

新型コロナウイルス感染拡大防止と事業再開にあたっての実務対応チェックリスト

このチェックリストは、緊急事態宣言解除後の新型コロナウイルスの更なる感染拡大防止と事業の本格的な再開に向けて、不動産会社として実施すべき対策として必要と考えられる項目をまとめたものです。

このチェックリストや国土交通省が示している「不動産業における新型コロナウイルス感染予防対策ガイドライン」なども参考にしながら、自社でどのような対応を行うかご検討ください。

なお、この内容は今後も必要に応じて見直しを行うことがありますので予めご了承ください。

1. 社内体制

緊急事態宣言解除後も新型コロナウイルスの終息までには長期間時間を要することが考えられることから、経営者や店長など事務所の責任者は引き続き、従業員や顧客への感染防止に努め、「三つの密」が生じ、クラスター感染発生リスクの高い状況を回避するため以下の対応を講じることができるかについて検討する必要があります。

合わせて、自社がどのような対策に努めているのかが消費者に分かるように、店頭へのポスター掲示、自社ホームページや SNS などで情報発信することが有効です。

【取り組むべきこととチェック項目】

①感染防止の3つの基本の徹底	<input type="checkbox"/> 【 身体的距離の確保 】人との間隔は 1m 以上、マスクの着用が困難な場合は 2m以上の距離を開けるようにする。 <input type="checkbox"/> 【 マスクの着用 】屋内外問わずマスクの常時着用を徹底している。 <input type="checkbox"/> 【 手洗い 】外からの帰社時には手洗いを徹底し、うがいやアルコール消毒も合わせて行っている。
②従業員の健康確保	<input type="checkbox"/> 従業員に対し出勤前の健康状態（検温の結果など）を上司に報告するようにする。 <input type="checkbox"/> 37.5℃以上の熱があるなど体調の優れない従業員は自宅療養を勧める。 <input type="checkbox"/> 勤務中に体調が悪くなった従業員は必要に応じ直ちに帰宅させ自宅療養をさせるようにする。
③感染拡大防止のための勤務体制	<input type="checkbox"/> 在宅勤務（テレワーク）やローテーション勤務を導入している。 <input type="checkbox"/> 在宅勤務の場合でも円滑に業務が行える体制（IT ツールの提供等）を構築している。 <input type="checkbox"/> 出勤する場合、満員電車を避けるため、時短や時差出勤など人との接触を低減するようにする。
④顧客対応の基本行動	<input type="checkbox"/> 来店時のマスク着用、手指のアルコール消毒、検温等呼びかける。 <input type="checkbox"/> お茶など飲み物の提供を中止する。または提供する場合は缶やペットボトルを活用する。 <input type="checkbox"/> 接客時は顧客との距離をとるようにし、可能なら接客用カウンターにアクリル板や透明ビニールカーテンなどを設置し飛沫防止を行なうようにする。
⑤換気の徹底	<input type="checkbox"/> 1 時間に 2 回程度の窓開放など、定期的に店内の換気を行うようにする。
⑥衛生管理	<input type="checkbox"/> 従業員同士の距離を保つため店舗内のデスクの配置を見直す。 <input type="checkbox"/> トイレや洗面所に共用の手拭きを置かないようにする。 <input type="checkbox"/> 入口にアルコール消毒液を設置している。 <input type="checkbox"/> カウンターや筆記用具など、顧客の手に触れる部分は都度消毒する。 <input type="checkbox"/> 共有で使用するコピー機、会議室等の消毒計画を立てる。
⑦感染防止体制の周知	<input type="checkbox"/> 自社の感染症対策を整理し、その内容をお客様に伝えるようにする。 <input type="checkbox"/> 「感染拡大防止に取り組む店舗」であることを店頭へのポスター掲示、自社ホームページや SNS などで周知を行う。

【参考】

・不動産における新型コロナウイルス感染予防対策ガイドライン(国土交通省)

<https://www.mlit.go.jp/totikensangyo/const/content/001344659.pdf>

・職場における新型コロナウイルス感染症の拡大を防止するためのチェックリスト(厚生労働省)

<https://www.mhlw.go.jp/content/11302000/000630736.pdf>

・テレワーク総合ポータルサイト(厚生労働省)

<https://telework.mhlw.go.jp>

2. 仲介業務上のチェック項目

政府の新型コロナウイルス感染症対策専門家会議が5月4日に新型コロナウイルスを想定した「新しい生活様式」の実践例を提示しましたが、今後消費者の消費行動やニーズはこの新しい生活様式の影響で少なからず変容することが想定されます。特に、感染防止の観点から対面を避けるという消費者のニーズに対応できるように、業務の進め方を想定しておく必要があります。

一方で非対面化が難しい業務は、スケジュールや業務手順などをあらかじめ整理した上でなるべく短時間で効率的に業務を行うことを心がけるようにしましょう。

【仲介業務上のチェック項目】

査定 実査	<input type="checkbox"/> 依頼者へのヒアリングを非対面で行う際には、本人確認、売却権限を特に注意する。 <input type="checkbox"/> 役所や法務局、インフラ関係への調査の際には、各所の受付時間や混雑状況をあらかじめ想定した調査の段取りとスケジュールを組む。 <input type="checkbox"/> 現地調査の場合は、マスクの着用、ポータブルの消毒液の持参、依頼者との距離を開けるなど感染防止を心がける。
媒介 契約	<input type="checkbox"/> 媒介業務の報告は、電話やメールなど契約書であらかじめ定めた方法以外で行うことについて依頼者の承諾を得るようにしておく。 <input type="checkbox"/> 更新の申し出の場合も、書面以外の方法で行えるよう事前に承諾を得るようにする。
募集・ 広告	<input type="checkbox"/> 物件写真や動画を撮影する場合は、あらかじめ撮影する箇所を整理し短期間で終わらせるようにする。
店舗 接客	<input type="checkbox"/> 来店せずに接客ができるように WEB 会議室システム等の準備をしておき来店希望の顧客に提案する。 <input type="checkbox"/> 来店はできる限り予約制にし、少人数での来店をお願いする。 <input type="checkbox"/> 来店時に発熱の有無や海外渡航歴など感染に係る質問に回答してもらう。 <input type="checkbox"/> 同時に顧客に対し、従業員の健康状態を開示するようにする。 <input type="checkbox"/> 顧客に来店・来場時の質問や確認したい項目を事前に電話やメールしてもらい、長時間の会話や接客を避ける。
現地 案内	<input type="checkbox"/> 非対面で内見できるツールを活用する。 【仮想内見】動画やパノラマ撮影した物件内外の素材を YouTube や VR 内見、バーチャルツアー等で閲覧してもらう。 【代行内見】WEB 会議やビデオ通話を活用し担当者が現地から物件内外を映し、顧客にリアルタイムで視聴してもらう。 【セルフ内見】物件にスマートキーやキーボックスを設置し顧客だけで内見してもらう。 <input type="checkbox"/> 居住中の物件の内見の際は、居住者の意向を十分に確認し、長時間に及ばないようにする。 <input type="checkbox"/> 現地案内を行う場合は、原則現地集合、現地解散にする。 <input type="checkbox"/> 現地案内時に顧客が車に同乗する場合は、マスク着用を依頼し、窓を開放する。 <input type="checkbox"/> 物件の内見中は窓を開け常時換気し、顧客の入れ替えごとにドアノブ等の消毒を行う。 <input type="checkbox"/> 案内用の備品(スリッパ・手袋等)は、使い捨てのものに変えるか、顧客の入れ替えごとに消毒を行う。 <input type="checkbox"/> 現地案内は一組ずつの予約制にし、説明時は顧客との距離を適切に保つようにする。

重説・ 契約・ ローン 実行	<p>□契約書面(媒介契約も含む)や重要事項説明書は、相手方に案文等を事前送付し、対面での説明時間の短縮を図るようにし、各種用語等の説明や疑問点は事前に電話やメール等で丁寧な説明を行うようにしておく。</p> <p>□賃貸借契約の場合は顧客に IT 重説の実施を提案するようにする。</p> <p>□コロナウイルスの影響で、住宅設備や建材等の納品の遅れによって完成・入居等が遅れる可能性があるため、余裕をもった契約・引き渡し日の設定をする。</p> <p>□コロナウイルスの影響で、売買契約における金融機関の住宅ローン手続きに時間を要する若しくは正式承認に時間を要する場合がありますので、売買契約締結前であればその状況を売主に説明をし、通常より長めに売買契約における融資特約期日の期限を設定する。すでに売買契約を締結している場合には、速やかに売主に理解を求めたうえで、融資利用特約期日の延長に係る売買契約変更手続きを行う。</p>
引き 渡し	<p>□コロナウイルスの影響で、土地の分筆登記や相続登記等、売買契約の引渡しまでに完了する予定の登記手続きが完了しない場合、速やかに買主に状況を説明し理解を得るとともに、物件引渡し期日等の変更を伴う売買変更手続きを行う。</p>

【参考】

- ・物件広告を作成する上では、パノラマ撮影用のカメラ(RICOH THETA など)で室内を撮影しておけば、パノラマ写真から物件写真を抜き出すことができますので撮影時間の大幅な削減が期待できます。

<https://www.hatomark.or.jp/business-operator/3164#3165>

- ・新しい生活様式の実践例(厚生労働省)

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431_newlifestyle.html

- ・賃貸取引に係る IT を活用した重要事項説明実施マニュアル(国土交通省)

https://www.mlit.go.jp/totikensangyo/const/sosei_const_fr3_000046.html

3. こんなときどうする

①社内

従業員が感染した場合の対応

※国土交通省「不動産における新型コロナウイルス感染予防対策ガイドライン」より抜粋して掲載

- 従業員が感染した旨を速やかに報告する等、社内における所要の連絡体制の構築を図るとともに、都道府県等の保健所、医療機関の指導に従い、感染者本人や濃厚接触者の自宅待機をはじめ、適切な措置を講じる。
- 感染者の行動範囲を踏まえ、保健所、医療機関の指示に従い、感染者の勤務場所の消毒を行うとともに、必要に応じて、同勤務場所の勤務者に自宅待機をさせる等の対応を検討する。
- 感染者の人権に配慮し、個人名が特定されないことがないよう留意する。なお、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を目的とした個人データの取り扱いについては、個人情報保護に配慮し、適正に取り扱う。
- 事務所等内で感染者が確認された場合の公表の有無・方法については、上記のように個人情報保護に配慮しつつ、公衆衛生上の要請も踏まえ、実態に応じた対応を行う。

②業務上

管理物件の入居者が感染したことが判明した場合

※全宅管理「新型コロナウイルス感染症対応実務編」より抜粋して掲載

<p>他の入居者や貸主へ告知する必要があるか</p>	<p>旅館等の宿泊施設における新型コロナウイルス感染症の対応について(厚生労働省通知)では、他の宿泊者への通知に関する記述が無いことから、現状においては、感染者のプライバシーに配慮し、告知する必要はないと考えられる。貸主については、管理受託契約に基づく報告義務の対象となる場合があると思われる。</p>
<p>共用部分について消毒する場合、その費用負担の考え方</p>	<p>厚生労働省通知によれば、「施設の消毒は、保健所の指示に従って実施することが望ましい」、「緊急を要し、自ら行う場合には、感染が疑われる宿泊者が利用した区域(客室、レストラン、エレベーター、廊下等)のうち手指が頻繁に接触する箇所(ドアノブ、スイッチ類、手すり、洗面、便座、流水レバー等)を中心に、『感染症法に基づく消毒・滅菌の手引き(厚生労働省健康局結核感染症課)』、『MERS感染予防のための暫定的ガイダンス(2015年6月25日版、一般社団法人日本環境感染学会)』を参考に実施すること。」とされている。物件の所有者(貸主)には厚生労働省通知が指定する方法に従って、適切に物件の消毒を行う義務があると考えられる。</p> <p>なお、費用負担については、物件の所有者(貸主)が負担すべきと考えるが、感染者に故意、過失等が認められる場合には、その限りではない。</p>
<p>感染していた入居者の退去時に部屋の消毒費用を入居者に請求しても大丈夫か</p>	<p>賃貸借契約において、退去時の原状回復に関する特約が無い場合には、物件の所有者(貸主)の負担になると考えられる。</p>
<p>次の入居者を募集する場合前入居者が新型コロナウイルス感染していたことを告知する必要は</p>	<p>厚生労働省通知に次の宿泊者への告知に関する記述がないことから考えれば、厚生労働省通知が指定する方法に従って、適切に物件の消毒を行っている限り、次の入居者への告知義務は否定的に解されるのではないかと考えられる。</p> <p>ただし、当該物件の入居者が集団感染した場合等、物件の消毒のみでは感染症を防ぎきれなかったといった事情があった場合には告知義務が生じる可能性があると考えられる。</p>

③顧客からの相談対応

顧客から家賃の支払いや、ローンの支払い等について相談があった場合に紹介できる各種支援制度

※ハトマーク支援機構 HP「新型コロナウイルス感染症に関連する各省庁の支援策まとめ」より抜粋
<https://www.hatomark.or.jp/topics/3095>

<p>居住用物件において、 賃借人が失業または 自宅待機のために収入が 減少し、家賃の支払いが 困難だと相談があった場合</p>	<p>【住居確保給付金】 原則3か月間、最長 9 か月 賃貸住宅の家賃相当額が支払われる。 https://www.hatomark.or.jp/topics/3083</p> <p>【特別定額給付金】 住民基本台帳に登録されている者へ 1 人につき 10 万円給付。 https://kyufukin.soumu.go.jp/ja-JP/index.html</p> <p>【生活福祉資金貸付制度】 生活資金について小口資金等の特例貸付が行われる。 https://www.mhlw.go.jp/content/000626608.pdf</p> <p>【公共料金支払期日の猶予】 https://www.enecho.meti.go.jp/coronavirus/</p> <p>【携帯電話など利用料金支払い期限の延長措置】 https://www.soumu.go.jp/menu_kyotsuu/important/kinkyu02_000398.html</p>
<p>事業用物件において、 テナントの収入が減少し、 家賃の支払いが困難だと 相談があった場合、 テナントに対して</p>	<p>【持続化給付金】 売上が前年同月比 50%以上減少している事業者への給付 (法人 200 万円以内、個人事業者 100 万円以内) https://www.jizokuka-kyufu.jp/</p> <p>【生活衛生関係営業特別貸付】 生活衛生関係営業(旅館業、飲食業等)に対する運転資金の特別融資 https://www.mhlw.go.jp/content/10900000/000630405.pdf</p> <p>【政府系金融機関による資金相談】 日本政策金融公庫、商工組合中央金庫、信用保証協会による資金相談 https://www.meti.go.jp/covid-19/shikin_sodan.html</p> <p>【国税の支払い猶予】 全ての事業者に無担保かつ延滞税なしで1年間の納税猶予。全ての税が対象 https://www.mof.go.jp/tax_policy/brochure1.pdf</p> <p>【地方税の支払い猶予】 https://www.soumu.go.jp/menu_kyotsuu/important/kinkyu02_000399.html</p> <p>【厚生年金保険料等の猶予制度】 納期限から 6 ヶ月以内に換価の猶予が申請できる。 https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_10382.html</p>
<p>事業用物件において、 テナントの収入が減少し、 家賃の支払いが困難だと 相談があった場合、 大家に対して</p>	<p>【テナント賃料減免時の支援策】 賃料を減額した分の損害の額は税法上の損金として計上が可能 https://www.hatomark.or.jp/cms/wp-content/uploads/2020/04/ae5d2f4803a278e8f270bf24d9bd4983.pdf</p> <p>【固定資産税、都市計画税の減免】 任意の3ヶ月間の売上高が対前年比減少の場合減免。 (30%以上 50%未満減→1/2、50%以上減→全額)。 https://www.meti.go.jp/main/zeisei/zeisei_fy2020/zeisei_202004/zeisei_20200407.pdf</p>
<p>収入が減少して住宅ローン の支払いが困難になったと 相談があった場合</p>	<p>【住宅ローンの返済特例】 住宅金融支援機構による返済期間延長や返済額の一定期間軽減等の特例措置 https://www.jhf.go.jp/topics/topics_20200323_im.html</p>