

国家戦略特別区域外国人滞在施設経営事業について ～ 大阪市提出資料 ～

令和 7 年12月11日

大阪市

これまでの経緯・現状について

- 平成28年 4月：外国人観光客の増加による客室稼働率の上昇など、宿泊施設不足の解消を図るため区域計画の認定を受けた
- 平成28年10月：「国家戦略特別区域外国人滞在施設経営事業に関する条例」を施行
- 平成27年と比べ令和6年では、府域全体の来阪外国人観光客は倍増しているが、客室稼働率は抑えられており、この間の市内のホテル・旅館・簡易宿泊所の客室数の増加を考慮しても、民泊施設が観光客の宿泊ニーズに応え一定の役割を果たしてきているものと考えられる（来阪外国人観光客数・客室稼働率：H27 716万人・84.8% ➡ R6 1,409万人・75.4%）
- 一方、特区民泊施設数の大幅な増加に伴い、周辺地域の住民とのトラブルや苦情が増加し、様々な課題が生じている

特区民泊認定施設数・居室数 7,068施設 19,288室(令和7年9月30日時点)

特区民泊苦情件数(認定後)延べ数 315件(令和7年9月30日時点)

今後の方針

- 苦情や生活環境への悪影響の拡大防止に向け、必要な制度改正を実現するとともに、監視指導体制を強化するため、特区民泊の新規受付を終了する。
- また、既存民泊の適正化に取り組むため、処分要領を策定し、「迷惑民泊根絶チーム」により、強力に監視指導を遂行する。

事業を終了する日	令和8年5月29日(金)(令和8年5月30日(土)以降、申請不可)	
備考	事業終了の際、現に特区民泊認定を受けている者	従来どおり営業可能 ただし、居室の追加又は床面積の増加に関する変更認定を除く
	事業終了の日以前に申請し、事業終了の際に、申請に対する処分のないもの	認定を受けた場合、事業終了の際、現に特区民泊認定を受けている者として扱う

(1) 認定施設数・苦情件数について

特区民泊認定施設数・居室数

7,068施設 19,288室(令和7年9月末時点)

(参考)7,312施設 19,878室(令和7年10月末時点)

監視指導・調査等の状況

	新規認定調査 施設数	監視 施設数	不適 施設数	主な不適内容	施行令第13条第8号にかかる内容 (周辺住民からの苦情問合せを 適切かつ迅速に処理すること)
令和6年度	1,899	177	143	・標識表示なし ・宿泊者名簿の内容不備 ・宿泊日数違反 ・変更認定申請及び変更届漏れ ・構造設備不備 ・本人確認不備	・標識表示なし ・変更認定申請漏れ(苦情窓口変更)
令和7年度 (9月末時点)	1,255	221	170		

特区民泊苦情件数(認定後)延べ数

	苦情件数	主な指導方法			主な苦情内容
		立入調査	報告徴収	指示書	
令和6年度	399	244	45	44	ごみ(103件)、騒音(87件)、表示なし(79件)、連絡不通(43件)、1泊滞在(196件)、宿泊者の迷惑行為(40件)ほか
令和7年度 (9月末時点)	315	144	13	18	ごみ(68件)、騒音(91件)、連絡不通(55件)、表示なし(41件)、1泊滞在(40件)、宿泊者の迷惑行為(34件)ほか

※1件の苦情で複数の内容を含むものあり
令和7年度(9月末時点)の件数は暫定値

(参考) 認定前苦情件数 令和6年度 157件 令和7年度(9月末時点)207件
違法民泊通報件数 令和6年度 217件 令和7年度(9月末時点)193件

(2) 監視指導体制の強化

- 苦情や生活環境への悪影響の拡大防止に向け、必要な制度改革を実現するとともに、**監視指導体制を強化**するため、特区民泊の新規受付を終了する。
- また、既存民泊の適正化に取り組むため、**処分要領**を策定し、「**迷惑民泊根絶チーム**」により、強力に監視指導を遂行する。

1 迷惑民泊根絶チームの創設(令和7年11月～)

- 保健所が行う認定施設等への監視指導を強化し、苦情発生の未然防止につなげる
- 苦情発生時の事業者への徹底した指導・処分

迷惑民泊根絶チーム

認定施設の適正化に注力



営業実態調査 R7.11.26～実施

市内の全民泊施設の営業実態調査
⇒ **重点監視施設を抽出**



苦情発生の未然防止

- 苦情内容を分析し、重点監視施設への立入調査を実施

監視指導の強化



保健所



宿泊客



特区民泊
事業者

事前対処

違反事業者への 徹底した指導・処分

- 苦情発生時には、現行の法令に基づき、違反事業者へ徹底した指導を実施
- 悪質な事業者には、改善命令・取消等の処分を実施

標識
未掲示

電話に
出ない

1泊
宿泊



保健所

行政指導

改善命令・
取消等処分



特区民泊
事業者

2 処分要領の新設(令和7年11月28日策定)

<主な内容>

- 処分基準における違反事項を記録し、**改善指導**を行う。
- 改善指導で改善されない場合や同様の違反が再度確認できた場合等は、**指導書を交付**し、**改善報告書を徴収**する。
- 改善報告書を収受したにもかかわらず、適切な改善策が実施されていない場合は、**始末書を徴収**する。
- 処分基準第1で定める事項に該当し、かつ、上記指導を行ってもなお改善されない場合、**改善命令**を行う。
- 改善命令を行っても改善されない場合や従わない場合、**停止命令**(1年以内の期限)を行う。
- 停止命令を行っても改善されない場合や従わない場合、**認定の取消**を行う。

指導権限の強化（不利益処分）にあたっての課題

【国家戦略特別区域法13条13項】

各号のいずれかに該当する時は特定認定取り消し又は業務停止命令ができる

【同項第3号】政令の要件に該当しなくなつたと認めるとき

【国家戦略特別区域法施行令第13条】（政令要件）

（施行令第13条⑤）外国人旅客の滞在に必要な役務が提供されること

（施行令第13条⑧）周辺住民からの苦情及び問合せを適切かつ迅速に処理すること

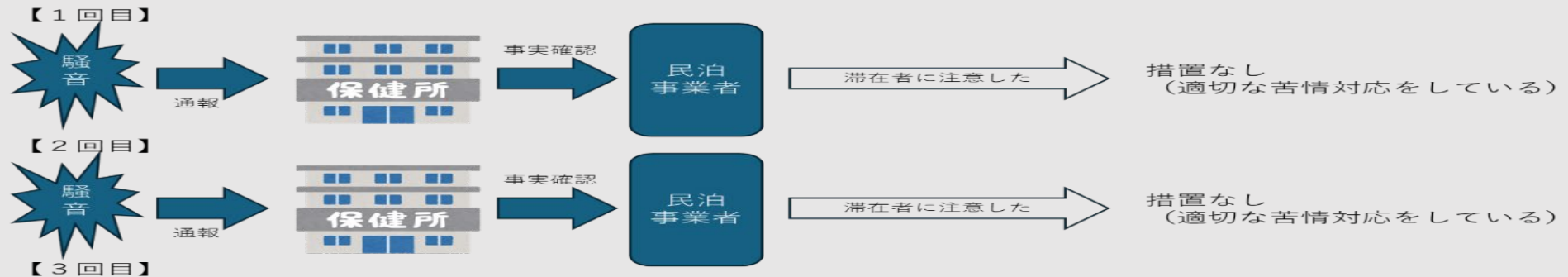


具体的規定なし
〈訴訟リスクを考慮すると
不利益処分は困難〉

【法律相談の結果】

現行法上、苦情対応については、何回苦情があっても都度適切に対応されていれば政令に反することはない。

「〇回苦情を受けた場合は業務改善命令」等の基準を設けることは困難。



上記の対応が確認された場合は、何度苦情が寄せられても処分は困難。

要件化ができない限り、苦情（住民負担）が発生してからしか対応ができず、対応すれば終了を繰り返すことになる。

認定の取り消し事案をある程度絞り込んで周知した上、処分に持っていくことが重要。

条例に具体的な内容を規定する必要がある

(3) 必要な制度改革の実現 ①委任規定

課題	事象	現行の規制	解決策
苦情対応 (騒音、ごみ等)	<ul style="list-style-type: none"> ・電話をかけてもつながらない ・どこから駆け付けるのかも分からない ・回答がなく、対応状況が分からない ・苦情窓口連絡しても変わらない <div> 苦情の具体例 <ul style="list-style-type: none"> ・宿泊者の話し声がうるさい ・キャリーケースの音がうるさい ・民泊施設の付近にポイ捨てがある </div>	<p>苦情および問合せについて、<u>適切かつ迅速な処理をすること</u> (特区法施行令第13条第8号)</p>	<p>市 現行法では、事業者が宿泊者に注意し、都度改善を行えば、苦情が何度発生しても政令に反しないと解釈できる。不利益処分を行うには、本市において、政令違反や苦情対応が不適切であることを立証する必要があるが、施行令が具体的なため、立証することは難しい。 不利益処分を念頭に指導を実施するにあたり、市条例に具体的な内容を規定したい。</p> <div> <p>条例に規定する具体的な内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 近接地へ管理事務所設置 ・ 苦情者への対応結果報告 ・ 苦情対応記録の保管 ・ ごみ収集業者との契約を義務化 <div> } 苦情対応 } 必要な役務 </div> </div>
廃棄物処理	<ul style="list-style-type: none"> ・地域のごみ捨て場に民泊施設のごみ袋が捨てられている ・ごみ収集事業者と契約していない 	<p><u>外国人旅客の滞在に必要な役務が提供されること</u> (特区法施行令第13条第5号)</p> <p>廃掃法(※)上、罰則なし ※廃棄物の処理及び清掃に関する法律</p>	<p>国 施行令第13条各号に基づき、適切な対応が可能。 認定要件を上乗せする内容を条例に規定する場合、特区法の定義を超えるおそれがある。</p> <p>弁護士 委任規定が設けられた場合は、上記条例を規定し実現することは可能。</p>

要望事項① 旅館業法同様に、**地域の実情に合わせ、自治体が独自規制できる委任規定を、施行令第13条に追加すること**

【委任規定案】 特区民泊事業の認定要件として、以下の号を追加

(10) その他都道府県(保健所を設置する市又は特別区)にあっては、市又は特別区が条例で定める第5号の規定による外国人旅客の滞在に必要な役務の提供及び第8号の規定による適切かつ迅速な処理の基準に適合すること

(3) 必要な制度改革の実現 ②海外居住事業者への指導 ③1泊利用

要望事項②

住宅宿泊事業法同様に、
海外居住の事業者に対し、民泊施設の維持管理を国内代行業者へ委託することを義務付け及び当該業者に対して指導できる規定を、特区法令に追加すること

課題	事象	現行の規制	解決策
海外居住事業者への指導	海外居住の認定事業者の場合、国内での直接指導ができないため、施設の維持管理をおこなう国内代行業者に対し指導することになる。現行法上、自治体には国内代行業者への指導権限等がないため、十分な改善指導ができない。	特区法令上、国内代行業者に関する規定はない。 ※新法では、住宅宿泊管理業者への委託義務や取消し規定、立入検査等に関する規定がある。	国 施行令§13⑧に違反している可能性があるため、認定事業者に対し適切な対応が可能。 市 現行法上、自治体で解決できないため、法令改正が必要。

要望事項③

住宅宿泊事業法同様に、住宅宿泊仲介業者への義務規定を設け、
住宅宿泊仲介業者(宿泊予約サイト運営者)に対して、特区民泊施設の1泊での予約設定を禁止する規定を、特区法令に追加すること

課題	事象	現行の規制	解決策
1泊利用	宿泊予約サイト上で1泊2日から予約が可能となっており、1泊から宿泊させている可能性がある。	特区法令上、住宅宿泊仲介業者に関する規定はない。 ※新法では、住宅宿泊仲介業者の業務や取消し規定、立入検査等に関する規定がある。	国 施行令§13②に違反しているため、認定事業者に対し適切な対応が可能。 なお、住宅宿泊仲介業者に対してサイトから削除するよう要請することを検討中。 市 認定事業者から、宿泊者名簿を提出させることは可能だが、弁護士から「常習的に1泊利用させている証拠が複数必要」との見解があり、実質、事実確認が困難。現行法上、自治体で解決できないため、法令改正が必要。

(参考) 旅館業法・住宅宿泊事業法での規定例

(旅館業法) 委任規定

【旅館業法(抜粋)】

(第3条(許可))第二項 都道府県知事は、前項の許可の申請があった場合において、その申請に係る施設の構造設備が政令で定める基準に適合しないと認めるとき、当該施設の設置場所が公衆衛生上不適当であると認めるとき、又は申請者が次の各号のいずれかに該当するときは、同項の許可を与えないことができる。

【旅館業法施行令(抜粋)】

(第1条(構造設備等の基準))

第八項 **その他都道府県(保健所を設置する市又は特別区)にあっては、市又は特別区。以下この条において同じ。)が条例で定める構造設備の基準に適合**すること。

【大阪市旅館業法の施行等に関する条例(抜粋)】

(第3条(構造設備の基準))

第4号 玄関帳場を有しない場合における宿泊者の確認を適切に行うための設備の構造設備は、次の基準に適合すること

ア 客室、便所その他宿泊者の宿泊の用に供する部分(以下「宿泊施設」という。)に近接した場所に、宿泊しようとする者の確認を適切に行うための事務室(以下「管理事務室」という。)を有すること

※ 市規制指導要綱第5条(構造設備の基準) … 大阪市域内において宿泊施設の周囲1,000メートルの区域内とすること

(住宅宿泊事業法) 宿泊管理業者に関する規定

【第二章 住宅宿泊事業(抜粋)】

第11条 住宅宿泊事業者は、次の各号のいずれかに該当するときは、国土交通省令・厚生労働省令で定めるところにより、**当該届出住宅に係る住宅宿泊管理要務を一の住宅宿泊管理業者に委託しなければならない**。ただし、住宅宿泊事業者が住宅宿泊管理業者である場合において、当該住宅宿泊事業者が自ら当該届出住宅に係る住宅宿泊管理業務を行うときは、この限りでない。

【第三章 住宅宿泊管理業(抜粋)】

第22条 住宅宿泊管理業を営もうとするものは、国土交通大臣の登録を受けなければならない。

第41条 国土交通大臣は、住宅宿泊管理業の適正な運営を確保するため必要があると認めるときは、その必要の限度において、**住宅宿泊管理業者に対し、業務の方法の変更その他業務の運営の改善に必要な措置をとるべきことを命ずることができる**。この場合において、国土交通大臣は、都道府県知事に対し、遅滞なく、当該命令をした旨を通知しなければならない。

第42条 国土交通大臣は、住宅宿泊管理業者が次の各号のいずれかに該当するときは、**その登録を取り消し、又は一年以内の期間を定めてその業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができる**。

第45条 国土交通大臣は、住宅宿泊管理業の適正な運営を確保するため必要があると認めるときは、**住宅宿泊管理業者に対し、その業務に関し報告を求め、又はその職員に、住宅宿泊管理業者の営業所、事務所その他の施設に立ち入り、その業務の状況若しくは設備、帳簿書類その他の物件を検査させ、若しくは関係者に質問させることができる**。