

報道関係各位

“改正障害者差別解消法”施行に伴う 「不動産会社の対応実態調査」を LIFULL HOME'S が実施

約半数が4月から障害者への合理的配慮の提供が「法的義務」になることを知らない。
対応方法に悩む声も。

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（ライフフルホームズ）」は、4月の「改正障害者差別解消法」施行を前に、不動産業務従事者を対象に「障害のある方の対応実態調査」を実施しました。



■ 4月から事業者による障害のある人への「合理的配慮の提供」が義務化。不動産業界の認知・対応実態は？

2013年に障害を理由とする差別の解消を推進することを目的として制定された「障害者差別解消法」（正式名称：「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」）ですが、今年の4月から事業者による障害のある人への「合理的配慮の提供」が義務化されます。政府広報オンラインによると（※1）、「合理的配慮の提供」とは障害のある人から「社会的なバリアを取り除いてほしい」という意思が示された場合には、その実施に伴う負担が過重でない範囲で、バリアを取り除くために必要かつ合理的な対応をすることとされています。

LIFULL HOME'S では誰もが自分らしく住みたい物件に出会える社会を目指し、障害者や高齢者、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（フレンドリードア）」を2019年より提供しています（※2）。そこで、不動産業界において「改正障害者差別解消法」の施行がどの程度認識され、各社・各店舗がどのような対応を行っているのか不動産業務従事者を対象にアンケートを実施し、実態を調査しました。

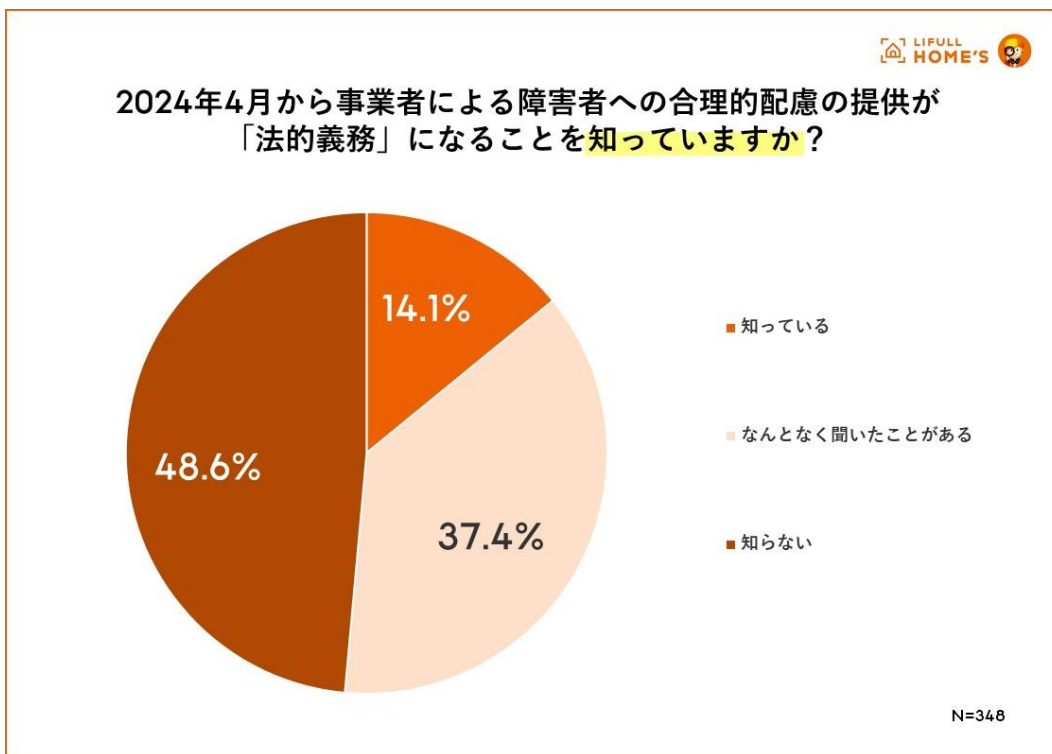
※1:政府広報オンライン「事業者による障害のある人への「合理的配慮の提供」が義務化されます」

<https://www.gov-online.go.jp/article/202402/entry-5611.html>

※2:LIFULL HOME'S「FRIENDLY DOOR」

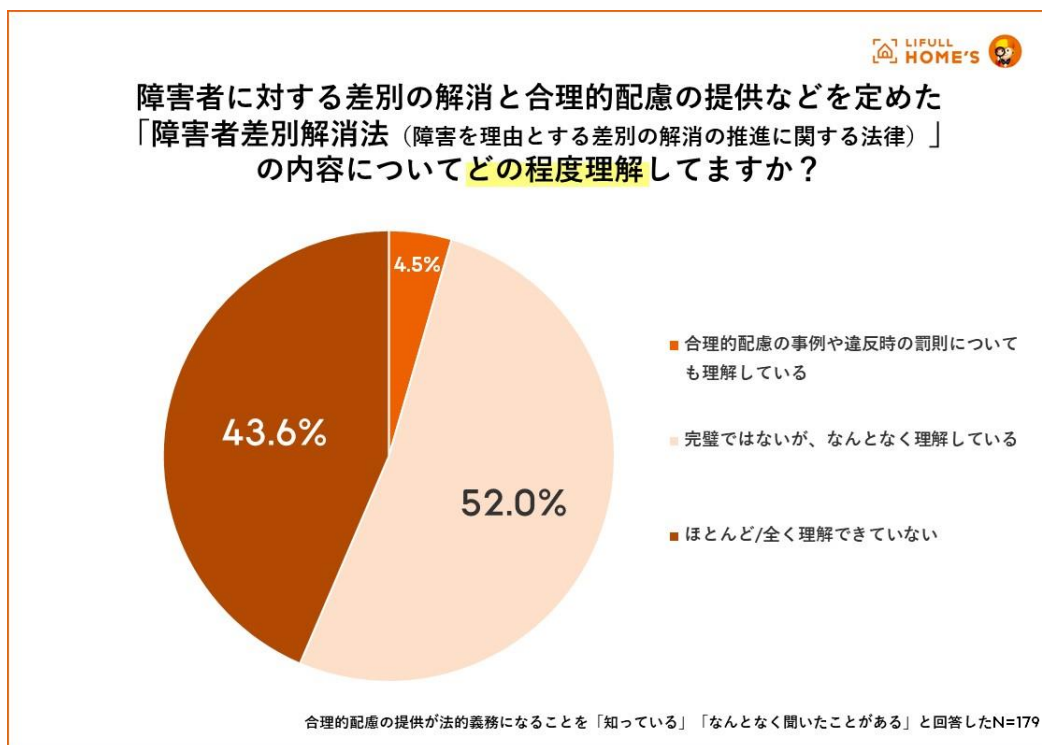
<https://actionforall.homes.co.jp/friendlydoor>

■ 約半数が4月から障害者への合理的配慮の提供が「法的義務」になることを知らない



「2024年4月から事業者による障害者への合理的配慮の提供が法的義務になることを知っていますか？」という質問に対し、約半数となる48.6%が「知らない」と回答しました。次に多かった回答は「なんとなく聞いたことがある」(37.4%)で「知っている」と回答したのは14.1%に留まりました。

■ 法的義務になることを知っている/聞いたことがある人でも4割以上が内容を「ほとんど/全く理解できていない」

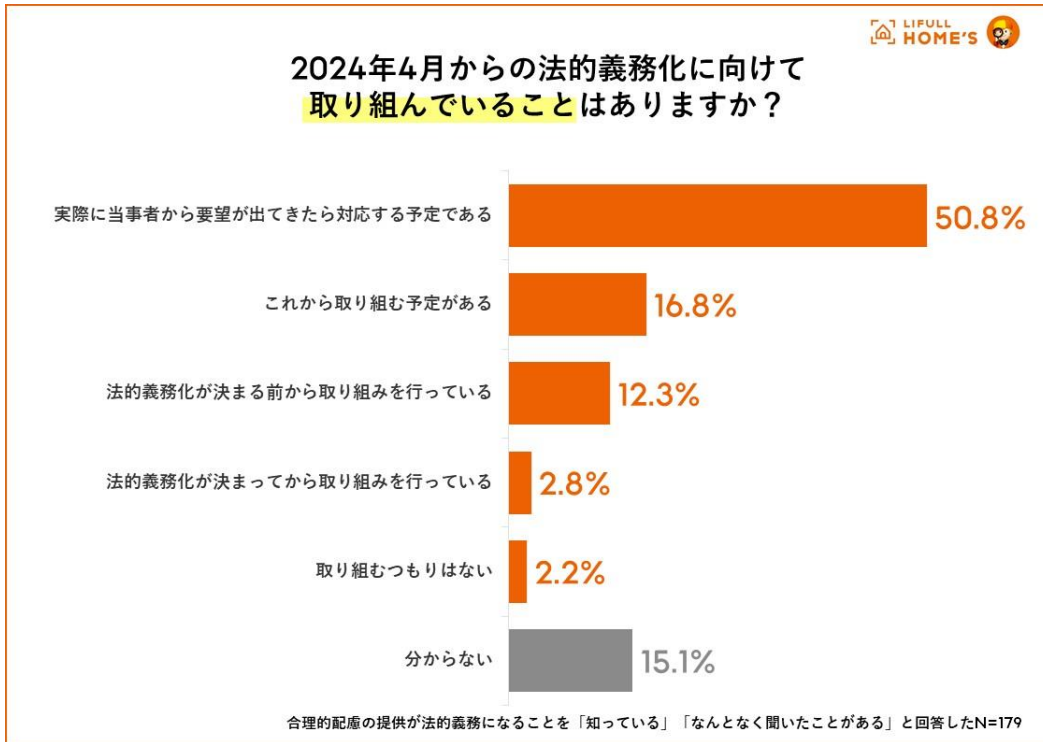


合理的配慮の提供が法的義務になることを「知っている」「なんとなく聞いたことがある」と回答した人に対し、内容についてどの程度理解しているかを質問したところ、43.6%の人が「ほとんど/全く理解できていない」と回答し、「合理的配慮の事例や違反時の罰則についても理解している」と回答したのは1割にも満たない4.5%となりました。国土交通省からは不動産業務における不当な差別的取扱いや合理的配慮の提供の具体例等も公示されていますが（※3）、前項の質問と合わせると、障害者の合理的配慮の法的義務化をその内容まで理解している不動産業務従事者は

少数派であることがわかり、現段階では認知・理解の浸透に課題があるといえそうです。

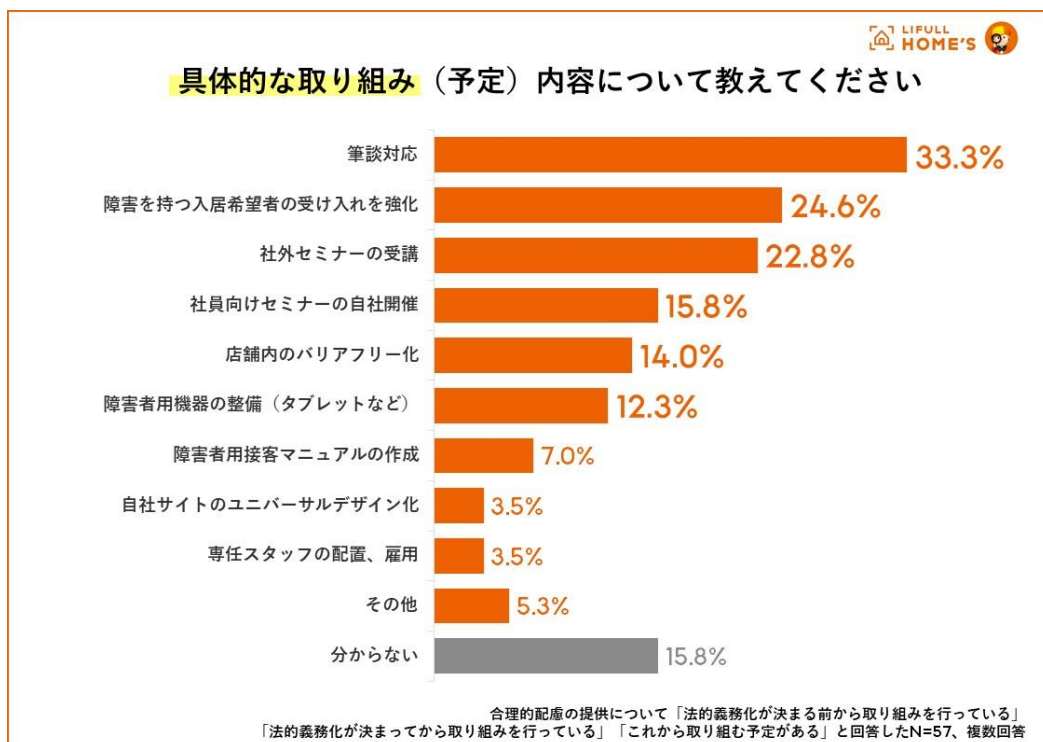
※3：国土交通省「国土交通省所管事業における対応指針の改正について」
https://www.mlit.go.jp/report/press/sogo09_hh_000359.html

■ 過半数が「実際に当事者から要望が出てきたら対応する予定」と回答



合理的配慮の提供が法的義務になることを「知っている」「なんとなく聞いたことがある」と回答した人に対し、取り組んでいることがあるかどうかを聞いたところ、過半数が「実際に当事者から要望が出てきたら対応する予定である」（50.8%）と回答しました。既に取り組みを行っている（「法的義務化が決まる前から取り組みを行っている」「法的義務化が決まってから取り組みを行っている」合算値）のは15.1%ほどとなっており、事前の対策ができているところは少ない状況がうかがえます。

■ 最も多い取り組みは「筆談対応」。「障害を持つ入居希望者の受け入れを強化」する不動産店舗も



合理的配慮の提供について「取り組みを行っている/これから取り組む予定がある」と回答した人に具体的な取り組み内容について聞いたところ、最も多かった回答は「筆談対応」（33.3%）続いて「障害を持つ入居希望者の受け入れを強化」（24.6%）、「社外セミナーの受講」（22.8%）となりました。

少数ではありますが、「店内のバリアフリー化」や「専任スタッフの配置、雇用」、「精神障害に応じた対応方法を心理カウンセラーに問い合わせ」と回答した人もおり、積極的な対応を行っている会社・店舗もあることがうかがえました。

不動産従事者からの声（一部抜粋）

不動産従事者からは前向きに取り組みを推進していきたいという想いと対応の中での悩みが多く聞かれました。

・社労士や産業医などに相談の上、いろいろな方面で検討をしていく予定ですが、何から始めてよいかわからない。また各社員へのくくらい理解でき、社内に浸透していくかを見定めて研修など進めていかなくてはならないため、他社の事例など知りたい。

・法整備の必要性はかねてより感じていましたが、現実的に発生するリスクに関しての不安解消の具体的方策に遅れを感じている。社会的意義と現実的利益に距離があるのではないかと考えています。

・バリアフリーの対応が出来ていない物件が多く、どのように対応したらよいか悩んでいる。

・オーナーの意向もあるので対応には悩みます。

・「障害」の理解を深め、柔軟に寄り添えるようにしなければならない。ただし、それが好意であっても一方的であってはいけないし、「障害」の前に人と人なので、その関係性が築ければ自然と寄り添った対応ができると思う。

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



「障害のある方々の住まい探しサポート、入居受け入れに対してどのように対応して良いかわからない」不動産業界ではそういった理由がハードルとなって、障害者の入居受け入れを渋るという実態がありました。ただ、今回の障害者差別解消法における「合理的配慮の提供」が義務化されたことによって、対応がわからないからこそ、しっかり学んで、障害のある方々の入居受け入れを強化していこうという前向きな姿勢・マインドに変化していることが今回の調査でわかり、私自身とても嬉しく感じております。昨年、合理的配慮の提供を学ぶためにユニバーサルマナー検定（不動産）をリリースしましたが（※4）、この研修が多く活用されることで、よりインクルーシブな社会になる後押しをこれからもしていきたいと思っております。

※4：住宅弱者問題の解決を目指す LIFULL HOME'S「FRIENDLY DOOR」が「ユニバーサルマナー検定（不動産）」をミライロと共同開発

<https://lifull.com/news/29447/>

■ 「合理的配慮の提供」の義務化で不動産・住宅会社様の接客対応に求められることと、対策がわかる！

オンラインセミナーを2024年2月26日に開催

<https://biz.homes.jp/seminars/seminars-00077>

タイトル：4月から障害者差別解消法が義務化不動産・住宅会社に求められる合理的配慮とは？

開催日時：2024年2月26日（月）16:00～17:00

開催形態：オンライン

講義内容：・ユニバーサルマナー（不動産）とは

- ・多様性を取り巻く機運の変化
- ・意識向上が業績や従業員に及ぼす影響
- ・法改正により重要度が増す従業員研修
- ・今、ユニバーサルマナーを求める人々
- ・ユニバーサルマナー検定（不動産）の詳細
- ・導入事業者の事例や受講者の声

講師：株式会社ミライロ 日本ユニバーサルマナー協会 認定講師 福田 哲也氏

4月から障害者差別解消法が義務化！
今、不動産・住宅会社に求められる合理的配慮とは？
LIFULL HOME'S
ユニバーサルマナー検定（不動産）
2/26（月）16:00～17:00 | オンライン開催

主催：株式会社 LIFULL

参加費：無料

■ 調査概要

期間：2024 年 2 月 14 日 ～ 2024 年 2 月 18 日

調査対象者：不動産業務従事者

調査方法：インターネット調査

有効回答数：348 名

※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。(2024 年 2 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 \(ライフフル ホームズ\)](https://www.homes.co.jp/)」

賃貸のお部屋探し・賃貸住宅情報なら「[LIFULL HOME'S](https://www.homes.co.jp/)」

マンションの購入・物件情報の検索なら「[LIFULL HOME'S](https://www.homes.co.jp/)」

一戸建て[一軒家]の購入・物件情報の検索なら「[LIFULL HOME'S](https://www.homes.co.jp/)」

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](https://www.homes.co.jp/)」

不動産売却にはまず査定依頼から「[LIFULL HOME'S 不動産査定](https://www.homes.co.jp/)」

マンション売却の一括査定なら「[LIFULL HOME'S マンション売却](https://www.homes.co.jp/)」

不動産投資・収益物件を検索するなら「[LIFULL HOME'S 不動産投資](https://www.homes.co.jp/)」

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](https://www.homes.co.jp/)」

■ 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。