資料２

相談窓口の令和7年度実績報告について

和歌山県　建築住宅課
公益社団法人和歌山県宅地建物取引業協会

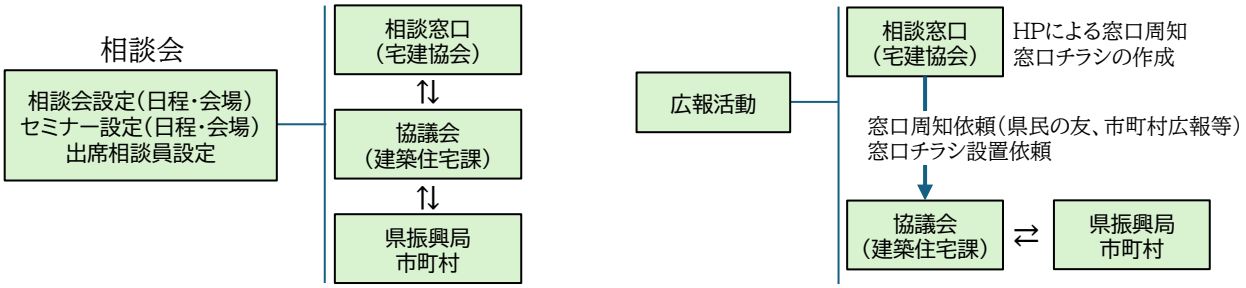
「空き家相談窓口」事業（R6.7～）

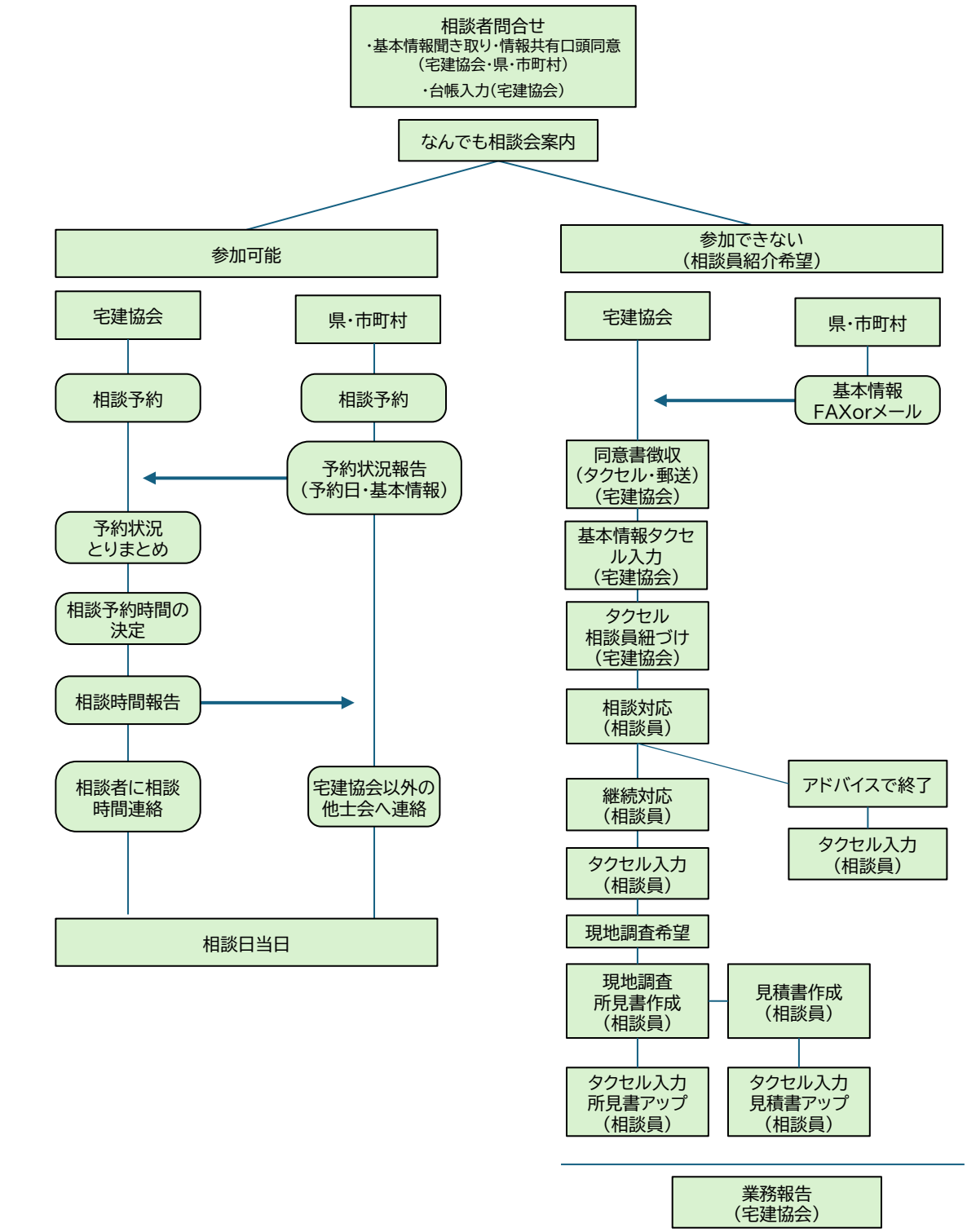
〇令和7年度委託事業者：公益社団法人和歌山県宅地建物取引業協会

〇業務の内容

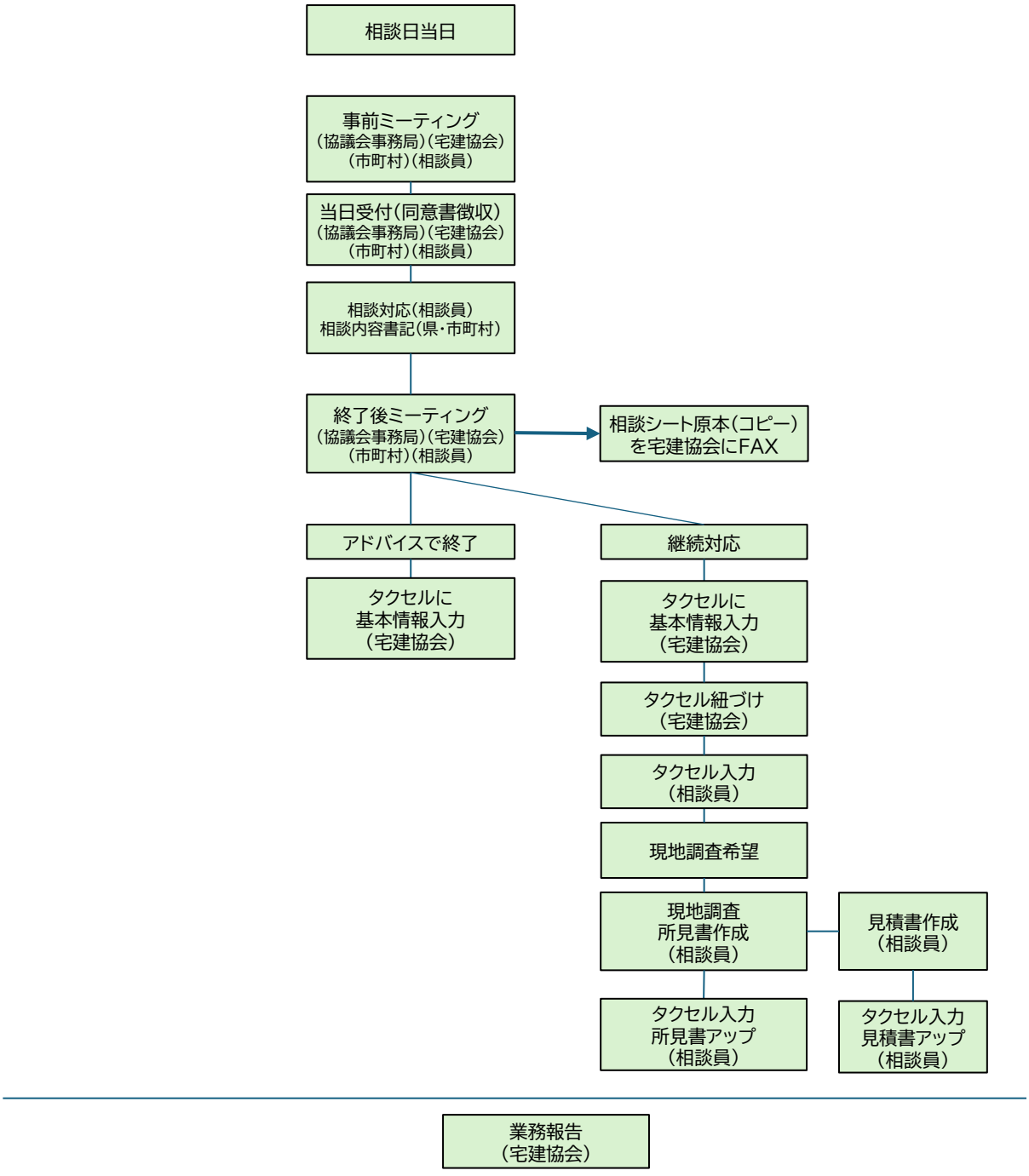
- 相談窓口の設置
- 所有者等からの相談対応（対面、電話、オンライン）
- 所有者等の台帳の整備・管理
- 各分野の専門家・協力事業者との連携・協力
- 出張相談・専門家派遣
- 所有者等への空き家に関連する費用の試算の提案
- 解決に向けたフォローアップ
- 相談窓口の周知・利用促進
- 和歌山県空家等対策推進協議会が主催する相談会及びセミナーの運営

相談窓口業務フロー・実施体制





相談業務フロー（相談会）


相談日当日
事前ミーティング
（協議会事務局）（宅建協会）
（市町村）（相談員）
当日受付（同意書徴収）
（協議会事務局）（宅建協会）
（市町村）（相談員）
相談対応（相談員）
相談内容書記（県・市町村）
終了後ミーティング
（協議会事務局）（宅建協会）
（市町村）（相談員）
相談シート原本（コピー）
を宅建協会にFAX
アドバイスで終了
タクセルに
基本情報入力
（宅建協会）
継続対応
タクセルに
基本情報入力
（宅建協会）
タクセル紐づけ
（宅建協会）
タクセル入力
（相談員）
現地調査希望
現地調査
所見書作成
（相談員）
見積書作成
（相談員）
タクセル入力
所見書アップ
（相談員）
タクセル入力
見積書アップ
（相談員）
業務報告
（宅建協会）

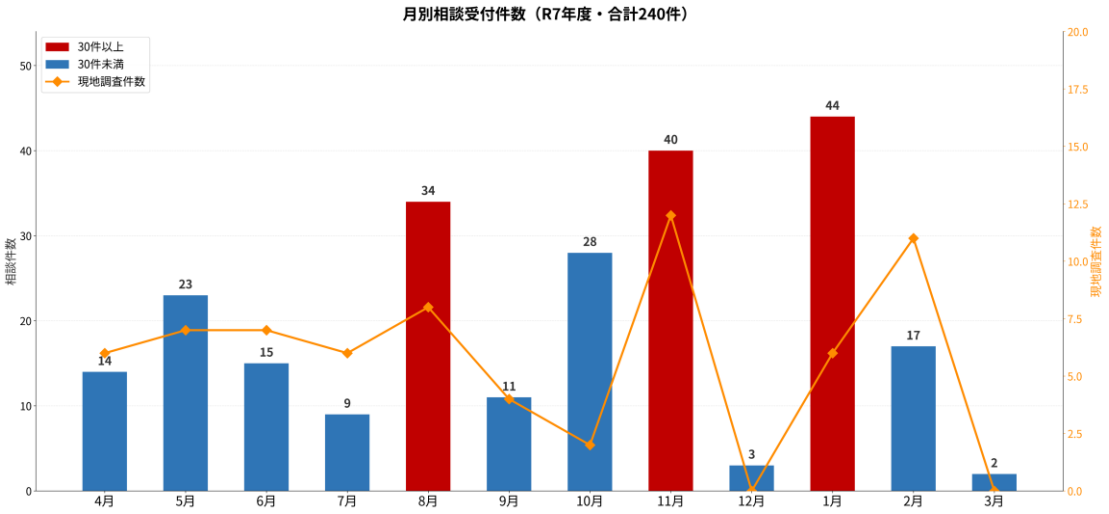
提案による成果・課題（令和7年4月 ～ 令和8年3月）

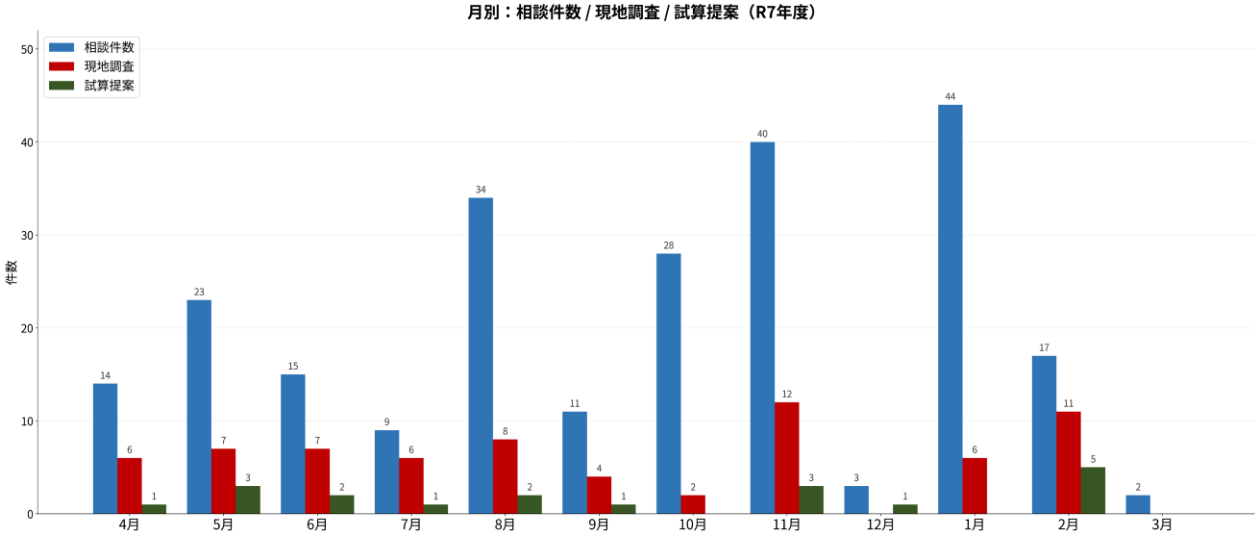
1. 月別相談受付件数

相談件数は1月（44件）・11月（40件）・8月（34件）・10月（28件）の4ヵ月で全体の60.8%を占める。
相談会非開催月（12月:3件、3月:2件）は極めて件数が低く、会場相談会が相談者の主要な接点となっている。

総受付件数	売却関連件数	現地調査件数	試算提案
240件	137件 （57.1%）	69件 （28.8%）	19件 （7.9%）

月	相談件数	現地調査	試算提案
4月	14	6	1
5月	23	7	3
6月	15	7	2
7月	9	6	1
8月	34	8	2
9月	11	4	1
10月	28	2	0
11月	40	12	3
12月	3	0	1
1月	44	6	0
2月	17	11	5
3月	2	0	0
合　計	240	69	19

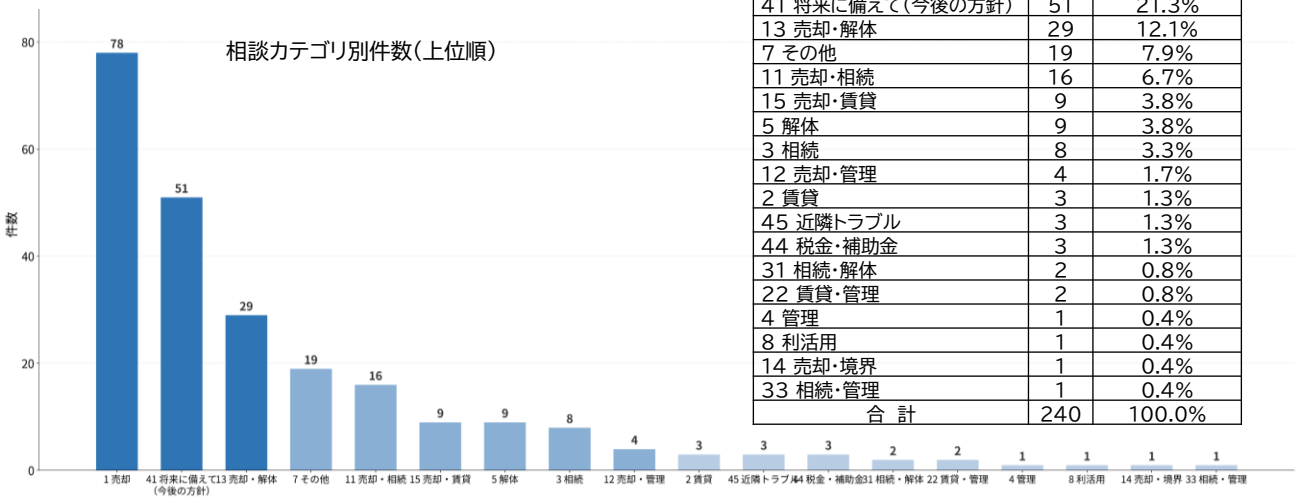




2. 相談カテゴリ別分析

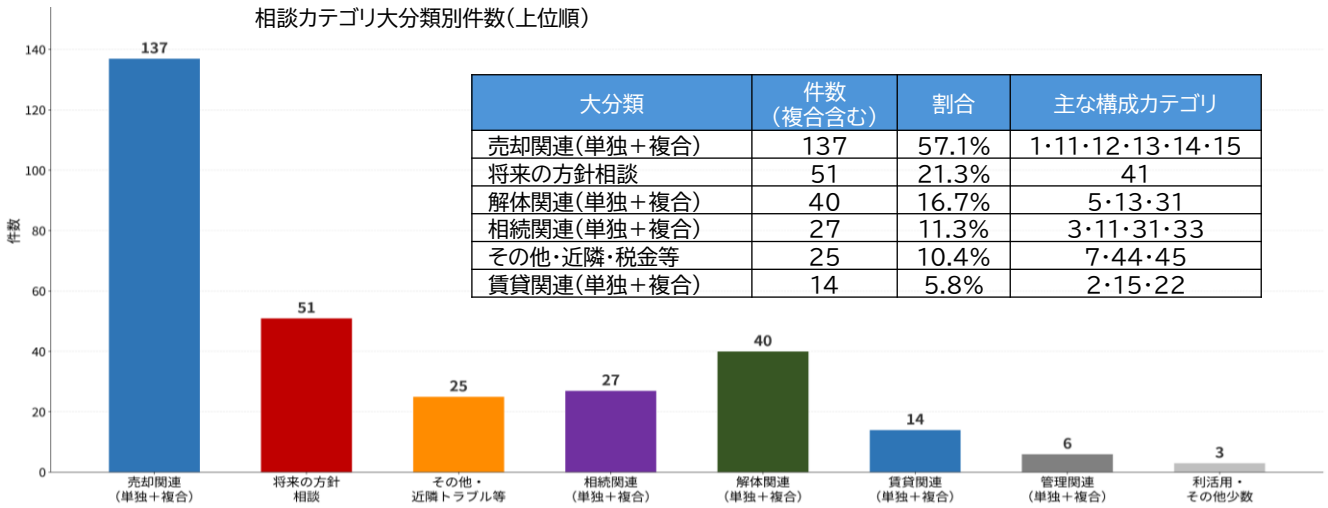
(1)カテゴリ別件数

「1 売却」が78件(32.5%)で最多。「41 将来に備えて(今後の方針)」が51件(21.3%)と2位を占め、将来を見据えた事前相談のニーズが高まっている。「13 売却・解体」が29件(12.1%)で、解体前提の売却相談が増加傾向。



相談カテゴリ	件数	割合(/240件)
1 売却	78	32.5%
41 将来に備えて(今後の方針)	51	21.3%
13 売却・解体	29	12.1%
7 その他	19	7.9%
11 売却・相続	16	6.7%
15 売却・賃貸	9	3.8%
5 解体	9	3.8%
3 相続	8	3.3%
12 売却・管理	4	1.7%
2 賃貸	3	1.3%
45 近隣トラブル	3	1.3%
44 税金・補助金	3	1.3%
31 相続・解体	2	0.8%
22 賃貸・管理	2	0.8%
4 管理	1	0.4%
8 利活用	1	0.4%
14 売却・境界	1	0.4%
33 相続・管理	1	0.4%
合 計	240	100.0%

(2)大分類別集計(複合相談含む)



大分類	件数(複合含む)	割合	主な構成カテゴリ
売却関連(単独+複合)	137	57.1%	1·11·12·13·14·15
将来の方針相談	51	21.3%	41
解体関連(単独+複合)	40	16.7%	5·13·31
相続関連(単独+複合)	27	11.3%	3·11·31·33
その他·近隣·税金等	25	10.4%	7·44·45
賃貸関連(単独+複合)	14	5.8%	2·15·22

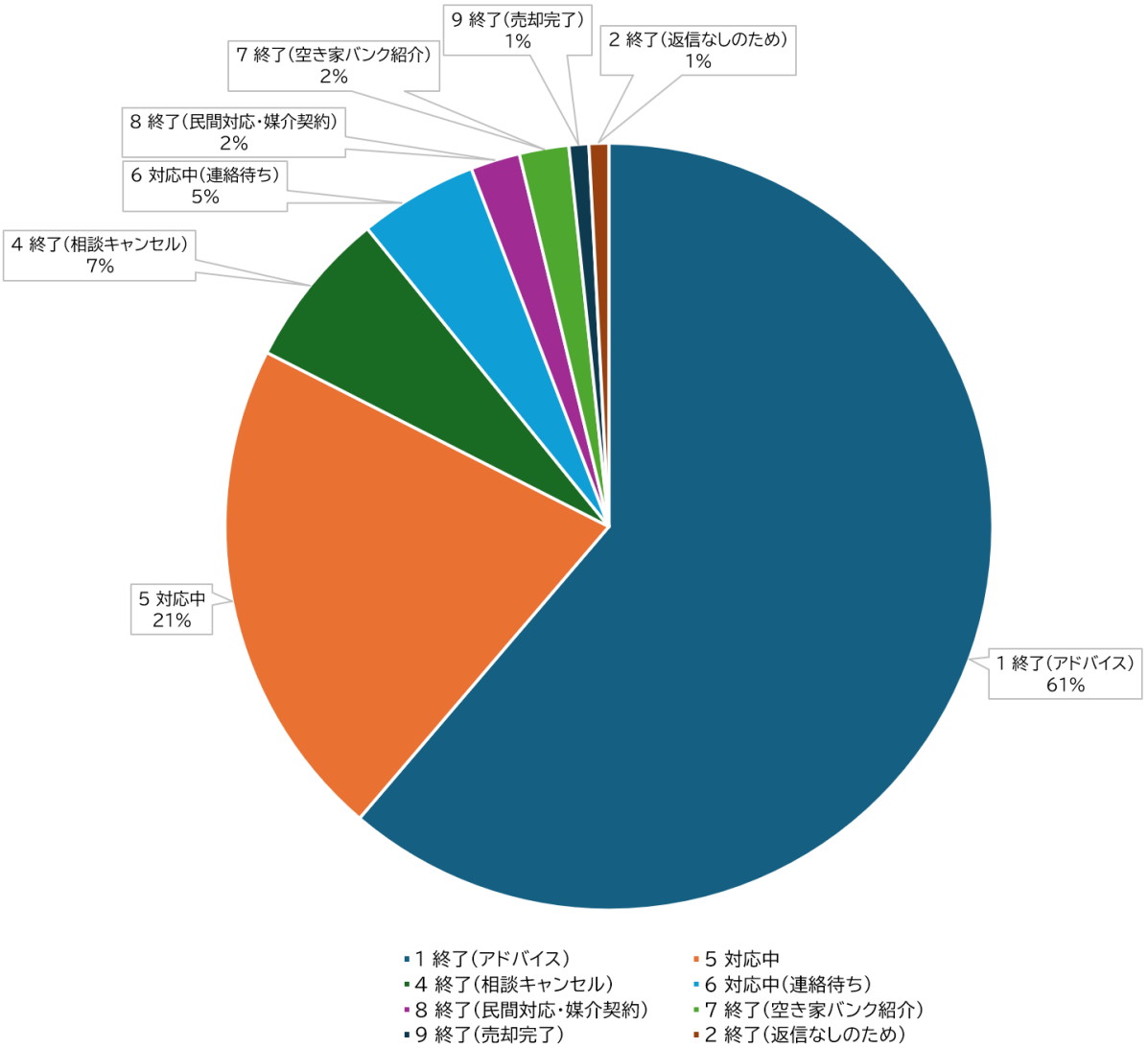
3. 相談後の現況

現　況	件数	割合
1 終了(アドバイス)	147	61.3%
5 対応中	51	21.3%
4 終了(相談キャンセル)	16	6.7%
6 対応中(連絡待ち)	12	5.0%
8 終了(民間対応・媒介契約)	5	2.1%
7 終了(空き家バンク紹介)	5	2.1%
9 終了(売却完了)	2	0.8%
2 終了(返信なしのため)	2	0.8%
合　計	240	100.0%

相談時点で所有者・家族の方針が決まっていない(将来の相談等)

立地条件が厳しく、売却や活用が成立しにくい

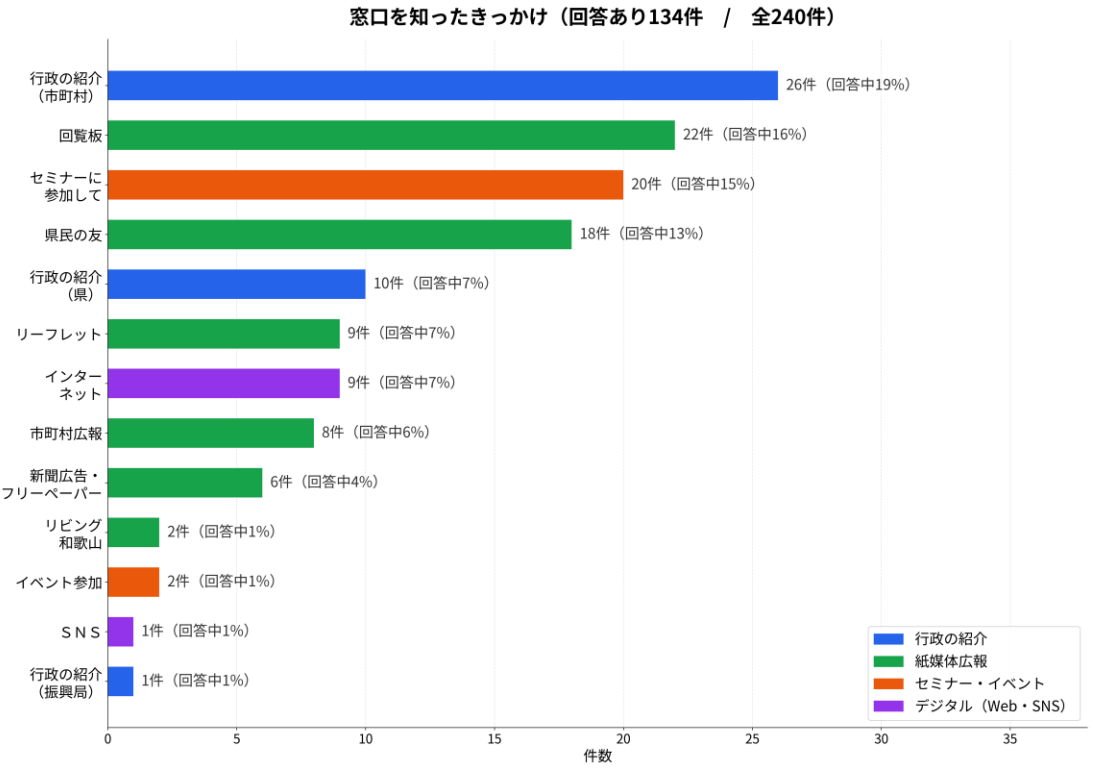
共有・認知症など、売却前の整理が必要



4. 窓口を知ったきっかけ（広報効果分析）

（1）きっかけ別詳細（回答あり134件）

行政紹介（市町村）が26件、回覧板22件、セミナー参加20件、県民の友18件となっている。



（2）広報手段別評価と課題

① 紙媒体系（48.5%）― 最多数

・回覧板が22件と特定月（11月相談会・1月相談会）への集中が見られ、広報効果として高い。
・県民の友（18件）はエリアを問わず安定した効果を見せている。
・リーフレット（9件）は設置場所の拡充が課題。
・新聞広告・フリーペーパー（6件）は費用対効果の検証が必要。
・リビング和歌山（2件）は初めての掲載だったこともあり、件数は少ないが、今後の継続掲載による効果の積み上げを行う。

② 行政の紹介― 継続的に実施

・市町村窓口からの紹介が26件と最多。市町村担当者との定期的な情報交換・受付精度の向上が重要。
・一定の紹介数があるものの、窓口への誘導を積極的に行うことが相談者流入につながる。

③ セミナー・イベント（16.4%）― 効率的な集客手段

・20件がセミナー参加後に相談に訪れており、セミナーが相談会参加の「きっかけ」として機能している。
・イベント参加（2件）も計上されており、各種イベントへの相談会ブース設置を検討する価値はある。
・相談会・セミナー開催月に件数が集中することと合わせると、セミナー自体が効率的な集客手段となっている。

④ デジタル（7.5%）－継続活用

・インターネット（9件）・SNS（1件）合わせて10件にとどまり、デジタル流入は相対的に低水準だが、継続的に実施。
・高齢の被相続人本人にはなじみにくいため、主なターゲットは相続人とする視点が必要である。
・JA等の組織・企業に向けた発信など、受け手に応じたデジタル活用の工夫が求められる。

5. 相談内容の傾向分析

① 売却希望（単独＋複合）：137件（57.1%）

・売却関連相談が全体の57%超を占めるが、売却完了は2件（0.8%）にとどまる。

・売却困難の主因：接道不備・残置物未整理・相続未了・エリアニーズ不足・認知症所有者。

・「売却・解体（13）」が29件と複合カテゴリの最多で、解体前提の売却相談が増加傾向にある。

② 将来に備えての方針相談：51件（21.3%）

・事前相談ニーズが大幅増加。所有者が問題深刻化前に相談する意識が高まっている。
・将来に向けた相談件数増加は、啓発セミナー参加による事前相談が県民に浸透している証として評価できる。
・現居住中の物件について「子世代に負担を残したくない」という動機が多数。

③ 相続関連（単独＋複合）：27件（11.3%）

・相続登記義務化（令和6年4月施行）を背景に名義変更相談が継続して多い。

・認知症所有者・行方不明相続人等は一定数存在し、解決に向けての障害となっている。

④ 解体関連（単独＋複合）：40件（16.7%）

・解体希望は多いが費用捻出困難から断念するケースが大半。

・各自治体の解体補助金制度の充実・周知が急務。アスベスト調査費用も課題。

6. 相談体制の課題と今後の展望

① アドバイス終了率の改善

アドバイス終了（61.3%）の多くは、接道不備・相続未了・認知症所有者など法的に解決が困難な案件であり、相談者が次のステップを認識した上で終了しているケースが大半である。引き続き現地調査（28.8%）の必要性を訴え、解決に向けて活動していく。

② 将来方針相談のフォロー体制

51件（21.3%）を占める将来方針相談は、所有者が自発的に相談に訪れている証明であり、窓口の認知度向上と信頼の表れとして肯定的に評価できる。
現時点では処分に至らないケースが多いのは当然であり、相談者が具体的な処分を検討する段階で改めて窓口につながる関係性を継続的に維持していく。

③ 広報戦略の重点化

紙媒体系、行政紹介は引き続き維持していくが、社協など関連組織への働きかけとともに、回覧版による周知活動を効果的に行うことで、セミナー参加を促し、相談意識を持たせた上で相談会につなげるというサイクルを重視する。デジタル経由（7.5%）については、県内外在住の相続人や若年層をターゲットとし、補完的に活用する。

④ 関係機関との連携

相続・認知症・共有名義等の複雑案件に対しては、これまで通り司法書士等の専門家との連携のもと対応していく。
市町村・振興局との案内フローについても、相談者が適切に窓口にたどり着けるよう引き続き維持していく。

7. 市町村との連携における改善提案

①「複数業者へ査定依頼を」とアドバイスした結果、相談者が窓口を査定業者の一つと誤認する恐れがある。
相談窓口は相談者の個人的な査定業者として活動するものではなく、空き家問題解決のためのアドバイス機関であることから、市町村が査定相談を受けた際は、宅建業者名簿の閲覧案内または空家なんでも相談会への参加案内にとどめるよう、担当者への周知を図ることが望ましい。

② 市町村担当者の認識不足から混乱が生じないために、また、人事異動による担当者交代があっても対応できるよう、年度当初に関係機関合同での確認の場を設けることが望ましい。

③相談会の広報について、どの媒体に掲載されているか十分に把握できていない状況である。現在、窓口で予約を受け付ける際に、予約のきっかけとなった媒体についてヒアリングを実施しているところであるが、今後、より効果的な広報手法の検討および媒体ごとの有効性の分析を行うためには、掲載媒体や掲載内容等について情報共有をいただくことが望ましい。

8. まとめ

令和7年度の相談件数は240件で、売却関連（57.1%）・将来方針相談（21.3%）が2大柱となっている。広報効果の分析では、紙媒体系（回覧板・県民の友等）が回答中48.5%と最大の流入経路であり、行政紹介（27.6%）・セミナー参加（16.4%）がこれに続く。売却完了（0.8%）・空き家バンク紹介（2.1%）・民間媒介契約（2.1%）など具体的な成果も着実に積み上がっており、令和8年度においても解決可能な案件の着実な支援と、将来的な処分につながる継続的な相談窓口体制の維持を目指していく。

解決に至った事例

相談日	6/13
相談場所	岩出市役所
所有者との関係	所有者本人
空き家所在地	串本町
建物形態	木造2階建
相談内容	最初は（5年前）は住むつもりだったが、今はその気はなく売却した方がよいと思っており、そのため何をすればよいか相談したい。
具体的な手法	6/20相談会 母が健在なうちに名義は相談者に変更済み。建築確認は取っているようだが、検査済証がない。家具は置いたままということだが、宅建業者であれば処分業者も案内できる。 解体も考えているようだが、まだまだ使える家なのでそのまま売却した方が良いとアドバイス。検査済証がないので、売却後の買主によるリフォームができない可能性もあることから、その分売却価格は下がるだろう。家族で売却方針がきっちり決まっていないようなので、まずは話し合いで意思統一を行うことをアドバイスし、方針が決まれば再度窓口に連絡をもらうこととなった。 7/15 本人より家族で話合い終了し、売却に向けて検討したいとの窓口に連絡。串本エリア担当の相談員に紐づけることとなった。 7/21 現地確認 上野山分譲団地内の空き家。家は綺麗に使用されており、南向きで、建物の状態が良いので売却可能。750万円で売却依頼を受ける。 2026/2/2 取引完了
現況	終了（売却

解決できなかった事例

相談日	5/14
相談場所	ネット相談
所有者との関係	所有者本人
空き家所在地	御坊市
建物形態	木造2階建
相談内容	相談者は大阪府在住、約35年前に父が亡くなった後、対象物件を相続。父の時代に、第三者へ無償で使用させていたが、相談者は借主の氏名や連絡先を把握しておらず、相続後も退去や物件の整理を求めることができないまま長期間が経過。相談者は固定資産税を支払い続けていたが、物件の場所や使用状況も十分に確認しておらず、人が住んでいるものと思っていた。 その後、行政から、空き家状態で草木が繁茂している等、管理に関する通知が届いたことから相談窓口へ連絡があった。
具体的な手法	5/20：現地調査。車両が進入できない狭い進入路で、進入路も他者名義。建物は解体撤去以外の活用が難しい状態と判断 5/21:残置物や使用状況を確認するため、水道・電気等の利用状況を調べることを助言。使用貸借のトラブルということで、無料弁護士相談を予約 6/2：解体見積り　見積額4,40万円 6/11 当会弁護士相談会に参加 以下弁護士によるアドバイス ①室内家具類撤去，建物解体は、所有者承諾が無いと、法的には実施出来ない。“空き家”として放置されて5～10年経っていれば、室内家具類は放棄されたものと判断されるが、出来れば所有者承諾を得ておくことが望ましい。 ②借主住所探索は、弁護士に依頼するのが適切である。→但し “借人は、施設に入っている”との情報もあり、まず相談者が当たってみる事になった。 ③借人住所が解れば、後は中川弁護士より「室内家具等の撤去，建屋解体」等についての手続き支援等をしていただく事となった。
現況	弁護士案件となったためアドバイスで終了