

生活  
アドバイザー  
インタビュー

# 生活困窮者に寄り添い、支える

賃貸住宅への入居保証を手がける日本賃貸保証（千葉県木更津市）には、滞納家賃を抱える入居者の生活相談にのる「生活アドバイザー」が在籍している。生活状況を把握し、支払い遅延の解消にむけて伴走するのが役割だ。滞納に至った経緯としっかり向き合い、入居者の生活の立て直しを支援する。

## 「話を聞いてあげることが状況改善への一歩になります」

「（日本賃貸保証の）グループ会社で派遣社員として働いていました。新たに生活アドバイザーというポジションを設けて正社員を募っていくというなかで、会社から声をかけてもらったのがきっかけです」。MACHIDA Officeで働くK・Mさんは、日本賃貸保証が2021年6月に新設し



**K.Mさん (57)**  
MACHIDA Office

建築や不動産関連の会社に勤務したのち、介護サービスの生活相談員を経験。子育てから手が離れたことをきっかけに正社員として生活アドバイザーの業務に従事。



**T.Yさん (58)**  
YOKOHAMA Office

不動産管理会社に10年ほど勤務。その後医療事務を経て生活アドバイザーに従事。

た生活アドバイザーの初期メンバーだ。正社員としてフルタイムで勤務し、管理会社からの滞納報告の電話対応や滞納者への連絡を行うっている。生活状況を確かめるために滞納者を訪問することもあるという。

現在12人が在籍している生活アドバイザーの仕事は、入居者から家賃滞納に至った経緯や背景に耳を傾けることから始まる。期日までに家賃の支払いが確認できな

った入居者に、電話やショートメッセージで連絡をとる段階が最初の接点だ。これまでの支払い記録を確認しつつ、いつから、どの程度の滞納があるのか、家族構成や現在の収入についてもヒアリングする。その後、滞納家賃の解消や生活の立て直しに向けた計画を立てるべく面談を設定。1人の面談に1時間程度を要し、多い月には7、8人と面談する。

新型コロナウイルス下では、会社経営がたちゆかなくなったこと

に起因する滞納案件や、人との交流機会が減ったことで人間関係がうまく築けず、うつ病を発症した若者もいた。

「若い方、单身の方の滞納者が増えていく気がします。地方から都会に出てきたものの仕事や人間関係に悩み、その悩みを誰とも共有できずにいる人もいました。そのようなケースでは、本人の話聞いてあげるだけで気持ちが前向きになり、改善への一歩が踏み出せることもあるのです」（T・Yさん）



**Y.Tさん (51)**  
FUKUOKA Office

不動産会社での勤務経験を持つ。子どもが大学生になったことをきっかけに正社員の仕事を探すなかで生活アドバイザーに。

生活に困窮していることを周りには相談できず、精神的に孤立し、状況改善が難しくなるケースは多い。生活アドバイザーはそこに手を差し伸べる。

「2カ月分の滞納がなかなか減らず、連絡も取りづらい高齢男性によくやく電話がつながったことがありました。色々と事情を聞き、生活保護を申請するために役所に同行しました。無事に保護を受けられるようになり、滞納していた家賃は解消。今も同じ物件に住んでいます」（K・Mさん）

「滞納したくてする人はいないと思っています。そのため、単なる督促のためのやり取りではなく、生活を立て直すための相談に応じるといふ姿勢を心がけています。滞納者のなかには外国人の方もいますが、日本語でのコミュニケーションが取れず、翻訳アプリを介してやり取りしたこともありました」（Y・Tさん）

## 「アドバイザーの仕事を通じて入居者の多様さを知りました」

国内の総世帯数はこれから減少に転じるが、高齢者や在留外国人は増えていく。賃貸住宅の入居者属性は多様化が進み、家主や不動産会社、そして入居者の信用を保証する保証会社にはこれまでにない対応力が求められるようになるだろう。

「私も外国人の方の生活保護申請をサポートしたことがあります」



**K.Cさん (60)**  
OSAKA Office

医療事務として患者からの悩み相談や問い合わせ対応業務を経験。「人の役に立つ仕事」と記載のあった生活アドバイザーの求人情報を見て応募。

す。言葉が通じず、読み書きもできないため書類への記入を代筆しました。また、別の方と面談した際、その方はお名前と性別は女性でしたが、風貌と声が男性でした。いわゆるトランスジェンダーの方だったのでしようか。この仕事を通じて、本当に多様な人が日本で暮らしていることを知りました。私自身も入居者の皆さんから信頼を得られるよう、固定的な観念を持たないように心掛けて日々業務を行っています」（K・Cさん）

生活アドバイザーの取り組みは、差別や不平等のない社会を目指す日本賃貸保証に在籍する社員の意識も変えつつある。この変化が起点となってあらゆるステークホルダーの意識変容へとつながり、多様性が尊重される社会へと変わっていくことに期待したい。

## 今の状況を「いつまでに」「どのように」変えていけるか



**K.Mさん (57)**

家賃滞納に至る事情や背景は人それぞれですが、「駄目なものは駄目」ということをまずはしっかり認識していただくようにお伝えしています。その上で、今の

状況をいつまでに、どのように変えていくかを一緒に考え、利用できる制度がある場合は必要な手続きに同行することもあります。実際、生活アドバイザーの仕事をはじめたばかりのタイミングで生活保護の申請を手伝いました。決して簡単な仕事ではありませんが、人の話をじっくり聞くという点は、介護サービスに従事していた頃の経験が生かせていると思います。