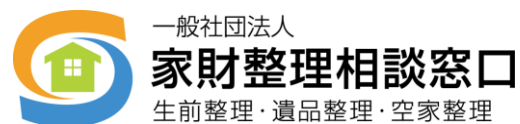


# 居住支援業務における 家財整理相談窓口の役割



専務理事 藤田 潔

# 本日お話をさせていただくこと

## 1. 家財整理相談窓口とは

- 活動内容・実績

## 2. 居住支援業務とは

- 法律に基づく業務（住宅セーフティーネット法）
- 居住支援法人について

## 3. なぜ、家財整理相談窓口は居住支援業務を取り組むのか

- 事業者固有の責任とせず、社団法人として居住支援法人の指定を都道府県知事から受け、社員（会員事業所）と連携して家財整理（生前・遺品）空家整理、特殊清掃等の事業を行う。
- 業界団体として、利用者に安心・信頼していただけるサービス提供を目指す。
- 一度きりのサービスではなく、ステージ毎に提供できる体制の構築
- 残置物の処理に関する受任業務をお引き受けできる。

# (一社) 家財整理相談窓口



一般社団法人

家財整理相談窓口

生前整理・遺品整理・空家整理

設立：平成27年2月

## 設立目的

消費者に対する家財整理業に係る適切な広報を行うとともに、家財整理にまつわる相談受付業務の提供、また、参加する生前整理・遺品整理・空家整理業者への情報提供、講座・セミナーなどを開催し、あわせて調査研究、業務品質を確保する為の指導体制を持つことにより、家財整理業界の健全な発展を支援し、地域経済の振興、国民経済の発展に寄与を図り社会貢献を行う事を目的とします。



遺品整理・特殊清掃・生前整理・空家整理など  
家財整理に関する疑問、  
何でもご相談ください

**コンプライアンスを遵守**する団体。  
**安心と信頼**の担保が違います。

代表理事	神野 敏幸	(株)レリック 代表取締役	【愛知】
専務理事	藤田 潔	(エルズサポート)代表取締役	【東京】
理事	岩橋 ひろし	(株)友心 代表取締役	【福岡】
理事	江川 健次郎	(有)ウィルパワー 代表取締役	【岡山】
理事	大邑 政勝	(株)金田臨海総合 専務取締役	【千葉】
理事	木下 浩明	(株)プロアシスト 代表取締役	【大阪】
理事	澤田 卓	(株)トレジャーファクトリー 取締役	【東京】
理事	鷹田 了	(マインドカンパニー合同会社 代表)	【東京】
理事	林 武廣	(株)エコアース 常務取締役	【神奈川】
監事	江連 秀夫	(株)エヅリン 代表取締役	【栃木】

# 活動内容

当法人は、以下の行動指針に基づき、その活動を行います。

消費者の目線に立ち、家財整理業（**遺品整理に限定したものではない**）の適正な情報提供を行う。家財整理業の健全な発展を目指すため、調査研究を行いその内容をもって参加企業の啓蒙を行い（資格付与を行うものではない）、**行政を含む関係団体と連携を図る**窓口となる。

## ①消費者向けセミナー・講座開催

家財整理にまつわる広報、情報提供、認定事業者の紹介

## ②家財整理にまつわる相談窓口

消費者からの相談、関連団体からの相談、問合せ、折衝

※関連団体（行政組織、葬祭関連団体、消費者団体、不動産関連団体等）

## ③居住支援にまつわる相談窓口

指定居住支援法人として、住宅確保要配慮者のための居住支援相談窓口を設置し、住まい探し、生活支援、住み替えに伴う家財整理の相談対応

## ④事業者向けセミナー

家財整理業界の健全化と品質向上の為の講座・セミナーの開催技術講習、法令について等

## ⑤会員事業者への指導

消費者からの相談、苦情などを元に会員事業者への指導を行い家財整理業の健全化を図る

## ⑥上記前号に関する付随業務全般

## ⑦各号に掲げる内容をもとにマスコミ等に正確な情報提供

# 実績

## ■ 居住支援法人

北海道、福島県、千葉県、東京都、神奈川県、愛知県、  
大阪府、福岡県、埼玉県、栃木県、兵庫県 11都道府県

## ■ 主な受託実績

平成30年度

国交省重層的住宅セーフティネット構築支援事業

令和元年度

国交省重層的住宅セーフティネット構築支援事業

福岡県市町村居住支援体制整備促進事業

令和3年度

国交省共生社会実現に向けた住宅セーフティネット機能強化・推進事業

## ■ 居住支援協議会 における役割

平成27年12月 国土交通省安心居住政策研究会（外部識者として参加）

平成28年2月 本別町居住支援協議会（オブザーバ団体）

平成30年10月 横浜市居住支援協議会（構成員）

平成31年1月 愛知県居住支援協議会（構成員）

平成31年1月 福岡県居住支援協議会（居住支援法人連絡協議会会員）

平成31年3月 東京都居住支援協議会（構成員）

令和元年5月 大阪府居住支援協議会（居住サポート会員）

福岡市居住支援法人連絡協議会（副会長：岩橋理事）

北九州市居住支援法人連絡協議会（副会長：岩橋理事）

名古屋市居住支援法人ネットワーク連絡会（会長：神野代表理事）

（一社）全国居住支援法人協議会（理事：藤田専務理事）

（一社）千葉県居住支援法人連絡会（理事：大邑理事） 他

# 会員

※令和4年1月現在

正会員 25社

準会員 58社

賛助会員 24社

## 賛助会員一覧

三井住友海上火災保険株式会社

株式会社インテンスプロジェクト

株式会社あすか地所

株式会社あおぞら不動産管理

三井住友銀行新宿法人営業第二部

株式会社リングロイヤルエステート

西武信用金庫

公益社団法人かながわ住まいまちづくり協会

セントラル警備保障株式会社

アイアル少額短期保険株式会社

特定非営利活動法人日本地主家主協会

三菱地所ハウスネット株式会社

エイ・ワン少額短期保険株式会社

株式会社ギャラリーレア

ホームネット株式会社

一般社団法人相続ファシリテーター協会

弁護士法人朱雀法律事務所

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

株式会社ピースリー

株式会社マーキュリー（買取専門店 諭吉）

株式会社みずほ銀行高田馬場支店

株式会社リーガルスムーズ

株式会社オオツカ

公益財団法人日本賃貸住宅管理協会

# 住宅セーフティネット制度とは

※詳細は①上森課長の資料を参照ください。

民間の空き家・空き室を活用して、**住宅確保要配慮者**の入居を拒まない賃貸住宅の供給を促進することを目的とした制度。（2017年10月25日施行）

- ① 住宅確保要配慮者が入居を拒まない賃貸住宅の登録制度
- ② 専用住宅の改修・入居への経済的支援
- ③ **住宅確保要配慮者のマッチング・入居支援（居住支援法人業務）**

## 居住支援協議会とは、

住宅確保要配慮者の民間賃貸住宅等への円滑な入居の促進を図るため、地方公共団体や関係業者、居住支援団体等が連携し、住宅確保要配慮者及び民間賃貸住宅の賃貸人の双方に対し、住宅情報の提供等の支援を実施するものです。

設立状況：111協議会（令和3年10月31日時点）・・・全都道府県、66市区町

平成29年10月25日 国住備第102号・国住心第252号・国住民支第150号

「住宅確保要配慮者に対する賃貸住宅の供給の促進に関する法律の一部を改正する法律等の施行について」

地域の実情を踏まえ、きめ細やかな居住支援を実施するためには、基礎自治体である**市区町村**においても、可能な限り居住支援協議会を独自に設立することが望ましい。このため、居住支援協議会を設立していない市区町村においては、設立又は設立に向けた検討に努められたい。

※一般家庭から出た廃棄物の運搬を行うためには、廃棄物の処理及び清掃に関する法律（昭和45年法律第137号。以下「廃掃法」という。）に基づく市町村による許可が必要となる（廃掃法第7条1項）。



# 居住支援法人とは

## 居住支援法人とは

- ・住宅セーフティネット法に基づき、居住支援を行う法人として都道府県知事が指定するもの  
(法人種別は問わない)

## 居住支援法人の行う業務

- ①登録住宅の入居者への家賃債務保証（他事業者との連携可）
  - ②住宅相談など賃貸住宅への円滑な入居に係る情報提供・相談（入居相談）  
⇒転居時（入居時等）の家財整理のニーズあり
  - ③見守りなど住宅確保要配慮者への生活支援  
⇒転居時（入居時等）の家財整理のニーズあり
  - ④①～③に附帯する業務
- ※家財整理は入居時・退去時（入院・入所・死亡）に必ず発生

居住支援法人は残置物処理モデル契約条項（国住賃第10号令和3年6月7日）における受任者として想定されている。※③矢吹参事官の資料を参照ください。

## 居住支援法人の指定状況（令和3年11月30日時点）

<https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/content/001445120.pdf>

北海道	青森県	岩手県	宮城県	秋田県	山形県	福島県	茨城県	栃木県	群馬県	埼玉県	千葉県	東京都	神奈川県	新潟県	富山県
28	3	7	12	1	3	6	5	6	5	12	22	39	14	3	2
石川県	福井県	山梨県	長野県	岐阜県	静岡県	愛知県	三重県	滋賀県	京都府	大阪府	兵庫県	奈良県	和歌山県	鳥取県	島根県
7	6	4	2	5	8	23	3	4	16	83	21	8	11	2	1
岡山県	広島県	山口県	徳島県	香川県	愛媛県	高知県	福岡県	佐賀県	長崎県	熊本県	大分県	宮崎県	鹿児島県	沖縄県	計
10	4	5	1	3	7	3	35	4	3	14	9	2	3	6	481

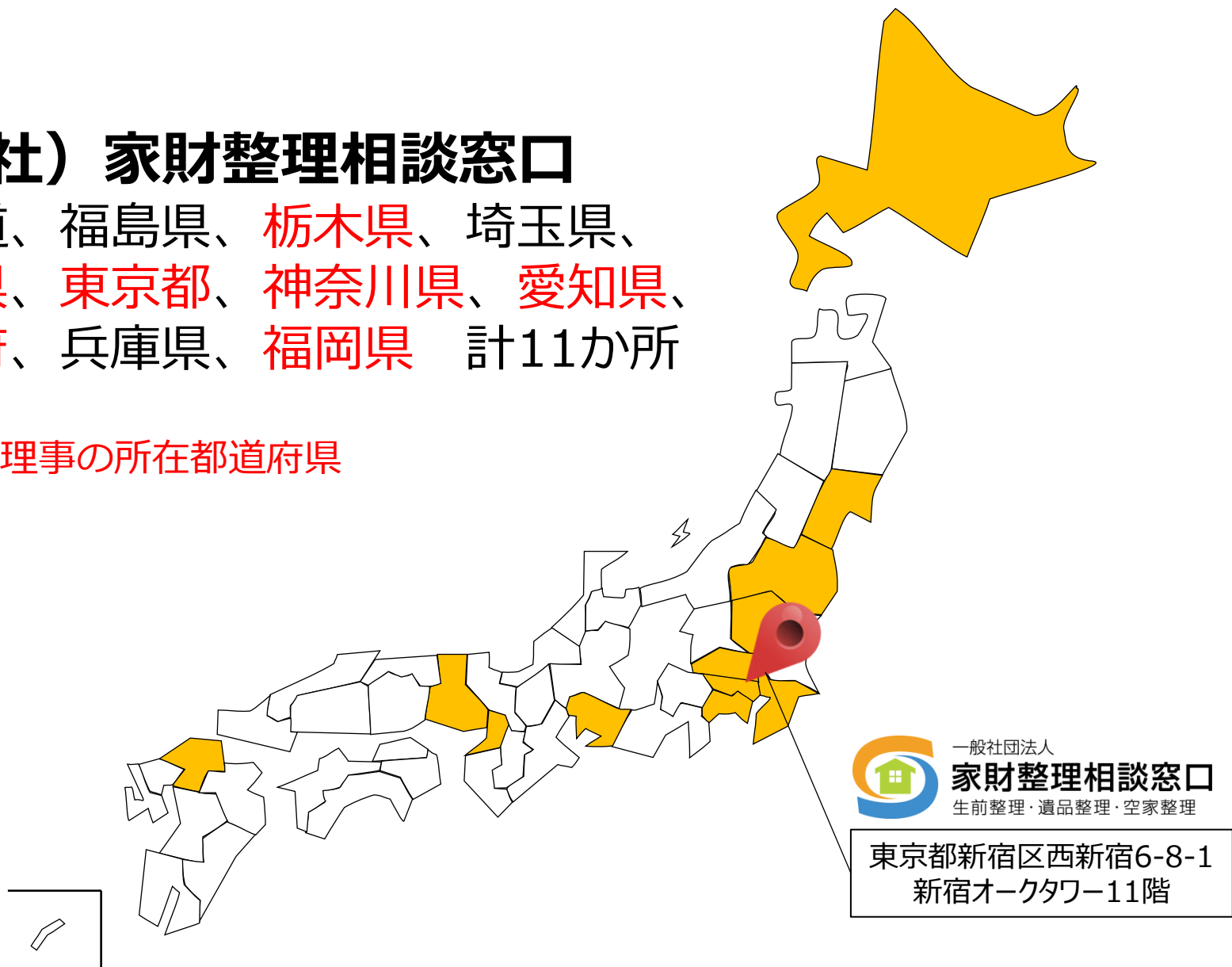


# 居住支援法人指定

## ● (一社) 家財整理相談窓口

北海道、福島県、**栃木県**、埼玉県、  
**千葉県**、**東京都**、**神奈川県**、**愛知県**、  
**大阪府**、兵庫県、**福岡県** 計11か所

※赤字は理事の所在都道府県



# 入居制限の状況・理由と必要な居住支援策

全国の不動産関係団体等会員事業者へアンケート調査（令和元年度実施、回答数1,988件）

世帯属性	入居制限の状況		入居制限の理由（複数回答）		必要な居住支援策（複数回答） ●50%以上 ◎40~49% ○30~39%						
	制限している	条件付きで制限している	第1位 (%)	第2位 (%)	入居を拒まない物件の情報発信	家賃債務保証の情報提供	契約手続きのサポート	見守りや生活支援	入居トラブルの相談対応	金銭・財産管理	死亡時の残存家財処理
高齢単身世帯	5%	39%	孤独死などの不安(82%)	保証人がいない、保証会社の審査に通らない(43%)		◎ (49%)		● (61%)			● (61%)
高齢者のみの世帯	3%	35%	孤独死などの不安(60%)	保証人がいない(46%)	○ (32%)	◎ (48%)		● (58%)			● (50%)
障がい者のいる世帯	4%	35%	近隣住民との協調性に不安(52%)	衛生面や火災等の不安(28%)	◎ (42%)	○ (32%)		● (60%)	◎ (48%)		
低額所得世帯	7%	42%	家賃の支払いに不安(69%)	保証会社の審査に通らない(54%)	○ (37%)	● (61%)		○ (31%)	○ (38%)	○ (37%)	
ひとり親世帯	1%	14%	家賃の支払いに不安(50%)	保証会社の審査に通らない(42%)	○ (37%)	● (52%)		◎ (42%)	○ (35%)		
子育て世帯	1%	9%	近隣住民との協調性に不安(40%)	家賃の支払いに不安(34%)	○ (38%)	◎ (43%)		○ (33%)	◎ (47%)		
外国人世帯	10%	48%	異なる習慣や言語への不安(68%)	近隣住民との協調性に不安(59%)	◎ (43%)	◎ (45%)	◎ (44%)		● (76%)		

国土交通省 住宅建設事業調査「住宅確保要配慮者の居住に関する実態把握及び継続的な居住支援活動等の手法に関する調査・検討業務報告書」(令和2年3月)より

引用：国土交通省資料

# 残置物の処理等に関するモデル契約条項（令和3年6月7日発表）

引用：国土交通省ホームページ

※③矢吹参事官の資料を参照ください。

## 目的

単身高齢者の居住の安定確保を図るため、賃借人の死亡後に契約関係及び居室内に残された家財残置物を円滑に処理できるように、①賃貸借契約の解除、②残置物の処理に関する条項からなる委任契約書のひな形を策定。

【想定される利用場面】単身高齢（原則として60歳以上）が賃借人である場合

## 主な内容

### ①賃貸借契約の解除に関する条項

- 受任者に対し、賃借人の死亡時に賃貸借契約を解除する代理権を与える。等

### ②残置物の処理に関する条項

- 受任者に対し、賃借人の死亡時に居室内に残された家財(残置物)の廃棄や指定先へ送付する事務を委任する。
- 賃借人は、「廃棄を希望しない残置物」を特定するとともに、その送付先を明示する。
- 受任者は、賃借人の死亡から一定期間（少なくとも3ヵ月）が経過し、かつ、賃貸借契約が終了した場合、「廃棄を希望しない残置物」を除いたものは廃棄する。(※)換価することができる残置物については、換価するように努める。等

### ③その他

- 賃貸人は、賃借人が死亡したことを知ったときは、委任契約の受任者に通知する。等

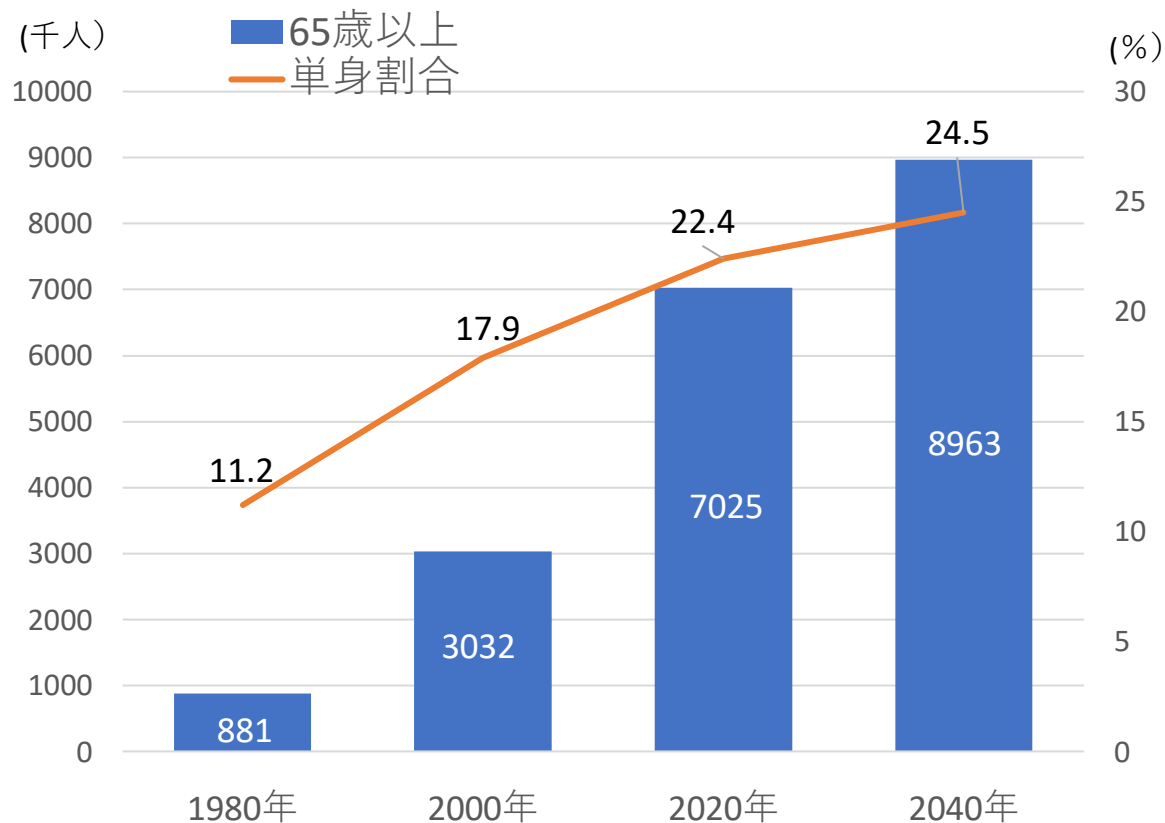
## 想定される受任者

以下のいずれか。（賃貸人は賃借人と利益相反の関係にあるため、受任者とする事は避けるべき。）

- 賃借人の推定相続人
- 居住支援法人、管理業者等の第三者（推定相続人を受任者とする事が困難な場合）

# 単身高齢者の推移

引用：「令和3年度版高齢社会白書」



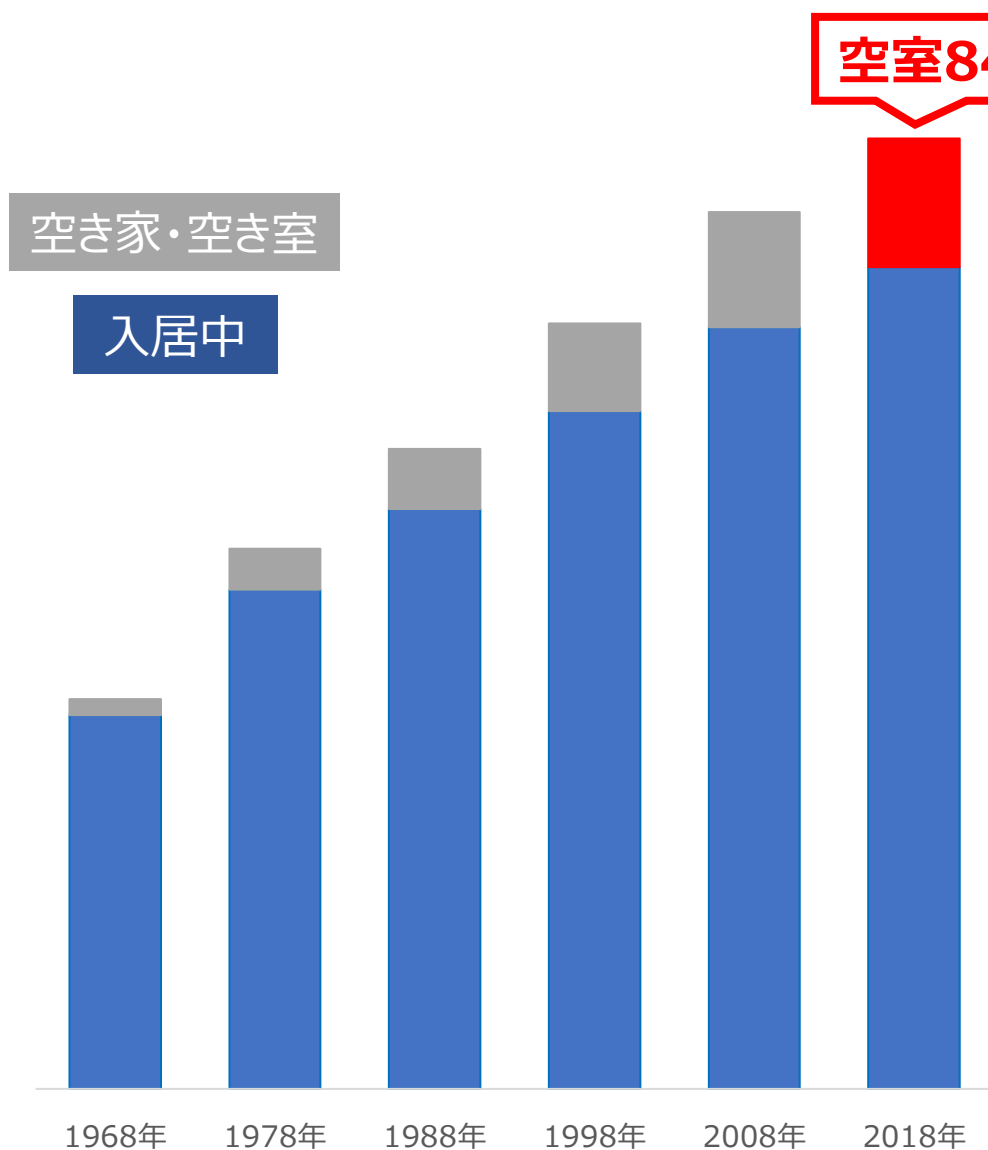
40年間で  
(1980年～2020年)

65歳以上  
単身世帯

800万人増  
約10倍

# 空き家・空き室の推移

引用：「平成30年住宅・土地統計調査（総務省統計局）」



50年間で  
(1968年～2018年)

空き家・空き室

**743万戸増**  
(空室率13.6%)

<公営住宅>

(H17)219万戸 ▶ (H26)216万戸  
セーフティネット制度を強化し  
民営借家での受け入れを推進

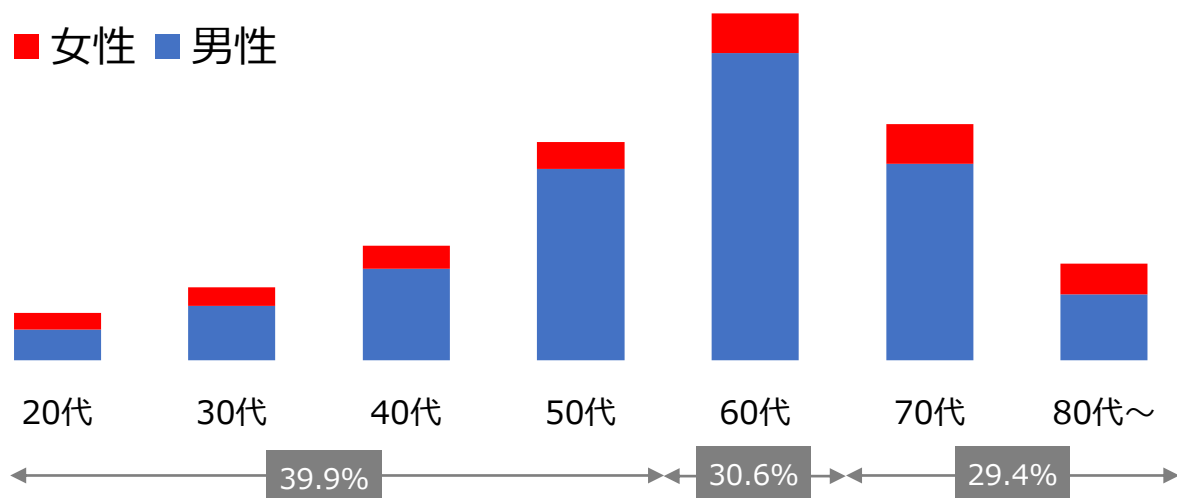
引用：国土交通省「住宅セーフティネット制度」

# 孤独死の実態

引用：（一社）日本少額短期保険協会「第6回孤独死現状レポート」

## ▶ 男女別死亡年齢の構成比(n=5,045)

■ 女性 ■ 男性



**60代**がピーク

**男性**が8割

## ▶ 発見までの日数と男女比(n=4,011)

(%)	3日以内	4~14日	15~29日	30~89日	90日以上	平均(日)
全体	39.4	29.3	15.3	14.5	1.5	17
男性	38.4	29.4	15.6	14.8	1.8	17
女性	50.1	27.9	11.8	8.8	1.4	17

**2週間**以上

が**3割**  
(平均17日)

# 孤独死の実態

引用：（一社）日本少額短期保険協会「第6回孤独死現状レポート」

## ▶ 第1発見者の構成(n=4,083)

発見者	親族	友人	管理会社	福祉	警察	他人	合計
人数（人）	1,005	591	1,012	755	234	486	4,083
割合（%）	24.6	14.4	24.7	18.5	5.7	11.9	100

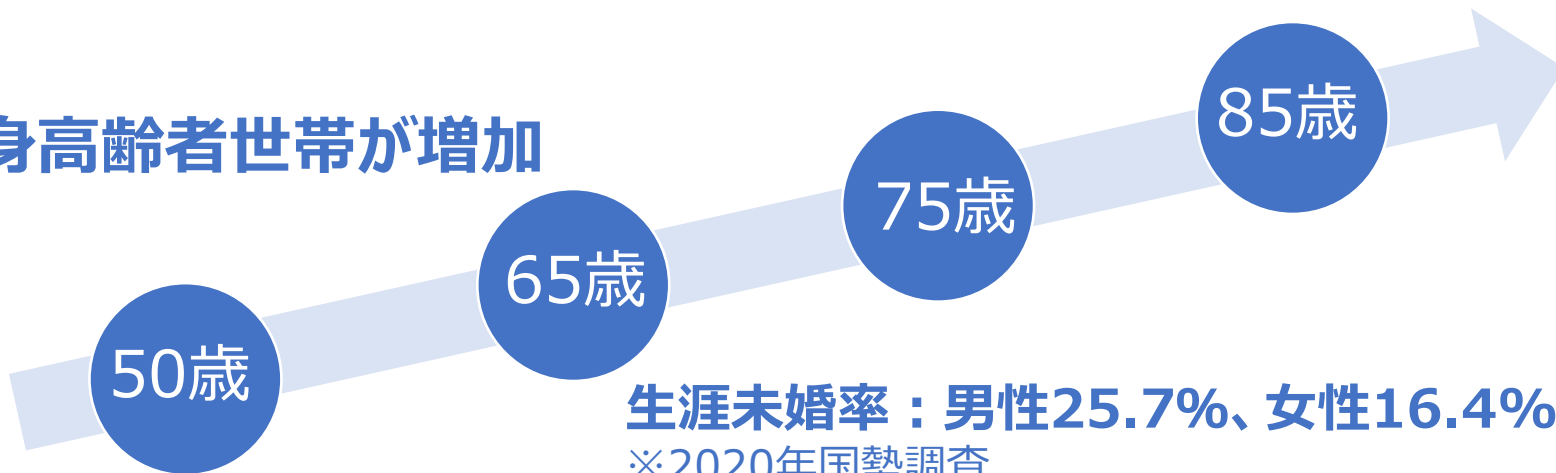
## ▶ 孤独死に伴って発生する損害額

残置物処理費用 (n=3,647)	平均	最大	最小
	235,865円	1,781,595円	1,080円
原状回復費用 (n=4,709)	平均	最大	最小
	389,594円	1,528,329円	5,400円



# 入居ステージに応じたサービス活用

単身高齢者世帯が増加



	入居前	入居中	退去時
必要なサービス	家財整理（転居時） 家賃債務保証	見守り 介護保険サービス 家財整理（生前整理） 看取り	原状回復 家財整理 （生前・遺品整理）
対応事業者	居住支援法人 家賃債務保証会社	居住支援法人 介護事業者	居住支援法人

- 経年とともにリスクが高くなり、そのステージ毎にニーズが異なる
- サービスの提供の幅が広く、個社単独で完結することは不可能（連携が基本となる）

# 会員事業者が活用している安否確認サービス

指定連絡先として安否確認メールを受信して現地対応をしている会員もあります。

## サービス概要

**1 週2回の安否確認** 週2回、音声ガイダンスの電話で安否確認を行い、メールで結果をお知らせ

**1** 毎週決まった曜日・時間帯に電話がかかります。  
(例:毎週、月・木曜日8:00~10:00等)  
※曜日と時間帯は指定できます。



**2** 安否確認のメッセージが流れます。  
こちらは見まもっTELコールセンターです。本日の体調はいかがでしょう？音声ガイダンスに従ってボタンを押してください。



**3** ガイダンスに従ってボタン操作!  
1 元気です。  
3 ちょっと体調が悪いです。  
出られない場合は、1時間後を目安に再度お電話致します。



**4** 操作結果を指定連絡先にメール通知



**2 死亡時の費用補償** 入居者が亡くなられたことに起因して発生した下記費用をお支払い

### ● 支払対象

- ①原状回復費用(修繕、清掃、異臭除去、消毒等)  
経年劣化及び通常損耗(自然損耗)の復旧に要した費用は除く
- ②残存家財片付け費用

### ● 支払条件

利用者が自宅内で自殺、犯罪死または孤独死により死亡した場合

### ● 補償限度額

支払対象金額の実費分に対し

**100万円** (税込)

## 利用料金

初回登録料 **11,000円** (税抜価格10,000円)

月額利用料 **1,650円** (税抜価格1,500円)

サービス提供：ホームネット(株)

# 家財整理サービス事例

協 会 (公社) かながわ住まいまちづくり協会の

## 家財整理サービス

**空き家**



- 親が他界し実家が放置されたまま
- 実家が遠く管理が出来ない

**遺品整理**



- 何から手をつければいいのか...

**施設等への入居が決まった**



- 最低限の荷物で引っ越し

**ゴミ屋敷**



- 物が溢れて手が付けられない
- 衛生面が心配

**特殊清掃**



- 事故物件/ペットの臭いが取れない...

どこに頼めばいいのかわからない

いくらかかるかわからない



家財整理でお悩みの方へ安心して依頼できるサービスを提供します！  
まずは**無料見積**から始めてみませんか？

家財整理の無料見積のご依頼は

TEL **045-664-6896**  
受付時間：平日9:00~17:00

**公益社団法人かながわ住まいまちづくり協会**  
横浜市中区太田町2-22 神奈川県建設会館4階  
神奈川県居住支援協議会事務局 / 神奈川県指定居住支援法人【神・法人18-0005】



JA組合員の皆さまへ

## 生前整理・遺品整理はお任せください!

ホームネット株式会社の

## 家財整理サービス

家族との絆を大切に、心を入めた生前整理・遺品整理

**生前整理**



- 高齢者住宅へ入所することになった
- 入院前に身の回りを整理しておきたい

**遺品整理**



- 何から手をつければいいのかわからない
- 遠方に住んでおり時間が確保できない

**倉庫・蔵**



- 使わなくなった農具を整理したい
- 重たくて動かせない、処分法がわからない

**空き家整理**



- 親が他界し実家がそのままになっている
- 遠方に住んでおり管理ができない

まずはお近くのJAにお気軽にお問合せください。  
ご相談・お見積りは**無料**です。

JA〇〇 ××市××… TEL:XXXXXXXX  
JA□□ ■■市××… TEL:XXXXXXXX

JAがホームネット株式会社のサービスを紹介する方式です。

(公社) かながわ住まいまちづくり協会

全国農業協同組合連合会  
(JA全農)

# 家財整理相談窓口の役割

## 安心して依頼できる業者の紹介

### ▶ 遺品整理業者のトラブルは増加

高額請求  
追加請求

法令違反  
不法投棄

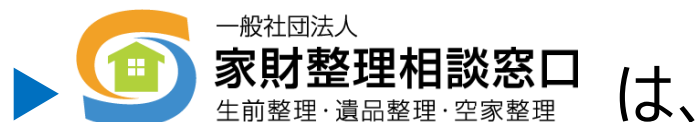
遺品窃盗  
建物損傷

知識不足  
技術不足

※インターネットを通じてのみの営業活動が影響

独立行政法人国民生活センターが運営する「PIO-NET（全国消費生活除法ネットワークシステム）」にも相談事例が登録されている。

令和2年3月総務省行政評価局「遺品整理サービスをめぐる現状に関する調査結果報告書」によると、全国的な活動をしている遺品整理サービスに関する団体は6団体。弊会含む2団体が調査を受けた。



入会審査をクリアした、行政にも消費者にも安心して紹介できる加盟事業者と連携して作業を実施します。

# 【参考】独立行政法人国民生活センター

引用：平成30年7月19日独立行政法人国民生活センター報告書

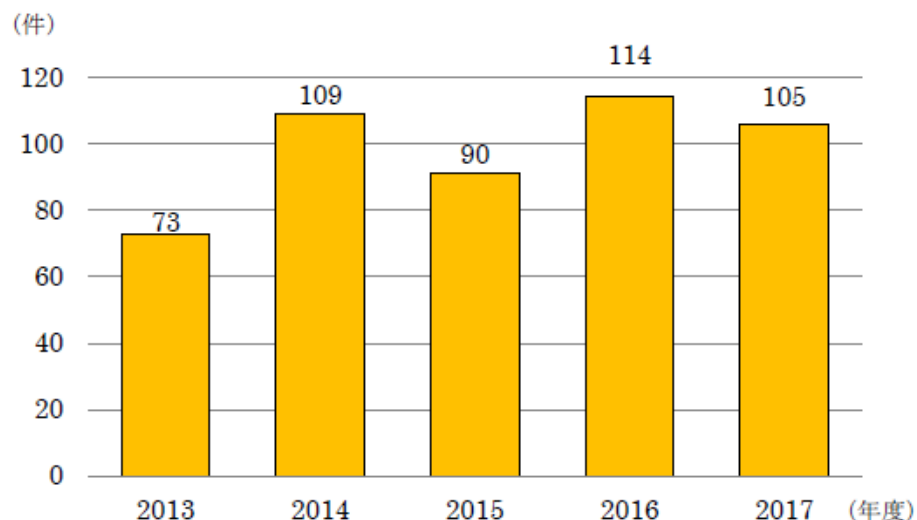
## こんなはずじゃなかった！遺品整理サービスでの契約トラブル

- 料金や作業内容に関するトラブルが発生しています -

親族等が死亡した後、故人が所有していた物の整理、処分等を事業者に依頼する、いわゆる「遺品整理サービス」<sup>1)</sup>は、核家族化や高齢者の独居世帯の増加という社会の変化の中で注目されています。しかし、全国の消費生活センター等には、「高額な追加料金が発生した」、「処分しない予定の遺品が処分された」など、料金や作業内容に関する相談が寄せられています。

そこで、大切な遺品をトラブルなく整理、処分等を行うことができるよう、遺品整理サービスに関するトラブルについて事例を紹介するとともに、消費者への注意喚起と関係機関への情報提供を行います。

図1 PIO-NET<sup>2)</sup>における「遺品整理サービス」に関する相談件数の推移<sup>3)</sup>





# 家財整理相談窓口の役割

## 「SDGs」「居住支援」につながる取組

12 つくる責任  
つかう責任



- 廃棄物処理法に基づき適正に処分します。
- リユース・リサイクルが可能なものは提携業者にて買い取ります。

13 気候変動に  
具体的な対策を



- リユース・リサイクルにより処分するものの量を減らし、カーボンニュートラルにつなげます。

1 貧困を  
なくそう



- リユースできる家財や日用品を福祉関連団体等を通じて、必要としている住宅確保要配慮者等に寄付を行います。

11 住み続けられる  
まちづくりを



- 被災者に対して家財等の寄付を行います。



# 家財整理相談窓口の役割

## 適正価格での的確な作業の実施

特に消臭技術を必要とする特殊清掃では、  
技術力の有る会社とそうでない会社の差は歴然となる！

## 宅地建物取引業者による人の死の告知に関するガイドライン (令和3年10月8日国土交通省)

### 目的

個々の不動産取引に際し、心理的瑕疵に該当する事案の存在が疑われる場合において、それが買主や借主に対して告知すべき事案に該当するかどうかは明確でなく、告知の要否、告知の内容についての判断が困難なケースがあるため、対応の判断に資するよう、一定の考え方を示す。

### 主な内容

- 他殺、自死、事故死その他原因が明らかでない死亡が発生し、その事実を認識している場合は、発生時期、場所、死因を借主に対して告げるものとする。（特段の事情がない限り、事案の発生から概ね3年間）
- 自然死又は日常生活の中での不慮の死が発生し、その事実を認識している場合には、原則として告げる必要はないものとする。ただし、長期間にわたって人知れず放置されたこと等に伴い、いわゆる特殊清掃や大規模リフォーム等が行われた場合においては、原則として、これを告げるものとする。



# 家財整理相談窓口の役割

家財整理・特殊清掃を**居住支援法人の業務**として行うことにより、これまでとは受注方法が変わります！！

みずのえの寅年は新しいことを始める年回りですので、この後の**林・沢田両理事**の発表を参考にして新たな準備を開始してください。

居住支援活動に関心のある方は是非、ご相談ください。

ご清聴ありがとうございました

一般社団法人家財整理相談窓口 **(居住支援法人)**

事務局：月川・岡村

電話：0120-012-620（平日9：00～18：00）

FAX：03-3343-5329（24時間対応）

住所：東京都新宿区西新宿6-8-1 新宿オークタワー11階