

これからの住まいをサポートする「シニアデザイン」の取り組み —不動産仲介業を通じて見る高齢者のお住み替え事情について—

三井不動産リアルティ株式会社 シニアデザイングループ

グループ長 松本 泰輔

1. はじめに

当社は、不動産流通事業のリーディングカンパニーとして、地域に密着した体制で全国287店舗（2023年8月1日現在）を展開し、おかげ様でこれまでに数多くのお取引に携わせて頂いてきました。そのような中、2019年には会社創立50周年の節目を迎え、更なる先の50年を見据えた新規事業計画の一環として誕生したのが我々シニアデザイングループです。

「シニアデザイン」では、基本的に60代以上のお客様の、不動産に関わる様々なニーズにお応えし、お1人お1人の悩みに寄り添うことで、老後の住まいをサポートさせて頂く事を主としております。発足から約3年が経過しましたが、シニア層のお客様からのご相談は日を追うごとに増加しており、改めて、高齢者の住まいに関する需要の多さを感じております。これまで住み慣れた家に愛着を持ちながらも、時代の流れとともに変わる住環境やご自身のお体や健康状態の変化を感じる時、今後の住まいについてお悩みを抱える方は少なくありません。一言にお住み替えといっても、ご年齢やお体の状況、ご家族のご状況等によってニーズは様々であり、数多くの選択肢がある中、最適解を見つけるのはそう簡単なことではありません。また、高齢者ご

本人からではなく子世代の方からのご相談も多く頂きます。老後のお住まいに関しては、ご本人だけの問題ではなくご家族にとっても大切なことです。40代を超えたあたりから、親の介護の問題に直面する方は増加傾向となりますが、一言に介護といっても、体の機能低下によるものなのか、それとも認知症を発症してしまっているのかの違いだけでも、選択肢や対応方法は全く異なります。

私共「シニアデザイン」は、色々なお悩みを持つお客様としっかり向き合い、その思いを受け止め、お客様と一緒にこれからの住まいを考えることで、納得のいくお住み替えを実現して頂けるよう、サポートをさせて頂いております。

2. シニアデザイン立ち上げまで

「シニアデザイン」発足後、おかげ様で相談件数は継続して増加しており、今年度からは首都圏（一都三県）に加えて、関西エリアにもサービスを拡充しました。当社の営業エリアは全国にありますので、いずれは当社の全国各支店営業エリアに「シニアデザイン」を拡充していけるようにしたいと考えておりますが、ここでは「シニアデザイン」立ち上げの経緯について、もう少し具体的に述べたいと思います。

当社はこれまで、長年にわたり、数多くの売買仲介に携わらせて頂き、令和3年には、累計売買仲介取扱件数が100万件を突破するに至りました。昭和から令和に至るまで不動産仲介業を継続してきた流れの中で、肌感覚として実感するのが、日本の少子高齢化についてです。年々高齢者からのお住み替え相談は増加傾向となり、今やご相談者の約半数近くが60歳以上となっております。たくさん的高齢者からのご相談を伺う中で、ある程度共通しているのは、お住み替えの動機として、お体の状況が深く関わっている、ということです。「階段の昇り降りが億劫になってきた」、「子供も独立し、今の家は広すぎて維持管理していく体力がない」、「車の運転も数年前から止めており、郊外エリアでの生活は不便」等、高齢化に伴い、若かった頃に比べ今の自宅が住みづらくなってきたと感じる方が本当に多くなってきたと感じます。若い頃に家を購入されている方が多いため、当然と言えば当然かもしれません。家の老朽化がお住み替えの動機となっているケースもありますが、それでも、バリアフリーではなく段差があって危ない、など、やはりお体の状況を加味したものであることが非常に多くなっています。

そういった高齢者の声をたくさん聞かせて頂いている中で、これからさらに増えていくことが考えられる高齢者のご相談に対応していくためには、家の売買だけではなく、高齢者施設へのお住み替えサポートや、認知症等の対策、ご相続に関する事など、高齢者に纏わる幅広いご相談に対応出来る体制を整えておかなければならない、という思いが「シニアデザイン」発足のきっかけです。日々高齢のお客様と接している現場の、中でも比較的若い社員達からの声がきっかけとなって形となりました。

「シニアデザイン」では主に、高齢者のお

住み替え先として高齢者向けの施設紹介や、高齢者向け住宅ローンやリバースモーゲージ等のご紹介、認知症対策として昨今話題になっている家族信託の組成サポート、ご相続に伴う様々なご相談等を取り扱っています。当社だけで対応できないケースにおいては、司法書士や税理士、金融機関と連携することにより対応する体制を整えました。高齢者の不動産に纏わる様々なお悩みを解決し、その先のご自宅の売却までワンストップでお手伝いさせて頂く事で、これからの時代にあった、高齢者がより気軽にご相談出来る窓口となれますよう、日々努力を重ねて参ります。

3. 実際のご相談事例

それでは、当社が日々、高齢のお客様から具体的にどのようなご相談を頂いているのか、ここからは、これまで「シニアデザイン」にて、実際に対応してきた具体例をいくつか提示していききたいと思います。

具体例①

当事者：80代女性

相談者：ご本人

相談内容：現在戸建に居住しているが、年齢とともに色々と生活に支障が出るようになってきたため、今の家を処分してシニア向け住宅への住み替えを検討したい。

ご相談者様はご年齢が80歳を超えたあたりから、徐々にではありますが、お体の機能低下を感じられるようになり、この先戸建に住み続けるのは色々と支障が出てくるのではないかと、ということで、当社にご相談を頂きました。お住み替え先としては、ご年齢的にもシニア向け住宅しかないと考えられており、

ご自宅はお住み替え後にご売却のご意向であることから、ご自宅の査定とシニア向け住宅についてのご説明を差し上げるところからスタートしました。シニア向け住宅といっても様々であり、どうやって検討していけばいいのかわからないご様子でしたので、まずはシニア向け住宅の種類別の内容や費用面等、1つ1つ整理してご説明を致しました。そうすることにより、ご自身のお住み替え先のイメージが少しずつ構築され、その中からご希望エリアに沿って、数件施設をご見学頂き、最終的にサービス付き高齢者向け住宅へのご入居が決まりました。また、身寄りが高齢の弟様しかおらず、身元保証人をどうするのか、といった問題もございましたが、こちらについては、当社より、提携先である身元保証会社をご紹介することで解決しました。身元保証会社とは、身寄りがない、もしくは、身内に頼りたくない、といった方に対し、代わりに身元保証を引き受けるサービスを提供している会社です。お住み替え完了後は、当社の仲介にてご自宅をご売却頂きました。

施設探し、身元保証、ご自宅の売却まで、複合的な要素を当社のワンストップサービスにて進めていけたことで、ご満足頂けた案件でした。

具体例②

当事者：70代男性

相談者：ご本人

相談内容：直近で大きな病気を経験したことから、今後自分に何かあった時のことを考え、娘の近くへ引っ越したい。

ご相談者様は関西に在住されており、奥様はずいぶん前に他界されており、長らく1人暮らしをされておりました。直近で癌を患い、治療をされながら、当社にご相談を頂きまし

た。ご相談内容としましては、闘病中とはいえ、日常生活については今のところ特に支障なく送れる状況ではあるものの、この先何かあったときに頼れる身内が近くにいないため、東京にいる娘の近くへ住み替えることを検討し始めた、というものです。お住み替え先については、年齢に加え、1人暮らしということもあり、シニア向け住宅を検討したい、ということでしたので、まだ日常生活を支障なく送れる現状を鑑み、娘様のお住まいから近いエリアで、主に自立型のシニア向け住宅の紹介を行いました。数件ご見学後、最終的な候補物件については、娘様にも現地を確認頂き、ご入居が決まった案件です。関西のご自宅はマンションでしたが、住み替え後は特に使う事もないため、当社にて売却をさせて頂きました。関西にいながらどうやって遠方の住み替え先を探していくか悩んでいたところ、当社ホームページより「シニアデザイン」のサービス内容をご覧頂き、お問い合わせを頂いたことがきっかけでした。

具体例③

当事者：80代男性

相談者：ご子息

相談内容：父親に認知症の傾向が見られるようになってきた。今の家だと何かと不安が多いため、老人ホームへの住み替えを検討している。

お1人で暮らしているお父様について、最近物忘れが顕著になってきており、認知症の心配が出てきた、ということで、ご子息様よりご相談を頂いた案件です。お父様は当初、住み慣れた今の家を離れるつもりはなく、今の自宅を終の棲家として考えておられるようでしたが、少しずつ年齢に伴う体の機能低下や物忘れが多くなってきたことは自覚されて

おり、今すぐではないものの、将来的には介護付き老人ホーム等へのお住み替えを考えなければならない、という意識は持っておられるようでした。そこでまずは、将来お住み替えをする際の資金が手元にあるかどうか確認したところ、今の自宅の売却資金を充当するつもりであることがわかりました。今の自宅はお父様単独名義のため、お父様が自ら売却して資金を捻出する、ということですが、ここで1つ重要なポイントがあります。それは、もしこの先認知症を発症し、判断能力を喪失してしまった場合、ご自身名義の不動産を売却することが出来なくなってしまふ、ということです。日本の法律では、不動産の契約行為には当事者の判断能力は必須となっており、もし認知症などで判断能力が失われてしまった場合、たとえご親族であっても、代理で売却するという事は出来ません。

この場合、まずは成年後見制度を利用して成年後見人を立て、成年後見人が本人に代わり売却の手続きを行うこととなりますが、この成年後見制度の諸手続きは、裁判所を通じて行う必要があり、成年後見人決定まで相当な時間と手間がかかってしまいます。認知症を発症した後では、それこそ大変な過程を踏むことになってしまうのですが、とはいえ、今すぐ売却して住み替えるというの、お父様のご意思には反してしまいます。

そこで、当社からは、認知症になる前の事前対策として、家族信託制度をご紹介させて頂きました。家族信託とは、将来ご本人に意思能力がなくなった時にご本人に代わってお手続きが出来るよう、事前に信頼のおける親族に財産を信託しておくという、昨今非常に注目されるようになってきている制度です。当社では、提携している司法書士法人に協力を頂き、「実家信託」という、実家である不動産に限った家族信託のサポートを行ってお

り、ご紹介したところ、とても興味を示されたため、後日お父様ご同席のもと、家族信託制度の詳細なご説明をさせて頂きました。お父様も、もし自分が認知症になった場合に、子供に負担をかけたくない、という思いがあり、家族信託を組成することとなりました。ご子息様も、お父様には今の家に出来るだけ長く住んでほしいというお気持ちに加えて、もしこの先認知症を発症してしまっても、そこから施設へのお住み替えを速やかに検討出来るということで、将来についての不安感がとても軽減された、喜んで頂きました。この先、ご売却の必要が出てこられた際には、当社にてしっかりと務めさせて頂く予定です。

具体例④

当事者：90代女性

相談者：お嬢様

相談内容：お母様の妹様がお亡くなりになり、所有されていたマンションをお母様が相続することとなった。室内はそのままの状態、何から始めていいかわからず、諸手続きから処分までワンストップで対応してほしい。

お問い合わせ頂いたのは相続人のお嬢様で、お母様は90歳を超えており、まだお元気ではあるものの、相続の手続きについては、何も着手していない状況で、このまま放置しておくのはよくない、とのことで、お嬢様主導で当社にご相談を頂いた案件です。当社HPの「相続おまかせ売却パック」というメニューをご覧頂いたことがきっかけでした。

相続が発生しますと、まずは相続登記を行う必要があるため、提携している司法書士とともに初回面談を致しました。司法書士から、相続登記の具体的な流れや必要となるもの、費用などの詳細をご説明頂き、手続きに着手しました。また、室内は妹様が生前ご生活を

されていたままの状態になっていて、ある程度整理した上で不用品は処分する必要がありました。そこで、お母様、お嬢様と一緒に現地に赴き、室内整理のお手伝いをさせていただきました。お写真や思い出の品など、大切なものを仕分けし、残ったものは不用品となるため、不用品回収会社に依頼して、室内を空家にしました。

そうこうしているうちに、相続登記手続きが進み、名義変更が無事完了したため、その後当社にてご売却をさせていただきました。

相続は、いつどのタイミングで発生するかわからず、中々事前に準備しておく、というのは難しいです。また、相続が発生しますと、不動産以外にも様々な手続きが発生するため、何から手を付けていけばいいかわからない方は多くいらっしゃいます。今回は、相続手続きから家の処分まで、当社が窓口となり、ワンストップでサービス提供を行えたことで、ご安心頂けた案件でした。

て参ります。

4. 「シニアデザイン」のこれから

「シニアデザイン」立ち上げからはまだ3年程度ではありますが、ご相談頂く件数は日々増加傾向にあり、これからも益々増えていくと想定しています。高齢者のお住み替えには、お体の状況、住み慣れた環境を手放すことへの抵抗感、ご親族の思い、家の状態まで、様々な事情が絡んでおりますが、ほとんどの方にとって、最後のお住み替えとなります。人生最後の暮らしの変化に携わる事には、とても大きな責任を感じますが、だからこそ、しっかりとサポートしていく必要があると思っています。

これからも、高齢者のお住み替えを全力でサポートしていけるよう、組織体制を強化し