

令和元年度（2019年度）  
宅地建物取引業者に関する  
人権問題実態調査報告書

令和2年（2020年）2月

滋 賀 県



# 目次

I 調査の概要	
1. 調査の目的	1
2. 調査内容	1
3. 調査方法	3
4. 報告書の見方	4
II 調査結果の概要	
1. 事業の概要（問1～問6）	5
2. 同和問題に対する取り組みについて（問7～問12）	5
3. 同和問題に係る業務の実態について（問13～問22）	6
4. 賃貸住宅に係る入居問題について（問23～問30）	8
〔A〕外国人の入居問題について	8
〔B〕高齢者の入居問題について	8
〔C〕障害者の入居問題について	9
〔D〕ひとり親家庭の入居問題について	9
〔E〕LGBTの方の入居問題について	10
5. 個人情報の取り扱いについて（問31～問34）	10
6. 実態調査からみる課題	10
III 調査結果	
1. 事業の概要	15
（1）事務所の営業形態	15
（2）事務所の従業者数	16
（3）免許の種類	17
（4）事務所の所在地	18
（5）宅地建物取引業の業務内容	19
（6）営業年数	20
2. 同和問題に対する取り組みについて	21
（1）事業所内公正採用選考・人権啓発担当者の設置状況	21
（2）事業所内公正採用選考・人権啓発担当者を設置していない理由	23
（3）「滋賀県宅地建物取引業における人権問題に関する指針」の認知状況	26
（4）「部落差別の解消の推進に関する法律」の認知状況	29
（5）同和問題・人権問題の研修会等の参加状況	30
（6）参加した研修会等の主催者	34
（7）今後の研修会等の参加意向	35

(8) 従業者に対する同和問題や人権問題に係る研修の実施状況 .....	36
(9) 同和問題等に係る研修の実施状況 .....	38
(10) 今後の同和問題等に係る研修の実施意向 .....	39
(11) 同和問題・人権問題に係る研修等の情報の入手先 .....	40
3. 同和問題に係る業務の実態について .....	43
(1) 取引物件が同和地区かどうかの問い合わせの状況 .....	43
(2) 同和地区かどうかの問い合わせをすることについて .....	45
(3) 同和地区内等による取引への影響 .....	46
(4) 取引が不調になった理由 .....	48
(5) 取引が不調になることについての考え .....	49
(6) 取引価格への影響について .....	50
(7) 契約後における同和地区であることでの解約状況 .....	51
(8) 広告・宣伝における当該地区の取り扱いについて .....	52
(9) 同和地区であるかどうかを教えることについての考え .....	54
(10) 重要事項説明義務等に該当するか .....	56
(11) 同和地区かどうかの質問等についての対応について .....	57
(12) 実勢価格の差について .....	70
(13) 地域についての質問の有無について .....	72
4. 賃貸住宅に係る入居問題について .....	70
(1) 賃貸媒介業務の有無 .....	70
[A] 外国人の入居問題について .....	71
(1) 家主からの外国人に対する対応について .....	71
(2) 外国人の入居拒否時の対応について .....	72
(3) 家主の外国人入居拒否について .....	73
(4) 家主が外国人の入居を断った理由 .....	74
(5) 外国人の入居受け付け時の条件について .....	75
(7) 外国人の入居を受け入れやすくする方法 .....	76
[B] 高齢者の入居問題について .....	77
(1) 家主からの高齢者に対する対応について .....	77
(2) 高齢者の入居拒否時の対応について .....	78
(3) 高齢者の入居拒否に対する家主の態度についての考え .....	79
(4) 家主が高齢者の入居を断った理由 .....	80
(5) 高齢者の入居受け付け時の条件について .....	81
(6) 高齢者の入居を受け入れやすくする方法 .....	82

〔C〕 障害者の入居問題について .....	83
(1) 家主からの障害者に対する対応について .....	83
(2) 障害者の入居拒否時の対応について .....	84
(3) 障害者の入居拒否に対する家主の態度についての考え .....	85
(4) 家主が障害者の入居を断った理由 .....	86
(5) 障害者の入居受け付け時の条件について .....	87
(6) 障害者の入居を受け入れやすくする方法 .....	88
〔D〕 ひとり親家庭の入居問題について .....	89
(1) 家主からのひとり親家庭に対する対応について .....	89
(2) ひとり親家庭の入居拒否時の対応について .....	90
(3) ひとり親家庭の入居拒否に対する家主の態度についての考え .....	91
(4) 家主がひとり親家庭の入居を断った理由 .....	92
(5) ひとり親家庭の入居受け付け時の条件について .....	93
(6) ひとり親家庭の入居を受け入れやすくする方法 .....	94
〔E〕 L G B Tの方の入居問題について .....	95
(1) 家主からのL G B Tの方に対する対応について .....	95
(2) L G B Tの方の入居拒否時の対応について .....	96
(3) L G B Tの方の入居拒否に対する家主の態度についての考え .....	97
(4) 家主がL G B Tの方の入居を断った理由 .....	98
(5) L G B Tの方の入居受け付け時の条件について .....	99
(6) L G B Tの方の入居を受け入れやすくする方法 .....	100
5. 個人情報の取り扱いについて .....	101
(1) 個人情報の利用目的について .....	101
(2) 第三者への個人情報の提供について .....	102
(3) 個人情報管理の安全性について .....	103
(4) 個人情報データの管理について .....	104

## 参考資料

宅地建物取引業者に関する人権問題実態調査調査票 .....	105
-------------------------------	-----



# I 調査の概要





# I 調査の概要

## 1. 調査の目的

この調査は、同和問題や外国人等の入居差別など各種の人権問題について、宅地建物取引業者が、どのように取り組んでいるのか、また、取引の段階においてどのような状況があるかを把握することや平成25年度に実施した調査からの経年変化を把握することを目的に実施している。

## 2. 調査内容

### 【調査の主要項目】

#### 1. 事業の概要

- ・事務所の営業形態
- ・事務所の従業員数
- ・免許の種類
- ・事務所の所在地
- ・業務内容
- ・営業年数

#### 2. 同和問題に対する取り組みについて

- ・事業所内公正採用選考・人権啓発担当者の設置状況
- ・事業所内公正採用選考・人権啓発担当者を設置していない理由
- ・「滋賀県宅地建物取引業における人権問題に関する指針」の認知状況
- ・「部落差別の解消の推進に関する法律」の認知状況
- ・同和問題や人権問題の研修会等の参加状況
- ・参加した研修会等の主催者
- ・今後の研修会等の参加意向
- ・従業者に対する同和問題や人権問題に係る研修の実施状況
- ・同和問題等に係る研修の実施状況
- ・今後の同和問題等に係る研修の実施意向
- ・同和問題や人権問題に係る研修等の情報の入手先

#### 3. 同和問題に係る業務の実態について

- ・取引物件が同和地区かどうかの問い合わせの状況
- ・問い合わせについての考え
- ・同和地区内物件等による取引への影響
- ・取引が不調になった理由
- ・取引が不調になることについての考え
- ・取引価格への影響について
- ・契約後における同和地区であることでの解約状況
- ・広告・宣伝における当該地区の取り扱いについて
- ・同和地区であるかどうかを教えることについての考え
- ・重要事項説明義務等に該当するか
- ・同和地区かどうかの質問等についての対応について
- ・実勢価格の差について
- ・地域についての質問の有無について

#### 4. 賃貸住宅に係る入居問題について

- ・賃貸媒介業務の有無

##### 〔A〕外国人の入居問題について

- ・家主からの外国人に対する対応について
- ・外国人の入居拒否時の対応について
- ・家主の態度についての考え
- ・家主が外国人の入居を断った理由
- ・外国人の入居に対する条件について
- ・外国人の入居を受けやすくする方法

##### 〔B〕高齢者の入居問題について

- ・家主からの高齢者に対する対応について
- ・高齢者の入居拒否時の対応について
- ・家主の態度についての考え
- ・家主が高齢者の入居を断った理由
- ・高齢者の入居に対する条件について
- ・高齢者の入居を受けやすくする方法

##### 〔C〕障害者の入居問題について

- ・家主からの障害者に対する対応について
- ・障害者の入居拒否時の対応について
- ・家主の態度についての考え
- ・家主が障害者の入居を断った理由
- ・障害者の入居に対する条件について
- ・障害者の入居を受けやすくする方法

##### 〔D〕ひとり親家庭の入居問題について

- ・家主からのひとり親家庭に対する対応について
- ・ひとり親家庭の入居拒否時の対応について
- ・家主の態度についての考え
- ・家主がひとり親家庭の入居を断った理由
- ・ひとり親家庭の入居に対する条件について
- ・ひとり親家庭の入居を受けやすくする方法

##### 〔E〕LGBTの方の入居問題について

- ・家主からのLGBTの方に対する対応について
- ・LGBTの方の入居拒否時の対応について
- ・家主の態度についての考え
- ・家主がLGBTの方の入居を断った理由
- ・LGBTの方の入居に対する条件について
- ・LGBTの方の入居を受けやすくする方法

#### 5. 個人情報の取り扱いについて

- ・個人情報利用目的の説明について
- ・個人情報の提供について
- ・個人情報の安全管理について
- ・個人情報のデータ管理について

### 3. 調査方法

調査対象：滋賀県内に本店または支店を有する国土交通大臣免許および滋賀県知事免許の宅地建物取引業者の全事務所

調査方法：郵送配布・郵送回収による郵便調査法

調査期間：令和元年10月15日～令和元年11月30日

回収状況：発送件数／ 1,167件

有効回答数／ 890件

有効回答率／ 76.3%

図表 地域別の配布・回収・回収率

地域名	市町村名	配布数	回収数	回収率
大津地域	大津市	305	220	72.1%
湖西地域	高島市	34	31	91.2%
湖南地域（南部）	草津市、栗東市	249	180	72.3%
湖南地域（北部）	守山市、野洲市	121	94	77.7%
甲賀地域	湖南市、甲賀市	98	87	88.8%
東近江地域	近江八幡市、東近江市、日野町、竜王町	145	111	76.6%
湖東地域	彦根市、愛荘町、豊郷町、甲良町、多賀町	133	100	75.2%
湖北地域	長浜市、米原市	84	65	77.4%
不明		-	2	-
計		1,167	890	76.3%

※地域別の回収率は2票の地域不明を含む配布数1,167票を母数に算出している。

**調査実施体制：** 今回、調査実施にあたっては、業界団体および関係機関と学識経験者で構成するプロジェクトチームを結成し、検討会議により調査内容や調査項目等の検討、調査結果の分析、報告書作成等を行った。

プロジェクトチームメンバーは、近畿大学人権問題研究所の奥田均特任教授をはじめ、（公社）滋賀県宅地建物取引業協会、（公社）全日本不動産協会滋賀県本部、（公財）滋賀県人権センター、滋賀県総合企画部人権施策推進課で構成し、県土木交通部住宅課に事務局を置いた。

#### 【参考：前回調査】

本報告書においては、前回調査との経年変化の比較を実施している。本報告書で示している前回調査は、平成25年度に実施した調査で、調査方法について参考として掲載する。

調査対象：滋賀県内に本店を有する国土交通大臣免許および本支店を有する滋賀県知事免許の宅地建物取引業者の全事務所。

調査方法：郵送配布・郵送回収による郵便調査法、一部研修会場での配布及び回収を実施

調査期間：平成25年11月12日～平成25年11月29日

回収状況：発送件数／1,102件

有効回答数／ 601件

有効回答率／ 54.5%

#### 4. 報告書の見方

- (1) 比率は全てパーセントで表し、小数点以下第2位を四捨五入して算出したため、パーセントの合計が100%にならないことがある。
- (2) 複数回答が可能な質問では、構成比の母数は回答者数とし、その項目を選択した人が全体の何%なのかという見方をした。そのため、各項目の比率を合計しても100%とはならない。
- (3) 本報告書の表の見出し及び文章中での回答選択肢の表現は、趣旨が変わらない程度に簡略化して掲載している場合がある。
- (4) 報告書中のグラフにおいて、値の小さい項目は表記を省略している場合がある。

## II 調査結果の概要



## II 調査結果の概要

### 1. 事業の概要（問1～問6）

#### （ポイント）

○前回調査と同様の傾向であるが、「法人」が増加した一方で、「0～5名」の小規模な事務所がわずかに増加している。

今回の調査は、前回調査に比べ約300票多い890票を回収している。県内に本店を置く大臣免許業者のみならず、県外本店の業者の県内事務所にも調査を実施しており、より調査対象を拡大し回答を得ている。

事務所の営業形態は、前回調査と同様の傾向で、「法人」が最も多く89.7%と約9割を占め、前回から5.0ポイント増加している。また、事務所の従業者数は、「0～5名」が最も高く76.2%となっている。

事務所の所在地は、「大津地域」が最も高く24.7%であった。

### 2. 同和問題に対する取り組みについて（問7～問12）

#### （ポイント）

○人権問題に関する県指針は内容まで知っている事業者は前回調査から2割増加し、約7割に達しており、周知が進んでいるが、「部落差別解消法」は内容まで知っている事業者が27.0%にとどまっている。

○事業所内公正採用選考・人権啓発担当者の設置従業者数は、設置が奨励されている20名以上の事務所についてみても、「設置している」が50.8%と半数にとどまっている。

○同和問題・人権問題の研修等の参加状況は、「参加したことがない」が18.9%あり、特に営業年数が5年未満の事務所で30.8%と高くなっている。

○研修会等の主催者は、「業界団体が主催したもの」が76.1%と大半を占め、同和問題・人権問題に係る啓発は業界団体による役割が大きい。

「滋賀県宅地建物取引業における人権問題に関する指針」の認知状況は97.5%と高く、内容まで知っている事業者は68.8%と前回調査から2割増加した。一方、「部落差別の解消の推進に関する法律」については、認知状況は84.2%と高くなっているものの、内容まで知っている事業者27.0%にとどまっている。

事業所内公正採用選考・人権啓発担当者の設置については、「設置している」が22.7%と前回調査から3.4ポイント増加し、依然として「設置していない」が72.0%と高くなっている。また、各市町が設置を推進している従業者数が20名以上（市町により異なる）の事務所についてみても、「設置している」が50.8%と半数にとどまっている。

地域別では、甲賀地域で「設置している」が29.9%と最も高く、最も低い湖東地域と比べ11.9ポイント上回っている。

同和問題・人権問題の研修会や講演会への参加状況は、「参加したことがない」が18.9%と前回調査から5.4ポイント増加したものの、「参加したことがない」と回答した168事務所のうちの7割以上が今後同和問題等に係る研修が実施されたら「参加したい」と回答しており、前回調査から5.1ポイント増加している。

営業年数別は、5年未満の事務所は「参加したことがない」が30.8%と5年以上の事務所に比べ12.0ポイント以上高い状況である。

研修会等の主催者は、「業界団体が主催したもの」が76.1%と大半を占めており、業界団体による積極的な取り組みが同和問題・人権問題の啓発に大きな役割を担っていることがうかがえる。

現在の従業者に対する同和問題等の研修の実施状況は、前回調査と同様の傾向であるが、今後の研修の実施意向については、「実施を検討している」が10.5%であり2.6ポイント増加している。

### 3. 同和問題に係る業務の実態について（問 13～問 22）

#### （ポイント）

##### <同和地区における物件の取引について>

- 顧客から取引物件が同和地区かどうかの問い合わせがあったのは9.4%と約1割で、地域別によると、湖西地域は0.0%、湖北地域は4.6%と低くなっている。
- 「問い合わせをすることは差別につながると思う」（問 13-1）、「取引を止めたりすることは差別につながると思う」（問 14-2）、「取引物件が同和地区内にあるかどうか教えることは差別につながると思う」（問 18）はいずれも55%程度となっており、顧客が同和地区内の物件かどうかを尋ねたり、事業者が情報提供したりすることが差別につながると思っている事業者は半数程度である。
- 「取引物件が同和地区内にあるかどうか教えることは差別につながると思う」（問 18）は、湖南地域（南部）59.4%、大津地域58.2%、湖南地域（北部）56.4%など50%台にとどまっている。

##### <同和地区かどうかの質問の対応について>

- 「顧客の質問にありのまま答えるべき」、「顧客に伝えないとトラブルになると大変」の項目からわかるように、差別につながる可能性があっても顧客の要望に寄り添った対応をすべきと考えている事業者は、減少傾向にあるものの3割から4割程度ある。
- 「同和地区の物件は顧客に伝えなければならないと思う」では、「思わない」が44.9%、「あまり思わない」が33.4%、さらに「同和地区かを教えてはいけないことだと思う」は、「そう思う」が40.1%、「ややそう思う」が21.6%であることから、同和地区についての情報提供をしてはならないと考えている事業者は6割～8割程度である。
- 「顧客に、同和地区かどうかを気にするのは誤りだと、伝えたいと思う」は、今回調査で「そう思う」が5.0ポイント減少し、「思わない」が4.2%増加しており、啓発的な対応意識は後退している。

##### <同和地区における物件の取引について>

取引物件が同和地区かどうかの問い合わせについては、「顧客から問い合わせがあった」が9.4%と前回調査から3.4ポイント減少し、「問い合わせを受けたことはない」88.7%と前回調査から10.3ポイント増加している。地域別によると湖西地域は100%、湖北地域は93.8%と高くなっている。また、「問い合わせをすることは差別につながる」と55.4%以上の事業者が考えており、前回調査から2.9ポイント増加している。

取引物件が同和地区内にある、あるいは同和地区が存在する小学校区にあることで、取引が不調になるケースが30件あり、前回調査の40件から減少しているものの、同和地区内に関連する立地条件が理由となり不調となるケースが存在している。地域別でみると湖南地域が他の地域に比べ高くなっている。

取引が不調となることについての考えでは、「取引を止めたりすることは差別であると思う」が56.7%と前回調査から19.2ポイント増加している。

また、同和地区であるかどうかを教えることについて、「差別につながると思う」が55.4%と前回調査から3.5ポイント増加しているものの、依然として半数程度にとどまっている。

##### <同和地区かどうかの質問の対応について>

顧客の質問にはありのまま答えるべきと思うかについては、「そう思う」が23.3%と前回調査から3.5ポイント減少し、「思わない」が35.8%と前回調査から1.9%増加している。地域別では、「そう思う」が湖北地域、湖西地域で高く約40%である一方、大津地域、湖南地域（南北とも）では20%未満と低い。

顧客に伝えないとトラブルになると大変だと思うについては、「そう思う」が11.0%と前回調査から4.0ポイント減少し、「思わない」が36.3%と2.7ポイント増加している。地域別では、「そう思う」が湖西地域、湖北地域、甲賀地域で約14.9%～25.8%と他の地域の8.6%～11.0%に比べ高い。

同和地区の物件は顧客に伝えなければならないと思うかについては、「そう思う」が4.9%と前回調査から



1.8ポイント減少し、「思わない」が44.9%と0.8ポイント増加している。地域別では、「そう思う」が湖西地域、湖北地域で約7%~10%と他の地域に比べ高い。

同和地区かを教えてはいけないことだと思うかについては、「そう思う」が40.1%と前回調査から2.2ポイント増加し、「思わない」が14.8%と3.2ポイント減少している。地域別では、「そう思う」が湖南地域、東近江地域、大津地域で41.4%~46.8%と他の地域の30.8%~35.5%に比べ高い。

顧客に同和地区かどうかを気にするのは誤りと伝えたいと思うかについては、「そう思う」が37.8%と前回調査から5.0ポイント減少している。また、「思わない」、「あまり思わない」を合わせると25.5%と前回調査から6.1ポイント増加している。

同和地区の物件でない場合は、事実を伝えても差別にならないと思うかについては、「そう思う」が7.9%と前回調査から2.7ポイント減少し、「思わない」は47.3%と前回調査から0.1ポイント減少している。地域別では、「そう思う」が東近江地域、湖西地域で9.7%~10.8%と他の地域の4.0%~8.5%と比べ高い。

顧客が尋ねているだけであり、答えたことは差別ではないと思うかについては、「そう思う」が12.4%と前回調査から2.6ポイント減少し、「思わない」が46.1%と前回調査から0.8ポイント増加している。地域別では、「そう思う」が湖西地域、甲賀地域で17.2%~29.0%と他の地域の9.9%~13.8%に比べ高い。

### **<実勢価格の差および地域特性や評判の質問の有無について>**

同和地区内の物件と同和地区外の近傍類似地の実勢価格の差については、「差がある」が24.2%と前回調査から9.6ポイント減少している。また、「差はない」は15.1%と前回調査から3.5ポイント増加している。地域別では、「差はある」は甲賀地域、湖西地域が18.4%~19.4%と他の地域の24.0%~26.2%に比べ低い。

過去5年間にマーケティング調査会社や他の宅建業者から地域の特性や評判等を質問されたことがあるかについては、「同和地区を意識されたような質問をされたことがある」が7.4%と前回調査から8.6ポイント減少している。

## 4. 賃貸住宅に係る入居問題について（問 23～問 30）

### 〔A〕外国人の入居問題について

#### （ポイント）

- 家主から入居を断られた場合には、家主と話し合っても入居できなかったケースと家主と交渉をしなかったケースを合わせると、入居を断られた外国人の半数以上が入居できていない。
- 家主が外国人の入居を断ることについて、差別だと考える事業者は2割である。
- 家主が入居を断った理由は、コミュニケーションの取りづらさや他の入居者とのトラブルなど文化や習慣の違いによるものが多かった。
- 家主が外国人の入居を受け付ける条件として、「保証人がいる」、「家賃の支払いができること」が多く、安定的な家賃の支払いを担保することを条件としている。

家主から外国人について入居を断るように言われたことが「ある」は、35.8%と前回調査から 0.6 ポイント増加している。入居を断られた際、「家主と話し合い入居できることがあった」は 46.0%となっており、「家主と話し合っても、入居できないことがあった」が 41.9%、「家主と特に話し合いの交渉をしなかった」が 12.1%となっている。

このような家主の態度について、事業者としても「差別だと思う」は 20.5%にとどまっており、大半の事業者が「差別とは言えない」、「差別かどうか一概には言えない」と考えている。

家主が断った理由としては、「コミュニケーションの取りづらさ」が 93.4%、「他の入居者とのトラブルに不安がある」が 69.7%、「大きな声で騒ぐなど」が 66.4%と高くなっている。

家主が入居を受け付ける条件として、「保証人がいる、家賃債務保証に加入すること」が 69.3%、「家賃の支払いができること」が 58.1%と高くなっている。

外国人の入居を受け入れやすくする方法については、「入居説明などに係る言葉の問題に関する支援（契約ルールや住まい方などの外国語によるガイドブック作成、備え付けなど）」が 68.5%、「公的な保証人の設置」が 63.2%と高くなっている。

### 〔B〕高齢者の入居問題について

#### （ポイント）

- 家主から高齢者の入居を断られたことがある事業者は、31.8%で前回調査より 6.5 ポイント増加している。
- 家主から入居を断られた場合には、家主と話し合っても入居できなかったケースと家主と交渉をしなかったケースを合わせると、入居を断られた高齢者の約 6 割が入居できていない。
- 家主が高齢者の入居を断ることについて、差別だと考える事業者は約 1 割である。
- 家主が高齢者の入居を受け付ける条件として、「保証人がいる」、「家賃の支払いができること」、「緊急時に対応できる人が近くにいること」が多く、安定的な家賃の支払いおよび緊急時の対応を担保することを条件としている。

家主から高齢者について入居を断るように言われたことが「ある」は 31.8%と前回調査から 6.5 ポイント増加している。入居を断られた際、「家主と話し合い入居できることがあった」は 42.3%となっており、「家主と話し合っても、入居できないことがあった」が 42.3%、「家主と特に話し合いの交渉をしなかった」が 15.3%となっている。

断った理由としては、「病気や事故、孤独死など」が 92.4%、「単身者など介護（監護）者がいない」が 55.2%、「保証人がいない」が 51.4%と高くなっている。

入居できる場合の条件としては、「保証人がいる、家賃債務保証に加入すること」が 61.6%、「家賃の支払いができること」が 50.5%、「緊急時に対応できる人が近くにいること」が 53.7%と高くなっている。

高齢者の入居を受け入れやすくする方法については「緊急連絡体制や見守り体制」が 85.7%、「死後事務委任契約」が 68.7%と高くなっている。

## 〔C〕 障害者の入居問題について

### （ポイント）

- 家主から障害者の入居を断られたことがある事業者は、22.0%で前回調査より 8.5 ポイント増加している。
- 家主から入居を断られた場合には、家主と話し合っても入居できなかったケースと家主と交渉をしなかったケースを合わせると、入居を断られた障害者の約6割が入居できていない。
- 家主が障害者の入居を断ることについて、差別だと考える事業者は約1割である。
- 家主が障害者の入居を受け付ける条件として、「保証人がいる」、「家賃の支払いができること」が多く、安定的な家賃の支払いを担保することを条件としている。

家主から障害者について入居を断るように言われたことについて、「ある」が22.0%で前回調査より8.5ポイント増加している。入居を断られた際、「家主と話し合い入居できることがあった」は39.0%となっており、「家主と話し合っても、入居できないことがあった」が40.3%、「家主と特に話し合いの交渉をしなかった」が20.8%となっている。

このような家主の態度について、事業者としても「差別だと思う」は14.1%にとどまっており、大半の事業者が「差別とは言えない」、「差別かどうか一概には言えない」と考えている。

断った理由としては、「コミュニケーションの取りづらさ」が62.0%、「非常時の避難が難しい」が62.0%、「病気や事故、孤独死など」が57.7%と高くなっている。

入居できる場合の条件としては、「保証人がいる、家賃債務保証に加入すること」が56.3%、「家賃の支払いができること」が47.8%、「緊急時に対応できる人が近くにいること」が44.4%と高くなっている。

障害者の入居を受け入れやすくする方法については、「日常生活支援体制の充実」が74.9%、「家賃債務の保証」が62.1%と高くなっている。

## 〔D〕 ひとり親家庭の入居問題について

### （ポイント）

- 家主からひとり親家庭の入居を断られたことがある事業者は、5.1%で前回調査より5.1ポイント減少しており、他と比べると理解が進んでいるといえる。
- 家主から入居を断られた場合には、家主と話し合っても入居できなかったケースと家主と交渉をしなかったケースを合わせると、入居を断られたひとり親家庭の半数が入居できていない。
- 家主がひとり親家庭の入居を断ることについて、差別だと考える事業者は約4割である。
- 家主がひとり親家庭の入居を受け付ける条件として、「保証人がいる」、「家賃の支払いができること」が多く、安定的な家賃の支払いを担保することを条件としている。

家主からひとり親家庭について入居を断るように言われたことについて、「ある」が5.1%で前回調査より5.1ポイント減少している。入居を断られた際、「家主と話し合い入居できることがあった」は50.0%となっており、「家主と話し合っても、入居できないことがあった」が22.2%、「家主と特に話し合いの交渉をしなかった」が27.8%となっている。

このような家主の態度について、事業者としても「差別だと思う」は38.9%となっており、「差別とは言えないと思う」5.6%、「差別かどうか一概には言えない」27.8%の合計より高くなっており、高齢者や障害者の傾向とは異なっている。

断った理由としては、「家賃のトラブル」が70.0%、「単身者など介護（監護）者がいない」が50.0%、「入居者と連絡が取れない」が50.0%と高くなっている。

入居できる場合の条件としては、「保証人がいる、家賃債務保証に加入すること」が62.6%、「家賃の支払いができること」が55.1%と高くなっている。

ひとり親家庭の入居を受け入れやすくする方法については、「公的な保証人制度の設置」が69.0%、「公的な家賃債務保証制度の設置」が68.4%と高くなっている。

## 〔E〕LGBTの方の入居問題について

### （ポイント）

- 家主からLGBTの方の入居を断られたことがある事業者は、1.7%となっている。
- 家主から入居を断られた場合には、家主と話し合っても入居できなかったケースと家主と交渉をしなかったケースを合わせると、入居を断られたLGBTの方の約8割が入居できていない。
- 家主がLGBTの方の入居を断ることについて、差別だと考える事業者は約2割である。
- 家主がLGBTの方の入居を受け付ける条件として、「今まで入居を受け付けたことがない」が最も多いことから、未経験の事業者が多くなっている。また、「保証人がいる、家賃債務保証に加入すること」、「家賃の支払いができること」が多く、安定的な家賃の支払いを担保することを条件としている。

家主からLGBTの方について入居を断るように言われたことが「ある」は1.7%となっている。入居を断られた際、「家主と話し合い入居できることがあった」は0%となっており、「家主と話し合っても入居できないことがあった」が75.0%、「家主と特に話し合いなどの交渉はしなかった」が25.0%となっている。

このような家主の態度について、事業者としても「差別だと思う」は16.7%にとどまっており、大半の事業者が「差別とは言えない」、「差別かどうか一概には言えない」と考えている。

断った理由としては、「コミュニケーションの取りづらさ」、「他の入居者とのトラブル」が100%となっている。

入居できる場合の条件としては、「今まで入居を受け付けたことがない」が55.6%、「保証人がいる、家賃債務保証に加入すること」が51.5%、「家賃の支払いができること」が43.7%と高くなっている。

LGBTの方の入居を受け入れやすくする方法については「LGBTに正しい理解がある家主との連携」が最も高く、次いで「LGBTに正しい理解がある媒介業者による紹介」となっている。

## 5. 個人情報の取り扱いについて（問31～問34）

### （ポイント）

- 「個人情報の利用目的」、「第三者への個人情報の提供」、「個人情報管理の安全性」、「個人情報データの管理」のいずれも、概ね8割以上の事業者が適切に対応している。
- 適切に対応しているとの回答が最も多かった設問は、「第三者への個人情報の提供」で、97.2%である。
- 適切に対応しているとの回答が最も少なかった設問は、「個人情報管理の安全性」で、79.9%である。
- 「個人情報管理の安全性」については、従業者数別で20名以上の事業者は適切に対応している割合が92.3%であったのに対し、5名以下の事業者は78.5%にとどまっており、13.8ポイントの差がある。

個人情報の利用目的は、88.7%の事務所で適切に対応しているが、8.5%の事務所では、十分に説明せずに申込書等の記入を求めている。

第三者への個人情報の提供は、97.2%の事務所で適切に対応しているが、0.2%の事務所では、個人データを目的外に使用したりしている。

個人情報管理の安全性は、79.9%の事務所で適切に対応しているが、12.8%の事務所では、制約に至らなかった申込書などを本人に返却せず、厳重に裁断することもなく廃棄処分している。また、10名以下の事務所では、11名以上の事務所に比べ「厳重に裁断することもなく廃棄処分している」割合が高くなっている。

個人情報データの管理は、85.5%の事務所で適切に対応しているが、4.6%の事務所では、私物パソコンやスマホ等に顧客のデータを保管している。

## 6. 実態調査からみる課題

### はじめに

本調査は、平成 25 年に実施した同調査（以下「前回調査」という。）と比べ、調査対象を「滋賀県内に本店または支店を有する国土交通大臣免許および滋賀県知事免許の宅地建物取引業者の全事務所」に拡大しており、その結果、調査対象件数は、1,102 件から 1,167 件に増加している。また、関連団体および事業者等の尽力により、有効回答率は 76.3%と前回調査の 54.5%から大きく改善している。また、調査項目に関しては、平成 28 年施行の「部落差別の解消の推進に関する法律」の認知度のほか、「4. 賃貸住宅に係る入居問題について」において L G B Tの方を対象とした設問と「5. 個人情報の取り扱いについて」を追加している。

結果のとりまとめ方法は、「2. 同和問題に対する取り組みについて」以降で前回調査でも設けられていた設問について、単純集計は前回調査と経年変化を比較するためグラフを並列し分析を行っている。なお、クロス集計は集計グラフが複雑であるため、前回調査との経年変化の比較は行っていない。

調査結果の全体的な傾向として、前回調査から大きく改善している内容が多くみられる。例えば「滋賀県宅地建物取引業における人権問題に関する指針」の認知度では、「指針の内容（宅建業者の 3つの責務など）まで知っている」が 68.8%で最も多く、前回調査（48.1%）から 20.7 ポイント増加しており、「指針があることを知っているが内容は知らない」28.7%（前回調査 31.4%）と合わせると 9割以上の事業者が認知している。また、事業所内公正採用選考・人権啓発担当者の設置状況は、「設置している」が 22.7%（前回調査 19.3%）から 3.4 ポイント増加している。

しかし、一部では前回調査より改善が進んでいない項目もあり、研修会や講演会への参加状況では、「参加したことがない」が 18.9%（前回調査 13.3%）となっており 5.6 ポイント減少している。ただし、今後の研修会等への参加意向は「参加したい」が 72.6%（前回調査 67.5%）から改善している。

参加した研修会の主催者に関しては、前回調査と同様に「県や市町など行政機関が主催したもの」に比べ「業界団体が主催したもの」が多くなっており、業界団体等が同和問題や人権問題の意識啓発等の牽引役であることがうかがえる。

一方で、賃貸住宅に係る入居問題に関しては、高齢者、外国人等に対する家主の入居拒否について、「差別とは言えないと思う」、「差別化どうか一概には言えない」の回答が増加しており、「差別だと思う」の回答が減少している。

また、高齢者、障害者等の入居問題の結果からわかるとおり、賃貸住宅の家主による高齢者、障害者に対する入居拒否は増加しており、賃貸住宅の家主の住宅確保要配慮者に対する配慮は十分ではない現状となっている。

このような結果から、前回調査以降も宅建業界が中心となった官民一体の取り組みの成果があがっている一方で、改善が進んでいない項目や家主の意識充実が不十分であることなど課題も残されており、事業者の意識を改善する取り組みを継続して進めていくとともに、家主に対し啓発を働きかける方法を検討していく必要がある。

### (1) 宅地建物取引業者の人権問題に対する正しい理解を一層推進する必要がある

宅建業者の人権意識については、取引物件が同和地区であるかの問い合わせをすることについて、「差別につながると思う」と回答した宅地建物取引業者は 55.4%（前回調査 52.5%）と、前回調査からは 2.9 ポイント増加している。また、賃貸住宅の入居拒否に関して家主から入居拒否するように指示を受けた経験がある宅地建物取引業者に対して、そのような家主の態度についてどう思うかという設問では、「差別だと思う」が外国人関係で 20.5%（前回調査 25.2%）、高齢者関係で 14.2%（前回調査 6.5%）、障害者関係で 14.1%（前回調査 4.9%）、ひとり親家庭関係で 38.9%（前回調査 19.4%）、L G B T関係で 16.7%となり、高齢者関係、障害者関係、ひとり親関係に関しては前回調査から改善しており、正しい理解は進んでいる

が、他方では外国人関係で後退する結果もみられる。さらに、ひとり親家庭関係をのぞき、「差別だと思う」の割合は概ね2割以下であるのに対し、「差別とは言えない」、「差別化どうか一概には言えない」の割合の合計は概ね7割以上であることから、依然として「差別だと思う」事業者が著しく少ない状況であることから、今後とも宅建業者の人権問題に対する正しい理解と認識の形成を推進するために引き続き啓発活動に取り組むことと、啓発方法・内容等についても改善効果が得られるよう検証する必要がある。

## (2) 事業所内公正採用選考・人権啓発担当者の設置を推進する必要がある

人権啓発担当者を設置している事務所では、「滋賀県宅地建物取引業における人権問題に関する指針」の認知状況や研修会等の参加状況が全体より1割ほど高く、人権問題に対する正しい理解の推進に寄与すると考えられる。

事業所内公正採用選考・人権啓発担当者の設置状況は、「設置している」が22.7%であるのに対し、「設置していない」が72.0%であり、設置している事業者は少数である。市町により設置が推奨されている20名以上(市町によって異なる)の事務所にあっても「設置している」は50.8%と約半数にとどまっている。中には、営業部門のみで事務的機能を有しない事務所もあり実態として設置が困難な場合もあるが、設置を推進する余地は大きいと考えられる。

担当者を設置しない理由として、「制度を知らない」が29.6%と前回調査の20.2%より9.4ポイント増加しており、制度の周知を徹底することにより改善が期待されることや、「そこまでの人的余裕や、適当な人材がない」が34.8%であり、ここには事務的機能を有さず担当者の設置が困難な事務所も含まれると考えられるが、人材不足な事務所や小規模な事務所においても担当者の設置に協力を求めることで設置を推進することが望まれる。

## (3) 人権問題に対する正しい理解と認識のために研修会、講演会等の積極的参加の推進を図る必要がある

過去5年間で代表者または代表に準ずる人が同和問題・人権問題に係る研修等に参加したかどうかについて、「同和問題に係るものに参加した」が41.7%(前回調査49.9%)となっており、前回調査から8.2ポイント減少している。また、過去5年間に従業者に対する同和問題や人権問題に係る研修の実施状況は、何らかの人権問題等に係る研修を「実施していない」事業者が27.8%(前回調査27.3%)となっている。

今後の同和問題等に係る研修会への参加意向や研修の実施意向については、「参加するつもりはない」が26.2%(前回調査30.0%)、「研修を実施するつもりも参加させるつもりもない」が20.0%(前回調査22.0%)となっており、いずれも2割程度の事業者が消極的である。

研修会、なかでも代表者の同和問題や人権問題等研修会(以下「研修会」)への参加は、人権問題に対する正しい理解と認識に大きな影響を与えることから人権問題に対する正しい理解と認識を形成していくためには、研修会に代表者が積極的に参加することが考えられる。代表者への研修会の参加率の向上を図り、従業者の研修の実施率を高めていくことが重要である。

## (4) 業界団体を中心とした積極的な啓発活動の推進が求められる

代表者が何らかの形で研修会等に参加した研修会等の主催者は「業界が主催」が76.1%(前回調査80.0%)、「行政機関が主催」が36.5%(前回調査40.9%)、またその情報の入手先は「業界団体から」が75.7%(前回調査76.0%)、「県や市町から」が38.6%(前回調査41.9%)となっており、特に従業員規模が「5名以下」の事業者は76.0%、「6名以上10名未満」が70.6%と従業員規模が小さいほど「業界団体」への依存度が高くなっている。

今回の調査結果では、事業者の従業員数「5名以下」が76.2%を占めており、大半が小規模企業となっており、業界団体が実施する研修・啓発事業の充実を図ると同時に、小規模事業者に対して業界団体の研修に参加するよう積極的な働きかけを行っていくことが求められる。

## (5) 宅地建物取引業者だけでなく県民への正しい人権意識の啓発普及が求められる

取引物件が同和地区であるかどうかの問い合わせ件数は、前回調査から大きく減少しているが、この5年間に宅地建物取引業者の11.7%（前回調査20.0%）が経験しており、そのうち「顧客からの問い合わせ」は9.4%（前回調査12.8%）を占めている。

また、「取引物件が同和地区内にある、あるいは同和地区が存在する小学校区にある」といった理由で、取引が不調になったことがあるとの回答が3.4%（前回調査6.7%）や、「取引物件が同和地区にある、あるいは同和地区が存在する小学校区にある」といった理由で取引価格に影響したことがあるとした回答が13.8%（前回調査11.9%）もあり、同和地区への土地差別的な忌避意識が依然なくなっていないことがうかがえる。

また、賃貸住宅の入居に際し、家主からの入居拒否の経験は、外国人では35.8%（前回調査35.2%）、高齢者では31.8%（前回調査25.3%）、障害者は22.0%（前回調査13.5%）、ひとり親家庭は5.1%（前回調査10.2%）、LGBTの方は1.7%となっている。ひとり親家庭は減少しているものの、外国人、高齢者、障害者はいずれも増加しており、前回調査では減少傾向であったものが再び増加に転じていることから、問題が根深いものであることがわかる。

宅地建物の取引の場における人権問題の解決には、こうしたエンドユーザである消費者等への正しい人権意識の広がりが必要不可欠と言える。土地購入者等の本人は同和問題に係る土地事情をあまり気にしていない場合であっても、転売や賃貸時のことを考慮して、同和地区の土地購入等を嫌忌する場合もあり、ひとりの意識ではなく全ての消費者が同和地区の土地差別的な意識を払拭することが重要となる。宅建業者に対する人権問題に対する啓発を進める一方で、取引を通じて直接消費者等に関わることとなる宅建業者が啓発の担い手となるように育成していくことが求められる。併せて不動産取引に係る人権問題についての県民啓発が引き続き必要であると考えられる。

## (6) 賃貸住宅の入居に際して、家主の「偏見」や「不安」を解消するための働きかけが求められる

賃貸住宅の入居に際して、拒否するケースでは、「外国人」入居に対する拒否の割合が35.8%（前回調査35.2%）で最も多く、「高齢者」31.8%（前回調査25.3%）、「障害者」22.0%（前回調査13.5%）、「ひとり親家庭」5.1%（前回調査10.2%）、「LGBT」1.7%の順で高くなっている。

家主の入居拒否には、「偏見」や「不安」が入居拒否という形で顕在化し、差別を助長している側面も有しているとみられる。このため、家主等に対して宅建業者を通じて人権問題に対する正しい理解と認識が求められるよう啓発に努めるとともに、家主等を対象にした研修・啓発活動等の取り組みを検討していく必要がある。また、既存の支援策の活用を図るなど家主の不安を解消する働きかけが求められる。

また、国では2017年10月から住宅確保要配慮者に対する賃貸住宅の供給の促進に関する法律（住宅セーフティネット法）に基づき、高齢者、障害者等の住宅確保要配慮者への対策として新たな住宅セーフティネット制度を開始しており、家主に対する制度の周知や登録への理解促進などへの取り組みを進める必要がある。





### III 調査結果



### III 調査結果

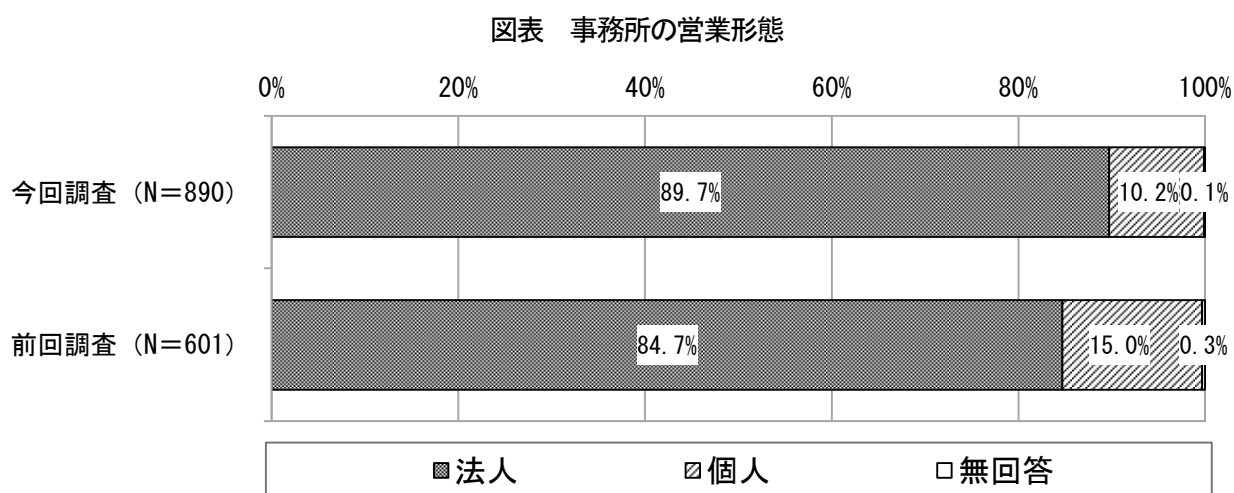
#### 1. 事業の概要

##### (1) 事務所の営業形態

問1 法人ですか、個人営業ですか。(〇はひとつ)

事務所の営業形態としては、「法人」が89.7%で、「個人」が10.2%となっている。

前回調査と比較しても、営業形態については、大きな違いはみられず、いずれの調査時点においても8割以上の事務所が法人格を有している。

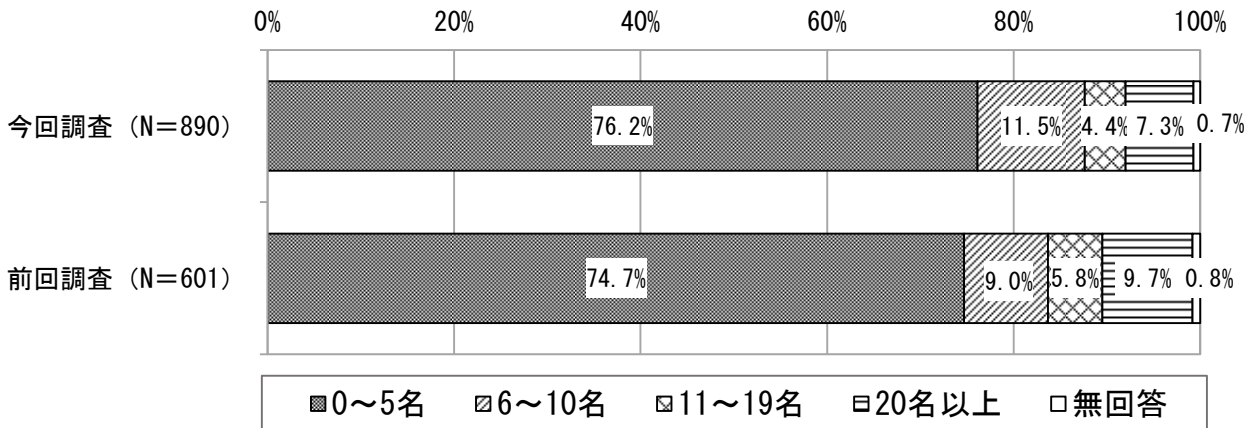


## (2) 事務所の従業者数

問2 常時雇用されている全従業者の人数をお教え下さい。(〇はひとつ)

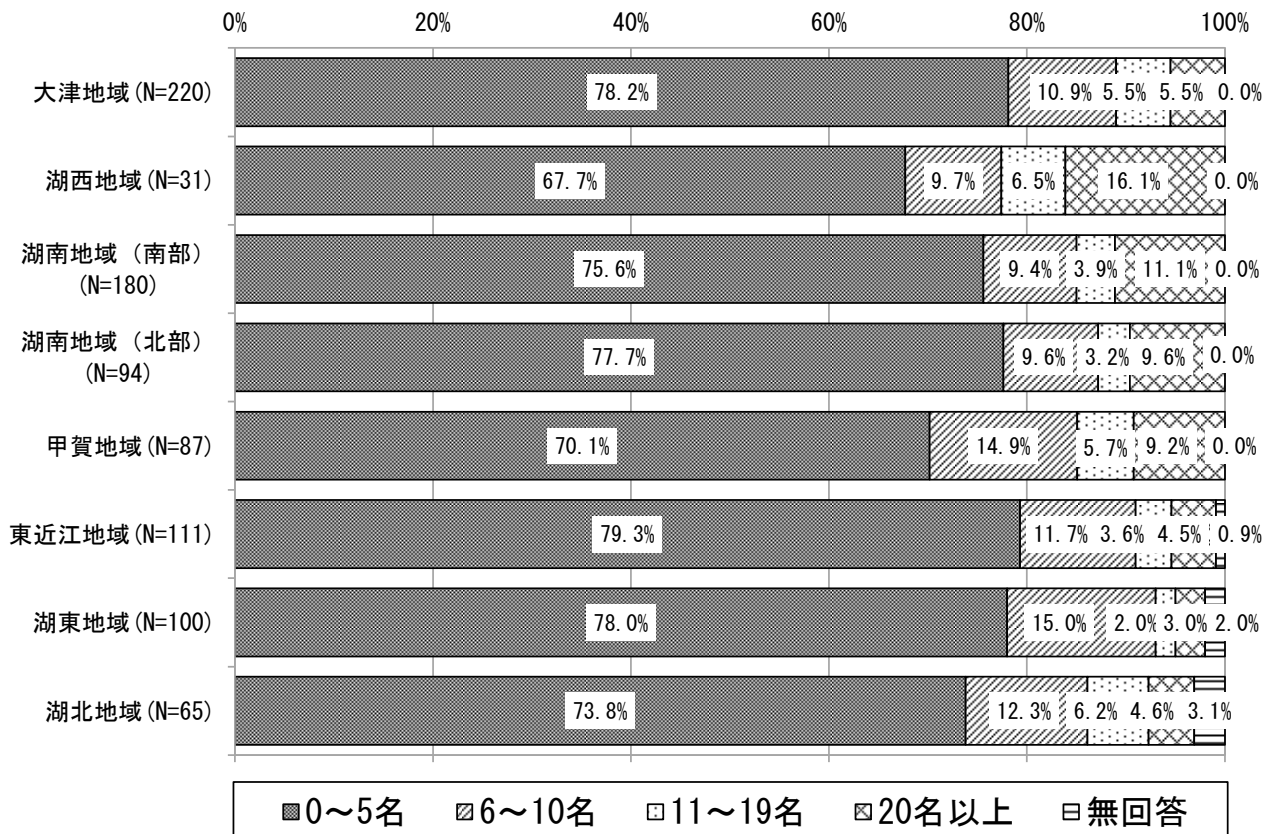
従業者数は、「5名以下」が76.2%と大半を占めている。「20人以上」は7.3%となっている。前回調査と比較しても、大きな違いはみられず、従業者数の少ない小規模な事務所が大半を占めている。

図表 事務所の従業者数



地域別にみると、従業者数が「20名以上」は、「湖西地域」の16.1%や「湖南地域（南部）」の11.1%などで多くなっており、「5名以下」は「大津地域」で78.2%と最も多くなっている。

図表 事務所の従業者数—地域別



### (3) 免許の種類

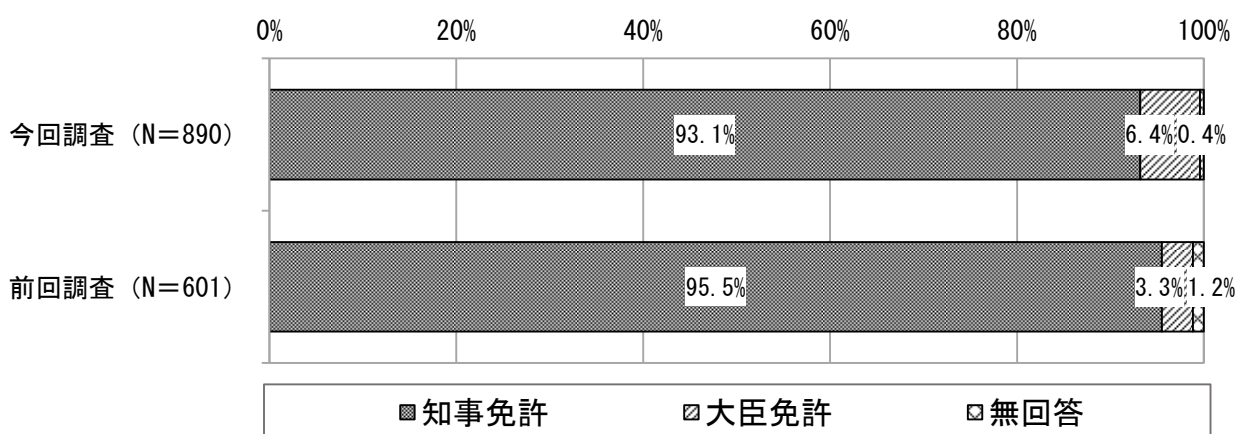
問3 知事免許ですか、大臣免許ですか。(〇はひとつ)

免許の種類では、「知事免許」が93.1%で、「大臣免許」が6.4%となっている。

前回調査と比較すると、知事免許が2.4ポイント減少し、大臣免許が3.1ポイント増加した。

県内に本店を置く大臣免許業者のみならず、県外本店の業者の県内事務所にも調査を実施したことによる増加と考えられる。

図表 免許の種類

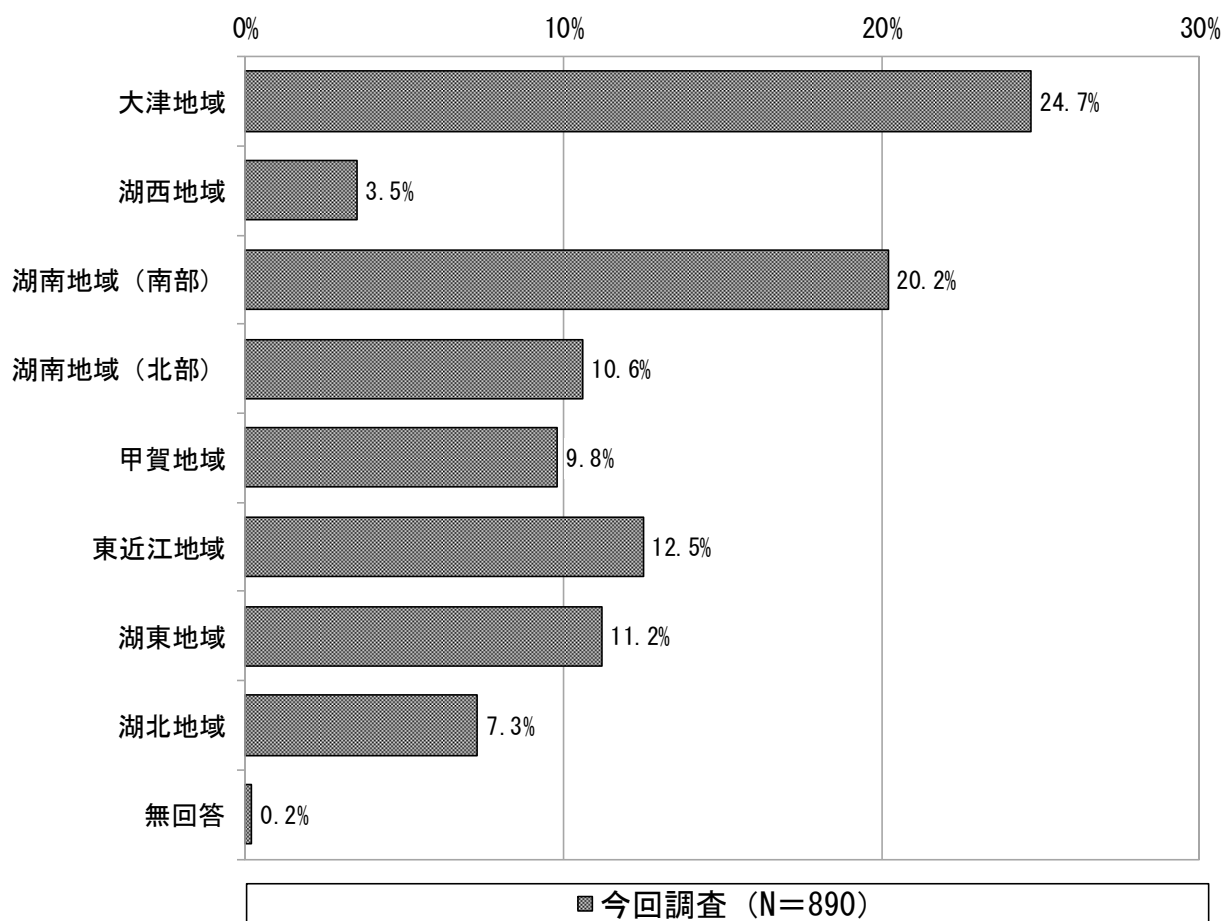


#### (4) 事務所の所在地

問4 事務所の所在地をお教え下さい。(○はひとつ)

事務所の所在地では、「大津地域」が24.7%、次いで「湖南地域(南部)」の20.2%、「東近江地域」の12.5%、「湖南地域(北部)」の10.6%となっている。

図表 事務所の所在地



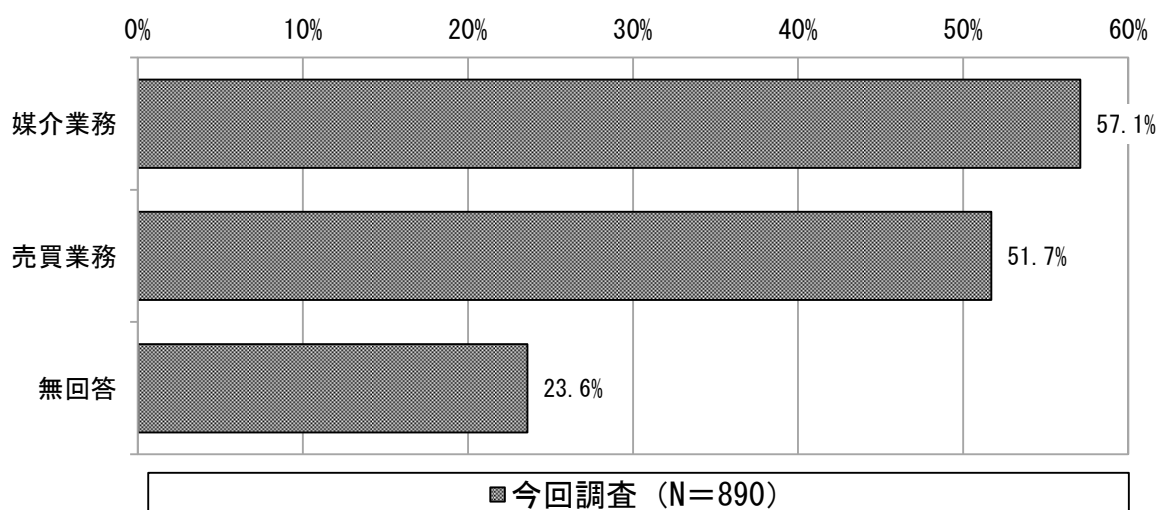
※湖南地域は草津市、栗東市を(南部)とし、守山市、野洲市を(北部)としている。

## (5) 宅地建物取引業の業務内容

問5 宅地建物取引業の業務内容について教えてください。(複数回答可)

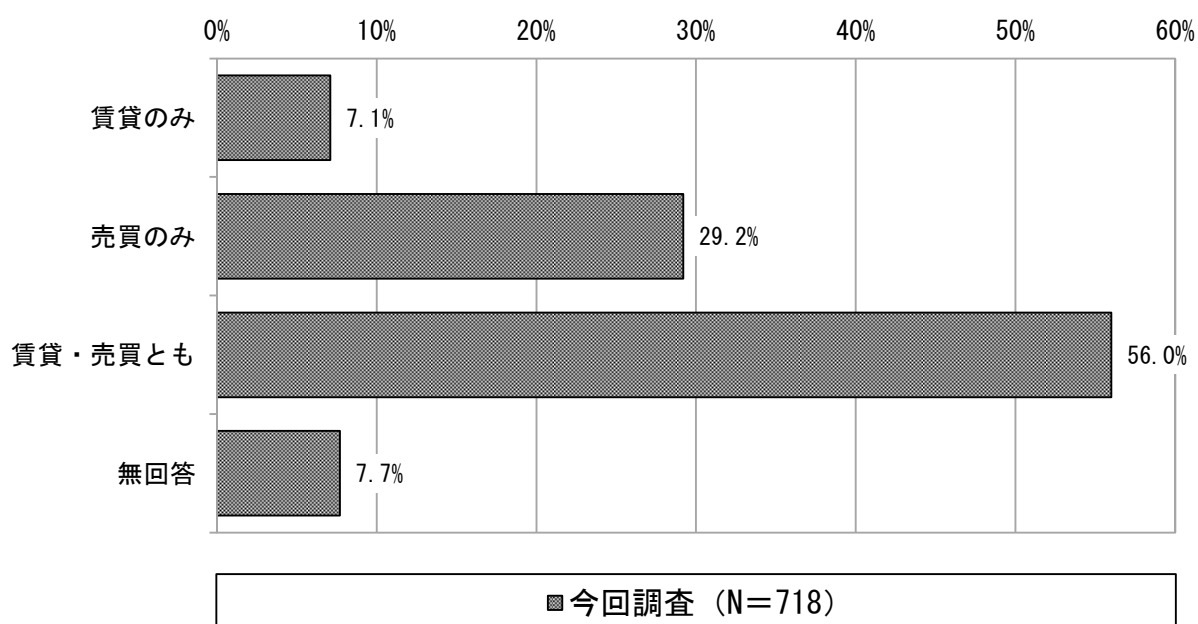
業務の状況を見ると、「媒介業務」を行っているとの回答が57.1%で、「売買業務」を行っているのは51.7%となっている。

図表 宅地建物取引業の業務内容



媒介業務を行っている 718 事務所にその内容をたずねたところ、「賃貸・売買とも」が 56.0%で最も多く、次いで、「売買のみ」が 29.2%、「賃貸のみ」は 7.1%となっている。

図表 媒介業務の内容

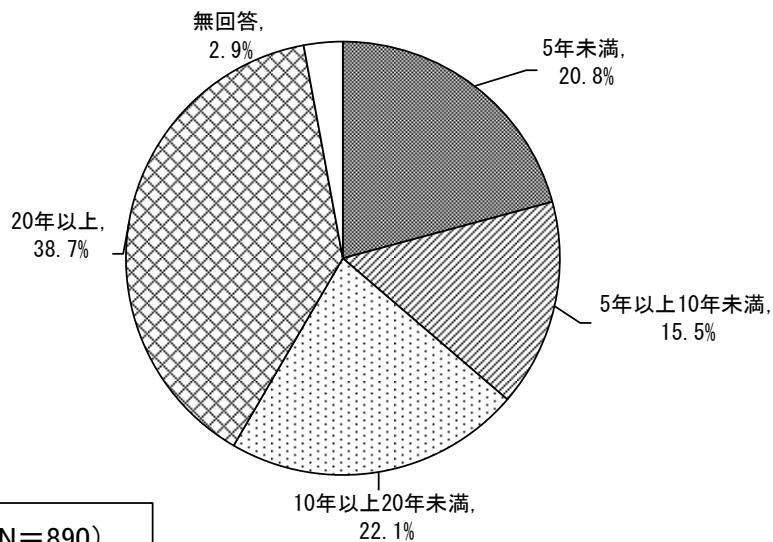


## (6) 営業年数

問6 宅地建物取引業の営業年数をお教えてください。(〇はひとつ)

営業年数では、「20年以上」が38.7%と最も多く、次いで「10年以上20年未満」の22.1%などとなっている。

図表 営業年数



今回調査(N=890)



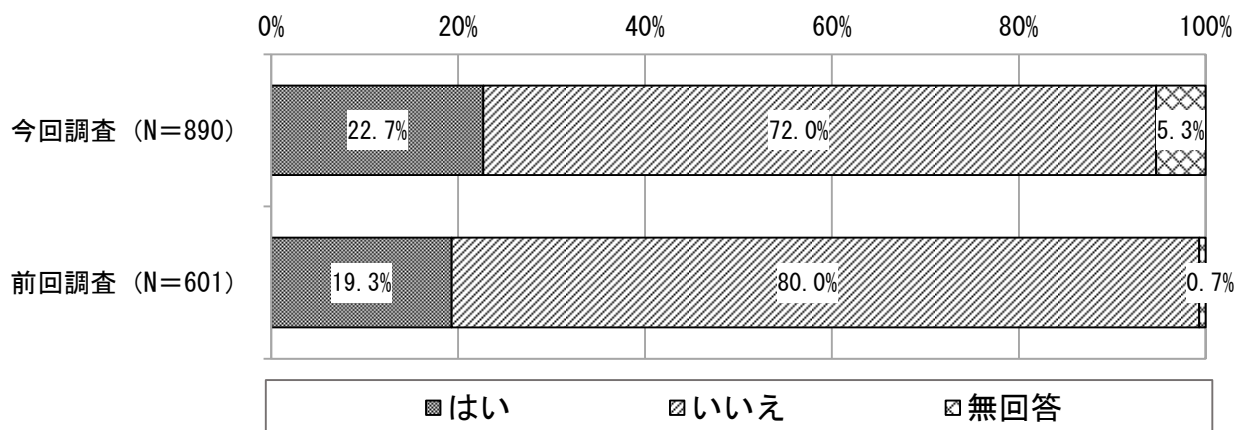
## 2. 同和問題に対する取り組みについて

### (1) 事業所内公正採用選考・人権啓発担当者の設置状況

問7 貴社では該当する事務所に、「事業所内公正採用選考・人権啓発担当者」を設置されていますか。  
(〇はひとつ)

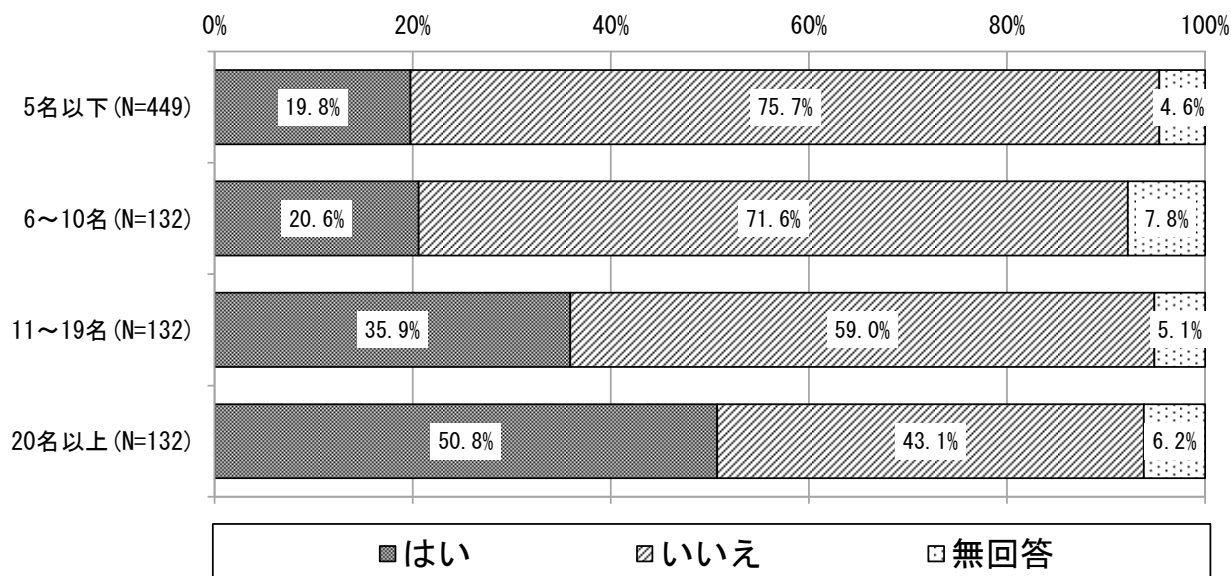
事業所内公正採用選考・人権啓発担当者の設置の有無では、「設置していない」が72.0%で、「設置している」が22.7%にとどまっているが、前回調査（企業内同和問題研修窓口担当者）と比較すると、「設置している」が3.4ポイント増加し、設置している事業所が増えてきている。

図表 事業所内公正採用選考・人権啓発担当者の設置状況



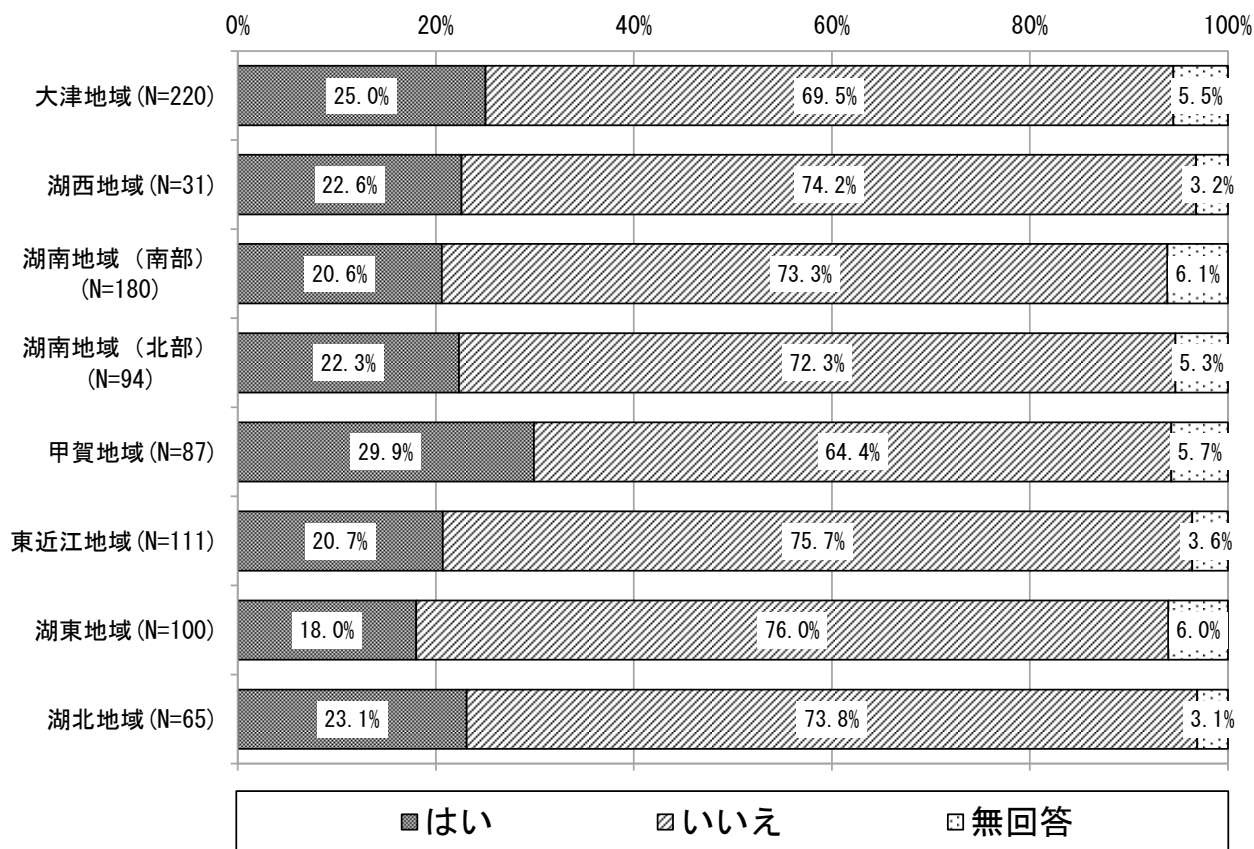
従業員数別にみると、「設置している」事業所は従業員数に応じて増加しており、「20名以上」では50.8%となっている。

図表 事業所内公正採用選考・人権啓発担当者の設置状況—従業員数別



人権啓発担当者の設置状況を地域別にみると、「設置している」は、「甲賀地域」が29.9%、「大津地域」が25.0%と多くなっている。「湖東地域」は18.0%と最も少なくなっている。

図表 事業所内公正採用選考・人権啓発担当者の設置状況—地域別



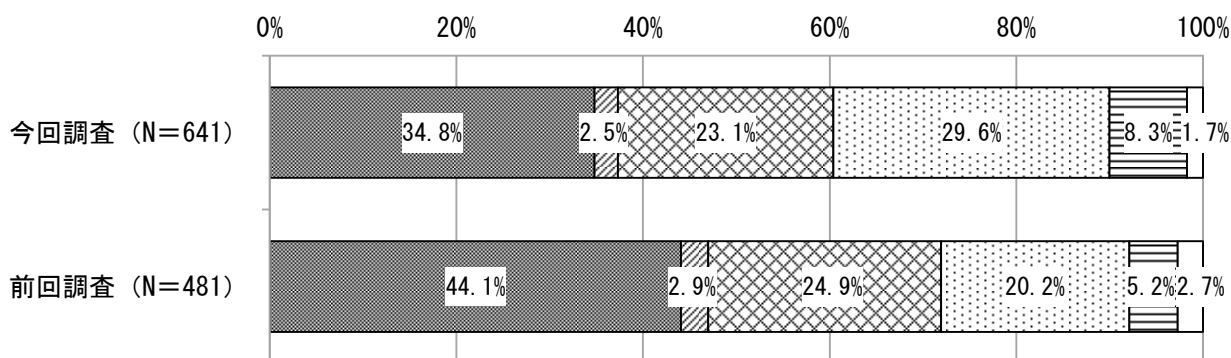
## (2) 事業所内公正採用選考・人権啓発担当者を設置していない理由

問7-1 「いいえ」の理由をお答え下さい。(○はひとつ)

前問で事業所内公正採用選考・人権啓発担当者の設置で、「設置していない」と回答した641事業所について設置していない理由をたずねたところ、「制度は知っているが、そこまでの人的余裕や、適当な人材がない」が34.8%と最も多く、次いで「制度を知らない」の29.6%、「制度は知っているが、従業員数が20人未満で、設置する必要がない」の23.1%などとなっている。

前回調査と比較すると、「制度は知っているが、そこまでの人的余裕や、適当な人材がない」が9.3ポイント減少している。

図表 事業所内公正採用選考・人権啓発担当者を設置していない理由

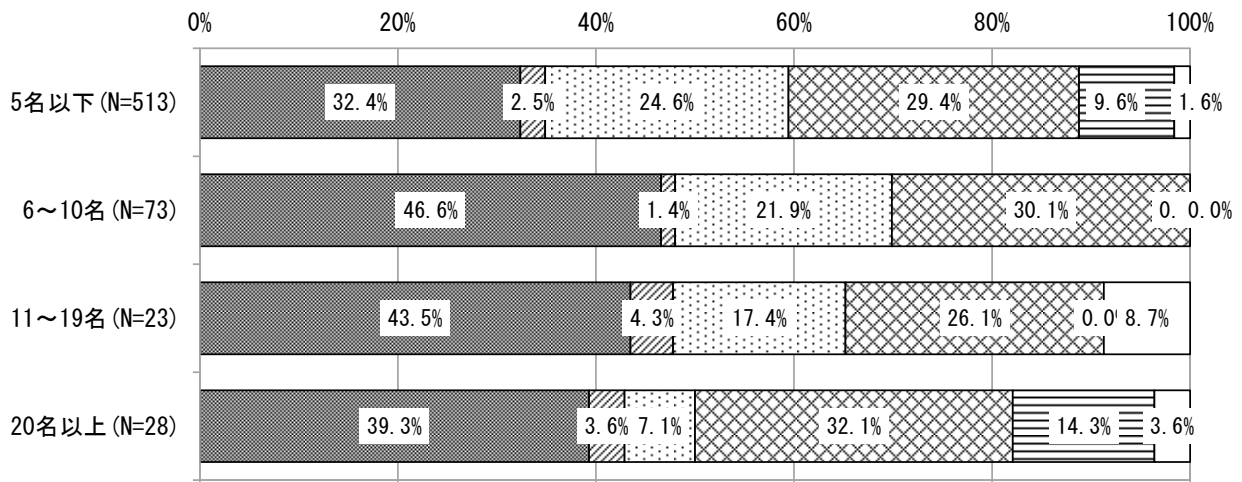


- 制度は知っているが、そこまでの人的余裕や、適当な人材がない
- ▣ 制度は知っているが、同和問題はうちとは関係がないから、設置しない
- ▤ 制度は知っているが、20人未満（市町により異なる）で、設置する必要がない
- 制度を知らない
- ▢ その他
- 無回答

設置していない理由を従業員数別にみると、「5名以下」から「11～19名」までは、「制度は知っているが、そこまでの人的余裕や、適当な人材がない」が最も大きな理由としてあがっており、「6～10名」が46.6%で最も多く、次いで「11～19名」が43.5%となっている。

県が推奨している人権啓発担当者の設置基準である「20名以上」の事務所では、設置していない理由としては、「制度は知っているが、そこまでの人的余裕や、適当な人材がない」が39.3%と最も大きな理由としてあがっており、次いで「制度を知らない」が32.1%となっている。

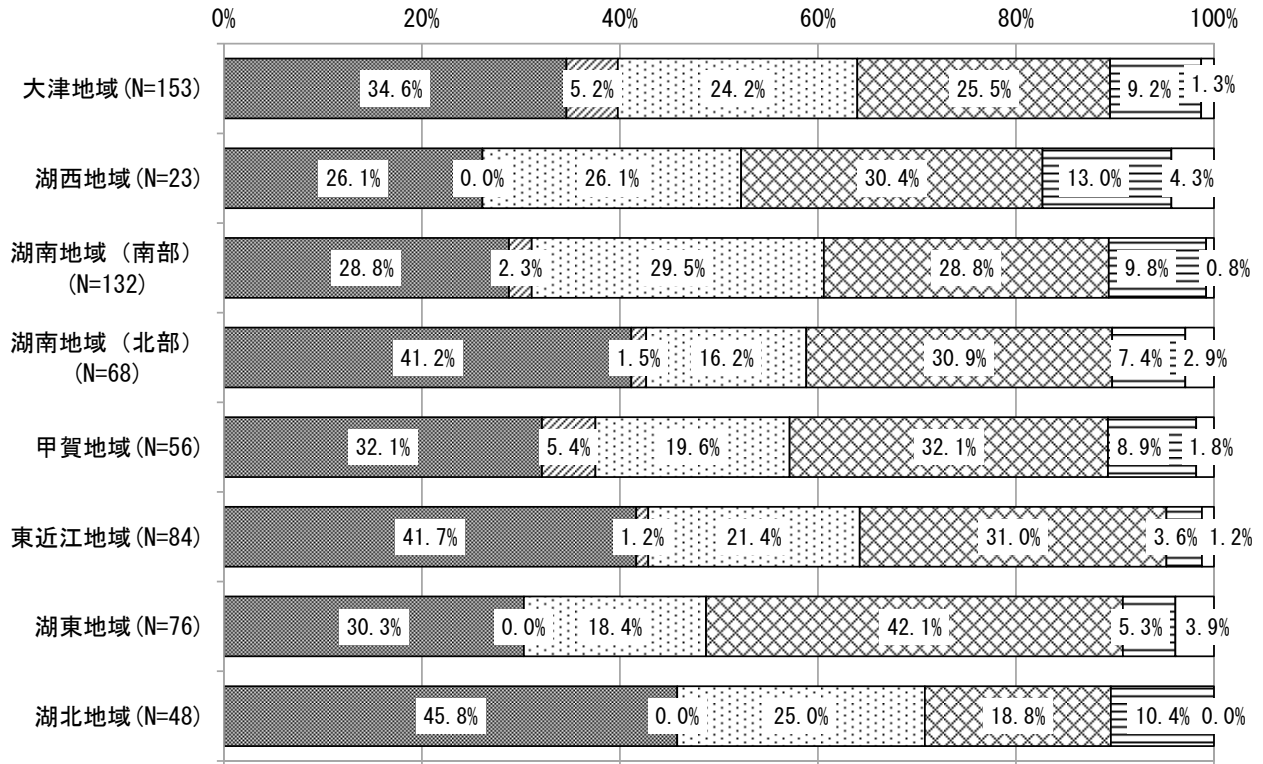
図表 事業所内公正採用選考・人権啓発担当者を設置していない理由—従業員数別



- 制度は知っているが、そこまでの人的余裕や、適当な人材がない
- ▨ 制度は知っているが、同和問題はうちとは関係がないから、設置しない
- ▤ 制度は知っているが、20人未満（市町により異なる）で、設置する必要がない
- ▧ 制度を知らない
- ▩ その他
- 無回答

地域別にみると、「制度を知らない」は、「湖東地域」の42.1%が最も多く、次いで「甲賀地域」の32.1%、「東近江地域」の31.0%、「湖南地域（北部）」の30.9%などとなり、東南部の地域の事務所で知らないという回答が多くみられる。

図表 事業所内公正採用選考・人権啓発担当者を設置していない理由—地域別



- 制度は知っているが、そこまでの人的余裕や、適当な人材がない
- ▣ 制度は知っているが、同和問題はうちとは関係がないから、設置しない
- 制度は知っているが、20人未満（市町により異なる）で、設置する必要がない
- ▣ 制度を知らない
- ▣ その他
- 無回答

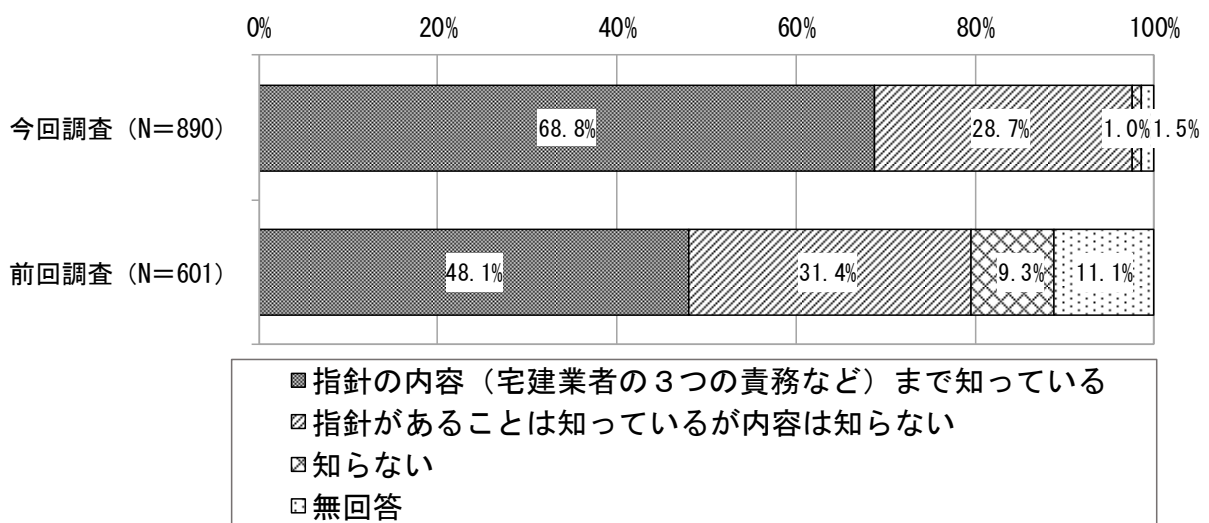
(3) 「滋賀県宅地建物取引業における人権問題に関する指針」の認知状況

問8 県の「滋賀県宅地建物取引業における人権問題に関する指針」(平成18年4月1日)をご存知ですか。(〇はひとつ)

「滋賀県宅地建物取引業における人権問題に関する指針」の認知度では、「指針の内容(宅建業者の3つの責務など)まで知っている」が68.8%で最も多く、次いで「指針があることは知っているが内容は知らない」の28.7%となり、指針があることを知っていると回答した割合は97.5%となっている。

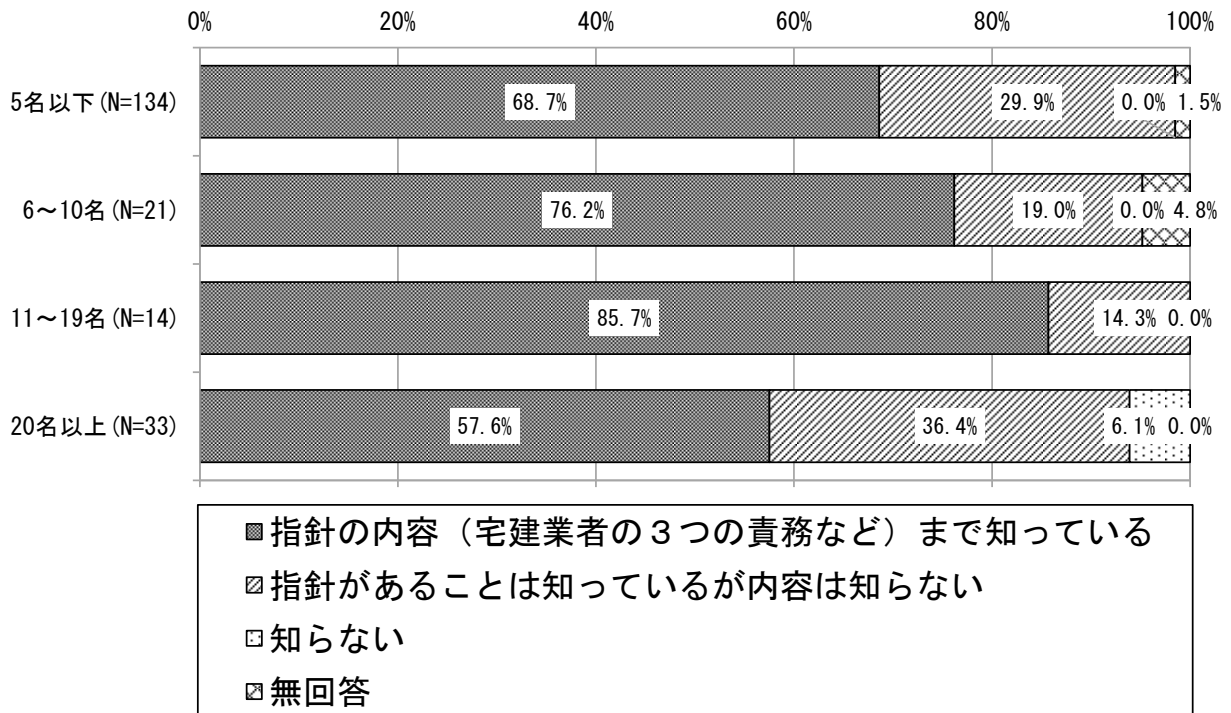
前回調査と比較すると、「指針の内容(宅建業者の3つの責務など)まで知っている」が前回の48.1%から20.7ポイント増加し、内容まで認識している事業者が増加している。

図表 「滋賀県宅地建物取引業における人権問題に関する指針」の認知状況



従業員数別にみると、いずれも「指針の内容（宅建業者の3つの責務など）まで知っている」は、5～8割程度となり、「指針があることは知っているが内容は知らない」を合わせると8～9割程度の事務所は、指針のあることを知っており、事務所の規模の大小にかかわらず、指針については、認知されている。

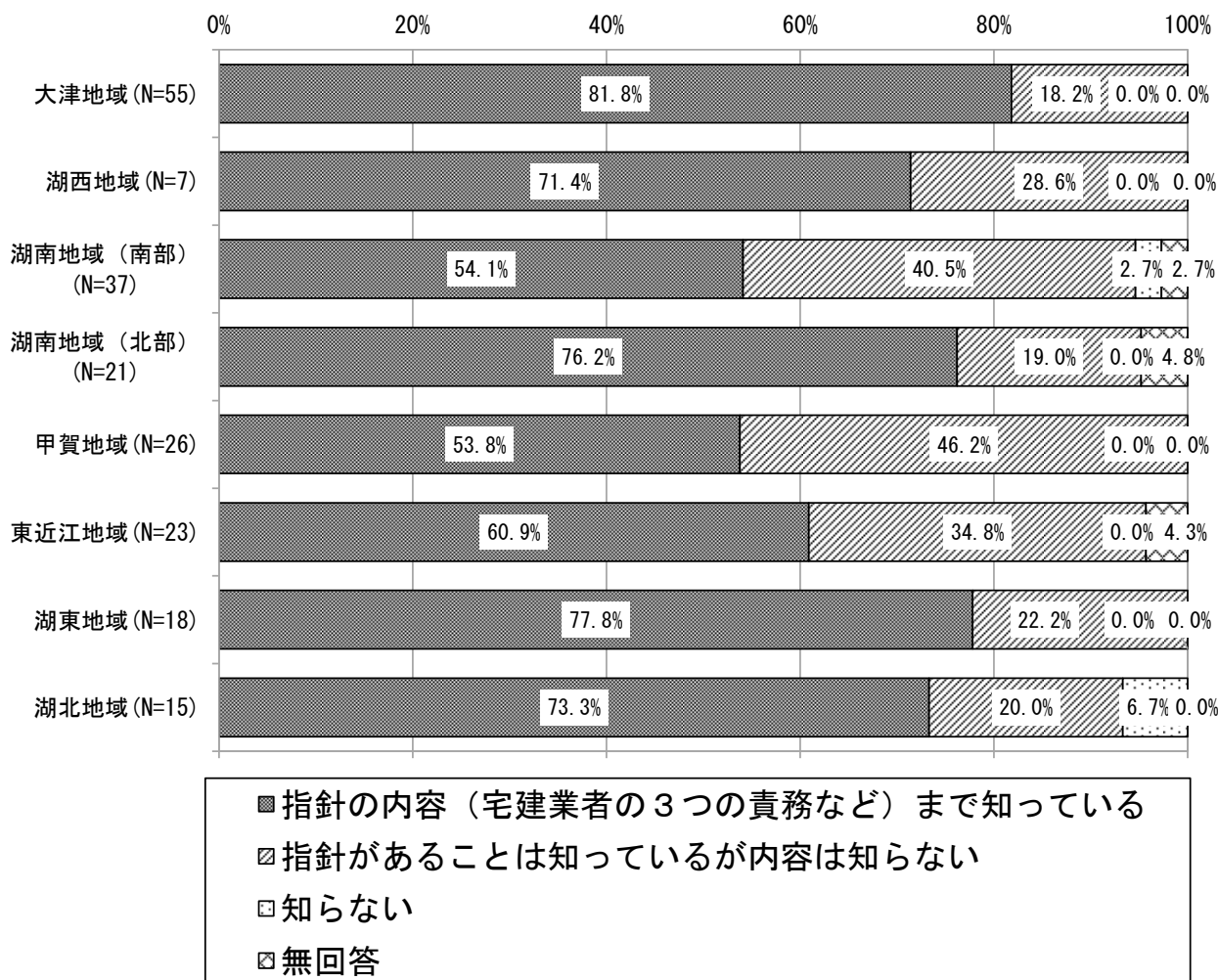
図表 「滋賀県宅地建物取引業における人権問題に関する指針」の認知状況—従業員数別



地域別にみると、「指針の内容（宅建業者の3つの責務など）まで知っている」は、「大津地域」で81.8%と最も多く、逆に「甲賀地域」では53.8%と最も少なくなっている。

また、「知らない」は「湖北地域」の6.7%、「湖南地域（南部）」の2.7%の2地域だけとなっている。

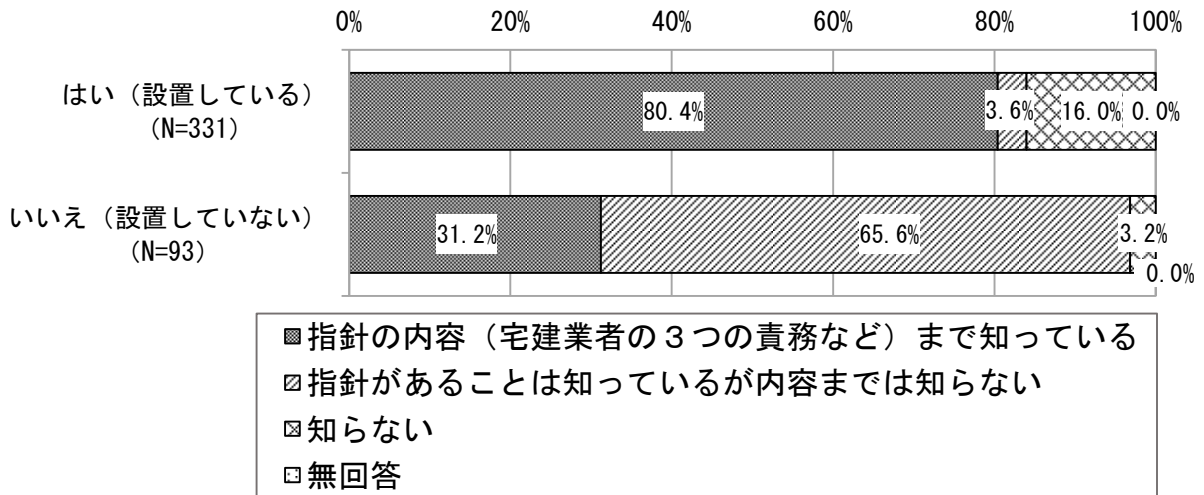
図表 「滋賀県宅地建物取引業における人権問題に関する指針」の認知状況—地域別





問7の事業所内公正採用選考・人権啓発担当者の設置の有無別に指針の認知状況をみると、担当者を「設置している」と回答した事務所は、「指針の内容まで知っている」が80.4%であるのに対して「設置していない」と回答した事務所では31.2%にとどまり、人権啓発担当者を設置している事務所は、指針についてもよく理解している状況を示している。

図表 「滋賀県宅地建物取引業における人権問題に関する指針」の認知状況—  
人権啓発担当者の設置状況別

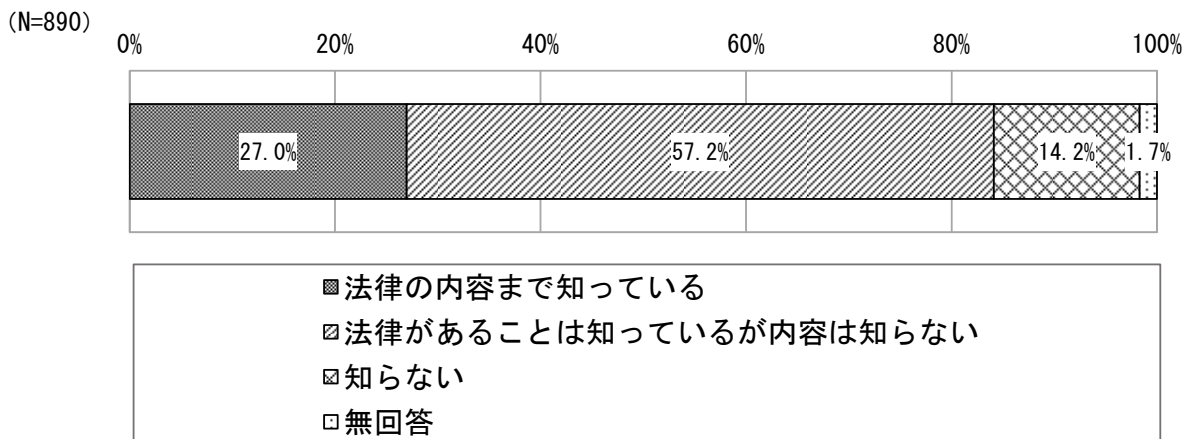


(4) 「部落差別の解消の推進に関する法律」の認知状況

問9 「部落差別の解消の推進に関する法律」が平成28年12月16日に施行されたことを知っていますか。(○はひとつ)

「部落差別の解消の推進に関する法律」の認知度では、890事務所のうち「法律があることは知っているが内容は知らない」の57.2%が最も多く、次いで、「法律の内容まで知っている」が27.0%、「知らない」と回答した割合が14.2%となっている。

図表 「部落差別の解消の推進に関する法律」の認知状況



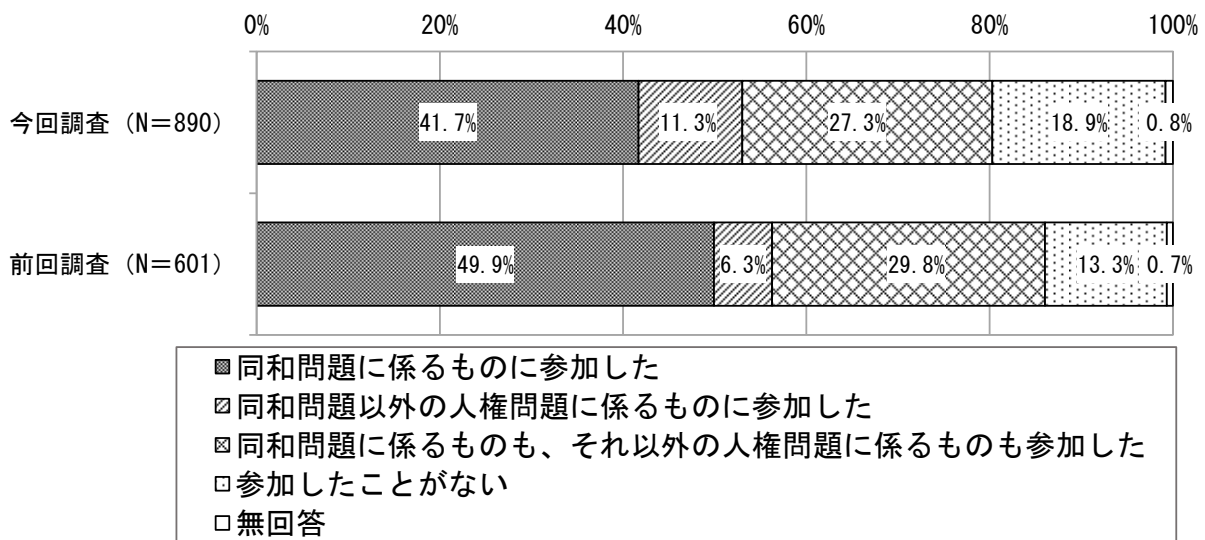
(5) 同和問題・人権問題の研修会等の参加状況

問10 あなた（代表者または代表に準ずる方）自身は、過去5年間に同和問題やその他人権問題に係る研修会や講演会などに参加されたことはありますか。（○はひとつ）

研修会や講演会への参加状況では、「同和問題に係るものに参加した」が41.7%で最も多く、次いで、「同和問題に係るものも、それ以外の人権問題に係るものも参加した」の27.3%などとなり、同和問題や人権問題に係る研修会や講演会に参加したことがあるという回答を合わせると80.3%となっている。また、「参加したことがない」は18.9%となっている。

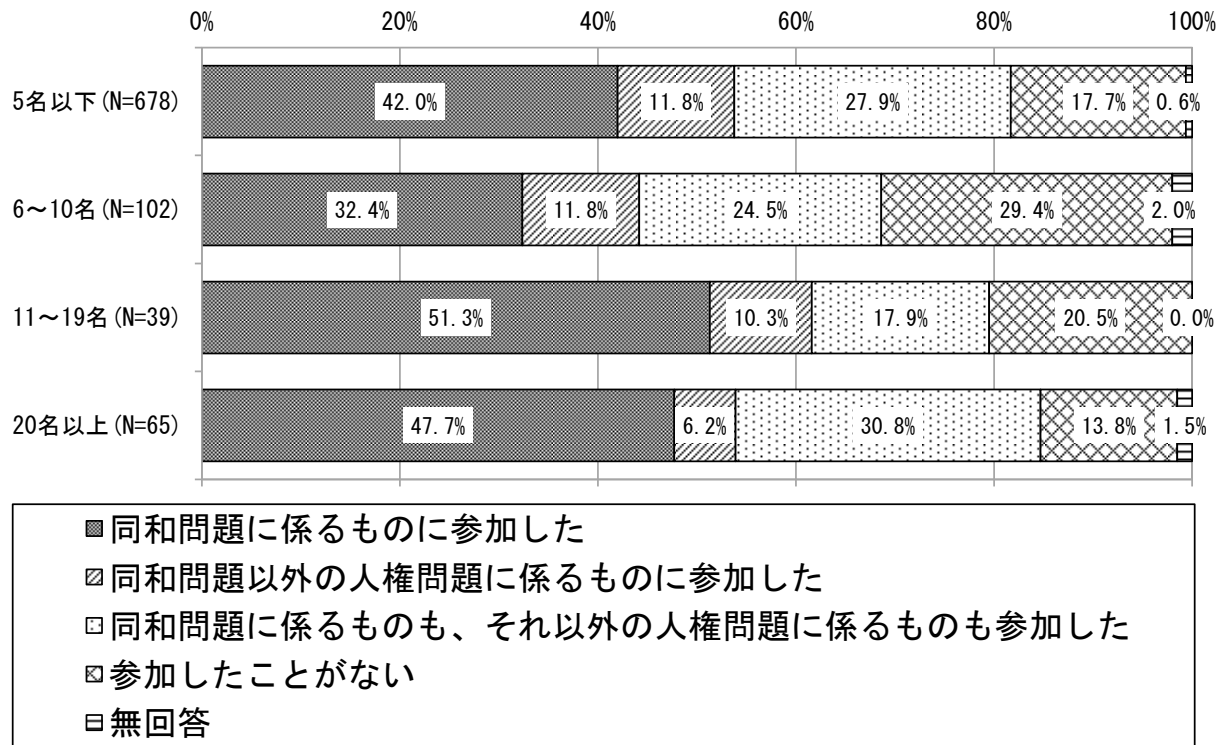
前回調査と比較すると、同和問題や人権問題に係る研修等に「参加したことがある」との回答が減少傾向にある。

図表 同和問題・人権問題の研修会等の参加状況



従業員数別にみると、「参加したことがない」は、「6～10名」で29.4%と最も多くなっている。それ以外の従業員数では、同和問題や人権問題に係る研修等に参加したとの回答が、いずれの従業員数の事務所においても、合わせて8割程度ある。

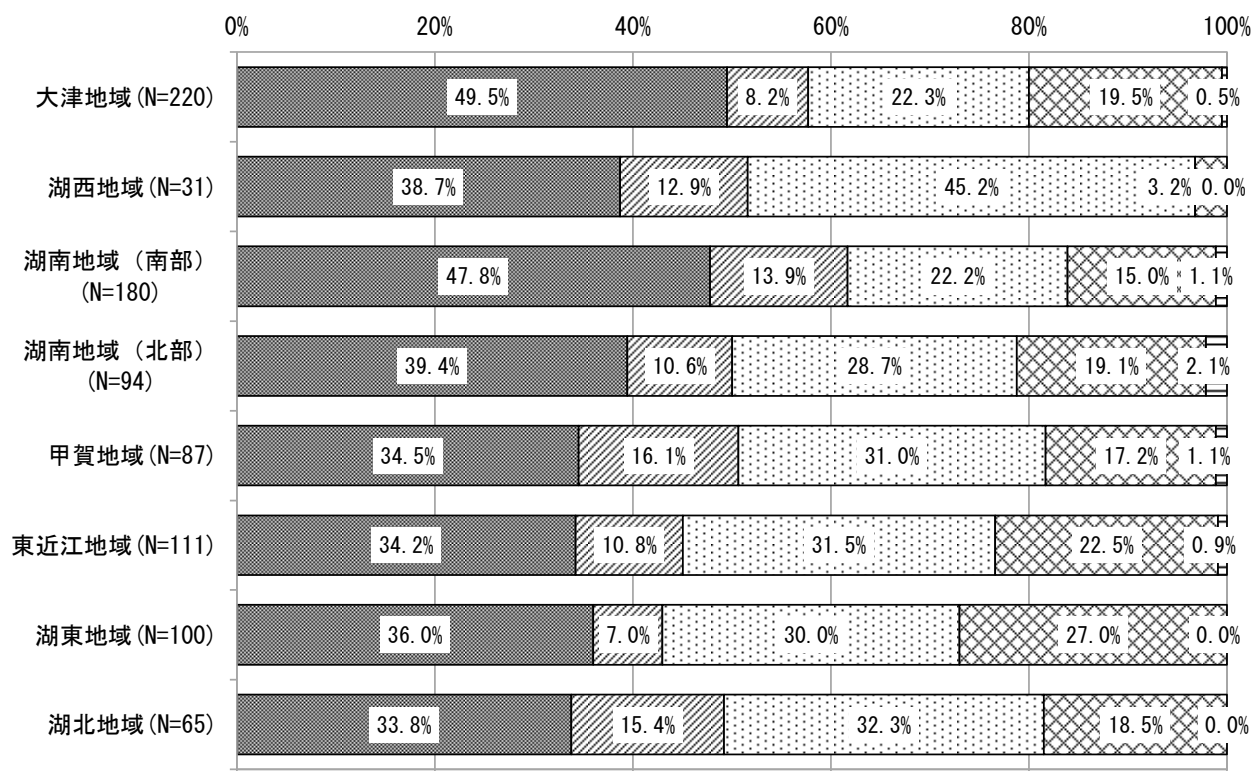
図表 同和問題・人権問題の研修会等の参加状況—従業員数別



地域別にみると、「参加したことがない」は、「湖東地域」の27.0%が最も多く、次いで「東近江地域」の22.5%、「大津地域」の19.5%などとなっている。

同和問題や人権問題に係る研修に「参加している」はいずれの地域でも多いが、中でも「湖西地域」は96.8%とほとんどの事業者が参加している。

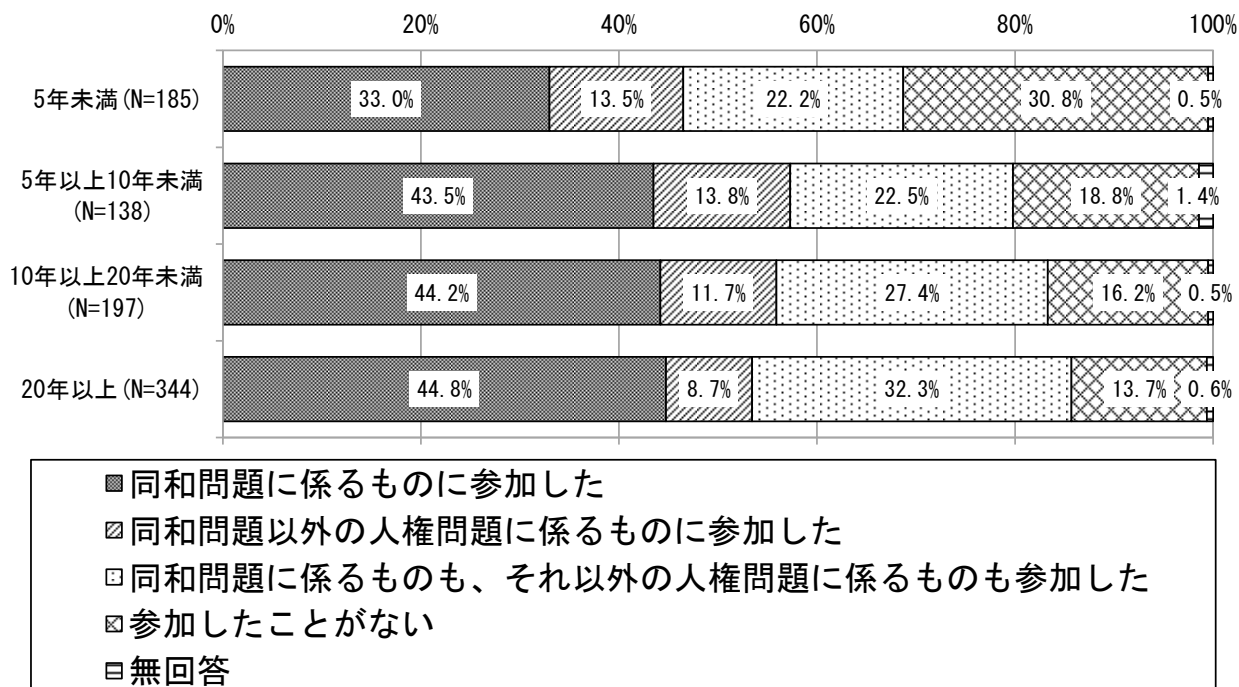
図表 同和問題・人権問題の研修会等の参加状況—地域別



- 同和問題に係るものに参加した
- ▨ 同和問題以外の人権問題に係るものに参加した
- ▣ 同和問題に係るものも、それ以外の人権問題に係るものも参加した
- ☒ 参加したことがない
- 無回答

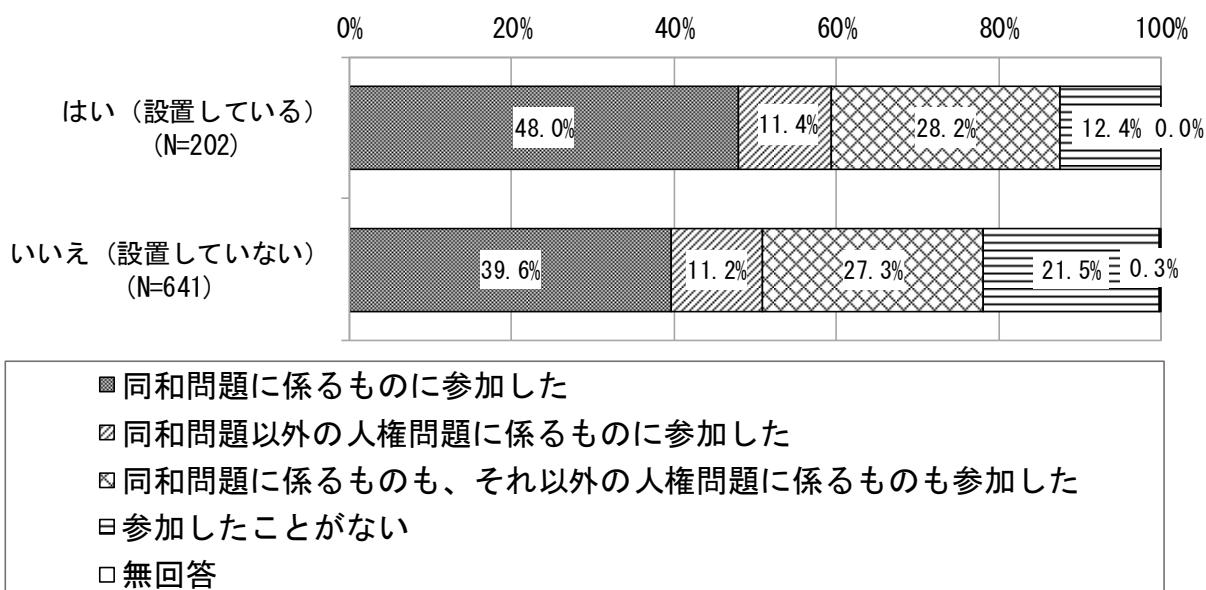
営業年数別にみると、営業年数が長くなるに伴い、「参加したことがない」は減少していき、「同和問題に係るものも、それ以外の人権問題に係るものも参加した」が増加しており、営業年数が長くなるにつれて、様々な同和問題や人権問題に係る研修等への参加が増加していく。

図表 同和問題・人権問題の研修会等の参加状況－営業年数別



人権啓発担当者の設置状況別にみると、「参加したことがない」は「設置している」事務所が12.4%なのに対して「設置していない」事務所では21.5%と、設置していない事務所では、同和問題や人権問題に係る研修等への参加が少なくなっている。

図表 同和問題・人権問題の研修会等の参加状況－人権啓発担当者の設置状況別

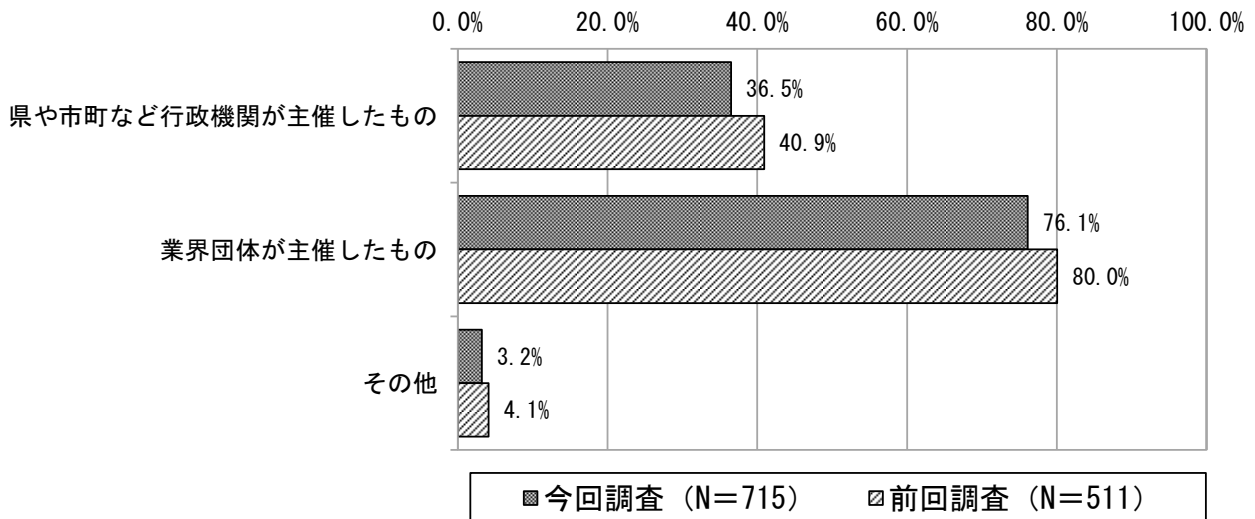


(6) 参加した研修会等の主催者

問10-1 参加された研修会等はどこが主催したものですか。(複数回答可)

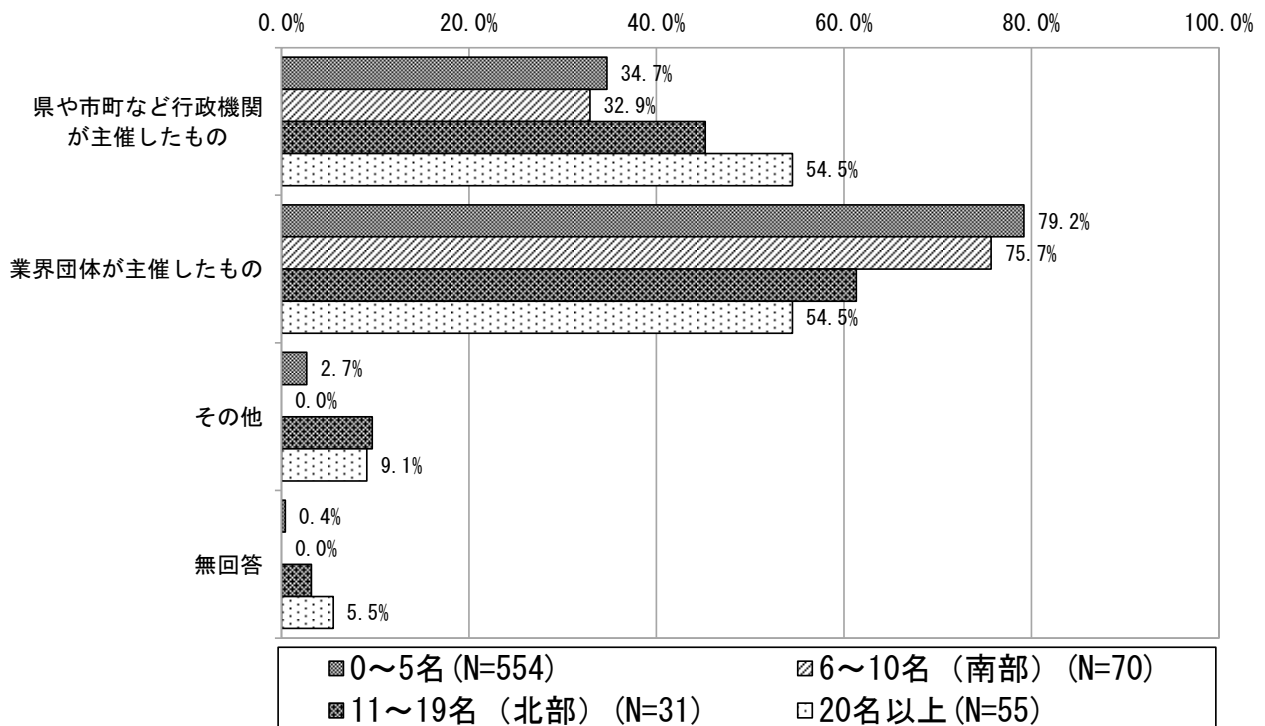
前問で研修会等への「参加経験」がある715事務所について、参加した同和問題や人権問題に係る研修会等の主催者をたずねたところ、「業界が主催したもの」が76.1%、「県や市町など行政機関が主催したもの」が36.5%となっている。

図表 参加した研修会等の主催者



従業員数別にみると、従業員の少ない事務所のほうが、「業界が主催したもの」に参加している割合が多く、逆に「県や市町など行政機関が主催したもの」に参加している割合は、従業員数が多い事務所が多くなっている。

図表 参加した研修会等の主催者—従業員数別



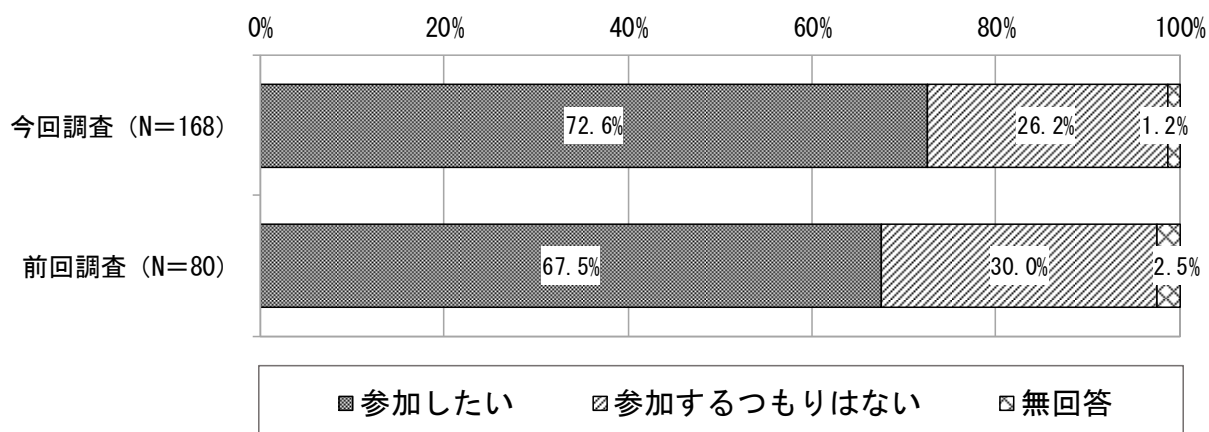
(7) 今後の研修会等の参加意向

問10-2 今後、同和問題等に係る研修が実施された場合参加されますか。(〇はひとつ)

問9で研修会等に「参加したことがない」と回答した168事務所について、今後の参加意向をたずねたところ、「参加したい」が72.6%となっている。

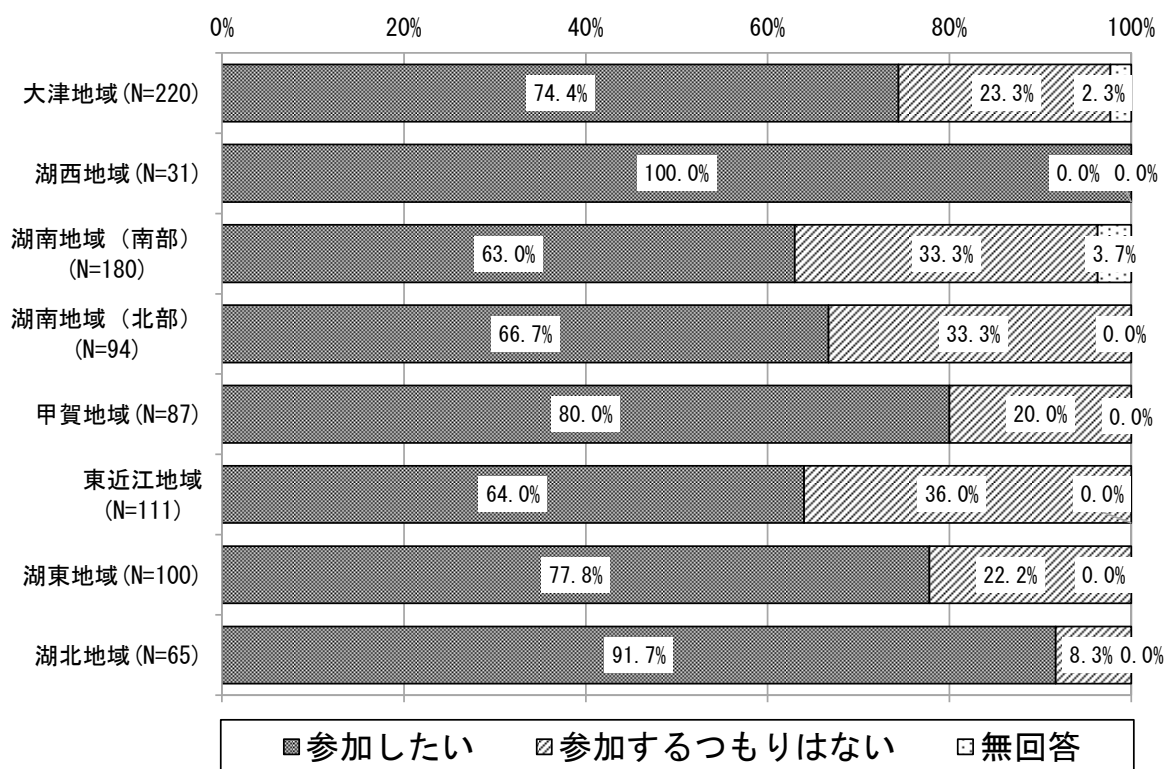
前回調査と比較すると、「参加するつもりはない」が3.8ポイント減少し、「参加したい」が5.1ポイント増加している。

図表 今後の研修会等の参加意向



地域別にみると、「湖西地域」が100%、「湖北地域」が91.7%、「甲賀地域」が80.0%と「参加したい」が多く、「湖南地域（南部）」では63.0%と少ない。

図表 今後の研修会等の参加意向—地域別



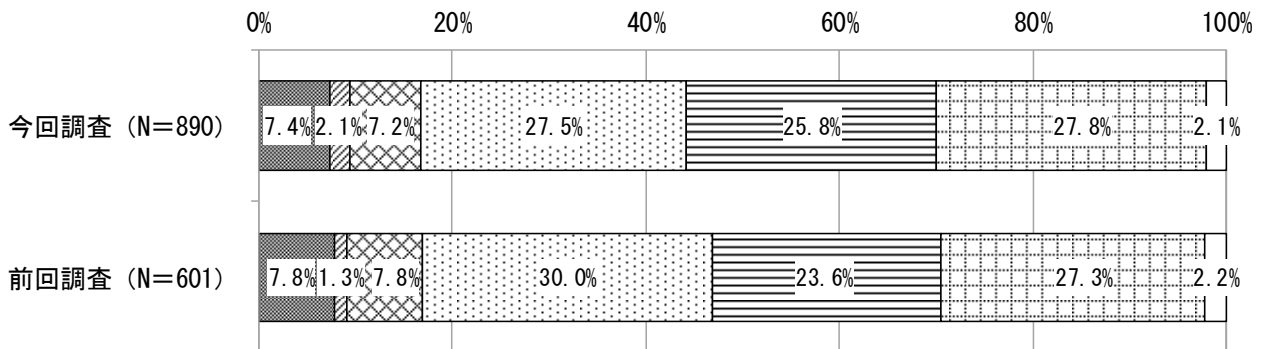
(8) 従業員に対する同和問題や人権問題に係る研修の実施状況

問11 過去5年間に従業員に対する同和問題やその他人権問題に係る研修を実施されていますか。(〇はひとつ)

過去5年間における従業員に対する研修の実施状況では、「実施していない」が27.8%、「実施していないが、他で開催される研修に参加させている」が27.5%となっている。また、「従業員を雇用していない」は25.8%となっている。

前回調査と比較しても大きな変化はない。

図表 従業員に対する同和問題や人権問題に係る研修の実施状況

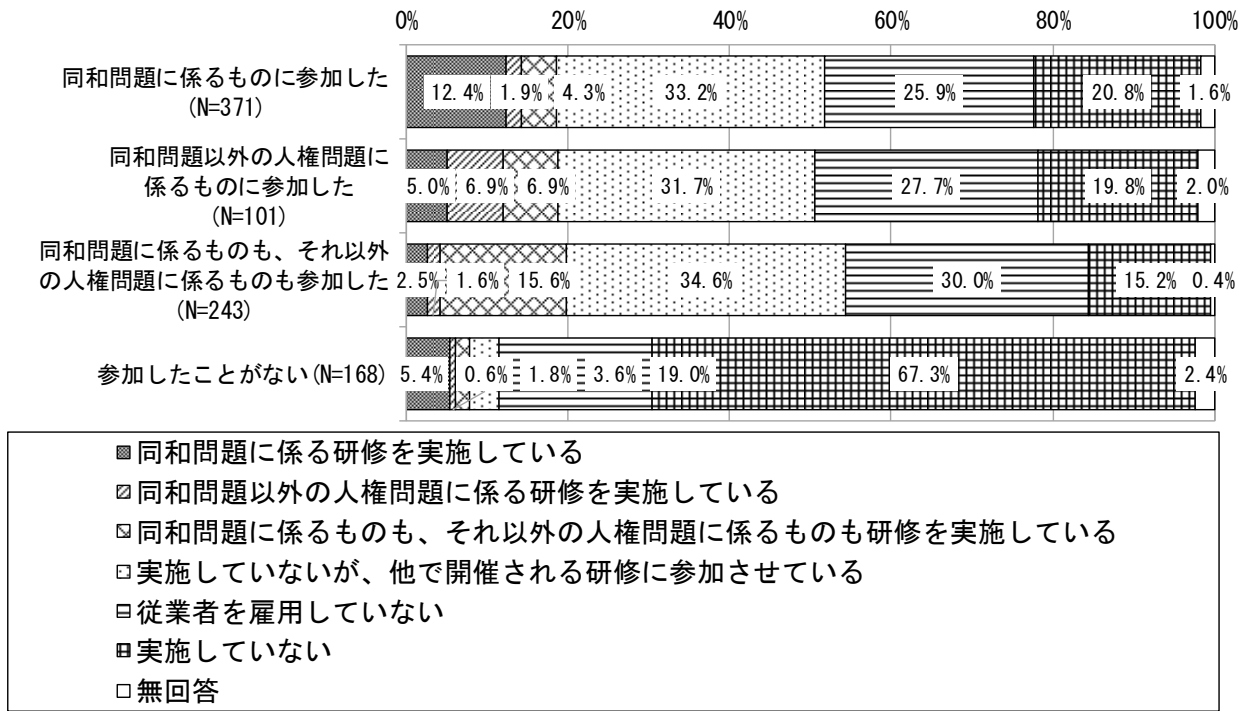


- 同和問題に係る研修を実施している
- ▣ 同和問題以外の人権問題に係る研修を実施している
- ▤ 同和問題に係るものも、それ以外の人権問題に係るものも研修を実施している
- ▥ 実施していないが、他で開催される研修に参加させている
- ▧ 従業員を雇用していない
- ▨ 実施していない
- 無回答



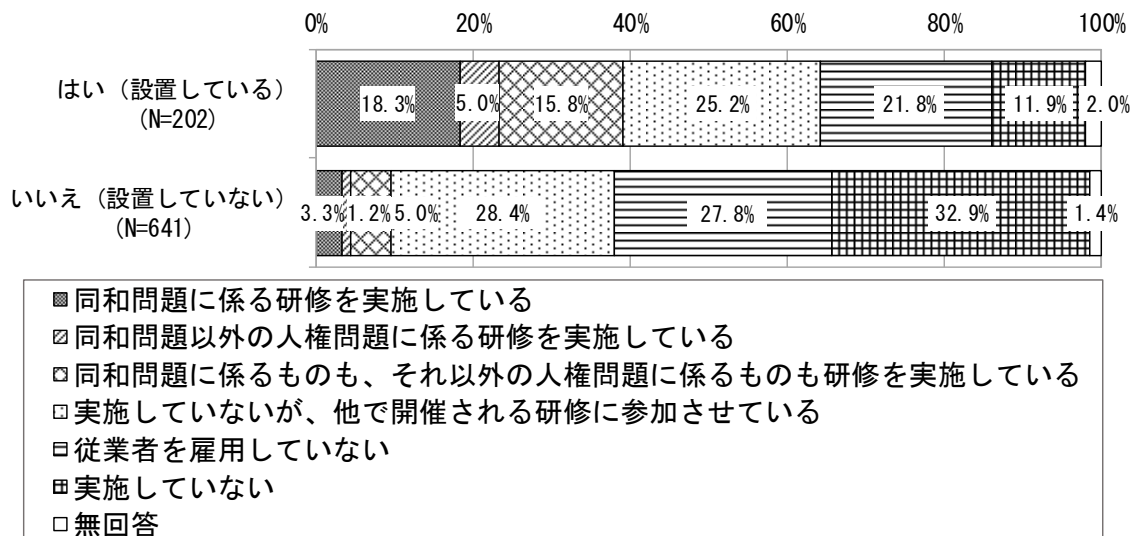
代表者の研修への参加状況別に従業員に対する同和問題や人権問題に係る研修会等の実施状況をみてみると、代表者が「同和問題や人権問題に係る研修に参加」している場合は、従業員に対する研修を「実施していない」が20.8%、「同和問題以外の人権問題に係る研修に参加している」場合は19.8%、「同和問題に係るものも、それ以外の人権問題に係るものも参加した」場合は15.2%となり、一方、代表者が研修に参加していない場合は67.3%となり、代表者が研修等に参加することが、従業員に対する研修に大きな影響を与えていることがうかがえる。

図表 従業員に対する同和問題や人権問題に係る研修の実施状況—研修参加の有無別



人権啓発担当者の設置状況別にみると、「設置している」事務所は、研修等を「実施していない」が11.9%であるのに対して「設置していない」事務所では32.9%と大きな差がみられ、人権啓発担当者を設置していることが、従業員への研修実施に大きな影響を与えていると考えられる。

図表 従業員に対する同和問題や人権問題に係る研修の実施状況—人権啓発担当者の設置状況別



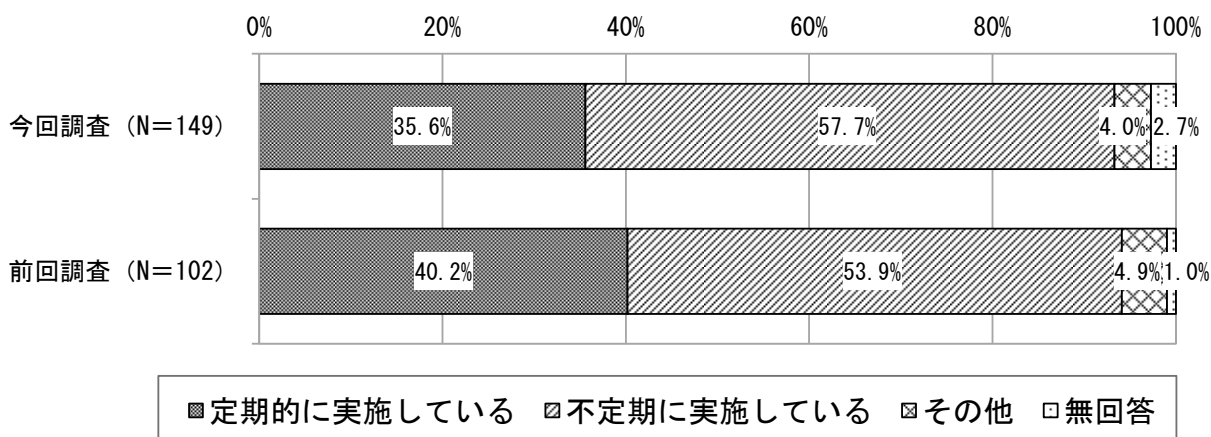
(9) 同和問題等に係る研修の実施状況

問 11-1 同和問題等に係る研修の実施状況についてお教えてください。(〇はひとつ)

過去5年間に同和問題や人権問題に係る研修を実施した149事務所の研修の実施状況については、「不定期に実施している」が57.7%で、「定期的を実施している」は35.6%となっている。

前回調査と比較しても、「定期的、もしくは不定期に実施している」合わせてほぼ横ばいである。

図表 同和問題等に係る研修の実施状況



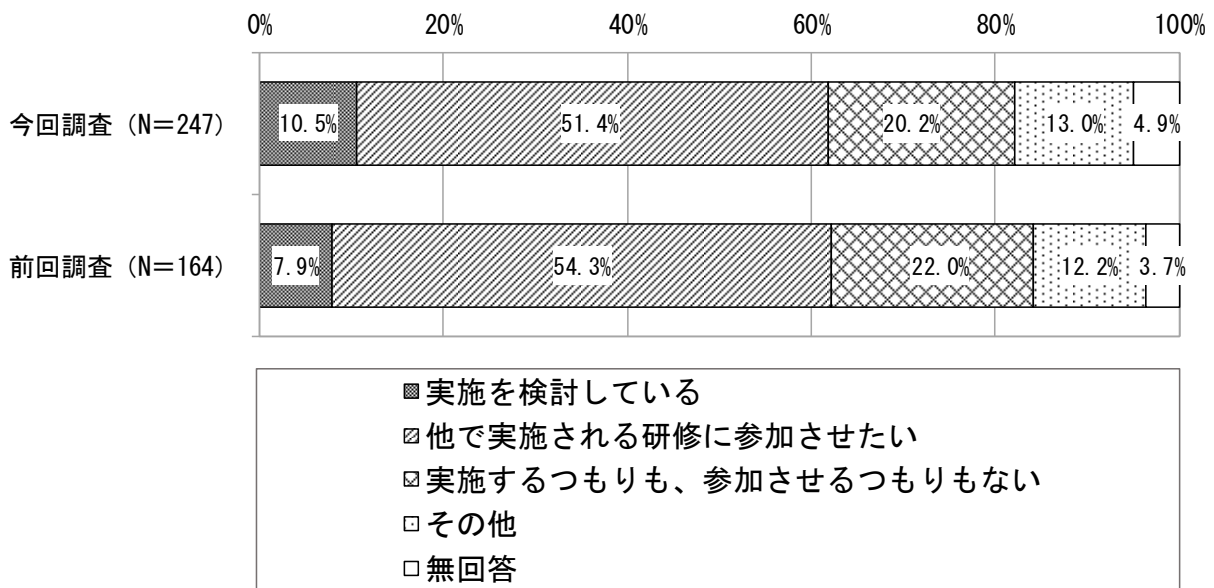
(10) 今後の同和問題等に係る研修の実施意向

問11-2 今後、同和問題等に係る研修の実施についてどのようにお考えですか。(〇はひとつ)

過去5年間に研修を実施していない247事務所における今後の実施意向では、「他で実施される研修に参加させたい」が51.4%と最も多くなっている。「実施するつもりも、参加させるつもりもない」は20.2%と前回調査よりも1.8ポイント減少している。

前回調査と比較すると、「他で実施される研修に参加させたい」が、前回の54.3%から2.9ポイント減少しているが「実施を検討している」に移行したものと考えられる。

図表 今後の同和問題等に係る研修の実施意向



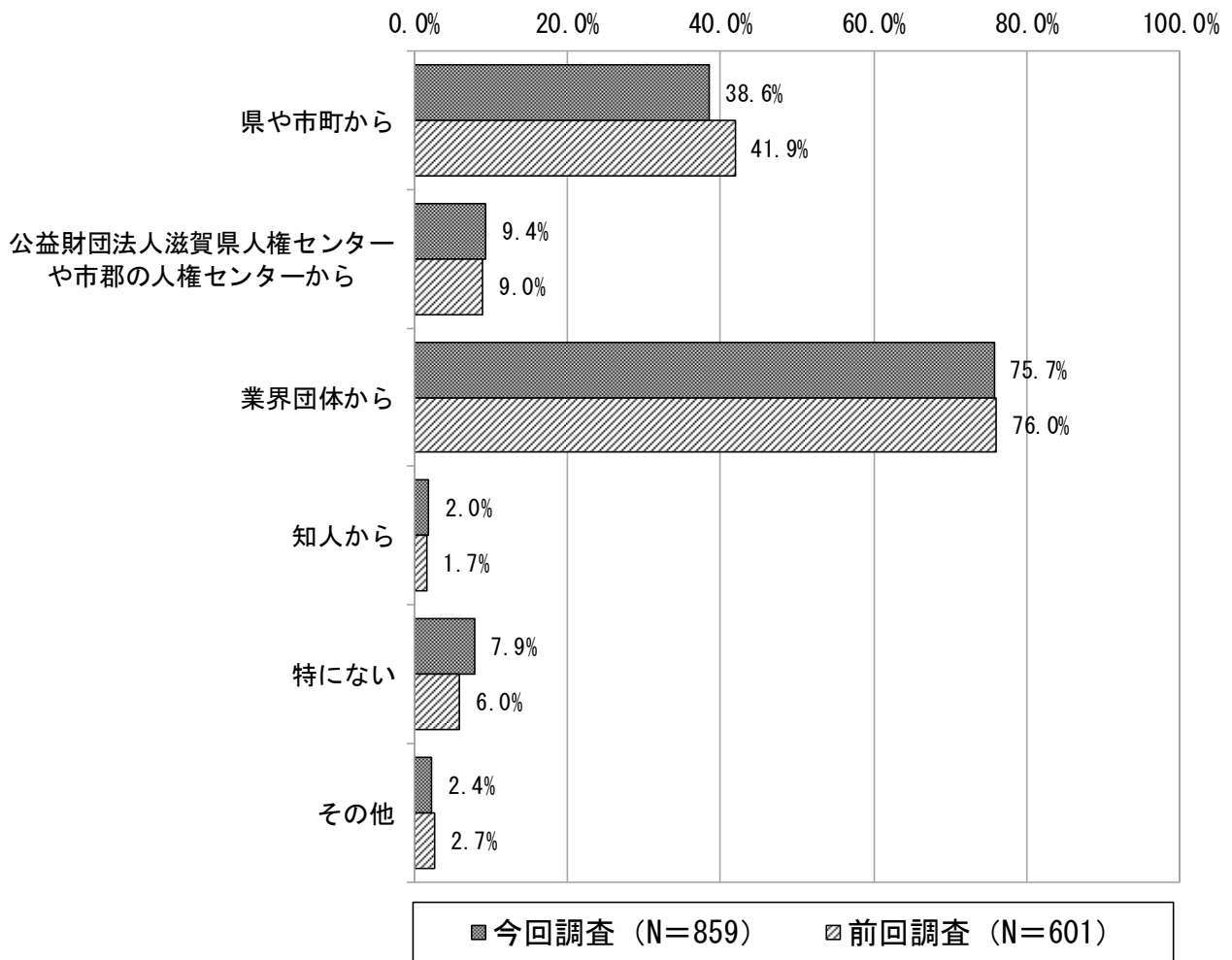
(11) 同和問題・人権問題に係る研修等の情報の入手先

問12 同和問題やその他の人権問題についての研修、講演などの情報はどこから入手されていますか。  
(複数回答可)

同和問題や人権問題に係る研修等の情報についての入手先としては、「業界団体から」が75.7%と最も多く、次いで「県や市町から」が38.6%となっている。

前回調査と比較しても大きな変化はない。

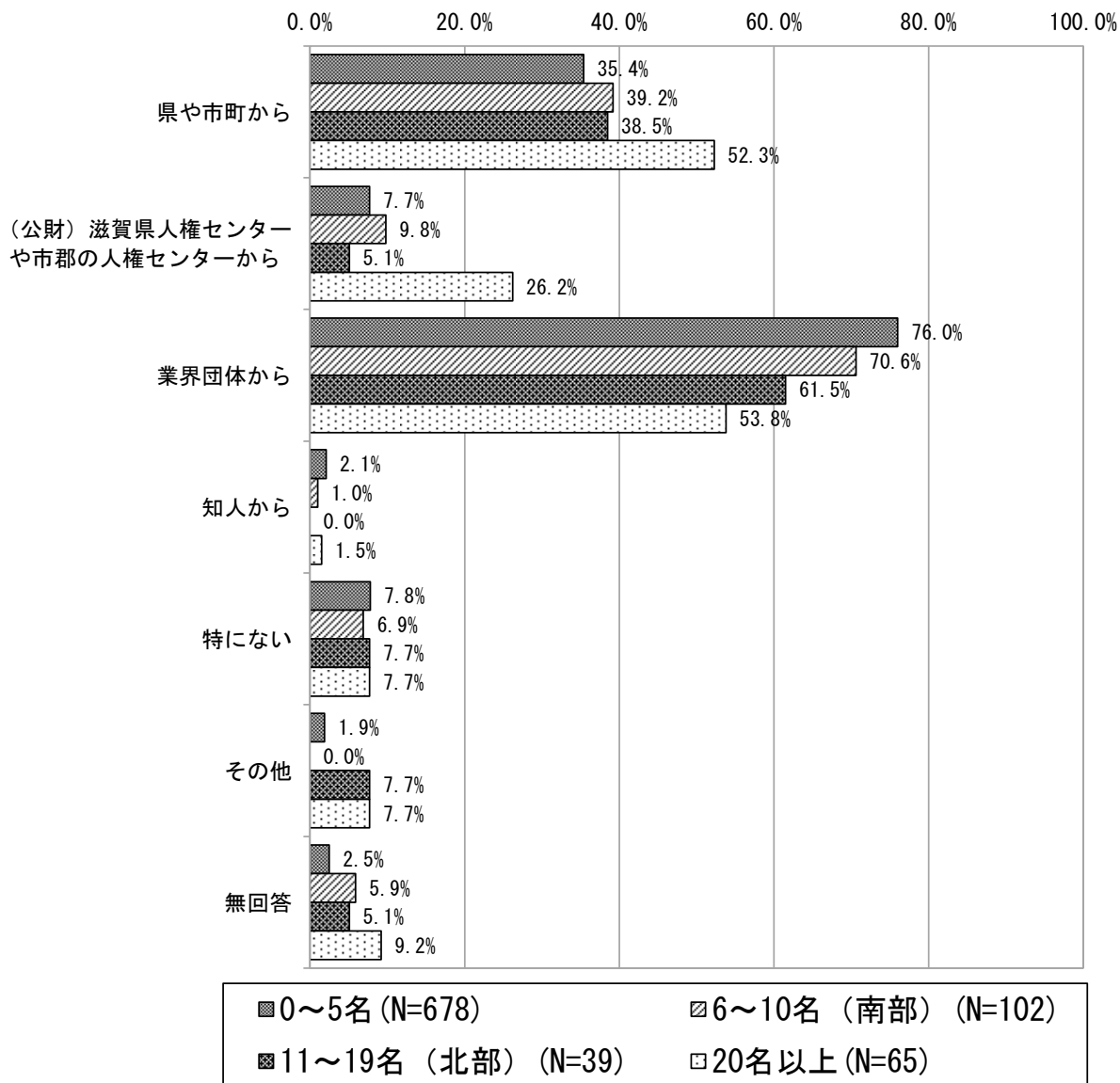
図表 同和問題・人権問題に係る研修等の情報の入手先



従業員数別にみると、「業界団体から」は、従業員数が少ない事務所ほど多くなっている。また、「県や市町から」は、従業員数の増加に伴い増加している。

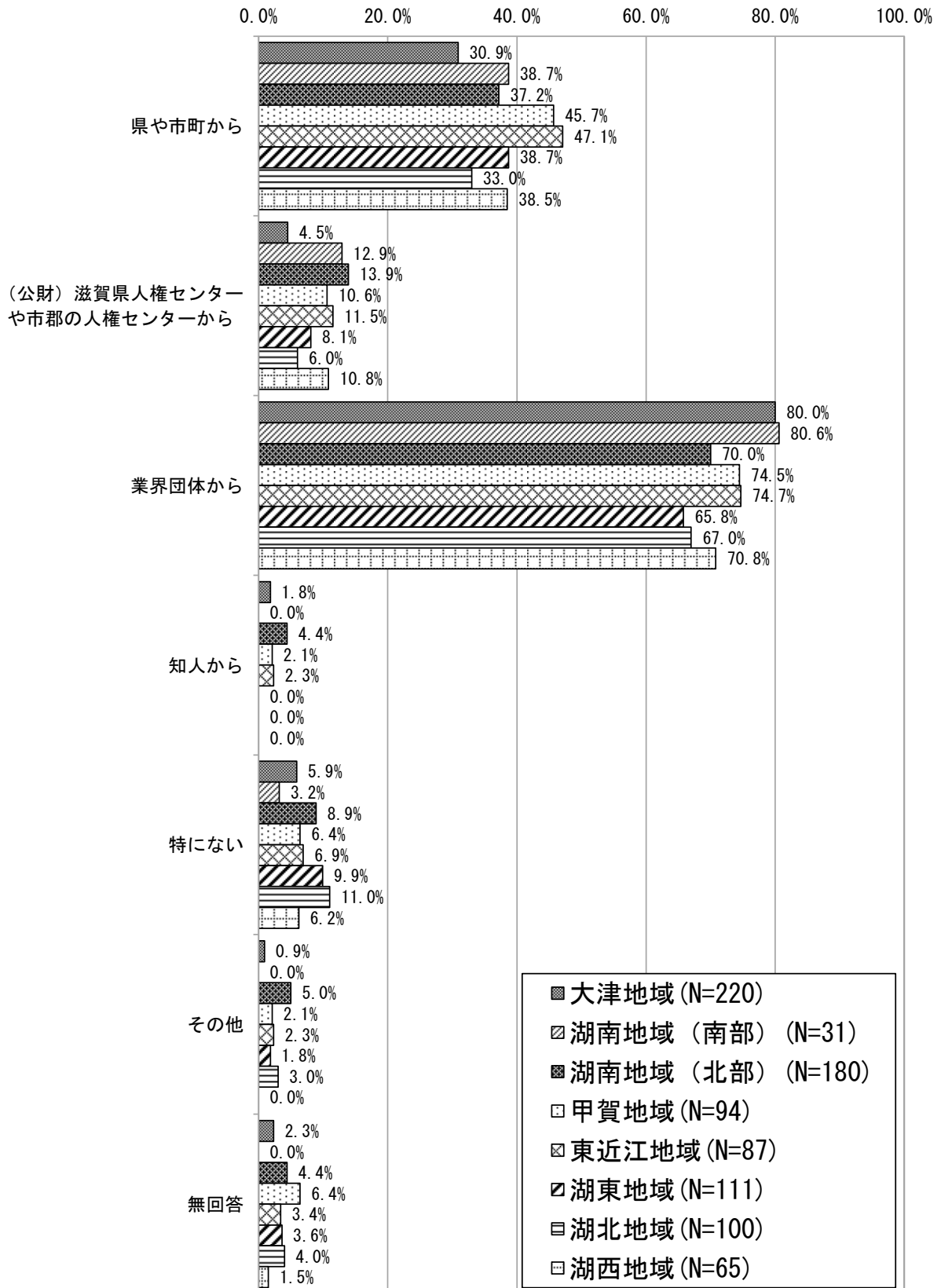
「(公財) 滋賀県人権センターや市郡の人権センターから」は、「20名以上」の事務所が多くなっている。

図表 同和問題・人権問題に係る研修等の情報の入手先—従業員数別



地域別にみると、いずれの地域においても「業界団体から」が多いが、「特にない」との回答は、「湖北地域」で11.0%、「湖東地域」で9.9%となっている。

図表 同和問題・人権問題に係る研修等の情報の入手先—地域別



### 3. 同和問題に係る業務の実態について

#### (1) 取引物件が同和地区かどうかの問い合わせの状況

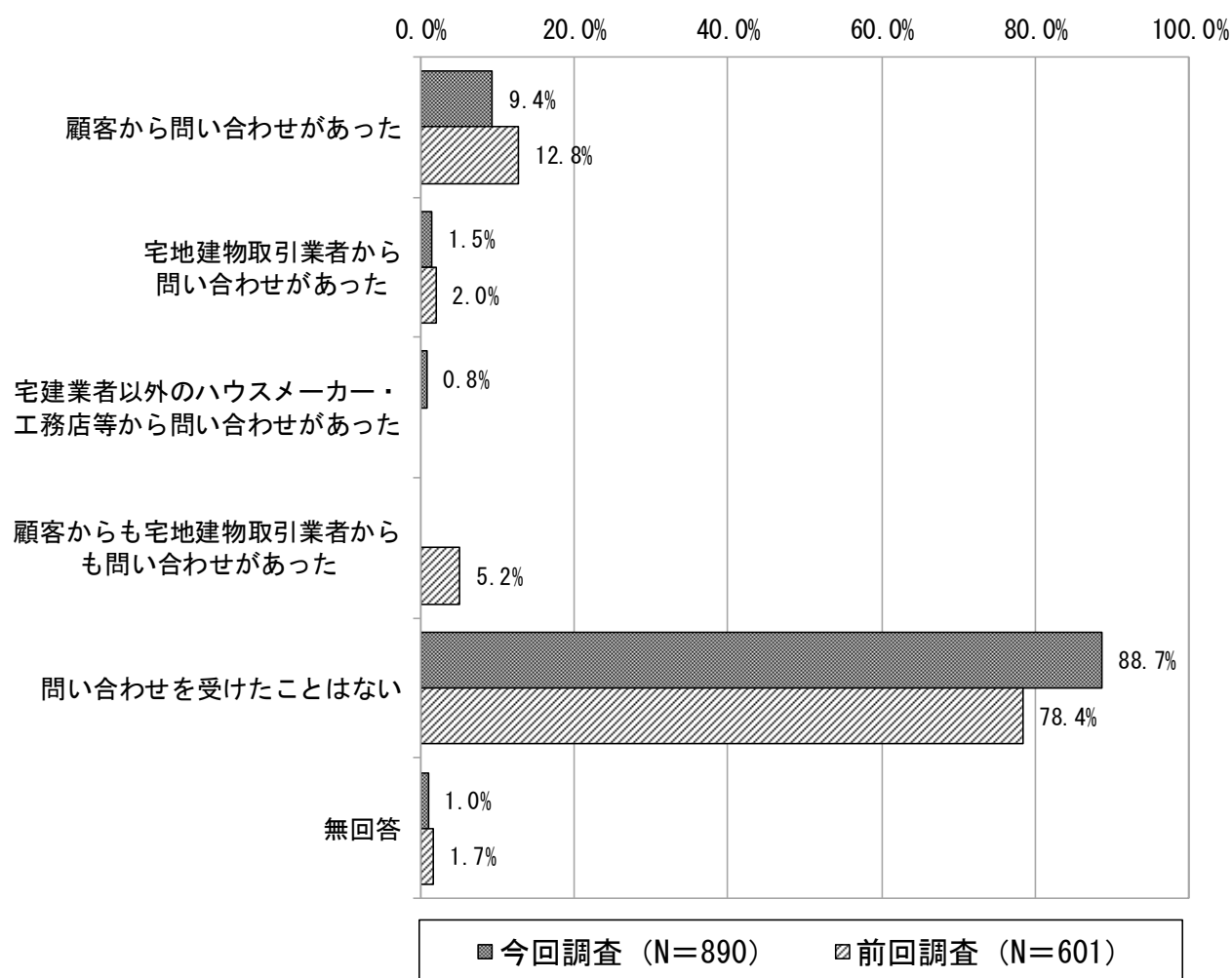
問13 過去5年間に、取引物件に関して、同和地区であるかどうかの問い合わせを受けたことがありますか。(複数回答可)

取引物件が同和地区かどうかの問い合わせを受けたかどうかの状況では、「問い合わせを受けたことはない」が88.7%と多くなっている。

問い合わせがあったものは、「顧客から」が9.4%、「業者から」が1.5%、「宅建業者以外のハウスメーカー、工務店等からの問い合わせがあった」が0.8%と合わせて11.7%となっている。

前回調査と比較すると、顧客や業者からの「問い合わせがあった」は、前回は合わせて20.0%だったものが減少し、「問い合わせを受けたことはない」が増加している。

図表 取引物件が同和地区かどうかの問い合わせの状況

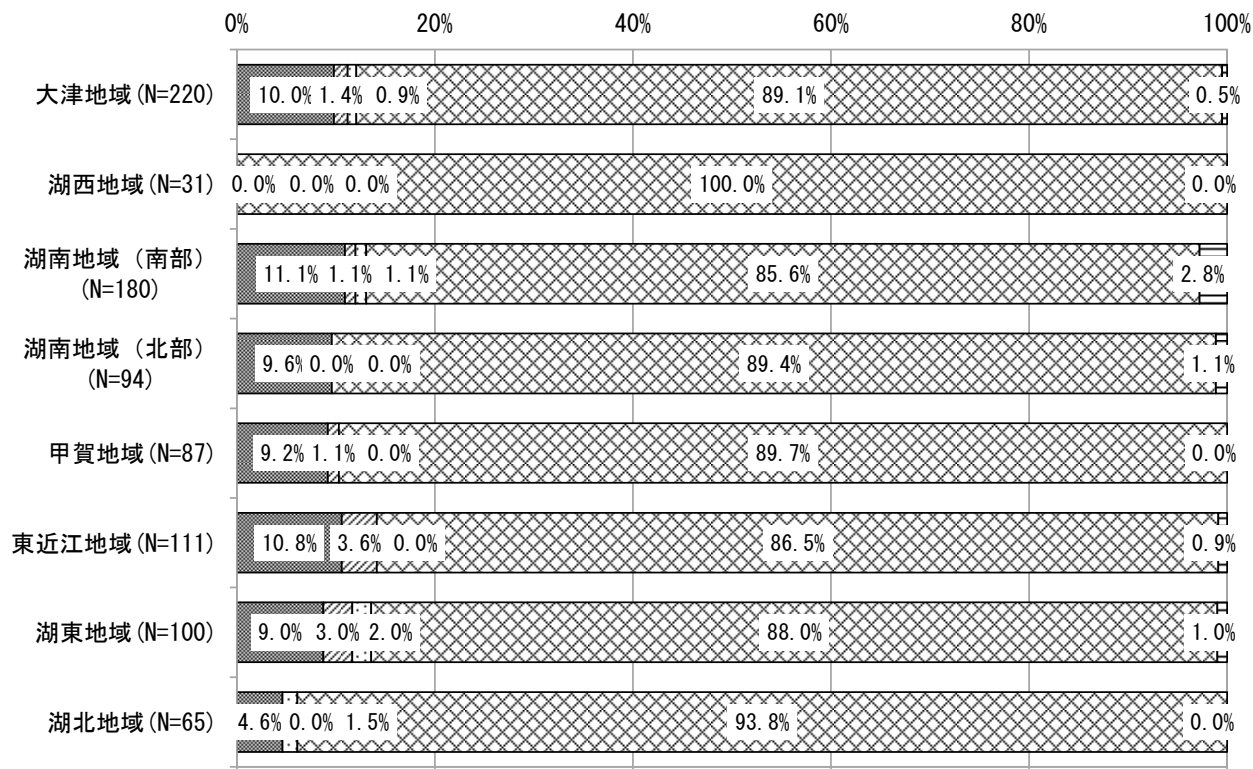


※前回の「顧客からも宅地建物取引業者からも問い合わせがあった」という選択肢は、意識傾向をより明らかにするため、今回調査では問い合わせがあった先を細分化した選択肢とした。なお、今回調査において、問13～16は「過去5年間」を回答対象としている。

地域別にみると、「顧客から問い合わせがあった」は、「湖南地域（南部）」が11.1%と最も多くなっている。次いで「東近江地域」の10.8%、「大津地域」の10.0%となっている。

いずれの地域においても「問い合わせを受けたことはない」が多く、「湖西地域」では100%となっている。

図表 取引物件が同和地区かどうかの問い合わせの状況—地域別



- 顧客から問い合わせがあった
- ▣ 宅地建物取引業者から問い合わせがあった
- ▤ 宅建業者以外のハウスメーカー・工務店等から問い合わせがあった
- 問い合わせを受けたことはない
- 無回答



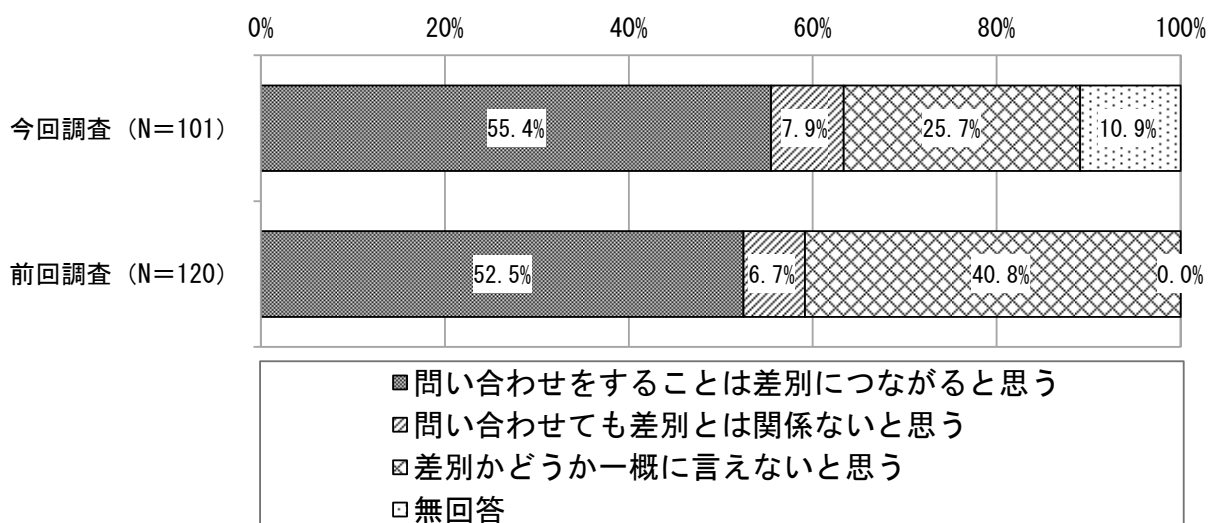
## (2) 同和地区かどうかの問い合わせをすることについて

### 問13-1 このような問い合わせをすることについて、どうお考えですか。(〇はひとつ)

このような問い合わせについての考えでは、「問い合わせをすることは差別につながると思う」が55.4%と、半数以上の事業者は差別につながっていると考えている。

前回調査と比較すると、「問い合わせをすることは差別につながると思う」が、3.2ポイント増加しており、問い合わせをすることが差別につながっていくという考えが浸透してきている。また、「差別かどうか一概に言えないと思う」は25.7%と前回から15.1ポイント減少し、一方で「無回答」が10.9%となっている。

図表 同和地区かどうかの問い合わせをすることについて



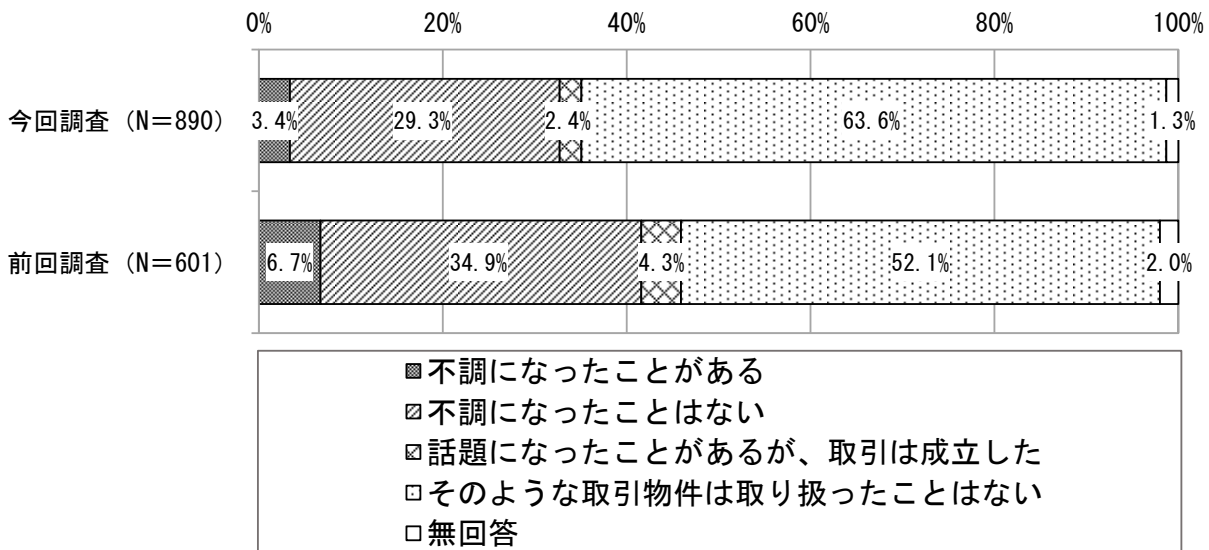
(3) 同和地区内等による取引への影響

問 14 過去 5 年間に取引物件が同和地区内にある、あるいは同和地区が存在する小学校区内にあると  
 いうような理由で、取引が不調になったことがありますか。(〇はひとつ)

取引が不調になった経験では、「そのような取引物件は取り扱ったことはない」が63.6%で最も多く、次いで「不調になったことはない」の29.3%となっている。

前回調査と比較すると、「不調になったことがある」が前回の6.7%から3.3ポイント、また、「話題になったことがあるが、取引は成立した」が、前回の4.3%から1.9ポイント減少している。逆に、「そのような取引物件は取り扱ったことはない」は、前回の52.1%から11.5ポイント増加し、取引を扱ったことのない事務所が増加してきている。

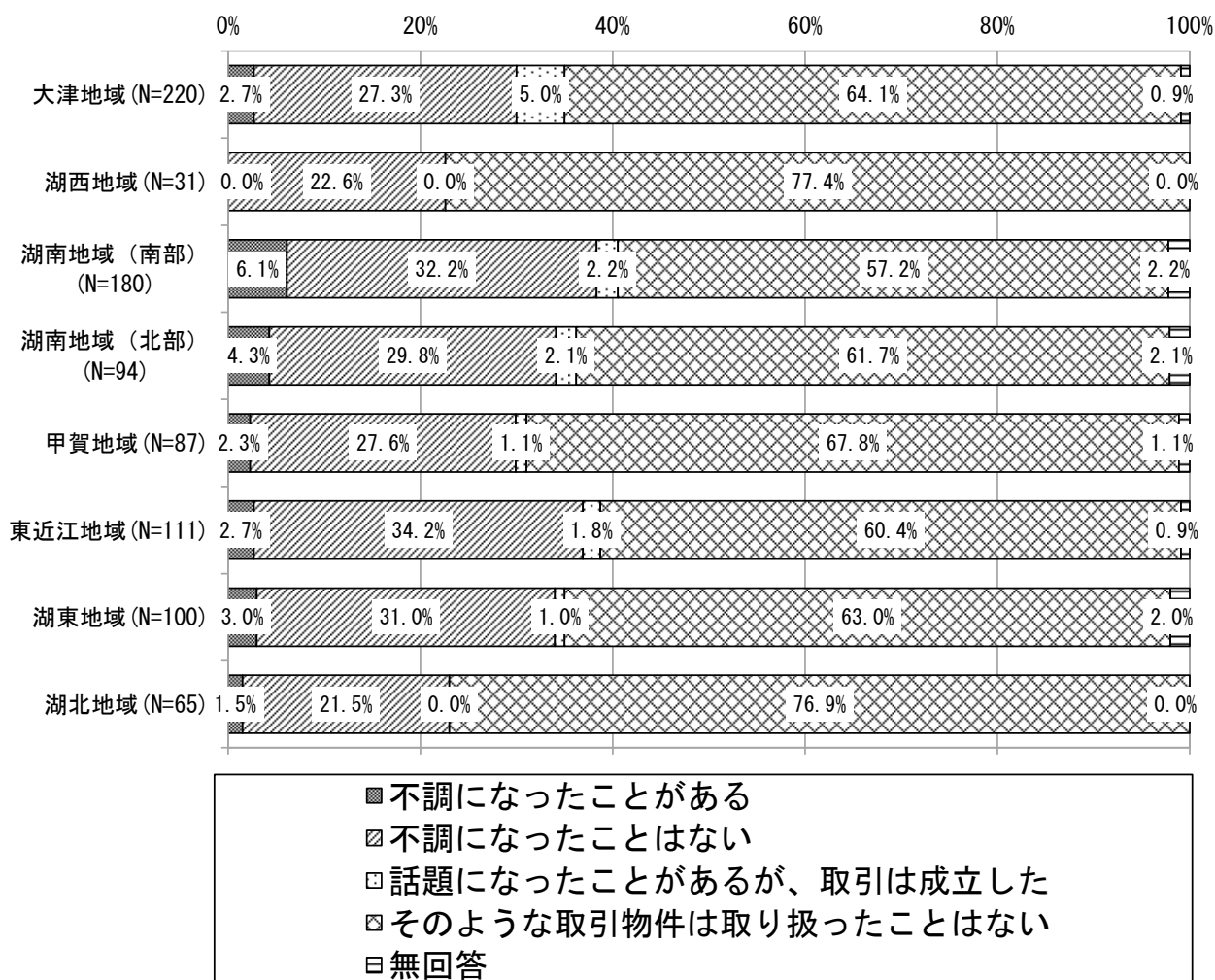
図表 同和地区内等による取引への影響



地域別にみると、「不調になったことがある」は、「湖南地域（南部）」で6.1%、「湖南地域（北部）」で4.3%と「湖南地域」が他の地域よりも多くなっている。

「そのような取引物件は取り扱ったことはない」は、「湖西地域」で77.4%、「湖北地域」で76.9%と多くなっている。

図表 同和地区内等による取引への影響—地域別

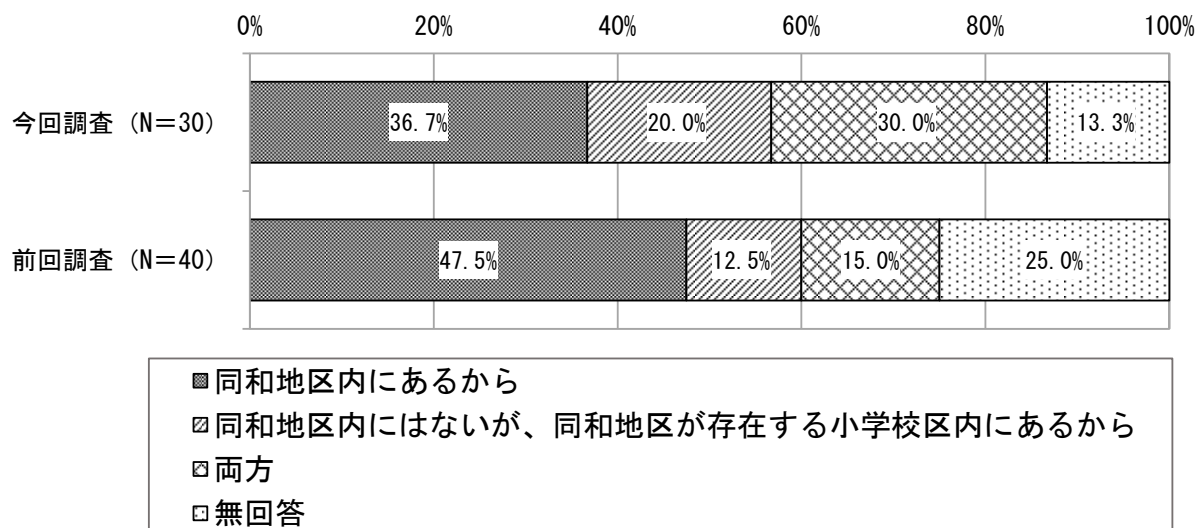


#### (4) 取引が不調になった理由

問 14-1 それは「同和地区内にある」という理由からですか。それとも「同和地区が存在する小学校区内にある」という理由からですか。(〇はひとつ)

取引が不調になった理由では、全体の事務所数が40事務所と少ないが、「同和地区内にあるから」が36.7%で最も多く、「同和地区内にはないが、同和地区が存在する小学校区内にあるから」が20.0%で、「両方」の30.0%と合わせると86.7%となっている。

図表 取引が不調になることについての理由



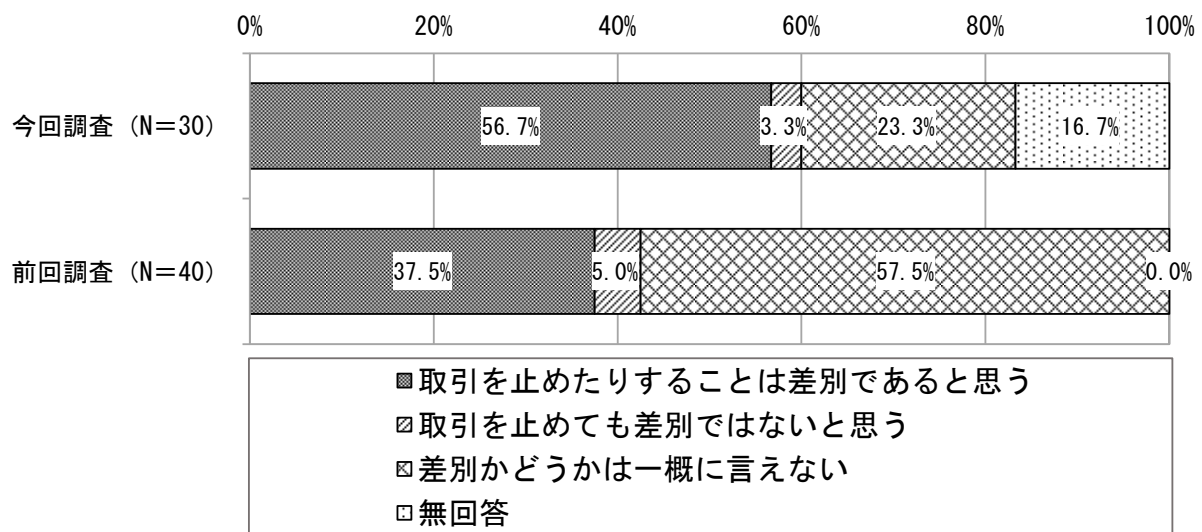
(5) 取引が不調になることについての考え

問 14-2 同和地区内にある、あるいは、同和地区が存在する小学校区内にあるというような理由で取引が不調になったことについてあなたはどうお考えですか。(〇はひとつ)

前問で取引が「不調になったことがある」と回答した30事務所における取引が不調となることについての考えでは、「差別かどうかは一概に言えない」が23.3%で最も多く、次いで「取引を止めたりすることは差別であると思う」の56.7%となっている。

前回調査と比較すると、「取引を止めたりすることは差別であると思う」が19.2ポイント増加し、「差別かどうかは一概に言えない」が24.2ポイント減少している。また、「無回答」が16.7%となっている。

図表 取引が不調になることについての考え



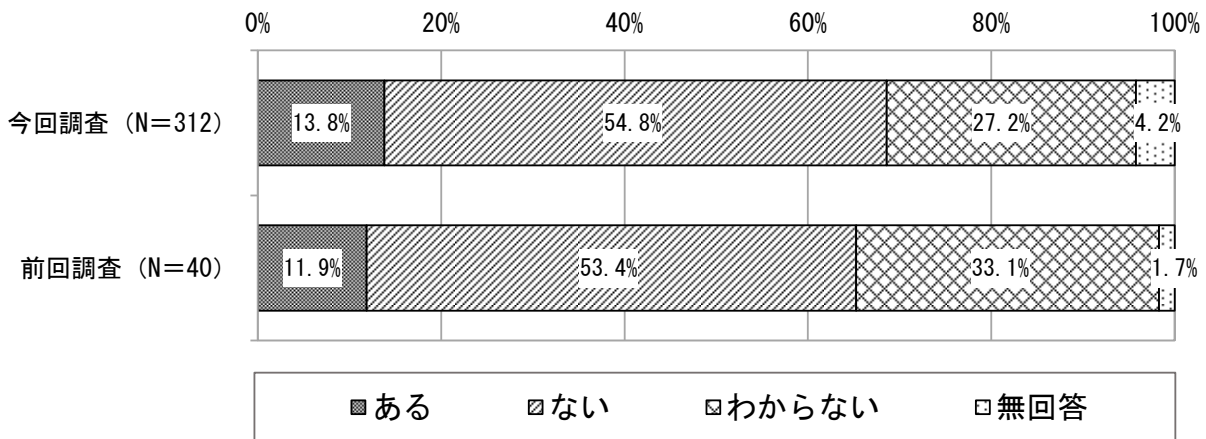
(6) 取引価格への影響について

問 15 過去5年間に、取引物件が同和地区である、あるいは、同和地区が存在する小学校区内にあると  
 いうような理由が取引価格に影響したことがありますか。(〇はひとつ)

取引価格への影響については、影響は「ない」が54.8%、「わからない」が27.2%、影響が「ある」が13.8%  
 となっている。

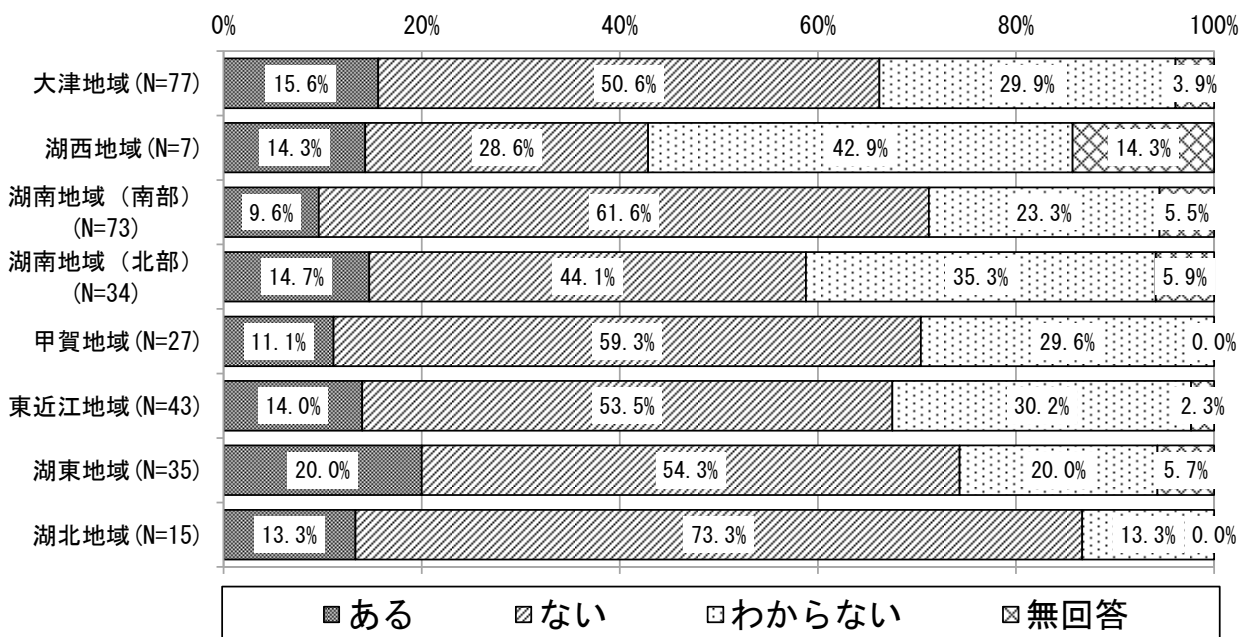
前回調査と比較すると、取引価格への影響が「ある」とした回答は前回の11.9%から1.9ポイント増加して  
 いる。

図表 取引価格への影響について



地域別にみると、取引価格への影響が「ある」との回答は、「湖東地域」や「大津地域」で多くみられる。

図表 取引価格への影響について—地域別

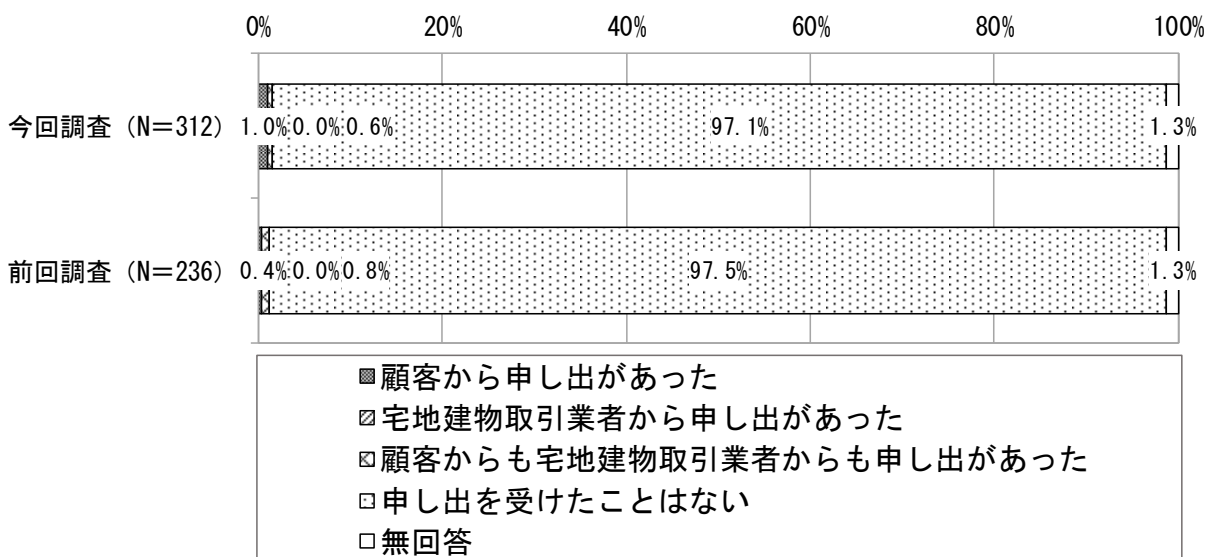


(7) 契約後における同和地区であることでの解約状況

問16 過去5年間に、顧客から契約締結後に、「物件が同和地区内にある、あるいは同和地区が存在する小学校区内にある事を教えてくれなかったので解約する」というような申し出を受けたことがありますか。(○はひとつ)

問13で「そのような取引物件は取り扱ったことはない」を除いた取引が不調になったことなどがあると回答した312事業者で、契約後における同和地区であることを教えなかったことでの影響については、「申し出を受けたことはない」が97.1%で、顧客や業者から申し出があったという回答は、合わせて1.6%となっている。

図表 契約後における同和地区であることでの解約状況



(8) 広告・宣伝における当該地区の取り扱いについて

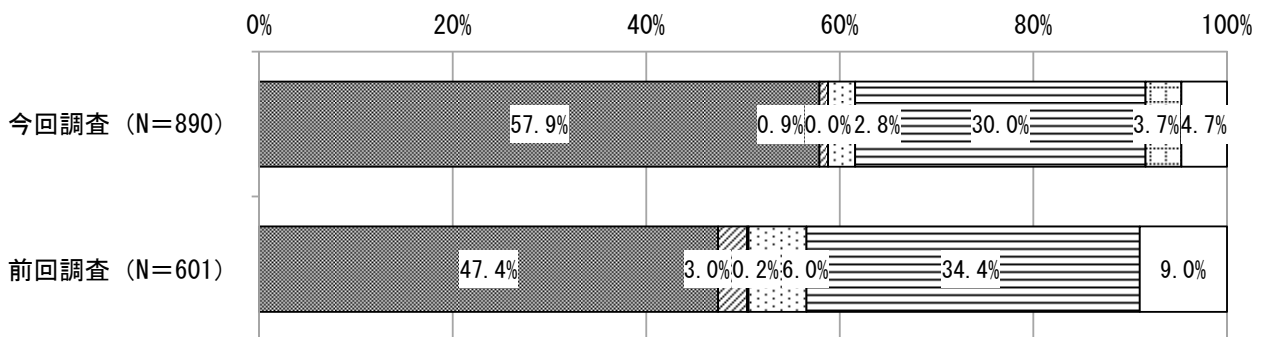
問 17 チラシで広告・宣伝する場合、当該地区の校区名についてどのような取り扱いをされていますか。(〇はひとつ)

広告・宣伝での校区の取り扱い方については、「どの校区の物件でも、基本的に校区名を記載している」が57.9%と最も多く、次いで「校区名は基本的に記載しないことにしている」の30.0%となっている。

前回調査と比較すると、「どの校区の物件でも、基本的に校区名を記載している」が10.5ポイント増加している。

なお、「その他の基準を具体的に書きください」における具体的な回答は、「広告・宣伝等を行ったことがない」が多くを占めている。

図表 広告・宣伝における当該地区の取扱について



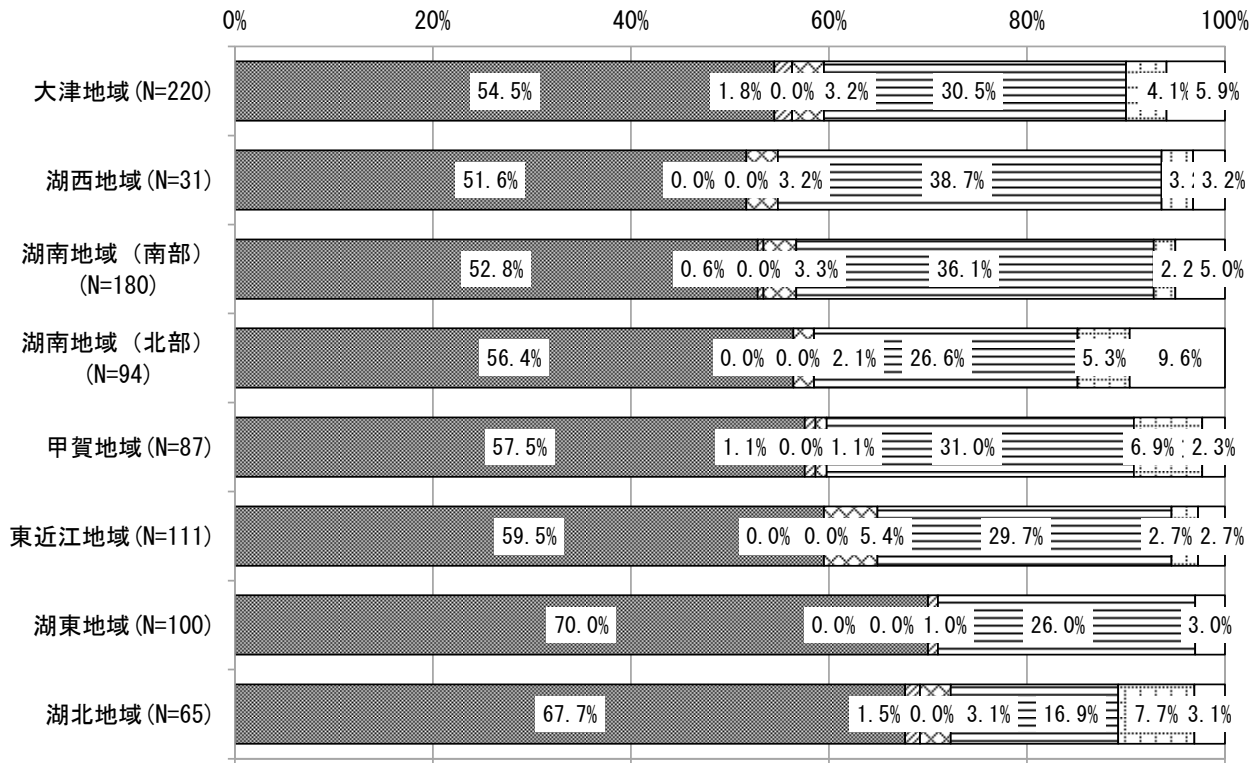
- どの校区の物件でも、基本的に校区名を記載している
- ▣ 評判のよい学校の校区の場合だけ校区名を記載するようにしている
- ▣ 同和地区を校区に含む場合は学校名を記載しないようにしている
- その他の基準で校区名の記載を取り扱っている
- ▣ 校区名は基本的に記載しないことにしている
- その他の基準を具体的に書きください
- 無回答

※前回調査（平成25年度）では『その他の基準を具体的に書きください』は設けていない。



地域別にみると、「どの校区の物件でも、基本的に校区名を記載している」は、「湖東地域」の70.0%や「湖北地域」の67.7%で多くみられ、「校区名は基本的に記載しないことにしている」は、「湖西地域」で38.7%と多くなっている。

図表 広告・宣伝における当該地区の取扱いについて一地域別



- どの校区の物件でも、基本的に校区名を記載している
- 評判のよい学校の校区の場合だけ校区名を記載するようにしている
- 同和地区を校区に含む場合は学校名を記載しないようにしている
- その他の基準で校区名の記載を取り扱っている
- 校区名は基本的に記載しないことにしている
- その他の基準を具体的に教えてください
- 無回答

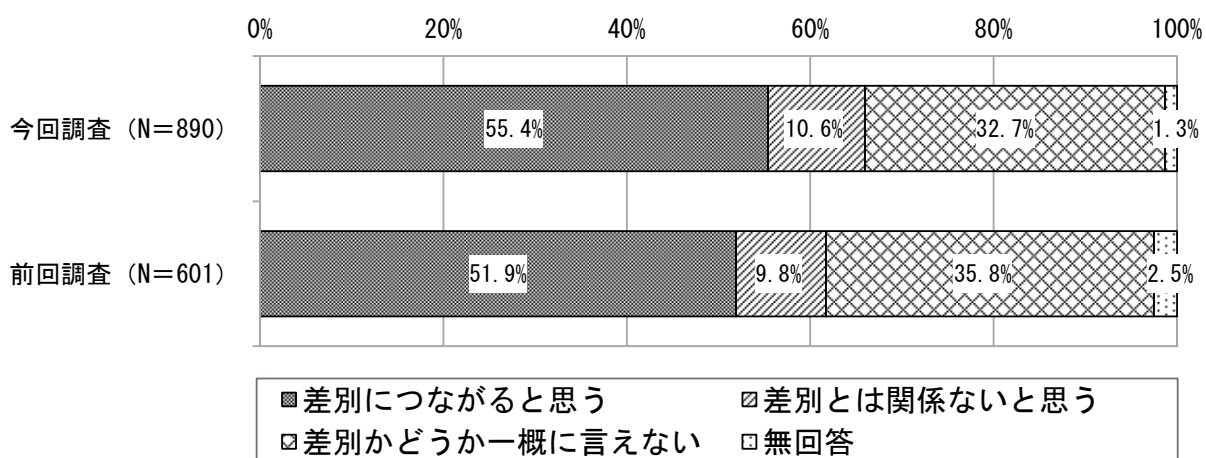
(9) 同和地区であるかどうかを教えることについての考え

問 18 取引物件が同和地区内にあるかどうかを教えることについてあなたはどのようにお考えですか。(〇はひとつ)

取引物件が同和地区であるかどうかを教えることについての考えについては、「差別につながると思う」が55.4%で最も多く、次いで「差別かどうか一概に言えない」の32.7%、「差別とは関係ないと思う」の10.8%となっている。

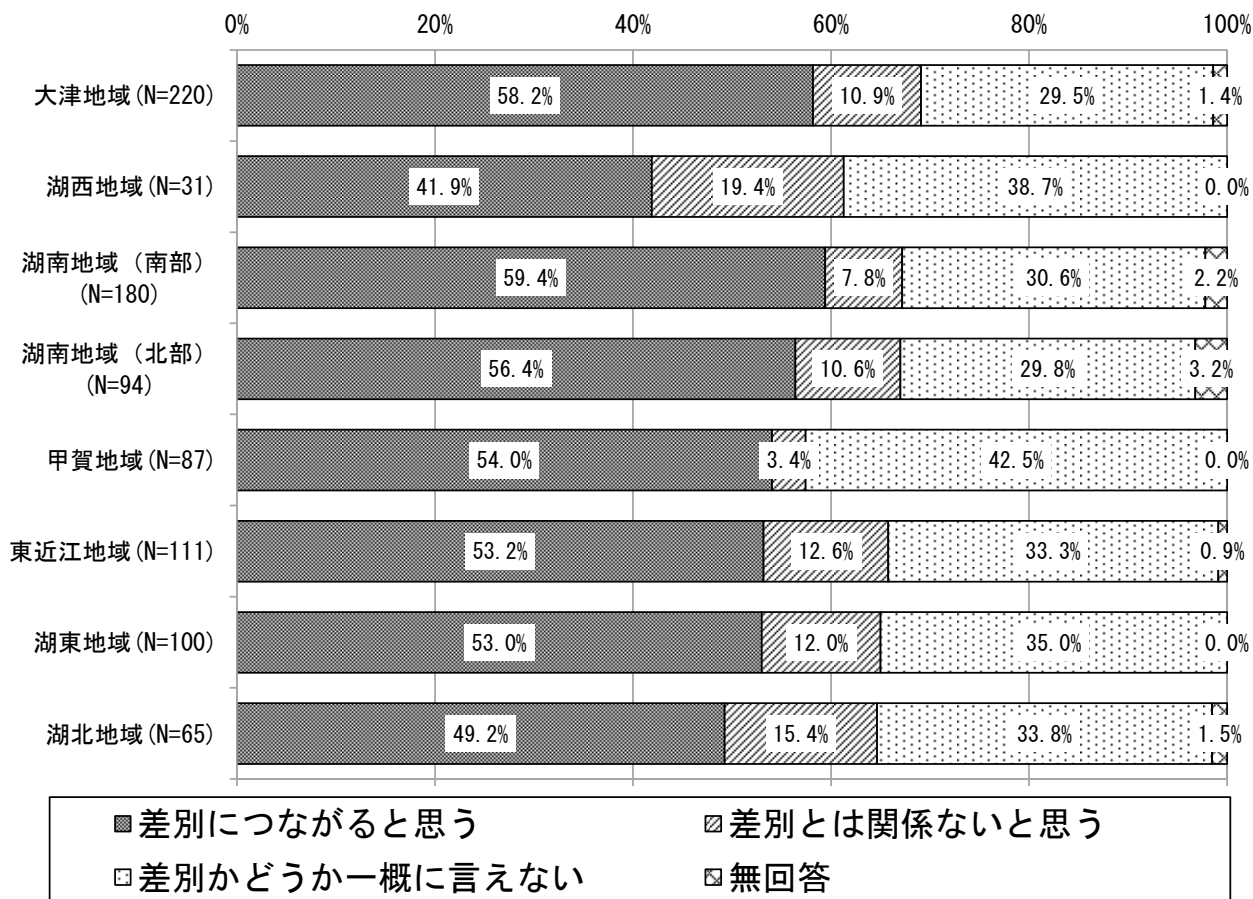
前回調査と比較すると、「差別につながると思う」が、前回の51.9%から3.5ポイント増加している。

図表 同和地区であるかどうかを教えることについての考え



地域別にみると、「差別につながると思う」は、「湖西地域」で41.9%、「湖北地域」で49.2%と、他の地域に比べて少なくなっている。また「甲賀地域」では、「差別かどうか一概に言えない」が42.5%と多くなっている。

図表 同和地区であるかどうかを教えることについての考え—地域別



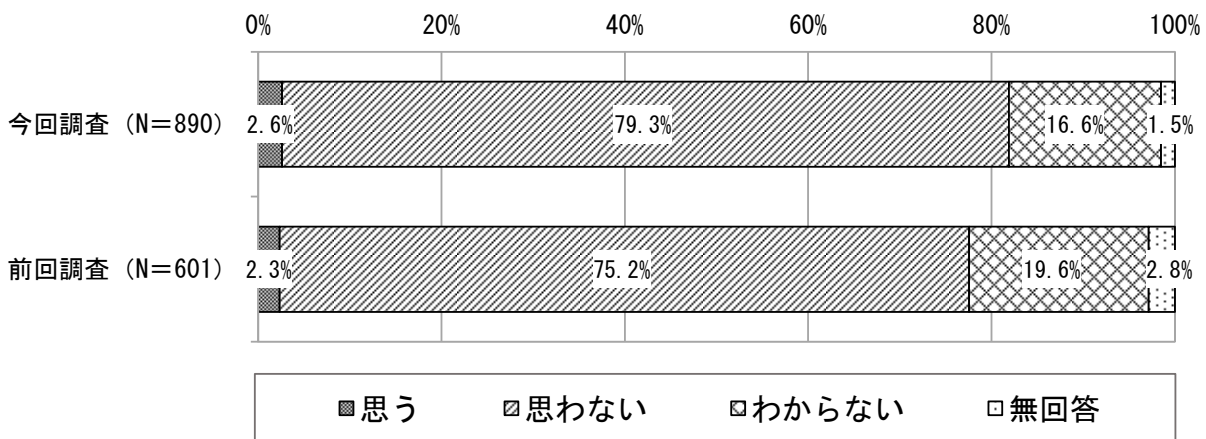
(10) 重要事項説明義務等に該当するか

問 19 取引物件が同和地区内にある、あるいは同和地区が存在する小学校区内にあるかどうかについて、宅地建物取引業法などの「重要事項説明義務」あるいは「その他の重要な事項」での説明事項に該当すると思いますか。(〇はひとつ)

重要事項説明義務等に該当するかどうかでは、「思わない」が79.3%、「思う」が2.6%、「わからない」が16.6%となっている。

前回調査と比較しても、大きな違いはみられない。

図表 重要事項説明義務等に該当するか



(11) 同和地区かどうかの質問等についての対応について

問 20 取引物件が同和地区にあるかどうかの質問を受けた場合、あなたはどのように受けとめますか。

(1) から (7) の項目についてあなたの受けとめ方であてはまるものをお答え下さい。

- (1) 同和地区の物件であろうとなかろうと、顧客の質問にはありのまま答えなければならないと思う
- (2) 同和地区の物件である場合は、その事実を伝えなくて後でトラブルになったら大変だと思う
- (3) 同和地区の物件である場合は、売却時に不利になるから、顧客に伝えなければならないと思う
- (4) 同和地区かどうかは、どんな場合であっても、教えてはいけないことだと思う
- (5) 顧客に、同和地区かどうかを気にするのは誤りだと、伝えたいと思う
- (6) 同和地区の物件でない場合は、その事実を伝えても差別にならないと思う
- (7) 顧客が同和地区を尋ねているのであって、答えた担当者は差別したことにならないと思う

同和地区かどうかの質問等の対応では、それぞれ以下のような回答となっている。

「(1) 同和地区の物件であろうとなかろうと、顧客の質問にはありのまま伝えなければならないと思う」は、「思う」(「そう思う」と「やや思う」の合計割合、以下同様)は44.3%(「そう思う」23.3%「やや思う」21.0%)、「思わない」(「あまり思わない」と「思わない」の合計割合、以下同様)は52.7%(「あまり思わない」16.9%「思わない」35.8%)となっている。

「(2) 同和地区の物件である場合は、その事実を伝えなくて後でトラブルになったら大変だと思う」は、「思う」が35.9%(「そう思う」11.0%「やや思う」24.9%)で、「思わない」が60.8%(「あまり思わない」24.5%「思わない」36.3%)となっている。

「(3) 同和地区の物件である場合は、売却時に不利になるから、顧客に伝えなければならないと思う」では、「思う」が17.9%(「そう思う」4.9%「やや思う」13.0%)で、「思わない」が78.3%(「あまり思わない」33.4%「思わない」44.9%)となっている。

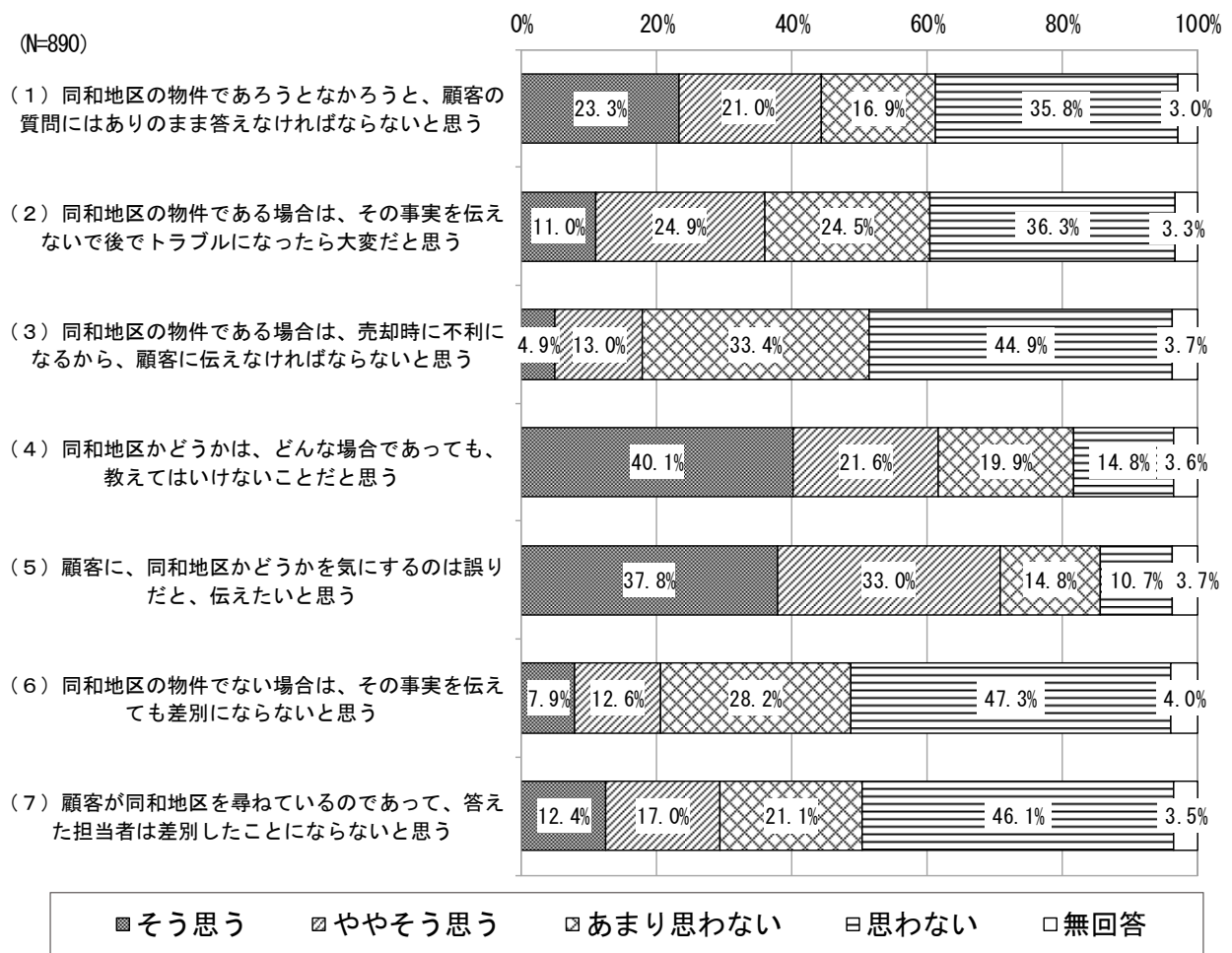
「(4) 同和地区かどうかは、どんな場合であっても、教えてはいけないことだと思う」では、「思う」が61.7%(「そう思う」40.1%「やや思う」21.6%)で、「思わない」が34.7%(「あまり思わない」19.9%「思わない」14.8%)となっている。

「(5) 顧客に、同和地区かどうかを気にするのは誤りだと、伝えたいと思う」では、「思う」が70.8%(「そう思う」37.8%「やや思う」33.0%)で、「思わない」が25.5%(「あまり思わない」14.8%「思わない」10.7%)となっている。

「(6) 同和地区の物件でない場合は、その事実を伝えても差別にならないと思う」では、「思う」が20.5%(「そう思う」7.9%「やや思う」12.6%)で、「思わない」が75.5%(「あまり思わない」28.2%「思わない」47.3%)となっている。

「(7) 顧客が同和地区を尋ねているのであって、答えた担当者は差別したことにならないと思う」では、「思う」が29.4%(「そう思う」12.4%「やや思う」17.0%)で、「思わない」が67.2%(「あまり思わない」21.1%「思わない」46.1%)となっている。

図表 同和地区かどうかの質問等についての対応について



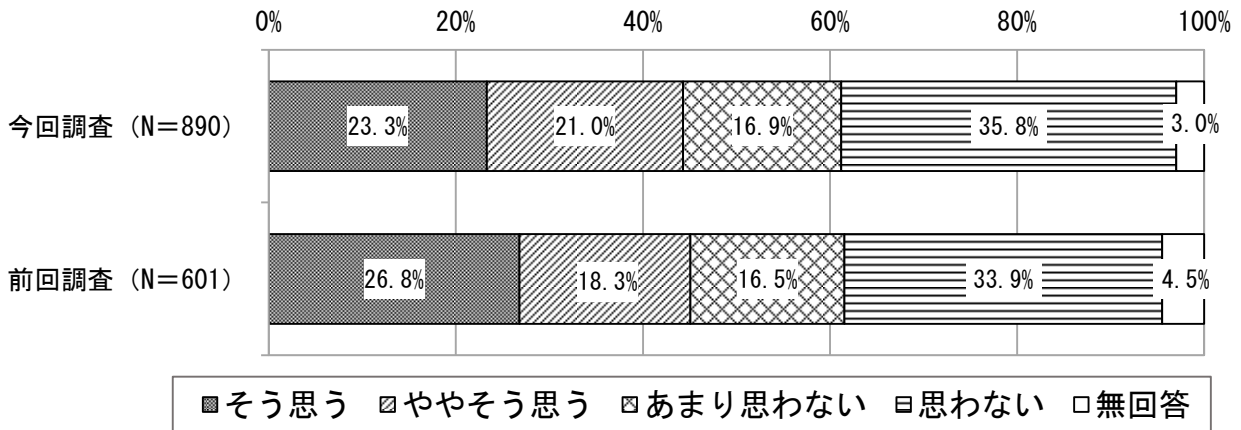
問20

(1) 同和地区の物件であろうとなかろうと、顧客の質問にはありのまま答えなければならないと思う

前回調査と比較すると、「そう思う」が前回の26.8%から3.5ポイント減少し、代わって「思わない」が前回の33.9%から1.9ポイント増加している。

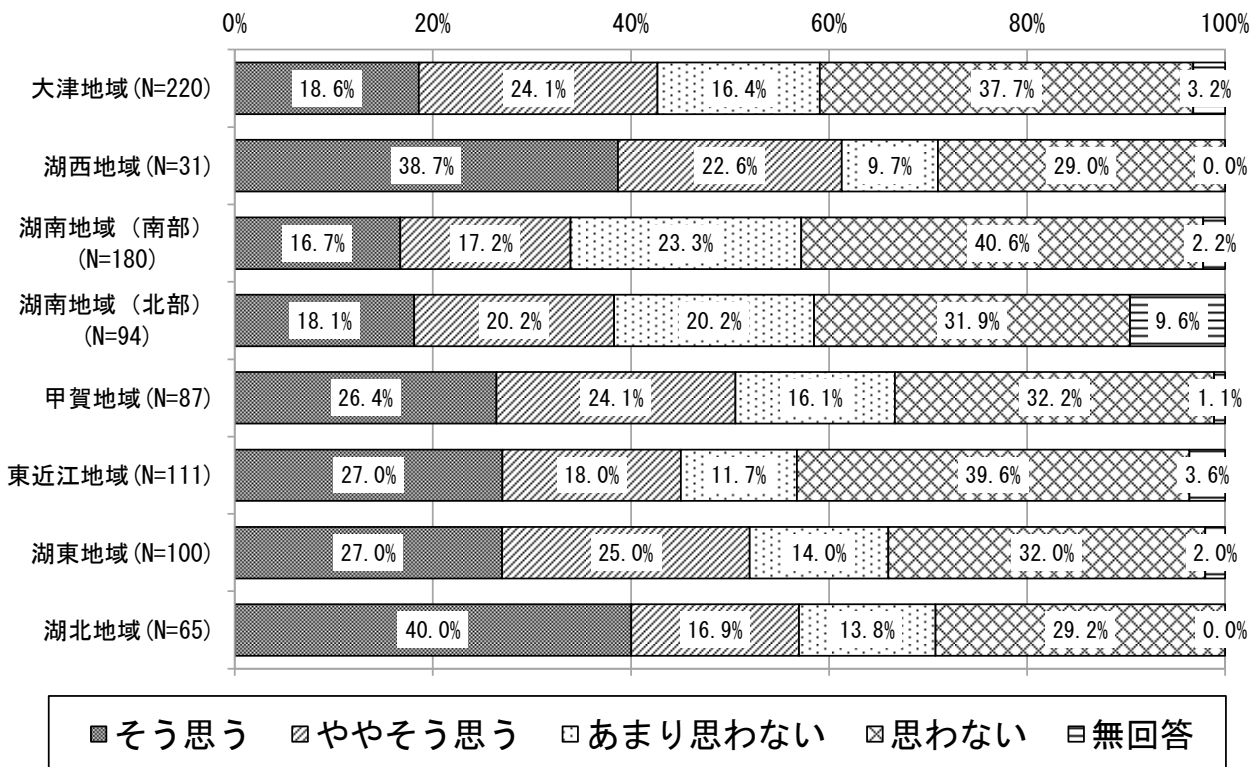
しかしながら、「そう思う」と「やや思う」を合わせると44.3%となり、依然として半数近くが「思う」と回答している。

図表 顧客の質問にはありのまま答えるべき—経年変化



地域別にみると、「思わない」は「湖南地域（南部）」や「東近江地域」で多くみられ、「そう思う」は「湖北地域」や「湖西地域」に多い。

図表 顧客の質問にはありのまま答えるべき—地域別

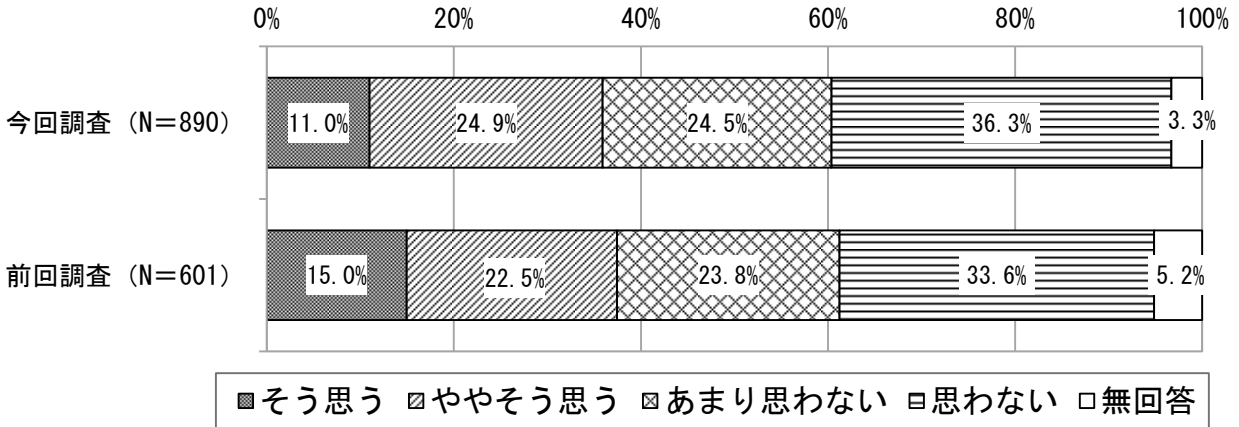


問20

(2) 同和地区の物件である場合は、その事実を伝えなくて後でトラブルになったら大変だと思う

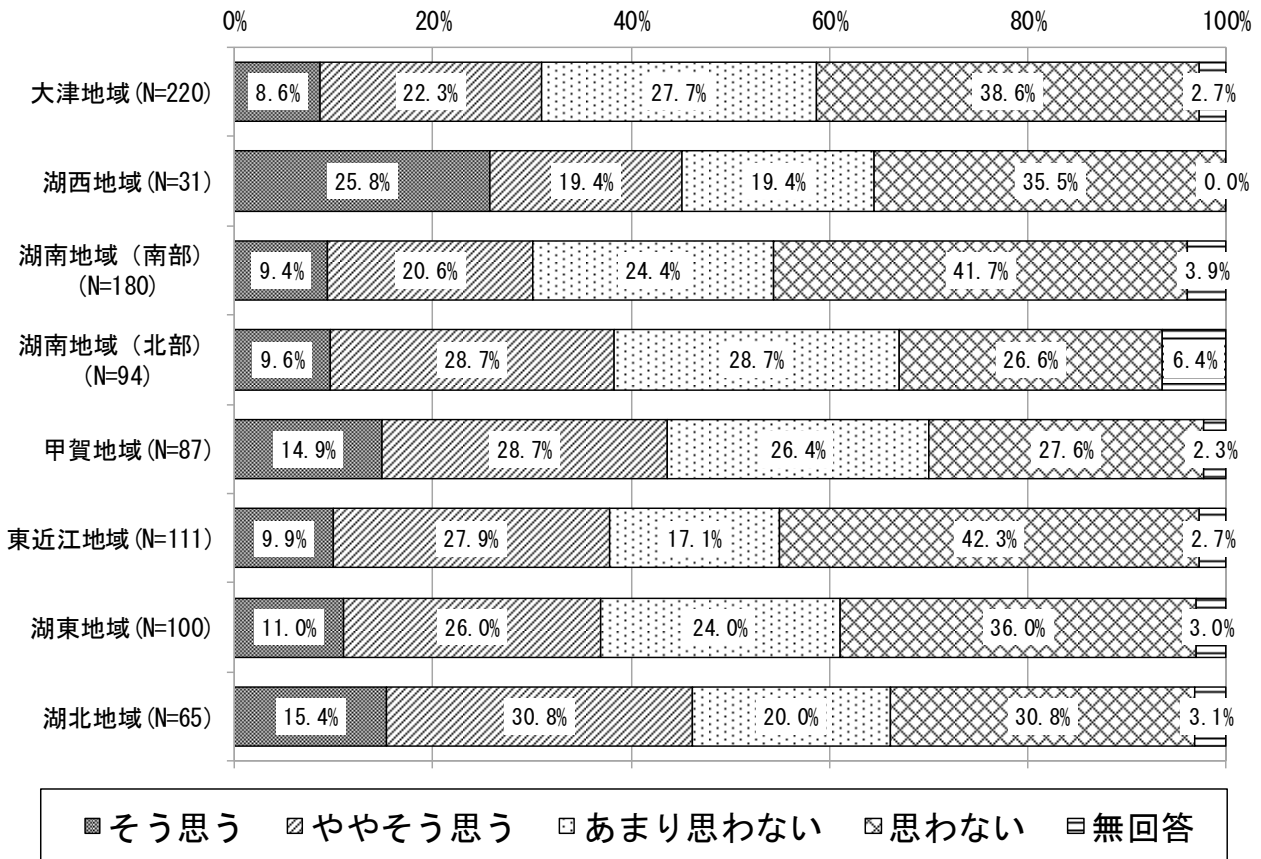
前回調査と比較すると、「そう思う」が前回の15.0%から4.0ポイント減少し、代わって「思わない」が前回の33.6%から2.7ポイント増加している。

図表 顧客に伝えないとトラブルになることについて一経年変化



地域別にみると、「思わない」は「東近江地域」や「湖南地域（南部）」で多く見られ、「そう思う」は「湖西地域」で多く見られる。

図表 顧客に伝えないとトラブルになることについて一地域別



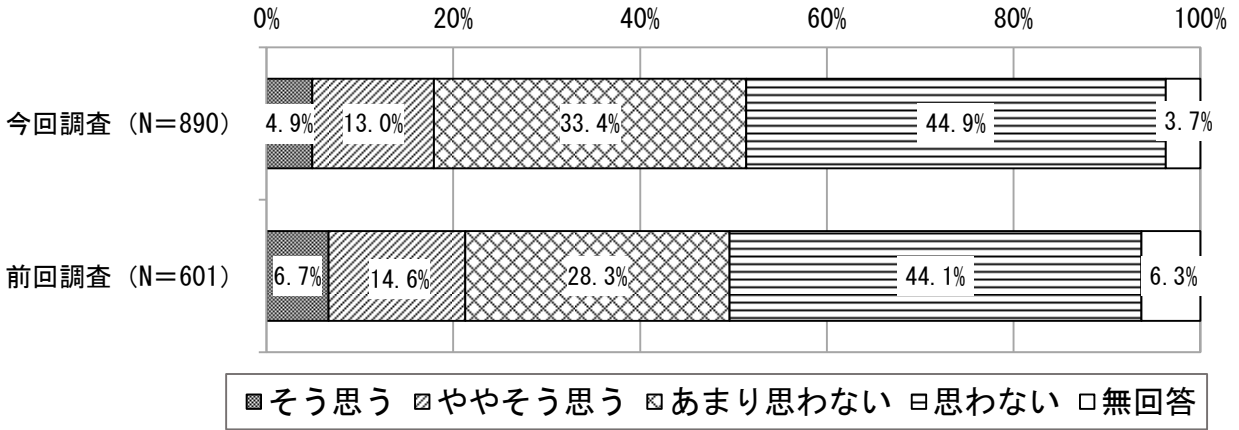


問20

(3) 同和地区の物件である場合は、売却時に不利になるから、顧客に伝えなければならないと思う

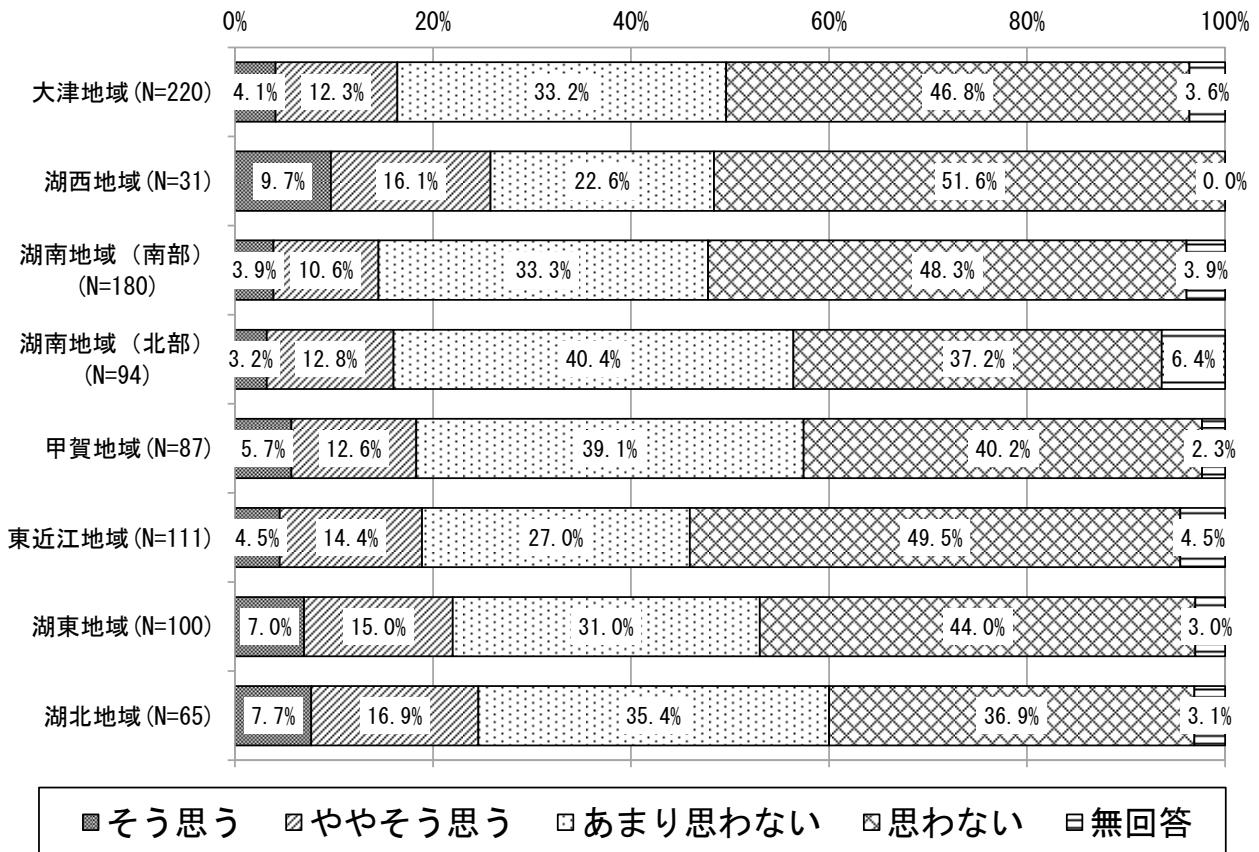
前回調査と比較すると、「思わない」が前回の44.1%から0.8ポイント増加している。

図表 売却時に不利なため顧客に伝えることについて一経年変化



地域別にみると、全体に「思わない」が多く、「そう思う」が少なくなっている。

図表 売却時に不利なため顧客に伝えることについて一地域別

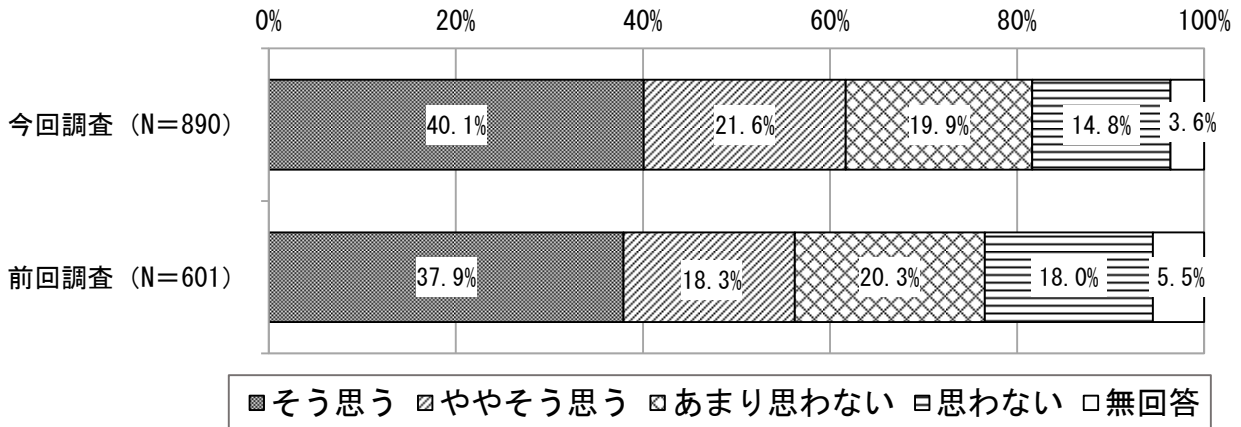


問20

(4) 同和地区かどうかは、どんな場合であっても、教えてはいけないことだと思う

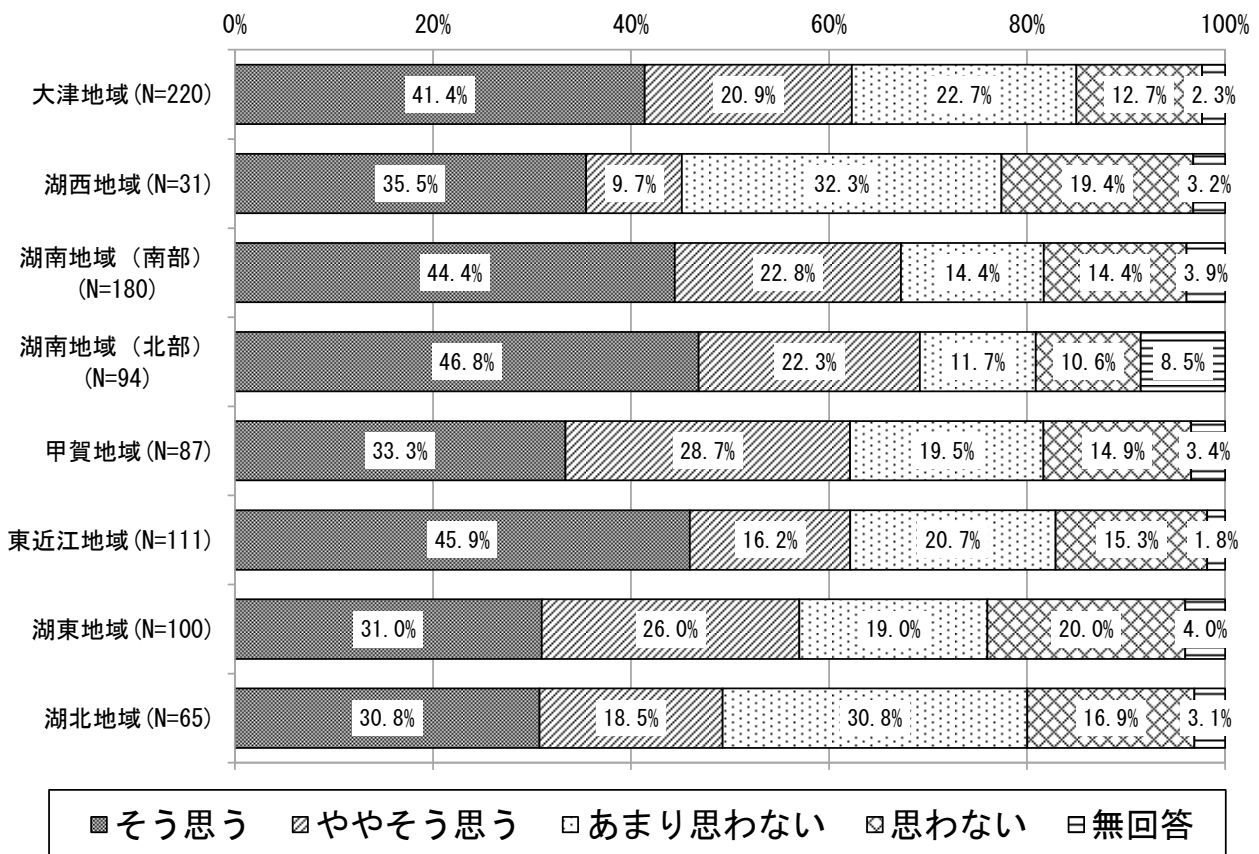
前回調査と比較すると、「そう思う」が前回の37.9%から2.2ポイント増加し、「思わない」が前回の18.0%から3.2ポイント減少している。

図表 同和地区を教えてはいけないについて一経年変化



地域別にみると、「そう思う」は「湖南地域（北部）」や「東近江地域」「湖南地域（南部）」「大津地域」で多く、「湖北地域」や「湖東地域」「甲賀地域」「湖西地域」は、上記の4地域に比べて少なくなっている。

図表 同和地区を教えてはいけないについて一地域別

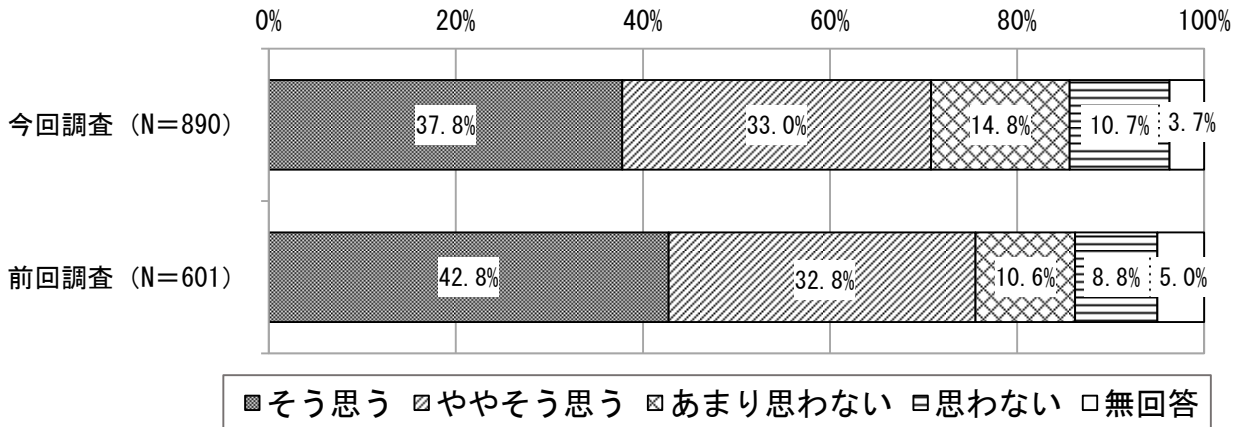


問20

(5) 顧客に、同和地区かどうかを気にするのは誤りだと、伝えたいと思う

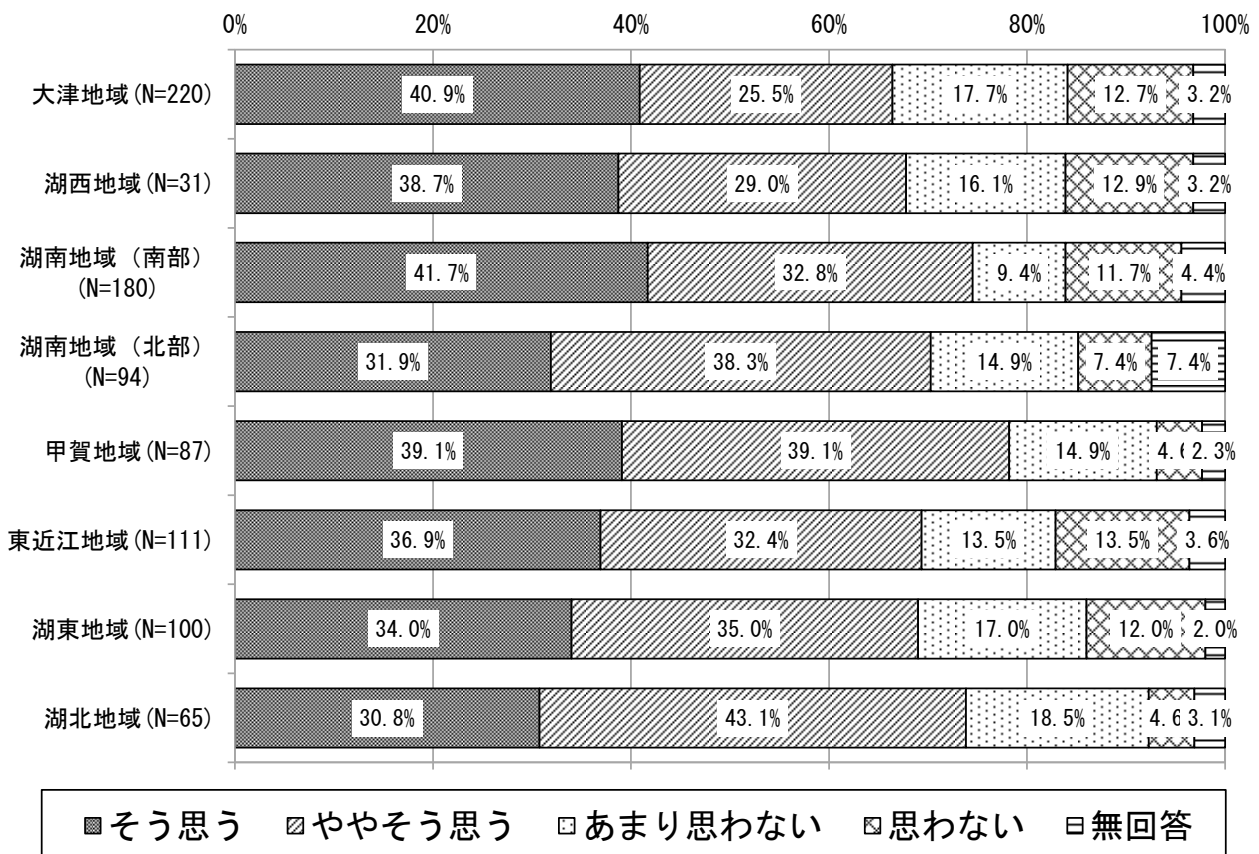
前回調査と比較すると、「そう思う」が前回の42.8%から5.0ポイント減少し、代わりに「あまり思わない」が前回の10.6%から4.2ポイント増加している。

図表 同和地区を気にすることは誤りということについて一経年変化



地域別にみると、「そう思う」は「湖南地域（南部）」や「大津地域」、「甲賀地域」をはじめ、いずれの地域でも3～4割前後と多い。

図表 同和地区を気にすることは誤りということについて一地域別

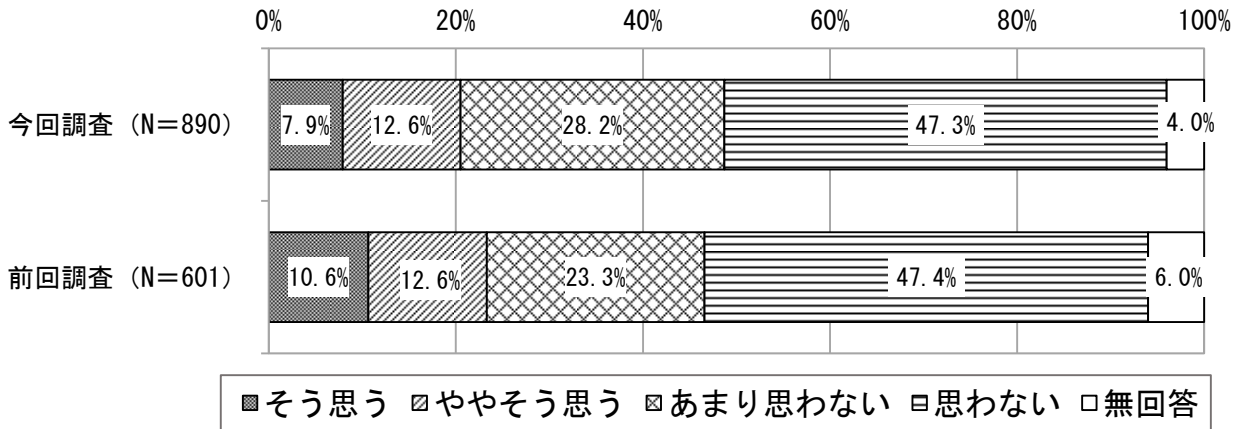


問20

(6) 同和地区の物件でない場合は、その事実を伝えても差別にならないと思う

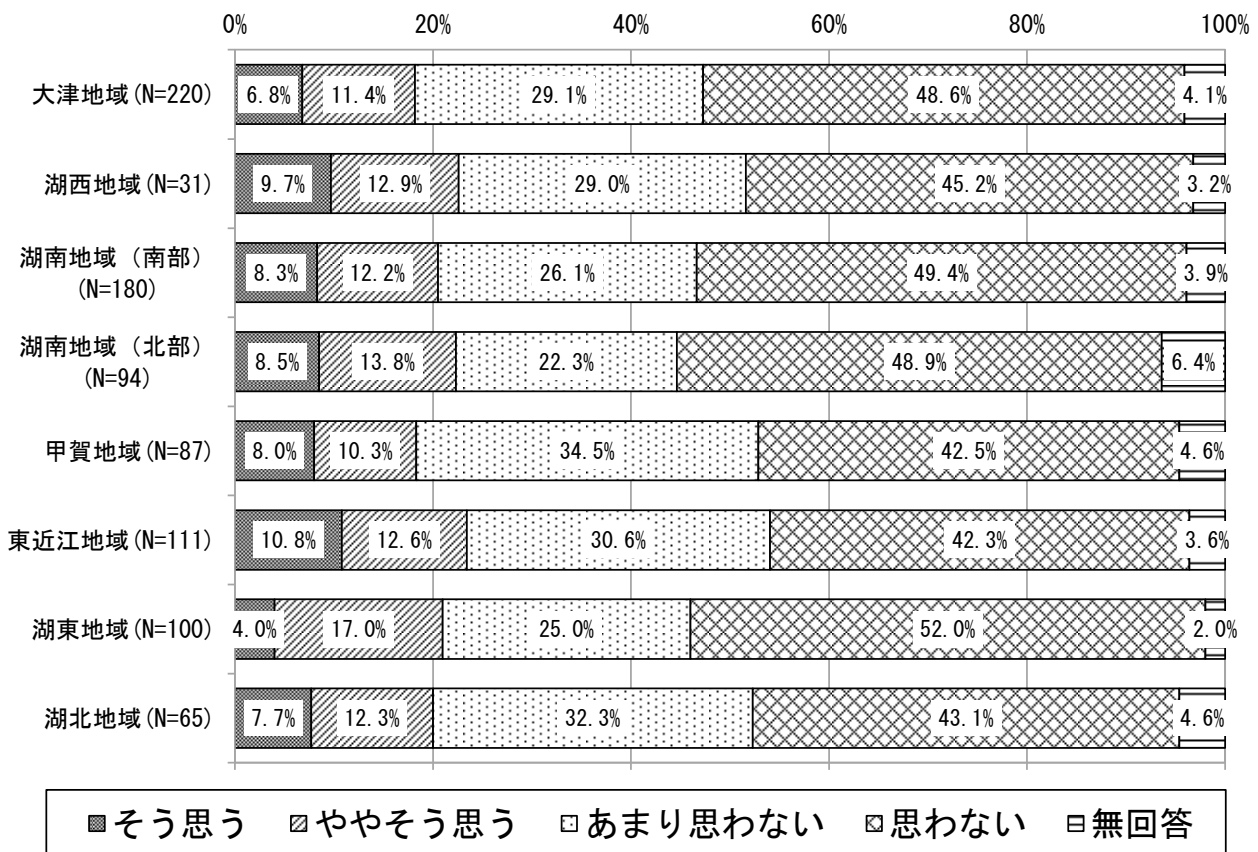
前回調査と比較すると、「そう思う」が前回の10.6%から2.7ポイント減少し、代わって「あまり思わない」が前回の23.3%から4.9ポイント増加している。

図表 同和地区でないことを伝えても差別にならないことについて一経年変化



地域別にみると、「思わない」はいずれの地域でも多く、「湖東地域」や「湖南地域（南部）」「湖南地域（北部）」、「大津地域」では5割前後となっている。

図表 同和地区でないことを伝えても差別にならないことについて一地域別

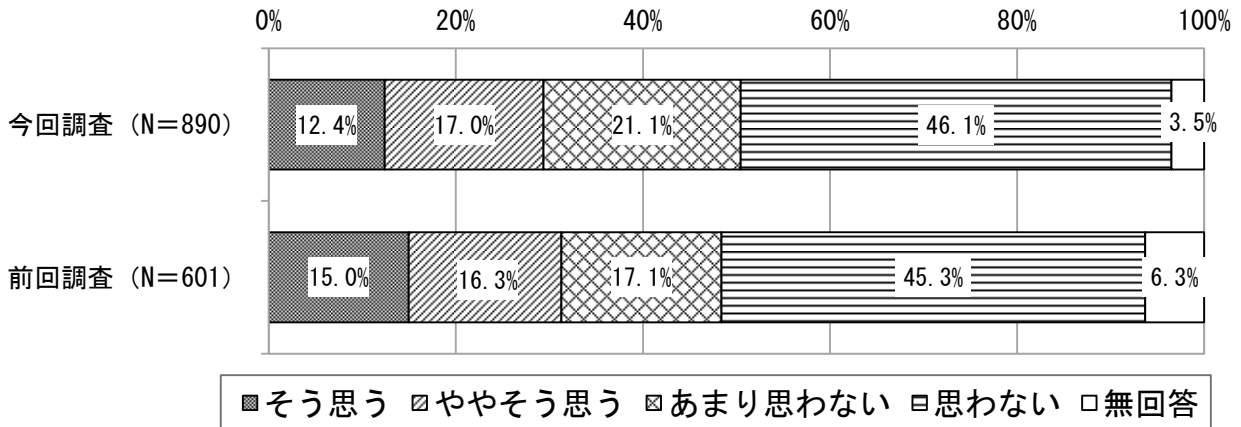


問 20

(7) 顧客が同和地区を尋ねているのであって、答えた担当者は差別したことにならないと思う

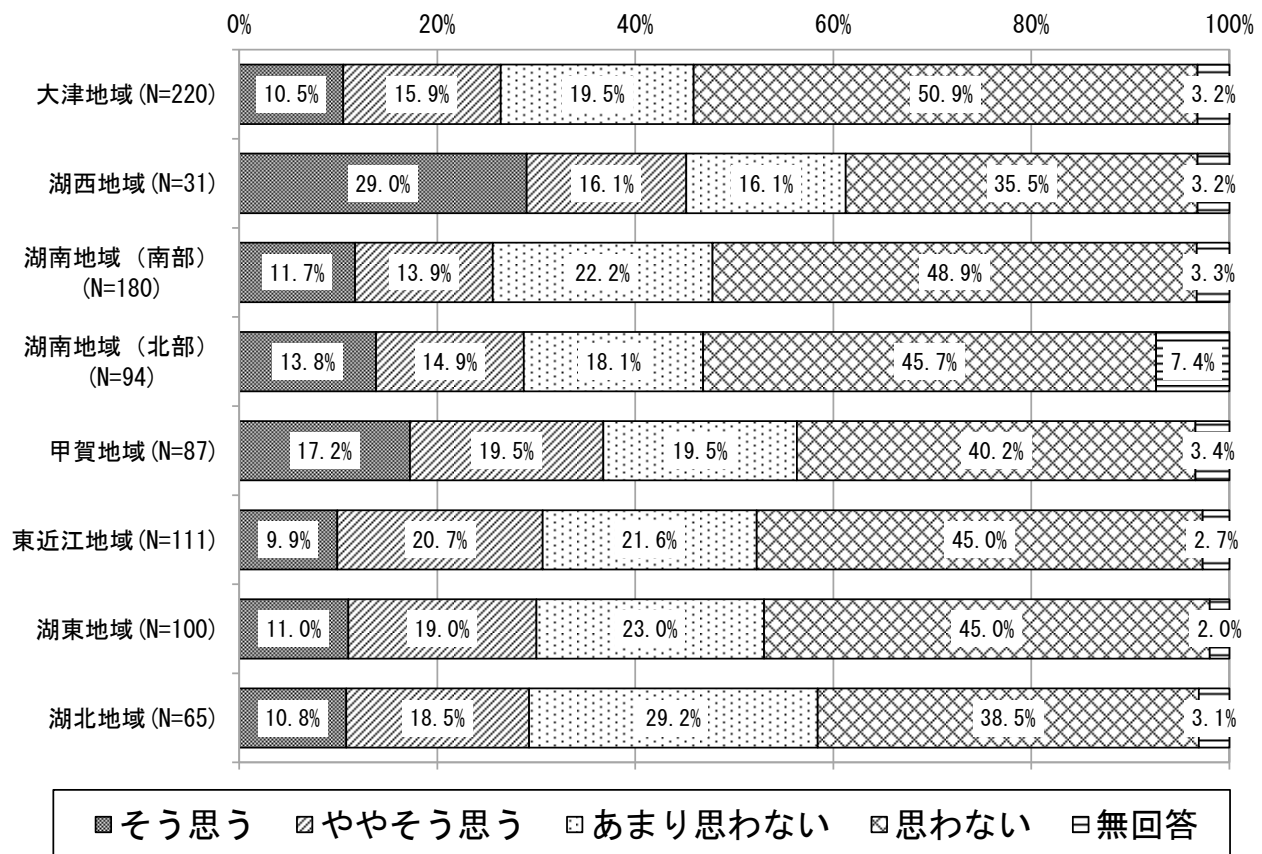
前回調査と比較すると、「そう思う」が前回の 15.0%から 2.6 ポイント減少し、代わって「あまり思わない」が前回の 17.1%から 4.0 ポイント増加している。

図表 顧客が尋ねてるだけであり答えたことは差別ではないことについて一経年変化



地域別にみると、「そう思う」は「湖西地域」で29.0%と多く、それ以外の地域では「思わない」が多くなっている。

図表 顧客が尋ねているだけであり、答えたことは差別ではないことについて一地域別





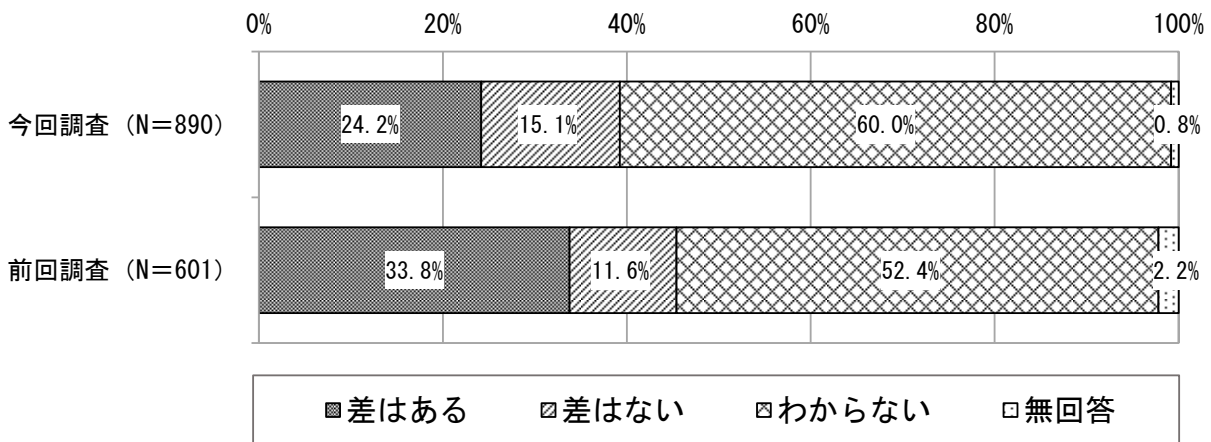
(12) 実勢価格の差について

問21 土地取引について、同和地区内の物件と同和地区外の近傍類似地の物件とでは、実勢価格の差はありますか。(〇はひとつ)

同和地区内の物件と同和地区外の近傍類似地の物件との実勢価格の差の有無では、「わからない」が60.0%、「差はある」が24.2%、「差はない」が15.1%となっている。

前回調査と比較すると、「差はある」が、前回の33.8%から9.6ポイント減少し、実勢価格の差は、やや少なくなってきた。

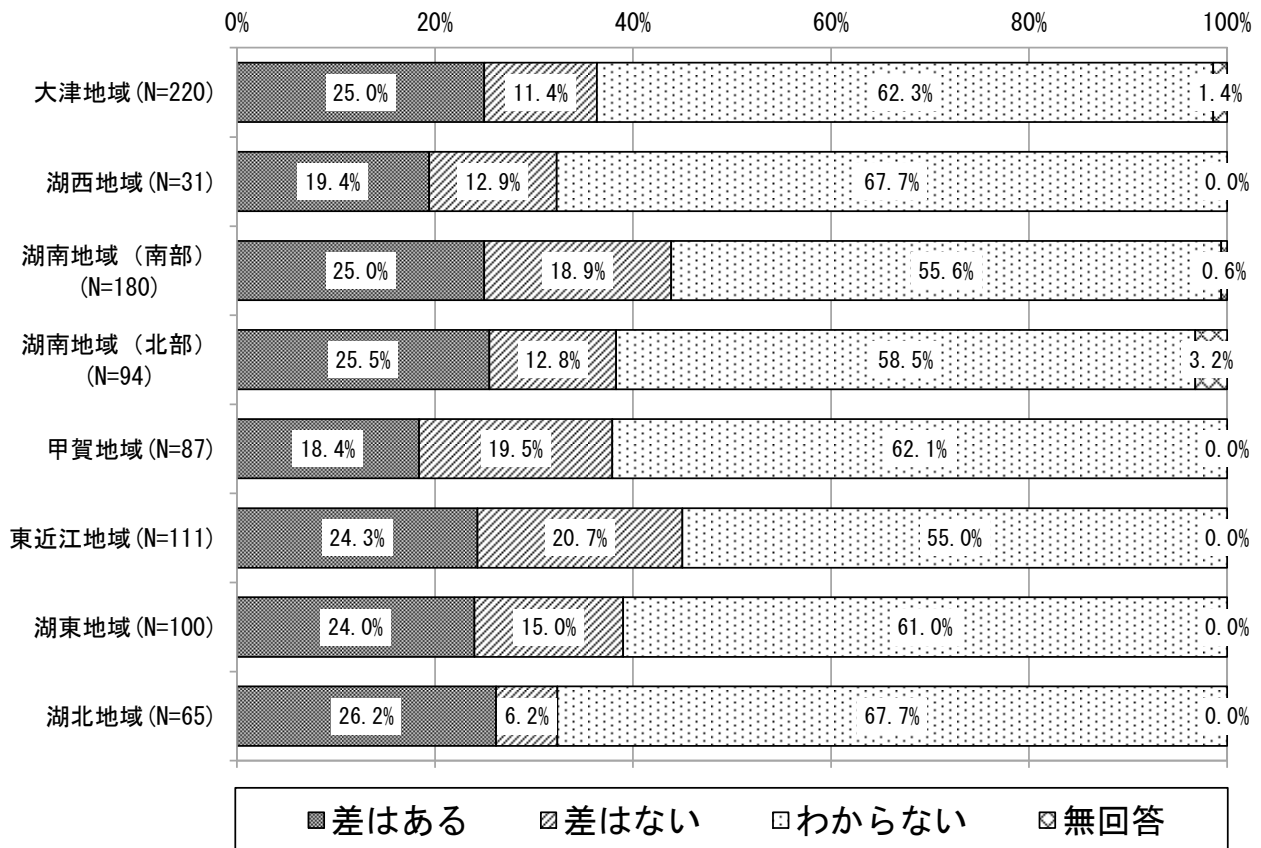
図表 実勢価格の差について



地域別にみると、「差はある」は「湖北地域」で26.2%、「湖南地域（北部）」で25.5%、「大津地域」、「湖南地域（南部）」で25.0%と他地域に比べて多くなっている。

逆に、「湖西地域」では19.4%、「甲賀地域」では18.4%と少なく、地域による格差が生じている。

図表 実勢価格の差について—地域別



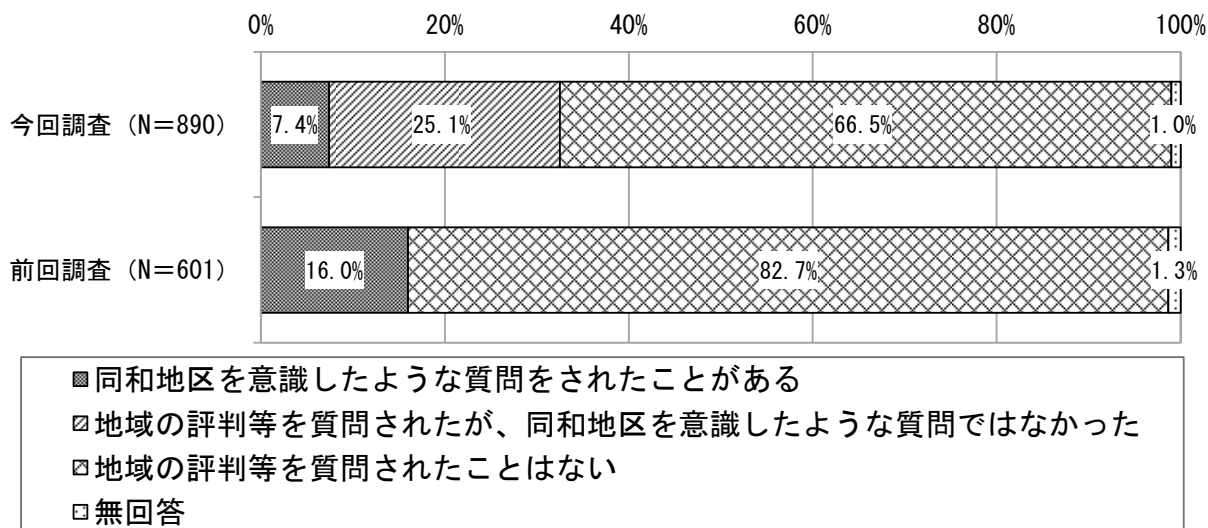
(13) 地域の特性や評判等の質問の有無について

問 22 過去5年間に、マーケティング調査会社の調査員や他の宅建業者等から（業の取引にかかわらず）地域や地区の特性や評判等について質問されたことがありますか。（〇はひとつ）

地域や地区の特性や評判等について質問されたことの有無では、「質問されたことはない」が 66.5%で、「質問をされたが、同和地区を意識したような質問ではなかった」は 25.1%、「質問されたことがある」は 7.4%となっている。

前回調査と比較すると、「質問をされたことはない」が、前回の 82.7%から 16.2 ポイント減少しているが、「地域の評判等を質問されたが、同和地区を意識したような質問ではなかった」を合わせると 91.6%となり、8.9 ポイント増加している。

図表 地域の特性や評判等の質問の有無について

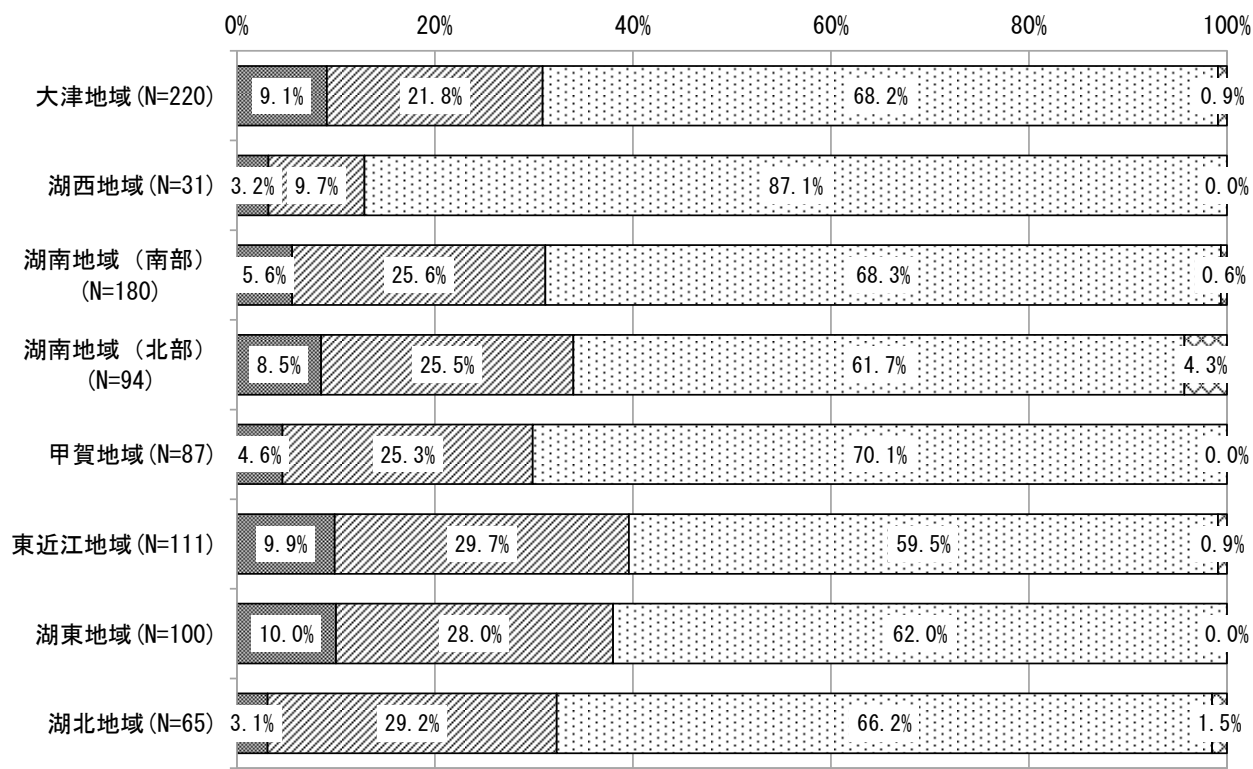


※ 「地域の評判等を質問されたが、同和地区を意識したような質問ではなかった」は、今回新たに設けた選択肢。



地域別にみると、「質問されたことがある」は、「湖東地域」で10.0%、「東近江地域」で9.9%、「大津地域」で9.1%と多いが、一方で「湖北地域」では3.1%、「湖西地域」では3.2%と少なくなっており、地域による差がみられる。

図表 地域の特性や評判等の質問の有無について一地域別



- 同和地区を意識したような質問をされたことがある
- ▨ 地域の評判等を質問されたが、同和地区を意識したような質問ではなかった
- 地域の評判等を質問されたことはない
- 無回答

## 4. 賃貸住宅に係る入居問題について

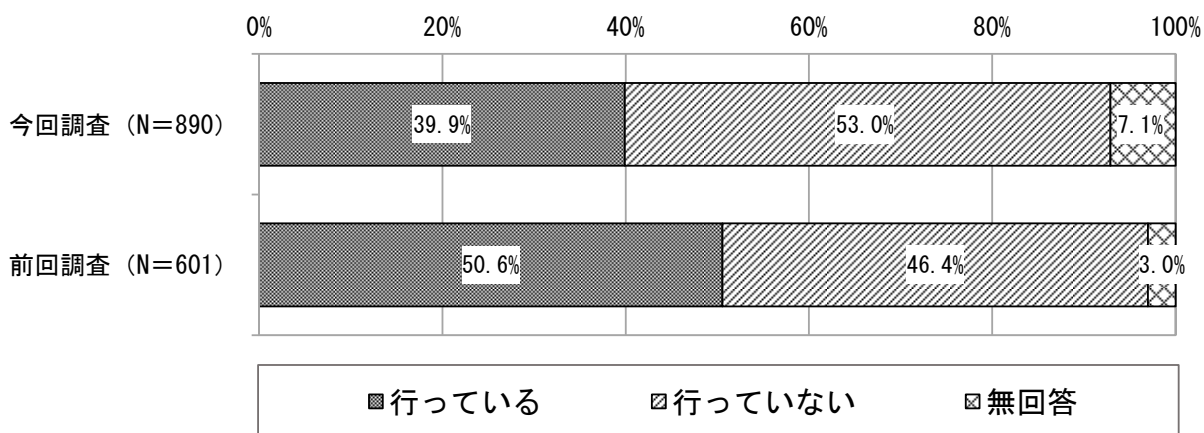
### (1) 賃貸住宅の媒介業務について

問23 賃貸住宅の媒介あるいは代理業務を行っていますか。(〇はひとつ)

賃貸住宅の媒介あるいは代理業務を行っているかどうかについては、「行っていない」が53.0%、「行っている」は39.9%となっている。

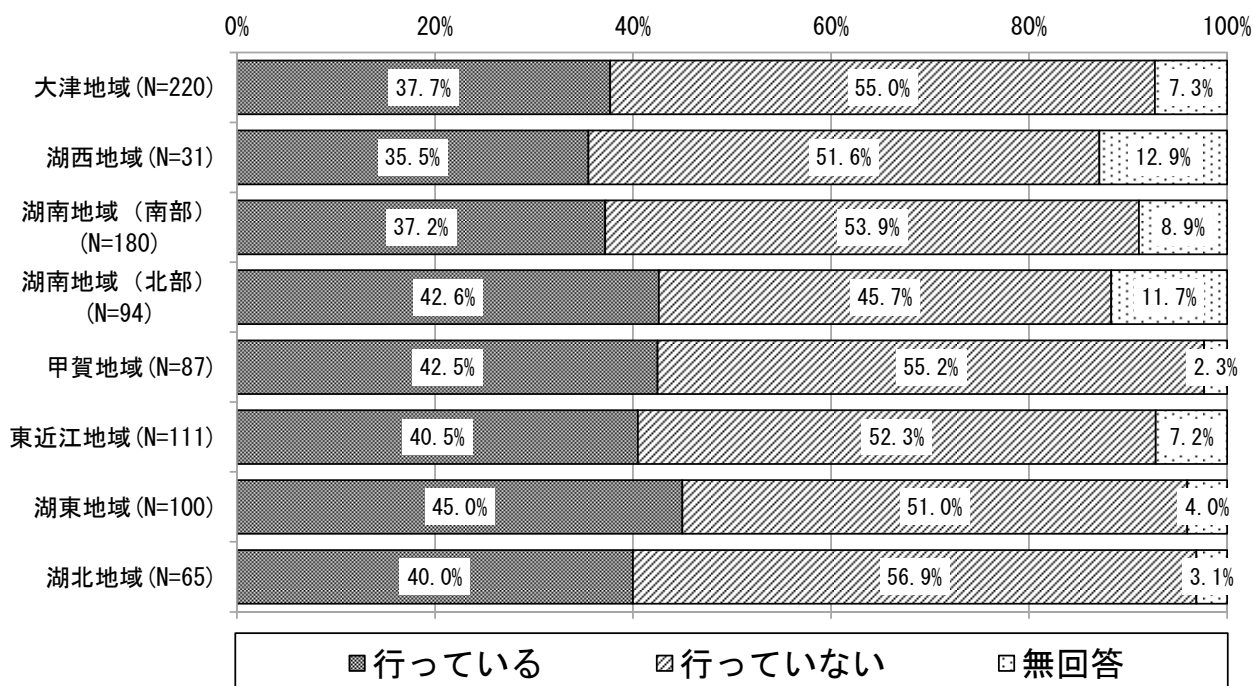
前回調査と比較すると、「行っていない」が前回の46.4%から6.6ポイント増加し、「行っている」が前回の50.6%から10.7ポイント減少しており、賃貸媒介を専門とする業態の特化がみられる。

図表 媒介等の業務の実施について



地域別にみると、4～5割程度の事務所で、媒介等の業務を行っている。

図表 媒介等の業務の実施について—地域別



これ以降の設問については、賃貸住宅の媒介等の業務を「行っている」と回答した 304 事務所を基本的な母数として分析を進めている。

## 〔A〕外国人の入居問題について

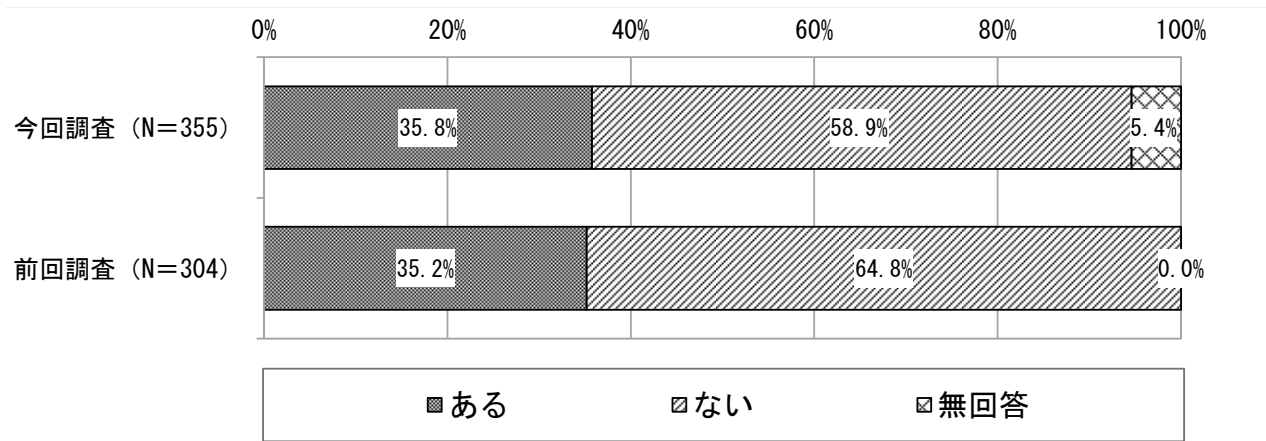
### (1) 家主からの外国人に対する対応について

問 24 賃貸住宅の媒介に際して、家主から外国人であることを理由に入居申し込みを断るよう言われたことはありますか。

家主から外国人については入居を断るよう言われたことの有無では、「ない」が 58.9%で、「ある」が 35.8%となっている。

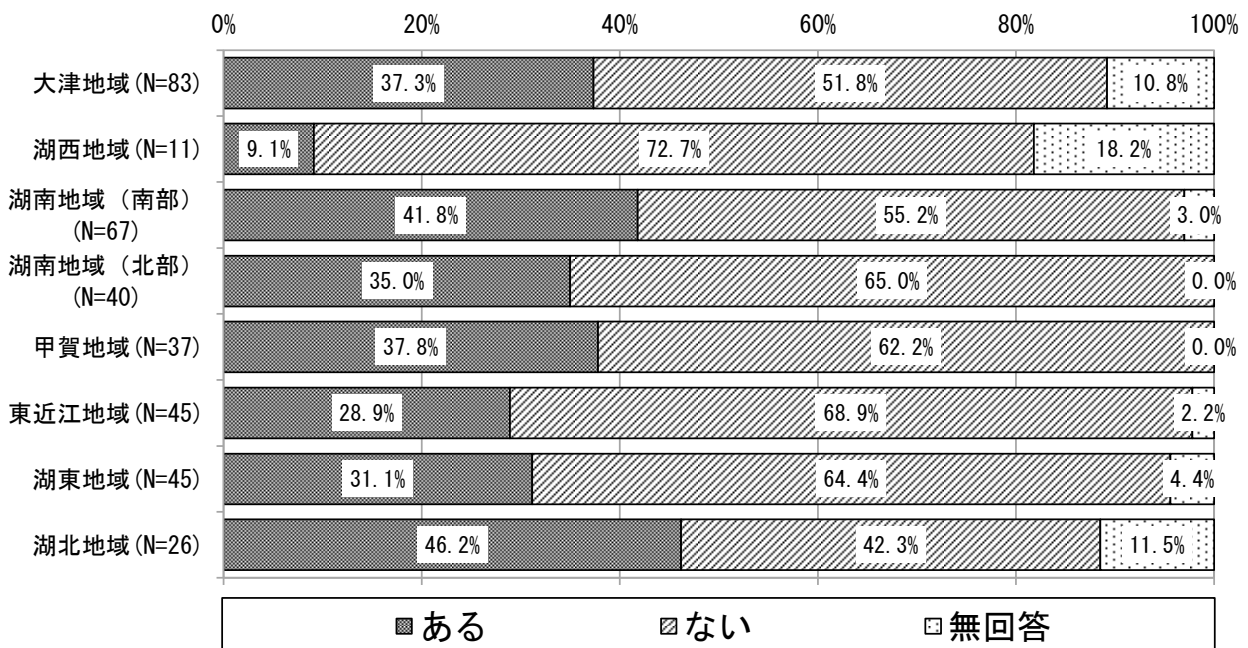
前回調査と比較すると、「ある」はほぼ変わらず、「ない」が前回の 64.8%から 5.9ポイント減少し、「無回答」が 5.4%となっている。

図表 家主から外国人の入居を断るよう言われたことについて



地域別にみると、「ある」は、「湖北地域」で 46.2%、「湖南地域（南部）」で 41.8%と多くなっている。

図表 家主から外国人の入居を断るよう言われたことについて—地域別



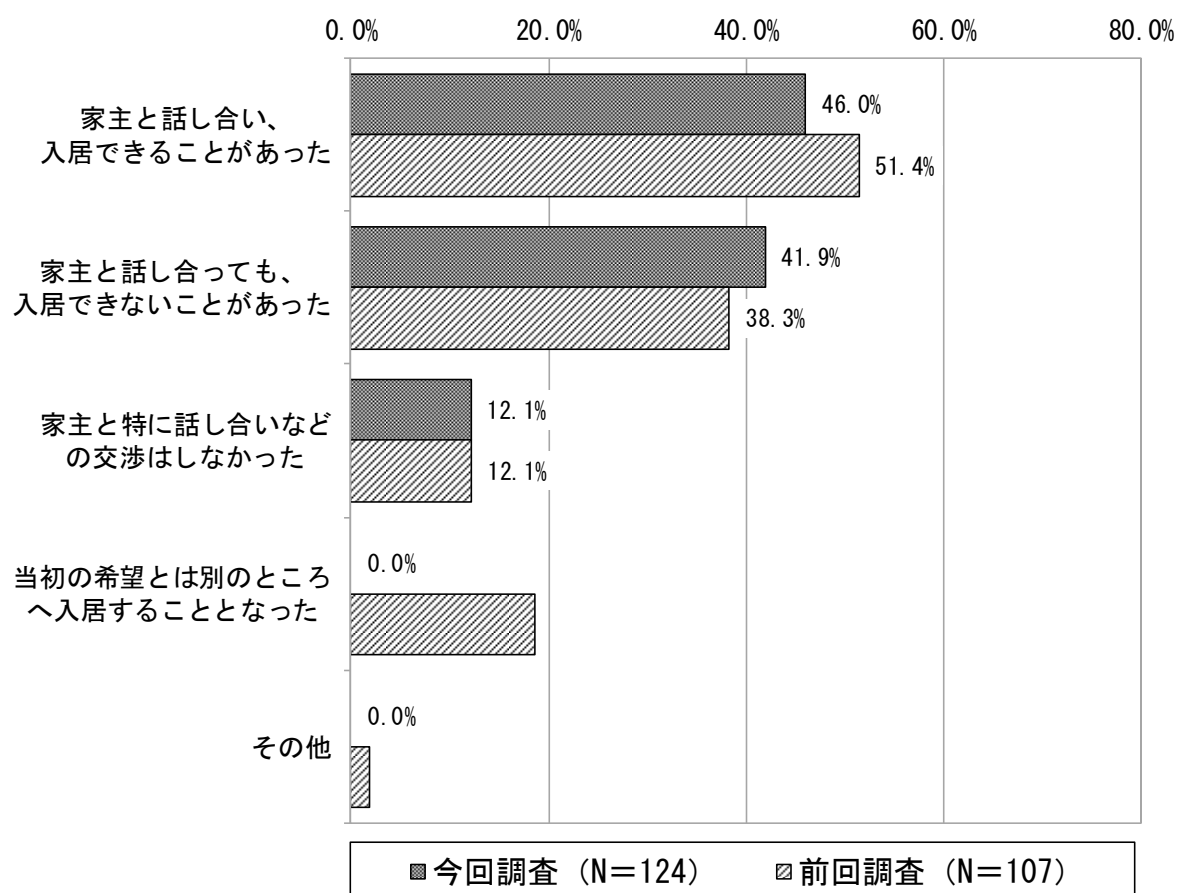
(2) 外国人の入居拒否時の対応について

問24-1 その時どのように対応されましたか。(〇はひとつ)

外国人の入居を断るよう言われた場合に「ある」と回答した124事務所にそのときの対応についてたずねたところ、「家主と話し合い、入居できることがあった」が46.0%で、「家主と話し合っても、入居できないことがあった」が41.9%などとなっている。

前回調査と比較すると、「家主と話し合い、入居できることがあった」が前回の51.4%から5.4ポイント減少し、「家主と話し合っても、入居できないことがあった」が前回の38.3%から3.6ポイント増加し、入居できない場合が多くなっている。

図表 外国人の入居拒否時の対応について



※「当初の希望とは別のところへ入居することとなった」、「その他」は、前回のみ設けた選択肢。

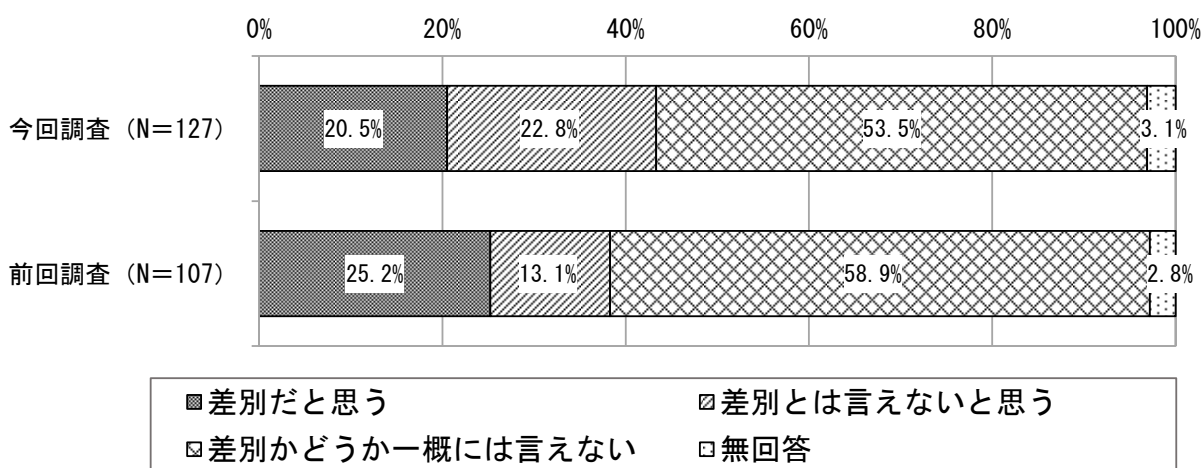
### (3) 外国人の入居拒否に対する家主の態度についての考え

問24-2 このような家主の態度について、あなたはどうお考えですか。(〇はひとつ)

外国人の入居に対する家主の態度について、「差別かどうか一概に言えない」が53.5%で最も多く、次いで「差別だと思う」の20.5%、「差別とは言えないと思う」の22.8%となっている。

前回調査と比較すると「差別だと思う」が4.7ポイント減少し、差別かどうか迷っている状況となっている。

図表 外国人の入居拒否に対する家主の態度についての考え



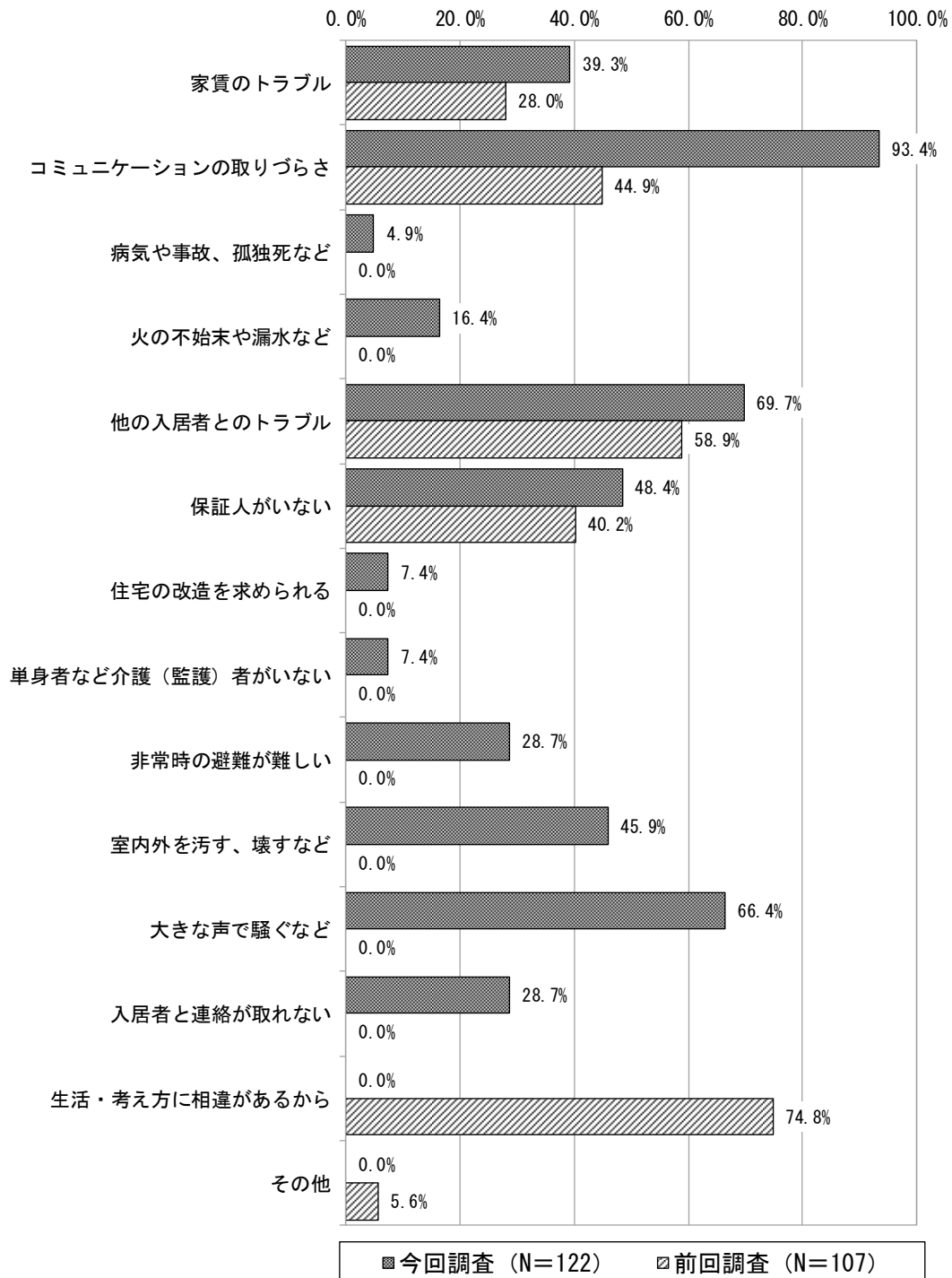
(4) 家主が外国人の入居を断った理由

問 24-3 家主が断った理由は何ですか。(複数回答可)

家主が入居を断った不安理由としては、「コミュニケーションの取りづらさ」が93.4%で最も多く、次いで「他の入居者とのトラブル」の69.7%、「大きな声で騒ぐなど」の66.4%などとなっている。

前回調査と比較すると、「コミュニケーションの取りづらさ」が前回の44.9%から48.5ポイント増加している。

図表 家主が外国人の入居を断った理由



※前回の無い選択肢は今回新たに設けたもの。

※「生活・考え方に相違があるから」、「その他」は、前回のみ設けた選択肢。

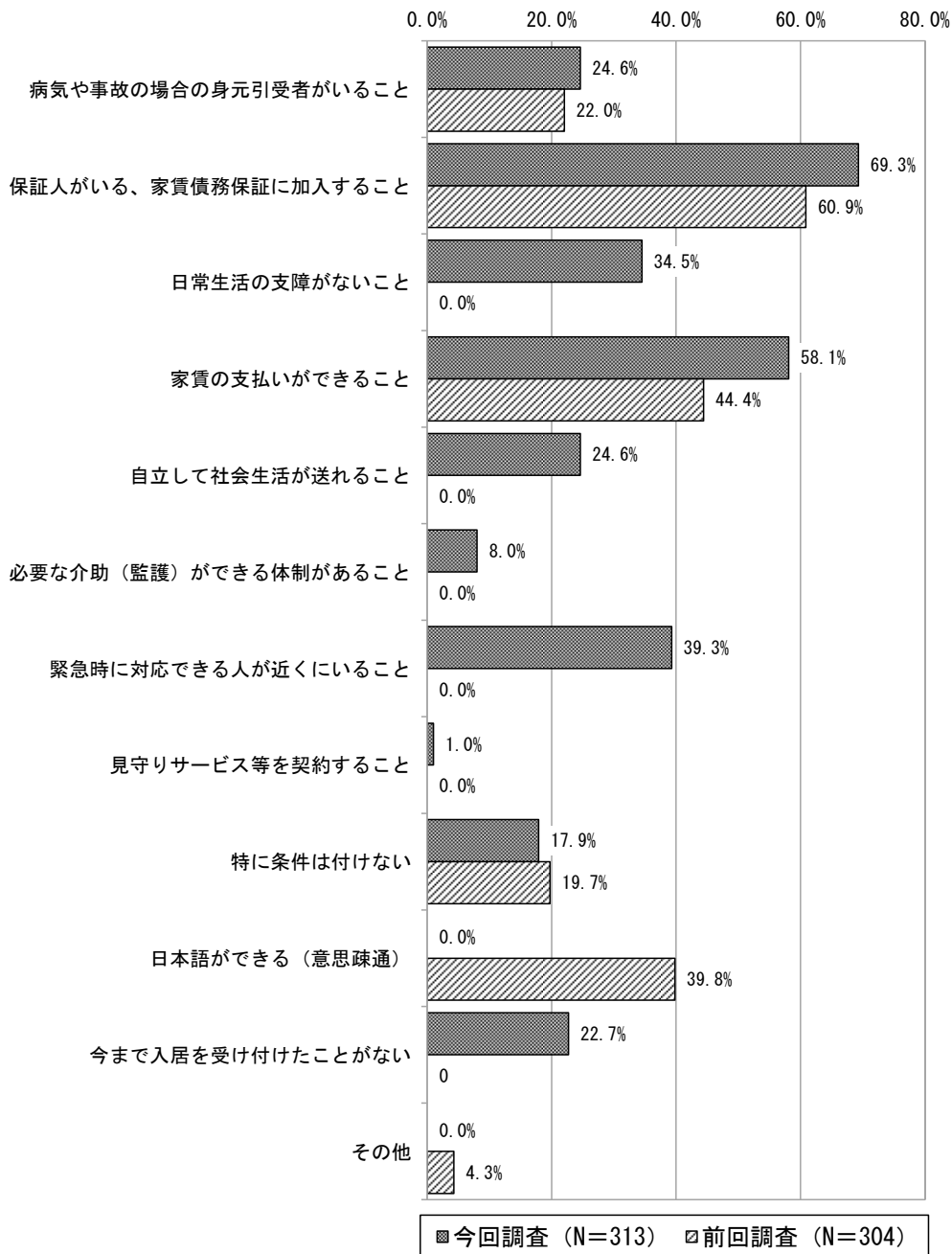
(5) 外国人の入居受け付け時の条件について

問 25 家主が外国人の入居を受け付ける場合に、家主は何か条件をつけていますか。(複数回答可)

外国人の入居に対する条件では、「保証人がいる、家賃債務保証に加入すること」が69.3%で最も多く、次いで「家賃の支払いができること」の58.1%、「緊急時に対応できる人が近くにいること」の39.3%などとなっている。

「保証人がいる、家賃債務保証に加入すること」、「家賃の支払いができること」が増加し、新たに追加された選択肢のうち「緊急時に対応できる人が近くにいること」、「日常生活の支障がないこと」への家主のニーズが高くなっている。

図表 外国人入居受け付け時の条件について



※前回の無い選択肢は今回新たに設けたもの。

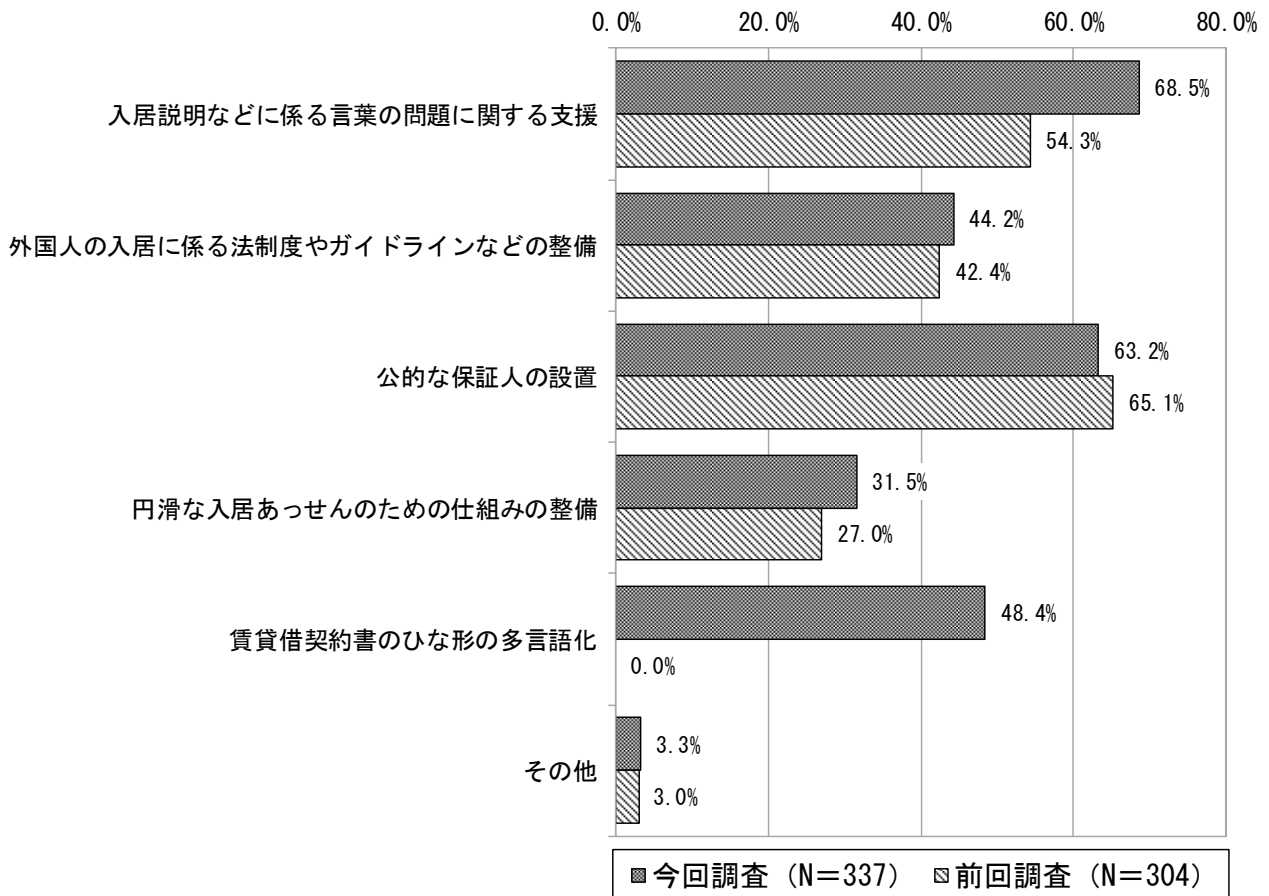
※「日本語ができる(意思疎通)」、「その他」は、前回のみ設けた選択肢。

(6) 外国人の入居を受け入れやすくする方法

問 26 賃貸住宅の家主が外国人の方を受け入れやすくするための取り組みとして、有効と思われるものをお答え下さい。(複数回答可)

外国人の入居を受け入れやすくする方法では、「入居説明などに係る言葉の問題に関する支援(契約ルールや住まい方などの外国語によるガイドブック作成、備え付けなど)」が68.5%、次いで「公的な保証人の設置」の63.2%などとなっている。

図表 外国人の入居を受け入れやすくする方法





## 〔B〕高齢者の入居問題について

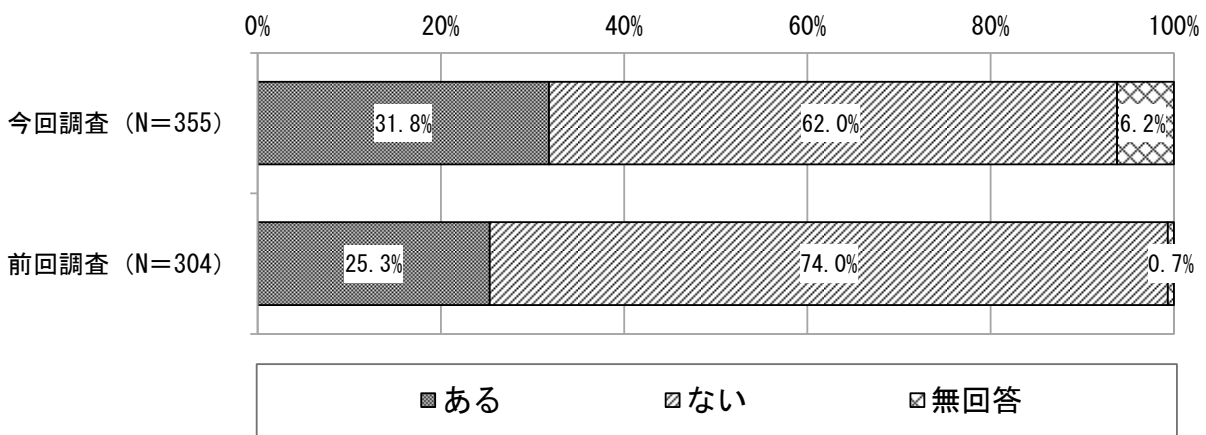
### (1) 家主からの高齢者に対する対応について

問 24 賃貸住宅の媒介に際して、家主から高齢者であることを理由に入居申し込みを断るよう言われたことはありますか。

家主から高齢者については入居を断るよう言われたことの有無では、「ない」が 62.0%で、「ある」が 31.8%となっている。

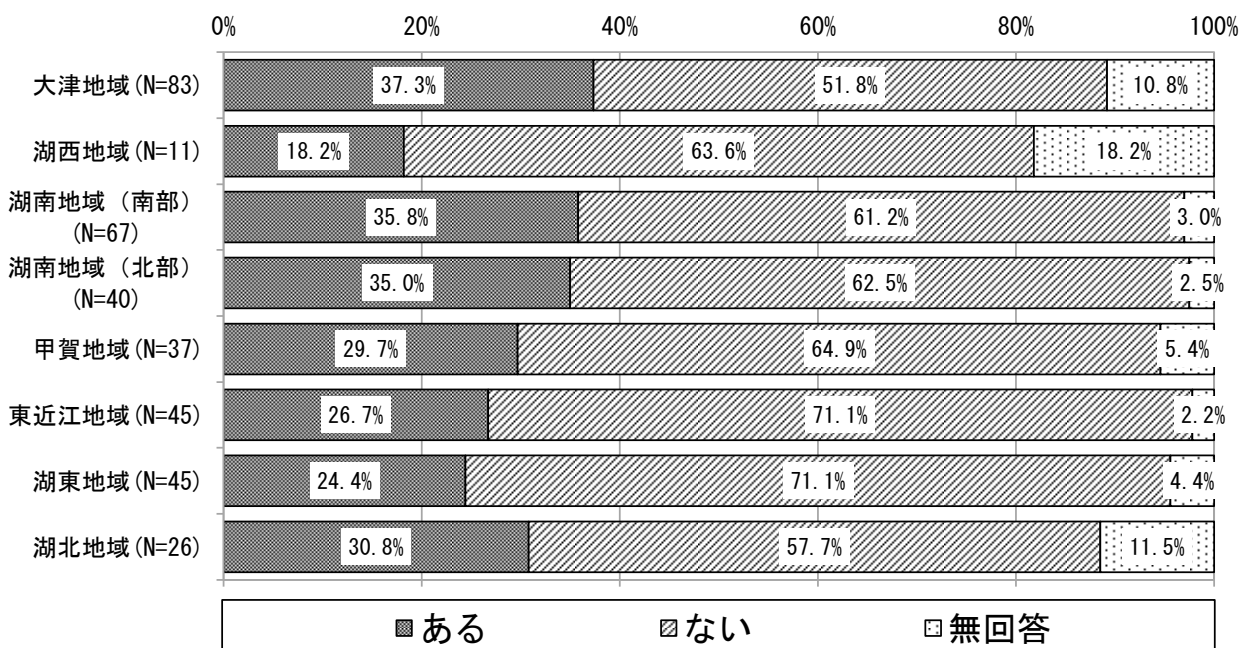
前回調査と比較すると「ない」が 12.0 ポイント減少し、「ある」が 6.5 ポイント増加し、「無回答」が 6.2%となった。

図表 家主から高齢者の入居を断るよう言われたことについて



地域別にみると、「ある」は、「大津地域」の 37.3%や「湖南地域（南部）」の 35.8%、「湖南地域（北部）」の 35.0%と多くなっている。

図表 家主から高齢者の入居を断るよう言われたことについて—地域別



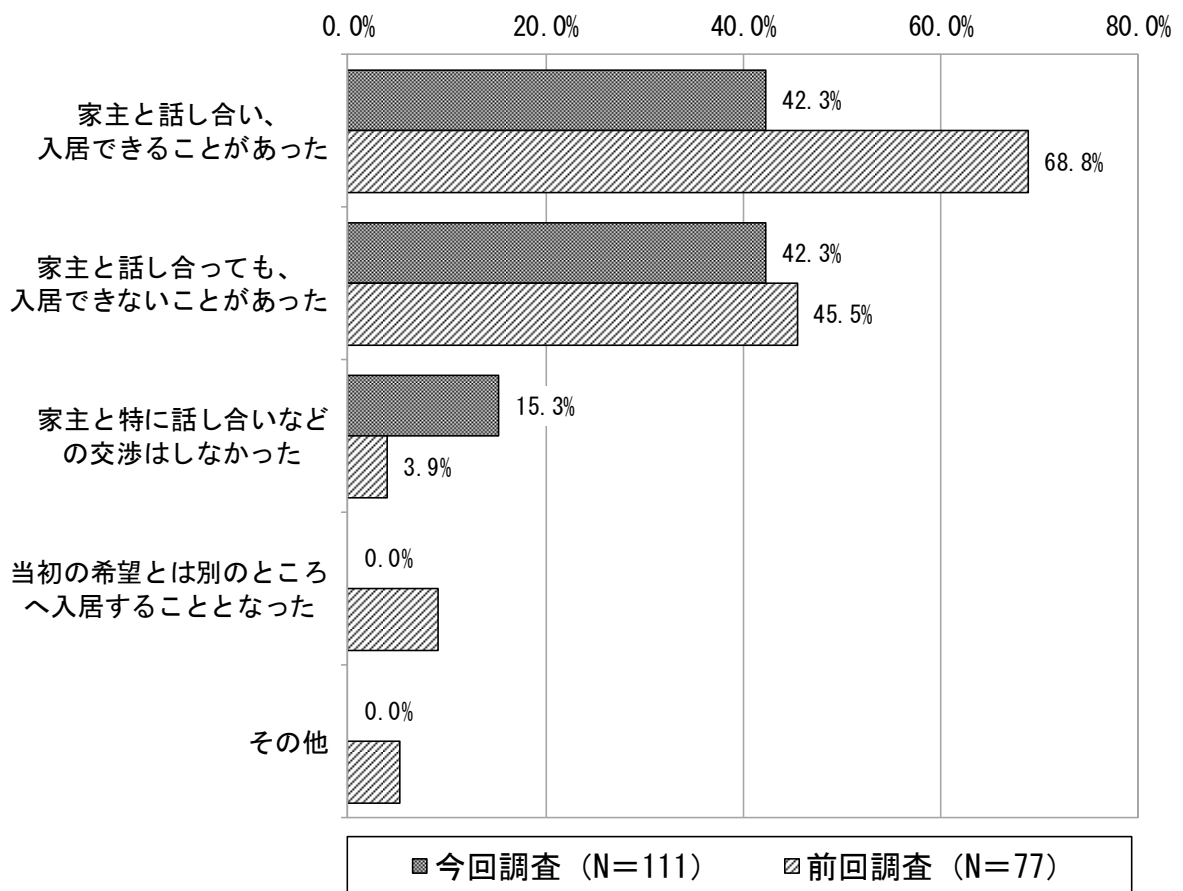
(2) 高齢者の入居拒否時の対応について

問24-1 その時あなたはどのように対応されましたか。(〇はひとつ)

高齢者の入居を断るよう言われたことが「ある」と回答した111事務所にそのときの対応についてたずねたところ、「家主と話し合い、入居できることがあった」、「家主と話し合っても、入居できないことがあった」が共に42.3%となっている。

前回調査と比較すると、「家主と話し合い、入居できることがあった」が前回の68.8%から26.5ポイント減少し、「家主と話し合っても、入居できないことがあった」が前回の45.5%から3.2ポイント減少し、入居できない場合が多くなっている。

図表 高齢者入居拒否の時の対処方法について



※「当初の希望とは別のところへ入居することとなった」、「その他」は、前回のみ設けた選択肢。

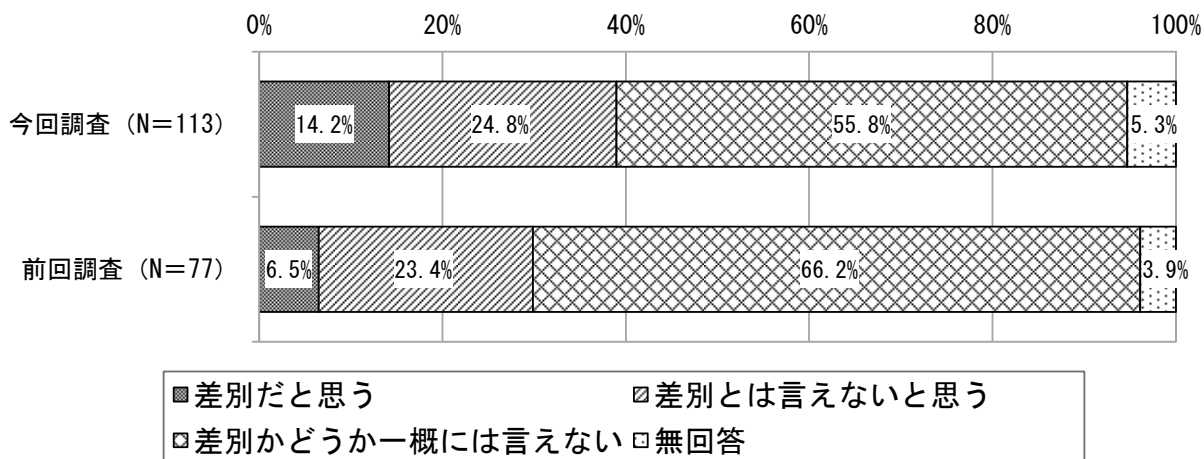
### (3) 高齢者の入居拒否に対する家主の態度についての考え

問24-2 このような家主の態度について、あなたはどうお考えですか。(〇はひとつ)

高齢者の入居に対する家主の態度については、「差別かどうか一概に言えない」が55.8%で最も多く、次いで「差別とは言えないと思う」の24.8%、「差別だと思う」の14.2%となっている。

前回調査と比較すると、「差別だと思う」が前回の6.5%から7.7ポイント増加している。

図表 高齢者の入居拒否に対する家主の態度についての考え



#### (4) 家主が高齢者の入居を断った理由

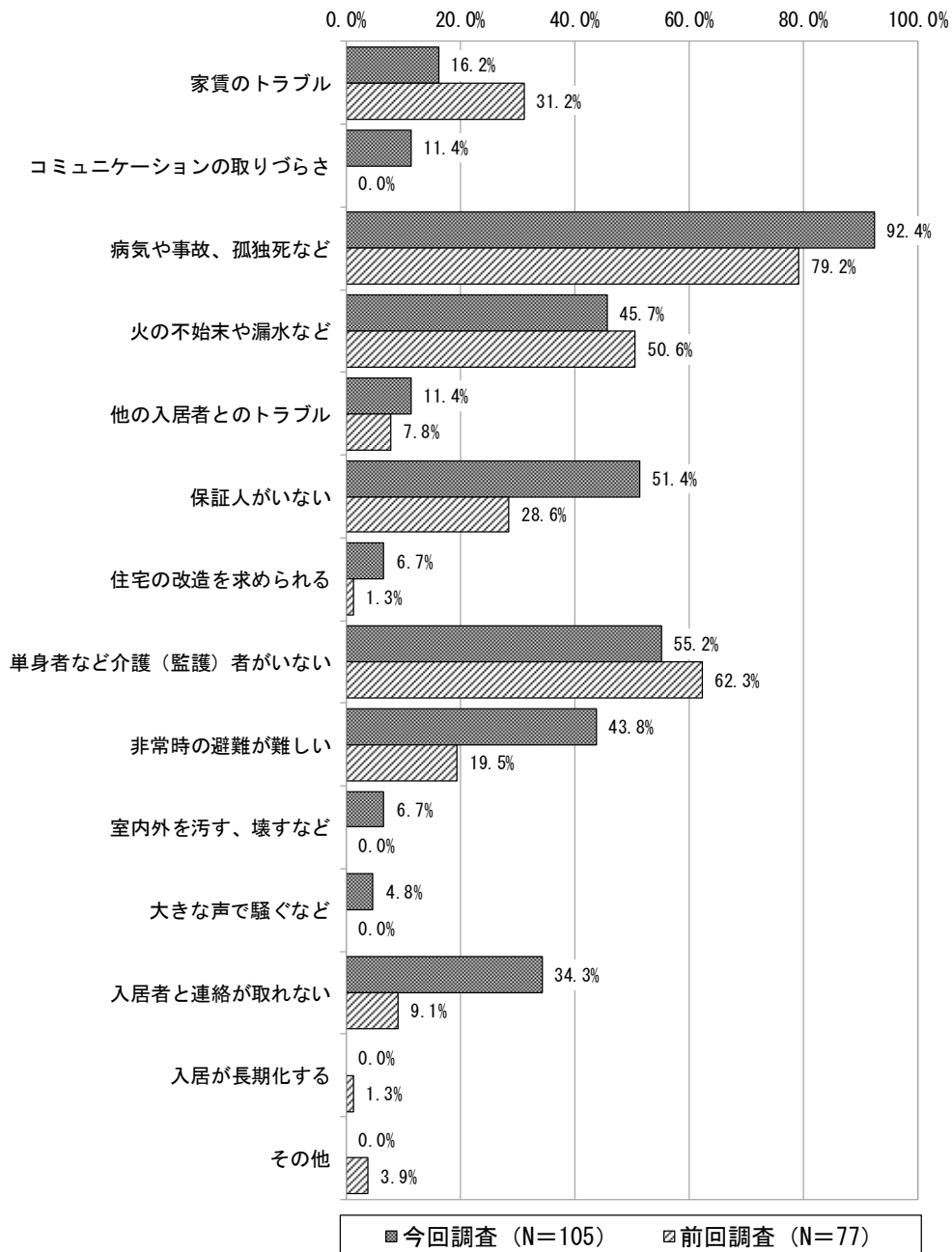
##### 問24-3 家主が断った理由は何ですか。(複数回答可)

家主が入居を断った不安理由としては、「病気や事故、孤独死など」が92.4%で最も多く、次いで「単身者など介護（監護）者がいない」の55.2%、「保証人がいない」の51.4%、「火の不始末や漏水など」の45.7%などとなっている。

前回調査と比較すると、「病気や事故、孤独死などの不安がある」が前回の79.2%から13.2ポイント増加している。

一方、「火の不始末や漏水など」や「家賃のトラブル」は前回よりも減少している。

図表 家主が高齢者の入居を断った理由



※「入居が長期化する」、「その他」は、前回のみ設けた選択肢、「コミュニケーションの取りづらさ」、「室内外を汚す、壊す」、「大きな声で騒ぐなど」は、今回新たに設けた選択肢。

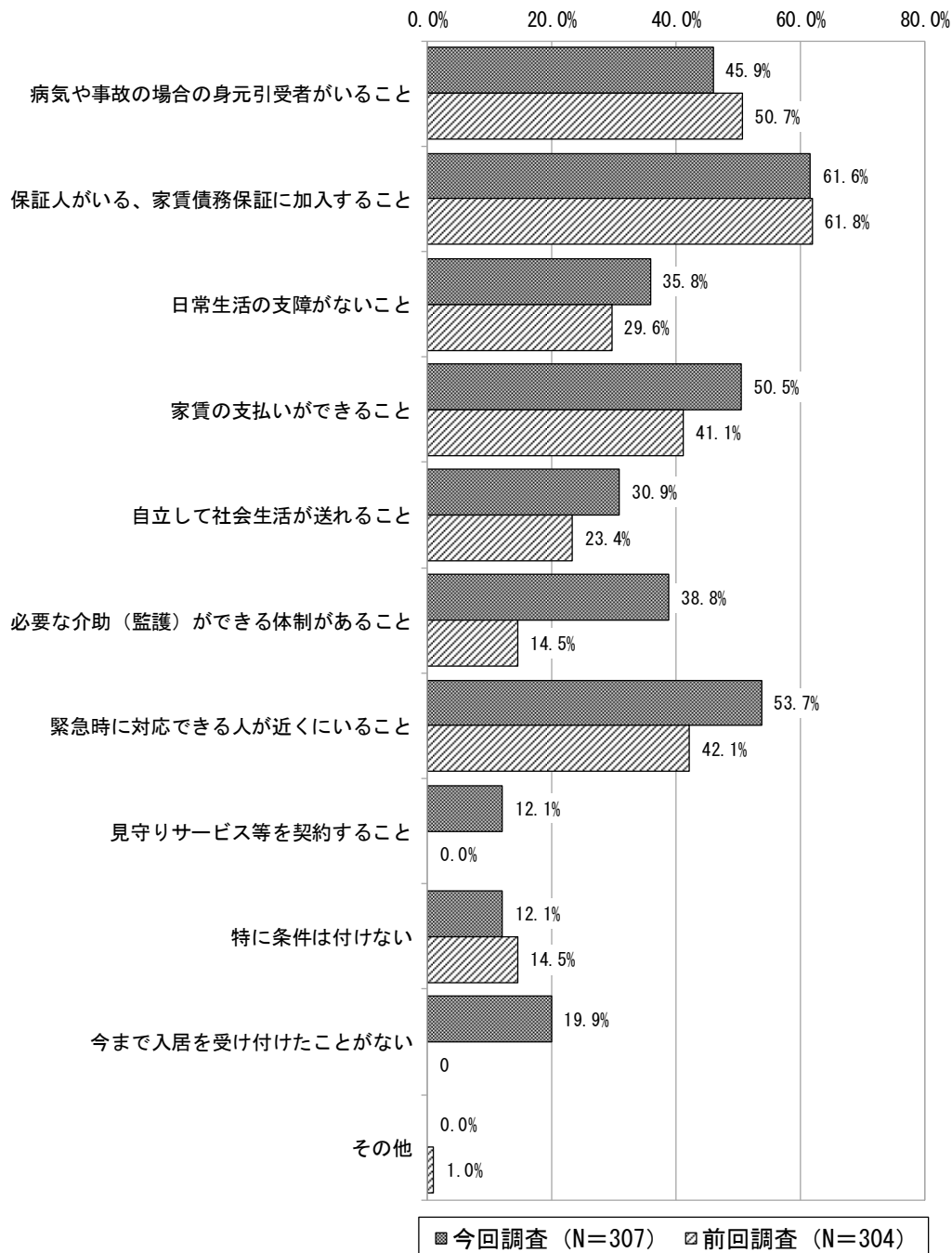
(5) 高齢者の入居受け付け時の条件について

問 25 家主が高齢者の入居を受け付ける場合に、家主は何か条件をつけていますか。(複数回答可)

高齢者の入居に対する条件では、「保証人がいる、家賃債務保証に加入すること」が61.6%で最も多く、次いで「緊急時に対応できる人が近くにいる」の53.7%、「家賃の支払いができる」の50.5%などとなっている。

前回調査と比較すると、「緊急時に対応できる人が近くにいること」が11.6ポイント、「家賃の支払いができること」が9.4ポイント、それぞれ増加している。

図表 高齢者入居受け付け時の条件について



※「その他」は、前回のみ設けた選択肢、「見守りサービス等を契約すること」、「今まで入居を受け付けたことはない」は、今回新たに設けた選択肢。

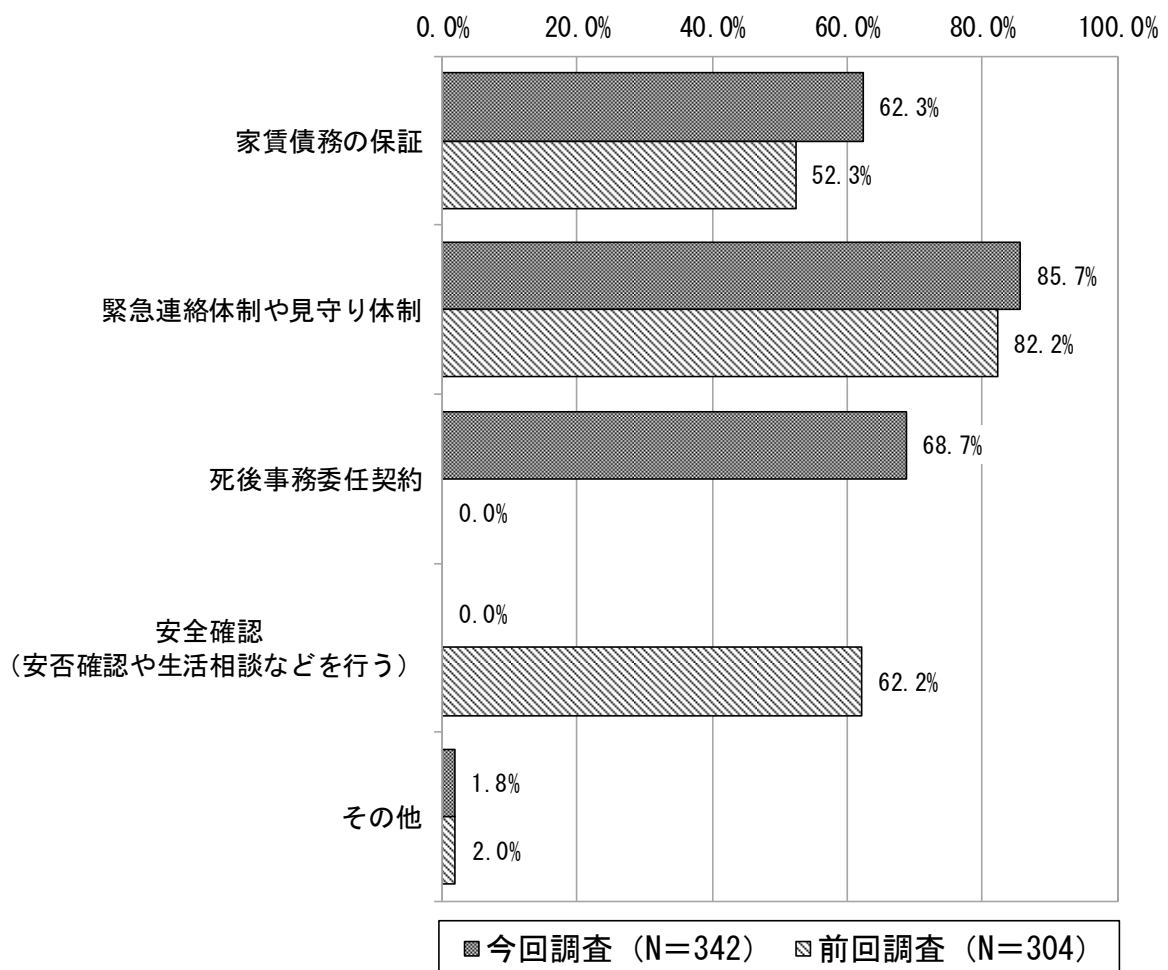
(6) 高齢者の入居を受け入れやすくする方法

問 27 賃貸住宅の家主が高齢の方を受け入れやすくするための取り組みとして、有効と思われるものをお答え下さい。(複数回答可)

高齢者の入居を受け入れやすくする方法では、「緊急連絡体制や見守り体制(急病などの緊急時に、通報できる装置の設置・貸与や緊急時に対応できる者の確保を行う)」が85.7%で最も多く、次いで「死後事務委任契約(孤独死の際の対応や債務清算等を入居者があらかじめ委任しておく)」が68.7%などとなっている。

前回調査と比較すると、新たに設置された項目「死後事務委任契約」が家主のニーズとしてと大きな割合を占めていることがわかる。

図表 高齢者の入居を受け入れやすくする方法



※「安全確認(安否確認や生活相談などを行う)」は、前回のみ設けた選択肢、「死後事務委任契約(孤独死の際の対応や債務清算等を入居者があらかじめ委任しておくこと)」は、今回新たに設けた選択肢。

## 〔C〕 障害者の入居問題について

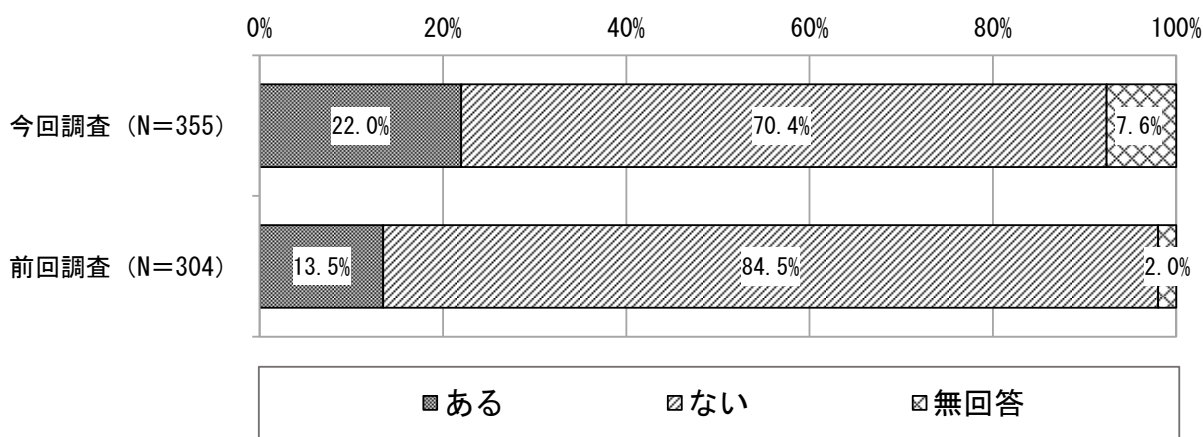
### (1) 家主からの障害者に対する対応について

問 24 賃貸住宅の媒介に際して、家主から障害者であることを理由に入居申し込みを断るよう言われたことはありますか。

家主から障害者については入居を断るよう言われたことの有無では、「ない」が 70.4%で、「ある」が 22.0%となっている。

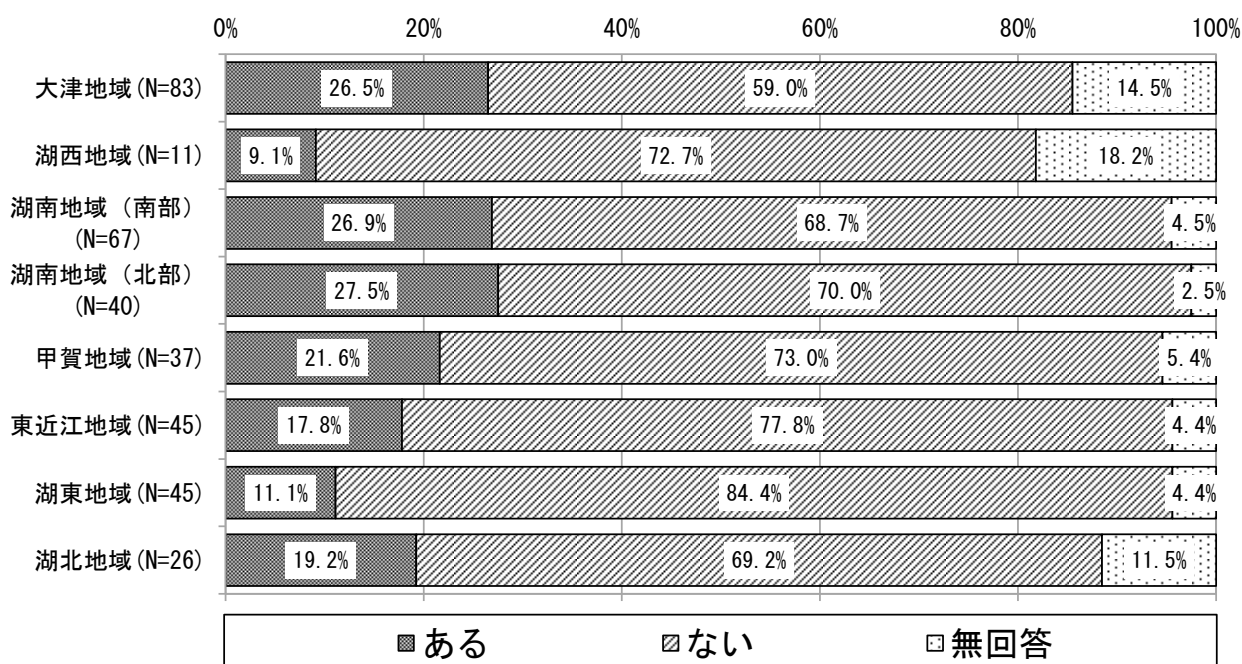
前回調査と比較すると、「ない」が 14.1 ポイント減少し、「ある」が 8.5 ポイント増加している。

図表 家主から障害者の入居を断るよう言われたことについて



地域別にみると、「ある」は「湖南地域（北部）」が 27.5%、「湖南地域（南部）」26.9%、「大津地域」が 26.5%と多くなっている。

図表 家主から障害者の入居を断るよう言われたことについて—地域別



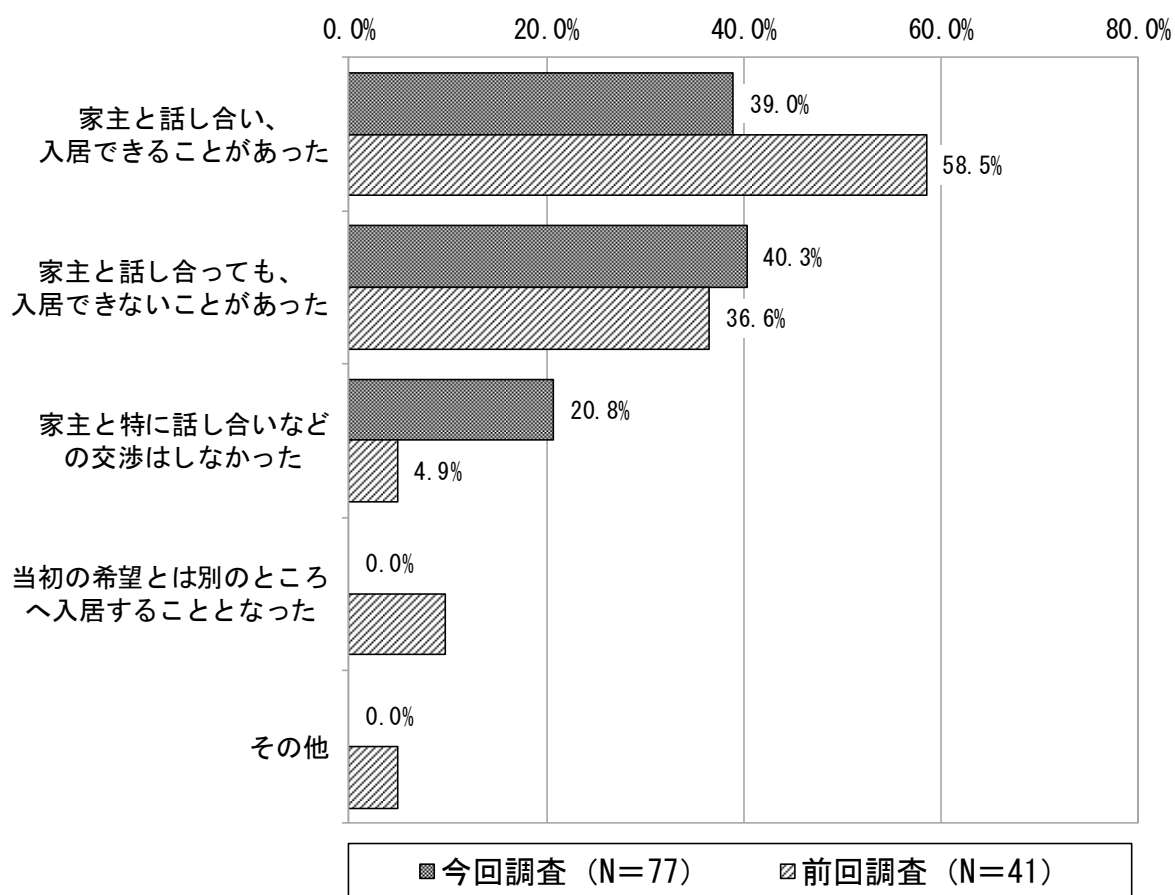
(2) 障害者の入居拒否時の対応について

問24-1 その時あなたはどのように対応されましたか。(〇はひとつ)

障害者の入居を断るよう言われた場合に「ある」と回答した78事務所はそのときの対応についてたずねたところ、「家主と話し合い、入居できることがあった」が39.0%で、「家主と話し合っても、入居できないことがあった」が40.3%となっている。

前回調査と比較すると、「家主と話し合い、入居できることがあった」が19.5ポイント減少し、「家主と話し合っても入居できないことがあった」が3.7ポイント増加している。入居できない場合が多くなっている。

図表 障害者の入居拒否の時の対処方法について



※ 「当初の希望とは別のところへ入居することとなった」、「その他」は、前回のみ設けた選択肢。



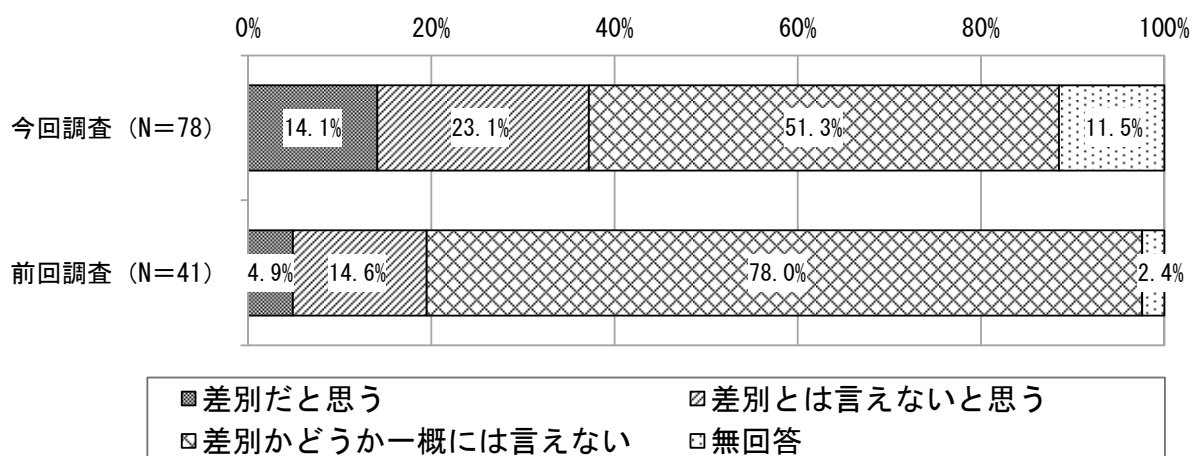
### (3) 障害者の入居拒否に対する家主の態度についての考え

問24-2 このような家主の態度について、あなたはどうお考えですか。(〇はひとつ)

障害者の入居に対する家主の態度については、「差別かどうか一概に言えない」が51.3%で最も多く、次いで「差別とは言えないと思う」の23.1%、「差別だと思う」の14.1%となっている。

前回調査と比較すると、「差別だと思う」が前回の4.9%から9.2ポイント増加し、「差別かどうか一概には言えない」が前回の78.0%から26.7ポイント減少し、意識の向上がみられる。

図表 障害者の入居拒否に対する家主の態度についての考え



#### (4) 家主が障害者の入居を断った理由

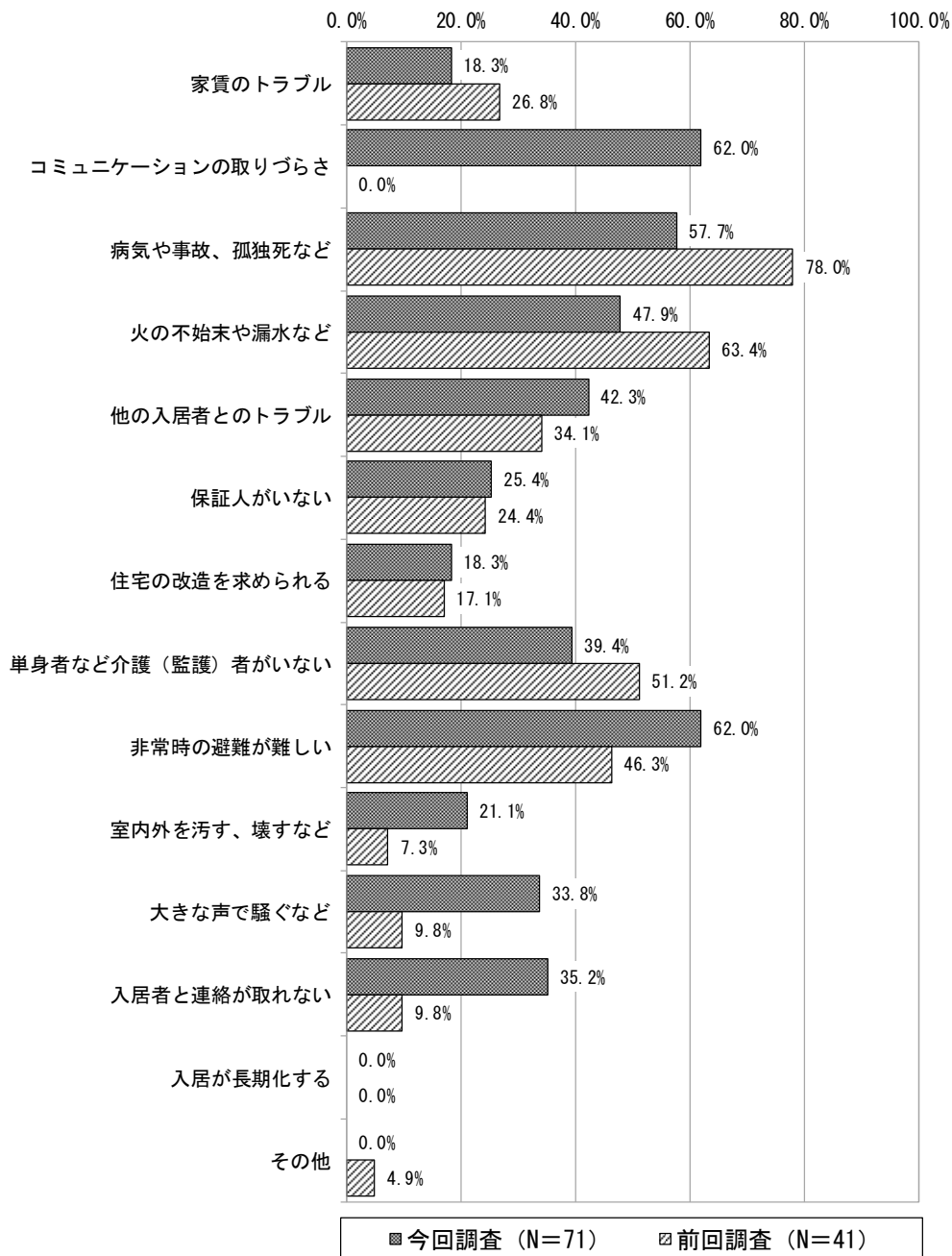
##### 問 24-3 家主が断った理由は何ですか。(複数回答可)

家主が入居を断った不安理由としては、「コミュニケーションの取りづらさ」、「非常時の避難が難しい」が62.0%で最も多く、次いで「病気や事故、孤独死など」の57.7%、「火の不始末や漏水など」の47.9%などとなっている。

前回調査と比較すると、「入居者と連絡が取れない」が前回の9.8%から25.4ポイント、「大きな声で騒ぐなど」も前回の9.8%から24.0ポイント増加している。

一方「病気や事故、孤独死など」や「火の不始末や漏水など」は前回よりも減少している。障害者が地域で暮らすことが、定着しはじめているとみることができる。

図表 家主が障害者の入居を断った理由



※「入居が長期化する」、「その他」は、前回のみ設けた選択肢、「コミュニケーションの取りづらさ」は、今回新たに設けた選択肢。

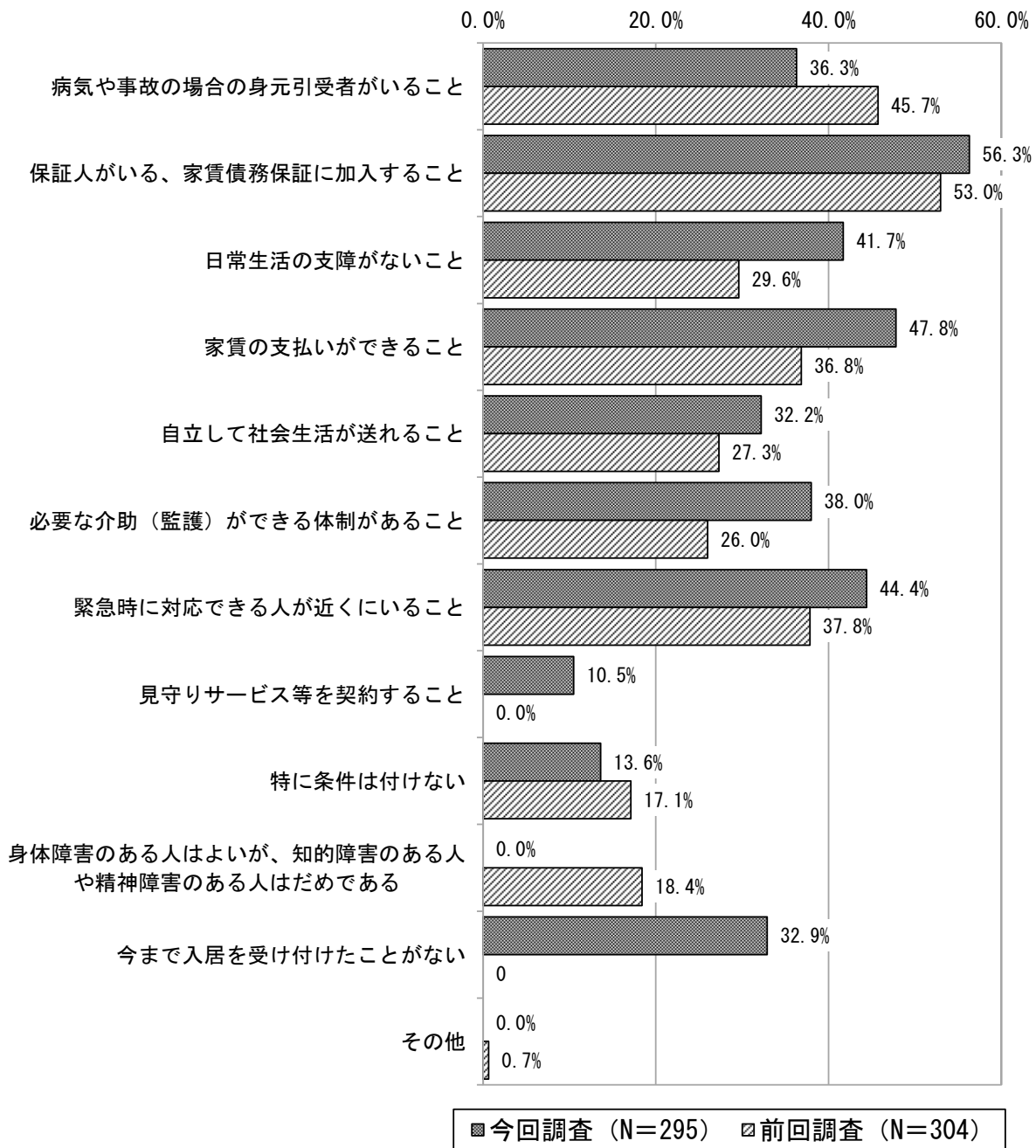
(5) 障害者の入居受け付け時の条件について

問 25 家主が障害者の入居を受け付ける場合に、家主は何か条件をつけていますか。(複数回答可)

障害者の入居に対する条件では、「保証人がいる、家賃債務保証に加入すること」が56.3%で最も多く、次いで「家賃の支払いができること」が47.8%、「緊急時に対応できる人が近くにいること」の44.4%、「日常生活の支障がないこと」の41.7%などとなっている。

前回調査と比較すると、「必要な介助（監護）ができる体制があること」が12.0ポイント「日常生活の支障がないこと」が12.1ポイントそれぞれ増加している。

図表 障害者入居受け付け時の条件について



※「身体障害のある人はよいが、知的障害のある人や精神障害のある人はだめである」、「その他」は、前回のみ設けた選択肢、「見守りサービス等を契約すること」は、今回新たに設けた選択肢。

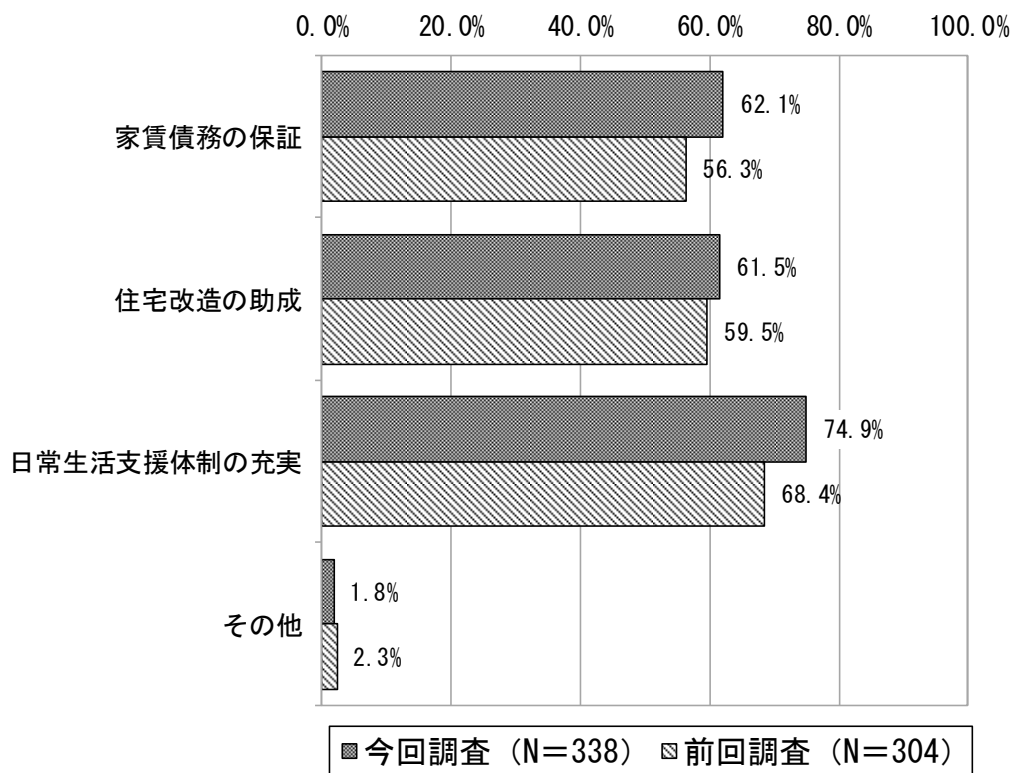
(6) 障害者の入居を受け入れやすくする方法

問 28 賃貸住宅の家主が障害のある方を受け入れやすくするための取り組みとして、有効と思われるものをお答え下さい。(複数回答可)

障害者の入居を受け入れやすくする方法では、「日常生活支援体制の充実(安否確認や生活相談支援などを行う)」が74.9%と最も高く、次いで「家賃債務の保証(万が一、家賃滞納した場合、家賃保証を行う)」が62.1%となっている。

前回調査と比較すると、「家賃債務の保証」が5.8ポイント、「住宅改造の助成(障害の程度に合わせて、段差をなくすなどの改造をする場合に助成する)」が2.0ポイント、「日常生活支援体制の充実(安否確認や生活相談支援などを行う)」が6.5ポイント、それぞれ増加している。

図表 障害者の入居を受け入れやすくする方法



## 〔D〕ひとり親家庭の入居問題について

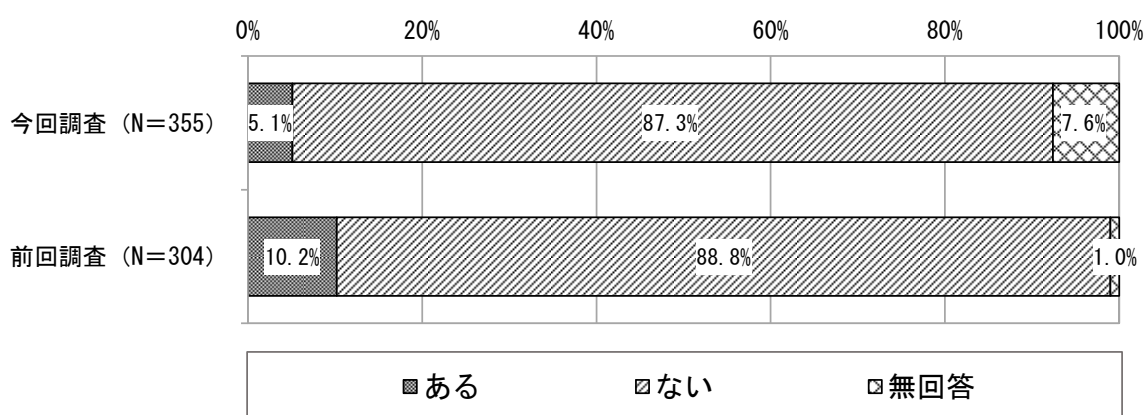
### (1) 家主からのひとり親家庭に対する対応について

問 24 賃貸住宅の媒介に際して、家主からひとり親家庭であることを理由に入居申し込みを断るよう言われたことはありますか。

家主からひとり親家庭については入居を断るよう言われたことの有無では、「ない」が87.3%で、「ある」が5.1%となっている。

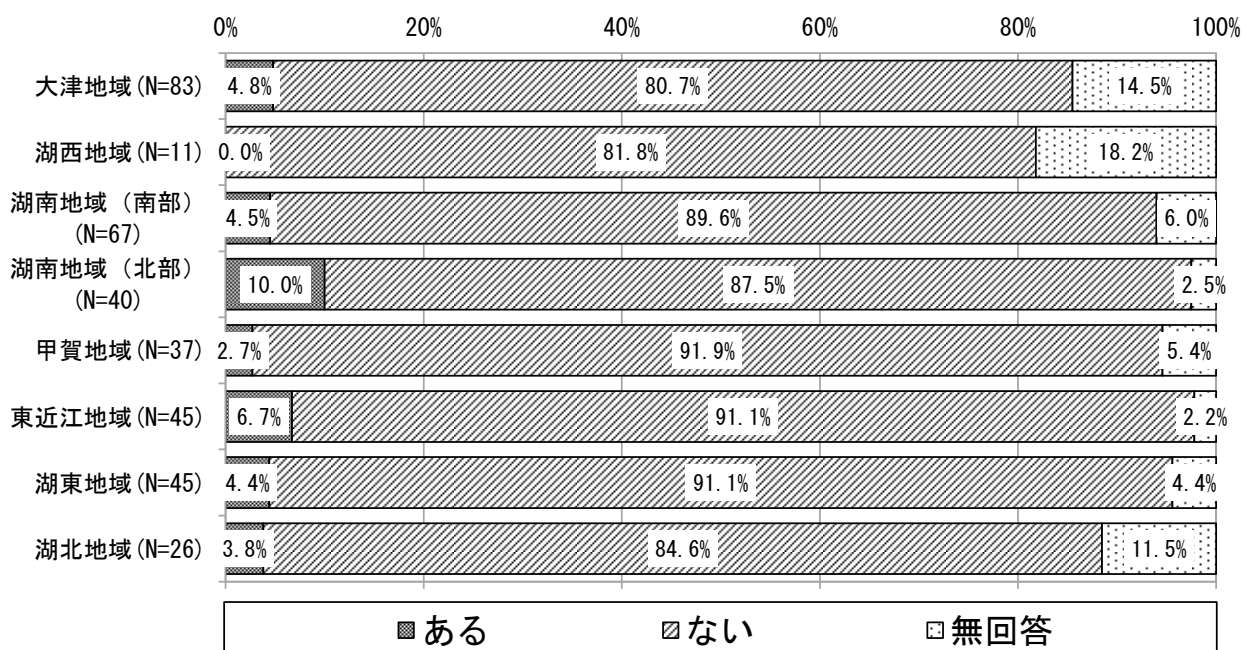
前回調査と比較すると、「ない」が1.5ポイント、「ある」が5.1ポイント減少しており、「無回答」が7.6%となっている。

図表 家主からひとり親家庭の入居を断るよう言われたことについて



地域別にみると、「ある」は、「湖南地域（北部）」で10.0%、「東近江地域」で6.7%と多くなっている。

図表 家主からひとり親家庭の入居を断るよう言われたことについて—地域別



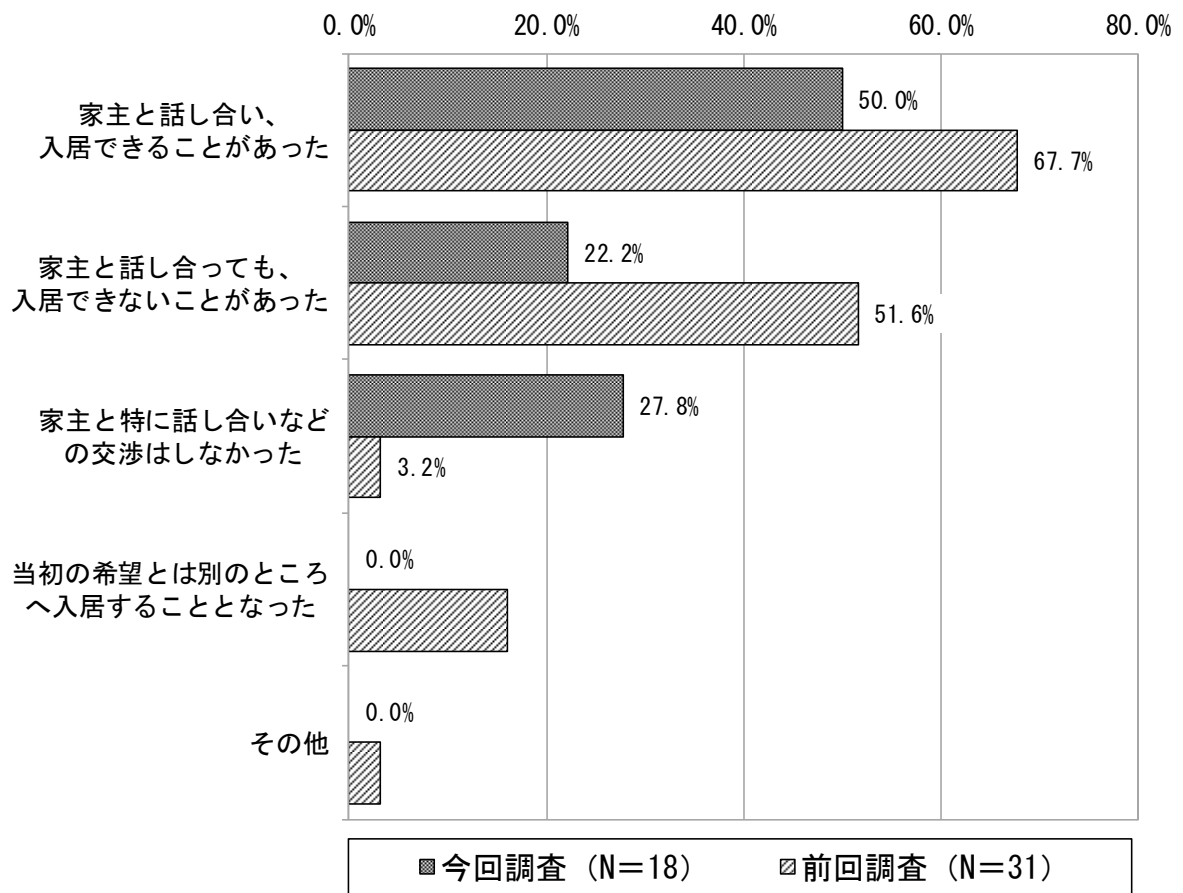
(2) ひとり親家庭の入居拒否時の対応について

問 24-1 その時あなたはどのように対応されましたか。(〇はひとつ)

ひとり親家庭の入居を断るよう言われた場合で「ある」と回答した18事務所にそのときの対応についてたずねたところ、「家主と話し合い、入居できることがあった」が50.0%で、「家主と話し合っても、入居できないことがあった」が22.2%となっている。

前回調査と比較すると、「家主と話し合い、入居できることがあった」が前回の67.7%から17.7ポイント減少し、「家主と話し合っても、入居できないことがあった」が前回の51.6%から29.4ポイント減少し、入居拒否件数は減少しているが家主が拒否した場合には入居が困難な現状がみられる。

図表 ひとり親家庭入居拒否の時の対処方法について



※ 「当初の希望とは別のところへ入居することとなった」、「その他」は、前回のみ設けた選択肢。

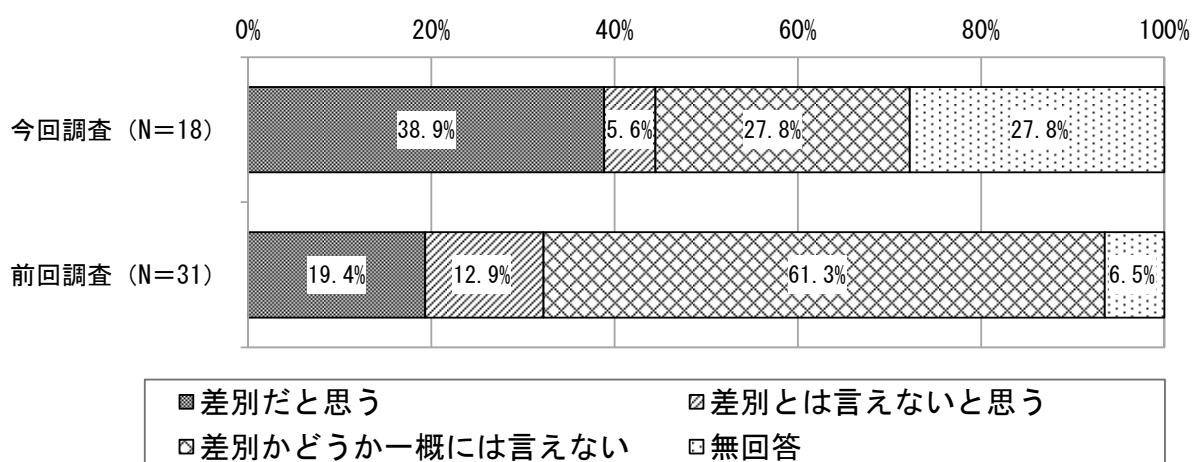
### (3) ひとり親家庭の入居拒否に対する家主の態度についての考え

問24-2 このような家主の態度について、あなたはどうお考えですか。(〇はひとつ)

ひとり親家庭の入居に対する家主の態度については、「差別だと思う」が38.9%で最も多く、次いで「差別かどうか一概には言えない」の27.8%、「無回答」の27.8%となっている。

前回調査と比較すると、「差別だと思う」が前回の19.4%から19.5ポイント増加し、「差別かどうか一概には言えない」が61.3%から33.5ポイント減少し、大幅な意識の向上がみられる。

図表 ひとり親家庭の入居拒否に対する家主の態度についての考え



(4) 家主がひとり親家庭の入居を断った理由

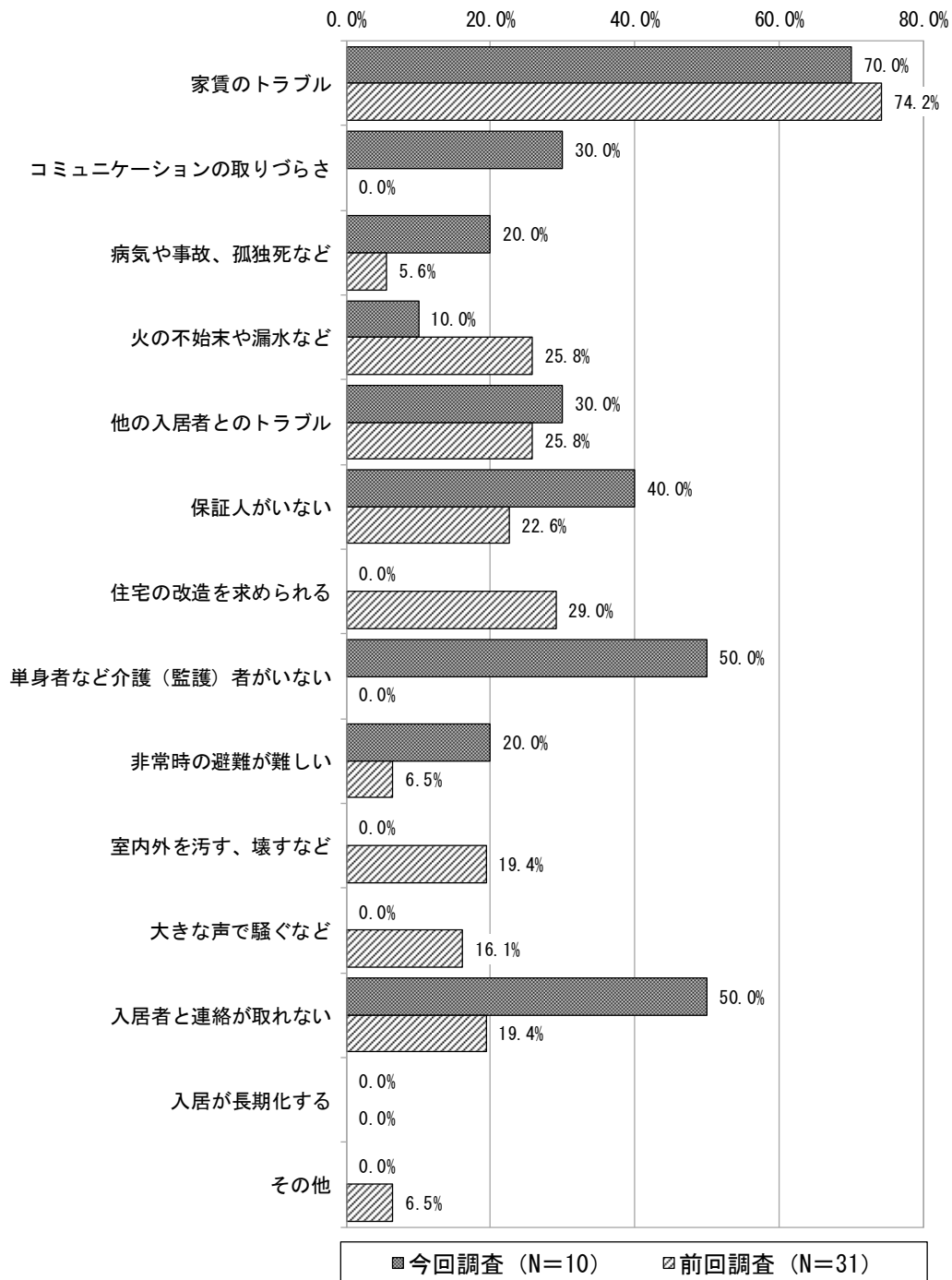
問 24-3 家主が断った理由は何ですか。(複数回答可)

家主が入居を断った不安理由としては、「家賃のトラブル」が70.0%で最も多く、次いで「単身者など介護(監護)者がいない」、「入居者と連絡が取れない」が50.0%などとなっている。

前回調査と比較すると、「入居者と連絡が取れない」が前回の19.4%から30.6ポイント増加している。

ひとり親家庭の増加に伴い、入居の障壁はなくなりつつあるが、経済面、子育て環境に不安を感じる家主がいることがわかる。

図表 家主がひとり親家庭の入居を断った理由



※「入居が長期化する」、「その他」は、前回のみ設けた選択肢、「コミュニケーションの取りづらさ」は、今回新たに設けた選択肢、



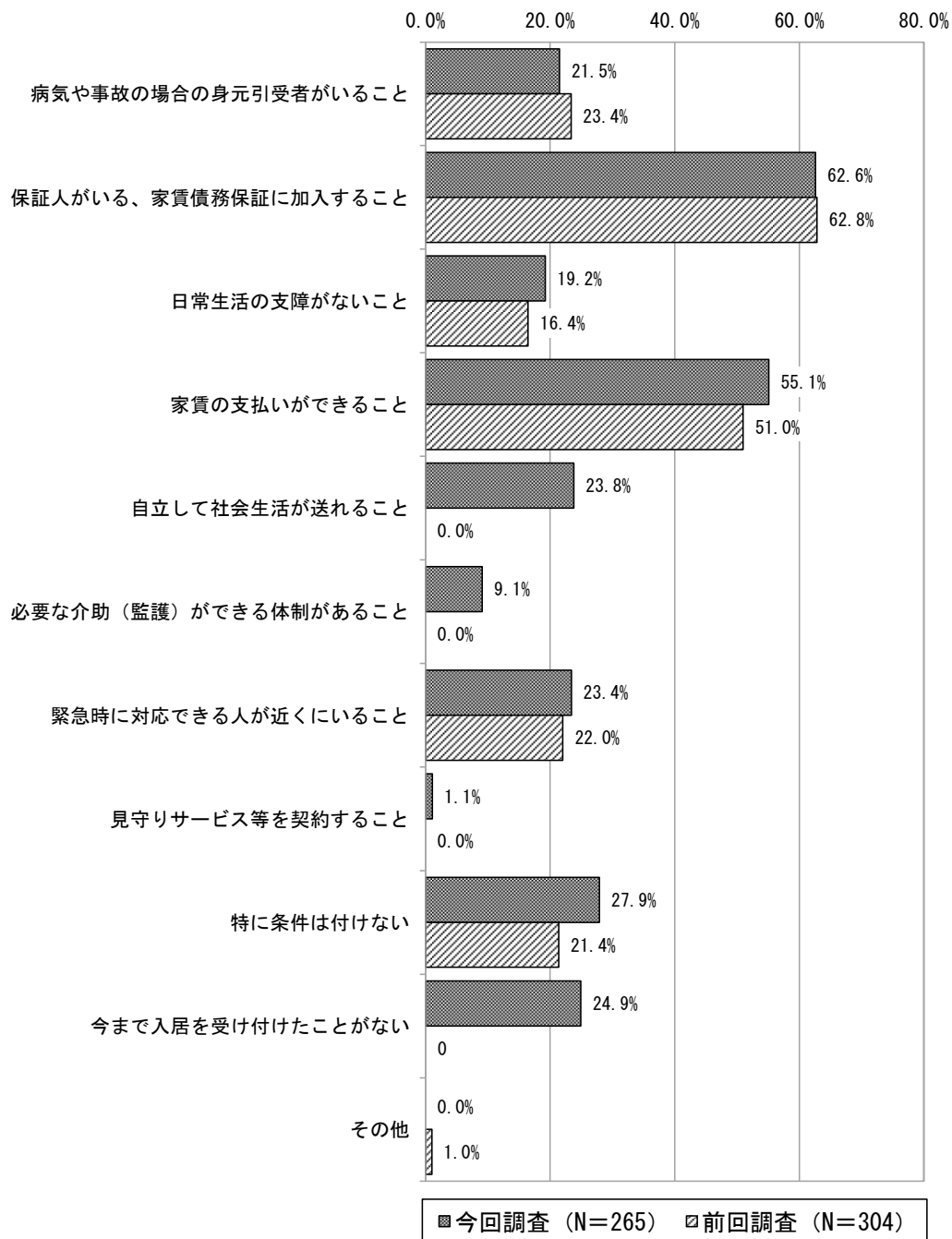
(5) ひとり親家庭の入居受け付け時の条件について

問25 家主がひとり親家庭の入居を受け付ける場合に、家主は何か条件をつけていますか。(複数回答可)

ひとり親家庭の入居に対する条件では、「保証人がいる、家賃債務保証に加入すること」が62.6%で最も多く、次いで「家賃の支払いができること」の55.1%、「特に条件は付けない」が27.9%、「自立して社会生活を送れること」が23.8%となっている。

「特に条件は付けない」が上位にくることからも、ひとり親家庭に対する理解は高まっていると考えられる。

図表 ひとり親家庭の入居受け付け時の条件について



※「その他」は、前回のみ設けた選択肢、「自立して社会生活が送れること」、「必要な介助(監護)ができる体制があること」、「見守りサービス等を契約すること」は、今回新たに設けた選択肢。

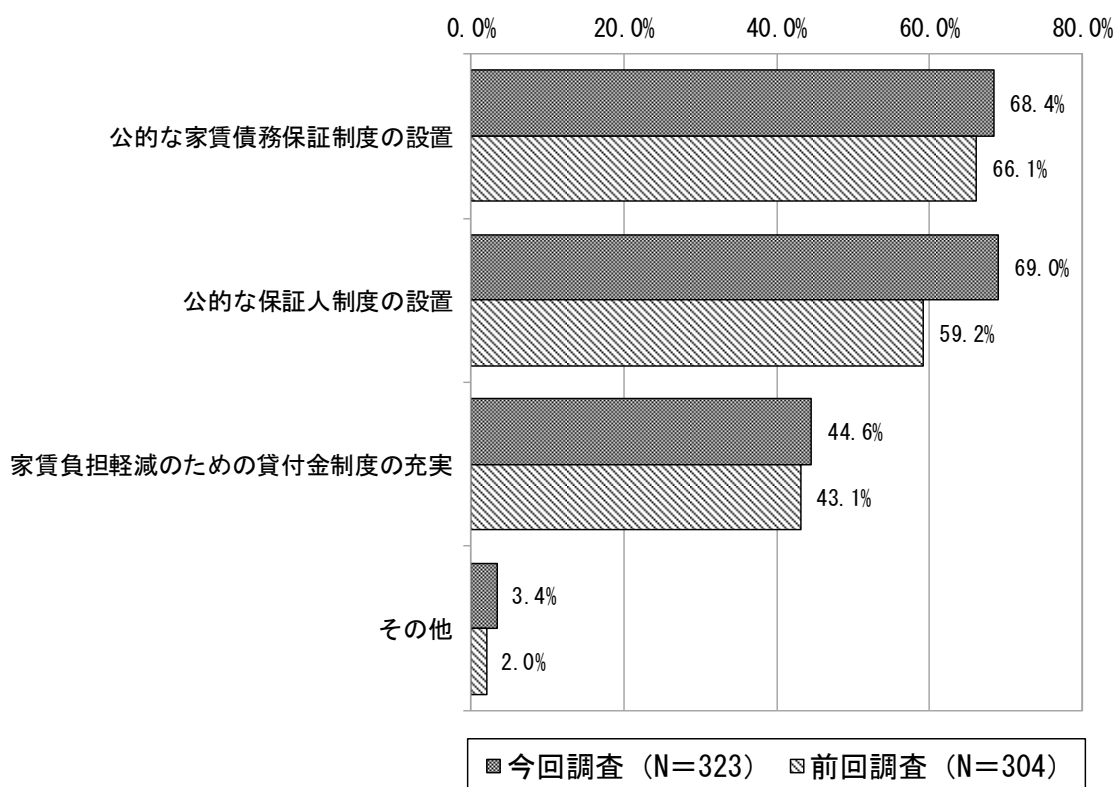
## (6) ひとり親家庭の入居を受け入れやすくする方法

問 29 賃貸住宅の家主がひとり親家庭の方を受け入れやすくするための取り組みとして、有効と思われるものをお答え下さい。(複数回答可)

ひとり親家庭の入居を受け入れやすくする方法では、「公的な保証人制度の設置」が69.0%と最も高く、次いで「公的な家賃債務保証制度の設置」が68.4%となっている。

前回調査と比較すると、全体的に増加しているが、大きな変化はない。

図表 ひとり親家庭の入居を受け入れやすくする方法



## 〔E〕LGBTの方の入居問題について

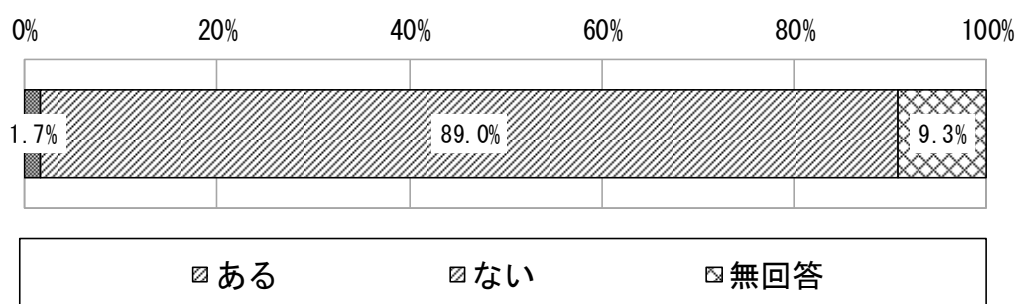
### （1）家主からのLGBTの方の入居に対する対応について

問 24 賃貸住宅の媒介に際して、家主からLGBTの方であることを理由に入居申し込みを断るよう言われたことはありますか。

家主からLGBTの方については入居を断るよう言われたことの有無では、「ない」が89.0%で、「ある」が1.7%となっている。

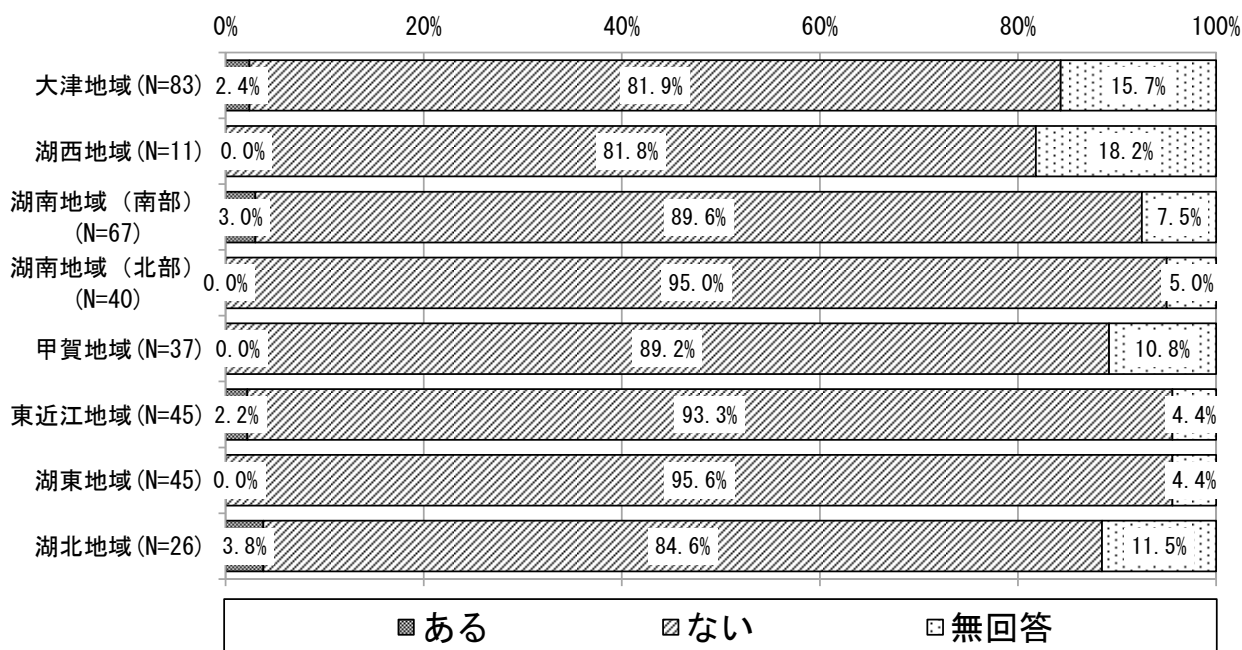
図表 家主からLGBTの方の入居を断るよう言われたことについて

(N=355)



地域別にみると、「ある」は、いずれの地域でも0.0～3.8%と少ない。

図表 家主からLGBTの方の入居を断るよう言われたことについて—地域別



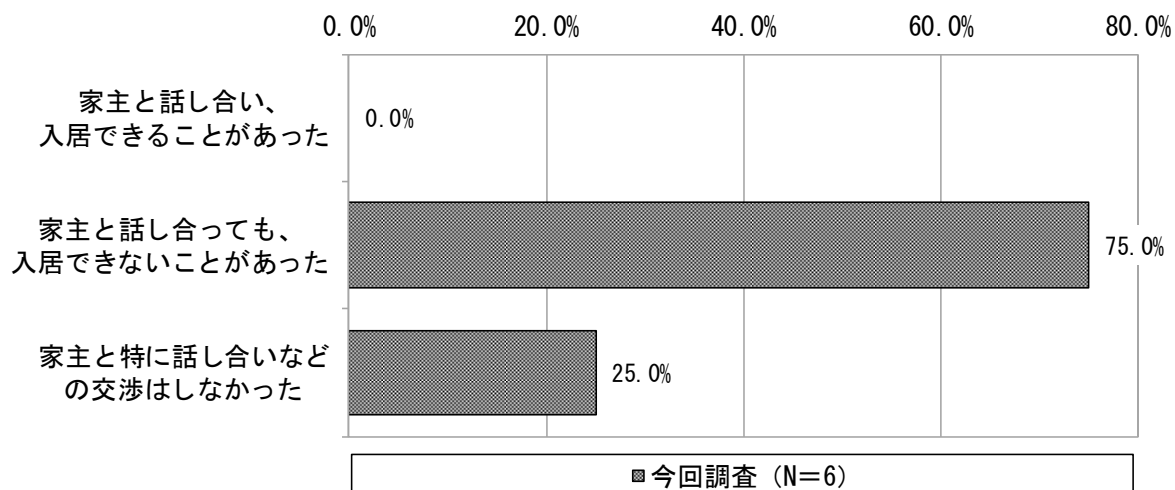
## (2) LGBTの方の入居拒否時の対応について

### 問 24-1 その時あなたはどのように対応されましたか。(〇はひとつ)

LGBTの方の入居を断るよういわれた場合で「ある」と回答した6事務所にそのときの対応についてたずねたところ、「家主と話し合い、入居できることがあった」が0.0%で、「家主と話し合っても、入居できないことがあった」が75.0%となっている。

また、「家主と特に話し合いなどの交渉はしなかった」が25.0%となっている。

図表 LGBT入居拒否の時の対処方法について



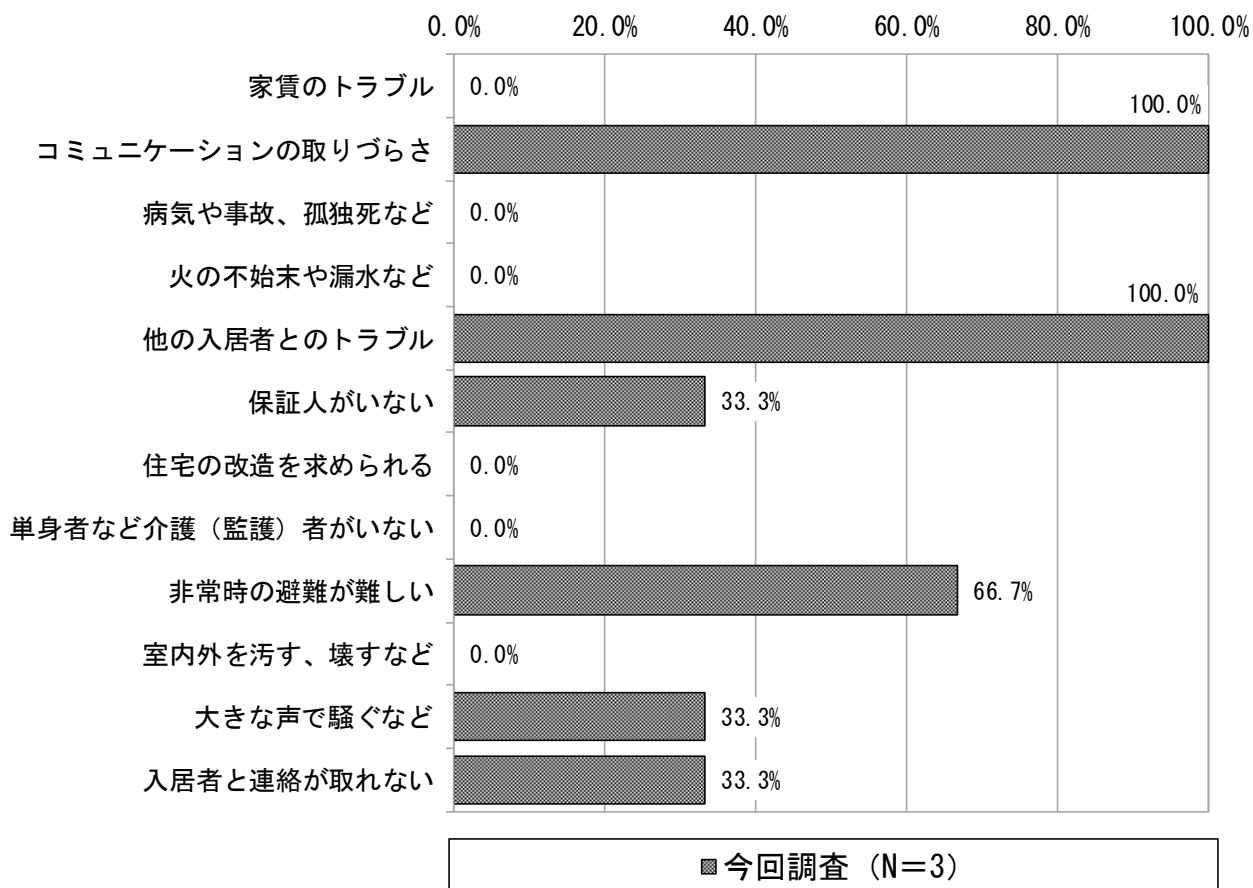


(4) 家主がLGBTの方の入居を断った理由

問24-3 家主が断った理由は何ですか。(複数回答可)

家主が入居を断った不安理由としては、「コミュニケーションの取りづらさ」、「他の入居者とのトラブル」が100.0%で最も多く、次いで「非常時の避難が難しい」の66.7%などとなり、人間関係に関する問題が突出して高くなっている。

図表 家主がLGBTの入居を断った理由

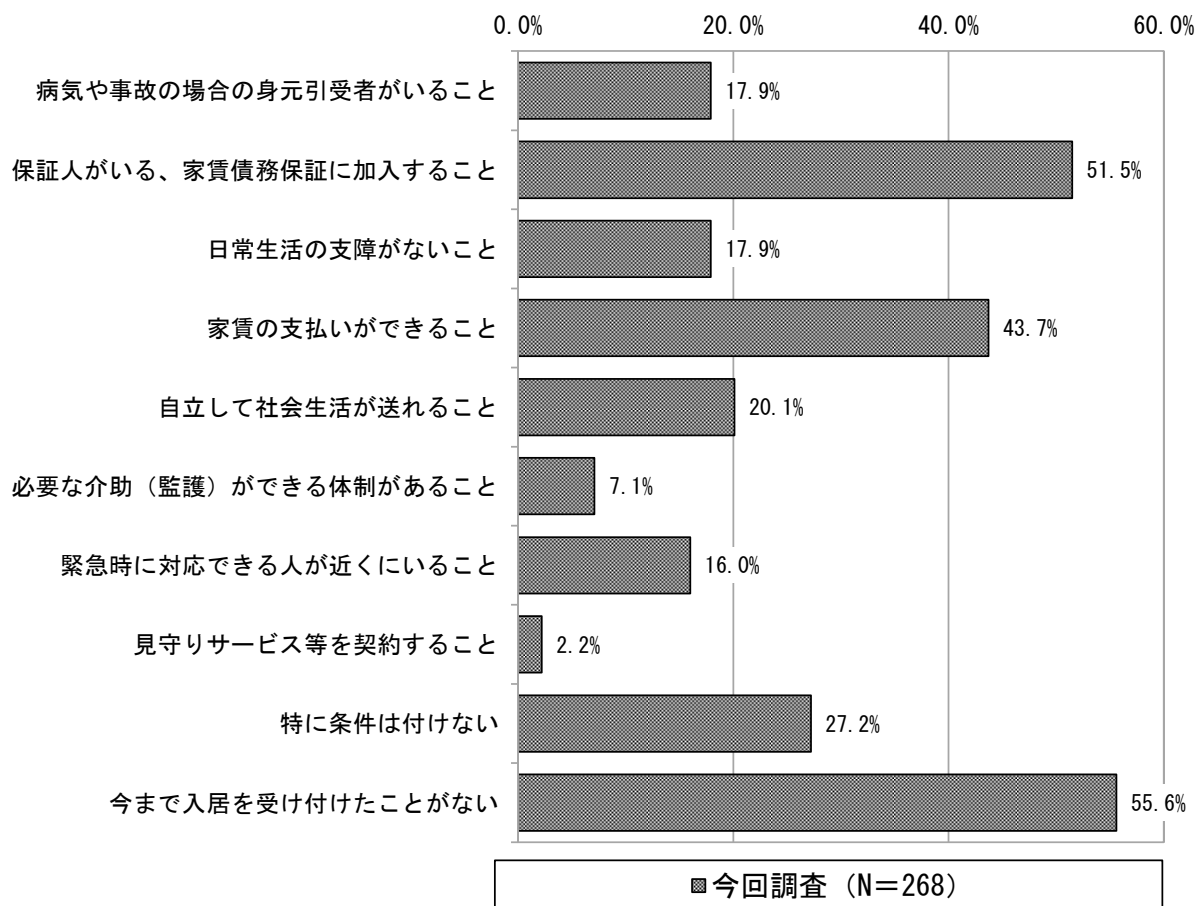


(5) LGBTの方の入居受け付け時の条件について

問25 家主がLGBTの方の入居を受け付ける場合に、家主は何か条件をつけていますか。(複数回答可)

LGBTの入居に対する条件では、「今まで入居を受け付けたことがない」が55.6%と最も高く、次いで「保証人がいる、家賃債務保証に加入すること」が51.5%、「家賃の支払いができること」が43.7%となっている。

図表 LGBT入居受け付け時の条件について

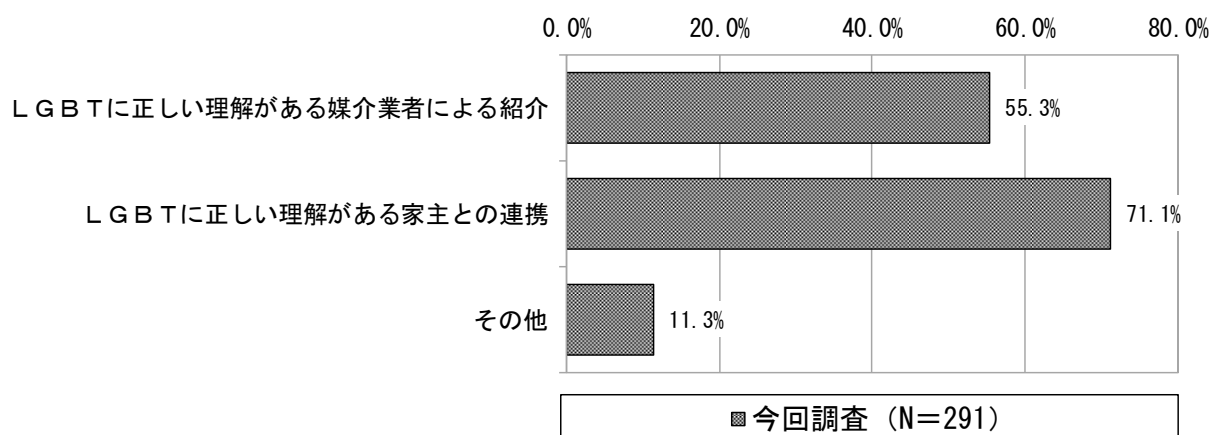


(6) LGBTの方の入居を受け入れやすくする方法

問 30 賃貸住宅の家主がLGBTの方を受け入れやすくするための取り組みとして、有効と思われるものをお答え下さい。(複数回答可)

LGBTの方の入居を受け入れやすくする方法では、「LGBTに正しい理解がある家主との連携」が71.1%で最も高く、次いで「LGBTに正しい理解がある媒介業者による紹介」が55.3%となっている。

図表 LGBTの方の入居を受け入れやすくする方法





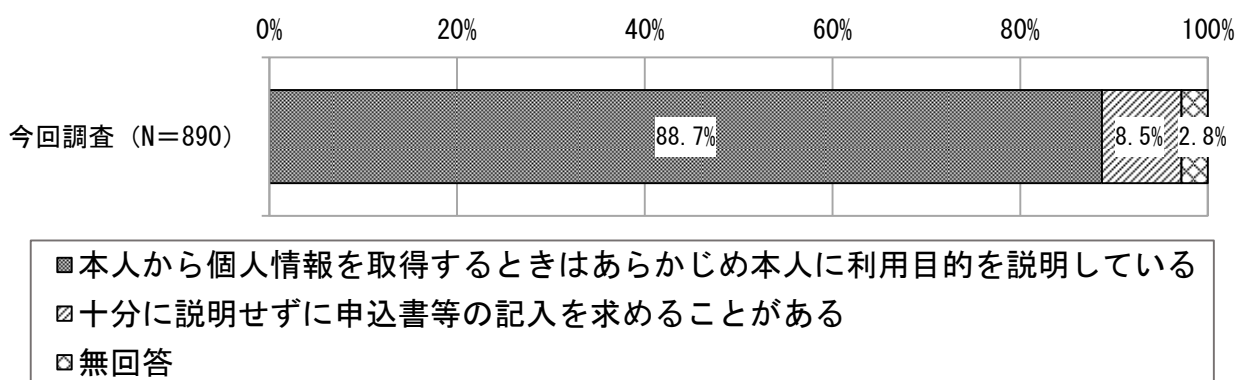
## 5. 個人情報の取り扱いについて

### (1) 個人情報の利用目的について

問31 情報化の進展により、情報のやり取りが簡単に行えるようになっていますが、反面、個人情報漏えいのリスクも伴います。個人情報の漏えいはプライバシーの権利を侵害する行為であり、人権問題になる可能性が大いにありますが、貴事業所において、個人情報の利用目的は明確にされていますか。(〇はひとつ)

個人情報の利用目的について、「本人から個人情報を取得するときはあらかじめ本人に利用目的を説明している」が88.7%で、「十分に説明せずに申込書等の記入を求めることがある」が8.5%となっている。

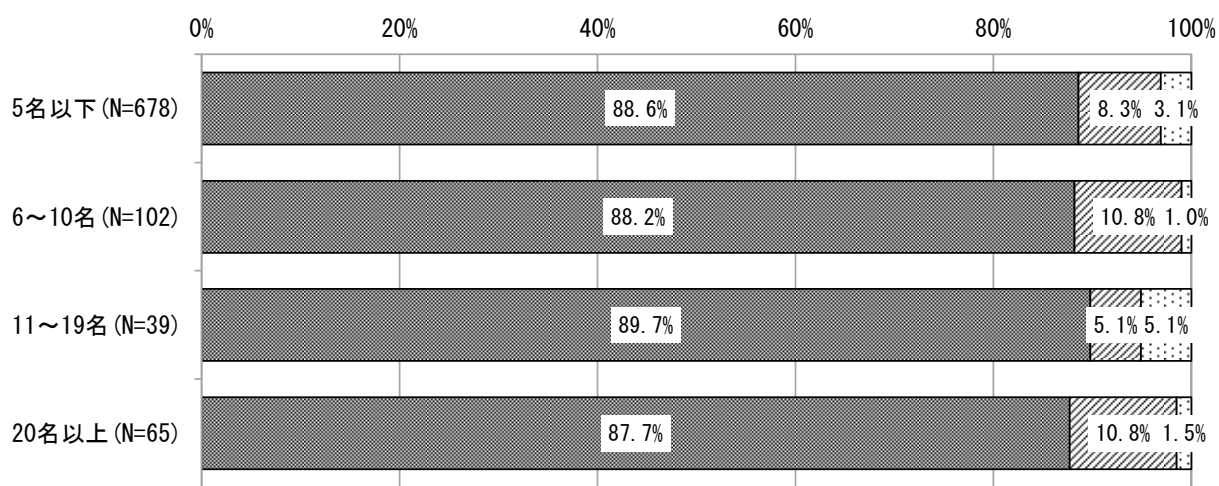
図表 個人情報の利用目的について



従業員数別にみると、「本人から個人情報を取得するときはあらかじめ本人に利用目的を説明している」は、いずれも8割以上と高くなっている。

しかし5.1~10.8%の事務所で説明をなおざりにされているケースがあり、改善が必要である。

図表 個人情報の利用目的について—従業員数別



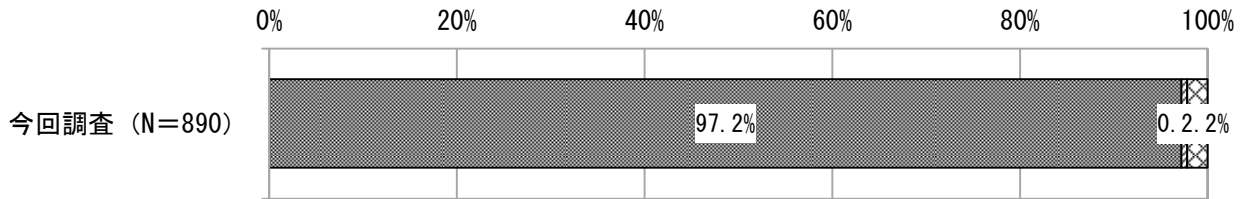
- 本人から個人情報を取得するときはあらかじめ本人に利用目的を説明している
- ▨ 十分に説明せずに申込書等の記入を求めることがある
- 無回答

(2) 第三者への個人情報の提供について

問32 第三者に個人情報を提供していませんか。(○はひとつ)

第三者への個人情報の提供について、「あらかじめ顧客の同意を得ずに第三者に個人情報を提供することはない」が97.2%で、「顧客の知らないうちに個人データを第三者に提供したり、目的外の業務に使用したりすることがある」が0.2%となっている。

図表 第三者への個人情報の提供について

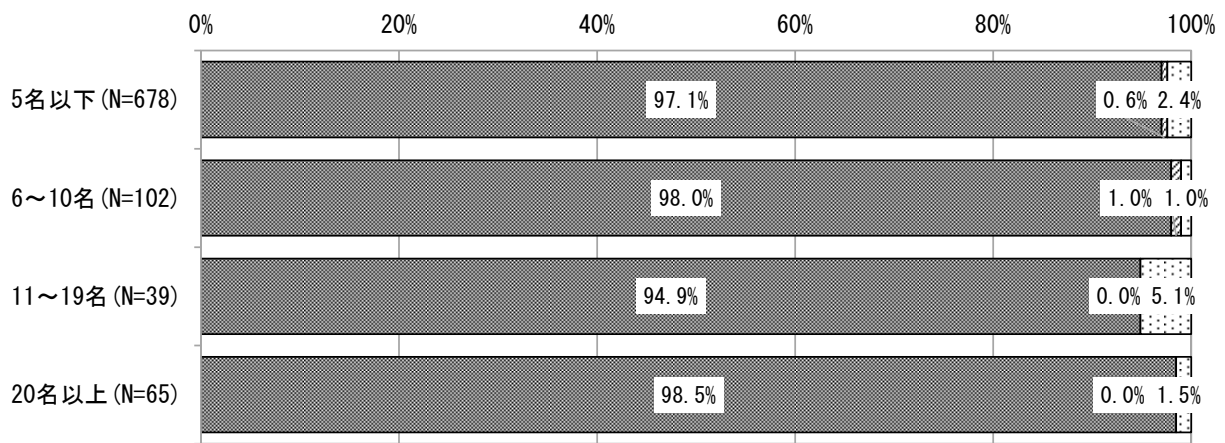


- あらかじめ顧客の同意を得ずに第三者に個人情報を提供することはない
- ▣ 顧客の知らないうちに個人データを第三者に提供したり、目的外の業務に使用したりすることがある
- 無回答

従業員数別にみると、「あらかじめ顧客の同意を得ずに第三者に個人情報を提供することはない」は、いずれも9割以上と高くなっている。

しかし、ごく一部の事務所で個人情報の目的外使用が認められ、早急に改善される必要がある。

図表 第三者への個人情報の提供について—従業員数別



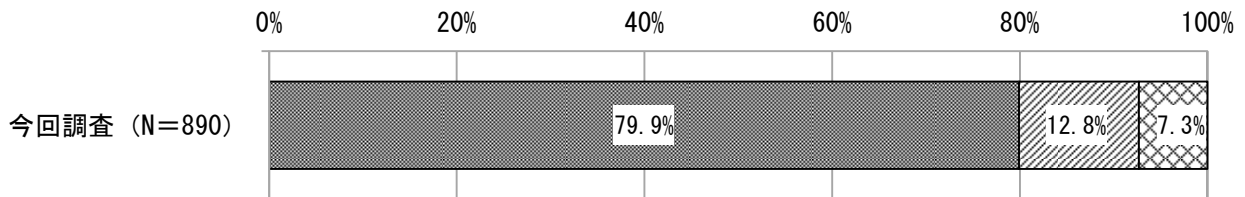
- あらかじめ顧客の同意を得ずに第三者に個人情報を提供することはない
- ▣ 顧客の知らないうちに個人データを第三者に提供したり、目的外の業務に使用したりすることがある
- 無回答

(3) 個人情報管理の安全性について

問33 個人情報は安全に管理されていますか。(〇はひとつ)

個人情報管理の安全性について、「個人情報の漏えいや滅失を防ぐために施錠、パスワード等の安全管理措置を講じている」が79.9%で、「成約に至らなかった申込書などを本人に返却せず、嚴重に裁断することもなく廃棄処分している」が12.8%となっている。

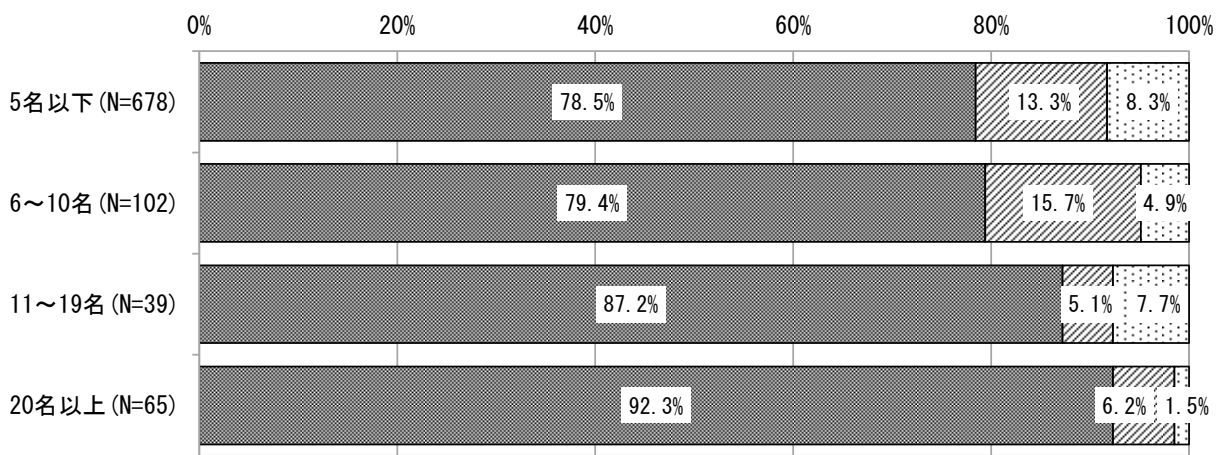
図表 個人情報管理の安全性について



- 個人情報の漏えいや滅失を防ぐために施錠、パスワード等の安全管理措置を講じている
- ▣ 成約に至らなかった申込書などを本人に返却せず、嚴重に裁断することもなく廃棄処分している
- 無回答

従業者数別にみると、「個人情報の漏えいや滅失を防ぐために施錠、パスワード等の安全管理措置を講じている」事務所は従業者数に応じて増加しており、「5名以下」では78.5%だが「20名以上」では92.3%となっている。

図表 個人情報管理の安全性について—従業者数別



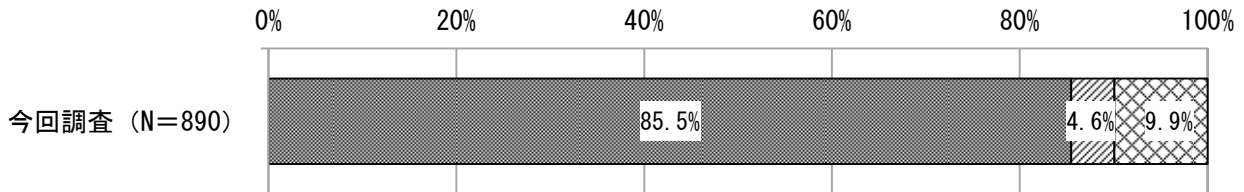
- 個人情報の漏えいや滅失を防ぐために施錠、パスワード等の安全管理措置を講じている
- ▣ 成約に至らなかった申込書などを本人に返却せず、嚴重に裁断することもなく廃棄処分している
- 無回答

(4) 個人情報データの管理について

問34 個人情報のデータ管理は適切ですか。(〇はひとつ)

個人情報のデータ管理について、「個人情報が入ったパソコンはインターネットにつながらない、常に最新のウィルス対策を施すなどしている」が85.5%で、「従業員が私物パソコンやスマホ等に顧客のデータを保管している」が4.6%となっている。

図表 個人情報のデータ管理について

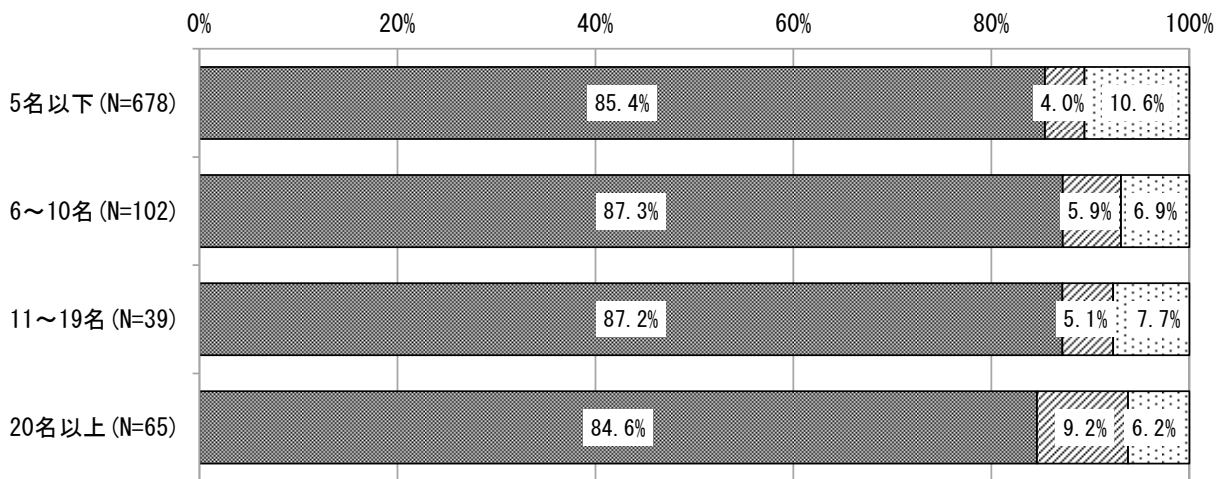


- 個人情報が入ったパソコンはインターネットにつながらない、常に最新のウィルス対策を施すなどしている
- 従業員が私物パソコンやスマホ等に顧客のデータを保管している
- 無回答

従業者数別にみると、いずれも「個人情報が入ったパソコンはインターネットにつながらない、常に最新のウィルス対策を施すなどしている」はいずれも8割以上で高くなっている。

しかし4.0~9.2%の事務所が情報漏洩のリスクにさらされた状態で、顧客の個人情報を取り扱っていることは大変危険であるといえる。

図表 個人情報のデータ管理について—従業者数別



- 個人情報が入ったパソコンはインターネットにつながらない、常に最新のウィルス対策を施すなどしている
- 従業員が私物パソコンやスマホ等に顧客のデータを保管している
- 無回答

## 参考資料



# 宅地建物取引業者に関する 人権問題実態調査 < 調査票 >

## ご記入上のお願い

1. この調査は、宅地建物取引に関する人権問題の実態を把握し、宅建業者や県民に対する今後の啓発の参考にするためのものです。
2. 原則として、代表者またはそれに準ずる方（政令使用人、専任の取引士など）がご記入ください。
3. この調査は、差出人の住所・氏名等を記入していただく必要はありません。
4. 調査票につきましてはご記入の上、令和元年10月31日（木曜日）までに同封の返信用封筒にてご返送くださいますようお願い申し上げます。
5. 督促状及び整理番号ラベルについて
  - (1) 今回、調査票回収率向上を目的として、未回答事務所に督促状を送付します。
  - (2) 調査票右上に整理番号ラベルを添付していますのは、未回答事務所を抽出するためのもので、回答内容とは一切関係ありません。回答者の特定を行うことは絶対にありませんが、差支えがある場合は、ラベルをはがして調査票をご返送ください。  
その場合、調査票を返送済みであっても督促状が送付されますのでご了承ください。
6. ご記入方法
  - (1) 該当する選択肢の番号に○をつけてください。また、自由回答欄につきましては（ ）内にご意見をお書きください。
  - (2) 該当する選択肢の番号に○をつけた中で、矢印がある場合は、その指示にしたがって、回答をお願いします。
  - (3) 「複数回答可」としている設問以外は該当する選択肢に一つ○をつけてください。

## <本調査に関するお問い合わせ先>

滋賀県土木交通部住宅課管理係

TEL 077-528-4231

公益社団法人 滋賀県宅地建物取引業協会事務局

TEL 077-524-5456

公益社団法人 全日本不動産協会滋賀県本部事務局

TEL 077-523-5151

## 【用語解説】

P 6～ IV関連 問 24 ～

LGBTとは、Lesbian（レズビアン、女性同性愛者）、Gay（ゲイ、男性同性愛者）、Bisexual（バイセクシュアル、両性愛者）、Transgender（トランスジェンダー、心と体の性別が一致していない人）の頭文字をとった単語で、セクシュアル・マイノリティ（性的少数者）の略称として使われています。



## I 事業の概要についてお伺いします。

問1 法人ですか、個人営業ですか。(○はひとつ)

1. 法人                      2. 個人

問2 常時雇用されている全従業者の人数をお教えてください。(○はひとつ)

1. 0～5名                      2. 6～10名                      3. 11～19名                      4. 20名以上

問3 知事免許ですか、大臣免許ですか。(○はひとつ)

1. 知事免許                      2. 大臣免許

問4 事務所の所在地をお教えてください。(○はひとつ)

1. 大津地域 (大津市)  
2. 湖西地域 (高島市)  
3. 湖南地域 (草津市、栗東市)  
4. 湖南地域 (守山市、野洲市)  
5. 甲賀地域 (湖南市、甲賀市)  
6. 東近江地域 (近江八幡市、東近江市、日野町、竜王町)  
7. 湖東地域 (彦根市、愛荘町、豊郷町、甲良町、多賀町)  
8. 湖北地域 (長浜市、米原市)

問5 宅地建物取引業の業務内容についてお教えてください。(複数回答可)

1. 媒介業務 → 問5-1にお答えください。  
2. 売買業務 → 問6へお進みください。

問5-1 「1. 媒介業務」の内容についてお答えください。(○はひとつ)

1. 賃貸のみ                      2. 売買のみ                      3. 賃貸・売買とも

問6 宅地建物取引業の営業年数をお教えてください。(○はひとつ)

1. 5年未満                      2. 5年以上10年未満                      3. 10年以上20年未満                      4. 20年以上

## II 同和問題に対する取り組みについてお伺いします。

問7 貴社では該当する事務所に、「事業所内公正採用選考・人権啓発担当者」を設置されていますか。(○はひとつ)

1. はい → 問8へお進みください。  
2. いいえ → 問7-1にお答えください。

問 7-1 「いいえ」の理由をお答えください。(○はひとつ)

- 1. 制度は知っているが、そこまでの人的余裕や、適当な人材がない
- 2. 制度は知っているが、同和問題はうちとは関係がないから、設置しない
- 3. 制度は知っているが、20人未満(市町により異なる)で、設置する必要がない
- 4. 制度を知らない
- 5. その他(具体的にお書きください: )

問 8 県の「滋賀県宅地建物取引業における人権問題に関する指針」(平成18年4月1日)をご存知ですか。(○はひとつ)

- 1. 指針の内容(宅建業者の3つの責務など)まで知っている
- 2. 指針があることは知っているが内容は知らない
- 3. 知らない

問 9 「部落差別の解消の推進に関する法律」が平成28年12月16日に施行されたことを知っていますか。(○はひとつ)

- 1. 法律の内容まで知っている
- 2. 法律があることは知っているが内容は知らない
- 3. 知らない

問 10 あなた(代表者または代表に準ずる方)自身は、過去5年間に同和問題やその他人権問題に係る研修会や講演会などに参加されたことはありますか。(○はひとつ)

- 1. 同和問題に係るものに参加した
  - 2. 同和問題以外の人権問題に係るものに参加した
  - 3. 同和問題に係るものも、それ以外の人権問題に係るものも参加した
  - 4. 参加したことがない → 問10-2にお答えください。
- } → 問10-1にお答えください。

問 10-1 参加された研修会等はどこが主催したものですか。(複数回答可)

- 1. 県や市町など行政機関が主催したもの
- 2. 業界団体が主催したもの
- 3. その他(具体的にお書きください: )

問 10-2 今後、同和問題等に係る研修が実施された場合参加されますか。(○はひとつ)

- 1. 参加したい
- 2. 参加するつもりはない(理由をお書きください: )

問 11 過去5年間に従業員に対する同和問題やその他人権問題に係る研修を実施されていますか。(○はひとつ)

- 1. 同和問題に係る研修を実施している
  - 2. 同和問題以外の人権問題に係る研修を実施している
  - 3. 同和問題に係るものも、それ以外の人権問題に係るものも研修を実施している
  - 4. 実施していないが、他で開催される研修に参加させている
  - 5. 従業員を雇用していない
  - 6. 実施していない → 問11-2にお答えください。
- } → 問11-1にお答えください。
- } → 問12へお進みください。

問 11-1 同和問題等に係る研修の実施状況についてお教えてください。(○はひとつ)

- 1. 定期的を実施している
- 2. 不定期に実施している
- 3. その他(具体的にお書きください: )

問 11-2 今後、同和問題等に係る研修の実施についてどのようにお考えですか。(○はひとつ)

- 1. 実施を検討している
- 2. 他で実施される研修に参加させたい
- 3. 実施するつもりも、参加させるつもりもない
- 4. その他(具体的にお書きください: )

問 12 同和問題やその他の人権問題についての研修、講演などの情報はどこから入手されていますか。  
(複数回答可)

- 1. 県や市町から
- 2. 公益財団法人滋賀県人権センターや市郡の人権センターから
- 3. 業界団体から
- 4. 知人から
- 5. 特にない
- 6. その他(具体的にお書きください: )

### Ⅲ 同和問題に係る業務の実態についてお伺いします。

問 13 過去5年間に、取引物件に関して同和地区であるかどうかの問い合わせを受けたことがありますか。(複数回答可)

- 1. 顧客から問い合わせがあった
- 2. 宅地建物取引業者から問い合わせがあった
- 3. 宅建業者以外のハウスメーカー・工務店等から問い合わせがあった
- 4. 問い合わせを受けたことはない → 問 14 へお進みください。

問 13-1 にお答えください。

問 13-1 このような問い合わせをすることについて、どうお考えですか。(○はひとつ)

- 1. 問い合わせをすることは差別につながると思う
- 2. 問い合わせても差別とは関係ないと思う
- 3. 差別かどうか一概に言えないと思う

問 14 過去5年間に、取引物件が同和地区内にある、あるいは同和地区が存在する小学校区内にあるというような理由で、取引が不調になったことがありますか。(○はひとつ)

- 1. 不調になったことがある → 問 14-1、2にお答えください。
- 2. 不調になったことはない
- 3. 話題になったことがあるが、取引は成立した
- 4. そのような取引物件は取り扱ったことはない → 問 17 へお進みください。

問 15 へお進みください。

問 14-1 それは「同和地区内にある」という理由からですか。それとも「同和地区が存在する小学校区内にある」という理由からですか。(○はひとつ)

- 1. 同和地区内にあるから
- 2. 同和地区内にはないが、同和地区が存在する小学校区内にあるから
- 3. 1と2の両方

問 14-2 同和地区内にある、あるいは、同和地区が存在する小学校区内にあるという理由で取引が不調になったことについてあなたはどうお考えですか。(○はひとつ)

- 1. 取引を止めたりすることは差別であると思う
- 2. 取引を止めても差別ではないと思う
- 3. 差別かどうかは一概に言えない

問 15 過去5年間に、取引物件が同和地区にある、あるいは、同和地区が存在する小学校区内にあるというような理由が取引価格に影響したことがありますか。(○はひとつ)

- 1. ある
- 2. ない
- 3. わからない

問 16 過去5年間に、顧客から契約締結後に、「物件が同和地区内にある、あるいは同和地区が存在する小学校区内にある事を教えてくれなかったので解約する」というような申し出を受けたことがありますか。(○はひとつ)

- 1. 顧客から申し出があった
- 2. 宅地建物取引業者から申し出があった
- 3. 顧客からも宅地建物取引業者からも申し出があった
- 4. 申し出を受けたことはない

問 17 チラシで広告・宣伝する場合、当該地区の校区名についてどのような取り扱いをされていますか。(○はひとつ)

- 1. どの校区の物件でも、基本的に校区名を記載している
- 2. 評判のよい学校の校区の場合だけ校区名を記載するようにしている
- 3. 同和地区を校区に含む場合は学校名を記載しないようにしている
- 4. その他の基準で校区名の記載を取り扱っている
- 5. 校区名は基本的に記載しないことにしている
- 6. 「4.」のその他の基準を具体的にお書きください  
( )

問 18 取引物件が同和地区内にあるかどうかを教えることについてあなたはどうお考えですか。(○はひとつ)

- 1. 差別につながると思う
- 2. 差別とは関係ないと思う
- 3. 差別かどうか一概に言えない

問 19 取引物件が同和地区内にある、あるいは同和地区が存在する小学校区内にあるかどうかについて、宅地建物取引業法などの「重要事項説明義務」あるいは「その他の重要な事項」での説明事項に該当すると思いますか。(○はひとつ)

1. 思う	2. 思わない	3. わからない
-------	---------	----------

問 20 取引物件が同和地区にあるかどうかの質問を受けた場合、あなたはどのように受けとめますか。(1) から (7) の項目についてあなたの受けとめ方であてはまるものをお答えください。  
(各項目とも1～4のうち、いずれかひとつに○をしてください)

	そう思う	やや思う	あまり 思わない	思わない
(1) 同和地区の物件であろうとなかろうと、顧客の質問にはありのまま答えなければならないと思う	1	2	3	4
(2) 同和地区の物件である場合は、その事実を伝えないで後でトラブルになったら大変だと思う	1	2	3	4
(3) 同和地区の物件である場合は、売却時に不利になるから、顧客に伝えなければならないと思う	1	2	3	4
(4) 同和地区かどうかは、どんな場合であっても、教えてはいけないことだと思う	1	2	3	4
(5) 顧客に、同和地区かどうかを気にするのは誤りだと、伝えたいと思う	1	2	3	4
(6) 同和地区の物件でない場合は、その事実を伝えても差別にならないと思う	1	2	3	4
(7) 顧客が同和地区を尋ねているのであって、答えた担当者は差別したことになると思う	1	2	3	4

問 21 土地取引について、同和地区内の物件と同和地区外の近傍類似地の物件とでは、実勢価格の差はありますか。(○はひとつ)

1. 差はある	2. 差はない	3. わからない
---------	---------	----------

問 22 過去5年間に、マーケティング調査会社の調査員や、他の宅建業者等から(業の取引にかかわらず)地域や地区の特性や評判について質問されたことがありますか。(○はひとつ)

1. 同和地区を意識したような質問をされたことがある
2. 地域の評判等を質問されたが、同和地区を意識したような質問ではなかった
3. 地域の評判等を質問されたことはない

#### IV 賃貸住宅に係る入居問題についてお伺いします。

問 23 賃貸住宅の媒介あるいは代理業務を行っていますか。(○はひとつ)

1. 行っている → 問 24 にお答えください。  
 2. 行っていない → V (問 31～) にお進みください。

問 24 賃貸住宅の媒介に際して、家主から外国人、高齢者、障害者、ひとり親家庭、LGBTであることを理由に入居申し込みを断るよう言われたことはありますか。((1)～(5)のそれぞれについて、1または2のいずれかひとつに○をしてください)

	1. ある	2. ない
(1) 外国人	1	2
(2) 高齢者	1	2
(3) 障害者	1	2
(4) ひとり親	1	2
(5) LGBT	1	2

ひとつでも「1」に○があった方は、問 24-1～問 24-3 にお答えください。

全ての項目で「2」だった方のみ、問 25 にお進

例えば、「障害者」で「1」に○をした方は、障害者の欄をお答えください。

→ 問 24-1 家主の入居拒否の意向を聞いたとき、どのように対応されましたか。(問 24 の (1)～(5) で「1」に○をした対象の方のみ、1～3のいずれかひとつに○をしてください)

	1. 家主と話し合い、入居できることがあった	2. 家主と話し合っても、入居できないことがあった	3. 家主と特に話し合いなどの交渉はしなかった
(1) 外国人	1	2	3
(2) 高齢者	1	2	3
(3) 障害者	1	2	3
(4) ひとり親	1	2	3
(5) LGBT	1	2	3

→ 問 24-2 このような家主の態度について、あなたはどうお考えですか。(問 24 の (1)～(5) で「1」に○をした対象の方のみ、1～3のいずれかひとつに○をしてください)

	1. 差別だと思う	2. 差別とは言えないと思う	3. 差別かどうか一概には言えない
(1) 外国人	1	2	3
(2) 高齢者	1	2	3
(3) 障害者	1	2	3
(4) ひとり親	1	2	3
(5) LGBT	1	2	3

問 24-3 へ

問 25 へ

問 24-3 家主が入居を拒否した理由は、どのような不安があるからですか。(問 24 の (1) ~ (5) で「1」に○をした対象の方のみ、1~12のあてはまる項目すべてに○をしてください)

例えば、問 24 の「障害者」で「1」に○をした方は、障害者の欄をお答えください。

	1. 家賃のトラブル	2. コミュニケーションの取りづらさ	3. 病気や事故、孤独死など
(1) 外国人	1	2	3
(2) 高齢者	1	2	3
(3) 障害者	1	2	3
(4) ひとり親	1	2	3
(5) L G B T	1	2	3

	4. 火の不始末や漏水など	5. 他の入居者とのトラブル	6. 保証人がいない
(1) 外国人	4	5	6
(2) 高齢者	4	5	6
(3) 障害者	4	5	6
(4) ひとり親	4	5	6
(5) L G B T	4	5	6

	7. 住宅の改造を求められる	8. 単身者など介護(監護)者がいない	9. 非常時の避難が難しい(身体的な問題、意思疎通の問題)
(1) 外国人	7	8	9
(2) 高齢者	7	8	9
(3) 障害者	7	8	9
(4) ひとり親	7	8	9
(5) L G B T	7	8	9

	10. 室内外を汚す、壊すなど	11. 大きな声で騒ぐなど	12. 入居者と連絡が取れない
(1) 外国人	10	11	12
(2) 高齢者	10	11	12
(3) 障害者	10	11	12
(4) ひとり親	10	11	12
(5) L G B T	10	11	12

**【 問 23 で「1. 行っている」に○をした方は全員お答えください。 】**

問 25 家主が外国人、高齢者、障害者、ひとり親家庭、LGBTの入居を受け付ける場合に、家主は何か条件を付けていますか。(左端列の各項目とも外国人、高齢者、障害者、ひとり親家庭、LGBTのうち、該当するところすべてに○をしてください)((1)～(5)について、1～10のあてはまる項目すべてに○をしてください)

	1. 病気や事故の場合の身元引受者がいること	2. 保証人がいる、家賃債務保証に加入すること	3. 日常生活の支障がないこと
(1) 外国人	1	2	3
(2) 高齢者	1	2	3
(3) 障害者	1	2	3
(4) ひとり親	1	2	3
(5) LGBT	1	2	3
	4. 家賃の支払いができること	5. 自立して社会生活が送れること	6. 必要な介助(監護)ができる体制があること
(1) 外国人	4	5	6
(2) 高齢者	4	5	6
(3) 障害者	4	5	6
(4) ひとり親	4	5	6
(5) LGBT	4	5	6
	7. 緊急時に対応できる人が近くにいること	8. 見守りサービス等を契約すること	9. 特に条件は付けない
(1) 外国人	7	8	9
(2) 高齢者	7	8	9
(3) 障害者	7	8	9
(4) ひとり親	7	8	9
(5) LGBT	7	8	9
	10. 今まで入居を受け付けたことがない		
(1) 外国人	10		
(2) 高齢者	10		
(3) 障害者	10		
(4) ひとり親	10		
(5) LGBT	10		



問 26 賃貸住宅の家主が外国人の方を受け入れやすくするための取り組みとして、有効と思われるものをお答えください。(複数回答可)

1. 入居説明などに係る言葉の問題に関する支援（契約ルールや住まい方などの外国語によるガイドブック作成、備え付けなど）
2. 外国人の入居に係る法制度やガイドラインなどの整備
3. 公的な保証人の設置
4. 円滑な入居あっせんのための仕組みの整備（自治体や家主、不動産業者などが連携した、外国人の入居を拒まない賃貸物件の情報登録など）
5. 賃貸借契約書のひな形の多言語化
6. その他（具体的にお書きください： \_\_\_\_\_）

問 27 賃貸住宅の家主が高齢の方を受け入れやすくするための取り組みとして、有効と思われるものをお答えください。(複数回答可)

1. 家賃債務の保証（万が一、家賃滞納した場合、家賃保証を行う）
2. 緊急連絡体制や見守り体制（急病などの緊急時に、通報できる装置の設置・貸与や緊急時に対応できる者の確保を行う）
3. 死後事務委任契約（孤独死の際の対応や債務清算等を入居者があらかじめ委任しておく）
4. その他（具体的にお書きください： \_\_\_\_\_）

問 28 賃貸住宅の家主が障害のある方を受け入れやすくするための取り組みとして、有効と思われるものをお答えください。(複数回答可)

1. 家賃債務の保証（万が一、家賃滞納した場合、家賃保証を行う）
2. 住宅改造の助成（障害の程度に合わせて、段差をなくすなどの改造をする場合に助成する）
3. 日常生活支援体制の充実（安否確認や生活相談支援などを行う）
4. その他（具体的にお書きください： \_\_\_\_\_）

問 29 賃貸住宅の家主がひとり親家庭の方を受け入れやすくするための取り組みとして、有効と思われるものをお答えください。(複数回答可)

1. 公的な家賃債務保証制度の設置
2. 公的な保証人制度の設置
3. 家賃負担軽減のための貸付金制度の充実
4. その他（具体的にお書きください： \_\_\_\_\_）

問 30 賃貸住宅の家主がLGBTの方を受け入れやすくするための取り組みとして、有効と思われるものをお答えください。(複数回答可)

1. LGBTに正しい理解がある媒介業者による紹介
2. LGBTに正しい理解がある家主との連携
3. その他（具体的にお書きください： \_\_\_\_\_）

## V 個人情報の取り扱いについてお伺いします。

問 31 情報化の進展により、情報のやり取りが簡単に行えるようになっていますが、反面、個人情報漏えいのリスクも伴います。個人情報の漏えいはプライバシーの権利を侵害する行為であり、人権問題になる可能性が大いにありますが、貴事業所において、個人情報の利用目的は明確にされていますか。(○はひとつ)

1. 本人から個人情報を取得するときはあらかじめ本人に利用目的を説明している
2. 十分に説明せずに申込書等の記入を求めることがある

問 32 第三者に個人情報を提供していませんか。(○はひとつ)

1. あらかじめ顧客の同意を得ずに第三者に個人情報を提供することはない
2. 顧客の知らないうちに個人データを第三者に提供したり、目的外の業務に使用したりすることがある

問 33 個人情報は安全に管理されていますか。(○はひとつ)

1. 個人情報の漏えいや滅失を防ぐために施錠、パスワード等の安全管理措置を講じている
2. 成約に至らなかった申込書などを本人に返却せず、厳重に裁断することもなく廃棄処分している

問 34 個人情報のデータ管理は適切ですか。(○はひとつ)

1. 個人情報が入ったパソコンはインターネットにつながらない、常に最新のウィルス対策を施すなどしている
2. 従業員が私物パソコンやスマホ等に顧客のデータを保管している

## VI その他ご意見があればご記入ください。

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

～ご協力ありがとうございました。～

同封の返信用封筒で10月31日(木曜日)までにご返送くださいますようお願い申し上げます

令和元年度（2019年度）

宅地建物取引業者に関する人権問題実態調査報告書

発行年月：令和2年（2020年）2月

発行者：滋賀県土木交通部住宅課

〒520-8577 滋賀県大津市京町四丁目1番1号

電話：077-528-4231