

住み替え支援事業説明員カウンセリングマニュアル（案）

住み替え支援事業説明員がカウンセリング実務を実施する際に利用するカウンセリングマニュアル（案）を作成した。ここでは、住み替え支援事業のモデル事業主体である「移住・住みかえ支援機構（J T I）」の実施状況を踏まえて作成したが、住み替え支援事業者がそれぞれ設定する条件を盛り込むなどして作成し、利用していただきたい。

「住み替え支援事業説明員」カウンセリングマニュアル（案）の構成

第1章 住み替え支援事業の概要

1. 住み替え支援事業の概要
2. 住み替え支援事業の流れ

第2章 カウンセリングの実施にあたって

1. カウンセリング時の心構え
2. 説明員の業務における禁止行為等

第3章 カウンセリングの進め方

1. カウンセリングフロー

第4章 制度利用者に理解してもらいたい事項

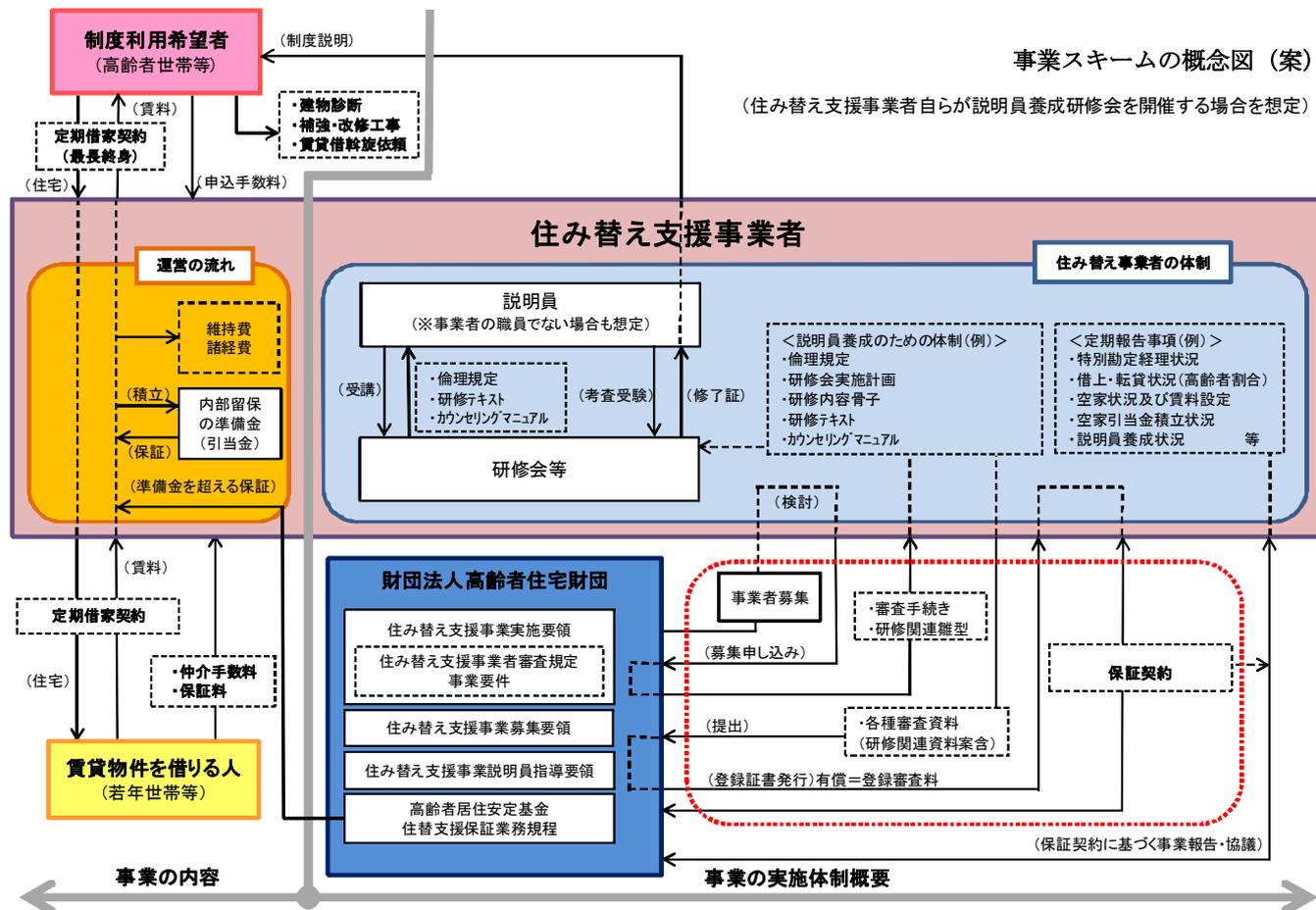
1. カウンセリングにおける確認事項
2. 制度利用時の費用に係る説明事項
3. 制度利用時の各段階における確認事項

第5章 参考資料

1. 制度利用の相談Q&A
2. 住み替え支援事業説明員倫理規定（案）

第1章 住み替え支援事業の概要

1. 住み替え支援事業の概要



住み替え支援事業における主な業務は、以下のとおりである。

(1) 住み替え支援事業者の登録

(財) 高齢者住宅財団（以下「財団」という。）による「高齢者の住み替え支援事業の実施主体が行う住宅の借上げ事業に係る借上げ賃料に関する保証」に関する業務を行おうとする事業者は、財団に登録を行い、その後、財団と保証契約を締結する。

(2) 説明員の養成

制度利用を希望する高齢者世帯等に対して、制度の利用方法、メリット、デメリット等を的確に説明する必要がある。そのため、住み替え支援事業者は、住み替え支援事業に関する一定の知識を有する者を説明員として養成し、高齢者世帯等に対して制度の説明を行わせる。

(3) 高齢者世帯等に対する制度の説明（カウンセリング）

説明員は、制度利用を希望する高齢者世帯等に対して、カウンセリングマニュアルを利用し、本人の確認、現住宅のままの居住、売却等の住み替え以外の選択肢、必要な費用、税、リスク等を比較しつつ、本事業のメリットとデメリット、対象となる住宅の条件、改修工事、契約内容等をもれなく適切に説明しなければならない。

(4) 高齢者世帯等による制度利用の申込み

制度を利用する場合には、住み替え支援事業者が制度利用者に査定賃料と制度利用者の受取賃料を提示する。制度利用者が査定賃料、受取賃料に納得した場合は、住み替え支援事業者に制度利用の申込みを行う。住み替え支援事業者が建物診断（劣化診断・耐震診断）の実施を必須とする場合には、建物診断の実施、さらに必要に応じて補強や改修工事を行う。

(5) 入居者募集と契約締結

制度利用者と住み替え支援事業者との間で入居者募集に関する条件、許諾・禁止事項等を確認したうえで、入居者を募集する。入居者の決定後、制度利用者と住み替え支援事業者との定期借家契約を締結する。

2. 住み替え支援事業の流れ

住み替え支援事業のモデル事業をもとに、「申し込み」から「契約」までの大まかな流れを示すと以下のとおりとなる。また、会員としての登録や建物診断など、住み替え支援事業者によって順序や必要性を適宜判断する必要がある。

ステップ① 住み替え支援事業者の「情報会員」に登録をする。

- ・制度利用を希望する高齢者世帯等は、住み替え支援事業者の「情報会員」に登録し、住み替え支援事業に関する様々な情報を取得し、制度利用の検討を行う。



ステップ② 住み替え支援事業説明員に対して「事前相談」を行う。

- ・住み替え支援事業の利用方法、メリット・デメリットなどを説明員に相談する。



ステップ③ 制度利用に関する「予備診断」を依頼する。

- ・査定賃料など、専門の有資格者による予備診断を実施する。



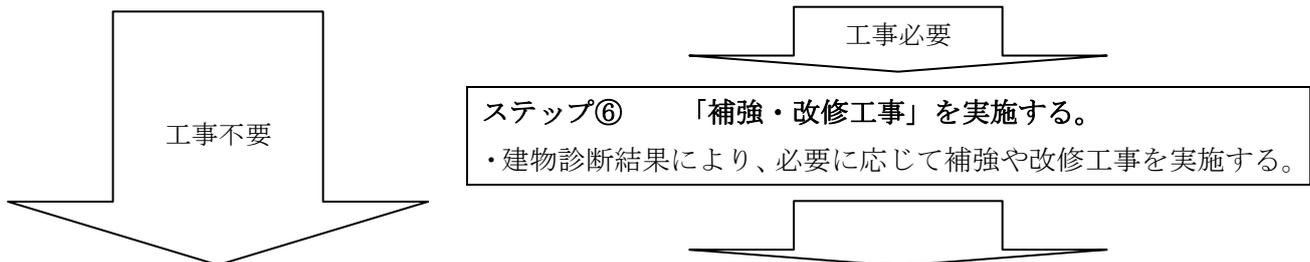
ステップ④ 住み替え支援事業「制度利用申込書」を提出する。

- ・住み替え支援事業者に対して、制度を利用する正式な申込みを行う。



ステップ⑤ 「建物診断」を実施する。

- ・住宅を転貸するにあたり、耐震性や、その他設備などの問題の有無を判断するため、建物診断を実施する。

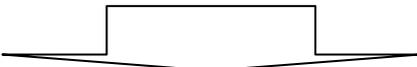


ステップ⑥ 「補強・改修工事」を実施する。

- ・建物診断結果により、必要に応じて補強や改修工事を実施する。

ステップ⑦ 住み替え支援事業者（有資格者）が「転借人」を募集する。

- ・住み替え支援事業者の有資格者によって転借人の募集を行う。



ステップ⑧ 住み替え支援事業者から「承諾書」を受領して契約が成立する。

- ・転借人が決定し、住み替え支援事業者から「承諾書」を受領し、契約が成立する。

第2章 カウンセリングの実施にあたって

1. カウンセリング時の心構え

カウンセリングは、本事業の利用を検討しようとしている方（以下：利用者）が、誤解なく検討を進めることができるよう助言し、無理なく事業を活用できるよう指導することを目的として行う。カウンセリングの際には、関連法令の遵守と倫理意識をもって実施しなければならない。

(1) よき聞き手となる

カウンセリングに際しては、まず「よき聞き手」となることが肝要である。「よき聞き手」とは、単に利用者の話を聞くことではなく、利用者の話す内容の意味を理解し、その真意を把握したうえで、問題解決に繋がるように導いていくことである。

そのためには、具体的には次のような態度で接することが大事である。

- ①利用者が話したことに対しては、必ず一旦受容する。具体的には、「なるほど」とか「そうですか」といったような相槌を、会話の中で意識して入れるようにし、例え利用者が誤解に基づく発言したとしても、決して「いや」とか「それはですね」というような言葉で直ちに反論してはならない。利用者の誤解に対しては、「なるほど（そうですか）、〇〇さんは…というふうにお考えなのですね（…というご理解なのですね）」というように軽く確認の意味の言葉を入れるとよい。
- ②明るく穏やかに、利用者に安心感を与える親しみのある態度で対応する。したがって、他のことに気をとられたり、記録をとることに夢中になったり、時間を気にして時計に目を向けたり、いらだたしそうな態度をとることは厳禁である。

(2) よき理解者でなければならない

利用者の発言内容がよく判らない場合は、遠慮せずにその点を尋ねる。判らないことは素直に質問した方が、利用者からもよき理解者として認識されるため、決して判らないことをそのまま放置してはならない。

(3) 指導者でなく援助者に徹する

利用者に対し、「ああしなさい」とか「こうしなさい」というように指示的に臨んではならない。決定する者はあくまで利用者自身であることを自覚し、利用者の自己決定を側面から適切な情報提供を行い、方向付けのお手伝いをするという心構えで接するようにしなければならない。

(4) よき観察者でなければならない

よき観察者とは、決して利用者をじろじろ見ることではない。利用者とは接する中で、さりげなく利用者の表情、態度などを観察し、表情や態度に変化があれば、それを敏感に感じ取り、その持つ意味を洞察するよう心掛けることである。

(5) プライバシーを守る

利用者のプライバシーに関して知り得た情報を、利用者の了解なしに第三者に伝えてはならない。また、事業に直接関係の無いプライバシーに入り込まないように注意する。

2. 説明員の業務における禁止行為等

	禁止行為抵触項目	事 例
立場	<ul style="list-style-type: none"> ・ 住み替え支援事業説明員の氏名等の明示義務違反 ・ 勧誘目的の告知義務違反 	
勧誘	<ul style="list-style-type: none"> ・ 迷惑を覚えさせるような方法での勧誘等の禁止 ・ 公衆が出入りする場所以外での勧誘行為の禁止 ・ 威迫困惑行為の禁止 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 顧客に迷惑を覚えさせるような時間に電話や訪問によって勧誘する行為 ・ 顧客に対して、勧誘を受ける意思の有無を確認せずに勧誘する行為 ・ 勧誘を受けた顧客が契約を締結しない旨の意思を表示したにもかかわらず勧誘する行為
説明	<ul style="list-style-type: none"> ・ 虚偽の情報提供 ・ 不実告知・事実不告知の禁止 ・ 重要事項不告知の禁止 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 誇大広告、内容が不明瞭なものや誤解を与える表現による広告 ・ 重要な事項について誤解を生じるような表示をする行為 ・ リフォームの勧誘で事実と反して又は不必要に工事箇所を追加する行為 ・ 事実と反して、使用する耐震補強金具が高性能なものであると告げる行為
契約	<ul style="list-style-type: none"> ・ 顧客の判断不足に乗じた契約の禁止 ・ 顧客の知識、経験および財産の状況に照らして不適当な勧誘を行うことの禁止 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本制度の利用以外の方法を取った方が望ましいと判断できる場合も、恣意的に本制度の利用に導く行為 ・ あらかじめ顧客の同意を得ずに契約する行為 ・ 「今だけ特別価格」といいながら実際は通常価格とする行為 ・ 「法律上の義務」「〇〇省の要請」などと告げる行為 ・ あたかも指定業者であるかのように告げる行為
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 契約書面等の交付義務違反 ・ 契約書に虚偽の事実を記載させる行為の禁止 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 取引の執行を内容とする契約を締結する場合において、契約を書面により締結しない行為 ・ 虚偽または偽装による建物用途報告、逸脱した建物使用目的・利用形態・改修の許容範囲による成約を行う行為 ・ カウンセリングが未完にもかかわらず、カウンセリング実施済確認書を交付する行為 ・ 住み替え支援事業説明員の立場を利用して、顧客動向その他職務上知り得た特別の情報に基づいて、又は専ら利益の追求を目的として取引をする行為 ・ 掲示した料金を超えて料金を収受する行為

その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 顧客情報の管理義務違反 	<ul style="list-style-type: none"> ・顧客情報の安全管理、従業員の監督および当該情報の取扱いを委託する場合には、その委託先の監督について、当該情報の漏えい、滅失またはき損の防止を図るために必要かつ適切な措置を怠る行為 ・顧客に関する人種、信条、門地、本籍地、保健医療または犯罪経歴についての情報その他の特別の非公開情報（業務上知り得た公表されていない情報）を、適切な業務の運営の確保その他必要と認められる目的以外で個人の情報保護を怠る行為
-----	--	--

<参考>消費者契約法

● 「誤認」により取消しができる場合

・ 不実告知による誤認（4条1項1号）

…重要事項に関して「事実と違うこと」を告げ、告げられた内容が事実であると消費者が誤認をし、契約を締結した場合

・ 断定的判断の提供による誤認（4条1項2号）

…将来における変動が不確実な事項について勧誘する際に言い切って消費者を誤認させること

・ 不利益事実の不告知による誤認（4条2項）

…不利益な情報をわざと言わない

● 「困惑」により取消しができる場合

・ 不退去による困惑（4条3項1号）

…居座り困惑させて契約締結に持ち込んだ場合

・ 退去困難による困惑（4条3項2号）

第3章 カウンセリングの進め方

1. カウンセリングフロー

説明員が制度利用を希望する高齢者等に対してカウンセリングを行うにあたり、確認すべき事項とその進め方の標準モデルを以下に示す。なお、住み替え支援事業者によって異なる条件を定める場合がある。

住み替え支援事業説明員のカウンセリング標準モデル

■STEP 1 ↓ 相談者本人確認及び年齢の確認（留意事項）

カウンセリングの受付から始まり、相談者（制度利用希望者）の本人確認及び相談者が年齢条件を満たしているかを確認する。

■STEP 2 ↓ 資産活用の考え及び制度利用希望理由（留意事項）

資産活用や住み替え先について情報提供を行うとともに、資産活用についての考えや本制度利用の希望理由を把握する。相談者によっては本制度の利用以外の方法（売却や建替え等）が望ましいと思われる場合もあり、その場合は他の相談機関に適切につなぐ等の対応が肝要である。

■STEP 3 ↓ 本制度の全体像を理解しているか（留意事項）

相談者が本制度の全体像を承知しているかを把握する。具体的には、以下の項目などについて承知しているか確認し、承知していなければその事項について説明する。

- ① 住み替え支援事業者は、制度利用者が所有する住宅を原則として終身あるいは期間を指定して借用し、第三者に転貸する。
- ② 転貸者の契約は、定期借家契約とする。
- ③ 制度利用者は、転貸借人の定期借家終了時点で賃貸借契約を解約することができる。
- ④ 制度利用者から解約意向がない場合は、引き続き賃貸借を行う。
- ⑤ 住み替え支援事業者は、老朽化等により住宅として使用できなくなった場合は契約を解除できる。
- ⑥ 住み替え支援事業者は、制度利用者との賃貸借契約期間中においては、転貸借人の有無に関わらず賃貸料を制度利用者に支払う。

■STEP 4 ↓ 借り上げる条件を理解しているか（留意事項）

相談者が本制度の利用するにあたり借り上げ条件を承知しているかを把握する。

- ① 日本に居住する50歳以上の方が所有する住宅であること。一戸建て、集合住宅を問わない。また、居住している必要はない。
- ② 一定の耐震性があるもの。耐震性が確保されていない場合は所要の耐震補強を行う。
- ③ 開始時からの住宅の経済耐用年数が制度利用者の平均余命を上回っている（改修の結果そうなると思われる場合を含む）。
- ④ 土地について所有権あるいは適法な権限を有する。

■STEP 5 ↓ 賃貸料改定の周期・ルールを知っているか（留意事項）

相談者が本制度を利用するにあたり賃貸料改定の周期・ルールを承知しているかを把握する。

- ① 借り上げ賃料は、原則として3年以内ごとに見直す。
- ② 借り上げ賃料は、転貸賃料に応じた適正な額とする。

■STEP 6 ↓ 住み替え支援事業者と転賃借人の契約を理解しているか（留意事項）

相談者が本制度を利用するにあたり、住み替え支援事業者と転賃借人との契約内容を承知しているかを把握する。

- ① 定期借家の年数は、定期借家契約の期限（例：通常型3年 期間指定型）とする。
- ② 転賃借の使用目的は住み替え支援事業者が認める範囲とする（SOHO、オフィス転用、店舗）。
- ③ 利用形態については、住み替え支援事業者が認める範囲とする（別荘、シェアード）。
- ④ 転賃借人による改修の許容範囲と原状の範囲を定めている。

■STEP 7 ↓ 事業実施主体の業務の範囲を理解しているか（留意事項）

相談者が本制度を利用するにあたり、事業実施主体の業務の範囲を承知しているかを把握する。

- ① 住み替え支援事業者が行う入居者管理の内容
- ② 住み替え支援事業者が行う建物維持管理の範囲・内容

■STEP 8 ↓ 修繕費と原状回復費負担について理解しているか（留意事項）

相談者が制度を利用するにあたり、修繕費と原状回復費の負担、制度利用者が必要な修繕費を負担しない場合の取扱いについて承知しているかを把握する。

- ① 修繕費の対象
- ② 原状回復費の負担
- ③ 原賃借人が必要な修繕費を負担しない場合の取扱い

■STEP 9 ↓ 中途解約のルールについて理解しているか（留意事項）

終身借上げ型の賃貸借契約が締結された場合、制度利用者は規定にしたがって、契約を解約することができる。ただし、解約権の濫用であると住み替え支援事業者が判断する場合には、借地借家法の規定に基づいて正当事由がない限り解約に応じないことがある。

① 空き家状態の場合	即時契約を終了し、戻ることができる。			
② 転借人が存在する場合	住み替え支援事業者から転借人への通知	申し出（解約通知受取）時期	契約の終了時期	申し出撤回の可否
		6か月以内の場合	再契約した期限まで	
		6か月～1年前の場合	満期に終了	
		1年超以前の場合	満期に終了	1年前まで可能
③ 緊急解約	人道上その他の配慮から解約すべき高度の必要性があると認められる場合、住み替え支援事業者は請求に基づいて、転借人に対し、合意解約すべく誠実に交渉を行う（住み替え支援事業者の努力義務であり法的な義務ではない。）。			
（住み替え支援事業者による解約）	制度利用者に対して、契約の解約を申し入れることができる。解約の申入れの日から60日を経過することによって終了する。 また、住み替え支援事業者は業務方法書等に定める制度概要に規定する終了事由に該当する場合を除いて解約権を行使しない。			

■STEP10 ↓ 賃貸借契約の終了について理解しているか

(1) 賃貸借契約の終了事由

本制度を利用するにあたり賃貸借契約には終了事由があり、その事由に基づき住み替え支援事業者から通知のあった時点において満了日であることを承知しているかを把握する。

- | |
|--|
| ① 利用者（本人＋同居人）の両方の死亡 |
| ② 土地に対する権限が所有権以外の場合に借地権等が何らかの理由で期限前に解除された場合 |
| ③ 対象住宅は減耗・毀損し、住み替え支援事業者が応急措置を講じた上で、利用者に改修を要求したが、利用者がこれに応じない場合 |
| ④ 経年劣化により、対象住宅を継続して転貸するには、経常的な修繕費を超える資本的支出が必要であると住み替え支援事業者が判断し、その旨を制度利用者に通知したにもかかわらず、制度利用者が当該修繕を行わない場合 |
| ⑤ 不動産関連諸費支払いの悪質な懈怠があり、制度利用者の賃料収入から継続して支払うことが困難な場合 |
| ⑥ 制度利用者による住み替え支援事業者の円滑な業務遂行の妨害があり、制度利用者に中止を要求したが、制度利用者がこれに応じないとき |
| ⑦ 制度利用者から途中帰還に基づく契約解除の申し出があった場合（終身型契約の場合のみ） |

(2) 即時終了

本制度を利用するにあたり、以下の終了事由が発生した場合、賃貸借契約を即時終了となることを承知しているかを把握する。

- | |
|--|
| ① 対象住宅の焼失・毀損 |
| ② 住み替え支援事業者の依らない事由で対象住宅を賃貸、もしくは、転貸することができなくなった場合 |
| ③ 住み替え支援事業者が解散し、その権利義務を引き継ぐ機関が解散の時点で存在しない場合 |
| ④ 転貸契約の即刻解約事由に該当する事由が発生し、制度利用者が即時解約を書面で請求してきたとき |

■STEP11 ↓ 住み替え支援事業者が破産した場合等の取扱いを理解しているか（留意事項）

住み替え支援事業者が破産した場合の取扱いを承知しているかを把握する。

■STEP12 ↓ カウンセリング終了確認書・契約申込内容説明確認書の交付（留意事項）

相談者本人が本制度の利用を断念した場合（相談者本人の意向で、カウンセリングを途中で打ち切った場合を含む。）は、カウンセリング実施済確認書の発行を見合わせる。それ以外は、カウンセリング終了後、カウンセリング実施済確認書を交付し、今後の手続関係書類を交付する。

その際、次の諸点を申し添える。

- | |
|--|
| ① 賃貸借契約の申込みをする際には、カウンセリング実施済確認書の添付が必要であること |
| ② カウンセリング実施済確認書には有効期限があること |

第4章 制度利用時に理解してもらいたい事項

1. カウンセリングにおける確認事項

(1) 本人および年齢の確認

制度利用希望者の本人確認及び年齢を確認する。

【例】

- ① 制度利用可能者は、日本に居住する50歳以上の者及び海外に居住する50歳以上の日本人、および両者の共同生活者（1名）。
- ② 制度利用者の正常な判断能力と意志能力を確認する。

(2) 本事業の利用にあたっての正確な知識の把握

本事業の利用を希望している理由を把握し、現住宅のままの居住、売却等の他の選択肢と、必要な費用、税、リスク等を比較しつつ本事業のメリット・デメリット等を適切に説明する。

また、この際、必要に応じ住み替えに関して必要となる情報の提供等を行う。

【例】

- ① 本事業の利用を希望している理由を把握する。
- ② 資産活用についての考え方を把握する。
- ③ 住み替え先や資産活用についての情報提供を行う。
- ④ 本事業以外の売却や建替えなどの方法を選択した方が望ましい場合には、他の不動産会社やコンサルタントなどの相談機関を紹介する等の対応を取る。

(3) 対象となる住宅

借上げの対象となる住宅の要件について説明する。

【例】

利用者が単独所有または第三者と共同所有する日本国内にある住宅で、以下の条件を満たすもの。一戸建て、共同建て（タウンハウス等）、マンション等の集合住宅のいずれも対象となり、現在居住しているかは問わない。

- ① 共同所有の場合は、登記簿に記載された共有者全員が借上げに承諾し、利用契約の当事者となること。
- ② 土地について所有権ないし適法な権原（借地権、十分に長期な定期借地権等）を有していること。
- ③ 耐震に関し一定の要件が必要であること。その他事業実施主体が必要とする事項を確認すること。

(4) 事業の基本的な仕組み

事業の基本的な仕組みを説明する。

【例】

- ① 制度利用者は、住み替え支援事業主体と建物賃貸借契約を締結する。
- ② 住み替え支援事業主体は、利用者から住宅を借り受け、転借人に転貸する。
- ③ 住み替え事業主体は、転借人から家賃を徴収し、利用者へ借り上げ家賃を支払う。
- ④ 転貸ができずに空き家になった場合でも、住み替え事業主体は利用者へ所定の借上げ家賃を支払う。

(5) 契約の形態とその期間

契約の形態とその期間を説明する。

【例】

- ① 利用者と住み替え支援事業主体との契約は「終身型」か「期間指定型」のいずれかとする。
- ② 契約は最初の転借人が内定した時点から始まるものとする。
- ③ 「終身型」は3年毎に住宅へ戻ることが可能となるが、「期間指定型」は原則としてその期間は戻ることができない。
- ④ 住み替え支援事業主体と転借人との契約は「終身型」の場合は3年の定期借家契約となる。「期間指定型」はその期間内なるべく長い期間の転貸借契約となる。

(6) 家賃の決め方と改定時期

家賃の決め方、改定の考え方とリスク、改定時期を説明する。

【例】

- ① 家賃は対象住宅のある地域における賃貸市場の動向や建物の状況等を勘案して、住み替え支援事業主体が決定する。
- ② 原則として3年以内毎に見直す。

(7) 転借人と利用形態

転借人と利用形態を説明する。

【例】

- ① 日本に居住する個人（適法に日本に居住する外国人を含む）。
- ② 個人転借人の資格を満たす者に社宅として住ませるために借上げ契約をする法人。
- ③ 個人転借人の資格を満たす者に再転貸する目的で借上げ契約をする事業者。
- ④ 主として子育て世代の家族とする。
- ⑤ 利用者が認める場合は、事務所・店舗・別荘・シェアード等の利用も認める。

(8) 転借人による改修

転借人に改修工事を許容する場合は、その許容の範囲、制度利用者への承諾の必要性等について説明する。その他家具の留め置き等特段の条件を課す場合はその要件を説明する。

【例】

- ① 家の構造に影響を与えない以下の部分については、転借人が自ら取替え、改修ができる。畳、建具、壁紙、天井、流し台、その他。
(注) その他…住み替え支援事業者と転借人において別途合意したもの（たとえば、住み替え支援事業者の許諾を得た場合に限り、工事の概要をあらかじめ住み替え支援事業者へ通知することを条件に、ケーブルテレビや光ファイバーのケーブルの引き込み、冷暖房設備の室外機取付工事等を実施することができる。）
- ② 転借人は工事にあたり、住み替え支援事業主体へその旨を文書で提出し、確認を得なくてはならない。
- ③ 工事は制度利用者の指定する業者、もしくは住み替え支援事業者に登録した業者とする。
- ④ 大型家具やその他の家財を留め置きする目的の場合に限り、家屋の一定部分（納屋・数室ある部屋のひとつ等）を賃貸の対象としないことができる。

(9) 中途解約

解約が可能な条件を説明する。

【例】

- ① 制度利用者が「終身型」の中途解約をする場合は、住み替え支援事業者に対し所定の解約通知を提出する。「期間指定型」は原則として中途解約は認められない。
- ② 住み替え支援事業者が解約通知を受領した時点において、対象住宅に転借人が住んでいる場合には、その転借人との転貸借契約（3年の定期借家契約）の期間満了前に中途の解約の申し入れに協力をするが、中途解約を了承してもらえない場合は、転貸借契約期間満了により終了したときと同時に契約が終了する。

(10) 契約の終了

契約が終了する条件を説明する。

【例】

以下の終了事由の発生を住み替え支援事業者が認識した場合には、住み替え支援事業者は利用者に終了通知を送付する。この場合、本契約は通知発送の時点において存続している有効な転貸借契約の満了日か通知が制度利用者届け出の住所に到達した日から60日を経過した日のいずれか遅い日をもって終了する。

- ① 制度利用者（本人＋共同生活者）の両方が死亡したとき。
- ② 土地に対する権原が所有権以外の場合に借地権等が何らかの理由で期限前に解約された場合。
- ③ 対象住宅が減耗・毀損し、住み替え支援事業者が応急措置を講じた上で、制度利用者に改修を要求したが、制度利用者がこれに応じないとき。

(11) 住み替え支援事業者の業務範囲

住み替え支援事業者が行う業務範囲を説明する。

【例】

住み替え支援事業者は、制度利用者との間で賃貸借契約を締結し、賃借人との間で、定期建物賃貸借契約を締結し、次の事項を内容とした取り決めを行う。

- ① 住み替え支援事業者が行う建物維持管理の範囲・内容
- ② 住み替え支援事業者が行う契約管理の内容

(12) 制度利用者の費用負担

制度利用者が負担する費用について概算、概算以上に必要となるリスクについて説明する。

【例】

- ① 持ち家に通常必要とされる修繕費
- ② 当該修繕費が増減する主な理由
- ③ 当該修繕費が賃貸人の負担となること。修繕費の査定、請求の方法、修繕費に不服がある場合の措置等
- ④ その他制度利用者の負担となる費用
- ⑤ これらの費用を賃貸人が負担しない場合の取り扱い。

(13) 転借人の費用負担

転借人が負担する費用について説明する。

【例】

- ① 修繕費の対象
- ② 原状回復費
- ③ 転借人が必要な修繕費を負担しない場合の取り扱い

(14) 相続人

相続人の有無を確認し、それぞれに応じ、次のとおり対応する。

【例】

- ① 相続人がいる場合

相続人（のうちの誰か）に本事業の利用を相談済みか否か、相続人は本事業の利用を承知しているか否か、及び相続人から反対されていないかどうかを確認する。相続人に相談済みでない場合、承知済みの相談人が誰もいない場合、相続人が反対している場合のいずれかに該当する場合は、その理由を把握する。

- ② 相続人がいない場合

相続人がいないことが確認できれば、それでよい。

(15) 実施済確認書の交付

カウンセリング終了後、カウンセリング実施済確認書を交付し今後の手続関係書類を交付する。その際、次の諸点を申し添える。

【例】

- ① 賃貸借契約の申込みをする際には、カウンセリング実施済確認書の添付が必要なこと
- ② カウンセリング実施済確認書には有効期限があること

※制度利用者が本事業の利用を断念した場合（利用者本人の意向で、カウンセリングを途中で打ち切った場合を含む）は、カウンセリング実施済確認書は発行しない。

2. 制度利用時の費用に係る説明事項

住み替え支援事業制度を利用する場合、契約締結までに段階に応じてさまざまな費用が発生する。手続きの段階ごとにどのような費用がかかるのかを、制度利用者、入居者（転貸者）に大別して一覧表にまとめた。特に申込手数料は返還されないこと、建物（耐震）診断費用、耐震補強・改修工事費用が発生する場合があること、賃借権の設定費用がかかること、火災保険に加入すること、制度利用中に経年劣化補修費用がかかる可能性があること等は重要なので、利用者に十分説明する必要がある。

手続き段階ごとに発生する費用

① 予備診断・制度利用申込み

予備診断では費用は発生しないが、制度利用申込み時には申込手数料がかかる。

② 建物診断費用

建物診断を受けるための費用を負担しなければならない。

③ 耐震補強・改修工事

建物診断の結果、耐震補強・改修工事が必要となった場合には、制度利用者がその費用を負担しなければならない。

④ 火災保険

住み替え支援事業者が制度利用者に火災保険の加入を義務付ける場合には、火災保険料を負担しなければならない。

⑤ 経年劣化補修費用

年数を経て建物が劣化し、住み替え支援事業者より補修の要請があった場合は、住み替え支援事業者の建物診断に合格するよう補修をしなければならない。

⑥ 賃借権の設定費用

制度利用時には、賃借権の設定費用を負担しなければならない。

⑦ その他

制度利用に際して、家具等は貸家に留め置きが可能だが、置いておくと他人に家具を傷つけられるのが心配というような利用者には、家具等を保管する業者を紹介することも考えられる。

図表 住み替え支援事業制度利用時に発生する費用説明の整理

カウンセリング・ フローの段階	利用者(貸主)		入居者(借主)	
	必須	必要な場合	必須	必要な場合
情報会員登録	—	—		
事前相談	—	—		
予備診断 ・制度利用申込	申込手数料 賃借権の設定費用	—		
建物診断	建物診断費用※	—		
耐震補強・ 改修工事	—	補修費用※		
火災保険	火災保険料	—		
契約申込内容 確認書の 受領・契約	—	—	仲介手数料	—
転借人の入居	—	家財の外部 保管料	—	リフォーム費用
経年劣化補修	—	補修費用	—	—

※ 公的支援制度あり

3. 制度利用時の各段階における確認事項

説明員がカウンセリングにおいて説明すべき事項は、①住み替え支援事業制度の内容・リスク、②住み替えにあたっては住み替え支援事業制度だけでなく他の方法もあること、③住み続ける場合、住宅を貸して住み替える場合、住宅を売却して住みかえる場合等それぞれのメリット・デメリットである。

また、説明員に求められるカウンセリング要素は大きく分けて、①『住み替え支援制度』に関する説明と、②住み替えの選択肢に関するカウンセリングの2つになる。

『住み替え支援事業制度』のカウンセリングの手順は、一般的に以下13のステップを経て行う。

STEP 1	相談者本人確認及び年齢の確認
STEP 2	資産活用の考え及び制度利用希望理由
STEP 3	住み替え支援制度の全体像を理解しているか
STEP 4	マイホームを借り上げる条件を理解しているか
STEP 5	賃貸料改定の周期・ルールを知っているか
STEP 6	住み替え支援事業主体と転貸借人の契約を理解しているか
STEP 7	住み替え支援事業主体の業務の範囲を理解しているか
STEP 8	修繕費と原状回復費負担について理解しているか
STEP 9	原賃貸人が修繕費負担しない場合の取扱いについて理解しているか
STEP 10	中途解約のルールについて理解しているか
STEP 11	賃貸借契約の終了について理解しているか
STEP 12	住み替え支援事業主体法人が破産した場合等の取扱いを理解しているか
STEP 13	カウンセリング終了確認書の交付／契約申込内容説明確認書の交付

また、制度利用者が制度利用を進める各段階における内容について、制度説明で確認すべき事項やチェックポイントは以下のとおりとなる。

制度利用の段階	確認事項
情報会員登録	個人情報の取扱いに注意すること
事前相談	ご主人・奥様どちらからの相談か確認すること
	ライフプランの設計(人生設計)のヒアリングをすること
	抵当権等質権の状況を確認すること
	住み替えにあたって他のさまざまな選択肢を示すこと
	業法違反をしないこと
住み替えリスク	戻りたいときに、すぐ戻れるかどうかは転貸借契約の内容と状況によるものであることを説明すること

	入居者によるリフォームについて納得を得ること
	賃借権についての登記に合意し、請求があった際には登記関係書類等必要書類を、事業実施主体へ引き渡す必要があること
	火災保険をかける義務があること
	期間指定をすると、原則、中途解約ができないこと
	引っ越し費用がかかること
	家財のすべてを移動するかどうか決めること
予備診断	相続人から賛同得られず反対がある場合、将来相続人から反対を受ける可能性がある場合の相続人への検討事項、対処方法などを説明すること
	遺言書を用意しておかないと、同居人（相続人以外）の家賃収入が途絶える可能性がある点を説明すること
制度利用申込	申込書提出後、仮に承諾ができない場合であっても手続きのために費用が発生するので、申込手数料を利用者が負担する必要がある。この申込手数料は制度の利用がない場合でも返却しないことを説明すること
	予備診断後に正式に制度利用の申込みを行い、住み替え支援事業主体が借上げ基準に適合するかどうかの審査を開始する。建物診断は長期の賃貸に適した住宅かどうかを、耐震診断や水廻り等、建物の構造や設備等に問題がないかを中心に診断し結果を報告することを説明すること
建物診断	診断費用は利用者負担となることを説明する。申し込み日より一定期間内に指示された建物診断を行わない場合は、申し込みが失効することを説明すること
	建物診断の結果、耐震補強、その他の改修が必要と住み替え支援事業主体が判断する場合は、この工事が完了しないと契約が締結できないことを説明すること
	耐震診断については、各自治体に公的な補助制度がある場合があることを案内すること
	耐震リフォームに費用によって、新たなローン負担を抱える可能性もあるが、賃料との相殺することもできることを説明すること
補強・改修工事	経年劣化等により、対象住宅を継続して転貸するためには、経常的な修繕費を超える一時的な多額のメンテナンス費用が必要となるかもしれない点と、メンテナンスを行わない場合の契約は契約が解約になることがあることについて説明すること
転借人の募集	転借人には、借りる物件を実際に見せる必要があるため、外観だけでなく、できる限り内覧に応じ、有利な賃料設定につなげることができるよう協力を願う
カウンセリング終了 確認書の受領	説明員から、直接住み替え支援事業の制度内容の説明を受けたことを確認する確認書の提示を求められること
契約申込内容説明	宅地建物取引主任者の資格保有者から、借上げのための建物賃貸借契約(制

確認書の受領	度利用申込書)の内容について、特に、本制度特有の条文等を中心に説明を完了したことを確認すること
転借人の入居	家賃保証は制度利用申込みと同時に家賃が保証されるのではなく、最初の転貸借人が決まってからとなることを説明すること ※支払われる賃料の流れは以下のとおりになる 入居者決定→契約→賃料発生→事業主体へ入金→制度利用申込者へ送金
	設定された家賃についての不満があるとき申し出方法の説明すること
	事務所・店舗、独身者向けに貸す場合もありうることを説明すること
	入居者の利用方法によって、転貸するマイホームも劣化する可能性があること

第5章 参考資料

1. 制度利用の相談Q & A

カウンセリング時には、相談者から様々な質問が予想され、モデル事業である「移住・住みかえ支援機構（J T I）」の実施結果を踏まえて、住み替え支援事業制度利用に関する主な質問事項をQ & A形式でまとめている。

	Q	A
Q & A 1	日本に居住する外国人が日本で購入したマイホームはOKか。	現在日本に居住している場合は、OKである。
Q & A 2	長く海外に赴任しており愛着がわいたため退職しても元気な間はそのまま海外に住み続けたいので、日本に買ったマイホームを借り上げて欲しい。	制度利用者が日本人で50歳以上であれば、OKである。
Q & A 3	妻とは長く別居中である。制度利用にあたっては、長く連れ添って欲している女性と一緒に利用者になりたい。	共同生活者と認められれば、OKである。
Q & A 4	妻はまだ40歳だが、5年後に自分が死んでも契約は続くのか。	継続する。ただし、妻が50歳に達するまでは空き家保証が受けられない場合がある。
Q & A 5	私と妻が5年後に死んだら相続人である息子の名義で契約を続けることは可能か。	利用者と配偶者等の双方の死亡は終了事由となる。相続人が別途制度要件（50歳以上等）を満たす場合に限り、同一条件で新契約を締結することによって事実上継続が可能となる。
Q & A 6	父親が認知症になったので、自宅に引き取った。自分は現在55歳であるが、父親の単独相続人なので、空き家になった父の家について制度を利用したいが可能か。	対象となる住宅の相続が確実な親族が50歳以上であっても、現時点における所有者が自分でなければ、当面自分自身は利用者にはなれない。認知証の父を契約者とする場合は法定後見人の指定が必要である。
Q & A 7	土地の有効利用のために建築したアパートに空き室が増えてきたので、空き室だけを借り上げてもらえないか。	マイホームではなく事業用物件なので、NGである。
Q & A 8	土地の有効利用のためにアパート併用型の住宅を建て、一部に住んでいる。今度住み替えることにしたが、自分が住んでいるところは広く業者が店子付けを嫌がるので借り上げてもらえないか。	建物の形状などの諸条件にもよるが、自己居住部分は制度要件を満たすのであれば、OKの可能性はある。
Q & A	もともと自宅だったが、住まなくなったの	原則として、OKである。ただし、大幅に改築し

9	で知り合いに貸してきたが、今度出て行くことになったため、制度を利用したいが可能か。	て複数戸とし、あたかもアパートのような運営になっている場合には事業用物件とみなし、NGとなることもある。
Q&A 10	配偶者等と共同所有の場合、どちらが利用者となるのか。	どちらも50歳以上の場合は、どちらが主たる利用者でも構わない。
Q&A 11	住宅は自己所有だが、土地が30年の定期借地権の場合、終身型は選べないのか。	利用者が希望すれば、期間指定型において制度の利用が可能であり、転貸借を3年毎に更新する方式を採用することもできる。
Q&A 12	目先の想定耐用年数が短くても、適時に改築・修繕を行う見込みがあれば、制度利用は可能か。	終身型であれば、OKである。ただし、途中で賃貸不能と判断され、適切な改修を行わない場合には契約終了となる。
Q&A 13	すでに別のところ（移住先、老人ホーム等）に住んでいるが、以前住んでいたマイホームが空き家になっているので借り上げて欲しいが可能か。	OK
Q&A 14	別荘は対象になるのか。	OK
Q&A 15	相続で取得した両親の実家は対象となるのか。	OK
Q&A 16	娘夫婦のために敷地内に住宅を建てたが、マイホームを購入して出て行ったので借り上げてもらいたいが可能か。	OK
Q&A 17	住み替えるつもりで田舎に一軒家を購入し、二地域居住を試みていたが、あまりなじめなかったため、そちらを借り上げてもらい、田舎暮らしを希望する人やその地域の子育て層に利用してもらいたいが可能か。	OK
Q&A 18	自分の住宅として建設したが、転勤したため民間業者を通じて貸していたところ、結局、転勤先に老後の住まいを確保したので、住み替え支援事業制度を利用して終身賃貸にしたいが可能か。	OK
Q&A 19	自分で住むつもりで購入したが、老後のプランが変わって住むことのないままとなっている家があるので借り上げて欲しいが可能か。	OK
Q&A 20	息子と同居するつもりで二世帯住宅を建築したが、意に反して息子が入居しなかった。誰かに住んで欲しいので制度を利用したいが可能か。	OK
Q&A 21	二世帯住宅で老親が死去した。親の居住部分はバリアフリーになっているので、そこに住みかえることにした。現在の居住部分は借り上げてもらえるか。	OK
Q&A 22	自分の父親（あるいは第三者）が現在故郷の実家を住み替え支援事業制度を利用して借り上げてもらっているが、老人ホームに入るにあたり、まとまったお金が欲しいというので、これを購入することにした。しかし、自分はまだ東京で仕事があるので当面住むつもりはない。たまたま自分も52歳なので、とりあえず住み替え支援事業者に継続して借り上げてもらいたいが可能か。	OK
Q&A 23	Q&A22の事例で、購入者が息子ではなく、転売目的	NGである。この結果、転貸借が終了する時点でマイホーム借上げ契約も終了する。ただし、その事業者からその家を購入した者

	で購入した不動産業者等の場合も可能か。	が50歳以上であれば、あらためて制度利用を申し込むことは可能である。
Q&A 24	山間部の奥地にあり、居住上の問題はないが、貸せそうにないものも対象となるのか。	原則OKである。物理的に問題がない限り対象となる。ただし、入居者が決定しなければ借上げ契約は成立しない。
Q&A 25	物理的には大丈夫そうだが随分損耗が激しくとても住む気にならない住宅も可能か。	原則OKである。物理的に問題がない限り対象にはなるが、入居者が決定しなければ借上げ契約が成立しないので、明らかに難しいような場合には、利用者に対して最小限のリフォームを行う等のアドバイスを行う場合がある。

2. 住み替え支援事業説明員倫理規定（案）

説明員には、制度利用を希望する高齢者等に対してカウンセリング業務を実施するうえで、遵守すべき倫理規定を定める。以下に倫理規定（案）を示す。

住み替え支援事業説明員倫理規定（案）

住み替え支援事業説明員は（以下「説明員」という。）は、以下の事項に留意し、住み替え支援事業に係るカウンセリング業務を適切に行う。

（使命）

- 一 説明員は、住み替え支援事業に係るカウンセリング業務を通して、依頼者が安心して住み替えができるように努める。

（誠意ある対応）

- 二 説明員は、依頼主にとってよき相談者となり、常に誠意を持って対応するように努める。

（正確な情報の提供と自己決定）

- 三 説明員は、依頼主に常に正確な情報の提供を行うように努め、依頼主が自らから適切な判断と選択を行うようできるように図る。

（専門知識の習得と研鑽）

- 四 説明員は、日頃から品位の保持に努めるとともに、専門知識の習得を行い、資質の向上に努める。

（個人情報の保持）

- 五 説明員は、職務上知り得た個人情報を正当な利用なく漏らしてはならない。

（法令の遵守）

- 六 説明員は、関連法令を遵守するとともに、カウンセリング業務にふさわしい倫理を自覚する。