

# 住宅確保要配慮者賃貸住宅入居トラブル 対応事例集

平成26年3月版  
神奈川県居住支援協議会

## 【はしがき】

この事例集は、高齢者、障害者、外国籍の方など住宅の確保に特に配慮をすべき方々において、賃貸住宅の入居に関する典型的なトラブル事例と問題解決方法について紹介し、実際に同様のトラブルが発生した方々に対して、問題解決のヒントとなるよう情報提供するものです。掲載事例等については、今後も適宜追加等を行い内容の充実を図りたいと思います。

なお、各事例における対応案の内容等につきましては、神奈川県居住支援協議会構成団体である各専門分野の関係団体にヒアリングを実施したうえで、とりまとめております。



# ～ 目 次 ～

- 【事例1】 高齢者・外国人の方の入居を拒まない賃貸住宅をどのように探せばよいか。 ……2
- 【事例2】 保証人が立てられないことから入居申込みを拒否されてしまい困っている。 ……4
- 【事例3】 高齢者となり、賃貸物件を決めたり入居契約手続きを一人で行うのは不安である。また、外国人であり日本語が分からず不動産店に行くのが不安である。 ……5
- 【事例4】 単独で契約内容を判断することが困難となっている高齢者だが、賃貸住宅に入居したい。 ……7
- 【事例5】 勤め先が倒産したため家賃滞納となり退去を求められ困っている。 ……9
- 【事例6】 認知症状を理由に退去を求められた。 ……10
- 【事例7】 サービス付き高齢者向け住宅に入居したが、実際の入居者サービスの内容が契約内容と異なる。 ……11
- 【事例8】 退去時の退去修繕費用を多額に請求された。 ……12

## 入居申込み・契約時

事例  
1

高齢者・外国人の方の入居を拒まない賃貸住宅をどのように探せばよいか。

### 対応例

- ◆住宅確保要配慮者に対する賃貸住宅の供給の促進に関する法律(平成19年法律第112号)では、国及び地方公共団体や賃貸住宅事業者は、低額所得者、被災者、高齢者、障害者、子どもを育成する家庭その他住宅の確保に特に配慮を要する者(住宅確保要配慮者)の民間賃貸住宅への円滑な入居を促進するための施策の実施や協力に努めるべきものとされています(第6条)。
- ◆これを受け、民間賃貸住宅のうち特に高齢者等要配慮者向けの賃貸住宅を扱っている下記のような不動産事業者も増えており、そのような物件を中心に選択すると早く物件を決めることができるとも考えられます。
- ◆具体的には、「安心賃貸住宅登録制度」に基づき、要配慮者の入居を拒まない賃貸住宅を取り扱う事業者を登録し、物件とともに広く公表しています。登録事業者名及び取扱い物件については、HP(以下のURL参照)や神奈川県が隔月発行する「かながわ住まいの情報紙」(県庁、各市町村、有隣堂書店等で無料配布)で公表されています。  
【あんしん賃貸住宅登録検索サイト】  
<http://www.machikyo.or.jp/kyojyushien/anshin.html>
- ◆高齢者向けの賃貸住宅に関しては、サービス付き高齢者向け住宅や高齢者向け優良賃貸住宅等もあり、「かながわ住まいの情報紙」で最新の登録物件を掲載しているほか、HPで全国のサービス付き高齢者向け住宅の検索を行うことができます。  
【サービス付き高齢者向け住宅検索サイト】  
<http://www.satsuki-jutaku.jp/search/index.php>

◆外国籍を有する方からの住まいの相談に対しては、(NPO法人)かながわ外国人住まいサポートセンターが、神奈川県に登録している外国人の賃貸住宅入居の仲介に協力する不動産店(230~240店)の紹介、公営住宅への入居申請手続きの支援を行っています。(英語、スペイン語、ポルトガル語、韓国語、中国語による相談窓口対応しています。)

**【問い合わせ先】**

(NPO法人)かながわ外国人住まいサポートセンター

〒231-8548 神奈川県横浜市中区常磐町1-7横浜YMCA2階

電話 045-228-1752



## 入居申込み・契約時

事例  
2

保証人が立てられないことから入居申込みを拒否されてしまい困っている。

### 対応例

- ◆わが国の取引慣行上、建物賃貸借契約の締結に際して、保証人を立てることが通例ですが、最近では、個人保証に加えて、賃貸住宅専門の保証会社による保証契約を契約条件とする不動産店も多くなってきています。
- ◆保証人を立てても、一定の収入がある人でないと審査で認められない場合もあり、親族や知り合いにこのような保証人をお願いできる方がいないときは、入居契約が困難となります。
- ◆保証人を確保することが困難な**高齢者世帯、障害者世帯、子育て世帯、外国人世帯、解雇等による住居退去者世帯**である要配慮者の方には、(一財)高齢者住宅財団が実施している「家賃債務保証制度」を活用することが可能です。
- ◆この制度は、(一財)高齢者住宅財団が、上記世帯の方が入居しようとする賃貸住宅のオーナーと債務保証に関する協定を締結したうえで、同財団に月額家賃の35%(2年間保証の場合)分を保証金として支払うことで、債務保証を受けることができます。保証人を立てることが困難な方は、先ず下記問い合わせ先までご相談下さい。

#### 【問い合わせ先】

(一財)高齢者住宅財団

〒104-0032 東京都中央区八丁堀2丁目20番9号京橋第八長岡ビル

電話:0120-602-708(フリーダイヤル)

## 入居申込み・契約時

### 事例 3

高齢者となり、賃貸物件を決めたり入居契約手続きを一人で行うのは不安である。また、外国人であり日本語が分からず不動産店に行くのが不安である。

### 対応例

- ◆一般の賃貸住宅並びにサービス付き高齢者向け住宅及び有料老人ホーム等入居する場合の契約等の諸手続には、契約書以外にも関連する各種書類の提出を求められることが多く、煩雑であることに加えて書類の内容を十分理解できないことも多いと思われれます。また、外国人の場合、良い物件を見つけても、日本語を十分理解出来ず、契約内容や入居後のルールなどが分からずあきらめてしまう場合が考えられます。
- ◆そこで、高齢者や外国人の皆さま向けに賃貸住宅の入居のための支援の取り組みが行われています。
- ◆先ず、高齢者の方向けに(公社)神奈川県住まいまちづくり協会が実施している「高齢者等住まい探し探し相談会」では、横須賀市、平塚市、藤沢市、大和市、座間市、茅ヶ崎市、鎌倉市、相模原市から受託、又は協定締結により、地元不動産店の協力を得て、住まい探し相談会の開催、サポーター派遣等による高齢者等の民間賃貸住宅への円滑な入居を支援しており、高齢者等の方々が住まい探しのため不動産店を訪れる際に、希望によりスタッフが同行するなどして、賃貸住宅への入居のお手伝いを行っています。

#### 【問い合わせ先】

・かながわ住まいまちづくり協会

〒231-0011 神奈川県横浜市中区太田町2-22神奈川県建設会館4階

電話番号:045-664-6896

◆前記8市以外の市町村では、NPO団体等の支援活動事例がみられます。

例) 横浜市港南区:さわやか港南

会員制(個人3千円)のボランティアグループ。**港南区内**の高齢者・障害者等の地域住民の困りごと等にスタッフがきめ細かく対応する。(利用料:平日1時間850円)

【問い合わせ先】

・さわやか港南

〒233-0015 神奈川県横浜市港南区日限山1丁目32-4

電話:045-820-5883

◆次に、外国人の方向けに、前出のNPO法人かながわ外国人住まいサポートセンターにおいて、同センターに登録された外国人住まいサポート店に外国人の方が行く場合などに、通訳を行うサービスを行うなどのサポートを提供しております。賃貸借契約が有効に成立するためには、当事者間で契約内容について十分理解する必要があり、外国人においても同様です。

【問い合わせ先】

・(NPO法人)かながわ外国人住まいサポートセンター

〒231-8548 神奈川県横浜市中区常磐町1-7横浜YMCA2階

電話 045-228-1752





## 入居申込み・契約時

事例  
4

単独で契約内容を判断することが困難となっている高齢者だが、賃貸住宅に入居したい。

### 対応例

- ◆不動産店等を介して賃貸住宅に入居するためには、宅建主任者の重要事項説明を受けて、建物賃貸借契約を結ぶ必要があります。  
契約を結ぶと債権債務が発生しますが、この契約行為（法律行為）を行うためには、民法上の行為能力が必要とされており、これを補完するものとして「成年後見制度」を活用することができます。この制度は、次の2種類があります。
- ◆1種類目は、現在ご本人が元気であっても将来の体調の変化等により自ら判断することが困難となる場合に備えて、あらかじめ、「任意後見契約」を公正証書で作成し東京法務局に登録することにより、「任意後見人」選任しておく「任意後見」制度です。  
そして自ら判断することが困難な状況になった場合には、あらかじめ決めていた住まい・サービス・財産の管理や契約手続きなどの後見を行います。後見を実施する場合は、別途、家庭裁判所から「任意後見監督人」も選任されます。
- ◆2点目は、現にご本人が認知症を発症するなどして自ら判断することが困難となってきた場合に、本人又は親族が家庭裁判所に申し立て、後見人を選任してもらう「法定後見」制度です。
- ◆どちらも、後見人の権限の範囲は、被後見人の判断能力等に応じて、補助人、保佐人、成年後見人といった後見人が選任されます。

◆これらの手続にあたっては、司法書士会等専門機関における相談窓口等によるサポートを活用することができます。

**【リーガルサポートかながわ(神奈川県司法書士会)】**

○電話による無料相談(毎週3回)

日時: 月曜日 午後3時～5時 ・水曜日 午前10時～12時  
金曜日 午後3時～5時

TEL: 045-663-9180

○面談による無料相談(要予約)

日時: 毎週水曜日 午後1時30分～午後4時(応相談)

場所: 神奈川県司法書士会館ほか

TEL: 045-640-4345

◆一般の賃貸住宅での一人暮らしが困難な場合は、高齢者向けのケア付き(賃貸)住宅への入居や、高齢者向けのケア施設等(特別養護老人ホーム等)への入所等の選択肢も考えられます。

◆サービス付き高齢者向け住宅等の検索については、【事例1】のとおり、「かながわ住まいの情報紙」で最新の登録物件を掲載しているほか、HPで全国のサービス付き高齢者向け住宅の検索を行うことができます。

【サービス付き高齢者向け住宅検索サイト】

<http://www.satsuki-jutaku.jp/search/index.php>



### 事例 5

勤め先が倒産したため家賃滞納となり退去を求められて困っている。

### 対応例

- ◆家賃滞納は、建物賃貸借契約上の借主の債務不履行となるため、一般的に契約解除事由となり得ます。本事例のような場合、これまでの滞納家賃の精算と今後の住まいや家賃の確保等についてそれぞれ整理をする必要があると思われます。
- ◆滞納家賃の精算については、家主(又は管理会社)と現状など踏まえて十分相談のうえ、精算方法や期間等について検討することが考えられます。
- ◆経済的な問題や就労問題等については、生活保護などの公的支援の相談窓口やハローワーク等での各種相談窓口にご相談のうえ、受けられる公的支援等の情報を得ることが大事かと思われます。
- ◆このほか、下記の失業し住宅を失った生活困窮者等向けの専用の相談窓口に具体的な現状等を相談することも考えられます。

#### 【問い合わせ先】

- かながわチャレンジネット(かながわ住居喪失不安定就労者サポートセンター)
- 〒231-0026 横浜市中区寿町1-4 かながわ労働プラザ8階
- 電話：フリーダイヤル 0120-09-4510(平日9:00～19:00)

## 入居中時

### 事例 6

認知症状を理由に退去を求められた。

### 対応例

- ◆賃貸住宅の入居中に、入居者に認知症状が発現したことに関連して、ご近所に心配をおかけすることがあり、家主さんから退去を求められる例があります。
- ◆退去事由となる行為が、近隣の入居者等への迷惑行為となり、賃貸借契約に規定する契約解除事由に該当する場合は、約定解除の対象となり、退去を余儀なくされる場合もあり得ます。
- ◆このような場合は、移転先を確保する必要がありますが、ご家族ともご相談のうえ、ご本人の介護の観点から、地域の包括支援センターやケアマネージャー等に相談し、受け入れ可能な高齢者福祉施設やサービス付き高齢者向け住宅等の情報提供や紹介を受けるなどの対応が考えられます。

## 入居中時

事例  
7

サービス付き高齢者向け住宅に入居したが、実際の入居者サービスの内容が契約内容と異なる。

### 対応例

- ◆サービス付き高齢者向け住宅の入居後に、実際のサービス内容が契約時の説明内容等と異なる場合は、契約違反のほか契約内容等に関する錯誤等が考えられますので、事業者はその旨指摘して、契約内容であるサービス内容について確認する必要があると思われれます。
- ◆この他、一般財団法人サービス付き高齢者向け住宅協会が開設しているサービス付き高齢者向け住宅、**入居者専用**の相談窓口にご相談する方法も考えられます。

#### 【問い合わせ先】

- サービス付き高齢者向け住宅入居者相談窓口  
(一般財団法人サービス付き高齢者向け住宅協会)
- 電話 03-5645-3573  
※ 受付: 月～金曜(土日祝を除く) 午前 9時～午後 6時
- メール [info@kosenchin.co.jp](mailto:info@kosenchin.co.jp)

## 退去時

事例  
8

退去時の退去修繕費用を多額に請求された。

## 対応例

◆通常、建物賃貸借において故意・過失による賃貸物件に対する汚損等は入居者負担となり、経年劣化による磨耗等の部分は家主負担となるのが原則的な取扱いとされています。

(国土交通省作成:原状回復をめぐるトラブルとガイドライン(再改定)

<http://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/torikumi/kensyuukaieizou.htm>  
参照。)

◆但し、入居契約時の特約事項で、個別に家主と入居者における負担区分や負担割合等を定めている場合も多く、実際は契約事項に基づき退去修繕費用を決めてゆく場合が多い状況です。

◆なお、契約事項等に照らしても、不当に高額な請求等があるなどして、紛争となる場合等は、裁判のほか、裁判外の紛争処理機関(ADR)において手続きを進めることも考えられます。例えば、前出の神奈川司法書士会では、140万円以下の民事上の紛争について、ADR法に基づく法務省の認証を受けた専門の調停機関を設置し、紛争解決のためのサポートを実施しております。

### 【問い合わせ先】

○神奈川県司法書士会調停センター

○〒231-0024 横浜市中区吉浜町1番地 神奈川県司法書士会館内

○電話:045-641-1553

