

## その他のよくある質問

Q. 日本と外国の民間賃貸住宅の借り方のルールにおいて、どのような点が違うのでしょうか。

A. 外国では、敷金・礼金・更新料等の費用を支払う習慣がなく、原状回復の習慣がない場合もあります。そのため、これらについて、入居前に理解してもらうことが大切です。また、電気・ガス・水道の契約と解約を入居者自身で行う必要があることも十分に説明しましょう。なお、外国では口頭での契約が主流で、日本のように書面での契約の習慣がないことも覚えておきましょう。

Q. 緊急連絡先が確保できない等の場合、どこに相談すればよいですか。

A. 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、そうした役割を担う社会福祉法人やNPO法人等の紹介を行っている場合があります。

Q. 外国人であることを理由に入居を拒否すると、どのような問題が生じるのでしょうか。

A. 外国人であることを理由として入居を拒否すると、不当な差別に当たるおそれがあります。過去に、国籍のみを理由に入居を拒否したことで、慰謝料の支払いが命じられた事例があります。



## お役立ち情報

### 『外国人の民間賃貸住宅入居円滑化ガイドライン』 (国土交通省・(公財)日本賃貸住宅管理協会)

大家さん、不動産事業者向けの実用書です。入居申込書、賃貸住宅標準契約書等が多言語(14か国語)で掲載されています。

- 主な掲載内容
- 外国人への実務対応Q&A
  - 外国人の住まいに関する情報提供事例
  - 外国人の入居に役立つチェックシート



### 『部屋探しのガイドブック』 (国土交通省・(公財)日本賃貸住宅管理協会)

外国人向けの実用書です。部屋の探し方、生活ルールや不動産用語について、やさしい日本語や多言語(14か国語)で紹介しています。

- 主な掲載内容
- 外国人の部屋探しから入居までの流れ
  - 部屋を借りるときに役立つ情報
  - 希望条件チェックシート



### 『外国人住まい方ガイド』((公財)日本賃貸住宅管理協会)

賃貸住宅におけるルールやマナー等を映像(14か国語)でわかりやすく説明しています。不動産店等が店頭で入居者に見せることでトラブルの未然防止に役立ちます。

- 主な掲載内容
- 基本的設備の確認方法
  - 電気・ガス・水道等の開始手続き
  - ゴミの出し方や禁止・遵守事項



### 『外国人生活支援ポータルサイト』 (出入国在留管理庁)

日本で安心して生活するために必要なことを多言語で紹介しています。

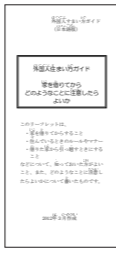
- 主な掲載内容
- 在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン
  - 生活情報、入国・在留手続 等
  - 新型コロナウイルス感染症関連情報



### 『外国人すまい方ガイド』等 (NPO法人かながわ外国人すまいサポートセンター)

入居中のルールやマナー等、住まいについて知っておいた方がよいこと、注意することが多言語(6か国語)で掲載されています。

- 主な掲載内容
- 部屋を借りるときの流れ
  - 住んでいるときのルールとマナー
  - 「敷金」「原状回復」等の詳しい説明



### 『新宿生活スタートブック』(東京都新宿区)

日本での生活のルールやマナー、生活情報等を掲載した情報紙です。

- 主な掲載内容
- 日本の住居についての情報
  - 日本で暮らす時の注意事項
  - 日本で暮らす時の初期費用



### 『賃貸住宅紛争防止条例&賃貸住宅トラブル防止ガイドライン 概要版』(東京都)

「賃貸住宅トラブル防止ガイドライン」のポイントを分かりやすく解説し、原状回復や入居中の修繕等の基本的考え方について、妥当と考えられる一般的な基準についてまとめています。

- 主な掲載内容
- 原状回復の基本的な考え方
  - 入居中の修繕の基本的な考え方
  - トラブル回避のポイント



### 『在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン』(出入国在留管理庁・文化庁)

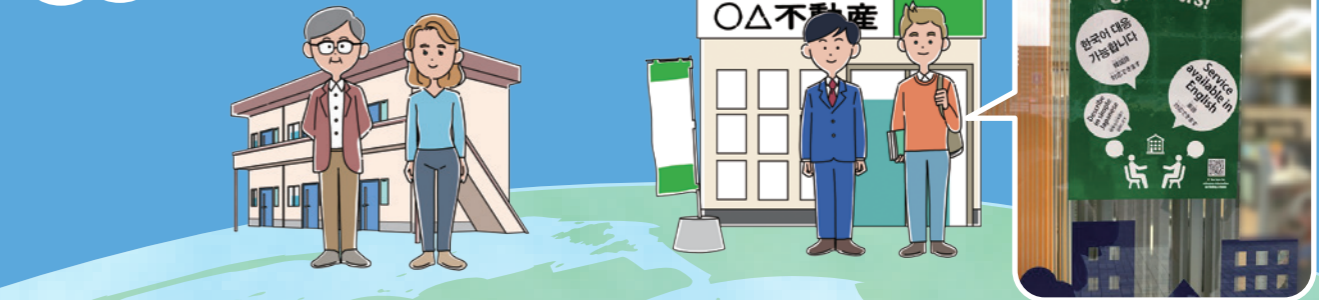
やさしい日本語の中でも特に書き言葉に焦点を当てて、お知らせ等書き言葉で情報発信をする際に活用できるガイドラインです。

- 主な掲載内容
- やさしい日本語の作成手順
  - 書き換えツールの紹介
  - 変換例と演習問題



自治体によっては、外国語に対応したゴミ出しのパンフレット等が用意されている場合があります。必要に応じて、自治体にご相談ください。

# 《大家さん、不動産事業者のための》 外国人の受入れガイド

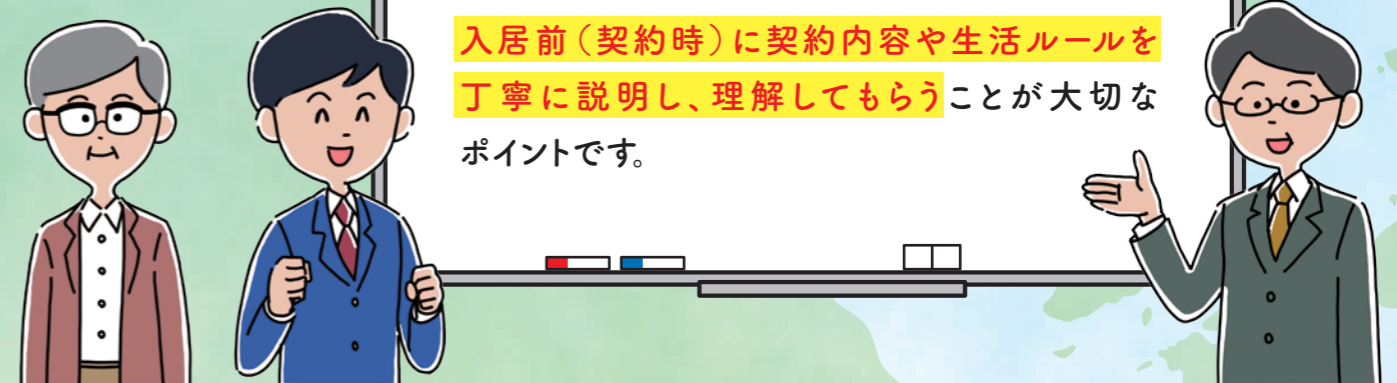


外国人の受入れには  
漠然とした不安があります。

外国語が話せるスタッフが  
いなくて心配です。

## 外国人受入れの大切なポイント

外国人の民間賃貸住宅への受入れにあたっては、**入居前(契約時)に契約内容や生活ルールを丁寧に説明し、理解してもらう**ことが大切なポイントです。



入居前・入居中・退去時の対応ポイントは中面で!

国土交通省 住宅局 参事官(マンション・賃貸住宅担当)  
〒100-8918 東京都千代田区霞が関2-1-3 TEL:03-5253-8111(内線39944)

公益財団法人日本賃貸住宅管理協会  
〒100-0004 東京都千代田区大手町2-6-1 朝日生命大手町ビル17階 TEL:03-6265-1555

教えて!

## 入居前の対応ポイント

### Q. 外国人入居希望者への契約内容の説明方法は?

A. 裏面の「お役立ち情報」に掲載している既存のツールを活用しつつ、やさしい日本語または入居希望者の母国語で説明して、**契約内容をよく理解してもらう**ことが大切です。また、入居前に**初期費用、文化や習慣の違いを確認し、日本での生活ルールをイラストや動画を活用して理解してもらう**ことも大切です。

#### <外国人入居者とのトラブルの原因>

- 生活ルールや住宅の使用方法を理解していなかった
- 契約内容を十分に理解していなかった
- コミュニケーションがうまく図れなかった

#### <入居中のトラブル事例>

- ゴミ出しのルール違反
- 騒音による近隣トラブル
- 家賃滞納や無断同居



### Q. 外国人の受入れに関する不安を払拭するには?

A. 外国人の受入れに関する不安を払拭するための手段の一つとして、**外国人に対応している家賃債務保証業者の活用**が考えられます。滞納家賃の保証だけでなく、**契約時や入居中の多言語でのサポート**等を受けることができます。また、外国人の言語対応サポートを行っている登録家賃債務保証業者は、国土交通省のホームページで紹介されていますので、ご参照ください。

登録家賃債務保証業者とは、国土交通省の告示による家賃債務保証業者の登録制度に登録している家賃債務保証業者のことです。



#### D社のサービス例

サポート内容	契約時や入居中の多言語でのサポート 入居中の生活サポート 残置物撤去・保管・処分
保証範囲	月額賃料(家賃・管理費・共益費・駐車場等) 電気・ガス・水道代 残置物撤去・保管・処分費用 訴訟費用等
保証料	初回:50%~75% 継続:年間10,000円
保証限度額	月額賃料の48ヵ月分

#### E社のサービス例

サポート内容	契約時や入居中の多言語でのサポート 入居中のトラブル相談 残置物撤去・保管・処分
保証範囲	月額賃料(家賃・管理費・共益費・駐車場等) 電気・ガス・水道代 残置物撤去・保管・処分費用 訴訟費用等
保証料	初回:80% 継続:年間10,000円
保証限度額	月額賃料の24ヵ月分

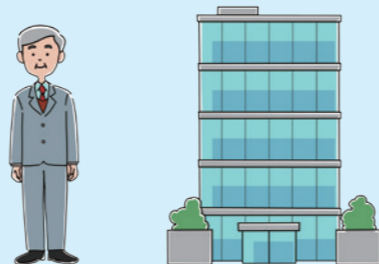
### Q. 外国人入居希望者への対応として注意することは?

A. **やさしい日本語でゆっくり、はっきりと、なるべく専門用語を使用しないで会話することが大切です**。また、可能であれば、入居希望者の母国語で会話ししましょう。もし、日本語や母国語での会話が難しい場合は、通訳してくれる友人の同伴を依頼することも考えられます。また、携帯翻訳機等を利用して会話することも有効です。



### Q. 入居中のトラブルに備えるには?

A. **入居希望者が普段関わりを持っている者の連絡先(母国の親族、日本人の友人、勤務先、通学先等)を事前に確認しておくことが大切です**。



### Q. 入居中や退去時のトラブルを未然に防ぐには?

A. **契約書とは別に確認事項(トラブルに発展しやすい事項)をまとめた書面を用意し、やさしい日本語または入居希望者の母国語で説明して、契約内容や生活ルール等を理解してもらうことが大切です**。外国人の受入れを積極的に行っている不動産事業者が使用している書面の内容を紹介します。また、家具家電付きの物件であれば、造作物の無断持ち帰りを防止するために、チェックリスト等を用いて室内にある造作物を事前に確認することが考えられます。

#### A社

入居申込みの段階で「家賃、違約金、退去時の清掃代を抜粋した書面」を交付

#### B社

「家賃等の費用、契約期間、契約更新、敷金の精算」等について、母国語で説明する資料を作成

#### C社

「ゴミ出しのルール、原状回復費用、解約告知期間」等を整理した説明書を使って事前説明

#### 確認事項をまとめた書面の例

##### 重要確認事項(英語)

- 契約は2年自動更新で、2年後に契約を更新する場合は更新手数料として●●,●●●円(税別)がかかります。The contract is automatically renewed for two years. If you want to continue the contract, a renewal fee of ●●,●●●yen(+tax) will be charged.
- 違約金  
契約開始日より1年未満退去の場合は、家賃の●ヶ月分を違約金として支払っていただきます。If you want to stop the contract less than 1 year, the penalty will be the same price as the rental of ● month. 毎月●日に家賃の支払いを確認できない場合、督促金●,●●●円と滞納金を請求します。If you forget to transfer or put your rent into your bank account, you will have to pay ●,●●● as the Dunning Fee.

B社が使用している書面(一部抜粋)を参考に作成

教えて!

## 入居中の対応ポイント

### Q. 入居時の対応は?

A. **契約時に説明した生活ルール等について、再度確認してもらうことが大切です**。その際、引っ越しの手続き、生活ルール等を記載した「**部屋探しのガイドブック**」や「**入居の約束チェックシート**」を活用することも有効です。

#### 「入居の約束チェックシート」

**Requirements Check Sheet**

Fill in the bold border areas of this "Requirements Check Sheet" and show it to the real estate agent.

**Foreigner**

I am looking for rental housing with the following conditions.

① Preferred rent (amount you can pay each month, including common services fee and management fee) ¥ \_\_\_\_\_

② Preferred area Close to ( ) station  
Within ( ) minutes walk from station

③ Type of property  Apartments  House

外国人向けのチェックシートです。入居中の主なルールが多言語(14か国語)で掲載されています。



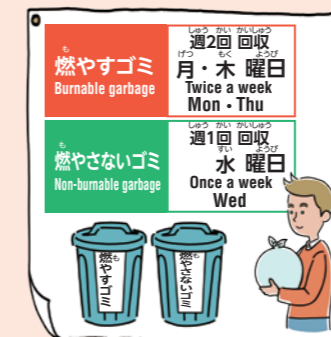
### Q. 入居中のトラブルを防止するには?

A. 外国人が入居している物件では、文化や習慣の違いにより、騒音の発生、ゴミ出しの分別ができていない、共用部への私物の放置等のトラブルが発生する場合があります。**定期的に物件の周囲、ゴミ捨て場、共用部等を確認**しましょう。



### Q. 物件に注意文等を掲示するときは?

A. 文字だけの掲示物だと理解してもらいにくいので、**イラストを用いた掲示物**を活用しましょう。どの国籍の入居者にも、**何を伝えたいのかが分かるイラスト**を使用しましょう。



### Q. 外国人入居者と良好な関係を築くには?

A. 何か異変があった場合、すぐ気づけるよう、日頃から**コミュニケーション**を取ることが大切です。**簡単なコミュニケーション**を取るだけでも、良好な関係を築くことが期待できます。また、入居したら同じ物件の近隣住民に入居の挨拶をするように促す等の入居者同士がコミュニケーションを図る環境を整えることも大切です。



教えて!

## 退去時の対応ポイント

### Q. 退去時のトラブルを防止するには?

A. 繰り返しになりますが、**契約時に退去時のルールを丁寧に説明することが大切です**。文化や習慣の違いにより、事前の解約通知や鍵の返還をせずに退去してしまうことを未然に防止するためにも、**入居中の案内文書で退去の方法についてあらかじめ周知**することが大切です。

#### 退去時のルール(英語)

- 解約は必ず1ヶ月前に当社管理部と連絡すること。(TEL: ●●-●●●●-●●●●) When you want to stop the contract. The contract could be ended 1 months later after your call.
- 「退去時にルームクリーニング代を徴収します。ルームクリーニング代と原状回復工事代は一致しません。故意または過失による損傷がある場合、補修費として別途費用を請求致します。」  
1(R~LDK):●●,●●●円(税別) 2(R~LDK):●●,●●●円(税別) 3(R~LDK):●●,●●●円(税別)  
When you stop the contract and move out of the house, the Room Cleaning Fee will happen as:  
1(R~LDK):●●,●●●+tax 2(R~LDK):●●,●●●+tax 3(R~LDK):●●,●●●+tax  
Also, if there is any damage inside the room, and the responsibility of the damage is to you, the extra cost of recovery will be asked.

B社が使用している書面(一部抜粋)を参考に作成

### Q. 原状回復について理解してもらうには?

A. **契約時に原状回復の義務があることを丁寧に説明して理解してもらうことが大切です**。退去時のトラブルを防止するためにも、可能であれば入居時に現地でも立会い、入居前の部屋の設備等の状況を一緒に確認するとよいです。また、実際の精算時には「**原状回復をめぐるトラブルとガイドライン**」等を基に精算することが大切です。



「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」について(国土交通省)