

苦情等の対応について



- ・深夜早朝を問わず、常時、応答又は電話により対応してください。
- ・宿泊者が滞在していない間も、苦情及び問合せに対応してください。
- ・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してください。
- ・滞在中の宿泊者の行為により苦情が発生しており、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、必要な対応を講じてください。
- ※委託を受けた住宅宿泊管理業者が退室を求める場合は、宿泊契約の解除の権限を予め委託者から得ておくことが必要となります。
- ・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してください。

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。

変更・廃業等の届出について

届出事項を変更又は住宅宿泊事業を廃止した場合は、変更日・廃止日から30日以内に鎌倉保健福祉事務所に届出をしてください。

標識の掲示について

公衆の見やすい場所に、下図のような標識を掲示する必要があります。

標識は住宅宿泊事業の届出をしている間は、常に継続して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	第 号
届出年月日 Date of Notification	年 月 日

鎌 倉 市 民 館

第4号様式
家主居住型で、住宅宿泊管理業を自ら行う場合

住宅宿泊事業（民泊）
Private Lodging Business

【届出済】
CERTIFIED

届出番号 Number	第 号
届出年月日 Date of Notification	年 月 日
住宅宿泊事業者の 電話番号 宛 Contact number of the Registered Private Lodging Operator	

鎌 倉 市 民 館

第5号様式
家主不在型だが、住宅宿泊管理業を自ら行う場合

住宅宿泊事業（民泊）
Private Lodging Business

【届出済】
CERTIFIED

届出番号 Number	第 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	第 号
住宅宿泊管理業者の電話番号 宛 Contact number of the Certified Private Lodging Administrator	

鎌 倉 市 民 館

第6号様式
住宅宿泊管理業務を住宅宿泊事業者に委託している場合

住宅宿泊事業者が行う業務について



神奈川県鎌倉保健福祉事務所 環境衛生課

〒248-0014
神奈川県鎌倉市由比ガ浜2-16-13
TEL:0467-24-3900
FAX:0467-24-4379

住宅宿泊事業者は、住宅宿泊事業法の規定に基づき、次の1から10の業務を行う義務があります。

下記の項目をチェックし、業務が適切に行われているかを確認してください。

1 宿泊者の衛生の確保（法第5条関係）

- ☐ 居室の床面積は、宿泊者1人当たり3.3㎡以上を確保していますか
- ☐ 設備や備品等は清潔に保ち、定期的に清掃、換気を行っていますか
- ☐ 寝具のシーツ、カバーなどは宿泊者が入れ替わるとともに洗濯したものと取り換えていますか
- ☐ 循環式浴槽や加湿器は汚れやぬめりが生じないように定期的に洗浄などを行っていますか

2 宿泊者の安全の確保（法第6条関係）

- ☐ 非常用照明器具は設置していますか
 - ☐ 避難経路は表示していますか
 - ☐ 火災その他の災害が発生した場合における、宿泊者の安全の確保を図るために必要な措置を講じていますか
- ※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は変わります。
- 参考：「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～」

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（法第7条関係）

- 外国語を用いて、以下の事項の案内及び情報提供をしていますか
- ☐ 届出住宅の設備の使用方法に関する案内
 - ☐ 移動のための交通手段に関する情報
 - ☐ 火災、地震その他の災害が発生した場合における通報連絡先に関する案内

4 宿泊者名簿の作成・保存（法第8条関係）

- ☐ 本人確認を行った上で作成していますか
 - ☐ 作成の日から三年間保存していますか
 - ☐ 宿泊者全員分の氏名、住所、職業及び宿泊日を記載していますか
 - ☐ 宿泊者が日本国内に住所を有しない外国人であるときは、その国籍及び旅券番号を記載していますか
- ※旅券の写しの保存も可能
※電子データの保管も可能ですが、3年間確実に保存できる記憶媒体であり、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。

5 周辺地域への悪影響の防止（法第9条関係）

- 以下の配慮すべき事項について宿泊者に事前に説明していますか
- ☐ 騒音の防止
 - ☐ ごみの処理
 - ☐ 火災の防止
 - ☐ その他配慮すべき事項

6 苦情等への対応（法第10条関係）

- ☐ 届出住宅の周辺地域の住民からの苦情及び問合せに、適切かつ迅速に対応していますか
- ※詳しい説明は裏面をご覧ください。

7 住宅宿泊管理者への委託（法第11条関係）

- ☐ 以下の場合に該当する方は、左記1から6の措置を住宅宿泊管理者に委託していますか
- (1) 一の届出住宅の居室の数が5を超える場合
(2) 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

8 住宅宿泊仲介業者への委託（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ときは、登録を受けた住宅宿泊仲介業者又は旅行業者に委託していますか

9 標識の掲示（法第13条関係）

- ☐ 公衆の見やすい場所に、標識を掲示していますか
- ※詳しい説明は裏面をご覧ください。
※標識の様式は、民泊制度ポータルシステムの「住宅宿泊事業法（関連法令・様式集）」のページからダウンロードできます。

10 定期報告（法第14条関係）

- ☐ 毎年2月、4月、6月、8月、10月及び12月の15日までに、以下の内容を届出住宅ごとに、鎌倉保健福祉事務所に報告していますか
- (1) 人を宿泊させた日数
(2) 宿泊者数
(3) 延べ宿泊者数
(4) 国籍別の宿泊者数の内訳
- ※報告期間内に宿泊実績がない場合も、実績がないことの報告をしてください。

【参考】

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

(2) 住宅宿泊事業について（神奈川県ホームページ）：<https://www.pref.kanagawa.jp/docs/d3x/todokede-sodan/jyuutakushukuhaku.html>