

管理不全な空き家所有者に対する「適正管理通知文書」の内容改善



発表代表者:熊本市 都市政策研究所 森 隆紀
連名発表者:熊本市 空家対策課 早樋 珠真子

実施フィールド
熊本市



本プロジェクトの概要

背景 ▶ 市では、周辺に悪影響を及ぼす「管理不全な空き家」の所有者に、適正管理を求める通知文を送付し、改善を促してきた。近年は、資金面や相続問題など原因の多様化を踏まえて、空き家の事情に応じた支援を行う方針も強化している。

課題 ▶ しかし、通知文の送付から所有者の反応(返答)が得られない場合も多く、事情の把握や支援への接続が十分に行えないという課題が存在していた。

目的 ▶ そこで、**市への連絡(返答)を得ることを主たる目的**として、行動科学の観点(ナッジ)から、通知文書の内容改善を図った。

方法と結果 ▶ 変更(改善)した通知文書を一部の市域で使用(介入群)し、その他の市域では通知文を変更せずを使用した(コントロール群)。一定期間の返答状況を比較検証した結果、**介入群では高い返答率が確認**され、これまで0件であった2週間以内の早期返答者も増加した。

通知文送付によって空き家所有者に期待する行動の優先度

これまで

空き家の
適正管理 > 市への
連絡

内容改善後

空き家の
適正管理 < 市への
連絡

課題分析

行動プロセスマップ: 管理不全な空き家の所有者が市から適正管理に関する通知文書を受け取る～市への連絡(返答)まで

段階	1	2	3	4	5	6	7	8	9
行動プロセス	市から管理の通知(お願い)文が届く	本人が通知文を受け取り、中身を読む	自分ごととして理解	空き家の対応が必要と理解	市への連絡が必要と理解	市に連絡する決意をする	連絡先・連絡方法を把握する	市への連絡日を決める	市に連絡する
ボトルネック	・封を開けない ・封筒を開けない、重要な文書だと気づかず開けるのを後回しにする ・自分が空き家を持っていることを知らず、該当者だと思わず、案内を無視	・苦情を直接受けていないので、重要性が理解できない ・文書の最初の数行で「関係ない」「読む必要がない」と判断 ・行政文書=難しい・責任を問われるといった心理的拒否反応 ・視認性が低く、読まれずに放置される	・本人は困っていない ・相続人が複数いるので誰が対応するか決められない ・突然文書を送りつけてお願いされても、対応する気にならない ・結局、どうすればよいのかが分からない ・単なる「お願い」として読まれ、緊急性が伝わらない	・今まで問題ないから、そのまま良いと理解 ・他人に迷惑をかけているという認識がない ・今更お金をかけてまで空き家を管理する必要性を感じない ・どうやって対応(修繕等)したらいいか分からない。	・何を話すべきかわからない ・「間違ったことを言って怒られたらどうしよう」という不安 ・自分が責められる、費用を負担させられるのではという恐れ ・電話をすることで、逆に管理責任から逃げられなくなりそうだと感じる	・連絡しなくても、空き家対応可能。面倒で連絡の必要性やメリットを感じない。 ・連絡したら面倒だと考える ・「いずれ連絡しよう」と思うが実行しない(先延ばし) ・生活の中で優先順位が低く、後回しにされ続ける ・手続きや対応が面倒に感じられ、心理的コストが高い	・電話番号や対応時間が分かりづらい ・手段が電話しかなく、メール・フォーム等がない ・どこにかければよいか、不明瞭	・緊急性がなく先延ばしにする ・仕事で予定が空かない ・忙しさの中で忘れる ・計画を立てず「思い出したら連絡しよう」になる ・他の予定とぶつかると先延ばしになる	・市に怒られるのではないかと躊躇
上記の説明	現状維持バイアス	確認バイアス、情報過剰負荷	認知的負荷、心理的反発	確認バイアス、損失回避	損失回避、心理的損失	現在バイアス、損失回避	情報過剰負荷	現在バイアス、先延ばし	心理的損失

「視認性が低い」、「空き家を自分ごと化しない」、「連絡が面倒」、「怒られる不安」などのボトルネック解消のため、ナッジを活用した通知文に変更

通知文の内容改善

変更前の通知文 ※通知文前半の一部を抜粋

空対発第 〇〇 号
令和6年(2024年) 〇 月 〇 日

〇〇 〇〇 様

熊本市長 大西 一史 印
(空家対策課扱い)

空家等の適正管理について(お願い)

突然の連絡につき、驚かれる方もいらっしゃると思いますが、本文書は、下記空家等の所有者である △△ △△ 様の法定相続人の方々に送付しております。
あなたが法定相続人である下記の空家等は、建物全体が老朽化し、敷地内の竹や樹木が隣地へ越境しており、近隣の方が周辺への影響について大変心配されています。
つきましては、法定相続人が空家等の所有者等に該当することから、「空家等対策の推進に関する特別措置法」第5条に基づき、適切な管理に努められますようお願いいたします。
本文書をご覧になりましたら、誠にお手数ではございますが、空家対策課までご連絡いただけますようお願いいたします。

削除

変更後の通知文

空対発第 〇〇 号
令和7年(2025年) 11 月 〇 日

〇〇 〇〇 様

熊本市長 大西 一史 印
(空家対策課扱い)

空家等の適正管理について **追加** (市へご連絡のお願い)

突然の連絡につき、驚かれる方もいらっしゃると思いますが、本文書は下記空家等の所有者である △△ △△ 様の法定相続人の方々に送付しております。
あなたが法定相続人である下記の空家等は、建物全体が老朽化し、敷地内の竹や樹木が隣地へ越境しており、近隣の方が周辺への影響について大変心配されています。
法律上、空家等の所有者等には法定相続人が該当し、「空家等対策の推進に関する特別措置法」第5条において、所有者等は適切な管理をすることが定められております。空家等の状態によっては、周辺に被害が及ぶことがあり、その場合には法定相続人が損害賠償を求められることもございます。
本文書をご覧になりましたら、**追加** 空家対策課 担当者まで2週間以内に電話でご連絡いただきますようお願いいたします。現在のご意向やご事情をお伺いしたうえで、**追加** 空家等の管理や今後の対応に関するご相談を承り、必要に応じて**追加** 支援制度のご案内もさせていただきます。お電話が難しい場合は、下記二次元コードからメール作成リンクにアクセスのうえ、ご報告いただけますと幸いです。

追加

✓ 改善のポイント※ナッジの内容

- ✓ タイトルに「市へのご連絡」を追加 ※視覚的に強調、意識づけ
- ✓ 賠償責任に関する記述を追加 ※損失強調、自分ごと化
- ✓ 文章に濃淡(下線、太字)を設ける ※視覚的に強調、意識づけ
- ✓ 連絡期限を設ける(2週間以内) ※締め切り効果
- ✓ 連絡して何を問われるのか明記 ※不安解消、行動コストの低減
- ✓ 支援制度の案内を含めて、寄り添う姿勢を強調 ※不安解消、利得強調、情報提供
- ✓ 連絡方法の優先順位と、メール時の負担軽減のため二次元コードのリンクを追加 ※行動コストの簡素化・低減
- ✓ 本文から適正管理のお願い文言を削除 ※心理的反発の低減、行動コストの簡素化

行政指導文書の形式は崩さずに、本文を工夫

効果検証の手法

グループ間比較、前後比較、差の差分析
北区と西区の対応案件については、変更後の通知文を送付。その他の3区は変更せず送付し、市への返答率を比較。

送付通知文	中央区	南区	東区	西区	北区
～2025.9	変更前(介入前)				
2025.10～11	変更前(コントロール群)			変更後(介入群)	

送付の結果

2025.10～11	通知文発送数(人)	返答者数(人)	返答者数のうち、発送後2週間以内の返答(人)	返答率	2週間以内の返答率
変更前(コントロール群) 中央区、東区、南区	2	0	0	0%	0%
変更後(介入群) 北区、西区	5	4	4	80.0%	80.0%

↑ 前後比較

2025.4～9	通知文発送数(人)	返答者数(人)	返答者数のうち、発送後2週間以内の返答(人)	返答率	2週間以内の返答率
変更前(介入前) 中央区、東区、南区	13	1	0	7.7%	0%
変更前(介入前) 北区、西区	12	5	0	41.7%	0%
変更前(介入前) 全区合算	25	6	0	24.0%	0%

※2025年12月末までの返答者をカウント。
※属性を揃えるため、新規対応(通報)案件に限定して集計。

結果の検証(整理)

- コントロール群と介入群のグループ間では**0%と80.0%**で返答率に差がみられた。北区、西区(介入群)の同年4～9月における変更前との前後比較をみても、**41.7%→80.0%**に向上。
- 2週間以内の返答率は、同年4～9月を含めても変更前は全区で0%であったが、介入群では返答者全員が該当し、**80.0%**となった。

まとめ

- ▶ 通知文書の**内容改善により返答率の向上**がみられた。複数のナッジにより、文言ごとの効果は不明であるが、**2週間以内の返答率が0%から向上した**ことで、連絡期限の設定は効果的と考えられる。ただし、サンプル数が少ないため、統計的な断定はできず、結果の解釈には慎重さを要する。

※2週間の連絡期限の設定は法的根拠がなく、空き家所有者の反発を招く懸念もあった。しかし、実際には「**期限が迫っていたので連絡した**」という声をいただき、心配していたような反発は見られなかった。

- ▶ 本検証では、行政指導に関する文書でも、表現の工夫によって行動変容を促せる可能性を示せた。空き家に限らず、空き地等の雑草繁茂・枯葉堆積、道路にはみ出した樹木対応などの対応依頼文書にも応用可能と考えられる。

通知文改善の効果(差の差分析)

