

令和7年度（2025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8年（2026年）3月

滋 賀 県



# 目 次

I	調査の概要	1
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	3
II	調査結果の概要	4
1.	事業の概要	4
2.	部落差別やその他人権問題に対する取り組みについて	4
3.	部落差別に係る業務の実態について	5
4.	賃貸住宅に係る入居問題について	7
[A]	外国人の入居問題について	7
[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等の入居問題について	10
5.	個人情報の取り扱いについて	11
6.	その他意見について	11
■	実態調査からみる課題	12
III	調査結果	13
1.	事業の概要	13
(1)	事務所の営業形態	13
(2)	事務所の従業者数	14
(3)	免許の種類	16
(4)	事務所の所在地	17
(5)	宅地建物取引業の業務内容	18
(6)	媒介業務の内容	18
(7)	営業年数	19
2.	部落差別やその他人権問題に対する取り組みについて	20
(1)	事業所内公正採用選考・人権啓発担当者の設置状況	20
(2)	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)	部落差別やその他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	35
(7)	今後の研修会等の参加意向	37
(8)	従業者に対する部落差別やその他人権問題に係る研修の実施状況	39

(9) 部落差別等に係る研修の実施状況 .....	42
(10) 今後の部落差別等に係る研修の実施意向 .....	43
(11) 部落差別やその他人権問題に係る研修等の情報の入手先 .....	44
3. 部落差別に係る業務の実態について .....	47
(1) 取引物件が同和地区かどうかの問い合わせの状況 .....	47
(2) 同和地区かどうかの問い合わせをすることについて .....	49
(3) 同和地区内等による取引への影響 .....	50
(4) 取引が不調になった理由 .....	52
(5) 取引が不調になることについての考え .....	53
(6) 取引価格への影響について .....	54
(7) 契約後における同和地区であることでの解約状況 .....	56
(8) 広告・宣伝における当該地区の取り扱いについて .....	57
(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 .....	59
(10) 重要事項説明義務等に該当するか .....	61
(11) 同和地区かどうかの質問等についての対応について .....	62
(12) 実勢価格の差について .....	78
(13) 地域の特性や評判等の質問の有無について .....	80
4. 賃貸住宅に係る入居問題について .....	82
(1) 賃貸住宅の媒介等の業務について .....	82
〔A〕外国人の入居問題について .....	84
(1) 家主からの外国人に対する対応について .....	84
(2) 外国人の入居拒否時の対応について .....	86
(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 .....	87
(4) 家主が外国人の入居を拒否した理由 .....	88
(5) 外国人の入居受け付け時の条件について .....	89
(6) 外国人の入居を受け入れやすくする方法 .....	90
〔B〕高齢者の入居問題について .....	91
(1) 家主からの高齢者に対する対応について .....	91
(2) 高齢者の入居拒否時の対応について .....	93
(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 .....	94
(4) 家主が高齢者の入居を拒否した理由 .....	95
(5) 高齢者の入居受け付け時の条件について .....	96
(6) 高齢者の入居を受け入れやすくする方法 .....	97
〔C〕障害者の入居問題について .....	98
(1) 家主からの障害者に対する対応について .....	98
(2) 障害者の入居拒否時の対応について .....	100
(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 .....	101
(4) 家主が障害者の入居を拒否した理由 .....	102
(5) 障害者の入居受け付け時の条件について .....	103
(6) 障害者の入居を受け入れやすくする方法 .....	104

〔D〕 ひとり親家庭の入居問題について .....	105
（1）家主からのひとり親家庭に対する対応について .....	105
（2）ひとり親家庭の入居拒否時の対応について .....	107
（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 .....	108
（4）家主がひとり親家庭の入居を拒否した理由 .....	109
（5）ひとり親家庭の入居受け付け時の条件について .....	110
（6）ひとり親家庭の入居を受け入れやすくする方法 .....	111
〔E〕 L G B T等の入居問題について .....	112
（1）家主からのL G B T等に対する対応について .....	112
（2）L G B T等の入居拒否時の対応について .....	114
（3）L G B T等の入居拒否に対する家主の態度についての考え .....	115
（4）家主がL G B T等の入居を拒否した理由 .....	116
（5）L G B T等の入居受け付け時の条件について .....	117
（6）L G B T等の入居を受け入れやすくする方法 .....	118
〔A〕～〔E〕の入居問題について（まとめ） .....	119
（1）家主の対応について .....	119
（2）入居拒否に対する家主の態度についての考え .....	120
（3）家主が入居を拒否した理由 .....	121
5. 個人情報の取り扱いについて .....	122
（1）個人情報の利用目的について .....	122
（2）第三者への個人情報の提供について .....	124
（3）個人情報管理の安全性について .....	126
（4）個人情報データの管理について .....	128
6. その他意見について .....	130
（1）自由記述 .....	130

## 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） .....	131
---------------------------------	-----



# I 調査の概要



# I 調査の概要

## 1. 調査の目的

この調査は、宅地建物取引業者が部落差別や外国人等に対する入居差別など各種の人権問題について、どのように取り組んでいるか、また、取引の段階においてどのような状況にあるかを把握するとともに過去に実施した調査からの経年変化を捉え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
- ・事務所の従業者数
- ・免許の種類
- ・事務所の所在地
- ・宅地建物取引業の業務内容
- ・営業年数

#### 2. 部落差別やその他人権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
- ・部落差別やその他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
- ・従業者に対する部落差別やその他人権問題に係る研修の実施状況
- ・部落差別等に係る研修の実施状況
- ・今後の部落差別等に係る研修の実施意向
- ・部落差別やその他人権問題に係る研修等の情報の入手先

#### 3. 部落差別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
- ・同和地区かどうかの問い合わせをすることについて
- ・同和地区内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
- ・地域の特性や評判等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

- ・賃貸住宅の媒介等業務について

##### [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
- ・外国人の入居拒否に対する家主の態度についての考え
- ・家主が外国人の入居を拒否した理由
- ・外国人の入居受け付け時の条件について
- ・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

- ・家主からの高齢者に対する対応について
- ・高齢者が入居拒否時の対応について
- ・高齢者が入居拒否に対する家主の態度についての考え
- ・家主が高齢者を入居を拒否した理由
- ・高齢者が入居受け付け時の条件について
- ・高齢者を入居を受け入れやすくする方法

##### [C] 障害者が入居問題について

- ・家主からの障害者に対する対応について
- ・障害者が入居拒否時の対応について
- ・障害者が入居拒否に対する家主の態度についての考え
- ・家主が障害者を入居を拒否した理由
- ・障害者が入居受け付け時の条件について
- ・障害者を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

- ・家主からのひとり親家庭に対する対応について
- ・ひとり親家庭が入居拒否時の対応について
- ・ひとり親家庭が入居拒否に対する家主の態度についての考え
- ・家主がひとり親家庭を入居を拒否した理由
- ・ひとり親家庭の入居受け付け時の条件について
- ・ひとり親家庭を入居を受け入れやすくする方法

##### [E] LGBT等が入居問題について

- ・家主からのLGBT等に対する対応について
- ・LGBT等が入居拒否時の対応について
- ・LGBT等が入居拒否に対する家主の態度についての考え
- ・家主がLGBT等を入居を拒否した理由
- ・LGBT等が入居受け付け時の条件について
- ・LGBT等を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

- ・個人情報の利用目的について
- ・第三者への個人情報の提供について
- ・個人情報の安全性について
- ・個人情報のデータ管理について

#### 6. その他意見について

### 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：郵送法およびオンライン調査法

調査期間：令和7年9月25日～令和7年10月31日

回収状況：発送件数 / 1,324件

有効回収数 / 773件

有効回収率 / 58.4%

図表 地域別の配布・回収・回収率

地域名	市町名	配布数	回収数	回収率
大津地域	大津市	354	198	55.9%
湖西地域	高島市	41	24	58.5%
湖南地域（南部）	草津市、栗東市	302	167	55.3%
湖南地域（北部）	守山市、野洲市	121	76	62.8%
甲賀地域	湖南市、甲賀市	101	62	61.4%
東近江地域	近江八幡市、東近江市、日野町、竜王町	159	94	59.1%
湖東地域	彦根市、愛荘町、豊郷町、甲良町、多賀町	149	86	57.7%
湖北地域	長浜市、米原市	97	63	64.9%
不明		-	3	-
計		1,324	773	58.4%

※地域別の回収率は3票の地域不明を含む配布数1,324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、調査の内容や項目等の検討、集計結果の分析、報告書作成等を行った。

プロジェクトチームメンバーは、近畿大学の奥田均名誉教授をはじめ、(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、滋賀県土木交通部住宅課に事務局を置いた。

### 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。
- (5) 報告書にて比較される前回（令和元年度）の発送件数は1,167（回答数：890）、前々回（平成25年度）の発送件数は1,102（回答数：601）であった。



## Ⅱ 調査結果の概要



## II 調査結果の概要

### 1. 事業の概要

事務所の営業形態としては、「法人」で89.1%となっている。従業者数は、「0～5名」で85.6%と大半を占めている。免許の種類では、「知事免許」で89.9%となっている。営業年数では、「20年以上」が42.3%で最も多くなっている。また、事務所の所在地では、「大津地域」が25.6%で最も多くなっている。

### 2. 部落差別やその他人権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（以下「人権啓発担当者」という。）の設置状況では、「いいえ」（設置していない）で71.8%、「はい」（設置している）で27.2%となっている。

#### ◆人権啓発担当者を設置していない理由

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、従業者数が20人未満で、設置する必要がない」が36.0%で最も多く、次いで、「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」で28.5%、「制度を知らない」で28.1%となっている。

#### ◆「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

「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51.7%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」で37.0%となっており、指針があることを知っていると回答した割合は88.7%となっている。

#### ◆「部落差別の解消の推進に関する法律」の認知状況

「部落差別の解消の推進に関する法律」の認知度では、「法律があることは知っているが内容は知らない」が55.0%で最も多く、次いで、「法律の内容まで知っている」で33.8%、「知らない」で10.2%となっている。

#### ◆部落差別やその他人権問題の研修会等の参加状況

研修会や講演会への参加状況では、「部落差別に係るものに参加した」が36.4%で最も多く、次いで、「部落差別に係るものも、それ以外の人権問題に係るものも参加した」で20.8%となっており、いずれかの研修会や講演会に参加したことがあるという回答は67.9%となっている。

#### ◆参加した研修会等の主催者

参加した部落差別やその他人権問題に係る研修会等の主催者をたずねたところ、「業界団体が主催したもの」で77.7%、「県や市町など行政機関が主催したもの」で32.8%となっている。

#### ◆今後の研修会等の参加意向

研修会等に「参加したことがない」と回答した243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」で74.1%となっている。

◆従業者に対する部落差別やその他人権問題に係る研修の実施状況

過去5年間における従業者に対する研修の実施状況では、「実施していない」が36.1%で最も多く、次いで、「従業者を雇用していない」で23.0%、「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」で22.4%となっている。

◆部落差別等に係る研修の実施状況

過去5年間に部落差別やその他人権問題に係る研修を実施した135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」で71.1%、「定期的に実施している」で25.2%となっている。

◆今後の部落差別等に係る研修の実施意向

過去5年間に研修を実施していない279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49.5%で最も多く、次いで、「実施するつもりも、参加させるつもりもない」で19.4%、「実施を検討している」で16.8%となっている。

◆部落差別やその他人権問題に係る研修等の情報の入手先

部落差別やその他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69.1%で最も多く、次いで、「県や市町から」で36.2%となっている。

### 3. 部落差別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

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85.6%で最も多くなっている。問い合わせがあったものは、「顧客から」で11.8%、「宅地建物取引業者から」で0.8%、「顧客からも宅地建物取引業者からも」で1.6%となっている。

◆同和地区かどうかの問い合わせをすることについて

同和地区かどうかの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60.6%で最も多く、約6割の事務所は、差別につながっていると考えている。

◆同和地区内等による取引への影響

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59.0%で最も多く、次いで、「不調になったことはない」で30.5%、「不調になったことがある」で5.3%となっている。

◆取引が不調になった理由

取引が不調になった理由としては、全体の事務所数が41事務所と少ないが、「同和地区内にあるから」が73.2%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」で14.6%、「1と2の両方」で9.8%となっている。

◆取引が不調になることについての考え

取引が「不調になったことがある」と回答した41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51.2%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」で41.5%となっている。

#### ◆取引価格への影響について

取引価格への影響については、影響は「ない」で48.7%、「わからない」で33.9%、「ある」で17.1%となっている。

#### ◆契約後における同和地区であることでの解約状況

「そのような取引物件は取り扱ったことはない」を除く、取引が不調になったことなどがあると回答した310事務所について、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たずねたところ、「申し出を受けたことはない」で97.1%、顧客や宅地建物取引業者から申し出があったという回答は、合わせて2.2%となっている。

#### ◆広告・宣伝における当該地区の取り扱いについて

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62.4%で最も多く、次いで、「校区名は基本的に記載しないことにしている」で33.5%となっている。

#### ◆同和地区であるかどうかを教えることについての考え

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52.1%で最も多く、次いで、「差別かどうか一概に言えない」で34.5%、「差別とは関係ないと思う」で11.9%となっている。

#### ◆重要事項説明義務等に該当するか

重要事項説明義務等に該当するかどうかでは、「思わない」で79.8%、「思う」で3.5%、「わからない」で15.7%となっている。

#### ◆同和地区かどうかの質問等についての対応について

「(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)が40.5%(「そう思う」で19.9%、「やや思う」で20.6%)、『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)が57.8%(「あまり思わない」で15.1%、「思わない」で42.7%)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38.2%(「そう思う」で15.4%、「やや思う」で22.8%)、『思わない』が59.7%(「あまり思わない」で21.0%、「思わない」で38.7%)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」は、『思う』が19.6%(「そう思う」で5.8%、「やや思う」で13.8%)、『思わない』が78.1%(「あまり思わない」で30.5%、「思わない」で47.6%)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」は、『思う』が61.7%(「そう思う」で43.3%、「やや思う」で18.4%)、『思わない』が36.0%(「あまり思わない」で21.1%、「思わない」で14.9%)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」は、『思う』が65.6%(「そう思う」で37.9%、「やや思う」で27.7%)、『思わない』が33.1%(「あまり思わない」で21.1%、「思わない」で12.0%)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」は、『思う』が24.1%（「そう思う」で10.1%、「やや思う」で14.0%）、『思わない』が73.5%（「あまり思わない」で25.2%、「思わない」で48.3%）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」は、『思う』が31.5%（「そう思う」で12.7%、「やや思う」で18.8%）、『思わない』が66.1%（「あまり思わない」で18.5%、「思わない」で47.6%）となっている。

#### ◆実勢価格の差について

同和地区内の物件と同和地区外の近傍類似地の物件との実勢価格の差の有無では、「わからない」で57.3%、「差はある」で23.7%、「差はない」で17.7%となっている。

#### ◆地域の特性や評判等の質問の有無について

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、「地域の評判等を質問されたことはない」で65.2%、「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」で24.2%、「同和地区を意識したような質問をされたことがある」で9.6%となっている。

## 4. 賃貸住宅に係る入居問題について

#### ◆賃貸住宅の媒介等業務について

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」で60.2%、「行っている」で36.7%となっている。

これ以降の調査については、賃貸住宅の媒介等の業務を「行っている」と回答した284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

#### ◆家主からの外国人に対する対応について

家主から外国人の入居を断るように言われたことの有無については、「ない」で47.5%、「ある」で45.1%となっている。

#### ◆外国人の入居拒否時の対応について

外国人の入居を断るように言われたことが「ある」と回答した128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」で42.2%、「家主と話し合っても、入居できないことがあった」で40.6%となっている。

#### ◆外国人の入居拒否に対する家主の態度についての考え

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57.8%で最も多く、次いで、「差別とは言えないと思う」で21.9%、「差別だと思う」で14.1%となっている。

#### ◆家主が外国人の入居を拒否した理由

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85.9%で最も多く、次いで、「大きな声で騒ぐなど」で71.9%、「他の入居者とのトラブル」で68.8%となっている。

◆外国人の入居受け付け時の条件について

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61.3%で最も多く、次いで、「家賃の支払いができること」で45.4%、「緊急時に対応できる人が近くにいること」で37.0%となっている。

◆外国人の入居を受け入れやすくする方法

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70.4%で最も多く、次いで、「公的な保証人の設置」で59.9%、「外国人の入居に係る法制度やガイドラインなどの整備」で51.8%となっている。

## 〔B〕高齢者の入居問題について

◆家主から高齢者に対する対応について

家主から高齢者の入居を断るよう言われたことの有無については、「ない」で50.4%、「ある」で36.3%となっている。

◆高齢者の入居拒否時の対応について

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103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」で53.4%、「家主と話し合っても、入居できないことがあった」で35.9%となっている。

◆高齢者の入居拒否に対する家主の態度についての考え

高齢者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53.4%で最も多く、次いで、「差別とは言えないと思う」で24.3%、「差別だと思う」で16.5%となっている。

◆家主が高齢者の入居を拒否した理由

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89.3%で最も多く、次いで、「単身者など介護（監護）者がいない」で55.3%、「火の不始末や漏水など」で51.5%となっている。

◆高齢者の入居受け付け時の条件について

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56.3%で最も多く、次いで、「緊急時に対応できる人が近くにいること」で49.3%、「必要な介助（監護）ができる体制があること」で41.5%となっている。

◆高齢者の入居を受け入れやすくする方法

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84.5%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）」で75.4%、「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）」で71.5%となっている。

## 〔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

家主から障害者の入居を断るよう言われたことの有無については、「ない」で56.0%、「ある」で21.1%となっている。

### ◆障害者の入居拒否時の対応について

障害者の入居を断るよう言われたことが「ある」と回答した60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」とともに40.0%となっている。

### ◆障害者の入居拒否に対する家主の態度についての考え

障害者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53.3%で最も多く、次いで、「差別とは思えないと思う」で26.7%、「差別だと思う」で11.7%となっている。

### ◆家主が障害者の入居を拒否した理由

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58.3%で最も多く、次いで、「非常時の避難が難しい（身体的な問題、意思疎通の問題）」で48.3%、「病気や事故、孤独死など」で46.7%となっている。

### ◆障害者の入居受け付け時の条件について

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39.4%で最も多く、次いで、「緊急時に対応できる人が近くにいること」で32.7%、「必要な介助（監護）ができる体制があること」で31.0%となっている。

### ◆障害者の入居を受け入れやすくする方法

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77.5%で最も多く、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）」で69.0%、「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）」で59.9%となっている。

## 〔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

家主からひとり親家庭の入居を断るよう言われたことの有無については、「ない」で64.1%、「ある」で9.5%となっている。

### ◆ひとり親家庭の入居拒否時の対応について

ひとり親家庭の入居を断るよう言われたことが「ある」と回答した27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」で59.3%、「家主と話し合っても、入居できないことがあった」で14.8%となっている。

### ◆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

ひとり親家庭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33.3%で最も多く、次いで、「差別だと思う」で25.9%、「差別とは思えないと思う」で22.2%となっている。

◆家主がひとり親家庭の入居を拒否した理由

家主が入居を断った不安理由としては、「保証人がいない」が63.0%で最も多く、次いで、「家賃のトラブル」で48.1%、「入居者と連絡が取れない」で29.6%となっている。

◆ひとり親家庭の入居受け付け時の条件について

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38.4%で最も多く、次いで、「家賃の支払いができること」で30.6%となっている。

◆ひとり親家庭の入居を受け入れやすくする方法

ひとり親家庭の入居を受け入れやすくする方法では、「公的な家賃債務保証制度の設置」が77.1%で最も多く、次いで、「公的な保証人制度の設置」で61.6%、「家賃負担軽減のための貸付金制度の充実」で47.5%となっている。

## 〔E〕LGBT等の入居問題について

◆家主からのLGBT等に対する対応について

家主からLGBT等の方の入居を断るように言われたことの有無については、「ない」で62.3%、「ある」で6.7%となっている。

◆LGBT等の入居拒否時の対応について

LGBT等の方の入居を断るように言われたことが「ある」と回答した19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」で42.1%、「家主と話し合っても、入居できないことがあった」「家主と特に話し合いなどの交渉はしなかった」とともに21.1%となっている。

◆LGBT等の入居拒否に対する家主の態度についての考え

LGBT等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36.8%で最も多く、次いで、「差別だと思う」で21.1%「差別とは言えないと思う」で15.8%となっている。

◆家主がLGBT等の入居を拒否した理由

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47.4%で最も多く、次いで「入居者と連絡が取れない」で36.8%、「他の入居者とのトラブル」「非常時の避難が難しい（身体的な問題、意思疎通の問題）」で31.6%となっている。

◆LGBT等の入居受け付け時の条件について

LGBT等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30.6%で最も多く、次いで、「今まで入居を受け付けたことがない」で26.4%、「家賃の支払いができること」で25.4%となっている。

◆LGBT等の入居を受け入れやすくする方法

LGBT等の入居を受け入れやすくする方法では、「理解がある（深く追及してこない）家主との連携」が66.5%で最も多く、次いで、「LGBT等に関する知識の豊富な媒介業者による紹介」で46.1%となっている。

## 5. 個人情報のデータ管理について

### ◆個人情報の利用目的について

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」で91.5%、「十分に説明せずに申込書等の記入を求めることがある」で5.3%となっている。

### ◆第三者への個人情報の提供について

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」で96.6%、「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」で0.4%となっている。

### ◆個人情報管理の安全性について

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」で81.0%、「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」で14.2%となっている。

### ◆個人情報のデータ管理について

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」で87.7%、「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」で5.7%となっている。

## 6. その他意見について

### ◆人権問題に関するその他意見について

人権問題に関するその他意見として自由記述方式でたずねたところ、49人から以下の内容の意見があった。内訳としては、部落差別について12件、不動産取引について10件、個人情報の取り扱いについて2件など。

## ■実態調査からみる課題

はじめに

本調査は、前回（令和元年度）の1,167件から1,324件へと調査対象を拡大して実施した。有効回収数は773件、有効回収率は58.4%であり、滋賀県内の宅地建物取引業者の現状を概ね反映したものとなっている。調査結果の全体的な傾向として、前回調査から改善が見られる項目もある一方、「滋賀県宅地建物取引業における人権問題に関する指針（以下「指針」という。）」の認知内容が低下するなど、意識充実が不十分であることなど課題が残された。また、賃貸住宅における入居拒否問題では、家主の抱く「具体的な管理上の不安」が拒否の要因となっており、これを「人権意識」と「既存の支援策の活用」の両面から解消していく必要がある。

### (1) 「人権問題に関する指針」の形骸化防止と再徹底

今回の調査で最も注視すべきは、指針について、「内容まで知っている」と回答した事業者が51.7%と、前回（68.8%）から17.1ポイントも急落した点である。指針の存在自体を知っている割合（88.7%）は高いものの、内容の理解が伴っていない実態が浮かび上がった。単なる周知で終わらず、指針の内容を十分に踏まえ、日常業務に反映させていくことができるよう、宅地建物取引業者に向けてさらなる働きかけが重要である。

### (2) 「何が差別か」を判断できる実践的な教育の推進

取引物件が同和地区であるかの問い合わせに対し、「差別につながる」と考える業者は約6割（60.6%）あった。しかし、客から聞かれた際に「ありのまま答える」とする層も依然として存在しており、「どこまでが正当な業務で、どこからが差別になるのか」の具体的な判断基準が明確になっていない。今後は、「同和地区の所在回答は告知義務ではない」という国会における大臣答弁の内容の周知に加え、現場で即座に対応できるよう具体的な事例紹介を研修に組み込む必要がある。

### (3) 代表者の意識改革と人権啓発担当者の設置促進

人権啓発担当者を「設置している」事務所は27.2%にとどまり、7割以上が未設置である。特に、滋賀県において設置が推奨される20名以上の規模でも約半数が未設置である実態が明らかになった。クロス集計の結果では、代表者が研修に参加している事務所ほど人権啓発担当者の設置率が高い傾向にある。まずは代表者への啓発を強化し、小規模な事務所においても人権啓発担当者の設置に協力してもらえるよう働きかける必要がある。

### (4) 業界団体を核とした積極的な啓発活動の推進

部落差別やその他人権問題の研修等の実施主体や研修情報の発信元に関する問いへの回答結果にあるように、業界団体が果たしている役割がとても大きいことを示している。この実態を踏まえ、行政は業界団体に対し、より実務的で分かりやすい啓発資料の提供や、最新の差別事例の情報共有を行うなど、業界団体を通じた啓発ルートを充実させることが求められる。

### (5) 家主の不安を解消するための働きかけ

賃貸住宅の入居に際して拒否するケースでは、「外国人」に対する拒否の割合が45.1%で最も多く、次いで「高齢者」が36.3%となっており、前回調査より増加傾向にある。拒否の背景には「病気や事故、孤独死など（高齢者：89.3%）」や「コミュニケーションの取りづらさ（外国人：85.9%）」といった具体的な管理上の不安がある。このため、家主に対して宅地建物取引業者を通じて人権問題に対する正しい理解と認識について啓発に努めるとともに、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一層求められる。また、行政は支援策の積極的な周知と活用促進を一体的に進める必要がある。



### Ⅲ 調査結果



### Ⅲ 調査結果

#### 1. 事業の概要

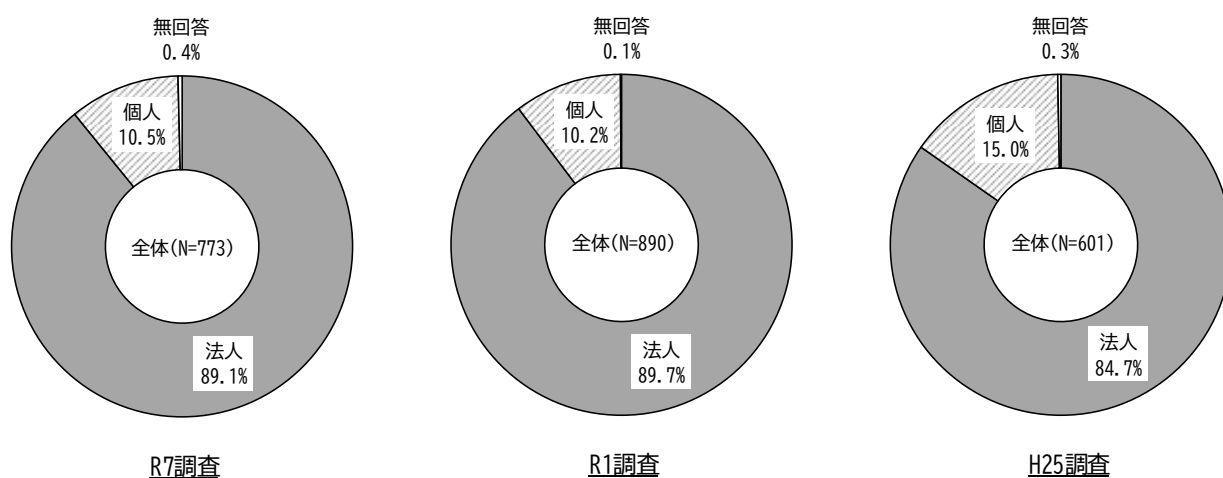
##### (1) 事務所の営業形態

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」で89.1%、「個人」で10.5%となっている。

平成25年度調査からの推移をみても、概ね同じ傾向となっており、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。

図表 事務所の営業形態



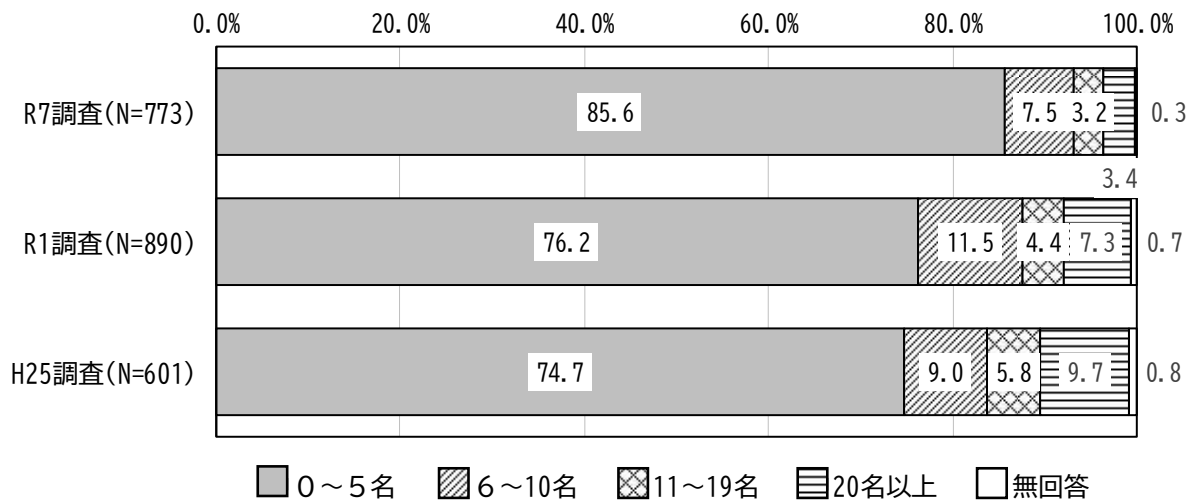
## (2) 事務所の従業者数

問2 常時雇用されている宅建業の従業者（従業者名簿の記載人数）の人数をお教えてください。  
（〇はひとつ）

従業者数は、「0～5名」の事務所が85.6%と大半を占めている。一方で、「20人以上」の事務所は3.4%となっている。

平成25年度調査からの推移をみても、従業者数の少ない小規模な事務所が大半を占めている。

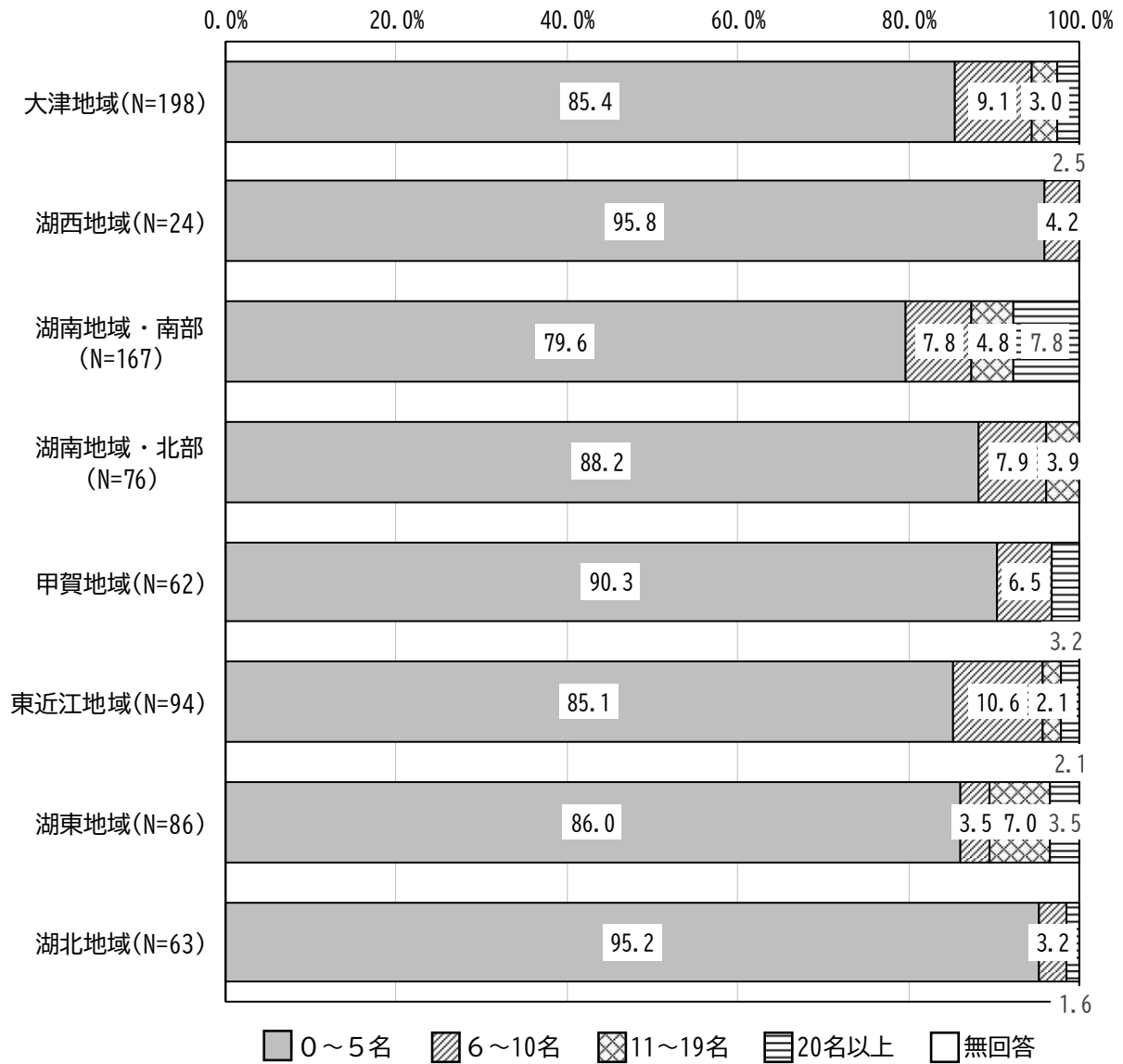
図表 事務所の従業者数



【事務所の従業者数 - 地域別】

地域別にみると、従業者数が「20名以上」は、「湖南地域・南部」が7.8%で最も多く、「0～5名」は、「湖西地域」が95.8%で最も多くなっている。

図表 事務所の従業者数 - 地域別

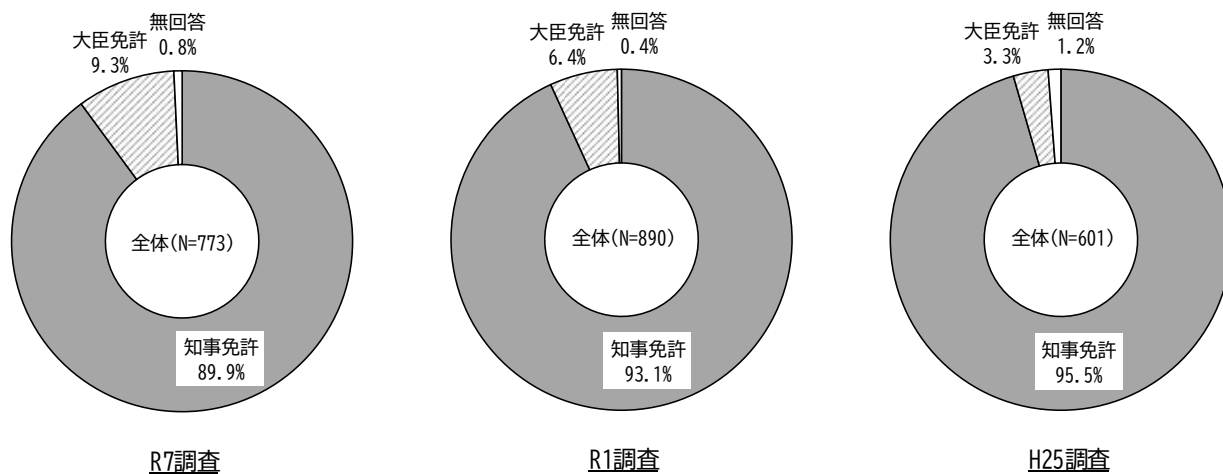


### (3) 免許の種類

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」で89.9%、「大臣免許」で9.3%となっている。  
前回調査と比較すると、「知事免許」が3.2ポイント減少し、「大臣免許」が2.9ポイント増加している。

図表 免許の種類

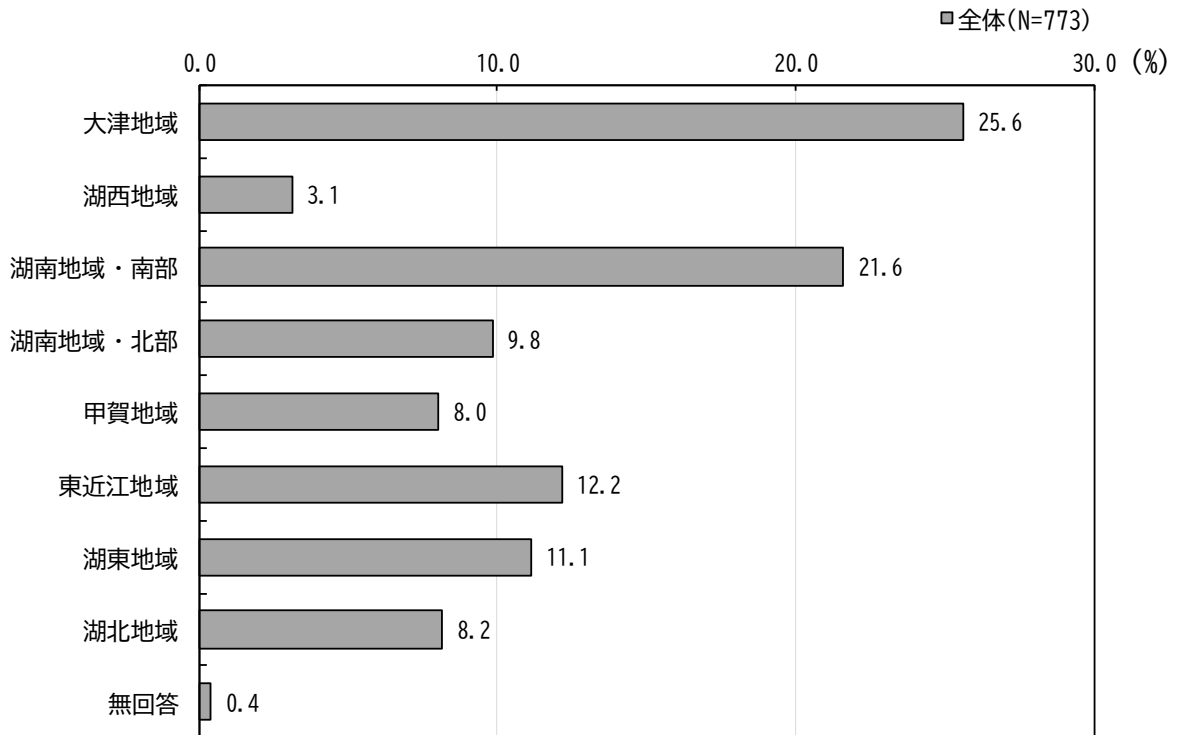


#### (4) 事務所の所在地

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25.6%で最も多く、次いで、「湖南地域・南部」で21.6%、「東近江地域」で12.2%となっている。

図表 事務所の所在地



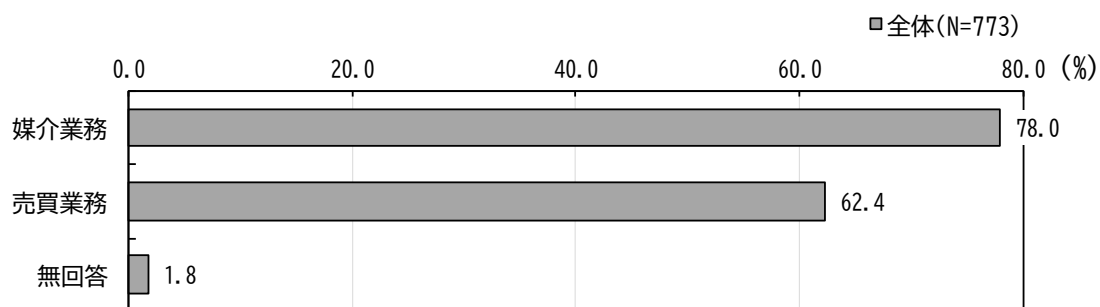
※湖南地域は草津市、栗東市を（南部）とし、守山市、野洲市を（北部）としている。

## (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」で78.0%、「売買業務」で62.4%となっている。

図表 宅地建物取引業の業務内容

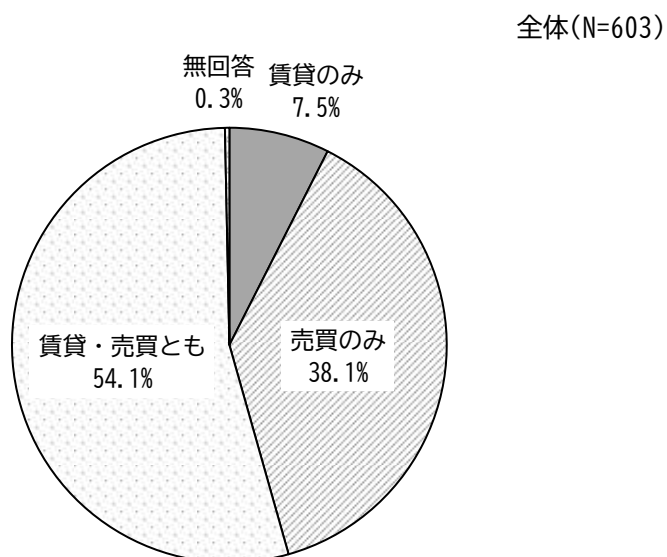


## (6) 媒介業務の内容

問5-1 「1. 媒介業務」の内容についてお答えください。(〇はひとつ)

媒介業務を行っている603事務所にその内容をたずねたところ、「賃貸・売買とも」が54.1%で最も多く、次いで、「売買のみ」で38.1%、「賃貸のみ」で7.5%となっている。

図表 媒介業務の内容

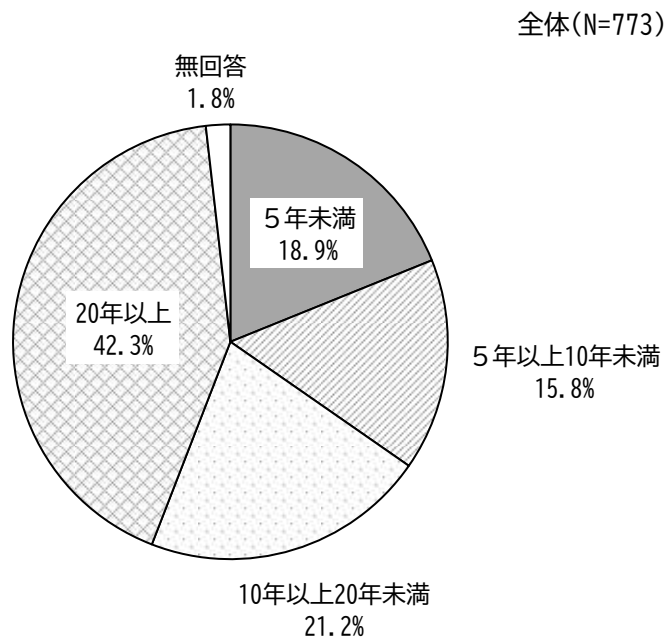


## (7) 営業年数

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42.3%で最も多く、次いで、「10年以上20年未満」で21.2%などとなっている。

図表 営業年数



## 2. 部落差別やその他人権問題に対する取り組みについて

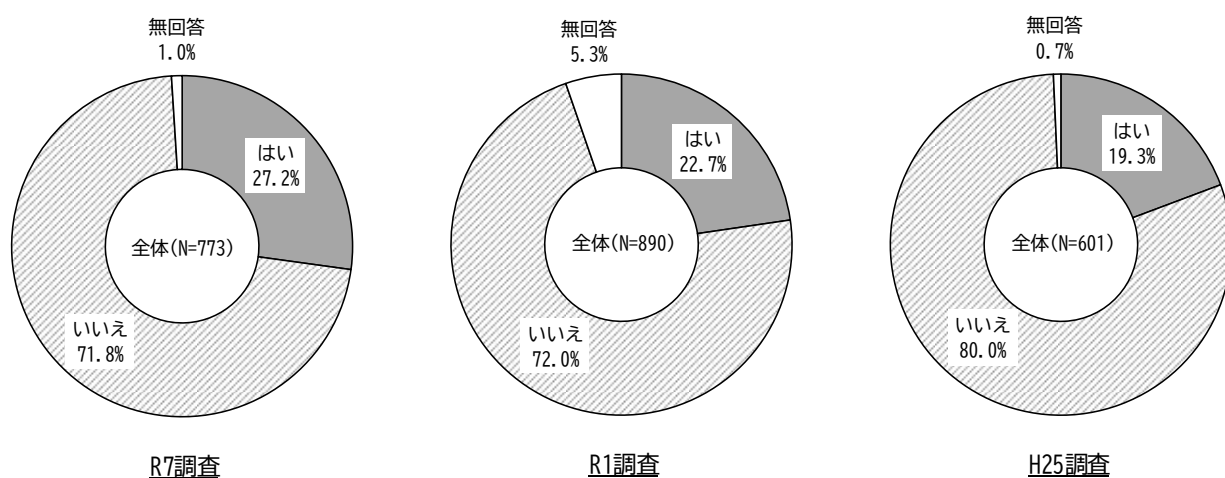
### (1) 事業所内公正採用選考・人権啓発担当者の設置状況

問7 貴社では該当する事務所（主たる事務所）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）

事業所内公正採用選考・人権啓発担当者（以下「人権啓発担当者」という。）の設置状況では、「いいえ」（設置していない）で71.8%、「はい」（設置している）で27.2%となっている。

平成25年度調査からの推移をみると、人権啓発担当者を設置している事業所は、徐々にではあるが増加傾向となっている。

図表 人権啓発担当者の設置状況

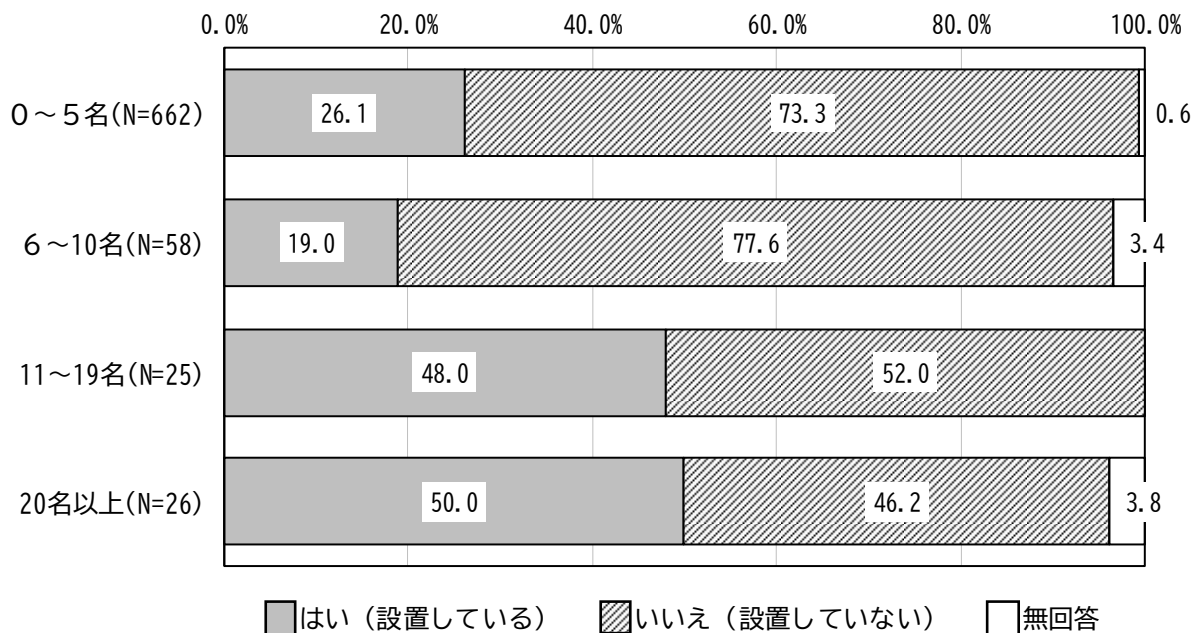


※H25調査では「企業内同和問題研修窓口担当者」の設置有無で調査している。

【人権啓発担当者の設置状況 - 従業者数別】

従業者数別にみると、「はい」（設置している）事業所は、「20名以上」が50.0%で最も多く、次いで、「11～19名」で48.0%となっている。10名を超える事業所での設置が多くなっているが、全体的に設置されていない事務所も多く存在している。

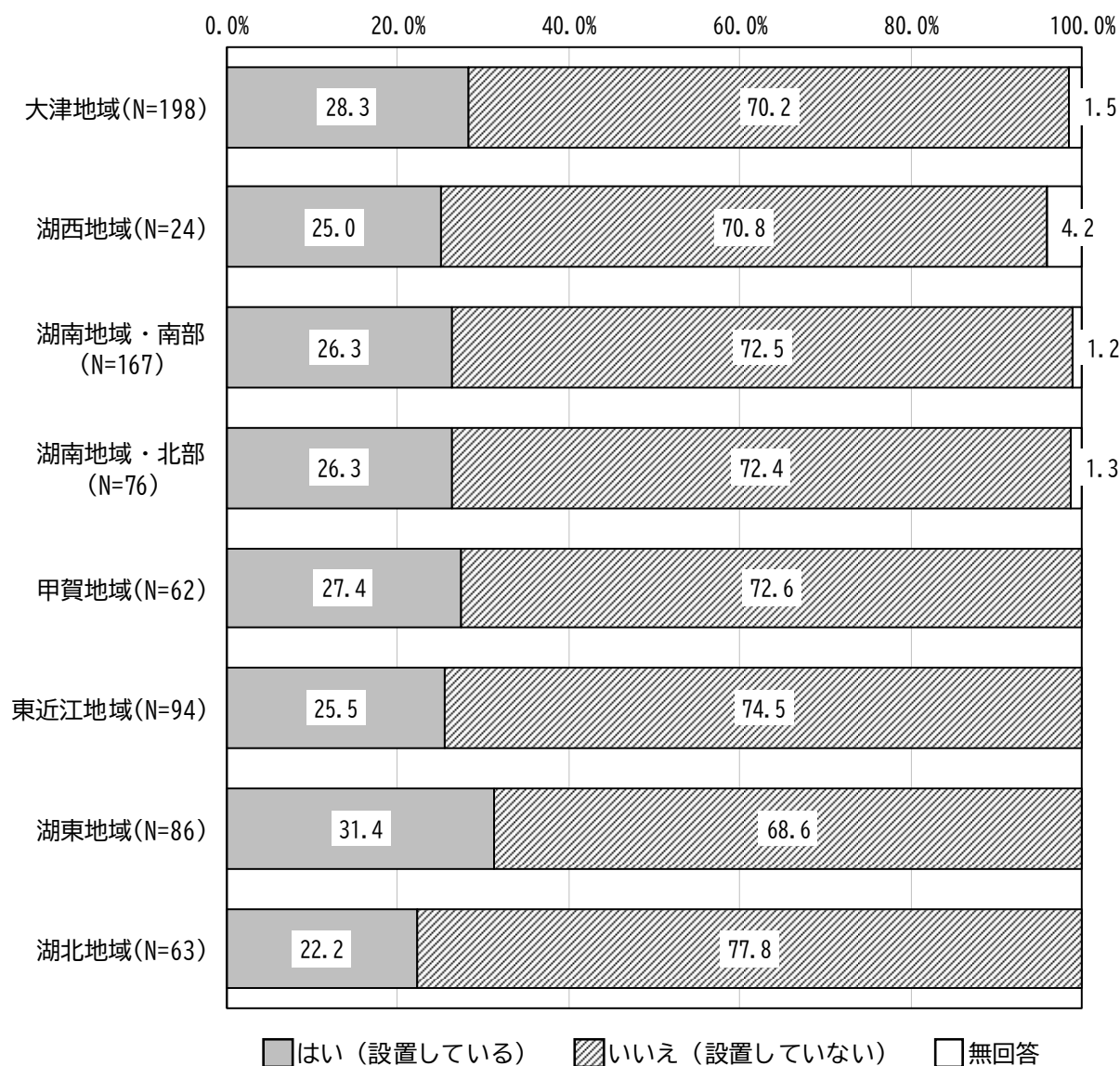
図表 人権啓発担当者の設置状況 - 従業者数別



【人権啓発担当者の設置状況 - 地域別】

人権啓発担当者の設置状況を地域別にみると、「はい」（設置している）は、「湖東地域」が31.4%で最も多く、次いで、「大津地域」で28.3%となっている。「湖北地域」は22.2%と最も少なくなっている。

図表 人権啓発担当者の設置状況 - 地域別



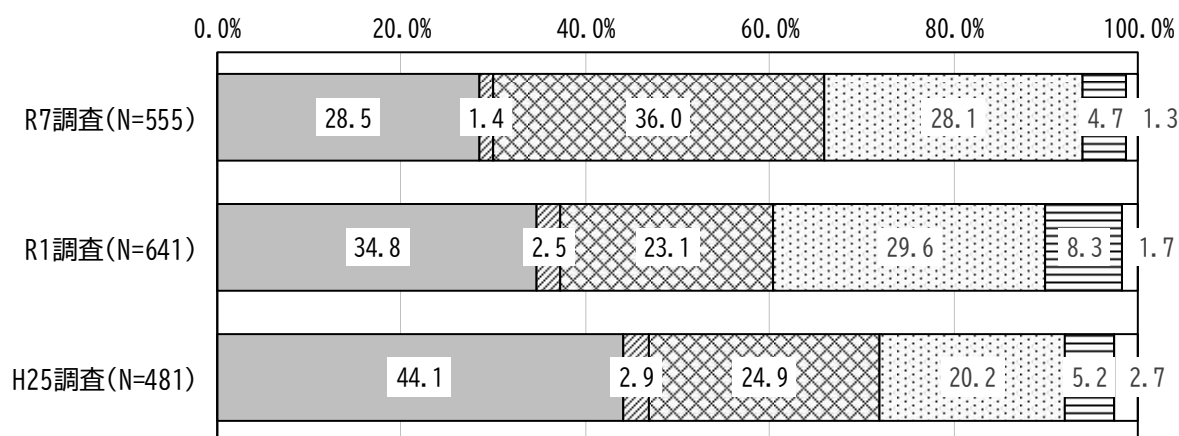
## (2) 人権啓発担当者を設置していない理由

問7-1 「いいえ」の理由をお答え下さい。(〇はひとつ)

前問の人権啓発担当者の設置状況で、「いいえ」(設置していない)と回答した555事務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、従業員数が20人未満で、設置する必要がない」が36.0%で最も多く、次いで、「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」で28.5%、「制度を知らない」で28.1%となっている。

平成25年度調査からの推移をみると、「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」が減少傾向、「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」が増加傾向となっている。

図表 人権啓発担当者を設置していない理由



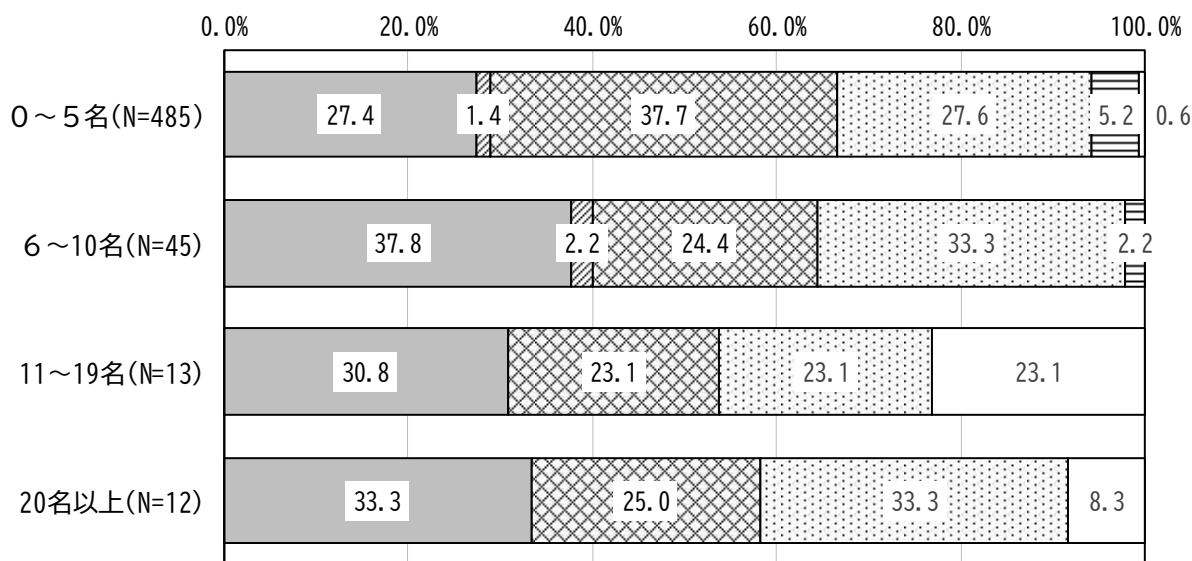
- 制度は知っているが、そこまでの人的余裕や、適当な人材がない
- 制度は知っているが、部落差別やその他人権問題はうちとは関係がないから、設置しない
- 制度は知っているが、従業員数が20人未満で、設置する必要がない
- 制度を知らない
- その他
- 無回答

【人権啓発担当者を設置していない理由 - 従業者数別】

設置していない理由を従業者数別にみると、「0～5名」は、「制度は知っているが、従業者数が20人未満で、設置する必要がない」が、「6名～10名」「11～19名」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」が最も多くなっている。

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、「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」「制度を知らない」が同率で33.3%と最も多くなっている。

図表 人権啓発担当者を設置していない理由 - 従業者数別

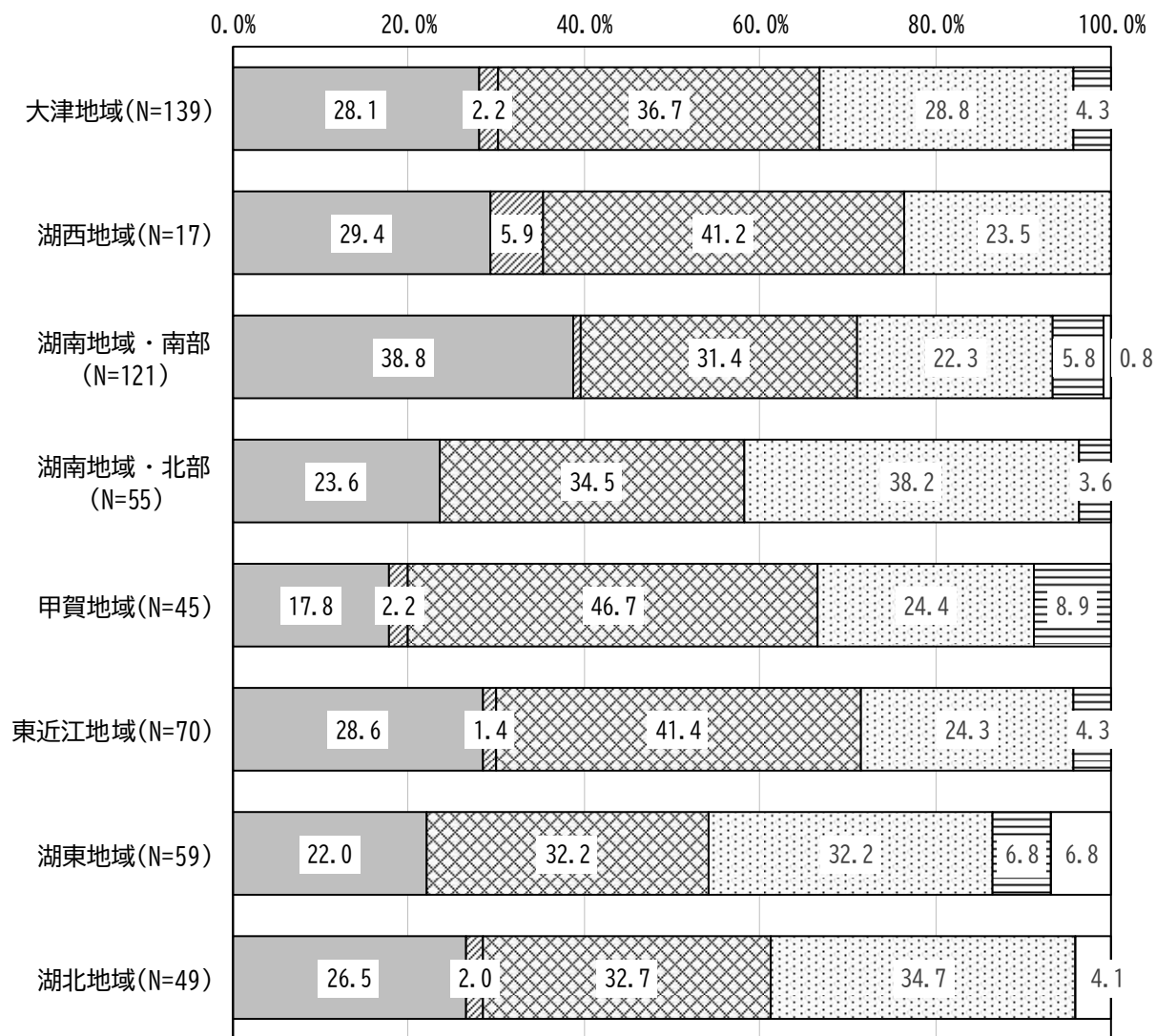


- 制度は知っているが、そこまでの人的余裕や、適当な人材がない
- ▨ 制度は知っているが、部落差別やその他人権問題はうちとは関係がないから、設置しない
- ▩ 制度は知っているが、従業者数が20人未満で、設置する必要がない
- ░ 制度を知らない
- ▭ その他
- 無回答

【人権啓発担当者を設置していない理由 - 地域別】

地域別にみると、「制度を知らない」は、「湖南地域・北部」が38.2%で最も多く、次いで、「湖北地域」で34.7%、「湖東地域」で32.2%となっている。

図表 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、部落差別やその他人権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、従業者数が20人未満で、設置する必要がない
- ▤ 制度を知らない
- ▧ その他
- 無回答

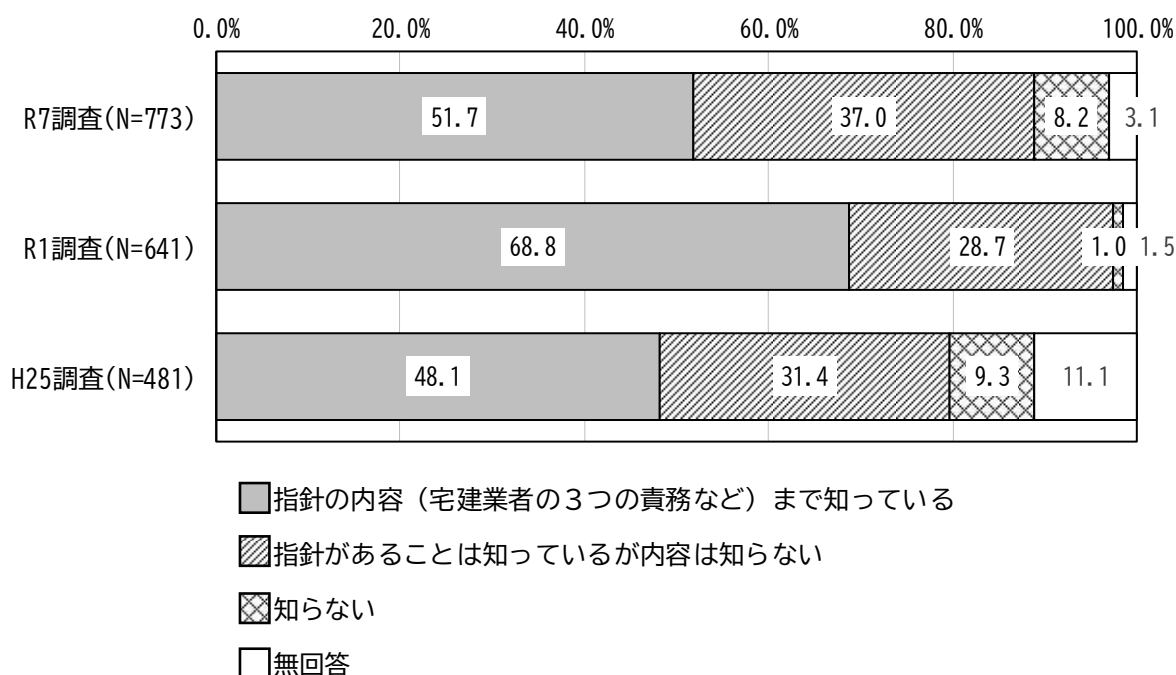
(3) 「滋賀県宅地建物取引業における人権問題に関する指針」の認知状況

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51.7%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」で37.0%となっており、指針があることを知っていると回答した割合は88.7%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68.8%から17.1ポイント減少している。

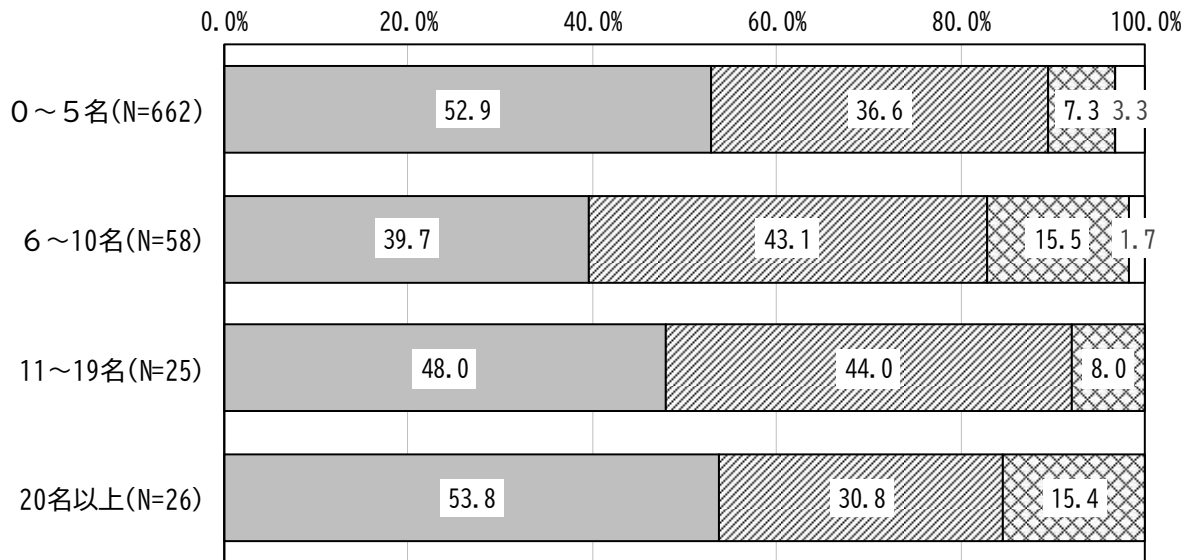
図表 「滋賀県宅地建物取引業における人権問題に関する指針」の認知状況



【「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 - 従業者数別】

従業者数別にみると、「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、「0～5名」「20名以上」が約5割程度、いずれも「指針があることは知っているが内容は知らない」を合わせると約8～9割程度の事務所は、指針が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、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  
- 従業者数別



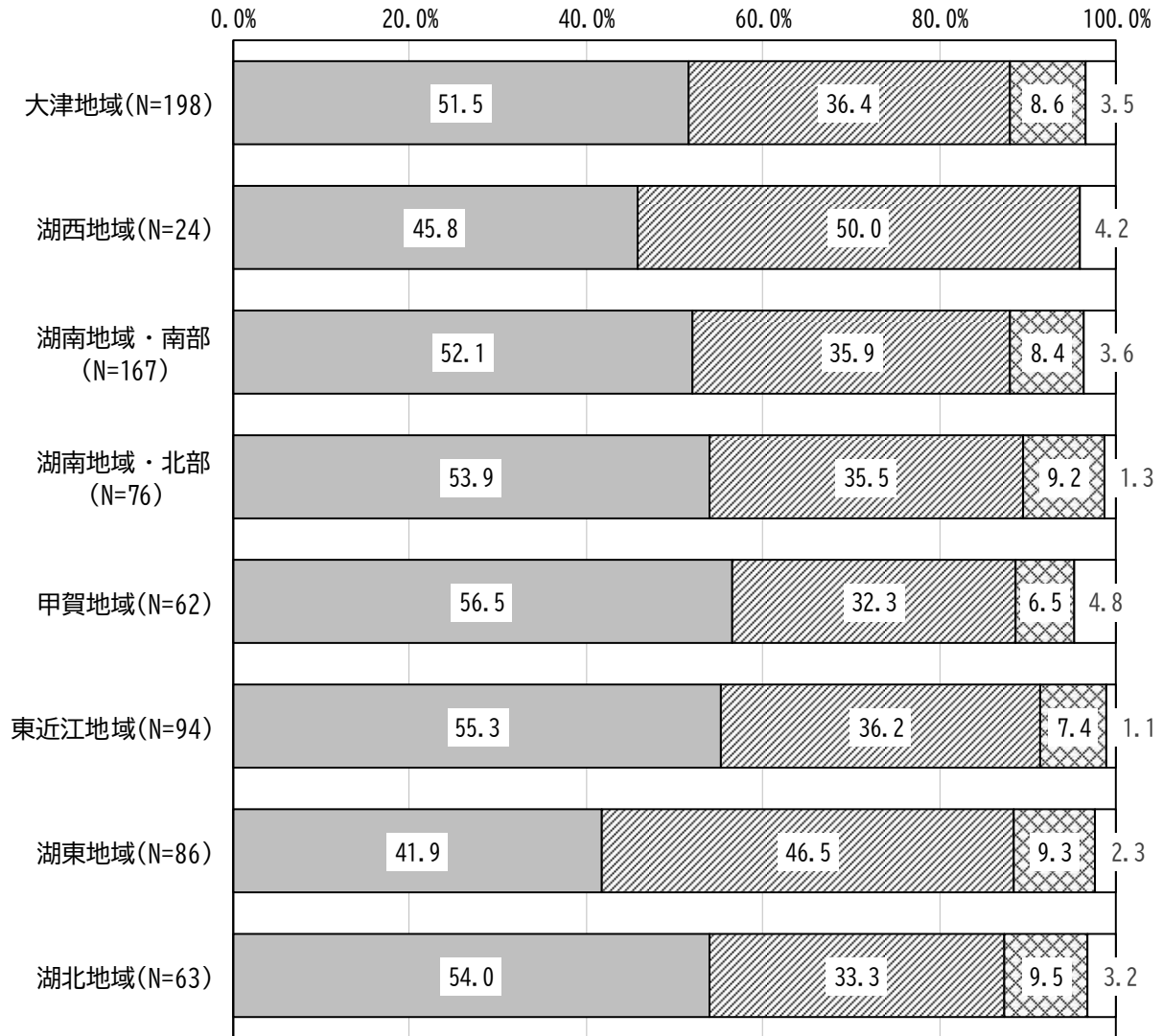
- 指針の内容（宅建業者の3つの責務など）まで知っている
- ▨ 指針があることは知っているが内容は知らない
- ▩ 知らない
- 無回答

【「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】

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、「湖西地域」「湖東地域」を除くすべて地域が約5割程度となっている。

また、「指針があることは知っているが内容は知らない」は、「湖西地域」が50.0%で最も多く、次いで、「湖東地域」で46.5%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

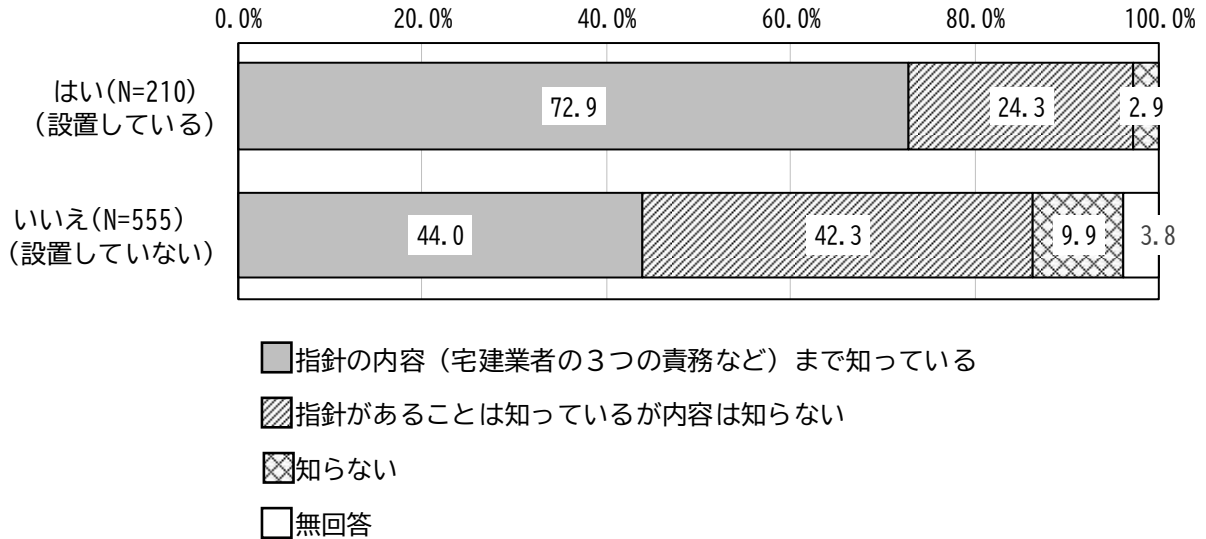


- 指針の内容（宅建業者の3つの責務など）まで知っている
- ▨ 指針があることは知っているが内容は知らない
- ▩ 知らない
- 無回答

【「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】

問7の人権啓発担当者の設置状況別に指針の認知状況をみると、「はい」（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72.9%であるのに対して、「いいえ」（設置していない）と回答した事務所では44.0%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

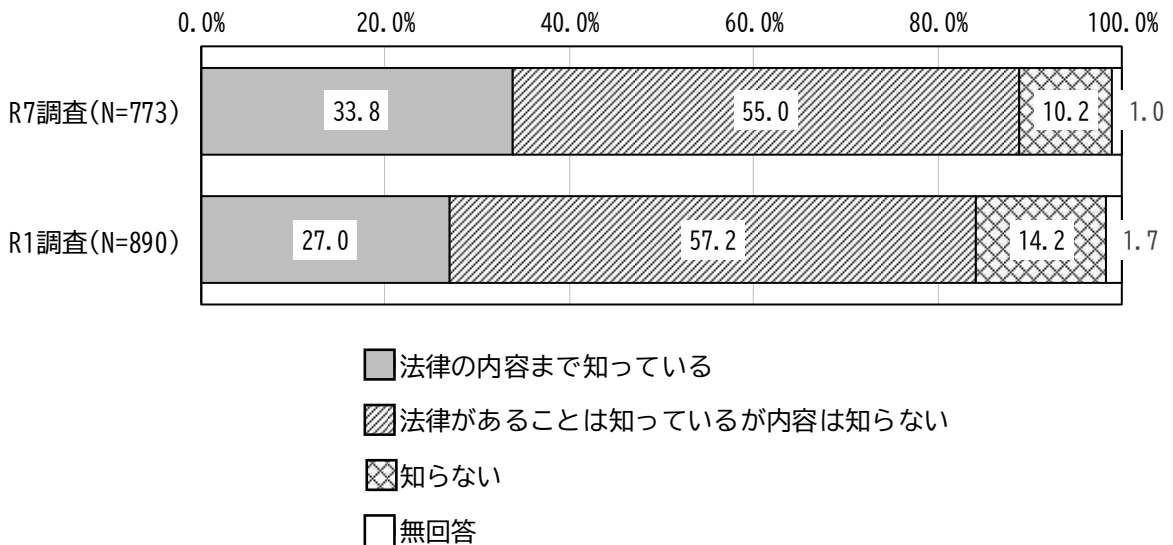


(4) 「部落差別の解消の推進に関する法律」の認知状況

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。(〇はひとつ)

「部落差別の解消の推進に関する法律」の認知度では、「法律があることは知っているが内容は知らない」が55.0%で最も多く、次いで、「法律の内容まで知っている」で33.8%、「知らない」で10.2%となっている。前回調査と比較すると、「法律の内容まで知っている」が前回の27.0%から6.8ポイント増加している。

図表 「部落差別の解消の推進に関する法律」の認知状況



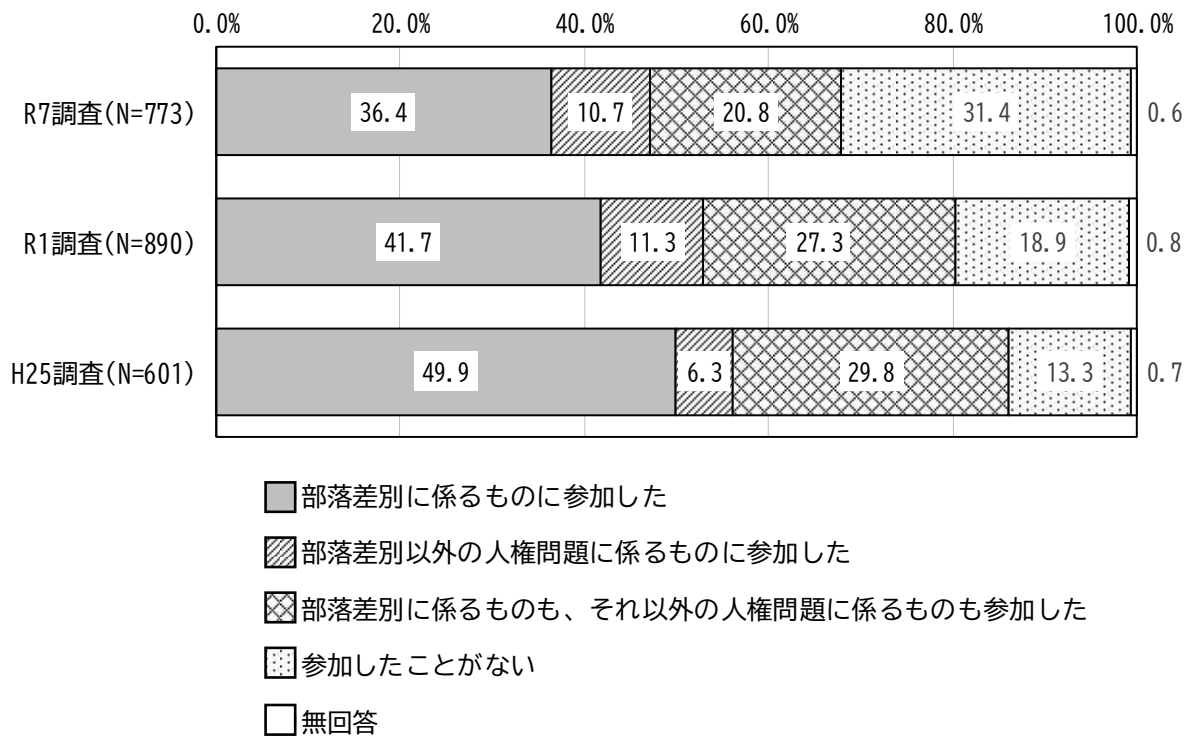
(5) 部落差別やその他人権問題の研修会等の参加状況

問10 あなた（代表者または代表に準ずる方）自身は、過去5年間に部落差別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、「部落差別に係るものに参加した」が36.4%で最も多く、次いで、「部落差別に係るものも、それ以外の人権問題に係るものも参加した」で20.8%となっており、いずれかの研修会や講演会に参加したことがあるという回答は67.9%となっている。また、「参加したことがない」は31.4%となっている。

平成25年度調査からの推移をみると、部落差別やその他人権問題の研修会等の参加者は、減少傾向となっている。

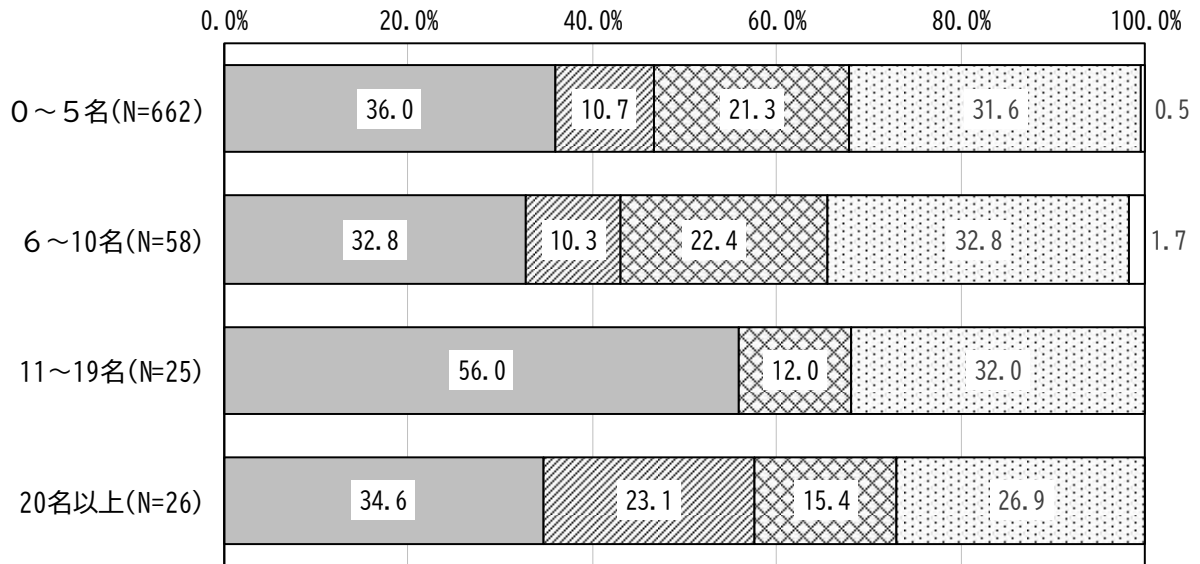
図表 部落差別やその他人権問題の研修会等の参加状況



【部落差別やその他人権問題の研修会等の参加状況 - 従業員数別】

従業員数別にみると、「参加したことがない」は、「6～10名」が32.8%で最も多くなっている。事務所の規模の大小にかかわらず、部落差別やその他人権問題の研修会等の参加者は、約6割～7割程度となっている。

図表 部落差別やその他人権問題の研修会等の参加状況 - 従業員数別



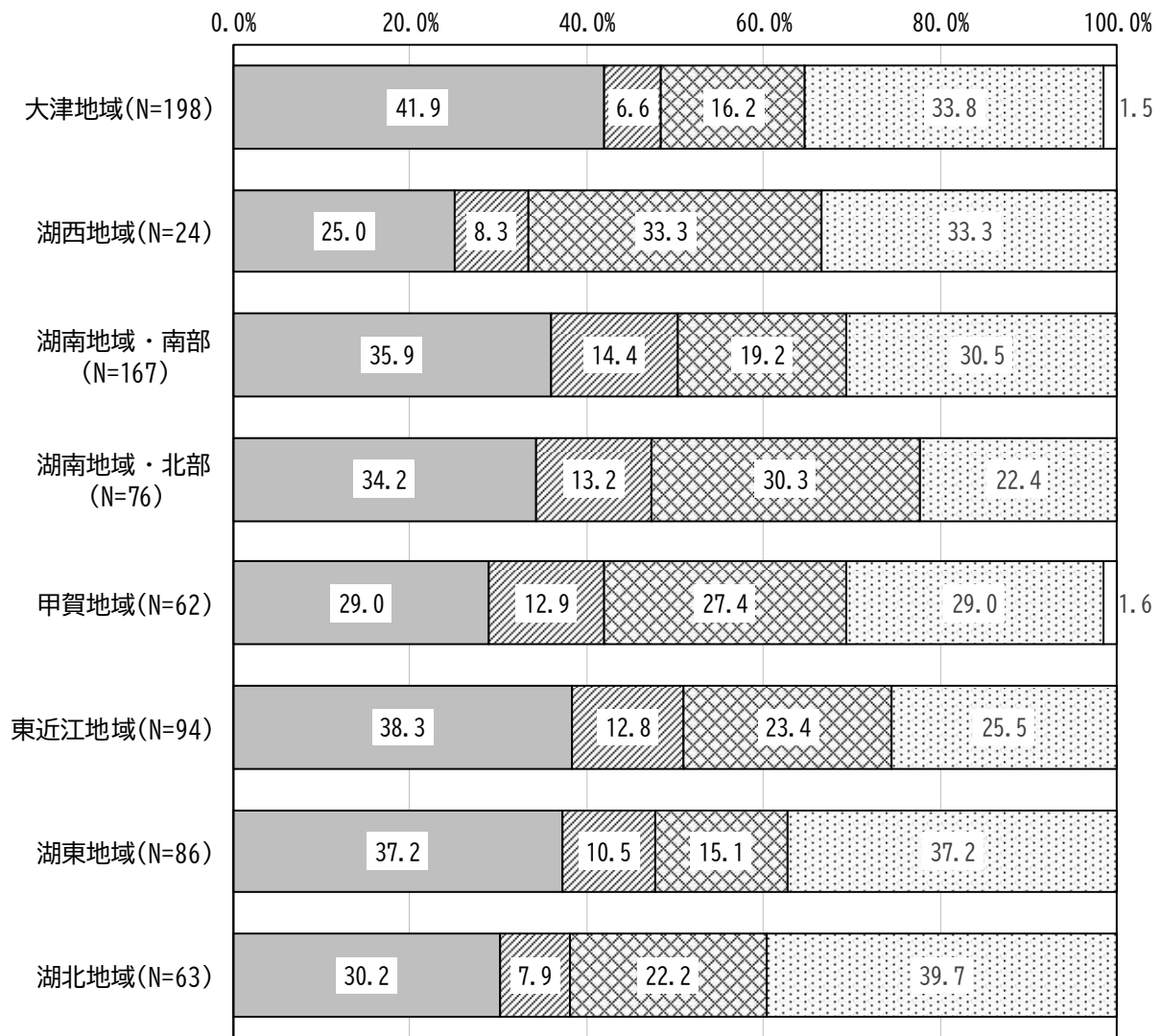
- 部落差別に係るものに参加した
- ▨ 部落差別以外の人権問題に係るものに参加した
- ⊠ 部落差別に係るものも、それ以外の人権問題に係るものも参加した
- ▤ 参加したことがない
- 無回答

【部落差別やその他人権問題の研修会等の参加状況 - 地域別】

地域別にみると、「参加したことがない」は、「湖北地域」が39.7%で最も多く、次いで、「湖東地域」で37.2%、「大津地域」で33.8%となっている。

すべての地域をみると、部落差別やその他人権問題の研修会等の参加者は、約6割～7割程度となっており、「湖南地域・北部」が77.7%で最も多く、次いで、「東近江地域」で74.5%となっている。

図表 部落差別やその他人権問題の研修会等の参加状況 - 地域別

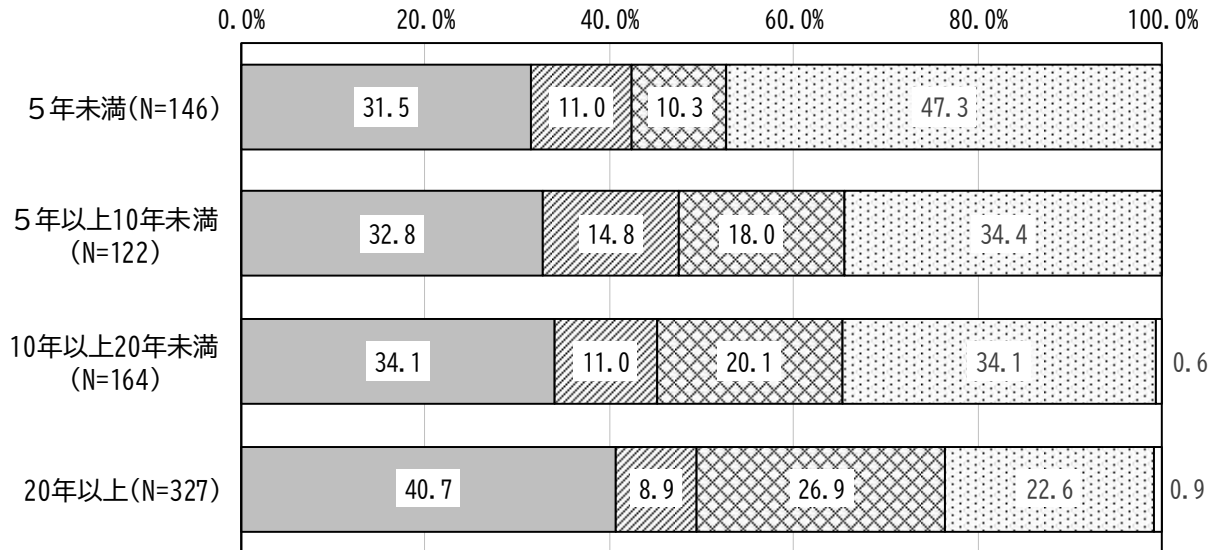


- 部落差別に係るものに参加した
- ▨ 部落差別以外の人権問題に係るものに参加した
- ▩ 部落差別に係るものも、それ以外の人権問題に係るものも参加した
- ▤ 参加したことがない
- 無回答

【部落差別やその他人権問題の研修会等の参加状況 - 営業年数別】

営業年数別にみると、概ね営業年数が長くなるにつれて、部落差別やその他人権問題の研修会等の参加者は、多くなっており、「20年以上」が76.5%で最も多くなっている。

図表 部落差別やその他人権問題の研修会等の参加状況 - 営業年数別

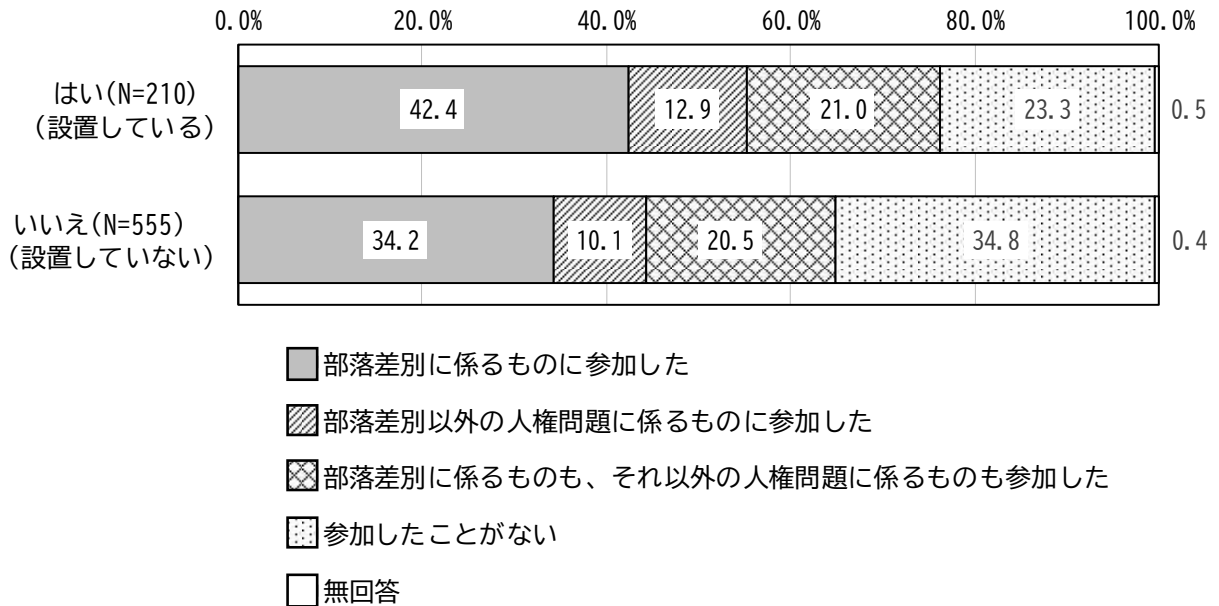


- 部落差別に係るものに参加した
- 部落差別以外の人権問題に係るものに参加した
- 部落差別に係るものも、それ以外の人権問題に係るものも参加した
- 参加したことがない
- 無回答

【部落差別やその他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】

問7の人権啓発担当者の設置の状況別にみると、「はい」(設置している)と回答した事務所は、「参加したことがない」が23.3%に対して、「いいえ」(設置していない)と回答した事務所では34.8%と多くなっている。

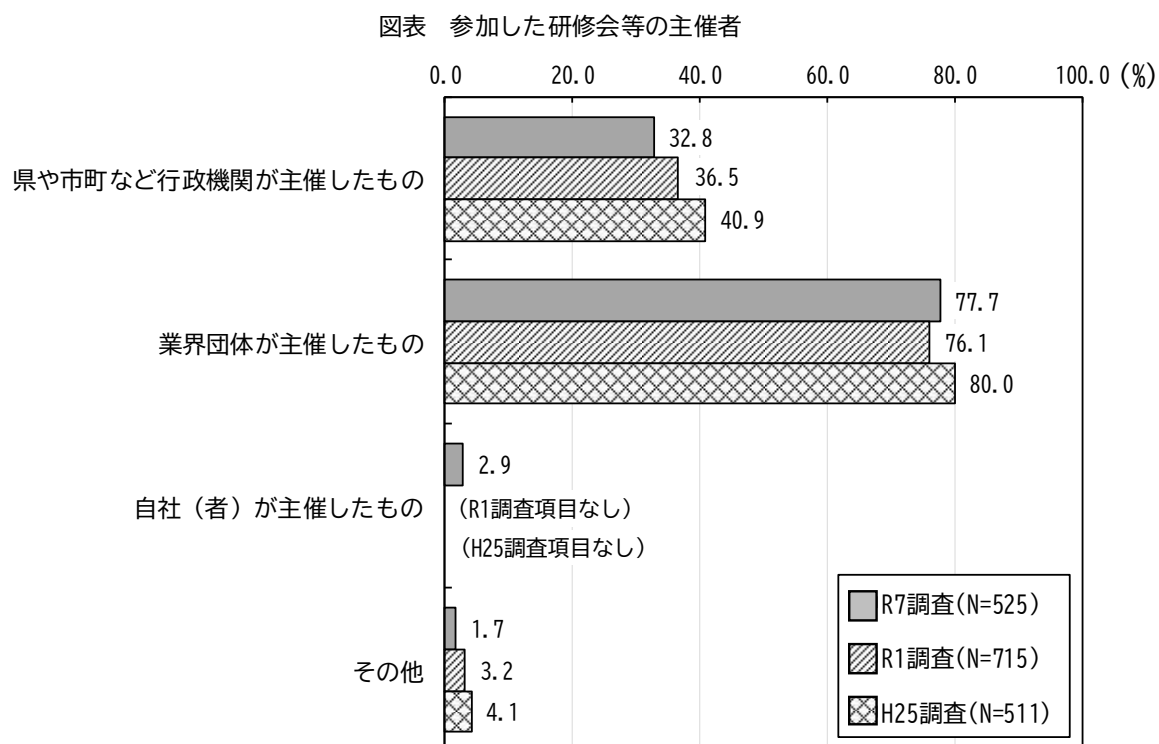
図表 部落差別やその他人権問題の研修会等の参加状況  
- 人権啓発担当者の設置状況別



## (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)

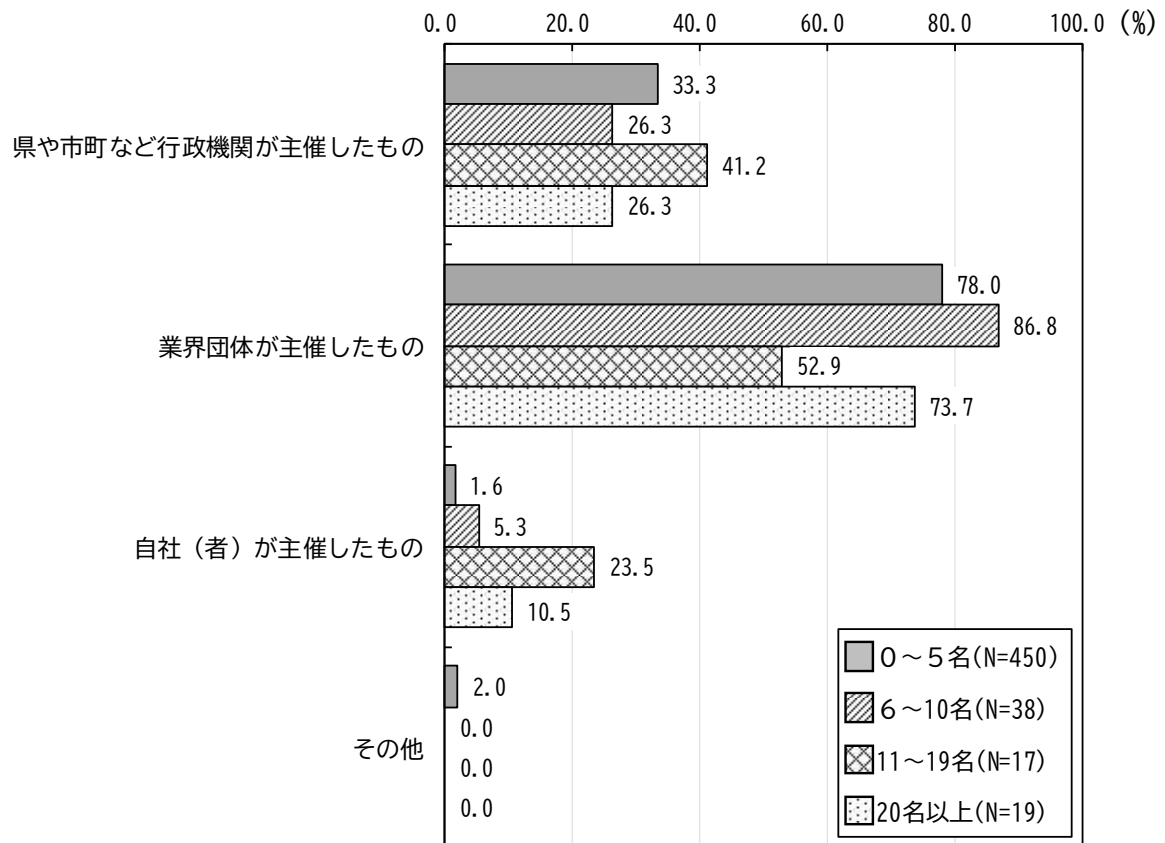
問10で研修会等への「参加経験」がある525事務所について、参加した部落差別やその他人権問題に係る研修会等の主催者をたずねたところ、「業界が主催したもの」で77.7%、「県や市町など行政機関が主催したもの」で32.8%となっている。



【参加した研修会等の主催者 - 従業員数別】

従業員数別にみると、事務所の規模の大小にかかわらず、「業界団体が主催したもの」が最も多くなっている。「県や市町など行政機関が主催したもの」は、「11～19名」が41.2%で最も多くなっている。

図表 参加した研修会等の主催者 - 従業員数別



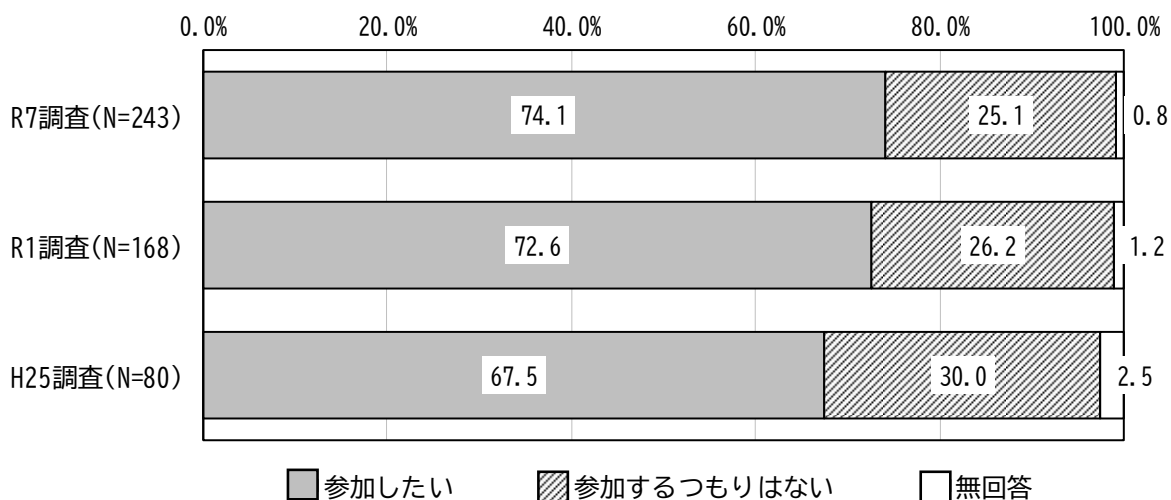
### (7) 今後の研修会等の参加意向

問10-2 今後、部落差別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)

問10で研修会等に「参加したことがない」と回答した243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」で74.1%となっている。

平成25年度調査からの推移をみると、「参加したい」が増加傾向となっている。

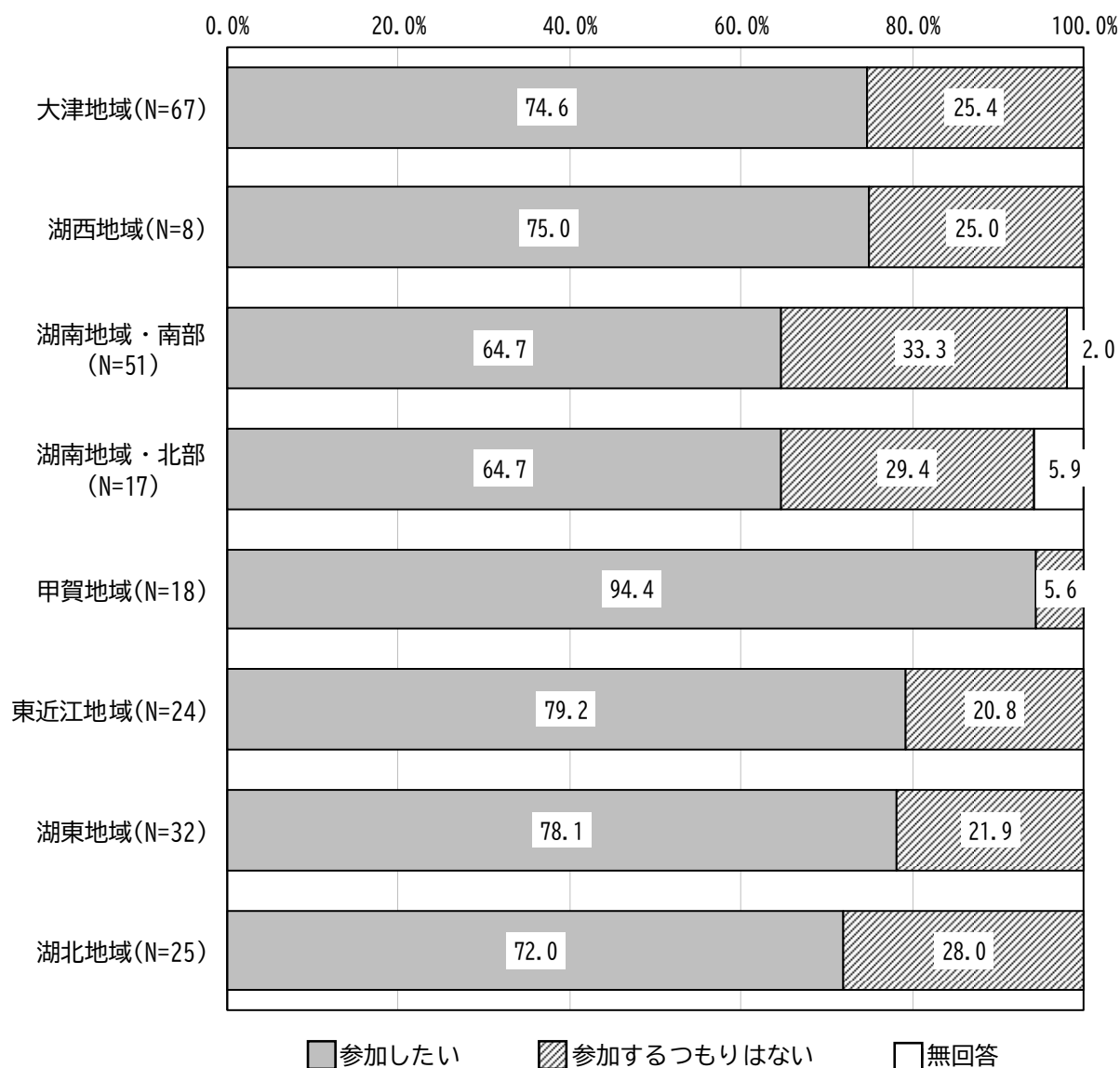
図表 今後の研修会等の参加意向



【今後の研修会等の参加意向 - 地域別】

地域別にみると、「参加したい」は、「甲賀地域」が94.4%で最も多く、次いで、「東近江地域」で79.2%、「湖東地域」で78.1%となっている。

図表 今後の研修会等の参加意向 - 地域別



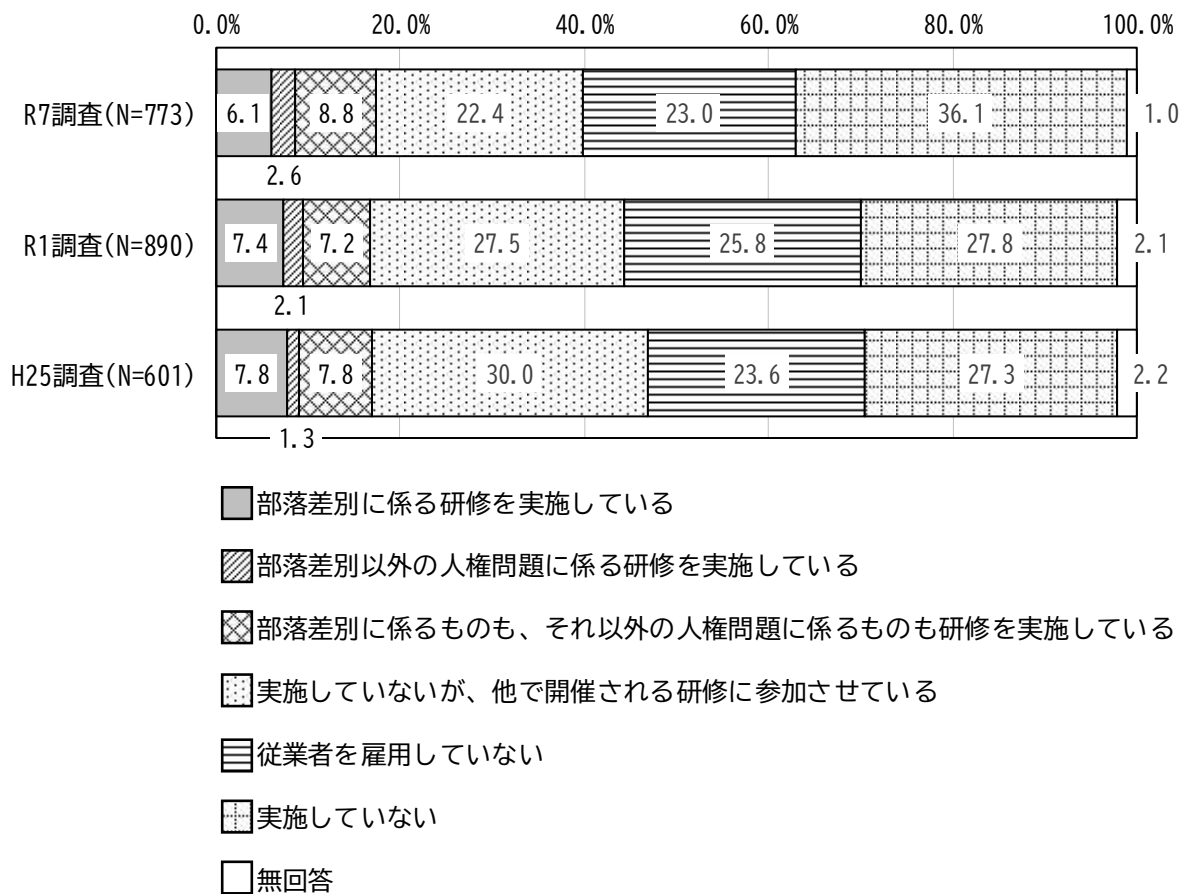
(8) 従業者に対する部落差別やその他人権問題に係る研修の実施状況

問11 過去5年間に従業者に対する部落差別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年間ににおける従業者に対する研修の実施状況では、「実施していない」が36.1%で最も多く、次いで、「従業者を雇用していない」で23.0%、「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」で22.4%となっている。

平成25年度調査からの推移をみると、「実施していない」が増加傾向となっている。

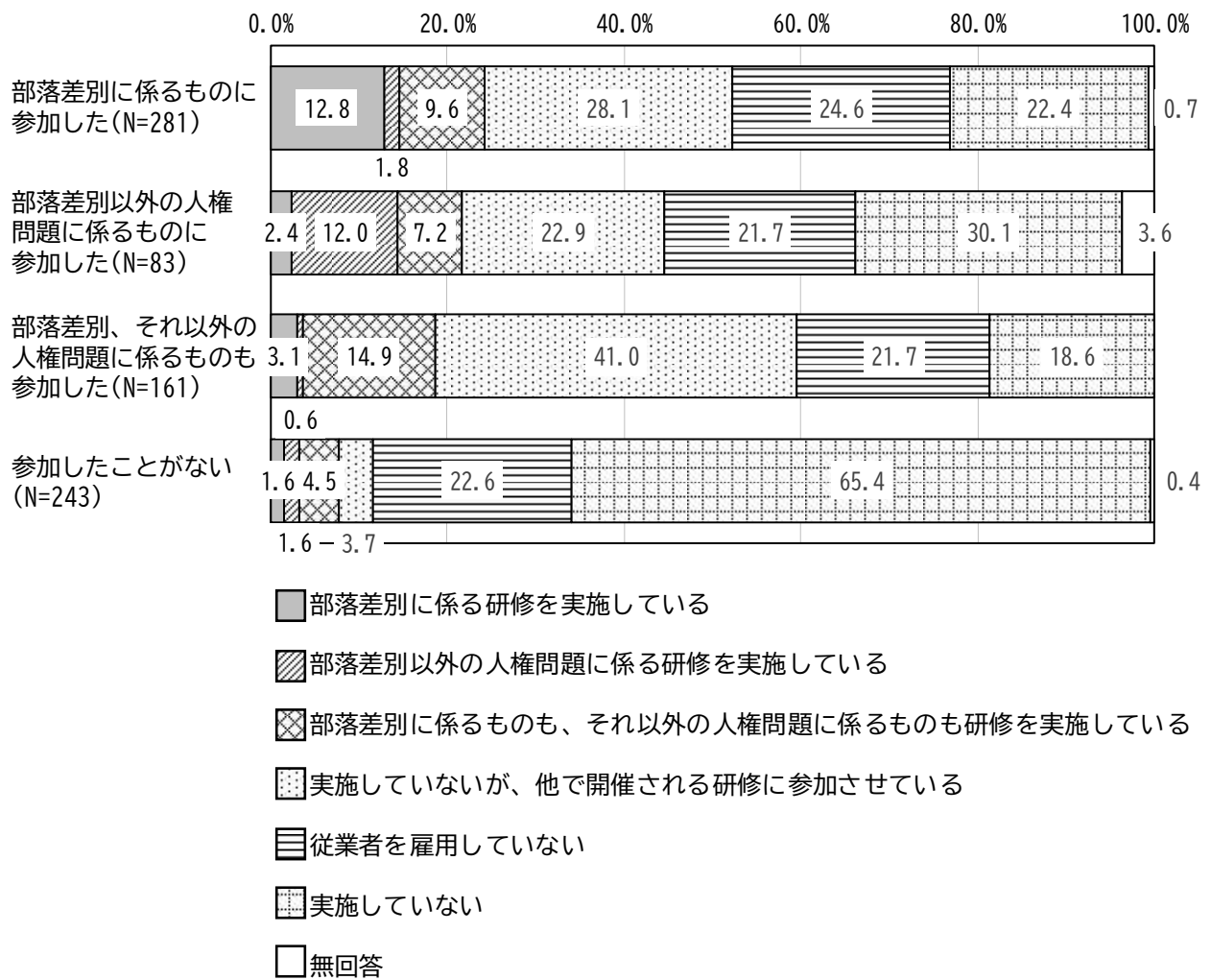
図表 従業者に対する部落差別やその他人権問題に係る研修の実施状況



【従業者に対する部落差別やその他人権問題に係る研修の実施状況 - 研修参加状況別】

問10の代表者の研修への参加状況別に、従業者に対する部落差別やその他人権問題に係る研修会等の実施状況との関連をみると、代表者が部落差別およびその他の人権問題に関する研修に参加した場合、従業者に対する研修を「実施していない」と回答した割合は18.6%だった。一方、代表者が研修に「参加していない」場合、従業者に対する研修を「実施していない」と回答した割合は65.4%と多くなっており、代表者が研修等に参加することが、従業者に対する研修の実施に大きく影響を与えていることがうかがえる。

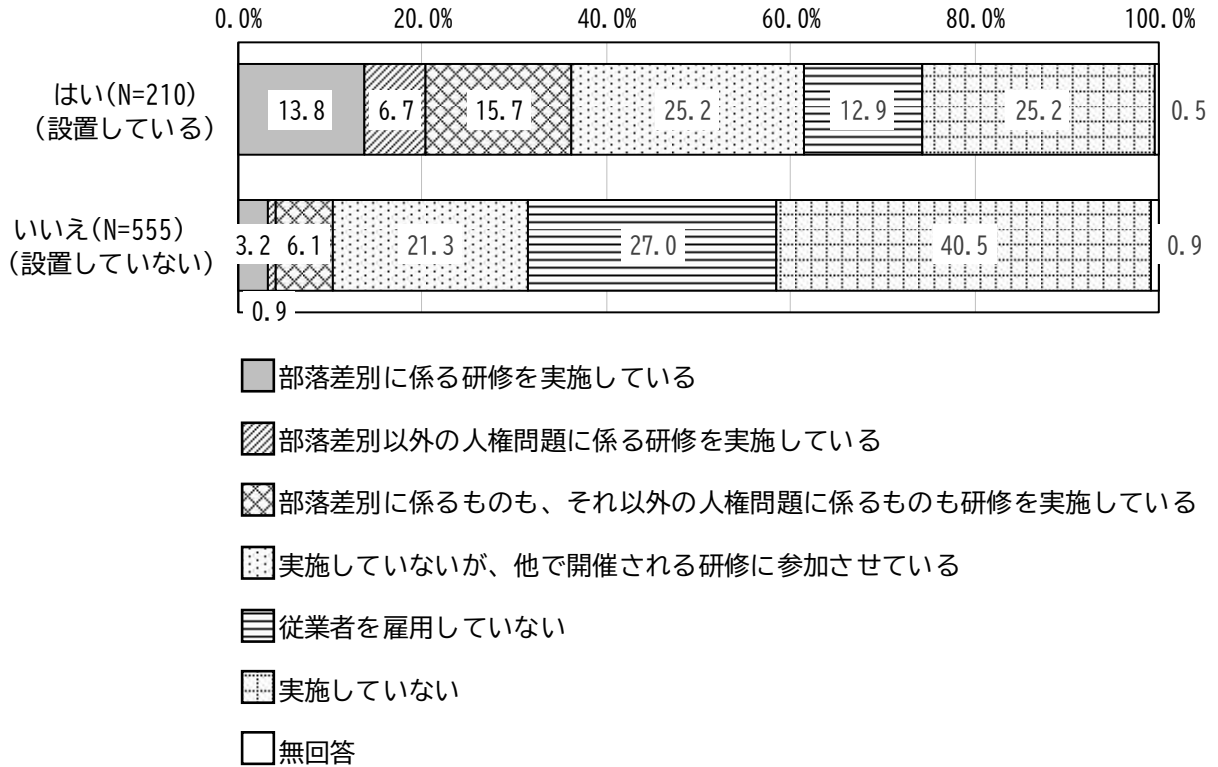
図表 従業者に対する部落差別やその他人権問題に係る研修の実施状況  
- 研修参加状況別



【従業者に対する部落差別やその他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】

問7の人権啓発担当者の設置の状況別にみると、「はい」(設置している)と回答した事務所は、研修等を「実施していない」割合が25.2%であるのに対して、「いいえ」(設置していない)と回答した事務所では研修を実施していない割合が40.5%と大きく上昇している。人権啓発担当者を設置していることが、従業者への研修実施を促進する上で重要な役割を果たしていると考えられる。

図表 従業者に対する部落差別やその他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



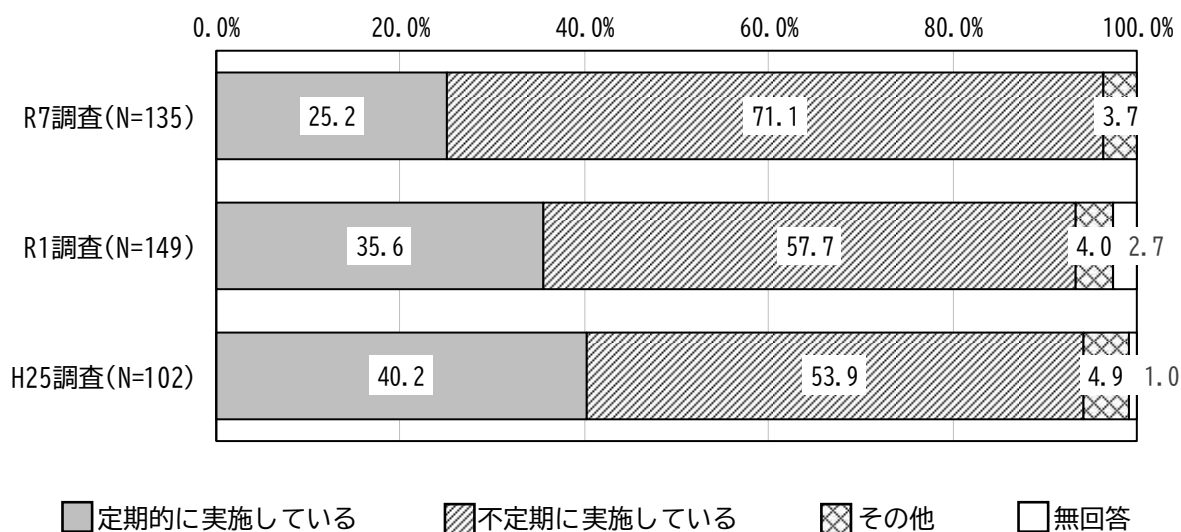
(9) 部落差別等に係る研修の実施状況

問11-1 部落差別等に係る研修の実施状況について教えてください。(〇はひとつ)

問11で過去5年間に部落差別やその他人権問題に係る研修を実施した135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」で71.1%、「定期的に実施している」で25.2%となっている。

平成25年度調査からの推移をみると、「定期的に実施している」が減少傾向、「不定期に実施している」が増加傾向となっている。

図表 部落差別等に係る研修の実施状況



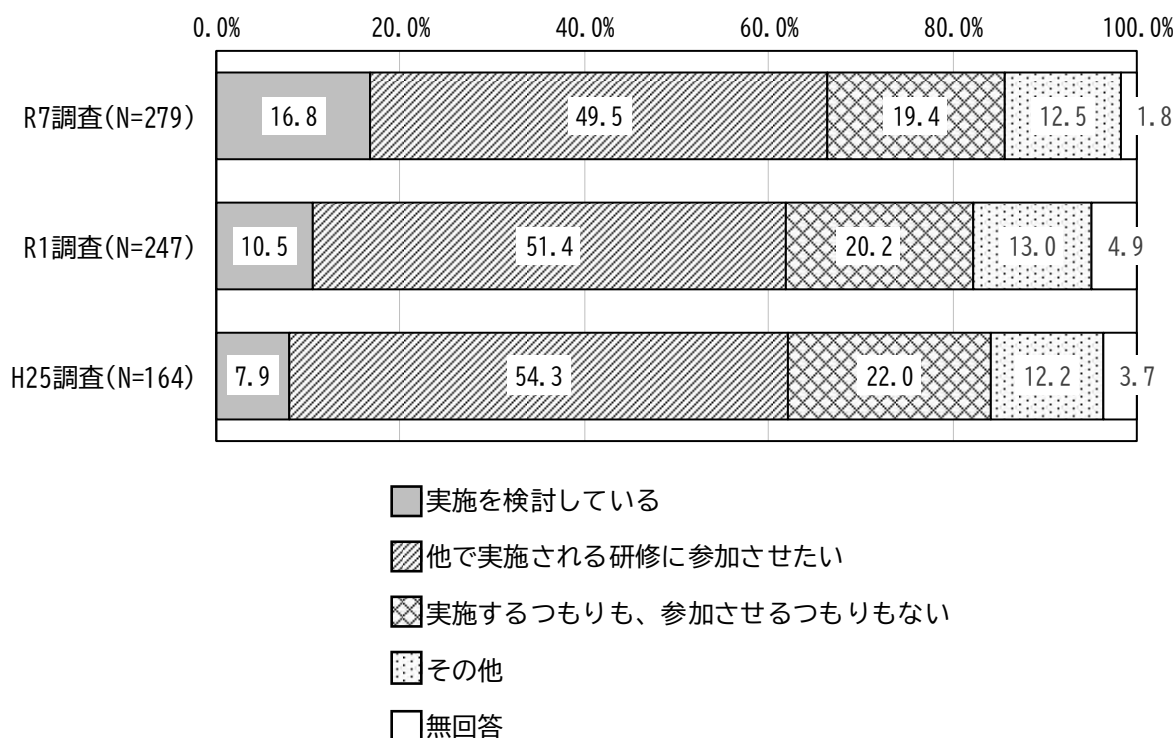
(10) 今後の部落差別等に係る研修の実施意向

問11-2 今後、部落差別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)

問11で過去5年間に研修を実施していない279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49.5%で最も多く、次いで、「実施するつもりも、参加させるつもりもない」で19.4%、「実施を検討している」で16.8%となっている。

平成25年度調査からの推移をみると、「実施を検討している」が増加傾向となっている。

図表 今後の部落差別等に係る研修の実施意向



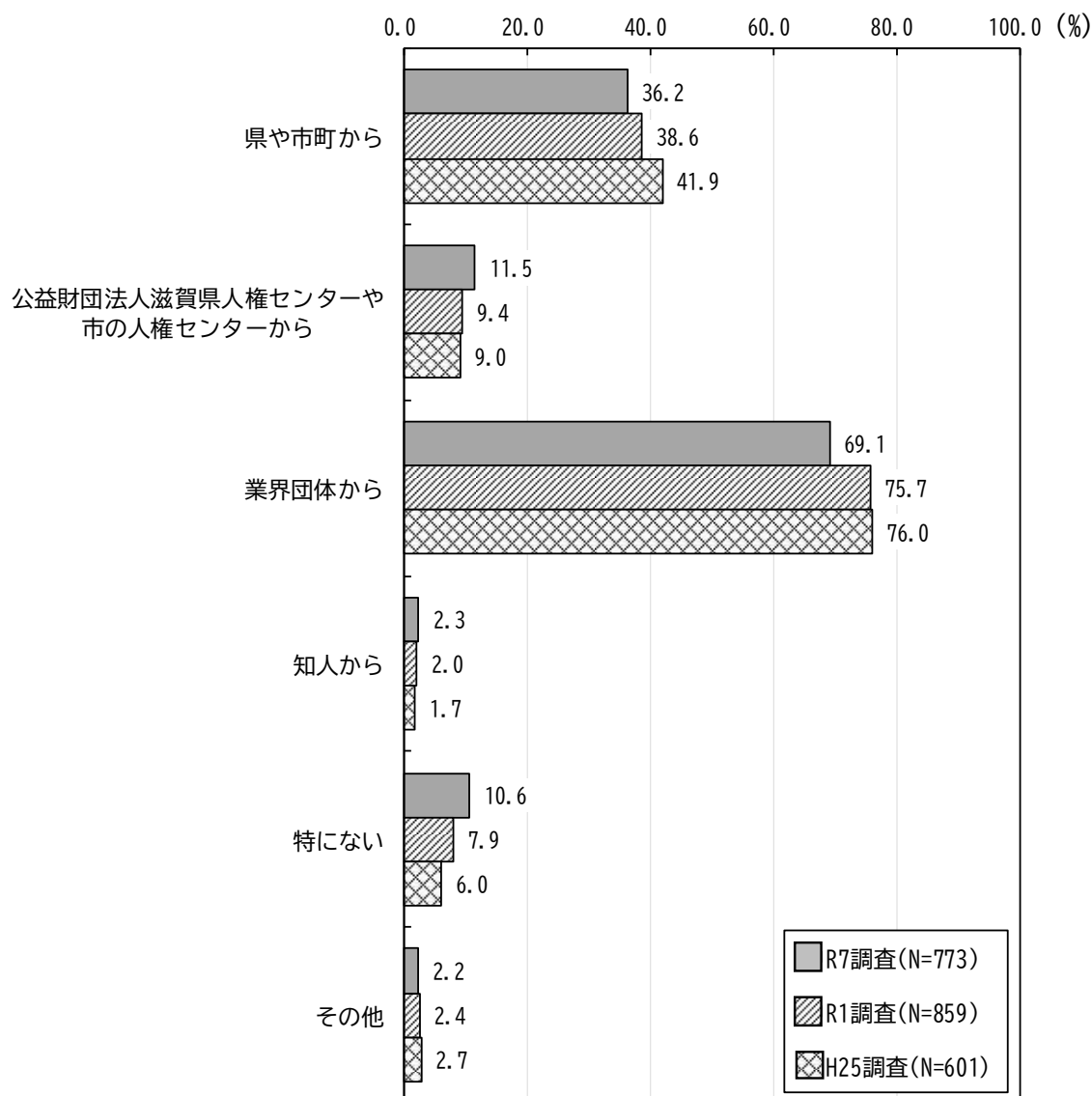
(11) 部落差別やその他人権問題に係る研修等の情報の入手先

問 12 部落差別やその他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)

部落差別やその他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69.1%で最も多く、次いで、「県や市町から」で36.2%となっている。

平成25年度調査からの推移をみても、概ね同じ傾向となっている。

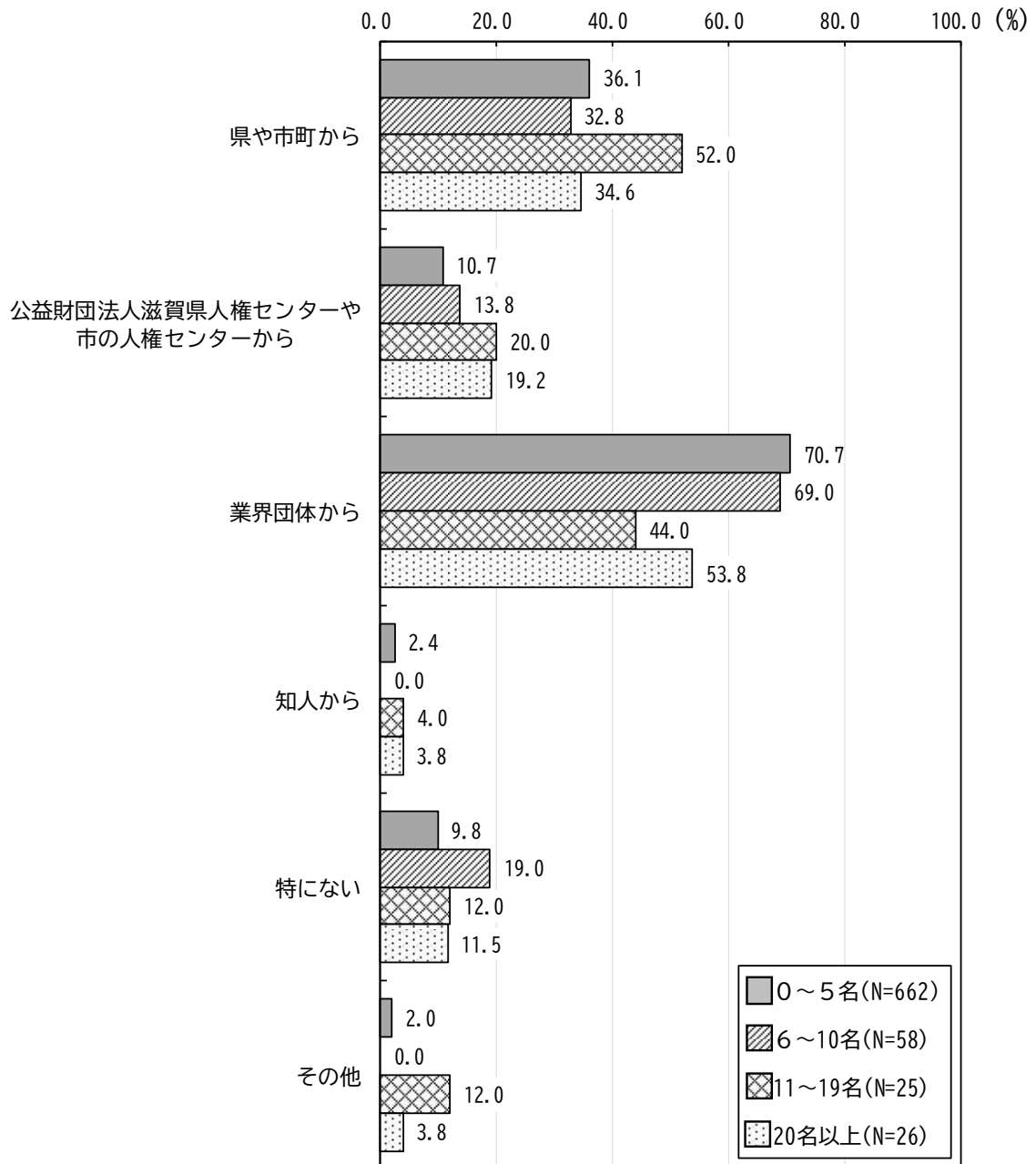
図表 部落差別やその他人権問題に係る研修等の情報の入手先



【部落差別やその他人権問題に係る研修等の情報の入手先 - 従業者数別】

従業者数別にみると、「11～19名」の事務所を除くすべての規模の事務所で情報源として、「業界団体から」が最も多くなっている。一方、従業員数「11～19名」の事務所では、「県や市町から」が52.0%で最も多くなっている。

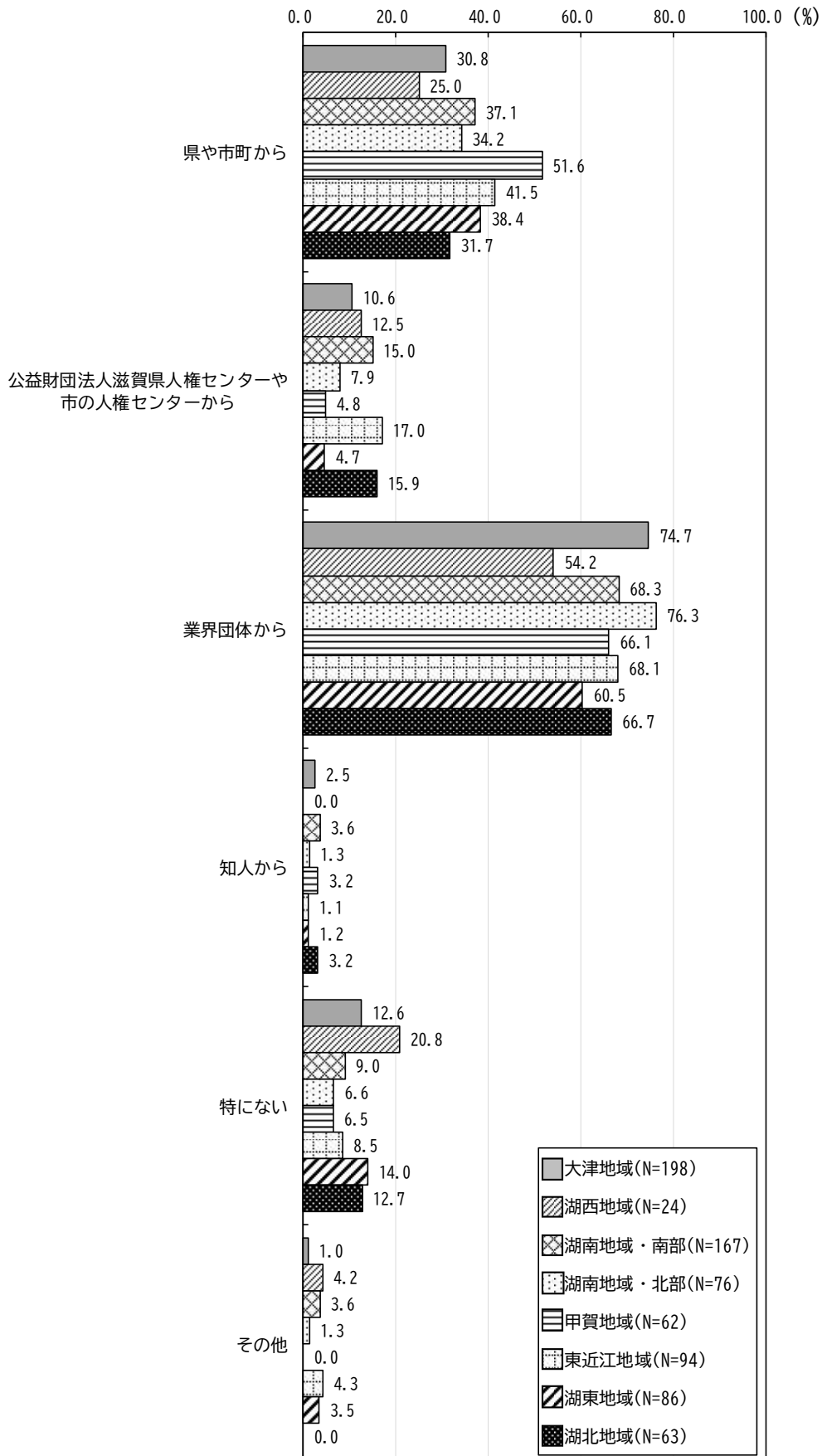
図表 部落差別やその他人権問題に係る研修等の情報の入手先 - 従業者数別



【部落差別やその他人権問題に係る研修等の情報の入手先 - 地域別】

地域別にみると、すべての地域において「業界団体から」が最も多くなっている。情報源が「特にない」は、「湖西地域」が20.8%で最も多くなっている。

図表 部落差別やその他人権問題に係る研修等の情報の入手先 - 地域別



### 3. 部落差別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

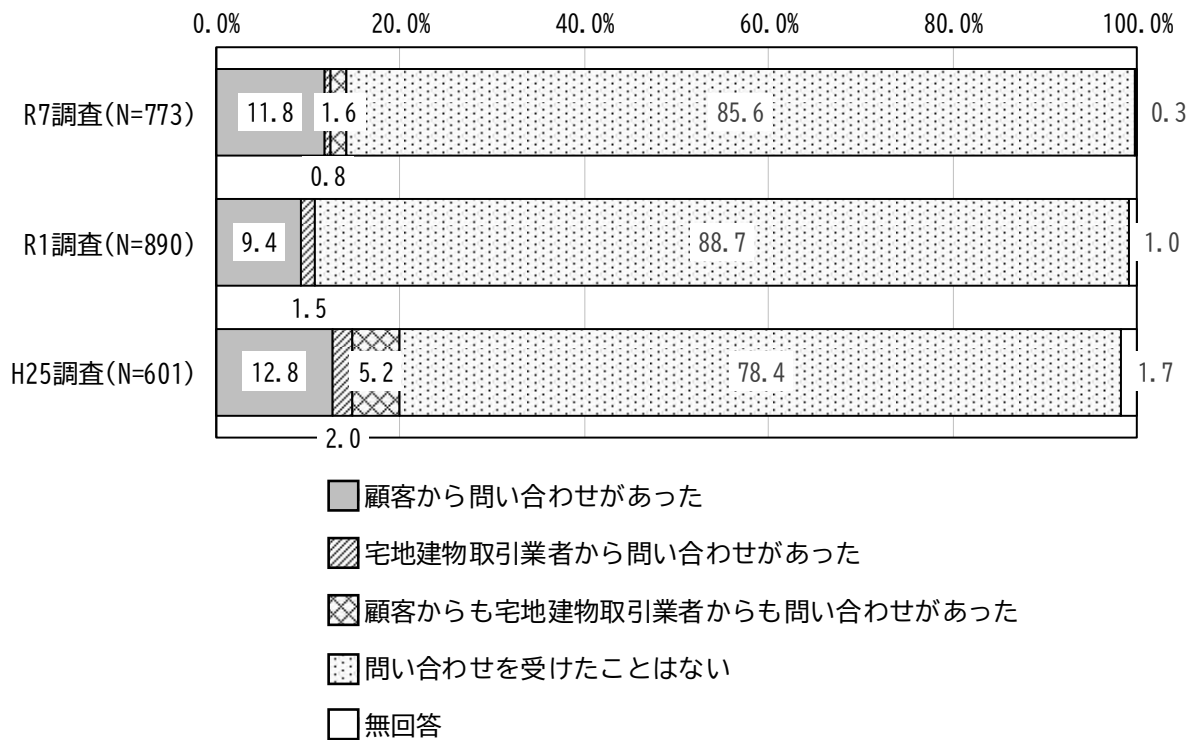
問13 取引物件に関して、同和地区であるかどうかの問い合わせを受けたことがありますか。  
(〇はひとつ)

取引物件が同和地区かどうかの問い合わせの状況について、「問い合わせを受けたことはない」が85.6%で最も多くなっている。

問い合わせがあったものは、「顧客から」で11.8%、「宅地建物取引業者から」で0.8%、「顧客からも宅地建物取引業者からも」で1.6%となっている。

前回調査と比較すると、「顧客から」の問い合わせが前回の9.4%から2.4ポイント増加し、「問い合わせを受けたことはない」は前回の88.7%から3.1ポイント減少している。

図表 取引物件が同和地区かどうかの問い合わせの状況

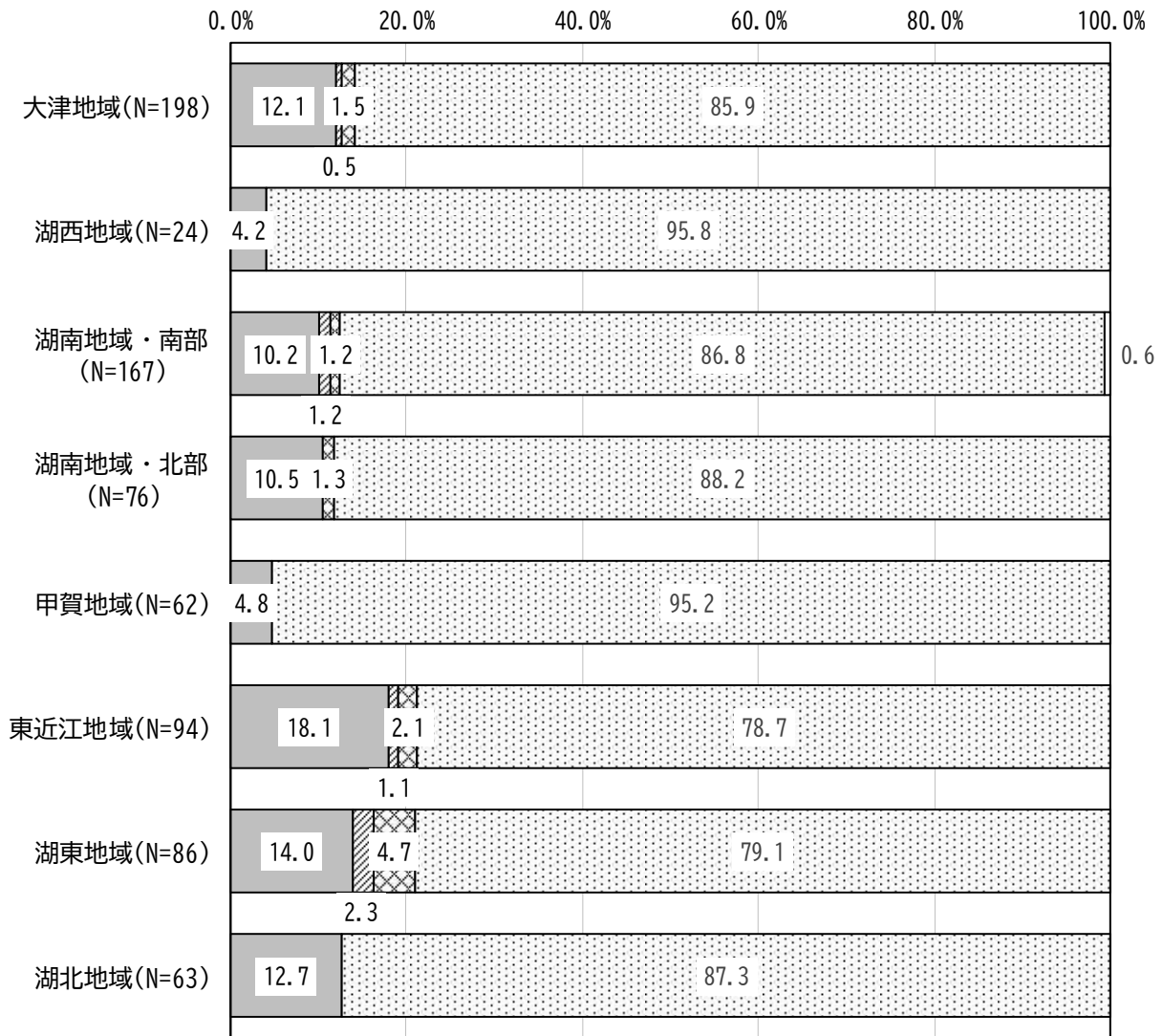


【取引物件が同和地区かどうかの問い合わせの状況 - 地域別】

地域別にみると、「顧客から問い合わせがあった」の割合は、「東近江地域」が18.1%と最も多く、次いで、「湖東地域」で14.0%、「湖北地域」で12.7%となっている。

すべての地域において「問い合わせを受けたことはない」が約8割から9割程度を占めており、「湖西地域」が95.8%で最も高い割合になっている。

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
- ▩ 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
- ░ 問い合わせを受けたことはない
- 無回答

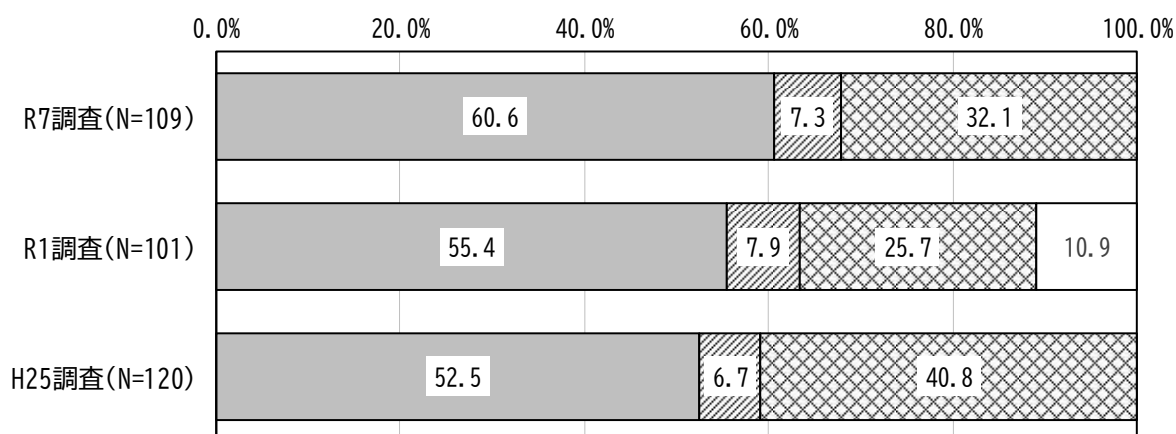
## (2) 同和地区かどうかの問い合わせをすることについて

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)

同和地区かどうかの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60.6%で最も高い割合を占めている。

平成25年度調査からの推移をみると、「問い合わせをすることは差別につながると思う」が増加傾向となっており、問い合わせ自体が差別につながるという考え方が浸透してきている。

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



- 問い合わせをすることは差別につながると思う
- ▨ 問い合わせしても差別とは関係ないと思う
- ▩ 差別かどうか一概に言えないと思う
- 無回答

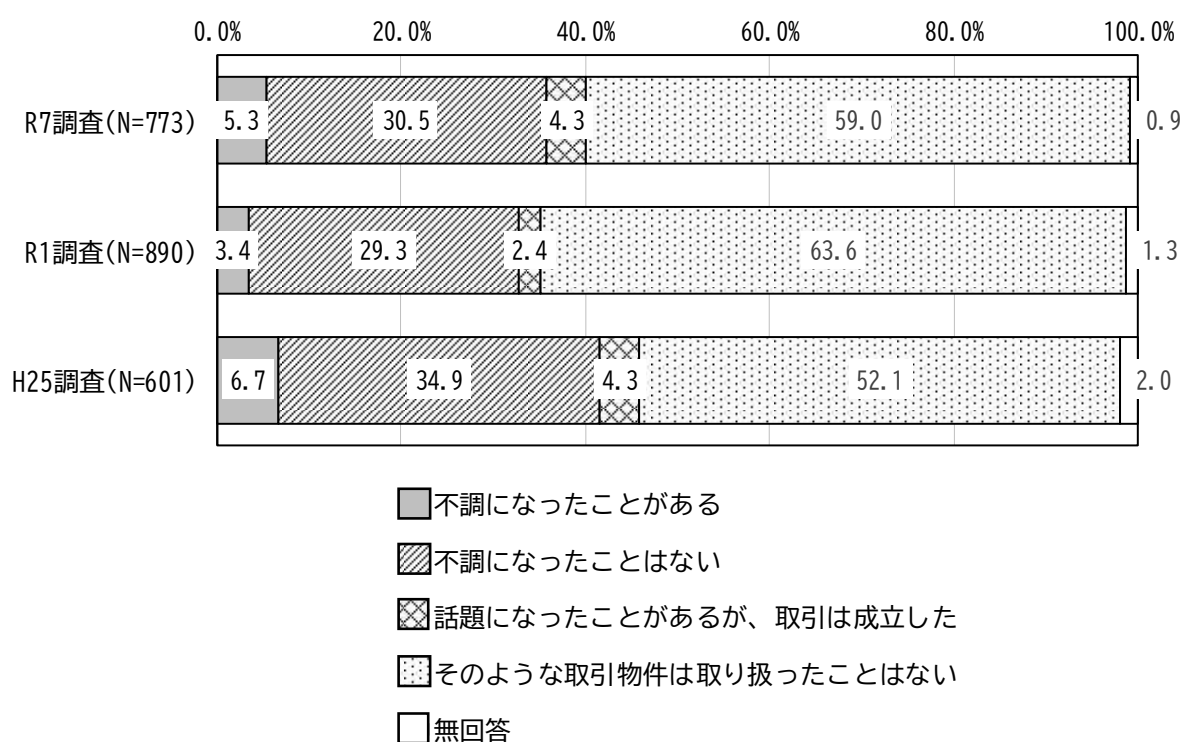
### (3) 同和地区内等による取引への影響

問14 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について、最も多かった回答は、「そのような取引物件は取り扱ったことはない」が59.0%で最も多く、次いで、「不調になったことはない」が30.5%を占めている。

前回調査と比較すると、「不調になったことがある」という回答が前回の3.4%から1.9ポイント増加している。

図表 同和地区内等による取引への影響

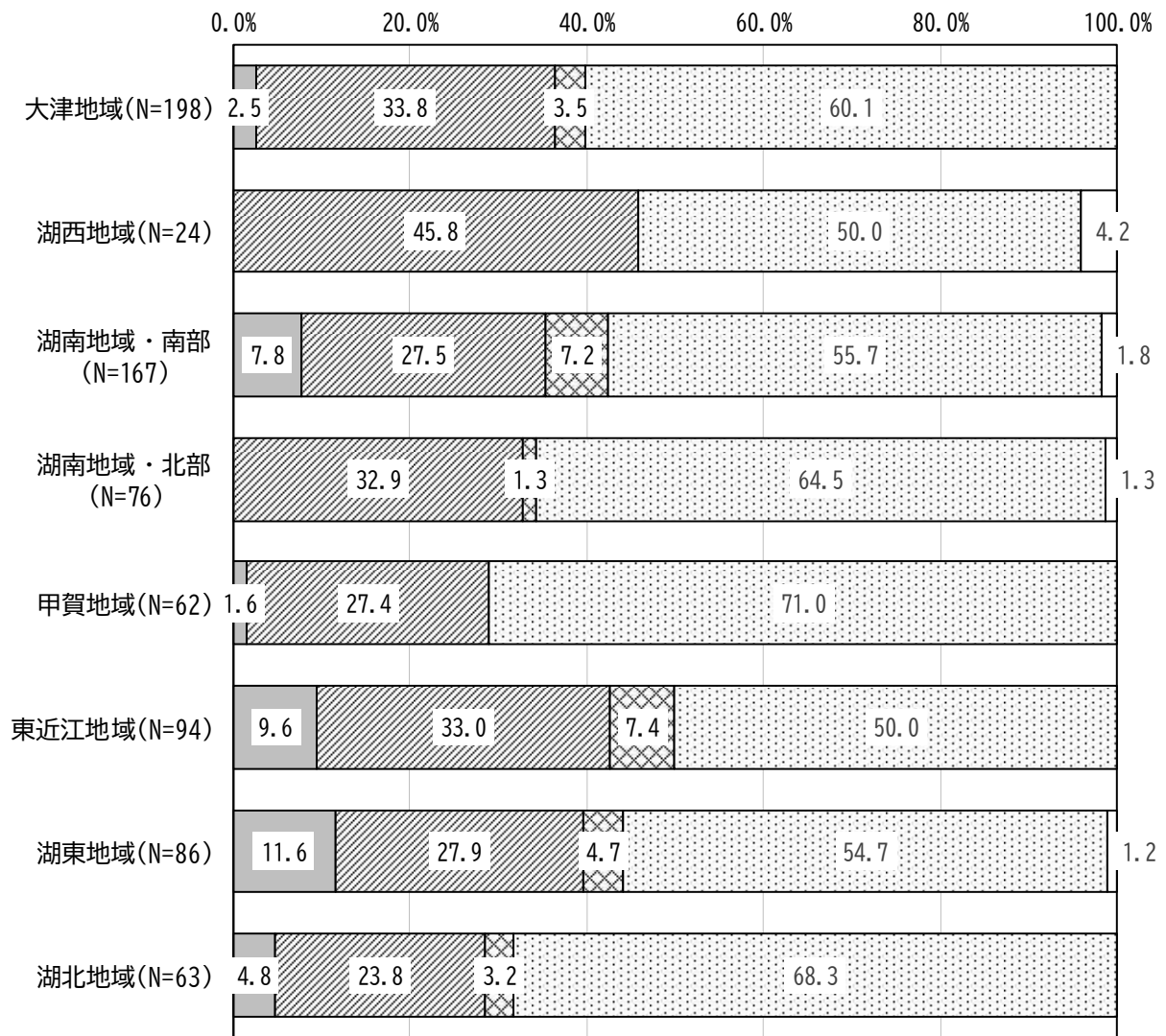


【同和地区内等による取引への影響 - 地域別】

地域別にみると、「不調になったことがある」という回答は、「湖東地域」が11.6%で最も多く、次いで、「東近江地域」で9.6%、「湖南地域・南部」で7.8%となっている。

「そのような取引物件は取り扱ったことはない」という回答は、「甲賀地域」が71.0%で最も多く、次いで、「湖北地域」で68.3%となっている。

図表 同和地区内等による取引への影響 - 地域別



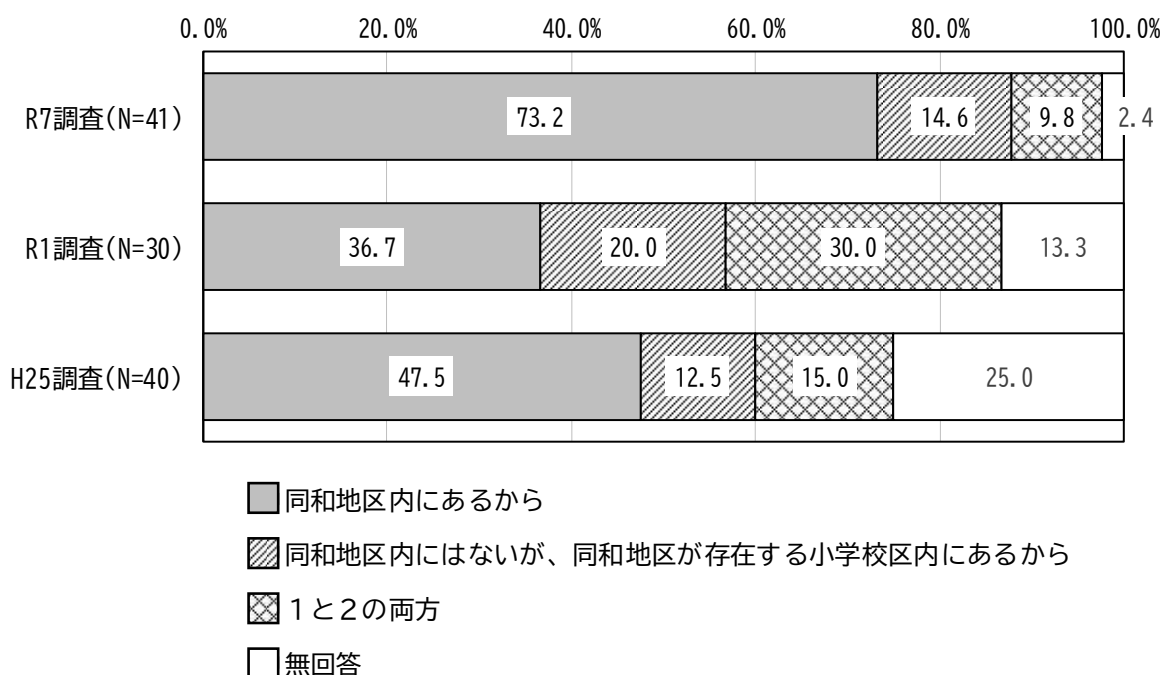
- 不調になったことがある
- ▨ 不調になったことはない
- ▩ 話題になったことがあるが、取引は成立した
- ▧ そのような取引物件は取り扱ったことはない
- 無回答

#### (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については、全体の回答数が41事務所と少ないが、「同和地区内にあるから」が73.2%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」で14.6%、「1と2の両方」で9.8%となっている。

図表 取引が不調になった理由



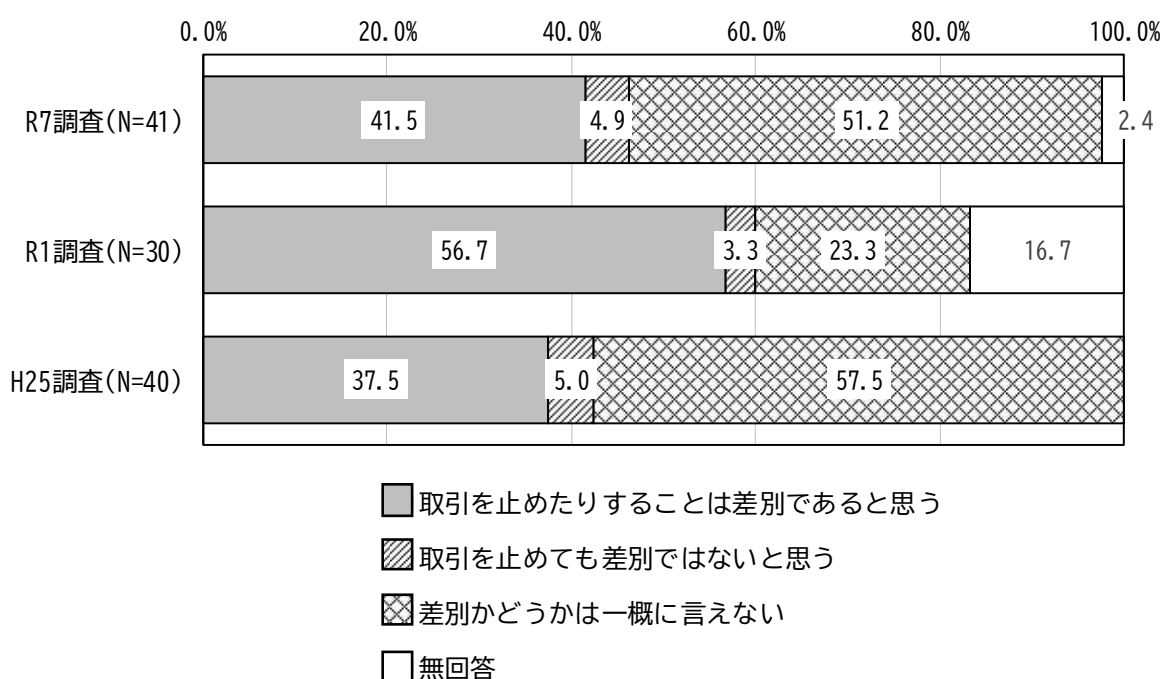
## (5) 取引が不調になることについての考え

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理由で取引が不調になったことについて、あなたはどのようにお考えですか。(〇はひとつ)

問14で取引が「不調になったことがある」と回答した41事務所における、取引不調に対する考えは、「差別かどうかは一概に言えない」が51.2%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」で41.5%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」が前回の56.7%から15.2ポイント減少し、「差別かどうかは一概に言えない」が前回の23.3%から27.9ポイント増加している。

図表 取引が不調になることについての考え



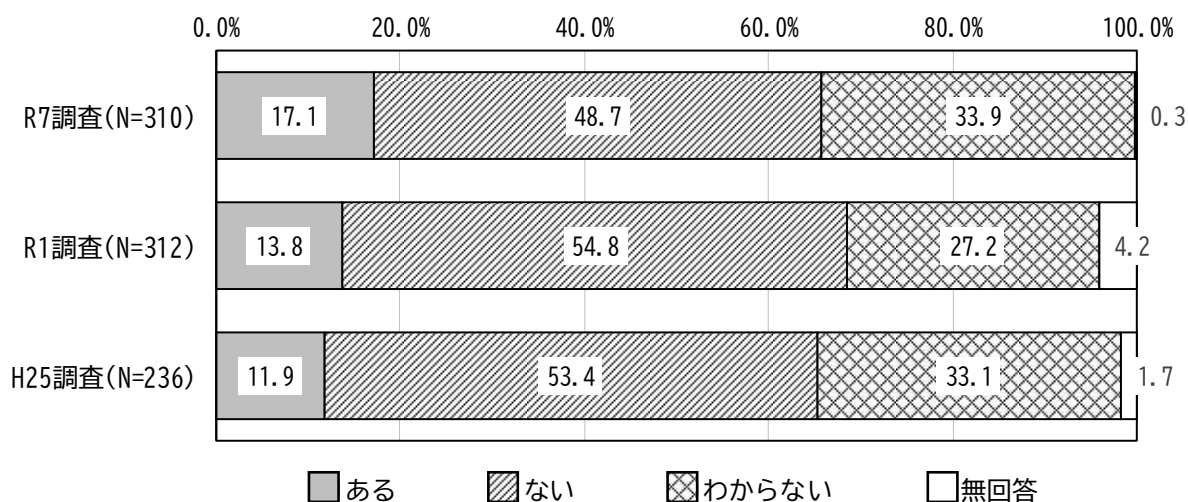
(6) 取引価格への影響について

問15 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。(〇はひとつ)

取引価格への影響については、影響は「ない」という回答が48.7%、「わからない」が33.9%、「ある」で17.1%となっている。

平成25年度調査からの推移をみると、取引価格への影響が「ある」という回答が増加傾向となっている。

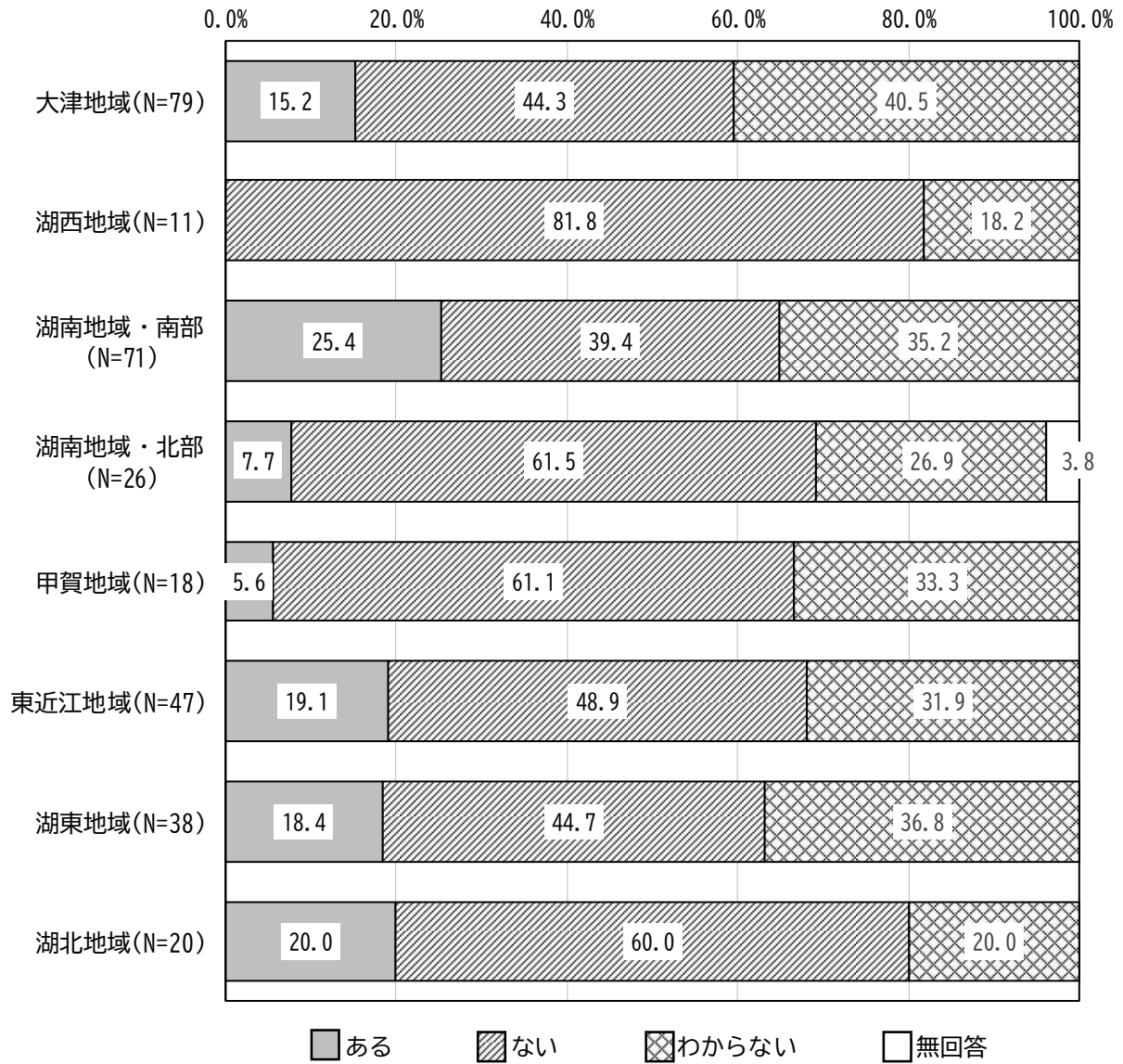
図表 取引価格への影響について



【取引価格への影響について - 地域別】

地域別にみると、取引価格への影響が「ある」と回答した地域は、「湖南地域・南部」が25.4%で最も多く、次いで、「湖北地域」で20.0%となっている。影響が「ない」という回答は、「湖西地域」が81.8%で最も多くなっている。

図表 取引価格への影響について - 地域別

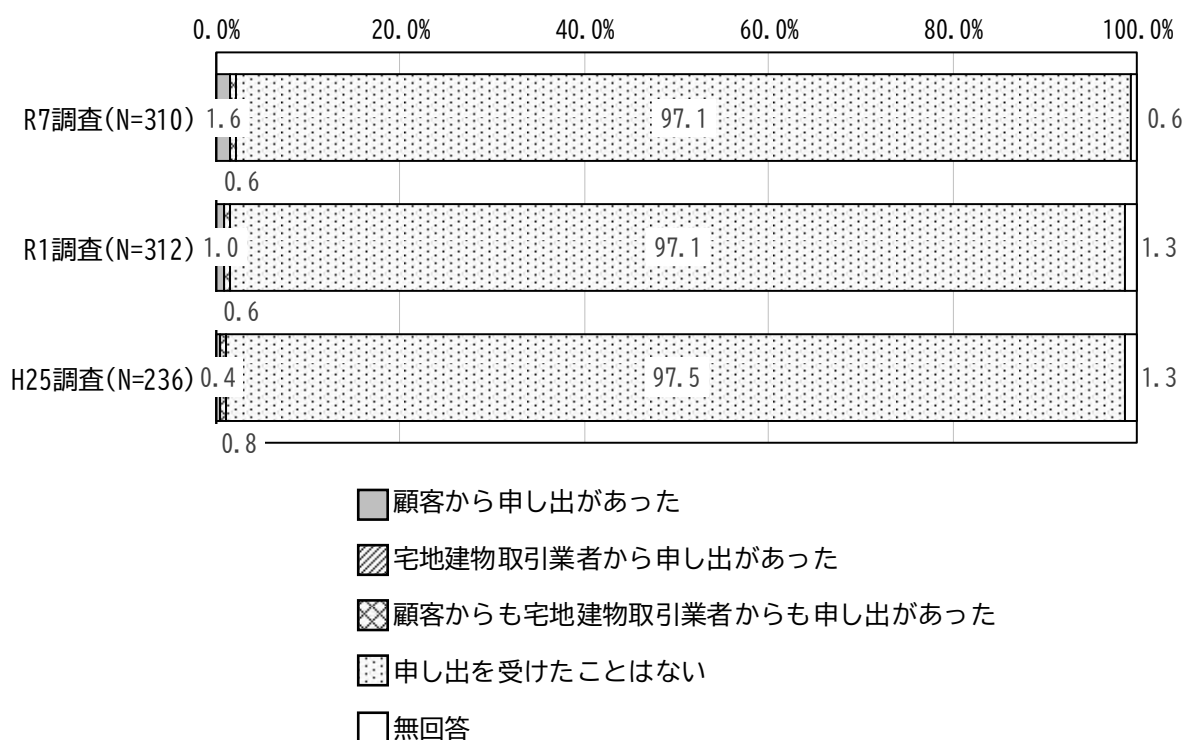


(7) 契約後における同和地区であることでの解約状況

問16 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。(〇はひとつ)

問14で「そのような取引物件は取り扱ったことはない」と回答した事務所を除く、取引不調の経験がある310事務所について、契約後に同和地区であることを伝えなかった際の影響についてたずねたところ、「申し出を受けたことはない」で97.1%、顧客や宅地建物取引業者から申し出があったとする回答は、合わせて2.2%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



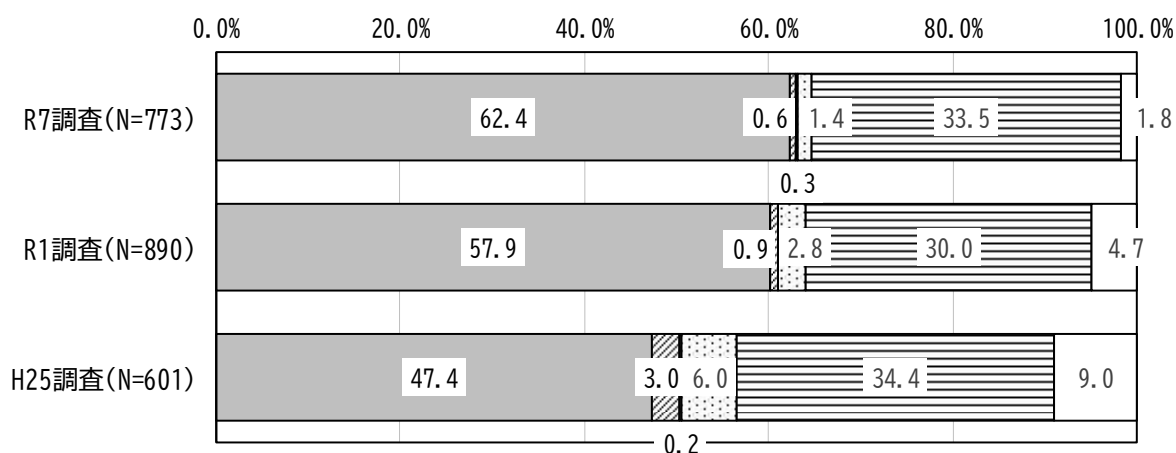
(8) 広告・宣伝における当該地区の取り扱いについて

問17 広告・宣伝する場合（広告等を行っていない場合は、行うことを想定して回答）、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62.4%で最も多く、次いで、「校区名は基本的に記載しないことにしている」が33.5%となっている。

平成25年度調査からの推移をみると、「どの校区の物件でも、基本的に校区名を記載している」が増加傾向となっている。

図表 広告・宣伝における当該地区の取り扱いについて

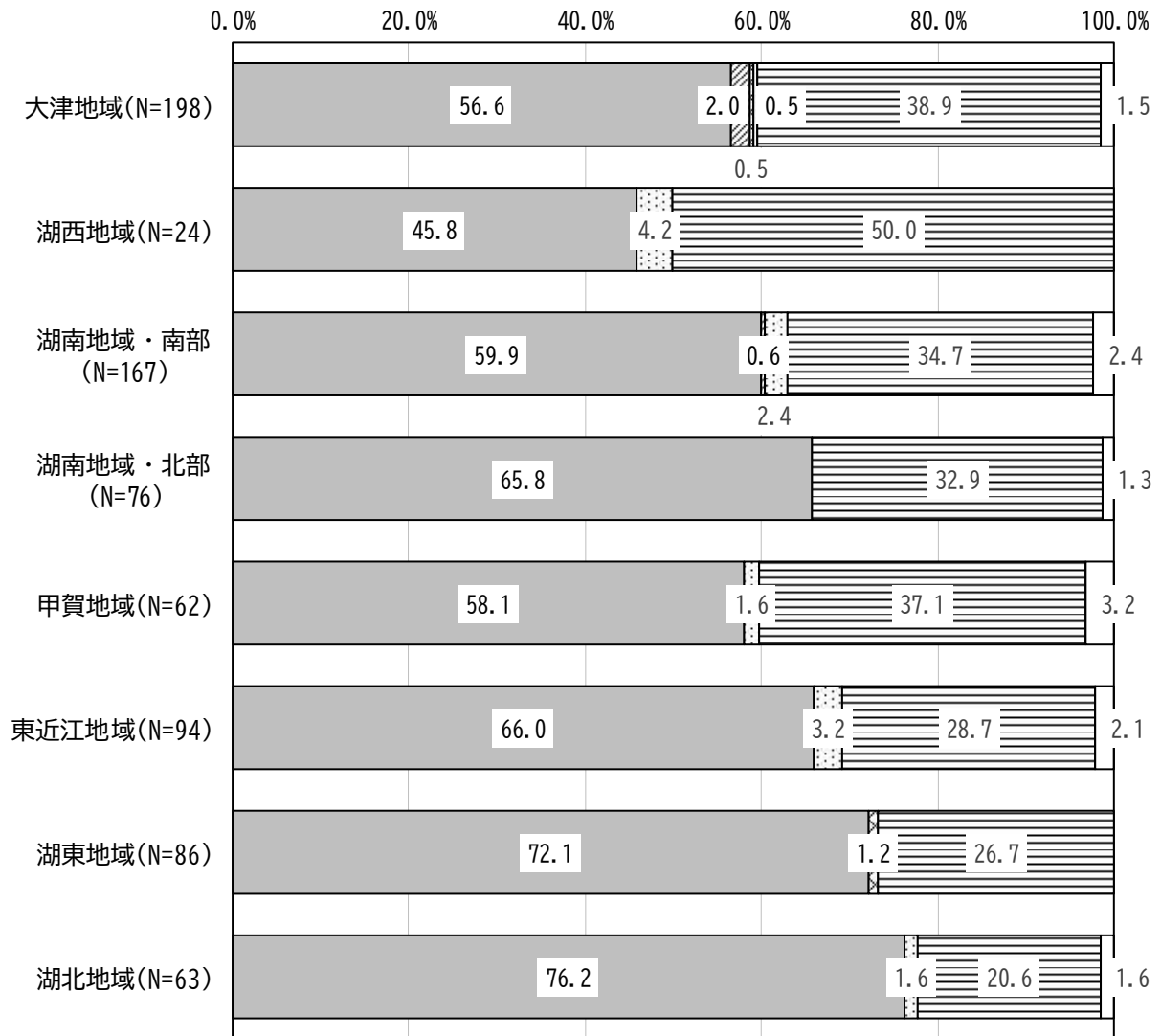


- どの校区の物件でも、基本的に校区名を記載している
- 評判のよい学校の場合だけ校区名を記載するようにしている
- 同和地区を校区に含む場合は学校名を記載しないようにしている
- その他の基準で校区名の記載を取り扱っている
- 校区名は基本的に記載しないことにしている
- 無回答

【広告・宣伝における当該地区の取り扱いについて - 地域別】

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」と回答した割合では、「湖北地域」が76.2%で最も多く、次いで、「湖東地域」で72.1%となっている。一方、「校区名は基本的に記載しないことにしている」と回答した割合は、「湖西地域」が50.0%で最も多くなっている。

図表 広告・宣伝における当該地区の取り扱いについて - 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
- 無回答

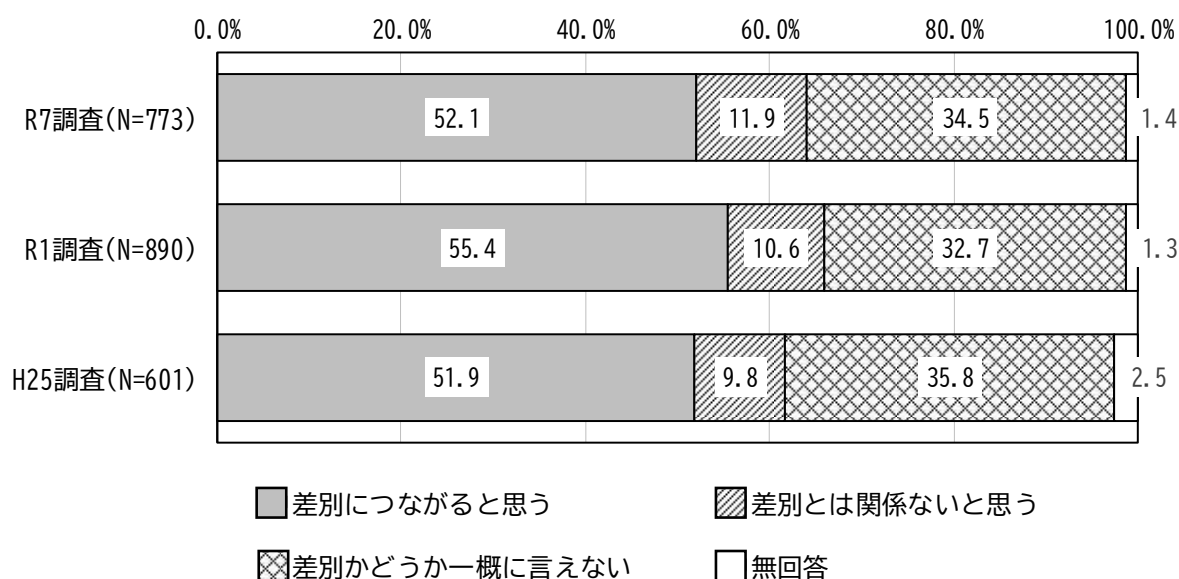
(9) 同和地区であるかどうかを教えることについての考え

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、あなたはどうお考えですか。  
(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では、「差別につながると思う」が52.1%で最も多く、次いで、「差別かどうか一概に言えない」で34.5%、「差別とは関係ないと思う」で11.9%となっている。

平成25年度調査からの推移をみても、概ね同じ傾向となっている。

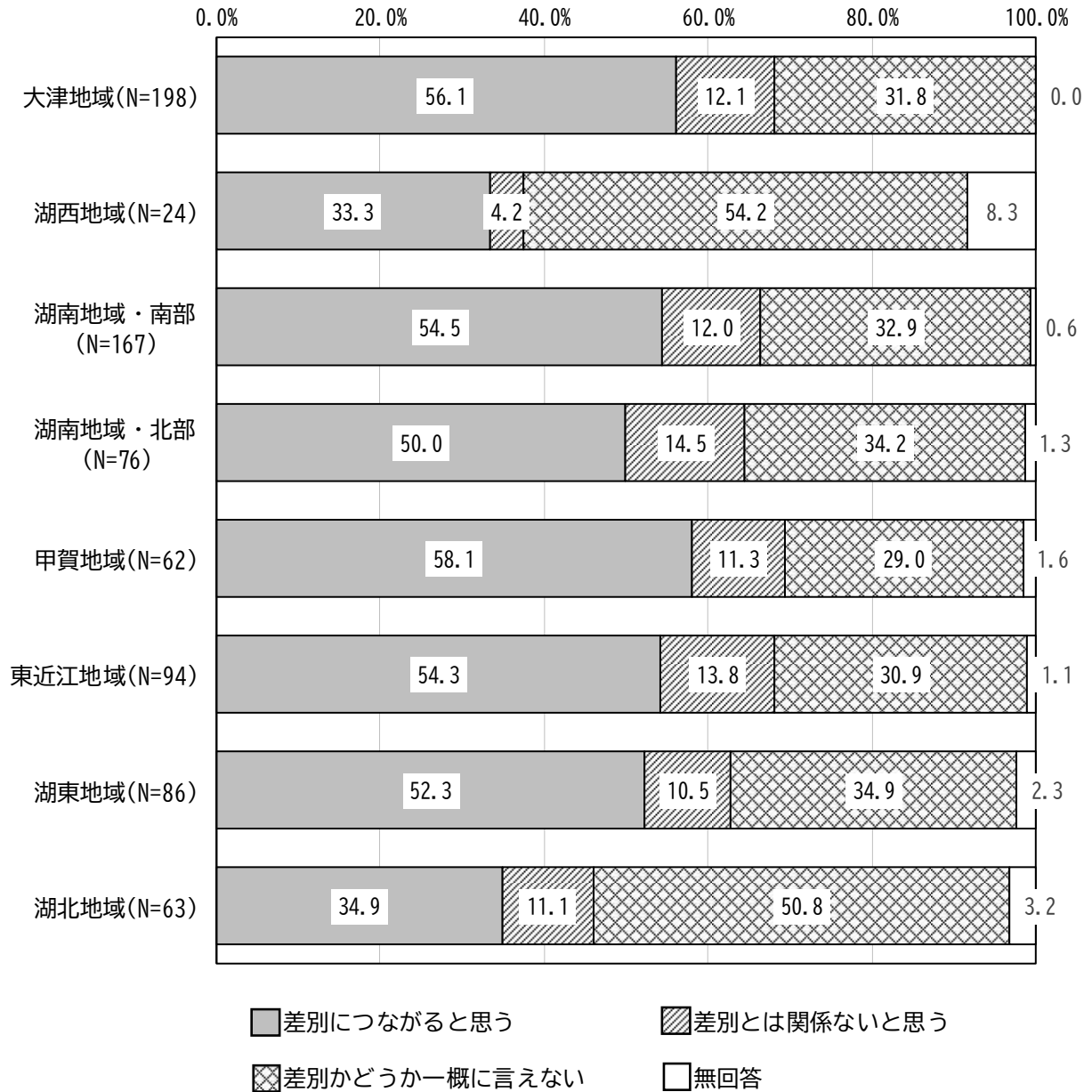
図表 同和地区であるかどうかを教えることについての考え



【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】

地域別にみると、「差別につながると思う」と回答したのは、「甲賀地域」が58.1%で最も多く、次いで、「大津地域」で56.1%となっている。「差別かどうか一概に言えない」と回答したのは、「湖西地域」が54.2%で最も多く、次いで、「湖北地域」で50.8%となっている。

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



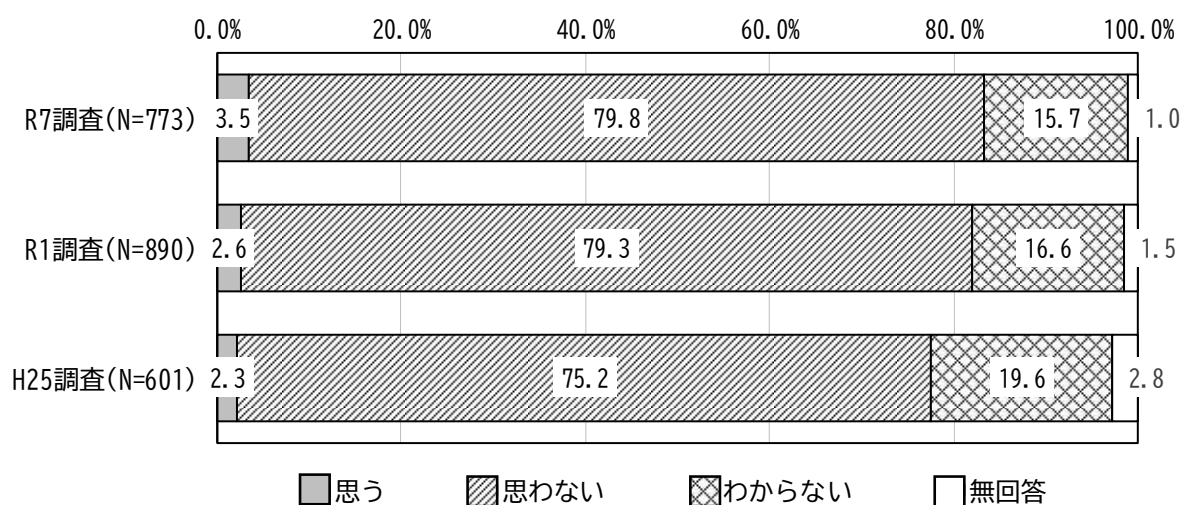
(10) 重要事項説明義務等に該当するか

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」と回答したのは79.8%、「思う」で3.5%、「わからない」で15.7%となっている。

平成25年度調査からの推移をみても、概ね同じ傾向となっている。

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、その事実を伝えないで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への対応では、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)が40.5%(「そう思う」で19.9%、「やや思う」で20.6%)、『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)が57.8%(「あまり思わない」で15.1%、「思わない」で42.7%)となっている。

「(2) 同和地区の物件である場合は、その事実を伝えないで後でトラブルになったら大変だと思う」は、『思う』が38.2%(「そう思う」で15.4%、「やや思う」で22.8%)、『思わない』が59.7%(「あまり思わない」で21.0%、「思わない」で38.7%)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」は、『思う』が19.6%(「そう思う」で5.8%、「やや思う」で13.8%)、『思わない』が78.1%(「あまり思わない」で30.5%、「思わない」で47.6%)となっている。

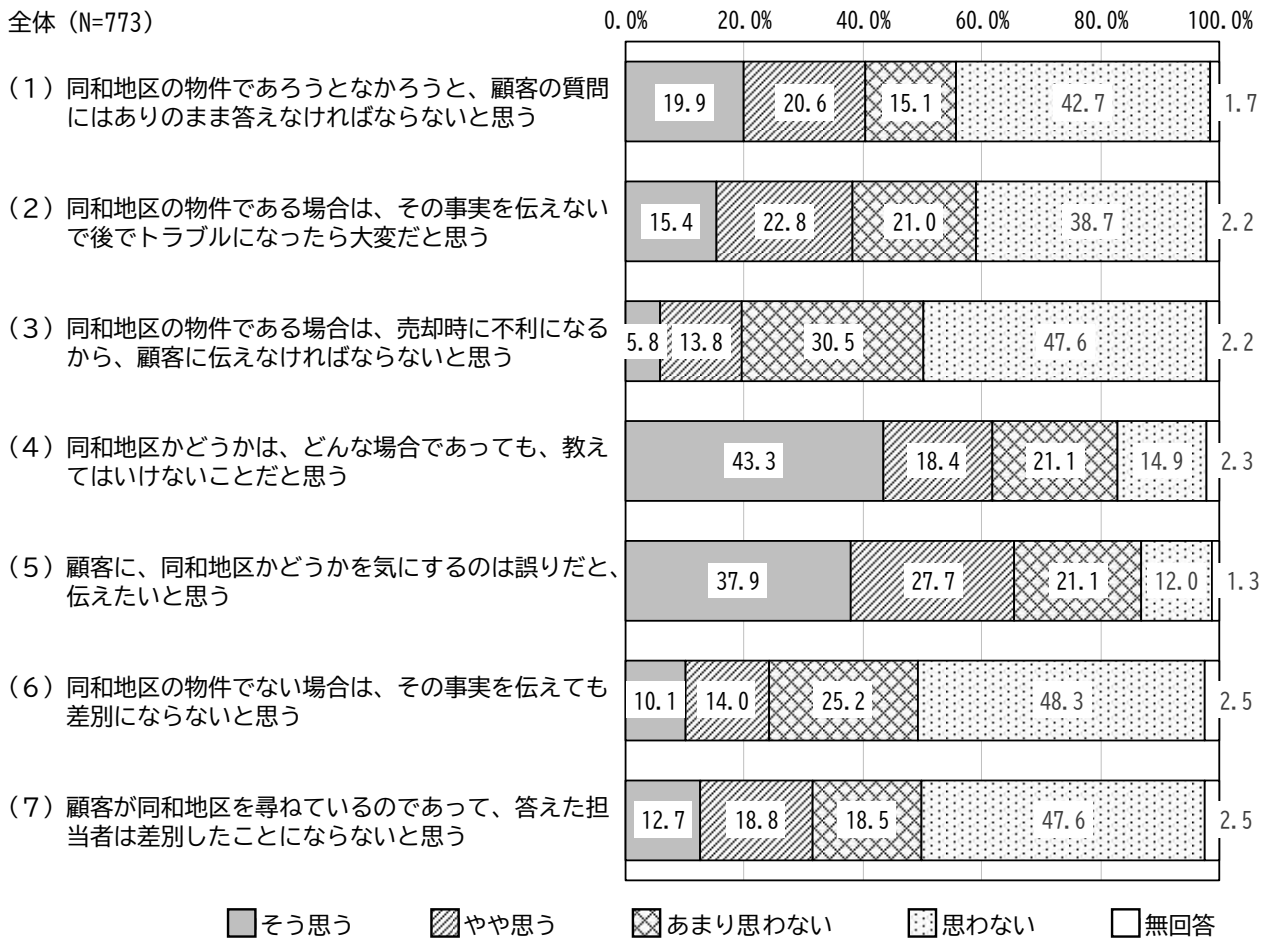
「(4) 同和地区かどうかは、どんな場合であっても、教えてはいけないことだと思う」は、『思う』が61.7%(「そう思う」で43.3%、「やや思う」で18.4%)、『思わない』が36.0%(「あまり思わない」で21.1%、「思わない」で14.9%)となっている。

「(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」は、『思う』が65.6%(「そう思う」で37.9%、「やや思う」で27.7%)、『思わない』が33.1%(「あまり思わない」で21.1%、「思わない」で12.0%)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」は、『思う』が24.1%(「そう思う」で10.1%、「やや思う」で14.0%)、『思わない』が73.5%(「あまり思わない」で25.2%、「思わない」で48.3%)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」は、『思う』が31.5%(「そう思う」で12.7%、「やや思う」で18.8%)、『思わない』が66.1%(「あまり思わない」で18.5%、「思わない」で47.6%)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

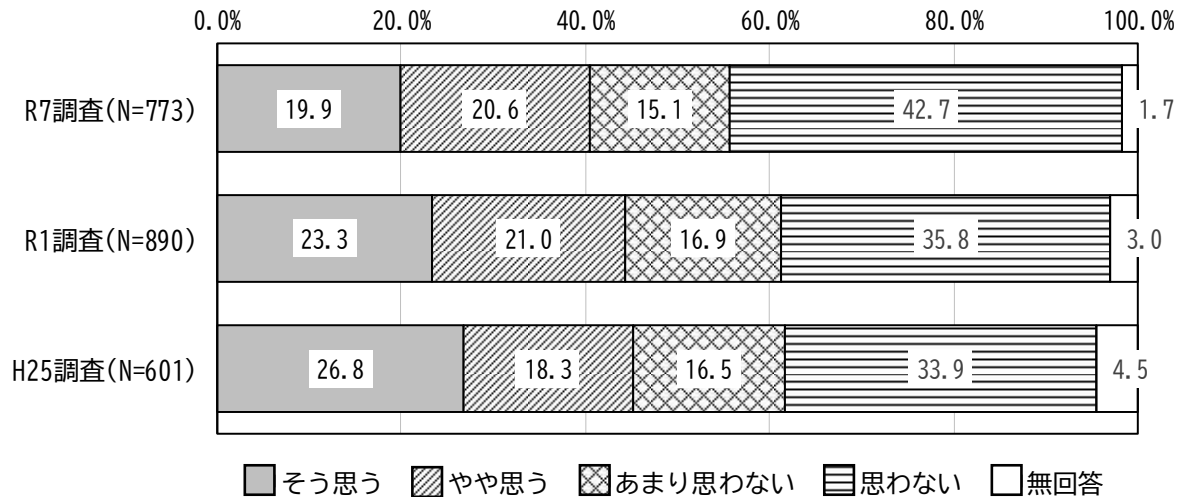


《同和地区かどうかの質問等についての対応について（問20）》

（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

平成25年度調査からの推移をみると、『思う』が減少傾向となっており、約4割程度となっている。

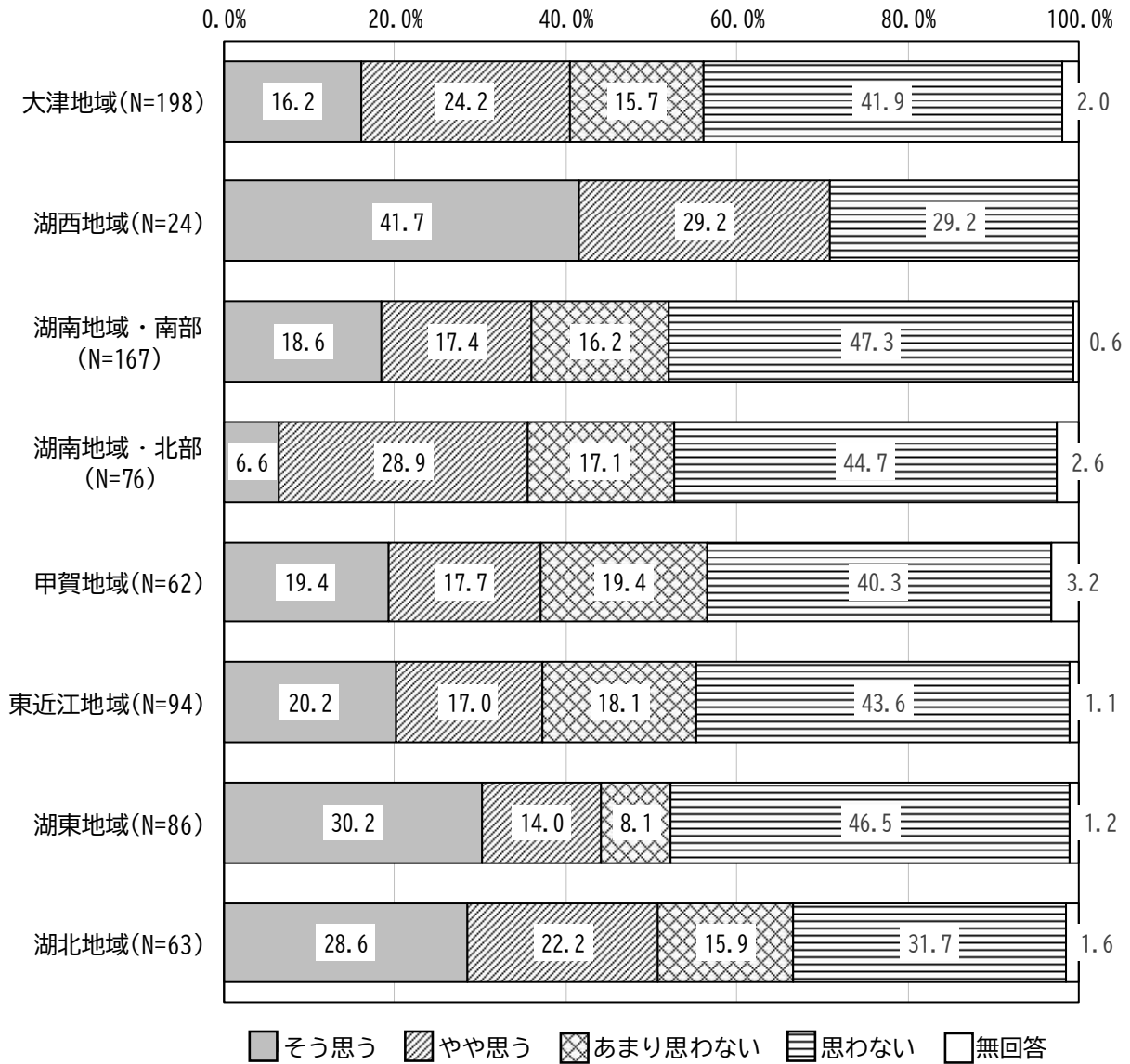
図表 顧客の質問にはありのまま答えるべき



【顧客の質問にはありのまま答えるべき—地域別】

地域別にみると、『思う』と回答したのは、「湖西地域」を除くすべての地域において約4割～5割程度、「湖西地域」が70.9%で他の地域に比べて多くなっている。

図表 顧客の質問にはありのまま答えるべき — 地域別

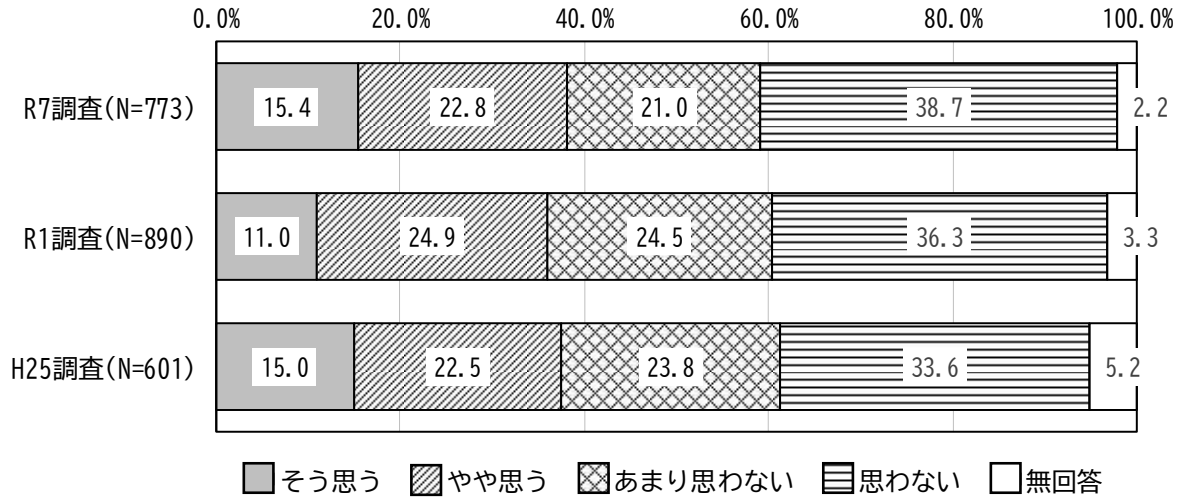


《同和地区かどうかの質問等についての対応について（問20）》

（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

平成25年度調査からの推移をみると、概ね同じ傾向となっており、『思う』は約4割程度となっている。

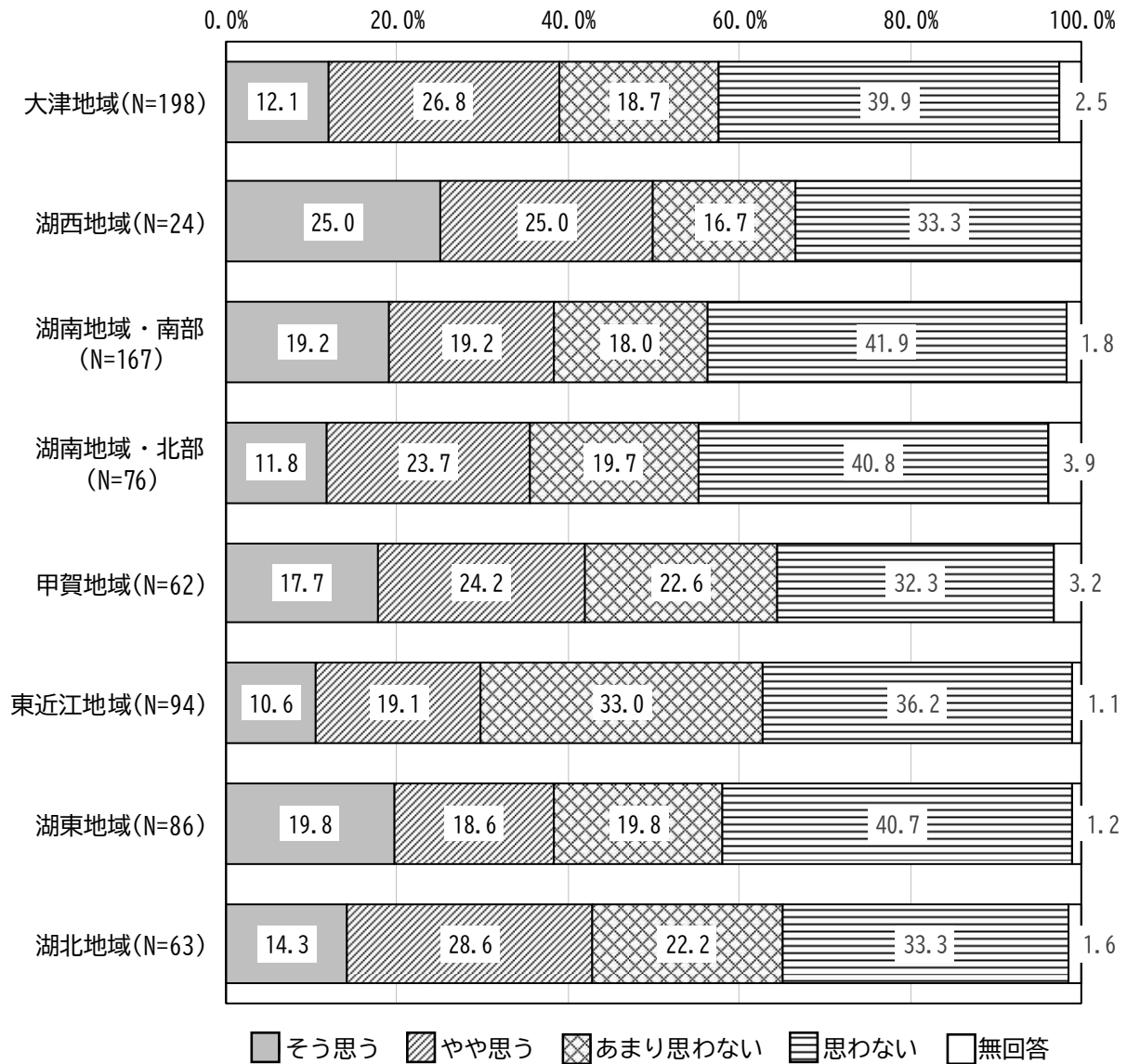
図表 顧客に伝えないとトラブルになることについて



【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】

地域別にみると、『思う』は、「湖西地域」「東近江地域」を除くすべての地域において約4割程度、「湖西地域」が50.0%で他の地域に比べて多く、「東近江地域」が29.7%で他の地域に比べて少なくなっている。

図表 顧客に伝えないとトラブルになることについて - 地域別

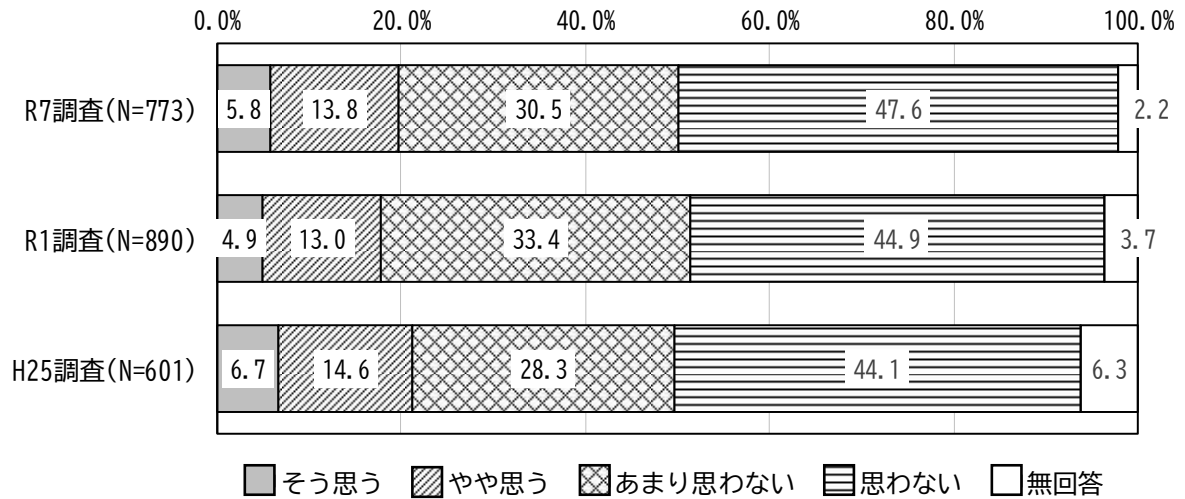


《同和地区かどうかの質問等についての対応について（問20）》

(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

平成25年度調査からの推移をみても、概ね同じ傾向となっており、『思う』は約2割程度となっている。

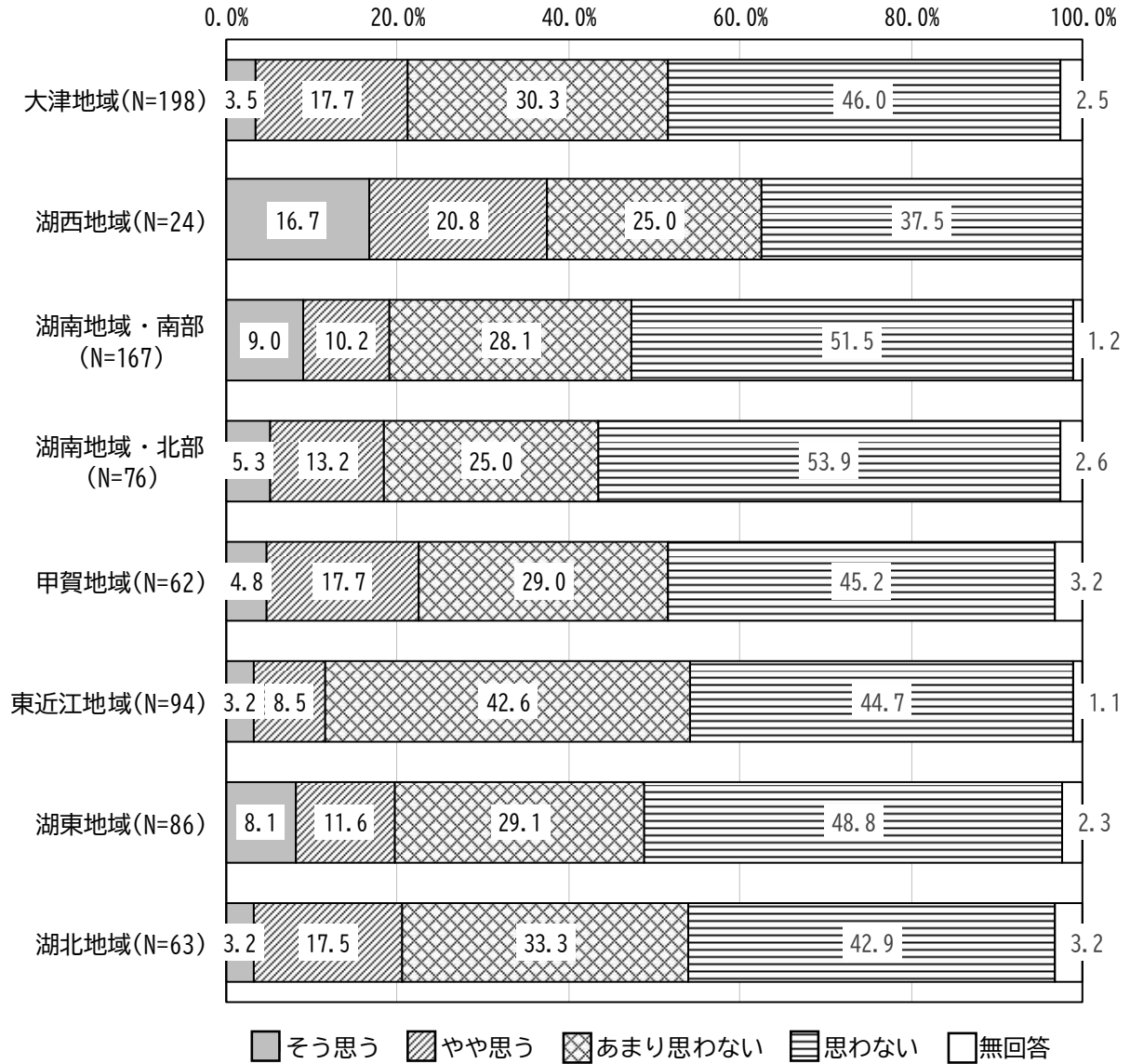
図表 売却時に不利なため顧客に伝えることについて



【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】

地域別にみると、すべての地域において『思わない』が多く、『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 - 地域別

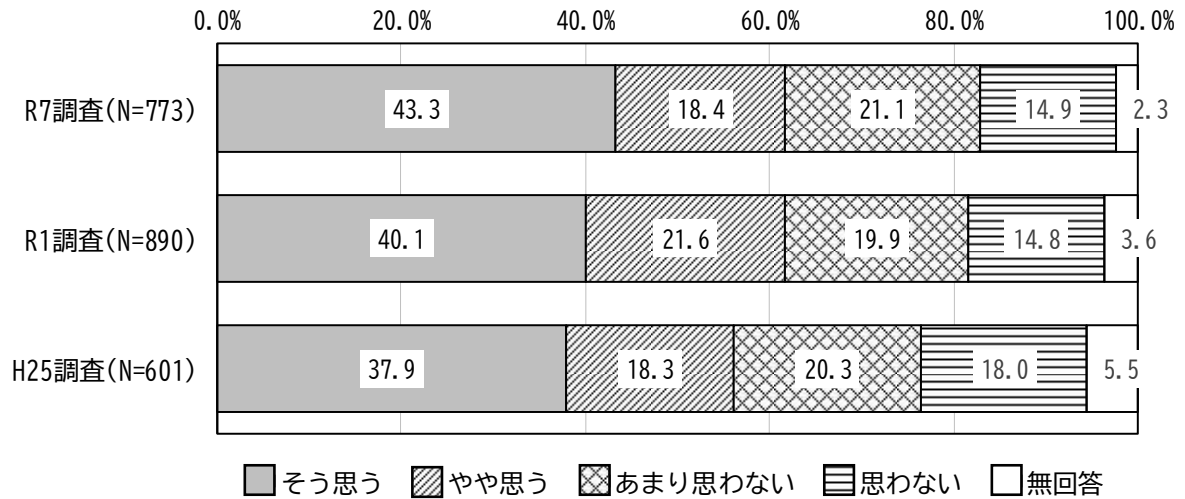


《同和地区かどうかの質問等についての対応について（問20）》

（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

平成25年度調査からの推移をみると、概ね同じ傾向となっており、『思う』は約6割程度となっている。

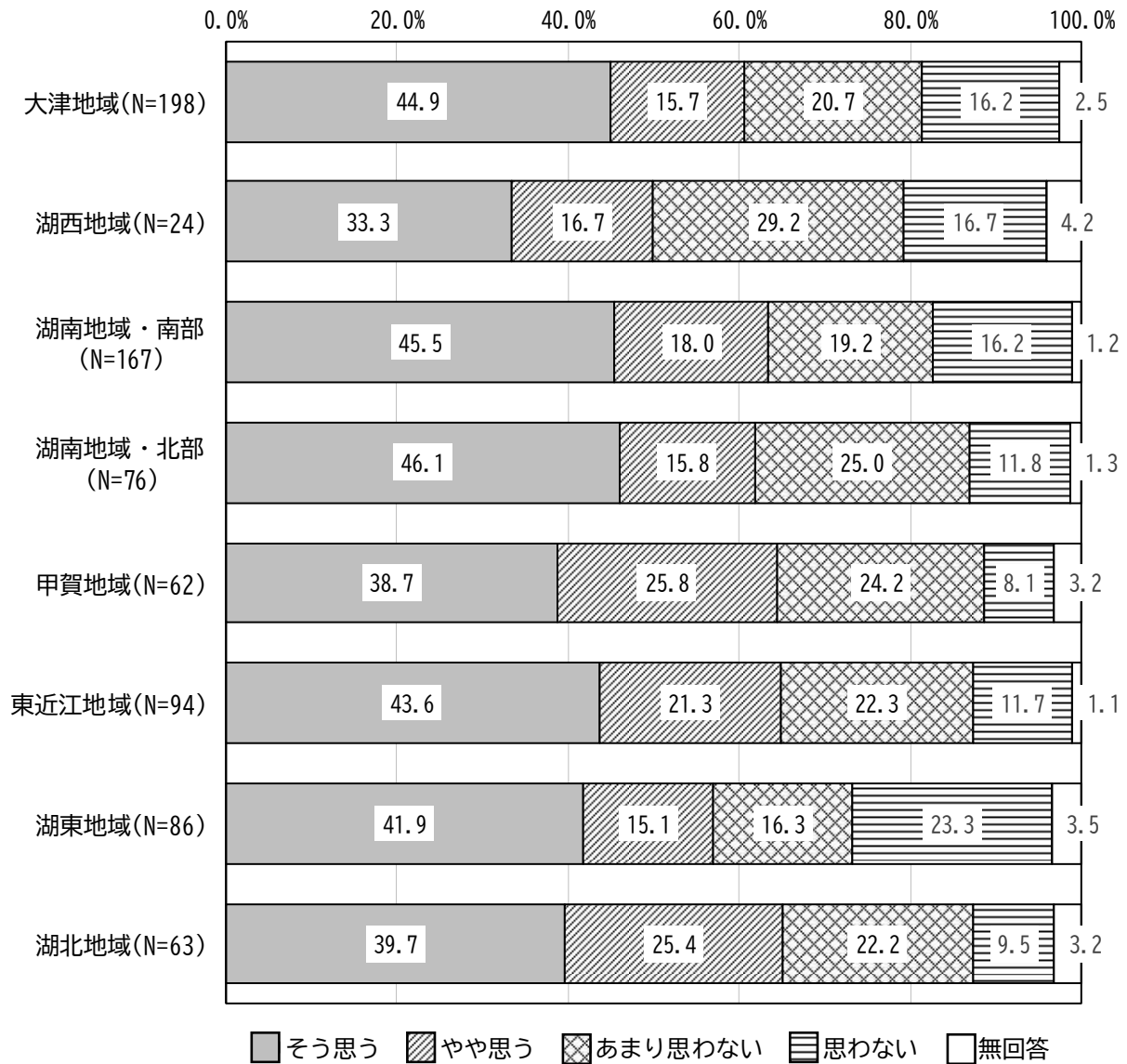
図表 同和地区を教えてはいけないかどうかについて



【同和地区を教えてはいけないかどうかについて一地域別】

地域別にみると、『思う』は、「湖西地域」を除くすべての地域において約6割程度となっている。『思わない』は、「湖西地域」が45.9%で最も多くなっている。

図表 同和地区を教えてはいけないかどうかについて - 地域別

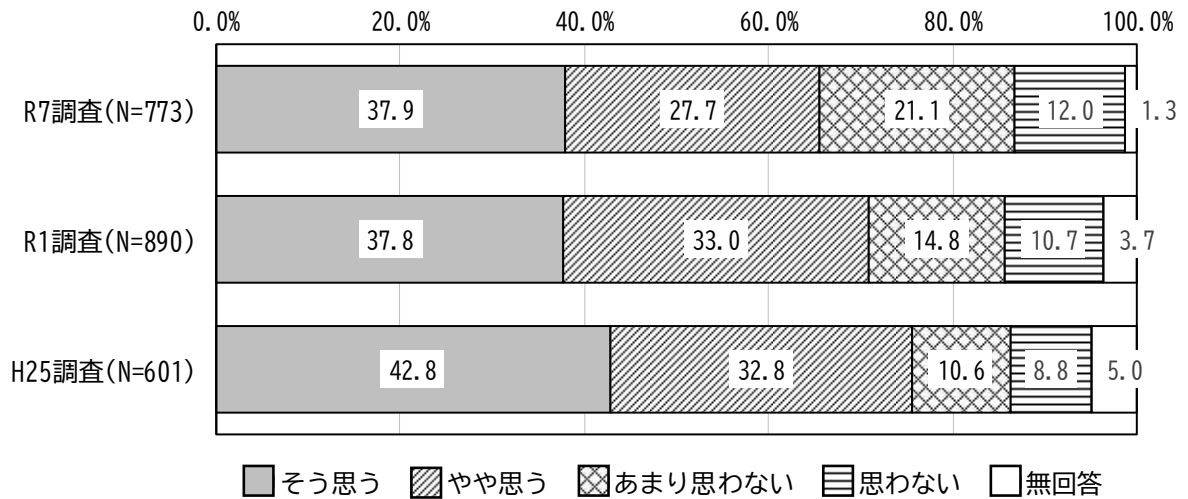


《同和地区かどうかの質問等についての対応について（問20）》

（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

平成25年度調査からの推移をみると、『思う』が減少傾向となっており、約6割程度となっている。

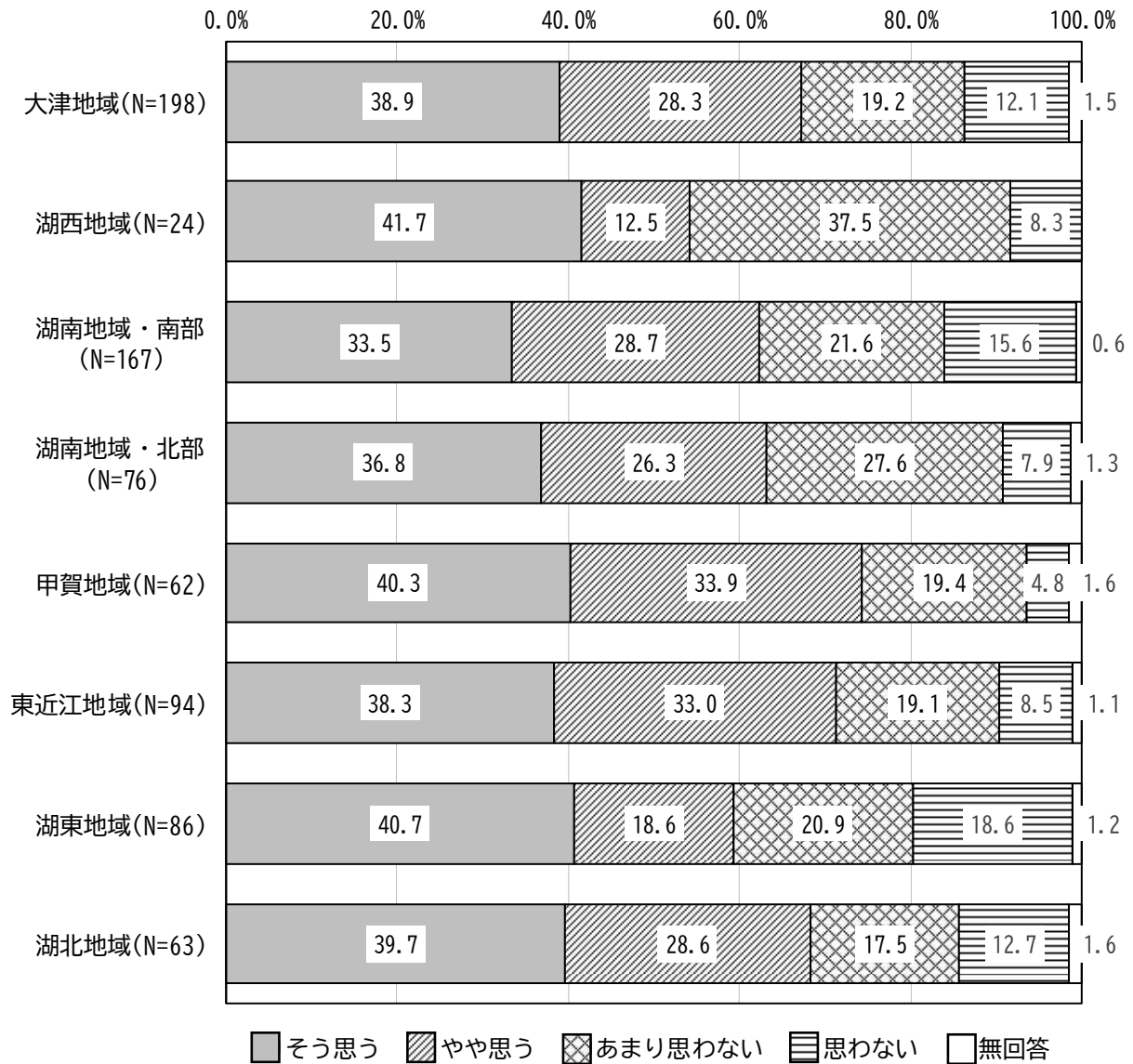
図表 同和地区を気にすることは誤りということについて



【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】

地域別にみると、『思う』は、「湖西地域」を除くすべての地域において約6割～7割程度となっている。『思わない』は、「湖西地域」が45.8%で最も多くなっている。

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 - 地域別

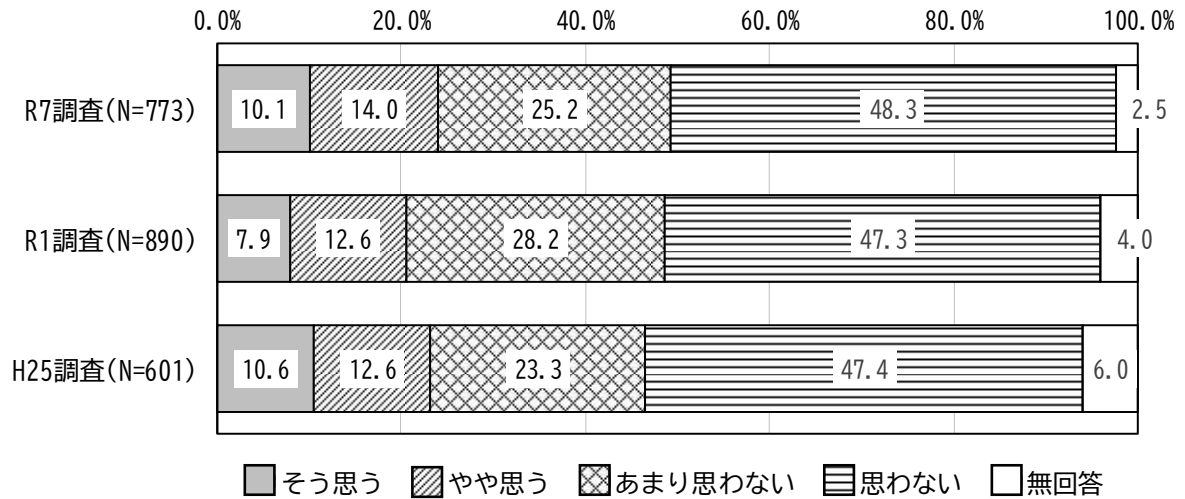


《同和地区かどうかの質問等についての対応について（問20）》

（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

平成25年度調査からの推移をみると、概ね同じ傾向となっており、『思う』は約2割程度となっている。

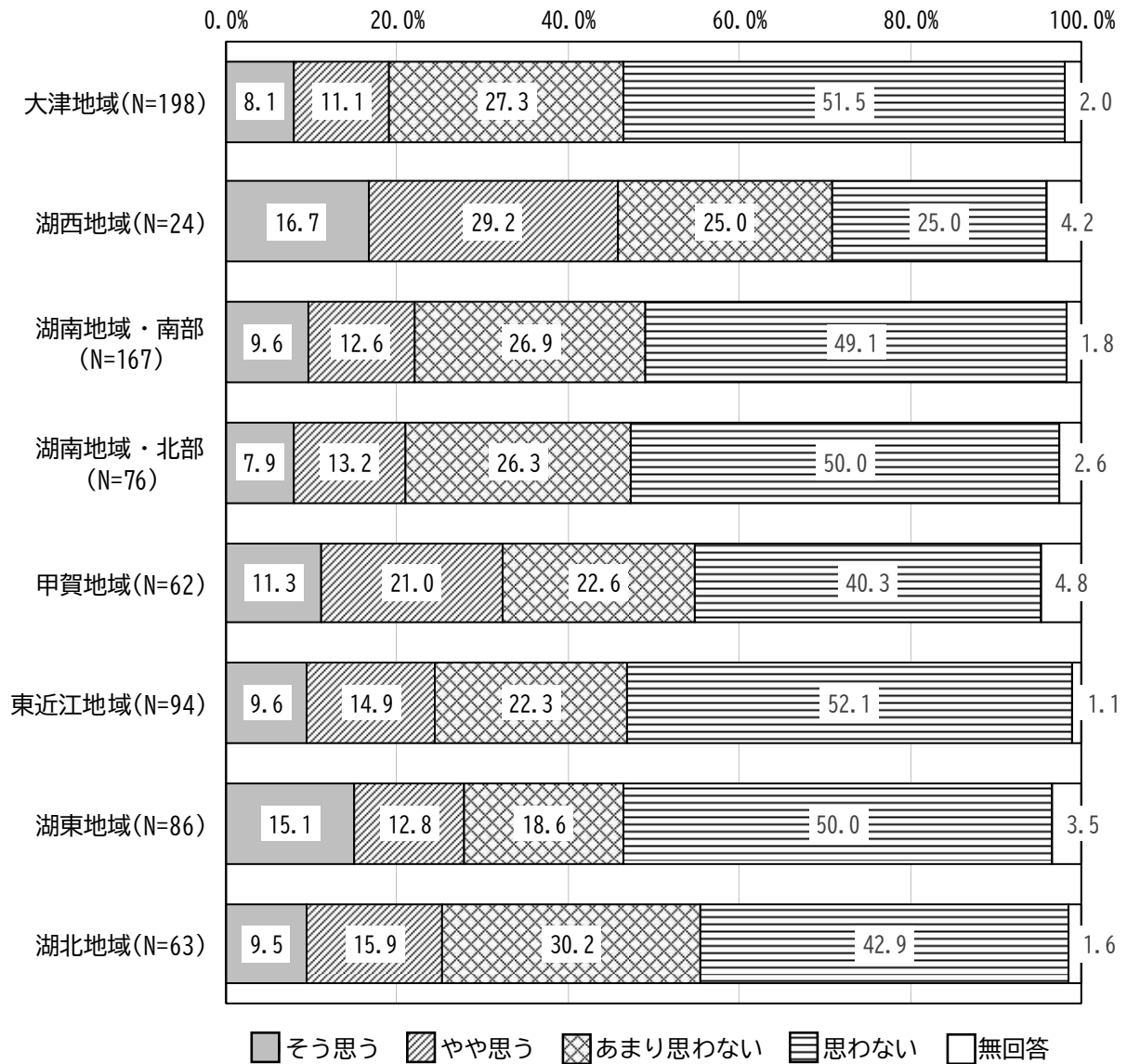
図表 同和地区でないことを伝えても差別にならないことについて



【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】

地域別にみると、『思う』は、「湖西地域」を除くすべての地域において約2割～3割程度、「湖西地域」が45.9%で他の地域に比べて多くなっている。

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 - 地域別

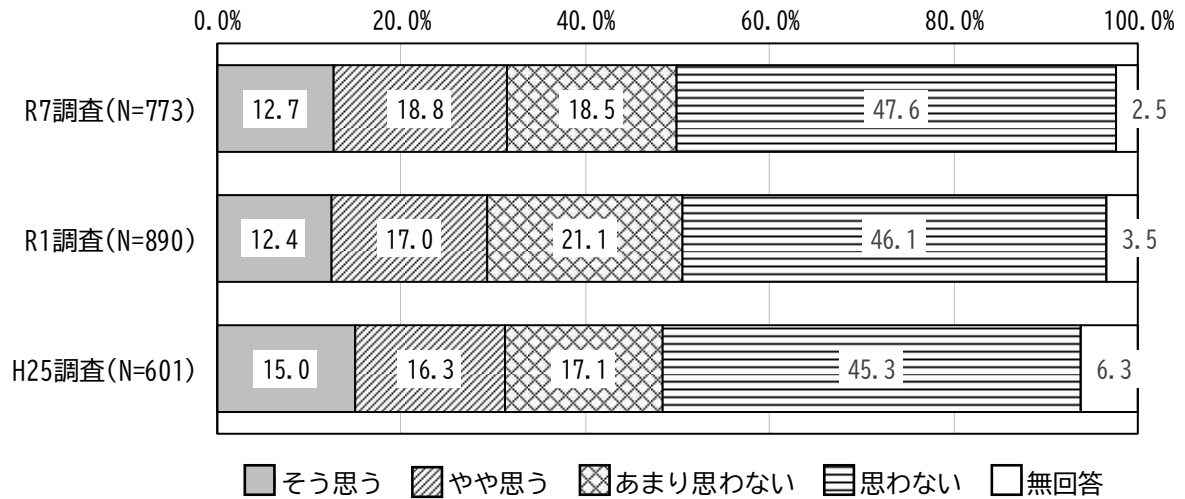


《同和地区かどうかの質問等についての対応について（問20）》

（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

平成25年度調査からの推移をみると、概ね同じ傾向となっており、『思う』は約3割程度となっている。

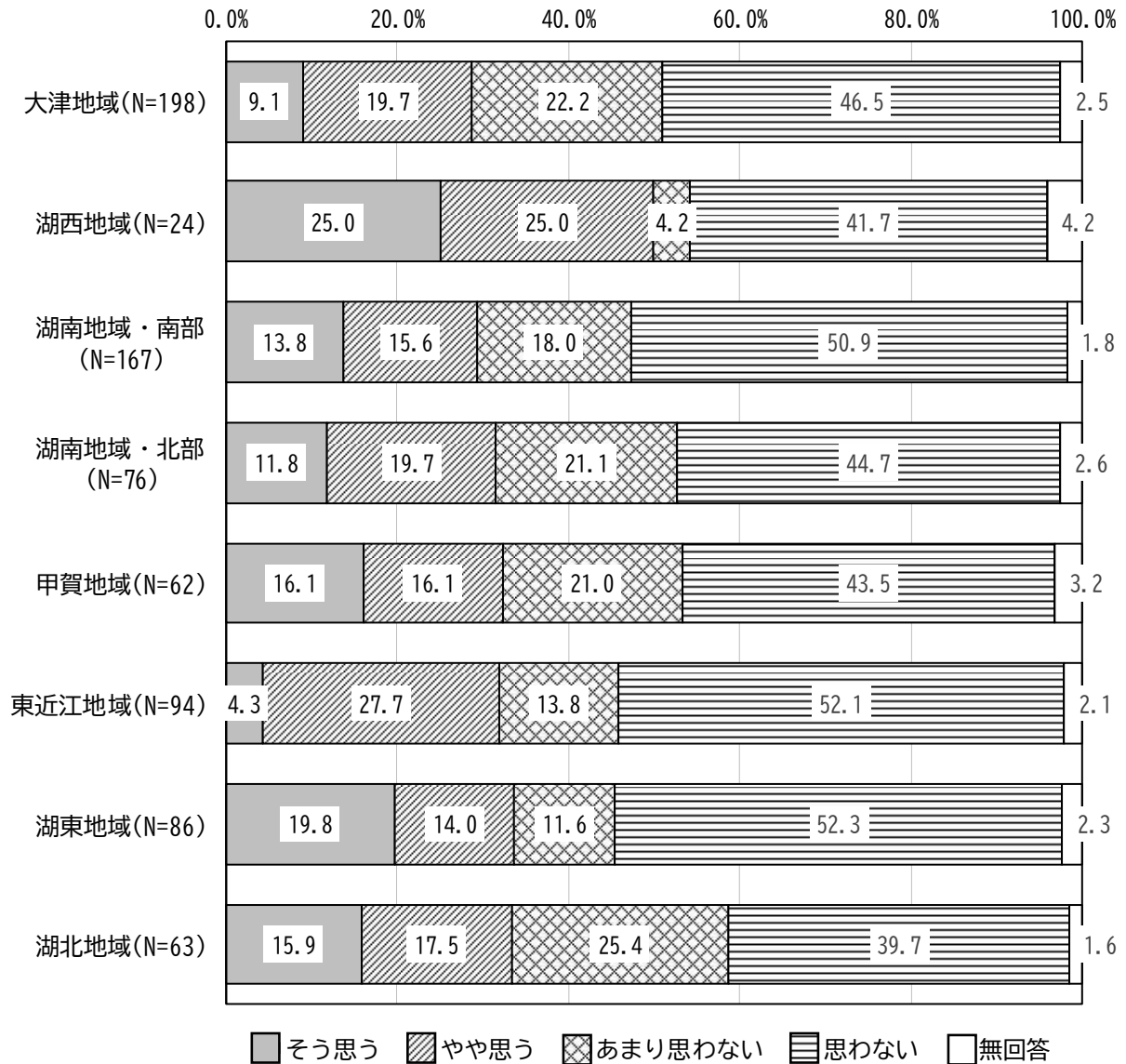
図表 顧客が尋ねているだけであり、答えたことは差別ではないことについて



【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】

地域別にみると、『思う』は、「湖西地域」を除くすべての地域において約3割程度、「湖西地域」は50.0%と他の地域に比べて多くなっている。

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  
— 地域別



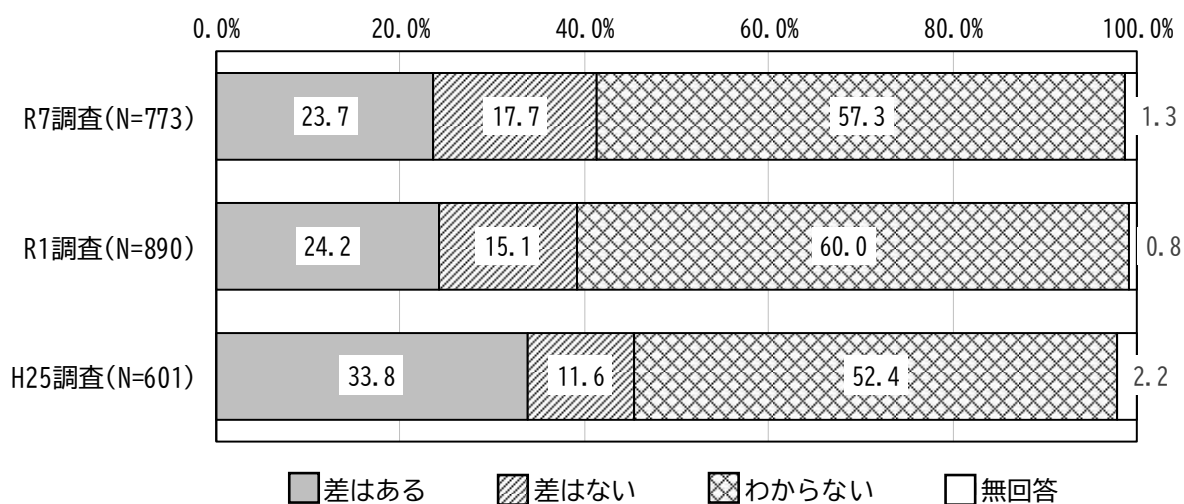
(12) 実勢価格の差について

問21 土地取引II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」と回答したのが57.3%、「差はある」で23.7%、「差はない」で17.7%となっている。

平成25年度調査からの推移をみても、概ね同じ傾向となっている。

図表 実勢価格の差について

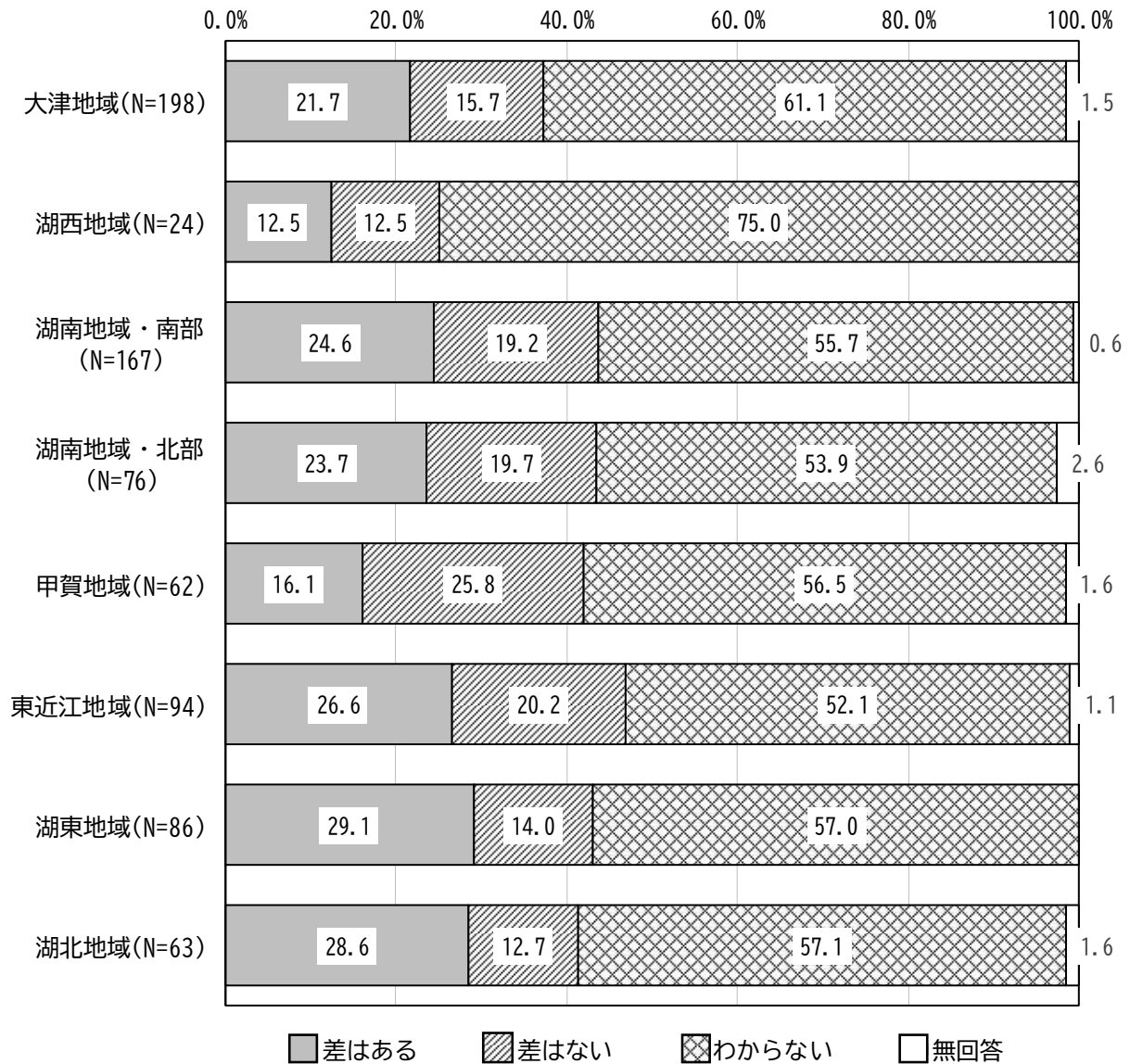


【実勢価格の差について - 地域別】

地域別にみると、「差はある」と回答したのは、「湖東地域」が29.1%で最も多く、次いで、「湖北地域」で28.6%、「東近江地域」で26.6%となっている。

一方、「湖西地域」で12.5%、「甲賀地域」で16.1%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



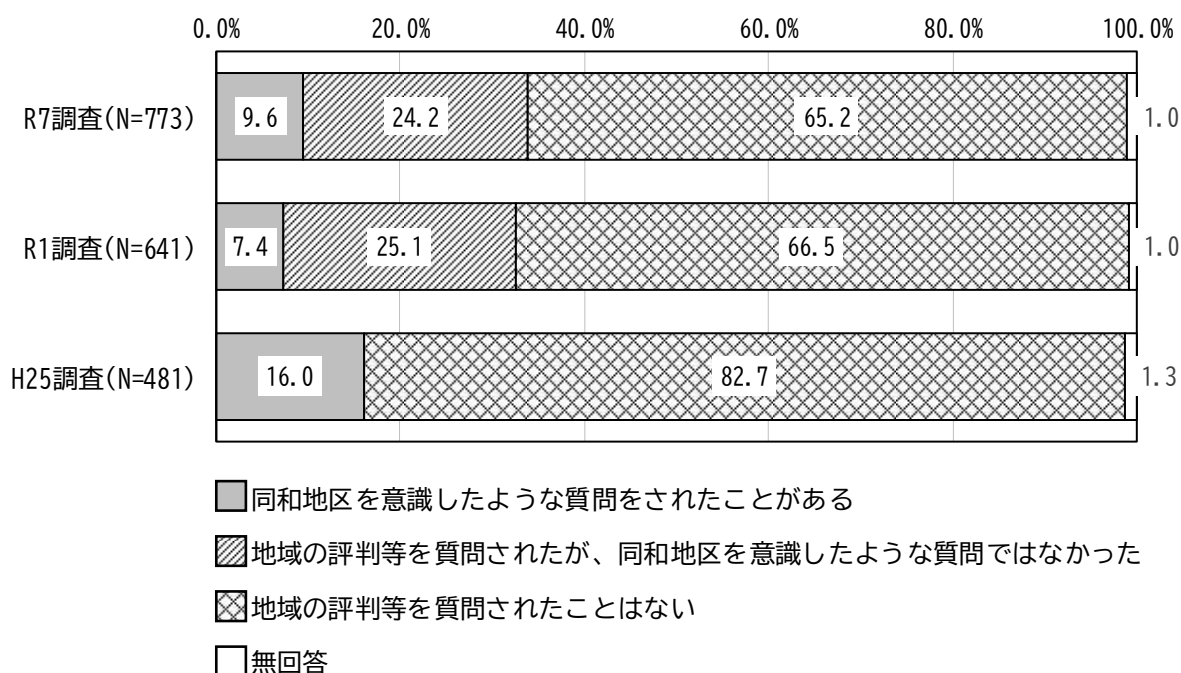
(13) 地域の特性や評判等の質問の有無について

問22 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。（〇はひとつ）

地域や地区の特性や評判等にかかる質問の有無については、「地域の評判等を質問されたことはない」が65.2%、「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」が24.2%、「同和地区を意識したような質問をされたことがある」が9.6%となっている。

前回調査と比較しても、概ね同じ傾向となっている。

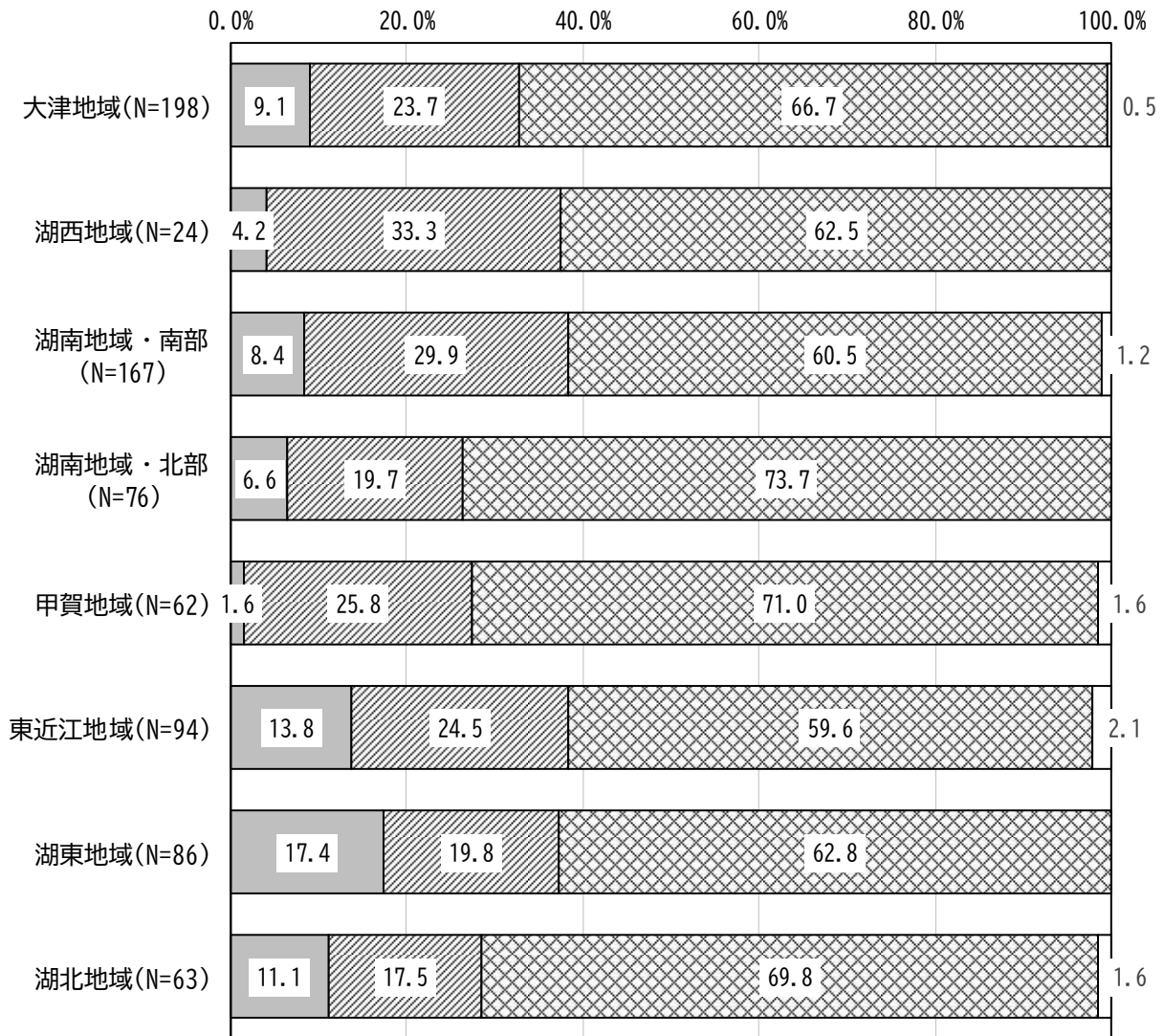
図表 地域の特性や評判等の質問の有無について



【地域の特性や評判等の質問の有無について - 地域別】

地域別にみると、「同和地区を意識したような質問をされたことがある」と回答したのは、「湖東地域」が17.4%で最も多く、次いで、「東近江地域」で13.8%、「湖北地域」で11.1%となっている。一方、「湖西地域」で4.2%、「甲賀地域」で1.6%と少なく、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 - 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

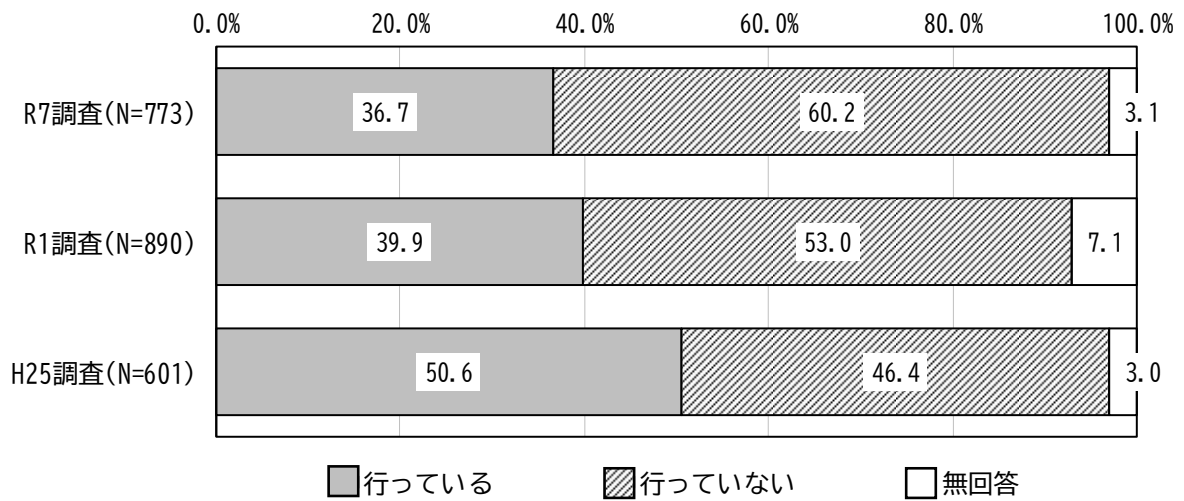
### (1) 賃貸住宅の媒介等の業務について

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」と回答したのは60.2%、「行っている」は36.7%となっている。

平成25年度調査からの推移をみると、「行っている」が減少傾向となっている。

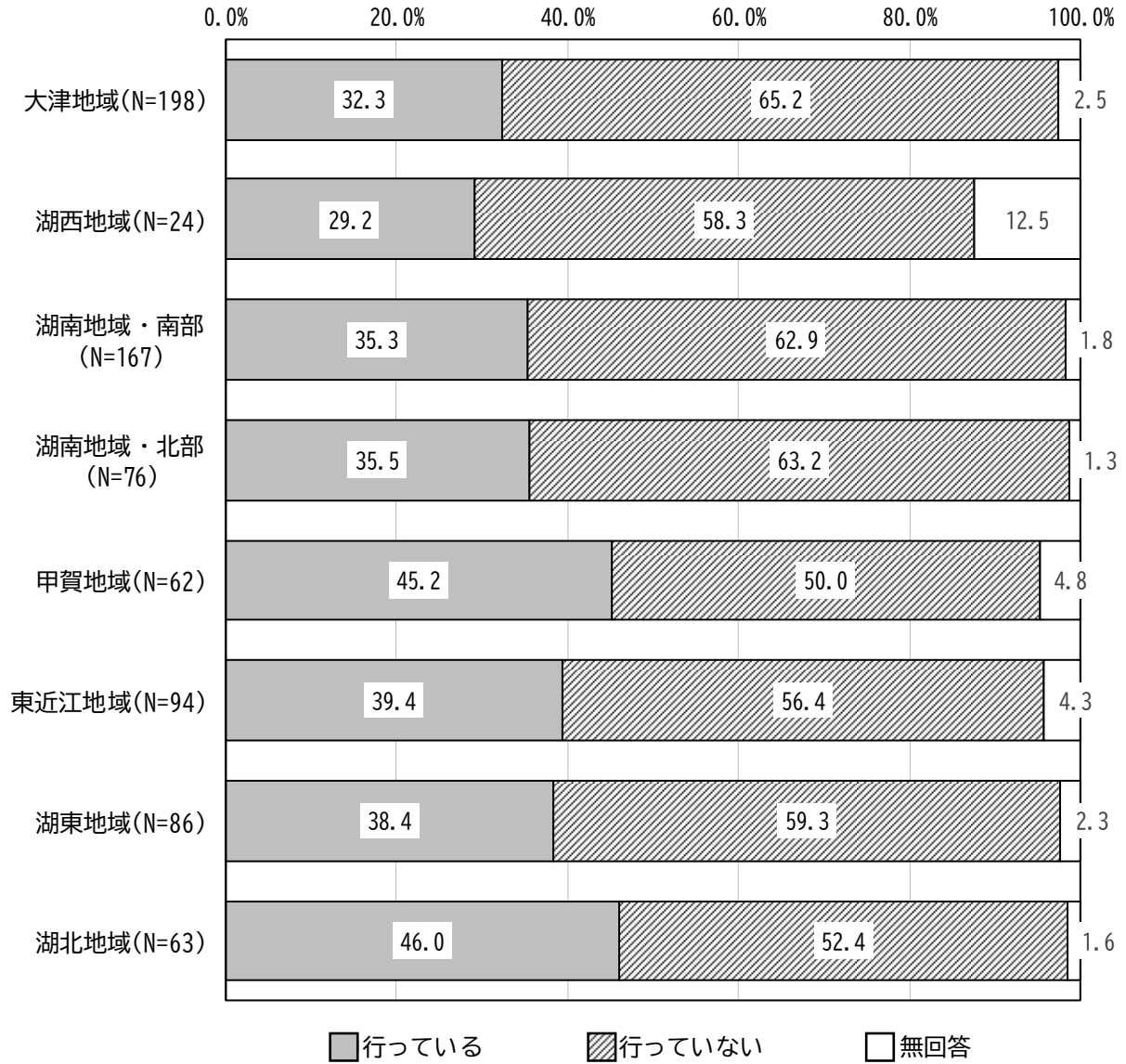
図表 媒介等の業務の実施について



【媒介等の業務の実施について - 地域別】

地域別にみると、すべての地域において約3～4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、(問23) 賃貸住宅の媒介等の業務を「行っている」と回答した284 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

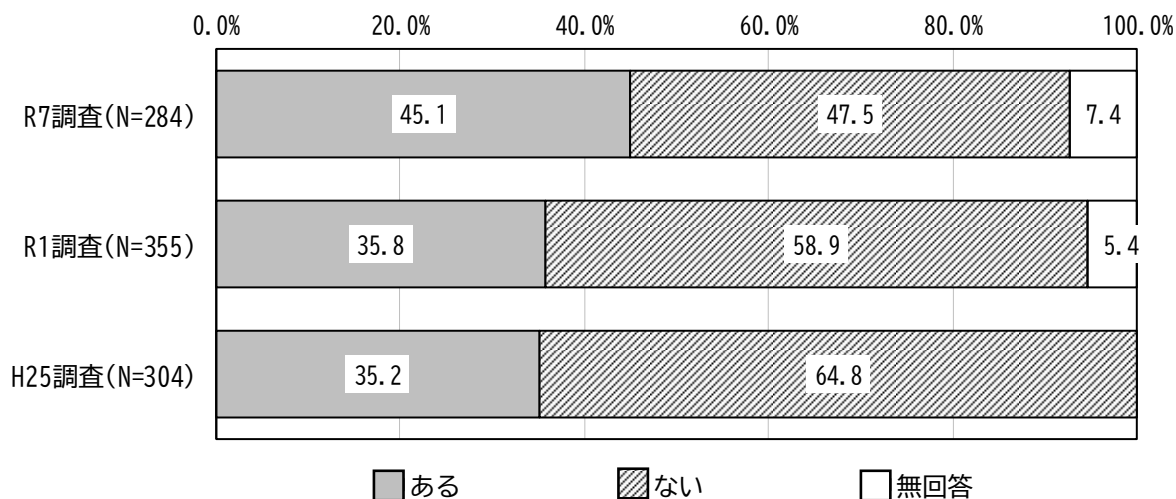
### (1) 家主からの外国人に対する対応について

問 24 賃貸住宅の媒介に際して、家主から外国人について入居申し込みを断るよう言われたことはありますか。

家主から外国人の入居を断るよう言われたことの有無について、「ない」と回答した事務所は 47.5%、「ある」と回答した事務所は 45.1%となっている。

平成 25 年度調査からの推移をみると、「ある」と回答した割合が増加傾向となっている。

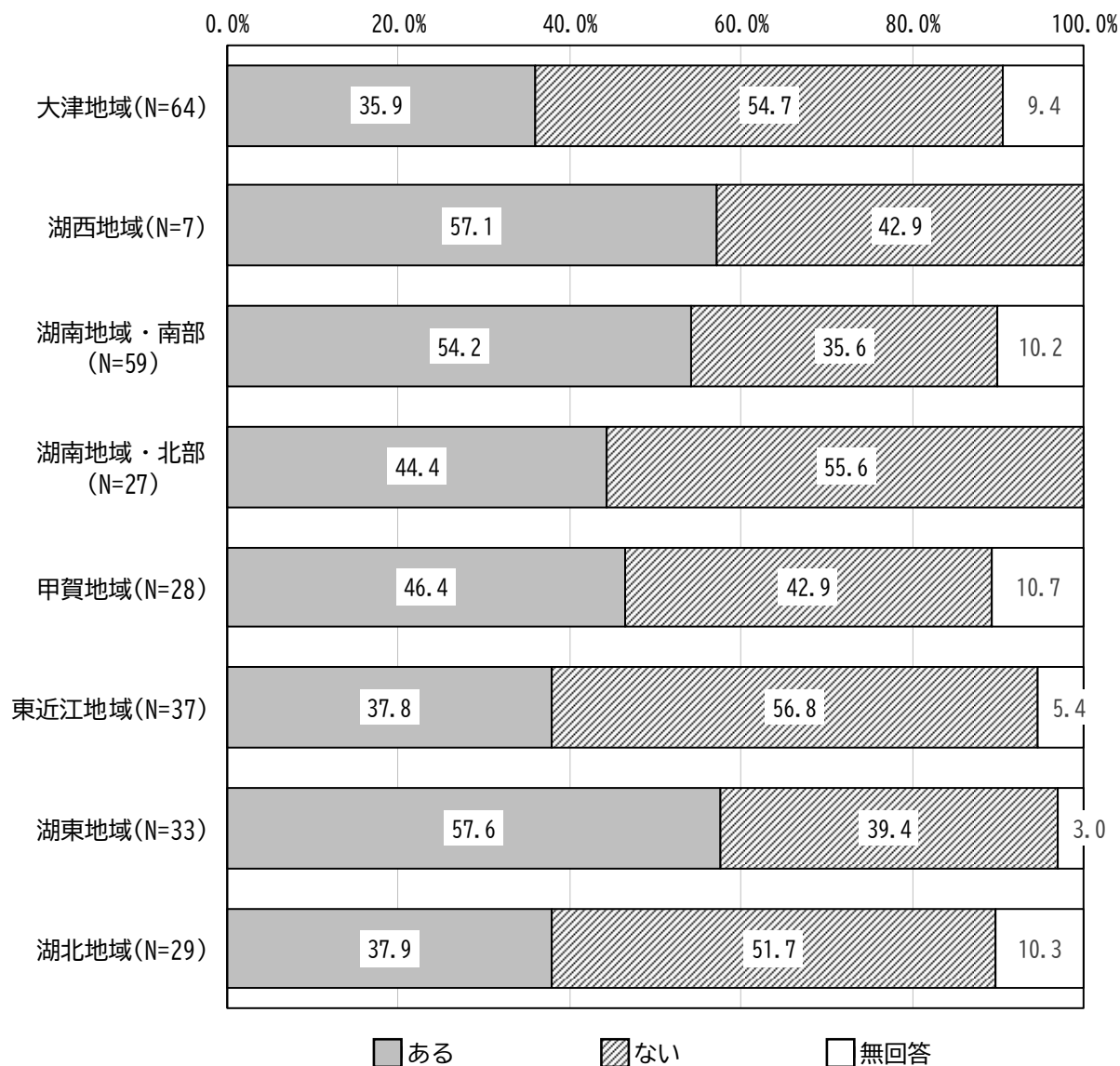
図表 家主から外国人の入居を断るよう言われたことについて



【家主からの外国人に対する対応について - 地域別】

地域別にみると、「ある」と回答した事務所は、「湖東地域」が57.6%で最も多く、次いで、「湖西地域」で57.1%、「湖南地域・南部」で54.2%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



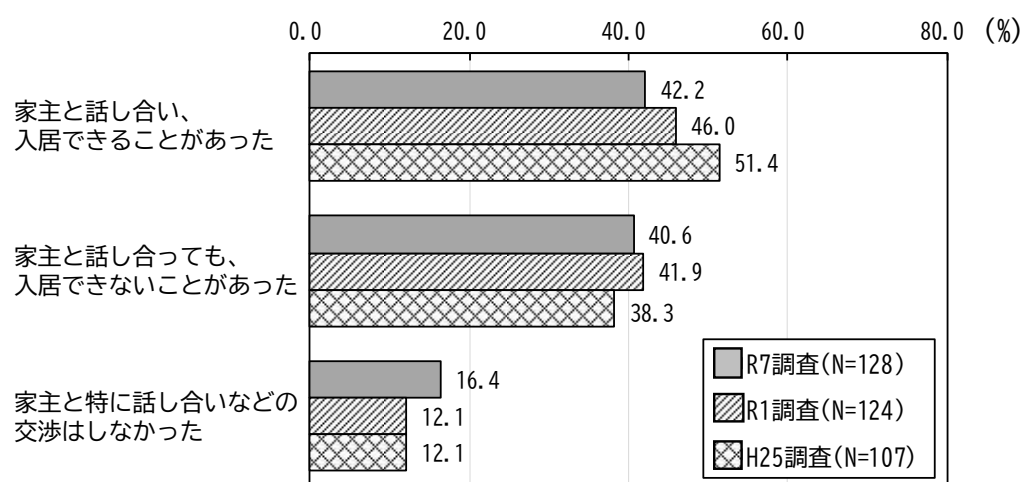
## (2) 外国人の入居拒否時の対応について

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。(〇はひとつ)

外国人の入居を断るよう言われたことが「ある」と回答した128事務所、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」と回答したのは42.2%、「家主と話し合っても、入居できないことがあった」のは40.6%となっている。

平成25年度調査からの推移をみても、概ね同じ傾向となっている。

図表 外国人の入居拒否時の対応について



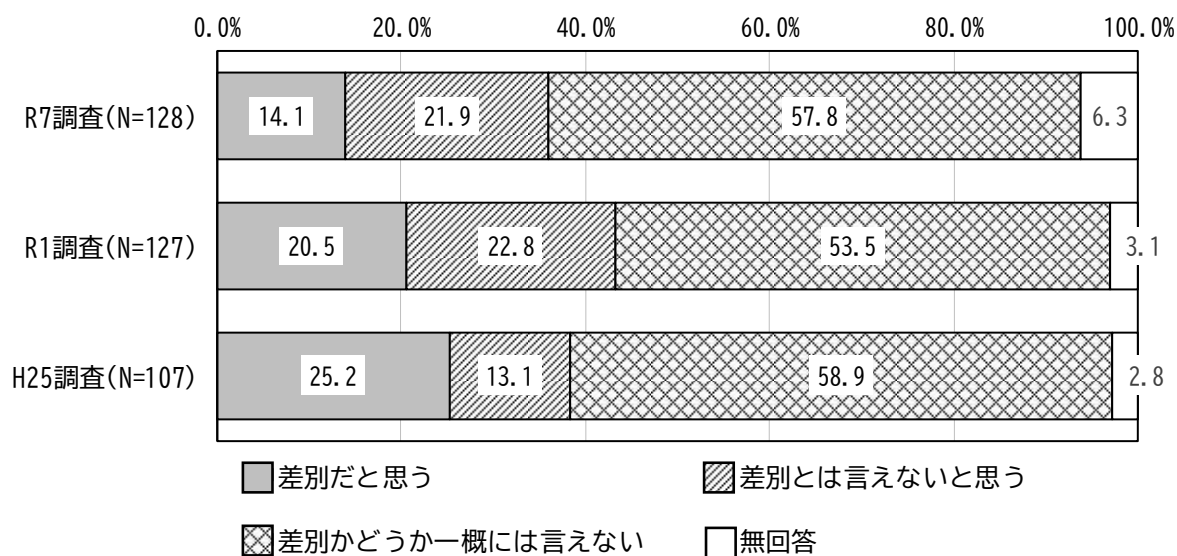
### (3) 外国人の入居拒否に対する家主の態度についての考え

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)

外国人の入居拒否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」という回答が57.8%で最も多く、次いで、「差別とは言えないと思う」で21.9%、「差別だと思う」で14.1%となっている。

平成25年度調査からの推移をみると、「差別だと思う」が減少傾向となっている。

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



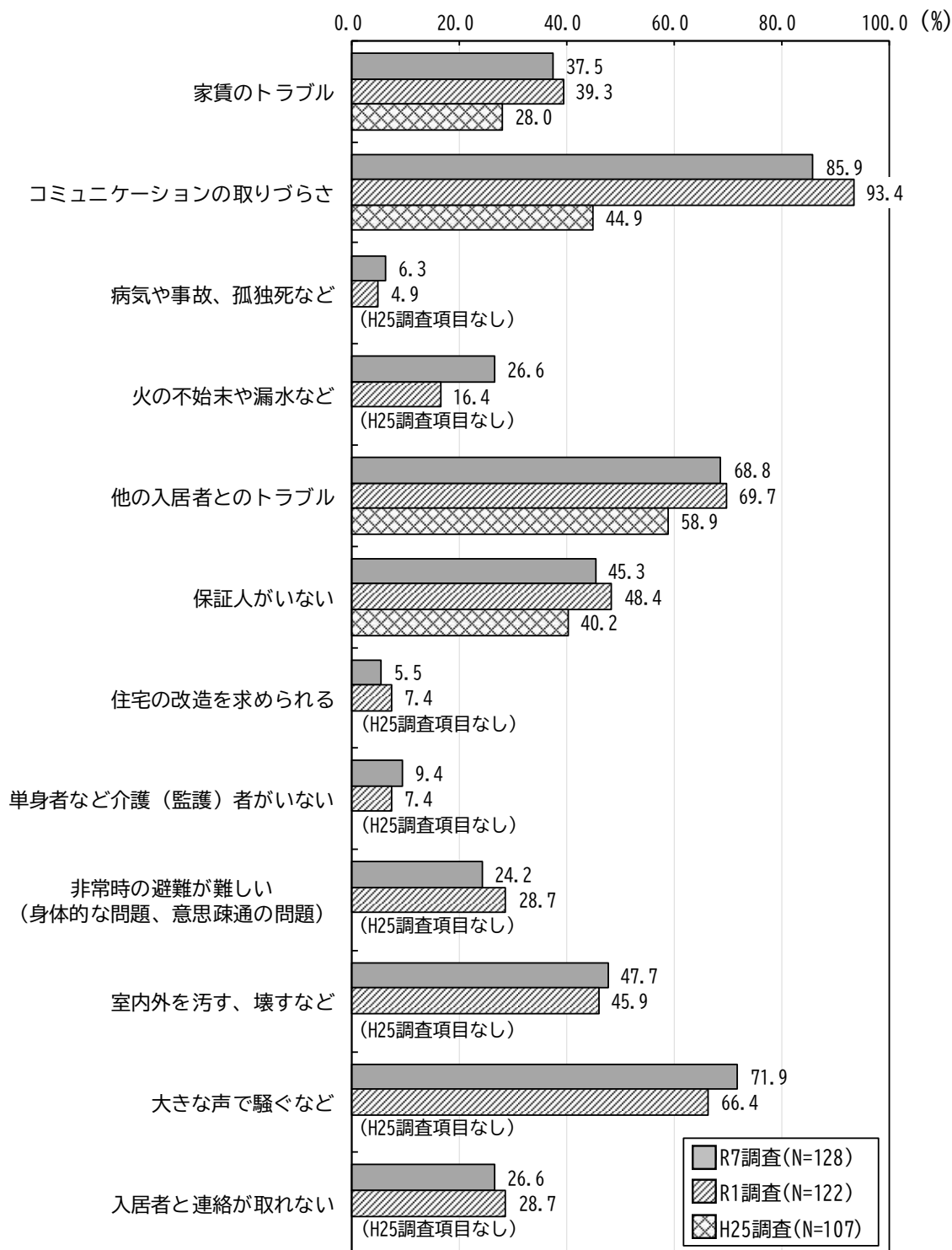
#### (4) 家主が外国人の入居を拒否した理由

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。(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85.9%で最も多く、次いで、「大きな声で騒ぐなど」で71.9%、「他の入居者とのトラブル」で68.8%となっている。

前回調査と比較しても、概ね同じ傾向となっている。

図表 家主が外国人の入居を拒否した理由



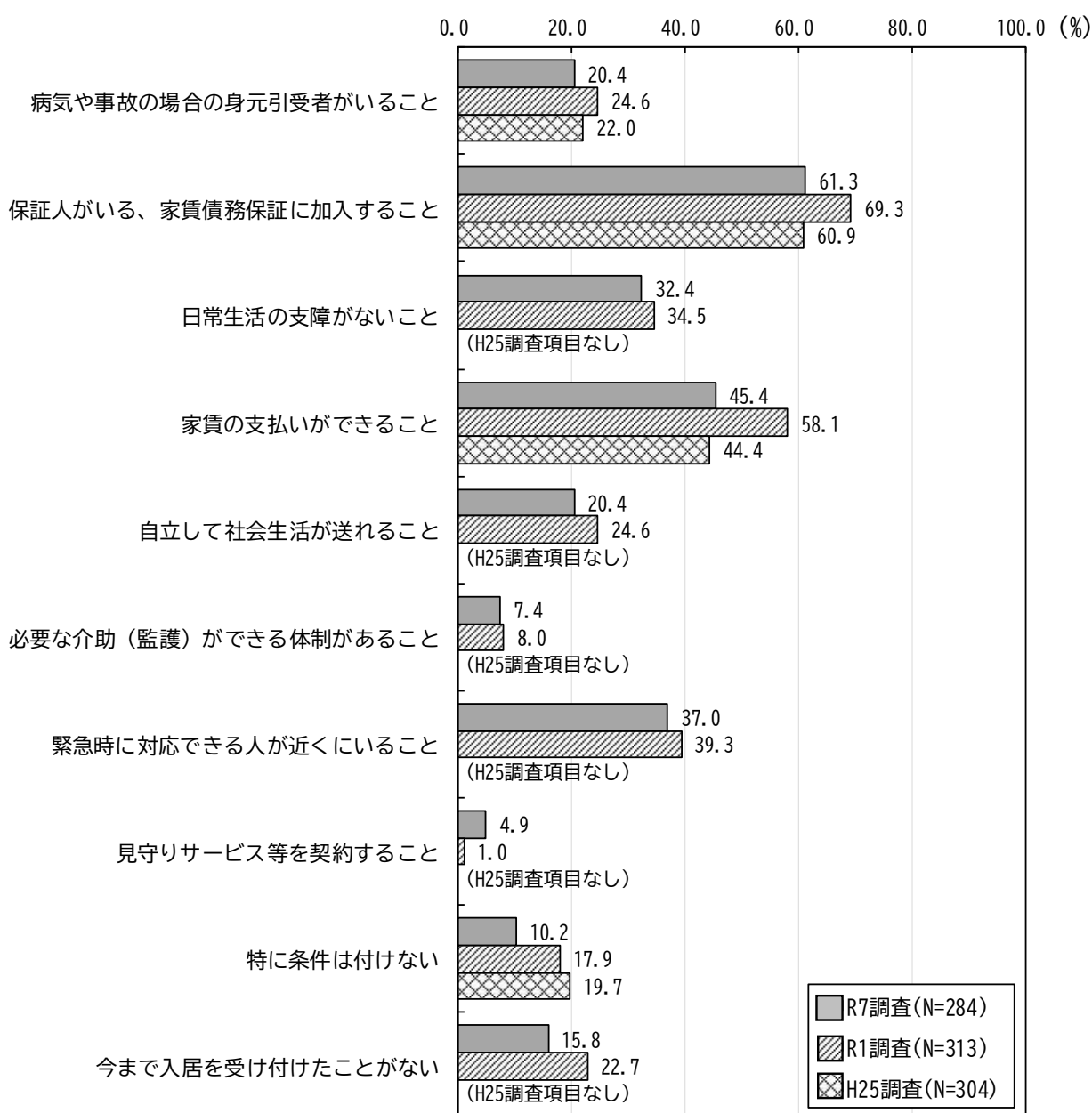
(5) 外国人の入居受け付け時の条件について

問25 家主が外国人の入居を受け付ける場合に、家主は何か条件を付けていますか。(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61.3%で最も多く、次いで、「家賃の支払いができること」で45.4%、「緊急時に対応できる人が近くにいること」で37.0%となっている。

前回調査と比較しても、概ね同じ傾向となっており、「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」「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



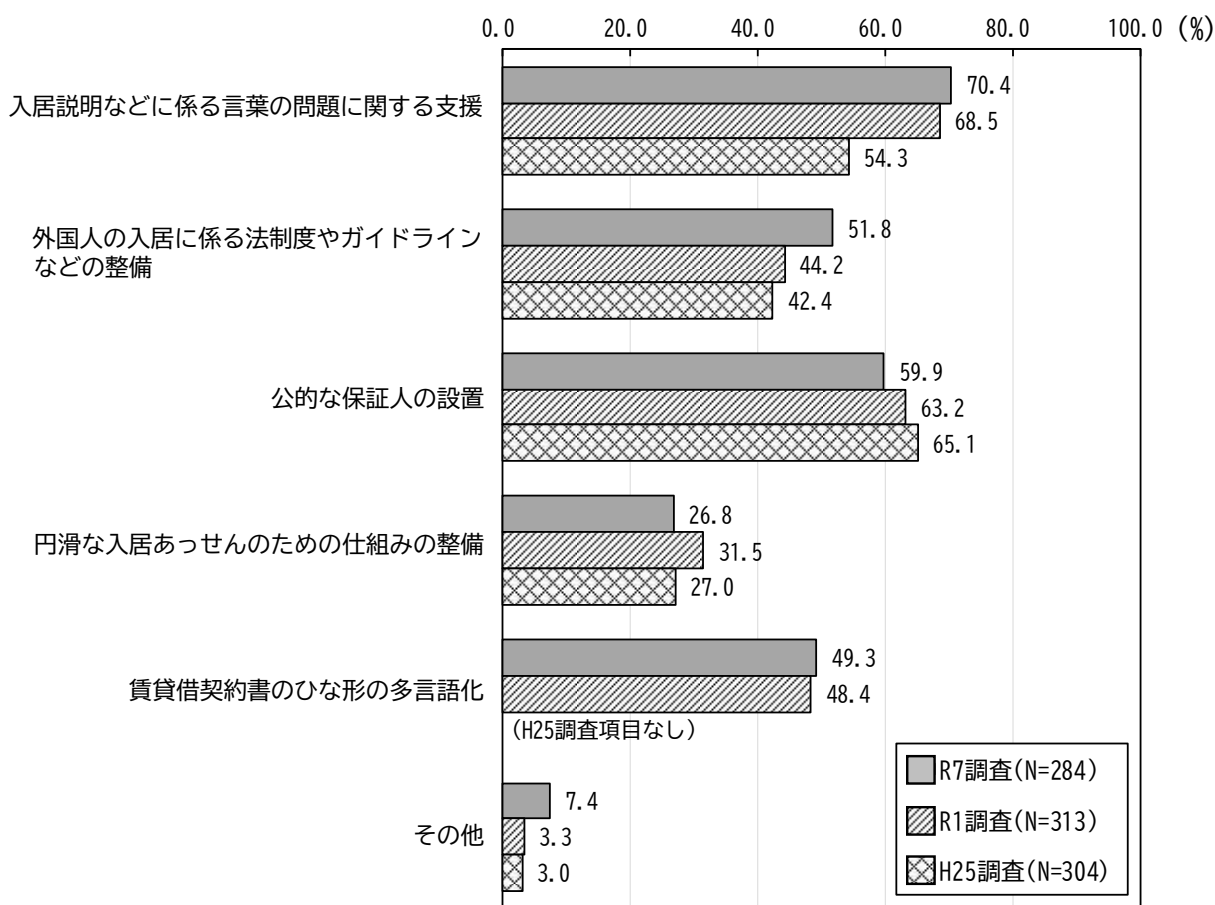
(6) 外国人の入居を受け入れやすくする方法

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ください。(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70.4%で最も多く、次いで、「公的な保証人の設置」で59.9%、「外国人の入居に係る法制度やガイドラインなどの整備」で51.8%となっている。

前回調査と比較すると、「入居説明などに係る言葉の問題に関する支援」「外国人の入居に係る法制度やガイドラインなどの整備」「賃貸借契約書のひな形の多言語化」が増加している。

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

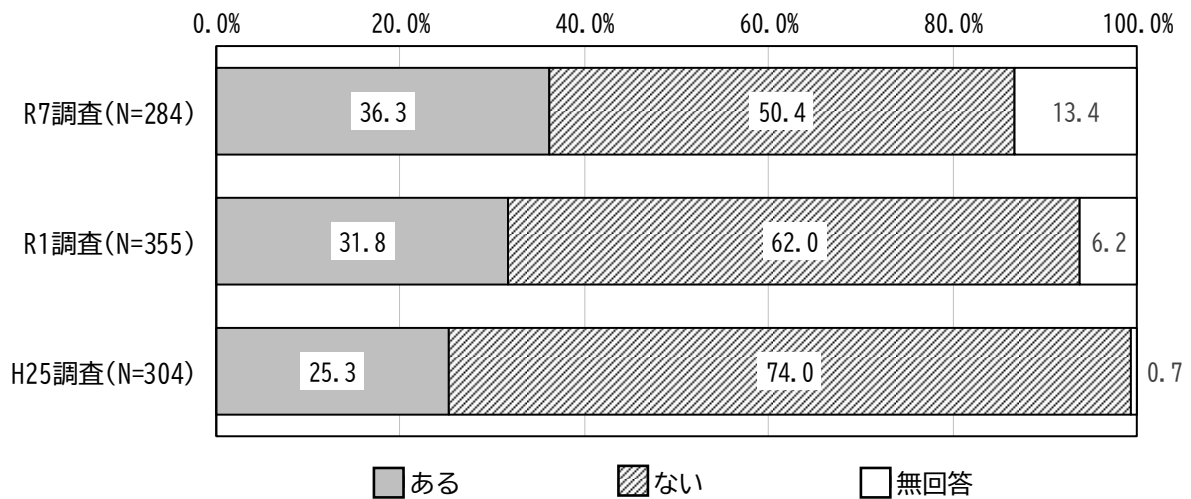
### (1) 家主からの高齢者に対する対応について

問 24 賃貸住宅の媒介に際して、家主から高齢者について入居申し込みを断るよう言われたことはありますか。

家主から高齢者の入居を断るよう言われたことの有無について、「ない」と回答した事務所は 50.4%、「ある」と回答した事務所は 36.3%となっている。

平成 25 年度調査からの推移をみると、「ある」と回答した割合が増加傾向となっている。

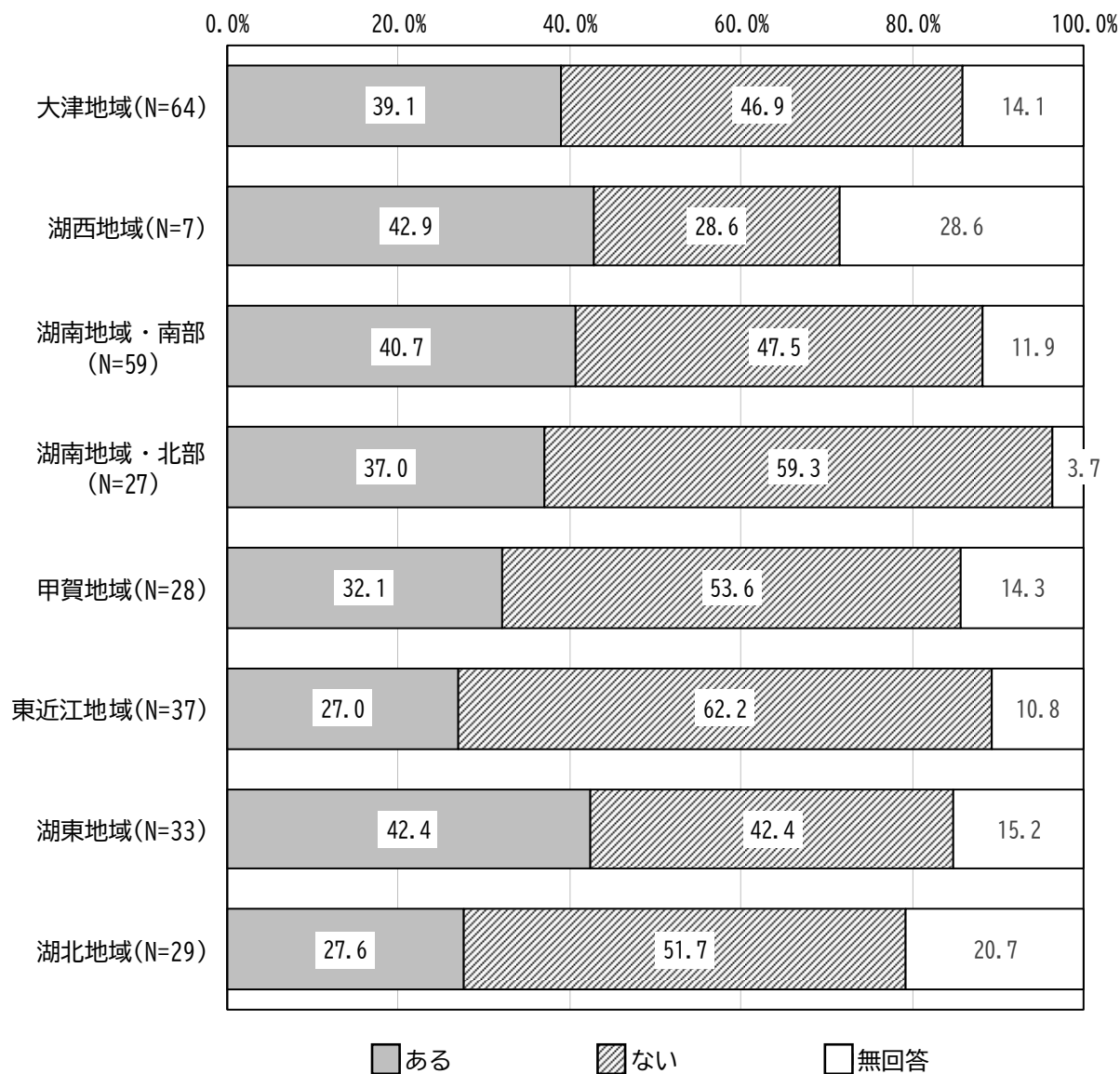
図表 家主から高齢者の入居を断るよう言われたことについて



【家主からの高齢者に対する対応について - 地域別】

地域別にみると、「ある」と回答した事務所は、「湖西地域」が42.9%で最も多く、次いで、「湖東地域」で42.4%、「湖南地域・南部」で40.7%となっている。

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



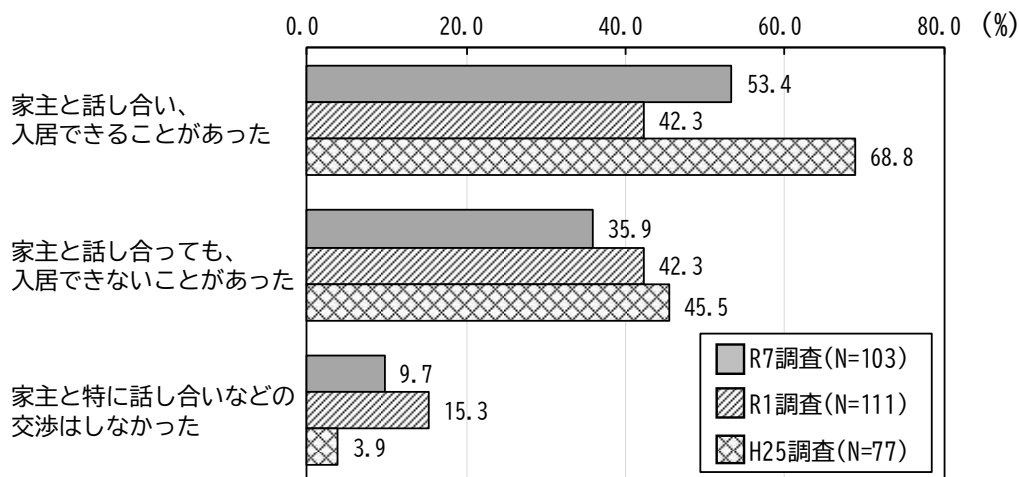
(2) 高齢者の入居拒否時の対応について

問24-1 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。(〇はひとつ)

高齢者の入居を断るよういわれたことが「ある」と回答した103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」と回答したのは53.4%、「家主と話し合っても、入居できないことがあった」のは35.9%となっている。

平成25年度調査からの推移をみると、「家主と話し合っても、入居できないことがあった」が減少傾向となっている。

図表 高齢者の入居拒否時の対応について



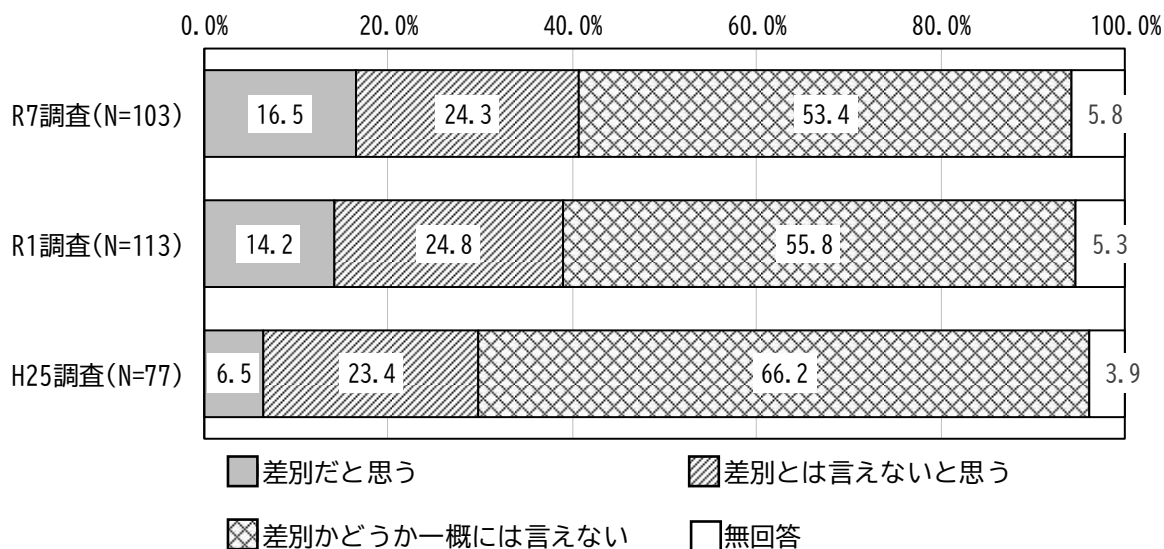
### (3) 高齢者の入居拒否に対する家主の態度についての考え

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)

高齢者の入居拒否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53.4%で最も多く、次いで、「差別とは言えないと思う」で24.3%、「差別だと思う」で16.5%となっている。

平成25年度調査からの推移をみると、「差別だと思う」が増加傾向となっている。

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



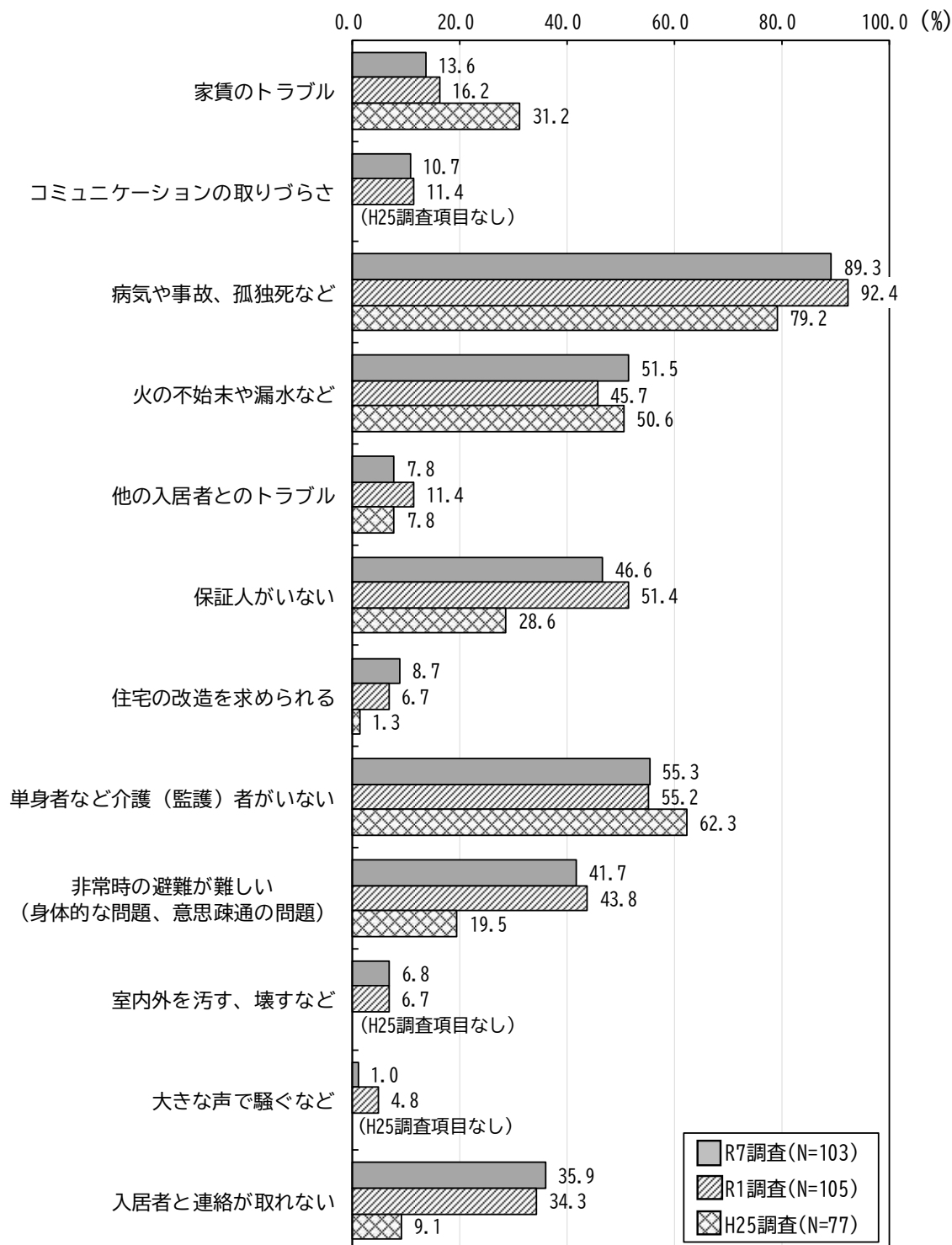
#### (4) 家主が高齢者の入居を拒否した理由

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。(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89.3%で最も多く、次いで、「単身者など介護（監護）者がいない」で55.3%、「火の不始末や漏水など」で51.5%となっている。

前回調査と比較すると、「火の不始末や漏水など」「住宅の改造を求められる」「入居者と連絡が取れない」などが増加している。

図表 家主が高齢者の入居を拒否した理由



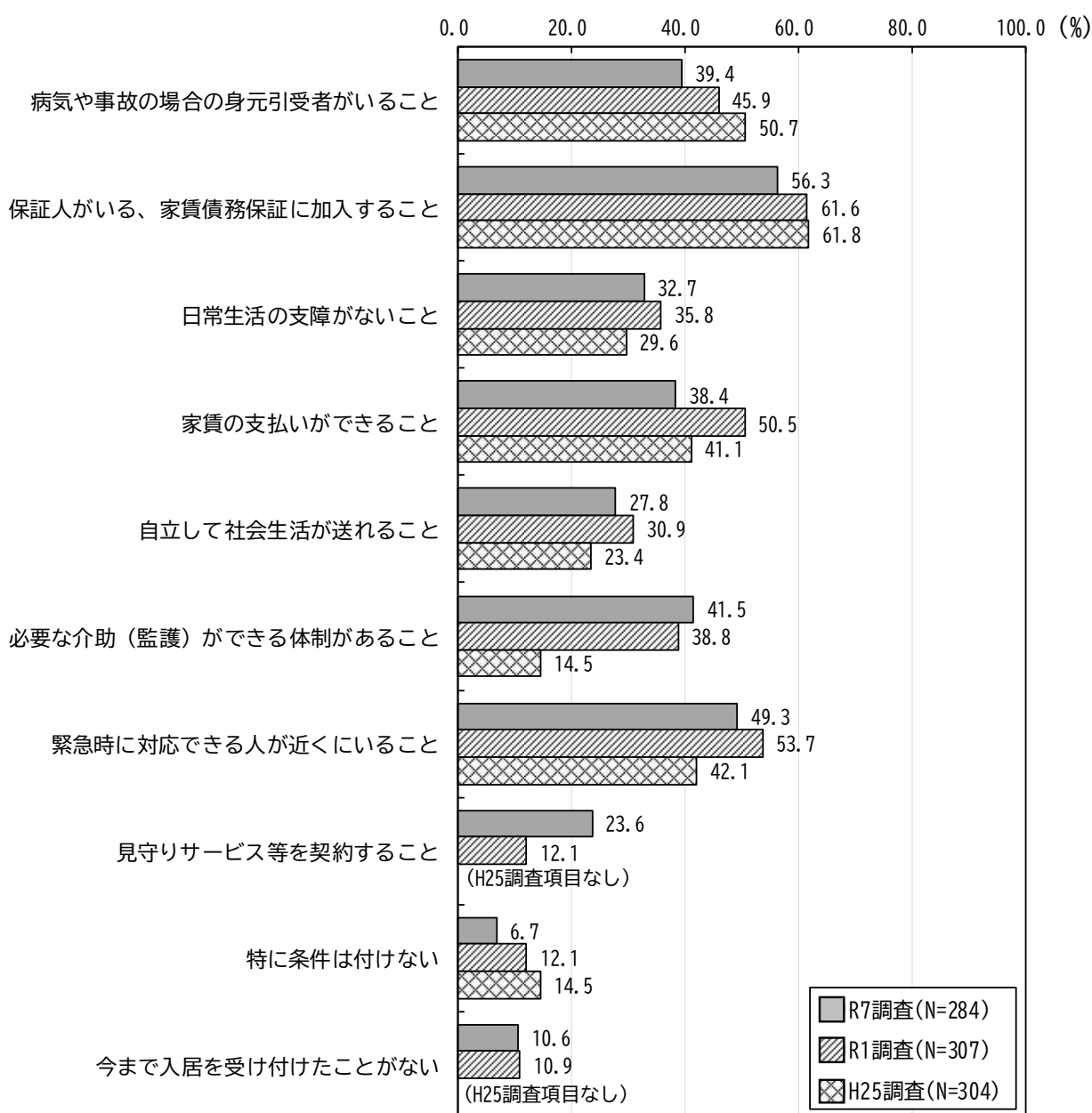
(5) 高齢者の入居受け付け時の条件について

問25 家主が高齢者の入居を受け付ける場合に、家主は何か条件を付けていますか。(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56.3%で最も多く、次いで、「緊急時に対応できる人が近くにいること」で49.3%、「必要な介助（監護）ができる体制があること」で41.5%となっている。

前回調査と比較しても、「保証人がいる、家賃債務保証に加入すること」「緊急時に対応できる人が近くにいること」への家主のニーズが高く、また、「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」が増加している。

図表 高齢者入居受け付け時の条件について



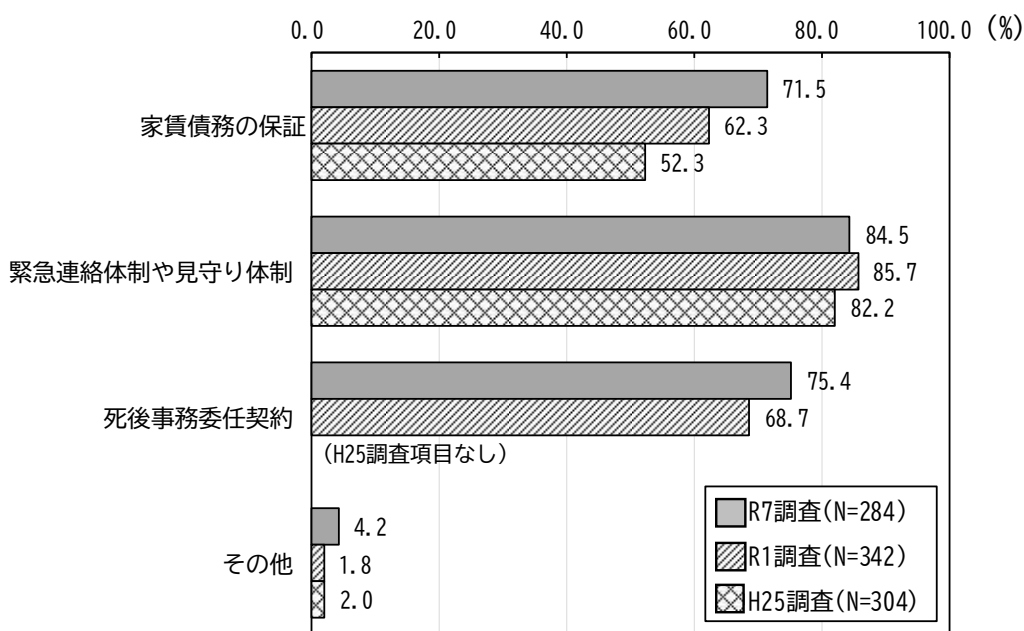
(6) 高齢者の入居を受け入れやすくする方法

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ください。(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84.5%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)」で75.4%、「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)」で71.5%となっている。

前回調査と比較すると、「家賃債務の保証」「死後事務委任契約」が増加している。

図表 高齢者の入居を受け入れやすくする方法



## 〔C〕 障害者の入居問題について

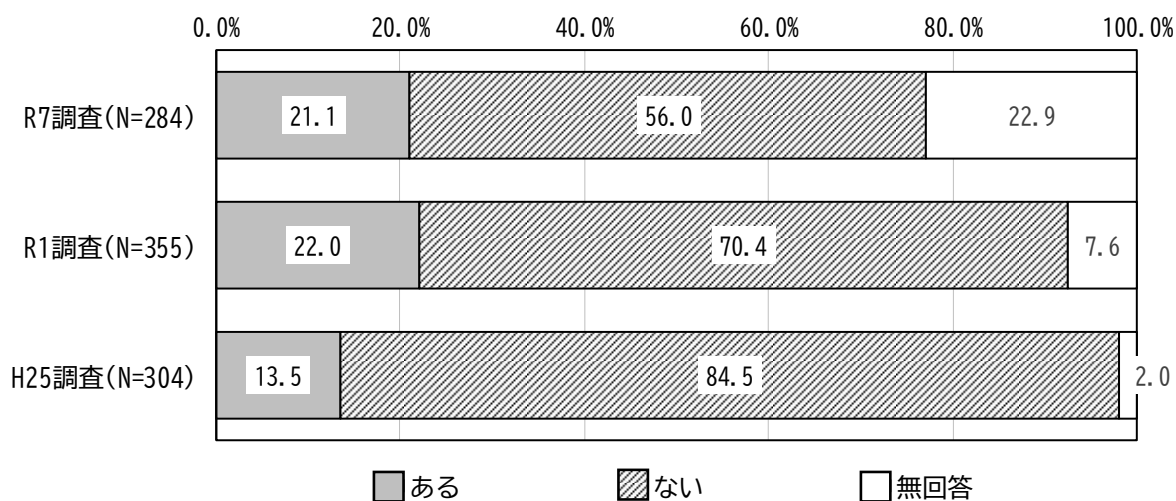
### (1) 家主からの障害者に対する対応について

問 24 賃貸住宅の媒介に際して、家主から障害者について入居申し込みを断るよう言われたことはありますか。

家主から障害者の入居を断るよう言われたことの有無について、「ない」と回答した事務所は 56.0%、「ある」と回答した事務所は 21.1%となっている。

前回調査と比較すると、「ある」と回答した割合はやや減少しているが、大きい変化は見られない。

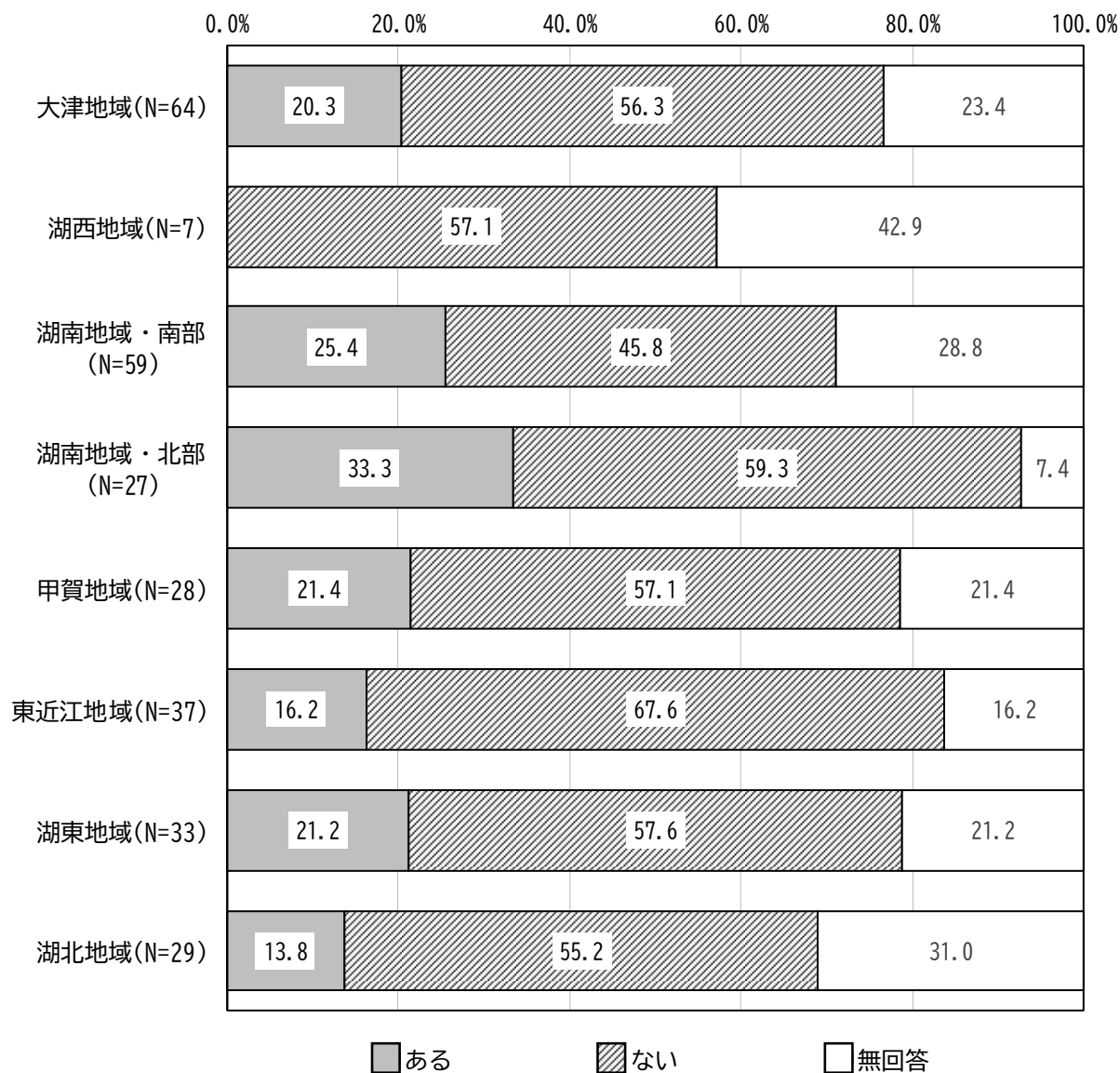
図表 家主から障害者の入居を断るよう言われたことについて



【家主からの障害者に対する対応について - 地域別】

地域別にみると、「ある」と回答した事務所は、「湖南地域・北部」が33.3%で最も多く、次いで、「湖南地域・南部」で25.4%、「甲賀地域」で21.4%となっている。

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



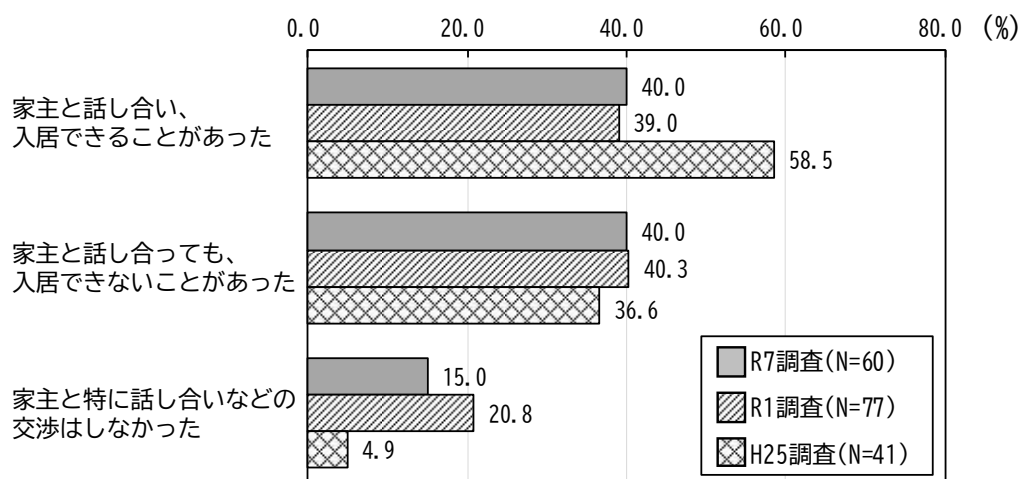
## (2) 障害者の入居拒否時の対応について

問24-1 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。(〇はひとつ)

障害者の入居を断るようと言われたことが「ある」と回答した60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」「家主と話し合っても、入居できないことがあった」とともに40.0%となっている。

前回調査と比較しても、概ね同じ傾向となっている。

図表 障害者の入居拒否時の対応について



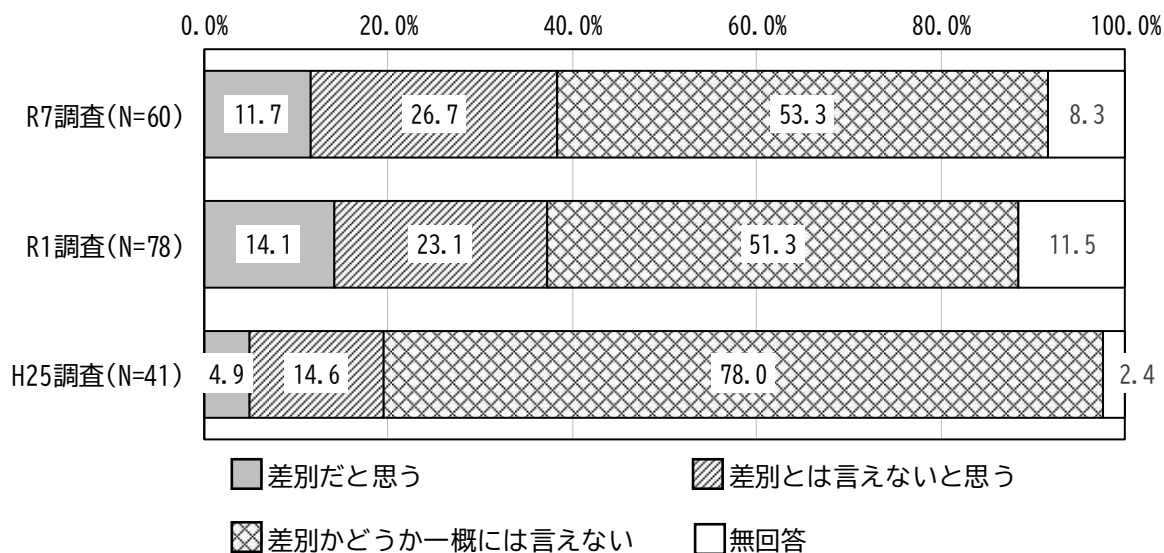
### (3) 障害者の入居拒否に対する家主の態度についての考え

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)

障害者の入居拒否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53.3%で最も多く、次いで、「差別とは言えないと思う」で26.7%、「差別だと思う」で11.7%となっている。

平成25年度調査からの推移をみると、「差別とは言えないと思う」が増加傾向となっている。

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



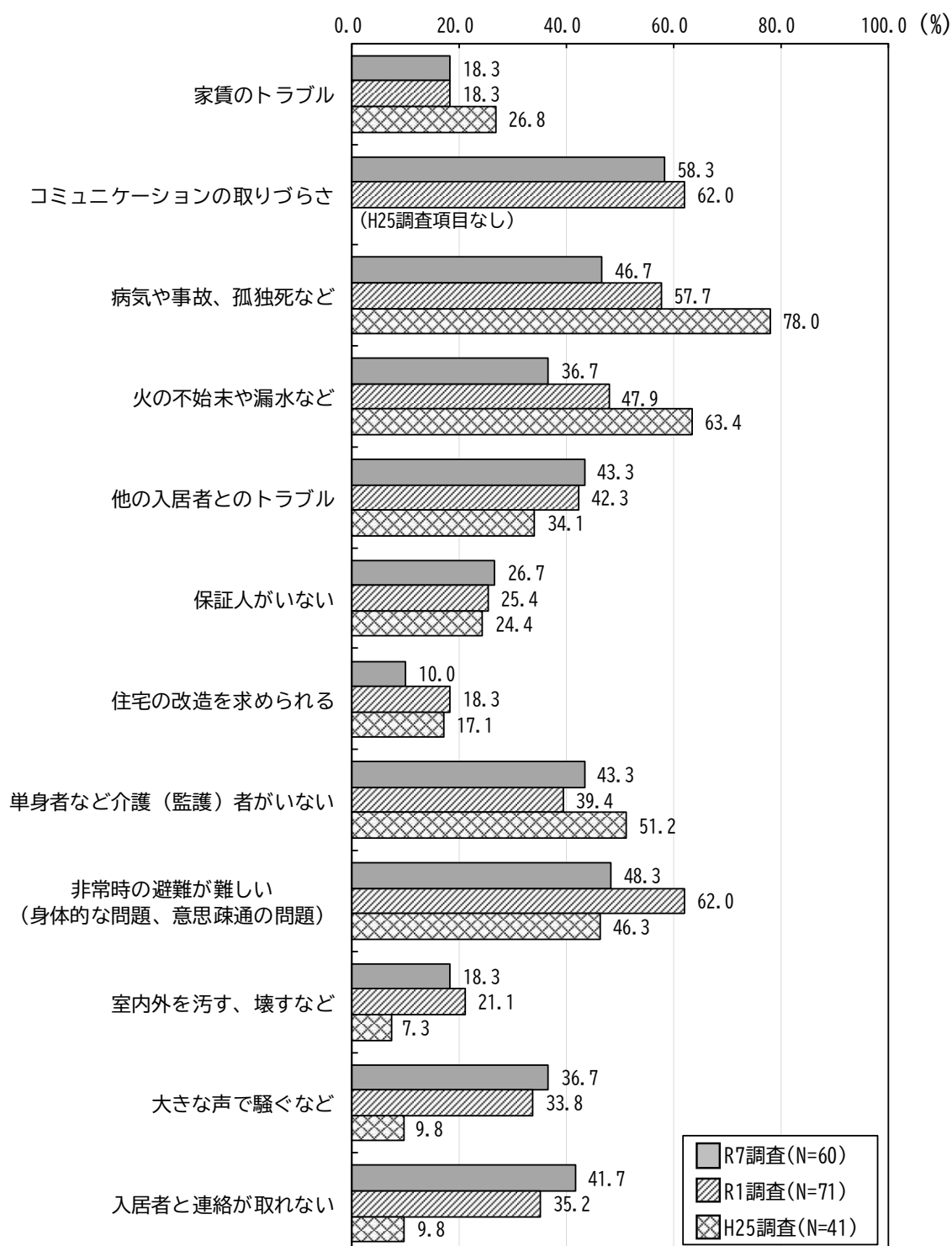
#### (4) 家主が障害者の入居を拒否した理由

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。(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58.3%で最も多く、次いで、「非常時の避難が難しい(身体的な問題、意思疎通の問題)」で48.3%、「病気や事故、孤独死など」で46.7%となっている。

前回調査と比較すると、「他の入居者とのトラブル」「保証人がいない」「単身者など介護(監護)者がいない」「大きな声で騒ぐなど」「入居者と連絡が取れない」が増加している。

図表 家主が障害者の入居を拒否した理由



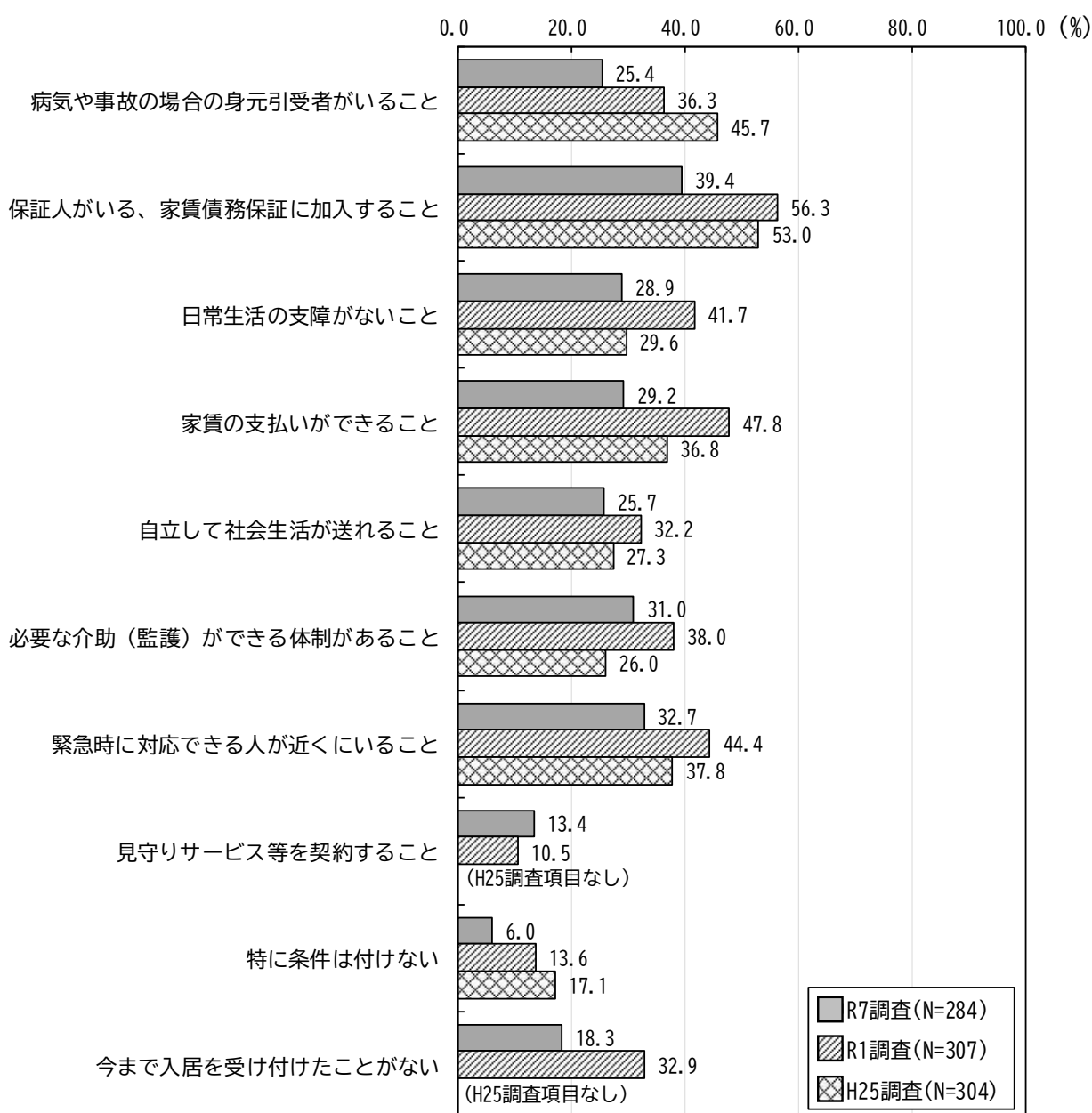
(5) 障害者の入居受け付け時の条件について

問25 家主が障害者の入居を受け付ける場合に、家主は何か条件を付けていますか。(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39.4%で最も多く、次いで、「緊急時に対応できる人が近くにいること」で32.7%、「必要な介助（監護）ができる体制があること」で31.0%となっている。

前回調査と比較しても、「保証人がいる、家賃債務保証に加入すること」「緊急時に対応できる人が近くにいること」「必要な介助（監護）ができる体制があること」への家主のニーズが高く、また、「見守りサービス等を契約すること」が増加している。

図表 障害者入居受け付け時の条件について



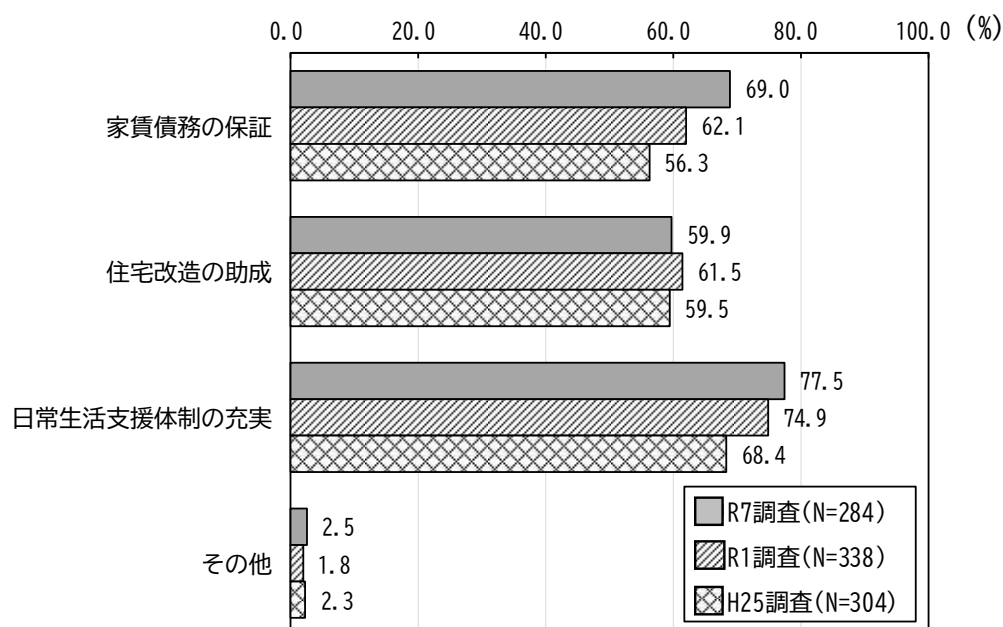
(6) 障害者の入居を受け入れやすくする方法

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ください。(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77.5%で最も多く、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)」で69.0%、「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)」で59.9%となっている。

平成25年度調査からの推移をみると、「家賃債務の保証」「日常生活支援体制の充実」が増加傾向となっている。

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

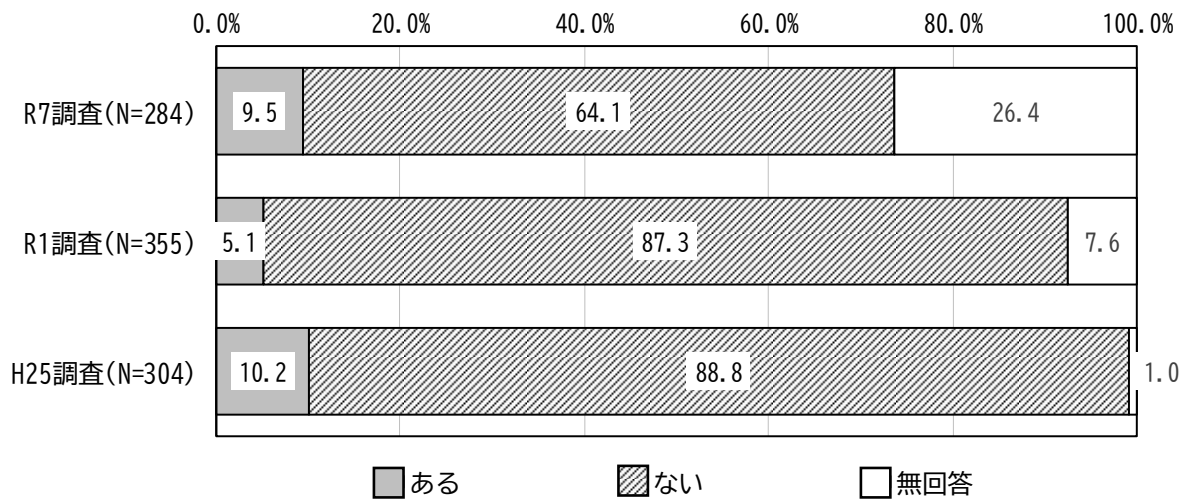
### (1) 家主からのひとり親家庭に対する対応について

問 24 賃貸住宅の媒介に際して、家主からひとり親家庭について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の入居を断るよう言われたことの有無について、「ない」と回答した事務所は64.1%、「ある」と回答した事務所は9.5%となっている。

前回調査と比較すると、「ある」と回答した割合が前回の5.1%から4.4ポイント増加している。

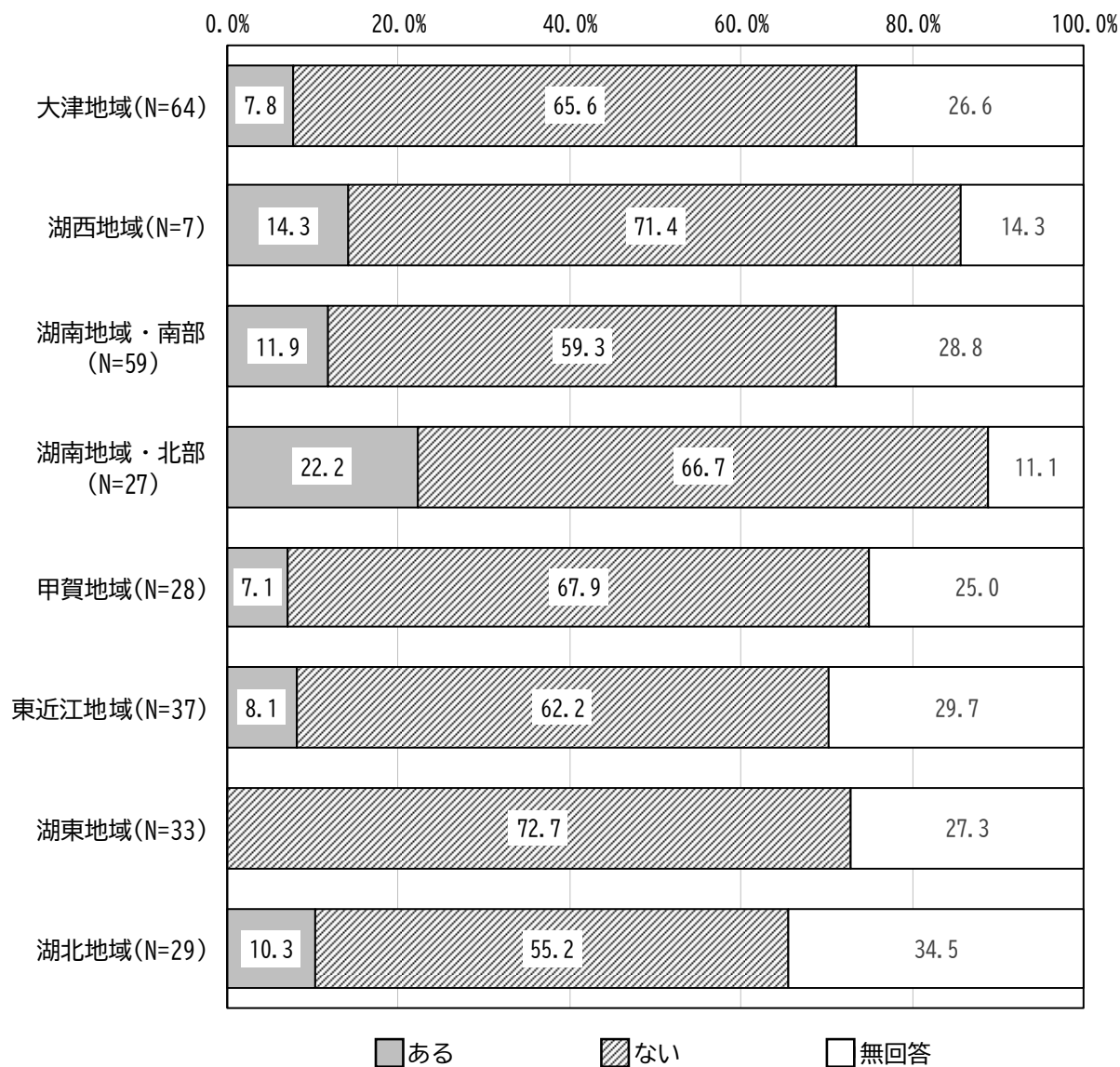
図表 家主からひとり親家庭の入居を断るよう言われたことについて



【家主からのひとり親家庭に対する対応について - 地域別】

地域別にみると、「ある」と回答した事務所は、「湖南地域・北部」が22.2%で最も多く、次いで、「湖西地域」で14.3%、「湖南地域・南部」で11.9%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



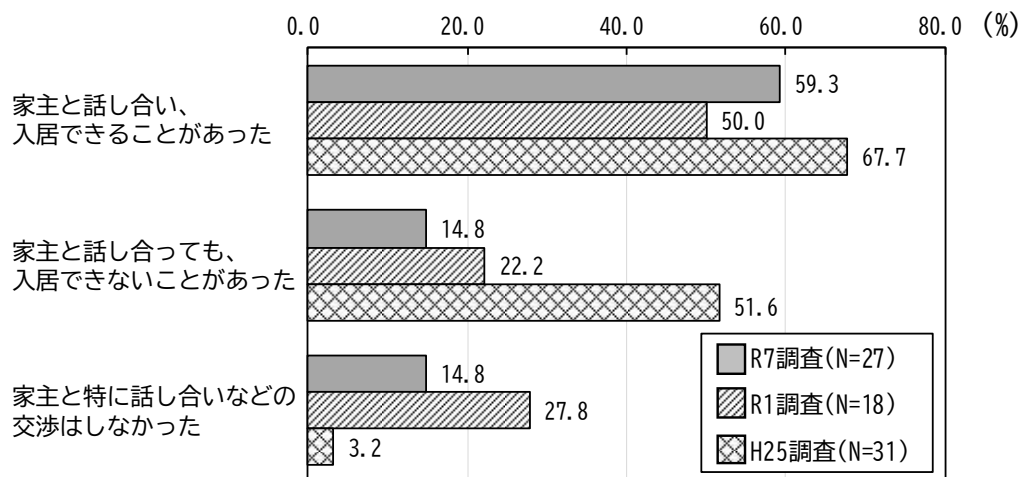
(2) ひとり親家庭の入居拒否時の対応について

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。(〇はひとつ)

ひとり親家庭の入居を断るようには言われたことが「ある」と回答した27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」で59.3%、「家主と話し合っても、入居できないことがあった」で14.8%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50.0%から9.3ポイント増加している。

図表 ひとり親家庭の入居拒否時の対応について



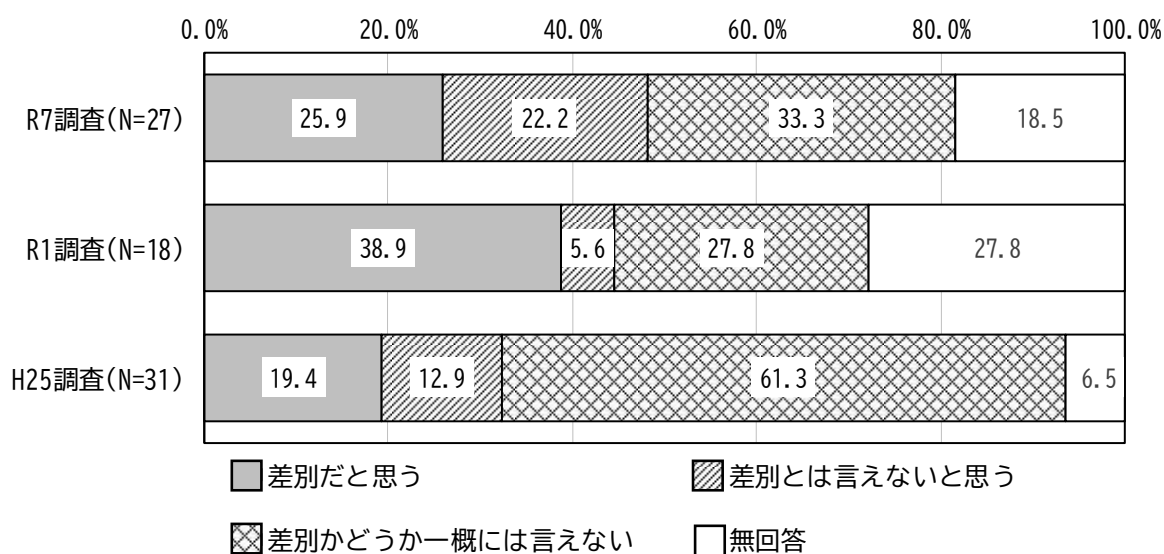
### (3) ひとり親家庭の入居拒否に対する家主の態度についての考え

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拒否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33.3%で最も多く、次いで、「差別だと思う」で25.9%、「差別とは言えないと思う」で22.2%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38.9%から13.0ポイント減少し、「差別とは言えないと思う」が前回の5.6%から16.6ポイント増加している。

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



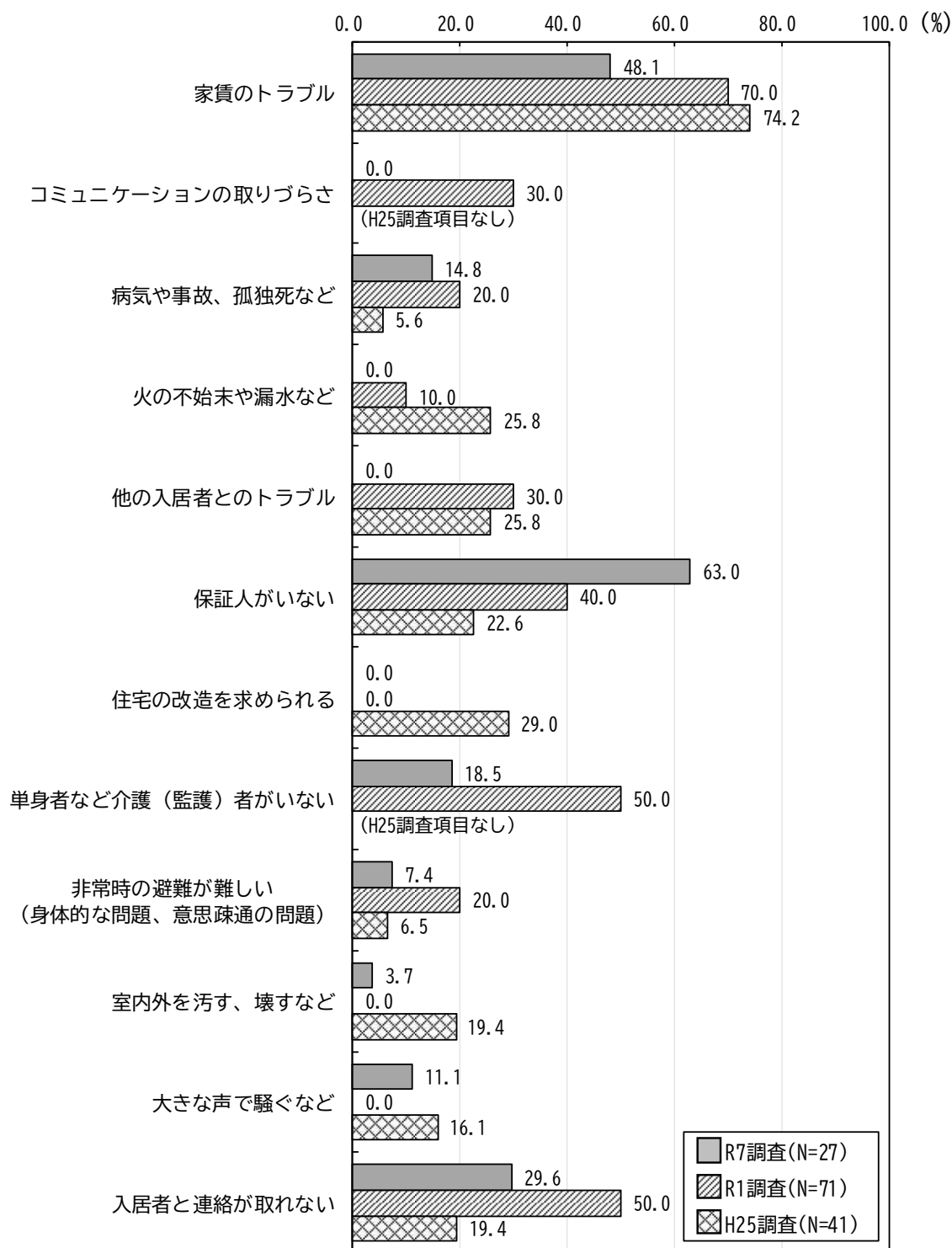
#### (4) 家主がひとり親家庭の入居を拒否した理由

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。(複数回答可)

家主が入居を断った不安理由としては、「保証人がいない」が63.0%で最も多く、次いで、「家賃のトラブル」で48.1%、「入居者と連絡が取れない」で29.6%となっている。

前回調査と比較すると、「保証人がいない」が前回の40.0%から23.0ポイント増加している。

図表 家主がひとり親家庭の入居を拒否した理由



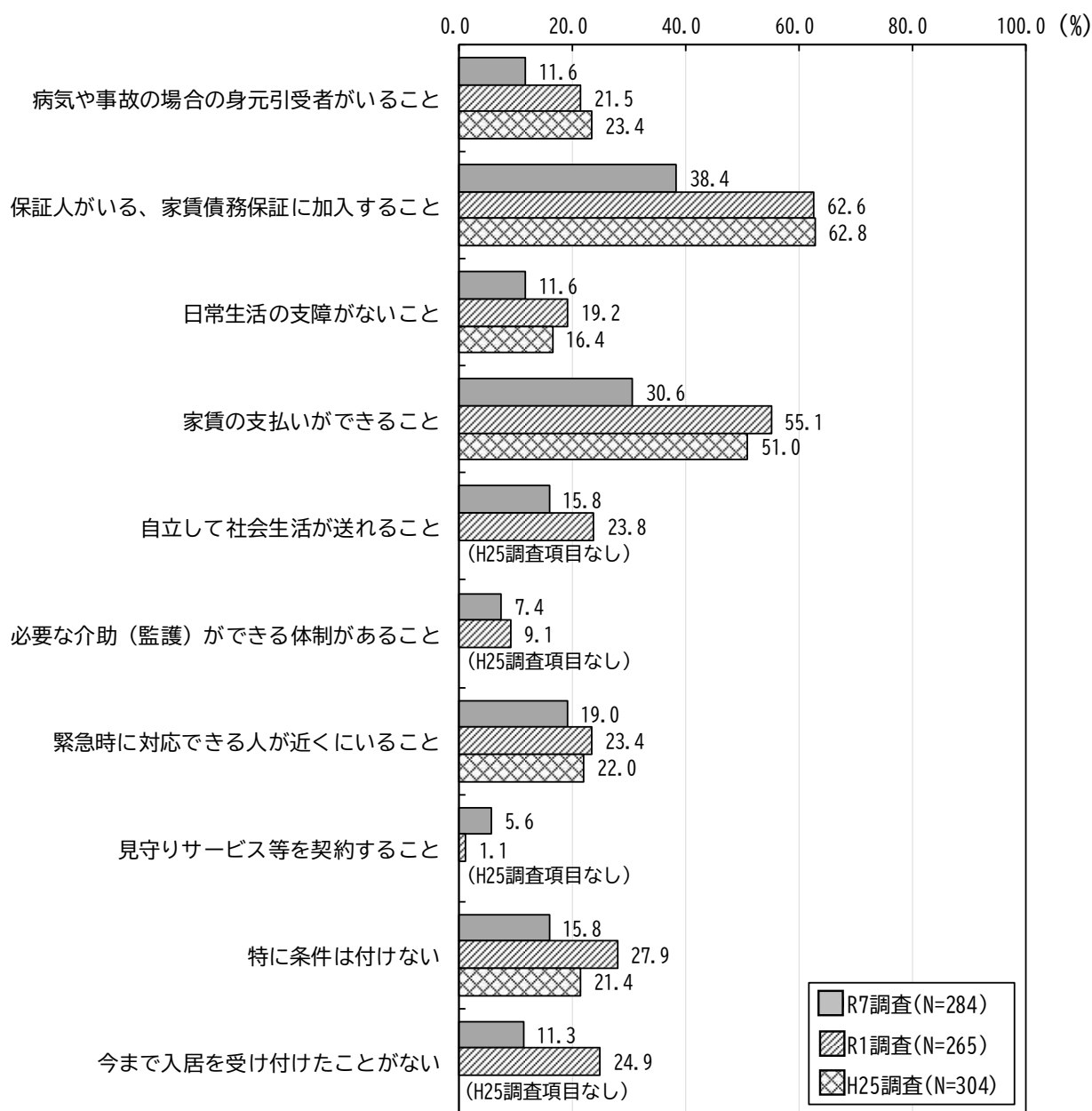
(5) ひとり親家庭の入居受け付け時の条件について

問25 家主がひとり親家庭の入居を受け付ける場合に、家主は何か条件を付けていますか。  
(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38.4%で最も多く、次いで、「家賃の支払いができること」で30.6%となっている。

前回調査と比較しても、「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」への家主のニーズが高くなっている。

図表 ひとり親家庭入居受け付け時の条件について



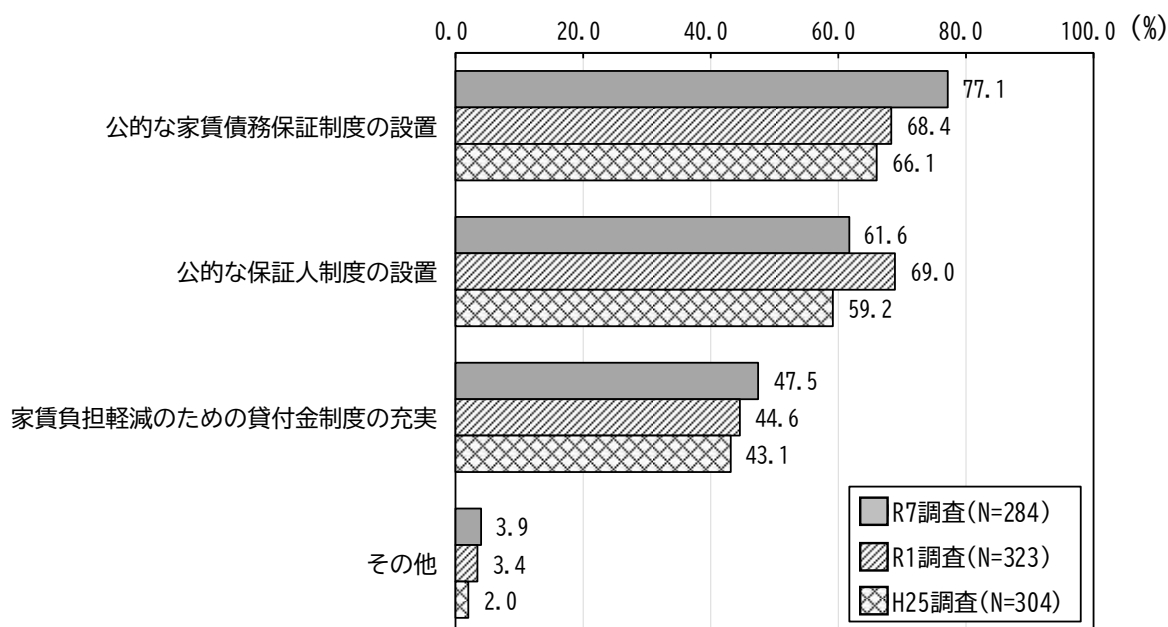
(6) ひとり親家庭の入居を受け入れやすくする方法

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ください。(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、「公的な家賃債務保証制度の設置」が77.1%で最も多く、次いで、「公的な保証人制度の設置」で61.6%、「家賃負担軽減のための貸付金制度の充実」で47.5%となっている。

前回調査と比較すると、「公的な家賃債務保証制度の設置」が前回の68.4%から8.7ポイント、「家賃負担軽減のための貸付金制度の充実」が前回の44.6%から2.9ポイント増加している。

図表 ひとり親家庭の入居を受け入れやすくする方法



## 〔E〕 L G B T等の入居問題について

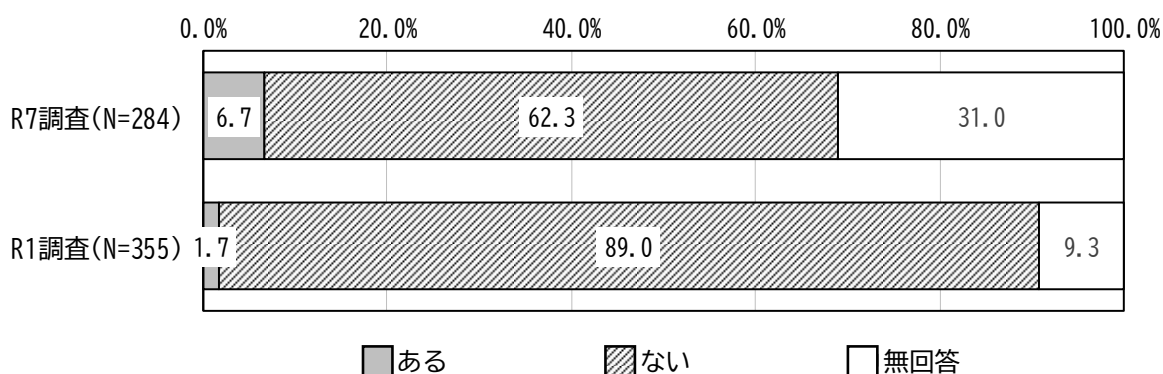
### (1) 家主からのL G B T等に対する対応について

問 24 賃貸住宅の媒介に際して、家主からL G B T等について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L G B T等の入居を断るよう言われたことの有無について、「ない」と回答した事務所は62.3%、「ある」と回答した事務所は6.7%となっている。

前回調査と比較すると、「ある」と回答した割合が前回の1.7%から5.0ポイント増加している。

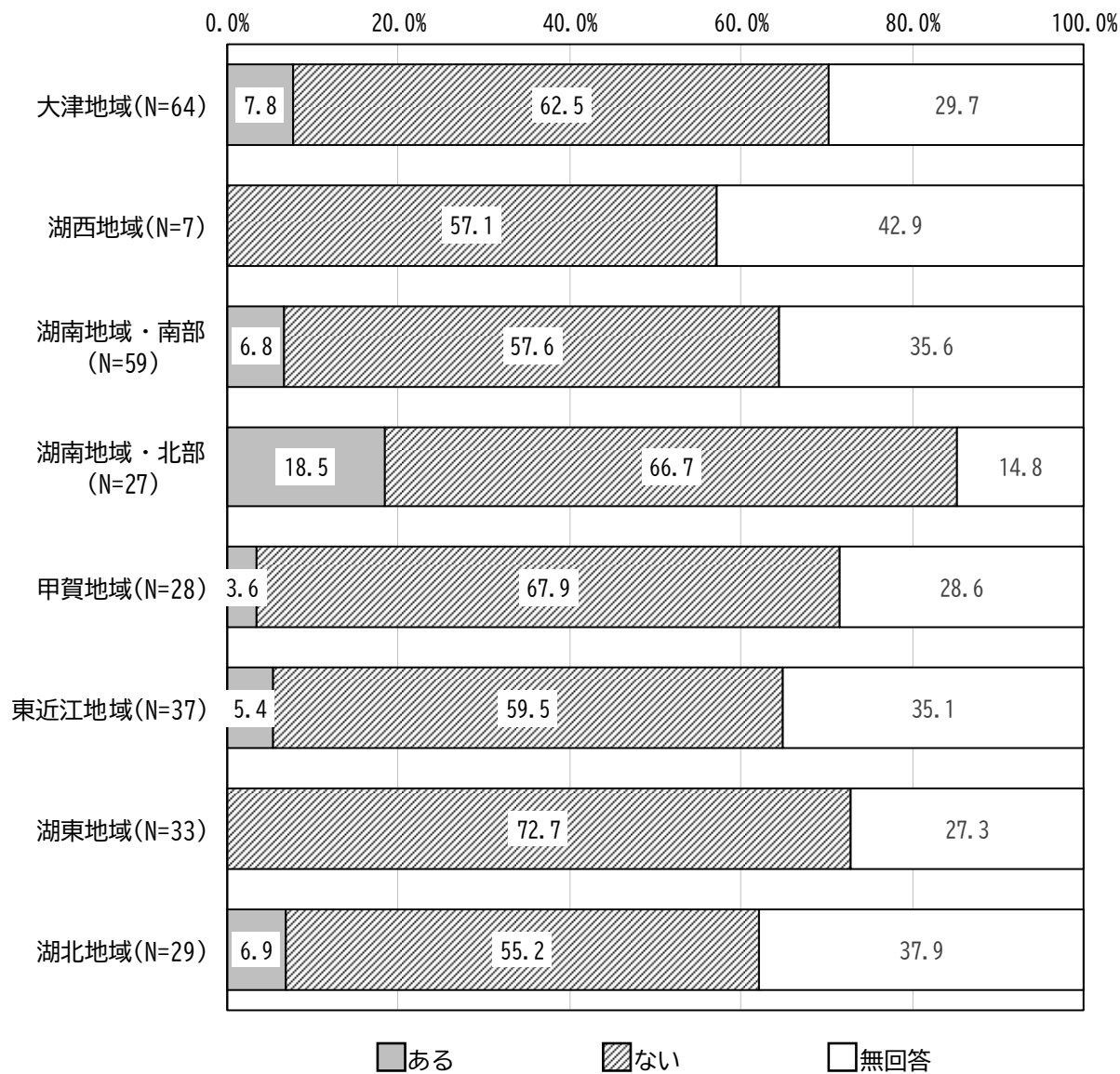
図表 家主からL G B T等の入居を断るよう言われたことについて



【家主からのLGBT等に対する対応について - 地域別】

地域別にみると、「ある」と回答した事務所は、「湖南地域・北部」が18.5%で最も多く、次いで、「大津地域」で7.8%、「湖北地域」で6.9%となっている。

図表 家主からLGBT等の入居を断るよう言われたことについて - 地域別

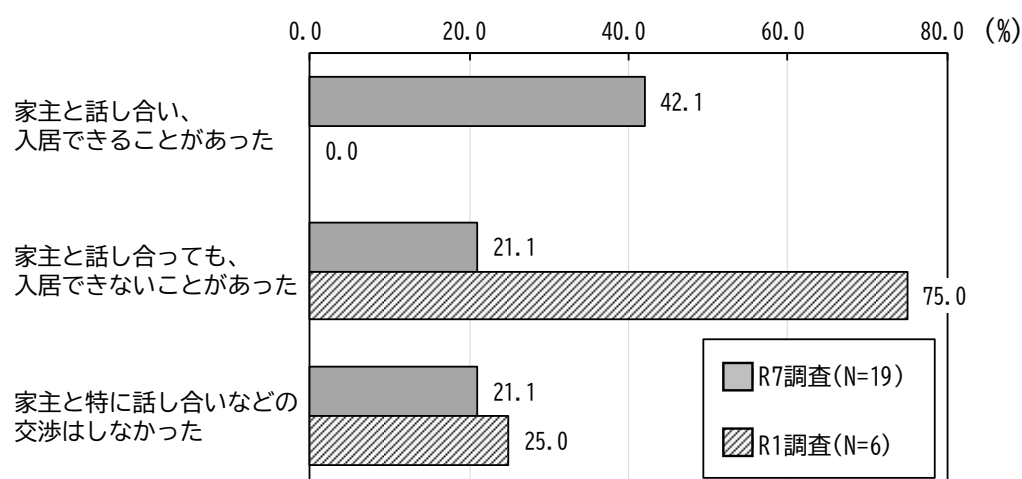


## (2) LGBT等の入居拒否時の対応について

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。(〇はひとつ)

LGBT等の入居を断るようには言われたことが「ある」と回答した19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」で42.1%、「家主と話し合っても、入居できないことがあった」「家主と特に話し合いなどの交渉はしなかった」ともに21.1%となっている。

図表 LGBT等の入居拒否時の対応について



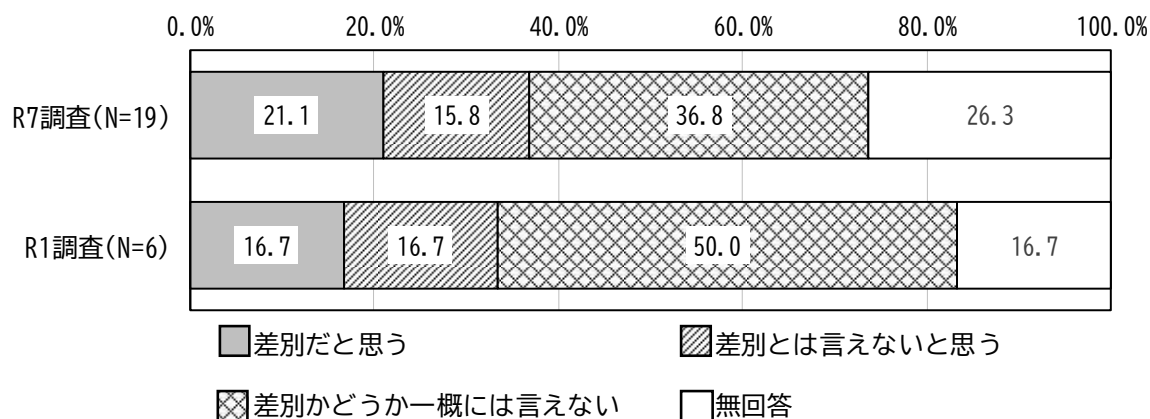
### (3) LGBT等の入居拒否に対する家主の態度についての考え

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)

LGBT等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36.8%で最も多く、次いで、「差別だと思う」で21.1%「差別とは言えないと思う」で15.8%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16.7%から4.4ポイント増加している。

図表 LGBT等の入居拒否に対する家主の態度についての考え

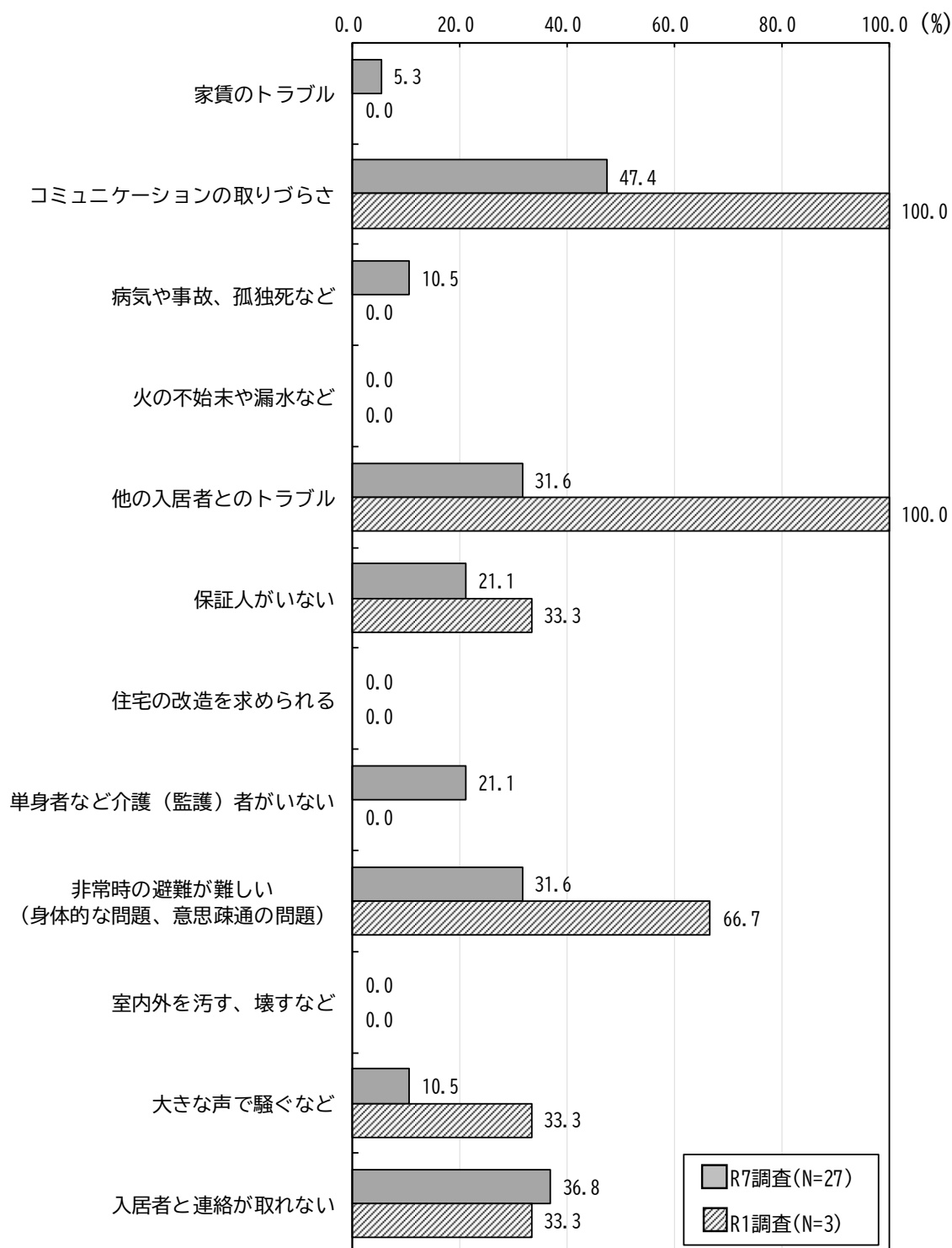


#### (4) 家主がLGBT等の入居を拒否した理由

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。(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47.4%で最も多く、次いで「入居者と連絡が取れない」で36.8%、「他の入居者とのトラブル」「非常時の避難が難しい(身体的な問題、意思疎通の問題)」で31.6%となっている。

図表 家主がLGBT等の入居を拒否した理由

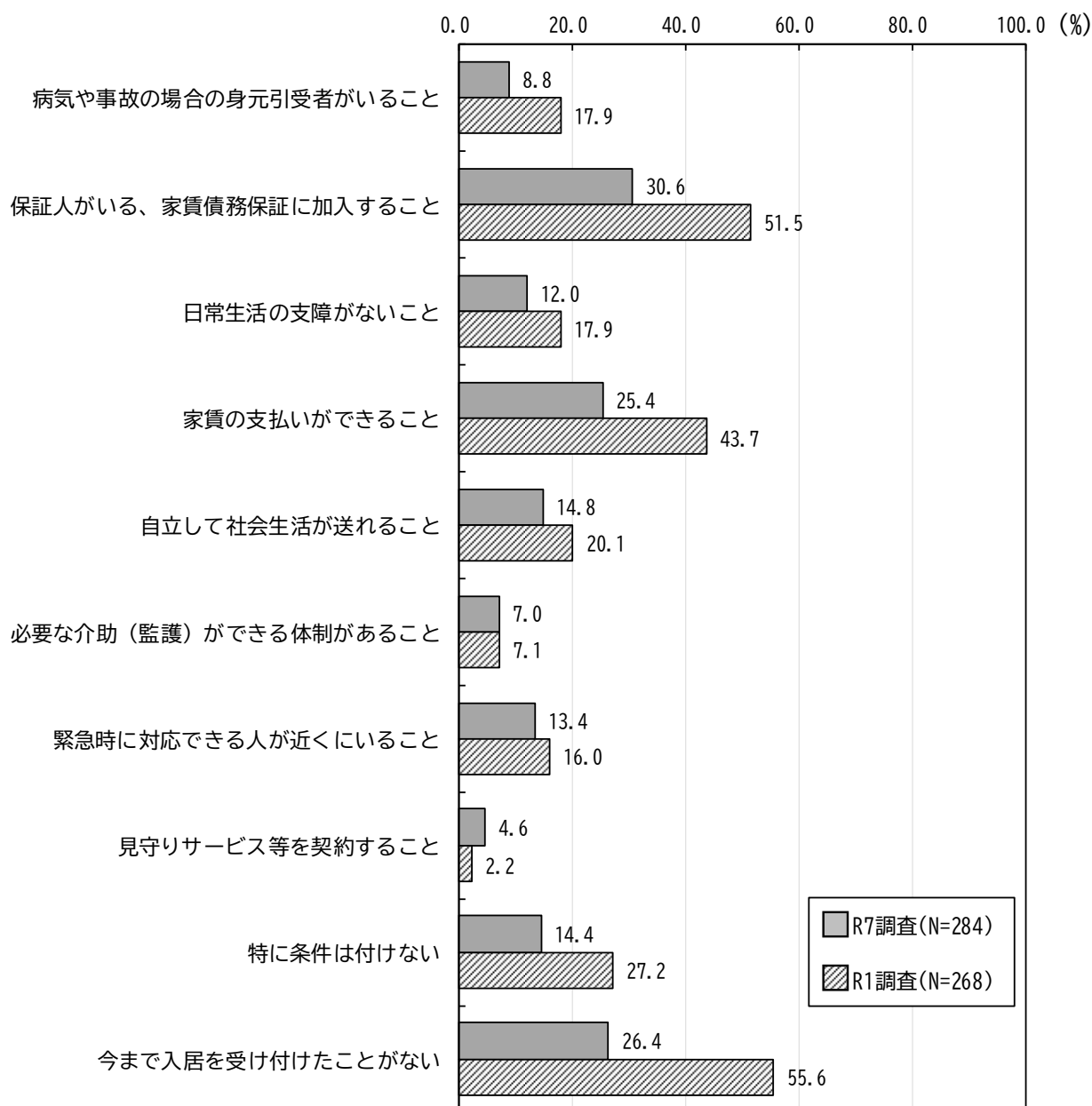


## (5) LGBT等の入居受け付け時の条件について

問25 家主がLGBT等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。(複数回答可)

LGBT等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30.6%で最も多く、次いで、「今まで入居を受け付けたことがない」で26.4%、「家賃の支払いができること」で25.4%となっている。

図表 LGBT等入居受け付け時の条件について



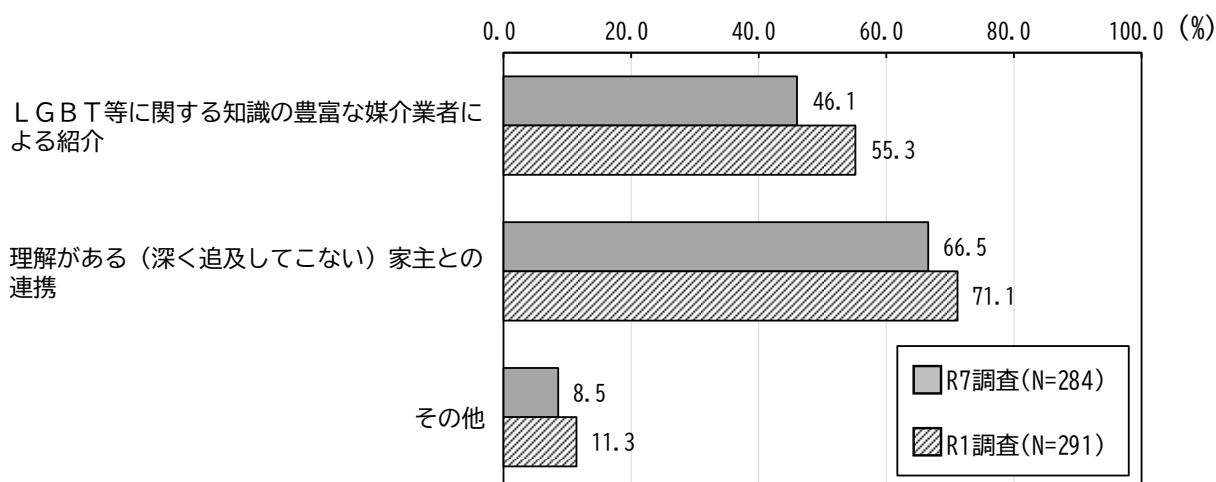
## (6) LGBT等の入居を受け入れやすくする方法

問 30 賃貸住宅の家主がLGBT等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)

LGBT等の方の入居を受け入れやすくする方法では、「理解がある(深く追及してこない)家主との連携」が66.5%で最も多く、次いで、「LGBT等に関する知識の豊富な媒介業者による紹介」で46.1%となっている。

前回調査と比較しても、概ね同じ傾向となっている。

図表 LGBT等の入居を受け入れやすくする方法

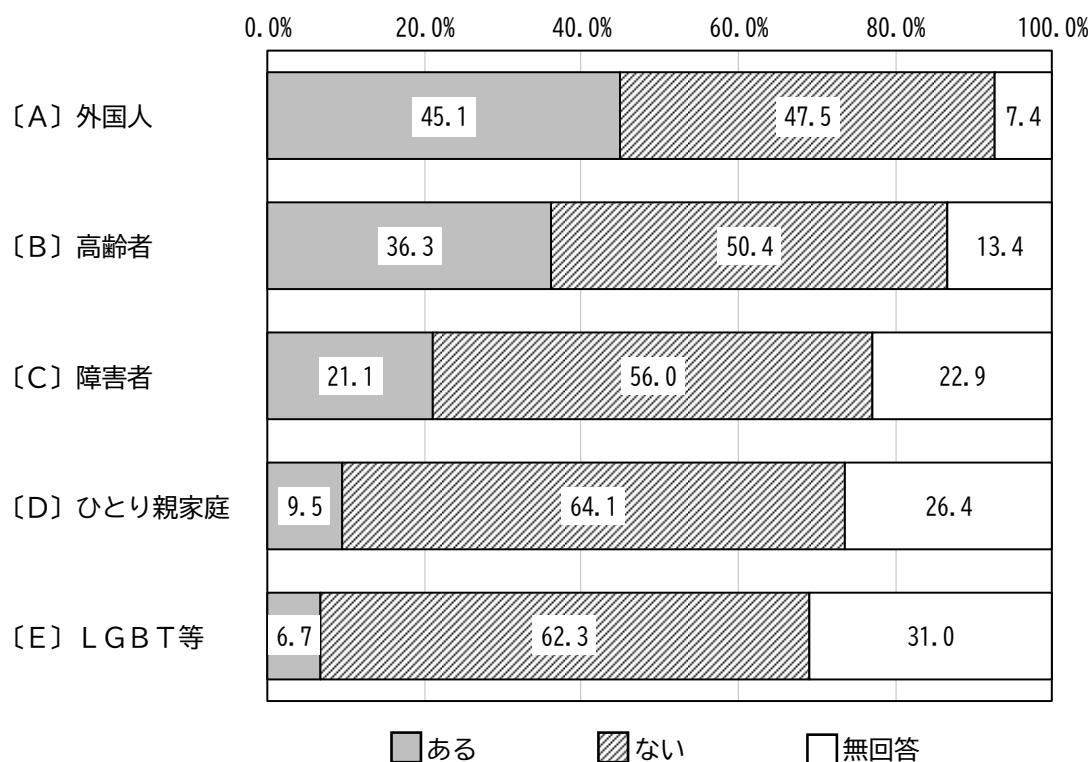


## 〔A〕～〔E〕の入居問題について（まとめ）

### （1）家主の対応について【家主から入居を断るよう言われたことについて－対象者別】

全体的にみると、家主から入居を断るよう言われたことが「ある」と回答した事務所では、〔A〕外国人が45.1%で最も多く、次いで、〔B〕高齢者が36.3%、〔C〕障害者が21.1%となっている。

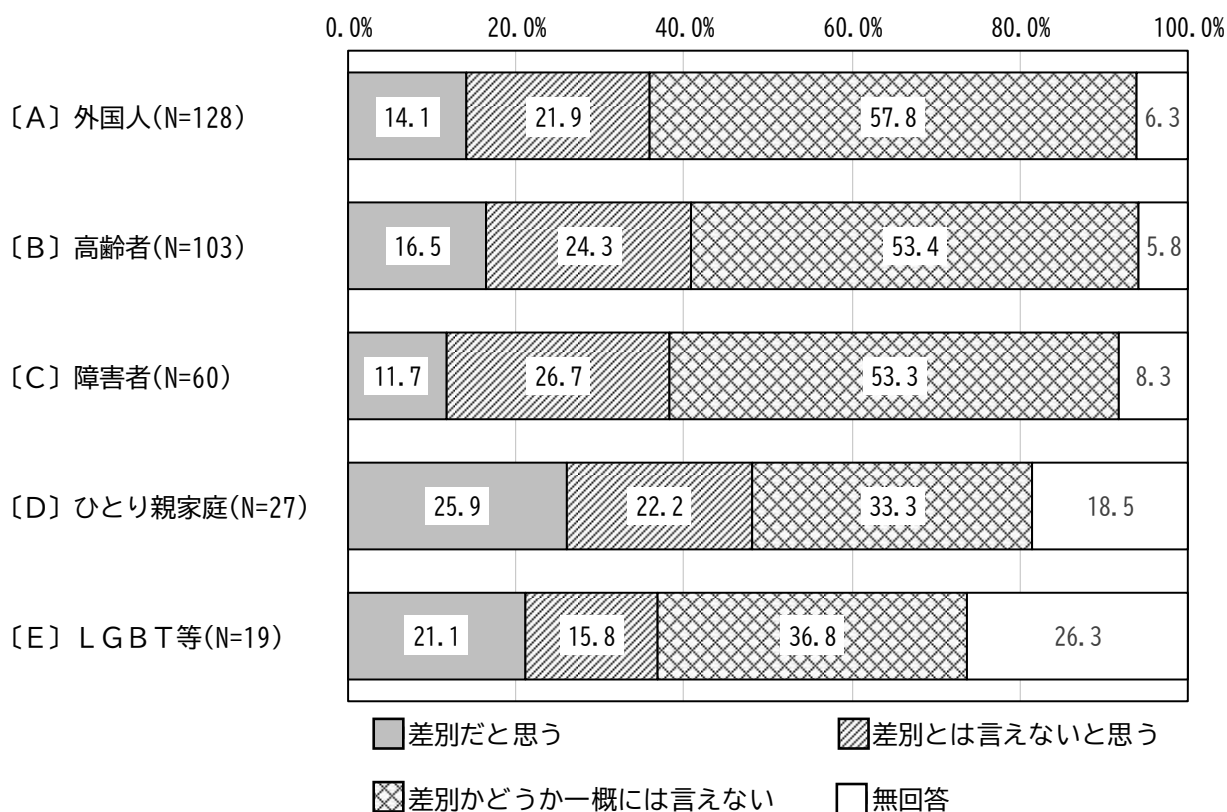
図表 家主から入居を断るよう言われたことについて



(2) 入居拒否に対する家主の態度についての考え【入居拒否に対する家主の態度についての考え-対象者別】

全体的にみると、入居拒否に対する家主の態度について「差別だと思う」では、回答数は少ないが〔C〕ひとり親家庭が25.9%で最も多く、次いで、〔E〕LGBT等で21.1%、〔B〕高齢者で16.5%となっている。

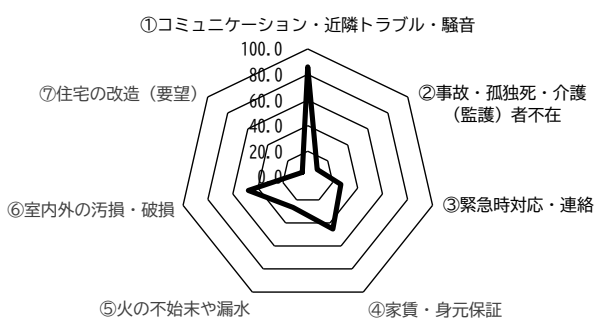
図表 入居拒否に対する家主の態度についての考え



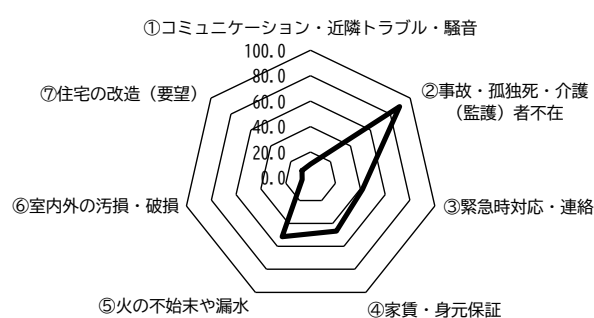
### (3) 家主が入居を拒否した理由【家主が入居を拒否した理由－対象者別】

〔A〕～〔E〕の対象者別に、家主が入居を拒否した理由（12項目）を7つのグループに分け、レーダーチャートによる総合的なバランス・傾向を解析した。

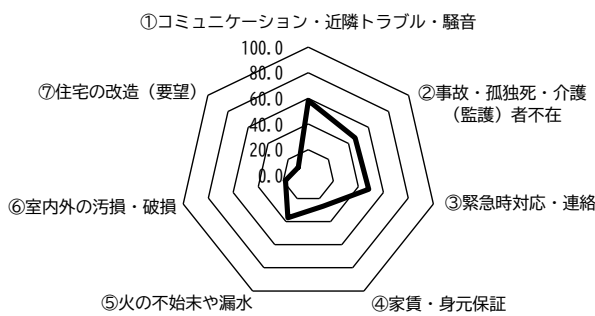
グループ	入居を拒否した理由
①コミュニケーション・近隣トラブル・騒音	2. コミュニケーションの取りづらさ 5. 他の入居者とのトラブル 11. 大きな声で騒ぐなど
②事故・孤独死・介護（監護）者不在	3. 病気や事故、孤独死など 8. 単身者など介護（監護）者がいない
③緊急時対応・連絡	9. 非常時の避難が難しい（身体的な問題、意思疎通の問題） 12. 入居者と連絡が取れない
④家賃・身元保証	1. 家賃のトラブル 6. 保証人がいない
⑤火の不始末や漏水	4. 火の不始末や漏水など
⑥室内外の汚損・破損	10. 室内外を汚す、壊すなど
⑦住宅の改造（要望）	7. 住宅の改造を求められる



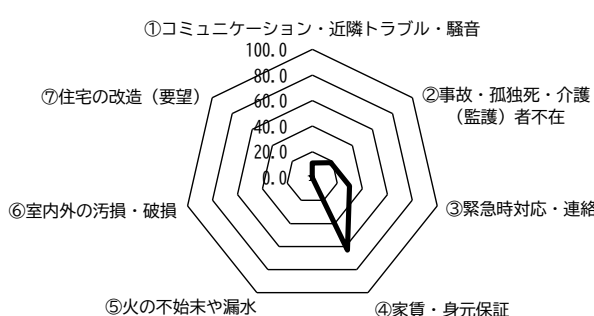
〔A〕外国人



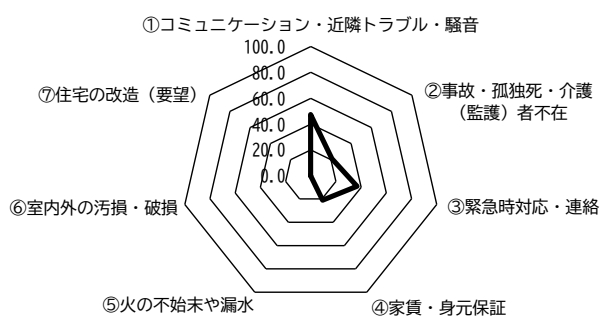
〔B〕高齢者



〔C〕障害者



〔D〕ひとり親家庭



〔E〕LGBT等

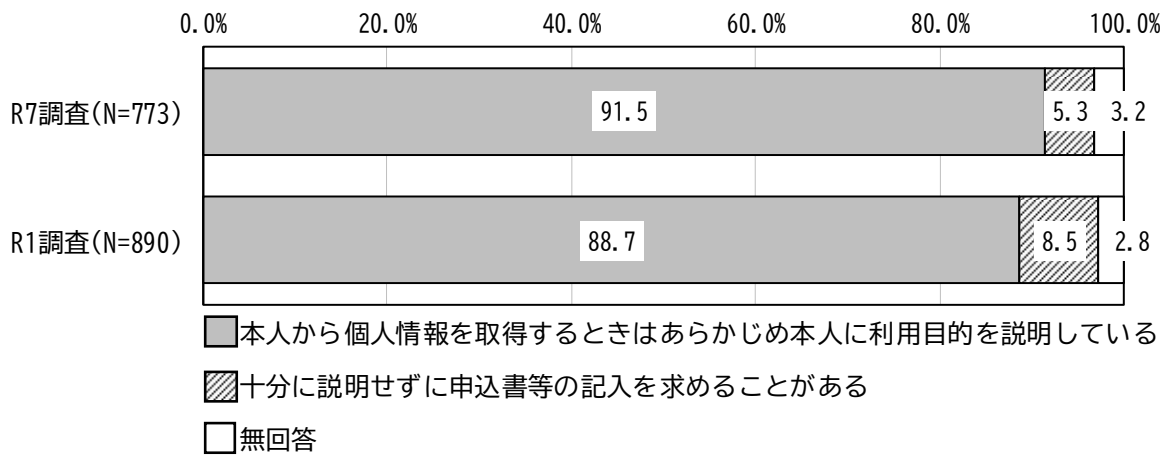
## 5. 個人情報の取り扱いについて

### (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」で91.5%、「十分に説明せずに申込書等の記入を求めることがある」で5.3%となっている。

図表 個人情報の利用目的について

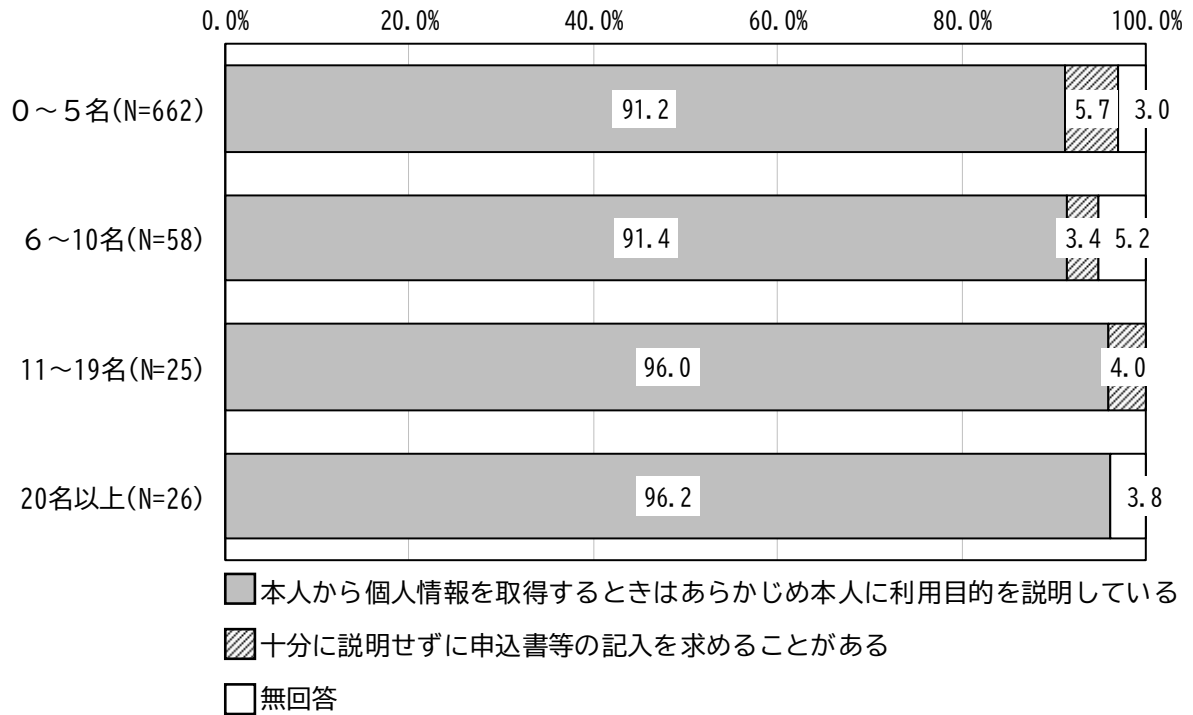


【個人情報の利用目的について - 従業者数別】

従業者数別にみると、「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9割以上と高くなっている。

一方、3.4~5.7%の事務所で説明をなおざりにされているケースがあった。

図表 個人情報の利用目的について - 従業者数別

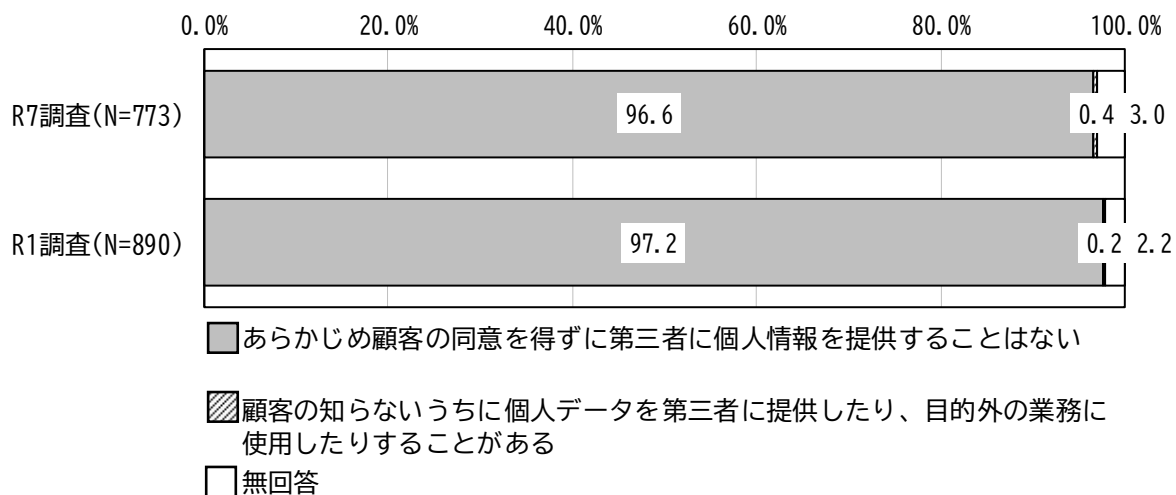


## (2) 第三者への個人情報の提供について

問 32 第三者に個人情報を提供していませんか。(〇はひとつ)

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」で96.6%、「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」で0.4%となっている。

図表 第三者への個人情報の提供について

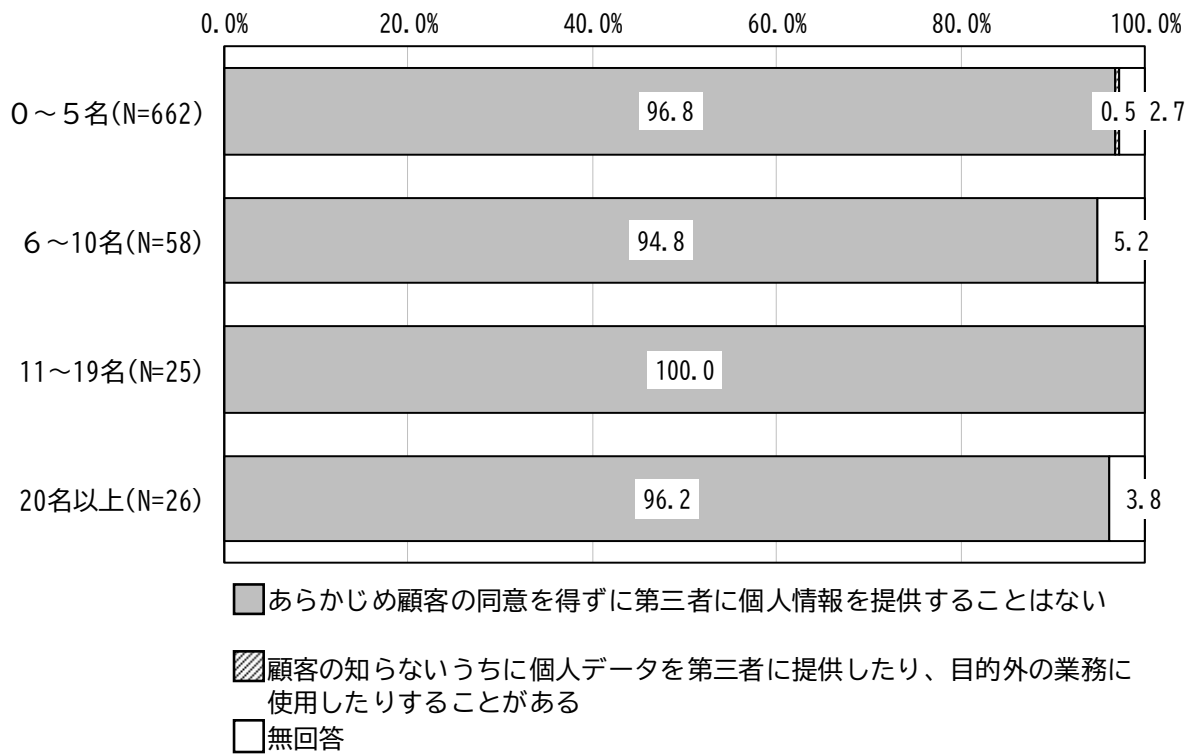


【第三者への個人情報の提供について - 従業員数別】

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。

一方、「0～5名」の事務所では、0.5%の割合で個人情報の目的外使用されているケースがあり、改善が必要である。

図表 第三者への個人情報の提供について - 従業員数別

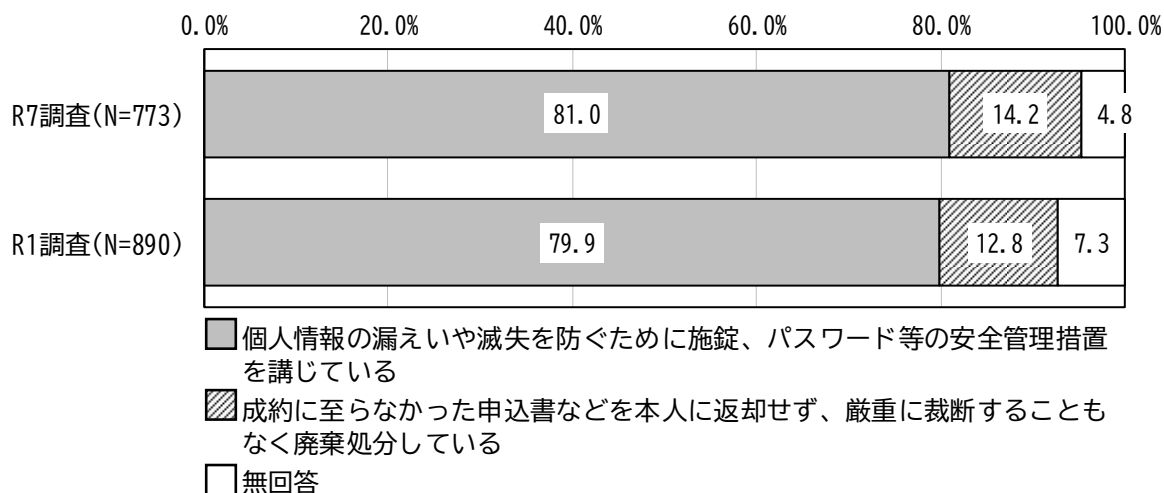


### (3) 個人情報管理の安全性について

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81.0%、「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」が14.2%となっている。

図表 個人情報管理の安全性について

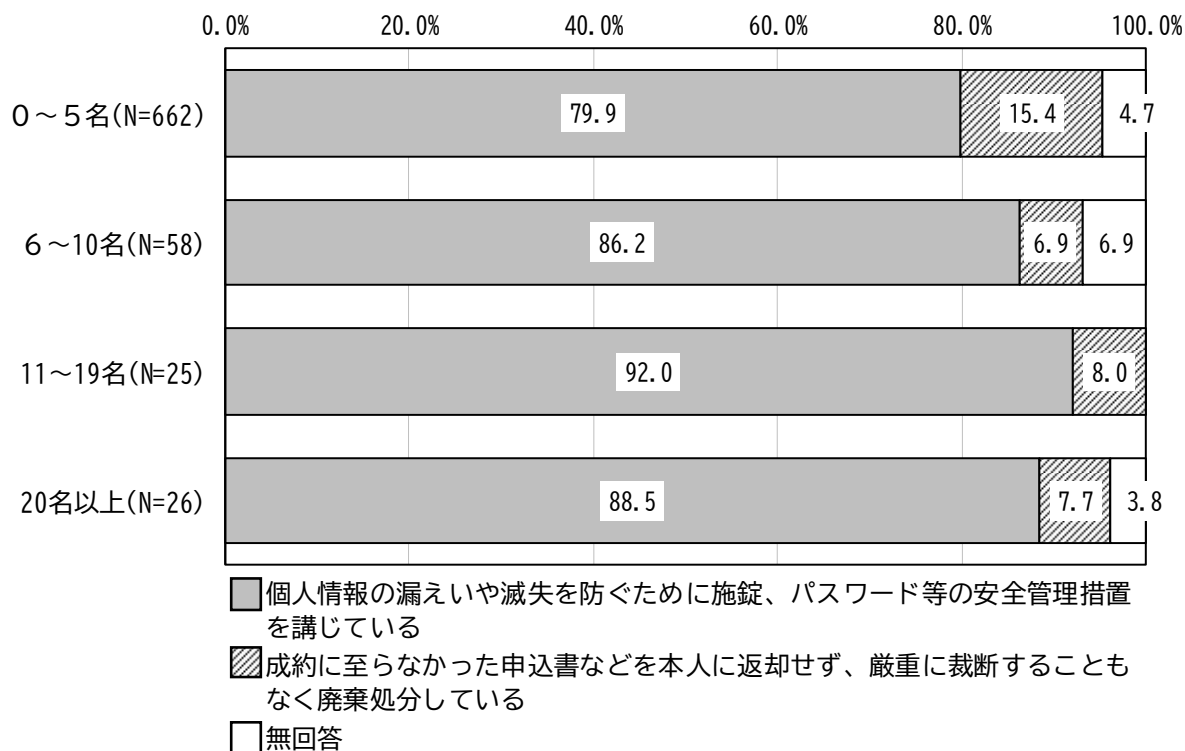


【個人情報管理の安全性について - 従業者数別】

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」は、いずれも約8割～9割となっている。

一方、いずれの事務所においても 6.9～15.4%の割合で、事務所で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ケースがあり、改善が必要である。

図表 個人情報管理の安全性について - 従業者数別

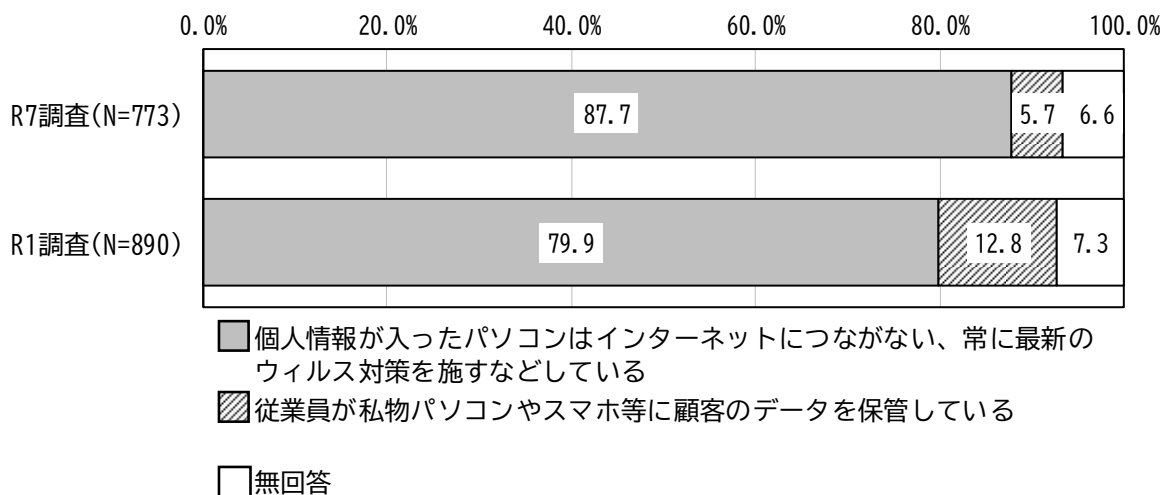


#### (4) 個人情報のデータ管理について

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」で87.7%、「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」で5.7%となっている。

図表 個人情報のデータ管理について

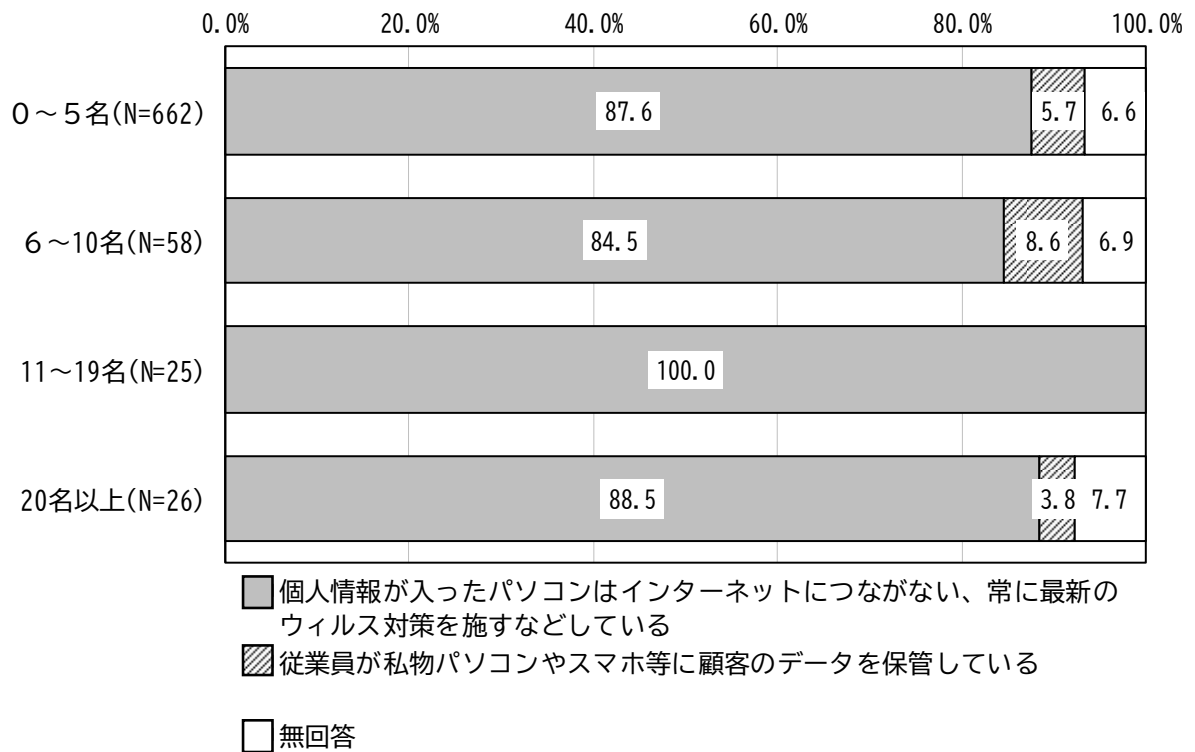


【個人情報のデータ管理について - 従業者数別】

従業者数別にみると、「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割以上と高くなっている。

一方、「11～19名」の事務所を除く3.8～8.6%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



## 6. その他意見について

### (1) 自由記述

VI その他ご意見があればご記入ください。

人権問題に関するその他意見として自由記述方式でたずねたところ、49人から以下の内容の意見があった。

内 容	件数
部落差別について	12
部落差別と人権意識	6
部落差別と行政対応	1
宅建業者の理解	3
啓発・教育の必要性	2
不動産取引について	10
保証人制度の必要性（公的含む）	4
外国人への差別	3
行政の支援の必要性・取引の公平性	2
不動産に関する行政対応	1
個人情報の取り扱いについて	2
個人情報保護への意識	2
当該調査に関する意見	16
その他	9

參考資料



# 宅地建物取引業者に関する 人権問題実態調査 < 調査票 >

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7年10月10日（金）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。  
（なお、インターネットで回答することも可能です。その場合は、下記「しがネット受付サービス」QRコードをご利用ください。）
5. 督促状及び整理番号について
- 調査票回収率向上を目的として、上記期限を過ぎても未回答の事務所につきましては、督促状を送付します。
  - 調査票右上の整理番号の印字は、未回答事務所を抽出するためのものです。回答内容と業者名の紐づけは一切行いませんのでご理解いただきますようお願いいたします。
6. 回答方法
- 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。
  - 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。
  - 「複数回答可」としている設問以外は、該当する選択肢にひとつ○をつけてください。

## ●インターネット回答

「しがネット受付サービス」QRコード



### <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 077-528-4230

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

## 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宅建業の従業者(従業者名簿の記載人数)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 部落差別やその他人権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（主たる事務所）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）

- 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。（〇はひとつ）

- 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、部落差別やその他人権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、従業員数が20人未満で、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。（〇はひとつ）

- 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。（〇はひとつ）

- 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年間に部落差別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。（〇はひとつ）

- 1. 部落差別に係るものに参加した
  - 2. 部落差別以外の人権問題に係るものに参加した
  - 3. 部落差別に係るものも、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. 自社（者）が主催したもの
- 4. その他（具体的にお書きください： \_\_\_\_\_）

問10-2 今後、部落差別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年間に従業者に対する部落差別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. 部落差別に係る研修を実施している                    | } | → 問11-1にお答えください。 |
| 2. 部落差別以外の人権問題に係る研修を実施している             |   |                  |
| 3. 部落差別に係るものも、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          | } | → 問12へお進みください。   |
| 5. 従業者を雇用していない                         |   |                  |
| 6. 実施していない                             |   | → 問11-2にお答えください。 |

問11-1 部落差別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、部落差別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 部落差別やその他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 部落差別に係る業務の実態についてお伺いします。

問13 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。(○はひとつ)

- |                              |   |                  |
|------------------------------|---|------------------|
| 1. 顧客から問い合わせがあった             | } | → 問13-1にお答えください。 |
| 2. 宅地建物取引業者から問い合わせがあった       |   |                  |
| 3. 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 |   |                  |
| 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 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 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 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 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 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 広告・宣伝する場合（広告等を行っていない場合は、行うことを想定して回答）、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 (具体的な基準をお書きください： ) 5. 校区名は基本的に記載しないことにしている
---

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うちに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らないと思う	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。(〇はひとつ)

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

問22 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。(〇はひとつ)

- |                                       |
|---------------------------------------|
| 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等について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、1～2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等	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  
にお進みください。

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 どの交渉はしなかつ 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等	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等	1	2	3

問24-3へ

問25へ

※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。

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)

	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) LGBT等	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) LGBT等	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) LGBT等	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) LGBT等	10	11	12

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」。

【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等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等のうち、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等	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等	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等	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等	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等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等に関する知識の豊富な媒介業者による紹介
2. 理解がある (深く追及してこない) 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。(〇はひとつ)

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。(〇はひとつ)

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。(〇はひとつ)

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。(〇はひとつ)

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。

---

---

---

---

---

---

---

---

※ なお、本調査では、「部落差別の解消の推進に関する法律」が平成28年12月に施行されたことに伴い、「同和問題」の表記を「部落差別」に変更しております。

～御協力ありがとうございました～  
同封の返信用封筒で令和7年10月10日(金)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7年度（2025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8年（2026年）3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