

**賃貸物件における24Hサポートの
役割と入居者満足度向上との関係性**
**賃貸物件の事故は誰が責任を負う？
工作物責任の特徴と予防策**



株式会社 **アスパ**

Asset value creation partners

賃貸物件における24Hサポートの役割と入居者満足度向上との関係性



賃貸物件における24Hサポートの役割

①鍵の紛失・閉じ込みの対応

24Hサポートを利用すれば、入居者が鍵をなくしたり、ドアが開かずに玄関から出られなくなったりしたときに専門スタッフによるサポートを提供できるようになります。

夜間・早朝など時間問わず、入居者から問い合わせがあれば、すぐ現場に駆けつけて解錠や応急処置をしてくれます。

②水回りのトラブルの対応

24Hサポートには、トイレの配管詰まりや洗濯機・流し台の水漏れなど、水回りのトラブル対応もサービスに含まれています。

水回りのトラブルは、床・壁の損傷、階下の住民への被害拡大などが考えられるため、早急な対応が必要です。

24Hサポートを導入すれば、水回りのトラブルが発生したときにも状況に応じて必要な対応をしてもらえるため、思わぬ損害を回避できる可能性もあります。

また、場合によっては休日・深夜など、即時対応できない状況でも、専門スタッフによる迅速なサポートを提供できるため、入居者の不安・不満軽減にもつながります。

③電気・ガスの故障の対応

24Hサポートでは、「電気・ガスがつかない」「お湯が出ない」など、電気・ガスの故障に対するサポートもしてくれます。

電気・ガスのトラブルは、早急に対応しないと入居者が不自由な生活を強いられるだけでなく、入居者が安易に対処して事故につながる可能性もあります。

電気・ガスに不具合が生じた際、迅速に対応できる24Hサポートは不動産オーナー様にとって心強い存在になるでしょう。

④近隣トラブルの解決支援

24Hサポートのなかには、騒音や迷惑行為、ストーカーなど近隣トラブルの解決支援を含めているケースもあります。例えば、以下のようなトラブル時にも、解決に向けて専門の相談員による支援を提供できます。

- ・隣の人が夜中に楽器を弾いてうるさい
- ・玄関前に不審な物を置かれている
- ・ストーカーから脅迫電話がかかってくる



不動産オーナー様自身では解決に導くのがなかなか難しい事案でも、入居者に対して適切な対応ができるようになるのは大きなメリットと言えます。

24Hサポートは空室対策にも効果的

賃貸物件への24Hサポートの導入は、入居者満足度の向上を期待できます。

24Hサポートでは、鍵の紛失や水回り・電気・ガスなどの生活上のトラブルにいつでも対応してもらえます。

深夜や早朝に問題が発生しても、専門のスタッフによる迅速なサポートを受けられる場合もあるため、入居者の安心につながります。

トラブルの早期解決ができる環境は入居者も不満を抱えずらくなるため、入居者の満足度を高められ、空室の予防にも効果があります。結果的に、長期的に安定した賃貸経営の実現につながります。

24Hサポートが賃貸経営に与える効果は様々

①物件の魅力向上につながる

24Hサポートを利用すると、設備の不具合や故障時に迅速な対応ができるようになるため、物件の劣化・損傷防止が期待できます。

また、賃貸物件のなかには24Hサポートがないものもあるため、周辺物件との差別化にも役立ちます。

トラブル時にいつでも迅速なサポートを受けられる物件は、入居希望者の目にも魅力的に映るはずです。

②業務負担の軽減につながる

24Hサポートは、不動産オーナー様の業務負担の軽減にも効果的です。

入居者からの連絡は、休日・夜間に入ることも珍しくありません。ご自身で管理されているオーナー様に関しては、深夜や早朝の対応に苦慮した経験のあるオーナーも中にはいらっしゃるはずです。

24Hサポートを導入することで、専門スタッフが不動産オーナー様に代わって入居中のさまざまなトラブルにいつでも適切な対応を提供してくれます。

入居者のトラブル対応から解放されるため、そのほかのオーナー業務に集中できるようになるのもメリットとなります。

入居者のトラブル対応を自身で行っている不動産オーナー様は、この機会に24Hサポートの導入を検討してみてください。

こうした「物件の競争力向上」と「管理業務の効率化」の相乗効果は、入居者の高い顧客満足度を生み出し、長期的な入居促進にも大きく貢献します。

退去に伴う空室期間や原状回復費用の削減にも繋がるため、結果として賃貸経営全体の投資利益率を安定させる強固な基盤となります。

賃貸物件の事故は誰が責任を負う？ 工作物責任の特徴と予防策



賃貸物件における工作物責任とは？

工作物責任とは、建物や設備などの「工作物」に欠陥（瑕疵）があり、その欠陥によって他人へ損害を与えた場合に生じる責任のことです。

民法717条で定められており、賃貸アパートやマンションも対象に含まれます。

そのため、賃貸物件のベランダ・共用階段・外壁・エレベーターなどに通常備わるべき安全性が欠け、入居者や通行人がけがをした場合、占有者や所有者が責任を負う可能性があります。

また、工作物責任の対象は、敷地内の塀や樹木なども含まれる点に注意しておきましょう。

瑕疵とはなにか？

瑕疵(かし)とは、建物や付属物に本来備わっているべき安全性や機能が欠けている状態のことです。賃貸物件では、外壁の剥落リスクがあるひび割れ・漏電につながる電気設備の不具合・老朽化による手すりの破損など、安全性を欠く状態が瑕疵に該当する場合があります。

瑕疵が原因で入居者や第三者に被害が生じた場合、まずは管理会社など物件を管理・占有する者が工作物責任を負うのが原則です。

ただし、占有者が適切な維持管理を行っていたにもかかわらず被害が発生した場合は、賃貸物件の所有者であるオーナーが責任を負います。

賃貸物件の事故で工作物責任を負うのは？

工作物責任を負う可能性がある者	主な原因・ケース
占有者(管理会社・管理者など)	共用部の点検不足や維持管理の不備による事故
所有者(オーナー)	占有者に過失がなく、建物の欠陥や老朽化などが原因の事故
入居者	故意・過失による設備破損などで損害賠償責任を負う場合
施工会社	施工不良や手抜き工事が原因の事故

①占有者(管理会社・管理者など)

占有者とは、建物や設備を事実上管理・支配し、日常的な維持管理や安全確保を担う者を指します。

民法717条では、工作物に瑕疵があり第三者へ損害が生じた場合、まず占有者が損害賠償責任を負うと定められています。

賃貸物件では、共用部の点検や設備管理を担う管理会社・管理者が占有者とみなされるケースが多いでしょう。

例えば、共用階段の破損を放置して入居者や来訪者がけがをした場合や、外壁の劣化によって通行人に被害が及んだ場合、占有者として責任を問われる可能性があります。

②所有者(オーナー)

賃貸物件の所有者であるオーナーは、占有者である管理会社や管理者が必要な注意を尽くしていたにもかかわらず事故が発生した場合に、工作物責任を負う可能性があるでしょう。

民法717条では、占有者が責任を負わない場合、所有者が損害賠償責任を負うと定められています。

所有者の責任は過失の有無にかかわらず問われる「無過失責任」とされており、建物の安全性を維持する責任が求められます。

③入居者や施工会社が責任を負うケース

工作物責任は、原則として占有者や所有者が負いますが、状況によっては入居者や施工会社が責任を問われる場合もあるでしょう。

主なケースは次のとおりです。

■入居者➡故意・過失による設備破損などについて損害賠償責任を負う場合

■施工会社➡施工不良や手抜き工事が原因の事故

賃貸物件で事故が発生した場合は、建物や設備の老朽化・入居者の使用方法・施工不良などの原因を確認し、責任の所在を整理することが重要です。

「工作物責任」が問われる事例と対処

工作物責任が問われる可能性がある事故の事例は、次のとおりです。

- ・外壁やタイルの剥落による人身事故や物損事故
- ・共用階段や手すりの破損、崩落事故
- ・エレベーターや自動ドアの設備不良による事故
- ・ベランダ・共用通路の老朽化による転落事故
- ・屋根材や看板、フェンスなどの落下事故

事故や工作物責任のリスクを減らすためには、定期的な点検や適切な維持管理が重要です。

壁の内部や屋根の劣化など、見た目では把握しにくい瑕疵もあるため、日頃からメンテナンスを行い、早期に異常へ対応することが事故防止につながります。

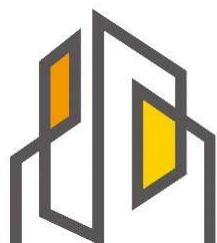
また、工作物責任は事故発生後の状況だけでなく、日頃の管理体制や対応状況も踏まえて判断される場合があります。

賃貸物件に関わる立場ごとの責任を理解し、適切な管理を行うことがトラブル防止につながるでしょう。

不動産のことなら、地域密着の 当社へお任せください！！

- 1947年創業の会社から独立、豊富な実績と提案力
- 平均入居率98.3%の高入居率
- CPMなどの有資格者によるコンサルティング
- 地域のために愛される不動産管理・取引を実施

まずはアスパにお気軽にご相談ください！



株式会社アスパ

Asset value creation partners

〒541-0059 大阪府中央区博労町1-4-6 イグレック南本町202

TEL : 06-6263-7500

FAX : 06-6263-7501



ホームページは
こちらから

より良い賃貸経営のためのご相談承ります

- | | |
|------------|------------|
| ○空室について | ○物件の売却について |
| ○リフォームについて | ○土地活用について |
| ○家賃滞納について | ○相続対策について |
| ○物件の管理について | ○その他 |
| ○物件の購入について | |