

【事例紹介】

増え続ける外国人留学生の住環境問題、課題の解決

—大学と提携することで、教職員の負担を軽減、
留学生の生活環境を向上させる—

Solving Problems and Issues of Living Environment: Improve the Living
Environments of International Students ~Lighten the Burden of the
Staff of a School by Cooperating with University~

株式会社グローバルトラストネットワークス代表取締役 後藤 裕幸

GOTO Hiroyuki

(President & Chief Executive Officer, Global Trust Networks Co.,Ltd.)

キーワード：外国人専門賃貸住宅家賃保証、外国人留学生宿舎

1. はじめに

当社グローバルトラストネットワークス（以下、GTN）は、「外国人が日本に来て良かったをカタチに」という理念のもと、外国人専門の「住」周りをメインに事業を展開し今年の7月で12期目を迎えた。外国人専門の賃貸住宅保証サービスからスタートし、不動産賃貸仲介事業を開始。その後、就労問題を解決するための人材紹介事業、通信事業にも着手し外国人専門の携帯電話サービスを手掛けている。

海外拠点の1つであるベトナムでは日本への留学生を健全化するために単独出資で進出を果たし現地学生の送り出し事業を展開している。

ご存知のように、政府は2020年までに外国人留学生を30万人に増やす目標を掲げ、積極的な受入れ姿勢を見せており、日本で暮らす外国人は今後ますます増えていく。国をあげて外国人の受入れを強化する方針の一方、法務省が3月に発表した「外国人住民調査報告書-改訂版¹」によると、日本で家を探したことがある外国人2,044人のうち、約4割が日本語での会話に支障がないにもかかわらず外国人であることを理由に入居を断られ、また同様に4割が日本人の保証人がいないため入居を断られた経験があると回答している。

¹ <http://www.moj.go.jp/content/001226182.pdf>

現在多くの外国人が日本語や日本文化に興味を持ち来日しているが、現在の日本には外国人を受け入れるための環境が先に述べた住環境だけに留まらずまだまだ整備されていない。制度の不備、心理的な抵抗感など彼らが気持ちよく暮らすために解決すべき問題が積みあがっている。

せっかく日本に興味をもち、大切な時間・お金をかけて来たのだから日本を好きになってほしい。日本のよさを広めてほしい。日本に来て良かったと心から思ってもらえる社会をつくりたい。そのために当社は現在大きく分類して5つのサービスを展開している。

- ① 外国人専門の賃貸住宅家賃保証・家探し仲介事業
- ② 電話相談窓口を通じた生活サポート
- ③ 外国人専門のアルバイト紹介・就職支援
- ④ 外国人専門の携帯電話サービス
- ⑤ 外国から日本への留学生送り出し

そのうち、本稿では外国人留学生の宿舍支援に係る事業について、紹介する。

2. 外国人留学生賃貸住宅事業の現状

日本における外国人居住者は291万人（2016年12月）であり、これは外国人居住者が急増しはじめた1990年代と比較すると約3倍（法務省・在留外国人統計）となっている。

留学生数は政府が平成20年に留学生30万人計画を策定してから7年経った現在、23万人を超え、2020年の30万人という目標に向けて更に増加と多国籍化が予測される。

外国人留学生の宿舍の現状としては、約25%が公的宿舍等に住み、約75%の学生が民間宿舍やアパートに入居し生活している。もっとも多い滞在スタイルとして民間賃貸住宅が挙げられるが、外国人留学生にとって賃貸借契約を結ぶことは経済的、また保証人が必要であるなどの商習慣が大きなハードルとなり非常に難しい。

公的宿舍、いわゆる学生寮・ドミトリーを増やせればよいのだがその場合の管理は大学となる。何かトラブルがあった場合、例えば水がでない、ガスが止まったなどの軽微なものから水漏れで階下の住民から苦情が出たなどの大きなものまですべて大学の職員が対応にあたらなければならない。トラブルの解決のみならず言語の問題もあり、留学生が増え続けている中、大変な労力と時間がかかり、負担となっている。

また学生寮の使用は多くの大学で入居期間が1年間と決まっており以降は自分で部屋を探さなくてはならず、その相談もまた大学が窓口となる。大学が機関として留学生の保証人を引受ける場合、留

学生住宅総合保障制度²を利用するが、この制度の窓口も大学となる。

多くの大学の留学生担当部署が少人数での対応を任されているが、今後さらに留学生が増えることはほぼ決定しており、留学生が何千人にもなると対応しきれず委託したいという要望がでてくる。

当社の大学への取り組みは2011年の早稲田大学の留学生への保証から始まり、2017年8月現在42校と提携している。大学が抱えている問題はどこも同じであることと、ほぼゼロコストでのアウトソーシングが可能となるため、すでに提携していただいた学校様からご紹介いただくということが多く、また何かの折に話を聞き提携を検討したいという新規の問合せも増えている。

大学に通われている留学生の場合、滞納等の事故率が非常に低いため、提携大学所属の方には留学生（正規生）に加えて、留学生住宅総合保障制度では対象外の研究生（非正規生）・教職員の方々にも通常は家賃の50%となる保証委託手数料を、30%でご利用いただいている。

インターネットの接続、ライフラインの設定からトラブルの解決、大家さんからの入居者への注意事項の伝達なども多言語でサポートしているため教職員の方の負担は大分軽減されているのではないだろうか。

現在までの当社への累積保証申込者数は80,000件にのぼるが全体の利用者の約58%が留学生で、残りの42%が経営者を含めた就労者である。毎月3,000件のサポート依頼を受けているが、8割はその日のうちに、残り2割もその月のうちに解決している。解決が早い理由として、外国人従業員が従業員全体の70%を占め、14ヶ国の人間が集まっていること、そのほとんどが3言語以上を話し不動産業界のプロフェッショナルとしての知識を有しているという当社の特徴が挙げられる。

サービスとしても、英語・中国語・韓国語・ベトナム語・ネパール語・ポルトガル語・タイ語にネイティブ対応しており全く日本語の話せない方でも意思疎通が可能なこと、完全なネイティブではないがアラビア語等にも対応しており、の来日者数は多くはないが、だからこそ対応の難しい言語の対応ができるスタッフも揃っている。

入居中のトラブルへのサポートはその国の文化を理解していないとなかなか納得しての解決には結びつかないといわれるが、当社のメンバーは入居者からすれば日本生活の先輩にあたるため、たとえばゴミの出し方のルールにしても、“母国ならこうだけど、日本ではこういうルールなので守ってね”と母国の違いと日本のルールを教えることができる。そのため、日本人が一方的に日本のルールを説明するのに比べてかなり受け入れやすいこと、また親身になって相談に乗ってくれた先輩に迷惑をかけたくないという意思が働いているようだ。

そして、ホームページでは、中国語やベトナム語など6ヶ国語で書かれた「日本のアパートの暮らし方」を漫画で紹介している。代理店には「外国人入居者向け賃貸住宅入居ガイドDVD」を無料で配

² <http://www.jees.or.jp/crifs/>

布している。こちらも6ヶ国語対応なので契約時に日本の賃貸習慣の理解を深めることに役立ててもらっている。

契約に必要な審査の特徴としては、連絡先である親に電話をし我々を認識してもらうことを必須事項としていることが挙げられる。ご両親にはお子様が日本で住居を借りるための申請をしていること、通常は日本に住む保証人が必要なことをもちろん母国語で説明し、ご家族の代わりに当社が機関保証をする旨を伝えている。その際お子さんと連絡がとれないときは、ご両親にご協力いただきたいということ、その一方でお子さんが日本で生活する上で困った時は何でも言ってほしい、われわれが里親のような役目も果たすので、心配しないでほしいという話をする。

連絡手段が発達し、飛行機で行き来できる時代になったとはいえ、遠くはなれた国にいる子供はやはり心配であり、大学だけでなくいくつかの連絡先、そして日本語でなくとも連絡の取れる場所があるというのは大きな安心となる。この時点でしっかりと信頼を得ることで、私たちに任せよう、なにかあったときは協力しようと思っただけ。

一方で、入居者からすると、ご両親に連絡が行くというのは、家賃の滞納があった時など親御さんに知られてしまうのは恥ずかしいことでもあり、そのあたりが家賃をきちんと払おうという気持ちにも繋がっていく大きなポイントになっている。

おそらく他の日本の保証会社で積極的にここまでコミュニケーションを取っているところはなく、仮に該当者が帰国していても連絡に困らないというのは当社の強みである。

留学生の生活環境の向上のためにも、また大学側の負担を軽減し本来の学業への支援に力をいれていただくためにも、貢献できるのではないかな。

3. 保証の詳細・利用の流れ

●利用の流れ/大学様

大学様はGTNとパートナーシップを組むのみで費用は発生しない。

当社担当のお渡しするパンフレット等を設置いただく。

大学様によってはHP上で当社を推奨企業としてご紹介いただいているケースもある。

●賃貸物件契約の流れ/学生

■A, 不動産会社や仲介会社を通して契約する場合

①大学のご担当者様が学生にGTNのパンフレットやチラシを持参して不動産会社へ相談に行くように指示。 ※大学ご担当者さまが関与するのはここまで。

②学生からパンフレットを受けとった不動産会社がGTNもしくは地域の提携企業へ問い合わせる。

③GTN保証を使用している不動産会社であればそのまま家探し、GTN保証を利用していない不動産

会社であれば当社の担当が制度説明をする。

※学生と不動産会社で保証を含めた契約を結ぶ。

■B. 学生と大家様が直接契約をする（大学が不動産会社に近い役割を担っている）場合

- ①大学に GTN の保証申込書及び保証契約書類を設置、学生に保証機関の説明を行う。
- ②学生は物件契約時に GTN 保証にも申込、初回保証料は学生が GTN へ直接送金する。
- ③契約時に学生から大家様に書類をお預けし、大家様から GTN に書類を送付いただく。

※A の場合に比べ、大学ご担当者様・学生・大家様のいずれも一工程増えるため、不動産会社が間に入ることをおすすめしている。

申込時に必要なのは、「在留カード」「学生証」プラス緊急時の連絡先として本国のご家族、原則ご両親、と日本国内の連絡先の2ヶ所で、国内の連絡先は国籍不問で日本語が話せない方でも構わないこととしている。

連帯保証人ではなく連絡先のためハードルが低く、日本でできた友人、先輩、ゼミの教授に連絡先をお願いしている留学生が多い。

【GTN 保証 (TRUST NET21)】

連帯保証人	不要
保証委託料	月額賃料の 50% ⇒ 提携大学 30%
最低委託料	20,000 円/首都圏以外 15,000 円 (2 年目以降 10,000 円)
保証金額	月額賃料×48 ヶ月
保証期間	契約から退去明け渡し完了まで

【TRUST CALL (ライフサポート)】

入居時サポート	審査時における生活指導及び情報確認 解約手続きサポート 契約同行、退去立会いサポート (有料・首都圏のみ)
生活サポート	電気、ガス、水道の利用開始における電話サポート ゴミだし、騒音などのトラブルサポート 連絡先の変更、長期不在時の連絡サポート

※電話、メール、FAX、SNS でのサポート

一部の大学では通常保証に加えてサービス範囲を拡大 (別途料金) して対応している。

- ・住民登録・健康保険申請サポート・銀行口座開設
- ・病院帯同および通訳
- ・留学生向け住まいに関するオリエンテーション開催
- ・空港ピックアップ 等

4. 日本のルールをわかりやすく伝えるために

入居者向けマナー・ルール説明ツール

「WEB マンガで見る日本の賃貸事情 (日本語、英・中・韓・ベトナム・ネパール語)」

日本の集合住宅での生活をスタートした主人公「グローバル・ジョン」。近所の方たちとの接し方・マナーなどを織り交ぜたストーリーを理解しやすいよう Web 漫画として HP 上で公開。

「外国人向け賃貸住宅入居ガイド DVD（日本語、英・中・韓・ベトナム・ネパール語）」

生活サポート部署に寄せられた相談を元に作成した入居者向け賃貸住宅のルール・マナー動画。
入居時に理解を促進することでトラブル防止につながるチェックポイントをコンパクトにまとめた。

（理解度を確認するチェックリストも用意。活用いただくことでトラブル防止を更に向上させることができる。）

5. ご参考：相談として多い事例

- ①安否確認：学校を長期で休んでいる留学生。帰国しているケースが多いため GTN からご本人及びご家族に積極的に連絡を取り、大学、家主へ現状報告。
- ②複数入居：契約者が申し込み時の告知と異なる複数の留学生と一緒に住んでいる。⇒契約者以外速やかに退去を促す。
- ③また貸し：契約者が別の誰かに貸しており家賃も別名義で入金されている。契約当事者がいないため約束事が履行されない。⇒経緯を確認。韓国の家賃制度のように善意で次の入居者を入れている場合もあるため、一概に退去手続きではなく、大家様次第では新しく契約を締結しなおすケースもある。
- ④ゴミ出し分別：ゴミ出しのルールが守られていない。分別されていないため清掃局も収集しない。⇒入居時の説明不足、理解不足のため、改めて生活ルール指導を行い理解度を確認。

現在海外3ヶ所に拠点を設置しているが今後はアジアを中心に更に拠点を増やし、ゆくゆくは日本人が世界にでていけるような仕組みも作りたいと考えている。そのときに日本で当社を利用した留学生と海外で新しい関係を築いていくことができれば幸いである。

外国人が日本に来て良かったと心から思ってもらえる環境を整えるために、企業としていっそう力を尽くして行きたいと考えている。