

B-2		空き家管理・利活用ビジネススキーム創設事業	
事業主体	一般社団法人 全国不動産コンサルティング協会		
対象地域	全国		
事業概要	空き家利活用等のコンサルティングの実績のある不動産関連の専門家等が連携し、昨年度作成した空き家ビジネスマニュアルの改訂と、トラブル事例解決マニュアルや消費者向けのサービス内容・事業者の総合判断基準を作成するとともに、自治会との連携による管理代行ビジネスモデルを検討するなど、空き家管理ビジネス環境を整備。		
成果計測指標	現況値 (事業着手時点)	完了時点 (H27年2月27日時点)	
総合的判断基準	—	完成	
トラブル事例解決マニュアル	—	完成	
空き家管理ビジネスマニュアル	H25年度に作成	内容の充実	
採算が取れるビジネスモデルの構築	—	構築	

## 1. 事業の背景と目的

全国の空き家は増加の一途をたどっており、総務省「住宅・土地統計調査」(2013年版)によれば、全国の空き家は820万戸で空き家率は13.5%になっており、2008年度前回調査より63万戸増加になっています。

空き家を取り巻く環境は種々さまざま、画一的な対処は困難であり、空き家固有問題に踏み込んだビジネススキームの構築が課題となっている。

昨年度事業では、空き家管理業の業務指針について把握し「空き家管理ビジネスマニュアル」としてまとめたが、業務範囲の広さや所有者(消費者)の関心の低さにより、単体ビジネスの普及や育成が課題となっている。

消費者が期待する空き家管理と空き家管理業についての判断基準について検証し又ビジネスモデル化を進める為、地域を絞り空き家単体としてとらえるのではなく地域の資産としての位置づけを所有者、地域住民、空き家利用者、ビジネスにかかわる者が共有し互いに利益を享受できる事業スキームの構築に取り組んだ。

空き家管理ビジネスマニュアルについても内容を充実させ、管理業参入者の教育・育成マニュアルとして活用する。

## 2. 事業の内容

### (1) 事業の概要

#### ①消費者保護を図る取組

- 1) 消費者が管理を必要とする項目の見える化基準と業者選定判断基準の作成  
消費者が的確な空き家管理等のサービスを安心して選択できる為の指標として、「消費者が管理を必要とする項目の見える化基準」と「業者選定判断基準」の2方向からの検討を行った。
- 2) トラブル事例解決マニュアル  
消費者むけ「事前予防できるトラブル」と「後対応をせざるを得ないトラブル」について情報収集・整理を行いマニュアルを作成した。
- 3) 保険等による空き家保有リスクの低減の検討  
空き家の適正管理の促進と消費者保護の観点から、建物火災リスク、第三者賠償リスク・管理業リスクの検討を行った。

#### ②業界コンプライアンスの増進を図る取組

- 1) 空き家対策士制度の検討  
「空き家の管理」という概念を持った専門家の育成と、消費者が求めるニーズを考慮し、地域や行政と連携し中立性と高い倫理規定を持つ資格制度の検討を行った。

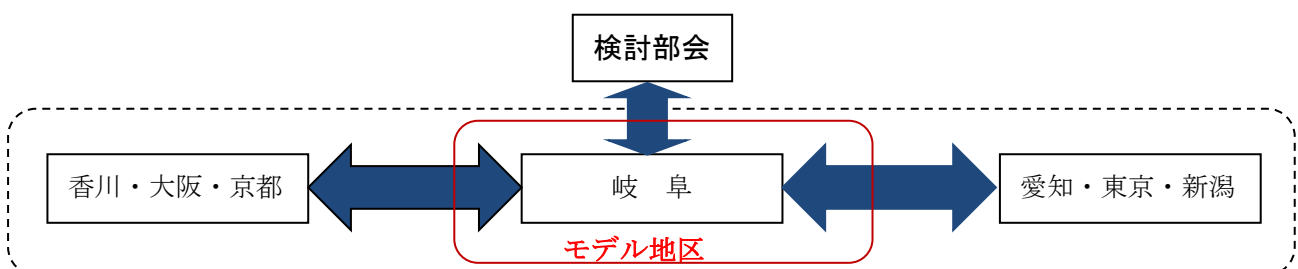
#### ③空き家管理ビジネスの事業環境整備を図る取組

- 1) 空き家管理ビジネスマニュアルの改訂  
空き家管理の必要性を中心としたH25年度版空き家管理ビジネスマニュアルを、管理業者向けに改訂をした。
- 2) 空き家管理契約書式の改訂  
H25年度版空き家管理委託契約書を簡素化し、消費者が分かりやすい、管理業者が利用しやすい形式に改訂をした。
- 3) 事業者が採算のとれるビジネスモデルの検討・構築  
地域モデル地区（住居数約400戸・空き家26戸）を設定し、地域自治会との連携の中で、狭義のスケールメリット、リスク管理、関連業種連携、流通促進を図るためにビジネスモデルを検討した。

#### ■検討体制

検討部会は、弁護士・建築士・不動産鑑定士3名と協会代表1名の計4名で、7地区検証部会を構成し、モデル地区設定地である岐阜部会が中心となり、岐阜部会内に検討部会を併設するかたちで、検討を行った。

建築士においては、総合的判断基準のアドバイスや、建物調査のアドバイス。弁護士においては、トラブル事例における「予防編」・「対応編」のアドバイスや、「管理委託契約書のリーガルチェック。不動産鑑定士においては、モデル地区内の空き家実態調査のアドバイスや、地域連携アドバイスについて、検討部会において協力を得た。



## (2) 事業の手順

交付決定（6月16日）から事業終了までの間の事業の内容と手順を、以下のように進めた。

表1 事業手順工程表

提出日		登録NO	B-2	事業主体名	一般社団法人全国不動産コンサルティング協会					
対象事業	細項目	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月
①消費者保護を図る取組	1) 総合判断基準の作成		← 事前準備			調査・検討				まとめ →
	2) トラブル事例解決マニュアル作成				← 事前準備	調査			マニュアル作成	→
	3) 保険等による空き家保有リスク低減策の検討				問題点の整理	業者ヒアリング	問題点の整理		業者ヒアリング	まとめ →
②業界コンプライアンスの増進を図る取組	1) 空き家対策士制度の検討							調査・検討		まとめ →
③空き家管理ビジネスの事業環境を図る取組	1) 空き家管理ビジネスマニュアルの改訂							意見聴取(随時)		まとめ →
	2) 空き家管理契約書式の改訂							意見聴取(随時)		まとめ →
	3) 事業者が採算の取れるビジネスモデルの検討・構築				モデル地区の設定			空き家ビジネス取組		まとめ →
	検討部会		■	■	■	■		■		■

## (3) 事業内容

### ①消費者保護を図る取組

#### 1) 総合的判断基準の作成

消費者と空き家の状況により、消費者にとって必要な空き家管理や空き家に関連するビジネスが異なることから、消費者が的確な空き家管理等のサービスを安心して選択できる為の指標として、「消費者が管理を必要とする項目の見える化基準」・「業者選定判断基準」の二方向からの検討を行った。

検討部会において、所有者が負う「責務とリスク」について議論した中で、所有者の問題意識が低いことがわかり、所有者に「放置とリスク」を気付かせる為に、総合的判断基準を作成した。

「消費者が管理を必要とする項目の見える化基準」として、消費者が空き家の現状を把握し、消費者自身に気付きを与えるチェックリストを作成した。

主な内容は、目視による6項目（建築物、附属建築物、敷地・庭、不動産登記・相続、市場性・その他）を5レベルに設定した。

### ■建築物

- 瓦・スレート葺き屋根で瓦の「変色」・「ズレ」・「めくれ」・「欠損」がある。
- 金属板葺き屋根で、「変色」・「錆」がある。
- 屋根の棟・軒先に、「波」・「たわみ」がある。
- 樋（軒樋・豎樋）の「変色」・「ズレ」・「欠損」・「詰まり」がある。
- サイディング外壁で、目地部分のシーリングの「めくれ」・「欠損」・「隙間」がある。
- 金属板外壁で、「変色」・「錆」・「めくれ」がある。
- モルタル・塗壁の外壁で、「こけ」・「亀裂」・「欠損」・「めくれ」・「剥がれ」がある。
- 板貼りの外壁で、「水浸」・「こけ」・「抜け節」・「ズレ」・「欠損」・「腐朽」がある。
- 外部に露出した柱・梁・母屋材などに、「水浸」・「こけ」・「腐朽」・「蟻道」・「欠損」がある。
- 庇の裏面に「塗装の剥がれ」・「腐朽」・「欠損」・「材料の剥がれ」・「水浸痕」がある。
- アルミ製バルコニー（既製品）の場合、外壁面との接合部分に、「亀裂」・「隙間」・「ボルトの緩み」・「シーリングの欠損等」がある。
- 建物と一体型のバルコニーの場合の床材に、「欠損」・「排水口の詰まり」・「水たまり」がある。
- 建物と一体型のバルコニーの場合の壁材に、上記の外壁と同様な状態がある。
- 基礎に、亀裂がある又は、亀裂部分に水浸跡がある。
- 基礎が部分的に欠損し、鉄筋が見える。
- 基礎の通風口の金物の外れ・破損又は、隅部分に亀裂・欠損がある。
- 建物内部の床に、「きしみ音」・「床鳴り」・「部分的なたわみ」・「変色」がある。
- 建物内部の天井に、「水浸痕」・「変色」・「腐朽」がある。
- 建物内部の窓廻りに、「カビ」・「水浸痕」・「仕上げ材のめくれ、膨らみ」・「亀裂」がある。
- 建物内部（押入・納戸等）で、「仕上げ材の変色・腐朽」・「カビ」・「湿気臭」がある。
- 開閉が困難な開き戸・引き戸がある。
- 外部廻りの開口部から、誰でも建物内部へ侵入できてしまう。
- 雨戸が外れかけている。
- ブレーカー（電気）の管理が出来ていない。
- 定期的に通風・通水していない。

### ■附属建築物

- カーポート・車庫・自転車置き場・物置（いずれも既製品）の屋根に、「変色」・「錆」・「欠損」・「こけ」がある。
- カーポート・車庫・自転車置き場・物置（いずれも既製品）の外壁に、「傾斜」・「変色」・「錆」・「欠損」・「こけ」がある。
- カーポート・車庫・自転車置き場・物置（いずれも既製品）の基礎に、「亀裂」がある。
- 別棟（蔵等）に、上記「建築物」に該当する項目がある。
- ブロック塀に、「亀裂」・「こけ」・「傾斜」・「中間分の膨らみ」・「鉄筋の露出」・「基礎の亀裂」がある。
- 鉄筋コンクリート造の基礎がないブロック塀である。
- 石垣の上に設けられた、ブロック塀である。
- ブロック塀の最上部（笠木）に「ズレ」・「割れ」・「欠損」がある。
- ブロック塀に、適切な控え壁が設けられていない。
- ブロック塀の控え壁が、ブロック塀と一体となる構造となっていない。
- ブロック塀の高さが高すぎる（擁壁基礎部分+ブロック塀=2.20M以上）。
- フェンス・門扉について、「変色」・「錆」・「変形」・「ボルトの緩み」・「欠損」がある。
- 門扉若しくは、バリケードなどが無い。
- 門扉を、常時開けられる。
- 車庫・物置・別棟へ、誰でも侵入できる。

### ■敷地・庭

- 敷地内に「亀裂」がある。
- 道路より敷地が高い場合、コンクリートブロックやコンクリートの土留めに、「亀裂」・「中間部分に膨らみ」・「雨天時に排水口でない隙間からの、雨水が噴き出し」がある。
- 道路より敷地が低い場合、「雨水が敷地内に流入する」ことがある。
- 敷地外から見て、死角になる部分（特に、玄関・勝手口・格子のない窓）がある。
- 物置や塀・隣接建物に足をかければ、2階のバルコニーや格子のない開口部から、建物内部へ侵入できる。

- 雨水桝が詰まっている。
- 野良犬・野良猫などの動物の住み家となっている。
- 害虫（スズメ蜂の巣・足長蜂の巣）が発生したことがある。
- 敷地内の樹木の枝葉が、隣地や道路に越境している。
- 敷地内の樹木の枯葉が、隣地や道路に落ちている。
- 敷地内の樹木の枯葉が、カーポート・車庫の屋根に堆積し、排水に影響を与えている。
- 敷地内の樹木の剪定が行われていない。
- 敷地内の雑草が、大人の膝下以上まで伸びている。
- 敷地内の雑草（ツタ類）が、建物の入口までのアプローチ又は、建物の出入口を覆っている。
- 台風・大雨の際、玄関内部への流入がある。

#### ■不動産登記・相続

- 建物の登記（滅失登記共）がされていない。
- 増築部分・別棟など、登記されていない建物が存在する。
- 相続登記（名義変更）がされていない。
- 相続問題で協議中である。
- 相続について対処できていない。
- 相続人が複数存在する。
- 相続人が不在。
- 相続手続き中である。
- 土地について、共有名義人が複数存在する。
- 建物について、共有名義人が複数存在する。

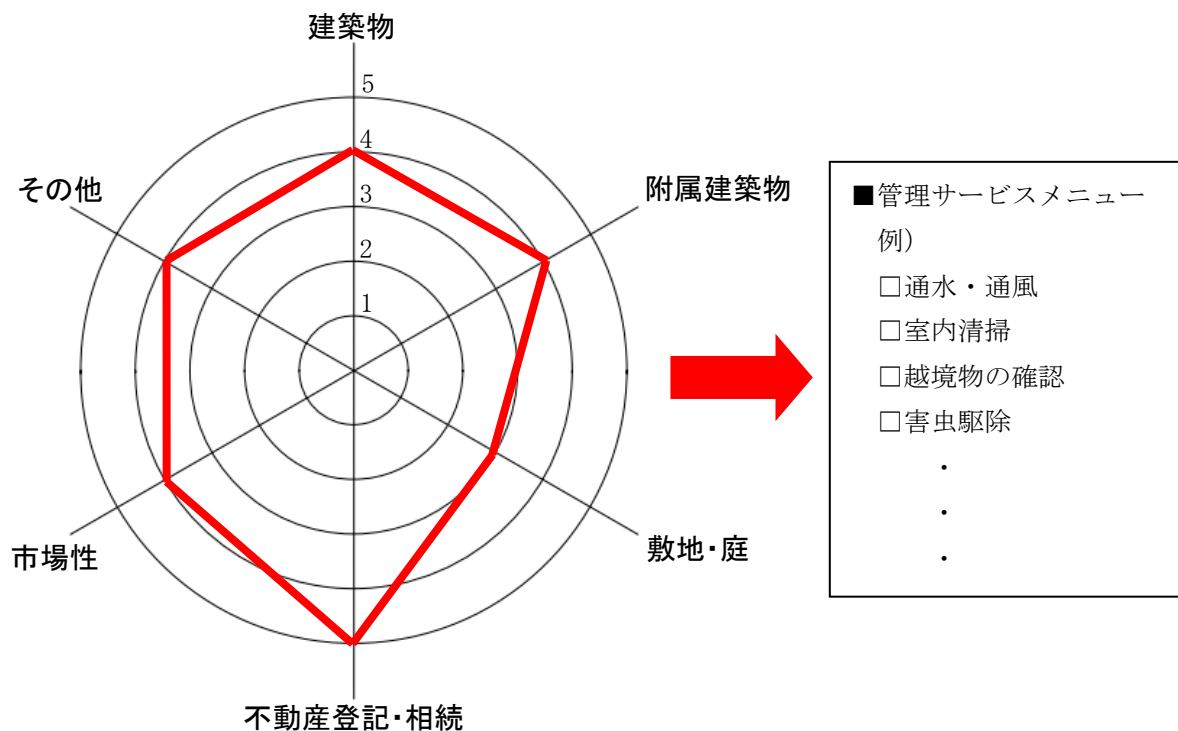
#### ■市場性

- 路線価が設定されていない。
- 主要交通機関からの距離が、10キロ以上離れている。
- 教育施設からの距離が、10キロ以上離れている。
- 土砂災害・浸水被害・火災被害を受けたことがある。
- 空き巣に入られたことがある。
- 事故物件である。
- 4M以上の道路に接道していない。
- 宅地造成防災区域内・砂防指定地域内である。
- 臨海部防災地区内である。
- 未線引き地域である。
- 近隣に「海」・「河川」・「水路」・「山」・「崖」・「雑木林」が存在する。
- 敷地が不整形である。
- 公共用下水設備の整備が進んでいない区域である。
- 都市ガスの整備が進んでいない区域である。
- 近隣に「墓地」・「寺院」・「神社」がある。

#### ■その他

- 将来は核家族世帯である。
- 65歳以上で独り暮らしである。
- 老老介護世帯である。
- 所有者が介護施設などに入所中で、常時在宅でない世帯である。
- 所有者（独り暮らし）が、所在が不明である。
- 所有者（家族を含む）が、長期出張中若しくは海外単身赴任中である。
- 所有者（独り暮らし）が、病気の為入退院を繰り返している。
- 「浄化槽の法令点検・処理」・「プロパンガスボンベの処理」が出来ていない。
- 郵便ポストの広告などが処理できていない。
- 郵便物の転送手続きができていない。
- 敷地内に、ゴミ等の不法投棄物がある。
- 台風時・大雨時・地震時などの場合に、どの様な状況かすぐに確認できない。
- 解体したいが、資金がない。
- 解体したいが、解体すると固定資産税額が上がるので、躊躇している。
- 物件価格の下落により、売却したくてもできない。

図1 チェックリストレーダーチャート



※目視チェックリストや上図レーダーチャート図を用いて、現在の管理状況が瞬時に確認でき、消費者が管理サービスメニューを決める要素となる。

「消費者が管理を必要とする項目の見える化基準」のチェック数より、各項目の指標レベルを把握し、上図レーダーチャートへ反映させる。

<p>■建築物</p> <p>チェック数 1～ 5 レベル1 <input type="checkbox"/></p> <p>6～10 レベル2 <input type="checkbox"/></p> <p>11～15 レベル3 <input type="checkbox"/></p> <p>16～20 レベル4 <input type="checkbox"/></p> <p>21～25 レベル5 <input type="checkbox"/></p>	<p>■附属建築物</p> <p>チェック数 1～ 3 レベル1 <input type="checkbox"/></p> <p>4～ 6 レベル2 <input type="checkbox"/></p> <p>7～ 9 レベル3 <input type="checkbox"/></p> <p>10～12 レベル4 <input type="checkbox"/></p> <p>13～15 レベル5 <input type="checkbox"/></p>
<p>■敷地・庭</p> <p>チェック数 1～ 3 レベル1 <input type="checkbox"/></p> <p>4～ 6 レベル2 <input type="checkbox"/></p> <p>7～ 9 レベル3 <input type="checkbox"/></p> <p>10～12 レベル4 <input type="checkbox"/></p> <p>13～15 レベル5 <input type="checkbox"/></p>	<p>■不動産登記 相続</p> <p>チェック数 0～ 1 レベル1 <input type="checkbox"/></p> <p>2 レベル2 <input type="checkbox"/></p> <p>3 レベル3 <input type="checkbox"/></p> <p>4 レベル4 <input type="checkbox"/></p> <p>5 レベル5 <input type="checkbox"/></p>
<p>■市場性</p> <p>チェック数 1～ 3 レベル1 <input type="checkbox"/></p> <p>4～ 6 レベル2 <input type="checkbox"/></p> <p>7～ 9 レベル3 <input type="checkbox"/></p> <p>10～12 レベル4 <input type="checkbox"/></p> <p>13～15 レベル5 <input type="checkbox"/></p>	<p>■その他</p> <p>チェック数 1～ 3 レベル1 <input type="checkbox"/></p> <p>4～ 6 レベル2 <input type="checkbox"/></p> <p>7～ 9 レベル3 <input type="checkbox"/></p> <p>10～12 レベル4 <input type="checkbox"/></p> <p>13～15 レベル5 <input type="checkbox"/></p>

## 業者選定判断基準

空き家管理等のサービスを安心して選択できるようにするための基準（総合的判断基準）、即ち「空き家管理サービス提供者の選定基準」についての検討を行いました。

なお、消費者と事業者間の取引において注意すべき一般的な内容については省略し、空き家管理ビジネスに関連する内容に限定した。

### ■基準の策定方法

空き家管理業を統括する法律がない中で消費者が判断しやすいように広告宣伝時→業者の資質→業務内容・料金→契約体制→事業体制の順を追ってまとめた。

検討部会では、ハウスクリーニング業、造園業、便利屋業、遺品整理業、不動産業などの意見を直接聞き議論を進めた。

検討委員から①本業と空き家管理代行業としての区分をどのようにしているのか、②関連業種との業務提携、③営業許可、④業歴、⑤個人情報取り扱い⑥価格の決定根拠⑦業務委託契約書、⑧廃棄物処理、⑨近隣トラブル処理などの指摘があり議論を重ねた。

空き家管理の看板はあげているものの、何れも業者も本業が中心で、将来性を求め参入していることや他業種との業務提携(紹介制度)については否定しないとの回答があった。

営業許可については建設業等登録などの本業の登録を表示しているが、便利屋業については登録制度がなく、営業している実態がわかった。本業歴は長いが管理業歴は3年から5年程度、個人情報の取り扱いについては周知しているものの書類整備などが未整備、価格については月5,000円からなど、表示はあるが根拠はいずれも明確でないことがわかった。

業務委託契約書については全ての業種に整備されているが内容が不安との声があった。廃棄物処理については全ての業者が廃棄物処理・運搬業者との提携をしていた。

近隣トラブルで一番多いのは路上駐車トラブル、次に家財・備品紛失事故、所有者死亡時の処理などが報告された。トラブル処理はいずれも代表自身が行っていた。

### ■契約締結までチェックポイント

#### □誇大広告やおとり広告などを行っていないか？

誇大広告とは、「商品の内容・価格などが実際より優れているように表現し、消費者に誤認を与える広告」をいい、おとり広告とは「実際には取引する意思がない場合のその商品・サービスについての表示」などをいいます。

空き家管理の広告において誇大広告やおとり広告を特定するのは容易ではありませんが、「月に1回程度の空き家管理で建物の状態を適正に維持できる」と表示するようなことは誇大広告に抵触する恐れがあります。

また、実際にはあり得ない価格で空き家管理の広告をし、他の関連ビジネスに誘導するようなケースにも注意しましょう。

ただし、空き家管理は、利活用のためのリフォーム工事や除却のための解体工事、売却や賃貸の媒介など空き家の出口ビジネスや、造園、ハウスクリーニング、不動産警備など他業種との連携ビジネスとして取り組まれることも多くあり、現在のところ、これらは空き家管理ビジネスを定着させるために、許容できるアプローチだと考えられています。

#### □個人情報の取り扱いは適切か？

前述のように、空き家管理サービスは他の関連ビジネスと連携して提供されるケースが多いため、空き家管理サービス提供者が、消費者の個人情報をサービス提供者の兼営事業の営業行為に利用することが考えられます。

サービス提供者は、空き家管理サービスに必要な個人情報の取り扱い（利用目的の特定、利用目的の制限等）について消費者に説明する義務がありますが、一方の消費者もサービス提供者の兼業の内容（主たる事業など）について把握しておくことが望ましいでしょう。

#### □管理事業者の空き家管理戸数等の実績

一般的に数多くの実績を持つ管理事業者の方が、実績の少ない管理事業者よりも信頼性が高いと考えられます。

しかし、空き家管理市場の規模は小さく、新規参入業者がこれから増加していくと思われる環境であることから、実績よりも管理体制やサービスの内容、表示方法、説明などを重視した方が良いと思われます。

#### □関連する事業はあるか

関連する事業を行っているか。例えば、片付け・遺品整理サービス、リフォームサービス、不動産管理業、不動産仲介業、ハウスクリーニング業、給排水設備業、警備業など本業があれば本業は何か。

#### □提供しようとする空き家管理の内容とその価格が表示されているか？

空き家管理サービスは、空き家管理の基本的なサービス内容の「基本サービス」と消費者の希望で選択できる「オプションサービス」、その他「特別なサービス」で構成するのが一般的です。

「基本サービス」では、複数の空き家管理メニューから必要最小限と思われるメニューをピックアップしてパッケージにし、頻度や作業時間と料金を表示します。

この時、消費者に空き家管理が受け入れられやすいような料金設定をするのが一般的です。

「基本サービス」のパッケージから外した空き家管理の基本的なサービスや、消費者が選択することが少ないと思われるサービス、比較的高額なサービス、スポット（単発の）サービスなどは、「オプションサービス」として表示されます。

「特別なサービス」とは、インスペクション（住宅診断）、耐震診断、白蟻診断、修繕工事、不要家財の処分、植栽の剪定、祭祀代行、不法投棄物の処分など空き家に関する様々なサービスです。

これら、空き家管理サービスについては、その内容と料金が的確に表示されていなければなりませんし、料金の表示がない場合には、見積りをした後に消費者の発注を受けてそのサービスを提供しなければなりません。

なお、管理の対象となる空き家が、管理事業者の本拠から遠隔地にある場合や建物の規模が著しく大きい場合などに加算金が発生したり、契約時に一時金が生じたりするケースがありますが、これらについても料金が生じる場合は表示が必要です。



**□管理業務委託契約（もしくはこれに類する契約）の内容が説明され、書面で交付されているか？**

空き家管理業者は、「消費者と空き家管理サービスの提供に関して契約を締結しようとする時に、その取引の条件について説明しなければならない」とか、「契約を締結した場合に契約の締結に

関する事項を記載した書面を遅滞なく消費者に交付しなければならない」という法令はありません。

空き家管理業は、誰でも自由に行うことができ、業法の定めもありません。

しかし、取引の公正の維持や契約上のトラブル、消費者の保護（ひいては事業者のリスク管理）などを真摯に考える空き家管理事業者であれば、契約内容の事前説明や書面の交付を行うことは、必要不可欠と考え実施するでしょう。

**□営業許可について**

事業の営業許可について。例えば建設業許可（大臣・知事 特定・一般）、古物商許可、一般廃棄物収集運搬許可、産業廃棄物収集運搬許可、宅地建物取引業・警備業許可。

**□従業者有資格**

従業者が有する資格について。例えば建築士、宅地建物取引士、土地家屋調査士、浄化槽管理士、電気工事士、空調設備士、造園技能士など。

**□管理業務委託契約書（もしくはこれに類する書面）には、以下の項目が記されているか？**

- ・管理の対象となる空き家の所在等空き家を特定するために必要な表示・業務委託の内容（提供する管理サービスの内容や時間、頻度）とその価格（支払方法）・業務委託の内容に含まないサービスを依頼する場合の手順（見積り、契約）
- ・業務報告の方法、頻度、契約期間
- ・契約の解除に関する定め
- ・損害賠償額の予定又は違約金に関する定めがあるときは、その内容
- ・管理事業者の名称及びその住所
- ・クリーニングオフ制度が適用できる取引である場合にその説明
- ・緊急時の対応（含まれていないとすればその旨の表示）

これらは、契約書に含まれていなければならないと考えられる項目です。

**□鍵の受け渡しをする場合に預り証の発行はあるか？**

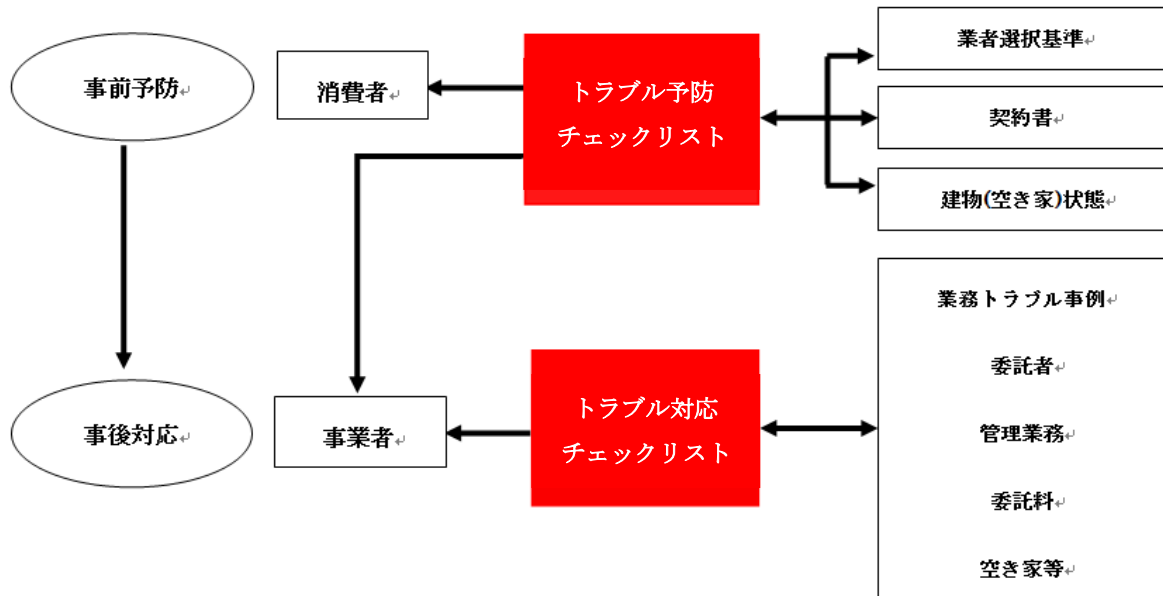
管理事業者が消費者から鍵の預かる場合に、管理事業者が鍵の預り証を発行してその受け渡しを記録に残すことは、後日のトラブルを避けるために効果があります。

また、鍵の受け渡しに際しては、その目的（管理のため）を明らかにして、建物の引き渡してないことを預かり証に付記したり、契約書に記載しておいたりすることも大切です。

## 2) トラブル事例解決チェックリスト

消費者が安心して管理サービスを利用できるよう、事前予防できるトラブルについて情報収集・整理を行った。

図2 事前予防・事後対応ニュアル相関図



### 消費者向け トラブル予防チェックリスト

#### ■業者選定

- 管理料金に比べ、過大な管理作業を期待され、依頼者から苦情を受けた。
  - 広告内容に誇大な表現はないか
- 新規参入業者の、未経験トラブルによる苦情が発生した。
  - 実績はあるか、本業は何か
- ビジネス誘導による、関連ビジネスへの誘導トラブルの発生。
  - 関連事業はあるか
- 管理内容についての取決めが不明確であった為に、想定外の費用を支払わねければなかった。
  - 明確な管理内容と価格表の確認
- リサイクル品を回収し、売買による利益分を還元してもらえないトラブルが発生。
  - 営業許認可（古物商の許可・一般廃棄物収集運搬業許可）はあるか、提携先は

#### ■契約内容

- 作業中の新たな変化・トラブルが伝わらず追加費用を請求された。
  - 基本とオプションの違いは明確か
  - 基本作業を超える場合は作業の前に報告をする取り決めはあるか
  - 素早い変化の報告手段ができるか（遠方）
- 近隣住民や自治会からクレームがあるがどこまで対処すべきか。
  - 周辺の生活環境に悪影響を及ぼさないような適切な管理をするためには、委託する管理業務で必要かつ十分かを事前に依頼者と検討する
- 管理内容についての取決めが不明確であった為に、想定外の費用を支払わねければなかった。
  - 料金は管理業務の内容に照らして妥当か
- 作業報告書の内容が理解できない、写真だけでは分からない
  - 報告書は業務内容を把握できるものか、作業項目ごとの報告書作成が出来ているか

- 管理物件内のものが紛失、破損により依頼者より損害賠償責任を問われた。
  - 業者が免責される事由は明確か
  - 受託時の記録作成など免責項目の明確化をしているか

#### ■空き家等

- 受託管理中に建物が崩壊・飛散・悪臭によるトラブルが発生。
  - 「特定空き家等」、「危険空き家」になっていないか、修繕の必要はないか。
  - そのまま放置すれ、倒壊等著しく保安上危険となるおそれのある状態ではないか。
  - 著しく衛生上有害となるおそれのある状態ではないか。
  - 適切な管理が行われていないことにより著しく景観を損なっている状態ではないか。
  - 周辺的生活環境の保全を図るために放置することが不適切である状態ではないか。
- 管理物件内のものが紛失、破損により依頼者より損害賠償責任を問われた。
  - 建物内に高価品はないか。建物内に紛失または損壊されては困る物はあるか。
- 近隣から空き家が鼠の住処になっているとの苦情がある。
  - 建物または敷地に動物が出入りしていないか。
  - すでに周辺の住民から苦情を受けていないか。

### 3) 保険等による空き家保有リスクの低減の検討

#### ■消費者リスク

##### i. 空き家保有リスク（消費者）

相続等を契機に遠方に居住する空き家所有者や相続人不明の空き家が増加していること等を背景に適正な管理がなされず、建物や塀等の倒壊、屋根材・外壁材の飛散・落下、火災の発生、不審者の不法滞在・不法侵入などの空き家周辺に迷惑をかける（外部不経済）ことや、地震や台風など、自然災害による建物毀損、外部不経済が原因で起こる近隣トラブルなど想定されます。

##### ii. 保険加入の推奨

以上の保有リスクから、空き家リスクを明確にすることにより、消費者が火災保険に加入することを推奨し、管理契約時点で加入の確認を行う。

火災保険の加入がされずリスクが担保されていない場合は加入を義務付けるなどの措置が必要になります。

##### iii. 消費者リスクの低減策

居住用の建物は「住宅物件」として住宅火災保険（保険会社により各種商品があります。）の対象ですが、住居として使用される見込みのない空き家住宅は、通常「一般物件」として取り扱われ、店舗併用住宅と同様に普通火災保険の対象になります。

普通火災保険の保険料は、住宅火災保険の保険料と比較しますと約2倍に高くなっています。また、空き家の状態などによっては火災保険の引き受けが断られる場合があります。

地震保険は、住宅のみに使用される建物及び居住併用建物と、そこに収容される家財だけを対象にしています。

したがって、空き家の火災保険が「一般物件」の場合は、地震保険に加入できません。

**住宅物件料率 < 適正な管理空き家 割引料率 < 空き家料率 = 一般物件料率**

そこで適正な管理がされている空き家について、割引適用をできないかをA保険会社に検討を求めが、『現行法においては、割引料率の適用はできない』との回答だった。

【今後の課題】 ※A社とのヒアリングに基づき整理

- 引き受けることが出来る建物の明確な判断基準。  
(建物構造・老朽度・耐震性能・築年数等)
- 適正な管理の有無。(定期的な目視・巡回・修繕・管理履歴等)
- 保険契約数の確保

## ■管理事業者リスク

### i. 所有者の工作物責任の賠償

空き家所有者には無過失責任の工作物責任があることから、管理事業者の善管注意義務違反が原因で所有者の工作物責任に至った場合は、所有者から損害賠償を請求される恐れがある。したがって、管理業務の範囲やその頻度について契約に明記し、その内容を忠実に履行するとともに、問題点の有無については、遅滞なく報告(必要な改善案を含みます。)を行うことが大切です。

### ii. 器物損壊、盗難

管理事業従事者の不注意などにより、空き家内の荷物や建物に損害を与える恐れがあります。巡回時の施錠忘れが原因で盗難があった場合、あるいは、窓の閉め忘れにより雨が吹き込み建物内部や家財に被害を与えることも考えられます。

i・iiのリスクを回避するため、空き家管理事業者は、賠償責任保険(保険会社によって商品の名称が異なります。)など、その業務により引き起こした損害を賠償できる保険に加入することが必要です。

### iii. 管理事業者リスクの低減策

A社が現在商品として、賃貸管理業者に販売している(契約者は協会等)、業務過誤賠償責任保険(主契約)+賃貸住宅管理業特約を、管理業者向けに業務過誤賠償責任保険(主契約)+空き家管理業特約をセットした保険が望まれる。

【今後の課題】 ※A社とのヒアリングに基づき整理

- 保険を組立てる上で、空き家管理業務での、法律上の賠償責任の有無。
- 管理内容の確認とその上での業務ミスは何か。  
(報告ミス・業務上の着服・業務上の物的破損・施錠ミス・個人情報漏洩等)
- 免責事項の取り決め。
- 管理者の現場までの通常時における到着時間。  
保険料低減までの議論まで到達出来ず、今後意見交換を続けることとした。

## ②業界コンプライアンスの増進を図る取組

### 1) 空き家対策士制度の検討

空き家所有者や地域、自治会が求めるものは、空き家問題の相談のためのワンストップ窓口と空き家の未然防止や発生後の空き家の管理・利活用などの総合的なコーディネーターとしての役割がある。行政をはじめ各分野の専門家の調整や関連ビジネスへの取り次ぎを担う、担い手が必要になる。

#### ●空き家対策士役割の検討

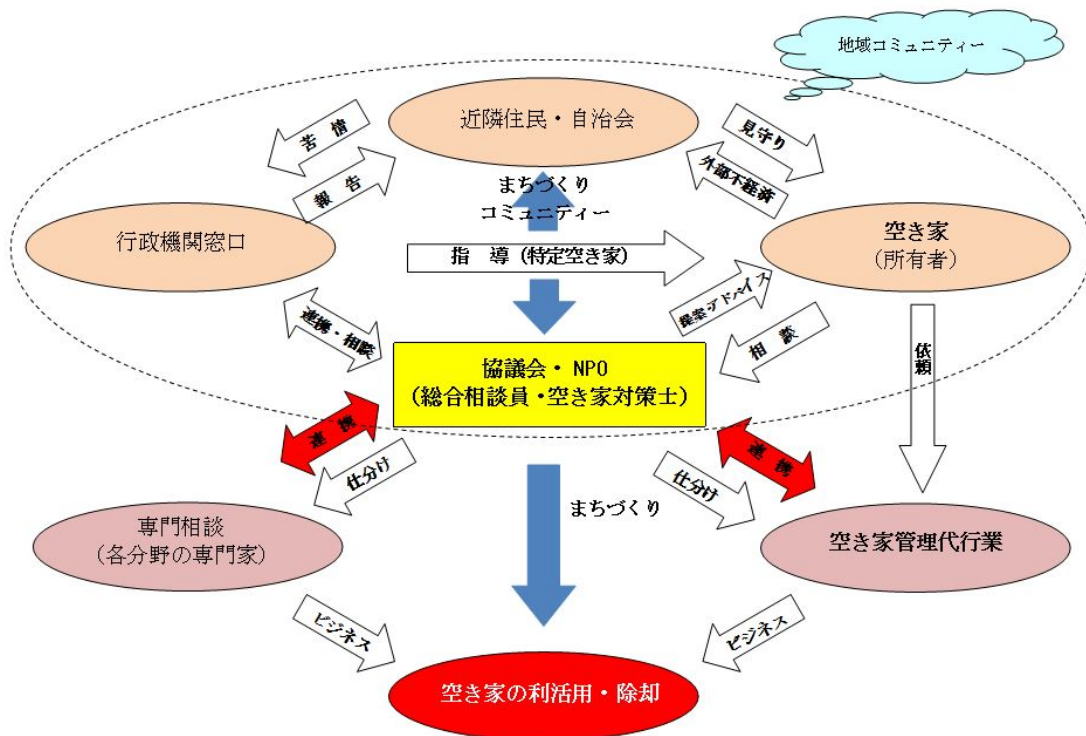
- i. 消費者、地域が求める空き家問題の相談を受ける者。  
→建築、不動産、権利調整、近隣対策、見守りなどの知識。
- ii. 地域での総合コーディネーター。  
→空き家所有者・自治会・行政との連携、情報集約、街づくり支援。  
→空き家管理業を中心とした未成熟ビジネスの担い手育成、関連ビジネスへの波及支援。

#### ●空き家対策士の育成

行政や地域と綿密な関係を構築、維持できる人材が求められ又幅広い知識を有し空き家問題を広義の管理(時間軸での長期管理)と狭義の管理(個別管理)を理解し、管理・利活用・除却に区分しながら各専門家(専門業も含む)に繋げる役割。

- (一社)空き家相談士協会(東京都杉並区)を今年2月に設立、専門知識と高い倫理観を持つ資格者制度の普及を図る。宅地建物取引士、建築士、不動産鑑定士等の有資格者を中心に今年度の研修会、資格付与試験の実施計画を策定している。
- 研修内容:空き家総論・建築・不動産・税務・法務・地域計画・街づくり・介護概論・行政連携等を予定。

図3 空き家を取りまく地域連携と空き家対策士



### ③空き家管理ビジネスの事業環境を図る取組

#### 1) 空き家管理ビジネスマニュアルの改訂

空き家管理の必要性を中心とした、平成25年度版「空き家管理ビジネスマニュアル」を、新規参入者や異業種参入者を育成する為の、ガイドラインや空き家関連ビジネスの基本知識となるマニュアルの改訂を行った。

改定・追加項目と主な内容は次のとおりである。

#### ■改訂・追加項目と主な内容

※（ ）内はマニュアルの該当ページ

- 空き家に関する用語の定義 (P5～P6)
  - ・事業者が理解しやすいように、空き家関連用語の解説を明記。
- 総合的判断基準 (P18～P29：前掲)
- 管理代行業者選定基準 (P30～P33：前掲)
- 空き家管理業務委託契約書 (付属資料：後掲)
  - ・消費者、業者がわかりやすい業務委託契約書の作成
- 個別管理サービスメニュー (P44)
  - ・消費者が求める個別メニューとして、定期的な巡回及び外部写真撮影、建物・附属建物外観目視点検及び写真撮影、敷地・庭の目視点検及び写真撮影、建物内部の目視点検及び写真撮影 近隣対応等を列記し、必要な業務を選択可能にした。
- 空き家の片づけと遺品整理 (P51～P52)
  - ・空き家管理委託の中でも片付けや遺品整理の依頼があることも考えられるので、空き家内部の片付けと遺品整理のポイントと注意点について整理。
- 事業者向けトラブル対応チェックリスト (P55～P56)
  - ・委託者・管理業務・委託料・空き家等に区分し、事後対応せざるを得ないトラブル対応を作成。
- 空き家と相談業務 (P66)
  - ・相談者(依頼者)の方向性を阻害する要因を総合相談業務と専門相談業務に分けて適正管理・利活用相談に対応する流れを作成。
- 空き家の異業種連携 (P67：後掲)
  - ・空き家が時間軸上で変化に応じたビジネスモデルを列記した。
- 空き家と行政・地域連携～まちづくり (P68～P69：前掲)
  - ・空き家問題を所有者だけではなく地域や行政、NPOが連携して取り組む地域コミュニティの形を示した。

以下、前記等との重複部分を除き、マニュアルへの主な追加項目である「事業者向けトラブル対応チェックリスト」の内容を提示する。

i. 委託者

委託者に相続が発生し、誰が引き継ぐのかが定まらない。

→契約書に委託者が死亡したら契約が終了することを明記。

契約が終了すれば、管理業務をしなくてもよい。

相続人の一人に鍵を引き渡す。

委託者以外の親族から、立ち入りを断られた。

→所有者から委託を受けるようにすること。

所有者から委託を受けているから権限があるといえよ。

ii. 管理業務

過大な管理業務を期待していた委託者から、十分な管理業務がなされていないと苦情を受けた

→管理業務の内容を明確かつ具体的に記載しておく。

それに対応した報告書を作成する。

自分がすべきことはこれだけですといえよ。

委託者から、頼みもしていないことをされたとの苦情を受けた。

→上記と同様。

頼まれたことしかしていないという。

委託者から、建物内の物品がなくなったと言われた。

→契約時に、物品を相互に確認し、書面・写真を作成しておく。特に高価品。

近隣住民から、不審者と間違われた。

→委託契約書をみせる。契約書に第三者にみせることを承諾する旨を明記。

近隣住民や自治会から要望を受けるも、委託者が応えない。

→近隣住民や自治会に管理業者の責務を説明し、委託者本人に伝えることしかできないという。

iii. 委託料

オプション業務を頼まれたので、別料金を請求したところ、支払わないと言われた。

→契約書を明確にしておく。

業務に着手する前に、オプション業務に関する書面を作成する。

iv. 空き家等

空き単に入られた。

→契約書に明記

管理業者がいつどこを開錠し、施錠したかを記録化しておく。

入られるおそれのある箇所の有無を確認し、伝えておく。

受託者の責任はないことを説明する。

出火した。

→契約書に明記。

出火の原因となりそうな箇所を確認し、伝えておく。

受託者の責任はないことを説明する。

台風・地震の被害を受けた。

→契約書に明記・被害箇所の確認・今後の管理方法について協議する

動物が出入りしている。

→契約書に明記。

直ちに報告する・対応について協議する

建物が損壊し、けが人がでた。

→契約書に明記・損壊箇所の確認・受託者の責任はないことを説明する。





○支払い方法

契約初年度は契約開始から2週間以内に1年間分の報酬を一括で振り込んで頂きます。  
 振込確認後、巡回を開始させて頂きます。  
 契約完了後2週間以内に入金がない場合は、本契約は自動解除となります。  
 2年目以降は一括で振り込むか、もしくは翌月分を月末までに振り込むかを選択できます。  
 なお、振り込み手数料は甲の負担となります。

○報酬振込先

銀行名	_____
支店名	_____
口座番号	_____
口座名義	_____

○個別管理業務内容

1. 個別管理業務：1回 120分程度

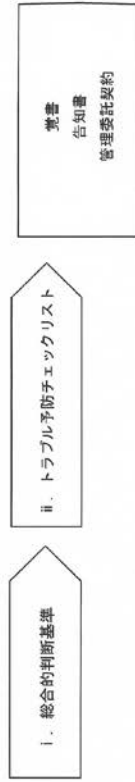
_____
_____
_____
_____
_____
_____

2. 上記以外の管理業務

○巡回頻度・管理報告書

巡回頻度	毎月1回 月末までに現地確認
管理報告書	巡回後1週間以内に管理報告書作成・郵送（メール報告可）

○契約までの工程



※Ⅰ・Ⅱは管理委託契約業者が行わずコーディネーターなどが行う事もある。

(契約の目的)

第1条 甲は乙に対し、目的物件の管理を委託することを目的として本契約を締結する。

(目的物件の範囲と内容)

第2条 甲は、表記に記載された目的物件の状況を乙に提示し、乙は甲より指定された範囲を管理範囲として管理業務を行うものとし、目的物件の一部が管理範囲から除外された場合には、除外された部分の管理責任を負わないものとします。但し、甲は、緊急並びに止むを得ない場合に乙が立ち入ることについては認めるものとします。

2 甲は書画、骨董等の貴重品については、原則として、残置しないものとし、目的物件の範囲には書画、骨董等の貴重品は含まないものとします。甲は、目的物件内に残置する場合には、その物品を乙に提示し、紛失、損害等その物品に関するることについて、乙の責任を一切問わないものとします。

(細の引き渡し)

第3条 乙が鍵の引き渡しを受けける場合には、鍵の保管・管理について責任を負うものとします。

(管理業務の内容)

第4条 甲は、表記の業務（以下「委託業務」といいます。）を乙に委託します。

2 本契約における管理とは、表記の業務を遂行することを言い、乙は民法717条所定の占有者や建築基準法第8条所定の管理者又は占有者など法律上の占有者又は管理者としての責任を負うものではありません。このことは乙が鍵の引き渡しを受けた場合も同様です。

(第三者への再委託)

第5条 乙は、甲の承認を得て、前条の業務の全部又は一部を第三者に再委託することができます。  
 2 乙は、再委託した業務の処理について、甲に対して、自らなしたと同等の責任を負うものとします。

(業務指図権限等の授与)

第6条 甲は、委託業務について、業務指図者（以下「丙」といいます。）に乙の業務執行に対する、指図権限並びに報告受領権限を与えらるものとします。

(委託の証明措置)

第7条 甲は、乙から要請があった場合には、乙に対して、委任状の交付その他委託業務を委託したことを証明するために必要な措置を取らなければなりません。

(善管注意義務)

第8条 乙は、善良なる管理者の注意をもって、委託業務を行わなければならないものとします。

(管理料金の支払い)

第9条 甲は、乙に対して、表記の記載に従い、料金（以下「管理料金」といいます。）を支払わなければなりません。

(委託業務の報告)

第10条 乙は毎月月末までに、委託業務に係る報告書を作成し、甲または甲の指定する者に報告しなければなりません。

(甲からの連絡、通知義務)

第11条 甲は、この契約期間中に委託業務に関して、甲並びに関係者の関与で乙の執行に支障が生じる事項（目的物件の甲の自己のためにする使用を含む。）を予見又は発見したときは、速やかにその旨を乙に連絡しなければなりません。

2 甲は、表記で表示した目的物件の権利関係等に変動が生じたときは、その旨を速やかに書面にて、乙に通知しなければなりません。

(前条の義務違反に対する費用等の請求)

第12条 乙は、前条の場合において、乙の損失または乙による費用等の支払が発生したときは、当該損失または費用等の相当額の支払を甲に請求することができます。

(保険等加入義務)

第13条 甲は、目的物件に対し、乙と協議して相応な建物の火災保険、家財保険特約、施設の賠償責任保険その他必要な保険に加入しなければなりません。

2 乙は、本委託業務の委託にあたり、請負賠償責任保険・管理下財物賠償責任保険に加入するものとします。

(免責事項)

第14条 甲が次の各号に掲げる損害を受けたときにも、乙はその損害を賠償する責任を負わないものとします。

- 一 天災地変等不可抗力による損害
  - 二 乙の責めに帰すことができない目的物件の倒壊、損壊したことにより、歩行者、隣地居、住者等の第三者に与えた損害
  - 三 乙の責めに帰すことができない火災、盗難等の事故の発生による損害
  - 四 乙が善良なる管理者の注意をもって管理業務を行ったにもかかわらず生じた諸設備の故障による損害
  - 五 乙の報告による危険回避並びに改善提案を甲が実施しないことに起因する賠償責任並びに損害、甲の責任において管理する、目的物件内の書画、骨董等の貴重品の火災、盗難等の事故の発生による損害
- 七 前各号に定めるもののほか、乙の責めに帰すことができない事由によって生じた損害

(有効期間)

第15条 この契約の有効期間は、表記に記載するとおりとします。

(更新)

第16条 この契約の有効期間は、甲及び乙の合意に基づき、更新することができます。

2 前項の更新をしようとするときは、甲又は乙は、有効期間が満了する3ヶ月前までに、相手方に対し、文書でその旨を申し出るものとします。

3 前2項による有効期間の更新に当たり、甲乙間で契約の内容について、別段の合意がなされなかつたときは、従前の契約と同一内容の契約が成立したものとみなします。

(契約の解除)

第17条 甲又は乙がこの契約に定める義務の履行に関してその本旨に従った履行をしない場合には、その相手方は、相当の期間を定めて履行を催告し、その期間内に履行がないときは、この契約を解除することができます。

2 次の各号のいずれかに該当する場合には、甲、乙は、この契約を解除することができます。

- 一 乙がこの契約に係る重要な事項について故意若しくは重大失により事実を告げず、又は不実のことを告げる行為をした
  - 二 乙の責に帰すべき事由により甲に損害を与えたとき
  - 三 乙が差押、仮差押、競売、その他公権力の処分を受け、または破産、特別清算、会社更生、民事再生の申立があったとき
  - 四 乙が監督官庁より営業停止または営業免許・営業登録の取消しなど行政処分を受けたとき
  - 五 甲が差押、仮差押、競売、その他公権力の処分を受け、または破産、特別清算、会社更生、民事再生の申立があったとき
- 3 乙が前項の各号の一つにても該当し、それにより甲が損害を被った場合、甲は、契約解除の有無にかかわらず、乙に対して損害の賠償を請求することができます。

(契約の申入れ)

第18条 甲又は乙は、その相手方に対して、少なくとも3か月前に文書により解約の申入れを行うことにより、この契約を終了させることができます。

2 前項の規定にかかわらず、甲は、3か月分の管理料金を乙に支払うことにより、同時にこの契約を終了させることができます。

(契約終了時の処理)

第19条 この契約が終了したときは、乙は、甲に対し、鍵並びに目的物件に関する書類及び保管する書類を引き渡すものとします。

2 乙は速やかに甲の指定する者がある場合には、指定する者に対し委託業務の事務引き継ぎを行い、保管中の金員、預り金等がある場合には速やかに精算し返還しなくてはなりません。

3 第14条1項五号、六号による場合は、目的物件を相続する者に対して管理業務の終了を通知し、費用の清算、鍵の引き渡し等の依頼者死亡後の契約終了にかかるとする。

(守秘義務・個人情報の保護)

- 第20条 乙は委託業務を執行する上で知り得た秘密事項を正当な理由なく漏らしてはなりません。
- 2 乙は、前項と同様に知り得た甲または関係者等の個人情報については、個人情報の保護に関する法令およびその他の規範を遵守し、個人情報の適正な保護と取り扱いをしなければなりません。また、乙は第3条に定める再委託においては、当該委託を受ける者に対して必要な監督措置を講じなければなりません。
- 3 前2項の規定は、次の各号の場合には適用されないとします。
- 一 甲が承諾した場合
  - 二 監督官庁、裁判所その他の公的機関の法令に基づく命令、要求又は要請（アからウまでに定めるものを含みます。）に従って開示する場合
  - ア 民事訴訟法第186条又は家事審判規則第8条に基づく調査の嘱託
  - イ 刑事訴訟法第197条第2項に基づく照会
  - ウ 国税犯則取締法第1条第3項に基づく照会

(クーリング・オフ)

- 第21条 甲は、訪問販売（特定商取引に関する法律第26条第5項各号に定める訪問販売を除きます。以下以下同じ。）又は電話勧誘販売（同法第26条第6項各号に定める電話勧誘販売を除きます。以下同じ。）の方法で本サービス契約を締結した場合（甲が営業のために又は営業として契約を締結した場合を除きます。）、書面により本契約の解除（以下本案において「クーリング・オフ」といいます。）を行うことができるものとします。
- ただし、甲が契約書及び本約款を受領した日から起算して8日を経過した場合においては、この限りではないものとします。
- 2 クーリング・オフは、甲様がクーリング・オフに係る書面を発送した時にその効力を生ずるものとします。
- 3 乙は、クーリング・オフがあった場合においては、そのクーリング・オフに伴う損害賠償の支払を請求することができないものとします。
- 4 クーリング・オフがあった場合において、本契約に関連して金銭を受領しているときは、甲に対し、速やかに、その全額を返還するものとします。

(看板等設置承諾)

- 第22条 乙は甲が委託業務において、看板等の設置について承諾した場合については、看板等を設置することができるとします。その内容について事前に甲と協議し、承諾を求めなければなりません。
- 2 看板設置費用については、甲の負担とします。

(合意管轄裁判所)

- 第23条 この契約に起因する紛争に関し、訴訟の提起等裁判上の手続きをしようとするときは、目的物件の所在地を管轄する地方(簡易)裁判所をもって管轄裁判所とします。

(契約内容の説明)

第24条 甲及び乙は、本契約内容につき、契約締結前において、あらかじめ乙から甲に対して本書面等により説明がなされ、甲は当該説明を受けた上で本契約を締結したことを確認しました。

特約事項


甲及び乙は、乙から本契約の内容の説明がなされたこと、甲乙間で本契約が成立したことを証するため、本書面2通を作成し、甲・乙記名押印の上、各1通を保有する。

平成	年	月	日
甲：委託者	住	所	印
氏	名		
丙：業務代理人	住	所	印
氏	名		
乙：受託者	住	所	印
氏	名		



### 3) 事業者が採算のとれるビジネスモデルの検討・構築

地域モデル地区を設定し、自治会との連携の中で狭義のスケールメリット・リスク管理関連業種連携・流通促進を模索して、ビジネスモデルを検討した。

空き家の情報収集（アンケート・実態調査）から、空き家の集中管理代行によるビジネス化を進めた（戸数：約400戸 内 空き家26戸）。

図4 モデル地区エリア図（参考図）

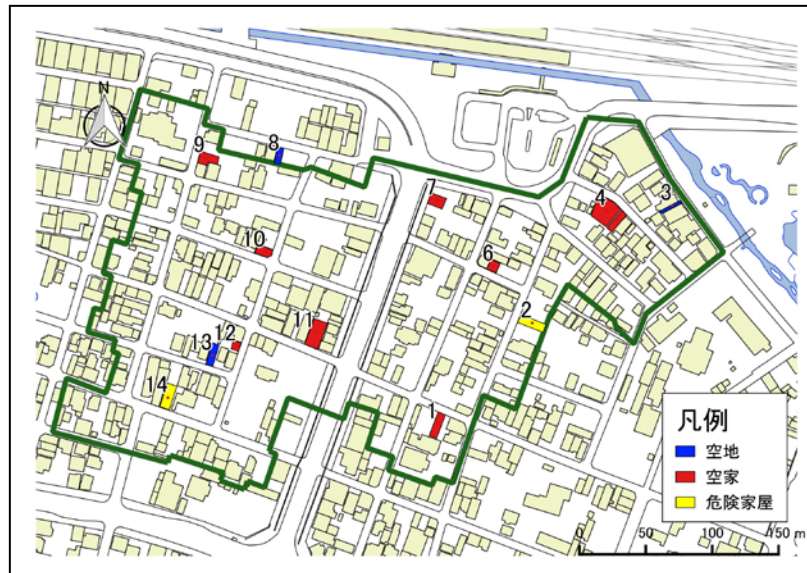
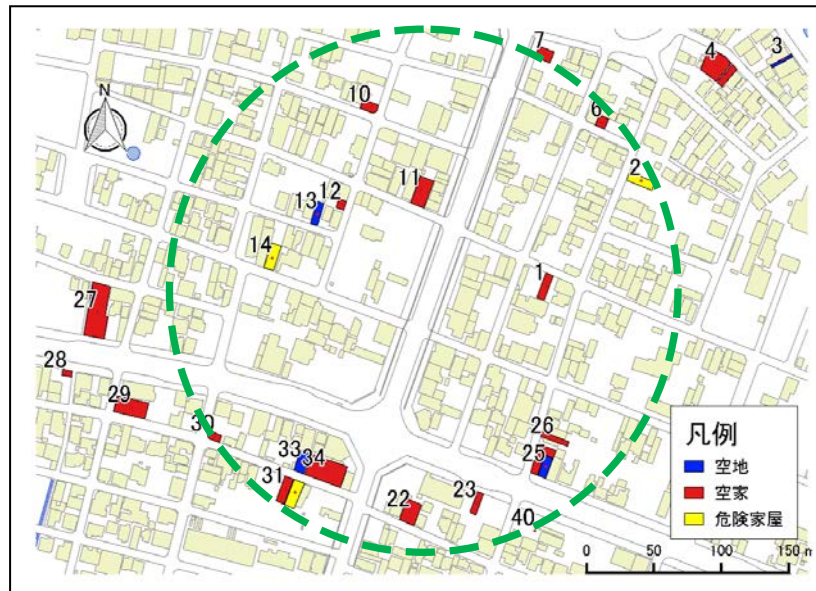


図5 モデル地区作業範囲（参考図）



### ①ビジネスモデルのスキームの検討

区域を限定し、自治会単位におけるビジネスモデルを検証した。

約半径 200m のエリア(参考図参照)の中で、空き家、危険家屋、空き地の調査を行った。

目視による建物調査と登記簿謄本、自治会からの情報を基に空き家のコンディション、所有者情報、権利関係等を調査、全空き家所有者にアンケートと空き家管理の依頼をした。

地域限定での作業になるため自治会長さんに事業の目的・趣旨を説明し理解の上住民への周知を図った。

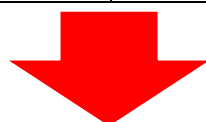
#### ●なぜ自治会との連携モデルなのか

空き家管理という比較的低価モデルを考える場合、事業効率を高めるためにサービス提供者の移動距離を短縮、地域集中して管理を行う方式を採用した。

空き家対策士(今回の作業では地区検証部会員・専門家)が自治会と連携し、近隣の管理業者が管理を担った。

### 住まい・地域の空き家が見える化

地域(自治会)が求めているもの	業者が地域(自治会)に求めているもの
<ul style="list-style-type: none"><li>● 放置空き家の管理</li><li>● 空き家の所有者不明情報</li><li>● 防災・防犯情報</li><li>● まちづくり情報</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● 空き家情報(所有者情報を含む)</li><li>● 空き家予備軍情報</li><li>● その他の不動産情報</li></ul>



「両者を繋ぐもの」

「住まい・地域の空き家が見える化」した分布図を作成

図4・5は、「空き家」・「空き地」・「危険家屋(居住中)」を表示していますが、レイヤ分けによる他の表示項目として

- 消火器設置場所
- 通学路・集合場所・こども110番
- 病院・クリニック・AED設置場所
- 避難場所・避難経路
- 空き家予備軍
- 人情報(医師・看護師・介護士・防災士・建築士・消防団員・ボランティア等)
- 経済情報などが表示できるように作成した。○は、今後の課題として表示。

## ②自治会連携による利点

公的情報(登記簿調査)ではわからない空き家情報(所有不明情報・未相続情報)の収集、空き家に対する住民意識の(防災・防犯・まちづくり)の向上  
 空き家予備軍情報の収集、今後の地域拠点作りの基礎が出来た。

## ③ビジネス成立の可能性の検証

ビジネスモデル化の検討では、業者の移動効率を求めた近隣管理業者の選定と、地区集中管理を検討し、ケースA～Dについての作業時間と管理料金のシュミレーションを行った。

### 空き家のビジネス化

表2 作業時間シュミレーション

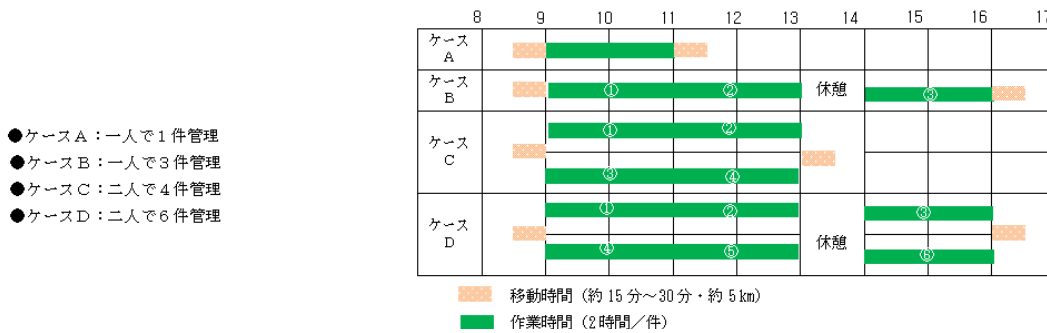


表3 管理料金シュミレーション

■空き家管理シュミレーションにおける想定管理内容  
 外部管理：外観目視点検・郵便物の回収及び転送・隣地への越境物の確認・隣地への声掛け  
 内部管理：通風・通水・軽微な室内清掃・雨漏り目視確認

	交通費 往復	作業 人件費	移動 人件費	ゴミ 処分費	報告書 作成	消耗 品費	諸経費	管理 代行費 原価	1件当 りの単 価
ケース A	150	2,000	500	500	500	365	803	4,818	4,818
ケース B	150	6,000	500	1,500	1500	965	2,123	12,738	4,246
ケース C	150	8,000	1,000	2,000	2,000	132	2,856	15,938	3,985
ケース D	150	12,000	1,000	3,000	3,000	192	3,868	23,210	3,868

※作業人件費は、1,000円/時間  
 ※ゴミ処分費・報告書作成は、500円/件  
 ※消耗品費は、10%  
 ※諸経費は、20%

●基本設定：自動車による移動時間30分以内・作業時間2時間以内・作業範囲半径200m以内

●管理費設定：交通費(事業所と現場往復10<sup>千</sup>円)・人件費は1,000円/人・時間・ゴミ処分費・報告書作成は500円/件・消耗品費は10%・諸経費は20%を、管理業者と打ち合わせの上設定した。

上記の設定から、1件あたりの最低作業単価を算出した。

・1日最大1人作業(ケースB)4,246円/件 ・同左 2人作業(ケースD)3,868円/件

上記シュミレーションの結果をもとに、管理ビジネス展開に反映させる。

結果、業者移動距離を抑え、地区集中管理を行えば、空き家管理ビジネスは拡大し成立するとの検討をした。

#### ④地域限定による波及効果

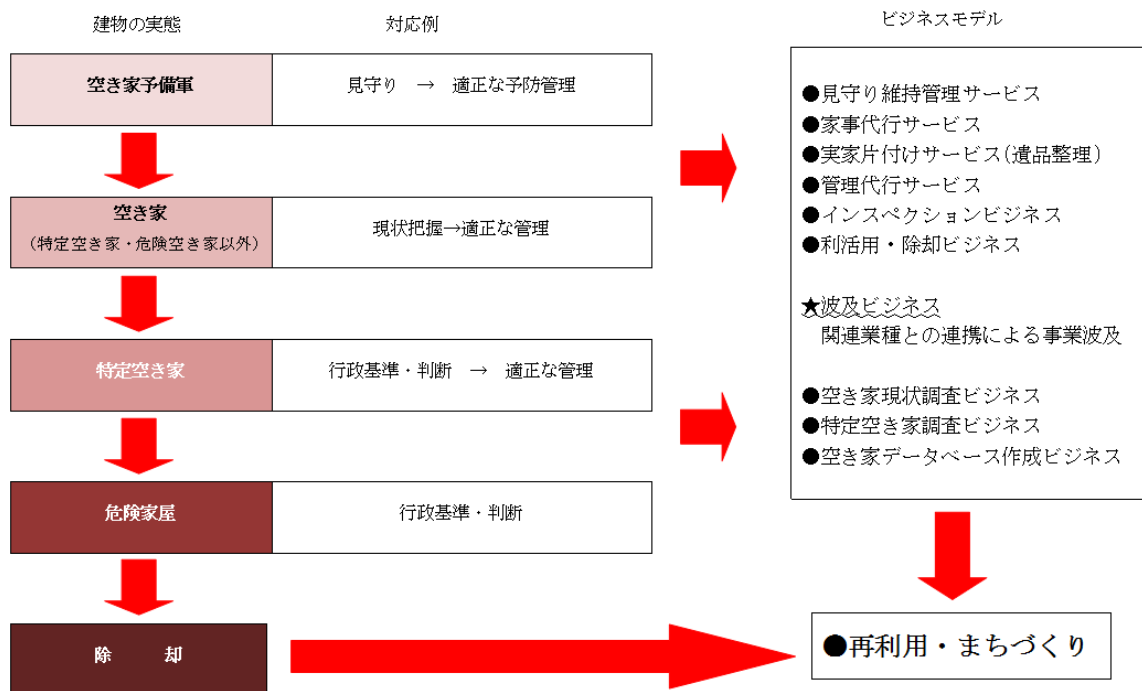
### 関連ビジネスへの波及効果

地域を限定することにより、地域全域の建物実態調査ができ、関連ビジネスモデルの検証を行った。

#### ●地域での登場者が果たす役割

空き家対策士（今回の作業では地区検証部会委員・専門家）による所有者、地域（自治会）とサービス事業者の橋渡しができ、自治会からの情報提供、連携により地域全域に有る空き家、空き地、危険家屋の調査と対応例を検討。その対応例をもとに、複数の空き家所有者へ管理サービス事業者と共にアプローチを行うことが出来た。それにより、空き家所有者に管理意識、管理責任について啓蒙が出来、自治会全体にも防災・防犯意識・空き家認識が広まった。

図6 時間軸上の空き家関連ビジネス



空き家予備軍では、「見守り」～「適正な管理」の必要性から、「見守り維持管理サービス」「家事代行サービス」が考えられ、また空き家においては適正な管理という観点から、「実家片づけサービス」・「管理代行サービス」・「インスペクションビジネス」・「利活用・除却ビジネス」が考えられ、時間軸上での多様なビジネス展開でき、再利用によるまちづくりも期待出来る。

### 3. 事後評価

空き家管理、管理委託する消費者にとって総合的判断基準は、空き家を管理・利活用する上で決断する一つの重要な要素となり、事業者にとっては、ビジネスを拡大するうえでの営業ツールに利用することができる。さらに、空き家問題を抱える地域にとっては、その対処策を検討する上で効果的に利用できる。消費者や業者が発生する可能性のあるトラブルを事前に認識し、解決のできる知識を持つことは消費者保護の観点から必要であるとともに、重大なトラブルの未然防止に役立ち、トラブル処理においても事後処理チェックリストを活用できる。空き家管理ビジネスは、消費者が享受できる利益を明確にすることが容易でないことから、自ずと事業単価の低いビジネスにならざるを得ないのが現状である。したがって、空き家管理ビジネスマニュアルに示すようなルールを遵守するだけでなく、作業の効率性や空き家関連他業種との連携が不可欠であり、本事業で検討した内容が空き家管理ビジネスの現場に活用できる。

#### (1) 消費者保護を図る取組

消費者の低い管理意識の中で気づかせるきっかけを作り、客観的に見てみようを試みたことに消費者意識の変化が現れた、一方管理依頼する基準が明確となりさまざまな場面での対応が出来る。事前と事後のトラブルチェックリストを分けて整理ができ消費者自らの管理意識の意識啓発になった。業者選定判断基準は業者選定以外にも消費者が空き家管理業の理解を高める効果、検証が出来た。

#### (2) 業界コンプライアンスの増進を図る取組

地域コミュニティの中で所有者と自治会、事業者と所有者、事業者と自治会を仲立ちする中間コーディネーターの役割が重要でありコーディネーターには幅広い知識（建築・不動産・税務・権利調整等）が求められていることがわかった。今回の事業では自治会が苦慮している問題解決にも御提案させていたき、事業者が所有者、住民目線に近づかないと地域での事業は成り立たないことがわかった。

#### (3) 空き家管理ビジネスの事業環境の整備

空き家管理等の国の指針が出されることになり、新規参入や他業種からの空き家管理業への参入が増える中で、空き家管理ビジネスマニュアルを基本資料として作成できた。リフォーム業・造園業、便利屋、遺品整理業者と面談し、昨年からの改訂で総合的判断基準、業者選定基準、管理委託契約の見直し、トラブル予防・対応、相談業務や異業種連携・地域連携についても追記して幅広い知識をつける内容とした。

地域の中（範囲限定）での効率性を追求してモデルを選定した事業を行った。自治会の初期対応に苦慮し事業が遅れ事業の成果が検証途中となったが、マップ作りにより地域情報収集ができた、空き家対策士の位置づけや、地域での管理ビジネスの効率的な実施や地域の要望から空き家予備軍の見守り、家事代行など期待出来る業種の幅が広がったことや、空き家の実態変化が見えることにより時間軸上での多くの異業種ビジネスが確認でき将来につながる事が確認できた。



#### 4. 今後の課題

##### (1) 消費者保護を図る取組

消費者への啓蒙を図る中で、現在ある相談業務体制と連携しその中で相談員が広義の管理（見守りから除却・再利用まで）と狭義の管理（個々の建物管理）を区別してビジネス化（見守り・管理・利活用・除却・再利用）につなげ、成果を上げることが必要となる。

##### (2) 業界コンプライアンスの増進を図る取組

空き家を管理することは、所有者はもとより地域コミュニティで解決することも求められる。それには地域力が必要となり、リーダーや管理の担い手を育成することや、空き家を仕分けができる人材が求められる。

##### (3) 空き家管理ビジネスの事業環境の整備

短期間での自治会との取り組みで自治会長の理解を得られたが、地域住民の事業への関心が得られなかった、空き家の理解と浸透を図るためのさらなる地域での取り組みが必要となる。

効率よくエリアを行き来できる業者の育成と関連業種のビジネスモデル波及の推進が必要になる。

#### 5. 今後の展開

平成 25 年度事業では「空き家の管理とは」からスタートし業としての事業展開まで議論してきた。管理を中心とした地域空き家ビジネスを浸透させるために、4月にNPO 空き家共生ネットを設立し、地元大学と連携して、地域エリアを約 3000 戸に拡大し、地域の空き家を利用した拠点（空き家ステーション）をつくり、地域住民の情報交換サロンとしてかつ多様な空き家相談等の窓口としても活用し、拠点を中心としたビジネスモデルを地域住民と共に考えていく。それが全国同地域へ発信出来ればよいと考えている。

■事業主体概要・担当者名			
設立時期	平成21年		
代表者名	林 直清		
連絡先担当者名	名和 泰典		
連絡先	住所	〒166-0003	東京都杉並区高円寺南 2-19-5 大幸ビル
	電話	03-3318-0255	
ホームページ	<a href="http://www.jreca.jp">http://www.jreca.jp</a>		