

A-3 空き家の有効活用に関する相談事業			
事業主体	公益社団法人 新潟県宅地建物取引業協会		
対象地域	新潟県全域		
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新潟県全域を対象とした空き家管理等の相談体制を、宅地建物取引業協会県、地域の土地家屋調査士会、行政書士会等と連携して整備。</li> <li>・協会本部と12の地域支部等の計13箇所相談窓口を設置し、全県での相談に対応。</li> </ul>		
相談体制件数の目標	空き家所有者本人及びその家族等からの相談件数	空き家利用希望者からの相談件数	合計
平成25年度の実績	38件	47件	85件
本事業期間内の成果 (H27年2月27日時点)	83件	61件	144件

## 1. 事業の背景と目的

本格的な少子高齢化社会を迎え、急激に「空き家」が増加し、地域社会の活性化・安全性・防災性等の観点から、早急な解決が求められている。

当協会では、新潟県及び県下30市町村、関係する業界団体、空き家への入居を希望する消費者、空き家の所有者（家主）との連携を図り、売買、賃貸、管理、解体等におけるワンストップの相談体制を整備し、できるだけ空き家所有者等の身近な場所で相談可能なように県内13箇所に相談窓口を設置し、相談対応を図ることで、空き家を負の住宅資産とするのではなく、有効活用し「地域社会の宝」とすることを目的としている。

## 2. 事業の内容

### (1) 事業の概要

相談体制の整備に係る以下の①～⑥の事業を実施した。

#### ①相談業務に必要となる基礎情報調査

##### 1) 管理サービス事業者の実態把握調査

- ・ウェブ調査や電話による聞き取りにより、県内の管理代行サービス業者を把握し、サービス内容、料金等を一覧表に整理した。
- ・除雪については、建設会社等の聞き取りにより、豪雪地と一般地域別の除雪費用等を整理した。

##### 2) 市町村の空き家担当窓口、支援制度等に係る調査

- ・昨年度に調査した市町村の担当窓口への電話確認やホームページ等により、リフォームや除却等の空き家関連の支援制度を把握し、一覧表に整理した。

##### 3) 空き家等の所有者が管理等に取り組む際の留意点等の把握

- ・相談者向けのQ&A作成のための基礎情報調査として、昨年度の相談記録や会員業者へのアンケート調査により、相談対応事例を収集・整理した。

#### ②相談員の研修・育成

##### 1) 相談員のマニュアル作成

- ・県内13箇所の相談窓口で統一した相談対応を図れるようにするため、昨年度作成した相談の手順や専門機関の取次ぎ先一覧等からなる「相談対応の手引き」に、①で整理した事業者リストや

Q & A等を追加した「相談員マニュアル」を作成した。同マニュアルは相談員が窓口でスムーズに相談対応ができるようにホームページ上で閲覧可能にした。

## 2) 相談員研修会の開催

- ・前年度に開催した研修会に参加できなかった相談員と新たな相談員※を対象に、相談票の記載方法等を含めた相談対応に係る基礎研修と、相談スキルとして不足している解体や改修に関するスキルアップ研修を実施した。

※研修対象は、相談員は各支部の役員が担うため、原則として、今年度改選役員を研修対象とした。

## ③空き家等の所有者への情報提供に資する資料等の作成

### 1) 空き家相談Q & A集の作成

- ・①で収集・整理した相談事例をもとに、管理、売買、賃貸、解体、改修等に関する空き家相談Q & A集を作成し、ホームページに掲載した。

### 2) 活用可能な空き家情報の提供

- ・相談結果や当協会会員への登録空き家のアンケート調査を実施し、昨年度構築した「活用可能な空き家の登録・閲覧画面」に、昨年度からの累積で200件の情報を掲載した。

※掲載対象とした空き家とは、空き家の中古住宅(戸建)で、6ヶ月以上継続して使用していない状態のもの

### 3) 情報会員の登録制度の構築と情報提供

- ・相談者の希望による会員登録制度を構築し、定期的に不動産の税金に関する冊子や各種助成金等の資料を郵送するとともに、当協会のホームページの会員専用ページに更新情報を掲載している。

※平成27年2月27現在の登録会員数35名

## ④相談事業の実施

### 1) 常設相談窓口の設置

- ・昨年度開設した県本部及び県下11支部の相談窓口に加えて、新たに佐渡市に窓口を開設し、計13箇所の「空き家無料相談所」で、引き続き相談対応を行った。

※13箇所の相談窓口の内訳：本部、新潟、長岡、上越、三条、魚沼、西蒲・燕、柏崎、新発田、新津、村上、十日町、佐渡

### 2) 無料相談会の開催

- ・空き家の適正管理と有効活用に関する県民向けセミナー開催と併せて、無料相談会を開催した。
- ・東京都渋谷区の神宮表参道ネスパスにある新潟暮らし相談窓口への出張相談会を3回開催した。

### 3) 窓口の周知

- ・昨年と同様、窓口周知チラシを作成し、県、市町村の担当窓口配布するとともに、協会ホームページや長岡支部の建物外部に看板を設置するなど、周知を図った。

## ⑤空き家の適正管理と有効活用に関する県民向けセミナーの開催

- ・空き家の適正管理と有効活用セミナーを、県下3会場(新潟、長岡、上越)で実施した

## (2) 事業の手順

交付決定（6月2日）から事業終了までの間の事業の内容と手順を、以下のように進めた。

項目	細項目	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月
①相談業務に必要となる基礎情報調査	1)管理サービス事業者の実態把握調査	●	●	●	●	●				
	2)市町村の空き家担当窓口、支援制度等に係る調査	●	●	●	●	●				
	3)空き家等の所有者が管理等に取組む際の留意点等の把握	●	●	●	●	●				
②相談員の研修・育成	1)相談員のマニュアル作成		●	●	●	●	●			
	2)相談員研修会の開催※						●			
③空き家等の所有者への情報提供に資する資料等の作成	1)空き家相談Q&A集の作成						●	●	●	●
	2)活用可能な空き家情報の提供	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	3)情報会員の登録制度の構築と情報提供		●	●	●	●	●	●	●	●
④相談事業の実施	1)常設相談窓口の設置	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	2)無料相談会の開催	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	3)窓口の周知	●	●	●	●	●	●	●	●	●
⑤空き家の適正管理と有効活用に関する県民向けセミナーの開催						●				

※：研修対象

昨年の研修会に参加できなかった相談員41名と、役員改選に伴う新規相談員30名の計71名

### (3) 事業内容

#### ①相談業務に必要となる基礎情報調査

##### 1)管理サービス事業者の実態把握調査

ウェブ調査や電話による聞き取りにより、県内の管理代行サービス業者8社を把握し、サービス内容、料金等を一覧表に整理した。また、除雪については、建設会社等の聞き取りにより、豪雪地と一般地域別の除雪費用などを表2に整理した。

表1 県内の管理サービス事業者とサービス概要

事業者	A業者	B業者	C業者	D業者	E業者	F業者	G業者	H業者
基本金額	2,100円/月 (会員) 一般 4,200円 (非会員)	3,150円/月	5,000円/月	月額 新潟市 2,980円 下越 3,980円 中越 4,980円 上越 5,980円	10,000円 /月	1回 10,000円 年3回 24,000円 (3,7,12月) 下越地域内	月1回 12,000円 月2回 22,000円 月3回 30,000円	月1回 マンション 10,000円
見回り	○	○	○	○	○	○	○	○
外部チェック (外壁等)			○	○	○	○	○	○
庭木のチェック			○	○	○	○	○	○
有事後の巡回			○		○	○	○	○
権利関係の チェック			○		○		○	○
郵便物回収	○	○	○		○		○	○
玄関まわり掃 除				○	○		○	○
施錠確認				○	○		○	○
その他	換気を追加 5,250 円～		通風、換気 60分、 通水、清掃、 雨漏りチェ ックを追加 10,000円	通風、換気 300円 通水 300円 簡単な清掃 300円 希望品持ち出し 800円 草取り 30分 800 円 散木 30分 800 円 お墓のブラシ掃除 20分 800円 玄関前雪抜け 1,280円	通風、換 気、通水、 雨漏れのチ ェック、近隣 訪問も含む	積雪、害虫、 害鳥 のチェックも 含む	サッシ、サッシ 廻りの清掃、ベ ランダ排水のゴミ 取り	サッシ、サッシ 廻りの清 掃、ベランダ 排水のゴミ 取り
要見積もり				報知器の取り付 け、畳替え、壁紙 替え、ふすま替え				
無料				室内雨漏り確認 希望品持ち出し小 型				

表2 除かき・雪下ろし・除雪事業者一覧表

事業者	A社	B社	C社
一般住宅	1人1時間 3,000円	1人1時間 3,000円～5,000円 (屋根の雪おろしを含む)	1人1日 15,000円～20,000円 (屋根の雪おろしを含む)
企業・駐車場	1人1時間 5,000円		
手押し小型重機	1台1時間 8,000円		
トラック運搬・雪処分	軽トラ 10,000円	7,000円～8,000円	運転手付きダンプ・トラック 1台1日 15,000円
出張費	・新潟市内 2,500円 ・新発田市 3,000円 ・その他 応相談		
備 考	作業の安全を考え最低2人からの作業となる。 作業中も雪が降り続けている事もあるので、作業前作業後の写真でご確認いただく。	屋根の雪おろしは安全面での理由もあり、2人以上での作業となることが多いようです。	作業用具、交通費を含む

## 2) 市町村の空き家担当窓口、支援制度等に係る調査

昨年度に調査した市町村の担当窓口への電話確認やホームページ等により、耐震診断やリフォーム、家財処分や除却費用等の空き家関連の支援制度を把握し、一覧表に整理した。

リフォーム支援制度を持っているのは13市町村で、支援内容としては、省エネ・バリアフリー・災害予防・耐震化等があり、工事費用のうち何割かを負担するといった形式が多かった。

表3 市町村の空き家等担当部署と支援制度一覧

市町村名	空き家等担当部署名	空き家関連支援制度の有無				
		空き家バンク	耐震診断	家財等	リフォーム	除却
新潟市	住環境政策課 住環境整備係		○		○	
長岡市	都市整備部 住宅施設課	○	○		○	
上越市	都市整備部 建築住宅課		○		○	○
三条市	環境課 生活環境係		○			
柏崎市	市民活動支援課 生活安全係		○		○	○
新発田市	建築課 施設管理係	○	○無料			
小千谷市	企画政策課まちづくり推進室	○	○		○	
加茂市	建設課					
十日町市	総務部企画政策課協働推進係		○			
見附市	企画調整課 都市政策室	○	○		○	
村上市	空き家バンク	○	○			
燕市	都市計画課	○	○		○	○
糸魚川市	総務部企画財政課地域振興係	○	○無料			
妙高市	企画政策課	○	○		○	○
五泉市	環境保全課		○		○	
佐渡市	地域振興課		○ 10万円 まで無料	○	○	○
阿賀野市	市長政策課	○	○			
魚沼市	土木部都市整備室建築住宅係	○	○			
南魚沼市	都市計画課		○			
聖籠町	総務課		○無料			
胎内市	市民生活課		○無料			
弥彦村	建設業課		○		○	
田上町	地域整備課		○			
阿賀町	総務企画課	○	○			
出雲崎町	総務課	○	○			
湯沢町	総務課防災管財班	○	○			
関川村	総務課				○	
粟島浦村	産業課長					
津南町	総務課	○	○			
刈羽村	総務課				○	

### 3) 空き家等の所有者が管理等に取組む際の留意点等の把握

相談者向けのQ&A作成のための基礎情報調査として、昨年度の相談記録や会員業者へのアンケート調査により、相談対応事例を収集・整理した。

収集した事例数は140件で、内訳は売買事例が5割弱、賃貸と相続事例がそれぞれ2割強となっている。収集した事例をもとにQ&A集を作成した。

表4 収集した相談事例数

相談の種類	事例数	相談の種類	事例数
管理	4	解体	2
売買	65	相続	31
賃貸	34	その他	4

## ②相談員の研修・育成

### 1) 相談員のマニュアル作成

昨年度作成した相談員の手引きの内容を充実させた「相談員マニュアル」を作成し、ホームページ上で、いつでも相談員がチェックし、同じ情報を共有できる体制を確立した。相談員はパスワードとIDを入力して閲覧することができるようになっている。

#### 【相談員マニュアルの目次】

※アンダーライン部分が主な追加事項

1. 空き家相談事業（相談者別の対応の手順等）
2. 相談票（空き家登録シートを含む）
3. 市町村との連携（空き家バンク事業に関する協定書）
4. 専門相談の取次ぎ先リスト
5. 管理、リフォーム、解体、建物診断等の相談項目別の費用等の目安と事業の内容・手順・手続き等に係る基礎的資料
6. 市町村の空き家関連支援制度
7. コンプライアンス

図1 ウェブ版相談員マニュアル

## 空き家無料相談所 相談員マニュアル

INDEX

- [空き家相談に関する書式](#)
- [空き家相談事業](#)
- [各市町村との提携](#)
- [空き家事業の連携先](#)
- [相談内容に関する資料](#)
- [自治体の条例等について](#)
- [コンプライアンス](#)
- [連携先・関係機関の連絡先](#)
- [空き家関連記事](#)



空き家の家主  
(所有者)の皆様へ

空き家相談に関する書式

1. [空き家相談票等 \(PDF: 199KB\)](#)
2. [空き家登録シート等 \(住宅履歴事項含む\) \(PDF: 453KB\)](#)
3. [空き家利用取消シート \(PDF: 153KB\)](#)
4. 新潟県内の13か所の相談窓口

事務所・メールアドレス	所在地・TEL・FAX
<div style="background-color: #4CAF50; color: white; padding: 2px; display: inline-block;"> <span style="font-size: 0.8em;">〒</span> </div> <b>新潟県本部</b> <a href="mailto:info@niigata-takken-akiya.jp">info@niigata-takken-akiya.jp</a>	〒950-0084 新潟市中央区明石1-3-10 新潟県宅建会館 1階 TEL.025-247-1177/FAX.025-247-0131
新潟支部 <a href="mailto:takken1@niigata-takken.or.jp">takken1@niigata-takken.or.jp</a>	〒950-0084 新潟市中央区明石1-3-10 新潟県宅建会館 2階 TEL.025-247-0105/FAX.025-247-0107

## 2) 相談員研修会の開催

平成 26 年 11 月 19 日、前年度の研修会に参加できなかった相談員 41 名と、役員改選に伴う新規相談員 30 名の計 71 名を対象に、相談票の記載方法等を含めた相談対応に係る基礎研修と、相談スキルとして不足している解体や改修に関するスキルアップ研修を実施した。研修では、市場に流通している中古住宅と、空き家になって放置されていた住宅の目視による建物検査のチェックポイントの違いについても詳しい説明もあり、相談員は空き家の現状と管理、改修、解体の基礎知識を身に付けることができた。

表 5 研修会の内容と講師

研修テーマ	研修内容	講師
研修 1 空き家の解体業務について	<ul style="list-style-type: none"> <li>解体業務の基礎的知識</li> <li>アスベストの取扱い</li> <li>解体費用</li> </ul>	解体業 (新潟県解体工事業協会会員)
研修 2 空き家の建物検査について	<ul style="list-style-type: none"> <li>建物検査の検査項目</li> <li>空き家特有の検査項目</li> <li>建物検査費用</li> </ul>	1 級建築士 (工務店)
研修 3 空き家のリフォームについて	<ul style="list-style-type: none"> <li>リフォームの基礎的知識</li> <li>リフォーム費用の見積り方</li> <li>リフォーム費用</li> </ul>	
研修 4 空き家の管理について	<ul style="list-style-type: none"> <li>空き家の現状</li> <li>空き家の適正管理</li> <li>行政の空き家対策について</li> </ul>	当協会 指導研修委員長
研修 5 相談業務の実務について	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談業務の注意点について</li> <li>相談対応の手引きの内容説明</li> </ul>	当協会 提携業務委員長

### 【参加者の声】

- ・解体等については知識が無かったので、相談を受けた際に多少のアドバイスが出来るようになって良かった。
- ・次回は実際の空き家を使って、建物検査（インスペクション）の講習をして欲しい。
- ・講習は受けただけで、実際に相談員となって話すには、まだちょっと不安だ。

写真 1 リフォームの講習



写真 2 空き家の管理について



写真 3 受講者（相談員）



### ③空き家相談Q & A集の作成、活用可能な空き家の情報提供

#### 1) 空き家相談Q & A集の作成

実際に寄せられた質問等をもとに、空き家の検査（診断）、管理、有効活用、改修、解体、相談等の項目別に全32問のQ & A集を作成し、相談員マニュアルに反映するとともに、ホームページで情報提供した。

#### 図2 空き家相談Q & A集（目次）

##### 1. 空き家無料相談所について

- Q1 空き家無料相談所では、どんな相談ができますか？
- Q2 空き家相談所では、どこまで無料ですか？

##### 2. 空き家の検査(インスペクション)について

- Q1 空き家を放置するとどのような問題がおきますか？
- Q2 建物の状況について検査(インスペクション)したい場合は、どのようにしたらよいですか？
- Q3 空き家の価格査定をお願いする場合は、どのようにしたらよいですか？

##### 3. 空き家のリフォームについて

- Q1 空き家のリフォームを考えています。どのようにしたらよいですか？
- Q2 空き家の修繕やリフォームをする場合に、金融機関のローンを利用したいのですが、どのようにしたらよろしいでしょうか？
- Q3 住宅の外壁が傷んでいるので、リフォーム業者に見積りを依頼しました。工法は、現在の外壁の上に重ねて新しい外壁材を張るそうですが、大丈夫でしょうか？
- Q4 リフォームの助成措置がありましたら教えてください。

##### 4. 空き家の有効活用について

- Q1 空き家を有効活用するとどのような効果がありますか？

###### (1) 賃貸の場合

- Q1 空き家を賃貸するにはどうしたらよいですか？
- Q2 空き家の賃貸を検討していますが、住宅内の清掃や残置物の処分方法を教えてください。

###### (2) 売却の場合

- Q1 空き家を売却するにはどのようにしたらよいですか？
- Q2 空き家を売却するにあたって、注意点を教えてください。
- Q3 空き家の売却を検討していますが、自宅裏に農地(田・畑)があります。一緒に売却できますか？
- Q4 空き家の売却を検討していますが、市街化調整区域内のいわゆる農家の分家住宅です。何か問題点はありますか？
- Q5 中山間地にある空き家の売却を検討していますが、注意点はありますか？
- Q6 空き家を売却した場合の税金はどのようになりますか？
- Q7 固定資産税・都市計画税って何のことでしょうか？
- Q8 固定資産税・都市計画税はどうやって計算されているのですか？
- Q9 固定資産税の特例措置や減額措置について

###### (3) 管理の場合

- Q1 空き家の管理は、具体的にどのようなものですか？

##### 5. 空き家の解体について

- Q1 空き家の解体をする場合は、どのようにしたらよろしいですか？

##### 6. 空き家の相続について

- Q1 近所のおばあさんが亡くなり、空き家になってしまいました。身寄りがいないのか空き家のまま放置されています。どのように対処したらよいでしょうか？
- Q2 土地建物を相続しました。空き家のほかに広い土地も相続しました。その土地を幾つかに分割して売却したいのですが、どのようにしたらよいでしょうか？
- Q3 兄弟姉妹が多く、相続した土地建物の名義変更をしていないため、空き家のまま放置されています。アドバイスをお願いします

##### 7. その他

- Q1 火災保険をかけたいと思っています。空き家でも火災保険に加入することはできますか？
- Q2 隣の人と境界でトラブルになっています。どうしたらよいでしょうか？
- Q3 私の家の隣に所有者の分からない築50年以上の空き家があります。長年放置された結果、この家全体が徐々に傾いてきており、いつ倒壊するかと思うと夜も眠れません。どうすればよいでしょうか？
- Q4 引越してから思った、不動産屋さんに確認しておけばよかったこと。
- Q5 情報会員制度についてお聞かせ下さい
- Q6 不動産の専門用語が非常に難しくわかりにくいです。



## 2) 活用可能な空き家情報の提供

相談結果や当協会会員への登録空き家のアンケート調査を実施し、昨年度構築した「活用可能な空き家の登録・閲覧画面」に、今年度の登録は506件で、昨年度からの累積551件の情報を掲載した。


551件の内訳は、都市部が358件、中山間地が193件と全体の約6割を都市部の空き家が占めている。新潟県の雪は水分を多く含んでおり、そのため今冬は倒壊した空き家が多かったが、中山間地の空き家は豪雪地帯で築年数が古く空き家期間が長い傾向にあるが、構造材が堅固であるため、倒壊することなくしっかりとした躯体に支えられている建物が登録物件の特徴として挙げられる。平成26年度の成約件数は2件である。

殆どの物件は利活用の際にキッチン・トイレ・風呂等の水廻りやエアコン等の空調のリフォームや新設が必要となる。他に古民家の良さである梁や土間等を活かして民泊施設としての活用を望まれるケースが多いようである。また、隣地との境界線や接道条件、水道、井戸等の設備や屋根の雪おろし、道路の除雪、その雪の処分方法、郵便局やスーパー、コンビニ等の生活関連施設への距離、所要時間等もできるだけ調査し、情報提供している。

図3 協会ホームページ


「活用可能な空き家の登録・閲覧画面」

**糸魚川戸建 4DK**



交通 所在地 バス停	J R北陸新幹線 糸魚川駅 新潟県糸魚川市大字大沢	駅徒歩 バス 停歩	17,000m - -
価格	<b>280万円</b>	間取り 建物面積	4DK 154.39m <sup>2</sup>
土地面積 私道負担面積	155.68m <sup>2</sup> -	物件種目 築年月	中古売戸建住宅 1971年7月

[詳細を見る](#)
[+検討中リストに追加](#)
[お問い合わせ \(無料\)](#)



新潟市内

写真4 都市部の登録物件典型例



写真5 中山間地の登録物件



## 3) 情報会員の登録制度の構築と情報提供

相談者の希望による会員登録制度を構築し、定期的に不動産の税金に関する冊子や各種助成金等の資料を郵送するとともに、当協会のホームページの会員専用ページに関連情報を掲載している。

※平成27年2月27日現在の登録会員数 35名

## ⑤相談事業の実施

### 1) 常設相談窓口の設置

当協会の本部及び11支部（新潟、長岡、上越、三条、魚沼、西蒲・燕、柏崎、新発田、新津、村上、十日町）と佐渡市（新潟支部管轄）の計13箇所にて、管理、売買、賃貸、解体の4項目の相談に対応する常設の「空き家無料相談所」を開設し、相談対応を行った。

なお、相談窓口と相談員が多いこともあり、昨年度は相談票の記載方法等が統一できなかったため、研修会や事務局通信を通じて統一化を図った。

専門相談の対応方法は、ワンストップの相談体制で、単に相談者に取次ぎ先を紹介するのではなく一旦、相談員が相談者の相談意図等を把握・整理した上で、相談員が協力専門機関（司法書士会、不動産鑑定士協会など）に照会し、後日、専門機関の回答を相談者に電話等でわかりやすく説明を行う方法としている。

- |          |  |
|----------|--|
| ・相談対応    | : 面談相談、電話、メール相談、FAX相談、手紙とする。                             |
| ・相談時間    | : 原則として月曜日から金曜日までの午前9時から午後5時迄。<br>第2第4土曜を除き土曜日は午前中とのみとする |
| ・相談窓口の周知 | : 当協会の会報、空き家専用のホームページ、パンフレット、チラシなど多様な方法で周知した。            |

#### 【専門相談の取次ぎ先】

多様な専門相談に対応可能な体制として、昨年度の取次ぎ先（行政書士会、弁護士会、土地家屋調査士会、不動産鑑定士協会、金融機関）に加えて、新たにリフォーム推進協議会、設備設計事務所協会、建築組合連合会、全国賃貸不動産管理業協会、消費生活センター、新規就農相談センター、新潟労働局（職業安定所）等との連携体制を構築した。

### 2) 無料相談会の開催

県内6支部で開催した「無料相談会」と東京都渋谷区の神宮表参道ネスパスにある新潟暮らし相談窓口への「出張相談会」を開催した。

相談員は各会場ともに、当会役職員（宅地建物取引主任者）が対応し、7会場にて計15回開催した。

・村上支部：7/15、10/8、1/26	の計3回開催（相談員2名、相談件数8件）
・新潟支部：6/26、9/25、1/29	の計3回開催（相談員2名、相談件数6件）
・柏崎支部：10/6、1/21	の計2回開催（相談員2名、相談件数11件）
・新津支部：7/18、9/23	の計2回開催（相談員2名、相談件数11件）
・西蒲燕支部：9/23	1回開催（相談員2名、相談件数3件）
・新発田支部：9/25	1回開催（相談員2名、相談件数5件）
・東京表参道新潟館ネスパス（新潟県への定住移住相談会）：7/26、11/22、2/21	の計3回開催（相談員2名、相談件数8件）
7会場	合計 15回 延べ相談員14名 相談件数52件

各相談会会場での相談内訳は、表4のとおりであり、空き家利用希望者からの相談が多く、相談総数52件の約6割が売買相談、約3割が賃貸相談となっている。

なお、空き家所有者やその家族からの相談は8件と少なかった。

表6 相談会会場別・相談内訳

内容 支部	管 理	売 買	賃 貸	解 体	複 合	合 計
新潟		4	1		1	6
柏崎		7	2		2	11
西蒲燕		3				3
新発田		3	2			5
新津		7	3		1	11
村上		5	3			8
東京表参道 新潟館ネスパス		3	5			8
合計		32	16		4	52

写真6 柏崎支部の相談会



写真7 東京表参道新潟館ネスパスでの相談会



### 3) 窓口の周知

今年度は、新たに情報会員制度の情報を盛り込んだ窓口周知チラシを作成し、県、30市町村の担当窓口、今年度新たに連携した専門相談の取次ぎ先11団体に配布するとともに、協会ホームページや長岡支部の建物外部に看板を設置するなど、周知を図った。

写真8 壁面看板（正面）

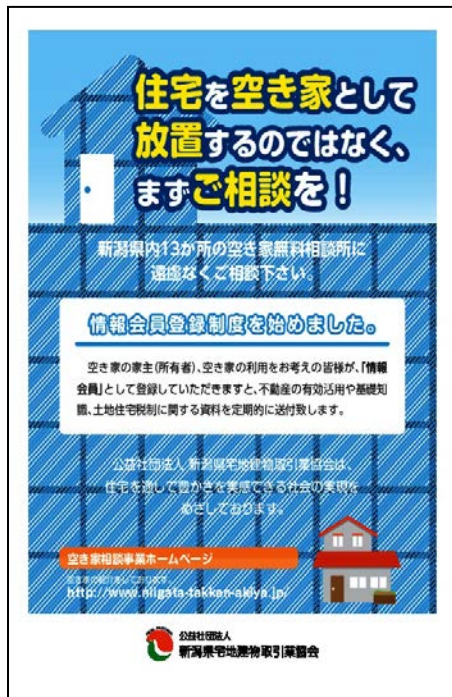


写真9 壁面看板（側面）



図4 空き家相談所及び情報会員制度周知のチラシ

チラシ(表)



(裏)



4) 相談実績

今年度の相談件数は144件あり、相談方法の内訳は、相談会を通じた相談が52件、来訪相談が50件とそれぞれ約1/3を占めるとともに、次いで電話が38件、メール相談が4件となっている。

相談者は、所有者及び親族が80件、空き家の利用希望者が61件あった。相談内容は売買・賃貸の相談が主体で、管理・解体に関する相談は少なかった。年齢構成は30代から80代まで広く分布している。

地域別には、昨年同様柏崎支部、村上支部が多く、今年度新しく窓口を開設した佐渡と相談会を積極的に開催した新津支部の件数も多かった。

相談者からの相談は売買・賃貸が多く、解体については、費用の高さと解体すると固定資産税額が増えるからか、相談は少なかった。

今年度相談の多かった新津支部内の五泉市のような中山間部を有する地域の場合は、買い手がつきそうもない山林や農地とともに、老朽化した空き家も相続手続きすらされることなく放置され、廃屋となるケースが多いようであった。

表7 地域別の相談件数

本部	支 部												計
	新潟	長岡	上越	三条	魚沼	西蒲燕	柏崎	新発田	新津	村上	十日町	佐渡	
13	12	10	5	5	7	5	23	8	17	19	2	18	144

表8 相談者及び相談内容別・相談方法別の相談件数

集計開始時期：平成26年6月2日

		相談方法					計
		電話	メール	来訪	相談会	その他 <sup>※4</sup>	
空き家所有者本人	管理			2	3		5
	売買	14		33	12		59
	賃貸	2	2				4
	解体			1			1
	上記以外 <sup>※2</sup>						
	複合 <sup>※3</sup>						
	小計	16	2	36	15		69
所有者本人以外 <sup>※1</sup>	管理			1			1
	売買	3		5	2		10
	賃貸			1	1		2
	解体				1		1
	上記以外 <sup>※2</sup>						
	複合 <sup>※3</sup>						
	小計	3		7	4		14
空き家利用希望者	管理						
	売買	8		3	17		28
	賃貸	11	2	4	12		29
	解体						
	上記以外 <sup>※2</sup>						
	複合 <sup>※3</sup>				4		4
	小計	19	2	7	33		61
合計	管理			3	3		6
	売買	25		41	31		97
	賃貸	13	4	5	13		35
	解体			1	1		2
	上記以外 <sup>※2</sup>						
	複合 <sup>※3</sup>				4		4
	計	38	4	50	52		144

※1：空き家所有者の親族や、成年後見人など空き家所有者の空き家の管理業務に密接に関係している者（近隣住民等の苦情相談は除く〔苦情相談については、別途、なお書きて表外等に記載下さい〕）

※2：相続や税相談など、空き家の管理、売買、賃貸、解体以外の相談

※3：空き家の管理のみの相談ではなく、例えば将来の売買相談とそれまでの管理相談など、複数の項目に係る相談。なお、どのような複合相談が多かったかとの複合相談の内訳については、事業成果報告書に報告下さい。

※4：電話、メール、来訪、相談会以外の相談方法

表9 相談事例

①管理相談

相談者	80代女性
空き家所在地	B市
住所(居住地)	B市
主な相談内容	10年前に配偶者が亡くなり、子供の家で暮らしている。最低限の手入れはしているが、夜間明かりが灯らないなど近所は不安に感じていると思う。防犯面などを含めてどのような点に注意をして維持管理をしていけばよいか。
相談時の対応	近所の人には何かあった際の連絡先等を知らせておくとい管理を業者に頼みたいのであれば、このような内容になると説明。

相談者	70代女性
空き家所在地	H市
住所(居住地)	B市
主な相談内容	母が施設に入ったため空き家になっている。 将来的には賃貸や売買も考えているが、当面管理してくれる業者を紹介してほしい。
相談時の対応	相談員マニュアルの業者検索で探し、管理業者を紹介した。

②解体相談

相談者	60代男性
空き家所在地	K市
住所(居住地)	K市
主な相談内容	親の住宅を相続したが、自宅もあるし、古い建物なので解体したい。解体にかかる費用や、家財道具の整理や廃棄処分をしてくれる業者も教えてほしい。
相談時の対応	解体費用等を説明。廃棄物処理業者を紹介。

相談者	40代男性
空き家所在地	E市
住所(居住地)	B市
主な相談内容	古家を相続したが、リフォームして賃貸や売買をしても、貸主・売主責任とか面倒なので、解体したいと考えているが、あまりに高額なら解体費が払えない。いくらくらいかかるか教えて欲しい。
相談時の対応	相談員マニュアルにもとづき30坪程度の木造住宅で100万円前後となる旨を伝えた。

③賃貸借相談

相談者	50代男性
空き家希望地	I市
住所(居住地)	I市
主な相談内容	I市近郊で空き家になっている一戸建てを探している。
相談時の対応	当会の空き家ホームページ、ホームページ等で検索するも見つからず、I市の会員業者を紹介

相談者	30代女性
空き家希望地	B市、F市等
住所(居住地)	県外
主な相談内容	子育て環境(自然)の良いところにゆったりと暮らしたい。
相談時の対応	家族構成、希望条件等を聞き取り、該当地区の業者を紹介

#### ④売買相談

相談者	50代女性
空き家所在地	K市
住所(居住地)	B市
主な相談内容	親から相続した家だけれどN市内に自宅がある。昨年までは別荘代わりに使用していたけれど、手入れに通うのも遠くて大変なので売却したい。
相談時の対応	築後約40年超の家なので傷みがあるが、値段を安く設定して現状のまま引渡しをした方が良い。海が好きな人には最高の場所ですとアドバイスした。
後日対応等	定年まで数年あるので、それまでに何度か足を運んで決めたいとのことなので再度情報が欲しい際は連絡をくれることになった。

相談者	60代男性
空き家所在地	B市
住所(居住地)	J市
主な相談内容	相続登記未了で相続人が数十人となる空き家(農家住宅)の相続人調査及び手続きが終わったら売却は可能でしょうか？
相談時の対応	大正時代に建築された建物(納屋、土蔵含む)ですが価格次第で売却は可能です。
後日対応等	価格査定後、募集を行った。県内の30代夫婦から購入申し込みを受けた。購入動機は「田舎の農家住宅に住んでみたかった。古い家を手入れするのが趣味」とのこと。

相談者	70代男性
空き家所在地	B市
住所(居住地)	B市
主な相談内容	20年前から空き家になっている。数年前まで貸していたが、売却したい。
相談時の対応	建築部材や広さ、建物の雰囲気は魅力があると思うが損傷が激しい。居住物件とするには相当額の改修費を要すると思う。リフォームマニュアルにもとづき一通り説明。
後日対応等	手がけてくれる業者が見つかるも、購入希望者はなし。

相談者	80代
空き家所在地	J市
住所(居住地)	J市
主な相談内容	高齢となり老人施設に入ったため、空き家となった自宅を何とかしたい。無償でも良いので処分したい。
相談時の対応	自己名義不動産を不要といっても、動産と違って捨てることはできない。安価であれば売却できるのではないかと。
後日対応等	後日調査により、価格査定し、売出しを行い、数か月で成約となった。売主に代わり仏壇、神棚は僧侶・神主に、ゴミや不要な家財道具は処分、ハウスクリーニングを行い買主に引渡した。

### 5) 相談窓口の周知効果

相談者が窓口を知った方法として多かったのは、窓口周知チラシと県・市町村窓口からの紹介であり、チラシの効果が高かったことが確認できた。なお、県内と県外の在住者別の内容を見ると、県内は県・市町村窓口からの紹介が多く、一番身近で、相談について安心感のある自治体を選ぶ傾向が分かった。

表 10 相談者が相談窓口等を知った方法

集計開始時期：平成 26 年 6 月 2 日

	相談者の内訳	具体的な方法								合計
		事業主体等のホームページ	窓口周知チラシ、パンフレット	都道府県・市町村の広報誌	都道府県・市町村窓口からの紹介	連携団体からの紹介	開催した空き家セミナー、勉強会等	新聞・雑誌・テレビ等のメディア情報	その他※1	
相談窓口	都道府県内在住者	12	28		36		2	8		86
	都道府県外在住者	4	2	2	2			2		12
	計	16	30	2	38		2	10		98
出前相談会等	都道府県内在住者		2		8					10
	都道府県外在住者	12	4	6	4	2	2	6		36
	計	12	6	6	12	2	2	6		46

注 1) 相談者が相談窓口等を知った主たる手段を相談者毎に集計下さい。

### ⑤空き家の適正管理と有効活用に関する県民向けセミナーの開催

新潟県の後援による一般県民と協会会員ための空き家の適正管理と有効活用セミナーを、県下3会場（新潟、長岡、上越）で実施した。

開催日	平成26年11月27日（木）、28日（金）	
場 所	新潟テルサ（新潟市）	来場者 175 名      うち県民 31 名
	長岡リックホール（長岡市）	来場者 135 名      うち県民 16 名
	デュオ・セレッソ（上越市）	来場者 85 名      うち県民 8 名
内容	①消費者が注意すべき既存（中古、空き家）住宅の賃貸・売買における判例を中心とした紛争の事例について（講師：弁護士）	
	②既存（中古）住宅を中心としたアメリカの不動産市場と新築住宅を中心とした日本の不動産市場（講師：不動産流通業者）	



写真10 講演（不動産流通業者）



写真11 講演（弁護士）



写真12 セミナー参加者



表11 空き家セミナーのアンケート内容と結果の概要

<県民>

アンケート項目	1. 今回のセミナーをどこでお知りになりましたか 2. 当協会の空き家無料相談所について、今迄ご存知でしたか 3. あなたの近所に、空き家として放置されている家がありますか 4. 空き家について、あなたのご意見をお聞かせください
回答数等	解答数: 28人/55人、回収率: 50. 9%
アンケート結果	1 「新潟日報」14、「協会及び会員」12、「マスコミ」1
	2 「知っていた」5、「知らなかった」23
	3 「ある」21、「ない」7
	4 <ul style="list-style-type: none"> <li>・処分の仕方が良くわからない</li> <li>・どのような人が管理しているのかわからないため不安を感じる</li> <li>・防犯上危ない、年々朽ちてきて管理がされておらず危ないし、雑草が生い茂り不衛生</li> <li>・古くて危険</li> <li>・住む人がいなくなる前に住人自身が対策することが第一だが、放置されてしまった空き家については行政が処理できるように法整備すべき</li> </ul>

<協会会員>

アンケート項目	1. 今年、空き家について、消費者より購入したいという相談がありましたか 2. 今年、空き家について家主(所有者)より有効活用について相談がありましたか 3. 住宅を購入したいという消費者より相談があった時、あなたは新築住宅、空き家のどちらを中心に商談をしますか 4. 空き家物件が流通市場を流通しない原因をお聞かせください 5. 空き家について協会でやって欲しい点について、自由に記入ください 6. 欧米諸国のように、既存(中古)住宅が流通するためには何が必要ですか あなたのお考えをお聞かせください
回答数等	解答数: 285人/340人、回収率: 83. 8%
アンケート結果	1 「ある」80、「ない」89
	2 「ある」97、「ない」72
	3 「新築」94、「空き家」47
	4 「隠れた瑕疵が」88、「価格査定が難しい」55 「住宅の修繕等の履歴が不備」82、「売買価格が安く商売にならない」17

	<p>「金融機関の融資が困難」29、「耐震基準を満たしていない」57</p> <p>「税制上の優遇措置がない」40「その他」24</p>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支部(支部)毎にチーム(担当)を作り、情報を共有できるようになったら良い</li> <li>・消費者向けの情報発信</li> <li>・実際の物件を使って講習の機会があると良い</li> <li>・住宅価値の判断基準の改定を推進する活動</li> <li>・情報の一元管理</li> <li>・土地の価格が下がらないような対策をして欲しい</li> <li>・査定にあたっての流れやポイント等をリストアップして欲しい</li> <li>・空き家対策の重要性と事業性を詰めていただき、行政との橋渡しをして欲しい</li> <li>・老朽化、危険な建物を解体して更地にした場合、土地の評価がぐんと上がり、固定資産税の負担が大きくなるのを見直すように要望して欲しい</li> <li>・空き家バンクとの連携</li> <li>・個人間同士の取引を抑制して、不動産業者を利用してもらい安心安全な取引をしてもらえるように整備して欲しい</li> <li>・地域別、価格別、築年数、床面積等で分けた一覧表製本があれば空き家物件はもっと売れると思う</li> <li>・行政情報の開示</li> <li>・売買仲介手数料が安くなり割に合わないため、500万円以下の売買契約の手数料を見直して欲しい</li> <li>・今後は建物があるだけでなく、3年以上住まない建物も固定資産税の軽減をなくすべき</li> <li>・いつ売れるかわからないのに点検・調査に時間とお金をかけることへの理解が得られにくく、だから現状空き家にして放置されていると思う</li> <li>・各市町村と立会や会合をオープンにお願いしたい</li> <li>・空き家の有効活用のアピール、もっと売家・貸家を明示できるサポート</li> <li>・安易に官の下請けをやらない、民を中心に</li> <li>・国に対する働きかけ→政策で購入市場を広げる、市場価値のない住宅は取り壊し</li> </ul>

### 3. 事後評価

#### ①相談業務に必要となる基礎情報調査

- ・昨年度は市町村の担当となる窓口の調査に留まったが、今年度は担当窓口を通じ、電話やメール等で空き家関連支援制度（耐震診断・リフォーム・除去等）調査を行った。
- ・市町村との関係においては、空き家相談事業に温度差があり、直接、市町村に出向き要望する必要性を痛感した。
- ・サービス事業者へは電話やメールで問合せ、調査した。サービス事業者等のさらなる調査、特に各無料相談所のきめ細かな調査が必要である。

#### ②相談員の研修・育成

- ・平成26年度において研修会を開催し、71名の相談員を養成することができた。
- ・今年度新しく相談所を開設し、相談員となった佐渡地区の相談員からも、受講後、自信を持って相談を受けることができるようになったとの感想をもらった。
- ・相談員スキルとして不足している解体や改修に関する事項、目視による建物検査のポイントを重点的に実施し、スキルアップを図った。

#### ③空き家等の所有者への情報提供に資する資料等の作成

- ・ホームページの空き家登録件数を大幅に増加させることができた。  
(前年度45件、今年度506件)
- ・空き家の所有者（家主）に判断するための資料を送付する「情報会員制度」についてのチラシを作成し、各市町村・提携団体等に配布したところ、登録希望者が35人集まった。チラシの配布先としては、所有者（家主）が相談先として一番最初に頭に浮かぶ身近な役所に配布したことにより、当相談所を知り、訪れてもらえるきっかけとなった。

#### ④相談業務の実施

- ・空き家等の所有者からの相談に対して、無料相談所におけるワンストップでの相談体制については確立できた。
- ・専門相談の提携先を11件増やし、充実させることができた。
- ・目標とする相談件数（500件に対して、空き家の相談件数は144件）が達成できない要因は、空き家等の所有者（家主）の高齢化と、無料相談所迄の距離が考えられるので市町村単位、又は町内会や自治会単位の出張無料相談が必要であると感じた。
- ・佐渡市と協力して作成したチラシについては、回覧板を使い、佐渡空き家無料相談所を全島民に周知することができた。
- ・相談者が無料相談所を知った方法は、ホームページ、チラシ、マスコミ（新聞・テレビ）である。今後ホームページ、チラシの内容の充実取材依頼をする。

#### ⑤県民向けセミナー

- ・県下3会場で開催した一般県民と協会会員ための空き家の適正管理と有効活用セミナーについては395名（一般県民55名、協会会員等340名）の出席があった。当初に見込んだ出席数よりも、やや少なかったが、出席された方からは、「今までどこに相談して良いのかわからなかった近所の空き家について、相談を受けてくれるところがあることがわかって良かった」との意見があった。今後は市町村単位の規模を小さくしたセミナーが有効だと認識した。

#### 4. 今後の課題

##### (1) 相談業務に必要となる基礎情報調査

- ・ホームページを利用した相談員マニュアルに情報を掲載した。しかし、新潟県の県境（富山）から県境（山形）までの距離は、新潟・東京間の距離とほぼ同じであり、生活、文化が地域ごとに違うので、今後は、県内13か所の無料相談所ごとに、基礎情報調査を行う必要がある。

##### (2) 相談員の研修・育成

- ・平成25年度・平成26年度においては、年一回、全県の研修会を開催し、71名の相談員を養成した。平成27年度以降は、県内13か所の各無料相談所ごとに年2～3回の研修会を開催し、相談員の資質の向上に努めていく必要がある。

##### (3) 空き家等の所有者への情報提供に資する資料等の作成

- ・空き家等の所有者が有効活用について判断するのに時間がかかるので、市町村と協力して、チラシ・パンフレットを作成し、根気よく空き家等の所有者に情報提供を行う。また、国土交通省で作成されたパンフレットを取り寄せ、空き家等の所有者に情報提供を行う。

##### (4) 相談事務の実施

- ・新潟県内の空き家数に比較して、相談件数が少ないので、市町村との調印式及び定期的に13か所の無料相談所の活動についてマスコミ（新聞・テレビ）に取材をしていただき、広く県民に周知する必要がある。
- ・新潟県宅建中越会館の壁面看板が地域社会に大きな反響を呼んだので、これを無料相談に結びつけるよう、今後チラシ等を効果的に利用して相談件数が増えるよう努めていく。

##### (5) 効果促進事業

- ・今年度は、県民参加のセミナーを平成26年11月27日（木）、28日（金）の両日、県下3会場（新潟、長岡、上越）で新潟県の後援を賜り開催したが、次年度以降は、計画的に市町村単位のセミナーを、市町村の後援を賜り開催した方が相談事業の成果が大きいのと思われる。
- ・また、長岡市の要請に基づき、会員業者の協力を得て実施した長岡市空き家バンクへの登録を、空き家バンク制度のある他の市町村に展開したい。

#### 4. 今後の展開

- ・引き続き提携関係の拡大に尽力し、提携先との連絡会議等を開催する予定である。
- ・空き家相談事例集については、今年度作成したQ&Aの内容を元に、内容の充実を図っていく予定である。
- ・県内13カ所の無料相談所ごとに年2～3回の研修会を開催し、相談員の資質向上に努めていく予定である。
- ・無料相談所の活動についてマスコミ（新聞・テレビ）に取材をしていただき、広く県民に周知していきたい。
- ・「空き家の有効活用に関する相談事業」を、新潟県内の不動産業界で唯一、新潟県知事認可の公益社団法人である当協会の公益目的事業における、重点事業として位置付け、事業を推進する。
- ・行政が把握している空き家件数に比較して相談件数が少ない要因として、①空き家物件の所在地と無料相談所までの距離、②空き家物件の所有者の高齢化等が考えられるので、市町村と協力して、

当協会の研修をうけた空き家無料相談所の相談員が空き家物件の多い地域の自治会や町内会等に出張し、説明会を開催する体制を構築する。

また、県内13箇所の無料相談所の相談員(71名)の事務所を無料相談所の下部組織の連絡所として位置付け、地域密着型の相談体制の確立を目指す。

■事業主体概要・担当者名			
設立時期	昭和42年4月6日		
代表者名	小林 代士未		
連絡先担当者名	武田ノブ子、天井悦子、中島 恵		
連絡先	住所	〒950-0084	新潟市中央区明石1-3-10 新潟県宅建会館
	電話	025-247-1177	
ホームページ	<a href="http://www.niigata-takken-akiya.jp/">http://www.niigata-takken-akiya.jp/</a>		