

# 特区民泊に関するガイドライン改正概要

## 改正趣旨

市民の生活環境を守るために、特区民泊営業に伴う苦情の未然防止を目的として、事業者の遵守事項(苦情発生の未然防止措置、苦情処理体制等)を追加【令和8年3月25日改正】

## 改正事項

### 1 苦情発生 of 未然防止措置

- (1) 使用開始時の注意喚起(口頭・電話)  
施設の使用開始時の滞在者への注意喚起方法(騒音防止やごみの処理等)として、電話や口頭による説明を行うこと
- (2) 注意喚起事項の掲示(室外掲示)  
騒音・ごみに関する苦情が多発していることから、施設の出入口等に注意喚起事項を掲示すること(室外掲示)

### 2 苦情処理体制

- (1) 苦情受付時の直接対応(駆けつけ・電話)  
苦情受付時の滞在者への対応方法として、施設への駆けつけや電話により直接注意すること
- (2) 改善がない場合の措置(退室要求等)  
注意を行っても改善されない場合は、滞在者に対して退室を求め措置等を講じること
- (3) 申出者への結果報告  
苦情申出者へ滞在者への対応結果を報告すること
- (4) 苦情対応記録の保管  
苦情対応に係る記録を保管すること(3年間)

引き続き遵守する内容

- 苦情連絡先の24時間通話対応
- 概ね10分程度の駆けつけ体制

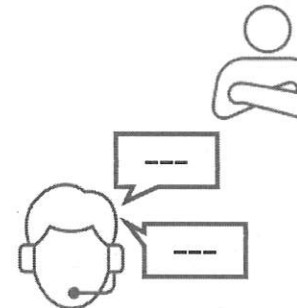
1-(1)、2-(1)(2)  
滞在者への口頭  
説明・直接注意  
退室等を求める措置



1-(2)  
注意事項の室外掲示



2-(3)  
苦情対応結果の報告



2-(4)  
苦情対応記録の保管

