

家賃保証会社のエルズサポート、 外国人入居者向けサポートサービスをセットにした 家賃保証サービスを正式リリース

～エルズサポートと Bridge Life が業務提携、5 月より提供開始～

高齢者の居住/生活/終活支援を通じて地域包括ケアシステム構築を推進するホームネットグループで家賃債務保証事業を手掛けるエルズサポート株式会社（本社：東京都中野区、代表取締役：藤田 潔、以下「エルズサポート」）は、株式会社 Bridge Life（本社：東京都豊島区、代表取締役：飛田 雅人、以下「Bridge Life 社」）と業務提携し、Bridge Life 社が提供する外国人向け通訳・生活支援サービス「外国人コール 24」を、エルズサポートの家賃保証サービスにセットで利用できる新サービスを、2025 年 5 月より正式に提供開始いたします。



【背景と目的】

日本国内では、少子高齢化の進行により賃貸住宅の空室が増加する一方で、在留外国人数は令和 6 年末時点で過去最多の 376 万 8,977 人（出典：出入国在留管理庁）を記録し、外国人の住まい需要は年々高まっています。

しかし、不動産会社やオーナーの間では、外国人入居者の受け入れに対して、さまざまな懸念が存在しています。例えば、文化やマナーの違いによるトラブルの発生への不安や、住宅に関するルールや契約内容が正確に伝わっているかどうかというコミュニケーション上の課題、さらに家賃滞納や連絡が取れないまま無断で帰国してしまうケースなどが挙げられます。こうした場合、未納家賃に加えて原状回復費用まで回収できないといった経済的な損失リスクも生じるため、現場の大きな負担となっています。また、2025 年秋に施行が予定されている改正住宅セーフティネット法では、外国人を含む住宅確保要配慮者への支援がさらに強化される見込みです。こうした背景から、エルズサポートでは、外国人入居者が安心して暮らせる住まいを確保できるよう、言語支援や生活サポートを提供する Bridge Life と提携し、不動産会社の業務負担軽減と外国人の居住安定化の両立を図るサービスの展開を進めてまいりました。本サービスは、2024 年 1 月より一部の取引先に限定して提供して参りましたが、実際に現場から寄せられる高いニ

ーズを受け、このたび正式にリリースする運びとなりました。

【サービスの特徴】

・ 24 時間 365 日、住まいに関するあらゆる問い合わせに対応

外国人コール 24 では、入居者からの連絡を 24 時間 365 日体制で受け付け、水漏れ・鍵の紛失などの緊急駆け付け手配に加え、騒音・ゴミ出し・多人数同居といった日常的な生活トラブル、契約更新や解約手続きに関する相談など幅広いニーズに柔軟に対応します。賃貸管理業務の経験を有し、母国語を話す専門スタッフが外国人入居者に対応することで、不動産会社の現場負担を大幅に軽減します。

・ 入居者への直接連絡・三者間通訳による円滑なトラブル対応

オーナーや管理会社の依頼により、入居者への直接連絡が可能です。電話・メール・SNS など複数の手段で迅速にコンタクトし、やり取りの内容は WEB でリアルタイムに共有。対応結果も報告書として確認できます。必要に応じて管理会社も交えた三者間の通訳対応を実施し、トラブルの早期解決を支援します。

・ 家賃滞納・原状回復費用のリスクは保証で対応。外国人対応でも保証内容はそのまま

外国人コール 24 は、エルズサポートの家賃保証サービスに付帯できるサービスです。家賃滞納や無断帰国による未収リスク、原状回復費用の立替といった保証対象部分は、これまでどおりエルズサポートの保証商品でカバーされます。外国人コール 24 をセットしても、保証される範囲や契約条件が変更されることはなく、日本人入居者と同様の保証内容が適用されるため、安心して導入いただけます。

※ サービス紹介ページはこちら：<https://www.ls-support.co.jp/service/foreigner-call24/>

【Bridge Life 会社概要】

会社名 : 株式会社 Bridge Life
本社所在地 : 東京都豊島区池袋 2-36-1 INFINITY IKEBUKURO 4F
設立 : 2008 年 3 月
代表取締役 : 飛田 雅人
事業内容 : 外国人専門の不動産・社宅・学生寮の仲介業務・管理業務、
多言語コールセンター業務等
ウェブサイト : <https://bridgelife-japan.com/>

【エルズサポート 会社概要】

会社名 : エルズサポート株式会社
本社所在地 : 東京都中野区中野 2 丁目 24 番 11 号 住友不動産中野駅前ビル 19 階
設立 : 2007 年 7 月 18 日

代表取締役　： 藤田 潔

事業内容　　： 家賃債務保証事業、リフォーム・リノベーション事業

ウェブサイト　： <https://www.ls-support.co.jp/>