

解体工事サービス「クラッソーネ」 すまいの終活早期化の取組について

株式会社クラッソーネ アライアンスマーケティング部 執行役員 山田 浩平

1. はじめに

『空き家問題』というフレーズが昨今、話題に上がる機会が多くなってきた。日本経済新聞社が提供しているデータベースサービス「日経テレコン」、『空き家問題』で報道記事の件数を見てみた。4月～7月の同期間で2019年は289件だったが2023年は353件と20%以上増えている。

少子高齢化、晩婚化に伴う人口減少は中長期的な傾向である。住宅・土地統計調査（総務省）による空き家の総数増加は明らかであり、住めない状態である廃屋も増えていく。数十年前と比べライフスタイルが多様化した。厚生労働省の国民生活基礎調査からも核家族化が進行している。婚姻組数も微減傾向が続く。家族に対する価値観の変化や、生活するための金銭的な厳しさが要因としてありそうだ。結果的に、両親、親戚といった親族同士のお付き合い密度も薄まっているのではなかろうか。コロナ禍も一斉に集う機会を奪った。

まちの環境（景観の悪化や犯罪の誘発や崩壊の恐れや害虫や害獣発生等）に影響し、転入意欲が削がれ転出が加速され、行政サービスの低下が進む。空き家が空き家と呼ぶという外部不経済の連鎖を体感する地域は今後、都市集中化の流れとともに増えるだろう。もはや『空き家問題』は、所有者自身や隣接地

の住民だけでなく、地域全体の問題である。

筆者自身も、空き家の関りは2件3棟ある。1件目は湘南に自宅を新築した土地仕入れの事例だ。利便性や道路付け、日当たり等でピンポイントな東南角地にある築15年のリフォーム済みの空き家を購入した。子供たちが喜ぶような注文住宅を建てたい為、売主サイドに解体工事を依頼し、更地として購入し意向に沿った設計で新築した。当時はクラッソーネに入社する前であり解体費用の知識もなく、購入希望するライバルもあり、当初の物件価格から大幅に上昇したが、決裁した。2件目は大阪西淀川区で30年弱、空き家2棟を父が相続していた実家の事例だ。戦後に祖父は商売をはじめ頑張って建てた、祖父宅と店舗兼共同住宅の2棟だ。長男である私がいずれ譲り受けるとおぼろげに考える学生時代もあった。しかし東京に早くして転勤し、生活拠点が長く続くと祖父の不動産を自ら居住するために改築することや建て替えし賃貸経営をするなどは一切選択肢に入らなかった。父は私たち家族が、大阪へ戻る淡い期待を持っていたのか？気持ちの区切りがつかず、叔母達との相談機会が無かったのか？わからない。ただ祖父が没後30年間も、結果的に2棟とも空き家の状態が続き、昨年ようやく手仕舞いした。祖父宅は売却で進め、半年間かけて引き渡しを終えた。残置物は全て専門の不用品整理会社に処分してもらったが、」私自

身としても思い出がある家だったため、不用品整理の場に立ち会いかったという悔いは残った。店舗棟は10年前以上から父が進めていたが難航していた。僅かだが借地が部分的にあり、父が代替わりした面識のない地主と交渉を書面や地域の宅建業者を含め複合的に進めていたが膠着状態であった。最終的に借地権対策の書籍を執筆されていたハウスメーカー系の借地権コンサルタントの方に直接依頼し、スピード感を持って対処いただいた。フィーは当然発生しているが、プロフェッショナルな仕事してくれたと父は非常に感謝をしている。地主にわずかな借地と相続分の土地を最終的に買い取ってもらった取引で土地価格は大幅に値引かれた。当事者同士が亡くなっており、代替わりもあるため、個人の力量では収斂していかない。相続した家と関わりが直接ある方は、同じ「不」を感じるはずだ。

私や私の父含め、可処分所得があるうちは、緊急性が無いこと、実家を処分する後ろめたさで合理的に主体的に動けない、いわゆる現状維持バイアスは少なからず発生するだろう。時間軸を経てすまいの終活へ行動を起こした時は、なし崩し的に処分というゴールへ大きく妥協しながら進めることになる。結果的に2件3棟の空き家は流動化し、地域にとっては新たな経済インパクトが創出されている。

個人の所有物である空き家は、所有者自身が未来を決めないといけない。客観的な第3

者視点のアドバイスは暖簾に腕押し状態となることが多いが、意識改革する仕組みづくりは不可欠だ。時間的、資力的、精神的にゆとりがあった時期にじっくり対峙し、進めておけば良かったという話に必ずなるからだ。早期に検討することは金銭的な負担も軽減されるし、収益機会も逸さない。体験者としてゆとりをもって空き家の検討を早期化する重要性を世の中に発信していきたい。

2. クラッソーネについて

当社は、ビジョンを「街の循環再生文化を育む」としている。建物として有用でありまだ使えるものは再活用すべきであり、使えないものは、資源へと生まれ変わらせりサイクルする。資源は循環再生され、街の循環再生、コミュニティの活性化につながることを掲げている。このビジョンのもと、建物の解体工事が適正に安心して施工されるプラットフォームを構築した。全国約1,800社の解体専門会社と施主をコーディネートするサービス「クラッソーネ」はこれまで累計約12万件以上の問い合わせ実績、累計約1万4千件以上の工事契約実績に繋がっている。2020年9月からは施主と工事会社に対し“着手金保証”“完工保証”“第三者賠償責任保険”を組み合わせた「クラッソーネ安心保証パック」の提供を無料で開始し、空き家の解体に伴う不安

所有する空き家がある地域の自治体を実施する空き家対策支援の内容を知っていますか？

	自治体によっては補助金制度があることは知っている	空き家に関する相談窓口があることを知っている	空き家バンクのことを知っている	知らない	その他
総数 1051	244	319	276	450	4
(%)	23.2%	30.4%	26.3%	42.8%	0.4%

図1 空き家所有者への意識調査 2022年10月実査

調査対象：空き家を所有する30歳以上の男女1,051名

解消、社会課題化している空き家問題解決へ取り組み強化を進めてきた。解体後に跡地の売却や建て替えや罹災、区画整理、借地返却といった目的意識を伴う依頼でなく、まず空き家処分をすすめるという動機が増加中だ。プラットフォーム申込時に利用動機を聴取している内容だ。空き家処分の比率（未回答を除く全数が分母）が2020年度は34%から、2023年度は41%まで増加している。2021年から国土交通省の空き家対策モデル事業に採択され、地方自治体（全国64自治体）と空き家対策における除却促進の協定締結を深めたことも一因だ。横浜市、神戸市、札幌市、堺市、川崎市といった政令指定都市だけでなく地方部の市町村含め全国規模で締結実績がある。

空き家所有者にとって、毎年6月の固定資産税や都市計画税納付という金銭的負担があるが、樹木繁茂や害虫の発生、経年劣化に伴う倒壊・雨樋や瓦の飛散等や放火やゴミの投棄といったリスク対応の精神的負担も課題である。一方、家族各々に想い出があり、いつまでに解決しないといけないという締め切りがないことや早期のすまいの終活に対するインセンティブがないため主体的動機は形成されない。補助制度の認知も自社調査では23.2

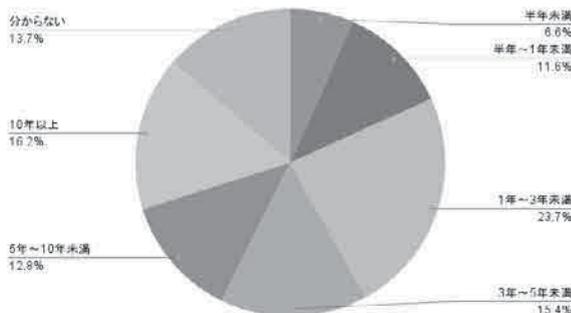
%と低い。

クラッソーネの利用者（自ら解体工事を進めるようとしているお客様）は、様々な壁を乗り越え解体工事の検討を進めている属性である。しかし解体工事の見積もりを取得された3割（特定政令指定都市の実績）はご契約されるが7割は中長期で検討をされる。ご自身で探した事業者で契約するケースもあるが、中長期検討と足踏みされるお客様が大半を占める。お客様の声として、相続した実家を壊す工事に想定以上の多額な費用であり経済的に厳しい為、費用捻出・準備に時間を要するのだ。他に優先度が高い支出や備えと天秤にかけるとすまいの終活（空き家処分）が劣るということだ。

空き家所有者向けの弊社独自調査を見ると、空き家所有者は3年以上空き家の状態といった回答が約6割も存在しています。また、相続した空き家の未来を具体検討する時期は相続して3年以上経過してからという回答が約半数だった。そもそも相続前からの事前検討でなく、後手になっている状況を確認できる。

相続するまでの期間、空き家になるまでの期間、具体検討をはじめまでの期間、様々

所有している空き家は、空き家となってから概ねどのくらい経過していますか？



相続した空き家に対し、活用/処分を具体的に検討し始めたのはいつですか？



図2 空き家所有者への意識調査 2022年1月実査

調査対象：空き家を所有する30歳以上の男女1,053名

な選択肢を比較検討する期間、親族や依頼事業者との折衝をまとめる期間、資金を準備する期間と多層なフェーズがあり長期化する。100万円以上の出費が発生し、家財道具の整理、片付けを済ませ、気持ちの区切りもつけないといけない。すまいの終活は資力面、体力面、時間面で大変なライフイベントだ。

クラッソーネは事業活動を通じ空き家所有者へ情報の非対称性を解消し、空き家対策に貢献していきたい。

3 . 空き家の相談先について

弊社独自調査で、すまいの終活である空き家処分の相談先を確認した。不動産会社28%につぎ、自治体の空き家窓口とする回答が20%も存在した。

空き家に関する支援制度や空き家対策計画を設け、ホームページ等で紹介している市区

町村があることや、燃えるゴミや粗大ゴミなど行政がルール設定している為、行政手続きが発生しうる認識があると解釈している。

不動産は専門家領域であり、資産の扱いになるが、地域や立地特性で所有者のマインドも変わる。都市部では不動産会社に任せれば短期間に買い手がつき、処分（売却）を終えられる期待。一方、郊外部では、買い手、借り手が現れない、依頼したい担い手（不動産会社）も見当たらないため、現状維持のまま固定資産税の負担や管理手間の負担を伴ったあきらめである。いずれは空き家を親族のすまいとする、セカンドハウス・物置き替わりに利用する、売却する、貸せる状態であれば貸し出すなどが一般的な選択肢が考えられる。建物の状態や立地に問題がなければ、民間事業者の積極的な関与でイメージ通りに解決していこう。しかし、都市部においても立地や接道条件や築年数等の制約条件があ

空き家を処分しようとする場合、どのようなところを利用しますか。(n=3235)

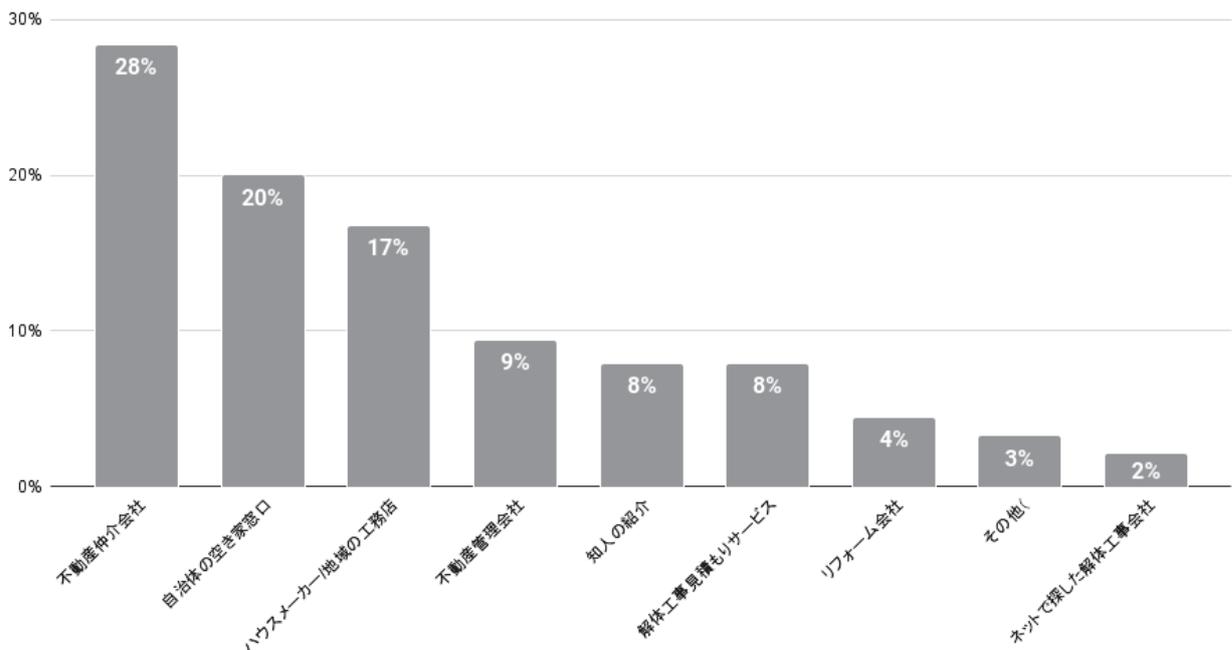


図3 空き家処分の相談先 2022年5月実査

・調査対象：空き家を所有、いずれも所有予定の40歳以上の男女3,235名

る空き家になるべくしてなった物件はイメージ通りに民間事業者の積極的関与が見込みがたく、現状維持もしくは放置で改善が期待できない。所有者が遠隔地に居住していれば尚更であろう。すまいの終活は所有者自らが積極的に行動せねばならない状況だ。

空き家所有者で解体工事プラットフォームを利用されるお客様は、自ら壁を乗り越え決断を下し除却を自ら進めることにされた方に限定される。主体的行動を伴っているが、空き家所有者の中で出現率・通過率はまだ低い状況だ。これはすまいの終活の中で解体を進める選択肢がプロセスであるためだ。クラッソーネは本年度から空き家の電話相談窓口を設け、どうしていきたくという上流工程からサポートを始めた。ゴールをコンサルティングし、プロセスである解体工事のサポートを並走する。また、解体工事の冊子を希望者に郵送し、定期的なオンラインセミナーも始めた。情報の非対称性を解消していく仕組みづくりだ。

4. 2つのすまいの終活早期化の仕掛け

クラッソーネはすまいの終活(空き家処分)を早期化させる2点のアプローチを実施している。今回はこのアプローチを紹介したい。

1. 検討時期の早期化

空き家所有者に対して今後空き家をどうすべきか？主体的行動を促すきっかけづくり

2. 除却の早期化

管理不全空き家や特定空き家等、除却すべき建物所有者に対する進め方や自主解体に向けた情報支援

一つ目の早期化は検討時期だ。

除却すべき建物を除却に進めるサポートは弊社事業で従来からやっていたことだが、根本的に長期空き家の発生抑制や早期に流通させることが望ましいと考え、解体する際の費用感がまず把握できる解体費用シミュレーターを開発した。弊社は過去からプラットフォーム上で蓄積している解体工事見積もりデータがあり、地域ごとの相場を把握している。解体費用の概算が所有者にとって手軽に確認できる解体費用シミュレーターの提供により、「早期に手軽に相場観を持てる仕掛け」を準備した。空き家の物件概況を10問ほど回答するとすぐに概算結果が確認できるものである。さらに、翌年にすまいの終活ナビとして、除却後の土地部分の売却査定額も提示する機能拡張を実施した。除却費と土地査定額の双方が把握できれば、親族と相談するきっかけになる。計画を立てて資金準備を含めた段取りに進む。もしくは売却のため不動産会社へ具体的に相談をする。もしくは自ら住み続けていく為に、リフォームを検討する。もしくは維持管理を徹底する。これら空き家の未来を具体的に考えるきっかけづくりになると踏んだ。不動産相続は税負担もセットであり、処分解体費もそれなりに発生する「負動産」の可能性を理解すれば早期対処に動く筈である。

二つ目の早期化は除却時期そのものだ。

空き家の解体工事が必要な場合でも課題はある。親族を含め空き家解体の経験及び知識がないため、「何からはじめてよいか？ いくらかかるのか？ だれにたのむのか？」といったナビゲーション部分だ。ナビゲーションを専門家であるクラッソーネが担った。工事の流れを記したフライヤーの提供や自治体職員への解体工事の知見共有や自治体ホーム

ページからの誘導で実現したのだ。

クラッソーネはこの二つの早期化を実現していく為に、自治体連携が不可欠と捉え、空き家対策モデル事業にて企画提案を進め応募採択された背景がある。従来、インターネット上の広告や口コミでクラッソーネは利用されているが、不動産関連サービスのイベント出展中に某自治体の空き家対策係の職員から声がけいただいたことがきっかけだ。3年以上前になるが、自治体職員からの相談内容は、除却を推薦したいが業者を紹介できないこと、空き家対策関連団体に除却専門家がないこと、除却補助事業を用意しているが対象外になった通達連絡をすると除却せずそのまま放置されてしまうということだった。管理不全空き家の増加に伴い、職員の対応、管理工数も増加し対処療法に限界を感じていたのだ。

当然、建物の状態が良い状態であれば流通にのせやすい。利活用サポート体制は従前から準備はできているが、日々の主たる業務は状態が悪い建物が大半であり、樹木繁忙など

近隣住民からのクレーム対応である。

状態が悪い建物であれば、専門家として早期に所有者が空き家解体の意思決定を円滑に行えるべく工事の進め方や手配の行動支援を行うことだ。自治体の空き家相談窓口は、前述の通り所有者が頼るチャンネルである。しかし、窓口は除却の専門家ではないため具体的な質問（費用感やどのように進めるか？どの事業者へ依頼すればいいか？など）の対応に的確に回答できない。対応工数も増え、業務効率化が不可欠な事、相談者にとってよりよい対応が弊社連携で実現できる事が想定できた。更には空き家所有者の意識改革で相場感を前もって把握しておくことは重要だ。この早期化を実現する準備を仕掛けとして自治体連携で実現したのだ。

中長期的に適切な管理がなされない空き家数増加の抑制が図れる。

一方、地方自治体にとって民間企業との連携は容易ではない。弊社に対する利益誘導になり中立性の観点でそぐわないといった懸念である。弊社はシミュレーターや解体工事会社の斡旋等は所有者自身の判断に基づくもの

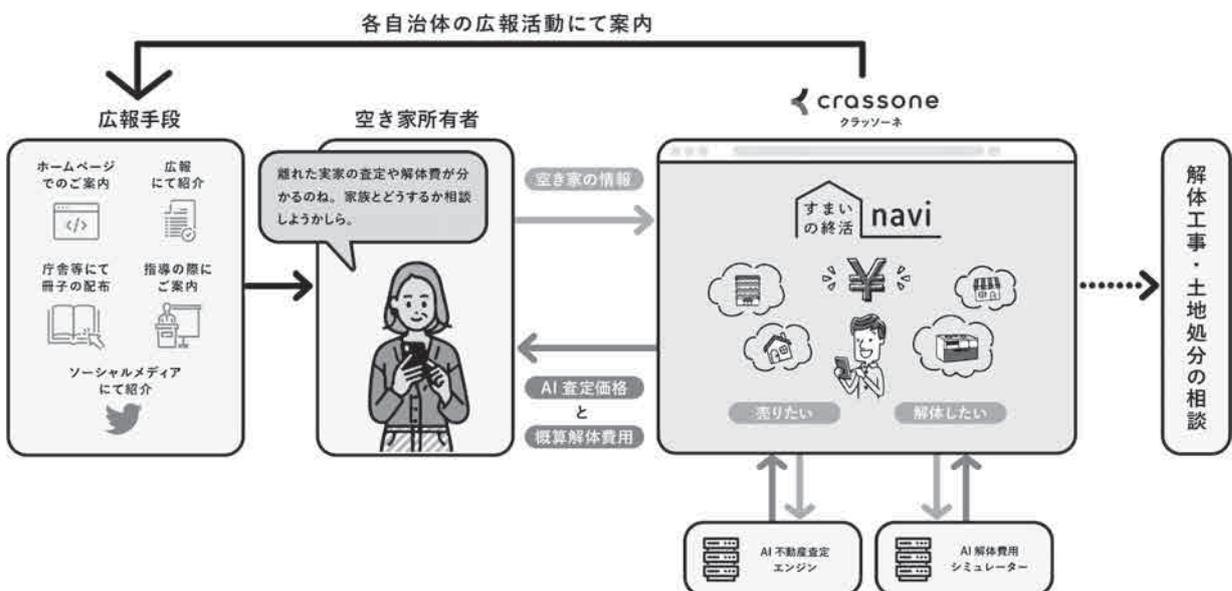


図4 弊社の空き家対策モデル事業概要

であり、契約を強制するものではないとして説明している。参画いただく地域内の解体事業者にとってもそうである。地域の活性化というゴールメリットが懸念デメリットを大きく上回る判断がなされ、64自治体と締結に至っている。これば、国土交通省の空き家対策モデル事業に3年連続採択された実績も信頼感醸成や協定締結の判断に大きく寄与している。自治体職員が何故、クラッソーネなのか？を回答する一つの拠り所になっている筈だ。

社会的にコロナ渦もありデジタルトランスフォーメーション化を推進するムーブメントが自治体で進んでおり、適時であった。空き家所有者と近隣住民、自治体、地域事業者のトライアングルハッピーな取り組みと自負している。

弊社の空き家対策モデル事業はこの二つの早期化する仕掛けだが、所有者への啓発は各自治体の空き家対策係に委ねている。窓口やホームページや広報誌での紹介が一般的だ。連携具体策としては、管理不全空き家の所有者に対する助言指導文書の送付や納税通知書の通達時、空き家関連情報発信時に解体費用シミュレーターやすまいの終活ナビのアクセスQRコードを掲載し、また、弊社フライヤーを配布している。自治体の情報発信力に課題は残るが、空き家に対する検討機会づくりには貢献している。解体工事の相場や進め方や補助制度等、理解を深める情報提供がセットで空き家の除却数が増え、景観も良くなり未来につながるまちづくりが期待できるのだ。自治体から空き家の適正管理の指導文書で固定資産税の優遇措置解除の示唆が触れられていると現状維持しておくメリットが失われるため意外と効果的だ。同梱しているフライヤーを見てシミュレーションされ具体見積もりを依頼する所有者が増えているためだ。資力がある場合はこのように早期行動化する。

自治体と弊社の連携シナジーが生まれた点は、新聞社やテレビ局による報道がある。弊社も少なからず広報に力点を置いているが、自治体と協定締結式を実施すると必ず報道記者が取材され空き家対策の取組として報道いただいている。一番の効用は遠方にお住まいの所有者の目に触れ、具体的な検討にすすむきっかけになることだ。空き家対策の啓発効果として機能している。更に移住定住促進の観点で、我が街の取組が報道されることはシティープロモーションに繋がると喜ばしい声をいただいている。

紹介相続前、相続時、空き家になった時など早いタイミングで、家を解体する場合、100万円を超える出費になる相場観をまず認識すること。これにより空き家を利活用していく方が良い、もしくは、解体せずに現状のまま売却した方が良い、近隣対応含め迷惑かけないように早めに解体し更地しておくなど、複数の選択肢について事前準備や具体行動計画に進む。隣接する家屋や近隣住民に迷惑かけている状況を認知(指摘を受けてから)してからの検討着手では資力面で準備に時間を要する。相続する前から所有予定の不要な空き家をどうするか？という方向性を親族同士ですりあわせをしておく、解決に向けた所有者の行動が主体的に変わる。適切な管理を心がける意識醸成だけでなく、売却や貸す、譲渡する、自己利用するといった選択肢へ進むこと、空き家解体の知識を深める事で解体に向け早いタイミングから準備する意識改革が進む。解体する場合は、適切な進め方をナビゲーションし、早期除却を実現する。この早期化の仕掛けが結果的に近隣に迷惑をかける劣化が激しい空き家の減少につながるのだ。

5. 自治体連携の取組詳細について

2023年8月時点で全国64自治体と除却促進の協定を締結

経済産業省「行政との連携実績のあるスタートアップ100選」に選定。

自治体版 解体費用シミュレーターとす

まいの終活ナビ

(2023年7月末現在 61,000件のアクセス 15,000名の利用者数)

・ペルソナ設定

家屋の解体費用を簡易に把握できるシミュレーターの利用ユーザー層をシニア層、物件状況の詳細を把握しておらず、処分を決めていない方とし、気軽に使えることを最



図5 解体費用シミュレーター



図6 すまいの終活ナビ