

A-22 愛媛県空き家相談体制整備事業												
事業主体	特定非営利活動法人 愛媛県不動産コンサルティング協会											
対象地域	愛媛県全域（20市町）											
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・愛媛県全域を対象とした空き家管理等の相談体制を、県、宅建業協会、全日本不動産協会、建築士会、社会福祉協議会等と連携して整備。 ・今年度は基礎情報調査と相談マニュアル作成に注力。松山市内の協会事務所に広域相談窓口を設置し、相談対応。 											
相談体制件数の目標	<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>平成25年度の実績※</td> <td>78件</td> <td>27件</td> <td>105件</td> </tr> <tr> <td>本事業期間内の成果 (H27年3月13日時点)</td> <td>22件</td> <td>0件</td> <td>22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	平成25年度の実績※	78件	27件	105件	本事業期間内の成果 (H27年3月13日時点)	22件	0件	22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										
平成25年度の実績※	78件	27件	105件									
本事業期間内の成果 (H27年3月13日時点)	22件	0件	22件									
平成25年度の実績※	78件	27件	105件									
本事業期間内の成果 (H27年3月13日時点)	22件	0件	22件									

※会員40社に寄せられた相談数

1. 事業の背景と目的

平成25年の「住宅・土地統計調査」では、愛媛県の空き家率は17.5%と全国平均13.5%を上回り、全国第6位となっており、別荘などの二次的住宅を除く空き家率は16.9%で全国第2位である。

現在、県内には、空き家に関する相談窓口が十分整備されておらず、空き家所有者への情報提供も不十分である。

そこで愛媛県の協力を得て、当協会の不動産コンサルティングマスター※及びそのチームが市町や各種団体との連携のもとで、空き家の管理・活用・解体の相談にワンストップで対応し解決する相談窓口の設置を目指す。その結果、空き家の発生を未然に防いだ安全安心な地域社会の構築、既存住宅の流通拡大による子育て世代への良質な住宅の提供と高齢者の住み替えなど豊かな暮らしを実現する。

※：不動産コンサルティングマスターとは、(公財)不動産流通近代化センターが実施する技能試験に合格し、同センターに登録された者

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 空き家管理代行サービス調査

愛媛県内において空き家管理代行サービスを実施している企業とそのサービス内容を抽出するために、(公社)愛媛県宅地建物取引業協会及び(公社)全日本不動産協会愛媛県本部を通じてアンケートを実施した。また、墓石を管理する石材店や造園業者、巡回サービス事業を手掛けるシルバー人材センターに対してもヒアリング調査を実施し、その結果をリスト化するとともに、より詳細を把握するために特定企業にヒアリング調査を実施した。

② 解体工事事業者に関する調査

愛媛県の登録事業者及び(一社)愛媛県建設業協会の会員に向けてアンケートを実施し、解体内容別の価格帯を整理・リスト化した。また、解体の際のトラブルや事故相談事例を抽出するために特定企業にヒアリング調査を実施した。

③ 家財道具、仏壇、不要品、廃棄物の処分業者に関する調査

家財道具、仏壇、不要品、廃棄物の処分など空き家にかかわる処分業者をインターネット等で特定しアンケートを実施、リスト化した。併せてヒアリングを実施し、処分の際のトラブルや問題点の把握、事故・相談事例なども把握した。

④ 市町の担当窓口に係る調査

愛媛県内市町の空き家相談に係る担当窓口を把握するために、愛媛県の協力を得ながら担当者に対する説明会を実施。当事業の説明を行うとともにアンケートを実施し、各市町の空き家対策への取り組みや支援の取り組みを整理した。

⑤ 空き家等の所有者からの相談事例の抽出

当協会会員を対象にヒアリング調査を実施し、空き家所有者から寄せられた相談事例を把握し事象別にとりまとめた。

⑥ 空き家の管理等に取り組む際の留意点についての調査

空き家の管理、売買、賃貸、解体する際の各種手続きや注意点をリスト化した。

2) 相談マニュアルの作成

当協会の相談スタッフや各市町の相談窓口担当者が相談に適切に対応し、相談サービスを効率的に提供できるよう各種調査事業において収集した情報を土台に、不動産コンサルティングマスターの知見を加えた相談マニュアルを作成した。

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 ホームページの開設と各種情報の発信

専用ホームページ「空き家相談室」を開設し、事業者リストや管理・解体におけるトラブル事例、適正管理のための点検ポイントチェック・チェックシート、空き家に関する関連法令・税制、よくある質問 Q&A 等のコンテンツを整備し情報発信した。

4) 相談事業の実施

① 専門相談の取次ぎ団体等との連携協議

当該専門チームで対応できない場合は、各種団体と協力して対応できるよう連携協議を進め、相談取次ぎのルールや対応担当者について協議・調整した。

② 市町における窓口設置・総合相談窓口との連携協力

県内全域を対象とした空き家相談のワンストップサービスを実現するため市町の空き家担当課に連携協力を要望。次年度、全ての市町において相談窓口を設置するとともに、両方で相談情報の共有化するなど運営体制を整えた。

③ 相談窓口の周知

ホームページやポスター、チラシを通じて相談窓口を周知した。当協会会員や連携団体を通じて空き家所有者に周知するとともに、愛媛県を通じて関係課や地方局、土木事務所など 16ヶ所、県内 20 市町および各公民館、愛媛和解支援センターなど関係機関に配布した。

④ 総合相談窓口の設置

愛媛県不動産コンサルティング協会内に総合相談窓口を設置。専門チームとともに相談を整理、対応にあたった。なお、来訪相談者が分かりやすいように窓口には看板を設置した。

(2) 事業の手順

交付決定（12月9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。

表 1 平成 26 年度愛媛県空き家相談体制整備事業のスケジュール

対象事業	細項目	12月	1月	2月	3月(13日迄)
1) 相談業務に必要となる基礎情報調査	①空き家代行サービス調査	アンケート・ヒアリング調査・とりまとめ			
	②解体工事業者に関する調査	アンケート・ヒアリング調査・とりまとめ			
	③家財道具、仏壇、不要品、廃棄物の処分業者に関する調査	アンケート・ヒアリング調査・とりまとめ			
	④市町の担当窓口に係る調査	アンケート・ヒアリング調査・とりまとめ			
	⑤空き家等の所有者からの相談事例の抽出	ヒアリング調査・とりまとめ			
	⑥空き家の管理等に取り組む際の留意点についての調査	とりまとめ			
2) 相談マニュアルの作成	①相談マニュアルの作成	作成			
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ホームページの開設と各種情報の発信	作成 情報発信			
4) 相談事業の実施	①専門相談チームの取次ぎ先である連携団体との連携協議	連携依頼			
	②市町における窓口設置・総合相談窓口との連携協力	連携依頼			
	③相談窓口の周知	ポスター・チラシ作成 周知			
	④相談窓口の設置	試行 本実施			

(3) 事業内容

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調査

愛媛県内で空き家管理代行サービスを実施している業者は不動産の仲介業者が多い。また、事前調査で全国展開している警備会社等は愛媛県において空き家管理代行サービスを提供していないことが判明した。そこで（公社）愛媛県宅地建物取引業協会及び（公社）全日本不動産協会愛媛県本部を通じて愛媛県内の不動産仲介業者に対して、特定空き家に関する管理代行サービスのアンケートを実施し、55社から回答があった。これをもとに事業者を地域別に分けサービス内容等をリスト化し、相談員が紹介できるよう一覧表にまとめた。

回答があった55社のうち、空き家管理業務を実施しているのが20社で、そのうち巡回サービスをしているのが16社であった。上記20社のうち市町ごとに対応可能な事業者数を算出したところ、県都がある松山市が最も多かったが、少子高齢化が進み空き家が地域に深刻な影響を及ぼしている南予地域においては宇和島市の1社のみであった。

表 2 空き家管理代行サービス事業者リスト（抜粋）

		A社	B社	C社
空き家管理		○	○	○
業務内容	定期巡回	○	○	○
	郵便物回収転送	○	○	○
	窓の開閉、換気	○		○

	室内清掃	○		
	施錠点検	○		○
	庭木の手入れ	○		○
	草刈	○		○
	通水・通電点検	○		
	管理レポート作成	○		
	その他			
基本サービス	頻度	月1回	2ヶ月に1回	2ヶ月に1回
	料金	3,000~5,000円	3,000~5,000円	3,000~5,000円
管理対応可能地域		新居浜市・西条市	松山市・伊予市	松山市・伊予市

表 3 市町別の空き家管理代行サービス事業者数（抜粋）

中予	松山市	14	東予	今治市	6	南予	宇和島市	1
	東温市	2		西条市	3		八幡浜市	0
	伊予市	2		新居浜市	4		大洲市	0
	松前町	1		四国中央市	1		西予市	0
	砥部町	1		上島町	0		内子町	0
	久万高原町	0					伊方町	0
							松野町	0
				鬼北町	0			
				愛南町	0			

併せて、空き家管理代行サービスにおいて実際に発生したトラブル例や相談事例、事業採算性などのヒアリングも実施し把握・整理した上で、事業者に依頼する際の注意事項等を相談マニュアルへ反映させた。

表 4 空き家管理代行サービスに依頼する際の注意すべき内容（抜粋）

管理代行サービスに依頼する際の注意すべき内容	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者によってサポートできるサービス内容や料金が異なるため、事前確認が必要である。 ・原則、貴重品や家財道具は事前に持ち出すか処分をしておく（破損や紛失のトラブルを回避するため）。 ・樹木の越境や給排水管路の漏水などのトラブルが発生しやすいので、事業者と責任の所在を明確にしておく。 ・不法投棄があった場合の処理方法や責任の所在について明確にしておく。 ・管理の看板をつけると空き家ということが分かり、不法投棄が増えるので可能な限り、看板をつけないよう依頼する。 ・老朽空き家は貸す場合に大きな問題があるために、更地にして管理するなど依頼方法を検討する。
------------------------	---

空き家管理代行サービス事業者以外にも、地域において空き家やお墓の管理に従事している事業者としてシルバー人材センターと石材店を抽出しアンケートを実施し一覧表にまとめた。

多くのシルバー人材センターが空き家管理やお墓管理を行っている。先述したように南予地方では空き家を管理する事業者が少ない。シルバー人材センターがその役割を担い、地域の空き家管理の受け皿となり得ないか今後検討することにした。

表 5 シルバー人材センターにおける空き家・お墓管理業務（抜粋）

		A社	B社	C社
空き家管理を行っている		○	×	×
空き家管理の依頼があれば行う		○	×	○
業務内容	定期巡回	○		○
	郵便物回収転送	○		○
	窓の開閉、換気	○		○
	室内清掃	○		○
	施錠点検	○		○
	庭木の手入れ	○		○
	草刈	○		○
	通水・通電点検	○		○
	軽微な修理	○		○
	管理レポート作成	○		○
お墓の管理（お参り）代行を行っている		○	○	○
お墓の管理（お参り）代行の依頼があればを行う		○	○	○
業務内容	墓地の清掃	○	○	○
	墓石の水洗い	○		○
	ごみ処理	○	○	○
	供物サービス	○	○	○
	管理レポート作成	○		○
空き家管理業者一覧表への掲載		○	○	○
お墓の管理（お墓参り）代行業者一覧表への掲載		○	○	○

表 6 石材店におけるお墓管理業務（抜粋）

		A社	B社	C社	D社
お墓の管理（お参り）代行を行っている		○	○	○	○
業務範囲	自社で施工したもの				
	管理する霊園	○			
	依頼があればすべて		○	○	○
	その他				
業務内容	墓地の清掃	○	○	○	○
	墓石の水洗い	○	○	○	○
	ごみ処理	○	○	○	○
	供物サービス		○	○	
	管理レポート作成		○	○	
	その他	シキミ、線香、草引き	磨き直し、リフォーム	花しば交換、線香立て、手合わせ。全て写真を撮り報告	献花（罌・罌）交換

基本サービス	頻度	年 3 回	年 5 回	年 4 回（回数 は相談） 時期 春 彼岸前・お 盆前・正月 前・秋彼岸 前	年 2～3 回
	料金	5,000 円 ～	8,000 円～	20,000 円 ～ 墓石 がたくさん ある場合 は金額が 上がる	6,000 円～
管理対応可能地域		松山市	愛媛県全 域	新居浜市、 西条市、四 国中央市	新居浜市
その他		お墓の移 転の墓じ まいの相 談が増加 傾向			
お墓の管理（お墓参り） 代行業者一覧表への掲載		○	○	○	×

また、空き家管理代行サービス事業者へのヒアリングの結果、空き家所有者及び近隣から植木の手入れや雑草の伐採等の相談が多く寄せられていることが分かった。

具体的な要望としては以下の通りである。

- 庭木の維持管理をして欲しい
- 他人に迷惑にならないよう、草木を処理して欲しい
- 植木を剪定もしくは撤去して欲しい

一般的な対処方法として、表 7 のような事業者に依頼することもできるが、それぞれ課題があり、空き家所有者の大きな悩みとなっている。特に植木の処分費用は高額であり、所有者が費用を捻出できないケースも多い。今後各事業者との連携・協議を深め、対処していく必要がある。

表 7 植木・雑草処理における事業者ごとの課題（抜粋）

事業者	シルバー人材センターへ 依頼	近隣の植木屋等へ依頼	産業廃棄物業者へ依頼
問題点	シルバー人材センターは専門業者ではないため、重機が必要な大規模な処理は対応できない場合がある	一般的な植木屋は顧客が定着しており、緊急の対応はできない場合がある	除根の際に出る土と根の分別が難しく、処分費用が割高になることが多い

② 解体工事事業者に関する調査

愛媛県から提供された登録業者名簿および（一社）愛媛県建設業協会の会員向けにアンケートを実施し 28 社から回答を得た。これを解体の種類、料金体系、対応できる業務範囲、実施エリアが把握できるよう一覧表にまとめた。この調査から市町によって若干の偏りがあるものの、愛媛県内 20 市町においていずれかの解体事業者が工事可能であることが分かった。

表 8 解体工事業業者リスト（抜粋）

		A社	B社
解体の種類と 料金体系 * 前面道路幅員 4m、一 般的な解体工事に支障 のない場合 * 足場、養生囲い残置 物撤去費用、消費税は 別途	木造土壁日本瓦葺	8,500~9,500/㎡	6,000~7,000/㎡
	木造モルタル/サイディング瓦葺き	7,000~8,000/㎡	6,000~7,000/㎡
	軽量鉄骨造サイディング	7,000~8,000/㎡	7,000~8,500/㎡
	重量鉄骨造サイディング	8,500~9,500/㎡	7,500~9,000/㎡
	重量鉄骨造 ALC	8,500~9,500/㎡	8,000~10,000/㎡
	鉄骨鉄筋コンクリート	9,500~12,000/㎡	9,000~12,000/㎡
	鉄筋コンクリート	9,500~11,000/㎡	9,300~12,500/㎡
	庭木撤去処分（伐採、積込含む）4t 車	6,000~8,000/㎡	40,000~60,000/台
	庭石撤去処分（積込含む）4t 車	7,500~15,000/㎡	14,000~/台
	ブロック撤去処分（解体、積込含む）4t 車	35,000~40,000/㎡	16,000~/台
対応可能業務	残土撤去処分（積込含む）4t 車	6,000~10,000/㎡	8,000~/台
	仏壇・位牌の処理	可 35,000~	不可
	近隣挨拶	○	○
	切断手続き（給排水、ガス、電気、CATV、電話）	○	○
	工事中の写真提供	○	○
工事対応可能地域	減失登記手続き引継（土地家屋調査士の紹介）	○	○
	建設リサイクル法に基づく届け出代行	○	○
	松山市・今治市・宇和島市・八幡浜市・新居浜市・西条市・大洲市・伊予市・西予市・東温市・松前町・砥部町・内子町		今治市・新居浜市・西条市

また、併せて特定企業に対してヒアリングも実施し、解体の際のトラブルや問題点、相談事例等を把握・整理し、特に事業者に依頼する際に注意すべき内容を相談マニュアルへ反映させることとした。

表 9 解体事業に依頼する際に注意すべき内容（抜粋）

解体事業者に 依頼する際、 注意すべき 内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 埋設物、地中の障害物などの処理に関しては、追加費用が必要となる。 ・ 埋設物が境界をまたいで埋まっている場合がある。 ・ アスベストの調査及び処分は別途費用がかかる。 ・ 井戸のお祓いに関しては別途費用がかかる場合がある。 ・ ガードマン配置など安全対策は重要。 ・ 隣地境界や私道の範囲など事前に確認が必要。
---------------------------------	--

④ 家財道具、仏壇、不要品、廃棄物の処分業者に関する調査

家財道具や仏壇、不要品、廃棄物などの処分業者をインターネット等で特定し、アンケートを実施した。業務内容や引き取り品、料金体系、実施エリア等をリスト化し、地域別に整理して相談員が紹介できるよう一覧表にまとめた。

表 10 仏壇の処分について（松山市の場合、抜粋）

松山市南クリーンセンター	A社（仏具店）	B社（仏具店）
<ul style="list-style-type: none"> ・ 30 k g までなら無料 ・ 30 k g ~ 40 k g まで 600 円 ・ 以降 10 k g 増えるごとに 150 円増 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 小さいもの （男性一人で運搬できる程度のもの） 15,000 円 ・ 大きいもの （男性二人での運搬が必要となるもの） 30,000 円 ・ 中の仏具については、ご本尊以外は一緒に引き取る ・ 掛け軸、仏像、位牌は原則引き取らない 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 男性二人で運搬が可能なもの 約 10,000 円～ ・ 買い替えの場合は無料で引き取る。

⑤ 市町の担当窓口に係る調査

i) 愛媛県の空き家対策に係る対応方針等の説明会

愛媛県全域における空き家相談のワンストップサービスを構築するために、愛媛県を通じて 20 市町の担当者を招集して説明会を実施し、事業の説明や協力要請を行った。

日時 : 平成 26 年 12 月 22 日 13 : 30 ~ 15 : 00

場所 : 愛媛県庁 第 1 別館 11 階 会議室

出席 : 愛媛県、愛媛県内市町担当者、NPO 法人愛媛県不動産コンサルティング協会 担当者他

主な議題 : ● 当事業の内容説明
 ● 基礎調査で収集した空き家管理サービス事業者等の情報
 ● 空き家相談および紹介の流れ（案）
 ● 各市町における相談窓口の設置に関して

写真 1 説明会の様子 1



写真 2 説明会の様子 2



iii) 市町へのアンケート調査

愛媛県内の各市町における空き家相談の窓口及び取り組み内容を把握するために、アンケート調査を実施し、その結果を相談員が紹介できるようリストにまとめた。なお、全ての市町において空き家に関する担当課は存在するものの、現時点で相談窓口を設置し相談対応している自治体は8市町にとどまった。

表 11 愛媛県内市町の空き家担当課窓口

自治体名	空き家窓口担当課	担当課 E-mail	TEL	FAX
松山市	住宅課	juutaku@city.matsuyama.ehime.jp	089-948-6349	089-934-1807
今治市	市民生活課	seikatu@imabari-city.jp	0898-36-1530	0898-33-8066
宇和島市	建築住宅課	kenchiku@city.uwajima.lg.jp	0895-24-1111	0895-25-3130
八幡浜市	建設課	kensetu@city.yawahama.ehime.jp	0894-22-3111	0894-37-2646
新居浜市	防災安全課	bousai@city.niihama.ehime.jp	0897-65-1282	0897-33-5180
西条市	建築審査課	kenchiku@saijo-city.jp	0897-52-1554	0897-52-1260
大洲市	都市整備課	toshiseibika@city.ozu.ehime.jp	0893-24-1719	0893-24-1736
伊予市	都市住宅課	toshijyutaku@city.iyo.lg.jp	089-982-1111	089-982-1234
四国中央市	建築住宅課	kj@city.shikokuchuo.ehime.jp	0896-28-6183	0896-28-6189
西予市	建設課	kensetsu@city.seiyo.ehime.jp	0894-62-6410	0894-62-6571
東温市	(仮) まちづくり課	machidukuri@city.toon.ehime.jp	089-964-4412	089-964-4447
上島町	住民課	juumin@town.kamijima.ehime.jp	0897-77-2500	0897-77-4011
久万高原町	総務課	soumu@kumakogen.jp	0892-21-1111	0892-21-2860
松前町	まちづくり課	233kenchiku@town.masaki.ehime.jp	089-985-4124	089-985-4147
砥部町	建設課	065kensetsu@town.tobe.ehime.jp	089-962-6010	089-962-4277
内子町	建設デザイン課(老朽空家)	kensetsudezain-s@town.uchiko.ehime.jp	0893-44-2111	0893-44-5140
	総務課(空き家バンク)	soumu-g@town.uchiko.ehime.jp	0893-44-2111	0893-44-4300
伊方町	建設課		0894-38-2656	0894-38-1378
松野町	企画振興課	m-kikaku@town.matsuno.ehime.jp	0895-42-1116	0895-42-1119
鬼北町	企画財政課	zaisei@town.kihoku.ehime.jp	0895-45-1111	0895-45-1119
愛南町	総務課	soumu@town.ainan.ehime.jp	0895-72-1211	0895-72-1214

表 12 各市町の空き家状況把握・支援制度および取組事例(抜粋)

自治体名	相談窓口の有無	支援制度及び取組事例
松山市	検討中	三津浜地区では所有者と借り手のマッチングを図る町家バンクを立ち上げ、空き店舗や古い蔵を活用したワインバー、洋服店の開業につなげるなど地域の活性化に取り組んでいる。また人口減少が著しい島しょ部の移住定住促進にも取り組んでいる
今治市	○	—
宇和島市	検討中	移住希望者に対し空き家バンクのサイトを開設し住宅の情報を提供している
八幡浜市	○	平成27年度予算に老朽危険空き家に対する事業(市内全域調査、対象地区限定除却費用補助)予算を要望

新居浜市	検討中	—
西条市	×	移住希望者に対して空き家情報の提供を行っている
大洲市	検討中	—
伊予市	○	検討中
四国中央市	検討中	—
西予市	○	西予市では平成26年度より相談窓口を設置しているが、本年度は空き家の実態調査を行っており、来年度から本格的に始動する予定である
東温市	×	—
上島町	×	空き家情報バンク制度、空き家等の適正管理に関する条例制定、廃屋解体撤去補助金交付などを実施
久万高原町	検討中	空き家バンク制度を実施している
松前町	○	新立・本村地区において建物を除去するかわりに土地を寄付する老朽放置建物事業、建物を除去する際に補助金を出す老朽放置建物除去補助金を実施している
砥部町	×	—
内子町	検討中	移住促進対策として、使用可能な空き家は「空き家バンク」として登録し、移住希望者に紹介している
伊方町	○	—
松野町	○	—
鬼北町	検討中	—
愛南町	○	—

なお相談窓口に関しては、愛媛県からの要請もあり来年度全ての市町で設置することとなった。併せて各市町では支援制度の充実を図っており、来年度、再度、直接ヒアリングを実施して支援制度の詳細な内容を把握することになった。

なお、各市町の窓口には空き家に関する下記のような苦情や相談が寄せられていることが分かった。

- 雑草や庭木の繁茂による隣人への迷惑
- 屋根や建物の破損・倒壊の恐れ、道路を塞ぐ恐れ
- 所有者が不明
- 相続人の所在不明
- 解体に対する所有者や隣人の反対

収集した情報は対応策も含め、次年度作成するマニュアルに反映させることとした。

⑥ 空き家の所有者からの相談事例の抽出

空き家になる背景やその対処法に関して相談員がケーススタディできるように、当協会協会員に対しヒアリングを実施し、これまでに関わった相談事例を把握・整理し、代表的な事例をマニュアルに反映した。

相談内容としては、所有者が相続の手続きを怠ったため親族間で相続協議が暗礁に乗り上げているケースや、共同相続人が亡くなったため相続手続きができないケースなど相続に絡む事例が多く、所有者が地元を離れ管理が届かず老朽化による倒壊の恐れがあることから自治体から相談があった事例等を抽出できた。

⑧ 空き家の管理等に取り組む際の留意点等についての調査

各種調査から抽出した空き家の管理、売買、賃貸、解体する際の各種手続きや流れ、注意点をリスト化し、マニュアルに反映した。

i) 空き家を管理する際の注意点

● 室内換気や清掃を行う

窓を閉め切ったままでは湿気がこもり、畳や木部の腐食などが進み家の傷みを早めることになるので、衛生環境の面でも気が付いたら清掃も行う。

● 給排水の通水を行う

長期間通水しないしていると錆等が付着し水の通りが悪くなるので、キッチンやトイレの水を流す。水道などからの悪臭や、虫などの発生も防ぐことにつながる。

● 内部の雨漏り、外部状況の確認をする

外壁の損傷、外部木部の腐食が無いか確認する。雨漏りを見過ごしたりそのままにしておくとも腐食が進み、白蟻等の発生も考えられる。放置すると家の劣化が進む。

● 庭木の確認をする

庭木の水やり、剪定を怠ると近所に迷惑がかかる。雑草の除去など適切な管理を行う。

● 郵便受けに郵便物が溜まっていないか確認する

郵便受けの整理をしていないと空き家と一目で分かり、不審者の侵入により盗難にあったり、火災などが起き管理責任を問われる。

● 有事後の確認をする

台風や地震よっては被害が発生している場合がある。必ず被害状況の確認に行くこと。被害状況によっては適切な処置を行わないと近隣に迷惑がかかる場合がある。

ii) 解体作業完了までの流れ

● 解体業者を探す

解体業者は対応できる内容が事業者によって異なる。どこまでの作業が可能であるか事前に確認が必要である。

● 現地に行き解体家屋の中や周辺環境を見てもらう

実際の建物面積や解体家屋の中の物を確認してもらうことで、より明確な工事代金を算出することができる。

● 見積りを依頼し、解体業者を決定する

見積りは無料で行ってくれるか確認をし、解体工事の見積りを依頼する。希望通りの作業内容になっているか確認し解体業者を決定する。

● 請負契約をする

再度決定業者と打合せをし、請負契約をする。作業開始前に近隣への挨拶、浄化槽清掃・ガス・電気・電話等の停止連絡を忘れないようにする。

● 解体作業開始

解体は高所での作業が伴うためまず足場養生から始まる。そのあと分別解体、撤去、重機による解体の順に行われる。最後に地中残存物がない状態で整地をする。

● 解体工事の完了

工事が完了したら現地立会をし、納得の上で代金の支払いをする。登記されている建物は「減失登記」を行う必要がある。工事業者から「建物減失証明書」をもらい、法務局で「減失登記」を完了させる。

2) 相談マニュアルの作成

① 相談マニュアルの構成

各市町と連携し次年度から相談窓口を本格運用するにあたり、マニュアルを作成した。例えば空き家に関する知識が浅い方でも相談対応できるよう、愛媛県内の空き家の現状や、相談の流れ、Q&A など空き家にまつわる基礎的な情報も含め構成した。相談マニュアルの主な構成は下記のとおりである。

【相談マニュアルの主な内容】

- I 愛媛県内の空き家の現状（平成 26 年度）
- II 愛媛県不動産コンサルティング協会「空き家相談室」相談の流れ
- III 管理・活用（賃貸・売買）・解体別相談対応
 - 1. 空き家管理代行サービス
 - 2. 解体工事
 - 3. 宅地建物取引業・改修他
 - 4. 家財道具、仏壇、不要品、廃棄物処分
 - 5. その他、地域サービス
- IV 市町担当窓口・支援制度
- V 空き家等の所有者が管理等に取り組む際の留意点
 - 1. 空き家等の所有者からの相談事例
 - 2. 空き家の管理、売買、賃貸、解体する際の注意点
- VI 空き家相談対応の流れ
 - 1. 相談受付・記録シート
 - 2. 記録・管理方法
 - 3. 管理・活用（賃貸・売買）・解体、複合相談 Q&A
 - 4. 相談取次ぎ先一覧表
 - 5. 関連法令・税制等資料
- VII トラブル事例集

図 2 相談の流れ（抜粋）

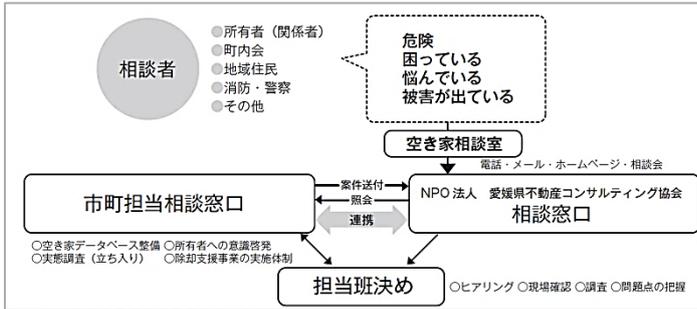


図 3 空き家管理・活用フロー

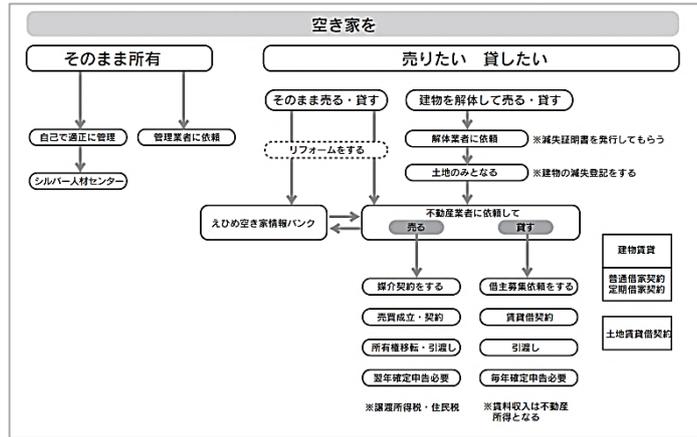


図 1 相談受付・記録シート

空き家相談室受付表		担当	受付日	平成	年	月	日																																																																																																
相談者	住所	氏名																																																																																																					
	TEL	生年月日	大正・昭和・平成 年 月 日																																																																																																				
	FAX	物件所有者との関係	<input type="checkbox"/> 所有者本人 <input type="checkbox"/> 知人 <input type="checkbox"/> 行政 <input type="checkbox"/> ご自宅 <input type="checkbox"/> 勤務先 <input type="checkbox"/> 借主 <input type="checkbox"/> 親族(関係) <input type="checkbox"/> 町内会 <input type="checkbox"/> ご自宅 <input type="checkbox"/> 勤務先 <input type="checkbox"/> 借主 <input type="checkbox"/> 後見人など <input type="checkbox"/> 近隣住人 <input type="checkbox"/> その他()																																																																																																				
物件所有者	住所	氏名																																																																																																					
	TEL	生年月日	大正・昭和・平成 年 月 日																																																																																																				
	FAX	物件所有者の状況	<input type="checkbox"/> 不明 <input type="checkbox"/> 別宅居住 <input type="checkbox"/> そもそも知らない <input type="checkbox"/> ご自宅 <input type="checkbox"/> 勤務先 <input type="checkbox"/> 借主 <input type="checkbox"/> 施設入所 (<input type="checkbox"/> 障害者 <input type="checkbox"/> 認知症 <input type="checkbox"/> 不明) <input type="checkbox"/> Mail <input type="checkbox"/> ご自宅 <input type="checkbox"/> 勤務先 <input type="checkbox"/> 借主 <input type="checkbox"/> その他()																																																																																																				
【その他所有者情報】																																																																																																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">物件所在地</th> <th colspan="2">ヒアリング</th> <th colspan="2">広大地</th> <th colspan="2">田畑、山林付</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">土地</td> <td>権利証・原本など確認</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>ヒアリング</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>広大地</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>田畑、山林付</td> </tr> <tr> <td>地目</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>不明</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>過疎化が進行</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>樹木が生えている</td> </tr> <tr> <td>現況</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>不明</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>境界が不明</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>→ <input type="checkbox"/> 不明</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">建物</td> <td>権利証・原本など確認</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>ヒアリング</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>古民家</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>大型物件(ビル含む)</td> </tr> <tr> <td>種類</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>不明</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>大規模</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>傾斜している</td> </tr> <tr> <td>構造</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>不明</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>境界に問題がある</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>→ <input type="checkbox"/> 不明</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">相談の具体的な内容</td> <td>築年</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>不明</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>井戸がある</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>不明</td> </tr> <tr> <td>築年月日</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>不明</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>傾斜がある</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>不明</td> </tr> <tr> <td>1階</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>不明</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>事故物件</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>不明</td> </tr> <tr> <td>2階</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>不明</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>その他</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>不明</td> </tr> <tr> <td>それ以上</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>不明</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>不明</td> </tr> <tr> <td>延床面積</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>坪</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>								物件所在地		ヒアリング		広大地		田畑、山林付		土地	権利証・原本など確認	<input type="checkbox"/>	ヒアリング	<input type="checkbox"/>	広大地	<input type="checkbox"/>	田畑、山林付	地目	<input type="checkbox"/>	不明	<input type="checkbox"/>	過疎化が進行	<input type="checkbox"/>	樹木が生えている	現況	<input type="checkbox"/>	不明	<input type="checkbox"/>	境界が不明	<input type="checkbox"/>	→ <input type="checkbox"/> 不明	建物	権利証・原本など確認	<input type="checkbox"/>	ヒアリング	<input type="checkbox"/>	古民家	<input type="checkbox"/>	大型物件(ビル含む)	種類	<input type="checkbox"/>	不明	<input type="checkbox"/>	大規模	<input type="checkbox"/>	傾斜している	構造	<input type="checkbox"/>	不明	<input type="checkbox"/>	境界に問題がある	<input type="checkbox"/>	→ <input type="checkbox"/> 不明	相談の具体的な内容	築年	<input type="checkbox"/>	不明	<input type="checkbox"/>	井戸がある	<input type="checkbox"/>	不明	築年月日	<input type="checkbox"/>	不明	<input type="checkbox"/>	傾斜がある	<input type="checkbox"/>	不明	1階	<input type="checkbox"/>	不明	<input type="checkbox"/>	事故物件	<input type="checkbox"/>	不明	2階	<input type="checkbox"/>	不明	<input type="checkbox"/>	その他	<input type="checkbox"/>	不明	それ以上	<input type="checkbox"/>	不明	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	不明	延床面積	<input type="checkbox"/>	坪					
物件所在地		ヒアリング		広大地		田畑、山林付																																																																																																	
土地	権利証・原本など確認	<input type="checkbox"/>	ヒアリング	<input type="checkbox"/>	広大地	<input type="checkbox"/>	田畑、山林付																																																																																																
	地目	<input type="checkbox"/>	不明	<input type="checkbox"/>	過疎化が進行	<input type="checkbox"/>	樹木が生えている																																																																																																
	現況	<input type="checkbox"/>	不明	<input type="checkbox"/>	境界が不明	<input type="checkbox"/>	→ <input type="checkbox"/> 不明																																																																																																
建物	権利証・原本など確認	<input type="checkbox"/>	ヒアリング	<input type="checkbox"/>	古民家	<input type="checkbox"/>	大型物件(ビル含む)																																																																																																
	種類	<input type="checkbox"/>	不明	<input type="checkbox"/>	大規模	<input type="checkbox"/>	傾斜している																																																																																																
	構造	<input type="checkbox"/>	不明	<input type="checkbox"/>	境界に問題がある	<input type="checkbox"/>	→ <input type="checkbox"/> 不明																																																																																																
相談の具体的な内容	築年	<input type="checkbox"/>	不明	<input type="checkbox"/>	井戸がある	<input type="checkbox"/>	不明																																																																																																
	築年月日	<input type="checkbox"/>	不明	<input type="checkbox"/>	傾斜がある	<input type="checkbox"/>	不明																																																																																																
	1階	<input type="checkbox"/>	不明	<input type="checkbox"/>	事故物件	<input type="checkbox"/>	不明																																																																																																
	2階	<input type="checkbox"/>	不明	<input type="checkbox"/>	その他	<input type="checkbox"/>	不明																																																																																																
	それ以上	<input type="checkbox"/>	不明	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	不明																																																																																																
延床面積	<input type="checkbox"/>	坪																																																																																																					

② 管理、活用（売買、賃貸）、解体の相談項目別のよくある質問（Q&A）

各種調査等から相談業務においてよくある Q&A を作成し、マニュアルに反映させるとともに、ホームページに公開した。

i) 活用

Q 売る？ 貸す？ 解体して活用？ 何がいいのか迷ってます。

A まずは「愛媛県不動産コンサルティング協会 空き家相談室」にご相談ください。

Q 古い空き家でも、貸したり売ったりできますか？

A 建物は適正に維持管理することが大切です。需要を判断の上リフォームをしたり、流通させるための工夫や努力が必要です。

Q 家を貸す場合の貸主の負担はありますか？

A 建物は適正なメンテナンスや修理をしないと劣化します。貸す場合も最低限の負担は必要です。また、ご自分で管理ができないため管理業者に委託する場合は管理報酬が発生します。

Q 転勤の間だけ家を貸したいのですが可能ですか？

A 定期借家契約により、定めた契約期間満了により契約を終了させることができます。

Q 自宅を売るか貸すか悩んでいます。どのようなことに気を付ければ良いですか？

A 所有者であるあなたの事情や考え方によって変わります。一度ご相談ください。

Q 自宅を売りたいのですが、リフォーム費用は売主・買主どちら負担ですか？

A 決まりはありません。売主と買主の相談によって決まります。

ii) 管理

Q 空き家の実家が遠方にあります。管理だけの依頼はできますか？

A 管理代行サービス事業者はありますが、どこまで管理をすべきかによって依頼先が異なります。まずはご相談ください。

Q 管理料はどのくらいするのでしょうか？

A ご希望や目的によって変動します。まずはご相談ください。

iii) 解体

Q 解体業者の選定方法ってありますか？

A 解体工事は建設業や産業廃棄物収集運搬業の許可業者に適正な手続きを経てしてもらわなければなりません。また工事の上での近隣への挨拶やトラブルの回避などの配慮ができる業者選びが大切です。

Q 解体する際の近隣トラブルが心配です。どのようなことに気を付けるべきですか？

A 近隣への挨拶はもちろん、できるだけ騒音・ホコリ・水道管の破裂などの発生を抑える努力が必要です。また、地中埋設物の処理なども十分な配慮をしましょう。

Q 解体費用の相場がわかりません。いくら位でどのような計算方法なのでしょうか？

A 建物の構造・規模・分別物の種類や量、アスベストの有無、現場の状況や工事の難易度によって、解体にかかる工事費は大きく違ってきます。標準的な工事単価の目安はお知らせできますが、複数の業者から見積もりを取ることもあります。

Q 家財道具など置いたままですが、まとめて解体処分してもらえるのですか？

A 可能ですが、建物本体とは別に動産・家財・ごみなどの処分費用が発生します。

Q 登記が亡くなった親の名義のままなのですが、対応可能ですか？

A 建物の流通や利活用の上では相続の手続きをしてから法律行為をすることとなりますが、建物を解体滅失させる場合は相続人全員の同意があれば所有権移転登記までする必要はありません。

iv) その他

Q 近所の空き家が倒壊しそうで困っています。

A まずは在する市町の「関係課」へご相談ください。

Q 空き家の樹木が侵食してきています。勝手に切っていいですか？

A 民法によれば隣地の竹木の枝が境界線を越えるときは、その竹木の所有者に、枝を切除させることができます。勝手に切ると紛争になりかねませんので、まずは所有者に伝えましょう。

Q もし空き家の落下物等で通行人がケガをしたら所有者は罰せられますか？

A 民法第717条により賠償責任を負う可能性があります。

Q 家は一度貸したら返ってこないと聞きました。本当ですか？

A 定期借家契約により、定めた契約期間満了により契約を終了させることができます。

Q 自宅を相続したくありません。どこかに寄付できますか？

A ご自分で使用されず、流通にも乗せにくい土地や建物は、固定資産税が負担になるので寄付を望む方もありますが、寄付は簡単に受け取ってもらえるものではありません。一度詳細をご相談ください

図 4 マニュアルにおける Q&A ページ(抜粋)

<p>Q 売る？貸す？解体して活用？何がいいのか迷ってます。</p> <p>A まずは「愛媛県不動産コンサルティング協会 空き家相談室」へご相談ください。</p>	<p>Q 解体業者の選定方法ってありますか？</p> <p>A 解体工事は建設業や産業廃棄物収集運搬業の許可業者に適正な手続きを経てしてもらわなければなりません。また工事の上での近隣への挨拶やトラブルの回避などの配慮ができる業者選びが大切です。</p>
<p>Q 古い空き家でも、貸したり売ったりできますか？</p> <p>A 建物は適正に維持管理することが大切です。需要を判断の上リフォームをしたり、流通させるための工夫や努力が必要です。</p>	<p>Q 解体する際の近隣とのトラブルが心配です。どのようなことに気を付けるべきですか？</p> <p>A 近隣への挨拶はもちろん、できるだけ騒音・ホコリ・水道管の破裂などの発生を抑える努力が必要です。また、地中埋設物の処理なども十分な配慮をしましょう。</p>
<p>Q 家を貸す場合の貸主の負担はありますか？</p> <p>A 建物は適正なメンテナンスや修理をしないと劣化します。貸す場合も最低限の負担は必要です。また、ご自分で管理ができないため、管理業者に委託する場合は管理報酬が発生します。</p>	<p>Q 解体費用の相場がわかりません。いくら位でどのような計算方法なのでしょうか？</p> <p>A 建物の構造・規模・分別物の種類や量、アスベストの有無、現場の状況や工事の難易度によって、解体にかかる工事費は大きく違ってきます。標準的な工事単価の目安はお知らせできますが、複数（2～3社）の業者から見積もりを取ることが必要な場合もあります。</p>
<p>Q 転勤の間だけ家を貸したいのですが可能ですか？</p> <p>A 定期借家契約により、定めた契約期間満了により契約を終了させることができます。</p>	<p>Q 家財道具など置いたままですが、まとめて解体処分してもらえますか？</p> <p>A 可能ですが、建物本体とは別に動産・家財・ごみなどの処分費用が発生します。</p>
<p>Q 自宅を売るか貸すか悩んでいます。どのようなことに気を付けて考えればいいですか？</p> <p>A 所有者であるあなたの背景によって考え方は変わってきます。一度ご相談ください。</p>	
<p>Q 自宅を売りたいのですが、リフォーム費用は売主・買主どちら負担ですか？</p> <p>A 決まりはありません。ケースバイケースでの対応となります。</p>	

③ トラブル事例

各種調査から空き家管理及び解体におけるトラブル事例もとりまとめて一覧表にし、マニュアルに反映するとともに、ホームページに公開した。

表 13 空き家管理及び解体におけるトラブル事例

<p>空き家管理に関する トラブル</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 通水、通電することでメーターが動き課金されてしまった ・ 水漏れ（給排水）、雨漏り（屋根） ・ 産業廃棄物やごみの不法投棄 ・ 残置物の管理や危険負担 ・ 植栽の立ち枯れ時の責任や庭木の越境による近隣とのトラブル ・ 家財の紛失、痛みの補償 ・ 建物所有者、管理業者双方の鍵を保有することによって物の紛失や施錠忘れ等責任の所在を巡るトラブル ・ 建物の一部取り壊し等を行った際の近隣との騒音トラブル ・ 雑草や植栽管理での近隣からのクレーム ・ 郵便物配達分の処理に関するトラブル ・ 空き家にホームレスが住み着いた ・ 他業者の案内用としての空き家現場に鍵を設置するものの、窓の閉め忘れやブレーカーの切り忘れなど管理の問題がある ・ 盗難
<p>空き家解体に関する トラブル</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 家屋内の動産を許可なく処分してしまった ・ 廃材落下による隣地破壊 ・ 飛散による近隣被害 ・ 騒音による苦情 ・ 搬出入車両の出入りの際の苦情

4) 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 ホームページの開設と各種情報の発信

空き家所有者に対して当協議会の認知を高め、空き家に関する各種情報を提供するために専用ホームページ「空き家相談室」を開設した。サイト内では事業者リストや管理・解体におけるトラブル事例、適正管理のための点検ポイントチェック・チェックシート、空き家に関する関連法令・税制、よくある質問 Q&A 等のコンテンツを整備し情報発信した。

図 5 空き家相談室のサイト構成

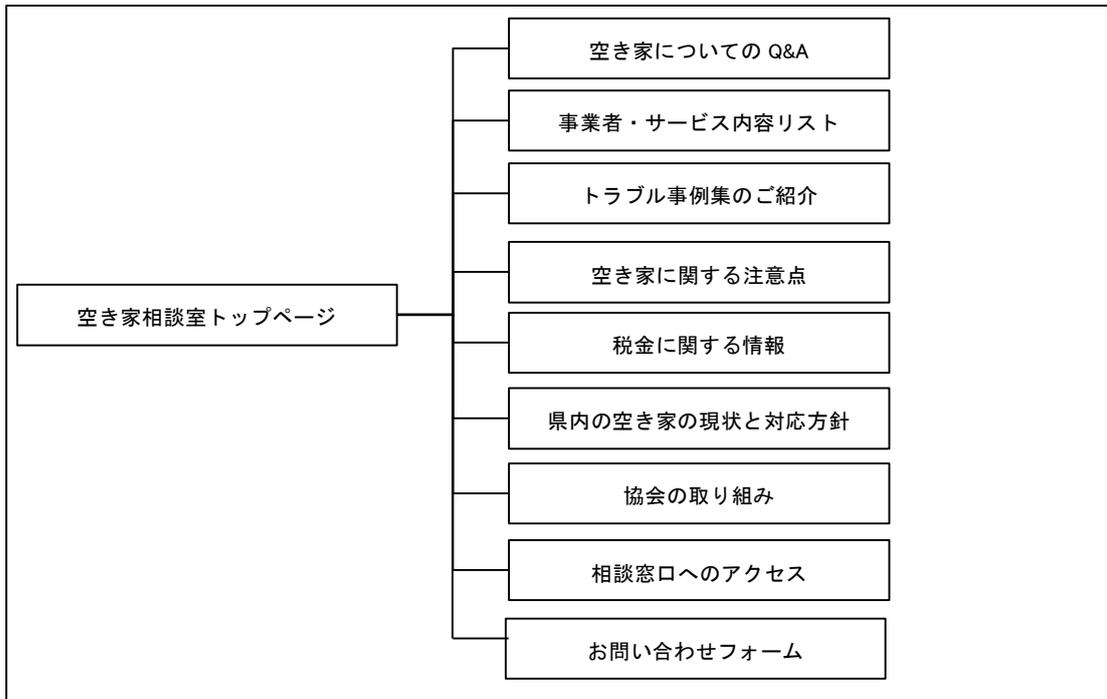
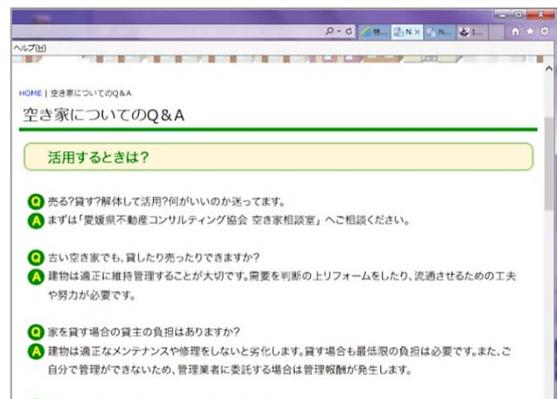


図 7 ホームページ（空き家相談室）トップページ

図 6 空き家についての Q&A ページ



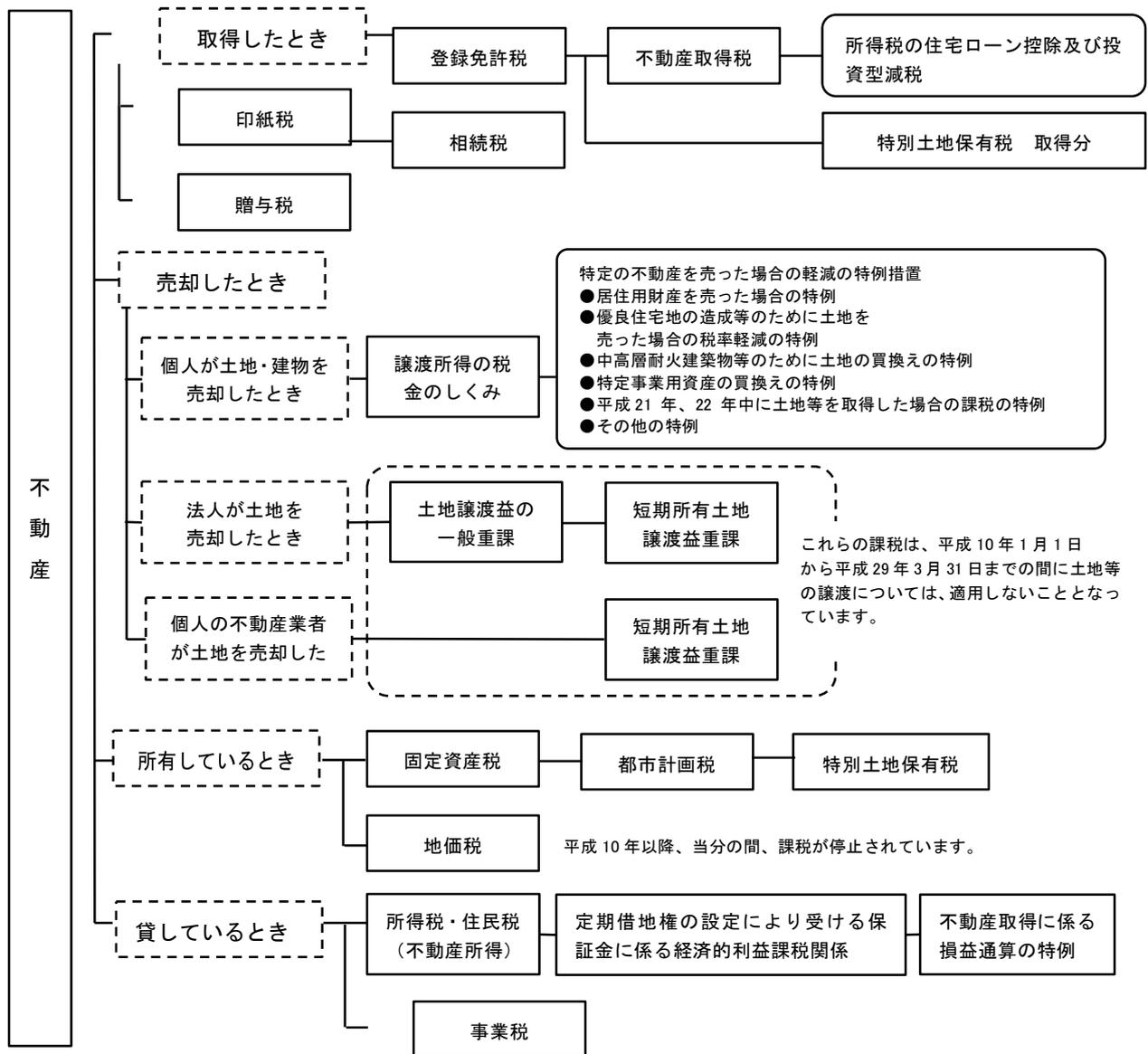
また、空き家管理に関しては、適正管理のための点検ポイント・チェックシートを作成しホームページに公開した。

表 14 適正管理のためのチェック内容（抜粋）

<input type="checkbox"/>	門扉や窓などの開口部は問題ないか？
<input type="checkbox"/>	ドア・窓は施錠できるか？
<input type="checkbox"/>	庭木や植栽等は隣地に入っていないか？
<input type="checkbox"/>	建物の屋根や外壁に穴やひびなどの異常はないか？
<input type="checkbox"/>	ハトや小動物など住み着いていないか？
<input type="checkbox"/>	天井や壁に雨漏りなどのシミはないか？
<input type="checkbox"/>	床の緩みや柱の傾きなど気になるところはないか？
<input type="checkbox"/>	雨どいの詰まりなどないか？
<input type="checkbox"/>	換気のための窓の開閉はおこなっているか？
<input type="checkbox"/>	通水、通電に異常はないか？

さらに、弁護士、税理士等へのヒアリングや文献調査等を実施し空き家に関する税制や、古都保存法や宅地関連法案、景観法など空き家に関する法令をホームページに公開した。

図 7 不動産に関する税制一覧

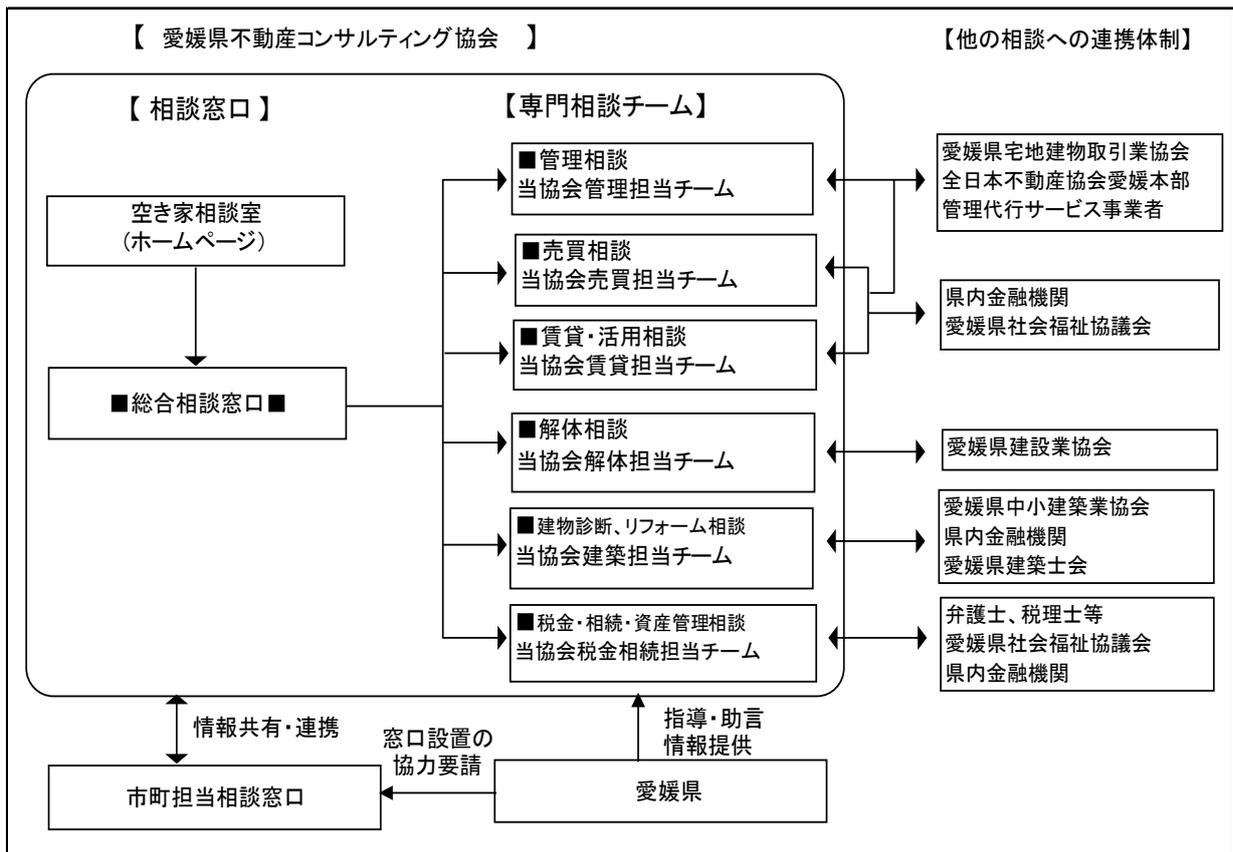


4) 相談事業の実施

① 専門相談チームの取次ぎ先である連携団体との連携協議

当協会内に総合相談窓口を設置するとともに、不動産コンサルティングマスターを中心に専門チームを編成し、専門チームで対応できない場合は、各種団体と協力して対応できるよう連携協議を進め、(一社)愛媛県中小建築業協会、(一社)愛媛県建設業協会、(公社)愛媛県宅地建物取引業協会、(公社)全日本不動産協会愛媛県本部等と役割分担や相談フローを調整した。

図 8 専門チームと取次団体との関係性



② 市町における窓口設置・総合相談窓口との連携協力

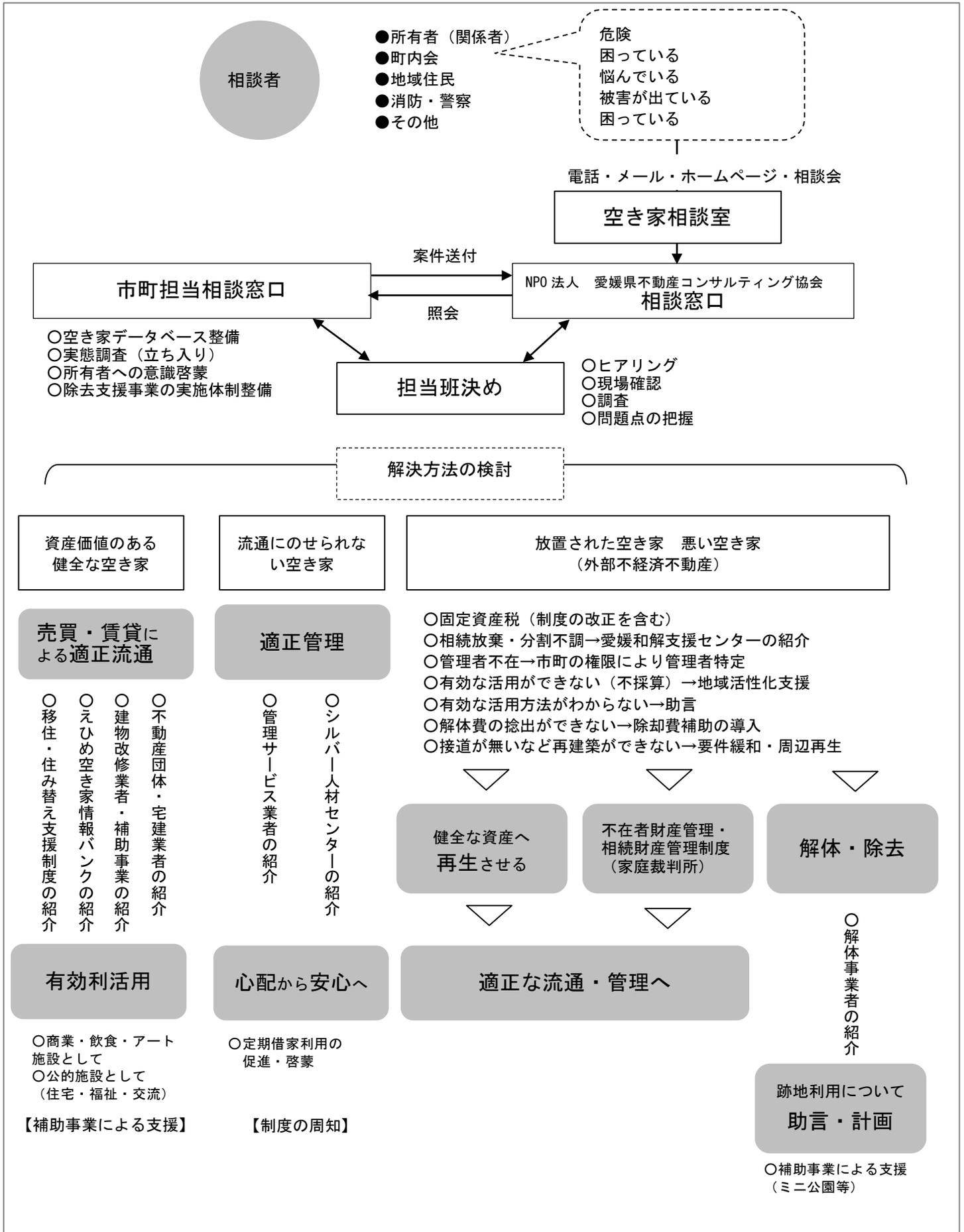
先述したように愛媛県下 20 市町への説明会を実施し当事業への協力を得た。

現在は一部の市町しか相談窓口を設定できていないが、次年度は愛媛県の指導のもと、全ての市町において窓口を設けることとなった。

なお、市町窓口への相談案件のうち軽微なものは、相談マニュアルにそって各市町内で解決することとし、相続が絡むなど難易度の高い案件を当協会の総合相談窓口が取次ぐこととした。なお、その際は市町担当者と当協会スタッフが必要に応じて一緒に現地確認をし、体制を構築することとした。一方で、当協会に寄せられる相談に関しても、各市町から可能な範囲で情報照会の協力を得ることとした。

また、各窓口寄せられる相談に関しては全て相談受付・記録シートに記載し、当協会と各市町間で共有を図るとともに、定期的に集計・分析を行い、円滑な相談体制の構築、マニュアルの改善等につなげることとした。具体的な相談の流れは次の通りである。

図 9 相談体制・フロー図



③ 相談窓口の周知

ホームページ、ポスター、チラシ等を通じて広く相談窓口の周知を行った。ポスターやチラシは、愛媛県を通じて関係課や地方局、土木事務所など16ヶ所に配布。また、愛媛県内20市町および各公民館に配布するとともに、当協会の40会員や愛媛和解支援センターを通じて空き家所有者にも周知して頂いた。

さらに、愛媛県庁ホームページで当協会ホームページを紹介して頂き、愛媛県を通じて県内全市町のホームページでも協力して頂くよう要請した。

図 10 相談窓口を周知するA4チラシ



④ 総合相談窓口の設置

当協会内に総合相談窓口を設置し、寄せられる相談を整理・対応した。なお、窓口には案内表示や看板を設置するなど来訪者に分かり易い表示を行った。相談の受付は直接訪問、電話、メール（空き家相談室ホームページ）等とし、総合相談窓口で相談者からの相談を受け付けた後、必要に応じて現場を確認し、管理・解体・活用（売買・賃貸）の専門チームが連携して解決策を相談者に提案した。

写真 3 相談窓口外観



写真 4 相談窓口外観



写真 5 相談業務の様子



⑤ 相談実績

相談件数は22件（表15参照）。

相談内容としては管理、賃貸、売買がほぼ同程度の割合を占めたが、解体に関する相談はなかった。一方で相続に関する相談は2件あった。

また、相談窓口を知った方法については、表17の結果の通り今回は広報の周知期間が短く、全ての相談者が当協会の会員もしくは連携団体からの紹介であった。来年度、空き家に関する各種支援制度などを掲載した相談者にメリットがあるツールを制作し、一定期間の周知期間を設ければ改善されると考える。

なお、主な相談内容は下記の通りである。

i) 空き家所有者本人からの来訪による相談事例

所有者は遠隔地にお住まいの高齢の女性で、かつては借家として賃貸していたが2年前に入居者が退去した後は入居者がいない。空き家になっているので犯罪にでも使われたら大変とのことで相談された。古い物件で改修には費用がかかる。またブロックなども朽ち果てていることから、収益性を望まないのであれば駐車場にしてはどうかと提案し、平成27年3月末から建物の取り壊し整地着工予定である。

ii) 空き家所有者本人以外からの来訪による相談事例

相談者は所有者の子供。病院や買い物に行くのに車で約30分かかる山間の不便な場所に該当の建物は存在する。所有者は80代の女性で、かつては一人で暮らしていたが高齢により自力で歩くことができなくなり、施設へ入所した。

改修は費用がかかりすぎるので難しいとのこと。山間部であるため固定資産も安いことから更地になっても経済的負担は少ない。すでに建物の傷みも激しいので解体し、更地にすることを提案した。

表 15 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2月9日

		相談方法					計
		電話	メール	来訪	相談会	その他 ^{※4}	
空き家所有者本人	管理	2		2			4
	売買			2			2
	賃貸	2		1			3
	解体						
	上記以外						
	複合						
	小計	4		5			9
所有者本人以外 ^{※1}	管理	2		2			4
	売買			3			3
	賃貸	3		1			4
	解体						
	上記以外 (どちらも相続)			2			2
	複合 ^{※3}						
	小計	5		8			13
空き家利用希望者	管理						
	売買						
	賃貸						
	解体						
	上記以外						
	複合						
	小計						
合計	管理	4		4			8
	売買			5			5
	賃貸	5		2			7
	解体						
	上記以外			2			2
	複合						
	計	9		13			22

3. 事業の評価

(1) 相談業務に必要となる基礎情報調査

次年度以降の相談窓口の本格運用を念頭に置き、今年度は特に基礎情報調査に力を入れ、事業者リスト等の作成に注力した。その結果、空き家管理代行サービス事業者に関しては55社、解体工事事業者に関しては28社、自治体に関しては愛媛県内20市町の全てから情報を収集でき、相談窓口を運用するにあたり必要となる基礎情報は概ね収集できた。一方で調査を通じ、空き家管理代行サービス事業は採算性が低いなど、事業者が抱える課題が浮き彫りになった。

(2) 相談員マニュアルの作成

豊富な基礎資料をもとに、キャリアの少ない相談スタッフでも説明できるよう、空き家管理、活用(売買・賃貸)、解体における留意点やトラブル事例などを掲載した相談マニュアルを充実させた。当協会だけでなく、連携団体や自治体の窓口スタッフにも一部マニュアルを見せたが、概ね好評であった。

(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

相談業務に必要な基礎情報調査から抽出した内容や専門家へのヒアリング、文献調査等を踏まえ、よくある質問Q&Aやトラブル事例、空き家に関する法令や税制など、空き家所有者にとって役に立つ情報を編集し、ホームページで公開した。またホームページ、ポスター、チラシなどの広報物に関しては、イラストを用い一貫したデザインで作成した。「柔らかいイメージで親しみが持てる」「インパクトのある色使いで、一目で相談事業であると認識できる」と概ね講評であった。

(4) 相談事業の実施

愛媛県内全域における空き家相談のワンストップサービスを円滑に運営するために、今年度は、県内各市町、不動産・建築に関する各種団体・事業者との連携に注力した。その結果、多くの事業者の協力を得ることができた。また愛媛県からの要請もあり、次年度は県内全ての市町で相談窓口を設置することになった。このような調整・協議を踏まえ、相談体制・フローの構築に至った。

一方で調査事業や調整業務に重点を置いたため、相談窓口の周知を徹底する時間が少なく、結果として相談件数は目標を果たせなかった。次年度はあらためて広報・PRに力を入れ、相談窓口の認知拡大や空き家放置の危険性を訴求していくつもりである。一方で今回の相談業務から相談員のレベルの向上やナレッジ共有など解決すべき課題が浮き彫りになった。

表 16 空き家相談に関する目標と結果

項目	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
目標	100件	50件	150件
結果	22件	0件	22件
達成率	22%	0%	14.7%

表 17 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 2 月 9 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（協会の会員）	
相談窓口	都道府県内在住者					5 件			13 件	18 件
	都道府県外在住者								4 件	4 件
	計					5 件			17 件	22 件

4. 今後の課題

(1) 各自治体の実情にあわせた相談マニュアルの完成

愛媛県全域におけるワンストップサービスをより円滑に運用するためには、来年度全ての市町で設けられる各市町の協力が不可欠であるが、愛媛県 20 市町全てが来年度には相談窓口を設ける予定である。この窓口と連携し、地域の実情にあわせたマニュアルを作成するために再度、各市町と調整を行い、マニュアルを完成させることにした。なお、現段階のマニュアルは先述したとおりである。

(2) 空き家管理代行サービスにおける地域間格差の解消

「空き家管理代行サービス調査」より愛媛県内において空き家が深刻な南予地方をカバーできる事業者が不足している。当事業で抽出した南予地方のシルバー人材センターや不動産事業者に対してサービスの提供と当事業への連携・協力を促し、地域間格差の解消につなげる必要がある。

(3) 相続に関する知識など、相談スタッフの知識の吸収やスキル向上

「空き家の所有者からの相談事例」の抽出で指摘しているように、空き家に関しては多くのケースで相続の問題が絡む。当協会における総合相談窓口および専門チームの核となる相談員たちは不動産コンサルティングマイスターの資格を有し、相続に係る法令等も概ね理解している。ただ、その他の相談員や連携して窓口業務を運営する各市町の相談員も今後、関連知識を習得する必要がある。また、相談者の多様なニーズをつかみ、適切に調整を行うコミュニケーションスキルの向上を図る必要がある。

(4) 相談内容による優先順位の設定

周知の時間が短く、今年度は相談件数が伸びなかったが、来年度 20 市町と連携して窓口業務を運用すると当協会に多くの相談が寄せられる可能性が高い。相談内容を踏まえ優先的に解決すべき空き家かどうかランク付けし取り組む必要がある。

(5) ナレッジの収集と共有

一つひとつの空き家が持つ背景は異なり、解決までには多くの時間と労力を費やすケースが多い。しかし、その課題を解決した際、そこから学ぶことも多い。一方で当事業では多くの団体やスタッフがかかわるためナレッジや情報の共有が難しい。そこで、得たナレッジを蓄積・共有し一元管理できる仕組みが必要である。

5. 今後の展開

(1) 県内 20 市町の協議・調整と相談体制・フローの再構築

各市町に設置される予定の相談窓口と協議・調整し、今年度構築した相談体制・フローを再度検討する。

(2) 相談マニュアルの完成

各市町の相談員と調整しながら相談マニュアルを完成させる。

(3) 相談員向け研修会の実施

当協会及び各市町の相談員が参加し、相談者への対応技術や相続の知識を深め、各々が持つ情報や課題を共有できる研修会を実施する。

(4) 相談業務の実施

上記 (1) ～ (3) の業務を効率的に遂行し、次年度は相談業務の実施に多くの時間をかける予定である。相談者のニーズに即したサービスとなっているか、顧客満足の把握も検討する。

(5) 事業者リストの充実とホームページ等による情報発信

今年度収集した事業者リストを定期的にクリーニングしていくとともに、ホームページや各種媒体を使用して「相談窓口」の認知拡大につなげる。

(6) その他、効果促進制度

相談体制の整備効果を高めるために下記のような事業を検討している。

- 空き家の劣化や不具合の有無、売買の可能性を調査・判断できる人材の育成と資格制度化
- 空き家の適正管理の必要性や利活用の可能性を PR するための広報活動
(高齢者施設、地域の公民館等へのアプローチ)
- 相談内容や対処法、そこで得たナレッジ等を共有できるデータベースの構築
- 他県で相談業務を行っている機関等との連携促進 (特に四国内)
- リバースモーゲージ制度やマイホーム借上げ制度等の活用による空き家になる前の利活用促進

■事業主体概要・担当者名	
設立時期	1996 年 11 月
代表者名	理事長 竹内 学
連絡先担当者名	十亀 文雄
連絡先	住所 〒790-0963 愛媛県松山市小坂 4 丁目 20 番 29 号
	電話 (089)945-6020
ホームページ	http://www.ehime-consul.jp/