

### Ⅲ. 外国人入居者の実態調査



## 1. 調査概要

### (1) 調査期間

スクリーニング調査:令和4年10月5日～令和4年10月7日

本調査:令和4年10月5日～令和4年10月7日

### (2) 調査対象

日本の賃貸住宅に居住している外国人入居者

### (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

300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) 出身国

あなたの出身国を教えてください。(単一回答)

|        | 回答数 | %     |
|--------|-----|-------|
| 全体     | 300 | 100.0 |
| 中国     | 24  | 8.0   |
| ベトナム   | 19  | 6.3   |
| 韓国     | 23  | 7.7   |
| フィリピン  | 43  | 14.3  |
| ブラジル   | 5   | 1.7   |
| ネパール   | 7   | 2.3   |
| インドネシア | 47  | 15.7  |
| 米国     | 6   | 2.0   |
| その他    | 126 | 42.0  |

※「その他」の回答としては、「ミャンマー」「インド」「バングラデシュ」「スリランカ」「タイ」「モンゴル」「マレーシア」などがあった。

### (2) 来日目的

あなたの来日の目的を教えてください。(単一回答)

|                | 回答数 | %     |
|----------------|-----|-------|
| 全体             | 300 | 100.0 |
| 留学             | 193 | 64.3  |
| 長期的な就労         | 67  | 22.3  |
| 短期的な就労(5年程度以内) | 38  | 12.7  |
| その他            | 2   | 0.7   |

※「その他」の回答としては、「長期滞在」「投資」があった。

### (3) 住んでいる部屋の居住年数

今住んでいる部屋の居住年数を教えてください。(単一回答)

|          | 回答数 | %     |
|----------|-----|-------|
| 全体       | 300 | 100.0 |
| 1年未満     | 236 | 78.7  |
| 1年～2年未満  | 25  | 8.3   |
| 2年～5年未満  | 32  | 10.7  |
| 5年～10年未満 | 4   | 1.3   |
| 10年以上    | 3   | 1.0   |

### (4) 今住んでいる部屋は来日して何年目に契約したか

今住んでいる部屋は、来日して何年目に契約をしたか教えてください。(単一回答)

|       | 回答数 | %     |
|-------|-----|-------|
| 全体    | 300 | 100.0 |
| 来日と同時 | 135 | 45.0  |
| 1年未満  | 85  | 28.3  |
| 1年～2年 | 36  | 12.0  |
| 2年～3年 | 16  | 5.3   |
| 3年～4年 | 9   | 3.0   |
| 4年～5年 | 7   | 2.3   |
| 5年超   | 12  | 4.0   |

## (5) 日本語能力

あなたの日本語能力を教えてください。(単一回答)

|                     | 回答数 | %     |
|---------------------|-----|-------|
| 全体                  | 300 | 100.0 |
| 複雑な内容の会話又は読み書きができる  | 31  | 10.3  |
| 日常的な内容の会話又は読み書きができる | 65  | 21.7  |
| 基本的な内容の会話又は読み書きができる | 79  | 26.3  |
| 簡単な内容の会話又は読み書きができる  | 54  | 18.0  |
| ほとんど理解できない          | 71  | 23.7  |

### 3. 日本での賃貸住宅検討状況や契約時に困ったこと・トラブルなど

#### (1) 今住んでいる部屋をどのように探したか

日本の賃貸住宅に居住している外国人 300 名に対し、今住んでいる部屋をどのように探したか尋ねたところ、「学校や勤務先の紹介」が最も高く、43.7%。その次に「不動産会社の店舗訪問」「親族や友人の紹介」と続く。

| 今住んでいる部屋はどのように探しましたか。(単一回答) | 回答数 | %     |
|-----------------------------|-----|-------|
| 全体                          | 300 | 100.0 |
| 学校や勤務先の紹介                   | 131 | 43.7  |
| 不動産会社の店舗訪問                  | 48  | 16.0  |
| 親族や友人の紹介                    | 47  | 15.7  |
| 不動産会社のホームページ                | 35  | 11.7  |
| 日本の物件紹介のポータルサイト             | 31  | 10.3  |
| 外国人向けのフリーペーパー               | 1   | 0.3   |
| その他                         | 7   | 2.3   |

※「その他」の回答としては、「外国人専用の家賃債務保証会社」「役所の紹介」「SNS で紹介された不動産業者」「SNS のページ」などがあった。

#### (2) 今住んでいる部屋を探す際に特に困ったこと

今住んでいる部屋を探す際に困ったことが「特にない」比率は 33.3%であり、反対に 66.7%は何かお困りごとを経験している。その困ったことの中で最も高いのは、「物件数や物件の情報が多く、どのように比較すべきかわからなかったこと」で、26.7%だった。次が「母国語等に対応できる不動産会社が見つからなかったこと」15.3%。

| 今住んでいる部屋を探す際に特に困ったことを教えてください。(単一回答) | 回答数 | %     |
|-------------------------------------|-----|-------|
| 全体                                  | 300 | 100.0 |
| 物件数や物件の情報が多く、どのように比較すべきかわからなかったこと   | 80  | 26.7  |
| 母国語等に対応できる不動産会社が見つからなかったこと          | 46  | 15.3  |
| 母国語等に対応している物件紹介ポータルサイトが見つからなかったこと   | 39  | 13.0  |
| 物件探しについて相談できる人がいなかったこと              | 22  | 7.3   |
| その他                                 | 13  | 4.3   |
| 特にない                                | 100 | 33.3  |

※「その他」の回答としては、「外国人が借りられるかどうかかわからなかったこと」「契約する時、どこでも日本人の保証人を求められたこと」「多くの物件で在留カードの提示を求められるので、来日したての頃は申込ができなかったこと」「外国人向けの物件を探すのが大変だったこと」「信用できる不動産会社や物件が分からないこと」「手続きが複雑で分かりにくいこと」などがあった。

### (3) 今住んでいる部屋で一番重視したこと

今住んでいる部屋で一番重視したこととしては、「家賃」が最も高く、37.7%に上る。次が「学校や勤務先(アルバイト先)からの近さ」で、25.3%だった。

| 今住んでいる部屋で一番重視したことを教えてください。(単一回答) | 回答数 | %     |
|----------------------------------|-----|-------|
| 全体                               | 300 | 100.0 |
| 家賃                               | 112 | 37.3  |
| 学校や勤務先(アルバイト先)からの近さ              | 76  | 25.3  |
| 駅からの近さ                           | 27  | 9.0   |
| 部屋の広さ                            | 21  | 7.0   |
| 建物や部屋の綺麗さ、新しさ                    | 15  | 5.0   |
| 間取り(風呂・トイレ別 等)                   | 10  | 3.3   |
| 建物の構造(防音・防犯等)                    | 9   | 3.0   |
| 友人が同じ建物に居住                       | 9   | 3.0   |
| 周辺環境の治安                          | 8   | 2.7   |
| 繁華街からの近さ                         | 5   | 1.7   |
| 外国人コミュニティ                        | 5   | 1.7   |
| その他                              | 3   | 1.0   |

※「その他」の回答としては、「アメニティと備品」「選択肢のすべて」などがあつた。

### (4) 今住んでいる部屋に入居するまで、主に誰に手伝ってもらったか

今住んでいる部屋に入居するまで、「誰にも手伝ってもらっていない」が27.7%で最も高かつた。誰かに手伝ってもらった中では、「学校(例.日本語学校など)の先生」「勤務先の上司・同僚」「日本語のできる友人」の3つが高い。

| 今住んでいる部屋に入居するまで、部屋探しを主に誰に手伝ってもらいましたか。(単一回答) | 回答数 | %     |
|---|-----|-------|
| 全体  | 300 | 100.0 |
| 学校(例.日本語学校など)の先生                            | 63  | 21.0  |
| 勤務先の上司・同僚                                   | 63  | 21.0  |
| 日本語のできる友人                                   | 61  | 20.3  |
| 親族  | 14  | 4.7   |
| その他   | 16  | 5.3   |
| 誰にも手伝ってもらっていない                              | 83  | 27.7  |

※「その他」の回答としては、「外国人専用の家賃債務保証会社」「公益法人」「SNS で紹介された不動産業者」「エージェント」「会社から紹介してもらった第三者の会社」「寮の友人(※日本語が話せるかどうかは不明)」などがあつた。

### (5) 今住んでいる部屋を契約する時、誰かと同伴したか

部屋の契約時、「一人で契約した」が43.0%だった。誰かに同伴してもらった中では、入居まで手伝ってくれた人と同様、「日本語のできる友人」「勤務先の上司・同僚」「学校(例.日本語学校など)の先生」の3つが高い。

| 今住んでいる部屋を契約する時、誰かと同伴しましたか。(単一回答) |  | 回答数 | %     |
|----------------------------------|--|-----|-------|
| 全体                               |  | 300 | 100.0 |
| 日本語のできる友人                        |  | 54  | 18.0  |
| 勤務先の上司・同僚                        |  | 53  | 17.7  |
| 学校(例.日本語学校など)の先生                 |  | 41  | 13.7  |
| 親族                               |  | 15  | 5.0   |
| その他                              |  | 8   | 2.7   |
| 一人で契約した                          |  | 129 | 43.0  |

※「その他」の回答としては、「外国人専用の家賃債務保証会社」「公益法人」「ベトナムの不動産業者」「エージェント」「会社から紹介してもらった第三者の会社」「大学の支援」「寮の友人(※日本語が話せるかどうかは不明)」などがあつた。

### (6) 希望していた部屋の入居を断られた経験

外国人入居者全体の22.0%が、希望していた部屋の入居を断られたことがあると回答。

| 希望していた部屋の入居を断られた経験はありますか(空室が無かった場合を除く)。(単一回答) |  | 回答数 | %     |
|---|--|-----|-------|
| 全体  |  | 300 | 100.0 |
| はい  |  | 66  | 22.0  |
| いいえ   |  | 234 | 78.0  |

### (7) 入居を断られた主な理由

希望していた部屋の入居を断られた経験がある外国人入居者66名にその主な理由を尋ねたところ、「外国人という理由で断られた」が69.7%を占めた。次が「理由を教えてもらえなかった」が15.2%となる。

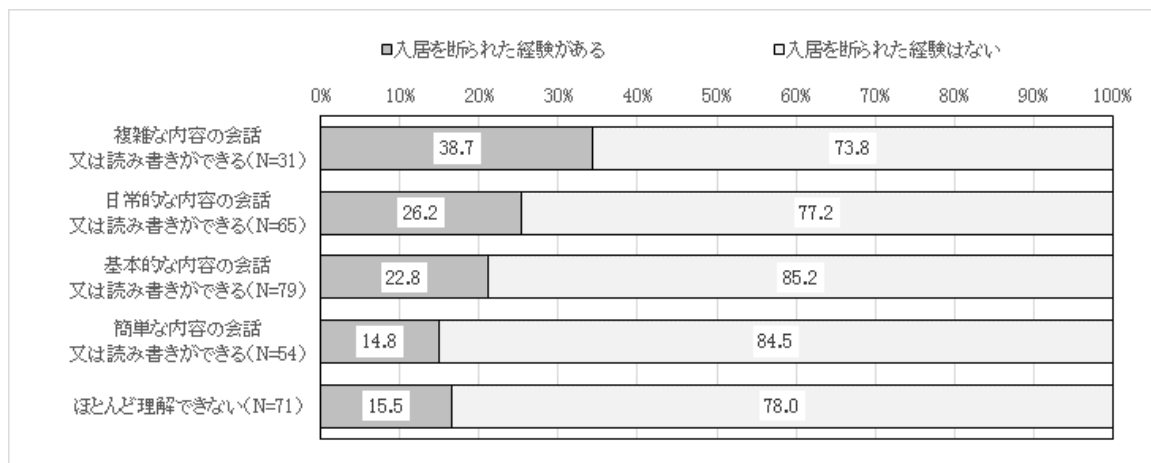
| 入居を断られた主な理由を教えてください。(単一回答) |  | 回答数 | %     |
|----------------------------|--|-----|-------|
| 全体                         |  | 66  | 100.0 |
| 外国人という理由で断られた              |  | 46  | 69.7  |
| 理由を教えてもらえなかった              |  | 10  | 15.2  |
| 日本語を話せなかったため               |  | 3   | 4.5   |
| 契約内容を理解できなかったため            |  | 2   | 3.0   |
| 収入や財産が足りなかったため             |  | 2   | 3.0   |
| その他                        |  | 3   | 4.5   |

※「その他」の回答としては、「在留カード見せられなかったため」「ルームシェアが不可だったため」「以前入居していた外国人の大学生と騒音トラブルがあつたため」があつた。



● **なお、日本語能力別に入居を断られた経験の割合をみると、下記の通り。**

入居を断られた経験がある割合は、「複雑な内容の会話又は読み書きができる」外国人入居者で 38.7%である一方、「ほとんど理解できない」と 15.5%。外国人入居者自身の日本語能力が高くても約 4 割が入居を断られており、前問の入居拒否理由として「日本語を話せなかったため」が 4.5%と低かったことから、入居拒否理由と日本語能力の関連性が低いことがわかる。



(8) **今住んでいる部屋を契約する前に不安だったことや困ったこと**

外国人入居者全体の 28.7%が、「困ったことがある」と回答した。

| 今住んでいる部屋を契約する際に不安だったことや困ったことはありますか。(単一回答) |  | 回答数 | %     |
|---|--|-----|-------|
| 全体  |  | 300 | 100.0 |
| 困ったことがある                                  |  | 86  | 28.7  |
| 特にない                                      |  | 214 | 71.3  |

● **不安だったことや困ったことの内容**

不安だったことや困ったことの内容としては、「契約内容の理解」「日本語能力」の 2 つが 5 割以上と、特に高い。次が「電気・ガス・水道の契約手続き」「連帯保証人の確保」と続く。

| 今住んでいる部屋を契約する前に不安だったことや困ったことがあれば教えてください。(複数回答) |  | 回答数 | %     |
|--|--|-----|-------|
| 全体   |  | 86  | 100.0 |
| 契約内容の理解  |  | 48  | 55.8  |
| 日本語能力  |  | 47  | 54.7  |
| 電気・ガス・水道の契約手続き                                 |  | 36  | 41.9  |
| 連帯保証人の確保                                       |  | 26  | 30.2  |
| 入居のルール   |  | 21  | 24.4  |
| 緊急連絡先の確保                                       |  | 19  | 22.1  |
| 収入や財産  |  | 15  | 17.4  |
| 災害時の対応方法                                       |  | 13  | 15.1  |
| 近隣住民との協調                                       |  | 7   | 8.1   |
| その他  |  | 2   | 2.3   |

※「その他」の回答としては、「新築物件のため、入居前に部屋の中を確認できなかった」「詐欺かどうかわからなかった」があった。

## (9) 不動産会社から契約内容を説明してもらったか

今住んでいる部屋の契約時、不動産会社から契約内容を説明してもらったかどうかでは、「説明してもらい、内容が理解できた」が62.3%。「説明してもらったが、内容が理解できなかった」は19.7%、「説明してもらっていない」が5.3%となっている。

| 今住んでいる部屋を不動産会社を通じて契約した時に、契約内容を説明してもらいましたか。(単一回答) | 回答数 | %     |
|--|-----|-------|
| 全体   | 300 | 100.0 |
| 説明してもらい、内容が理解できた                                 | 187 | 62.3  |
| 説明してもらったが、内容が理解できなかった                            | 59  | 19.7  |
| 説明してもらっていない                                      | 16  | 5.3   |
| 覚えていない   | 38  | 12.7  |

## (10) 契約内容はどのように説明されたか

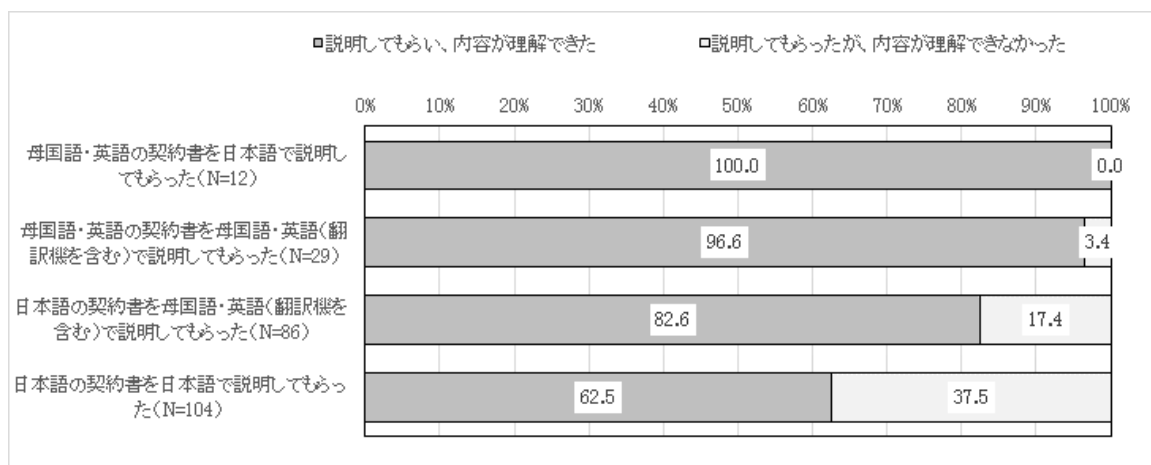
契約内容を説明してもらった外国人入居者 246 名に対し、どのように説明されたかを尋ねたところ、「日本語の契約書を日本語で説明してもらった」が42.3%を占めた。「日本語の契約書を母国語・英語(翻訳機を含む)で説明してもらった」と合わせると、計77.3%が日本語の契約書を用いた説明であり、母国語・英語の契約書で説明を受けたのは16.7%に留まる。

| 契約内容はどのように説明されましたか。(単一回答)          | 回答数 | %     |
|------------------------------------|-----|-------|
| 全体                                 | 246 | 100.0 |
| 日本語の契約書を日本語で説明してもらった               | 104 | 42.3  |
| 日本語の契約書を母国語・英語(翻訳機を含む)で説明してもらった    | 86  | 35.0  |
| 母国語・英語の契約書を母国語・英語(翻訳機を含む)で説明してもらった | 29  | 11.8  |
| 母国語・英語の契約書を日本語で説明してもらった            | 12  | 4.9   |
| その他                                | 4   | 1.6   |
| 覚えていない                             | 11  | 4.5   |

※「その他」の回答としては、「日本語で説明され、わからない単語は自分で翻訳サイトを使って調べた」「日本語で説明を受けたが、友達に通訳してくれた」「同伴の外国人専用の家賃債務保証会社スタッフに英語で説明してもらった」があった。

- 説明方法別に、契約内容が理解できた割合を降順で並び替えると下記の通り（説明方法が「その他」「覚えていない」は除く）。

母国語・英語の契約書を使用した説明方法の場合、理解できた割合がほぼ 100%（「母国語・英語の契約書を日本語で説明してもらった」は N 値が少ないため、読み取り注意）。反対に、「日本語の契約書を日本語で説明してもらった」場合、理解できた割合は 62.5%に留まった。



### (11) 説明された契約内容を理解できなかった理由

契約内容を説明してもらったが理解できなかった外国人入居者 59 名にその理由を尋ねた。すると、「言葉は理解できたが、内容が難しかったため」が半数以上を占めた。また、「言葉が理解できなかったため」も、約 40%と高かった。

| なぜ契約内容を理解できませんでしたか。(単一回答) | 回答数 | %     |
|---------------------------|-----|-------|
| 全体                        | 59  | 100.0 |
| 言葉が理解できなかったため             | 24  | 40.7  |
| 言葉は理解できたが、内容が難しかったため      | 32  | 54.2  |
| その他                       | 0   | 0.0   |
| 覚えていない                    | 3   | 5.1   |

### (12) 水害ハザードマップを説明されたか

水害ハザードマップを説明してもらったかどうかでは、「説明してもらい、内容が理解できた」と「説明してもらっていない」が約 35%でほぼ同率。「覚えていない」が 20.3%に上った。

| 今住んでいる部屋を不動産会社を通じて契約した時に、水害ハザードマップを説明してもらいましたか。(単一回答) | 回答数 | %     |
|---|-----|-------|
| 全体  | 300 | 100.0 |
| 説明してもらい、内容が理解できた                                      | 106 | 35.3  |
| 説明してもらったが、内容が理解できなかった                                 | 28  | 9.3   |
| 説明してもらっていない   | 105 | 35.0  |
| 覚えていない  | 61  | 20.3  |

### (13) 水害ハザードマップをどのように説明されたか

水害ハザードマップを説明してもらった外国人入居者に対し、どのように説明されたかを尋ねると、「日本語の水害ハザードマップを日本語で説明してもらった」が 53.0%で最も高い。次が「日本語の水害ハザードマップを母国語・英語(翻訳機を含む)で説明してもらった」が 31.3%であり、母国語・英語の水害ハザードマップを使用しての説明は 1 割に満たなかった。

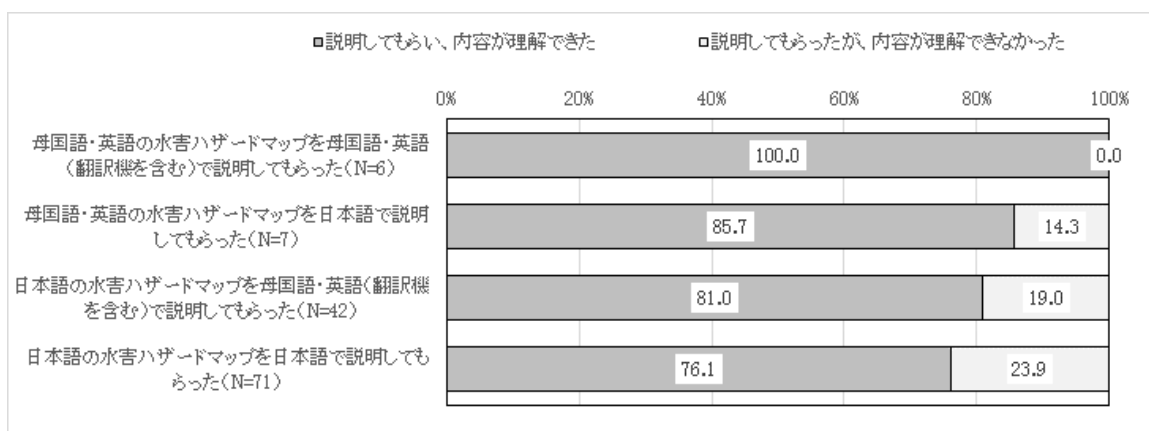
水害ハザードマップはどのように説明されましたか。(単一回答)

|  | 回答数 | %     |
|--|-----|-------|
| 全体                                       | 134 | 100.0 |
| 日本語の水害ハザードマップを日本語で説明してもらった               | 71  | 53.0  |
| 日本語の水害ハザードマップを母国語・英語(翻訳機を含む)で説明してもらった    | 42  | 31.3  |
| 母国語・英語の水害ハザードマップを日本語で説明してもらった            | 7   | 5.2   |
| 母国語・英語の水害ハザードマップを母国語・英語(翻訳機を含む)で説明してもらった | 6   | 4.5   |
| その他                                      | 1   | 0.7   |
| 覚えていない                                   | 7   | 5.2   |

※「その他」の回答としては、「同伴の友達に詳しく説明してもらった」があった。

#### ● 説明方法別に、水害ハザードマップの内容が理解できた割合を降順で並び替えると下記の通り(説明方法が「その他」「覚えていない」は除く)。

母国語・英語の水害ハザードマップを使用した説明方法の方が、日本語の水害ハザードマップを使用した場合よりも、理解できた割合が高い(N 値が少ないため、読み取り注意)。



### (14) 説明された水害ハザードマップの内容を理解できなかった理由

水害ハザードマップを説明してもらったが理解できなかった外国人入居者 28 名にその理由を尋ねた。すると、「言葉は理解できたが、内容が難しかったため」が 53.6%を占めた。

なぜ水害ハザードマップを理解できませんでしたか。(単一回答)

|                      | 回答数 | %     |
|----------------------|-----|-------|
| 全体                   | 28  | 100.0 |
| 言葉が理解できなかったため        | 7   | 25.0  |
| 言葉は理解できたが、内容が難しかったため | 15  | 53.6  |
| その他                  | 0   | 0.0   |
| 覚えていない               | 6   | 21.4  |

### (15) 日本の賃貸住宅に入居するにあたり、一番不満に思ったこと

入居時の不満として最も割合が高いのは、「入居時の初期費用が高いこと」32.7%。次が「敷金・礼金・更新料等の母国の慣習には無い費用を支払う必要があること」19.0%であり、初期費用に関する不満が全体の5割以上を占めた。

| 日本の賃貸住宅に入居するにあたり、一番不満に思ったことを教えてください。(単一回答) |     |       |
|--|-----|-------|
|  | 回答数 | %     |
| 全体   | 300 | 100.0 |
| 入居時の初期費用が高いこと                              | 98  | 32.7  |
| 敷金・礼金・更新料等の母国の慣習には無い費用を支払う必要があること          | 57  | 19.0  |
| 日本語以外に説明書が無いこと                             | 33  | 11.0  |
| 家具を一式揃えないといけないこと                           | 24  | 8.0   |
| 連帯保証人を用意する必要があること                          | 17  | 5.7   |
| 不要だと思うサービスもお金を払って受けないといけないこと               | 12  | 4.0   |
| 契約手続きの関係者が多くて分かりづらいこと                      | 9   | 3.0   |
| その他  | 2   | 0.7   |
| 特に不満に思ったことはない                              | 48  | 16.0  |

※「その他」の回答としては、「選択肢にあるすべて」などがあった。

### (16) 日本の賃貸住宅に入居するにあたり、一番不満に思った費用

最も割合が高いのは、「礼金」37.0%。次が「敷金」13.3%であり、初期費用に関する不満が全体の約6割を占めた。

| 日本の賃貸住宅に入居するにあたり、一番不満に思った費用を教えてください。(単一回答) |     |       |
|--|-----|-------|
|  | 回答数 | %     |
| 全体   | 300 | 100.0 |
| 礼金   | 111 | 37.0  |
| 敷金   | 40  | 13.3  |
| 家賃債務保証料                                    | 24  | 8.0   |
| 更新料  | 21  | 7.0   |
| クリーニング費用                                   | 13  | 4.3   |
| 鍵交換費用                                      | 11  | 3.7   |
| 24時間サポート費用                                 | 9   | 3.0   |
| 原状回復費用                                     | 6   | 2.0   |
| 火災保険料                                      | 1   | 0.3   |
| その他  | 4   | 1.3   |
| 特に不満に思ったことはない                              | 60  | 20.0  |

※「その他」の回答としては、「家具家電のレンタル」「引越後の必要な物の購入」「入居した月は数日間しか住んでいないのに、1ヶ月分の家賃を払わされた」などがあった。

**(17) 日本の賃貸住宅に入居するにあたり、母国で賃貸住宅を借りるよりも優れていると思うことがあるか**

「優れていると思うところがある」が 40.0%。

| 日本の賃貸住宅に入居するにあたり、母国で賃貸住宅を借りるよりも優れていると思うことはありますか。(単一回答) | 回答数 | %     |
|--|-----|-------|
| 全体   | 300 | 100.0 |
| 優れていると思うところがある   | 120 | 40.0  |
| 特に優れていると思うことはない  | 180 | 60.0  |

**● 日本の賃貸住宅に入居するにあたり、母国で賃貸住宅を借りるよりも優れていると思う具体的な内容**

賃貸住宅を借りる際、母国よりも日本の方が優れていると思うことがあると回答した外国人入居者 120 名に具体的な内容を尋ねると、「書面契約なので、契約内容が明確で安心できること」が最も高く、41.7%。次が「賃貸住宅の質が家賃に見合っていること」「不動産会社社員の対応が親切であること」「家賃が勝手に増額されないこと」の順。

| 日本の賃貸住宅に入居するにあたり、母国で賃貸住宅を借りるよりも優れていると思うことを教えてください。(複数回答) | 回答数 | %     |
|--|-----|-------|
| 全体   | 120 | 100.0 |
| 書面契約なので、契約内容が明確で安心できること                                  | 50  | 41.7  |
| 賃貸住宅の質が家賃に見合っていること                                       | 45  | 37.5  |
| 不動産会社社員の対応が親切であること                                       | 44  | 36.7  |
| 家賃が勝手に増額されないこと   | 40  | 33.3  |
| 物件の間取り図やホームページが分かりやすいこと                                  | 29  | 24.2  |
| 未成年者でも契約ができたこと   | 9   | 7.5   |
| その他  | 2   | 1.7   |

※「その他」の回答としては、「公共料金の額が明瞭。自分がどれぐらい電気を使用したかわかること」「初期費用負担が少ないこと」があった。

#### 4. 現在住んでいる部屋での不安なことや注意された経験、退去・引っ越し時のトラブル経験

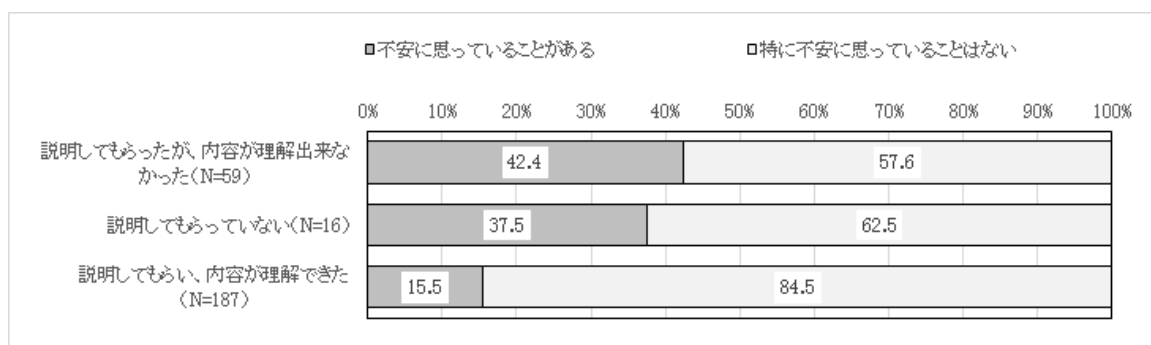
##### (1) 現在住んでいる部屋で不安に思っていることがあるか

現在住んでいる部屋で「不安に思っていることがある」外国人入居者は、21.0%。

| 現在住んでいる部屋で不安に思っていることはありますか。(単一回答) | 回答数 | %     |
|-----------------------------------|-----|-------|
| 全体                                | 300 | 100.0 |
| 不安に思っていることがある                     | 63  | 21.0  |
| 特に不安に思っていることはない                   | 237 | 79.0  |

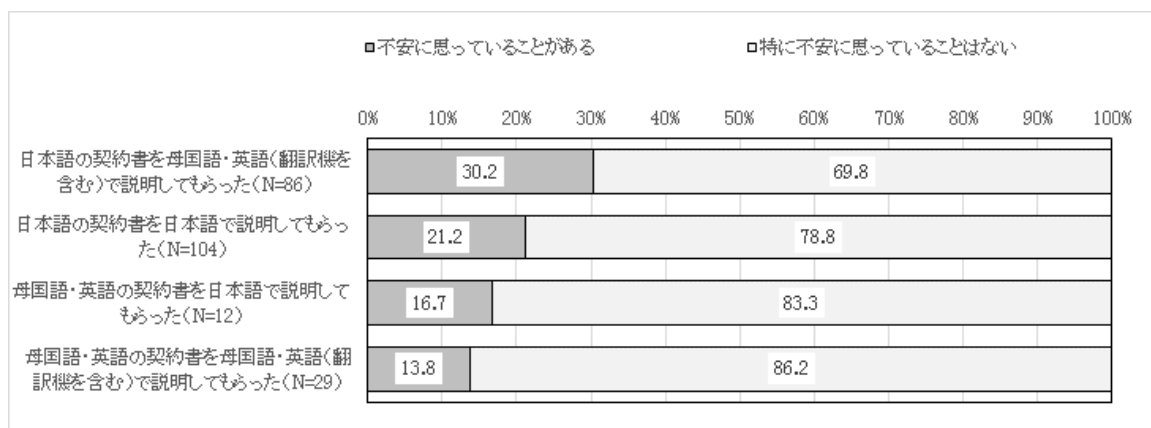
- 契約内容の説明及び理解状況別に、不安に思っていることがある割合を降順に並び替えると、下記の通り（契約時の説明について「覚えていない」を除く）。

契約内容を説明してもらい、内容が理解できた外国人入居者の「不安に思っていることがある」割合が15.5%に留まっているのに対し、説明してもらったが、内容が理解できなかった・説明してもらっていない外国人入居者の「不安に思っていることがある」割合が約4割と高い。



- さらに、説明方法別に、不安に思っていることがある割合を降順に並び替えると、下記の通り（契約時の説明について「覚えていない」「その他」を除く）。

日本語の契約書を使用して説明してもらった場合の方が、外国語・英語の契約書を使用した場合よりも、「不安に思っていることがある」割合が高い。



## (2) 現在住んでいる部屋で不安に思っていること

現在住んでいる部屋で不安なことがあると回答した外国人入居者 63 名に対し、その内容を尋ねたところ、「設備に不具合がある時、誰が費用を負担するか分からないこと」が 50.8%に上った。また、「何か問題が起こった時、誰に相談して良いか分からないこと」「退去をしたいと考えた時、解約の仕方が分からないこと」「災害が起こった時、どのように対応(避難場所、連絡先等)して良いか分からないこと」も約 3 割以上と高く、複数の事項に不安を持っていることが分かる。

| 現在住んでいる部屋で不安に思っていることがあれば教えてください。(複数回答)  |  | 回答数 | %     |
|---|--|-----|-------|
| 全体                                      |  | 63  | 100.0 |
| 設備に不具合がある時、誰が費用を負担するか分からないこと            |  | 32  | 50.8  |
| 何か問題が起こった時、誰に相談して良いか分からないこと             |  | 23  | 36.5  |
| 退去をしたいと考えた時、解約の方法が分からないこと               |  | 19  | 30.2  |
| 災害が起こった時、どのように対応(避難場所、連絡先等)して良いか分からないこと |  | 18  | 28.6  |
| 契約内容が分からないため、不動産会社などに相談できないこと           |  | 11  | 17.5  |
| その他                                     |  | 2   | 3.2   |

※「その他」の回答としては、「共有スペースや設備が、他の住民によって問題を起こされること」があった。

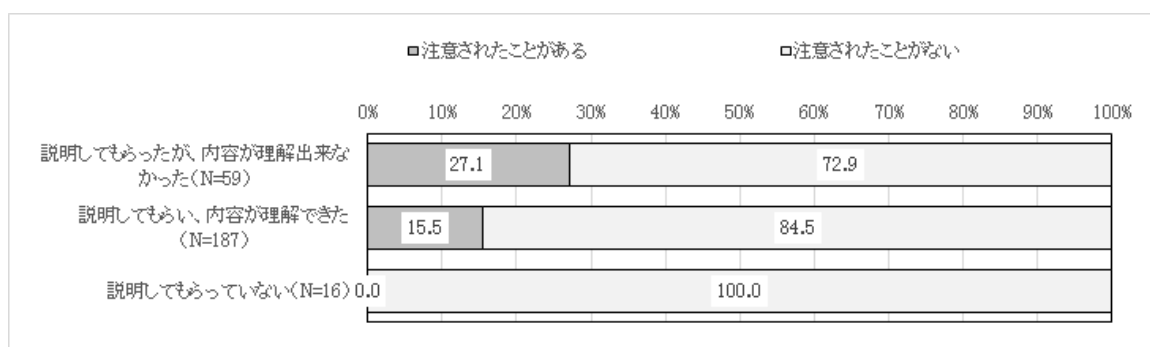
## (3) 入居中に注意された経験

現在住んでいる部屋において、「注意されたことがある」外国人入居者は 16.0%。

| 入居中に注意されたことはありますか。(単一回答) |  | 回答数 | %     |
|--------------------------|--|-----|-------|
| 全体                       |  | 300 | 100.0 |
| 注意されたことがある               |  | 48  | 16.0  |
| 注意されたことがない               |  | 252 | 84.0  |

- 契約内容の説明及び理解状況別に、注意されたことがある割合を降順に並び替えると、下記の通り（契約時の説明について「覚えていない」を除く）。

契約内容を理解できなかった外国人入居者の方が、理解できた外国人入居者よりも「注意されたことがある」割合が高い。





#### (4) 入居中に注意された経験・内容

注意されたことがあると回答した外国人入居者 48 名に対し、その内容を尋ねたところ、「物音を注意されたこと」「ゴミの出し方を注意されたこと」の 2 つが高い(いずれも 5 割以上)。

| 入居中に注意されたことがあれば、どのようなことを注意されたか教えてください。(複数回答) | 回答数 | %     |
|--|-----|-------|
| 全体   | 48  | 100.0 |
| 物音を注意されたこと                                   | 26  | 54.2  |
| ゴミの出し方を注意されたこと                               | 25  | 52.1  |
| 無断で共同生活をしていて注意されたこと                          | 14  | 29.2  |
| 家賃支払いの遅れを注意されたこと                             | 14  | 29.2  |
| 部屋でパーティーをしていて注意されたこと                         | 5   | 10.4  |
| その他  | 6   | 12.5  |

※「その他」の回答としては、「友達を 1 ヶ月宿泊させたこと」「支払いスケジュールに問題があったこと」「バルコニーの排水口から水を捨てたこと」「ネット注文の物の受取」「喫煙」「近所とのコミュニケーション」があった。

#### (5) 退去や引っ越しの経験

「退去や引っ越しを経験がある」外国人入居者は、32.7%。

| 退去や引っ越しの時の経験はありますか。(単一回答) | 回答数 | %     |
|---------------------------|-----|-------|
| 全体                        | 300 | 100.0 |
| 退去や引っ越しの経験がある             | 98  | 32.7  |
| 退去や引っ越しを経験したことがない         | 202 | 67.3  |

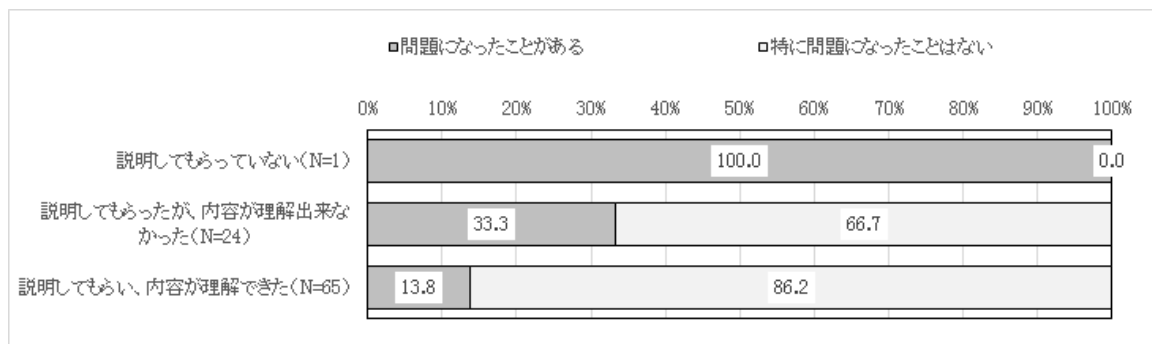
#### (6) 退去や引っ越しの際に問題になった経験

退去や引っ越しを経験した外国人入居者 98 名のうち、退去や引っ越しの際に「問題になったことがある」割合は 18.4%だった。全 300 名のうち 18 名、6.0%という結果である。

| 退去や引っ越しの時に問題になったことはありますか。(単一回答) | 回答数 | %     |
|---------------------------------|-----|-------|
| 全体                              | 98  | 100.0 |
| 問題になったことがある                     | 18  | 18.4  |
| 特に問題になったことはない                   | 80  | 81.6  |

- 契約内容の説明及び理解状況別に、問題になったことがある割合を並び替えると、下記の通り（契約時の説明について「覚えていない」を除く）。

契約内容を理解できなかった外国人入居者の「問題になったことがある」割合が 33.3%に対し、理解できた外国人入居者は 13.8%と低い。



### (7) 退去や引っ越しの際に問題になったこと

退去や引っ越しの際に問題になったことがある外国人入居者 18 名にその内容を尋ねると、「高額な原状回復費用を請求されたこと」が 55.6%となった。次が「契約内容(退去時のルール)が理解できなかったこと」「電気・ガス・水道の解約方法が分からなかったこと」と続く。

| 退去や引っ越しの時に問題になったことがあれば教えてください。(複数回答) |  | 回答数 | %     |
|--------------------------------------|--|-----|-------|
| 全体                                   |  | 18  | 100.0 |
| 高額な原状回復費用を請求されたこと                    |  | 10  | 55.6  |
| 契約内容(退去時のルール)が理解できなかったこと             |  | 7   | 38.9  |
| 電気・ガス・水道の解約方法が分からなかったこと              |  | 6   | 33.3  |
| 契約更新の通知が無く、勝手に契約が更新されたこと             |  | 3   | 16.7  |
| その他                                  |  | 3   | 16.7  |

※「その他」の回答としては、「私物の搬出」「引越費用が高かったこと」「家具の処分ができなかったので部屋に残したが、高額な請求をされたこと」があった。

## 5. 日本の賃貸住宅業界に対して求めるサービス

### (1) 日本の賃貸住宅で暮らすにあたり、最もあれば良いと思うサービス

日本の賃貸住宅で暮らすにあたり、最もあれば良いと思うサービスを尋ねたところ、「多言語での部屋の契約時・入居中・退去時のサポート」が最も高く、36.7%だった。次が「外国人専用の物件紹介ポータルサイト」「電気・ガス・水道の契約や解約手続きのサポート」の順。

日本の賃貸住宅で暮らすにあたって、最もあれば良いと思うサービスを教えてください。(単一回答)

|                                | 回答数 | %     |
|--------------------------------|-----|-------|
| 全体                             | 300 | 100.0 |
| 多言語での部屋の契約時・入居中・退去時のサポート       | 110 | 36.7  |
| 外国人専用の物件紹介ポータルサイト              | 79  | 26.3  |
| 電気・ガス・水道の契約や解約手続きのサポート         | 78  | 26.0  |
| 動画による部屋の契約時・入居中・退去時の注意点などのサポート | 27  | 9.0   |
| その他                            | 6   | 2.0   |

※「その他」の回答としては、「選択肢のすべて」「トラブル対応のサポート」などがあつた。

### (2) もし、母国の友人に対して日本での部屋探しを手伝うことになった場合、どのようなサービスがある不動産会社を紹介するか

日本で母国の友人の部屋探しを手伝う場合、どのようなサービスがある不動産会社を紹介するかでは、「母国を始めとした多言語対応してもらえる不動産会社」が最も高く、49.7%を占めた。次が「初期費用が安い物件を紹介してくれる不動産会社」で、22.3%。

もし、母国の友人に対して日本での部屋探しを手伝うこととなった場合、その友人にはどのようなサービスがある不動産会社を紹介しますか。(単一回答)

|                                  | 回答数 | %     |
|----------------------------------|-----|-------|
| 全体                               | 300 | 100.0 |
| 母国を始めとした多言語対応してもらえる不動産会社         | 149 | 49.7  |
| 初期費用が安い物件を紹介してくれる不動産会社           | 67  | 22.3  |
| 契約内容を理解できるように分かりやすく説明してもらえる不動産会社 | 39  | 13.0  |
| やさしい日本語で対応してもらえる不動産会社            | 24  | 8.0   |
| ITを用いて契約等の手続きをしてもらえる不動産会社        | 17  | 5.7   |
| その他                              | 4   | 1.3   |

※「その他」の回答としては、「外国人専用の家賃債務保証会社」「礼金なし」「予算内で古すぎず、学校に近く、景色の良い物件を紹介してくれること」などがあつた。

### (3) 国やお住まいの自治体に対して、最も求めること

日本やお住まいの自治体に対して最も求めることを尋ねると、「外国人入居者への差別意識の解消」が最も高く、41.7%だった。次が「多言語ツールやサービスの作成・普及」で、33.0%。

| 国やお住まいの自治体に対して、最も求めることを教えてください。(単一回答) | 回答数 | %     |
|---------------------------------------|-----|-------|
| 全体                                    | 300 | 100.0 |
| 外国人入居者への差別意識の解消                       | 125 | 41.7  |
| 多言語ツールやサービスの作成・普及                     | 99  | 33.0  |
| 入居から退去までに支払う必要のある費用の内容と金額の目安の明示       | 69  | 23.0  |
| その他                                   | 7   | 2.3   |

※「その他」の回答としては、「入居コストや家賃の減額」などがあつた。