

## 京都市民泊施設実態調査について

京都市には、好調なインバウンドをはじめとして年間5000万人を大きく超える観光客が訪れるなど、増大する宿泊需要に対し、宿泊施設の不足が生じております。

そのため、本市では宿泊客と周辺住民の安心・安全の確保を前提として、周辺住民の生活環境と調和した多様で魅力ある宿泊施設の拡充に向け、これまでから、適切な運営を条件として、京町家の一棟貸しについて、平成24年に条例を改正し特例を設けるなど、宿泊施設の拡充に取り組んでまいりました。

一方で、インターネット等を介して空き家や集合住宅の空き室などを、客室として宿泊客に提供する、いわゆる「民泊」が急増しており、これらの中には旅館業法等の関係法令に基づく許可を得ていないと推測される施設も多く見受けられます。また、その中には、騒音やごみ捨てなど、宿泊客のマナー問題などが生じている事例もあります。

このような問題に対応するため、本市では、関係法令に基づき、京都府警とも連携しつつ、強力に指導を進めるとともに、平成27年12月には、『「民泊」対策プロジェクトチーム』（以下、「民泊」対策PTという。）を立ち上げ、ホームページ等において本市の「民泊」に対する考え方を明示し、さらに、本年4月には産業観光局と保健福祉局のそれぞれに宿泊環境整備や民泊対策を担当する課長、係長を新設するなど、体制強化も行いました。

京都市では、この度、昨年来、「民泊」対策PTにおいて実施しておりました「京都市民泊施設実態調査（以下「調査」という。）」の結果を取りまとめましたので、お知らせいたします。

## &lt;調査結果の概要（市内民泊施設の状況）&gt;

施設数	2,702件（戸建て 935件, 集合住宅 1,677件,その他 90件）
所在地を特定した施設数	1,260件（46.6%）
旅館業法上の許可施設数	189件（7.0%）
旅館業法上は無許可と推測される施設数	1,847件（68.4%）
用途違反の施設数	322件（11.9%） 所在地が特定できないものを含む。
最低宿泊日数	1泊の施設が1,452件（53.7%）、 6泊以上 <sup>(※)</sup> の施設は44件（1.6%） ※ 国家戦略特区を活用した外国人滞在施設経営事業における最低宿泊日数
民泊の課題	① 民泊施設については無許可営業の施設が多く、宿泊客と周辺住民の安心・安全の観点から問題がある。 ② 民泊施設の周辺住民は、施設に対して、誰がどうやって営業しているか不明なことから、具体的なトラブルがなくても不快感・不安感を抱くことが多い。 ③ 管理者が不在なケースが多いため、宿泊者への適正な管理ができていないと推測される。 ④ 所在地が特定できない宿泊施設が半数以上存在。

## 1 調査の概要について

### (1) 調査目的

市内の民泊施設の実態を把握するとともに、その課題を抽出し、宿泊客と周辺住民の安心・安全の確保と周辺住民の生活環境との調和が図られた宿泊施設の拡充の在り方についての検討につなげる。

なお、本調査における民泊施設とは、調査対象とした民泊仲介サイトに掲載されている施設とする。

### (2) 調査内容

#### ア 民泊施設調査

調査対象サイトに掲載されている市内の民泊施設をリストアップし、以下の情報の調査を行う。

- ① 施設数及び施設タイプ
- ② 施設所在地及び旅館業法許可の有無
- ③ 施設所在地における用途地域の適合性
- ④ 民泊運営者<sup>※1</sup>の住所地
- ⑤ 宿泊可能人数
- ⑥ 1回の利用における最低宿泊日数
- ⑦ 1泊当たりの料金 他

また、市内民泊施設から40件を抽出し、周辺住民に対するヒアリングを行った。

#### イ 関連事業者等へのヒアリング（一部アンケートによる調査）

民泊仲介サイト運営事業者<sup>※2</sup>、民泊代行事業者<sup>※3</sup>、市内の不動産管理会社、民泊運営者等に対し、民泊に対する考え方や施設の運営状況等についてヒアリング調査等を実施した。

#### ウ 調査対象サイト

京都市内における掲載件数が10件以上確認された7つの仲介サイト（以下①から⑦）及び、調査時点において日本法人によって運営されている唯一の仲介サイト（以下⑧）の計8サイトを調査対象としている。

- ① Airbnb
- ② VRBO
- ③ HomeAway
- ④ 住百家
- ⑤ Wimdu
- ⑥ Roomorama
- ⑦ Booking.com
- ⑧ とまり一な

### (3) 調査期間

平成27年12月1日（火）～平成28年3月31日（木）

#### ※1 民泊運営者について

民泊運営者とは、民泊施設を運営している個人もしくはグループ等であり、自身で全て運営をしているものもいれば、清掃や運営の一部を請け負う民泊代行事業者（※3に記述）に運営の一部を委託しているものもいる。また、一部の民泊運営者には、売上の一部（20～30%程度）を手数料として民泊代行事業者に支払い、運営を全面委託しているものもいる。

#### ※2 民泊仲介サイト運営事業者について

本調査における調査対象サイトを運営している事業者を示す。

#### ※3 民泊代行事業者について

民泊代行事業者とは、民泊運営者に代わって施設の運営を行う事業者であり、清掃のみを代行する事業者もあれば、鍵の受け渡しや予約の受付代行などを行う事業者もいる。また、一部には運営全般の代行を行う事業者もいる。

## 2 中間報告について

本調査については、平成28年1月18日に中間報告を公表しており、同報告においては、調査対象サイトのうち最大手である Airbnb（エアー・ビー・アンド・ビー）について、上記1の(2)のアに示す項目のうち、②及び③を除いた項目について公表しています。また、②及び③につきましては、施設所在地の特定の可否までは公表しています。

中間報告以降に実施した調査内容は以下のとおりです。

- (1) Airbnb 以外の7サイトからの情報収集
- (2) 旅館業法の許可の有無及び用途地域の適合性の確認
- (3) 周辺住民に対するヒアリング調査
- (4) 事業者等（民泊仲介サイト運営事業者、民泊代行事業者、不動産管理会社、民泊運営者）へのヒアリング・アンケート調査

### 3 調査結果

以下に8サイトを対象に調査した結果をまとめています。なお、サイト間における重複施設については、重複分を削除した数値としています。

#### (1) 市内民泊施設の状況

##### ア 区ごとの施設数、施設タイプ

市内には2,702件の施設があり、下京区(599件 22.2%)、中京区(470件 17.4%)、東山区(445件 16.5%)の3区(1,514件 56.0%)で半数以上を占めている。

施設タイプ別に見ると、戸建て住宅の935件(34.6%)に対し、集合住宅が1,677件(62.1%)となり、全体のおよそ3分の2が集合住宅となった。

戸建て住宅においては、一棟貸しが約60%、部屋貸しが約40%なのに対し、集合住宅では一戸貸しが約90%、部屋貸しが約10%となるなど、両者の傾向に大きな違いが見られた。

行政区別の特徴としては、左京区において戸建ての住宅の部屋貸しが多く、東山区においては戸建て住宅の一棟貸しが多いことが見える。

区	件数	戸建て				集合住宅				その他 ／ 不明
		一棟 貸し (※4)	部屋 貸し (※5)	シェア ルーム (※6)		一戸 貸し (※4)	部屋 貸し (※5)	シェア ルーム (※6)		
北区 (5.2%)	141	60	24	36		77	60	12	5	4
上京区 (8.4%)	227	64	48	16		157	142	15		6
左京区 (9.3%)	250	148	63	84	1	100	81	19		2
中京区 (17.4%)	470	94	67	27		368	351	16	1	8
東山区 (16.5%)	445	175	136	33	6	219	205	14		51
山科区 (2.1%)	58	32	6	25	1	25	18	7		1
下京区 (22.2%)	599	165	83	71	11	427	394	32	1	7
南区 (6.2%)	168	67	49	15	3	95	86	9		6
右京区 (5.3%)	143	44	31	13		96	85	10	1	3
西京区 (1.6%)	43	16	4	12		27	26	1		
伏見区 (5.8%)	158	70	41	28	1	86	38	47	1	2
合計	2,702	935	552	360	23	1,677	1,486	182	9	90
構成比1	100%	34.6%				62.1%				3.3%
構成比2		100%	59.0%	38.5%	2.5%	100%	88.6%	10.9%	0.5%	

※4 一棟貸し・一戸貸し:施設全てを宿泊客に貸し出すケース

※5 部屋貸し:宿泊客に個室は提供するが、リビングやキッチン、バス、トイレ等は管理者もしくは他の宿泊者と共同利用するケース

※6 シェアルーム:宿泊客に個室はなく、施設内の全てを管理者もしくは他の宿泊客と共同利用するケース

## イ 旅館業法の許可の有無

所在地の特定ができたのは1,260件(46.6%)であり、そのうち、旅館業の許可が確認できたものは189件(7%)となった。また、無許可と思われる施設は1,847件(68.4%)と推測される。

区	件数	物件所在地を特定 (推定含む※)			物件所在地の番地まで 特定に至らず				無許可で 民泊をしている 施設の最低数 (A+B)
		許可有り	無許可 (A)		区レベルまで しか把握でき ないため判定 不能	同じ町に 許可物件有り	同じ町に 許可物件なし (B)		
北区	141	86	6	80	55	1	10	44	124
上京区	227	89	8	81	138	25	21	92	173
左京区	250	121	11	110	129	22	25	82	192
中京区	470	252	36	216	218	48	49	121	337
東山区	445	194	42	152	251	62	120	69	221
山科区	58	34	0	34	24	1	1	22	56
下京区	599	267	54	213	332	51	133	148	361
南区	168	76	22	54	92	18	30	44	98
右京区	143	53	7	46	90	18	12	60	106
西京区	43	23	1	22	20	0	0	20	42
伏見区	158	65	2	63	93	13	6	74	137
合計	2,702	1,260	189	1,071	1,442	259	407	776	1,847
構成比	100%	46.6%	7.0%	39.6%	53.4%	9.6%	15.1%	28.7%	68.4%

施設タイプ別に見たところ、戸建て住宅において無許可と思われる件数は548件(58.6%)となった一方で、集合住宅においては1,255件(74.8%)となり、傾向に大きな違いが見られた。

施設タイプ	件数	物件所在地を特定 (推定含む※)			物件所在地の番地まで 特定に至らず				無許可で 民泊をしている 施設の最低数 (A+B)
		許可有り	無許可 (A)		区レベルまで しか把握でき ないため判定 不能	同じ町に 許可物件有り	同じ町に 許可物件なし (B)		
戸建て住宅	935	411	140	271	524	114	133	277	548
(構成比)	(100.0%)	(44.0%)	(15.0%)	(29.0%)	(56.0%)	(12.2%)	(14.2%)	(29.6%)	(58.6%)
集合住宅	1,677	807	30	777	870	136	256	478	1255
(構成比)	(100.0%)	(48.1%)	(1.8%)	(46.3%)	(51.9%)	(8.1%)	(15.3%)	(28.5%)	(74.8%)
その他	90	42	19	23	48	9	18	21	44
(構成比)	(100.0%)	(46.7%)	(21.1%)	(25.6%)	(53.3%)	(10.0%)	(20.0%)	(23.3%)	(48.9%)
合計	2,702	1,260	189	1,071	1,442	259	407	776	1,847

## ウ 用途地域の適合性

市内民泊施設の所在地の都市計画法における用途を確認したところ、2,026件(75.0%)は用途に適合していたが、322件(11.9%)は不適合であり、162件(6.0%)は不適合の可能性があることが判明した。また、192件(7.1%)については判定ができなかった。

区	件数	物件所在地を特定 (推定含む※)			物件所在地の番地まで 特定に至らず				用途適合と 思われる施設数 (A+D)	用途不適合と 思われる施設数 (B+E)	用途不適合の 可能性有りの施設 (C+F)
		用途適合 (A)	用途 不適合 (B)	不適合 可能性有 (C)	用途適合 (D)	用途 不適合 (E)	不適合 可能性有 (F)	判定不能			
北区	141	52	28	6	10	24	20	1	62	52	26
上京区	227	88	1		105	4	16	13	193	5	16
左京区	250	63	58		37	38	35	19	100	96	35
中京区	470	252			173		2	43	425	0	2
東山区	445	171	23		195	5	12	39	366	28	12
山科区	58	13	21		7	4	12	1	20	25	12
下京区	599	267			290		4	38	557	0	4
南区	168	59	17		67	6	5	14	126	23	5
右京区	143	36	17		36	23	17	14	72	40	17
西京区	43	11	12			6	14		11	18	14
伏見区	158	48	17		46	18	19	10	94	35	19
合計	2,702	1,060	194	6	966	128	156	192	2,026	322	162
構成比	100%	39.2%	7.2%	0.2%	35.8%	4.7%	5.8%	7.1%	75.0%	11.9%	6.0%

また、施設タイプ別に見ると、戸建て住宅における用途不適合は14.1%(132件)となったが、集合住宅においては11.2%(187件)となり、戸建て住宅の方が用途不適合の割合は多いことが分かった。

施設タイプ	件数	物件所在地を特定 (推定含む※)			物件所在地の番地まで 特定に至らず				用途適合と 思われる施設数 (A+D)	用途不適合と 思われる施設数 (B+E)	用途不適合の 可能性有りの施設 (C+F)
		用途適合 (A)	用途 不適合 (B)	不適合 可能性有 (C)	用途適合 (D)	用途 不適合 (E)	不適合 可能性有 (F)	判定不能			
戸建て住宅	935	333	78		293	54	87	90	626	132	87
(構成比)	100%	35.6%	8.3%	0.0%	31.3%	5.8%	9.3%	9.6%	67.0%	14.1%	9.3%
集合住宅	1,677	686	115	6	636	72	67	95	1322	187	73
(構成比)	100%	40.9%	6.9%	0.4%	37.9%	4.3%	4.0%	5.7%	78.8%	11.2%	4.4%
その他	90	41	1		37	2	2	7	78	3	2
(構成比)	100%	45.6%	1.1%	0.0%	41.1%	2.2%	2.2%	7.8%	86.7%	3.3%	2.2%
合計	2,702	1,060	194	6	966	128	156	192	2,026	322	162

## エ 運営者の住所地

京都に在住していると思われる運営者が66.2%となっているが、多くの運営者が住所地を「京都」としているため、市内在住者の人数は把握できない。

また、約3割の運営者は京都府外（海外を含む）から施設を運営していると思われる。

区	件数	京都	京都以外の 日本国内 (「日本」とまで しか判らなかった ものも含む)	海外	不明
北区	141	125	14	1	1
上京区	227	153	61	3	10
左京区	250	201	39	1	9
中京区	470	286	146	3	35
東山区	445	254	116	29	46
山科区	58	52	6	0	0
下京区	599	356	205	11	27
南区	168	119	42	2	5
右京区	143	100	35	3	5
西京区	43	25	17	1	0
伏見区	158	117	31	1	9
合計	2,702	1,788	712	55	147
構成比	100%	66.2%	26.4%	2.0%	5.4%

また、施設タイプ別に見ると、戸建て住宅より集合住宅の施設の方が、府外からの運営の比率が高く、傾向に違いが見られる。

施設タイプ	件数	京都	京都以外の 日本国内 (「日本」とまで しか判らなかった ものも含む)	海外	不明
戸建て住宅	935	668	188	17	62
(構成比)	(100.0%)	(71.4%)	(20.1%)	(1.8%)	(6.6%)
集合住宅	1,677	1066	502	28	81
(構成比)	(100.0%)	(63.6%)	(29.9%)	(1.7%)	(4.8%)
その他	90	54	22	10	4
(構成比)	(100.0%)	(60.0%)	(24.4%)	(11.1%)	(4.4%)
合計	2,702	1,788	712	55	147

## オ 宿泊可能人数

2人及び3人が定員の施設で1,345件(49.8%)となり、約半数を占めている。また、市内全体の民泊施設の最大宿泊可能人数は1万人超となる。

区	件数							宿泊 キャパシティ
		1人	2人	3人	4人	5~9人	10人以上	
北区	141	3	73	16	14	29	6	503人
上京区	227	4	73	59	33	42	16	961人
左京区	250	7	74	54	36	62	17	1,081人
中京区	470	5	136	104	83	121	21	1,986人
東山区	445	4	75	121	101	117	27	2,054人
山科区	58	1	22	15	4	14	2	208人
下京区	599	2	155	124	132	138	48	2,843人
南区	168		48	29	19	53	19	835人
右京区	143	2	44	24	41	26	6	570人
西京区	43	1	11	7	13	9	2	176人
伏見区	158	11	59	22	21	34	11	635人
合計	2,702	40	770	575	497	645	175	11,852人
構成比	100%	1.5%	28.5%	21.3%	18.4%	23.9%	6.5%	

## カ 最低宿泊日数

1泊から宿泊可能な施設が半数以上を占めており、国家戦略特区を活用した外国人滞在施設経営事業における最低宿泊日数となる6泊7日以上を設定している民泊施設は1.6%に留まっている。

区	件数							その他 (曜日等で 変動など)
		1泊	2泊	3~5泊	6~9泊	10泊以上		
北区	141	75	36	18	6	0	6	
上京区	227	115	75	28	2	3	4	
左京区	250	129	70	39	7	0	5	
中京区	470	235	173	43	2	2	15	
東山区	445	233	132	59	9	0	12	
山科区	58	23	17	18	0	0	0	
下京区	599	352	184	39	9	0	15	
南区	168	110	41	13	1	1	2	
右京区	143	70	47	21	1	0	4	
西京区	43	20	22	1	0	0	0	
伏見区	158	90	43	17	1	0	7	
合計	2702	1452	840	296	38	6	70	
構成比	100%	53.7%	31.1%	11.0%	1.4%	0.2%	2.6%	

## キ 1泊当たりの宿泊料金

1人で宿泊した場合の1泊当たりの料金は、6,001円から12,000円が多く、ビジネスホテルと競合する可能性があると思われる。

なお、24,001円以上の施設が309件あるが、そのうち212件は戸建ての一棟貸しである。

区	件数	¥1～ ¥3,000	¥3,001～ ¥6,000	¥6,001～ ¥9,000	¥9,001～ ¥12,000	¥12,001～ ¥15,000	¥15,001～ ¥18,000	¥18,001～ ¥21,000	¥21,001～ ¥24,000	¥24,001～	不明
北区	141	3	41	53	10	9	6	3	3	13	0
上京区	227	4	17	61	46	27	27	10	4	27	4
左京区	250	14	61	44	28	16	17	15	15	34	6
中京区	470	2	23	91	99	96	65	30	21	38	5
東山区	445	1	20	46	92	94	41	27	23	95	6
山科区	58	2	23	14	9	0	5	1	0	4	0
下京区	599	4	45	132	120	98	70	38	20	68	4
南区	168	0	23	37	21	26	19	17	11	14	0
右京区	143	2	31	44	23	20	6	3	5	8	1
西京区	43	0	8	11	10	7	4	2	1	0	0
伏見区	158	7	49	34	26	12	11	8	3	8	0
合計	2702	39	341	567	484	405	271	154	106	309	26
構成比	100%	1.4%	12.6%	21.0%	17.9%	15.0%	10.0%	5.7%	3.9%	11.4%	1.0%

## (2) 施設周辺の住民に対するヒアリング

市内民泊施設のうち、戸建て住宅20件、集合住宅20件を抽出し、施設周辺の住民に対するヒアリングを行った。

### ア 全体的な傾向

- (ア) 施設周辺の住民は民泊施設の開業に当たっての事前説明をされていない。
- (イ) 管理者が常駐せず、誰がどのように運営をしているか分からない、また、トラブル時の連絡先も分からないことなどが、周辺の住人の不安を更に増大させている。
- (ウ) 外観からは宿泊施設であるかどうか判別はできず、宿泊客が迷うケースもある。
- (エ) 施設が周辺住民に及ぼす影響は、周辺の住民の生活様式等によっても大きく異なってくる。
- (オ) 施設が周辺住民に及ぼす影響は、運営者の管理能力によるところが大きい。

### イ 戸建て住宅における傾向

- (ア) 集合住宅の施設と比較して、多くの人数が宿泊可能なため、騒音につながりやすい。
- (イ) 特に連棟になっている場合や路地奥にある施設における騒音は深刻であり、宿泊者のいびきで眠れないというケースもある。
- (ウ) また、路地奥での施設については火災の心配の声が多く聞かれた。
- (エ) 運営者からの説明や問い合わせ先の開示を受けていない場合は、トラブル時に苦情を伝える先がないため、宿泊客本人に直接訴えるか、警察に通報するかしか手段がない。

### ウ 集合住宅における傾向

- (ア) 不特定多数の観光客が宿泊することで、オートロックの意味がなくなっていることに多くの住人が不安を感じている。
- (イ) ごみや騒音などの具体的な迷惑行為があるという声は多くはなかった。
- (ウ) しかしながら、1つの集合住宅で多数の民泊が運営されている物件においては、ごみ問題、騒音、深夜にインターホンを間違えて鳴らされたなどの具体的な迷惑を被っているという声もあり、物件からの退去を考えているという住人もいる。
- (エ) 一方で、単身世帯用の物件であれば、住人が民泊施設に気づいていないケースも見られる。また、大型の単身世帯用物件になればその傾向は更に強まる。
- (オ) 集合住宅の住人が苦情を訴えても、対応しない不動産管理会社もある。

### (3) 関係事業者へのヒアリングについて

#### ア 民泊仲介サイト運営事業者に対するアンケート

調査対象とした8サイトに対して、アンケートを試みるが回答があったのは1社のみであった。また、Airbnbについては、別途、協議の場を設定することが出来た。

サイト名	本社所在地	対応
Airbnb	サンフランシスコ	対応不可との回答であったが、別ルートからの接触により協議の機会を設定
Booking.com	アムステルダム	対応不可との回答
VRBO (Vacation Rentals By Owner)	シンガポール	国内の連絡先はなく、メールを送るも返信なし
HomeAway	シンガポール	国内の連絡先はなく、メールを送るも返信なし
住百家	中国・広東省	国内の連絡先はなく、メールを送るも返信なし
Wimdu	ベルリン	国内の連絡先はなく、メールを送るも返信なし
Roomorama	シンガポール	国内の連絡先はなく、メールを送るも返信なし
とまりーな	仙台	アンケートの回答有り

#### (とまりーなの回答)

- (ア) 法令順守を徹底しており、掲載施設に対しても旅館業法上の許可物件であることを確認してから掲載している。
- (イ) 一方で、「同等条件での競争」の観点から、違反事業者に対しては適切に規制・摘発していくことを望んでいる。

#### (Airbnb との協議について)

Airbnb 社については、調査とは別に協議する機会があり、同社の主張内容は以下のとおりです。

- (ア) 施設所在地のデータは提供できないが、所在地を表示させた地図の提供は可能。
- (イ) 旅館業法上の許可番号等の掲載については、同社で正しい番号かどうかを確認できないため、掲載していない。
- (ウ) 掲載情報の削除については、宿泊客からのクレームがあるなど、問題のある施設は複数回の注意でも改善が見られなければ削除している。
- (エ) 施設の管理者不在は推奨しておらず、あくまで管理者が宿泊客をおもてなしすることが同社の理念。
- (オ) 管理者不在の施設は、海外は3割程度だが、日本では6割となっている。

#### イ 民泊代行事業者に対するヒアリング

民泊代行事業者については、12社の事業者とコンタクトを取り、8社から回答を得ることができた。一方で、4社についてはヒアリングやアンケートへの回答を拒否している。

### (民泊代行事業者の傾向)

- (ア) 民泊代行事業者には、利益優先の事業者が多くいる一方で、民泊を新しいサービスと捉え、業界全体の長期的な発展を考えて事業に取り組む民泊代行事業者も少なからずおり、業界内で二極化が進んでいる模様。
- (イ) 利益優先の民泊代行事業者については、法令順守に対する意識や地域住民とのトラブルに対する意識は低いと思われる。
- (ウ) また、行政からの指導や住民トラブル等の問題が発生した場合でも、責任を追及されるのは民泊代行事業者ではなく民泊運営者であると考えているものや、サービスを停止すればそれ以上の追及はないと考えているものもいる。
- (エ) 一方で、トラブル防止や長期的な事業継続の観点から、地域住民との調和や民泊業界全体の発展に対し高い意識を持つ民泊代行事業者や、今後は法令順守についても取り組んでいく民泊代行事業者もいる。
- (オ) こういった意識を共有する民泊代行事業者同士には自然発生的にネットワークが構築されており、様々な情報や運営ノウハウの共有がなされている。
- (カ) 民泊代行事業を始めるには特に許可や資格等は必要がなく、英語さえ話せば始められると安易に考える民泊代行事業者もおり、事業参入は多いが、運営を継続できず、撤退する者も多い。
- (キ) 京都市の民泊に対する姿勢は民泊代行事業者に浸透しており、平成28年2月に公開した保健福祉局のホームページ「民泊の利用及び提供に当たって」についてもほぼ全員が把握しているなど、行政の動きには非常に注目している模様。
- (ク) 代行事業者は明確なルールの確立を望んでおり、また、ルールの策定に当たっては意見を言う場の設定も併せて要望している。

### ウ 不動産管理会社に対するヒアリング

市内で営業する不動産管理会社10社に対しアンケートもしくはヒアリングを依頼し、うち6社(賃貸物件の不動産管理会社5社、分譲物件の不動産管理会社1社)から回答を得た。

#### (賃貸物件の不動産管理会社の傾向)

- (ア) 賃貸の業界としては、民泊は空き室対策として考えられ、歓迎している。
- (イ) しかしながら、住人とのトラブルは防止したいと考えており、法的に緩和された場合であっても、運用に関しては別途ルールが必要と考えている。
- (ウ) 現在、管理物件において無断で民泊をしているのを見つけた場合は退去してもらっている。
- (エ) ただし、賃貸物件の管理を物件所有者から受託しているという立場上、物件所有者が認めている民泊については強く反対はできない。

- (オ) 業界としては、空き室対策と住民トラブル防止を両立するため、集合住宅の一棟丸ごとの宿泊施設への転用を考えたい模様。

#### (分譲物件の不動産管理会社の傾向)

- (ア) 分譲物件の場合は、ファミリー向け物件と単身者向け物件とで傾向が異なる。
- (イ) ファミリー向け物件では民泊を排斥する傾向が強く、管理規約に民泊を禁止する条項を盛り込みたいという相談も増加している。
- (ウ) 一方で、単身者向け物件では自己の居住目的ではなく、投資目的で所有されるケースも多く、民泊排斥の動きはあまり出ていない。

### エ 民泊運営者に対するヒアリング

Airbnb での民泊運営者について、11名に対するアンケート調査と、10名に対するヒアリングを実施した。

#### (民泊運営者の傾向)

- (ア) 多くの民泊運営者は民泊の営業には旅館業の許可が必要であることを認識している。
- (イ) しかし、旅館業許可の取得については、自分で現在運営している民泊施設での許可の取得は困難であると認識している。また、たとえ可能であったとしても設備要件を満たすための投資が必要なことや各種手続の手間がかかることから、許可を取得しようと思っていないものもいる。
- (ウ) 用途地域の認知度は一般の市民には高くないため、どこでも出来ると思っている人も多い。
- (エ) 運営者が現に居住している住宅の部屋貸しを行うタイプ(以下、「ホームステイ型」という。)の民泊は、宿泊者の適切な管理が出来ているケースが多く、また、良好な国際交流の場ともなっている模様。
- (オ) トラブルを防止するため、民泊運営者は申し込みのあった宿泊希望者を Airbnb のシステムに登録されたプロフィール情報やこれまでの宿泊に対する評価により選別している。(旅館業法の宿泊拒否に関する規定に抵触する恐れ有り)
- (カ) 京都市内は民泊施設の増加により競争が激化しており、既に価格競争が始まっている模様。
- (キ) 一方で、価格を下げると質の低い宿泊客が集まるという懸念もあることから、京町家での宿泊体験や、運営者によるおもてなし強化など、今後は価格以外のサービス面を打ち出す必要があると感じている民泊運営者は多い。
- (ク) 民泊施設の安全基準については統一されたものはなく、それぞれの民泊運営者が独自で安全対策を行っていることに不安を感じている運営者もいる。

#### 4 民泊の課題について

これまでの調査結果を踏まえ、以下の課題が判明した。

##### (1) 民泊施設は無許可営業の施設が多い

ア 多くの民泊施設が旅館業の許可を取得しておらず、建物の構造や消防設備、衛生設備などで法令に定められた基準を満たしていない施設が多いと思われる。

イ 多くの民泊運営者は、自分が現在運営している施設で旅館業の許可を取得することは困難と考えている。また、たとえ許可の取得が可能であっても新たなコストが発生することや、手続に手間がかかることから、許可を取得しようとは思っていないものもいる。

ウ 一部の民泊運営者や民泊代行業者は、保健センター等からの指導を受けたとしても、当該施設における事業を停止すれば摘発されることはないと考えている。

エ また、設備投資等にかかるコストがかり、さらに様々な義務が発生する許可の取得は損だと考えている事業者もいる。

##### (2) 宿泊施設周辺の住民は不安に感じている

ア 多くの施設は地域住民に対して事前に説明なく営業が開始されている。

イ 多くの施設は管理者が常駐していないだけでなく、管理者が不明であり、緊急連絡先も示されていないことも多い。

ウ そのため、地域住民は施設において誰がどのように営業しているかわからず、具体的なトラブル事例がなくても施設に対して不安感、不快感を抱く。

エ 特にオートロック式の玄関が設置された集合住宅においてその傾向は強い。

オ 一部の施設においては騒音等の具体的なトラブルも発生している。

##### (3) 宿泊施設の管理ができていない

ア 無許可営業の施設が多く、行政による管理・把握ができていない。

イ 多くの施設は管理者が不在であり、宿泊者の適正な管理（宿泊者名簿の作成や外国人宿泊客のパスポートのコピーなど）がなされていない可能性が高い。

ウ 一方で「ホームステイ型」については、宿泊者の管理が一定できており、国際交流の観点からメリットがあると思われる。

##### (4) 所在地が特定できない宿泊施設が半数以上存在した

## 5 調査結果を受けた今後の対応について

京都市では宿泊客と周辺住民の安心・安全の確保を前提として、周辺住民の生活環境との調和が図れ、宿泊客と周辺住民との間に「心のふれあい」が生まれてこそ最高の「おもてなし」であると考えております。

宿泊施設を設置，運営するに当たっては，法令を遵守していただくことが当然であり，従前から指導を行っております。

本市では本調査の結果を踏まえ，宿泊客と周辺住民の安心・安全の確保に向け，市内にある全ての宿泊施設には，旅館業法をはじめとする関係法令に定められた設備や構造の安全衛生等に係る基準を遵守したうえで，法令に則って営業許可を取得していただくことを改めて徹底いたします。

無許可営業の宿泊施設のうち，住居専用地域等に立地するものや，玄関帳場の設置が事実上不可能なワンルームマンションの一室を利用したものなど，現行の法令に基づき，営業許可が取得できない施設に対しては営業を中止するよう，強力に指導し，指導に従わない場合は厳正に対処してまいります。

一方で，今後ますます増大する宿泊需要に対応するため，多様で魅力ある宿泊施設の拡充・誘致を進めてまいります。

これらの取組を進め，京都にふさわしい宿泊環境の整備を進めてまいります。

### (1) 許可を確認できなかった施設への対応

#### ア 所在地が特定されている施設

調査により無許可営業が把握できた施設に対し，旅館業法，消防法，建築基準法上の観点から，適正化に向け強力に指導してまいります。

(ア) 法令上の手続をすれば許可の取得が可能な施設に対しては許可を取得するよう指導します。

(イ) 法令の許可基準に適合していない施設に対しては営業を中止するよう指導し，指導に従わない施設に対しては厳正に対処してまいります。

#### イ 所在地が特定されていない施設

所在地を特定できなかった施設については，民泊仲介サイト運営事業者に対し情報提供を求める要請文書を市長名で出す（Airbnb Japan 株式会社に対し，平成28年4月22日送付済み。）など，引き続き所在地の特定を進めてまいります。

併せて，市民からの苦情や通報を基に，所在地が判明したものについては，直ちに指導に取り組みます。

#### ウ 対応の検討が引き続き必要な施設

ホームステイ型の民泊については，現在，国において旅館業法の範囲外とすることについて検討が進められており，今後の動向を見極めるとともに，市民レベルでの国際交流や短期留学生の受入促進の観点からも，国の検討結果を踏まえて本市における取扱いを検討します。

## (2) 宿泊施設の拡充・誘致

国の検討結果も踏まえ、京都市観光振興会議宿泊施設部会において、どのような地域にどのような宿泊施設の誘致を目指すのか、また、ホテルの拡充・誘致、旅館の魅力の発信と利用促進、京町家や空き家・農家住宅などの魅力を活かした施設の活用など、京都にふさわしい宿泊施設の増加策や簡易宿所営業におけるルールをはじめとした民泊対策などを盛り込んだ、京都の宿泊施設全体にかかる「宿泊施設拡充・誘致方針」の素案を作成し、パブリックコメントを行い、方針を策定してまいります。