

一般社団法人日本空き家管理協会 倫理綱領・行動基準

作成日：2014年10月18日

改訂日：2014年11月6日 (ver. 0.1)

改訂日：2015年5月14日 (ver. 0.2)

当協会の倫理綱領・行動基準は、法律規定より以下の責務を規定する場合があります。倫理綱領規定と法規が矛盾する場合は法規を優先とします。

■序文

一般社団法人空き家管理協会の「倫理綱領・行動規準」は以下の内容を目的として定められています。(以下、一般社団法人空き家管理協会を「当協会」と称し、加盟事業者を「会員」と称します。)

- 1) 当協会は、誰もが安心安全に暮らせる「まちづくり」に寄与することを目的に、放置空き家ゼロの実現を目指す意図の十分な理解の促進
- 2) 会員の健全な発展と保護
- 3) 空き家管理事業を行う際の会員の心構え（倫理綱領）と、会員が遵守すべき責任と義務（行動規準）の伝達
- 4) 違反によって当協会あるいは会員との信頼関係を損なった場合の処分・罰則の明示

倫理綱領

■第一条

会員は、自分の行動が、自分自身の事業のみならず他の会員の事業、ひいては空き家管理事業全体のイメージ形成にとって大きな影響を持つものであることを認識し、法令を遵守し、健全な事業を行い、高い倫理観と誠実で品位ある人格と良識ある社会人として、常に責任ある行動をとらなければなりません。

■第二条

クライアントの利益を保護し、促進する様にしなければならない。この義務は優先的なものであるが、そのために不当に近隣住人の権利を奪うものではなく、クライアントと近隣住人、地域社会の公共性にとって最善の利益保護となるようにしなければなりません。

■第三条

会員は、法令を厳守し、健全な事業を遂行し、違法な事業や行為、公序良俗に反する行為、反社会的勢力でないこと及

びその関係者と一切係わらない様にしなければなりません。

■ 第四条

当協会の当倫理綱領・行動基準は、法律規定より以上の責務を規定するものであり、倫理綱領や行動基準と法規が矛盾する場合は法規定を優先します。

■ 第五条

会員は、物件や取引に関する事実について、誇張、不正確な説明、隠蔽、事実の不告知を行ってはなりません。

行動基準

本行動基準は、一般社団法人日本空き家管理協会会員の行動基準です。会員は、健全な空き家管理事業の維持・発展の為にこの行動基準を誠実に遵守しなければなりません。また、高い倫理観を持って、以下の協会の行動基準以上に配慮した行動を求められます。

■ 第一条

会員資格の取得（※1：別紙会員規約に準じる）。

- 1) 資格取得申請、審査（※1）
- 2) 入会金、年会費（※1）
- 3) 更新について（※1）
- 4) 資格の失効、解約、退会（※1）

健全な事業運営に影響する裁判所からの差押え、業務停止等の行政処分、倒産の場合に失効となります。個人事業者は、代表者の死亡及び破産時にも失効となります。また、更新期限内に更新手続きと更新料の入金がない場合は、資格の失効となります。申込後、1か月以内に入金がない場合は、再度申し込み後、審査となります。

■ 第二条

契約に関する事項

正会員及び準会員は、役務の提供契約、業務委託契約等、その他重要事項説明書や事前確認書などあらゆる空き家管理事業に関連する全ての合意事項について、クライアントにとって具体的な条項、条件、責任、約束などについて、明瞭に記載した書面にしなければなりません。また、この合意書群を当事者各位に一通ずつ保管するものとします。

- 1) 契約に当たり、可能な限り現地でクライアントと面談し、物件の事前確認に立ち合って貰うようにします。必ず写真や動画で契約時の状態を記録しておき、クライアントにもその写しを保管して頂く事とします。
- 2) 空き家管理事業の契約前に、協会が推奨する様な「重要事項確認書類」を、当該物件の状況に応じてクライアントの要望を十分に良く聞き、個別に当書類を作成し、場合によっては写真も付けて、お互いに一通ずつ保管するものとします。
- 3) 空き家管理事業の契約時には、前項の「重要事項確認書類」と当協会の推奨と同等以上の契約書を作成し、お互いで一通ずつ保管するものとします。
- 4) 解約やクーリングオフ（※2）には、速やかに応じる様に重要事項の説明をしなければなりません。（※2：契約者が契約の申込みまたは締結後、申込書面または契約書を受領した日を含めて、8 日間はクライアントに一切の不利益を被ることなく無条件で申込みの撤回または契約の解除ができる制度）
- 5) クライアントから鍵を預かる場合は、クライアントから鍵の保管場所の開示を求められた場合は、速やかに開示しなければなりません。
- 6) 会員は、クライアントから管理業務の状況等の説明を求められた場合は、速やかに誠実に説明する責任があります。
- 7) 会員は契約時に知り得たクライアントのいかなる情報も第三者に漏洩させてはなりません。守秘義務として扱わなければなりません。

■第三条

法令順守に関する事項（以下の禁止行為と重複）

1) 法令等の遵守

会員は、空き家管理業を行うにあたり、関連法令を遵守しなければなりません。

2) 違法な事業運営・活動の禁止

空き家管理業と無関係なものであっても、会員が違法な事業や活動を運営したり、従事、参加したりすることは、禁止行為となります

■第四条

個人情報保護に関する事項

空き家管理事業あるいは付帯事業によって知り得た個人情報（協会から提供を受けた個人情報を含み、以下「個人情報」という）の取り扱いについては、以下の事項を遵守しなければなりません。この規定は会員資格の解約または失効後も効力を有するものとします。

- 1) 個人情報を取得する際には、空き家管理事業に利用するという利用目的を十分に説明するとともに、適法かつ公正な手段によって取得する必要があります。
- 2) 個人情報を空き家管理事業、及び事前に許可を得た目的以外の目的で利用することはできません。
- 3) 個人情報の紛失、漏洩、不正アクセス等を防止し、個人情報を安全に管理するために必要な措置を講じなければなりません。また、協会が個人情報の管理状況について調査をする場合には、この調査に協力しなければなりません。
- 4) 個人情報を、本人の同意なく第三者に開示・提供してはいけません。また、個人情報を第三者と共有することも、本人の同意を得ていなければ行ってはいけません
- 5) 個人情報の紛失、漏えい、不正アクセス等の事故が生じた場合には、直ちにクライアントと協会に対して報告しなければなりません。

■第五条

消費者保護に関する事項

- 1) 空き家管理事業はその性質から、比較的長期に渡り物件を管理する事になる為、会員は、適正な会計と納税をし、健全な財務体質を維持しなければなりません。
- 2) 万一、財務体質の悪化や経営不振や人手不足で債務を履行できないような場合は速やかに、クライアント並びに協会に報告をしなければなりません。
- 3) 第三者に業務の権利を移行または譲渡する場合も同じく、速やかにクライアントに事実を報告し、クライアントが損害を被る事がない様にしなければなりません。
- 4) 会員は、空き家管理事業を除くサービス及び商品（例：住宅保険、瑕疵保証商品、ローン商品、権原保険等）をクライアントに勧める場合、それによる金銭的な恩典や費用を受け取る際は、当該事実をそのクライアントに開示しなければならない。ただし、会員あるいは空き家管理事業関連企業から受け取る紹介料はこの規定には該当しません。
- 5) 空き家管理事業を行う会員は、クライアントに自ら従事する空き家関連事業（不動産仲介、売買、不動産賃貸管理、不動産鑑定、測量、コンサルティング、解体、建築、増改築、便利屋業、清掃業、その他土業）を勧める場合は、当協会とは別である事を十分に説明し、了承を得なければなりません。
- 6) 会員は、取り扱うサービスの種類が専門分野でないサービス、あるいはそのサービスに関して自分が十分な専門知識を持っていない場合は、十分な専門知識を持っている人の手助けなく、サービスの役務提供をしてはいけません。
- 7) 会員は、健全な事業運営に影響する裁判所からの差押え、業務停止等の行政処分、倒産、死亡、破産の場合、速やかにクライアント及び当協会に報告しなければなりません。

■第六条

禁止行為に関する事項

- 1) 管理物件への立ち入りは、事前にクライアントに通知、了承を得ている作業員のみでの立ち入りとする事とします。一度に複数名で物件調査等に行く場合は、近隣に十分配慮し、友人や家族など部外者を連れての侵入は絶対にしてはいけません。
- 2) トイレ、台所、洗面所、風呂場の水道は、許可を得ている事項（通水や水やりなど）のみ使用可能となります。その他の目的（排尿・排便など）で使用してはなりません。
- 3) 電気の使用についても前項と同様とし、許可を得ている業務上の範囲内でのみ使用可能とします。作業員の携帯電話やスマートフォンの充電やテレビや電子レンジ、エアコンなど家電製品の使用は、当然ながら厳禁とします。
- 4) 物件の屋内外、外観を含め、クライアントの許可なく物件や動産物を撮影してはいけません。インターネット上の公開も厳禁とします。
- 5) 物件敷地内は屋外屋内とも、喫煙や飲食は厳禁とします。但し、除草作業や不要品撤去作業など、30分以上の作業の場合、水分（お茶、水）の補給は可能とします。
- 6) 作業予定日及び事前に許可を得ている日時以外の物件への立ち入りは厳禁とします。許可なく、また正当な理由なく不当に長い時間滞在する事も同様に厳禁とします。
- 7) 作業車両は、空き家管理事業に相応しい車両にて従事する事とします。駐車禁止区域や近隣の迷惑となる場所への駐車は、厳禁とします。また作業時には、作業中の札に社名、連絡先を明記し、外部から確認できる箇所に掲げ、近隣への配慮を必ずする事とします。
- 8) 作業着は、近隣への配慮、クライアントの名誉や信用にも大きく影響するので、空き家管理事業者として相応しい服装で業務に従事しなければなりません。IDカードを携行し、近隣への挨拶を怠らないようにする事とします。
- 9) 物件の玄関や窓の施錠漏れがない様に十分に確認して、最善の注意を払う事とします。預かっている鍵の保管は、事務所の施錠できる棚や金庫など、担当責任者を任命して保管に当たり、最善の注意を払う事とします。クライアントが要望すれば鍵の保管方法を開示する事とします。
- 10) 会員は、空き家管理事業を行うにあたり、関連法令を遵守しなければなりません。また、会員や当協会の評判、イメージを傷つけるような行為を行ってはなりません。会員は、他の会員を尊重し、真摯な態度で対応しなければなりません。
- 11) 空き家管理事業との因果関係の有無に係わらず、会員が違法な事業や活動を運営したり、従事、参加したりすることは、禁止行為となります。
- 12) 当協会に無許可で、協会が主催すると誤解を招く一切の行為を禁止とします。当協会の名称を使うイベントの開催、書類、教材、音源、動画の作成、インターネット上でのアカウント作成をしてはいけません。
- 13) 当協会に関係のない、政治、宗教、思想団体、インターネット・ビジネス等のために、当協会の会員の勧誘は禁止行為とします。
- 14) 如何なる媒体（インターネットを含む）での当協会及び会員を誹謗中傷・侮辱することを禁じるものとします。

■第七条

制裁措置に関する事項

会員が当協会の本事項に違反した場合、協会は、諸般の事情を考慮した上で、違反した会員に以下のいずれか 1 つ、もしくは複数の処分を科すことができます。協会が決定した措置は、違反した会員へ文書で通知します。通知文書には、違反内容と該当の規則、決定した措置内容と措置開始日、措置に期限がある場合には措置終了日が記載されます

- 1) 注意・警告処分
- 2) 再教育指導処分
- 3) 会員資格の停止
- 4) 会員資格の解約

以上