

B-1 福岡県空き家管理ビジネス適正化整備事業			
事業主体	九州・住宅流通促進協議会		
対象地域	福岡県		
事業概要	空き家の管理等の実績のある民間事業者が連携し、コンプライアンスの増進を目的とした事業者ガイドライン、空き家管理代行サービスの内容、料金、契約書の標準モデルの作成など、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 (H26年2月28日時点)	今後の目標値 (H27年度末)
管理代行サービスの内容に関するガイドライン	なし	既存事業者のサービス実態の把握	サービスガイドラインの作成
同 契約に関するガイドライン	なし	ガイドライン作成への課題整理	ガイドラインの作成
管理代行サービスのマニュアル	なし	マニュアル作成への課題整理	標準となりうるマニュアルの作成
消費者トラブルの事例整理の作成	なし	消費者トラブル対策のポイント整理	

## 1. 事業の背景と目的

福岡県内において空き家は人口の減少等により増加傾向にあり、今後建物の管理代行サービスの需要は高まることが予測されている。一方で管理代行サービスには業務を規定する法律が無いため、消費者が安全で適切なサービスが受けることが出来るか否かはサービス提供事業者次第であることが現状である。

そこで消費者、業者が安心して管理代行サービスを利用・提供できる様にすべく、大学教授等有識者と民間事業者にて検討会を構成し、適正なサービスの内容や価格、契約に関するガイドラインの作成を目指し、業務の実態把握とトラブル事例の調査等を実施する。

## 2. 事業の内容

### (1) 事業概要と手順

#### 1) 事業概要

空き家の適正管理等に関連するビジネスの育成普及に資する管理代行サービスの契約に関するガイドラインや管理代行サービスマニュアル等を作成するための基礎的、準備的な調査として、空き家管理代行サービス事業者へのヒアリング調査を行い、ガイドラインやマニュアル作成上の課題整理を行った。

応募要項に示された必須の事業項目と今年度の取り組みは表1のとおりである。

表1 事業項目とそれに対応する今年度の取組

事業項目	事業項目に対応する今年度の取組	
消費者保護を図る取組	①空き家管理代行サービス事業者調査※ヒアリング、現地確認、契約書の内容分析	⑤消費者トラブル対策のポイント整理
業界コンプライアンスの増進を図る取り組み		③契約に関するガイドラインの課題整理
空き家管理ビジネスの事業環境整備を図る取り組み		②市町村条例の分析による「適正管理」の定義に関わる検討 ④管理代行サービスマニュアル作成上の課題整理

実施した各事業項目別の事業概要は以下のとおりである。

#### ①空き家管理代行サービス事業者調査

##### (ア) 空き家管理サービス代行事業者のヒアリング調査

福岡県内で空き家管理代行サービスを提供する事業者7社を対象にヒアリングし、サービス内容や料金、サービス利用者、トラブル事例等の実態や、トラブルの未然防止の工夫を明らかにした。

##### (イ) サービス提供の実態及びトラブル防止等の実態把握（現場視察）

上記の検証として、実際の作業現場の視察を通じて、実際の作業や必要となる道具や注意事項等を直接確認した。

##### (ウ) 空き家管理代行サービス事業者の契約書比較分析

ヒアリングを実施した7社のうち、契約書の提供協力が得られた2社の契約書の記載内容（業務内容、料金、料金の支払、解約、免責事項、契約期間等）を比較分析した。

#### ②市町村条例の分析による消費者ニーズの確認と「適正管理」の定義に関わる検討

条例を調査・分析することにより、そこから発生する消費者ニーズの確認と適正管理を定義した。

#### ③業界コンプライアンスの増進に係わる課題整理

業界コンプライアンスの増進のため必要となる、契約に関するガイドラインを作成するための事前準備として契約書の研究を行い、今後検討すべき課題の整理を行った。

#### ④空き家管理ビジネスの事業環境整備に係わる課題整理

事業環境整備に必要となるサービスマニュアルに関するガイドラインを作成するための事前準備としてサービスの研究を行い、今後検討すべき課題の整理を行った。

#### ⑤消費者トラブル対策のポイント整理

消費者保護を図るためには、消費者へのトラブル情報の提供を行うことや、業界としてのトラブルの解決策を策定する必要があるため、発生の恐れのあるトラブルへの対処法をまとめた。

## 2) 検討体制

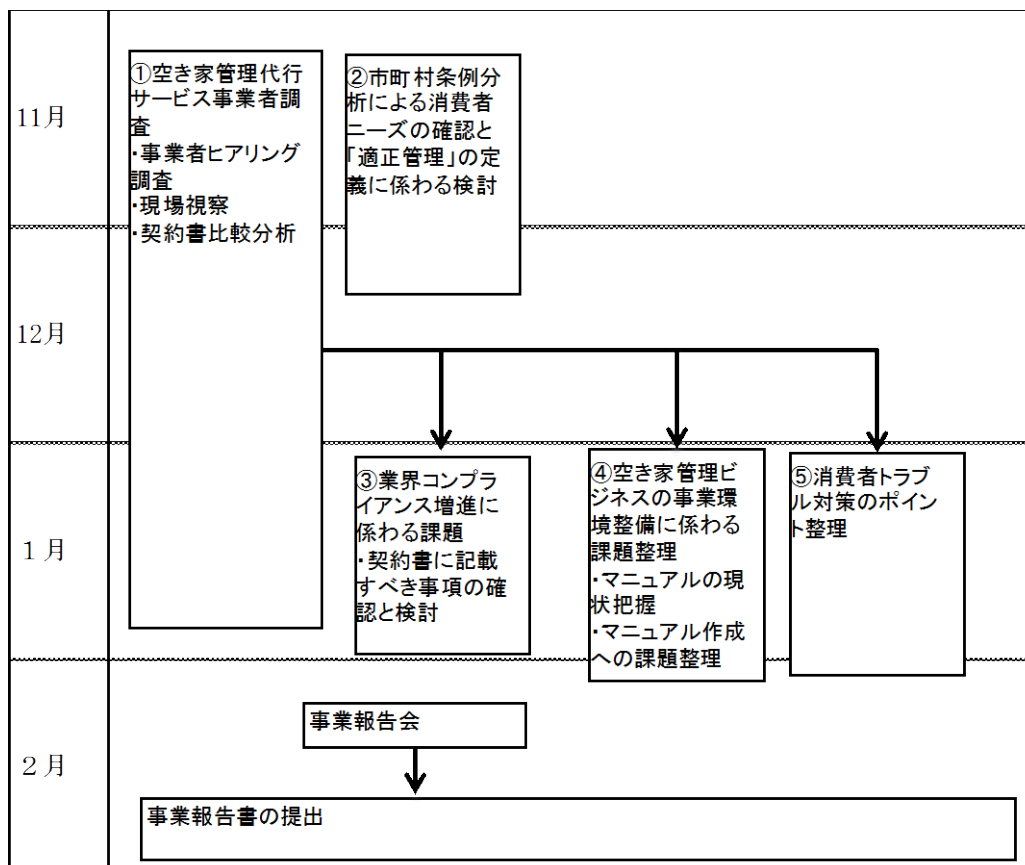
検討委員会を設置し、契約に関するガイドライン、サービスマニュアルの課題について検討を行った。また、契約書に関しての事業進行に対する助言や視察の提案等を行った。検討に係わる委員は以下の通り。

委員名	所属等
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
工藤 英寿	九州・住宅流通促進協議会 事務局長
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
長谷 武	株式会社三好不動産 資産活用部次長
古川 忠	福岡県議会議員
三好 孝一	株式会社三好不動産 代表取締役副社長
三好 琢	九州・住宅流通促進協議会 事務局長代理
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

## 3) 事業の手順

事業は、図1 事業フローのとおり進めた。

図1 事業フロー図



## (2) 事業の内容

### 1) 空き家管理代行サービス事業者調査

#### ①調査の目的

消費者・事業者が安心して空き家管理代行サービスを利用・提供できる様にするためには、適正なサービス内容や契約に関するガイドラインを作成する必要がある。

このような観点より、本調査においては、主として既に空き家管理代行サービスを行っている事業者が提供しているサービスの実態、また消費者と事業者間のトラブルの有無とその内容、業務体制や契約件数、また契約者の傾向等を調査する事により今後の各種ガイドライン作成に資する事を目的とする。

#### ②調査対象、調査方法、調査事項等

##### (ア) 調査対象

福岡県内で空き家管理代行サービスを提供する事業者7社に対し調査を行った。

調査対象とした事業者は、自社ウェブサイト上でサービス提供を告知している事業者と新聞への広告を掲出している事業者を対象とした。

なお、「空き家管理」等をキーワードにウェブ検索を行い一致した事業者であっても、ウェブサイト上でサービス内容を掲示していないものについては、業として行わず売却や賃貸その他活用へ誘導させる可能性が高いと思われるとし除外した。

当協議会には現在空き家管理代行サービスを提供する事業者が参加していない。また、福岡県宅地建物取引業協会では会員事業者が空き家管理代行サービスの提供については把握していなかった。

##### (イ) 調査方法

調査員による面談にて6社、電話にて1社ヒアリング調査を行った。調査時間は30分から1時間程度である。なお1社のみ電話にてヒアリング調査となった理由は、事業者と面談の都合がつかなかったため。

##### (ウ) 調査事項

次の13項目とした。

1) 料金、2) 基本サービス、3) オプションサービス、4) サービス提供エリア、5) 主とする事業、6) 業務体制、7) 事業開始時期、8) 事業開始の動機、9) 契約件数、10) 契約者属性の傾向、11) 契約者の依頼理由、12) トラブル事例、13) 信用確保・品質確保への取組

#### ③サービス内容・実績等の実施把握

##### (ア) 料金と提供サービス

一部異なる事業者はあるが、大まかな傾向として、基本サービスは建物の確認、清掃、通風、ポスト管理、庭木確認、報告書作成となっており、料金は月1回の巡回作業で8,000～10,000円（遠方場合は別途負担発生）が相場となっている。

サービスの提供エリアは主として福岡市や北九州市、またその近郊、すなわち福岡県北部が中心となっている。福岡県南部を提供エリアとしているのは1社のみとなっている。（表2参照）

表2 各社基本料金、提供サービス、提供エリア

●：基本料金に含まれるサービス ▲：オプションサービス

	A社	B社	C社	D社	E社	F社	G社
基本料金 月1回の 巡回	9,000円	3,000円	8,000円	8,000円	要見積	10,000円	要見積
外観確認	●	●	●	●	●	●	●
周辺清掃	●	●	●	●	●	●	●
ポスト管理	●	●	●	●		●	
室内確認	●	▲	●	●	●	●	●
室内清掃	●	▲	●	●	●	●	●
換気・通風	●	▲	●	●	●	●	●
庭木確認	●	●		●	●	●	●
除草・剪定	▲	▲	●	▲	▲	▲	▲
通水		▲					
気象警報後 見回り		●		●			
報告書作成	●	●	●	●	●	●	●
遠方負担金		▲					
家財処分	▲	▲	▲	▲	要相談	▲	
修繕等工事	▲	▲	▲	▲	要相談	▲	
ハウスクリー ーニング	▲	▲	▲	▲	要相談	▲	
賃貸・売買査 定	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
提供エリア	福岡市全 域とその 近郊	福岡県全 域と山口 県下関市 ※北九州 市とその 近郊以外 は遠方料 金が発生	福岡市全 域とその 近郊	福岡市全 域とその 近郊	福岡市全 域とその 近郊	福岡市早 良区・西 区・糸島 市全域	宗像市周 辺

### (イ) 事業者に関する情報

調査対象の7社全てが宅地建物取引業を主たる事業として行っている。

作業の実態としては、小規模な事業者は自身で作業を行っているが、賃貸管理等のグループ会社がある事業者はそこへ委託している傾向がある。

事業開始の動機は、顧客からの相談や依頼がきっかけとなり開始したものが多い（表3）。

表3 事業者の主たる事業・業務体制等

	主とする事業	業務体制	事業開始時期	事業開始の動機
A社	宅地建物取引業	営業・連絡業務は事業者自身 現場作業はグループ会社	平成24年	介護施設を運営するグループ会社より、入所者が空き家となった自宅を心配しておりその管理ができないか相談をされたことより
B社	宅地建物取引業	事業者自身（一人法人）	平成24年	売却査定依頼を受け、市場価値が無いことを津勝てた結果、管理を依頼されたことより
C社	宅地建物取引業	事業者自身（一人法人）	平成24年	権利などが複雑に絡まり売買・賃貸ができない物件をどのように活用すれば良いか相談を請けたことより
D社	宅地建物取引業	事業者自身（一人法人）	平成25年	テレビや新聞などで空き家管理代行サービスを知り、新たな事業展開として参入
E社	宅地建物取引業	営業・連絡業務は事業者自身 現場作業はグループ会社	平成24年ごろ	社宅の管理をしており、転勤時の空き家管理ニーズがあると判断したため
F社	宅地建物取引業	営業・連絡業務は事業者自身 現場作業は協同事業者	平成23年	協同事業者より一緒にできる新事業は無いかと相談があり考案
G社	宅地建物取引業	事業者自身	平成25年	売却物件の管理を以前からおこなっていたため、集客の一環として

### (ウ) 契約実績等

契約件数に関しては事業者により差がある。

契約に理由で一番多いものが、高齢となった所有者が施設や病院などに入所、入院するために空き家となる自宅の管理を依頼するものである。（表4）

表4 契約件数や契約者に関する情報

	契約件数	契約者の傾向	契約者の主な依頼理由	事業者を知った手段
A社	12件	物件所有者またはその子所得が高く、対象物件より遠方に居住	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢となった所有者が子と同居または施設等に入所するため</li> <li>・相続等により遠方居住者が所有することになったが、自身では管理が不可能なため</li> <li>・海外赴任等で自宅を長期不在とするため</li> </ul>	新聞やテレビ等の報道 インターネット
B社	40件程度	物件所有者またはその子所得が高く、対象物件より遠方に居住	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢となった所有者が子と同居または施設等に入所するため</li> <li>・相続等により遠方居住者が所有することになったが、自身では管理が不可能なため</li> </ul>	インターネット
C社	7件程度	物件所有者またはその子所得が高く、対象物件より遠方に居住	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢となった所有者が子と同居または施設等に入所するため</li> <li>・相続等により遠方居住者が所有することになったが、自身では管理が不可能なため</li> <li>・第三者に管理を任せることで、遺産分割協議をスムーズに終わらせるため</li> </ul>	インターネット
D社	2件	物件所有者またはその子所得が高く、対象物件より遠方に居住	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢となった所有者が子と同居または施設等に入所するため</li> </ul>	インターネット
E社	8件程度	物件所有者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・海外赴任等で自宅を長期不在とするため</li> </ul>	勤務先からの案内
F社	2件	物件所有者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・海外赴任等で自宅を長期不在とするため</li> </ul>	インターネット
G社	0件	物件所有者 遠方居住	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相続等により遠方居住者が所有することになったが、自身では管理が不可能なため</li> </ul>	来店での相談

また、先の提供サービス及び契約者の状況より消費者の目的として、以下の二つに分類することが可能である。（表5）

①住宅としての機能を維持すること

将来、顧客もしくはその他の方が使用することを目的としつつも、出張、入院、相続問題等により現時点では利用できないため、管理を依頼する場合。

②周辺住民に迷惑をかけないこと

現時点では居住等の目的がないものの、空き家として放置されることにより生ずる周辺住民への迷惑（ゴミの不法投棄場所、景観の悪化等）に配慮し、管理を依頼する場合。

またニーズとしては、①住宅としての機能維持が多い。

表5 主な消費者の分類と消費者ニーズ

消費者の状態	居住予定の有無	消費者ニーズ
遠方居住（実家の相続や子と同居のため移住等）	あり	住宅機能の維持
	なし	周辺への迷惑防止
相続トラブル	なし	周辺への迷惑防止
入院・介護施設入所	あり	住宅機能の維持
一時的な転居（転勤等）	あり	住宅機能の維持

## (エ) トラブルに関して

消費者と事業者間との契約に関するトラブルは現在のところ発生していない。

A社において作業中のトラブルが3件発生している。他の6社についてはトラブルの発生は0件である。今回の事業者に対する調査では、3件のトラブル事例の把握となった。うち、消費者との契約に関するトラブルは無く、3件全てが管理代行作業中に発生したものであった。

そのため当初予定していたトラブル事例の整理は困難となったため、今後発生の可能性のあるトラブルとそれへの対処法を整理する事とした。

### i) トラブル事例

ヒアリング調査により以下に記した3つのトラブル事例を確認した。ヒアリング調査を通して発生原因等を確認し、その結果を5) 消費者トラブル対策のポイント整理に反映した。

電気の消し忘れ	
発生原因	全作業終了時における作業従事者の確認ミス。
考察	本案件は作業従事者による単純なミスであるが、単純ミスであるがゆえに今後も発生する可能性が高いと考えられる。

流し台用ホースの破損	
発生原因	設備の老朽化。
考察	一般的に設備は使用されないことで劣化が更に進行するため、機能を維持管理する事は非常に難しい。

事業者に知らせずに鍵を設置した	
発生原因	所有者からの連絡がなかったため。
考察	契約者側から事業者への情報の提供も必要である。 所有者のとった行動は自宅に対する思いの強さを示すものであり、事業者は「大切な財産」を管理するという高い倫理や使命感を持つ必要である事を示したものと考える。

### ii) トラブル発生数が少ない理由

トラブル数が少ない原因は、調査対象事業者が全て宅建事業者である事に起因すると考えられる。

その理由として、宅建事業者は不動産取引時に重要事項説明義務があるため、消費者に対し重要事項の説明を行う必要性を認識している。そのために消費者とのコミュニケーションの重要性や理解しやすい説明を心がけていることが挙げられる。

## (オ) 信用確保・品質確保への取組

### i) 信用確保に関して

契約者の財産を預かるサービスであるため、事業者は信用を担保するために工夫を行っている。

手法としては、規模が比較的大きい事業者はその事業者名やグループ名を出す事により、また規模が小さい事業者については、ウェブサイト上にサービス内容や料金以外にも空き家に関する情報（空き家問題の解説や相続について等）を掲載し多くの情報を提供することで、真摯に向き合う姿勢を表現している。



## ii) 作業報告等の工夫

各社ともに作業後に作業報告書を送付しており、報告書には写真を貼付することでそのサービス品質の確保を図っている。事業者によっては作業前後の写真を貼付しており、契約者が作業の確認をすることができるようにしている。

### ④サービス提供の実態及びトラブル防止等の実態把握（現場視察）

#### (ア) 視察目的

ヒアリング調査により判明したサービスがどのような手順、作業で提供されているかを確認することを目的として、A社\*の作業現場2件の視察を行い、実際の作業や必要となる道具や注意事項等を直接確認するとともに、現場で直接作業従事者に注意事項やトラブル、問題点についてヒアリングを行った。またあわせて所有者がどのような状態にして家を空けたのかを確認し、所有者の今後の意向やニーズを確認することとする。

\*【A社】提供エリア：福岡市全域とその近郊、利用料：9,000円（月1回巡回）、契約実績：12件

#### (イ) 対象物件

所在地	太宰府市長浦台 A様宅	太宰府市青葉台 B様宅
空き家期間	およそ2年	3ヶ月
管理開始時期	平成25年	平成25年12月
依頼者	所有者の親族	所有者の子
依頼理由	所有者が施設に入所しており、親族での管理が困難となってきたため	所有者が施設に入所するため
家財残置状況	在宅時のまま。施設入所にあたり家財持ち込みが制限されるため、その保管場所としている。	在宅時のまま。治療、リハビリ後は帰宅する予定のため。

#### (ウ) 管理サービスの実態

##### 【作業内容の確認】

A社では基本サービスは1時間で提供する作業としている。確認した作業内容は以下のとおり。なお、これらの作業は、作業のチェックリストに従い行われている。

外観確認	物件到着時に建物を周囲から視認し、屋根や壁に異常がないか確認している。
周辺清掃	敷地内の落ち葉や飛来したゴミ等を除去している。
ポスト管理	投函された郵便物やチラシ等を全て出し、宛名のあるものや町内会の通知等は契約者へ転送する。チラシ等は破棄する。
室内確認	室内清掃と同時に行い、雨漏り等が無いか確認を行っている。
室内清掃	ホウキや掃除機を使用して行う。清掃のために家財を移動させることはない。
換気・通風	作業の初めに窓や襖などを開け、他の作業終了までの約1時間通風を行っている。
庭木確認	敷地内を確認し、除草や剪定の必要の有無を確認している。
除草・剪定	このサービスはオプションとなっているが、作業時間が余った場合に簡単な草抜きを行う場合がある。
報告書作成	報告書作成用に写真撮影をしている。報告書に使用する写真は、建物外観、庭、各

部屋、キッチン、洗面台であるが、実際の撮影はより多くしている。

### 【注意事項】

現場作業従事者が作業に当り注意していることは以下のとおり。

注意項目	具体的な内容
家財等には手を触れない	<ul style="list-style-type: none"> <li>家財等は一切手を付けない。これは過失による物損を避けることや、家財には一切手を付けないことを徹底することで、将来発生する恐れのある家財の紛失等に対するアリバイとするためである。そのため、清掃の際も家財を移動させて清掃することは無い。</li> <li>家財は全て所有者が家を空けた時のままの状態にしておくこととしている。</li> <li>視察物件は室内に観葉植物があったが、水やり等の依頼を受けていないこともあり「そのまま」の状態となっていた。また所有者が居住時に残していたと思われる不燃ゴミが回収袋に入れられ、勝手口付近に残されていたが、これも特に指示がないため回収せず残している状態であった。（契約書における第4条（委託前の注意事項）による）</li> </ul>
近隣住民への挨拶	<ul style="list-style-type: none"> <li>初回作業前に近隣の住民に挨拶に回りし空き家管理を行う事を周知している。また、毎回作業に入る前に近隣の住民に作業に入る旨の声掛けを行っている。</li> <li>これは作業にあたり不審者と間違われないうための予防や、所有者と近隣住民との関係を保つためである。</li> </ul>
除草・剪定をする際の確認	<ul style="list-style-type: none"> <li>雑草防止のため除草剤を散布する場合があるが、使用については了承を得ることとしている。これは記念樹等があった場合に影響を及ぼすため、それらの有無と影響の可能性を伝えるためである。</li> <li>また剪定や伐採についても記念樹等である可能性があるため、事前に詳細に確認を取ることとしている（なお、今回の視察時には本作業は行っていない）</li> </ul>

### 【作業に当たり必要となるもの】

ホウキ、ちりとり、モップ、バケツ、ゴミ袋、剪定バサミ、コテ、掃除機を必要とする。

また、清掃にあたり、水道や電気が必要となるが、A社の場合は契約者に電気・水道の契約の継続を依頼しており、作業の必要に応じて使用している。

また、作業従事者はユニフォームを着用し、周辺住民へ管理業者が作業を行っていることをアピールしている。（写真1）

移動については、上記の用具を必要とするため、自動車での移動になる。（写真2）

写真1 ユニフォームを着用して作業



写真2 移動に利用する自動車



(エ) サービス提供上の問題

	具体的な内容
駐車場の確保	・作業にあたっては自動車で移動するため、駐車場が必要となる。管理物件に使用可能な駐車場がある場合は利用しているが、無い場合は近くの有料駐車場を利用している。
気象	・電灯を点灯させずに室内作業を行うため、室内作業は差し込む太陽光を頼りに作業を行う。また、周辺清掃等は雨天の場合行えない。その様な場合は、作業日を変更する事がある。
契約者等との連絡	・今回訪問した際、門扉に以前にはなかったダイヤル錠が取り付けられてあった。取り付けしたのは所有者で、事前に連絡はなかった。すぐに連絡が取れたため解錠し作業を行った。

⑤契約書の内容分析

(ア) 目的

契約に関するガイドラインの作成に向けて契約書の内容を分析し、契約において確認すべき事項、契約書に記載すべき事項を確認する事を目的とした。

(イ) 比較分析

提供を受けた2社(表2～4のA社とB社)の契約書に記載されている項目の比較分析を行った(表6)。

表6 2社の契約書の記載内容の比較

※●：記載有り ×：記載無し

主な記載事項	A社	B社
提供サービス	●	●
料金・支払	● 3ヶ月分の料金を3カ月毎に前納	● 1年分を前納
消費者が事前に行うべき事項	● 清掃や機器の点検等 郵便転送届け	● 契約前に発生したトラブル等の告知
免責事項	● 事業者起因しない事故等 設備故障や事故 改善要望が聞き入れられない、予見できないことによる損害 事業者過失により損害を与えた場合、その損害が保険金で補填される場合はその額を限度として減免	● 建物、敷地、家財に対しての維持や管理責任 事故発生時の責任 契約前に発生したトラブル 事業者が知り得なかった事に対する免責
火災保険加入	● 火災保険の加入が義務	● 火災保険の加入を強く推奨。
契約期間・更新	● 1年契約。申し出が無い限り自動更新	● 1年契約。申し出が無い限り自動更新
契約の解除	● 1ヶ月前までに通知	● 2ヶ月前までに通知する
契約終了時の精算	● 契約終了時まで、立替金預かり金及び債権債務の精算を行う	×
権利変動に伴う処置及び通知	● 権利関係に変動が生じた場合は通知する	×
管轄裁判所の合意	●	●
協議等	●	●
契約者に関して	×	● 所有者またはその許可を得た親族を契約者とする

## 【分析】

料金に関しては、ともに一定期間分の料金を先払いすることとなっている。一定期間分を前払いとする理由は、応急処置に使用した部品代や、契約とは別に依頼があった作業の費用立替金に一時的に充当するためである。

免責に関しては、想定されるケースを例示するものと、大まかな表現で済ませているものとに分かれている。

契約期間を1年としている理由は、経営の安定性を図る事や、不定期に要望に応じて作業を行うものは業務の予測が付け難く、経営上受託しにくいという理由のためである。

更新や契約解除に関する事前告知期間等は、不動産賃貸契約や賃貸管理契約の慣習に倣った設定である。その他、管轄裁判所や協議等についても同様。

### (ウ) 契約書非開示5社に関して

契約書の提供が得られた無かった5社については口頭での聞き取りのみで契約書の詳細については不明である。なお、契約書非開示の理由は、企業機密のためである。

契約書に記載される内容は、業務内容、料金、料金の支払、解約、免責事項、契約期間が主となっており、不動産売買契約書等と比して簡素なものとしているとのことである。

## 2) 市町村条例の分析による消費者ニーズの確認と「適正管理」の定義に関わる検討

### ①目的

現在、管理されていない空き家が原因となる問題が発生した場合、多くの自治体では所有者へ改善を依頼する連絡を行っている。この改善に係わる作業とその発生の抑止は空き家管理ビジネスが担う事が可能である。

自治体は法令に基づいた判断等で所有者へ改善の依頼を出しているため、法令を分析することによって所有者の改善へのニーズ、またひいては適正な管理を行うためにはどのような作業が必要となるのか改めて確認することを目的とした。

### ②条例調査

福岡県内で空き家等の管理に関する条例を制定している自治体は14自治体であった。

条例の目的は空き家等が管理不全な状態になることを防止し、良好な生活環境の確保や市民の安心安全を図ることである。

条例では、空き家等の所有者に対し、「管理不全」や「他者への被害を生じさせること」とならないよう「適正・適切な管理」を義務づける。しかし「適正・適切な管理」を義務づけているが、「適正・適切な管理」を定義している条例は存在しなかった。ただし10自治体においては「管理不全な状態」を定義していた。(表7)

表7 14自治体の条例に定義された主な不完全な状態

管理不全な状態	倒壊・飛散のおそれ	防犯・火災のおそれ	衛生・環境の悪化	不法投棄の誘発	交通の妨げ	樹木雑草繁茂
定義している条例の数	8	10	6	3	4	7

### ③条例上の「適正・適切な管理」と事業者の提供するサービスとの一致

周囲への迷惑や損害、問題を防止するためのサービスは、事業者より全て提供されている。（表8）

すなわち、行政が指す「適正・適切な管理」は、「周辺住民に迷惑をかけないこと」と見なすことができ、また事業者はそれに対応したサービスの提供を行っているため、自治体より改善要請を受けた消費者のニーズに対して充分に応える事が可能であることが確認された。

表8 管理不全な状態とそれに対応した事業者の提供サービス

管理不全な状態		対応した事業者サービス
倒壊・飛散のおそれ	⇨	建物外部からの確認
防犯・火災のおそれ	⇨	清掃、除草、剪定
衛生・環境の悪化	⇨	清掃、除草、剪定
不法投棄の誘発	⇨	清掃
交通の妨げ	⇨	剪定、
樹木雑草繁茂	⇨	除草、剪定

### 3) 業界コンプライアンスの増進に係る課題

現在、空き家管理ビジネスに関しては所管する法律や業界団体が無く、各事業者がそれぞれの判断でサービスを提供している。その中で業界全体としてコンプライアンスを増進させるためには、事業者が取り組むべき指針や基準となる目安を示したガイドラインが求められる。その一つとして契約に関するガイドライン作成の必要がある。契約に関するガイドラインには、契約時に確認すべき事項、契約書に記載する事項を盛り込み検討する必要がある。本年度はそれらの事項の整理を行った。

また、契約書に関しては統一的な契約書の作成の必要性とその可否についての検討を行う必要がある。

#### ①契約に関するガイドラインへの検討項目

先の契約書の比較分析より、契約前に確認すべき事項また契約書に記載すべき事項は、以下のとおりである。

項目	検討すべき内容
(ア) 消費者の要望確認	消費者の要望の捉え方とサービス目的
(イ) 契約形態の確認	役務提供と業務請負の違いとその扱い
(ウ) 基本的なサービス内容	管理の目的別に、適切と考えられるサービス
(エ) 事業者の立替金について	立替金や預託金に関して
(オ) 契約期間に関する考え方について	契約期間の妥当性について
(カ) 管理物件の専属専任媒介契約依頼時における対応	空き家管理契約と専属専任媒介契約の重複契約について
(キ) 重要事項の説明	対面で説明を果たすことができない場合の対処
(ク) 個人情報の取扱	個人情報の取扱やその保護について
(ケ) カギの取扱いに付いて	契約者より預かるカギの保管方法やセキュリティに関して
(コ) 空き家管理サービスの事業者に求められる資質について	求められる倫理性など

なお、(ア) ～ (キ)の7項目に関しては、本年度にガイドラインの内容の検討を終えており、以下に検討結果を整理した。

**【契約前に確認すべき事項】**

記載項目	ガイドラインの内容
(ア) 消費者の要望の確認	消費者によって空き家管理の依頼する目的が異なるため、消費者の意思・意図の確認を充分に行う必要がある。また、それがトラブル発生の抑止となる。 また、管理を相談に来る顧客には売却、賃貸に関する潜在的な欲求がある場合が多いため、管理以外の選択肢として「売却」「賃貸」「除却」がある旨も紹介することが望ましい。
(イ) 契約形態の確認 (役務提供又は業務請負)	空き家管理サービスは期間契約が役務の提供、都度契約が業務請負と見なす事ができる。 そのため、消費者から見ると一つの契約に対し、実際は役務提供契約と業務請負契約と異なる契約が混在する事となる。よってサービス毎に契約の書式が異なるものを利用することが望ましい。また、その際付帯サービス(業務請負)は基本サービス(役務提供)と異なる別契約であることを明示・説明する必要がある。
(キ) 重要事項の説明	消費者保護の観点より空き家管理代行サービスにても重要事項の説明は奨励されるべきである。 契約者が遠隔地居住で対面での重要事項説明がなされない場合は、契約者が何時でも契約書の内容を確認できるよう、契約書及び付随する注意喚起に類する文書が閲覧できる環境を整え(ウェブサイトで閲覧できる等)、またそのことを契約者と充分に共有する必要がある。

**【契約書に記載すべき事項】**

記載項目	ガイドラインの内容
(ウ) 基本的なサービス内容	基本的なサービス内容を記載する必要がある。
(エ) 事業者の立替金について	預託金はその保全措置を事業者に求められる事より、事業者による立て替えが妥当である。 そのため、契約書には「立替金の支払い」の項目を立て、立替金の種類と精算手続きを記載することが望ましい。
(オ) 契約期間に関する考え方について	短期間の出張者や長期の入院、一時的な入院等の短期間の管理サービス需要も予測されることから、柔軟な期間設定が望まれる。 短期と長期のサービス料金を比較した際に、短期契約が割高となることは妥当性を持つ。(長期契約割引と見なすことも可能)
(カ) 管理物件の専属専任媒介契約依頼時における対応	「物件の媒介契約」と「管理契約」の双方を締結することについては問題ない。 また、事業者側の判断で管理契約を終了し、媒介契約のみへ変更することも問題ない。 ただし、契約者より媒介の要望があった際の契約の変更の有無等については、予め明示しておく必要がある。

## ②統一的契約書に関して

先に記述したように空き家管理代行サービスは、サービスの提供方法により請負契約と役務の提供の2種が混在する契約書を作成することとなる。

そのため、画一的な契約書の作成が可能かどうかの検討を行い、作成が不可能な場合はどのような手段で対処するかを検討が必要となる。

## 4) 空き家管理ビジネスの事業環境整備に係る課題

空き家ビジネスを育成・普及させるためには、その環境整備として参入障壁を下げる必要がある。その参入障壁を下げる一つの方法としてサービスマニュアルを準備し、新規参入事業者がどのような作業を行いどの程度の品質を確保する必要があるか等のノウハウを事前提供することを目的とする。

そのためサービスマニュアル作成の必要があり、サービスマニュアル作成にあたって、現状の把握を行った上で今後取り組み検討が必要な課題を整理した。

### ①マニュアルの現状

今回調査を行った事業者のうち半数以上が小規模事業者のため作業マニュアルや作業チェックリスト等を準備していない。チェックリストに関しては契約者への報告事項と近似するため、それで代用しているのが現状である。

一方、作業をグループ会社や協同会社等へ委託している法人では、賃貸管理のマニュアルやチェックリストを転用しているケースがあった。

### ②マニュアル作成への課題

#### (ア) マニュアルに記載すべき事項

本年度の検討により、配慮すべき事項としてマニュアルに記載すべき事項は以下のとおりである。

作業項目	マニュアルに記載すべき事項
外観確認	前回作業時からの変化の有無を確認する事が望ましい。
室内確認	前回作業時からの変化の有無を確認する事が望ましい。
ポスト管理	ガムテープ等でポストに目張りする事は盗難を誘発させる原因となりかねないため、行うべきではない。
清掃	清掃にあたっては家財等に極力触れない事が望ましい。(トラブル回避に繋がるため)
換気・通風	窓や扉、襖の開閉は作業前後に行い、十分な通風を行う事。(1時間程度が望ましい)
庭木確認	樹木の枝木が隣地へ伸びていないかを必ず確認すること。(近隣とのトラブル回避のため)
報告書作成	写真などを貼付する必要がある。作業前後の写真があればより望ましい。

#### (イ) 作業についての規定

作成するマニュアルで全てのサービスの作業を定義したマニュアルを作成する必要がある。必要の有無を検討する必要がある。

仮にマニュアルで全ての作業を規定した場合、メリットとして消費者へ提供するサービスレベルが標準化されることが考えられる。しかしデメリットとして事業者の創意工夫を削ぎ、また事業者間の健全な競争によるサービスの向上が見込まれなくなる可能性がある。

### (ウ) チェックリストの使い分けと必要性

先述したように、小規模事業者では作業のチェックリストを持たず、報告用のものと共用または代用しているのが実情である。しかしそれらは本来分けて使用されるべきものであるため、その作成が必要となる。また、確認事項が冗長になることが考えられるため、記載すべき確認事項の検討を行う必要がある。

### (エ) 倫理規定項目の必要性

空き家管理代行サービスは契約者の財産を預かるものである。また消費者、事業者双方がトラブルから守られるためにも、事業者、作業従事者に高い倫理性が求められる。

今後、空き家管理代行サービスが業としての発展するためには、倫理規定を設け自主的な業界自治が必要であると考えられる。

そのため、他業種のガイドライン等を参考に、空き家管理代行サービスにおける事業者の倫理規定を研究が必要となる。

また、倫理規定についてはマニュアルではなくサービスガイドラインに含むものが適当と考えられる。

## 5) 消費者トラブル対策のポイント整理

消費者保護を図るためには、消費者へのトラブル情報の提供を行うことや、業界としてのトラブルの解決策を策定する必要がある。そのため、今後発生のおそれのあるトラブル想定し、それを事業者の責任の有無、事業者の犯罪行為と3つに分類した上で、対処法をまとめた。

### ①事業者の免責となるトラブル

事業者による過失がない場合を主に想定している。そのため事業者による損害の補償は行わない。住宅総合保険等に加入している場合は補償を受けることがあるため、その加入の有無の確認や加入の推奨を行わなくてはならない。

トラブル	トラブル対策のポイント	
家財の盗難	考え方	家財の盗難防止を目的としたサービスの提供ではないため、事業者は免責されるべきと考えられる。またそのために、事業者は全作業において家財には一切手を付けないことを原則とする。
	発生時の対処	契約者への連絡し、契約者より警察へ届けることとする。
	契約時の注意	住宅総合保険に加入があれば損害を補償されるため、契約時に保険加入の確認と補償及び事業者の免責についての説明が必要となる。また貴重品については契約者がサービス提供前に自ら搬出する必要がある。
巡回時に生じた軽微な傷等	考え方	作業時に壁や柱などに軽微な傷等が発生することは避けられないものであり、また同時にそこに生活があれば発生するものであると考える。そのため軽微な傷等については、事業者は免責されるべきと考えられる。軽微な傷等とは、通常の生活の中において発生すると考えられる損耗相当であるとされる。
	発生時の対処	軽微な傷であるため、発見は困難と考えられる。
	契約時の注意	契約時に作業時に軽微な傷等を生じる可能性とそれに対する補償がないことを伝え、承諾を得る必要がある。
火災・爆発等の事故による損害	考え方	火災・爆発等の事故の防止を目的としたサービスの提供ではないため、事業者は免責されるべきと考えられる。
	発生時の対処	損害など状況を確認し、契約者へ速やかに連絡することとする。
	契約時の注意	住宅火災保険に加入があれば、損害を補償されるため、契約時に保険加入の推奨と補償及び事業者の免責についての説明が必要となる。



天災地変等の不可抗力による損害	考え方	天災地変については、事業者努力で避けられるものではないため、免責されるべきものである。
	発生時の対処	損害など状況を確認し、契約者へ速やかに連絡することとする。
	契約時の注意	住宅総合保険に加入があれば、損害を補償されるため、契約時に保険加入の推奨と補償及び事業者の免責についての説明が必要となる。
建物設備の故障、突発事故による損害	考え方	設備の維持管理を目的としたサービスの提供では無いため、事業者は免責されるべきと考える。
	発生時の対処	状況を確認し、契約者へ速やかに連絡することとする。また応急処置が必要と認められる場合は、速やかに処置する。
	契約時の注意	住宅総合保険に加入があれば、損害を補償される場合があるため、契約時に保険加入の推奨と補償の説明が必要となる。また提供サービスは設備の維持管理を目的としない旨を明確に契約者へ説明する必要がある。
契約者等に改善を求めたにも関わらず、改善されなかったことに起因する損害	考え方	損害発生前に事業者より改善を求めた形跡(報告書等による)があれば、事業者は免責されるべきであると考ええる。
	発生時の対処	損害や状況を速やかに確認し、契約者へ連絡することとする。
	契約時の注意	住宅総合保険に加入があれば、損害を補償される場合があるため、契約時に保険加入の推奨と補償の説明が必要となる。しかし管理代行サービスの目的は、そのような損害を未然に防ぐためのものであることに契約者、事業者ともに留意する必要がある。

## ②事業者の免責とならないトラブル

事業者による過失がある場合を主に想定している。そのため、発生した損害については事業者負担で補償することとなる。補償については経年変化も起こっている事が考えられるため、原状回復が相当とする。

トラブル	トラブル対策のポイント	
清掃等の業務中における事故	考え方	窓ガラスの破損等、注意を怠ったために損害を発生させたことを想定している。作業従事者のミスや作業マニュアル不備等によって発生したものであり、事業者の免責とはならないと考えられる。
	発生時の対処	速やかに応急処置を行い、契約者へ報告することとする。報告後速やかに原状回復への手配を行うこととする。
	契約時の注意	事業者の責となる事故が発生した場合、その補償は原状回復に係わる費用相当とすることを明確に説明する必要がある。
ポストの郵便物等の処置	考え方	ポストに入れられたもののうち、契約者の元へ転送すべきものを誤って破棄した場合を想定している。郵便局への転居届や差出人への送付先変更は契約者側が行うべき事であるため、この様なケースで損害が発生した場合、その全てを事業者の責とすることは過大であると考えられる。
	発生時の対処	多くの場合は、契約者からの連絡により発覚すると考えられる。そのため、連絡を受けてからの事実確認が妥当と考えられる。
	契約時の注意	契約前に必ず契約者より郵便局へ転居届を提出するよう依頼をする必要がある。また想定される差出人に関しては、送付先の変更の依頼を出すよう依頼をする必要がある。

トラブル	トラブル対策のポイント	
電気の消し忘れ・水道の締め忘れ等	考え方	作業時に使用した電気の消し忘れや水道の締め忘れを想定している。作業従事者によるミスであることが明らかな場合は、事業者の免責とはならない。
	発生時の対処	発覚後、契約者に速やかに連絡すること。当該期間に発生した電気、水道料金を計算し、相当額を契約者へ支払うことが妥当であると考えられる。
	契約時の注意	本トラブル発生時の事業者負担については、どのような計算で行うかを明確に契約者に対し説明をする必要がある。
窓、扉の施錠忘れ	考え方	作業終了後の窓や扉の施錠忘れを想定している。万一、施錠忘れが原因で盗難に遭った場合の損害補償は保険での対応とするが、一部自己負担額や免責金額が発生する場合は事業者負担が妥当であるとする。
	発生時の対処	発覚後、契約者に速やかに連絡をすることとする。
	契約時の注意	住宅総合保険に加入があれば、損害を補償されるため、契約時に保険加入の推奨と補償及び事業者の責の範囲についての説明が必要となる。
カギの紛失	考え方	事業者が契約者より預かるカギを紛失したことを想定している。事業者による過失が明らかなため、免責とはならない。またそのことによる盗難等が発生した場合は、損害補償は保険での対応とするが、一部自己負担額や免責金額が発生する場合は事業者負担が妥当であるとする。
	発生時の対処	速やかに契約者へ連絡を行うこととする。カギについては、シリンダー交換をすることで対応することとし、その費用は事業者負担で行うこととする。
	契約時の注意	カギの紛失についてはシリンダー交換での対応と明確に説明をする必要がある。
報告用写真の撮り忘れ等	考え方	作業時に報告用写真を撮り忘れ、現地より事務所等の別場所へ移動してしまうことを想定している。事業者側で早急に対応を行うことにより、契約者に対しては不利益を与えないため補償等が発生するケースは無いと考えられる。
	発生時の対処	多くの場合、報告書作成時に発覚することと考えられる。基本的に報告書は作業終了後時を置かずして作成されるものであるため、早急に現地へ向かい写真を撮ることとする。
	契約時の注意	上記等を含めた諸事情により、報告書の提出が数日遅れる場合があることを事前に伝える必要がある。
ゴミ等の回収のし忘れ	考え方	作業終了後、掃除などにより発生したゴミを回収せず管理物件に放置し、事務所等へ移動することを想定している。事業者側で早急に対応を行うことにより、契約者に対しては不利益を与えないため補償等が発生するケースは無いと考えられる。
	発生時の対処	発覚後早急に現地へ向かい回収することとする。また飛散している場合等は改めて周辺の清掃を行うこととする。
	契約時の注意	発覚後は速やかに回収や清掃等を行い原状回復することを説明する必要がある。

### ③事業者の犯罪行為

ここで想定される行為は全て犯罪行為である。

そのため、対処については契約者が警察への通報を行うことが基本となる。

また、損害が発生した場合は、加害者による契約者への賠償が妥当であるとする。加害者が従業員の場合は事業者も使用者責任が問われることになるため、事業者の賠償負担も発生する場合がある。

犯罪行為	犯罪と見なされる具体的行為
家財の窃盗	作業従事者が管理物件の家財を窃盗することを想定している。また敷地内の果樹などよりその実を採ることも同様と考えられる。
電気・水道の業務外使用 (トイレの利用や携帯電話の充電等)	作業従事者が電気や水道の業務外使用を想定している。
家財の無断使用	管理物件にある清掃用具を無断で使用する等を想定している。
不動産の無断使用	管理物件に無断で寝泊まりや、所有物の保管に使用する、庭に作物を植える等を想定している。
不動産の無断賃貸	契約者に無断で管理物件を第三者に貸し出し、賃料を着服する等を想定している。
不動産を利用した詐欺行為	管理物件を売り物件に偽装する等を想定している。
手抜き業務	本来行うべき業務を行わなかったり、手数を省いたりすること等を想定している。
自作自演による詐欺行為	事業者側が故意に破損させたものを偶発的な事故として報告し修繕費を要求したり、修繕の必要が無いにもかかわらず契約者にその必要性を訴え工事を行わせたりすることを想定している。

## 3. 事後評価

### (1) 空き家管理代行サービス事業者調査

今回の調査を行ったことにより、空き家管理代行サービス事業者の各種実態を把握することができた。また当初の予定にはなかったが現場視察を行う機会があり、更に踏み込んだ実態の把握ができたと考えている。

ただし、調査は前述の条件の下で行ったため7社に留まった。調査サンプルとして数が少ないことは否めないと考えている。空き家管理代行という業種自体の認知度が低く、また市場規模が非常に小さいためサンプル数を増やすために、調査対象範囲を九州・山口の7県やその他の地域に拡大する等の工夫も必要であったと考える。

契約書に関する調査は契約書の提供を2社より受け、残り5社には開示を拒まれた。拒否理由は企業機密とのことより、サンプル数が少ないことは止むを得ないと考えている。また今後調査対象を広げた場合でも、同様の理由により開示の拒否の可能性が高いと思われる。

今回の調査対象事業者が全て宅建事業者であり、警備業や建築業、いわゆる便利屋等の他業種から参入している事業者への調査ができなかった。

## (2) 市町村条例の分析による「適正管理」の定義に関わる検討

条例の検討を行った結果、「周辺住民に迷惑をかけないため」の適正管理についてどのようなサービスを提供すれば良いか判明したため、当初の目的は達成したと考える。

しかし、「住宅機能維持のため」の適正管理についてどのようなサービスが対応するか、また消費者にとって妥当であるか等の検証には至らなかった。

## (3) 契約に関するガイドラインの課題整理

本年度は契約書の研究を行い課題の整理までの予定であったが、一部の課題については既に検討を終えることができたため、当初の目的は達成したと考える。

しかしサンプルとなる契約書が2社のみ、また調査対象事業者の計が7社のため、検討材料とするには情報が少なかつたと考えている。

## (4) 管理代行サービスマニュアル作成上の課題整理

既存事業者の調査及び現場視察を行ったことより、課題の整理は一通り終えることができたと考えている。

調査対象事業者が7社に留まってはいるが、マニュアル作成に関しては調査対象を増やすことで更なる情報が得られるとは考えられないため、今回については妥当であると考えている。

また課題整理を行う中で、事業者、作業従事者が遵守すべき倫理規定の必要性が判明したことは大きい収穫と考えている。

## (5) 消費者トラブル対策のポイント整理

当初トラブル事例集の作成を目的としていたが、調査の結果から実際に発生したトラブルの数は少ないことが判明した。当初の目的が達成できないこととなったため、代案として今後発生の可能性のあるトラブルを想定し、消費者トラブル対策のポイント整理することとした。

## 4. 今後の課題

### (1) 消費者保護を図る取組

#### 1) サービスガイドラインの作成課題

消費者が安心してサービスを受ける事ができるよう、サービスガイドラインの作成を行う必要がある。このガイドラインは、提供するサービスの内容や料金体系の明確化、個人情報の守秘義務、倫理規定等について謳ったものとする予定である。

そのため、今後検討すべき課題は以下のとおりである。

- ①適切なサービス
- ②料金体系の明確化
- ③個人情報の取扱
- ④倫理規定

### (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の作成課題

ガイドラインの課題整理を行ったため、来年度はそれらの詳細な検討を行う必要がある。また、検討を経てガイドラインの骨子、作成までを進める必要がある。

そのためには、今年度整理した課題のうち検討を済ませていないものの検討を行い、契約書に必ず記載

すべき事項をまとめる必要、また契約に至るまでに消費者に確認すべき事項、契約上の注意点をまとめる必要がある。

そのため、今後検討すべき課題は以下のとおりである。

①個人情報の取扱

②カギの取扱

③空き家管理サービス事業者に求められる資質

また本年度の研究で判明した提供サービスの契約が「業務請負」と「役務提供」になるため、その責任範囲が異なる。そのため複数の事業者がそれぞれ提供するサービスに対し、使用に應えることのできる統一的な契約書の作成が可能かどうか検討する必要が発生した。

### (3) 空き家管理ビジネスの事業環境整備を図る取組

#### 1) サービスマニュアルの作成の検討

各事業者の提供するサービスの質を担保するためにも、サービスマニュアルが必要と考えられる。しかし、個々の作業を定義することで提供サービスの画一化や業者間の健全な競争の妨げを招くことも否定できない。そのため、サービスマニュアルの作成自体が必要であるかどうかの検討を改めて行う必要がある。また作成する場合は冗長となることを避けるために、具体的なハウツー集等への編集方法方針変更も含めて検討を行う必要と考えている。

またサービスマニュアル以外には、作業確認用及び報告書用のチェックリストの作成が必要となるが、目的が異なるため2種のものが必要となる。但し作業現場の負担を考慮すると1種のみが望ましいため、何らかの対処法を検討する必要が発生した。

#### (4) 検討体制について

本年度は事業遂行にあたり、専門家等による検討委員会を設置し契約に関するガイドライン、サービスマニュアルの課題について検討を行った。この事により、立場の異なる委員からの知見を得られ有意であった。しかし一方、検討会内では必ずしも検討事項に則した議論が行われたとは言い難い場面（法制度等広範囲に渡る議論へ発展する等）もあり、同時に発言者が偏る等の問題も発生した。そのため、今後検討会の運営や検討会自体のあり方について考慮する必要がある。

## 5. 今後の展開

### (1) 消費者保護の取り組み

#### 1) 空き家管理代行サービスガイドラインの作成

消費者に対し適切なサービス内容の検討や料金体系の明確化、個人情報の守秘義務、倫理規定についての草案を作成し、検討委員会によりその妥当性の検討や他業種のガイドラインとの比較検討を行う事を通して、ガイドラインの完成を目指す。

### (2) 業界コンプライアンスの増進

#### 1) 契約に関するガイドラインの作成

本年度終える事ができなかった契約時に消費者に確認すべき事項や契約書に記載すべき事項（個人情報の取扱、カギの取扱、事業者求められる資質）の検討を行う。

その後ガイドライン草案を作成し、検討委員会によりその妥当性の検討や他業種のガイドラインとの比較検討を行う事を通して、ガイドラインの完成を目指す。

### (3) 空き家管理ビジネスの事業環境整備

#### 1) サービスマニュアル作成の検討及び作成

マニュアルの作成は、サービスの画一化を起し、業者間の健全な競争の阻害を招く恐れがある。そのため、作成前にその可否に関する検討を行う。その際には、新規参入を検討している事業者へヒアリングを行い、改めてマニュアルが事業環境整備に繋がる事を確認する。

検討の結果、マニュアルの必要性が認められた場合はマニュアルの作成を行う事とする。またその必要性が認められなかった場合は、提供サービスの質を担保する必要が求められる事となるため、その代替となるものを作成する。

#### 2) 作業確認等チェックリストの作成

トラブルを防止するための作業終了時の確認用チェックリストの作成を行う。これは、サービスマニュアル等の作成後にそれらを参照する形で作成する。

#### 3) 参入事業者の増加

需要の受け皿として事業者の増加は急務である。そのため、来年度の早い時期にガイドライン等の作成を行い参入障壁を下げ、告知広報を行い参入事業者の増加を図る予定である。また、要望に応じて事業開始に関するサポート業務やセミナー活動を行うことも考えている。

#### 4) 需要の増加

現在、空き家管理代行サービスの需要が低い原因の一つとして、消費者が空き家管理の必要性を感じていない事、またそのことによる認知度が低い事が上げられる。またそれが市場規模の拡大の阻害要因となっているため、参入障壁の一つであると考えられる。

そのため、空き家を放置することの危険性や管理の必要性を訴求する必要がある。空き家所有者への訴求方法の一つとして、固定資産税納付書に空き家管理を促す書類の同封を自治体に促すため、自治体に対して提案や訴求を行う予定である。

また自治体と協議を行い、空き家所有者から自治体へ業者の紹介依頼等があった場合、当協議会を紹介して頂くなどの協力関係を築くことを目指す。また同時に前述を行うに辺り、自治体からの紹介先として当協議会ではなく新たな業界団体等を発足させることも視野に入れ、活動を行っていく予定である。

#### 5) 消費者への告知活動

消費者への告知活動として、当協議会が別事業として行っている福岡県空き家管理・相談窓口整備事業と密接に連携し、消費者からの空き家に関する相談に対し、空き家管理ビジネスの案内を行う。

またパンフレット等を作成し、市町村の担当部署や窓口への設置の依頼をすることも検討する。

■事業主体概要・担当者名			
設立時期	平成24年		
代表者名	北里厚		
連絡先担当者名	三好琢		
連絡先	住所	〒812-0044	福岡県福岡市博多区千代4丁目-29-49 グローリー県庁前501
	電話	092-409-4260	
ホームページ	<a href="http://www.kyuren.com/">http://www.kyuren.com/</a>		