

報道発表資料

平成 30 年 6 月 14 日

独立行政法人国民生活センター

新しい民泊ルールがスタート！

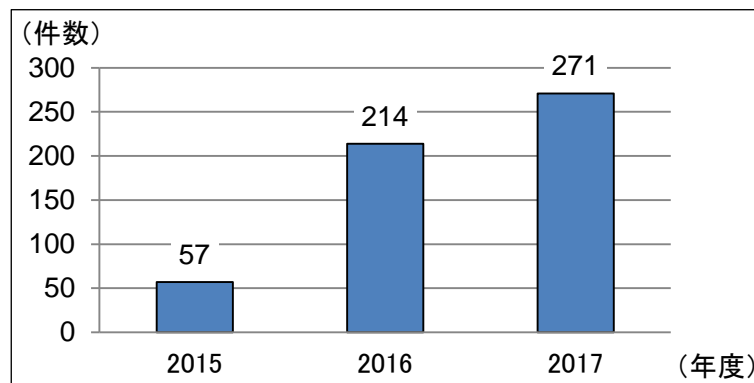
— 民泊を利用する前には宿泊に必要な料金総額やキャンセル規定を確認しましょう！ —

全国の消費生活センター等には民泊¹に関する相談が寄せられており、2015 年度は 57 件でしたが、2016 年度は 214 件、2017 年度は 271 件と増加しています。相談をみると、「キャンセルしたら宿泊料全額をキャンセル料として請求された」「宿泊料の他に清掃料金を請求された」など民泊の利用に関する相談の他、「儲かると説明されて、民泊に関するマニュアルを購入したが、儲かると思えないので解約したい」などの民泊ビジネスに関する相談や「騒音がうるさい」「ゴミが適切に処理されていない」などの民泊施設の近隣住民トラブルに関する相談が寄せられています。

また、平成 30 年 6 月 15 日には、民泊に関する法律である住宅宿泊事業法²（以下「民泊新法」という。）が施行され、一定のルールの下で、民泊新法上の「住宅宿泊事業者」等が民泊を事業として行うことができるようになります。

そこで、これまでの民泊に関する相談事例を紹介し、利用の前には予約仲介サイト等で、宿泊に必要な料金総額、キャンセル規定、鍵の受け渡し方法などを確認したうえで民泊を利用するよう消費者に注意をよびかけます。

図 1. PIO-NET³にみる民泊に関する相談件数⁴の推移



¹ 「民泊」について、2016 年 6 月 20 日付「「民泊サービス」の制度設計のあり方について（「民泊サービス」のあり方に関する検討会最終報告書）」では、住宅（戸建住宅、共同住宅等）の全部又は一部を活用して、宿泊サービスを提供すること、としている。

² 日本国内で民泊を行う場合、民泊新法の施行前までは、旅館業法に基づく許可もしくは国家戦略特別区域法に基づく国家戦略特別区域外国人滞在施設経営事業（いわゆる特区民泊）の認定を受ける必要があった。民泊新法では、制度の一体的かつ円滑な執行を確保するため、「住宅宿泊事業者」「住宅宿泊管理業者」「住宅宿泊仲介業者」という 3 つのプレーヤーが位置付けられており、それぞれに対して役割や義務等が決められている。（参考）「1. 住宅宿泊事業法の概要 について」参照。

³ PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。2018 年度の相談件数は 33 件。相談件数は、2018 年 5 月 31 日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれない。

⁴ 申し出情報の一部に「民泊」という言葉が含まれる相談。民泊の利用に関する相談、民泊ビジネスに関する相談等が含まれる。

1. 相談事例（（ ）内は受付年月、契約当事者の属性）

（1）民泊の利用に関する相談事例

消費者がインターネットの予約仲介サイトを通して宿泊予約をしたが、予約仲介サイトの表示がわかりにくいために生じたトラブルが多く、「宿泊料全額をキャンセル料として請求された」「宿泊料の他に清掃料金を請求された」「宿泊予定の当日に行ったが宿泊できなかった」という内容の相談事例がみられます。

【事例1】予約した民泊をキャンセルしたところ、宿泊料全額をキャンセル料として請求された

インターネットの予約仲介サイトからホテルの早期予約で約20%割引の部屋を約1万7,000円で予約した。予約直後に予約仲介サイトを見直すと、「〇〇ホテル」との表示だったが、マンションの部屋を貸し出す民泊であることがわかった。民泊を予約しようと思っていなかったため、キャンセルしたところ、早期予約の条件として、宿泊料金全額をキャンセル料として請求された。ホテルの予約仲介サイトだと思って利用していたが、民泊も扱っているのならわかりやすく表示して欲しい。

（2017年7月受付 契約当事者：50歳代、女性、給与生活者、山口県）

【事例2】宿泊料の他に清掃料金を請求されたが、宿泊に必要な料金総額の表示がわかりにくい

友人5人とテーマパークに出かける際に利用するため、インターネットの予約仲介サイトから、1室1万円で宿泊できる部屋を予約し、クレジットカードで決済した。その部屋はホテルではなくマンションの1室だったが、5人で泊まることのできるため安いと思った。予約申し込み後に予約仲介サイトからマンションまでの道案内の写真や使用上の注意事項の連絡があり、宿泊予定日に利用した。利用後、カード会社からの請求明細を確認したところ、宿泊料の他に清掃料金として1万5,000円が加算されて請求されていた。予約申し込み時にそのような記載はなかったと思う。

（2017年9月受付 契約当事者：20歳代、男性、学生、広島県）

【事例3】当日に宿主と連絡が取れず宿泊できなかったが、宿泊料を請求されている

家族5人の旅行で宿泊するために、インターネットの予約仲介サイトで宿泊先を探し、「アパートメント」という表示の安い宿泊先を予約し、宿泊料約2万5,000円をクレジットカードで決済した。予約後、外国語のメールが届き、文章は読めなかったが、チェックインの方法を示す地図や写真が添付されており、指定場所の郵便受け内に携帯電話があり、電話をすればよいと理解した。宿泊予定の当日、指定場所がわからなくなり、予約仲介サイト運営事業者に連絡して教えてもらった。しかし、指定場所に携帯電話はなく、たくさんの鍵がぶら下がっていたが、宿泊先の鍵はなかった。予約仲介サイト運営事業者から宿主に連絡してもらったが連絡が取れなかったため、「キャンセルや不泊ではなく、宿主に返金を依頼する」と言われ、仕方なく帰宅した。後日、予約仲介サイト運営事業者から、「宿主は料金を請求すると言っている」と連絡があった。

（2017年9月受付 契約当事者：40歳代、女性、給与生活者、香川県）

(2) 民泊ビジネス、近隣住民トラブルに関する相談事例

「民泊に関するマニュアルやセミナー受講の契約を結んだが、収入にならないので解約したい」などの民泊ビジネスに関する相談が寄せられています。中には、「事業者から儲かると説明されて、副業で民泊を始めたが儲からない」というケースもあります。また、近隣住民トラブルに関する相談も寄せられています。

【事例4】民泊に関するビジネスで簡単に稼ぐことができると高額なマニュアルを勧められた

以前から登録していたメールマガジンに掲載されていた広告を見て、自宅の空き部屋を利用した民泊ビジネスに興味を持ち、説明会に参加した。初期費用をかけずにビジネスが始められ、トラブル回避のノウハウを教えてもらえるセミナーに参加したり、英語が話せるスタッフのサポート等を受けたりすることができ、初心者でも簡単に民泊で稼ぐことができるとの説明を受け、約150万円のマニュアルを購入する契約を結んだ。家に帰ってよく考えると、高額すぎるし怪しいと思う。

(2017年9月受付 契約当事者：20歳代、男性、給与生活者、福岡県)

【事例5】民泊施設の近隣住民からの苦情

賃貸アパートの上階の部屋の借り主が民泊として利用しているようで、外国人が複数人のグループで、入れ替わり宿泊し、夜中に騒いで迷惑である。大家には既に状況を話している。居住している自治体では民泊が許されているかどうか知りたい。どこに問い合わせればよいか。

(2017年6月受付 契約当事者：70歳代、男性、無職、東京都)

2. 相談事例からみる問題点

(以下、「1. 相談事例」に掲載していない相談事例の概要も掲載しています。)

(1) 予約仲介サイトの表示が確認しづらい(事例1・事例2)

相談事例をみると、消費者がインターネットの予約仲介サイトを利用して宿泊先を予約、利用した際のトラブルが多く、「予約仲介サイトに掲載されている宿泊先が民泊なのかどうかわからなかった」「予約直後であってもキャンセル料として宿泊料全額を請求されたが知らなかった」「民泊を利用する際に宿泊料とは別に清掃料金が必要であることを知らなかった」などの相談が寄せられています。

「予約仲介サイトの表示が確認しづらかった」という消費者からの申し出もあり、予約仲介サイトに、民泊であることや、キャンセル規定、宿泊に必要な料金総額が表示されていても、消費者が表示を十分に認識することなく予約申し込みしているケースが多くみられます。

(2) 民泊サービスの提供が不十分な場合がある(事例3)

民泊の場合、民泊施設に従業員等がいなかったり、鍵の受け渡しを手渡しではなかったりと従来のホテル等とは仕組みが違うところが多くあります。相談事例をみると、「現地に置いてある携帯電話で鍵の場所を案内される予定だったが、携帯電話がなく鍵が受け取れなかった」「マンションに設置しているキーボックスなどから暗証番号で取り出すように指示されたが、開けると鍵が入っていなかった」「事前に知らされていた建物のオートロックの番号を入力しても、建物の中に

入ることができなかった」など宿主に連絡が取れず、鍵の受け渡しができず、宿泊できなかったという相談が寄せられています。中には「不泊」として宿泊料の全額を請求されたというケースもあります。

また、「部屋が清掃されておらず、連絡すると、これから清掃するので待ってほしいと言われ、チェックインが2時間遅れた」という相談も寄せられています。

このように、民泊サービスの提供が不十分な場合に、予約仲介サイト運営事業者や宿主に電話やメールで連絡しても早急に対応されないケースがあります。

(3) 民泊ビジネスで簡単に儲かると説明されている場合がある(事例4)

相談事例をみると、「資金がなくても儲かるという広告を見て、民泊に関するマニュアルを購入したが、儲からなかった」「初期費用を半年で回収できると勧められ、民泊セミナーの受講契約を結んだが、儲かると思えないので解約したい」など、事業者の説明により、簡単に儲かると思い、民泊に関するマニュアルの購入やセミナーの受講契約を結んだが、「収入にならない」「儲からなかった」などの相談が寄せられています。中には、「事業者から、民泊ビジネスで簡単に儲かると説明され、民泊業務を代行してもらったが収入にならない」という相談も寄せられており、予約仲介サイトへの掲載や民泊の運営業務を全て事業者が代行するという契約や民泊ビジネスのノウハウやサポートが受けられるという契約を結んでいるケースもあります。

また、民泊新法の施行前でも、民泊を事業として行う際には、旅館業法に基づく許可もしくは特区民泊の特定認定を受ける必要がありますが、事業者からそのような説明がなく契約を結んでしまい、「法律に違反する民泊ビジネスであればやめたい」という相談も寄せられています。

その他、「民泊を経営するので、あなたの保有する山林地を120万円で買いたい。事務手数料として50万円を先に払って欲しいと言われた」など原野商法に関するトラブルも寄せられています。

(4) 民泊施設の近隣住民からの苦情が円滑に解決できていない(事例5)

相談事例をみると、民泊施設の近隣住民から、「早朝や深夜の騒音が大きい」「ごみが適切に処理されていない」などの苦情が寄せられています。また、「苦情の申し出先がわからない」「アパート・マンションの管理会社や大家に苦情を申し出ても改善されない」など苦情を解決することができないという内容もみられます。

3. 消費者へのアドバイス

(1) 民泊を利用する場合、民泊新法に基づく届出住宅であることを確認してから予約、利用しましょう

民泊新法に基づき観光庁長官の登録を受けた「住宅宿泊仲介業者」が運営する予約仲介サイトには、「住宅宿泊事業者」が都道府県知事等に届出をした住宅(以下「届出住宅」という。)⁵が掲

⁵ 民泊新法の施行後は、旅館業法に基づく許可もしくは特区民泊による認定を受けずに民泊を営もうとする者は、都道府県知事等に「住宅宿泊事業者」の届出をし、民泊を営もうとする住宅ごとに都道府県知事等に届出をする必要がある。

載されることとなりますので⁶、「住宅宿泊仲介業者」が運営する予約仲介サイトにおいて、届出住宅かどうかを確認してから、民泊を予約、利用するようにしましょう。ただし、届出住宅の民泊であってもサービスの質が保証されているものではありません。なお、海外に所在する民泊物件については民泊新法の適用は受けません。

（２）宿泊に必要な料金総額、キャンセル規定などの表示をよく確認してから予約しましょう

宿泊に必要な料金総額、キャンセル規定などの情報が予約仲介サイトに表示されていたが、消費者が表示を十分に認識することなく予約申し込みをしているケースが多くみられます。

予約申し込みする前に、宿泊料金の他、清掃料金等の宿泊に必要な料金がないか、キャンセル料が宿泊予定日の何日前から幾ら発生するのかなどをよく確認しましょう。

（３）事前に鍵の受け渡し方法を確認する他、利用の際には施設内の衛生状態等を確認しましょう

民泊の場合、鍵の受け渡しが、宿泊当日に現地でも電話により案内されたり、マンションに設置しているキーボックスなどから暗証番号で取り出すように指示されたり様々です。相談事例の中には、鍵の受け渡しがいまいちか、結局宿泊できなかったというケースもありますので、事前に鍵の受け渡し方法や緊急連絡先を確認しておきましょう。

また、民泊施設が十分に清掃されていなかった、設備・備品に不備があったという相談も寄せられています。民泊施設内の衛生管理が不十分⁷だったり、設備・備品に不備があったりする場合には、住宅宿泊事業者等に申し出ましょう。

（４）「民泊で、簡単に儲かる・利益が得られる」というセールストークには注意しましょう

「民泊を始めれば簡単に儲かる・利益が得られる」といったセールストークを用い、民泊業務を代行する契約や、民泊に関するマニュアルやセミナー受講などを勧誘する事業者がみられます。事業者から簡単に儲かる・利益が得られるなどと説明されても鵜呑みにせず、契約を結ぶか慎重に判断しましょう。

（５）民泊施設の近隣住民は、苦情の申し出先を確認しておきましょう

民泊新法の施行後は、「住宅宿泊事業者」は宿泊者に対して、騒音の防止やごみの処理に関し配慮すべき事項等を説明しなければならない他、周辺住民からの苦情及び問い合わせについて、適

⁶ 民泊新法の施行後は、民泊仲介サイト運営事業者は、住宅宿泊事業法の届出物件を民泊仲介サイトに掲載する際には、「住宅宿泊事業者」から通知される届出番号を確認し、確認できない物件については掲載しないという措置が講じられる。また、民泊仲介サイトに掲載している物件が適法であることを消費者に周知するために、届出番号等の物件の適法性に関する情報が表示される。（国土交通省 平成 29 年 12 月 26 日付「違法民泊物件の仲介等の防止に向けた措置について（通知）」）

⁷ 民泊新法では、「住宅宿泊事業者」は、定期的な清掃など宿泊者の衛生の確保を図るために必要な措置を講じなければならないとされている（法第 5 条）。

切かつ迅速に対応しなければなりません⁸。また、家主不在型の場合には、届出住宅ごとに掲示される標識には「住宅宿泊管理業者」の緊急連絡先を記載しなければなりません⁹。

分譲マンションなどの共同住宅の場合はマンション管理規約に違反する行為があればマンション管理組合、賃貸マンションなどの共同住宅の場合は賃貸借契約に違反する行為があれば大家に適切な対応を取るよう求めることが考えられます。

また、観光庁の民泊制度コールセンターでは、民泊制度に関する問い合わせを受け付けています。

※ 民泊制度コールセンター：0570-041-389

(全国共通ナビダイヤル) 【受付時間】9時00分～22時00分

(民泊制度ポータルサイト：<http://www.mlit.go.jp/kankocho/minpaku/index.html>)

(6) トラブルにあったら消費生活センター等に相談しましょう

民泊の利用や民泊ビジネス等に関してトラブルにあった場合は、すぐに最寄りの消費生活センター等に相談しましょう¹⁰※。

※ 消費者ホットライン「188 (いやや!)」番

お住まいの地域の市区町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

4. 情報提供先

- | | |
|----------------------|----------------------|
| ・ 消費者庁消費者政策課 | (法人番号 5000012010024) |
| ・ 内閣府消費者委員会事務局 | (法人番号 2000012010019) |
| ・ 観光庁観光産業課 | (法人番号 9000012100003) |
| ・ 厚生労働省医薬・生活衛生局生活衛生課 | (法人番号 6000012070001) |
| ・ 一般社団法人日本旅行業協会 | (法人番号 1010005016700) |
| ・ 一般社団法人全国旅行業協会 | (法人番号 2010405000427) |
| ・ 旅行業公正取引協議会 | (法人番号 7700150002784) |

⁸ 民泊新法の施行後は、「住宅宿泊事業者」は届出住宅ごとに、公衆の見やすい場所に、国土交通省令・厚生労働省令で定める様式の標識を掲げなければならない(法第13条)。また、「住宅宿泊事業者」は、宿泊者に対して、騒音の防止のために配慮すべき事項やその他の周辺地域の生活環境への悪影響の防止に関して必要な事項を説明しなければならない(法第9条)。この他、「住宅宿泊事業者」は、周辺住民からの苦情及び問い合わせについて、適切かつ迅速に対応しなければならない(法第10条)。

⁹ 「住宅宿泊事業者」が「住宅宿泊管理業者」に管理を委託している場合は、「住宅宿泊管理業者」に苦情を申し出ることになる。なお、家主居住型(家主が隣接地等に居住)の場合には、届出住宅ごとに掲示される標識には「住宅宿泊事業者」の緊急連絡先を記載しなければならない。

¹⁰ 全国の消費生活センター等では、商品やサービスなど消費生活全般に関する苦情や問い合わせなど、消費者からの相談を受け付けている。

(参考)

1. 住宅宿泊事業法の概要¹¹について

住宅宿泊事業法の概要

背景・必要性

- ここ数年、民泊サービスが日本でも急速に普及
- 多様化する宿泊ニーズ等への対応
- 公衆衛生の確保や地域住民等とのトラブル防止、無許可で旅館業を営む違法民泊への対応 等

概要

1. 住宅宿泊事業者に係る制度の創設

- ① 都道府県知事への届出が必要
(年間提供日数の上限は180日(泊)とし、地域の実情を反映する仕組みの創設)
- ② 住宅宿泊事業の適正な遂行のための措置(衛生確保措置、騒音防止のための説明、苦情への対応、宿泊者名簿の作成・備付け、標識の掲示等)を義務付け
- ③ 家主不在型の場合は、上記措置を住宅宿泊管理業者に委託することを義務付け
- ④ 都道府県知事は、住宅宿泊事業者に係る監督を実施

※ 都道府県に代わり、保健所設置市(政令市、中核市等)、特別区(東京23区)が監督(届出の受理を含む)・条例制定措置を処理できる

2. 住宅宿泊管理業者に係る制度の創設

- ① 国土交通大臣の登録が必要
- ② 住宅宿泊管理業の適正な遂行のための措置(住宅宿泊事業者への契約内容の説明等)の実施と①②の措置(標識の掲示を除く)の代行を義務付け
- ③ 国土交通大臣は、住宅宿泊管理業者に係る監督を実施

3. 住宅宿泊仲介業者に係る制度の創設

- ① 観光庁長官の登録が必要
- ② 住宅宿泊仲介業の適正な遂行のための措置(宿泊者への契約内容の説明等)を義務付け
- ③ 観光庁長官は、住宅宿泊仲介業に係る監督を実施

○ 公布 平成29年6月16日 ○ 施行期日 平成30年6月15日

The diagram illustrates the regulatory framework. At the top, the Tourism Agency (観光庁長官) oversees intermediaries (住宅宿泊仲介事業者) through supervision (監督) and registration (登録). Intermediaries provide services to operators (住宅宿泊事業者) and manage them in the absence of the owner (管理の委託(不在型の場合)). Operators provide accommodations (住宅の提供) to guests (宿泊者) and report to local authorities (都道府県知事) and the Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism (国土交通大臣). Local authorities and the Ministry supervise (監督) operators and manage (登録) intermediaries. Information is shared (情報共有) between the Tourism Agency, local authorities, and the Ministry.

2. 住宅宿泊事業法第13条に基づく標識¹²

民泊新法の施行後は、民泊を営もうとする者は都道府県知事等に「住宅宿泊事業者」の届出をし、届出住宅ごとに、公衆の見やすい場所に、届出番号等を記載した標識を掲示する必要があります。

住宅宿泊事業(民泊)
Private Lodging Business

【届出済】
CERTIFIED

届出番号 Number	原 号
届出年月日 Date of Notification	年 月 日

〇〇県知事

家主居住型
(家主が当該住宅に居住)

住宅宿泊事業(民泊)
Private Lodging Business

【届出済】
CERTIFIED

届出番号 Number	原 号
届出年月日 Date of Notification	年 月 日
住宅宿泊事業者の 緊急連絡先 Contact number of the Registered Private Lodging Operator	

〇〇県知事

家主居住型
(家主が隣接地等に居住)

住宅宿泊事業(民泊)
Private Lodging Business

【届出済】
CERTIFIED

届出番号 Number	原 号
届出年月日 Date of Notification	年 月 日
住宅宿泊管理業者の名称 Name of Certified Private Lodging Administrator	
住宅宿泊管理業者の登録番号 Number of Certified Private Lodging Administrator	
住宅宿泊管理業者の緊急連絡先 Contact number of the Certified Private Lodging Administrator	

〇〇県知事

家主不在型
(管理業者に委託の場合)

¹¹ 観光庁ホームページ「住宅宿泊事業法」から抜粋
<http://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/sangyou/juutaku-shukuhaku.html>

¹² 「民泊制度ポータルサイト」から抜粋
<http://www.mlit.go.jp/kankocho/minpaku/index.html>

7

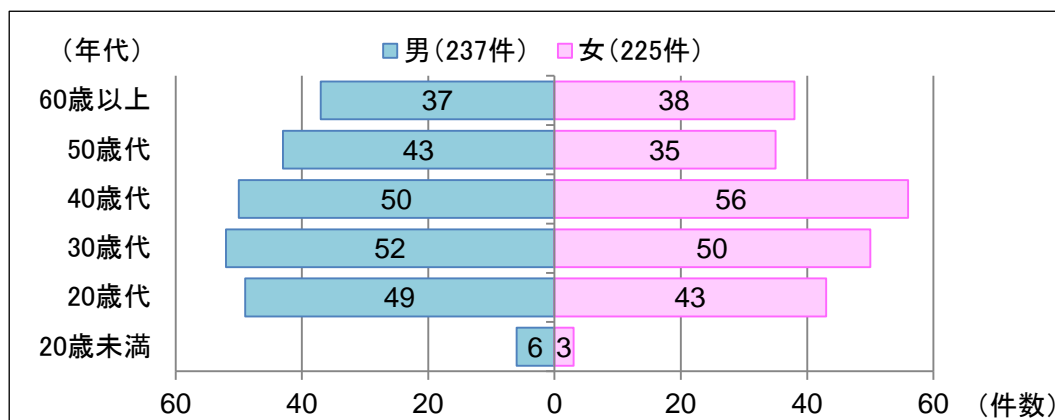
3. PIO-NETにおける民泊に関する相談概要

(※2015年度～2018年度(2018年5月31日までの登録分) n=575について分析)

(1) 契約当事者の属性等(図2)

契約当事者を年代別にみると、男女ともに20歳代から40歳代が多い状況です。契約当事者を性別にみると、男性が全体の51.3%、女性が全体の48.7%です。

図2. 契約当事者の年代・性別件数 (n=462 性別不明・無回答等 113件は除く)



(2) 契約購入金額(図3)と販売購入形態

契約購入金額をみると、最も多いのは10万円以上50万円未満の相談で、82件、約25.9%を占めています。契約購入金額が10万円以上の相談は、長期間の民泊利用、民泊ビジネスに関する代行契約、マニュアル購入、セミナー受講の契約などが多い状況です。

販売購入形態をみると、最も多いのは通信販売で、241件、約53.0%を占めています(n=455 不明・無関係 120件は除く)。民泊利用に関する相談の多くは、インターネットの予約仲介サイトを利用しています。

図3. 契約購入金額別件数 (n=316 無回答 259件は除く)

