

【事業報告】

| | |
|---------|--|
| 事業名称 | 残置物片付け費用を捻出するための仕組みと居室の早期明渡し方法の検討、及び受任体制の整備 |
| 補助事業者 | 一般社団法人家財整理相談窓口 |
| 連携先 | 弁護士事務所、損害保険会社 |
| 対象地域 | 全国展開を目指す |
| 事業概要 | 1. 居住支援法人向け専用保険の開発・調整 2. 家財整理事業者の家財整理サービスの実態把握 3. 残置物モデル契約条項を活用した死後事務委任契約の受任事務の検討・構築 4. 受任体制構築のためのネットワーク構築 5. (一社)家財整理相談窓口が提供するサービスの周知 |
| 成果 | 1. 居住支援法人の「残置物処理業務」に適した専用保険の開発 2. 家財整理事業者向けアンケートを実施、家財整理サービスの実態把握、及び「残置物処理業務」における課題把握 3. (一社)家財整理相談窓口が残置物モデル契約条項を活用した死後事務委任契約の受任者となるビジネススキームの検討 4. 受任体制構築のための居住支援法人の指定地域の拡大、および家財整理事業者のネットワーク構築 5. 残置物モデル契約条項を周知、及び活用促進するためのセミナーを開催 (東京：3月3日〈参加者42名〉、大阪：3月7日〈参加者33名〉) |
| 成果の公表方法 | 弊社ホームページ (https://www.kazaiseiri-soudan.org) に成果物を掲載 |
| 今後の課題 | 1. 開発した損害保険商品の募集方法、保険料集金方法、募集事務フローの策定 2. (一社)家財整理相談窓口の提供サービスについて、全国対応できるよう会員の確保拡大 3. 関係者との契約書、受任マニュアル等を整備し、(一社)家財整理相談窓口が受任者となる死後事務委任契約の受任サービスの構築 4. (一社)家財整理相談窓口のサービスを周知するためのパンフレット等の作成 5. 居住支援法人、居住サポート住宅運営会社、サブリース運営会社に提案し、成功事例を作り拡大を図る |

1. 事業の背景及び目的

- (1) 高齢者の賃貸住宅の入居については、賃借人の相続人が判明しない場合等に居室内死亡時の原状回復費用(特殊清掃費用を含む)、また、賃借人死亡時の残置物の片付け費用を賃貸人(家主等)が負担せざるを得ない状況になる可能性がある事、部屋の明け渡しが遅れて次の入居者に部屋を貸せない事、等々の理由により拒絶されるケースが多い。この家主等の経済的損失について、保険等を活用して補填する仕組み、及び委任者死亡から廃棄等するまでの所定の期間に留意しながら、早期に明け渡しができる方法を検討し、残置物モデル契約条項を組み合わせて賃貸住宅へ的高齢者入居の促進を図る。
- (2) 改正住宅セーフティネット法で新たに規定された「居住支援法人の残置物処理」業務が適正に実施されるための研修活動を行うとともに、残置物モデル契約条項を活用した死後事務委任契約の受任事務を遂行できる家財整理事業者ネットワークの構築を図ることにより、居住支援法人が高齢者入居をスムーズに行えるような体制を整備する。

2. 事業の内容

(1) 事業の概要

- 1) 残置物片付け費用を捻出するための仕組みと居室の早期明け渡し方法の検討
 - ① 活用可能な保険商品の調査、保険会社との調整、商品開発
 - ② 家財整理事業者へのヒヤリングによる家財整理サービスの実態把握、及び残置物モデル契約条項で定められた「残置物処理業務」に係る対応方法の検討
- 2) 受任体制整備
 - ① (一社)家財整理相談窓口の対応可能な居住支援法人指定地域の拡大
 - ② 受任サービスの現地対応を行う家財整理事業者のネットワーク構築
 - ③ (一社)家財整理相談窓口が残置物モデル契約条項を活用した死後事務委任契約受任サービスの検討・構築
 - ④ 受任サービスの事務フローの検討・構築
 - ⑤ 受任業務マニュアルの作成、関係者と締結する契約等の整備
- 3) 残置物モデル契約条項活用促進のための周知活動
 - ① 自治体・居住支援法人に対して適正な残置物処理業務を行う家財整理事業者との連携による残置物モデル契約条項の活用提案
 - ② 開催エリアの検討を行い、「残置物モデル契約条項活用セミナー」を2回開催
 - ③ (一社)家財整理相談窓口が提供する受任サービスの周知用パンフレットの作成
 - ④ 居住支援法人、及び家財整理事業者向け研修の実施
 - ⑤ 居住支援法人、居住サポート住宅運営会社、サブリース運営会社への提案

(2) 事業の手順

| 具体的な取組内容 | 業務内容 | 役割分担 |
|---------------------------------|------------------------------|-------------------------|
| 活用可能な保険商品の調査、保険会社との調整 | 居住支援法人のリスク分析 | (一社)家財整理相談窓口 |
| | 活用可能な保険調査、居住支援法人向け保険の開発 | 損害保険会社、少額短期保険会社 |
| 家財整理事業者へのヒヤリングによる対応可能方法の検討 | アンケート作成、回答依頼 | (一社)家財整理相談窓口 |
| | アンケートの回収・集約、ヒヤリングの実施 | (一社)家財整理相談窓口、家財整理事業者 |
| 残置物モデル契約条項を活用した受任業務の事務フローの検討・構築 | 受任業務の事務フローの検討 | (一社)家財整理相談窓口及び会員 |
| | 受任業務マニュアルの作成 | |
| | 契約関係書類整備 | |
| 受任体制整備 | 居住支援法人指定地域拡大 | (一社)家財整理相談窓口及び会員 |
| | 家財整理事業者ネットワーク構築 | |
| 活用促進のための周知活動 | セミナー企画・開催 | (一社)家財整理相談窓口及び会員、居住支援法人 |
| | 受任サービスパンフレット作成 | |
| | 居住支援法人、及び家財整理事業者向け研修の実施 | |
| | (一社)家財整理相談窓口が連携する居住支援法人等への提案 | (一社)家財整理相談窓口及び居住支援法人等 |

| スケジュール | 令和6年度 | | | | | | | |
|----------------------------|-------|----|-----|-----|-------|----|----|----|
| | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 |
| 活用可能な保険商品の調査、保険会社との調整 | ————— | | | | | | | |
| 家財整理事業者へのヒヤリングによる対応可能方法の検討 | | | | | ————— | | | |

| | | | | | | | | |
|----------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 残置物モデル契約条項を活用した事務フローの検討・構築 | | | | | | | | |
| 受任体制整備 | | | | | | | | |
| 活用促進のための周知活動 | | | | | | | | |

(3) 事業の詳細

1) 活用可能な保険商品の調査、保険会社との調整

① 活用可能な保険商品の調査

- イ. 居住支援法人の「残置物処理業務」に必要な財源確保のための保険の必要性を考え、複数の保険会社、少額短期保険会社の商品内容を調査・分析した。
- ロ. 分析の結果、損害保険では、居住支援法人に求められる「残置物処理業務」におけるリスクに対応する保険として、「家主費用・利益保険」が最も適していると判断した。
- ハ. 「家主費用・利益保険」は、賃貸住宅の大家が被るリスクに備えた保険で、賃借人が居室内で死亡した場合の復旧までの家賃補償、残置物処理費用、原状回復費用等が補償される保険である。賃借人の責任によって被る損害を補償する保険について、負担増などの理由から保険契約を拒む大家が多いのが実態である。
- ニ. 居住支援法人の「残置物処理対応」を鑑みたところ、現行の「家主費用・利益保険」では、居室外死亡が補償されないこと、保管に適した残置物の3ヶ月間の保管費用について補償されないことが分かった。
- ホ. 少額短期保険会社の商品は、入居者が契約する方式の保険であるが、賃借人の居室外死亡について補償対象外としている保険がほとんどであり、また、3ヶ月間の保管費用を補償する保険は調査した限りではなかった。
- ヘ. 調査・分析の結果、既存商品で補償されない部分について補償される保険の開発の必要性を考え保険会社との交渉に入った。

② 保険会社との調整

- イ. 新商品の開発に前向きな損害保険会社と連携し居住支援法人向け損害保険について検討した。
- ロ. 現行の「家主費用・利益保険」をベースとし、①賃借人の居室外死亡時を補償する ②残置物の整理・仕分、廃棄費用の他、残置物の保管・送付費用について補償する ③居住支援法人の追加人件費を補償する 等、損害保険会社に居住支援法人向けに補償範囲を拡大した商品認可の取得をいただいた。

| 補償範囲拡大イメージ | 居室内 | 居室外 |
|--------------|-----|-----|
| 自殺・孤独死・犯罪死 | ○ | ×⇒○ |
| 入居者行方不明 | ×⇒○ | |
| 自殺・孤独死・犯罪死以外 | ×⇒○ | ×⇒○ |

※現行の「家主費用・利益保険」の補償範囲拡大（現行×⇒新商品○）の商品認可を取得いただいた。

③ 今後の課題

- イ. 保険募集方法、保険料集金方法、募集事務・フローの策定
- ロ. 開発した保険商品は、居住支援法人が「残置物モデル契約条項を活用した死後事務委任契約」を受任した際の「残置物処理業務」に適した保険であり、居住支援法人の活用を期待したい。
- ハ. 一方、大家の財産を補償（賃借人が借戸室に損害を与えた場合の損害賠償責任を補償する保険）する火災保険の契約を賃借人に求めることが一般的である。
また、家賃保証会社が提供するサービスで残置物処理費用が支払われるケースもある。それぞれからの補償と当該保険で補償される重複部分の調整が課題となる。
- ニ. また、上記の通り、大家としては財産を補償する火災保険の契約を賃借人に求めていることから、当該火災保険の補償範囲を拡大、修正する新たな保険商品の開発についても、検討していきたい。

2) 家財整理事業者向けアンケートの実施・総括

- ① 家財整理事業者が実施している家財整理サービスの実態把握、及び残置物モデル契約条項で定められている「残置処理業務」を実施する場合の対応方法及び課題を把握するために（一社）家財整理相談窓口の会員を中心にアンケートを実施した。
- ② アンケート回収後に一部の事業者にはヒヤリングを実施した。
 - アンケート依頼事業者 105 社に対し、回答事業者数 53 社、回答率 50.5%の結果であった。
 - 52.8%の事業者が家庭系一般廃棄物収集運搬業許可を取得していないという結果であった。（事業系、家庭系の区別がなく、一般廃棄物収集運搬業許可に統一している地域もあった。）
 - 家庭系一般廃棄物収集運搬業許可を得ていない地域における家財整理サービスの提供方法については、「買取りに適している家財は買取りし、買取りに適していない家財は家庭系一般廃棄物収集運搬業許可を取得している事業者と連携している。」との回答が最も多く 39 社、73.6%であった。
 - 家庭系一般廃棄物収集運搬業許可を取得していない事業者が顧客のニーズにお応えするために工夫してサービスの提供を行なっていることが分かった。
 - ほとんどの市区町村では、新たな家庭系一般廃棄物収集運搬業の許可を行っていないという意見が多く、多くの市区町村のホームページでも確認できた。
 - 家庭系一般廃棄物収集運搬業は、市区町村単位で許可されるものであることから、家財整理事業者として、許可地域と無許可地域が隣接していても、それぞれの地域によって対応方法が異なることになる。
 - 約 70%の事業者は産業廃棄物収集運搬許可を取得している。
 - 古物商を取得している事業者は 100%であった。
 - 家財の買取りを実施している事業者は 47 社。実施割合は 88.77%であった。
 - 「指定残置物の送付ができる。」と回答した事業者は 42 社。外部業者に委託するなどして、79.2%の事業者が指定残置物の送付ができるとの回答であった。
 - 「概ね 3 ヶ月の保管はできる。」と回答した事業者は、32 社。その内、21 社が物量によると回答しており、「概ね 3 ヶ月の保管はできない。」と回答のあった事業者と合わせて、自社で倉庫を保有したうえで自ら保管することが出来ない事業者は 77.4%であった。保管業務は通常、業務として行っていない事業者が多く、保管はできても少量のみ可能とする事業者が多いようである。特に大都市圏は土地代が高いことから倉庫を保持することが負担になることから、規模の大きい倉庫は保持していないようである。
 - 保管業務は通常、業務として行っていない事業者が多いことから、保管料金に

ついて定めていない事業者が多かった。

- 特殊清掃を行なっている事業者は 34 社であり、64.2%であった。
- 残置物モデル契約条項を活用した契約において、(一社)家財整理相談窓口と連携したいと回答があった事業者は、45 社であり、84.9%であった。

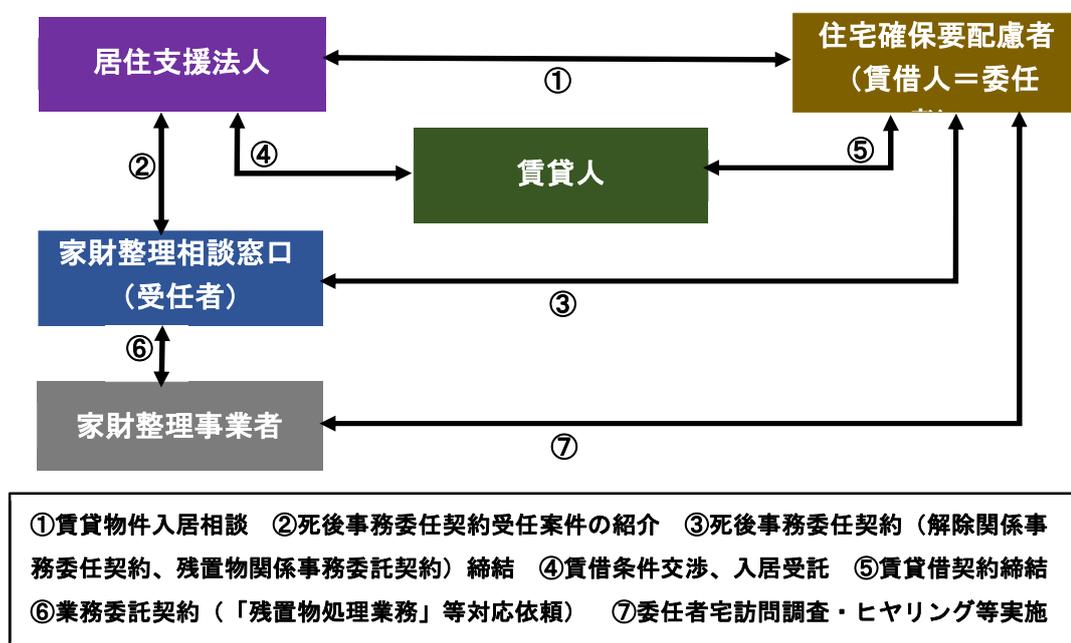
③ アンケート結果を踏まえて総括

- イ. 家庭内廃棄物の廃棄について、回答した事業者が実際に業務を行っている市区町村の区域においては、家庭系一般廃棄物収集運搬業許可が必要であるものとされているが、ほとんどの市区町村では、新規事業者への家庭系一般廃棄物収集運搬業は許可していないとのことである。家庭系一般廃棄物収集運搬業許可を取得していない地域においては、既取得事業者と連携することで家財整理サービスを提供している。
- ロ. 一方、家庭系一般廃棄物収集運搬業許可業者は地域の廃棄物の回収運搬を担うことが主な業務であり、家財整理サービス業務を専門に実施していない事業者が多いのが実体である。
- ハ. 「残置物処理業務」は、単に残置物を仕分、整理、保管、廃棄するだけでなく、豊富な経験と技術が必要な業務であり、かつ的確に業務を遂行する必要があるところ、残置物処理の仕方によっては、結果として不法投棄等、違法行為に該当するといったような問題も懸念される。
- ニ. アンケートに回答いただいた事業者の内、古物商許可取得率は 100%であり、家財整理サービスを提供する上では有用であるものと考え。家庭内の残置物について、可能な限り、リユース・リサイクルをする工夫をしており、残置物のリユース・リサイクル率 70%を目指す事業者もあった。環境を意識して廃棄物を減らすことは意義があり、モデル契約条項上「残置物処理業務」において換価は努力義務であるものの、換価業務を豊富な経験がある事業者が行うことには意義があると考え。
- ホ. 会員の中には、リユース・リサイクルを優先し、極力、廃棄物を排出しないことを条件として、家庭系一般廃棄物収集運搬業許可を取得したり、遺品整理業に限定した家庭系一般廃棄物収集運搬業許可を取得している事例もあります。今後、単身高齢者が増加する中で、高齢者住宅の家財整理も増加傾向になると思われることから、上記のように条件を付けたり、ビジネスを限定した家庭系一般廃棄物収集運搬業の許可を推進していただくと「残置物処理業務」が適正に進むのではないかと考える。
- ヘ. 残置物モデル契約条項を活用した場合に求められる「残置物処理業務」は、豊富な経験と技術が必要であるので、今後、担い手となる居住支援法人においては、適切に家財整理サービスを実施している家財整理事業者の業務実態を踏まえた確に業務を行う必要があると考え。
- ト. 「指定残置物の送付は概ね可能である。」と回答した事業者が 79.2%であり、概ね家財整理事業者による指定残置物の送付は可能と判断する。
- チ. 回答事業者の多くは、一時的な保管は行うものの、3ヶ月程度の保管は業務として行っていないことが分かった。指定残置物の保管業務については、レンタルトランクルームの活用等を検討する必要がある。
- リ. また、保管業務については、家財整理事業者の中には、自社倉庫で保管を実施する場合、業態によっては倉庫業法にも留意する必要があるものと考え。
- ヌ. アンケート回答事業者の多くが、(一社)家財整理相談窓口との連携を希望しており、(一社)家財整理相談窓口が死後事務委任契約の受任者となるビジネスモデルの必要性を感じた。

3) 残置物モデル契約条項を活用した死後事務委任契約の受任事務フローの検討

- ① 家財整理事業者を対象としたアンケート・ヒヤリング結果を受け、残置物モデル契約条項で定められた「残置物処理業務」は、単に残置物を仕分、整理、保管、廃棄、換価するだけでなく、廃棄物処理法等関係法令を遵守し、地域行政の指導を受けながら、豊富な経験と技術を活かし業務を推進する必要がある。「残置物処理業務」は、専門性を発揮できる担い手として家財整理事業者の重要な社会的役割であると考え、(一社)家財整理相談窓口が残置物モデル契約条項を活用した死後事務委任契約の受任者となるビジネスモデルの構築が必要であると考えた。
- ② (一社)家財整理相談窓口が受任者となり、賃貸住宅に居住する身寄りのない単身高齢者(委任者)との間で残置物モデル契約条項を活用した死後事務委任契約を締結するサービス(以下、「受任サービス」)を構築することで、単身高齢者の死亡後の賃貸借契約の解除、及び居宅内の残置物を早期かつ適正に処理できるようになり、大家の不安を解消し、単身高齢者の居宅確保が高まるものと考えた。

【「受任サービス」フロー】



4) 受任体制整備

- ① (一社)家財整理相談窓口の居住支援法人の指定促進
北海道 福島県 栃木県 群馬県 東京都 千葉県 神奈川県 埼玉県 愛知県
大阪府 兵庫県 岡山県 福岡県 沖縄県 (令和7年2月末日現在14都道府県)
- ② (一社)家財整理相談窓口会員の居住支援法人の指定促進
会員の居住支援法人の指定法人は、令和7年2月末日現在、12法人 29都道府県
- ③ (一社)家財整理相談窓口会員のネットワークの強化
イ. 「残置物処理業務」を行う家財整理事業者の確保・拡大を図るために(一社)家財整理相談窓口のネットワークの強化を図る。
ロ. (一社)家財整理事業者の会員数の増員
 - 令和7年2月現在、正会員31社 準会員57社
 - 適正なサービスを提供する家財整理事業者の見極めが難しく、短期間で会員の増員は難しかった。今後、(一社)家財整理相談窓口の役割をより明確に示し、継続して連携強化の推進を図りたい。

5) 「残置物の処理等に関するモデル契約条項」の周知、及び活用に関するセミナーの開催

① セミナーの目的

「残置物の処理等に関するモデル契約条項」についての理解を深め、「家財整理業界の実態及び適正なサービス」及び「(一社)家財整理相談窓口が受任者となる死後事務委任契約者の受任者となるサービス」に関する情報提供を行い、残置物モデル契約条項の活用促進を図る

② プログラム

主催者挨拶： (一社)家財整理相談窓口

講演 1 : 「残置物の処理等に関するモデル契約条項について」

国土交通省 住宅局 ご担当者様

講演 2 : 「家財整理業界と適正なサービス実施について」

(一社)家財整理相談窓口 (家財整理事業者)

講演 3 : 「残置物モデル契約条項を活用したビジネススキームについて」

(一社)家財整理相談窓口 事務局

③ 対象者

自治体職員、居住支援法人、家財整理事業者 等

④ 開催地・日程

東京：令和7年3月3日 13時30分～15時30分

大阪：令和7年3月7日 13時30分～15時30分

⑤ 東京セミナー開催結果

イ. セミナー参加者

42名(講師、開催者除く) 自治体関係者 21名、居住支援法人 7名、家財整理事業者 5名、その他 9名

ロ. アンケート結果

- | |
|--|
| 1. アンケート回答者：32名 |
| 2. 講演全体を通して 「満足した」61.3%、「やや満足」38.7%、合計100% |
| 3. 講演テーマの設定について 「満足した」62.5%、「やや満足」37.5%、合計100% |
| 4. 講演1～3の内容について 「満足した」53.1%、「やや満足」42.7%、合計95.8% |
| 5. 残置物モデル契約条項に関する認知度について |
| ● よく理解しており、新たに知る内容はあまりなかった 2名 |
| ● 概要は知っていたが、セミナーを受講して詳細まで知解できた 19名 |
| ● 名称は聞いたことはあったが、内容については初めて聞いた 5名 |
| ● 名称を聞くのも今回が初めてだった 1名 |
| 6. 「残置物の処理等に関するモデル契約条項」の活用について |
| ● 既に活用している 2名 |
| ● これから活用していきたい 11名 |
| ● 様子を見たい 9名 |
| 7. 家財整理相談窓口主催のセミナーに参加したいと思うか |
| ● 参加したい 21名 |
| ● やや参加したいと思う 9名 |

ハ. 東京セミナーの総括

- セミナー参加者は42名、内訳は、自治体関係者21名、居住支援法人7名、家財整理事業者5名、その他9名であった。
- セミナーの全体を通して、及びテーマの設定について、「満足した」、「やや満足した」合計で100%であった。

- 講演1から講演3の内容について、「満足した」、「やや満足した」 合計で90%以上であった。
- 「残置物の処理等に関するモデル契約条項」に関する認知度は、「概要は知っていたが、セミナー受講して詳細まで理解できた」と回答いただいた方が全体の63.3%であり、知識のある方でも理解を深められたようである。
- 全体の70%の方が、(一社)家財整理相談窓口主催のセミナーに「参加したい」と回答しており、「やや参加したいと思う」を含めると100%であることから、今後も情報の発信の必要性を感じた。
- アンケート結果から、ほとんどの参加者が満足いただいたようでセミナーは成功したものとする。

⑥ 大阪セミナー開催結果

イ. セミナー参加者

33名（講師、開催者除く） 自治体関係者 9名、居住支援法人 18名、家財整理事業者 3名、その他 3名

ロ. アンケート結果

| | |
|--------------------------------|-------|
| 1. アンケート回答者 | 29名 |
| 2. 講演全体を通して | |
| 「満足した」 | 39.3% |
| 「やや満足」 | 53.6% |
| 合計 | 92.9% |
| 3. 講演テーマの設定について | |
| 「満足した」 | 44.4% |
| 「やや満足」 | 48.1% |
| 合計 | 92.5% |
| 4. 講演1～3の内容について | |
| 「満足した」 | 48.3% |
| 「やや満足」 | 46.0% |
| 合計 | 94.3% |
| 5. 残置物モデル契約条項に関する認知度について | |
| ● よく理解しており、新たに知る内容はあまりなかった | 2名 |
| ● 概要は知っていたが、セミナー受講して詳細まで知解できた | 13名 |
| ● 名称は聞いたことはあったが、内容については初めて聞いた | 8名 |
| ● 名称を聞くのも今回が初めてだった | 5名 |
| 6. 「残置物の処理等に関するモデル契約条項」の活用について | |
| ● 既に活用している | 3名 |
| ● これから活用していきたい | 11名 |
| ● 様子を見たい | 12名 |
| 7. 家財整理相談窓口主催のセミナーに参加したいと思うか | |
| ● 参加したい | 13名 |
| ● やや参加したいと思う | 12名 |
| ● どちらでもない | 2名 |
| ● やや思わない | 1名 |

ハ. 大阪セミナーの総括

- セミナー参加者は33名、内訳は、自治体関係者9名、居住支援法人18名、家財整理事業者3名、その他3名であった。
- セミナーの全体を通して、及びテーマの設定について、「満足した」、「やや満足した」合計で92.7%であった。
- 講演1から講演3の内容について、「満足した」、「やや満足した」 合計で90%以上であった。
- 「残置物の処理等に関するモデル契約条項」に関する認知度は、「概要は知っていたが、セミナーを受講して詳細まで理解できた」と回答いただいた方が全体の46.4%であり、知識のある方でも理解を深められたようである。また、「名称は聞いたことはあったが、内容については初めて聞いた」と「名称を聞

くのも今回が初めてだった」と回答いただいた方の合計が全体の46.4%であり、東京セミナーにおけるアンケート結果との違いがあった。

- (一社)家財整理相談窓口主催のセミナーに「参加したい」、及び「やや参加したいと思う」と回答いただいた合計が89.3%であることから、今後も情報の発信の必要性を感じた。
- アンケート結果から、ほとんどの参加者が満足いただいたようでセミナーは成功したものとする。

6) 成果

- ① 損害保険会社と連携し、金融庁から新たな商品認可を取得いただき、居住支援法人の「残置物処理業務」におけるリスクを補償する損害保険商品の開発ができた。
- ② (一社)家財整理相談窓口の会員を中心とした家財整理事業者に対するアンケート・ヒヤリングを実施し、家財整理サービスが単に仕分、整理、換価、廃棄するだけでなく、廃棄物処理法等関係法令を遵守し、地域行政の指導を受けながら、豊富な経験と技術が必要な業務であり、細部まで配慮する木目細かなサービスを提供している事がわかった。
- ③ 環境に配慮しながら、可能な限り家財のリユース・リサイクル率を上げる為の取組をしている家財整理事業者が多いことがわかった。
- ④ 残置物モデル契約条項で求められる「残置物処理業務」について、会員である家財整理事業者が概ね対応できることがわかった。
- ⑤ 家財整理事業者へのアンケート・ヒヤリング結果を受けて、「残置物処理業務」は、経験が豊富で技術のある家財整理事業者が担い手としての社会的な役割であると考え、(一社)家財整理相談窓口が会員のネットワーク機能を活用し、残置物モデル契約条項の死後事務委任契約の受任者となるビジネススキームについて検討した。
- ⑥ 「残置物の処理等に関するモデル契約条項」の周知、及び活用の促進、また、(一社)家財整理相談窓口が残置物モデル契約条項を活用し、死後事務委任契約の受任者となるビジネススキームを説明するために、東京、大阪でセミナーを開催し、参加者の関心や満足度の高いものとなった。

3. 評価と課題

(1) 評価

- 1) 居住支援法人が「残置物処理業務」を実施する場合に必要な補償がされる損害保険商品の開発できた。まだ、細部を詰める必要があるものの、居住支援法人が残置物モデル契約条項の「残置物処理業務」を行う際のリスクに対して補償される保険であることから活用されることを期待したい。
- 2) (一社)家財整理相談窓口の会員を中心とした家財整理事業者へのアンケート・ヒヤリングを実施し、家財整理サービス提供における実態を把握することができた。また、居住支援法人に求められる「残置物処理業務」については、豊富な経験・技術の必要性、及び適正な業務を実施するための留意事項等を把握できた。
- 3) 家財整理事業者へのアンケート・ヒヤリング結果を受けて、残置物モデル契約条項で定められた「残置物処理業務」については、専門性を発揮できる家財整理事業者の社会的な役割であると認識し、(一社)家財整理相談窓口が残置物モデル契約条項を活用した死後事務委任契約の受任者となるサービスを検討した。
- 4) 受任体制を整備するために、(一社)家財整理相談窓口として、新たに岡山県、沖縄県において居住支援法人の指定を受けることができた。また、会員に対しても居住支援法人の指定促進を指導した結果、会員の居住支援法人指定事業者数は、令和7年2月末日現在、12法人 29都道府県となっている。

- 5) 「残置物の処理等に関するモデル契約条項」の周知、及び活用の促進、また、(一社)家財整理相談窓口の受任サービスを説明するために、東京、大阪でセミナーを開催し、参加者の90%以上の方に評価いただいた。

(2) 今後の課題

- 1) 居住支援法人向けに開発した損害保険商品について、保険募集方法、保険料集金方法、募集事務・フローを策定する。
- 2) 一般的に賃借人が契約時に求められる建物(家主の賃貸戸室)を補償する火災保険について、賃借人の居室外死亡時の補償、及び残置物の一定期間(3ヶ月以上)の補償が付帯される保険商品の検討を行いたい。火災保険については、住宅扶助の対象となる事から、保険会社に協力いただきながら、保険商品の開発をしていきたい。
- 3) (一社)家財整理相談窓口の全国対応可能なネットワークを構築する。
- 4) 会員の居住支援法人指定を促進し、担い手としての居住支援法人指定会員の拡大を図る。
- 5) 「受任サービス」において、関係者と締結する際の具体的な契約書類等を作成・整備する。また、会員の「残置物処理業務」を適正に行うための受任マニュアルを作成する。
- 6) (一社)家財整理相談窓口の「受任サービス」を提案、周知するためのパンフレットを作成する。

4. 今後の展開

- (1) 住宅セーフティネット法の施行後の対応に向けて、適宜、居住支援法人向けに残置物処理に関する研修会を開催する。「残置物処理業務」に関するしっかりとした知識を習得していただくと共に、外部業者と提携する場合の留意事項について解説し、居住支援法人の知識習得を促進する。
- (2) (一社)家財整理相談窓口の「受任サービス」について、居住支援法人、居住サポート住宅運営会社、サブリース運営会社等へ提案し、連携関係を構築することで大家の不安を解消する仕組みを普及させ、単身高齢者の居宅確保の確率を高め社会貢献を推進していく。
- (3) 「受任サービス」提供地域の拡大及び強固な受任体制を整備するために、強固なネットワークを構築する。
- (4) (一社)家財整理相談窓口の居住支援法人の指定地域拡大を推進し、合わせて、会員の居住支援法人の指定促進を推進していく。

【補助事業者の概要及び担当者名等】

| | | |
|---------|---|---------------------------------|
| 団体設立年月日 | 平成27年2月12日 | |
| 代表者名 | 一般社団法人家財整理相談窓口 代表理事 大邑 政勝 | |
| 担当者名 | 大和田 昭治 | |
| 連絡先 | 住所 | 東京都中野区中野2丁目24-11 住友不動産中野駅前ビル19階 |
| | 電話 | 03-5287-4387 |
| ホームページ | https://www.kazaiseiri-soudan.org | |