

参入相次ぐ「空き家管理業」の現場から (改正) 空家対策特措法成立でニーズ拡大の兆し

空き家管理の全国ネット「日本空き家サポート」運営会社

株式会社L&F 代表取締役 森 久純

当社が展開する空き家管理の全国ネットワーク『日本空き家サポート』は、空き家管理専門事業者として唯一、全国47都道府県でサービスを提供しています。空家等対策に関する特別措置法（以下「空家対策特措法」）が全面施行された2015年の7月1日にサービスを開始しました。当時は空き家管理サービスを行う事業者もほとんどなく、「空き家の管理にお金を払う人なんていない」「空き家なんて問題が多いから扱いたくない」と多くの不動産事業者の方に言われました。あれから8年、今、空家対策特措法の改正など空き家を取り巻く環境も大きく変わり、空き家の管理を専門事業者に任せる時代に入りました。

当社の取り組みをご紹介しますことで、空き家管理業が健全に発展することを期待し、筆を執りたいと思います。

1. なぜ空き家管理業を始めたのか？

前職の賃貸管理業界では、いかに“空室”を埋めるかが最大の課題でした。収益物件ですからお金を生まない空室は問題ですが、空室そのものが問題であるかという点、少し話は違ってきます。原状回復工事が済んだ空室はたまたま換気をするくらいでほとんど管理の手間はかかりません。ましてや隣戸の入居者や近隣の方に迷惑をかけることもありません。

一方で「空き家（ここでは戸建ての空き家を論じます）」は、老朽化により隣家に迷惑をかけるだけでなく、通行人に怪我を負わせる危険もありますし、ゴミ屋敷などは論外、犯罪や放火のターゲットになってしまったニュースも枚挙にいとまがありません。しかも維持管理コストだけかかって、1円も収益を生み出しません。空き家は、空き家であることそのものが問題なのです。

賃貸管理業界に身を置き、全国を周る中で空き家の実態を目の当たりにし、空き家はいずれ社会問題化すると確信しました。今から20年以上前のことです。当時は、親戚や近所の人に空き家の様子を見に行ってもらったり、自身で数カ月に1度遠方からわざわざ見に来る人がいる程度でしたが、「空き家管理サービスがいずれ必要になる時代が必ず来る」と考え、その時のために事業計画を立て、机の引き出しの奥にしまっておきました。

2010年10月、埼玉県の所沢市で日本初の空き家条例が施行されました。この日を境に全国の自治体が空き家条例を続々と制定していく様を見て、いよいよ機が熟したと考えた私は、改めて事業化のためのリサーチを開始したのです。

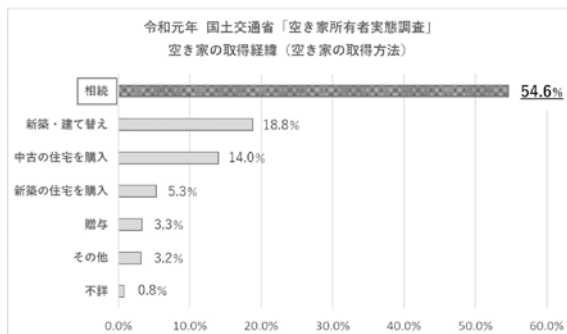
しかし、収益を生まない空き家に費用をか

けて管理を任せる人がいるのか？・・・課題は山積みでした。

2. 空き家管理サービスのベネフィット

空き家管理サービスは、空き家の管理を委託する人と管理を受託する人（事業者）との契約（管理委託契約）により成立します。委託者と受託者双方にベネフィットがなければ誰も契約してくれません。この点を明確に定義できなければ、空き家管理業をビジネスとしてスケールさせることができないことは明らかでした。勿論、ビジネスと社会貢献を両立するという志も忘れてはなりません。

令和元年の国土交通省空き家所有者実態調査によると、空き家の発生要因（取得理由）として54.6%を占めるのが相続です。

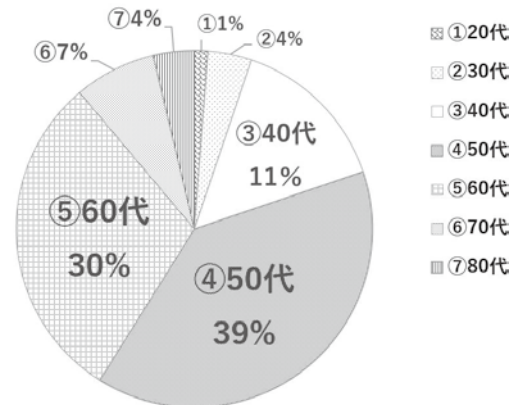


また、親の施設への入居や入院などでも多くの空き家が発生しています。子世代（相続人世代）は50代が中心で、しかも故郷を離れて生活の基盤ができていれば、故郷の実家が空き家になったからといって移り住む人や、管理のために度々訪れることができる人は少ないでしょう。

遠く離れた故郷の空き家。多額の交通費をかけ、休みを潰し、精神的にも体力的にも負

担のかかる管理作業を自身で行うことは困難です。日本空き家サポートのお客様は、子世代（相続人世代）がほとんどです。空き家管理サービスがそのような方の負担を大きく軽減し、ベネフィットとなることは明らかです。

〔日本空き家サポート 契約者の年代別割合(除く転勤)〕



一方で空き家管理を受託する側のベネフィットはどう考えればよいのでしょうか？空き家管理サービスで委託者が支払う管理料金は月に2、3千円～1万円程度となっており、決して大きな収益を上げられるものではありません。また一般的に労働集約的なサービスと言われ、常時一定の人手の確保も必要です。単に建物維持管理として空き家管理サービスを提供してもベネフィットは少なそうです。

日本空き家サポートで実際の空き家管理サービスを提供するのは、空き家サポーターと呼ぶ全国170社（2023年7月末現在）の不動産関連企業である加盟店の皆様です。空き家管理業を始めるために必要なノウハウやツール、システムなどの全てを運営会社である当社が提供し、全国统一のブランド・料金・品質でお客様に喜んでいただいています。

さて、空き家サポーターの皆様は、なぜ空き家管理業に取り組まれているのでしょうか

か？目的は大きく分けて二つあります。一つは地域に密着した事業を行う不動産事業者として、地域への貢献や社会課題の解決のためといった、志からなる目的です。そしてもう一つの目的が“仕入れの強化”です。売買仲介、買取再販、リフォーム/リノベーションといった事業に注力していれば、仕入競争に勝利し続けることが永遠の課題です。家売る、修繕するといった“結論を出している”お客様にいかにか早くアプローチし、競合よりも効果的な条件を提示し、顧客化する。こういった活動は不動産関連事業を行っていく限りにおいては手を抜くことができないわけですが、仕入れ手法も画一化しており、競合他社との差別化も難しいのが現実ではないでしょうか。

一方、空き家管理サービスで繋がるお客様は、出口がまだはっきりと決まっていない方が大半です。「遺産分割協議が整ったら売却しよう」「施設にいる親が旅立ったら売却するしかない」「定年後に故郷に戻って実家をリノベーションし、余生を過ごしたい」など、“近い将来結論を出す”予定のお客様なのです。もちろん全てのお客様がそうだといいことではありませんが、このようなお客様に通常の営業手法でアプローチを継続する不動産事業者は皆無です。空き家管理サービスで繋がり、信頼関係を構築し、出口に辿り着いたときに本業でお役に立つ。空き家管理を受託する事業者側のベネフィットはまさにこの点にあると言えます。お客様から費用を頂戴しつつ信頼関係を構築する機会をいただき、出口では競合との競争もほとんどなく、売買仲介などでお役に立てるのです。空き家の出口までワンストップでサービス提供することを考えると、不動産・住宅関連事業者こそが担い手として最もふさわしいことは言うまでもありません。

※空き家管理サービスを起点として発生する（期待される）様々なお客様のニーズ ⇒ 事業者にとっては収益機会



空き家管理業は、管理を委託するお客様だけでなく、受託する事業者側にも大きなベネフィットが期待でき、そして社会課題の解決の一助にもなる、まさに三方よしの事業なのです。

3. 空家対策特措法 改正の追い風

2023年6月14日、空家対策特措法の一部を改正する法律が公布されました（改正法の施行期日は公布から6カ月以内）。この改正法は、現行16条が30条に増える大改正となっており、議員立法で成立した現行法に対して、内閣立法として成立しました。空き家の所有者等に対し、“国又は地方公共団体が実施する空家等に関する施策に協力する努力義務”を新たに定めるなど、国の空家対策への取り組みを強化する姿勢が随所に見取れる内容となっています。

そして、この改正法の中で「管理不全空家等」という新しい言葉が登場しました。管理

不全空家等とは、適切な管理が行われず、そのまま放置すれば特定空家等に該当するおそれがある状態の空き家のことを指します。

本稿執筆時点では、管理不全空家とはどのような空き家を指すのか、その具体的なガイドライン等が示されていませんが、特定空家のような大きな問題が生じている空き家でなくとも、窓ガラスが割れていたり、屋根瓦が飛散していたりするなど、一般的な空き家でも起こり得るような状態が示されるものと推察されます。最近では自然災害等により一気に状態が悪くなる空き家も少なくありません。「うちはボロボロの空き家じゃないから」「ゴミ屋敷じゃないから」といって、他人事と決めつけることはできない時代になってきたのです。

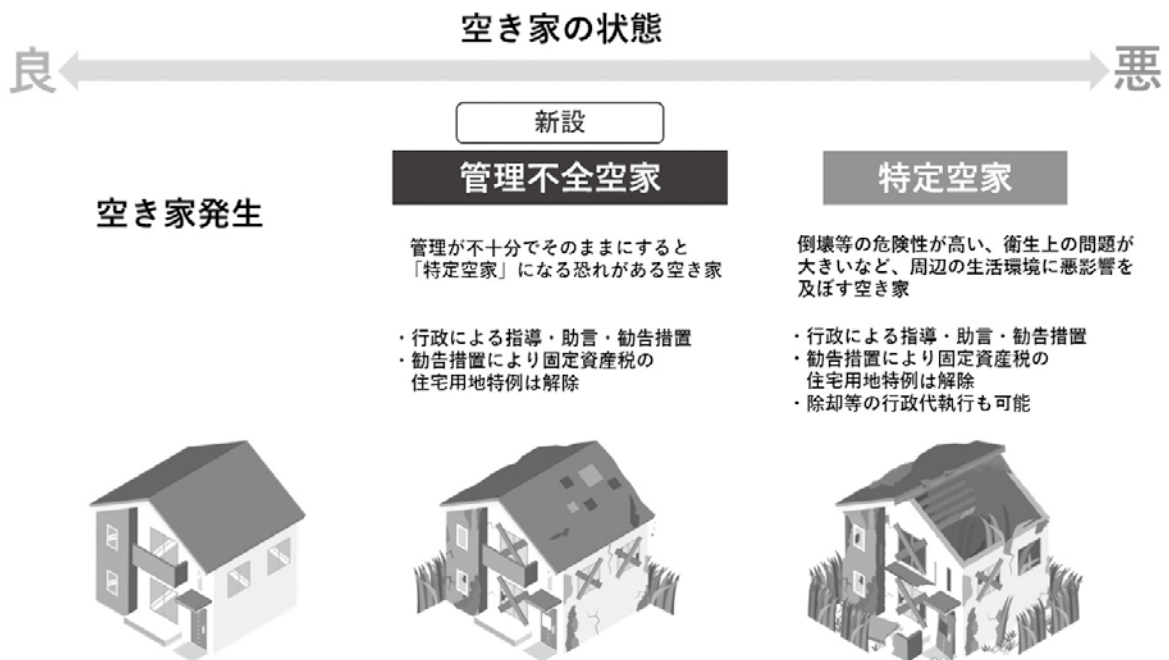
また、この管理不全空家に対しては、特定空家と同様に適切な管理のために必要な指導や勧告といった措置を自治体が講じることができると定められており、勧告措置が取られた管理不全空家が立地する土地については、固定資産税の住宅用地特例が適用除外される

こととなりました。空き家増税とも一部で言われていますが、そもそも空き家は私有財産です。所有者や管理者が責任をもって管理することは当然のことなのです。増え続ける空き家が地域の住環境を悪化させている現状を鑑みても致し方のないことでしょう。

管理不全空家という新しいカテゴリーができたことで、全ての空き家所有者が法の定める適切な管理をより強く求められる時代になりました。しかしながら、相続等で図らずも所有することとなった遠く故郷の空き家を自ら管理することは困難です。

日本空き家サポートのお客様の3/4が県外在住の子世代（相続人世代）であることから、空き家管理サービスを利用されるお客様は今後増加の一途であることは間違いありません。

しかし、空家対策特措法改正を追い風に空き家管理の需要が増えたとしても、空き家管理サービスを提供する事業者側が、社会の要請や期待に正しく応えていくことができません



れば、空き家管理業の未来は明るいとは言えないかもしれません。

4. 空き家管理事業者に求められること

空き家管理業を始めるためのハードルはほとんどありません。ただ始めるだけであればという前提ではありますが…。空き家管理業者になるための資格や免許も一切不要ですし、監督官庁も業界統一の団体などありません。誰でも見様見真似で始めることができます。最近是不動産関連事業者だけでなく、大手電力会社やガス会社、遺品整理会社や解体事業者、NPOから個人まで、実に幅広い業種、業界からの参入が相次いでいます。参入理由は様々ですが、空き家はその性質上、不動産・住宅に関わる事業者が責任をもって取り組むべきだと考えます。ベネフィットの少ない事業者は事業の継続が早晚困難になることが予想されますし、空き家の出口までワンストップでお客様対応できるのは、不動産・住宅関連事業者以外にはいないでしょう。お客様からしても庭木の剪定はA社、補修工事はB社、売却はC社、と分離発注する手間など受け入れ難いものです。

それでは、不動産・住宅関連事業者の方々が空き家管理業を始める場合にどのようなことに注意すべきでしょうか。空き家管理業は単なる建物管理業ではありません。ほとんどの空き家は残置物がそのまま残されており、住んでいた人の歴史を垣間見ることとなります。管理を任せていただく子世代のお客様からすると、子供のころ家族で過ごした大切な実家です。建物だけでなく思い出も管理させていただくといった気持ちが空き家管理業では大切です。収益物件の管理とは全く異なる

ということを肝に銘じておくべきでしょう。

もしこれから、空き家管理業を始めてみようとお考えであれば、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、事業者として求められる条件を記しますので、ぜひ参考にしていただければと思います。

① 適切な管理ノウハウの構築

それなりの管理経験を積まないとノウハウが構築できません。管理作業内容はもちろん、トラブルや災害発生時の対応をどうするか、適切な契約帳票・契約フローをどう整えるかなど、事前に準備すべきことは少なくありません。無料でモニターを募るなどして、経験を積んでから事業化するのが望ましいでしょう。

② 適切なレポートの実施

「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です。他の空き家管理事業者による写真の使い回し事例（トラブル）が、当社でも複数回確認されています。お客様との接点の大部分を占めるレポート（管理作業報告書）が、いい加減で中身の無いものであれば、出口でお手伝いさせていただける可能性は低いでしょう。管理作業のエビデンスとなるレポートは特に慎重に作成すべきです。

※日本空き家サポートでは、管理作業のエビデンスを充実させるために、空き家の状況や管理作業の様子を写真や文字だけでなく、動画でも配信しています。

※ウェアラブルカメラで動画を撮影



※管理レポートはマルチデバイスでお客様が閲覧可能



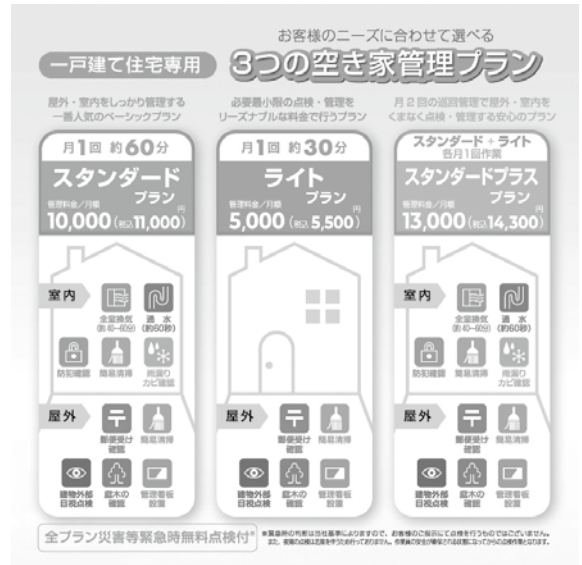
③ 適切な管理料金の設定

人手に見合う管理料金でなければ事業として継続していくことはすぐに難しくなるでしょう。「仲介手数料で回収できればいい」といった安易な考えによる低廉な料金設定は危険であり、管理作業の品質にも影響してしまいます。ましてや商売にならない(将来売却などの本業に繋がりそうにないなど)空き家の管理は断ればいい、といったような考えで事業化することは論外です。SNS等を通じてすぐに悪評が立つ世の中です。会社の信用を失っても意味がありません。

④ 適切な人員体制の構築

継続してサービスを提供できることが空き家管理業の最低条件です。お客様は自身で管理ができないから委託しているわけで、急にサービスを終了するとなれば迷惑と心配をおかけし、新たに管理業者を探す手間もかけてしまいます。また管理作業の外注はトラブルを誘発する可能性もありますのでおすすめできません。

※日本空き家サポートの空き家管理プラン(一戸建て用)



「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が困難となってしまいます。

⑤ 適切な品質管理体制の構築

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否定できません。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です。

⑥ 適切な事業体制の構築

空き家の出口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です。庭木の剪定/草刈り/補修工事/リフォーム/売却/活用…。自社または協力会社等と連携して、遠隔地に居住するお客様の手間を軽減できる事業体制を整えておくことも大切です。

おわりに

人口減少下で増え続ける空き家は、今後も数十年に渡り社会問題としてあり続けるでしょう。改正空家対策特措法の国会議論の中では、ヨーロッパの様に住宅の総量規制を検討すべきではといった声や、既存住宅の性能向上への補助や大幅な減税も必要なのでは、といった意見も聞かれました。特定空家などの問題空き家を増やさないための予防的観点から、空き家管理業には大きな期待が寄せられていることを肌身で感じていますが、抜本的な対策の必要性も今後更に議論されていくことは必至です。

いずれにしても、空き家問題は我々不動産・住宅業界が直面している問題であることは間違いありません。我々の業界がリードして、空き家管理業をはじめとした新たなサービスと知恵により、解決に向けた不断の努力を続けていかなければならないと切に思う次第です。