訪問買取で

〈6面からつづく〉

合は、同社が見積もりをしたうえで売り出し前に残置物を処理する。事前に貴重品がないことや、必要な荷物を運び出すように売り主に確認しておく。不用品の処分は専門事業者に委託するが、同社スタッフが立ち会って回収漏れがないように現場をチェックする。壁に張ったポスターや庭先の植木鉢など取りこぼしがないように注意が必要だという。残置物の処理後は、同社営繕課が壊れている建具やパッキン交換を行う。

▶荷物がある状態で住宅の売却相談を受けることは多い

こうした処分費を工面できない売り主には、残置物処分代を差し引いた金額で売却し買い主負担とする方法をとる。その際は、トラブル回避のために売買契約の特約に、売り主が残置物の所有権を放棄する旨を入れるようにしている。もしくは、専属専任媒介契約を結び同社が費用を立て替え残置物を処分し、売却時に売り主が費用を支払うこともある。

仏壇や神棚、庭の石碑など専門業者に依頼が必要な場合もあり、家財の処分費用は30万～50万円かかる。処分費用を抑えるため、地元のリサイクルショップを紹介し家財を買い取ってもらうこともある。大きな金額にはならないが、処分費用を減らすことはできる。

3倍以上に増加 家財整理事業者

ヤマモト地所のように、不動産売買のための家財処分には信頼できる専門事業者との連携が必要になってくる。居住不動産の家財整理や特殊清掃を手掛ける会社が数を増すなか、一般社団法人家財整理相談窓口（東京都新宿区）はサービスの提供価格や品質において信頼できる会社を紹介することを目的に設立した。

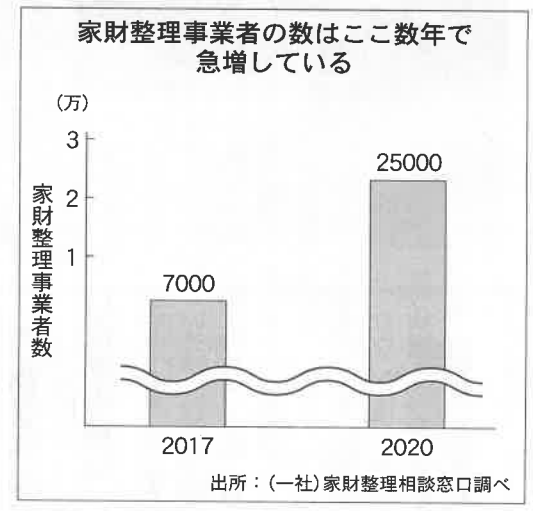
家財整理を手掛ける法人数は増加傾向だ。3年前には個人事業者を含め7000社だったが、現在は2万5000社を超えるという。空き家や高齢者世帯が増えており、住み替えによる家財整理や入居者の孤独死に伴う遺品整理、特殊清掃の需要が高まっていることが背景にあると考えられる。こうしたニーズは今後も増えていくことが予想される。一方で、事業者数が需要を大きく超えてしまうと、価格競争や人材不足、不法取引などが増えてしまう懸念がある。

家財整理相談窓口の主な役割は、家主や居住者の家財整理に関する相談受付や事業者の紹介、加盟する事業者の品質向上だ。相談案件として多いのは孤独死の場合、周辺住民への配慮や建物の損傷を防ぐために迅速な対応が求められるが、親族や家主はどの会社に依頼をすればよいのかわからない。依頼人となる親族が現場と離れた土地に住んでいる場合は、事業者の選定は一層難しくなる。

このような場合、依頼人は居住者の住む街の自治体に問い合わせ、自治体が整理事業者を紹介するケースが多い。家財整理相談窓口は全国11の都道府県知事から居住支援法人の認定を受けており、行政と連携して年間100～120件の相談を受け付けている。

加盟社数は8月時点で74社。相談内容に応じて適切な会社を選定し、自治体などを通じて家主や居住者に紹介している。

加盟会社や自治体を対象にしたセミナーも実施する。整理事業者の課題となる社員育成や品質向上に対して、過去の事例紹介や各自治体の取り組みを共有してノウハウの向上に役立てている。



出所：（一社）家財整理相談窓口調べ

悪質な回収業者に注意

不動産会社や家主が遺品整理や不用品回収などの専門業者に依頼する場合、注意が必要だ。家財整理事業者の増加に伴い、必要な許認可を得ずに事業を行うケースも出てきている。悪質な事業者は回収した家財を人目のつかない山や森に破棄してしまう。このような不法投棄を行った場合、その業者だけではなく依頼主も罪に問われる場合がある。廃棄物処理法に違反すると、5年以下の懲役もしくは1000万円以下の罰金が課せられる。これは、事業者が無許可営業や不法投棄をしたことを知らない場合でも、依頼者に適用されてしまう。

不動産会社であれば廃棄物の処理や運搬に必要な許可を持つ信頼できる事業者とのつながりを持っておくべきだ。

残置物撤去、不用品回収、遺品整理などを手掛けるリリーフ（大阪府寝屋川市）は家賃債務保証会社からの依頼を多く受けている。同社の須々木良隆営業部長は「1立法メートル1万5000円程度の単価を相場として基準に考え、価格があまりにも高い、もしくは安い事業者には気を付けるべき」と助言する。

参入企業インタビュー

引越に伴う出張買取が7割

トレジャー・ファクトリー

トレジャー・ファクトリー（東京都千代田区）澤田卓取締役（47）

グループ会社を含め8つの業態で日用品や家具家電のほか、ブランド品などの買い取りを行う総合リユース事業を手掛けるトレジャー・ファクトリー（東京都千代田区）は、2019年10月から新たに不動産売買仲介事業『トレファク不動産』を開始した。

不用品買取や処分を不用品の買い取りのついでに引っ越しの相談を受けることがあった」と澤田卓取締役は語る。14年には、月間2500件程あった出張買取案件のうち7割が引っ越しに伴うものだった。顧客ニーズの多さから同年秋には、不用品の買取と併せて引っ越しサービスを提供する『トレファク引越』を開始した。札幌から広島など大都市圏を中心に対応し、利用件数は年間1万件程度。35％は不動産会社からの紹介だ。

『トレファク引越』は、介護事業者とも提携しており、高齢者の介護施設入居に伴う依頼もある。施設への入居によって、自宅を処分したいと相談を受けるケースが増えた。そのことが『トレファク不動産』を立ち上げるにきっかけになったという。

不動産仲介の経験を持つ社員を新たに採用し現在4人で対応している。大半は50～70代の親が所有する不動産の処分について悩む親族からの相談が多い。本人から生前整理の依頼もある。相談を受ける不動産の種類の割合は戸建てが6割でマンションが4割。売却希望の相談が多いが、賃貸での貸出しを希望するケースもある。9月からは、トライアルとして賃貸管理も始める予定だ。既に管理を受託した戸建てには、入居が決まっている。

賃貸管理については、同社が仕入れた家具家電を低価格で販売するなど、リユース業とのシナジー効果が見込まれる。

「今後は、3年で成約件数200件を目指していく。ゆくゆくは仲介だけでなくリフォームを含めた買取再販の事業も注力していきたい」と澤田取締役は話す。140社の提携業者と連携し、不動産の解体やリフォーム、老人ホームの紹介や葬儀相談まで一括で相談を請け負う体制を整えている。

◀『トレファク不動産』では家財整理から不動産の売却までトータルサポート

売買仲介など140社と提携

不動産会社と積極的に提携しているのは、遺品・生前整理や特殊清掃、リユース業を展開するリリーフ（兵庫県西宮市）だ。約140社の不動産会社と提携している。売買仲介を手掛ける不動産会社が中心で、提携先には住友不動産や東急リバブル、野村不動産、三菱UFJ不動産販売、三井住友トラスト不動産、スターツピタットハウスなどの大手の名前も並ぶ。「現場の質を高めることで信頼を得ている」と赤澤知宣取締役本部長は話す。

家庭における不用品買取、回収など家財整理サービスを新たに始める会社の参入は後を絶たない。自治体ごとの処理方法の違いにより料金にも差が生じることから、依頼者にとっては業者選定が難しいのが現状だ。

リリーフでは年間約2500件、平均22万円ほどで住宅の家財整理を受注している。料金だけを同業他社と比較すると決して安くはないが、「整理事業は家族のプライベートの空間に入っていく仕事。この会社に任せたいという信頼をいただくことが大事になる」（赤澤取締役）。そのため受注の要点となるのがスタッフの印象だ。問い合わせ受け付け時の電話対応と、見積もり作成にともなう現場訪問の2回の接触で、丁寧で迅速な対応を徹底。見積もり訪問した担当者が実作業やアフターフォローまで一貫して担当することで依頼者からの信頼を得ている。

年商5億円のうち7割が整理事業。全500社の法人提携のうち3割を占める不動産会社とは、不動産売却時の家財整理で連携をとっている。今後は賃貸管理会社との連携も広げていきたい考え。家財整理サービスを通して相続相談にいたるケースもあることから、顧客の資産管理に注力していきたい不動産会社には提携メリットがありそうだ。

▶大型の家具搬出もともなう家財整理は専門会社のサポートが必須だ（写真はリリーフ提供）

年間1500件の遺品整理に対応

遺品整理会社が自社で不動産事業に着手するケースもある。

遺品整理を手掛けるクオーレ（愛知県大府市）は、年間約1500件の現場対応を行う。首都圏および中京エリアを中心にサービスを提供。家財整理から、特殊清掃を含むハウスクリーニング、リフォーム事業、司法書士等と連携しての相続サポートなど幅広い対応が特徴となる。

遺品整理の際に不動産に関する相談や問い合わせを受けることも多く、2016年より不動産事業を開始。戸建て・マンションなど不動産の買取再販にも一貫して同社で対応が可能となった。不動産会社との提携も順次進めており、大手FC加盟店を中心に約60社と提携。今後もサービス提供の拡大を図っている。

中古不動産の流通や空き家、相続問題などにとって切り離すことができない家財の処分。不動産会社にとって、リユース企業や整理事業の会社との連携は欠かせない時代になる。