

報道関係者各位

賃貸契約の際、約6割の住宅弱者層が不便を感じたり、困ったりした経験あり

## LIFULL HOME'S 住宅弱者の「住まい探し」に関する実態調査結果を発表

WEBポータルサイトで物件を探す段階から、入居審査に不安を抱えるLGBT層は約4割

事業を通して社会課題解決に取り組む株式会社LIFULLが運営する不動産・住宅情報サイト「LIFULL HOME'S」は、高齢者、外国籍、LGBTQ、生活保護利用者、シングルマザー・ファザー、被災者、障害者といった『住宅弱者』と呼ばれる方々に対して理解があり、相談に応じてくれる不動産会社を検索することができる「FRIENDLY DOOR」プロジェクトを運営しています。

業界初の取り組みとして2022年5月25日（水）より提供を開始した、障害がある方々の住まい探しをサポートする不動産会社が接客の際に活用できる『障害者接客チェックリスト』の発表に伴い、住まい探しに対する実態や現状の課題を把握するため、住宅弱者の「住まい探し」の実態調査を行いました。本調査は、全国1,534名（うち住宅弱者1,322名）を対象とし、2019年、2020年に続く第3回目の調査となります。

その結果、賃貸契約の際、約6割の住宅弱者層が不便を感じたり、困ったりした経験があると回答。新型コロナウイルスなどの社会変化により住まい探しがより一層困難になっていることがうかがえました。

## TOPICS

- ・賃貸物件探し～契約までを1ヶ月未満で終えた住宅弱者層は、半数未満
- ・約6割の住宅弱者層が自身のバックグラウンドを理由に住まい探しで不便を感じたり、困ったりした経験あり

## &lt;物件を借りるまでの各ステップにおける不便や困難&gt;

- ・WEBポータルサイトで住まい探しをした際、住宅弱者層が不便や困難を感じたのは「来店、対応を断られた」
- ・不動産会社の店頭を訪れた際、住宅弱者層が不便や困難を感じたのは「入居審査が通るか不安だった」
- ・内見や契約手続きの問い合わせ時、住宅弱者層が不便や困難を感じたのは「自分の状況を、どこまで正直に開示すべきか迷った/わからなかった」

## &lt;住宅弱者フレンドリーな不動産会社の必要性について&gt;

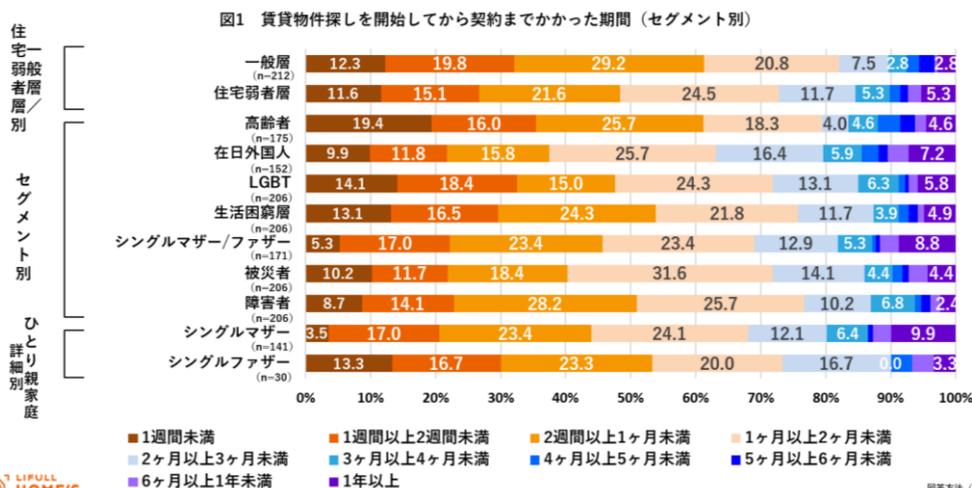
- ・約4割の住宅弱者層が、住まい探しで「必要最低限の支援も受けられていないと感じる」と回答
- ・約7割の住宅弱者層が、「自分の社会的立場に理解のある不動産会社との出会いが重要だと思う」と回答
- ・接客チェックリストを「魅力的」と回答した住宅弱者層は約7割

## 住宅弱者層は一般層に比べて、賃貸物件探し～契約までの期間が1ヶ月未満で終わる割合が低く、半数未満

「賃貸物件探しを開始してから契約までかかった期間」を尋ねたところ、1ヶ月未満と回答した割合は一般層で61.3%、住宅弱者層で48.3%となり、賃貸物件探し～契約までを1ヶ月未満で終えた住宅弱者層は半数未満となりました。

セグメント別でみると、「1年以上」のスコアがシングルマザー/ファザー層は8.8%、在日外国人は7.2%と、他の住宅弱者層と比較してやや割合が高くなっており、住宅弱者層の中でも特に契約まで時間を要していると推察されます。

また、一人親家庭については母子世帯と父子世帯によってスコアに差がみられました。1ヶ月未満と回答した割合はシングルマザーで44.0%、シングルファザーで53.3%となっており、「1年以上」のスコアもシングルマザーの方が高い（シングルマザー：9.9%、ファザー：3.3%）ことから、母子家庭の方が契約までより時間がかかっていることがうかがえます【図1】。



賃貸契約の際、約6割の住宅弱者層が自身のバックグラウンドを理由に不便を感じたり、困ったりした経験があると回答。新型コロナウイルスなどの社会変化により2019年の調査より16pt増加

賃貸契約の際の4つのステップ〔物件探し時、不動産会社訪問時、内見や契約手続き時、入居後〕のいずれかの段階で、自身のバックグラウンドを理由に不便を感じたり、困ったりした経験があったかを尋ねたところ、住宅弱者層の60.4%が「経験がある」と回答しました【図2】。

2019年に実施した調査よりも16.1ptのプラスとなっており、新型コロナウイルスなどの社会変化が一因となり住まい探しがより困難になっているのではと推察されます。

段階ごとのスコアをみると、住宅弱者層は総じて一般層より不便・困難経験のスコアが高く、特に、住まい探しの入口となる「物件を探した/情報収集したとき」と出口となる「賃貸物件に入居したあと」で差が大きいことが明らかとなりました。

また、セグメント別では、被災者は「物件を探した/情報収集したとき」～「内見や契約手続きをしたとき」までで他の住宅弱者層よりも不便・困難経験の割合が高くなっていることから、支援が不足していると推察できます【図3】。

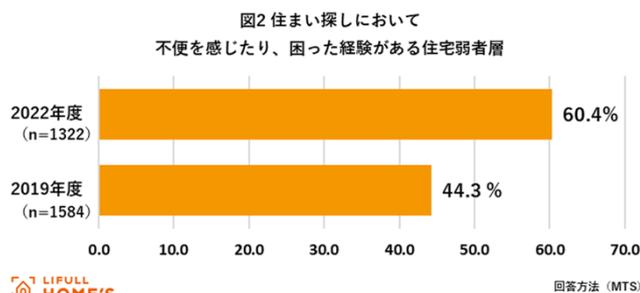
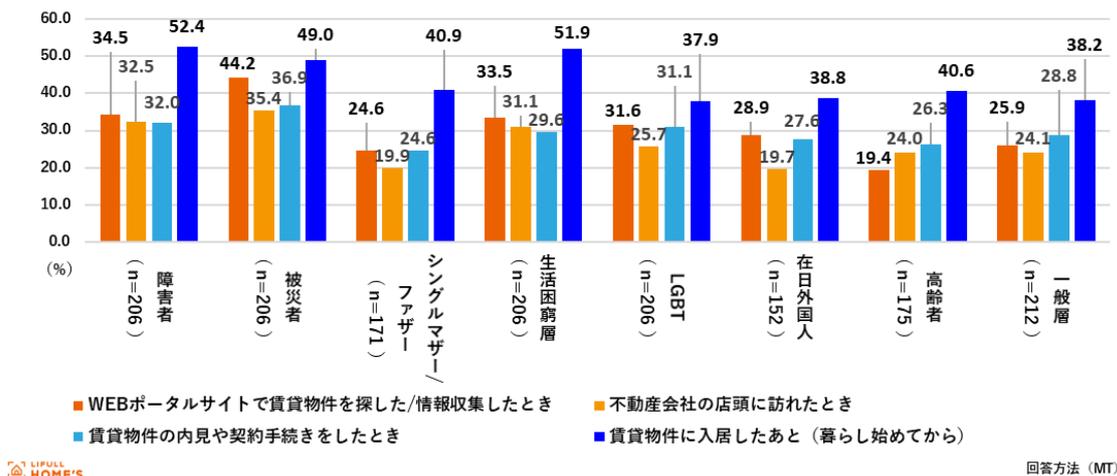


図3 賃貸物件契約時の不便や困難経験 (セグメント別)



## <物件を借りるまでの各ステップにおける不便や困難>

【ステップ1 物件探し時】約2割が「来店、対応を断られた」経験あり。一般層と比べると割合の差が顕著に

WEBポータルサイトで賃貸物件を探したり、情報収集をしたときに、自身のバックグラウンドを理由に、不便を感じたり、困ったりした内容は何か尋ねたところ、住宅弱者層の割合が高く、一般層との乖離が大きかったのは「来店、対応を断られた (住宅弱者層：17.1%、一般層：1.8%)」、次いで「自分の状況を、どこまで正直に開示すべきか迷った/わからなかった (住宅弱者層：34.4%、一般層：20.0%)」「不動産の専門用語が難しく、わからなかった (住宅弱者層：24.8%、一般層10.9%)」となりました【図4】。

また、自身のバックグラウンドを理由に候補物件が少なかったと感じる割合は、高齢者で44.1%、在日外国人で40.9%と4割を越え、他の住宅弱者層より高いスコアとなりました【図5】。

図4 WEBポータルサイトで賃貸物件を探したり、情報収集をしたときに、自身のバックグラウンドを理由に不便を感じたり、困ったりした内容 (住宅弱者層の割合が高く、一般層との乖離が大きい上位3位)

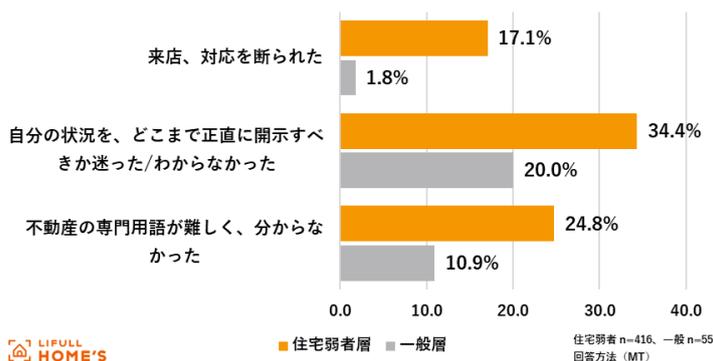
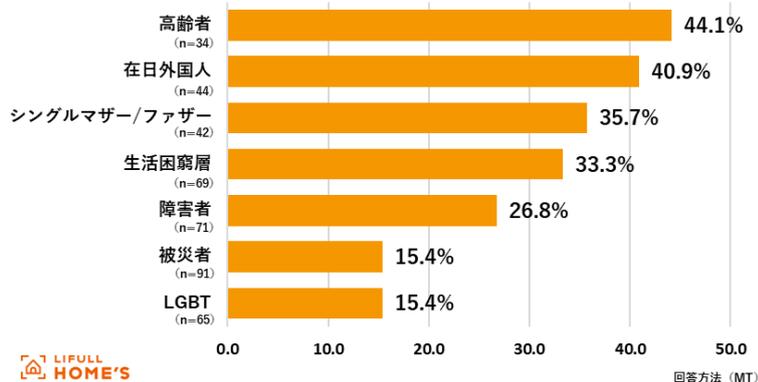


図5 「自身のバックグラウンドがハードルとなり候補となる物件が少なかった」と感じる住宅弱者層の割合 (セグメント別)



## 【ステップ2 不動産会社訪問時】約3割が「入居審査が通るか不安だった」と回答。一般層のおよそ倍に

不動産会社の店頭を訪れた際、自身のバックグラウンドを理由に、不便を感じたり、困ったりした内容は何か尋ねたところ、住宅弱者層の割合が高く、一般層との乖離が大きかったのは「入居審査が通るか不安だった（住宅弱者層：34.2%、一般層：17.6%）」で、続く「プライバシーを侵害されていると感じた（住宅弱者層：15.2%、一般層：3.9%）」とともに一般層と比較して10pt以上の差がみられました【図6】。ステップ1の物件探し時に、候補物件が限られていると感じる住宅弱者も多いことから【図5】、不動産会社を訪問する段階で、既に入居審査を見据えた住まい探しをしていることが住宅弱者層の特徴といえます。

セグメント別では、障害者（44.8%）・シングルマザー/ファザー（44.1%）・生活困窮層（37.5%）が「入居審査が通るか不安だった」のスコアの高い順となっています【図7】。また、在日外国人は、「成約手続きまで進める物件が少なかった（30.0%）」「日本人の保証人が必要だった（30.0%）」「『外国籍』であることを理由に差別を受けた/不平等さを感じた（30.0%）」のスコアが他の住宅弱者層に比べて非常に高くなっています。

図6 不動産会社訪問時、自身のバックグラウンドを理由に不便を感じたり、困ったりした内容  
(住宅弱者層の割合が高く、一般層との乖離が大きい上位3位)

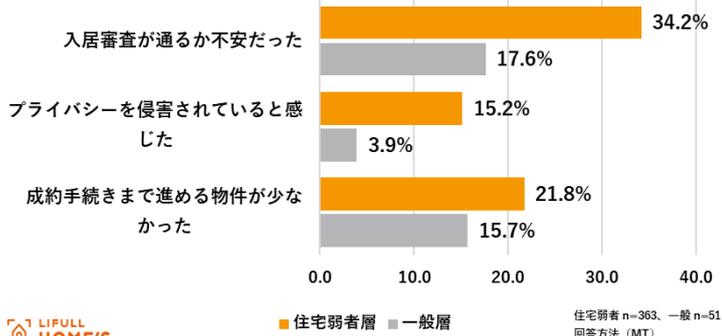
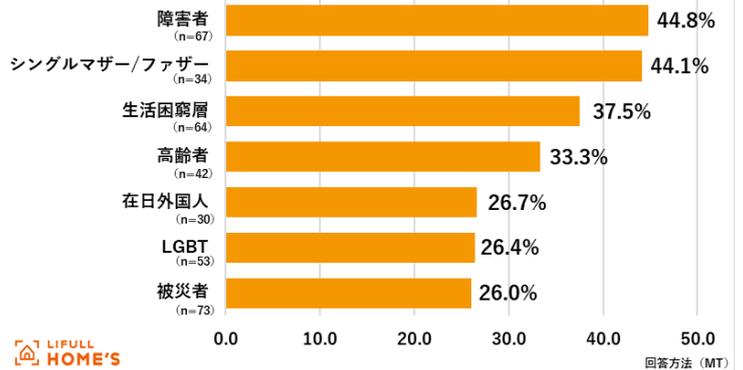


図7 不動産会社訪問時、「入居審査が通るか不安だった」と感じる住宅弱者層の割合 (セグメント別)



## 【ステップ3 内見や契約手続き時】約3割が自身のバックグラウンドに関する個人情報の開示範囲に悩む

不動産会社に賃貸物件の内見や契約手続きの問い合わせをしたときに、自身のバックグラウンドを理由に、不便を感じたり、困ったりした内容は何か尋ねたところ、住宅弱者層の割合が高く、一般層との乖離が10pt以上あったのは「自分の状況を、どこまで正直に開示すべきか迷った/わからなかった（住宅弱者層：31.5%、一般層：14.8%）」「入居審査が通るか不安だった（住宅弱者層：37.0%、一般層：23.0%）」でした【図8】。

「自分の状況を、どこまで正直に開示すべきか迷った/わからなかった」と感じる住宅弱者層が多い一方、不動産会社訪問時に自身のバックグラウンドを伝えた割合は軒並み6割~8割の間となっているものの、障害者（53.7%）やLGBT層（50.9%）は半数程度にとどまっており、実際に自身のバックグラウンドを伝えることに「抵抗感があった（伝えることに抵抗を感じたものの伝えた+伝えることに抵抗を感じていたため伝えなかった）」か尋ねたところ、障害者が59.7%と最も高い結果となりました【図9】。

ステップ2の不動産会社訪問時同様、「入居審査が通るか不安だった」と回答した住宅弱者層は多く、特に障害者（47.0%）・生活困窮層（45.9%）で5割弱となりました【図10】。また、在日外国人においては「『外国籍』であることを理由に、差別を受けた/不平等さを感じた」が40.5%と他の住宅弱者層から突出した数字となっており、他のステップ同様、自身のバックグラウンドが理由で差別/不平等を受けています【図11】。

図8 内見や手続き時、自身のバックグラウンドを理由に不便を感じたり、困ったりした内容  
(住宅弱者層の割合が高く、一般層との乖離が大きい上位3位)

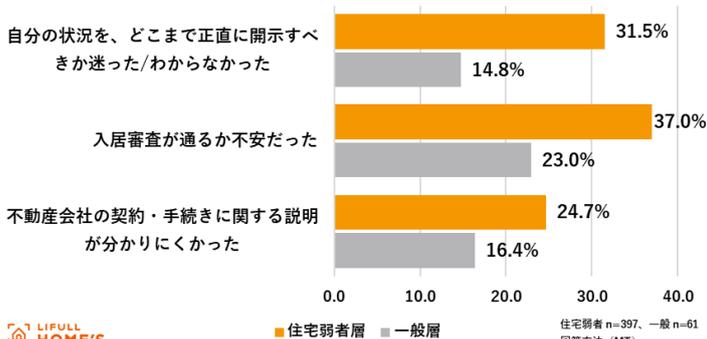


図9 不動産会社訪問時、自身のバックグラウンドを伝えた住宅弱者層の割合 (セグメント別)

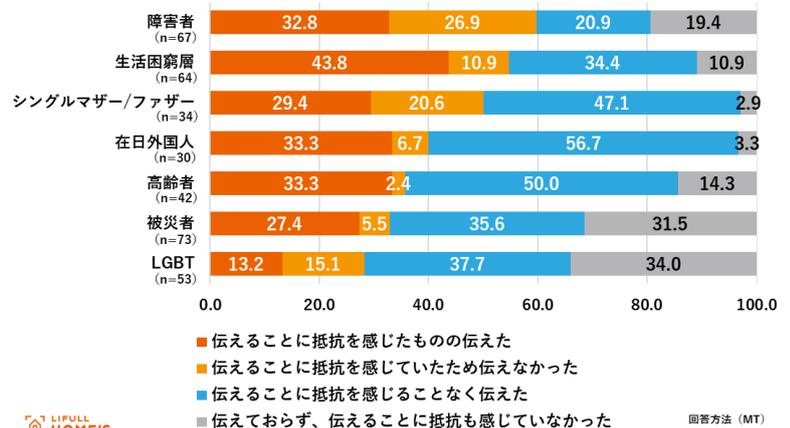


図10 内見や手続き時、自身のバックグラウンドを理由に「入居審査が通るか不安だった」と感じた住宅弱者層の割合（セグメント別）

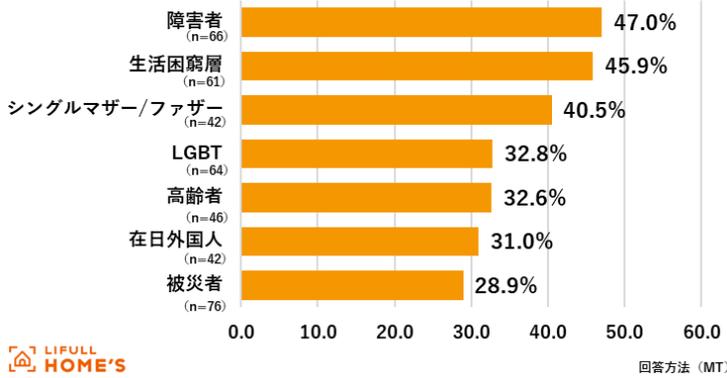
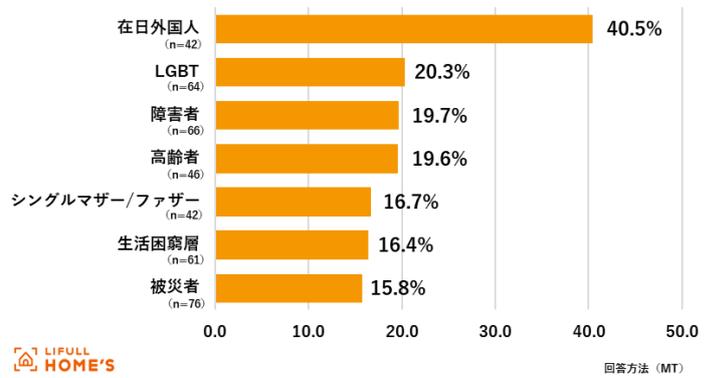


図11 内見や手続き時、自身のバックグラウンドを理由に「差別を受けた/不平等さを感じた」と感じる住宅弱者層の割合（セグメント別）



### 【ステップ4 入居後】約2割が「住宅補助など会社への書類を提出する際、ためらいがあった」と感じる

実際に賃貸物件に入居したあと（暮らし始めてから）において、自身のバックグラウンドを理由に、不便を感じたり、困ったりした内容は何か尋ねたところ、住宅弱者層の割合が高く、一般層と比べて最も差が大きかったのは「住宅補助など会社への書類を提出する際、ためらいがあった（住宅弱者層：22.1%、一般層12.3%）」でした。セグメント別では、被災者（30.7%）、障害者（30.6%）で3割を越える高い割合となっています。

また、他のステップと同様、在日外国人は「外国籍」であることを理由に、「他入居者から差別を受けた（35.6%）」「オーナーもしくは不動産会社から退去を迫られた（28.8%）」と差別や不当な対応を受けている割合が他のセグメントと比較しても高くなっています【図13】。

図12 「住宅補助など会社への書類を提出する際、ためらいがあった」と感じる住宅弱者層の割合（セグメント別）

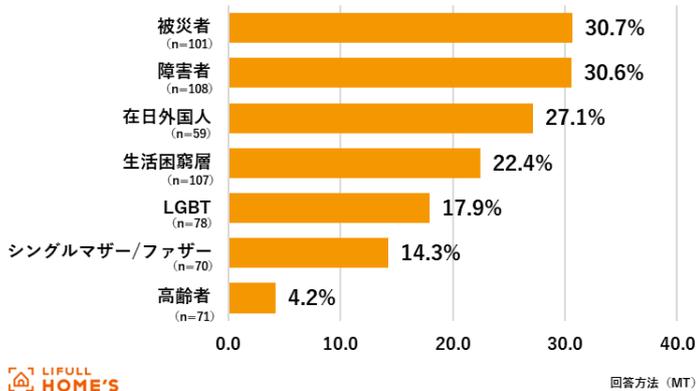
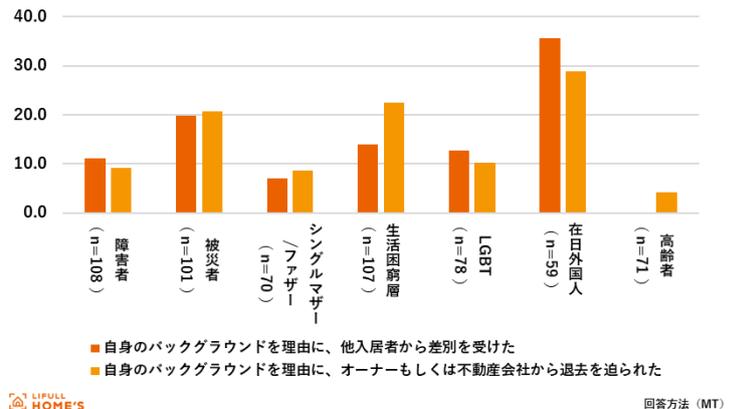


図13 入居後、自身のバックグラウンドを理由に「差別を受けた/不平等さを感じた」と感じる住宅弱者層の割合（セグメント別）



## 各ステップにおける不便や困難経験に関する具体例（FA）

### ▼高齢者

- ・65歳以上であることから、保証金や保証会社の契約金を倍近く請求された。気に入った物件があったが、不動産会社に問い合わせた際に、こちらの詳しい内容を聞くまでもなく、年齢で審査には通らないので、その物件はあきらめるよう勧められた（女性60代以上）
- ・68歳のため、1人暮らしの審査が通るかどうか不安だった。市内に住む子供が保証人になってくれた。マンションを売却して手元にお金があっても高齢者は審査が通るか時間がかかりストレスだった。（女性60代以上）
- ・高齢者なので、収入源について何度も確認された（女性60代以上）

### ▼在日外国人

- ・外国人なので手続きと種類が多くてわかりにくい（女性20代）
- ・外国籍のため、大家さんに断られたことがあります。また、日本人の緊急連絡先が必要ということ。いないと必ず断られます（女性30代）

## ▼LGBT

- ・個人情報をもとに掘り起こされた（女性20代）
- ・女性同士のカップルはトラブルが多そうという理由で入居を断られた。（女性30代）
- ・ジェンダーの点を開示しないと契約できないような物件があった。（男性20代）

## ▼生活困窮層

- ・契約がスムーズに進まなかった、したくないようだと感じた（男性50代）
- ・生活保護者とは契約しないオーナーがいて希望物件を契約できなかった。単身世帯のため、近隣に親族がいる事が前提になる不動産会社があった。（男性60代以上）

## ▼シングルマザー/ファザー

- ・シングルマザーということで、収入が少なく、なかなか希望に合う家賃の物件が見つからなく困った。（女性30代）
- ・初めて賃貸を探し始めた時、新人営業の方に、家賃はきちんと支払えますか？と失礼なことを聞かれた（女性40代）

## ▼被災者

- ・地域の人からの目が普通と違って（男性40代）
- ・被災者イコール貧しいと勝手に思われる（男性60代以上）
- ・詳細を聞かれ嫌な顔をされ、それ以降は嫌々対応された（女性20代）

## ▼障害者

- ・障害により退職したため、家賃を下げる為に物件を探したが、なぜ無職なのか厳しく問われて辛かった。（20代女性）
- ・精神障害者という事で契約が破棄になったり、「精神障害者には貸せる物件が無い」と言われたことがある。（40代男性）

## ▼物件を借りるまでの各ステップにおける不便や困難トップ3（セグメント別）

	ステップ1 物件探し時		
	1位	2位	3位
高齢者	「高齢者」であることがハードルとなり、候補となる物件が少なかった（44.1%）	自分の状況を、どこまで正直に開示すべきか迷った/わからなかった（35.3%）	入居審査が通るか不安だった（29.4%）
在日外国人	「外国籍」であることがハードルとなり、候補となる物件が少なかった（40.9%）	自分の状況を、どこまで正直に開示すべきか迷った/わからなかった（34.1%）	来店、対応を断られた・候補物件の探し方がわからなかった（29.5%・同率3位）
LGBT	相談できる不動産会社の探し方がわからなかった（38.5%・同率1位） 入居審査が通るか不安だった（38.5%・同率1位）		「自分の状況を、どこまで正直に開示すべきか迷った/わからなかった」「候補物件の探し方がわからなかった」（35.4%・同率3位）
生活困窮層	相談できる不動産会社の探し方がわからなかった（40.6%）	候補物件の探し方がわからなかった（39.1%）	自分の状況を、どこまで正直に開示すべきか迷った/わからなかった（34.8%）
シングルマザー・ファザー	「家族構成（ひとり親家庭）」がハードルとなり、候補となる物件が少なかった（35.7%）	入居までの手続き/流れがわからなかった（28.6%・同率2位） 自分の状況を、どこまで正直に開示すべきか迷った/わからなかった（28.6%・同率2位）	
被災者	自分の状況を、どこまで正直に開示すべきか迷った/わからなかった（37.4%）	候補物件の探し方がわからなかった（31.9%）	入居審査が通るか不安だった・相談できる不動産会社の探し方がわからなかった（30.8%・同率3位）
障害者	入居審査が通るか不安だった（39.4%）	自分の状況を、どこまで正直に開示すべきか迷った/わからなかった（32.4%・同率2位） 不動産の専門用語が難しく、わからなかった（32.4%・同率2位）	
一般層	候補物件の探し方がわからなかった（38.2%）	入居までの手続き/流れがわからなかった（36.4%）	相談できる不動産会社の探し方がわからなかった（30.9%）

	ステップ2 不動産会社訪問時		
	1位	2位	3位
高齢者	条件にあう対象物件が少なかった (45.2%)	入居審査が通るか不安だった (33.3%)	「不動産会社の対応が不快に感じた」「成約手続きまで進める物件が少なかった」 (28.6%・同率3位)
在日外国人	「外国籍」であることを理由に、差別を受けた/不平等さを感じた (30.0%・同率1位) 日本人の保証人が必須だった (30.0%・同率1位) 成約手続きまで進める物件が少なかった (30.0%・同率1位)		
LGBT	条件にあう対象物件が少なかった (37.7%)	入居審査が通るか不安だった (26.4%)	自分の状況を、どこまで正直に開示すべきか迷った/わからなかった (24.5%)
生活困窮層	入居審査が通るか不安だった (37.5%)	条件にあう対象物件が少なかった (31.3%)	「不動産会社の対応が不快に感じた」「自分の状況を、どこまで正直に開示すべきか迷った/わからなかった」 (29.7%・同率3位)
シングルマザー・ファザー	入居審査が通るか不安だった (44.1%)	条件にあう対象物件が少なかった (29.4%)	自分の状況を、どこまで正直に開示すべきか迷った/わからなかった (26.5%)
被災者	自分の状況を、どこまで正直に開示すべきか迷った/わからなかった (37.0%・同率1位) 条件にあう対象物件が少なかった (37.0%・同率1位)		入居審査が通るか不安だった (26.0%)
障害者	入居審査が通るか不安だった (44.8%)	条件にあう対象物件が少なかった (38.8%)	自分の状況を、どこまで正直に開示すべきか迷った/わからなかった (26.9%)
一般層	条件にあう対象物件が少なかった (47.1%)	自分の状況を、どこまで正直に開示すべきか迷った/わからなかった (25.5%)	「不動産会社の対応が不快に感じた」「入居審査が通るか不安だった」 (17.6%・同率3位)

	ステップ3 内見や契約手続き時		
	1位	2位	3位
高齢者	候補となる物件が少なかった (45.7%)	入居審査が通るか不安だった (32.6%)	提出書類が多く、分かりにくかった (28.3%)
在日外国人	「外国籍」であることを理由に、差別を受けた/不平等さを感じた (40.5%)	候補となる物件が少なかった (38.1%)	不動産会社の契約・手続きに関する説明が分かりにくかった (35.7%)
LGBT	候補となる物件が少なかった (39.1%)	入居審査が通るか不安だった (32.8%・同率2位) 提出書類が多く、分かりにくかった (32.8%・同率2位)	
生活困窮層	入居審査が通るか不安だった (45.9%)	候補となる物件が少なかった (41.0%)	自分の状況を、どこまで正直に開示すべきか迷った/わからなかった (39.3%)
シングルマザー・ファザー	入居審査が通るか不安だった (40.5%)	自分の状況を、どこまで正直に開示すべきか迷った/わからなかった (33.3%)	候補となる物件が少なかった (26.2%)
被災者	候補となる物件が少なかった (44.7%)	自分の状況を、どこまで正直に開示すべきか迷った/わからなかった (30.3%)	入居審査が通るか不安だった (28.9%)
障害者	入居審査が通るか不安だった (47.0%)	候補となる物件が少なかった (34.8%)	自分の状況を、どこまで正直に開示すべきか迷った/わからなかった (33.3%)
一般層	候補となる物件が少なかった (49.2%)	提出書類が多く、分かりにくかった (32.8%)	入居審査が通るか不安だった (23.0%)

	ステップ4 入居後		
	1位	2位	3位
高齢者	他入居者や近隣住民との関係性（馴染めなかった等）（43.7%）	その他（28.2%）	ゴミ捨てなどのルールが分からない（23.9%）
在日外国人	「外国籍」であることを理由に、他入居者から差別を受けた（35.6%）	他入居者や近隣住民との関係性（馴染めなかった等）（30.5%・同率2位） ゴミ捨てなどのルールが分からない（30.5%・同率2位）	
LGBT	他入居者や近隣住民との関係性（馴染めなかった等）（43.6%）	ゴミ捨てなどのルールが分からない（33.3%）	住宅補助など会社への書類を提出する際、ためらいがあった・その他（17.9%）
生活困窮層	他入居者や近隣住民との関係性（馴染めなかった等）（42.1%）	ゴミ捨てなどのルールが分からない（25.2%）	「経済状況」を理由に、オーナーもしくは不動産会社から退去を迫られた」「住宅補助など会社への書類を提出する際、ためらいがあった」（22.4%・同率3位）
シングルマザー・ファザー	他入居者や近隣住民との関係性（馴染めなかった等）（28.6%）	ゴミ捨てなどのルールが分からない（27.1%・同率2位） その他（27.1%・同率2位）	
被災者	他入居者や近隣住民との関係性（馴染めなかった等）（34.7%）	住宅補助など会社への書類を提出する際、ためらいがあった（30.7%）	ゴミ捨てなどのルールが分からない（28.7%）
障害者	他入居者や近隣住民との関係性（馴染めなかった等）（41.7%）	住宅補助など会社への書類を提出する際、ためらいがあった（30.6%）	ゴミ捨てなどのルールが分からない（28.7%）
一般層	他入居者や近隣住民との関係性（馴染めなかった等）（45.7%）	ゴミ捨てなどのルールが分からない（24.7%）	その他（23.5%）

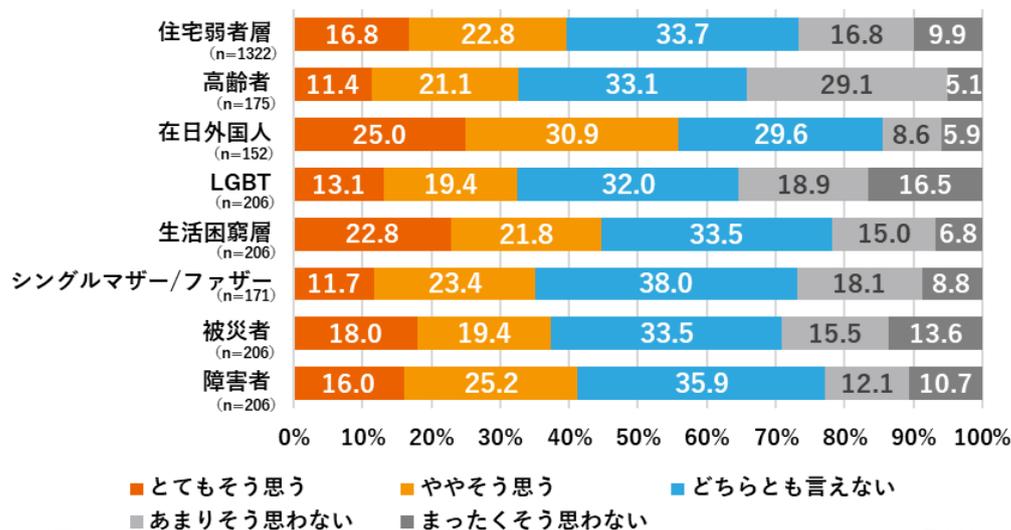
### <住宅弱者フレンドリーな不動産会社の必要性について>

2019年の調査から続き、賃貸契約の際、住宅弱者層の約4割が「必要最低限の支援も受けられていない」と回答

賃貸契約の際、自身のバックグラウンドを理由に、「必要最低限の支援も受けられていないと感じる」か尋ねたところ、住宅弱者全体の39.6%が「必要最低限の支援も受けられていないと感じる（とてもそう思う+ややそう思う）」と回答しました。この結果は、2019年の調査から変化ありません。

セグメント別でみると、「必要最低限の支援も受けられていないと感じる」と回答した割合は、在日外国人の割合が最も多く半数以上の55.9%となりました【図14】。

図14 自分のバックグラウンドを理由に「必要最低限の支援も受けられていないと感じる」割合（セグメント別）



「理解ある不動産会社との出会い」を求める住宅弱者層は、2019年調査より5ptマイナスとなるも引き続き、約7割と高い割合で求められている

賃貸住宅探しをする際に「自分の社会的立場に理解のある不動産会社との出会いが重要だと思う」と尋ねたところ、住宅弱者全体の66.3%が「そう思う（とてもそう思う＋ややそう思う）」と回答しました。2019年の調査より5.1ptのマイナスの結果となりましたが、引き続き高い割合で求められていることが分かります【図15】。

特に、高齢者（77.2%）、シングルマザー・ファザー（76.6%）、生活困窮層（74.7%）で70%を超え、障害者（67.0%）も住宅弱者全体の平均を上回る結果になりました【図16】。

図15 自分の社会的立場に理解がある不動産会社との出会いが重要だと思う割合（年度別）

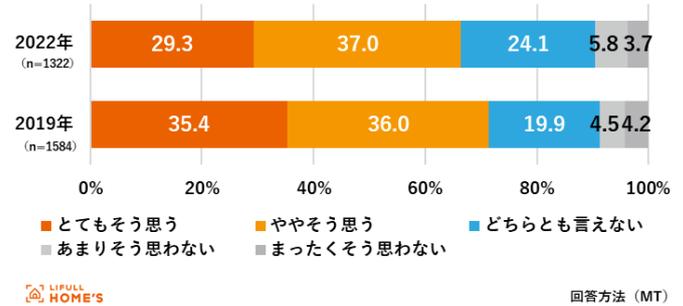
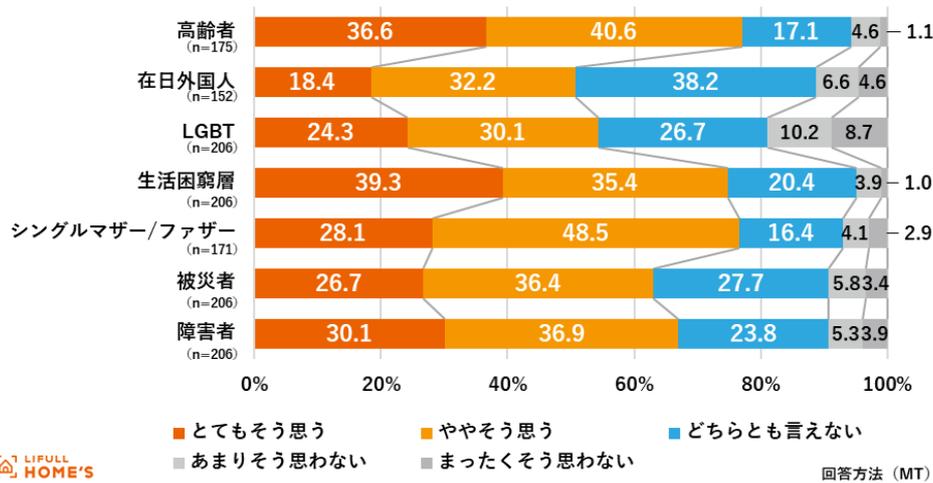


図16 自分の社会的立場に理解がある不動産会社との出会いが重要だと思う割合（2022年度セグメント別）

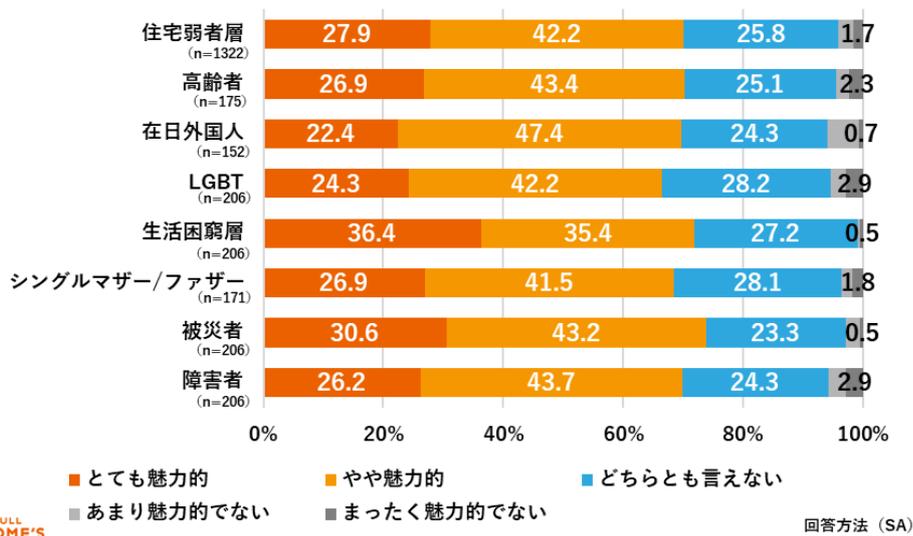


## 約7割の住宅弱者層が接客チェックリストを「魅力的」と回答

当事者に寄り添った適切な接客対応ができているかを確認するための「接客チェックリスト」を活用している不動産会社があったとしたら魅力的か尋ねたところ、70.1%の住宅弱者層が「魅力的（とても魅力的＋やや魅力的）」と回答しました。

セグメント別でみると、被災者で73.8%、生活困窮層で71.8%、高齢者で70.3%が平均を上回っており、また、障害者で69.9%、在日外国人で69.7%といずれも7割近いスコアとなっています【図17】。

図17 「接客チェックリスト」を魅力的と感じる住宅弱者層の割合（セグメント別）



## ■2022年度「住まい探し」の実態調査 調査概要

調査期間：2022年4月15日（金）～4月20日（水）

調査方法：インターネット調査

調査対象：直近2年以内に国内での賃貸契約を行った1,534名（うち住宅弱者 1,322名）

### 【住宅弱者】

- ・高齢者:65歳以上 かつ 同居家族なし
- ・日本在住外国人:居住年数5年以内 かつ 日本国籍を有していない人
- ・LGBT:自分が「レズビアン」「ゲイ」「バイセクシャル」「トランスジェンダー」のどれかと自覚している人
- ・生活困窮層:個人年収200万以下かつ同居家族なしの人 または 生活保護を受給している人
- ・シングルマザー・ファザー:児童（満20歳未満、未婚の子供）を単身で養育する母、または、児童を単身で養育する父
- ・被災者:地震や台風などの自然災害にあったことのある方
- ・障害者:身体障害、知的障害、精神障害を持つ方

### 【一般】

- ・上記、7対象以外の方

※過去の調査結果は以下ページよりご確認いただけます

・2019年度版 <https://lifull.com/wp-content/uploads/2019/11/66f9f8e5980f0185a682a07dc5b1b329-1.pdf>

・2020年度版 <https://lifull.com/news/18180/>

## ■「LIFULL HOME'S」不動産会社向け『障害者接客チェックリスト』

「FRIENDLY DOOR」プロジェクトの一環として、障害がある方々の住まい探しをサポートする不動産会社が接客の際に活用できる業界初のチェックリストで、2022年5月25日（水）より提供を開始しました。昨年4月に提供を開始した『LGBTQ接客チェックリスト』に続く第2弾となります。

『障害者接客チェックリスト』では、「精神・発達障害」「身体障害」「知的障害」の3種類（精神・発達障害編：20問、身体障害編：29問、知的障害編：13問）で構成しています。それぞれの障害を持つ方を接客する際に必要なヒアリングや提案ができるかを問う形式で、正答率だけでなく解説を通して理解を深めることができます。解説では、基本的な障害の知識から店舗での具体的な接客方法、引っ越し・入居後に気を付けるべきことなどのポイントを確認いただけます。

このチェックリストによって、不動産会社スタッフが障害者の方に対する理解を深め、障害の種類に応じた適切な接客ができることで、お客さま一人ひとりに安心して住まいを探していただけたと考えています。

### ■「障害者」の表記について

当事者の方からのヒアリングを行う中で、「自身が持つ障害により社会参加の制限等を受けているので、『障がい者』とにごすのではなく、『障害者』と表記してほしい」という要望をいただきました。当事者の方々の思いに寄り添うとともに、当事者の方々の社会参加を阻む様々な障害に真摯に向き合い、解決していくことを目指して、「FRIENDLY DOOR」サイトの検索カテゴリー、および接客チェックリストでは「障害者」という表記を使用いたします。

### ■LIFULL HOME'S「FRIENDLY DOOR」について（URL：<https://actionforall.homes.co.jp/friendlydoor>）

高齢の方、外国籍の方、LGBTQの方、生活保護を利用されている方、シングルマザー・ファザーの方、被災された方、障害者の方に親身になって住まい探しをしてくれる不動産会社を検索でき、問合せすることができるサービスです。現在全国3,700店舗以上の不動産会社（2022年5月時点）を掲載しています。

### ■ LIFULL HOME'Sについて（URL：<https://www.homes.co.jp/>）

LIFULL HOME'Sは、「したい暮らしに、出会おう。」をコンセプトに掲げ、簡単で便利な住まい探しをお手伝いする不動産・住宅情報の総合サービスです。物件の探しやすさや住まいに関する情報の見つけやすさ検討がしやすくなるように、様々な機能や情報を拡充していきます。今後も、ユーザーに寄り添いながら、ともに理想の住まい探しを実現します。

### ■ 株式会社LIFULLについて（東証プライム：2120、URL：[LIFULL.com/](https://lifull.com/)）

LIFULLは「あらゆるLIFEを、FULLに。」をコーポレートメッセージに掲げ、個人が抱える課題から、その先にある世の中の課題まで、安心と喜びをさまたげる社会課題を、事業を通して解決していくことを目指すソーシャルエンタープライズです。

現在はグループとして世界63ヶ国でサービスを提供しており、主要サービスである不動産・住宅情報サイト「LIFULL HOME'S」をはじめ、空き家の再生を軸とした「LIFULL 地方創生」、シニアの暮らしに寄り添う「LIFULL 介護」など、この世界の一人ひとりの暮らし・人生が安心と喜びで満たされる社会の実現を目指し、さまざまな領域に事業拡大しています。