

# 横浜市ワンストップ・伴走支援型空家の相談窓口 共通仕様書

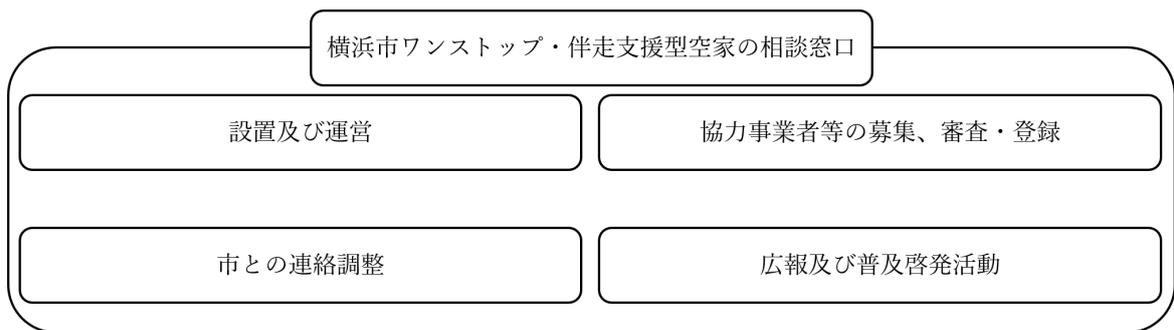
## 1 事業名

横浜市ワンストップ・伴走支援型空家の相談窓口

## 2 事業内容

本事業において連携協定を締結する民間事業者等（以下、連携事業者）が、空家や今後空家化が見込まれる住宅の所有者等を対象に、専門相談員としてワンストップで相談に対応し、相談者へ解決方法を提案する事業者（以下、協力事業者等）の紹介、斡旋やマッチング等を行うことで、空家等の最適な処分方法や活用プラン等の提案を行い相談者の悩みを解決まで伴走支援する。

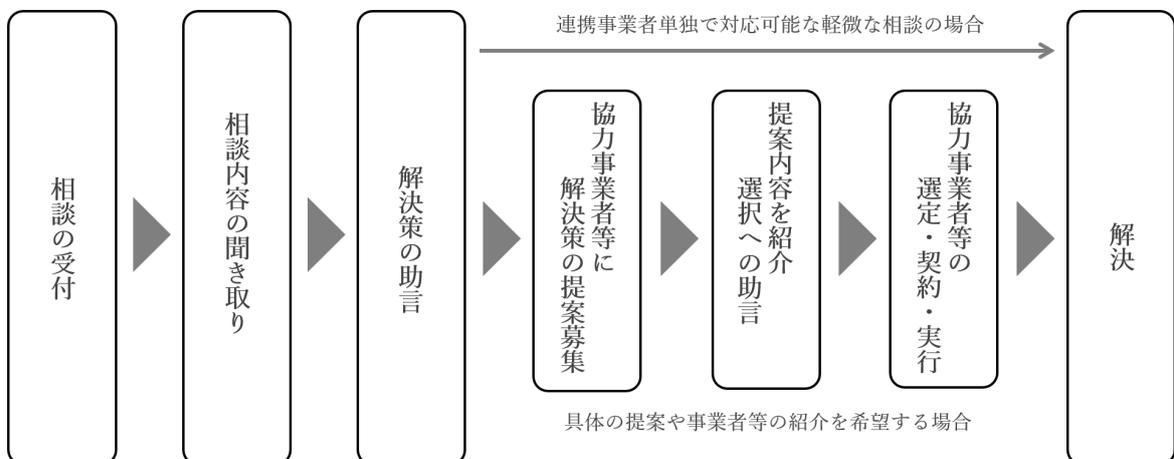
また、「空家の総合案内窓口」及び「横浜市における空家等対策に関する協定書」を締結している団体と連携し、複合的な相談体制を構築する。



事業の全体像

### (1) 設置及び運営

#### ア 相談対応基本フロー



イ 相談対象者

- ・市内にある空家（一戸建を基本）の所有者、管理者、その親族。
- ・今後、空家化が見込まれる市内の住宅（一戸建を基本）の所有者、その親族。  
※市外の空家を所有する市民については、原則対象外とするが、連携事業者が対応可能であり、且つ対象とすることを希望する場合は相談対象者と同様に対応することも可とする。

ウ 対応する相談内容

- ・所有・管理する空家に係る相談全般
- ・空家化の予防に係る相談全般

※相談対象者ではない近隣の空家に関する相談があった場合は、既存の相談窓口である区役所等を紹介する。

エ 受付方法

- ・連携事業者が開設する専用ホームページによる受付フォーム
- ・連携事業者が開設する専用番号を設定した電話受付

オ 受付時間

- ・受付フォーム：終日
- ・電話：週5日以上、1日あたり7時間以上（年末年始を除く）

※祝日の取り扱いについては協議により決定する。

カ 受付後の対応方法

- ・電話やメールでのやりとりを基本とし、希望があった場合は、オンライン通話でのやりとりにも応じること。
- ・内容や状況に応じて、相談者と協議の上、相談対象となる物件等の現地調査や対面での相談にも応じること。

キ 相談に伴う相談者の費用負担

- ・無料とする。ただし、相談の結果、相談者が具体の業務を協力事業者等に依頼する場合は、必要な費用を相談者の負担とすることを可とする。

ク 相談解決にむけた連携事業者の担う役割

- ・相談内容の整理を行い、解決策の助言を行う。
- ・解決策の助言により、相談者が次項に定める協力事業者等からの提案を希望した場合、協力事業者等から提案を募る。なお、提案募集の際は複数の協力事業者等へ提案を求めるよう努めることとする。
- ・相談者の立場から提案に対する選択の助言を行う。
- ・相談者がいずれかの提案を採択した場合、契約から実行までサポートする。

(2) 協力事業者等の審査登録

ア 募集する協力事業者等

目的	協力事業者等が担う業務の種類
空家の利活用	空家のインスペクション 買取 借上げ 賃貸・売買の仲介 リノベーション 修繕 耐震改修 除却 等
空家の管理	管理 家財整理 樹木伐採 害虫・害獣駆除 等
空家化の予防	遺言書作成 生前贈与 境界確定 紛争解決 価格査定 等

イ 協力事業者等の審査登録

原則、以下の要件を満たすものを協力事業者等として登録する。要件の詳細については、横浜市と連携事業者の協議により決定する。

- ・適正な積算による価格での提案を行う者であること。
- ・横浜市暴力団排除条例（平成 23 年 12 月横浜市条例第 51 号。以下「条例」という。）第 2 条第 2 号に規定する暴力団（以下「暴力団」という。）、条例第 2 条第 4 号に規定する暴力団員等（以下「暴力団員等」という。）、条例第 2 条第 5 号に規定する暴力団経営支配法人等又は条例第 7 条に規定する暴力団員等と密接な関係を有すると認められる者ではないこと。
- ・会社更生法、破産法、若しくは民事再生法の適用を受けていない者、又は商法により特別清算若しくは会社整理を行っていない者であること。
- ・直近 3 事業年度内において法人市民税、固定資産税、都市計画税（土地・家屋）、消費税及び地方消費税を完納している者であること。

ウ 審査を要さない協力事業者等

「横浜市における空家等対策に関する協定書」を締結している団体に属し登録を希望する者は、その所属団体が認める場合、審査済みとして取り扱う。また、連携事業者が相談者に対し提案することができる事業を有している場合は、審査済み協力事業者等と同様として取り扱うが、他の協力事業者等へも提案を募り、相談者が比較検討できる環境づくりに努めること。

「横浜市における空家等対策に関する協定書」を締結している団体	
公益社団法人 神奈川県宅地建物取引業協会	公益社団法人 全日本不動産協会神奈川県本部横浜支部
神奈川県弁護士会	神奈川県司法書士会
神奈川県土地家屋調査士会	一般社団法人 横浜市建築士事務所協会
NPO 法人 横浜プランナーズネットワーク	一般社団法人 神奈川県不動産鑑定士協会
神奈川県行政書士会	東京地方税理士会
公益財団法人 横浜市シルバー人材センター	公益社団法人 神奈川県ペストコントロール協会

エ 登録等に関する費用

協力事業者等の登録にあたっての登録料や相談者と協力事業者等間で契約が成立した際の手数料を協力事業者等から徴収する場合は、費用のルールをホームページ等で事前に明示すること。

オ その他

協力事業者等の募集にあたっては市内中小企業の登録を促進すること。

(3) 市との連絡調整

ア 報告書

連携事業者はワンストップ・伴走支援型空家の相談窓口の相談件数、相談内容の概要及び成約数等について横浜市へ月ごとに報告書を提出すること。

イ 調査・研究

連携事業者は市と連携し、当事業によって得られた情報に基づき、事例の調査・研究に努め、空家等の利活用促進に向けた情報共有や協議を行う。

ウ 横浜市空家等対策協議会

連携事業者はオブザーバーとして横浜市空家等対策協議会へ参加を要請された場合、前号に定める事業の経過報告や調査・研究に基づき、横浜市の空家等対策について助言を行うものとする。

(4) 広報及び普及啓発活動

ア 広報

連携事業者は当事業に関するホームページ開設の他、広く市民へ周知を図ること。

イ 普及啓発活動

連携事業者は市と協力した相談対象者向けの相談会、セミナーを定期的を開催すること。

**3 実施期間**

協定締結日から令和10年3月31日まで

**4 予算措置**

本市における予算措置は無いため、本事業に要する費用（窓口開設費、運営費、人件費等）については連携事業者が全て負担するものとする。

**5 個人情報の取り扱い**

連携事業者は、本事業において個人情報を取り扱う事務を行う際には、その取扱いにおいて、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、横浜市個人情報の保護に関する条例（平成17年2月横浜市条例第6号）及び個人情報取扱特記事項の規定等に準拠し、知り得た個人情報の漏えい、滅失等の事故の防止その他の個人情報の適正な管理のために情報セキュリティ対策等の必要な措置を講じること。

**6 その他**

業務の一部について他社に委託する際は、事前に横浜市と協議すること。