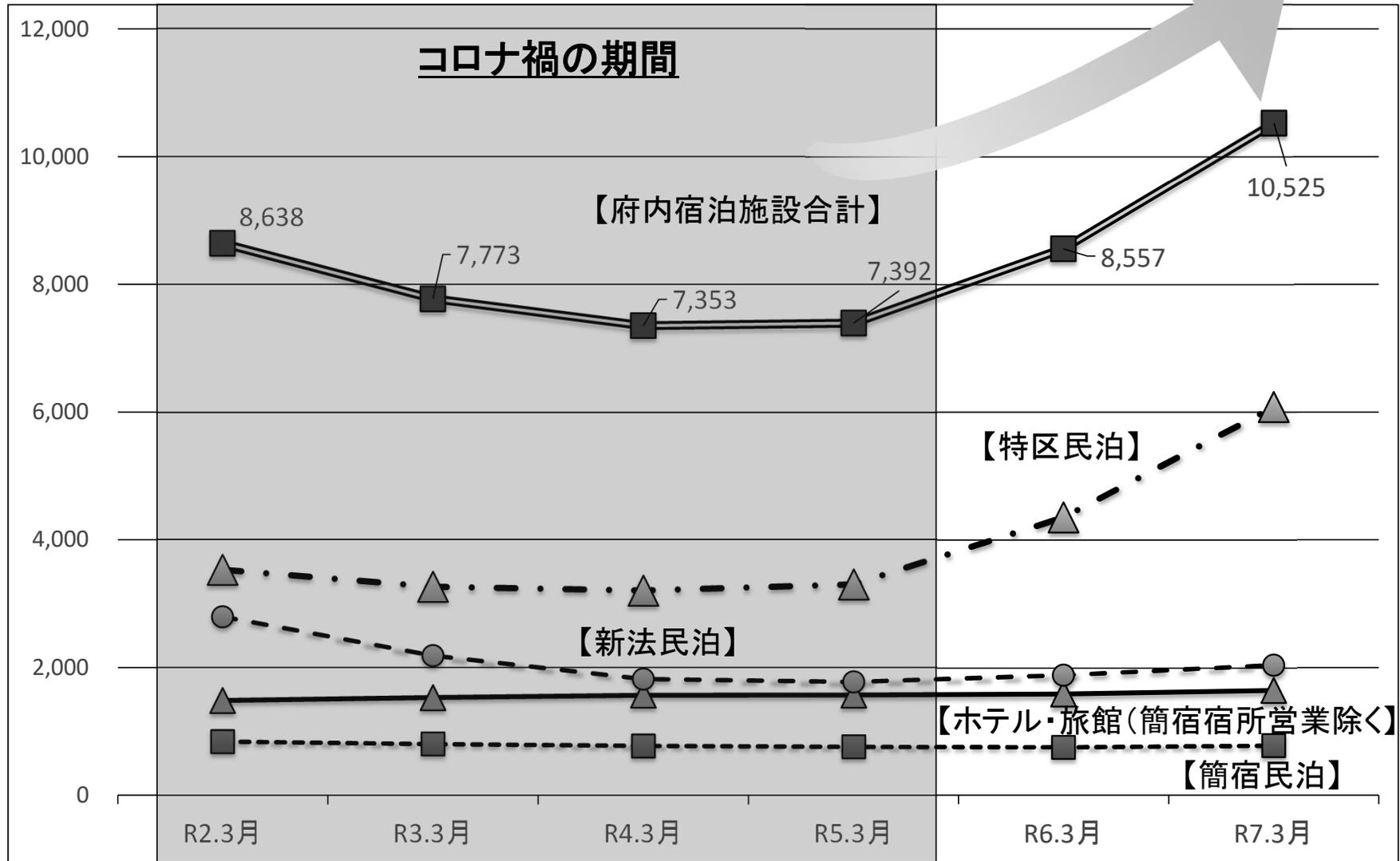




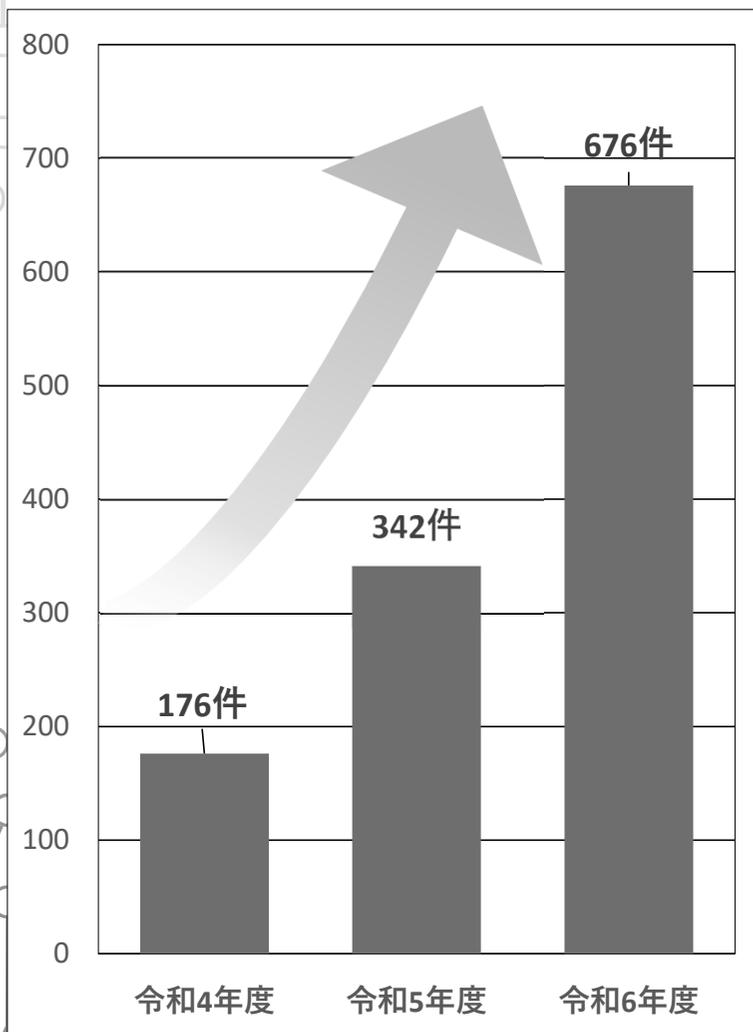
# よりよい宿泊施設へ ～苦情及び行政指導例～

大阪府健康医療部生活衛生室環境衛生課

# 大阪府内の宿泊施設数



## 苦情・申し入れ件数



主な内容

- 騒音・振動に関すること
- ゴミ出し
- 特区民泊における宿泊日数（1泊から泊めている）
- 無許可旅館疑い
- 民泊反対
- 施設の衛生に関すること
- 生活環境保持に関する要望（不安）
- 近隣住民への事前説明内容

## 近隣住民からの主な苦情内容



### 騒音・振動

- 宿泊客が夜中に騒ぐ
- 長屋等で宿泊者の出す音がうるさい



### ゴミ出し

- 事業者が家庭ごみと一緒に出している
- 宿泊客が地域ゴミとしてゴミ集積所に出している



### その他

- 特区民泊で1泊から宿泊させている
- 事業者へ苦情を申し出たが対応してくれない

## 苦情事例(騒音・振動)

民泊で、夜間に大勢の学生が集まって宴会や酒盛り、花火などをして騒ぐ行為が何度も繰り返され、近隣住民が保健所や関連部局へ通報

### 背景

- ・ 大学生が多い地域で、住宅が密接している地域にある1戸建て住宅で民泊を経営
- ・ チェックインはICTを使用、管理者等は常駐していない
- ・ 営業者は緊急時すぐに駆け付けることができる体制となっていた

### 行政指導

保健所、警察、騒音規制部局と施設に合同立入を実施し、宿泊客への注意喚起を徹底すること等を営業者に指導

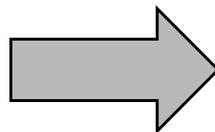
### 現 状

夜間の宴会による騒音の苦情はなくなったものの、以前にもましてテレビ音量や宿泊客のキャリーバックを引く音などに近隣住民は敏感になった。

結 局

宿泊者のマナー順守の徹底に関して厳しい要望が寄せられるとともに、自治会から「民泊反対」の声があがっている。

苦情等への対応が不十分  
行政からの指導等に対して改善しない  
法令等を遵守しない

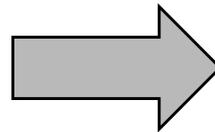


自治会をあげて反対運動がおこる  
住民から自治体関連部局へ苦情や実施制限  
の要望等が続く

## 事業継続断念

※「住民の声」から自治体が民泊実施  
の制限をかける場合もあり得る

苦情等への対応が不十分  
行政からの指導等に対して改善しない  
法令等を遵守しない

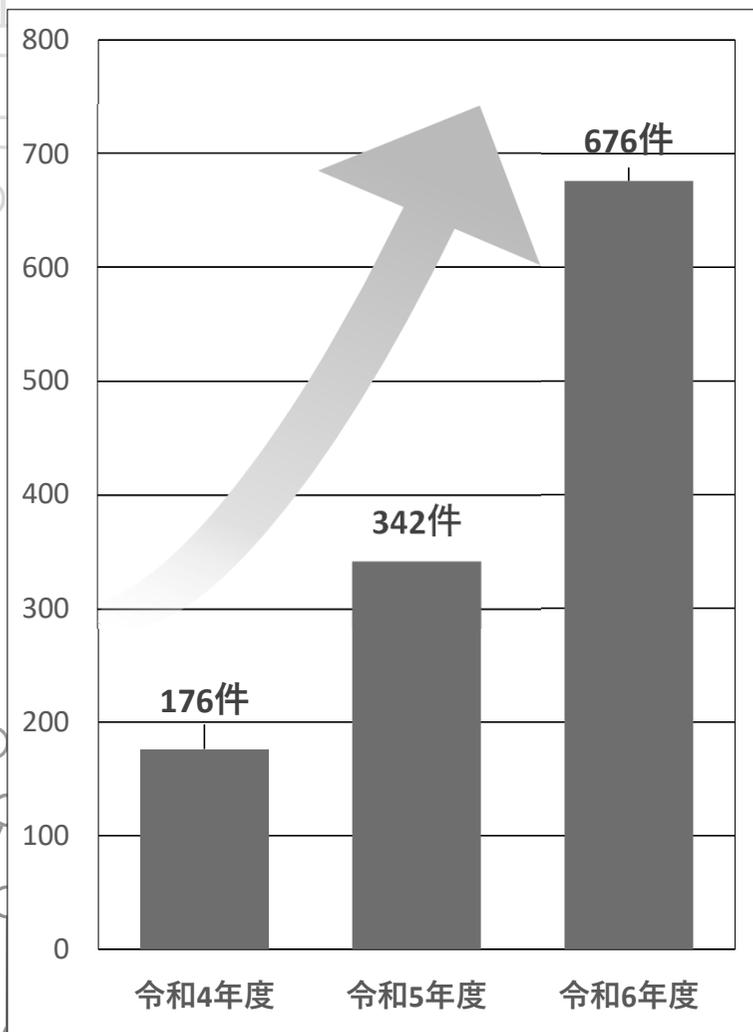


自治会をあげて反対運動がおこる  
住民から自治体関連部局へ苦情や実施制限  
の要望等が続く

地域と民泊事業者が共存し、調和を図ることが  
事業実施や事業継続という点で大切

10分駆け付けを遵守することは、  
宿泊者に対しても、近隣住民に対しても重要

## 苦情・申し入れ件数

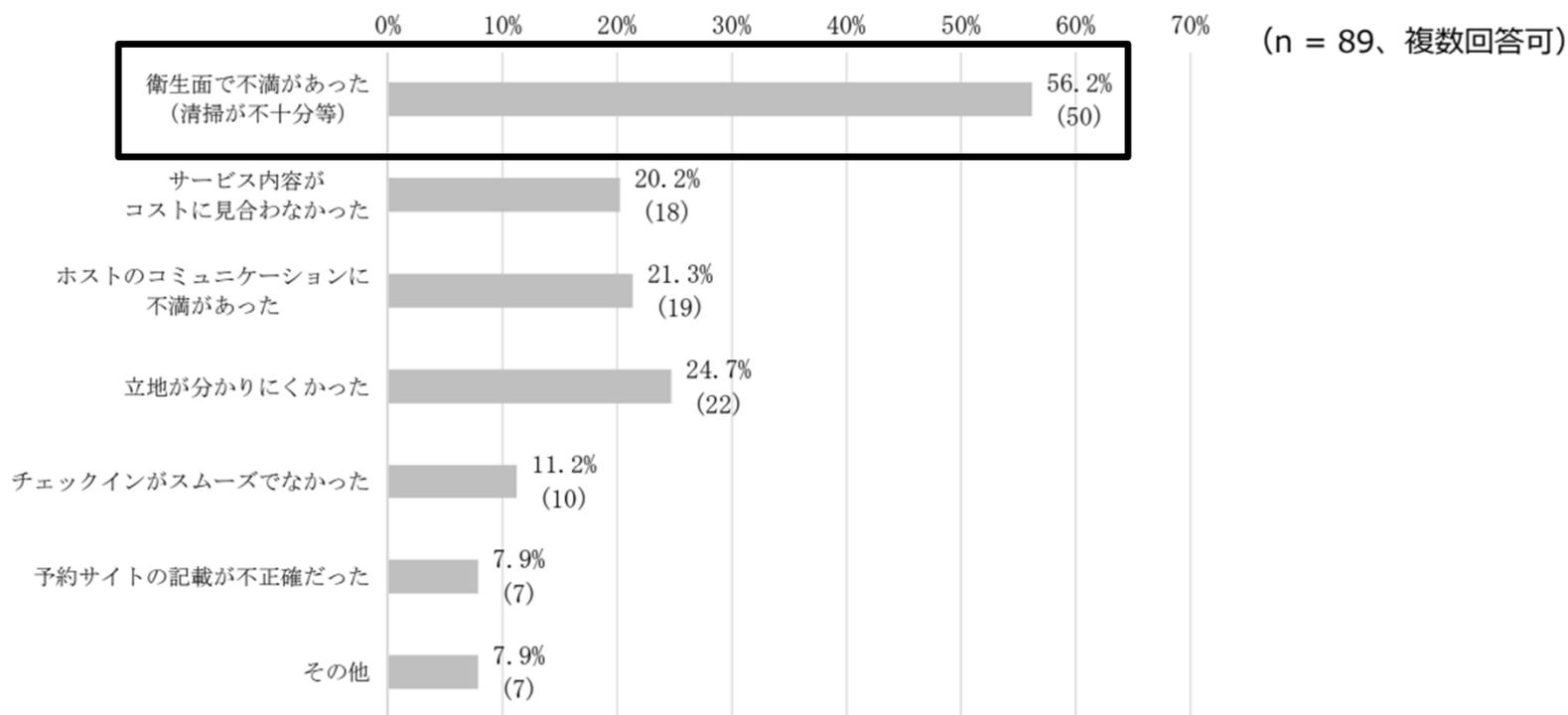


特に多い項目

- 騒音・振動に関すること
- ゴミ出し
- 特区民泊における宿泊日数（1泊から泊めている）
- 無許可疑い
- 民泊反対
- 施設の衛生に関すること
- 生活環境保持に関する要望（不安）
- 近隣住民への事前説明内容

# 民泊利用経験者へのアンケート結果\_11/15

Q8-2. <sup>※</sup>前問で「ある」と回答された方に伺います。困ったことや不満だったことを、次の中から全て選択して下さい。



※前問: 民泊を利用して困ったこと、不満だったことはありますか。

(観光庁2022年住宅宿泊事業実態調査より引用)

- 「困ったことや不満だったこと」の50%以上が「衛生面で不満があった」である。

# レジオネラ症について

項目	特徴
患者	50～70歳が多い(約80%が男性) ただし、どの年齢層の人々にも罹る可能性がある
病原体	レジオネラ属菌(50種類以上の菌種)
感染経路	空気感染・飛沫感染(ただし、人・人感染はしない)
レジオネラ症	<u>①レジオネラ肺炎(重症化の傾向が強い)</u> <u>②ポンティアック熱(風邪様症状)</u>
法令 (感染症法)	感染症法の四類感染症に指定 最寄りの保健所に直ちに届出(感染症法第12条)

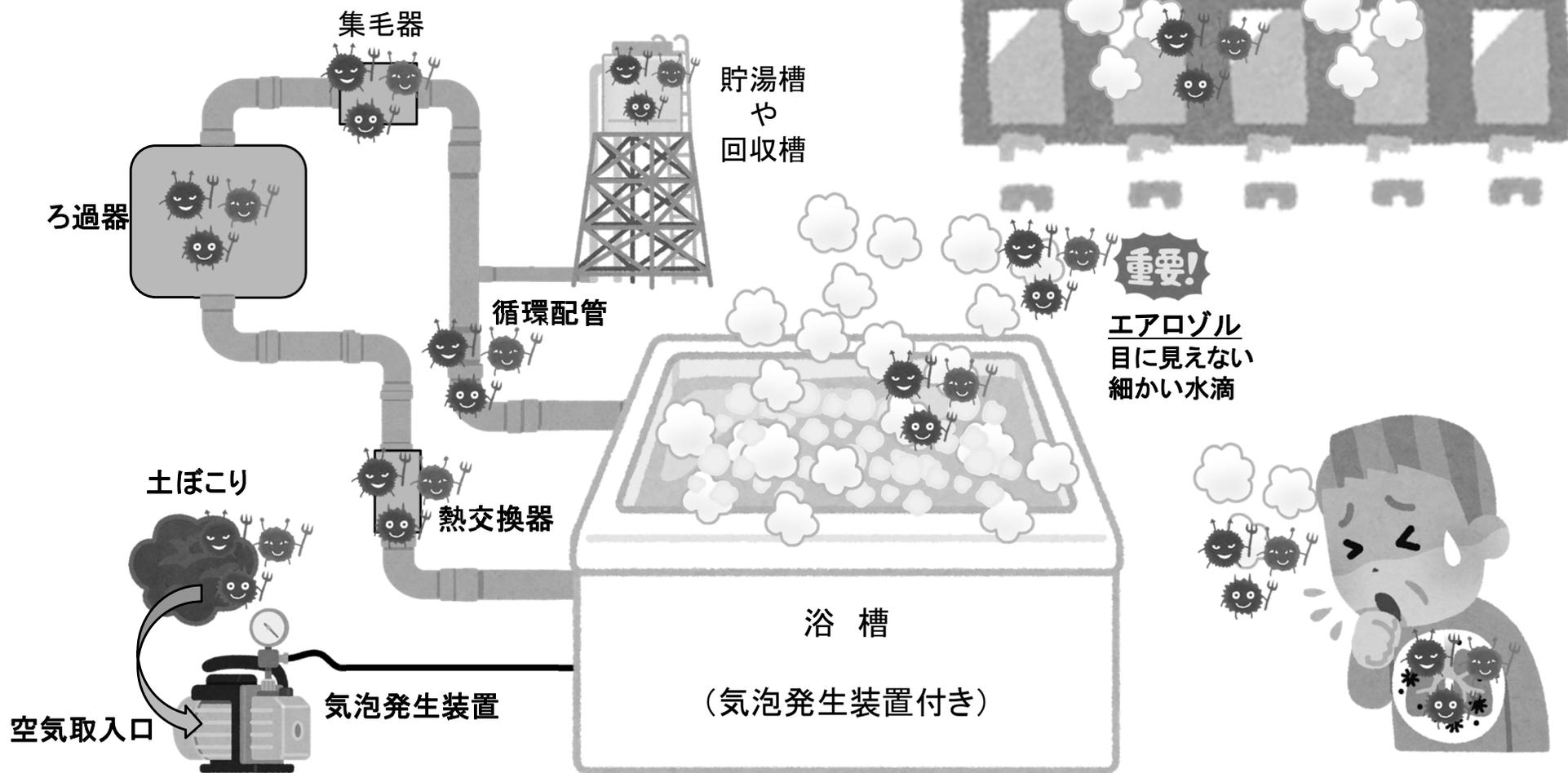
宿泊施設で感染源となる主なもの

風呂、冷却塔、加湿器



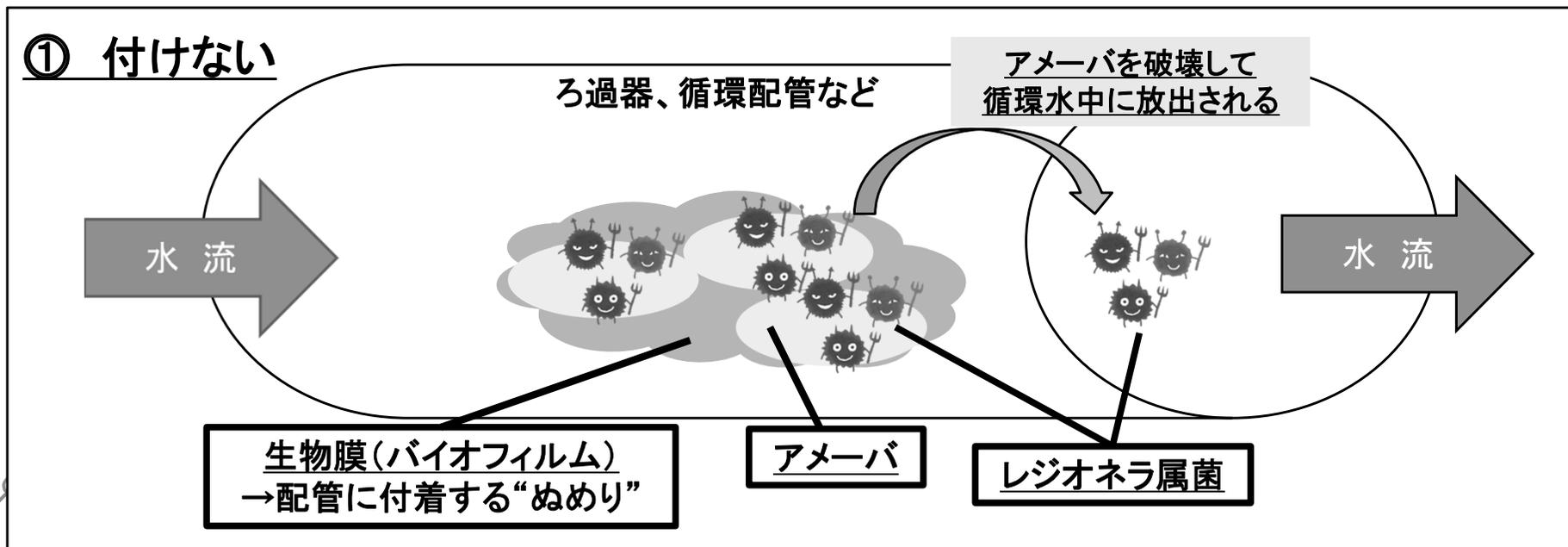
写真提供:大阪健康安全基盤研究所

# 浴場施設でのレジオネラ属菌の増殖（共同浴場）



# レジオネラ属菌対策に必要な3原則

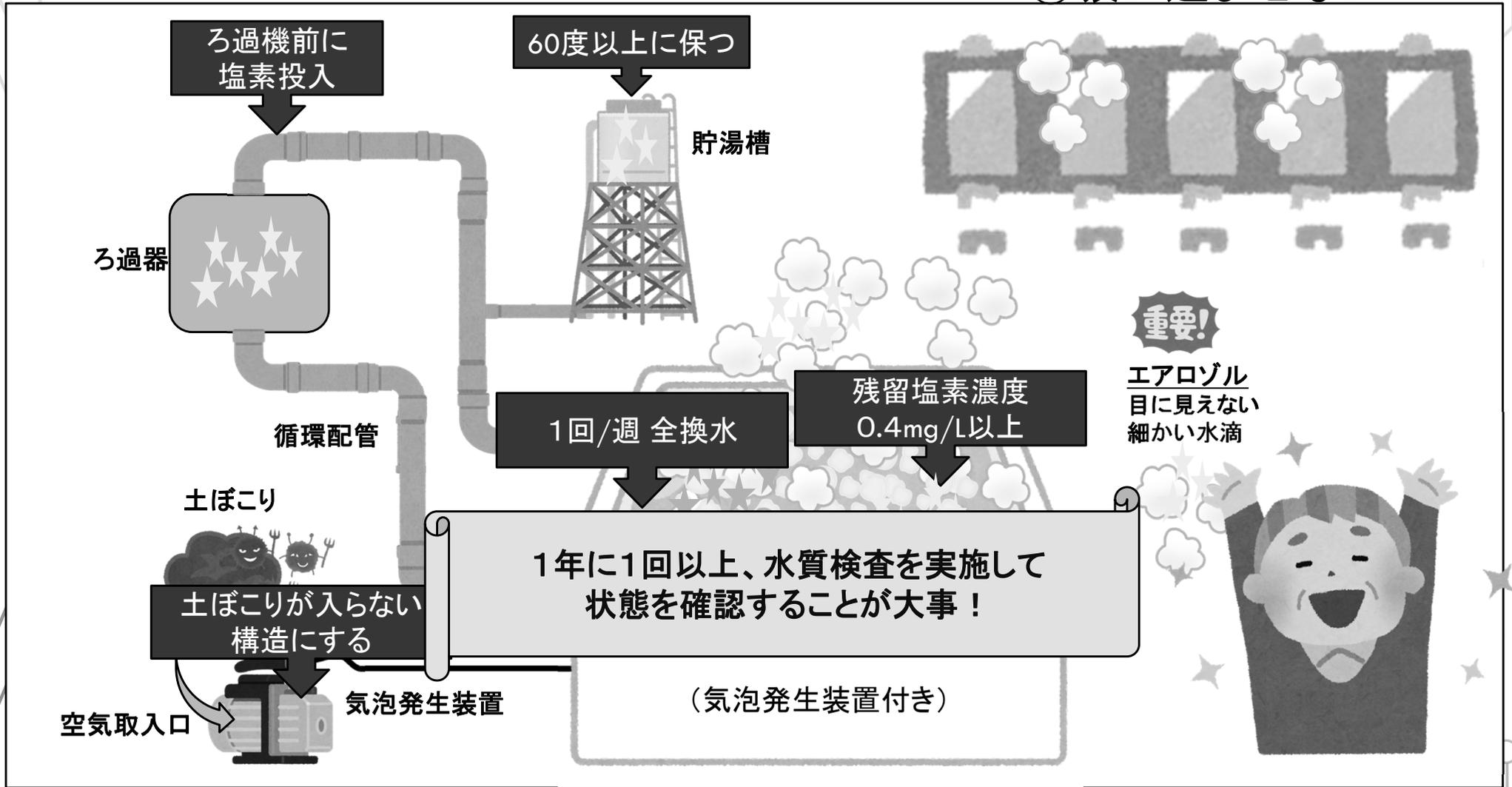
原則	対策	方法(一例)
①付けない	微生物の温床となる生物膜を除去する	浴槽、配管、ろ過器等の定期的な洗浄・消毒
②増やさない	浴槽、循環配管中のレジオネラ属菌を増やさない	浴槽水の定期的な換水と塩素濃度管理の徹底
③吸い込ませない	エアロゾルの飛散防止	循環水をシャワーや打たせ湯に使用しない



# レジオネラ属菌対策に必要な3原則

②増やさない

③吸い込ませない



## 行政指導で多い事項

- ✓ 宿泊者名簿の作成(記載項目漏れ多い)及び、保存【旅・特・新】
- ✓ 宿泊日数の順守(2泊3日以上)【特】
- ✓ 住宅宿泊事業法における定期報告【新】
- ✓ 地域住民からの苦情及び問合せへの適切かつ迅速な対応【特・新】
- ✓ 標識の掲示【新】
- ✓ 宿泊事業からでるゴミの適正な処理【特・新】
- ✓ 共同浴場における貯湯槽の清掃【旅】

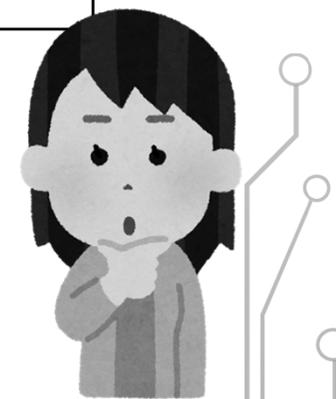
(旅:旅館業 特:特区民泊 新:新法民泊)

## 宿泊拒否と宿泊者名簿

日本国内に住む在日外国人の女性が、国内のホテル(旅館業法)に宿泊しようとした際、ホテル従業員から旅券または在留カードを提示するか、日本名(通名)を書くように要求された。女性は旅券などを携帯しておらず、日本名の記載も断ったところ宿泊拒否された。

### 【旅館業法の観点から注目したいポイント】

宿泊者名簿の記載項目？宿泊拒否できる事項？



## 宿泊者名簿について

宿泊者名簿において、国籍及び旅券番号(パスポートの写し)の記録が必要な方は、日本国内に住所を持たない外国人の方  
【添付資料:「宿泊施設の事業者の皆様へ 宿泊者名簿の記載徹底の徹底について」】

## 宿泊拒否の制限(旅館業法第5条)

営業者は、次の各号のいずれかに該当する場合を除いては、宿泊を拒んではならない

1. 宿泊しようとする者が特定感染症の患者等であるとき
2. 宿泊しようとする者が賭博その他の違法行為又は風紀を乱す行為をするおそれがあると認められるとき
3. 宿泊しようとする者が、営業者に対し、その実施に伴う負担が過重であって他の宿泊者に対する宿泊に関するサービスの提供を著しく阻害するおそれのある要求として厚生労働省令で定めるものを繰り替えしたとき。
4. 宿泊施設に余裕がないときその他都道府県知事が条例で定める事由があるとき。