

**新宿区多文化共生まちづくり会議
中間のまとめ**

平成 30 年 1 月 29 日

新宿区多文化共生まちづくり会議

目次

はじめに	1
第Ⅰ章 多文化共生のまちづくり	
1 新宿区の外国人住民	1
2 新宿区が多文化共生施策	2
第Ⅱ章 外国人住民と日本人住民が共に暮らしていくための課題と情報提供	3
第Ⅲ章 「住宅」部会における中間のまとめ	
1 審議の前提として	4
2 外国人の住まいをとりまく現状	5
3 借り手側(外国人)からみた現状と課題	5
4 貸し手側(オーナー・不動産業者)からみた現状と課題	7
5 取り組みの方向性	9
6 課題解決のための具体策(案)	10
住宅部会 委員一覧表	11
第Ⅳ章 「暮らし」部会における中間のまとめ	
1 審議の前提として	12
2 現状と課題	13
3 生活ルールについての情報提供	14
4 文化や習慣を理解し合う交流の機会	16
暮らし部会 委員一覧表	17
第Ⅴ章 今後の審議について	18
【資料】	
新宿区多文化共生まちづくり会議審議経過	19
新宿区多文化共生まちづくり会議委員一覧表	20

はじめに

新宿区は、平成19年12月に策定した基本構想・総合計画において、「区民として暮らす外国人と日本人が互いに理解し合い、ともに暮らしやすい環境づくりに取り組む」と交流とふれあいのまちづくりを進めることとしました。

また、平成23年4月1日に施行された新宿区自治基本条例前文で「世界からこの地に集う人々とともに互いの持つ多様性を認め合う多文化共生社会の実現をめざす」と宣言し、平成24年度から平成27年度までの第二次実行計画において、地域と育む外国人参加の促進のため外国人と日本人が共に区政に参画する仕組みとして「(仮称)新宿区多文化共生推進会議の設置・運営」を計画に盛り込みました。

これを受け、平成24年9月7日、区長の附属機関として新宿区多文化共生まちづくり会議が発足し、第一期会議(平成24年9月7日から2年間)では「外国にルーツを持つ子どもの教育環境の向上について」及び「災害時における外国人支援の仕組みづくりについて」の二つの課題について審議・答申し、第二期会議(平成26年9月7日から2年間)では「平成27年度新宿区多文化共生実態調査」の調査項目の検討や調査結果を分析し、提言を行いました。

第三期会議では、上記の実態調査結果から得られた地域における課題の解決に向け、「住宅」「暮らし」の二つの専門部会を設置し、審議しています。これまでの全体会議3回、専門部会各5回、計13回の審議を経て、ここに中間のまとめを報告します。

第I章 多文化共生のまちづくり

1 新宿区の外国人住民(平成29年11月1日現在の住民登録人口から)

(1) 住民の8人に1人が外国人

- ・新宿区の外国人人口は、43,066人で総人口342,723人に対し12.6%
- ・住民の8人に1人が外国人という現状は、全国的に突出した数字

(2) 130を超える多様な国籍、約9割がアジアから

- ・国籍数は131か国
- ・アジア出身者が最も多く、「中国」が13,953人、「韓国」が10,134人で、この2か国で24,087人となり全体の55.9%

(3) ニューカマーが多く、16,000人を超える留学生

- ・在留資格別の割合では「留学」が38.2%(16,459人)、次いで「永住者」が16.1%(6,929人)、「技術・人文知識・国際業務」が10.7%(4,588人)となっている。
- ・新宿区の外国人人口は、1980年代後半から増加。1980年には約6,000人、1990年には約9,500人、2000年には約22,000人、2010年には35,000人を超えた。
- ・1983年の「留学生受け入れ10万人計画」を背景として新宿区内に専門学校や日本語学校が林立し、留学生を受け入れる磁場となったことが考えられる。
- ・留学生として来日し、学校を卒業した後も日本で就職あるいは起業し、定住した人も少なくない。
- ・現在でも、外国人住民の約4割が「留学」で、最も多い在留資格となっている。

(4) 流動性の高い外国人住民

- ・住民基本台帳における平成28年1月1日から1年間の外国人の入国・転入は19,286人、出国・転出は16,784人
- ・1年間で新宿区の外国人住民のおよそ約4割が入れ替わる。
- ・流動性の高さの要因の一つに留学生が多いことがあげられる。

(5) 近年の傾向

- ・ネパール(3,659人)、ベトナム(3,604人)、ミャンマー(2,208人)国籍の人口が急増している。
- ・5年前の平成24年11月1日と比較すると、ネパールは2,500人の増、ベトナムは3,198人の増、ミャンマーは1,166人の増。いずれの国籍も「留学」の在留資格が多い。

2 新宿区の多文化共生施策

外国人が多く暮らすことで、経済活動が活発に行われ、多様な文化がまちのにぎわいに繋がる一方で、地域では様々な課題が生じている。新宿区では主に、次のような施策に力を入れている。

(1) しんじゅく多文化共生プラザを軸としたネットワークの構築

- ア 多文化共生連絡会の運営
- イ 多文化防災ネットワークの運営

(2) 地域でのコミュニケーションを促進するための日本語学習支援

- ア 新宿区日本語教室(10か所12教室)の開催
- イ しんじゅく多文化共生プラザ日本語学習コーナーの運営
- ウ 新宿日本語ネットワークの開催
- エ はじめてしゃべる日本語クラスの開催【主催(公財)新宿未来創造財団】
- オ 託児付き 親と子の日本語教室の開催【主催(公財)新宿未来創造財団】
- カ 日本語スピーチコンテストの開催【主催(公財)新宿未来創造財団】

(3) 外国語の情報提供と外国人相談窓口

- ア 新宿生活スタートブック
- イ 外国語広報紙「しんじゅくニュース」
- ウ 生活情報紙(8種類)
- エ 外国人向け生活情報ホームページ
- オ 外国語版SNS(Twitter、facebook、LINE@、微博)
- カ 多言語対応アプリ「SEVEN BANK-International Money Transfer Service」
- キ 外国人相談(本庁舎、しんじゅく多文化共生プラザ)
- ク テレビ通訳システム

第Ⅱ章 外国人住民と日本人住民が共に暮らしていくための課題と情報提供

平成 27 年度に実施した新宿区多文化共生実態調査(注)の結果から、生活上の悩みや偏見・差別は以前より減少しているものの、日本人・外国人ともに暮らしに関する課題を抱えていることがわかった。

個別の課題として、

- ・住宅(住まい)の貸し方、借り方に関すること
- ・ごみの出し方、生活音等の暮らしに関すること
- ・留学生等の流動性が高い外国人住民に対する情報提供に関すること

があげられる。

人の入れ替わりが激しい大都市であることに加え、新宿区に暮らす外国人は「留学」の在留資格の住民が多く、その流動性がさらに高い状態となっている。こうしたなか、日本人・外国人がお互いに地域で共生していくために、第三期会議では「外国人住民と日本人住民が新宿でともに暮らしていくための課題と情報提供」というテーマを設定し、より具体的な議論ができるよう「住宅」と「暮らし」の2つの専門部会を設置することとした。

住宅部会では、借りる側(外国人)、貸す側(オーナー・不動産業者)それぞれの問題点を整理し、外国人が住宅を借りやすくする、外国人に住宅を貸しやすくするための施策、暮らし部会では、生活習慣や文化の違いによる、ごみの出し方や生活音等の暮らしに関する課題解決に向けた施策を検討する。

注)平成 27 年度新宿区多文化共生実態調査は、住民基本台帳から単純無作為抽出した 20 歳以上の男女個人(外国人 5,000 人、日本人 2,000 人)へのアンケート調査と、居住年数・居住地域・職業・国籍・年代等を考慮した区内在住外国人 40 人、日本人 40 人、団体調査 20 件(子育て支援機関、医療機関ほか)へのインタビュー調査からなる。アンケート調査では、外国人から 1,275 人(25.5%)、日本人から 949 人(47.5%)から回答を得た。

第三章 「住宅」部会における中間のまとめ

1 審議の前提として

(1) 平成 27 年度新宿区多文化共生実態調査から見える外国人の住まい探し

ア 日本人の偏見・差別意識から

日本人から外国人に対する偏見や差別が《あると思う》が 5 割強(よくあると思う 10.5%、ときどきあると思う 40.8%)であった。また、偏見や差別が《あると思う》と回答した人にどのような場合にあると思うかを聞いた結果、「住まいを探すとき」が 4 割強で最も高かった。

イ 外国人の差別・偏見を受けた経験から

日本人からの差別を受けた経験が《ある》と回答した外国人は 4 割強(ときどきある 35.0%、よくある 7.3%)であった。また、日本人からの差別を受けた経験が《ある》と回答した人にどのような場合にあるかを聞いた結果、「住まいを探すとき」が 5 割強で最も高かった。

(2) 第二期新宿区多文化共生まちづくり会議から示された提言

平成 27 年度新宿区多文化共生実態調査報告書内「新宿区多文化共生まちづくり会議からの提言」では、区がリーダーシップを発揮し、偏見や差別の解消に取り組むことが求められた。特に、外国人の住まい探しについて積極的に取り組む不動産業者・大家と連携し、外国人が住まいを借りやすい環境をつくっていくことが提言された。

(3) 部会の審議で目指すもの

「住まい」は外国人が日本で安定した生活を送るための基盤となる。当部会は、借りる側(外国人)、貸す側(オーナー・不動産業者)それぞれの立場や経験から課題を整理し、国や他の自治体等の施策を検証しながら、区が行うべき取り組みについて議論を行ってきた。議論に当たっては、日本人と同じ条件を備えているにもかかわらず、「外国人」であるという理由で住まいを借りることができない課題の解決を目指している。

2 外国人の住まいをとりまく現状

- 外国人の住まい探しを取り巻く環境は、20年前頃に比べて徐々に改善されてはいる。インターネット上に情報があり、外国人店員や外国語が話せる店員がいる不動産業者も多くできた。また、保証会社の審査を通れば入居可とする動きもある。
- 近年は特定の国籍の外国人を対象にした不動産業者も増えている。特に中国や韓国については、同国人のネットワークが充実しているため、住まいに関する情報が得やすくなっている。
- 外国人の入居を専門に扱う保証会社もある。その会社は、立て替えた家賃等の請求を本人ではなく、母国の保護者に請求する形式をとっているほか、入居後の生活トラブル等にも多言語でサポートを行っている。オーナーや不動産業者にとっては安心できる。
- しかし、未だに「外国人」であることのみを理由に断ってしまうオーナーや不動産業者も多い。
- 外国人だから住まいが借りにくいという問題は、家賃の価格帯によっても事情が異なる。価格帯が高い物件になるほど一定程度の収入があると予測され、貸し手にも安心感がある。また、管理もしっかりしているので、入居後のトラブルも少ない。しかし、価格帯が低い物件は、建物の構造上遮音性が低い、管理が行き届かないなどの理由もあり、トラブルが発生しやすく、複数人で住んでしまうケースがみられる。
- 外国人が複数人で住んでいる場合、きちんとシェアハウスとして募集しているものもあれば、実態としてシェアハウス状態になっている契約違反のものもある。
- また、友人を頼りに入国し、そのまま何年間も友人宅を転々として帰国する外国人もいる。
- 外国人の中には、就労資格でないのにお金を得る目的で来日し、数年したら帰国するつもりの人もいる。それらの外国人は、地域とのコミュニケーションを取ろうとする意識や、日本生活のルールやマナーを守ろうとする意識が希薄である。

3 借り手側(外国人)からみた現状と課題

(1) 住まい探しにおける偏見や差別、問題点

- まちの不動産店の看板などが全て日本語で書いてある。店に入ってみても外国人はだめだといわれてしまうことも多い。また、不動産業者がオーナーに問い合わせる時に、開口一番「外国人は大丈夫ですか？」と言うのを聞くと残念でならない。
- 入居を申請する際に、最初に国籍を確認するのは差別ではないか。入居時の審査は、日本人と同じように収入や信用など、入居の条件がクリアできるかという審査であってほしい。
- 外国人が賃貸に出されている分譲マンションの一室を借りようとした際に、オーナーが貸すことを許可したにも関わらず、管理組合が外国人の居住を認めなかったケースがある。
- 国籍を理由に入居を拒否することは国際条約で禁じられていることを知らない人が多い。また、禁じられていながら入居拒否される事例がある。
- 外国人には貸すが高齢者には貸さない、高齢者には貸すが外国人には貸さないなど、オーナーによって入居の要件は様々である。賃貸契約は、民と民による契約であるから規制できないとされている。
- 外国人は住まいだけでなく、事業用物件を借りることも難しい。

(2) 外国人が住まいを借りる時に困った事

- 電気、ガス、水道の使用開始手続きは国によって異なるため、どのように申し込んだらいいかわからず困ってしまった。ガス開栓時のガス会社からの説明も日本語のため理解できなかった。
- NHK受信料や町会費の集金など、住まいを借りた後に必要となる経費が多く困ってしまった。賃貸契約とは関係がないのかもしれないが、契約時に説明してもらえればありがたかった。
- まちの不動産店に入るのはハードルが高い。入ってみても外国人はだめだと断られてしまうと他の店にも入りにくくなってしまう。外国人に対応している不動産店が増えているのであれば、その一覧や店頭表示があれば不動産店選びの参考になる。

(3) 文化・常識・言語の違い

- 契約書には難解な言葉も多く、日本人でも理解しにくい。不動産業者から重要事項の説明を受けても、少しでも早く住まいを借りたいため、内容を十分に理解できないまま契約し、その後トラブルが生じてしまう。一方で、外国人に十分な説明をしていない不動産業者もある。
- 賃貸ルールが日本と大きく変わらない国も多い(保証人が必要なこと、家賃は前払いなこと、部屋の汚れや傷などを入居時・退居時に確認されること)。トラブルが起きるのは、言葉の違いにより契約内容が十分に理解できていないことも一因である。
- 日本人と外国人の常識の差がトラブルを生んでいる場合がある。どれだけ説明が尽くせるか、どうしたらわかってもらえるか方法を考えていきたい。

(4) 留学生の住まい探し

- 留学生は来日後しばらくは、学校の寮やシェアハウスで暮らすことが多く、その後、そこを出て一人で住もうとする際に、住まいが借りられないという問題に初めて直面する。
- また、寮やシェアハウスでの同居生活が日本生活の常識だと思ってしまうので、それが複数人での同居等のトラブルにつながってしまう。
- 留学生は、所属する学校によって信用が違う。有名大学だと社会的信用があるようで借りやすいが、日本語学校だと難しいと言われる場合もある。
- 留学生は日本に親戚もおらず、学校の先生にも相談できない住まいの悩みを抱えていることがある。これまで多くの留学生に対応してきた不動産業者は、留学生が何に対して困るか知っているはずなので、主導的にアドバイスをしてあげてほしい。
- 在学中に学費や家賃が払えなくなり帰国する留学生もいる。その際に住まいのことでオーナーや不動産業者に迷惑をかけている事例もあるかもしれない。
- 留学生の実際の住まいが学校に届け出ている住所と違うことがある。学校側では把握次第、住所を変更するよう促している。
- 将来、日本と外国の架け橋になれる人材を育てる意味でも、貧しいながら苦勞して日本に夢をもって来た留学生を支援する気持ちを持ちたい。

(5) 外国人への情報発信の不足

- 来日前は、日本で簡単に住まいを借りられると考えている外国人は多い。本来は、日本での住まいの借り方について、下調べをしてから来日するべきである。日本で住まいを借りるための条件（敷金・礼金の仕組み、初期経費、保証人の確保・保証会社の審査）を来日前に周知することができればよい。
- 留学生総合補償制度や外国人向けの保証会社を利用すれば、外国人が住まいを借りやすくなる。また、オーナーや不動産業者の不安や負担を減らすことができる。外国人・留学生を受け入れる学校等を通じてこれらの情報を周知する必要がある。
- 留学してきたばかりのときに、日本語学校で警視庁の交通安全 DVD を観た。文字ではなく視覚的に観た方がわかりやすいので、住まいに関することを映像で周知することが効果的である。DVDのほか、動画サイトなどに公開することも効果的である。
- 日本語学校等と連携し、留学生が寮やシェアハウスで生活しているうちに、住まいのルールを知ってもらうことが重要である。学校は、海外にリクルーターや提携校があるはずなので、来日前に情報を届ける方法もある。ルールを徹底すれば、情報不足から来るトラブルを未然に防げる。

4 貸し手側(オーナー・不動産業者)からみた現状と課題

(1) 外国人の入居トラブル事例

- 契約者以外の方が複数人で同居していることがある（無断同居）。一人あたりの家賃を安くすませるためや、入居先が見つからない友人等を同居させている場合などがあるが、契約者以外の入居は認められないため、契約を解除した。
- 家賃の滞納や荷物を残したまま帰国されてしまった（無断退居）。回収できなかった家賃の損失が生じたほか、部屋の明け渡しのための簡易訴訟の提起や、その間の荷物の保管などに多額の費用と数か月の時間を要した。
- 入居者の知人や友人等、複数人が一つの部屋に住民登録をしていたため（虚偽の住民登録）、入居の実態がないにも関わらず郵便物が届いたり、警察からの身元照会が来ることもある。

(2) オーナー(家主)の不安や負担

- 外国人に家賃滞納のまま帰国されたら請求する術がない。また、失踪や生活ルールに関するトラブルが起き、結果として解約となると、安定的な家賃収入が望めないほか、退居のたびにクリーニング等の費用がかかる。商売としての損得で判断した結果、外国人に部屋を貸さなくなる。
- 過去に外国人に部屋を貸してトラブルを経験したオーナーは、それがトラウマになってしまい、外国人に部屋を貸さなくなってしまう。一方で、トラブルをうまく解決できたオーナーは、その後も外国人に部屋を貸すことへの抵抗が少ない。
- 香辛料を多く使って料理する人を入居させた場合、退居後も部屋についた香辛料のにおいがとれない。そのため、壁紙の貼り換え等のリフォームをしなければ、次の入居者に貸せなくなってしまうなど負担が大きい。

(3) 不動産業者の不安や負担

- 外国人への部屋の貸借は、昔は日本人の連帯保証人を求めるケースが多く、トラブルが発生した時には連帯保証人を通じて注意をしてもらっていた。現在は保証会社を利用するケースが多いため、家賃滞納などオーナーの収入面での不安は減っている。一方、生活トラブルの対応については、オーナーが不動産業者に管理委託していない場合は無償で対応することになるため、不動産業者の負担は大きい。
- 重要事項の説明は法律で定められており、説明をしないと宅地建物取引業法違反となり、行政指導や損害賠償の対象となる場合がある。外国人に対して説明する場合は、日本人よりも時間を要することが多く手間がかかる。それでも、言語や文化の違いにより説明が十分に理解されておらず、入居後のトラブルが生じてしまう。
- 不動産業者の仲介による収入は、一般的に家賃1ヶ月分の仲介手数料である。外国人は家賃の安い部屋を探していることが多く、契約やその後のサービスの手間を考えると、収入面で割に合わないと考える不動産業者もいる。

(4) 日本語が話せない外国人への対応

- 従業員が少人数の不動産業者が、多言語等で外国人に対応することは困難である。一方、外国人や外国語を話せる従業員を配置するなど、外国人の対応に特化している不動産業者もある。
- 重要事項の説明を誤ると、損害賠償の対象となる。重要事項説明書そのものの多言語化は法的なリスクが高く、個々の契約で内容が異なるため困難である。法的なリスクに注意を払い、全ての契約に共通する項目をピックアップして多言語化する程度であれば活用できる。
- 最近では契約の際に通訳を入れるケースがある。通訳料は貸す側と借りる側で折半か、貸す側が負担する。借りる側は契約書の内容を理解でき、貸す側は第三者が間に入ることで安心できる。

(5) 入居審査における信用の確認

- 日本人・外国人に関わらず、入居時の審査で最も重要なことは、その人の信用があるかどうか、またその証明ができるかどうかである。「収入がない」「保証人も保証会社も立てられない」などの場合には部屋を貸すことはできない。
- 日本の法律（借地借家法）では、借主の権利が強いため、一旦入居すると家賃滞納以外の理由で退居させることは困難である。家賃滞納の場合も、借主が退居を拒めば、裁判所の判決を待ってから数カ月後に強制執行することになる。1年分の家賃収入が飛んでしまうような費用がかかる場合もあるため、入居審査は厳格にやらざるを得ない。オーナーや不動産業者は、少しでも不安があると感じられる人は断りたいという意識が働きやすく、外国人への賃貸を躊躇してしまう。

(6) 外国人に積極的に住まいを貸しているオーナー・不動産業者の取り組み

- 外国人の対応に慣れている不動産業者は、国土交通省等が作成した外国人対応のマニュアル等を活用し、外国人にうまく対応している。
- トラブルが起きるのは、オーナーが不動産業者の選択を誤っていることが多い。外国人に対して契約内容や生活ルール等をしっかりと説明できる不動産業者に依頼すればトラブルは少ない。

- 家賃は振込みにせず持参させることで、日頃から入居者の外国人とコミュニケーションをとり、無断同居などの未然防止に努めている。また、入居後のトラブルが生じないよう、入居時にごみの出し方等の生活ルールの説明を受けたことを確認する目的で署名させている。
- 防犯カメラの設置など、チェックを厳しくすることで借りる人にもルールを守ってもらっている。管理する側が適切に対応することでトラブルは減っていく。
- 不動産業界団体では、国籍や本籍を理由に入居を断ることは重大な人権侵害であることを会員に周知している。また、定期的に団体内で研修会を実施しているので、今後外国人が相手の賃貸契約をテーマに取り上げることもできる。

5 取り組みの方向性

(1) 外国人へのサポート

ア 来日前・来日後の外国人への情報提供

一定の収入や信用がない場合は、日本人でも住まいを借りることは難しい。来日後に住まいが借りられず困ることがないように、日本で住まいを借りるために必要な条件や費用を来日前に知ってもらうことが重要である。また、友人等を頼りにとりあえず来日してしまった外国人には、早い段階でこれらを知ってもらう必要がある。

外国人に対し、日本生活について正しく伝えることで、オーナーや不動産業者が不安に思っている入居後の生活トラブルを防止し、外国人が住まいを借りやすい環境をつくっていく。

イ 留学生への入居支援

外国人の住まいの問題を解決するためには、区の外国人人口の4割を占める留学生へのアプローチが欠かせない。区と日本語学校等が連携し、シェアハウスや寮を出た後の住まい探しについてアドバイスする機会を設ける。シェアハウスや寮での集団生活と一人で住まいを借りて暮らすときのルールの違いを周知するほか、留学生総合補償制度や外国人向けの保証会社などを紹介することにより、留学生の円滑な入居を支援する。

(2) オーナーと不動産業者へのサポート

ア オーナーへの働きかけ

過去に外国人に部屋を貸してトラブルを経験したオーナーに対しては、そのトラウマを解消する働きかけをしなければならない。また、空き部屋を埋めたいと考えているオーナーには、外国人にも積極的に住まいを貸すための働きかけを行う必要がある。入居後の生活トラブルのフォローまで行ってくれる外国人専門の保証会社の紹介のほか、外国人に積極的に住まいを貸しているオーナーの工夫やトラブルの解決事例等を周知することにより、外国人に安心して住まいを貸すための方法を示すことが効果的となる。

イ 不動産業者への働きかけ

不動産業者に対しては、外国人対応の負担を軽減するために、国土交通省等が作成した外国人対応のマニュアル等の活用を促すほか、新宿区の外国人人口の特性を捉えた独自のマニュアルや、一般的な住まいのルールを多言語で説明するための資料の作成も検討する。また、区と不動産業界団体が連携し、外国人の入居を促進するための取り組みを進める。さらに、これらを通じ、外国人へ

の賃貸は、新たな市場の開拓につながるという意識をもってもらおう。

ウ 外国人・オーナー・不動産業者を繋ぐ仕組みづくり

住まいを探している外国人、外国人に部屋を貸したいオーナー、外国人に積極的に対応している不動産業者の三者を結びつけるため、外国人に積極的に対応している不動産業者のリストを作成し公表することで三者のマッチングを図る。外国人には不動産業者選びの参考になり、オーナーにとっては仲介契約を結ぶ不動産業者の候補を絞れるほか、不動産業者にとってはPRになる。

(3)「顔の見える関係」の構築

○マンションやアパートの住民同士が交流を行い、お互いに顔が見える関係をつくることで生活ルールに関するトラブルは減っていく。オーナーと住まいを借りる外国人の間では、「日本人」「外国人」ということは関係がない。日頃から地域の一員として挨拶などのコミュニケーションをとり、交流することが大切であることを呼びかける。地域における国際交流・多文化共生の取り組みにもつながる。

6 課題解決のための具体策(案)

・日本生活ガイダンス

【対象】来日前の外国人・来日後の外国人、日本語学校

【内容】敷金・礼金等の日本の賃貸契約の仕組み、収入・信用等の入居審査について、日本の生活ルール・マナー等

・重要事項、住まいのルールの多言語説明資料の作成

【対象】不動産業者・外国人

【内容】一般的な賃貸契約に共通する内容(転貸の禁止、無許可の造作の禁止等)、住まいのルール(ごみの出し方・共用部分の使用等)等

※多言語化し、不動産業者が外国人入居者への説明に活用できるものとする。

・外国人に住まいを貸すためのテクニック・トラブル解決事例集の作成

【対象】オーナー・不動産業者

【内容】外国人に住まいを貸すときのアドバイス、トラブルが起きた時の対処法・解決事例、保証会社のリスト、国土交通省等が作成している外国人対応用マニュアルの紹介等

・外国人の賃貸契約に係る研修会の実施

【対象】不動産業者(業界団体を通じて)

【内容】入居差別の禁止や、外国人に住まいを貸すためのノウハウについて

・「(仮称)外国人住まい協力店」リストの作成・公表・店頭掲示物の作成

【対象】オーナー・不動産業者・外国人

【内容】外国人に積極的に対応している不動産業者の名称、所在地、対応言語等のリスト・ステッカー・ポスター

・差別意識の解消、多文化共生意識の醸成

【対象】オーナー・不動産業者・外国人

【内容】入居差別の禁止を定めた条約の周知、地域におけるコミュニケーションの促進

住宅部会 委員一覧表

団 体	氏 名	国 籍	備 考
(公財)日本国際交流センター 執行理事 チーフプログラムオフィサー	メンジユ トシヒロ 毛受 敏浩	日本	
法政大学大学院兼任講師	イナバ ヨシコ 稲葉 佳子	日本	
区民	ワタナベ マサコ 渡邊 政子	日本	
区民	チヨウ メイコウ 張 鳴浩	中国	
在日本韓国人連合会	キム サンヨル 金 相烈	韓国	
在日本大韓国民団新宿支部	コウ ユンバク 高 隆博	韓国	
NPO 法人ミッターファンデーション	イーイーミン	ミャンマー	
GMT インターナショナル	シュレスタ ブパール マン	ネパール	
在日フランス人協会	エソエ カネル ジョエル	フランス	
NPO 日本国籍華人同携会	モリ トワコ 盛 十和子	日本 (※)	中国出身
新宿区多文化共生連絡会	イ スンミン 李 承珉	韓国	
新宿区町会連合会(百人町中央町会)	ヒラノ フミエ 平野 富美恵	日本	
新宿区町会連合会(いぶき町会)	ウエキ コウジロウ 植木 康次郎	日本	
新宿区民生委員・児童委員協議会	タケウチ タケノリ 竹内 武徳	日本	
東京都宅地建物取引業協会新宿支部	サワダ ヒロシ 澤田 展志	日本	
新宿区専修学校各種学校協会	フナヤマ セカイ 船山 世界	日本	

第IV章 「暮らし」部会における中間のまとめ

1 審議の前提として

(1) 平成 27 年度新宿区多文化共生実態調査から見える暮らしに係る課題

ア 外国人アンケート調査 日本人とのトラブル経験

日本人とのトラブル経験は、「特にない」(70.2%)が約7割となっている。ただし、全体の人数から「特にない」「無回答」の人数を減じてみると344人であり全体の27.0%が、個々の項目の比率は小さいものの、何らかのトラブル経験をしていることとなる。

イ 日本人アンケート調査 外国人とのトラブル経験

外国人とのトラブル経験が「特にない」(60.3%)が約6割である。ただし、全体の人数から「特にない」「無回答」の人数を減じてみると325人であり、全体の34.2%が何らかのトラブルを経験しており、調査では、「ごみの出し方のルールのこと」(19.6%)は2割弱、「部屋からの声・物音のこと」(14.6%)は1割台半ば近い。

アンケート調査結果をトラブルの内容別で見ると、日本人、外国人ともに「ごみの出し方のルールのこと」「部屋からの声・物音のこと」「駐車・駐輪のこと」の割合が高い。

(2) 第二期新宿区多文化共生まちづくり会議から示された提言

平成 27 年度新宿区多文化共生実態調査報告書内「新宿区多文化共生まちづくり会議からの提言」では、生活習慣はそれぞれの国の文化等に大きく影響されるため、ルールを多言語化するだけでなく「ごみはなぜこのように分別するのか」などの理由の説明が必要であることや、住民の流動性の高さを考慮し、区での生活をスタートする段階での周知が求められた。また、こうしたトラブルの背景には日本人と外国人の間のコミュニケーションの問題も存在することが指摘された。

(3) 部会の審議で目指したもの

暮らしのトラブルは日本人同士の間でも起りうるものであるが、日本人と外国人の間では、コミュニケーションの問題や偏見からそのトラブルが大きくなってしまふことがある。また、トラブルのなかにはお互いの文化や習慣を知らないことから起こるものもある。当部会では暮らしに係ることのうち、議論の範囲を実態調査で課題として挙げた「ごみ」「生活音」「自転車」に絞り、トラブルを未然に防ぎ、地域で安心して暮らしていくためにどのような取り組みが必要か議論した。

2 現状と課題

実態調査結果から見える暮らしに係る課題に対する部会の意見

<ごみ>

- 外国人の中には、ごみの分別等について、そもそも問題意識がない人もいる。
- 粗大ごみの処分にはお金がかかることなど、基本的なことを知らない外国人も多い。
- 日本人が感じる「問題」（例：決められた曜日に出さない、袋に入れず散らかっている等）と外国人が感じる「問題」（例：粗大ごみの出し方がわからない等）は違う。

<生活音>

- 街中が賑やかな国から来た人にとっては、日本は静かすぎる。足音も、ごみを捨てる時も、料理をするとき（食材を叩いたり潰したり）も「うるさい」と言われてどうしたら良いのかと戸惑う。

<自転車>

- 外国人は自転車を使う人が多いが、事故を起こしてしまうと、医療費や賠償請求が高額になる場合があること、自転車を譲渡された時に登録を変更しておかないと盗難を疑われる可能性があること、駐輪場に停めないで撤去され、その引取りは有料であること等を知らないことが多い。

生活ルールの伝え方

- なぜそうしたルールがあるのか、外国人に趣旨が伝わっていないため、周知チラシ等にある注意がただ細かい印象になってしまっている。ルールをどうやって守ってもらうかより、ルールを伝え、文化や習慣を理解し合うために日本人と外国人が接点を持つ機会をどうつくるか議論したい。
- 外国人が相談すると、日本人から「ルールだから」「決まりだから」と諭される場合が多い。日本社会自体が、説明不足な傾向がある。
- 日本では日本のルールを守ってもらうのは当然のことだが、日本ではルール違反なことでも、母国では普通のこととして外国人は悪意なくやっつけてしまっている場合がある。日本人が外国のルールを知る機会があると相互理解に繋がる。
- 多言語のチラシが用意されていて、それを読むことはできたとしても、わからないことを相談したいとき、大抵の問合せ先は日本語しか通じないため、尋ねることができない。

コミュニケーション不足

- 多文化共生実態調査で日本人・外国人ともにトラブル経験は《特にない》と回答しているが、日々接していれば少なからずトラブルは起きる。《特にない》は接点自体がないことの表れである。トラブルが起きたときでしか接点を持っていない。
- ごみ、騒音、自転車のルール違反は、ルールを知っていたら直ることもある。また、これらの問題に共通するのは、ルールについて気軽に尋ねたり、教えたりするようなコミュニケーションがとれていないことである。
- 隣人とのコミュニケーション不足は国籍に関係なく、地域が抱える課題である。それが外国人特有の問題と置き換えられている。コミュニケーションの場づくりが問題解決の糸口になり得る。
- 関心がないと人は集まらない。また、課題解決のために話し合う場を設定してもそれぞれが問題と感ずることが違っていたり、愚痴の言い合いに終始したり、結局解決にはならない。

課題解決のために、より伝わりやすい「生活ルールについての情報提供」、トラブルになる前にコミュニケーションがとれる「文化や習慣を理解し合う交流の機会」について審議した。

3 生活ルールについての情報提供

(1) 取り組みの方向性

内容・形式

- ルールを伝えるとき、日本人からの一方的な押し付けにならないようにしたい。異なる文化に接している外国人にもフラストレーションがある。困ったエピソードの紹介とルールの説明をセットにするなど親しみやすく共有できる形式（漫画等）で伝えたい。
- 学校等に属していない外国人にどのように情報を伝えるか難しい。皆忙しく、集まるよう呼びかけても時間に余裕がない。あまり時間をかけずに伝えられるものを考えなければならない。
- 多言語字幕付の生活ガイドを、誰でも使えるよう、DVDやオンラインで公表したら活用しやすい。
- 情報の多言語化は区ですべきもの（地域によってルールが異なるもの）、国や都に求めた方がいいもの（全国的に共通する一般的なもの）はそれぞれ何か、整理して議論する必要がある。
- 外国人向けには言語だけでなく、習慣が違うことを前提に、丁寧に基本から説明するような内容にしなければならない。
- 粗大ごみの申込みなど、コールセンターが設けられているものは、オペレーターが質問する内容が決まっている。外国語で対応できないのなら、せめてオペレーターに日本語でどのようなことを聞かれるか、あらかじめフロー図で紹介できると電話しやすい。
- ルールを守ることのメリットも書いておくと読むときに良い。
- 多言語にするよりも、やさしい日本語だけにするという方法もある。
- 言葉だけでなく、ホームページに掲載されている場所がわかりにくいことで苦勞している。もっとシンプルにQRコードで読み取って手続きできると良い。

提供方法

- 国際結婚家庭や日本生まれの外国人の子どもや留学生など、日本語と外国語の両方を話せて双方の文化や習慣を知る人にボランティアとして関わってもらい情報提供できると良い。区内大学等との連携も有効である。
- 様々なイベントや交流の場でごみの分別を周知する取り組みができると良い。
- 小・中学校等で子どもに対してごみのルールなどの教育を行うと、子どもが家庭に持ち帰って両親に教えてくれる。子どもを通じた働きかけが効果的である。
- 外国人コミュニティ内で、日本語や日本の生活ルールを教える教室を開催している。こうした場を情報提供に活用する必要がある。
- 例えば留学生に入学時に説明したとしても、その時にどこまで理解できるかわからない。生活がある程度進んだ後、日本人と一緒に疑問点を解決するようなフォローアップの場があると良い。
- 区から生活ルールを発信してもほとんど見てもらえない。同国人からの働きかけが効果的なので、どういったコミュニティがあるのか、コミュニティとまではいかなくとも、どのような伝達経路が有効か探る必要がある。

- 日本語学校のオリエンテーションに比べ、大学の留学生は生活ルールの説明を受ける機会がない。留学生の集まりを通じて発信したい。
- 外国人に特に知っておいてほしい情報を厳選し、国籍別ではなく言語別の説明会を実施することも良い。
- リーダー、まとまった大人数、通訳ができる人材等を持つコミュニティは、利用できる仕組み（区職員による施策説明の出前講座など）が多いが、コミュニティといえるほど集団でまとまっていない国の人たちには、依然情報を受け取るハードルが高く、サポートが必要である。こうした人たちのために、言語ごとのDVDや資料をパッケージにして用意しておくことと便利である。
- 通訳がいなくても、やさしい日本語で話せば日本語を学んでいる外国人は理解できる。

(2) 課題解決のための具体策（案）

具体策（案）を以下のとおり挙げ、そのうち**新宿生活スタートブックの改訂**について個別検討を行った。

具体策（案）	概要
外国人に伝わりやすい広報物の作成・配布 ・新宿生活スタートブックの改訂	来日または区に転入した外国人向けに、日本のルールやマナー、生活情報を提供するため、住民登録時に配布している。 【言語】 日本語（ルビ付き）・英語・中国語・韓国語版、日本語（ルビ付き）・ネパール語・ベトナム語・ミャンマー語版 ※現在配布中の冊子の内容を、生活ルールがより伝わりやすい表現に改訂する。
外国人コミュニティへのアプローチ	近年、住民登録が増えてきた国籍を中心に、各コミュニティの集まりを情報提供の機会とできるようアプローチする。
外国人向け生活情報ホームページ・外国語版 SNS の充実	外国人向け生活情報ホームページは月 3 回程度、Twitter・facebook・LINE@・微博からは月 10 回程度、生活情報やイベント情報を発信している。 【言語】 日本語・英語・中国語・韓国語 ※掲載情報を引き続き充実させ、周知を図る。

新宿生活スタートブックの改訂

ア ごみ

- なぜ分別する必要があるのかを、写真やイラストで表すと伝わりやすい。
- ごみは完全に捨ててしまうものだけではなく、資源としてリサイクルすることで、使えるものに生まれ変わるものがあることをイメージさせたい。
- 先輩からのアドバイスという形は、好感が持てる。外国人も自分と同じ立場の人からのアドバイス

だと親しみやすい。「もったいない精神で」と文中にあるが、日本的な考えで伝わりにくいため、地球の環境を守るためという切り口の方が良い。

- 粗大ごみ受付センターの問答はパターンが決まっているので、吹き出しの会話形式で掲載できると良い。なぜリサイクルが必要なのかも会話形式でWEB上に掲載したい。
- 「家庭ごみは分別が必要なのに、自動販売機で買った飲み物の容器は、洗わず、分別せず、横のごみ箱に捨てていいのはなぜ？」等、外国人の疑問に答える記述が必要である。
- 洗って出すカン・ビン・ペットボトルは、蛇口で洗い流すイラストが欲しい。
- 文字は一切使わず、洗って、蓋を外して、分けて出す、リサイクルした結果何ができる、という一連の流れをイラストのみで表せば、誰にでも伝わりやすい。
- 「日本で初めて住むとき気をつけること」で総論として日本の環境への考え方を述べ、そこからごみの分別とリサイクルの記述へとつなげたい。

イ 生活音

- 騒音に関しては大勢で集まるのが問題なのではなく騒ぐのが問題で、どの程度の音なら出しているのかイメージできると良い。
- イラストを見ると、やっていいことなのか悪いことなのか読み取りにくい。
- パーティーをすることは音が大きくなければOKであるし、ペットも許可があればOKなので、イラストに禁止事項として×印をつけるのは正しい情報ではない。あまりイラストの上が×印ばかりになると細かいルールブックになってしまうので、イラストは柔らかい方が良い。
- 声のトーンは言語によって異なるため、悪いとは言えないし、お互い気をつけましょうとしか言えない。
- 何を問題と捉えるのかは、文化の違いや個人の差が大きいので、日本では騒音がトラブルにつながりやすいことを伝える。また、外国人が騒音を起こす側と想定された文章しかないが、逆に騒音を起こされる側、騒音トラブルに巻き込まれたときの相談先がわからない。

ウ 自転車

- 日本語学校では自転車譲渡時の手続きは忘れないよう学生に徹底している。登録の名義変更についても記載した方が良い。
- それぞれのルールは努力義務なのか、罰則規定なのか、罰金がある場合は書いてあった方が親切である。
- 自転車は車道の左側を通行するなど、法的に正しい知識を持ってもらうことは大切だが、あまり細かくしすぎると読まれなくなってしまうため注意する。
- 自転車は事故にあったときに医療費や賠償責任の問題が生じることもあるので、自転車の保険加入を促すことも必要である。

4 文化や習慣を理解し合う交流の機会

(1) 取り組みの方向性

- 外国人の自分分は、これまで積極的に日本人に関わろうと努力してきた。接点を持てる場を用意してもらうのを待つのではなく、自ら関わろうとする意識が必要である。
- 関わることでお互いに対する意識が変わる。学校や職場など、実際に関わるのが効果的である。

- 特定の国や地域に興味関心がある人はいるが、「日本」と「外国」という分け方で交流の仕掛けを作ることは難しい。
- 交流の場を設定しても、1つの催しとして終わることが多い。
- 交流イベントを企画する際、準備やそれに係る人材や経費が大変である。気楽に、繰り返し開催できるようなものでないと続かない。
- 新宿区に多く暮らす留学生は、交流の場を求めているものの、学業とアルバイトとで時間的余裕がないのが現状である。きっかけとして教員が交流の場に連れていくことができれば良い。
- 新宿区の外国人住民は流動性が高いが、短い期間でも新宿区に住んでよかったと思えるような、新宿区の好きなところを皆で共有したい。
- 地域を大切に思っていて、かつ交流したいと考える人に交流を手伝ってもらいたい。

(2) 課題解決のための具体策（案）

地域交流会の開催について個別検討を行った。

ア 地域交流会の開催

準備に時間や経費、人手がかかる大きなイベントではなく、気軽に行ける小規模な交流会を区内各地で開催する。

イ 国際交流イベントの充実

区が開催するイベントにおいてはテーマを設定するなど、より外国人の参加を促進する内容にする。

暮らし部会 委員一覧表

※所属団体は委嘱時点

団 体	氏 名	国 籍	備 考
大東文化大学名誉教授	川村 千鶴子	日本	
東京未来大学教授	郭 潔 蓉	日本（※）	台湾出身
東京外国語大学 世界言語社会教育センター特任講師	長谷部 美佳	日本	
区民	小野 栄子	日本	
区民	余 慧 慈	マレーシア	
日中の未来を創る会	丁 寧	中国	
難民連携委員会	マリップ センブ	ミャンマー	
在日タイ人ネットワーク	鈴木 ノンヤオ	タイ	
認定 NPO 法人難民支援協会	ブライアン バーバー	米国	
NPO 法人コリア NGO センター	金 朋央	韓国	
新宿区多文化共生連絡会	梶村 勝利	日本	
多文化共生子育て情報局	安藤 博子	日本	
友ランゲージアカデミー	井上 貴由	日本	
留学生	ファトマワティ ジャフリ	インドネシア	
新宿区町会連合会(諏訪町会)	本多 誠	日本	
新宿区商店会連合会(新大久保商店街振興組合)	森田 忠幸	日本	

第V章 今後の審議について

1 審議の方向性

「住宅」「暮らし」の専門部会に分かれて審議を行ってきたが、両部会に共通する課題も多く、取り組みの方向性も概ね一致している。部会間で連携しながら、区ができること、関係機関への協力を求めること、すぐに取り組めること、一定程度の時間を要することを整理しながら、効果的な具体策の検討を続ける。

2 情報提供のあり方

「住宅部会」「暮らし部会」ともに、流動性が高い外国人に対し、どのようにルール等の情報を届けるかが課題となっている。日本人の立場に立てば、外国人には来日前あるいは来日後早い段階で日本の住まいや生活のルールを理解してほしい。外国人の立場に立てば、日本のルールは理解しにくく、情報も得にくい。言語・文化の異なる外国人が地域で安定した生活を送るため、どれだけ説明をつくせるかという観点から、情報発信のあり方を検討する。

- ・既存の情報提供資料をどのように活用していくか、また新たに作成する場合はどのようにすれば理解しやすいものになるのか、内容と提供方法の両面から捉えて検討を進める。
- ・外国人に確実に情報を届けるためには、外国人が属する団体（日本語学校・外国人コミュニティ団体等）へのアプローチが欠かせない。また、外国人に直接接する不動産業者などが、外国人の入居の際に住まいや暮らしに関するルールを正確に伝えるための支援も行う必要がある。これらの関係機関との連携体制の構築について検討を進める。

3 地域における交流・コミュニケーションの充実

「住宅」「暮らし」それぞれの課題の背景には、日本人と外国人の接点がないことや、過去のトラブルの経験から、接点を持つことへの不安があることが挙げられた。日本人・外国人が互いの文化の違いを知り、地域における交流・コミュニケーションを充実させることで、未然に防ぐことができるトラブルもある。

さらに、外国人に限らず、住まいや暮らしに関するトラブルは、日本人同士でも起きることがあることを忘れてはならない。トラブルが発生する前に、普段から言葉を交わせるような顔の見える関係づくり、コミュニケーションの場は、国籍を問わず必要なものといえる。1回限りのイベントではなく、小さい規模の交流の機会の創出について検討する。

新宿区多文化共生まちづくり会議 審議経過

(平成28年9月12日～平成29年11月22日)

専門部会：住宅部会、暮らし部会

回	年月日	議題
平成28年度		
第1回全体会議	平成28年9月12日	委嘱、会長・副会長の選出
第2回全体会議	平成28年10月28日	審議テーマ設定、部会設置
第1回住宅部会	平成29年1月26日	部会長の選出、賃貸借に関する課題の整理
第1回暮らし部会	平成29年1月30日	部会長の選出、暮らしに関する課題の整理
第2回暮らし部会	平成29年3月13日	暮らしの課題への各所管課の取り組み説明 多文化共生推進課と委員の取り組み事例共有
第2回住宅部会	平成29年3月23日	賃貸借契約の仕組みと種類 住まいを「貸す側」が抱えている課題の整理
平成29年度		
第1回暮らし部会	平成29年5月25日	暮らしに関する課題解決のための具体策
第1回住宅部会	平成29年5月31日	住まいを「借りる側」が抱えている課題の整理
第2回住宅部会	平成29年7月11日	住宅に関する課題解決のための具体策の個別検討① (既存の取り組みをどのように活用するか)
第2回暮らし部会	平成29年7月13日	暮らしに関する課題解決のための具体策の個別検討① (既存の取り組みをどのように活用するか)
第3回暮らし部会	平成29年9月1日	暮らしに関する課題解決のための具体策の個別検討② (新宿生活スタートブックの改訂等)
第3回住宅部会	平成29年9月7日	住宅に関する課題解決のための具体策の個別検討②
第1回全体会議	平成29年11月22日	中間のまとめ、両部会審議内容の共有

新宿区多文化共生まちづくり会議委員一覧表

	団 体 (所属団体は委嘱時点)	氏 名	国 籍	備 考
会長	(公財)日本国際交流センター 執行理事 チーフプログラムオフィサー	メンジュ トシヒロ 毛受 敏浩	日本	
	大東文化大学名誉教授	カワムラ チズコ 川村 千鶴子	日本	
	法政大学大学院兼任講師	イナバ ヨシコ 稲葉 佳子	日本	
	東京未来大学教授	カク イヨ 郭 潔蓉	日本(※)	台湾出身
	東京外国語大学 世界言語社会教育センター特任講師	ハセベ ミカ 長谷部 美佳	日本	
	区民	オノ エイコ 小野 栄子	日本	
	区民	ワタナベ マサコ 渡邊 政子	日本	
	区民	イー ヒューチャー 余 慧慈	マレーシア	
	区民	チョウ メイコウ 張 鳴浩	中国	
	在日本韓国人連合会	キム サンヨル 金 相烈	韓国	
	在日本大韓国民団新宿支部	コウ ヨンバク 高 隆博	韓国	
	日中の未来を創る会	テイ ネイ 丁 寧	中国	
	NPO 法人ミッターファンデーション	イーイーミン	ミャンマー	
	難民連携委員会	マリップ・センブ	ミャンマー	
	GMT インターナショナル	シュレスタ ブハールマン	ネパール	
	副会長	在日フランス人協会	エソエ カレル ジョエル 江副 カレル ジョエル	フランス
在日タイ人ネットワーク		スズキ ノンヤオ 鈴木 ノンヤオ	タイ	
認定 NPO 法人難民支援協会		ブライアン バーバー	米国	
NPO 法人コリア NGO センター		キム フンアン 金 朋央	韓国	
NPO 法人日本国籍華人同携会		モリ 十和子 盛 十和子	日本(※)	中国出身
新宿区多文化共生連絡会		イ スンミン 李 承珉	韓国	
新宿区多文化共生連絡会		カヅムラ カツシ 梶村 勝利	日本	
多文化共生子育て情報局		アンドウ ヒロコ 安藤 博子	日本	
友ランゲージアカデミー		イノウエ タカヨシ 井上 貴由	日本	
留学生		ファトマワティ ジャフリ	インドネシア	
新宿区町会連合会(諏訪町会)		ホンダ マコト 本多 誠	日本	
新宿区町会連合会(百人町中央町会)		ヒラノ フミエ 平野 富美恵	日本	
新宿区町会連合会(いぶき町会)		ウエキ コウジロウ 植木 康次郎	日本	
新宿区商店会連合会(新大久保商店街振興組合)		モリタ タダユキ 森田 忠幸	日本	
新宿区民生委員・児童委員協議会(大久保地区)		タケウチ タケノリ 竹内 武徳	日本	
東京都宅地建物取引業協会新宿支部		サワダ ヒロシ 澤田 展志	日本	
新宿区専修学校各種学校協会 (学校法人電子学園 日本電子専門学校)	フナヤマ セカイ 船山 世界	日本		