

報道関係各位

LIFULL HOME'S

「外国籍フレンドリーな不動産店舗の実態調査」結果を発表

6割以上が売り上げ以外の受け入れメリットを感じ、3割が「現状より積極的に受け入れたい」

事業を通して社会課題解決に取り組む、株式会社 LIFULL（ライフル）（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：伊東祐司、東証プライム：2120）が運営する不動産・住宅情報サービス「LIFULL HOME'S（ライフルホームズ）」は、「外国籍フレンドリー」として登録されている不動産店舗に対し、外国籍の方の受け入れの現状や課題について調査しました。



■ 国が人手不足の解消に外国人労働力を期待する一方で、立ちはだかる外国籍の方の「住まい探しの難しさ」

現在、日本はあらゆる産業において人手不足が深刻化しています。外国人労働力を人手不足の解消につなげようと国も様々な制度を検討していますが、その一方で大きな障壁となっているのが「外国籍の方の住まい探しの難しさ」です。

外国籍の方については、言葉や文化が違うために『コミュニケーションがとりづらい』と思われがちです。また、借りた部屋を複数人で使用したり、パーティーをして大騒ぎしたり、地震など災害が起きた際、勝手に緊急帰国してしまう人たちが一部いるため、『マナーが悪い』との偏見を持たれています。そのような理由から成約になかなかたどり着かないことから一部不動産会社にも嫌煙されています。

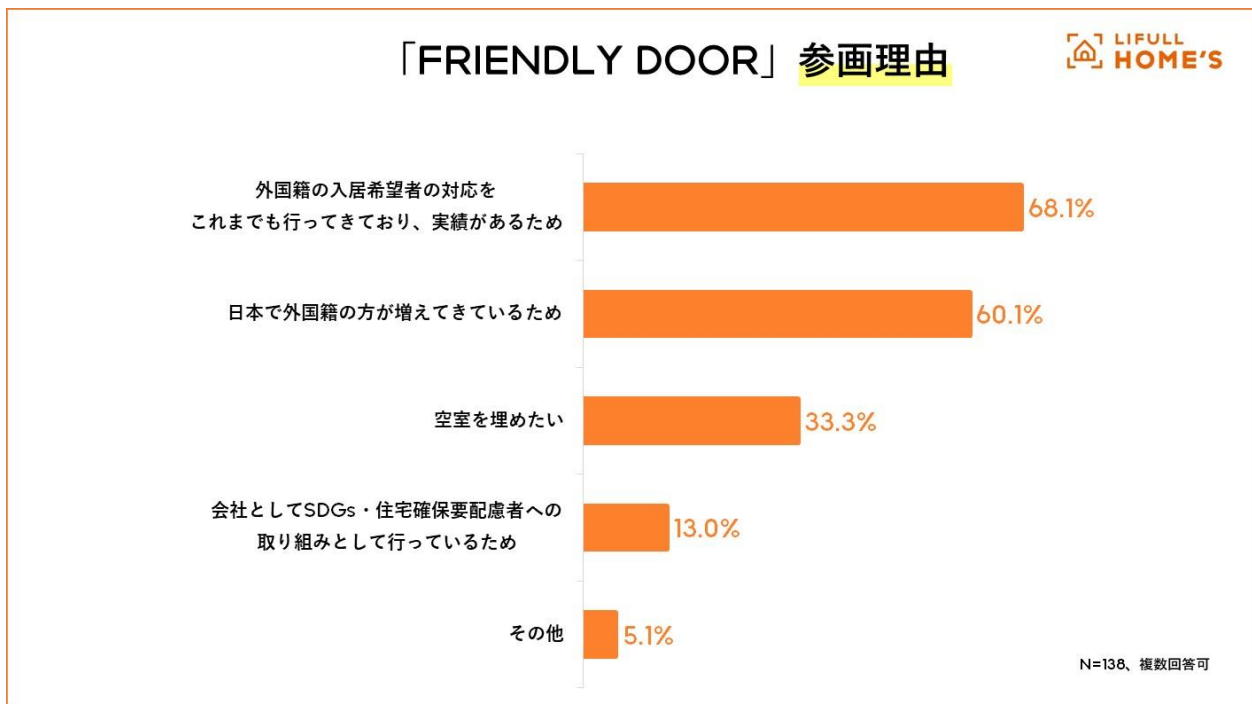
LIFULL HOME'S では高齢者、外国籍、LGBTQ、生活保護受給者など住まい探しに困難を抱える「住宅弱者」と呼ばれる方々に対して、親身になって住まい探しの相談に応じる不動産会社を検索できるサービス「FRIENDLY DOOR」(<https://actionforall.homes.co.jp/friendlydoor>)を2019年から提供しています。参画不動産店舗数はトータルで5,000店舗超、外国籍フレンドリーも4,000店舗超となっています。今回、外国籍フレンドリーとして参画している不動産店舗に調査を行うことで、外国籍の方の住まい探しの現状や課題/メリットを広く知ってもらう機会といたく、実施に至りました。

<外国籍フレンドリー店舗の実態調査サマリー>

- ① 外国籍フレンドリーとして参画した理由：地方では「空室対策」の需要高まる
- ② 受け入れの現状と今後の方針：3割が「現状より積極的に受け入れたい」と回答
- ③ 集客方法：6割がポータルサイトを利用。外国人向けサイトの運営や特定技能の受け入れ企業と連携している不動産店舗も
- ④ 接客・受け入れの工夫：「外国語が話せるスタッフの配置」「外国籍向けの家賃債務保証会社の利用」が上位に
- ⑤ 受け入れにおける課題：8割が課題を抱える。最大の課題は「審査の通りづらさ」
- ⑥ 受け入れにおける収益以外のメリット：「メリットあり」が「メリットなし」を上回る

■ 外国籍フレンドリーとして参画した理由：地方では「空室対策」の需要高まる

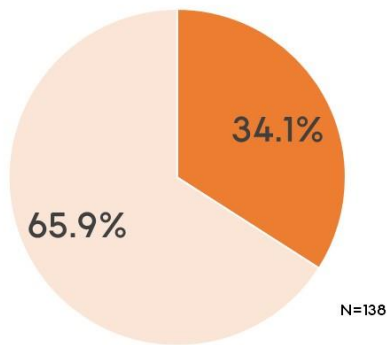
最も多かったのは「外国籍の入居希望者の対応をこれまでも行ってきており、実績があるため」（68.1%）でしたが、「日本で外国籍の方が増えてきているため」という現況を見て参画を決めたという回答も約6割ありました。また、3割は「空室を埋めたい」と回答しており、特に「九州・沖縄」「北陸・中部」「北海道・東北」エリアの不動産店舗の回答率が高くなっています。



■ 受け入れの現状と今後の方針：3割が「現状より積極的に受け入れたい」と回答

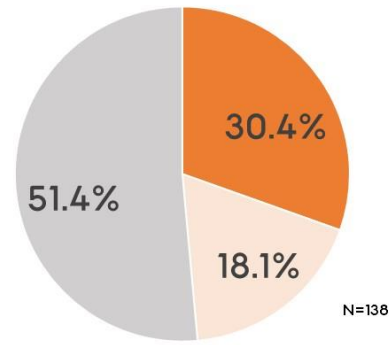
外国籍フレンドリーな不動産店舗のうち、現在「積極的に受け入れを行っている」のは34.1%でした。一方で、今後の方針については30.4%が「現状より積極的に受け入れたい」と前向きな姿勢を示しました。「現状より積極的に受け入れたい」と回答したのは「首都圏（一都三県）」、続いて「近畿」エリアの不動産店舗が多く、大都市を中心に受け入れ体制の改善が進んでいることがうかがえました。

外国籍の方の 受け入れの現状



- 積極的に外国籍の方の住まい探しをサポートし、受け入れている
- 必要に応じて、外国籍の方の住まい探しをサポートし、受け入れている

外国籍の方の 受け入れの今後の方針



- 現状より積極的に外国籍の方の住まい探しをサポートし、受け入れていきたい
- 必要に応じて、外国籍の方の住まい探しをサポートし、受け入れていきたい
- 現状と変える予定はない

■ 集客方法：6割がポータルサイトを利用。外国人向けサイトの運営や特定技能の受け入れ企業と連携している不動産店舗も

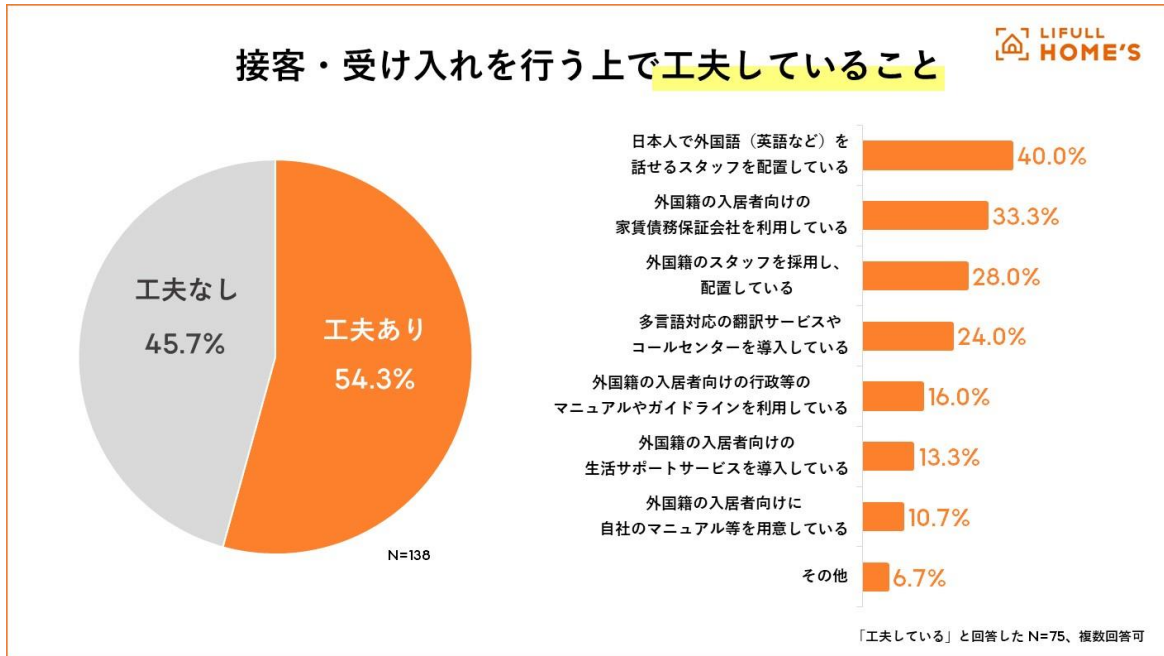
集客方法については「不動産ポータルサイトで集客している」(64.5%)、続いて「店舗で集客している」(44.9%)となりました。その次の「日本人向けの自社サイトで外国人向けの入居可能物件を掲載している」は2割弱であることから、多くの不動産店舗は特別な手を打たずとも「不動産ポータルサイト」と「店舗」の2種類で外国籍の方の集客はできているようです。一方で、一部店舗からは「外国人向けに自社サイトを運営している」(4.3%)、「特定技能の受け入れ企業と連携している」(4.3%)という回答もみられました。

集客方法



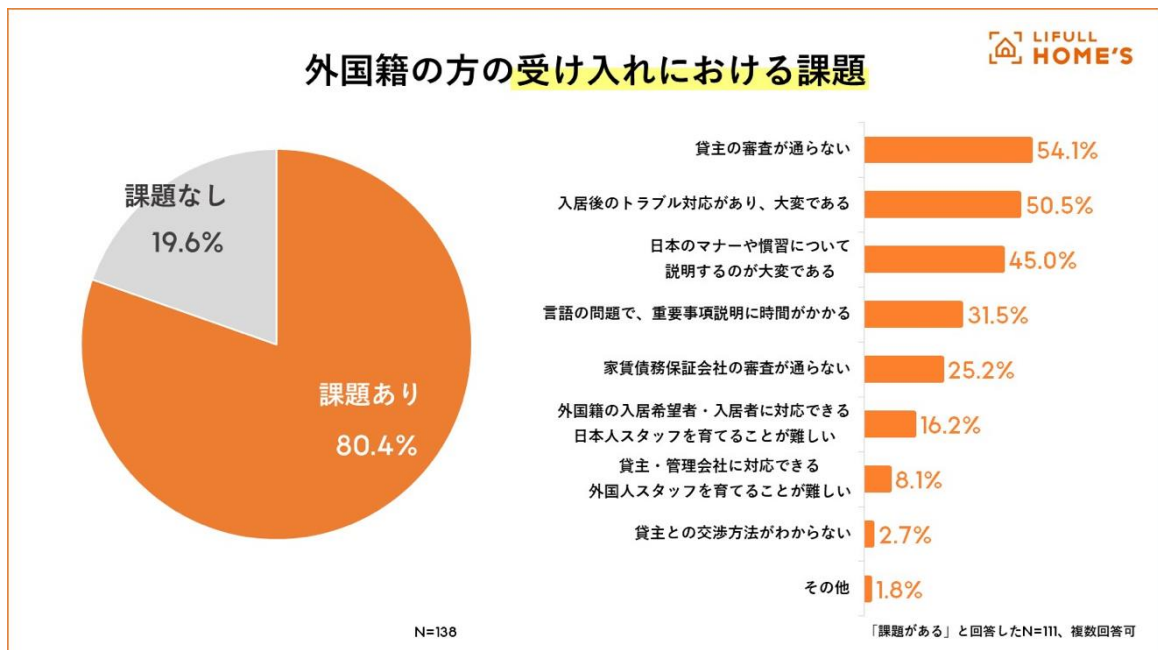
N=138、複数回答可

■ 接客・受け入れの工夫：「外国語が話せるスタッフの配置」「外国籍向けの家賃債務保証会社の利用」が上位に
 接客・受け入れを行う上で工夫をしている不動産店舗は 54.3%。その中でも多かった回答が「日本人で外国語（英語など）を話せるスタッフを配置している」（40.0%）、「外国籍の入居者向けの家賃債務保証会社を利用している」（33.3%）でした。この結果からも外国籍の方の接客・受け入れを行う上で課題となるのが、言語の壁と家賃滞納トラブルの事前回避であることがうかがえます。



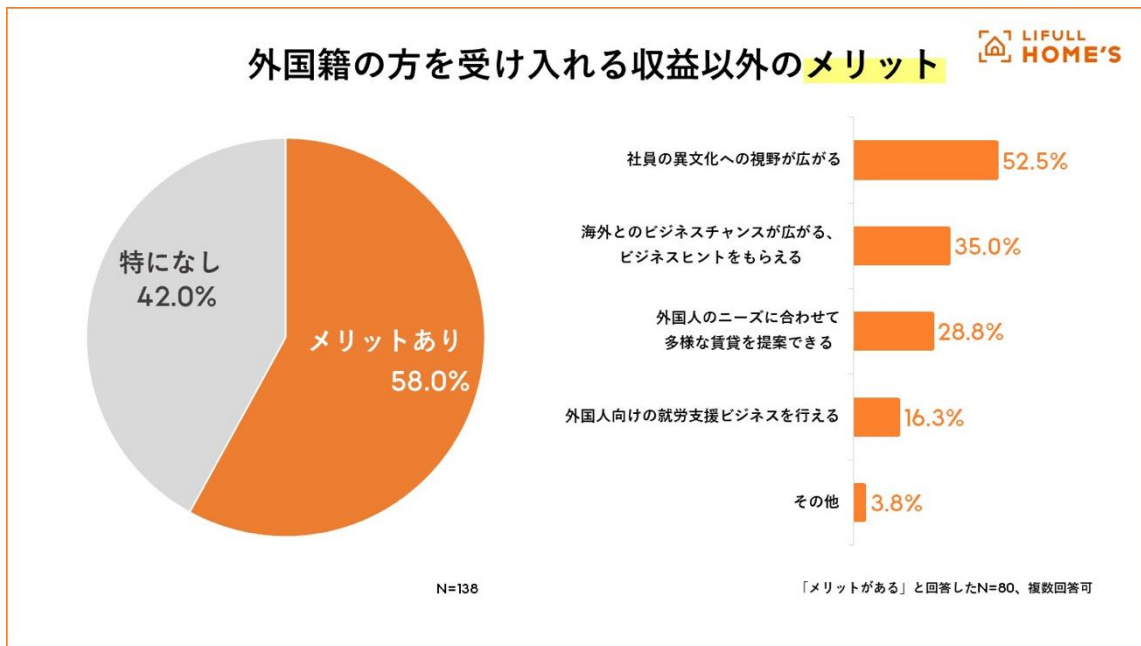
■ 受け入れにおける課題：8 割が課題を抱える。最大の課題は「審査の通りづらさ」

受け入れに対しては約 8 割が何かしらの課題を抱えていることが分かりました。課題があると回答した不動産店舗の中で最も多かったのは「貸主の審査が通らない」（54.1%）でした。住宅弱者問題は仲介不動産会社のみでなく、入居決定権を持つ物件オーナーの両方が前向きな受け入れを行って初めて解消される根深い構造となっています。「貸主の審査が通らない」というのは物件オーナーが外国籍の方の入居に難色を示している可能性があり、不動産会社はいかに物件オーナーに粘り強く交渉をするかが重要となりそうです。また、「入居後のトラブル対応があり、大変である」（50.5%）「日本のマナーや慣習について説明するのが大変である」（45.0%）が言語の問題よりも上位にランクインしました。



■ 受け入れにおける収益以外のメリット：「メリットあり」が「メリットなし」を上回る

約 6 割の不動産店舗が収益以外のメリットが「ある」と回答しました。最も多かったのが「社員の異文化への視野が広がる」(52.5%)、続いて「海外とのビジネスチャンスが広がる、ビジネスヒントをもらえる」(35.0%)でした。また、約 3 割が「外国人のニーズに合わせて多様な賃貸を提案できる」と回答しており、日本では人気のない物件が文化の違いから外国籍の方には需要があるといったケースもあるようです。



■ LIFULL HOME'S 「FRIENDLY DOOR」 事業責任者 龔 鞅群 (キョウ イグン) のコメント



日本の経済成長を見据えたときに、今後予測される人口減少と労働者不足、さらには超高齢者社会へ移行する中でぶつかる課題に対して、まさに今政府や行政、様々な企業があらゆる側面から打ち手を検討し、対策を始めています。その一つとして、政府は外国人労働者受け入れ拡大の方針を打ち出し、2023年6月にはより多くの業種や分野において外国人労働者を雇用できる在留資格「特定技能2号」が閣議決定され、今後さらに日本で働き定住する外国籍の方々が増加すると予測されています。

日本で働き暮らす上で、基本となるのが住まいの提供です。外国籍の方々をきちんと顧客として捉え、親身に対応して下さる不動産会社が増えていくことは非常に重要であり、その前提として不動産会社もオーナーも入居者も Win-Win-Win であることが必要不可欠であると考えております。今回の調査から、外国籍フレンドリーに参画している会社の3割が「現状より積極的に受け入れたい」と表明していることはとても心強く思います。リスクをしっかり捉え、外国籍の方々に合わせた接客やサービスを提供することでビジネスチャンスに変えていく企業が勝ち残っていくと私は確信しております。

■ 調査概要

期間：2023年11月2日～2023年11月10日

調査対象者：LIFULL HOME'S 「FRIENDLY DOOR」 に「外国籍フレンドリー」として参画している不動産店舗

調査方法：インターネット調査

有効回答数：138人

※小数点第二位を四捨五入しているため、合計が100%にならない場合があります。

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

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、家族に頼れない若者、フリーランスなど、さまざまなバックグラウンドで住まい探しに困難を抱える方々に対し、親身になって住まい探しの相談に応じる不動産会社を検索できるサービスです。全国 5,000 以上の賛同店舗を掲載しています。

(2023 年 10 月時点)

FRIENDLY DOOR における「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」という表記を使用しています。

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

LIFULL HOME'S は、「叶えたい！が見えてくる。」をコンセプトに掲げる不動産・住宅情報サービスです。賃貸、一戸建て・マンションの購入、注文住宅から住まいの売却まで。物件や住まい探しに役立つ情報を、一人ひとりに寄り添い最適な形で提供することで、本当に叶えたい希望に気づき、新たな暮らしの可能性を広げるお手伝いをします。



日本最大級の不動産・住宅情報サービス「[LIFULL HOME'S \(ライフフル ホームズ\)](#)」

賃貸のお部屋探し・賃貸住宅情報なら「[LIFULL HOME'S](#)」

マンションの購入・物件情報の検索なら「[LIFULL HOME'S](#)」

一戸建て[一軒家]の購入・物件情報の検索なら「[LIFULL HOME'S](#)」

注文住宅の施工会社・住宅カタログを探すなら「[LIFULL HOME'S 注文住宅](#)」

不動産売却にはまず査定依頼から「[LIFULL HOME'S 不動産査定](#)」

マンション売却の一括査定なら「[LIFULL HOME'S マンション売却](#)」

不動産投資・収益物件を検索するなら「[LIFULL HOME'S 不動産投資](#)」

理想の住まい選び・家づくりをアドバイザーに無料相談「[LIFULL HOME'S 住まいの窓口](#)」

■ 株式会社 LIFULL について (東証プライム : 2120、URL : <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、不動産・住宅情報サービス「LIFULL HOME'S」、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。