えひめマイホーム相談室
成果報告書

平成30年度 国土交通省 消費者の相談体制の整備事業

一般社団法人愛媛県中小建築業協会

目次

1. 目的および事業概要 1

① 目的 1

② 事業概要 1

2. 事業内容 2

① 相談体制の再整備 2

② 内部スキルの向上 4

③ 相談室の認知拡大 10

④ 相談事業の実施 15

⑤ 持続的な取り組み 16

⑥ 平成30年7月豪雨災害による被災住宅の修理・再建相談業務 17

3. 今後の課題 18

① 相談対応能力の向上 18

② 迅速な対応に向けた相談フローの整備 18

4. 課題解決に向けた取り組み 18

1. 目的および事業概要

① 目的

愛媛県内の住まいに関するニーズを一元的に相談・解決できる「えひめマイホーム相談室」を運用し、県内20市町及び事業者等と連携しながら、空き家問題や相続問題など、広範な消費者ニーズに一元的に対応することを目的とする。また、そのために相談室の認知向上、および相談解決能力の向上を目指す。

② 事業概要

平成29年度に実施した「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」においては、相談ニーズの類型化及び各市町村や各団体との連携体制を構築。公認不動産コンサルティングマスターが在籍するNPO法人愛媛県不動産コンサルティング協会の「空き家相談室」との連携や、県内全てとなる20市町及び各消費生活センターと連携体制を組み、各窓口で解決が難しい問題に関しては当相談室に連携するというスキームを確立した。

今年度事業として、連携事業者として愛媛県行政書士会、愛媛県土地家屋調査士会を新たに追加するとともに、緊急相談フローの構築では有料相談も含め、迅速に解決するしくみを連携団体とも検討する。また、相談窓口の運用と併せ、持続的取り組み実施へ向けて各種会議を開催する。さらに、相談マニュアル改訂、相談員の育成研修制度の構築と研修実施、料金体系とりまとめ、リフォーム業者名簿・空き家問題解決冊子を作成などにより内部スキルの向上を図るとともに、住宅イベントや大型ショッピングモールを活用した出張無料相談会の実施や自治体広報誌・各種メディアへの情報提供と広告出稿を実施し相談室の認知拡大を図る。

2. 事業内容

① 相談体制の再整備

A) 連携体制の充実

類型化した相談ニーズをもとに相談体制の再構築を行った。特に、相談ニーズが高い「空き家」や「リフォーム」に関して、新たに2団体との連携体制を構築。

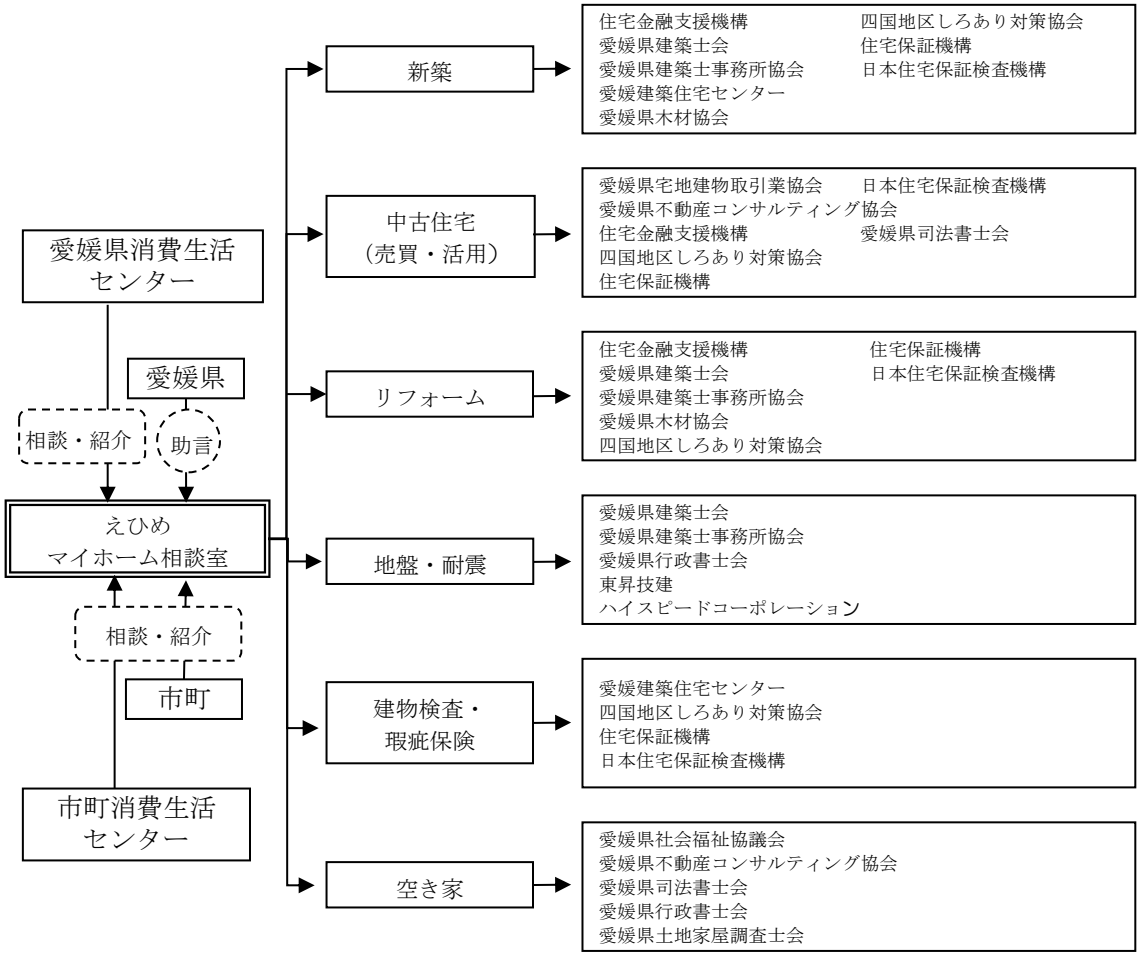
- 今年度の事業内容

連携先追加による体制強化

・ 追加連携先　2 団体

- ◆ 愛媛県行政書士会
- ◆ 愛媛県土地家屋調査士会

相談類型および連携体制



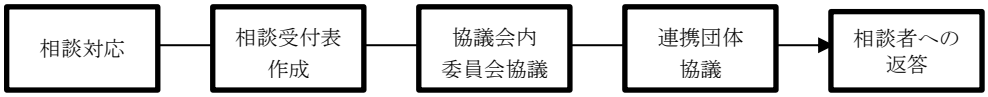
図表 1 相談類型および連携体制

B） **緊急相談フローの構築**

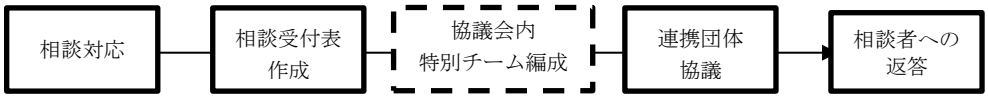
一般的な相談フローにおいて、電話・面談でその場で対応できない場合、協議会内委員会にて協議したうえで、連携団体等への依頼が必要である。その場合、相談から連携団体への依頼まで数日～1 週間かかることから、責任者決済において、委員会を開催せずに連携団体への依頼を図ることとする。

えひめマイホーム相談室の主体事業者である愛媛県中小建築業協会で対応できる内容に関しては、協議会内で特別チームを編成し協力事業者を配置することとし、また連携団体に関しても同様の緊急的な対応が実施できるよう協議を継続する。

◆ 一般的な相談フロー



◆ 緊急相談フロー



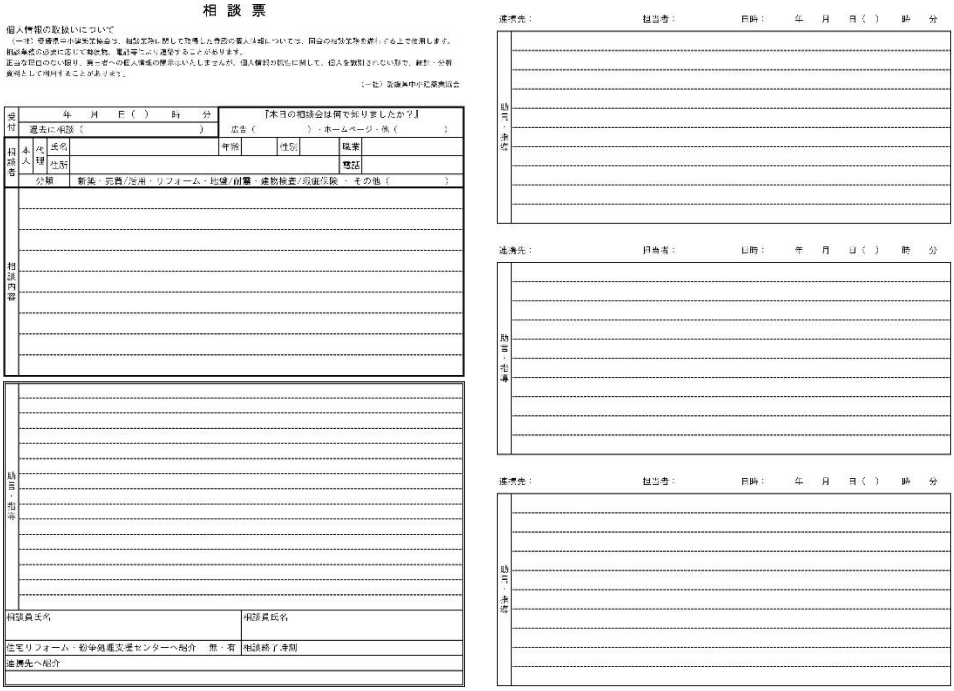
→協議会内委員会協議を経ずに、当日のうちに連携団体への協議を依頼する。

② 内部スキルの向上

A) 相談類型に即したマニュアルの改訂

類型化した 6 種類の相談ニーズ（新築、中古住宅（売買・活用）、リフォーム、地盤・耐震、建物検査・瑕疵保険、空き家）に即した相談フローや問答集を再整備するとともに、既に作成したナレッジ集も活用し、マニュアルの改訂を行った。また、クレーム相談や怒りのガス抜きのような電話が多い中、担当者が出る前に音声案内を流して、音声案内でまず事業案内と相談業務について説明し、電話の録音機能を追加し内容の精度を高めるとともに、悪意のある相談を抑止することとした。さらに、「何を見て問い合わせてきたか」を把握するとともに、個人情報に留意している旨を案内することの必要性から、相談票を改訂した。

- 今年度の事業内容
- 相談票を改訂。
- マニュアル約 25P 分を新規追加・修正し、改訂マニュアル計 40P を整備。
  - ◆ マニュアルの主な内容
    - 相談類型および連携・受付体制
    - えひめ住まいの相談マイスター（ジュニア・シニア）
    - 相談スキーム
    - 緊急相談の対応
    - 料金体系
    - Q&A 事例（問答集として、36 事例を掲載）


相 談 票

個人情報の取扱いについて

（一社）愛媛県中小建築業協会は、相談業務に関して取得した貴方の個人情報については、同会の相談業務を遂行する上で使用します。
相談業務の必要に応じて職業務、電話等により連絡することがあります。
正当な理由のない限り、第三者への個人情報の提示はいたしませんが、個人情報の取扱に関して、個人を識別されない形で、統計・分析資料として利用することがあります。

（一社）愛媛県中小建築業協会

受付	年 月 日（ ） 時 分			『本日の相談会は何で知りましたか？』			
	過去に相談（ ）			広告（ ）・ホームページ・他（ ）			
相談者	本人	代理	氏名		年齢	性別	職業
			住所				電話
	分類		新築・売買/活用・リフォーム・地盤/耐震・建物検査/瑕疵保険・その他（ ）				
相談内容							
助言・指導							
相談員氏名				相談員氏名			
住宅リフォーム・紛争処理支援センターへ紹介 無・有				相談終了時間			
連携先へ紹介							

連携先： 担当者： 日時： 年 月 日（ ） 時 分

助言・指導

連携先： 担当者： 日時： 年 月 日（ ） 時 分

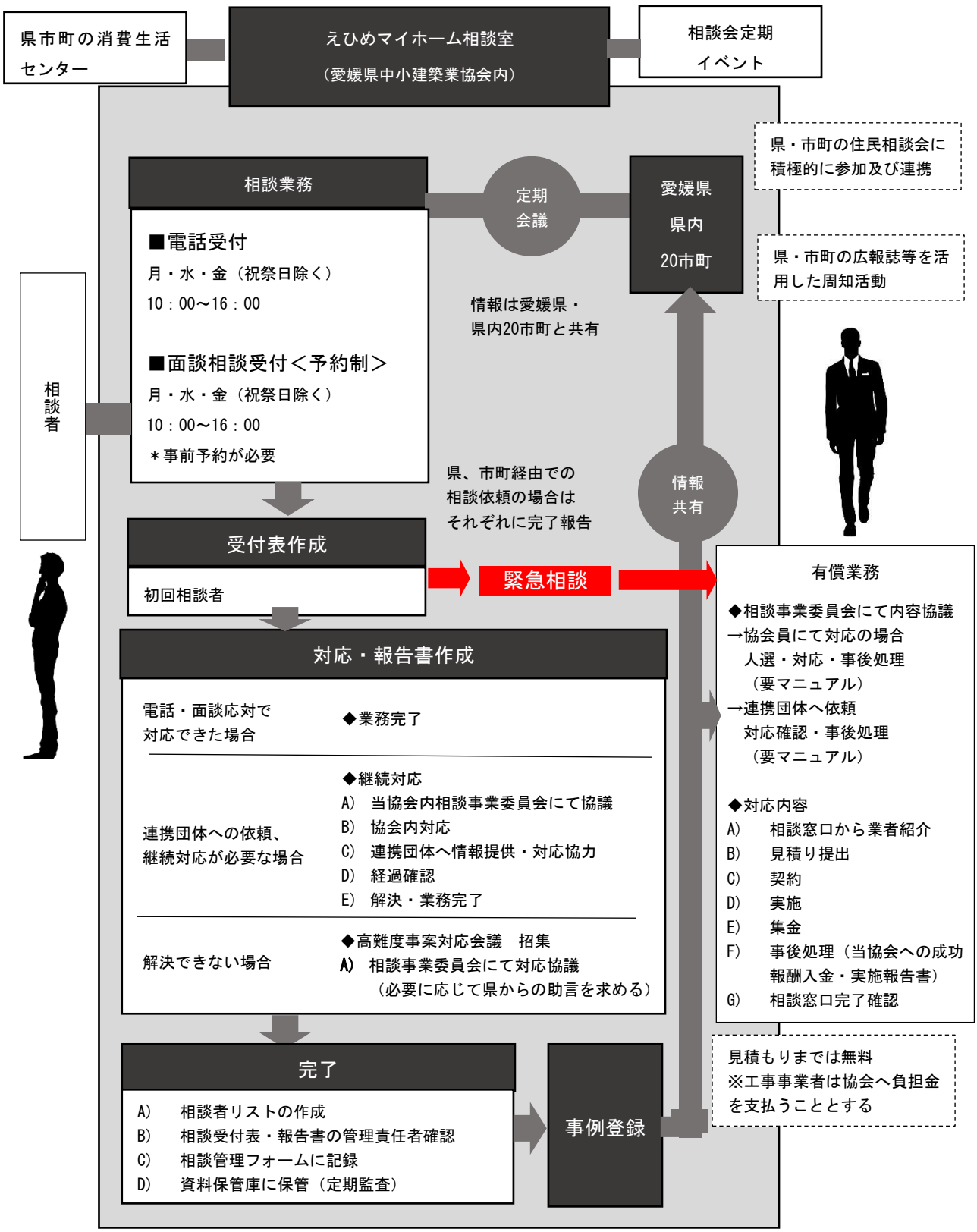
助言・指導

連携先： 担当者： 日時： 年 月 日（ ） 時 分

助言・指導

図表 2 改定した相談票

一般的な相談業務のスキーム



図表 3 一般的な相談業務のスキーム

B) 類型ごとの標準料金体系票の作成

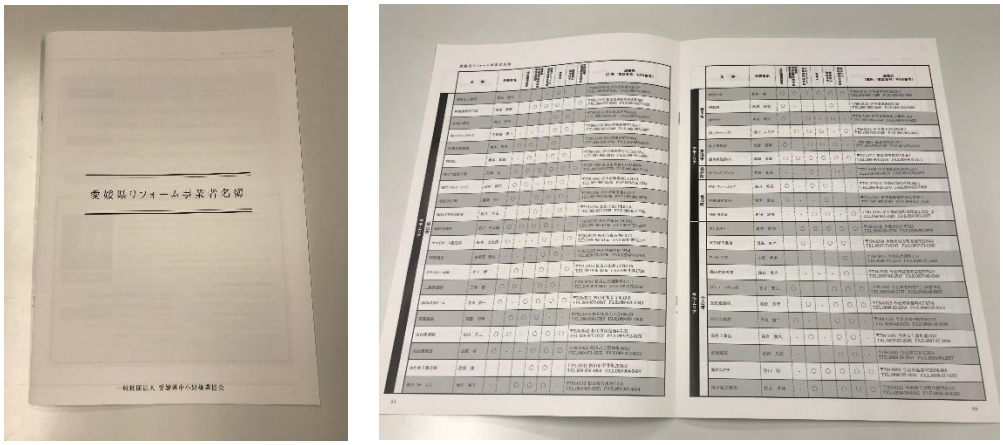
昨年度までの事業実施において、料金に対する相談が多かったことから、全国的な標準料金調査と地元事業者等へのヒアリング等を実施し、6類型の相談ニーズにおける標準料金体系を作成した。ただし、相談者に誤認を与えないような表現の必要性から、あくまで相場・目安という情報提供とした。

- 今年度の事業計画
- 6 種類の類型化した相談ニーズごとの料金体系　38 項目

C) 優良リフォーム業者名簿の作成

現在各市町で使用している「増改築相談員名簿」は地域によって偏りがあるため、一定の基準を満たした信頼できるリフォーム業者を抽出した名簿を作成する必要性がある。そのため、協会会員に向けてアンケート調査を行い、リフォーム対応事業者として登録・開示の可否を確認。また、増改築相談員・木造住宅耐震改修事業者登録・住宅リフォーム事業者団体登録・建築士・建築施工管理技士・既存住宅状況調査技術者の登録有無等を調査しリスト化し、「愛媛県リフォーム事業者名簿」を作成した。作成した冊子は、愛媛県側より県内全市町に案内文と一緒に配布し、活用を勧めて頂けるよう協力を頂いた。

- 今年度の事業計画
- 優良なリフォーム業者を抽出した名簿の作成　12P　500 部
- 20 市町担当者への共有



図表 4 愛媛県リフォーム事業者名簿

D) 空き家問題解決冊子の作成

複雑で広範囲にわたる空き家問題のなかで、一般消費者は自らがどのような問題を抱えているか、また、その解決のための道しるべさえも分からないケースが多い。また、空き家になる前の予防も広く地域社会に訴求する必要がある。そこで、地域における空き家問題の解決策とその予防を掲載した冊子を作成し、広く一般消費者に配付した。

また、愛媛県リフォーム事業者名簿と同様、愛媛県側の協力により、各自治体窓口および公民館等に配布を行った。

- 今年度の事業内容

・ 空き家問題冊子の作成　4P　500 部

◆ 主な内容

空き家が引き起こす様々な問題、空き家の悩みの解決策
えひめマイホーム相談室 相談窓口の案内
各自治体による空き家除却支援制度の紹介
空き家相談 Q&A

・ 配布先：各自治体窓口、公民館など

図表 5 空き家問題解決冊子

E） 相談員の育成研修制度の構築と研修の実施

新たに改定した相談マニュアルに基づいて相談員の研修を行い、相談解決の効率化を図るとともに、当研修には連携先である自治体や事業者の職員にも積極的に参加していただき、課題の共有や連携のさらなる深化につなげる場とする。

- 今年度の事業内容

・ マイホームフェスタ 2018 住宅関連研修

日時：平成 30 年 10 月 27 日（土）・28 日（日）
場所：アイテムえひめ　大展示場・FAZ プラザ・会議室
研修内容：
愛媛県内最大級の住宅総合イベント「マイホームフェスタ 2018」にて実施された各種研修を受講。

◆ 住まいの安全・安心の耐震セミナー（10 月 27 日 11:00～11:30）
愛媛県土木部道路都市局建築住宅課が住宅の耐震について解説

◆ マンション管理基礎セミナー（10 月 28 日 13:30～16:20）
分譲マンションの維持管理に必要な問題を解説

図表 6 マイホームフェスタでの研修会の模様

・ 住宅リフォーム基礎研修会

日時：平成 30 年 11 月 16 日（金）13:30～16:30

場所：TKP 新宿モノリスカンファレンスセンター（東京都）

研修内容：

一級建築士・インテリアコーディネーター・住宅リフォームコンサルタントの尾間紫氏、および心理カウンセラー・教育研修コンサルタント・福祉住環境コーディネーターの村上瑞祥氏を講師として、リフォームにおける相談対応の進め方や法律知識についての研修を行った。

(1) リフォームにおける相談の進め方-1

自己紹介～上手な聞き取りポイントの見つけ方

(2) リフォームにおける相談の進め方-2

好意の持たれるトーク事例～女性目線の提案ポイント

(3) リフォームにおける法律の基礎知識

契約～トラブルを防ぐために知っておきたい法律知識

図表 7 住宅リフォーム基礎研修会の模様

F） 認定資格制度「えひめ住まいの相談マイスター（ジュニア／シニア)」

空き家問題など、住まいに関する諸問題は複雑、多様化しつつあり、相談員には広範囲かつ高度な専門知識と実地経験が求められる。そこで、中立的で客観的、主観を交えず、問題を複雑化しない高度な相談技術を養成するために、一定のスキルを得た相談員に資格を認定するという目的で協議を進めたが、仕組みの構築には至らなかった。下記は、作成したマイスター制度の認定要件である。下記要件を踏まえ、次年度も引き続き協議を行い認定制度の構築を目指す。

えひめ住まいの相談マイスター認定制度

	ジュニア	シニア
役割	・ 当相談室の相談員は相談マイスター（ジュニア）以上を取得する必要があり、これにより相談への適切かつ迅速な対応を行う。	・ 相談事業委員会のマネジメント ・ 当相談室研修講師 ・ 相談マイスター（ジュニア）の指導 ・ 相談スキームの改善 ・ 連携団体との交渉
求められる技能・知識	・ 当相談室の6つのカテゴリーにおける一程度の知識 ・ 基礎的な相談対応スキル ・ 連携団体の役割と連携スキームの理解	・ 相談者のニーズおよびシーズを抽出できる力 ・ 空き家問題など複雑な相談内容を解決する力 ・ 当相談室相談員や連携団体等をマネジメントする力
資格取得条件	・ 当相談室の６つのカテゴリーにおける一程度の知識 ・ 基礎的な相談対応スキル ・ 連携団体の役割と連携スキームの理解	・ 相談室の実務経験50時間以上 ・ 相談解決件数20件以上 ・ 相談事業委員会にて認められた者

図表８ えひめ住まいの相談マイスター認定制度

③ 相談室の認知拡大

A) 出張無料相談会の実施

当相談室の認知拡大につなげるために、不動産関連イベントや大型ショッピングモール、各市町主催のイベントに出向き、出張無料相談会を実施する。

● 今年度の事業内容

出張無料相談会の実施　合計 3 日間

・ マイホームフェスタ 2018

日時：平成 30 年 10 月 27 日（土）・28 日（日）10:00～17:00

場所：アイテムえひめ

愛媛県内最大級の住宅総合イベント「マイホームフェスタ」にて無料相談会を実施。

図表 9 マイホームフェスタ 2018 での無料相談会の模様

・ わくわくキッズカーニバル

日時：平成 31 年 1 月 12 日（土）10:00～17:00

場所：イオンモール今治新都市

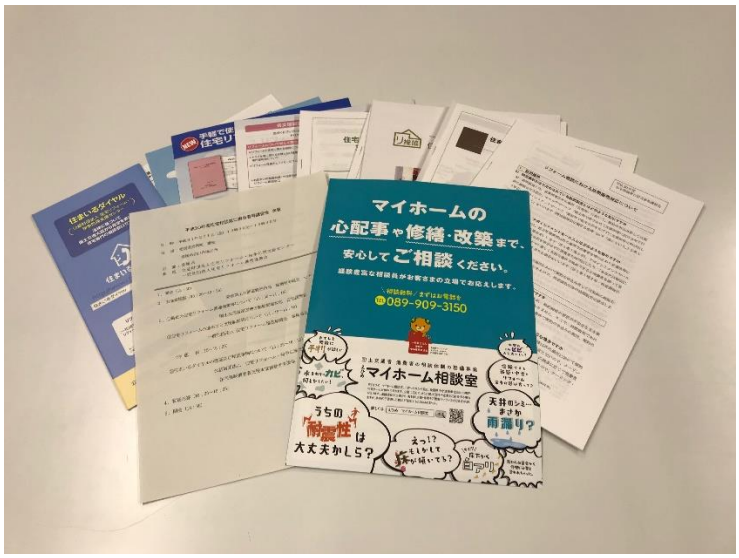
大型ショッピングモールで開催されたファミリー向けイベントにて無料相談会を実施。

図表 10 わくわくキッズカーニバルでの無料相談会の模様

B） 自治体広報誌への掲載

愛媛県からの業務支援は頂いているが、広報誌への掲載には至らなかった。

平成 30 年度住宅相談窓口担当者等講習会（平成 31 年 2 月 1 日・愛媛県美術館講堂）の資料にチラシを同封するとともに、県内市町担当者や建築会社等相談業務を担当する参加者に手渡してもらうなど、一般への普及に努めている。



図表 11 各自治体等への配布資料

C） 不動産関連メディアへの出稿

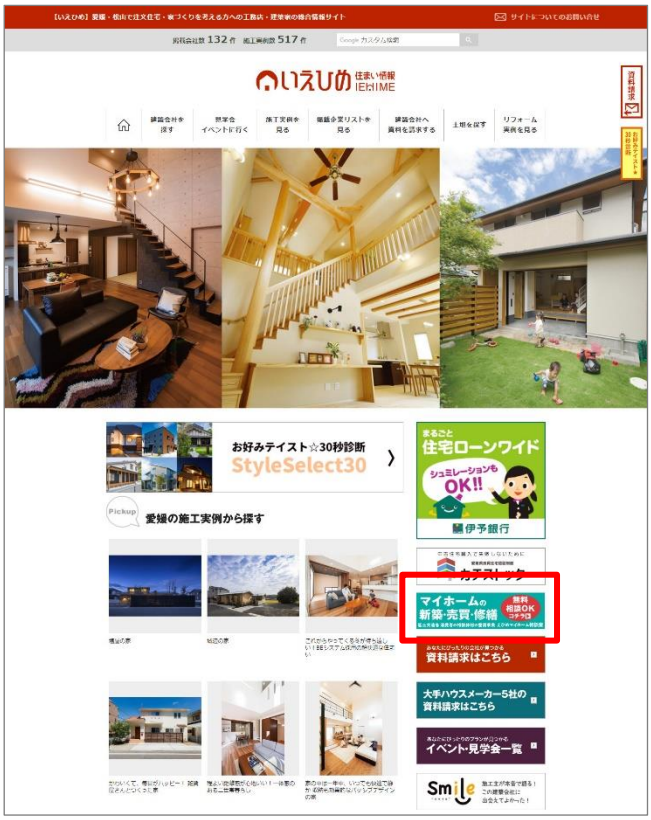
住まいへの関心を持つ方への訴求力が強い不動産関連メディアと連携し、雑誌・WEB 等へ広告を出稿。当相談室の活用方法をアピールした。

- 今年度の事業内容

・ 住宅情報誌『住まい情報えひめ』（1 月発行）見開きカラー広告

図表 12 住まい情報えひめ広告

・　愛媛の住宅ポータルサイト『いえひめ』WEBバナー広告



図表 13 いえひめ バナー広告

・　フリーペーパー『リビングまつやま』（平成31年1月26日号）突き出し広告

図表 14 リビングまつやま 突き出し広告

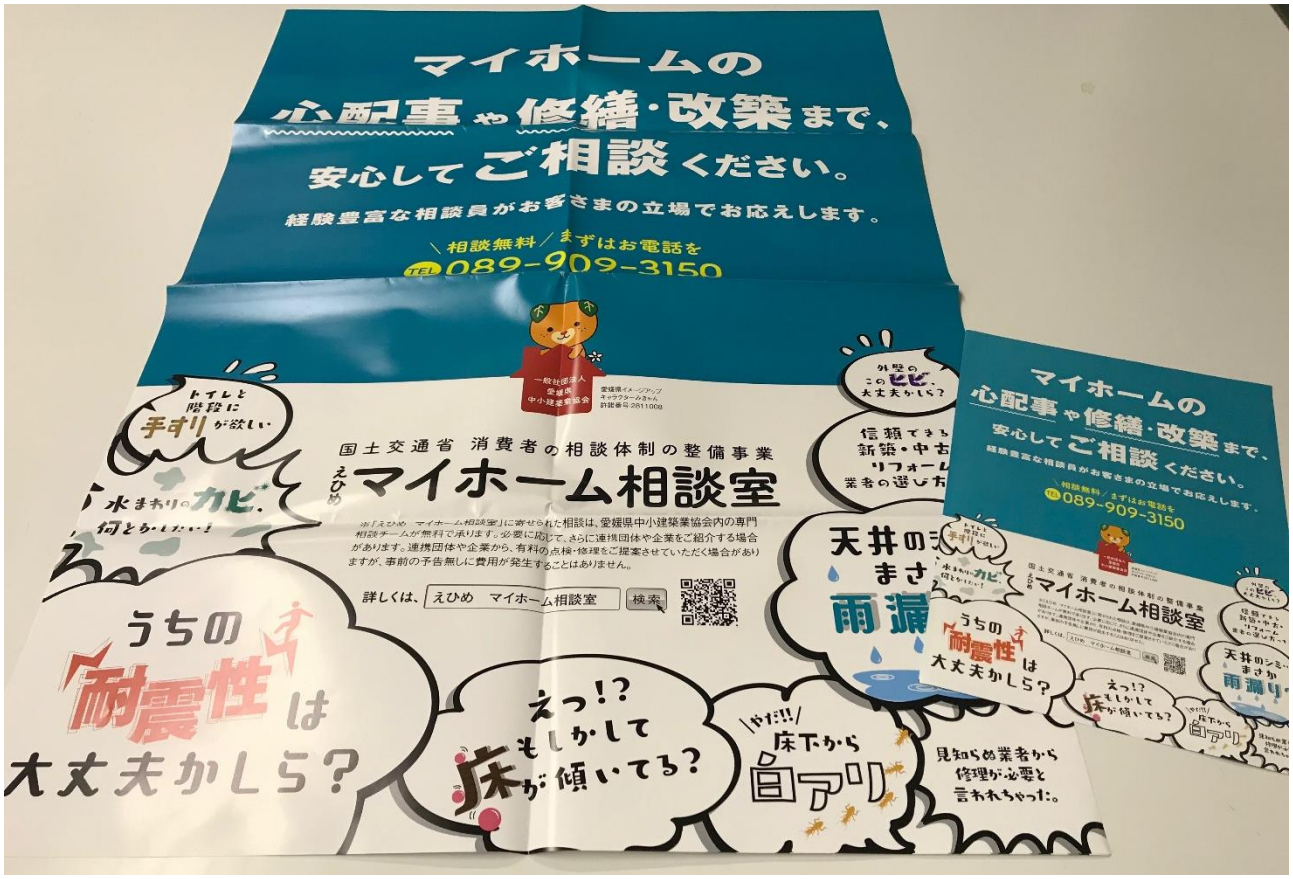
・　フリーペーパー『リビングまつやま』（平成31年2月23日号）記事型広告

図表 15　リビングまつやま　記事型広告

・　フリーペーパー『リビングまつやま』WEB広告

図表 16　リビングまつやま　WEB 広告

・　ポスター・チラシ改定版印刷



図表 17 ポスター・チラシ

④ 相談事業の実施

A) 総合相談窓口「えひめマイホーム相談室」の運営

先述の通り、体制の再整備やマニュアルの改訂、相談員の研修等を実施し、それらの体制に基づき、愛媛県内の住まいに関するニーズを一元的に相談・解決できる「えひめマイホーム相談室」の運用を行った。

- 今年度の事業内容

今年度の相談実績 46 件

相談実績（一例）

相談日	相談方法	相談内容	対応した専門家	対応内容
5 月 11 日	電話	築 6 年の住宅が床鳴り、床がへこんだりしたので施工業者に修理してもらったが直らない、最近連絡しても対応が悪く困っている、すまいるダイヤルに相談したらこちらを紹介された。	受付相談員	築 6 年であれば住宅瑕疵担保責任保険に加入していると思われるので調べてみるとともに、瑕疵保険法人に確認してみるよう勧め、5 の瑕疵保険法人のデータを FAX した。
5 月 30 日	電話	築 22 年の住宅、樋を修理するのにウレタン塗装仕上げか、それとも全部取り替えないといけないのか、また、アルミ製の窓の格子、門扉玄関、ドアの塗装についても合わせて相談。	受付相談員	樋は雨漏れしてなければウレタン塗装で問題ない。アルミ製玄関ドアは塗装むらができる可能性が高いので塗装はしない方が良い、窓の格子と門扉は塗装でも良いのではと回答。
10 月 13 日	メール	築 22 年経過した住宅。建物の基礎部（布基礎）の外側・縦壁にコンクのまめ板・劣化があり手で触っても剥離する。釘でつついたら鉄筋が見えるまで剥離したので、専門業者へ変状試験を依頼。構造的に判断して補強工事が必要か、追加調査や課題があれば教えてほしい。	受付相談員が赤根専門員に相談し回答	変状試験を行った業者にて見解を書いてもらい、ハウスメーカーと相談して補修してもらうのがベストかと思われる。それでも補修してもらえないのであれば、弁護士に相談されたら如何でしょうか。
10 月 15 日	電話	今治市役所から、空家の解体工事をしている業者の紹介をしてほしい。今後、リフォーム工事業者の紹介依頼等もあるので、今治市の会員名簿を提供してほしい。との相談。	受付相談員	空き家対策関係は愛媛県不動産コンサルティング協会が行っているので、そこの連絡先を伝えた。又、今治市の会員名簿をデータで送付した。
10 月 27 日	出張相談対面	松山市在住の方より、住宅リフォーム補助金申請の相談・新築建替、補助金申請の相談。	（住まいフェア）建築士	住宅リフォーム補助金は松山市住宅課に相談するように勧めた。新築は県産材利用による利子補給制度、柱材プレゼント制度の説明をした。
1 月 28 日	対面相談	すまい給付金についての質問があり、新築住宅の支援制度、補助金等説明。また、新築を進めていくうえでの注意点など伝えた。どこの事業所が良いか尋ねられたので中予地区の会員名簿の写しを渡した。	受付相談員	新築住宅の支援制度をまとめている記事および、その他資料（チラシ・パンフレット）を渡した。また、中予地区の会員名簿の写しも渡した。

図表 18 相談実績（一例）

⑤ 持続的な取り組み

A) 定例会議の開催

定例会議を計 2 回開催し、事業の取組状況について進捗を確認するとともに、情報共有を行った。

- 今年度の事業内容

・ 第一回運営委員会

日時：平成 30 年 9 月 26 日（水）13:30～15:00

場所：ネストホテル松山

30 年度事業についての概要説明と取り組みに関する体制づくり、西日本豪雨対策とどう連携していくか協議を行った。

・ 第二回運営委員会

日時：平成 30 年 12 月 26 日（水）15:30～17:00

場所：ネストホテル松山

今年度事業の進捗状況報告、標準料金体系表のチェック・優良リフォーム名簿チェック・空き家解決冊子チェック・認定資格制度チェック・今治の無料相談会説明・自治体広報誌・媒体広告説明・広域会議の報告・緊急相談フローの構築について話し合いを実施。

図表19 定例会議の模様

B） 広域会議の開催

住宅ストック維持・向上促進事業（消費者の相談体制の整備事業）を実施し、空き家問題など同様な課題に直面している「かがわマイホーム相談室」（実施主体：一般社団法人香川県総合建設センター）と広域会議を実施。

昨年度実施した事例現場視察/相談者からの空き家の活用等の相談からリフォームし、賃貸で活用している現場を視察。その後会議を行い、双方の進捗状況、課題等を話し合った。特徴的なブロック塀改修の実態、行政との連携強化に向けた取り組み等の説明を受けるとともに、災害緊急時の対応や相談窓口としての活用の必然性を説明。周知事業においては、双方連名での広報・PR も視野に協議していくこととした。

- 今年度の事業内容

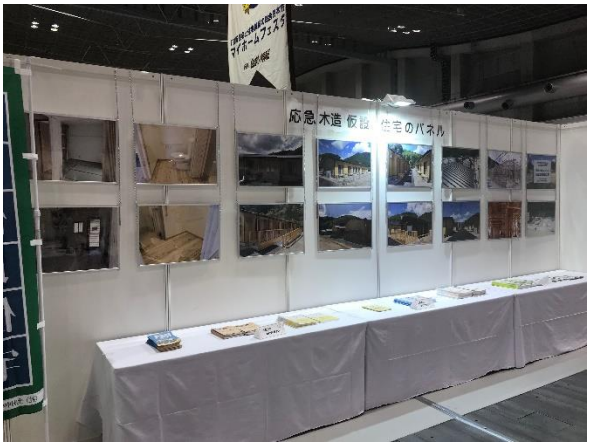
  日時：平成 30 年 12 月 5 日（水）13:30～

  場所：ネストホテル松山

図表20 広域会議および視察の模様

⑥ 平成 30 年 7 月豪雨災害による被災住宅の修理・再建相談業務

愛媛県との協議により実施が見送られたため被災地域での相談窓口設置は実施できなかったが、住宅イベント会場にて取り組みを展示するなど、被災住宅の修理・再建等に関する取り組み紹介を行った。



図表21 応急対応展示

3. 今後の課題

① 相談対応能力の向上

相談受付時には、施工業者とのトラブル等で既にクレームになっている案件が多く、相談者の抱える問題に対し親身に対応することが必要である。また、できる限りその場で解決ができるよう、相談員は常にスキルアップを目指すことが重要である。

② 迅速な対応に向けた相談フローの整備

即座に専門の連携団体を紹介できるよう、相談内容等を類型化したマニュアルを作成する必要がある。

4. 課題解決に向けた取り組み

相談対応能力向上や相談フローの整備に関しては、相談を受ける側として、専門的な知識習得も必要だが、相談者の気持ちに寄り添う姿勢や言葉遣いなどコミュニケーションスキルの向上にも取り組む。そして、話の要点や目指すべきゴールなど相談内容を整理し、的確に専門チーム担当者や連携団体に情報を伝え、迅速な対応ができるよう各種ツールを整備する。

また、平成30年7月の豪雨災害の対応、および事後処理等で本事業活動に大きな影響があった。連携団体との会議が未実施となったことや、また相談事業のエリア拡大を検討する必要があり、特に、高齢化がすすむ山間部、島しょ部、行政のケア・フォローができていないところをどう対応していくかの仕組みづくりが急務である。