

## 【事業報告】

事業名称	家主・管理会社に対する残置物モデル契約条項の導入による高齢者の入居促進事業
補助事業者	特定非営利活動法人あんしんネットワーク
連携先	利光法律事務所、ホームネット(株) 他
対象地域	東京都内
事業概要	高齢者入居のリスク回避策となるワンストップ型支援サービスの構築と同サービスの活用意向調査
成果	・支援サービス内容決定と契約ツール類の作成 ・管理会社向け提案ツール「残置物モデル契約条項の活用ガイド」を作成 ・セミナーにおける活用方法等の周知
成果の公表方法	弊社ホームページ ( <a href="https://an-fudousan.amebaownd.com/">https://an-fudousan.amebaownd.com/</a> ) に成果物を掲載
今後の課題	・パッケージ支援サービス内容の拡充 ・入居相談業務で連携している居住支援法人への周知・提案 ・管理会社と連携できる体制の事前構築 ・協議会等の入居相談業務における入居可能物件の確保体制の構築 ・管理会社が変更した場合の対応方法の検討

## 1. 事業の背景及び目的

### 【事業の背景】

弊社は東京都指定の居住支援法人で見守り事業等を行っているホームネット(株)と連携し、部屋探しに困っている高齢者の部屋探し業務（物件紹介および内見同行、契約締結支援等の賃貸物件仲介業務）を行っている【免許番号：東京都知事（1）107331】。

高齢者専門の不動産仲介事業を行う中で、高齢者が入居可能な賃貸物件を探すことの困難さを実感しており、高齢者入居可能物件を多数管理している管理会社との継続的な接点を持ちたいと考えている。

### 【事業の目的】

これまでの賃貸住宅入居者のメイン層であった20～74歳年齢人口は加速度的に減少している。

	2022－2025	2026－2030	2031－2040	2041－2050
全人口	▲57万人/年	▲68万人/年	▲82万人/年	▲91万人/年
75歳以上 (後期高齢者)	+75万人/年	+22万人/年	▲5万人/年	+18万人/年
20～74歳	▲107万人/年	▲67万人	▲58万人	▲93万人

出典：2022年4月13日財務省 社会保障（参考資料）

一方、単身高齢者は2030年頃までは増加していくため、賃貸人（家主・管理会社等）としては高齢者の入居対応に取り組みざるを得ない状況になってきている。しかし、高齢者入居に伴う賃貸人側のリスク回避策が周知されていないため高齢者入居を敬遠する賃貸人は多い状態である。本事業ではモデル契約条項を中心としたリスク回避策を整備・周知することにより、高齢者が入居できる物件が確保できる環境を構築することを目的とする。

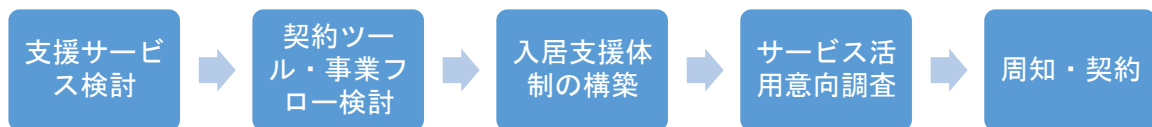
## 2. 事業の内容

### (1) 事業の概要

1. 残置物処理費用確保と高齢者が安心して生活するための支援サービス検討
  - ・残置物モデル契約条項と居住支援法人のサービスを組み合わせたワンストップ型支援サービス（家賃保証・見守り・家財整理）の検討とトライアル実施
  - 【連携先】ホームネット(株)、エルズサポート(株) 等
2. モデル契約条項を盛り込んだ死後事務委任契約書、賃貸借契約書のひな形作成と事業フローの構築
  - ・不動産管理会社等からの意見聴取
  - ・利光法律事務所等弁護士と連携した書式、事務フローの検討
3. 居住支援法人・居住支援協議会等と連携した単身高齢者を受け入れるための環境整備
  - ・新たな支援サービスを活用する連携先居住支援法人の確保
  - ・居住支援協議会等との連携による新たな支援サービスの活用
  - 居住支援協議会が実施している入居相談窓口の相談者、協議会関係者が管理する物件の入居希望者、社会福祉協議会のサービス利用者等を対象として、モデル契約条項を組み込んだ新サービスを活用する入居支援体制を構築
  - 【連携先】調布市他都内居住支援協議会 等
4. 連携できる家主・管理会社の開拓
  - ・モデル契約条項の活用意向調査の実施
  - ・金融機関と連携した家主・管理会社向けセミナーの開催
5. モデル契約条項を活用した単身高齢者の賃貸物件探し・契約締結支援
  - ・居住支援法人で対応する入居相談案件の物件探し
  - ・モデル契約条項の受託者となる居住支援法人とのマッチング
  - ・賃貸借契約の締結支援

### (2) 事業の手順

支援サービスの内容検討・ツール作成と平行して、居住支援協議会・居住支援法人との連携交渉を行い、日常の不動産仲介業務を行う中で家主・管理会社のモデル契約条項の活用意向をヒアリング。サービス完成後は周知を行い、実際の活用につなげる活動を行う。



### <事業実施工程>

事業項目	具体的な取組内容	令和4年度									
		7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
1	支援サービスの検討	■	■	■							
2	死後事務委任契約書・賃貸借契約書のひな形作成と事業フロー構築	■	■	■	■						
3	居住支援法人・居住支援協議会と連携した環境整備		■	■	■	■	■	■	■	■	
4	家主・管理会社の開拓			■	■	■	■	■	■	■	
5	賃貸物件探し・契約締結支援						■	■	■	■	

<業務役割分担>

具体的な取組内容	担当組織(担当者別)の業務内容	担当組織(担当者)
1. 支援サービスの検討	検討会議の開催	NPOあんしんネットワーク ホームネット(株)、エルズサポート(株)
	ヒアリングの実施	NPOあんしんネットワーク
2. 受任契約書・賃貸契約書のひな形作成と事業フロー構築	死後事務委任契約書・賃貸借契約書の作成	利光法律事務所
	事業フロー構築	NPOあんしんネットワーク 利光法律事務所
3. 居住支援法人・居住支援協議会と連携した環境整備	連携居住支援法人の確保	NPOあんしんネットワーク
	協議会で実施している入居相談窓口との連携の検討	ホームネット(株)
4. 家主・管理会社の開拓	モデル契約条項の活用意向調査	NPOあんしんネットワーク
	金融機関と連携したセミナー開催	NPOあんしんネットワーク
5. 賃貸物件探し・契約締結支援	入居相談案件の物件探し	NPOあんしんネットワーク
	居住支援法人のマッチング	NPOあんしんネットワーク
	賃貸借契約の締結支援	NPOあんしんネットワーク

(3) 事業の詳細

1. 残置物処理費用確保と高齢者が安心して生活するための支援サービス検討

- ・残置物モデル契約条項と居住支援法人のサービスを組み合わせたワンストップ型支援サービス(家賃保証・見守り・家財整理)「以下、新サービスという。」の検討とトライアル実施

① 高齢者支援サービスの検討

世帯属性	必要な居住支援(複数回答) n=1,988			
	死亡時の 残存家財整理	見守りや 生活支援	家賃債務保証の 情報提供	入居を拒まない 物件の情報発信
高齢単身世帯	● (61%)	● (61%)	◎ (49%)	
高齢者のみ世帯	● (50%)	● (58%)	◎ (48%)	○ (32%)

出典：国土交通省「(令和元年度)住宅確保要配慮者の居住に関する実態把握及び継続的な居住支援活動等の手法に関する調査・検討業務報告書」から抜粋

高齢者のみ世帯で一番必要な支援となっている見守り・生活支援については、弊社でも既に活用している、居住支援法人でもあるホームネット(株)の「見まもっ TEL プラス」を活用することにした。本サービスは週2回の自動安否確認電話の結果をあらかじめ定めた連絡先にメール送信するというもので、居住支援法人が受信者になることで、万一の場合の一次対応を行うことができるようになる。また、居住支援法人であれば、日常生活支援相談の対応も可能である。さらに、本サービスでは居室内死亡時の原状回復費用と残存家財の片づけ費用を実費で上限100万円まで補償する費用補償が付帯されている。この費用補償を活用することで居室内死亡に限定されるが、家財片付け費用を賄うことが可能とな

る内容となっている。

## サービス概要

### ① 週2回の安否確認

週2回、音声ガイダンスの電話で安否確認を行い、メールで結果をお知らせ



### ② 死亡時の費用補償

入居者が亡くなられたことに起因して発生した下記費用をお支払い

#### ●支払対象

- ①原状回復費用(修繕、清掃、異臭除去、消毒等)  
経年劣化及び通常損耗(自然損耗)の復旧に要した費用は除く
- ②残存家財片付け費用

#### ●支払条件

利用者が自宅内で自殺、犯罪死または孤独死により死亡した場合

#### ●補償限度額

支払対象金額の実費分に対し

**100万円**(税込)

## 利用料金

初回登録料 **11,000円** (税抜価格10,000円)

月額利用料 **1,650円** (税抜価格1,500円)

### ② 残置物処理費用を確保するためのサービス

残置物モデル契約条項を活用する際の一番の課題は家財片付け費用の捻出である。

一般的な死後事務委任契約であれば、サービス申込時に100万前後の費用が必要になってくるため、新サービス利用のハードルを下げるために安価に利用できるサービスを選定したいと考え情報収集を行った。

- ・家賃債務保証・・・居室内死亡時の家財片付けを行う商品は多数あり。居室外は全て対象外であった。
- ・家財保険・・・不動産団体推奨サービス、損害保険会社・少額短期保険会社の商品の資料取り付け・ヒアリングを実施。死亡時の家財片付けを補償対象としている商品は多数あるが、居室外死亡時も支払い対象とする商品は数社あった。管理会社であれば入居条件サービスとしての活用も検討可能であるが、仲介会社の立場では活用は難しい。
- ・契約解除サービス

利用者死亡時の契約解除手続きや家財片付け作業をセットで行うサービスであるが、サービス構成上、契約解除と片付け作業がセットになっており、残置物モデル契約条項と内容が重複しているため導入断念。

※最終的に居室外死亡を補償対象とするサービスで今回のパッケージサービスに組み込めるものを見つけることができなかつたため、居室外死亡時の家財片づけ費用については、月額利用料の一部を預り金として積み上げていく方式を採用することとした。

### 2. モデル契約条項を盛り込んだ死後事務委任契約書、賃貸借契約書のひな形作成と事業フローの構築

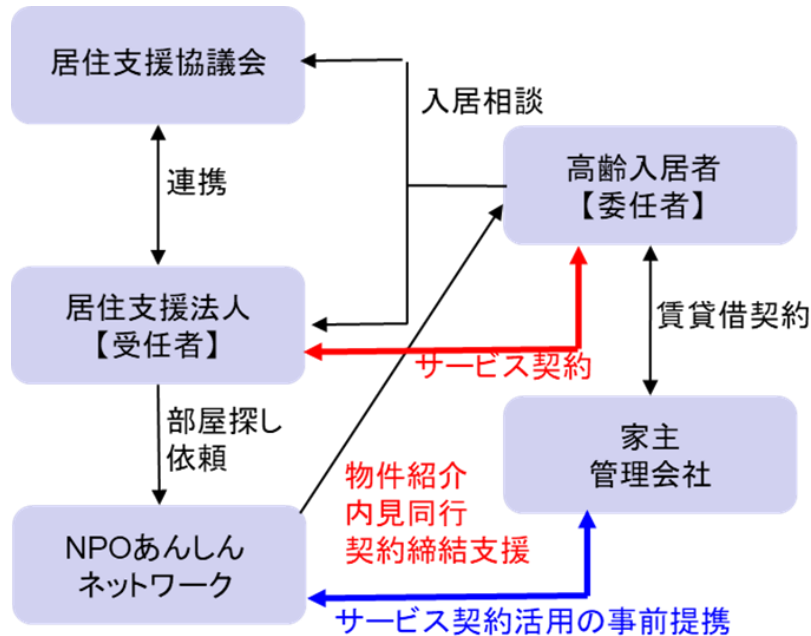
- ・不動産管理会社等からの意見聴取

⇒賃貸借契約時に新サービス契約書を追加で締結することに対する負担感についてヒアリングを行った。契約説明については不動産管理会社で対応することは難しいとの意見が多かつたため、委任契約の受任者になることを想定している居住支援法人の契約立ち合

いが必須である。

- ・新サービス契約書等のリーガルチェックと事業運営フローの検討  
⇒利光法律事務所利光先生と打ち合わせを重ね、居住支援法人を受任者とする委任契約と見守りサービスを組み合わせたパッケージサービスの契約書・申込書を作成。

<想定する事業フロー>



3. 居住支援法人・居住支援協議会等と連携した単身高齢者を受け入れるための環境整備
  - ・新サービスを活用する連携先居住支援法人の確保  
⇒サービス検討・開発のスケジュールが後ろ倒しになったため、多くの支援法人に提案することができなかった。現状、連携承諾をもらえているのは2社のみ。
  - ・居住支援協議会等との連携による新たな支援サービスの活用  
居住支援協議会が実施している入居相談窓口の相談者、協議会関係者が管理する物件の入居希望者、社会福祉協議会のサービス利用者等を対象として、モデル契約条項を組み込んだ新サービスを活用する入居支援体制を構築  
⇒上記と同じ理由で具体的提案まで行うことができなかった。今後は協議会と連携している居住支援法人と共同提案を行いたいと考えている。
4. 連携できる家主・管理会社の開拓
  - ・モデル契約条項の活用意向調査の実施  
⇒事業採択から78名136物件の物件紹介を行い成約実績は27件。

2022年度	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度計
相談件数	21	15	19	10	8	14	12	4	103
内見人数	10	12	11	12	11	8	9	5	78
内見件数	15	25	20	24	16	16	13	7	136
成約件数	3	3	3	3	6	2	5	2	27

成約率：成約件数／内見人数⇒34.6% 相談 103 件、内見人数 78 人、成約 27 件



<紹介物件数別の管理会社数>

紹介物件数	1件	2件	3件	4件	5件	6件	12件	計
管理会社数	68	13	5	1	1	1	1	90
構成比率	75.6%	14.4%	5.6%	1.1%	1.1%	1.1%	1.1%	100.0%

2 件以上の物件を紹介した管理会社は合計 24 社で全体の 24.4%

1 件のみの紹介 75.6%

5 件以上紹介は 3 社 3.3%

10 件以上は 1 社のみ 1.1%

1 社から複数の紹介物件を確保できるようにすることが今後の課題である。

高齢者入居支援案件が発生したタイミングで関わる管理会社に対してヒアリング実施、モデル契約条項活用可否の確認を行うことを想定していたが、内見⇒入居審査⇒契約までの間で管理会社・家主（管理会社経由）に対して詳細説明を行うことはスケジュール的に非常に厳しいということがわかった。既存契約書を使用し、機械的に事務が流れている感じで、その流れに逆らって新たな提案を行うことは出来なかった。上記集計のように複数物件の紹介を行っている管理会社の比率が極端に低く、1 件のみ紹介の管理会社が約 75% を占めており、具体的提案を行う関係になっていないのが要因の一つである。

成約物件の管理会社については、現状、残置物モデル契約条項を活用しているところはなかった。しかしながら、活動を続けている中で、弊社からの提案を検討してくれそうな管理会社、高齢者可能物件を多数管理している管理会社が連携候補先として数社程度であるが確保できている。

・家主・管理会社向けの残置物モデル契約条項活用ガイドの作成

⇒内容は、今後の人口の変化～高齢者の平均居住年数～高齢者入居受入れの課題～残置物モデル契約条項の概要～モデル契約条項活用フロー～モデル契約条項活用サービス（例）物件募集時ではなく、事前営業活動にて活用を行い、モデル契約条項を活用する管理会社を開拓していくツールとして使用していく。

### モデル契約条項活用フロー

■モデル契約条項活用サービスを提供する事業者（受任者）と提携する場合

サービス提供事業者  
との提携

<入居時>  
 ・賃貸者契約  
 ・委任契約

<入居者死亡時>  
 受任者への  
 死亡通知

<入居者死亡後>  
 ・賃貸借契約解除  
 ・残置物片付け

委任者(入居者)	受任者	家主・管理会社
亡くなった後に廃棄する要財と廃棄しない要財（指定残置物）を整理 ⇒指定残置物以上に要財を廃す相手の住所等についても記載	■賃貸借契約の解除 相続人の継続居住希望がなければ賃貸者契約の解除手続きを行う ■残置物片付け ・廃棄要財：入居者死亡時から一定期間(3ヶ月)経過し、賃貸借契約終了後に廃棄 ・指定残置物：指定された先に送付 ・換金、貯蓄にあつた金銭、相続人に返還、相続人不明の場合は供託。	・入居者死亡時に受任者へ通知 ・残置家財片付け時の立ち合い等

### モデル契約条項活用サービス（例）

サービス名	内容
解除関係事務委任サービス	入居者が死亡した場合に、賃貸借契約を終了させるための代理権を受任者に授与する委任契約
残置物関係事務委任契約サービス	賃貸借契約の終了後に残置物を物件から搬出して廃棄する等の事務を委任する準委任契約
見守りサービス	週2回の自動音声電話による安否確認 居室内死亡時の現状回復・遺品整理費用を100万円まで補償

残置物モデル契約条項+見守りサービス（補償付き）のセットサービス  
 ※追加サービスも検討中

## 残置物モデル 契約条項の 活用ガイド

単身高齢者の賃貸住宅への受け入れ促進対策

令和4年度国土交通省  
「住宅関係高齢者受入れのための民間賃貸住宅ストック活用推進事業」(モデル事業)

お問い合わせ

**NPO法人  
あんしんネットワーク**

TEL : 03-4332-7988

高齢者専門の賃貸仲介 東京都知事(1)107331号 受付時間：平日9時～18時

・金融機関と連携した家主・管理会社向けセミナーの開催

⇒金融機関との連携は都市銀行何社かで検討してもらったが実現に至らなかった。

代替として、民間賃貸住宅と同様に残置物家財片付けが課題となっている公営住宅における家財整理対応方法をメインとしたセミナーを実施した。

<残置物モデル契約条項活用セミナー>

- 実施日 令和5年3月5日(水) 14:00~16:30
- 会場 TKP 新宿西口カンファレンスセンター カンファレンスルーム9C  
(東京都新宿区西新宿 1-10-1 ヨドバシ新宿西口駅前ビル 8階)
- 対象 自治体職員、不動産事業者、居住支援法人等
- 定員 50名
- 参加者 47名
- 内容 講演①基調講演『公営住宅の遺品整理について』  
・・・福知山公立大学 教授 藤島 光雄 様  
講演②『家財整理サービスの実態と課題について』  
・・・(一社)家財整理相談窓口 理事 大邑 政勝 様  
講演③『残置物モデル契約条項を活用した支援サービスについて』  
・・・NPO あんしんネットワーク 高月 義博



自治体職員・不動産事業者・居住支援法人向け /

## 残置物モデル契約条項 活用セミナー

☑ 公営住宅の残置物の処理手続きってこれっていいんだろうか…  
☑ 残置物モデル契約条項って実際どうなの?

**家財整理を取り巻く環境について、  
立場の異なる有識者から最新の情報を得ませんか?**

**令和5年3月15日(水) 14:00~16:30 (開場 13:30~)**

**会場** TKP 新宿西口カンファレンスセンター カンファレンスルーム8D  
(東京都新宿区西新宿 1-10-1 ヨドバシ新宿西口駅前ビル8階)

**対象** 自治体職員、不動産事業者、居住支援法人等

**定員** 先着 50名

▶▶ 事前予約制。お申込みは裏面をご覧ください。

**講演1** 基調講演『公営住宅の遺品整理について』(90分)  
・・・福知山公立大学 教授 藤島 光雄 様

**プロフィール**  
法学博士、大阪大学大学院法学研究科博士後期課程  
在籍し、公務員と大学の非常勤講師を兼務した。多  
くの自治体等の研究会や、自治体の職員自主勉強  
最新著書『公営住宅の遺品整理—法的課題と自治体

**講演2** 『家財整理サービスの実態と課題につ  
・・・(一社)家財整理相談窓口 理事 大邑

**講演3** 『残置物モデル契約条項を活用した支  
・・・NPO あんしんネットワーク 高月 義博

【主催】NPO あんしんネットワーク(国土交通省モデル事業受託会) 【共催】

	出席	割合
自治体	25	53.2%
住宅供給公社	2	4.3%
公営住宅管理	2	4.3%
居住支援法人	3	6.4%
家財整理業者	6	12.8%
行政書士	4	8.5%
保険	3	6.4%
不動産	2	4.3%
合計	47	100.0%



## 参加者アンケート 集計結果

参加者：47名

アンケート回答者：44名（回答率：94%）

問1. あなたの所属について、あてはまる番号を「○」で囲んでください（n=43）

1. 行政職員	22	51%
2. 居住支援法人	5	12%
3. その他	16	37%

問2. 講演1「公営住宅の遺品整理について」について（n=44）

1. 非常に役に立った	15	34%
2. 役に立った	27	61%
3. どちらとも言えない	2	5%
4. 役に立たなかった	0	0%

- ・区が管理している公営住宅で実際に天涯孤独の入居者が亡くなったり、親族がいても絶縁状態で残置物撤去の協力が得られない等、苦慮している部分が多々あり、今回の講演は非常に役立った。
- ・国の考えや判例を踏まえた今後の課題など、業務に活かせる内容でした。

問3. 講演2「家財整理サービスの実態と課題について」について（n=43）

1. 非常に役に立った	16	37%
2. 役に立った	27	63%
3. どちらとも言えない	0	0%
4. 役に立たなかった	0	0%

- ・現場の詳細な対応方法は実務にとっても役立つ。業者選定のポイントもありがたかった。
- ・なかなか聞けない内容の話で有意義でした。

問4. 講演3「残置物モデル契約条項を活用した支援サービスについて」について（n=42）

1. 非常に役に立った	18	43%
2. 役に立った	24	57%
3. どちらとも言えない	0	0%
4. 役に立たなかった	0	0%

- ・高齢者の入居支援と死亡時の残置物の整理分の体系的な対応方法としての残置物モデル契約条項の活用の重要性がよく理解できた。
- ・SN住宅や民間住宅に区が高齢者を入居させる際に、これらのサービスを利用できないか今後検討したい。

問5. 残置物モデル契約条項について（n=31）

1. 利用を検討したい	5	10%
2. 今後の動向を見てから判断したい	19	61%
3. 利用の予定はない	7	23%

・



## 5. モデル契約条項を活用した単身高齢者の賃貸物件探し・契約締結支援

- ・居住支援法人で対応する入居相談案件の物件探し  
⇒上記 2. (3) 4 の通り。相談 103 件、内見人数 78 人、成約 27 件。  
成約率：成約件数／内見人数⇒34.6%  
モデル契約条項の活用には至らなかった。
- ・モデル契約条項の受託者となる居住支援法人とのマッチング  
⇒上記 2. (3) 3 の通り。現状は 2 社のみ。モデル契約条項を活用する管理会社の開拓と平行して居住支援法人への案内も行っていく。
- ・賃貸借契約の締結支援  
⇒27 件成約したが、モデル契約条項の活用には至らなかった。

### (4) 成果

- ・残置物モデル契約条項に見守りサービス（居室内死亡時の費用補償付帯）を組み合わせだけの基本サービスのみであるが、契約書・申込書の作成が完了し、受任者候補先である居住支援法人との連携も行うことができ、募集を行える準備は整った。
- ・残置物モデル契約条項の活用を行う管理会社を開拓するためのツールとして「残置物モデル契約条項の活用ガイド」を作成。
- ・民間賃貸住宅で残置物モデル契約条項を活用するには至らなかったが、公営住宅での活用方策については、セミナーを通して参加自治体の方々に周知することができた。

## 3. 評価と課題

### (1) 評価

- ・予定していた支援サービスの設計、ツール作成は完了したが活用するには至らなかった。
- ・賃貸仲介業者として残置物モデル契約条項を活用するためには、通常の部屋探し業務の一環で管理会社へ提案していくのは困難であり、事前連携が重要だと認識できた。

### (2) 今後の課題

- ・複数サービス組み合わせのパッケージサービスを想定していたが、見守りサービス 1 種類しか組み込めなかったため、本モデル期間中も検討を行った家賃債務保証の組み込み、居室外死亡時の家財片付け費用を捻出できるサービスの組み込みを検討していきたい。
- ・入居相談業務で連携している居住支援法人への周知・提案
- ・賃貸物件入居における最終決定者は家主であり、残置物モデル契約条項を活用して高齢者入居を進めたいと考えていても、弊社が接触するのは管理会社であり、不動産仲介業務の一連の流れの中でモデル契約条項を管理会社経由で家主に説明するハードルは高い。賃貸仲介業務と平行してモデル契約条項の提案を行うことは困難のため、事前に管理会社と連携できる体制を構築が必要である。
- ・協議会等の入居相談業務において、モデル契約条項を活用することにより、入居可能物件の確保ができる体制の構築が必要である。
- ・管理会社が変更した場合の対応方法（受任者が認識する方法、管理会社間の引継ぎ）は検討する必要がある。

## 4. 今後の展開

- ・パッケージサービスの拡充
- ・受任者候補先となる居住支援法人との連携
- ・残置物モデル契約条項を活用する家主・管理会社の確保
- ・居住支援協議会との連携強化

**【補助事業者の概要及び担当者名等】**

団体設立年月日	2002年1月8日	
代表者名	理事 藤田 潔	
担当者名	高月 義博	
連絡先	住所	東京都新宿区西新宿 6-8-1 新宿オークタワー11階
	電話	03-4332-7988
ホームページ	<a href="https://an-fudousan.amebaownd.com/">https://an-fudousan.amebaownd.com/</a>	