

「ひと」と「暮らし」の未来研究会 Season3

第3回 「空き家の適正管理」

全国47都道府県で空き家管理サービスを提供する



『日本空き家サポート』の取り組み

L&F Link & Faith 株式会社 L & F

代表取締役 森 久純

『日本空き家サポート』（運営会社：株式会社L&F）

【設立】 2007年4月 【資本金】 3,500万円 【所在地】 千葉市中央区 【代表】 森 久純

【事業】 「日本空き家サポート」 「家族信託の相談窓口」 「オーナーズクラウド」

～ 不動産と住宅に関わる全ての人に喜びを ～

リアルネットワークとテクノロジーで空き家問題の解決を目指しています

（日本空き家サポート事業 略歴）

2015年7月	『日本空き家サポート』 サービス開始
2016年2月	公益財団法人ひまわりベンチャー育成基金 平成27年度下期 助成対象企業に選出
2016年11月	第15回 「ベンチャー・カップCHIBA」 にてグランプリを受賞
2017年11月	第72回 「九都県市のきらりと光る産業技術表彰」 にて表彰
2018年1月	不動産管理システム 特許（第6277254号）取得
2019年5月	加盟店（空き家サポーター） 100社に
2019年10月	サービス提供エリア全国47都道府県に拡大
2019年11月	北陸銀行とビジネスマッチング契約締結
2019年12月	LIFULLと空き家の課題解決に向けた人材育成で連携を開始
2021年2月	中国銀行とビジネスマッチング契約締結
2022年8月	ISMS国際規格「ISO/IEC 27001:2013」 国内規格「JIS Q 27001:2014」 認証取得
2022年10月	山口銀行・もみじ銀行・北九州銀行とビジネスマッチング契約締結

『日本空き家サポート』の空き家管理サービス

※マンション管理プラン 有り

ニーズに合わせて選べる!

一戸建て専用

3つの空き家管理プラン

全プラン緊急時無料巡回点検付

必要最小限の管理でリーズナブルに

ライト

月1回巡回管理 約30分

屋外

- 郵便受け確認
- 簡易清掃・雑草除去
- 建物外部目視点検
- 庭木の確認
- 管理看板の設置

5,000円/月 (税込5,500円)

室内・屋外を網羅したベーシックなプラン

スタンダード

月1回巡回管理 約60分

屋外

- 郵便受け確認
- 簡易清掃・雑草除去
- 建物外部目視点検
- 庭木の確認
- 管理看板の設置

室内

- 全室換気
- 通水
- 防犯確認
- 簡易清掃
- 雨漏り等確認

10,000円/月 (税込11,000円)

月2回の巡回で更に安心

スタンダードプラス

月2回巡回管理 約30分+約60分

ライト

月1回
約30分
屋外

スタンダード

月1回
約60分
屋外・室内

13,000円/月 (税込14,300円)



屋外作業

全プラン共通



郵便受け
確認

ご契約者様・ご家族様宛ての郵便物は、ご契約住所1ヶ所へ取りまとめて転送いたします。その他DM、チラシ等、宛名記載の無い投函物については処分いたします。※海外への転送については、別途実費ご負担となりますが、国内指定先への転送は無料です。



防犯確認

建物内外に侵入者等の形跡がないか、作業開始時に施錠状況の確認を行い、作業終了時には再度全ての開錠部の施錠確認を急に行います。建物1階部分以外（2階以上）は階下からの目視点検となります。



建物外部
目視点検

建物の外壁や鉄部等の劣化状況などを確認します。空き家サポーター®が補修を緊急に施すべきと判断した場合は、簡易的な一次対応を行うため安心です。



通水
(約60秒)

屋外の全ての蛇口を開放通水し、錆付着や臭気発生を予防を行います。※水道契約を中止されている場合は行いません。



簡易清掃
雑草除去

エントランス周囲の雑草除去、お庭や建物の接する道路等の簡易的な掃き掃除（ゴミ拾い含む）を行います。
※お庭の草刈・芝刈などは別途お見積りとなります。



庭木の
確認

庭木枝の隣家への越境等がないか、著しい腐食等がないかを確認します。※庭木の剪定などは別途お見積りとなります。空き家サポーター®にご依頼ください。



管理看板
設置

初回作業時に設置いたします。空き家サポーター®の連絡先が記載されておりますので、庭木枝の隣家への越境などに関するご近所からのお問い合わせ等にも丁寧に対応し、お客様にご報告いたします。



室内作業

スタンダード／スタンダードプラス プラン



通水
(約60秒)

建物内の全ての蛇口（トイレ含む）を開放通水します。劣化の早い水回りの錆付着や臭気発生を予防するためのとても大切な作業です。
※水道契約を中止されている場合は行いません。



全室換気
(約40～60分)

劣化の原因となる湿気がこもるのを防ぐため、押入れを含む全室の窓（開口部）を開放し、空気の入替えを行います。なお、雨天時は原則行いません。
※管理作業予定日に悪天候が見込まれる場合は、予定日を変更させていただく場合があります。



雨漏り
カビ確認

全居室内の天井、床、壁面に雨漏り跡やカビ発生の事象がないかを確認します。空き家サポーター®が補修を緊急に施すべきと判断した場合は、簡易的な一次対応を行うため安心です。



防犯確認

建物内外に侵入者等の形跡がないか、作業開始時および作業終了後に全居室の施錠状況の確認をしっかりと行います。



簡易清掃

建物内の簡易な掃き掃除を行います。カビ発生等の原因になる可能性があるため、雑巾がけ等の水拭きは行っておりません。室内用ほうき、ダスターモップ（クロス）による作業となり、家具、調度品を移動しての作業は行いません。



動画撮影報告

災害等緊急時無料点検（全プラン共通）

空き家所在地において、気象庁等より大雨警報（特別警報）などが発表され、以後、被災等の情報が行政から報告された場合、また震度5弱以上の地震が発生した場合において、十分な安全確認がなされた後、無料点検を実施します。※無料点検は、お客様のご指示により行うものではありません。

『日本空き家サポート』サービスの特長 ①

- 審査を通過した**優良不動産関連企業**（空き家サポーター®）が管理を実施
- 運営会社による**品質管理**・空き家サポーター®への**指導の徹底**
- 空き家の出口（売買・解体など）まで**ワンストップ対応**

空き家管理専門事業者として唯一

47都道府県 対応



2022年12月末現在

169社 が加盟

※ オープン準備中含む



『日本空き家サポート』サービスの特長 ①

空き家サポーター®とは

日本空き家サポート運営会社では「空き家サポーター®」の加盟に際し、多項目にわたる独自の審査を実施しています。「空き家サポーター®」は、不動産管理業務に精通した全国地場の不動産・住宅関連企業です。建物維持管理業務に定評があり、宅建免許を持つ不動産管理会社やホームビルダー等と提携することで、空き家（住宅）管理に関する専門性はもちろんのこと、**売買・賃貸・リフォーム・解体等、空き家の将来に関する様々なご相談にもワンストップでお応えできる体制**を整えています。お客様の大切な資産である空き家の有効活用・流通までワンストップでお任せいただける体制を構築し、お客様満足を最大限実現することで、全国各地域の不動産業界の活性化と地域社会の発展に寄与することを目指しています。

■ 充実の研修制度

日本空き家サポート運営会社では、「空き家サポーター®」の現場作業や契約実務などに関して、OJTを含む各種研修を定期的に行い、サービス品質の向上に努めています。また、管理作業中の喫煙・飲食・近隣へご迷惑のかかる行為の禁止など、作業ルールを徹底しています。

■ 安心の自社対応

管理作業を行うのは「空き家サポーター®」企業、並びにそのグループ企業が直接雇用する人員のみです。**建物維持管理業務でありがちな管理作業の外注は一切行いません**。遠方に住むお客様に安心して管理をお任せいただくため、顔の見えるサービス提供を心がけています。

『日本空き家サポート』サービスの特長 ②

安心/便利を実現するための自社開発WEBシステム『COADEE』

業界初『動画』レポート

「どのように作業しているの？」

「本当に毎月作業に行っているの？」



■ お客様の不安・疑問を解消

クラウド型 空き家管理システム

(「不動産管理システム」特許 第6277254号)

[illegible]

『日本空き家サポート』サービスの特長 ②

エビデンス力に優れた“動画”レポート

「どのように作業しているの？」 「本当に毎月作業に行っているの？」

誰も住んでいない空き家だからこそ、管理を頼むときにこのような不安はつきものです。 **空き家管理サービスにおいて一般的な郵送やメールによる写真付きレポートのみでは、そういった不安を解消できません。** 日本空き家サポートの管理レポートには、動画・画像が豊富に含まれており、管理作業の様子をその場で実際に見ている感覚に近い形でお届けしています。現場作業員と同じ目線で大切な空き家の様子を見ることができる安心感は抜群です。多くのお客様より、非常にわかりやすいとご好評をいただいています。

■ 管理レポートの圧倒的な開封率

管理レポートは、インターネット上に開設されるマイページ内にて閲覧いただいております。お客様の開封の有無もシステム内で確認できます。開封率は非常に高く、**「過去に発行したレポートのうち、9割以上を閲覧している方」が85.1%、「9割以下の方」が12.5%、「全く見ていない方」が2.4%**となっています。

■ お客様の声（50代 女性）※ご契約者様から実際にメールにいただいたご感想

「父の入院などがあり、なかなか空き家まで手が回らなかったため、日本空き家サポートさんをお願いして助かっています。**施設にいる母も、動画を見て安心していきます。**今後とも宜しくお願いいたします。」

『日本空き家サポート』サービスの特長 ③

独自の「サービス品質管理」体制



空き家サポーター®

現場管理作業
管理レポート作成

お客様（管理委託者）



管理委託契約
3者間契約

■ お客様の声（例）

「郵便物の一枚一枚を丁寧にレポートしてくれたり、通水の様子まで動画で撮ってくれていて、とても細かく丁寧に驚きました。家の様子が動画で見れるのはとても安心します。」

日本空き家サポート
運営本部



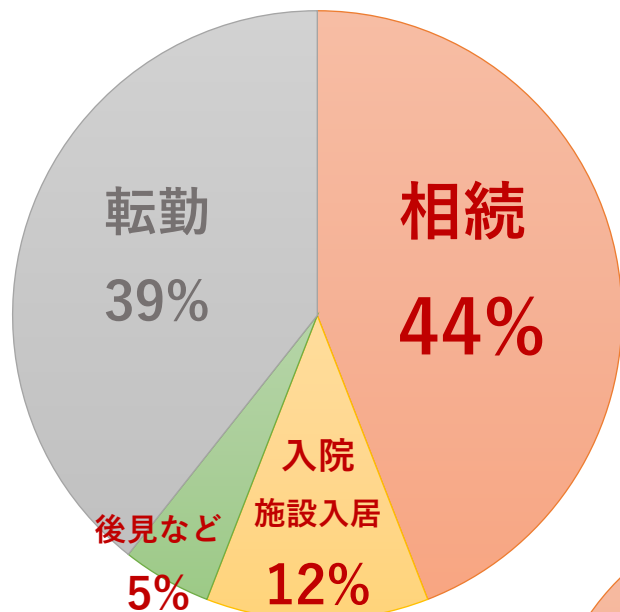
3者間契約により運営本部も受託者となり、契約当事者として空き家管理システム内の**管理レポート**を定期的に**モニタリング**。管理作業の手順（方法）・管理レポートが一定の品質基準に満たない空き家サポーターには**再度のOJT研修等**を実施し、管理作業及びレポートの品質を維持。

空き家管理サービスの解約理由のうち9割（転勤者除く）を占める「売却」について、
担当空き家サポーターが「仲介」させていただいた割合は「9割」

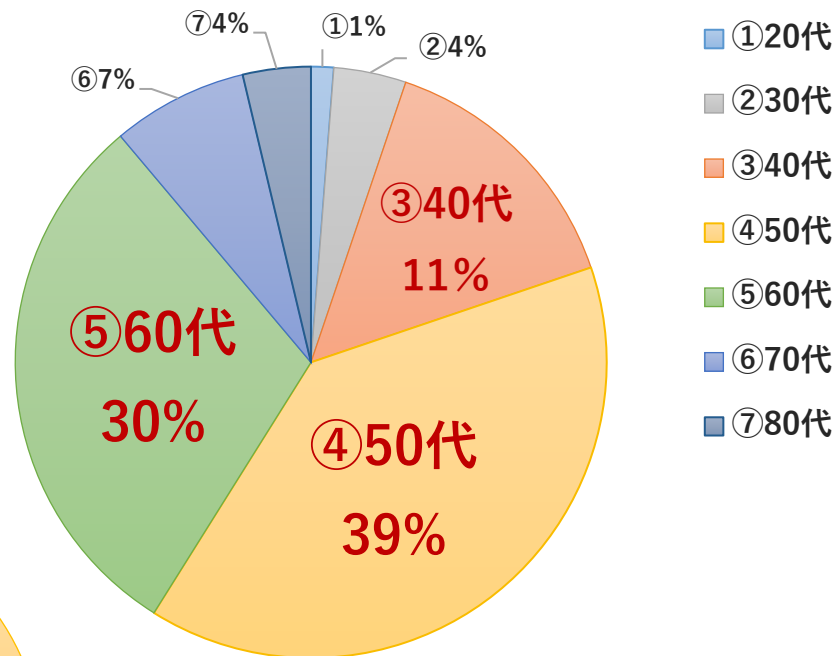
お客様からの信頼の証

『日本空き家サポート』 お客様の特徴

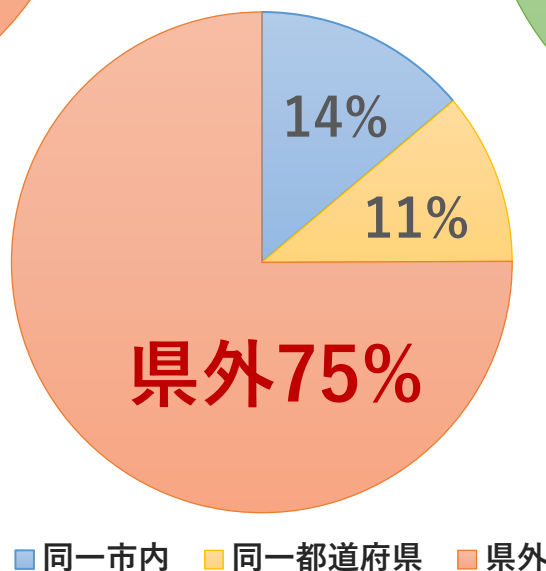
[空き家となった理由]



[契約者の年代別割合]



[空き家所在地と契約者居住地の関係]

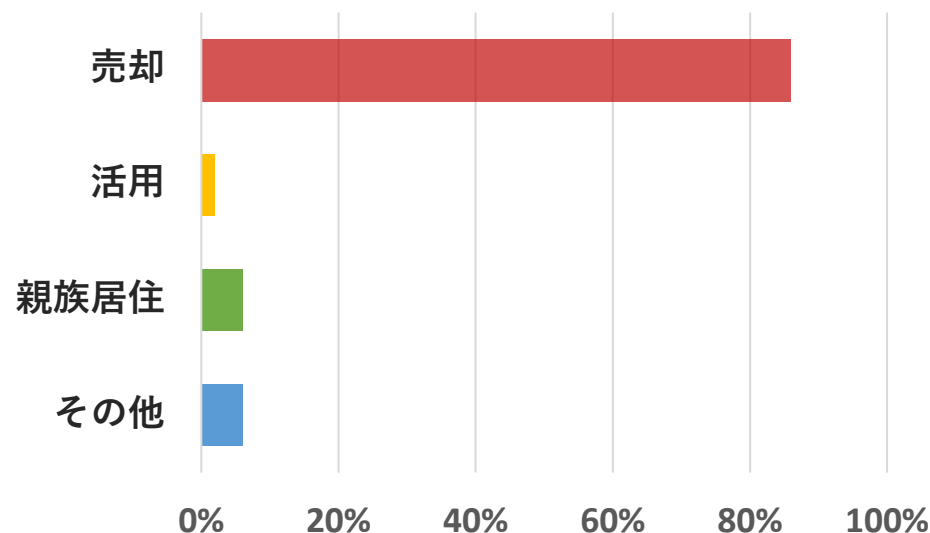


お客様は介護世代とも言われる方が中心で、大手企業や官公庁にお勤めの方などが多い。特徴としては、故郷に戻る予定が無い、情報に敏感で費用対効果など合理的な考え方ができる、ある程度所得が高く、モラルが高い、空き家の資産価値を把握している、などが挙げられる。親の介護と「家」の介護に揺れる世代。

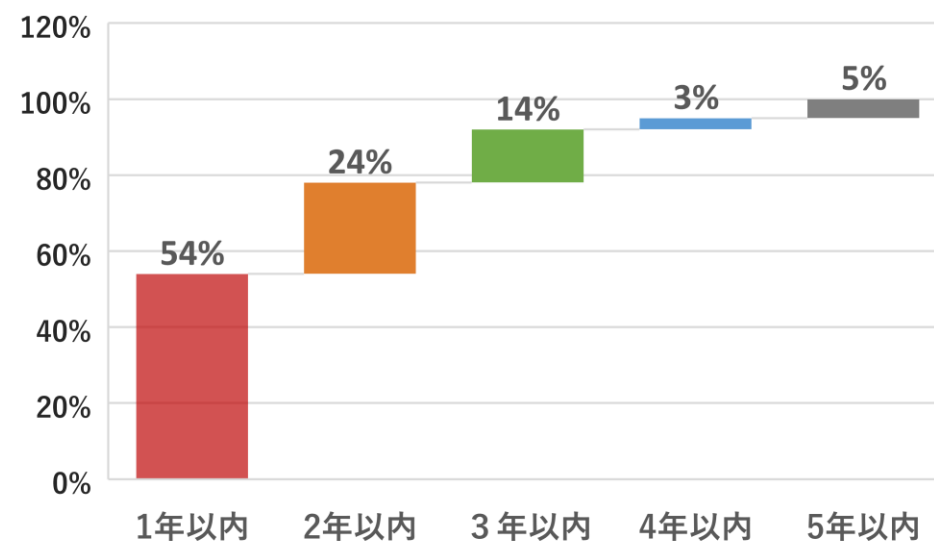
『日本空き家サポート』 お客様の特徴

集計期間：サービス開始～2020年6月

空き家管理サービス解約理由



解約理由が「売却」のお客様の解約までの空き家管理期間



※ **86%が売却** を理由に解約、売却までの期間は管理開始から2年以内が78%

※ 相続や親が老人ホーム等へ入居した直後の契約が多い⇒モラルが高く合理的な考えによるサービス利用

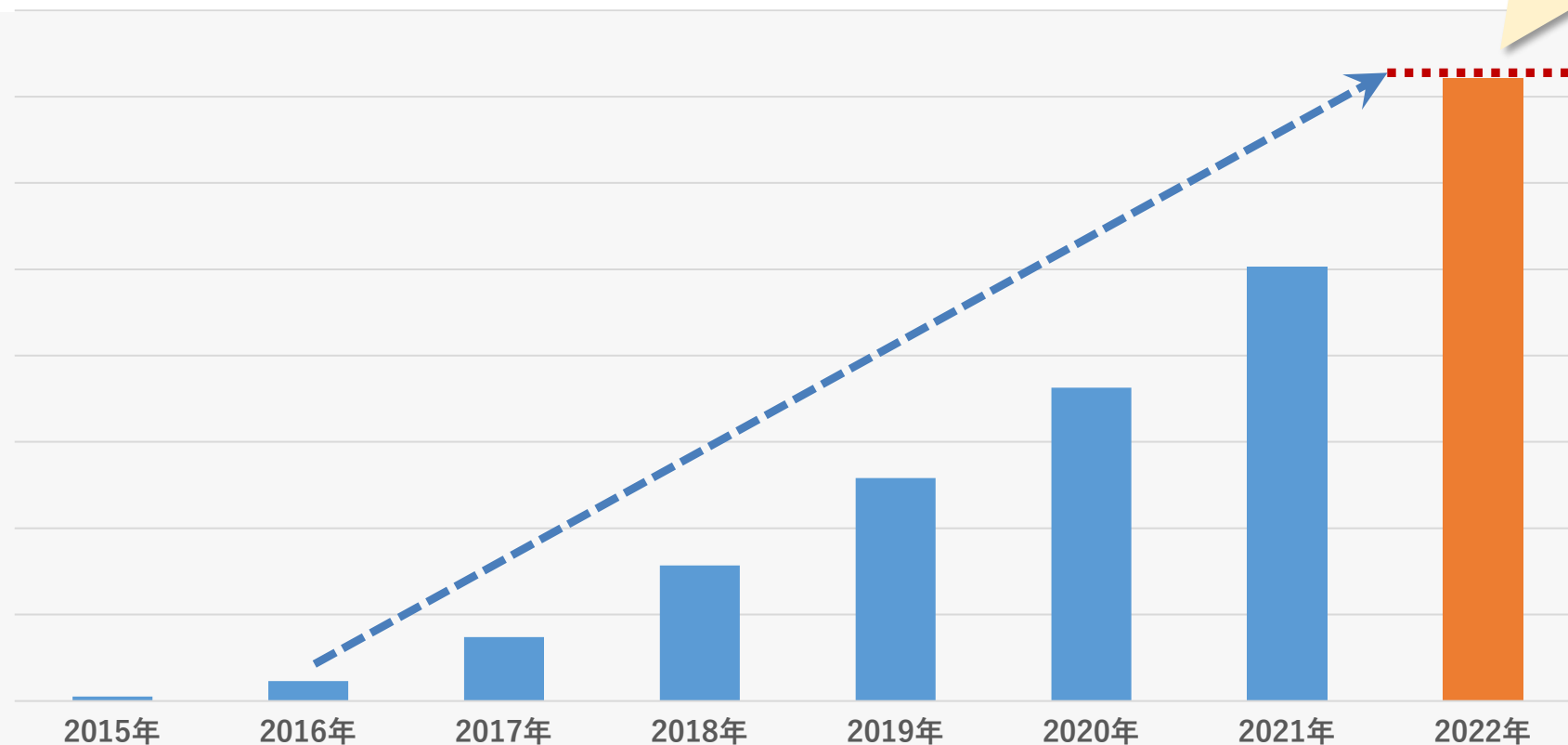
※ 空き家サポーターによる売却サポート率が約90%⇒空き家管理サービスと不動産売買仲介業とのシナジー

『日本空き家サポート』 空き家管理 契約数の推移

2022年12月末現在 総契約数の推移

対前年
契約件数純増比率

156%



コロナの影響もあり自主管理を諦める人の増加！？ 空き家管理サービス自体の**認知度は向上**の一途

空き家管理サービス事業における適正管理とは

《法律上の適正管理》 周辺の生活環境に悪影響を及ぼさないよう適切に管理すること

《空き家管理サービス事業における適正管理の条件》 日本空き家サポートが考える空き家管理サービスのあるべき姿

① 適切な管理ノウハウ

多くの管理実績を積まないとノウハウが構築できない ⇒ 地域差/トラブル・災害発生時の対応/適切な契約帳票・契約フロー
※ アパートなどの収益物件（事業用建物）の管理とはノウハウが全く異なる

② 適切なレポートニング

管理作業のエビデンスが充実しているか？ ⇒ 「本当に作業に行っているのか？」という依頼者の不安解消の仕組みが重要
※ 日本空き家サポートでは他社における写真の使い回しトラブルの相談を複数回受けている

③ 適切な管理料金

人手に見合う料金でなければ継続不可能 ⇒ 「仲介手数料で回収できればいい」は危険な考えであり管理作業の品質にも影響
※ 商売にならない（将来売却などの本業に繋がりそうにないなど）空き家の管理を断るような考えをもつ事業者は不適格

④ 適切な人員体制

継続してサービスを提供できることが絶対条件であり管理作業の外注はトラブルを誘発する可能性あり
※ 「作業担当者が病気で今月は作業に行けません」「担当者が辞めたので今月で契約終了します」…無理な人員体制では継続困難

⑤ 適切な品質管理体制

一人の担当者だけに管理作業を任せると管理作業の品質の劣化を招きやすく盗難などのトラブルの可能性も…
※ 複数人での管理作業の実施や社内での作業品質モニタリングの仕組みが必要

⑥ 適切な事業体制

空き家の『出口（売却等）』と出口に辿り着くまでの間に生じるイベントにワンストップで対応できることが重要
※ 庭木の剪定/草刈り/補修工事/リフォーム/売却/活用… 遠隔地に居住する依頼者の手間（分離発注など）をいかに軽減できるか