

No	Q	A
相談対象	1 相談できるのはどんな空き家？どんな人？	福岡県内にある空き家をお持ちの方や、福岡県内にある持ち家に居住中の方などからの相談へ対応いたします。
	2 住宅以外は相談はできるのか？ 併用住宅は相談できるのか？	住宅以外の建物についてはご相談いただけません。 住宅兼一部店舗などの併用住宅についてはご相談いただけます。
	3 福岡県内に空き家を所有しているが、相談者(=所有者)は県外にいますが、相談対応してもらえますか？	福岡県内に空き家をお持ちの方であればご相談いただけます。
	4 所有者(相続人も含む)の親族(子供など)だが、所有者に代わって相談できるのか？	当サポートセンターは、原則、空き家や持ち家の所有者様からの相談をお受けすることとしております。 しかしながら、所有者様が高齢であったり遠方に居住などの理由によりスムーズに相談対応できないこともあるため、相談者様が所有者様の代理人として当サポートセンターに相談することについて同意を取っていただいた場合のみ、ご相談いただくことができます。
	5 相談の際、空き家所有者や相談者の本人確認はするの？ その場合、どのように行うの？	最終的に宅建業者や解体工事業者などとのマッチングをご希望の場合、原則、空き家の所有者が誰であるか、相談者様がどなたであるか、などを確認いたします。 確認方法としては、「空き家の所有者が誰であるか」については、登記簿謄本や固定資産税納税通知書にて確認します。 「相談者様がどなたであるか」については、免許証などにより確認させていただきます。 ただし、空き家対策の一般的な情報提供のみで相談完了の場合などについては、本人確認を求めない場合があります。
	6 所有者は認知症となっているため、所有者の子供が相談することはできますか？	当サポートセンターは、原則、空き家や持ち家の所有者の方からの相談をお受けすることとしております。 しかしながら、認知症の方が持ち家所有者の場合、ご本人様では最終的な活用・処分時の契約締結が行えないため、司法書士と連携して後見人手続きなども含めて活用・処分の相談への対応を行うことができます。
	7 隣の敷地に老朽化した空き家がある。サポートセンターで何とかしてほしい。	サポートセンターでご相談いただける方は、空き家の所有者などとなっております。 隣の敷地にある空き家のご相談につきましては、市町村の空き家担当部署へご相談ください。
	8 パンフレット等に空き家の「活用・処分方法の検討・提案」や「最適な活用・処分の方法と一緒に検討」とあるが、具体的にはどんなことをしてくれるのか？	相談者様の意向をお聞きしたうえで、空き家の状態や立地、法規制、権利関係などを勘案し、空き家の活用・処分をどう進めた方がよいかアドバイスいたします。 賃貸に出した場合の収支予測などのコンサルティングは行っておりません。
	9 空き家の所在地にどのような需要があるのか、調べてもらうことは可能か？	不動産の需要は、時期や地域周辺の状況によって変わりますので、サポートセンターで個別に判断することは出来かねます。
	10 長屋の1住戸を所有しているが、老朽化が進んでいるため、所有している住戸部分だけの解体したいと思っているが対応してもらえないことは可能か？	長屋の状況にもよりますが、長屋の1住戸のみを解体した場合、他の住戸に影響を及ぼす恐れがあるため、原則、長屋の1住戸のみ解体する業者の紹介は行っておりません。 そのため、1住戸の所有者様から相談いただいた場合、「相続手続き」や「家財整理」に関する相談や業者の紹介はお受けしております。 解体を希望される場合は、長屋のすべての所有者様間で相談いただき、解体する旨の意思を決定していただき、1棟すべて解体することをおすすめいたします。
相談日・費用負担	11 土日の相談は可能ですか？	サポートセンターでの窓口対応は、住宅センターと開館日が同じため、月～金曜日(祝日は除く)の9～17時となっております。
	12 相談は無料？	サポートセンター相談員が行う相談対応、活用・処分方法の検討・提案や専門事業者とのマッチングまで、原則無料です。 ただし、以下の内容については、相談者の方に実費をご負担していただきます。 (例1) 戸籍などの公的資料の発行手数料等 ※原則、相談者の方で取得していただきますが、代理でサポートセンターが取得する場合 (例2) 現地調査を実施した際に要した交通費 (例3) 各種専門家と個別に契約締結が必要なものにかかる費用 ※相続登記申請、各種工事費用、税務相談・申請手続き等
相談方法	13 相談方法は、必ずサポートセンターまで出向いて対面で相談しないといけないの？	当サポートセンターの相談方法は、相談者様の状況に応じて、「対面」、「電話」、「メール」、「Web相談」からお選びいただけます。
	14 Web相談とはどのように行うのですか？ また、誰でもWeb相談できますか？	Web相談とは、インターネットを介したテレビ電話のことです。 電話やメールによる相談より、相談員とフェイスtoフェイスで相談を行うことで、より安心感をお持ちいただきながら相談していただくことができます。 ただし、ご利用いただく相談者様にはネット環境を整えていただくことが必要となります。 また、事前にご予約いただく必要がございます。

相談方法	15 Web電話は何のアプリを利用していますか？ また、Web相談の実施までの手順は？	Zoom(ズーム)を利用いたします。 Web相談の実施までの流れは以下の様に進めます。 ① サポートセンターへ電話または相談フォームより「Web相談希望」とお申込みいただきます。その際に、メールアドレスを教えてください。 ② サポートセンターより、教えていただきましたメールアドレスに「Web相談の日時」や「ZoomのURL」などを送信いたします。 ③ 上記②の日時に指定されたURLにアクセスしていただきWeb相談開始となります。
相談の進め方	16 サポートセンターに相談するときは、どんな書類を準備すればいいの？	まずは、固定資産納税通知書、建物・土地登記や戸籍などをご準備いただくことで、空き家の権利関係や相続関係などの把握をスムーズに行うことができます。その後、ヒアリングを行い、空き家や相談者様の状況を整理していく中で、必要な書類などをご準備いただくことがあります。
	17 どのような内容をシミュレーションしてくれるの？	簡易シミュレーションの対象は、空き家の売却や解体工事費などが対象です。賃貸や活用する場合の賃料や改修費等につきましては、様々なケースがありますので対象外です。 売却額については、近隣の取引実績や築年数・敷地の形状等を考慮して算出いたします。解体工事費については、住宅の規模・構造・敷地の状況等を考慮して算出いたします。 なお、算出した額については、あくまでも「目安」です。
	18 マッチングってどんな方法ですか？	(売却・賃貸の場合) 下見会(相談者様とサポートセンター相談員が立ち合い、宅建事業者向けの現地内覧会)やWeb公開(宅建事業者に対してWebを通じて物件情報を公開すること)を開催し、後日提出された査定書をもとに相談者様がマッチングしたい宅建事業者を選定し、マッチングとなります。マッチング後は、相談者様とマッチングした宅建事業者と個別に契約を締結していただくこととなります。 また、下見会やWeb公開した場合においても取り扱いを希望する宅建事業者がない場合もあります。 (上記以外の場合) サポートセンターが協定を締結している関係団体に対して、「業者の紹介及び見積書の作成」などを依頼し、後日提出された見積書等をもとに相談者様がマッチングしたい業者を選定し、マッチングとなります。
	19 宅建業者や解体業者などの専門事業者とのマッチングをサポートセンターに依頼する場合の注意点について教えてください。	相談者様の方で、すでに該当する専門事業者に依頼済又は依頼中の場合は、サポートセンターでのマッチング依頼はお引き受けできません。 サポートセンターに専門事業者のマッチングを依頼される場合は、上記の事項を確認するため、所定の申込書に必要事項を記載のうえ、提出してもらいます。
	20 売却、賃貸、解体のいずれかをサポートセンターに専門事業者とのマッチングを依頼したいが、家財が残っていても依頼することができるのか？	原則、家財の整理・処分は事前に相談者様の方で行ってください。 なお、サポートセンターでは、家財整理の専門事業者団体とも協定を締結しておりますので、その団体を通して、専門事業者をご紹介することは可能です。
	21 下見会やWeb公開を行ったけど、取り扱いを希望する宅建事業者が現れなかった場合はどうなるの？	市町村の空き家バンクへの登録や空き家をリノベーションして賃貸やサブリースするなど、相談者様と一緒に他の方法を検討していくこととなります。
	22 早く空き家を手放したいが、買い取ってくれる業者を紹介してほしいのですが？	売却を希望された場合、下見会(相談者様とサポートセンター相談員が立ち合い、宅建事業者向けの現地内覧会)やWeb公開(宅建事業者に対してWebを通じて物件情報を公開すること)を開催し、その後に査定書を提出してもらい、相談者様へ査定書を一括提示します。 相談者様が提示された査定書を確認し、依頼したい宅建事業者を選定していただき、マッチングとなります。 原則、特定の1者のみのご紹介は行えません。
	23 早く空き家を解体したいが、解体してくれる業者を紹介してほしいのですが？	解体を希望された場合、サポートセンターでは、(一社)福岡県解体工事業協会(以下、「解体工事業協会」という。)へ原則2者以上の業者の紹介及び見積書の作成を依頼します。 見積書を作成する場合、解体工事業者は、現地調査を行いますので、原則、相談者様には現地で立ち会っていただくこととなります。 解体工事業者より見積書の提出後、相談者様へ一括して見積書を提示します。 相談者様が提示された見積書を確認し、依頼したい事業者を選定していただき、マッチングとなります。 ただし、対象エリアに対応できる業者が1者しかいない場合などは、1者からの見積りとなる場合があります。
24 空き家を相続したが、権利関係が複雑で困っている。サポートセンターはどこまで対応してもらえるのか。	サポートセンターでは、相談者様にヒアリングを行う際、権利関係の状況についても伺います。 伺った結果、ケースバイケースとなりますが、サポートセンター相談員が福岡県司法書士会(以下、「司法書士会」という。)と連携して解決方法を検討するか、または、より高度な専門的知識を要する案件については、サポートセンターを通して相談者様へ空き家対策に精通している司法書士をご紹介させていただきます。	

相談の進め方	25	電話対応のみで、空き家の処分を行うまで対応してもらうことは可能か？	相談者様のお住まいや健康状態等により個別に判断したうえで相談に応じますが、現地調査を行う時などは所有者又は代理人の方に立ち会っていただく必要があります。
出張相談会	26	出張相談会は、必ず事前予約でなければ相談できませんか？	出張相談会の限られた時間の中で、できるだけ効率的な相談対応を進めさせていただくため、事前に電話で相談されたい内容をヒアリングさせていただき相談会当日には相談者の皆様に合った情報提供を行いたいと考えており、原則「事前予約制」としております。 事前予約をされなかった場合でも相談枠に空きがあれば、当日対応させていただきます。 また、当日の相談枠に空きが無い場合については、出張相談会以降にサポートセンター相談員が個別に電話等により相談対応を行わせていただきます。
	27	出張相談会へ持参するものがありますか？	空き家の権利関係や相続関係などの把握をスムーズに行うため、固定資産納税通知書、建物・土地登記や戸籍などをご持参ください。 その後、ヒアリングを行い、空き家や相談者様の状況を整理していく中で、必要な書類などをご準備いただくことがあります。
	28	出張相談会ではどのような方と相談できますか？	サポートセンターの相談員をはじめとして、宅建事業者、司法書士、市町村職員などにご相談いただけます。また、相談内容に応じて、その他各種専門家ともご相談いただくことができます。
空き家の状態	29	サポートセンターが行う「現地調査」とはどのようなものですか？	サポートセンターでは、必要に応じて相談員が現地調査を行います。 現地調査とは、住宅の外観及び外構、住宅内の家財の有無や室内の状態などの状況把握を行います。 ただし、空き家の耐震性能などの安全性や関係法令への適合の可否などを確認・保証するものではありません。
	30	空き家の状態や耐震性を確認したい場合はどうしたらいいの？	(一財)福岡県建築住宅センターでは、相談者様に別途費用をご負担いただくこととなりますが、以下の調査を行っております。 ① 住まいの健康診断(建物状況調査) ・売買予定の物件を対象として、建築士による住宅の屋根・外壁・室内・小屋裏・床下等、目視調査等にて劣化状況を把握する調査 ② 耐震診断アドバイザー派遣事業 ・昭和56年以前に建てられた木造戸建て住宅に限り、建築士による住宅の耐震性能の調査