

2015年(平成27年) 3月23日号
NO.2673 (毎週月曜日発行)

株式会社 週刊住宅新聞社

本社 〒160-0022 東京都新宿区新宿1-9-4 中公ビル
TEL.03(5363)5810 FAX.03(5363)5815 郵便振替口座 00120-5-83424
発行人 長尾 浩章 昭和35年5月10日 第三種郵便物認可

http://www.shukan-jutaku.com/

週刊住宅

GFネッツ流 大家実践塾

144

家賃滞納の督促業務は柔軟に

家賃を滞納している借り主に対し、どのように督促すれば良いのか。それは人柄や滞納経緯を見て、変えていかなければならない。ある借り主には強い口調で支払を促したり、義理人情を大切にされた対応であったり、そして別の借り主には最大限の敬意を払った対応など、さまざまである。

当社が賃貸している都内ワンルームマンションに住んでいた借り主Mは、60代の男性で、20年近くこの物件に住住していた。毎月家賃を滞納している。Mは、今でも2カ月に1回、一度も遅れることなく分割にて滞納家賃の返済を続けている。層の関係で支払が遅くなる場合は、事前に電話で連絡するなど、賃借中にはとても考えられなかったほど、真面目な態度である。

つい先日、Mから電話での事前連絡があった。Mとの電話は、いつも支払の話のみで終わりののだが、Mはこの日こんなことを言った。「私が家賃を支払えずにいたときも、また最後に家賃を溜めたまま物件から出て行くときも、怒鳴らず優しく対応してくれたことを、今でも感謝しています。だから、何年かかっても必ず返済しますので、よろしくお願いします」もし私が退居の際、Mを責め立てたり、今後の返済計画を厳しく設定していればどうなっていたであろうか。今と同じように真面目に返済を続けていかなかったかもしれない。相手を見た柔軟な督促業務の必要性を改めて思い知らされた。

やさしい対応が信頼に

相手を見て、別の対応も

真面目に家賃を支払っていたが、ある日、家賃の滞納が発生した。

私は物件を訪問し、借り主Mに事情を聞いた。すると、これまで長年勤めていた会社を退職済みで、再就職の目途もたっていないという。私がMに対し、解約と物件からの退去を勧めるのと、「今は必死に再就職の活動をしている最中である」と、暫くの猶予を懇願してきた。私は、Mの人相や話の内容を検討した結果、この猶予を認めた。

しばらくすると、Mから連絡があり、物件近所のコンビニエンスストアでのアルバイト採用が決まったこと、そして、給料が入り次第、滞納家賃を少しずつ支払うことを約束した。

しかしMは、当初は滞納家賃を支払ったものの、その後支払がなくて連絡もなかったため、結果、法的手続に移行し、明け渡しを求めた。明け渡しの当日、Mは今まで本当に申し訳ありませんでした。実はアルバイトも打ち切られて途方に暮れていました。たまっていく家賃は、少しずつの支払になります。だから、何年かかっても必ず返済しますので、よろしくお願いします。もし私が退居の際、Mを責め立てたり、今後の返済計画を厳しく設定していればどうなっていたであろうか。今と同じように真面目に返済を続けていかなかったかもしれない。相手を見た柔軟な督促業務の必要性を改めて思い知らされた。

シー・エフ・ネッツ P
M事業部 管理課 片岡雄介