



ai アイ・ちゃんたい 賃貸通信

Supported by アイ建設事務所

記事1 賃貸業界のニュースから

2023年 賃貸住宅業界の上半期を振り返る

記事2 管理スタッフからの現場レポート

賃貸トラブルに“チャットGPT”は使えるか!?

※梅雨が空けたら、うちわを片手に浴衣で夜空の星を眺めましょう。

アイ賃貸通信 2023年7月号

2023年 7月 5日発行(毎月1回発行)

発行所: 株式会社アイ建設事務所/ 発行人: 池本寅男

〒359-1123 埼玉県所沢市日吉町16-15 ライナス所沢ビル2F
TEL: 04-2903-5500 HP: <https://aikensetsujimusho.com/>

管理スタッフからの現場レポート

賃貸トラブルに“チャットGPT”は使えるか!?

いま話題の「チャットGPT」。AIが質問に答えてくれる、とTVで報じられていたので、試しに騒音トラブルの解決法を聞いてみることにしました。まず最初に定義づけをしておきます。AIに向かって、「あなたは賃貸経営のエキスパートであり、目的は大家さんの疑問に答えることです」と告げて自己認識してもらいます。すると「できる限りお答えします。」と答えてきたので、さっそく会話を始めてみました。

最初の質問は、「入居者から他の部屋の騒音について苦情があったが、どう対処したらいいか?」です。間髪入れずに5項目の手順が返ってきました。

1. 申立者と面談して、騒音の内容や発生時刻、頻度を詳しく聞き取る。
2. 騒音の原因の入居者を特定する。
3. 特定した入居者に丁寧に注意を促す。
4. 効果ない場合は警告通知や制裁措置などする。
5. 最悪の場合は賃貸借契約の解除や立ち退き手続きを進める。

以上の5項目です。現場スタッフとしては「そんなものかな」という評価ですが、なにより、瞬時に答えるところがスゴイですね。ただ、現場ではもっと細かな手順が必要です。特に、**2.の入居者の特定**と、**3.の注意を促す**は、トラブル解決の肝の部分なので、より丁寧な手順が求められます。そこで次に、「騒音元の入居者を特定する具体的な方法は?」と質問してみました。解答は、

1. 申立者以外の入居者にも騒音の詳細を聞くことで絞り込む手がかりを得る。
2. 音量計などで測定することで部屋特定できることがある。
3. 入居者アンケートで発生時刻や内容、部屋の位置などを尋ねる。

という3項目が返ってきました。特に**3.の入居者アンケート**は、私たちも必ず使っている手順であり、よい方法だと思います。ただし、この騒音元が特定されてからあとの手順が、なかなか気を遣う部分になります。そこでさらに「**特定した入居者に注意する前に、何か手順はあるか?**」と聞いてみました。解答は、

1. 共用の掲示板などに騒音の告知をすることで、直接に注意しないで問題を改善する機会を与える。
2. 大家さん自身で対処しないで管理会社を介して調停してもらう。
3. 契約規定やルールを改訂しておくことで入居者に規定の遵守を徹底させることができる。

という解答でした。**1.の掲示板への告知**は、騒音トラブルには欠かせない手順ですし、**2.の管理会社の活用**などは、まったく同感です。

以上のように、AIから良い解答を得るためには、質問を一回だけで終わらせず、AIの答えに対して、さらに踏み込んだ質問を繰り返していくことで、質を上げることができるようです。ただ残念ながら、私たち現場スタッフの経験値を超えるような名解答は得られなかったのですが、手順を整理するには役立つツールだと思います。

さて、AIも動いていたアンケートについて、もう少し詳細に説明いたします。音のクレームを受けたときには全戸にアンケートを出すことがあります。このアンケートには、ギシギシやトントン、テレビ等の大音量など、具体的な音が羅列してあり、該当欄にチェックが入れるようになっていきます。気になる時間帯も、終日・昼間・夜間などチェックできるようになっています。入居者さんに「空白に書いてください!」と言っても書きにくいものですが、選択肢を用意しておくことで回答率がアップします。可能であれば部屋番号と記名もお願いしています。アンケートの効用として、もし全員が「音の問題はなし」の回答であれば、申し立てている入居者さんの過剰反応という可能性が考えられます。また、時間帯が昼間なら、ある程度は許容範囲内と判断することもできます。しかし時間帯が夜間であり、複数人が気になる音を感じているなら、騒音が現実である可能性が高いですし、その回答者の部屋番号から、音の発生元を推定することもできるでしょう。このようにアンケートだけでも状況把握ができます。その後はAIが言うように、アンケート結果を掲示板などに告知することで、「家主側は対応しています」とアピールしながら、実際に音を出している入居者には牽制にもなります。無知やウツカリが原因のトラブルなら、これで止むかもしれません。それでも改善せずに、特定の入居者に絞れるだけの確証を得たなら、訪問して改善してもらおうようお願いします。ご本人も気付いていない場合もあるので「共同住宅は音が聞こえること」を教えて差し上げます。それでも無視されるなら、最悪は裁判という選択肢もある、ということで、この手順もAIの解答の通りですね。

その活用については賛否のあるAIですが、工夫次第で使えるツールかもしれないと感じました。賃貸管理のレベルアップのために、活かしたら良いと思いました。

賃貸業界のニュースから

2023年賃貸住宅業界の上半期を振り返る

週刊誌やビジネス誌に執筆するライターのア記者と不動産業界向け新聞のB記者、不動産ネットメディアの編集を手がけるC記者の3名で、2023年の賃貸住宅業界前半のトピックスを語ってもらいました。業界通ならではのリアルな展望が語られました。

管理会社に立入検査 59社に是正指導

- A** 今年の1月に、国土交通省による賃貸住宅管理業法（管理業法）に伴うパトロールがあったね。2022年に法律が全面施行されてから管理・サブリース会社の実態調査をするのは初めてだった。
- B** 国交省の発表では全国97社に立入検査を実施して、そのうち59社に是正指導があったようです。約6割が何らかの指導を受けたことになりそうですね。
- A** ちょっと確率が高いかな。
- C** 最も多かったのは、管理契約の締結時に、家賃や契約期間を記載した書面をオーナーに交付・説明する義務への指導で、文書の内容に不備があったり、保管に問題があったりしたようですね。
- A** おさらいしておく、200戸以上の管理戸数を持つ事業者は国土交通大臣へ登録が必要になった。これで、任意の登録制度しかなかった賃貸管理業に明確な基準が作られて、賃貸不動産経営管理士という国家資格も誕生した。同時に管理業者は、今回のような立入検査などを受ける義務も生まれたわけだね。
- C** ちなみに指導を受けた59社はすでに是正していると国交省から発表がありました。
- B** サブリース契約については3月に都内の管理会社が業務停止と業務改善命令を受けました。管理業法に基づく行政処分は初めてです。この会社はサブリース契約時に法定の重要事項説明書を交付しなかったことで、2週間の業務停止命令を受けています。
- A** 管理業法ができたことで賃貸住宅ビジネスが社会的に認められるようになった。それと同時に責任もぐんと増したとも言えるよね。不適切な実態は監督官庁によって指導、処分がなされるし、悪質であれば

社名が報じられるようになってきている。

- C** それも業界の健全化への過程ととらえるべきで、オーナーにとっては良いことだと思いますね。

仲介料の土台を揺るがす値下げ圧力

- B** 賃貸住宅仲介を巡ってトラブルに発展しているのが、仲介手数料無料をうたった不動産会社です。主にYouTubeやブログなどで、視聴者向けに節約情報などを発信していた人達が、仲介手数料が0円もしくは家賃の0.3ヶ月という方式で仲介会社を立ち上げたのですが、これが波紋を広げています。
- A** ずいぶん仲介手数料が安いな。
- C** 大家さんから広告料をもらえる物件なら手数料が無料で、それ以外は0.3ヶ月ということのようです。一見すると薄利多売のビジネスモデルに感じますが、問題になっているのは「ユーザーがインターネットで探した物件で内見が可能なら対応する」という点です。つまり「他の仲介会社がSUUMOやアットホームに出している広告に“ただ乗り”する行為ではないか？」という指摘があるんですね。
- A** 不動産ポータルサイトへの掲載料は安くはないし、掲載作業も手間がかかるから、仲介会社からするとたまったものじゃない、というわけだ。
- C** ポータルサイトの著作権を侵害する行為として非難する声もありますが、すぐに違法とはいえないのも事実のようです。しかし、道義的責任を問う声は大きくてSNSでは「こういう人達にはうちの管理物件は仲介させない」と宣言する管理会社の代表もいました。とにかく、「少しでも安く」ということで出し抜こうとする仲介会社はトラブルの種だ、と考える業界関係者も多いようです。
- A** オーナーにとっては早く空室が埋まるのが一番に違いないけど、紹介される入居者の質もあるし、トラブルが起きたときの対応も気になるよね。「部屋が早く埋まるなら、どんな仲介でもいい」というわけにはいかないかもしれない。
- B** 仲介料の値下げ競争によって、オーナーに対する目に見えないサービスに差が広がるとしたら、それもオーナーの選択基準となるかもしれませんね。

次なる半導体バブルはどこか！？

- A** 熊本県菊陽町の賃貸住宅市場がたいへんなことになっているらしい。
- B** 台湾の世界最先端の半導体メーカー、TSMCが菊陽町に巨大な工場を建設中です。工場といっても23万㎡以上もあって、福岡PayPayドームの3倍以上の大きさ。2024年の秋には稼働が始まる予定で、現在も大型トラックが昼夜を問わず工事現場に入り込んでいるらしいです。
- A** そこで賃貸住宅バブルが発生しているわけだ。
- C** 何しろTSMCやソニー、それに関連するサプライヤーたちだけで7000~8000人の労働需要が発生していると言われてます。しかし、工場の人材採用には苦戦しているとも報じられています。少しでも良い条件をそろえるため、築10年以内の物件を社宅として探して欲しいと地元の不動産会社に要求していて、業者も物件確保に苦戦しているようです。当然、新築需要も活発化していますが、菊陽町と隣の大津町は市街化調整区域が多くて、住宅が建てられる土地自体が少ない。そのため、2022年には工業用地価格が31.6%、商業用地価格が13.6%、住宅用地価格が7.7%も上昇しています。
- A** 5月の広島サミット前にはTSMCやインテル、マイクロンやサムスンなど世界の半導体企業7社のトップが首相官邸に集い、日本を製造・流通の要として重視していく方向が確認された。マイクロン（アメリカ）が広島工場に5000億円を投じて最新設備を導入するし、別の半導体メーカーも神奈川県内に工場を稼働する方向で動いていると報じられている。
- C** ウクライナ情勢が不安定な上に中国の脅威は高まっています。半導体という産業の要の製造が途切れれば、世界経済は混乱に陥る。政治、社会ともに安定感のある日本への期待は相対的に高まっています。日本全国あちこちの自治体が次の半導体バブルの恩恵にあずかろうと期待しているようです。
- A** 半導体工場が招致されれば、既存物件の空室は埋まって新築も建つ。下半期もどこかで景気の良い話がでるかもしれないね。

分譲値上がりでファミリー賃貸に注目

- A** 東京五輪以降も、コロナ禍や日銀総裁交代などの逆風を乗り越えて金融バブルが続いているな。そろそろ、変化の兆しはないのかな。
- B** 今年の1月には、首都圏を中心に賃貸マンション建築を専門とする中堅建築会社が経営破綻しました。この会社は、5~10階建ての賃貸マンションの開発に熱心に取り組み、投資家には1棟ごと売り出していました。売上高は2015年の約6億円から、わずか7年後の2022年には約105億円にまで劇的に拡大していました。

- C** 投資用物件を自社で販売するだけでなく、投資家の顧客リストを持つ不動産会社からの請負も増えていましたが、突然の倒産は業界を驚かせています。
- A** 一体、何があったんだ？
- B** 破産申立書には建築資材の高騰で赤字現場が増えたことが挙げられています。さらには、退職した幹部社員による架空取引が発覚して、金融機関からの調達条件も悪化したようです。
- A** 建築費は高止まりという感じだ。インフレはまだしばらく続くという声もある。景気変動の兆しは案外、こういう中堅会社の倒産にあたりするから、意識しておきたいね。
- C** 個人的に気になったのはNHKの看板番組「クローズアップ現代」で放映された地上げの問題です。立ち退きさせるために、腐った生の魚や肉を使ったり、夜の11時頃に帰らなかつたり、現実に行っている場面が生々しく放映されていました。
- A** その番組は反響があったらしいね。首都圏を中心にマンション用地の確保は年々難しくなっていて、荒っぽいやり方に手を染める開発業者が増えているのは事実だ。
- B** バブルの頃を彷彿とさせるという声もありましたね。確かに今のマンション市場はバブル期を超えたとも言われます。一方で、バブルの頃は用地を求めて、空き地の多い郊外にどんどん広がっていたけど、今はそこまでいかない。そのため、既存の住まいを立ち退かせるという方向で先鋭化していく傾向があるのかもしれないね。
- A** 今のマンションは投資家向けの商品という側面もある。投資家は土地価格が高くて、資産性のある物件しか目を向けないから、立ち退き圧力が高まるのだろうね。
- C** 投資家が増えすぎて、住みたいのにマンションが買えない人も多いようです。
- B** その分だけ賃貸住宅のニーズは高まっています。2023年1~3月期における首都圏（東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県を含む）のファミリー向け賃貸物件の平均賃料は111,198円（前年比109.3%）でした。（LIFULL HOMES発表、サイト掲載分）。ファミリータイプは単身者向けよりも、一坪当たりの賃料が低い傾向にあって敬遠されていましたが、これからは供給も増えるかもしれません。これは首都圏に限ったことではないかもしれませんね。
- A** この秋はインボイスなどの新しい制度が開始されるし、下半期もいろいろと起こりそうだね。また、年末に集まろう。

