神奈川宅建協会 草間時彦会長に聞く

組織整備、デジタル化を推進

コロナ禍の20年6月に神奈川県宅地建物取引業協会長に就任した草間時彦氏。2期目、最終年に入り、将来の協会運営を見据えた組織改革、デジタル活用を推進中だ。足元では地元信用金庫との業務提携による会員支援の強化や、全宅連専務理事として国の検討会や政策要望活動にも注力。これまでの取り組みと今後の注力事業などについて聞いた。（聞き手・佐々木淳）

―2期目の振り返りを

入会促進はメルマガやLINEに加え、今年度はインスタグラムの公式アカウントを開設し、協会の事業や神奈川の魅力を発信している。また、オンラインツールは、相談員の業務負担軽減を目的に全国の宅建協会に先駆けてAIチャットボットを導入。機能拡充も図り、Q&Aは当初の150件から400件に増加した。会員研修はウェブと対面の併用形式をとるが、出席者の7割はウェブ利用だ。会場移動の負担が減ったため、職場で従業者が研修を受けられるようになり、資質の向上に寄与している。また、理事会等でもタブレットを導入し、原則ペーパーレスの運営が定着した。1期目就任時に掲げた基盤づくりが前進しており、支部ごとに異なっていた書式の統一や、負担軽減のための検討を進めている。

―会員支援について

11月、宅建業の開業支援や会員業務支援の観点から県下に50店舗を構えるかながわ信用金庫と業務提携した。包括的に相互の業務で連携するためのもので、例えば、信金の融資担当者には不動産キャリアアパーソンの受講などを通じて、不動産知識の理解を深めていただきたい。信金からは開業支援セミナーへの講師派遣を始め、開業予定者からの借り入れ相談や、既存会員への経営相談などを期待する。特に事業承継は今後会員の重要テーマとなるため、浸透させていきたい。

―様々な制度改正への期待や対応状況について

「不動産ID」について、宅建業者としては賃貸物件の名寄せや、電気の開栓・閉栓といったインフラ申し込み、退去時の利便性向上に期待する。来年1月には「不動産ID確認システム」を用いた社会実験も行われるが、行政への調査業務が不要となるなど業務効率化につながる。会員への周知には行政の協力も得て、官民連携で進めていくことが重要だ。

また、改正空家法は空き家の利活用、管理不全空き家となる前の対応に重点を置いたものだ。例えば、東京都足立区では相談の入り口を宅建業者が担い、士業と連携したネットワークに展開しているが、まさに地場の宅建業者が相談の入り口で前さばきを担うべきだ。従前は立ち位置が分からず、ビジネスとして関与しづらい事業者もいたが、改正法により空家等管理活用支援法人として市町村長から指定を受けて活動できる。空き家相談に対応するための研修は必要であり、国に一定の基準を設けてほしいと話している。

また、市町村長から指定を受けるのは県協会で、実際に動くのは支部と思われるため、ここの整理が課題だ。行政から空き家の所有者情報を得やすいようになれば、「境界立ち会いができずに売却できない」など、流通を阻害している実務課題の解消につながると期待している。

―今後の意気込みを

人口減少の時代にすべきことは何かを考え、組織体制のスリム化と協会事業の効率化を進めてきた。そのためのデジタル活用も着実に成果が出ている。今後はデジタル写真を用いて、宅建士証の発行・更新時に硬貨カードを発行できるようにしたい。

また、24年度から始まる賃貸・販売時の省エネ性能表示制度については、事業者にも影響が大きい分野だ。研修テーマとするなど、会員理解の促進を具体化していく。

フランチャイズ連載②

コロナ後の成長戦略

地域一番店を目指して

買いたい家がある。
住みたい家にする。
LIXIL不動産ショップ

LIXILイーアールエージャパン
田島純人代表取締役

81年、日本初の不動産フランチャイズとして誕生。世界30カ国・地域に展開するERAネットワークと、LIXILグループの信用力を備えた国内不動産FCの先駆けだ。

FCの強みについて、田島代表取締役は①ブランド力、②中古不動産×リフォーム、③スーパーバイザー制度――を挙げる。住まいと暮らしの総合住生活企業であるLIXILグループの認知度に加え、加盟後すぐにリフォーム提案までワンストップ対応できるサービス力を自負。更に、「各エリアのスーパーバイザーが加盟店の地域特性に応じたオーダーメードのマーケティング戦略を立てて協働する。手厚い伴走支援により、加盟後の成長に寄り添う」と話す。

リブランディングを推進

今年1月には「家と暮らしの願いをかなえる不動産ショップ」へのリブランディングを打ち出し、ブランドイメージの強化を推進。売買仲介だけにとどまらず、リフォームや相続など暮らしの提案をワンストップで提供する体制を整備。その実装化に向けて既に180社の参画準備が整った状況という。

500店舗を超える加盟店の構成は7割が不動産会社。近年は不動産業から事業領域の拡大を目指す事業者や建築・リフォーム事業者の参加が増加傾向だ。転機は16年にERAから「LIXIL不動産ショップ」に店舗ブランドを変更したことと、加盟店も当時から20%増加したという。田島代表取締役は「〝生涯顧客化〟を柱として、賃貸、売買、相続などエンドユーザーが生涯で経験する住まいのイベントの中で多くのタッチポイントを持てるようサービスを拡充している。外部環境の変化を乗り越えていけるようポートフォリオを広げていく方針に共感を得ていると思う」と分析する。

更に、高齢者の不動産対応を捉えた「相続サロン」の拡充や実務研修、ウェブマーケティングといった加盟店教育についても自信を見せる。「加盟店同士のオープンな交流はFCの文化」との認識を示し、互いに高め合いながらサービス品質の向上に努めているという。コロナ禍での3年間ではオンラインツールの活用により、「日本各地の加盟店が、業態や加入歴、現場の役職など様々な区分で交流できるようになった」と成果を示す。

今後も本部では加盟店のサービス品質の維持、向上のための取り組みに注力する方針。地域一番店を目指すため、「ユーザーの相談役として一番手になることが重要。『家と暮らしの願いをかなえる不動産ショップ』を追求する」と力強く語った。

〝生涯顧客化〟で商機増加へ
スーパーバイザーが伴走支援

賃貸売買仲介・管理

総合グランプリに輝いた「誰もが快適に過ごせる特別な高級トイレ空間『プレミアムT』」

リノベ協　年間大賞に快適トイレ

買取再販で〝思い〟発信

地方発の高額リノベも

リノベーション協議会（山本卓也理事長）は12月14日、東京都内で「リノベーション・オブ・ザ・イヤー2023」授賞式を開催した。同協議会の会員企業の施工実績の中から1年を代表するリノベ作品を選出するもの。今年は資材高騰等を背景に、施工費帯を800万円未満、1500万円未満、1500万円以上、無差別級の4部門に再編成。SNSを活用した一般投票で各部門ノミネート作品を選出し、住宅に関わるメディア編集者による最終審査で総合グランプリ、部門賞4点、特別賞13点を決定した。

11回目の今回はエントリー267作品から67作品がノミネートされ、bELI（神奈川県）の「誰もが快適に過ごせる特別な高級トイレ空間『プレミアムT』」が総合グランプリに輝いた。これは「国の指定難病で、トイレに長時間滞在を強いられるクローン病と闘う友人が契機となった取り組み。持病と向き合う人たちの存在を発信すると共に、誰もが五感全てで快適さを感じられるトイレ空間で、居室としても機能するリノベとした」（同社）と買取再販で提案したもの。「ユニバーサルデザインは誰にでも優しいというメッセージを発信している」と島原万丈選考委員長は高く評価した。

また、今年からエントリー事業者が事業者目線で優秀作を選ぶ「プレーヤーズチョイス」賞も新設。フロッグハウス（兵庫県）の「これからの団地リノベのあり方を問う。」が選ばれ、800万円未満部門賞とのダブル受賞となった。神戸市内の団地に断熱改修などを施し、モデルハウスとして子育て世帯への住まい方を提案したもの。同社担当者は「高齢化率40%超のエリアだが、住み継ぐときの参考にしたいという高齢居住者の声も得た。団地で新しい風を起こしたい」と語った。

その他、将来の家族構成の変化を見据えた「アウトラインの行方」（groovea gent、1500万円未満）、築125年の古民家を再生した「戻す家」（モリタ装芸、1500万円以上）、ビジネスホテルを地域活性の施設にコンバージョンした『記憶』を刻み、『記録』を更新する『the RECORDS』（拓匠開発、無差別級）が各部門賞を受賞した。

24年は「性能向上元年」へ

講評会では「作り手のメッセージが込められた再販案件が目立った」や「地方発の高額リノベも特色。地方の古い建物に投資してフラッグシップにしようとする試みは、新築の高額化とは異なるメッセージ」との意見があった。

同協議会の内山博文会長は、新築住宅が高嶺の花となり、庶民の受け皿となるリノベーションの本質が問われていると分析。「24年は性能向上元年になる」と予測し、「例えば、仕入れ担当者には、どれだけの省エネ工事を行えば流通するかを見抜ける力が必要となる。多能工化がより重要になる」と述べた。

持続可能な森林整備推進
群馬県へ250万円寄付

大東建託（東京都港区、竹内啓代表取締役社長執行役員）は12月12日、群馬県庁で山本一太群馬県知事同席のもと、森林整備や保全の費用250万円の寄付金受納式を開催した。来年6月に迎える同社グループ創業50周年を記念し、今年5月に同県と締結した「県有林整備パートナー事業実施協定」に基づくもの。同社は18年から群馬県内の賃貸住宅施工建物において、構造材として群馬県産木材「ぐんまの木」の活用を推進しており、同協定締結及び今回の寄付に至った。協定に合わせて今年5月13日には群馬県甘楽郡下仁田町で同社従業員による植木活動も行っている。

「賃貸住宅メンテナンス主任者認定制度」始動

日管協

日本賃貸住宅管理協会（塩見紀昭会長）は賃貸住宅メンテナンス主任者認定制度を11月6日に始動した。賃貸オーナーや入居者から賃貸住宅の建物や設備の維持・保全に関する問い合わせを受けた際に、一次対応ができるメンテナンスの基礎知識が体系的に身に付くことを目的としたもの。講習動画はベテラン実務者が実体験を織り交ぜて解説。「ガス給湯器の湯が出ない」など、設備の不具合から思いつく原因と、求められる一次対応を図や写真を用いながら解説する。

同制度は開始1週間で約3000人が申し込む好スタートを切った。塩見会長は、「テキストをブラッシュアップし、賃貸管理業に携わる人の入門編となる資格に育てたい」と意欲を示している。

同社によると、森林整備・保全費用の寄付は、群馬県以外に岩手県住田町、大阪府能勢町でも実施。24年2月には大分県への寄付も予定している。

横浜センターを移転開設

三菱UFJ不販

三菱UFJ不動産販売は、24年1月5日付で、横浜センターを移転開設する。住所は横浜市西区南幸1の1の1JR横浜タワー21階。

23年重大ニュース

全国空き家対策コンソーシアム設立

社会問題解決に11団体で発足

「全国空き家対策コンソーシアム」が9月28日に設立された。解体工事のマッチングサービスを提供するクラッソーネ（名古屋市中区）が代表理事に就き、理事にアットホーム、AGEテクノロジーズ、大和ハウスパーキング、LIFULL、リノバンクの各代表者が就いた。会員企業として、野村不動産ソリューションズ、みずほ不動産販売、三菱UFJ銀行、LIXIL、東京大学連携研究機構不動産イノベーションセンターの計11団体が参画。空き家に関する専門ノウハウを共有し、空き家所有者への啓発活動を強化する。

当面の活動内容としては、空き家問題に関する研究・調査の実施、参画事業会社による事例共有会の実施や空き家所有者向けのオンラインセミナー、相談に応じる。空き家を活用してのビジネスマッチングなどを探る。

流通していない空き家は約500万件あるとされ、投資マネーを誘致するなどで30兆円の市場規模になるとの期待も膨らむ。会員も拡大する。

LPガス、賃貸集合住宅への上乗せ慣行禁止

国が対応方針示す

LPガス事業者による賃貸集合住宅オーナーへの価格、勧誘に関するトラブルを巡り、国は取り締まりを強化する。ガス会社が配管や給湯器等を無償で設置し、その費用をガス料金に上乗せして回収する商慣行を是正する。

7月の経済産業省のワーキンググループでは、①過大な営業行為の制限、②基本・従量・設備からなる三部料金制の徹底、③LPガス料金等の情報提供という論点で対応方針が示された。①、②については、罰則規定も明確にし、違反があった場合には登録取り消し、罰金等を科す。来春公布予定の改正省令に事業者に対する規定を盛り込む。関係省庁との連携やフォローアップにも注力していく。

総合

事業者のためのトラブル事例
――傾向と対策

ADR相談からみる

【第7回】マンション修繕に関するトラブル

近年、マンション大規模修繕に関するトラブルが続発し、裁判となるケースも少なくありません。トラブル事例としては、工事から1、2年で雨漏りが発生したり、ひび割れ部分が再度ひび割れるといったことが起こる「施工後に短期間での不具合」や修繕工事中の騒音やにおい、煙、日当たりなどに関する「マンション住民または近隣からのクレーム」があります。

なお、工事に対するクレームについて、事業者としては事前に「○日～○日まで工事によって不便が発生する可能性がある」ということを周知しておくことが必要です。周知の手段としては、管理組合の総会や各戸に対するポスティング、エントランスに告知用ホワイトボードの設置等がありますが、ここで重要なことは「複数の手段を併用する」ということです。住民の目に留まる機会をできるだけ増やすことで、「工事のことを聞いていなかった」というようなクレームを最大限に減らすことができます。

入居者満足度に影響

賃貸マンションについては、外壁塗装が入居者満足度や入居率にも影響する重要な物件メンテナンス事項となります。これに関するトラブルも発生しており、①工事に関するトラブル、②仕上がり後のトラブル、③入居者や近隣住民とのトラブル、④契約に関するトラブル――などに分類することができます。

①に関しては「入居者の自転車等の所有物への塗料の飛び散り」や「塗装工事の遅延による機会損失」等があります。また、②に関しては「剥がれや色あせ」や「塗りムラや塗り忘れ」、「サビの発生」等があります。この①と②については、入居率に直結してしまうトラブルであるといえるでしょう。

③に関しては「騒音への苦情」や「塗料の臭いに対する苦情」があり、④に関しては「追加費用の請求」や「違約金の請求」等があり、更に管理会社に賃貸管理を依頼している場合は、「オーナーの同意なく管理会社が塗装工事業者を選定し、見積りも承認していた」というケースもあります。

外壁のタイル剥がれ

外壁については、地震によってマンション外壁タイルが剥がれ落ちて人にぶつかってしまうという事故が発生しており、その危険性を感じる近隣住民もいます。特に、児童の通学路に位置する老朽化したマンションのタイル剥がれは不安視されています。

しかし、「今のところ実害が出ていないために管理組合に対して対策を依頼しづらい」といったような際に活用できるのがADRによる話合いであると考えられます。

ADRであれば、近隣住民が抱く不安をマンション管理組合にしっかりと話し、共感を得ることが可能です。マンションの住民の中にも近隣住民と同じ不安を感じる人が出てくることでしょう。そうすれば、マンション管理組合側に対策をとってもらうことができます。これは、裁判のような争いではなく、「心情の理解」という要素も目的としているADRだからこそといえるでしょう。

どのような業務・業態であってもお客様とのトラブルリスクがあります。不動産・建築業においても例外でなく、多くの事業者ではコンプライアンスの整備など、トラブルを未然に防ぐための取り組みを行っていると思いますが、発生してしまうトラブルもあります。ここでは、不動産事業者が直面してしまうトラブルとその対策について紹介します。

一般社団法人日本不動産仲裁機構

知って得する 建物の豆知識 371

屋敷林と鎮守の森

燃料や建築材としての役割も

田園散居集落（飯豊町観光協会）

「屋敷林」とは狭義では家屋を取り囲むように設けられた樹林で、過酷な気候や自然災害などから家屋を守る防風・防砂・防備機能に加え、燃料や建築材を確保する目的として作られた森林です。特に季節風が強い地域や扇状地・沖積平野などに見られ、散居村と呼ばれる家屋間隔の広い屋敷林では「緑の島」を形成しています。また、広義では城や神社、寺院などの周囲に築造された庭園や樹林を指します。これらの樹林は、美しい景観を提供すると同時に風水的な配慮から設けられることが多かったと言われ、屋敷林は神聖な場所や伝統的な建築物の一部としても機能しています。

北陸自動車道を新潟から金沢方面に走行すると、富山県砺波あたりで左側にこんもりとした屋敷林を見ることができます。砺波平野では江戸時代以降「散居村」と呼ばれる独特の集落が発達しました。散居村は集落を形成せず家屋が一定の距離を保ちつつ水田の中に散在する形式で、家屋の周囲に「カイニョ」と呼ばれる屋敷林を植えて、富山湾から吹き付ける季節風や立山から吹き下ろす寒風を防ぎました。

屋敷へのアクセスは東面とし、西側と南側には風雪に強い杉などの高木が植えられ、南側には無花果や葡萄、柿などの果樹、竹などが植えられていました。杉からとれる落ち葉を「スンバ」と呼び、囲炉裏や竈の焚き付けとして活用しました。

屋敷林は富山県砺波市の他にも岩手県胆沢町、山形県飯豊町、島根県斐川町などが知られています。それぞれの地域の屋敷林の特徴として、胆沢町の屋敷林は「イグネ」と呼ばれ、斐川町では季節風を防御する「築地松（ついじまつ）」と呼ばれる屋敷林を持つ農家が数多く見られ特色のある集落景観を構成しています。

「鎮守（ちんじゅ）の森」は神社の境内や神殿や参道、屋敷を囲むように設けられている樹林です。また、神社の持つ神聖な概念は「鎮守の森」と結びついており、特別な存在として扱われることもあります。神社の「社」を「もり」と読ませるのも、こうした神聖性ゆえと考えられます。また、唱歌「村の鎮守の神様の～」にあるように、村の守り神の在所が鎮守の森となっていました。基本的に神道における神様は険しい山岳や自然など、人々が近寄りがたい場所に存するとされ、時折俗界に降りてくる場所が鎮守の社と考えられていました。

鎮守の森も屋敷林と同じく、そこで採取される材木や果実などを神様から賜ったものと考え、決して無駄にすることなく、小枝に至るまで有効活用が図られました。

（建築家・中村義平二）

家屋を取り囲むように設けられた樹林で、過酷な気候や自然災害などから家屋を守る防風・防砂・防備機能に加え、燃料や建築材を確保する目的として作られた森林です。特に季節風が強い地域や扇状地・沖積平野などに見られ、散居村と呼ばれる家屋間隔の広い屋敷林では「緑の島」を形成しています。また、広義では城や神社、寺院などの周囲に築造された庭園や樹林を指します。これらの樹林は、美しい景観を提供すると同時に風水的な配慮から設けられることが多かったと言われ、屋敷林は神聖な場所や伝統的な建築物の一部としても機能しています。

北陸自動車道を新潟から金沢方面に走行すると、富山県砺波あたりで左側にこんもりとした屋敷林を見ることができます。砺波平野では江戸時代以降「散居村」と呼ばれる独特の集落が発達しました。散居村は集落を形成せず家屋が一定の距離を保ちつつ水田の中に散在する形式で、家屋の周囲に「カイニョ」と呼ばれる屋敷林を植えて、富山湾から吹き付ける季節風や立山から吹き下ろす寒風を防ぎました。

屋敷へのアクセスは東面とし、西側と南側には風雪に強い杉などの高木が植えられ、南側には無花果や葡萄、柿などの果樹、竹などが植えられていました。杉からとれる落ち葉を「スンバ」と呼び、囲炉裏や竈の焚き付けとして活用しました。

屋敷林は富山県砺波市の他にも岩手県胆沢町、山形県飯豊町、島根県斐川町などが知られています。それぞれの地域の屋敷林の特徴として、胆沢町の屋敷林は「イグネ」と呼ばれ、斐川町では季節風を防御する「築地松（ついじまつ）」と呼ばれる屋敷林を持つ農家が数多く見られ特色のある集落景観を構成しています。

「鎮守の森」は神社の境内や神殿や参道、屋敷を囲むように設けられている樹林です。また、神社の持つ神聖な概念は「鎮守の森」と結びついており、特別な存在として扱われることもあります。神社の「社」を「もり」と読ませるのも、こうした神聖性ゆえと考えられます。また、唱歌「村の鎮守の神様の～」にあるように、村の守り神の在所が鎮守の森となっていました。基本的に神道における神様は険しい山岳や自然など、人々が近寄りがたい場所に存するとされ、時折俗界に降りてくる場所が鎮守の社と考えられていました。

鎮守の森も屋敷林と同じく、そこで採取される材木や果実などを神様から賜ったものと考え、決して無駄にすることなく、小枝に至るまで有効活用が図られました。

（建築家・中村義平二）

田園散居集落（飯豊町観光協会）