

事業名称	広域空き家相談環境整備にかかる実証調査研究事業
事業主体名	一般社団法人全国不動産コンサルティング協会
連携先	各県の不動産コンサルティング協会および全国の都道府県・市区町村など
対象地域	全国
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・広域空き家相談にかかる空き家相談窓口情報の収集と整理 ・空き家除却サポートツールの作成と空き家除却コンサルティングネットワーク構築の検討 ・広域連携空き家相談手法とその体制整備に関する実証調査研究
事業の特徴	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の空き家対策情報を収集・整理して、遠隔地に居住する空き家所有者や広域連携空き家相談員に提供するため、全国の空き家対策情報が見える化 ・遠隔地に居住する空き家所有者等が空き家対策を容易にするための、「空き家除却コンサルティング」や「WEB等による広域空き家相談」「遠隔地の空き家解消」等に関する実証調査と検証 ・全国的な遠隔地の空き家相談体制の拡充
成果	<ul style="list-style-type: none"> ・空き家相談窓口情報「のろしシステム・全国版」 ・空き家除却サポートツール 「空き家除却解説書（所有者向け）」「空き家除却手順書（地方の相談員向け）」 ・遠隔地空き家相談テレビ会議システム運用手引書 ・遠隔地の空き家解消・実証調査レポート
成果の公表方法	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者ホームページ (http://www.jreca.jp/) に公表 ・空き家相談窓口情報「のろしシステム・全国版」については、全国空き家ホットラインホームページ (http://akiyahotline.jp/) に公表

1. 事業の背景と目的

本事業者は、平成25年度、平成26年度の国土交通省補助事業「空き家管理等基盤強化推進事業」を実施して以降、公認不動産コンサルティングマスターの立場から様々な空き家問題に取り組んでいる。近年、地方行政等から空き家に関するセミナーや相談会への講師・相談員の派遣や、地域の空き家対策への支援を要請されることも多く、全国の各地区協会がそれらに対応している。また、昨年度には、本募集事業のスタートアップ支援により、広域的な空き家相談体制の整備や西日本の空き家対策情報の収集と見える化などに取り組むなど、全国の空き家問題やその対策に関する実践と研究を行っている。

空き家対策において地域の空き家所有者等への意識啓発が重要であるのは言うまでもないが、地方にある空き家の所有者（相続人）が都市部等の遠隔地に居住することも多く見受けられることから、空き家所有者に対する都道府県を越えた広域的な空き家対策情報の提供や相談体制の整備は、空き家問題解決に向けた全国的な課題となっている。

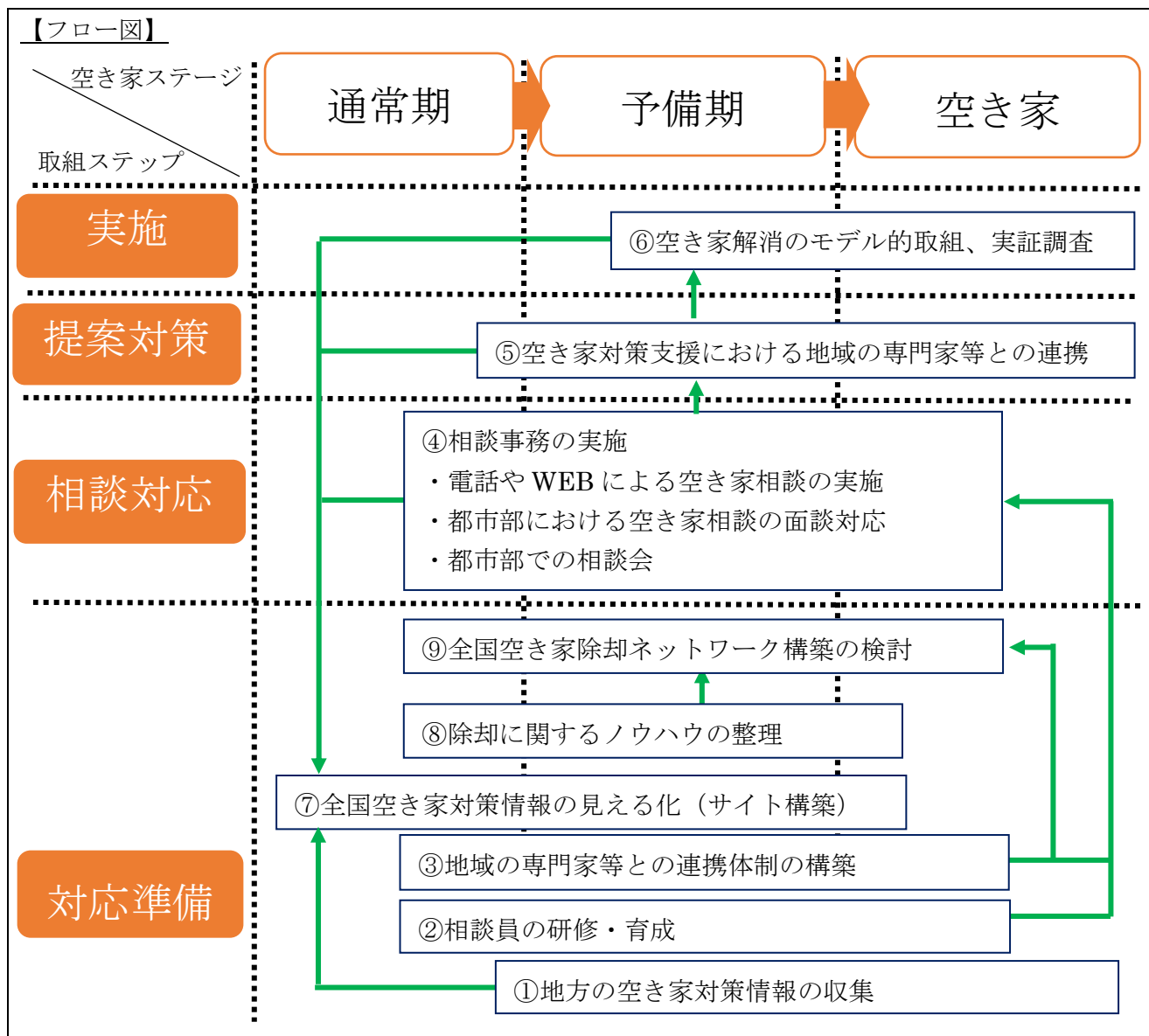
本事業では、都市部に居住する空き家所有者が地方にある空き家の対策を容易にするための「空き家除却コンサルティング」や「WEB等による広域空き家相談」「遠隔地の空き家解消」等に関する実証調査と検証を行うと共に、地域の空き家対策情報を収集・整理して空き家の遠隔地に居住する空き家所有者に提供する「全国空き家対策情報の見える化（のろしシステム）」を行うことなどにより、全国的な遠隔地の空き家相談体制の拡充に寄与することを目的とする。

2. 事業の内容

(1) 事業の概要と手順

交付決定（令和2年7月31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。

図-1 取組みフロー図



表－１ 役割分担表

具体的な取組内容	担当組織（担当者別）の業務内容	担当組織（担当者）
1. 広域空き家相談にかかる空き家相談窓口情報の収集と整理	地域（地方）の空き家対策情報の更新と収集（ネット調査、アンケート調査&ヒアリング調査）（①）	地方の不動産コンサルティング協会（井上、小田嶋、名和、西山他）事務局（西村局長他） 空き家対策PT（井勢リーダー他・備考欄参照、以下同）
	空き家相談窓口情報「のろしシステム・全国版」の公開（⑦）	空き家対策PT
2. 空き家除却サポートツールの作成と空き家除却コンサルティングネットワーク構築の検討	空き家の除却に関するノウハウの整理（空き家除却解説書、空き家除却手順書の作成など）（⑧）	地方の不動産コンサルティング協会 専門職者（弁護士、司法書士等）、専門事業者
	地方の空き家除却コンサルティングに対応できる空き家除却コンサルティングネットワーク構築の検討（⑨）	空き家対策PT
3. 広域連携空き家相談手法とその体制整備に関する実証調査研究	都市部広域連携空き家相談員を対象にしたのWEB研修資料の作成と、モデルWEB研修の実施（②）（③）（④）	地方の不動産コンサルティング協会 空き家対策PT
	電話やWEBによる遠隔地空き家相談（④）	地方の不動産コンサルティング協会 空き家対策PT
	遠隔地の空き家解消に関するモデル的取組、実証調査（⑤）（⑥）	空き家対策PT（都市部と地方の公認不動産コンサルティングマスター、専門家・専門事業者等との連携）
4. 事業のとりまとめ	進捗管理、報告書作成等	空き家対策PT

備考) 空き家対策プロジェクトチーム（空き家対策PT）について

井勢敦史をリーダーとし、本事業にかかわる会員で組織する。
井勢敦史（大阪府）のほか、地方地区のある青森県、新潟県、東京都、岐阜県、京都府、香川県等の会員やその他都府県の会員で組織する。また、本事業担当役員は、専務理事の米田淳とする。

表－２ 事業実施スケジュール表

取組内容	具体的な取組内容	令和2年度								
		7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
1. 広域空き家相談にかかる空き家相談窓口情報の収集と整理	地域（地方）の空き家対策情報の更新と収集（ネット調査、アンケート調査&ヒアリング調査）（①）		■	■	■	■	■	■	■	
	空き家相談窓口情報「のろしシステム・全国版」の公開（⑦）									■
2. 空き家除却サポートツールの作成と空き家除却コンサルティングネットワーク構築の検討	空き家除却解説書、空き家除却手順書の作成（⑧）			■	■	■	■	■	■	
	地方の空き家除却コンサルティングに対応できる空き家除却コンサルティングネットワーク構築の検討（⑨）			■	■	■	■	■	■	
3. 広域連携空き家相談手法とその体制整備に関する実証調査研究	都市部広域連携空き家相談員を対象にしたのWEB研修資料の作成（②）		■	■	■	■				
	都市部広域連携空き家相談員を対象にしたモデルWEB研修の実施（②）					●				
	都市部における空き家相談の面談対応（③）（④）		●	■	■	■	■	●		
	電話やWEBによる遠隔地空き家相談モデル事業の実施（③）（④）		■	■	■	■	■	■	■	■
	遠隔地の空き家解消に関するモデル的取組、実証調査（⑤）（⑥）		■	■	■	■	■	■	■	■
	遠隔地空き家相談テレビ会議システム運用手引書（②）					■	■	■	■	■
	遠隔地の空き家解消・実証調査レポート（⑥）								■	■
4. 事業のとりまとめ	とりまとめ、報告書作成等						■	■	■	

（２）事業の取組詳細

1) 広域空き家相談にかかる空き家相談窓口情報の収集と整理

①地域の空き家対策情報の更新と収集（アンケート調査&ヒアリング調査）

各都道府県および市区町村の空き家相談窓口の体制や専門家等との連携状況など、昨年度未実施の1,018自治体の空き家相談窓口担当部署へアンケート調査を行うとともに、電話や訪問によるヒアリング調査も行った。

図-2 アンケート

「全国空き家相談ネットワーク構築事業」の概要

1) 事業の背景と目的
 空き家対策においては、空き家所有者等への意識啓発が重要です。しかし、地方にある空き家の所有者や相続人が都市部等の遠隔地に居住することが多く見受けられますので、空き家所有者等に対する都道府県を超えた広域的な空き家対策情報の提供や相談体制の整備が課題となります。
 この事業では、都市部の空き家相談窓口と既存の地方の空き家相談窓口が連携した「空き家相談窓口ネットワーク」を構築すると共に、地方の空き家対策情報を収集・整理して空き家の遠隔地に居住する空き家所有者に提供する「全国の空き家対策情報の見える化(空き家対策情報：のろしシステム)」ホームページの開発を行うことなどにより、広域的な空き家対策体制の拡充に寄与することを目的としています。

2) 私たちの取組
 次の3つの事業に取り組んでいます。

①空き家相談窓口ネットワークの構築
 都市部と地方の空き家相談窓口が連携した空き家相談窓口のネットワークを充実します。
 昨年11月には、電話相談窓口「全国空き家相談ホットライン」を開通し、「空き家相談窓口ネットワーク」をスタートしています。
 東京：03-6826-1170
 大阪：06-4708-6778

②空き家対策情報の見える化(空き家対策情報：のろしシステム)
 都市部等遠隔地の空き家所有者向けに地方部にある空き家相談窓口や支援団体の活動内容等の情報が見える化(ホームページで公開)します。

③都市部での相談会
 遠隔地に空き家を所有する方を対象に、東京(令和3年1月24日)と大阪(令和3年1月17日)で相談会を開催します。

各都道府県・市町村
 空き家相談窓口担当課 御中

一般社団法人 全国不動産コンサルティング協会
 会長 井上 誠二

空き家相談窓口における実態に関するアンケート調査の実施について (依頼)

時下益々ご清栄のこととお慶び申し上げます。
 さて、「空き家対策の推進に関する特別措置法」が平成27年5月26日に全面施行され、各自治体におかれましては様々な対策を講じられていることと存じます。
 このような中、国土交通省の令和元年度・二年度補助事業「空き家対策の担い手強化・連携モデル事業」におきまして、当協会は、「全国空き家相談ネットワーク構築事業(別紙概要書をご参照下さい)」に取り組んでおり、空き家相談のネットワークを構築するための基礎情報を得るため、都道府県および市町村の空き家相談窓口調査を実施しています。
 ご多用のところ誠に恐縮に存じますが、本調査の趣旨をご理解いただき、何卒ご協力くださるようお願い申し上げます。

ご回答頂いた自治体のご担当者様には、アンケート調査の結果を後日お知らせいたします。

記

1、調査内容
 空き家相談窓口の実態

2、アンケートの回答方法
 下記の入力フォームへご入力いただき、ファックスにてご返信ください。

3、アンケートの回答期限
 令和2年11月20日(金)までのご入力(送信)をお願い致します。

4、アンケート調査票の返信先および問い合わせ先

Web 上でアンケートにお答えいただく場合は、右記URLから入力フォームにログインしてください。

入力フォーム <http://www.jreca.jp/su/>
 ログインID: akiya パスワード: su2020

FAX でアンケートにお答えいただく場合は、右記番号にお送りください。

FAX 番号 050-3606-7678

一般社団法人 全国不動産コンサルティング協会 事務局 担当 井勢
 住 所 〒541-0052 大阪市中央区安土町一丁目4番11号 エンパイヤビル3階
 TEL: 06-6210-3746 E-mail: akiya@jreca.jp

空き家相談の状況について、下記の質問にご回答ください。

《空き家相談の窓口の対応について》

問1 空き家の相談窓口を担当者を配置していますか？(○は1つだけ)

- 専任担当者を設置している
- 専任担当者は設置していないが、他業務と兼任で担当している(担当者を決めている)
- 担当者は設置していない(担当者を決めていない)が、設置を検討している
- 担当者は設置しておらず(担当者を決めておらず)、今後も設置を検討する予定はない
- その他→具体的に: _____

問2 空き家の相談に関する手引き書/マニュアル類は整備されていますか？(○は1つだけ)

- 整備してある→具体的な書類名: _____
- 現在は整備していないが、整備を検討している
- 現在は整備しておらず、今後も整備を検討する予定はない
- その他→具体的に: _____

《空き家相談の外部との連携について》

問3 空き家相談で関連団体や外部事業者との連携体制は整っていますか？(○は1つだけ)

- 連携体制は整っている→具体的な連携先: _____
- 連携体制は整っていないが、連携体制の整備を検討している
- 連携体制は整っていないが、今後も連携体制の整備を検討する予定はない
- その他→具体的に: _____

問4 空き家相談で関連団体や外部事業者と連携した実績はありますか？(○は1つだけ)

- 実績あり→連携件数 約 _____ 件
- 実績なし

問5 問4で「実績あり」と回答した場合、関連団体や外部事業者の対応はどのように評価していますか？(○は1つだけ)

- すべての連携先に満足している
- 概ね満足しているが、一部の連携先に満足していない(連携先により差がある)
- 満足な結果が得られず、連携するのが不安である
- その他→具体的に: _____

《広域相談について》

問6 当協会では、地方の空き家を所有する都市部居住者に対する相談会「広域地区合同相談会」を令和3年1月17日(日)に大阪・天神橋筋六丁目、同年1月24日(日)に東京・八重洲で、開催する予定です。
 このように、都市部で貴地公体に所在する空き家の相談ができることに関して、どのように考えられますか？(該当するものすべてに○)

- 都市部の所有者に紹介しても良い
- 詳しい情報が知りたい
- 何とも言えない
- その他→具体的に: _____

問7 ご回答いただいた方についてお答えください。

貴自治体名	
貴部署名	
ご担当者名	
ご連絡先	電話
	FAX
	E-mail アドレス:

※ご回答頂いた回答書について、不明な点等があった場合はご質問させて頂きたく存じますので、ご回答者自身について、上記の項目のご記入をお願いいたします。

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

②空き家相談窓口情報「のろしシステム・全国版」の公開

昨年度より継続していた、地域の相談窓口・相談体制等に関する調査（ネット調査、アンケート調査、現地調査）および専門家等との連携に関する調査の結果を収集・整理して、空き家の遠隔地に居住する空き家所有者や広域連携空き家相談員に、空き家所在地の自治体における空き家相談窓口の連絡先、空き家バンクの有無、連携先などの情報を提供するため、「全国空き家相談窓口情報（のろしシステム）」を含む「全国空き家ホットライン」ホームページ（<http://akiyahotline.jp/>）を開設した。

図-3 ホームページのトップ画面

全国空き家相談ホットライン

私たち一般社団法人全国不動産コンサルティング協会では、親の家や田舎の家など、遠隔地にあって自分に必要のない空き家の対策に困っている方などへの相談に、電話相談「全国空き家相談ホットライン」を開設しました。「どこへ相談していいのかわからない」とお悩みの方は、ぜひ気軽にお電話ください。また、遠隔地の空き家相談に対応した相談会も、全国で定期的に変更いたしますので、併せてご確認ください。

詳しくはこちら

全国空き家相談窓口情報

全国の各自治体における空き家相談窓口の連絡先、空き家バンクの有無、連携先などの情報を収集・整理して提供しています。

これらは、国土交通省が全国の空き家対策を一層加速させるため、空き家に関する多様な相談に対応できる人材育成、多様な専門家等との連携による相談体制の構築、地方公共団体と専門家等が連携して共通課題の解決を行うモデル的な取組について支援を行い、その成果の全国への展開を図るための、「令和元年度・二年度空き家対策の担い手強化・連携モデル事業」の一環として行っているものです。

詳しくはこちら

北陸・甲信越・東海

- ▶新潟県 ▶富山県 ▶石川県 ▶福井県 ▶山梨県
- ▶長野県 ▶岐阜県 ▶静岡県 ▶愛知県

関西

- ▶三重県 ▶滋賀県 ▶京都府 ▶大阪府
- ▶兵庫県 ▶奈良県 ▶和歌山県

中国

- ▶鳥取県 ▶島根県 ▶岡山県 ▶広島県
- ▶山口県

北海道

- ▶北海道

東北

- ▶青森県 ▶岩手県 ▶宮城県
- ▶秋田県 ▶山形県 ▶福島県

関東

- ▶茨城県 ▶栃木県 ▶群馬県 ▶埼玉県
- ▶千葉県 ▶東京都 ▶神奈川県

四国

- ▶徳島県 ▶香川県 ▶愛媛県 ▶高知県

九州・沖縄

- ▶福岡県 ▶佐賀県 ▶長崎県 ▶熊本県
- ▶大分県 ▶宮崎県 ▶鹿児島県 ▶沖縄県

2) 空き家除却サポートツールの作成と空き家除却コンサルティングネットワーク構築の検討

①空き家の除却に関するノウハウの整理（空き家除却サポートツールの作成）

遠隔地の空き家の除却に対する所有者等の不安を低減し、円滑に除却に導くために、空き家の除却に関するノウハウを整理し、サポートツール（パイロット版）を作成した。

②遠隔地の空き家除却コンサルティングに対応できるネットワーク構築の検討

10/20、11/25、1/12 に開催された実務者会議および2/5の検討会にて、ネットワーク構築に必要な項目や注意点等の検討を行った。

写真－1 検討会の様子



3) 広域連携空き家相談手法とその体制整備に関する実証調査研究

①都市部広域連携空き家相談員を対象にしたモデルWEB研修の実施

令和2年11月25日に広域空き家相談員研修会を実施した。

②電話やWEBによる遠隔地空き家相談

i) 電話による遠隔地空き家相談モデル事業の実施（全国空き家相談ホットライン）

セミナーや相談会などに参加しない方や参加できない方、どこに相談していいのかわからずにお悩みの方の空き家相談へのアプローチを容易にするために、令和元年度に開設した電話相談窓口「全国空き家相談ホットライン」を今年度も継続して実施した。

ii) 広域空き家相談会等の実施

④セミナー&広域連携空き家相談会の実施

主に大阪市に居住する方向けに、空き家セミナーと広域連携空き家相談会を大阪府不動産コンサルティング協会に依頼して実施し、広域空き家相談について引き継いだ。

実施日時：令和2年9月26日（土）
13時30分～16時00分
実施場所：大阪市立住まい情報センター 3階ホール
主 催：（一社）大阪府不動産コンサルティング協会
と大阪市立住まい情報センターとのタイ
アップ事業にて開催
※大阪府不動産コンサルティング協会に
実施を依頼
対象地域：【空き家・空地の所在】
全国で空き家や空き地などをお持ちの方
【相談者の居住地】大阪市とその近郊
（市外居住者の来場、相談可）
相 談 料：無料

図-4 セミナー・相談会チラシ

⑧広域地区合同相談会の実施

首都圏と近畿圏に居住し、地方に空き家を所有する方を対象にした広域地区合同相談会を、大阪と東京で各1回実施した。

実施日時：①令和3年1月17日（日） 13：30～16：30
②令和3年1月24日（日） 13：30～16：30
実施場所：①大阪市住まい情報センター3F ホール（大阪市北区天神橋6丁目4-20）
②移住交流情報ガーデン（東京都中央区京橋1丁目1-6 越前屋ビル1F）
主 催：（一社）全国不動産コンサルティング協会
後 援：①新潟県、大阪府、大分県、和歌山県
②新潟県、大阪府、大分県、和歌山県、東京都
対象地域：【空き家・空地の所在】

全国で空き家や空き地などをお持ちの方

【相談者の所在地】

- ①近畿圏（大阪府、和歌山県、京都府、兵庫県など）
- ②首都圏（東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県など）

相 談 料：無料

案内方法：・SNS、ホームページで発信

・チラシ配布（約8,000部）

- ◇ 後援（新潟県、大阪府、大分県、和歌山県、東京都）各窓口
- ◇ 在京大分県人会、関西大分県人会
- ◇ 1,018の各都道府県市区町村（10月実施の自治体向けアンケート調査にチラシを同封）
- ◇ 昨年アンケート調査実施の各府県市町村など
- ◇ その他会員、関係者、関連事業者など

図-5 相談会チラシ（大阪）



図-6 相談会チラシ（東京）



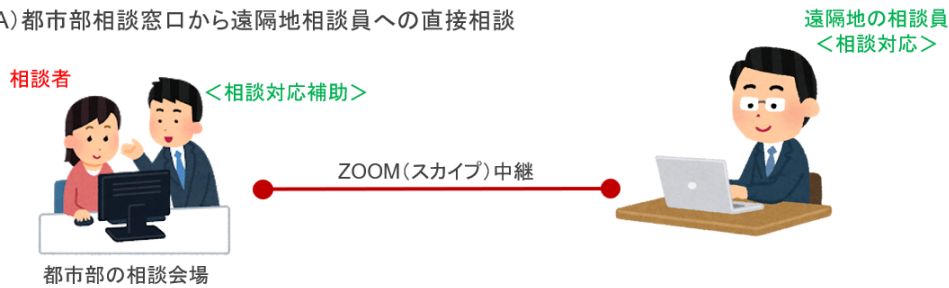
iii) 遠隔地空き家相談テレビ会議システムの運用

相談者（遠隔地の空き家所有者）と遠隔地空き家相談員、または現地相談員も交えた三者による遠隔地空き家相談のテレビ会議システム「空き家相談ツナグくん」の運用を研究すると共に、実施のための体制整備の研究と実証調査を行った。また、テレビ電話によるWEB相談などを運営・実施し、課題等につき検証を行った。

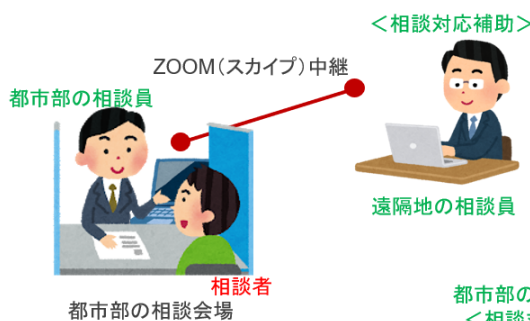
図-7 空き家相談ツナグくん

■相談会でツナグくん

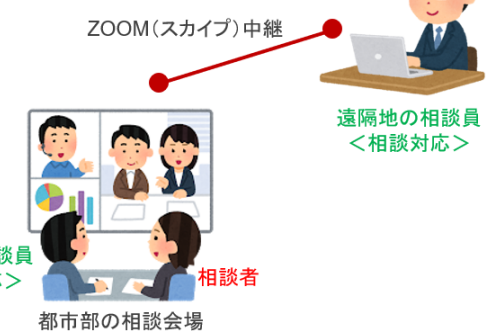
A) 都市部相談窓口から遠隔地相談員への直接相談



B) 遠隔地相談員による都市部相談員へのサポート



C) WEB会議方式を活用した相談対応



■WEBでツナグくん

D)WEB相談(予約制)

相談者



相談者の自宅等

ZOOM(スカイプ)中継



遠隔地の相談員
<相談対応>

③遠隔地の空き家解消に関するモデル的取組、実証調査

遠隔地の空き家相談（今回は電話相談で実施）に対するソリューションを、（1）一般相談窓口対応、（2）相談窓口対応・調査プラス（簡易な調査を加える）、（3）紹介、（4）パーソナルサポート（都市部と遠隔地の事業者連携）、（5）フルサポート（都市部事業者による空き家解消）の5手法に分類して実証調査し、各手法の選択の仕方やタイミング、そのメリットやデメリット、課題等について実証調査を行った。

(3) 成果

1) 広域空き家相談にかかる空き家相談窓口情報の収集と整理

①地域の空き家対策情報の更新と収集（アンケート調査&ヒアリング調査）

令和元年度に未実施だった1,018の自治体へアンケート調査を行い、合わせて全47都道府県および1,741市区町村の空き家相談窓口へアンケート調査を行うことができた。集計結果では、窓口のマニュアルの整備や外部との連携体制など、昨年同様、地域間の差はほとんどなかったが、政令指定都市、中核市、市、町、村と自治体の規模が大きいほど、整備されている傾向がみられた。（北海道と沖縄については比較的規模が小さい自治体が多いと考えられる）

- ◆ 実施方法：配布（郵送）、回収（FAX、ネット）
- ◆ 実施期間：2020年10月23日配布～2020年11月20日締め切り

◆ 配布数：N=1,018

◎都道府県：22、政令都市：10、中核市：27、市・区：416、町：418、村：125
 ◎北海道：180、岩手県：34、秋田県：26、宮城県：36、山形県：36、福島県：60、茨城県：45、栃木県：26、群馬県：36、埼玉県：64、千葉県：55、東京都：63、神奈川県：34、静岡県：36、山梨県：28、長野県：78、富山県：16、石川県：20、福井県：18、愛知県：55、三重県：30、沖縄県：42

◆ 回答自治体数：N=481

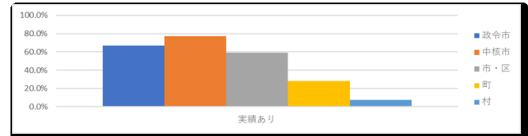
◎都道府県：18、政令都市：6、中核市：21、市・区：249、町：148、村：39
 ◎北海道：67、岩手県：20、秋田県：10、宮城県：14、山形県：7、福島県：25、茨城県：29、栃木県：14、群馬県：11、埼玉県：35、千葉県：30、東京都：32、神奈川県：23、静岡県：25、山梨県：12、長野県：30、富山県：10、石川県：13、福井県：6、愛知県：39、三重県：8、沖縄県：21

◆ 回収率：47.2%

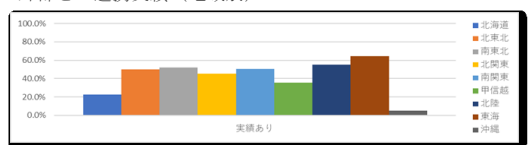
◎都道府県：81.8%、政令都市：60.0%、中核市：77.8%、市・区：59.9%、町：35.4%、村：31.2%
 ◎北海道：37.2%、岩手県：58.8%、秋田県：38.5%、宮城県：38.9%、山形県：19.4%、福島県：41.7%、茨城県：64.4%、栃木県：53.8%、群馬県：30.6%、埼玉県：54.7%、千葉県：54.5%、東京都：50.8%、神奈川県：67.6%、静岡県：69.4%、山梨県：42.9%、長野県：38.5%、富山県：62.5%、石川県：65.0%、福井県：33.3%、愛知県：70.9%、三重県：26.7%、沖縄県：47.2%

図-8 アンケート結果

外部との連携実績（自治体区分別）



外部との連携実績（地域別）



昨年度のアンケート調査との合計

- ◆ 配布数：N=1,788（全47都道府県および1,741市区町村）
- ◆ 回答自治体数：N=944
- ◆ 回収率：52.8%

新型コロナウイルス感染拡大のため訪問してのヒアリング調査の数が限られる中、アンケートと併せて「全国空き家相談ホットライン」や1月に開催予定の「広域地区合同相談会」のチラシを同封したこともあり、別途問い合わせを頂戴した自治体も多く、そこでヒアリング調査やわれわれの取組みの説明ができたことも大きな成果となった。

②空き家相談窓口情報「のろしシステム・全国版」の公開

空き家の遠隔地に居住する空き家所有者が、空き家所在地の自治体等に相談をしたい時に必要だと思われる、空き家相談窓口の連絡先、空き家バンクの有無、連携先などの情報を提供するため、「全国空き家相談窓口情報（のろしシステム）」を含む「全国空き家ホットライン」ホームページ (<http://akiyahotline.jp/>) を作成、公開した。

これは、相談会等で遠隔地の空き家の相談を受ける広域連携空き家相談員にとっても、空き家所在地の情報等が一元化されており、活用が期待される。

図-9 全国空き家相談窓口情報のトップ画面



図-10 例) 青森県を選択した場合の画面



図-11 例) 青森県の広域空き家相談窓口情報の画面

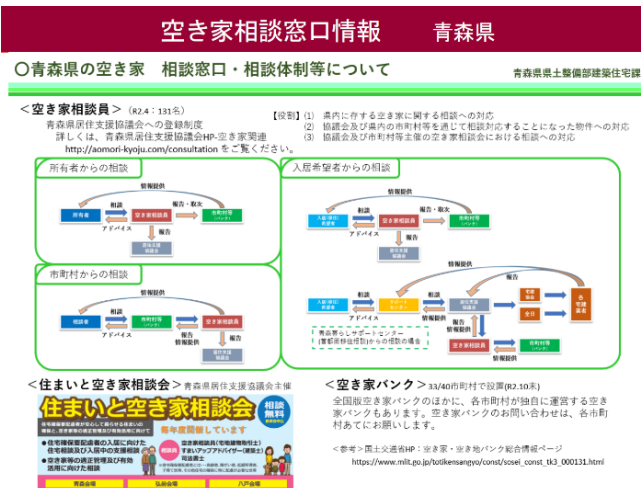


図-12 例) 青森市を選択した場合の画面



※リンク先がある場合、下線部をクリックすると、それぞれリンク先のホームページが開く

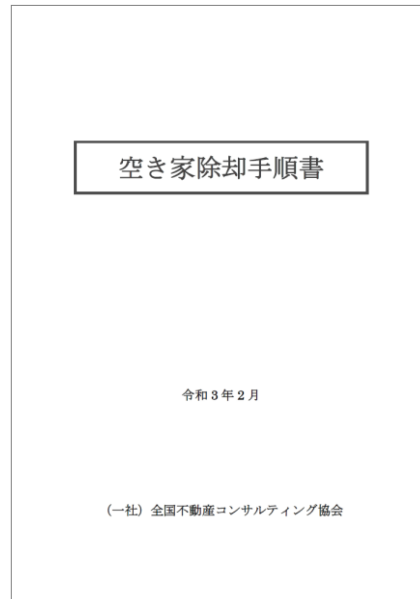
2) 空き家除却サポートツールの作成と空き家除却コンサルティングネットワーク構築の検討

空き家の除却に関するノウハウを整理し、地域性なども考慮しながらネットワーク構築の検討を重ねた。それらを、サポートツールである「空き家除却解説書（所有者向け）」と「空き家除却手順書（地方の相談員向け）」にまとめたが、実証調査を行っていないため、配布用ではなくパイロット版とし、ネットワークの構築と併せて、実証調査を重ねながら、サポートツールを汎用性のあるものにブラッシュアップするべく、来年度以降も検討を継続することとした。

図－1 3 空き家除却解説書の表紙



図－1 4 空き家除却手順書の表紙



3) 広域連携空き家相談手法とその体制整備に関する実証調査研究

① 都市部広域連携空き家相談員を対象にしたモデルWEB研修の実施

下記の要領で実施。青森から鹿児島まで全国の公認 不動産コンサルティングマスターが計45名参加し、遠隔地にある空き家の相談対応等についての知識を深めるとともに、広域連携空き家相談員の裾野を広げることができた。

実施名称：広域空き家相談員研修会
 実施日時：令和2年11月25日15:00～16:30
 実施方法：WEB（Zoom）にて
 実施対象：全国不動産コンサルティング協会会員
 参加人数：45名

図－1 5 研修テキストの表紙



図－1 6 研修テキストの目次

（一社）全国不動産コンサルティング協会 「広域空き家相談員研修会資料」	
もくじ	
第1章 広域空き家相談の必要性	1
1. 空き家相談の背景	1
2. 地域の事業者と空き家相談	2
3. 広域的な空き家相談	3
第2章 相談業務の概要	5
1. 相談業務の分類項目	5
2. 相談業務の範囲	5
3. 空き家相談の窓口業務	5
第3章 空き家相談の基礎知識	23
1. 空家等対策の推進に関する特別措置法	23
2. 所有者等（権利者）の調査、特定について	28
3. 空き家の活用と権利に関する課題	29
4. 空き家の活用等の内容に関する課題	30
5. 総論	31
6. 相続と相続放棄手続き	32
7. 不動産の権利関係	41
8. 空き家（建築物）の3、0.0.0空間特別除却	43
9. 空家等対策	44
10. 空き家対策と空き家対策のフロー	46
11. 空き家所有の意義、空家としておく理由と賃貸、売却する上での課題	47
12. 農地利用空き家の対応や市街化調整区域内の農家住宅	49
第4章 空き家の活用について	55
1. 空き家の活用・用途編	55
2. 空き家の活用・手法編	61
3. 空き家への投資について	78
第5章 空き家の予防について	83
1. 空き家予防の必要性とアプローチ	83
2. 高齢期の住まい方や親子の意思確認	83
3. 紛争の未然防止	84
4. 処分や活用の手順	88
第6章 空き家管理について	93
1. 空き家管理の必要性	93
2. 空き家管理のポイント	94

②電話やWEBによる遠隔地空き家相談

i) 電話による遠隔地空き家相談モデル事業の実施（全国空き家相談ホットライン）

この補助事業期間中にも20件以上の相談が寄せられた。他にも、空き家相談会に都合で参加できなくなった相談者が利用したり、「当該自治体に居住しているが遠隔地に空き家を所有している相談者」や「遠隔地に居住しているが当該自治体へ相談するために足を運べない相談者」に対して対応に苦慮している自治体のご担当者が紹介するケースもあり、活用方法も多様化してきた。

図-17 ホットラインのチラシ

ii) 広域空き家相談会等の実施

①セミナー&広域連携空き家相談会（大阪）の実施

大阪市の住まい情報センターにおいて、セミナー&広域連携空き家相談会を実施したが、これは大阪府不動産コンサルティング協会と住まい情報センターのタイアップ事業を活用させてもらう形となった。当日43名のセミナー来場者があり、相談者は15組であった。うち、広域空き家相談は8組で、相談内容は表のとおり。

表-3 相談内容（複数にわたる相談あり）

わからない	将来の対策	管理	活用	処分	解体	権利	その他
2組	1組	0組	1組	3組	0組	3組	0組

写真-2 セミナー・相談会の様子



⑥広域地区合同相談会の実施

新型コロナウイルス感染拡大の中、開催について慎重な議論を重ねた末、感染症対策に万全を期して、大阪、東京ともに緊急事態宣言下での相談会開催となった。

図－１８ 相談票

相談票(広域地区合同相談会)

相談日: _____
相談員: _____

相談者氏名	フリガナ		男・女	年齢	歳	歳代
所有者との関係	<input type="checkbox"/> 本人(全部所有) <input type="checkbox"/> 共有者 <input type="checkbox"/> 相続人(他の相続人の○有・○無) <input type="checkbox"/> 親族 <input type="checkbox"/> 隣家 <input type="checkbox"/> 近所 <input type="checkbox"/> 不明 <input type="checkbox"/> その他					
相談者住所	〒 _____ (都・道・府・県)					
相談者電話	_____			携帯電話 _____		
Eメールアドレス	_____					
相談会はどちらで知りましたか?	<input type="checkbox"/> 紹介 <input type="checkbox"/> 自治体(_____), <input type="checkbox"/> 友人・知人, <input type="checkbox"/> その他(_____) <input type="checkbox"/> その他(_____)					
個人情報について	<input type="checkbox"/> 貴会の個人情報保護方針について説明を受け、同意いたします。					
空家の所在地	在府(住居表示) _____ 地区(_____) 家屋番号(_____)					
所有権	<input type="checkbox"/> 譲渡済 <input type="checkbox"/> 相続済(_____) <input type="checkbox"/> 親族の継承等(_____) <input type="checkbox"/> 氏名(_____) <input type="checkbox"/> 共有権 <input type="checkbox"/> 一部未譲渡 <input type="checkbox"/> 全部未譲渡 <input type="checkbox"/> その他(_____)					
登記名義人	<input type="checkbox"/> 所有者に同じ <input type="checkbox"/> 親族等(_____) <input type="checkbox"/> 不明					
借主の状況	<input type="checkbox"/> 借主 <input type="checkbox"/> 貸付済 <input type="checkbox"/> 借付(借主・入居) <input type="checkbox"/> 死亡 <input type="checkbox"/> 不明 <input type="checkbox"/> 借主の状況					
建物の状況	建物形態	階数	築年数	築年	築年	建物の状況
所有権(全部)	<input type="checkbox"/> 戸建て	<input type="checkbox"/> 階数	(_____)階	(_____)年	(_____)年	<input type="checkbox"/> 利用中(利用予定)
所有権(共有)	<input type="checkbox"/> 長巻建て (_____)階 (_____)坪 (_____)年 (_____)坪 (_____)年 <input type="checkbox"/> 区分建物 <input type="checkbox"/> 平家建			<input type="checkbox"/> 利用可能 市の指導 <input type="checkbox"/> 借付 <input type="checkbox"/> 近所 <input type="checkbox"/> 不明 <input type="checkbox"/> 色紙等 → <input type="checkbox"/> 借・ <input type="checkbox"/> 無		
区分マンション	<input type="checkbox"/> 階建の(_____)階 築年(_____)年 (_____)年 <input type="checkbox"/> その他			<input type="checkbox"/> 農地(口有、口無)、山林(口有、口無) <input type="checkbox"/> 整理中(口大半整理 口一部整理) <input type="checkbox"/> 整理済		
建物内部の状況	<input type="checkbox"/> 仮貸中(貸物・広域・貸付・他) <input type="checkbox"/> 放棄状態 <input type="checkbox"/> 整理中(口大半整理 口一部整理) <input type="checkbox"/> 整理済					
相談内容	<input type="checkbox"/> 空き期間(_____)年 <input type="checkbox"/> 鉄道(東 西 南 北)ノ(_____)m <input type="checkbox"/> 公道 <input type="checkbox"/> 私道 <input type="checkbox"/> 隣道なし <input type="checkbox"/> 境界 <input type="checkbox"/> 確定 <input type="checkbox"/> 未確定 <input type="checkbox"/> 未確定 <input type="checkbox"/> 管理 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 自主管理 <input type="checkbox"/> 業者管理 <input type="checkbox"/> 不具合箇所 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 場所(_____) 状態(_____) <input type="checkbox"/> 発生原因 <input type="checkbox"/> 転倒(転倒・転落・その他) <input type="checkbox"/> 施設入所(入居) <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> その他					
相談対応	<input type="checkbox"/> 相談終了 <input type="checkbox"/> 相談継続 <input type="checkbox"/> 調査必要(_____) <input type="checkbox"/> 連絡必要(_____) <input type="checkbox"/> 紹介 <input type="checkbox"/> 送付先(名刺) _____ <input type="checkbox"/> 町田重士 <input type="checkbox"/> 宅地調査者 <input type="checkbox"/> 片付 <input type="checkbox"/> 片付 <input type="checkbox"/> 片付 <input type="checkbox"/> 片付 <input type="checkbox"/> 片付 <input type="checkbox"/> 片付 <input type="checkbox"/> 片付 <input type="checkbox"/> 片付 <input type="checkbox"/> 片付					

表－４ 相談形態と空き家所在地

①令和３年１月１７日（日） 大阪市住まい情報センター3F ホール

	合計	福井県	大阪府	大分県	その他
予約者数	7組	3組	1組	1組	2組
来場者数	5組	2組	1組		2組
WEB相談へ変更	1組	1組			
電話相談へ変更	1組			1組	

②令和３年１月２４日（日） 移住交流情報ガーデン

	合計	新潟県	大分県	福井県	その他
予約者数	16組	6組	4組	3組	3組
来場者数	12組	4組	4組	2組	2組
WEB相談へ変更	2組	1組		1組	
電話相談へ変更	1組				1組

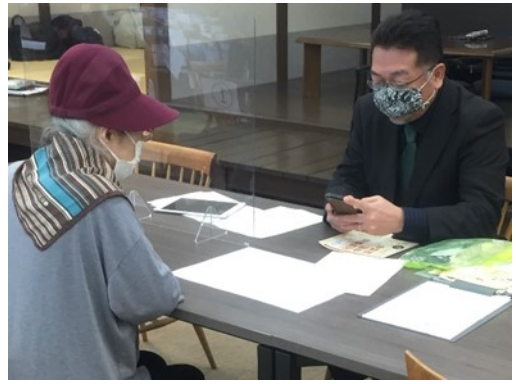
※新潟県はキャンセルが1組、大分県はキャンセルが1組・予約なしの参加が1組

写真－3 相談会の様子

①令和3年1月17日（日） 大阪市住まい情報センター3F ホール



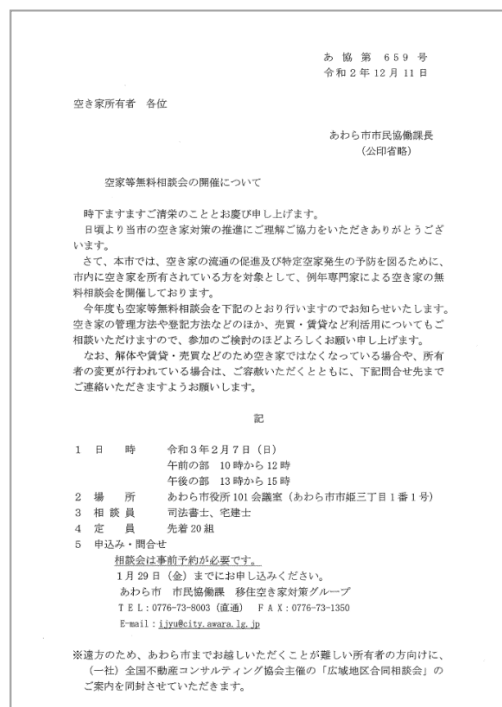
②令和3年1月24日（日） 移住交流情報ガーデン



【案内方法】

- 新潟県と大分県では、県のご担当者が各市町村のご担当者へ相談会のチラシを送り、都市部に居住する所有者への案内を促した。結果、それぞれ6組の申込みがあった。
- 同じく6組の申込みがあった福井県では、うち5組があわら市にある空き家の所有者であった。あわら市では、市内の空き家約600件のうち、住所判明者約500件に対し、2月7日にあわら市で行われる空家等無料相談会の開催案内を12月に送付。その文末に『※遠方のため、あわら市までお越しいただくことが難しい所有者の方向けに、(一社)全国不動産コンサルティング協会主催の「広域地区合同相談会」のご案内を同封させていただきます。』の文言とともに、チラシを同封。結果、首都圏在住の所有者48件のうち2組、近畿圏在住の所有者36件のうち3組の申込みがあった。

図－19 あわら市からの送付状



【相談対応】

- 今回の相談会では、多様な空き家相談手法の実証調査研究を行った。
- 大阪、東京ともに緊急事態宣言下での相談会開催となり、感染症対策を万全にして臨んだが、直前に予約キャンセルの申込みが6組（大阪2組、東京4組）あった。が、電話（全国空き家相談ホットライン）やWEB相談の選択肢があることをお伝えしたところ、うち5組（電話相談2組、WEB相談3組）の相談を受けることが可能となった。
- 会場においても、新潟県と大分県の相談についてはWEB（Zoom）でつなぎ、地域の相談員が主となり相談を受け会場の相談員が補助的な役割をしたり、会場の相談員が主となり相談を受け地域の相談員が補助的な役割をするなど、多様な相談手法でその地域のことをよく知る相談員が対応することにより、相談者の満足度も高かった。

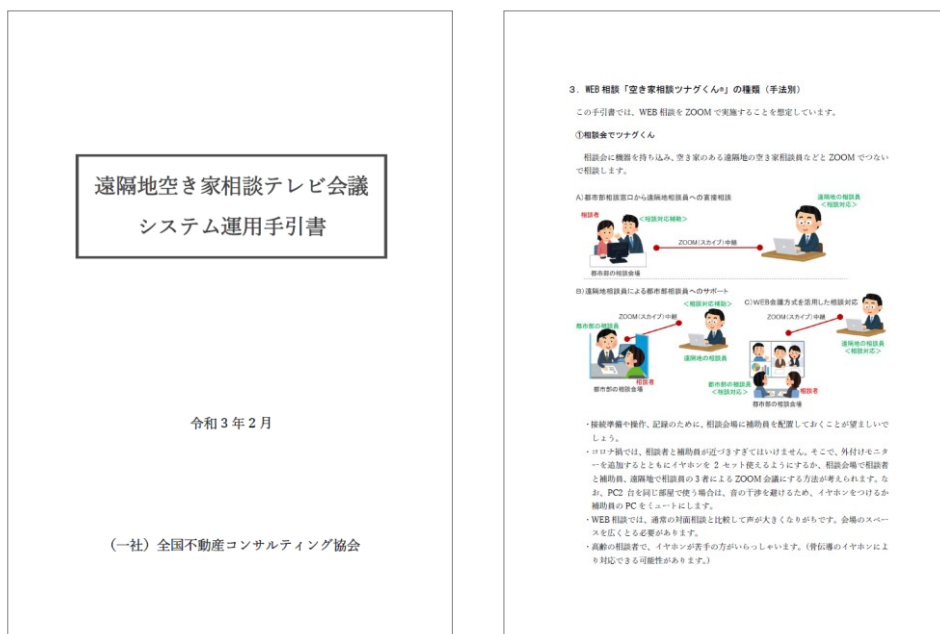
iii) 遠隔地空き家相談テレビ会議システムの運用

遠隔地空き家相談のテレビ会議システム「空き家相談ツナグくん」によるWEB相談などを運営・実施し、課題等につき検証を行い、「遠隔地空き家相談テレビ会議システム運用手引書」にまとめた。

写真-4 相談会におけるWEB相談の様子



図-20 遠隔地空き家相談テレビ会議システム運用手引書の表紙等



③遠隔地の空き家解消に関するモデル的取組、実証調査

遠隔地の空き家相談に対するソリューションを5手法に分類して実証調査したところ、「(1)一般相談窓口対応」と「(2)相談窓口対応・調査プラス（簡易な調査を加える）」で、約半数の相談を問題解決のルートへ導くことができている。特に、登記情報を取得したり、空き家所在地の自治体や事業者へ問い合わせるなど、簡易な調査を付加することで解決への道筋につながっていることが、今回の分類により顕在化したことは大きな成果であった。

図-21 遠隔地の空き家解消・実証調査レポート

遠隔地の空き家解消・実証調査レポート							
●遠隔地の空き家相談実証調査							
電話相談ホットラインに寄せられた相談を相談対応手法により分類							
電話相談「空き家相談ホットライン」では、昨年実施した「紹介」「パーソナルサポート」「フルサポート」と一般の相談窓口対応機能に加え、相談窓口にも簡易調査機能を加えた「相談対応・調査プラス」を含めた空き家相談の実証調査を実施した。							
<下表参照>							
(1) 都市部など遠隔地の相談窓口で相談対応（一般相談窓口対応）							
No	所有者居住地	空き家所在地	相談者の属性	相談窓口	相談内容	相談対応	結果
1	未確認	長崎県	所有者	都市部窓口	・売却、活用、除却の相談	【助言】売却、活用の基礎知識を提供	(終了)
2	埼玉県	岩手県	登記名義人(亡)の相続人	都市部窓口	・管理、処分について	【助言】課題を整理・分析して、手離し方を助言	(終了)
3	大阪府	岐阜県(徳島県)	登記名義人の相続人の子	都市部窓口	・14条文書への対応策	【解説】相続関係や行政から文書が届いた理由などを解説	(中断) 相談者が行政に確認して再相談の予定
4	岐阜県	三重県	所有者	都市部窓口	・活用について	【助言】活用の基礎知識 【紹介】相談窓口、制度等を紹介	(終了)
(2) 都市部など遠隔地の相談窓口の対応と調査、調査結果に基づく助言等（相談窓口対応・調査プラス）							
No	所有者居住地	空き家所在地	相談者の属性	相談窓口	相談内容	相談対応	結果
1	大阪府	高知県	所有者	都市部窓口	・地域の利活用制度の利用の可否	【調査】地域の制度の調査 【売却】購入希望者の探求	(終了) 調査・助言により意思決定
2	未確認	愛媛県	不明	都市部窓口	・老朽化 ・14条文書への対応	【調査】登記情報の調査 【調査】行政の対応調査	(終了) 調査・助言により意思決定
3	大阪府	鹿児島県	登記名義人(亡)の相続人	都市部窓口	・老朽化 ・14条文書への対応	【調査】地域の補助制度等の調査 セカンドオピニオンの提供	(終了) 調査・助言により意思決定
4	兵庫県	和歌山県	所有者	都市部窓口	・管理と売却の相談(引き取り先有り)	【調査】地域の状況を調査し、ご本人、家族の考えを聞いて譲渡を推奨	(終了)
5	兵庫県	兵庫県	所有者	都市部窓口	・管理 ・処分	【調査】市場調査、周辺環境調査 【助言】譲渡を推奨	(終了)
6	大阪府	福井県	登記名義人(亡)の相続人	都市部窓口	・根拠当権が設定された相続登記未了の老朽空き家共有持分の処分	【調査】登記情報他 【助言】限定的な範囲のみ	(終了) 弁護士案件
(3) 都市部など遠隔地の相談窓口から地域の事業者や相談窓口を紹介（紹介）							
No	所有者居住地	空き家所在地	相談者の属性	相談窓口	相談内容	相談対応	結果
1	東京都	新潟県	所有者	都市部窓口	・空き家と山林の売却希望	地域の相談窓口で適当な不動産事業者を聞き、相談者に紹介	(終了)
2	東京都	青森県	登記名義人(亡)の相続人	都市部窓口 地方部窓口	・実家の空き家の相続(Uターン)と、その場合の改修について	地方の相談窓口を紹介	都市部(終了) 地方部(継続中)
3	岐阜県	岐阜県	登記名義人の配偶者	都市部窓口 地方部窓口	・離れの住宅の活用について	地方の相談窓口を紹介(空き家問題から相続の総合対策へ)	都市部(終了) 地方部(継続中)
4	新潟県	新潟県	所有者	都市部窓口 地方部窓口	・県中心部への移住計画にともなう現在の住宅の空き家対策	地方の相談窓口を紹介	都市部(終了) 地方部(終了)
5	大阪府	大分県	所有者	都市部窓口 地方部窓口	・処分、活用、売却等に関する相談	地方の相談窓口を紹介	都市部(終了) 地方部(継続中)
(4) 都市部など遠隔地の相談窓口と地域の事業者や支援団体などと連携して対応（パーソナルサポート）							
No	所有者居住地	空き家所在地	相談者の属性	相談窓口	相談内容	相談対応	結果
1	愛媛県	愛媛県	登記名義人(亡)の相続人	都市部窓口	・老朽化 ・14条文書への対応	【調査】登記情報の調査 【調査】行政の対応調査	(継続) 地域のサポート団体と連携
2	大阪府	石川県	所有者	都市部窓口	・売却	【調査】行政支援の調査 【調査】市場環境の調査	(継続) 地域の不動産事業者と連携
(5) 都市部など遠隔地の相談窓口と遠隔地の事業者等が連携して対応（フルサポート）							
No	所有者居住地	空き家所在地	相談者の属性	相談窓口	相談内容	相談対応	結果
1	兵庫県	三重県	登記名義人(亡)の子	都市部窓口	・登記名義人の配偶者が施設に入所。今できる対策は？	予防策を案内 【相続登記】司法書士を紹介	(一旦終了) (相続登記完了)
2	千葉県	岩手県	登記名義人(亡)の子	都市部窓口	・14条文書への対応	【相続登記】司法書士を紹介 換価分割コンサルティングの紹介	(継続中)
3	大阪府	兵庫県	所有者	都市部窓口	・売却 ・活用	古民家活用コンサルタントを紹介	(継続中)
●考察							
・まづほどのような相談対応があるのかを分類し、それらの手法を意図して相談対応することが重要である							
・「一般の相談窓口対応」に加え、「相談対応・調査プラス」までの対応で、約半数の相談を問題解決のルートへ導くことができている。							
・相続問題を抱えている空き家や流通性の低い空き家の問題は、全国共通であり、必ずしも空き家のある地域の相談窓口がこれらの問題解決に適しているとは言えない。							
・地方には、これらの問題に対応できない相談窓口や、行政の紹介先となる相談対応窓口がないケースが見受けられる。							
・空き家所有者が抱える問題を分析・整理して、「不動産の問題」「リフォーム建築の問題」「相続の問題」などに単純化する作業（空き家問題解決を担う種別外し役割）を遠隔地の相談窓口が担うことによって、これら地方の空き家相談が円滑に進む可能性が高まる。							

3. 評価と課題

1) 広域空き家相談にかかる空き家相談窓口情報の収集と整理

新型コロナウイルス感染拡大のため、自治体等に訪問してのヒアリング調査については限定されたものの、地域の空き家相談窓口情報の収集と整理については、おおむね予定どおり行うことができた。今年度は、昨年度未着手であった東日本を中心にアンケート調査を行い、合わせて全都道府県市区町村にアプローチをしたことになる。

これらの情報を反映して、地域の空き家相談窓口情報ウェブサイト「全国空き家相談窓口情報（のろしシステム）」を含む「全国空き家ホットライン」ホームページについても、予定どおり公開することができた。これにより、空き家所有者等が空き家所在地での相談機会を逃すことなく空き家対策の先送りを予防し、また、都市部等の空き家相談員が「全国空き家相談窓口情報（のろしシステム）」の情報を活用することで、広域相談における手法の多角化や相談の円滑化につながるものと期待できる。

一方で、昨年度調査した情報を再度チェックしたところ、窓口の担当部署や名称が変更されていたり、リンク先のホームページが閉鎖されているなど、多くの修正が必要であった。情報の精度を保つためにも、各自治体や連携事業者など、多くの関係者のご協力を賜りながら、これらの情報を維持・メンテナンスすることが今後の課題となる。

2) 空き家除却サポートツールの作成と空き家除却コンサルティングネットワーク構築の検討

空き家除却サポートツールの作成と空き家除却コンサルティングネットワーク構築の検討については、おおむね予定どおり行うことができた。地方の流通性の低い空き家で、危険防止や景観保全、所有者リスク回避等の観点から空き家相談の出口を除却にせざるを得ないケースが多く見受けられることから、その問題解決を支援する仕組みを検討したが、ネットワークを構築するなど仕組み化されたコンサルティングは、遠隔地の空き家の除却に対する所有者等の不安を低減し、円滑に除却に導くには非常に効果的であると期待できる。

一方で、実証調査を行っていないため、サポートツールである「空き家除却解説書（所有者向け）」と「空き家除却手順書（地方の相談員向け）」に関しては配布用ではなくパイロット版とし、ネットワークの構築と併せて、実証調査を重ねながら、サポートツールを汎用性のあるものにブラッシュアップすることが今後の課題となる。

3) 広域連携空き家相談手法とその体制整備に関する実証調査研究

広域連携空き家相談手法とその体制整備に関する実証調査研究については、さまざまな取り組みを行ったが、すべて予定どおり行うことができた。

広域空き家相談員WEB研修会においては、全国から45名が参加し、知識やスキルを深めるとともに、空き家問題を広域で考える意識が浸透し、今後、それぞれの地域で広域の空き家問題解決に向けての取組みを加速することが期待できる。

「全国空き家相談ホットライン」においても、継続することで活用方法が多様化してきた。空き家所有者等にとって相談するハードルが下がったことはもとより、自治体など紹介する側にとっても紹介しやすく、今後、活用の幅の広がりが期待できる。

広域地区合同相談会においても、昨年度から引き続き計4回の相談会を通じて、相談会への

参加を促すためには、各市町村から空き家所有者等へ直接アプローチを行うことが非常に効果的だという結果が得られた。今後、広域の空き家相談会を各地で継続して開催するような仕組みをつくとともに、各市町村のご担当者との協力体制を構築できれば、地域の枠を越えた空き家問題の解決が期待できる。

WEBによる相談体制においても、「空き家相談ツナグくん」のバリエーションを増やしたが、すべてのパターンで実証調査を行い、その効果も検証することができた。今後は、コストパフォーマンスに優れたサステナブルな広域相談体制構築の一助になることが期待される。

相談対応手法においても、実証調査と検証を重ね、傾向と対策が見えてきた。これらを広域空き家相談員で共有することにより、広域連携の相談実務をより効果的なものとするのが期待できる。

4. 今後の展開

空き家対策においては、広域的な視点で考えることが重要である。各地域ではそれぞれ相談会や空き家対策を進めているものの、都道府県や市区町村を越えての空き家対策については、各自治体がその対応に苦慮していることが顕在化し、遠隔地にある空き家の問題解決は大きな課題である。

空き家所有者が全国どこにいても相談ができる体制づくりと、それを解決に導くためのネットワーク（連携体制）の構築およびスキルアップに努めるとともに、全国各自治体における相談窓口・体制の状況を見える化した「全国空き家相談窓口情報（のろしシステム）」を活用しながら、遠隔地に居住する空き家所有者等への情報提供を充実させる。

また、各自治体においても、それぞれの地域や規模に合わせた空き家相談窓口の体制整備が求められることから、より効果的な空き家対策情報等を提供する。さらに、広域連携空き家相談を持続可能なものにするための手法や体制を引き続き検討する。これらの取組により、広域的な空き家相談体制の拡充や遠隔地の空き家の解消に寄与することが可能となると考える。

■事業主体概要・担当者名			
設立時期		平成21年7月	
代表者名		会長 井上 誠二	
連絡先担当者名		井勢 敦史	
連絡先	住所	〒541-0052	大阪府中央区安土町1-4-11 エンパイヤビル3階
	電話	06-6210-3746	
ホームページ		http://www.jreca.jp/	