

2. 活動内容・課題

相談事業を中心として

神奈川県内を対象として主として電話あるいは来所による相談に応じている。相談員は研修を受けた多言語によるセンタースタッフが対応している。平成13年度開設当初は「外国人すまいサポート店（以下登録店と記す）」の紹介により全て解決できると考えられていたが、実際にはことばの課題より、保証人に関する問い合わせ・相談が主たることとなった。また、住居に関わる課題はその人、あるいは家族の生活と密着した課題であり外国籍住民のみならず、公的機関や福祉関係機関、外国籍女性支援団体、DV（ドメスティック・バイオレンス以下DVと記す）相談機関などからの通訳派遣を含めた相談を受けることが多くなっている。また相談内容が多岐に渡り、そのために相談事業に対応できるスタッフの育成が大きな課題である。

相談事例

対処に苦慮する例

安い賃貸物件はありませんか？

多くは適切なすまいが見当たらないこと、また不動産屋さんを訪問したが断られたこと、さらには日本語が理解できないことからの相談が多い。その中でも住宅の賃貸料が高いこと（敷金、礼金その他の保証料を含む）が多くはネックになっており、低額な物件依頼がある。登録店からは条件を満たす物件はないと指摘されることが多い。センターとしては多数の選択肢を用意できるように、物件案内の協力を登録店に依頼し、ファックスあるいは直接来所により多言語スタッフが詳細説明を行なう努力をしている。

保証人がいませんが・・・

成約率が30%のセンター業務における最大の課題は保証人制度にあるといっても過言ではない。開設当初から予想されていたが、現実的課題として解決を迫られている。多数の保証会社は存在するが外国籍住民まで対象としている保証会社は少なく、また対応できても現在の経済状況から審査基準が高くなり、外国籍住民にとり最近は更にハードルが高くなっている。昨年は賃貸保証会社との協力により新たな試みをスタートさせたが、会社の都合により頓挫している。現在、外国人母子家庭や高齢者なども含め、入居に関して保証人制度が確立しないとセンター相談業務も機能しないという場面に至っている。

DVにより緊急的に住居を確保したい

日本人男性との離婚による、あるいはDVにより緊急的に住宅設定依頼を相談機関から受ける場合、収入がないことから設定すること自体が困難となる。そしてその多くは子ども連れが多く、幼児あるいは小学生の場合や生活保護設定がすでにある場合におい

ても不動産関係者の理解を得ることの困難さがある。職業がなく不安定な身分から公営住宅などの常時募集なども勧めるが、適切な物件がない場合が多い。

生活保護家庭

生活保護費では保証料・保険料が含まれていないことから不動産店には多様なご協力を願ひ何とかアパート設定にこぎつけるケースもあるが、一般的に生活保護費が直接大家に振り込まれる制度が生まれないと願っている。不動産店から家賃滞納の連絡があり、通訳を派遣し、担当ワーカーと協力の下に支払計画を立て、生活保護費の本来の目的を説明し、毎月分割で支払うことを誓約して大家の理解を得ることや、他との連携が必要。

生保入居者立ち退き問題

米国籍アメリカ人

妻日本人アルツハイマーで入院中

契約者は日本人妻であり、事実上の契約は解除となるとの不動産店からの通告あり。

2回の打合せ後、本人を訪問したところかたくなな態度であった。本人も肺がん状況でありオーナーも火災などの点から心配していた。ケースワーカーに2～3回の訪問を依頼。ケースワーカーとの信頼関係があり、オーナーに対してもそのままにしておいて欲しいことを依頼。オーナーは納得。妻はアルツハイマーであり禁治産者宣言をしなければならない状況で、事実上は契約できない、しかし、契約継続となった。

オーナー変更による契約破棄

インド人経営者による会社契約

所有者変更によるオーナー変更で契約無効を言われたインド人

半年前より2月 契約解除(契約更新無効)の連絡があり、さらにオーナー使用という立ち退き通告をだしてあった。借家人側(事業所契約)も契約時の人はすでに帰国しており、本人も継続可能との主張があったが、すでに大家側は家裁に退去命令執行を申告していた。現在も継続して住んでいるが、いずれは退去を納得している。

借地料の値上げ

20年契約の地代変更問題 契約書の更新 借地権 160万円 契約どおりに地代を払っていない。供託制度を利用して 払うべきものを支払いし、これまでの滞納家賃を支払い。その後、更新手続きに際し、話し合いを開始。外国人として差別されていると感じていたが、周りの人の状況を話したら理解が進んだ。契約についても状況理解を進めオーナーは不動産鑑定士などの書類は十分に準備しており、隣接する土地の売買を考えている。地域指定(住居地域)であり、更新時は7:3の割合となっている、1年前に通告義務があり、それはなかった。20年契約であり(慣習)100万円くらいの交渉をしている。

契約終了後に解約をしたい。

住宅購入に関してローン契約終了後、解約違約金は戻ってこない。どうかしたい。銀行は永住権がないとローンは組めない。ローンは組めない理由を明確にするなど理由説明を行なった。最近多い事例で中古住宅あるいは新築マンション購入に関して外国籍住民からの相談が増加している。安易なローン契約を行い、その後収入が減少したことなどの理由からなんとか解約をしたいという相談が増え、他の相談機関との連携により対応している。

平成14年度上半期相談実績分析によるかながわ外国人すまいサポートセンターの活動

1) 相談件数 382件

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月
件数	87	53	65	64	49	64

2) 相談形態 電話 248件 来所 92件 メール 1件
FAX 2件 不明 39件

3) 国籍別相談件数 出身国 27カ国

アルゼンチン : 2	フィリピン : 10	モンゴル : 3
ペルー : 29	ベトナム : 12	イラン : 4
コロンビア : 1	マレーシア : 2	スリランカ : 1
ボリビア : 2	タイ : 9	イングランド : 1
エクアドル : 1	インド : 3	ポルトガル : 1
スペイン : 1	アメリカ : 4	ブラジル : 39
イギリス : 1	コリア : 20	バーレーン : 1
中国 : 49	台湾 : 6	ドイツ : 1
オーストラリア : 2	日本 : 148	国籍不明 : 9

相談者層：留学生、母子家庭、契約社員、無職、パート、アルバイトなど

4) 日本人からの相談内容

行政 39件 不動産業者 25件
資料請求 5件
問い合わせ(業務に関する) 29件
ケースワーカー 5件
持ち家提供 2件
代理相談 36件

相談件数は平成15年3月18日現在、1200件を超えている。

3. 自己評価と今後の活動

1) 社会的ニーズへの対応

誰もが住みやすいまちづくりの一環として、かながわ外国人すまいサポートセンターの担う役割は単なる外国住民入居に関わる相談事業以外に、業者、公的相談機関、大家などへの相談対応を含み多様な機能が期待されている。そのための多言語対応相談スタッフの育成はセンター業務において重要な機能の一つでもある。業界団体や行政との連携により、研修事業を推進しているが、多文化共生を掲げる神奈川県の特徴からも当初の目標どおり、人材として外国籍が中心となるセンター運営が望まれる。これは外国籍住民が単なる支援の対象ではなく、共に活動し、共に新しいシステムを構築し、さらに当事者同士によるカウンセリングが日本人によることよりより有効であり、安心して共感できる相談となりうる。またトラブルへの対応は住みやすいまちづくりにとり重要であり、相互理解促進のための広報・啓発活動も継続して展開する必要がある。

一方、入居に関わる大きな課題である保証人制度研究がセンターの自主事業として着手できたが、行政・業界団体との協働で進行させたい。川崎市の先行事例もあることから神奈川県として対応できるシステム構築を実現することにより、高齢者や障害者を含むあらゆる分野のすまいに関わる最大課題解決可能となりうる。

2) 社会的認知の獲得

センターが発足して2年を経過した。各種団体・研究会、公的機関の職員研修などへの講師派遣依頼、またメディアなど情報提供機関からの取材依頼が多くなっている。しかし外国籍県民および不動産業界への周知度は低いことから広報は必要である。そのためにホームページの多言語化などにも取り組む予定である。

3) 団体の基盤整備と外国人居住をめぐる環境整備

相談事業はプライバシーに関わる課題が多く、現在の事務所では十分な対応ができないことから、事務所機能について検討が必要である。また事業を推進するための団体として財政基盤整備も重要課題である。会員獲得も含め自主事業の展開など検討する必要がある。

外国人居住をめぐる環境整備への第1歩は「居住差別の禁止」であるが他の団体とのネットワークなどを生かし、取組みを進めたい。日本の民間賃貸住宅では、国籍ばかりでなく年齢、性別、障害などによる入居制限が少なからず行なわれ、川崎市や一部の行政での取組みはあるが、あらゆる地域での取組みを期待したい。

神奈川県での業界団体、民族団体、行政、センターなどの連携により、賃借人である外国籍住民、家主、不動産関係者など双方へ総合的に支援できる相談機関として今後も活動を進めていきたい。