

宿泊者等への対応に関する業務

業 務 内 容	業 務 実 施 要 領
宿泊者への届出住宅の鍵の受け渡し	現地において、宿泊予約者であることを確認した上で鍵の受け渡しを行う。
本人確認、宿泊者名簿の作成、管理及び備付け	事前にWEB登録により宿泊者名簿を記入いただき、宿泊者の氏名、住所、職業及び宿泊日のほか、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3年間保存する。
未チェックイン時の報告	宿泊予約者がチェックインされていない場合には、甲にその旨の報告を行う。
騒音の防止のために配慮すべき事項 その他届出住宅の周辺地域 (同一建物内を含む。以下同じ。)の生活環境への悪影響の防止に関し必要な事項について 宿泊者への説明	宿泊者に対し、騒音の防止のために配慮すべき事項、ごみの処理に関し配慮すべき事項、火災の防止のために配慮すべき事項、その他届出住宅の周辺地域の生活環境への悪影響の防止に関し必要な事項について説明を必要事項が記載された書面を居室に備え付ける事による方法で行う(外国人観光旅客である宿泊者に対しては外国語を用いて行う)。
届出住宅の周辺地域の住民からの苦情及び問い合わせについての対応	① 周辺地域の住民から苦情又は問い合わせの申出があった場合には常時応答を行う。具体的な内容を聴取し、必要に応じて速やかに現場に赴き確認を行う。 ② 宿泊者が、宿泊サービス契約若しくは乙が予め説明した注意事項に反する行為又は周辺地域の生活環境に有害な行為を行っていることが確認された場合には、その行為の中止を求める。 ③ 緊急を要する通報を受けた場合には、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を行う。その結果、宿泊拒否等の対応を行う必要がある場合には、甲と処理方針を協議する。ただし、甲との間で調整を行う時間的余裕がない場合には、自ら宿泊拒否等の対応を行うことができる。この場合において、対応の内容及び費用を速やかに甲に通知し、費用負担に関する調整は事後に行うものとする。

	④ 甲及び苦情の申出者に対し必要に応じて処理結果を報告する。
宿泊者による届出住宅への毀損など有害行為に対する措置	① 届出住宅への毀損を行うなど宿泊者が法令に違反する行為又は届出住宅の保存に有害な行為を把握した場合には、その行為の中止を求める。 ② 中止の要求に応じない場合には、その後の中止の要求は甲が行う。
長期滞在者への対応	連泊する長期滞在者には、定期的に面会を行う。特に宿泊契約が7日以上の場合にはチェックイン時に本人確認を行っていない者が届出住宅に宿泊するようなことがないよう、定期的な清掃等の際に、不審な者が滞在していないか、滞在者が所在不明になっていないか等について確認を行う。
宿泊者からの届出住宅の鍵の返却確認	清掃スタッフが部屋の中の鍵を回収いたします。
チェックアウト後の届出住宅の状況確認（破損、忘れ物等確認を含む）	① チェックアウト後の住宅及び設備の破損の有無や、宿泊者の遺失物の有無等について確認し、宿泊前の状態と大きな乖離がないよう維持する。 ② 宿泊者の遺失物があった場合には、遺失物法に従って保管、返還、警察への届出等を行う。

別表第2 清掃・衛生業務

業 務 内 容	業 務 実 施 要 領
届出住宅の日常清掃業務	① 届出住宅の設備や備品等については清潔に保ち、ダニやカビ等が発生しないよう除湿を心がけ、定期的に清掃、換気等を行う。 ② 届出住宅に循環式浴槽（追い炊き機能付き風呂・24時間風呂など）や加湿器を備え付けている場合は、レジオネラ症を予防するため、宿泊者が入れ替わるごとに浴槽の湯は抜き、加湿器の水は交換し、汚れやぬめりが生じないように定期的に洗浄等を行うなど、取扱説明書に従って維持管理すること。 ③ 宿泊者が、重篤な症状を引き起こすおそれのある感染症に罹患し又はその疑いがあるときは、保健所に通報するとともに、その指示を受け、その使用した居室、寝具及び器具等を消毒・廃棄する等の必要な措置を講じること。その他公衆衛生上の問

	題を引き起こす事態が発生し又はそのおそれがあるときは、保健所に通報すること。 ④ 届出住宅で生じたごみその他の廃棄物は、放置しないように適切に搬出し、処理方法に応じて分別集積し、必要に応じて速やかに処理を行う。
寝具・衛生用品の洗濯及び設置	① 寝具のシーツ、カバー等直接人に接触するものについては、宿泊者が入れ替わるごとに洗濯したものと取り替える。
備品の管理及び補充	① 備品の有無及び残量を確認し、必要に応じて補充する。

別表第3 住宅・設備管理及び安全確保業務

業 務 内 容	業 務 実 施 要 領
届出住宅及び設備の維持・管理	① 台所、浴室、便所、洗面設備、水道や電気などのライフライン、ドアやサッシ等の届出住宅の設備が正常に機能するよう保全する。 ② 空室時における施錠の確認や届出住宅の鍵の管理を行う。 ③ 外国語を用いて、届出住宅の設備の使用方法に関する案内、届出住宅から最寄り駅までの経路を記載した書面を届出住宅に備え付けることによるほか、タブレット端末への表示等により、宿泊者が届出住宅に宿泊している間必要に応じて閲覧できる方法により案内を設置する。
非常用照明器具の設置、点検、避難経路の表示その他災害発生時の避難体制の確立と宿泊者に対する避難支援	① 非常用照明器具を宿泊室及び避難経路に設置し、定期的に点検を行う。届出住宅に同時に複数のグループを宿泊させる場合には、宿泊者使用部分の各居室に、連動型住宅用防災警報器等を設置する。 ② 避難経路を表示（市町村の火災予防条例の規則内容を確認し、規定された事項を表示に盛り込む）する。
外国語を用いて、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	外国語を用いて、消防署、警察署、医療機関、住宅宿泊管理業者への連絡方法を必要な時に速やかに確認することが可能な方法により備え付ける。

宿泊者からの建物、設備に対する苦情等への対応	① 宿泊者から建物、設備等の不具合について苦情等があった場合には、状況を確認し、必要な対応を行う。 ② 建物、設備等に関して修繕等の必要があると認められる場合には、修繕業者に連絡し、見積書を作成させる。工事内容、費用について甲と協議し、甲の合意を得る。修繕業者に対して、工事を発注する。工事終了後、点検を行った上、甲に対し、工事費用の請求を行う。 ③ 事故等により、緊急に修繕の必要があり、甲と乙との間で事前に調整を行う時間的余裕がない場合は、乙は②の手続きによらず、修繕を実施することができる。この場合においては、修繕の内容及び費用を速やかに甲に通知する。
ライフラインに関する手続きの代行	必要に応じ、電力、ガス会社等への諸手続きを代行する。

別表第4

再委託予定者に関する事項

商号、名称又は氏名	
主たる事務所の所在地	
届出住宅を担当する事務所	
再委託する業務内容	

住宅宿泊管理受託契約書コメント

住宅宿泊管理受託標準契約書（以下「本契約書」という。）コメントは、本契約書の性格、内容を明らかにする等により、本契約書が実際に利用される場合の指針として作成したものである。

全般関係

- ① 本契約書は住宅宿泊事業を目的とした住宅について、住宅宿泊管理業者（以下「管理業者」という。）が住宅宿泊事業者（以下「宿泊事業者」という。）から住宅宿泊管理業務（以下「管理業務」という。）を受託する場合の管理受託契約書である。
- ② 住宅宿泊事業法（以下「法」という。）第 11 条において、宿泊事業者が管理業務を管理業者に委託しなければならない場合が定められている。
- ③ 法第 34 条の規定により、管理業者は、管理業務の受託契約を締結したときは、委託者に対し、遅滞なく、同条第 1 項所定の事項を記載した書面を交付しなければならない。本契約書は、同項所定の事項が記載されており、本契約書を委託者に対して交付することにより、法第 34 条の書面を交付したものとすることができる。

また、同条第 2 項の規定により、本契約書の交付について委託者の承諾を得た場合は、電磁的方法により提供をすることにより、本契約書を交付したものとみなされる。

- ④ 実際に本契約書を使用する場合においては、地域慣行、物件の構造や管理の態様等により、契約内容が異なり得る。本契約書は全国を適用範囲とする契約書の雛形として作成したものであり、標準的な管理業務において最低限定めなければならないと考えられる事項について、合理的な内容を持たせるべく作成したものである。
- ⑤ なお、本契約書については、住宅宿泊管理受託契約書の普及状況等を踏まえ、今後、必要な見直しを行うものである。

第 3 条（契約の当事者）関係

- ① 第 3 項における「その他甲乙双方が必要と認める書類」には、届出住宅の建築及び維持保全の状況に関する内容が考えられる。

第 5 条（目的物件及び住宅宿泊管理業務）関係

- ① 本条項は、法第 11 条に規定される委託しなければならない管理業務の範囲について規定するものであるが、住宅宿泊事業は、人が居住し日常生活を営む空間に人を宿泊させるものであるため、特に届出住宅の維持保全に係る業務については、対象範囲を明確に定める必要がある。

具体的には、届出住宅に設ける必要がある台所、浴室、便所、洗面設備が機能することが必要であるとともに、人が日常生活を営む上で最低限必要な水道や電気などのライフライン、ドアやサッシ等の届出住宅の設備が正常に機能するよう保全することが必要である。また、空室時における施錠の確認や、住宅又は居室の鍵の管理も届出住宅の維持保

全に含まれる。また、宿泊者の退室後の届出住宅については、住宅及び設備の破損の有無や、宿泊者の遺失物の有無等について確認し、宿泊前の状態と大きな乖離がないよう維持することが必要である。

- ② 本契約書の別表において規定する「外国語」とは、宿泊予約の時点で日本語以外の言語として提示したものとする。なお、当該時点において、外国人宿泊者が日本語を指定した場合は、外国語で案内等を行う必要はない。
- ③ 別表第1「(1) 宿泊者への届出住宅の鍵の受け渡し」において、下線部については、宿泊者との鍵の受け渡し場所を記載すること。具体的には、届出住宅や管理業者の営業所等、チェックイン等を委託するホテル等のフロントなどが考えられるが、宿泊事業者が直接電子キーなどを用いて鍵の受け渡しを行う場合など、管理業者が鍵の受け渡しを行わない場合には、当該業務を行う必要はない。
- ④ 別表第1「(2) 本人確認、宿泊者名簿の作成、管理及び備付け」において、下線部については、対面によるか非対面によるかの記載をするものであるが、非対面の場合においては具体的な本人確認方法を記載すること。なお、届出住宅や管理業者の営業所等、チェックイン等を委託するホテル等のフロントなどにおいて、鍵の受け渡しとあわせて対面による本人確認を行うことが一般的な方法として想定されるが、非対面による本人確認方法として、テレビ電話やタブレット端末などによるICTを用いた方法も考えられる。映像による場合、届出住宅等のチェックインを行う場所に宿泊者が現に滞在していることが確認できるよう、当該届出住宅等に備え付けた映像機器等を用いることが考えられる。
- ⑤ 別表第1「(4) 騒音の防止のために配慮すべき事項その他届出住宅の周辺地域(同一建物内を含む。以下同じ。)の生活環境への悪影響の防止に関し必要な事項について宿泊者への説明」において、下線部については、宿泊者への説明方法について記載すること。具体的には、必要な事項が記載された書面を居室に備え付けることによるほか、タブレット端末での表示等により、宿泊者が届出住宅に宿泊している間に必要に応じて説明事項を確認できるようにするためのものであり、必ずしも対面による説明が求められるものではない。また、書面等の備付けにあたっては、宿泊者の目につきやすい場所に掲示する等により、宿泊者の注意喚起を図る上で効果的な方法で行う必要がある。当該説明が確実になされるよう、居室内に電話を備え付けること等により、事前説明に応じない宿泊者に対し注意喚起できるようにする必要がある。
- ⑥ 別表第1「(8) 宿泊者からの届出住宅の鍵の返却確認」において、下線部については、宿泊者が鍵を返却する場所を記載すること。具体的には、届出住宅や管理業者の営業所等、チェックイン等を委託するホテル等のフロントなどが考えられるが、宿泊事業者が直接電子キーなどを用いて鍵の受け渡しを行う場合など、管理業者が鍵の受け渡しを行わない場合には、当該業務を行う必要はない。
- ⑦ 別表第2「(1) 届出住宅の日常清掃業務」において、管理業者は、衛生管理のための講習会を受講する等最低限の衛生管理に関する知識の習得に努めることが必要である。また、住宅宿泊事業に起因して発生したごみの取扱いは、廃棄物の処理及び清掃に関する法

律（昭和 45 年法律第 137 号）に従い、当該ごみは事業活動に伴って生じた廃棄物として管理業者が責任をもって処理しなければならない。

- ⑧ 別表第 3 「（2）非常用照明器具の設置、点検、避難経路の表示その他災害発生時の避難体制の確立と宿泊者に対する避難支援」において、避難経路の表示に加えて、住宅周辺の状況に応じ、災害時における宿泊者の円滑かつ迅速な避難を確保するため、避難場所等に関する情報についても備え付けておくことが考えられる。
- ⑨ 第 3 項は、乙は、甲の承諾を得た上で、管理業務の一部を第三者に再委託することができることを明示したものであるが、再委託先が一方的に変更される可能性がある場合には、その旨を契約上、明示する必要がある。また、再委託先は、管理業者の業務実施体制に大きく影響するものであることから、再委託先を事前に別表第 4 により明らかにする必要がある、再委託先が変更する度ごとに書面又は電磁的方法により委託者に通知する必要がある。なお、別表第 4 については、再委託先ごとに欄を作成すること。

第 9 条（報告）関係

- ① 法第 40 条の規定により、管理業務の実施状況の報告は、法第 2 条第 5 項に基づく管理業務に限らず、甲と乙が締結する管理受託契約における委託業務の全てについて報告する必要がある。苦情への対応状況は、管理業務の実施状況に含まれる。
- ② 苦情への対応状況については、苦情の発生した日時、苦情を申し出た者の属性、苦情内容等について、把握可能な限り記録し、報告する必要がある。単純な問い合わせについて、記録及び報告の義務はないが、苦情を伴う問い合わせについては、把握可能な限り記録し、報告する必要がある。

第 14 条（賠償責任及び免責事項）関係

- ① 責任及び免責については、責任の所在の明確化を図る観点から、甲と乙の責任の所在について事前に明示しておく必要がある。損害賠償請求に至った場合にはトラブルに発展することが予見されることから、甲と乙が事前に協議を行った上で賠償責任保険に加入する等の措置をとることが望ましい。なお、法において管理業者の責任とされている事項について、これに反する内容を定めた契約上の特約は無効である。

第 18 条（合意管轄裁判所）関係

- ① 管轄裁判所は甲と乙が協議を行った上で決めることであるが、一旦届出住宅を管轄する地方裁判所とする。