

「新しい官民連携のあり方 リクルートフォレントインシュアと生活困窮者支援」

講師： 株式会社 リクルートフォレントインシュア 取締役 豊田 茂 氏

指導教員： 五石 敬路

日時： 2017年 5月 19日（金） 18:30 ～ 20:45

場所： 梅田サテライト 6階107教室

議事録担当： M1 竹口 久美子

〈会社紹介〉

事業開始： 平成 18（2006）年 12 月

事業内容： 不動産賃貸領域における家賃債務保証会社、
（保証人になる、家賃に関わる様々な決済を代行する
契約者が家賃滞納した時に家主に保証する etc. ）

主要株主： 株式会社リクルートホールディングス

営業拠点： 東京、神奈川、札幌、仙台、名古屋、大阪、広島、福岡、沖縄

●.はじめに

現在、民間の賃貸不動産会社の約 50%が「家賃保証サービス」（機関保証）を利用している。
民法改正の予定があり、今後住宅賃貸の保証人になるのが難しくなってくる。

株式会社リクルートフォレントインシュア（以下 R F I と表記）は、2006年 12月「家賃保証サービス」を開始。

三拍子揃っていたので、新しい制度のサービスに取り組む。

①不動産会社に対する営業チャネルをもっていた

（住宅情報誌を出版していた）

③営業マンがいた

③少し資金があった

→創業時は大きく展開ができ、いっきに契約を獲得した(2年間は順調)

しかし・・・滞納が大きく広がった。

わからない強さと、家賃滞納が発生するメカニズムを知らずにサービスを開始していた。いわゆる「机上の空論」。サービスの提供の継続は厳しいかもしれないほどの金額になってしまった。

サービスを開始したのは、例えばシングルマザーや派遣の方は支払いが出来るにもかかわらず与信がつかず家を借りられない、そのような方に、保証人の代わりになって家を借りられるようにと、思ったから。このサービスの提供を開始した以上はこれはやめられないと思い直した。滞納した方でどういう方が一時は滞納していたが後に滞納しなくなるようになったのか、そのプロセスを分析し、本人が納得しないと払わない、対峙型の関係では払って貰えないことがわかった。

●「伴走」 ←KEY WORDに掲げたい。

契約者の隣で、目の前の課題を一緒になって考えて解決しましょうかというスタンスでこの問題をみつめ直したら、問題は大きく変わった。

「伴走」横で一緒に走ってみた。

「5月分の家賃のお支払いが遅れています。払ってください。」ではなく、「5月分の家賃のお支払いが確認できませんが、どうなされましたか？」そう言われると、契約者は自分のことを一緒になって考えてくれていると感じてくれる。

「伴走」することで、このサービスがうまくいき健在化されていったが、私たち民間だけでなく、誰かも一緒になって「伴走」して貰えないかと考えていた、その時に2015年4月「生活困窮者自立支援制度」がスタート。

●生活困窮者自立支援制度

経済的な問題を抱えた人をワンストップで受け止めるために、全国で相談窓口を開設。

- ① 2つの必須事業(自立相談支援事業、住居確保給付金の支給)
- ② 4つの任意事業(就労準備支援事業、一時生活支援事業、家計相談支援事業、学習相談支援事業)

この制度を、「伴走」する私たちの隣に引き寄せられないか。

この制度は、自立相談支援機関は「待ちの姿勢」ではなく、積極的にアウトリーチを行い、他機関からの紹介などで、生活困窮者の把握に努める必要があるものと捉えた。ライフライン事業者と連携を図るなどの多様な方法で、早期に困窮者を把握する事ができるのではないかと。

家賃滞納は、生活困窮者の最初のアラームになるのでは。2013~2014年にこれは出来るのではないかと気づいたが、すでに2012年に滋賀県野洲市が実行していた。やはり、家賃滞納は困窮のアラームになると思った。

制度の手引き「連携が想定される関係機関」の欄に「民間賃貸住宅の管理人や運営企業」と明記されているのをみて、私に引き寄せられていると思った。

まず難しいのは ①個人情報扱い②ノイズの多さ(未払い=困窮とはならない ライフラインなどは件数が多く、少額)

R F I は家賃の収納代行をしており、契約者とは個人情報を共有しているので①はクリア。

家賃は、一か月の支出の中で一番高額なので、これを払うか払えないかは困窮の最初のアラームとしては優秀な機能ではないか。家賃滞納をきっかけにその契約者と話をし、この制度の窓口相談に行ってもらい、役所の相談窓口を具体的に教えて、相談に出かける行為の背中を押すことが出来るのではないかと。

●調査(全国の相談窓口178箇所を訪問した)

「弊社はこれからお客様に何かあったときは、近くの自立支援窓口をご案内しますのでよろしくお願ひします、またご案内してよろしいでしょうか。」と、相談窓口にあいさつに出かけた。

支援窓口にとって、それはいい話なのかどうか温度感を図りたく訪問した。

実際は新制度でもあり現場は窓口の対応が大変で、アウトリーチして見つけることは難しい、とのこと。

最初は相談窓口から誤解もあったが、それもクリアし理解をしてもらえ「どうぞもっと困窮者の背中を押してください、一緒に窓口に来てください」などと言われ、やってみた。

「伴走」する反対側にこの制度が機能するのではないか、私たちが出来ることが具体的にありと確信した。

1年半ほど、滞納者に制度のご案内と相談窓口を紹介したら、
支援窓口を案内した336名 → 窓口に行った205名 → 経済的支援を受けた79名

●支援窓口への接続事例

契約者：東京都 男性 60代 家賃4か月滞納

状況： 訪問してみると、ライフラインは停止していて水だけで一週間生活をしている、本人はまだ大丈夫と言う。

結果： 区の自立支援窓口へ行くように促す、RFIから支援窓口に連絡する。

当日の訪問はなかったが、後日相談窓口にいき、未収分の企業年金があることなどが判明して多種の未払い分の解消ができ、今後の生活保護の受給が見込まれる

●社内への影響（社員の事例）

「伴走」して取り組むのは、大変なこと。相当な時間を要したが、支援窓口での支援内容を詳細に何度も説明をして背中を押し続けたら、契約者が窓口を訪問し「生活再建への一歩を掴む事ができそうです」と電話があり、声が力のある穏やかな安心した様子に変わっていて、対応した女性社員は電話口で涙ぐんでしまった。より勉強し知識を身につけて頑張りたいとのこと。

●支援制度の認知度を上げる

- ・オーナー向けの新聞「全国賃貸住宅新聞」一面に掲載。業界の中での認知度を上げる
- ・「日管協フォーラム2016」（年1回管理会社を集めたフォーラム）厚労省に講演してもらう
- ・一般者向けには「SUUMO ジャーナル」情報誌に掲載

●このサービスをやっていくことの利点

早期に発見することは、滞納債権が少なくて済む。滞納が進むと、明け渡しの訴訟となり、訴訟費用もかかり、契約者の負担、さらに管理会社、オーナーの負担も増額する。

早期に解決することは、誰も嫌がることはない。

●関連するキーワード CSR CSV

CSR 社会的責任を企業は果たす

CSV 価値を生み続けながら社会課題を解決する

2016年にリクルートグループのCSRレポートにおいてRFIの活動が掲載された。

CSR・CSVは、民間企業を福祉に接続するためのキーワードになる。

このサービスを紹介していく中で困窮者が早期に発見され早期に解消し、かつもしかしたら出ていくお金がセーブされるのであれば、それは利を生んでいると判断している。

だからこそ続けられる。決してボランティアではない。

生活困窮の問題を、リクルート全体で考えよう、何かできないかと、2017年3月13日東京にてカンファレンス「Be a DIVER！」を開催した。

この2年間で福祉の方と話す機会が増え、すごい力で取り組んでいることを痛感し、これが持続できるのかと心配になってくるほどであり、また地域によって差異があるのではないかと感じた。民間事業者がその持続性を担保でき、補完関係でやればいいのかと思っている。

●関連するキーワード IOT GIS

IOT インターネットを通じてあらゆるものが繋がる事によって実現する新たなサービス

福祉分野は、「人」という資産が大きすぎて、IT化が進んでいないのではないかと私は思っている。現代は技術化が進んでいるのでローコストにできるようになっているので、そういう点でも、民間企業が福祉の分野に進出していくのではないかとと思う。

●GIS (地理情報システム)

- ・ Geographic (地理)
- ・ Information (情報)
- ・ System (システム)

位置情報(住所、緯度経度など)をキーにして基盤的地図データにデータを重ね合わせるもの。

地図上に有益なデータをのせ、様々な情報の関連性が一目でわかり、総合的な対策を考えることができる。

RFIDは、この地図上にすべての部署の社員みんな情報をおいている。

PC画面の左のタグには困窮者に合う事業の名称などを掲載。

右に地図を掲載し、地図上のマークをクリックするとデータの詳細が表示される。

→契約物件の状況にみあった相談窓口を表示し、該当自治体または支援窓口を契約者に案内する

(このシステムは、最終章で詳細に説明あり)

●社会問題/関係者連携が求められている

2つの課題 ①空き家の増加

②生活困窮者の増加

この問題を、国、地方自治体、民間、大学(有識者)が、連携をしながら解決したい。

今年の2月22日、国交省と厚労省の共催でこの問題を解決するシンポジウムが開催された。

今年のシンポジウムの内容は、この課題解決の緊迫性、重要性を捉えたものであった。

●RFIが取り組んだ事例

- ① 秋田県横手市・・・朝日総合（不動産会社）、横手市社会福祉協議会、RFI
第一回 「住まいと暮らしを支えるために」3者連携しよう
第二回 総理解と連携を深めるために勉強会を開催しよう
→朝日総合社屋にて三者の勉強会開催。社会福祉協議会の相談事例や現状を共有
→住まいの課題を連携して解決するにはどのようなことができるかを考える
不動産会社の店舗に、この制度のパンフレットを置いてもらう
- ② 千葉県船橋市・・・社会福祉法人生活クラブ、株式会社十河、RFI
相談窓口の担当者が不動産会社を訪問し勉強会を実施、今後も開催予定あり
制度の理解を深め、不動産会社社員は困った方の早期発見に努め、制度につなげたい
- ③ 神奈川県座間市・・・座間市自立支援担当者、NPOワンエイド、㈱プライム、RFI
- ④ 岩手県盛岡市・・・社会福祉法人岩手県社会福祉協議会、社会福祉法人経営者協議会、社会福祉法人みちのく大寿会、社会福祉法人つくし会、RFI

賃貸不動産会社はこの制度を理解して、滞納者が窓口相談するように背中を押す役割があると考え、RFIはこのような取り組みをしている。また、不動産会社の課題の空き家問題と困っている方をマッチングする。不動産会社（すまい）と福祉、行政においては住宅関係部署と福祉部との連携が実現できればいいと思う。

●GIS（地理情報システム）

行政、民間企業のHPをみると、地図が複数に掲載されている。その複数の地図を統合し地図上情報をのせ一元化をしてみたら、簡単なことが可視化されてわかりやすくなった。

RFIの業務でそれを実現するきっかけになったのは、沖縄と北海道で同じ契約件数であるのにもかかわらず、利益に差があったので分析してみた。

利益が発生しているところとしていないところを、町、丁目までブレイクダウンして色付けをする。

結論は、繁華街は難しい、儲からない事がわかった。それを地図にしたものがこのGIS。

RFIが大きな負債をかかえたのは、土地感がなくこの事業をしたことが一つの要因でもあった。その土地感をどうやれば可視化ができるか、ということでこのGISを使った。

その地域に居住している方の特性を地図上に入力し、新しい契約者がこの地域には違和感があるのかがわかり、それが審査に反映できた。GISには分析するツールは他にもたくさんある。

新しい家探しをするのに

- ① 住んでいるところ
- ② 新しく住むところ
- ③ 職場

この3つの住所を、この地図に入れると三角形ができる仕組みになっている。

この三角形に違和感があるかないかを審査時にみる。ぎこちない三角形ができたなら、何か事情があるのではと、この地図上で把握ができ、妥当性を客観的にみることができる。

SUUMO の情報は地図にいられてあるので、その土地をクリックすると家賃・間取りなどの情報がみれる。社員はタブレットを持参して、契約者の情報を即入力し、営業日報もこの地図上に入力し業務に活用している。

また支援窓口の場所や、社員は支援窓口訪問時の内容などを入力し、困窮者が相談窓口に出向くよう背中を押すのに役立つ情報がこのGISに一元化されている。

すべての情報をのせているので、有効でかつ効率がいいと思う。この地図を情報基盤のプラットフォームとして認識している。

行政もこのシステムを導入すると、多種に利用できるのではないかと思う。

● 〈 質疑応答 〉

Q①ビジネスモデルをお聞きしましたが、マネタイズの仕組みのポイントはどこにありますか。

A 保証人の代わりにになるので、初回保証料を家賃の約半月分、継続の保証料を1年に1万円、これが大きな収益となります。

儲かるのかと聞かれると・・・ もしかしたら未来に良いことがあるのかな、という気持ちでやっています、正直なところ。

Q②相談窓口を訪問されて信頼関係を築かれたようですが、行政に警戒心を持たれるのをどうクリアされましたか？

A たくさんの警戒を受けました。丁寧に話をすると理解していただけました。

何をやりたいか、瞬時に丁寧に短時間で伝えられるかが重要だと思います。

秋田県秋田市でアポなしで訪問した際は、最初は警戒されて受け入れない様子でしたが、「困窮者を早期に見つけ皆さんの方へ背中を押したい。どうやればいいのか教えていただきたい、また皆さんと協働したい。」と話すと、3分で理解していただき部屋にとおしてもらえた。

Q③.行政とのネットワークを持っていて、住宅担当と社協との繋がりがあるといってお話でした。

市営住宅の建て替えをやめて民間住宅の賃貸住宅や空き家を利用しようという流れがあります。家主さん等は市に委託するが市は面倒なことなので受けたくない、という現状がある中で、それに携る考えはありますか？

A それは住宅セフティーネット関係だと思います。専用住宅、登録住宅として募集がありますがなかなか集まらないのでは。RFIは北九州のNPO抱樸の奥田さんと提携して開発したいと思っています。RFIは家賃の保証をし、日々の暮らしのサポートを抱樸さんがします。

困ったことがあれば、RFIと抱樸さんと連携をして契約者と向き合います。

今期中実施の予定（2017.5.5 西日本新聞に記事として掲載された）

Q④会社を設立した時の目的、どこにビジネスチャンスを見出しましたか？その当時は、まだCSVの概念がなかったのでは？ 企業の価値を何にみついていたのですか？

A 創立当時、シングルマザーや派遣社員の方に家を借りやすい社会を実現したいという世界観はありました。この家賃保証の制度は新しく、リクルートにこのビジネスに持ち込められるアセットが既にあったことが大きかったです。

- ① 不動産会社を知っている ②営業マンがいる ③知名度がある

Q.⑤そのアセットで新しい市場に介入し、一挙にシェア 1 位になったが、家賃滞納の債権は膨れていき、債権回収するのに「伴走」をしたという話でした。

「伴走」をする前と、した後の数字（金額）の差はどのくらいありましたか？

A. 答えにくいものですが、一般的な話をします。明け渡しの訴訟が出来るのは滞納が 3 カ月、オーナーさんがその事実を理解し、かつ訴訟の対応をやるには滞納が開始してから 7, 8 カ月はかかる。さらに訴訟費用と明け渡し費用、撤去費用などが加算されるので膨大な金額になる。そういう側面があり、早期解決し 1, 2 か月の滞納で解決するのは大きなインパクトがある。

Q⑥.リクルート本体の仕事をしていた方が R F I さんの仕事をするのは、社員の意識とかモチベーションはどうなのでしょう？

A リクルート本体の広告をしていた社員が、R F I に出向しているわけではありません。創立当初は 3 名でやっていました。私自身はそうですが、リクルートに入社して、まさか債権回収をするとは思っていませんでした。ただ、今私は働きがいがあります。社会のためにというちょっと大きい話ですが、そういうことに事業を結びつけることができたという事は仕事をしていて気持ちがいい。やらなければいけないものと思っていて、リクルート本体にいたら、これは味わえないことかもしれない。

Q⑦行政、NPOとして取り組むシーンは多いように感じました。民間企業として利益をだす事業としてどうやっていますか。

A 一番困っている方は、負がわかりやすい。「住まい」はなかったら絶対的に困るもの。この負は圧倒的に大きい、だからそこに寄ったほうが、事業の継続性が保てるのではないかと、ビジネス観点からしても、ズレないのではと思っています。
C S V はなかなかうまくいってないところも多いので、この負の問題はわかりやすいから、ここに近づいていくのはいいのではないかと思います。

Q⑧.資料の中で「支援窓口を案内した件数 336 名中で窓口に行かなかった件数 112 名に対して、その後どのように対応しましたか？

A.個人情報法があるので、R F I は相談窓口へはこの方の情報は流せない。
様々な方がいらっしゃるが、根気よくお話をするしかない、取り組んでいます。

Q⑨住宅支援制度をうまく活用し、行政とウィンウィンでなさっているように思えます。
行政に希望したいことがあれば教えてください。

A. 単純なことですが、市役所の中で住宅関係部門と福祉部門が一緒になって話をしたい。

福祉部門の方が、不動産会社に出向いてこの話をして欲しいと思います。

自治体勤務院生： 何かうまくできるよう考えていきたい。

自治体OB院生： 部署が全く違うので、一緒に話し合うことは難しい

Q⑩本体のリクルートは就職情報雑誌を発刊されているので、RFIさんは今後の展開として仕事を紹介したりする事業をやりたいですか？

A 野望はありますが、先ほど役所内で住宅部署と福祉部の連携を希望する話をしましたが、リクルート内でのマッチングもうまくいきにくい。活動がまだまだ足りない、頑張ります。

五石先生： 厚労省がうまくマッチングをしてくれたらいいのですが。

Q⑪GISで様々な情報がわかったうえで、行政は政策にどう結び付けるか、どういう視点でやれば良いのでしょうか？

A 行政側ではないのでよくわかりませんが、市民にわかりやすいのが重要だと思います。

HPのPDFを、何枚も何枚も開けないといけないのでは使用しなくなる。情報を整理して、情報を地図上で一元化して欲しい。GISとSNSとの連携もあるのでは、道路情報とか。

Q⑫野洲市以外で、この家賃滞納のことに取り組んでいる自治体はありますか？

A 自治体が**主体的**に不動産会社と取り組んでいる事例は、私は知らない、無いと思う。

だから、RFIは告知的にカンファレンスを開催しています。

Q⑬市営住宅管理の関係で、行政に代わって福祉を請け負う気持ちはありますか？

A 指定業者にならなくてはならない高いハードルがあります。一部委託も出来るのか、勉強不足でわかりませんが、自治体はソフトにたたずむようですが、1,2か月の滞納ぐらいいでもアラームとして捉えて、滞納者に相談窓口の案内かなにかアクションを起こしてもらえればいいのではと思います。現実には難しいといわれましたが。

Q⑭人口減少や高齢者の関係で今後空き家率が増加していくと思いますが、それをどう困窮者へつなげていくのか、みきわめはどうでしょうか？

A 難しい話ですが、空き家が増えてオーナーが困っているのなら、「家に住みたいと困っている方に貸して家賃をもらったらどうですか。福祉分野に提供し社会的に貢献したら気持ちがいいのでは。」と一部のオーナーに勧めています。

愛知県一宮市でそういうオーナーが集まった団体があるというニュースがありました。

以上