

報道関係各位



## 高齢者の住まい探しの困難解消へ LIFULL HOME'S、不動産会社が無料で活用できる 「高齢者接客チェックリスト」を不動産業界で初めて提供 高齢であることを理由に「差別」や「不平等」を感じた方は約20%いるという結果も

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・住宅情報サービス「LIFULL HOME'S」は、あらゆる人の“したい暮らし”の実現を目指す「LIFULL HOME'S ACTION FOR ALL」に取り組んでいます。

その取り組みのひとつである「FRIENDLY DOOR」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、障害者などの住まい探しに困難を抱える「住宅弱者」の方々が、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。

今回、サービスの一環として、不動産会社が高齢者に対する理解をより深め、適切な接客を行えるようになることを目的とした無料チェックツール「高齢者接客チェックリスト」を2023年4月10日（月）に提供開始します。



『高齢者接客チェックリスト』URL：<https://forms.gle/xpW58ufrerCrg6rdA>

不動産業界初（※1）となる本チェックリストは、高齢者の住まい問題に長年取り組む、日本賃貸住宅管理協会あんしん居住研究会の伊部尚子氏監修のもと制作しています。

※1：自社調べ（2023年3月24日時点における日本国内の住宅・不動産情報サービスとして）

## ■ 高齢者チェックリストとは

『高齢者接客チェックリスト』は、不動産会社のスタッフが高齢者に対する理解を深め、適切な接客を行えるようになることを目的とした、オンライン上で利用できる無料のチェックツールです。行政の高齢者住宅支援や窓口についての知識を問う「基礎知識編」と、住まい探し時の注意点や接客方法を問う「問合せ～退去編」の2つで構成されています。

それぞれ選択式となっており、回答後に表示される解説を通して理解を深めることができます。解説では、行政による高齢者支援に関する基礎知識や、高齢者来店時の具体的な接客方法、引越し・入居中・退去後に気を付けるべきポイントなどがまとめられています。

LIFULL HOME'S は、本チェックリストの提供により高齢者の住まいの選択肢を広げ、高齢者が安心して住まいを探せる社会を目指します。

## ■ なぜ高齢者チェックリストがなぜ必要なのか

内閣府が公表した「令和4年版 高齢社会白書（※2）」によれば、65歳以上人口は3,621万人。総人口に占める65歳以上人口の割合（高齢化率）は28.9%となっています。さらに令和47年には、約2.6人に1人が65歳以上、約3.9人に1人が75歳以上になるとされ、ますます高齢化は進みます。

また、LIFULL HOME'S が2022年5月に実施した「住宅弱者の住まい探しに関する実態調査（※3）」では、「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」と答えた高齢者は44.1%、「内見や手続き時に、高齢者であることを理由に差別を受けた・不平等さを感じた」と回答した高齢者は19.6%という結果となり、住まい探しに困難を抱える高齢者の実情がうかがわれました。

調査では、以下のような声も寄せられました。

- 「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り不動産会社に問合せた際に、こちらが詳しい内容を伝えるまでもなく、年齢で審査には通らないので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が不安だった。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分からず、時間も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）

このように、高齢であることが理由で住まい探しにさまざまな課題がある中、今回提供を開始する「高齢者接客チェックリスト」は、不動産会社のスタッフに高齢者の住宅課題や適切な接客方法への理解を促すことで、高齢者が直面する住まい探しの困難の解消を目指しています。

※2：内閣府「令和4年版 高齢社会白書」

<https://www8.cao.go.jp/kourei/whitepaper/index-w.html>

※3：LIFULL HOME'S「住宅弱者の住まい探しに関する実態調査」

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

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

「高齢になると家が借りづらい」という問題について、どれくらいの方が知っているでしょうか。日本はすでに超少子高齢者社会となっており、65 歳以上の高齢者は人口の3割近くにのぼります。

人生100年時代と言われ、多様な生き方、暮らし方が重視されてきているなかで、住まいの選び方も多様になってきています。しかし、そんな時代の変化に逆らうかのように、年を重ねるほど住まいの選択肢は狭まっていき、多くの方は高齢になって初めて気づくことが多い状況です。

「孤独死が発生して事故物件になってしまうのではないか」「健康上の問題で緊急対応や介護が必要になったらどうすればよいか」など、オーナーや不動産会社が抱くリスクはある一方で、そのリスクを回避する仕組みやサービスは充実してきています。

今回の「高齢者接客チェックリスト」では、高齢者の問合せ、契約、入居、退去までの各ステップで、トラブルや問題が発生した時の対応方法や事前にリスクを防止するための工夫、ノウハウをたくさん盛り込んでいます。今後さらに増えていく高齢者の住まいを守るためにも、不動産業界をはじめとした多くの方に活用していただけたら嬉しく思います。



## ■公益財団法人日本賃貸管理協会 あんしん居住研究会 伊部 尚子（いべ なおこ）氏のコメント

令和4年版高齢者白書（内閣府）によると、日常生活に制限のない期間、いわゆる健康寿命は延びており、令和元年時点で男性が72.68年、女性が75.38年となっています。また、同期間における健康寿命の伸びは、平均寿命の伸びを上回っているそうです。元気なうちは介護施設ではなく、民間の賃貸住宅に住みたいと思う人が増えるのは自然な流れと言えるでしょう。

その流れを受けて、不動産会社にとって高齢者のお部屋探しは避けて通れない状況になっていますが、その接客にはいつもとは少し違う知識が必要です。高齢者の暮らしにまつわる制度を知ることや、親族の有無、収入の状況、心身の健康状態など相手によって違う状況をうまく聞き取り、オーナーが安心して貸せるようにアドバイスをすることなどが大切になってきます。

不動産会社やオーナーが、安心して高齢者に物件を貸すことができる社会の実現に、このチェックリストが役に立てば幸いです。



## ■「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。現在、全国4500以上の賛同店舗を掲載しています。(2023年4月時点)

※「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。

以 上