

都市整備局・住宅政策本部業務体験発表会
(令和3年度)
概要書

所 属	
発表テーマ	J K K住宅における家賃滞納縮減に向けた取組について
発表者氏名	
発表の概要	<ul style="list-style-type: none">○ 平成24年度以降、J K K住宅の家賃滞納残高は、家賃滞納縮減に向けた様々な取組により、一貫して低下しています。○ 家賃滞納縮減に向けた取組について、概要を報告します。 また、令和2年4月から実施した、コロナ禍における家賃支払猶予について、制度設計や運用、終了に当たって、試行錯誤を繰り返しながら進めてまいりましたので、その詳細を報告します。○ 最後に、家賃滞納に関して、今後の課題と解決の方向性について報告します。

J K K住宅における家賃滞納縮減に向けた取組について

1 家賃滞納残高の推移

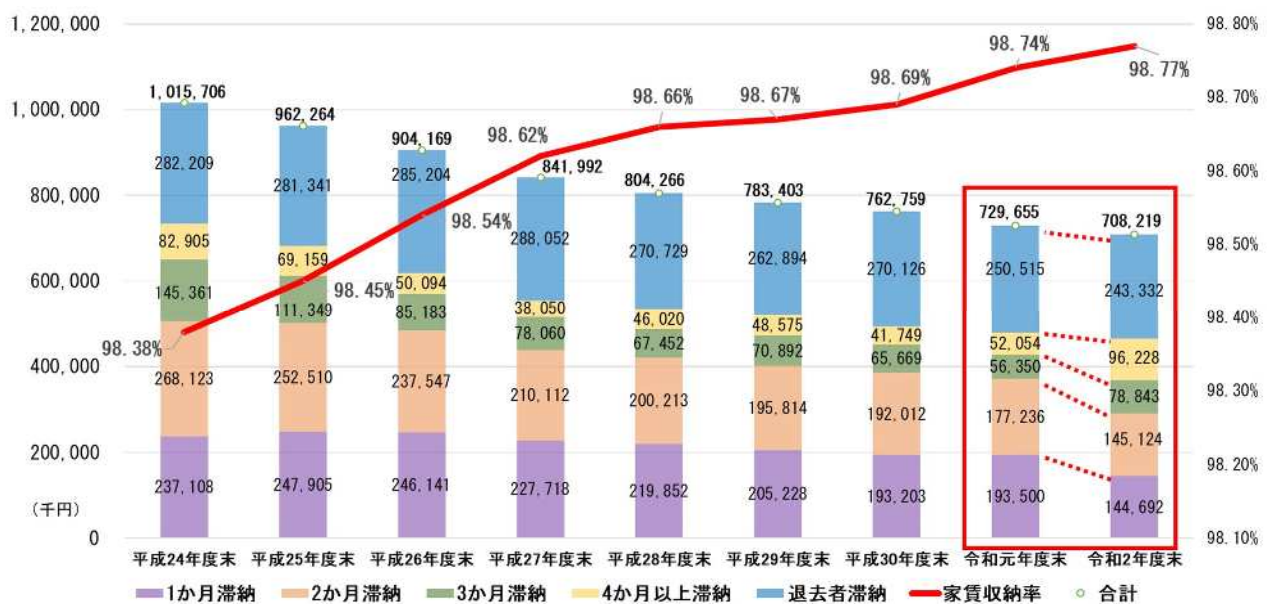
当社の自主事業である公社住宅事業は、子育て世帯や高齢者など幅広い都民に対して、賃貸住宅等を供給することにより、安全・安心で快適な住まいとサービスを提供している。令和2年度末時点におけるJ K K住宅の管理戸数は、238団地71,152戸である。

J K K住宅の家賃は、当社指定の金融機関に委託し、預金口座振替払い(やむを得ない場合は、払込票払い等)の方法により収納している。令和2年度末時点の家賃収納率は、98.77%、家賃滞納残高は、708,219千円である。

平成24年度以降、家賃滞納残高は、滞納縮減に向けた様々な取組により、一貫して低下しており、家賃収納率は一貫して向上している。

令和2年度末の家賃滞納残高は、これまでと異なる傾向があり、2か月以下の家賃滞納が大幅に減少した一方で、3か月以上の家賃滞納は大幅に増加した。これは、コロナ禍において、各種給付金等が短期の滞納縮減に寄与した一方で、当社が実施した家賃支払猶予や法的措置の保留が、3か月以上の滞納増加に影響したものと考えられる。(図表1)

図表1 家賃滞納残高、家賃収納率の推移



2 家賃滞納縮減に向けた取組

2-1 滞納予防

(1) 預金口座振替

J K K住宅の家賃は、預金口座振替払いを原則としており、当月家賃の口座振替を月2回（原則7日振替、7日に未納の場合25日に再振替）実施している。

口座振替促進の取組として、口座振替未手続者へのダイレクトメール送付、当社広報誌（ジョイリブ）への記事掲載、取扱金融機関の拡大（新生銀行：令和2年12月、イオン銀行：令和3年1月）などを行っており、令和3年12月からは、新たに口座振替を申込みした入居者を対象に、景品を進呈するキャンペーンを実施している。

口座振替利用率は、平成24年度末の90.11%から令和2年度末には92.17%と向上している。

（図表2）

図表2 口座振替利用率の推移

平成 24年度末	平成 25年度末	平成 26年度末	平成 27年度末	平成 28年度末	平成 29年度末	平成 30年度末	令和 元年度末	令和 2年度末
90.11%	90.09%	90.54%	91.01%	91.43%	91.66%	91.94%	92.14%	92.17%

(2) 生活保護受給世帯の代理納付

生活保護受給世帯の代理納付とは、J K K住宅に居住する生活保護受給世帯の当月家賃について、福祉事務所から当社に直接支払われるものである。

令和3年9月時点の実施自治体は11区市、実施件数は154件であるが、未実施の自治体に対して、個別に当社の取組を説明するなど、実施自治体の拡大を図っている。

2-2 滞納縮減

(1) 督促状等の送付

家賃滞納の月数により、入居者には督促状（1～2か月滞納）、催告書（3か月滞納）、連帯保証人には保証人告知書（2か月滞納）、保証人督促状（3か月滞納）を圧着はがき又は封書で発行する。

滞納家賃について、連帯保証人が支払う場面が少なからずあることから、連帯保証人への通知は滞納縮減に有効と考えている。

(2) 口座振込

平成21年2月から、滞納家賃の支払について、個別に振込口座を設定する金融機関の振込サービスを導入した。このことにより、24時間365日支払可能となる環境が実現し、滞納家賃を支払い易くなった。

年間利用件数は、平成24年度の7,131件から令和2年度には23,248件と大幅に増加している。（図表3）

図表3 口座振込利用件数の推移

平成 24年度	平成 25年度	平成 26年度	平成 27年度	平成 28年度	平成 29年度	平成 30年度	令和 元年度	令和 2年度
7,131件	11,479件	16,954件	18,953件	20,586件	21,661件	22,464件	23,052件	23,248件

(3) 機関保証制度

J K K住宅への入居資格の一つである連帯保証人を立てることができない入居希望者に対し、連帯保証人に代わってJ K K住宅の家賃等の債務を保証することを目的とした「機関保証制度」を昭和62年から導入した。平成20年6月からは、保証会社を2社体制としている。

機関保証制度の利用を希望する入居者は、各保証会社と保証委託契約を締結し、入居者が家賃等に応じた保証料を負担することにより、保証会社が入居者の債務保証（保証の範囲は、家賃等の10か月分）を行う。

令和2年度末時点における機関保証制度の利用件数は、16,008件である。

(4) 退去後滞納回収業務委託

敷金精算後の不足金について、期限までの支払がない場合、当社から督促状を送付している。督促状の送付によっても支払がない場合、弁護士法人に退去後滞納回収業務を委託している。

退去後滞納回収業務委託は、滞納家賃の回収業務に加え、退去者が債務整理を開始した際の対応なども委託している。

3 コロナ禍における家賃支払猶予の実施

3-1 概要

令和2年4月10日から、新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響による収入の減少等に伴い、一時的に家賃等の支払が困難となったお客様に対して、家賃等の支払期限を延長する特別措置（家賃支払猶予）を実施した。（図表4）

図表4 家賃支払猶予の概要

<p>1 概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 令和2年3月分以降の家賃等（3か月分まで）の支払期限を延長 （事情に応じて6か月分まで対象） ○ 延長期限 令和2年12月末まで <ul style="list-style-type: none"> ※ 各月の申請により、支払期限を1か月間延長 （令和2年3月分の家賃等の場合、支払期限を令和2年4月末まで延長） ひと月ごとの申請により、令和2年12月末までの延長が可能 ※ 支払期限を延長している間は、対象の家賃等には、延滞金はかからない <p>2 対象となるお客様・契約等</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、休業・失業等により収入が減少するなど、一時的に家賃等の支払が困難となったお客様（個人・法人とも） <ul style="list-style-type: none"> ※ 支払が滞って翌月に滞納扱いとなった場合に、その都度連絡をいただき、支払期限延長の取扱いを行う。
--

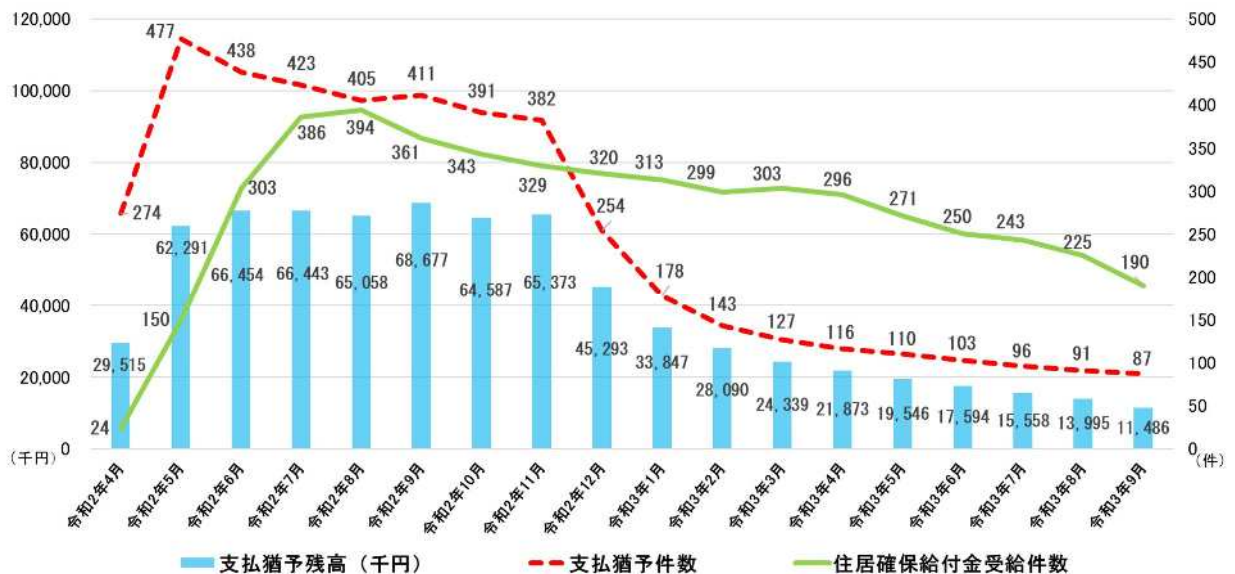
- 公社一般賃貸住宅、都民住宅（公社施行・借上）、賃貸店舗、駐車場の各賃貸借契約における、家賃、店舗賃貸料、共益費、駐車場使用料（保証料は対象外）

3 申込方法、周知

- 電話による申請受付
- 当社ホームページ公表（令和2年4月10日（金））
- 対象となるお客様に個別にお知らせを送付

3-2 実施状況

図表5 家賃支払猶予、住居確保給付金受給者の状況



(1) 家賃支払猶予

支払猶予件数は、令和2年5月の477件をピークに、令和2年11月には382件まで逡減し、支払猶予が終了した令和2年12月には254件となった。令和3年1月以降は、最長2年での分割支払誓約を条件に、延滞金はかからない取扱いとしており、令和3年9月には87件まで減少している。

支払猶予残高は、令和2年5月から令和2年11月までは6千万円を超える水準で推移していたが、令和2年12月には45,293千円となった。令和2年12月以降の残高は支払猶予件数と同様に逡減しており、令和3年9月には11,486千円まで減少している。（図表5）

(2) 住居確保給付金受給者の動向

国の住居確保給付金について、令和2年4月20日から、新型コロナウイルス感染症の影響による休業等に伴う収入減少があった者も支給対象となり、J K K住宅の入居者からの支給申請が増加した。

当社の入居者における受給件数は、令和2年8月の394件をピークに、令和3年4月までは300件前後を推移していたが、令和3年5月以降は減少傾向となり、令和3年9月には190件と

なった。これは、最長 12 か月（再支給がある場合は、さらに 3 か月）の支給満了者が増え始めていることが影響している。（図表 5・6）

図表 6 住居確保給付金の概要

<p>1 支給対象者</p> <ul style="list-style-type: none">① 離職・廃業後 2 年以内の者② 給与等を得る機会が当該個人の責に帰すべき理由・当該個人の都合によらないで減少し、離職や廃業と同程度の状況にある者 <p>2 支給期間</p> <ul style="list-style-type: none">○ 原則 3 か月（求職活動等を誠実にを行っている場合は 3 か月延長可能（最長 9 か月まで））※ 令和 2 年度中の新規申請者にかかる支給期間は、最長 12 か月まで延長可能※ 住居確保給付金の支給が終了した者に対して、支給期間 3 か月の再支給が可能（申請期限：令和 4 年 3 月 31 日まで） <p>3 支給額</p> <ul style="list-style-type: none">○ 家賃額（ただし住宅扶助額を上限とする）※ 東京都特別区の上限額（単身世帯：53,700円、2人世帯：64,000円、3人世帯：69,800円） <p>4 支給要件</p> <ul style="list-style-type: none">○ 収入要件、資産要件、求職活動等要件がある※ 支給対象者②については、支給期間が 10 か月から 12 か月目を除き、ハローワークへの求職の申込は求めない

3-3 支払猶予実施に当たっての留意事項

(1) 個別の終了通知

当社の家賃支払猶予は、1 回の申請により、支払期限を 1 か月間延長するものであり、ひと月ごとの申請により、令和 2 年 12 月末まで延長可能とした。

このことは、対象者へ個別にお知らせするとともに、申請受付の際に周知を図ったが、ひと月ごとの申請を失念するケースを想定して、直ちに滞納扱いとせず、事前に個別の終了通知を送付することとした。

終了通知には、支払猶予の延長が必要な場合、再度の申請が必要なこと、申請がない場合、支払猶予は終了し、滞納扱いとなることを記載した。

例として、令和 2 年 3 月分の家賃等の支払期限を 4 月末まで延長し、5 月中に再度の申請がないケースでは、6 月上旬に終了通知を送付し、再度の猶予申請があった場合に 6 月末まで猶予可能とした。

(2) 支払計画

支払猶予の範囲は、家賃等 3 か月分まで、事情に応じて 6 か月分までを対象としたが、「事情に応じて」の内容について、支払猶予開始当初は具体的に決まっていなかった。

支払がない事実は、支払猶予も滞納も同様であるが、3 か月分を超える支払猶予は、支払猶予終了後、滞納扱いとして賃貸借契約解除につながる可能性が高くなるため、契約解除を回避する

には、一定の分割支払誓約が必要と判断した。

このため、支払猶予の原則である3か月分を超える4か月分の猶予申請には、今後の分割支払計画を具体的に申告することを申請受付の条件とした。

対象者には、事前に支払計画のチェックリストを送付し、今後の分割支払計画や住居確保給付金など公的機関の貸付・給付の利用状況等の事情の聞き取りを行った上で、申請受付を行った。

(3) 法的措置の取扱い

当社では、第1回目の緊急事態宣言時（令和2年4月7日から5月25日まで）において、原則3か月以上の家賃滞納に適用する法的措置（催告及び解除通知書の送付）を保留した。また、東京地方裁判所においても、業務縮小により、指定した裁判期日の取消しがあった。

令和2年6月から法的措置を再開したが、催告及び解除通知書は、本来3か月以上の家賃滞納が対象のところ、2か月法的措置を保留したため、再開時は5か月以上の家賃滞納を対象とした。その後、令和3年1月までに、段階的に3か月以上に戻した。

家賃支払猶予と法的措置の関係では、支払猶予を申請している間は法的措置を保留した。ただし、ひと月ごとの申請がないケースでは、個別の終了通知を送付し、再度の申請がない場合は滞納扱いとして、家賃滞納の月数に応じて法的措置を行うこととした。

3-4 支払猶予の終了

(1) 支払猶予を取り巻く状況

令和2年12月は新型コロナウイルス感染者数が増加傾向にあったが、支払猶予を取り巻く当時の状況について3点を挙げる。

第一に、当社入居者の家賃支払を支援する制度は、当初の緊急的な対策の家賃支払猶予から、国の住居確保給付金や当社の「コロナ禍特別支援住宅（令和2年8月25日受付開始）」に移る形となっていた。このことは、令和2年12月に住居確保給付金の受給件数（320件）が支払猶予件数（254件）を上回ったことから確認できる。（図表5・7）

図表7 コロナ禍特別支援住宅の概要

新型コロナウイルス感染拡大の影響による休業・失業等で収入が減少し、より低廉な家賃の住宅への住替を希望している方を対象に、入居初年度の家賃を最大50%減額する「コロナ禍特別支援住宅」を100戸募集

1 対象世帯

- 令和2年3月から令和4年2月までの間で、任意月の世帯収入が、前年同月比で30%以上減少した世帯

2 募集戸数 100戸

- 市部エリアの階段室型4・5階（エレベータ無し）住戸：50戸
- 区部及び市部エリアのエレベータ付き住戸：50戸

3 減額割合

- 市部エリアの階段室型4・5階（エレベータ無し）住戸

- ・ 1年目：50%減額、2年目：30%減額、3年目：15%減額
(減額家賃の例：町田市・40㎡ 減額前家賃41,700円 → 1年目家賃20,800円)
- 区部及び市部エリアのエレベータ付き住戸
 - ・ 1年目：30%減額、2年目：20%減額、3年目：10%減額
(減額家賃の例：練馬区・60㎡ 減額前家賃103,500円 → 1年目家賃72,400円)
- ※ 共益費は別途必要

4 「コロナ禍特別支援住宅」の契約条件

- 3年間の定期借家契約（契約満了後も所定の手続きの上、再契約可能）
- 当社が指定する保証会社への加入

5 収入基準等の緩和

- 世帯の月収が減額後家賃の4倍以上あること
(通常入居時の月収基準と比較して最大で2分の1に緩和)
- 敷金を、通常は家賃の2か月分のところ、家賃の1か月分に緩和
ただし、原状回復時の費用が敷金を超える場合は別途精算

6 受付期間

- 令和2年8月25日（火）から令和4年3月31日（木）まで

第二に、支払猶予は令和2年12月末で終了する旨をひと月ごとの申請の際に適切に周知した。お客様には、支払猶予はあくまでも支払期限の猶予であり、家賃支払義務があることを再確認していただいた。このことは、令和2年11月から12月にかけて、支払猶予件数が382件から254件（支払猶予残高は65,373千円から45,293千円）と大幅に減少したことからも確認できる。（図表5）

第三に、支払猶予の終了までに完済できない場合、最長2年での分割支払誓約を条件に、延滞金はかからない取扱いとした。令和2年12月11日時点で、家賃3か月以上の支払猶予件数が105件あったことから、すべてのお客様が支払猶予の終了までに完済することは困難であり、当社としてお客様の居住の安定のため、一定の対応が必要と判断した。

（2） 支払猶予の終了

支払猶予の新規受付・猶予期間を終了するに当たって、猶予期限の延長や追加の新規受付を求める声をいただいた。これらの声に対して、上記支払猶予を取り巻く状況を踏まえ、猶予期限の延長は、お客様が支払う債務を増加させ、より支払困難な状況に陥らせてしまう危険性があること、追加の新規受付は、当社入居者の家賃支払を支援する制度が、当初の家賃支払猶予から、住居確保給付金やコロナ禍特別支援住宅に移っており、支払猶予は一定の役割を果たしたものと判断している旨を丁寧に説明し、御理解いただいた。このため、家賃支払猶予は令和2年12月末をもって終了した。

なお、住居確保給付金の取扱いに関して、当社広報紙（ジョイリブ）への記事掲載、住宅掲示板へのチラシ掲示等の周知を行っている。

3-5 納付誓約書

支払猶予の終了までに完済できなかった家賃等について、令和3年1月以降、最長2年での分割支払誓約を条件に、延滞金はかからない取扱いとした。

家賃3か月以上の支払猶予を申請した方には、納付誓約書の提出を求め、家賃2か月以下の支払猶予を申請した方には、口頭による分割支払誓約とした。(図表8)

図表8 納付誓約の条件等

- | |
|--|
| <p>(1) 納付誓約の対象となる滞納家賃等は、公社賃貸住宅等の家賃等の支払いに関する特別措置により、支払期限を延長した家賃等に限りませぬ。</p> <p>(2) 前号以外に滞納家賃等がある場合、納付誓約はできません。(滞納解消が必要です)</p> <p>(3) 名義変更申請が未手続きの場合、納付誓約はできません。</p> <p>(4) 分割月額(均等額)1万円以上で、延長終了日の翌日から2年以内に完済していただきます。</p> <p>(5) お支払いは、月額家賃等に前号の分割月額を上乗せして、毎月末日までに公社口座への振込払いをしていただきます。(振込手数料は、お客様のご負担となります)</p> <p>(6) 前号のお支払いが2回滞ったときは、借主及び連帯保証人に対し期限未到来分も含めたすべての未払額(以下「未払額」といいます)の一括請求を行います。</p> <p>(7) 前号の一括請求において、指定期日までに未払額の完済がないときは、賃貸借契約は解除となり終了します。</p> <p>(8) 前号により賃貸借契約が終了したときは、直ちに住宅(店舗)を公社に明け渡さなければなりません。</p> <p>(9) 分割支払期間中に退去等の事情が生じた場合、退去時に未払額を一括してお支払いください。</p> <p>(10) 分割支払期間中は、対象の滞納家賃等には、延滞損害金はかかりません。(第6号の一括請求において、指定期日までに未払額の完済がないときを除きます)</p> |
|--|

納付誓約書は46件(18,468千円)の提出があった。内訳を見ると、新型コロナウイルス感染症感染拡大以前(令和2年2月分以前)は、滞納が無かった方は3件(約6.5%)の一方で、滞納があった方は43件(約93.5%)であった。

現在、多くの方が分割支払をしており、完済に向けて、進ちょく管理を的確に行っていきたい。(図表9)

図表 9 納付誓約書 46 件の状況



※ 納付誓約の金額は、納付誓約書の提出があった月の前月分（令和2年12月分または令和3年1月分）までの家賃、店舗賃賃料、共益費を含む

4 今後の課題

家賃滞納における今後の課題としては、単身で居住する賃借人の死亡等に伴う滞納案件の増加が挙げられる。

J K K住宅において、単身で居住する賃借人が死亡した場合、相続人からの退去手続が必要となる。相続人が不明な場合、当社から顧問弁護士に相続人調査、明渡交渉を委任しているが、相続人が判明しても、相続関係が複雑なケースがあり、近年は親族の関係性が希薄化していることも相まって、退去手続や相続放棄に全く反応を示さない件が増加している。

令和3年9月末時点における10か月以上の家賃滞納案件は22件あり、そのうち15件が賃借人死亡の事案である。

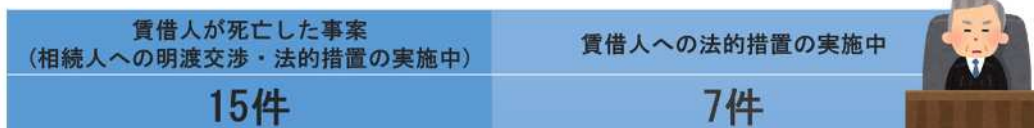
最終的には、相続人を相手方として、家賃滞納による建物明渡請求訴訟を提起し、法的措置により明渡を実現する方法はあるが、時間と経費がかかる。

当社に入居者の安否確認要請があり、入室対応をした結果、残念ながら住宅内で死亡が確認された事例が近年増加している。入居者の高齢化が進行している中で、今後更なる増加が懸念される。

このことは、家賃滞納のみに留まらず、住宅管理上の課題である。当社としては、既存住宅へのセンサー方式を活用した見守りサービスの導入検討などの取組を開始したところであり、これらの予防的取組を拡げ、滞納案件を少なくすることに留まらず、住まいの更なる安全・安心につなげていくことが、今後のJ K K住宅管理において目指す方向の一つではないかと考える。

（図表 10）

図表 10 10か月以上の家賃滞納案件 22 件の状況（令和3年9月末時点）



⇒賃借人死亡事案は、相続人調査が必要なため、法的措置等が長期化する傾向