

ホームステージングガイドライン

令和3年 6月

一般社団法人日本ホームステージング協会

はじめに

ホームステージングとは

私たちは、日本の住まいと暮らしの質の向上と社会的な課題解決に取り組むことで、持続可能な社会を目指すことを目的に、日本の住宅事情に見合った片づけ・掃除・インテリア・小物の活用、遺品整理、これらに関連する廃棄、保管、物流の知識などを含め、より快適な暮らし、住み心地のよい住まいを実現するための専門知識や技術を日本独自の「ホームステージング」として体系化し、2013年にホームステージングの知識や技術を学べる一般社団法人日本ホームステージング協会（以下「協会」という）を設立しました。そして、日本独自のホームステージングを普及すること、また、その担い手であるホームステージング実務者（以下「ホームステージャー」という）であるホームステージャーの育成に努めてまいりました。

一方、2017年頃から不動産業界を始め、リフォーム業界などさまざまな業界でホームステージングを導入する動きがあります。例えば、新たに社内にホームステージング部門を新設したり、既存の事業部でホームステージングサービスを活用するなど、事業領域を拡大する手段として、ホームステージングを導入するようになりました。また、ホームステージング事業で起業する人も現れ、今では、日本のほぼ全域でホームステージングサービスが行われるようになってきております。

また、コロナ禍の2020年頃からは、非接触型のサービスが求められるようになり、バーチャルホームステージング（以下VRホームステージングという）を導入する企業も急速に増えている現状です。このように、ホームステージングビジネスが本格的に広がってきていることを受け、ホームステージングを導入した事業者や消費者からホームステージングについての質問や疑問、トラブルなどの報告が数多く寄せられるようになりました。

このような現状を踏まえ、今後のホームステージングの健全な発展を目的に、適正なホームステージング事業を行う上での基準や指針として、ホームステージングガイドラインをここに策定致しました。

日本独自のホームステージングとは

日本には、米国で広まったホームステージングでは直面しないような、高齢化、人口減少、空き家の増加などの原因による住環境の悪化から起こるさまざまな問題が表面化しています。それぞれの問題に合わせて、片づけ、整理収納を行うことが要求されます。一例をあげれば、遺品整理では、依頼者の状況や気持ちに寄り添い、希望に合わせて、仕分けしながら最適なサポートをしていかなければなりません。また、片づけの際に発生する廃棄については、廃棄物処理法をはじめ関連する法令を遵守しなければなりません。このように、日本の住宅事情やライフスタイルに合わせた日本独自のホームステージングが必要なのです。

ホームステージングの領域

- (1) 整理収納（片づけ、快適収納比率）
- (2) 断捨離（不要家財の区分・分別）
- (3) 掃除（汚れの分析と対処方、洗剤・用具の基礎知識、消臭・除菌）
- (3) 遺品整理（遺品や相続に関する知識とサポート）
- (4) 生前整理（顧客心理、コミュニケーション）
- (5) 廃棄と保管およびリサイクル（ホームステージングに関する法的な知識）
- (6) インテリア（空間プランニング、テーブルコーディネート、アロマの知識、快適空間比率）
- (7) インテリア写真の撮影及び画像（2D、3D、VR）
- (8) エクステリア（ガーデニング）

令和3年 6月
一般社団法人日本ホームステージング協会

1. 目的

本ガイドラインは、ホームステージングの指針となる基本的な考え方を明確にし、ホームステージングの環境を整えるために、現時点で妥当と考えられる安全性、基準を定め、これを遵守することによって、消費者からの信頼を得ることで、ホームステージングが健全に発展すること及びホームステージングを行う全ての事業者（以下「ホームステージング事業者」という）及びホームステージャーが適正な事業や業務を行うことを目的に、ホームステージングガイドラインを策定・公表するものとする。

2. 対象

本ガイドラインは、ホームステージング事業者及びホームステージャーを対象とする。

3. 教育・指導・トラブル情報の報告及び共有

協会は、ホームステージングが健全に発展すること及びホームステージング事業者やホームステージャーが適正な事業を行うために、定期的にホームステージングに関する知識や本ガイドライン等の最新情報を発信する。

ホームステージング事業者及び消費者等から苦情やトラブル等の情報、また、その原因と再発防止対策や改善策などの報告があった場合、協会は、苦情やトラブル等の情報、また、その原因と再発防止対策や改善策について、協会のホームページ等で開示し、共有するとともに、トラブル多発を事前に防止するよう努めるものとする。

4. 行動指針

ホームステージング事業者及びそれに関わる全ての事業者、またホームステージャーはホームステージングの目的を達成し、社会に求められるホームステージングサービスをするため、基本的な行動を定める。

(1) 法令遵守を最優先に位置付ける。

(2) 業務上知りえた個人情報の保護に努め、守秘義務の遵守徹底を行うとともに、個人情報の適正な管理に努めるものとする。

(3) 社会的なルールや規範に基づいて行動し、消費者に信頼して頂けるよう誠実な対応に努めるものとする。

(4) 反社会的勢力との取引を排除するものとする。

(5) ホームステージング事業者は本ガイドラインに基づいて自由競争を行うことができる。それを妨害したり、中傷したりする行為を行ってはならない。

(6) 瑕疵を隠すような行為など、ホームステージングをすることで、不動産取引に何らか

の影響が出る行為を行ってはならない。

(7) VR ホームステージングをすることで、実際の物件より優良であるかと、消費者が誤認してしまう表示をしてはならない。

5. コンプライアンスの遵守

ホームステージング事業者は、ホームステージングサービスを行う上で必要な個人情報保護法、リサイクル関連法令、廃棄物処理法、古物営業法、貨物自動車運送事業法、倉庫業法、不当景品類及び不当表示防止法など関連する法令を遵守しなければならない。また、社会的規範や企業倫理を重視する姿勢で事業活動をするものとする。

6. ホームステージングサービスの提供

ホームステージング事業者は、常に消費者に対して最大の倫理観を持ち、喜ばれるサービス提供をしなければならない。また、ホームステージングサービス実施にあたり、消費者の要望を真摯に受け止め、誠実な対応に努めるものとする。

(1) 利用規約の作成

ホームステージング事業者は、本ガイドライン等に基づく利用規約を作成し、ホームステージングサービスを提供する消費者に対して事前に開示し、利用規約に基づいたサービス提供をすることを説明し、消費者が安心して選択し、決定出来るよう努めるものとする。

(2) 利用規約の表記項目

ホームステージング事業者が作成する利用規約には次の項目を表記するよう努めるものとする。

- ① 用語の定義
- ② ホームステージングサービスについての分かりやすい説明
- ③ ホームステージングサービスの利用に関する規則
- ④ ホームステージングサービスの利用料金と支払方法
- ⑤ ホームステージングサービス利用についての禁止事項
- ⑥ ホームステージングサービス利用規約違反に対するペナルティ
- ⑦ 利用規約変更についての説明
- ⑧ 損害賠償に関する説明
- ⑨ 免責に関する説明
- ⑩ ホームステージングサービスの中止、変更、終了に関する説明
- ⑪ 消費者のキャンセルについてのキャンセルポリシーの明記
- ⑫ 消費者の個人情報保護についての説明
- ⑬ 紛争時の裁判管轄

⑭ 利用規約の説明と同意の署名

7. 見積書または明細書の提示と説明

ホームステージング事業者は、利用規約に基づき、消費者の依頼、要望に合わせて、ホームステージングサービスの内容や明細、作業日及び作業期間、見積書有効期限、支払い方法、料金、消費税額、消費税を含んだ総額など、必要な情報を消費者に分りやすく、理解しやすい表現で、見積書または明細書を作成し、作業前に交付しなければならない。また、一式やセットなどサービス内容が分りにくい表記については、サービス内容の明細を記載し、含まれていない内容については別途費用が発生することを、認識できる大きさと文字で明記し、専門用語については、消費者が理解出来るよう注釈を入れるよう努めるものとする。また、見積書の保管期間は法人税法、所得税法、消費税法を遵守しなければならない。

8. 情報ツールの表記

ホームステージング事業者は、広告、パンフレットに表記されているサービス内容、料金、事例などは、誇大表示、不当表示など消費者に対して不誠実な表現、表示をしてはならない。広告、パンフレットには、対象期限を明記し、期限から1年間は保存するよう努めるものとする。

9. 安全、衛生の基本

ホームステージング事業者は、ホームステージングサービスにおいて安全や衛生面に常に配慮し、消費者とホームステージャー及びホームステージングに関わる労働者が危険なく安心出来る環境整備に努めるものとする。また、ホームステージング事業者は労働者の体調管理にも努めなければならない。

10. 新型コロナウイルス感染等の予防対策

政府の「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」（令和2年3月28日（令和2年5月4日変更）をはじめとする政府の諸決定を踏まえ、ホームステージング事業者は、消費者はもとよりホームステージャー、ホームステージングサービスに関わるすべての労働者への新型コロナウイルス感染予防対策に積極的に取り組み、新型コロナウイルス感染症のまん延を防止し、クラスター感染発生リスクの高い状況を回避するため、最大限の対策を講じるよう努めるものとする。

1 1. 損害保険の付保

ホームステージング事業者は、業務遂行において発生する損害賠償及び業務内容において必要な保険を業務遂行前に付保しなければならない。また、利用規約に保険名と保証内容を記載し、消費者が安心して選択し決定出来るよう努めるものとする。

1 2. トラブル防止および相談窓口の設置

ホームステージング事業者は、トラブルを未然に防止するため以下の体制を整えるよう努めるものとする。

トラブルの適切な対応により、消費者の満足や信頼を得られるようにするために、トラブルや苦情が発生した場合には、適切で速やかに、真摯な対応をもって解決に努めるものとする。ホームステージング事業者は相談窓口を設置し、相談窓口で対応する責任者を任命し、責任と権限の範囲を決め、トラブルの受付から解決まで迅速な対応ができるよう手順書を作成し、ホームステージングサービスに関わる全ての労働者と共有するよう努めるものとする。トラブルの再発防止のため、トラブルや苦情の内容や問題点を明確にし、その原因を調査し、防止対策と改善策を明記した情報を保存し、常に参照できるよう努めるものとする。

1 3. VR ホームステージングの表記

VR ホームステージングとは、実際には存在しない家具小物をあたかも実在するかのようにコンピュータグラフィックス（以下「CG」という）の技術で作成したホームステージングのこと。この VR ホームステージングを使用した不動産写真や画像を利用するにあたっては、次の項目を遵守するよう努めるものとする。

（1）部屋の中だけでなく物件の外観や眺望等の VR ホームステージングの写真や画像が、実際の物件の形状やサイズなどの相違がある表示や実際の物件より優良であるかと、消費者が誤認してしまうような表示をしてはならない。

（2）VR ホームステージングを掲載する際は、VR ホームステージング前の写真を同じ位置に掲載し、実際の物件を消費者が認識できるようにしなければならない。

（3）CG で作成した不動産写真や画像であることを消費者に認識できるよう明記しなければならない。

（4）表示方法については、当該写真の近くに分かりやすい表現で、認識できる大きさと文字で表示しなければならない。尚、フォントサイズは7ポイント以上を推奨する。

（5）引渡しでは、家具小物がついていないことを消費者が認識できるよう表示しなければならない。

14. 商標登録の使用について

協会取得している商標登録は、協会会員の需要者の業務上の信用及び事業の発展に寄与し、利益を保護することを目的としています。協会会員のホームステージャー及び法人会員が商標を使用する際は、協会の商標登録使用ルールに基づき適正に使用するものとする。

(1) 商標登録の使用について、独占的な使用が懸念される場合の使用はできないものとする。

15. 取得商標登録一覧

商標登録一覧

No.	商標	登録番号
1	HS 一般社団法人日本ホームステージング協会	5778057
2	Home Staging	5831670
3	Home Stager	5831671
4	BnB Home Staging	5852144
5	BnB Home Stager	5852145
6	Home Stager Service\ホームステージャーサービス	5889992
7	Home Staging Service\ホームステージングサービス	5889993
8	Home Stager Service\ホームステージャーサービス	5878321
9	Home Staging Service\ホームステージングサービス	5878322
10	在宅ホームステージング	6016100
11	シニアホームステージング	6016101
12	空室ホームステージング	6022410
13	空き家ホームステージング	6022411
14	ホームステージングビジネス	6060797
15	一般社団法人日本ホームステージング協会	6104958
16	BnB Home Staging	6112234
17	BnB Home Stager	6112235
18	在宅ホームステージング	6104959
19	空室ホームステージング	6104960
20	空き家ホームステージング	6104961
21	シニアホームステージング	6104962
22	ホームステージングビジネス	6114257

23	断捨離 だんしゃり	5606900	
24	HOME STAGER ホームステージャー		5652463
25	HOME STAGING ホームステージング		5652464
26	お片付けアドバイザー	5765869	
27	整理収納アドバイザー	5809195	
28	断捨離ホームステージング		6205163
29	お片づけホームステージング		6205164
30	遺品整理ホームステージング		6205165
31	居住中ホームステージング		6205166
32	賃貸ホームステージング	6205167	
33	VR ステージング	6200236	
34	VR ホームステージング	6200237	
35	バーチャルステージング	6213594	
36	バーチャルホームステージング	6217577	
37	快適空間比率	6255684	
38	快適収納比率	6271980	

本ガイドラインは、協会理事会の決議により、適宜、必要な改訂をすることができるものとする。

付 則

本ガイドラインは、令和3年 6月 1日から施行する。