

# 全日みらい研究所

## 住宅確保要配慮者の賃貸住宅への入居円滑化に関する調査レポート



### 1. 調査の概要

#### ① 調査目的

日本の総人口のうち65歳以上の人が占める割合を示す「高齢化率」は今や28.8%に至ったとされ、我が国では「超高齢化社会」が不可逆的に進行しており、“人生100年時代”と言われる中で豊かな長寿社会を築くことが喫緊の課題となっている。また、内閣府の「令和3年版障害者白書」では人口のおよそ7.6%が何らかの障害を抱えているとの報告がなされており、国民誰もが相互に人格と個性を尊重し支え合う「共生社会」を目指すことが重要なテーマとして掲げられている。

しかしながら、これら高齢者、障がい者の賃貸住宅への入居について拒否感を持つ賃貸人の割合は、それぞれ約8割と約7割に及ぶとの先行調査が示すとおり、その住まい探しは依然として安寧なものとなっていない。

本調査では「住宅確保要配慮者」の中でも特にこれら二者による賃貸住宅への入居に際する問題点を抽出し、そこから導かれる課題解決のための処方について、宅建業者の視点として国や自治体に対し提言を行うことを一つの目的とする。

#### ② 調査期間

令和4年8月26日（金）～令和4年9月9日（金）

#### ③ 調査対象

（公社）全日本不動産協会会員

#### ④ 調査方法

インターネットによるアンケート調査

#### ⑤ 回答数

1,919（配布数19,380／回答率9.9%）

### 2. 調査結果サマリー

- ・高齢者や障がい者向けの賃貸物件を探すにあたり、「レインズ、民間ポータルサイト等から探索」または「付き合いのある家主に相談」しているケースが多い。一方で、セーフティネット住宅の利用は全体回答数の7%と、あまり利用されていない。
- ・成約に至らなかった理由として、「条件のミスマッチ」および「家主や管理会社からの受け入れ拒否」が多く、主に家賃に関してミスマッチが起りやすい。また、家主や管理会社からの拒否理由としては、「孤独（孤立）死を懸念」、「親族や身元保証人がいない」が多く挙げられた。
- ・全回答者の約18%が、取扱い物件での孤独（孤立）死の発生を経験しており、そのうちの8割は「部屋の原状回復や遺品整理」の対応に苦慮したと回答している。なお、相続人や保証人との連絡が取れて協力を得られた場合や、遺体の発見が早かった場合等には、比較的苦慮することなく対応ができた事例もある。
- ・住宅確保要配慮者の円滑な賃貸住宅入居促進のためには、「見守りサービス」、「行政からの補助」、「身元保証」が特に有効と考えられている。また、行政への期待としては、家賃補助だけでなく、設備拡充への補助、さらには、公営の専用施設の運営も期待されている。そのほか、要配慮者専用物件情報サイトの拡充や、家賃保証会社の審査条件緩和等を求める声があった。

### 3. 回答者情報

#### ①会社所在地

会社所在地	回答数		
北海道	53	滋賀県	21
青森県	14	京都府	38
岩手県	12	大阪府	187
宮城県	43	兵庫県	89
秋田県	11	奈良県	10
山形県	6	和歌山県	7
福島県	24	鳥取県	3
茨城県	20	島根県	13
栃木県	21	岡山県	26
群馬県	30	広島県	43
埼玉県	79	山口県	16
千葉県	71	徳島県	4
東京都	411	香川県	6
神奈川県	138	愛媛県	32
新潟県	19	高知県	6
富山県	19	福岡県	53
石川県	13	佐賀県	5
福井県	7	長崎県	15
山梨県	15	熊本県	20
長野県	37	大分県	24
岐阜県	23	宮崎県	22
静岡県	60	鹿児島県	17
愛知県	88	沖縄県	15
三重県	33	合計	1919

#### ②業態（複数回答可）

業種・業態	回答数
賃貸（自社物件）	669
賃貸（サブリース）	116
管理	789
売買仲介	1523
賃貸仲介	1044
売買（買取再販等）	730
開発分譲	287
投資運用	148

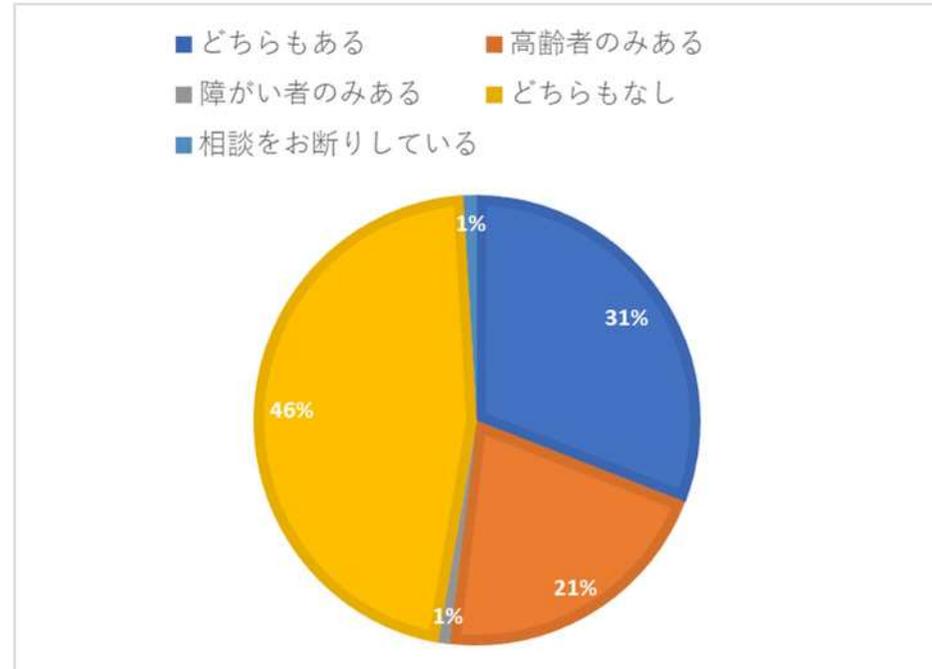
#### 4. 回答内容

##### ①高齢者・障がい者の賃貸住宅探しのご相談を受けられたことはありますか

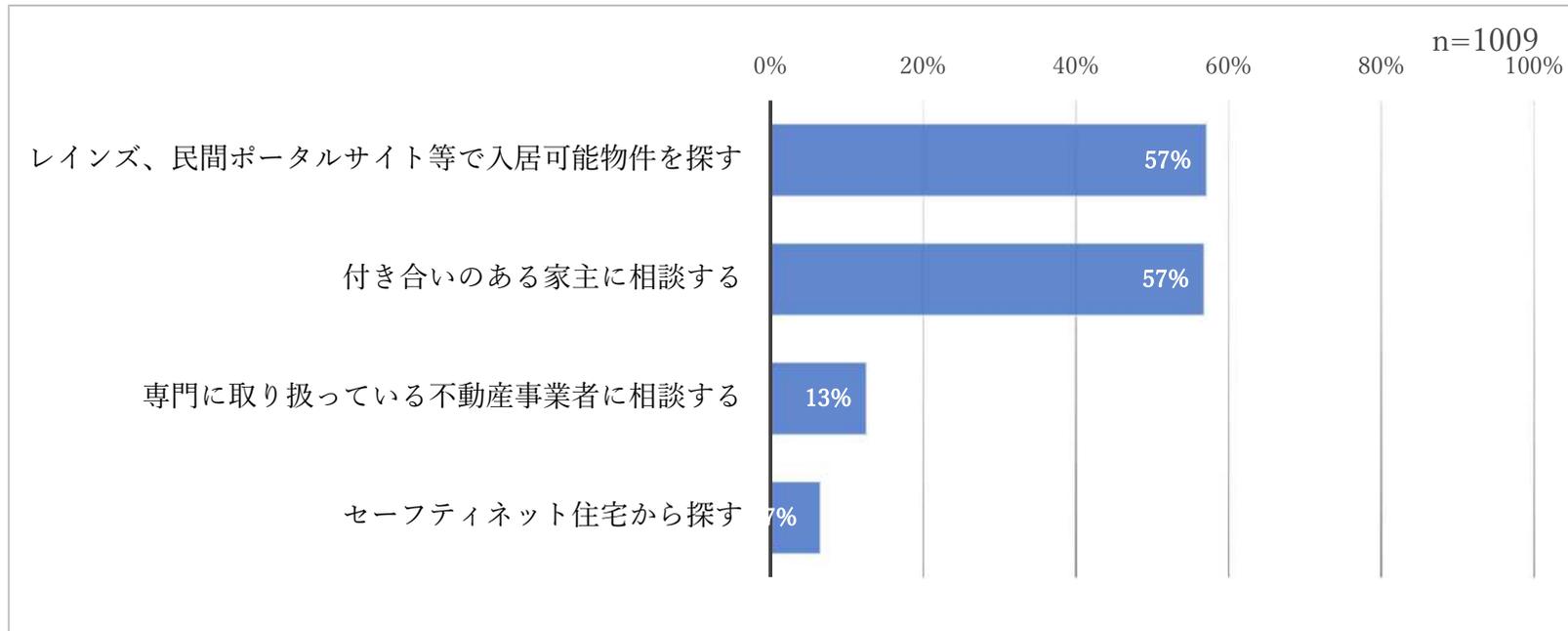
	n=	1919
	回答数	
どちらもある	593	
高齢者のみある	400	
障がい者のみある	16	
どちらもなし	892	
相談をお断りしている	18	

##### ※相談をお断りしている理由

- ・家主の理解が得られないと思われたため
- ・自社にとって必要以上の手間となると思われたため
- ・自社にとってのリスクが大きいと思われたため
- ・賃貸をメインで扱っていないため



②高齢者・障がい者向けの賃貸物件はどのように探索していますか（複数回答可）



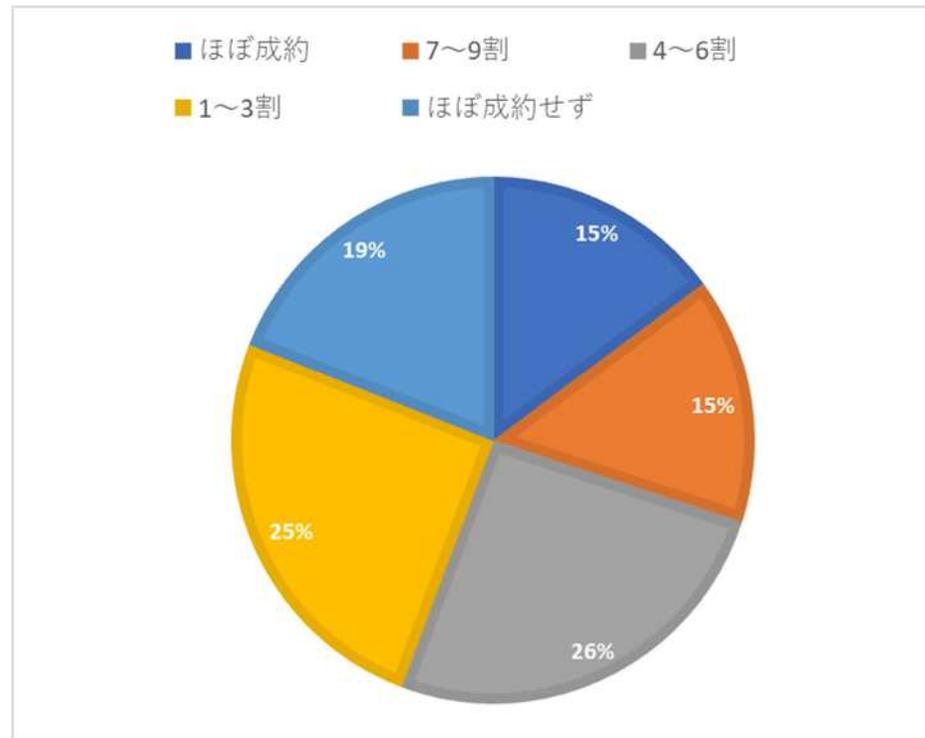
※その他：自社管理物件を紹介する



- ・ 高齢者や障がい者向けの賃貸物件を探すにあたり、約半数は「レインズ、民間ポータルサイト等から探索」、または「付き合いのある家主に相談」している。
- ・ セーフティネット住宅の利用は全体回答数の7%と、あまり利用されていない。

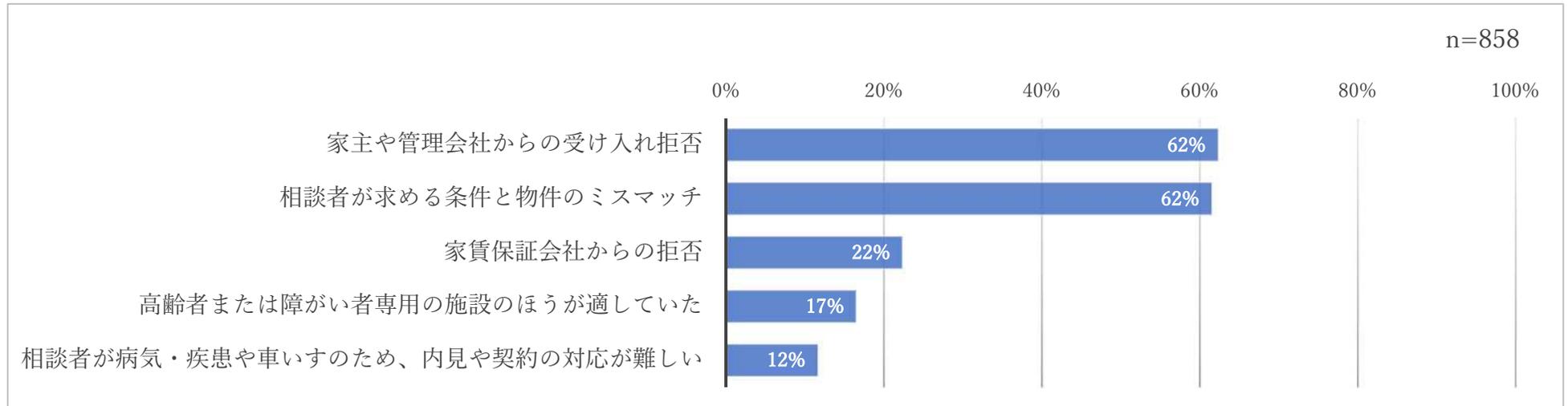
③高齢者・障がい者からの相談についてそのおよその成約率を教えてください

n= 1009	
	回答数
ほぼ成約	151
7～9割	152
4～6割	260
1～3割	254
ほぼ成約せず	192



- ・成約率にばらつきが見られる。
- ・成約率「4～6割」の回答が最も多くを占めている。

④成約に至らなかったときの理由として当てはまるものを教えてください（複数回答可）



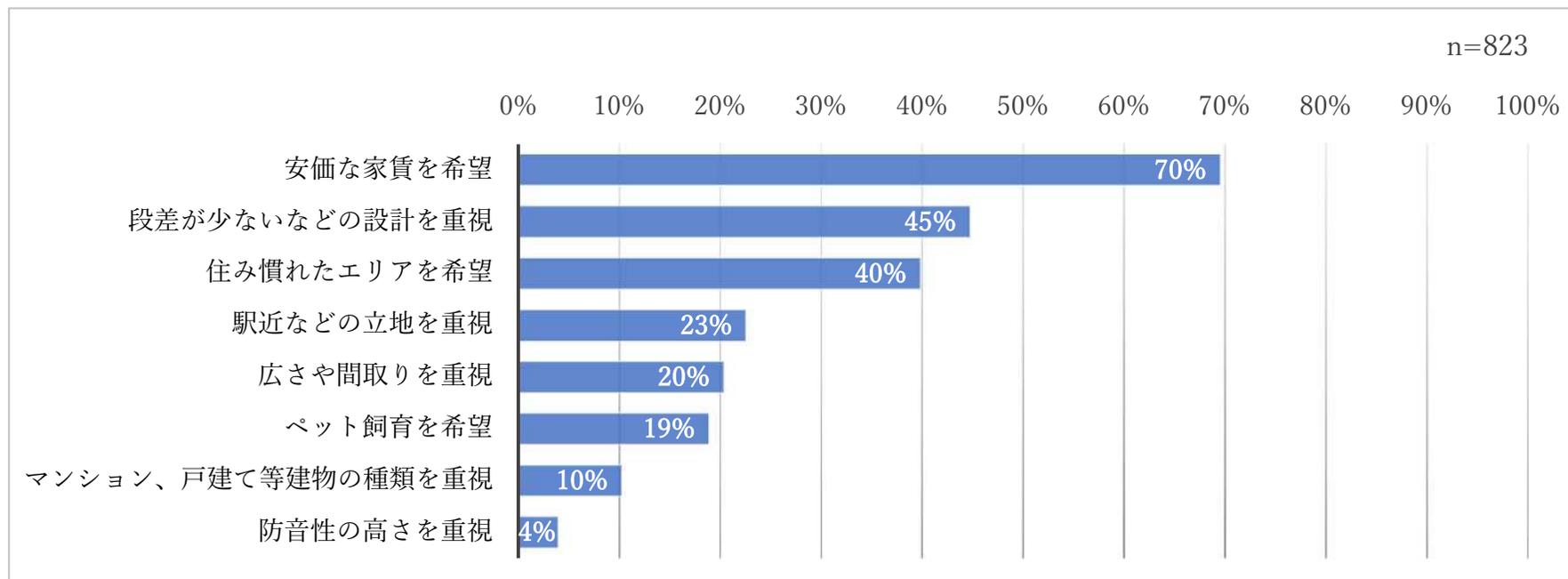
※その他

- ・障がい者向けにリフォームが必要だったが家主との交渉が困難
- ・緊急連絡先がない
- ・相談者の対応に一貫性が見られないことがある



・成約に至らなかった理由として、「家主や管理会社からの受け入れ拒否」および「条件のミスマッチ」が約6割と多い。

⑤ミスマッチが生じていた相談者の求める条件はどのようなものがありましたか（複数回答可）



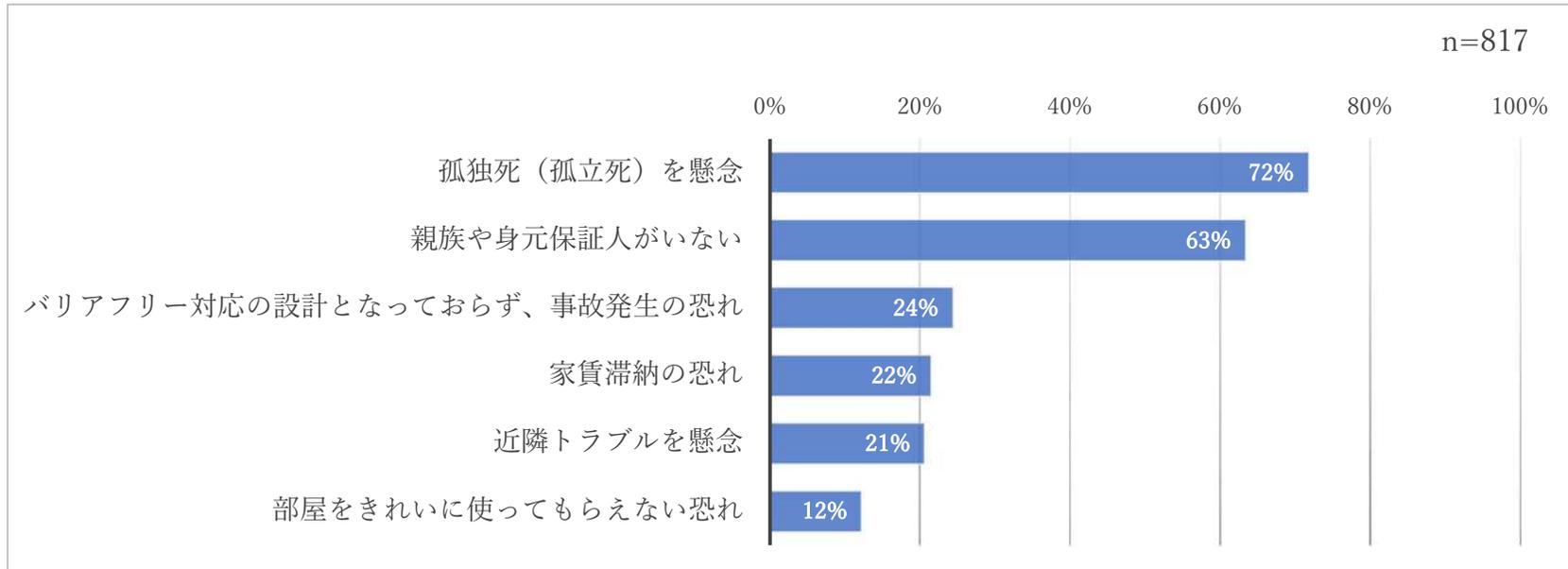
※その他

- ・ 1階を希望
- ・ エレベーター必須

- ・ 相談者からは「安価な家賃」が最も多く求められているが、価格に合った物件を紹介できずミスマッチが生じている。
- ・ 「段差が少ないなどの設計」、またその他として「1階希望」「エレベーター必須」など、高齢者や車いす利用者の生活に必要な条件にもミスマッチが生じている。



⑥家主や管理会社からの受け入れ拒否の理由にはどのようなものがありましたか（複数回答可）



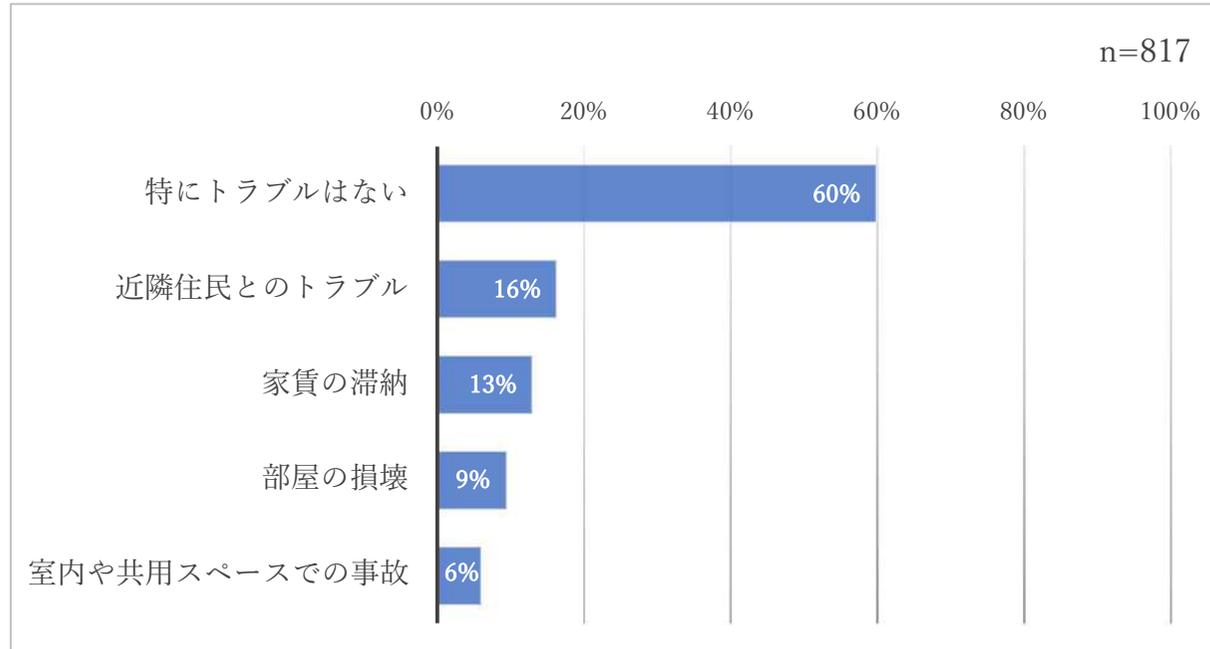
※その他

- ・ 火事発生の懸念
- ・ 高齢者の場合、長期で安定した見通しが無い



・「家主や管理会社からの受け入れ拒否」の理由として、「孤独死（孤立死）の懸念」が最も多く、次いで「親族や身元保証人がいない」が多い。

⑦高齢者・障がい者の入居後にトラブルはありましたか（複数回答可）



※その他

- ・連絡が取れなくなる
- ・痴呆、認知機能の低下
- ・退去時の原状回復にかかる費用負担



- ・回答者の6割は、入居後のトラブルは特にないと回答している。
- ・一方で、次頁のような具体的なトラブル事例が挙げられた。

### <家賃の滞納>

- ・家賃の滞納が発生し、電話に出ない、伺っても居留守、近隣の民生委員との接触も拒まれた。
- ・高齢のため振込みが出来ず持参払いをしていたが連絡が途絶え持参しなくなった。
- ・生活保護の受給をされていたが途中で受給が解除され滞納が続いた。
- ・家賃の半分だけを振り込みしたり、滞納したりを繰り返す。
- ・生活保護の場合、自宅や入院先で亡くなったときに行政は何もしてくれない。また、本人に支給済みで本人の口座にある家賃も受け取ることができない。

### <近隣住民とのトラブル>

- ・野良猫に餌をあげて、近隣住民とトラブルを起こした。
- ・高齢の入居者の方が上階、隣の音がうるさいとクレーム。ほかの部屋に確認したがうるさいと言っているのはその高齢者の方だけだったが納得してもらえず、何度も現地へ説明に行った。最終的には高齢者の方が退去した。
- ・隣室との生活音をめぐる争議。高齢者は一日中在宅していることが多いため、生活音に対し敏感。
- ・認知症による徘徊、他部屋に入ろうとする。自分の部屋が分からなくなるなど。
- ・初期の認知症で妄想を近隣住人に触れ回る。
- ・高齢者は話声やTVを聴く音が大きくなる傾向があり、騒音トラブルが多い。

### <事故>

- ・共用部分にケガの血痕をつけたまま、連絡なく放置されたため、近隣の住民から通報を受けた。
- ・自室や階段で何回も転倒し救急車対応が発生した。

### <部屋、建物の損壊等>

- ・風呂浴槽を勝手に塗装していた。

- ・ 部屋中ボンドとガムテープですべて目張りされた。改修に 40 万円かかった。
- ・ 賃貸アパートに、生活保護受給者（高齢者）の方が入居され、病気の為、病院にて死亡。居室内、喫煙により壁紙の汚れ・損傷・残置物等、身寄りがいなかった為、撤去処分費用は、大家負担にて行った。
- ・ 補助器具で建具等の傷つけ
- ・ 車椅子生活者は洋式トイレに座る際、踏ん張りが効かないので、何度か便座を割られた。強度に問題があるとの一点張りで、弁償してもらえなかった。
- ・ ゴミ屋敷になっていたので、大家が手伝って片付けた。

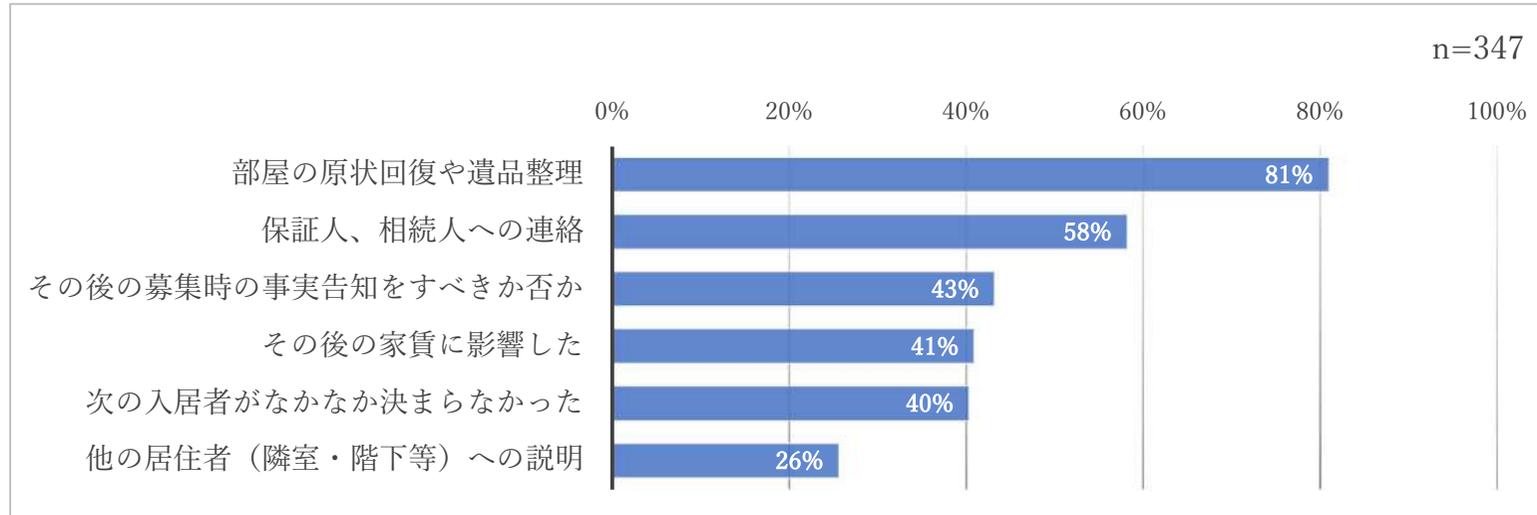
### <その他>

- ・ 精神疾患者が火事でないのに消防車を呼んでしまった。
- ・ 毎年季節の変わり目でエアコンを使用する際の取り扱いに関する質問が繰り返された。
- ・ 精神系の問題がある方から時間を問わず携帯電話に電話をかけてこられた。
- ・ 無断ペット飼育
- ・ 入居時は問題なかったが、数年後一人での生活が困難な状況（認知症・セルフネグレクト状態）になり、役所と連携し退去となった。
- ・ 行方不明となってしまった。
- ・ 認知症になり一日に警察を5～6回呼び、業務に支障をきたす為、一部業務を別の場所へ避難させ、顧問弁護士に依頼し強制執行をかけた。
- ・ 共用の場所に荷物をならべ勝手に植栽を植え、畑を作ったりやりたい放題、また勝手に集会場所にし、他人を勝手に入居、ルームシェアさせトラブルとなった。

⑧過去に取り扱った物件で孤独死（孤立死）が発生したことはありますか

n= 817	
回答数	
ある	347
ない	470

⑨孤独死（孤立死）発生に際して苦慮されたことはありますか（複数回答可）



※その他

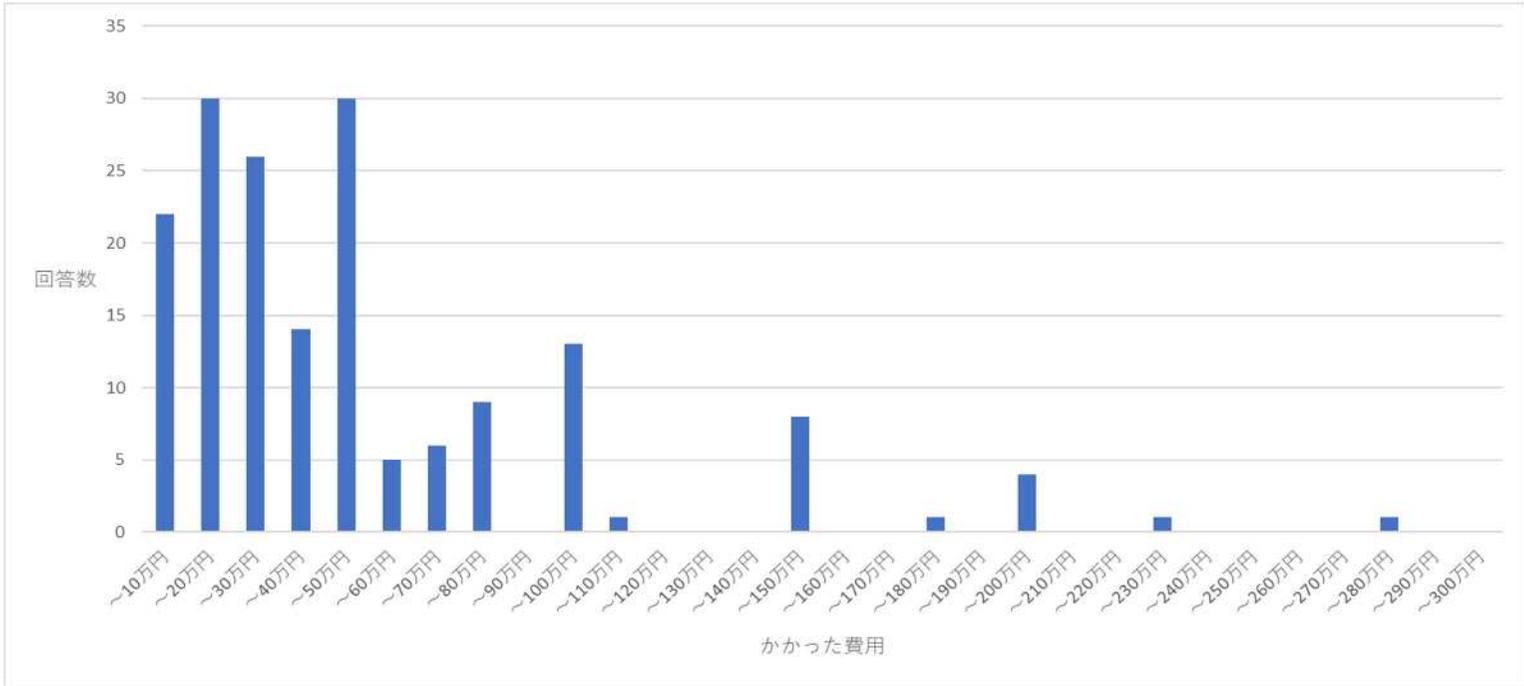
- ・ 保険金請求のための資料準備



- ・ 約8割の回答者が、「原状回復や遺品整理」の対応に苦慮している。
- ・ 次いで約6割の回答者が、「保証人、相続人への連絡」に苦慮している。
- ・ 約4割は、「その後の事実告知」、「その後の家賃」、「次の入居者募集」に苦慮しており、事後の賃貸への影響を感じていることがわかる。

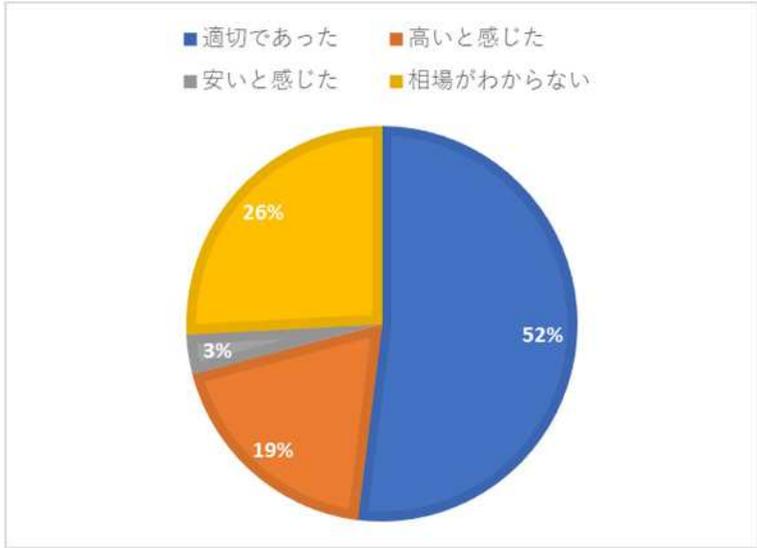
⑩原状回復のための清掃費用が発生した場合、それはどのくらいでしたか

最低値 3万円  
最高値 280万円



⑪その清掃費用は適切でしたか

n= 315	
	回答数
適切であった	143
高いと感じた	52
安いと感じた	9
相場がわからない	72

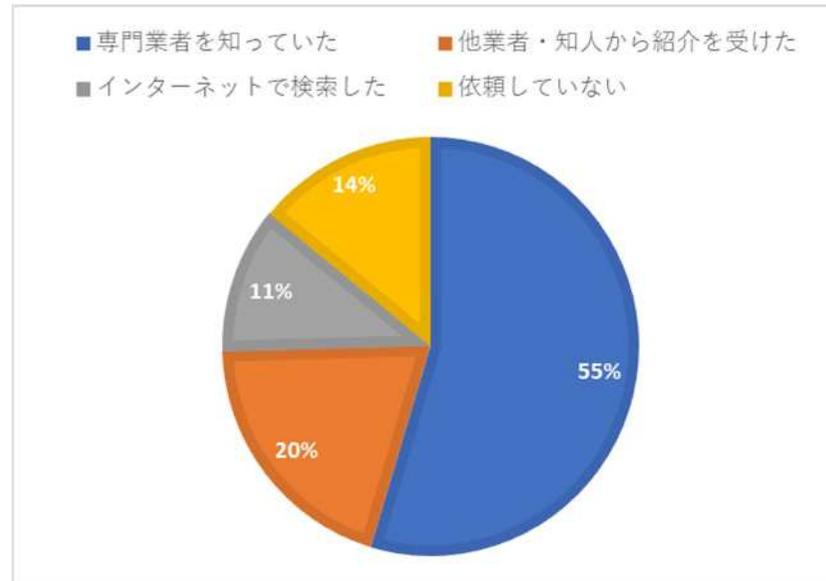


⑫原状回復（いわゆる特殊清掃）や残置物処理の作業が発生した場合、どのように委託先を選定しましたか

n= 332	
	回答数
専門業者を知っていた	167
他業者・知人から紹介を受けた	62
インターネットで検索した	33
依頼していない	42

※その他

- ・ 行政が手配した
- ・ 自社で行った
- ・ 保証会社が対応した
- ・ リフォーム業者に依頼した



- ・ 半数以上が元々知っていた専門業者に委託している。
- ・ 外部に依頼せず、自社で対応した事例もある。

⑬このほかに孤独死（孤立死）発生時の想定外の費用や苦勞した点があれば教えてください

▽主な意見を抜粋

#### <保証人、相続人への連絡>

- ・相続人が分からず警察も**個人情報**をたてに教えてくれず時間がかかった。
- ・保証人の転居先不明及び相続人連絡先を**個人情報保護**により検死した警察がおしえてくれなかった。
- ・親族が探せなかった（**個人情報保護**の為）。
- ・身内が協力してくれない場合がある。
- ・保証人も死亡していた。親族も見つからなかった。

#### <金銭の負担>

- ・遺族が**原状回復費用の負担を拒否**した。
- ・主に金銭的なことについて保証人が非協力的だった。
- ・遺族からの**敷金返還請求**。
- ・相続人が滞納分を支払わない。
- ・滞納家賃等清算もしていないのに、遺族が直接警察から金品を受け取ったまま連絡が取れなくなる。遺品もそのままにされ、**大家負担**で解決した。
- ・生活保護受給者の場合、本人が亡くなっているため請求額が敷金を超える場合でも費用をいただかずほとんど**貸主負担**となった。
- ・親族と連絡が取れても保証人ではない限り請求は困難だった。
- ・相続人が相続放棄をしたため**貸主が費用負担**した。
- ・家祈祷費、床下コンクリート部への染みの対応など、**後処理の費用等**に苦慮した。
- ・役所支援（生活保護、身内無し）での入居であったが、**死亡に伴い保護打ち切り**になり、役所・デイサービス業者共に遺品整理等には関わらず、**自社にて整理**（貸主に費用請求するわけもいかず仏壇の処分までも）するしかなかった。
- ・死亡により**公的機関からの賃料がストップ**し、その後の処理に苦慮した。

### <部屋の原状回復や遺品整理>

- ・相続人が相続放棄をしたため残留荷物の処分に苦勞した。

### <室内の改装>

- ・虫、臭気の発生の対応【多数回答あり】
- ・室内全面改装したので100万円くらいかかった。
- ・ワンルームの原状回復費用150万円かかった事例あり。
- ・少なくとも1年以上空室にした。室内を新装にリフォームしなければ貸すことができない。その費用負担で苦勞した。
- ・室内の通常の使い方が悪い（換気・清掃をしていない）ことが多く、他の部屋もリフォームが必要な場合が多い。

### <その後の賃貸への影響>

- ・事故物件サイトに掲載されてしまった。【多数回答あり】
- ・特殊清掃をしても臭いが1ヶ月以上取れなかった。
- ・亡くなられて発見が遅くなった時に、両隣の部屋、上下階の部屋にウジやハエが大量に発生。臭いも他の部屋にまで発生してしまい説明や改善するまでに時間がかかった。募集を開始するまでに臭いがとれるまで期間がかかりフルリフォームして募集するまでに1年以上かかってしまった。
- ・瑕疵物件になる為、賃料が下がる。次の入居者が決まりづらい。
- ・次の募集に家賃を半額位にしたら、安いので長く入居されている。

### <その他>

- ・警察の立会い、現場検証に時間と労力を要した。【多数回答あり】
- ・死亡後の解約時期。個人情報保護の観点から当事者と見なされず、病院などで死亡した場合、賃料滞納が発生するまでわからない点（死亡の事実を知るまでに時間がかかる。役所・関連団体との連携がなければ調べようがない）

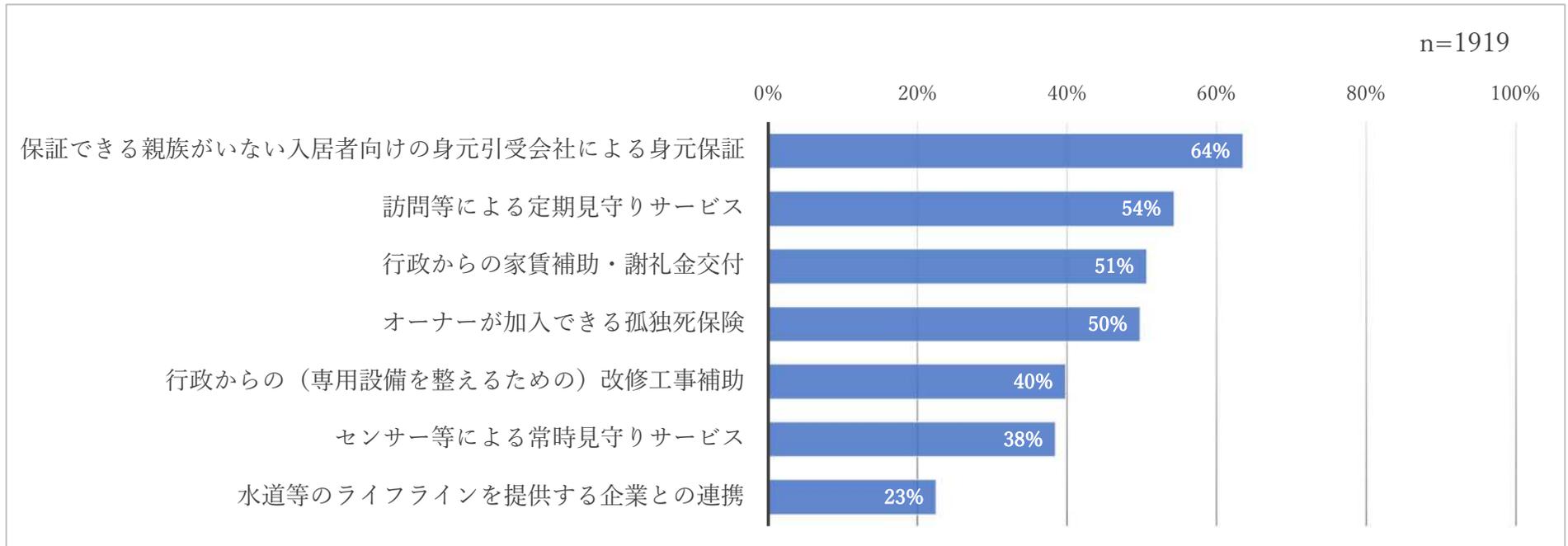
- ・近隣住民への説明に苦慮した。理解を得られず退去解約が相次いだ。
- ・もう少し注意していたら死なせずに済んだのでは？という気持ち。
- ・夏場だったため腐敗が強く、何回も吐いた。



#### 問題が少なかった事例

- ・保証会社に参加していたので、特に苦労はなかった。相続人や保証人等もスムーズに動いてくれたので問題はなかった。
- ・費用は加入保険および家主の火災保険でカバーできた。
- ・いずれも身内がいたため、遺品整理での困難はなかった。
- ・発見が早かったため特になし。
- ・定期的に通院している方が、予約日時に無断で受診しなかったため、病院とケースワーカーの連携で当日の発見につながり、運が良かった。

⑭高齢者や障がい者の円滑な賃貸住宅入居促進のためには、主にオーナーや管理会社に対しどのようなサポートが有効と考えますか（複数回答可）



- ・家主や管理会社からの受け入れ拒否の理由として「身元保証人がいない」という回答が多かったこともあり（問⑥）、身元引受会社の身元保証が有効と考えられている。
- ・見守りサービスとしては、センサー等によるものより訪問が有効と考えられている。

## <国や行政からの支援>

### ○家賃補助

- ・一般の賃貸住宅では、高齢者の入居を拒否するオーナーや管理業者が多いので、行政からの家賃補助等サポートがあるとよい。
- ・生活保護を受けている高齢者の場合、本人が死亡した時点でサポート終了となってしまうため、親族への連絡、残置物処理までの期間の家賃補助などの面で整備が必要。

### ○設備拡充補助

- ・バイタルセンサーを自治体負担で導入できる仕組みをつくり、心肺停止から死亡確認までの間に救急搬送できる確率をあげ、事故物件予防対策をする。
- ・オーナーには該当者専用施設の建設補助が必要。
- ・見守りサービス費用の補助、ガスコンロの仕様をIHなどに変更する費用を援助または提供。
- ・住宅確保要配慮者の住宅建築費の助成と運営費の助成をするなど。

### ○その他

- ・入居前の支援というより、高齢者施設に入るとか孤独死した場合の退去、原状回復の負担を支援できれば、オーナーの理解が進む。現状ではオーナー負担となることが多くそれに懲りて二の足を踏むオーナーが多い。
- ・管理会社等が孤立した入居者の一人暮らしが難しい状況と判断した時は、緊急で受け入れてもらえる施設へ転居できるような体制。
- ・行政が貸主から一括で借り入れ、行政が条件緩和で貸す仕組みを拡げ貸主・借主の負担軽減すること。
- ・身内がない場合、行政が引受けする対応が必要。

## <専用施設の拡充>

- ・障がい者住宅のグループホームなどの新築を増やしていくべき。

- ・ **高齢者専門の賃貸住宅**を作っていく事で、孤独死事故が発生しても次の住民も高齢者であれば懸念もしないし、棟内でコミュニティ（いい意味でも悪い意味でもだが）ができて、**相互に見守り**するなど、家主や管理会社の不安や負担を軽減することができるのではないかと思う。
- ・ 行政で専用の住居を建設していくべき。
- ・ 現存する公営住宅を高齢者・障がい者等の専用賃貸物件に転換する。
- ・ **高齢者等のシェアハウス**があれば、お互いに協力したり、健康観察できるのではないか。
- ・ 行政が家主となり、高齢者へ提供する住宅を供給する。
- ・ 住宅確保要配慮者の住まいを各行政の近隣に作る。
- ・ **デイサービス等と提携した共同住宅**ならば孤独死等の事故も減るし、定期送迎もあるので入居者の健康状態も把握でき、家主も安心できるのではないか。

#### <告知事項>

- ・ **長期に放置された孤独死**についても告知事項をなくすこと。
- ・ 人は誰もいずれ亡くなるのが自然の成り行きなのだから、人生を全うしたままお部屋で孤独死したことについては、告知事項や心理的瑕疵にあたらないことを不動産業界と行政で世間にアピールしていくべき。
- ・ 高齢者の孤独死の場合、**遺体が腐敗していたとしても事故物件扱いにならない**としてもらうとオーナーに勧めやすくなる。

#### <個人情報>

- ・ 役所、地域支援センター、高齢者福祉会、病院など個人情報を守ることは重要ではあるが、高齢者、障害者の「『住環境』が第一優先となった場合の特例」等、**地域の業者と情報を共有**できる方法が必要だと思う。

#### <物件情報サイト>

- ・ **個々に区分した検索ができるシステム**があるとよい。ここに載せられるのなら、障がい者向けの物件を作ろうかな、と思っても

らえるような世の中の気風になればいいと思う。

- ・ 高齢者、障がい者等の**住宅確保要配慮者専用サイト**があるとよい。
- ・ セーフティネット住宅への登録要件が厳しい。
- ・ 高齢者でも安心して住める物件の表示方法（対象物件・相談できる店舗）の検討が必要。

#### <家賃保証会社>

- ・ **審査基準の緩和**。
- ・ 未だに**緊急連絡先**として3親等以内の身内を求められる。

#### <その他>

- ・ 契約時には元気で正常であっても、加齢とともに認知症になった等の場合に、退去させられる権利。
- ・ 家財の処分の法律を緩和してほしい。一般廃棄物を処分する際、本人が運搬しないといけないため、トラックの運転免許が無い方や、体力のない方は高額な処分費用を一般廃棄物収集運搬業者に支払わないと合法的に家財処分が行えない。
- ・ 昨今**事故物件サイト**が横行しておりそのサイト自体は悪いものではないが、情報を提供する面白半分の方も見られる。こういったことが、高齢者、障がいを持つ方の住む場所について阻害している。

# 住宅確保要配慮者の賃貸住宅への入居円滑化に向けた課題

## 1. セーフティネット住宅情報提供システムの周知・拡充

要配慮者向けの物件探索に、セーフティネット住宅情報提供システムがあまり利用されていないこと（問②）や、要配慮者専用物件の検索サイトを要望する声が挙がったこと（問⑮）から、不動産事業者の間に十分な浸透がなされていないことがわかった。セーフティネット住宅情報提供システムには全国で759,738戸（令和4年9月22日時点）登録されているが、そのうち空室は14,720戸と全体の約2%であり、そのほかは入居中・改修中・要問合せとなっており即入居対応できるものが少ない状況である。そのため、登録住宅の活用状況・成約状況の実態を精査し、場合によっては登録要件や登録方法を見直しつつ、さらなる周知を徹底することで利用者が増加し、システムの拡充が期待できる。

## 2. 孤独死リスクの軽減

家主が要配慮者の入居を拒否する理由として、孤独死の発生を懸念する声が最も多く（問⑥）、それは発生した際の原因回復費用の負担や、その後の賃貸経営への影響（問⑨）を憂慮してのことであると考えられる。孤独死の発生防止や早期発見のためには、自治体が警備会社等と提携して行う見守り事業の利用が有効である。また、孤独死の発生時にかかった清掃費や原因回復費は、保険に加入をしていれば多くの場合補填されるが、それらの費用が対象に含まれてない保険の場合、家主に負担を求められる可能性があるため、孤独死発生時の対応が含まれる保険を選ぶことが重要である。これらのような、孤独死リスク軽減のために取れる手段を家主が積極的に導入できるよう、制度やプランの周知及び具体的な効果の提示をする必要がある。

## 3. 個人情報へのアクセス

孤独死が発生した場合、現場では保証人・相続人に連絡を取るのに苦慮したケース（問⑨）が多い。屋内死亡の場合、時間の経過とともに部屋の状況も悪化する可能性が高いため、一刻も早く身元引受人と連絡を取り、原因回復を進めたいが、しかし、個人情報保護のため連絡先を取得することが困難なケース（問⑬）があり、このとき警察や行政から協力を得ることができれば、現場での負担が軽減されると考えられる。

#### 4. 家賃保証会社の審査条件緩和

要配慮者の入居を困難にする原因として、家賃保証会社の審査に通りにくい、という事情があることがわかった（問⑮）。保証会社に参加していたことで、孤独死が発生した場合のトラブルが少なかったという事例があるように（問⑬）、要配慮者の入居の重要なポイントの一つと考えられる。加入に必要な緊急連絡先として、親族以外にも、行政窓口や福祉団体、身元保証会社の連絡先も認める等、受入れの門戸を広げるよう家賃保証会社の審査基準の見直しを求めたい。

#### 5. 事故物件サイトの精査

令和3年に「宅地建物取引業者による人の死の告知に関するガイドライン」が策定されたところであり、特殊清掃が行われた場合でも概ね3年の経過後は原則告知の必要がないとされた。しかし、事故物件サイトではそれに配慮されることなく掲載がなされてしまっているケース（問⑬、⑮）があり、風評被害を受ける可能性がある。以後の賃貸経営に影響を及ぼしかねず（問⑬）、家主が、孤独死リスクのある要配慮者の入居を避けてしまう結果を生むと考えられる。そのため、事故物件サイト運営者側での一定の配慮やガイドラインに即した掲載基準の策定を行うことが求められる。