

| A-12 徳島県空き家適正管理等に関する相談体制整備事業 |   |                     |      |
|------------------------------|---|---------------------|------|
| 事業主体                         | 公益社団法人徳島県宅地建物取引業協会  |                     |      |
| 対象地域                         | 徳島県全域   |                     |      |
| 事業概要                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>・徳島県全域を対象とした相談体制を、県及び市町村、建築士会、司法書士会、土地家屋調査士会等と連携して整備。</li> <li>・総合相談窓口1箇所を徳島市内の協会本部に設置し、全県の相談に対応。</li> </ul> |                     |      |
| 成果計測指標<br>(相談対応件数)           | 空き家所有者本人及び<br>その家族等からの相談件数  | 空き家利用希望者<br>からの相談件数 | 合計   |
| 事業期間内の目標                     | 100件  | 20件                 | 120件 |
| 本事業期間内の成果<br>(H28年2月26日時点)   | 81件   | 14件                 | 95件  |

## 1. 事業の背景と目的

平成25年住宅・土地統計調査による徳島県の空き家率は17.5%で、その内、利用予定がなく長期不在となっている空き家が9.9%と全国4番目の高さであるとともに、この5年間でその割合が2.0ポイント増えるなど増加傾向にある。

そのような中、徳島県においては空き家に関する相談窓口が未整備であり、空き家所有者への情報提供も不十分な状況であるため、空き家の適正管理や利活用を推進するための相談窓口の整備が喫緊の課題となっている。

建築士会、司法書士会、土地家屋調査士会等の専門機関及び市町村と連携のもと、相談窓口を設置し、多様化、複雑化する空き家問題に対する相談に応じるとともに、的確な情報提供、啓発活動を行うことにより、空き家の利活用促進と危険空き家発生の抑制を図る。

## 2. 事業の内容

### (1) 事業の概要

#### 1) 相談業務に必要なとなる基礎情報調査

##### ①地域のサービス提供事業者の実態把握に係る調査

空き家の管理代行業者、家財の荷物整理、仏壇処理の対応可能な業者について、WEB調査及び電話での聞き取り調査により、サービス内容、料金等を取りまとめリスト化した。解体業者については費用の目安となる相場を調査した。

##### ②市町村の担当窓口・支援制度等に係る調査

空き家相談窓口、住宅リフォーム支援制度、除却支援制度、耐震改修支援制度、空き家バンク設置状況、移住交流支援センター設置状況について、WEB調査や電話での聞き取り調査を行った。

##### 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

当協会及び連携する建築士会が保有する空き家関連の相談記録や相談員へのヒアリング、WEB調査により、相談事例・トラブル事例を収集し、空き家所有者が売買・管理・管理・解体等の際に留意する点を整理した。

## 2) 相談員の研修・育成

### ①相談マニュアルの作成

基礎情報調査や相談事例等を基に、窓口での相談対応や専門相談の取次ぎ方法等の相談フロー、空き家特措法や空き家有効活用等想定されるQ&A、市町村窓口・支援事業一覧をメインとした相談員向けマニュアルを作成した。また、建築士会と連携し、建築・リフォーム・インスペクション関係のQ&Aを追補版として作成した。

### ②相談員の研修

空き家相談員として必要とされる相談対応の基礎知識習得をテーマとした研修会を計3回開催した。作成したマニュアルにより、個別に基本的な相談対応の研修を行った。

## 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基礎調査結果を取りまとめた事例集の作成

- i) 管理・売買・賃貸・解体等の相談項目別Q&A
- ii) 管理不全による近隣への迷惑事例、損害賠償責任の法令
- iii) 管理サービス・解体等の事業者のサービス内容と料金
- iv) 市町村相談窓口・各支援制度
- v) 適正管理のための点検チェックシート

以上を取りまとめ、当協会ホームページに掲載するとともに、相談対応時に相談者に配布した。

## 4) 相談事業の実施

### ①相談窓口の設置

平成27年10月16日、当協会に「徳島県空き家・空土地相談センター」を常設相談窓口として開設し、電話・メール・面談による相談業務を実施するとともに、毎週金曜日には面談による定期相談会を実施した。また、定期相談会のうち、月1回程度は建築士会から派遣された建築士も専門相談に加わり対応した。

### ②専門相談の取次ぎ

当協会相談員で対応が難しい専門的な相談は、相談者が取次ぎを希望した場合に連携する建築士会・司法書士会・土地家屋調査士会へ取り次ぐ。近隣住民からの苦情相談は、基礎情報調査で取りまとめた市町村の担当窓口に取り次ぐ。専門相談として取り次いだ相談結果は当協会に集約する。

### ③窓口の周知

相談窓口の周知については、地方新聞、不動産情報誌の他、既存の当協会ホームページに空き家相談専用ページを開設し周知した。出張相談会については、新聞広告をはじめ、周知用ポスター・チラシを作成し、本会全会員の他、県、各市町村、建築士会等連携団体、銀行、東京県人会へ配布し周知に努めた。

### ④出張相談会の開催

平成27年11月23日、徳島県、建築士会、司法書士会、土地家屋調査士会の共催、県下全市町村及び銀行2行の後援の下、県内8会場において出張相談会を開催した。各会場には本会相談員の他、共催・後援団体から派遣された専門相談員を配置した。

## 5) 効果促進事業

### ①相談を通じて必要とされる空き家等の診断モデル調査の実施

建築士会と連携し、空き家等の劣化事象等の調査（インスペクション）をモデル的に実施し、診断・調査項目の整理や体制整備を図った。

### ②県民向け空き家の適正管理・活用等セミナーの開催

空き家の適正管理・利活用の推進、特定空家の発生防止の啓発のため、出張相談会と同時に空き家特措法を中心に空き家対策、相続、成年後見制度等空き家所有者が関心を持つテーマでの空き家所有者向けのセミナーを開催した。

## (2) 事業の手順

交付決定（6月23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。

| 対象事業                        | 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地域のサービス提供事業者の実態把握に係る調査      |    |           |        |        |           |              |     |         |       |
|                             | ②市町村の担当窓口・支援制度等に係る調査         |    | ●調査       | ●アンケート | ●集計・整理 | ●追加調査     |              |     |         |       |
|                             | 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  |    |           |        |        |           |              |     |         |       |
| 2) 相談員の研修・育成                | ①相談マニュアルの作成                  |    | ●調査・研究・検討 |        |        | 原稿作成      |              |     |         | 印刷・配布 |
|                             | ②相談員の研修                      |    | ●基礎研修     | ●基礎研修  | ●基礎研修  |           |              |     | 相談員個別研修 |       |
| 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基礎調査結果を取りまとめた事例集の作成         |    |           |        |        |           | 完成物のホームページ掲載 |     |         |       |
| 4) 相談事務の実施                  | ①相談窓口の設置                     |    |           |        | 試行     | 開始        |              |     |         |       |
|                             | ②専門相談の取次ぎ                    |    |           |        | 試行     | 開始        |              |     |         |       |
|                             | ③窓口の周知                       |    |           |        |        | ●ホームページ設置 |              |     |         |       |
|                             | ④出張相談会の開催                    |    |           |        |        | 周知        | ●出張相談会       |     |         |       |
| 5) 効果促進事業                   | ①相談を通じて必要とされる空き家等の診断モデル調査の実施 |    | 連携協議      | 体制整備   |        |           |              |     |         |       |
|                             | ②県民向け空き家の適正管理・活用等セミナーの開催     |    |           |        |        | 周知        | ●セミナー        |     |         |       |

## (3) 事業内容

### 1) 相談業務に必要な基礎情報調査

調査により空き家の管理・利活用・解体等における留意点が明確となり、相談マニュアル作成に大いに役立った。また、取りまとめた内容は、可能な限りホームページに掲載するとともに、相談窓口において配布することにより意識向上を図ることができた。

#### ①地域のサービス提供事業者の実態把握に係る調査

相談員向けマニュアル及び空き家等の所有者への情報提供に資する資料等の作成にあたっての基礎情報を得るため、管理代行サービス業者、家財の荷物整理・仏壇処理の対応が可能な業者について調査を行い、サービス内容、料金等を取りまとめリスト化した。解体業者については費用の目安となる相場を12例調査した。

調査方法としては、電話での聞き取り調査では有効な回答が得られなかったため、WEB調査が中心となった。

表1 管理代行サービス業者とサービス概要

| 事業者名              | 対象エリア<br>火災保険加入  | サービス内容   | 頻度・料金（税別）  |
|-------------------|--|--|--|
| A社<br>徳島市         | 徳島県内全域<br><br>火災保険<br>加入義務あり   | 基本コース<br>敷地・建物内外部<br>メンテナンスチェック<br>通風・換気<br>通水<br>郵便物の転送<br>清掃<br>雨漏りチェック<br>庭木・雑草の確認<br>報告                              | 月1回コース<br>7,000円/月<br>(床面積～120㎡)<br>9,000円/月<br>(床面積121～200㎡)<br>月2回コース<br>11,000円/月<br>(床面積～120㎡)<br>14,000円/月<br>(床面積121～200㎡)                       |
|                   |  | ときどき管理コース  | 7,000円/回<br>(床面積相談)  |
|                   |  | オプションサービス<br>天災等有事後の見回り<br>近隣訪問  | 5,000円/回<br>5,000円/回   |
| B社<br>徳島市         | 徳島市<br>鳴門市<br>小松島市<br>石井町<br>北島町<br>藍住町<br>松茂町<br><br>火災保険<br>加入義務あり | 基本サービス<br>通気・換気<br>雨漏り<br>清掃<br>メンテナンスの確認<br>通水<br>庭木の確認<br>郵便物の確認<br>近隣情報の確認  | 戸建の場合<br>8,000円/月1回<br>15,000円/月2回<br>21,000円/月3回<br>スポット対応<br>14,000円/回   |
| C社<br>徳島市         | 徳島市<br>徳島駅周辺<br><br>火災保険<br>加入義務なし                                   | 外部巡回サービス<br>庭木の確認<br>メンテナンス確認<br>郵便物の整理<br>玄関前簡易除草・掃き掃除<br><br>内外部巡回サービス<br>通気・換気<br>簡易清掃<br>通水<br>雨漏り・カビ確認<br>+外部サービス内容 | 5,000円/月1回<br><br><br><br><br><br>10,000円/月1回  |
| D社<br>香川県<br>観音寺市 | 三好市<br><br>火災保険<br>加入義務あり  | 基本サービス<br>通風・換気<br>清掃<br>通水<br>雨漏りチェック<br>庭木チェック<br>メンテナンスチェック<br>郵便物の整理<br>雨樋の清掃<br>震災・放火対策                             | 安心管理プラン<br>5,000円～/月1回<br>定期管理プラン<br>7,000円～/2ヶ月に1回<br>シーズン管理プラン<br>9,000円～/4ヶ月に1回<br>スポット管理プラン<br>12,000円～/回<br>充実管理プラン<br>基本サービス+敷地内草引<br>25,000円～/回 |

調査の結果、徳島県内で利用可能な管理代行サービスは4社（ホームページで積極的に情報を発信している業者限定）と少ないが、県内全域をカバーしている。提供サービス内容は、基本サービス（パック）＋オプションという形で、料金とも大差がないことが分かった。

空き家管理を専門とする業者はなく、宅地建物取引業者が兼業として行っているのが現状であるため、売買・賃貸が前提での管理依頼や、総合的な管理は行っていないが、庭木の剪定や除草等個別の対応が可能なシルバー人材センターの利用も相談者に提案することとした。

表2 解体費用の目安

|        |                                      |        |                |
|--------|--------------------------------------|--------|----------------|
| 住 所    | 徳島市                                  | 住 所    | 徳島市            |
| 建物種類   | 木造2階建                                | 建物種類   | 木造2階建          |
| 建物面積   | 84㎡                                  | 建物面積   | 25坪            |
| 解体方法   | 手解体                                  | 解体方法   | 重機解体           |
| 解体見積価格 | 1,260,000円（税抜）                       | 解体見積価格 | 600,000円（税抜）   |
| 住 所    | 徳島市                                  | 住 所    | 徳島市            |
| 建物種類   | 木造2階建                                | 建物種類   | 木造平屋トイレ        |
| 建物面積   | 130.85㎡                              | 建物面積   | 80㎡            |
| 解体方法   | 重機解体・手解体                             | 解体方法   | 重機解体           |
| 解体見積価格 | 1,011,375円（税抜）                       | 解体見積価格 | 640,000円（税抜）   |
| 住 所    | 小松島市                                 | 住 所    | 阿南市            |
| 建物種類   | 木造平屋                                 | 建物種類   | 木造2階建          |
| 建物面積   | 16坪                                  | 建物面積   | 101㎡           |
| 解体方法   | 重機解体                                 | 解体方法   | 重機解体           |
| 解体見積価格 | 352,000円（税抜）                         | 解体見積価格 | 1,515,000円（税抜） |
| 住 所    | 阿南市                                  | 住 所    | 阿南市            |
| 建物種類   | 木造2階建                                | 建物種類   | 木造2階建          |
| 建物面積   | 101.69㎡                              | 建物面積   | 107.6㎡         |
| 解体方法   | 重機解体                                 | 解体方法   | 重機解体           |
| 解体見積価格 | 711,830円（税抜）                         | 解体見積価格 | 981,600円（税抜）   |
| 住 所    | 阿南市                                  | 住 所    | 阿南市            |
| 建物種類   | 木造2階建                                | 建物種類   | 木造2階建          |
| 建物面積   | 96㎡                                  | 建物面積   | 107㎡           |
| 解体方法   | 重機解体                                 | 解体方法   | 重機解体           |
| 解体見積価格 | 912,000円（税抜）                         | 解体見積価格 | 1,141,000円（税抜） |
| 住 所    | 阿波市                                  | 住 所    | 吉野川市           |
| 建物種類   | 木造2階建                                | 建物種類   | 土蔵平屋建          |
| 建物面積   | 129.7㎡                               | 建物面積   | 107.42㎡        |
| 解体方法   | 重機解体                                 | 解体方法   | 重機解体           |
| 解体見積価格 | 1,254,200円（税抜）<br>別棟木造平屋2棟（面積計68㎡）含む | 解体見積価格 | 751,940円（税抜）   |

※建物以外の付帯工事や諸経費を除く。

※建物の面積や工事条件によって解体費用は大きく異なる。あくまでも検討材料のひとつとして考えること。

調査の結果、木造2階建ての解体費用単価は0.7～1.5万円/㎡と物件によって費用のバラツキが大きいことが分かった。解体業者や建築士会に聞取る等して、相談の際に重機が利用できるかどうか、前面道路状況、建物内残置物の有無、樹木や庭石の有無等、解体費用に影響する要素と解体業者を選択する場合のポイントを説明した。

表3 家財の荷物整理業者と料金の目安

| 事業者名 | 対象エリア | 料金の目安            |           |           |           |
|------|-------|------------------|-----------|-----------|-----------|
| A社   | 徳島県全域 | タイプ              | 作業要員      | 料金(税抜)    |           |
|      |       | 1K               | 2名        | 60,000円～  |           |
|      |       | 1DK              | 2名        | 100,000円～ |           |
|      |       | 1LDK             | 2～3名      | 135,000円～ |           |
|      |       | 2DK              | 3名        | 175,000円～ |           |
|      |       | 2LDK             | 3～4名      | 210,000円～ |           |
|      |       | 3DK              | 4～5名      | 245,000円～ |           |
|      |       | 3LDK             | 5～6名      | 285,000円～ |           |
| B社   | 徳島県全域 | タイプ              | 作業要員      | 料金(税抜)    |           |
|      |       | 1K               | 2名        | 40,000円～  |           |
|      |       | 1DK              | 2名        | 75,000円～  |           |
|      |       | 1LDK             | 2名        | 110,000円～ |           |
|      |       | 2DK              | 3名        | 150,000円～ |           |
|      |       | 3DK              | 4名        | 200,000円～ |           |
|      |       | 3LDK             | 5名        | 250,000円～ |           |
| C社   | 不明    | タイプ              | 料金(税抜)    | タイプ       | 料金(税抜)    |
|      |       | 1K               | 60,000円～  | 2DK       | 180,000円～ |
|      |       | 1DK              | 100,000円～ | 3DK       | 260,000円～ |
|      |       | 1LDK             | 140,000円～ | 3LDK      | 300,000円～ |
|      |       | 作業員1名3,000円(1時間) |           |           |           |
| D社   | 徳島県全域 |                  | 作業要員      | 時間        | 料金(税抜)    |
|      |       | 軽トラック積み放題        | 1名        | 40分       | 15,000円～  |
|      |       | 2tトラック積み放題       | 1～2名      | 40分       | 40,000円～  |
|      |       | 4tトラック積み放題       | 2～3名      | 60分       | 90,000円～  |

※部屋の状況、建物から車両までの距離や交通状態等により作業時間、作業要員、金額が異なる。

※家電リサイクル料金が必要な場合がある。

表4 仏壇処分業者と料金の目安

| 事業者名                  | 料金の目安    |          |                                 |
|-----------------------|----------|----------|---------------------------------|
| A社                    | 目安寸法     | 処分料金(税抜) | 御魂抜き(税抜)<br>15,000円<br>(お布施相当額) |
|                       | 100cm未満  | 20,000円  |                                 |
|                       | ～140cm未満 | 30,000円  |                                 |
|                       | ～160cm未満 | 45,000円  |                                 |
|                       | ～180cm未満 | 55,000円  |                                 |
|                       | 180cm以上  | 要見積り     |                                 |
| その他、位牌、遺影の供養処分オプションあり |          |          |                                 |

|    |                       |          |         |
|----|-----------------------|----------|---------|
| B社 | 幅                     |          | 料金(税抜)  |
|    | 60cm未満                |          | 20,000円 |
|    | 80cm未満                |          | 25,000円 |
|    | 100cm未満               |          | 30,000円 |
|    | 100cm以上               |          | 要見積り    |
|    | 御魂抜き料金                |          |         |
|    | 種類                    | 内容       | 料金(税抜)  |
|    | 個別御魂抜き                | 個別で御霊抜き  | 30,000円 |
|    | 合同御魂抜き                | まとめて御霊抜き | 5,000円  |
|    | その他、位牌、遺影の供養処分オプションあり |          |         |

※搬出場所が2階以上の場合、割増費が加算される場合あり。

※地域により交通費等の経費が加算される場合あり。

## ②市町村の担当窓口・支援制度等に係る調査

空き家所有者向けに空き家相談窓口、住宅リフォーム支援制度、除却支援制度、耐震改修支援制度について、空き家利用希望者向けには、空き家バンク設置状況、移住交流支援センター設置状況について、WEB調査や電話での聞き取り調査を行った。

表5 市町村空き家相談等担当課・空き家関連支援制度一覧（平成27年9月現在）

| 市町村   | 空き家等担当課              | 空き家バンク | 空き家関連支援制度 |    |      |
|-------|----------------------|--------|-----------|----|------|
|       |                      |        | リフォーム※    | 除却 | 耐震改修 |
| 徳島市   | 建築指導課<br>(危険廃屋に限る)   |        |           | ○  | ○    |
| 鳴門市   | まちづくり課 ●             |        | ○         | ○  | ○    |
| 小松島市  | 住宅課 ●                |        |           | ○  | ○    |
| 阿南市   | 住宅・建築課               |        | ○         | ○  | ○    |
| 吉野川市  | 建築営繕課 ●              | ○      |           | ○  | ○    |
| 阿波市   | 住宅課 ●<br>企画総務課 ●     | ○      | ○         | ○  | ○    |
| 美馬市   | ふるさと振興課              | ○      | ○         | ○  | ○    |
| 三好市   | 管理課                  |        | ○         | ○  | ○    |
| 勝浦町   | 産業交流課 ●              |        | ○         | ○  | ○    |
| 上勝町   | 建設課 ●                |        | ○         |    | ○    |
| 佐那河内村 | 総務企画課 ●              | ○      | ○         | ○  | ○    |
| 石井町   | いのちを守る防災・<br>危機管理対策課 |        | ○         | ○  | ○    |
| 神山町   | 住民課 ●                | ○      | ○         | ○  | ○    |
| 那賀町   | 地域防災課 ●              | ○      |           | ○  | ○    |
| 牟岐町   | 建設課 ●                |        |           | ○  | ○    |
| 美波町   | 建設課 ●                |        | ○         | ○  | ○    |
| 海陽町   | 建設課 ●                |        |           |    | ○    |
| 松茂町   | 建設課                  |        |           |    | ○    |
| 北島町   | 生活産業課                |        |           |    | ○    |
| 藍住町   | 生活環境課 ●              |        |           |    | ○    |
| 板野町   | 建設課                  |        |           |    | ○    |
| 上板町   | 建設課<br>企画防災課         |        |           |    | ○    |
| つるぎ町  | 危機管理課                | ○      | ○         |    | ○    |
| 東みよし町 | 建設課                  |        |           |    | ○    |

●印は空き家担当窓口あり。※：改修は耐震改修を除く

表6 移住交流支援センター一覧（平成27年11月現在）

移住交流支援センターは、移住・交流に関する総合窓口として市町村が設置するもので、移住される方の受け皿となる地域やまちづくり団体との連携による充実した移住・交流に関する情報提供・相談対応を行っており、移住相談のワンストップ窓口としての役割を果たしている。

| 市町村   | 電話番号         | 支援情報   |
|---|--------------|--|
| 阿南市移住交流支援センター<br>阿南市定住促進課内                      | 0884-22-7404 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・移住相談対応</li> <li>・空き家情報の提供</li> <li>・体験・交流事業の実施</li> <li>・人材バンクを活用したU I J ターンの推進</li> </ul>                         |
| 阿波市移住交流支援センター<br>阿波市企画総務課内                      | 0883-36-8700 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・空き家情報の提供</li> <li>・体験・交流情報の提供</li> </ul>   |
| 美馬市移住交流センター<br>美馬市ふるさと振興課内                      | 0883-52-8009 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域定住アドバイザーを設置</li> <li>・空き家、分譲住宅地情報の提供</li> <li>・山里の暮らし体験、カヌー体験、藍染め体験</li> </ul>                                   |
| 三好市移住交流支援センター<br>三好市地域振興課内                      | 0883-72-7649 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・市営住宅、空き家、分譲住宅地情報の提供</li> <li>・山暮らし移住体験、そば打ち体験</li> </ul>   |
| 勝浦町移住交流支援センター<br>勝浦町ふれあいの里さかもと内                 | 0885-44-2110 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・山里暮らし体験、果樹オーナー制度の実施</li> </ul>   |
| 上勝町移住交流支援センター<br>上勝町企画環境課                       | 0885-46-0111 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・移住相談対応</li> <li>・移住交流事業（棚田オーナー、ワーキングホリデー）の実施</li> <li>・住宅、就労に関する支援</li> </ul>                                      |
| 佐那河内村移住交流支援センター<br>佐那河内村総務企画課                   | 088-679-2113 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・移住相談対応</li> <li>・山里暮らし体験、果樹オーナー制度の実施</li> </ul>  |
| 神山町移住交流支援センター<br>神山町農村環境改善センター内<br>NPO法人グリーンバレー | 088-676-1177 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・NPO法人グリーンバレーが空き家情報を紹介</li> <li>・定住お試しハウスで滞在、山里の暮らし体験</li> </ul>  |
| 那賀町移住交流支援センター<br>那賀町企画情報課内                      | 0884-62-1184 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・空き家、売り地、遊休農地、分譲住宅地情報の提供</li> <li>・NPO法人等が山里移住体験ツアー等を開催（不定期）</li> </ul>   |
| 牟岐町移住交流支援センター<br>牟岐町産業課内                        | 0884-72-3411 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・牟岐町商工会と協力し、空き家・空き地を紹介</li> <li>・漁業・農業・自然体験（南阿波よくばり体験推進協議会）</li> </ul>  |
| 美波町移住交流支援センター<br>美波町総務企画課内                      | 0884-77-3611 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域のまちづくり団体と協力し、移住希望者の相談に対応</li> <li>・空き家情報の提供</li> <li>・お試し滞在施設の紹介</li> <li>・漁業・農業・自然体験（南阿波よくばり体験推進協議会）</li> </ul> |
| 海陽町移住交流支援センター<br>海陽町企画課内                        | 0884-73-4156 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・移住相談対応</li> <li>・漁業・農業・自然体験（南阿波よくばり体験推進協議会）</li> </ul>   |
| つるぎ町移住交流支援センター<br>つるぎ町企画課内                      | 0883-62-3111 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・空き家、農地、分譲住宅地情報の提供</li> <li>・つるぎクラブツアー（二層うだつの町並みめぐりや巨樹めぐり等）、豆腐作り体験（貞光ゆうゆう館）</li> </ul>                              |
| 東みよし町移住交流支援センター<br>東みよし町企画課内                    | 0883-82-6302 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・移住相談対応</li> <li>・体験・交流事業の実施</li> </ul>   |



### 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

当協会及び建築士会で保有する空き家関連の相談記録や相談員へのヒアリング、WEB調査により、相談事例・トラブル事例を収集することにより、空き家所有者からの売買・管理・活用・解体等の相談時に留意する点が把握できた。

## 2) 相談員への研修・育成

### ①相談マニュアルの作成

相談マニュアル作成は当協会内の研修委員会と不動産無料相談所が担当し、建築関係のQ&Aについては建築士会に作成を依頼した。事前に事務局が調査した他団体のマニュアルを参考に、両会の委員会で草案を作成。その後、合同委員会で構成及び内容を検討し最終案として取りまとめ、連携団体と取次方法の調整を行った。

マニュアルの内容については、基礎情報調査や相談事例を基に、相談フロー（個人情報取扱、相談票の記入方法、専門相談先への取次方法）や、想定されるQ&Aの他、資料として、空き家特措法、徳島県における空き家の状況、各市町村の相談窓口や各支援事業一覧等を盛り込んだ相談員向けマニュアルを作成した。また、建築士会と連携し、建築・リフォーム・インスペクション関係のQ&Aを追補版として作成した。

また、マニュアル作成において、相談員が携わることにより、理解が深まった。

## 相談マニュアル抜粋

図1 マニュアル目次

| 目次                  |    |
|---------------------|----|
| はじめに                | 1  |
| 相談フロー               | 2  |
| 相談票記入例              | 4  |
| 想定されるQ&A            |    |
| 空き家全般について           | 6  |
| 空き家の有効活用（売買・賃貸）について | 6  |
| 空き家のリフォーム・解体等について   | 7  |
| 空き家の管理について          | 8  |
| 近隣の空き家への苦情について      | 10 |
| 相続や法的な問題について        | 11 |
| 税金について              | 11 |
| 資料編                 |    |
| 徳島県における空き家の現況       | 13 |
| 空き家対策の推進に関する特別措置法   | 14 |
| 市町村空き家等担当課一覧        | 19 |
| 市町村空き家改修支援事業一覧      | 20 |
| 市町村空き家除去支援事業一覧      | 20 |
| 市町村耐震支援事業一覧         | 21 |
| 空き家バンク等設置市町村一覧      | 22 |
| 移住交流支援センター一覧        | 23 |
| 専門相談取次団体一覧          | 24 |
| その他の相談団体一覧          | 24 |

図2 Q&A

|   |
|---|
| <p>■想定されるQ&amp;A</p> <p>《空き家全般について》</p> <p>Q 空き家対策の推進に関する特別措置法とはどのような法律ですか。</p> <p>適切な管理が行われていない空き家等が防災、衛生、景観等の地域住民の生活環境に深刻な影響を及ぼしていることに鑑み、地域住民の生命、身体、財産等を保護するとともに、その生活環境の保全を図り、併せて空き家等の有効活用を促進する目的で、平成27年2月26日に一部施行、同年5月26日から完全施行されました。今後、各市町村においては、空き家対策計画の作成や協議会を設置し対策に当たることとなります。主な内容としては、著しく保安上の危険となるおそれがある空き家、著しく衛生上有害となるおそれがある空き家について、強制的に除去できる規定が設けられました。行政から助言・指導、勧告、命令が行われますが、勧告対象になると固定資産税の特例の適用除外となります。</p> <p>なお、代執行による撤去費用は市町村が建物所有者に請求することになります。</p> |
| <p>Q 空き家とはどのような家のことでしょうか。</p> <p>空き家対策の推進に関する特別措置法では、建築物又はこれに附属する工作物であつて、居住その他の利用がなされていないことが常態であるもの及びその敷地（立木その他の土地に定着する物を含む）とされ、具体的には1年以上使用実績のない建物です。また、特定空き家等とは</p> <p>①倒壊等著しく保安上危険となるおそれのある状態</p> <p>②著しく衛生上有害となるおそれのある状態</p> <p>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</p> <p>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である状態にある空き家等をいいます。</p>  |
| <p>《空き家の有効活用（売買・賃貸）について》</p> <p>Q 空き家を相続（取得）したが自分で利用する予定がありません。</p> <p>住まいとして利用でき、需要もあるような地域では賃貸住宅として貸し出されてはどうでしょうか。住宅は使われなくなると、老朽化が著しく進みます。適切な管理を行わず放置することが一番の問題です。</p> <p>リフォームをしても住むことが難しいようであれば、更地にして売却するか、駐車場としての需要があればコインパーキングで活用する等が考えられます。</p>  |
| <p>Q 空き家を貸したいのですが、リフォームしなければ貸せませんか。</p> <p>空き家を活用するためには、改修が必要な場合が少なくありません。所有者がリフォームして貸す場合は、耐震改修も併せて検討しなければなりません。</p> <p>借主が自由にリフォームをすることを条件として貸すことも可能です。この場合、所有者にとってはリフォーム費用を負担する必要がなく、借主にとっても安い家賃で借りることができ、自分の好みのリフォームができるというメリットがあります。</p> <p>なお、リフォーム実施箇所については、退去時の原状回復をどうするかをあらかじめ</p>  |

図3 相談フロー

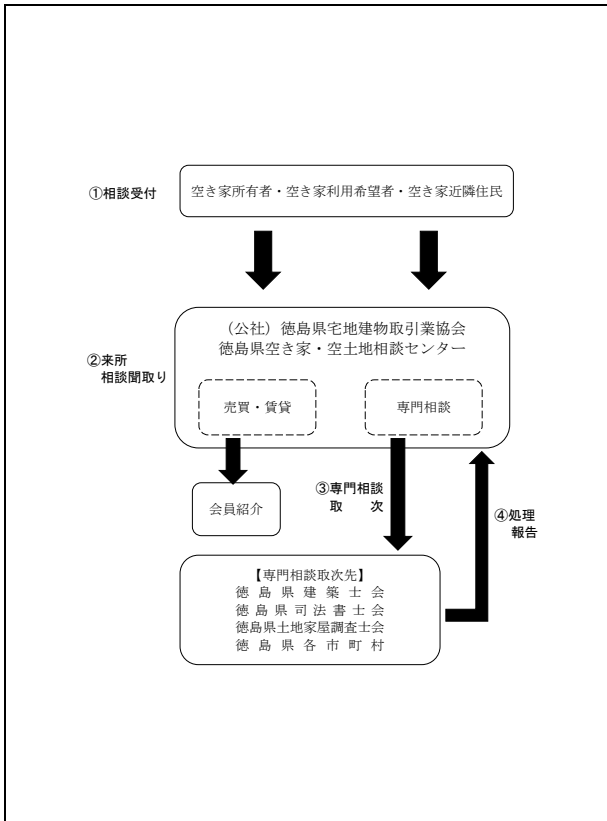


図4 相談処理方法説明

- ① 相談受付
 

相談者が電話等で問い合わせた上で、来所することが多いと思われる。電話等の受付時に登記簿謄本・間取り図・写真等の物件に関する参考資料を持参するよう指示。
- ② 来所・相談聞き取り
 

(1)相談票に記載の個人情報について説明し、確認の署名をしてもらう。  
 (2)相談者が相談票の1. 相談者欄を記入。  
 (3)相談者の聞き取り → 助言・アドバイス → 相談票2・3・4記入。  
 (4)売買・賃貸・買いたい・借りたいという相談については、活用方法、取引の注意点を助言。  
 業者を紹介して欲しいという希望があった場合、宅建協会ホームページで公開している会員検索システムの利用を促す。必要に応じて本部研修会受講者名簿を交付する。
- ③ 専門相談の取り次ぎ
 

宅建協会相談員の範疇を超える、耐震、相続、登記、境界問題、市町村の補助事業等の専門相談に該当すると判断され、相談者が希望した場合は、各相談機関に取り次ぐ。  
 【取次方法】  
 相談者が取次先に連絡を入れ、相談日時を予約するものとする。  
 (1)相談者に宅建協会受付時の相談票のコピーを交付。  
 (2)相談者には、取次先にアポイントを取り、交付した相談票のコピーを持参の上、訪問するよう、取次先の相談関係のホームページを印刷したものを交付。  
 併せて、取次先の無料相談に時間制限がある場合や、取次先で調査等を依頼する場合は有料となることを説明。  
 (3)宅建協会から取次先へ相談者の氏名等の連絡を行う。

■専門相談取次先  
 リフォーム・耐震・解体・・・・・・・・・・・・・建築士会  
 相続・登記・・・・・・・・・・・・・司法書士会  
 境界・・・・・・・・・・・・・土地家屋調査士会  
 空き家支援事業・空き家バンク・近隣住民からの苦情・・・市町村

■取次先の確保ができていない専門相談  
 税金・融資・管理については、相談できる資格や団体を紹介する。
- ④ 相談結果の報告
 

宅建協会が専門相談として取り次いだ案件については、相談結果を把握する必要があるため、書面による処理結果報告を求める。  
 ※相談者と日時、処理内容が分かれば、様式は問わない。相談者が持参する宅建協会の相談票への記入でも、取次先で通常使用している書面でも可とする。

図5 相談票記入例

|  |   |
|--|---|
|  | 整理番号  |
| <b>相 談 票</b>   |   |
| 1. 相談者 <input checked="" type="checkbox"/> 所有者 <input type="checkbox"/> 消費者 ※氏名～所有者との続柄までは相談者が記入します。   |   |
| 受付年月日 平成27年10月1日(木)  | 受付け者 所属 宅建協会  |
| 氏名 徳島太郎  | 年齢 55歳 性別 <input checked="" type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女                                |
| 住所 徳島市万代町5丁目1-5  | 職業 会社員  |
| 電話番号 088-625-0318  | 所有種別 <input type="checkbox"/> 本人 <input checked="" type="checkbox"/> 家族・相続人 <input type="checkbox"/> 施工業者 |
| 【個人情報について】本件において取得した個人情報は、正当な理由のない限り第三者へ開示はいたしません。個人を特定しない形で統計・分析に利用することがあります。<br>個人情報の取り扱いについて同意いたします。(署名) 徳島太郎   |   |
| 2. 物件の概要 ※持参資料や聞き取りを基に相談員が記入します。   |   |
| 物件種別 <input checked="" type="checkbox"/> 空き家 <input type="checkbox"/> 空土地  | 所在地 徳島県板野郡藍住町○○○字●●●1-2   |
| 土地面積 70 (坪) m <sup>2</sup>   | 建物面積 40 (坪) m <sup>2</sup>  |
| 都市計画 <input type="checkbox"/> 市街化区域 <input type="checkbox"/> 市街化調整区域 <input checked="" type="checkbox"/> 非線引区域   |   |
| 用途地域 <input type="checkbox"/> 第1種(低層・中高層)住居専用地域 <input type="checkbox"/> 第( )種住居地域   |   |
| 地目 <input checked="" type="checkbox"/> 宅地 <input type="checkbox"/> 雑種地 <input type="checkbox"/> 田 <input type="checkbox"/> 畑 <input type="checkbox"/> 山林 <input type="checkbox"/> その他( ) |   |
| 構造 <input checked="" type="checkbox"/> 木造 <input type="checkbox"/> 鉄骨 <input type="checkbox"/> RC <input type="checkbox"/> その他( ) (2)階建  |   |
| 間取り 4LDK   | 主要用途 <input checked="" type="checkbox"/> 居住用 <input type="checkbox"/> 事業用 <input type="checkbox"/> その他( ) |
| 建築年月 M T S 40年 月(築50年)   | 空年数 3年6ヶ月   |
| その他  |   |

図6 相談票記入例

|  |   |
|--|---|
| 3. 相談内容 ※相談員が相談内容を記入します。   |   |
| 所有者 <input type="checkbox"/> 管理 <input type="checkbox"/> 売却 <input checked="" type="checkbox"/> 賃貸 <input type="checkbox"/> 相続 <input type="checkbox"/> 税金                             | 消費者 <input type="checkbox"/> 買いたい <input type="checkbox"/> 借りたい |
| <input type="checkbox"/> 解体 <input checked="" type="checkbox"/> 改修 <input type="checkbox"/> 検査 <input type="checkbox"/> 査定   | <input type="checkbox"/> その他( )                                 |
| 相談により築50年程の空き家を取得した。敷地は比較的広く、駐車スペースも十分確保できる。賃貸で貸そうと思っているが、リフォームをしなければ借りてもらえそうにない状態である。リフォームをして採算が取れるのかが心配である。  |   |
| 4. 相談結果 ※相談員が助言内容や処理等を記入します。   |   |
| リフォームをすることで、現状で貸す場合より高い家賃設定ができる可能性があります。周辺の家賃相場からリフォーム後の家賃を想定するとともに、リフォーム工事費、維持管理費などの支出を想定することで、収支のシミュレーションを行うことができます。   |   |
| また、リフォームについては借主にリフォームすることを認めた上で貸し出すことも可能です。この場合、所有者にとってはリフォーム費用を負担する必要がなく、通常、このような条件の場合の家賃は低く設定されることが多いので、借主にとって安い家賃で自分の好みで改修できるメリットがあります。なお、改修箇所については、退去の際の原状回復をどうするかを取り決めておくことが重要です。 |   |
| 以上をアドバイスし、地域の不動産業者に相談することを勧めた。   |   |

## 相談マニュアルQ & A 質問一覧

- Q 1 空家等対策の推進に関する特別措置法とはどのような法律ですか。
- Q 2 空き家とはどのような家のことでしょうか。
- Q 3 空き家を相続（取得）したが自分で利用する予定がありません。
- Q 4 空き家を貸したいのですが、リフォームしなければ貸せませんか。
- Q 5 空き家をリフォームして貸したいと思いますが、一般的にどのような内容のリフォームをしたら良いでしょうか。
- Q 6 空き家を売ったり、貸したりすることが自分ではできません。どうしたら良いでしょうか。
- Q 7 空き家バンクを利用したいのですが。
- Q 8 リフォームの施工業者とトラブルにならないため、どのようなことに注意したら良いですか。また、トラブルが発生した場合の解決方法を教えてください。
- Q 9 空き家が相当古くなっており構造的に心配です。耐震診断した上で、活用するか解体するかを考えたいのですが。
- Q 10 インスペクションとはどのようなものですか。
- Q 11 解体業者の選択方法を教えてください。
- Q 12 解体費用はどのくらい必要ですか。
- Q 13 取り壊す費用がないが、どうしたら良いでしょうか。
- Q 14 空き家を放置するとどのような問題が発生しますか。
- Q 15 空き家所有者の管理責任について教えてください。
- Q 16 自分で空き家の管理ができない場合はどうしたらよいでしょうか。
- Q 17 いつ倒壊してもおかしくない空き家があります。所有者と連絡を取ることは可能ですか。
- Q 18 近隣の空き家のごことで困っています。どうしたら良いでしょうか。
- Q 19 空き家の所有者が認知症ですが、身内で処分することはできますか。
- Q 20 相続を放棄したら空き家の管理義務はなくなりますか。
- Q 21 相続登記のできていない空き家を放置しています。他の相続人に無断で活用（売買・賃貸）や建物を解体できないと聞きましたが、どうしたら良いですか。
- Q 22 空き家を売却した場合の税金はどうなりますか。
- Q 23 空き家を解体して更地にしようと思いますが、固定資産税が6倍になるというのは本当ですか。

### 【追補版Q & A 質問一覧】

- Q 1 空き家を取得しようと思っていますが、耐震性が心配です。確認する方法はありますか。
- Q 2 空き家の耐震改修を考えていますが、どのような工事を行うのですか。
- Q 3 空き家を活用したいのですが、どのような用途が考えられますか。
- Q 4 空き家をリフォームして住宅以外の用途で活用したいのですが、確認申請などの手続きは必要ですか。
- Q 5 空き家を住宅以外の用途で活用する場合、建築確認以外の法的な手続きが必要になりますか？
- Q 6 空き家のトイレを水洗にしたいのですが。
- Q 7 インスペクションの検査内容とは。
- Q 8 特定空家の基準について詳しく知りたいのですが。
- Q 9 古民家に住みたいのですが、どのように探せばいいですか。
- Q 10 家は一度貸したら返ってこないと聞きますが。
- Q 11 路地裏の家は建て替えができないと聞きますが。
- Q 12 空き家のリフォームに補助金は出ますか。

## ②相談員の研修

将来的には全会員が相談員となれるよう、また、どの会員業者の一般窓口でも同じレベルの対応ができることを目標に、7月～9月にかけて全会員を対象に空き家相談員として必要とされる基礎知識取得をテーマとした研修会を3回開催した。

毎週金曜日の面談による定期相談会の相談員は、当協会既存の不動産無料相談所において、これまで苦情相談に対応してきたベテラン相談員（研修会受講必須）と研修会を複数回受講した宅地建物取引士の資格を有する当協会役員から合計23名選出した。

なお、研修の工夫として、面談相談員のうち1人は必ずベテランの相談員とし、相談対応を実践で学ぶ方法としている。

その他、定期相談会開始前、当日の相談員に最近の相談実施状況（相談件数、相談内容）を報告し、相談事例の共有を図るとともに、作成した相談マニュアルを使用し、個別に基本的な相談対応の研修を行い、相談対応の統一化と相談員の能力向上に努めた。

表 1 1 研修会の開催状況

|      | 日時                                  | テーマ  | 講師                      | 出席者数                |
|------|-------------------------------------|--|-------------------------|---------------------|
| 研修 1 | 平成 27 年 7 月 28 日<br>13 : 30～16 : 00 | ・福岡宅建協会が取り組んでいる<br>住まいの健康診断について<br>・全国移住ナビへの物件情報入力<br>について | ・福岡宅建会長<br>・徳島県担当官      | 102                 |
| 研修 2 | 平成 27 年 8 月 19 日<br>10 : 00～16 : 30 | ・建築士インスペクター養成講座  | 建築士会<br>担当者             | 72<br>(内、当協会<br>9名) |
| 研修 3 | 平成 27 年 9 月 2 日<br>13 : 30～16 : 00  | ・認知症について<br>・不動産取引と認知症<br>(パネルディスカッション)                    | ・医師<br>・医師・弁護<br>士・司法書士 | 102                 |

写真 1 研修会



写真 2 研修会



写真 3 個別研修



### 3) 基礎調査結果を取りまとめた事例集の作成

取りまとめた基礎調査結果については、定期面談相談の案内、空き家に関するQ&A、各事業者、市町村窓口、空き家管理チェックシート、紹介可能な当協会会員リスト等とともに当協会ホームページに掲載した。また、相談対応時に相談者に配布した。

図7 空き家相談事業ホームページトップ画面

図8 適正管理のお願い

図9 空き家管理チェックシート

#### 4) 相談事業の実施

##### ①相談窓口の設置

平成27年10月16日、当協会に「徳島県空き家・空土地相談センター」を常設相談窓口として開設。電話・メール・面談による相談業務を実施するとともに、毎週金曜日には面談による定期相談会を実施した。相談員は、研修会を複数受講した宅地建物取引士の資格を有する役員から選出した。また、定期相談会のうち、月1回程度は建築士会から派遣された建築士も専門相談に加わり対応した。

相談件数は95件で、相談内容、相談方法、相談窓口を知った方法については表1～3のとおりである。

表12 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6月23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  | 4    |     |     |     |     | 4  |
|          | 売 買  | 22   |     | 6   | 4   |     | 32 |
|          | 賃 貸  | 5    |     | 1   | 3   |     | 9  |
|          | 解 体  | 3    |     | 1   |     |     | 4  |
|          | 上記以外 | 9    |     | 1   | 5   |     | 15 |
|          | 複 合  | 2    |     |     |     |     | 2  |
|          | 小 計  | 45   |     | 9   | 12  |     | 66 |
| 所有者本人以外  | 管 理  | 2    |     | 1   |     |     | 3  |
|          | 売 買  | 3    |     |     | 1   |     | 4  |
|          | 賃 貸  | 3    |     |     |     |     | 3  |
|          | 解 体  |      |     |     |     |     |    |
|          | 上記以外 | 2    |     | 1   | 2   |     | 5  |
|          | 複 合  |      |     |     |     |     |    |
|          | 小 計  | 10   |     | 2   | 3   |     | 15 |
| 空き家利用希望者 | 管 理  |      |     |     |     |     |    |
|          | 売 買  | 3    |     |     |     |     | 3  |
|          | 賃 貸  | 9    |     |     |     |     | 8  |
|          | 解 体  |      |     |     |     |     |    |
|          | 上記以外 |      |     |     | 2   |     | 3  |
|          | 複 合  |      |     |     |     |     |    |
|          | 小 計  | 12   |     |     | 2   |     | 14 |
| 合 計      | 管 理  | 6    |     | 1   |     |     | 7  |
|          | 売 買  | 28   |     | 6   | 5   |     | 39 |
|          | 賃 貸  | 17   |     | 1   | 3   |     | 21 |
|          | 解 体  | 3    |     | 1   |     |     | 4  |
|          | 上記以外 | 11   |     | 2   | 9   |     | 22 |
|          | 複 合  | 2    |     |     |     |     | 2  |
|          | 計    | 67   |     | 11  | 17  |     | 95 |

表 1 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 | 計   |
|---------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 府県内在住者  | 6 4 |     | 1 1 | 1 6 |     | 9 1 |
| 府県外在住者  | 3   |     |     | 1   |     | 4   |

電話相談が最も多く、来所によりさらに詳しく相談に応じることができると面談相談も勧めたが、面談相談に進展することはほとんどなく、緊急性を要していない方多いという印象である。

相談時間：電話では30～60分、面談では60分以上要することが多かった。

表 1 4 相談者が相談窓口等を知った方法

集計開始時期：平成 27 年 6 月 23 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※5 |     |
| 相談窓口   | 都道府県内在住者 | 2 3          | 2              |              | 1 6             |           | 2                | 2 0               | 1 2   | 7 5 |
|        | 都道府県外在住者 | 2            |                |              |                 |           |                  |                   | 1     | 3   |
|        | 計        | 2 5          | 2              |              | 1 6             |           | 2                | 2 0               | 1 3   | 7 8 |
| 出前相談会等 | 都道府県内在住者 | 1            | 2              | 2            |                 |           |                  | 1 1               |       | 1 6 |
|        | 都道府県外在住者 |              |                |              |                 |           |                  | 1                 |       | 1   |
|        | 計        | 1            | 2              | 2            |                 |           |                  | 1 2               |       | 1 7 |

※その他：不動産に関する相談窓口として当協会が県民に認知されているため。

表 1 5 相談事例

|      |   |       |    |       |    |
|------|---|-------|----|-------|----|
| 相談種別 | 売買  | 相談者性別 | 男性 | 相談者年齢 | 不明 |
| 相談内容 | 所有する空き家の管理ができず、将来的に利用する予定もない。固定資産税など負担ばかりなので売却したい。できれば現状（空き家付）で売りたい。  |       |    |       |    |
| 対応内容 | 空き家をそのままの状態売却することは可能であり、解体費用等なるべく費用を掛けずに売ることができる。更地で売買する場合は、建物がある時に比べ早く売買できたり、場合によって建物付きより高く売却できる可能性もある。<br>宅建業者への売却依頼方法と、契約から取引の流れ、諸経費等について説明。 |       |    |       |    |
| 相談種別 | 賃貸  | 相談者性別 | 女性 | 相談者年齢 | 不明 |
| 相談内容 | 空き家を貸したいが、家財道具が残っている。また、古い建物なので修繕しないと借りてもらえません。   |       |    |       |    |
| 対応内容 | 双方の意向によって異なるが、無用なトラブルを避けるため、家財道具は建物内に残さないこと。修繕については、借主負担という条件で賃貸借契約を締結すれば良い   |       |    |       |    |

|      |   |       |    |       |    |
|------|---|-------|----|-------|----|
|      | が、家賃が低く設定されがち。また、長く借りないと借主にはメリットがない。  |       |    |       |    |
| 相談種別 | 管理  | 相談者性別 | 男性 | 相談者年齢 | 不明 |
| 相談内容 | 4～5年使用していない空き家があり、数年に1回程度訪れる程度である。建物自体は心配することはないが、庭木が伸び放題になり雑草が生い茂り、近所の方に迷惑を掛けていないか心配である。   |       |    |       |    |
| 対応内容 | 建物を放置すると想像以上に老朽化が進むので定期的に内外部をチェックすること。適正に管理ができていない場合、ゴミを投げ込まれたり、不審者の住み付き等、近所に迷惑を掛ける可能性が高くなる。有償であるが管理サービス業者へ依頼するか、庭木の剪定、雑草処理だけならシルバー人材センターでも対応可能である。<br>当分利用がないのであれば、賃貸住宅として貸し出すことも検討してみる。   |       |    |       |    |
| 相談種別 | 解体  | 相談者性別 | 男性 | 相談者年齢 | 不明 |
| 相談内容 | 空き家を解体したいと思うが、業者選択と費用について知りたい。  |       |    |       |    |
| 対応内容 | 解体業者選択のポイントを説明。費用については建物面積や工事条件により大きく変わることもあるので、数社から見積もりを取って比較検討すること。   |       |    |       |    |
| 相談種別 | 借りたい  | 相談者性別 | 男性 | 相談者年齢 | 不明 |
| 相談内容 | 地方に多いが、使用されなくなった空き家をリノベーションして店舗等を営業しているのをニュースなどで見るが、通常の物件より契約条件は良いのか。新規事業を考えているので初期の投資をpushしたい。   |       |    |       |    |
| 対応内容 | 過疎化が進んだり、空き家が増加しているので、各自治体ではその解決策として、空き家バンクの設置、改修・定住の補助制度を創設している。<br>家賃は低く設定されている場合が多いと思うが、利用していない期間に比例して改修費が大きくなるので、改修費が借主負担の場合は注意が必要。<br>業種にもよるが、人口の少ない地域が多いので、商売面から見て成り立つのかどうかをよく見極めること。 |       |    |       |    |

写真4 相談窓口案内看板



写真5 定期面談相談





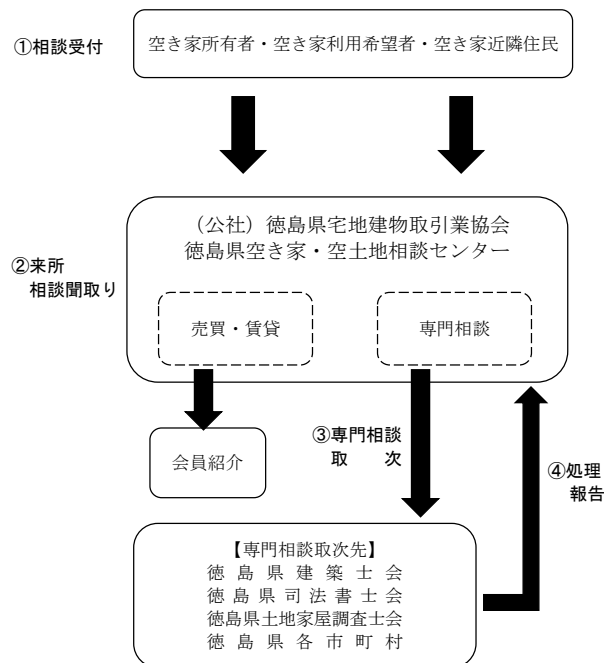
## ②専門相談の取次ぎ

当協会相談員で対応が難しい専門的な相談は、取り次ぎを希望した場合に建築士会・司法書士会・土地家屋調査士会へ取り次ぐ。専門相談として取り次いだ相談結果は当協会に集約する。近隣住民からの苦情相談は、基礎情報調査で取りまとめた市町村の担当窓口に取り次ぐ。

専門相談が必要な場合の取次方法は、個人情報の取り扱いに考慮し、相談者窓口で相談内容・結果を記録した相談票のコピーを相談者へ渡し、相談者自らが専門相談先に連絡を取り、コピーを持参して相談を受ける形を取った。

なお、専門相談先での対応結果は、書面で当協会事務局に報告いただき共有する仕組みとした。

図 10 連携体系



## ③窓口の周知

相談窓口の周知については、地方新聞、不動産情報誌の他、既存の当協会ホームページに空き家相談専用ページを開設し周知した。出張相談会については、新聞広告をはじめ、周知用ポスター・チラシを作成し、本会全会員の他、県、各市町村、建築士会、銀行、東京県人会へ配布し周知に努めた。

従前より当協会においては、不動産無料相談を設置し相談業務を実施していることから、不動産に関する相談窓口としての認知度は高いものがあるが、これまで空き家に関する相談は多くなかった。本事業開始後、空き家等の相談が増えていることから、一定の広告効果はあったと判断できる。

## ④出張相談会の開催

平成27年11月23日、徳島県、建築士会、司法書士会、土地家屋調査士会の共催、県下全市町村及び銀行2行の後援の下、県内8会場において出張相談会を開催した。各会場には本会相談員の他、共催・後援団体から派遣された専門相談員を配置したことにより、多様化する相談者のニーズに対応することができた。

相談件数は17件で、想定(50件)の半数以下となってしまったが、これは当日の悪天候が影響したと考えている。

表 1 6 会場別相談件数と相談内容

| 会場  | 相談件数 |
|-----|------|
| 徳島  | 5    |
| 鳴門  | 0    |
| 小松島 | 3    |
| 阿南  | 3    |
| 下板  | 0    |
| 県央  | 5    |
| 脇町  | 0    |
| 池田  | 1    |
| 計   | 17   |

| 相談内容           | 件数 |
|----------------|----|
| 有効活用について       | 3  |
| 売却について         | 4  |
| 近隣の空き家・空土地について | 2  |
| 税金について         | 2  |
| 登記について         | 4  |
| 相続問題について       | 1  |
| 境界確定について       | 1  |
| 計              | 17 |

図 1 1 出張相談会周知ポスター

**空き家 有効活用相談会** REAL PARTNER

相続した土地が遊んでいる  
 県外に住んでいるので管理が大変  
 長期放置した古い建物がある

同時8会場 無料開催

田舎暮らししたいなあ～

**11月23日** 月曜日・祝日 10:00～16:00  
 平成27年 11月23日

ご相談のある方は、お近くの会場へお気軽にご来場下さい。参考までに物件に関する資料をご持参下さい。

**徳島会場** 徳島県不動産協会 定員50名  
**鳴門会場** うずしお会館 定員60名  
**小松島会場** 小松島公民館 定員50名  
**阿南会場** 阿南市生涯学習センター 定員60名  
**阿南会場** 阿南市生涯学習センター 定員60名  
**脇町会場** 脇町生涯学習センター 定員30名  
**池田会場** 池田生涯学習センター 定員30名  
**下板会場** 下板町生涯学習センター 定員30名

主催/公益社団法人 徳島県宅地建物取引業協会 TEL:089-625-0318 事務局TEL:0771-1-0 徳島不動産協会  
 協賛/徳島県/公益社団法人 徳島県建設士会 徳島県建設士会 徳島県地産地消推進委員会  
 協賛/徳島県/徳島市/小松島市/鳴門市/海陽町/三好市/美馬市/三好市/三好市/上野市/佐田町/新田町/新田町/新田町  
 協賛/徳島県/徳島市/小松島市/鳴門市/海陽町/三好市/美馬市/三好市/三好市/上野市/佐田町/新田町/新田町/新田町  
 (公)徳島県宅地建物取引業協会 HP: http://www.tokushima-takken.jp 徳島県不動産協会サイト: 11-23.com

徳島県民の協賛会社  
 ☎(088)625-0318  
 akiya@11-23.com

写真 6 出張相談案内看板



写真 7 出張相談会



写真 8 出張相談会





## ②県民向け空き家の適正管理・活用等セミナーの開催

平成27年11月23日、出張相談会と併せ空き家所有者向けセミナーを開催した。テーマは空き家特措法を中心に空き家対策、相続、成年後見制度等空き家所有者が関心を持つテーマとし、8会場で計15回、244名の受講者があり、空き家適正管理の啓蒙が図られた。

受講者からは、次のような質問が寄せられた。

- ・ 特定空家等の基準について
- ・ 空き家は直ちに取り壊さなければならないのですか
- ・ 空き家になると税金が6倍になるのですか

写真11 空き家セミナー



写真12 空き家セミナー



### 3. 事後評価

#### (1) 相談業務に必要となる基礎情報調査

基礎情報調査に一番の時間を費やすこととなった。各事業者の調査については、電話での聞き取り調査においてあまり協力が得られず、WEB調査中心となってしまったが、最低限、相談者に提供できるサービス内容や料金についての調査はできた。

市町村相談窓口、各支援制度の調査については、時間はかかったが、当協会が調査し取りまとめたものをアンケート形式で確認、回答してもらう方法は確実性があった。

#### (2) 相談員の研修・育成

定期面談の相談員は23名で、基礎知識取得のための研修会を複数回受講した宅地建物取引士の資格を有する役員から選出した。また、相談マニュアルを使用し個別に相談対応の研修を行うことで、最低限のレベルはクリアできた。

今後、当協会の専門分野である売買・賃貸のみならず、建築・登記等の総合的な相談に対応するため、基礎研修の内容及びスキルアップ研修の実施、相談事例の共有の他、作成した相談員向けマニュアルの内容は絶対的なものではなく、状況に応じて様々な方法や手順があり得るため、適宜修正、追加等の編集を行うことにより、より実効性のあるマニュアルに更新していかなければならない。

#### (3) 空き家等所有者への情報提供に資する資料等の作成

基礎情報調査を基に作成を予定していた資料は、全て作成することができた。作成した資料は可能な限りホームページに掲載した。相談実績を積むにつれ、相談者から要望があり必要不可欠と思われる資料は、新たに作成し随時ホームページを更新した。インターネットが利用できない相談者には、印刷の上、手渡し、郵送にて提供した。

ただし、ホームページが文字中心の構成となっている。画像やイラストを使う等、レイアウトの見直しの課題が残った。

#### (4) 相談業務の実施

##### ① 窓口周知の効果や妥当性

相談窓口を知った方法として、当初周知のメインと考えていた、新聞広告等のメディアが34%、ホームページが27%で、この2つで半数以上を占めている。

地方新聞は徳島県内における最も効果のある広告媒体であり、幅広い年代で認知効果があった。ホームページで知った方は、空き家利用者、所有者の子世代等比較的若い方が多かった。

出張相談会周知ポスター・チラシを作成し、幅広く配布したが、あまり効果がなかった。

##### ② 相談対応件数の目標の達成状況

設定した目標相談件数120件に対して95件の相談があり、達成率は80%であった。目標が達成できなかった大きな原因として、出張相談会当日の悪天候による影響がある。

相談内容としては、空き家の売買・賃貸に関するものが最も多く、当協会の専門分野であるため十分な対応ができた。

##### ③ 専門相談取次について

専門機関に取り次ぐ場合、個人情報の取り扱いを考慮し、相談者自ら専門機関に連絡を行い、直

接相談を受けることとした。相談予約等スムーズに運び、第三者を介さず直接相談を受けることから、正確に相談内容と回答が伝わる反面、相談者が連絡を躊躇し相談に至らないことも危惧された。取次先からのフィードバックが確立できれば、ベストな方法であると考えられる。

専門相談として取次先があることの説明は行ったが、取次に至る案件はなかった。しかし、当協会で紹介され相談に来られたと、専門相談取次機関から報告が数件あった。

専門相談については、建築・登記・境界問題等、不動産業に密接に関連するためある程度の回答は当協会相談員で可能であった。しかし、構造計算が必要であるとか、権利関係や複雑であるとか、より専門的な内容と判断される場合は、専門機関に頼らざるを得ない。月1回程度であるが、建築士から派遣の建築士を加え対応にあたったが、当協会相談員から専門知識を持った有資格者が相談員にいることは非常に心強いとの意見があった。今後の相談体制の参考としたい。

#### ④効果促進事業

空き家の劣化診断が30件を実施でき建築士会の実績や経験につながり、オリジナルのチェックシートもできた。所有者等からは、空き家の適正管理方法、空き家情報の発信ツールの必要性、空き家のリフォーム内容と概算金額の提示等の課題が明らかになった。

その対策として、所有者や管理者向けの空き家管理マニュアル、空き家カルテの作成整備、空き家バンクの整備、リフォームチェックリストと工事費算出マニュアルづくり、空き家調査マニュアルの整備が必要であると考えられる。

空き家カルテについては、今回のモデル調査をもとにフォーマットが作成され、リフォームチェックリストと工事費算出マニュアルについても、今回の成果が「空き家判定マニュアル」に活かされることになっている。

## 4. 今後の課題

### (1) 相談窓口の周知

相談者へのアンケート調査の結果、相談窓口の認知方法は、メディアとホームページが高い割合を占めていることから、今後、空き家管理の必要性や良くある質問を掲載する等より効果的な広告の掲載方法やホームページの充実を検討する。

### (2) 紹介可能な事業者の確保

当協会会員業者の紹介については一定のルールに基づき紹介しているが、管理サービス業者や解体業者等の各事業者については、紹介できる各事業者の確保には至っていない。相談者から需要が高いと思われるだけに、サービス内容や料金体系と併せて紹介できる体制づくりが急務である。

### (3) 相談員の対応の統一とスキルの底上げ

相談員にバラツキが生じないように、相談事例の共有、相談マニュアルのQ&A充実、スキルアップのための研修の実施が必要である。

また、当協会全会員が相談員というスローガンのもと、研修会の充実と受講率向上を図る。

### (4) 相談業務の実施

補助期間終了後も引き続き、基礎調査結果や相談マニュアルを最大限活用し、県民のニーズに対応した相談体制の確立を目指したい。

## (5) 診断モデル調査

所有者及び調査員からの聞き取りにより明らかとなった課題として、以下の課題があげられる。

- ・空き家の適切な管理方法を知りたいという要望
- ・空き家情報を分りやすく発信するためのツールの整備が必要
- ・空き家を利活用する際に必要なリフォーム内容と概算金額の提示
- ・調査員の判断にばらつきが出ないように、明確な判断基準が必要
- ・調査項目に即したチェックシートの作成

今回作成したチェックシートをベースに、今後、県と建築士会が連携し作成予定の「空き家判定マニュアル」を利活用の際に必要なリフォーム内容や概算金額提示の参考として活用する。

## 5. 今後の展開

### (1) 相談業務の実施

次年度以降、空き家問題についての相談は、当協会において従前から設置している「不動産無料相談所」において、一般相談として受け付ける。

### (2) 相談マニュアルの拡充と基礎情報調査の継続

相談マニュアルのQ&Aを更に充実させるとともに、基礎情報調査を継続的に行い、マニュアルや空き家所有者への情報提供資料に反映させる。

### (3) 徳島県、市町村、各専門団体との更なる連携の確立

徳島県が「とくしま回帰住宅対策総合支援センター」を平成28年1月29日に開所し、空き家関係についての連携を図ることとなっている他、市町村、各種関連団体との連携を密にし、強固な連携体制の確立を図りたい。

| ■事業主体概要・担当者名 |   |              |                       |
|--------------|---|--------------|-----------------------|
| 設立時期         | 昭和42年5月   |              |                       |
| 代表者名         | 会長 松本 武夫  |              |                       |
| 連絡先担当者名      | 事務局 鹿島 健  |              |                       |
| 連絡先          | 住所  | 〒770-0941    | 徳島市万代町5丁目1-5 徳島県不動産会館 |
|              | 電話  | 088-625-0318 |                       |
| ホームページ       | <a href="http://tokushima-takken.jp">http://tokushima-takken.jp</a> |              |                       |