

本メールマガジン『アシスト』の7月14日号で掲載しました「今月の相談事例『清掃代を払わないといけませんか?』」の内容について、一部誤解やミスリードの恐れがある表現があり、多方面から貴重なご意見やアドバイスもいただきました。深くお詫び申し上げます。相談センター内でも話し合い、今回の記事の内容について、以下のように見解を取りまとめました。

オリジナル文章の再掲

今月の相談事例

「清掃代を払わないといけませんか？」

ここでは、外国人や外国人にかかわる方からよくある相談事例について、掲載し、課題や対応方法を考えることにします。

■どんな状況でしたか

技能実習を終えて帰国するAさんは、実習中は家賃をきちんと支払ってきました。しかし、帰国する日が決まったら「部屋の清掃代」として40,000円を請求されました。

■どんな課題がありましたか

Aさんは約束通り毎月の支払いはきちんとしてきたし、家を汚く使った覚えもなく、掃除代を取られることが納得できませんでした。もしかしたら、技能実習3号として残ることを断ったため、わざと支払いを求めてきたのかと思いました。

「清掃代は、誰が支払うべきですか？」と、腹立たしそうに相談室にやってきました。

■どう支援しましたか

相談にあたったBさんは、「これは金銭をめぐる紛争のように見えるが、紛争の問題ではない」「質問の立て方が違う」と感じました。つまり、①一方に「使ったら、きれいにする」という日本の文化、②他方に「部屋を返す時はそのままにしてよい」という母国の流儀があり、この2つを理解させないと解決はないと考えたのです。

そこで、Aさんは、「誰が支払うべきか？」という質問を答える前に「日本の賃貸について考えてみましょう」と言って、次のように説明しました。

(1) まず、日本は賃貸契約を解除した時はきれいな状態（入居する前の状態）で返さなければならない。これによって、大家さんはきれいな部屋を次の入居者に提供することができる。

従って、たとえどんなにきれいに使っても次の人が気持ちよく住めるように清掃をし、必要に応じて修理などもしなければならぬ。それは日本人の間では言わなくても理解されていることであり、その費用は借りる方が負担することになっている。契約書はそういう考え方で作られていることを確認する必要がある。

(2) 次は、実習先又は監理団体と技能実習生との間の契約である。Aさんのため用意された社宅が第三者から借りたものである場合には借りた側(会社または労働者)が大家さんに対して清掃費用を支払わなければならない。実習先が自社の物を社宅にしている場合には入居者(労働者)が清掃費用を支払うべきということになる。

このような話をしていくと、Aさんは「監理団体等から日本の文化や考え方をきちんと聞いたことはない」といいます。そこで、Bさんは、「確かに監理団体等も文化や考え方をきちんと伝える努力が必要です。しかし、技能実習生自身も一生懸命働いてきて、高い評価を得

たいと願うのであるから、実習を通じて学んだ日本の考え方をもう一度考えてみてはどうか」といいました。そして、

ア. 実習先との契約内容を確認する

イ. 日本の習慣を理解した上で、方法を考える

ウ. 最終的に人間対人間であるため円満に話す

ことが大事であるとアドバイスをしました。

■どのような結果になりましたか

Aさんは、Bさんのアドバイスを受けて考えたうえで、実習先のC社長に、「有休がまだ残っていますが、有休はとりません。最後まできちんと頑張りたいです」と伝えました。すると、C社長は、びっくりしたような表情をしました。そして、「最後まできちんとするというのは日本の文化です。よく学んでくれましたね」と笑顔になり、清掃費用はもう支払わなくていいと言ってくれました。

検証

記事の回答例は、日本と母国の賃貸を巡る法律的な問題と文化的な相違や習慣の違いの問題のうち、後者に焦点を当てて回答をしています。しかしながら、今回事例の相談者は、「清掃代」を請求されることの正当性について質問していると認められます。そうであるならば、まずは法律的な観点から回答するのが優先であり、文化的な情報等は補足的な情報提供とすべきであったと思われます。その意味で、記事の回答例は、回答の優先順位を誤っており、不適切なものでした。

今回のような相談を受けた場合には、まず賃貸借契約書などの契約書類を確認し、法令や国土交通省のガイドライン(「原状回復を巡るトラブルとガイドライン」)などの内容を踏まえつつ、アドバイスを行う必要があるものと判断されます。また、労働者の権利としての有休の取得は、キチンと取るというのが本来の在り方であり、しっかりと権利を説明すべきでした。

さらに、回答例の具体的記述中にも、①清掃費用の負担は、入居時の契約、損耗の内容と借主の責任の程度などにより判断すべきものであるにもかかわらず、当該物件が第三者から借りたものか実習先所有であるかによって清掃費用の負担の有無が単純に区分されると説明している点や、②有給休暇の放棄と清掃費用負担免除とをいわばバーター取引する解決がなされたことにつき"美談"的に紹介している点な

ど、不適切な内容が含まれていることが認められます。

つきましては、結論といたしましては、当該記事の回答例部分は全体として適切を欠く内容でした。7月14日の「今月の相談事例」は、全面削除いたします。

今回の記事の相談事例と回答例は、JP-MIRAIの相談センター「アシスト」に寄せられたものではなく、他の相談センターに寄せられた相談とこれに対する回答をもとに、個人情報の特定に至らないような加工を加えつつ記述したのですが、受託機関（CINGA）として内容の適切性についての検証とメルマガに掲載する際のチェック体制に課題がありました。

こうした課題に的確に対処するため、図表に示すように、今後はCINGA代表をトップとする「アシスト編集委員会」を設置するとともに、記事の掲載にあたっての検証の指針の明確化・チェック体制の強化に取り組み、回答例を紹介する際にもそれが模範的な回答なのか、それとも改善・追加すべき点のある回答なのかといった点についても読者の誤解を招くことのないような掲載方法を工夫してまいります。

あわせて、実際のJP-MIRAIの相談センターの相談現場においても、今回の記事を、回答姿勢や回答内容の改善に向けた契機としつつ取組を続ける所存です。

会員の皆様には、ご迷惑をおかけしました。心からお詫び申し上げます。今回の反省に立って、今後とも会員皆様の交流の場としての役割を果たしていきたいと切望しております。

皆さまには、引き続きのご愛読と忌憚のないご意見提供をお願いいたします

図表 検証の指針・対応策

