

天井からの水漏れ

事例 水モレ
天井から水モレがする。

対応

- ① まず電話で「急いで上の階へ行き、下階に水が漏っている旨を告げて下さい」と伝える。
- ② できるだけ早く現場へ急行する。上の階の合鍵があれば持参する。
- ③ 修理会社へ連絡をする
- ④ 上の階の入居者に連絡を取る。
下階へ水漏れある旨
不在の際は緊急なので立ち入りの許可を得る
もし立ち入り拒否されたら、すぐに部屋に来てもらう
それでも拒否 大家の権限での立ち入りもやむを得ない場合有り
- ⑤ 当該居室及び上階の室内を見る。

まず下階への水モレを止める作業を最優先

原因の調査

共同住宅で居室が最上階の場合
雨漏りを疑う

上階がある場合

上の階の入居者が原因の可能性ありの場合 上階室内を見せてもらう
洗濯機のホースをあやまってはずした
排水をつまらせてあふれさせた
* 床がぬれているかどうかを見る。

入居者に原因無さそうな場合

上階専用部分内の配管不具合（流しの排水管の異常等）
水漏れされている部屋の天井裏で配管確認

- ⑥ 現場での対応

上階の洗濯機の接続、台所や洗面台の給排水の接続異常

まず水道の蛇口を止める

異常な状況の写真撮影

配管接続を直して水を流してみて、下階への流水を確認

上階の人がいなくて、しかも合鍵が無くて立ち入りができず、水漏れが続いている場合

上階の水道元栓締める。その旨を通知するメモをドアに中身が見えないようにはりつけ

⑥ 保険会社への報告要請

上の階の人 借主総合保険

当該階の人 借主総合保険

大家 施設所有者賠償責任 (建物に原因がある場合)

⑦ 家主へ報告

⑧ 修理手配及び借主家財被害の復旧

下の階の濡れたり汚れたりした内装修理手配

上の階の人の保険適用可能性あり。

保険会社提出用の写真撮影や保険会社への手続きを上の階の人に要請

下の階の家財被害につき、下の階の人から直接上の階の保険会社に被害の届出をしてもらう。

上の階の床が濡れている

できるだけふき取る

⑨ 費用負担の調整

保険がきかない部分の費用負担

Ⅲ. 放置自転車処分手順

総論

放置自転車は遺失物の手順をふまなくてはならない場合があるが、たいてい敷地内の放置自転車は警察でも対処してくれない場合が多い。トラブルにならないように、十分に通知、裕余期間を与えて、慎重に廃棄処分をする。

手順

① オーナー提案

業者見積もり オーナー報告了解取り付け

② 現地掲示板等へお知らせ掲示、同各戸へポスティング

「放置自転車と思われるものを処分します。所有者不明と思われる自転車に荷札を付けます。荷札を付けた自転車の所有者の方は 月 日までに撤去、処分をしてください。月 日以後に荷札のついたままの自転車については、廃棄処分します。なお、使用している自転車には必ず号室、契約者氏名を書いて下さい。」

③ 明らかに放置自転車、バイクと思われるものに紙貼付

タイヤがパンクしてる

ずっと使用していない。古い。壊れている。

「所有者は*月*日までにこの紙をはがして下さい。期日以後にこの紙が残っている場合は処分します。もし使用している場合は、号室、氏名を目立つように自転車の泥除け等の目立つところに記載して下さい。」

写真撮影 全体、クローズアップ

④ 書いた期限を1週間程度過ぎてから撤去

⑤ ナンバーのついたオートバイはこの手法によらない。ナンバー照会をして、所有者をつきとめる必要があります。

ゴミの捨て方が悪い

総論 ゴミ捨てルール違反に対しては現時点で法的ペナルティは無く、ゴミを捨てる人の良識に頼っているのが現状。

持家ではこのような事はめったにトラブルにならないが、借りて住んでいる人はコミュニティ意識に欠ける場合があり、特に共同住宅ではルール遵守の徹底が難しい。

1. 近隣住民からの苦情

近所から「**マンションのゴミの捨て方が悪い」と言われる事が時々あります。

このような事を言われた場合

近所の人への対応

「申し訳ありません。再度入居者へゴミ捨てルールを文書通知して、ルールを守るように入居者に要請をします。今後ともよろしく願いをいたします。」

* 注意点

「改善を必ず実現する」という断定的表現での回答は、相手がある話（入居者）なので、しない事。

あまり執拗に改善の約束を迫られる場合は、

「ここまでがうちでできる限界です。」

「強制はできないが、入居者へ町会への協力を義務付けています。」

「必要に応じてルール違反の現場に遭遇したら、その場で注意をお願いします。」

という趣旨の回答をします。

2. 入居者からの苦情

ゴミステーションが散らかっている。共益費を払っているから、すぐにきれいに掃除して欲しい。と言われたら

対応例

- ① 「申し訳ございません。すぐに現場を見にゆきます。」と回答して、現場確認、応急清掃。
- ② 各入居者へ、ゴミ捨てルールの徹底を促す文書配布

その際、散らかった状態の写真添付。

- ③ 契約書に「入居者全員に共用部分の清掃義務」を記載しておきます。
大家で手配する定期清掃は、あくまでも入居者の行う清掃を補完するものという位置付けにしておく。

外壁にハチが巣を作っている

総論 ハチは危険です。人命にかかわる事項はスピードが第一です。敷地の中にハチが巣を作っているのを発見した場合は、速やかに専門業者へ、駆除を依頼すること。

敷地内は、費用は原則貸主負担

敷地の外の場合は役所に撤去要請。

決して素人が自分でやろうなどとは思わない事。

- ① 電話で受け付けをした時に、どの位置に巣があるかをよく聞く。敷地外の場合は役所に対処してもらう事になる。
- ② 原則できるだけ早く駆除業者手配。
駆除業者には、撤去の前と後の写真を撮ってもらう。
土日で業者手配ができない時は、入居者にその旨を伝えた上で、土日は窓を開けないように注意してもらう。
現場を確認して、写真を撮る。
- ③ 電話で、敷地外と思われる場合は、まず現地を至急確認をする。
役所に撤去要請をする。役所とは、市役所、区役所、保健所等。

住宅賃貸借重要事項説明について

重要事項説明は、あまり多くの量を長い時間かけて説明すると、かえってお客さんの理解を妨げます。

例えば、抵当権の記述に関しては、「大家さんは銀行ローンで建てていますので抵当権の設定があります」だけでいいです。

抵当権が実行されると敷金の返済をしてもらえないとか、6ヶ月後に云々などは「周知の事実」として、説明をしなくていいです。

聞かれたら使用細則を見て説明をしてください。

基本的に説明は重説に印字して書いてある範囲内のみ読み上げて、それ以上の説明は聞かれた時だけに留めます。質問された時は、回答がたいてい補足資料に書いてあります。

物件の表示

物件名 号室 は読み上げる

住所 構造 面積 間取り内訳 は「ご覧の通りです」

設備 読み上げる

家賃 管理費 敷金 礼金 契約期間 更新料 読み上げる

契約金明細 ご覧の通りです。 *月分まで契約時にお預かりします

よって 貸主欄にある口座へ**月分を*月*日に前家賃で振り込んでください。

銀行で自動送金ができます。

抵当権欄 読み上げる

特約 読み上げる

反社特約は読まなくていい

「これは法律で記載が義務付けられています。暴力団排除条項ですので、後でお読みください」

最後に、何かご質問はございますか？

契約書の説明

表面 「これは重説と同じことがこの面にかかれています。」

裏面 契約内容は改めてよく目を通しておいってください。

一般的なことが書かれています。

気をつけていただきたいのは、将来退出するときは1ヶ月前に文書で予告をしていただくことになっていますので、気をつけてください。

保険の説明

この保険はパッケージになっており、家財に火災保険をかけ、特約で賠償責任保険がついています。

家財については最低限度しか保険をかけていませんので、30万円より高い高級品は保険がききません。例えば、50万円のロレックスとか、高級パソコンで50万円などというものをお持ちの場合は、保険がききませんので、別途かけてください。

詳細はこのしおりをご覧ください。

使用説明の説明

これは時間があったら読んでください。細かい法律の説明等がかかれています。

電気、ガス、水道のページは広げて、「電気、ガス、水道は使う前にこちらへご連絡ください」

「ガスは本人立会いでないとあけてくれません。できればご入居日より数日前にガスやさんにきてもらってください。万一給湯器が壊れている場合、ガスやさんが見たときでないと故障の発見ができません。入居するより数日前に点検できれば、引越し日までに修理ができます。入居するその日に故障が発見されると、最悪の場合、その日お風呂に入れないなどという事態になってしまうかもしれないので、予め念頭にいれておいてください」

ゴミ捨ては地域で捨てる日がきめられています。よく地域のゴミステーションの表示を見てください。

部屋の契約の場合

クリアファイルに契約書一式いれて引き継ぎ

中身 契約書 重要事項説明書 身分証コピー 入居申込書 保険申込書

< 営業がやる事 >

契約金をいくら口座から出金するか

(重要事項をコピーして、赤で出金額を明示)

家主用契約金明細印刷

(どこにいくら送金するかを書面で確定)

大家さんにいくら送金するか

丸一仲介料いくら口座へ移動するか

仲介業者にいくら支払うか

丸一宣伝広告費いくら口座へ移動するか

印紙代いくら (現金で丸一へ)

保険料 いくら

< 引継ぎ担当がやる事 > 引継ぎは一契約毎 ファイル毎

家主への送付書印字

送付先 重要事項記載 貸主

宅急便家主宛名手書き記載

関東以外は佐川

関東は佐川かヤマトどちらか 佐川が遅くまでくる

水色A4封筒に張り付け

身分証、入居申込書コピー (丸一控用)

A4でまとめて

銀行伝票印字 日付は銀行翌営業日 (金曜に処理したら月曜日の日付)

(ファイルメーカーで)

出金伝票 預り金口座 4753051 から (重要事項の合計金額)
家主振込み伝票 金額は家主用契約金明細 「家主へ」

入金伝票 4752941 丸一売り上げ口座へ
仲介料
宣伝広告費
印紙代は現金処理

保険料入金伝票 あいおい通帳へ

契約書家主署名捺印欄鉛筆で印

家主から丸一への返信用封筒作成 ピンク小 80円切手貼る
宛名丸一ゴム印押印
担当者名記載

借主へ契約書を送る封筒作成 ピンク小
住所は物件へ 重説を見ます
駐車場の場合は借主へ
法人の場合指定
宛名は借主

< 仕上げ クリアファイルに入れて >

大家さんに送るものを水色A4封筒に入れる

契約書原本3枚 入居申込書 入居者住民票原本 入居者身分証コピー
保証人承諾書 保証人印鑑証明原本 保証人身分証コピー
家主送金明細 宣伝広告費領収証原本 (印紙はらない 印押さない)
返信用封筒 (宛名を丸一ゴム印)

丸一控え用

入居申込書コピー 身分証コピー、宣伝広告費コピー
銀行出金伝票
家主振込み伝票

仲介料入金伝票
宣伝広告費伝票
(印紙代は現金処理)

< 営業が受け取ったら >

銀行処理至急実施 特に保険 芳子さんへ確実に引き継ぎ

保険処理を芳子さんへ

領収証 日付、金額確認して 印紙をはり、押印

一式確認の上、家主へ送付

駐車場の契約の場合

クリアファイルに契約書一式いれて引き継ぎ

中身 契約書 重要事項説明書 身分証コピー 入居申込書 車検証

< 営業がやる事 >

契約金をいくら口座から出金するか

(重要事項をコピーして、赤で出金額を明示)

(どこにいくら送金するかを書面で確定)

大家さんにいくら送金するか

丸一仲介料いくら口座へ移動するか

仲介業者にいくら支払うか

印紙代いくら (現金で丸一へ)

家主用契約金明細印刷

< 引継ぎ担当がやる事 > 引継ぎは一契約毎 ファイル毎

家主への送付書印字

送付先 重要事項記載 貸主

宅急便家主宛名手書き記載

関東以外は佐川

関東は佐川かヤマトどちらか 佐川が遅くまでくる

水色A 4封筒に張り付け

身分証、入居申込書、車検証等コピー (丸一控用)

A4でまとめて

銀行伝票印字

日付は銀行翌営業日（金曜に処理したら月曜日の日付）

（ファイルメーカーで）

出金伝票 預り金口座 4753051 から （重要事項の合計金額）

家主振込み伝票 金額は家主用契約金明細 「家主へ」

入金伝票 4752941 丸一売り上げ口座へ

仲介料

印紙代は現金処理

契約書家主署名捺印欄鉛筆で印

家主から丸一への返信用封筒作成 ピンク小 80円切手貼る

宛名丸一ゴム印押印

担当者名記載

借主へ契約書を送る封筒作成 ピンク小

住所は借主署名欄住所へ 契約書を見ます

法人の場合指定の送り先

宛名は借主

< 仕上げ クリアファイルに入れて >

大家さんに送るものを水色A4封筒に入れる

契約書原本3枚 入居申込書 入居者身分証コピー

家主送金明細

返信用封筒（宛名を丸一ゴム印）

丸一控え用クリアファイルへ

入居申込書コピー 身分証コピー、車検証コピー

銀行出金伝票

家主振込み伝票

仲介料入金伝票

（印紙代は現金処理）

< 営業が受け取ったら >
銀行処理至急実施
一式確認の上、家主へ送付

修理手配

基本

お客様が困っている事は迅速に解決してさしあげる

丸一に発注権限無い事に注意

受付

聞く事

物件名

号室

名前

電話番号 修理業者に知らせて良い番号を

故障の内容

土日

言う事

大家さんの了解が必要

なかなか連絡付かない時は借主からも連絡してもらおう場合あり

土日や金曜日の遅い時間に受け付けた場合、発注は休み明けになる可能性ある事を伝える

費用負担は契約で定められている

大家さんの負担と思うが、原因によっては借主様の負担の場合あり

当社で業者へ発注をしますので。

修理日時の打ち合わせは直接業者として下さい。

修理が終わったらご一報ください

大家さんへ連絡、承諾

記録に残し、すぐ手紙発送

手配させていただきました

当社で手配させていただくか、大家さんで手配するか？

管理物件かどうか

記録

必ずメール

ファイルメーカー

大家さんへ手配した手紙

発注

写真を撮ってもらう

修理前

修理後

請求

領収証

紹介料

必要な書式

修理受付書

発注書

家主報告書