資料１

# インバウンド（民泊サービス、キャッシュレス決済）の動向整理

**2019年9月11日**

三菱UFJリサーチ&コンサルティング

MUFG

# 目次


1. インバウンドの状況 2

2. キャッシュレスの状況 8

3. 民泊の仕組み等 16

4. 民泊サービスの利用状況等
（民泊サービスに関するアンケート調査等） 37

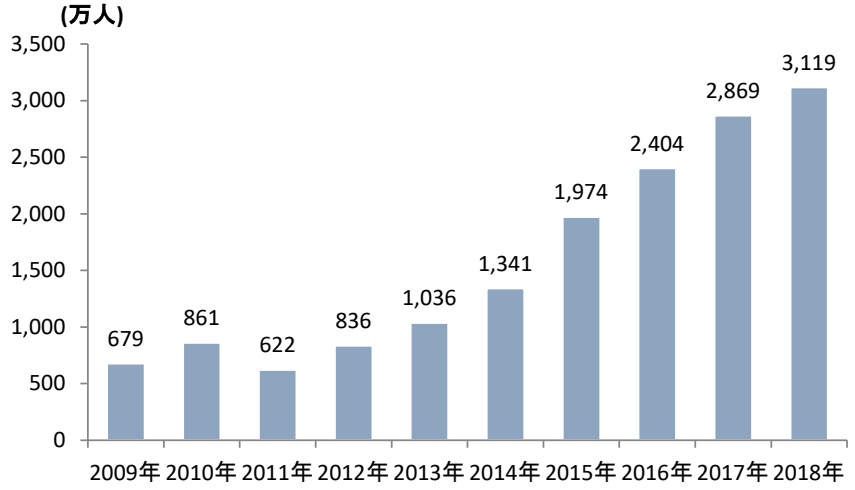
5. 民泊サービスにおける消費者保護の取組 52

# 1. インバウンドの状況

# 1.1 訪日外客数、旅行消費額

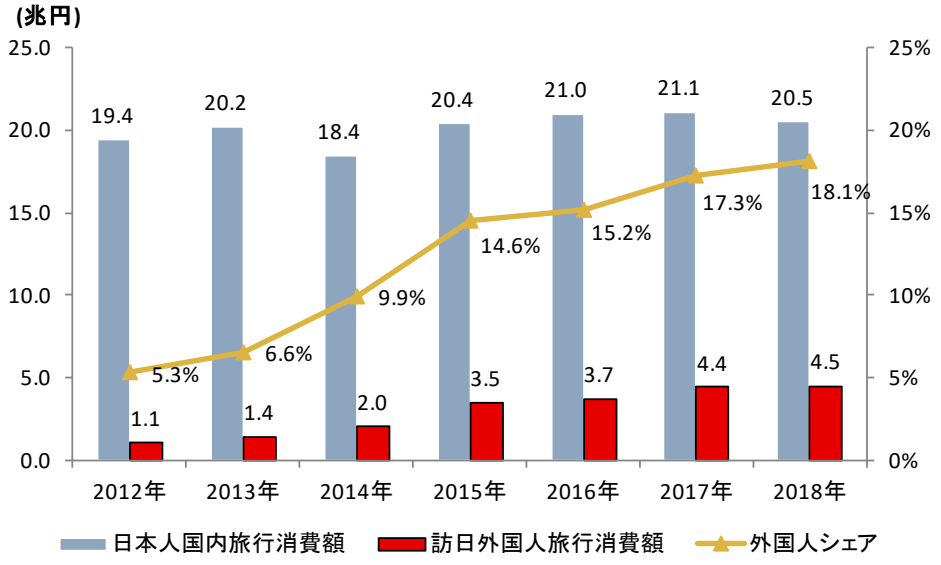
- 政府は、観光先進国への新たな国づくりに向けて「明日の日本を支える観光ビジョン」を2016年3月に策定。同ビジョンでは2020年に訪日外国人旅行者数を4,000万人、訪日外国人旅行消費額を8兆円とし、2030年にはさらにそれぞれを6,000万人、15兆円とすることを目標に設定。
- 2018年の訪日外客数は過去最高となる3,119万人に増加。
- 2018年の訪日外国人旅行消費額は4.5兆円。国内の旅行消費額に占める割合は18.1%に増加。

## 訪日外客数の推移




（注） 2018年の数値は暫定値
（出所）日本政府観光局（JNTO）「訪日外客数の動向」

## 日本人国内旅行消費額・訪日外国人旅行消費額の推移

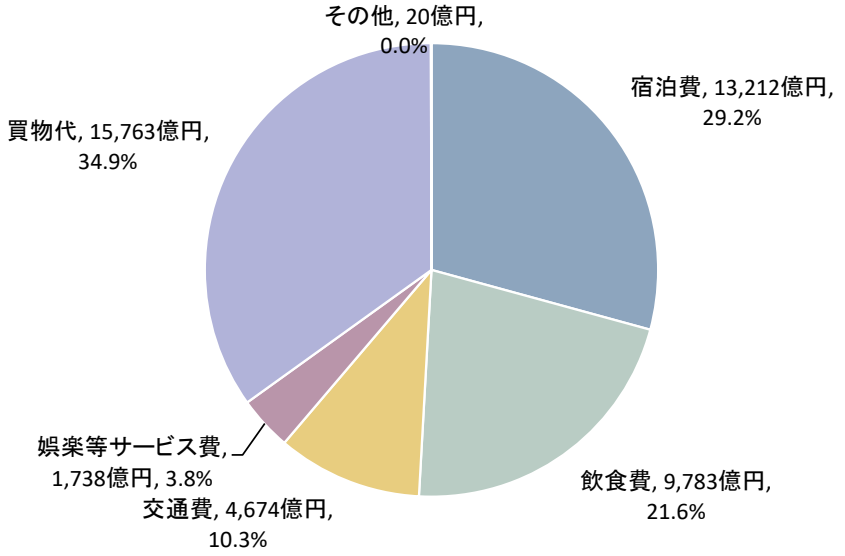



（出所） 観光庁「旅行・観光消費動向調査」、「訪日外国人消費動向調査」

# 1.2 旅行消費額の内訳

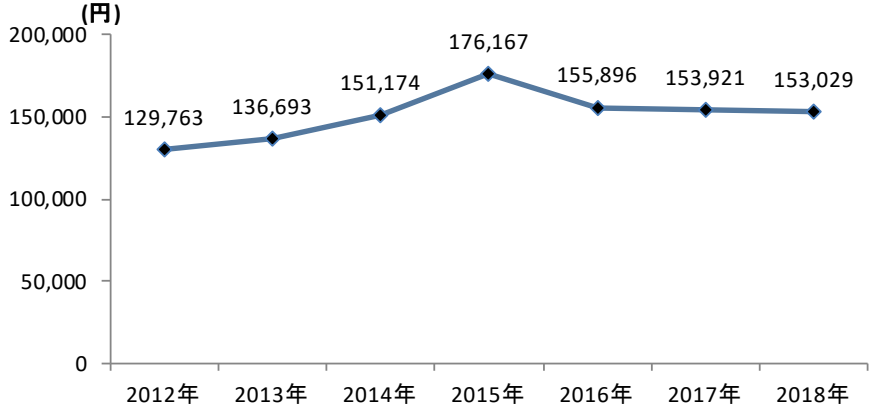
- 2018年の訪日外国人旅行消費額の内訳は、買物代が1兆5,763億円、宿泊費が1兆3,212億円、飲食費が9,783億円。
- 2018年の1人当たり旅行支出は15万3千円と推計される。内訳は買物代が5万1千円、宿泊費が4万6千円、飲食費が3万4千円。国籍・地域別には中国が22万5千円、米国が19万2千円等となっている。

## 訪日外国人旅行消費額の内訳（2018年）




（出所） 観光庁「訪日外国人消費動向調査」

## 訪日外国人1人当たり平均旅行支出推移




（出所） 観光庁「訪日外国人消費動向調査」

## 2018年国籍・地域別の訪日外国人1人当たり旅行支出（訪日外客数上位5カ国）

| | 訪日外客数 | 1人当たり旅行支出 | 宿泊費 | 飲食費 | 買物代 | 平均泊数 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 中国 | 838.0万人 | 224,870円 | 47,854円 | 39,984円 | 112,104円 | 9.7 |
| 韓国 | 753.9万人 | 78,084円 | 24,974円 | 19,961円 | 21,549円 | 4.4 |
| 台湾 | 475.7万人 | 127,579円 | 35,312円 | 28,190円 | 45,441円 | 6.8 |
| 香港 | 220.8万人 | 154,581円 | 45,625円 | 36,887円 | 50,287円 | 6.3 |
| 米国 | 152.6万人 | 191,539円 | 82,286円 | 50,630円 | 23,406円 | 13.5 |
| 全体 | 3119.2万人 | 153,029円 | 45,787円 | 33,748円 | 51,256円 | 9.0 |

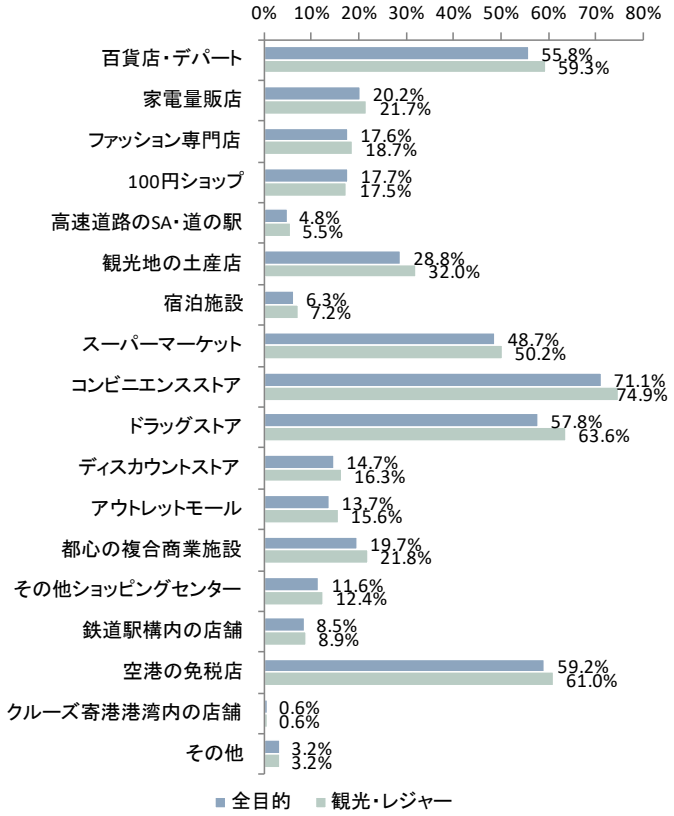
(注)平均泊数は入国日と出国日から算出

（出所） 観光庁「訪日外国人消費動向調査」、日本政府観光局（JNTO）「訪日外客数の動向」

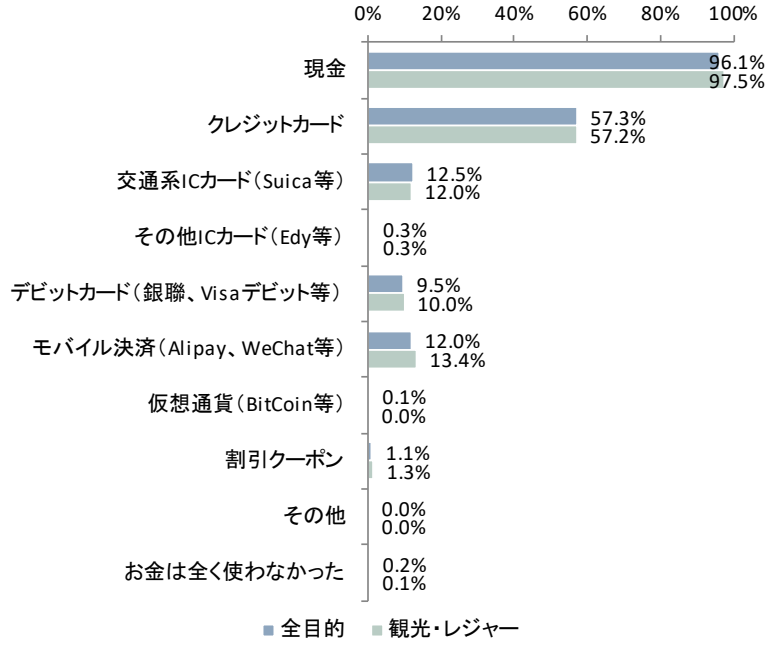
# 1.3 買物場所、決済方法

- 訪日外国人の買物場所は、「コンビニエンスストア」（71.1%）、「空港の免税店」（59.2%）、「ドラッグストア」（57.8%）、「百貨店・デパート」（55.8%）が多い。
- 利用した決済方法では「現金」が96.1%、「クレジットカード」が57.3%。
  モバイル決済（12.0%）、交通系ICカード（12.5%）、デビットカード（9.5%）の利用は1割程度。

**2018年　訪日外国人の買物場所（全国籍・地域、複数回答）**




**2018年　利用した決済方法（全国籍・地域、複数回答）**



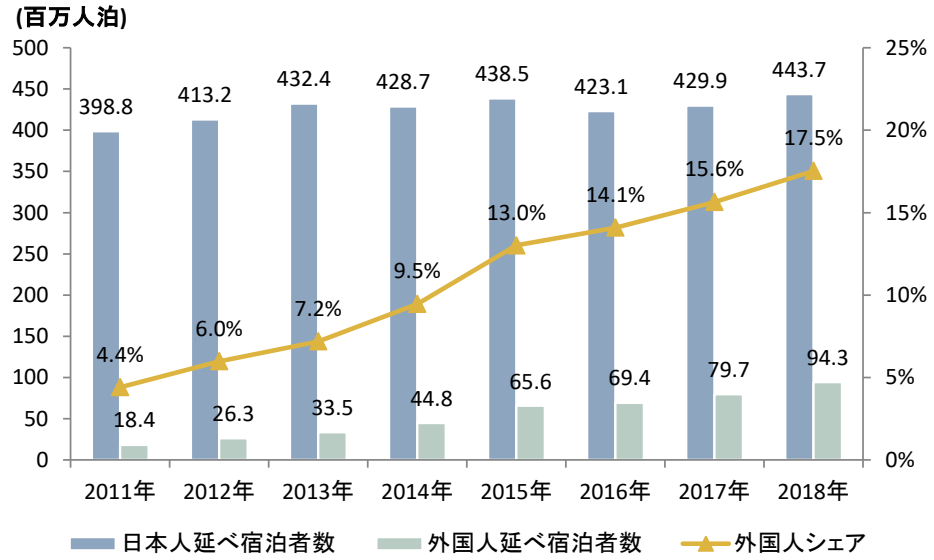

（出所） 観光庁「訪日外国人消費動向調査」


（出所） 観光庁「訪日外国人消費動向調査」

# 1.4 延べ宿泊者数

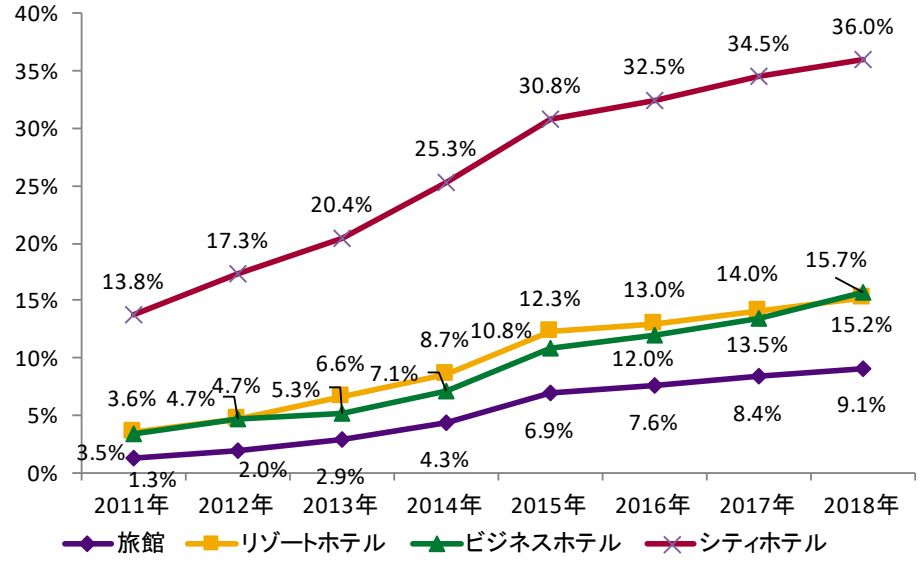
- 日本人延べ宿泊者数は4.2～4.4億人泊程度。
  外国人延べ宿泊者数は増加基調にあり、2018年には9,428万人泊に増加。延べ宿泊者全体に占める外国人宿泊者の割合は17.5%に達する。
- 宿泊施設タイプ別では、シティホテルにおける外国人宿泊者の割合が高まっており、2018年には36.0%に達している。
  その他のタイプの宿泊施設においても、外国人宿泊者の割合は増加傾向にある。

## 日本人・外国人延べ宿泊者数の推移




（出所）観光庁「宿泊旅行統計調査」

## 宿泊施設タイプ別の外国人延べ宿泊者数の割合の推移

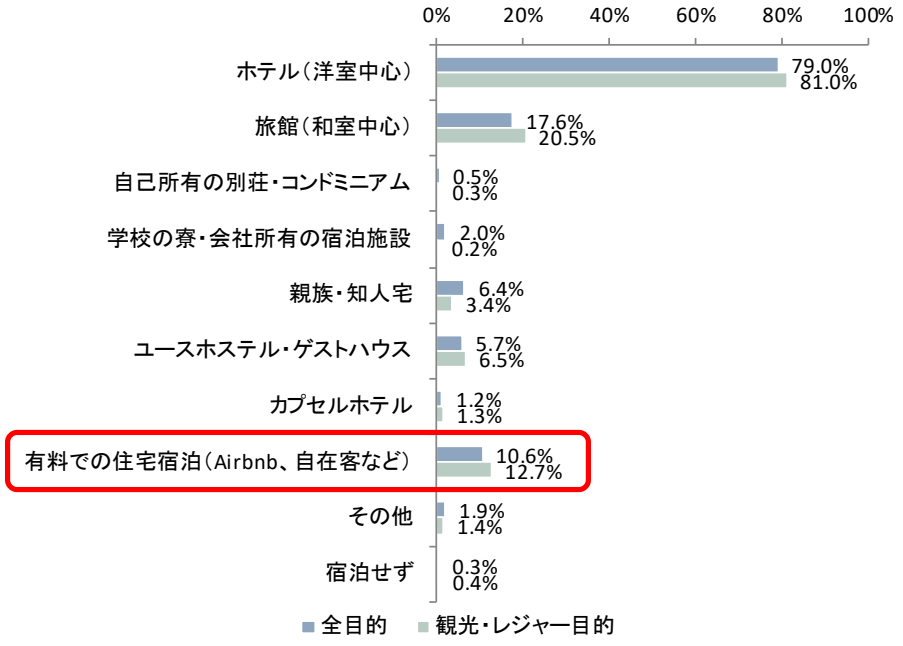



（出所）観光庁「宿泊旅行統計調査」

# 1.5 訪日外国人による民泊利用

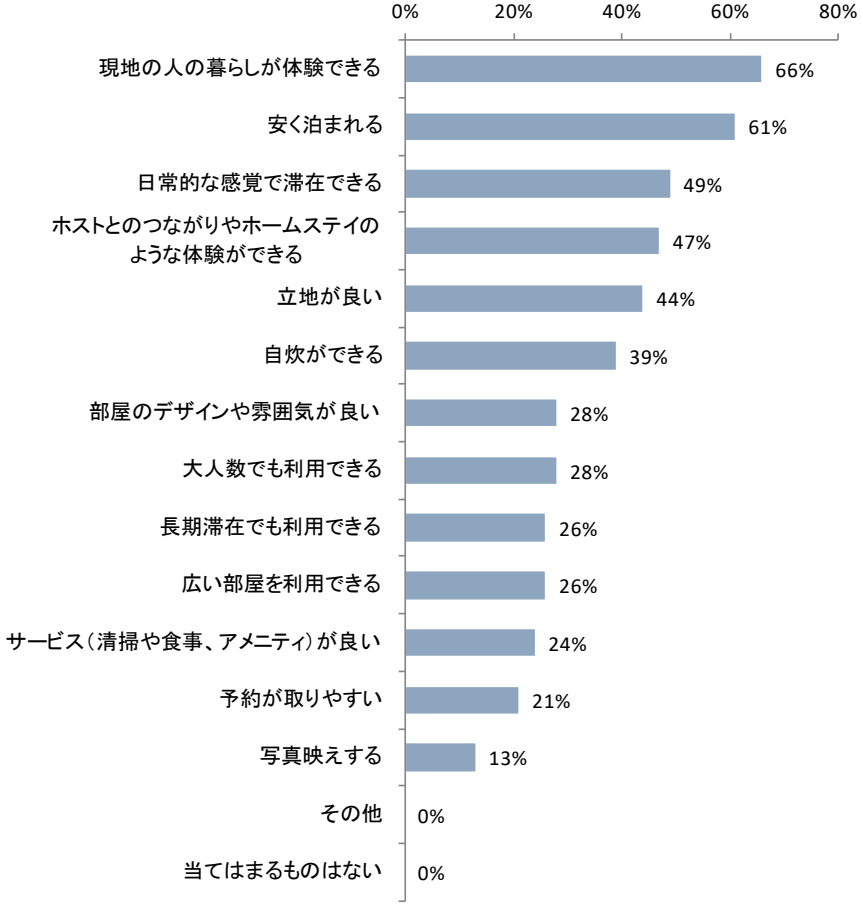
- 訪日外国人旅行者による「有料での住宅宿泊」の利用率は10.6%（2018年）。観光・レジャー目的での利用率は12.7%。
- 「現地の人の暮らしが体験できる」「安く泊まれる」ことが民泊の魅力となっている。

**日本滞在中に利用した宿泊施設（2018年）**




（出所） 観光庁「訪日外国人消費動向調査」

**訪日希望者のうち民泊利用希望者が民泊を利用する上で感じる魅力（複数回答）（n=752）**



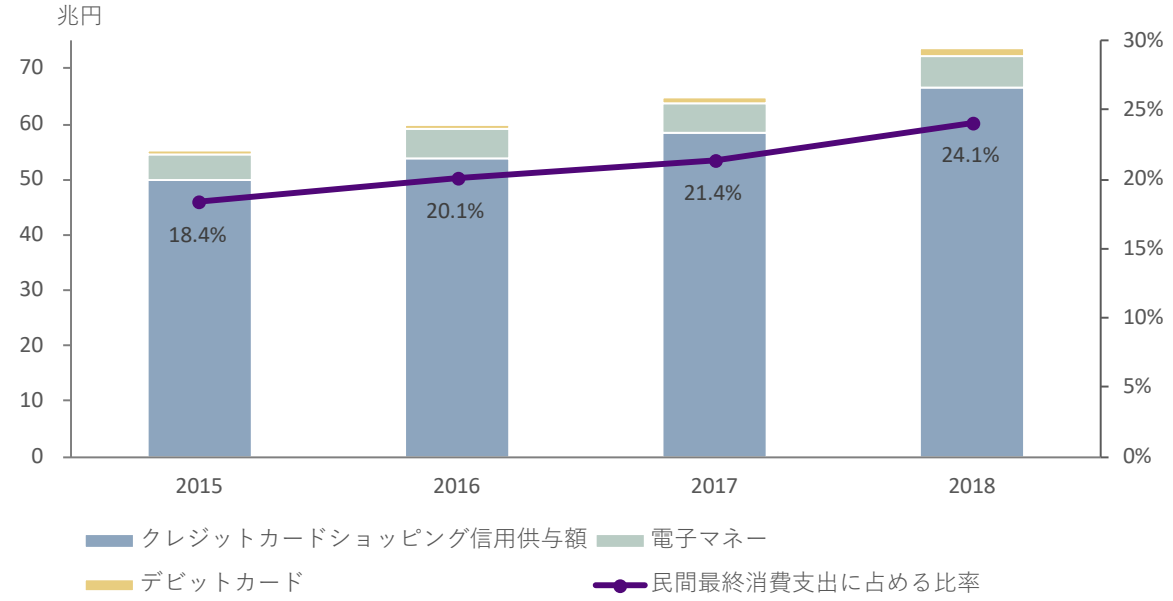

（出所） （株）日本政策投資銀行・（公財）日本交通公社「アジア・欧米豪訪日外国人旅行者の意識調査（2018年度版）」

# 2.キャッシュレスの状況

# 2.1 キャッシュレスの進展状況

■ クレジットカード、電子マネー、デビットカードによる決済金額が民間最終消費支出に占める割合は2018年に24.1%。前年から2.7ポイント増となっている。

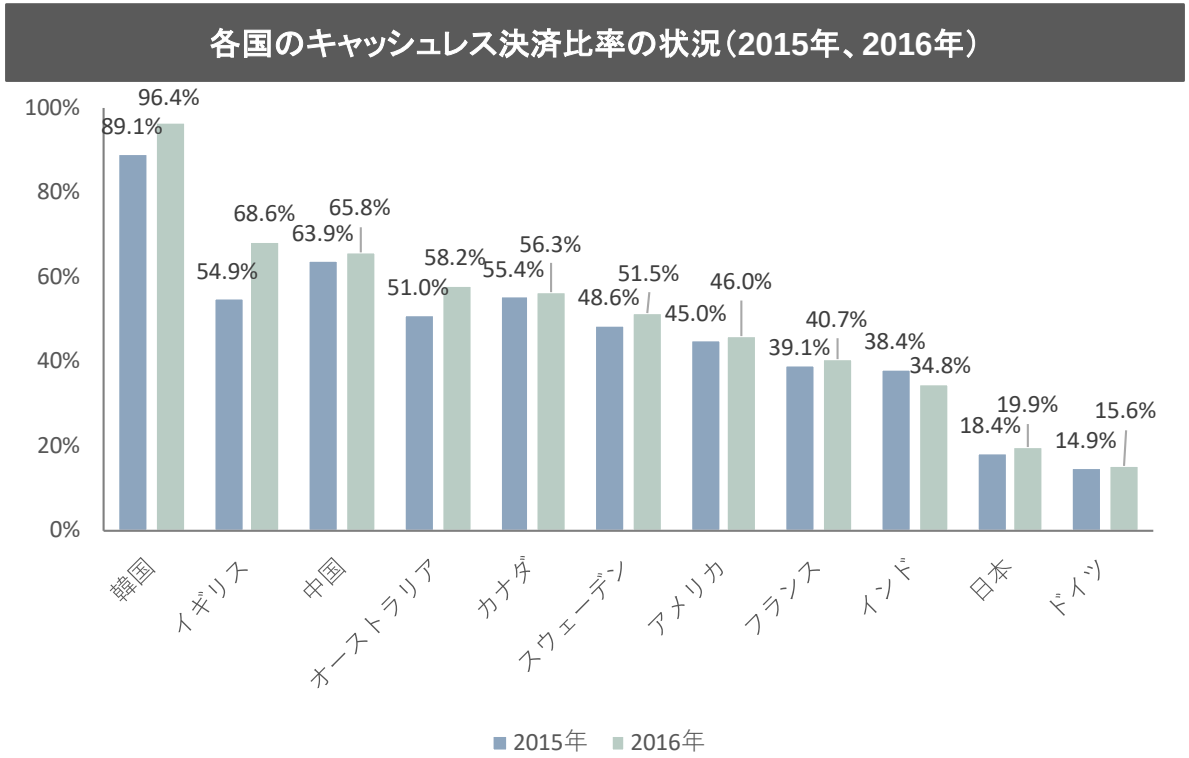
**クレジットカード、電子マネー、デビットカードによる決済金額が民間最終消費支出に占める割合の推移**




（出典） クレジットカードショッピング信用供与額：日本クレジットカード協会「日本のクレジット統計」
電子マネー決済金額：日本銀行「決済動向」
デビットカード決済金額：日本銀行「決済動向」
民間最終消費支出：内閣府「国民経済計算年報」名目
（注） 民間最終消費支出は2017年までは確報値。2018年の数値は四半期別GDP速報2019年4-6月期第1次速報値（2019年8月9日公表）

# 2.1 キャッシュレスの進展状況

■ 2016年の我が国のキャッシュレス決済比率は19.9%。諸外国と比較すると低位な状況にある。

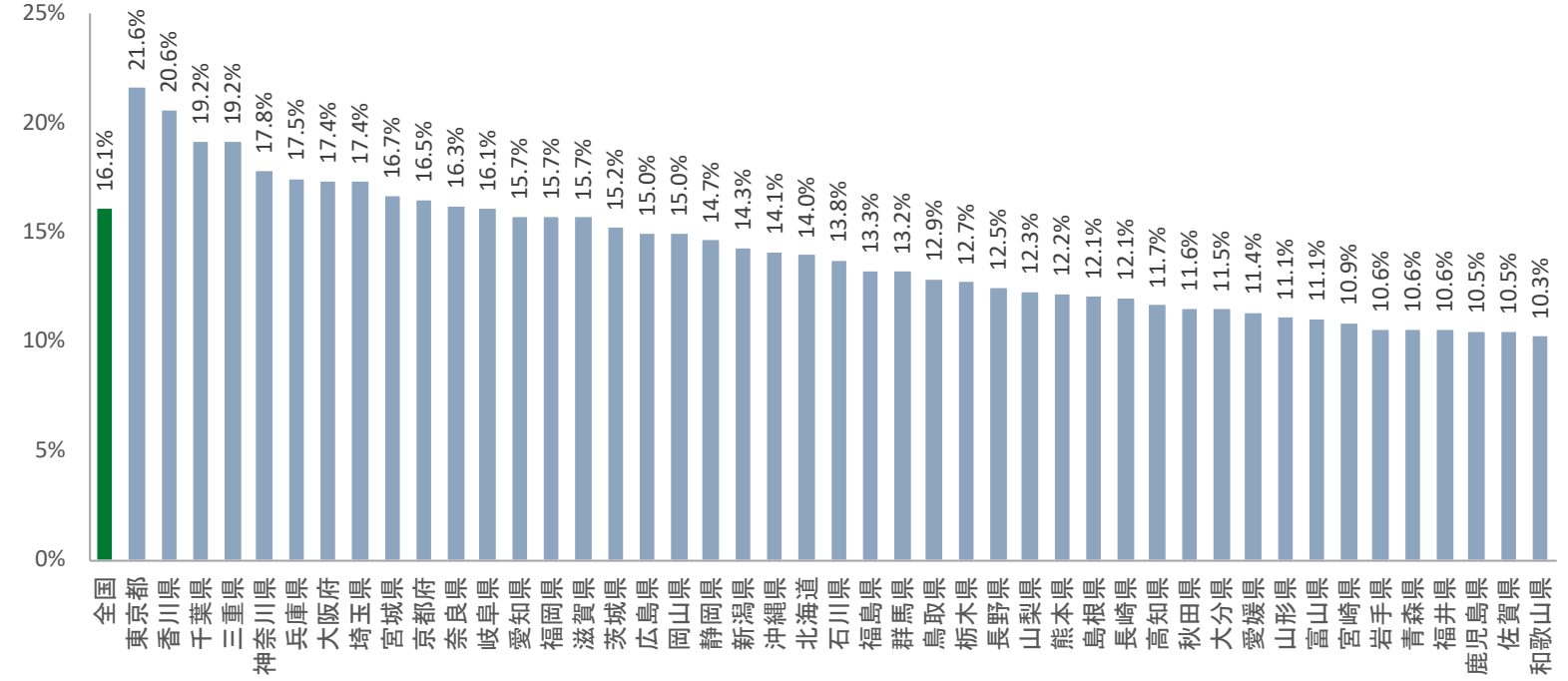



（注） キャッシュレス決済比率は、電子マネー決済額及びカード決済額（電子マネーを除く）の和を家計最終消費支出で除したもの
（出典） 世界銀行「Household final consumption expenditure(2015年（2017/8/2版）、2016年（2019/1/25版）及び
BIS「Redbook Statistics(2015年、2016年）」の非現金手段による年間支払金額から算出
※中国に関しては、Euromonitor Internationalより参考値として記載
（出所） 一般社団法人キャッシュレス推進協議会「キャッシュレス・ロードマップ 2019」

# 2.1 キャッシュレスの進展状況

■ 小売業の年間商品販売額に占める、電子マネー及びクレジットカードによる年間商品販売額の比率は、全国平均で16.1%（2014年）。内訳は電子マネーが2.2%、クレジットカードが13.9%を占める。
都道府県により差があり東京都が最も高くなっている（21.6%）。

**都道府県別　電子マネー及びクレジットカードによる年間商品販売額が年間商品販売額に占める比率（小売業）、2014年**




（注） 山口県、徳島県は、電子マネーによる年間商品販売額のデータがないため両県を除いた45都道府県のデータを対象とした。
（出所） 経済産業省「平成26年商業統計」

# 2.2 キャッシュレス・消費者還元事業

- 2019年10月1日の消費税率引上げに伴い、消費税率引上げ後の9か月間（2019年10月～2020年6月）に限り、中小・小規模事業者によるキャッシュレス手段を使ったポイント還元を支援する「キャッシュレス・消費者還元事業」が実施。
- クレジットカード／デビットカード・電子マネー・QRコードなど、一般的な購買に繰り返し利用できる電子的決済手段を使って代金を払うとポイント還元が受けられる。
  - 制度に登録した中小・小規模店舗での買い物が対象。登録されていない店舗での買い物は対象外となる。対象店舗は本制度のマークがついた店。対象店舗は店頭のポスターに加え、地図アプリやホームホームページから検索できる。
  - 制度に登録されたキャッシュレス決済サービスでの支払が対象。
  - 原則として購買金額の5%が還元（フランチャイズチェーン傘下の中小・小規模店舗等では2%が還元）。
- 8月29日時点、約51万件の加盟店登録申請が行われている。

左：対象店舗での店頭ポスター等、右：ウェブ上の地図機能・地図アプリ

※店舗によっては、背景色が水色のものもあり

（出所） 経済産業省「キャッシュレス・ポイント還元事業（キャッシュレス・消費者還元事業（ポイント還元事業）消費者向け説明資料」（2019年9月）

# 2.3 QRコード決済に関する不正利用等の事例

- スマートフォンを活用した決済サービスで、クレジットカード情報（カード番号、有効期限、セキュリティコード）が不正利用される事案が発生。
  - ✓ 対応策として、当該事業者ではクレジットカード登録におけるセキュリティコードの入力回数制限を直ちに導入。
  - ✓ カード会社で不正利用が認められた場合、カード会社より請求停止や返金等の措置を行い、当該事業者が返金額の全額を補償。
  - ✓ 不正利用対策として3Dセキュア※に対応。当該事業者での不正発生率（期間中のチャージバック件数÷期間中の総決済件数）は、3Dセキュアの導入以降、低下。

※3Dセキュア：オンラインでクレジットカード決済する際に、事前にクレジットカード会社のサイト上で設定したパスワードを用いて、クレジットカード事業者が本人認証をし、不正使用を防止する仕組み。

- スマートフォンを活用した決済サービスで、不正チャージ及び不正利用される事案が発生。
  - ✓ 不正に入手したID・パスワードのリストを用いて不正アクセスを試みる、いわゆる「リスト型アカウントハッキング」が原因である可能性が高いとされる。その他、システム上の認証レベル、開発体制、システムリスク管理体制も事案を防ぐことができない要因となったとされる。
  - ✓ 不正チャージ及び不正利用の被害金額の全額を、当該事業者が補償。
  - ✓ 当該決済サービスの廃止を決定。

（出所） 各社公表資料、経済産業省「QR決済における不正流出したクレジットカード情報の不正利用防止対策に関する検討会を立ち上げます」（2018年12月28日）より作成

# 2.3 QRコード決済に関する不正利用等の事例

■ 個人情報保護委員会、金融庁、経済産業省「キャッシュレス機能を提供する事業者の皆様への注意喚起」（2019年8月6日）

- ✓ 既存サービスのアカウントに対するリスト型アカウント攻撃をはじめとする不正アクセスにより、決済機能が悪用され、利用者に被害が発生する事案が報告されている。
- ✓ 決済機能を提供するアプリケーション等を導入済、又は導入の検討をされている事業者に、不正アクセスに備えた十分な対策を講じるよう求めている。
- ✓ 対策を講じるにあたっては、（一社）キャッシュレス推進協議会による不正利用防止のための各種ガイドライン、金融庁による各種事務ガイドラインを遵守するとともに、常に最新のセキュリティ情報を収集し、自己のセキュリティ対策を見直した上で、セキュリティレベル向上に努めることを求めている。
- ✓ また、事業者側から利用者に対して、他ウェブサイトのパスワードとの重複を避けることをアナウンスすることも有効と考えられるとしている。

| | |
|---|---|
| （一社）キャッシュレス推進協議会 ガイドライン | ● コード決済における不正流出したクレジットカード番号等の不正利用防止対策に関するガイドライン（Ver1.0、2019年4月16日制定）<br>● コード決済に関する統一技術仕様ガイドライン【利用者提示型】CPM（Consumer-Presented Mode（Ver1.1、2019年3月29日制定）<br>※該当箇所は「6　セキュリティ」部分<br>● コード決済に関する統一技術仕様ガイドライン【店舗提示型】MPM（Merchant-Presented Mode）（Ver.1.0、2019 年3 月29 日制定）<br>※該当箇所は第1部及び第2部の「6　セキュリティ部分」 |
| 金融庁　事務ガイドライン | ● 前払式支払手段発行者関係<br>※該当箇所はⅡ-3-1-1の「(5)サイバーセキュリティ管理」部分<br>● 資金移動業者関係<br>※該当箇所はⅠ-2-3-1の「(5)サイバーセキュリティ管理」部分 |

# 2.4 諸外国におけるキャッシュレスに関連した取組事例

## ■ シンガポール:E-Payments

**概要**

- 2014年に国家戦略として「Smart Nation」を掲げ、推進組織Smart Nation Programme Officeを設置。
- デジタル・スマートテクノロジーの普及促進を図るため、戦略的国家プロジェクトとして6分野を特定。「E-Payments」はその一つに位置づけられ、政策的にキャッシュレスへの取組を進めている。
- 「E-Pyaments」では、「オープン、アクセス可能、相互運用可能な国家的電子決済インフラの提供」「シンプル、迅速、シームレス、安全なデジタルトランザクションの促進」「市民及び企業の利便性と効率性の向上」を目指している*1。
- 電信振込サービス「FAST」、個人間送金サービス「PayNow」、統一QRコード「SGQR」の導入等が実現している。

*1 Smart Nation and Digital Government Office, “E-Payments”

**キャッシュレス決済関連サービス**

- FAST（Fast And Secure Transfers）
  - 2014年3月に電信振込サービスFASTを開始。仕組みに参加する20の銀行の口座間で、シンガポールドル資金を24時間・365日、ほぼ即時に振込が行える。
- PayNow
  - 2017年7月に個人間送金サービス「PayNow」を開始。FASTを基盤として、参加する9つの銀行間の個人間送金を実現。
  - PayNowでの個人間送金は、携帯電話番号又は国民登録番号／外国人居住者番号（NRIC／FIN）を指定するのみで可能。相手の銀行口座番号がわからなくても送金できる。2019年4月現在、270万超の登録があり、63億ドル超の送金がなされている*2。
  - 2018年8月には、企業、政府機関等との間の送金を可能とする「PayNow Corporate」を開始。企業、政府機関等には、UEN（Unique Entity Number）と呼ばれる登録番号を指定することで送金が可能。
  - QRコードをスキャンすることでPayNow、PayNow Corporateの送金を可能とするPayNow QRを導入。PayNowに参加する銀行のモバイルバンキングアプリからQRコードをスキャンすることで送金が可能となる。

*2 The Association of Banks in Singapore, “PayNow InfoGraphic”

- SGQR（Singapore Quick Response Code）
  - シンガポール通貨監督庁は、2018年9月、PayNowやGrabPay等を含む27種の決済スキームで共通して利用できる統一QRコード「SGQR」を導入。
  - 消費者は、店舗においてSGQR対応ラベルを確認するだけで、利用したいQRコード決済が利用可能か判別できる。
  - 事業者はQRコードの統合により、店頭にSGQR対応ラベルを提示するだけで済み、混乱が減って支払いが早くなる。

# 3. 民泊の仕組み等

# 3.1 民泊に係る制度

- 「民泊」についての法令上の明確な定義はないが、住宅（戸建住宅やマンションなどの共同住宅等）の全部又は一部を活用して、旅行者等に宿泊サービスを提供することを指して、「民泊」ということが一般的。
- 近年急増する訪日外国人観光客の多様な宿泊ニーズへの対応や、少子高齢化社会を背景に増加している空き家の有効活用といった地域活性化の観点から、いわゆる民泊に対する期待が高まっている。
- 一方で、いわゆる民泊については、感染症まん延防止等の公衆衛生の確保や、地域住民等とのトラブル防止に留意したルールづくりはもとより、旅館業法の許可が必要な旅館業に該当するにもかかわらず、無許可で実施されているものもあることから、その対応の必要性が生じているところ。
- これらの課題を踏まえ、一定のルールの下、健全な民泊サービスの普及を図るため、2017年6月に住宅宿泊事業法が成立。2018年6月の住宅宿泊事業法の施行以降、日本国内でいわゆる民泊を行う場合には、
  - ✓ 旅館業法の許可を得る
  - ✓ 国家戦略特区法（特区民泊）の認定を得る
  - ✓ 住宅宿泊事業法の届出を行う

  などの方法から選択することとなる。

※観光庁「民泊制度ポータルサイト」

# 3.1 民泊に係る制度

| | 旅館業法（簡易宿所） | 国家戦略特区法（特区民泊に係る部分） | 住宅宿泊事業法 |
|---|---|---|---|
| 所管省庁 | 厚生労働省 | 内閣府（厚生労働省） | 国土交通省、厚生労働省、観光庁 |
| 許認可等 | 許可 | 認定 | 届出 |
| 住専地域での営業 | 不可 | 可能<br>（認定を行う自治体ごとに、制限している場合あり） | 可能<br>条例により制限されている場合あり |
| 営業日数の制限 | 制限なし | 2泊3日以上の滞在が条件<br>（下限日数は条例により定めるが、年間営業日数の上限は設けていない） | 年間提供日数180日以内<br>（条例で実施期間の制限が可能） |
| 宿泊者名簿の作成・保存義務 | あり | あり | あり |
| 玄関帳場の設置義務（構造基準） | なし | なし | なし |
| 最低床面積の確保 | 最低床面積あり（33m$^2$。ただし、宿泊者数10人未満の場合は3.3m$^2$/人） | 原則25m$^2$以上/室 | 最低床面積あり（3.3m$^2$/人） |
| 衛生措置 | 換気、採光、照明、防湿、清潔等の措置 | 換気、採光、照明、防湿、清潔等の措置、使用の開始時に清潔な居室の提供 | 換気、除湿、清潔等の措置、定期的な清掃等 |
| 非常用照明等の安全確保の措置義務 | あり | あり<br>6泊7日以上の滞在期間の施設の場合は不要 | あり<br>家主同居で宿泊室の面積が小さい場合は不要 |
| 消防用設備等の設置 | あり | あり | あり<br>家主同居で宿泊室の面積が小さい場合は不要 |
| 近隣住民とのトラブル防止措置 | 不要 | 必要（近隣住民への適切な説明、苦情及び問合せに適切に対応するための体制及び周知方法、その連絡先の確保） | 必要（宿泊者への説明義務、苦情対応の義務） |
| 不在時の管理業者への委託業務 | 規定なし | 規定なし | 規定あり |

（出所） 観光庁「民泊制度ポータルサイト」

# 3.2 旅館業法

## ■ 旅館業

旅館業とは「宿泊料を受けて人を宿泊させる営業」

- 「宿泊料を受けること」が要件となっており、宿泊料を徴収しない場合は旅館業法の適用は受けない。宿泊料は名目のいかんを問わず実質的に寝具や部屋の使用料とみなされるものは含まれる。「宿泊」とは、「寝具を使用して施設（ホテル、旅館等）を利用すること」とされている。
- 「人を宿泊させる営業」とは、アパート等の貸室業との関連でみると
  - ① 施設の管理・経営形態を総体的にみて、宿泊者のいる部屋を含め施設の衛生上の維持管理責任が営業者にあると社会通念上認められること
  - ② 施設を利用する宿泊者がその宿泊する部屋に生活の本拠を有さないことを原則として、営業しているものであること

  の2点に該当するか否かで判断

## ■ 旅館業の種類

- 旅館・ホテル業　：施設を設け、宿泊料を受けて、人を宿泊させる営業で、簡易宿泊所営業及び下宿営業以外のもの
- 簡易宿泊所営業　：宿泊する場所を多数人で共用する構造及び設備を主とする施設を設け、宿泊料を受けて人を宿泊させる営業で、下宿営業以外のもの
- 下宿営業　：1月以上の期間を単位とする宿泊料を受けて人を宿泊させる営業

## ■ 宿泊させる義務等

旅館業者は、伝染性の疾病にかかっている者や風紀を乱すおそれのある者等を除き宿泊を拒むことはできない。また、宿泊者名簿を備えておかなければならない。

## ■ 民泊と旅館業との関係

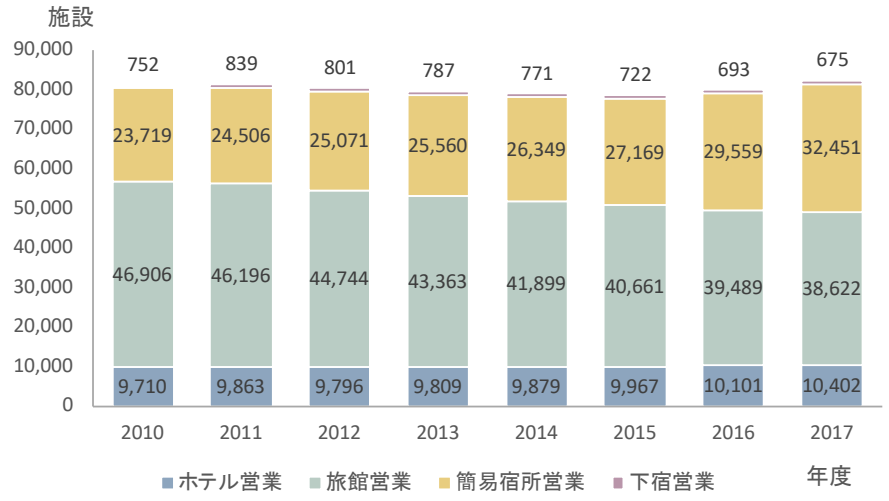
個人が自宅や空き屋の一部を利用して行う場合であっても、「宿泊料を受けて人を宿泊させる営業」に当たる場合には、住宅宿泊事業としての届出を行うか、国家戦略特別区域法の特区民泊の認定を受ける場合を除き、旅館業法上の許可が必要となる。

（出所） 厚生労働省「旅館業法概要」、「民泊サービスと旅館業法に関するQ&A」、「旅館業に関する規制について」（第1回「民泊サービス」のあり方に関する検討会資料）より作成

# 3.2 旅館業法（宿泊施設の状況）

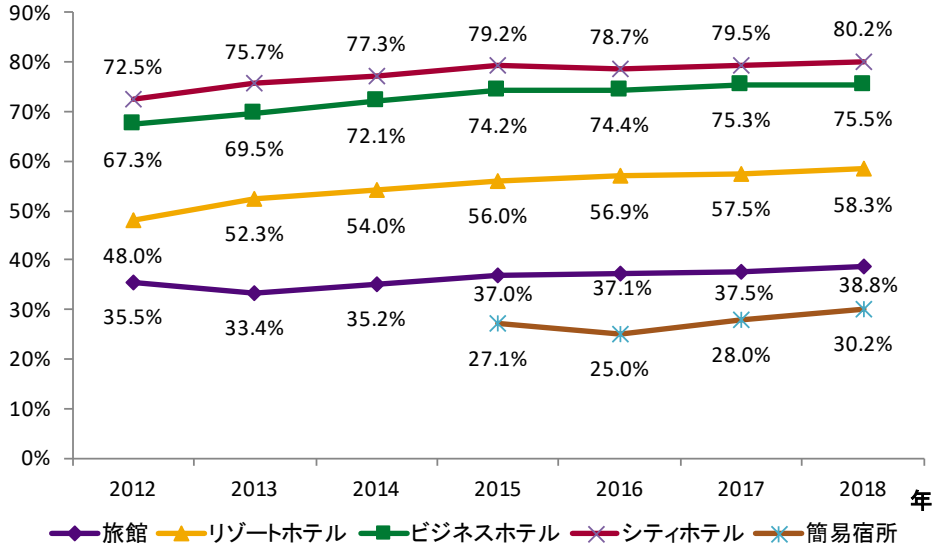
- 2017年度末時点でホテルは10,402施設、旅館は38,622施設、簡易宿所は32,451施設。
  ホテル、簡易宿所は増加傾向にある。
- シティホテル、ビジネスホテルの客室稼働率は高い水準にある。簡易宿所の客室稼働率は30.2%に増加（2018年）。

## 宿泊施設数の推移




（出所）厚生労働省「衛生行政報告例」

## 宿泊施設タイプ別客室稼働率




（出所）観光庁「宿泊旅行統計調査」

# 3.3 国家戦略特別区域法

## ■ いわゆる特区民泊（国家戦略特別区域外国人滞在施設経営事業）

- 国家戦略特別区域外国人滞在施設経営事業：

  国家戦略特別区域において、外国人旅客の滞在に適した施設を賃貸借契約及びこれに付随する契約に基づき一定期間以上使用させるとともに当該施設の使用方法に関する外国語を用いた案内その他の外国人旅客の滞在に必要な役務を提供する事業として政令で定める要件に該当する事業

  ※滞在するのは日本人でも外国人でも構わない。

- 特区民泊の要件
  - ✓ 当該事業の用に供する施設であって賃貸借契約及びこれに付随する契約に基づき使用させるものの所在地が国家戦略特別区域にあること
  - ✓ 施設を使用させる期間が3日から10日までの範囲内において施設の所在地を管轄する都道府県等の条例で定める期間以上であること
  - ✓ 施設の各居室が次のいずれにも該当するものであること
    - 1居室の床面積は25m$^2$以上であること
    - 出入口及び窓は、鍵をかけることができるものであること
    - 出入口及び窓を除き、居室と他の居室、廊下等との境は、壁作りであること
    - 適当な換気、採光、照明、防湿、排水、暖房及び冷房の設備を有すること
    - 台所、浴室、便所及び洗面設備を有すること
    - 寝具、テーブル、椅子、収納家具、調理のために必要な器具又は設備及び清掃のために必要な器具を有すること
  - ✓ 施設の利用開始時に清潔な居室が提供されること
  - ✓ 施設の使用方法に関する外国語を用いた案内、緊急時における外国語を用いた情報提供その他の外国人旅客の滞在に必要な役務が提供されること
  - ✓ 施設か事業者又は事業者から宿泊者名簿の備付けの事務を受託した者の事務所に、滞在者名簿が備えられ、これに滞在者の氏名、住所、職業、外国人の場合には、その国籍及び旅券番号が記載されること
  - ✓ 認定の申請前に施設の周辺地域の住民に対し、当該施設が特区民泊に利用されるものであることについて適切な説明が行われていること
  - ✓ 施設の周辺地域の住民からの苦情及び問い合わせについて、適切かつ迅速に処理が行われること
  - ✓ 当該事業の一部が旅館業法に規定する旅館業に該当するものであること

# 3.3 国家戦略特別区域法（いわゆる特区民泊の状況）

- 国家戦略特別区域法に基づく特区民泊は、2016年1月に東京都大田区が全国で初めて取組を開始した。2019年7月31日現在、北九州市、新潟市、千葉市、大阪府（33市町）、大阪市、八尾市、寝屋川市で実施することができる。
- 2019年7月31日現在、2,855施設、9,098室が認定されている。

（出所）内閣府地方創成推進事務局「国家戦略特区　特区民泊について（令和元年8月28日更新）」

# 3.4 住宅宿泊事業法

## ■ 住宅宿泊事業法の対象

- 住宅宿泊事業者　　：住宅宿泊事業（宿泊料を受けて届出住宅に人を宿泊させる事業であって、人を宿泊させる日数が180日を超えないもの）を営む者
- 住宅宿泊管理業者　　：住宅宿泊管理業（家主不在型の住宅宿泊事業者の委託を受け、報酬を得て、住宅宿泊管理業務※を行う事業）を営む者

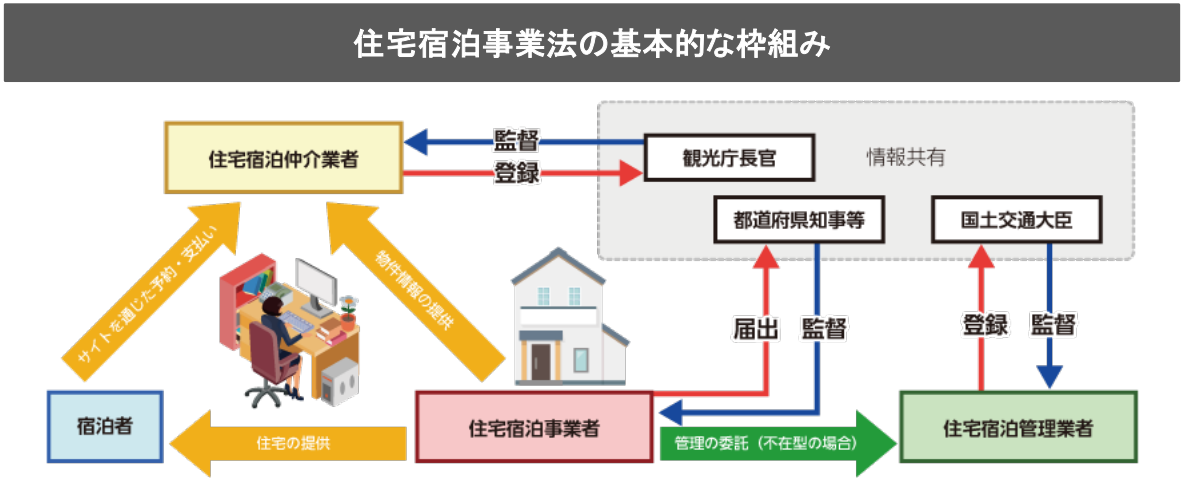
※住宅宿泊管理業務：住宅宿泊事業法第5条から第10条までの規定による業務及び住宅宿泊事業の適切な実施のために必要な届出住宅の維持保全に関する業務。

- 住宅宿泊仲介業者：住宅宿泊仲介業（報酬を得て、住宅宿泊仲介業務※を行う事業）を営む者

※住宅宿泊仲介業務は、次の行為をいう。

(1)宿泊者のため、届出住宅における宿泊のサービスの提供を受けることについて、代理して契約を締結し、媒介をし、又は取次ぎをする行為

(2)住宅宿泊事業者のため、宿泊者に対する届出住宅における宿泊のサービスの提供について、代理して契約を締結し、又は媒介をする行為




（出所） 観光庁「住宅宿泊事業法の概要」

# 3.4 住宅宿泊事業法（住宅宿泊事業に関する制度）

| | |
|---|---|
| **届出** | 住宅宿泊事業を営もうとする者は、都道府県知事等に当該事業を営む旨の届出（氏名、住所、住宅の所在地その他）が必要。 |
| **設備要件・居住要件** | ■ 設備要件<br>● 届出を行う住宅には、「台所」、「浴室」、「便所」、「洗面設備」が設けられている必要。<br>■ 居住要件<br>● 届出を行う住宅は、次のいずれかに該当する家屋である必要がある<br>(1) 現に人の生活の本拠として使用されている家屋<br>(2) 入居者の募集が行われている家屋<br>(3) 随時その所有者、貸借人又は転借人の居住用に供されている家屋 |
| **住宅宿泊事業者の業務** | **(1)宿泊者の衛生の確保**：居室の床面積を宿泊者1人当たり3.3m$^2$以上を確保。清掃及び換気を行う。<br>**(2)宿泊者の安全の確保**：非常用照明器具を設ける、避難経路を表示する、火災その他の災害が発生した場合の宿泊者の安全の確保を図るために必要な措置を講じる。<br>**(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**：外国語を用いて、届出住宅の設備の使用方法の案内、移動のための交通手段に関する情報提供、火災、地震その他の災害が発生した場合の通報連絡先の案内<br>**(4)宿泊者名簿**：本人確認を行った上で作成、作成の日から3年間保存、宿泊者の氏名、住所、職業及び宿泊日を記載、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<br>**(5)周辺地域への悪影響の防止**：騒音の防止、ごみの処理、火災の防止に配慮すべき事項を書面その他適切な方法で説明<br>**(6)苦情等への対応**：届出住宅の周辺地域の住民からの苦情及び問合せについては適切かつ迅速に対応<br>**(7)住宅宿泊管理業者への委託**：一の届出住宅の居室の数が5を超える場合、人を宿泊させる間不在等となる場合、(1)～(6)の措置を住宅宿泊管理業者に委託<br>**(8)住宅宿泊仲介業者への委託**：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<br>**(9)標識の掲示**：届出住宅ごとに、見やすい場所に、標識を掲示<br>**(10)都道府県知事への定期報告**：毎年2月、4月、6月、8月、10月及び12月の15日までに、都道府県知事等に報告 |

（出所） 観光庁「民泊制度ポータルサイト」、国土交通省「住宅宿泊事業法の概要及び基本的な枠組」（第2回賃貸住宅管理業等のあり方に関する検討会　参考資料5）（2019年12月）

# 3.4 住宅宿泊事業法（住宅宿泊仲介業者に関する制度）

| | |
|---|---|
| **登録** | 住宅宿泊仲介業を営もうとする者は、観光庁長官の登録が必要。<br>日本に主たる事務所を有しない外国住宅宿泊仲介業者についても登録が必要 |
| **住宅宿泊仲介業者の義務** | **(1)住宅宿泊仲介業約款**：宿泊者と締結する住宅宿泊仲介業務に関する契約に関し、住宅宿泊仲介業約款を定め、その実施前に、観光庁長官へ届出。<br>**(2)住宅宿泊仲介業務に関する料金の公示等**：業務開始前に、国土交通省令で定める基準に従い、宿泊者及び住宅宿泊仲介業務に関する料金を定め、営業所又は事務所における掲示がインターネットによる公開のいずれかの方法で、住宅宿泊仲介業務に関する料金を公示。<br>**(3)不当な勧誘等の禁止**：宿泊者に対し、住宅宿泊仲介契約に関する事項であって宿泊者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものにつき、故意に事実を告げず、又は不実のことを告げる行為をすることを禁止。<br>**(4)違法行為のあっせん等禁止**：法令に違反する行為に住宅宿泊仲介業者が関与することのないよう、以下の行為を禁止<br>[1]宿泊者に対し、法令に違反する行為を行うことをあっせんし、又はその行為を行うことに関し便宜を供与すること。<br>[2]宿泊者に対し、法令に違反するサービスの提供を受けることをあっせんし、又はその提供を受けることに関し便宜を供与すること。<br>[3] [1][2]のあっせん又は便宜の供与を行う旨の広告し、又はこれに類する広告をすること。<br>[4]宿泊者に対し、特定のサービスの提供を受けること又は特定の物品を購入することを強要する行為<br>[5]宿泊のサービスを提供する者と取引を行う際に、当該者が法第3条第1項の届出をしたものであるかどうかの確認を怠る行為<br>**(5)住宅宿泊仲介契約の締結前の書面の交付**：住宅宿泊仲介業者は、宿泊者に対し、住宅宿泊仲介契約を締結するまでに、住宅宿泊仲介契約の内容及びその履行に関する事項について、書面を交付して説明する必要<br>**(6)標識の掲示**：住宅宿泊仲介業者は、その営業所又は事務所ごとに、公衆の見やすい場所に国土交通省令で定める様式の標識を掲示。ただし、登録年月日、登録番号等を電磁的方法により公示する場合は、標識の提示義務は適用されない。 |
| **観光庁への報告** | 住宅宿泊事業者の人を宿泊させた日数が180日を超過していないか、又は条例で制限がある場合においては、当該条例で禁止されている期間に営業が行われていないかを補完的に確認するため、民泊仲介サイトに掲載の届出物件について、観光庁が定める所定の様式で、毎年4月、10 月の 15 日までに、それぞれの月の前6ヶ月分を観光庁に報告 |

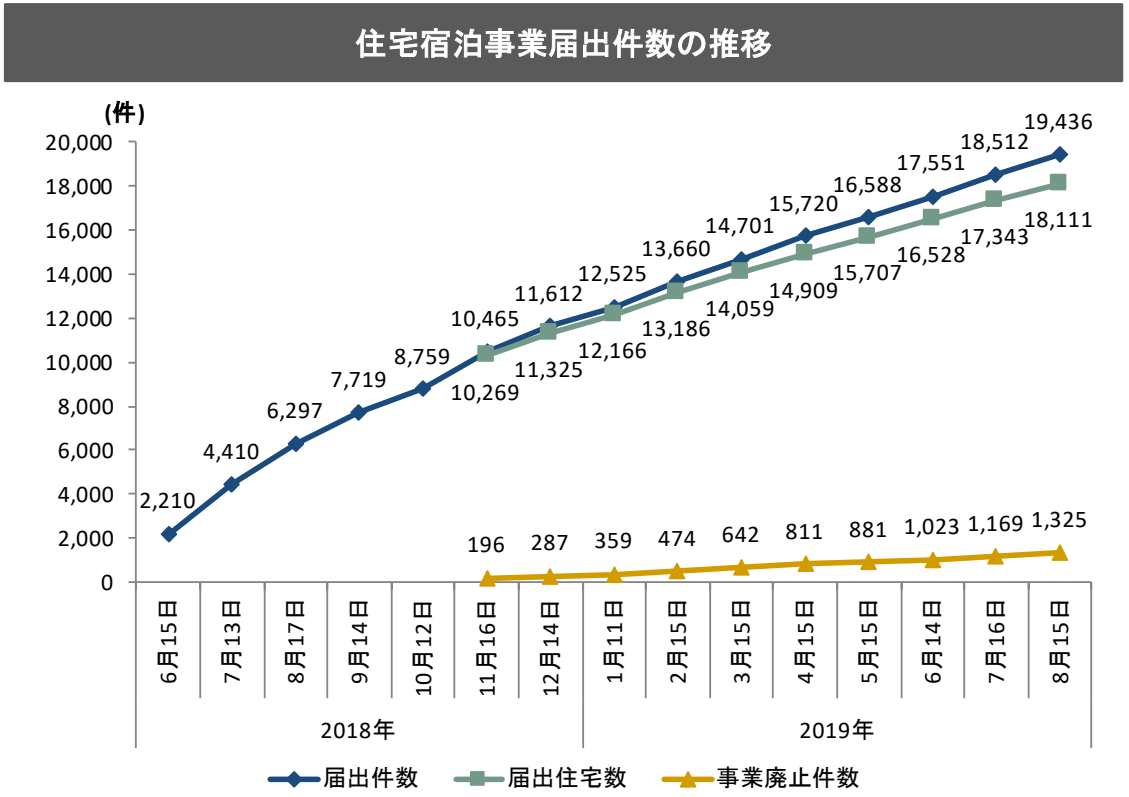
（出所） 観光庁「民泊制度ポータルサイト」、国土交通省「住宅宿泊事業法の概要及び基本的な枠組」（第2回賃貸住宅管理業等のあり方に関する検討会　参考資料5）（2019年12月）

# 3.4 住宅宿泊事業法（住宅宿泊仲介業者に関する制度）

- 住宅宿泊仲介業者は、住宅宿泊事業法に基づく届出住宅しか取り扱えない。
  旅館業法に基づく民泊、国家戦略特区法に基づく民泊は、旅行業法に基づき登録を受けた旅行業者が取り扱える。
- 住宅宿泊仲介業者が行う住宅宿泊仲介業務は、特定商取引法の適用除外となり、同法による訪問販売、通信販売又は電話勧誘販売に関する規定は適用されない。
- 外国住宅宿泊仲介業者（国内に住所若しくは居所を有しない自然人又は国内に主たる事務所を有しない法人その他の団体であって、外国において住宅宿泊仲介業を営む者）に対しても、観光庁長官は業務改善請求、登録取消請求、業務停止請求を行うことができる。

# 3.4 住宅宿泊事業法（住宅宿泊事業の届出・住宅宿泊仲介業の登録状況）

- 住宅宿泊事業の届出件数は2019年8月15日時点で19,436件となっている。届出件数のうち事業廃止件数が1,325件となり、2019年8月15日時点の届出住宅数は18,111件である。
- 住宅宿泊仲介業の登録件数は70件（2019年8月15日時点）。

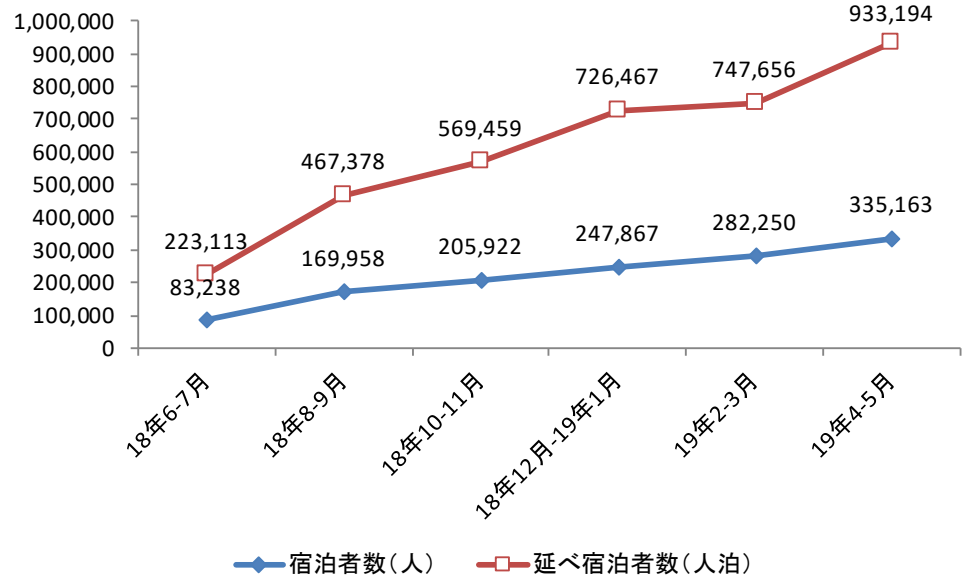



（出所）観光庁「民泊制度ポータルサイト」

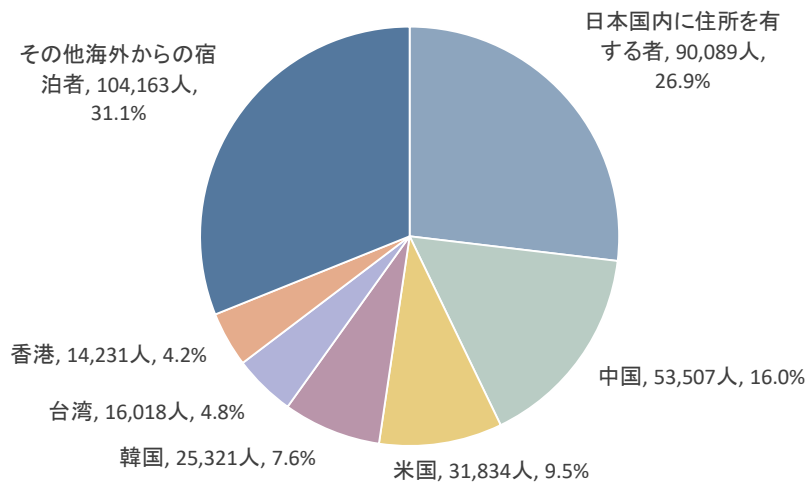
# 3.4 住宅宿泊事業法（住宅宿泊事業の利用状況）

- 住宅宿泊事業の宿泊者数（2018年6月から2019年5月）は132.4万人、延べ宿泊者数は366.7万人。住宅宿泊事業法施行以後、増加傾向にある。
- 2019年4月から5月の都道府県別の宿泊者数は、東京都が120,795人で最も多く、次いで大阪府（38,395人）、北海道（35,451人）となっている。
- 2019年4月から5月の宿泊者のうち、日本国内に住所を有する者が26.9%、海外からの宿泊者が73.1%を占めている。海外からの宿泊者数を国籍・地域別にみると、第1位が中国、第2位が米国、第3位が韓国、第4位が台湾、第5位が香港。

**住宅宿泊事業の宿泊者数、延べ宿泊者数の推移**




**住宅宿泊事業の宿泊者の国籍・地域別内訳（2019年4～5月）**



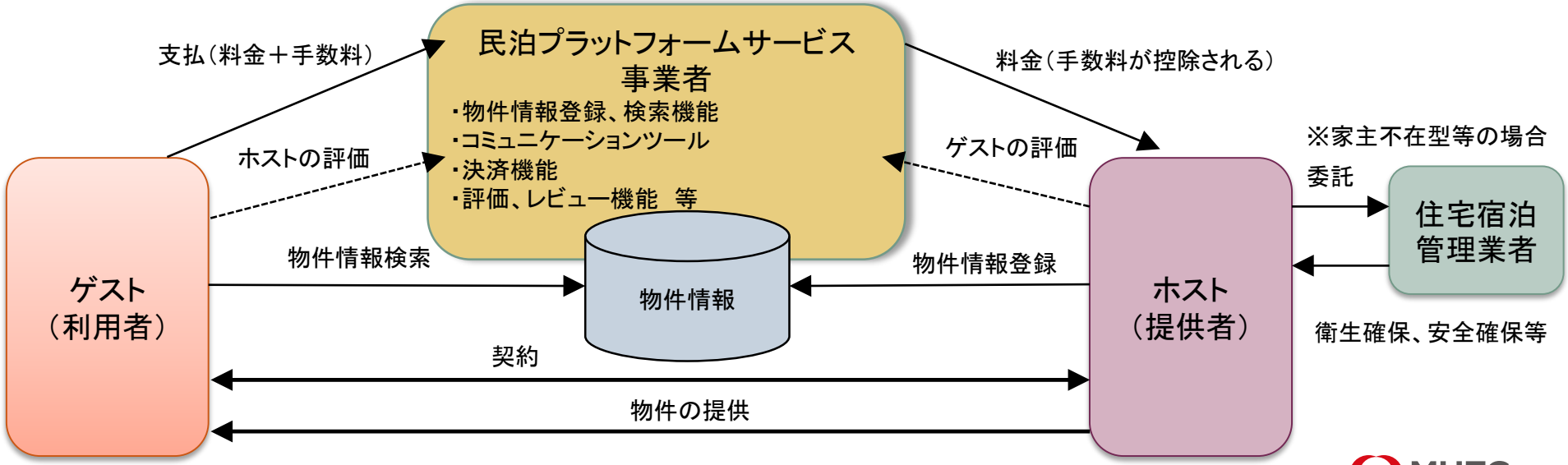

（出所）観光庁「住宅宿泊事業の宿泊実績について」

（注）宿泊者数、延べ宿泊者数は2018年6月15日からの実績

（出所）観光庁「住宅宿泊事業の宿泊実績について」

# 3.5 民泊サービスの構造

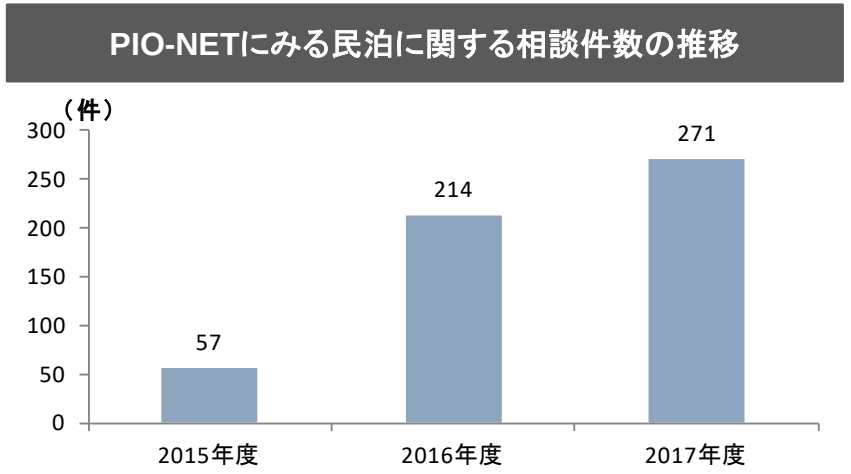
- 民泊プラットフォーム事業者を通じて、宿泊料を受けて住宅などに人を宿泊させようとするホスト（提供者）、宿泊しようとするゲスト（利用者）とがマッチングされる。ゲストの予約リクエストに対しホストが承認することで予約成立となるもの、予約可能な日程であればホストの承認なしに予約成立となるもの等がある。
- ホストは民泊として提供する物件の情報をプラットフォームに掲載し、ゲストは場所や宿泊人数、料金、場所、日時等により民泊を検索できる。評価が高いゲスト・物件が上位に表示される仕組みになっていることがある。
- ゲストは宿泊料と手数料を民泊プラットフォーム事業者に支払い、宿泊料から手数料を控除した金額がゲストに支払われる。ホストへの宿泊料の支払はチェックアウト後に行われることが多い。
- ホストは、住宅宿泊事業法に基づく届出、国家戦略特別区域法に基づく認定（特区民泊）、旅館業法に基づく許可を得る必要がある。住宅宿泊事業者のみを取扱う民泊プラットフォームサービス事業者は、同法に基づく住宅宿泊仲介業者の登録が必要。特区民泊、旅館業法による民泊を取り扱う場合には、旅行業の登録が必要。



# 3.6 消費者相談の状況

- 全国の消費生活センター等に寄せられた民泊に関する相談件数は、2015年度57件であったが、2016年度214件、2017年度は271件と増加。
- 民泊に関するトラブルとして、以下のような事例が寄せられている。
  - ✓ 予約した物件を訪れたが存在しなかった
  - ✓ オーナーと連絡が取れず鍵を受け取れなかったために宿泊できなかった
  - ✓ 事前に説明されていなかった清掃費用を請求された
  - ✓ 不衛生な状態で利用できなかった
  - ✓ 宿泊前にキャンセルしたが宿泊料の全額をキャンセル料として請求された

（出所）国民生活センター「民泊を利用する時の注意点は？」（2018年8月29日）
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！－」（2018年6月14日）




（注） PIO-NET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で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。
民泊に関する相談件数は、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が含まれる。
（出所）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！－」（2018年6月14日）

# 3.7 違法民泊対策

- 旅館業法上の許可、住宅宿泊事業法の届出、国家戦略特区法上の認定のいずれかの手続きをせず、行政の監督を受けずに無断で実施している民泊サービスは、違法民泊となる。
- 厚生労働省HPには、違法民泊防止の啓発メッセージが外国語訳も含めて掲載されている。

## 違法民泊防止の啓発メッセージ

### 違法民泊はやめましょう

○　近年、住宅の一部等を活用して旅行者等に宿泊サービスを提供する民泊サービスが広まっています。

○　民泊サービスを実施するためには、事業者は、旅館業法上の許可、住宅宿泊事業法の届出、国家戦略特区法上の認定のいずれかの手続きをとらなければなりません。こうした手続きをせず行政の監督を受けずに無断で実施している民泊サービスは、違法民泊です。

### 宿泊者の皆様へ～違法民泊の利用はやめましょう～

○　違法民泊の場合は、例えば以下のような問題が発生する可能性がより高いと考えられます。
・衛生上の措置が講じられておらず、きちんと掃除されていない。
・犯罪や病気等の緊急事態が発生しても、事業者が駆けつける体制が整っていない。
・事業に対して近隣住民の理解が得られていないために、宿泊中に近隣住民から苦情を受ける。
・火災が発生しても、火災警報が鳴らない、消火器がない、避難口がわからない等により、初期消火や避難が遅れる危険性が高い。
・鍵が適切に管理されていないために、安心して宿泊できない。

○　旅館業法上の許可等を受けている合法物件は、保健所等の行政官庁の監督下にあるため、衛生管理や安全確保措置がきちんとなされています。
　安心して宿泊サービスを受けるためにも、違法民泊を利用せず、安全・安全の確保された合法的な民泊を利用するようにしましょう。

○　合法的な民泊サービスをご利用いただくためには、適切な WEB サイトで民泊サービスを探していただくことが重要です。住宅宿泊事業法上の登録を受けた住宅宿泊仲介業者及び旅行業法上の登録を受けた旅行業者の WEB サイトにおいては、違法民泊を取り扱わないこととしていますので、そうした業者の WEB サイトをご利用ください。登録を受けた住宅宿泊仲介業者及び民泊の仲介を行う予定の旅行業者は以下に一覧を掲載しております。
http://www.mlit.go.jp/kankocho/minpaku/business/mediation/attention.html

### 事業者の皆様へ～民泊サービスは合法的に実施しましょう～

○　違法民泊を実施することについては、旅館業法違反により罰則の対象となることはもちろんですが、例えば以下のような問題が発生することにより、中長期的に安定的に運営することが難しくなりがちなだけでなく、大切な資産が台無しになる結果を招くことが懸念されます。
・近隣住民の理解を得られていないために、宿泊者が宿泊中に苦情を受け、その結果、安心・快適に宿泊できず、いわゆるロコミ情報等における宿泊からの評価が低くなる。
・衛生管理が適切に行われていないために、不潔と感じる宿泊者が多くなり、いわゆるロコミ情報等における宿泊からの評価が低くなる。
・火災発生時に宿泊者の安全を守るために必要な設備の設置や防火管理の体制が適切に行われていないため、宿泊者の人命が損なわれる可能性がある。
・消防用設備等や防火管理体制に不備があり、消防署から行政指導を受けたり、行政処分の対象となったりすることがある。
・本人確認を適切に実施しないことにより、重大な犯罪の現場や、犯罪者の潜伏場所として悪用されるおそれがある。

○　事業実施について近隣住民の方にもご理解いただき、安心・安全で快適なサービスを宿泊者に提供するためにも、民泊サービスは合法的に実施しましょう。

○　民泊サービスの仲介を委託する場合、住宅宿泊事業法上の登録を受けた住宅宿泊仲介業者又は旅行業法上の登録を受けた旅行業者をご利用ください。無登録の業者に仲介を委託した場合、トラブル等があった際に十分な対応ができない可能性があります。登録を受けた住宅宿泊仲介業者及び民泊の仲介を行う予定の旅行業者は以下に一覧を掲載しております。
http://www.mlit.go.jp/kankocho/minpaku/business/mediation/attention.html

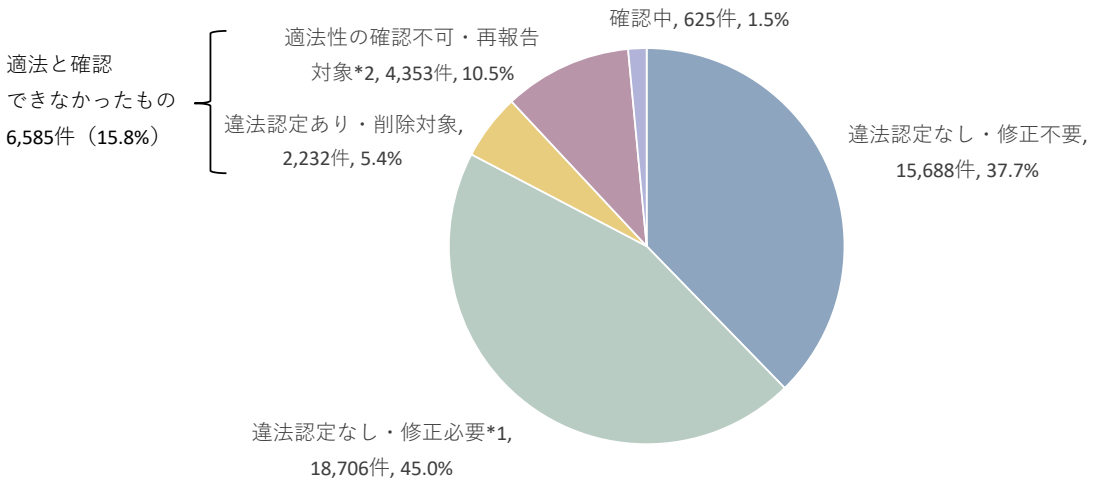
（出所）第4回違法民泊対策関係省庁連絡会議「資料3　違法民泊防止の啓発メッセージについて」

# 3.7 違法民泊対策

■ 違法物件の仲介サイトからの掲載削除に向けた取組

- 観光庁から住宅宿泊仲介事業者及び住宅宿泊事業法に基づく届出住宅の取扱いのある旅行業者に対し、平成30年9月30日時点の取扱い物件について報告を求め、厚生労働省、内閣府、関係自治体の協力を得て、適法と確認できなかった物件については、観光庁から仲介業者に対して掲載削除するよう指導が行われた。
- 住宅宿泊仲介業者等55社の取扱件数の合計延べ41,604件のうち、「違法認定あり・削除対象」と、「適法性の確認不可・再報告対象」をあわせた6,585件については適法と確認できなかった。
- 通報等により違法な物件の掲載が確認された場合には、観光庁より削除要請等の指導が個別に行われている。

**仲介サイト掲載物件の適法性確認の状況（2018年9月30日時点の取扱い物件）**

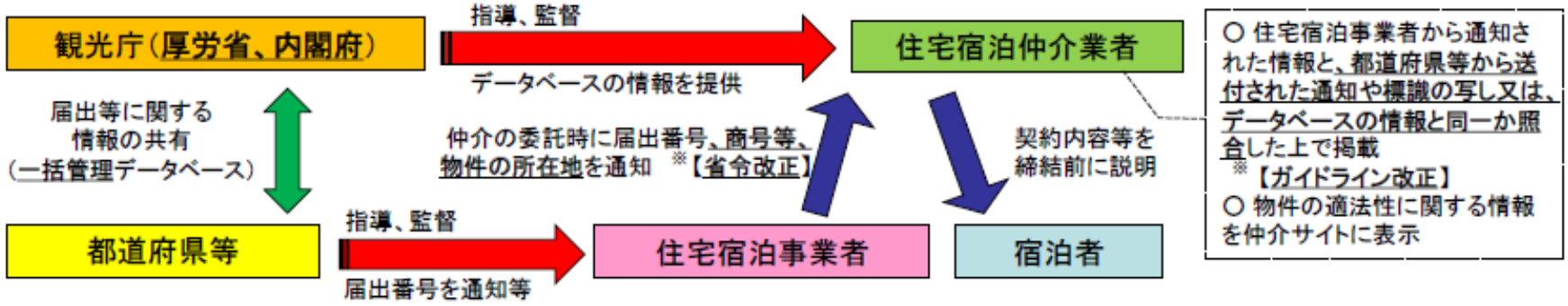



*1 仲介業者の保有情報と自治体の保有情報が実質的に一致していると判断できるものの、相違内容が宿泊者に他の物件と誤解を生じさせる懸念があり、修正が必要なもの
*2 自治体の保有情報と部分的に一致する等明らかに違法とまではいえないが、自治体の保有情報と実質的に一致していると判断できず、違法性の疑いが強いもの
（出所） 第3回違法民泊対策関係省庁連絡会議 「資料6 違法民泊の仲介防止対策」

# 3.7 違法民泊対策

■ 違法民泊の仲介防止対策の強化

- 旅館業法の許可物件や特区民泊の認定施設を含めた一括管理データベースを関係省庁で構築。
  2019年4月以降は、仲介業者がデータベースの情報との照合を行うことで、適法性の確認作業の効率化、精度の向上が実現。

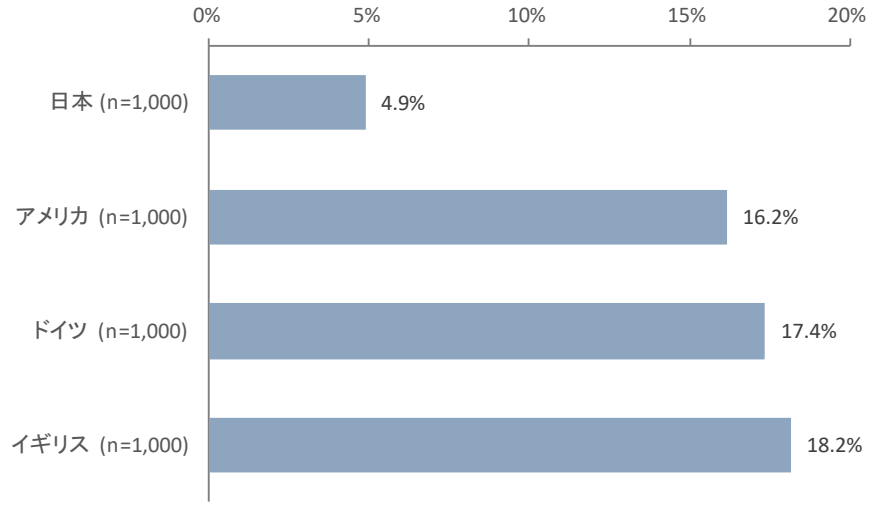



（出所）第4回違法民泊対策関係省庁連絡会議「資料6 違法民泊の仲介防止対策」

# 3.8 海外での民泊利用状況

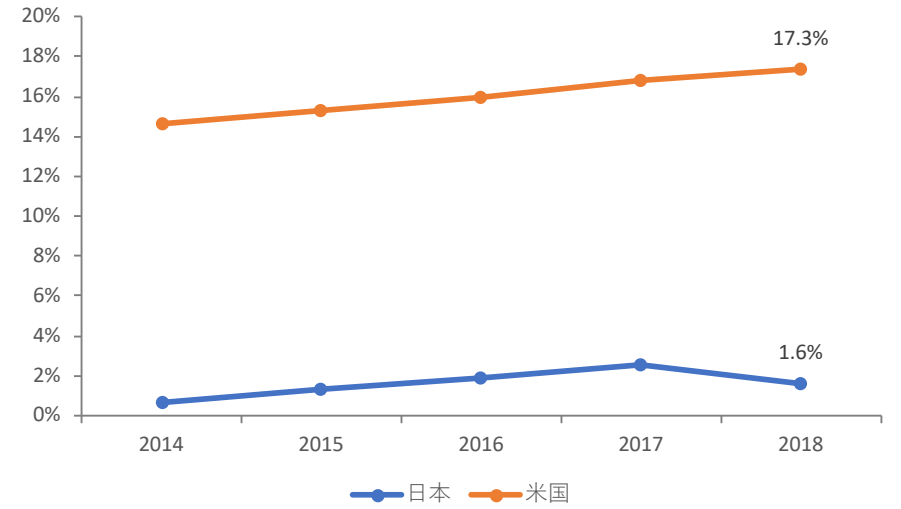
- シェアリングエコノミーを利用しているもしくは知っている者のうち、民泊サービスを利用した経験を有する者の比率は欧米と比較して少ない。
- 宿泊市場に民泊（Short-term Rentals）が占める比率は、米国は17.3%、日本は1.6%（2018年）。日本での比率も高まりつつあるが、米国と比べるとまだ低い水準にある。

**民泊の利用経験（シェアリングサービスを知っている人のみ）**




（出所） 総務省「ICTによるインクルージョンの実現に関する調査研究」（2018年）

**宿泊市場に民泊が占める比率の推移**




（注）宿泊市場はホテル、民泊（Short-term Rental）、その他宿泊（キャンプ場、ホステル等）
（出所） Euromonitor International資料をもとに作成

# 3.9 諸外国における民泊に関連する法令等

## ■ サンフランシスコ市、カリフォルニア州

| | |
|---|---|
| **概要** | ■ カリフォルニア州では市や郡により民泊（Short-Term Rental）の規制が行われているが、一部、州法による規制もある。<br>■ サンフランシスコ市では、民泊についてサンフランシスコ行政規則第41A章により規制している。<br>● 民泊を提供するには、市に事業登録を行うとともに、短期レンタルの証明書を取得して、認定ホストとなる必要がある。<br>● 1滞在あたり30泊未満の提供が可能。家主不在型の場合、年間提供日数の上限は90日。<br>● 民泊の予約サービスを提供するホスティングプラットフォームに対する規制も行っている。 |
| **登録** | ■ 民泊提供者は、当該住宅の永住者（年間275泊以上）でなければならない。<br>■ 民泊提供に先駆けてサンフランシスコ市から不動産の事業登録証明書を取得する必要がある。また、市の短期レンタル局から短期レンタルの証明書を取得し、認定ホストとならなければならない。<br>● 短期レンタルの証明書に記載されている短期居住用レンタル登録番号は、当該住宅を宣伝する際に常に掲載しなければならない。<br>● 認定を得ずに30泊未満の期間のレンタルについて提供／宣伝を行った場合、違法となり、罰則の対象となる。<br>■ 50万ドル以上の損害賠償に関する保険に加入するか、住宅をレンタルするすべてのホスティングプラットフォームで同額以上の補償が提供されていることを証明する必要がある。 |
| **仲介サービスに対する規制** | ■ ホスティングプラットフォームには、以下の義務が課される。<br>● プラットフォームが当該住宅の予約サービスの提供、手数料の徴収を行う前に、当該住宅が短期レンタル局に適法に認定されていることを確認すること。<br>● サービスを利用するホストが短期レンタル局に合法的に登録されていることを確認する合理的な注意を払った旨を、短期レンタル局への毎月の宣誓供述書により確認すること。<br>● 各ホスト、短期レンタル取引ごとに過去3年間以上のビジネス記録を保持し、要請に応じてこれら情報を短期レンタル局に提供すること。<br>■ 州法*により、ホスティングプラットフォームは、短期レンタルのホストに対して以下の通知を行う義務が課されている。<br>● 住宅をリストに掲載する前に、契約書の参照、オーナーへの連絡により、住宅の又貸しについて制限があるか確認すること。契約に反して又貸しを行った場合、立ち退き等の法的措置がとられる可能性があること。<br>● 住宅の損害賠償に関する保険について、短期レンタルに関する負傷や損害等について保険の適用制限があるかどうかを確認すること。 |

* California Code Business and Professions Code § 22592

# 3.10 諸外国における民泊に関連した取組事例

## ■ 欧州委員会及びAirbnb

**概要**

■ 欧州委員会及びノルウェー消費者オンブズマン（Forbrukertilsynet）による主導のもと、欧州のCPC（the Consumer Protection Cooperation）※Networkは2018年7月から、Airbnbによる行為及びサービス規約等についての共同審査（joint assessment）を実施。

※EU規則に基づき、消費者保護の執行に関して加盟国が相互に協力する仕組み。越境での法令違反に対し、他の加盟国機関に支援を要請できる。

■ 欧州委員会は、交渉の結果、Airbnbが表示や規約等を改善することとなったことを公表（2019年7月）。

**主な改善点**

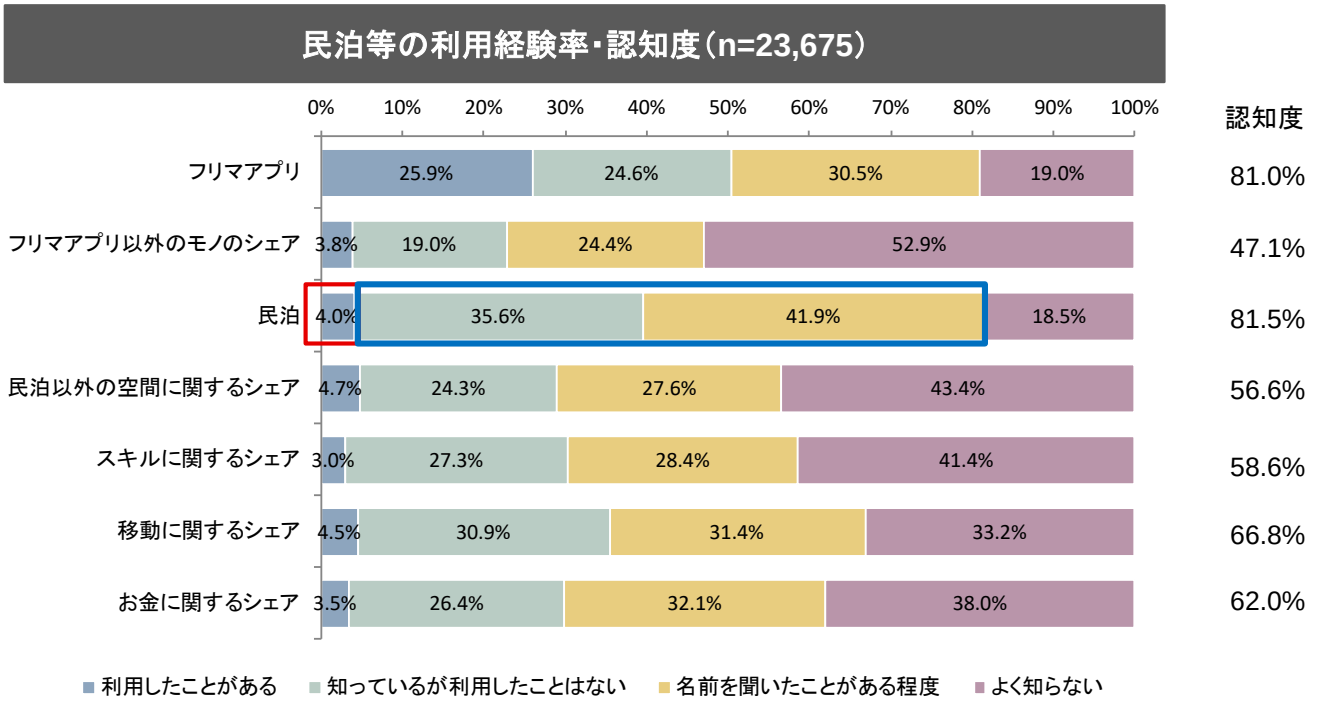
| 改善前の懸念点等 | 改善点 |
|---|---|
| ■ 価格表示<br>● 検索結果で表示される価格には、サービス料、清掃料金、地方税等が含まれず、予約手続きを進めた後の段階の画面で初めてこれらの費用が表示される。 | ■ 価格表示<br>● 支払いが必要な費用を含む総額を、検索結果に表示する。 |
| ■ 物件のホストの属性表示（個人／事業者）<br>● 検索結果において当該物件は個人による提供か、事業者による提供か区別がつかない。 | ■ 物件のホストの属性表示（個人／事業者）<br>● 物件が個人により提供されているものか、事業者により提供されているか明確に区別可能とする。 |
| ■ 欧州ODRプラットフォームへのリンク<br>● 欧州ODRプラットフォームへのリンクを見つけることが容易ではない。 | ■ 欧州ODRプラットフォームへのリンク<br>● サービス利用規約、支払規約の冒頭に、欧州ODRプラットフォームへのリンクを掲載。 |
| ■ 利用規約<br>● 規約の規定が曖昧であり、契約の裁判管轄が居住国ではなく国外の裁判所にある様な印象を利用者に与えている。<br>● ホストに責任があるか否かに関わらず、人身傷害、その他の損害についてホストを訴える消費者の権利について否定。<br>● 利用者に事前に通知せず、また契約をキャンセルする選択肢を与えることなく、一方的に規約を変更できる権利をAirbnbが留保。 | ■ 利用規約<br>● EU／EEA（欧州経済領域）の居住者は、Airbnbに関する訴訟手続を居住国の裁判所に行えることを明確化<br>● 当該条項を削除<br>● 手数料の変更は変更前に行われた予約には適用されないことを明確化。<br>● 規約変更を行う場合には、事前に利用者に情報提供するとともに、いつでも契約を終了できることを明確化。 |

（出所）European Commission, “EU consumer rules: Airbnb cooperates with European Commission and EU consumer authorities improving the way it presents offers” 2019.7.11等より作成

# 4. 民泊サービスの利用状況等
## （民泊サービスに関するアンケート調査等）

# 4.1　民泊の利用経験率・認知度（当社アンケート調査より）

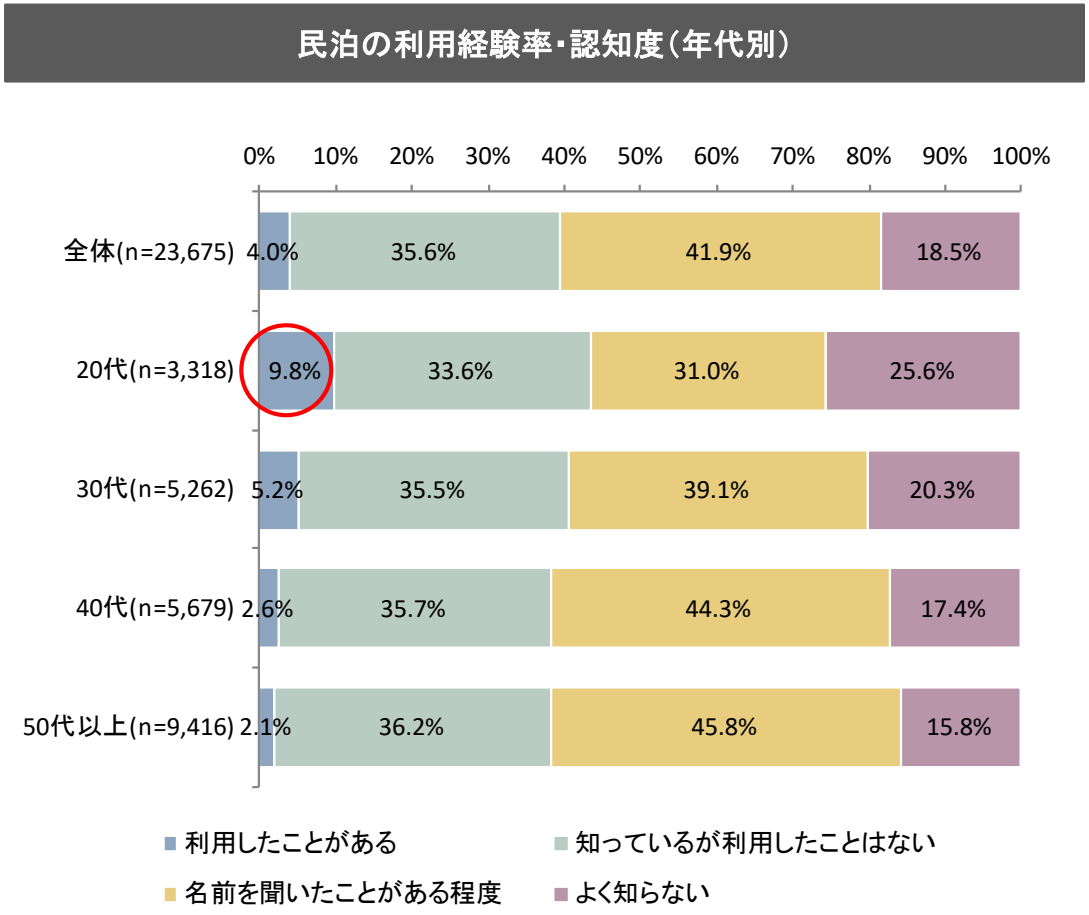
- 当社にて、20代以上の男女に対してアンケートを実施。
- 民泊の利用経験率は4.0%。他のシェアリングエコノミーサービスでは「フリマアプリ」の利用経験率が25.9%と高い。
- 一方、「民泊」の認知度は高い。利用経験者を含め81.5%が認知（「知っているが利用したことはない」が35.6%、「名前を聞いたことがある程度」が41.9%）。利用経験率の高い「フリマアプリ」と、同程度の認知度である。




（注）本調査対象者を抽出するための実施した23,675名対象のスクリーニング調査の結果
調査票では、選択肢を
「フリマアプリ以外のモノのシェア（レンタルサービス等）」、
「民泊以外の空間に関するシェア（駐車場、会議室、農地　等）」、
「スキルに関するシェア（家事代行、介護、育児、配達、知識、経験、料理等）」、
「移動に関するシェア（ライドシェアやカーシェアリング等）」、
「お金に関するシェア（クラウドファンディング等）」としている。

# 4.1　民泊の利用経験率・認知度（当社アンケート調査より）

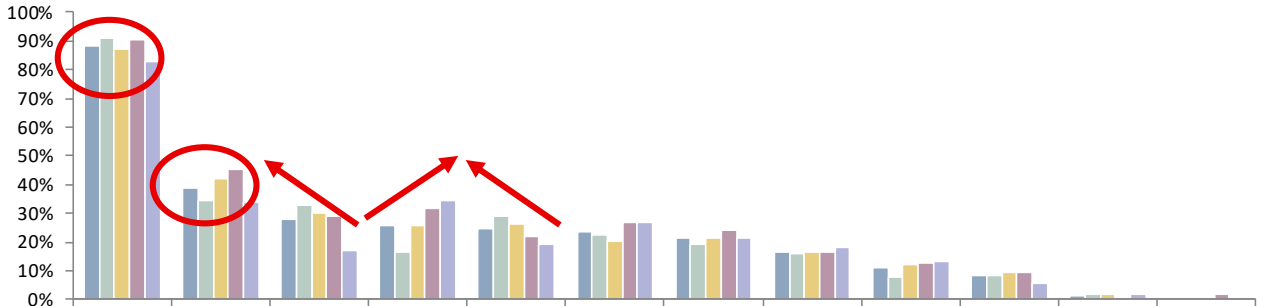
■ 民泊の利用経験率は20代がやや高い。



# 4.2 民泊サービスの利用理由（当社アンケート調査より）

- ここからのアンケート結果は全て、「自ら手配し、有料で民泊を利用したことがある」と回答した520人の回答を基に作成している。
- 民泊を利用した理由では「宿泊費用が安い」、「立地が良い」が多くなっている。
- 年代別に理由をみると、「大人数で滞在しやすい」、「特別な体験ができる」は、年齢が若いほど割合が高く、一方で、「長期滞在しやすい」は、年齢が高いほど割合が高かった。

**民泊サービスの利用理由（複数回答）**



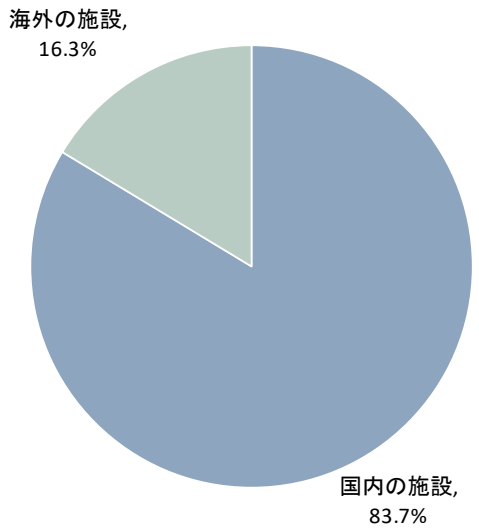

| | 宿泊費用が安い | 立地が良い | 大人数で滞在しやすい | 長期滞在しやすい | 特別な体験ができる | 一棟貸し切りにできる | 提供者（ホスト）と交流できる | ホテル・旅館の予約が取れなかった | 別荘等、高級感のある施設に宿泊できる | ホストとの連絡・相談がしやすい（メッセージ機能等） | その他 | 特に理由はない |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 全体（n=520） | 88.1% | 38.8% | 28.1% | 26.0% | 24.8% | 23.7% | 21.2% | 16.7% | 11.2% | 8.5% | 1.5% | 1.0% |
| 20代(n=156) | 91.0% | 34.6% | 32.7% | 16.7% | 28.8% | 22.4% | 19.2% | 16.0% | 7.7% | 8.3% | 1.9% | 0.6% |
| 30代(n=156) | 87.2% | 42.3% | 30.1% | 25.6% | 26.3% | 20.5% | 21.2% | 16.7% | 12.2% | 9.6% | 1.9% | 0.6% |
| 40代(n=104) | 90.4% | 45.2% | 28.8% | 31.7% | 22.1% | 26.9% | 24.0% | 16.3% | 12.5% | 9.6% | 0.0% | 1.9% |
| 50代以上(n=104) | 82.7% | 33.7% | 17.3% | 34.6% | 19.2% | 26.9% | 21.2% | 18.3% | 13.5% | 5.8% | 1.9% | 1.0% |

※本調査を実施した520名対象の結果
調査票では、選択肢を「特別な体験特（農業、農業体験、牧場体験、廃校宿泊、寺院宿泊　等）ができる」としている

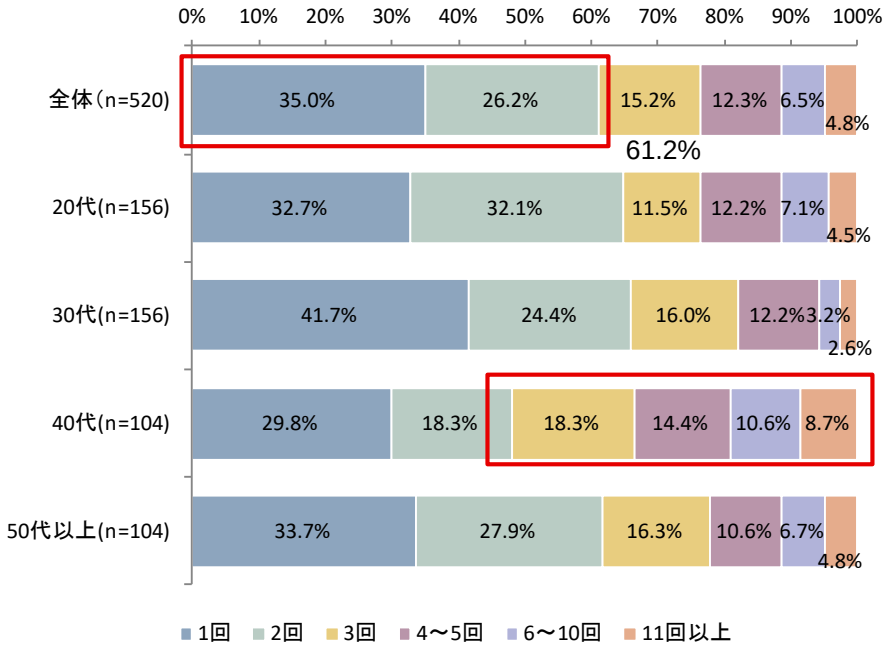
# 4.3 民泊の利用地域・利用回数（当社アンケート調査より）

- 直近の民泊で利用した施設の場所は、国内の施設が83.7%、海外の施設が16.3%であった。
- 民泊のこれまでの利用回数は、1回が35.0%、2回が26.2%であり、1~2回の利用者が回答者全体の約6割を占める。
- 40代は、多数回利用している回答者の割合が高い。利用者の半数以上（51.9%）が3回以上利用している。

**民泊の利用施設（直近）の場所：国内／海外（n=520）**



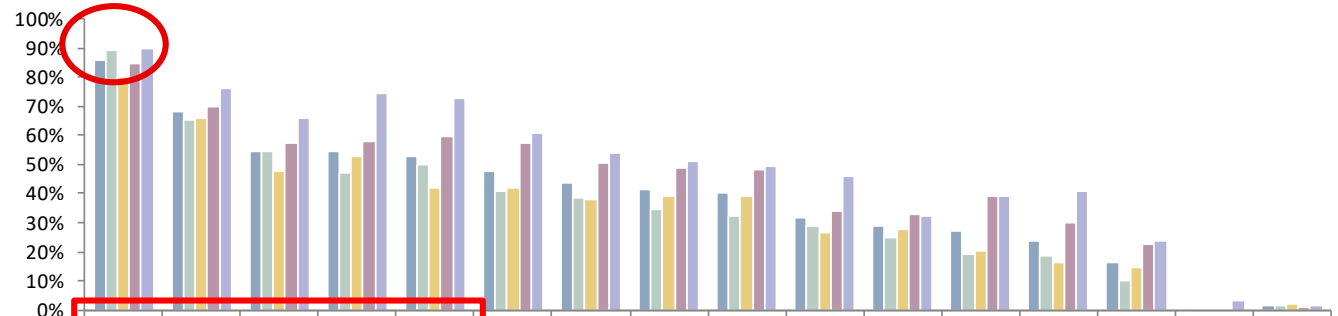

**民泊の合計利用回数（年代別）**



# 4.4　民泊を選ぶときに確認する点（当社アンケート調査より）

- 民泊を選ぶときに確認する点では、「宿泊に必要な料金の総額」、「部屋のタイプ」、「設備・備品等」、「物件の写真」、「交通アクセス方法」が多い。「キャンセルポリシー」（23.7%）、「許可・届出状況」（16.2%）を確認している者は少ない。
- 全般的に民泊を多く利用している者ほど、多くの点を確認している傾向がみられる。

**利用する民泊を選ぶときに確認する点（民泊の合計利用回数別）（複数回答）**



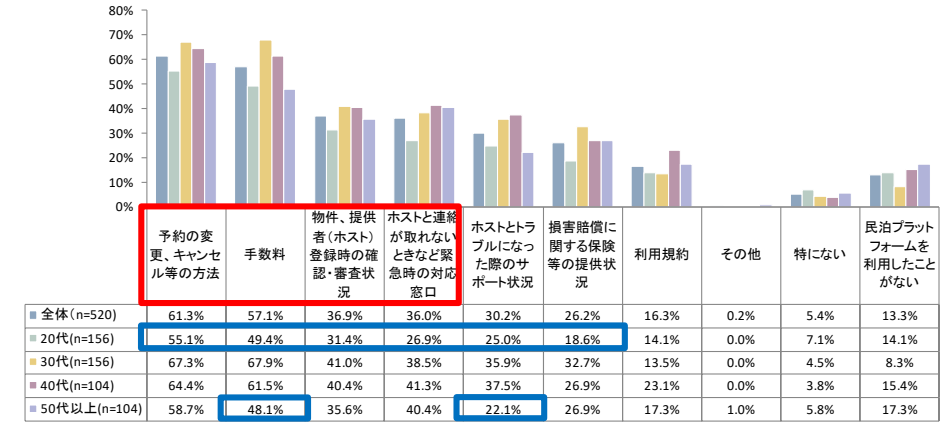

| | 宿泊に必要な料金の総額 | 部屋のタイプ | 設備・備品等 | 物件の写真 | 交通アクセス方法 | チェックイン・チェックアウトの時間 | 支払方法 | 利用上の制限 | 鍵の受け渡し方法 | 物件、ホストの口コミ、評価 | 防犯対策状況 | ホストやスタッフの常駐の有無 | キャンセルポリシー（キャンセル料等） | 許可・届出状況 | その他 | 特に確認していない |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 全体(n=520) | 85.6% | 68.1% | 54.8% | 54.8% | 53.1% | 47.9% | 43.5% | 41.5% | 40.4% | 31.7% | 28.7% | 27.3% | 23.7% | 16.2% | 0.4% | 1.5% |
| 1回(n=182) | 89.0% | 65.4% | 54.4% | 47.3% | 50.0% | 40.7% | 38.5% | 34.6% | 32.4% | 29.1% | 24.7% | 19.2% | 18.7% | 9.9% | 0.0% | 1.6% |
| 2回(n=136) | 80.1% | 66.2% | 47.8% | 52.9% | 41.9% | 41.9% | 38.2% | 39.0% | 39.0% | 26.5% | 27.9% | 20.6% | 16.2% | 14.7% | 0.0% | 2.2% |
| 3～5回(n=143) | 84.6% | 69.9% | 57.3% | 58.0% | 59.4% | 57.3% | 50.3% | 49.0% | 48.3% | 34.3% | 32.9% | 39.2% | 30.1% | 22.4% | 0.0% | 0.7% |
| 6回以上(n=59) | 89.8% | 76.3% | 66.1% | 74.6% | 72.9% | 61.0% | 54.2% | 50.8% | 49.2% | 45.8% | 32.2% | 39.0% | 40.7% | 23.7% | 3.4% | 1.7% |

※調査票では、選択肢を
「部屋のタイプ：部屋のタイプ（ホームステイ型、個室、一軒家貸切　等）」、
「利用上の制限（宿泊人数、ペット、喫煙、イベント利用、清掃条件等）」、
「犯対策状況（オートロック、貴重品ロッカーの有無等）」、
「旅館業法による許可や住宅宿泊事業法（民泊新法）による届出等の状況」としている

# 4.5　民泊プラットフォームを利用する際に確認する点（当社アンケート調査より）

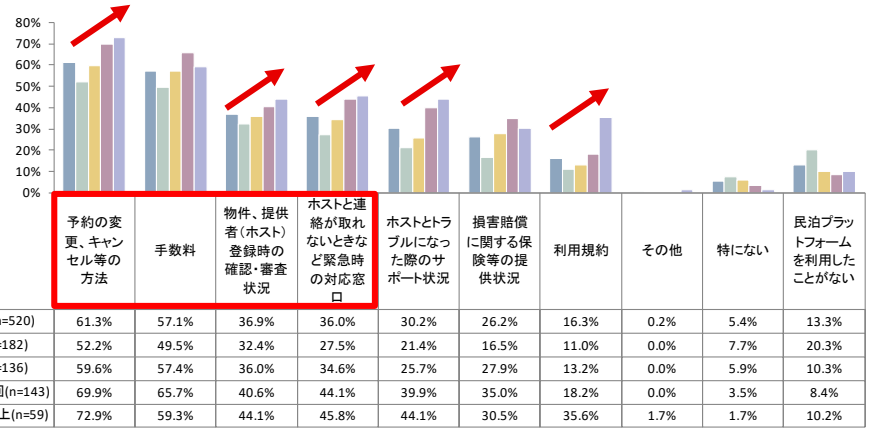
- 民泊を予約・手配する民泊プラットフォームを利用する際、「予約の変更、キャンセル等の方法」、「手数料」を半数以上が確認している。「物件、提供者（ホスト）登録時の民泊プラットフォームによる確認・審査状況」、「緊急時の対応窓口」を確認する者も比較的多い。
- 他の年代と比べ20代で確認している者の比率が低い傾向がある。
  50代以上では「手数料」、「ホストとトラブルになった際のサポート状況」を確認している者が低い。
- 民泊の利用回数が多い者ほど、全般的に確認している者の割合が高い傾向が見られる。

**民泊プラットフォームを利用する際に、確認する点（年代別）（複数回答）**



| | 予約の変更、キャンセル等の方法 | 手数料 | 物件、提供者（ホスト）登録時の確認・審査状況 | ホストと連絡が取れないときなど緊急時の対応窓口 | ホストとトラブルになった際のサポート状況 | 損害賠償に関する保険等の提供状況 | 利用規約 | その他 | 特にない | 民泊プラットフォームを利用したことがない |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 全体（n=520） | 61.3% | 57.1% | 36.9% | 36.0% | 30.2% | 26.2% | 16.3% | 0.2% | 5.4% | 13.3% |
| 20代(n=156) | 55.1% | 49.4% | 31.4% | 26.9% | 25.0% | 18.6% | 14.1% | 0.0% | 7.1% | 14.1% |
| 30代(n=156) | 67.3% | 67.9% | 41.0% | 38.5% | 35.9% | 32.7% | 13.5% | 0.0% | 4.5% | 8.3% |
| 40代(n=104) | 64.4% | 61.5% | 40.4% | 41.3% | 37.5% | 26.9% | 23.1% | 0.0% | 3.8% | 15.4% |
| 50代以上(n=104) | 58.7% | 48.1% | 35.6% | 40.4% | 22.1% | 26.9% | 17.3% | 1.0% | 5.8% | 17.3% |

**民泊プラットフォームを利用する際に、確認する点（民泊の合計利用回数別）（複数回答）**



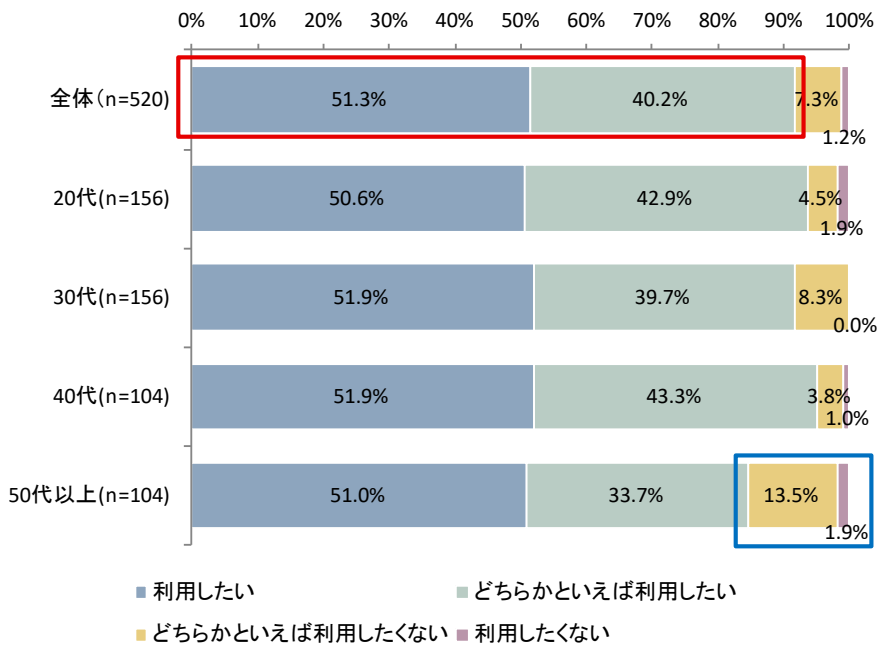
| | 予約の変更、キャンセル等の方法 | 手数料 | 物件、提供者（ホスト）登録時の確認・審査状況 | ホストと連絡が取れないときなど緊急時の対応窓口 | ホストとトラブルになった際のサポート状況 | 損害賠償に関する保険等の提供状況 | 利用規約 | その他 | 特にない | 民泊プラットフォームを利用したことがない |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 全体(n=520) | 61.3% | 57.1% | 36.9% | 36.0% | 30.2% | 26.2% | 16.3% | 0.2% | 5.4% | 13.3% |
| 1回(n=182) | 52.2% | 49.5% | 32.4% | 27.5% | 21.4% | 16.5% | 11.0% | 0.0% | 7.7% | 20.3% |
| 2回(n=136) | 59.6% | 57.4% | 36.0% | 34.6% | 25.7% | 27.9% | 13.2% | 0.0% | 5.9% | 10.3% |
| 3～5回(n=143) | 69.9% | 65.7% | 40.6% | 44.1% | 39.9% | 35.0% | 18.2% | 0.0% | 3.5% | 8.4% |
| 6回以上(n=59) | 72.9% | 59.3% | 44.1% | 45.8% | 44.1% | 30.5% | 35.6% | 1.7% | 1.7% | 10.2% |

※調査票では、選択肢を 「物件、提供者（ホスト）登録時の民泊プラットフォームによる確認・審査状況」としている

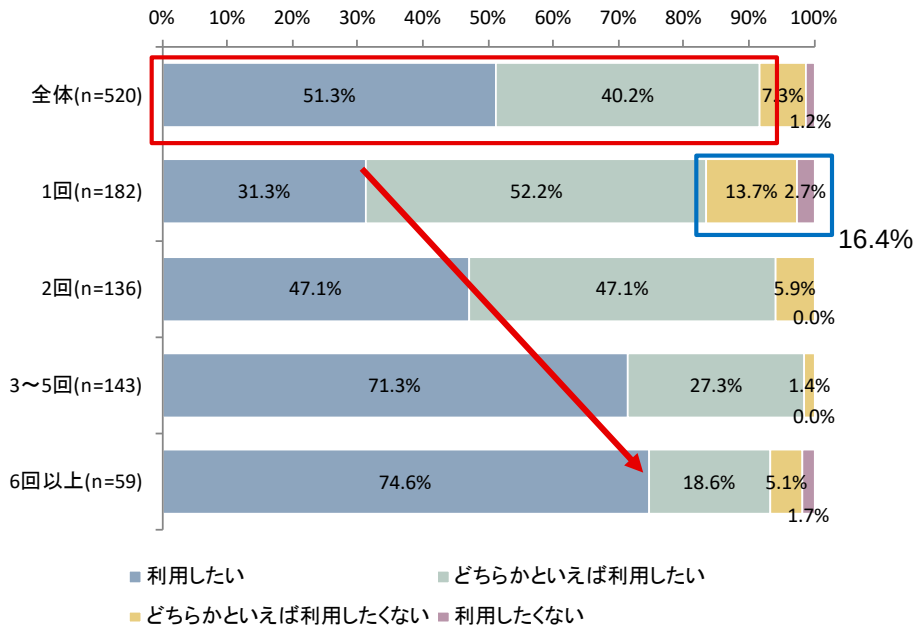
# 4.6　民泊の今後の利用意向（当社アンケート調査より）

- 今後も民泊を利用する意向について約9割が有している（「利用したい」：51.3%、「どちらかといえば利用したい」：40.2%。）
- 年代別に差はあまりないが、50代以上で利用意向を有さない者の比率がやや高くなっている（「どちらかといえば利用したくない」:13.5%、利用したくない：1.9%）。
- 多く利用している者ほど、利用意向が高い。これまでに1回だけ利用したことがある者では、利用意向を有さない者の比率がやや高い。

## 今後の民泊利用への希望状況（年代別）

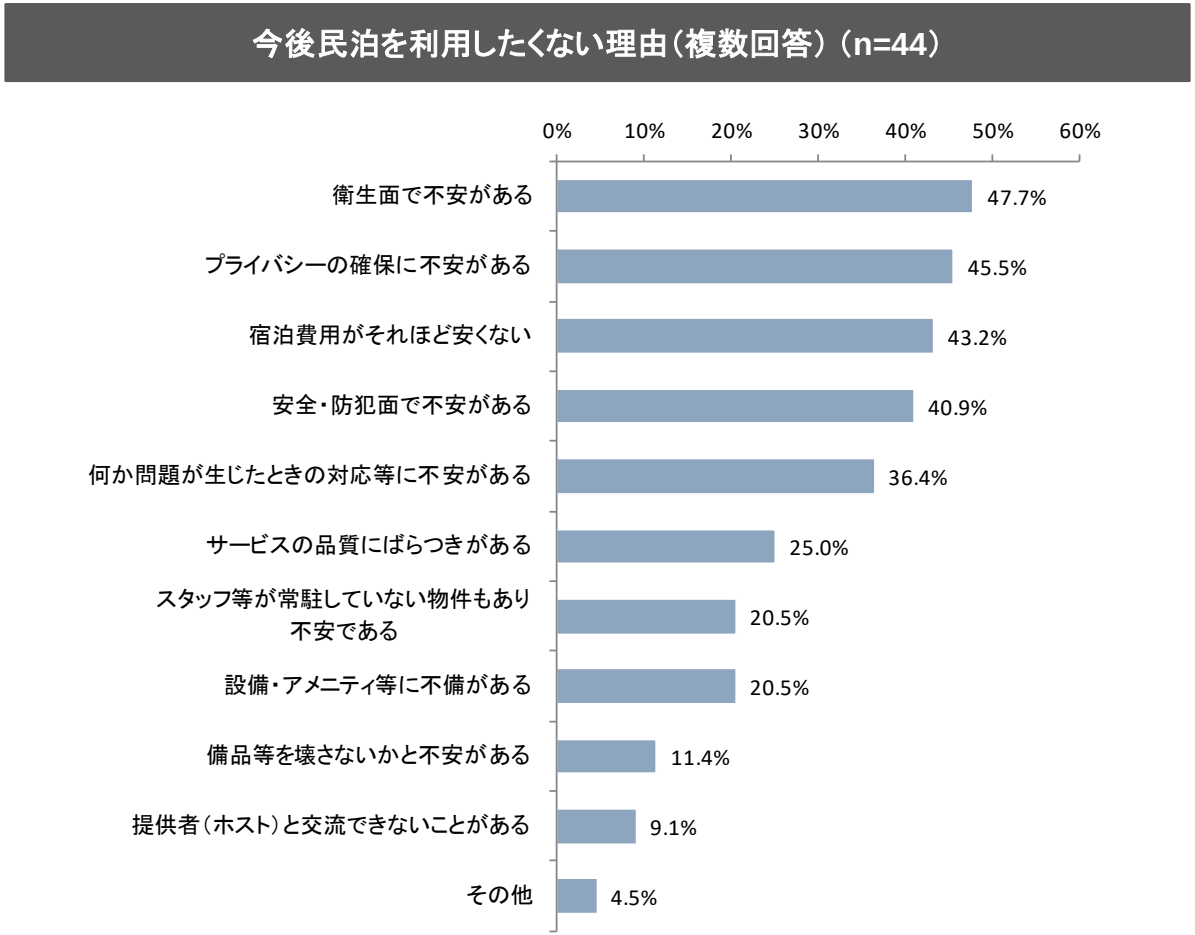



## 今後の民泊利用への希望状況（民泊の合計利用回数別）



# 4.7　今後民泊を利用したくない理由（当社アンケート調査より）

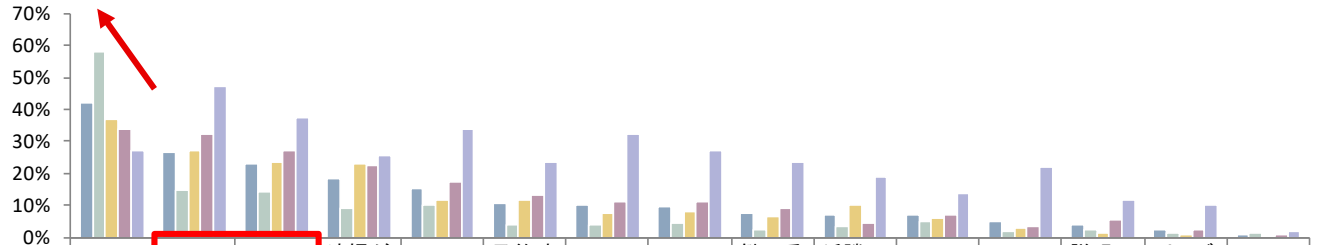
■ 今後民泊を利用したくないと思う理由では、「衛生面の不安」、「プライバシー確保の不安」、「宿泊費用がそれほど安くない」、「安全・防犯面の不安」が比較的多く挙げられた。



# 4.8　民泊の利用におけるトラブルや困ったこと（当社アンケート調査より）

- 民泊の利用に関し、トラブルや困ったことがあった者は57.7%、特になかった者が42.3%。
  トラブルや困ったこととしては、「場所がわかりにくかった」、「部屋の様子が説明と違った」が比較的多い。
- 合計利用回数が多いほど、トラブルや困ったこと等にあった比率が増えている。

**民泊の利用に関して、トラブルや困ったこと（民泊の合計利用回数別）（複数回答）**



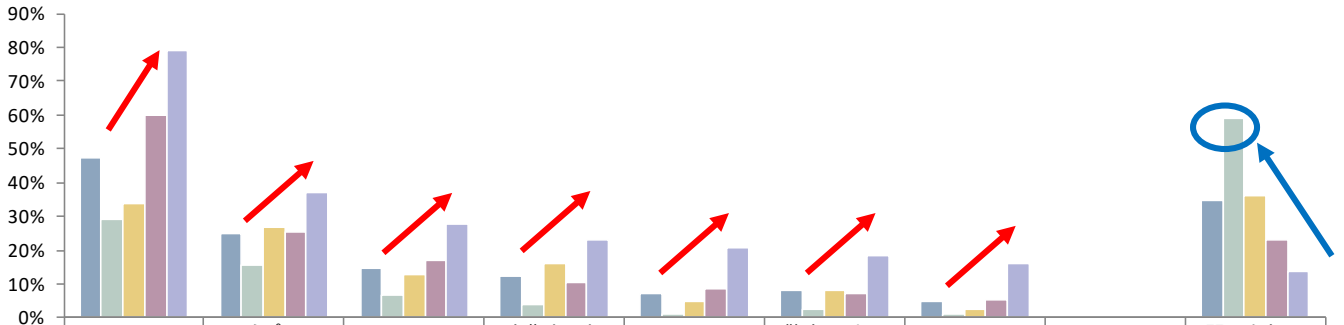

| | 特にない | 場所がわかりにくかった | 部屋の様子が説明と違った | 清掃が行き届いていなかった | 設備に不備があった | 予約時と利用条件が異なった | 周辺環境に問題があった | ホストが来なかった等 | 鍵の受け渡しができなかった | 近隣の住民から苦情を受けた | 防犯対策に不安があった | 直前にキャンセルされた | 説明のない料金を請求された | サービス外での取引を勧誘された | その他 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 全体(n=520) | 42.3% | 26.5% | 22.9% | 18.1% | 15.2% | 10.8% | 10.0% | 9.8% | 7.7% | 7.1% | 6.7% | 4.8% | 4.0% | 2.3% | 0.8% |
| 1回(n=182) | 58.2% | 14.8% | 14.3% | 8.8% | 9.9% | 3.8% | 3.8% | 4.4% | 2.2% | 3.3% | 4.9% | 1.6% | 2.2% | 1.1% | 1.1% |
| 2回(n=136) | 36.8% | 27.2% | 23.5% | 22.8% | 11.8% | 11.8% | 7.4% | 8.1% | 6.6% | 10.3% | 5.9% | 2.9% | 1.5% | 0.7% | 0.0% |
| 3～5回(n=143) | 33.6% | 32.2% | 27.3% | 22.4% | 17.5% | 13.3% | 11.2% | 11.2% | 9.1% | 4.2% | 7.0% | 3.5% | 5.6% | 2.1% | 0.7% |
| 6回以上(n=59) | 27.1% | 47.5% | 37.3% | 25.4% | 33.9% | 23.7% | 32.2% | 27.1% | 23.7% | 18.6% | 13.6% | 22.0% | 11.9% | 10.2% | 1.7% |

※調査票では、選択肢を
「写真や説明と、部屋の様子が違った」、
「設備が壊れていた、アメニティが不足していた」、
「周辺環境に問題があった（騒音、振動、等）」、
「待ち合わせに提供者（ホスト）が来なかった、遅れた」、
「防犯対策に不安があった（鍵をかけられない　等）」、
「事前に説明のない料金を請求された」、
「民泊プラットフォームのサービス外で取引するよう勧誘された」としている

# 4.9 トラブル等にあった際の相談状況（当社アンケート調査より）

- 民泊の利用に関し、トラブルや困ったこと等があったときに、「問い合わせや相談などをしなかった」は34.7%、問い合わせや相談したのは65.3%であった。「ホストに連絡」（47.3%）、「民泊プラットフォームに相談」（25.0%）が比較的多い。
- 利用回数が少ない者ほど、問い合わせや相談をしていない者の比率が高くなる傾向にあり、1回だけ利用したことがある者の場合、半数以上が問い合わせや相談をしていない。

**トラブル時における消費者の相談状況（民泊の合計利用回数別）（複数回答）**

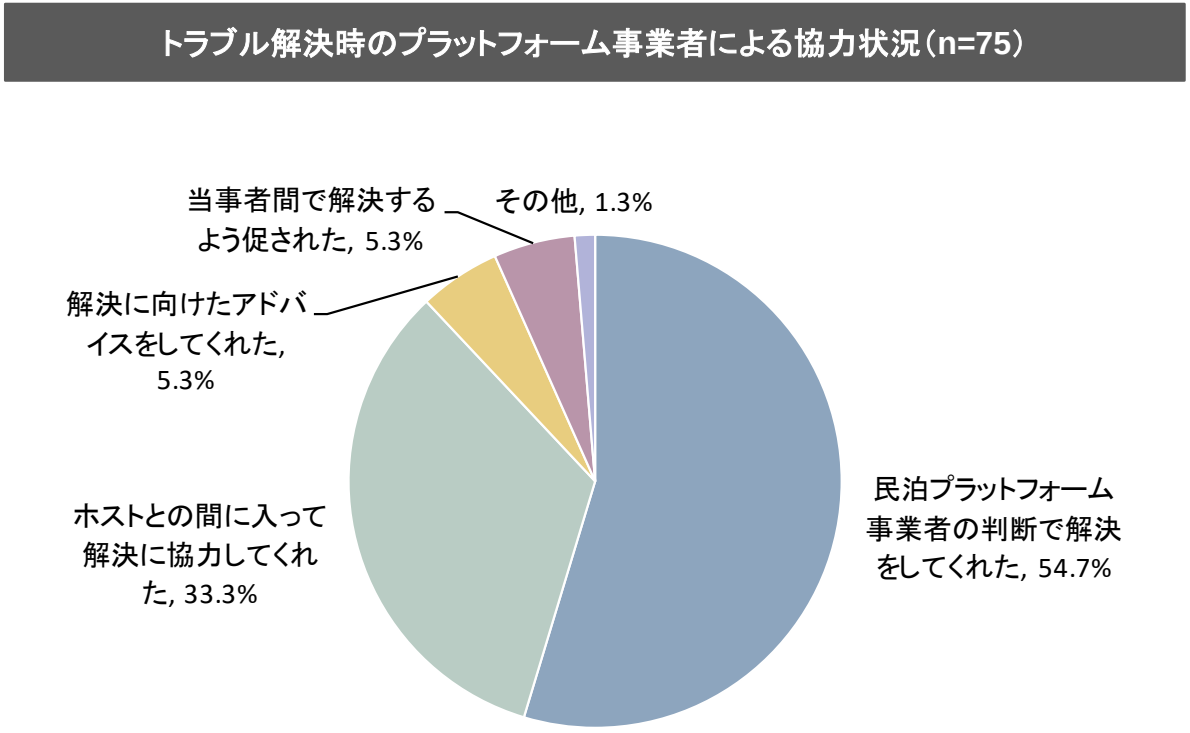



| | ホストに連絡した | 民泊プラットフォームに相談した | 決済事業者に相談した | 消費生活相談窓口に相談した | 警察に相談した | 警察以外の行政機関に相談した | 法律専門家に相談した | その他に相談した | 問い合わせや相談などはしなかった |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 全体(n=520) | 47.3% | 25.0% | 14.7% | 12.3% | 7.3% | 8.0% | 5.0% | 0.0% | 34.7% |
| 1回(n=182) | 28.9% | 15.8% | 6.6% | 3.9% | 1.3% | 2.6% | 1.3% | 0.0% | 59.2% |
| 2回(n=136) | 33.7% | 26.7% | 12.8% | 16.3% | 4.7% | 8.1% | 2.3% | 0.0% | 36.0% |
| 3～5回(n=143) | 60.0% | 25.3% | 16.8% | 10.5% | 8.4% | 7.4% | 5.3% | 0.0% | 23.2% |
| 6回以上(n=59) | 79.1% | 37.2% | 27.9% | 23.3% | 20.9% | 18.6% | 16.3% | 0.0% | 14.0% |

※調査票では、選択肢を
「予約・手配をした民泊プラットフォーム事業者に相談した」、
「クレジットカード会社等の決済事業者に相談した」、
「消費生活相談窓口（消費生活センター等）に相談した」、
「警察以外の行政機関（観光庁等）に相談した」、
「法律専門家（弁護士、司法書士等）に相談した」としている

# 4.10 トラブル解決時のプラットフォーム事業者による協力状況（当社アンケート調査より）

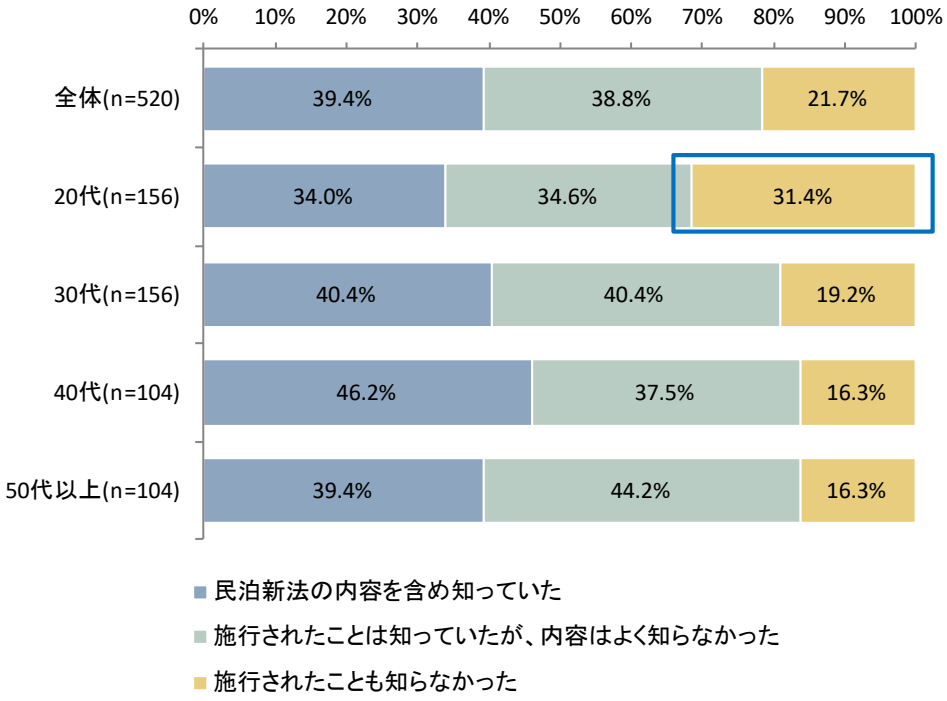
- トラブルや困ったこと等があったときに民泊プラットフォーム事業者に相談した者の約9割において協力が得られている。
- 「民泊プラットフォーム事業者の判断で解決をしてくれた」が54.7%、「ホストとの間に入って解決に協力してくれた」が33.3%、「解決に向けたアドバイスをしてくれた」が5.3%である。



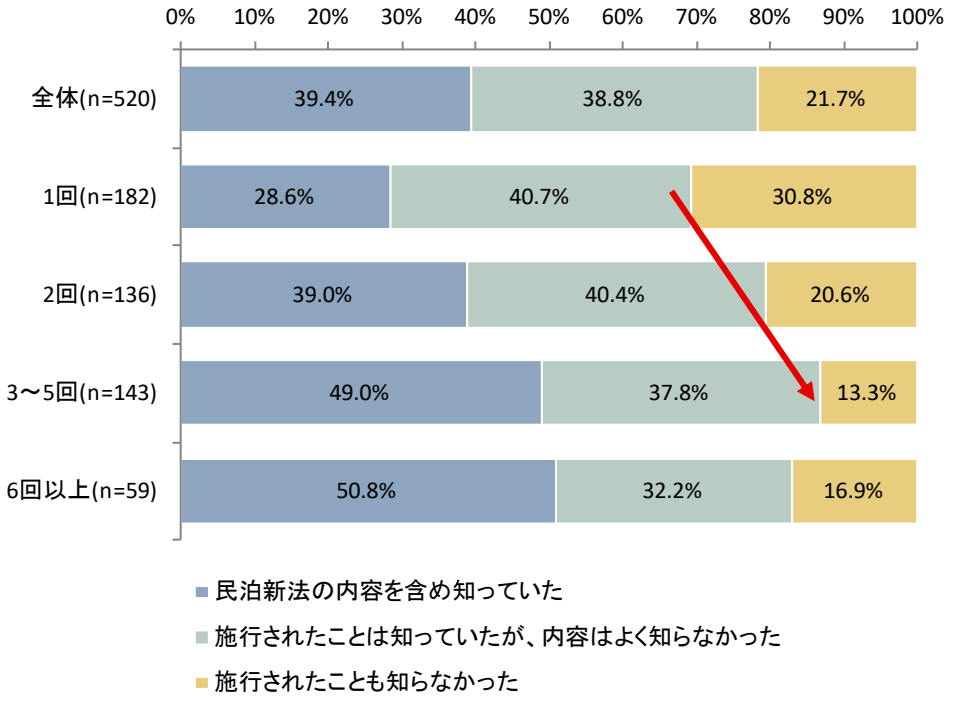
# 4.11 住宅宿泊事業法の認知度（当社アンケート調査より）

- 2018年6月に施行された住宅宿泊事業法（民泊新法）について、「内容を含め知っていた」が39.4%、「施行されたことは知っていたが、内容はよく知らなかった」が38.8%、「施行されたことも知らなかった」が21.7%であった。
- 年代別には20代で「施行されたことも知らなかった」という者の比率が高い（31.4%）。
- 利用回数別には、利用回数が多いほど、認知度が高い傾向にある。

**住宅宿泊事業法の認知度（年代別）**



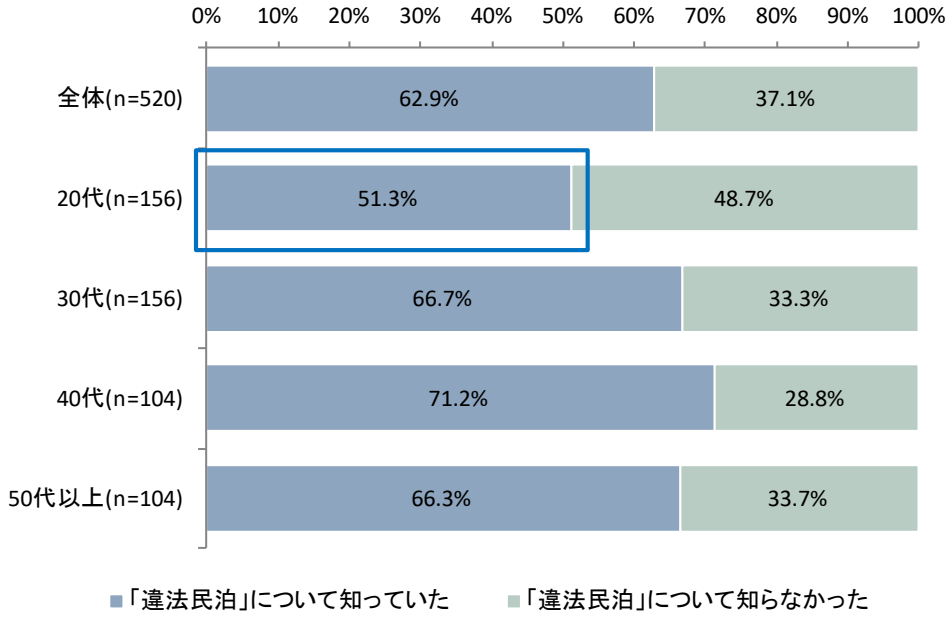

**住宅宿泊事業法の認知度（合計利用回数別）**



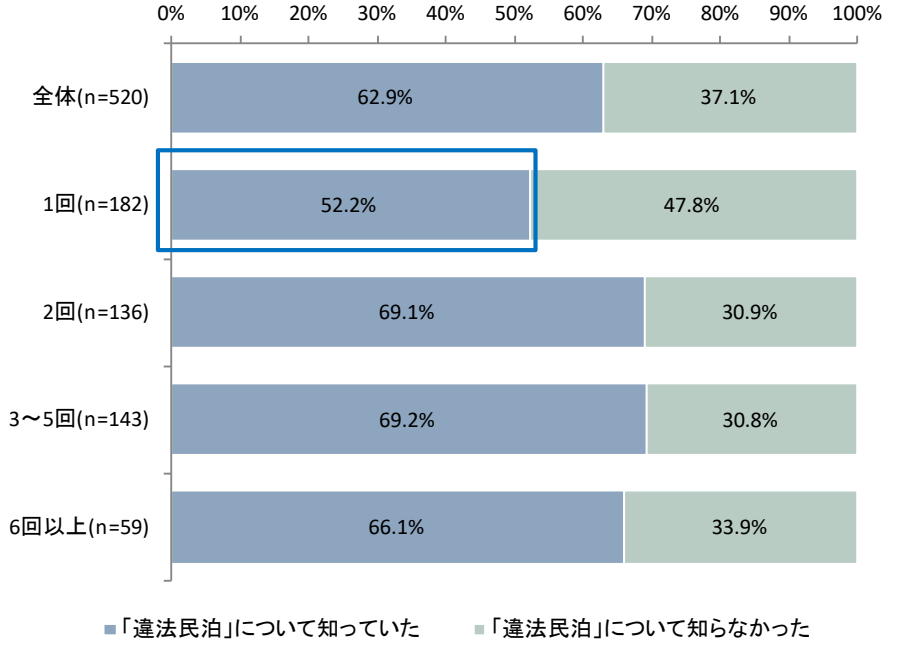
# 4.12 違法民泊の認知度（当社アンケート調査より）

- 「違法民泊」については、62.9%が知っている。
- 年代別には「20代」の認知度が51.3%と低い。
- 利用回数別には「1回」だけ利用したことがある者の認知度が52.2%と低い。

## 違法民泊の認知度（年代別）




## 違法民泊の認知度（合計利用回数別）

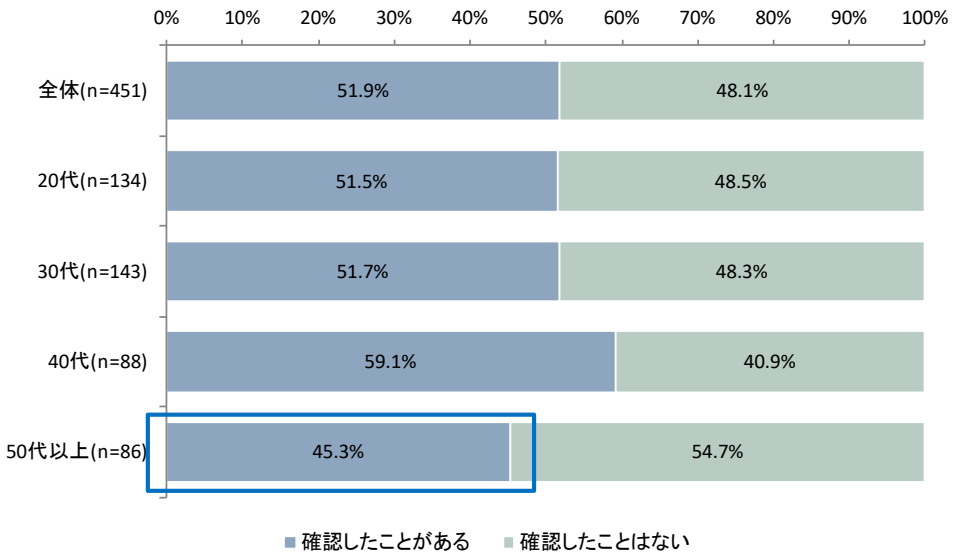



※調査票では、
「民泊サービスを提供するためには、旅館業法上の許可、住宅宿泊事業法の届出、国家戦略特区法上の認定のいずれかの手続きを取る必要がある。こうした手続きを行わずに、無断で提供している民泊サービスはいわゆる「違法民泊」となる。「違法民泊」の場合には、衛生管理や安全確保措置がきちんとされていないことがあり、問題が発生する可能性が高くなる。」との説明をしている。

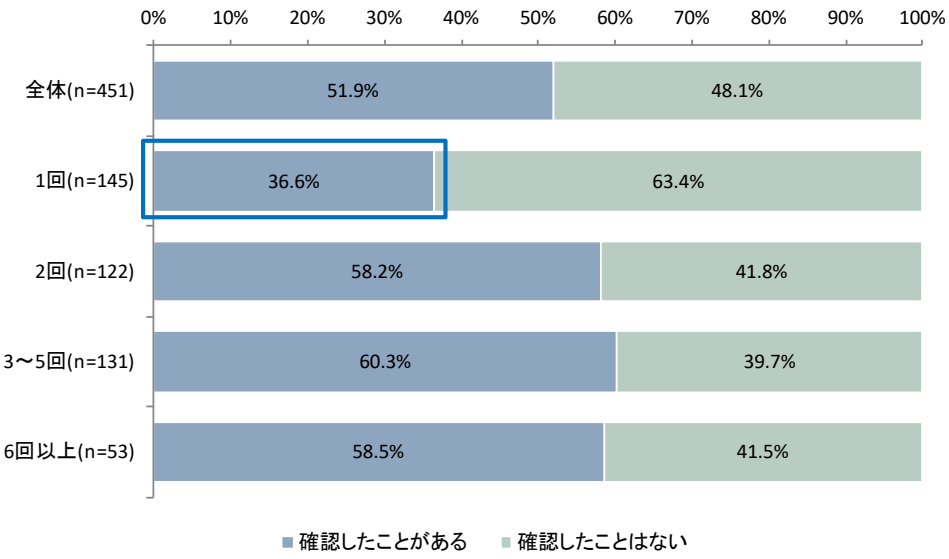
# 4.13 民泊プラットフォーム事業者の登録状況の確認状況（当社アンケート調査より）

- 民泊を予約する際、利用した民泊プラットフォーム事業者が、登録を受けた住宅宿泊仲介業者、旅行業法上の登録を受けた旅行業者であることを51.9%が確認した経験を有している。
- 50代以上、利用回数が1回だけの者では、確認している者の比率が低くなっている。

**民泊プラットフォーム事業者の登録状況の確認状況（年代別）**




**民泊プラットフォーム事業者の登録状況の確認状況（合計利用回数別）**




※調査票では、
「住宅宿泊事業法上の登録を受けた住宅宿泊仲介業者、旅行業法上の登録を受けた旅行業者のWebサイトにおいては、違法民泊を取り扱わないこととされており、合法的な民泊だけを探すことが可能である。」ことを説明している。

# 5. 民泊サービスにおける消費者保護の取組

# 5.1 民泊サービスに関連する事業者の取組例

■ 民泊サービスに関連する事業者の取組例（事業者やサービス内容等により異なる）

| 取組 | 取組概要 |
|---|---|
| ホストの本人確認 | • メールアドレス認証、電話番号認証等を行っている事業者がある。<br>• ホストの判断で、追加的にパスポートや免許証等、顔写真等を提出し、これらの情報による本人確認がされていることをプロフィール等に表示できる機能を提供する事業者もある。<br>• 第三者機関による認証等を行っている事業者もある。 |
| ゲストの本人確認 | • メールアドレス認証、電話番号認証等を行っている事業者がある。<br>• ゲストの判断で、追加的にパスポートや免許証等、顔写真等を提出し、これらの情報による本人確認がされていることをプロフィール等に表示できる機能を提供する事業者もある。 |
| 許可・届出等の確認 | • 旅館業法による許可、住宅宿泊事業法による届出、国家戦略特区法による認定等を得ていることを確認してから、民泊プラットフォームに掲載。<br>• 許可・届出等書面の提出を求め、登録された物件情報と書面に記載された情報との一致を確認等している。<br>• 物件の写真を送ってもらい、問題がないか確認してから、民泊プラットフォームに掲載している事業者もある。 |
| 観光庁提供データ等による登録情報の修正・削除 | • 観光庁から提供されるデータ等に基づき、プラットフォーム事業者に登録された情報の修正や削除等を実施している。 |
| コミュニケーションツールの提供 | • ホストに対して相談や問い合わせ等が行えるコミュニケーションツールを提供する事業者がある。予約前であっても、民泊プラットフォーム事業者を介することで、互いのメールアドレス等を知らせずにコミュニケーションできる。 |
| ホストへの支払タイミング | • ゲストの支払は民泊予約時点で行われ、ホストには民泊利用が終了した後に支払がなされるといった仕組みがとられていることが多い。 |
| レビュー | • 多くの事業者において、民泊利用後にホストを評価、レビューする機能が提供されている。ゲストについても評価、レビューする機能が提供されている場合もある。<br>• 一定以上の高いレビューを得ているホスト等を識別できる仕組みや、そのようなホストだけを検索対象とする機能を提供する事業者もある。<br>• 評価が芳しくないホスト等に対しては改善を求めたり、掲載をとりやめるといった対応が行われることがある。 |

# 5.1 民泊サービスに関連する事業者の取組例

■ 民泊サービスに関連する事業者の取組例（事業者やサービス内容等により異なる）

| 取組 | 取組概要 |
|---|---|
| チェックイン・鍵の受け渡し等のトラブル予防 | • チェックインの時間・方法、鍵の受け渡し方法等については、ホストからゲストに連絡することが多い。トラブルが生じにくい鍵についてホストに情報提供したり、ホストに鍵の受け渡し方法等を必ず連絡する、利用前日に改めてリマインドするよう求めるといった取組をしている事業者がある。 |
| 相談窓口 | • 消費者からの相談等を受け付ける相談窓口を設置している事業者がある。<br>• 24時間、365日、多言語での顧客サポートを実施している事業者がある。 |
| トラブル対応 | • ホストとゲストとの間のトラブル解決は一義的には、当事者同士で行うものであるが、解決が難しい場合に、民泊プラットフォーム事業者が双方の間にたって、それぞれの主張を伝えるといった対応が行われることがある。 |
| 保険の提供 | • 民泊の利用によりゲスト等が怪我を負う、ゲストが物件の設備等を破損する等のトラブルが発生した場合に、一定の金額を限度として補償する保険をかけている事業者がある。 |
| 訪日観光客に向けた情報提供 | • 初めて日本の民泊を利用する外国人旅行者に対して、日本の文化、風習、マナーを紹介したビデオを提供している事業者がある。 |
| リスク評価 | • 機械学習等を通じて、問題が生じる恐れのある取引等について検知し、事前に適切な対応が行える仕組みを整えている事業者がある。 |

# 5.2 民泊サービスの利用に当たって消費者が注意すべき事項

■ 消費者が注意すべき事項の例

- 利用しようとする民泊が、旅館業法上の許可、住宅宿泊事業法の届出、国家戦略特区法上の認定を得ていることを確認する。
  - ✓ 許可、届出、認定を得ていない違法民泊の場合、衛生管理や安全確保措置等がきちんとされておらず問題が発生する可能性が高くなる。
  - ✓ 登録を受けた住宅宿泊仲介事業者、旅行業者は、違法民泊を取り扱わないこととしているため、こうした事業者のWebサイトを利用する※。

※ 2019年1月13日に、住宅宿泊・バケーションレンタル事業の健全な発展に寄与し、同事業の適正な運営を促し、同事業の認知向上を図ることなどを活動理念とする、一般社団法人住宅宿泊協会（JAVR）が発足。利用するWebサイトがJAVR会員社のものであるか確認することが考えられる。

- 宿泊に必要な料金総額、キャンセル規定等をよく確認してから予約する。
  - ✓ 宿泊料金以外に清掃料金等の費用が必要となる場合がある。料金総額についてよく確認する。
  - ✓ 同一の民泊プラットフォームに掲載されていても、施設ごとにキャンセル規定が異なることがある。宿泊予定日の何日前から、どの程度のキャンセル料金が発生するか等を確認する。
- 気になる点等を事前にホストに確認する。
  - ✓ 鍵の受け渡し方法等について、ホストに確認する。
  - ✓ 民泊の利用にあたって気になる点、要望等については事前にホストに連絡、確認し、認識のズレ等が生じないよう、十分に確認しあうことが必要。
- レビューを確認する。
  - ✓ 予約をする前に、ホストのプロフィールや評価・レビューをよく確認する。

（出所）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！－」（2018年6月14日）、事業者へのインタビュー調査から作成