

不動産事業者インタビュー**(1)彩の国不動産センター(埼玉県川越市)**

2017年9月11日 営業次長 田中氏

Q. 高齢者など住宅確保要配慮者が入居に至らない理由は？

いまは保証会社を使う体制にオーナーはしている。そのときに一番問題なのが、身内が近くに住んでいるか。身内が近くにいる場合は契約が成立しやすい。ところが、身内が遠くに離れていて、何かあっても駆けつけられないということになると、非常に、オーナーが嫌がる。今、高齢者の孤独死の問題がある。それで、「告知事項」という不動産業界で必ずやらなければならないことがある。そうすると10年間は、家賃をほかの部屋より安くしなければならない。それでもなかなか（次の入居が）決まらない場合もある。そこらへんの保証をしっかりとやらないと、オーナーは案外難しい。

最近良くなってきたことは、例えば川越市なら、（生活保護の方の場合）家賃だけは市が代理納付してくれる場合もある。そうやってもらえると助かる。そこを徹底したほうがいい、そのほうが安心。そうすれば保証会社を入れる必要がない。（市が）代理納付をしてくれることを最初から約定で決めておけば、オーナーからすれば、国が保証人になってくれるということだから、一番よいのではないかな。

Q. あんしんサポート店（埼玉県あんしん賃貸住まいサポート店）に登録した動機は？

こちらに来るお客様で生活弱者の方が多い。高齢の方、生活保護の方、外国の方が多い。それで社長が、そういう方々に会社として対応しようじゃないかと。

Q. 登録したメリットは？

「市から紹介されて、ここに相談に行けばいいよと言われた」と、そういう方が結構いる。

Q. 対応してみて感じたことは？

借りられる物件が限られてしまうので、借借人の方が妥協せざるをえない。どうしてもオーナーは、新築や築浅の物件にそういう借借人を入居させたがらない。空き家で古くなったようなところはいいんだけど。でもそういうところは、借りる人はいやだしね。その辺が難しいところ。でもやっぱり、家賃の問題がある。やっぱり家賃が安いところに入りたい。今は段々なくなってきたが、敷金礼金がネックになることも。そういう場合（敷金礼金）0・0物件を紹介するなど、経済的負担を減らす工夫をしている。

Q. 行政、NPO、福祉系事業者との関わりがあったか？

市の福祉課とは協力関係ができているが、それ以外のところとは接点がない。これからやっていかなければいけないと思う。

Q. 住宅確保要配慮者の場合、どんなオーナーに声をかけるか？

オーナーというよりも、まず物件を絞り込む。お客様の要望、場所がどこがいいとか、家賃が

いくらまでなど、条件を絞り込んで、何軒かピックアップし、それからオーナーとの交渉をする。そこで、例えばご高齢とか生活保護の方だけだよろしいですかと確認して、OKということになれば、物件をご案内する。

Q. オーナーの反応は？

オーナーにも「何とか入居してほしい」という気持ちがあると結構協力的。「部屋が空いちゃって困っている」というときはやりやすい。

Q. 近年の賃貸住宅の空き状況は？

やっぱり極端。入る物件はすぐにでも入るし、ちょっと（駅から）離れているとずっと空いている。この近く（駅近）で、5、6万円でも建物が古いと全然決まらない。

Q. 入居あっせん後の暮らしぶり？

たまにお菓子を持ってきてくれる入居者がいる。それで、よかった、と言ってくれる。お宅に相談してよかった、と言われるのが、それが一番、会社としても有り難いし、やりがいがある。ある意味では、生活弱者のほうが部屋が決まりやすい。元気な方、若い方はどこでも選べるから、あっち見たりこっち見たり、ネットをみたりで（中々決まらない）。

Q. どんなサポートがあると受け入れやすいか。

高齢の方は、どうしても仕事をしていなくて生活保護もしくは年金になるので、保証会社の審査が厳しい場合がある。そのあたりを行政でなんとかしてあげないと。契約のときに、例えば書面で（行政が）サポートしていますというのがあれば、じゃあ、保証会社はいらないんじゃないかと。そのままオーナーさんを説得できる場合もあると思う。行政がタッチするなら、それくらいまでやればいい。行政でなくて、NPOでも構わない。いざというときに対応してくれるというのがしっかりしていれば。

Q. 孤独死のケースはあったか？

それはありますよ。本当にそういう問題が、いま結構あります。昔、荒川区で1人暮らしの高齢者宅に（見守り用装置の設置を）やっていた。すごいな、と思っていた。そういう設備をしたらいいと思う。別に市でなくても、警備会社でもなんでもいいんじゃないかと思う。

Q. 今後もあっせんを続けるか？

もちろんです。私どもは、ご高齢の方にいろいろ物件を探し、あっせんして、やっていくつもり。

Q. それは会社にとってもメリットがありますか。

そうですね。ですから、物件を気に入ってもらい、契約ができればね。結構、高齢者のほうがルールを守ってくれるし、年配の方のほうがそういう点で、かえってよい場合もある。

以上

不動産事業者インタビュー**(2)ユーホーム株式会社(埼玉県越谷市)**

2017年9月4日 代表取締役 渡辺氏、専務理事 川島氏

Q. 高齢者など住宅確保要配慮者が入居に至らない理由は？

バリアフリーなどに対応できている部屋が少ないので、どうしても、「この部屋は嫌」と借り手であるお客様のほうから断るケースもある。オーナーからの反応（断られる）もたまにあるが、なるべく知っているオーナーにしか話をしない。およそ受け入れてくれるようなオーナーにしか相談をしない。

Q. 入居を断るオーナーが心配するのはどんな点か？

いまふつうの契約でも、修繕・原状回復が法律で厳しくなっているため、付属した契約書で特約事項を書いて契約しているケースが多い。それが、高齢者には最終手段として通用しない。最後に亡くなってしまうと、残置物まではなんとかできるように保証協会に加入してもらっているが、最後の最後で、クロスが汚れているとか、そういうことはオーナーが泣かなければならない。そういう部分があるのでオーナーに断られてしまう。

Q. 入居に至らず残念だったケースは？

1番多いのは(身元)保証のない方々。まずひとつは、身元保証する家族がいないことと、保証協会の加入もできない。うちの会社は、保証協会も相当な数を使えるようにしているので、余程のことがない限りは、今は審査を通せる状況にはなっている。なのであまり心配していないが、過去にはそういう保証協会がなかった。(そういう保証協会が出てきたのは)ここ1、2年くらいですね。もう1つの問題は、生活保護の方だと市役所から契約金がおおりるけれど、ちょうど狭間になる方々(が難しい)。年金で引っ越すにはお金が足りないが、(生活保護ではないので)市役所からお金はでない。そういう方々に関してはなんともしてあげることができない。

Q. あんしんサポート店(埼玉県あんしん賃貸住まいサポート店)に登録した動機は？

私が入社したときはもう加入していたので、動機は分からないが社長の性格だと思う。(社長は)東北出身で、心が広い。困っている人がいたらとりあえず(店に)来て、お話しして、協力できることがあればしようという考え方をもっていた。

Q. どういった姿勢で要配慮者に接しているか？

(プライバシーに踏み込む)年金や貯金など、本当は聞かれない部分も、その方を入居させるためには、いろいろ聞かなくてはならない。

とにかく「隠さず全部話してください」と。(希望が現実離れしているときは)お客様に

優しくするだけではなく、はっきりと言う。

現実を分からないまま部屋探しをしても、いつまでたっても平行なので、(ときには)周りにたくさん不動産屋があるから他も見えてくるといいよ、という。そうすると、1ヶ月半後くらいに(見つからずに)疲れ果ててこちらに来ることも。敷金礼金なしで、即日入居希望と言われることも。市から頼まれたから、嫌とはいえない。

Q. 敷金礼金なしにできたのは・・・

専務の腕前で、オーナーに頼み込んだり、うちのほうで手数料を泣いたり、そういうことで考えている。

Q. 家賃の折り合いがつかないことは？

折り合いのつくところしか紹介しない。最初からダメな話をしてもしょうがないので。時には、物件がないときもあるので無理しなければならない。そのときは、お客様に伝える。「この物件は家賃が下がるか分からないが、いいところだから、なんとか(オーナーと)交渉するから、先にお部屋を見てみて」と。

Q. オーナーの気持ちとして、「待てば元の値段で借り手が見つかるかも」ということはないのか？

いま言われたとおりのことをオーナーは言う。あとは、周りの部屋の家賃が高いのに、その人だけ(安い)家賃で入れてしまって、あとで周りの住人同士でそういう話になったら、オーナーとしてどうすればいいのと。それは具体的にオーナーから言われる。

(オーナーに) そう思わせたまま、何も言い返さなければ、もう家賃がさがることはないので、家賃を下げるためには、こちらの経験してきたことで(説得する)。まあ、お部屋をあそばせないように、ということに理解を置いてもらうしかない。

Q. 入居支援を通じ、行政、NPO、福祉系事業者との関わりがあったか？

一うちに来るお客様は、だいたい市役所の生活福祉課とか、自立相談(支援窓口)の方々とか、そういう方々からの斡旋でうちに来ている。逆にうちに来たお客様でそういう支援に該当する方がいれば、プロである相談窓口にお願いする。例えば、年寄りで、収入が一切なく、厳しい状況だ、と。そしたら、だいたい生活福祉課に相談だろうと。およそこれが決まっていれば(生活保護に)なれるということを自分が知っているかぎり考える。これだったら(生活保護受給の)相談ができるのでは、と思えば行く。

Q. 住宅確保要配慮者の場合、どんなオーナーに声をかけるのか？

言い方（頼み方次第）ですね。あとは、長い付き合いのオーナー。話を聞き入れてくれるのは、創業当初からのお客様（オーナー）。ご老人や福祉の（サポートが必要な）方を入居させるというのは、（不動産屋、入居者、オーナーの）人間関係。ほとんどの場合、人間関係ができていて入居している。

Q. 同じような考え方でやっている不動産屋はいるか？

考え方が似ているというよりは、受け入れてもらえるかな、という不動産屋はある。少ないですけども。

Q. トラブルのとき、行政の福祉関係者につなぐこともあるか？

つなぎますね。もう、我々では動かせないことがある。最終的な話し合いで、退去させるというようなことになると、その費用をどうするの、という話になるし、その人自身をどうするの、という話になってしまう。そうすると、もう術として、ケースワーカーに相談し、対処のしかたを聞いて。そうすると、例えば病院に行って、こうすると入院できるから。それで退去してもらおう。

Q. 福祉事業者（埼玉県住宅ソーシャルワーカー）と連携してどうだったか？

状況の判断と、入居者をどうすればいいかということ、すごく考えている方々だったので、情報の面では、ほぼパーフェクトに整えてこちらにくる。それに合わせて動きがとれるので、すごくやりやすい。

Q. 入居成立のポイントは？

リスクはあるが、いくらでも、不動産屋のやり方でリスク削減はできる。リスクをうまく減らせば、まあなんとか、助けるとまではいかないが、ちょっと考えてあげられるのではないか。

Q. オーナーは結果的に喜んでいるか？

最終的に、1、2年過ぎてみると「あのとき入居させてよかった」と。逆に言うと、部屋が空いたまま半年経てば、それだけ損してしまう。そうすると、入って喜んでくれるオーナーもいれば、入居して喜んでくれるお客様もいる。

Q. 行政への希望は？

空いている物件はたくさんあるが、（オーナーはお金に）困っているからリフォームできない。そういう物件に、福祉関係とかご老人を優先的に入居させるために、国土交通省のほうでリフォーム（支援を）してくれれば。そのほうが（入居者は）お金がかからず苦労しなくてすむ、と思うときもある。

Q. 相談が入ってくるのは、地元エリアか？

越谷市からだけ。本当にたまに、年に2、3回は他の市役所からも相談がある。

Q. 賃貸管理（家賃集金、クレーム対応、建物管理等）を行う会社が間にはいることもあるか？

今はない。他の会社に言っても断られるだけ。

Q. 御社で賃貸管理している物件（自社管理物件）の数はどれくらいあるか？

50 から 100 が自社管理物件。それとは別にオーナーの直接管理物件がある。

Q. 相談を受けて紹介するのは、自社管理とオーナーの直接管理、どちらが多いか？

今はオーナーの直接管理物件が多い。自社管理物件は埋まってしまって。

Q. 入居支援を通じて、困ったことは？

最後に自己破産で逃げられてしまうこと。生活保護の方が弁護士無料相談にいくと、あまりに借金が多いと返済できないので、「自己破産にして終わらせよう」となる。

以上