

2018年5月24日

No.2018-006

民泊ビジネスの解禁をめぐる企業と自治体の動き

～期待される効果と問題点～

調査部 主任研究員 高坂 晶子

《要 点》

- ◆本年6月15日、住宅宿泊事業法が施行され、一般住宅等を活用した宿泊サービス、いわゆる民泊が全国で解禁される。ルールが明確化された民泊に商機を見出す企業の新規参入が相次ぐ一方、多数の民泊物件がすでに営業している大都市圏や、観光資源の保全に努める有名観光地を中心に独自規制を打ち出す動きが目立つ。
- ◆住宅宿泊事業法は、民泊の監督・取り締まりに当たる自治体に対し、生活環境を保全する目的で規制を上乗せすることを認めている。このため、営業可能な地域や時期、住民への事前説明など開業の要件、罰則など幅広い項目にわたり、地域ごとの規制が行われる見通しである。こうした上乗せ規制が認められた背景には、民泊を受け入れる地域社会、住民への配慮がある。
- ◆監督・取り締まりに当たる自治体は、上記のような規制の明文化に加え、住民の民泊に対する不安や不満に丁寧に対応し、その解消・緩和を図ることが求められる。具体的には①制度の判りやすい説明や情報発信、②迅速で機動的な相談・苦情対応、③実効性ある取り締まり、が重要である。
- ◆このような自治体の動きに対し、事業者には反発する動きもみられるが、今後、健全な宿泊サービスとして民泊の育成、定着を図るうえで、受入れ側の理解を得ることが重要なポイントであり、コミュニティの保全や住民感情を念頭に、一定の規制や監督は必要と言えよう。
- ◆民泊ビジネスは、①民泊物件の所有や仲介を行う不動産事業者、②物件提供者と宿泊希望者の仲介を中心に、「コト消費」など旅行者のニーズに対応するプラットフォーム事業者、③物件の管理代行、営業に関するコンサルテーションなどの周辺サービス事業者など多岐にわたり、これまで観光産業とは直接かかわってこなかった多様な主体が ICT 技術などを介して活発に連携している。このように、新たなサービス形態である民泊ビジネスを円滑に進めるには、各事業者が関係法令からゴミ出し等のローカルルールに至るまで、誠実に尊重し、遵守することが必要最小限の要件となる。事業者が率先してルールを守ることで、民泊に対する住民の抵抗感、警戒感を和らげることは、長期的には受入れを促しビジネスの発展にとって有益となろう。
- ◆民泊は、新たな利用者の開拓や長期滞在の促進、伝統的観光地以外への誘客等、わが国の観光戦略と軌を一にするものである。加えて、近年各地で深刻化している空き家対策としても有望である。現状、事業者と自治体の民泊ビジネスに対する姿勢には隔たりが

大きいものの、民泊ビジネスの本格化を機に、密接な情報共有や意見交換、連携した住民対応など、民泊の定着・普及に向けた協力体制の構築が望まれる。

**本件に関するご照会は、調査部・主任研究員・
高坂晶子宛にお願いいたします。**
Tel: 03-6833-1584
Mail: kohsaka.akiko@jri.co.jp

本資料は、情報提供を目的に作成されたものであり、何らかの取引を誘引することを目的としたものではありません。本資料は、作成日時点で弊社が一般に信頼出来ると思われる資料に基づいて作成されたものですが、情報の正確性・完全性を保証するものではありません。また、情報の内容は、経済情勢等の変化により変更されることがありますので、ご了承ください。

1. はじめに

2017年6月、一般住宅等¹を活用した宿泊サービス、いわゆる民泊を合法化する「住宅宿泊事業法（民泊新法）」が制定され、本年6月15日、同法に基づく宿泊ビジネスが全国で解禁される。これに備えて企業や自治体の間では準備の動きが広がっている。3月15日には、遊休物件を活用した宿泊サービスを行う事業者、物件の管理代行業者、物件提供者と宿泊希望者のマッチングを支援する仲介業者の3タイプの登録が開始され、民泊ビジネスに商機を見出す企業の新規参入が相次いでいる。一方、既存の民泊利用者と近隣住民とのトラブルに苦慮してきた自治体の間では、生活環境の悪化を防ぐ目的で民泊への規制を強める動きがみられる。

本稿では、このような動きを整理したうえで、新たな宿泊サービスとしての民泊の健全な発展に向けた課題を指摘する。

2. 実態先行で進む民泊ビジネス

(1) インバウンド（訪日外国人客）による民泊利用

2003年の観光立国宣言以来、わが国インバウンド数は増加基調を続けている。2011年の東日本大震災で一時大きく落ち込んだものの回復は早く、2015年には前年比46%の大幅増を記録し、その後も堅調な伸びをみせている。2017年のインバウンド総数は前年比19.5%増の2,869万人に上り、史上最高を記録した（日本政府観光局 統計データ²）。

インバウンドの宿泊状況を利用施設別にみると³、2016年以降、「その他宿泊先」の利用者が急増している（図表1）。「その他宿泊先」とは、全ての宿泊先からホテル、旅館、別荘・コンドミニアム、学校や会社の寮等の宿泊施設、親戚・知人宅、ユースホステル・ゲストハウスを除いたものである。観光庁は「その他宿泊先」の急伸の背景に民泊利用者の増加があると考え、2017年7-9月期調査から、ホテルや旅館等の既存項目と並んで「有償での住宅宿泊（Airbnb、自在家など）」項目を新設したところ、インバウンドの12.3%の利用が判明した。さらに、ビジネスや親戚訪問を除いた観光・レジャー目的のインバウンドに限ると、全体の17%が「その他宿泊先」を利用し、その9割に当たる14.9%が「有償での住宅宿泊（Airbnb、自在家など）」項目を選択していた。

次に、観光庁の「訪日外国人消費動向調査」に基づき、民泊を利用するインバウンドのプロフィールをみてみよう⁴。主な特徴は「20代以下」の若年層、往復の交通手段は「LCC」、旅行手配手法は「個別手配」、訪日回数は「1回目」、同行者は「友人」である。また、民泊利用者の平均泊数はインバウンド一般に比べて1.7日長いものの、一人当たり旅行支出額は約1万円少ない（図表2）。

¹ 以下、「民泊」とは、旅館業法上のホテル・旅館を除き、一般住宅や古民家、宿坊、別荘、歴史的建造物などの施設を幅広く活用した宿泊サービスを指す。旅館業法の簡易宿所として営業許可を得ている民泊、農山漁村や国家戦略特区における民泊、イベント時に臨時に営業可能な民泊を含む。住宅宿泊事業法上の民泊を特に指す場合は「新法民泊」と表記する。

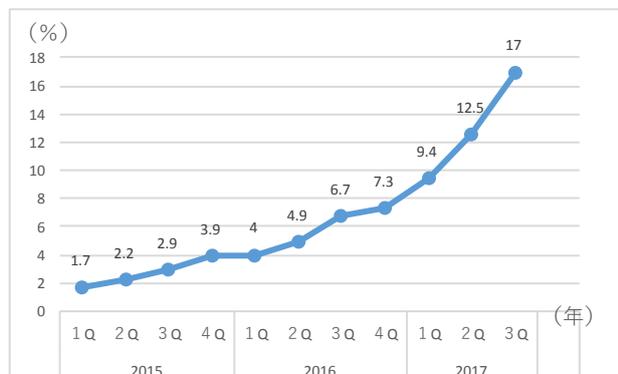
² 日本政府観光局「統計データ」サイト、訪日外客数（年表）国籍/月別訪日外客数（2003年～2018年）p2、https://www.jnto.go.jp/jpn/statistics/visitor_trends/index.html

³ 本データは、空港から出国する訪日外国人への聞き取りに基づく推計値である。観光庁観光戦略課 観光経済調査室「訪日外国人消費動向調査」各季版

⁴ 観光庁観光戦略課 観光経済調査室「訪日外国人消費動向調査【トピックス分析】「有償での住宅宿泊利用観光客の詳細分析」2017年11月15日

一人1泊当たりの費目別支出に注目すると、民泊利用者の宿泊費は一般宿泊施設利用者の約6割に抑えられている（図表3）。他方、旅程全体の飲食費や買い物代等に関しては、両者の差は縮小し（図表4）、民泊利用者が宿泊費を抑えつつ、飲食や娯楽、買い物を楽しむ構図が見て取れる。

（図表1）レジャー・観光目的のインバウンドによる「その他宿泊先」の利用率の推移



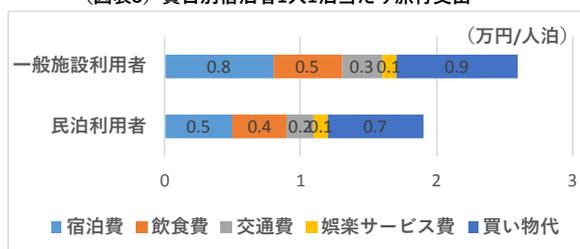
（資料）観光庁「訪日外国人消費動向調査「有償での住宅宿泊」利用観光客の詳細分析」

（図表2）民泊利用者と一般宿泊施設利用者の比較

	最多の年代	LCC利用率	個別手配旅行	滞在日数	旅行支出
民泊利用者	20代（61.3%）	39.3%	88.3%	7.6泊	14.6万円
一般宿泊施設利用者	30～40代（48.3%）	27.8%	60.3%	5.9泊	15.6万円

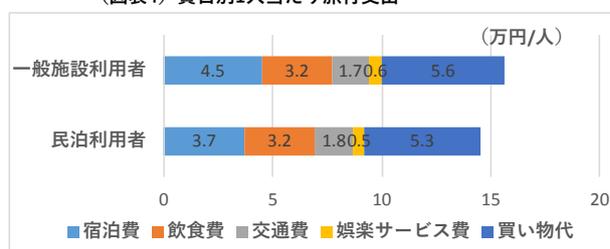
（資料）観光庁「訪日外国人消費動向調査【トピックス分析】「有償での住宅宿泊利用観光客の詳細分析」2017年11月15日に基づき日本総合研究所作成

（図表3）費目別宿泊者1人1泊当たり旅行支出



（資料）観光庁「訪日外国人消費動向調査【トピックス分析】「有償での住宅宿泊利用観光客の詳細分析」2017年11月15日に基づき日本総合研究所作成

（図表4）費目別1人当たり旅行支出



（資料）観光庁「訪日外国人消費動向調査【トピックス分析】「有償での住宅宿泊利用観光客の詳細分析」2017年11月15日に基づき日本総合研究所作成

国籍・地域別に民泊の利用状況を見ると、ビジネス客も含めたインバウンド全体ではフランス（28.6%）、シンガポール（23.5%）、オーストラリア（21.8%）の利用頻度が高い。観光・レジャー目的に限ると、シンガポール（39.5%）、フランス（36%）、インドネシア（29.7%）の順となる。

民泊利用者の滞在中の行動をみると、大阪府（53.7%）や京都府（48.9%）の人气が高く、インバウンド全体では最も訪問率が高い東京（40%）を上回る。また旅行中の経験、いわゆるコト消費については、「繁華街の街歩き」「テーマパーク」「日本の歴史・伝統文化体験」「日本の日常生活体験」「日本のポップカルチャー体験」の選択率が高く、「温泉入浴」や「日本の酒を飲むこと」を選ぶインバウンド全体との違いがみられる。

(2) 民泊ビジネスの普及と問題

大手民泊仲介業者 Airbnb によれば、わが国における 2016 年度のインバウンドの民泊利用実績は約 400 万人で、前年度比 40% の増加となった。また、2017 年 4 月現在、Airbnb のサイトに掲載されている国内の民泊物件は 4.9 万件と、前年同月と比べて約 5 割増加した⁵。さらに、Airbnb が 2017 年末にまとめた 2018 年 1～6 月の予約状況によると、世界の都市のうち東京の予約件数が 1 位となり、東京は世界的にみても民泊利用の進んでいる都市のひとつといえる⁶。

わが国における民泊の普及は著しいものの、中には関連法（旅館業法や国家戦略特区法等）の認可を受けずに営業している物件が少なくない。2016 年 10～12 月に厚生労働省が民泊仲介サイト上の物件を調査したところ、無許可が 31%、旅館業法上の簡易宿泊営業許可が 11%、特区民泊が 0.3% で、53% は物件を特定できない「不明」であった。

これら不明・無許可の物件については、営業実態の把握が困難なうえ、監督体制も未確立な状態が続いてきた。騒音やゴミ捨て、喫煙等について民泊利用者がマナー・ルール違反を犯しても、効果的な取り締まりが困難ななか、生活環境や治安の悪化を懸念する周辺住民の声を受けて市区町村が調査・指導に当たっているのが実情である。多くの民泊物件が営業する京都市の調査⁷を基に 2016 年度と 2017 年度を比較すると、通報回数こそ 1,901 件から 1,337 件と減少したものの、現地調査回数は 2,143 件から 2,996 件、調査指導対象施設数は 1,159 件から 1,339 件、営業者等が不明なため指導困難な施設は 505 件から 746 件と大幅に増加している⁸。

政府は地域のこうした問題状況に対処しつつ、実態先行で普及した民泊を法体系に取り込んで健全な宿泊サービスに育成し、観光振興に役立てるため、2017 年 6 月、新たに「住宅宿泊事業法」を制定した。

3. 住宅宿泊事業法の概要⁹

(1) 民泊の定義と規制内容

住宅宿泊事業法は、同法における民泊（以下、新法民泊）を「住宅に、人を有償で宿泊させる事業」と定義し、住宅としての利用実績のない施設、具体的には、最初から民泊に利用する目的で建設された集合施設等是非該当としている。また、あくまで遊休状態の「住宅」の有効利用が前提であり、専用施設による宿泊事業とは異なるという趣旨から、営業日数の上限を年間 180 日以下に制限している。一方で、新法民泊の物件は、旅館業法や消防法、食品衛生法等に基づく立地や建物の構造、接遇体制等に関する規制の多くを免じられている。図表 5 は、新法民泊と、住宅宿泊事業法に先立って制度化された特区民泊等の規制内容を比較したものである。

(2) 住宅宿泊事業法の関連主体と責務

図表 6 は住宅宿泊事業法に規定された主な事業主体と業務内容である。各主体の監督機関は異なる

⁵ 日本経済新聞電子版、2017 年 6 月 1 日

⁶ 日本経済新聞電子版、2017 年 12 月 7 日、ちなみに 2 位はパリ、3 位は大阪、4 位はニューヨーク。

⁷ 京都市広報資料「旅館業法における無許可営業疑い施設に対する調査・指導状況（2016 年 4 月～2018 年 3 月末）」、京都市ウェブサイト「民泊の利用および提供に当たって（重要）」掲載 www.city.kyoto.lg.jp/hokenfukushi/page/0000193116.html、2018 年 5 月 8 日閲覧

⁸ 2018 年度については前年度から継続調査物件を含む。

⁹ 同法の趣旨と制定の経緯、他の民泊制度との比較について、詳しくは高坂「ビジネス環境の変化を受け見直される観光関連法」日本総研 Research Focus No2017-12、2017 年 6 月 15 日を参照。

るため、展開の速い民泊ビジネスの監督や取り締まりを行ううえで、実効性に懸念が残る。図表 7 は住宅宿泊事業法に規定された主な責務と責任主体であり、物件周辺のコミュニティに対して一定の配慮がみられる。

なお、民泊の営業環境や需給関係は地域によって異なるため、住宅宿泊事業法は、自治体（都道府県および保健所の設置権限を持つ都市＝保健所設置都市）が生活環境を守る目的で、法令上の営業規制を上乗せすることを認めている。住宅宿泊事業法が施行される 6 月 15 日に備え、関連条例の制定が各地で進行している（後述 5 参照）。

（図表5）民泊のタイプと規制法令

通称	簡易宿所	特区民泊	新制度
法令名	旅館業法	国家戦略特区法	住宅宿泊事業法
許認可	営業許可	特区事業認定	届出（ウェブ上で可）
主な許認可要件	一人当たり3.3㎡ 洗面所、トイレ、非常階段他	25㎡以上の居室 洗面所、トイレ、浴室	一人当たり3.3㎡ 洗面所、トイレ、浴室、台所
届出先	保健所	都道府県他（注1）	都道府県他（注1）
住居専用地域の立地	原則不可	原則可	原則可
最低宿泊日数	1泊2日～	2泊3日～（注2）	1泊2日～
年間営業日数	無制限	無制限	180日以下（注3）
宿泊拒否の可否	原則不可	可能	可能
消防設備	必要	必要	家主同居以外は必要
対外的表示	規定なし	規定なし	届出番号、管理者名
フロント	必要（注3）	不要	不要

（資料）厚生労働省、観光庁、内閣府資料に基づき日本総合研究所作成

（注1）都道府県および保健所を設置する権限を有する都市（政令指定都市、中核市）

（注2）当初6泊7日以上とされ普及の妨げとなったため、2016年12月に改正

（注3）立地自治体の定める条例等により規制される場合あり

（図表6）住宅宿泊事業法に規定された事業関係主体

	住宅宿泊事業者【a】＝宿泊施設を提供		住宅宿泊管理者【b】	住宅宿泊仲介業者【c】
	①家主在宅型	②家主不在型	民泊物件の管理を代行	【a】と宿泊希望者を仲介
実施要件	都道府県知事等への届出（注1）		国土交通大臣の登録	観光庁長官の登録
届出・報告内容	住所氏名、住宅の図面等物件情報		執行体制の適法性、適切性の証明	苦情対応、情報管理等の責任体制
事業内容	遊休宿泊スペースの提供		住宅宿泊事業者の 管理業務の代行	住宅宿泊事業者と宿泊者 とのマッチングや仲介
事業上の義務	（注2） ◆生活環境の保持に関する義務 清掃、非常用照明器具の設置等 ◆事業管理に関する義務 宿泊日数の報告等	【b】に対する管理 業務の代行委託義務	◆主に【a】②の業務代行義務 ◆契約に関する義務 書面交付、業務記録保存 管理委託者・行政庁への 定期報告その他	◆契約に関する義務 仲介契約に関する約款・料金 表の届出と公示 宿泊者に対する説明書面 交付義務
チェック方法	業務報告の要求、立入検査		業務報告の要求、立入検査	業務報告の要求、立入検査
義務違反時	虚偽の届出に対し、6か月以下の懲役、 100万円以下の罰金		行政指導、業務改善命令 登録抹消、立入検査等	行政指導、業務改善命令 登録抹消、立入検査等

（資料）観光庁「住宅宿泊事業法案要綱」その他資料に基づき日本総合研究所作成

（注1）都道府県知事および保健所の設置権限を持つ政令市、中核市

（注2）届出住宅の部屋数が一定以上または家主の一時不在（長期出張等）時の営業には【b】への管理代行委託義務あり

(図表7) 住宅宿泊事業法上の主な義務と実施責任者

管理の目的	民泊ビジネスの管理運営	生活環境の保持	契約面の安全安心の確保
責任者	住宅宿泊事業者 住宅宿泊管理業者	住宅宿泊事業者 住宅宿泊管理業者	住宅宿泊仲介事業者
義務の内容	民泊ビジネスの告知 宿泊日数の届出 宿泊者の本人確認 宿泊者名簿の作成管理	清掃、換気 非常用照明器具等の設置 外国語表記・案内 生活ルール等の説明 苦情受付・処理	契約約款の作成・開示 宿泊者に対し、契約内容 等を書面で交付・説明 違法民泊サービスの 斡旋、広告の禁止

(資料) 観光庁資料等に基づき日本総合研究所作成

4. 新規参入が進む民泊ビジネス

(1) 民泊ビジネスの広がりと内容

民泊ビジネスが適法化されたことを受け、様々な業種・業態の企業が参入を始めている。図表 8 は主な事業分野を整理したもので、①民泊物件の運営や不動産仲介を行う不動産事業、②物件提供者と旅行者の斡旋を中心に、旅行中の多様なニーズについてもマッチング機会を提供するプラットフォーム（仲介）事業、③物件の維持管理に必要な清掃等の代行や、ビジネス上のコンサルテーション、運営支援等の周辺サービス事業、に大別できる。以下、各事業の主な内容を紹介する。

(図表8) 民泊ビジネスの展開状況

事業分野	事業内容	主な新規参入業種
不動産事業	空き家・アパート等を改修し、民泊物件化	不動産開発、交通、リフォーム事業
	古民家を改修しユニークな物件として訴求	住宅建設、まちづくりコンサル
プラットフォーム事業	海外プラットフォームと連携し国内物件を仲介	ITサービス、オンライン旅行業
	不動産仲介業と連携して民泊物件を開拓	ITサービス、不動産仲介
	交通手段、ツアー商品と同時販売・決済	交通、旅行、宿泊サービス
周辺サービス事業	物件管理、清掃、フロント業務等の代行	不動産管理、人材派遣、家事サービス
	運営コスト削減その他経営アドバイス	ITサービス、不動産経営、コンサル
	申請手続き、ウェブデザイン等の代行・支援	行政書士、インテリア/ウェブデザイン
	治安・防災、金庫・防火設備等販売	セキュリティ、住宅設備販売
	保険、トラブル支援	損害保険、セキュリティ

(資料) 新聞報道等を基に日本総合研究所作成

①不動産事業

大別すると、民泊専門施設の提供、空き家の有効活用、古民家や宿坊等特色ある宿泊施設の提供、物件仲介サービスが含まれる。

【民泊専門施設の提供】

大都市圏あるいは京都・金沢などの著名観光地で、鉄道（京王電鉄、JR 四国他）、住宅建設（大和ハウス、住友林業他）関連の大手企業を中心に、リフォーム事業者や金融機関も連携して専門施設の建設・改修と運営が行われている。これらの物件の多くは新法民泊ではなく、旅館業法上の許可が得られる簡易宿所または特区民泊として営業するケースが目立つ。その主な理由は、新規に建設される宿泊専用施設は、住宅宿泊事業法上、営業可能な物件に該当しない、新法民泊の年間営業日数は180日以下であり、大規模物件の運営には適さない、の2点である。

既存の民泊制度を活用するにも拘わらず、住宅宿泊事業の成立・施行を待って新規参入が相次いだのは、民泊のスキームが出そろいのを待ち、それぞれの長短を踏まえた営業形態を選択した結果

とみられる。加えて、当面、多くの需要の見込める大都市圏で民泊のノウハウを蓄積し、将来的には地方圏で新法民泊を運営しようという事業者の目論見も関係している。例えば、鉄道事業者は沿線の空き住宅対策に頭を痛めており、今後、これらの一般住宅を新法民泊物件とし、地方に足を向け始めたインバウンドの受け皿としたい意向を持っている。

【空き家の有効活用】

都市圏を中心に、空き室の増えた中古の団地・マンションやオフィスビルを改装した民泊物件が増えている。団地の場合、一般住宅を残しつつ一部を民泊としたうえ、飲食・物販等の商業施設を併設するなど、複数のルートで利用者を増やす工夫がみられる。また、東京オリンピック・パラリンピック後を視野に、民泊市場が縮小した場合に備えてオフィス等への再転用が可能な設計・仕様とするなど、事業環境の変化を織り込む姿勢もみられる。

集合住宅ではなく戸建住宅を有効活用するケースもある。建物改修や旅行など地元の小規模事業者が、点在する複数の空き家をリノベーションして民泊物件に転用し、運営を効率化するため、1軒にフロントやコンシェルジュ機能を集約する仕組みである。小規模空き家が点在する住宅地では再開発向けの用地確保が難しいなか、本事例はコミュニティ全体で宿泊機能を担う「クラウドホテル」というコンセプトを提案している。また、周囲の飲食・物販施設に宿泊客を紹介して地元の消費を喚起したり、障害者を含めた雇用の場を提供するなど地域振興・福祉の観点からも注目されている。

【古民家・宿坊等の宿泊体験】

田園地帯の古民家や伝統ある町並みの一角、寺・神社等での宿泊は、インバウンドに人気があり、潜在的な民泊需要は大きい。古民家や伝統家屋については、自然・景観保護に取り組んできた地元NPOやベンチャー企業、DMO（観光地運営組織 Destination Management Organization）と、交通（ANA、JR西日本他）、仲介（Airbnb、百戦錬磨他）、旅行（JTB他）等の大手事業者が協力したりリノベーションが各地で進められている。このような活動に金融機関も関与し始めており、不動産担保ではなく事業の成長性を踏まえた融資スキームや古民家活用事業に対する信用保証制度が登場している。宿坊等については、寺社専門のサービス運営会社（和空、みんれび¹⁰）が宿泊可能な施設を紹介するほか、住宅建設（積水ハウス）事業者等と協働して法隆寺の参道や天王寺周辺で宿坊型施設を運営するケースもある。併せて参詣や写経、座禅等の機会も紹介し、コト消費の喚起にも取り組んでいる。

【不動産仲介】

民泊に対応可能な投資用不動産を販売・仲介したり、空き家の所有者に民泊向けの改修・活用プランや開業希望者への斡旋など総合支援を提供する不動産事業者が登場している。

②プラットフォーム（仲介）事業

本分野では、新規事業者の旺盛な参入機運と既存事業者の業務分野の拡大の動きが顕著である。

【新規事業者の参入機運】

民泊ビジネスの法的位置づけが不明だったことから、従来、プラットフォームを提供する日本企業は稀であったが、住宅宿泊事業法の成立後、新規参入が増えている。

IT大手の楽天の場合、国内では不動産・住宅情報提供業者（LIFULL）と提携してプラットフォ

¹⁰ 和空は宿坊情報サイト、みんれびは法事・法要の際、僧侶を手配する「お坊さん便」の運営会社。

ームに掲載する物件基盤を強化する一方、中国（途家）、米（Expedia 傘下の HomeAway）、台湾（AsiaYo）、欧米（Booking.com）等の有力プラットフォームと提携して海外からの利用者獲得を目指している。さらに、諸手続きや管理業務の代行サービスを提供し、開業・運営のハードルを下げることで、物件提供者の開拓にも努めている¹¹。

楽天以外にも、高級ホテル・旅館の予約サイト（ロコパートナーズ）が、海外の富裕層を対象に1棟貸しなど高級民泊物件を掲載しているほか、映画館など特殊な空間の賃貸を仲介してきたサイト（スペースマーケット）が、ゴルフコースに設営したテントなどユニークな宿泊体験の仲介を開始している。

【既存事業者の業務分野拡大】

既存事業者では最大手の Airbnb が積極的に業務分野を拡大している。同社は、2016年に出張目的の民泊利用者を開拓する目的で、出張者個人ではなく法人が予約や支払を行ったり、日程や経費について出張者と勤務先が情報共有するプログラムを導入した。2017年2月にホテル・旅館等をサイトに掲載して仲介を始め、同年11月に航空事業者（ANA、ピーチ・アビエーション）と連携して宿泊と航空券の一括予約が可能なサイトを開設し、Airbnbの掲載物件に宿泊するとマイルが貯まる仕組みをスタートさせた。さらに同月、旅先ならではのユニークな体験・イベント¹²いわゆる「タビナカ¹³」の仲介を世界的に開始し、日本でも東京と大阪を中心に業務を行っている。一方、物件提供者への支援として、周辺サービス（③参照）を担う人材を育成するために研修プログラムを作成したり、民泊開業のマニュアルと宿泊者名簿や室内案内等必要書類のひな型を組み合わせたツールキットを販売したりしている。

国内仲介業者の先駆けである百戦錬磨は、地方における民泊物件の提供に注力している。従来、農家民泊や簡易宿所など法的裏付けの明確な物件に取扱いを限定してきた同社は、地方の先進的な観光関係者との関係が深い。その知見を活用し、宿泊施設は不足しているがユニークな体験が可能な地域で民泊物件を開拓したうえ、大手の旅行（JTB他）・航空（JAL他）事業者と連携し、販路を拡大している。その一環として、農山漁村に滞在して特別な体験を楽しむ「農泊」の普及に取り組む全国組織の発足・運営にも関与している。

③周辺サービス事業

本分野は、清掃やフロント等の代行業務、開業・運営に関するコンサルティング・支援業務（申請手続きやウェブデザイン等の代行・支援を含む）、セキュリティ関連業務、保険業務に大別できる。またサービスのバリエーションが豊富になるなか、関連法令等も含めて情報を幅広く集約・提供する専門サイトも登場している。

【清掃・フロント等代行業務】

民泊ビジネスでは、多くの物件提供者が非専従であるうえ、価格競争も激しいため、業務の効率化、省力化が強く求められる。例えば、民泊営業にフロント自体は不要であるものの、宿泊者の身元確認と名簿作成は義務であり、鍵の受け渡しが必要な物件も少なくない。これら業務の省力化の

¹¹ 大田区でレオパレス 21 が運営する特区民泊物件の運営代行サービスを開始、TRAVEL VOICE 2017年12月20日付け記事、www.travelvoice.jp/20171220-102663?page=print、2017年12月27日閲覧

¹² 体験では生花や日本食作り、参禅等、ユニークなイベントでは著名スタイリストが同行する銀座での買い物等。

¹³ 爆買いに代表される「モノ消費」から「コト消費」への移行に伴い、旅行中（タビナカ）の行動や訪問先、食事等のプランを企画、提供するサービス。予約、決済までカバーするワンストップサービスも登場している。

ため、近隣の店舗・飲食店、宿泊施設にフロント業務を委託するケースや、コンビニエンス・チェーン店頭で備え付けられた専用装置で鍵の受け渡しや名簿作成を行うケースが目立つ。また、清掃や宿泊用品（リネン、タオル等）の交換、消耗品の管理・補充等を行う専門業者の役割も大きい。

最近では、滞在中の宿泊者の生活支援として、食事のデリバリーやクリーニング等を手配するコンシェルジュ・サービスも登場している。

【開業・運営に関するコンサルテーションその他】

コンサルテーションは、開業の成否を検討したり、運営上の困難に遭遇している物件提供者に対する助言・相談業務が中心である。当該物件の民泊適性の判定、近隣市場を勘案した価格帯の設定と時期ごとの見直し、競争環境が厳しくなった場合の対処方法等に関与する。

申請代行は、住宅宿泊事業者の申請に必要な多くの書類、例えば物件の図面、消防署の認定書¹⁴その他を整え、手続きを代行する業務で、主に行政書士が担当している。

民泊利用者は、プラットフォーム上に開設された物件の紹介ページ、とりわけ写真を判断基準とする傾向が強いといわれ、ウェブデザイナーや室内外を撮影する写真家の役割は大きい。仲介事業者が定評ある専門家を斡旋することで、開業を促したり、宿泊者から高い評価を得ている物件提供者への褒賞とする動きもみられる。

【セキュリティ関連】

民泊物件の状況をセンサーで感知し、火事や漏水、騒音等を未然に防いだり、コールセンターで近隣住民や宿泊者の苦情・相談を24時間多言語体制で受け付け、必要に応じて現地に急行しトラブル対応に当たる業務が中心で、主に警備会社が担当している。住宅宿泊事業法では、近隣住民の苦情に対する迅速な対応が物件提供者、管理代行者の責務とされており、セキュリティ関連サービスのニーズ拡大が予想される。また、防火カーテンや警報設備、電子錠、金庫等関連商品の備え付けに関するコンサルテーションや販売も行われている。

【保険】

不特定多数が宿泊する民泊では、家財等の損壊や出火・漏水の発生、周辺住民とのトラブル等により損害が発生する可能性が高まる。Airbnbを始めとするプラットフォームは物件提供者向けに独自の損害保証スキームを設けているものの、保証額や適用対象、事故原因等が限られるなど問題が残る。また、一般の火災保険等に加入していても、民泊に活用した住宅は「契約時の用途と異なる」ことを理由に適用外となる可能性が高く、新たなリスク対応が求められる。わが国では、この種のニーズに対応した、いわゆる民泊保険は緒についたばかりであるが¹⁵、保険会社はすでに、トラブル発生時に物件提供者を支援するサービスを開始しており、今後、保険商品の提供が本格化するとみられる。

民泊ビジネスの主な特徴として以下の3点を指摘できる。

①広範な企業・組織間の連携

¹⁴ 正確には消防法令適合通知書。住宅宿泊事業者（≡物件所有者）が消防機関に消防法令適合通知書の交付を申請し、消防機関が立入検査後、基準を満たしていれば通知書を発行。

¹⁵ 民泊向けコンサルティングを行うジェイピーモバイルが三井住友海上火災保険と提携した「民泊安心サポートパック」、日本観光振興協会が東京海上日動火災保険と協力してイベント民泊（イベント時のみ自治体等の要請を受けて臨時に行う民泊）に限り、自治体向けに提供する「団体イベント民泊保険」等。

幅広い業種、業態の間で連携、協力関係が形成されている。プラットフォームがハブとなるケースのほか、新規参入者同士が連携するケースもある。例えば、沿線の不動産情報に詳しい交通・住宅情報業者と、リノベーション/建築業者、金融機関が連携して民泊物件を開拓し、旅行業者がそこを拠点とした周遊プランやユニークな体験を織り込んだツアー商品を組成し、交通事業者とタイアップして販売する活動が各地で始まっている。

周辺サービス分野では、複数の事業者がコンソーシアムを組んで開業・運営支援体制を構築するケースもある。具体的には、民泊に興味を抱く物件所有者に対し、コンサルタントやマーケティング企業が開業計画を、リフォーム業者が改装プランを、ウェブデザイナーやインテリア・コーディネーターがプレゼンテーション企画を提案する。開業に際しては、行政書士法人が消防署の検査や申請手続きの代行を、保険会社がリスク管理を担当し、運営に必要なフロント代行や清掃・管理業者、セキュリティ事業者の選定、斡旋等も併せて進められる。ワンストップサービスを提供することで、いまだ馴染みの薄いビジネス形態である民泊開業のハードルを下げ、市場拡大を図る取り組みといえる。

②地方活性化に向けた協力

地域活性化に取り組む自治体や地域振興組織・NPO と、事業者との協力関係も各地でみられる。都市圏では実態先行で多数の物件が営業しているが、多くの地方圏では民泊の本格的な普及はこれからであり、事業者の地方に対する関心は高まりつつある。関心の所在としては、プラットフォームは掲載物件の開拓・強化、交通事業者は宿泊施設の少ない地域への誘客、旅行業者は既存の旅館・ホテルと異なるユニークな宿泊体験の発掘・開発、が挙げられる。

一方、受け入れる側の地方圏では、インバウンドの呼び込み、地元産業（農漁業、伝統工芸）の市場拡大をめざし、事業者との関係強化に踏み切る自治体が見られる。すでに、イベント時に限定した民泊サービス（イベント民泊）分野では、2019年にラグビー・ワールドカップの開催を控えた岩手県釜石市、プロ野球球団がキャンプ地で優勝パレードを行った宮崎県日南市や沖縄県、阿波踊り期間中の宿泊施設不足に悩んできた徳島県徳島市と仲介業者の間で協力関係が形成されている。また、地元の農泊推進団体と大手旅行・交通事業者が連携した瀬戸内海の諸島ツアーも開発・販売されている。

なお、地方圏以外でも、大阪観光協会と仲介業者の間で、安全安心な民泊をめざすオフィシャルパートナーシップが締結されている。

③先端的 ICT の活用

民泊ビジネスでは省力化、効率化が重要なこともあり、ICT の積極的な活用が目立つ。

IoT については、電子キーやスマートフォンによるチェックイン、タブレット、PC による本人確認と宿泊名簿の作成等が始まっている。また、コスト抑制に向けた空調・照明の遠隔管理、近隣とのトラブル防止のため室内の音量が一定以上になると宿泊者に警告を発するセキュリティシステム、物件内に用意された飲料・菓子や土産物等の QR コードをスマートフォンで読み取る物販・決済システムなど、きめ細かなサービスも登場している。

AI については需要予測や部屋割り、価格設定・調整に導入されているほか、音声認識・対話機能を併用した問い合わせ対応（チャットボット）、室内設備の利用ガイドや観光案内を行うロボットも

みられる。Airbnb は AI によるスマートプライシングを導入済みであるほか、機械学習技術を活用して検索中の宿泊希望者の閲覧行動を分析し、リアルタイムで各人の嗜好に即した物件を表示する取り組みにも着手している。

仮想現実（VR）については、掲載物件の 360 度チェックが可能なプラットフォームが登場している。市販の簡易ゴーグルとスマートフォンを使えば、古民家はじめ伝統的な日本家屋に馴染みの薄いインバウンドでも容易に物件をイメージできる。また、開業に当たり、VR を活用した改装計画やプロモーション案を作成し、物件所有者の意思決定や、運営希望者とのマッチングを支援するサービスも登場している。

5. 自治体の民泊対応

(1) 民泊規制条例の制定状況

新規参入が活発な民泊ビジネスに対し、自治体レベルでは規制強化の動きが強まっている。

住宅宿泊事業法第 18 条は、都道府県および保健所の設置権限を持つ市¹⁸（保健所設置市）に対し、民泊に起因する生活環境の悪化を防止する特段の必要がある場合、合理的な範囲で、条例を定めて民泊営業の規制を上乗せすることを認めている。「合理的な範囲」について、政府のガイドライン¹⁹は、文教施設や渋滞発生の可能性、季節的な集中等を挙げている。同時に、自治体の全域や年間を通じた、いわゆるゼロ日規制は不適切とし、期間や区域を具体的に限定するように求めている。

2018 年 5 月 7 日現在、住宅宿泊事業に関連した自治体の条例制定状況は図表 9 の通りである。全体の 33% が規制を強化し、25% が規制の見送りを決めている²⁰。

地域的にみると、民泊物件がすでに多数営業している大都市圏、とくに東京 23 区、および観光資源の毀損に神経を尖らす京都市や倉敷市等の有名観光地の動きが目立つ。他方、大都市圏であっても上乗せ規制を見送る自治体も少なくなく、東京都多摩地区、神奈川県、埼玉県、千葉県内の自治体の大半は条例を制定しない旨を公表している²¹。

（図表9）住宅宿泊事業法に関する条例制定状況

	区域・期間も規制	行為規制のみ	制定せず	検討中	権限移譲を受けない
都道府県	13 (8.7)	2 (1.3)	21 (14)	11 (7.3)	
市	33 (22)	2 (1.3)	16 (10.7)	3 (2.0)	49 (32.7)
合計	46 (30.7)	4 (2.7)	37 (24.7)	14 (9.3)	49 (32.7)

() 内%

（資料）観光庁「自治体の条例制定の検討状況」民泊制度ポータルサイト「MINPUKU」

<http://www.mlit.go.jp/kankoch/minpaku/municipality.html>、2018年5月7日閲覧

（注）「権限移譲を受けない」とは、道府県から住宅宿泊事業者の申請事務等の権限移譲を受けない政令市、中核市。道府県が条例を制定する場合、当該条例が適用される。

(2) 上乗せ規制の内容

規制項目をみると、地域（住居専用地域や文教施設周辺等）、時期（平日禁止等）、条件（管理者

¹⁸ 具体的には政令指定都市、中核市。都道府県知事と協議のうえ権限移譲を受けて事務を引き継ぐ。

¹⁹ 「住宅宿泊事業法施行要領（ガイドライン）」2017 年 12 月 厚生労働省医薬・生活衛生局、国土交通省土地・建設産業局、同省住宅局、同省観光庁、p28-30

²⁰ ただし、監視は厳正に行い、民泊ビジネスの推移によっては上乗せ条例を策定する意向の自治体も含まれる。

²¹ 多摩地区では町田市、千葉県は千葉、船橋、柏市、神奈川県は相模原、横須賀、茅ヶ崎、藤沢市、埼玉県はさいたま、越谷市。ちなみに埼玉県、東京都も条例を制定せず（東京都は保健所設置市以外を対象にガイドラインを公表）、神奈川県は箱根町を中心に規制。千葉県は検討中。

の常駐、住民への事前説明等)、罰則(違反者名の公表)等に大別される。図表10は代表的な上乗せ規制を整理したものである。

軽井沢町は町内全域、全期間を通じて民泊を禁止する方針である。同町は保健所設置市でないため、独自に条例を制定することはできず、長野県と協議のうえ、町内を対象とした上乗せ規制を県条例に盛り込む方式となる。県としては「全域、通年規制は不適切」とする政府ガイドラインに留意し、観光シーズン限定の規制とする方針だが、軽井沢町は町独自の自然保護対策要綱に基づき、実質的にゼロ日規制を敢行する姿勢を示している。

東京23区では、8割以上の19区が規制条例を制定する。中央区や目黒区、台東区では全域で平日(日曜または月曜正午～金曜または土曜正午)の営業を禁止する。住居専用地域や学校・保育園等周辺で平日の民泊を禁止するのは文京区、練馬区、中央区、中野区、世田谷区など多数にのぼる一方、豊島区は区域制限を設けない。また、周辺住民への事前説明とその記録、区への報告義務、苦情への対応記録の保存義務、管理者の巡回や駆け付けに関する(努力)義務など、区独自の規制も課される。

観光地では京都市の動きが注目される。同市は民泊の営業を閑散期である冬の2か月間、地域も市周縁部に限定する一方、京町屋を活用した景観保持に資する物件や、家主が同居する物件は市中心部の住居専用地域でも営業可能としている。他にも、家主不在物件については管理者におおむね10分以内の駆け付け義務を課したり、治安や清掃といったコミュニティ維持機能を担う町内会への参加を物件所有者に求めるなど、有力観光資源である景観や街の風情を維持し、高品質な観光地を目指す姿勢が顕著である。

札幌市を除いて監視・取り締まりに当たる北海道の場合、規制強化と民泊奨励を使い分け、広大な域内ゆえに異なるタイプの民泊が営業する事態に対応する。すなわち、地方では「ふれあい民泊」と称し、積極的に農漁村の一般住宅や空き家を活用した誘客に努める一方、都市部の民泊は「まちなか民泊」と位置付けて指導監督を強める。

(図表10) 自治体による民泊規制の状況

	自治体	内容	特徴	備考
規 制	長野県 軽井沢町	全町、通年で民泊禁止の意向	町には民泊規制条例の制定権限がなく、長野県の条例を適用、同条例の規制は混雑時限定のため、その他期間は町の自然保護対策要綱で規制の意向	規制の正当性、実効性に疑問
	東京23区 (傾向)	住居専用地域、文教施設周辺での営業を規制。平日不可。管理者常駐物件や人口閑散地域の営業可とする地域も	全域で平日不可の地域もあり。周辺住民の意見を反映したと区長が認めた場合、規制を緩和する区も。	住民の声を反映して厳しい内容が多い
強 化 ↑	京都市	周辺地域で閑散期のみ営業可 京町屋の活用物件や家主同居物件は例外的に通年営業可	管理者に20分以内の駆け付けを求めたり、町内会活動への参加を求めるなど、町の佇まいを観光資源として重視、保全する姿勢が強い	観光公害対策としても一定の評価
	北海道	住居専用地域、文教施設周辺、別荘地 道路事情が悪い地域の営業を規制 家主同居物件は適用除外	農漁村部では「ふれあい民泊」として積極的に活用 都市部では「まちなか民泊」として上乗せ規制	札幌市は対象外
↓ 民 泊	福岡市	簡易宿所等におけるフロント設置 義務等を撤廃	特区民泊の導入に際し、市の旅館業法施行条例を改正	
	奈良県	特定の寺社、遺跡近辺以外、住居専用 地域でも民泊営業可。管理者常駐の 場合、規制の適用除外	全国の住宅宿泊事業法の施行条例のうち、規制を緩くし、民泊の積極活用する方針	県内宿泊者数が全国下位なため、宿泊者増加に向けた措置
奨 励	徳島県	平時は民泊に利用する住宅を、災害時には避難所とする「シームレス民泊」 民泊支援のためAI活用の応答システムを導入	一般住宅の民泊利用を農家民泊と同様の基準で可能とする提案 民泊導入サポートシステム「徳島民泊AIコンシェルジュ」を2018年3月1日開設	県規制改革会議の第1次提言 住宅宿泊事業法の事業者登録開始に対応

(資料) 各自治体ウェブサイト、新聞報道等に基づき、日本総合研究所作成

以上、民泊への規制を強める動きに対し、事業者の間からは「自治体ごとに規制が細分化されており、対応が煩雑になる」、「過剰な上乗せ規制は交流を楽しむ民泊本来の魅力を失わせる」、「シェアリング・エコノミーの発展に悪影響を及ぼす」、「現在営業中の事業者が厳しい規制を嫌って申請・登録をせず、法の枠外で活動を続ける可能性が高まる」など様々な批判がでている。

(3) 民泊を奨励する自治体の例

自治体の大勢は民泊への監視強化であるが、特区民泊や農泊を含めた民泊全般を奨励するスタンスの自治体も一部で見られる（前掲図表 10 下段）。

国家戦略特区に認定されている福岡市は、特区民泊を導入するに当たり、従来、旅館業法施行条例で定めていたフロント設置義務を撤廃し、開業のハードルを下げた。また、中高生が農漁業者宅に宿泊する教育研修旅行が盛んな沖縄県は、民泊の受け入れ態勢整備を進めている。具体的には受入れの指針や農漁業者向けマニュアルの策定、安全や衛生関連の講習会の開催、学校や旅行者との事前調整に当たる民泊コーディネーター制度の導入等である。

徳島県では住宅宿泊事業法が制定される以前の 2016 年から、宿泊関連規制の見直しに取り組んでおり、住宅を平時は観光客向け宿泊施設として活用し、災害時には避難所に転用する「シームレス民泊」²³の提案や、イベント民泊の積極的な活用姿勢が目立つ。さらに、本年 3 月、住宅宿泊事業法の事業者登録を機に、同県は民泊導入サポートシステム「徳島民泊 AI コンシェルジュ」を開設し、人工知能を用いて開業手続きや運営上の疑問に回答する取り組みを開始している。

奈良県は上乗せ規制条例を制定しているが、一部を除き住居専用地域においても民泊営業を認めたり、家主が不在な物件でも管理事務所が近くにあれば規制の適用除外とするなど、他の条例とは一線を画している。豊富な観光資源に比して宿泊客数の少ない同県では、増えつつあるインバウンドの誘客に適するとみて民泊を積極活用する方針である。

6. 民泊ビジネスの発展に向けた課題

今後、健全な宿泊事業として民泊の育成、定着を図るには、地域社会・住民の理解や納得を得てビジネスを拡大していくことが重要である。欧米社会では長期休暇や出張中に住宅を一時貸し出すことは珍しくないが、わが国ではそのような慣習がなく、民泊への抵抗感は根強い。とりわけ地方圏では依然としてインバウンド一般への警戒感もあるなか、民泊ビジネスを観光振興に向けて活用するハードルは高く、地域社会や住民に対する多面的な配慮が求められる。以下、主体別に求められる取り組みを整理する。

(1) 事業者

事業者には、住宅宿泊事業法を始めとした関係法令（通達、規則他を含む）から自治体の上乗せ条例、ゴミ捨て等のローカルルールに至るまで、ルールを誠実に尊重、遵守することが求められる。実態先行で普及した民泊に対し、「ルールを無視した営業」とのイメージを抱く住民も少なくないなか、まずもってルールを守る姿勢を明確に打ち出し、実行することが重要である。

住宅宿泊事業法は、物件の提供者・管理者に対し、民泊物件である旨を告知する所定の標識の設

²³ 日経電子版 2017 年 3 月 15 日「民泊施設 広がる活用法 災害時やイベントの受け皿にも」
www.nikkei.com/news/print-article/?R_FLG=0&bf&ng、2017 年 3 月 15 日閲覧

置、近隣の生活環境保全のため宿泊者に配慮を求める事項に関する外国語による説明、周辺住民等からの苦情への対応を義務付けている。自治体レベルでは、これらに上乘せして、一定時間内の駆け付け義務や一定範囲内の管理者の常駐義務等を求める条例もみられる。また、直接的な住民対応ではないが、テロ・犯罪を防ぐうえで重要な宿泊者の身元確認義務について、安全・安心を求める住民の関心は高い。これらの義務を誠実に履行し、住民生活への悪影響を防止することで、民泊に対する地域の理解、ひいては共感を得る取り組みが不可欠である。なお、民泊利用者の中には、地域住民との交流や日常的な生活体験を希望するケースも多いため、住民の抵抗感や警戒感を和らげることで民泊の受入れが円滑に進むようになれば、ビジネスにもプラスとなろう。

一方、仲介業者については、プラットフォーム上の物件について適法性をチェックし、確認できない物件は掲載を見合わせたり、営業日を厳格に管理し、すでに上限に達した物件はプラットフォームから外すことが必要である。また、自治体の指導を無視して違法営業を続ける悪質な事業者については、自治体や警察に情報を提供することも重要である。住宅宿泊事業法の制定以前「旅館業法は民泊サービスを想定していない」として、適法性が疑われる物件の掲載を続けてきた仲介業者も存在するが、今後は民泊新法の枠内でマッチングサービスを提供することが強く求められる。

事業者の姿勢や取り組みを訴求するため、ルールを遵守する事業者の認定や優良事業者の顕彰、民泊利用者と地域住民との交流事例の発信等も有効であろう。これらの活動に際しては、事業者と自治体が連携し、宿泊者代表とともに自治体や町内会等地域主体も評価に参加するなど開かれた取り組みが望まれる。

(2) 政府、自治体

民泊ビジネスを規制、監督する側の政府、自治体は、住民の民泊に対する不安や不満にきめ細かく対応し、その解消・緩和に努めることが重要である。具体的には、判りやすい説明や情報発信、迅速で機動的な相談・苦情対応、実効性ある取り締まりが必要である。

【情報提供・説明】

観光庁は2018年2月末に民泊ポータルサイトを開設し、制度や法令の説明、自治体の規制や事業者の登録状況をまとめて公開している。自治体の場合、多くはウェブサイト上に適法な民泊の要件や独自条例の内容、FAQ等を掲載している²⁴。ウェブサイトにおける情報発信は内容が正確かつ豊富である半面、能動的に情報収集しない住民には届かない可能性が高い。このため、イラスト中心の判りやすいリーフレット等を作成し、広報誌と共に配布するなどアウトリーチ型の情報発信を併用することが望ましい。また、民泊物件が多数営業している地域や、住民から要請があった場合、担当者が直接出向いて説明や質疑に応じることも有効である。

今後、民泊ビジネスが本格化するに伴い、自治体による積極的な情報発信、具体的には優良事業者の活動内容や地域住民と宿泊者の交流事例を取り上げることが望ましい。交流人口の増加など地域振興を目指すうえで、民泊にまつわる従来の悪いイメージを払しょくし、住民の共感を得る取り組みは効果的であろう。

【相談・苦情対応】

2018年3月、観光庁は民泊専門のコールセンターを開設し、6月から周辺住民の苦情相談に対応

²⁴ 日経グローバル No.337 p40-432018 「FOCUS 民泊規制条例」掲載 「表 民泊の営業規制や日数を規制する条例の有無と内容、実効性を高めるための対策」による。

する予定である。独自の相談窓口を開設している自治体は、京都市、大阪市、札幌市、金沢市、長崎県、奈良県、岐阜県等多数にのぼる。相談窓口の主要業務は迷惑行為の通報や苦情・相談対応であるが、自治体によっては政府・自治体による規制内容の説明、宿泊事業全般の開業相談にも応じている。また、相談を受け付けるサイトに、届出のあった民泊物件のリストや所在地を示す地図を公表する例もある。

【実効性ある取り締まり】

従来の民泊営業に対して住民感情が悪化した背景には、実態が見えづらいことに加え、監督体制も未整備で、有効な取り締まりができなかった事情がある。住宅宿泊事業法の施行を機に、国や自治体は体制を整備し、実効性ある監督・取り締まりが求められる。

法令上、宿泊施設の監督・指導は各地域の保健所の役割であるが、地域の公衆衛生・予防医療を担う保健所が点在する多数の民泊物件をカバーすることは容易ではなく、監視体制を柔軟に見直すことが望ましい。京都市は2015年に民泊対策プロジェクトチームを発足させるなど早くから体制整備に着手し、本年4月からは庁内組織の再編と担当者の増員により監督・取り締まりを強化している。大阪市も4月から府と合同で「違法民泊撲滅チーム」を発足させ、警察OBを含む70名体制で臨んでいる。大分県のように、駐車違反監視員に倣って民泊監視員制度を導入する地域もある。京都や大阪のように物件が集中していない地域を中心に、営業実態のチェックや取り締まりを専門的に行う民間組織²⁵に委託することも一案である。

新しい宿泊形態である民泊には、従来と異なる客層の開拓や長期滞在を促す効果が指摘されている。また、伝統的観光地以外の地域への誘客を実現し、交流人口の増加や消費を喚起するメリットも大きい。リノベーションした民泊物件の多さをみると、近年深刻化している空き家問題の解消への貢献も期待できる。

今後、自治体は規制や監視・取り締まりをいたずらに強化するのではなく、健全な宿泊事業として民泊を育成し、地域社会への定着を促す取り組みも併せて求められる。例えば、民泊ビジネスの解禁から一定期間が経過した時点で、細分化が著しい規制を見直し、周辺自治体間でハーモナイズを図ることが考えられる。地域事情を反映した条例を目指した経緯から、各自治体の独自規制を早々に見直すことへの抵抗が予想されるが、地域ごとに異なる文教施設や平日の定義²⁶を統一するだけでも一定の効果が期待できよう。

現状、民泊ビジネスに取り組む事業者と監督する自治体の姿勢には相当な乖離が認められる。しかし、民泊ビジネスの本格化を機に、事業者と自治体間で密接な情報共有や意見交換、連携した住民対応などの協力体制を構築することが望まれる。両者の協力の下に、新たな宿泊サービスとしての民泊ビジネスが発展し、地域の観光振興に寄与することが期待できよう。

(2018. 5. 24)

²⁵ 駐車違反の取り締まり業務を委託する企業のイメージ

²⁶ 営業を禁止する「平日」の期間は自治体により月曜正午～金曜正午、日曜正午～木曜正午など様々である。同様に、「文教施設」の対象には小中学校、幼稚園、保育所のほか、図書館や児童館も含まれるなど、一様でない現状がある。