

アフターコロナ時代の 大家さんの必要知識 2

困った不良入居者との付き合い方

不良入居者トラブル（騒音トラブルなど）

公益社団法人 東京共同住宅協会

相談員 永沢 大

目次

- ◆騒音トラブルの実態
- ◆民法（責任・義務・権利）
- ◆騒音の基準
- ◆騒音の対応方法
- ◆トラブル対応の注意点
- ◆騒音トラブルを未然に防ぐ方法
- ◆ホットラインの活用

新型コロナウイルスによる影響

外出自粛、騒音問題誘発

外出自粛要請により自宅で過ごす時間が増える中、入居者から騒音を中心とした相談やクレームが増加している。各社、トラブル対応に追われる日々が続く。

クレーム、通常の5倍

緊急事態宣言が全国に拡大された4月16日を境に、騒音に関する問い合わせが通常時の5倍に増えた住まいLOVE管理(愛知県豊橋市)。子ども

の足音や若者の騒ぎ声に関するものが多いという。通常月に10件ほどある騒音クレームがここ1

カ月で50件を超えている。「新型コロナウイルスの影響で日常生活に制約があり、普段以上にストレスを感じている入居者も多いのだろう」と水野和也社長は推測する。

中には、同じ入居者から何度も連絡を受けたケースもあり、入居者対応が同社にとって悩みの種となっている。

住まいLOVE管理は、騒音の当該入居者には、複数回にわたって注意喚起を促したが収まらず、解決までに2週間ほどかかってしまったという。

「1日1件、多い日は2、3件のペースで入居者から連絡が入る」と話すのは福岡市内を中心に約3000戸を管理する愛和(福岡市)の担当者だ。内容は同じく隣人の騒音問題。ここ数カ月は平日の昼間に寄せられるものが特に多いという。

普段、クレームばかりか家賃滞納などのトラブルもほとんど起

入居者からも相

「と担当者は

愛和では、騒

常対応策である

文書を投函(よ

のほか、本人

連絡を実施。ま

者へは対応の報

行っている。「こ

なっている人お

で、なるべく安

ように努めている

当者また同社で

新築物件の竣工

ーションを施す

に、防音シートの導入を

検討するなど、一時対応

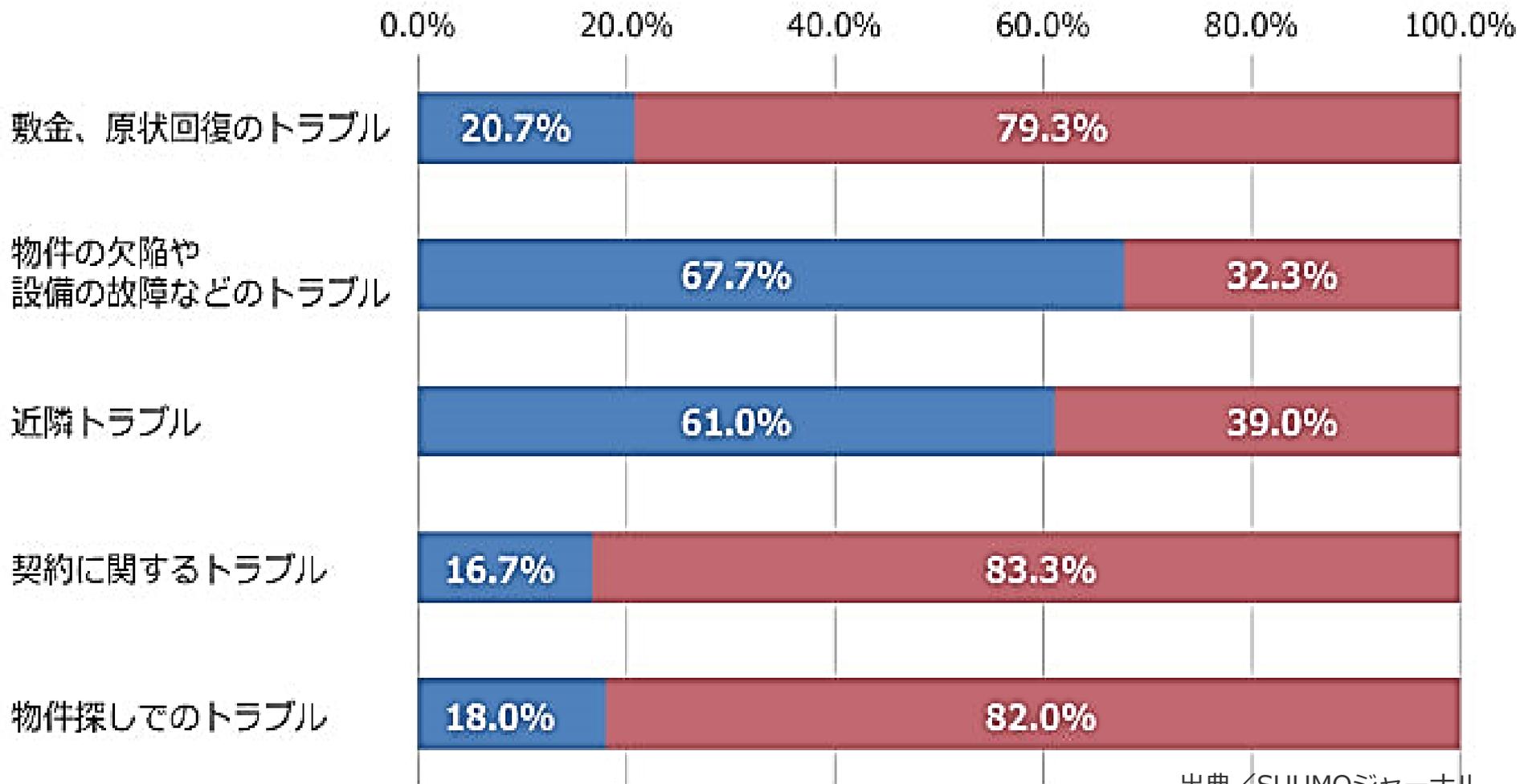
だけではなく、物件価値

向上にも目を



物的トラブルと人的トラブル

【Q】賃貸住宅で次のようなトラブルや困ったことを経験したことはありますか？



「音の強さ」 = dB（デシベル）

音源のエネルギーが空気中に振動となって伝わること

dB	騒音レベル	感じ方
130	ジェット機離陸	耐えられない
110	クルマのホーン	びっくりする
100	ガード下電車通過	
90	地下鉄内・怒鳴り声	無視できない
80	交通量多い道路	
70	大声での会話	騒音を感じる
50	静かな事務所	気にならない
30	夜の郊外住宅地	無音感
20	ささやき声	

快適な暮らしができる許容騒音レベルは**40dB以下**

音の伝わり方は空気音と固体音の2種類！

① **空気伝搬音** = 空気中を伝わって耳に届く

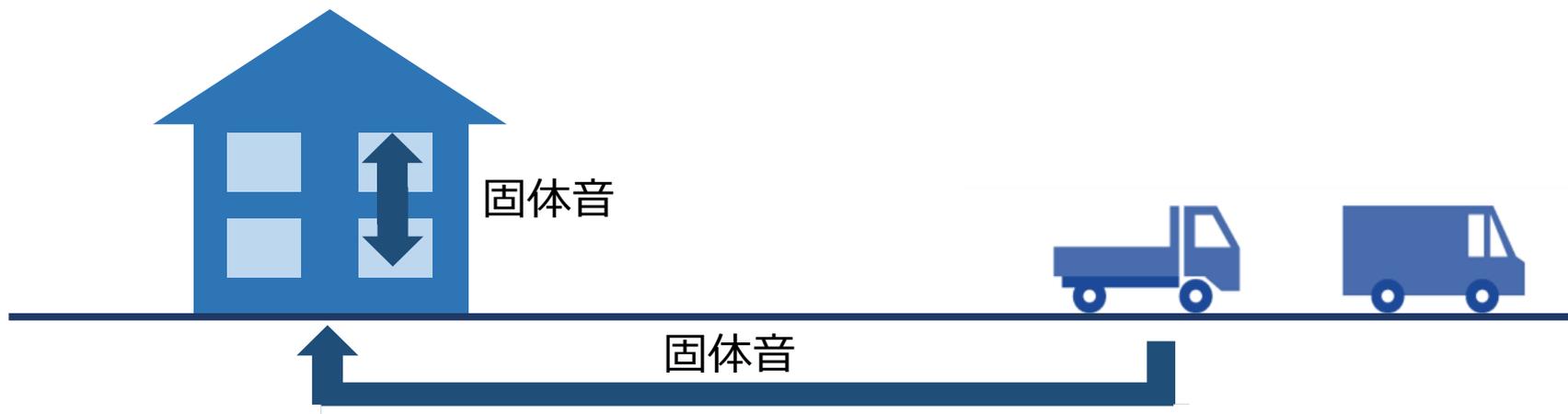


自動車の音、楽器の音など、空気中を伝わってくる音
音の回り込みや隙間から音が入る

空気伝搬音の対策

- ◆建物の気密性、サッシの性能を上げる
- ◆換気扇や設備開口から音を防御 = 防音換気扇やフードを設ける
- ◆重く厚い材料を選ぶ（使用材料の面密度重いほど遮音性能アップ）
- ◆断熱材の厚みを厚くする
- ◆排水管に遮音シート（トイレなどの排水音は、防音シート貼りで対策）

固体伝搬音 = 足音や物の落下音が床や壁を伝わる



上階の足音、スピーカーの振動音、トラックの振動音、トイレの排水音など物体を振動させて聞えてくる音。

固体伝搬音の対策

- ◆ 構造体の剛性補強（梁や根太のサイズUPや床合板の釘のピッチを上げる）
- ◆ 階上の床（下階の天上含む）仕様の遮音性を上げる
- ◆ クッション性のある床仕上材を使用する。（カーペット等）
- ◆ 床下地に遮音シート・硬質石膏ボードなどの捨て貼りを行なう
- ◆ 下地合板の厚みを上げる、下階の天井に吸音材を設ける

騒音の主な発生源

1. 浴室やトイレの給排水音、
扉の開閉音などの**住宅用設備**



2. 洗濯機、掃除機、エアコン室外機
などの**住宅用機器**



3. テレビ、ステレオ、
楽器などの**音響機器**



4. 人の声や足音、
ペットの鳴き声などの**生活音**

責任・義務・権利

賃貸人 → 賃借人

…使用収益させる義務（民法601条）

賃借人 → 賃貸人

…用法遵守義務（民法616条）

賃借人 ↔ 賃借人

…不法行為（民法709条）

騒音の環境基準（40～60dB） によって異なる対応

受忍限度を超えていない

→被害を訴える入居者へ
我慢を促す

受忍限度を超えている

→規制基準などをもとに
原因となる入居者へ
注意を促せる

※受忍限度超えるか否か個別判断
全入居者が納得できるよう対応

生活騒音のいろいろ		音の大きさ (デシベル)
家庭用設備	エアコン	約41～59
	温風ヒーター	約44～56
	換気扇	約42～58
	風呂又は給排水音	約57～75
家庭用機器	洗濯機	約64～72
	掃除機	約60～76
	目覚まし時計	約64～75
	電話のベルの音	約64～70
音響機器	ピアノ	約80～90
	エレキーン	約77～86
	ステレオ	約70～86
	テレビ	約57～72
その他	犬の泣き声	約90～100
	子どものかけ足	約50～66
	ふとんをたたく音	約65～70
	車のアイドリング	約63～75
	人の話し声(日常)	約50～61
	人の話し声(大声)	約88～99

状況確認（ヒアリング）

- ◆いつからか（わかる範囲で具体的に）
- ◆どのような音がするのか（設備音、足音、声？）
- ◆音が聞こえる**頻度・時間帯**（毎日？特定日？）
- ◆音が聞こえる部屋の**位置**（上階？隣？下？）

※傾聴することが大切

※スピード感のある対応が必要



対応方法の流れ

1. 入居者全員に張り紙や
通知文の投函で周知する
2. ヒアリングをもとに、
騒音元となる入居者に話しを聞く
3. 現地を訪問し、調査する

※**迷惑している人がいることを気づかせることが必要**

※クレームの大小にかかわらず、

第三者目線で**冷静かつ明確な判断基準**のもと、
トラブルを解決に導けるよう心がける

騒音トラブル対応の注意点

1. 原因となる入居者を**決めつけない**
2. **中立な立場**で**傾聴**する
3. **被害を訴える入居者のフォロー**

※騒音被害者の誤解による新たなトラブルに注意

※客観的かつ具体的に「騒音そのもの」の状況を知り、
対策を練ることが大切

騒音トラブルを未然に防ぐ (不良入居者との付き合い方)

1. 契約時に説明 (コミュニケーション)
2. 建物管理規約
3. 契約書の特約
4. アンケートの実施 (更新時などに)

※日頃の挨拶やコミュニティが大切！

ホットラインを活用しよう！

お役立ち情報
成功する管理方法
トラブル対応事例など
豊富な情報

公益社団法人
東京共同住宅協会

☎ 03-3400-8620

成功するトラブル対応 ～リスクを減らし、賃貸経営の成功確率を高める方法～

クレームは「天の声」

アパート経営は生活の場を提供する商売ですので、日常的に入居者からのクレームや要望が発生します。管理会社に任せている場合は代行して処理を行ってしまいますが、自主管理ですとオーナー様の即時の判断が必要になってくる場合があります。クレームは「天の声」と考えるオーナー様はアパート経営を成功させております。

満室経営の第一歩は迅速なクレーム対応から

入居者からのクレームは設備に関する不具合や隣人関係(騒音やマナーの問題)、日常の清掃や管理・メンテナンスなど多岐に渡っております。最近、賃貸経営はサービス業と捉えて、迅速に対応される大家さんも増えております。何よりも、これからの賃貸経営は競争の時代ですので、より質の高い管理が求められます。管理に満足されている入居者は、引越しの動機が一つ減るので定着率の高さにつながり、満室経営を目指す第一歩になります。

滞納問題

クレームではないのですが、入居者トラブルのご相談で最も多いのが「滞納問題」です。入居審査時のチェックの甘さや、昨今の不況による入居者の収入減や勤務先の倒産など、原因も様々です。多少コストがかかっても滞納保証管理やサブリースなど専門の管理会社にリスクを振ることも賢い経営手法の一つです。

隣人トラブル

隣人トラブルでは、生活音や楽器、オーディオによる騒音クレームで悩まれるオーナー様がありますが、やはり入居前の契約書の読み合わせと併せてマナーに対する事前の指導が大切になります。不良入居者のために優良入居者が退去してしまうことのないようソフトながらも毅然とした対応が望まれます。

ペットトラブル

無断でのペット飼育については、契約違反ですのでペットを諦めていただくか退去を促すという方法となります。ただし、最近のペットブームによりペット可の物件の人気も見逃せませんので、他の入居者の合意形成が出来るのであればペット可物件に切り替えることも空室対策の一つになります。

設備クレーム

また、設備のクレームは、給排水設備(水漏れや止水トラブル)、光熱関係トラブル(給湯機の不具合、共有廊下や階段の照明切れ、テレビや電話、インターネットの不通など)日常的に発生します。この場合は早期対応・早期解決が大切です。対応が遅かったり、修繕費に躊躇しておりますと入居者は利用できない期間が長くなり不満が鬱積し退去につながります。究極の空室対策は入居者満足度の高い管理を心がけ「空きを出さない」ことなのです。

まとめ

1. 騒音クレーム**放置**は**退去**につながる
2. 中立な立場で**傾聴**すること
3. 被害を訴える入居者へ**寄り添う**こと
4. 対応遅れは**優良入居者**が**逃げる**
5. トラブルを**未然**に**防ぐ工夫**を！
6. 一人で**悩まず****相談**を！（ホットライン）

ご視聴ありがとうございました

