

東京都における住宅宿泊事業の実施運営に関するガイドライン案（概要）

※ 下線部は、国要領の明確化や実効性を高める等の観点から、東京都が独自に規定した内容

【制定の趣旨】

住宅宿泊事業法（以下「法」という。）に基づく、住宅宿泊事業に係る届出手続及び住宅宿泊事業者等の業務に関するガイドラインを定め、もって東京都の住宅宿泊事業等関係行政事務所管区域における住宅宿泊事業の適正な実施運営を確保し、旅行者の宿泊需要に的確に対応することを目的とする。

【事業を営もうとする者に対する事前準備の指導】

- 1 東京都の届出窓口において事前相談を受けること
- 2 事業を営もうとする住宅の周辺住民等に対して、書面等により事前周知を行うこと
（周辺住民等の範囲、事前周知に際して留意すべき事項、事前周知内容の記録の作成等）
- 3 事業を営もうとする住宅の安全確保措置
 - (1) 届出住宅の安全の確保について、事業開始までに必要な措置を講じること
 - (2) 法第6条に定める届出住宅の安全確保に関する国土交通大臣告示との適合状況について、東京都が定めたチェックリストを作成すること
- 4 事業を営もうとする住宅がある建物が、分譲マンションである場合における事業の実施
 - (1) 当該建物の管理規約に事業を営むことを禁止する旨の定めがない旨を確認すること
 - (2) 管理規約に事業を営むことについての定めがない場合、届出時点で管理組合に届出住宅において住宅宿泊事業を営むことを禁止する意思がないことを確認すること
- 5 家主不在型で事業を実施する場合は、住宅宿泊管理業者に管理業務を委託すること
- 6 関係機関等との相談・調整
建築基準法関係法令所管部署、消防機関、保健所、市町村廃棄物処理所管部署、税務所管部署等に相談すること

【事業を営もうとする者が行う届出に関する事項】

- 1 届出者の本人確認書類を提出すること（住民票の提出等）
- 2 原則、事業を開始しようとする日の10営業日前までに届出すること
（民泊制度運営システムを介した、電子媒体での届出、窓口での本人による紙媒体での届出等）
- 3 法定の届出書類に加え、以下の書類の添付すること
 - (1) 消防機関に対し、消防法令の適合状況について相談等を行った旨を証する書類
 - (2) 届出住宅の安全確保に関する国土交通大臣告示との適合状況チェックリスト
- 4 事前周知を行った周辺住民等に対し、届出番号及び届出年月日について周知すること
- 5 届出がなされた住宅宿泊事業に係る情報に関して、東京都は以下のとおり取り扱うこととする。
 - (1) 事業の適正な運営を確保するため、必要に応じて、東京都各関係部局、警察機関、消防機関及び市町村等と情報を共有する。

- (2) 東京都に対して事業に関する情報開示請求等があった場合に、東京都が請求者に対し、当該情報について提供する。
- (3) 届出者の同意に基づき、事業に関する情報（届出日、届出番号及び届出住宅の所在地）をホームページ等に公開する。

【住宅宿泊事業者の業務に関する指導】

- 1 宿泊者の衛生の確保のため、定期的な清掃、換気等の措置を講じること
- 2 宿泊者の安全の確保のため、非常用照明器具の設置、防火の区画等の安全措置、避難経路の表示等を行うこと
- 3 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を確保するため、対応する外国語を用いて、届出住宅の設備の使用方法、災害が発生した場合における案内等の措置を講じること
- 4 宿泊者名簿を備付け、宿泊者の本人確認を行うとともに、宿泊者全員について名簿を作成し、正確な記載をさせること
- 5 宿泊者に対し、周辺地域の生活環境への悪影響の防止のため、騒音防止、ごみ処理、火災防止等のために配慮すべき事項を説明すること
- 6 苦情等への対応
 - (1) 深夜早朝を問わず、常時、応対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、問合せについては対応すること
 - (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等を行っても改善がなされないような場合には、現場に急行して退室を求める等、必要な対応を講じること。また、住宅宿泊管理業務の委託を受けた住宅宿泊管理者が退室を求める場合には、宿泊契約の解除の権限を予め委託者から得ておくこと
 - (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、医療機関等の然るべき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を記録し、保存すること
- 7 住宅宿泊管理業務の委託

事前に締結した、住宅宿泊管理業務の委託に関する契約に基づき、誠実にその業務を行わせること

また、契約締結した住宅宿泊管理者以外の者に、住宅宿泊管理業務を行わせないこと
- 8 宿泊サービス提供契約の締結の代理等の委託

宿泊者に対する届出住宅における宿泊のサービスの提供に係る契約締結の代理又は媒介を委託するときは、住宅宿泊仲介業者又は旅行業者に委託をし、事業の届出番号を通知すること
- 9 標識の掲示

法で定める標識を届出住宅の玄関等に掲示するとともに、東京都が定めた簡易な標識を集合ポスト等に掲示すること

10 東京都知事への定期報告

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月における省令で定める事項について民泊制度運営システムを利用して報告すること

11 研修会の受講

住宅宿泊事業者及び住宅宿泊管理業者は、事業に関する知識の習得のため、2年を超えない期間ごとに、東京都が開催する住宅宿泊事業に関する研修会を受講すること

【住宅宿泊事業者に対する監督】

- 1 東京都は、事業の適正な実施状況の確認等のため、定期的に届出住宅等の現地調査を行う。
特に、苦情が頻回発生している住宅宿泊事業者や東京都が開催する研修会を複数年受講していない住宅宿泊事業者等に対して、優先的に現地調査を行う。
- 2 東京都は、住宅宿泊事業者が違反の是正を行わない等、適正な運営を確保するために必要があると認めるときは、業務改善命令を行う。
- 3 東京都は、住宅宿泊事業者が業務改善命令に従わない場合等は、業務停止命令等を行う。
- 4 東京都は、3の場合、処分の公表を行う。

【関係機関との連携】

- 1 警察機関
 - (1) 東京都は、警察機関に対し、届出のあった事業について、必要に応じて通知する。
 - (2) 警察機関は、届出住宅に関する苦情等に対応した場合は、必要に応じて、その旨東京都に情報提供する。
- 2 消防機関
 - (1) 東京都は、事前相談を受けた事業者に対し、消防機関での指導を受けるよう指導する。
 - (2) 東京都は、届出住宅の所在地を所管する消防機関に対し、届出のあった事業について、その都度通知する。
 - (3) 東京都並びに消防機関は、届出住宅で火災等及び消防法令違反に関する事項が発生した場合は、必要に応じて、連携の上対応する。
- 3 保健所
東京都及び保健所は、旅館業法、食品衛生法等に関する事項が発生した場合は、連携の上対応する。
- 4 東京都は、必要に応じて、市町村廃棄物処理所管部署、市町村騒音対策所管部署と連携の上対応する。

【その他】

東京都は、このガイドラインの施行後、法改正等、住宅宿泊事業の適正な実施運営の確保の観点から必要があると認めるときは、このガイドラインの見直し等、必要な措置を講ずるものとする。