

空き家管理マニュアル

公益社団法人全国宅地建物取引業協会連合会
公益社団法人全国宅地建物取引業保証協会
一般社団法人大阪府不動産コンサルティング協会

はじめに

総務省の「住宅・土地統計調査」によると、平成 25 年における我が国の空き家総数は約 820 万戸となり、総住宅数に占める割合は 13.5%と、実に 7 軒に 1 軒が空き家という状況です。平成 27 年 5 月には「空き家等対策の推進に関する特別措置法（以下特措法）」が全面施行されました。この法律の目的は、問題のある空き家への対策を取ることと、活用できる空き家の有効活用を行うことにあります。さらに、平成 28 年 3 月には新たな「住生活基本法」（計画期間平成 33 年～37 年）が閣議決定されました。そこで、平成 37 年の「その他住宅」の空き家戸数を平成 25 年から 82 万戸増の 400 万戸に抑えるという目標値が示されました。

このように空き家が社会の課題として大きくクローズアップされている中、我々宅建業者及び宅建協会が果たすべき役割は非常に大きなものがあります。特措法において空き家問題は市町村の課題として位置付けられました。各宅建協会では既に 221¹の市町村と空き家情報バンク制度や空き家の媒介に関する協定等を締結し、空き家の流通について市町村と協力体制を整えています。

空き家対策の 3 本柱は、「利活用」、「管理」、「除却」となります。利活用についてはその物件が流通にのるように宅建業者がコンサルティングやマッチングを行います。これからは利活用や除却に至るまでの「管理」についてもその対応が求められます。

そこで、全宅連・全宅保証では会員業者がこれから「空き家の管理」に取り組めるように「空き家管理マニュアル」及び「空き家管理実務関連資料」²を作成しました。これらのツールは、先行して空き家管理の取り組みを行っていた（一社）大阪府不動産コンサルティング協会の資料を宅建業者用に全面的に改定したものです。「空き家管理マニュアル」においては、空き家を取り巻く状況、空き家管理ビジネスを実施する上での注意事項、空き家管理ビジネスモデルの考え方、運用管理指針をまとめています。また、「空き家管理実務関連資料」では、ビジネスモデル毎の具体的な作業マニュアル、業務委託契約書等の各種書類等を用意しましたので、これらのツールを使えばすぐにも空き家管理ビジネスが始められる内容になっています。

地域を魅力的なものにし、地域の価値を向上させることは宅建業者の大きな役割です。安心で安全なまちづくりと地域の活性化のために空き家の管理に取り組むことは、地域の利益をもたらします。地域の発展のために、多くの会員業者がこのツールを用いて空き家管理に取り組まれることを願います。

末筆ながら、このツール作成に全面的にご協力いただきました（一社）大阪府不動産コンサルティング協会にこの場を借りて厚く御礼申し上げます。

平成 28 年 3 月
（公社）全国宅地建物取引業協会連合会
（公社）全国宅地建物取引業保証協会
不動産総合研究所

¹ 平成 27 年 10 月時点での宅建協会アンケートより

² 両者あわせて「空き家管理ビジネスサポートツール」という

目次

第1章 空き家管理.....	1
1 空き家管理の必要性.....	1
2 空家等対策の推進に関する特別措置法.....	2
3 不動産業者が空き家管理に取り組む意義.....	3
4 空き家管理ビジネス.....	4
5 空き家管理のポイント.....	5
(1) 受託時の確認項目.....	5
(2) 建物管理のチェックポイント.....	1 2
(3) 清掃.....	1 6
(4) 郵便、宅配便とメール便.....	1 7
(5) 仏壇.....	1 8
(6) 管理看板（管理ステッカー）.....	1 9
(7) 植栽、落ち葉.....	2 0
(8) 敷地内のトラブルなど.....	2 1
(9) 分譲マンションなどの空き家.....	2 1
(10) 台風・暴風雨などへの備え.....	2 2
(11) 天災後の報告内容.....	2 3
(12) 居住中の建物管理.....	2 3
(13) 管理事業者の賠償責任保険.....	2 3
(14) 専門的な建物検査.....	2 4
(15) 報告.....	2 4
(16) 空き家所有者等（権利者）の調査、特定.....	2 4
6 空き家所有者の管理意識.....	2 5
7 空き家とリスク.....	2 7
(1) 空き家保有のリスク.....	2 7
(2) 空き家を保有するためのコスト.....	3 0

(3) 管理事業者のリスク	3 3
第2章 空き家管理ビジネスモデル	3 4
1 空き家管理業務内容の全体像	3 4
2 空き家管理ビジネスのプレイヤーと組織構成	3 6
3 空き家管理ビジネスの組織形態	3 6
4 空き家管理の内容と料金等の設定	4 1
第3章 空き家管理ビジネス運用管理指針	4 2
1 運用管理の作業	4 2
2 運用管理者の役割	4 2
3 運用管理指針	4 3
(1) 広告と勧誘	4 3
(2) 受付（勧誘あり）	4 3
(3) 契約前準備	4 4
(4) 契約	4 5
(5) 運用管理	4 5
(6) 組織管理	4 6
第4章 空き家管理ビジネスサポートツール	4 7
1 「空き家管理ビジネスサポートツール」とは	4 7
2 「空き家管理ビジネスサポートツール」の構成	4 7
(1) 空き家管理作業マニュアル（Aプラン、Bプラン、Cプラン）	4 8
(2) 空き家管理作業用ドキュメント	5 0
(3) 空き家管理業務委託契約書（案）	5 1

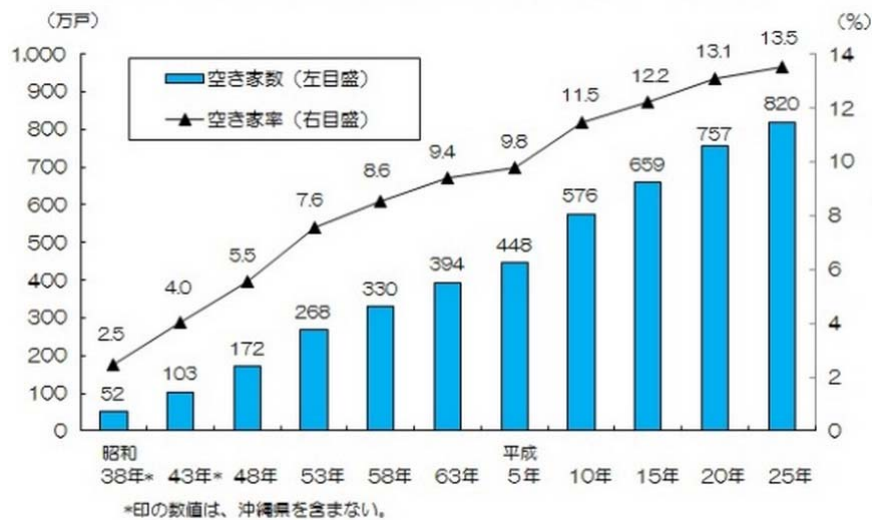
第1章 空き家管理

1 空き家管理の必要性

総務省「住宅・土地統計調査」（2013年版）によれば、平成25年10月1日現在における我が国の総住宅数は6,063万戸で、5年前と比較すると304万戸増加し、増加率は5.3%となりました。

住宅のうち空き家についてみると、空き家数は820万戸となり、5年前に比べて63万戸（8.3%）増加しました。空き家率（総住宅数に占める割合）は、13.5%で、20年に比べ0.4ポイント上昇し、空き家数、空き家率共に過去最高となりました。空き家の内訳は、「賃貸用の住宅」52.4%、「売却用の住宅」3.8%、「二次的住宅（別荘等）」5.0%、「その他の住宅」が38.8%となっています。

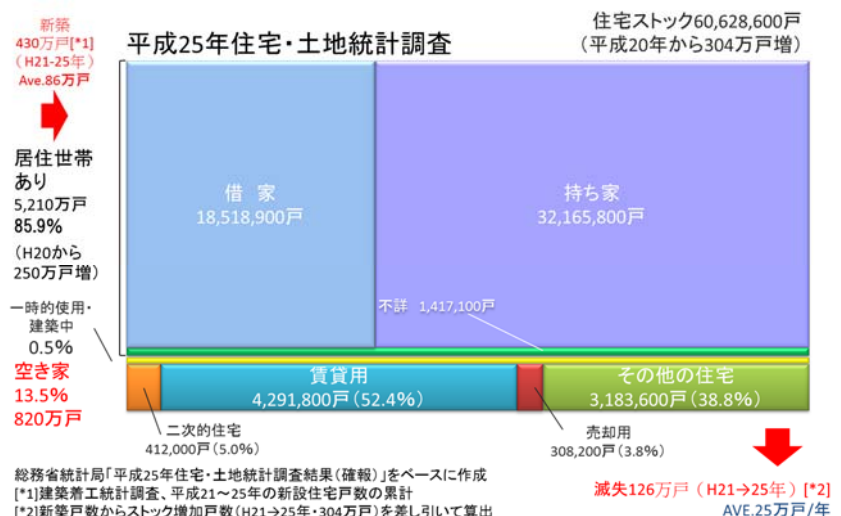
図表－1 空き家数と空き家率の推移



総務省統計局「平成25年」住宅・土地統計調査結果より

図表－2 住宅ストックの出入りと内訳

少子高齢化が進み、人口減少社会が現実のものになり、数年後には世帯数も減少すると言われているにもかかわらず、総住宅数は年間61万戸（平成21年～25年）のペースで増え続けています。需要のある場所や地域への住宅の供給は、今後も続くと予想されることから、これまでの政策を大きく転換しない限り、今後も空き家が減少することはありません。



平成 28 年 1 月に国土交通省が提示した「住生活基本計画」の改定案（2016 年～25 年度）で、空き家対策に取り組んだ上での「その他住宅」の空き家戸数の目標値が、2013 年の 318 万戸から約 25% 増加の 400 万戸（2025 年）に設定されているように、空き家の減少が想定されていないことは、周知の事実です。

図表－3 老朽空き家のイメージ



こうして増え続ける空き家が、管理されずに放置されてしまうと、近隣に悪影響を与える「外部不経済」の問題を引き起こします。例えば、敷地内にゴミが不法投棄されたり、荒廃や老朽化により景観上の問題が生じたりします。また、犯罪者が出入りし地域の治安が悪化するケースや、放火されるなど、社会的な問題になっている場合も少なくありません。

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ります。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りません（民法 717 条）。このように、空き家を適正に管理することは、①外部不経済対策、②防犯・防火対策だけでなく、③所有者責任（P 27「第 1 章 7 - (1) - ①外部不経済と所有者責任（工作物責任）」参照）の観点からも重要です。

2 空き家等対策の推進に関する特別措置法

平成 27 年 2 月 26 日、「空き家等対策の推進に関する特別措置法（以下「空き家等対策特別措置法」といいます。）」の一部が施行されました（平成 27 年 5 月 26 日に完全施行）。これに併せて、国土交通省と総務省は「空き家等に関する施策を総合的かつ計画的に実施するための基本的な指針」を告示しました。

ここでは、適切な管理が行われていない空き家がもたらす問題を解消するため、空き家の所有者等の責務として、「空き家等の所有者等は、周辺の生活環境に悪影響を及ぼさないよう、空き家等の適切な管理に努めるものとする。」（法第 3 条）と規定されており、第一義的には空き家の所有者等が自らの責任で的確に対応することを前提にしています。

しかし、空き家の所有者等が、経済的な事情やその複雑な権利関係等から自らの空き家の管理を十分に行うことができず、その管理責任を全うしない場合も考えられます。そこで、そのような場合は、所有者等の第一義的な責任を前提にしながらも、住民に最も身近な行政主体であり、個別の空き家の状況を把握することが可能な立場にある各市町村が、地域の実情に応じて、地域活性化等の観点から空き家の有効活用を図る一方、周辺の生活環境に悪影響を及ぼす空き家については所要

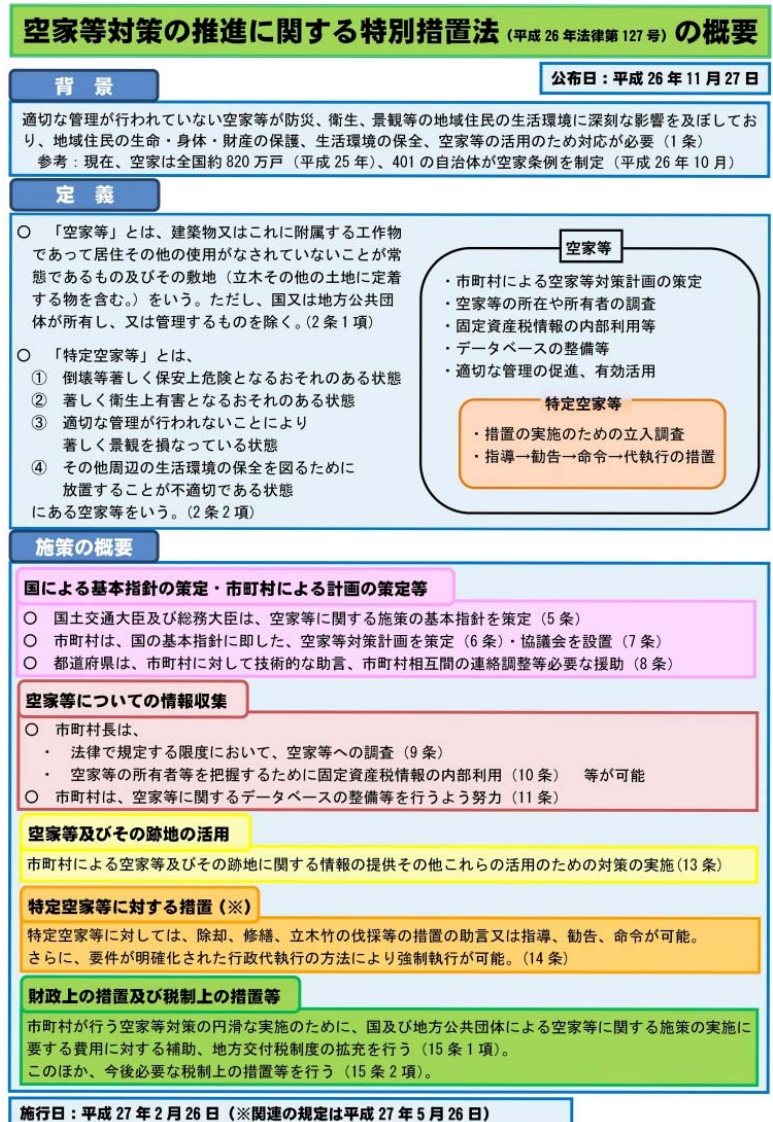
の措置を講ずるなど、空き家に関する対策を実施することが重要だとしています。

具体的には、市町村が組織体制の整備や相談体制の整備を行い、空き家の実態把握、所有者等の特定に努めるとともに、空き家等及びその跡地の活用を検討し、「特定空き家等」に対する必要な措置を講じることが努力義務に位置付けました。

空き家の所有者等に関する情報を把握する手段としては、不動産登記や住民票、戸籍謄本などの利用、電気、ガス等の使用状況等に加え、これまで認められていなかった固定資産課税台帳も必要な限度において利用できるとしています。

また空き家の活用のためには、所有者の意向を聞き取りながら、適切な管理方法や専門業者情報などを紹介することも必要とする一方、例えば空き家データベースの情報を宅地建物取引業者などを通じて公開し、購入や賃貸を検討する人々に広く提供すること、市区町村が空き家を修繕して地域の交流スペースなどに利用することなども例示しました。

図表－4 「空き家等対策特別措置法」の概要（国交省資料）



※法律等からの引用部分は「空き家」と表示しています。

3 不動産業者が空き家管理に取り組む意義

空き家戸数の増加が止まらない現状において、適切な管理が行われていない空き家は、防犯・防災、衛生、景観等の面から地域住民の生活環境に深刻な影響を及ぼしかねません。そこで、安全で魅力ある地域づくりや地域を活性化していくためには、空き家対策が不可欠な要素になり、地域の視点で空き家対策に取り組む必要性が高まっています。

空き家管理は、空き家の活用と除却に並ぶ地域の空き家対策の三本柱の一つであり、安心・安全

なまちづくりのための危険な空き家の解消と、地域活性化のための空き家の有効活用に至るまでの間に空き家の管理を定着させることが、地域の利益につながります。

近年、空き家や空地など不動産の流通による地域活性化という観点から、地域の不動産業者の専門性が、エリアマネジメントにとって必要不可欠であることが徐々に理解されるようになってきました。

一方、空き家を所有している人にとって、賃貸運用や売買、管理・承継などは、資産活用の大きな関心事であり、空き家相談や空き家所有者へのアンケート結果においても、「適切な相談相手」となる専門業者を求める声が増加しています。

図表－5 郊外住宅団地



このような場面で、不動産業者は、単に空き家からの出口部分（賃貸、売却、除却）を担うだけではなく、不動産業者ならではの情報の提供や円滑な財産承継に向けた助言、空き家所有者の意向にマッチした適正な管理を行うなど、空き家所有者に向けたワンストップのサービスが提供できます。このことは、地域に根ざす不動産業者として、地域や所有者から信頼を得る一つの方法であると同時に、地域の環境を良好に維持し、不動産事業者のテリトリーとなる地域が魅力ある街であり続けることによる不動産事業環境の維持・向上効果が期待できます。

また、ストック活用の観点から、良質な住宅の売却には建物の適正な維持管理が不可欠です。空き家管理に関して高い見識を持ち、適正管理能力のある不動産業者は、「空き家管理のできる不動産業者」として、必要不可欠な存在になったとしても不思議ではありません。

4 空き家管理ビジネス

地域の空き家管理に取り組むにあたり、このマニュアルでは、不動産事業者による空き家管理を前提にしています。

空き家の増加は、災害時の対応や犯罪防止を難しくし、景観の劣化やそれに伴う土地・家屋の資産価値の減少は、地域住民の不利益に直結します。自治体にとっても、少子高齢化や空き家の増加は、税収入の減少と都市インフラ整備の負担増をもたらし、各種住民サービスの低下を招きかねないため、空き家管理を含む総合的な空き家対策は地域が抱える重要な課題となっています。

空き家管理を実施するにあたって、地域がボランティア等によってその労働・費用の負担を継続して負うことには限界があります。地域に根ざす不動産事業者が空き家管理や空き家対策の担い手

となるなど、空き家対策事業に参加し、総合的な空き家対策の実施によって良好で安全な環境を維持し、新しい住民を地域に呼び込むことは、地域の活性化による地域への利益還元となり、不動産事業者の継続的な発展の基盤となることでしょう。

5 空き家管理のポイント

空き家管理は、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す。しかし、空き家管理は、近隣への迷惑防止や危険防止を主たる目的とするなど、賃貸不動産の建物管理とは異なる点も多く、空き家管理を独立したジャンルに位置付ける必要があります。

ここでは、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て解説します。

（１）受託時の確認項目

① 契約の依頼者

空き家管理業務において実施する業務は、建物の状態の確認や清掃、補修、植栽の手入れなどが主で、基本的には、民法の「保存行為（財産の現状を維持する行為）」になります。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や駐車場を賃貸したりするケースがありますが、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）」になります。

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ます。依頼者と空き家管理等の内容に関する権限の有無については、図表－6（次ページ）を用いて確認することができます。

i）所有者（図表-6 の 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りません。所有者は、法務局の不動産登記情報で確認できます。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を残しておきます。

ii）共有者の一人（図表-6 の b と c）

「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ます。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ります。なお、「処分行為」をするためには、共有者全員の合意が必要です。

iii) 共同相続人の一人（図表-6 の b と c）

持ち分の価格が過半数でない共同相続人は、前述 ii) の共有者と同様に「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ます。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ります。また、「処分行為」については、前述 ii) と同じように、共同相続人全員の合意が必要です。

図表-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	○	○	×
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）		○	○	○

iv) 代理人（図表-6 の d から 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ます。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ありせん。また、前述 ii) の共有者や iii) の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ます。

v) 後見人（図表-6 の d から 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ます。ただし、居住用不動産（居住していた不動産を含みます。）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ります。

また、前述 ii) の共有者や iii) の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ますが、その内容は被後見人の権限の範囲内に限定されます。

vi) 認知症等で意思能力を欠く人（図表-6 の g）

所有者（共有者や共同相続人を含みます。）が法律行為を有効に行う場合には、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なった法律行為は、無効とされています。

vii) 所有者の配偶者や子などの親族（図表-6 の 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りません。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ようですが、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りません。

viii) 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、保存行為などを伴う空き家管理契約の相手方になることはできません。

② 空き家の鍵の預かり

建物内部の点検を含まない空き家管理では、基本的に建物の鍵は預からないようにします。ただし、依頼者の希望で建物の鍵を預かる場合は、「使用は非常時に限る。」「非常時以外の建物内への立ち入りは、その都度依頼者の指示を受けて行う。」などの制限を設けることが必要です。

建物の鍵を預かる場合、管理事業者が民法 7 1 7 条の「土地の工作物の占有者・所有者の責任（工作物責任）」を負うリスクをなくすために、占有を管理事業者に移転するものではないことを明らかにしておきます。ただし、そのことをもって、第三者からの占有の主張に対抗できるわけではありません。一般に、不動産業者が売主から建物の鍵を預かる場合、物件調査や内覧に立ち会うだけの権限しかなく、工作物責任には当たらないと考えられていますが、空き家管理で鍵を預かる場合は、その責任の重さが異なることに注意しておきましょう。

また、管理事業者は、鍵（門扉や駐車スペースなど建物以外の鍵を含みます。）を空き家管理業務以外の目的で使用しないことを明確にし、預かった鍵は、鍵の種類ごとに本数を記録（本鍵、コピー鍵別）しておきます。管理期間中は、鍵の持ち出しを記録するなど、厳重に鍵を取り扱うようにします。なお、鍵を外注業者などに預けたことに起因するトラブルは、原則としてその責任が管理事業者に帰属します。

※ 老朽住宅などでは、施錠・解錠やドアの開閉に支障が生じているケースがあります。そのような場合は、空き家管理の開始前に、建物の鍵の修理・交換やドアの建付け修理などが必要です。

③ 建物の状態

建物が、空家等対策特別措置法で定義されている特定空家等の状態（ここでは、「管理不全状態」といいます。）になっていないかを確認します。依頼時に管理不全状態である場合は、その状態を解消した上で管理を受託します。また、そのまま放置すると管理不全状態になるような建物の場合も、未然防止策を施す必要があります。

なお、管理不全状態を解消して管理できる状態にするための費用が高額になるなど、空き家管理を行っていくことが合理性に欠けると判断される場合、そのまま放置することの諸問題やリスクなどを依頼者に説明するとともに、公費による除却助成があればその旨を助言するなど、管理不全状態の解消に向けた対応をすることが必要です。

注) 空家等対策特別措置法では、建築物又はこれに附属する工作物であつて居住その他の使用がなされていないことが常態であるもの及びその敷地(立木その他の土地に定着する物を含む。)を「空家等」(第二条第1項)、次に掲げるような状態にあると認められる「空家等」を「特定空家等」(同条第2項)と定義しています。

- そのまま放置すれば倒壊等著しく保安上危険となるおそれのある状態
- 衛生上有害となるおそれのある状態
- 適切な管理が行われていないことにより著しく景観を損なっている状態
- その他周辺の生活環境の保全を図るために放置することが不適切である状態

④ 保険の加入状況

損害保険の加入状況を確認します。

i) 火災保険・地震保険

対象になる空き家に火災保険が掛けられていない場合は、加入を勧めます。

居住用の建物は「住宅物件」として住宅火災保険（保険会社により各種商品があります。）の対象ですが、住居として使用される見込みのない空き家住宅は、通常「一般物件」として取り扱われ、店舗併用住宅と同様に普通火災保険の対象になります。普通火災保険の保険料は、住宅火災保険の保険料と比較しますと約2倍に高くなっています。

火災保険を契約する場合、申込人は必ずしも空き家所有者でなくても良く、推定相続人（現状のままで相続が開始した場合、直ちに相続人になるべき者）等の利害関係人であれば契約できます。しかし、火災等による損害が発生した場合、事故発生後の処理が困難になることがあるので注意しておく必要があります。

なお、空き家の状態などによっては火災保険の引き受けが断られる場合があります。

地震保険は、住宅のみに使用される建物及び居住併用建物と、そこに収容される家財だけを対象にしています。したがって、空き家の火災保険が「一般物件」の場合は、地震保険に加入できません。

火災保険に加入している場合、その保険証券を確認すれば次の事項が把握できます。

- 保険会社
- 証券番号
- 保険期間
- 保険の種類
- 契約者住所・氏名
- 記入被保険者名
- 保険金額
- 契約目的物件
- 保険の対象（建物・家財）
- 賠償責任に関する特約の有無
- 地震保険の有無
- その他

住居として使用していた建物が空き家になった場合、使用形態の変更により火災保険契約の対象が「住宅物件」でなくなることがあります。

ii) 建物所有者の賠償責任保険

空き家が近隣の居住者や通行人等の第三者に及ぼした損害に対する賠償は、空き家所有者の契約による「施設所有（管理）者賠償責任保険」で対応することになります。

この保険は、施設を所有、使用または管理する者が、施設の構造上の欠陥や管理の不備、あるいは施設の用法にともなう仕事の遂行に起因して、第三者に身体的傷害や財物損壊を与えた場合に、法律上の賠償責任を負担することによって被る損害を保険金として支払うものです。この法律上の賠償責任には、所有者の賠償責任が含まれますので、空き家所有者にとっては加入しておくべき保険ですが、空き家や老朽化した建物の場合には、保険会社に引き受けを断られる場合があります。

このように、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り、その場合大きなリスクを抱え込むことになります。

(注) 住宅火災保険や併用住宅を対象とする普通火災保険には、建物所有者の賠償責任保険を特約に付加した保険商品もあります。

(注) 保険会社によって取り扱う保険商品の内容が異なりますので、詳しくは保険会社や代理店に確認して下さい。

⑤ 近隣との関係

近隣とのトラブルの有無を確認します。管理業務を受託する以前から近隣とのトラブルを抱えており、その内容について相手方と交渉した場合、非弁行為にあたる恐れがありますので注意します。

空き家管理をしたからといって、近隣の居住者が迷惑をこうむっていると感じている事柄を完全に解消できるわけではありません。しかし、空き家管理において隣接地の敷地内への立ち入り許可が必要になることや敷地境界の確認を求めることなど、隣接地居住者との関係は、所有者の利益に影響を及ぼすことがありますので、管理事業者の行為で、隣接地居住者の感情に悪影響を及ぼさないよう注意することが大切です。

また、近隣居住者からの情報や目が、空き家管理の助けになる可能性が大きいため、配慮が必要です。空き家管理を開始する時に、挨拶や案内文を届けるなど、空き家管理をしていることや緊急時の連絡先などを知らせておきます。

⑥ 家財、荷物・貴重品

空き家の管理事業者は、原則として荷物・貴重品の紛失には対応できませんので、空き家である建物内に荷物や貴重品を置かないことが基本です。

ただし、荷物などを建物内に保管しなければならない場合は、④それらについて別に警備を依頼するよう勧める、⑤建物内部に立ち入る管理はしない、⑥建物内部に立ち入る場合は、家財や荷物などの紛失や毀損について免責にする、などの対処をする必要があります。また、建物内にある家財や荷物などの写真や一覧表を互いに確認して保管しておくことも必要です。

⑦ ガス、通電と通水

空き家では、通常、ガス供給を行わずに閉栓し、プロパンガスであればガスボンベを取り外しま

す。

電気や水道については、管理上の必要性や受託する管理業務の内容によって通電、通水するか使用中止の届け出をするかを決めます。使用する水量がトラップの封水程度であれば、給水の使用を中止していても管理巡回時に水を持参することで対処できますが、散水や清掃のように多くの水を使う必要がある場合は使用を中止できません。また、空き家の状態でも電気の供給が必要な設備がある場合は、通電しておくことになります。

なお、通電、通水には、漏電や漏水のリスクが伴いますので、その場合の取り決めをしておくことが必要です。

(注) 凍結による管や器具の破損の恐れがある場合、「冬季のみ閉栓して水抜き処置を施しておく」というような水道管理方法もあります。

⑧ 物置

庭や路地に物置が設置されていることが多く見受けられます。物置については、その個数を確認しておくようにしますが、物置に入れられている物品等については、管理業務の対象にしないのが基本です。

ただし、依頼者の了解を得て、管理事業者の掃除道具などの保管場所とする場合は、依頼者の物品等が無い状態で使用させてもらうことが望ましいでしょう。

⑨ 個人情報の取り扱い

空き家の管理業務を実施するにあたっては、個人情報の保護に関する法律に従い、管理契約に関して依頼者から知った個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければなりません。

なお、空き家管理では地域との連携が必要な場面が想定されることから、例えば、「空き家管理上、警察（交番）・消防、自治会、近隣、市町村（空き家対策窓口）などとの連携において不可欠な場合は、必要な範囲で個人情報の開示、提供することを認める。」といった内容の規定を設けておくことも有益です。

また、管理の実務において、第三者から空き家所有者等の連絡先を尋ねられた場合は、その者に連絡先を教えずその旨を所有者等に報告し、連絡の要否は所有者等に判断を委ねることが必要です。

（２）建物管理のチェックポイント

空き家管理の建物管理について整理します。ここでは、「所有者責任に及ぶ恐れのあるような危険箇所」「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ます。

① 所有者責任を問われるおそれのある状態を見極めるためのチェックポイント

瓦のずれや外壁の浮き、タイル壁などの欠けなどがありますと、台風や地震の際もしくは時間の経過とともに少しずつずれて突然落下してきます。隣の車に当たって傷をつけたり、通行人がケガをしたりします。次に述べる事柄があれば、所有者に報告して速やかな対処を求めましょう。

i) 屋根

最初は目視による確認を行います。次に建物から少し離れた場所から双眼鏡で屋根を見てみましょう。チェックポイントは、次の通りです。

a) 瓦屋根の場合

棟（屋根の一番高いところ）の瓦が波をうったようになっていないか確認します。直線になっていない場合は、雨が浸透し下地木が腐朽している恐れがあります。さらに「棟瓦」の隙間から雨水が浸入することにより腐朽が進行しずれ落ちる原因になります。

次に、瓦のずれや欠けたところがないかを確認します。特に棟瓦の下に板チョコを３段から５段くらい並べたような「のし瓦」は、軽くてずれやすいため、早期の発見がポイントです。

b) トタン（カラー鉄板）屋根の場合

継ぎ目や端のほうがめくれていないか確認します。少しめくれかけていたら、雨水の浸入のために野地板と呼ばれる下地が腐朽して釘がぬけやすくなり、台風や突風で吹き飛ばされる危険性が高くなります。

c) カラーベスト（スレート）屋根の場合

ひびが入った箇所がないか確認します。ひびが入っている場合、何かのきっかけで落下することがあります。

ii) 外壁

建物の周囲を周って目視してください。見えにくいところは双眼鏡を使用します。もし隣の敷地に入らないと見えない場合は、必ず隣地許可を得てください。許可が得られず点検ができないような場合は、依頼者に報告します。

a) モルタル壁の場合

光を当てて壁が浮いたように（壁面がまっすぐではない状態）になっていないか確認します。そのような状態であれば、下地とモルタルが剥離した状態になっており、突然壁が落下するおそれがあります。大きなひび割れの有無を確認します。ひび割れからの雨水の浸入は、壁の浮きを引き起こします。

b) タイル壁の場合

タイル壁もモルタル壁と同じようなポイントや、欠けたところがないか確認します。タイルの欠けから雨水が浸入し、タイルが浮いて落下につながります。

c) トタン（カラー鉄板）の場合

めくれかけていないか確認します。また釘が浮いていないかもチェックします。

iii) 樋（とい）

樋が外れたり、金物が外れたりしていないかを確認します。

iv) バルコニー

手すり（鉄骨）の根元の腐食などを確認します。手すりの根元が断絶し上部だけでつながっている状態は、手すりの落下の原因となります。

v) 門・塀

錆びたり壊れたりしていないかを確認します。また、ブロック塀の目地が割れ、ブロックとブロックの間が開いているように見える場合は危険です。何らかの原因で倒壊する恐れがあります。

② 防犯・防災上のチェックポイント

i) 鍵について

戸締まりのチェックは当然ですが、サッシに補助錠（ホームセンターなどには粘着性テープ等で取り付ける手軽なものもある）を付けることにより侵入者を防ぐ効果が期待できます。

ii) センサーライト

空き家に通電してある場合は、庭などにセンサーライトを設置しておく、防犯対策に効果があります。

（注）動物に反応してしまうこともあります。

iii) 雨戸のない窓

出窓などで雨戸がついていない窓は、台風などによる飛来物で窓ガラスが割れる危険性が高いので、中から薄いベニア板のような物を剥離性が高い養生テープ（養生後のテープを剥離する際に糊残りが少なくきれいに剥がせるもの）等で留めておくと、被害を軽減できる可能性があります。

iv) 戸締り

作業終了時において、窓やドアの施錠忘れや消灯忘れなどがないようにしなければなりません。誤った施錠方法により、雨戸を動かすと開錠されてしまうケースがあります。

③ 建物を長持ちさせる（財産的価値をできる限り下げない）ためのポイントとその他予防措置

i) 通気・換気

通気や換気などをせずに空き家を放置しますと、結露などによる湿気により建物が傷んだり、カビが生えてそこにシロアリが発生したりすることがあります。

なお、結露が発生するメカニズムは夏と冬とで異なり、建物の構造や部材によっても結露対策は異なります。通気・換気をすることによって結露対策効果が必ずしも発揮されるのではなく、季節や時刻によって変化する環境などに応じた通気・換気方法を採用する必要があります。例えば、夏場のように高温多湿の時期では、日中は換気口を閉じておき、陽が落ちて外気の湿度が下がってから風

を通すのが良いとされています。

一方、人手に頼らない方法として、換気扇を活用することが考えられますが、換気扇による連続換気は降雨時に室内に湿気を取り込むことになるため逆効果です。

このように、結露の発生を抑える簡単で確実な方法は、屋内外の空気を入れ替える換気ですが、室内に湿気を取り込まないようにし、除湿効果のあるときだけ換気を実施するのは、状況に応じて頻繁に対応することになり、実際に困難であることを認識しておく必要があるでしょう。

ii) 給湯器の凍結予防

- ④ 一般的な給湯器本体には、凍結予防のヒーターが付いているため、給湯器に通電しておきます。
- ⑤ 給湯器が貯湯タンク式のものは水抜きをします。また、配管の排水も行います（取扱説明書を参照する）。
- ⑥ 気温が氷点下に下がることが予想される場合は、水を少しずつ流しておきます。

iii) 浄化槽の悪臭予防

汲み取りをし、水をためておきます。

iv) 排水口の悪臭予防

排水トラップの水が蒸発してなくなると、封水が切れて臭いが上がってきたり害虫が侵入したりする恐れがありますので、時々水を流し、その後の蒸発量を少なくするため、ゴム栓がついている箇所（洗面・浴室）などはラップでゴム栓を包んで栓をし、それ以外のところはテープで塞いでおきます。

v) 和室の畳床湿気予防

湿気の予防のため、マンション、戸建てにかかわらず、畳はあげておきます。畳が日焼けで変色するからと表面を新聞紙などでおおうのは、余計に湿気がこもりますので避けます。

vi) 建物

- ④外壁のひび割れ、設備の水漏れ（水道を止めていない場合）、雨漏りなどを確認します。
- ⑤屋内外の水染みをチェックします。特に屋外バルコニーの軒裏など、モルタルの落下につながるおそれのある部分を確認します。
- ⑥バルコニー手すりに笠木がある場合、隙間の有無を確認します。
- ⑦樋やバルコニー排水口の異物（枯れ葉やボールなど）の詰まりを確認します。

vii) 庭

- ④木の切れ端などが落ちていれば処分します。シロアリがそこにすみつき、建物に移動する場合があります。
- ⑤草刈りや植栽の剪定、落ち葉や投棄物の処分を行います。

建物管理のチェックポイントは、居住者が高齢化するなどして目が行き届かなくなった場合や手が回らなくなった場合などを除き、居住することによって自ずと確認し、解消できるポイントです。

しかし、このような居住している状態と同程度のレベルを空き家管理によって達成しようとするのは現実的ではなく、依頼者の期待する管理の目的とその管理に要するコストを比較検討するなどして、必要な空き家管理のレベルを決定することになります。

（3）清掃

空き家管理の清掃業務には、屋内、屋外別に次のような清掃項目があります。

① 屋内清掃

- 室内のホコリ取り
- 床面掃き拭き清掃
- サッシ及びサッシ廻りの拭き清掃
- 水廻り拭き清掃
- 建具の拭き清掃
- その他

② 屋外清掃

- 敷地内のごみや落ち葉の処理
- 玄関、アプローチ、ガレージ内などのホコリ取り
- 犬や猫の糞尿処理
- 排水会所や側溝のごみや泥の処理
- 前面道路部分のごみ処理
- その他

清掃業務によるごみ等は、持ち帰るのが基本です。

（４）郵便、宅配便とメール便

空き家管理において、空き家に届く郵便物等の処理を取り決めておくことは大切ですが、郵便物等が空き家に届かないよう、郵便物の転送サービスがありますので、その内容から紹介します。

① 郵便物等の転送サービス

i) 郵便局（ＪＰエクスプレス） 転居・転送サービス（無料）

近くの郵便局の窓口で転居届を出しておくだけで、１年間で、旧住所あての郵便物等が新住所に無料で転送されます。また、期間終了時には更新が可能です。

※転居届の提出時必要書類など、詳しくは最寄りの郵便局または郵便局ホームページで確認できます。

※インターネットで転居届の申し込みができる「e 転居」（無料サービス）があります。

※転送の可否は、次の通りです。（平成 28 年 2 月 29 日現在）

	転送の可否
海外転送	×
病院への転送	○
親族への転送	×
勤務先に転送	×
死亡した受取人宛の郵便物等の転送	×
内容証明	○

ii) ヤマト運輸 クロネコメンバーズ 宅急便 転居転送サービス（無料：平成 28 年 2 月 29 日現在）

旧住所に届いた宅急便を、自動的に新住所へ無料で転送するサービスです。サービス開始から 1 年間転送されます。このサービスも、期間終了時に更新手続きが可能です。

※サービス利用登録の申し込み方法、サービス内容などは、ヤマト運輸営業所やホームページなどで確認して下さい。

※職場への転送、出張・旅行等による一時滞在先への転送、入院先病院への転送等、転居以外の事由による転送は利用できません。

※クロネコ DM 便は転居転送サービスの対象外です。

iii) その他宅配便

その他主要な宅配便会社の宅配便サービスで、公式の転送サービスは確認できていません。

② 投函物の整頓・処分・取り決め、送付サービス

前述のように、郵便物等の全てを転送できないことから、一部の郵便物等を依頼者の指定先に送付するなどのサービスを、空き家管理に付随して提供することが考えられます。また、依頼者に送付しないとしても、宛名のある投函物の処理を取り決めしておかないと、管理の手間が増え、あるいは依頼者等とのトラブルに発展しかねません。このため、空き家管理業務委託契約には、郵便物・広告などの投函物の処理方法について、あらかじめ定めておくことが大切です。

（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ましょう。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場合がありますが、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。

※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ケースもあるようです。

（6）管理看板（管理ステッカー）

管理看板を設置するメリットには、次のようなものがあります。

- 空き家であっても放置されているわけではなく管理がされ、人が出入りすることをアピールでき、いたずらや不法侵入等を抑制できる可能性があること。
- 近隣の方からの植栽の越境や落ち葉、ゴミなどについての苦情に、管理事業者が初期対応できることから、トラブルを未然に防止できる可能性があること。
- 管理事業者が各種の問い合わせの窓口になれることから、所有者のわずらわしさを軽減できること。
- 空き家管理作業を行う管理スタッフが、近隣住民から怪しまれないようにすることができること。

一方、管理看板の設置は、空き家であることを公開することになるため、空き家所有者としての

情報が取得されるきっかけになるなど、プライバシー保護に問題がないとは言えません。

したがって、空き家への管理看板（管理ステッカー）の設置は選択できるもの（オプション）とし、あらかじめ所有者の承諾を得ておくことが望ましいといえるでしょう。また、不動産業者名入り看板の場合、「管理」と表示しても「賃貸」「売却」を連想されることがありますので、依頼者の意向を踏まえて、管理看板（管理ステッカー）の表示方法を工夫することも考えられます。

（７）植栽、落ち葉

空き家の木や草が伸び放題で、木の枝が塀を超えてはみ出し、あるいは、落ち葉が空き家の敷地内にとどまらず隣地や道路、側溝などに落ちたままになるなど、近隣に迷惑をかけているケースが見受けられます。落ち葉は、樋を詰まらせるなど雨漏りや建物を劣化させる原因にもなります。樹木によっては、害虫が多量に発生することもあります。近隣の方が仕方なく掃除をし、迷惑をこうむっていることに辛抱し続けたとしても、敷地の境界の確認や空き家の取り壊し、売却、賃貸などをする際に、トラブルが顕在化することも多いようです。

このように、植栽の手入れや落ち葉の処理などの空き家管理が適正に行われていない場合、空き家所有者には、単に見かけ上の問題ではなく、近隣とのトラブルや建物の劣化につながる恐れがあることを知ってもらうことが大切です。

なお、民法では、「隣地の竹木の枝が境界線を越えるときは、その竹木の所有者に、その枝を切除させることができる。（民法２３３条第１項）」としており、隣地所有者が、境界線を越えた枝を勝手に伐採することを認めていません。

注）隣地の竹木の根が境界線を越えるときは、その根を切り取ることができます。（民法２３３条第２項）

庭木・植木ともに美しい状態を保つには、季節ごとにしっかりした管理が必要です。しかし、一般的に空き家の植栽の維持管理に多くの費用をかけることは難しいことから、前述のような近隣とのトラブルを避けることに重点を置いた必要最低限の手入れくらいは心がけるようにしたいものです。

植栽の手入れなどは、空き家管理の基本業務には含まれず、追加業務とするのが一般的です。また、見積もりの内訳項目には、剪定料金、ごみ処理等の手数料、雑費などがあります。

（８）敷地内のトラブルなど

① ごみの投棄

ごみの投棄は、衛生の悪化や悪臭の発生、害虫の発生、野良猫の集中、景観の悪化など、近隣に様々な悪影響を及ぼします。したがって、空き家の敷地内に投棄されたごみを発見した場合は、速やかに依頼者の承諾を得て、投棄ごみを処分しなければなりません。

② 犬・猫の糞尿対策

野良猫など動物の糞尿は、悪臭や衛生上の問題など近隣に大きな迷惑を及ぼします。それらの糞尿の処理は勿論、嫌悪剤の散布などによる予防策を依頼者に提案することが考えられます。

③ 庭の陥没や水たまり

庭の水たまりは、蚊などの発生の原因になります。また、庭の陥没は、敷地内の排水管の損傷や漏水など、何らかの異常があることを示しています。排水管の詰まりによって、排水会所から水が溢れることもあります。

このような場合は、依頼者の承諾を得て、専門業者に調査・修理（復旧）を依頼します。

（９）分譲マンションなどの空き家

分譲マンションなどの区分所有建物（以下、マンションという）は、区分所有者が個別に所有して専有している専有部分と、それ以外の共同で管理している共用部分で成り立っており、この内、マンションの共用部分（外壁や屋根、構造躯体や集会室・電気室などで、区分所有者の専用使用部分を除きます。）と駐車場や通路・庭などマンションの敷地を管理組合が管理します。

したがって、一般的な戸建て住宅の空き家管理にみられるような、外観の観察や敷地内の清掃等は、マンションの空き家管理の対象外となり、①専有部（住戸内）、②共用部で専用使用している部分（バルコニー、ベランダ、玄関ポーチ、メーターボックス、専用庭等）、③共用部と専有部が接している部分（玄関、窓、住戸周りの外壁等）④対象住戸の集合管理ポストなどが空き家管理の対象になります。

築年の古いマンションでは、標準管理規約に定める専有部分と共用部分の境界が異なっている場合も有り、厳密に言えば、空き家管理の対象なのかどうかを管理規約の規定と照らし合わせて確認しておく必要があります。

マンションの空き家管理の内容としては、以下のような項目を挙げることができます。

① 専有区画内の点検

各室の状況確認、雨漏り、水漏れ等の漏水点検、設備機器点検、封水点検、通電・通水による設備機能の点検等

② 専有区画内の通風・換気・清掃

通風・換気、各室の簡易清掃、水回りの清掃等

③ 消防設備点検や設備更新等の立ち会い

不定期な消防設備点検や専有区画内の設備更新工事等の立ち会い

④ 専用使用部分の点検・清掃等管理

バルコニー・ベランダ・専用庭・玄関ポーチなどの専用使用している共用部についての点検・清掃、バルコニーのハト対策等

⑤ 郵便物の確認と対処

郵便受けの配達物を確認・整理し、転送や処分

⑥ その他

管理組合の掲示物などを知らせるなど。

マンションの空き家管理業務の実施に当たっては、隣近所への挨拶に加えて、管理組合に対して空き家管理を実施することを事前に伝えておくことが大切です。

（１０）台風・暴風雨などへの備え

台風や暴風雨はいつやって来るかわかりませんので、あらかじめ備えをしておくことが大切です。例えば、突風によりアンテナが倒れることにより建物を損壊させ、さらには人を傷つける恐れがあることから、空き家でアンテナを使用する必要があるなら、あらかじめ撤去しておくよう依頼者に助言します。建物に付属する日よけ・看板、鉢植え、置物、物干し竿、ごみ箱など、建物の周囲に不要なものを置かないことも必要です。

日頃からの建物点検に加え、雨戸や施錠の確認や、テープを貼って窓ガラスを保護したり、カーテンやブラインドを下げたりすることも台風や暴風雨への備えになります。

（１１）天災後の報告内容

地震や台風などの天災後の報告事項には次のようなものがあります。

- 建物の異常・変化の状態
損傷、傾き、作動不良、設備異常、浸水、雨漏り、陥没等
- ごみの飛来、散乱
- 近隣の状況（環境変化）

（１２）居住中の建物管理

国勢調査によると、２０１０年における全国の６５歳以上の単身世帯は約４７９万１０００世帯で、高齢者人口の約１６．４％を占めています。この単身高齢者宅は「空き家予備軍」といわれており、持ち家率の高い団塊の世代の高齢化にともなって、今後さらに増加することが見込まれます。

「空き家予備軍」の住宅では、居住する高齢者が建物の維持管理にまで手が回らないため、外観目視による劣化状況の把握、メンテナンスの助言・提案などを中心とした建物管理や、蛍光灯交換等の付帯サービスが求められます。

このように、「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ってその履歴を残すことは、空き家対策への大きな効果が期待できます。

（１３）管理事業者の賠償責任保険

空き家管理ビジネスにおいて、管理事業者が、依頼者や第三者への賠償責任に対する保険に加入することは必要です。

管理対象の空き家に「施設所有（管理）者賠償責任保険」が掛けられている場合や火災保険に「賠償責任保険特約」が付いている場合、管理事業者は、「請負業者賠償責任保険」に加入するのが望ましいでしょう。一方、所有者が賠償責任保険に加入していない場合は、前述の「施設所有（管理）者賠償責任保険」への加入を提案します。

「請負業者賠償責任保険」は、「請負業者が作業遂行中の事故、または作業のために所有・管理している施設の欠陥、管理の不備による事故によって、第三者の身体や財物を損傷したために、法律

上の賠償責任を負担することによって支払うべき損害賠償金・争訟費用などを補償する保険」です。

この保険は、複雑で精緻（せいち）な仕組みになっており、管理事業者の業務内容に応じて保険会社が個別に査定・設定をすることになります。

なお、この保険に類似するものとして、賃貸不動産や賃貸住宅の管理事業者団体が会員向けに提供する賠償責任保険があり、賃貸用不動産だけでなく空き家（の管理）が保険の対象に含まれる可能性があります。

（１４）専門的な建物検査

契約受託時や大きな自然災害があった後、あるいは空き家管理が長期に及ぶ場合の契約更新時、もしくはその他管理事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ます。

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ます。

※ 空き家管理や空き家保険等の関係で建物検査を実施している公的機関や認定専門資格士は、現在のところ見当たりません。

（１５）報告

依頼者への定期報告や随時報告は重要で、管理業務報告と管理物件報告があります。

管理業務報告は、実施した業務内容の報告で、作業報告や現況報告がこれにあたり、写真等を添付して具体的に管理物件の状態を報告します。管理物件報告は管理物件の劣化状況や動作不良、損傷など不具合になった部分を報告するとともに、専門調査や改善・補修等の必要がある場合はその提案を行います。

その他、第三者から依頼者への問い合わせや連絡・通知などについて、空き家管理事業者がそれらについて依頼者の窓口となる場合は、報告事項に含むことになります。

（１６）空き家所有者等（権利者）の調査、特定

「空き家のある所に所有者はいない」のは当たり前のことですが、所有者に対して空き家を適正

に管理するよう求める場合などには、空き家の所有者を特定する必要があります。空き家の所有者等の特定方法としては、不動産登記情報による調査、近隣住民への聞き取り調査、空き家住所への手紙の送付（転送による配達）等があります。

不動産登記情報による調査では、相続登記や住所変更登記が行われていないなどにより、登記名義人と真の所有者が異なっていたり、住所が不明であったりするケースが多く見られます。近隣や自治会などへの聞き取りでは、プライバシーの問題があり、簡単に聞き出せるものではありません。また、転送の手続きがされていない場合や正しい宛名が把握できていない場合は、手紙を送付しても相手方に届く可能性はありません。このように、空き家所有者を特定することは、容易ではありません。

一方、空き家等対策特別措置法（第10条）により、空き家の所在する市町村長は、固定資産税の課税情報（氏名その他の空き家等の所有者等に関するもの）を、必要な限度において内部利用できることになりました。このような空き家所有者の情報を市町村から聞き出すことはできませんが、「市町村が空き家所有者に連絡して管理事業者を紹介する。」といった行政と民間の連携は、今後促進される可能性があります。

なお、民法に基づく財産管理制度として、不在者（「従来の住所又は居所を去り、容易に戻る見込みのない者」を言います。）が、その財産の管理人を置かなかったとき、あるいは、相続財産につき相続人のあることが明らかでないときに、家庭裁判所は、利害関係人等の請求に基づき不在者財産管理人又は相続財産管理人を選任し、家庭裁判所の下、これらの管理人をして財産の管理等にあたらせる制度があり、これらの制度を利用することができる場合もあります。

6 空き家所有者の管理意識

平成26年国土交通省の空き家実態調査には、戸建空き家等の管理者へのアンケートによる空き家管理の実態や管理に関する意識調査結果が掲載されています。

- 戸建て空き家等の主な管理者については、「所有者または所有者と同居している親族」が64.2%、「所有者と同居していない親族」が17.5%の順になっており、所有者やその親族が81.7%と全体の約4/5を占めている。また、「不動産業者、建築会社、管理専門業者など」は2.0%と割合が小さい。（図-13：番号は、平成26年空き家実態調査 調査結果の概要より[以下同]）
- 管理者がいるものについての管理の頻度は、「月に1回～数回」が34.3%と最も多い一方で、「年に1回～数回」が23.1%など、年に数回以下のものが23.8%と全体の約1/4を占めている。（図-14）
- 管理をする上での障害・課題については、「管理の作業が大変」が26.3%、「住宅を利用する予定がないので管理が無駄になる」が23.6%、「遠方に住んでいるので管理が困難」が21.4%などとなっている一方で、「障害や課題はない」の割合が28.1%となっている。（図-16）

- 専門業者への管理委託については、「適当な業者がいれば委託したい」が5.2%、「既に委託している」が3.6%と、委託の意向がある割合は合わせて8.8%となっている。一方で、「委託するつもりはない」が77.2%と、全体の3/4以上となっている。(図-17)

これによれば、現時点では管理業者への委託の意向は極めて低く、管理業の事業環境は厳しいと言わざるを得ません。しかし、管理への障害や課題を持つ所有者は多く、今後も親族等に空き家管理を頼み続けられるとは限らないことから、適正な管理を行うことができる事業者の必要性は高まることでしょう。

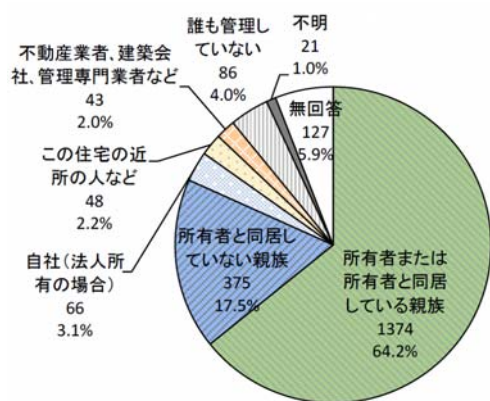


図13 主な管理者 (n=2,140)

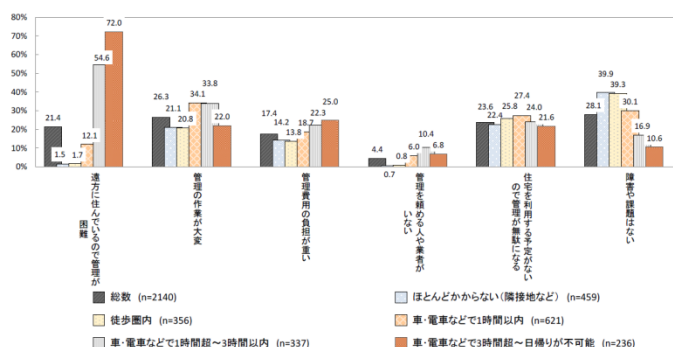


図16 管理をする上での障害・課題 (総数・所有者の自宅等からの距離別、複数回答、n=2,140)

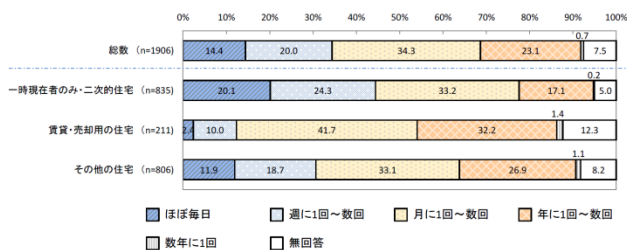


図14 管理の頻度 (総数・利用状況、n=1,906)

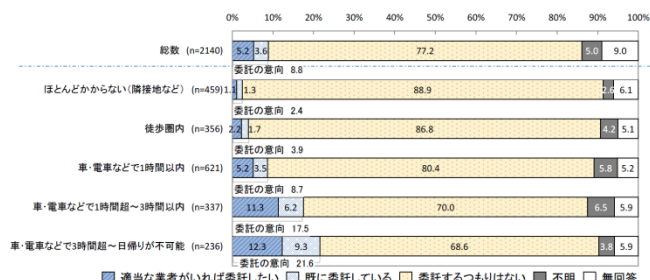


図17 専門業者への管理委託の希望 (総数・所有者の自宅等からの距離別、n=2,140)

7 空き家とリスク

空き家を管理せずに放置しておく、様々なリスクが発生します。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説明します。

（１）空き家保有のリスク

① 外部不経済と所有者責任（工作物責任）

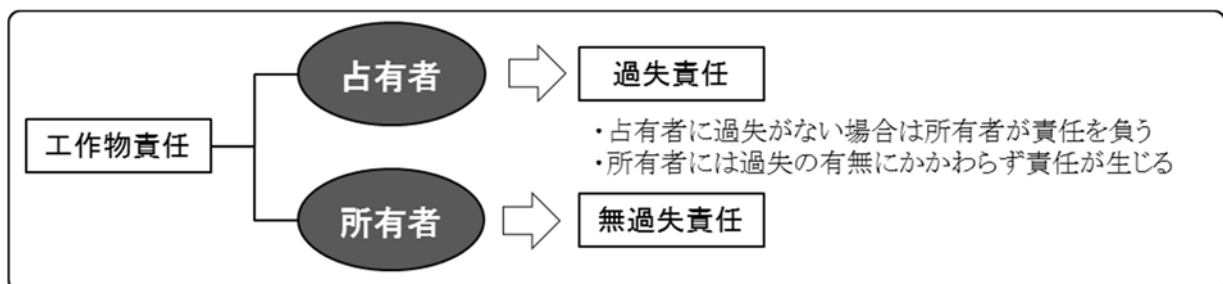
相続等を契機に遠方に居住する空き家所有者や相続人不明の空き家が増加していることなどを背景に適正な管理がされず、空き家周辺に外部不経済をもたらす状況が発生しています。空き家発生による外部不経済の事象には、次のようなものがあり、空き家は近隣住民にとって、「大きな迷惑」だけでなく「危険な存在」になっています。

- 地域景観の悪化
- 害虫の発生、野良猫・野良犬などの集中、不法投棄などによる生活環境の悪化
- 雑草の繁茂、落ち葉の飛散、植栽の越境
- 建物や塀等の倒壊、屋根材・外壁材等の飛散・落下
- 隣接地への草の侵入や樹枝の越境
- 火災の発生
- 犯罪の発生・誘発
- 不審者の不法滞在
- ポスト（郵便受け）の悪用

このような適正な管理がなされていない空き家が地域にもたらす外部不経済に対して、直接被害が及ぶ近隣住民の関心は高いものの、肝心の所有者の問題意識が低い傾向にあります。

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りません（無過失責任）。

図表－7 所有者と占有者の工作物責任



【民法】 （土地の工作物等の占有者及び所有者の責任）

第七百十七条 土地の工作物の設置又は保存に瑕疵があることによって他人に損害を生じたときは、その工作物の占有者は、被害者に対してその損害を賠償する責任を負う。ただし、占有者が損害の発生を防止するのに必要な注意をしたときは、所有者がその損害を賠償しなければならない。

2 前項の規定は、竹木の栽植又は支持に瑕疵がある場合について準用する。

3 前二項の場合において、損害の原因について他にその責任を負う者があるときは、占有者又は所有者は、その者に対して求償権を行使することができる。

空き家所有者は、このような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の引き受けをしない傾向にあり、賠償責任保険が付保されていない場合、損害賠償責任は直接所有者に及びます。また、空き家が共有である場合は、共有者全員が連帯してその責任を負わなければなりません。

公益財団法人日本住宅総合センターが国土交通省住宅局住宅総合整備課住環境整備室の提案により、平成24年度プロジェクトとして実施した「空き家の発生による外部不経済の実態と損害額の試算に係る調査」では、空き家発生による外部不経済の損害額について、次の4つの想定するケースで試算がされています。

図表－8 空き家の発生による外部不経済の実態と損害額の試算

A)火災による隣接家屋の全焼・死亡事故（想定）			B)倒壊による隣接家屋の全壊・死亡事故（想定）		
損害区分		損害額	損害区分		損害額
物件損害等	住宅	900 万円	物件損害等	住宅	900 万円
	家財	280 万円		家財	280 万円
	焼失家屋の解体・処分	135 万円		焼失家屋の解体・処分	320 万円
	小計①	1,315 万円		小計①	1,500 万円
人身損害	死亡遺失利益	800 万円	人身損害	死亡遺失利益	11,740 万円
	慰謝料	4,000 万円		慰謝料	7,100 万円
	葬儀費用	260 万円		葬儀費用	520 万円
	小計②	5,060 万円		小計②	19,360 万円
合計①+②		6,375 万円	合計①+②		20,860 万円
C)シロアリ・ネズミの駆除被害（想定）			D)外壁材の落下による死亡事故（想定）		
損害区分		損害額	損害区分		損害額
物件損害等	シロアリ駆除・点検	17 万円	人身損害	死亡遺失利益	3,400 万円
	ネズミ駆除	3.5 万円		慰謝料	2,100 万円
	雑草草取り	3.35 万円		葬儀費用	130 万円
	合計	23.8 万円		小計②	5,630 万円

（公益財団法人日本住宅総合センターホームページ <https://www.hrf.or.jp/index.html> 掲載データを編集）

これら想定試算のうち、Aの火災による隣接家屋の全焼・死亡事故は、失火責任法により「重過失がある場合のみ損害賠償責任を負い、軽過失による失火の場合は損害賠償責任を負わない」と、されます。しかし、工作物責任（土地の工作物の瑕疵から火災が発生した場合）との関係は、最高裁判例が存在しておらず、裁判例でも立場が分かれており、損害賠償責任を負うことになる可能性があります。

② 建物の価値の低下リスク

人が住んでいない空き家は劣化が進みます。壁や畳のカビや湿気による腐食、屋根や木部の老朽化が進行します。また、水道の通水が無いために、給水管の内部がサビついたり、設備機器が劣化したりします。

適正な管理がされていない空き家では、次のような事態が発生する可能性があり、建物の価値を引き下げます。

- 建物の密閉状態が続くことにより、湿気等の要因が重なってカビの異常繁殖がおきます。
- タンス・ソファなど家具の傷み、フローリングのヒビ割れ、畳の腐食などが起こります。
- 玄関周りの部分朽廃や、各ドアに歪みが現れます。
- シロアリはもちろんのこと普通の黒いアリもこの放置空き家の状態を好みます。
- 流し台や、風呂場、洗面所などの排水口内やトイレの溜水部の水が蒸発し、悪臭の原因になったり、害虫や蛇、ネズミなどの入り口になったりします。
- 蜂の巣、動物の棲み家となることもあります。
- 集合住宅では鳩被害も多く報告されています。
- 窓・サッシなど開口部周りのコーキングの劣化で、雨水の浸入することもあります。
- ネズミが建材や家具、電気や電話の配線などをかじり、電気設備を故障させたり火災を発生させたりする場合があります。

なお、空き家を適正に管理していても、建物の価値が維持できるわけではなく、劣化を緩和する程度の効果しかありません。

③ 第三者の占有リスク

空き家の管理を引き受けた者（管理者）が、所有者に無断でその空き家を第三者に賃貸した場合、管理者と第三者（借り主）の間では、借り主の善意悪意にかかわらず賃貸借契約は有効に成立しますが、所有者は、借り主に対して明渡しを求めることができます。しかし、借り主が継続的に使用し、賃料を支払っていた場合には、善意10年、悪意20年で、借り主は、賃借権を時効取得します。このとき、所有者は賃借人に対して明け渡しを求めることができなくなります。

④ 自然災害に対するリスク

地震や台風等、自然災害による建物の毀損のリスクがあり、空き家が火災保険や地震保険で担保されていない場合、もしくはこれらの保険金額を上回る損害が発生した場合は、資産価値等に悪影響が及ぶ可能性があります。

⑤ 不動産価値の下落リスク

住宅市場はすでに供給過剰です。2019年には日本国内の総世帯数がピークに達し、空き家の増加に拍車がかかると予測されています。人口の集約が図られる街や住まいに魅力的な地域など、他と差別化されたエリアを除けば、基本的に地価のトレンドは下落方向にあり、土地を保有し続けることがリスクになる可能性があります。

⑥ 相続トラブル（争続）、権利分散（共有）のリスク

個人資産に占める不動産の割合は50%以上で、中でも自宅がその大部分を占めると言われています。個人が所有する空き家は、被相続人の空き家所有者から相続に承継される相続財産ですが、相続の過程において、相続人の間での紛争は多発しています。

また、一時的に共有によって紛争を避けることも行われていますが、問題解決を先延ばしにしているに過ぎないような場合もあります。

⑦ その他のリスク

外部不経済が原因で起こる近隣とのトラブルや、そのトラブル等による所有者の精神的な負担も所有者のリスクに含まれます。

(2) 空き家を保有するためのコスト

空き家を保有するためには、次のようなコストがかかります。

税金	：	固定資産税・都市計画税（土地・建物）
光熱費	：	電気代・水道代の基本料金（通電・通水状態にある場合）

自治会費	自治会の催しに参加しない、役員をしないことのペナルティとして課せられることがあります。
損害保険	火災保険、賠償責任保険（加入できないことがあります）
管理費	自主管理のための費用（交通費など）、または管理委託費
その他	建物劣化

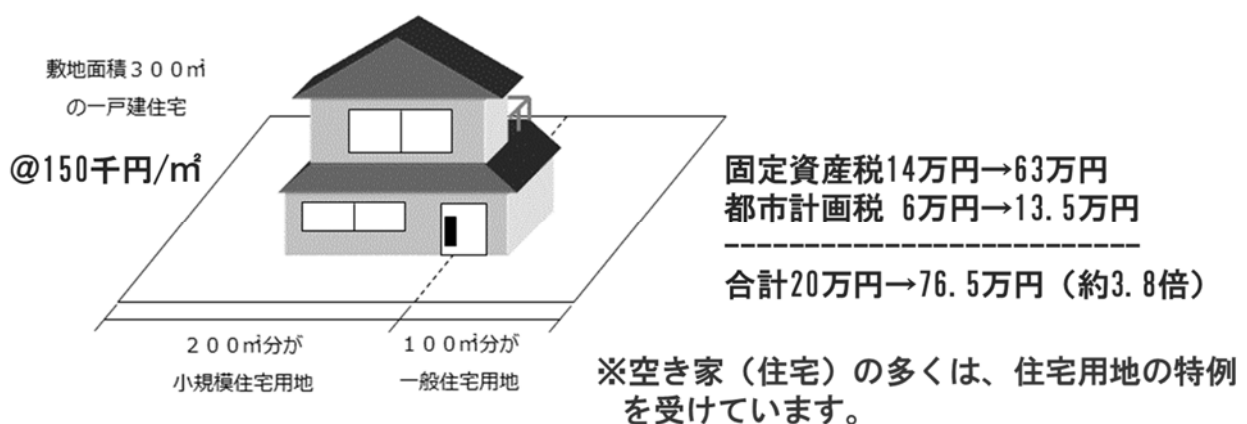
固定資産税は、土地の評価（課税標準）に一定の割合を掛けて算定しますが、居住用の建物の敷地は、本来の評価額の6分の1（200㎡まで）または3分の1（200㎡超）を課税標準にするという特例があります。したがって、建物を取り壊しますと、同じ土地なのに課税標準が3倍から6倍に上がってしまい、その結果、固定資産税も同様に高くなります。

図表－9 住宅用地の特例率

住宅用地の区分	固定資産税	都市計画税
小規模住宅用地 (200㎡以下の部分)	6分の1	3分の1
一般住宅用地 (200㎡を超える部分)	3分の1	3分の2

例えば、固定資産税路線価が15万円の住宅地で、敷地面積が300㎡の空き家の課税標準額は、4,500万円ですが、固定資産税を1,000分の14、都市計画税を1,000分の3としますと、特例が適用できない場合の年税額は765,000円です。しかし、特例を適用しますと200,000円になり、月極め駐車場を1～2台分程度借りるくらいの金額で固定資産税等を支払うことができます。

図表－10 住宅用地の特例の有無による税額の違い（例）



（土地面積が200㎡以下の場合は、基本的に5.1倍になります。）

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、空き家保有のリスクを考慮し、④放置したまま保有、⑤適正な管理、⑥利活用、⑦建物の除却、⑧売却処分などから総合的に判断することを、空き家所有者に説明する必要があります。

なお、平成 27 年度の税制改正によって、「空家等対策特別措置法」の規定に基づいて、市町村長が特定空家等の所有者等に対して周辺の生活の保全を図るため必要な措置をとることを『勧告』した場合は、当該特定空家等に係る敷地について固定資産税等の住宅用地特例の対象から除外することになりました。

図表－11 平成 27 年度税制改正資料（国土交通省住宅局）

空家の除却等を促進するための土地に係る固定資産税等に関する所要の措置(固定資産税等)

空家の全国的な増加が懸念される中、空家の除却・適正管理を促進し、市町村による空家対策を支援する観点から、空家の存する敷地に係る固定資産税等について必要な措置を講ずる。

結果の概要

「空家等対策の推進に関する特別措置法」(平成26年法律第127号)の規定に基づき、市町村長が特定空家等(注)の所有者等に対して周辺の生活環境の保全を図るために必要な措置をとることを勧告した場合は、当該特定空家等に係る敷地について固定資産税等の住宅用地特例(※)の対象から除外することとする。(注)周辺の生活環境の保全を図るために放置することが不適切な状態にある空家等

施策の背景

- 空家の総数(H25年10月1日時点で820万戸)は増加し続けており、今後とも、人口減少により全国的な空家の増加が懸念される状況。
- 特に、管理が不十分になった空家は、火災の発生や建物の倒壊、衛生面や景観面での悪化等多岐にわたる問題を発生させることから、空家対策の重要性が高まっている。
(地方公共団体においても、空家の適正管理等に関する条例が401件(H26.10時点)施行されている。)
- このような適切な管理が行われていない空家が放置されることへの対策として、固定資産税等の特例措置(人の居住の用に供する家屋の敷地に適用される住宅用地特例)を解除すべきとの指摘がある。
- また、前臨時国会において「市町村が行う空家等対策計画に基づく空家等に関する対策の適切かつ円滑な実施に資するため、必要な税制上の措置その他の措置を講ずるものとする」との規定を含む「空家等対策の推進に関する特別措置法」が成立したところ。
- 以上を踏まえ、空家の除却・適正管理を促進し、市町村による空家対策を支援する観点から、固定資産税等の住宅用地特例に係る上述の措置を講ずることが必要。

(※現行の住宅用地特例)

	小規模住宅用地 (200㎡以下の部分)	一般住宅用地 (200㎡を超える部分)
固定資産税の 課税標準	1/6に減額	1/3に減額



【管理が不十分な空家のイメージ】



（３）管理事業者のリスク

ここでは、一般的な業務リスク以外の空き家管理業務固有のリスクを説明します。

① 所有者の工作物責任の賠償

空き家所有者には無過失責任の工作物責任があることから、管理事業者の善管注意義務違反が原因で所有者の工作物責任に至った場合は、所有者から損害賠償を請求される恐れがあります。したがって、管理業務の範囲やその頻度について契約に明記し、その内容を忠実に履行するとともに、問題点の有無については、遅滞なく報告（必要な改善案を含みます。）を行うことが大切です。

② 器物損壊、盗難

管理事業従事者の不注意などにより、空き家内の荷物や建物に損害を与える恐れがあります。巡回時の施錠忘れが原因で盗難があった場合、あるいは、窓の閉め忘れにより雨が吹き込み建物内部や家財に被害を与えることも考えられます。

③ 近隣住民等とのトラブル

空き家管理業務は、原則として所有者の依頼を受けて行いますので、依頼内容にない管理業務や関連業務を実施することはできません。仮に近隣住民等から空き家管理に関する要望があったとしても、その要望が依頼内容に含まれていなければ、報告したり改善案を提示したりすることしかできません。

そのことによって、近隣住民等と依頼者の板挟みになるなど、近隣住民等とのトラブルに巻き込まれて営業活動に影響が及ぶなどのリスクがあります。

④ 死亡後事務

依頼者（空き家所有者）が死亡した場合、管理事業者は、原則として依頼者の死亡を知ったときに管理業務を終了します。

この時、空き家を相続する者に対して管理業務の終了を通知するとともに、費用の清算、鍵の引き渡しなど、依頼者死亡後の契約終了にかかる事務（死亡後事務）を行って契約を終了することになります。しかし、相続人がわからない場合や、確定しない場合、いない場合など、死亡後事務が円滑に実施できなくなり、管理事業者の立場が不安定な状態になるリスクがあります。

第2章 空き家管理ビジネスモデル

本章では、衰退する地域経済や地域コミュニティを踏まえて、その地域にて事業を行う不動産事業者を対象とした空き家管理ビジネスモデルを紹介します。

1 空き家管理業務内容の全体像

空き家管理ビジネスに関する主たる業務内容を3つの業務に分類し、図表－12 にまとめました。

図表－12 空き家管理ビジネスの主たる業務内容

業務名	業務内容
受付業務	① 依頼者（空き家所有者）からの照会に対する提供サービスの説明 ② 依頼内容の簡単な聴き取り ③ 聴き取り内容の運用管理業務担当者（運用管理者）への通知
運用管理業務	① 依頼者の意向の確認 ② 対象となる空き家の調査 ③ 依頼者の意向についての詳細の聴き取りや対象物件の調査結果を踏まえた、依頼者の要望に添えるかどうかを判断 ④ 依頼者との合意による契約の締結 ⑤ 運用中に異常等（事故、災害、近隣住民からの苦情等）が発生した場合の状況・原因の確認、依頼者への連絡、対応の協議等 ⑥ 管理スタッフの確保や執務管理、作業のスケジュールリング等 ⑦ 管理作業に必要な備品等の調達や鍵の管理等 ⑧ 管理スタッフへの指示 ⑨ 管理の適正性を必要に応じて確認 ⑩ 依頼者に報告 ⑪ 依頼者への請求事務、入出金管理事務など
管理作業	① 運用管理者の指示に基づく空き家管理作業 ② 作業終了時の運用管理者に対する作業実施報告 ③ 事故、災害、近隣住民からのクレーム等があった場合の、運用管理者への連絡

注）空き家管理業務固有の業務内容で、他の業務でも通常行う業務内容は除きます。

① 受付業務

依頼者（空き家所有者）からの照会に対する提供可能な管理内容の説明（WEBもしくはチラシで照会している場合は、求めに応じた説明。）をします。また、依頼内容や管理対象物件状況、依頼者の連絡先等の簡単な聴き取りを行ない、運用管理者に伝達します。

聴き取り内容には、次のようなものがあります。

- 対応年月日、対応時間帯（ 時 分 ～ 時 分）
- 対応者名
- 電話／面談の区別
- 対応先情報（名前、連絡先住所、連絡先電話番号）
- 依頼物件情報（住所、築年数、空き家年数、依頼先が把握する空き家状態）
- 依頼先希望（Aプラン／Bプラン／Cプラン） ※必要に応じて各プラン内容を説明。
- 依頼先との面談可能日 ※依頼物件所在地にての面談を依頼

② 運用管理業務

空き家管理業務においてもっとも重要な役割を担うのが、この運用管理業務です。

前頁図表－12のように、業務範囲が多岐にわたるだけでなく、全ての責任が集中する役割で、空き家管理事業全般に精通しておく必要があります。

運用管理者の、果たすべき役割やコンプライアンス等については、「第3章 空き家管理ビジネス 運用管理指針」で解説します。

③ 管理作業

空き家管理ビジネスにおいて、依頼者に提供するサービスの大部分の業務が空き家の管理作業です。管理作業は、「空き家管理作業」「作業実施報告」「緊急時等の対応」の3つの業務内容からなり、いずれも運用管理者の指示に基づいて実施します。

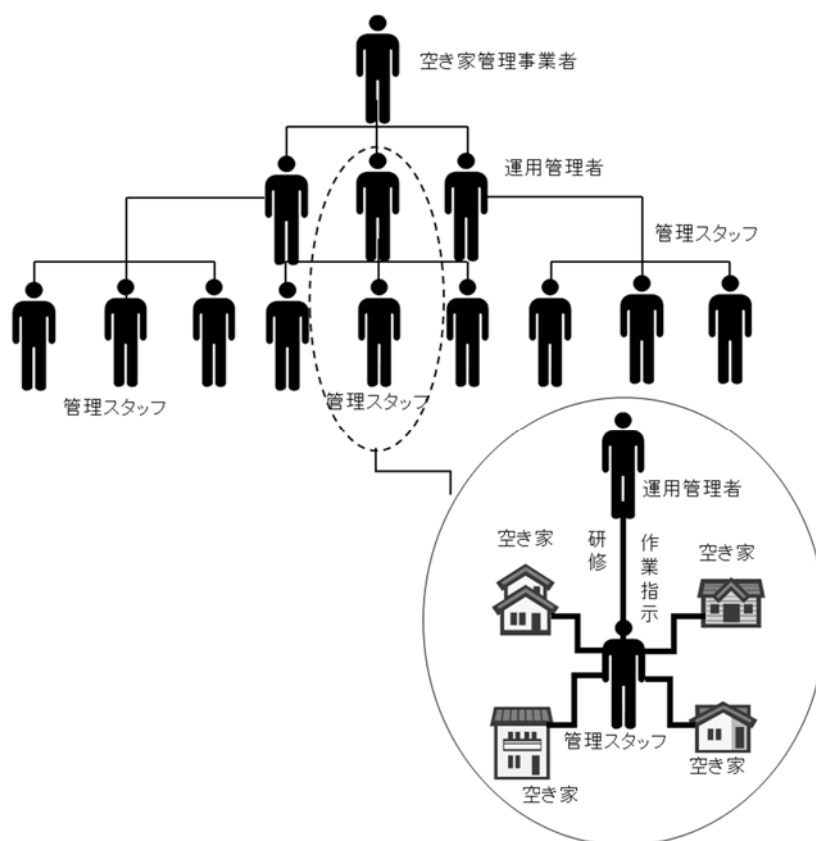
管理作業の内容については、後述「空き家管理作業マニュアル」で詳しく説明します。

2 空き家管理ビジネスのプレイヤーと組織構成

本マニュアルでは、空き家管理ビジネスの全体を掌握する者を「空き家管理事業者」、主として前述の運用管理業務を担当する者を「運用管理者」、管理作業を担当する者を「管理作業員（管理スタッフ）」と呼ぶことにします。この三者の関係を図示すると次のようになります。

右図において、空き家管理事業者と運用管理者、管理スタッフは、必ずしも独立していなければならない訳ではなく、運用管理者が管理スタッフを兼任するケースや、空き家管理事業者が全ての役割を兼任するケースなども考えられます。

図表－13 空き家管理ビジネスの組織図



3 空き家管理ビジネスの組織形態

空き家管理ビジネスの組織形態を空き家管理事業者、運用管理者、管理スタッフの3者の関係から、「管理スタッフ受託方式」、「運用管理者受託方式」、「包括受託方式」の3形態に分類します。

①管理スタッフ受託方式

管理スタッフ受託方式は、空き家管理事業者が運用管理から管理作業までの全てを行なう方法で、小規模事業者、個人事業者が空き家管理を請け負うケースを想定しています。

事業者自らが空き家管理を行うことから、責任の所在が明確になり、空き家管理で重要なポイントである「空き家の変化を見つけること・感じること」を行いやすい方式です。また、事業者が単

独で行えるため、空き家管理料金を低廉に抑えることができ、空き家所有者が手軽に空き家管理を依頼することができる可能性があります。

個人事業者の空き家管理業務への参入が容易である反面、悪質な業者を生み出しやすいことが想定されますが、地域に根ざす不動産業者が空き家管理のノウハウを吸収して実施することにより、この方式の事業が普及することが期待されます。

②運用管理者受託方式

運用管理者が空き家管理事業者を兼ね、管理スタッフを雇用又は外注する組織で、小規模な不動産会社が、社員や地域の高齢者、または子育てが一段落した主婦等を管理スタッフとして活用します。

社員に地域を巡回等させるついでに、空き家管理作業に従事させたり、地域の高齢者や主婦等を活用したりすることによって、管理料金を低廉にすることが期待できます。また、小規模な事業であるため、運用管理者の目が届きやすく、無用なトラブルを避けられる可能性が高いと考えられます。

一方、管理スタッフ受託方式と同様に、事業者の姿勢や能力等によりスキルにばらつきが生じることで、空き家所有者の期待に添えないことも想定されます。

基本的には、不動産事業者が取り組みやすい組織形態であり、管理スタッフを社員や空き家管理対象地域に求めることにより料金の低廉化が図れ、地域コミュニティとの連携や地域の活性化に寄与すること等によって、本業への効果が期待できます。

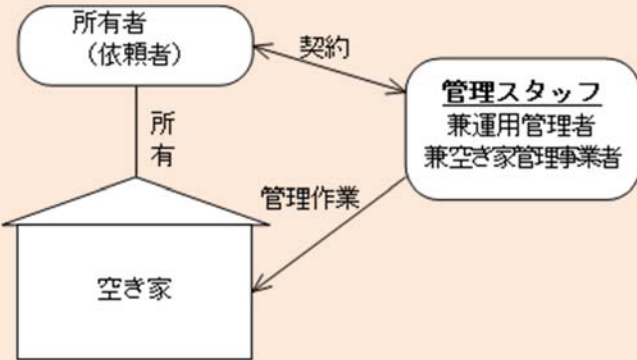
③包括受託方式

空き家管理事業者と運用管理者が別で、運用管理者が必要に応じて管理スタッフを雇用又は外注する組織形態です。

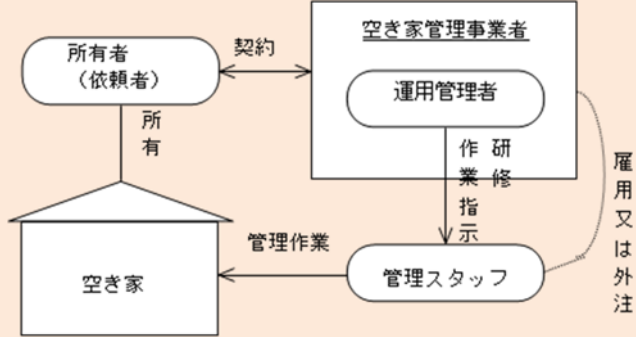
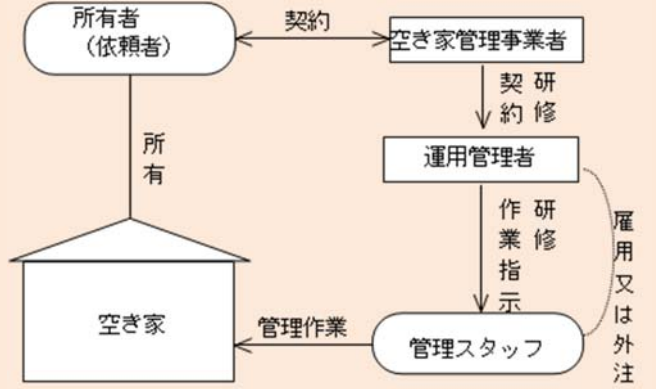
契約等の所有者との窓口はすべて空き家管理事業者が行うので、運用管理者は管理作業に専念できます。事業を広く（地域ブロック、県単位・市単位）展開する不動産関連会社、建設会社、賃貸管理業者等に加え、地域の不動産業者団体が行う可能性もあり、空き家所有者に対して事業への信頼性をアピールすることができます。ただし、組織が三段階（空き家管理事業者－運用管理者－管理スタッフ）となることからコスト高が想定されますので、ある程度の規模で空き家管理事業を行うか、公益的な事業として実施しない限り採算がとれないと思われます。

なお、地域の不動産業者団体が空き家管理事業者となる場合は、地域コミュニティ（自治会等）のみならず行政当局との連携効果も期待できます。

図表－14 空き家管理ビジネスの

組織の形態	管理スタッフ受託方式
組織の概要	空き家管理事業者が、運用管理者と管理スタッフを兼ねる組織
組織のイメージ	 <pre> graph TD Owner([所有者 (依頼者)]) VacantHome[空き家] Manager([管理スタッフ 兼運用管理者 兼空き家管理事業者]) Owner -- 所有 --> VacantHome Owner -- 契約 --> Manager Manager -- 管理作業 --> VacantHome </pre>
利 点	● 個人事業者が単独で取り組むことができる。 ● 空き家管理事業者が単独で行えるため、空き家管理料金を低廉に抑えることができる。 ● 低廉な料金体系であるがゆえに、空き家所有者が手軽に依頼することができる。 ● それまでボランティアで空き家管理に取り組んできた地域コミュニティや、これから取り組もうとする地域コミュニティにとって、低廉な料金で行えることは、空き家所有者を有利に勧誘することができ、その地域の空き家管理を推し進めることが容易となることが予想される。 ● 責任が明確になる。
欠 点	● 多くの事業者が参入しやすいことから、次のような問題が想定される。 a. 空き家管理事業者の姿勢や能力等により、スキルにばらつきが生じることで、空き家所有者の期待に添えない場合が想定される。 b. 空き家管理事業者のスキルによっては十分な説明・報告が行えない場合があり、事故（火災・盗難等）が起きた場合なども適切な対応ができず、空き家所有者との間で深刻なトラブルが発生する可能性がある。 c. 空き家所有者が、適切な空き家管理事業者を選ぶことが困難である。 ● 空き家管理事業者が単独であることから、次のような問題が想定される。 a. 慣れにより管理作業が改変される場合が想定され、事故につながる可能性がある。 b. 空き家管理事業者の事故等により、空き家管理が中断する可能性がある。
評 価	個人事業者の空き家管理業務への参入が容易である反面、悪質な業者を生み出しやすいことが想定される。また、消費者保護の観点から、空き家管理事業者の賠償責任保険制度の普及が望まれる。 なお、地域に根ざす不動産業者がノウハウを吸収することにより、この方式の事業が促進される可能性はある。

分類と評価

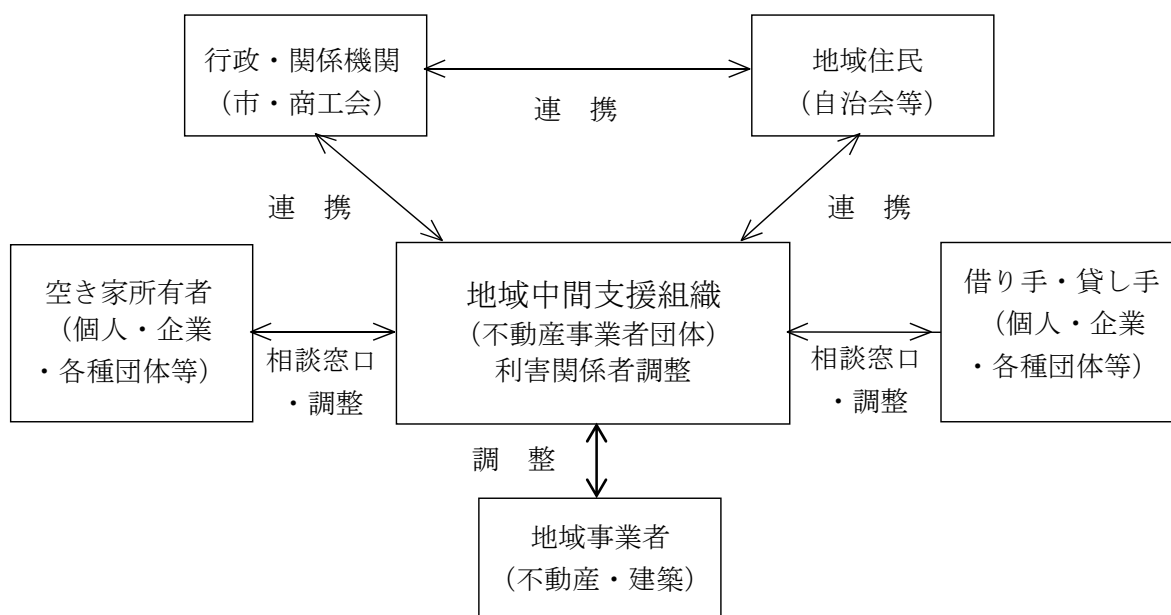
運用管理者受託方式	包括受託方式
運用管理者が空き家管理事業者を兼ね、管理スタッフを雇用又は外注する組織	空き家管理事業者と運用管理者が別事業者であり、運用管理者が必要に応じて管理スタッフを雇用又は外注する組織
	
● 小規模な不動産会社等が取り組み、社員や地域の高齢者、または子育てが一段落した主婦等を活用できる。 ● 社員に地域を巡回等させるついでに、空き家管理作業に従事させることができる。 ● 地域の高齢者や主婦等の活用により、料金を低廉化することが期待できる。 ● 管理スタッフを地域コミュニティが担うことが可能であり、景観保護や福祉等において不動産業者と地域コミュニティ（自治会等）の連携を図ることの可能性が高まる。 ● 小規模な事業であるため、運用管理者の目が届きやすく、無用なトラブルを避けられる可能性が高い。	● 契約等の所有者との窓口はすべて（トラブル発生時等を含め）空き家管理事業者が行うので、運用管理者は管理作業に専念できる。 ● 空き家管理事業者は、空き家が増加する傾向の高い地域に、運用管理者を求めることができるので、管理事業の効率化を図ることができる。 ● 空き家が増加するニュータウンや景観保護指定地域における地域事業として地域コミュニティ（自治会等）との連携（高齢者や主婦の利活用）を図ることができる。 ● 事業を広く（地域ブロック、県単位・市単位）展開する不動産関連会社、建設会社、賃貸管理者等に加え、地域の不動産業者団体が行うことが想定されるため、空き家所有者に対して事業の信頼性をアピールすることができる。 ● 地域コミュニティ（自治会等）が運用管理者、もしくは管理スタッフを担う場合でも、空き家所有者はその状況に影響を受けることがない。
● 管理スタッフ受託方式と同様に、空き家管理事業者の姿勢や能力等によりスキルにばらつきが生じることで、空き家所有者の期待に添えない場合が想定される。 ● 空き家管理事業者のスキルによっては十分な説明・報告が行えない場合があり、事故（火災・盗難等）が起きた場合に適切な対応ができず、空き家所有者との間で深刻なトラブルが発生する可能性がある。	● 組織が三段階（空き家管理事業者－運用管理者－管理スタッフ）となるため、かなりのコスト高となり、ある程度の規模で空き家管理事業を行うか、公益的な事業として実施しない限り採算がとれない。 ● 本業を有する等により空き家管理事業を軌道に乗せるだけの体力がある事業者に限られる。
不動産事業者が取り組みやすい形態であり、管理スタッフを社員や空き家管理対象地域に求めることにより料金の低廉化を図れ、地域コミュニティとの連携を図りやすく、地域の活性化に寄与することが可能である。ただし、空き家所有者×空き家管理事業者×地域コミュニティ間にトラブルが発生した場合に、解決を図ることが難しいことも想定される。	既に本業において信頼性の高い事業者が空き家管理事業に取り組むため、事業の信頼性が確保でき、地域コミュニティ（自治会等）のみならず行政当局とも連携して空き家管理事業を行うことができ、地域振興の一端を担うことができる。

近年、不動産事業者に対して、行政や地域コミュニティ（自治会等）等と連携し、エリアマネジメントによるまちづくりを推進するためのプラットフォームを形成していくことが求められるようになってきました。

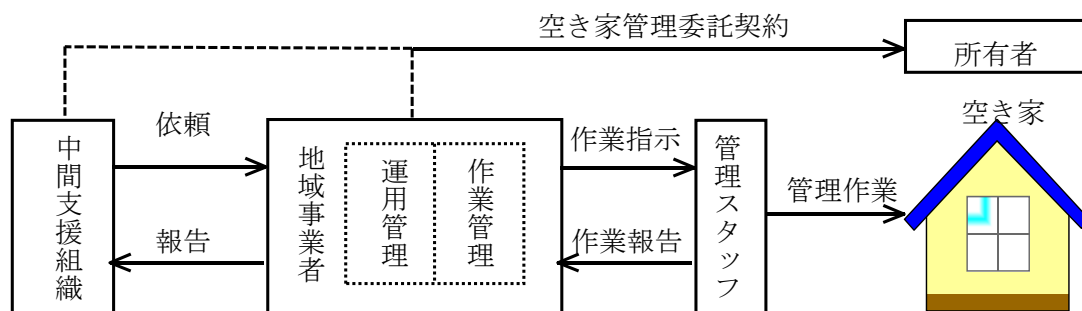
小規模事業者である不動産事業者が、独自の事業として空き家管理の担い手になり、地域貢献や事業環境整備に努めることは可能ですが、より広範に空き家対策を含むまちづくりを推進するため、当該地域の利害関係者（行政・関係機関、空き家所有者、地域住民－自治体、借り手・買い手、地元事業者）の意向を受けて、その調整等を行う地域連携中間支援組織（利害関係者の中間に位置することから定義）の設置が検討されるでしょう。

このとき、地域連携中間支援組織に不動産業者団体を想定したものは、図表-15 のイメージであり、地域連携中間支援組織が実施する空き家管理（地域連携型空き家管理）は、①～③のいずれかの方式で対処できます（図表-16）。

図表－15 地域連携型中間支援組織のイメージ図



図表－16 地域連携型空き家管理のイメージ図



4 空き家管理の内容と料金等の設定

（一社）大阪府不動産コンサルティング協会では国交省モデル事業「空き家管理のための地域ビジネスサポートシステム構築事業」で、大阪府池田市の伏尾台と、奈良県橿原市の八木地区の2か所で実際に空き家管理ビジネスを行いました。いずれも徒歩移動による空き家管理が可能なエリアです。

各々のエリア内には、100戸前後の戸建住宅の空き家があると推測されますので、空き家所有者からの依頼される管理戸数やその管理の内容に応じて、一つのエリアを複数に区分して管理スタッフを配置することも考えられます。

このモデル事業の結果から、提供する空き家管理の内容と料金の目安等を次のように設定しました。

図表－17 管理内容と料金の目安

プラン名	作業の概要（いずれも月1回の作業）	1回あたりの作業時間	料金（月額）の目安
Aプラン	建物の内外と建物の敷地、及びその周辺状況の管理で、建物や敷地の点検（写真撮影）に加え、窓を開けての通風、通水・封水、敷地内のゴミ拾いなどを行なう。	60分	5,000円
Bプラン	建物の外部と建物の敷地、及びその周辺状況の管理で、建物の外部や敷地の点検（写真撮影）、敷地内のゴミ拾いなどを行なう。	30分	3,000円
Cプラン	基本的に建物外部や敷地の目視点検（写真撮影）のみを行なう。	15分	2,000円

Aプランは、建物の内外と建物の敷地、及びその周辺状況を管理する作業で、1回あたりの所有時間は60分を想定しました。

Bプランは、建物の外部と建物の敷地、及びその周辺状況を管理する作業で、1回あたりの所要時間は30分間を想定しました。Bプランの作業では、建物内部に立ち入らないため、建物の鍵を預かることはありません。

Cプランは、基本的に「見るだけ（あるいは、写真を撮るだけ）」の管理で、建物内に立ち入ることはありません。

なお、料金の目安は、当該事業の目的である空き家管理コミュニティビジネスとしての採算性を考慮して設定しましたが、必ずしも採算が取れることを保証するものではありません。地域性や組織構成、採用する組織形態、担い手の人材、提供する管理サービスメニューなどの総合的な検討を通じて、空き家管理サービスの料金を設定して下さい。

第3章 空き家管理ビジネス運用管理指針

1 運用管理の作業

運用管理とは、空き家所有者（依頼者）から委託された空き家管理を、滞りなく行うために必要な全ての作業を指します。

管理を行うにあたっては、空き家管理業務を受託する事業者が、消費者保護やコンプライアンスの観点に基づき定める「業務規定」、「作業マニュアル」や事業に係る倫理・社会貢献を遵守するとともに、事業リスクを回避するために設定されたルールや運用方法に従うものとします。

運用管理業務の主な作業には、次のようなものがあります。

- 空き家管理作業の管理全般
 - 管理作業の策定と依頼者の注文の確定
 - 契約書の作成・締結
 - ドキュメント管理・契約等の期日管理
 - 作業スケジュールの管理
 - 備品の管理
 - 管理スタッフの管理
 - 管理作業報告書の管理
 - 異常時対応とその管理
 - 依頼者への報告管理
- コンプライアンス・マニュアルの遵守
- 経費の管理

2 運用管理者の役割

運用管理者は、事業者の下にあつて（小規模事業者の場合、事業者が運用管理者を兼ねることがあります。）、前述1の運用管理業務全般を行い、管理スタッフに作業指示をすることにより空き家管理を実施します（P36『第2章2.空き家管理ビジネスのプレイヤーと組織構成』参照）。

3 運用管理指針

運用管理者は事業者が定めた、業務規定、作業マニュアル、事業に係る倫理・社会貢献を遵守し、事業リスクを回避するために設定されたルールと運用方法に基づき運用管理を行います。

ここでは、当事者（プレーヤー）間における代表的な取引における消費者保護およびコンプライアンスの例を挙げ、業務規定および作業マニュアル等を策定する場合の指針とします。

（１）広告と勧誘

- ① 広告内容や勧誘（セールストーク）は、空き家所有者に誤解を与えるものであってはなりません。

＜例-1＞空き家管理が廉価で行なえると誤解を与え、空き家所有の要望はすべてオプション扱いとなり、結果的に高額な料金となること。

＜例-2＞空き家管理により、家屋の現状が維持されるかのように誤解を与えること。

- ② 広告内容や勧誘（セールストーク）では、事業者が行える管理可能な地域、基本契約で可能な作業項目、オプションで別料金となる作業項目等を、空き家所有者に明確に伝えることが必要です。
- ③ 広告内容や勧誘（セールストーク）においては、一般的にわかりやすい表現を心がけ、専門用語等を羅列して空き家所有者を惑わし、依頼を受ける行為は厳に慎むべきです。
- ④ 勧誘ルールや説明内容の策定や質疑についても注意を払う必要があります。
- ⑤ わざと事実と違う説明（嘘をつく）をしなければよいというものではなく、黙っていることにより相手に誤解を与えたり、わざとでなくても事実と違うことを説明したりしてはならないので注意が必要です。

（２）受付（勧誘あり）

- ① 最初に空き家所有者から電話等において照会を受ける受付担当者に対しては、細心の注意を払って指導を行う必要があります。
- ② 勧誘ルールや説明内容を制定する場合は、それに対する質疑については注意を払う必要があります。
- ③ わざと事実と違う説明（嘘をつく）をしなければよいというものではなく、黙っていること

により相手に誤解を与えたり、わざとでなくても事実と違うことを説明したりしてはならないので注意が必要です。

＜例-1＞空き家所有者からの照会に対して、何にでも対応できるかのような印象を与えてはなりません。特に、空き家物件を確認しなければ回答できないようなことまで対応できるとして、空き家所有者の関心を煽ってはなりません。

＜例-2＞空き家所有者からの照会に対しては、管理事業者が行える管理可能な地域、基本契約で可能な作業項目、オプションで別料金となる作業項目等を、空き家所有者に明確に伝えることが必要です。

＜例-3＞これらの説明においては、一般的にわかりやすい表現を心がけ、専門用語を羅列して空き家所有者を惑わし、依頼を受ける行為は厳に慎むべきです。

② 後日に空き家所有者との間で、「言った」「言わない」の紛争が生じるのを防ぐため、勧誘に際しての説明における空き家所有者の質問や回答は、記録しておくことが重要です。

また、後日に問題が生じると考えられる場合は、相手の同意を得た上で録音しておくなどの記録化も重要な対策となります。

（３）契約前準備

① 管理説明

空き家所有者から、空き家管理の依頼の意向を受けた場合は、契約前に依頼者（空き家所有者と同義。以下同じ。）に会い、電話照会等の内容を改めて確認し、依頼者に誤解のないようにします。依頼者が遠方に所在し、会うことが難しい場合は、書面等により確認します。

② 管理計画

i) 管理計画を策定するため、依頼者立ち会いの下、空き家物件の確認を行い、依頼者の要望が可能か、要望を行うにあたって問題がないかどうかを確認します。

できれば、その場で何ができて何ができないかについて、依頼者の理解を求めておきます。また、依頼者が立ち会いできない場合は、写真等を活用し書面にて確認します。

ii) 作業実施前確認書を作成し、依頼人の十分な理解を確認した上で、その内容について依頼者の承認を得ます。

iii) 依頼者の確認については、認め印もしくはサインをもらうようにしますが、だからといって説明責任を果たしたことはないことに注意する必要があります。

(4) 契約

- ① 契約書は一般的に理解しやすい表現により作成します。
契約書の表現上専門用語が避けられない場合は、その説明を契約書に表すか別途説明書を用意し、依頼者がよく理解できるように誠実に説明します。
特に、損害賠償が発生する範囲事項と免責事項については、依頼者がよく分かるように説明し、曖昧さを残さないようにします。
- ② 作業実施前確認書の内容を契約書に落とし込み、依頼者の確認を得ます。
- ③ 依頼者から基本契約以外の作業項目を要望された場合は、作業の内容と料金の説明を書面にて明確に行います。

(5) 運用管理

① 管理作業

- i) 運用管理においては、認定教育機関等を活用し、管理スタッフのスキルアップを図るとともに、家の内部に入る必要がある場合は、あらかじめ決められた手順に従うことを理解させます。
研修は年に2回程度行い、管理スタッフがコンプライアンス・マニュアルに従い管理作業を的確に遂行できるよう配慮します。
- ii) 空き家管理のスケジュール管理を適正に行い、管理作業の遂行状況の管理に努めます。管理スタッフの健康等に留意し、作業遂行に支障がある場合は、事前に対応するなどにより事故等を未然に防ぐようにします。
- iii) 通風等により空き家の内部に立ち入る必要がある場合は、当該空き家の鍵の管理を適切に行い、事故が起きないようにします。

② 異常時対応

- i) 空き家管理を遂行する上で異常が認められた場合は、あらかじめ定められた手順に基づき速やかに対処します。
- ii) 運用管理者は、年に4回程度は受託の空き家の状況確認を行うとともに、近隣住民の意見等を聴取する等、管理スタッフが適切に管理作業を行っているかどうかの確認を行います。

(6) 組織管理

- ① 空き家管理業務を行うにあたって、内部手順を明確にすることにより、連絡ミスや作業ミスを防ぐとともに、作業に誤りが発生した場合の取扱いをあらかじめ定めることにより、依頼者に被害や迷惑が及ばないように配慮します。
- ② 内部手順は適宜に見直し、常に最新の内容を反映できるようにします。
- ③ 社内研修を行うことにより最新の管理スキルを取得するとともに、組織内に内部研修の体制を構築し、常に空き家管理スキルの向上につとめるとともに、コンプライアンスの意識付けを行います。

第4章 空き家管理ビジネスサポートツール

1 「空き家管理ビジネスサポートツール」とは

（一社）大阪府不動産コンサルティング協会が平成26年度国土交通省「空き家管理基盤強化推進事業」の補助団体として実施した「空き家見守りのための地域ビジネスサポートシステム構築事業」では、地域の生活サイクルの中で、空き家管理業務に携わることができる住民の候補として、高齢者や主婦、学生等を管理スタッフに選び、これらの人々が管理スタッフとして空き家管理作業の手順等を理解できるようにするため、「空き家管理作業マニュアル」を作成しました。

また、空き家管理事業を行う者（個人または業者）等が、廉価なサービスであっても適正さを欠かないようにするため、「空き家管理作業マニュアル」に実務関連の資料を加えて、「空き家管理ビジネスサポートツール」を作成しました。

2 「空き家管理ビジネスサポートツール」の構成

空き家管理ビジネスサポートツールは、次の3部門の構成で成り立っています。

（1）空き家管理作業マニュアル（Aプラン、Bプラン、Cプラン）

（2）空き家管理作業用ドキュメント

①空き家管理作業前状況確認書

②空き家管理オーダーシート

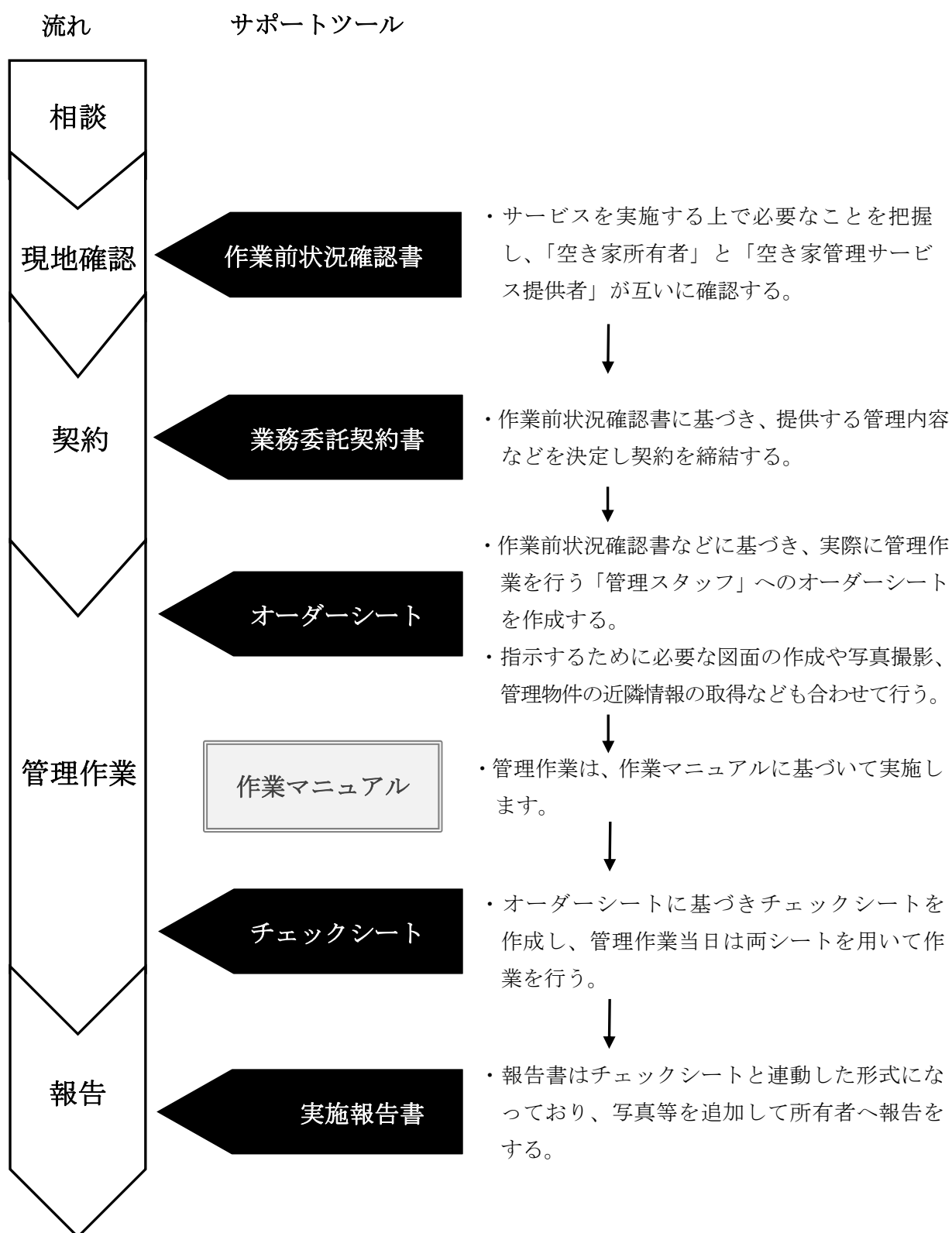
③空き家管理チェックシート（Aプラン、Bプラン、Cプラン）

④空き家管理実施報告書

（3）空き家管理業務委託契約書（案）

空き家管理の流れと「空き家管理ビジネスサポートツール」活用の場合の関係は、次ページ図表-18 のようになります。

図表－18 空き家管理の流れと「空き家管理ビジネスサポートツール」活用の場面



（１）空き家管理作業マニュアル（Ａプラン、Ｂプラン、Ｃプラン）

空き家管理の作業マニュアルです。作業内容に応じてＡプランとＢプラン、Ｃプランの３種類を設定しました（以下、Ｐ４１『第２章４空き家管理の内容と料金等の設定』のプラン設定と共通）。

Ａプランは、建物の内外と建物の敷地、及びその周辺状況を管理するための作業マニュアルです。１回あたりの所有時間は６０分を想定しています。

Ｂプランは、建物の外部と建物の敷地、及びその周辺状況を管理するための作業マニュアルです。１回あたりの所要時間は３０分間を想定しています。Ｂプランの作業では、建物内部に立ち入りませんので、建物の鍵を預かることはありません。

最後のＣプランは、基本的には「見るだけ（あるいは、写真を撮るだけ）」の管理で、建物内に立ち入ることはありません。

図表－１９ プラン別空き家管理作業の概要

プラン名	作 業 の 概 要
Ａプラン	建物の内外と建物の敷地、及びその周辺状況の管理で、建物や敷地の点検（写真撮影）に加え、窓を開けての通風、通水・封水、敷地内のゴミ拾いなどを行なう。
Ｂプラン	建物の外部と建物の敷地、及びその周辺状況の管理で、建物の外部や敷地の点検（写真撮影）、敷地内のゴミ拾いなどを行なう。
Ｃプラン	基本的に建物外部や敷地の目視点検（写真撮影）のみを行なう。

このマニュアルは、管理スタッフの個々のスキルによって作業内容にばらつきが出ないように、一定の水準を保つことを目的として作成しています。ここでは、専門家ではない地域の高齢者や主婦等が管理スタッフになることを想定しているため、持ち物や作業手順を写真付きでわかりやすく説明しています。

また、作業日が晴天の日ばかりとは限らないため、雨天を想定した点検項目を加えることで、より空き家所有者の立場に立った空き家管理サービスの提供を可能にするとともに、管理スタッフが雨天時でも効率的に管理作業が行えるようにしています。

空き家管理では写真の役割を重要視していることから、撮影者によってばらつきが出ないように撮影箇所や撮影方法などを具体的にマニュアルに記載しています。マニュアルに記載することにより、管理の効率や正確さが向上するだけでなく、報告書の作成を容易にすることができ、報告内容の標準化を可能にしました。

（２）空き家管理作業用ドキュメント

空き家管理事業者（又は運用管理者）と管理スタッフ間の連携や空き家管理作業、依頼者への報告等に用いる書類の見本を作成しています。各々の書類につながりを持たせることにより、担当者間の作業の連携を意識できるようにしました。

① 空き家管理作業前状況確認書

空き家管理の依頼者と空き家管理事業者（又は運用管理者）が、空き家管理を実施する前に、空き家の状態や状況を確認するシートです。敷地全体・建物外観、建物内部と設備の状態・状況などから、管理を実施する上で把握しておく必要があるものを互いに確認し記録します。後日の確認のためにも、写真撮影をしておきます。

空き家管理の基本となりますので、お互いが納得いくまで確認することが重要となります。管理作業が困難な箇所や管理作業対象外の物がある場合は、後述のオーダーシートに反映させる必要があるため、特に注意して行います。

② 空き家管理作業オーダーシート

空き家管理作業オーダーシートは、空き家管理事業者（又は運用管理者）から管理スタッフへの重要な指示として、チェックシートに反映され、管理作業時に合わせて携行し、利用するものです。

作業前状況確認書をもとに、所有者の意図、空き家管理事業者（又は運用管理者）からのメッセージを管理スタッフに正確に伝えるため、図や写真を多用しながらわかりやすく作成します。また、管理作業開始後も、管理スタッフからの情報等により、常に更新していきます。

③ 空き家管理作業チェックシート（Ａプラン、Ｂプラン、Ｃプラン）

Ａ～Ｃのプランごとに「空き家管理作業チェックシート」を作成しました。

空き家管理事業者（又は運用管理者）が、空き家管理に必要な管理作業のチェックボックス（□印）を記入します。管理スタッフは、チェックボックスのある部分の点検や確認作業を行います。また、作業漏れを防ぐため、管理スタッフがチェックボックスに実施済みの☑印を入れるようにしました。

空き家管理事業者（又は運用管理者）がチェックボックス（□印）の記入を忘れたり、余計な箇所にチェックボックスを入れたりすると、管理スタッフの作業漏れや作業時の混乱の元になります

ので注意が必要です。

空き家管理では、通常とは違う「変化」を見つけたら必ず報告事項に記入するか、その「変化」がマニュアルの「緊急」にあたる場合は、速やかに空き家管理事業者（又は運用管理者）に通報して、指示を仰ぎます。

④ 空き家管理業務実施報告書

報告書の表紙、A～Cプランごとの報告書と写真貼付欄を設けています。プラン別報告書は、チェックシートの内容を転記できるように作成してあります。

チェックシートでは伝えきれない部分も写真やコメントで補えるようになっています。所有者にとっては、この報告書が空き家に関わる情報のすべてでありますので、できる限りわかりやすく伝えることが重要です。

なお、報告の方法としては、昨今のインターネットの普及に合わせ、メールによる報告書データ送信やクラウド上への報告書データのアップロード（保護）が効果的です。しかし、写真のデータ容量が大きすぎる場合や、空き家管理事業者の作業環境によってはインターネットの利用が困難な場合が想定されるため、運用管理者等や依頼者の状況に応じた対応を考えていく必要があります。

（３）空き家管理業務委託契約書（案）

依頼者の意向と作業前状況確認書に基づき、提供する管理の内容などを決定し契約を締結します。契約するにあたっては、契約書等の書面を交わすことが望ましく、消費者保護の目的だけでなく、事業のリスクを回避する目的からも必要です。ただし、依頼者と受託者の二者間で合意があったとしても、消費者契約法による受託者の損害賠償責任や、第三者への受託者の損害賠償責任を免れることができない可能性もあります。

また、依頼者と所有者が異なる場合、依頼者が契約の当事者になれないこともありますので注意します。

空き家管理マニュアル

平成 28 年 3 月発行

作成/一般社団法人大阪府不動産コンサルティング協会

〒530-0005 大阪市北区中之島 3-1-8 リバーサイドビル 3F

電話：06（6441）0881

編集・発行/公益社団法人全国宅地建物取引業協会連合会

公益社団法人全国宅地建物取引業保証協会

〒101-0032 東京都千代田区岩本町 2-6-3

電話：03（5821）8111