

## 相談対応の心得

### (基本的な心構え)

- ・本業務は、大阪狭山市の空家等対策の一環として、大阪狭山市と公益社団法人全日本不動産協会大阪府本部が連携して実施しているものです。公益社団法人全日本不動産協会大阪府本部から選定された協力事業者として、誠意ある対応をお願いします。
- ・空家等所有者等のなかには、宅地建物取引業者と接触することに不安を持っている人もいます。空家等の所有者等に安心感を与えられる親しみある態度を心がけましょう。
- ・空家等の所有者等の話す内容を丁寧に聞き、相手方の抱える課題、相談、ニーズ等の把握に努めてください。
- ・専門用語の使用は控え、一般の人にも理解しやすい平易な言葉に置き換えて話すことを心がけましょう。
- ・空家等の所有者等の立場に立って、複数の選択肢を提示することを意識し、公正、中立的な対応を心がけましょう。(ご自身の得意分野の提案だけにとどまらないように気を付けてください。)

### (無料相談における営業行為の禁止)

- ・相談業務を通じて、空家等の所有者等から同意を得られた場合は、相手方から個人情報(氏名、住所、連絡先等)を収集しても構いませんが、無理強いは厳禁です。
- ・大阪狭山市空家等対策に基づく相談業務の範囲において、営業行為は行わないでください。空家等の所有者等から、媒介契約の締結などの有償業務の希望等があった場合は、公益社団法人全日本不動産協会大阪府本部に報告し、指示を仰いでください。決して無理強いはせず、空家等の所有者等の希望に応じた対応を行ってください。
- ・空家等の所有者等から、「今後の連絡は不要」などの意思表示があった場合、以後、協力事業者からの連絡は行わないでください。

### (空家等の所有者等の個人情報の保護)

- ・誓約書の記載内容をよく理解し、相談業務によって知り得た空家等の所有者等の個人情報(氏名、住所、連絡先等)の取り扱いには十分に注意してください。