

神奈川県住宅宿泊事業の届出に関する個人情報等の取扱いについて

1 基本的な考え方

住宅宿泊事業に係る事務を所掌する行政機関及び観光庁では、住宅宿泊事業法の適正かつ円滑な運用及び住宅宿泊事業者の業務の適正な運営を確保するために必要な範囲で、情報を収集します。

収集した情報は、本利用目的の範囲内で適切に取り扱います。

2 収集する情報の範囲

住宅宿泊事業法第3条第1項の規定による届出、同法第3条第4項の規定による変更の届出、同法第3条第6項の規定による廃業等の届出及び同法第14条の規定による日数等の報告のために提出された書面に記載された情報

3 取扱目的

(1) 収集した情報は、以下の利用目的に従い、住宅宿泊事業法に基づく事務の処理等のために利用・提供します。

- a 住宅宿泊事業法に基づく事務の処理のため。
- b 住宅宿泊事業者に対する諸連絡のため。
- c 住宅宿泊事業者及び周辺住民等の関係者からの問合せ等の対応のため。
- d 今後の施策立案の参考とするため。
- e 住宅宿泊事業の適正な運営を確保する目的の範囲内で、関係行政機関(消防署、警察、市町村廃棄物処理担当部署等)が法令等に基づく所掌事務を処理するために必要な情報提供のため。

(2) 収集した情報は、健全な制度普及を図るため、民泊制度運営システムに登録し、観光庁に提供します。観光庁は、取得した情報を以下の利用目的に従い利用、提供します。

- a 住宅宿泊事業法第20条の規定により、外国人観光客の宿泊に関する利便の増進を図るため、外国人観光客に対する住宅宿泊事業の実施状況その他の住宅宿泊事業に関する情報をホームページ等において広く提供を行うため。
- b 事業者及び周辺住民等の関係者からの住宅宿泊事業に関する問合せ等に対応するため。
- c 今後の施策立案のため。
- d 住宅宿泊事業等の適正な運営を確保する目的の範囲内で、関係行政機関(厚生労働省、国税庁等)が法令等に基づく所掌事務を処理するために必要な情報提供のため。

4 利用範囲の制限

(1) 収集した情報を前記3の取扱目的以外には利用いたしません。

(2) 法令に基づく場合、不正アクセス、脅迫等の違法行為があった場合及びその他の法令上、前記3の取扱目的以外の目的のために自ら利用し、又は第三者に提供することが認められる特別な理由のある場合はこの限りではありません。

5 個人情報等の取扱いの委託

取得した個人情報等は、前記3の利用目的を達成する範囲で利用するとともに、必要な範囲で個人情報等を事務委託先に提供することがあります。この場合、委託先に対して、提供した個人情報等が適正に取り扱われるように管理・監督します。

6 安全確保の措置

取得した情報の漏洩、滅失又は毀損の防止、その他取得した情報の適正な管理のために必要な措置を講じます。

<問合せ先>

〒231-8588 神奈川県横浜市中区日本大通 1

神奈川県健康医療局生活衛生部生活衛生課 環境衛生・海水浴場たばこ対策グループ

TEL 045-210-4950

住宅宿泊事業者が行う業務について

住宅宿泊事業者は、住宅宿泊事業法令の規定に基づき、次の1から11の業務を行う義務があります。
このパンフレットをよくお読みいただき、適切に業務を行ってください。

1 宿泊者の衛生の確保について（法第5条関係）



- (1) 居室の床面積は、宿泊者1人当たり3.3㎡以上を確保してください。

不特定多数の宿泊者が一つの場所に集まると、感染症の蔓延など衛生上のリスクが高まります。衛生の確保のために、一人当たりの3.3㎡以上の面積を必ず確保し、その定員を上回る宿泊者を宿泊させないでください。

- (2) 清掃及び換気を行ってください。

設備や備品等は清潔に保ち、カビやダニ等が発生しないように除湿を心掛け、定期的に清掃、換気を行ってください。リネン類など直接人に接触するものは、宿泊客が入れ替わるごとに洗濯済みの新しいものに取り替えてください。

- (3) レジオネラ症防止のため、入浴設備等を衛生的に管理してください。

加湿器や循環式浴槽（追い炊き機能付き風呂・24時間風呂等）を備え付けている場合は、レジオネラ症患者の発生を予防するため、加湿器（毎日の水の交換・清掃）や循環式浴槽（浴槽の湯抜き清掃、定期的な市販の配管洗浄剤等を用いた洗浄・消毒）の適切な維持管理を実施してください。

★「旅館業における衛生等管理要領」も参考にして衛生的な管理をしてください。

平成12年12月15日 生衛発1,811号 厚生省生活衛生局長通知

「公衆浴場における衛生等管理要領等について」別添3（令和7年3月11日一部改正）

2 宿泊者の安全の確保について（法第6条関係）



- (1) 非常用照明器具を設けてください。※

- (2) 避難経路を表示してください。

- (3) 火災や災害が発生した場合、宿泊者の安全の確保を図るため必要な措置を講じてください。

※ 届出住宅の建て方と規模に応じて安全措置の要否や内容が変わります。

【平成29年国土交通省令第65号第1条第1号及び第3号並びに平成29年国土交通省告示第1109号（最終改正令和6年3月25日国土交通省告示第221号）】

リフォーム等により宿泊室の床面積の合計が増加する場合には、必ず保健福祉事務所に事前に連絡をするとともに、「民泊の安全措置の手引き」を熟読し、安全措置を講じてください。

また、変更後の構造が、消防法令に適合しているかどうかの確認も必要になります。

「民泊の安全措置の手引き ～住宅宿泊事業法における民泊の適正な事業実施のために～」
（令和6年4月1日 最終改訂 国土交通省住宅局建築指導課）

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について（法第7条関係）

- （１） 外国語を用いて、届出住宅の設備の使用方法に関する案内をしてください。

案内や情報提供の方法は、

- 必要な事項が記載された書面を居室に備え付ける
- タブレット端末への表示

など、宿泊者が宿泊している間、いつでも必要な時に見ることができる方法にしてください。



- （２） 外国語を用いて、移動のための交通手段に関する情報を提供してください。

提供する情報は、最寄りの駅など、利便施設への経路と利用可能な交通機関に関する情報です。



- （３） 外国語を用いて、火災、地震その他の災害が発生した場合の通報連絡先を案内してください。

消防署、警察署、医療機関に加え、家主不在型の住宅においては、住宅宿泊管理業者への連絡方法を案内してください。



上記（１）から（３）の「外国語」は、宿泊者が宿泊予約をする段階で、日本語以外の言語として指定した言語を指します。（日本語以外の言語を指定されなかった場合には日本語で構いません。）

4 宿泊者名簿の作成・保管について（法第8条関係）

- （１） 本人確認を行った上で宿泊者名簿を作成してください。

本人確認は、必ず宿泊する前に行ってください。また、宿泊者一人ひとりについて確認を行う必要があります。確認方法は対面で行うことが原則ですが、対面できない場合には、次の条件を全て満たすＩＣＴ技術を活用した方法により本人確認を行ってください。対面と条件を満たしたＩＣＴ技術以外の方法は、本人確認の方法として認められていません。

- 宿泊する人の顔やパスポートが画像で鮮明にわかる
- 画像が、届出住宅内又は届出住宅のそば、住宅宿泊事業者又は住宅宿泊管理業者の営業所から発信されている

＜具体例＞

届出住宅に備え付けられたテレビ電話や、
タブレット端末に映った鮮明な画像を見て、本人確認を行う。



日本以外の国籍の方については、パスポートの呈示も併せて本人確認を行います。パスポートの呈示を求めてもパスポートの呈示を拒否する場合には、パスポート不携帯の可能性がありますので、所轄の警察に連絡をしてください。

- （２） 作成の日から３年間保存してください。

宿泊者名簿は、届出住宅、住宅宿泊事業者の営業所又は事務所で３年間保管します。

宿泊者名簿は、紙のほか、電子データで保管することも可能ですが、この場合、３年間確実に保管できる記憶媒体であること、必要な時にプリントアウトできるものであることが条件となります。

宿泊者名簿には、次の5つの事項について、宿泊者全員分の記載をすることになっています。代表者のみの記載は認められません。

- 住所
- 氏名
- 職業
- 宿泊日
- 日本国籍以外の人は、国籍及び旅券番号（パスポートの写しの保管でも構いません）



宿泊者は宿泊者名簿に正確な情報を記載することが義務付けられています。宿泊者が宿泊者名簿への記載を拒否した場合、又は偽りの記載をした場合には、宿泊者に対して罰則が適用されることがありますので、正しく記載してもらえよう、宿泊者に働きかけてください。

5 周辺地域への悪影響の防止について（法第9条関係）

宿泊者に対し、次の（１）から（３）の事項について事前に説明する必要があります。説明するときの言語は、宿泊者が宿泊予約をする段階で日本語以外の言語として指定した場合にはその言語により説明します。

説明方法は必ずしも対面で説明する必要はありませんが、必要な事項が記載された書面を居室に備え付ける、又はタブレット端末での表示等により、宿泊者が届出住宅に宿泊している間、必要な時に説明事項を確認できるようにしてください。

また、書面は、宿泊者の目につきやすい場所に掲示するなど、宿泊者の注意喚起を図ることができるよう、効果的な方法で行う必要があります。必要事項を確実に宿泊者に伝えていただき、事前の説明に応じない宿泊者に対しては、注意喚起をしてください。

（１）騒音の防止のために配慮すべき事項

大声での会話を控えること、深夜に窓を閉めること、バルコニー等屋外での宴会を開かないこと、届出住宅内は楽器を使用しないこと等が想定されますが、住宅宿泊事業者は、届出住宅及びその周辺地域の生活環境に応じ適切な内容を説明することが必要です。

（２）ごみの処理に関し配慮すべき事項

住宅宿泊事業において発生したごみの取扱いは、「廃棄物の処理及び清掃に関する法律」に従い、事業活動に伴って生じたごみとして、住宅宿泊事業者が責任をもって処理しなければなりません。

周辺地域の生活環境へ悪影響を与えることを防止するため、宿泊者に対して、届出住宅内で出たごみを決められた分別方法で分別すること、住宅宿泊事業者の指定したごみ箱に捨てることを説明してください。

ごみは産業廃棄物と事業系一般廃棄物とに分け、産業廃棄物は産業廃棄物処理業者に委託、事業系一般廃棄物は一般廃棄物処理業者に委託するか、住宅宿泊事業者自ら市町の処理施設に持ち込むことが必要です。

産業廃棄物 事業活動に伴って生じた廃棄物のうち法令で定められた20種類のもの

廃プラスチック類（例：合成樹脂くず、廃発泡プラスチック）、金属くず（例：空き缶）、ガラスくず（例：空きビン）など

問合せ先 神奈川県湘南地域県政総合センター環境部環境調整課

電話 0463-22-2711（代表）

事業系一般廃棄物 事業活動に伴って生じた廃棄物で産業廃棄物以外のもの

詳しくは、届出住宅の住所を管轄する市役所又は町役場のホームページをご覧ください。

ごみの分別に関する問合せは、次のとおりです。

平塚市：環境部環境政策課 電話 0463-23-1111（代表）

大磯町：大磯町美化センター 電話 0463-72-4438

二宮町：生活環境課生活環境班 電話 0463-71-5879



（３）火災の防止のために配慮すべき事項

ガスコンロの元栓の開閉方法や注意事項、初期消火のための消火器の使用方法、避難経路、消防署、警察署等への通報方法について説明してください。

6 苦情等への対応について（法第10条関係）

住宅宿泊事業者は、届出住宅の周辺地域の住民からの苦情及び問合せについては、適切かつ迅速に対応しなければいけません。なお、苦情が多発しているにもかかわらず、住宅宿泊事業者が何ら対応をしない場合には法律に基づく業務改善命令の対象になります。

深夜早朝を問わず、常時、応対又は電話により対応する必要があります。また、宿泊者が滞在していない間も、原則として苦情及び問合せについては対応する必要があります。苦情や問合せがあった場合には誠実に対応してください。例えば、回答を一時的に保留する場合であっても、相手方にいつ回答できるのか、期日を示した上で、後日回答する等の配慮をしてください。

滞在中の宿泊者の行為によって苦情が発生している場合に、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、住宅宿泊事業者自身が現場に急いで行き、退室を求める等、必要な対策を講じてください。

苦情及び問合せが、緊急の対応を要する場合には、警察署、消防署、医療機関等の機関に連絡したのち、住宅宿泊事業者自ら現場に行き、対応してください。

7 住宅宿泊管理業者への委託について（法第11条関係）

住宅宿泊事業において

- ひとつの届出住宅の居室が6室以上の場合
- 人を宿泊させる間、不在等となる場合

（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不在は除く）

上記2つの項目に該当するときは、上記1から6の業務を、「住宅宿泊管理業者」に委託しなければなりません。

「日常生活を営む上で通常行われる行為」とは

生活必需品の購入等を想定したものですので、仕事等により継続的に長時間不在とするものは、これに該当しません。

「日常生活を営む上で通常行われる行為に要する時間」とは

原則1時間以内です。ただし、生活必需品を購入するための最寄り店舗の位置や交通手段の状況等により当該行為が長時間にわたることが想定される場合には、2時間程度です。



なお、住宅宿泊事業者は届出住宅を一時的に不在にする場合においても、宿泊者の安全の確保に努めてください。住宅宿泊事業者でない人（例えば家族）が代わりに届出住宅に居たとしても、住宅宿泊事業者本人が不在にしている場合は「不在」として取り扱います。

事業を開始する際に家主居住型で届出をしたものの、家主が不在になることが常態化した場合には、事前に届出事項変更届出書を保健福祉事務所に提出するとともに、国土交通大臣の登録を得た住宅宿泊管理者と、上記 1 から 6 の業務すべてについて委託契約をしてください。

国土交通大臣の登録を得た住宅宿泊管理者の一覧（関東地方整備局管内版）
国土交通省関東地方整備局ホームページ「住宅宿泊管理業について」
<https://www.ktr.mlit.go.jp/kensan/index00000021.html>

8 住宅宿泊仲介業者への委託について（法第 12 条関係）

宿泊サービス提供契約の締結の代理又は媒介を他人に委託する場合は、その委託先は登録を受けた住宅宿泊仲介業者又は旅行業者でなければなりません。

9 標識の掲示について（法第 13 条関係）

住宅宿泊事業者は、届出住宅ごとに、見やすい場所に、標識を掲げなければいけません。

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してください。

標識を掲示する際には、ラミネート加工等の風雨に耐性のあるもので加工してください。
玄関等への掲示だけでは、公衆の皆さんにとって見やすいものにならないという場合には、簡易な標識を掲示（例えば、標識の一部分を、集合ポスト等の掲示が可能なスペースに合わせて掲示）するなど、多くの人に届出住宅であることを認識してもらえるような工夫をしてください。



絵の出典：観光庁ホームページ

10 都道府県知事への定期報告について（法第 14 条関係）

住宅宿泊事業者は、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、次の内容について、それぞれの月の前 2 ヶ月分を平塚保健福祉事務所に報告しなければいけません。

○ 届出住宅に人を宿泊させた日数

届出住宅ごとに、宿泊料を受けて実際に届出住宅に人を宿泊させた日数
（正午から翌日正午までに人を宿泊させた日数で 1 泊を 1 日としてカウント）

○ 宿泊者数

実際に届出住宅に宿泊した宿泊者の総数

○ 延べ宿泊者数

1 日宿泊するごとに 1 人と算定した宿泊者数の合計
（例： 宿泊者 1 人が 2 泊した場合は 2 人、宿泊者 2 人が 2 泊した場合は 4 人と算定）

○ 国籍別の宿泊者数の内訳

国が提供している民泊制度ポータルサイトでは、事業者が様々な手続きができるように「民泊制度運営システム」を提供しており、このシステムにおいて、住宅宿泊事業法で定められた「宿泊者名簿」及び、2 ヶ月毎に報告が必要となる「宿泊実績定期報告データ」を作成することができます。

民泊制度ポータルサイト「電子宿泊者名簿・定期報告方法」

https://www.mlit.go.jp/kankocho/minpaku/business/system/regular_report.html

民泊制度運営システムを一切利用せずに、住宅宿泊事業届出書の届出を書類のみで行った住宅宿泊事業者の方が、届出後に民泊制度運営システムの利用を希望される場合には、次のとおり作業を行ってください。

① 民泊制度運営システムで利用者登録

<https://www.mlit.go.jp/kankocho/minpaku/business/system/registration.html>

② 利用者登録を行った方の氏名、ユーザ名（利用者登録をした際に送信される仮登録メールに記載されています。）を【様式】利用申込書（添付ファイル埋め込み）に記載し、保健福祉事務所の窓口へ提出（届出者本人確認が必要：運転免許証等を持参）

③ 申込書提出後 2 ～ 3 週間程度で定期報告等のシステム利用可能

宿泊日数 180 日を超えたらどうなる？

住宅宿泊事業法で認められる「住宅宿泊事業」とは、「旅館業者以外の者が宿泊料を受けて住宅に人を宿泊させる事業であって、人を宿泊させる日数が一年間で 180 日を超えないもの」と定義されており、年間宿泊日数が 180 日を超えるものは、住宅宿泊事業の範囲を超え、旅館業に該当します。

そうすると、180 日を超えて宿泊させた住宅宿泊事業者は、住宅宿泊事業ではなく「無許可で旅館業を営んだ」ことになり、旅館業法違反による罰則の対象になります。

一方、都道府県知事への定期報告で、宿泊日数を偽る等、虚偽の報告をすると 30 万円以下の罰金となるだけでなく、業務改善命令等の対象になり、この業務改善命令に違反すれば、旅館業法上の罰則（6 月以下又は 3 万円以下の罰金）よりも重い罰則（6 月以下又は 100 万円以下の罰金）が適用される可能性があります。

年間宿泊日数を超えないように、計画的に営業をしましょう。

住宅宿泊事業法 罰則一覧

対 象 者	罰 則
虚偽の届出をした者	6 月以下の懲役 若しくは 100 万円以下の罰金 又はこれの併科
業務廃止命令に違反した者	6 月以下の懲役 若しくは 100 万円以下の罰金 又はこれの併科
住宅宿泊管理業者及び住宅宿泊仲介業者への委託義務に違反した者	50 万円以下の罰金
変更の届出をしていない者又は虚偽の変更の届出をした者	30 万円以下の罰金
宿泊者名簿の備付け義務、標識の掲示義務に違反した者	30 万円以下の罰金
定期報告をしていない又は虚偽の報告をした者	30 万円以下の罰金
業務改善命令に違反した者	30 万円以下の罰金
報告徴収に応じない者又は虚偽の報告をした者	30 万円以下の罰金
立入検査を拒み、妨げ、又は忌避した者	30 万円以下の罰金
質問に対して答弁しない者又は虚偽の答弁をした者	30 万円以下の罰金
事業廃止の届出をしていない者又は虚偽の事業廃止の届出をした者	20 万円以下の過料

11 変更・廃業等の届出について（法第3条関係）

変更の届出（届出事項変更届出書）

＜変更をする前に届出＞

- 住宅宿泊管理業に業務委託をしている届出住宅で、住宅宿泊管理業者を変更しようとする場合

届出項目：商号、名称又は氏名、住宅宿泊管理業者の登録年月日及び登録番号

＜変更の日から30日以内に届出＞

- 次の項目に変更があった場合

- ・ 商号、名称又は氏名及び住所
- ・ 法人である場合においては、その役員の氏名
- ・ 営業所・事務所を新たに設ける場合又は変更する場合においては、その名称及び所在地
- ・ 届出者が住宅宿泊管理業者である場合においては、その登録年月日及び登録番号
- ・ 届出者の連絡先
- ・ 家屋の別
 - ① 現に人の生活の本拠である住宅
 - ② 入居者募集中の住宅
 - ③ 随時その所有者、賃借人又は転借人が居住する住宅
- ・ 住宅の規模
- ・ 住宅に人を宿泊させる間、届出者が不在とならない旨
- ・ 一戸建ての住宅、長屋、共同住宅又は寄宿舍の別
- ・ 未成年者である場合においては、その法定代理人の氏名及び住所



廃業の届出（廃業等届出書）

住宅宿泊事業を廃止した場合には、廃止の日から30日以内に廃業の届出をしてください。

＜廃止の届出をするべき人＞

- ・ 住宅宿泊事業者である個人が死亡したときは、その相続人
- ・ 住宅宿泊事業者である法人が合併により消滅したときは、その法人を代表する役員であった人
- ・ 住宅宿泊事業者である法人が破産手続開始の決定により解散したときは、その破産管財人
- ・ 住宅宿泊事業者である法人が合併及び破産手続開始の決定以外の理由により解散したときは、その清算人
- ・ 住宅宿泊事業を廃止したとき住宅宿泊事業者であった個人又は住宅宿泊事業者であった法人を代表する役員

このパンフレットの問合せ先

神奈川県平塚保健福祉事務所 生活衛生部 環境衛生課 住宅宿泊事業法担当

〒254-0051 平塚市豊原町6-21

電話番号 (0463) 32-0130 (代)

住宅宿泊事業の適正な運営に関する指導指針

1 趣旨

この指導指針は、神奈川県において実施される（横浜市、川崎市、相模原市、横須賀市、藤沢市、茅ヶ崎市及び寒川町で実施されるものを除く。）住宅宿泊事業法（平成 29 年法律第 65 号。以下「法」という。）第 2 条第 3 項に規定する住宅宿泊事業（以下「事業」という。）の適正な運営に関する指導事項を定めるものとする。

2 事前の周辺住民への周知

（1）事業を営もうとする者は、届出を行おうとする日までに、事業を営もうとする住宅の周辺住民に対し、事業を営むことについて、書面等により周知すること。

（2）周辺住民とは、次のいずれかに掲げる者であること。

ア 事業を営もうとする住宅が戸建て住宅の場合は、事業を営もうとする住宅の敷地に隣接又はその敷地の境界線から水平距離が原則として 10 メートル以内の敷地にある建物に居住する住民

イ 事業を営もうとする住宅が共同住宅にある場合は、当該共同住宅の管理組合又は事業を営もうとする住宅が存する建物に居住する住民の他、当該建物の外壁から水平距離が原則として 10 メートル以内の敷地に居住する住民

（3）周辺住民への周知は、次の事項を記載した書面等により行うこと。

ア 事業を営もうとする者の氏名（法人にあっては、その名称及び代表者の氏名）

イ 事業を営もうとする住宅の所在地

ウ 事業の開始予定日

エ 問合せ先（担当者名及び電話番号）

（4）（1）の周知について次の事項を記載した報告書を法第 3 条第 2 項に規定する届出書（以下「届出書」という。）に添付すること。

ア 周知日時

イ 周知先

ウ 周知先からの問合せ内容

3 事業の届出

（1）事業を営もうとする者は、届出前に関連法令について関係機関（消防機関、建築基準法関係法令所管部署、市町村廃棄物処理所管部署等）に相談し、その規定を遵守すること。

なお、地域と調和した事業の実施を図るため、建築協定等の地域のルールを事前に確認すること。

（2）事業を営もうとする者は、届出書に、消防法令適合通知書を添付すること。

（3）添付する「住宅の図面」には、国土交通省関係住宅宿泊事業法施行規則（平成 29 年国土交通省令第 65 号。以下「国交省規則」という。）第 1 条第 1 号及び第 3 号に規定する措置の実

施内容（非常用照明器具の位置、その他安全のための措置の内容等）について明示すること。
なお、図面の作成において不明な点がある場合は、専門家に意見を求める等により、届出施設の必要な安全措置を適切に講じるとともに、所管の保健福祉事務所長から報告を求められた場合に対応できるようにすること。

4 法第2条第4項に定める住宅宿泊事業者（以下「事業者」という。）及び法第2条第7項に定める住宅宿泊管理業者（以下「管理業者」という。）の措置

（1）宿泊者の衛生の確保

ア 届出住宅の設備や備品等については清潔に保ち、ダニやカビ等が発生しないよう除湿を心がけ、定期的に清掃、換気等を行うこと。

イ 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と取り替えること。

ウ 宿泊者が、重篤な症状を引き起こすおそれのある感染症に罹患し又はその疑いがあるときは、保健福祉事務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、寝具及び器具等を消毒し、又は廃棄する等の必要な措置を講じること。

エ 上記のほか公衆衛生上の問題を引き起こす事態が発生し又はそのおそれがあるときは、保健福祉事務所に通報すること。

オ 衛生管理のための研修会を受講する等最低限の衛生管理に関する知識の習得に努めること。

カ 届出住宅に循環式浴槽（追い炊き機能付き風呂・24時間風呂等）や加湿器を備え付けている場合は、レジオネラ症を予防するため、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定期的に洗浄、消毒を行う等、適切に維持管理すること。（「レジオネラ症を予防するために必要な措置に関する技術上の指針」（平成15年厚生労働省告示第264号）等を参考）

キ 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。

ク 台所、洗面所に使用する水は、飲用に適する水であること。

（2）宿泊者の安全の確保

ア 国交省規則第1条第2号に規定する「避難経路」の表示にあたっては、市町村の火災予防条例がある場合は、その規制内容を確認し、適正に実施すること。

イ 住宅周辺の状況に応じ、災害時における宿泊者の円滑かつ迅速な避難を確保するため、宿泊者に対して避難場所等に関する情報提供を行うこと。

ウ 法第6条に基づく安全措置のほか、市町村が火災予防条例を定める場合を含め、消防法関係法令に基づく必要な措置が適正に講じられるよう事業の届出の前に所管の消防署等を確認すること。

(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

宿泊者からの問合せについて、必要な外国語で対応できる体制を整えること。

届出住宅に備えた設備の使用方法や宿泊者の移動のための周辺の交通手段に関する情報提供は、必要な外国語による必要な事項が記載された書面や宿泊者が必要に応じて閲覧できるタブレット端末等を居室に備え付けること。特に、災害時等の通報連絡先においては、緊急時にすみやかに確認することが可能なものであること。

(4) 宿泊者名簿の備付け等

ア 宿泊行為の開始までに、原則対面により宿泊者それぞれについて本人確認を行うこと。

イ 対面によらない場合は、対面と同等の手段として以下のいずれも満たす届出住宅等に備え付けたテレビ電話やタブレット端末等による ICT（情報通信技術）を活用した方法等により行うこと。

① 宿泊者の顔及び旅券が画像により鮮明に確認できること。

② 当該画像が事業者や管理業者の営業所等、届出住宅内又は届出住宅の近傍から発信されていることが確認できること。

ウ 宿泊契約が7日以上の場合には、宿泊行為開始までの本人確認を除き、少なくとも7日間に1回、定期的な面会等により上記の確認を行うこと。

(5) 周辺地域の生活環境への悪影響の防止に関する宿泊者への必要な説明

ア 説明方法

① 必要な事項が記載された書面や宿泊者が届出住宅に宿泊している間に必要に応じて説明事項を閲覧できるタブレット端末等を居室に備え付けること。

② 書面等の備付けにあたっては、宿泊者の目につきやすい場所に掲示する等により、宿泊者の注意喚起を図る上で効果的な方法で行うこと。

③ 必要な事項の説明が確実になされるよう、居室内に電話を備え付けること等により、事前説明に応じない宿泊者に対し注意喚起できるようにすること。

イ 説明事項

① 騒音の防止のために配慮すべき事項

大声での会話を控えること、深夜に窓を閉めること、バルコニー等屋外での宴会を開かないこと、届出住宅内は楽器を使用しないこと等、届出住宅及びその周辺地域の生活環境に応じ適切な内容を説明すること。

② ごみの処理に関し配慮すべき事項

宿泊者に対し、宿泊者が届出住宅内で排出するごみについて、事業者又は管理業者（以下「事業者等」という。）の指定した方法（届出住宅内の適切な場所にごみを捨てること等を含む。）により処理すること等を説明すること。なお、ごみの廃棄については、事業者等が自ら適正に廃棄すること。

③ 火災の防止のために配慮すべき事項

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、避難経路並びに通報措置等、届出住宅及びその周辺地域の生活環境に応じ適切な内容を説明すること。

④ その他配慮すべき事項

性風俗サービスを届出住宅内で利用しないこと等、届出住宅の利用にあたって特に注意すべき内容を説明すること。

(6) 苦情等への対応

- ア 苦情及び問合せについては、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。
- イ 宿泊者が滞在していない間も、苦情及び問合せについて対応すること。
- ウ 回答を一時的に保留する場合は、相手方に回答期日を明示した上で改めて回答すること。
- エ 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。なお、法第 11 条第 1 項の規定により法第 2 条第 5 項の住宅宿泊管理業務を管理業者に委託をしている場合においては、管理業者が苦情を受けてから現地に赴くまでの時間は 30 分以内を目安とする。
- オ 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、警察署、消防署、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。
- カ 苦情及び問合せの対応内容を記録し、3 年間保管すること。

(7) 標識の掲示

- ア 標識は、届出住宅の門扉、玄関（建物の正面の入り口）等の、公衆が認識しやすい位置に掲示すること。
- イ 標識は、ラミネート加工等の風雨に耐性のあるもので作成又は加工を施すこと。また、破損等により文字が認識できない場合は速やかに補修等を行うこと。
- ウ 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に、住宅宿泊事業を実施している旨及び届出番号並びに届出住宅に人を宿泊させる間当該住宅に事業者が不在となる場合にあっては、事業者等と常時連絡のとれる連絡先を記載した標識を掲示スペースにあわせて掲示すること。
- エ 戸建て住宅の場合にあって、届出住宅の門の扉（二世帯住宅等で玄関が複数ある場合や、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等）、玄関（門扉から玄関まで離れている場合等）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には、公衆の見やすい箇所へ住宅宿泊事業を実施している旨及び届出番号並びに届出住宅に人を宿泊させる間当該住宅に事業者が不在となる場合にあっては、事業者等と常時連絡のとれる連絡先を記載した標識を掲示スペースにあわせて掲示すること。
- オ 分譲マンション（住宅がある建物が二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である場合）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。

(8) その他

適正な事業の運営のために、事業者等は、事業に関する情報の収集に努めるとともに、行政機関が実施する研修会を受講すること。

附則

この指導指針は、平成 30 年 6 月 15 日から施行する。