

空き家管理サービスマニュアル

編：住宅流通促進協議会 空き家対策部会

はじめに

空き家が引き起こす問題が社会的な問題となっている昨今、所有者に代わり空き家を適正に管理する事業者が求められています。

空き家管理事業者が社会的に認知され、また評価されるためには、提供するサービスの品質が一定水準にあることが必要でしょう。

住宅流通促進協議会では、空き家管理事業者の品質を向上させるものとして「空き家管理サービスマニュアル」を作成しました。

心構え

空き家管理事業は、依頼者の大切な財産である土地や建物をお預かりする仕事です。利用者の目の届かないところでサービスを提供するため、高い倫理観を持ち業務を行うことが求められます。

求められる倫理の保持を図るため、下記の事項を遵守し行動しなくてはなりません。

- 社会的使命
空き家管理業に携わる者は、地域社会に存在する空き家の管理を通し安心で安全なまちづくりに貢献します。
- 依頼者利益の重視
空き家管理業に携わる者は、利用者の利益を最大限に考慮して行動しなくてはなりません。
- 法令遵守
空き家管理業に携わる者は、適用されるすべての法令や緒規則の趣旨を正しく理解し、遵守しなくてはなりません。
- 不正な利益追求の禁止
空き家管理業に携わる者は、その立場を利用して不正に個人的利益を得てはなりません。
- 守秘義務
空き家管理業に携わる者は、職務上知り得た情報を契約上の業務以外で使用してはなりません。

犯罪となる行為

下記の行為は犯罪となりますので、当然ながら行ってはなりません。

- 物品の窃盗
管理物件内にある物品は依頼者や物件所有者の所有物です。どのようなものであっても持ち出してはなりません。(例：庭木に成った果実をとる)
- 無断使用
清掃用具を無断での使用や、業務外で駐車場の利用、ソファで休憩するなど、物件内にある物品や場所を無断で使用してはなりません。
- 電気や水道の業務外利用
管理物件のトイレの利用や携帯電話（スマートフォン）を充電する行為は、電気や水道の窃盗になります。業務外の利用となりますので行ってはなりません。
- 不動産の無断賃貸
管理物件を無断で第三者に貸し出ししてはいけません。
- 詐欺行為
管理を行っていないのに管理を行っているよう報告したり、作業中に故意過失に係わらず発生させた損害に対し修繕費を要求したりすることは詐欺行為となります。

上記については、依頼者の同意があればその限りではありません。

サービスの申し込み～契約まで

サービスの申し込みから契約までに行うべき事項について記載しています。この工程で依頼者との意思疎通や確認がとれていないとトラブルに至る可能性もありますので、十分に注意を払いましょう。

ヒアリング

サービス利用のご相談や申し込みがあった場合、電話やメール・対面などによるヒアリングを行いご要望や現状を伺います。

- 物件の状況
物件の所在地や空き家となってからの期間や今後の予定を伺います。
- 所有者の確認
依頼者が物件の所有者が同一であるかの確認を行います。異なる場合は、申込者と所有者の関係や所有者の承諾を得ていることを確認します。所有者との関係は血縁者や成年後見人などの法的手続きをとった方からの依頼を基本とします。
所有者の確認方法：土地建物の登記内容の確認←法務局などで確認
申込者と所有者の関係確認：戸籍謄本などで確認
- トラブルや事件事故の確認
近隣住民の方とのトラブルや、親族間でのトラブルが発生していないかを確認します。
またあわせて、現在過去含め事件や事故に関係していないかの確認を行います。
- 保険加入の確認
物件が保険へ加入されているか確認をします。加入が不明な場合は、申込者ご自身に確認をしていただくようにします。
- カギの確認
物件のカギの種類（玄関、裏口など）とその数が何本ずつ存在するのかを確認します。（例：玄関のカギ3本、裏口のカギ2本）
また、それらを所有されている方を確認します。
- 敷地・建物内に入る可能性のある人物とその頻度
空き家となっても、利用者や親戚の方が敷地や建物内に入る場合がありますので、その可能性を確認します。
- 相続人の有無
物件の相続人の有無と人数や、物件の相続、今後の扱いについてどのような話になっているのかを確認します。
- 管理契約終了後の物件の方向性
今後空き家をどのようにするか（保存、解体、売却など）により管理も変わってきますので、予定も含めしっかりと確認を行います。

物件の現地確認

サービス契約を行う前に、必ず事前に対象物件の現場確認を行います。依頼者と一緒に確認を行うことが基本となります。また、記録として写真に残す事を推奨します。

① 屋外の確認

建物の状態を屋外から確認します。

チェック事項

- ・屋根瓦の状態
- ・雨どいの状態
- ・アンテナや電線の状態

敷地や庭の状態を確認します。

チェック事項

- ・塀やフェンス、門扉の状態
- ・庭木のなどの有無やその状態

この時に状態を依頼者とともに確認し、認識を同じにします。

異常が認められた場合、契約締結前に修理をしてもらう場合があります。

② 屋内の確認

屋内業務遂行にあたり屋内に立ち入る必要がある場合のみ行います。

チェック事項

- ・雨漏りの有無
- ・天井、柱などの確認
- ・床板、畳などの確認
- ・立ち入り禁止箇所の確認
- ・おおまかな物品の確認

この時に状態を依頼者とともに確認し、認識を同じにします。

異常が認められた場合、契約締結前に修理をしてもらう場合があります。

③ 料金の確認

上記の確認を終え、料金がどの程度になるかお伝えします。(後日見積書送付対応でも可)

重要事項確認書

ヒアリング、現地の確認を終え、サービスのご利用が決まると、重要事項を説明しなくてはなりません。

重要事項の説明は、必ず契約を交わす前に行います。説明は文書（以下、重要事項説明書）を用意した上で行き、説明を終えたら利用者にその確認を頂きます。重要事項説明書は2部作成し、依頼者、事業者それぞれが保管します。

重要事項として説明及び確認すべき事項は以下となります。

- 物件の表示
管理サービス対象となる物件の所在地および名称。
- 業務内容
管理サービスで提供する業務内容。オプションサービスがある場合は、それも含む。
- 契約期間
- 利用料金
- 料金の支払方法
支払方法に手数料が発生する場合は、その負担についても記載する。（例：銀行振込手数料）
- 委託前の注意事項
サービス開始前に依頼者側で行っておくべきこと。（例：郵便の転送届け）
- 事業者の免責事項
契約期間中、万が一利用者への損害が発生した場合の免責について。（例：天変地異、盗難）
- 保険加入の確認
物件への保険加入の確認を行う。
- 契約の更新
契約の更新方法について記載する。
- 解約について
契約期間中に解約をする場合の手続き方法。
- 違約金
契約期間中の解約などで違約金を請求する場合は、その金額について記載する。
- 契約終了時の精算について
契約が終了した際の料金の精算方法について。
- 契約内容に虚偽があった場合の対応について
- 権利変動に伴う処置及び通知について
管理物件の権利関係が変動した場合、利用者が事業者に連絡をすること。
- 消費税について
消費税が変動した場合について記載する。
- 反社会的勢力でないことの確認
依頼者が反社会的勢力でないことを確認する。

契約

重要事項の説明を終え、利用者に確認のサインを頂いたら契約を交わします。契約書は当協議会作成「空き家管理サービスの契約に関するガイドライン」に沿って作成します。

事前に重要事項を説明していますが、改めて説明をし、ご納得頂いてから署名と捺印を頂いてください。

カギの保管

契約を交わしたら、カギをお預かりします。

お預かりしたカギは、契約上の業務で使用する以外には一切使用してはいけません。

容易に持ち出しができないように保管する必要があります。

管理者を定め、管理者のみがアクセス可能なキーボックスやキールームで管理を行います。また依頼者には鍵の預かり証をお渡しすることが望ましいでしょう。

巡回作業～報告書作成まで

管理物件に巡回し行う作業について記載しています。依頼者の大切な財産をお預かりし、またそこに立ち入る作業になります。しっかりとした心構えで作業に取り組みましょう。

道具

基本として空き家管理に使用する道具は全て持参し、管理宅にある清掃用具等は使用しません。(依頼者同意の場合は除く)

- 屋外用清掃用具
ホウキ・ちり取り・剪定用具・ゴミ袋等
- 屋内用清掃用具
ホウキ・ちり取り・バケツ・雑巾・洗剤・ゴミ袋等
※ホウキ・ちり取りなどの清掃用具は、屋外用と分ける。
- 作業服・ID等
作業服の着用やID等の身分を証明するものを身に付けるようにしましょう。
- 軍手、帽子
屋外作業時に使用します。
- 必要に応じて持参する物
掃除機(依頼者から電力使用の許可を受けている場合)
草刈り機
- デジタルカメラ
報告書に添付する写真を撮影します。スマートフォン等で代用してもよいでしょう。
- 室内用履物
室内に立ち入る場合。ケガの防止や室内に汚れを持ち込まないことを目的とします。
- チェックシート
作業確認用チェックシート

屋外確認

- 建物の破損
建物外部より、状況を確認します。前回と比べて変化がないか注意します。
 - ・屋根瓦に変化はないか
 - ・雨樋が破損していないか
 - ・外壁に変化はないか
 - ・アンテナに異常はないか 等建物の外部を一周し、全ての角度から確認します。
- 建物周辺の確認
敷地の状況確認をします。前回と比べて変化がないか注意します。
 - ・人の出入りの形跡がないか
 - ・塀、門扉、フェンスに異常はないか
 - ・敷地内に不法投棄はないか
 - ・庭木の剪定や雑草の除去の必要性はないか
- 写真の撮影
前回の状況確認と同じ場所を同じアングルで撮影し、比較ができるようにしましょう。

ポストの確認

- 確認
ポストの中に郵便物やチラシが入っていないか確認します。
入っていた郵便物やチラシは整理し、依頼者へ転送または廃棄します。
※郵便物、チラシ等への対応は依頼者により異なりますので、必ず事前に（契約段階等）に依頼者と打ち合せ・確認を行いましょう。
- 写真の撮影
ポストの確認前後の写真を撮影します。

屋外の清掃

- 前面道路の清掃
持参したホウキとちり取りで敷地が接する道路の清掃を行います。
アスファルトのひび割れ等から雑草が生えている場合は除草します。
- 敷地内の清掃
持参したホウキとちり取りで敷地内を清掃します。
- 雑草の除草・庭木の剪定
必要があれば、除草や剪定を行います。(契約による)
- 注意事項
屋外での作業になるため、気温が高い日は熱中症等にならないよう気をつけましょう。
- 写真撮影
清掃の前後の写真を撮影します。

屋内の確認

- 換気
屋内の確認、清掃を始める前にできるだけ多くの窓を開放し、換気を行います。屋内作業を終えるまで開放したままにしておきます。
また、収納や物置、押入も開放します。
間仕切りや引き戸、襖などもできるだけ開放し風通しをよくします。
- 雨漏りの確認
天井や壁紙、床を確認し雨漏りの形跡がないかを確認します。
- 建物外部付属物の確認
建物の外部にある付属物の取り付けに変化がないか確認します。
- 写真撮影
異常が認められた場合は写真を撮影します。

屋内の清掃

屋内には所有者やその親族等の家財が残っている場合がほとんどです。トラブル発生を未然に防ぐため、極力家財には手を触れないようにしましょう。

- 掃き掃除
持参した清掃用具で清掃します。掃除機の使用は事前に依頼者へ電気使用の許可を取る必要があります。
- 拭き掃除
持参した清掃用具で清掃します。水道の使用は事前に依頼者の許可を取る必要があります。そのためポリタンク等で持参するのもよいでしょう。
- 通水
洗面台や流し台、浴室等の蛇口を空け、問題なく水が通るか、水漏れはないか、排水が正しく行われるかを確認します。水道の使用は事前に依頼者の許可を取る必要があります。
- 封水
洗面台や流し台、浴室等の排水口に水を流します。排水トラップに注水し臭気や害虫等の侵入を予防します。水道の使用は事前に依頼者の許可を取る必要があります。そのためポリタンク等で持参するのもよいでしょう。
- 写真撮影
清掃の前後の写真を撮影します。

作業終了

- ゴミの持ち帰り
作業で発生したゴミは必ず事務所等に持ち帰ります。
- 作業の確認
以上の作業を終えたら、チェックシートで確認をします。
- 戸締まり・施錠
屋内確認時に開放した窓や扉等を全て閉めます。
また、同時に施錠を確実に行いましょう。
- 周囲からの確認
施錠を終えたら、念のため建物を外部から一回り確認し、窓の閉め忘れがないか確認します。

報告書作成

作業を終え事務所等に戻り、報告書を作成します。
報告書は作業を行った日から1週間以内に依頼者の元へ届くようにします。
報告書には撮影した写真を添付し、依頼者が物件の様子を確認できるようにします。

解約

契約期間満了や中途解約の際に行う事項を記載しています。

解約処理

契約期間満了時に依頼者が契約の継続希望されない場合や中途解約を希望される場合、解約の処理を行う必要があります。

- カギの返却
お預かりしていたカギを返却します。
- 精算処理
料金の前納や修繕などによる立替金が発生している場合、精算処理を行います。

トラブルが発生した場合

契約期間中に発生の可能性のあるトラブルを想定し、その対処や注意事項をまとめています。

◆ 事業者が免責されると考えられるケース

事業者に過失がない場合を想定しています。そのため、損害に対し事業者による補償はありません。

依頼者が保険に加入していれば補償される場合があります。(保険会社との契約内容による)

トラブル	トラブル対策のポイント	
家財の盗難	考え方	<p>空き家管理サービスは、家財の盗難防止を目的としたサービスの提供ではありません。そのため、このケースは事業者が免責されるべきと考えられます。</p> <p>またそのために、事業者は全作業において家財には一切手を触れないことを原則とします。</p>
	発生時の対処	<p>契約者への連絡し、契約者より警察へ届けることとする。</p>
	契約時の注意	<p>保険に加入があれば損害を補償される場合があるため、契約時に保険加入の確認をしましょう。また、事業者の免責についての説明が必要です。</p> <p>特に貴重品については契約者がサービス提供前に搬出を依頼します。</p>
巡回時に生じた軽微な傷等	考え方	<p>作業時に壁や柱などに軽微な傷等が発生することは避けられません。またそこに生活があれば発生するものであると考えられます。そのため軽微な傷等については、事業者は免責されるべきと考えられます。</p> <p>軽微な傷等とは、通常の生活の中において発生すると考えられる損耗相当であると考えられます。</p>
	発生時の対処	<p>軽微な傷であるため、発見は困難と考えられます。</p>
	契約時の注意	<p>契約時に作業時に軽微な傷等を生じる可能性とそれに対しての補償がないことを伝え、承諾を得る必要があります。</p>
火災・爆発等の事故による損害	考え方	<p>火災・爆発等の事故の防止を目的としたサービスの提供ではないため、事業者は免責されるべきと考えられます。</p>
	発生時の対処	<p>損害など状況を確認し、契約者へ速やかに連絡することとします。</p>
	契約時の注意	<p>保険に加入があれば損害を補償される場合があるため、契約時に保険加入の確認と事業者の免責についての説明が必要です。</p>

トラブル	トラブル対策のポイント	
天災地変等の不可抗力による損害	考え方	天災地変については、事業者努力で避けられるものではないため、免責されると考えられます。
	発生時の対処	損害など状況を確認し、契約者へ速やかに連絡することとします。
	契約時の注意	保険に加入があれば、損害を補償されるため、契約時に保険加入の確認と事業者の免責についての説明が必要です。
建物設備の故障、突発事故による損害	考え方	設備の維持管理を目的としたサービスの提供では無いため、事業者は免責されるべきと考えられます。
	発生時の対処	状況を確認し、契約者へ速やかに連絡することとします。また応急処置が必要と認められる場合は、速やかに処置します。
	契約時の注意	保険に加入があれば、損害を補償される場合があるため、契約時に保険加入の確認が必要です。また提供するサービスは設備の維持管理を目的としない旨を明確に契約者へ説明する必要があります。
契約者等に改善を求めたにも関わらず、改善されなかったことに起因する損害	考え方	損害発生前に事業者より改善を求めた形跡（報告書等による）があれば、事業者は免責されるべきであると考えます。
	発生時の対処	損害や状況を速やかに確認し、契約者へ連絡することとします。
	契約時の注意	保険に加入があれば、損害を補償される場合があるため、契約時に保険加入の確認が必要となる。しかし管理代行サービスの目的は、そのような損害を未然に防ぐためのものであることに契約者、事業者ともに留意する必要があります。

◆ 事業者の免責とならないケース

事業者に過失がある場合を想定しています。そのため、発生した損害は事業者側負担で補償や修繕等をしなくてはなりません。補償については、経年変化も起こっている事が考えられるので、原状回復が相当と考えられます。

トラブル	トラブル対策のポイント	
清掃等の業務中における事故	考え方	窓ガラスの破損等、注意を怠ったために損害を発生させたことを想定しています。作業従事者のミスや作業マニュアル不備等によって発生したものであり、事業者の免責とはならないと考えられます。
	発生時の対処	速やかに応急処置を行い、契約者へ報告することとします。報告後速やかに原状回復への手配を行うこととします。
	契約時の注意	事業者の責となる事故が発生した場合、その補償は原状回復に係わる費用相当とすることを明確に説明する必要があります。

トラブル	トラブル対策のポイント	
ポストの郵便物等の処置	考え方	<p>ポストに入れられたもののうち、契約者の元へ転送すべきものを誤って破棄した場合を想定しています。郵便局への転居届や差出人への送付先変更はそもそも契約者側が行うべき事であるため、このようなケースで損害が発生した場合、その全てを事業者の責とすることは過大であると考えられます。</p>
	発生時の対処	<p>多くの場合は、契約者からの連絡により発覚すると考えられます。そのため、連絡を受けてからの事実確認が妥当と考えられます。</p>
	契約時の注意	<p>契約前に必ず契約者より郵便局へ転居届を提出するよう依頼をする必要があります。また想定される差出人に関しては、依頼者より送付先の変更を届けるようにしてもらする必要があります。</p>
電気の消し忘れ・水道の締め忘れ等	考え方	<p>作業時に使用した電気の消し忘れや水道の締め忘れを想定しています。作業従事者によるミスであることが明らかな場合は、事業者の免責とはなりません。</p>
	発生時の対処	<p>発覚後、契約者に速やかに連絡します。当該期間に発生した電気、水道料金を計算し、相当額を契約者へ支払うことが妥当であると考えられます。</p>
	契約時の注意	<p>本トラブル発生時の事業者負担については、どのような計算で行うかを明確に契約者に対し説明をする必要があります。</p>
窓、扉の施錠忘れ	考え方	<p>作業終了後の窓や扉の施錠忘れを想定しています。万一、施錠忘れが原因で盗難に遭った場合の損害補償は保険等での対応とするが、保険加入者に一部自己負担額や免責金額が発生する場合はそれを事業者負担とすることが妥当であると考えます。</p>
	発生時の対処	<p>発覚後、契約者に速やかに連絡をすることとします。</p>
	契約時の注意	<p>保険に加入があれば、損害を補償されるため、契約時に保険加入の確認及び事業者の責の範囲についての説明が必要となる。</p>
カギの紛失	考え方	<p>事業者が契約者より預かるカギを紛失したことを想定しています。事業者による過失が明らかなため、免責とはなりません。またそのことによる盗難等が発生した場合は、損害補償は保険等での対応とするが、保険加入者に一部自己負担額や免責金額が発生する場合は、それを事業者負担することが妥当であると考えます。</p>
	発生時の対処	<p>速やかに契約者へ連絡を行うこととします。カギについては、シリンダー交換をすることで対応することとし、その費用は事業者負担で行うこととします。</p>
	契約時の注意	<p>カギの紛失についてはシリンダー交換での対応と明確に説明をする必要があります。</p>

トラブル	トラブル対策のポイント	
報告用写真の 撮り忘れ等	考え方	作業時に報告用写真を撮り忘れ、現地より事務所等の別場所へ移動してしまうことを想定しています。事業者側で早急に対応を行えば、契約者に対しては不利益を与えないため補償等が発生するケースは無いと考えられます。
	発生時の 対処	多くの場合、報告書作成時に発覚することと考えられます。基本的に報告書は作業終了後すぐに作成されるものであるため、早急に現地へ向かい写真を撮ることとします。
	契約時の 注意	上記等を含めた諸事情により、報告書の提出が数日遅れる場合があることを事前に伝える必要があります。
ゴミ等の回収 のし忘れ	考え方	作業終了後、掃除などにより発生したゴミを回収せず管理物件に放置し、事務所等へ移動することを想定しています。事業者側で早急に対応を行えば、契約者に対しては不利益を与えないため補償等が発生するケースは無いと考えられます。
	発生時の 対処	発覚後早急に現地へ向かい回収することとします。また飛散している場合等は改めて周辺の清掃を行うこととします。
	契約時の 注意	発覚後は速やかに回収や清掃等を行い原状回復することを説明する必要があります。