

## 空き家管理サービスにおける標準的なサービス内容および提供要領

### ■ はじめに

事業者が空き家の所有者・居住者に代わり、住宅設備の維持、管理等を目的とした各種サービス類を「空き家管理サービス」といいます。

空き家管理サービスは空き家の所有者・居住者が日常的に行うことを組み合わせたものが多く、そのメニューやサービス水準は提供事業者ごとに異なります。

当協議会では、空き家の所有者・関係者に対するアンケート調査から得られた、空き家を見回る際、実際に行っている項目の上位項目を、ニーズ高いサービスと位置付け、空き家管理サービスの標準的なサービス内容とし、各サービス提供時における提供要領（注意事項）をまとめました。

### ■ 標準的な空き家管理サービス

空き家所有者・関係者が空き家を見回る際に、実際に行っている項目の上位7項目を標準的な空き家管理サービスとしております。空き家所有者が見回る際に行っている割合が高いものについては特にニーズが高いといえます。

サービス内容	見回る際行っている割合	サービスの概要（例）
通風、換気	75.0%	窓、扉などの開口部を一定時間開放し、建物内の空気を入れ替えることで、カビ等の発生を防ぐことを目的とする。
清掃	64.6%	床、家具等の拭き掃除、掃き掃除をする。清掃の範囲や内容についてはお客様の要望による。
庭木の状態確認	58.3%	敷地内の植栽や雑草を確認し、伸びすぎている場合にはお客様に報告する。
郵便ポスト内の整理整頓等	58.3%	郵便ポスト（郵便受け）にチラシなどの投函物が溜まっていないかを確認する。投函物が溜まっている場合にはお客様に連絡する等して、処理方法について確認する。
建物の外観確認	54.2%	建物外観を目視で確認し、外壁にひびが入っていないか、屋根瓦などが剥がれていないかなどを確認する。
通水	31.3%	台所、洗面所などの水道の通水を行う。
建物内部確認（雨漏り確認）	20.8%	建物内を点検し、雨漏りや壁紙の剥がれ等を確認する。

■ サービスの提供要領（注意事項）について

空き家管理サービスの提供要領を「共通事項」と「個別サービスに関する事項」について定めております。尚、提供要領については、トラブル防止の観点から、注意事項をあわせて記載しております。

(1) 共通事項

段階	提供要領・注意事項
サービス募集時 (広告掲載時など)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス内容（金額、仕様等）について、消費者に対し必要な情報は提供すること。</li> </ul>
サービス契約時	<ul style="list-style-type: none"> <li>・建物の鍵を預かる際に、ロープやチェーン等を使用し紛失防止策を講じる。</li> <li>・契約書にはクーリングオフや賠償責任等、消費者の権利を損ねない文言が記載されているか確認する。</li> <li>・契約書はサービス実施前に締結する。</li> </ul>
サービス実施前	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス提供前に建物の状態を写真等で記録に残しお客様との確認を実施する。</li> </ul>
サービス実施期間中	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービスの実施結果を必ず記録する。</li> <li>・宅内での作業時間を記録に残す。</li> <li>・施錠忘れ、電気の消忘れ、水道の締め忘れ等ないかを確認する。</li> <li>・契約に基づいた報告方法でサービスの実施内容を報告する。</li> </ul>
サービス解約後	<ul style="list-style-type: none"> <li>・鍵を預かっている場合所定の要領で返却し記録を残す。</li> <li>・個人情報の処分や返却の要領が定まっているか。</li> </ul>

(2) 個別サービスに関する事項

サービス内容	提供要領・注意事項
通風、換気	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 事前にどの扉を開放するか確認する</li><li>・ 窓、玄関、押入れ等を開放する</li><li>・ 開放する際、石等が挟まっていないか、動かしづらくなっていないかを確認する</li><li>・ 開放する際は空気の通り道ができるように工夫する</li><li>・ 雨天時は避ける</li><li>・ 虫の侵入を防ぐために網戸を閉める</li><li>・ カーテンを閉めたまま換気を行い物が壊れるのを防ぐために、カーテンを止めておく</li><li>・ 扉の閉め忘れがないように開けた箇所を確認する</li></ul>
清掃	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 清掃箇所および方法の事前確認を徹底する</li><li>・ 掃除をすることによって家具等を傷めないように、素材を確認しておく</li><li>・ 掃除機等家電を利用して清掃を行う場合は、電気の契約を依頼しておく</li><li>・ 薬剤を利用する場合は事前にテストを行う</li><li>・ 物を壊さないように注意しながら清掃を行う</li><li>・ 清掃方法に関する教育を定期的実施する</li><li>・ 契約内容に基づいた作業を行う</li></ul>
庭木の状態確認	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 雑草や庭木が伸びすぎていないかを確認する</li><li>・ 庭木が隣家との境界線を越えていないかを確認する</li><li>・ 台風や大風等の後は特に注意して確認する</li></ul>
郵便ポスト内の整理整頓等	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 郵便物が空き家に届かないように住所変更などを行う</li><li>・ 投函物の取扱についてお客様と事前に確認する</li></ul>
建物の外観確認	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 窓ガラスの割れなどを確認する</li><li>・ 外周フェンス、外壁等の破損がないかを確認する</li><li>・ 敷地にゴミ等が投棄されていないかを確認する</li><li>・ 壁にひびが入っていないかを確認する</li><li>・ 屋根の瓦がはずれていないかを確認する</li></ul>

通水	<ul style="list-style-type: none"><li>• 水道の契約継続を依頼する</li><li>• キッチン、浴室、洗面台、トイレ、洗濯機の水道を開ける</li><li>• 水道の閉め忘れに注意する</li></ul>
建物内部確認（雨漏り確認）	<ul style="list-style-type: none"><li>• 天井に雨漏りの跡がないかを確認する</li><li>• 建物内に破損箇所がないか確認する</li></ul>

公表日

平成27年2月27日