

平成 30 年 3 月 6 日

消費者の相談体制の整備事業 成果報告書

提案者：一般社団法人 香川県総合建設センター

作成者（事務局）：中條 隆



図表 1 第 1 回定例会議



図表 2 第 2 回定例会議



図表 3 第 3 回定例会議



図表 4 第 4 回定例会議

1. 相談体制の構成について

(1) 基礎調査

地域における住まいや暮らしに対する相談ニーズを各自治体窓口や連携団体にヒアリング調査およびアンケート調査を実施した。

① ヒアリング調査結果抽出

香川県市町 (中賛)	● 相談内容は権利関係（敷地境界や宅地など）や空地空き家・隣地所有者などの困りごとなどの相談が多い。 ● 役所として、一元的に処理できないので困っている。 例えば、見積りをするための業者紹介や権利関係に係る提案
---------------	---

	などは業者間の不公平が生じる可能性があり行政としてできない。
NPO 法人 香川県空家空地 管理センター	下記のような相談が多い ● 数か月～十数年相続せず空き家になり、処分解体を行いたいが、どこに言えばよいかわからない。 ● 遠隔地で不在になっている家や敷地・家財の処分などの管理をどうしたら良いかわからない。 ● 敷地の雑木や雑草が茂り、シルバーさん等に依頼してもすぐ対応してくれないので困っている。 上記のような相談に対して下記のような対応を実施、検討している ● 遠隔地の人や高齢者などの家・敷地等の管理を定期的見回り、必要に応じて管理処理業務を行う。 ● 家財の不必要品の処分再生利用として広報し、生活困窮者支援としてボランティアして再利用を促し、一時ストックヤードとして、空き家利用を検討している。
全日本不動産協会香川県本部	● 土地や建物など、不動産売買に関するトラブルや相談があり、協会の処理委員会などで解決法を指導している。
香川県土地家屋調査士会	● 隣地との境界不明による対処法などの相談が多い。それに対して、土地家屋調査士による ADR の紹介や法務局による筆界特定制度の紹介を行っている。

図表 5 市町及び連携団体に対するヒアリング結果

② 業者向けアンケート

Q.住まいについて相談されることは何ですか？（複数項目可能） N=70

項目	11/1	11/8	11/29	合計
I 住宅に関する相談				
① 建築資金	7	10	15	32
② 税金・固定資産税等	4	7	7	18
③ 補助金・減税等	5	7	9	21
④ 瑕疵・不具合	3	7	7	17
⑤ 建築工法について	5	6	9	20
⑥ メンテナンスの時期について	4	2	8	14
⑦ 工事内容の適正	4	5	8	17
⑧ 保存登記・表示登記・測量	1	2	4	7

⑨	その他				
II リフォームに関する相談					
①	建築資金	7	10	11	28
②	税金・固定資産税等	3	6	5	14
③	補助金・減税等	6	7	9	22
④	瑕疵・不具合	3	7	5	15
⑤	建築工法について	5	6	8	19
⑥	メンテナンスの時期について	4	1	11	16
⑦	工事内容の適正	4	5	5	14
⑧	保存登記・表示登記・測量	0	2	2	4
⑨	その他（ ）				
III 空家住宅に関する相談					
①	管理方法	3	7	6	16
②	土地の雑木の処理	3	4	4	11
③	補助金について	3	3	3	9
④	除却方法・金額	3	8	5	16
⑤	空屋・空地の税について	0	5	3	8
⑥	その他				
IV 不動産に関する相談					
①	売買について	3	7	6	16
②	登記・除却などの法律関係	0	4	5	9
③	地盤の強度・調査について	1	4	4	9
④	賃貸住宅について	0	5	1	6
⑤	住宅登録バンクについて	0	2	2	4
⑥	その他（ ）				
V 住宅設備機器に関する相談					
①	エアコン等空調機器	5	7	9	21
②	太陽光発電等	6	12	15	33
③	省エネ設備など	6	12	8	26
④	その他（防犯 ）				
VI 外構工事に関する相談					
①	駐車場設備について	2	6	9	17

② 外構計画について	8	11	12	31
③ 植栽について	4	8	8	20
④ 道路について	2	3	3	8
⑤ その他（ ）				
VII 耐震診断・耐震改修に関する相談				
① 金額（優遇税制・火災保険等）	9	12	12	33
② 交付申請内容	4	7	5	16
③ 市町村の補助金事業	8	6	8	22
④ その他（うちの家は震度いくつまで耐えられますか。インスペクション）				
VIII 確認申請・検査・瑕疵保険に関する相談				
① 長期優良住宅について	9	8	12	29
② ゼロエネルギー住宅について	6	8	6	20
③ 省エネ住宅について	5	10	9	24
④ 住宅確認申請・検査について	3	5	5	13
⑤ 住宅瑕疵保険について	4	4	4	12
IX すまいに関する法律についての相談				
① 民法に係る事について	1	4	3	8
② 所有権に係ることについて	0	4	1	5
③ 相続について	0	9	3	12
④ 土地境界について	2	8	4	14
⑤ その他法律（ ）				
X 他にあればご記入下さい。				
ZEH 住宅について				

図表 6 業者向けアンケート結果

③ 一般向けアンケート(かがわマイホーム相談室にて実施)

Q.すまいについての疑問や困っていることは、何ですか？（複数回答可） N=49

項目	数
I 住まいのメンテナンスについて	39
メンテナンスの時期や工事方法	
不具合の原因や改修方法	
白蟻や地盤強度など調査・保全方法	

	塗装や葺替えなどの方法や時期	
II	新築住宅の工事方法や補助金について	12
	補助金と住宅性能について 補助金の申請時期や補助金の額 建築工法や工事の流れ 請負契約など	
III	新築住宅の優遇税制や保険について	9
	新築住宅の税金やすまい給付金について 瑕疵担保保険や地震火災保険などについて	
IV	リフォームの補助金について	16
	省エネリフォームなどの補助金	
V	耐震診断や耐震改修工事等の補助金について	17
	各市町の耐震診断や耐震改修工事などの補助金 申請方法や時期 必要書類など	
VI	空き家や管理業務などについて	16
	空家などの管理方法やメンテナンス 除却手続きや補助金など 空家・空地などの税金 土地や空き家の税金	
VII	不動産売買や登記などについて	9
	売買について 保存・表示登記などについて 住宅登録バンクについて	
VIII	住まいに関する法律について	15
	相続・所有権・民法について 土地の境界について	
IX	住宅設備機器について	11
X	住宅に関する確認申請や瑕疵担保保険について	5
	申請方法・瑕疵に関する保証内容など	
XI	外構工事について	14
	植栽・管理・カーポートなど	

図表 7 一般消費者向けアンケート結果

④ 無料相談会の実施

地域イベント（平成 29 年 10 月 28 日に川島コミュニティセンターで開催されたふれあいまつり）にて、無料相談会を実施し消費者のニーズを抽出した。



図表 8 無料相談会の様子

受付カード	
☒ 相談申込	相談日：平成 29 年 10 月 28 日
☐ リフォーム相談	☐ 電話 ☒ 来場
☐ クレーム	受付会館名：
氏名	
住所	
電話番号	
相談内容	
相談日時	
☐ 意見等	
何様（10年ほど前）は、空家管理 或、工事、下の屋に（100坪程度） 相談内容は、耳で聞いただけ、図面とTel。 Tel. 時間は、午後5時から夕方	
相談員	セゾ・中村 → 香川県空家管理センター 小松 孝

図表 9 無料相談会での受付票

(2) 体制の構築と類型化

先述した(1)①～④の各種ニーズ調査を踏まえ、相談ニーズの高い内容を中心に 9 つに類型化した。

また、類型化した相談ニーズを解決するために、各市町窓口ほか、空き家管理、建築団体、不動産事業団体、社会福祉団体等 15 の専門家・企業と連携を構築した。

類型：新築、リフォーム、耐震、空き家、解体、補助金、ローン等、売買、その他

① 連携先

公益社団法人 全日本不動産協会 香川県本部	〒760-0080 香川県高松市木太町 802	087-868- 6701
NPO 法人 香川県不動産コンサルティング協会	〒761-8042 高松市御厩町 1660	087-886- 7500
NPO 法人 香川県空家空地管理センター	〒761-0301 香川県高松市林町 2217-15-2 F	087-880- 5111
一般社団法人 香川県建築士会	〒760-0018 香川県高松市天神前 6-34-B2F	087-833- 5377
一般社団法人	〒760-0018	087-812-

香川県建築士事務所協会	香川県高松市天神前 5-18- 3 F	3201
一般社団法人 香川県木材協会	〒761-8031 香川県高松市郷東町 796-71	087-881- 9343
社会福祉法人香川県社会福祉協議会	〒760-0017 香川県高松市番町 1 -10-35	087-861- 0545
香川県土地家屋調査士会	〒760-0033 香川県高松市丸の内 9-29	087-821- 1836
一般社団法人香川県産業廃棄物協会	〒761-0311 香川県高松市元山町 124-1	087-847- 6506
公益社団法人 香川県宅地建物取引業協会	〒760-0067 香川県高松市松福町 1-10-5	087-823- 2300
四国地区しろあり対策協会	〒791-8001 愛媛県松山市平田町 502 番地	089-979- 6692
独立行政法人 住宅金融支援機構 四国支店	〒760-0017 香川県高松市番町 2-10- 8	087-825- 0621
株式会社 日本住宅保証検査機構 四国支店	〒790-0813 愛媛県松山市萱町 1-3-6-1F	089-986- 6615
住宅保証機構株式会社 中四国営業所	〒732-0805 広島県広島市南区東荒神町 3-35	082-261- 4110
高松信用金庫	〒760-0052 香川県高松市瓦町 1 丁目 9 番地 2	087-836- 3011

図表 10 連携団体一覧

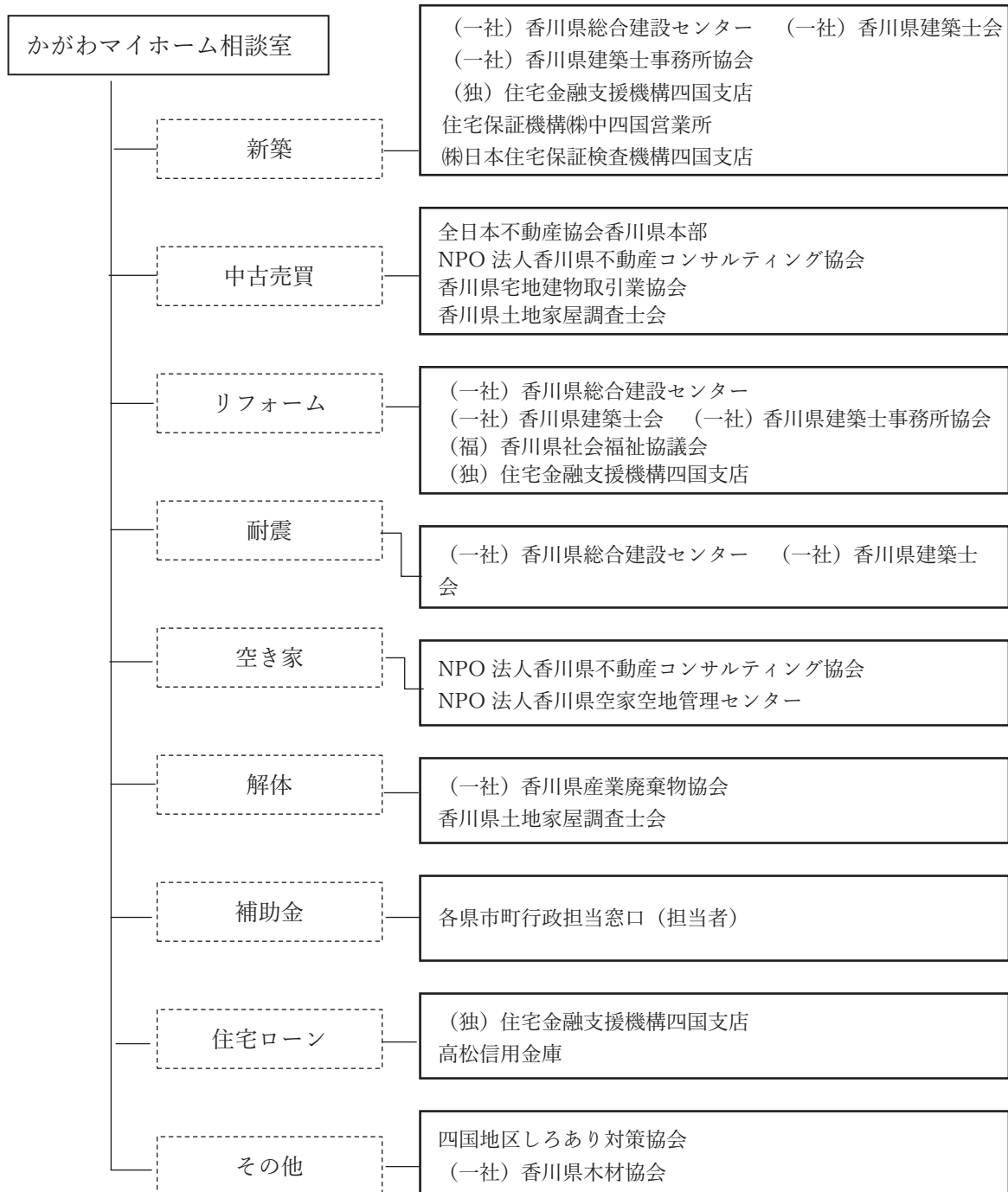
② 香川県及び市町窓口

香川県	土木部住宅課 住生活企画グループ	高松市番町四丁目 1 番 10 号	087-832-3584
高松市	都市整備局建築指導課	高松市番町一丁目 8 番 15 号	087-839-2488
丸亀市	都市整備部都市計画課	丸亀市大手町二丁目 3 番 1 号	0877-24-8812
坂出市	建設経済部建設課建築係	坂出市室町 2 丁目 3-5	0877-44-5011
善通寺市	都市整備部建築住宅課	善通寺市文京町二丁目 1 番 1 号	0877-63-6337
観音寺市	建設部建設課建築係	観音寺市坂本町一丁目 1 番 1 号	0875-23-3942

さぬき市	建設経済部都市計画課	さぬき市志度 5385 番地 8	087-894-1113 (内線：235)
東かがわ市	事業部建設課	東かがわ市湊 1 8 4 7 - 1	0879-26-1302
三豊市	建設経済部建築課	三豊市高瀬町下勝間 2373 番地 1	0875-73-3044
土庄町	建設課	小豆郡土庄町甲 5 5 9 番地 2	0879-62-7006
小豆島町	管理課	小豆郡小豆島町安田甲 144-90	0879-82-7009 (内線：263・264)
三木町	土木建設課	木田郡三木町大字氷上 3 1 0	087-891-3307 (内線：1717)
直島町	建設経済課	香川郡直島町 1 1 2 2 番地 1	087-892-2224
宇多津町	地域整備課	綾歌郡宇多津町 1881 番地	0877-49-8012 (内線：2513)
綾川町	建設課	綾歌郡綾川町滝宮 2 9 9 番地	087-876-5280 (内線：1724)
琴平町	農政土木課 建設係	仲多度郡琴平町榎井 8 1 7 - 1 0	0877-75-6708 (内線：241・242)
多度津町	建設課	仲多度郡多度津町栄町 1 丁目 1 番 9 1 号	0877-33-1112
まんのう町	建設土地改良課	仲多度郡まんのう町吉野下 4 3 0	0877-73-0107

図表 11 連携した自治体の担当窓口

③ 相談体制の構築



図表 12 連携体制

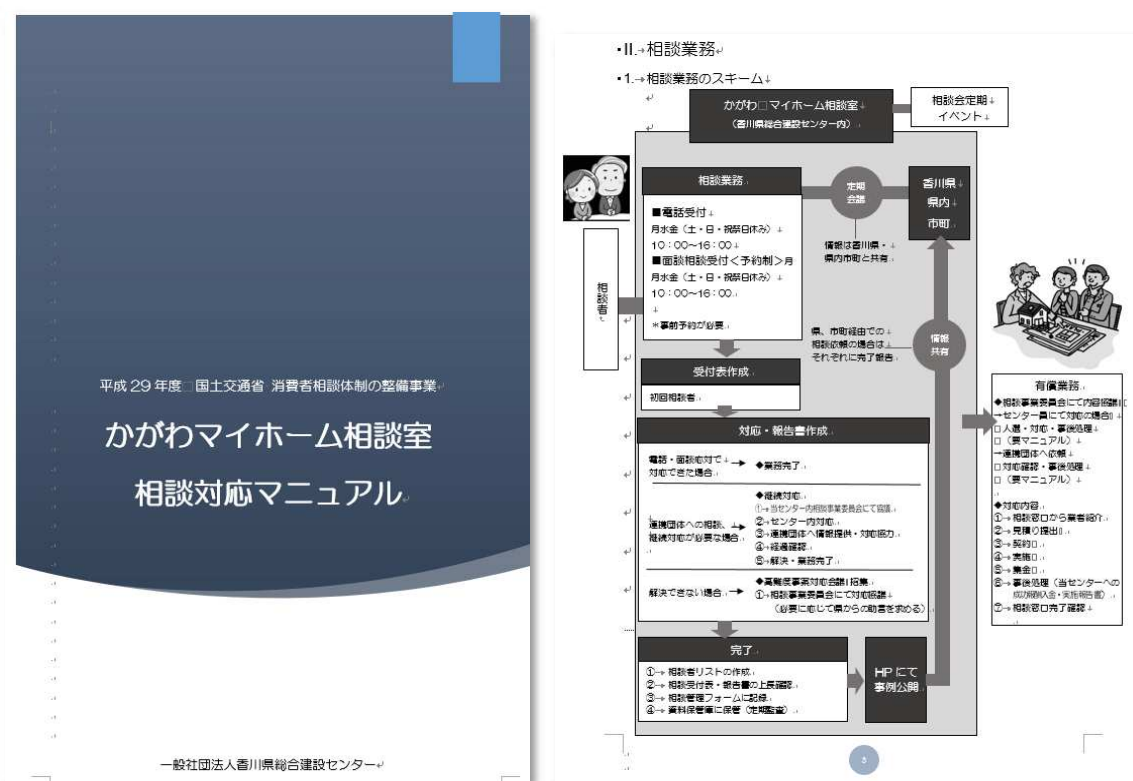
上記のように連携先との体制を構築するとともに、類型ごとにフォーマットを用意し、各相談内容に関して、連携団体と共有することとした。



図表 13 連携団体との協議の様様

④ 相談マニュアルの制作

相談・連携体制の構築や相談フローの構築を踏まえ、相談マニュアルを作成した。



図表 14 相談対応マニュアル

⑤ 相談員の研修育成

日時 平成 29 年 12 月 12 日（火） 10：00～ ※所要時間 3 時間

場所 一般社団法人 香川県総合建設センター 会議室にて

講師 NPO法人 香川県不動産コンサルティング協会 理事長 山下 稔氏

参加者 一般社団法人 香川県総合建設センター

中條 隆、小田切 徳海、鶴井 由美子、米本 文子、山本 靖子

＜成果＞

相談員 5 名育成

相談窓口で電話受付・相談の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あるNPO法人香川県不動産コンサルティング協会 理事長山下氏が担当し、窓口業務での電話や対面での心得を実践形式で行った。

相談に際しては、注意点、記録に残す事項、受付カードを基に指導頂き、相談者から内容聞取りやカテゴリ別対応の方法等、実際の問合せや相談の事例で対応方法の指導を頂いた。また、各相談事例で《仲裁事例・権利関係・金融関係事例など》対応の問題点や対応に検討を要する高難度の相談事案の受付方法なども講義頂いた。



図表 15 研修の様様

かがわマイホーム相談室				
相談カード	受付日	年	月	日
	年	月	日	時
	分	秒	分	秒
1. 相談者				
フリガナ	氏 名	男・女	年齢	職業
生 所	受付方法：電話・対面			
所属者との関係	会社員・自営（ ）			
連絡先（TEL）	無職・主婦（ ）			
※相談（相談者）は、10分でも連絡可能な存在であること記入ください。				
2. 相談する内容について				
所在地	市・区			
種 別	1. 借・賃貸住宅（マンション等） ・その他（例：戸建等）			
種 類				
種 類				
種 類				
3. 相談の概要				
4. 相談への対応				

図表 16 研修資料

2. セミナー・相談会の実施事例

下記の通り、無料相談会を実施した。

① 平成 30 年 1 月 27 日(土) COOL CHOICE 省エネスクール(住宅編)

上記において無料相談会を実施するとともに、セミナーを開催。

また、各種ツールを掲示し、当相談室の認知拡大につとめた。



図表 17 イベントの告知パンフレット



図表 18 セミナーの様子



図表 19 無料相談会の様子

[illegible][illegible]

図表 20 受付票（寄せられた相談と対応に関しては P18 参照）

- ② 平成 30 年 2 月 13(火)・14(水)・15(木)日 新聞広告と連動した無料相談会の実施
- 連携団体等にも参加いただき、(一社)香川県総合建設センター内の「かがわマイホーム相談室」にて、無料相談会を実施した。相談会実施にあたっては四国新聞(1/26、2/6 付け P16 参照)、リビングたかまつ(1/27 付け P16 参照)に掲載し、誘客につとめた。



図表 21 無料相談会の模様

かがわ マイホーム相談室 受付票

受付日: 平成 30 年 2 月 13 日

受付方法: 電話・FAX・メール・来訪・イベント

番号	8		
住所	さぬき市	年齢	50 歳
職業		性別	主婦
相談内容	電化のボイラーの調子がよくない。ガスで暖房で電化にした方がいいのか? 費用が高いのではないかな?		
相談対応	電化の方が、給油の手間がなく、火事の心配も減る。買取とリースがあるので、見積もりしてみたらいい。田舎電気が、買取の場合は、量販店(電気店、ホームセンター)に連絡することもある。		
紹介・連携依頼先			
専門相談員依頼			
窓口相談員	中村、石坂 13:15~13:25		

かがわ マイホーム相談室 受付票

受付日: 平成 30 年 2 月 14 日

受付方法: 電話・FAX・メール・来訪・イベント

番号	9		
住所	香川県善通寺市	年齢	57 歳
職業	主婦	性別	
相談内容	・新築 / 断熱気密工事について。 Q: 高断熱住宅はどの大工さんでも建てられるのか? 技術力が不足する場合はどうしたらいいか?		
相談対応	高断熱の高断熱住宅を建築する為には、その大工さんや工務店に一定以上の技術力が必要で、まず、最初が設計力で、目標の断熱性能にするために必要な断熱材の種類や厚さを決定し、性能を計算してなければいけません。次に必要となるのは、床、壁、天井に選定された断熱材を適正に施工する技術です。断熱材だけでなく、気密材も適切に施工できなければいけません。また、大工さん以外の電気工や給排水なども、施工上の注意点を良く理解してなければ、トータルで良い断熱工事にはなりません。この様な技術力があるか確認するには、完成した建物を見学できれば住人の感想を聞くことです。		
紹介・連携依頼先	なし		
専門相談員依頼	なし		
窓口相談員	小松 対応時間 10:15~10:30		

図表 22 受付票(相談内容及び対応に関しては P18 参照)

3. 新規性・独自性のある取組

市町へのヒアリングの結果、空き家に関する相談ニーズが大きいたことが分かった。そこで、NPO 法人香川県空家空地管理センターと連携し管理方法を検討している。また、市町と連携し、防災マップを活用し、弱い地盤や危ない空き家の抽出など、今後、発生

が予測されている南海トラフ地震への対応をしている。

4. その他の取組

① ポスター・チラシの制作・配布

相談窓口の紹介とサービス内容、利用方法を記載した消費者向けのポスター・チラシを作成し、各自治体や高松市内のコミュニティセンター、連携先に配付した。



図表 23 ポスターおよびチラシの前面



図表 24 チラシの裏面

香川県	土木部住宅課住生活企画グループ
高松市	都市整備局建築指導課
丸亀市	都市整備部都市計画課
坂出市	建設経済部建設課建築係
善通寺市	都市整備部建築住宅課
観音寺市	建設部建設課建築係
さぬき市	建設経済部都市計画課
東かがわ市	事業部建設課
三豊市	建設経済部建築課

土庄町	建設課
小豆島町	管理課
三木町	土木建設課
直島町	建設経済課
宇多津町	地域整備課
綾川町	建設課
琴平町	農政土木課 建設係
多度津町	建設課
まんのう町	建設土地改良課

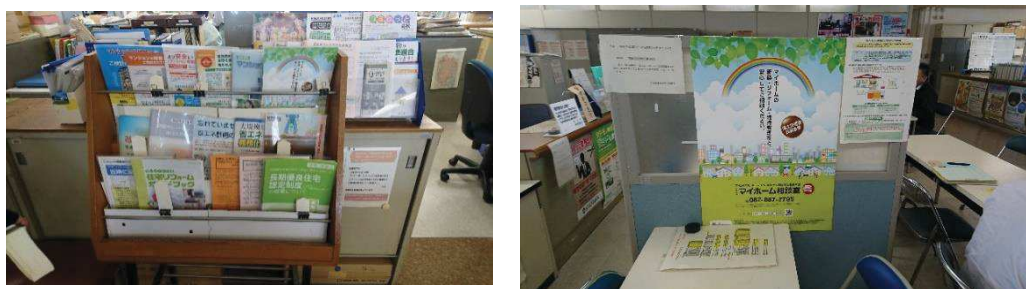
図表 25 県および市町の配布先一覧

高松市松島コミュニティセンター	高松市太田中央コミュニティセンター	高松市多肥コミュニティセンター	高松市東植田コミュニティセンター
高松市花園コミュニティセンター	高松市太田南コミュニティセンター	高松市一宮コミュニティセンター	高松市西植田コミュニティセンター
高松市築地コミュニティセンター	高松市木太コミュニティセンター	高松市川岡コミュニティセンター	高松市川東コミュニティセンター
高松市新塩屋町コミュニティセンター	高松市木太南コミュニティセンター	高松市円座コミュニティセンター	高松市東谷コミュニティセンター
高松市四番丁コミュニティセンター	高松市木太北部コミュニティセンター	高松市檀紙コミュニティセンター	高松市塩江コミュニティセンター
高松市二番丁コミュニティセンター	高松市屋島コミュニティセンター	高松市弦打コミュニティセンター	高松市庵治コミュニティセンター
高松市日新コミュニティセンター	高松市屋島西コミュニティセンター	高松市鬼無コミュニティセンター	高松市浅野コミュニティセンター
高松市亀阜コミュニティセンター	高松市屋島東コミュニティセンター	高松市香西コミュニティセンター	高松市牟礼コミュニティセンター
高松市栗林コミュニティセンター	高松市古高松コミュニティセンター	高松市下笠居コミュニティセンター	高松市大町コミュニティセンター
高松市鶴尾コミュニティセンター	高松市古高松南コミュニティセンター	高松市女木コミュニティセンター	高松市大野コミュニティセンター
高松市太田コミュニティセンター	高松市林コミュニティセンター	高松市男木コミュニティセンター	高松市香南コミュニティセンター
高松市川添コミュニティセンター	高松市前田コミュニティセンター	高松市川島コミュニティセンター	高松市国分寺北部コミュニティセンター
高松市三谷コミュニティセンター	高松市仏生山コミュニティセンター	高松市十河コミュニティセンター	高松市国分寺南部コミュニティセンター

図表 26 高松市内コミュニティセンターの配布先一覧

(公社) 全日本不動産協会 香川県本部	(一社) 香川県産業廃棄物協会
NPO 法人香川県不動産コンサルティング協会	(公社) 香川県宅地建物取引業協会
NPO 法人香川県空家空地管理センター	四国地区しろあり対策協会
(一社) 香川県建築士会	(独) 住宅金融支援機構 四国支店
(一社) 香川県建築士事務所協会	(株) 日本住宅保証検査機構 四国支店
(一社) 香川県木材協会	住宅保証機構(株) 中四国営業所
(福) 香川県社会福祉協議会	高松信用金庫
香川県土地家屋調査士会	

図表 27 連携団体の配布先一覧



図表 28 高松市役所におけるパンフレット・ポスターの掲示

② 相談窓口のPR

総合相談窓口のアピールのために、新聞およびフリーペーパーでの広告およびパブリシティでの露出につなげた。

図表 29 リビングたかまつ 広告 1月27日

図表 30 四国新聞広告 1月26日

図表 31 四国新聞広告 2月2日

図表 32 建通新聞記事 2月16日

図表 33 四国新聞記事 2月20日

③ WEB サイト制作・運用

インターネットを通じての相談窓口を受け付けるとともに、総合相談窓口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。当事業で連携する事業者や自治体とも相互リンクを張った。



図表 34 かがわマイホーム相談室ホームページ <http://kagawa-sks.jp/soudan/>

5. 相談体制の整備による成果・効果

相続が絡む空き家の相談など、難易度が高く、市町の窓口ではなかなか対応が難しい相談にも対応し、市町担当者からは評価を頂いている。また、連携先である社会福祉協議会では建物や住宅の領域に対する知識が不足し、これまで、相談者である高齢者や身体障害者への対応が十分にできていなかったようである。今回の事業によって、住まいに関する相談にもスムーズに対応できるようになったとのことである。

一方、当事業によって構築した連携体制は、空き家問題や防災対策など、地域が抱える様々な問題にも今後対応できると考えている。

なお、当事業において、対応した主な相談内容は下記の通りである。

受付 No.	月日	対応	相談 者	住所	職業	相 談 内 容	処 理	窓口	備考
1	1月23日	面談	女性	大阪府	主婦	高田団地内の相続物件を売却したい	連携先の香川県不動産コンサルティング協会に連絡 直接交渉を依頼 建物を取り壊し後売却する方向	中條	
2	1月27日	面談	女性	高松市	主婦	断熱材を入れると暖かくなりますか？ どのように入れると良いですか？	施工法や厚み・種類などによって性能は変わりますが、窓などと一緒に検討すると良いとアドバイス	中條・小松	出張相談会
3	1月27日	面談	女性	高松市	主婦	和室の柱・畳寄せに白カビのようなものが発生している。家の構造に影響があるのかを教えて欲しい（スマホの写真で状況を確認する）	建物の間取りを確認し、木材の湿潤によるカビの可能性は低い。柱に塗布する水性ワックスの劣化ドライヤー等で部位に間接的に熱風をあててふき取る方法を提案	中條・小松	出張相談会
4	1月27日	面談	女性	高松市	主婦	台所や居間の換気扇は常に回しておくかと結露はしないか？換気扇を止めると結露するのか？	結露を減少させる方法をいくつか提案。サッシは、熱貫流抵抗の良いものに替える	中條・小松	出張相談会
5	1月27日	面談	女性	高松市	主婦	新築を計画しているが某メーカーの施工の品質はどうか？	直接メーカーに問い合わせをすることを勧めた	中條	出張相談会
6	1月31日	電話	女性	高松市	主婦	成合団地に空家を所有、市に相談したらリフォームして賃貸することをすすめられたがお金をかけたくない。どうしたらいいか？県外にいる息子が定年後住む予定	空家の管理会社を紹介しようとしたが、断られた息子さんと話し合いをすることをすすめた	鶴井	
7	2月2日	電話	女性	高松市	主婦	昨年8月に15年点検をしたが床のきしみが気になる 点検後、2階の天井にひび割れができた、業者が信用できないので、家を見に来てほしい	リフォームを前提としてない場合は、調査費用が発生することがあると伝え、検討してみるとのこと	中條	
8	2月13日	電話	女性	さぬき市	主婦	実家（老夫婦）のボイラーの調子がよくないので、電化にしたほうがいいのか？費用が高いのではないかな？	電化の方が給油の手間がなく、火事の心配も減るので、買取とリース契約があるので、見積をすることを提案	中條	

9	2月14日	電話	女性	善通寺市	主婦	新築/高断熱住宅はどの大工さんでも建てられるのか？ 技術力を確かめるのはどうしたらいいのか？	高品質の高断熱住宅を建築する為には、一定以上の技術力と設計力が必要 大工・電気工・給排水工が施工上の注意点を理解していることが重要と説明、技術力を確かめるには、完成見学会に行き、できれば住人の感想を聞くことをすすめた	小松	
10	2月14日	面談	女性	三木町	主婦	省エネ住宅を建てると助成金があると聞いた、どのようにしたらもらえるのか？	住宅の性能によって補助金の種類や金額が違う事を説明 申込時期・契約の締結等の準備があり、申込多数の場合、受けられない場合もあることと、税制優遇の説明をした	小松	無料相談会
11	2月14日	面談	男性	岡山県	会社員	高松市内の物件を現状で売買可能か？建ぺい率オーバー（違反建築）、所有権移転（未）相続権利者 母（認知症）と本人	現状から、違反建築物であるため解体撤去して、更地で売買することが良い旨を伝え、連携先である（公社）全日本不動産協会・香川県産業廃棄物協会を紹介	荒木・中條	無料相談会
12	2月15日	電話	女性	高松市	パート	築16年経過の木造2階建て住宅の外壁サイディングの貼替をした方が良いか？少しひびが発生、目地は割れてきている	一般的にコーキングの寿命は5～10年といわれている。打替えは立地条件や痛み具合によって変わる。コーキングの打ち直しを提案した	中條	
13	2月21日	電話	女性	高松市	主婦	持ち家（築9年）を売却したい。この後2年ぐらいの間で。理由は老犬18歳が亡くなったから	（公社）全日本不動産協会から連絡をしてもらうようお願いした	中條	
14	2月21日	電話	女性	高松市	主婦	平屋建ての納屋の瓦が道に落ちた、通行人にケガをさせないために落下防止をしたい。1度見に来て欲しい	当センターの会員の中から屋根工事業者を選定し、現地見積をすることを伝えた	中條	

図表 35 相談および対応一覧

6. 運用上の課題と講ずべき改善策

仮に、当相談室や連携団体が誤った判断や運用をした際に、責任の担保を誰が、どのようにとるべきか不明確である。また、無償での対応と有償での対応の線引きも今後検討すべきである。