

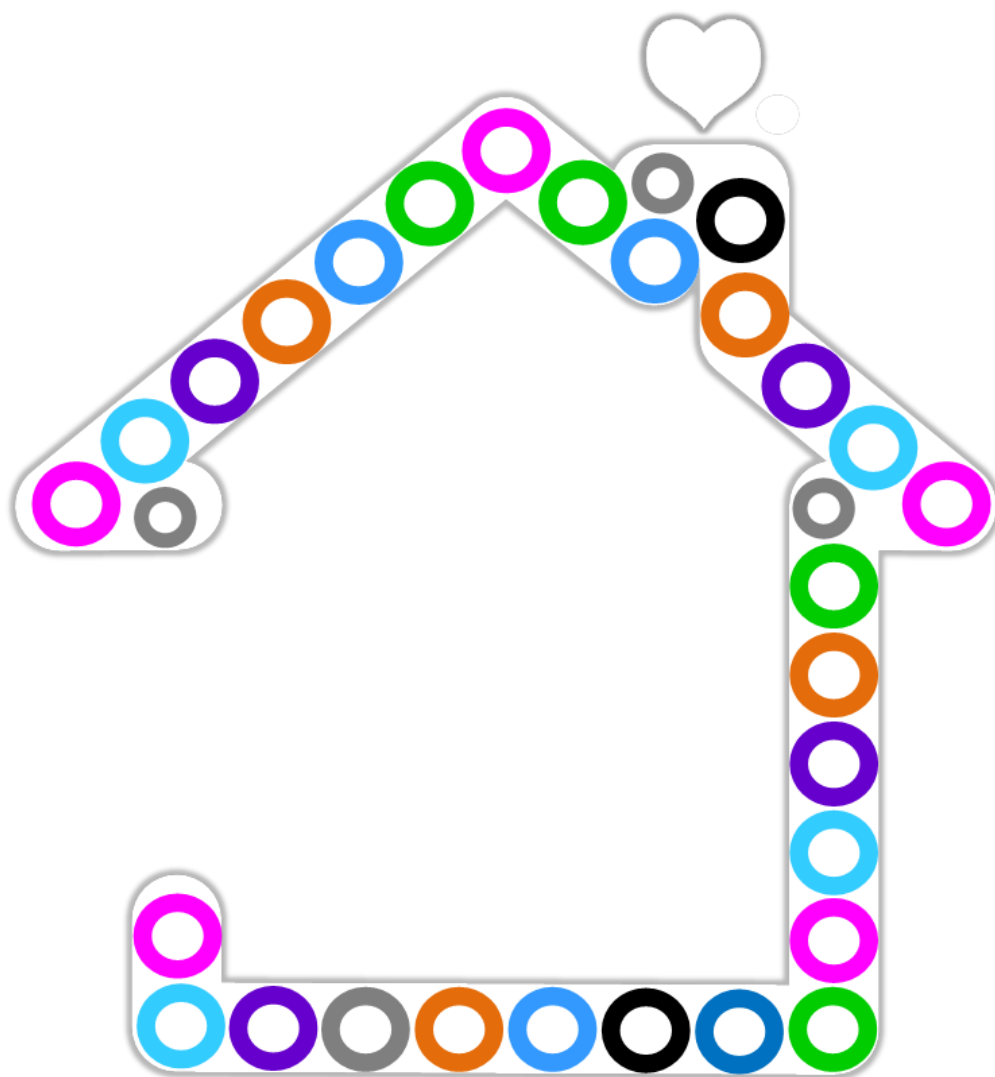
【要配慮者への対応についての FAQ】

民間の住宅ストックを活用しながら住宅確保要配慮者（以下、要配慮者）の居住の安定の確保を図る「新たな住宅セーフティネット制度」が平成 29 年 10 月から開始いたしました。

本制度を活用して空き室等の有効活用に前向きな大家さんがいる反面、単身高齢者等の要配慮者の受入れに対し、不安感をお持ちの方もいるかもしれません。

本項では、「住宅セーフティネット制度活用ハンドブック研究会」にてとりまとめられたハンドブックの内容をご紹介します。家主さんの不安感を払拭し、本制度の要配慮者の入居を拒まない賃貸住宅の登録が促進されるよう、要配慮者の対応を FAQ にて整理しています。

家主さんをはじめ、賃貸住宅関係者の皆様におかれましてはご参考にしてください。



目次

1 全般に関するFAQ

- Q 1 住宅セーフティネット制度を活用することには、大家にとって、
どのようなメリットがありますか？ P1
- Q 2 要配慮者を受け入れるにあたって不安なこと、困ったことがある
場合、どこに相談すればよいですか？ P1

2 入居前・契約時のFAQ

- Q 3 契約にあたってサポートが必要な要配慮者の場合、どこに相談
すればよいですか？ P2
- Q 4 契約にあたって緊急連絡先がない場合、どうすればよいですか？ P2
- Q 5 契約にあたって連帯保証人がいない場合、どうすればよいですか？ P3

3 入居中のFAQ

- Q 6 入居者によるマナー違反やトラブル等があった場合、どうすれば
よいですか？ P4
- Q 7 入居者が家賃等を払えなくなった場合、どうすればよいですか？ P5
- Q 8 生活保護受給者が家賃等を滞納した場合、どこに相談すればよい
ですか？ P6
- Q 9 入居者と連絡が取れない場合、どこに連絡すればよいですか？ P6

4 退去時のFAQ

- Q 10 単身の入居者が亡くなった場合、どうすればよいですか？ P7
- Q 11 相続人や連帯保証人のいない入居者が亡くなった場合、残置物の
処理や原状回復はどうすればよいですか？ P7
- Q 12 契約者である入居者が亡くなった場合、契約の終了はどうすれば
よいですか？ P8

住宅確保要配慮者の受け入れにあたって、
不安なことや困ったことがあれば、まずは、
地域の居住支援協議会にご相談ください。



全国の居住支援
協議会連絡先一覧
はコチラ

1. 全般に関する FAQ

Q 1. 住宅セーフティネット制度を活用することには、大家にとって、どのようなメリットがありますか？

A 1. 大家さんには次のようなメリットがあります。

- 登録した住宅が専用ホームページに掲載され、広く周知されます。
- 居住支援協議会に参画する不動産関係団体、居住支援団体や自治体のネットワークによって、入居者が確保しやすくなります。
- 一定の要件のもと改修費等への補助が受けられます。

さらに、今後、増加が見込まれている高齢者や外国人等の住宅確保要配慮者（要配慮者）を受け入れる際のノウハウや支援団体等とのネットワークが得られることで、安定的な賃貸経営につながるものと考えられます。

※ 改修費等の補助を受ける場合、入居者を要配慮者に限ること等が必要ですが、受け入れる要配慮者の属性については、幅広く選択することや条件を付けることができます。

【参考】

- 住宅セーフティネット制度に登録した住宅の情報は、国土交通省が管理する専用ホームページに掲載されます。

※ QRコード：専用ホームページはコチラ



【制度に関する問い合わせ先】

国土交通省住宅局住宅総合整備課又は安心居住推進課にご連絡ください（代表 03-5253-8111）

Q 2. 要配慮者を受け入れるにあたって不安なこと、困ったことがある場合、どこに相談すればよいですか？

A 2. 地域の居住支援協議会にご相談ください。

相談内容に応じて、アドバイスを受けられたり、地域で実施されている支援制度を利用できる場合があります。

高齢者については地域包括支援センターで、障害者については基幹相談支援センターや自治体の福祉担当部局等での専門的な対応のほか、市町村の社会福祉協議会でも全般的な相談が可能です。居住支援協議会において、こうした機関の紹介を行っている場合もあります。

2. 入居前・契約時のFAQ

Q 3. 契約にあたってサポートが必要な要配慮者の場合、どこに相談すればよいですか？

A 3. 地域の居住支援協議会にご相談ください。

それぞれの要配慮者の状況に応じて、居住支援協議会が契約の同行支援、通訳派遣等の必要なサポートを行ったり、こうしたサポートを提供している社会福祉法人やNPO法人等の紹介を行っている場合があります。

Q 4. 契約にあたって緊急連絡先がない場合、どうすればよいですか？

A 4. 地域の居住支援協議会にご相談ください。

居住支援協議会が緊急連絡先の役割を担ったり、そのような役割を担う社会福祉法人やNPO法人の紹介等を行っている場合があります。

【参考】

○「入居者情報シート」を作成し、支援者や利用施設を確認することで、緊急連絡先として関係者を把握できます。

※ 「入居者情報シート」のサンプルはコチラ



○入居者の急病・急変等に対応する緊急連絡先の役割については、NPO法人や民間企業等が実施する定期的な訪問、感知センサー等による緊急通報装置の設置、警備会社の駆け付けサービスの利用等により補うことができます。

Q 5. 契約にあたって連帯保証人がいない場合、どうすればよいですか？

A 5. 家賃滞納等の金銭的な保証については、家賃債務保証会社を利用することが考えられます。

適正な業務を行う家賃債務保証会社については、国土交通省の登録制度があり、登録された保証会社の情報を提供していますので、ご参考にしてください。

なお、入居者加入の家財保険や家賃債務保証、賃貸人加入の損害保険等による補償内容は、残置物の処理費用等を含めて、商品によって異なりますので、お気をつけください。

【参考】

○登録された保証会社については、（独）住宅金融支援機構による保険が利用できます。



※ 国土交通省の家賃債務保証業者登録制度はコチラ

3. 入居中のFAQ

Q6. 入居者によるマナー違反やトラブル等があった場合、どうすればよいですか？

A6. まずは、事実確認が必要ですので、管理会社や連帯保証人にも相談することが望まれます。

問題を把握した上で、本人にトラブル等を解決するために必要な是正等を求めてください。

入居者と大家さんとの信頼関係が損なわれた程度によっては、大家さんから厳重注意や契約解除ができる場合もありますので、必要に応じて、管理会社、弁護士、司法書士や行政書士等にご相談ください。

【未然防止】

○「入居のしおり」を作成し、契約時に理解を求めておくことがトラブルの未然防止に有効です。



※ 「入居のしおり」のサンプルはこちら

○外国人の方には、外国語によるお知らせ（貼り紙等）によって生活ルールを周知することも有効です。

○契約時に入居者の面談、連帯保証人への事前確認等を行い、「入居者情報シート」を作成することは、トラブル防止や円滑な解決等にも役立ちます。

Q 7. 入居者が家賃等を払えなくなった場合、どうすればよいですか？

A 7. 家賃滞納には早期の対応が重要で、まずは、原因等の把握が望まれます。その内容によっては、各種支援を活用することが滞納の解決に有効となります。

入居者が生活に困窮している様子がうかがえるようであれば、生活困窮者自立支援制度をご紹介ください。そこから生活保護制度等の必要な支援につながります。

また、連帯保証人がいれば連帯保証人に、家賃債務保証会社を利用していただければ保証会社にご連絡ください。

【参考】

○（公社）全国賃貸住宅経営者協会連合会では生活困窮者及び生活保護受給者に関するガイドブックを作成しています。

※ 「生活困窮者支援ガイドブック」はこちら



Q 8. 生活保護受給者が家賃等を滞納した場合、どこに相談すればよいですか？

A 8. 地域の福祉事務所に連絡し、自治体から生活保護受給者に支給される住宅扶助費等を、直接、大家さん等に支払うことにする代理納付制度が利用できないかなどについてご相談ください。

※ 「生活保護受給者ガイドブック」はこちら



【参考】

○住宅セーフティネット制度に登録する際、生活保護受給者の入居を受け入れることとする場合には、「代理納付制度の利用」を条件とすることも可能です。

Q 9. 入居者と連絡が取れない場合、どこに連絡すればよいですか？

A 9. まずは、緊急連絡先にご連絡ください。

緊急連絡先に連絡が取れず、早急な対応が必要と思われる場合等には、警察や社会福祉協議会等にご連絡ください。

また、入居者が旅行や入院によって、長期にわたって不在にする場合もあるので、契約時に「1週間以上不在にする場合には賃貸人や管理会社へ事前に通知すること」といった文書を交わしておくことをおすすめします。

【未然防止】

- 「入居者情報シート」により、関係者の連絡先を把握しておくことも有効です。

※ 「入居時に交わす文書」のサンプルはこちら



4. 退去時のFAQ

Q10. 単身の入居者が亡くなった場合、どうすればよいですか？

A10. 緊急連絡先、相続人や連帯保証人がいれば、ご連絡の上、対応をお願いしてください。

単身の入居者で身寄りがない場合、自治体にご連絡ください。その後、必要な諸手続きが行われます。

Q11. 相続人や連帯保証人のいない入居者が亡くなった場合、残置物の処理や原状回復はどうすればよいですか？

A11. 残置物については、入居時の契約において、その処理に関する条項を設けておくことが考えられます。

また、相続人のいない入居者の残置物については、関係法令にのっとり、相続財産管理人の選任の申立て等を行うこととなり、一般的に、
○金銭的な価値があるものや入居者の関係者にとっては価値があるものと、

○その他の生活ゴミ等
では扱いが異なってきます。

詳しくは、弁護士、司法書士や行政書士等にご相談ください。

なお、残置物処理や原状回復の費用については、入居者加入の家財保険や家賃債務保証、賃貸人加入の損害保険等によって補償される場合もあります。

※ 家財保険等による補償内容は、商品によって異なりますので、お気をつけください。

Q12. 契約者である入居者が亡くなった場合、契約の終了はどうすればよいですか？

A12. 相続人がいれば、相続人とご相談ください。

相続人については「入居者情報シート」等によって、契約時にご確認いただくことが望めます。

また、入居時の契約において、

○一定の期間満了で契約が終了する定期建物賃貸借や、

○サービス付き高齢者向け住宅等で利用されている契約者が亡くなった時に契約が終了する終身建物賃貸借

といった制度を活用することも考えられます。

※ 同居人がいて、住み続ける意思がある場合、契約名義の変更等が必要になることがあります。

【参考】

○相続人がいなければ、関係法令にのっとり、相続財産管理人の選任の申立て等を行うこととなりますが、そのような場合には、実情に応じて、更新拒絶や解約申入れができますので、詳しくは、弁護士、司法書士や行政書士等にご相談ください。