

B-3		空き家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	空き家利活用等の手法やコンサルティング等の実績のある不動産関連の専門家や弁護士、司法書士等が連携し、事業者の管理・利活用マニュアル、標準契約約款の作成など、空き家管理等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 (H26年3月14日時点)	今後の目標値 (H27年度末)	
空き家管理・利活用マニュアルの作成	なし	完成	空き家管理・利活用マニュアル(手法編)	
情報提供マニュアルの作成	なし	完成	空き家110番設置検討	
空き家管理トラブル事例集の作成	なし	完成	空き家予備軍調査	
空き家契約約款の作成	なし	完成		

1. 事業の背景と目的

近年、全国の空き家は増加の一途をたどっているが、必ずしもそれに比例して空き家管理ビジネスへの参入業者が増加しているとは言えない状況にある。その原因は、空き家の所有者の空き家管理の必要性についての認識が空き家のある地域住民に比べはるかに低いことや、所有者にとって空き家のままにしておくことに税制等のメリットがある、所有者が空き家管理に費用をかけることのメリットが感じられない、など多くの理由があるが、空き家管理ビジネスのノウハウに関する体系的な整理がされていないこともその一つにあげることができる。空き家管理ビジネスでは、所有者と空き家の所在が離れているケースが多くみられることから、主として都市部に居住する所有者と地方都市などに所在する空き家管理事業者間のネットワークの構築が不可欠であり、そのためには、空き家管理ビジネスにおける規則や管理内容などに関する認識を共有できる仕組みを持つことが重要になる。また、高齢者が居住中の「建物管理」から居住者がなくなった場合の「空き家管理」、「空き家管理」から「空き家の利活用」や「空き家の取り壊し」など、時間の経過にともなって変化するニーズとの関連性を充実させていくことの必要性も高い。そこで本事業では、空き家管理ビジネスに関するノウハウの整備と、コンプライアンスの増進並びに消費者保護に資する健全な空き家管理ビジネスの発展を目的として、空き家管理ビジネスマニュアルと空き家管理委託契約書案の作成に取り組んだ。

2. 事業の内容

(1) 事業の概要と手順

①事業概要

1)消費保護を図る取組	
事業項目	事業概要
空き家管理ビジネスにおいて提供可能なメニューと価格表示に関わる調査	価格とメニューを明らかにするために実態調査をし、既存の空き家管理業が提供している業務の内容（サービスメニューと価格）のに関する情報を収集・整理した。
空き家活用事業の仕組みと事業リスクとリターン	空き家実態調査を検証し、空き家発生メカニズムから「居住者がいない」要因の整理と対処策について利活用や処分ができない場合と利活用をしない場合についてから検証した。
認知症・相続対策	消費者が認知症となって判断能力を欠くことになり、あるいは空き家所有者に相続が発生して空き家が共有になっている場合などにおいて、空き家管理業務やその関連業務を適正に委託できるようにするため、依頼者の要件を検証した。
防火・耐火・耐震診断	管理目的物件の状況判断をするために、状況告知書書式を整備。建物状況レベルや管理レベルを確認するための項目を整理、列記した。

2)業界コンプライアンスの増進を図る取組
空き家管理ビジネスについての業務(業者)を規定する法律が整備されていないことから、消費者とのトラブル防止を図る目的で空き家管理業務でのトラブル事例、今後発生の恐れのある行為や仕組みについて検証した。

3)空き家管理ビジネスの事業環境整備を図る取組
空き家管理・活用ビジネスの参入業者の普及に、空き家管理・利活用ツール・手法を整備、構築しマニュアル化、業務に必要な管理契約約款を作成した。

②検討体制

事業取りまとめ調査研究会と作業部会を設置して検討を行った。

1) 事業取りまとめ調査研究会

調査・研究方針を決定、調査結果等のとりまとめ等を行い、全5回開催した。

また、会員に対するアンケートや全国各地区との連携、意見交換など行った。

2) 作業部会

調査・研究・検証実施、データ整理、マニュアル文書作成などを担当し、全11回開催した。

検討体制	構成メンバーの資格など
調査委員会 (5名)	宅地建物取引主任者、公認不動産コンサルティングマスター、賃貸不動産経営管理士、一級建築施工管理技士、一級建築士、管理業務主任者、二級建築士、測量士、司法書士
作業部会 (15名)	宅地建物取引主任者、公認不動産コンサルティングマスター、賃貸不動産経営管理士、不動産鑑定士、税理士、弁護士、一級建築施工管理技士、一級建築士、マンション管理士、管理業務主任者、二級建築士、住宅診断士、マンション維持修繕技術者、ファイナシャルプランナー、相続対策専門士、警備会社勤務経験者、金融業務経験者、都市開発実務経験者、地域連携事業等の実務家、信託実務家

③事業手順

表1 事業フロー

<12月>

調査研究の方針、事業体制の整備、スケジュールの決定

<1月>

空き家管理・利活用ビジネスに関する問題点の抽出

概要の把握とマニュアル化へのアプローチの検討

空き家管理契約約款に関する検討

空き家関連調査研究などに関する情報の収集・整理

空き家管理契約約款・たたき台の作成

空き家管理提供サービスに関する項目の整理

ネットによる空き家管理サービス・料金等の調

空き家とリスクの検討、保険の調査

建物管理・点検項目の検

オプション業務の検討

空き家・老朽家屋に関するトラブルの調査

コンプライアンス条項、個人情報保護条項

空き家管理ビジネスマニュアルの構成案の決定
(対象、目的、空き家管理項目、チェックポイント、管理契約、サービスメニュー・料金、管理コスト・リスク、トラブル事例、その他)

全国会員に対するアンケート調査の実施と調査結果の整理

<2月>

契約及び契約関連ドキュメントに関する検討 (リーガルチェック)	空き家管理のリスクとコストの調査・検討	空き家管理サービス事業者に対するヒアリング調査(電話)
	管理の目的と管理項目の整理、管理サービス内容の調査・検討	保険会社の調査・検討と保険会社へのヒアリング調査

アンケート回答者へのヒアリング

<3月>

- 空き家管理ビジネスマニュアル作成
- 空き家管理委託契約書の作成
- トラブル事例のとりまとめ
- 管理情報提供ノウハウの整理

空き家発生メカニズムと利活用の検討

トラブル事例の整理

想定されるトラブル事例の検討

事業成果の取りまとめ・事業報告書の提出

(2) 事業の内容

1) 消費者保護を図る取組

消費者が不利益を蒙らないよう、本協会員へアンケート個別ヒアリングを通じ、情報収集をし、専門資格士・実務家が検討をした。

①空き家管理ビジネスにおいて提供可能なメニューと価格表示に関わる調査

空き家管理に携わっている事業者は、不動産仲介業、賃貸管理業、建設業、建物メンテナンス業、造園業、清掃・ハウスクリーニング業、警備業、ファイナンシャルプランナー、便利屋などを主たる業務として現に営んでいる、あるいは、それらの事業の経験者で、空き家管理業に特化して取り組んでいる事業者がある。また、空き家管理を事業として行う事業者の形態（法人・個人等）者は、専業と兼業、NPO法人や社団法人と営利法人、個人と団体の別など、その事業の形態は様々である。空き家管理業務内容を整理し、価格とメニューを明らかにするために実態調査をし、既存の空き家管理業が提供している管理情報（メニュー・価格）を収集・整理した。

情報を収集するにあたっては、空き家管理業務を行っている事業者のホームページを閲覧し、その事業者の特徴（事業形態・母体）と空き家管理業務の内容（サービスメニューと料金）を調査、検証した。

調査の過程で、ホームページに掲載された業務内容について充実度の高い事業者から、地域性を鑑み6者（社）をピックアップし、次頁の表にまとめた。

【調査結果】

1) 報告

定期報告は月一回が標準で、郵送の場合は有料、Eメールやホームページの専用ページの閲覧による報告であれば無料として対応している事業者が多い。また、緊急時や異常発見時には、電話等で連絡すると明記している事業者もあった。

2) 料金設定

料金の設定は様々であり、月一回の巡回では月額3,000円から12,600円までと大きな差がある。これは、標準とする業務が単に外観の目視点検だけのものから、住戸内部に入り清掃や点検業務を含むものまで、業務内容に違いがあることが確認できた。

基本サービスに加え、別途費用のかかる有料のオプションサービスとして、台風などの緊急時に臨時の巡回を設定している業者が多くあり、金額は1回あたり2,000円～5,000円程度で、こちらでもかなり料金に幅がある。納税代行サービス、ガスの開栓立ち会いなどをオプションサービスとしている事業者もあった。

このようなサービスとは別に、庭木剪定や害虫駆除、ゴミ処分、ハウスクリーニング、メンテナンス、建物診断などを、別途見積もりが必要なサービスとしての提供や、事業者が宅地建物取引業者である場合に、不動産の有効活用や賃貸・売却といった仲介業務、解体の斡旋や改修工事などを空き家に関連する業務として提供しているケースもあった。

3) 空き家管理の業務内容

各事業者に共通する業務

- 定期的な空き家の巡回と、目視点検
- 建物の外観、内部（雨漏り）、敷地の状況（庭木）等の点検など
- 建物の通風・換気や封水など

- 室内外の簡易清掃や草取り、ゴミ処理など
- 近隣状況の確認や挨拶等の対応

次のようなサービスは、その内容や対応に比較的大きな違いがみられる。

- 郵便ポストの清掃・チラシ処分、郵便物等の転送
- 近隣対応
- 看板の設置

表2 空き家管理サービス・提供者のサービスメニューと料金

【マニュアル付属資料-D】

空き家管理サービス・提供者のサービスメニューと料金一覧

事業者	A事業者	B事業者	C事業者	D事業者	E事業者	F事業者
所在地・営業エリア等	東京・関東	横浜	東京都・埼玉県	京都・滋賀	奈良	福岡・北九州市
基本サービス	空家巡回管理サービス	基本サービス	しっかり管理サービス	空家キーパー	定期巡回サービス	基本サービス
内容	通風換気、通水、水漏れ・雨漏り確認、室内外目視確認、通水、近隣情報確認・挨拶、除草・清掃(巡回時間内)	通気・換気(60分)清掃、通水、雨漏り確認、庭木メンテナンス確認、郵便物整理、近隣情報確認	通気・換気、雨漏り点検、通水、室内・建物点検、庭木確認、ポスト清掃、庭のごみ処理、近隣挨拶、看板設置、クレームの一時対応	標準・月二回訪問 換気・通水・郵便ポスト整理・外周清掃、室内簡易清掃、屋外・外壁・協会壁等目視点検	建物外観、庭木、雑草、漏水、修繕必要箇所チェック 通風・換気(110)、通水・封水(10分程度) 電気設備機器確認 簡易清掃、見守り活動	建物外状況確認、緊急時現地確認、郵便物転送、チラシ廃棄、前面道路清掃、門扉調整、管理プレート設置(希望者のみ)、近隣苦情窓口
報告	月一回・Eメールで報告 異常発見時は電話等で連絡	月一回・画像つき報告書をEメールまたは郵送で送付	月一回・巡回報告書Eメール 郵送別途500円)	月一回・報告書提出 メール無料・郵送は別途費用	月一回・報告書送付	月一回報告・HP専用ページでウェブ報告
料金月額	訪問回数(月1回~4回)×訪問時基本作業時間(30分~2時間)×オプション業務有無別料金表による 6,300円~44,100円/月	月一回 ・9000円(戸建) ・7000円(マンション)	空家管理 月一回・4000円 月二回・7500円 月四回・掃除1回・15000円	月額・16800円 セール期間中は12800円(個別)	月額5000円	月額3000円 但し、オプション最低一つ 利用必須
標準料金・月1回・戸建	12600円	9000円	4000円	月二回の設定のみ表示、一回対応は可。	5000円	5000円
オプションサービス	郵便物転送サービス1050円 立会サービス(巡回時以外)4000円 時間外清掃3000円/時間 前払代理人代行サービス5,000円/年	郵便物転送(国内無料転送・海外別途費用)、立会巡回(別途費用)	お掃除サービス2000円/回 郵便物転送・チラシ処分・950円/月 除菌剤設置150円/個 緊急目視点検・3000円/回 ガス関係立会・2000円/回	緊急時等訪問・1回5000円 近隣クレーム対応、台風等災害後物件見回り、高所作業別途見積り	相談対応	室内状況確認 500円 室内定期清掃 2500円 敷地内除草 3000円 ちよこつ立ち寄り2000円 海外郵便転送 1000円
その他サービス 別途見積りによる	火災保険 セキュリティシステム導入 木造住宅簡易耐震診断 庭木選定、害虫駆除薬剤散布、消臭・除菌剤設置、ゴミ処分、リフォーム・ハウスクリーニング・賃貸売却相談等	庭木剪定手配	除草、立木剪定、ゴミ処分、ハウスクリーニング、エアコン掃除、家財・産業物処分、害虫・害獣駆除	植木の剪定、庭園の除草、鳥獣虫害対策、高圧洗浄、室内清掃、損傷箇所修繕	維持管理・メンテナンス メンテナンス箇所診断 メンテナンス内容アドバイス 各種施工業者の紹介 各種施工業者へ施工依頼サポート	マンション郵便受確認サービス(月1回2000円、月2回4000円) 不要家財撤去処分 樹木の伐採剪定 別途見積り 仏壇位牌掃除サービス1000円/月
特徴的な対応・サービス		一時帰宅時料金不要	100円管理		空家の総合相談窓口	販売・家賃保証など
関連業務	不動産仲介・建設・修繕・建物保守管理・ハウスクリーニング等	留守宅管理業	空地管理も行う。	清掃、不動産管理メンテナンス、造園業	空家バンク・メンテナンス・解体等	不動産仲介、不動産コンサル
その他の特徴			空家空地管理に特化して活動を行うNPO 100円管理でまず空き家管理への認知度アップを狙っている。	数社で任意団体を作り、空家キーパーの名称で空家ビジネス展開。 京都市空家条例に対応して活動	空家に関する課題解決 総合窓口として、空家活用、仲介、空家管理、メンテナンス、解体除却までの対応	不動産仲介業務をメインに空家管理の業務・コストについて分かりやすく整理されている。

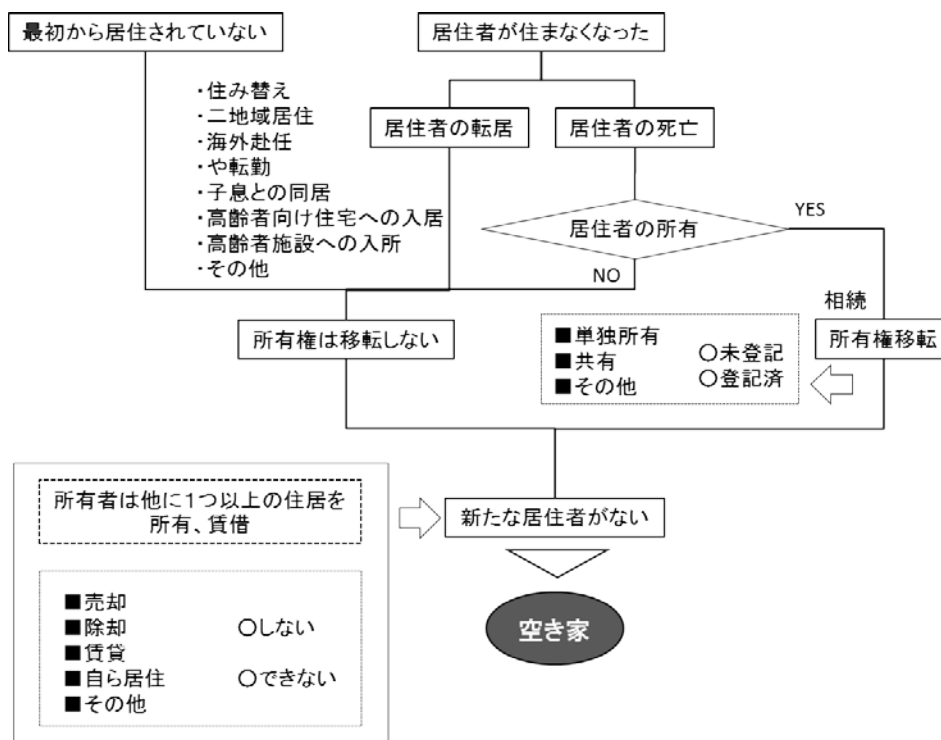
オプション業務

- 空き家活用（賃貸売却仲介業務やリフォーム）
- 火災保険等の斡旋
- 警備システム導入
- 耐震診断
- 害虫駆除
- 家財道具の廃棄処分
- 高圧洗浄
- 室内清掃

②空き家活用事業の仕組みと事業リスクとリターン

空き家発生のメカニズムから「居住者がいない」＝「空き家」の要因の整理から、利活用や処分ができない場合、利活用や処分をしない場合の対処策を検証した。

表3 空き家の発生メカニズム



空き家になった後、「新たな居住者がいない」状態になる要因は多種多様であり、これらは、空き家の権利関係や所有者等の年齢、居住地、家族構成、経済力、行為能力、空き家に対する意識、知識（情報の質と量）、社会環境・制度など「人」に関係する要因と、建物の構造・設備、用途、経年やメンテナンス状況、立地・周辺環境、法令との関係など「物」に関係する要因に区分できるが、一つの要因には限らず、複雑にからみあっていることが多い。

このことから、個人住宅の賃貸流通や既存ストックの流通の活性化（売買）、歴史的建築物の保全・活用、管理不全状態の解消（空き家条例）など様々な角度から実施されている空き家解消策の検討や施策においても、これらの要因についてのアプローチが試みられている。

1) 利活用や処分ができない場合

利活用や処分ができない理由には次のようなものとされている。

- a) 共有で合意形成ができない
- b) 認知症等で意思能力がなく、法律行為ができない
- c) どうしてよいかわからない
- d) 改修費用や解体費用を負担できない
- e) 賃貸しようと思ったが事業採算性が低い
- f) 売却、賃貸共に市場性がない
- g) 自分の代で手放せない、親戚の目がある
- h) 将来利用するつもりがある

これらについて対処策を検討し、このうち a、b、d の対処策を「空き家管理ビジネスマニュアル」に掲載して解説した（以下マニュアルより抜粋）。

【共有】

相続財産になった空き家を兄弟姉妹間で共有しているケースがあります。第1章で述べたように空き家管理は基本的に保存行為ですから、持ち分にかかわらず共有者の一人で行うことができますが、空き家を賃貸したり、改修工事をして価値を高めたりする管理行為では過半数の同意が、建物を除却・売却する処分行為では全員の合意が必要です。

合意形成ができずに放置していると、さらに共有状態が細分化され、いとこ間の共有であったり配偶者の兄弟姉妹などのような血縁関係のない者との共有になったりしてしまうことにもなりかねません。このような共有関係にある状態で長期間放置されている空き家の権利関係を、当事者のみで整理するのは難しいのが現実です。そもそも不動産を共有にしないこと、あるいは一時的な共有状態をいずれ解消する仕組みをつくっておくことなどが基本になりますが、共有になってしまった場合は、できるだけ早い時期にその状態を解消できるような手立てを実行することが大切です。

また、空き家保有リスクに関する正しい認識を共有者に知らしめることは、共有状態の解消に役に立つかも知れません。

【認知症等で意思能力を欠くとき】

人が法律行為を有効に行うには、自分の行為の結果を判断できる判断能力・精神能力が必要になります。この判断能力・精神能力は意思能力と呼ばれており、意思能力を欠く人が行った法律行為は無効とされています。

そこで、空き家所有者が、高齢者で認知症などにより意思能力を欠いているときは、成年後見制度を利用して後見人を選任し、かつ家庭裁判所の許可を得ることによって、居住していた空き家を売却・賃貸などをすることが可能になります。

【改修費用の負担ができないとき】

空き家を賃貸する場合、改修工事費用の負担は大きな問題になります。所有者が高齢者である場合、自らの貯蓄を取り崩して改修工事費用を負担してまで、賃貸事業を行いたくないのが普通です。また、金融機関から改修工事資金を調達しようとしても、金融機関から高齢者自らが融資を受けるのは非常に困難で、子供に相談しても賛成を得られないのが一般的です。

所有者が遠隔地に居住しているような場合も、自らの目の届かない賃貸事業に多額の投資を行うことは考えられません。

そこで、このように改修費用の負担が問題になるとき、一括前払い金による定期借家転貸方式【マニュアル付属資料-F】が一つの対処策になる可能性があり、所有者が高齢者や遠隔地に居住しているような場合には、所有者よりも地域の空き家利活用ニーズが高く、その意味でも転貸事業方式は理にかな

っているといえます。

なお、改修工事資金の調達は、今後の空き家の利活用において重要な鍵になることから、「空き家改修ファンド」のような金融手法の導入が期待されます。その際、不動産を取得することなく、建物の改修工事資金の調達によって事業化が可能な転貸事業方式は、一つの効果的なスキームとして位置づけられる可能性があります。

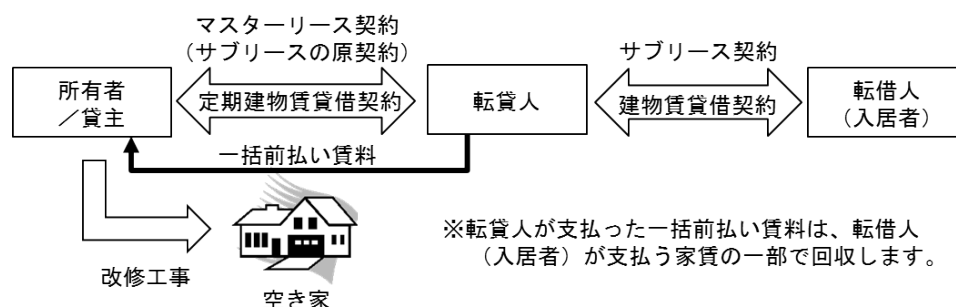
【マニュアル付属資料-F】

一括前払い金による定期借家転貸方式

近年、ストック活用の観点から空き家の利活用が検討されていますが、空き家を活用するためには殆どのケースで改修工事を伴います。通常は、空き家所有者（以下：所有者）がその改修工事を自らの負担で行うのですが、所有者には高齢者が多く、「自ら資金を負担してまで取り組みたくない」、「子供が賛成しない」、「荷物の置き場や処理に困る」、「融資を受けることができない」等の理由で、事業の採算性・有効性に係わらず、事業化に至らない場合が多くあります。

そこで、空き家を活用する場合に、所有者が自費負担で空き家を改修するのではなく、所有者が負担する改修工事費用の軽減、または負担を無くし所有者の事業化への関与を低減、する手法が必要となり、契約期間の賃料の一括前払い（月払いを併用することも有り）により、所有者が改修工事費用を調達する方法が採られるケースが見受けられるようになりました。

表4 一括前払い金による定期借家転貸方式イメージ図



所有者が改修工事費の負担を拒むケースでは、借り主が所有者に代わって改修工事費を負担することが一般的です。しかし「不動産の所有者は、その不動産に従として付合した物の所有権を取得する（民法 242 条）」ことから、借り主が自費で建物の改修工事を行った場合、建物の本体部分（建物の主要構造部〔壁、柱、梁、床、屋根、階段（建築基準法 2 条 5 号）〕や基礎、間仕切り用の壁、間柱、窓、内装仕上げ、設備、等）はもとより、建物と分離することが困難、あるいは取り外しに多額の費用がかかるような附属設備について、その所有権は建物の所有者に帰属します。空き家を賃貸活用する場合、通常、老朽化した建物の改修や、賃貸活用のために必要な間取り変更、設備の更新・新設、内装仕上げ、等を行う必要がありますので、法的には誰が改修工事を行ったとしても、所有者が改修工事部分の所有権を得ることになってしまいます。（注：ここでは、改修工事の対象として戸建て住宅を想定しており、スケルトン住宅のインフィル、原状回復義務のある事業用の店舗内装・設備、等の改修については考慮していません。）

そこで、このような状態にならないように、借り主が改修工事費用を負担するのではなく、賃貸借契約による賃料の前払いによって権利の整合性が図られています。

なお、前払賃料は、文字通り目的物使用収益の対価である賃料の前払い分であるため、建物賃貸借契約における一括前払賃料の課税関係については、一定の要件を満たすことによって、その一時金は前払賃料（貸し主にとっては前受け賃料）として処理することが可能になります。

（大阪府不動産コンサルティング協会提供）

2) 利活用・処分等をしない場合

利活用や処分などをしない理由には次のようなものとされる。

- a) なんとなく
- b) 手が回らない
- c) 面倒
- d) 仏壇の存在
- e) 家財の存在、荷物の片づけが必要（物置として利用）
- f) 賃貸契約の借家人保護への不安感（返してもらえなくなる）
- g) 他人に貸し出すことへの抵抗感
- h) デメリットを感じていない

これらについて対処策を検討し、このうち d、e、f の対処策を「空き家管理ビジネスマニュアル」に掲載して解説した（以下マニュアルより抜粋）。

【仏壇の存在】

「第1章5 仏壇」で解説したように、定期借家などにより、建物を一定期間賃貸する場合には、仏壇の「魂抜き」をして位牌のみを引っ越すことが多いようです。また、このとき、仏間に壁を新設して完全に賃貸スペースから分離するなど、貴重な仏壇を保護する工夫をしている場合もあります。

《参考：空き家管理ビジネスマニュアル第1章5》

5 仏壇

一人暮らしをしていた居住者が高齢者向けの住まいなどに転居し、留守宅に主が戻ることなく長期間放置されたり、両親・祖父母の死後に、遠方に居住する相続人がその住まいを空き家にしたりするケースでは、仏壇の処理が問題になることがあります。核家族化により、独立した子らはすでに住まいを持ち、あるいは勤務先等の事情によって、その空き家に入居できないことは少なくありません。このような場合、先祖代々の仏壇や親・身内の荷物の整理は、子らにとって心の負担が大きく、他人に任せることもできないまま時間が過ぎていきます。

そこで、空き家にある仏壇に関し、所有者等に助言提案するための基礎知識を以下に示します。

<空き家に仏壇（位牌）がおいてある場合の対処法>

住まない家に位牌を置いておくのは好ましくありません。しかし、一人暮らしをしていた親が介護施設や老人ホーム、高齢者向けの住まいなどに転居してしまいますと、仏壇をそのままにしておくことしかできず、対応に困るところです。

そのようなときは、いずれの宗派であれ菩提寺（檀那寺）に相談するよう助言してください。菩提寺に位牌を預け、彼岸や盆に位牌を持ち帰って祭祀を行うようにしてもらえることがあります。

※必ずしも、すべての菩提寺が引き受けてくれるわけではありません。

祭祀承継者が仏壇を引き取り、現在の住まいに移動する場合、一般的にはご先祖の霊魂を仏壇から

抜いたり入れたりする「魂抜き」「魂入れ」というものを行います。数年後に利用する予定がある空き家の場合、仏壇の「魂抜き」をし、位牌のみを引っ越します。

また、自宅が手狭で仏壇が大きすぎることがありますが、そんな時は小型の仏壇を購入し、位牌を移すことができます。縁のあるお寺に連絡して、実家の仏壇から新しい仏壇へご本尊を移す法要を行います。移動と同じように、魂抜きの法要、魂入れの法要をし、魂を抜いた古い仏壇を「ご供養・お焚き上げ処分」します。

一人っ子同士の結婚や長男長女の結婚では、家に仏壇が2つということも起こります。宗派によっては、よいことではないとの説明がされることがありますので、菩提寺に相談する必要があります。

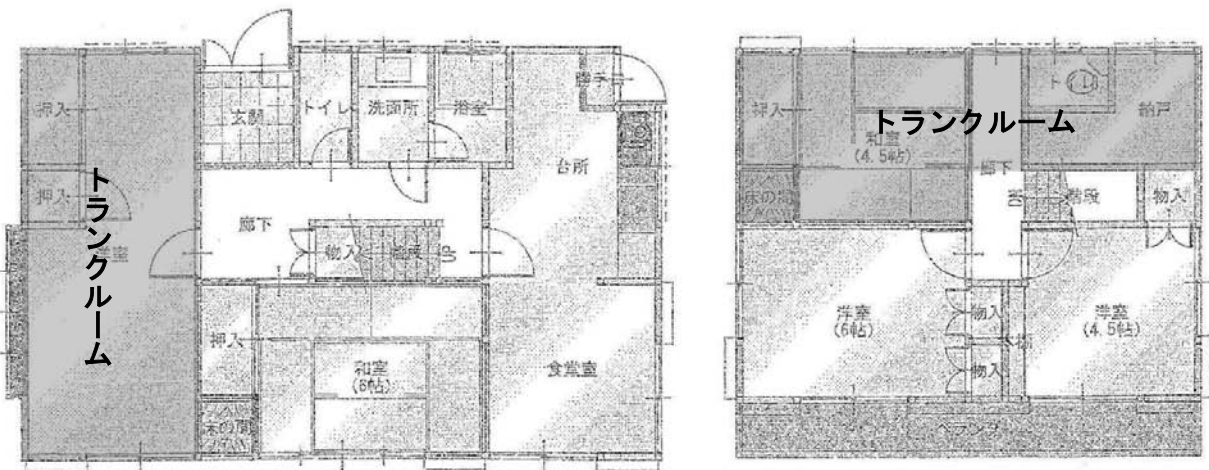
(注) 定期借家などにより、建物を一定期間賃貸する場合には、仏壇の「魂抜き」をして位牌のみを引っ越すことが多いようです。また、このとき、仏間に壁を新設して完全に賃貸スペースから分離するなど、貴重な仏壇を保護する工夫をしている場合もあります。

【家財の存在、荷物の片づけが必要（物置として利用）】

空き家を活用したくても、家財や荷物の処理や移動に困ってしまい活用に踏み込めないケースが見受けられます。このような場合、「パーシャル賃貸住宅システム」が対処策になる可能性があります。

「パーシャル賃貸住宅システム」とは、空き家を賃貸活用するにあたって、建物全体を賃貸するのではなく、一部をトランクルーム等として所有者が使えるようにしておく賃貸手法です（図表参照）。

表5 パーシャル賃貸住宅参考プラン



1階平面図

2階平面図

(大阪府不動産コンサルティング協会提供)

【賃貸借契約の借家人保護への不安感（返してもらえなくなる）】

賃貸人が解約を申し入れする場合、「正当事由」がなければ認められません（借家法1条ノ2、借地借家法28条）ので、契約の解約がスムーズにできずに建物を返してもらえなかったり、多額の立ち退き料が必要になったりします。このような契約は、普通借家契約（普通建物賃貸借契約）と呼ばれ、賃借人が強力に保護されています。

しかし、平成12年3月から、優良な賃貸が供給されやすくなることを目的として「定期借家制度」が設けられました。定期借家契約（定期建物賃貸借契約）では、契約で定めた期間が満了することにより、更新されることなく確定的に賃貸借を終了させることができます。

なお、定期建物賃貸借契約においては、契約期間が1年以上の場合は、賃貸人は期間満了の1年前から6か月前までの間（「通知期間」といわれています。）に、賃借人契約が終了することを通知する必要があるほか、必要な手続きが法に規定されていますので、注意が必要です。

③認知症・相続対策

空き家管理業務において実施する業務は、通常、建物の状態の確認や清掃、補修、植栽の手入れなどが主になることから、基本的に民法の「保存行為（財産の現状を維持する行為）」にあたる。中には、修繕によって財産の価値を高めたり、空き家管理の周辺事業として建物を賃貸したりするケースがあるが、これらは「管理行為（性質を変えない範囲内においての利用又は改良）」になる。また、空き家の解体・除却や売却などは「処分行為（権利の移動、現状または性質の変更）」にあたる。

空き家管理においては、依頼者が必ずしも所有者でないケースや、遠隔地から依頼を受けるケースがあるため、依頼者が受託する管理業務の内容について、契約の相手方となる権限のある者であることを確認する必要があり、依頼者と空き家管理等の内容に関する権限の有無を、次表に整理した。

表6 空き家管理等の内容に関する権限の有無

	空き家管理契約の相手方 〈依頼者〉		空き家管理業務	空き家管理関連業務	
			保存行為	性質を変えない範囲内においての利用又は改良	処分行為
a	所有者		○	○	○
b	共有者の一人 または 共同相続人の一人	持ち分（相続分） 価格の過半数	○	○	× (全員一致のときのみ○)
c		持ち分（相続分） 価格の過半数でない	○	×	×
d	aの代理人または後見人		○	○	○
e	bの代理人または後見人		○	○	×
f	cの代理人または後見人		○	×	×
g	a～cが認知症（後見人なし）		×	×	×
h	a～cの配偶者、又はその他親族 （代理人や後見人でない）		×	×	×
i	行政庁（代執行による場合）		○	○	○

【表 6 の解説】

● 所有者(a)

契約の依頼者は、原則として対象となる空き家の所有者でなければならない。所有者は、法務局の不動産登記情報で確認できる。なお、登記上の所有者と真の所有者が異なる場合、その理由を確認し、証明になる書類など（「エビデンス」という。）を残しておく。

● 共有者の一人(b)

「保存行為」は共有者の一人が単独でできることから、「保存行為」に限定した空き家管理は、持ち分の価格にかかわらず、共有者の一人が依頼者として契約できる。しかし、業務内容が「管理行為」に及ぶ場合、持ち分の過半数の賛成が必要になる。なお、「処分行為」をするためには、共有者全員の合意が必要となる。

● 共同相続人の一人(c)

持ち分の価格が過半数でない共同相続人は、共有者と同様に「保存行為」を単独でできることから、「保存行為」に限定した空き家管理は、相続分の価格にかかわらず、共同相続人が依頼者として契約できる。しかし、業務内容が「管理行為」に及ぶ場合、相続分の過半数の賛成が必要になる。また、「処分行為」については、共同相続人全員の合意が必要である。

● 代理人(d・e・f)

所有者の代理人は、所有者を代理して管理契約の依頼者になることができる。なお、代理権限の定めがない場合であっても、代理する空き家管理が保存行為や管理行為であれば法律上の問題はない。また、共有者や法定相続人の代理人は、本人の権限の範囲内で、空き家管理の契約の相手方になることができる。

● 後見人(d・e・f)

所有者の後見人は、所有者と同様に管理契約の依頼者になることができる。ただし、居住用不動産（居住していた不動産を含む。）の処分行為をする必要がある場合には、事前に、家庭裁判所に「居住用不動産処分許可」の申し立てをして、その許可を得る必要がある。

また、共有者や法定相続人の後見人は、空き家管理の契約の相手方になれるが、その内容は被後見人の権限の範囲内に限定される。

● 所有者の配偶者や子などの親族(h)

依頼者が所有者の親族である場合、その親族が所有者の代理人や後見人でなければ、契約の相手方にはなれない。所有者本人が重度の認知症で契約ができずかつ成年後見人が不在である場合、やむを得ず所有者名義で契約をしたり、無権代理行為をしたりするケースもあるが、原則として成年後見制度を利用しなければ契約の相手方にはなれない。

● 近隣住民や自治会

近隣住民や自治会など空き家によって迷惑を被っている人たちは、たとえ自ら空き家管理費用を負担したとしても、空き家管理契約の相手方になることができない。

契約の依頼者が認知症である場合や、相続人が多数(共有)いる場合また代理人、後見人が選任されているか、いないかにより管理業務、管理関連業務の権限が変わる。

④防火・耐火・耐震診断

空き家の管理契約を締結する前に、依頼者が目的物件や付帯設備の状況を受託者に告知することが必要となる。依頼者は、空き家管理の受託者である管理事業者に対して、「目的物件及び付帯設備状況告知書」による告知を行う。

なお、依頼者が把握している空き家の状況が、管理事業者が受託する空き家管理の内容に必要な告知すべき事項に不足する場合は、依頼者の負担で必要な調査を行う。また、建築確認通知書（確認済証）、設計図書などで、住宅性能評価、耐震診断の有無についての確認を行う。

今回のマニュアルでは防火・耐火・耐震診断については、別途契約による委託業務（特別業務）として建物管理を行うことにし、また専門的な建物検査を行うことの検討を行った。

契約受託時や大きな自然災害があった後、空き家管理が長期に及ぶ場合の契約更新時、その他管理業者が必要と認めた場合などに、専門家による建物検査を行うことは、危険個所の早期発見や建物の劣化診断などに有益で、効果的な予防措置につなげることができる。

これら建物検査には、耐震診断やシロアリ調査、インスペクション（目視による住宅診断）などがあり、建築関連業を中心に様々な事業者、機関、資格者などがこれらを実施している。

2) 業界コンプライアンスの増進を図る取組

空き家管理上のトラブルを防止するには、事例について把握検証することにより発生するトラブルの防止に寄与することを目的として、現在起きているトラブルや今後発生が想定される空き家管理上のトラブルを整理した。

この取り組みでは、本協会全会員を対象にFAX・聞き取りによるトラブル事例調査を実施した。この調査結果では、トラブルの程度は比較的軽微であったものの、空き家管理ならではの特徴のあるものが多く見受けられた。また、相続人との金銭的なトラブルや共有者（別の身内）、近隣との関係など、本マニュアルで注意喚起しているポイントに加えて、管理対象物件での盗難被害や失火など管理者責任を問われる恐れのあるトラブル事例もあった。

今後発生が想定されるトラブルについても、本協会員からヒアリングを参考にして検討を行った。ここでは、消費者側の想定外の管理費用負担や消費者の管理作業内容に対する過度の期待などに起因するトラブルや、依頼者死亡後の事務処理トラブル、近隣住居者や自治会などの地域とのトラブルなどが想定された。

今後空き家管理が増えることによりトラブルも増えることが予想されることから、業界でのトラブル防止策、処理能力の向上が必要となり、消費者向けトラブル受付窓口の設置が望まれる。

表7 現在あるトラブル事例

トラブル事例調査結果一覧

トラブル事例調査方法

調査期間：平成26年1月31日から2月28日まで

調査方法：全国568名の公認不動産コンサルティングマスターにアンケートをFAXで同時送信した。
回答のあった者のうちからヒアリング対象者を選定、電話で個別にヒアリングを行った。

調査結果：下表にまとめる

区分：人	
所有者がなくなり、相続が発生 相続人間の争いにより管理料の未納滞納発生	消費者
電気料金を払う、払わないで所有者間(相続人)で揉める	消費者
自治会費の未納により、自治会ともめる。所有者は住む気はないので払わない	消費者
空き家管理点検中に別の身内からの室内への入居を断られた	消費者
空き家管理点検中に、ご近所さんから不審者と間違えられた	事業者
管理物件遠方により管理費等に経費がかかる、月当たり数万円 業者間のネットワーク必要	事業者
空き家内のものがなくなると疑いをかけられる。所有者の勘違い	両者
区分：物	
隣地から越境している、樹木、塀、庇など管理業者では解決出来ない	消費者
動物（ハクビシン等）が出入りしている、天井裏に住み着いている、除去に費用がかかり困っている	消費者
管理物件に蔵があり、貴重品がある、いつ泥棒に入られてもおかしくない	消費者
空き家が鼠の住処になっていると近隣から指摘あり	消費者
御両親が無くなり管理することになるが、生活そのままの家財道具・仏壇が置いてある 先の利・活用に支障きたす	消費者
災害時(台風・地震・津波・火災)後の管理業務遂行に不安	事業者
管理中物件に泥棒が入り責任を取らせれた。疑いをかけられた	両者
老朽化により、除却を勧めたが断られ、管理契約解除される。	両者
空き家から出火 原因不明？ 警察、消防署対応に追われる。近隣から管理不十分と批判を受ける	両者
区分：その他	
適正管理基準がない 料金がバラバラ 異業種？参入 誰が管理業者適任？管理業者責任とは？	事業者
行政から紹介があるが利活用ができない。 補助金制度はあるのか？	事業者
雪解けの管理は必要 費用がかかる	事業者
郵便物の管理、転送についての法律根拠	事業者
行政(自治体)とのかかわり方、協力体制が不備	事業者

表 8 今後発生が想定される空き家管理上のトラブル

	想定されるトラブルの内容
1 費用の負担	管理内容についての取り決めが不明確であったため、想定外に必要な費用を支払ってもらえない。
2 依頼者の過大な期待	管理料金に比べ過大な管理作業が期待され、そのギャップを知った依頼者から苦情を受けた。
3 近隣居住者からの依頼	近隣居住者や自治会からの要望を依頼者に伝えても対処してもらえず、依頼者と近隣居住者との板挟みになる。 (苦情窓口として利用される。)
4 地域目線	地域の声に耳をかたむけすぎ、依頼者の不評を買った。
5 紛失・損傷	管理物件内の物がなくなり(物を壊し)、依頼者から損害賠償請求を受けた。受託時の記録がなく、紛失(損傷)か勘違いかわからない。
6 連絡先の漏えい	近隣居住者からのクレーム対応で、依頼者に無断で依頼者の連絡先を伝えてしまった。
7 チェックミス	目視点検はしていたが、外壁タイルが外れて落下し人身事故になった。管理業務上の見落としによる事故か、予見できない事故かを争っている。 (建築基準法に基づく建物検査は、一戸建住宅には求められていない。)
8 凍結被害	冬場に水抜きをしていなかったため、凍結で給水管が破断、大量の漏水に建物内まで水浸しになり、損害を賠償することになった。
9 依頼者が死亡	依頼者が死亡した後の管理料金が相続人からもらえない。
10 不審者の侵入	戸締りを忘れたところから不審者が侵入し、建物が壊滅的な損害をこうむった。依頼者から損害賠償請求を受けている。

3) 空き家ビジネスの事業環境整備を図る取組

空き家管理・活用ビジネスへの参入を促進するため、空き家ビジネスの事業環境整備を図る取り組みとして、協会員からの個別ヒアリングにより資料提供を受け、専門資格士・実務家と検討し「空き家管理委託契約に必要な書面」を整備し、「空き家管理ビジネスマニュアル」を作成した。

① 空き家管理委託契約に必要な書面

1) 空き家管理事前調査に関する覚書 (情報提供者の意向により内容を表示していません。)

空き家管理契約においては、依頼者が必ずしも空き家の状況を把握しているとは限らないことから、管理契約の対象となる空き家(「予定物件」といいます。)についての事前調査が必要になることが想定される。そこで、予定物件の事前調査を行う場合に「空き家管理事前調査に関する覚書」を取り交わす書式を整備した。

2) 目的物件及び付帯設備状況告知書 (情報提供者の意向により内容を表示していません。)

依頼者が目的物件や付帯設備の状況を受託者に告知することは、空き家管理契約を締結するにあたっての基本である。そこで、依頼者は、空き家管理の受託者である管理事業者に対して、「目的物件及び付帯設備状況告知書」による告知を行う書式を整備した。

また、依頼者が把握している空き家の状況が、管理事業者が受託する空き家管理の内容に必要な告知すべき事項に不足する場合は、依頼者の負担で必要な調査を行うことを想定した。

なお、空き家管理を受託するにあたっては、「空き家条例(空き家等の適正管理に関する条例)」で定義される「管理不全状態(各市町村の条例の規定により多少異なる。)」にある空き家の取扱いについて考慮する必要がある。

【参考：管理不全状態の例】

- 空き家等の全部又は一部が倒壊するおそれがある状態
- 空き家等の一部が剥落又は飛散するおそれがある状態
- 不特定の者の侵入による犯罪又は火災を誘発するおそれがある状態
- その他空き家等が人の生命、身体若しくは財産又は空き家等の周囲の生活環境に害を及ぼすおそれがある状態

空き家が「管理不全状態」のまま管理を行うことは、空き家管理ビジネス上のリスクが大きいことから、空き家が「管理不全状態」にある場合は、所有者がその状態を解消した上で、空き家管理業務を実施することを前提とした。

そこで、管理事業者が、このような管理不全状態を解消するための工事等を空き家所有者から請け負うことについて差し支えなく、「請負、紹介を問わず、管理不全状態を解消するための手法を空き家所有者に提供できるよう関連業務として整備しておくことが望ましい。」という考え方で契約関係書類を整備した。

次表は、「目的物件及び付帯設備状況告知書」に記載した、「管理不全状態の有無」と「依頼者が管理委託までに実施する事項」の確認を行う部分である。

表9 「管理不全状態の有無」と「依頼者が管理委託までに実施する事項」の確認を行う部分

【目的物件及び付帯設備状況告知書より抜粋】

管理不全状態の有無 (□該当あり □該当なし)	<input type="checkbox"/> 空き家等の全部又は一部が倒壊するおそれがある状態 <input type="checkbox"/> 空き家等の一部が剥落又は飛散するおそれがある状態 <input type="checkbox"/> 不特定の者の侵入による犯罪又は火災を誘発するおそれがある状態 <input type="checkbox"/> その他空き家等が人の生命、身体若しくは財産又は空き家等の周囲の生活環境に害を及ぼすおそれがある状態 <input type="checkbox"/>
依頼者が管理委託までに実施する事項 (管理契約の受託者に依頼する予定のものを含む)	<input type="checkbox"/> アンテナ撤去 <input type="checkbox"/> ゴミ処理 <input type="checkbox"/> 草木処分 <input type="checkbox"/> 雨漏り修理 <input type="checkbox"/> 家財の移動・撤去 <input type="checkbox"/> 仏壇の魂抜き <input type="checkbox"/> 光熱水契約の停止 (□電気・□水道・ガス・□) <input type="checkbox"/> 水抜き <input type="checkbox"/> 鍵の交換 <input type="checkbox"/> 住宅診断 (インスペクション) <input type="checkbox"/> 高所点検 □警備契約 <input type="checkbox"/> 損害保険契約 (□火災・□賠償責任) <input type="checkbox"/> 郵便物等転送届 (□J P ・□ヤマト運輸) <input type="checkbox"/> 代理等の受任 (現在権限がない場合) <input type="checkbox"/> () <input type="checkbox"/> ()

3) 空き家管理委託契約書等 (情報提供者の意向により内容を一部表示していません。)

空き家管理業務を受託するにあたっては、管理事業者は依頼者に対して契約内容を説明すると共に、書面を交付することが重要であるため、次の書式を整備した。

- 空き家管理委託契約書
- 空き家管理委託契約書付属書類
 - ・ 報告書様式
 - ・ 追加業務確認様式 (追加業務を委託する場合は、「追加業務確認様式」によって確認する。)
 - ・ 特別業務確認様式 (管理委託契約とは別の契約により関連業務を委託する場合は、「特別業務確認様式」によって確認する。)
 - ・ 管理範囲指示図面貼付用紙
 - ・ 報告書写真貼付シート (確認項目付)

報告書様式は次頁のとおり。

表 11 報告書様式【基本管理業務】

空き家管理基本契約書の規定に基づき、本報告書によりご報告いたします。

月次報告書	平成 年 月 日月次報告	
報告先 ()		
基本業務 A	外観目視による業務	報告事項
I 敷地の管理	①定期巡回 (月 (1) 回の目視確認) ②投棄物 (月 (1) 回の目視確認) ③擁壁・外構、駐車場 (月 (1) 回の目視確認) ④塀・フェンス (月 (1) 回の目視確認) ⑤近隣環境の変化 (月 (1) 回の目視確認))	
II 建物の管理	①定期巡回 (月 () 回の表層部外観点検) 玄関廻り・廊下・屋根・内壁・外壁・雨戸・雨樋等	
III 設備の管理	①定期巡回 (月 () 回程度の目視確認)	
IV 雨戸等の管理	①定期巡回 (月 (1) 回の目視確認))	
V 清掃、除草	①外の清掃 (簡易清掃 ◇) ②草 (定期巡回時等に付随する簡易除草 ◇)	
VI その他	①郵便物回収 (() ヶ月に 1 回、目視確認 ◇) イ 郵便・宅配便転送手続き代行 ②公報等回収	
基本業務 B	建物内管理	
I 敷地の管理	①投棄物 (処理手配)	
II 建物の管理	①通気・換気 (月 () 回程度 分程度) ②消臭・除湿 (月 () 回程度)	
III 設備の管理	①動作確認 (電気・ガス・水道 ◇ 通水)	
IV 建具等の管理	①動作確認 (建具・雨戸・扉 ◇)	
V 清掃、除草	①建物内の清掃 (簡易清掃 ◇)	
VI 水道・電気基本料金		
その他報告事項		

報告書写真添付シートチェック項目

1. 外観敷地遠景
2. 外観敷地内部
3. 外観門扉
4. 外観敷地内植栽
5. 外観建物遠景
6. 外観建物屋根
7. 外観建物軒
8. 外観建物雨樋
9. 外観雨戸
10. 外観設備

1. 建物内土間
2. 建物壁
3. 建物建具
4. 建物設備
5. 建物キッチン
6. 建物トイレ
7. 建物浴室
8. 建物天井

*全体遠景と状況が確認できるものとする。

*建具、設備動作状況について確認できるものとする。

*部屋内は、四方よりの写真とする。

*劣化等については状況を把握できるものとする。

*設備確認書に記載があり、状況変化がある場合には注意を要する。

②空き家管理ビジネスマニュアル（「空き家管理・利活用マニュアル」）

空き家管理ビジネスを行う空き家管理事業者・事業従事者が、空き家所有者等の依頼者に対して空き家管理に関する基礎知識を提供するための「情報提供マニュアル」の要素と、空き家管理・利活用を行うための基本的な情報やノウハウからなる「空き家管理・利活用マニュアル」の要素とを統合して整理・検証し、「空き家管理ビジネスマニュアル」にまとめた。主な項目は次のとおりである。

1) 空き家管理の必要性

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」（2008年版）によれば、全国の空き家は757万戸で空き家率は13.1%と20年前の1988年比ではほぼ2倍にあり、その内訳は、「賃貸用の住宅」54.5%、「売却用の住宅」4.6%、「二次的住宅（別荘等）」5.4%、「その他の住宅」が35.4%となっている。

「その他の住宅」には、居住者が亡くなり相続人がそのまま放置しているものや、居住者が老人ホームなどに移って空き家となったものが含まれており、こうしたものの中には、空き家が管理されずに放置され、近隣に悪影響を与える「外部不経済」の問題を引き起こす。また、犯罪者が出入りし地域の治

安が悪化するケースや、放火されるケースもあるなど、社会的な問題になっている。

また、空き家を放置することは、所有者にとっても大きなリスクがある。例えば、建物の一部が壊れて他人に損害を与えたときは、所有者に過失がなかったとしても、原則として被害者に対してその損害を賠償する責任を負わなければならない（民法717条）。

このように、空き家を適正に管理することは、外部不経済対策、防犯・防火対策だけでなく、所有者責任の観点からも必要であるといえる。

2) 空き家の管理

空き家管理を受託するところから、空き家・建物のチェックポイント、関連サービス、保険など、空き家管理固有のポイントを整理した。受託時の確認事項（契約の依頼者、鍵の預かりと保管、建物の状態確認、保険の加入状況、近隣との関係、個人情報取り扱いなど）建物管理のチェックポイント、清掃業務、郵便物等の処理・仏壇の処置、マンションの空き家、居住中の建物管理、管理業者の賠償責任保険、専門的な建物検査、報告について列記した。

空き家管理の建物管理については、「所有者責任に及ぶ恐れのあるような危険個所」「防犯・防火」「建物や設備を長持ちさせる」の3つに分類してそのチェックポイントになる代表的なものを解説した。

3) 空き家管理委託契約

前項(事業内容)に記載したように、「空き家管理事前調査に関する覚書」「目的物件及び付帯設備状況告知書」「空き家管理委託契約書等」からなる「空き家管理委託契約に必要な書面」の整備を行った。

4) 空き家管理サービスメニュー・料金

空き家管理ビジネスにおいて提供可能なメニューと価格表示に関わる調査を行い、空き家管理ビジネス実施時に事業者が参考にできるようにした。

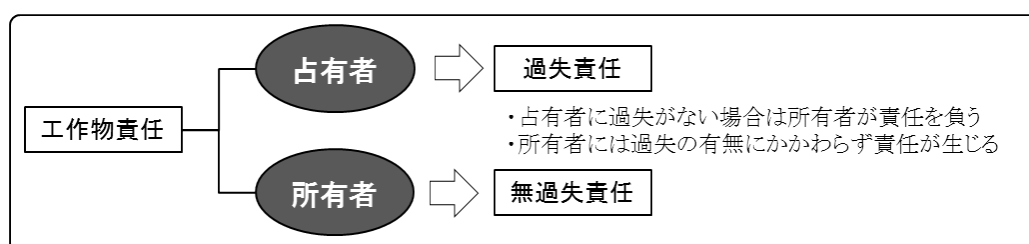
(調査結果は、報告書「消費者保護を図る取組」参照)

5) 空き家管理とリスク

空き家を管理せずに放置しておく、様々なリスクが発生する。ここでは、空き家を保有することによる所有者リスクと、空き家管理業務を行う事業者のリスクについて空き家の保有のリスク、管理業者のリスクについて検討整理した。

空き家の保有リスクは、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、外部不経済（地域景観の悪化、生活環境の悪化、雑草の繁茂、落ち葉の飛散、建物や堀等の倒壊、屋根外壁の飛散・落下、火災・犯罪の発生、不法滞在など）をもたらす状況が発生している。しかし、外部不経済による近隣への悪影響に止まらず、所有者には工作物責任（民法717条）がおよぶことになり、空き家所有者は、建物の崩壊など工作物に起因する事故で、工作物の設置または保存に瑕疵（かし）がある場合、自己に過失がなくても責任を負わねばならない（無過失責任）。

表9 工作物責任



その他、建物価値低下リスク（人が住んでいない空き家は劣化が進みます）、第三者の占有リスク、自然災害リスク、保有リスク（税金・光熱費・自治会費・保険・管理費等）なども空き家所有者のリスクにあげることができる。

一方、管理業者のリスクは、一般的な業務リスク、所有者の工作物責任（善管注意義務違反が原因）、管理業従事者の不注意による器物損害や盗難事故、近隣住民等とのトラブル、死亡後事務（相続人不在・未定）トラブルなどが想定される。

6) 空き家管理のトラブル事例

空き家の管理事業者が注意すべき事柄の一例をあげ、「空き家管理のトラブル事例」「想定されるトラブル」にまとめた。

（報告書「業界コンプライアンスの増進を図る取組」参照）

7) 空き家管理の利活用

空き家は、一時的であれ長期にわたるものであれ、いずれ利活用や解体・除却によって、空き家でないものに変える必要がある。この変化を起こすための仕掛けは、空き家管理の本来業務にはあたらないが、空き家管理事業者が依頼者に対し、この変化に向けた助言や専門家の紹介等を関連業務として行うことは、依頼者の利益への寄与や社会的福祉への貢献につながる。そこで、空き家の利活用と除却に関連する事柄を空き家の発生のメカニズムから「居住者がいない」要因の整理と対処策について検証した。

（報告書「空き家活用事業の仕組みと事業リスクとリターン」参照）

以上7項目を整理、検証して「空き家ビジネスに関するマニュアル」を作成した。

③空き家管理ビジネスマニュアル（「情報提供マニュアル」）

管理業者が消費者に有用な情報提供することは判断する上で重要である。そこで今回空き家管理ビジネスマニュアルでは、提供できる情報項目を抜粋し検討・整理した。

表 12 空き家管理ビジネスマニュアル（抜粋）

1) 建物状態の告知（空き家管理ビジネスマニュアル第1章空き家管理 1-(3)より抜粋）
<p>建物が、空き家管理条例されている管理不全状態になっていないかを確認します。</p> <p>管理不全状態であるような場合は、その状態を解消するための費用、対処策を助言します。</p>
2) 損害保険の加入状況の確認（空き家管理ビジネスマニュアル第1章空き家管理 1-(4)より抜粋）
<p>対象になる空き家に火災保険がかけられていない場合は加入を勧めます。空き家の状態によっては火災保険の引き受けをが断られる場合があります。また居住として使用される見込みがない空き家は普通保険の対象になることがあります。</p> <p>建物所有者の賠償責任保険についても引き受けも断られることもあります。空き家所有者は、必要な損害保険に加入できない可能性があることも情報提供します。</p>
3) 建物管理のチェックポイントの明示(空き家管理ビジネスマニュアル第1章空き家管理 2より抜粋)

<p>本マニュアルでは、ポイントを三つに区分しました。</p> <p>①所有者責任をとられるおそれのある状態の見極めチェックポイント 屋根・外壁・樋・バルコニー・門・塀など目視による確認をすること。</p> <p>②防犯・防災上のチェックポイント 鍵・センサーライト・雨戸のない窓・出入口の処理指導をすること。</p> <p>③建物を長持ちさせるポイントと予防措置 通気・喚起・給湯器の凍結予防・浄化槽、排水口の悪臭予防・畳床湿気予防・建物ひび割れ・庭管理。</p> <p>建物管理のチェックポイントは、依頼者に期待する管理目的管理に要するコストを検討比較して、空き家管理レベルの決定をします。</p>
<p>4) 仏壇・荷物の扱い方 (空き家管理ビジネスマニュアル第1章空き家管理 5より抜粋)</p>
<p>空き家に置かれている、先祖代々の仏壇や親・身内の荷物の整理は、負担が大きい。空き家にある仏壇に関し、所有者に助言提案する事は大切です。</p> <p>仏壇(位牌)が置かれている場合の対処法について、移動する場合の処理方法(魂抜き、魂入れ)そのまま建物を賃貸する方法(壁新設分離)について検討します。しかし、宗派により違いがあるがあるので菩提寺(檀那寺)に相談するよう助言します(前項において表示報告書 P9P10)。</p>
<p>5) 専門的な建物検査 (空き家管理ビジネスマニュアル第1章空き家管理 14より抜粋)</p>
<p>専門家による建物検査を行うことは、危険箇所の早期発見や建物の劣化診断に有益で、効果的な予防措置になります。</p> <p>建物検査には、耐震診断やシロアリ調査、インスペクションなどがあることの説明と理解を行います。</p>
<p>6) 提供事業者のサービスメニューと料金</p>
<p>前項において表示(報告書 P5~P7)</p>
<p>7) 空き家の保有リスク (空き家管理ビジネスマニュアル第4章空き家とリスク 1より抜粋)</p>
<p>空き家を管理せずに放置しておきますと、様々なリスクが発生する事を消費者に伝えます。外部不経済をもたらす近隣住民に迷惑をかける。又近隣への悪影響にと止まらず、所有者(消費者)には工作物責任が及ぶことを伝えます。</p>

3. 事後評価

本事業に取り組むにあたっては、空き家固有の問題と空き家管理に重きを置いた。

「空き家管理ビジネスマニュアル」を作成するにあたっては、その目的を明確にするとともに、マニュアルが想定する空き家管理の範囲を決定した。その上で、目的を達成するために必要な多くの情報を入手し、整理して検証するとともに、多くの専門資格士や実務家と議論を重ねて助言を受け、マニュアルの内容を集約していった。

「空き家管理ビジネスマニュアル」は、空き家管理ビジネスを行う空き家管理事業者・事業従事者（不動産業者、賃貸管理業者などの資格や業登録等に関係ない方を含む。）向けに作成し、空き家管理・利活用を実施するための基礎知識やノウハウについてまとめた。また、その過程において、空き家管理ビジネスを行う空き家管理事業者・事業従事者が、空き家の所有者に知っておいてほしい空き家管理に関する知識・情報を所有者（消費者）に説明できるようにする「情報提供」の要素を調査・検証し、「空き家管理ビジネスマニュアル」に組み込むことができた。

トラブル事例集については、本会会員を対象にしたアンケート調査を行ったもので、全国規模ではあったものの調査対象が限定的で広範囲な調査とは言い難いものであった。しかし、電話によるヒアリングを併用することにより、短期間の調査であったにもかかわらず、空き家管理ならではの特徴のあるトラブル事例が得られるなど一定の成果が得られた。

空き家管理業務においては、そのリスクマネジメントの重要性を認識する必要がある。1戸あたりの管理業務報酬は低廉であるにもかかわらず、契約から建物管理・敷地管理、近隣対策、報告等に至るまで、その業務は多岐にわたり、業務上の注意ポイントも多い。したがって、空き家管理事業者・事業従事者がこのような空き家管理業務のリスクマネジメントについての知識を持つことは、空き家所有者に良質なサービスを提供することとなり、空き家管理ビジネスの健全な発展につながることを示すことができた。

また、空き家管理といえば、賃貸不動産管理の一部である建物管理と同様に考えられがちであるが、このマニュアルによって、空き家の建物管理は、賃貸不動産の建物管理のそれとは異なる固有の問題が多くあり、空き家管理という独立したジャンルに位置付ける必要があることが理解できる内容が提供できた。

なお、本事業において、④空き家を維持することのコストやリスクを明確にすることによる空き家管理から空き家の利活用への流れの促進のための論理的な裏付け、⑥高齢者が居住中の「建物管理」から居住者がなくなった場合の「空き家管理」、「空き家管理」から「空き家の利活用」や「空き家の取り壊し」など、時間の経過にもなって変化するニーズとの関連性、⑦主として都市部に居住する所有者と地方都市などに所在する空き家管理事業者間のネットワークの構築、⑧建物の除却（解体処分）に関する指針、などについての考察や仕組みの提案などについて、議論はしたものの集約には至らなかった。

4. 今後の課題

(1) 消費者保護を図る取組

①空き家の損害保険の引き受け

今回の調査によると、現状での空き家の火災保険の加入は住宅物件よりも高い一般物件扱いを受けている。適正な管理がされている空き家は、通常の空き家より保険の加入を容易にする特典を与えることにより、空き家の適正管理を所有者に促す効果が期待できる。空き家管理契約時の建物検査と損害保険の引き受けを関連付ける事は、今後の課題である。

②空き家の管理レベルとコスト

空き家の管理レベルを決定する上で、依頼者の期待する管理の仕様とその管理に要するコストを比較検討できる指標が必要となる。現状では価格とサービスにばらつきがあり消費者が分かりにくい。

③空き家と賠償責任

空き家もたらす外部不経済は近隣住民にとって危険な存在になっている。所有者には工作物責任が及ぶことになり、大きなリスクを抱えているにもかかわらず、保険会社は、その損害賠償責任を担保する保険を引き受けない傾向にある。現況調査では賠償保険未加入がほとんどであり、危険担保がされていない。又所有者が空き家放置リスクを認識する啓蒙が必要である。

(2) 業界コンプライアンスを図る取組

①所有者・地域・行政

業者が近隣との関係において依頼物件にかかわるトラブルについて相手方と交渉する事は非弁行為を問われるリスクを抱えている。空き家により近隣が迷惑をこうむっている事柄を完全に解決出来るわけではない。空き家の管理は依頼者の利益のために行うことではあるがそのことは同時に近隣を含めた地域の環境改善に資することになる。よって地域・行政との連携や管理業者の業務レベルの維持をはかるために業務基準マニュアルの普及が必要である。

②消費者トラブル

今回のトラブル事例調査先はすべて不動産業者であり、空き家管理を不動産賃貸管理の延長戦上において実施している。トラブルは、軽微なものが多く業者として媒介契約、重要事項説明など日常的に消費者対応に熟知しておりトラブルになっていない。

しかし、空き家管理ビジネスとして成熟していない中でのトラブル事例調査であるため、ヒアリング件数も少なく 空き家管理トラブルの全体を網羅しているとは言えない。今後、空き家管理事業の進展に伴い増加すると思われる消費者からのクレーム受け付け機関を設置して事例を収集、整理をしつつ、並行して業者側の課題として取り組む必要がある。

また、これらの取り組みを効果的にするために、業者間の協力体制の整備等の組織化が必要です。

(3) 空き家管理ビジネスの事業環境を図る取組

①広域連携

空き家管理においては、所有者と空き家の所在が離れているケースが多くみられることから、主として都市部に居住する所有者と地方都市などに所在する空き家管理事業者間のネットワークが重要になる。本事業では、空き家管理ビジネスにおける規則や管理内容などに関する認識を共有することを一つの目的としてマニュアルを作成したが、次に地域間連携の仕組みの構築が課題となる。

②空き家活用のための改修工事資金の調達

空き家を利活用賃貸する場合、改修工事費の負担が大きな問題になる。所有者が高齢者である場合自らの貯蓄を取り崩して改修工事費を負担してまで、賃貸業を行いたくないと考えるのが一般的である。他方高齢者が金融機関から融資を受けるのは困難であり、子供に相談しても賛成を得られないケースが大半である。この問題に対しては、空き家の改修工事資金の調達の仕組みを構築する必要がある。

③時間の経過にもなって変化するニーズへの対処

空き家管理はそのビジネスを単独で位置づけるのではなく、高齢者が居住中の「建物管理」から居住者がなくなった場合の「空き家管理」、「空き家管理」から「空き家の利活用」や「空き家の取り壊し」など、時間の経過にもなって変化するニーズとの関連性を充実させていく必要がある。

その他、空き家に「新たな居住者がいない」状態への対処策について、総合的に対処できるノウハウの蓄積や手法の整理が必要である。

5. 今後の展開

(1) 空き家管理ビジネスマニュアル

利活用への期待が持てる物件（程度・規模・立地等）外の標準管理料金（月 5,000 円程度）では管理業として採算が取れにくい。特に地方部では業務範囲が広い、所有者の関心が低いなどの問題がある。今後は関連業種（造園・リフォーム・賃貸・解体・売買）連携とワンストップサービスが出来る仕組みや、また手法として単一物件から自治会、町単位で空き家ビジネスに取り組む姿勢がビジネス育成・普及につながると考えられる。

今回の「空き家管理ビジネスマニュアル」は空き家ビジネスの入り口部分をまとめたものであり、当協会員や空き家管理に携わる事業者からの意見集約を求め今後さらなるバージョンアップ（地域性・利活用手法・単位手法等）を図る。

(2) 全国連携 「空き家 110 番」

全国各地の協会員が各地域の空き家情報を取り込み、協会員間で業務分担（空き家所在地と空き家所有者所在地）連携システム化に取り組む。東京本部に「空き家 110 番」消費者からの相談窓口の設置に向けて準備に取り組む。

(3) 空き家予備軍

2010 年全国の 65 歳以上の単身者世帯は約 479 万 1 千世帯で、高齢者人口の約 16.4%を占めている。この単身者宅は「空き家予備軍」いわれており、今後さらに増加することが見込まれる。

「空き家予備軍」の建物の状況を把握し、継続的な建物管理を行いその履歴を残すことは、空き家対策への大きな効果や継続ビジネスとしても期待できる。当協会は26年度事業として空き家予備軍に対してそのメカニズムの研究や空き家防止策について取り組む。

(4) 総合判断指針

空き家を保有するコストは低く、一見得をするような気がしますが、空き家の保有リスクを考慮し、放置したまま保有、適正な管理、利活用、建物除却、売却処分など総合判断できる指針が急務である。ひいては依頼者の利益への寄与や社会的福祉への貢献につながる。

(5) 空き家対策専門士

空き家所有者から相談を受け、管理から活用最後には除却まで家歴や将来にわたる家プランの構築ができる人材や、今後多くの自治体が「空き家管理に関する条例」を計画、策定、実施する過程において自治体と所有者、自治会(地域)の間に立ち相談の受け皿となる専門家(不動産・法律・金融)が必要なる。協会として空き家管理から除却まで処理指導できる専門家(コーディネータ)の育成に取り組む。

(6) 適正な管理と空き家の保険に関する助言

空き家の適正な管理業務の普及促進を補助する目的から、空き家所有者の火災保険や賠償責任保険、管理事業者の賠償責任保険などに関する情報を整理して助言する。

■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		http://www.jreca.jp	