

空き家相談窓口対応マニュアル

(市町村・関係団体向け)

初版：平成28年1月
(一部修正：平成31年3月)
埼玉県空き家対策連絡会議

はじめに

空家等の所有者等及び周辺住民からの相談体制の整備については、「空家等に関する施策を総合的かつ計画的に実施するための基本的な指針」（平成27年2月26日 総務省・国土交通省告示第1号）において、「空家等をめぐる一般的な相談はまず市町村において対応した上で、専門的な相談については専門家の団体と連携して対応するものとするとも考えられる。」との記載がある。

また、埼玉県空き家対策連絡会議においては、住民等に最も身近な行政主体である市町村によるワンストップ空き家相談窓口の設置、関係団体による専門相談窓口の設置を対策に位置付け、推進しているところである。

市町村の相談窓口では、空き家の所有者等からの、空き家の全般的な相談に対して、その内容に応じた適切な助言等を行い、適切な管理等を促す役割が求められる。

また、関係団体による専門相談窓口では、市町村の相談窓口における助言等によって管理や活用の方針が定まり、次の段階として、さらに具体的な内容の助言等を求められることが想定される。市町村の相談窓口では対応が難しい専門的な相談内容にも対応を可能とすることで、空き家の所有者等が管理や活用の方針について、具体的な情報等を得られることとなり、その結果、適切な管理等を促す効果的な空き家対策として相談窓口が機能するものと考えられる。

本マニュアルは、埼玉県空き家対策連絡会議の老朽危険空き家部会（H27年度）において、市町村、関係団体で設置する相談窓口が、空き家対策として効果的なものとなるよう、相談体制の整備や空き家に関する相談を受けた際の対応等について参考となることを目的として作成したものである。また、空き家に関する全般的な情報を盛り込んでいるため、新たに空き家対策を担当することとなった職員等が業務を推進する際の参考とされたい。

目次

1. 空き家相談対応について	3
2. 市町村相談窓口の設置について	5
3. 関係団体専門相談窓口の設置について	8
4. 参考様式	11
1 空き家相談対応に係る関係団体との協定書		
市町村相談窓口から関係団体へ相談を取り次ぐための協定書（例）です。		
2 空き家相談対応に係る要綱		
「①空き家の所有者が市町村と協定を締結している不動産関係団体の会員の紹介を受けること」「②空き家等の活用を希望する者が所有者等へ連絡したい場合の相談体制」についての要綱（例）です。		
3 空き家相談カルテ		
5. 空き家関連業務の標準額について	27

1. 空き家相談対応について

近年、地域の防災・衛生・景観等の悪化を招く、管理が不全な空き家が増加しています。

空き家は個人の財産であり、その所有者や管理者の責任において、適切な管理に努めなければなりません。一方で、だれしも売却や解体等の決断はしにくいものです。そのため、空き家が原因となって問題が発生する前に、所有者や管理者によって適切な管理に努めてもらうよう意思決定を促していくことが必要です。

空き家相談窓口へ所有者や管理者から相談の問い合わせが寄せられたことを、適切な管理への第一歩として前向きにとらえ、アドバイスに努めたいものです。

想定される空家の相談内容と対応例

空き家の相談内容	対応例
利活用	リフォーム業者への相談、改修補助制度の案内 等
売買	不動産業者や空き家バンク等への相談 等
賃借	不動産業者等への相談、リフォーム後に賃借 等
維持管理	管理サービス業者への相談、最低限の管理方法の説明 等
解体	建物解体業者への相談、除却補助制度の案内 等
相続	弁護士や司法書士への相談、相続放棄の管理責任の説明 等

空き家相談にあたっての留意事項

①傾聴を心がけ、積極的に相談内容を理解するように努めましょう。

空き家相談窓口へは、空き家の所有者、管理者、売り主、貸し主、買い主、借り主、近隣住民等、多様な立場の方々から問い合わせがあることが想定されます。相談者がどのような立場で相談をしてくれているのか確認することが必要です。また、空き家の相談内容も様々な分野で、多岐に渡ることが考えられます。空き家について、どのようなことで困っていて、どのような意向があるのか等を確認することも必要です。

これらを確認した上で、相談者の事情に合わせた対応に努めましょう。

②アドバイスとなるような相談者支援を心がけましょう。

相談者が空き家の適切な維持管理に努めるきっかけとなるようなアドバイスを心がけましょう。相談者が必要としている情報が得られるよう支援することが必要です。

③プライバシーは遵守しましょう。

相談者から必要以上に個人情報聞き出さず、必要な情報の把握のみに留めましょう。

④専門的な相談内容の対応に気をつけましょう。

対応が困難な相談は、専門家への問い合わせを促す等の対応に努めましょう。

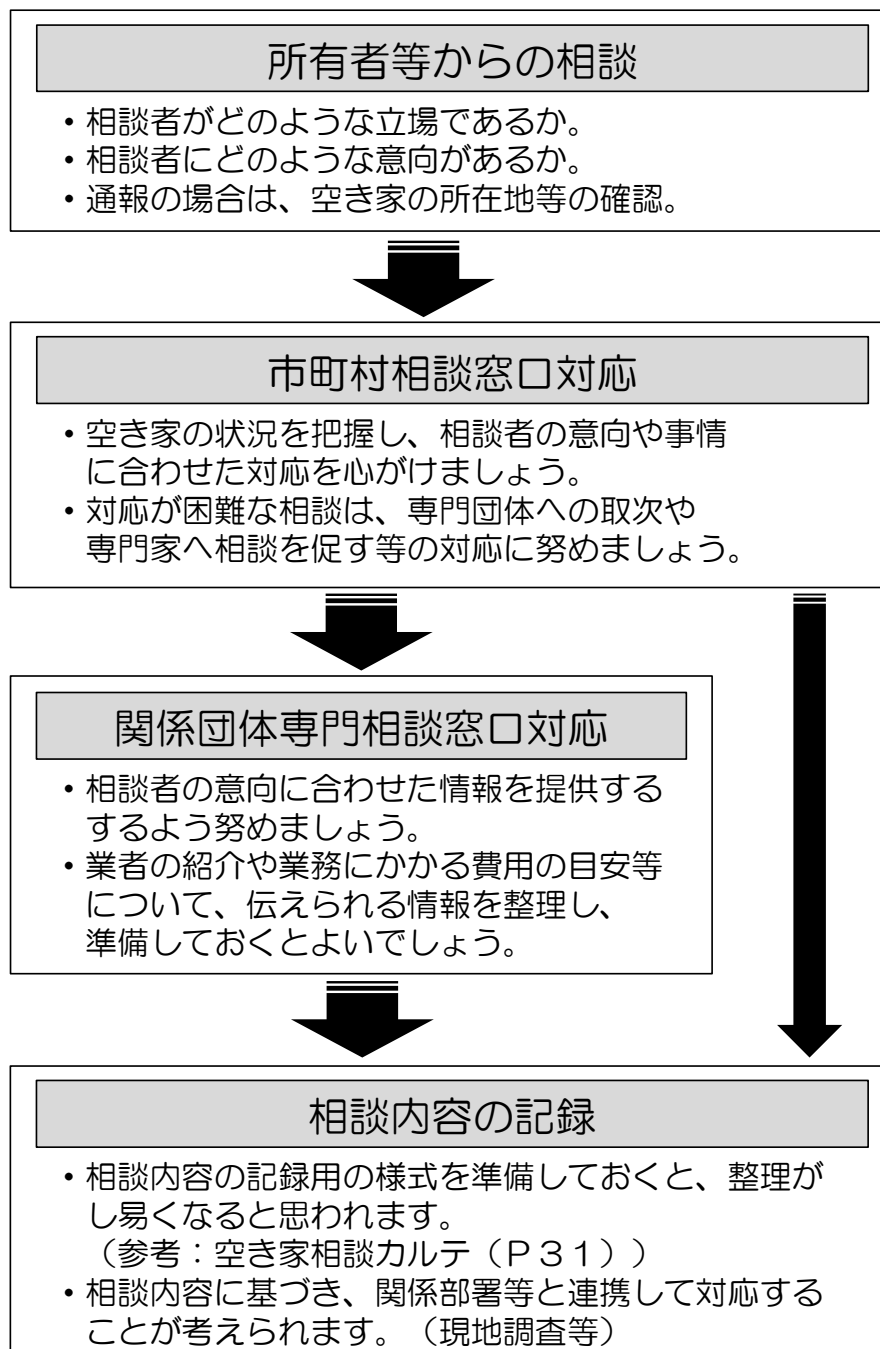
空き家相談フロー

空き家の所有者等からの相談対応は、概ね以下のような流れが想定されます。

市町村相談窓口では、空き家への対処の意向を決めかねている相談者から問い合わせがあることが想定されます。相談対応を通じて、意向の方向性が定まってきたら、相談者の意向を具体化するために、関係団体の専門相談窓口へ取次ぐ等の対応が考えられます。

相談者の意向や事情に応じた支援を心がけましょう。

下図 空き家相談対応フロー図



2. 市町村相談窓口の設置について

空き家の所有者等による管理責任を前提としながらも、市民等に最も身近な行政主体である市町村において、空き家で困っている所有者等からの相談対応窓口を設置することが求められています。

一方で、これまでに国等が実施した調査によると、県内の市町村に寄せられる空き家に関する問い合わせの大多数が、空き家を原因とする問題への苦情であり、空き家の所有者等からの相談はほとんどないのが現状のようです。このままでは、相談窓口を設置しても、問題発生後の苦情の対応に終始することとなり、管理不全の空き家を未然に防ぎ、適切な管理を促す取組として効果は十分でないと言えるでしょう。

空き家対策として相談窓口が効果的な取組となるよう、相談窓口の明確化や関係団体との連携による体制強化等を実施し、空き家の所有者等が相談しやすい窓口とすることが必要です。

相談窓口の設置について

空き家の相談窓口は、埼玉県空き家対策連絡会議において推奨しているワンストップ相談窓口であることが望ましいですが、複数課が担当する場合は、空き家の所有者等への分かりやすさという点からも相談内容を整理して取次ぐ、総合相談窓口の設置が望まれます。総合相談窓口を設置する場合は、あらかじめ担当課の役割を明確にしておき、取次ぎが円滑に行われるよう調整しておく必要があります。

空き家の所有者等へ相談窓口の周知の方法

①市町村のホームページへの掲載

ホームページに相談窓口の連絡先を掲載する際、担当課が複数にわたる場合は、総合相談窓口を掲載するか、あるいは、それぞれの連絡先ともに対応可能な空き家の相談内容を記載することが望ましいでしょう。

相談窓口を明確化することで、空き家の所有者等も相談がしやすくなり、また、庁内においても担当課の役割が明らかになることで連携が取りやすくなると思われます。

②県のホームページに空き家相談窓口一覧として掲載

県のホームページにて「埼玉県の空き家対策」として県内市町村の空き家相談窓口一覧を掲載しています。(URL <http://www.pref.saitama.lg.jp/a1106/akiyataisaku.html>)

空き家対策 埼玉県

検索

変更が生じた場合は県都市整備部建築安全課（TEL 03-830-5524）まで、連絡をください。県のホームページへの掲載を逐次対応します。

③市町村の広報への掲載、自治会の回覧板

広報へ相談窓口の情報を掲載することや、自治会の回覧板にチラシ等を入れるなどにより、住民の方へ周知することも考えられます。特に自治会の回覧板は伝達手段として有効です。

ただし空き家の所有者向けの内容については、所有者が空き家が所在する市町村以外の遠方に居住している場合もあるので、①②④の方法も併せて取る等、複合的な周知が必要です。

④固定資産税等の納税通知書に案内を同封して周知

市町村内への居住を問わず、不動産の所有者等へ直接周知できる方法です。空き家の対処に困りながらも固定資産税等を納付している所有者等に対して有効な周知方法です。同封する案内としてリーフレットの参考例を掲載します。

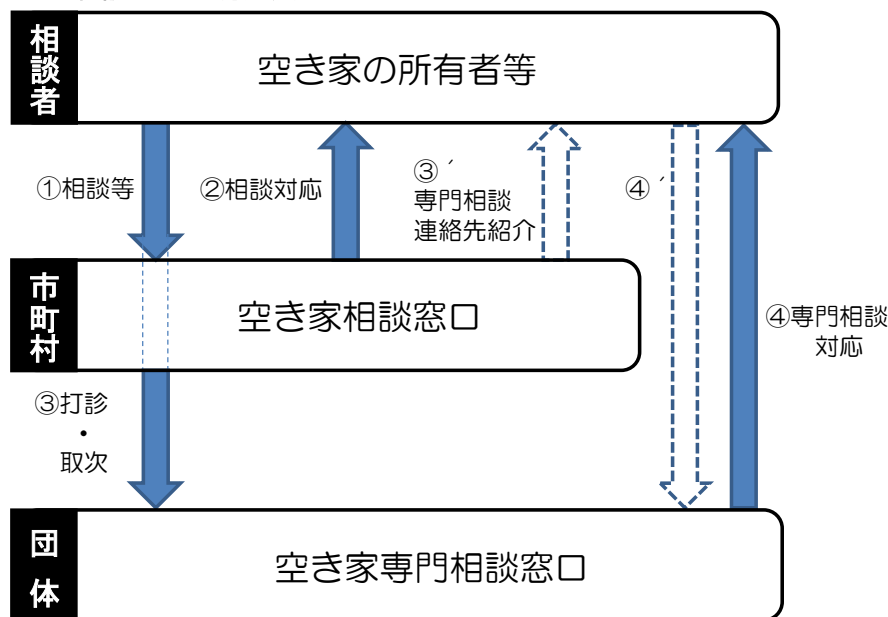
⑤空き家実態調査などのアンケートに案内を同封して周知

市町村内への居住を問わず、不動産の所有者等へ直接周知できる方法です。

関係団体専門相談窓口との連携の方法

市町村相談窓口で対応が困難な専門的な相談は、関係団体が設置する専門相談窓口へ取次ぎましょう。関係団体専門相談窓口との連携方法は下記のフロー図のとおりです。

下図 相談窓口連携方法について



- ① 空き家の所有者等の相談者から市町村相談窓口へ問い合わせ。
- ② 市町村相談窓口にて対応。
- ③ 市町村相談窓口で対応が困難な専門的な相談について、関係団体専門相談窓口へ取次ぎを打診。
- ④ 関係団体専門相談窓口から相談者へ連絡して対応。
- (③' 市町村相談窓口で対応が困難な専門的な相談について、相談者から連絡先の提供を得られなかった場合、専門相談窓口の連絡先を伝える。)
- (④' 相談者から関係団体専門相談窓口へ連絡して対応。)

関係団体専門相談窓口への取次にあたっては、以下の項目に留意し、確認の上、打診をするようにしましょう。

原則、相談者からの相談内容を市町村相談窓口が聞き取り、関係団体専門相談窓口へ打診をした上で、相談者の連絡先を伝え、関係団体専門相談窓口から相談者へ連絡することとします。
(有料の専門相談窓口については、相談者へ連絡先等を紹介する対応としましょう)

関係団体専門相談窓口ごとに下記の対応内容が異なります。

- ・ 対応可能分野
- ・ 対応可能区域
- ・ 対応可能曜日、時間帯
- ・ 対応方法（電話、メール、来訪、文書等）
- ・ 相談者が負担する費用（無料対応、有料対応）

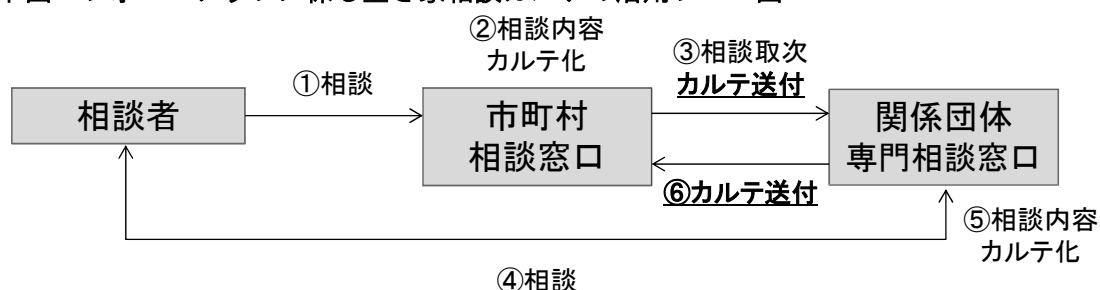
相談者からの相談内容が対応可能なものであるか確認の上、関係団体専門相談窓口へ取次の打診をするようにしましょう。また、相談者にもこれから取次ぐ専門相談窓口について、上記の情報は伝えておくとよいでしょう。

市町村相談窓口で相談者から受けた相談内容は、記録をとっておくことが望ましいです。対応状況を後に確認することや、相談窓口対応のノウハウの蓄積としても役立つことと思われれます。

また、関係団体専門相談窓口へ取次ぐ際にカルテ（記録簿）等を引き継ぎ、関係団体の対応内容について市町村と情報を共有し合う対応方法について、関係団体（全日本不動産協会埼玉県本部、埼玉建築士会、埼玉県建築士事務所協会、埼玉建築設計監理協会）で対応が可能となっています。

関係団体と連携した相談対応にあたっては、市町村との協定等の締結が必要（埼玉建築士会除く）となる場合がありますので、調整をお願いします。

下図 フォローアップに係る空き家相談カルテの活用フロー図



※③の市町村相談窓口から関係団体専門相談窓口へ取次ぐ際、⑥の関係団体専門相談窓口から市町村相談窓口に対応状況を情報提供する際に送付することが考えられます。

3. 関係団体専門相談窓口の設置について

市町村相談窓口から関係団体専門相談窓口へ取次ぐ際、次のような相談状況が想定されると考えられます。

「市町村相談窓口におけるアドバイスにより、相談者が空き家にどのように対応するか
の整理がつき、次の段階として対応を実施するにあたっての具体的な情報を求めている」
状況です。

そのため、関係専門相談窓口には、相談者からの具体的な相談対応の求めに対して、適切な情報を提供し、意思決定を支援できる窓口であることが求められると思われれます。

相談窓口の設置について

空き家の相談窓口の設置にあたっては、次の内容を明確化しましょう。

- ・連絡先（所在地、電話番号、FAX、メールアドレス、HPアドレス等）
- ・対応可能分野（建物診断、不動産売買・賃貸、相続対応等）
- ・対応可能区域（県内全域、一部区域等）

- ・ 対応可能曜日、時間帯
- ・ 対応方法（電話、メール、来訪、文書等）
- ・ 相談者が負担する費用（無料・有料の費用設定等）

設置の準備が整いましたら、県都市整備部建築安全課（TEL 03-830-5524）まで、上記の情報と合わせて連絡くださるようお願いいたします。県から市町村に対し、専門相談窓口として取次の対応をいただける旨を周知します。

相談対応の準備について

冒頭でも記載しましたが、関係団体専門相談窓口へは、空き家全般の相談はそれほどなく、空き家の個別の対応について、相談者から具体的な相談対応を求められることが想定されます。例えば以下のような相談が寄せられることが考えられます。

- ・ 専門業者を紹介してほしい。
- ・ 費用がどれぐらいかかるのか知りたい。
- ・ 具体的な事業内容が知りたい。

関係団体専門相談窓口においては、相談者が必要としている情報を得られるように支援し、空き家の対処について意思決定を促すことが必要となるため、あらかじめ想定される相談内容に対して、提供できる情報等を整理しておくことで円滑な対応ができると思われれます。

空き家の所有者等へ相談窓口の周知の方法

①関係団体のホームページへの掲載

ホームページへは、連絡先、対応可能分野、対応可能区域、対応可能曜日・時間帯、対応方法、相談者が負担する費用等といった相談窓口の情報を掲載すると、空き家の所有者等も相談がしやすくなります。また、相談者との行き違いも少なくなると思われれます。

なお、市町村相談窓口からの取次を前提とした設置である場合は、①～③の周知をする必要はなく、市町村に対しては、県から専門相談窓口の情報を周知します。

②県のホームページに空き家相談窓口一覧として掲載

県のホームページにて「埼玉県の空き家対策」として関係団体の空き家相談窓口一覧を公表しています。（URL <http://www.pref.saitama.lg.jp/a1106/akiyataisaku.html>）

空き家対策 埼玉県

検索

今後一覧への掲載を希望される場合は、相談窓口の設置の準備が整い、公表が可能となりましたら、県都市整備部建築安全課（TEL 03-830-5524）まで、連絡をください。県のホームページへの掲載について逐次対応します。

③市町村のホームページ等への掲載

相談対応の可能区域が限定されている場合は、該当市町村のホームページで公表することも考えられます。

ホームページへの掲載の他、空き家が所在する市町村以外の遠方に居住している所有者等も存在すると思われるため、市町村が固定資産税等の納税通知書に、空き家に関する案内を同封して周知する際に、案内へ専門相談窓口の情報を記載させてもらい、広く周知することも考えられます。

市町村と連携した相談対応について

市町村相談窓口から関係団体専門相談窓口へ取次ぐ際にカルテ（記録簿）等を引き継ぎ、その後の関係団体との相談内容を市町村と情報共有することについて、一部の関係団体（全日本不動産協会埼玉県本部、埼玉建築士会、埼玉県建築士事務所協会、埼玉建築設計監理協会）で対応できることになっています。

市町村と連携した相談対応にあたっては、市町村と協定等を締結する必要（埼玉建築士会除く）がありましたら、各市町村との調整をお願いします。

（参考資料）

栃木県住生活支援協議会（2015）『栃木県空き家相談マニュアル』
神奈川県居住支援協議会（2015）『空き家対策取り組みQ A集（管理・利活用事例）』
愛知県住宅供給公社（2015）『あいち空き家管理・活用情報空き家相談マニュアル』
公益財団法人鹿児島県住宅・建築総合センター（2015）『空き家相談ガイドブック』

4. 参考様式

参考様式1 空き家相談対応に係る関係団体との協定書 参考例

空き家等の情報提供にかかる協定書

〇〇市（以下「甲」という。）と〇〇〇〇法人〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇協会（以下「乙」という。）は、〇〇市内の空き家等の情報提供に関して、下記のとおり協定を締結する。

（趣旨）

第1条 本協定は、甲が、所有者等の同意に基づき〇〇市内に所在する空き家等の情報を乙に提供し、また、乙が当該情報を活用して所有者等からの相談を受けることによって、空き家等が管理不全な状態になることを防ぎ、市民の安全で安心な生活を確保することを目的とする。

（甲の役割）

第2条 甲は、所有者等から相談を受けた空き家等の情報のうち、所有者等の同意が得られたものについて、別紙様式（カルテ）により乙に提供するものとする。

（乙の役割）

第3条 乙は、甲から情報提供を受けた空き家等の情報に基づき、所有者等からの相談を受け、当該物件を有効活用することができるよう努めるものとする。また、乙は、所有者等から相談を受けた空き家等の情報のうち、所有者等の同意が得られたものについて、別紙様式により甲に提供するものとする。

（苦情または紛争の処理）

第4条 この協定に基づく業務に関して苦情又は紛争が発生した場合には、甲乙協議の上、処理するものとする。ただし、甲から空き家等情報提供後の事項については、乙の責任において処理するものとする。

（協定の解除）

第5条 甲又は乙は、この協定に違反したときは、催告しないで協定を解除することができる。なお、協定の解除により、乙に損害が発生した場合であっても甲はその賠償の責を負わない。

（本協定に関する窓口）

第6条 乙は、本協定にかかる業務について、〇〇〇〇法人〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇協会〇〇支部を窓口として行う。

（その他）

第7条 この協定に定めるもののほか、必要な事項については、甲と乙が協議して決める。この協定の締結を証するため、本書2通を作成し、甲乙記名押印の上、それぞれその1通を所持する。

平成 年 月 日

甲 埼玉県〇〇市〇〇〇〇
〇〇市
〇〇市長 〇〇 〇〇

乙 埼玉県〇〇市〇〇〇〇
〇〇〇〇法人〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇協会
会長 〇〇 〇〇

参考様式2 相談のフォローアップ対応に係る要綱 参考例

【逐条】 ○○市町村空き家相談ネットワーク実施事務取扱要綱の参考例

【概要】

- (1) 市町村内に存する空き家等の所有者は、市町村と協定を締結している不動産関係団体に属する宅建業者の紹介を受け、空き家等の維持管理、賃貸、売却、更地にして売却、譲渡、相続関連、解体（土地の維持管理）等について相談することができる。
- (2) 空き家等の利活用を希望する者（個人又は個人から依頼された事業者）は、所有者等へ連絡したい場合に市町村に相談することができる。

（趣旨）

第1条 本要綱は、○○市町村内に存する空き家等に関する相談に積極的に対応することで、空き家等が管理不全な状態になることを防ぎ、市民の安全で安心な生活を確保するため定める。

概要にも記載があるとおり、空き家バンク等に登録がなく、直接の情報の開示、提供が困難な案件に関して、所有者、利用希望者及び不動産関係団体の連絡の橋渡しを行うことにより、空き家等の活用に寄与するためのネットワーク構築を目的としています。

(定義)

第2条 この要綱において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 空き家等 ○○市町村内に所在する建物その他の土地の工作物で、現に人が使用していないもの及びその敷地をいう。
- (2) 所有者等 空き家等を所有又は管理する者をいう。
- (3) 相談希望者 空き家等の維持管理、処分等について相談しようとする所有者等をいう。
- (4) 利活用希望者 空き家等の購入、賃貸を希望する所有者等以外の者をいう。

(1) 「空き家等」の定義については、空家等対策の推進に関する特別措置法(平成26年法律第127号)第2条において定義づけられている「空家等」ではなく、より広い利用を見込むため、広義の空き家等を定義している。どちらを選択するかは、各市町村の実情に合わせた判断で行う。

(2) 現に当該物件を管理している者であって、登記上の所有者のみを指すものではない。(遺産分割協議書の整った相続人、固定資産税の納税管理人等)

※ (3)・(4)については、一般的な概念の用語の範疇ではありますが、相談の対象、目的を明確にするため定義づけた。

(対象)

第3条 本要綱で扱う空き家等は、戸建住宅に限る。

対象とする空き家等に関しては、地域の実情や協定を結ぶ団体との協議により、共同住宅、長屋等を加えることを妨げない。

(相談希望者への対応)

第4条 相談希望者から市町村への相談があった場合、市町村は、協定先の不動産関係団体（以下「協定団体」という。）と連携し、以下のとおり相談に対応することができる。

(1) 相談の受付【市町村】

市町村は、相談希望者から「不動産活用相談申込書（様式第1号）」の提出を受ける。

申込書の受付は、直接、郵送、ファックス、電子メール等で行えると想定されるが、相談者の意思を正しく把握する必要があるため、できるだけ詳しく聞き取り行うことが求められる。

ただし、申込書に記載する建築年やインフラ状況など、申請者が分かる範囲で聞き取ることが、相談されやすい体制につながると考えられる。

また、インフラ状況については、申請者が不明な箇所については市町村で調査することが望ましい。

(2) 不動産活用相談申込書（写）の送信【市町村】

市町村は、提出された不動産活用相談申込書（様式第1号）の写しを協定団体に遅滞なく送付する。

「遅滞なく」とは、受付当日、又は翌日。

その後の通知までの日程を14日間と想定しているため、出来るだけ早い最初の対応が必要となる。

(3) 相談取扱者の選定【協定団体】

協定団体は、相談希望者から要望がない限り、不動産活用相談申込書をもとに相談を受ける相談取扱者を〇〇市町村内又は隣接する市町内から1者以上選定する。

相談希望者が選択の幅を持てるように配慮するため、3から5者程度の選定が望ましいが、地域ごとの事情もあるので、選定数の基準については、それぞれの市町村と協定団体で調整を行うことになる。

(4) 空き家等相談案内通知書の送付【協定団体】

協定団体は、選定した相談取扱者について「不動産活用相談案内通知書（様式2号）」を相談の受付日から10日以内（祝祭日を除く）に市町村に送付する。

協定団体の実質の事務処理期間が短くならないように市町村は、より早く確実な方法で協定団体に通知を行う。

(5) 相談希望者への通知【市町村】

市町村は、協定団体から活用相談案内通知書を受け、相談希望者に受付日から14日以内（祝祭日を除く）に通知する。

市町村は、期限が迫っている状況で相談希望者へ通知を行う際、申請書に記載してもらった電話、Eメール等で予め通知の送付の連絡を行うようにする。

(6) 通知期間の延長

市町村及び協定団体は、特段の事情により、上記の期間に通知ができない場合、期限内に相談希望者に期間の延長を通知しなければならない。

期間の延長を行う場合は、相当の理由を付記して、何日間延長を行うのかを明記して通知する。

(7) 相談希望者からの連絡【相談取扱者】

相談希望者は、通知された相談取扱者に、「不動産活用相談案内通知書（様式2号）」到着後に連絡する。

相談を受けた相談取扱者は、相談希望者からの空き家等の維持管理、賃貸、売却、更地にして売却、譲渡、相続放棄、解体（空き地の維持管理等）に関する相談に応じる。

活用相談にあたっては、空き家等の状態の良し悪しや法的問題等に係らず相談に応じる。

(8) 相談結果の報告【相談取扱者】

相談取扱者は、相談希望者と相談取扱者が相談を行った結果を市町村に報告する。

相談取扱者は、相談された物件の相談結果を市町村に報告する。

(活用希望者への対応)

第5条 空き家等の活用希望者（以下「活用希望者」という。）から市町村へ相談があった場合、所有者等へその情報を伝達するため、以下の場合に応じて以下のとおり対応する。

- (1) 活用希望者が所有者情報を把握済で、仲介のために不動産関係団体を紹介してほしい場合

活用希望者が登記等の情報を元に所有者との連絡が取れている場合で仲介を行ってくれる業者を探しているケースとなるが、実際の取り扱いとしては、少ないと想定される。

① 相談の受付【市町村】

市町村は、活用希望者から「空き家等活用相談申込書（様式第3号）」の提出を受ける。

※第4条第1号の取り扱いと同様

② 空き家等活用相談申込書（写）の送付【市町村】

市町村は、提出された空き家等活用相談申込書（様式第3号）の写しを協定団体に遅滞なく送付する。

※第4条第2号の取り扱いと同様

③ 相談取扱者の選定【協定団体】

協定団体は、相談希望者から要望がない限り、不動産活用相談申込書をもとに相談を受ける相談取扱者を〇〇市町村内又は隣接する市町内から1者以上選定する。

※第4条第3号の取り扱いと同様

④ 空き家等相談案内通知書の送付【協定団体】

協定団体は、選定した相談取扱者について「不動産活用相談案内通知書（様式2号）」を相談の受付日から10日以内（祝祭日を除く）に市町村へ送付する。

※第4条第4号の取り扱いと同様

⑤ 活用希望者への通知【市町村】

市町村は、協定団体から活用相談案内通知書を受け、相談希望者に受付日から14日以内（祝祭日を除く）に通知する。

※第4条第5号の取り扱いと同様

⑥ 通知期間の延長

市町村及び協定団体は、特段の事情により、上記の期間に通知ができない場合、期限内に相談希望者に期間の延長を通知しなければならない。

※第4条第6号の取り扱いと同様

⑦ 活用希望者からの連絡【相談取扱者】

相談希望者は、通知された相談取扱者に、「不動産活用相談案内通知書（様式2号）」到着後に連絡する。

※第4条第7号の取り扱いと同様

⑧ 相談結果の報告【相談取扱者】

相談取扱者は、活用希望者と相談取扱者が相談を行った結果を市町村に電話等で報告する。

※第4条第8号の取り扱いと同様

(2) 活用希望者が所有者情報を把握できない場合

① 相談の受付【市町村】

市町村は、活用希望者から「空き家等活用相談申込書（様式第5号）」の提出を受ける。

市町村には、空き家バンク等の所有者が了承をしている場合を除き、直接、活用希望者に開示できる情報がないため、本号の手順により対応する。

※基本的な取り扱いは、第4条第1号と同様

② 活用希望を通知【市町村】

市町村は、所有者等に活用希望がある旨を「不動産活用相談受付通知（様式第6号）」で通知する。

申込書の提出を受けた市町村は、当該空き家等が特措法に基づく空家等であった場合は、法令に基づく調査権をもって所有者を調査し、通知を行う。

本要綱で規定する特措法に基づく空家等よりも広義の空き家等あった場合には、それぞれの市町村の情報公開及び個人情報保護の条例等に基づく範囲で調査を行い、通知を行う。

③ 所有者等の意思表示

所有者等は、検討する意思がある場合、市町村に意思表示を行い、第4条（相談希望者への対応）により、協定団体を仲介として相談を検討することができる。

市町村に意思表示を行った所有者等は、第4条第2号から第7号の規定により仲介者の検討を行う。

所有者等に選定された相談取扱者は、活用希望者との仲介を行う。

④ 結果報告【相談取扱者】

相談取扱者は、所有者等と行った相談の結果、仲介の結果等を市町村に報告する。

※第4条第8号の取り扱いと同様

(個人情報の適正管理)

第6条 ○○市町村及び協定団体は、本要綱に掲げる業務を通じて取得した個人に関する情報を適正に取り扱わなければならない。

個人情報の適正管理規定は、各市町村の情報公開及び個人情報の保護条例等の規定に基づき、規定する。

(委任)

第7条 この要綱の定めるもののほか、必要な事項は、市町村及び協定団体が協議の上、別で定める。

前条と同様、各市町村の実情に合わせて、規定する。

附 則

この要綱は、平成○○年○月○日から施行する。

様式第1号（第4条関係）【相談希望者→市町村】

不動産活用相談 申込書

○年○月○日

宛先 ○○市町村長

住 所

差出人 相談希望者 氏 名 ⑨

電話番号 Eメール

○○市町村不動産活用相談ネットワーク実施要綱の趣旨を理解し、同要綱第○条第○項の規定により、下記のとおり相談を申し込みます。

＜相談に関する同意事項＞

- 1 当活用相談については、○○市町村と協定を締結している宅地建物取引業の団体（以下不動産関係団体という）が行う
- 2 当申込書を○○市町村が不動産関係団体に提供すること
- 3 当該不動産に関する調査（立ち入り調査、写真撮影等、その他活用に必要な調査全て）を不動産関係団体に所属する者が実施すること
- 4 不動産関係団体に所属する者が調査、相談結果を○○市町村に提供すること

※この申し込みにより登録された個人情報や調査結果等の個人情報は、○○市町村個人情報保護条例に基づき、本事業の目的以外には使用いたしません。

同意します 同意しません

記

- 1 相談希望者（所有者本人 家族 親族）
- 2 相談物件の所在地
- 3 相談タイプ（適正管理 更地にして土地の適正管理 売却 賃貸 更地にして売却 譲渡 相続放棄 その他）
- 4 建築年（大正 昭和 平成）（ ）年築
- 5 建物の階数と面積（ ）階（ ）㎡
- 6 建物の構造 木造 鉄骨造 RC造 その他（ ）
- 7 建物の種別 戸建 長屋 共同住宅 その他（ ）
- 8 接道 敷地は道路に2m以上接している（接している 接していない）
- 9 用途地域（第一種低層住居専用 第二種低層住居専用 第一種中高層住居専用 第二種中高層住居専用 第一種住居 第二種住居 準住居 準工業 近隣商業 商業 工業 工業専用調整区域）
- 10 上下水道（有 無） 排水種別（下水 浄化槽 汲み取り）
- 11 その他 事故物件ではない（はい いいえ）

【添付図書】 公図 土地建物謄本

様式第2号（第4条関係）【不動産関係団体→相談希望者】

〇〇市町村不動産活用相談 案内通知書

〇年〇月〇日

宛先 相談希望者 様

不動産協会名称

差出人 住 所

代表者

印

活用相談の申込のありました貴物件について、下記の者が相談を取り扱いますので、〇〇市町村不動産活用ネットワーク要綱第〇条第〇項の規定により通知します。なお、下記の者への連絡は、2週間以内をお願いします。

- ・受付番号 第〇〇号
- ・物件所在地

記

- ・相談取扱者
- ・名 称
- ・代表者
- ・所在地
- ・連絡先
- ・担当者

様式第3号（第5条関係）【活用希望者→市町村】

活用希望者が所有者情報を把握済で不動産関係団体を紹介してほしい場合

空き家等活用相談 申込書

○年○月○日

宛先 ○○市町村長

住 所
相談者 氏 名 ④
電話番号

○○市町村不動産活用相談ネットワーク実施要綱の趣旨を理解し、同要綱第○条第○項の規定により、下記のとおり相談を申し込みます。

＜相談に関する同意事項＞

- 1 当活用相談については、○○市町村と協定を締結している宅地建物取引業の団体（以下不動産関係団体という）が行う
- 2 当申込書を○○市町村が不動産関係団体に提供すること
- 3 不動産関係団体に所属する者が調査、相談結果を○○市町村に提供すること

※この申し込みにより登録された個人情報や調査結果等の個人情報は、○○市町村個人情報保護条例に基づき、本事業の目的以外には使用いたしません。

同意します 同意しません

記

- ・物件所在地
- ・所有者
- ・相談者 隣人 地域住民 その他（ ）
- ・相談タイプ（購入 賃貸 その他 ）
- ・所有者を把握した方法 登記情報 隣人だったため その他（ ）

様式第4号（第5条関係）【不動産関係団体→活用希望者】

〇〇市町村不動産活用相談 案内通知書

〇年〇月〇日

宛先 利活用希望者 様

不動産協会名称

差出人 住 所

代表者

⑩

活用相談の申込のありました件について、下記の者が相談を取り扱いますので、〇〇市町村不動産市資産活用ネットワーク要綱第〇条第〇項の規定により通知します。なお、下記の者への連絡は、当通知到着後2週間以内をお願いします。

- ・受付番号 第〇〇号
- ・物件所在地

記

- ・相談取扱者
- ・名 称
- ・代表者
- ・所在地
- ・連絡先
- ・担当者

様式第5号（第5条関係）【活用希望者→市町村】

活用希望者が所有者情報を把握できない場合

空き家等活用相談 申込書

○年○月○日

宛先 ○○市町村長

住 所
相談者 氏 名 ④、
電話番号 Eメール

○○市町村不動産資産活用相談ネットワーク実施要綱の趣旨を理解し、同要綱第○条第○項の規定により、下記物件について相談を申し込みます。

＜相談に関する同意事項＞

- 1 当活用相談については、物件は活用希望者自身の利用によるものとし、当該不動産を取引の対象としないこと
- 2 利活用希望者が当該物件の所有者等について調べたが不明である場合に限り申し込めること
- 3 市町村は保有する情報の範囲内で対応すること
- 4 物件の所有者又は管理者が当活用相談に応じる場合は、○○市町村と協定を締結している宅地建物取引業の団体（以下不動産関係団体という）が行う
- 5 所有者等が判明した場合、利活用希望者の住所、氏名を物件の所有者又は管理者に提供すること
- 6 不動産関係団体に所属する者が調査、相談結果を○○市町村に提供すること

※この申し込みにより登録された個人情報や調査結果等の個人情報は、○○市町村個人情報保護条例に基づき、本事業の目的以外には使用いたしません。

同意します 同意しません

記

- ・物件所在地
- ・相談者 隣人 地域住民 その他
- ・相談タイプ （購入 賃貸 その他）
- ・所有者情報を把握できない理由
 - 登記先に連絡したが通じなかった
 - その他
 （ ）

様式第6号（第〇条関係）【市町村→空き家等の所有者等】

不動産活用相談 受付通知

〇年〇月〇日

宛先 物件の所有者又は管理者 様

差出人 〇〇市町村長

〇〇市町村では、人が利用していない不動産が活用されることで、不動産価値の維持や市民の安全で安心な生活を確保することを目的として、利用されていないと思われる不動産に関する相談に積極的に対応しています。

このたび、下記の貴物件について活用相談がありましたので、〇〇市町村空き家活用相談ネットワーク実施要綱第5条第1項第2号②の規定により通知します。

つきましては、活用希望者の相談を受けるかどうかのご意向を、本通知到達後30日までにお知らせください。ご連絡は電話、メール、FAX、郵送で受け付けております（任意様式）。

なお、貴物件を利用されている場合は、失礼のほどご容赦ください。

記

- ・ 物件所在地
- ・ 活用相談者 住所、氏名
- ・ 隣人 地域住民 その他
- ・ 担当窓口 〇〇市町村〇〇課 担当〇〇、〇〇
〒、所在地、電話番号、FAX番号、Eメールアドレス

活用希望者への対応は〇〇市町村と協定を締結する不動産関係団体を介して行うことができます。

同封の「不動産活用相談申込書（様式第1号）」により担当窓口までお申し込みください。

参考様式3 空き家相談カルテ 参考例

〇〇市(町村)空き家相談カルテ(案)

【空き家の相談内容等】

整理番号		相談年月日	年 月 日
対応団体名		相談方法	電話 メール 来訪 文書 その他()
対応者名			
1次相談 対応窓口	()市・区・町・村 ()課 担当者名()		
相談者	所有者 (本人 家族 親族) 近隣 (隣人 地域住民 地域役員) 活用希望者(個人 本人 団体) その他()		
相談者氏名		相談者住所	
相談者年齢	歳	相談者性別	男性 女性
相談者連絡先	電話番号:	E-mail:	
空き家住所			
相談タイプ	法律関係 建物診断 解体 リフォーム 適正管理 流通関係 その他()		
建築年	築 年	建物の階数と面積	階 m ²
建物の構造	木造 鉄骨造 RC造 その他()	建物の種別	戸建 長屋 共同 その他()
相談内容	相談内容		回答内容
	空き家の状況等		
	①空き家になってから何年経つのか		
②維持管理の状況			
③空き家になった背景			
【その後の経過】			
年月日	対応状況		
年 月 日			
年 月 日			

※この個人情報は、あなたの同意を得て市町村の空き家対策担当課等に提供することがあります。
よろしいですか。

提供に同意します。

氏名

(サイン)

電話にて同意

確認者

氏名

(サイン)

※整理番号は「西暦年の下2桁-通しNo.」(例: 15-001)とする。

※同じ相談者からの2回目以降の相談については枝番号(例: 15-001-02)で整理していく。

(初回は枝番号01を記載せず、2回目は02として記載する。)

※相談者から必要以上に個人情報を聞き出さず、対応に必要な最低限の情報の記載とする。

5. 空き家関連業務の標準額について

埼玉県空き家対策連絡会議の構成員である関係団体に照会し、空き家関連業務に係る費用の目安となる標準額を下表のとおり一覧にしてみました。なお、単価は目安であり、内容によって異なる場合がありますので御留意ください。

標準額の算定にあたっての建物の種別等の設定は次のとおりとしました。

構造	木造
階数	2階
規模	延べ面積115㎡
築年数	30年

【設定根拠】平成25年住宅・土地統計調査より

- ・県内に存在する一戸建ての空き家（107,800戸）のうち構造が木造のものが半数以上を占める（56400戸）。
- ・県内に存在する一戸建て住宅（1,623,400戸）のうち、階数が2のものが大多数を占める（1,443,000戸）。そのうち建築時期として最も多いのは、1981～1990年である。
- ・県内に存在する一戸建て住宅の一住宅当たりの平均延べ面積は114.38㎡である。

空き家関連業務の標準額一覧

※特記のないものはH27年度調べ

業務内容	費用の目安となる標準額	その他								
建物状況調査 (インスペクション)	建築士事務所協会 5～6万円/棟 宅建協会 2万円/棟 全日本不動産協会 3万円/棟 (H30年度調べ)	H30年4月から、媒介契約時に宅建業者は、インスペクションのあっせんができるかどうかなどを説明し、調査を実施した場合、買主等へ重要事項説明時に説明をしなければならない								
耐震診断	0.2～0.6万円/坪	1棟6万円～20万円 伝統的工法住宅は除く								
耐震改修	2～20万円/坪	改修設計料 30万円～50万円 改修工事 200万円～600万円								
解体	3～4万円/坪	家具・生活ごみは除く								
リフォーム	8～40万円/坪									
売買・賃貸	売買等仲介手数料 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">物件価格</th> <th>仲介手数料</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>200万円以下の部分</td> <td>価格の 5.4%</td> </tr> <tr> <td>200万円超～400万円以下の部分</td> <td>4.32%</td> </tr> <tr> <td>400万円超</td> <td>3.24%</td> </tr> </tbody> </table> （備考）400万円以下の低廉な物件は、現地調査等必要経費分を手数料に加算できる。仲介手数料上限18万円。 宅地建物取引業者が宅地又は建物の売買等に関して受けることができる報酬の額（H29.12.8日国土交通省告示第1155号）		物件価格	仲介手数料	200万円以下の部分	価格の 5.4%	200万円超～400万円以下の部分	4.32%	400万円超	3.24%
物件価格	仲介手数料									
200万円以下の部分	価格の 5.4%									
200万円超～400万円以下の部分	4.32%									
400万円超	3.24%									

平成28年1月 初版

平成29年3月 改訂

埼玉県空き家対策連絡会議専門部会 相談・フォロー体制の検討

(空き家相談対応に係る要綱作成)

春日部市建築課、北本市都市計画課、桶川市安心安全課、

富士見市環境課、川島町まち整備課、埼玉県

平成30年3月 改訂

平成31年3月 改訂