

A-10 静岡県空き家等相談体制整備事業										
事業主体	静岡不動産流通活性化協議会									
対象地域	静岡県									
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・静岡県全域を対象とした相談体制を、県及び市町、建築住宅まちづくりセンター、宅建協会、全日本不動産協会、建築士事務所協会、行政書士会等と連携して整備。 ・総合相談窓口1箇所を静岡市内の建築住宅まちづくりセンターに設置し、全県の相談に対応。 									
成果計測指標 (相談対応件数)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>空き家所有者本人及び その家族等からの相談件数</th> <th>空き家利用希望者 からの相談件数</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>事業期間内の目標</td> <td>35件</td> <td>50件</td> </tr> <tr> <td>本事業期間内の成果 (H28年2月26日時点)</td> <td>75件</td> <td>85件</td> </tr> </tbody> </table>	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	35件	50件	本事業期間内の成果 (H28年2月26日時点)	75件	85件
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	35件	50件								
本事業期間内の成果 (H28年2月26日時点)	75件	85件								

1. 事業の背景と目的

- ・平成25年における静岡県の空き家は約27万戸(16.8%)で、空き家の数、空き家率とも増加傾向が続いている。中山間地区のみならず、市街地も含めた県下全域における空き家の実態把握や所有者の特定等が十分でなく、情報共有や相談体制の整備等、県及び市町、民間団体等の連携した取り組みが必要である。
- ・このため不動産、建築設計、リフォームなど、空き家等既存住宅に関係する専門家団体等からなる当協議会*と県・市町が連携し、各専門分野のノウハウや人材を活用し、静岡市内にある既設の住宅・建築の相談室を拡充して常設の空き家相談窓口を設け、市町の担当窓口と連携して、県内の空き家対策等の利活用、適正管理、除去等が促進されることを目的とした。

※静岡流通活性化協議会の主な構成団体:

- (公社)静岡県宅地建物取引業協会、(公社)全日本不動産協会静岡県本部、
- (公社)静岡県不動産鑑定士協会、(一社)静岡県古民家再生協会、静岡県土地家屋調査士会
- (一社)静岡県安心・安全リフォーム協議会、(一社)静岡県建築士事務所協会、
- 静岡県司法書士会、静岡県行政書士会、(一財)静岡県建築住宅まちづくりセンター等

2. 事業の内容

(1) 事業の概要

事業項目	事業概要	
1) 相談業務に必要な基礎情報調査	① 空き家に関する提供サービスの把握と整理	協議会構成団体に対し、対応可能な専門相談とその項目、対応可能な業務、対応窓口等のアンケート調査を行ない、一覧表にまとめた。
	② 市町の相談担当窓口や部署、関連制度の把握と整理、情報共有	行政と連携した相談体制の整備に必要な基礎的情報を得るため、市町に対し空き家関係部署相談窓口設置、相談対応、支援制度等のアンケート調査を行ない、相談対応マニュアルに掲載した。
	③ 相談事例の収集	これまでに市町担当等で受けた相談内容等をアンケートにて収集した。更に協議会構成団体で対応している事例等をヒアリングし整理した。

2) 相談員の研修・育成	①相談マニュアルの作成	相談窓口での相談対応ルール、市町と協議会の役割分担を整理し、1)の結果として想定される相談内容に対する応答例をまとめた「相談対応マニュアル」を作成した。
2) 相談員の研修・育成	②相談員の研修	①で作成した「相談対応マニュアル」を基に、相談員となる市町職員・協議会担当者の研修を行った。また、県内市町の取組、県外の先進事例等についての研修を相談員等を実施し、知識習得や情報共有を通じて行政と協議会の空き家への対応力の向上と連携の強化を図った。
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	①相談窓口周知チラシ	県・市町および協議会(37ヶ所)の相談窓口を案内するチラシとポスターを作成し、県・市町(35団体)の窓口や協議会構成団体(22団体)窓口等で掲示・配布を行い、住民への周知を図っている。
	②空き家所有者等向けの空き家管理に関する啓発パンフレットの作成	1)の基礎調査に基づき、空き家所有者等向けのパンフレットを作成し、空き家管理の啓発と一般的なQ&Aを掲載し、①同様の窓口等で配布を行っている。
	③協議会のホームページに空き家に関する専用ページを設置	協議会のホームページに、空き家専用画面を設置し、空き家に関する情報を掲載している。また、トップページの新着情報で、相談員・協議会構成団体の研修報告や、出張相談会の告知や結果報告を行った。
4) 相談事業の実施	①常設相談窓口の設置	常設の相談窓口として、静岡県建築住宅まちづくりセンター運営の「あんしん建物相談室“ミーナ葵”」に空き家部門を設け、相談受付を開始した。
	②出張相談会の実施	平成27年12月に県内3会場で、行政との共催により出張無料相談会を開催した。行政と協議会の専門相談員(行政、宅建、税金、法律、リフォーム等)が、空き家所有者や近隣住民等からの相談に対応した。

(2)事業の手順

交付決定(6月12日)から事業終了までの間の事業内容と手順を、以下の通り進めた。

		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空き家に関する提供サービスの把握と整理		◆—————◆								
	②市町の相談担当窓口や部署、関連制度の把握と整理、情報共有		◆—————◆								
	③相談事例の収集		◆—————◆								
2) 相談員の研修・育成	①相談マニュアルの作成					◆—————◆					
	②相談員の研修		◆—————◆								
3) 所有者への情報提供に資する資料等の作成	①相談窓口周知チラシ							◆—————◆			
	②空き家所有者等向けの空き家管理に関する啓発パンフレットの作成							◆—————◆			
	③協議会のホームページに空き家に関する専用ページを設置							◆—————◆			
4) 相談事業の実施	①常設相談窓口の設置							◆—————◆			
	②出張相談会の実施							◆————◆			

(3)事業内容

1)相談業務に必要となる基礎調査

①空き家に関する提供サービスの把握と整理

協議会構成団体に対しアンケートを行ない、各団体等が対応可能な業務や窓口を一覧表にまとめた。

空き家等に関する提供事業・サービス一覧
静岡不動産流通活性化協議会「空き家対策部会」

種類	内容	会員団体名等	直接	間接
解体	建物解体、不用品処理	・安心・安全リフォーム協議会 ・古民家再生協会(古民家に限る)	○	○
	廃棄物処理、手続き	・安心・安全リフォーム協議会 ・古民家再生協会(古民家に限る)	○	○
建物診断・調査	土地調査	・宅建サポートセンター		○
	建物調査	・安心・安全リフォーム協議会 ・古民家再生協会(古民家に限る) ・建築士事務所協会 ・宅建サポートセンター	○ ○ ○	○
	耐震診断	・安心・安全リフォーム協議会 ・古民家再生協会(古民家に限る) ・建築士事務所協会 ・宅建サポートセンター	○ ○	○ ○
	シロアリ調査	・安心・安全リフォーム協議会 ・古民家再生協会(古民家に限る) ・宅建サポートセンター	○	○ ○
リフォーム	リフォーム設計、施工	・安心・安全リフォーム協議会 ・古民家再生協会(古民家に限る) ・建築士事務所協会	○ ○ ○	
法律関係	相続関係、権利関係	・静岡県行政書士会 ・静岡県司法書士会	○ ○	
	近隣関係、登記関係	・土地家屋調査士会 ・静岡県司法書士会	○ ○	
流通	査定、売買、賃貸、仲介	・静岡県宅地建物取引業協会 ・全日本不動産協会静岡県本部 ・静岡県不動産鑑定士協会 (査定に限る。(有料))	○ ○ ○	
管理	定期的状況調査、換気・清掃等管理契約	・安心・安全リフォーム協議会 ・賃貸不動産管理業協会	○	○

- ・管理サービス:業者紹介を相談された場合は状況に応じて、Web調査により把握した14社のサービス対象地域、費用を参考情報として提供する場合もあるが、専門相談先の静岡県安心・安全リフォーム協議会または賃貸不動産管理業協会に取り次ぎ、登録会員業者を紹介する。
- ・解体:業者紹介を相談された場合は、専門相談先の静岡県安心・安全リフォーム協議会に取り次ぎ、登録会員業者を紹介する。
- ・専門相談先においては、複数業者を紹介する、複数業者から見積りを取る場合、トラブルが発生した場合の対応など、体制充実を図っていく。

②市町の相談担当窓口や部署、関連制度の把握と整理、情報共有

市町に対してアンケート調査を行なった。回答を集計しそれぞれの相談対応や考え方を整理し、研修として情報共有を図るとともに相談マニュアルに反映させた。

問：空き家に関する住民からの相談や苦情はここ1年間でどの程度ありましたか。
10件以下：19自治体、11～30件：3自治体、31件以上：5自治体 平均：18件
問：空き家の相談対応がある場合、担当職員は何人ですか。
1～3人：6自治体、5～8人：2自治体 平均：2.7人
問：空き家を有効活用するために有効な手段と思われるものは。
●宅建業者との連携：87% ●リフォーム団体との連携：40%
●空き家の有効利用に関する情報提供：63% ●物件情報発信ツールの整備：37%
●公的機関にいる借上げ：17% ●公的機関による補助制度：53%

(市町の空き家担当窓口および支援制度の有無の一覧表)

平成27年12月現在

	担当窓口	空き家バンク	移住(定住) 奨励金	支援制度	
				活用取得	改修
静岡県	くらし・環境部住まいづくり課				
東部	下田市	建設課			○
	東伊豆町	建設産業課	○		○
	河津町	総務課			○
	南伊豆町	建設課	○		○
	松崎町	産業建設課	○		○
	西伊豆町	産業建設課	○		
	熱海市	まちづくり課	○		
	伊東市	都市計画課			
	沼津市	建築指導課	○		○
	三島市	建築住宅課			
	御殿場市	建築住宅課			
	裾野市	まちづくり課			○
	伊豆市	総務部防災安全室	○		○
	伊豆の国市	地域づくり推進課			○
	函南町	都市計画課			
	清水町	都市計画課			
	長泉町	建設計画課			
	小山町	総務課	○		○
	富士宮市	未来企画課			
富士市	住宅政策課			○	
中部	静岡市	生活安心安全課	○	○	○
	島田市	地域づくり課	○		○
	焼津市	建築指導課			○
	藤枝市	建築住宅課	○		○
	牧之原市	都市計画課			
	吉田町	都市建設課			
	川根本町	企画課	○		○
西部	磐田市	建築住宅課			
	掛川市	都市政策課	○		○
	袋井市	都市計画課			
	御前崎市	都市建設課			○
	菊川市	都市政策課			
	森町	住民生活課			
	浜松市	市民生活課、住宅課	○		○
湖西市	危機管理課			○	

③相談事例の収集

1)②の市町に対するアンケートから、相談内容を分類した。また協議会構成団体で既に受けている相談のうち、空き家に関するものを抽出した。

売買、賃貸、相続に関する相談が見込まれるため、これらを想定した質疑応答の充実を図った。

(市町へのアンケートから)	
問:相談や苦情について、件数が多いのはどのような内容ですか。	
●保安に関すること:48%	●衛生・景観・防災に関すること:10%
●越境に関すること:31%	●売買や賃貸借に関すること:6%
問:相談や苦情について、件数が多いのはどのような内容ですか。	
●郊外住宅団地(ニュータウン):13%	●密集市街地・中心市街地:30%
●中山間地(農山村集落):7%	●限定的でなく全域に及ぶ:50%

(あんしん建物相談室に、過去寄せられた空き家関連相談事例)

種別	市町	相談内容	対応
活用	熱海市	土地を相続し、家を作るために市役所へ相談したが、道路を接していないために、このままでは使用できないといわれた。売却できるか。	公図等を見たが、公道には接していないようだ。専門家に頼み、その他の問題を調査してもらったほうが良い。
管理	磐田市	両親が住んでいたが、亡くなって空き家となっている。住宅は古く、痛みが激しくなっており、猫が住み着いたり、近隣に迷惑をかけている。相談者の居住地と離れているため、管理が難しく、処分を考えている。	土地の売却は、不動産業者に仲介を依頼することが通常。しかし、敷地の形状からして、現状での売却は難しそうである。専門相談を受けてみては。
活用	富士宮市	東京在住の相談者。富士宮の土地を相続したが、その隣地の住人から買取の話がある。市街化調整区域の土地。	市役所に相談してみる。 (市街化調整区域であることから) 価格は国交省のWEB ページを参考に。
解体		土地を貸して45年前にRC造7階の建物を建築されたが、自己破産して放置されている。老朽化して危険だが、先方には解体する経済的能力がない。	弁護士に相談を。
活用	熱海市	2戸の住宅が建つ土地を所有しているが、売却処分したい。	宅建協会に媒介業者を紹介してもらってみては。
管理		リフォームを考えているが、足場が隣地に入ってしまう。隣家は空き家の状態で、連絡がとりにくいため、工期が予定通り行かない。	町内会等で、隣家の連絡先を教えてもらう。不可能な場合は、弁護士に相談。

2)相談員の研修・育成

①相談マニュアルの作成

相談窓口での相談対応ルール、市町と協議会の役割分担を整理し、想定される相談内容に対する応答例をまとめた「相談対応マニュアル」を作成した。

市町相談窓口は、周辺住民からの空き家に関する苦情、所有者不明の空き家に関する相談、特定空き家の措置等、定住利用等の相談に主体となって対応し、活性化協議会は、その他の管理(代行による管理等)、活用(売買・賃貸・リフォーム等)、取り壊し(解体)、権利問題等の相談に主体となって対応することとし、情報交換を密にして連携していく。

今後、相談事例を蓄積し、質疑応答の充実を図っていく。

目次

1. 本マニュアルの目的	1
2. 空き家の性格と対応	1, 2
3. 相談員の心構え等	2
4. 相談体制	3
5. 相談質疑応答 タイトルリスト	4, 5
(1) 活用	
(2) 売却	
(3) 取得	
(4) 賃貸	
(5) 賃借	
(6) 管理	
(7) 解体	
(8) 相続	
(9) 苦情	
6. 参考資料	
・参考資料① 空家等対策の推進に関する特別措置法	
・参考資料② 相談窓口、県・市町空き家相談窓口	
・参考資料③ -1 相談個票(参考様式)	
・参考資料③ -2 相談受付後の扱いについて	
・参考資料④ 空き家等にかかる支援制度等	
・参考資料⑤ 専門家相談等一覧	
・参考資料⑥ 行政庁、各団体等の無料相談等一覧	

巻末：改訂履歴表

1. 本マニュアルの目的

ここ数年、全国的な現象として、空き家が増加しており、静岡県でも人口減少と共に空き家の増加が目立ち、早期の対応が求められています。空き家は、管理が行き届かないと老朽化が急速に進み、建物の倒壊や樹木の繁茂などにより、安全上の問題と併せて、景観の阻害や衛生状態の悪化、ひいては犯罪の誘発などの社会への悪影響も目立ってきています。

一方、利用価値のある空き家まで価値を発揮できないまま長年放置され、その価値も消滅して、負の財産となってしまっている例も数多く見受けられます。空き家になってしまった原因は、それぞれに違っていますが、できてしまった空き家をどのように管理していくか、有効利用していくか、又有害なものを排除していくかが今後の課題となります。

所有者や権利者が、これに対応していくために直面する様々な問題に対して、多くの分野から支援できる仕組みを整え、空き家解消の手助けをしたい。

その一環として、所有者や権利者が行政や関係の専門家にいつでも相談が可能な「相談窓口」を開き、相談員マニュアルを作成することで、窓口での相談の一元化を目指します。

2. 空き家の性格と対応

空き家とは、法律の定義では「居住その他の使用がなされていないことが常態となっている住宅等」とされていますが、その状態によって、使用・活用が可能か否かによって、窓口の対応が分かれます。

使用・活用することが可能なものとは、以下のようなことを目安とします。

- 腐朽・しろり被害が最少で耐震性能がある、又は耐震補強の方法や予定があるなど、構造上の問題がない。
- 雨漏り、差し水等がない又は屋根、外壁等の改修予定があり、雨漏り等による腐朽が最少に留まっている。
- 電気、給水、排水が機能する。
- 使用に支障がある変形、傾斜、破損等がない。

(1) 相談窓口の対応方針としては、次を原則とします。

(1)-1 使用・活用することが可能な空き家

市町によって、施策や考え方が様々です。市町の方針に沿って対応してください。

例：空き家への外部からの定住を促進

空き家を売買・賃貸などの流通を活発化

空き家を市民活動の拠点化

所有者や権利者の意思で存続・排除の選択が自由なものですので意思を尊重してください。

< 窓口の対応方針 >

- ① 存続の場合は、適正な管理の啓発(市町窓口対応)
- ② 使用・活用方法の制度紹介(市町窓口対応)
- ③ 売却、賃貸の場合の専門家相談へ紹介
- ④ 税、リフォーム、法律等の専門家相談へ紹介

なお、使用、利用が可能な建物かどうかは、専門家に調査を依頼することができますが、有料となります。

(1)-2 社会的に有害な空き家

解体除却又は有害なものの排除は、空家等対策の推進に関する特別措置法による空家等対策計画による。

< 窓口の対応方針 >

- ① 構造上危険な建物でない場合：有害要因の除去の誘導、防犯・景観・悪臭・環境悪化 などで有害因の除去後の適正管理を教示(市町窓口対応)
- ② 構造上危険な建物の場合、解体除却の誘導(市町窓口対応)
- ③ 特定空家等に対する措置の教示(市町窓口対応)
- ④ 支援制度の紹介(市町窓口対応)
- ⑤ 希望により税、法律、解体、売却等の専門家相談へ紹介

(2) 相談員

相談員とは、市町相談窓口の職員のほか、静岡不動産流通活性化協議会(以下、「活性化協議会」という。)が設置した「空き家相談窓口」の相談員、専門家相談員をいいます。

3. 相談員の心構え等

(1) 相談員の心掛け

- ① 相談者の話を丁寧に聴き取る。
- ② 親切な対応に努めるとともに、迅速に処理する。
- ③ 現実的な解決策を探る。
- ④ 相談者の自立した行動を促す。
- ⑤ 相談処理によって知り得た秘密又はプライバシーを第三者に漏らさない。

(2) 相談内容の聴き取り等

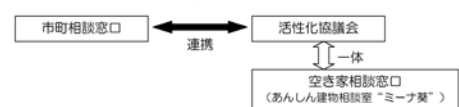
- ・相談内容は必ず記録を取ります。後に誰からの相談か分かるように、また専門家相談等へ紹介する場合の引継ぎとして、相談個票(別紙参考様式)に記入することが望ましいが、プライバシーにかかる部分は強制しないようにしてください。
- ・空き家相談窓口として受けるのに相応しくない相談については、適正と思われる機関を紹介してください。この場合は、「たらい回し」と批判されることもあるので、相談を受けられない理由を説明して理解を得るようにしてください。

4. 相談体制

(1) 市町、活性化協議会の連携による相談体制の構築

- ・空き家所有者等からの相談に、図1のとおり市町、活性化協議会が連携して対応するものとし、活性化協議会は空き家相談窓口を設置します。
- ・活性化協議会の空き家相談窓口は、あんしん建物相談室「ミナノ葉」(活性化協議会の構成団体である一般財団法人静岡県建築住宅まちづくりセンターが運営)とします。

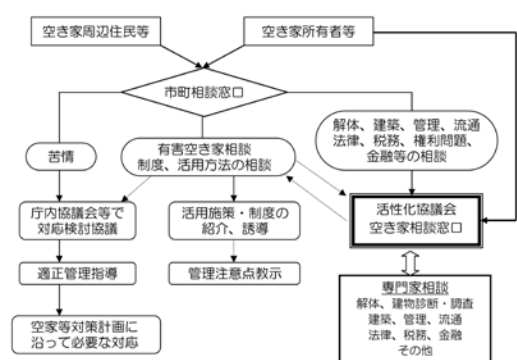
< 図1 市町、活性化協議会の連携による相談対応 >



(2) 市町と活性化協議会の役割分担

- ・市町相談窓口は、周辺住民からの空き家に関する苦情、所有者不明の空き家に関する相談、特定空き家の措置等、定住利用等の相談に主体となって対応し、活性化協議会は、その他の管理(代行による管理等)、活用(売買・賃貸・リフォーム等)、取り壊し(解体)、権利問題等の相談に主体となって対応します。(対応フローを図2に示す。)

< 図2 相談対応のフロー >



5. 参考資料：③-1相談個票(参考様式)

相談窓口名		相談員名		所属団体等	
相談受付日	平成 年 月 日 時 分	受付方法	電話	窓口	メール
相談者	所有者(本人 家族 親族) 空き家等利用希望者(個人 法人 団体)				
相談者 *は聞き取り 可能な場合のみ	その他(近隣住民 その他)				
	お名前 (住所)*				
	電話番号*				
<small>個人情報等の取り扱いについて: お事務にお寄せいただいた個人情報等は、相談業務及びそれに付随する連絡に利用する目的で収集させていただきます。 収集した個人情報等は、利用目的のみ使用し、それ以外の目的には一切使用いたしません。 また、収集した個人情報等を第三者に提供することはありません。</small>					
相談窓口を 知った方法	市町村のホームページ 市町村の広報誌 窓口案内のちらし・パンフレット 県・市町村からの紹介 不動産流通活性化協議会のホームページ 建築・不動産関連業者の紹介 その他				
空き家等の所在地 (都道府県)					
相談項目 (複数可)	管理 売買 賃貸 鑑定 調査 法律等 リフォーム 解体 資金等 その他				
建物の種別	戸建住宅 共同住宅 その他				
建物の構造	木造 鉄骨造 RC造 その他				
建物の階数	()階建て 建築年 ()年頃				
空き家の状況	① 空き家になって何年 ()年以内 ② 維持管理はしているか (定期 不定期 放置) ③ 空き家になった背景 (転居 転勤 相続 その他)				
相談内容					
回答					
結果	<input type="checkbox"/> 受付窓口(電話、窓口、メール)対応で完了 <input type="checkbox"/> 2次窓口を紹介・紹介先 <input type="checkbox"/> 専門相談へ・引継ぎ先、面談予定日				
	相談に要した時間 約()分				

5. 参考資料：③-2相談受付後の扱いについて

※相談の内容や回答・解決した結果については、情報を共有することが重要です。
相談窓口では、個人情報とならないように十分注意したうえで、相談内容や回答・結果等を書面(参考様式の相談個票など)にしてまとめておいてください。

■市町の相談窓口で回答した場合:

相談内容とそれに対する回答結果を記録しまとめておいてください。
ある程度まとまっていれば、活性化協議会事務局または活性化協議会相談窓口へ報告していただければ、事例として蓄積しマニュアルに追加して、各窓口へ配信していきます。

■市町の相談窓口で解決できず、協議会相談窓口や専門家相談に引き継ぐ場合:

・建築以外の法律関係(権利関係、登記、相続、隣地境界等)で具体的相談の場合
・相談内容が様々な項目にまたがっていて、行政では処理できない項目がある場合
・管理、売却、解体、賃貸、リフォームなど、利活用等を希望している場合

- ①活性化協議会相談窓口(あしん建物相談室“ミナノ実”)に連絡してください。
その際、窓口で聞き取った相談内容を相談個票などに整理し、メール等にて送付していただければ話がスムーズです。内容によって、“ミナノ実”で受けるか、専門家相談に紹介するか判断します。
- ②相談内容がはっきりしていて、専門家団体等が開催している無料相談等の予定が近くにあることがわかっている場合は、直接紹介してください。
その際、相談内容と紹介した相談会等を記録しておいてください。
回答結果がわかるようでしたら併せて記録していただければ事例として蓄積していきます。

【相談質疑応答 タイトルリスト】

分類	質問	分類	質問
活用 総論	①空き家を持っているがどうしたらよいか。	賃貸	b①空き家の賃貸にあたって、耐震補強は必要か。
	②空き家の使用・利用の注意点は。		c①空き家を賃貸する場合の賃料の決め方は。
	③空き家の活用に関する相談先は。		c②空き家を賃貸する場合に必要な費用や税金は。
売却	a①更地にしないと売却できないのか。	賃借	a①空き家を賃借したいが相談先は。
	a②空き家の売却を考えているが、相談先は。		a②空き家を賃借して移住したいが、注意することは。
	a③空き家を売却する手順・方法は。	b①空き家を賃借したいが、費用や保険は。	
	a④兄弟が所有する空き家を売却するには。	管理	a①空き家を放置した場合に発生する問題は。
	a⑤空き家の売却にあたって、瑕疵保証は必要か。		b①空き家の管理に関する相談先は。管理委託費用は。
	a⑥市街化調整区域の空き家は売却できるか。		b②空き家になっている建物の状況を知る方法は。
	a⑦空き家売却の際、不要家財の処理は必要か。	b③空き家を所有するリスクを回避する保険はあるか。	
	b①売却の場合に必要な建物検査とは。	解体	a①空き家を解体する場合の相談先は。
	b②売却にあたって、耐震補強は必要か。		a②空き家を解体すると税金はどうなるか。
	b③売却にあたってリフォームは必要か。		a③空き家が歴史的価値ある建物の場合、解体は。
c①売却価格の決め方、相談先は。	a④相続登記未了の空き家を解体できるか。		
c②空き家の売却に要する費用は。	b①空き家の解体費用の目安は。		
c③空き家を売却した場合の税金は。	b②空き家の解体を求められたが、費用がない場合は。		
取得	a①空き家を取得したいが、相談先は。	相続	b③空き家の解体のための融資制度や支援制度は。
	a②空き家を取得して移住したいが、注意することは。		①兄弟姉妹で空き家を相続する場合の相談先は。
	b①取得する空き家の耐震補強やリフォームをしたいが。		②放置した空き家の相続人を確定できるか。
	c①空き家を取得する場合にかかる費用は。		③相続を放棄した場合の管理責任は。
c②空き家を取得する場合の税金は。	苦情	①隣地等の空き家に関する苦情の申出先は。	
a①空き家の賃貸を考えているが、相談先は。		②隣地の空き家の植木等の越境物の対応は。	
a②親が所有する空き家の賃貸は可能か。		③隣地等の空き家の倒壊が予想される場合は。	
a③空き家が共有の場合、賃貸することはできるか。		④隣地等の空き家の所有者が不明の場合は。	
a④空き家の賃貸にあたって、家財等の処分は必要か。			

②相談員の研修

相談体制を構築するためには、関係者が、空き家の現状把握、社会への影響、対策や情報共有の必要性を十分に認識し、行政と協議会の連携を密にすることが重要であることから、協議会会員、県、市町担当者を対象に研修を実施した。

協議会窓口相談員は相談経験が豊富なことから、特に相談票作成、専門家相談への円滑な取次ぎ等について重点をおき研修した。

実施日	場所	時間	研修内容
H27. 7. 22	不動産会館	2h	<ul style="list-style-type: none"> 学識経験者による基礎研修 <ul style="list-style-type: none"> ①空き家の活用・困った空き家にしないために 「地域密着・地域貢献型不動産業者だからできる！」 ～横浜市立大学：齊藤広子教授 ②空き家の活用と大学連携型 CCRC の可能性 ～常葉大学：柴由花准教授 先進市の取組報告による情報共有 静岡市住宅政策課、三島市建築住宅課
H27. 9. 16	不動産会館	2h	<ul style="list-style-type: none"> 県外の取組状況紹介による基礎研修 「空き家の流通促進事例を主とした県外事例紹介」 ～（一財）日本不動産研究所 先進市の取組報告による情報共有 伊豆市総合戦略課、藤枝市建築住宅課
H27. 11. 18	不動産会館	2h	<ul style="list-style-type: none"> 利活用の事例紹介（熱海市のリノベーションまちづくり） ～NPO 法人 amamista 代表理事：市来広一郎氏 市町と協議会構成団体との情報交換
H28. 1. 19	不動産会館	2h	<ul style="list-style-type: none"> 先進事例におけるアンケート調査報告 三島市の中古住宅流通に関するアンケート調査結果 ～（一財）日本不動産研究所 市町と協議会構成団体との情報交換
H27. 12. 7 H27. 12. 8 H27. 12. 9 H27. 12. 10	プラザヴェルデ 浜松総合庁舎 ミナ葵 静岡市役所	2h	相談対応マニュアルに基づく、相談員研修 参加者： 行政担当者 50 名 協議会相談担当者 8 名



(相談対応マニュアルによる相談員研修)



(学識経験者による基礎研修)

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 空き家所有者等向けの空き家管理に関する啓発パンフレットの作成

空き家所有者等向けのパンフレットを作成し、空き家管理の啓発と管理の方法等を掲載し、①同様の窓口等で配布を行っている。



② 協議会のホームページに空き家に関する専用ページを設置

協議会のホームページに、空き家専用画面を設置し、相談窓口、管理の大切さ、質疑応答、活相談体制のネットワーク等、空き家に関する情報を掲載した。また、トップページの新着情報で、相談員・協議会構成団体の研修報告や、出張相談会の告知や結果報告を行った。





心配になった方・既にお悩みの方へ

静岡県内の行政と民間団体などが連携した*

空き家相談窓口のご案内

* 建築・不動産関連の民間団体等で組織する「静岡不動産流通活性化協議会」と、静岡県や県内各市が連携して、増加する空き家の実態を調査・検討し、空き家の有効活用に取り組むことを目的として、平成27年「空き家対策部会」を設置しました。

転居や組織で、空き家になることも・・・

仕事の関係で転居しなければならなかったり、一時的入居等で不在になったり、実家の家を相続したりなど、あなたの住宅が「空き家」になることがあるのです。あなたの住宅に住む人がいなくなったときのために、早めに準備しておくことが大切です。

権利関係の整理

権利関係を整理しておきます。空き家を賃貸・売却する場合や引き継ぐ場合など、避けて通れないのが建物と土地の権利関係です。

荷物の整理

空き家を処分したり、活用したりする場合に、問題になるのが残された家財や荷物です。

空き家になったら、早く対応することが重要！

よくある質問

HOME > よくある質問

検索

空き家問題全般

Q 空き家を持っているが、どうしたらよいか？

A 空き家を使用・活用できる状態のものかどうか、ご自分がどう考えているかによって、回答が変わってきます。使用が可能かどうかは、専門家に調査を依頼することができますが、有料となります。

①使用・活用ができない状態のものは、所有者等の意思確認をして、次の例を提示してください。

- 建物を解体して、更地にして所有を続ける。
- 建物を解体して、土地を売却する。
- 建物を解体しないで、土地を売却する。(買い手がつくか?)
- 建物を解体しないで、所有を続ける。(周辺への影響は?)

②使用・活用ができる状態のもの。

- 土地・建物を売却する。(不動産業、空き家バンクなどを利用)

 1. 現況で売却
 2. リフォームしてから売却(売却価格が上がる)

- 土地・建物を賃貸する。(不動産業を利用)
- 建物を大規模に作り変えて活用する。(店舗等への変更)
- 自分で管理する。(管理サービスの利用も)

Q 空き家の活用する場合、どこに相談すればよいか？

A 所有者等が利用しない空き家の活用は、「貸す(貸家として賃貸する)」、「売る」の2つが基本的な

4) 相談事業の実施

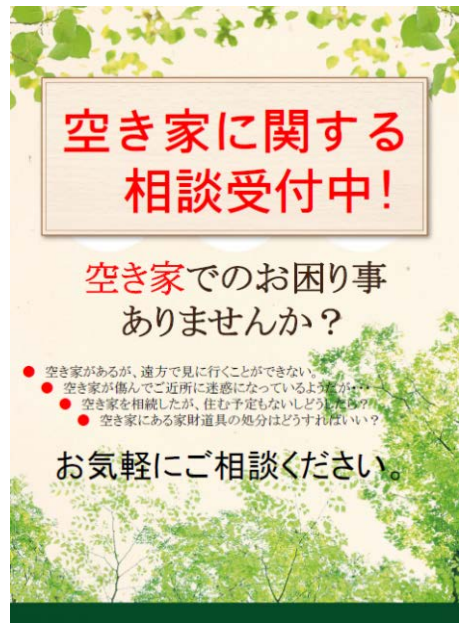
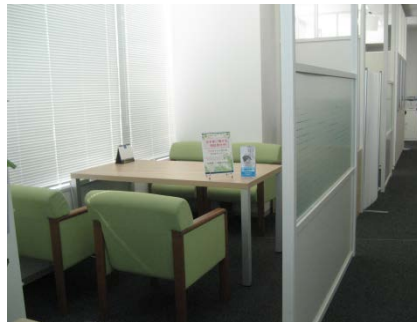
① 常設相談窓口の設置

常設の相談窓口として、一般財団法人静岡県建築住宅まちづくりセンター運営の「あんしん建物相談室“ミーナ葵”」に空き家部門を設け、相談受付を開始した。

- 「あんしん建物相談室“ミーナ葵”」: 静岡駅前ビル7階に設置。火曜日～土曜日の10:00～18:00で受け付けている。月曜日(休館日)の電話については、一般財団法人静岡県建築住宅まちづくりセンターの営業部へ転送されて対応し、即答できない場合は相談員から改めて連絡することとしている。



協議会相談窓口:
あんしん建物相談室“ミーナ葵”



- 専門相談は、相談者の了承が得られる場合は、取次先の専門団体から相談者に電話を入れることを基本としている。了承が得られず直接連絡する場合は、専門団体に情報提供しておき、相談が円滑に行われるよう努める。
- 専門相談先への取次後の回答は、事後報告・蓄積し、マニュアルの事例集に反映させていく。

② 出張相談会の実施

平成27年12月に県内3会場で、行政との共催により出張無料相談会を開催した。行政と協議会の専門相談員(行政、宅建、税金、法律、リフォーム等)が、空き家所有者や近隣住民等からの相談に対応した。1組の相談者が複数の専門相談を受けるケースもあり、ワンストップで相談を受け付ける体制の整備も必要と感じられた。

(苦情相談の2件を含んだ件数)

開催日時	開催場所	来場組数、相談件数
H27年12月5日(土)10:00～15:00	浜松市(総合庁舎)	11組、16件
H27年12月12日(土)10:00～15:00	沼津市(プラサヴェルデ)	13組、18件
H27年12月19日(土)10:00～15:00	静岡市(不動産会館)	14組、18件

空き家の無料相談会開催 広告

・ 家を相続したのだけれど、住む予定はないし ・
・ おとなりが空き家みたいだけど、心配で ・

そんな方、一度相談してみませんか？

《日時・場所》

- 平成 27 年 12 月 5 日 (土) 10:00～15:00
静岡県浜松総合庁舎 1 階 大会議室
(浜松市中区中央 1 丁目 12 番 1 号)
- 平成 27 年 12 月 12 日 (土) 10:00～15:00
プラサ ヴェルデ 403 小会議室
(沼津市大手町 1-1-4)
- 平成 27 年 12 月 19 日 (土) 10:00～15:00
静岡県不動産会館 2 階会議室
(静岡市葵区鷹匠 3-18-16)

※各会場ともできるだけ公共交通機関をご利用ください。

**空き家に関する様々なご相談に
専門家が为您解答します**

空き家の管理・活用・処分・相続、
トラブル、住み替えや税制 等々

できるだけ事前にお申込みください。
当日受付も可能ですが、お持ちいただくことが
あります。

お申込み・お問い合わせ

【事務局】
(一財) 静岡県建築住宅まちづくりセンター
TEL 054-202-5576
【受付時間】月～金 9:00～17:00

主催 静岡不動産流通活性化協議会「空き家対策部会」
共催 静岡県、静岡市、浜松市、沼津市
後援 静岡県空き家等対策市町連絡会議

(告知: 静岡県公報“県民だより” 掲載)

空き家の無料相談会

空き家に関する様々なご相談に
専門家が为您解答します

空き家の管理・活用・処分・相続、
トラブル、住み替えや税制 等々

《日時・場所》

- 平成 27 年 12 月 5 日 (土) 10:00～15:00
会場 | 静岡県浜松総合庁舎 1 階大会議室
(浜松市中区中央 1 丁目 12 番 1 号)
- 平成 27 年 12 月 12 日 (土) 10:00～15:00
会場 | プラサ ヴェルデ 403 小会議室
(沼津市大手町 1-1-4)
- 平成 27 年 12 月 19 日 (土) 10:00～15:00
会場 | 静岡県不動産会館 2 階会議室
(静岡市葵区鷹匠 3-18-16)

※各会場ともできるだけ公共交通機関をご利用ください。

できるだけ事前にお申込みください。
当日受付も可能ですが、お持ちいただくことが
あります。

主催 静岡不動産流通活性化協議会「空き家対策部会」
共催 静岡県、静岡市、浜松市、沼津市
後援 静岡県空き家等対策市町連絡会議

【事務局】(一財) 静岡県建築住宅まちづくりセンター 企画推進部
TEL 054-202-5576 【受付時間】月～金 9:00～17:00

(告知: 案内チラシ、ポスターの掲示・配布)

12 月 5 日: 浜松会場



12 月 12 日: 沼津会場



12 月 19 日: 静岡会場

③窓口の周知

県・市町および協議会(37ヶ所)の相談窓口を案内するチラシとポスターを作成し、県・市町(35自治体)の窓口や公民館、図書館、地域包括支援センター、協議会構成団体(22団体)窓口等で掲示・配布を行うとともに、県から報道機関への情報提供による静岡新聞への記事掲載、無料相談会の共催先の沼津市の広報掲載、協議会ホームページなどにより、住民への周知を図っている。



④相談実績

相談窓口開設後、約2ヶ月で85件の相談が寄せられ、住民の関心も高まっている。相談者は、空き家所有者(本人や家族等)が全体の85%と、空き家利用希望者の15%を大きく上回った。相談内容は、売買・賃貸に関するものが40%、相続・税制に関するものが40%と、自分のこととして抱えていた問題を解決するきっかけとなったと思料される。相談方法は、相談会・窓口来訪が70%と直接説明を求める方法が多かった。相談のきっかけは広報誌が50%、新聞等が20%と、行政との連携やマスコミへの情報提供が大きな効果を上げたが、ポスターやチラシ等も一定の効果があり、いろいろな周知方法の活用が成果につながった。

表1 相談者及び相談内容別・相談方法別の相談件数 (平成27年12月15日～平成28年2月20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			1			1
	売買	4		1	11		16
	賃貸				6		6
	解体	3			1		4
	上記以外 ^{※2}	5		1	10		16
	複合 ^{※3}				1		1
	小計	12		3	29		44
所有者本人以外 ^{※1}	管理	1		1			2
	売買	3		1	4		8
	賃貸						
	解体						
	上記以外 ^{※2}	6	1	1	10		18
	複合 ^{※3}						
	小計	10	1	3	14		28
空き家利用希望者	管理						
	売買	3		1	5		9
	賃貸	2			2		4
	解体						
	上記以外 ^{※2}						
	複合 ^{※3}						
	小計	5		1	7		13
合計	管理	1		2			3
	売買	10		3	20		33
	賃貸	2			8		10
	解体	3			1		4
	上記以外 ^{※2}	11	1	2	20		34
	複合 ^{※3}				1		1
	計	27	1	7	50		85

※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

※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

表2 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	計
県内在住者	24	1	7	50		82
県外在住者	3					3

表3 相談者が相談窓口等を知った方法

(平成 27 年 12 月 15 日～平成 28 年 2 月 20 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※4	
相談窓口	都道府県内在住者				7	3	3	17	2	32
	都道府県外在住者				2	1				3
	計				9	4	3	17	2	35
出前相談会等	都道府県内在住者	6	2	40		2				50
	都道府県外在住者									
	計	6	2	40		2				50

(※4 その他：知人の紹介によるが2件)

(協議会相談窓口での相談事例)

相談方法	相談者属性	相談者住所	空き家の所在地	相談種別	相談内容	相談対応	相談時間
電話	本人	県内	県内	売却	空き家を処分したいが、その方法と税金について知りたい。	敷地の関係を行政に確認する必要があるそう。	30分
電話	家族	県外	県内	売却	築30年の実家を売却したい。	宅建協会を紹介	20分
電話	親族	県内	県内	解体	築40年の空き家の解体の補助制度について	市町の担当課を紹介。	20分
面談	家族	県内	県内	管理	母親の所有の空き家だが、管理ができないので家族が管理している。将来の方針を検討したい。	リフォームなども含め検討してみては。	50分
電話	親族	県外	県内	活用	兄弟名義の空き家を解体して、畑を含む敷地全体を活用したい。	所有者に確認必要。その上で、宅建協会を紹介	30分
面談	その他	県内	県内	取得	隣家の空き家を購入したい。	宅建業者に希望を伝え、仲介してもらおうことを勧めた。	45分

(出張相談会での相談事例)

相談者属性	相談者住所	空き家の所在地	相談種別	相談内容	相談対応	相談時間
家族	県内	県外	売却	夫の実家を相続したが、住むつもりはないので売却したい。	地元の不動産業者に相談すること。一度は現地を確認することも必要では。	40分
本人	県内	県内	売却	空き家バンクに登録しているが、なかなか売れない。空き家バンクのシステムを理解していなかった。	空き家バンクの申請条件を変更する。不動産業者に査定を依頼。	50分
親族	県内	県内	相続	遺産分割未了の空き家。母は認知症で施設に入所している。処分して母の備えにしたいが。	成年後見人を就け、遺産分割協議を整えてもらい、名義変更後に処分・売却を検討。	60分
本人	県内	県内	相続	相続した空き家を解体したいが、複数の相続人の共有状態で進まない。	遺産分割の状況を弁護士に相談しては。	60分
本人	県内	県内	賃貸	改修・管理しているので、賃貸したいが、借り手が見つからない。	募集条件を緩和してみてもは。また、分割賃貸も検討。空き家バンクも利用検討しては。	60分
本人	県内	県内	活用	転居のため空き家になる予定。賃貸や駐車場などを検討したい。	複数の不動産業者に査定してもらい。建物の状況を見てもらい、賃貸できるか収支計算をした方がよい。	50分

3. 事後評価

(1) 相談業務に必要となる基礎情報調査

アンケート調査については、市町の関係部署、支援制度、関係団体との連携等の取組や施策の方向、協議会構成団体の想定される専門相談への対応力を把握でき、マニュアル作成、相談実施に際し大きなポテンシャルを有していることがわかった。

(2) 相談員の研修・育成

相談対応マニュアルは、行政と協議会との役割分担、連携の必要性、相談対応の流れ、質疑応答において、基礎から一定水準の専門知識をわかりやすく解説するなど、アンケート等も踏まえ多くの関係者の意見を聞きながら、より実務に役立つことができるよう編集できた。相談員のツールとして有効に活用されている。

また、市町担当者および協議会の情報共有および研修の場として、2ヶ月に一度「空き家対策部会」を開催したが、出席率も高く、協議にも積極的に参加している状況であり、行政と民間の情報交換及び連携をとる上で効果的となった。

(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

相談窓口周知に関しては、チラシやポスターに加え、市町の公報や新聞への掲載記事などが周知に効果的であった。

空き家所有者に対する啓発を目的とするパンフレット作成やホームページの開設は、事業終了直前に仕上がったため、市町を含めた窓口等でのパンフレット配布が十分行えていない。今後、相談受付に合わせて配布していきたい。ホームページも、アクセスが増えるように行政等のホームページからのリンクなどを利用していきたい。

(4) 相談事業の実施

相談業務の実施については、新聞、公報、チラシ、ポスター、ロコミ等により、一定の周知がされたことから、非常に短期間ではあるが、目標の50件を上回る85件の相談が寄せられ、空き家問題を自分の問題として抱えていた多くの方の不安を払拭するきっかけとなった。出張無料相談では、売買、相続等活用に係る相談が非常に多く、専門家の適切なアドバイスは相談者の考え方を整理する上で、大いに役立ったと思料される。

相談窓口の存在が徐々に浸透し始め、相談が増加している。相談員は相談対応マニュアルを活用し、決め細やかな対応に努めている。

4. 今後の課題

(1) 空き家相談体制の拡充

相談体制は整ったが、相談者の期待に十分応えていくためには、それを担う協議会構成団体間や各団体内部において一貫した情報共有ができるように、連絡体制の拡充と対応力の向上に努めていく必要がある。また、行政との連携の強化及び業者の選定、管理サービス等、より具体的な情報が提供できるようマニュアルの一層の充実が必要である。

(2) 住民への啓発

空き家所有者(県外居住者含む)等関係者への啓発、相談窓口の一層の周知を図るため、広報、情報交換など、行政と一体となって取り組んでいく必要がある。

5. 今後の展開

県・市町と連携し、相談業務を協議会事業として継続していく予定。

県は、平成 28 年度予算に相談会開催経費を計上し、空き家対策に積極的な取組を推進していくとしている。

空き家対応 体制強化

16年度 県方針

ワンストップ相談会開催

県が新年度、空き家に関する相談の体制強化を考慮し、県内各地で空き家相談会を開催する。相談会では、空き家の現状や空き家対策の取組について、関係機関や専門家と連携し、相談を受ける。相談会は、空き家の現状や空き家対策の取組について、関係機関や専門家と連携し、相談を受ける。

静岡不動産流通活性化協会 年末相談会に52件

相談会には、関係機関や専門家と連携し、相談を受ける。相談会は、空き家の現状や空き家対策の取組について、関係機関や専門家と連携し、相談を受ける。

法律、税務など 専門団体と連携

空き家は、高齢化や若者の県外流出などにより増加している。空き家の増加は、地域の活性化や防災に悪影響を及ぼしている。県は、空き家対策として、関係機関や専門家と連携し、相談を受ける。

静岡新聞

2月1日
月曜日

静岡新聞
平成 28 年 2 月 1 日

■事業主体概要・担当者名			
設立時期	平成 24 年 9 月		
代表者名	会長 市川 宜克		
連絡先担当者名	事務局:松村 香代子(一般財団法人静岡県建築住宅まちづくりセンター)		
連絡先	住所	〒422-8067	静岡県静岡市駿河区南町 14 番 1 号 水の森ビル
	電話	054-202-5576	
ホームページ	http://www.s-kyo.com/		