

第1章 心得・受付

賃貸業務は、不動産そのものや生活上のトラブル、クレームの多い業務であり、対応の仕方が重要です。

また、賃貸業務では、個人に係る情報を数多く入手することに加え、売買における媒介業務と異なり、長期に渡り取引の当事者との関係が継続するという特徴があります。

よって、貸主・借主との初期対応を適切に行い信用を得ることが重要です。

1

心得

(1) 信頼感を与える対応

- ①クレームやトラブルを未然に防ぐためには、まず誠実な対応、明瞭な説明、そしてポイントを押さえた事前チェックが必要です。
- ②特に賃貸においては、地域特有の商慣習もあり、業務が分かりにくい点もあるかと思います。分かり易く説明するスキルも重要です。

(2) 個人情報保護について

平成17年4月1日から個人情報の保護に関する法律（以下「個人情報保護法」という。）が完全施行されました。

*不動産流通業者は、依頼者の住所、氏名や物件情報など多くの個人情報を収集するとともに、その物件情報の広告掲載、個人情報の共同仲介における相手業者への提供、及び業務に関係する第三者への提供などの業務を主として行うため、適法かつ適切な個人情報の取り扱いが求められます。

*万一、自社の保有する個人情報が流出あるいは漏洩した場合、情報主体（顧客）に多大な迷惑がかかるだけでなく、自社の経済的損失や社会的信用の失墜につながりかねません。



*物件情報は個人情報です。

以下、個人情報を取り扱う際に留意すべき事項を”個人情報のライフサイクル“別にまとめましたので業務を進める上で参考としてください。

| ライフサイクル | 留意事項 | シーン |
|-----------------|---|--|
| 1. 取得 | 個人情報を取得する場合は取得の目的を明確（通知、公表、明示）にする必要がある※ ：偽り等不正手段による取得、本人以外からの取得は不可 | <ul style="list-style-type: none"> ・貸主からの依頼（書） ・借希望者からのリスト取得 ・入居申し込み（書） ・住民票や収入証明等取引に必要な書類の受領 |
| 2. 利用 | 取得の際に明らかにした目的以外に、取得した個人情報を利用することは出来ない。目的外利用する場合は本人の同意が必要 | <ul style="list-style-type: none"> ・賃貸借取引以外の利用＝売買物件の紹介やDM、商品斡旋等 |
| 3. 運用処理 保管 | 適切な運用及び保管が必要 ⇒本人の同意なしの情報開示、あるいは本人以外に誤った開示や不正アクセスによる情報漏洩がないよう施錠保管やセキュリティ導入を検討する | <ul style="list-style-type: none"> ・PC誤入力やプログラムミス ・盗難、不正流出 ・データ送付、授受 |
| 4. 外部委託 | 業務を外部委託する場合、委託先からの情報漏洩が起こらないよう管理する ⇒委託先の選定、業務委託契約書の締結と監督 | <ul style="list-style-type: none"> ・DM等の外部委託 ・Webサイト登録の外部委託 ・業務処理のアウトソーシング |
| 5. (第三者)提供 | 本人の同意なく第三者に情報を提供してはならない ⇒あらかじめ本人に説明し、同意を得る必要がある※※ | <ul style="list-style-type: none"> ・広告掲載（Webサイト含む） ・指定流通機構（レイズ）への物件登録 ・取引の相手方及び相手方業者への提供 ・管理会社や引越し会社等への通知 ・貸相談顧客への成約情報の提供 |
| 6. 苦情相談 開示請求 | 本人からの苦情相談及び保有情報の開示を求められた場合は応じなければならない。情報の削除や訂正を求められることもある | <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護法に基づく保有個人情報の開示請求等 |
| 7. 廃棄 | 廃棄媒体（PC、FD、書類等）からの漏洩及び廃棄業者等からの流出に留意し、完全な消去・廃棄を図る必要がある | <ul style="list-style-type: none"> ・シュレッダー等の導入 ・廃棄業者の活用 |

※重要事項説明書などの書面によって本人から直接に個人情報を取得する場合等、取得する個人情報を、契約当事者を特定するためなど、当該取引にのみ利用する場合

には、「取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められる場合」に該当するとして利用目的の明示を不要と解することは可能とされている。しかし、例えば、自社の他の不動産物件を紹介するためダイレクトメールを送送するという利用目的がある場合は、利用目的を明示しなければならない。

※※本人の求めに応じて当該個人情報（個人データ）の第三者への提供を停止することとしている場合であって、①第三者への提供を利用目的とすること、②第三者に提供する個人データの項目、③第三者への提供の手段又は方法をあらかじめ本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いているときは、本人の同意がなくても、第三者に情報（データ）を提供することができる。

MEMO

= 個人情報保護といえば =



パソコンでも生体認証装置による
本人確認が広がってきています！

☆自社の『個人情報保護』に対する取組み状況をチェックしてみましょう

| 個人情報取扱いに関するチェックリスト | |
|---|----------|
| 1. 個人情報保護方針を策定し、公表している | yes ・ no |
| 2. 個人情報保護法を十分理解している | yes ・ no |
| 3. 個人情報を取得するときは顧客に利用目的を伝えている | yes ・ no |
| 4. 虚偽や不正な手段により個人情報を取得していない | yes ・ no |
| 5. 個人情報は直接本人から取得している | yes ・ no |
| 6. 不動産物件情報は個人情報であると認識している | yes ・ no |
| 7. 指定流通機構の会員である不動産業者は「個人情報取扱事業者」として認識している | yes ・ no |
| 8. 取得した個人情報の第三者提供を本人に説明し、同意を得ている | yes ・ no |
| 9. 貸主の物件情報を住宅情報誌、インターネット、チラシ等に掲載することの同意を得ている | yes ・ no |
| 10. 貸主の個人情報(氏名や住所)を借希望者や他の不動産業者に提供することを説明し、同意を得ている | yes ・ no |
| 11. 取得した個人情報を利用目的以外に利用していない | yes ・ no |
| 12. パソコン等に個人情報を入力する際は誤入力のないよう細心の注意を払っている | yes ・ no |
| 13. 個人データを送付する(郵便、メール含む)ときは、必ず宛先を再確認して送る | yes ・ no |
| 14. 個人情報が記載された書類は施錠保管している | yes ・ no |
| 15. 事務所はセキュリティシステム(警備)を導入している | yes ・ no |
| 16. 部外者が個人情報のおいてある事務所内に立ち入ることは出来ない | yes ・ no |
| 17. PCやサーバーにはウイルスチェックソフト等セキュリティシステムを講じている | yes ・ no |
| 18. 大量の個人情報データを外部に持ち出すことはない | yes ・ no |
| 19. DMや社内業務処理を外部業者に委託するときは、守秘義務や個人情報の扱い等を定めた業務委託契約書を締結している | yes ・ no |
| 20. 外部委託する場合、委託先からの情報漏洩が発生しないよう監督している | yes ・ no |
| 21. 個人情報が記載された書類(複写を含む)を廃棄するときは、シュレッダー等を使用し情報が判読できないようにしている | yes ・ no |
| 22. 個人情報が記録された PC、FD 等を廃棄するときは、記録が漏洩・流出できない措置を講じている | yes ・ no |
| 23. 個人情報にまつわる苦情相談や開示請求に対応できる | yes ・ no |
| 24. 万一、個人データの漏えい等が発生した場合、本人に速やかに通知し、事実関係の公表並びに国土交通省への報告等をすべきとの認識がある | yes ・ no |
| 25. 個人情報の取扱いについて、従業員は十分理解している | yes ・ no |
| 26. 個人情報保護管理者の設置及び安全管理措置を講じるための組織体制、社内規程がある | yes ・ no |
| 27. 保有個人データをコンピュータで管理している場合、データベースにアクセスできる権限者を定めている | yes ・ no |