

刮目 相待

北風と太陽

寄り添う

最近家賃債務保証会社への取材をしている。コロナ下における家賃債務保証会社の取り組みの特集を担当することになったからだ。その特集の取材の中で、先日驚きの取り組みを聞いた。日本賃貸保証（千葉県木更津市）という家賃債務保証会社の老舗企業が、家賃滞納者に対して行う取り組みだ。電話などで連絡が取りにくい家賃滞納者に対して、自宅へ訪問するのだが、その際にエコバッグにトイレレットペーパーや除菌シートなどの生活雑貨を入れた「生活応援グッズ」なるモノを持っていき、渡す。不在のときはメモを添付してドアノブへつり下げるのだという。

その話を聞いたときに一瞬私は自分の耳を疑った。家賃滞納者に対して、プレゼントを渡すというのは、どういうことなのかと。「滞納する方は家賃滞納をしなくてはならないわけではありません。払うつもりでいてもいろいろな事情で滞納してしまった人もいます。だからこそ、寄り添うことが重要だと思うのです」と同社の梅田真理子社長は話してくれた。

電話で連絡がつかない人の自宅へ訪問し、様子を確認するという行為は、家賃債務保証会社や管理会社、家主が一般的に取る行動だろう。その際に滞納している入居者は「怖い」と不安に感じてしまう。そんなときに、「大変ですね。大丈夫ですか」と言いながらお土産まで持って訪問してくれたりどんなに心が楽になるか。実際、こうした対応によって、現場の担当者からは「担当してから一度も連絡が取れなかった方から、生活応援グッズへのお礼のSMS（ショートメッセージ）が届きました」と声が届いている。また顧客からも「こんなことまでしてくれるんですね。いつも心配いただいているので早く元の生活に戻して報告したいです」と感謝され、結果滞納家賃の回収率にもプラスに働いているという。

変化する滞納リスク

コロナ禍で経済状況が厳しい人たちが増えている。当然、家主にもその影響はあり、家賃滞納につながる可能性がある。近年は家賃債務保証会社に加入しているケースが増えているため、滞納が発生しても家主のリスクは軽減されている。

だが、加入していないケースでは、当然管理会社や家主自身が滞納に対して督促しないといけなくなる。賃貸経営において「家賃滞納は悪」という認識があるため、滞納する入居者への対応が自然と厳しくなるだろう。裁判費用という滞納がなければかかなくてもいい費用まで使って、家賃を回収しなければならぬ。そこまですたのに家賃すらも回収できないこともある。そんなケースがあっても前出の梅田社長は「私たちには連帯保証人代行として



Profile

永井ゆかり

東京都生まれ。日本女子大学卒業後、亀岡大郎取材班グループに入社。住宅リフォーム業界向け新聞、リサイクル業界向け新聞、ベンチャー企業向け雑誌などの記者を経て、2003年1月、「週刊全国賃貸住宅新聞」の編集部デスクに就任。04年9月に取締役役に就任。現在『家主と地主』の編集長。2児の母。