

I . 賃貸人の実態調査

1. 調査概要

(1) 調査期間

スクリーニング調査:令和4年7月20日～令和4年7月21日

本調査:令和4年7月20日～令和4年7月21日

(2) 調査対象

法人賃貸人:勤務する企業で、一棟アパート・マンション、分譲マンション、戸建ての家を所有し、居住用賃貸物件の管理に参画できる18歳以上の男女

個人賃貸人:居住用賃貸住宅を個人所有し、サブリース契約をしていない18歳以上の男女

なお、上記のいずれにも該当する場合、職業が「会社役員・団体役員」の場合は法人賃貸人の立場として、職業が「会社役員・団体役員以外」の場合には個人賃貸人の立場として回答を得た。

(3) 調査対象地域

全国

(4) 調査方法

一般モニター群に対するウェブ調査(本調査対象者の条件合致者を抽出するためのスクリーニング調査を実施し、本調査対象者の条件合致者に本調査を実施した)

(5) 回答者数

800件

(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) 性別

あなたの性別をお知らせください。(単一回答)

	回答数	%
全体	800	100.0
男性	683	85.4
女性	117	14.6

(2) 年代

あなたの年齢をお知らせください。(数値回答)

	回答数	%	
全体	800	100.0	平均値
18才～19才	0	0.0	57.2才
20才～24才	6	0.8	
25才～29才	17	2.1	中央値
30才～34才	21	2.6	59才
35才～39才	37	4.6	
40才～44才	47	5.9	
45才～49才	86	10.8	
50才～54才	84	10.5	
55才～59才	127	15.9	
60才～64才	130	16.3	
65才～69才	103	12.9	
70才～74才	93	11.6	
75才～79才	42	5.3	
80才以上	7	0.9	

(3) 職業

現在のご職業をお答え下さい。(単一回答)

	回答数	%
全体	800	100.0
自営業	144	18.0
公務員	32	4.0
教職・専門職(弁護士、医師、会計士 等)	50	6.3
会社員・団体職員	326	40.8
会社役員・団体役員	68	8.5
契約社員・派遣社員・嘱託社員	30	3.8
パート・アルバイト	17	2.1
専業主婦(主夫)	27	3.4
無職	95	11.9
その他	11	1.4

(4) 居住する地域

あなたのお住まいの地域をお知らせください。(単一回答)

	回答数	%
全体	800	100.0
北海道・東北	63	7.9
関東・甲信越	48	6.0
東京圏(1都3県)	361	45.1
東海・北陸	81	10.1
近畿	126	15.8
中国・四国	58	7.3
九州・沖縄	63	7.9

● 都道府県

あなたのお住まいの地域をお知らせください。(単一回答)

	回答数	%
全体	800	100.0
北海道	32	4.0
青森県	2	0.3
岩手県	2	0.3
宮城県	10	1.3
秋田県	4	0.5
山形県	4	0.5
福島県	9	1.1
茨城県	11	1.4
栃木県	10	1.3
群馬県	9	1.1
埼玉県	56	7.0
千葉県	50	6.3
東京都	167	20.9
神奈川県	88	11.0
新潟県	5	0.6
富山県	2	0.3
石川県	1	0.1
福井県	1	0.1
山梨県	4	0.5
長野県	9	1.1
岐阜県	10	1.3
静岡県	19	2.4
愛知県	38	4.8
三重県	10	1.3
滋賀県	3	0.4
京都府	24	3.0
大阪府	51	6.4
兵庫県	37	4.6
奈良県	6	0.8
和歌山県	5	0.6
鳥取県	2	0.3
島根県	3	0.4
岡山県	7	0.9
広島県	15	1.9
山口県	11	1.4
徳島県	8	1.0
香川県	2	0.3
愛媛県	6	0.8
高知県	4	0.5
福岡県	25	3.1
佐賀県	2	0.3
長崎県	6	0.8
熊本県	6	0.8
大分県	6	0.8
宮崎県	6	0.8
鹿児島県	6	0.8
沖縄県	6	0.8

(5) 所有する物件の主な地域

所有している物件の主な地域を1つ選択してください。(単一回答)

	回答数	%
全体	800	100.0
北海道・東北	68	8.5
関東・甲信越	51	6.4
東京圏(1都3県)	345	43.1
東海・北陸	81	10.1
近畿	132	16.5
中国・四国	60	7.5
九州・沖縄	63	7.9

● 都道府県

所有している物件の主な地域を1つ選択してください。(単一回答)

	回答数	%
全体	800	100.0
北海道	34	4.3
青森県	1	0.1
岩手県	2	0.3
宮城県	13	1.6
秋田県	5	0.6
山形県	5	0.6
福島県	8	1.0
茨城県	14	1.8
栃木県	9	1.1
群馬県	10	1.3
埼玉県	37	4.6
千葉県	40	5.0
東京都	196	24.5
神奈川県	72	9.0
新潟県	7	0.9
富山県	2	0.3
石川県	1	0.1
福井県	1	0.1
山梨県	4	0.5
長野県	7	0.9
岐阜県	9	1.1
静岡県	19	2.4
愛知県	39	4.9
三重県	10	1.3
滋賀県	3	0.4
京都府	25	3.1
大阪府	59	7.4
兵庫県	37	4.6
奈良県	4	0.5
和歌山県	4	0.5
鳥取県	2	0.3
島根県	4	0.5
岡山県	7	0.9
広島県	16	2.0
山口県	11	1.4
徳島県	8	1.0
香川県	2	0.3
愛媛県	6	0.8
高知県	4	0.5
福岡県	25	3.1
佐賀県	2	0.3
長崎県	5	0.6
熊本県	7	0.9
大分県	6	0.8
宮崎県	4	0.5
鹿児島県	8	1.0
沖縄県	6	0.8

(6) その他

本調査の調査対象賃貸人について(単一回答)	回答数	%
全体	800	100.0
個人賃貸人	400	50.0
法人賃貸人	400	50.0

あなたが勤務する企業が所有する資産について、知っているものを選択して下さい。ただし、不動産資産については、国内の不動産資産に限定してお答え下さい。(複数回答)	回答数	%
全体	678	100.0
一棟アパート・マンション(居住用賃貸としているもの、棟単位)(自社の社宅を除く)	171	25.2
分譲マンション(居住用賃貸としているもの、戸数単位)(自社の社宅を除く)	210	31.0
戸建ての家(居住用賃貸としているもの、戸数単位)(自社の社宅を除く)	281	41.4
事業用賃貸物件	101	14.9
株式・投資信託	174	25.7
先物取引商品	31	4.6
その他	37	5.5
ひとつも所有していない	64	9.4
わからない	56	8.3

あなたはあなたが勤務する企業が国内に所有する不動産資産の管理に関する方針の決定に参画する立場にありますか。／一棟アパート・マンション(居住用賃貸としているもの、棟単位)(自社の社宅を除く)(単一回答)	回答数	%
全体	171	100.0
ある	164	95.9
ない	7	4.1

あなたはあなたが勤務する企業が国内に所有する不動産資産の管理に関する方針の決定に参画する立場にありますか。／分譲マンション(居住用賃貸としているもの、戸数単位)(自社の社宅を除く)(単一回答)	回答数	%
全体	210	100.0
ある	162	77.1
ない	48	22.9

あなたはあなたが勤務する企業が国内に所有する不動産資産の管理に関する方針の決定に参画する立場にありますか。／戸建ての家(居住用賃貸としているもの、戸数単位)(自社の社宅を除く)(単一回答)	回答数	%
全体	281	100.0
ある	265	94.3
ない	16	5.7

あなた個人が所有する資産について、あてはまるものを全て選択して下さい。(複数回答)

	回答数	%
全体	800	100.0
賃貸アパート・マンション(1棟以上)	154	19.3
分譲マンション(居住用賃貸としているもの、戸数単位)	300	37.5
分譲マンション(自ら居住している家)	173	21.6
戸建ての家(人に賃貸している家)	183	22.9
戸建ての家(自ら居住している家)	346	43.3
居住用賃貸併用住宅(自ら居住し、かつ主として居住用に賃貸している建物)	28	3.5
事業用賃貸物件(自ら居住し、かつ事業用に賃貸している建物を含む)	43	5.4
株式・投資信託	344	43.0
先物取引商品	31	3.9
その他	89	11.1
ひとつも所有していない	13	1.6
わからない	4	0.5

あなた個人が所有する賃貸用物件について、サブリース契約(一括借り上げ契約)を締結していますか。(単一回答)

	回答数	%
全体	547	100.0
(主にサブリース契約を)締結している	121	22.1
(主にサブリース契約を)締結していない	417	76.2
わからない	9	1.6

3. 外国人入居者の受入れ状況

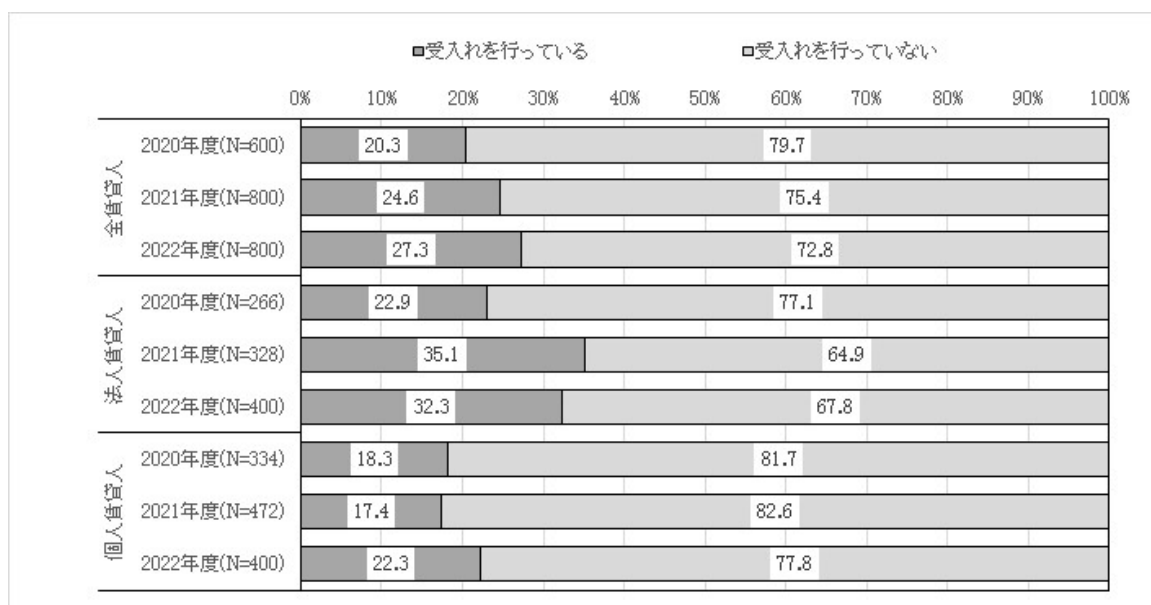
(1) 外国人入居者の受入れ有無

所有している物件において、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」と回答した賃貸人は、全体の27.3%であった。

所有している物件では、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	800	100.0
受入れを行っている	218	27.3
受入れを行っていない	551	68.9
以前は受入れていたが、現在は受入れていない	31	3.9

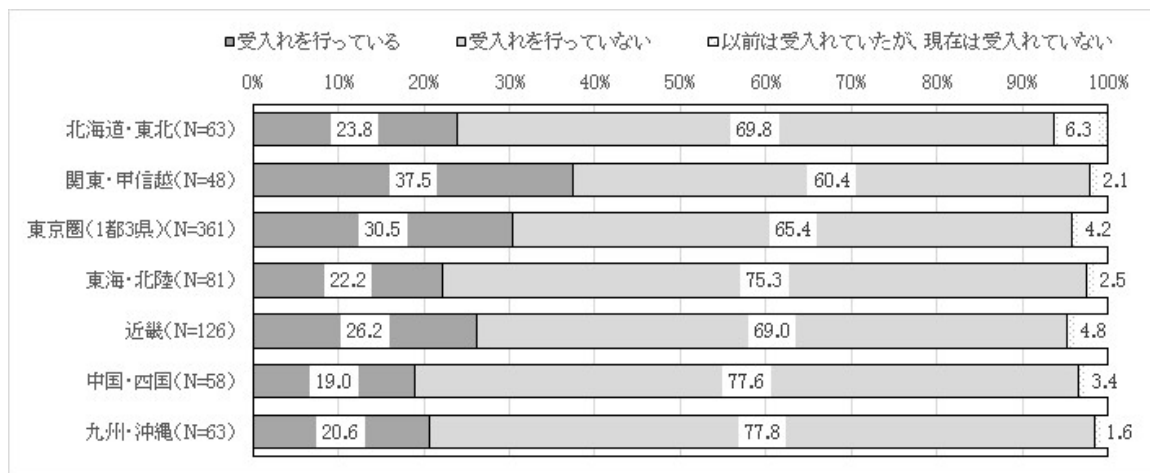
● 過去の調査結果と比較すると、下記の通り。

全賃貸人における「受入れを行っている」比率は、前年度と同じく増加傾向にある。また、この結果を法人賃貸人、個人賃貸人に分けると、特に個人賃貸人の「受入れを行っている」比率が増加していることが分かる。一方の法人賃貸人では、前年度から約3ポイント減少したものの、30%以上が受入れを行っていた。なお、2021年度・2022年度の「以前は受入れていたが、現在は受入れていない」は「受入れを行っていない」比率に含めた。



● エリア別に受入れの有無をみると、下記の通り。

最も「受入れを行っている」比率が高いのは関東・甲信越で、40%弱であった。東京圏(1都3県)、近畿でも同比率が高く、約30%。一方、最も「受入れを行っている」比率が低いのは中国・四国で、全国で唯一20%未満となっている。



(2) 外国人入居者の受入れを行わない意向者

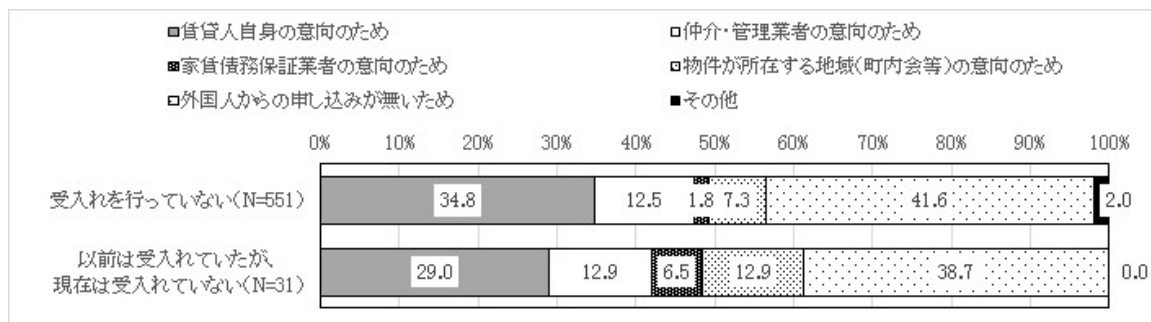
外国人入居者の受入れを行っていない賃貸人に対し、受入れを行わないのは誰の意向かを尋ねたところ、「外国人からの申し込みが無いため」が最も高く、40%以上を占めた。次が「自身の意向のため」で、34.5%。

外国人入居者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	582	100.0
賃貸人自身の意向のため	201	34.5
仲介・管理業者の意向のため	73	12.5
家賃債務保証業者の意向のため	12	2.1
物件が所在する地域(町内会等)の意向のため	44	7.6
外国人からの申し込みが無いため	241	41.4
その他	11	1.9

※「その他」の回答としては、「家族が希望しないため」「親族が入居しているため」「特になし」などがあつた。

● 受入れ状況別に、受入れを行わないのは誰の意向かをみると、下記の通り。

以前は受入れていたが、現在は受入れていない賃貸人(過去に受入れていたことのある賃貸人)は、受入れを行っていない賃貸人に比べて「自身の意向のため」が低く、「物件が所在する町内会の意向のため」が高い。



(3) 外国人入居者の受入れを行わない理由

外国人入居者の受入れを行っていない賃貸人にその理由を尋ねたところ、理由を把握しているうちでは、「所有物件の入居率が高いため」「生活習慣や文化の違いに不安があるため」の2つが高かった。実際に「外国人入居者が問題を起こしたことがあるため」は1.9%のみであり、「外国人との対応方法がわからない又は外国語対応ができないため」も13.9%にとどまった。

外国人入居者の受入れを行わない主な理由について、主な内容を教えてください。(単一回答)	回答数	%
全体	582	100.0
外国人入居者が問題を起こしたことがあるため	11	1.9
所有物件の入居率が高いため	142	24.4
外国人との対応方法がわからない又は外国語対応ができないため	81	13.9
生活習慣や文化の違いに不安があるため	140	24.1
賃貸人自身の意向ではないため把握していない	194	33.3
その他	14	2.4

※「その他」の回答としては、「入居申込がないため」「特に制限はしていない」「特に理由はない」などがあつた。

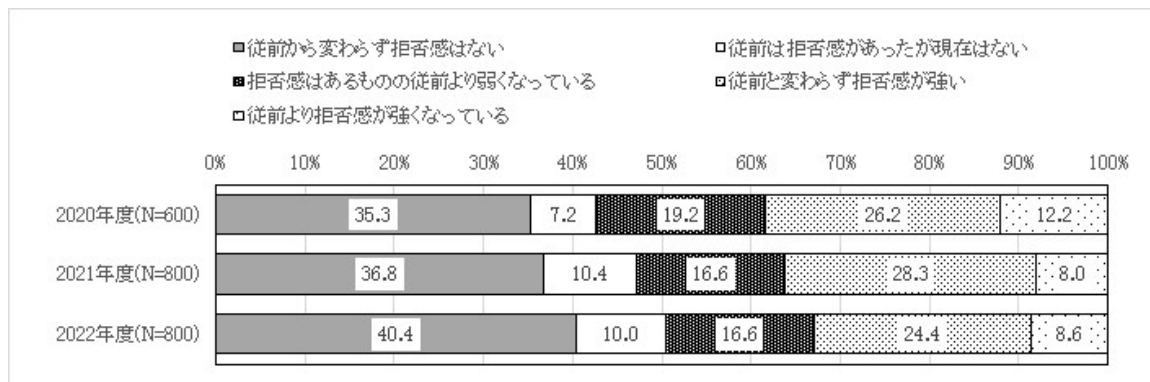
(4) 外国人入居者に対する拒否感の有無

外国人入居者に対する拒否感では、「従前と変わらず拒否感はない」が最も高く、40.4%だった。拒否感の有無においては、『拒否感なし』が50.4%に対して『拒否感あり』は49.6%と、外国人入居者への拒否感は大きく二分された。

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	800	100.0
従前から拒否感はない	323	40.4
従前は拒否感があつたが現在はない	80	10.0
拒否感はあるものの従前より弱くなっている	133	16.6
従前と変わらず拒否感が強い	195	24.4
従前より拒否感が強くなっている	69	8.6

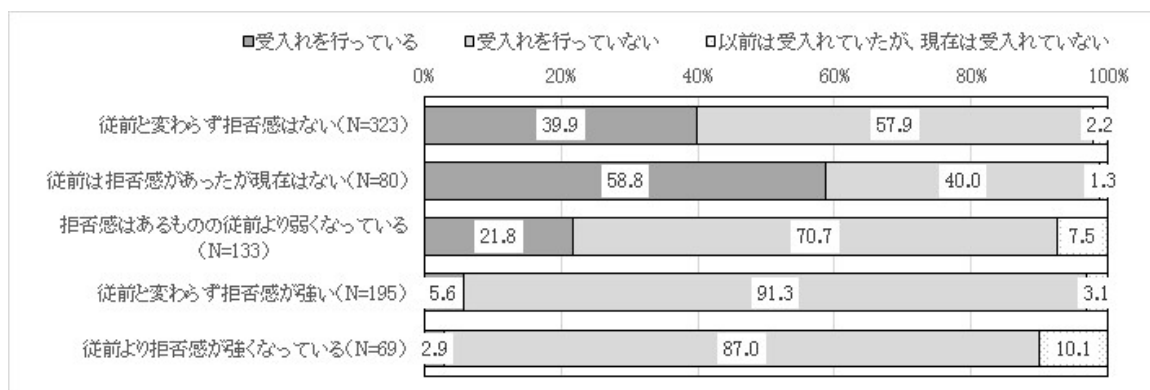
● 過去の調査結果と比較すると、下記の通り。

前年度・今年度と、「従前と変わらず拒否感はない」比率の増加が続いており、『拒否感なし』比率が50%を超えた。前年度結果から、「従前より拒否感が強くなっている」比率がわずかに増加したものの、「従前と変わらず拒否感が強い」比率は減少している。



● 拒否感の有無による受入れ有無をみると、下記の通り。

外国人入居者に対し、「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」では「受入れを行っている」比率は10%未満にとどまっている。



(5) 外国人入居者に対する拒否感がない理由

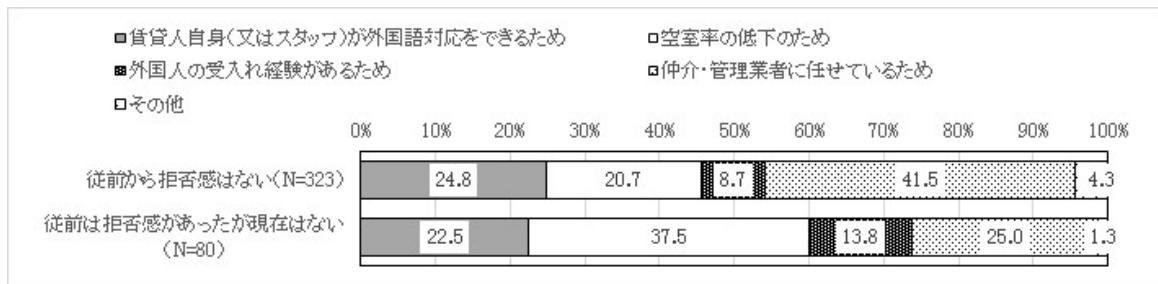
外国人入居者に対して拒否感のない賃貸人に対し、その主な理由を尋ねた。すると、最も高かったのは「仲介・管理会社に任せているため」であり、38.2%。次が「賃貸人自身(又はスタッフ)が外国語対応をできるため」「空室率の低下のため」と続く。

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		403	100.0
賃貸人自身(又はスタッフ)が外国語対応をできるため		98	24.3
空室率の低下のため		97	24.1
外国人の受入れ経験があるため		39	9.7
仲介・管理業者に任せているため		154	38.2
その他		15	3.7

※「その他」の回答は、「外国人だからという括りは正しくないと思うため」「外国人の質にもよるため・『外国人』ではなく、『信用できる人』かどうかが問題だと思うため」「特に偏見はない」「特に理由はない」であった。

● 従前からの拒否感の有無による拒否感がない理由をみると、下記の通り。

「従前から拒否感がない」賃貸人では、「仲介・管理会社に任せているため」が最も高く、「従前は拒否感があったが現在はない」賃貸人では、「空室率の低下のため」が高い。後者では、外国人入居者の受入れを行った結果、空室率が下がり、拒否感が無くなったことがうかがえる。



(6) 外国人入居者に対する拒否感がある理由

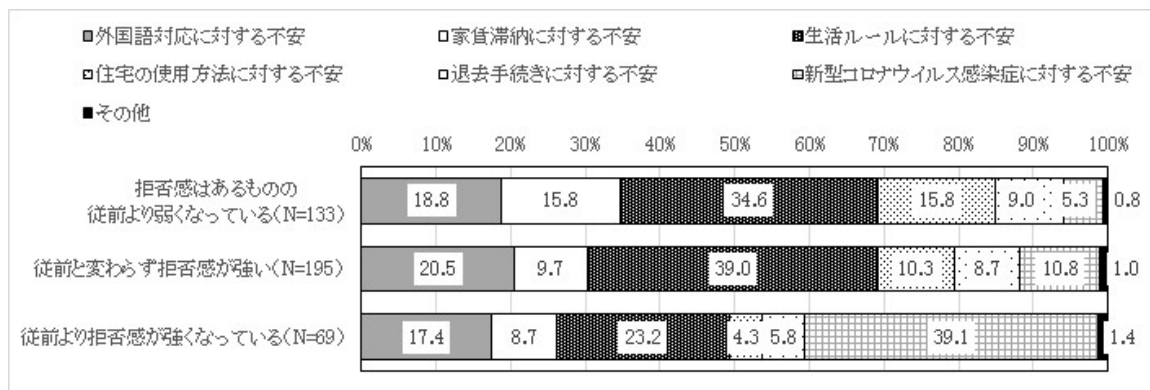
外国人入居者に対して拒否感のある賃貸人に対し、その主な理由を尋ねた。すると、最も高かったのは「生活ルールに対する不安(ごみ出しの不備、生活騒音等)」であり、34.8%だった。次が「外国語対応に対する不安(入居前の契約手続き、入居中のトラブル等)」で、19.4%。「新型コロナウイルス感染症に対する不安」は3番目に高い結果となった(13.9%)。

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		397	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)		77	19.4
家賃滞納に対する不安(連帯保証人の確保を含む)		46	11.6
生活ルールに対する不安(ごみ出しの不備、生活騒音等)		138	34.8
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)		44	11.1
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)		33	8.3
新型コロナウイルス感染症に対する不安		55	13.9
その他		4	1.0

※「その他」の回答は、「選択肢全て」「特になし」などであった。

● 拒否感の有無による拒否感がある理由をみると、下記の通り。

外国人入居者に対し、「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」賃貸人では、「生活ルールに対する不安(ごみ出しの不備、生活騒音等)」が最も高い。その一方、「従前より拒否感が強くなっている」賃貸人では、「新型コロナウイルス感染症に対する不安」が高く、39.1%を占めた。



4. 外国人入居者対応における課題やトラブル発生の実態

(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賃貸人218名に対し、入居前課題について尋ねたところ、何かしらの課題が生じたと回答したのは58.2%。具体的なトラブルの内容として最も高かったのは、「入居審査に必要な書類の提出・確認に時間がかかった」で、30%超。また、「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」「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」「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」の3つも、25%以上と高い。外国人入居者への対応として、入居前にいくつもの課題が発生していることが分かる。

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	218	100.0	127	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	60	27.5	60	47.2
入居審査に必要な書類の提出・確認に時間がかかった	69	31.7	69	54.3
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	57	26.1	57	44.9
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	56	25.7	56	44.1
連帯保証人の確保が困難だった	33	15.1	33	26.0
その他	2	0.9	2	1.6
仲介・管理業者に任せているため詳細は把握していない	30	13.8		
課題が生じたことは無い	61	28.0		

※「その他」の回答は、「支払いが滞った」「思想信条に関する落書きがあった」であった。

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

入居前の課題について、明確に解決できたとの回答は94.5%。解決方法としては、「国や業界団体が作成した多言語の資料を使用して対応した」「書面を外国語に翻訳して対応した」「仲介・管理業者が対応した」の3つが、約40%と高い。

入居前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	127	100.0	120	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	50	39.4	50	41.7
書面を外国語に翻訳して対応した	51	40.2	51	42.5
翻訳機を使って対応した	43	33.9	43	35.8
仲介・管理業者が対応した	51	40.2	51	42.5
家賃債務保証業者が対応した	31	24.4	31	25.8
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	25	19.7	25	20.8
その他	1	0.8	1	0.8
仲介・管理業者に任せているため詳細は把握していない	5	3.9		
解決できなかった	2	1.6		

※「その他」の回答は、「新たに連帯保証会社を付けて解決した」であった。

(3) 国や業界団体が作成した多言語資料の活用方法

国や業界団体が作成した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希望条件の聞き取りを行っている」が最も高く、84.0%に上る。また、「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」「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」「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」も高い。なお、「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」は22.0%であり、他の活用方法と比較すると、やや低い割合にとどまっている。

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	50	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	42	84.0
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	27	54.0
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	27	54.0
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	23	46.0
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	11	22.0
その他	0	0.0

(4) 入居中のトラブル

入居中に何かしらのトラブルが生じたと回答したのは、52.7%。その具体的な内容としては、「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34.4%で最も高い。次が「騒音による近隣トラブルがあった」で23.4%。

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	218	100.0	115	100.0
騒音による近隣トラブルがあった	51	23.4	51	44.3
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	75	34.4	75	65.2
ペット不可物件で勝手にペットを飼育していた	36	16.5	36	31.3
自身の承諾なく無断で住居内を改造してしまった	31	14.2	31	27.0
契約者以外の者が同居していた	40	18.3	40	34.8
自身の承諾なく無断で転貸していた	22	10.1	22	19.1
家賃滞納が発生した	25	11.5	25	21.7
その他	1	0.5	1	0.9
仲介・管理業者に任せているため詳細は把握していない	25	11.5		
トラブルが生じたことは無い	78	35.8		

※その他の回答は、「漏水」があった。

(5) 入居中トラブルをどのように解決したか

入居中に生じたトラブルについて、明確に解決できたとの回答は94.8%。解決方法として最も高いのは「外国人入居者を訪問して注意した」で、47.8%。次が「ポストにチラシを入れて注意した」「外国人対応が可能な家賃債務保証会社に対応してもらった」「掲示板への張り紙で注意した」と続く。

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	115	100.0	109	100.0
外国人入居者を訪問して注意した	55	47.8	55	50.5
掲示板への張り紙で注意した	39	33.9	39	35.8
ポストにチラシを入れて注意した	45	39.1	45	41.3
外国語対応が可能な家賃債務保証会社に対応してもらった	42	36.5	42	38.5
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	33	28.7	33	30.3
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	24	20.9	24	22.0
緊急連絡先に連絡して対応してもらった	14	12.2	14	12.8
その他	0	0.0	0	0.0
仲介・管理業者に任せているため詳細は把握していない	4	3.5		
解決できなかった	2	1.7		

(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は、「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」が35.8%。次が「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」「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」と続く。生活ルールや住宅の使用方法を規定するものが多い。

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	%	回答数	%
全体	218	100.0	140	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	63	28.9	63	45.0
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	78	35.8	78	55.7
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	54	24.8	54	38.6
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なっている	46	21.1	46	32.9
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	32	14.7	32	22.9
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	27	12.4	27	19.3
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	17	7.8	17	12.1
その他	5	2.3	5	3.6
仲介・管理業者に任せているため詳細は把握していない	78	35.8		

※その他の回答は、「入居したらコミュニケーションを取るようになっている」「面接・審査を行う」「日本人の家族が同居し、保証人を設定している」「契約名義人は日本人、その配偶者が外国人なので、特に心配や対策はしていない」「特になし」があった。

(7) 退去時のトラブル

退去時に何かしらのトラブルが生じたと回答したのは、46.8%。その具体的な内容としては、「室内の汚れがひどいまま退去してしまった」が最も高く、24.8%。次が「私物を残置したまま退去してしまった」である。

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	218	100.0	102	100.0
私物を残置したまま退去してしまった	47	21.6	47	46.1
室内の汚れがひどいまま退去してしまった	54	24.8	54	52.9
屋内設備の破損等をそのまま残して退去してしまった	37	17.0	37	36.3
原状回復費用を巡ってトラブルになった	31	14.2	31	30.4
退去予告もなく無断で退去してしまった	31	14.2	31	30.4
契約終了前に強制的に国外退去されてしまった	20	9.2	20	19.6
退去後すぐに帰国し音信不通になった	21	9.6	21	20.6
退去立会い時に荷物の搬出が完了していなかった	18	8.3	18	17.6
退去後すぐに口座を解約し、敷金を返還できなかった	4	1.8	4	3.9
その他	1	0.5	1	1.0
仲介・管理業者に任せているため詳細は把握していない	32	14.7		
トラブルが生じたことは無い	84	38.5		

※その他の回答は、「退去はこれからなので不明」があった。

(8) 退去時トラブルをどのように解決したか

退去時トラブルについて、明確に解決したとの回答は93.1%。解決方法として最も高いのは、「連帯保証人や緊急連絡先を通じて連絡して対応した」が52.0%。次が、「家賃債務保証会社に連絡や代位弁済等をしてもらい対応した」が43.1%。また、「自身が費用を負担して対応した」が、3番目に高い37.3%であった。

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	102	100.0	95	100.0
家賃債務保証業者に連絡や代位弁済等をしてもらい対応した	44	43.1	44	46.3
連帯保証人や緊急連絡先を通じて連絡して対応した	53	52.0	53	55.8
自身が費用を負担して対応した	38	37.3	38	40.0
仲介・管理業者が費用を負担して対応した	27	26.5	27	28.4
その他	1	1.0	1	1.1
仲介・管理業者に任せているため詳細は把握していない	2	2.0		
解決できなかった	5	4.9		

※その他の回答は、「まだ退去していない」があった。

(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は、「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」が最も高く、31.2%。次が「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」で、28.9%だった。

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	%	回答数	%
全体	218	100.0	128	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	63	28.9	63	49.2
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	68	31.2	68	53.1
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	42	19.3	42	32.8
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	42	19.3	42	32.8
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	30	13.8	30	23.4
日本人よりも敷金を高く設定している	28	12.8	28	21.9
退去後の連絡先を確保している	21	9.6	21	16.4
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	12	5.5	12	9.4
その他	4	1.8	4	3.1
仲介・管理業者に任せているため詳細は把握していない	90	41.3		

※その他の回答は、「保証人の設定」「特に対策はしていない」「まだ外国人入居の経験がない」があった。

(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新たな課題が生じたか

新型コロナウイルス感染症の拡大により、新たな課題が生じたとの回答が44.5%。具体的な内容としては、「感染症対策をしているか不安だった」「入居者が無断で帰国して連絡がとれなくなった」が20%超。

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	218	100.0	97	100.0
契約後、入居者が入国できなかった	35	16.1	35	36.1
入居者が無断で帰国して連絡がとれなくなった	47	21.6	47	48.5
感染症対策をしているか不安だった	49	22.5	49	50.5
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	39	17.9	39	40.2
退去時の立ち会いをしなくなり、原状回復、敷金精算のトラブルが増えた	18	8.3	18	18.6
その他	1	0.5	1	1.0
新たな課題は生じていない	121	55.5		

※その他の回答は、「まだ外国人入居者がいないため不明」があった。

(11) 新型コロナウイルス感染症の拡大を受け、外国人の入居に関して特に注意していることや、必要なツール・支援等

新型コロナウイルス感染症拡大による、外国人入居への注意事項について、63 件の意見を得た。以降では、それらを「感染対策について」「賃貸借契約や居住ルールについて」「コミュニケーションや連絡先の確保について」「管理会社などに一任」「その他」に分類し、以下に一覧で記載する(重複する内容の回答は、代表的なもののみ抜粋)。なお、必要なツール・支援等への要望・意見に関する内容は特になかった。

● 感染対策について

新型コロナウイルス感染症の拡大を受け、外国人の入居に関して特に注意していることや、必要なツール・支援等があれば教えてください。(自由記述)

・日本のコロナに対する遵守事項の徹底をしたこと。
・日本の感染対策をイラストなどで分かりやすく説明する。
・感染対策を徹底してもらっている。クラスターになりやすい。感染対策の方法を口頭で伝えるようにしている。
・地域が行っている感染防止対策に協力するようお願いしている。
・換気に重点を置く。
・手洗いと消毒の徹底。
・海外の家族を呼ばないことなど、徹底したコロナ対策を促している。
・不特定多数の人間の出入りを制限。
・ワクチンの接種記録などをきちんと確認している。
・定期的な抗原検査の義務付けと、ワクチン接種の徹底。
・PCR 検査の徹底。

● 賃貸借契約や居住ルールについて

新型コロナウイルス感染症の拡大を受け、外国人の入居に関して特に注意していることや、必要なツール・支援等があれば教えてください。(自由記述)

・書類を厳重化している。
・行政書士に頼む。
・ルールを徹底してもらうように、説明動画を必ず観てもらっている。
・自治体のルールに従うこと。
・無断帰国はかなり困るため、管理人などを通して改めて確認。さらに、ゴミ出しについて、より確かな分別をお願いするため、理解を深めてもらうなども追加で対応している。
・家賃の滞納、無断転居の注意。
・私物の放置。
・退去立会の徹底。

● コミュニケーションや連絡先の確保について

新型コロナウイルス感染症の拡大を受け、外国人の入居に関して特に注意していることや、必要なツール・支援等があれば教えてください。(自由記述)

・スマートフォンのチャットアプリで、本人と直接連絡が取れるようにしている。
・外国人研修生の受け入れ先の連絡先を2回線伺うように義務づけている。
・日本語が出来ない場合は、いつでも連絡が取れる外国語と日本語を理解する友人の電話番号を3件登録する。
・語学の堪能な人が管理者の中にいること。
・張り紙で伝える。

● 管理会社などに一任

新型コロナウイルス感染症の拡大を受け、外国人の入居に関して特に注意していることや、必要なツール・支援等があれば教えてください。(自由記述)

・管理会社に任せている。
・仲介業者に、慎重な審査を頼んでいる。
・現在は外国人入居者がおらず、満室のため分からないが、管理会社の方で審査し個別の判断となるだろう。

● その他

新型コロナウイルス感染症の拡大を受け、外国人の入居に関して特に注意していることや、必要なツール・支援等があれば教えてください。(自由記述)

・保証会社の利用や自治体への相談。
・日本に保証人がいること。
・不法滞在に注意している。
・国籍の把握。

(12) 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の課題としては、「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」が最も高く、21.1%。次に「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」「入居者が緊急避難場所を把握していなかった」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	218	100.0	108	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	43	19.7	43	39.8
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	46	21.1	46	42.6
入居者がブレーカーの操作方法を把握していなかった	33	15.1	33	30.6
入居者が緊急避難場所を把握していなかった	37	17.0	37	34.3
入居者が避難指示等の災害情報を把握していなかった	34	15.6	34	31.5
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)	30	13.8	30	27.8
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	15	6.9	15	13.9
災害による建物の損傷等について報告がなかった	13	6.0	13	12.0
その他	3	1.4	3	2.8
課題は把握していない	110	50.5		

※その他の回答は、「まだ外国人入居者がいないため不明」「特に災害が発生していないため不明」「日本語の分かる外国人ばかりなので困ったことはない」があった。

(13) 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への注意事項や必要なツール・支援等について、56件の意見を得た。以降では、それらを「避難経路や避難場所、ハザードマップなどの周知について」「コミュニケーション・言語学習について」「管理会社などに一任」「その他」に分類し、以下に一覧で記載する(重複する内容の回答は、代表的なもののみ抜粋)。なお、そのうち最も多かった内容は、「避難経路や避難場所、ハザードマップなどの周知」に関するもので、34件あった。

● 避難経路や避難場所、ハザードマップなどの周知について

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・支援等があれば教えてください。(自由記述)

・避難経路の認識と避難訓練の徹底。消化器の使い方を教える。
・避難地域の確認と緊急時の連絡体制の再確認を行う。
・定期的に、避難場所へ一緒に行き、場所を覚えてもらっている。
・避難場所を教えたり、災害のときにどのように行動すればよいかを教えたりしている。
・ハザードマップや緊急避難場所等の経路が書いてある地図を渡した。地図には、各国の言葉で説明書きがしてある。
・市役所が発行している、数か国語でのハザードマップやアプリの紹介。
・自治体から外国語の災害被害対応冊子を取り寄せる。
・年に2回、住人参加のマンション内避難訓練を実施している。また、災害対策マニュアルなども個々に配布している。
・英語での防災訓練を実施している。
・現在は外国人入居者がいないが、何か国語かで記された注意書きが必要だとは思っている。
・災害発生を前提として事前に全て説明した。
・なるべく多くの言語でパンフレットを作る。言語が分からない時は、イラストを活用して災害時に備える。
・日本の災害について教えるようにしている。
・災害対応用の動画を見せることにしている。

● コミュニケーション・言語学習について

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・支援等があれば教えてください。(自由記述)

・多言語に通じた通訳。
・言語の勉強。
・災害状況を把握できているかどうか、SNS や電話や直接訪問する事によって確認するようにしている。
・普段から連絡を取る。
・コミュニケーションの円滑化。

● 管理会社などに一任

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・支援等があれば教えてください。(自由記述)

・管理会社にすべて任せている。
・その辺のことは仲介業者がやってくれている。
・委託先の外国人対応部門へ依頼する。

● その他

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・支援等があれば教えてください。(自由記述)

・電気、ガス、など、事故を誘発するものへのトラブル対策を徹底する。
・行政の支援。
・防災グッズ。

(14) 原状回復における外国人入居者対応で生じた課題

原状回復においては、「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」「原状回復が必要なことを理解していなかった」の2つが高い。退去時のトラブルとしても、室内の汚れや残置物に関する回答が多く、外国人入居者が日本の原状回復ルールを十分に理解できていないことがうかがえる。

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。(複数回答)	回答数	%	回答数	%
全体	218	100.0	102	100.0
原状回復が必要なことを理解していなかった	53	24.3	53	52.0
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	57	26.1	57	55.9
費用負担割合や金額でトラブルになった	36	16.5	36	35.3
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)	31	14.2	31	30.4
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	21	9.6	21	20.6
その他	1	0.5	1	1.0
課題は生じていない	116	53.2		

※その他の回答は、「連帯保証人とも連絡が取れなくなってしまった」があった。

(15) 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の認知

多言語(14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」賃貸人は全体の9.0%にとどまった。『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22.0%、『セミナーを知っている』比率は、13.6%。

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	800	100.0
いずれも知っていた	72	9.0
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	104	13.0
セミナーのみ知っていた	37	4.6
いずれも知らなかった	587	73.4

(16) 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の認知経路

多言語(14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のいずれかを知っている賃貸人に、それらをどこで知ったか尋ねた。すると、「国や業界団体のホームページ」が50.2%で、最も高かった。次が「仲介・管理業者からの情報」「業界団体のメールマガジン」と続く。

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。(単一回答)	回答数	%
全体	213	100.0
国や業界団体のホームページ	107	50.2
業界団体のメールマガジン	90	42.3
仲介・管理業者からの情報	91	42.7
自治体からの情報	43	20.2
日本語学校からの情報	16	7.5
その他	2	0.9

※その他の回答は、「テレビ番組での紹介」「業界内にて」があった。

(17) 外国人入居者の受入れ推進策

今回回答を得た賃貸人全体に対し、国や業界団体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進むと思うかを尋ねた。すると、「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」が高く、29.5%に上った。また、次が「事故や損害等を補填する保険制度の創設」であり、23.1%。

国や業界団体において、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と思いますか。(単一回答)	回答数	%
全体	800	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	236	29.5
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	120	15.0
契約や住まい方のルールを紹介した多言語の動画	77	9.6
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	76	9.5
外国人の賃貸借契約に係る研修会の実施	27	3.4
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	53	6.6
事故や損害等を補填する保険制度の創設	185	23.1
その他	26	3.3

※その他の回答は、「選択肢全部」「行政のサポート」「外国語に堪能な従業員と仲介業者がいること」「コロナの終息」「外国人への賃貸に特化した相談窓口の設置」「分からない」などがあつた。