

**【不動産業界初】LIFULL HOME'S、
外国籍居住者の基礎知識や接客方法への理解を促す
「外国籍接客チェックリスト」を不動産会社向けに提供開始**
「外国籍」を理由に、内見や契約手続きで差別を受けた/不平等さを感じた人は40.5%

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）（以下、LIFULL、本社：東京都千代田区、代表取締役社長：井上高志、東証プライム：2120）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。

今回、プロジェクトの一環として、難民を含む外国籍の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『外国籍接客チェックリスト』の提供を2022年10月18日より開始します。不動産業界初の取り組みとなるこのチェックリストは、外国籍の方向け賃貸住宅支援に長年取り組んでいる、あんしん居住研究会会長・荻野政男氏監修のもとに制作しました。



『外国籍接客チェックリスト』 <https://forms.gle/3LhggggnQmud3ojt6>

「外国籍接客チェックリスト」は、全23問で構成。外国籍の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、正答率の高さを目指すだけでなく解説を通して理解を深めることを目的としています。解説では、在留資格の種類などの基礎知識から、来店時の接客のポイント、引越し・入居後に気をつけるべきことなどを確認できます。

なお、本チェックリストは、日本に逃れてきた難民・避難民の方にも対応しており、まだまだ支援の足りない難民・避難民の方の住まい探しに取り組みたいと考える不動産会社にも活用いただけます。

■「外国籍」を理由に、内見や契約手続きで差別を受けた/不平等さを感じた人は40.5%。「外国籍接客チェックリスト」が必要な理由

2022年5月にLIFULLHOME'Sが実施した「住宅弱者の『住まい探し』の実態調査」(※)では、全国1,534名(うち住宅弱者1,322名)を対象に、住宅弱者の住まい探しの現状や課題を調査しました。

その結果、外国籍の方のうち40.5%の人が、「内見や契約手続きで差別を受けた/不平等さを感じた」と回答。他の住宅弱者層より突出して多くなっています。

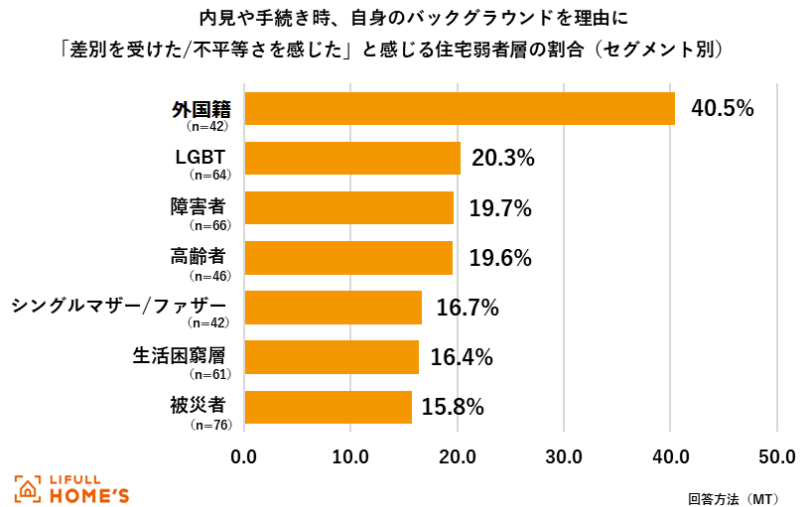
また、「外国籍」を理由に、「他入居者から差別を受けた」と回答した人が35.6%、「オーナーもしくは不動産会社から退去を迫られた」と回答した人が28.8%という結果も出ており、外国籍の方は住まい探しにおいて差別や不当な対応を受けてしまう割合が多いことがうかがえます。

今回提供を開始する「外国籍接客チェックリスト」は、不動産会社のスタッフに、外国籍居住者の基礎知識や接客方法への理解を促すことで、こうした外国籍の方の住まい探しの困難の解消を目指すものです。

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

<https://lifull.com/wp-content/uploads/2022/07/61c765f52489d52f0f3ccfd1a8208d08.pdf>

(LIFULL HOME'Sは、さまざまなバックグラウンドを理由に住まいの選択肢が限られてしまう、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、障害者の方々を「住宅弱者」と定義しています。)



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



「国籍が異なるだけでなぜ住まいが自由に選べなくなるのか」上海で生まれ日本で移民二世として育った私が、LIFULL で住宅弱者問題に向き合い、FRIENDLY DOOR を立ち上げた原点はここにあります。中国籍であることを理由に不動産会社やオーナーに断られた原体験があるからこそ、私と同じように住まい探しで傷つく経験を他の人にしてほしくない、その一心で活動に取り組んでいます。

今回提供を開始する「外国籍接客チェックリスト」では、文化や慣習、生きてきた社会が異なる人々が共に生きるために何が必要なのか、その気づきを得てもらえる内容になっています。海外には「広いワンルームを友人とシェアをする」「エージェントと直接契約する」「敷金・礼金がない」「物件には家具家電が付いている」ことが当たり前である国が多々あります。自らの常識が決して相手の常識ではない、その前提に立って、外国籍の方とどのように接し、日本での暮らし・文化・慣習を伝え、相互に理解し合うか。多様な文化背景を持つ人々と共に生きていくためのエッセンスを詰め込んでいますので、ぜひご活用ください。

■あんしん居住研究会会長・荻野政男氏のコメント



今、日本には約 200 カ国 276 万人の外国籍の方が暮らしています。日本語習得力が高い漢字語圏（中国、韓国）からの人だけでなく、ベトナム、ブラジル、フィリピン、ネパールなどいろいろな国の方が日本で暮らすようになりました。住むエリアも日本中いたるところに広がっています。就労者も 173 万人に増え、滞在期間も長くなり、外国籍の方の定住化が進んできていると言えるでしょう。このように定住化が進む中、問題として挙がっているのが「住宅確保の問題」。「家が借りられない」「貸してもらえない」といった問題です。

大家さんや不動産会社がなぜ外国籍の方に住宅を貸すことをためらうのか。その理由として挙がっているのは「言葉の問題、文化習慣の違い、保証人がいない」などです。保証人の問題は、外国籍の方対応の家賃債務保証会社が増えたことで解決に向かっています。それでは「言葉の問題、文化習慣の違い」によるトラブルをなくす（少なくする）ためには、どうしたらよいのでしょうか。

それは契約者や書類の事前チェックと丁寧な説明に尽きます。説明漏れをなくし、相手（文化習慣の違う人）が理解できるように、説明する側（不動産会社）がチェック書面の準備をすることです。これが外国籍の方だけでなく多様な人を認め、お互いを活かしていく社会につながると思います。

■公益財団法人日本賃貸住宅管理協会 あんしん居住研究会について

(URL : <https://welcome.jpm.jp/>)

団体名：公益財団法人日本賃貸住宅管理協会

所在地：〒100-0005 東京都千代田区丸の内 1-7-12 サピアタワー18 階

代表者：会長 荻野政男

事業内容：公益財団法人日本賃貸住宅管理協会は、賃貸住宅の社会的重要性を認識し、その運営・管理の適正化・高度化と従事者の資質強化を推進。賃貸住宅市場の整備を図り、住環境の向上を通じて、社会に貢献することを目的として 2001 年 3 月に設立された団体です。その中で、あんしん居住研究会は外国籍の方の居住支援を行うことを目的としたグローバル推進部会と、高齢者の居住支援を行うことを目的とした安心生活部会が協力し、共生社会の実現に向け、日々研究やセミナー活動に励んでいます。

設立：2000 年 4 月

■LIFULLHOME'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 4,000 店舗以上の不動産会社（2022 年 9 月末時点）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。