

空き家管理サービスの契約に関するガイドライン

編：住宅流通促進協議会 空き家対策部会

(はじめに)

空き家の放置は建物の飛散倒壊の恐れや周辺住民への迷惑等を引き起こし、社会的問題となっている。しかし、空き家所有者が自らその管理を行うことが困難な場合も多く、所有者に代わり空き家の管理を行う事業者の育成は社会的要請である。

一方で、空き家管理は所有者不在の状況において実施される業務であるため、依頼者と事業者での紛争が発生するおそれがあり、空き家管理サービスが行われるにあたり、依頼者と事業者双方が契約内容を十分に理解することが必要である。

この度、当協議会の空き家対策部会では、空き家管理サービスの特性に合わせ、その契約について規制及び遵守される事項がより明確になるよう配慮した当協議会の基準として「空き家管理サービスの契約に関するガイドライン」を作成した。

(目的)

本ガイドラインは、空き家管理事業者と依頼者間の空き家管理サービスに関する契約に関して起こるトラブルを防止するとともに、依頼者の利益に配慮した契約書の作成の手助けをすることで、空き家管理業に対する信頼を確保することで空き家管理業界の健全な発展に資することを目的とする。

(適用)

本ガイドラインは、空き家管理事業者が依頼者を対象とした空き家管理サービスの契約について適用する。

本ガイドラインは、各空き家管理事業者が有する法令上の権利を何ら制約するものではなく、かつ各空き家管理事業者が行う取引その他行為を不当に制限するものではないとする。

(用語に関する注意事項)

空き家管理事業者は、契約書及び重要事項説明書その他書面において使用する用語については、以下の事項に留意するものとする。

- 1 標準的な技術用語を用い、わかりにくい専門用語については説明や注釈を付すこと。

- 2 略語は社会一般において用いられ、内容に誤解が生じるおそれのない場合を除き、略さない元の用語や表記を用いること。

(契約前に確認すべき事項)

1. 依頼者の要望の確認

依頼者により空き家管理を依頼する目的が異なる。そのため、依頼者の意思・意図の確認を充分に行う必要がある。

2. 重要事項の確認

依頼者と事業者が適切な契約を締結するため、依頼者への重要事項の確認が必要である。ただし、契約者が遠隔地居住等の理由により対面での重要事項の確認が困難な場合、事業者は依頼者に対して書面の交付等により重要事項を明示し、依頼者の内容に対する確認を得ることとする。

また、依頼者と事業者において確認した重要事項は電磁的方法を含む書面等により、依頼者と事業者の双方が契約期間中、保管するものとする。

なお、重要事項の内容については「空き家管理サービス業務マニュアル」にて定める。

3. 事業者の立替金について

契約期間中、家屋の破損等により修繕や補修等の必要が発生した場合は、事業者による立て替えが適当である。

そのため、契約書には「立替金の支払い」の項目を立て、立替金の種類(用途)とその精算手続きを記載することが望ましい。

(契約時の書面交付)

空き家管理事業者は、空き家管理サービスに関する契約を締結したときは、顧客に対し遅滞なく契約内容を明らかにした書面(契約書)を交付しなければならない。

契約書の記載事項は、依頼者にとって明確かつ平易な表現でなければならない。

上記に定める依頼者に対する書面(契約書)の交付については、その全部または一部を依頼者の同意のもと、電磁的方法でこれを行うことができる。

なお、緊急的または派生的に生じたものはその限りではない。

(契約書に記載すべき事項)

1. 物件の表示
サービス提供対象となる物件の所在地及び名称。
2. 物件所有者と依頼者との関係確認
物件所有者と依頼者、その関係について記載する必要がある。
3. 提供するサービスの内容
4. 料金、支払方法
基本料金や付帯サービスの料金金額、またその支払方法を記載する必要がある。
5. 契約期間
契約期間を明示する必要がある。
6. 契約の解除について
契約者または事業者が何らかの理由により契約を解除する場合、その手続きなどについて記載をする必要がある。また、依頼者に利用料金の前払いを求める場合、依頼者に対して契約未履行の期間に応じた料金の返還手続きについても記載する必要がある。
7. 権利変動に伴う処置及び通知について
契約者の理由により、管理物件の権利関係について変動が生じた場合、その旨を事業者連絡する必要がある。
8. 苦情に対する対応
事業者は依頼者からの苦情や業務に関する情報の提供の依頼があった場合の対応方法について記載する必要がある。
9. 契約の解除・無効条項
依頼者または事業者の意思により一方的に契約を終了または無効とする場合を定める必要がある。(例：申込時情報の虚偽、債務不履行)
10. 個人情報の取り扱い
契約により取得した個人情報の取扱いについて記載する必要がある。
11. 管轄裁判所
契約に関する訴訟を取扱う裁判所を記載する必要がある。
12. その他
契約書に定めない事項や運用解釈に疑義が生じた場合の解決方法を記載する必要がある。

(不当事項)

空き家管理事業者は、依頼者にとって不当に不利益な条項を契約条項としてはならない。不当条項か否かの判断基準は次の各号に掲げるとおりとする。

1. 契約期間

契約期間は依頼者と事業者の間に合意があれば長期に渡ることも可能であるが、その場合は1年ごとの更新とし、長期間に渡るサービス料金の前受けを行わないようにすること。またサービスの短期間利用についても柔軟な対応を行うこと。

2. 顧客都合による中途解約

顧客による中途解約を禁止しないこと。

3. 管理物件の専属専任媒介契約の強要禁止

空き家管理と仲介業は異なる業務であり、空き家管理の受託条件として専属専任媒介契約の締結を強要してはならない。ただし、依頼者が自らの発意で空き家管理事業者に仲介業務を依頼する場合は、その限りではない。

4. 管轄裁判所

特別な事情がない限り契約に関する訴訟は、管理物件の所在地を管轄する裁判所とすること。

(改定)

本協議会は、一般消費者が安心して空き家管理サービスを利用できるよう、空き家管理サービスの現状を踏まえ、適宜本ガイドラインの見直しを行うものとする。