

こんなのあり?

賃貸仲介・管理

“どうする?? こんなクレーム”

ングにも布団と同じ形にカビが生えていました。しかし何より驚いたのは、室内に置かれていた熱帯魚の水槽の中で大きなアロワナが泳いでいたことです。カビの原因は、大型の水槽からの湿気でした。他の入居者からは同様のクレームは一切ないので、もちろん建物が原因ではありません。そもそも「ペット可」物件ではなかったので、その旨をお伝えすると「子供がカストムシや金魚を飼うのと同じく運うんだ」と激怒される始末。自分が悪いとは全く思っていないのです。

確かに、契約書には「熱帯魚禁止」と書かれていませんが、金魚やミドリガメくらいならともかく、さすがにアロワナ級となると見過ごすわけにはいきません。入居者に見てみたら、悪気があったわけではなく「金魚の延長で飼育している」程度の感覚だったのかもしれないが、退去を命じるわけにもいかず対応に困っていたのですが、このあと（タイミング良く）その入居者が滞納したため（無事）退去に至りました。



株式会社日本財託管理サービス  
（東京都新宿区）  
管理部管理課  
土橋 正季 氏

とある物件の女性入居者から、「深夜

深夜に謎の振動が…

熱帯魚や鳥、小動物などは、ペット可・不可の判断が難しいところです。以前「ウロコインコ」を飼いたいという方がいたので調べてみると、体は小さいのに鳴き声とににかくうるさいとのこと。結局お断りしました。

入居後のトラブルにつながらないよう、入居審査時にはペットの種類、体長や数などを細かく聞くのももちろん、室内での飼育にあたっては飼育のルールなどについてもアドバイスするようにしています。

に謎の振動を感じて眠れない」とのクレームが入りました。早速現場に急行したところ、隣や上下階から音を感じているわけではなく、自室で何かが起こっているようだと言います。設備に不具合が起きている可能性があるため、部屋の中を見せられました。

すると、冷蔵庫がベッドと同室にあり、一定時間ごとに発せられる冷蔵庫の機動音と振動がフローリングの床を伝い、入居者の睡眠を妨害していることが判明。キッチンの備え付け冷蔵庫では容量が足りず、自ら冷蔵庫を購入してベッドのある部屋に置いていたというわけです。

そこで、防振防音材を購入・設置することを提案し、入居者に許可をもらってホームセンターで購入後設置、謎の振動騒ぎは無事に解決することができました。冷蔵庫が犯人とは、何とも意外なトラブルでしたが、小さな音でも気になる方がおり、大きなトラブルにつながる可能性があります。ことに隣人が原因の場合には慎重に進めるようにしています。

こんなのあり?



賃貸仲介・管理

特集

“どうする??  
こんな  
クレーム”

賃貸仲介・管理に携わるスタッフは、日々、さまざまなクレームに遭遇している。入居者の価値観やライフスタイルが多様化する中で、「昔はこんなクレームなかったのに…」「開いた口がふさがらない!」といった驚きのクレームも増えてきているという。

今回は、賃貸仲介・管理の現場で起こった、そんな驚きのクレームを集め、どのようにして解決に導いたかを紹介していく。