

# 旅館業の相談・苦情 対応状況について

平成28年1月25日  
新宿区保健所衛生課

# ◆旅館業の相談・苦情対応状況について

[平成27年12月末現在]

区分	年度末 施設数	許可 件数	廃止 件数	営業 相談 件数	[再掲] 民泊等の 営業相談	苦情 受付 件数	[再掲] 民泊疑義・ 旅館業法 違反の苦情
平成25年度	239	7	11	49	—	7	3
平成26年度	243	13	9	85	—	9	6
平成27年度 [12月末まで]	247	15	11	146	39	57	49
内 訳	4～9月 [12月末]	8	5	79	10	20	15
	10月分	1	3	16	6	8	7
	11月分	4	3	30	13	20	18
	12月分	2	0	21	10	9	9

「営業相談」…営業予定者からの許可の要否や審査基準、図面相談に関する問合せ対応

「苦情受付」…利用者からの旅館の衛生措置に関する苦情や、周辺住民・事業者等からの「許可の有無」に関する苦情申立・受付

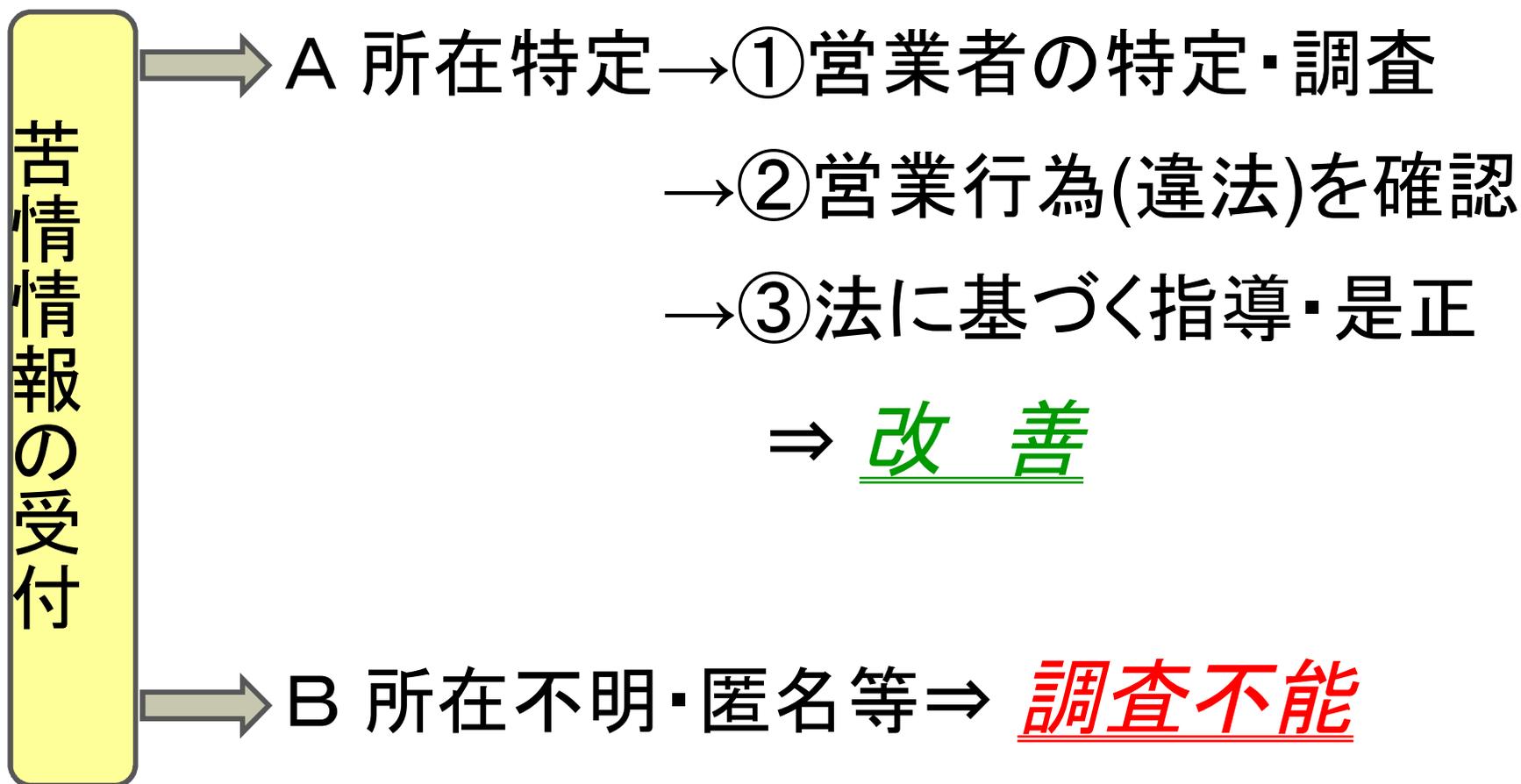
## ◆主な苦情内容

- 見知らぬ外国人が、短期(数日以内)に出入りし、常に不安である[全件]
- 深夜のドア開閉や共用部分での雑談など、昼夜を問わず騒音が絶えない[ほぼ全件]
- 本人居住の入居契約や住居目的以外は禁止の管理組合の規定に違反している[約半数]
- ゴミ分別せず退室日に出すことや、どこでも喫煙するなど生活ルール違反[約半数]

## ◆ 深刻な事例

- 真夜中に、外国人宿泊客に傘を盗まれたり、植木鉢を割られるなどの被害を受けた。
- ナイフを持った外国人宿泊者が自宅敷地に入り、木を切っていたため警察に通報した。
- 中国人宿泊者が、自宅敷地に入り物干しに多くの洗濯物を干してしまうので警察に通報した。
- ハロウィンの日に日本人約30人が、夜中に大音量の音楽を流すなど騒ぐため、警察に通報し注意してもらった。

## ◆苦情の対応処理の流れ【例】



## ◆ 苦情施設の類型

【平成27年4月～12月分…計49件】

### (1) 施設種別

ア、共同住宅 ……36件(73.5%)

イ、一戸建て ……7件(14.3%)

ウ、不明・匿名 ……6件(12.2%)

## (2) 調査状況

### A 所在を特定・・・41件

ア、処理完了・・・13件

イ、処理未完了・・・28件

① 営業者側を特定中 (8件)

② 営業行為の調査中 (5件)

③ 法に基づき指導中 (15件)

### B 所在不明等・・・8件

(所在不明・匿名、管理組合側で対応したものを含む)

◆苦情施設の類型

(3) 用途地域別

苦情施設の用途地域	苦情件数	ホテル・旅館の制限 (建築基準法)
商業地域	20	○(可)
近隣商業地域	2	○(可)
準工業地域	1	○(可)
第一種住居地域	9	△(条件付き可)
第二種住居地域	2	○(可)
第一種中高層住居専用地域	8	×(不可)
第二種中高層住居専用地域	1	×(不可)
場所不明・匿名	6	—

## 「民泊サービス」に対する適切なルールづくりについて（要望）

平成 28 年 1 月 25 日

新 宿 区

新宿区は、様々な観光スポットや商業施設などが多く存在していることから、大勢の外国人観光客が訪れ、今後さらに増加が見込まれています。

こうした中、旅館業法の手続きを経ずに、無許可で自宅の一部や共同住宅の空き室などを活用して、宿泊サービスを提供するいわゆる「民泊サービス」の営業が横行している状況となっています。

当区においても、住民から「見知らぬ外国人の出入りの不安」や「昼夜を問わない騒音」など、施設や利用者側の問題に起因する苦情が、例年を大きく上回るペースで寄せられており、いわゆる「民泊サービス」の営業相談の件数も、増加しています。こうした近隣住民とのトラブルの他、感染症対応における支障や、テロリストの潜伏、違法薬物の取引など犯罪拠点となるおそれもあり、自治体として大きな危機感を持っています。

現在国では、「民泊サービスのあり方に関する検討会」において、ルールづくりの検討が行われており、旅館業法の許可対象とすることが方向性（案）として示されています。

「民泊サービス」については、地域社会の安全・安心の確保及び平穏な生活環境に深刻な影響を与えるため、近隣住民の理解が得られるような適切な措置を取っていただくよう別紙のとおり要望します。

「民泊サービス」に関する要望内容について

1 「民泊サービス」について、旅館業法に位置付けること

(1) 以下の事項について、旅館業法の適用除外としないこと

- 営業者は、自ら管理者となって、必要な措置を講ずること。又は、営業施設ごとに管理者を設置すること
- 管理者は、同一施設または敷地内に常駐し、宿泊しようとする者との面接を行うことを義務とすること
- 旅館業法の衛生措置及び設備の基準について、条例で別に定めるものとする
- 営業者は、感染症の拡大を防止するため、宿泊者等に対し適切な措置を講じること
- 旅館業法の立ち入り権限、不利益処分及び罰則について適用すること

(2) 新たに以下の規定を設けること

- 営業者は、「民泊サービス」の営業申請に先立って、近隣住民に適切な説明を行わなければならないこと
- 管理組合の利用規約や施設所有者との賃貸借契約に違反していないことを確認するなど、近隣住民の理解を得るための措置を講じること
- 営業者は、許可を受けた施設に、利用者及び近隣住民が認識できるよう、看板などでその旨の掲示をすること

2 建物の安全確保のため、国土交通省及び消防庁等との省庁間協議を行い、建築基準法、消防法等の関係法令の調整を行うこと

3 旅館業法違反（無許可営業）の施設について、あっせん・予約を取り扱う者に対して、法に基づく適切な措置を講じること