

超高齢社会が 来る



仲介は、管理は、その時どうする

高齢者の賃貸住宅への入居支援ガイドブック



(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



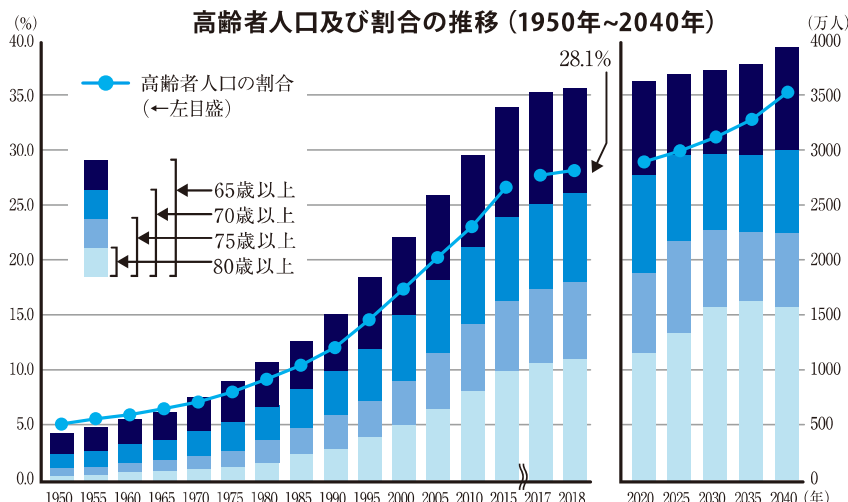
高齢者は民間賃貸住宅に入居できない？

3人に1人が高齢者の超高齢社会に

日本は世界に類を見ない超高齢社会に突入しました。総務省の統計によると、2019年時点の65歳以上の人口は約3,589万人で人口の28.4%を占めます。さらに、今から20年後の2040年には総人口の35.3%、3人に1人が高齢者という社会になると推計されています。

特に高齢者の人口は三大都市圏で大幅に増加し、中でも単身高齢者の居住問題は、これから大都市の課題になってきます。

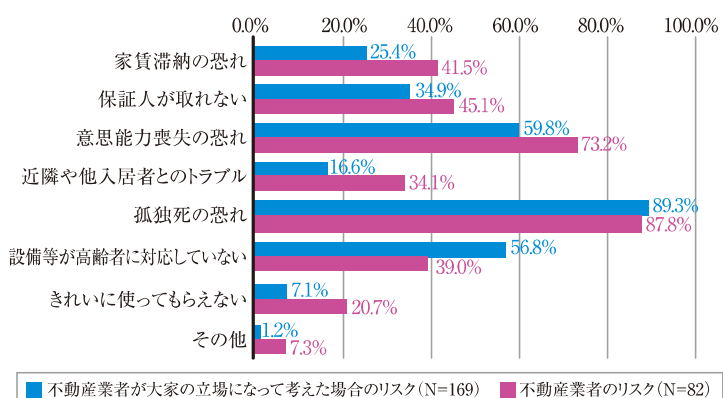
資料:1950年～2015年は「国勢調査」、2017年及び2018年は「人口推計」
2020年以降は「日本の将来推計人口(平成29年推計)」出生(中位)死亡(中位)推計(国立社会保障・人口問題研究所)より



賃貸における高齢者の課題とは

賃貸住宅における高齢者の課題として大家さん、管理会社ともにあげているのが、入居時における「保証人」の確保、入居中の「孤独死」や「意思能力の喪失」、契約終了時の「残置物の処理」という点です。特に孤独死については、それが事故物件化し、物件の資産価値が毀損する可能性があることから、民間賃貸住宅において高齢者が受け入れられにくい現実があります。

一方で、そのようなリスクを軽減するために国による法整備や、民間でも保険や見守りサービスの開発が進み、高齢者の受入れがしやすい環境が整備されつつあります。



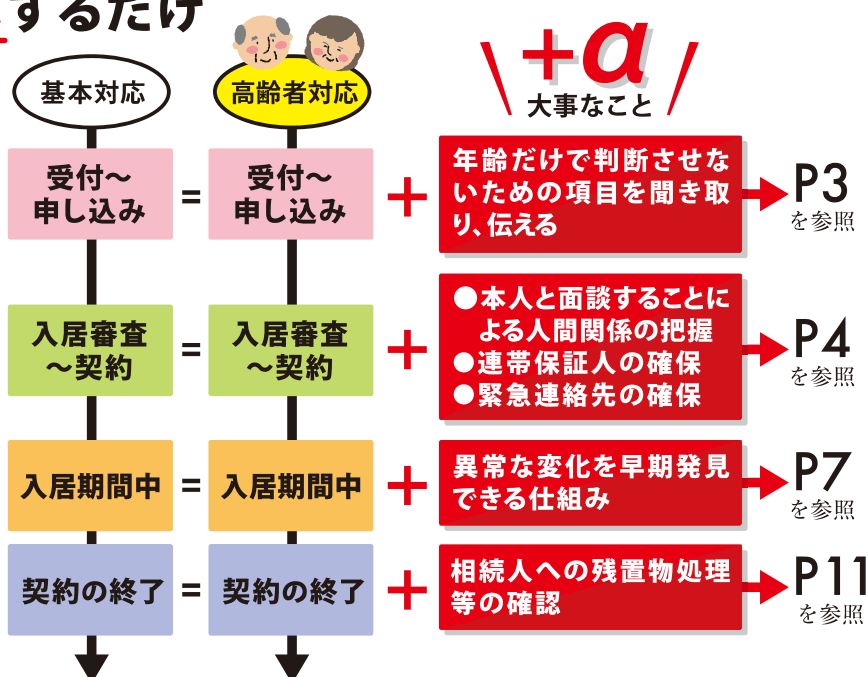
資料:全宅連「高齢者の入居斡旋の現状に関するアンケート調査」

実は基本対応に **+α** するだけ

このガイドブックでは、高齢者の入居受け入れを円滑に行うための方法と、入居中に起こり得る問題の回避策、及びその対処法をまとめています。

高齢者に賃貸住宅の斡旋をする上で注意すべき点について、入居受入れ時から入居期間中、そして契約終了までの各シーンについてそれぞれチェックポイントを記載しています。

高齢者対応と言っても特別なことは実はあまりありません。一般の入居者に通常行っている基本的な対応に+αするだけです。その+αも、現在すでにある諸制度やサービスを組み合わせたり、ちょっとした工夫や気遣いで実現することばかりです。





ポイント

年齢だけで判断させない項目を聞き取り、伝える

- ☒ 年齢や外見など、「高齢者」というだけで判断しようとしていませんか?「高齢者」ではなく、「その人」に焦点をあて、その人のことを詳しく知るようにしましょう。
- ☒ 大家さんに安心してもらうための材料を収集するために、**+αの情報を丁寧にヒアリング**するようにしましょう。
- ☒ 但し、その際はプライバシーの確保や差別につながらないように気をつけなくてはなりません。



把握しておきたい「+α」の項目

項目	確認するポイント	聞き方の例
部屋探しの理由 	<ul style="list-style-type: none"> ● 引っ越しの動機を聞くことは、健康状態や家族の様子を聞き出す手掛かりになります。 	「今のお住まいについて教えてください」 「今回家を探しているのはどのような理由ですか?」
健康状態 	<ul style="list-style-type: none"> ● 日常生活の過ごし方など年齢だけでは判断できない項目を確認します。 ● 通院中の場合は病院や病名などを確認します。 	「(最寄り駅から)歩いてお見えになられたのですか?」 「車の運転はご自身でなされるのですか?」 「日常の買い物はご自身でなされるのですか?」 「定期的に通っている病院はありますか?」
収入 (給与、年金、貯蓄、生活保護など) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 「生活保護を受けている」「子どもが家賃を負担している」「年金のみで生活している」など、家賃支払能力を判断するための原資を確認します。 ● 現役時代の仕事の内容や雇用形態がわかれば年金額がある程度類推できます。 	「お家賃をお支払になる収入源を教えてください」 「以前はどのようなお仕事をされていたか?」
社会とのつながり 	<ul style="list-style-type: none"> ● 孤独死の発生は社会とのつながりに起因するため、親族との関係、趣味や習い事、友人や近所付き合いの様子を確認します。 ● 会話の中で、他の住人や地域との関係が構築できるかどうかを判断します。 	「お身内やご友人はお近くにいらっしゃいますか?」 「お身内やご友人とは定期的に会ったり、電話をするなどしていますか?」 「趣味や習い事のための活動などされていますか?」 「参加しているサークルや行きつけのお店などありますか?」



物件確認時の大家さんや管理業者への伝え方の例

客付け(仲介会社)の場合は、単純に入居希望者の年齢を伝えるのではなく、ヒアリングで把握した+αの情報を加えることで、優良な顧客になる可能性があることを伝え、入居につなげるように努めましょう。

元付け(管理会社)の場合は、客付け会社が年齢のみ伝えてきた時には、入居希望者に関する+αの情報を聞き出し、判断するようにしましょう。



「●●歳の方ですけどご紹介可能ですか?」



「●●歳の方ですけど、**聞き取った+αの情報を伝える**ご紹介してもいいですか?」

注意

障害者差別解消法では、障がいや理由とする差別を解消するための措置として民間事業者に対して、「差別的取扱いの禁止」及び「合理的配慮の提供」を課しています。ヒアリングの際にはその点を十分に配慮し、差別的な取扱いになっていないか注意しましょう。

障害者差別解消法リーフレット <https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/pdf/sabekai/leaflet-p.pdf>



ポイント

本人との面談による人間関係の把握

- ☒ 入居審査にあたっては大家さんや管理会社は**入居者本人と必ず直接面談**することが大切です。この面談の際に入居者の**状況や、人間関係を把握**することで、入居後の管理業務がスムーズにできる場合があります。
- ☒ 面談時には**入居者情報シート**などを活用し、緊急時の連絡先や医療機関、利用している福祉サービス事業者を把握するとともに、見守りサービスや商品を組み合わせて**入居後の見守り体制を構築**しましょう。

連帯保証人の確保

- ☒ 連帯保証人を確保することにより、金銭的な問題だけでなく、緊急時や契約終了時の対応への協力を求めることで、その後の問題の解決につながりやすくなります。

緊急連絡先の確保

- ☒ 高齢者の入居にあたっては、健康状態の変化等が起こる可能性があることから一般の入居者に比べて緊急連絡先の位置づけが重要になります。緊急連絡先には、借主に連絡を取るもののほか、借主の急病・急変、安否確認や漏水等への対応を依頼することも想定されるため、借主から指示のあった連絡先本人に直接その旨を伝えておくことが望ましいと思われます。（国土交通省「賃貸住宅標準契約書 作成にあたっての注意点」参照 <https://www.mlit.go.jp/common/001230366.pdf>）



連帯保証人がいない場合

連帯保証人がいない場合には、家賃債務保証会社の利用が考えられます。その利用により、滞納家賃や退去の際の金銭的な保証を確保します。ただ、利用にあたり審査がありますし、連帯保証人や、緊急連絡先が必要な場合もありますので事前に確認が必要です。

■ 高齢者住宅財団 家賃債務保証制度

一般財団法人高齢者住宅財団の家賃債務保証制度は、連帯保証人の有無を問いません。60歳以上の人、または要介護・要支援認定を受けている60歳未満の人が賃貸住宅に入居する際に、家賃債務等を保証し、連帯保証人の役割を担います。



https://www.koujuuzai.or.jp/service/rent_guarantees/

■ 家賃債務保証業者登録制度

家賃債務保証業は、賃借人の委託を受けて家賃の支払に係る債務を保証することを業として行う者です。国土交通省では、一定の基準を満たした業者を登録する「家賃債務保証業者の登録制度」を設けています。



https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house_fr7_000024.html