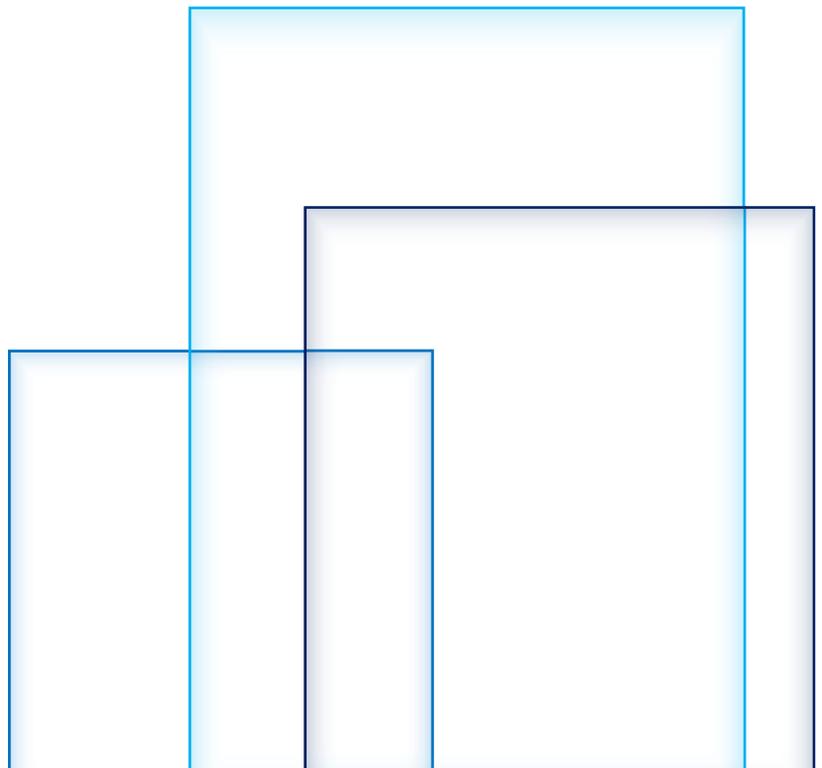


# 公営住宅 事業主体における 特徴的な取組 事例集



# 目次

## 1 始めに 1

## 2 取組事例の紹介

### ● 家賃収納率向上に関する取組

- 事例1 早期かつきめ細かな納付指導により、家賃収納率向上に取り組んでいる事例 2
- 事例2 ファイナンシャル・プランニング技能士の資格を有する職員が家計相談・福祉へつなぐことにより家賃収納率の向上につながっている事例 3
- 事例3 悪質な滞納者に対して厳格に対処することにより、家賃収納率の向上につながっている事例 4
- 事例4 滞納者に送付する滞納分の納入通知書に、家賃の支払に困っている方向けの相談受付に係る書面を同封している事例 5

### ● 保証人の確保が困難な人への配慮に関する取組

- 事例5 保証人を確保できない人を一律免除することにより、実質的に保証人の確保を求めている事例 7
- 事例6 家賃債務保証業者を利用している事例 8

### ● 保証人規定削除後における特徴的な取組

- 事例7 緊急連絡先の様式を工夫している事例 20
- 事例8 緊急連絡先を確保できない場合でも、誓約書の提出を求めるとで公営住宅に入居ができるよう配慮している事例 22
- 事例9 保証人規定削除前から入居している者に対して、保証人を解除することができる旨を積極的に案内している事例 24
- 事例10 保証人規定削除前から保証人となっている者については、条例において緊急連絡先とみなすと規定している事例 25

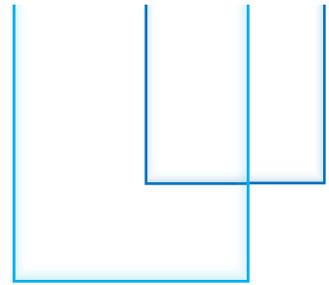
### ● その他

- 事例11 極度額を超えないように保証人の納付金額を的確に管理している事例 26
- 事例12 残置物の取扱いに関する要領を定めている事例 28

※ 本編に掲載した資料・事例等は、事業主体等から提供された情報等に基づき、当局において関係部分の抜粋や固有名詞の削除など一部加工しています。

# 始めに

## 事例集の目的



我が国では、公営住宅の事業主体<sup>(注1)</sup>が条例により入居の手続を定めているところ、多くの事業主体が入居の要件として保証人の確保を求めています<sup>(注2)</sup>。

この度、当局が実施した「保証人の確保が困難な人の公営住宅への入居に関する調査」によると、家賃収納率の低下や緊急時に連絡先がなくなることなどを懸念して保証人の確保を求めている事業主体がみられた一方、家賃収納率を向上させるための取組など、当該懸念の払拭に資するような取組を行っている事業主体がみられました。また、同調査では、こうした他の事業主体における取組の情報提供を求める意見も複数聞かれました<sup>(注3)</sup>。

本事例集は、こうした実情を踏まえ、当局が、今回の調査を通じて把握した各種取組の中から事業主体の業務の参考になると思われる「特徴的な取組事例」を選択し、紹介するものです。本事例集が、各事業主体における公営住宅事業の今後より一層の効果的な運営の一助となれば幸いです。

なお、本事例集の作成に当たっては、資料提供を始め多くの事業主体に御協力いただきました。御協力いただきました事業主体には、この場を借りて厚く御礼申し上げます。

(注1) 公営住宅を管理する都道府県及び市町村をいう。

(注2) 国土交通省が公営住宅への入居に際しての保証人の取扱い等について全国の事業主体を対象に行った調査結果(令和3年4月1日時点)によると、入居要件として、原則、保証人を求めている事業主体は、全国1,671事業主体中1,287(77.0%)であった。

(注3) 保証人規定のある85事業主体に対して、保証人規定の削除を検討するに当たり国に求める支援を確認したところ、うち22事業主体から要望があり、このうち13事業主体が「他の事業主体における取組情報の共有」を要望(報告書19ページ参照)。

### 【本事例集で用いる略語等】

保証人： ここでは、主たる債務者がその債務を履行しないときに、その債務履行をする責任を負う者(保証人)に加え、主たる債務者と連帯して債務を負担する保証人(連帯保証人)を含んでいます。

事例 1

納期限（月末）の翌月 5 日～7 日頃に当月分の家賃の未納が確定次第、担当課の徴収員が未納者に架電して早期の支払いを促し、未納原因が生活困窮による可能性がある場合は、福祉部局等と連携の上、生活保護の受給等につなげ、家賃滞納の防止を図っている。

（基礎的情報）

保証人規定	管理戸数	現年度家賃収納率 （5 年間平均）※	管理・運営方法
有り （自然人又は法人 1 人）	約 6,100 戸	99.8%	一部委託（入退去 手続）

※ 平成 29 年度から令和 3 年度までの 5 年間

（取組の内容）

当該事業主体は、家賃の納期限を月末としており、翌月 20 日前後の督促状発送を待たず 5 日～7 日頃に、当月分の未納者が確定次第、担当課の徴収員<sup>（注）</sup>が未納者に架電して、未納理由を把握するとともに早期の支払いを促している。この迅速な連絡等により、未納が生活困窮によるものなのか否かを早期に判断できるようになっており、生活困窮の可能性がある場合は、福祉部局等と連携の上、生活保護の受給等につなげ、入居者の生活安定と家賃滞納の防止を図っている。

（注）当該事業主体は、直営（担当課）で家賃の収納管理を行っているところ、家賃の徴収を主として行う徴収員（5 年任期の会計年度任用職員）を 4 名配置している。

（取組の効果）

上記取組により、当該事業主体では、現年度家賃収納率が毎年 99%を超える水準となっており、これまで保証人に対して家賃の支払いを求めた事例は発生していない。

（ポイント）

徴収担当の体制によっては、上記と同様の取組を実施できない場合があると思われるが、滞納整理の早期着手を徹底することにより、生活困窮等が滞納の原因である場合において滞納が累積する前に福祉サービスを受けられる様、制度の紹介や、関連する福祉部局等の担当者を取次ぐことにより、入居者の生活安定と収入未済額縮減の両立に努めている。

事例 2

家賃を滞納した入居者に対して、ファイナンシャル・プランニング技能士が家計相談や家賃分納の提案、生活困窮者に対する福祉部局との連携を行うなど事業主体が積極的に福祉的アプローチを行い、現年度家賃収納率が 99.9% を超えるなど高い収納率を維持している。

(基礎的情報)

保証人規定	管理戸数	現年度家賃収納率 (5年間平均) ※	管理・運営方法
有り (自然人 2 人)	約 2,900 戸	99.9%	直営

※ 平成 29 年度から令和 3 年度までの 5 年間

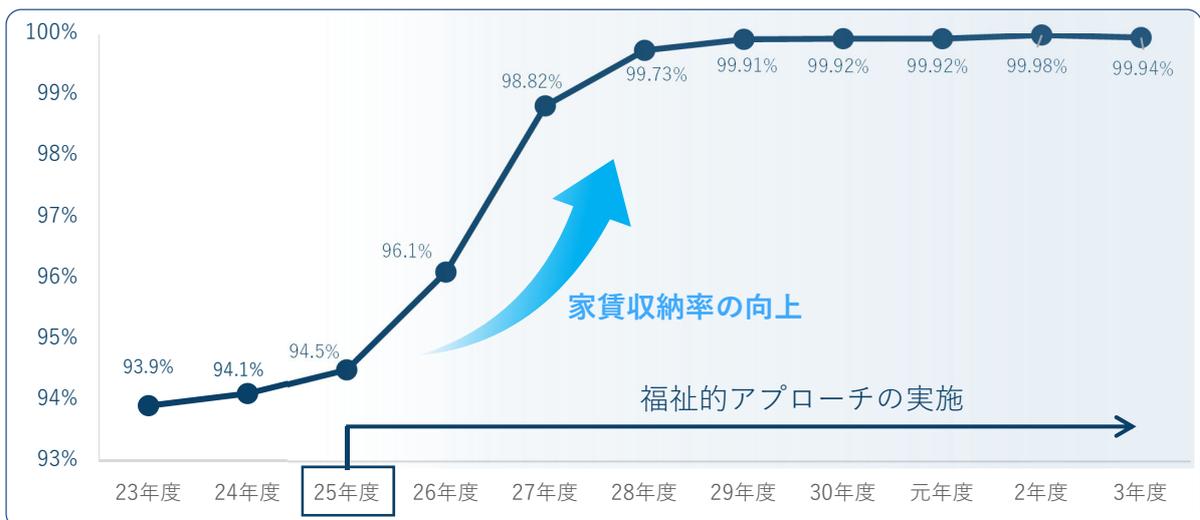
(取組の内容)

当該事業主体では、平成 25 年度から、ファイナンシャル・プランニング技能士の資格を持つ嘱託職員を雇用し、同職員が滞納者を訪問し滞納の要因を聴取するとともに、お金の使い道に関する相談 (家計相談) を行ったり、分納を促したり、生活困窮者には福祉部局と連携を図り生活保護につなげたりするなど、福祉的アプローチを行っている。

(取組の効果)

本取組等を要因として、当該事業主体の家賃収納率は平成 25 年度以降、飛躍的に向上し、29 年度以降、現年度家賃収納率は 99.9% 台を維持している。

図 現年度家賃収納率の推移



(ポイント)

個々の滞納者に対して、滞納理由を確認しながら適切な納付方法を指導し、高い家賃収納率を維持している。

事例 3

悪質な滞納者への滞納整理手順を見直し、これまでは滞納期間や滞納額が一定基準以上の場合にしか実施していなかった契約解除及び住宅の明渡請求を、当該基準に達していない場合においても、直ちに実施するようにしている。

(基礎的情報)

保証人規定	管理戸数	現年度家賃収納率 (5年間平均) ※	管理・運営方法
令和2年4月1日削除	約600戸	99.0%	直営

※ 平成29年度から令和3年度までの5年間

(取組の内容)

当該事業主体では、滞納整理に係る内規において、4か月以上滞納した入居者に対して呼出状を送付し、納付誓約書の提出を求めているが、呼出しに応じない、納付誓約書を提出しない、納付誓約書どおり履行しない、のいずれかに該当する悪質な滞納者に対して、滞納期間や滞納額が一定基準以上となった場合に、賃貸借契約を解除し、住宅の明渡しを請求する通知を送付することとしていた。

しかしながら、滞納期間及び滞納額が増えるほど回収が困難になること、また、当該基準に達しない限り、住宅の明渡請求がされないことを見越して滞納を続ける者が生じていたことなどから、令和2年10月に滞納整理の手順を見直し、前述の悪質な滞納者（見直しに伴い、一部要件修正<sup>(注)</sup>）については、当該基準に達していない場合においても、直ちに通知することとしている。

(注) 要件「納付誓約書どおりに履行しない」を「納付誓約書を繰り返し履行しない」に修正

(取組の効果)

見直し後、悪質な滞納者に通知した件数は令和2年度に1件あり、また、当該通知発出の可能性のあることを事前に滞納者に伝えた結果、滞納家賃が納付された例もあり、家賃滞納の長期化・高額化の抑止につながっている。

当該事業主体では、次表のとおり、保証人規定を削除した令和2年度以降においても、現年度家賃収納率は低下しておらず、当該取組が寄与していると考えられる。

表 現年度家賃収納率の推移

	平成29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度
現年度家賃収納率	98.2%	98.4%	99.0%	99.6%	99.6%

(注) 当該事業主体の資料に基づき、当局が作成した。

(ポイント)

滞納期間や滞納額が増えるほど回収が困難になるという事例は、いずれの事業主体においても共通する課題であるところ、これを防止するため、当該事業主体では、特に悪質な者については、従来の運用方法を見直し、早期に契約解除等を通知できるようにしている。

事例 4

滞納者に対して、「家賃負担を軽減する方法の例」や「相談窓口」を記載した書面を送付することにより、滞納状況の悪化の防止に努めている。

(基礎的情報)

保証人規定	管理戸数	現年度家賃収納率 (5年間平均) ※	管理・運営方法
令和2年4月1日削除	約100戸	99.5%	直営

※ 平成29年度から令和3年度までの5年間

(取組の内容)

当該事業主体は、保証人規定を条例から削除した令和2年4月以降、滞納者に滞納分の納入通知書を送付する際、「公営住宅家賃の支払に困っている方の相談の受付について」(資料1参照)と題する文書を同封している。同文書には、「家賃負担を軽減する方法の例」や「相談窓口」が記載されており、これにより該当する滞納者に対して早期の相談を促し、滞納状況の悪化防止に努めている。

(取組の効果)

本取組の結果、当該事業主体では、令和2年度14件、3年度10件程度、4年度4件(7月25日時点)の相談を受け付けて、主に徴収猶予の対応を行っている。

なお、当該事業主体の令和2年度以降の現年度家賃収納率は、令和2年度が100%、令和3年度が97.3%である。令和3年度の滞納は、家賃1か月分の世帯がほとんどであり、ほぼ回収できる見込みとなっている。

(ポイント)

本取組は、生活困窮等を理由として家賃の支払いが困難となっている方を早期に把握する上で有効な取組であり、高い家賃収納率の保持にもつながっている。

## 公営住宅家賃の支払に困っている方の 相談の受付について

公営住宅家賃の支払でお困りの方からの相談を受け付けています。  
お気軽にご相談ください。

### ■ 家賃負担を軽減する方法の例

#### 【減免】

収入の回復が見込めない場合に、家賃を減額するか、  
家賃の支払を免除します。

#### 【徴収猶予】

収入が回復するまでの間、家賃の支払を猶予して遅くします。

#### 【収入再認定】

収入申告をやり直して、今年度の決定家賃の額を減らします。

#### 【支払方法の変更】

金融機関口座引き落としをやめて、納付書払いに変更するなど。

### ■ 相談窓口 (事業主体名)

電話 ○○-○○-○○

受付時間 平日○時○分～○時○分

## 事例 5

条例において保証人規定を残し、2人の保証人の確保を求めているものの、保証人を確保できなかった入居決定者がいた場合、確保できなかった人数に応じて保証人を免除し、規定どおり2人の保証人を確保できなくても入居できるようにしている。

## (基礎的情報)

保証人規定	管理戸数	現年度家賃収納率 (5年間平均) ※	管理・運営方法
有り (自然人2人)	約 1,300 戸	96.4%	直営

※ 平成 29 年度から令和 3 年度までの 5 年間

## (取組の内容)

当該事業主体では、入居の際に、自然人の保証人（正確には連帯保証人。以下同じ。）2人の確保を求めているが、保証人の確保が困難な人に配慮するため、平成 28 年 11 月から、保証人の確保を試みたが確保できなかった入居決定者で、次の要件に該当する場合、確保できなかった人数に応じて保証人を免除し、規定どおり 2 人の保証人を確保できなくても入居できるようにしている。

## 当該事業主体における保証人を免除する要件

- ① 高齢者（60 歳以上）、障害者、生活保護受給者、DV 被害者 等
- ② ①に該当せず、保証人を確保できない場合

事業主体は、免除申請手続として、緊急時の連絡先を記載した「届出書」の提出を求めるとともに、上記要件の②に該当する者に対しては、届出書に加え、家賃を誠実に納付することを約束する「誓約書」の提出を求めており、これにより保証人を規定どおり確保できなくても入居できるようにしている。

## (取組の効果)

当該免除規定を設けた平成 28 年 11 月以降、保証人を確保できないことを理由として入居できなかったケースは発生していない。なお、当該事業主体では、平成 30 年度から令和 3 年度までの 4 年間において、27 戸が上記要件の②に該当して保証人を免除されている。

## (ポイント)

条例に保証人規定を残しているものの、保証人を確保できなかった入居決定者については、一律保証人を免除し、運用によって保証人を確保できなくても入居できるようにしている。

なお、当該事業主体では、保証人の確保が原則であり、免除はやむを得ない場合の措置であるとして、入居申込時にはその旨を周知しておらず、入居決定後に、「どうしても見つからない場合、別途減免申請をすることで契約が可能となる場合があります」と説明するにとめている。

## 保証人の確保が困難な人への配慮に関する取組

### 事例 6

家賃債務保証業者による機関保証を導入し、保証人の確保が困難な人も、家賃債務保証業者と契約を締結することで、公営住宅に入居できるよう配慮しているほか、同保証業者の審査が通らずに契約できなかった者に対しては、保証人の確保を免除している。

#### (基礎的情報)

保証人規定	管理戸数	現年度家賃収納率 (5年間平均) ※	管理・運営方法
有り (自然人又は法人 1 人)	10,000 戸以上	99.5%	委託 (入退去手続・ 家賃収納 (一部)・ 施設管理)

(注) 平成 29 年度から令和 3 年度までの 5 年間

#### (取組の内容)

当該事業主体では、議会からの機関保証の導入要請や、自然人の連帯保証人の確保が難しいという入居希望者の声を受けていたことを契機に、令和 3 年 4 月から、家賃債務保証業者による機関保証を導入している。この取組により、自然人の連帯保証人を確保できない者は、当該事業主体が協定 (資料 2 参照)を締結する家賃債務保証業者と契約し、次の利用料を支払うことで、公営住宅に入居することができるものとなっている。

#### 入居者が家賃債務保証業者に支払う利用料

- ・ 初回保証委託料：月額家賃及び駐車場使用料金の 50% (1 万円未満の場合は 1 万円)
- ・ 更新料 (2 年目以降)：1 万円 (年額)

(注) 当該事業主体の定める保証極度額は賃料等合計額 12 か月分であり、その範囲内での保証

当該事業主体は、協定を締結する家賃債務保証業者を選定するに当たり、家賃債務保証業者登録規程 (平成 29 年国土交通省告示第 898 号) による登録を受けていることなどを要件とする募集要領 (資料 3 参照) を定め、その結果、1 法人を選定している。

なお、当該事業主体は、連帯保証人の確保が困難な人が生活保護受給者や DV 被害者等の場合には、その確保を免除することとしていたところ、機関保証を導入した令和 3 年 4 月からは、家賃債務保証業者による審査が通らなかった者についても、連帯保証人の確保を免除することとしている。

#### (取組の効果)

家賃債務保証業者による機関保証を導入した令和 3 年度において、入居決定後に保証人を確保できないことを理由に入居辞退した者は発生しておらず、入居戸数 572 戸のうち、74 戸が家賃債務保証業者と契約している。

#### (ポイント)

当該事業主体が作成した募集要領や協定には、家賃債務保証業者の保証範囲や遵守事項などが細かく定められており、家賃債務保証業者の利用を検討している事業主体にとって、参考になるものと思われる。

## 〇〇住宅の入居に係る家賃債務の保証に関する協定書

〇〇事業主体（以下「甲」という。）と株式会社〇〇（以下「乙」という。）は、甲が管理する〇〇住宅の賃貸借契約に関する債務（以下「家賃債務」という。）を乙が入居者と連帯して保証することについて、次のとおり協定を締結する。

## 第 1～3 条 （略）

（保証委託契約等の成立及び保証有効期間）

第 4 条 乙の審査を受け、承認された対象者（以下「丙」という。）と乙の間で丙が居住する〇〇住宅（以下「本物件」という。）の「保証委託契約」を締結し、甲と乙の間で「賃貸保証契約」を締結するものとする。また、乙は、「保証委託契約」の締結に際し、丙から「差入書（重要事項説明書）」を 2 通提出させ、うち 1 通を甲に提供し、その写しを丙に交付するものとする。

2 乙は「保証委託契約」の締結に際し、条例第〇条に定める「請書」に連帯保証人として連署するものとする。

3 「保証委託契約書」及び「賃貸保証契約書」（以下「保証委託契約書等」という。）とこの協定の内容が異なる場合は、この協定の内容が優先して適用されるものとし、乙は、その旨を「保証委託契約書等」に特記事項として明記する。また、この協定に定めのない事項について、乙が丙との間で「保証委託契約」を締結した場合であっても、甲との関係においては甲が承認しない限り効力を有しないものとする。

4 乙の家賃債務の保証は、第 1 項の「保証委託契約」及び「賃貸保証契約」の成立をもって発生するものとし、家賃債務の保証に係る保証有効期間の開始日は、「保証委託契約書等」に記載された「契約締結日」と「賃貸借契約期間の賃貸借契約開始日」のいずれか遅い方の日とし、終了日は、丙が本物件の明け渡しを完了した日までとする。

（保証委託料）

第 5 条 保証委託契約の初回保証委託料は、本物件の月額の家賃及び駐車場の使用料金（以下「賃料等」という。）の 50%（10 円未満切り捨て）とする。ただし、当該月額の賃料等の 50%が 10,000 円を下回るときは 10,000 円とする。

2 本物件の月額の家賃等が、「保証委託契約書等」に記載する「賃料等合計額」から 30,000 円以上増額した場合（丙が条例第〇条により収入に関する申告が無く未申告により近傍同種の住宅の家賃となった場合を除く。）は、甲は、乙へその旨を通知するものとする。乙は丙に「賃料等合計額」からの増額分の 50%の額（10 円未満切り捨て）を追加保証委託料として請求するものとする。

3 保証委託契約の保証有効期間の開始から 1 年を経過する毎に生じる丙が乙に対して支払う年間保証委託料は 10,000 円とする。

- 4 丙が保証委託契約の締結後に、駐車場を使用することとなった場合は、甲は乙へその旨を通知するものとする。その際、当該駐車場の使用に係る保証委託契約の保証有効期間は、甲が乙に通知した日が属する月の翌月から終了日までとする。
- 5 丙が駐車場の使用を終了した場合は、保証委託契約の変更は行わないものとし、乙は丙へ保証委託料の返還を行わない。
- 6 丙が、追加保証委託料及び年間保証委託料を滞納した場合は、乙は丙にその支払いを督促する。なお、乙は丙の追加保証委託料及び年間保証委託料の滞納を原因とする契約の解除を行ってはならない。
- 7 保証委託契約における乙の甲に対する家賃債務の保証は、丙が追加保証委託料及び年間保証委託料を未払いであることを理由に停止することはできない。

(乙の家賃債務の保証範囲)

第6条 乙は、甲に対して、丙が甲に対して負担する家賃債務のうち、次の各号に定めるものを、丙と連帯して保証しなければならない。

- (1) 家賃
  - (2) 駐車場の使用料金
  - (3) 本物件からの明渡し請求の期限が到来した日の翌日から本物件の明け渡し完了した日までの賃料等の相当額（以下「賃料等相当損害金」という。）
  - (4) 本物件を明け渡した時の原状回復費用（以下「原状回復費用」という。）
  - (5) 本物件を明け渡した時の残置物の搬出及び処分にかかる費用（ただし、甲が地方裁判所に申立てる強制執行によるものを除く。）
- 2 前項第1号から第3号までに定めるものについては次のとおり条件を定める。
- (1) 丙（単身世帯に限る。）が死亡した場合は、甲が死亡を覚知した日の属する月の末日をもって、「保証委託契約」及び「賃貸保証契約」を終了させることとし、死亡を覚知した日の属する月の末日の翌日から本物件の明け渡し完了した日までの前項第1号から第3号までに定める家賃、駐車場の使用料金及び賃料等相当損害金は、乙の保証範囲の対象外とする。
  - (2) 丙が条例第〇条により収入に関する申告が無く未申告により「近傍同種の住宅の家賃」となった場合は、「保証委託契約書等」に記載する「賃料等合計額」を上限とする。
  - (3) 丙が条例第〇条により「近傍同種の住宅の家賃の額の2倍」に相当する額となった場合は、「近傍同種の住宅の家賃の額」を上限とする。

(乙の家賃債務の保証極度額)

- 第7条 乙の前条第1項第1号から第4号までに掲げる保証範囲の合計額の保証極度額は、「保証委託契約書等」に記載する「賃料等合計額」の〇か月分に相当する額とする。
- 2 前条第1項第4号の保証限度額は、「保証委託契約書等」に記載する「賃料等合計額」の〇か月分に相当する額とする。
  - 3 前条第1項第5号の残置物の搬出及び処分は、甲の指示により乙が実施するものとする。なお、費用については、乙が全額負担するものとする。

- 4 第8条第1項において、乙が丙から代位弁済した額の償還を受けた場合は、この償還された額は保証の合計額に含めないものとする。

(代位弁済等の方法)

第8条 乙は、丙が甲に対して滞納した第6条第1項第1号から第3号までに規定するものに対し、第6条第1項第1号及び第2号又は第3号の3か月分（乙が丙から代位弁済した額の償還を受けた場合は、この償還された額を差し引くものとする。）に至るまで甲に代位弁済するものとする。

- 2 乙が、6条に掲げる丙の賃料等の滞納金額を代位弁済している途中で、甲が使用許可を取り消したことにより賃貸借契約が終了し、賃料等相当損害金として、丙に家賃の2倍相当額の請求をしたとしても、乙の当月分の代位弁済額は、1か月分の家賃を上限とする。

- 3 乙は、前月末日時点で代位弁済した額がある丙及びその額を、毎月5日までに甲に報告するものとする。

- 4 乙は、丙が甲に対して滞納した第6条第1項第1号から第3号までに規定するものに対し、第1項による代位弁済した額の合計が第6条第1項第1号及び第2号又は第3号の3か月分（乙が丙から代位弁済した額の償還を受けた場合は、この償還された額を差し引くものとする。）に至った後は、丙の本物件の明け渡し完了した日以降に、甲に代位弁済するものとする。

- 5 乙は、丙が甲に対して原状回復を怠った場合は、丙の本物件の明け渡し完了した日以降に、甲に第6条第1項第4号の原状回復費用を代位弁済するものとする。

- 6 第6条第1項第5号の残置物の搬出及び処分は、甲の依頼により、乙が実施するものとする。なお、丙（単身世帯に限る。）の死亡による場合、甲は入手した相続人等の情報を、乙に提供する。また、この場合、相続人が相続放棄又は県に所有権放棄による残置物の搬出及び処分の同意をしていれば、請求先が無い場合残置物の搬出及び処分に関する費用は乙が実費相当額を全額負担するものとする。

- 7 甲及び乙は、丙の死亡及び行方不明等の実態を覚知した場合、遅延無く相互に報告しなければならない。

- 8 乙は、丙の代位弁済を行った場合に、丙が甲に対して支払ったものを代位弁済した丙の債務に充当するよう甲に請求することはできない。

(乙の家賃債務の保証の履行)

第9条 乙が前条の代位弁済をするときは、甲が発行する納入通知書を用いることとし、支払期限は、第8条第1項に係るものは甲が請求する日の属する月の翌月の5日までに支払うものとし、その他のものは、特段の事情がない限り、甲が請求する日から30日以内に支払うこととする。

(求償権の行使における事務手数料や遅延損害金等の請求)

第10条 乙は、代位弁済した保証範囲の支払いを丙に請求する場合、事務手数料や遅延損害金等を丙に請求してはならない。ただし、支払いにかかる銀行等の振込手数料は、丙の負

担とする。

(求償権譲渡の禁止)

第 11 条 乙は、丙に対する家賃債務の保証に係る求償権については第三者に譲渡することができないものとする。

(秘密の保持等)

第 12 条 乙は、この協定、保証委託契約及び賃貸保証契約の遂行上直接若しくは間接に知り得た個人情報を外部に漏らし、又は他の目的に利用してはならない。この協定が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

2 乙は、この協定による事務を行うため個人情報を取り扱う場合は、〇〇個人情報保護条例や別記〇〇を遵守し、個人情報について厳重な管理に努めなければならない。

(乙の遵守事項)

第 13 条 乙は、次の各号に定める行為を行うことができないものとする。

- (1) 甲に対し、丙に対する支払催告並びに解除事由の発生を理由とする解除予告、契約解除及び支払督促、即決和解、訴訟、強制執行その他法的手続を求めること。
- (2) 乙に対する債務を担保する保証人又は預託金等を丙に徴求すること。

(甲の実施事項)

第 14 条 甲は、次の各号に規定する行為を実施しなければならない。

- (1) 丙が当月分の賃料等又は賃料等相当損害金を滞納したときは、乙に対し、原則、翌月の 20 日までに、丙が滞納している旨を通知する（甲が当該期限までに通知できない場合は、事前に乙に連絡する。）。
- (2) 第 8 条第 1 項の乙へ代位弁済を求める額は、原則、丙が当月分の賃料等又は賃料等相当損害金を滞納したときの翌月の 20 日までに通知する（甲が当該期限までに通知できない場合は、事前に乙に連絡する。）。
- (3) 第 8 条第 4 項及び第 5 項の乙への代位弁済を求める額は、特段の事情がない限り、丙の明け渡し完了した日が属する月の翌々月の 20 日までに通知する（甲が当該期限までに通知できない場合は、事前に乙に連絡する。）。ただし、丙（単身世帯に限る。）が死亡した場合はこの限りでない。
- (4) 丙の賃料等又は賃料等相当損害金に増額（初回の保証委託契約時の家賃又は駐車場の使用料金、若しくは従前に乙に通知した家賃又は駐車場の使用料金の額を上回るものに限る。）があったときは、乙へ通知する。
- (5) 丙が本物件を明け渡した時は、乙に対し、通知をする。
- (6) 丙に本物件の明渡しを請求したときは、乙に対し、通知をする。

第 15 条 (略)

(補償及び補助)

第 16 条 甲は、家賃債務の保証の実施に関して、乙に対し、金銭の補償、補助及び費用負担は行わない。

第 17 条～20 条 (略)

(協議事項)

第 21 条 この協定書に定めのない事項及びこの協定に疑義が生じたときは、信義誠実の原則に基づき、その都度甲と乙が協議して定めるものとする。

## 1 趣旨

この要領は、〇〇住宅条例第〇条に規定する入居者の連帯保証人となることを認める法人として、家賃債務保証業者である者を選定するために必要な事項を定める。

## 2 参加者の資格要件

本要領による募集に参加する者（以下「参加者」という。）は、次に掲げる条件をすべて満たしていること。

ア 地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の 4 の規定に該当しない者であること。

イ 家賃債務保証業者登録規程（平成 29 年国土交通省告示第 898 号）第 5 条第 1 項の規定による登録を受け、〇〇（行政区）を営業地域としている者

ウ 公営住宅の家賃債務保証について、地方公共団体と協定を締結し、現在も協定が継続している実績を有すること。

エ 会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）に基づき更生手続き開始の申立てがなされている者（更生手続き開始の決定を受けている者を除く。）でないこと又は民事再生法（平成 11 年法律第 225 号）に基づき、再生手続き開始の申立てがなされている者（再生手続き開始の決定を受けている者を除く。）でないこと。

オ 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成 3 年法律第 77 号。以下カにおいて「法」という。）第 2 条第 2 号に規定する暴力団（以下「暴力団」という。）でないこと。

カ 法人の代表者が暴力団員等（法第 2 条第 6 号に規定する暴力団員（以下「暴力団員」という。）又は暴力団員でなくなった日から 5 年を経過しない者をいう。以下同じ。）である者でないこと。

キ 法人の役員等（法人の役員又はその支店若しくは営業所を代表する者で役員以外の者をいう。）が暴力団員等である者でないこと。

ク 自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を与える目的をもって暴力団又は暴力団員等を利用している者でないこと。

ケ 暴力団若しくは暴力団員等に対して、資金等提供若しくは便宜供与する等直接的又は積極的に暴力団の維持運営に協力し又は関与している者でないこと。

コ 暴力団又は暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有している者でないこと。

サ 暴力団又は暴力団員等であることを知りながら暴力団又は暴力団員等を利用している者でないこと。

シ 一般社団法人情報マネジメントシステム認定センターが認定する ISMS 認証を取得していること又は一般財団法人日本情報経済社会推進協会が認定するプライバシーマーク付与事業者であること若しくは個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）第 20 条に規定する安全管理のための措置が講じられていること。

### 3 保証委託契約の内容（提供を求める保証の条件）

#### (1) 保証委託契約

##### ア 契約対象者

家賃債務保証業者が締結する保証委託契約（以下「保証委託契約」という。）の対象者は、〇〇住宅に入居しようとする者又は入居者（以下「入居者等」という。）とする。

##### イ 保証範囲

保証委託契約の保証範囲は次の（ア）及び（イ）とする。

（ア）保証委託契約における入居者等の家賃（月額）の〇か月分相当額を限度とする範囲で保証するもの

a 条例第〇条に規定する入居可能日から退去日（無断退去の場合は無断退去者として〇〇（事業主体）が認定した日、孤独死の場合はその事実を確認した日）の間に生じた次に掲げるもの

- ・ 家賃（条例第〇条、毎年度、認定された収入に基づき知事が定める額）
- ・ 駐車場の使用料金（条例第〇条）
- ・ 〇〇住宅の明渡しに係る契約解除後の賃料相当損害金（家賃及び駐車場の使用料金の相当額）

b 退去時の原状回復費用（障子又はふすまの張替え、破損ガラスの取替え、畳の表替え及び建具の修繕に要する費用その他これらに類する費用で〇〇（首長）が定めるもの（死亡退去時の原状回復含む。家賃債務保証業者が保証範囲について条件を設定することは可能（例：保証範囲は保証委託契約における入居者等の家賃（月額）の〇か月分相当額）までとする。等））

（イ）退去時の残置物撤去（死亡退去時の残置物撤去含む。家賃債務保証業者が費用を負担し実施する。）

##### ウ 保証委託契約の締結と保証料等

（ア）保証委託契約の締結と保証料

a 家賃債務保証業者は、自ら入居者等と保証委託契約の締結及び保証料の徴収を行うこと。

b 家賃債務保証業者は、契約した入居者等の個人情報を〇〇（事業主体）から得ることについて、保証委託契約書に入手する個人情報の範囲とともに記載し、契約締結時に入居者等から同意を得なければならない。

c 保証料の年額は、家賃債務保証業者が「入居者等の家賃（月額）（税込）以下」で定める。

（イ）継続保証料

a 家賃債務保証業者は、自ら入居者等から継続保証料の徴収を行うこと。

b 継続保証料の年額は、家賃債務保証業者が「10,000円（税込）以下」で定める。

c 家賃債務保証業者の〇〇（事業主体）に対する保証は、入居者等が継続保証料を滞納したことを理由に、停止されるものでないこと。

#### (2) 連帯保証人等

家賃債務保証業者は、保証委託契約において入居者等に自然人又は法人の保証を求める

ことはできない。

(3) 保証の債務履行請求

保証の債務履行は、家賃債務保証業者が、〇〇（事業主体）の請求に基づき代位弁済を行う。

家賃債務保証業者の代位弁済の方法は、〇〇（事業主体）が発行する納入通知書により〇〇（事業主体）の指定する期限までに〇の指定する金融機関で支払うと共にその支払いに係る費用を負担する。

(4) 求償権の行使等

家賃債務保証業者は、入居者等に求償権を行使する場合には、利息及びその他手数料を徴収してはならない。

(5) その他

ア 協定書には、家賃債務保証業者が〇〇（事業主体）に対し、入居者等に対する〇〇住宅の明渡し請求又は明渡し訴訟の提起を行うことを要求等できる旨の内容を含まないこと。

イ 家賃債務保証業者の社員及び従業員は、関係法令及び関係条例等を遵守しなければならない。

ウ 家賃債務保証業者は業務を履行する上で知り得た一切の情報を第三者に開示又は漏えいしてはならない。また、個人情報の取扱い及び暴力団等の排除については細心の注意を払うこと。

エ 〇〇（事業主体）が行う主な業務等は以下のとおりとする。

(ア) 入居者等への保証委託契約の説明（保証委託契約の概要説明・リーフレット等の配布のみ、保証料及び継続保証料の徴収は行わない。）

(イ) 入居者等に対する家賃、駐車場の使用料金及び〇〇住宅の明渡しに係る契約解除後の賃料相当損害金の徴収（家賃債務保証業者が、入居者等から、直接、クレジットカード・口座からの自動引き落とし・振込み・コンビニ収納等により徴収することはできない。）

(ウ) 条例等に定める不履行があるときの入居者等に対する履行請求、履行催告、即決和解、〇〇住宅の明渡しに係る契約解除の意思表示及び明渡し請求は〇〇（事業主体）が行う（裁判内外を含む）。

(エ) 家賃債務保証業者に対する、家賃、駐車場の使用料金及び〇〇住宅の明渡しに係る契約解除後の賃料相当損害金の滞納情報の提供並びに保証の債務履行の請求（毎月、納期限から原則 20 日以内に行う。）。ただし、〇〇（事業主体）では未納確認処理が翌月第 11 営業日に行われることから、納期限から 20 日以内にこれを行えない場合の対応は、協定予定者と協議する。

4 家賃債務保証業者の選定方法について

「2 参加者の資格要件」に記載する要件を満たし、かつ「3 保証委託契約の内容（提供を求める保証の条件）」に記載する条件を受諾する者を審査し、1～2 者程度の協定予定者を選定する。

なお、協定予定者を選定する際、評価が同等の者が多数ある場合には、〇〇住宅の管理に従事しない〇〇（事業主体）職員がくじ引きにより抽選し決定する。

《審査項目及び主な視点》

審査項目		審査の主な視点
保証委託契約の対象者		・幅広い世帯が保証委託契約の対象であるか。
保証委託 契約の保 証料等	保証料	・年額が入居者等の家賃（月額）（税込）以下であるか。
	継続保証料	・年額が 10,000 円（税込）以下であるか。 ・家賃債務保証業者の〇〇（事業主体）に対する保証は、入居者等が継続保証料を滞納したことを理由に停止されるものではないこと。
求償権の 行使等	分納相談、 その他の対 応	・入居者等に対し、求償権の行使の際に利息及びその他手数料を徴収していないこと。 ・訪問や電話、時間帯、債権回収の方法、分納相談、福祉制度の紹介とつなぎ等がされるか。
公営住宅における地方公共団体との協定実績		協定実績や協定年数

※ 経営状況も審査項目とする。

※ 個人情報の保護に対する安全管理の措置が十分でない場合は協定予定者から除外する。

5 提出書類及び提出期間等

(1) 提出書類

参加者は、提出期間内に下記書類を各 1 部提出すること。なお、提案できる保証委託契約の内容は、1 参加者につき 1 件とする。

ア 提案参加申込書（様式第〇号）

イ 提案書（様式第〇号）

ウ 参加者の資格要件に係る誓約書（様式第〇号）

エ 添付書類

(ア) 家賃債務保証業者登録規程第 5 条第 1 項の規定による登録を受け、〇〇（行政区域）を営業地域としていることが確認できる書類の写し

(イ) 登記簿謄本又は履歴（現在）事項全部証明書（法人）

(ウ) 印鑑証明書

(エ) 直近の営業年度の決算書（貸借対照表、損益計算書、キャッシュフロー計算書）

(オ) 一般社団法人情報マネジメントシステム認定センターが認定する ISMS 認証を取得していること又は一般財団法人日本情報経済社会推進協会が認定するプライバシーマーク付与事業者であること若しくは個人情報の保護に関する法律第 20 条に規定する安全管理のための措置が講じられていることが確認できる書類の写し

(カ) 公営住宅の家賃債務保証について、地方公共団体との協定書締結が確認できる書類の写し（協定書の写し等）

(キ) 協定書案（協定対象者として選定された場合に〇〇（事業主体）と締結する協定書案）

(ク) 保証委託契約、重要事項説明書等の契約書類の案

#### オ 提出書類作成上の注意

(ア) 提出書類は、本要領による募集における参加者の資格要件及び保証委託契約の内容を確認・把握するものであり、〇〇住宅の家賃債務保証業者の協定書締結を前提とするものである。

(イ) 書類の作成に用いる言語は日本語、通貨は日本円、単位は日本の標準時及び計量法によるものとし、文字サイズは 11 ポイントを基本とし、文字間隔は標準とする。また、カラーで作成した場合はカラーのままとする。

なお、項目において、すでに作成した資料を参考として示すことも可とする。

(ウ) 提出書類が、この書面及び別添の書式に示された条件に適合しない場合、又は記載漏れ・不整合等の記載の誤りがある場合は、協定予定者として選定しないことがある。

(エ) 後日、〇〇（事業主体）から参考資料の提出依頼があった場合は協力すること。

(2) 提出期間（略）

(3) 提出先（略）

(4) 提出方法等（略）

6 本要領に対する質問（略）

7 参加者に対する選定結果の通知（略）

8 協定書

(1) 協定書の作成

〇〇（事業主体）は協定予定者から「5 提出書類及び提出期間等」により提出された書類に基づき、保証料・継続保証料、協定内容、事務処理手順その他の事項について協定予定者と協議し協定書を締結する。この場合、協議に要する費用は協定予定者の負担とする。また、協議の結果、内容が「3 保証委託契約の内容（提供を求める保証の条件）」に定める条件を満たさないことが判明した場合は、協定予定を取り消すことがある。

(2) 協定期間

協定書締結日から令和〇年〇月〇日まで（ただし、期間満了の 3 か月前までに協定者（〇〇（事業主体）又は家賃債務保証業者）から書面による解約の申し出がないときは、当該協定書と同一条件でさらに 1 年間継続し、以後も同様とする。）

(3) 協定書の変更

協定書締結後、協定内容を変更しようとする場合は、〇〇（事業主体）と協議をしなければならない。

9 その他の留意事項

(1) 手続きに用いる言語は日本語、通貨は日本円、単位は日本の標準時及び計量法によるものとする。

(2) 参加者の提出書類の作成、提出及び協議等に掛かるすべての費用は、参加者の負担とす

る。

(3) 提出書類に虚偽の記載をした場合には、提案参加申込を無効とする。また、提出書類が下記のいずれかに該当する場合は、原則、提案参加申込を無効とする。

ア 提出書類の全部又は一部が提出されていない場合

イ 提出書類と無関係な書類である場合

ウ 白紙である場合

エ 本要領に指示された項目を満たしていない場合

オ 募集者名に誤りがある場合

カ 業務名に誤りがある場合

キ その他未提出又は不備がある場合

(4) 提出書類は返却しない。また、提出書類は、協定予定者の選定以外に提出者に無断で使用しない。なお、提出された提出書類を公開する場合には、事前に提出者の同意を得るものとする。

(5) 提出期間後は、提出書類を受理しない。また、提出書類に記載された内容の変更を認めない。

(6) 連帯保証人を選択するか家賃債務保証業者を利用するかは入居者等の判断によるものとする。

(7) ○○(事業主体)からは委託料、手数料その他の名目での金銭の支払いは一切行わない。

(8) 家賃、駐車場の使用料金を常時滞納する者への対応は協定予定者と協定書締結時に協議する。

## 事例 7

緊急連絡先届の様式において、どういった場合に緊急連絡するかを記載して緊急連絡先となった方に対してその役割を意識付け、緊急時に円滑に対応できるようにしている。

## (基礎的情報)

保証人規定	管理戸数	現年度家賃収納率 (5年間平均) ※	管理・運営方法
令和2年1月1日削除	約2,900戸	97.3%	委託（入退去・家賃 収納・施設管理等）

※ 平成29年度から令和3年度までの5年間

## (取組の内容)

当該事業主体では、保証人規定の削除に伴い緊急連絡先の届出制度を導入しており、入居者には、可能な限り親族で当該事業主体近郊に居住する方を緊急連絡先として届け出るよう依頼している。緊急連絡先届（資料4参照）の様式には、次表のとおり、i) 事業主体側がどういった場合に緊急連絡先に連絡するかを記載するとともに、ii) 入居者及び緊急連絡先がどういった場合（「使用料等を滞納している場合」又は「その他契約違反の行為があった場合」）に連絡を受けることを希望するか確認する欄を設けている。また、入居者の玄関錠を緊急連絡先に預けるか否かを記載する欄も設けられている。

表 緊急連絡先に連絡する事項

事業主体の判断で連絡する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入居者の安否確認等のため、連絡をする必要があると判断した場合</li> <li>・入居者の長期不在など連絡が取れない場合で、住宅管理上の連絡をする必要があると判断した場合</li> </ul>
入居者及び緊急連絡先の希望により連絡する事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・使用料等を滞納している場合</li> <li>・その他契約違反の行為があった場合</li> </ul>

(注) 当該事業主体の資料に基づき当局が作成した。

## (取組の効果)

当該事業主体によると、保証人規定削除後に提出された緊急連絡先届のうち、約6割が「使用料等を滞納している場合」に連絡を受けることを希望している。緊急連絡先は入居者の子等の場合が多く、その結果、保証人なしで入居した者に対しても、緊急連絡先への滞納事実の連絡を通じて家賃等の滞納解消につながる可能性がある。

## (ポイント)

緊急時に円滑に緊急連絡先に対応してもらうためには、緊急連絡先にその役割に対する認識を十分に持っておいてもらうことが必要と思われるところ、緊急連絡先の様式を工夫し、その役割を意識付けている。特に、「使用料等を滞納している場合」に連絡を受けるかどうか希望を確認している点は、保証人を求めない代わりに滞納家賃への対応措置として、参考になると思われる。

## 資料 4

## 緊急連絡先届（新規・変更）

年 月 日

(宛先) ○○ (事業主体) 長

## 1 入居者

入居住宅	荘・住宅 棟 号 Bloco n		
ふりがな	性別	生年月日 data de nascimento	
入居者氏名 nome completo do contratante	(※)	1. 男 2. 女	. .

(※) 本人が手書きしない場合は、記名押印してください。

私は、下記の者を緊急連絡先としてお届けします。

なお、今後の入居にあたり、安否確認等の発生に際し、入居者及び緊急連絡先とも連絡が不可能であり、貴○の住宅管理上支障が生じた場合は、貴○の処置に従い、異議を唱えないことをお約束します。

## 2 緊急連絡先 CONTATO DE EMERGÊNCIA

ふりがな furigana	性別	生年月日 data de nascimento	本人との続柄 relação com o contratante
氏名 sobrenome e nome	(※)	1. 男 2. 女	. .
ふりがな furigana	〒 —		
住所 endereço	携帯電話 celular	自宅電話 tel. residencial	
ふりがな furigana	〒 —		
勤務先名 nome da empresa	電話 telefone		
玄関錠 chave de entrada	預ける Vai deixar		預けない Não vai deixar

(※) 本人が手書きしない場合は、記名押印してください。

## 3 事業主体側の判断で連絡する項目

●緊急連絡先の方には、次の場合に○○（事業主体）から必要事項の連絡または照会をいたします。

- (1) 入居者の安否確認等のため、連絡をする必要があると判断した場合。
- (2) 入居者の長期不在など連絡が取れない場合で、住宅管理上の連絡をする必要があると判断した場合。

## 4 入居者及び緊急連絡先の方の希望により連絡する項目

●緊急連絡先の方には、希望により以下の項目を○○（事業主体）から必要に応じて連絡します。

- (1) 使用料等を滞納しているとき (連絡を希望する・希望しない)
- (2) その他契約違反の行為があったとき (連絡を希望する・希望しない)

## 事例 8

緊急連絡先の届出が困難な場合には、誓約書を提出することによって緊急連絡先の届出を猶予し、公営住宅に入居できないといったことがないよう配慮している。

## (基礎的情報)

保証人規定	管理戸数	現年度家賃収納率 (5年間平均) ※	管理・運営方法
令和2年4月1日削除	10,000戸以上	99.6%	委託(入退居手続・家賃収納・施設管理)

※ 平成29年度から令和3年度までの5年間

## (取組の内容)

当該事業主体では、保証人規定を条例から削除する以前において、保証人を確保できない者については、緊急連絡先<sup>(注)</sup>の届出をもって保証人の確保を免除し、公営住宅への入居を認めている。加えて、緊急連絡先の届出も困難という場合には、誓約書(資料5参照)の提出をもって緊急連絡先届の提出を猶予している。また、保証人規定を削除した令和2年4月以降においても、緊急連絡先届の提出を求めているところ、当該届出が困難な場合には、同様の方法で提出を猶予している。

なお、同事業主体は、国の通知等に基づき保証人免除規定を平成9年度に制定し、免除の対象者を拡大した15年度以降は、公営住宅の入居希望者に対して、緊急連絡先届の提出を求めている。

(注) 当該事業主体は、緊急連絡先として同事業主体内に居住している入居希望者、入居者又は入居承継希望者の親族(やむを得ない事由がある場合は、緊急連絡先の業務等を承諾することができる法人又は団体も可)を求めている。

## (取組の効果)

当該事業主体では、当局が今回調査を行った平成29年度以降において、保証人又は緊急連絡先を確保できないことによって入居できなかったというケースは生じていない。

## (ポイント)

当該事業主体では、保証人だけでなく、緊急連絡先が見つからない場合まで想定して、入居希望者を配慮している。なお、今回、当局が実地調査を行った保証人規定を削除している14事業主体は、いずれも保証人を求めない代わりに緊急連絡先届の提出を求めているが(報告書2(3)イ(1)参照)、緊急連絡先が見つからない場合の対応まで定めているのは当該事業主体のみであった。

別記様式 3

年 月 日

〇〇長 様

住宅名

入居者氏名

### 緊急連絡先に関する誓約書

私は、緊急連絡先を指定し、当該緊急連絡先に指定された者の連署による緊急連絡先届を提出することができません。下記事項を遵守することを誓約しますので、緊急連絡先届の提出を猶予くださるようお願いいたします。

#### 記

- 1 引き続き緊急連絡先の確保に努め、緊急連絡先が指定できることになった場合は速やかに緊急連絡先届を提出します。
- 2 事故等の発生に際し、入居者本人と連絡が不可能であり、貴〇の住宅管理上支障が生じた場合は、貴〇の処置に従い、異議を唱えないことを約束します。

## 事例 9

保証人規定の削除後において、削除前から公営住宅に入居している者に対して、保証人の解除が可能になった旨を連絡している。

## (基礎的情報)

保証人規定	管理戸数	現年度家賃収納率 (5年間平均) ※	管理・運営方法
平成 31 年 4 月 1 日削除 (削除前は自然人 2 人)	約 3,600 戸	98.6%	委託 (入退去手続・家賃 収納・施設管理等)

※ 平成 29 年度から令和 3 年度までの 5 年間

## (取組の内容)

当該事業主体では、従来、入居に当たり保証人を 2 人求めていたが、保証人に対し滞納家賃を請求する事例が少ないなど保証人を活用する機会が少ない等の理由から、平成 31 年 4 月 1 日に保証人規定を削除するとともに、緊急連絡先の届出制度を導入している。

平成 31 年 4 月に、上記の制度変更を全ての入居者に文書で周知する際、あわせて、削除前からの入居者については、家賃滞納がなく、緊急連絡先の届出が可能な場合には、保証契約の解除が可能であると周知した。以降、例年 2 月に発出する家賃決定に係る通知書に解除が可能であるとの文書を添付し、入居者に送付している。

また、令和 4 年 2 月には、まずは 1 団地の入居者の保証人 125 人に対し、入居者を通じて保証契約の解除が可能であるとの文書を送付しており、今後、他の団地についても、順次、周知を進める予定としている。

## (取組の効果)

当該取組の結果、次表のとおり、令和 4 年 4 月 1 日時点で入居戸数約 2,500 戸のうち保証人を解除した戸数は約 250 戸 (約 10%) となっている。

表 保証人の設定状況別の入居戸数 (令和 4 年 4 月 1 日現在)

保証人の設定状況		戸数
入居戸数		約 2,500 戸 (約 100%)
保証人有り		約 2,000 戸 (約 80%)
保証人無し		約 500 戸 (約 20%)
	保証人規定削除前からの入居戸数 (保証人を解除した戸数)	約 250 戸 (約 10%)
	保証人規定削除後の入居戸数	約 250 戸 (約 10%)

(注) 1 当該事業主体の資料に基づき当局が作成した。

2 ( ) 内は、構成比である。

## (ポイント)

保証人規定削除前から入居している者に対しては、規定削除後においても保証人契約を継続することとしている事業主体がみられるところ (当局が実地調査した削除済み 14 事業主体中 5 事業主体)、当該事業主体では、保証人契約の解除を可能とするとともに、その旨を積極的に周知している。

## 事例 10

保証人規定を条例から削除する際、既に保証人となっている者については、改正条例の附則において緊急連絡先とみなすと規定し、保証人を緊急連絡先に一律変更している。

## (基礎的情報)

保証人規定	管理戸数	現年度家賃収納率 (5年間平均) ※	管理・運営方法
令和2年4月1日削除	約100戸	99.9%	直営

※平成29年度から令和3年度までの5年間

## (取組の内容)

当該事業主体は、保証人規定を条例から削除する際、次表のとおり、改正条例の附則において、保証人となっている者は緊急連絡先とみなすと規定し、保証人を緊急連絡先に一律変更している。

## 表 ○○営住宅の設置及び管理に関する条例 (抜粋)

附則 (令和2年条例第10号)

(施行期日)

1 この条例は、令和2年4月1日から施行する。

(経過措置)

2 この条例の施行の際現に改正前の第11条第1項第1号の規定により入居者の連帯保証人となっている者は、改正後の○○営住宅の設置及び管理に関する条例 (以下「改正後条例」という。) において、当該入居者の緊急連絡先とみなす。

3 略

(注) 文中の符号化及び下線は、当局が行った。

## (取組の効果)

当該取組の結果、令和4年4月1日時点で入居戸数全てが保証人なしとなっている。

## (ポイント)

保証人規定削除前から入居している者に対しては、規定削除後において保証人契約を継続又は入居者からの申出を受けて解除可能とする事業主体がみられるところ、当該事業主体では、保証人を一律緊急連絡先とみなしている。

事例 11

保証人に対して、保証人の債務及び具体的な極度額を示した文書「連帯保証人の責任について」を送付し、保証人の役割等を周知している。また、未納家賃の支払いを了承した保証人に対して発行する納付書の納入者欄には、入居者（名義人）の代わりに保証人の住所氏名が印字しており、これにより事業主体において保証人からの納付金額を確認し、別途表計算ソフトで極度額を超過しないよう管理している。

(基礎的情報)

保証人規定	管理戸数	現年度家賃収納率 (5年間平均)	管理・運営方法
有り（自然人1人）	約 2,400 戸	98.7%	委託（入退去・家賃収納・管理等）

※ 平成 29 年度から令和 3 年度までの 5 年間

(取組の内容)

令和 2 年 4 月の改正民法の施行に伴い、個人が保証人となる根保証契約については、極度額の設定が必要となり、当該事業主体では、内規により保証人の極度額を「(公営住宅)賃借人の入居指定日における家賃月額 の 12 か月分の金額」と定めている。

同事業主体は、入居手続時において保証人に対して「連帯保証人の責任について」と称する文書(資料 6 参照)を送付しており、同文書には、内規に基づき算出された具体的な極度額が記載されている。これにより、保証人が、未納家賃、損害賠償金等の債務をいくらまで負担しなければならないか具体的に認識できるようにしている。

その上で、事業主体は、保証人が未納家賃等の支払いを了承すれば、保証人に納付書を発行し、当該納付書を用いて金融機関等で未納家賃等を納付してもらっている。事業主体が発行する納付書の納入者欄には、入居者(名義人)の代わりに保証人の住所氏名が印字されており、これにより事業主体は保証人から納付されたことを確認し、別途表計算ソフトで極度額を超過しないよう納付金額を管理している。

(取組の効果)

当該事業主体において、保証人に対して請求を行った世帯数及び滞納額並びに実際に支払われた件数及び金額は次のとおりである。

表 保証人に請求を行った世帯数及び滞納額並びに実際に支払われた件数及び金額(単位:世帯、円)

区 分	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度
保証人に請求を行っている世帯数	90 世帯	59 世帯	71 世帯
うち、実際に支払われた件数(世帯数)	29 世帯	29 世帯	16 世帯
保証人に請求した滞納額	8,970,500 円	7,041,800 円	8,362,900 円
うち、実際に支払われた金額	2,330,800 円	2,602,600 円	1,119,300 円

(注) 当該事業主体の資料をもとに当局にて作成した。

(ポイント)

保証人に対して、「連帯保証人の責任について」と称する文書により、保証人の債務及び具体的な極度額を示し、保証人にその役割を周知している。

保証人の納付金額を入居者(名義人)と区別して管理することが困難とする事業主体がみられる中において、納付書に入居者(名義人)ではなく保証人の氏名・住所を記載することで保証人の納付金額の的確な把握・管理につなげている。

(連帯保証人取扱要領第●条関係)

令和 年 月 日

様

●●営住宅管理●●●長

### 連帯保証人の責任について

今回、●営住宅・団地号(●営住宅入居者)様の連帯保証人になっていただく届出を受け付けました。●営住宅使用者の連帯保証人は、(●営住宅入居者)様の●営住宅賃貸借契約から生じる、未納家賃、損害賠償金、その他すべての債務をご提出いただいた連帯保証人保証書に記載した極度額( )円を限度として、履行しなければなりません。契約途中で債務不履行が起きた場合、連帯保証人を交代されても、その責任を免れることは原則できませんからご承知おきください。

●営住宅条例に定めるところにより禁止されている主なものは、次のとおりですから、念のためお知らせします。

- 1 承認を受けた同居者以外の者を同居させること。
- 2 ●営住宅の一部を住宅以外の用途に使用すること。
- 3 ●営住宅を模様替えし、又は増築すること。
- 4 ●営住宅の敷地内に工作物を設置すること。
- 5 ●営住宅を他の者に貸し、又はその入居の権利を他の者に譲渡すること。

なお、(●営住宅入居者)様の●営住宅に関する未払家賃等の債務不履行状況について、連帯保証人から請求があれば回答します。

最後に、連帯保証人に関しては、通常の保証人と違い民法第454条の規定により、催告の抗弁権と検索の抗弁権がありませんので、ご承知おきください。

催告の抗弁権とは、●が住宅使用者に弁済を求めず、いきなり連帯保証人に請求した場合に、「先に使用者に請求してから私のところへ来てくれ」とその請求を断ることができないことをいいます。

検索の抗弁権とは、●が住宅使用者に請求した後に、連帯保証人に請求した場合でも「住宅使用者はまだ資力がある。」と言って、その請求を断ることができないことをいいます。

事例 12

単身入居者が公営住宅に家財等を残置したまま死亡した際の住宅に残置された家財等（以下「残置物」という。）について、残置物の確認、移動、処分、保管等に関する事務処理要領を定めている。

**（基礎的情報）**

保証人規定	管理戸数	現年度家賃収納率 （5年間平均）※	管理・運営方法
令和2年4月1日削除	10,000戸以上	97.6%	一部委託（入退去手続・施設管理）

※ 平成29年度から令和3年度までの5年間

**（取組の内容）**

当該事業主体は、公営住宅の管理を公社に一部業務委託しているところ、「単身入居者死亡による残置物の取扱要領」（資料7参照）を定め、同要領の中で相続人調査や残置物の引取り等、残置物を処分するに当たり必要な作業を明記するとともに、公社との役割分担を規定している。

また、同要領では、相続人が不明な場合や、相続人が判明していても対応しない場合の手続などについても、細かく規定されている。

**（取組の効果）**

事業主体によると、令和2年度の単身入居者死亡による退去件数は350件で、当該要領を用いて処理が行われている。

**（ポイント）**

当該事業主体が作成した要領には、残置物を処分するに当たり必要な作業手順が、相続人の存在や対応状況などに応じて細かく定められており、相続財産であるために残置物の取扱いに苦慮している事業主体にとって、参考になるものと思われる。

資料 7

単身入居者死亡による残置物の取扱要領

(目的)

第1条 ○○住宅における単身入居者が、その住宅に家財等を残置したまま死亡した際の住宅に残置された家財等（以下「残置物」という。）について、○○住宅の適切かつ合理的な管理を図るため、残置物の確認、移動、処分、保管等（以下「残置物の保管等」という。）に関する事務処理要領を定めるものとする。

(役割分担)

第2条 ○○公社（以下「公社」という。）は、○○事業主体（以下「甲」という。）と○○年○○月○○日に締結した「○○住宅の管理に関する基本協定」に基づき残置物の保管等を行う。役割分担は次のとおりとする。

主 体	役 割
公 社	明渡し等に向けた調整・管理 甲との連絡・調整 死亡情報等の把握 相続人等との連絡・調整 残置物の保管等 費用等の請求
甲	戸籍謄本等の取得による相続人調査 残置物の保管等に関する指示

(入居者の安否確認)

第3条 公社は、外部からの通報等により住宅内における入居者の安否の確認が必要な場合は、緊急連絡先又は親族等に安否の確認を依頼するものとする。

- 2 公社は、緊急連絡先及び親族等に連絡がつかないとき又は直ちに安否を確認できないときは、所轄警察署の警察官の立会いのもとに住宅内を確認するものとする。
- 3 公社は、安否確認の上、必要に応じて「○○住宅入居者状況調査票（様式第1-1号）」及び「住宅内状況調書（様式第1-2号）」を作成し、入居者及び住宅内の状況を把握するものとする。
- 4 公社は、安否確認により入居者の死亡を確認した時は、速やかに甲へ報告する。
- 5 公社は、住宅内の確認後は鍵の取替を行う等、適切に住宅を管理する。

(相続人の調査等)

第4条 公社は、連帯保証人、近隣住民等から相続人について聞き取り調査を行う。

- 2 公社は、相続人の調査にあたって、戸籍等の調査が必要となる場合は、甲に対し調査を依頼する。

- 3 甲は、公社から戸籍調査の依頼があった場合は、相続人について戸籍調査を行い、「〇〇住宅入居者相続人関係図（様式第2-1号）」を作成する。
- 4 公社は、原則、入居者の相続関係（相続放棄等）を全て確認するものとする。

（残置物の引取り）

第5条 公社は、前条により相続人が判明した場合は、速やかに相続人に「残置物の引取りについて（様式第3号）」を送付し、残置物の引取りを依頼する。

- 2 公社は、前項により引取りを求めたにもかかわらず、期限内に相続人が対応しない場合、速やかに「残置物の引取りの催告について（様式第4号）」を送付し引取りを催告する。
- 3 公社は、相続人が引取りをしない旨の回答をした場合、又は1か月以上回答の無い場合は、速やかに相続人全員に「相続財産放棄書兼処分依頼書（様式第5号）」の提出を要請する。
- 4 公社は、相続人が正当な事由がないにもかかわらず、残置物の引取りを行わない場合、又は全ての相続人から「相続財産放棄書兼処分依頼書（様式第5号）」の提出が要請後1か月以上ない場合は、速やかに相続人との交渉状況等を「相続人等の交渉経過記録（様式第6号）」を作成し、甲へ報告する。
- 5 甲は、前号により報告を受けた場合、速やかに「相続財産放棄書兼処分依頼書（様式第5号）」の提出のない全ての相続人に「【最終催告】単身入居者死亡後の残置物の引取りの催告について（様式第7号）」にて催告を行う。
- 6 本条に定めるもので、相続人へ書類を送付する場合は、全て配達証明郵便とし、全ての送付記録を保管するものとする。

（残置物の保管等）

第6条 甲は、以下の場合に「残置物の保管等について（様式第8号）」を作成し、公社に残置物の保管等を依頼する。

- （1）相続人が不明、不存在の場合
- （2）甲が前条第6項の最終催告後、1か月以上相続人から回答がない場合

2 公社は、以下により、残置物の保管等を行う。

- （1）作業にあたり、事前に住宅内部の写真撮影等を行い、「残置物の有価物・無価物の判断について（様式第9号別紙）」に従い残置物の分別を行い、有価物について「残置物目録（様式第9号）」を作成する。
- （2）有価物として判断したもの及び一身専属的なもの（位牌、遺影、遺骨等）については、空家等に移動し集約して保管する。
- （3）一身専属的なもの（位牌、遺影、遺骨等）及び換価不能な有価物（写真等）については、保管期間を3か月とし、保管期間経過後に処分を行う。
- （4）全ての相続人から「相続財産放棄書兼処分依頼書（様式第5号）」が提出された場合の全ての残置物、及び上記（1）にて無価物と判断した残置物について廃棄処分をする。

- 3 甲は、有価物のうち換価可能であると判断できるときは、家庭裁判所へ相続財産管理人の選任の申立てを行い、財産の管理を移管する手続を行う。
- 4 有価物等の保管場所については、保管上適切な場所を甲と公社の協議の上、決定する。
- 5 公社は、本条にて甲と公社が負担した費用は、相続人がいる場合は相続人に請求を行う。

(残置物の残された住宅の状況把握)

第7条 公社は、残置物の残された住宅についての状況を把握し、その状況を毎月8日までに甲へ報告をするものとする。

(残置物に関する書類の保管期間)

第8条 残置物に関する書類の保管期間は、原則残置物の廃棄後5年とする。

(その他)

第9条 この要領に定めのない事項については、甲及び公社が協議して、別に決定するものとする。

## 単身入居者死亡による残置物の取扱要領 事務処理フロー

