

## 鳥取市民泊適正運営要綱

### (目的)

第1条 この要綱は、届出民泊に関し総合的な指導を行うことにより、住宅宿泊事業法（平成29年法律第65号）に基づく住宅宿泊事業の適正な運営を確保することを目的とする。

### (基本方針)

第2条 住宅宿泊事業の適正な運営の確保に当たっては、次に掲げる方針に基づくものとする。

- (1) 農山漁村体験等地域の自然・伝統等を体験できる届出民泊を推進し、観光客の誘致及び地域の活性化を図ること。
- (2) 市民及び宿泊者の安心、安全の観点から、周辺地域の生活環境に対する悪影響の防止及び宿泊者の安全・衛生の確保等を図ること。
- (3) 前2号について、民泊の区分に応じて推進と規制の調和を図ること。

### (定義)

第3条 この要綱において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 住宅宿泊事業者  
住宅宿泊事業法第3条に基づく届出（以下「届出」という。）をした者をいう。
- (2) 民泊  
住宅（戸建住宅、共同住宅等）の全部又は一部を活用して、料金を受けて提供する宿泊サービスをいう。
- (3) 民泊実施予定者  
届出をしようとする者をいう。
- (4) 届出民泊  
届出をした民泊をいう。
- (5) 簡易宿所営業  
旅館業法（昭和23年法律第138号）第2条第3項に規定する簡易宿所営業をいう。
- (6) 農山漁村交流型民泊  
農山漁村体験等地域の自然・伝統・文化・歴史等の体験メニューを提供する届出民泊であって、住宅宿泊事業者が届出に係る住宅（以下「届出住宅」という。）を自己の生活の本拠として使用しており、宿泊者と交流を行うものをいう。
- (7) 一般民泊  
農山漁村交流型民泊以外の届出民泊をいう。
- (8) 家主不在型民泊  
一般民泊のうち、次のいずれかに該当するものをいう。  
ア 住宅宿泊事業者が届出住宅を自己の生活の本拠として使用していないもの  
イ 届出住宅に人を宿泊させる間、住宅宿泊事業者が不在（日常生活を営む上で通常行われる行為に要する時間の範囲内のものを除く。）となるもの

### (ガイドラインの設定)

第4条 住宅宿泊事業の適正な運営を確保するため、次に掲げる事項について、住宅宿泊事業者が遵守すべきと認められるガイドライン（指針）を定めるものとする。

- (1) 住宅宿泊事業に係る事前確認
- (2) 簡易宿所営業の許可取得
- (3) 事業実施区域、実施期間
- (4) 周辺住民への事前説明

- (5) 宿泊者の衛生の確保
- (6) 宿泊者の安全の確保
- (7) 外国人観光旅客である宿泊者の快適性及び利便性の確保
- (8) 宿泊者名簿の備付け
- (9) 周辺住民の生活環境への悪影響の防止に関し必要な事項
- (10) 周辺地域の住民からの苦情等への対応
- (11) 標識の掲示
- (12) 市長への定期報告

(住宅宿泊事業に係る事前確認)

第5条 市長は、民泊実施予定者に、届出の前に、届出に必要な書類等について、民泊事業事前確認申出書（様式第1号）により市長の確認を受けることを求め、ガイドラインの内容に適合していない事項その他必要と認める事項について改善を求めるものとする。

- 2 市長は、民泊実施予定者から前項の規定による民泊事業確認申出書の提出を受けた場合においては、その情報を関係機関と共有し、連携して確認を行うものとする。

(届出内容等の確認)

第6条 市長は、前条の事前確認が終了した者から届出があったときは、当該事前確認時の届出内容及び添付書類に相違ないことを確認するものとする。

- 2 前項の確認を終了したときは、速やかに届出をした者に届出番号を通知し、及び標識を発行するものとする。

(事業者の公表)

第7条 市長は、届出を受理したときは、速やかに住宅宿泊事業者の届出番号及び住所を市のホームページ等で公表するものとする。

(立入検査等)

第8条 市長は、届出を受理したときは、速やかに届出住宅において住宅宿泊事業法第17条第1項に基づく立入検査（以下「立入検査」という。）を行うものとする。

- 2 前項の立入検査のほか、家主不在型民泊に対しては、原則として年2回立入検査を行うものとする。
- 3 届出を行っていない違法な民泊を把握するため、定期的にインターネット上の情報を点検するものとする。

(専用相談窓口の設置)

第9条 住宅宿泊事業に係る相談及び苦情に対応するための窓口を、環境・循環推進課に設置するものとする。

(農山漁村交流型民泊の支援)

第10条 農山漁村交流型民泊の推進を図るため、前条に規定する専用相談窓口において、届出に係る各法令手続について一元的な指導、助言等を行うものとする。

(適正な民泊の普及啓発)

第11条 適正に運営される民泊の普及を図るため、旅館業法、住宅宿泊事業法その他関係法令（建築基準法（昭和25年法律第201号）、食品衛生法（昭和22年法律第233号）、消防法（昭和23年法律第186号）等）を取りまとめた手引きを作成するとともに、住宅宿泊事業者、民泊実施予定者等を対象とした説明会を開催するものとする。

(条例による実施制限)

第12条 住宅宿泊事業による生活環境への悪影響が顕在化した場合においては、住宅宿泊事業法第18条の規定に基づく条例による住宅宿泊事業の実施の制限の検討を行うものとする。

(県との連携)

第13条 市と鳥取県及び東部4町(岩美町、若桜町、智頭町、八頭町)は、連携・協力して住宅宿泊事業の適正な運営の確保を図るものとし、鳥取県及び東部4町は、そのために必要な事項について随時、意見を述べるができるものとする。

#### 附 則

(施行期日)

1 この要綱は、平成30年6月7日から施行する。

(経過措置)

- 2 市長は、この要綱の施行の際現に届出をしている者については、第5条の規定にかかわらず、この要綱の施行後速やかに当該届出に係る民泊事業事前確認申出書を提出するよう求めるものとする。
- 3 前項の規定による民泊事業事前確認申出書の提出があったときは、第6条第1項の規定にかかわらず、当該民泊事業事前確認申出書と届出の内容及び添付書類に相違ないことを確認するとともに、ガイドラインの内容に適合していない事項その他必要と認める事項について改善を求めるものとする。
- 4 前項の規定による確認を終了したときは、速やかに届出をした者に届出番号を通知し、及び標識を発行するものとする。ただし、この要綱の施行の日前に届出番号の通知及び標識の発行を受けた者に対しては、この限りでない。
- 5 平成30年6月14日までの間は、第3条第5号中「第2条第3項」とあるのは、「第2条第4項」と読み替えるものとする。

民泊事業事前確認申出書

年 月 日

鳥取市長 様

届出者 住 所  
商号又は名称  
氏 名

印

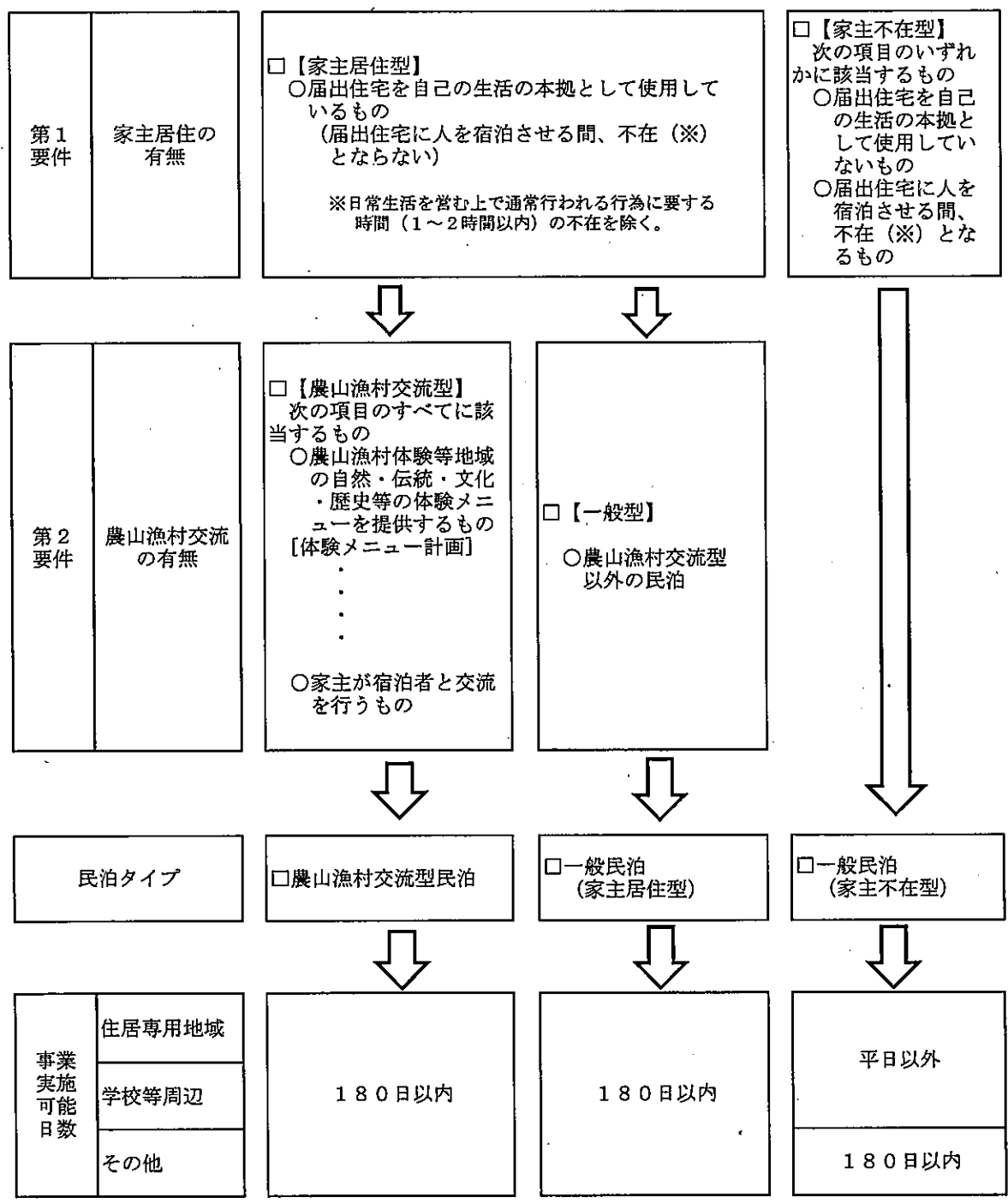
(法人である場合においては、代表者の氏名)

講じる措置	具体的措置の状況等
1 簡易宿所営業の許可取得	<input type="checkbox"/> 検討中(状況: ) <input type="checkbox"/> 取得しない(理由: )
2 事業実施区域、実施期間	
届出民泊の管理運営方法区分表 (別紙様式1)の提出	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無
3 周辺住民への事前説明	
(1) 届出前の周辺住民等への説明記録の 作成	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無
(2) [家主不在型一般民泊の場合] 実施結果記録(別紙様式2)の提出	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無
4 宿泊者の衛生の確保	
(1) 居室の床面積	(1)居室の床面積: m <sup>2</sup> (2)宿泊定員: 人 (3)(1)/(2): m <sup>2</sup> /人
(2) 定期的な清掃、換気	<input type="checkbox"/> 毎日 <input type="checkbox"/> 宿泊者が入れ替わる毎 <input type="checkbox"/> その他(頻度: ) <input type="checkbox"/> 無
(3) 寝具のシーツ、カバー等の交換	<input type="checkbox"/> 毎日 <input type="checkbox"/> 宿泊者が入れ替わる毎 <input type="checkbox"/> その他(頻度: ) <input type="checkbox"/> 無
(4) 感染症発生時の措置	(1)通報責任者:( ) (2)通報先:( )
(5) 公衆衛生上の問題発生時の通報	(1)通報責任者:( ) (2)通報先:( )
(6) 循環式浴槽、加湿器の管理	<input type="checkbox"/> 有(管理方法: ) <input type="checkbox"/> 無
(7) 衛生管理に関する講習会の受講	(1)受講講習会名:( )

	(2)受講日：( 年 月 日)
(8) その他規模・実態に応じた措置	(自由記載)
<b>5 宿泊者の安全の確保</b>	
(1) 非常用照明器具等の安全措置	
住宅宿泊事業法の安全措置に関する区分表（別紙様式3）の提出	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無
(2) 避難経路の表示及び避難場所等に関する情報提供	(1)避難経路の表示： <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 (2)避難場所：( )
(3) 管轄する消防署等への確認	(1)確認日：( 年 月 日) (2)消防署名：( )
(4) 火災保険や第三者に対する賠償責任保険等への加入	(1)火災保険 保険会社名：( ) (2)賠償責任保険 保険会社名：( ) 保険内容：( )
<b>6 外国人観光旅客である宿泊者の快適性及び利便性の確保</b>	
(1) 外国人宿泊者への説明	
ア 届出住宅の設備の使用方法	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無
イ 交通機関に関する情報	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無
ウ 災害発生時の通報連絡先	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無
(2) 上記（1）の実施方法	(1)説明方法：( ) (2)対応言語：( )
<b>7 宿泊者名簿の備付け</b>	
(1) 宿泊者名簿の保存	(1)保存方法：( ) (2)保存期間：( )
(2) 宿泊者名簿の備付け	(1)備付場所：( ) (2)記載内容：( )
(3) 本人確認の方法	<input type="checkbox"/> 対面 <input type="checkbox"/> ICT <input type="checkbox"/> その他( )
(4) 長期滞在者の確認	確認方法：( )
(5) [宿泊契約が7日以上の場合] 定期的な面会	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無
(6) 警察官からの閲覧請求への協力	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無
<b>8 周辺住民の生活環境への悪影響への防止 に関し必要な事項</b>	
(1) 宿泊者への説明	
ア 騒音防止のために配慮すべき事項	説明事項：( )
イ ごみの処理に関し配慮すべき事項	説明事項：( )

ウ 火災防止のために配慮すべき事項	説明事項：( )
(2) ごみの処理	(1)処理責任者：( ) (2)処理方法：( )
9 周辺地域の住民からの苦情等への対応	
(1) 常時（深夜早朝を含む）の対応	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無
(2) 宿泊者が滞在していない間の対応	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無
(3) 誠実な対応への配慮	配慮内容：( )
(4) 注意による改善がなされない場合の対応	対応内容：( )
(5) 緊急の対応を要する場合の対応	対応内容：( )
(6) 苦情及び問合せの対応状況等の記録、保存	(1)記録方法：( ) (2)保存方法：( )
10 標識の掲示	
(1) 標識の掲示位置	掲示場所：( )
(2) <i>[共同住宅の場合]</i> 公衆が認識しやすい簡素な標識の掲示 <i>[分譲マンションの場合]</i> 標識の掲示場所等について事前に管理組合と相談	掲示場所：( )  相談： <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無
11 市長への定期報告	
(1) 報告方法	<input type="checkbox"/> 民泊制度運営システム <input type="checkbox"/> 書面
(2) 住宅宿泊管理業者に委託する場合の対応	対応内容：( )

届出民泊の管理運営方法区分表



## 事前周知内容記録票

【届出者】 住 所  
商号又は名称  
氏 名

(法人である場合には、代表者の氏名)

【届出住宅】 所在地

住宅の建て方：  一戸建ての住宅  長屋  共同住宅  寄宿舍

- 1 周知方法  個別説明  理事会等で説明  その他 ( )
- 2 説明内容  届出住宅の所在地  届出者の氏名 (法人の場合は、名称及び代表者名)  
 届出者の連絡先 (電話番号)  事業開始日  営業部屋数及び宿泊者定員  
 営業日数等 ( 平日・平日以外の営業  年間予定日数)  
 宿泊者の本人確認方法  宿泊者に対して行う説明の内容  
 届出住宅の管理者 ( 届出者  住宅宿泊管理業者)  
 住宅宿泊管理業者の氏名 (法人の場合は、名称及び代表者名)、登録番号及び連絡先  
 ※説明に使用した資料を添付してください。

## 3 事前周知先への周知状況

## (1) 事前周知を行った周辺住民等 (名称又は部屋名)

日時	周知先	日時	周知先

## (2) 申し出のあった意見の内容

No.	申し出のあった意見	対応状況等	備考

※この記録票は届出住宅で保管してください。なお、一般民泊 (家主不在型) タイプは事前確認時に、提出してください。



## 住宅宿泊事業法の安全措置に関するチェックリスト

届出住宅等の 条件	建て方について	規模等について	A-1	A-2	B-1	B-2
	A) 一戸建ての住宅、長屋	1) 家主同居※1で宿泊室の床面積が50㎡以下	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2) 上記以外		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B) 共同住宅、寄宿舎	1) 家主同居※1で宿泊室の床面積が50㎡以下		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2) 上記以外		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
上記の条件による分類に応じて、下記の安全措置 (①～⑦) をチェック						
安全の措置	告示第一 (非常用照明器具)					
	①	非常用照明器具が設置されている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	告示第二第一号 (防火の区画等)					
	②	複数グループが複数の宿泊室に宿泊しない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		複数グループが複数の宿泊室に宿泊する場合、防火の区画又は警報設備等が設置されている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	告示第二第二号イ					
	③	2階以上の各階における宿泊室の床面積の合計が100㎡以下	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		上記以外の場合で、当該階から避難階又は地上に通ずる2以上の直通階段を設けている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	告示第二第二号ロ					
	④	宿泊者使用部分の床面積の合計が200㎡未満	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		上記以外の場合で、届出住宅が耐火建築物、準耐火建築物等である	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		上記以外の場合で、宿泊者使用部分の居室及び当該居室から地上に通ずる部分の内装仕上げが、建築基準法施行令第128条の5第1項に規定されているとおりに不燃化されている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	告示第二第二号ハ					
	⑤	各階における宿泊者使用部分の床面積の合計が200㎡ (地下の階にあっては100㎡) 以下	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		上記以外の場合で、3室以下の専用の廊下である (対象階: )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		上記以外の場合で、階の廊下(3室以下の専用ものを除く)の幅が、両側に居室がある廊下にあつては1.6m以上、その他の廊下にあつては1.2m以上である(対象階: )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	告示第二第二号ニ					
⑥	2階における宿泊者使用部分の床面積の合計が300㎡未満	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	上記以外の場合で、届出住宅が準耐火建築物である	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
告示第二第二号ホ						
⑦	宿泊者使用部分が3階以上の階に設けられていない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	上記以外の場合で、届出住宅が耐火建築物である	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

※1 届出住宅に家主が居住しており、不在(法第11条第1項第2号の一時的なものは除く。)とならない場合

## 鳥取市民泊事業のガイドライン（指針）

「鳥取市民泊適正運営要綱」（平成30年6月7日制定）第4条の規定に基づき、住宅宿泊事業者が遵守すべきと認められるガイドライン（指針）を次のとおり定める。

### 1 住宅宿泊事業に係る事前確認

民泊実施予定者は、届出に必要な書類等について、あらかじめ環境局長の確認を受けるものとする。

### 2 簡易宿所営業の許可取得

住宅宿泊事業者（以下「事業者」という。）は、管理人等が常駐し営業日数の制限がない「簡易宿所営業」の許可取得に努めること。

### 3 事業実施区域、実施期間

家主不在型民泊を行う事業者は、静穏な環境の維持及び児童・生徒の安心・安全の確保並びに良好な住居の環境の保護の観点から、住居専用地域（都市計画法（昭和43年法律第100号）第8条第1項第1号に規定する第一種低層住居専用地域、第二種低層住居専用地域、第一種中高層住居専用地域及び第二種中高層住居専用地域をいう。）及び学校・保育所等の周辺（学校教育法（昭和22年法律第26号）第1条に規定する学校（大学を除く。）及び児童福祉法（昭和22年法律第164号）第7条第1項に規定する児童福祉施設の敷地の周囲おおむね100メートルの区域内をいう。）では、月曜日の午前0時から金曜日の午後12時まで（国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日の午前0時から午後12時までを除く。）以外の営業とすること。

### 4 周辺住民への事前説明

(1) 事業者は、1の事前確認の前に周辺住民等へ説明を行うこと。また、その記録を作成すること。

周辺住民等の範囲は、届出住宅が戸建住宅の場合は当該届出住宅の敷地からの距離が10メートルの範囲内の敷地に存する家屋の所有者及び居住者とし、共同住宅の場合は同一の階及び上下の階の同一位置に存する居室の居住者とする。

(2) 家主不在型民泊を行う事業者は、(1)の実施結果記録を1の事前確認時に提出すること。

### 5 宿泊者の衛生の確保

事業者は、宿泊者の衛生を確保するため、次の衛生上の措置を講ずること。

(1) 居室の床面積は、宿泊者一人当たり3.3平方メートル以上を確保すること。

(2) 設備や備品等は清潔に保ち、定期的に清掃、換気等を行うこと。

(3) 寝具のシーツ、カバー等直接人に接触するものについては、宿泊者が入れ替わるごとに洗濯したものに切り換えること。

(4) 宿泊者が人から人に感染し、重篤な症状を引き起こす恐れのある感染症に罹患し、又はそ

の疑いがあるときは、保健所に通報するとともに、その指示を受け、その使用した居室、寝具、器具等を消毒、廃棄する等の必要な措置を講じること。

- (5) その他公衆衛生上の問題を引き起こす事態が発生し又はその恐れがあるときは、保健所に通報すること。
- (6) 循環式浴槽や加湿器を備え付けている場合は、宿泊者が入れ替わるごとに浴槽の湯を抜き、加湿器の水を交換し、汚れやぬめりが生じないように洗浄すること。
- (7) 衛生管理に関する講習会の受講に努めること。
- (8) その他民泊事業の規模や実態に応じて、「旅館業における衛生等管理要領」（平成12年生衛発1811号厚生省生活衛生局長通知）を参考に、適切な衛生措置を講じること。

## 6 宿泊者の安全の確保

事業者は、宿泊者の安全を確保するため、次の安全上の措置を講ずること。

- (1) 国土交通大臣が定めるところにより、届出住宅に非常用照明器具、防火の区画等必要な安全措置を講じること。
- (2) 届出住宅に避難経路を表示すること。また、宿泊者に対し避難場所等に関する情報提供を行うこと。
- (3) 消防法令や火災予防条例の規制の有無等について、届出前に建物の所在地を管轄する消防署等に確認し遵守すること。
- (4) 火災保険や第三者に対する賠償責任保険等への加入に努めること。

## 7 外国人観光旅客である宿泊者の快適性及び利便性の確保

事業者は、外国人宿泊者の快適性及び利便性を確保するため、次の措置を講ずること。

- (1) 外国人宿泊者に対応する外国語を用いて、次の事項を説明すること。
  - ア 届出住宅の設備の使用方法
  - イ 最寄りの駅等の利便施設への経路と利用可能な交通機関に関する情報
  - ウ 火災、地震その他の災害が発生した場合における通報連絡先に関する案内（消防署、警察署、医療機関及び住宅宿泊管理業者への連絡方法）
- (2) 前号の説明は、必要な事項が記載された書面を居室に備え付けることによるほか、タブレット端末への表示等により、宿泊者が届出住宅に宿泊している間、必要に応じて、閲覧できる方法によること。特に、災害時等の緊急連絡先においては、緊急時に速やかに確認することが可能なものを備え付けておくこと。

## 8 宿泊者名簿の備付け

事業者は、宿泊者名簿の管理等を、次のとおり行うこと。

- (1) 宿泊者名簿は、作成の日から3年間保存すること。
- (2) 宿泊者名簿は、届出住宅又は事業者の営業所又は事務所に備え付けること。
- (3) 本人確認は、対面又は対面と同等の手段として届出住宅に備え付けたテレビ電話やタブレット端末等、ICT（情報通信技術）を活用した方法により行うこと。
- (4) 長期滞在者には、定期的な清掃等の際に、チェックイン時に本人確認を行っていない者が

- 届出住宅に宿泊することがないよう、不審な者が滞在していないか等について確認すること。
- (5) 宿泊契約が7日以上の場合には、定期的な面会により滞在者の所在を確認すること。
  - (6) 警察官からその職務上宿泊者名簿の閲覧請求があった場合は、捜査関係事項照会書の交付の有無に関わらず、当該職務の目的に必要な範囲で協力すること。

#### 9 周辺住民の生活環境への悪影響の防止に関し必要な事項

- (1) 事業者は、周辺地域の生活環境への悪影響を防止するため、宿泊者に対し、次の事項を説明すること。
  - ア 騒音を防止するため、大声での会話を控えること、深夜に窓を閉めること及びバルコニー等屋外での宴会を開かないこと。
  - イ ごみは、届出住宅の所在地における廃棄物の分別方法等に沿って、事業者が指定した方法（届出住宅内の適切な場所にごみを捨てること等を含む。）により捨てること。
  - ウ ガスコンロの使用のための元栓の開閉方法及びその際の注意事項、初期消火のための消火器の使用方法、避難経路、通報措置等、届出住宅及びその周辺地域の生活環境に応じ火災防止のために配慮すべき適切な内容
- (2) 事業者は、住宅宿泊事業に起因して発生したごみは、廃棄物の処理及び清掃に関する法律（昭和45年法律第137号）の規定に従い、事業活動によって生じた廃棄物として、責任を持って処理すること。

#### 10 周辺地域の住民からの苦情等への対応

事業者は、民泊事業を実施する施設の周辺地域の住民からの苦情及び問合せに対し、次のとおり適切かつ迅速に対応すること。

- (1) 深夜早朝を問わず、常時、対面又は電話により対応すること。
- (2) 宿泊者が滞在していない間も、苦情及び問合せには対応すること。
- (3) 誠実に対応することが必要であり、例えば、回答を一時的に保留する場合であっても、相手方に回答期日を明示した上で後日回答する等の配慮をすること。
- (4) 滞在中の宿泊者の行為により苦情が発生している場合において、当該宿泊者に対して注意を行っても改善がなされないような場合には、退室を求める等、必要な対応を講じること。
- (5) 苦情及び問合せが、緊急の対応を要する場合には、必要に応じて、警察、消防、医療機関等の適切な機関に連絡したのち、自らも現場に急行して対応すること。
- (6) 周辺住民等からの苦情及び問合せについては、その概要及び対応状況等を記録し、これを3年間保存すること。

#### 11 標識の掲示

事業者は、次のとおり、公衆の見やすい場所に標識を掲げること。

- (1) 標識は、届出住宅の門扉、玄関（建物の正面の入り口）等の、概ね地上1.2メートル以上1.8メートル以下（表札等を掲げる門扉の高さから玄関ドアの標準寸法2メートルの高さ以内）で、公衆が認識しやすい位置に掲示すること。
- (2) 共同住宅の場合にあっては、個別の住戸に加え、共用エントランス、集合ポストその他の

公衆が認識しやすい箇所へ簡素な標識を掲示すること。

なお、分譲マンション（2以上の区分所有者が存する建物で人の居住の用に供する専有部分のあるもの）の場合は、標識の掲示場所等の取扱いについて、予め管理組合と相談すること。

- (3) 戸建住宅の場合にあっても、届出住宅の門の扉、玄関等への掲示によるだけでは公衆にとって見やすいものとならない場合（二世帯住宅等で玄関が複数ある場合、住宅宿泊事業者が自己の生活の本拠として使用する住宅と届出住宅が同一の敷地内にある場合及び門扉から玄関まで離れている場合等）には、公衆が認識しやすい箇所へ簡素な標識を掲示すること。

## 12 市長への定期報告

- (1) 事業者は、届出住宅ごとに、毎年2月、4月、6月、8月、10月及び12月の15日までに、それぞれの月の前2月における次の事項について、原則として民泊制度運営システムを利用し報告すること。

ア 届出住宅に人を宿泊させた日数

イ 宿泊者数（実際に届出住宅に宿泊した宿泊者の総数）

ウ 延べ宿泊者数（実際に届出住宅に宿泊した宿泊者について、1日宿泊するごとに1人と算定した数値の合計。例：宿泊者1人が3日宿泊した場合は3人）

エ 国籍別の宿泊者数の内訳

- (2) 住宅宿泊管理業務を住宅宿泊管理業者に委託する事業者は、確実かつ正確な報告を行うため、必要に応じ、事業者と住宅宿泊管理業者が締結する管理受託契約において定期的な情報提供について取り決めること。

### 附 則

このガイドラインは、平成30年6月7日から施行する。