

# 貸主・不動産業者の方へ



入居受入れの  
お悩み&対応策

相談窓口・  
支援制度一覧

居住支援の基礎知識

【付録】  
お役立ちツール

## ▲ 入居受入れのお悩み&対応策

- 事例 ①家賃滞納や支払遅延が心配 ..... P19  
②入居者の様子がいつもと違う ..... P20  
③入居者トラブルが疑われる ..... P21  
④入居者の安否が心配 ..... P22~24  
⑤住宅のバリアフリー化をしたい ..... P25  
⑥外国人の受入れが不安 ..... P26

## ▲ 相談窓口・支援制度一覧 ..... P27~31

## ▲ 居住支援の基礎知識 ..... P32.33

## ▲ 【付録】お役立ちツール ..... P34.35

# 🏠 入居受入れのお悩み & 対応策

## 事例1 家賃滞納や支払遅延が心配

長期入院となり、  
家賃の支払いが  
滞ってしまう



職を失う、もしくは  
年金暮らしとなり  
家賃が支払えなくなった



生活費が不足し、  
家賃が支払えなくなる



家主が家賃管理を  
しっかりしておらず、  
気付いた時には  
滞納額が膨れ上がっている



家賃滞納や支払遅延などの金銭的リスクは、様々な方法で予防することができます。

### 対応策

#### 🏠 家賃集金に不動産管理会社を利用する

- 家賃集金を不動産管理会社に代行してもらうことで、未入金の際の催促なども含めて、入金確認などの煩雑な作業がなくなり、家主の負担が軽減されます。
- 詳しくは、お近くの不動産店等にお問い合わせください。

#### 🏠 家賃の口座引落(自動送金)を利用する

- 入居者の銀行口座から自動的に引き落としされることで、入金忘れなどによる遅延や滞納を回避できます。
- 入居者に自ら利用している金融機関等で手続きしてもらいましょう。

#### 🏠 家賃債務保証会社を利用する

- 入居者が保証会社へ保証料を支払うことで、家賃滞納があった場合に、保証会社が入居者に代わり、家賃を立て替えて家主等に支払うなど、金銭的な補償を行います。
- 滞納家賃のほか、お部屋の原状回復費用や残された家財の撤去等に係る費用などを保証する商品もあります。
- 補償内容や保証料は、保証会社によって異なりますので、詳しくは各保証会社にお問い合わせください。

国土交通省のホームページから、適切な業務を行う家賃債務保証業者の登録情報が確認できます ▶

[https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku\\_house\\_fr7\\_000028.html](https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house_fr7_000028.html)



#### 🏠 代理納付制度を利用する(生活保護受給者限定)

- 賃貸住宅に入居する生活保護受給者に対しては、家賃相当額の住宅扶助費の支給がされます。
- 住宅扶助費は原則として受給者本人に給付されますが、福祉事務所の判断によって、住宅扶助費を直接家主等に支払うことが可能です。

問合せ先 各福祉事務所(各区役所保護課) ☎ P28をご覧ください

※家賃滞納の原因として、認知症などが疑われることがあります。  
※その場合の相談先や対応策についてはP20をご覧ください。

## 事例2 入居者の様子がいつもと違う

何度も  
同じことを  
聞いてくる



あいさつをしても  
返事を  
しなくなった



家賃の  
支払を  
忘れる  
ことがある



お風呂に  
入っていない  
様子である



ゴミが  
溜まって  
きている



子どもの  
ことで  
悩んでいる  
ようだ



認知症やうつ病などが疑われますので、区役所や支援機関にご相談ください。

### 高齢者

地域包括支援センター ..... ☎ P27をご覧ください

- 高齢者が住み慣れた地域で生活を続けられるよう、高齢者の保健・医療・福祉・介護に関する幅広い相談に応じ、必要な助言や支援を行う総合相談窓口です。
- 保健師、社会福祉士、主任ケアマネジャーといった専門スタッフが相談に応じます。

### 障害のある人

障害者基幹相談支援センター ..... ☎ P29をご覧ください

- 障害者手帳の有無にかかわらず、障害のある人に関する様々な相談をワンストップで受けています。
- 相談者(ご本人・ご家族・関係者など)のお話しをお聞きして、どのような援助が必要なのかを一緒に考えていく機関です。
- 電話・来所・訪問でご相談をお受けしていますが、まずはお気軽にご連絡ください。

高齢者・障害者相談コーナー(各区役所保健福祉課) ..... ☎ P28をご覧ください

- 障害のある人の生活上の相談や保健の指導を行っています。

### 子育て世帯

子ども・家庭相談コーナー(各区役所保健福祉課) ..... ☎ P28をご覧ください

- 子どもや家庭に関するあらゆる相談をひとつの窓口で受け、必要なサービス・支援へとつなぐ総合的な相談窓口です。

### どこに相談していいかわからない場合

いのちをつなぐネットワークコーナー(各区役所保健福祉課) ☎ P28をご覧ください

- 入居者が生活に困りごとがあるがどこに相談していいかわからない場合は、お住まいの場所の区役所保健福祉課「いのちをつなぐネットワークコーナー」までご相談ください。

## 事例3 入居者トラブルが疑われる

入居者が  
大声を上げている



最近子どもを  
見かけなくなった



親やパートナー、  
子などからの暴力・  
暴言を受けているようだ



緊急を要する場合等は、必要に応じて警察や、各センター・窓口にご一報ください。

### 子どもへの虐待

児童虐待相談所 虐待対応ダイヤル ..... ☎ 189 (いちはやく)

- お住まいの地域の児童相談所につながります。
- 通話料無料

各区役所 保健福祉課 子ども・家庭相談コーナー ..... ☎ P28をご覧ください

- 比較的軽度な虐待行為(手足の傷やあざ、ネグレクトの疑いなど)

子ども総合センター(北九州市児童相談所) ..... ☎ 093-881-4556

- 一時保護が検討される重篤な虐待行為(頭部の外傷や性的虐待の疑いなど)

24時間子ども相談ホットライン ..... ☎ 093-881-4152

- 子どもに関する相談に24時間365日対応します。

### 高齢者への虐待

お住まいの小学校区の地域包括支援センター ..... ☎ P27をご覧ください

- 保健師、社会福祉士、主任ケアマネジャーといった専門スタッフが相談に応じます。
- 関係機関と連携し、高齢者の権利と財産を守るための支援や、虐待防止の取組を行います。

### 障害のある人への虐待

北九州市障害者虐待防止センター ..... ☎ 093-861-3111

- 障害者虐待に関する相談・通報等を受け付け、障害者虐待の防止や早期発見、障害のある人及び養護者に対する支援等を行います。

※ただし、事案によっては、18歳未満の人は「子ども総合センター」が、65歳以上の人は「地域包括支援センター」が主に担当することになります。

### 配偶者や恋人からの暴力

北九州市配偶者暴力相談支援センター ..... ☎ 093-591-1126

- 配偶者などからの暴力の相談や、DV(ドメスティックバイオレンス)被害者の自立支援に向けた情報提供などを行っています。

各区役所 保健福祉課 子ども・家庭相談コーナー ..... ☎ P28をご覧ください

## 事例4 入居者の安否が心配

最近姿を見かけない



電気が点いたまま、  
あるいは夜になっても  
電気が点かない日が  
続いている



新聞紙やチラシが  
郵便受けに溜まっている



まず、入居者が入院や失踪により居室内にいない可能性については、親族や緊急連絡人、支援団体等に連絡し、可能な限り情報収集に努めて、所在を確認しましょう。  
室内への立ち入りが必要な場合は、必ず警察に依頼しましょう。

### 対応策

#### ↑「入居者情報共有シート」を活用する

「入居者情報共有シート」とは？

- 入居中や退去時には、様々なことが起こる可能性があります。
- 「入居者情報共有シート」は、もしもの時に必要な手続きをスムーズに進めるために、家主や不動産業者が事前に把握しておくことが望ましい入居者情報を、入居者ご本人に記入していただくものです。
- 記入は任意となりますが、貸主・借主双方が安心できるツールとして、入居申込や契約時等にご活用いただければ幸いです。
- 個人情報の取扱いには十分ご注意ください。

※「入居者情報共有シート」はP35に掲載しています。

#### ↑もしもの時に備えた保険や保証に加入する

- 入居者の死亡を原因とする原状回復費用や残された家財の片付け費用、空室発生による家賃損失等を補償する保険があります。
- 保険に加入しておくことで、万一の事故の際でも安心して対応できます。

※補償内容は、保険会社の商品によって異なりますので、ご注意ください。

#### ↑入居者の見守りサービスを活用する

- 民間事業者が提供している様々な見守りサービスがあります。
- 見守りサービスを活用することで、入居者の安否を早い段階で確認することができます。

問合せ先

各事業者や居住支援法人

☎ P30をご覧ください

# 入居者が死亡したとき

1

## まずは警察へ連絡



入居受入れの  
お悩み&対応策

2

## 緊急連絡先への連絡



賃貸借契約締結時に確認した緊急連絡先へ連絡します。緊急連絡先が親族等でない場合は、親族等の有無やその連絡先を知っているかなどもヒアリングします。死亡報告となると慌ててしまうこともあるので、伝えたいことはメモをしておくといいいでしょう。

3

## 相続人の特定 連絡



困ってしまうのが、相続人や親族等が特定できない場合。孤独死や自殺の場合は警察が親族等を調査します。警察が親族等を把握しているなら「賃貸借契約の件で連絡を取りたい」と伝えてもらいましょう。相続人が複数いる場合は、代表者を決めてもらうと効率的です。

4

## 賃貸借契約の解除



入居者が死亡しただけでは賃貸借契約は終了しません。借家権は相続人に相続されるため、相続人に対して解約手続きを行う必要があります。相続人が遠隔地に居住している場合や、住所は判明していても連絡が取れない場合は、内容証明により解除通知を送付します。

### 原状回復をめぐるトラブルとガイドライン

入居者の死亡時に限らず、賃貸物件からの退去時には貸主と借主との間でトラブルが発生しやすいものです。

特に、敷金の返還や原状回復費用については、国土交通省が「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を公表し、その中で原状回復に関する紛争の予防や解決の指針を示しています。

また、令和2年4月の民法改正により、敷金や原状回復等の取扱いが明文化されることで、ガイドラインがより厳格に運用されることになりました。

たとえば、通常損耗分について入居者に原状回復費用を求めるためには、賃貸借契約時に明確な合意をもって特約を締結している必要があります。

なお、家賃債務保証会社を利用した原状回復費用の保証については、ガイドライン等に基づき明確に査定されることとなりますので、確認が必要です。

[https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku\\_house.tk3.000020.html](https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house.tk3.000020.html)



### 残置物の処理等に関するモデル契約条項

民間賃貸住宅等においては、相続人の有無や所在が明らかでない単身者が死亡した際の賃貸借契約の解除や居室内に残された残置物の処理への不安感から、高齢者の入居の申込みを賃貸人が拒否することがあります。

このような不安感を払拭するため、単身の高齢者が死亡した際に契約関係及び残置物を円滑に処理できるように、国土交通省及び法務省において、賃借人と受任者との間で締結する賃貸借契約の解除及び残置物の処理を内容とした死後事務委任契約等に係る「残置物の処理等に関するモデル契約条項」を策定しています。

モデル契約条項は、その使用が法令で義務づけられているものではありませんが、モデル契約条項の利用により、合理的な死後事務委任契約等を締結することができます。

[https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku\\_house.tk3.000101.html](https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house.tk3.000101.html)





5

## 残置家財の処分



賃貸借契約の解除にあわせて、相続人に残置家財の処分を請求します。

相続人が請求に応じない場合でも、原則として家主が処分することはできず、相続人の同意書等を得る必要があります。

それでも同意が得られなければ、競売や目的外動産として処分します。

6

## 原状回復工事の実施



通常の原状回復工事や室内クリーニングのほか、必要に応じて専門業者に依頼するなどし、特殊清掃等を実施します。

死亡後時間が経過している場合は、その影響範囲も広くなるため、畳の入れ替えや床の張り替えなどが必要になってくるケースもあります。

7

## 賃料債務などの清算



賃貸借契約解除日までの賃料や残置家財の処分費、室内の原状回復費は相続人に承継されます。

各種費用については、入居者加入の家財保険や家賃債務保証等により補償される場合があります。清算する前に、契約内容等を確認しておくようにしましょう。

入居者入りの  
お悩み&対応策



## もしもの事故を防げ！とある不動産店の取組事例

とある不動産店は、高齢者の入居の場合、乳酸菌飲料を週に2回配達するサービスを行っています。

週に2回、配達員さんが高齢者の自宅を訪ねることで、見守りサービスとしての役割を果たしてくれます。

実際に、入居者の体調不良に気付くことができたり、孤独死の早期発見によってお部屋の原状回復費用が抑えられるなど、効果の大きい事例もあったようです。

「大家さんからのプレゼント」と入居者にも喜んでもらえて、さらに関係性も良好に！

貸主側としても、少額の投資で孤独死の不安を軽減でき、まさに一石三鳥な取組ですね！



## 事例5 住宅のバリアフリー化をしたい

部屋の中で  
何度もつまづき  
そうになる



手すりがなくて、  
移動しにくい



力が弱くなり、  
扉の開閉が  
できない

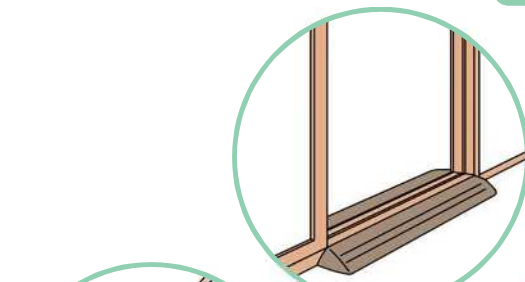


膝が悪く  
和式便所が  
使えない



高齢者が増加する状況の中、バリアフリー化された住宅の需要が高まっています。

### 対応策



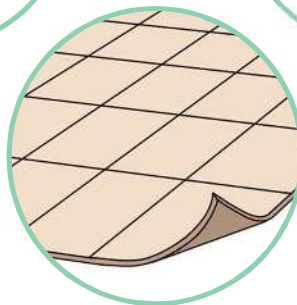
段差の解消



引き戸などへの  
扉の取替え



手すりの設置



滑り防止及び移動の円滑化  
のための床材の変更



洋式便器など  
への取替え

※上記対応策に関する入居者支援(介護保険・すこやか改造助成)があります。  
詳しくはP6をご覧ください。

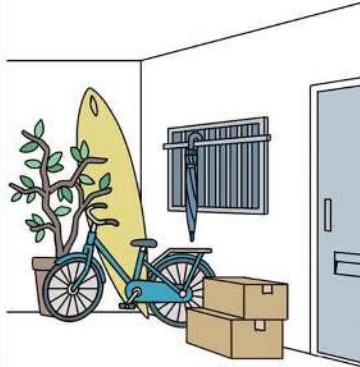


## 事例6 外国人の受入れが不安

ごみ出しのルールを知らない



共用部に私物を置いている



契約者以外が住んでいる



生活マナーやルールについて、そもそも日本では常識であるという前提で詳しく説明していない、もしくは(言語の違い等で)正しく伝わっていないことが原因であることも少なくありません。

### 対応策

🏠 住まい方のルールについて契約締結時に説明する

🏠 無断転貸を禁止する理由を説明し、無断転貸は契約解除理由となることを伝える

🏠 外国人向けのガイドブックを利用する ※詳しくは各団体のホームページをご覧ください

#### (公財)日本賃貸住宅管理協会

貸主向けの実務対応マニュアルや契約時に役立つ必要書類等の見本、部屋探しをする外国人向けにルールやマナー等を14か国語で掲載

- 外国人の民間賃貸住宅入居円滑化ガイドライン
- 《大家さん、不動産事業者のための》外国人の受入れガイド
- 部屋探しのガイドブック
- 外国人のための賃貸住宅入居の手引き
- 賃貸住宅を退去する時の原状回復のポイント
- 入退去時の物件状況及び原状回復確認リスト(例)
- 外国人住まい方ガイド(動画)



#### (公社)全国宅地建物取引業協会連合会・(公社)全国宅地建物取引業保証協会

「部屋探し」から「契約」、「入居中の規制」、「退去」、「緊急災害への備え」などをまとめ、イラストや平易な文章を用いて8か国語で掲載

○部屋を借りる人のためのガイドブック



#### (公社)全日本不動産協会

日本で生活を始めるにあたり、部屋探しをするときに欠かせない基礎知識、入居の手順や、入居中のルールに関する疑問をわかりやすく解説(4か国語で掲載)

○部屋探しのガイドブック

