

報道関係各位

LIFULL HOME'S、住まい探しに困難を抱える住宅弱者が 相談できる「FRIENDLY DOOR サポートデスク」を開設

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）（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（ライフホームズ）」は、住まい探しに困難を抱える住宅弱者の方が LINE 等で相談ができる「FRIENDLY DOOR サポートデスク」を、2024年6月28日（金）に開設しました。



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

LIFULL HOME'S では高齢者、外国籍、LGBTQ、生活保護利用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 LIFULL HOME'S 「FRIENDLY DOOR」を 2019 年から提供しています。サービス提供開始から 4 年が経ち、開始当時、500 店舗ほどだった「FRIENDLY DOOR」の参画不動産店舗数は 5,700 店舗を超えています。

この度、新たに設置された「FRIENDLY DOOR サポートデスク」では、居住支援法人のご紹介や行政支援に関する情報提供など、より専門的かつ個別対応が求められる住宅弱者の方々の住まい探しサポートを行います。

■「FRIENDLY DOOR サポートデスク」開設の背景と目的

LIFULL HOME'S が 2022 年に実施した「住宅弱者の住まい探しに関する実態調査」では、多くの住宅弱者が住まい探しにおいて様々な困難に直面していることが分かりました。その中でも「不動産の専門用語が難しく、分からなかった」と答えていた住宅弱者層の割合は 24.8%、一般層の 10.9% に比べて 2 倍以上となっており、住み替えにおける情報提供など、サポートの必要性があるといえます。

また、FRIENDLY DOOR を提供する中で、事業責任者の龔に個別相談が増えている状況があり、行政支援の情報提供や居住支援法人の紹介、対応可能な不動産会社との連携など、住宅弱者に対してより専門的で個別対応が可能なサポート体制が必要になってきたことも、FRIENDLY DOOR サポートデスク開設の背景にあります。

「どのように住まい探しをすればいいかわからない」「いきなり不動産会社に問合せするのが心配」など、住宅弱者の方が抱える不安を「FRIENDLY DOOR サポートデスク」で解消することで、FRIENDLY DOOR に参画する不動産会社もスムーズな対応が可能になるため、住宅弱者支援の仕組みがより広がっていくと考えています。

■「FRIENDLY DOOR サポートデスク」詳細

FRIENDLY DOOR サポートデスクは、LINE のトーク機能等を用いた相談サービスです。障害や年齢、国籍など様々な理由で住まい探しにハードルを感じている方、入居審査が通るか不安がある方などを対象に、話をうかがいながら情報提供等のサポートを行います。

<サポート例>

- ・ LIFULL HOME'S や FRIENDLY DOOR の使い方
- ・ 住まい探しの流れや手順
- ・ エリアごとの家賃相場
- ・ 住む場所や物件の選び方
- ・ 契約時に必要な書類等
- ・ あなたに合った不動産会社探しをお手伝い など

サポートイメージ



外国籍の例



留学生です。初めて日本で家を借ります。
初期費用をいくらか用意したらよいのでしょうか？



およその目安は家賃5~6か月分です。
家賃6万円の場合は30~36万円程といわれています。

障害者の例



身体障害があります。
家賃補助などの制度はありますか？



自治体により異なります。
お住まいの地域はどちらになりますか？



※この画像はイメージです

■ 株式会社オリィ研究所との業務提携

株式会社オリィ研究所は、難病や重度障害で外出困難な方々などが遠隔でロボットを操作しカフェの接客をする「分身ロボットカフェ」や、外出困難な方々がテレワークで企業に就職・転職ができる人材紹介サービス「FLEMEE」など、テクノロジーで移動困難者のはたらく選択肢を豊かにする取り組みを行っています。そうした背景から、より住宅弱者に寄り添える方に活躍いただきたいと考え、オリィ研究所と業務提携をすることになりました。



■ 株式会社オリィ研究所 人材事業部 部門責任者 加藤 寛聡（カトウ ヒロアキ）氏のコメント

オリィ研究所では分身ロボットカフェでの就労や企業へのテレワークでの就職・転職等「外出困難者のはたらく選択肢」を広げており、障害などにより外出は難しいがスキルや経験を活かして仕事をしたいという就労意欲の高い方からの相談が毎月数百名以上あります。彼らの中には仕事だけではなく、ライフステージの変化に伴う一人暮らしや転居にも難しさを抱えるケースが少なくありません。

今回、そうした当事者だからこそその経験を活かして「FRIENDLY DOOR サポートデスク」の業務を行うことで、住宅弱者の方を支援する事業の推進に寄与できることを嬉しく思います。



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

「住まい探しに困っている知り合いの外国籍の方がいて」「車椅子の友人の住まい探しをサポートしてくれる不動産会社を探しているのですが」など、FRIENDLY DOOR をはじめてから、私の活動を知ってくれている友人や知り合いのツテで個別に相談したいという声がたくさん届くようになりました。通常業務の合間をぬって個別相談に対応していましたが、最近は相談数が徐々に増えてきています。

また、相談に来られる住宅弱者の多くが「初めての住まい探し」であり、基礎的な不動産知識の提供から、居住支援法人の紹介や行政支援に関する情報提供などのニーズも多いことを実感して、このたび個別サポートを可能にする「FRIENDLY DOOR サポートデスク」を開設しました。一人ひとりの住まい探しに寄り添う“手ざわり感”のあるサービスです。住宅弱者の住まい探しの不安を解消するための新たな一歩にぜひご期待ください。



■ 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 5,700 以上の賛同店舗を掲載しています。(2024 年 6 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約 60 の国と地域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