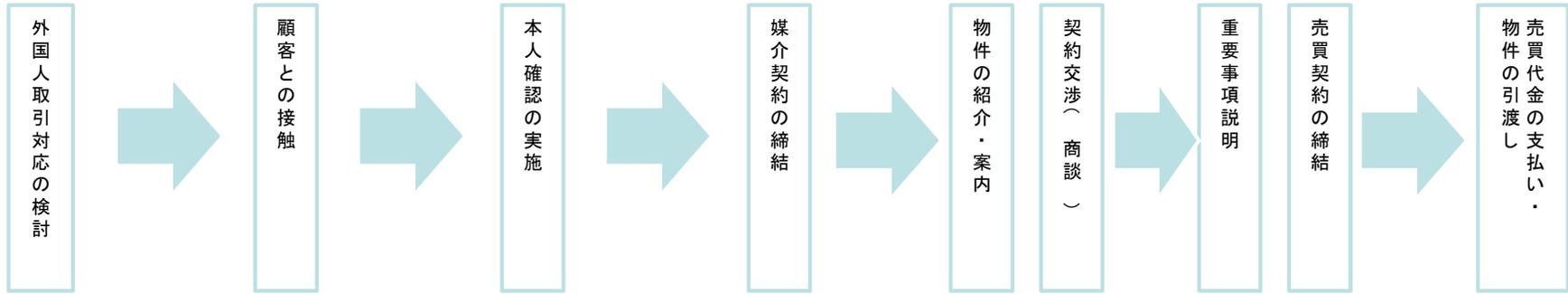
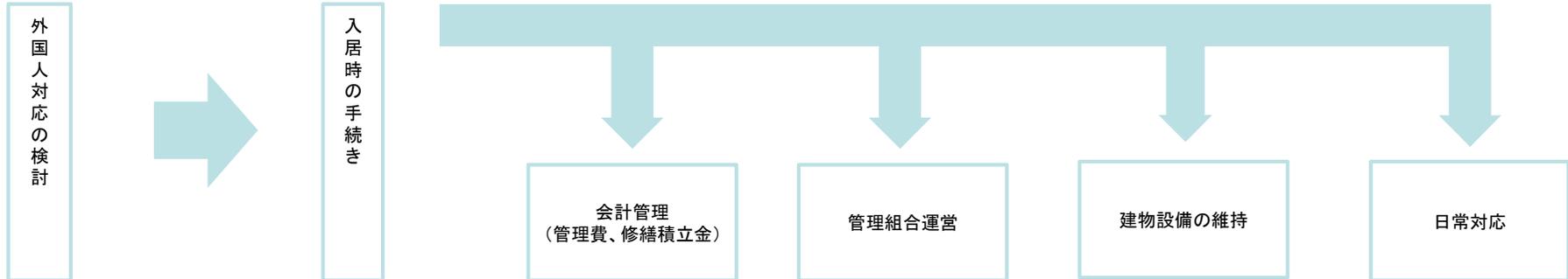


【不動産売買・仲介業務】



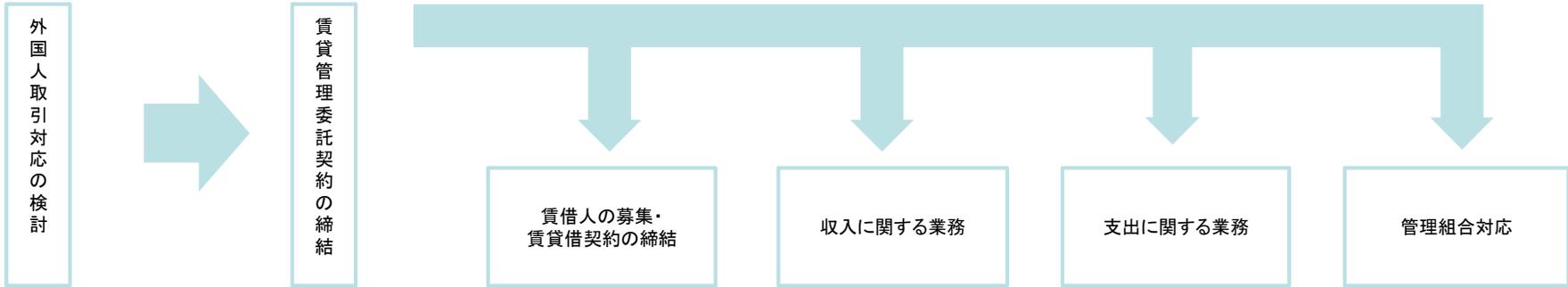
|                  |   |   |  |  |  |  |  |
|------------------|---|---|--|--|--|--|--|
| <p>想定される社内対応</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・対応部署の設置検討</li> <li>・対応言語の検討</li> <li>・外国語対応人材の確保・教育</li> <li>・契約書類等の外国語版作成の検討</li> <li>・外国語でのホームページや物件資料の作成の検討</li> <li>・対応マニュアルの用意、社内事務手続方法の検討</li> <li>・海外の不動産会社・金融機関との提携</li> <li>・通訳等のアウトソーシング先の確保</li> <li>・外国人に販売する物件の選定</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・取引をする前提条件の検討（日本語を理解できるか、通訳を利用するか、契約言語は日本語か、信頼できる仲介会社が紹介する顧客か、すぐに連絡が取れる連絡先を確保できるか、等）</li> <li>・日本の商習慣、取引慣行の事前説明</li> <li>・来日スケジュールの確認</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・買主の属性確認における確認書類、確認方法の検討</li> <li>・属性確認が出来ない場合の対応の検討</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・媒介契約の説明言語の検討（日本語で説明し通訳、外国語ができる社員が説明等）</li> <li>・媒介契約締結言語の検討（日本語の書面で締結、日本語の書面に参考訳を付けて締結、外国語の書面で締結）</li> <li>・説明内容、説明範囲の検討</li> <li>・媒介手数料等、商慣習の説明</li> <li>・媒介契約の締結場所（日本、海外）</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・外国語での物件紹介、契約交渉</li> <li>・外国人客向けの物件資料作成要否の検討</li> <li>・物件資料の翻訳、外国人が好む見栄えの資料の作成、商慣習に関する資料の作成等</li> </ul>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・重要事項説明、売買契約の説明言語の検討（日本語で説明し通訳、外国語ができる社員が説明等）</li> <li>・重要事項説明、売買契約の締結言語の検討（日本語の書面で締結、日本語の書面に参考訳を付けて締結、外国語に訳した書面で締結）</li> <li>・説明内容、説明範囲の検討（重要事項以外の事項（日本の商慣習や生活マナー等）の説明を要する必要があるか）</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・決済能力の確認</li> <li>・売買代金支払いの円滑化（事前に日本に売買代金を送金しておいてもらう、エスクローサービスの利用等）</li> <li>・購入後のサービスの検討</li> <li>・賃貸管理業務の受託・紹介、納税代理人の紹介等</li> </ul>   |
| <p>想定されるトラブル</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・インバウンド対応体制整備への経営判断</li> <li>・外国語対応人材の不足</li> <li>・費用対効果の経営判断（インバウンド対応は手間がかかるが、収益が見込めるか）</li> <li>・外国人客との取引経験不足・ノウハウ不足</li> <li>・翻訳等の適切なアウトソーシング先の不足</li> <li>・ビジネスチャンスの逸失</li> <li>・外国人対応への不安感</li> </ul>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報伝達、意思疎通等、言語面での不安</li> <li>・外国人客との取引経験不足・ノウハウ不足</li> <li>・日本の不動産に関する取引慣行や商習慣への理解</li> <li>・来日を促しても来日してもらえない</li> </ul>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>・パスポート等の身分証明書で確認できる情報以外の属性チェックが難しい</li> <li>・どこまでの属性確認をすれば良いか分からない</li> <li>・外国人の属性チェックに対応したサービスがあるのか分からない</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報伝達、意思疎通等、言語面での不安</li> <li>・媒介契約に関する説明や媒介契約書の多言語化によるトラブル</li> <li>・説明内容、説明方法が正しいか</li> <li>・媒介契約とは何かを理解しているか</li> <li>・成約時に手数料を支払ってもらえるか</li> </ul>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報伝達、意思疎通等、言語面での不安</li> <li>・商慣習上のトラブル（何度も価格交渉、仲介を通さず直接交渉、等）</li> <li>・代理人と契約交渉を行う場合、顧客本人に交渉内容が伝わっているか分からない</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報伝達、意思疎通等、言語面での不安</li> <li>・商慣習上のトラブル（条件合意後に再び価格交渉等）</li> <li>・重説、契約書は日本語のみで良いか、参考訳は必須か、外国語での契約の方が良いか等の判断が難しい</li> <li>・重説、契約内容を理解しているか不安</li> <li>・どこまで説明をすれば良いか分からない</li> </ul>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・非居住者のため日本国内の銀行口座開設が難しい</li> <li>・海外送金に時間がかかり、決済が円滑に進まない</li> <li>・購入後のトラブル発生への不安</li> <li>・管理費、修繕積立金の未払い</li> <li>・固定資産税等の滞納</li> <li>・管理組合運営への理解不足、議決権の未行使</li> <li>・生活マナーに関するトラブル</li> </ul> |
| <p>想定されるサービス</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・通訳、翻訳</li> <li>・外国語での契約書・重説の作成</li> <li>・外国語でのホームページ、物件資料作成</li> <li>・インバウンド対応業務のコンサルティング</li> <li>・外国人向け不動産ポータルサイト開設</li> <li>・語学研修</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・通訳</li> <li>・電話対応</li> <li>・海外でのセミナー開催（海外での集客、顧客への情報提供）</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・海外在住者の属性調査サービスの提供</li> <li>・外国人属性データベース構築</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・通訳、翻訳</li> <li>・外国語での媒介契約書の作成</li> <li>・媒介契約説明時の録音、録画</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・通訳、翻訳</li> <li>・外国語での物件資料の作成</li> <li>・物件探し・案内・条件交渉などを行う代理人業務</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・通訳、翻訳</li> <li>・外国語での重説・契約書の作成</li> <li>・重説・契約時の録音、録画</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・通訳、翻訳</li> <li>・エスクローサービス</li> <li>・賃貸管理業務</li> <li>・納税代理人</li> <li>・管理組合の議決権代行</li> <li>・非居住者向け住宅ローン</li> <li>・ライフライン等の手続きサポート、代行</li> </ul>  |

【分譲マンション管理業務】



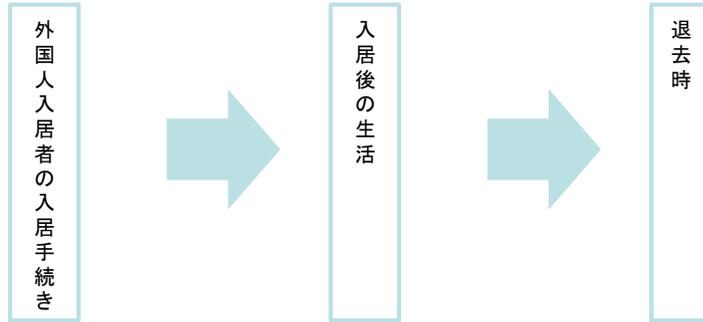
|           | 外国人対応の検討   | 入居時の手続き   | 会計管理<br>(管理費、修繕積立金)  | 管理組合運営   | 建物設備の維持  | 日常対応   |
|-----------|--|---|--|--|--|--|
| 想定される社内対応 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・対応方針の検討(積極的に対応するか否か等)</li> <li>・対応言語の検討</li> <li>・対応部署の設置検討</li> <li>・外国語対応人材の確保・教育</li> <li>・管理規約、使用細則、入居のしおり等の外国語版作成の検討</li> <li>・外国語の入居者向けホームページ作成の検討</li> <li>・対応マニュアル、社内事務手続方法の検討</li> <li>・外国語対応の管理員、コールセンター、翻訳会社等のアウトソーシング先の確保</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ライフライン(電気、ガス、水道、インターネット等)の開通手続き支援</li> <li>・銀行口座開設の手続き支援</li> <li>・管理規約、管理組合活動、生活ルール、建物使用上の注意、禁止事項などの説明</li> <li>・専有部分内の設備の取扱説明</li> <li>・機械式駐車場などの契約と使用方法の説明</li> <li>・緊急時の連絡先などの確認</li> <li>・賃貸管理会社の紹介</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・引落し口座開設の手続き支援</li> <li>・入金方法の多様化(引落し以外での入金を可能な管理規約への変更等)</li> <li>・前払いの提案</li> <li>・滞納時の連絡先の把握</li> <li>・滞納時の督促</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・理事会、総会での会議通訳</li> <li>・議案書、議事録の翻訳</li> <li>・資料の送付(本人または代理人へ)</li> <li>・議決権の代行</li> <li>・お祭りやクリスマス会、交流会など外国人所有者との交流促進イベントの支援</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・建物法定点検(専有部分、共用部分)の外国語での告知(掲示物、口頭)</li> <li>・専有部分に立ち入る場合(排水管清掃等)の連絡</li> <li>・断水、停電などライフラインの事故時の連絡</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・外国語対応の管理員、コンシェルジュの派遣</li> <li>・外国語のお知らせや連絡等の掲示</li> <li>・共用施設の使用法、注意事項等の外国語での説明、外国語での説明書の配布</li> <li>・トラブル発生時の外国語での書面、口頭での対応</li> <li>・交流会などの支援</li> <li>・専有部分内の緊急対応(漏水等への対応)</li> </ul>   |
| 想定されるトラブル | <ul style="list-style-type: none"> <li>・費用対効果の経営判断(外国人対応体制整備への投資が収益に繋がるか)</li> <li>・外国語対応人材の不足</li> <li>・外国人客との対応経験不足、ノウハウ不足</li> <li>・管理員派遣やコールセンター、翻訳等の適切なアウトソーシング先の不足</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報伝達、意思疎通等、言語面での不安</li> <li>・管理規約、管理組合活動、生活ルールが理解されない</li> <li>・管理費や修繕積立金の支払いが理解されない</li> <li>・日本の連絡先が無い(海外居住者の場合)</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報伝達、意思疎通等、言語面での不安</li> <li>・銀行口座の開設が難しい(海外居住者の場合)</li> <li>・管理費、修繕積立金の滞納、後払い</li> <li>・滞納時対応におけるトラブル</li> <li>・海外居住者の連絡先が分からない</li> <li>・海外居住者への督促方法が分からない</li> <li>・管理費、修繕積立金の増額、修繕積立一時金支払いに理解が得られず、支払いがされない</li> <li>・本人以外の第三者が支払いを希望する場合に対応の検討が必要</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報伝達、意思疎通等、言語面での不安</li> <li>・資料や議事録翻訳要望があった場合の対応や費用負担</li> <li>・会議での通訳要望があった場合の対応や費用負担</li> <li>・総会議案に理解が得られない(共用部の大規模修繕、修繕積立金の増額など)</li> <li>・外国人所有者が議決権行使をしない</li> <li>・外国人所有割合が大きく、議決権行使がされないため総会決議ができない</li> <li>・外国人所有割合が大きく、理事会役員のなり手が不足する</li> <li>・外国人所有者と賃貸管理会社との契約が終了した場合に、外国人所有者と連絡が取れなくなる</li> <li>・非居住外国人所有者が多いことによるコミュニティ形成への影響</li> <li>・民泊による発生するトラブル</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・専有部分の点検ができない</li> <li>・点検必要性についての理解不足</li> <li>・点検日時の認識不足</li> <li>・セカンドハウス利用による長期不在</li> </ul>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>・外国語対応人材の不足</li> <li>・情報伝達、意思疎通等、言語面での不安</li> <li>・外国人客との対応経験不足・ノウハウ不足</li> <li>・生活マナー、ルールのトラブル</li> <li>・ゴミ分別</li> <li>・共用部の使用方法</li> <li>・騒音</li> <li>・臭い(料理等)</li> <li>・民泊利用、大人数でのパーティ</li> <li>・駐車・駐輪場の使用方法</li> <li>・無断でのリノベーション、リフォーム工事</li> <li>・所有者変更時の未届け</li> <li>・コミュニティ形成におけるトラブル</li> <li>・事故発生時における被害の拡大(漏水発生時等における連絡の遅れによる)</li> </ul> |
| 想定されるサービス | <ul style="list-style-type: none"> <li>・通訳、翻訳</li> <li>・外国語での管理規約、使用細則、入居のしおり等の作成</li> <li>・外国語でのお知らせ、掲示物の作成</li> <li>・外国語のホームページ、資料の作成</li> <li>・外国語対応の管理員等派遣</li> <li>・外国語対応のコールセンター業務</li> <li>・専有部サービス(外国人対応)</li> <li>・語学研修</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・通訳、翻訳</li> <li>・ライフラインの開通等の手続きの代行・付添い</li> <li>・生活上のマナーやルール、注意事項等の説明会</li> <li>・賃貸管理業務</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・賃貸管理業務</li> <li>・海外居住者への滞納督促対応代行</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・通訳、翻訳</li> <li>・賃貸管理業務</li> <li>・議決権の代理行使</li> <li>・コミュニティ形成のためのイベント企画</li> <li>・民泊関連業務</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・専有部分点検時の室内立ち入りに関する立会サービス</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・外国語でのお知らせや連絡、掲示物等作成代行</li> <li>・外国語対応可能な管理員、コンシェルジュの派遣</li> <li>・生活マナー、ルールに関するセミナーの開催</li> <li>・交流会などのイベント企画</li> <li>・外国語対応のコールセンター業務</li> </ul>  |

【賃貸管理業務(外国人所有者向け業務)】



|                  |   |   |   |   |  |  |
|------------------|---|---|---|---|--|--|
| <p>想定される社内対応</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・対応部署の設置検討</li> <li>・対応言語の検討</li> <li>・外国語対応人材の確保・教育</li> <li>・管理規約、使用細則、入居のしおり等の外国語版作成の検討</li> <li>・外国語の入居者向けホームページの作成</li> <li>・対応マニュアルの用意、社内事務手続方法の検討</li> <li>・外国語対応の管理員、コールセンター、翻訳等のアウトソーシング先の確保</li> <li>・外国人所有者との連絡方法の検討</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・外国人所有者向け賃貸管理の提供&lt;業務例&gt;</li> <li>・賃貸募集、賃料收受、管理費等支払い、サブリース、納税管理代行、納税代理人の紹介、管理組合関連(書類授受、議決権行使等)</li> <li>・管理委託契約の契約言語、説明言語の検討</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・賃貸借契約の契約言語の検討</li> <li>・借地借家法(普通借、定借)の説明</li> <li>・賃貸借にかかる商慣習の説明(媒介手数料、敷金、礼金、更新料、原状回復等)</li> <li>・賃貸管理会社によるサブリース(賃料保証)の提供</li> <li>・賃貸マーケットの説明</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・賃料回収、海外送金サービスの提供</li> <li>・賃料滞納時の督促</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・費用(管理費、修繕積立金、税金等)の支払い代行</li> <li>・管理費、修繕積立金等の引落し口座開設の手続き支援</li> <li>・管理費、修繕積立金前払いの提案</li> <li>・管理費や修繕積立金、原状回復費用、など、費用に関する事項の説明</li> <li>・貸室内設備修繕の対応、説明</li> <li>・税務対応</li> <li>・納税管理人の紹介</li> <li>・源泉徴収対応</li> <li>・確定申告手続き対応</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・管理組合発行資料の所有者への取次ぎ</li> <li>・管理組合理事会や総会議事録等の管理組合が発行する資料の翻訳</li> <li>・総会議案の説明</li> <li>・総会議決権の代理行使</li> </ul>            |
| <p>想定されるトラブル</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・インバウンド対応体制整備への経営判断</li> <li>・外国語対応人材の不足</li> <li>・外国人客との対応経験不足、ノウハウ不足</li> <li>・管理員派遣やコールセンター、翻訳等の適切なアウトソーシング先の不足</li> <li>・外国人所有者とすぐに連絡が取れない</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・賃貸管理業務委託契約書類や契約に関する説明の多言語化によるトラブル</li> <li>・管理委託手数料とマンションの管理費・修繕積立金を混同し、支払いが滞る</li> <li>・情報伝達、意思疎通、言語面での不安</li> </ul>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・賃貸借契約におけるトラブル</li> <li>・借地借家法の理解不足(普通借が理解できない等)、敷金を返還しない、原状回復や設備トラブルでの費用発生への理解不足等</li> <li>・リーシングにおけるトラブル</li> <li>・媒介手数料を支払わない、所有者が期待している賃料水準でリーシングができない等</li> <li>・情報伝達、意思疎通、言語面での不安</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・海外送金対応が必要</li> <li>・海外送金手数料が高く、複数月分をまとめて送金する必要がある</li> <li>・為替変動リスク</li> <li>・テナント賃料滞納時における、外国との制度の違いによるトラブル</li> <li>・滞納が発生してもテナントをすぐに退去させられない</li> <li>・テナントの許可なく貸室内に入居できない等</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・銀行口座の開設が難しい(非居住者の場合)</li> <li>・管理費、修繕積立金の滞納</li> <li>・貸室内の設備修繕、原状回復に了承してもらえない</li> <li>・固定資産税等の税金滞納</li> <li>・源泉徴収対応漏れ</li> <li>・確定申告手続きの不備</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・総会議案への関心が薄い、議案に理解が得られない</li> <li>・管理費、修繕積立金が増額となった場合や修繕積立一時金が必要となった場合に理解が得られず、支払いがされない</li> <li>・議決権が行使されない</li> </ul> |
| <p>想定されるサービス</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・通訳、翻訳</li> <li>・外国語での管理規約、使用細則、入居のしおり等の作成</li> <li>・外国語のホームページ・資料の作成</li> <li>・外国語対応の管理員派遣</li> <li>・外国語対応のコールセンター業務</li> <li>・語学研修</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・通訳、翻訳</li> <li>・外国語での管理委託契約書の作成</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・通訳、翻訳</li> <li>・サブリースの提供</li> <li>・外国語での賃貸借契約書の作成</li> <li>・賃貸借に関する商慣習についての資料作成、説明</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・賃料回収、海外送金サービスの提供</li> <li>・保証会社の紹介</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・管理費、修繕積立金の支払サービスの提供</li> <li>・サブリースの提供</li> <li>・納税管理サービス(納税管理人、確定申告等)の提供</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・議決権の代理行使サービスの提供</li> <li>・管理組合活動に関する資料等の翻訳、説明サービスの提供</li> </ul>  |

【賃貸管理業務(外国人入居者向け業務)】



|                     |  |  |  |
|---------------------|--|--|--|
| <p>想定される社内対応</p>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・外国語対応の人材確保・教育</li> <li>・賃貸借契約の契約言語の検討</li> <li>・ライフライン(電気、ガス、水道、インターネット等)の開通手続き支援</li> <li>・銀行口座開設手続き支援</li> <li>・賃貸借契約内容(解約条項等)や原状回復基準の説明</li> <li>・建物使用上の注意、禁止事項、生活ルールなどの外国語での説明</li> <li>・緊急時の連絡先、保証人などの確認</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・外国語対応の管理員の派遣</li> <li>・外国語のお知らせや連絡等の掲示</li> <li>・共用施設の使用方法、注意事項等の外国語での説明、外国語での説明書の配布</li> <li>・トラブル発生時の外国語での対応</li> <li>・交流会などの支援</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・退去手続きの外国語での説明、書面の配布</li> <li>・入居者帰国後に連絡が取れる連絡先の把握</li> </ul>   |
| <p>想定される問題・トラブル</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・外国語対応人材の不足</li> <li>・情報伝達、意思疎通、言語面への不安</li> <li>・外国人客との対応経験不足、ノウハウ不足</li> <li>・適当な代理人、保証人がいない</li> <li>・家賃保証会社に加入しない、できない</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・外国語対応人材の不足</li> <li>・情報伝達、意思疎通、言語面への不安</li> <li>・外国人客との対応経験不足、ノウハウ不足</li> <li>・生活マナー、ルールのトラブル</li> <li>・ゴミ分別、共用部資料方法、騒音、食べ物の臭い、民泊、大人数でのパーティ</li> <li>・駐車・駐輪場の利用、無断での改装工事、賃貸借契約での届出人数以上の入居</li> <li>・コミュニティ形成のトラブル</li> <li>・貸室内立入の法定点検ができない</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報伝達、意思疎通、言語面への不安</li> <li>・退去時におけるトラブル</li> <li>・無断での退去、帰国、原状回復に立ち会わない、原状回復の精算前に帰国する、借主負担原状回復費を支払わない</li> <li>・貸室内への物品残置</li> </ul> |
| <p>想定されるサービス</p>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・通訳、翻訳</li> <li>・ライフラインの開通等の手続きの代行・付添い</li> <li>・生活上のマナーやルール、注意事項等の説明会の開催、説明パンフレットの作成</li> <li>・外国人向け家賃保証会社</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・外国語でのお知らせや連絡、掲示物等の作成</li> <li>・外国語対応の管理員の派遣</li> <li>・交流会などのイベント企画</li> <li>・外国人トラブル専門の相談サービス</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・退去手続きの代行、サポート</li> <li>・原状回復費用や残置物処分費用等も保証範囲内に含めた家賃保証会社</li> </ul>   |