

国土交通省住宅局長 殿

平成 28 年度 住宅ストック維持・向上促進事業のうち

消費者の相談体制の整備事業

「えひめ住まいの悩み相談室」

成果報告書

平成 29 年 3 月 27 日

一般社団法人愛媛県中小建築業協会

I. 事業の全体像

1. 事業の目的

愛媛県の県都である松山市では不動産業者が数多く存在するが、人口減少が著しい周辺市町では不動産業者などの相談窓口自体が少ないのが現状である。また、平成25年度「住宅・土地統計調査」では愛媛県の空き家率は17.5%と全国第6位（別荘などの二次的住宅を除く空室率は16.9%で全国第2位）と全国的にみても空き家問題が深刻化しており、松山市においても空き家や用途の転用など難易度が高く、収益にもつながりにくい問題に対応できる不動産業者も決して多くない。

そこで、「住宅リフォーム相談窓口」を運営し、国土交通省「住宅ストック活用・リフォーム推進事業」等さまざまな住宅にかかる事業を実施してきた当協会が中心となり、愛媛県や20市町、住まいや暮らしにかかわる関係団体・企業、金融機関、専門スタッフ等と連携して、地域の住まいに関する多様なニーズ、地域社会や消費者が抱える悩みや課題を一元的に受け、ワンストップで解決する相談窓口を設置する。

2. えひめ住まいの悩み相談室の概要

名称	えひめ 住まいの悩み相談室		
住所	愛媛県松山市勝山町2丁目3番地1 (一社)愛媛県中小建築業協会内		
電話	089-909-3150	FAX	089-909-3160
MAIL	kyoukai@hime-ken.com	URL	http://www.hime-ken.com/soudan/
相談時間	10:00~16:00		
定休日	土・日・祝祭日		
事業開始年日	平成28年7月13日		
責任者	西岡弘司		
相談窓口	芳野真寿夫、武中由紀、千崎早緒里		

II. 相談・連携体制の構築

1. 相談業務に必要な基礎調査

住宅イベントにおいて地域における住宅に対する相談ニーズを抽出するとともに、住宅リフォーム相談窓口において既に連携している15社を中心に関係先や市町との連携体制を構築した。

① 住宅イベントにおける相談ニーズの抽出

10月22日(土)・23日(日)の住宅イベントを活用して相談業務を実施するとともに消費者の相談ニーズ調査を実施した。

【成果】

相談者数 10月22日(土) 5名
10月23日(日) 7名



図表 1 住宅イベントの相談業務の様子

② 県内市町連絡先の抽出

県内 20 市町を訪問し当事業を説明。担当窓口、連絡先等を抽出しマニュアルに反映した。

【成果】

連携先 20 市町

市町名	郵便番号	所在地	電話番号	FAX番号	担当部署・担当者
四国中央市	799-0497	四国中央市三島宮川4-6-55	0896-23-1183	0896-23-6189	連携住宅課 滝澤保
新居浜市	792-8588	新居浜市一言町1-5-1	0897-65-1270	0897-65-1276	連携推進課
西条市	793-0801	西条市明 西条164	0897-55-6181 (972755)	0897-52-1280	連携推進課 連携推進室 保
今治市	794-0811	今治市別宮町1-4-1	0898-38-1866	0898-25-2015	連携推進課
上島町	794-2892	能登郡上島町下町1-10	0897-77-2800	0897-77-4011	建設課住宅係

図表 2 マニュアルに反映した市町連絡先一覧(一部)

③ 連携・紹介先の抽出

住宅イベントにおいて抽出した相談ニーズやこれまでの当協会の取り組みで得た知見、社会的ニーズを踏まえ、特に「賃貸・売買・活用・解体」「リフォーム」「しろあり対策」「地盤対策」「建物検査・かし保険」領域における相談ニーズが高いと考え、連携企業を個別にあたり体制を構築した。

【成果】

連携先 18 企業・団体

2. 連携・紹介先団体連絡先一覧・運用ルール

名称	担当課・係等	窓口担当	郵便番号	住所	電話番号	FAX番号
愛媛県建築住宅課	宅地建物指導係	窓口担当	780-8570	松山市一番町4-4-2	089-911-2758	089-941-0328
社会福祉法人愛媛県社会福祉協議会	愛媛県福祉サービス協会	窓口担当	780-8553	松山市神田町3-8-15	089-921-8348	089-921-8397
公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センター	住まいのダイヤル	紹介のみ	102-0073	東京都千代田区九段北4-1-7	0570-016-1000	03-5558-5558
愛媛県司法書士会	総合相談センター	担当司法書士	780-8082	松山市南江戸1丁目4番14号	089-941-1283	089-945-1914
公益社団法人愛媛県宅地建物取引業協会	無料相談会	協会役員	780-8807	松山市平和通8丁目5-1	089-943-2184	089-943-2384
FPの法人愛媛県不動産コンサルティング協会	事務局	十亀口文雄	780-0863	松山市小坂四丁目20番23号	089-915-2213	089-945-8021
独立行政法人住宅金融支援機構(四国支店)	営業推進グループ	木村仁孝博	780-0017	高松市警町2丁目10番8号	087-825-0821	087-828-8454
物産銀行	リテール推進部	近藤仁智也	780-8514	松山市南堀通1	089-941-1141	089-941-1272
物産銀行	個人ローン部	大谷コ一郎	780-8588	松山市鶴山町2-1	089-923-4488	089-923-8804
公益社団法人愛媛県建築士会	無料住宅相談窓口	大西仁勝亮	780-8002	松山市二番町4-1-5	089-945-9100	089-943-0061
一般社団法人愛媛県建築士事務所協会	住まいづくり・街づくりの相談	森口知行	780-8002	松山市二番町4丁目1-5(建築士会館3階)	089-945-5200	089-945-5318
愛媛県建築住宅センター	本社 業務総務部	梶原口秀特	780-8068	松山市宮田町198番地4(松山駅前ビル6F)	089-921-3338	089-921-3382
木と暮らしの館	建築工務部		890-8005	松山市三番町4丁目4-1(愛媛県)	089-941-9182	089-941-9888

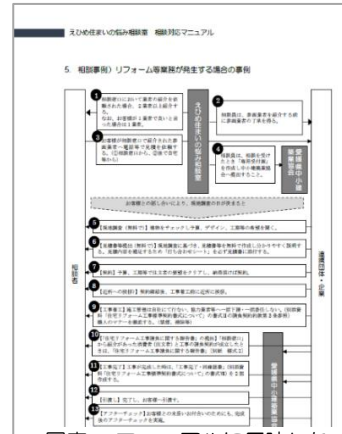
図表 3 マニュアルに反映した連携・紹介先一覧(一部)

2. 連携先ごとのルール構築

リフォーム業務が発生する場合の運用ルールは構築できたが、連携団体との運用方法については実際の相談事例に基づいて構築していくこととした。まずは団体ごとの対応内容の整理と相談場所等を決め、順次構築していく。

【成果】

次年度以降、順次、連携精度を高めていく



運用ルール
相談窓口の確保・アドレス
店舗や福祉設備等の設置の依頼
住まいのダイヤルのみの対応電話相談の対応（店内電話対応）
無料相談センターの案内
毎日（土・日・祝日除く）9：00～19：00 毎日無
料相談会への案内
毎週水曜日（祝日・休日は休み）10
新築相談
新築相談
新築相談
店舗案内費無料可
相談費・税金
毎日（土・日・祝日除く）9：00～17：00
しるあり相談電話・メールにて受付
建物費・環境保護
建物費・環境保護
店舗案内・店舗

図表 5 マニュアルに反映した運用ルール

3. 相談内容の整理、想定問答集

相談業務に必要な基礎調査で抽出した相談ニーズをもとに想定される相談内容を整理、連携事業者との協議を踏まえ問答集を作成した。

【成果】

相談室に関する質問、建物や建築に関する相談、土地・境界に関する相談、リフォームに関する相談、ローン・保険・権利やお金に関する相談などに関して 50 事例

【建物や建築に関する相談】

Q あまりにもカビや結露がひどいのですが、どこか構造上に問題があるのでしょうか？

A 住宅をお建てになってから、換気口のお手入れはされていますでしょうか。各お部屋には換気口がございます。開閉していなかったり、目詰まりしていると湿気が流れずお部屋に溜まります。まずは換気口をチェックし、毎日十分な換気を行ってください。その上でまだカビが発生するようなら、床下などを点検して頂く必要があるかもしれません。住宅を建てられた工務店様へご連絡してみてください。当相談室から工務店様のご紹介も行っております。

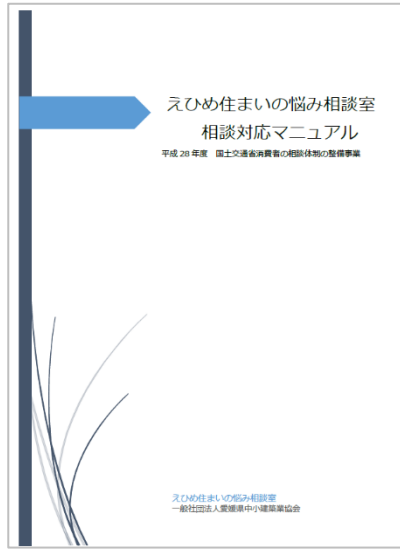
図表 6 想定問答集の一部

4. 相談マニュアルの作成

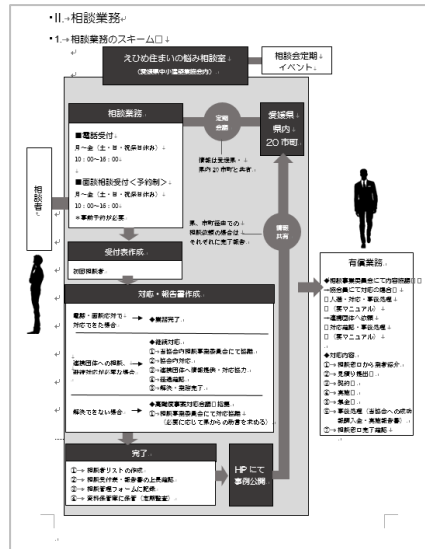
事業定期会議や連携先との情報共有会議の結果を踏まえ、相談マニュアルを作成した。

【成果】

A4 換算 21P



図表 7 相談対応マニュアルの表紙



図表 8 相談対応マニュアルにおける相談フローのページ

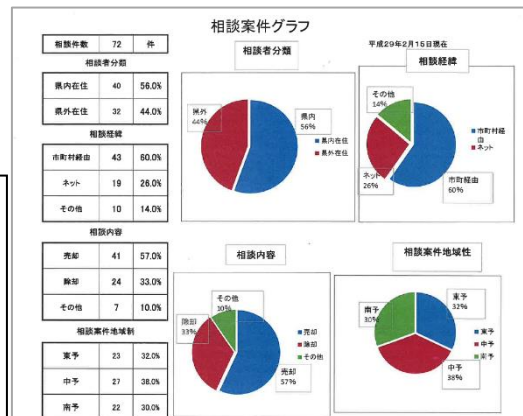
5. 相談員の研修

常設の相談窓口及び出張相談会で対応を行う相談員の育成研修を相談マニュアルや各種ツールを活用して実施した。講師は当相談室の連携先で空き家相談室を運営するNPO法人愛媛県不動産コンサルティング協会の相談員が担当し、各種ツールの活用、情報管理、事業内容、相談対応について研修を実施した。当協会ではすでに住宅リフォーム相談窓口で1名の相談員が存在していたが、あらためてその相談員も当事業の研修を受け、総合的な住宅ニーズに対応できるスキルを身につけた。



図表 9 研修の様様

＜実施概要＞	
日時	3月7日 10:00～
場所	NPO 法人愛媛県不動産コンサルティング協会 空き家相談室にて
講師	副理事長 十亀文雄氏（空き家相談室相談員）
参加者	（一社）愛媛県中小建築業協会 西岡弘司 芳野眞寿夫、武中由紀、千崎早緒里



図表 10 研修資料

【成果】

相談員 4 名育成 研修は 3 時間×1 日

III. 相談窓口の広報

1. ホームページ制作・運用

相談室の存在やサービス内容を告知するためにホームページを作成した。当事業についての説明を掲載するとともに、リフォームや土地活用、資金、法律などに関するよくある質問を掲載し、電話で相談をしなくてもホームページ上で疑問を解決できるようにした。また、CMS化し、順次、最新の情報を発信した。



図表 11 ホームページのトップページ

2. ポスター・チラシ制作・配布

ホームページと統一のビジュアルでポスターを作成した。また、相談室の紹介やサービス内容、利用方法を記載したチラシを作成し配布した。

【成果】

- ポスター A1 片面カラー 300 枚
配布箇所/愛媛県庁 20 市町 協会会員及び連携団体等/60 カ所
- A4 チラシ 両面カラー 5,000 部
配布箇所/協会会員及び連携団体等/60 カ所



図表 12 ポスターの掲載の様子



図表 13 チラシおよび掲載の様子

3. 相談窓口の周知

① 広報活動

えひめ住まいの悩み相談室の相談業務開始にあたり、プレスリリースチラシを作成するとともにマスコミ各社に配布。愛媛新聞に掲載され、その後実施した無料相談会への取材にもつながった。

【成果】

プレスリリースチラシ 配布 20ヶ所（地方局、新聞社、経済紙など）

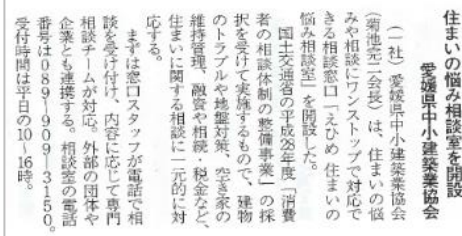
パブリシティ掲載 住まいの悩み相談室開設時

無料相談会実施時

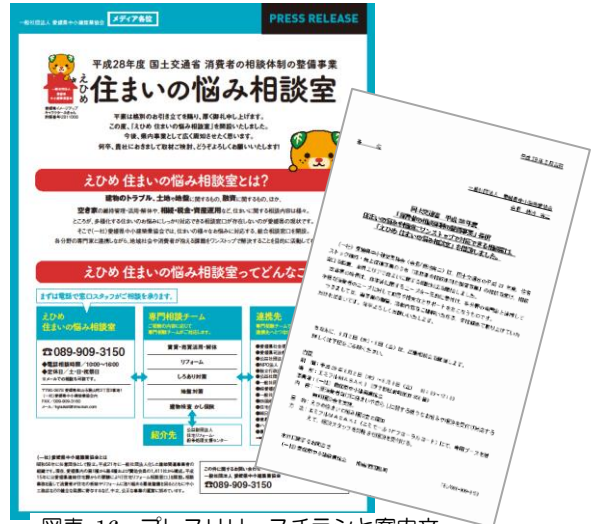
- ・愛媛新聞
- ・愛媛経済レポート
- ・海南タイムズ



図表 14 愛媛新聞紙面



図表 15 愛媛経済レポート



図表 16 プレスリリースチラシと案内文

平成 29 年 2 月 10 日（金）13:30～16:30 に愛媛県美術館で開催された平成 28 年度住宅リフォーム相談窓口担当者等講習会で「えひめ住まいの悩み相談室」の説明をし、参加者 100 名にチラシを配布した。



図表 17 住宅リフォーム相談窓口担当者等講習会にて説明の様子

② 広告展開

住まいへの悩みや興味がある層へのリーチのために、住宅情報誌および住まいのフリーペーパーにおいて当相談室の認知拡大につながる広告展開を実施した。また、無料相談会実施前には地方新聞においても広告を展開した。

【成果】

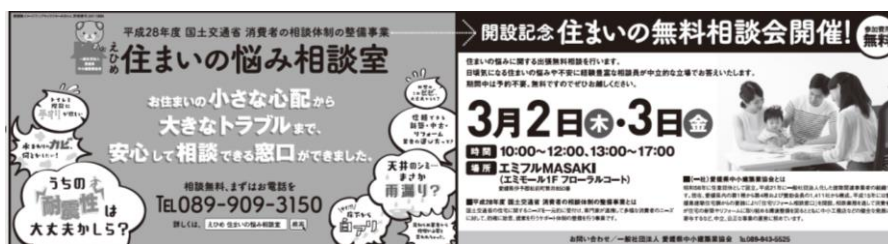
住まい情報えひめ	1 月 31 日発行分	カラー全 2 頁
	2 月 28 日発行分	カラー全 2 頁
タウンズ	2 月 16 日発行分	カラー全 2 頁
	3 月 16 日発行分	カラー全 2 頁
愛媛新聞	3 月 1 日発行分	全 3 段



図表 18 住まい情報えひめ本誌と
広告誌面



図表 19 タウンズ本誌と
広告誌面



図表 20 愛媛新聞における全3段広告

IV. 相談業務の実施

1. 相談窓口の運用

愛媛県内の住宅へのニーズをワンストップで相談・解決できる総合相談窓口「えひめ住まいの悩み相談室」を平成28年10月3日より運営した。ただ相談数は30件（ニーズ調査、出張相談会含む）にとどまった。理由としては、相談室の広報量が十分でなかったことが挙げられる。また、市町との連携も今年度が初めてであり、市町から広報誌等を通じた市民への広報も十分でなかったと考えられる。次年度以降も市町との連携を続け、より発信力向上につなげたいと考える。

【成果】

相談件数 30件



図表 21 相談室の入口



図表 22 相談室の内部

2. 無料相談会の実施

「えひめ住まいの悩み相談室」の認知拡大のために、四国最大級のショッピングモー

ル「エミフルMASAKI」において3月2日（木）・3日（金）の両日に出張無料相談会を実施した。また、この無料相談会の前にチラシを作成しモール内の各店舗に配布した。

【成果】

相談件数 14件

無料相談チラシ A4片面カラー 100枚 モール内店舗に配布



図表 24 無料相談会の様子



図表 23 チラシを配布し
認知拡大につとめるスタッフ

V. 相談業務改善、持続的取り組み

1. 事業定期会議

相談体制の構築や市町や連携企業との運用方法を確立するために、1ヶ月に1回定期会議を開催し事業の方向性の確認や詳細なルール設定につとめた。

【成果】

定期運営委員会 7回開催

会議名	日程	議題
第1回 運営委員会	平成28年 9月12日	<ul style="list-style-type: none"> ● 消費者の相談体制整備事業の事業内容について
第2回 運営委員会	平成28年 10月17日	<ul style="list-style-type: none"> ● 相談・連携体制の構築と連携先ごとのルール構築について ● ホームページの制作・運用について ● ポスター・リーフレット制作・配布について ● 相談窓口の周知について ● 住宅フェアでのブース活用について ● その他
第3回 運営委員会	平成28年 11月9日	<ul style="list-style-type: none"> ● 連携団体ごとのルール構築等について ● ポスター・リーフレット案提出、内容確認 ● ホームページ案提出、内容・機能確認 ● 各種実施項目について ● その他
第4回 運営委員会	平成28年 12月8日	<ul style="list-style-type: none"> ● ポスター、チラシの確認 ● 連携団体について ● 相談窓口体制と相談処理フローについて ● 相談窓口の周知について ● 今後のスケジュールについて ● その他
第5回 運営委員会	平成29年 1月19日	<ul style="list-style-type: none"> ● 連携先の確定、連携先との運用ルールの構築 ● ポスター、チラシの最終確認

		<ul style="list-style-type: none"> ● 無料イベント相談の内容の確認 ● 事業のプレスリリースについて ● その他
第6回 運営委員会	平成29年 2月17日	<ul style="list-style-type: none"> ● 事業の進捗状況について ● 今後の取り組み内容について ● その他
第7回 運営委員会	平成29年 3月17日	<ul style="list-style-type: none"> ● 平成28年度事業報告 ● その他

図表 25 各運営委員会の議題一覧



図表 26 第1回運営会議の様相



図表 27 第5回運営会議の様相

2. 連携先との情報共有

ミーリングリストを作成し、寄せられる相談内容や現状の課題など、連携先との情報を共有する体制までは構築したが実施に至らなかった。一方で連携団体との事業会議を開催し、運用方法について協議を行った。

【成果】

連携団体との事業会議 1回開催



図表 28 連携団体事業会議の様相

3. 高難度相談に対する対策会議

リフォーム相談や空き家問題など解決へのハードルが高く、多くの連携先のサポートが必要な問題について協力できる体制まではできたが、実施には至らなかった。

4. 事業化に向けた調査・スキームづくり

事業定期会議や連携団体・行政等との協議において、災害時・緊急時における相談業務のニーズが高いことが分かった。実は愛媛県中小建築業協会では芸予地震の際にホットラインを開設し無料の相談業務を実施した。また、当協会は「災害時における被災住宅の応急修理等に関する協定書」を愛媛県と締結している。さらには、当協会が

所属する（一社）全国木造建設事業協会が全国の自治体と締結した「災害時における応急仮設住宅の建設に関する協定書」にもとづき、愛媛での応急仮設住宅の建設を当協会がおこなうことになっている。こうした知見や各種ネットワークを活かし、地震をはじめとした災害時の相談業務のスキームづくりと各市町との連携体制の構築、運用方法など次年度以降、整備する予定である。

また、金融機関と連携し、住宅資産を活用した高齢者対策のスキームも検討する。

月	日	曜日	判定相談 士会	修繕相談				計
				中小	建労	建協	小計	
3	27	火	85	21	6	20	47	132
	28	水	101	36	6	36	78	179
	29	木	102	20	6	22	48	150
	30	金	73	11	6	12	29	102
	31	土	-	8	2	3	13	13
4	1	日	-	0	1	-	1	1
	2	月	63	7	4	6	17	80
	3	火	47	3	4	5	12	59
	4	水	40	5	4	4	13	53
	5	木	24	4	4	1	9	33
	6	金	25	2	4	2	8	33
計			560	117	47	111	275	835

図表 29 芸予地震の被災建物に関する相談集計

受付日	相談方法	相談者の市町村	相談内容	窓口を知った方法	家具数	備考	
1	3月9日	電話	松山市・宮田町	地震の時家具が倒れないように固定してほしい	民生委員	6	4/4家具6ヶ(4ヶ有料)工事完了
2	3月28日	電話	松山市・藤原1	地震の時家具が倒れないように固定してほしい	おせったい通信	2	3/31家具2ヶ工事完了、有料になる家具はしなくてよい
3	4月1日	電話	松山市・ひばりが丘	地震の時家具が倒れないように固定してほしい	民生委員	2	4/8家具2ヶ工事完了、有料になる家具はしなくてよい
4	4月1日	電話	松山市・湯の山4-3-11	地震の時家具が倒れないように固定してほしい	民生委員	1	4/11に1ヶは取付完了もう1ヶは金具の位置が下地の関係でずれのため気に入らないので再度変更を希望している
5	4月1日	電話	松山市・湯の山4-3-6	地震の時家具が倒れないように固定してほしい	民生委員	3	4/11に家具3ヶ工事完了
6	4月1日	電話	松山市・湯の山3-2-8	地震の時家具が倒れないように固定してほしい	民生委員	2	6/13に家具2ヶ工事完了
7	4月1日	電話	松山市・湯の山4-1-9	地震の時家具が倒れないように固定してほしい	民生委員	4	4/13に家具4ヶ工事完了
8	4月1日	電話	松山市・湯の山3-8-3	地震の時家具が倒れないように固定してほしい	民生委員		4/11 本人は知らないというので連絡先を伝えておいた

図表 30 芸予地震の際の相談実績

5. ナレッジ集の構築

当事業で寄せられた相談内容やその解決方法をデータベース化、相談スタッフや連携先担当者が活用できるようにした。

【成果】

別紙ご参照

6. 結果とりまとめ／報告書の作成

当事業で得た成果を報告書にとりまとめた。

【成果】

成果報告書 10P（表紙のぞく）