

Ⅱ. 宅建業者・賃貸住宅管理業者の実態調査

1. 調査概要

(1) 調査期間

令和4年10月17日～令和4年11月14日

(2) 調査対象

公益財団法人日本賃貸住宅管理協会の賃貸住宅管理業に携わる会員 1,789 社

(3) 調査対象地域

全国

(4) 調査方法

インターネットフォームによるアンケート票の入力

(5) 回答者数

427 件(回収率 23.9%)

(6) 実施主体

公益財団法人日本賃貸住宅管理協会

(7) その他

無回答は集計対象外とし、回答数(N)が15未満の集計は参考値とした。また、割合の数値は小数点第2位を四捨五入した。

2. 基本属性

(1) 業務形態

業務形態について教えてください。(単一回答)

	回答数	%
全体	425	100.0
宅建業者	73	17.2
賃貸住宅管理業者	60	14.1
宅建業者かつ賃貸住宅管理業者	292	68.7

(2) 営業エリア

営業している主なエリアを1つ選択してください。(単一回答)

	回答数	%
全体	423	100.0
北海道・東北	51	12.1
関東・甲信越	23	5.4
東京圏(1都3県)	156	36.9
東海・北陸	46	10.9
近畿	60	14.2
中国・四国	38	9.0
九州・沖縄	49	11.6

● 都道府県

営業している主なエリアを1つ選択してください。(単一回答)

	回答数	%
全体	423	100.0
北海道	32	7.6
青森県	5	1.2
岩手県	0	0.0
宮城県	2	0.5
秋田県	5	1.2
山形県	3	0.7
福島県	4	0.9
茨城県	9	2.1
栃木県	3	0.7
群馬県	4	0.9
埼玉県	10	2.4
千葉県	16	3.8
東京都	104	24.6
神奈川県	26	6.1
新潟県	2	0.5
富山県	3	0.7
石川県	9	2.1
福井県	5	1.2
山梨県	3	0.7
長野県	2	0.5
岐阜県	4	0.9
静岡県	5	1.2
愛知県	18	4.3
三重県	2	0.5
滋賀県	3	0.7
京都府	13	3.1
大阪府	28	6.6
兵庫県	13	3.1
奈良県	2	0.5
和歌山県	1	0.2
鳥取県	1	0.2
島根県	3	0.7
岡山県	8	1.9
広島県	10	2.4
山口県	3	0.7
徳島県	0	0.0
香川県	4	0.9
愛媛県	8	1.9
高知県	1	0.2
福岡県	19	4.5
佐賀県	0	0.0
長崎県	4	0.9
熊本県	8	1.9
大分県	5	1.2
宮崎県	1	0.2
鹿児島県	3	0.7
沖縄県	9	2.1

3. 外国人入居者の受入れ状況

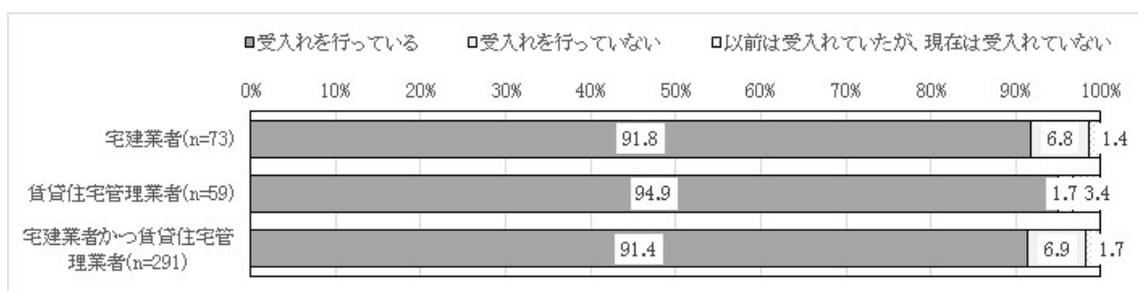
(1) 外国人入居者の受入れ有無

外国人入居者の受入れを行っているかどうか尋ねたところ、「受入れを行っている」宅建業者・賃貸住宅管理業者は、全体の92.0%に上る。「受入れを行っていない」は6.1%、「以前は受入れていたが、現在は受入れていない」が1.9%。

外国人入居者の受入れを行っていますか。(単一回答)	回答数	%
全体	424	100.0
受入れを行っている	390	92.0
受入れを行っていない	26	6.1
以前は受入れていたが、現在は受入れていない	8	1.9

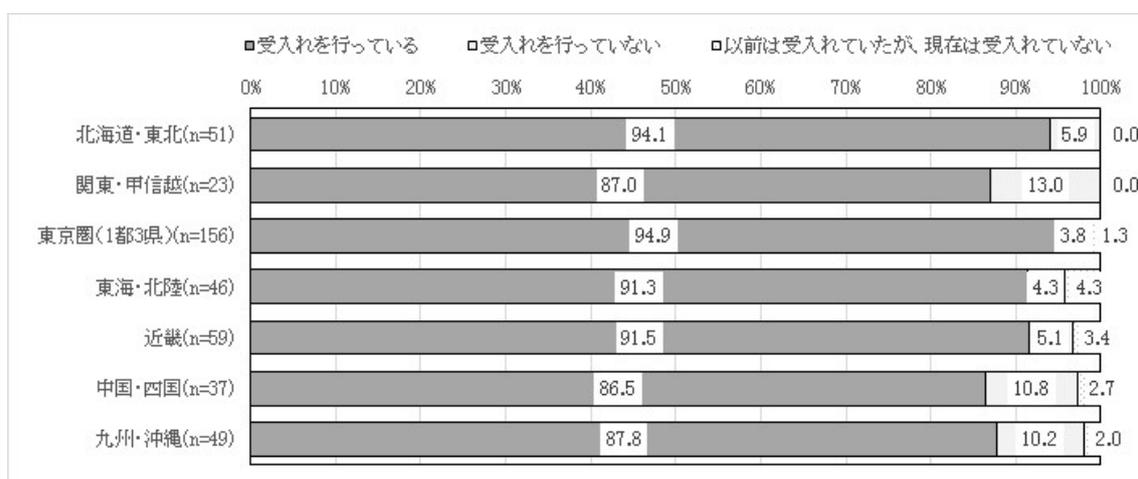
- **業務形態別に受入れの有無をみると、下記の通り。**

受入れ有無について、業務形態による大きな差は見られず、いずれも90%以上が「受入れを行っている」と回答した。



- **エリア別に受入れの有無をみると、下記の通り。**

どのエリアも「受入れを行っている」比率は8割以上で、北海道・東北、東京圏(1都3県)、東海・北陸、近畿では9割以上。受入れ比率が最も高いのは、東京圏(1都3県)で94.9%。



(2) 外国人入居者の受入れを行わない意向者

現在外国人入居者の受入れを行っていない宅建業者・賃貸住宅管理業者に誰の意向かを尋ねたところ、「外国人からの申込みが無いため」が最も高く、44.1%を占めた。次が「大家(賃貸人)の意向のため」で、こちらも29.4%に上った。

「受入れを行っていない」「以前は受入れていたが、現在は受入れていない」を選択した方にお聞きします。外国人の受入れを行わない主な理由を教えてください。(単一回答)	回答数	%
全体	34	100.0
大家(賃貸人)の意向のため	10	29.4
自社の意向のため	4	11.8
提携している家賃債務保証業者が対応できないため	1	2.9
物件が所在する地域(町内会等)の意向のため	0	0.0
外国人からの申込みが無いため	15	44.1
その他	4	11.8

※「その他」の内容としては、「以前、店舗賃貸でトラブルがあったため」などがあつた。

(3) 外国人入居者の受入れを行わない理由

現在外国人入居者の受入れを行っていない宅建業者・賃貸住宅管理業者にその主な理由を尋ねたところ、回答がばらつき、「外国人入居者が問題を起こしたことがあるため」「外国人対応の方法がわからない又は外国語対応ができないため」「自社の意向ではないため把握していない」が同率(15.2%)。次が「管理物件の入居率が高いため」で、12.1%。

「受入れを行っていない」「以前は受入れていたが、現在は受入れていない」を選択した方にお聞きします。受入れを行わない理由について、主な内容を教えてください。(単一回答)	回答数	%
全体	33	100.0
外国人入居者が問題を起こしたことがあるため	5	15.2
管理物件の入居率が高いため	4	12.1
外国人対応の方法がわからない又は外国語対応ができないため	5	15.2
生活習慣や文化の違いに不安があるため	3	9.1
入居条件に合う連帯保証人や緊急連絡先を確保できないため	2	6.1
自社の意向ではないため把握していない	5	15.2
その他	9	27.3

※「その他」の内容としては、「地域的に外国人の需要が少ないため」「賃貸滞納、保証人なし、残置物等の不安があるため」などがあつた。

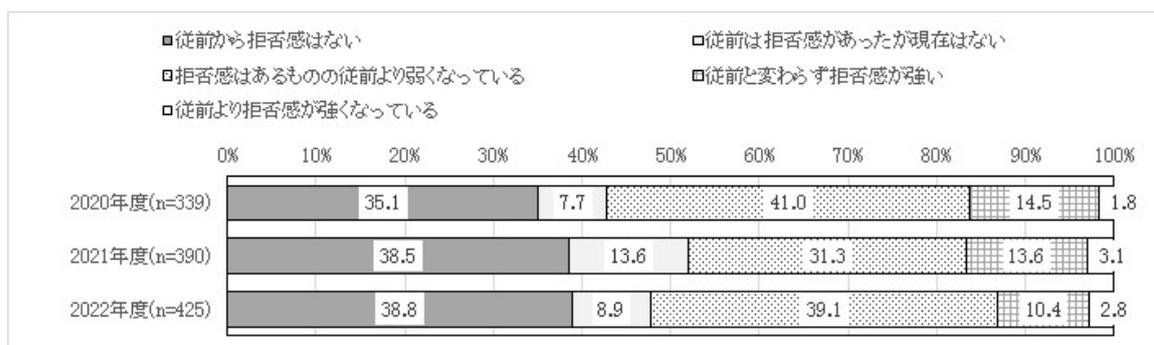
(4) 外国人入居者に対する拒否感の有無

外国人入居者に対する拒否感では、「従前から拒否感はない」「拒否感はあるものの従より弱くなっている」がそれぞれ約4割。また、「拒否感なし」が47.7%に対し、「拒否感あり」は52.3%であった。外国人入居者の受入れ比率が9割超であっても、拒否感がある宅建業者・賃貸住宅管理業者の方が若干多い結果となった。

貴社は、外国人入居者に対する拒否感があるか教えてください。(単一回答)	回答数	%
全体	425	100.0
従前から拒否感はない	165	38.8
従前は拒否感があったが現在はない	38	8.9
拒否感はあるものの従より弱くなっている	166	39.1
従前と変わらず拒否感が強い	44	10.4
従より拒否感が強くなっている	12	2.8

● 過去2年間の調査結果と比較すると、下記の通り。

今年度の『拒否感なし』比率は47.7%であり、前々回2020年度の42.8%から約5ポイント増加しているものの、前回2021年度の52.1%からは減少。ただし、「従前と変わらず拒否感が強い」は、この3年間で減少傾向にある。



(5) 外国人入居者に対する拒否感がない理由

外国人入居者に対して拒否感がない理由として最も高かったのは、「外国人の受入れ経験があるため」であり、37.4%だった。次に高いのが「空室が解消できるため」で、26.6%。

「従前から拒否感はない」「従前は拒否感があったが現在はない」を選択した方にお聞きします。外国人入居者に対する拒否感がない主な理由について教えてください。(単一回答)	回答数	%
全体	203	100.0
自社のスタッフが外国語対応できるため	14	6.9
空室が解消できるため	54	26.6
外国人の受入れ経験があるため	76	37.4
外国語対応ができる家賃債務保証業者と提携しているため	40	19.7
その他	19	9.4

※「その他」の内容としては、「スタッフではないが、知り合いに各国の外国人がいるため」「ある程度日本語が話せる方のみを受け入れているため」「日本人か外国人かを問わず、自社の入居審査に通った方のみ入居していただいているため」「入居希望者の多くは留学生で、大学の対応がしっかりしているため」「国や人種による区別は全くしていないため」などがあつた。

(6) 外国人入居者に対する拒否感がある理由

外国人入居者に対して拒否感がある理由として最も高かったのは、「生活ルールに対する不安(ごみ出しの不備、生活騒音等)」であり、56.8%を占めた。次に高いのが「外国語対応に対する不安(入居前の契約手続き、入居中のトラブル時等)」で、19.4%。

「拒否感はあるものの従前より弱くなっている」「従前と変わらず拒否感が強い」「従前より拒否感が強くなっている」を選択した方にお聞きします。外国人入居者に対する拒否感がある主な理由について教えてください。(単一回答)	回答数	%
全体	222	100.0
外国語対応に対する不安(入居前の契約手続き、入居中のトラブル等)	43	19.4
家賃滞納に対する不安(連帯保証人の確保を含む)	11	5.0
生活ルールに対する不安(ごみ出しの不備、生活騒音等)	126	56.8
住宅の使用方法に対する不安(無断同居、ペットの無断飼育等)	14	6.3
退去手続きに対する不安(原状回復費用の請求、残置物処理、無断帰国等)	21	9.5
新型コロナウイルス感染症に対する不安	0	0.0
その他	7	3.2

※「その他」の内容としては、「生活習慣の違い、意思疎通の問題、保証人の不在等に対する不安」「理由を1つに絞ることはできない。入居前よりも、入居後～退去までの不安の方が大きい」などがあつた。

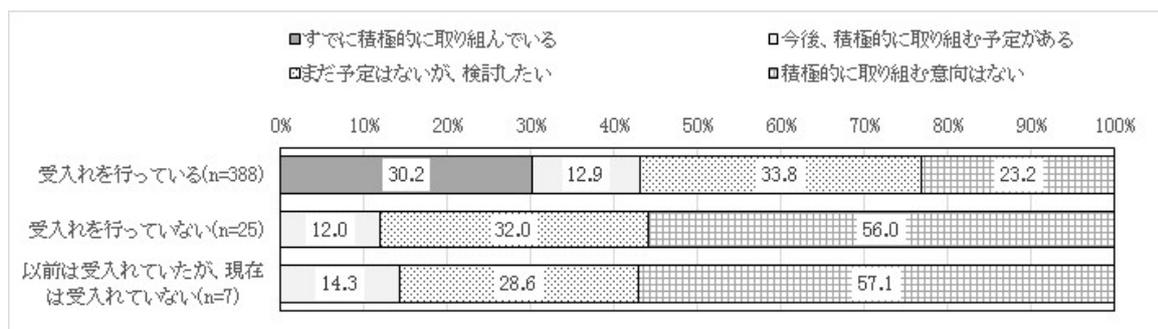
(7) 経営戦略として、外国人入居者の集客に取り組む意向があるか

外国人入居者の集客について、「まだ予定はないが、検討したい」が最も高く、33.6%。

空室の解消の観点等から、経営戦略として積極的に外国人の集客に取り組む意向があるか教えてください。(単一回答)	回答数	%
全体	422	100.0
すでに積極的に取り組んでいる	118	28.0
今後、積極的に取り組む予定がある	54	12.8
まだ予定はないが、検討したい	142	33.6
積極的に取り組む意向はない	108	25.6

● 受入れ状況別に外国人入居者集客への意向をみると、下記の通り。

受入れ状況別により、「積極的に取り組む意向はない」の差が激しく、受入れを行っている宅建業者・賃貸住宅管理業者では約2割に対し、現在受入れを行っていない業者では6割弱。また、受入れを行っている業者であっても「すでに積極的に取り組んでいる」は約3割に留まり、経営戦略として積極的に外国人入居者を受入れている業者はあまり多くない実態がうかがえる。



4. 外国人入居者を受入れる際の課題

(1) 入居前（希望物件の確認、内見、契約手続き等）の課題

外国人入居者の受入れを行っている又は過去に行っていた宅建業者・賃貸住宅管理業者に対し、入居前の課題について尋ねると、91.4%の業者が、何らかのトラブルが生じたと回答した。具体的な課題の内容として最も高いのは、「生活ルールや住宅の使用方法について外国人入居者が内容を十分に理解したかどうか不明だった」で、73.6%に上る。次が「日本語の重要事項説明書・契約書を使用したため、外国人入居者が契約内容を十分に理解したかどうか不明であった」で、45.3%だった。

外国人入居者の入居前(希望物件の確認、内見、契約手続き時)に課題が生じたことがあれば、どのような課題が生じたか教えてください。(複数回答)	回答数	%	回答数	%
全体	397	100.0	363	100.0
希望する物件の内容を正確に把握することができず、物件探しに時間がかかった	29	7.3	29	8.0
入居審査に必要な書類の提出・確認に時間がかかった	122	30.7	122	33.6
日本語の重要事項説明書・契約書を使用したため、外国人入居者が契約内容を十分に理解したかどうか不明だった	180	45.3	180	49.6
生活ルールや住宅の使用方法について外国人入居者が内容を十分に理解したかどうか不明だった	292	73.6	292	80.4
連帯保証人の確保が困難だった	117	29.5	117	32.2
賃貸人への説得が困難だった	110	27.7	110	30.3
その他	7	1.8	7	1.9
課題が生じたことは無い	34	8.6		

※「その他」の内容としては、「日本語が全く話せなかった」「日本の銀行に口座がなかった」「日本人の緊急連絡先の確保が困難だった」「日本人よりもキャンセルする可能性が高かった」などがあつた。

(2) 入居前の課題（希望物件の確認、内見、契約手続き等）をどのように解決したか

入居前トラブルへの解決方法としては、「外国人入居者が日本語を話せる友人・知人に協力要請をして対応した」が最も高く、45.6%であった。その次が「提携している外国語対応ができる家賃債務保証業者が対応した」で、29.2%。なお、「国や業界団体が作成した多言語の資料を使用して対応した」は6.4%に留まっており、また「解決できなかった」が11.4%だった。

外国人入居者の入居前(希望物件の確認、内見、契約手続き時)の課題をどのように解決したか教えてください。(複数回答)	回答数	%	回答数	%
全体	360	100.0	319	100.0
国や業界団体が作成した多言語の資料を使用して対応した	23	6.4	23	7.2
書面を外国語に翻訳して対応した	42	11.7	42	13.2
翻訳機を使って対応した	49	13.6	49	15.4
外国語が話せるスタッフが対応した	58	16.1	58	18.2
提携している外国語対応ができる家賃債務保証業者が対応した	105	29.2	105	32.9
外国人入居者が日本語を話せる友人・知人に協力要請をして対応した	164	45.6	164	51.4
その他	48	13.3	48	15.0
解決できなかった	41	11.4		

● 「その他」の回答内容として主なものは下記の通り。

・入居者が勤務する会社の日本人社員に手続きを手伝ってもらった。
・法人契約とする。もしくは、本人はもちろんのこと、日本語対応が可能な保証人を必須とする。
・勤務先・学校を連帯保証人として設定した。
・入居希望者家族が持っている日本の口座から、契約金を送金した。
・通訳専門業者への加入を条件とした。
・時間に余裕を持って接客した。
・仲介業者に任せた。
・入居者の属性、来日の背景、家賃債務保証業者利用について賃貸人へ説明し賃貸人の不安を解消した。
・賃貸人へその都度地道に啓蒙活動を行った。

(3) 国や業界団体が作成した多言語の資料をどのように活用したか

多言語資料の活用方法としては、「国や業界団体が作成した多言語の資料を使用して入居中・退去時のルールの確認を行っている」が最も高く、73.9%に上った。

「国や業界団体が作成した多言語の資料を使用して対応した」を選択した方にお聞きします。国や業界団体が作成した多言語の資料をどのように活用したか教えてください。(複数回答)

	回答数	%
全体	23	100.0
国や業界団体が作成した多言語の資料を使用して希望条件の聞き取りを行っている	3	13.0
国や業界団体が作成した多言語の資料を使用して円滑な審査手続きを行っている	7	30.4
国や業界団体が作成した多言語の重要事項説明書・賃貸住宅標準契約書を使用している	7	30.4
国や業界団体が作成した多言語の資料を使用して入居中・退去時のルールの確認を行っている	17	73.9
国や業界団体が作成した多言語の動画を使用して入居中・退去時のルールの確認を行っている	1	4.3
その他	0	0.0

(4) 入居中のトラブル

入居中に何らかのトラブルが生じたと回答した宅建業者・賃貸住宅管理業者は 89.5%に上る。具体的なトラブルの内容としては、「ごみ出しのルール(分別方法、ごみ出しの日等)を守らなかった」が 69.9%、「騒音による近隣トラブルがあった」が 61.5%。次が「契約者以外の者が同居していた」45.2%、「家賃滞納が発生した」34.2%の順。入居中に多くのトラブルが発生していた。

外国人入居者の入居中にトラブルが生じたことがあれば、どのようなトラブルが生じたか教えてください。(複数回答)

	回答数	%	回答数	%
全体	392	100.0	351	100.0
騒音による近隣トラブルがあった	241	61.5	241	68.7
ごみ出しのルール(分別方法、ごみ出しの日等)を守らなかった	274	69.9	274	78.1
ペット不可物件で勝手にペットを飼育していた	32	8.2	32	9.1
土足で入室していた	73	18.6	73	20.8
賃貸人の承諾なく無断で住居内を改造してしまった	19	4.8	19	5.4
契約者以外の者が同居していた	177	45.2	177	50.4
賃貸人の承諾なく無断で転貸していた	75	19.1	75	21.4
家賃滞納が発生した	134	34.2	134	38.2
その他	30	7.7	30	8.5
トラブルが生じたことはない	41	10.5		

● 「その他」の回答内容として主なものは下記の通り。

・直接連絡を取った際に、言葉があまり通じなかった。
・国柄清掃の習慣がない学生がおり、建物をかなり汚された。
・香辛料の臭い等で近隣からクレームがあった。
・喫煙ルールを守らなかった。
・キッチンの使い方が悪かった。
・共用部にあるものを無断で使用された。
・宅配ボックスを私的に利用していた。
・裸のまま廊下で酒を飲んでいた。
・水道料金や光熱費の滞納が発生した。

(5) 入居中トラブルをどのように解決したか

入居中トラブルへの解決方法としては、「外国人入居者を訪問して注意した」が最も高く、56.0%。次が「ポストにチラシを入れて注意した」で、40.6%。また、「外国人入居者自身の日本語が話せる知人・友人の協力を得た」「学校や勤務先(アルバイト先)に連絡して対応してもらった」「緊急連絡先に連絡して対応してもらった」も3割以上であり、宅建業者・賃貸住宅管理業者が様々な方法を試みていることが分かる。なお、「解決できなかった」は4.9%。

外国人入居者の入居中トラブルをどのように解決したか教えてください。(複数回答)	回答数	%	回答数	%
全体	350	100.0	333	100.0
外国人入居者を訪問して注意した	196	56.0	196	58.9
掲示板への張り紙で注意した	90	25.7	90	27.0
ポストにチラシを入れて注意した	142	40.6	142	42.6
外国語対応が可能な家賃債務保証業者に対応してもらった	93	26.6	93	27.9
外国人入居者自身の日本語が話せる知人・友人の協力を得た	109	31.1	109	32.7
学校や勤務先(アルバイト先)に連絡して対応してもらった	113	32.3	113	33.9
連帯保証人に連絡して対応してもらった	82	23.4	82	24.6
緊急連絡先に連絡して対応してもらった	116	33.1	116	34.8
その他	22	6.3	22	6.6
解決できなかった	17	4.9		

● 「その他」の回答内容として主なものは下記の通り。

・法人契約だったため、法人にて対応してもらった。
・ゴミ出しルールについて、自治会より説明を行った。
・市内のゴミ回収業者と契約してもらい、定期的に回収を行っている。
・メールにて注意喚起した。
・家賃滞納について、家賃債務保証業者に対応してもらった。

(6) 入居中トラブルの未然防止対策

入居中トラブルの未然防止策として最も講じられているのは、「外国人向けのサービスを提供する家賃債務保証業者を活用している」で 41.2%であった。次が「生活ルールや住宅の使用方法について契約書に規定している」であり、36.7%。

外国人入居者の入居中のトラブルを未然に防止するために講じている対策を教えてください。(複数回答)	回答数	%
全体	371	100.0
契約時に生活ルールや住宅の使用方法について誓約書の提出を義務付けている	74	19.9
生活ルールや住宅の使用方法について契約書に規定している	136	36.7
生活ルール等に関するチラシ等を定期的に周知・住戸投函している	94	25.3
家賃の支払いを手渡し方式とするなど、日ごろからコミュニケーションを取るようにしている	19	5.1
外国人向けのサービスを提供する家賃債務保証業者を活用している	153	41.2
自治体や居住支援協議会、NPO 法人等が実施する外国人向けのサービス(生活サポート等)を利用している	12	3.2
自治体や居住支援協議会、NPO 法人等が主催する国際交流イベント等の情報を収集・提供し、日本の文化、外国の文化の双方の理解促進を図っている	5	1.3
その他	69	18.6

● 「その他」の回答内容として主なものは下記の通り。

・社内の外国人スタッフが契約前に説明する。
・外国語対応可能な 24 時間サポートシステムを活用している。
・専門の家賃債務保証業者に、入居前の最低限度のルール説明を依頼している。
・法人契約とすることが多いため、法人の担当者から文化の違いや生活習慣の違いなどを伝えてもらう。問題が起きれば、その担当者に連絡し、対応してもらう。
・外国人学生のトラブルが多いので、連帯保証人である大学側から周知してもらっている。
・トラブル発生時のコミュニケーションを密にするようにしている。
・日本人の連帯保証人を付けてもらっている。
・緊急連絡先として、日本語が堪能な近くに住む方の設定をお願いしている。
・入居時、契約に関する内容や日本のマナー、ゴミ出し等の動画や多言語対応したパンフレットを渡している。
・滞納賃料は根気よく請求&入金チェックを繰り返した。
・家主が希望する際は、入居者面談を行っている。
・特別な対策は講じていない。

(7) 退去時のトラブル

退去時に何らかのトラブルが生じたと回答した宅建業者・賃貸住宅管理業者は 77.9%だった。具体的なトラブルの内容として最も高いのは、「室内の汚れがひどいまま退去してしまった」であり、約 5 割。次が「私物を残置したまま退去してしまった」「退去後すぐに帰国し音信不通になった」の順で、どちらも約4割だった。

外国人入居者の退去時にトラブルが生じたことがあれば、どのようなトラブルが生じたか教えてください。(複数回答)	回答数	%	回答数	%
全体	390	100.0	304	100.0
私物を残置したまま退去してしまった	155	39.7	155	51.0
室内の汚れがひどいまま退去してしまった	197	50.5	197	64.8
屋内設備の破損等をそのまま残して退去してしまった	89	22.8	89	29.3
原状回復費用を巡ってトラブルになった	99	25.4	99	32.6
退去予告もなく無断で退去してしまった	117	30.0	117	38.5
退去後すぐに帰国し音信不通になった	152	39.0	152	50.0
退去立会い時に荷物の搬出が完了していなかった	42	10.8	42	13.8
退去後すぐに口座を解約し、敷金を返還できなかった	17	4.4	17	5.6
その他	11	2.8	11	3.6
トラブルが生じたことは無い	86	22.1		

※「その他」の内容としては、「退去時にゴミを捨てる日程を過ぎてしまい、賃貸住宅管理業者が処理した」「Wi-Fi ルーターを持っていかれた」「部屋に調理用香辛料の臭いが染み付いてしまった」「転居の手続きをしていなかったので転居先が不明で、いつまでも郵便物等が届いた」などがあつた。

(8) 退去時トラブルをどのように解決したか

退去時には原状回復費用や残置物の処理費用などの金銭トラブルが多いが、「代位弁済してもらい対応した」が 55.1%で最も高い。また、その一方で「オーナーに費用を負担してもらい対応した」が 45.8%、「連帯保証人や緊急連絡先を通じて連絡して対応した」が 44.2%。なお、「解決できなかった」は 6.3%だった。

外国人入居者の退去時トラブルをどのように解決したか教えてください。(複数回答)	回答数	%	回答数	%
全体	301	100.0	282	100.0
家賃債務保証業者に代位弁済等してもらい対応した	166	55.1	166	58.9
連帯保証人や緊急連絡先を通じて連絡して対応した	133	44.2	133	47.2
オーナーに費用を負担してもらい対応した	138	45.8	138	48.9
自社で費用を負担して対応した	81	26.9	81	28.7
その他	6	2.0	6	2.1
解決できなかった	19	6.3		

※「その他」の内容としては、「解約前に退去精算金を事前に預かり、その中で精算した」「退去時、業者にも立ち会ってもらい、見積額で精算した」「社宅契約のため、借りている法人が対応した」「入居申込時の仲介業者担当に連絡をとり、間に入ってもらった」などがあつた。

(9) 退去時トラブルの未然防止対策

退去時トラブルの未然防止策として最も講じられているのは、入居中と同じく「外国人に対応している家賃債務保証業者を活用している」が最も高く、52.5%。次が「退去時の手続きやルールについて契約書と別に資料を用意するなど丁寧に説明している」「退去後の連絡先を確保している」「外国人入居者の学校や勤務先との連絡を欠かさないようにしている」と続く。

外国人入居者の退去時のトラブルを未然に防止するために講じている対策を教えてください。(複数回答)	回答数	%
全体	379	100.0
契約時に生活ルールや住宅の使用方法について契約書に規定している又は誓約書の提出を義務付けている	70	18.5
退去時の手続きやルールについて契約書と別に資料を用意するなど丁寧に説明している	98	25.9
退去前に概算値を算出して、敷金の精算を退去時に行っている	50	13.2
外国人に対応している家賃債務保証業者を活用している	199	52.5
残置物は一律処分し、撤去費用を請求する旨の承諾をあらかじめ得ている	26	6.9
日本人よりも敷金を高く設定している	10	2.6
退去後の連絡先を確保している	80	21.1
外国人入居者の学校や勤務先との連絡を欠かさないようにしている	77	20.3
その他	41	10.8

● 「その他」の回答内容として主なものは下記の通り。

・家賃債務保証業者と外国人コールを併用している。
・契約時、日本人および日本在住の連帯保証人を義務付けている。
・法人契約のみの受け入れとし法人担当者を窓口としている。
・連帯保証人の他、友人の連絡先まで確認している。
・退去時に現金で精算している。
・特に対策は講じていない。

(10) 新型コロナウイルス感染症の拡大により、外国人入居者に関して課題が生じたか

新型コロナウイルス感染症の拡大により、外国人入居者に関して課題が生じたとの回答が31.2%。具体的な課題としては、「契約後、入居者が入国できなかった」「入居者が無断で帰国して連絡がとれなくなった」という入出国に関する内容が高かった。

新型コロナウイルス感染症の拡大により、外国人入居者に関して新たな課題が生じたか。生じた場合、その内容を教えてください。(複数回答)	回答数	%	回答数	%
全体	391	100.0	122	100.0
契約後、入居者が入国できなかった	56	14.3	56	45.9
入居者が無断で帰国して連絡がとれなくなった	47	12.0	47	38.5
感染症対策をしているか不安だった	30	7.7	30	24.6
感染症対策に関する資料の翻訳・説明などに経費や手間がかかった	8	2.0	8	6.6
退去時の立会をしなくなり、原状回復、敷金精算のトラブルが増えた。	19	4.9	19	15.6
その他	11	2.8	11	9.0
新たな課題は生じていない	269	68.8		

※「その他」の内容としては、「入国前の審査には、家賃債務保証業者が対応していない」「入居者が入居中に一時帰国した際に、日本に戻れなくなった」「家賃の支払いが遅れるケースが増えた」などがあつた。

(11) 災害時における外国人入居者対応で生じた課題

災害時における外国人入居者対応で、何かしらの課題が発生した比率は 19.3%だった。具体的な課題としては、「入居者が緊急時のガスの復旧作業を把握していなかった」が最も高い。次が「災害による建物の損傷等について報告がなかった」「入居者に災害特有の用語が伝わらなかった(避難、緊急、勧告等)」と続く。

災害時における外国人入居者対応で生じた課題を教えてください。 (複数回答)	回答数	%	回答数	%
全体	383	100.0	74	100.0
入居者が緊急時のガスの復旧作業を把握していなかった	31	8.1	31	41.9
入居者が緊急時の水道の開栓方法を把握していなかった	18	4.7	18	24.3
入居者がブレーカーの操作方法を把握していなかった	13	3.4	13	17.6
入居者が緊急避難場所を把握していなかった	11	2.9	11	14.9
入居者が避難指示等の災害情報を把握していなかった	15	3.9	15	20.3
入居者に災害特有の用語が伝わらなかった(避難、緊急、勧告等)	20	5.2	20	27.0
家具の転倒防止措置等の防災対策がとられていなかった	6	1.6	6	8.1
災害による建物の損傷等について報告がなかった	28	7.3	28	37.8
その他	3	0.8	3	4.1
課題は把握していない	309	80.7		

※「その他」の内容としては、「社宅契約で法人が対応したため不明」などがあつた。

(12) 外国人入居者への災害対応について特に注意していることや、必要なツール・支援等

外国人入居者への災害対応としては、通常の入居前～入居中～退去時対応と同様に外国語対応できるコールセンターや家賃債務保証業者を活用する他、自然災害の発生が予測される際にはメールやアプリを使って事前通知を行っているケースも見られた。代表的な意見を以下に抜粋して記載する。

・重要事項説明の際、ハザードマップでの避難場所を説明している。台風接近時の対策については、メールでお知らせしている。
・災害発生前には、アプリによるプッシュ通知機能で注意喚起を実施している。また、多言語対応資料の FAQ の充実を図っている。
・あまり大きな災害は起こらない地域だが、台風や積雪などが想定される場合は、事前に勤務先と連絡を取るようになっている。
・ハザードマップ等、外国語バージョンがあると良い。
・災害時の避難場所や、災害情報を入手できるホームページの情報などを記載した、手元に持っておけるカードのようなツールがあればいいと思う。
・外国籍専門の 24 時間コールセンターを利用している。
・外国人入居者には、外国人コールに加入してもらっている。
・外国人対応できる保証業者が必要。また、外国人入居者が生活相談できる多言語の窓口が必要。
・携帯電話の SMS など、日頃よりコミュニケーションを取って訓練している。
・はっきりわかりやすく伝える。敬語は無視して話す。

(13) 原状回復における外国人入居者対応で生じた課題

原状回復時における外国人入居者対応では課題が多く発生しており、66.2%。具体的な課題としては、「日本人の習慣では想定できなかった損耗でトラブルになった(香辛料の臭いがクロスに付着した等)」が最も高く、42.7%を占める。次が、「一般的に賃借人負担となる損耗等の考え方を理解していなかった」で、31.0%。

原状回復における外国人入居者対応で生じた課題を教えてください。 (単一回答)	回答数	%	回答数	%
全体	393	100.0	260	100.0
原状回復が必要なことを理解していなかった	98	24.9	98	37.7
一般的に賃借人負担となる損耗等の考え方を理解していなかった	122	31.0	122	46.9
費用負担割合や金額でトラブルになった	89	22.6	89	34.2
日本人の習慣では想定できなかった損耗でトラブルになった(香辛料の臭いがクロスに付着した等)	168	42.7	168	64.6
原状回復に関する特約の内容について理解していなかった	94	23.9	94	36.2
その他	7	1.8	7	2.7
課題は生じていない	133	33.8		

● 「その他」の回答内容として主なものは下記の通り。

・退去連絡なく、残置物を残して帰国してしまった。
・費用負担が敷金を超過した場合、帰国されてしまうと社内レベルではどうしようもなくなる。
・メンテナンス後も害虫などが大量発生することが多い。一般的なメンテナンスではダメだということが分かった。
・入居者が無断で入れ替わっており、契約者と連絡が取れなかった。
・入居時の特約を忘れていたケースがあった。

(14) 外国人入居者への原状回復の対応について特に注意していることや、必要なツール・支援等

課題が発生しやすい原状回復時には、各社様々な対応を行うとともに、ツール・支援などへの要望も寄せられた。それらを大別すると「①賃貸借契約締結時の対応」「②退去立会時の対応」「③退去時の注意事項等に関する書面」「④家賃債務保証業者の選定・活用」の4つとなる。「①賃貸借契約締結時の対応」としては、あらかじめ日本における原状回復の考え方を説明し、理解を得た上で契約書にサインをもらうことがポイントだと考えられる。「②退去立会時の対応」としては、退去立会は必須であると指摘する宅建業者・賃貸住宅管理業者が多い。「③退去時の注意事項等に関する書面」については、より分かりやすい、簡易的なものを求める意見があった。「④家賃債務保証業者の選定・活用」では、保証範囲や条件についての注意意見がみられた。①～④それぞれの意見について、抜粋して次に記載する。

● 「①賃貸借契約締結時の対応」の回答内容として主なものは下記の通り。

・契約書に記載がありサインを貰っていれば、外国人の方は納得してくれる傾向にあるので、契約段階でしっかり文書化し理解を得てサインをもらうことを注意している。
・部屋の状態が良い、備え付けの物を使っていないといった場合でも、退去時には必ず清掃費を請求する旨の説明を徹底し、契約書にサインをもらっている。
・退去時のクリーニング代金をあらかじめ受領し、入居期間の長短に関わらず全額償却する旨を予め特約に入れている。
・退去時の清掃代などは出来るだけ前払いにする。
・重要事項説明の際、翻訳サービス等を活用し、費用発生の可能性のある部分に対しては強調して説明している。なお、英語で作成したメールや書面は履歴として残し、入居後でも確認できるようにしている。
・入居時、あらかじめ想定できる通常のハウスクリーニング費用は、物件ごとに説明している。
・東京ルール(賃貸住宅紛争防止条例)の範囲で説明している。
・留学生(大学、大学院)の割合が多いため、学校の担当者を通して注意してもらっている。
・入居申し込み時、仲介業者から日本の生活様式や常識的な生活をきちんと説明してもらっている。

● 「②退去立会時の対応」の回答内容として主なものは下記の通り。

・退去後帰国の場合は、必ず立会をする。その場でクレジットカード決済が出来るよう、事前説明しておく。
・退去立会時、契約者本人が必ず同席することを周知する。どのような行為が造作になるのか、原状回復の必要性や内容が理解できるツールがあると便利。退去立会時に本人が帰国しているなどで退去清算に合意がない場合でも、保証の範囲になるような特別措置がとれるようになって欲しい。外国籍の方の入居で損失が複数回出ると、外国籍の方の入居を拒否する貸主が出てきてしまい、機会損失となってしまう。
・必ず退去立会を実施し、原状回復部が存在する場合には入居者と共に確認、速やかに解約精算書を発行する。
・引っ越し時の立会に、入居者が通っていた大学のスタッフにも必ず同席してもらう。
・破損させたものや投棄したごみ等、退去時に虚偽の報告をされることがあるので、証拠をおさえてから立会に臨むようにしている。

● 「③退去時の注意事項等に関する書面」の回答内容として主なものは下記の通り。

・入居のしおり(多言語版)を作成し、入居時に説明・配布をしている。
・書面を外国語に翻訳して対応した。
・日本の原状回復ガイドラインの多言語資料(簡易で絵で分かるようなもの)が欲しい。
・外国人の方にも分かる、国土交通省の「退去精算時のガイドライン」簡易版のようなものがあると良い。

● 「④家賃債務保証業者の選定・活用」の回答内容として主なものは下記の通り。

・外国人に対応している家賃債務保証業者を活用する。
・本人の同意がなくても保証してもらえる家賃債務保証業者を利用するようにしている。
・原状回復費用が保証範囲に含まれる家賃債務保証業者に加入してもらう。

(15) 多言語の重要事項説明書や賃貸住宅標準契約書の認知

多言語の賃貸住宅標準契約書やガイドブック等のツール及びセミナーについて、「いずれも知っていた」比率は28.7%。なお、賃貸住宅標準契約書やガイドブック等のツールを知っている比率は63.3%に対し、セミナーを知っている比率は31.1%だった。また、「いずれも知らなかった」という宅建業者・賃貸住宅管理業者が34.4%を占め、今後さらなる周知が必要と考えられる。

国や業界団体が公表している多言語の賃貸住宅標準契約書やガイドブック等のツール及びセミナーをご存じでしたか。(単一回答)	回答数	%
全体	422	100.0
いずれも知っていた	121	28.7
賃貸住宅標準契約書やガイドブック等のツールのみ知っていた	146	34.6
セミナーのみ知っていた	10	2.4
いずれも知らなかった	145	34.4

(16) 多言語の重要事項説明書や賃貸住宅標準契約書の認知経路

多言語の賃貸住宅標準契約書やガイドブック等のツール及びセミナーについてどこで知ったか尋ねたところ、「業界団体のメールマガジン」が最も高く、64.6%に上る。次が「国や業界団体のホームページ」であり、47.8%。

「多言語の賃貸住宅標準契約書やガイドブック等のツール及びセミナーを知っていた」を選択した方にお聞きます。国や業界団体が公表している多言語の賃貸住宅標準契約書やガイドブック等のツール及びセミナーをどこで知りましたか。(複数回答)	回答数	%
全体	274	100.0
国や業界団体のホームページ	131	47.8
業界団体のメールマガジン	177	64.6
他の仲介・管理業者からの情報	30	10.9
自治体からの情報	10	3.6
日本語学校からの情報	1	0.4
その他	7	2.6

※「その他」の内容としては、「自分で検索した」「日本賃貸住宅管理協会より」などがあつた。

(17) どのような取組みがあれば外国人入居者の受入れが進むと思うか

国や業界団体のどのような取組みがあれば、外国人入居者の受入れが最も進むと思うかを尋ねたところ、「契約や住まい方のルールを紹介した多言語のパンフレット等説明資料」が特に高く、55.9%を占めた。

国や業界団体等において、どのような取組みがあれば、外国人入居者の受入れが最も進むかと思いませんか。(単一回答)	回答数	%
全体	345	100.0
敷金・礼金等の日本の賃貸借契約の仕組みや日本の生活ルール・マナー等に係るガイダンスの実施	64	18.6
契約や住まい方のルールを紹介した多言語のパンフレット等説明資料	193	55.9
契約や住まい方のルールを紹介した多言語の動画	10	2.9
外国人に住まいを貸すためのテクニック・トラブル解決事例集の作成	24	7.0
外国人の賃貸借契約に係る研修会の実施	8	2.3
外国人に積極的に対応している仲介・管理業者の公表、店頭掲示物の作成	12	3.5
その他	34	9.9

※「その他」内容についての記載は、特にみられなかった。