

B-3 空き家管理ビジネス適正化整備事業		
事業主体	住宅流通促進協議会	
対象地域	福岡県	
事業概要	空き家管理の実績のある民間事業者等が連携し、昨年度実施した管理ビジネスの実態調査と課題整理を踏まえて、消費者、事業者が安心して空き家管理サービスを利用・提供できるように、管理サービスの表示や契約等の各種ガイドラインや重要事項説明書の雛形を作成するなど、空き家管理サービスの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)
サービスガイドライン作成	課題整理済	サービスマニュアル工程編を作成
サービス表示ガイドライン作成	なし	作成済
契約に関するガイドライン作成	課題整理済	作成済
一般契約書の作成検討	なし	契約書雛形を作成
作業マニュアル作成	課題整理済	サービスマニュアルマニュアル作業編を作成
重要事項説明書の雛形作成	なし	重要事項確認書を作成

## 1. 事業の背景と目的

空き家は人口減少等により増加傾向にあり、今後空き家の管理サービスの需要は高まることが予測されている。

消費者、事業者が安心して管理サービスを利用・提供できる様にすることを目的として、前年度は本補助事業により福岡県内の空き家管理代行サービスの実態把握や空き家管理サービスガイドラインや契約に関するガイドライン、作業マニュアル作成に関する調査や研究を通し課題整理を行った。

今年度はそれらを元に、前述ガイドラインやマニュアル、重要事項説明書の雛形の作成を行う。作成については、学識経験者や宅建協会役員等による検討を行いながら進めてゆく。

完成したガイドライン、マニュアル、重要事項説明書の雛形については事業者への導入を図り、空き家管理ビジネスのコンプライアンス向上、消費者保護を目指す。また、ホームページで公開し、広く利用を促す予定である。

## 2. 事業の内容

### (1) 事業の概要

取組項目	概要
①消費者保護を図る取組	1) 空き家管理サービスの表示に関するガイドラインの作成 消費者が安心して空き家管理代行サービスを利用する事ができるとともに、事業者に対する信頼感を確保することを目的として、事業者が用意するホームページやパンフレット、チラシにおけるサービス・料金等の表示に係るガイドライン作成した。 作成方法及び検討体制は、前年度調査対象としなかった福岡県

		<p>外の既存事業者が用意しているホームページやパンフレット、チラシ等の研究や直接事業者に対する調査を行い情報収集した。また、その妥当性を検証する一環として他業種における同様のガイドライン等も参考に草案を作成し、検討委員会にて検討を重ねガイドラインを作成した。</p>
②業界コンプライアンスの増進を図る取組	1) 契約に関するガイドライン作成	<p>契約に関するトラブル発生を防止するとともに、事業者のコンプライアンス増進を図る事を目的とし、契約前の消費者の要望の確認すべき事項、カギの取扱い、事業者による立替金、個人情報の取扱いを規定する契約に関するガイドラインを作成した。</p> <p>また本年度は昨年度入手した契約書等に加え、新たに京都府の事業者による提供を受け、それらを元に検討を行った。</p> <p>以上を元に草案を作成した上で、検討委員会にて妥当性等の検討を重ねガイドラインを作成した。</p>
	2) 契約書の雛形作成	<p>ガイドラインに準拠した契約書の雛形の作成を行った。</p>
③空き家管理ビジネスの事業環境整備を図る取組	1) 重要事項確認書の雛形作成	<p>事業者による重要事項確認の漏れや消費者と事業者との認識の齟齬によるトラブルの防止、消費者に対する説明内容・書式等の統一化を目的として重要事項確認書の雛形を作成した。</p> <p>既存事業者から重要事項説明書の提供を受け、それをもとに②1) や③1) の内容を反映させ草案を作成し、その後検討委員会で検討を行い完成とした。</p>
	2) サービスマニュアルの作成	<p>事業者が消費者に信頼され、また空き家管理業が健全に発展するためには、提供されるサービスの質が担保される必要がある。それらを担保する目的として、事業者がとるべき心構えや禁止行為、サービスを提供する上での注意事項、行うべき業務についてのマニュアルを作成した。</p> <p>前年度の調査結果や課題整理、消費者トラブル対策のポイント整理と既存事業者へのヒアリング、マニュアルの提供をもとに草案を作成し、検討委員会による検討を重ねてサービスマニュアルを作成した。</p>
④検討会の開催		<p>各ガイドライン、重要事項説明書、作業マニュアルの妥当性を検討する体制として、昨年度と同様、主に不動産の流通や消費者保護に関する学識経験者や宅地建物取引業協会役員などより構成する検討会を設置し、作成するガイドライン等の妥当性について検討を行った。</p> <p>検討委員の構成は、次頁「検討会委員名簿」のとおり。</p>

## 【検討会委員名簿】

(五十音順・敬称略)

委員名	所属等
石垣 勇人 ※	株式会社テイクス 代表取締役
馬越 重治	株式会社エス・コンセプト 代表取締役
北島 達夫 ※	有限会社エステートプロモーション北九州 代表取締役
國 将弘 ※	株式会社三好不動産 資産活用部
菰原 陸 ※	株式会社コモハラ不動産 代表取締役
土田 あつ子	公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 主任研究員
中川 雅之	日本大学経済学部 教授 一般社団法人日米不動産協力機構 代表理事
仁戸田 元氣	福岡県議会議員
古川 忠	福岡県議会議員
松本 幸子 ※	株式会社ダイドー不動産 代表取締役
三好 孝一	公益社団法人福岡県宅地建物取引業協会 常務理事・総務委員長 株式会社三好不動産 代表取締役副社長
三好 琢	住宅流通促進協議会 事務局長
吉田 潔	株式会社地域マーケティング研究所 代表取締役 国立大学法人和歌山大学産学連携・研究支援センター 客員教授
吉田 博之	有限会社エステート・プランニング 代表取締役 福岡市固定資産評価審査委員会委員

※空き家管理サービス提供又は提供検討事業者

## (2) 事業の手順

交付決定（6月16日）より事業終了までの期間、事業の内容と手順を以下のように進めた。

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) 空き家管理サービスの表示に係るガイドラインの作成	調査	原案作成	検討会後修正			検討会後修正	完成		
	2) 契約書の雛形作成	原案作成		検討会後修正			検討会後修正	完成		
② 業界コンプライアンスの増進を図る取組	1) 契約に係るガイドライン作成							原案作成		完成
	2) 重要事項説明書の雛形作成						原案作成		検討会後修正	完成
③ 空き家管理ビジネスの事業環境を図る取組	1) サービスガイドラインの作成→サービスマニュアル工程編として作成	原案作成		検討会後修正	完成	サービスマニュアルに再構築		完成		
	2) 作業マニュアルの作成→サービスマニュアル作業編として作成						原案		検討会後修正	完成
	各ガイドライン・マニュアル作成に係わる検討会の開催		●				●		●	

### (3) 事業内容

#### 1) 空き家管理サービス表示に関するガイドラインの作成

##### ①目的

事業者が用意するホームページやチラシは消費者が空き家管理サービスを認知し事業者を選択する際の情報源として重要となる。しかしながら、現在のところ事業者がそれぞれの基準や判断で作成しているため、提供されている情報が統一されていない。そのため、消費者が複数の事業者を比較し選択することが難しい状況にある。

そのため、空き家管理サービスの表示について指針を策定することにより、事業者が表示すべき事項を定め、消費者が容易に事業者の比較検討ができることを図る。

また、事業者にとっては表示すべき事項を定めることにより、作成作業の省力化が見込め、また同時に適切な情報を表示することで消費者に対し信頼感を与えることが可能となる。

そのため、本ガイドラインの意図する対象は、空き家管理サービスを提供する事業者及びそれより依頼を受けた広告会社等が作成する媒体の主にホームページでの表示とする。

##### ②調査

実際に各事業者が用意するホームページでどのような情報を提供しているのか調査を行った。

57社のホームページをその対象とした。また、「空き家管理」等のキーワードで検索を行った。その結果、ヒットした事業者のうち実際に空き家管理事業を行っていないと思われるもの（サービスに関する語句が一切ない）や賃貸や売買への誘導が極めて強いと判断されるものは調査対象としていない。

###### i) 提供サービス内容の表示

提供するサービス内容を表示していたものは、57社中54社であった。表示のない3社のうち2社については料金の表示がないものであった。

###### ii) 料金の表示

57社中、51社が料金金額の表示を行っていた。うち2社は「〇〇円～」という最低料金の表示であり、現地の調査後に見積金額を提示するというものであった。また6社については料金の表示がなかったため、利用者からの問合せ後に現地確認を行ってからの料金提示と考えられる。

###### iii) サービス提供エリア

全ての事業者においてサービス提供エリアの表示を行っていた。ただし、提供エリア内であっても離島等の場合はサービスを提供しない場合がある。

##### ③ガイドライン作成

ガイドライン作成にあたり、不動産公正取引協議会連合会の定める「不動産の表示に関する公正競争規約」を参考とした。当協議会は不動産関連業者が中心になっていること、また空き家管理サービスを不動産関連業者が提供しているケースが多いことがその理由である。また、先日の調査結果とあわせガイドラインを作成した。

ガイドラインの構成は次のとおり。

- |             |                           |
|-------------|---------------------------|
| 1. 目的       | 7. わかりやすい広告表示             |
| 2. 事業者の責務   | 8. 不適切な広告の禁止              |
| 3. 広告会社等の責務 | 9. 用語に関する注意事項             |
| 4. 用語の定義    | 10. 広告記事における「広告である旨」の表示義務 |
| 5. 基本的な遵守事項 | 11. 改定                    |
| 6. 必要な表示事項  |                           |

#### ④作成にあたり考慮した点

ガイドライン作成にあたり、以下の項目について強く注意を払い作成した。

##### i) 必要な表示事項について

ガイドラインに必ず表示すべき事項について、以下を定めた。表示事項は、消費者が自ら利用を検討する空き家管理サービス事業者の比較検討に最低限必要と考えられるものである。また必要な表示事項が増えることでホームページやチラシ等が雑多なものとなり、かえって消費者が必要な情報を得ることができなくなる事も考えられるため、必要な表示事項については最低限のものに留めている。

- ・事業者が提供するサービスの内容
- ・上記に要する料金
- ・上記以外に利用者が負担すべき金銭がある場合は、その内容とその額
- ・サービスが提供される地域
- ・事業者の名称、所在地、電話番号

##### ii) わかりやすい広告表示について

消費者に正しく情報を伝えるため、正確でわかりやすい表示を行うこととし、以下を定めた。

- ・文字の大きさ（7ポイント以上の大きさ）と文字色への配慮
- ・複数のサービス業務を「コース」や「セット」と称して一つのサービスとして提供する場合は、その内容や料金等の明示
- ・基本サービスに含まれない付加サービスを提供する場合は、その料金を明示
- ・用語や表記から内容の類推が難しい場合の説明や注釈をすること
- ・消費者にとって必要と考えられる事項はできるだけ読みやすくするための配慮

#### ⑤検討会からの指摘・意見等

作成したガイドライン草案をもとに、検討会にて以下の点について検討、議論した。

##### i) ガイドラインが対象とする広告媒体について

ガイドライン案では、当初その対象とする広告媒体をホームページ、チラシ、テレビ・ラジオ広告、看板、雑誌広告等の広範囲にわたったものとして作成を行った。

しかし検討会において以下の意見が出されたことにより、主にホームページを念頭においたものへと修正を行った。

- 意見1. 調査の対象をホームページとしており、その結果のガイドラインをその他の広告媒体へと適用させるには難しいのではないか。
- 意見2. 消費者が空き家管理サービスを探す場合は、まずインターネットを利用することが第一と考えられる。そのため、ガイドラインはホームページでの表示を第一とすべきではないか。

図1 表示に関するガイドライン（該当部分抜粋）

<p>(必要な表示事項)</p> <p>事業者は、空き家管理サービスの表示をする時には、次に掲げる事項について、見やすい場所に、見やすい大きさ、見やすい色彩の文字により、わかりやすい表現で明りょうに表示しなければならない。</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 提供するサービスの内容</li><li>2 料金</li><li>3 サービスの提供地域</li><li>4 その他利用者が負担すべき金銭がある場合はその内容及びその額</li><li>5 事業者の名称、所在地、電話番号</li></ol> <p>(わかりやすい広告表示)</p> <p>空き家管理事業者は、空き家管理サービスの広告において可能な限り平易な言葉や表現を用い、サービスの内容や仕組みその他基本的な事項については、以下の項目を遵守し、正確でわかりやすい表示を行うこととする。</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 レイアウトや文字の大きさ(7ポイント以上)、文字の色などに配慮すること。</li><li>2 サービス内容及び価格を掲示すること。</li><li>3 空き家管理に係わるサービスを「コース」「セット」など形で提供する場合は、それに含まれるサービスの内容や仕様を料金とともに明記すること。</li><li>4 基本サービスに含まれない付加サービスを提供する場合は、それぞれに対し料金を明示すること。</li><li>5 サービス名などは、それらの用語・表記より内容が類推しづらい場合は、説明や注釈を付すこと。</li><li>6 注記をするときは、できるだけ本体に近接した場所に表示すること。</li><li>7 問合せ先、連絡先を表示すること。</li><li>8 空き家管理事業者の名称を表示すること。</li><li>9 消費者が必要とする事項はできるだけ読みやすく配慮すること。</li></ol>
--

## ii) 必要な表示事項について

### 【料金の表示について】

消費者の立場より料金の金額表示は重要である。しかし現状では最低金額（〇〇円より、〇〇円～等）を表示している事業者もあり、実際は表示金額より高額になる場合がある。これらについて何らかの改善ができないかとの提案があった。

それに対し主に事業者側から、空き家の状況（敷地面積、床面積等）は千差万別であり、空き家により料金が異なることはあり得る。仮に現在の表記方法が不適とすれば、全て見積り後提示となり消費者側がより不便になるのではないかとの指摘があったため、現状を是認する事とした。

### 【サービス提供条件について】

空き家管理サービスの提供条件を付ける場合の記載について議論を行った。事業者側の意見としては、現在条件となるものは提供地域であり、その他に条件を付ける事は受託件数を減らす事に繋がるため特に設けることは考えられないとの事であった。

そのため、サービス提供エリアの表示を表示の必要事項とした。

### 【報告書等サンプルの掲載について】

報告書のサンプルがホームページに掲載される事により、消費者はどのような報告を受ける事ができるか知る事ができるため、サンプルの掲載を行った方が良いのではないかとの意見がでた。

しかし調査時点で報告書のサンプルを掲載している事業者は5社であり、また事業者側としては企業秘密としたい部分でもあることから、現時点でそれを必要事項とすることは現実的でない判断が下された。

## 2) 契約に関するガイドラインの作成

### ①目的

現在のところ、空き家管理サービスの契約書は不動産取引の契約書等とは異なり、標準的な契約書が存在しない。そのため、当協議会が入手した3通の契約書は異なる様式、記述で構成されている。また、内容もそれぞれの事業者の判断で作成されているため、事業者により異なっている。そのため、契約書の提供を拒んだ事業者においても同様であり、事業者の数だけ異なった契約書が存在することが類推される。

契約に関するガイドラインを作成することで、契約に係わるトラブルの発生を予防すること、また同時に事業者のコンプライアンス増進を図る事を目的として作成した。

空き家管理サービス事業者が本ガイドラインを活用し、契約書を作成することを目的とする。

### ②ガイドライン作成

昨年度行った課題整理と協力事業者3社に提供をうけた契約書をもとに、警備業等他業界のガイドラインなども参考にしながら作成した。

ガイドラインの構成は次のとおり。

1. はじめに
2. 目的
3. 適用
4. 用語に関する注意事項
5. 契約前に確認すべき事項
6. 契約時の書面交付
7. 契約書に記載すべき事項
8. 不当事項
9. 改定

### ③作成にあたり考慮した点

ガイドライン作成にあたり、以下の項目について強く注意を払い作成をした。

#### i) 契約前に確認すべき事項

契約前に消費者に対し確認をするべき事項を定めた。

##### ・要望の確認

消費者により空き家管理の目的は異なるため、その意図や意思の確認を行うこととした。また、このことは後日発生する可能性のあるトラブル回避も兼ねる。

##### ・重要事項の確認

適切な契約を締結するため、消費者への重要事項の確認を定めた。遠隔地在住で対面で行うことが難しい場合は、書面交付等による方法で行うこととした。重要事項の内容については、「空き家管理サービスマニュアル」にて定めた。

##### ・事業者の立替金について

契約期間中に、緊急の家屋の修繕や補修が必要となる場合は、事業者の立て替えのもと行うことが適当とした。

図2 契約に関するガイドラインの該当部分-1

<p>(契約前に確認すべき事項)</p> <p>1. 依頼者の要望の確認</p> <p>依頼者により空き家管理を依頼する目的が異なる。そのため、依頼者の意思・意図の確認を充分に行う必要がある。</p> <p>2. 重要事項の確認</p> <p>依頼者と事業者が適切な契約を締結するため、依頼者への重要事項の確認が必要である。ただし、契約者が遠隔地居住等の理由により対面での重要事項の確認が困難な場合、事業者は依頼者に対して書面の交付等により重要事項を明示し、依頼者の内容に対する確認を得ることとする。</p> <p>また、依頼者と事業者において確認した重要事項は電磁的方法を含む書面等により、依頼者と事業者の双方が契約期間中、保管するものとする。</p> <p>なお、重要事項の内容については「空き家管理サービス業務マニュアル」にて定める。</p> <p>3. 事業者の立替金について</p> <p>契約期間中、家屋の破損等により修繕や補修等の必要が発生した場合は、事業者による立て替えが適当である。</p> <p>そのため、契約書には「立替金の支払い」の項目を立て、立替金の種類(用途)とその精算手続きを記載することが望ましい。</p>
---

## ii) 契約時の書面交付

契約を締結した際には、契約書の交付を義務づけた。また、その全部または一部を、消費者の同意のもとに電磁的方法で行うことも可能とした。

図3 契約に関するガイドラインの該当部分-2

<p>(契約時の書面交付)</p> <p>空き家管理事業者は、空き家管理サービスに関する契約を締結したときは、顧客に対し遅滞なく契約内容を明らかにした書面(契約書)を交付しなければならない。</p> <p>契約書の記載事項は、依頼者にとって明確かつ平易な表現でなければならない。</p> <p>上記に定める依頼者に対する書面(契約書)の交付については、その全部または一部を依頼者の同意のもと、電磁的方法でこれを行うことができる。</p> <p>なお、緊急的または派生的に生じたものはその限りではない。</p>
--

## iii) 契約書に記載すべき事項

契約書に必ず記載すべき事項を定めた。

### ・物件所有者と依頼者との関係

空き家管理を依頼する消費者が必ずしも物件の所有者であるとは限らないためである。

### ・権利変動に伴う処置及び通知について

依頼者が事業者に対して行うべき事項である。管理物件の権利関係や新たに担保設定が行われた場合、その旨を事業者に通知することとした。



図4 契約に関するガイドラインの該当部分-3

(契約書に記載すべき事項)	
1.	物件の表示 サービス提供対象となる物件の所在地及び名称。
2.	物件所有者と依頼者との関係確認 物件所有者と依頼者、その関係について記載する必要がある。
3.	提供するサービスの内容
4.	料金、支払方法 基本料金や付帯サービスの料金金額、またその支払方法を記載する必要がある。
5.	契約期間 契約期間を明示する必要がある。
6.	契約の解除について 契約者または事業者が何らかの理由により契約を解除する場合、その手続きなどについて記載をする必要がある。また、依頼者に利用料金の前払いを求める場合、依頼者に対して契約未履行の期間に応じた料金の返還手続きについても記載する必要がある。
7.	権利変動に伴う処置及び通知について 契約者の理由により、管理物件の権利関係について変動が生じた場合、その旨を事業者に連絡する必要がある。
8.	苦情に対する対応 事業者は依頼者からの苦情や業務に関する情報の提供の依頼があった場合の対応方法について記載する必要がある。
9.	契約の解除・無効条項 依頼者または事業者の意思により一方的に契約を終了または無効とする場合を定める必要がある。(例：申込時情報の虚偽、債務不履行)
10.	個人情報の取り扱い 契約により取得した個人情報の取扱いについて記載する必要がある。
11.	管轄裁判所 契約に関する訴訟を取扱う裁判所を記載する必要がある。
12.	その他 契約書に定めない事項や運用解釈に疑義が生じた場合の解決方法を記載する必要がある。

iv) 契約書に記載すべきでない事項 (不当事項)

消費者にとって不当に不利益な条項を契約条項とすることとして下記を禁じた。

・契約期間について

契約期間は最長で1年とした。契約期間の料金を前払い制にしている事業者もある事から、消費者にとって前払いが妥当な期間は最長でも1年と検討会の見解が出たことによる。ただし、双方合意の元による長期契約を否定するものではないが、その場合は1年ごとの更新をするものとした。

・消費者都合による中途解約

消費者都合による中途解約を禁止しないこととした。

- ・管理物件の専属専任媒介契約の強要禁止

空き家管理を受託する際に、対象物件の専属専任媒介を条件とする事を禁止した。宅地建物取引業者が空き家管理サービスを提供する場合、管理が終わった物件の売却や賃貸に関与する可能性があるが、そもそも空き家管理と不動産仲介業は異なる業務であるためである。ただし、消費者の発意による依頼の場合はその限りとしなないこととした。

図5 契約に関するガイドラインの該当部分-4

<p>(不当事項)</p> <p>空き家管理事業者は、依頼者にとって不当に不利益な条項を契約条項としてはならない。不当条項か否かの判断基準は次の各号に掲げるとおりとする。</p> <p>1. 契約期間</p> <p>契約期間は依頼者と事業者の間に合意があれば長期に渡ることも可能であるが、その場合は1年ごとの更新とし、長期間に渡るサービス料金の前受けを行わないようにすること。またサービスの短期間利用についても柔軟な対応を行うこと。</p> <p>2. 顧客都合による中途解約</p> <p>顧客による中途解約を禁止しないこと。</p> <p>3. 管理物件の専属専任媒介契約の強要禁止</p> <p>空き家管理と仲介業は異なる業務であり、空き家管理の受託条件として専属専任媒介契約の締結を強要してはならない。ただし、依頼者が自らの発意で空き家管理事業者に仲介業務を依頼する場合は、その限りではない。</p> <p>4. 管轄裁判所</p> <p>特別な事情がない限り契約に関する訴訟は、管理物件の所在地を管轄する裁判所とすること。</p>
--

#### ④検討会からの指摘・意見等

##### i) 鍵の受領について

鍵の受け渡しについて、どの扉の鍵を預かるか、また預り証の発行の必要性について問題提議があった。預かる鍵の種類については依頼者の要望（玄関の鍵ではなく裏口の鍵を渡したい）等があるため、これは事業者により柔軟に対応が望まれるとの意見が一致した。また預り証については、その有無によって担保されるものは無いとの意見があり、同時に外部だけの見回りサービスであれば鍵を預かる必要も無いことから、この事について特に定める必要は無いとの結論に達した。

##### ii) 損害賠償について

消費者への損害賠償を契約書への記載事項の必要性について提案を行ったが、検討会では必要ないとの結論が出た。損害賠償について記載を行った場合、事業者が知らなかった・知り得なかった事で損害が発生した場合、その賠償を行わねばならないケースが発生するおそれがあるとし、空き家管理はその性質上事業者が知り得ない事が多く損害賠償を記載事項にした場合、事前に確認するものが非常に多くなり、事業者消費者双方にとって大きい負担となる事が考えられる。また損害賠償事項を利用し事業者に金銭を要求する悪質なケース（自ら物品を持ち出しながら、紛失しているとして賠償を求める等）の発生が心配されるとの意見が出されたため、敢えて損害賠償については記載事項としないとの結論に達した。

##### iii) 契約期間について

契約期間の設定の妥当性について問題提議があった。多くの事業者が契約期間を1年間と設定している事や、事業者によってはその全額を前払いとしているためである。事業者側からは安定した経営を考慮すると長期の契約が望ましいとの意見が出された。消費者の立場で考えた場合、途中で解約が可能であれば、年間契約でも差し支えないのではないかと、また全額が前払いとしてもそれが10万円程度であれば不当なまでの高額とは言えないのではないかと意見が出された。

その結果、契約期間は最長で1年である事、また消費者都合による中途解約を禁止しない事とした。

### 3) 契約書の雛形作成

#### ①目的

契約に関するガイドラインの作成を終えたため、それが反映された契約書の必要性と考えた。本年度の事業予定ではその作成の是非を検討する予定であったが、事業進行をスムーズに行うことができたこと、検討会にて必要であるとされたことで、本年度中に作成することとした。

契約書の雛形を作成することで、導入した事業者のコンプライアンス増進を図る事が可能となり、また事業者の契約書作成の労力低減等の事業環境整備を図る事を目的とする。

#### ②契約書の雛形作成

先に作成したガイドラインをもとに、協力事業者3社に提供をうけた契約書を参考にしながら作成した。そのためガイドラインに準拠した形で作成を行っている。

#### ③作成にあたり考慮した点

契約書の作成にあたり、以下の項目について強く注意を払い作成をした。

##### i) 第三者へ再委託

空き家管理事業者が委託を受けた業務の一部または全部を、第三者に再委託をできるものとした。これは、空き家管理事業者が賃貸管理等を行うグループ会社等に業務を委託する場合や、除草などの作業をシルバー人材センターに委託する事を考慮したものである。

##### ii) 事業者の免責事項

昨年の整理したトラブル対策をもとに、対処消費者に対して損害が発生した場合の事業者の免責事項を定めた。ただし、事業者の故意または重過失がある場合は免責としない。

##### ・盗難による損害

空き家管理サービスは家財の盗難防止を目的としたものではないため。

##### ・巡回時に生じた軽微な傷

作業時に軽微な傷の発生を完全に防ぐことは不可能である。通常の生活の中で発生すると考えられる損耗を想定している。

##### ・火災や爆発等の事故による損害

空き家管理サービスは火災や爆発等の事故防止を目的としたサービスではないため。

##### ・天変地異等、不可抗力による損害

事業者努力で避けることが可能なものではないため。

##### ・建物設備の故障や突発事故による損害

空き家管理サービスは設備の維持管理を目的としたものではないため。

##### ・損害発生回避のため、依頼者に改善を求めたにも係わらず改善されなかった事に起因する損害

事業者から改善を求めた形跡（報告書等による）が必要である。

- ・建物や土地及びそれらに付随する施設等が第三者に損害を与えた場合

空き家管理サービスは、事故等防止を目的としたサービスではないため、事故による第三者への損害に対しても免責となる。

#### ④検討会からの指摘・意見等

##### i) 中途解約に関して

草案では、中途解約については消費者が申し出、事業者がそれを受けるとしていたが、検討会にて双方とすべきとの指摘があった。事業者がサービス提供を取りやめることや廃業する可能性があることがその理由である。そのため中途解約については消費者、事業者双方からの申し出がある事を考慮したものと変更した。

##### ii) 免責に関して

検討会では、事業者による不可抗力による損害は免責で妥当であるとの結論が出た。不可抗力については、事業者が回避できないものがそれにあたりとされた。具体的には、室内作業で掃除機が壁を擦った等の程度であれば、生活をする上で普通に発生するものであり発生を防ぐ事は難しいものである。また事故等による損害は、事業者が事前にその発生を予見できないため、不可抗力とすることが妥当との判断がされた。機器や設備の故障や破損については責任を負うべきではとの提案があったが、空き家管理サービスがそれらの維持管理を目的としたものではないこと、機器や設備は年を経る毎に劣化するものであり日常的に使用しない場合はその速度は早いとの意見があり、最終的にそれらについても免責事項とすることとなった。

図6 契約書の全部

住宅流通促進協議会 空き家管理サービス業務委託契約書 雛形		【契約期間】	
委託者_____を甲とし、受託者_____を乙は、以下の条項により空き家管理サービス業務委託契約（以下、「本契約」という）を締結した。 平成_____年_____月_____日		期間	平成_____年_____月_____日より平成_____年_____月_____日までの1年間
【物件の表示（以下、「本物件」という）】		【委託料・支払い方法】	
所在地	(住居表示) (地番)	委託料	*****円/月額
登記名義人		支払期限	例) 当月分を毎月〇〇日までに支払う
規模		支払い方法	例) 銀行振込 〇〇銀行 ××支店 普通 ***** (口座名義) ※振込手数料は甲の負担とする
完成	_____年_____月_____日	第1条 (契約の目的)	甲は、空き家管理サービス業務を乙に委託し、乙はこれを受託するものとする。
延床面積	_____㎡	第2条 (空き家管理業務の内容)	乙は別表に定める業務を行うものとする。
【委託者(甲)】		第3条 (契約期間)	本契約の契約期間は、標記記載の通りとする。
ふりがな		第4条 (契約の更新)	本契約は、甲乙の合意により契約の更新ができるものとする。但し、本契約の期間が満了する1ヶ月前までに、甲又は乙からなんら申し出がない場合は、同一条件で契約を更新し以後も同様とする。
住所		第5条 (契約の解除)	甲は乙が本契約に定める業務の履行に関して、本旨に従った履行をしない場合には、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本契約を解除することができるものとする。
ふりがな		第6条 (解約)	
氏名	印		
電話番号			
メールアドレス	@		
登記名義人との続柄	本人・その他 (_____)		
【受託者(乙)】			
所在地			
名称			
代表者氏名			
電話番号			

<p>本契約を中途解約する場合は、甲又は乙は1ヶ月前までにその相手方に文書をもって通知するものとする。ただし甲又は乙は1ヶ月分の料金を支払うことにより、即時に本契約を解約できるものとする。</p> <p>第7条 (委託料) 甲は、乙に対し標記記載の委託料を支払うものとする。</p> <p>第8条 (第三者への再委託) 乙は、本契約の業務の全部又は一部について第三者に再委託する必要がある場合、これを第三者に再委託することができる。</p> <p>第9条 (権利変動に伴う処置及び通知) 売買、相続等により本物件の権利関係に変動が生じた場合、また新たな担保設定等(抵当権、質権等)を行った場合には、甲はその旨を速やかに書面にて、乙に通知するものとする。</p> <p>第10条 (苦情への対応) 乙は甲からの苦情や業務に関する情報の提供依頼があった場合、乙は速やかに適切な対応を行うものとする。</p> <p>第11条 (乙の免責事項) 乙は善良な管理者の注意をもって本物件を管理し業務を遂行するものとする。但し、乙は、下記の事由により甲が被った損害については、その賠償責任を負わないものとする(但し、乙に故意又は重過失がある場合は除く)。 (1) 盗難による損害 (2) 巡回時に生じた軽微な傷による損害 (3) 火災・爆発等の事故の発生による損害 (4) 天災地変等、不可抗力による損害 (5) 建物設備の故障、突発事故による損害 (6) 損害発生回避のために、甲に対し改善を求めたにも係らず改善されなかった事に起因する損害</p>	<p>(7) 建物や土地及びそれに付随する施設等が第三者に与えた損害 (8) その他、予見ができなかった事由及び、乙の責に帰することができない事由による損害</p> <p>第12条 (個人情報の取扱い) 乙が本契約の履行にあたって知り得た個人情報は、本契約を履行する業務の範囲内で取り扱うものとする。 乙は、本契約の履行にあたって知り得た個人情報を取り扱うにあたっては、これを適切に取り扱わなければならない。</p> <p>第13条 (管轄裁判所) 本契約に関する訴訟は、本物件の所在地を管轄する裁判所で行うものとする。</p> <p>第14条 (その他) 本契約に定めのない事項及び運用解釈に疑義を生じた場合は、甲乙は関係法規並びに一般慣習に従い、誠意を持って協議の上解決するものとする。</p>
--	---

#### 4) 重要事項確認書の雛形作成

##### ①目的

サービス提供にあたり事前に事業者と消費者の間に認識の違いによるトラブルの発生を防止するため、双方が重要であると考えられる情報の確認を行うことを目的として作成した。

##### ②重要事項確認書の作成

当初「重要事項説明書」の名称で作成を行っていたが、検討会でその名称につき指摘があったため「重要事項確認書」と名称を改めて作成することになった。検討会での指摘は以下のとおり。

- ・宅地建物取引の際に使用する「重要事項説明書」と名称が同じなため、宅建業者が空き家管理サービスを行う場合、それと混同されるおそれがある。
- ・「重要事項説明書」は事業者から消費者への説明し消費者が確認を行うものである。空き家管理サービスでは消費者から事業者へサービス提供に必要な情報が与えられるため、双方がその確認を行うべきものである。従って「重要事項説明書」という名称が相応しいとは考えられない。

重要事項確認書の作成にあたっては、既存事業者からの提供と契約に関するガイドライン及びマニュアルを元に作成した。

重要事項確認書の構成は以下のとおり。

- |                        |                 |
|------------------------|-----------------|
| 1. 物件の表示               | 6. サービス期間中の注意事項 |
| 2. 提供するサービス内容 (別表にて示す) | 7. 解約           |
| 3. 契約期間                | 8. 違約金          |
| 4. 料金と支払い方法            | 9. 契約終了時の精算     |
| 5. サービス開始前の注意事項        | 10. 消費税について     |

### ③作成にあたり考慮した点

重要事項確認書の作成にあたり、以下の項目について強く注意を払い作成をした。また契約期間や料金と支払い方法については1年契約の月額払いのケースが多い事から、現状に習う事とした。

#### i) 物件の表示

ヒアリング時に確認した物件の登記名義人とその所有者、及び申込者との関係を記載することとした。登記名義人と所有者が必ずしも同一とは限らないため、それぞれを記載することとしている。

#### ii) 提供するサービス内容

重要事項確認書内に提供するサービスを表示する必要があるが、全てのサービス内容を記載すると消費者にとって分かりにくくなることを懸念し、別表にて提示することとした。

#### iii) サービス開始前の注意事項

サービス開始前の注意事項として、消費者が自ら確認を行うべきものと、消費者と事業者が事前のうちあわせ等を行うべき事項を例として記載した。事業者のサービス内容や消費者との打ち合わせに深く関係するため、確認事項の例示と記載例を示した。

消費者が自ら確認すべき項目と消費者と事業者がともに確認すべき事項に分けて記述した。

#### iv) サービス期間中の注意事項

引越などによる連絡先の変更や、権利変動に伴う通知、免責事項について記載した。

免責事項については、先の契約書の雛形のものに加え、サービス提供により劣化を止められるものではないこと、また維持を保障したサービスでないことを明記した。

#### v) 反社会的勢力でないことの確認

近年、「暴力団排除条例」が各地で定められ、その中で事業者が契約を締結する際には、その相手方が暴力団員等の反社会的勢力でないことの確認を求められるようになっている。本項目はその趣旨に応じ記載した。

### ④検討会での指摘

#### i) サービス開始前の注意事項

草案では、本項はサービス開始前に消費者が行っておく事項としていた。しかし、事業者が消費者に対し確認を行っておく事項（水道や電気の使用許可や立入不可の部屋など）があるため、双方が確認をすべきであり、そのような記載に変更してはどうかとの提案があった。その提案より、消費者が行う事項と両者が確認を行う事項として記載を変更した。

#### ii) 消費税について

草案では消費税について記載を行っていなかった。しかし消費税の引き上げられる見通しがあることより契約期間中に税率が改正される場合があるため、その旨を記載する必要があるとの指摘があったため、消費税に関する事項を追加した。

図7 重要事項確認書の全部

住宅流通促進協議会  
空き家管理サービス 重要事項確認書 雛形

下記の不動産（以下、本物件という）につき、（社名）と空き家管理サービス業務（以下、サービス業務という）委託契約書を締結するにあたり、以下の事項についてご確認ください。

この内容は重要なものになりますので、十分にご理解頂きますようお願いいたします。

尚、委託者を甲、受託者（社名）を乙として、以下の説明を行います。

**【物件の表示】**

住所	
建物名	
登記名義人	
所有者	
申込者との関係	

**【提供するサービス内容】**  
別表にて。

**【契約期間】**  
契約期間は、平成 年 月 日から平成 年 月 日までの1年間とします。

**【料金と支払方法】**  
お申し込み内容に基づいた金額のお支払いをお願いいたします。

委託料	〇〇〇〇円/月額
-----	----------

お支払い方法は、（銀行振込など）となります。  
なお、振込に必要な手数料については、甲のご負担にてお願いいたします。

**【サービス開始前の注意事項】**  
《甲が行う事項》  
※本項目については、各事業者で事前にお客様に確認して頂きたい事項を記載します。

例) 貴重品について/保険加入/冷蔵庫、冷凍庫の中身や食品等の処分/  
建物外部取付け物の点検・補修/郵便物の転送届け/浄化槽の清掃/  
水道・電気の契約 等

記載例)

確認事項	確認
貴重品はサービス開始日前に持ち出してください	<input type="checkbox"/>
物件の保険加入の確認を行ってください	<input type="checkbox"/>
冷蔵庫の中身や賞味期限の短い食品は処分してください	<input type="checkbox"/>
建物外部に取付けてあるものは、事前に点検や補修を行ってください	<input type="checkbox"/>
郵便局に郵便物の転送届を出してください	<input type="checkbox"/>
浄化槽を使用している場合は清掃を行ってください	<input type="checkbox"/>
水道・電気が使用できるようにしてください（料金は甲負担）	<input type="checkbox"/>

**《甲乙確認事項》**  
※本項目では、サービス開始前にお客様と事前に打ち合わせるべき事項を記載します。電話などで事前ヒアリングを行っている場合は、その内容も含めるとよいでしょう。

例) 水道、電気の使用について/依頼者以外に物件に出入りする可能性のある親族等やその頻度/ポスト整理時に転送するもの/出入り禁止の場所の確認  
記載例)

確認事項	確認内容
作業に水道や電気を使用の許可（料金は甲負担）	許可・不許可
物件に出入りする可能性のある人物とその頻度	名前 頻度 回/月 名前 頻度 回/月
ポスト整理の際に転送するもの	全部・個人名宛の郵便・その他
出入り禁止とする場所	

**【サービス期間中の注意事項】**  
《連絡先の変更》  
お引越等による住所の変更や電話番号等が変更になった場合には、甲はその旨を速やかに書面にて乙に通知するものとします。

《権利変動に伴う処置・通知》  
売買や相続等により本物件の権利関係に変動が生じた場合や新たに担保設定等（抵当権、質権等）を行った場合には、甲はその旨を速やかに書面にて乙に通知するものとします。

**《免責事項》**  
乙は善良な管理者の注意をもって本物件を管理し業務を遂行しますが、下記の損害について、乙はその賠償責任を負いませんので、ご注意ください。（但し乙に故意又は重過失がある場合は除く）  
また、管理をする事により建物等の劣化を止められるものではありません。そのため、乙の提供するサービス業務は建物及び土地の維持を保障するものではありませんので予めご了承ください。

- 盗難による損害
- 巡回時に生じた軽微な傷による損害
- 火災・爆発等の事故の発生による損害
- 天災地変等、不可抗力による損害
- 建物設備の故障、突発事故による損害
- 損害発生回避のために、甲に対し改善を求めたにも係らず改善されなかった事に起因する損害
- 建物や土地及びそれに付随する設備等が第三者に与えた損害
- その他、予見ができなかった事由及び、乙の責に帰することができない事由による損害

**【解約】**  
サービス業務契約を解約する場合は、解約を希望する日の1ヶ月前までに書面にて乙へ通知してください。

**【違約金】**  
予告無く解約をする場合は、甲及び乙は1ヶ月分の料金を相手方に支払うことで即時にサービス業務解約することができます。

**【契約終了時の精算】**  
甲乙ともに、相手方に対し立替金や預り金及び債権債務の精算を契約終了後速やかに行うものとします。

**【消費税について】**  
本契約期間の中途において消費税率が改正されたときは、改正後の消費税率

によるものとします。

【反社会的勢力でないことの確認】

甲が反社会的勢力でないことを及び暴力的な要求行為を行わないことを表明・確認頂けない場合は、サービス業務の申し込みをお断りいたします。

また、サービス業務申し込み後に甲が反社会的勢力であることが判明した場合、または暴力的要求行為等をした場合は、乙は無催告でサービス業務契約を解除することがあります。この場合、既にお支払いになった料金は返還いたしません。

私は、上記の重要事項確認について内容を確認し理解しました。

平成 年 月 日

氏名 \_\_\_\_\_ 印

住所 \_\_\_\_\_

名義人との関係 \_\_\_\_\_

別表  
例)

	業務内容	業務実施要綱
1	建物外観確認	建物外部より変化の有無を確認
2	建物周辺清掃	敷地内屋外や前面道路の簡素な清掃
3	郵便ポスト 整理	郵便ポストに入れられたものを整理し、必要なものを転送
4	通気・換気	窓を開放し、空気の入替え
5	雨漏りの確認	全部屋の室内で雨漏りの痕跡有無の確認
6	室内清掃	建物内部の簡素な掃除
7	通水・封水	水道蛇口を開放し通水を行い、排水トラップに通水し臭気・害虫を防止
8	草木の確認	剪定や除草の要否を確認
9	提案・助言	上記以外で必要と認められる作業等の提案や助言
10	鍵の保管・管理	甲より預かった本物件の鍵の保管、管理
11	報告書の作成	巡回した内容を写真付き報告書にまとめ、甲へ提出

※事業者毎に提供するサービスの業務内容を記載してください。

## 5) サービスマニュアルの作成

### ①目的

空き家管理業が消費者より信頼されるためには、事業者ごとに提供されるサービスの質にばらつきがあることは望ましいことではなく、一定の質を満たしたサービスの提供が望まれる。また事業者、特に巡回作業に従事する者においては、業務に取り組む心構えや禁止事項を明示し、職業倫理の向上に取り組む必要がある。以上の目的を達するため、マニュアルを作成した。

そのため、このマニュアルの利用者は空き家管理事業者を想定し作成を行った。また今後参入を予定する事業者に対してもできるだけわかりやすいよう配慮した。

### ②マニュアルの作成

今回のマニュアルの作成にあたり、当初の構想ではサービスに関する指針を定めた「サービスガイドライン」の作成と、それを元として巡回時の作業に関する「作業マニュアル」を作成することとしていた。しかし、「サービスガイドライン」の内容が「契約に関するガイドライン」や「表示に関するガイドライン」、「作業マニュアル」と重複する部分が発生した。また、ガイドラインを実用的とするため、サービス全体の工程を示した「サービスマニュアル工程編」とし、再構成を行った。その後、「作業マニュアル」を「サービスマニュアル作業編」として作成した。作成した2つのマニュアルと昨年度に整理したトラブル対策のポイントを一つにまとめ、「空き家管理サービスマニュアル」として完成をさせた。

マニュアルの作成にあたっては、昨年度の視察及び2社から提供があった作業マニュアルを参考としている。



マニュアルの構成は次のとおり。

<b>【工程編】</b>	
1. はじめに	10. ポストの確認
2. 心構え	11. 屋外の清掃
3. 犯罪となる行為	12. 屋内の確認
サービスの申し込み～契約まで	13. 屋内の清掃
4. ヒアリング	14. 作業確認
5. 重要事項確認書	15. 報告書作成
6. 契約	解約
7. カギの保管	16. 解約処理
<b>【作業編】</b>	<b>【トラブル対応のポイント】</b>
巡回作業～報告書作成まで	トラブルが発生した場合
8. 道具	17. 事業者が免責されると考えられるケース
9. 屋外確認	18. 事業者の免責とならないケース

### ③作成にあたり考慮した点

マニュアルの作成にあたり、以下の項目について強く注意を払い作成をした。

#### i) 心構え

事業者や作業従事者の倫理の保持を図るため、遵守事項を定めた。

空き家管理業は、依頼者にとっては大切な財産である家屋や土地を預かる仕事であり、高い倫理観とその保持を求めるようにした。

図8 マニュアル（心構え部分）

心構え
空き家管理事業は、依頼者の大切な財産である土地や建物をお預かりする仕事です。利用者の目の届かないところでサービスを提供するため、高い倫理観を持ち業務を行うことが求められます。
求められる倫理の保持を図るため、下記の事項を遵守し行動しなくてはなりません。
➤ 社会的使命 空き家管理業に携わる者は、地域社会に存在する空き家の管理を通し安心で安全なまちづくりに貢献します。
➤ 依頼者利益の重視 空き家管理業に携わる者は、利用者の利益を最大限に考慮して行動しなくてはなりません。
➤ 法令遵守 空き家管理業に携わる者は、適用されるすべての法令や緒規則の趣旨を正しく理解し、遵守しなくてはなりません。
➤ 不正な利益追求の禁止 空き家管理業に携わる者は、その立場を利用して不正に個人的利益を得てはなりません。
➤ 守秘義務 空き家管理業に携わる者は、職務上知り得た情報を契約上の業務以外で使用してはなりません。

## ii) 犯罪となる行為（禁止行為）

作業従事者が行ってはならない行為（犯罪行為）を記載した。

### ・物品の窃盗

物品の窃盗は当然犯罪となるため行ってはならない。また、庭木等に果樹があり、それに成った果実をとることも窃盗となるため、注意が必要である。

### ・電気、水道の業務外利用

トイレの利用や携帯電話等の充電については、業務外の利用であり窃盗となるため行ってはならない。ただし、依頼者の同意があればその限りではない。

### ・不動産の無断賃貸

管理物件を無断で第三者へ貸し出ししてはならない。当然、それによる利益を得てはならない。

### ・詐欺行為

巡回作業を行っていないのに係わらず行っているよう報告をすることや、作業中に発生した損害に対し一方的に修繕費を要求したりしてはならない。

図9 マニュアル（犯罪となる行為部分）

犯罪となる行為	
	下記の行為は犯罪となりますので、当然ながら行ってはなりません。
➤	物品の窃盗 管理物件内にある物品は依頼者や物件所有者の所有物です。どのようなものであっても持ち出してはなりません。（例：庭木に成った果実をとる）
➤	無断使用 清掃用具を無断での使用や、業務外で駐車場の利用、ソファで休憩するなど、物件内にある物品や場所を無断で使用してはなりません。
➤	電気や水道の業務外利用 管理物件のトイレの利用や携帯電話（スマートフォン）を充電する行為は、電気や水道の窃盗になります。業務外の利用となりますので行ってはなりません。
➤	不動産の無断賃貸 管理物件を無断で第三者に貸し出ししてはいけません。
➤	詐欺行為 管理を行っていないのに管理を行っているよう報告したり、作業中に故意過失に係わらず発生させた損害に対し修繕費を要求したりすることは詐欺行為となります。
	上記については、依頼者の同意があればその限りではありません。

## iii) ヒアリング（契約前の事前確認等）

消費者よりサービス利用の相談や利用の申込があった際は、必ず事前にヒアリングを行うこととした。

### ・物件の所有者の確認

連絡をしてきた依頼者が所有者とは限らないため、必ず所有者の確認を行う必要がある。所有者の確認は法務局等で事業者が行う。依頼者と所有者が異なる場合は、その関係と所有者の承諾の確認を行う。関係については、戸籍謄本等による血縁者であることを確認しなくてはならない。

### ・トラブルや事件事故の確認

近隣住民とのトラブルや親族間でのトラブルが発生していないかの確認を行うこととした。万一、事業者がその存在を知らずに受託し、トラブルに巻き込まれることの無いようにするためである。

そのため、当協議会ではトラブルが発生している物件については受託しないことが望ましいと考え

るが、各事業者の意向もあるため敢えて記載していない。

また現在過去を含め事件や事故が発生していないかの確認を行うこととした。これも事業者が知らないことでトラブルに巻き込まれる可能性を考慮してのもの。

・保険加入の確認

物件の保険加入を確認することとした。空き家は「一般物件」の扱いになる場合があるため、それも含め依頼者より保険会社に確認をとるように依頼をする。

・相続人の有無や管理契約終了後について

物件の相続人の有無と人数や、物件の相続、今後の物件の扱いについて確認をすることとした。将来的に物件をどのようにするかを聞き出すことで、適切な管理方法を提案するためである。

図10 マニュアル（ヒアリング部分）

ヒアリング	
	サービス利用のご相談や申し込みがあった場合、電話やメール・対面などによるヒアリングを行いご要望や現状を伺います。
➤	物件の状況 物件の所在地や空き家となつてからの期間や今後の予定を伺います。
➤	所有者の確認 依頼者が物件の所有者が同一であるかの確認を行います。異なる場合は、申込者と所有者の関係や所有者の承諾を得ていることを確認します。所有者との関係は血縁者や成年後見人などの法的手続きをとった方からの依頼を基本とします。 所有者の確認方法：土地建物の登記内容の確認←法務局などで確認 申込者と所有者の関係確認：戸籍謄本などで確認
➤	トラブルや事件事故の確認 近隣住民の方とのトラブルや、親族間でのトラブルが発生していないかを確認します。 またあわせて、現在過去含め事件や事故に関係していないかの確認を行います。
➤	保険加入の確認 物件が保険へ加入されているか確認をします。加入が不明な場合は、申込者ご自身に確認をしていただくようにします。
➤	カギの確認 物件のカギの種類（玄関、裏口など）とその数が何本ずつ存在するのかを確認します。（例：玄関のカギ3本、裏口のカギ2本） また、それらを所有されている方を確認します。
➤	敷地・建物内に入る可能性のある人物とその頻度 空き家となつていても、利用者や親戚の方が敷地や建物内に入る場合がありますので、その可能性を確認します。
➤	相続人の有無 物件の相続人の有無と人数や、物件の相続、今後の扱いについてどのような話になっているのかを確認します。
➤	管理契約終了後の物件の方向性 今後空き家をどのようにするか（保存、解体、売却など）により管理も変わってきますので、予定も含めしっかりと確認を行います。

#### iv) 巡回作業に使用する道具

巡回作業に必要な最低限の道具を記載した。これから空き家管理業に参入を考えている事業者の参考とするためである。

- ・清掃道具

屋外用、屋内用に2セット準備すること。また物件内にある清掃道具は使用しないこととしている。

- ・作業服・ID等

作業服を着用することやIDを所持することで、近隣住民に不法侵入者と間違われないようにするためである。

図11 マニュアル（道具部分）

道具	
基本として空き家管理に使用する道具は全て持参し、管理宅にある清掃用具等は使用しません。（依頼者同意の場合は除く）	
➤ 屋外用清掃用具	ホウキ・ちり取り・剪定用具・ゴミ袋等
➤ 屋内用清掃用具	ホウキ・ちり取り・バケツ・雑巾・洗剤・ゴミ袋等 ※ホウキ・ちり取りなどの清掃用具は、屋外用と分ける。
➤ 作業服・ID等	作業服の着用やID等の身分を証明するものを身に付けるようにしましょう。
➤ 軍手、帽子	屋外作業時に使用します。
➤ 必要に応じて持参する物	掃除機（依頼者から電力使用の許可を受けている場合） 草刈り機
➤ デジタルカメラ	報告書に添付する写真を撮影します。スマートフォン等で代用してもよいでしょう。
➤ 室内用履物	室内に立ち入る場合。ケガの防止や室内に汚れを持ち込まないことを目的とします。
➤ チェックシート	作業確認用チェックシート

#### v) 屋内清掃

トラブル発生を未然に防ぐため、極力家財には手を触れないこととした。また掃除機の使用や拭き掃除等で水道を使用する場合は、事前に依頼者へ電気、水道の使用許可をとること。

#### vi) 報告書作成

報告書は作業終了日より1週間以内に依頼者へ届くこととした。また依頼者が状態を確認できるよう、写真を添付することとしている。

報告書の送付方法は郵送やメール、web報告等事業者によって異なるが、上記が満たされれば問題ない。

図12 マニュアル（屋内の清掃部分）

屋内の清掃	
屋内には所有者やその親族等の家財が残っている場合がほとんどです。トラブル発生を未然に防ぐため、極力家財には手を触れないようにしましょう。	
➤ 掃き掃除	持参した清掃用具で清掃します。掃除機の使用は事前に依頼者へ電気使用の許可を取する必要があります。
➤ 拭き掃除	持参した清掃用具で清掃します。水道の使用は事前に依頼者の許可を取する必要があります。そのためポリタンク等で持参するのよいでしょう。
➤ 通水	洗面台や流し台、浴室等の蛇口を空け、問題なく水が通るか、水漏れはないか、排水が正しく行われるかを確認します。水道の使用は事前に依頼者の許可を取する必要があります。
➤ 封水	洗面台や流し台、浴室等の排水口に水を流します。排水トラップに注水し臭気や害虫等の侵入を予防します。水道の使用は事前に依頼者の許可を取する必要があります。そのためポリタンク等で持参するのよいでしょう。
➤ 写真撮影	清掃の前後の写真を撮影します。

図13 マニュアル（報告書の作成部分）

報告書作成
作業を終え事務所等に戻り、報告書を作成します。 報告書は作業を行った日から1週間以内に依頼者の元へ届くようにします。 報告書には撮影した写真を添付し、依頼者が物件の様子を確認できるようにします。

#### ④検討会での指摘

##### i) 犯罪となる行為

草案では、物品の窃盗や無断使用、業務外利用、詐欺行為にあたるものを記載した。空き家管理を行っているNPO法人が所有者に無断で空き家を第三者に貸し出し、また賃貸料を着服していたとして裁判になっているケースがあると、委員からの発言があった。今後類似のケースが発生するおそれは高いとの議論になったため、第三者への無断賃貸を追加した。

##### ii) 報告書について

草案では、報告書の作成から報告までを作業後数日中に依頼主に送付する事と定めた。しかし検討会で、数日という表現では幅があることや複数の解釈が生まれることより、マニュアルに記載するには望ましくないとの指摘があった。検討において、協力事業者の実態や意見を踏まえ、また郵送等に要する日にちを加え、1週間以内には依頼者に届くようにすべきであるとの結論が出た。

### 3. 事後評価

#### (1) 空き家管理サービス表示に関するガイドラインの作成

成果計測指標としたガイドラインの作成を完了した。

調査の対象とした既存事業者のホームページ等については、必要と考えられる情報をおおむね記載していたため、ガイドラインとしての必要性について一考の余地があった。またこれから参入する事業者に向けて、指針を示すことができた。

#### (2) 契約に関するガイドラインの作成

成果計測指標とした契約に関するガイドラインの作成を完了した。契約書の雛形の作成まで至ったことは、ガイドラインの目的を完全に達成したことを意味するため、目的は完全に達成したと言える。

#### (3) 契約書の雛形作成

成果計測指標では作成の検討としていたが、最終的に契約書の雛形についても作成に至ることができた。

#### (4) 重要事項確認書の雛形作成

成果計測指標とした重要事項説明書は、重要事項確認書として作成を完了した。

名称の変更は小さいものであるが、空き家管理サービスの実態に即した適切なものとする。また「重要事項確認書」としたことで、消費者・事業者双方が双方の意図や目的を改めて確認することが可能となるため、契約後のトラブル軽減に役立つものになったと言える。

#### (5) サービスマニュアルの作成

成果計測指標としたサービスガイドラインについては、同じく成果計測指標とした作業マニュアルとをあわせ、サービスマニュアルとして作成を終えた。

サービスガイドラインの作成をサービスマニュアル工程編へと変更させ、サービスマニュアル作業編、トラブル対処のポイント整理をまとめたことにより、より実践的なマニュアルを完成させることができた。

#### (6) 検討会開催

昨年に引き続き、有識者等による検討会を行った。有識者や議員、専門家、事業者など多岐にわたる立場からの知見を得ることができ、ガイドラインやマニュアルの作成に多いに役立った。また、昨年課題となった検討事項外への意見や議論（法制度等広範囲に渡る議論への発展等）は、改善されスムーズな検討会の運営を行うことができた。

今年度事業の遂行にあたり、京都府の事業者の参加を得ることができたため、本事業が対象地域外への認知を高めるものとなった。

また、建設会社等よりガイドライン、マニュアルに関する問い合わせ、相談があるなど、予定外の成果を挙げつつある。

## 4. 今後の課題

### 1) 消費者保護を図る取組

#### ①保険に関して

今年度までの2年間の取組の中で、事業者が受託する空き家への火災保険の加入が問題となった。事業者の立場では、万一を考慮すると管理物件が保険に加入している事が望ましい。また消費者にとっても事故が発生した場合を考慮に入れると加入した方が望ましいと考えられる。しかし、空き家が加入することができる火災保険は一般物件となり、住宅物件より保険料が高額となり消費者の負担感が増す。そのため、保険加入をサービス提供条件とするとサービス利用の意欲を削ぐ事に繋がるため、困難なものであることがわかった。

消費者が安心して空き家の管理を依頼するためにも適切に管理された空き家に特化した保険が安価で提供される事が望まれる。

#### ②固定資産税に関して

固定資産税が減免されなくなることを理由に除却されない空き家は多く、またその目的で空き家管理サービスを依頼する消費者がいる事もこの2ヶ年の取組でわかった事である。

しかし、特に郊外においてはそもそも固定資産税自体が低額なため減免されずとも高額にはならないパターンや、建物への課税額が減免額より大きいまたは同じくらい等の理由で除却をしても総額では変動が無い、または安くなるパターンが考えられる。

そのため、それらを含めて消費者からの相談への対応が求められる。税に関しては空き家管理事業者の範疇を超えるため、行政や税理士などとの連携が必要となる。

また固定資産税が減免された額を空き家管理サービスの利用料が上回ると、それを目的とする消費者にとっては経済的に合理性がないため利用されないと考える(「固定資産税額 $\geq$ 減免された固定資産税額+サービス料金」となる必要がある)。つまり、空き家管理サービスの料金は固定資産税により上限が定められているとも言えるため、事業者にとっては重要な問題と考えられる。

### 2) 業界コンプライアンスの増進を図る取組

#### ①ガイドライン、マニュアルの普及

今回の取組で作成したガイドライン、マニュアルを既存事業者への導入を働き掛ける必要がある。そのため今事業で作成したガイドラインやマニュアルについては全て当協議会ホームページにて公開を行う予定である。

### 3) 空き家管理ビジネスの事業環境を図る取組

#### ①ガイドライン、マニュアルの改訂

地域や事業者によっては、ガイドラインやマニュアルに沿うことが不可能な場合や現実に即さない場合の発生が考えられる。そのため、公開後はそれらのフィードバックを得て改訂の必要があると考える。

#### ②事業者間の連携

現在、空き家管理事業者同士の繋がりはまだ無い。そのため、エリア外の相談が来た場合は断るしかない。しかし、事業者間連携を行うことで相互に消費者の紹介をする等の活動を行うことで、更なる契約数の増加や空き家管理サービスに対する消費者の信頼を高める必要がある。

## 5. 今後の展開

### 1) 空き家管理業セミナーの開催

空き家管理ビジネスの品質向上を図るため、既存事業者や新規参入を検討する事業者に対し、本ツールを使用したセミナーや要望に応じたサポート業務活動を行ってゆく予定である。

### 2) 需要の喚起

適正な空き家の管理を増加させるためには、空き家所有者が空き家の管理の必要性を認識すること、空き家管理ビジネスを知ることが重要である。また地域の住環境とも強く関係することより、地域や行政との連携が重要である。

そのため空き家所有者への訴求を自治体と協力し行なってゆく予定である。また、自治体では対応できない空き家管理に関する相談を引き受ける等も必要になる。

### 3) 事業者間連携

空き家管理は、空き家所有者とその空き家の所在が離れている場合が多々ある。そのため、空き家所有者が空き家の管理を依頼する場合、その地域の事業者を自らで探す必要がある。しかし事業者間連携を行うことで、住居近くの空き家管理事業者に問い合わせると、適切な事業者を紹介してもらえる等の仕組みが構築する。

この様な仕組みは、紹介側にも責任が発生するため、当協議会ガイドライン、マニュアルに準拠する業者同士で紹介することでサービスの質の維持を図る。

また、ガイドライン準拠事業者については、当協議会ホームページで一覧とし表示する等も検討している。

■事業主体概要・担当者名			
設立時期	平成24年		
代表者名	工藤英寿		
連絡先担当者名	三好琢		
連絡先	住所	〒815-0041	福岡県福岡市南区野間 4-2-10 ダイヤハイツ野間 1F
	電話	092-511-0208	
ホームページ	<a href="http://jukyo.org/">http://jukyo.org/</a>		