

ケイアイ通信



アンケートにご協力ください。

2025年
12月号

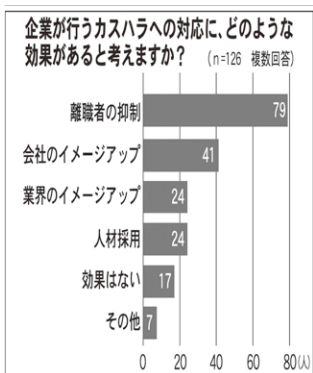
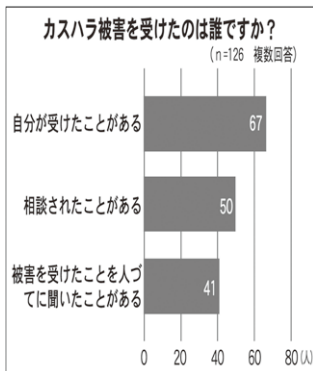
「カスタマーハラスメント経験」5割超 (全国賃貸住宅新聞の調査)

賃貸業界においても、カスタマーハラスメント(以下、カスハラ)への対策が急務です。全国賃貸住宅新聞が企画する配信番組の視聴申し込みを行った管理会社らへのアンケート調査で、「カスハラ被害を受けた事がある」との回答が5割に上りました。

入居者からが最多

全国賃貸住宅新聞による「賃貸トレンドニュース」配信の際、視聴者を対象に「管理会社のカスハラ対応に関するアンケート」を実施しました。2025年4月17日～6月26日の調査期間で126人から回答を得ました。

「業務中にカスハラ被害に遭った話を聞いた事があるか」との質問に対しては、77.8%が「はい」と回答し、賃貸管理業界に



実施している事は、「チームでの対応」が59人と最も多く、「会話記録等の録音・録画」「基本方針の策定」「担当者の変更」がいずれも40人超で、社内マニュアルの策定や社内研修、相談窓口の設置、店頭で掲示するポスターの作成等にも、一定数が取り組んでいました。

企業が行うカスハラ対応には効果があると考えている人も多く、特に「離職者の抑制」で79人、次いで「会社のイメージアップ」が41人、「業界のイメージアップ」が41人、「人材採用」はそれぞれ24人でした。

カスハラ対応における課題については、マニュアル作成の為の対応事例の少なさに対する声もあり、入居者の場合は契約の打ち切りが難しい為にカスハラが長期化する事や、正当なクレームとカスハラとの明確な線引きの難しさ、契約書への文言記載の必要性に関する意見もあり、各社がその対応を迫られ、模索している様子もうかがえました。

参考／全国賃貸住宅新聞2025年7月21日の記事より

これに伴い、資材費や人件費、修繕コスト等の上昇は避けられず、不動産オーナー様にとっては安定した収益の確保と長期的な資産価値の維持が重要な経営課題となりますが、こうした社会状況下で、市場変動や空室のリスクに左右されにくく、安定した賃貸経営を継続できるのもサブリースの大きな魅力です。

先行きが不透明な今だからこそ、リスクを抑えつつ資産を育てる戦略的経営が求められます。

「ケイアイサポーターリース」は、オーナー様に、「安定した収益の確保」と「効率的な運営体制」「持続的成長」をもたらす時代に適した運営手段の一つです。

黒木代表の ひとことコラム

高市新政権では、「積極財政」「成長投資」「地方創生」を軸に経済を活性化させる方針が打ち出されていますが、景気回復と同時に物価や金利の上昇が進む可能性もあります。

ケイアイコミュニティだより

(株)ケイアイコミュニティ 広島支店ビルメンテナンス課 主任 竹村京夏

**業界の知識をより多く身に付け、
どんな事でも助言や指導の出来る存在になりたい！**

■前年と変わった事は？

約1年前から新しく従事するようになった業務にもようやく慣れて、先輩から質問等があった時には、手を止めてしっかりと向き合う事が出来るようになりました。日々忙しくしていますが、これから繁忙期を迎えるので、色々と工夫をしながら皆が自分の時間もきっちり取れるようにしていきたいです。

■直面している問題は？

例えば、入居者様からのクレーム対応です。その内容はゴミの分別や騒音に関するものが多く、ゴミについては注意喚起だけでは難しく、監視カメラの設置やゴミステーションの暗証番号化等を提案する事もあります。騒音については仕方のない生活音もありますが、人によっては過敏になり、過剰なクレームとなる事もあります。気持ちは受け止めながらも

一方的な話だけで判断せず、事実確認等をきちんと見極めながら対応するようにしています。

■今後注視すべき事は？

今後は益々高齢者率が高まっていくので、高齢者の単身入居です。高齢者が一人暮らしをするとなると、どうしても不慮の事故等の不安がよぎってしまいます。どうすれば借り手の側の方が住みやすく、貸す側のオーナー様が安心して運用できるのか、私たちが考えていく必要があると思っています。

■IT化については？

AIによる立ち合いや自動応答アプリ等、不動産業界でも人を介さなくても様々なやりとりが出来るIT化が進んでいます。しかし、業務の運営管理等が便利になつていく一方で、私自身が自動音声に従って何かを依頼した際、自動音声で「承りました」というアナウンスが流れてきても、本当にちゃんと依頼が出来たのかが不安に感じる事もあります。また、ITが苦手な方や不安を感じる方もいる可能性も踏まえて、IT化を進めていく必要があると思っています。



■今後の目標は？
今は推し活と旅行と甥っ子の世話、この3つを楽しんでいます。好きな事や楽しみがあるのと仕事も頑張れるので、今後はもう少し日常的に出来る趣味を見つけれたいと思っています。仕事面では、業界の知識をより多く身に付け、スタッフにどんな事でも助言や指導が出来る存在になりたいと思っています。ただ、業界の知識や情報は果てしなく多いので、一筋縄では行かないでしょうが頑張ります。

不動産関連のトラブル事例

その128

国土交通省「不動産トラブル事例データベース」より様々な事例をご紹介します。

今回は、「ごみ置き場に関する重説ミス」です。

◆紛争の概要◆

買主Xは平成13年1月、売主業者Yから新築マンション(専有面積90平方メートル)を購入し、同年9月に残金を支払い10月に入居した。Xによると、建築現場を下見した時、当該室の専用庭の前面に工事資材が置かれていたが、そこは「建築現場機材置き場」と思い、将来は撤去されるものと考えた。内覧会が実施され、この時Xは初めて、「建築現場機材置き場の所が近隣の町内会(当該のものとは別の「ごみ置き場」である事を知った。XがYに「ごみ置き場」の撤去を要求したところ、Yから「ごみ置き場」の移設は可能だから、後日移設日を連絡する旨の回答があったので、Xはそれを信じて残金を支払った。その後、Yは「ごみ置き場」の移

設に関して町内会と交渉したが、町内会役員の一部に反対があつて移設が困難になったとXに連絡してきた。XはYに対して、ごみ置き場を移設するか、それができない時は文書で謝罪し、専用庭の柵外に植栽をし、購入価格の減額を主張した為に紛争になった。

◆和解の内容◆

委員からXに対して契約解除は難しい事等を説明し、Yに対しては「ごみ置き場」について事前によく説明しておく必要があつた事等を指摘した。Xは270万余円の慰謝料を主張したが、諸般の事情を勘案して、委員からYに植栽する事、謝罪を文書でする事、解決金として60万円を支払う事を提示したところ、両当事者が納得して和解が成立した。

※出典・国土交通省「不動産トラブル事例データベース」

**ケイアイホームのスタッフを中心に、
グループ各社・各事業部のスタッフを紹介いたします。**



今回は、(株)ケイアイホーム 広島宇品店 副店長 島田章宏編です。

**今の自分出来る事を
二ひつと丁寧に誠実に！**

住まいに関わる仕事に就きたいと思っていた私は、大学在学中に宅建の資格を取得し、地元広島に戻り就職をしました。「住まいを探す」というお客様の人生の節目に何等かの貢献が出来るこの仕事に今やりがいを感じています。

入社して約3年間、多くのお客様と関わってきましたが、その中でも特に印象に残っているのは、入社2年目に担当した北海道から広島へ転居されるお客様との出会いです。入居日まで広島に来られない状況の中、交通手段や生活情報等、出来る限りの事をお伝えしましたが、その甲斐があつてか、入居当日の初対面の際、感謝の言葉をいただき握手をしていた事、今でも忘れられない嬉しい思い出です。

副店長という役職の今は、個人目標よりも店舗目標に注力し、広島エリア内で売上げ1位を取る事を目標にしてい

ます。その為には、北海道のお客様の時ように、今の自分に出来る事を一つひとつ丁寧に、誠実に取り組んでいきたいと思つています。

休日は友人と一日中出歩く事もあれば、一歩も外に出かけない事もあります。理想は午前中にジムとサウナで汗を流し、午後はゆつくりと過ごしたいです。私は人付き合いを積極的に行うタイプではありませんが、人から誘われて断る事はほとんどありませんので、どなたか誘つてください！（笑）

実は、小学1年生から始めたサッカーで中学時代に全国大会にも出場しました。大学時代には社会人のチームに参加していたので、またいつかはサッカーがしたくなるかもしれません。



(株)ケイアイホーム 広島宇品店
〒734-0004 広島市南区宇品神田1丁目2-3アポイントビル1F

相続MEMO知識

Vol.65「不動産オーナー業を取り巻く環境」編

相続の不安や疑問・心残りなど、
潜在的な問題を顕在化し解決いたします。

このコーナーは、相続と認知症対策に関する情報をシリーズでお伝えしていきます。

今回は、相続の内容とは少し異なります。

居住用賃貸住宅の家賃が消費税の非課税対象となったのは1991年10月で、消費税が導入された1989年当時も課税対象でした。「**住居費は国民生活に不可欠な要素**」という観点から、法改正により非課税となりました。現行は家賃だけでなく、居住用の賃貸借契約に関連する管理費や共益費も同様に非課税扱いです。但し、事務所や店舗等の事業用物件の家賃は、現在も課税対象です。

家賃の消費税議論は現在に至るまでに何度も継続されており、いつ導入されるかは分かりません。世の中で消費税がかかってないモノを探す方が難しい状況なので注目されるのは当然かもしれません。万が一導入された場合、減額や消費税込みにしない等、全てのオーナー様の足並みがそろえば良いのですが、入居率が苦戦しているオーナー様や、借入返済が完了して家賃の値

下げ対応が容易なオーナー様等で、消費税の扱いに對しては差が出てくると思われます。

関東エリアで家賃が大幅に上昇していたり、築浅物件や人気エリアで競争力が高ければ影響は少ないですが、現実的には消費税分をオーナー様が負担しなければならぬ状況が予想されます。

また、2004年10月に退去時負担割合の東京ルールが始まり、**原状回復のガイドライン**として地方にも普及しました。結果的にオーナー様の負担が増え、以前よりも収支が厳しい状況であると考えます。

相続の準備も必要不可欠ですが、現状の経営状況も大切です。引き続き負担軽減と収益最大化を目指し、啓蒙活動含めてオーナー様に貢献して参ります。



「家族の幸せから考える相続」を
プロデュースします。 松下浩仁

全国の家賃・間取り動向及び
グループ内の問い合わせ動向

「データCLIP」ケイアイお役立ち情報

■全国賃貸物件家賃動向

7年9月末調査

	1部屋		2部屋		3部屋		総平均賃料		東京100%
都道府県	(円)	前年同月比	(円)	前年同月比	(円)	前年同月比	(円)	前年同月比	水準
埼玉県	56,278	0.5%	66,611	1.6%	75,893	1.4%	63,280	1.2%	80%
千葉県	56,437	2.3%	60,030	-4.1%	75,061	1.0%	60,778	0.4%	76%
東京都	75,799	0.3%	90,704	0.1%	101,300	2.7%	79,480	0.7%	100%
神奈川県	61,087	0.2%	77,050	0.1%	84,253	-3.0%	68,244	-0.8%	86%
愛知県	54,283	0.2%	60,102	3.8%	67,369	6.4%	58,598	2.8%	74%
奈良県	47,110	-6.9%	51,480	-17.6%	65,577	-5.8%	51,532	-12.4%	65%
京都府	54,078	1.9%	73,392	0.6%	81,121	4.5%	61,150	2.4%	77%
大阪府	59,941	1.6%	71,957	1.2%	77,740	3.0%	64,403	1.7%	81%
兵庫県	55,392	2.8%	66,054	1.0%	78,224	4.7%	61,535	0.8%	77%
鳥取県	40,847	-2.7%	50,723	2.8%	57,555	5.9%	47,722	3.2%	60%
岡山県	45,695	2.8%	54,900	2.3%	64,796	0.7%	51,770	1.9%	65%
島根県	45,971	-1.5%	54,174	-1.2%	61,979	6.0%	51,077	-0.4%	64%
広島県	48,407	-3.4%	59,312	-2.2%	68,263	-1.2%	54,962	-2.6%	69%
山口県	42,107	4.3%	49,844	-2.6%	53,697	-6.0%	47,044	-0.5%	59%
徳島県	45,371	5.0%	50,104	-6.7%	61,669	2.2%	50,302	-0.2%	63%
香川県	42,099	-6.0%	49,813	0.6%	55,650	10.5%	47,159	-1.0%	59%
愛媛県	39,397	-1.6%	49,769	1.5%	54,634	2.8%	45,948	-0.2%	58%
高知県	43,845	4.8%	52,564	-6.9%	63,872	1.1%	49,544	-0.4%	62%
福岡県	52,591	0.7%	66,895	0.2%	73,175	2.5%	60,764	0.8%	76%
全国	53,668	0.6%	59,935	0.4%	68,427	1.6%	57,775	0.7%	73%

※資料出所：(株)全管協共済会 小額短期保険契約実績より
※総平均賃料は、1部屋から3部屋まですべてのデータより算出したものです。

■お客様から当グループへの物件問い合わせ家賃動向（参考）

7年9月末調査

	1部屋		2部屋		3部屋		総平均賃料		東京100%
所在地	(円)	前年同月比	(円)	前年同月比	(円)	前年同月比	(円)	前年同月比	水準
広島市/廿日市	54,987	6.3%	69,212	2.9%	72,592	0.8%	62,550	3.3%	79%
三原市	46,329	-4.8%	53,607	-2.7%	47,143	-7.2%	49,074	-8.1%	62%
福山市	48,802	0.5%	55,920	5.5%	62,527	-14.7%	55,867	1.6%	70%
倉敷市	42,090	1.6%	55,869	1.9%	52,952	-16.1%	52,174	1.0%	66%
岡山市	45,185	6.3%	52,818	-5.1%	54,471	-19.1%	48,910	-4.0%	62%

賃貸経営者が知っておきたい

“あれ屋これ家”

税務編

138

岡山さくら税理士法人
代表税理士 吉田陽介



皆様こんにちは。新政
権の物価高対策が少
しずつ見えてきまし
た。ガソリン税の暫定
税率廃止や重点支援
地方交付金などを柱
とする補正予算案の
年内可決を目指して
います。シリーズでお
伝えしてきた「年収の
壁」の最終回です。
パート勤務者の「年収
の壁」は、今年の税制
改正で大きく変わり
ました。減税にはなっ
たものの制度が複雑化
し、「年収の壁」は以前
の6つから8つに増え
ました。年収の壁は、
①106万②110万③123万④130万⑤150万⑥160万⑦188万⑧201万の8つになり
ました。このうち、①
と④が社会保険の壁、
②③⑤⑥⑦⑧が税金
の壁です。前月までに
①②③④⑤⑦をご説
明しました。今月は税
金の壁のうち⑥⑧を
ご説明します。

「どうなった？年収の壁、最終回」

今年の税制改正では、
低所得者層の控除を
特に厚くしました。年
収190万以下の場合、
給与収入に応じて
控除される「給与所得
控除」や、全所得者が
受ける事が出来る「基
礎控除」が拡大されま
した。⑥160万：年
収160万以内まで
ご本人に所得税がかか
りません。（改正前は
103万でした。）この
場合、所得税はかかり
ませんが、110万
（②）を超えると住民
税（④）を超えると社会
保険料がかかるので注
意が必要です。また、
年収160万を超える
と、配偶者が受ける
配偶者特別控除が段
階的に減少します。⑧
201.6万超：配偶
者が配偶者特別控除
を受ける事が出来な
くなります。

さて、今年も最終回と
なりましたが、1年間
有難うございました。