資料２－４

空き家相談テキスト

2019.02 版

１．空き家相談テキストの構成（空き家相談内容と照会先）---------- 1

・相談内容と代表的な照会先を整理したものです。
・相談内容によっては複数の照会先を検討する必要があります。
・「4. 照会先の概要」も参考にしてください。

２．相談テキスト NO1～12 ---------- 5

・「1 空き家相談テキストの構成」の中から、代表的な相談例を選んで、相談の内容や相談例、相談（想定）事例、対応できる窓口等について整理したものです。
・相談できる窓口については、「4. 照会先の概要」で団体の概要等を含めて整理してあります。

3．空き家相談対応照会先チェック表 ---------- 21

・相談内容と具体的な照会先の対応を示すリストです。適宜、更新する必要があります。

４．照会先の概要 ----------22

・相談の照会先の団体等の概要、ウエブサイトのアドレス等を整理したものです。

５．庁内対応フローの例 ----------33

・庁内での空き家相談への対応フローを事例をもとに整理しました。

６．相談対応シート ----------35

・相談される方は、空き家の所有者、空き家を探している団体や個人、空き家の近隣居住者などです。同じ書式を使って相談記録を作成するようにしました。
・相談の内容については行政内及び照会先と情報共有することがあります。
相談に関連した目的に限って情報を共有することについて、相談された方や団体に了解をとってください。
・照会先と相談される場合は、**相談料金について確認した上で相談**されるよう伝えてください。
あらかじめ照会先に料金の必要性や料金体系について確認しておくことが望ましいです。

1. 空き家相談テキストの構成　（空き家相談内容と照会先）

○居住者・所有者・親族から

1 空き家化の予防

大分類	小分類	事　例	相談テキスト番号	照会先（代表的な団体等の窓口）（）内は掲載ページ
1-1 相続	1.相続全般	・空き家を相続したが、どうすればよいかわからない。相続全般の相談	1	・行政（市民相談担当） ・司法書士会(23) ・ファイナンシャルプランナー(23)
	2.税金	・相続税について		・行政（市民相談担当） ・税理士会(24) ・ファイナンシャルプランナー(23)
	3.遺産分割協議	・遺産分割協議について		・弁護士会(24) ・司法書士会(23)
	4.権利関係の調査・整理・紛争	・土地・建物のトラブルを解消したい		・弁護士会(24) ・司法書士会(23)
	5.登記	・相続登記について		・司法書士会(23)
	6.土地の境界	・土地の境界等について確認したい		・土地家屋調査士会(24)
1-2 税金	1.相続税	・相続税について		・行政（市民相談担当） ・税理士会(24) ・ファイナンシャルプランナー(23)
	2.都市計画税・固定資産税	・固定資産税の評価について		・行政（市民相談担当） ・税理士会(24)
1-3 ライフプラン	1.ライフプラン全般	・住み続けるか、売却・賃貸するかなど今後の生活設計を考えたい	2	・ファイナンシャルプランナー(23) ・不動産業の協会(25)
	2.遺言・エンディングノート	・遺言を作成したい		・司法書士会(23)、行政書士会(24) ・ファイナンシャルプランナー(23)
	3.生前整理	・今後のことを考え住宅の活用処分等を考えたい		・ファイナンシャルプランナー(23) ・家財の整理・処分を行う事業者(25)
	4.資産活用、資金計画	・資産の活用を考えたい		・ファイナンシャルプランナー(23)
	5.成年後見	・成年後見制度について		・かながわ成年後見推進センター(26) ・各市町村の社会福祉協議会(26) ・地域包括支援センター(26) ・ファイナンシャルプランナー(23)
1-4 中古住宅・土地としての売却・賃貸 *利活用においても参考とすることができる	1.現況調査・評価（インスペクション）	・住宅の売却を考えている。建物の現状を評価したい		・不動産業の協会(25) ・ファイナンシャルプランナー(23)
	2.不動産評価	・建物を売る場合の評価をしてほしい		・不動産業の協会(25) ・ファイナンシャルプランナー(23) ・不動産鑑定士協会(27)
	3.不動産取引	・家を売却・賃貸したい		・不動産業の協会(25) ・ファイナンシャルプランナー(23) ・横浜市まちづくりセンター(27)
	4.土地の境界	・土地の境界等について確認したい		・土地家屋調査士会(24)
	5.権利関係の調査・整理・紛争	・権利関係を調査したい		・司法書士会(23)
	6.所有者の特定			・司法書士会(23)
	7.建築基準法上の問題	・利活用をすすめるため、建物の活用用途や耐震性について相談したい		・行政（特定行政庁の建築指導担当、消防担当） ・建築士事務所協会(28)

1. 空き家相談テキストの構成　（空き家相談内容と照会先）

	8.利活用に伴う行政手続・法務	・空き家の活用に必要な行政手続を確認したい。手続きを依頼したい		・行政（特定行政庁の建築指導担当、消防担当）
1-5 リフォーム・建替え *利活用においても参考とすることができる	1.リフォーム	・住宅をリフォーム（修繕・りフォーム・耐震化）したい	3	・建築士事務所協会(28) ・建設業協会(29) ・住宅金融支援機構(29)
	2.建替え	・建物を建替えたい		・建築士事務所協会(28) ・建設業協会(29)
	3.耐震診断・耐震改修	・建物の耐震診断と耐震工事を検討したい。		・建築士事務所協会(28) ・建設業協会(29) ・住宅金融支援機構(29)
1-6 家財等の整理・処分	1.家財整理・処分	・家財を処分したい。不要な物を処分したい	4	・家財の整理・処分を行う事業者(25)
*利活用においても参考とすることができる	2.庭木の処分			・行政（環境保全担当） ・造園業者等

2 空き家の利活用・処分

大分類	小分類	事　例	相談テキスト番号	照会先（代表的な団体等の窓口） （）内は掲載ページ
2-1 空家の相談	1.空き家の処分・活用の進め方	・空き家を持っているが、どうすればいいかわからない。所有がいいか賃貸がいいかわからない	5	・ファイナンシャルプランナー(23) ・不動産業の協会(25) ・地域の活動団体、まちづくり関係NPO(29)
2-2 空き家の維持管理	1.維持・管理	・空き家の管理を依頼・委託したい	6	・シルバー人材センター(30) ・管理代行事業者(30) ・地域の管理サービス ・警備関係事業者(30)
	2.見回り（警備）	・定期的に空き家の見守りをしてほしい		・シルバー人材センター(30) ・管理代行事業者(30) ・地域の管理サービス ・警備関係事業者(30)
2-3 解体・除却	1.解体・除却	・空き家を除却したい	7	・建設業の協会(29)
2-4 活用	1.地域貢献型活動に活用	・空き家を地域活動の場として活用して欲しい	8	・不動産業の協会(25) ・地域の活動団体、まちづくり関係NPO(29) ・社会福祉協議会(26) ・自治会・町内会(31) ・住宅金融支援機構(29)
	2.住宅以外への活用（収益目的）	・空き家を活用して欲しい（家賃収入を期待）	9	・不動産業の協会(25) ・地域の活動団体、まちづくり関係NPO(29) ・自治会・町内会、商工会(31)

○近隣住民から

3 不安・苦情・トラブル

大分類	小分類	事　例	相談テキスト番号	照会先（代表的な団体等の窓口） （）内は掲載ページ
3-1 草木の繁茂	1.草木の繁茂	・庭木が繁茂している	10	・行政（環境保全担当）

1. 空き家相談テキストの構成　（空き家相談内容と照会先）

3-2 害虫・害獣	1.害虫・害獣	・空き家に害虫または害獣が住み着いている	10	・行政（保健所、環境保全担）
3-3 荒廃	1.不審者・放火の心配	・空き家に不審者が出入りしそうだ	10	・行政（警察・消防） ・警備関係の事業者(30)
3-4 危険	1.倒壊の危険・災害時の不安	・空き家が倒壊しそうだ	10	・行政（空き家対策担当）
3-5 管理責任者（土地建物の所有者）の把握	1.管理責任者（土地建物の所有者）の把握	・土地・建物の所有者に連絡を取りたい	11	・法務局（登記所） ・司法書士会(23)
3-6 その他	1.その他　苦情	・瓦が飛んできた等		・行政（市民相談担当） ・弁護士会(24)

○地域の活動団体等から

4 場所探し

大分類	小分類	事　例	相談テキスト番号	照会先（代表的な団体等の窓口）（）内は掲載ページ
4-1 活動場所	1.空き家	・空き家を地域活動の場として活用したい。空き家を探している	12	・不動産業の協会(25) ・地域の活動団体、まちづくり関係NPO(29) ・社会福祉協議会(26) ・地域包括支援センター(26) ・自治会、町内会(31)
	2.空き部屋等	・空き部屋を探している		・不動産業の協会(25) ・地域の活動団体、まちづくり関係NPO(29) ・自治会、町内会、商工会(31)

1. 空き家相談テキストの構成　（空き家相談内容と照会先）

○その他

5 その他

大分類	小分類	事　例	相談テキスト番号	照会先（代表的な団体等の窓口） （）内は掲載ページ
5-1　移住	・移住	・移住先を探している		・行政（移住相談窓口） ・不動産業の協会(25) ・住宅金融支援機構(29) ・移住・住みかえ支援機構(29)
5-2　住まい探し	・住まい探し全般	・取得、賃貸の支援窓口を知りたい		・不動産業の協会(325) ・かながわ住まいまちづくり協会(32) ・住宅金融支援機構(29) ・移住・住みかえ支援機構(29) ・高齢者住宅財団(29)

3. 空き家相談対応照会先チェック表

凡例：○対応　△紹介

相談分野		照会先（行政を除く）	協議会会員											協力事業者						その他専門家団体		
			神奈川県宅地建物取引業協会	全日本不動産協会神奈川県本部	神奈川県司法書士会	神奈川県行政書士会	神奈川県土地家屋調査士会	県社協（権利擁護担当）	横浜市まちづくりセンター	住宅金融支援機構	高齢者住宅財団	かながわ住まいまちづくり協会	日本地主家主協会	警備関係の協力事業者（綜合警備保障）	神奈川空き家管理組合	家財整理相談窓口	除却関係の協力事業者	ライフプラン関係の協力事業者（かながわＦＰ生活相談センター）		横浜プランナーズネットワーク	神奈川県建築士事務所協会	
1空き家化の予防	1-1 相続	1相続全般	—	—	○	○	—	—	○	—	—	—	○	—	○	—	—	○		—	—	—
		2 税金	—	—	—	—	—	—	△	—	—	—	△	—	○	—	—	○		—	—	—
		3遺産分割協議	—	—	○	○	—	—	△	—	—	—	△	—	○	—	—	—		—	—	—
		4権利関係の調査・整理・紛争	—	—	○	○	—	—	△	—	—	—	△	—	△	—	—	—		—	—	—
		5登記	—	—	○	—	—	—	△	—	—	—	△	—	△	—	—	—		—	—	—
		6土地の境界	—	—	—	—	○	—	△	—	—	—	△	—	△	—	—	—		—	—	—
	1-2 税金	1相続税	—	—	—		—	—	△	—	—	—	△	—	△	—	—	○		—	—	—
		2都市計画税・固定資産税	—	—	—	—	—	—	○	—	—	—	—	—	△	—	—	—		—	—	—
	1-3 ライフプラン	1ライフプラン全般	—	—	—	—	—	—	○	—	—	—	—	—	○	—	—	○	—	—	—	—
		2遺言・エンディングノート	—	—	○	○	—	—	○	—	—	—	△	—	○	—	—	○		—	—	—
		3生前整理	—	—	—	○	—	—	○	—	—	—	—	—	○	—	—	○		—	—	—
		4資産活用・資金計画	—	—	—	—	—	—	○	—	—	—	—	—	○	—	—	○		—	—	—
		5成年後見	—	—	○	△	—	○	△	—	—	—	△	—	—	—	—	○		—	—	—
	1-4 中古住宅・土地としての売却・賃貸	1現況調査・評価（インスペクション）	—	—	—	—	—	—	△	—	—	—	△	—	—	—	—	△		—	△	—
		2不動産評価	—	—	—	—	—	—	○	—	—	—	△	—	○	—	—	○		—	—	—
		3不動産取引	○	○	—	—	—	—	△	—	—	—	△	—	○	—	—	○		—	—	—
		4土地の境界	—	—	—	—	○	—	△	—	—	—	△	—	○	—	—	—		—	—	—
		5権利関係の調査・整理・紛争（再）	—	—	○	○	—	—	△	—	—	—	△	—	△	—	—	—		—	—	—
		6所有者の特定	—	—	○	○	—	—	△	—	—	—	△	—	○	—	—	—		—	—	—
		7建築基準法上の問題	—	—	—	—	—	—	○	—	—	—	△	—	○	—	—	○		—	—	—
		8利活用に伴う行政手続・法務			○	○	—	—	△	—	—	—	—	—	—	—	—	—		—	—	—
	1-5 リフォーム・建替	1リフォーム	—	—	—	—	—	—	△	○	—	—	△	—	—	—	—	△		—	—	—
		2建替え	—	—	—	—	—	—	△	—	—	—	△	—	—	—	—	△		—	△	—
		3耐震診断・耐震改修	—	—	—	—	—	—	△	○	—	—	△	—	—	—	—	△		—	△	—
	1-6 家財等の整理・処分	1家財整理・処分	—	—	—	△	—	—	△	—	—	—	—	—	○	○	—	—		—	—	—
		2庭木の処分	—	—	—	△	—	—	△	—	—	—	—	—	○	—	—	—		—	—	—
2空き家の利活用・処分	2-1 空き家の相談	1空き家の処分・活用の進め方	—	—	—	○	—	—	△	—	—	—	○	—	○	—	—	—		—	—	—
	2-2 空き家の維持管理	1維持・管理	—	—	—	—	—	—	△	—	—	—	○	○	○	—	—	—		—	—	—
		2見回り（警備）	—	—	—	—	—	—	△	—	—	—	—	○	○	—	—	—		—	—	—
	2-3 解体・除却	1解体・除却	—	—	—	—	—	—	△	—	—	—	△	—	○	—	○	—		—	—	—
	2-4 活用	1地域貢献型活動に活用	○	○	—	○	—	—	○	○	—	—	—	—	—	—	—	—		○	—	—
		2住宅以外への活用（収益目的）	○	○	—	○	—	—	○	○	—	—	—	—	○	—	—	○		○	—	—
3不安・苦情トラブル	3-1 草木の繁茂	1草木の繁茂	—	—	○ *	—	—	—	△	—	—	—	—	—	—	—	—	—		—	—	—
	3-2 害虫・害獣	1害虫・害獣	—	—	○ *	—	—	—	△	—	—	—	—	—	—	—	—	—		—	—	—
	3-3 荒廃	1不審者・放火の心配	—	—	—	—	—	—	△	—	—	—	—	○	—	—	—	—		—	—	—
	3-4 危険	1倒壊の危険・災害時の不安	—	—	—	—	—	—	○	—	—	—	—	—	—	—	—	—		—	△	—
	3-5 管理責任者（土地建物所有者）の把握	1管理責任者（土地建物所有者）の把握	—	—	—	—	—	—	△	—	—	—	—	—	—	—	—	—		—	—	—
	3-6 その他	1その他 苦情	—	—	—	—	—	—	○	—	—	—	—	—	—	—	—	—		—	—	—
4場所探し	4-1 活動場所	1空き家	○	○	—	—	—	—	○	—	—	—	—	—	—	—	—	—		○	—	—
		2空き部屋等	○	○	—	—	—	—	○	—	—	—	—	—	—	—	—	—		○	—	—
5その他	5-1 移住	1移住	—	—	—	—	—	—	○	○	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	5-2 住まい探し	1住まい探し全般	—	—	—	—	—	—	○	○ 融資	○ 保証	○	○	—	—	—	—	—	—	—	—	—

*[司法書士会]3-1 草木の繁茂・3-2 害獣・害虫 ： 認定司法書士による簡易訴訟の手続き代理業務は請求額が 140 万円までの事件を扱える。
*神奈川県居住支援協議会調べ。平成 31 年 2 月末現在。

5. 庁内対応フローの例

・市町村の内部での対応の例を示しています。
・市町村によって空き家相談への庁内のフローに違いがあります。
・空き家を地域の問題として捉え、まちづくり担当が参加する場合もあります。

例1 住まいの相談窓口対応フロー（庁内対応のフロー）

・住まい全般の「相談窓口」での対応内容を3つのタイプに分けています。
・空き家に関することが相談のタイプの一つになっています
・さらに、相談内容に応じて、庁内の対応部署につなぐ仕組みになっています。
・相談内容によっては外部の専門家や事業者の団体とも協定を結んで対応しています。

相談のタイプ	相談の内容		庁内対応部署
居住に関すること	市営住宅に住みたい	-->	建築課
	福祉の支援がある場所に住みたい	-->	高齢介護福祉課
	住宅改修費用の助成を受けたい（高齢者や障害者のみ対応）	-->	高齢介護福祉課 障害福祉課
相続に関すること	相続全般の相談をしたい	-->	市民相談課
	相続税について知りたい	-->	市民相談課
空き家に関すること	空き家を活用したい	-->	都市政策課 空き家活用等マッチング制度
	空き家の草木で困っている	-->	環境保全課
	空き家が傷んでいる	-->	建築指導課
	空き家に不審者がいたり、放火がありそう	-->	消防本部予防課
	空き家に虫や動物が棲みついている	-->	保健所衛生課
	空き家を維持管理したい	-->	シルバー人材センター

*茅ヶ崎市の「住まいの相談窓口」での対応フローのうち庁内での対応を示しています。

例2　空き家相談窓口対応フロー（庁内対応のフロー）

・空き家の管理等の他、空き家問題全般の相談に対応する窓口があります。
・この他、相談の内容がはっきりしている場合の担当窓口もあります。
・相談内容によっては外部の専門家や事業者の団体とも協定を結んで対応しています。

相談のタイプ	相談の内容		庁内対応部署
空き家問題全般	空き家の適正管理の助言・指導 その他空き家対策全般	-->	住宅課空き家対策推進担当
生活衛生	雑草や草木の繁茂、ゴミの散乱などの生活衛生	-->	生活環境課
火災予防	枯草や可燃物の放置などの火災予防	-->	消防本部予防課
建物の維持管理	建物の倒壊、屋根や外壁の脱落など建物保安	-->	建築指導課
防犯	防犯上の問題	-->	セーフコミュニティくらし安全課

*厚木市での対応フロー　　（庁内の対応フローを表示）

6. 相談対応シート

［1］ 相談受付記録

①受付日＿＿＿＿年＿＿月＿＿日（＿＿）　②対応者(部署・氏名)＿＿＿＿＿＿＿＿

［2］ 相談者

①氏　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

②住　所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

③連絡先＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

□相談情報を関係機関で共有してよいことの了解を取りました。

［3］ 相談対象住宅 （□あり　□なし）

・所在地＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

・面積・構造・建築時期・・・・

・地域地区・協定・・・・・

［4］ 対象住宅と相談者との関係

□所有者本人　□所有者の親族

□管理を頼まれている　□近隣住民

□活動団体　□その他

［5］ 相談の種類

［居住者･所有者･親族から］	［近隣住民から］	［地域の住民等活動団体から］	［その他］
1　空き家化の予防 □1-1　相続 □1-2　税金 □1-3　ライフプラン □1-4　中古住宅･土地としての売却･賃貸 □1-5　リフォーム･建替 □1-6　家財等の整理･処分	3　不安･苦情･トラブル □3-1　草木の繁茂 □3-2　害虫･害獣 □3-3　荒廃(不審者･放火の心配) □3-4　危険(倒壊･災害時の危険) □3-5　管理責任者(土地建物の所有者)の把握 □3-6　その他	4　場所探し □4-1　活動場所	5　その他 □5-1　移住 □5-2　住まい探し全般
2　空き家の利活用･処分 □2-1　空き家の相談 □2-2　空き家の維持管理 □2-3　解体･除却 □2-4　活用 *〈再掲〉□1-4　中古住宅･土地としての売却･賃貸* *□1-5　リフォーム･建替* *□1-6　家財等の整理･処分*			
⇒記録項目 [6] [7] ⇒後日記入 [8] [9]	⇒記録項目 [6] [7] ⇒後日記入 [8] [9]	⇒記録項目 [6] [7] ⇒後日記入 [8]	⇒記録項目 [6] [7] ⇒後日記入 [8]

［6］ 相談内容

空き家相談**対象外**の相談　⇒別途市民相談等を紹介
・戸建て空き家以外(集合住宅、オフィスビル、店舗、工場･倉庫　等)の相談
・市外(他自治体)に所在する空き家の相談
・生活相談全般

［7］ 照会先

・庁内担当部署（例　消防・防災・保健・衛生・環境保全・土木・建築指導・都市政策）

・民間団体等専門機関　（別紙）

［8］ 対応経過・現地調査

年月日	対応者	対応記録