

A-9 「既存住宅の流通活性化・空き家の適正管理に関する総合相談窓口」事業			
事業主体	公益社団法人 石川県宅地建物取引業協会		
対象地域	石川県下全域		
事業概要	石川県下全域を対象とした相談体制を県・市町等の行政機関、建築士事務所協会、構造物解体協会、司法書士会、税理士会等と連携して整備。総合相談窓口1箇所を金沢市内の協会本部に設置し、全県的な相談に対応。		
成果計測指標 (相談対応件数)	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
事業期間内の目標	50件	50件	100件
本事業期間内の成果 (H28年2月26日時点)	50件	2件	52件

1. 事業の背景と目的

県内の空き家率は、平成25年度の総務省住宅・土地統計調査によると、約5.2万戸の住宅総数に対し、空き家とされる住宅戸数が約7.7万戸あり、空き家率にすると14.8%と、全国はもとより北陸三県だけで見ても最も高い数値となっており、依然増加の一途を辿っている。

その背景には、人口減少や世帯数の減少、核家族化する世帯の増加などの社会動態の変遷や、依然根強い新築志向、発展途上にある中古住宅流通市場の未発達、一方で介護施設の充実などがあり、これらは全国的に同一の傾向にある。地域的には、戦災を受けていないため、道幅の狭い狭隘道路が多く、又、昭和25年の建築基準法の制定以前の古い町家や長屋建ての建築物が多く、解体したとしても再築できない、狭小土地の利用方法がないといった声も聞こえてくる。又、冬場の積雪や強風などで建物の劣化も激しく、利活用に供することが出来ないといった建物も多い。

このような状況の下、適正な宅地建物取引の推進を主な事業目的に掲げる当協会が総合相談窓口を設置することによって、行政や専門有識者団体等とのアライアンスに係る接着剂的な役割を担いつつ、相談者を的確にコーディネートし、専門有識者が適切に関与できる相談体制を構築することを目的として事業に取り組んだ。

2. 事業の内容

(1) 事業の概要

1) 相談業務に必要となる基礎情報調査

- ① 県内の空き家管理サービスの実態をインターネットや地域へのヒアリング等により調査・把握したが、全国に展開している民間事業や既に空き家の管理に取り組んでいる協会会員を含め、一定の事業者数は見込めるものの、費用・内容共に統一性がなく、又、管理サービスの対象地域が都市部に限定されている場合もあり、空き家所有者の適正管理に向けた判断を阻害するおそれがあるため、「空き家管理パック」として、協会会員による全県対応の規格・統一化された管理サービスを提供する仕組みを構築した。
- ② 県・市町の担当窓口や助成制度等の把握を行うため、空き家対策等連絡会において担当窓口の確認を行うとともに、情報提供の要請や調査実施の申し入れを行うとともに、住宅相談・住情報ネットワークと連携して県内の助成制度を一覧表に整理した。
- ③ 連携団体に対し、各相談窓口に寄せられた事例の提供を求め、相談業務で活用するFAQ（よくある相談事例）及びトラブル事例の集約に努めた。

2) 相談員の研修・育成

協会不動産無料相談員（21名）を対象に研修会を開催、作成した相談マニュアルに基づき相談票への記入の仕方、専門相談先への取次ぎ方法等について研修・情報共有を行った。また、協会員である宅建業者に対しても直接、空き家所有者から相談が寄せられる事も多いことから、業務研修会等を活用し、空き家相談に関する知識の普及を図った。

3) 空き家等所有者への情報提供に資する資料等の作成

空き家総合相談窓口を周知するためのリーフレットを作成。協会HPに空き家専用画面コンテンツを開設し、「相談窓口の利用方法」だけでなく、「県内の空き家の状況」や寄せられた相談事例を一般化した「空き家に関するQ&A」、後掲する空き家対策セミナーの内容・資料等の情報を掲載した。

4) 相談事業の実施

金沢に1箇所設置する相談窓口での対応だけでなく、各市町の相談窓口と連携するとともに、出張空き家相談として、輪島・七尾・小松・加賀でも相談会を開催した。

また、協会外部広報活動の中でテレビ・ラジオ等の媒体を活用するとともに周知チラシや協会HPでも相談窓口の周知を行った。特に地元新聞紙と連携し、空き家特集企画もしくは空き家に関する記事掲載などを呼びかけ、パブリシティによる相談窓口を推進した。

5) 「空き家対策セミナー」の開催（効果促進事業）

行政及び町会連合会等に協力を呼びかけ、空き家対策特措法や相談窓口に寄せられる相談傾向、空き家を取り巻く法律問題に関する「空き家対策セミナー」を開催した。セミナー終了後には、各連携団体より相談員を派遣してブースを設け、個別相談会により、具体的な個別案件に対する対応を行った。

(2) 事業の手順

交付決定（平成27年5月29日）から事業期間終了までの手順は、以下の通り。

<図-1 事業フロー図>

対象事業	項目	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月
1) 相談業務に必要な基礎情報調査	①空き家管理サービス及び解体に係る実態把握	管理・解体に係る実態調査、制度検討					協力会員の募集	12/15管理バック運用開始		
	②県及び各市町の担当窓口・助成制度の把握	担当窓口把握						助成制度の調査等		
	③FAQ(よくある相談事例)及びトラブル事例の集約		調査							調査
2) 相談員の研修・育成	①相談マニュアルの作成	とりまとめ								
	②相談員の研修			●8/6 基礎研修 ●8/28 相談員研修						
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空き家の適正管理・活用リーフレットの作成・提供		A4版相談窓口リーフレット作成					A4版セミナー案内チラシ作成 ● A3版相談窓口パンフレット作成		
	②分野別FAQ・トラブル事例集の作成・提供						取りまとめ			
	③協会ホームページへの空き家専用コンテンツの開設	準備		●8/1HPコンテンツ運用開始				更新しながら運用		
4) 相談事業の実施	①相談窓口での相談事業の実施	準備		●8/1運用開始						
	②専門相談への取次ぎ	準備		●8/1運用開始						
	③窓口の周知						テレビ、新聞、ラジオで周知			
5) 効果促進事業	①県民向け空き家の適正管理・活用に係るセミナーの開催						依頼・調整	周知広報		●2/13 空き家対策セミナー
	②分析・検証									分析・検証

(3) 事業の内容

1) 相談業務に必要となる基礎情報調査

① 空き家管理代行サービス（空き家管理パック）

県内の空き家管理サービスの実態をインターネットや地域へのヒアリング等により調査・把握したが、全国に展開している民間事業や既に空き家の管理に取り組んでいる協会会員を含め、一定の事業者数は見込めるものの、費用・内容共に統一性がなく、又、管理サービスの対象地域が都市部に限定されている場合もあり、空き家所有者の適正管理に向けた判断を阻害するおそれがあるため、「空き家管理パック」として、協会会員による全県対応の規格・統一化された管理サービスを提供する仕組みを構築した。

本制度は、県下全域に広がる協会会員のネットワークを活用して、遠隔地に住んでいたり、高齢のため十分な維持管理を行うことができない空き家所有者になりかわり、当協会の協力会員店が現地を確認し、空き家所有者に対して写真付の報告書を提出して現況をお伝えする制度です。庭木・雑草等の除草作業や内部の軽清掃、除雪・屋根雪下ろしなど、作業等に係る見積書の提示など実際に作業・業務を伴うものについては、協会より紹介する協力会員との個別相談・依頼になります。

<図-2 空き家管理パックの概要（パンフレットより抜粋）>

No	種類	費用	契約形態	報告回数	対象項目
1	基本パック	10,800円(税込)／年	年契約	年6回	下表1～5
2	点検パック	2,700円(税込)／回	個別申込み	業務終了後1回	下表1～4

<オプション> ※ メインメニュー1、2に付加する形になります。

No	種類	費用	契約形態	報告回数	対象項目
3	安心パック	5,400円(税込)／回	個別申込み	業務終了後1回	下表6～7

<確認項目> ※ いずれも一般的に認識・把握できる範囲についての目視による確認となります。

No	確認項目	内容
1	建物の外観	雨樋が外れていないか、瓦がズレていないか、窓ガラスが割れていないかなどの異常確認を行います。(屋外設備等の状態確認含む。)
2	外部侵入の有無	無断駐車やごみの不法投棄の有無、動物が入り込んでいないかなどの異常確認を行います。
3	周辺環境の変動	建物や道路など大規模建設工事等による周辺環境の変化を確認します。
4	庭木・雑草の繁茂状況	雑草や庭木の繁茂状況、道路までセリ出していないかなどの確認を行います。(除草や剪定など作業を伴うものは含みません。)
5	非常時巡回	台風・地震・豪雨・大雪などの発生後、家屋及びその周辺に被害がないか巡回点検を行います。(ただし、災害規模が小規模であったと判断される場合、または、新聞・テレビ等で周辺の被害報告がない場合は、実施しません。)
6	建物の内観	雨漏り跡、壁や柱・サッシ等に傷や変形がないかなど、建物内部の状況について異常確認を行います。
7	通風・通気サービス	30分程度の換気を行います。

② 空き家の解体（解体業者）

解体業者については、連携団体である構造物解体協会と協議し、解体協会から相談者に地域の業者を複数社紹介し、相談窓口には相談対応結果を報告するとの連携体制を構築した。同協会へのヒアリングを通じて解体費用の目安や費用に影響する要因等を把握した。

また、解体費用の工面・捻出が課題となり、手放そうにも手放せない実態を踏まえ、行政等に働きかけを行い、小松市等で除却に関する助成制度を構築した。併せて、地元金融機関の解体ローンを情報提供することとした。

③ 市町の相談窓口及び支援制度の把握

県と市町村との空き家対策等連絡会を通じて市町村の担当窓口や支援制度を把握し、一覧表に整理した。

〔表-1 市町の担当窓口と支援制度一覧表〕

平成 27 年 8 月 1 日時点

地区	市町村名	担当課係	空き家バンク	移住(定住)支援	空き家の活用・除却等の支援			
					活用	改修	除却	その他
石川中央	金沢市	住宅政策課(移住定住、管理) 建築指導課(老朽危険)	○	○	○	○		
	白山市	人口問題対策室	○	○	○	○		
	かほく市	建築課	○	○		○		
	野々市市	建築住宅課	○	○		○		
	内灘町	環境安全課	○			○		
	津幡町	総務部企画振興課	○	○	○			
南加賀	小松市	建築住宅課	○	○	○	○		
	加賀市	環境安全課	○	○	○			
	能美市	企画振興課地域振興室(移住定住) 土木課建築住宅室(老朽危険)	○	○		○		清掃費*
	川北町	土木課				○		
中能登	七尾市	企画財政課(移住定住) 都市建築課(老朽危険)	○			○		
	羽咋市	地域整備課	○	○		○		
	志賀町	まち整備課		○		○		
	中能登町	企画課	○	○		○		
	宝達志水町	総務課危機管理室	○	○		○		
奥能登	珠洲市	建設課	○		○	○		購入費*
	輪島市	都市整備課	○			○		
	能登町	総務課危機管理室	○	○		○		
	穴水町	生活環境課	○	○		○		

※能美市：「空き家清掃費等補助金」空き家バンクに登録された物件の家財道具等の処分及び清掃費等にかかる費用の補助(5万円程度 1/2)

※珠洲市：「空き家購入費補助金」空き家バンク登録物件の購入者に対し、購入費用の一部を補助(補助率1/3 限度額100万円)

④ よくある相談事例（FAQ）の収集

協会会員及び連携団体への電話での聞き取りなどによりよくある相談事例を収集した。

収集事例と相談実績に基づきQ&Aを作成し、相談マニュアルに反映するとともに協会HP等で情報提供した。

2) 相談員の研修・育成

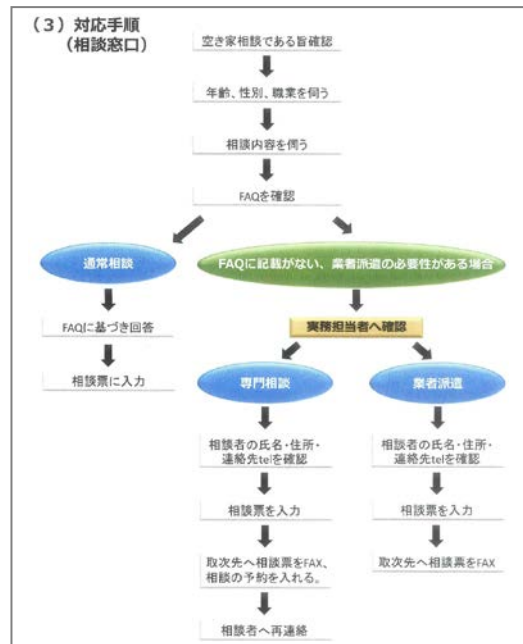
① 相談マニュアルの作成

相談マニュアルは、他県の事例を参考に、協会理事7名からなる「調査研究委員会」に会長と専務理事がオブザー参加する形で作成した。

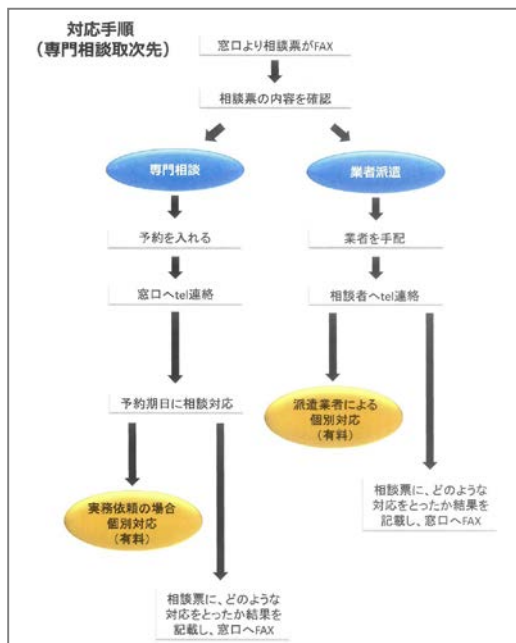
【目次】

1. 空き家総合相談窓口の概要
2. 運営スキーム
3. 対応手順
 - ・ 総合相談窓口側の対応手順
 - ・ 専門相談取次先の対応手順
4. 空き家相談受付票
 - ・ 相談受付票の様式、記入方法
5. 専門相談取次先の概要
6. 県・市町の補助制度一覧
 - ・ 住まいづくり融資・助成のご案内
(いしかわ住宅相談・住情報ネットワーク)

【対応手順（相談窓口）】



【対応手順（専門相談取次先）】



【相談受付票】

(4) 空き家相談受付票

空き家相談受付票

整理番号

受付年月日	平成 27 年 月 日 () 午前・午後 時 分
年齢	性別 男・女 職業 会社員・自営業・公務員・無職・その他
区分	空き家所有者本人・空き家所有者本人以外・空き家利用希望者・その他
住所	〒 市区町村
相談内容	所在地 所有権 使用権限 築年数
	区分 利用(売買・賃貸)・相続・譲渡・その他 管理・解体・派遣・その他
専門相談及び業者派遣を希望する場合 住所 連絡先 氏名 取次先 ()	
※ 専門相談取次先記載欄 対応日付	

<個人情報の取扱いについて>
相談票記載の個人情報は、空き家総合相談窓口の事業目的での利用、第三者への開示等は厳禁とします。ただし、個人を識別されない形で、様態・統計・分析資料として利用することがあります。

② F A Q (Q部分抜粋)

質問分類	Q(質問)
① 空き家全般	<ul style="list-style-type: none"> ・ 空き家のままにしておくとか問題があるのですか？ ・ 空き家をどうするかは、所有者の自由ではないのですか？ ・ 空き家所有者に連絡をとるには？
② 空き家対策法	<ul style="list-style-type: none"> ・ 空き家対策法ってナニ？ ・ 空き家を放置していた場合、固定資産税等が高くなったり、解体されるってホント？ ・ 何で固定資産税等が6倍になるの？ ・ 具体的にどれくらい税金が変わるの？ ・ 「特定空家等」ってナニ？どんな空き家が「特定空家等」の対象になるの？
③ 利活用	<ul style="list-style-type: none"> ・ 空き家を相続したが利用する予定はない。どうすればいいの？ ・ 利活用できないほど老朽化した空き家を相続したが、取り壊すか迷っている。どうしたらいいの？ ・ 空き家を相続したが、思い入れのある家なので賃貸や売買に供するつもりはないのだが、どうしたらよいか？
④ 相続	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相続した空き家の相続を放棄したいのだが、どうしたらよいか？ ・ 空き家の相続を放棄したら、管理する義務は無くなるの？
⑤ 税金	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢の親がいるのだが、施設に入居することになった。先々のことを考えると親が居住している家は空き家になると思われるがどうしたらよいですか？
⑥ 解体	<ul style="list-style-type: none"> ・ 解体費用に一般的な相場はあるの？ ・ 解体業者の選択方法・基準を教えてください。 ・ 解体費用の工面が難しいが、公的な補助・助成等がありますか？
⑦ その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 近所に所有者の分からない築50年以上の空き家がある。誰も管理しておらず土塀が傾いてきていて危険な状態です。通学路にもなっているところなのでどうにかしたい。何か方法はないですか？

③ 相談員向け研修会の実施

協会不動産無料相談員（21名）及び次期不動産無料相談員に就任予定の者（4名）を対象に基礎研修としての研修会を開催し、作成した相談マニュアルに基づき相談票への記入の仕方、専門相談先への取次ぎ方法等について研修・情報共有を行った。

開催日時	8月28日（金）午後1時30分～4時
会場	石川県不動産会館 3階「ホール」
講師	協会調査研究委員長 吉澤啓爾
内容	空家対策法及び相談マニュアル・FAQに基づく対応方法の説明
参加者数	23名



3) 空き家等所有者への情報提供に資する資料等の作成

① 空き家総合相談窓口及び適正管理啓発リーフレットの作成

空家対策法の要点や県内における空き家の状況、空き家を放置することによって起きるさまざまな問題等を掲載し、空き家の適正管理の必要性等を促す総合相談窓口周知を兼ねたリーフレットを作成し、地域行政及び空き家対策セミナー参加者に配布した。

＜図-3 空き家総合相談窓口及び適正管理啓発リーフレット＞

～「空き家」のごことでお困りではありませんか？～

石川県空き家総合相談窓口のご案内

0120-424-425
(相談専用フリーダイヤル)

県内の空き家の状況

近年、少子高齢化や人口・世帯数の減少など社会構造の変化により、「空き家」が増加していることが全国的に顕著となっており、石川県も例外ではありません。

その背景として、相続で受け継いだご実家や遠隔地への転勤等により留守宅となってしまう「自宅など、さまざまな理由により、やむを得ず「空き家」となってしまう、個人ではなかなか維持管理が困難な状況にあることなどが挙げられます。

県内では、総務省統計局「平成25年度住宅・土地統計調査」によると、約52万7千戸の住宅戸数に対し、空き家とされる住宅戸数が約3万7千戸あり、空き家率にすると14.8%と、北陸3県だけで見ても最も高い数値となっており、依然として増加の一途をたどっています。

空き家は、長期放置することにより、その地域にさまざまな問題を発生させることから、空き家の適正な管理や活用を推進することは、地域にとって大変重要な課題となります。

空き家を放置することによって起きるさまざまな問題

- 建築物の老朽化**: 適切な維持管理が行われていないと建築物は急速に老朽化し、屋根や外壁の破損、建物の構造など周辺を歩行者する地域住民に危険を及ぼすおそれがあります。
- 景観・衛生環境の悪化**: 雑草や木々が繁茂し、境界が定められることが、隣隣やご近所との不潔感、動物が住み着くことによる臭気の問題など景観・衛生の問題で周辺住民が不快に感じることがあります。
- 防災上の不安**: 地震や台風だけでなく、多くの灌漑施設、地盤的には大室や急傾斜特有の強風などへの備えが出来ず、瓦が飛散したり、建物に倒壊するおそれがあります。
- 防犯面での不安**: 不審者など不審者の者が出入りしたり、窃盗の機会となったり、地域の防犯性を著しく低下させるおそれがあります。

「空家対策特別措置法」ってナニ？

これまで各自治体は、条例をはじめ、建築基準法や消防法など法令に基づき、個別に空き家所有者への助言など空家対策に取組んでまいりましたが、今般、国が空家対策を総合的かつ計画的に推進するための「空家対策の推進に関する特別措置法（以下「空家対策法）」を平成27年2月26日に施行し、空き家の定義や行政の携わり方について明確な指針を示しました。

空家等（空家対策法第2条第1項）

おおむね1年以上、居住その他の使用実績（電気・ガス・水道等）がないもの、
 ① 建築物（空き住居だけでなく、空き店舗等も含む）及び附属する門、塀、看板等の工作物が対象。
 ② そのまま放置すれば著しく衛生上有害となるおそれのある状態。
 ③ 適切な管理が行われていないことにより、著しく景観を損なっている状態。
 ④ その他周辺の生活環境の保全を図るために放置することが不適切なもの。

特定空家等（空家対策法第2条第2項）

空家等のうち、以下の状態のもの、
 ① そのまま放置すれば例外的と著しく安全上危険となるおそれのある状態。
 ② そのまま放置すれば著しく衛生上有害となるおそれのある状態。
 ③ 適切な管理が行われていないことにより、著しく景観を損なっている状態。
 ④ その他周辺の生活環境の保全を図るために放置することが不適切なもの。

項目	状態の例
建築物の老朽化	基礎の不固下、柱の傾斜 等
景観など衛生上危険となるおそれ	基礎や土台の破損・変形・腐朽 屋根や外壁等の脱落、屋根瓦や軒の破損 門の破損、看板・給排水設備の取付 等
建物の老朽化	湧水への水のしみ出し、流出 等
衛生上有害となるおそれ	炊けかけ石類の飛散、鼠害 浄化槽の破損による汚物や臭気の流れ 等
景観を損なっている状態	ごみ等の放置、不法投棄 臭気の原因、わずみやハエ、蚊などの大量発生 等
周辺の環境との著しい不調和	既存景観ルールとの著しい不適合 地域の景観計画や伝統景観規制に著しく適合していない状態 等
立木等	樹木が道路にはみ出し、歩行者の通行を妨げている 等
周辺の生活環境の保全のために放置することが不適切	騒音や、臭気その他汚物の放置により、臭気や害虫が発生する 建築物等の不適切な管理 建築物等の不適切な管理が放置により、不特定多数の人に侵入される状態 等

空家所有者の管理責任（空家対策法第3条）

空家等の所有者又は管理者は、周辺の生活環境に影響を及ぼさないよう、空家等の適切な管理に努めなければならない。

特定空家等として指定を受けると、① 固定資産税等の住宅用地特例の解除（これまで1/6に軽減されていた税率が本則課税となる。）、② 所定の手続きを経て、なお改善しない場合、代執行により当該家屋を売却（売却に係る費用は所有者負担）されることになります。



② 協会HPの空き家専用画面の立ち上げ

県内の空き家の状況、窓口の状況、空き家Q&Aを協会HPにアップし、情報提供を行った。

＜図-4 空き家総合相談窓口コンテンツ＞

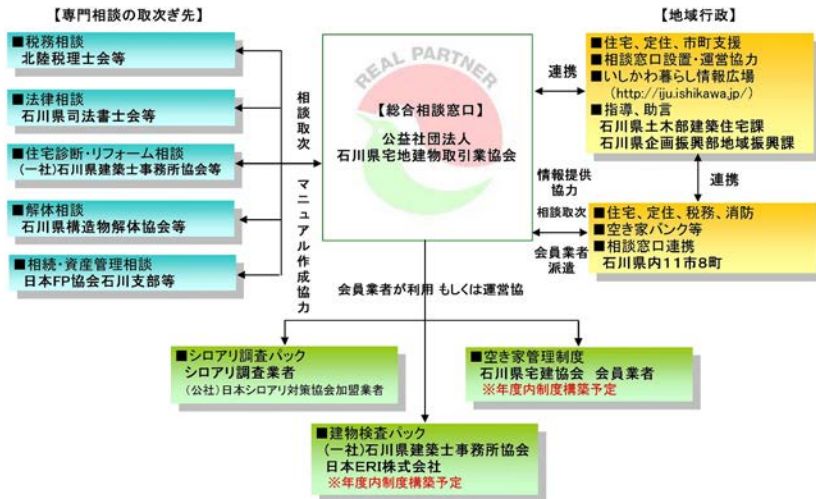
4) 相談事業の実施

① 窓口の設置と相談業務の実施

金沢市の協会本部に広域相談窓口を設置し、8月1日に開設、相談し易い環境を整えるため、専用ダイヤルとしてのフリーダイヤルを導入した。

専門相談の取次先は下図の通りであり、近隣住民等からの苦情相談は市町村の担当窓口を取次ぐこととした。

<図-5 事業連携スキーム図>



② 出張相談会の開催

広域相談窓口を補完する取組みとして、市町との連携により、輪島市、七尾市、小松市、加賀市において出張相談会を開催した。

③ 総合相談窓口の周知

周知チラシを作成し、行政等に配布するとともに、協会HPの他にテレビ・ラジオ・インターネット等の広告媒体はもちろんのこと、協力的な地元地方紙を、費用をかけることなく活用している。宣伝広告という形ではなく、新聞社の協力を得る形のプレスリリースもしくは空き家企画という形で周知を行った。

<図-6 周知チラシ>



<図-7 新聞掲載>



④ 相談実績

相談件数は、総数で見ると当初目標100件に対して、実績は52件に留まったが、空き家所有者及びその親族からの相談区分で見ると、当初目標である50件は達成した。一方で、利用希望者からの相談が2件と少なく、その背景には、県や市町が積極的に取り組み充実している空き家バンク制度や協会会員が物件情報を登録している流通物件検索サイト等を利用希望者が自身で検索して物件を探しているのではと推測できる。相談の内訳としては、一部連携団体が所管するものもあったが、FAQを活用することで、そのほとんどを相談窓口で対応することができ、ワンストップサービスという目的は達成出来たと考える。相談内容等の詳細については、後掲の図-8を参照。

〔表-2 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27年8月1日

		相談方法					
		電話	メール	来訪	相談会	その他	計
空き家所有者本人	管理	3					3
	売買	4					4
	賃貸	6					6
	解体	2			4		6
	上記以外	3			3		6
	複合	2			3		5
	小計	20			10		30
所有者本人以外※1	管理	4		1			5
	売買	4			1		5
	賃貸	3					3
	解体	1					1
	上記以外	4			1		5
	複合	1					1
	小計	17		1	2		20
空き家利用希望者	管理						0
	売買						0
	賃貸	1		1			2
	解体						0
	上記以外						0
	複合						0
	小計	1		1			2
合計	管理	7	0	0	0	0	7
	売買	8	0	0	1	0	9
	賃貸	10	0	2	0	0	12
	解体	3	0	0	4	0	7
	上記以外	7	0	0	4	0	11
	複合	3	0	0	3	0	6
	計	38	0	2	12	0	52

〔表-3 相談者の所在地別の相談方法〕

相談者の所在地	電 話	メール	来 訪	相談会	その他 ^{※4}	計
府県内在住者	35		2	12		49
府県外在住者	3					3

〔表-4 相談者が相談窓口等を知った方法〕

	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 ^{※5}	
相談窓口	都道府県内在住者	11	9		5			12		37
	都道府県外在住者	3								3
	計	14	9	0	5	0	0	12	0	40
出前相談会等	都道府県内在住者	5	3					4		12
	都道府県外在住者									0
	計	5	3	0	0	0	0	4	0	12

〔表-5 相談窓口への空き家に関する相談事例（主なものを抜粋）〕

No.	相談者	相談区分	相談内容	対応結果
5	80代男性 所有者本人	売買	現在使用していない空家について、雑草の繁茂等で周辺住民より苦情が来た。早急に解体して手放したい。	近隣の会員業者を派遣、買取専門業者に取次ぎ、売却。
11	60代男性 所有者本人	売買	隣地所有者が購入を申し出ているが、隣地境界が不明確で裁判もじさないという。	法務局の筆界特定制度について説明。
14	60代女性 所有者本人以外	解体	隣家より壁が剥がれ落ちそうと苦情あり。冬場特有の強風被害の懸念もあり、解体を考えているが、費用を捻出できない。	地元銀行数行の解体用の短期無担保ローンを紹介。
20	50代男性 所有者本人以外	売買	県内に空き家を持っているが、相続登記等名義変更を行っていない。現在は県外（神奈川県）に住んでおり使用することもないので手放したいが。	遺産分割協議からの相続登記手続きを説明の上、会員の金利業者を派遣、売却。
31	40代女性 所有者本人	上記以外 (法令・制度)	空き家を所有しているが、町内会の区長より「お宅は空き家のままか？」と連絡があり不安。取り壊すと固定資産税も上がると聞くが。	対策法及び行政の動き、住宅用地の軽減特例を説明。

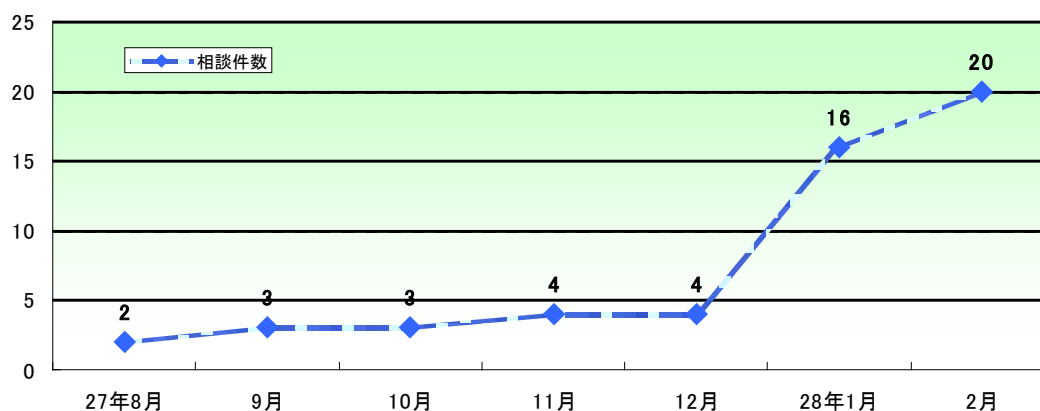
No.	相談者	相談区分	相談内容	対応結果
45	70代男性 所有者本人	上記以外 (権利者の 確認)	所有空き家の売却を考えているが、隣地境界が不明確なため立会いが必要。しかし、隣地所有者は入院し、後見人となる娘とは音信普通。後見人と連絡を取る方法はないか。行政や病院も対応してくれない。	個人情報保護法、対策法を説明。電話は繋がるようなので SNS を使うか、手紙をポスティングするよう助言。
46	60代女性 所有者本人以外	管理	高齢の母の介護をしており、母が住んでいた空き家の管理を依頼されている。その場合、固定資産税の納入通知は誰に送られるのか、また、遺言書を書いてもらっているが相続が発生した場合にはどうなるのか。	固定資産税の納付手続き、相続手続き、遺言書の書き方、生前贈与制度や相続時精算課税制度等を説明。
47	50代男性 所有者本人以外	上記以外 (法令・制度)	遠方に母親がおり、近々施設に入居する予定だが、亡くなった場合、名義変更に関する登記は義務か？	登記制度、第三者の時効取得等のリスクを説明。
50	60代女性 所有者本人	上記以外 (法令・制度)	空き家を所有していた父が亡くなり、名義は故人のまま。兄弟もいるため、相続手続きの流れを知りたい。	遺産分割協議から相続手続きの流れを説明。

※ 相談区分は、表3の区分に準じる。

※ No.は、相談受付に係る内部の整理番号。

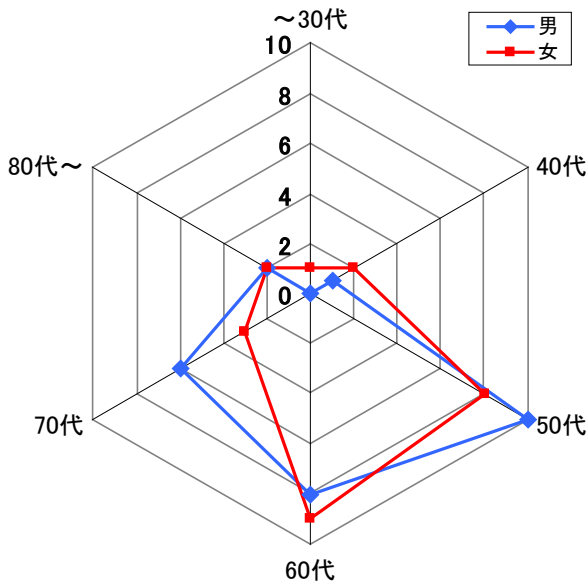
<図-8 相談結果の詳細分析と考察>

1. 相談件数の推移（時系列）



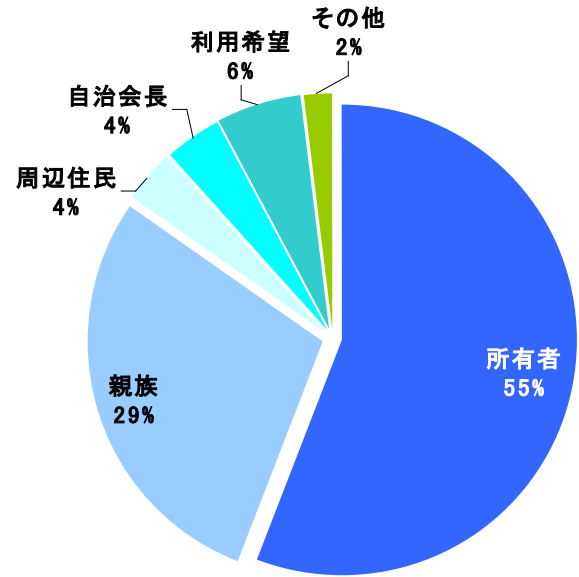
相談件数については、窓口開設当初は伸び悩んだが、年末年始で親族が集まる機会に恵まれたためか、年明けからは大幅増となった。

2. 相談者の性別及び年齢層



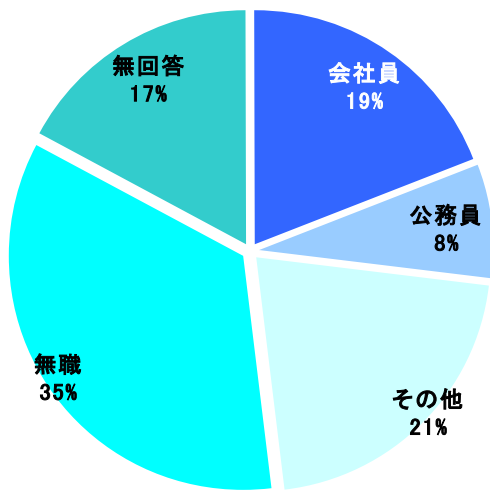
両親が高齢で亡くなられたり、施設に入居されたりする50代~60代が多かった。女性からの相談で、嫁ぎ先ではなく実家が空き家になる懸念を抱いている方が多いことが特徴的だった。

3. 相談者のおかれている立場（属性）



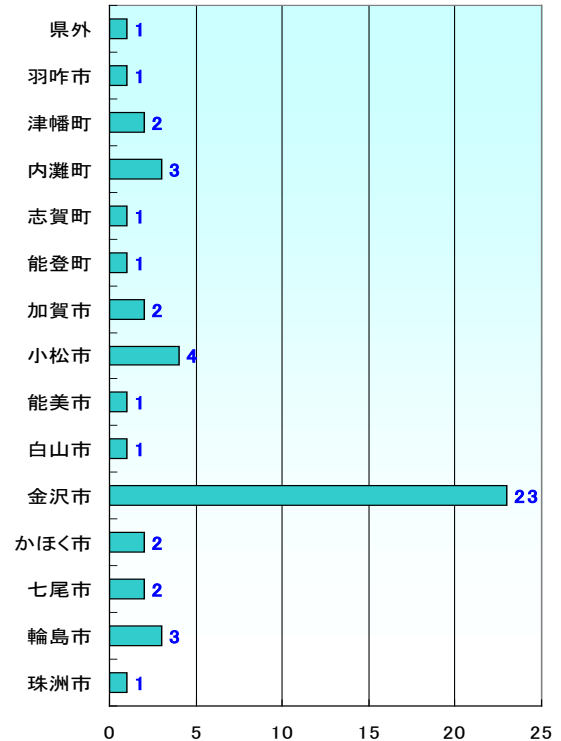
空き家所有者とその親族からの相談が最も多く、次いで周辺住民・自治会長等、空き家が老朽化することにより影響を受ける地域住民からの相談が多い結果となった。その他は、最寄りの警察署からの相談。

4. 相談者の職業



ご高齢な方が多かったため、無職と回答する方が多かった。

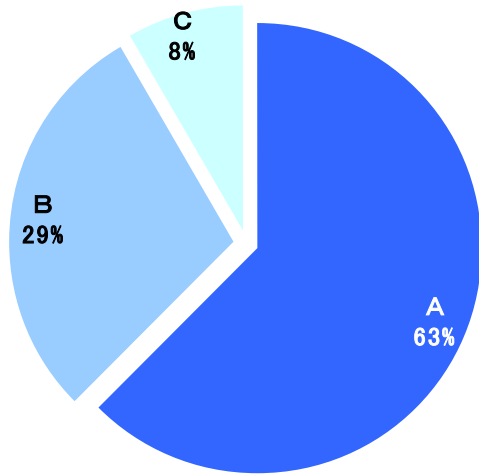
5. 相談対象空き家の所在



ほぼ相談者が居住する市町と比例した形で行政区分ごとの相談結果となった。現時点で、いくつかの市町からは相談が寄せられていないため、重点的に周知活動を行うことも視野に検討しなければならない。

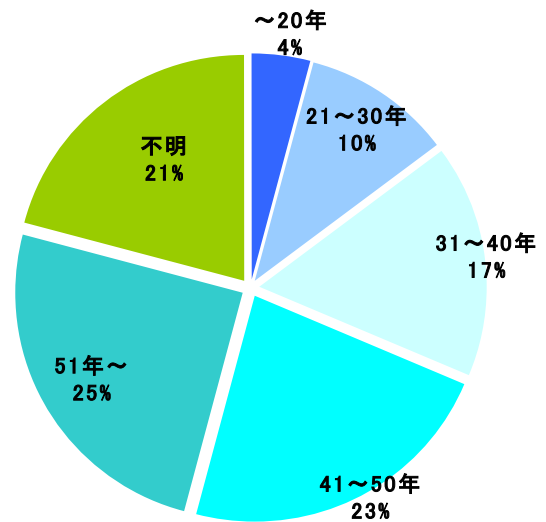
6. 相談者の居住地と空き家所在地との関係

- A：居住地と空き家所在地が同じ市町（県内）
- B：居住地と空き家所在地が異なる市町（県内）
- C：居住地と空き家所在地が異なる市町（県外）



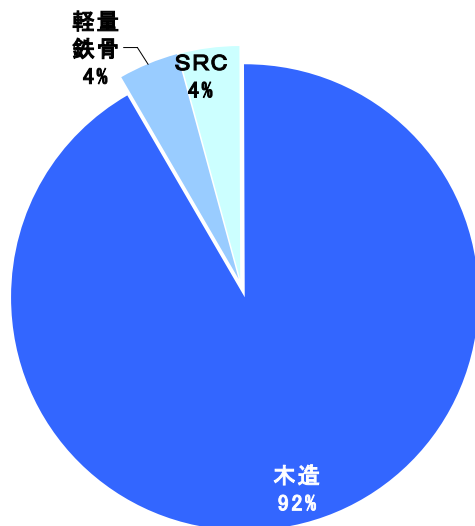
住んでいる所と同じ市町に空き家を所有している方が多い一方で、異なる市町に空き家を所有している方も前者の半数見られ、これにより法令による定めや助成制度等も異なるため、全県的な周知対応が肝要であることが分かる。

7. 相談者対象空き家の築年数



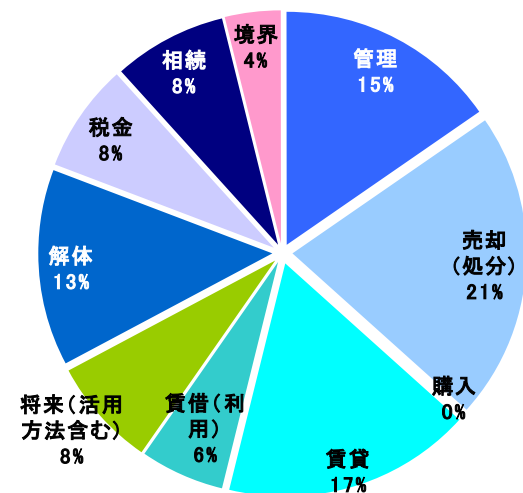
比較的築浅の空き家も見受けられる一方で、半数以上が築30年を超えるもの、中には築100年を超えるものも見受けられた。また、相談者自身が築年数を把握していないという回答も20%見受けられた。

8. 相談対象空き家の構造



築年数と比例し、建築基準法改正以前の木造の建物が多く見受けられた。特措法の関係で作業場兼住宅のような軽量鉄骨、鉄骨鉄筋造のものも一部見受けられた。

9. 相談内容の詳細区分



相談窓口寄せられた相談の中では、売却（処分）や賃貸、管理等協会が所管するものが多く寄せられた。その他一部連携団体が所管するものもあったが、FAQを活用することで、そのほとんどを相談窓口で対応することができた。

5) 「空き家対策セミナー」の開催（効果促進事業）

空き家対策に関わる機運の高まりを受け、施行約1年を経とうとしている空家対策特別措置法の周知、及び空き家に対する悩みを持っていても相談窓口への問い合わせ等にまで踏み切れない方などを掘り起こすため、行政及び町会連合会等に周知協力を呼びかけ、県内でほぼ初めてとなる「空き家対策セミナー」を開催した。

セミナーでは、空き家対策問題を所管する役員が講師を務め、空家対策特別措置法の概要や当総合相談窓口寄せられた相談事例を一般化し、説明を行った。類型化された相談事例を提供することで、同じような悩みを持つ空き家所有者への情報提供を目的としている。

また、当総合相談窓口寄せられた実際の相談の中で、法律要素が強いものをピックアップし、連携している県司法書士会より講師をご派遣頂き、「空き家を取り巻く法律問題」をテーマにご講演を頂いた。

セミナー終了後は、個別具体的な相談に対応することで、その効果をより高めるべく、連携団体（県司法書士会、北陸税理士会、建築士事務所協会、構造物解体協会）より相談員をご派遣頂き、希望者による直接の個別相談会を実施した。

相談者からは、「敷居が高く、なかなか足を運ぶことが出来なかったが、このような機会があり、大変助かった」という声も聞かれた。

写真1 セミナー風景



写真2 空き家対策法と空き家相談



写真3 空き家を取り巻く法律相談



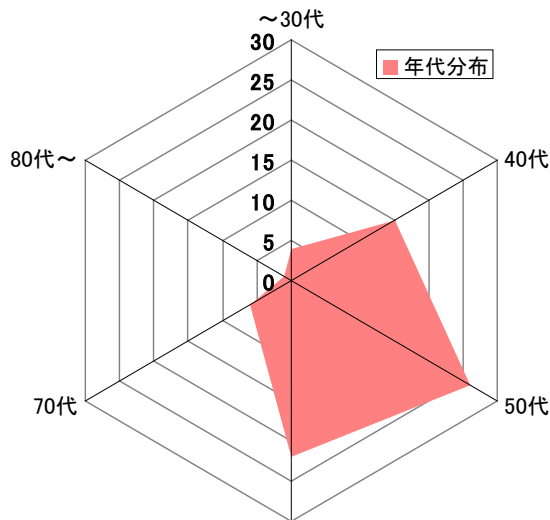
写真4 セミナー後の個別相談会



<空き家対策セミナーで実施したアンケート結果>

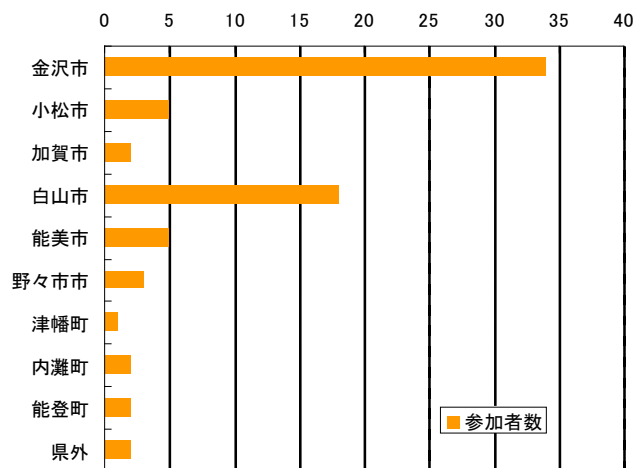
開催日時 平成28年2月13日(土) 午後1時～4時30分
 会場 石川県地場産業振興センター新館1階「コンベンションホール」
 参加者数 102名(うち、アンケート提出者74名:回収率72.6%)
 ※ 設問1～5-2までは、全員に回答を求めた。

1. 参加者の年齢層



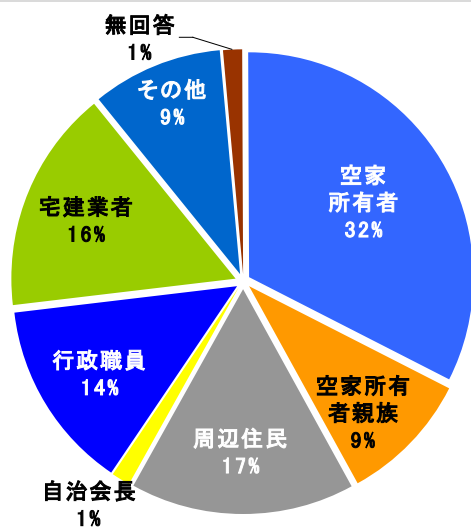
総合相談窓口の実績と同様、両親が高齢で亡くなられたり、施設に入居されたりする50代～60代が最も多かった。

2. 現在、居住している地域



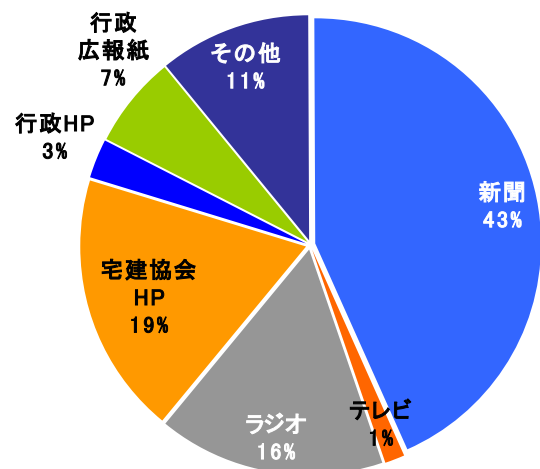
全ての市町からの参加は達成できなかったが、やはり対策法に基づく条例や計画策定に動いている市町からの参加が多かった。県外は、富山県からの参加。

3. 参加者のおかれていた立場(属性)



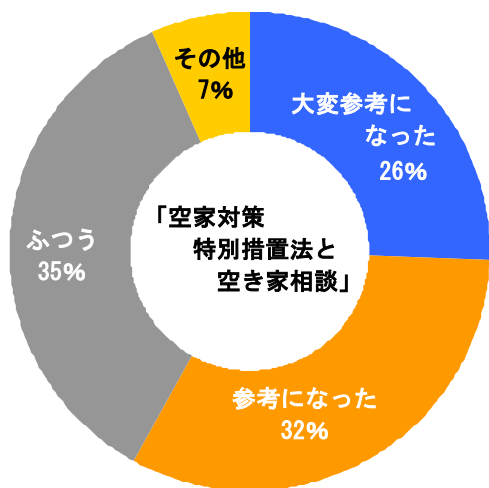
空き家所有者とその親族、周辺住民で半数を超えることができたので、当初の目的は達成。制度を構築する側の行政職員の参加も多く、有意義な内容であったと考える。

4. セミナーを知った媒体



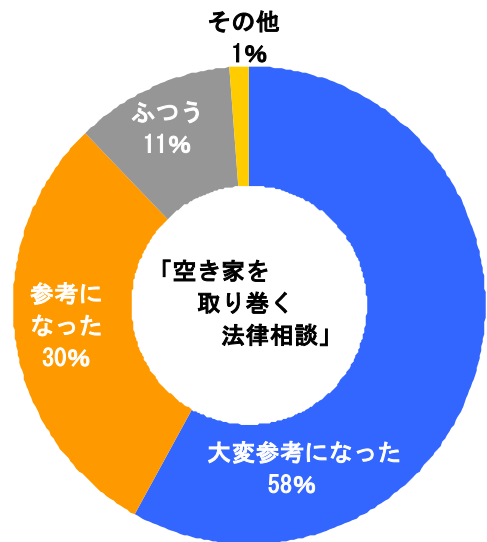
協会が行うパブリシティと連動する形で新聞広告をメインに広報活動を行った結果が顕著に。「その他」には、「知人に教えてもらった」という回答が多く見られた。

5-1. セミナーの感想（第一部）



「ふつう」との回答が多かった背景には、ある程度、空家対策特別措置法の周知が進んでいると推測することができる。

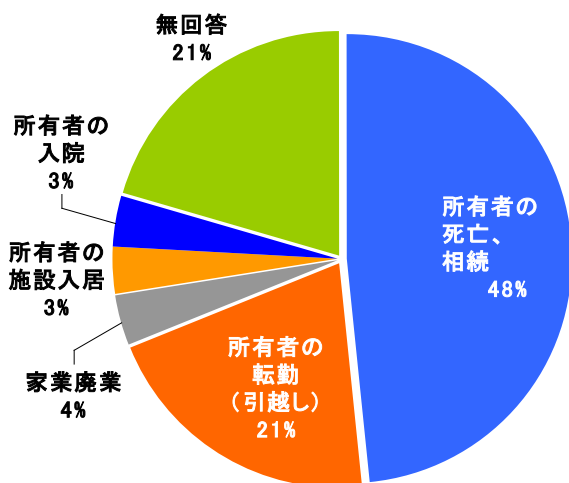
5-2. セミナーの感想（第二部）



登記が数世代前のまま、意思能力のない所有者にかわる成年後見制度、遺産分割協議など専門的な内容であったことから、参考になったという意見が多数を占めた。

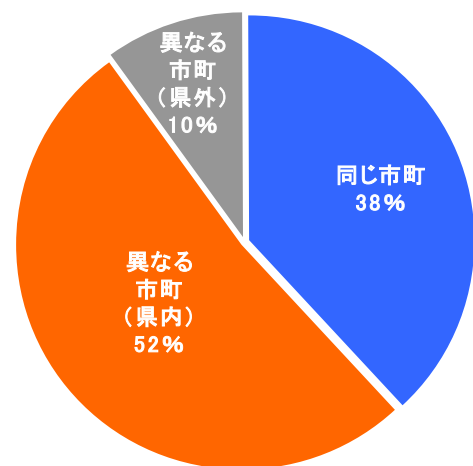
※ 問 6-1～6-6 までは、空き家所有者及び空き家所有者の親族に回答を求めた。

6-1. 空き家となった原因



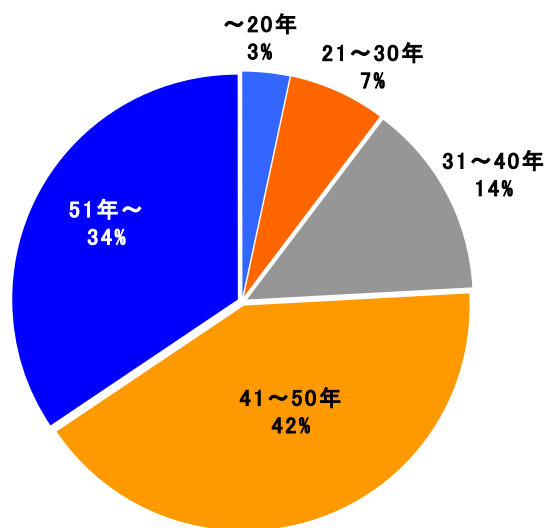
無回答は現に空き家を所有する者で将来の不安を抱いていると推測される。また、家業の廃業で対策法上の空き家等に該当する作業場等についても不安を抱いていること分かる。

6-2. 居住地と空き家所在地の関係



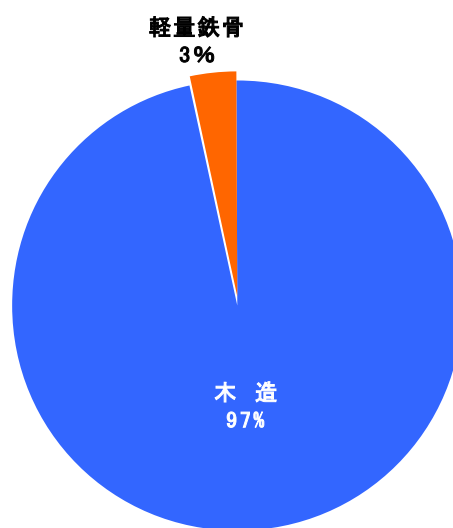
居住地と同じ市町に空き家を所有しているものより、県内の異なる市町に空き家を所有しているものが多いことが分かる。市町が異なれば法令等による定めや助成制度も異なるので、今後全県的な対応が肝要。

6-3. 空き家の築年数



築年数 40 年を超えるものが 8 割弱を占めることから、老朽化が激しく利活用が困難な物件の活かす道をどのように見出すかが今後の課題（部分的な線引きの見直しなど）と考えられる。

6-4. 空き家の構造



築年数に比例し、ほとんどのものが木造住宅であることが分かった。

6-5. 空き家に対する率直な悩み・不安（自由回答）

- > 相続人の危機感のなさ（将来、相続人となるであろう県外にいる息子の認識が薄い。）
- > 管理、利活用、処分方法に悩んでいる。
- > 敷地が狭い上、長屋構造で建物が老朽化し、貸すこともままならない。
- > 動産の処分方法（仏壇や神棚、家財など）。
- > 築 100 年を超えているため、売却できない。
- > 解体費が高額であるため、解体できない。

6-6. 空き家対策として必要と思われる制度（自由回答）

- > 7 回忌や 13 回忌などが終わらないと売却（処分）できないという所有者も多い。そういった方を拾い上げる何らかの制度があれば良い。
- > 長屋構造の場合、行政が間に入り、隣家等と解体・改修について調整することができる制度。
- > 本日の空き家対策セミナーのような周知制度。
- > 特定空き家等に該当せずとも、居住する予定のない空き家を除却させる制度。
- > 行政等が受け取る空き家の寄付受付制度。
- > 空き家の所有者と連絡が取り易くなる制度。
- > 空き家を適正にきちんと管理している所有者を税制面等で優遇する制度。

3. 事後評価

- 1) 相談業務に必要な基礎情報調査に基づき、空き家相談から派生する空き家所有者からの維持管理要請に対応するため、県下全域を網羅する協会のネットワークを活用した「空き家管理パック」を構築、運用を開始した。(現時点で協力会員数 80 会員) 平成 27 年 4 月から運用している「シロアリ調査パック」と併せて相談の受け皿として機能している。
- 2) 相談員の研修・育成については、取組み初年度ということもあり、手探りの感は否めないが、相談内容には一定の傾向が見られ、FAQ の範囲で十分対応可能であることが分かった。そのため、この FAQ の精度を高めることが肝要であると考え。また、個別具体的な事案については市町へ直接の相談する傾向も多く見られ、相談者はどこに相談すべきかある程度把握していることが見て取れる。当協会においては、相談者の要請に応じる形で担当となる売買・賃貸・管理について会員業者の派遣も行った。
- 3) 空き家等所有者への情報提供に資する資料等の作成について、空き家対策セミナーへの申込状況について、一般消費者以外に行政職員の参加申込みも多く、空き家所有者だけでなく、行政職員の勉強の場としても活用される様相を呈している。また、作成したパンフレット等については、市町はもちろん、町会長より直接配布したい、説明に来て欲しいとの要請も受けている。この点については、今後発展的に取り組んでいきたい。
- 4) その他、空き家総合相談窓口等の周知にあたっては、テレビ・ラジオ・インターネット等の広告媒体はもちろんのこと、協力的な地元の地方紙を、費用をかけることなく活用している。宣伝広告という形ではなく、新聞社の協力を得る形のパブリシティもしくは空き家企画という形で周知を行い、一定の効果を見ている。その効果の一旦としては、市町議会より招聘を受け、空き家問題や相談窓口について説明する機会を得て、協会役員を派遣し、説明するとともに直接の協力を要請している。

4. 今後の課題

- * 相談窓口事業全般に関しては、初年度の取組みを通して見つかった課題等を整理し、マニュアル等一連の手続きを改訂、相談者により寄り添った相談窓口となるよう制度を成熟させていく。
- * 空き家対策セミナーは、当協会独自にも継続していく予定だが、既に市町より次年度行政として空き家対策セミナー開く際に講師もしくは相談員として協力して欲しい旨要請があるので、官民一体的に取り組んで参りたい。
- * 各市町が、空き家対策法に基づく対策計画や条例の制定、協議会の設立に動き始めたことから、当協会が各市町を繋ぐ役割をしているので、その役割の面からも新たな施策の検討が必要。
- * 空き家の中でもブランディング化が図られている古民家(例：金澤町家)等について、県外からの移住対象として焦点はあっているものの、その特殊性から取扱う事業者が限られるため、建築士(ヘリテイジマネジャー)のような任意の修了資格制度等による有識者の育成及び裾野の拡大を図る必要がある。
- * 相談のうち、築年数 50 年を超えるもの(100 年超のもの)の空き家も多く、そのままでは活用できない状況から除却した場合に、現行の建築基準法では再建築不可となる物件も多く見られたことから、公法上の特別措置も視野に行政への申し入れが必要になる。

5. 今後の展開

- * 産官学連携の観点から、当協会が作成したマニュアルを改訂するにあたり、高校生や大学生に参加を促し、コンクール（パンフレットデザインやポスターデザイン）を企画予定。このような観点からも周知普及に努めていく。
- * 行政及び町会連合会等と連携し、地域の自治会（町内会等）からの要請に基づき、当該地域で出張出前説明・相談会を開催する。
- * 空き家バンクを運営する行政と連携し、空き家等の利用希望者が相談窓口を利用し易い更なる環境整備を推進する。

■事業主体概要・担当者名			
設立時期	昭和 47 年		
代表者名	会長(代表理事) 吉本重昭		
連絡先担当者名	事務局次長 新栄得哲		
連絡先	住所	〒921-8047	石川県金沢市大豆田本町口 46-8
	電話	076-291-2255	
ホームページ	http://www.takken-ishikawa.or.jp		