◆民泊の苦情・相談内容について

-

「苦情」…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

「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

1

◆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]

2

◆深刻な事例 [警察へ通報]

- William

- 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】

苦情情報の受付

⇒ A 所在特定→①営業者の特定・調査
→②営業行為(違法)を確認
→③法に基づく指導・是正
⇒ 改 善

⇒> B 所在不明 · 匿名等⇒ *調査不能*

2

◆苦情施設の類型

- de

【平成27年4月~平成28年9月分…計210件】

(1) 施設種別

ア、共同住宅・・・164件(78.2%)

イ、一戸建て … 23件(10.9%)

ウ、不明・匿名 … 23件(10.9%)

5

◆苦情施設の類型

(2) 調査状況

A 所在を特定・・・160件

ア、処理完了 ・・・69件

イ、処理未完了・・・91件

- ①営業者側を特定中(46件)
- ②営業行為の調査中(5件)
- ③法に基づき指導中(40件)
- B 所在不明等··· 50件

(所在不明・匿名、管理組合側で対応したものを含む)

6

◆苦情施設の類型

(3) 用途地域別 ※うち11件は重複

-

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	112	○(可)
近隣商業地域	6	○(可)
準工業地域	3	〇(可)
第一種住居地域	36	△(条件付き可)
第二種住居地域	8	○(可)
第一種低層住居専用地域	1	×(不可)
第一種中高層住居専用地域	31	×(不可)
第二種中高層住居専用地域	3	×(不可)
場所不明・匿名	21	- 1 y