

民泊ホスティングガイドライン

ホストによる、ホストの為の、ホスティングガイド

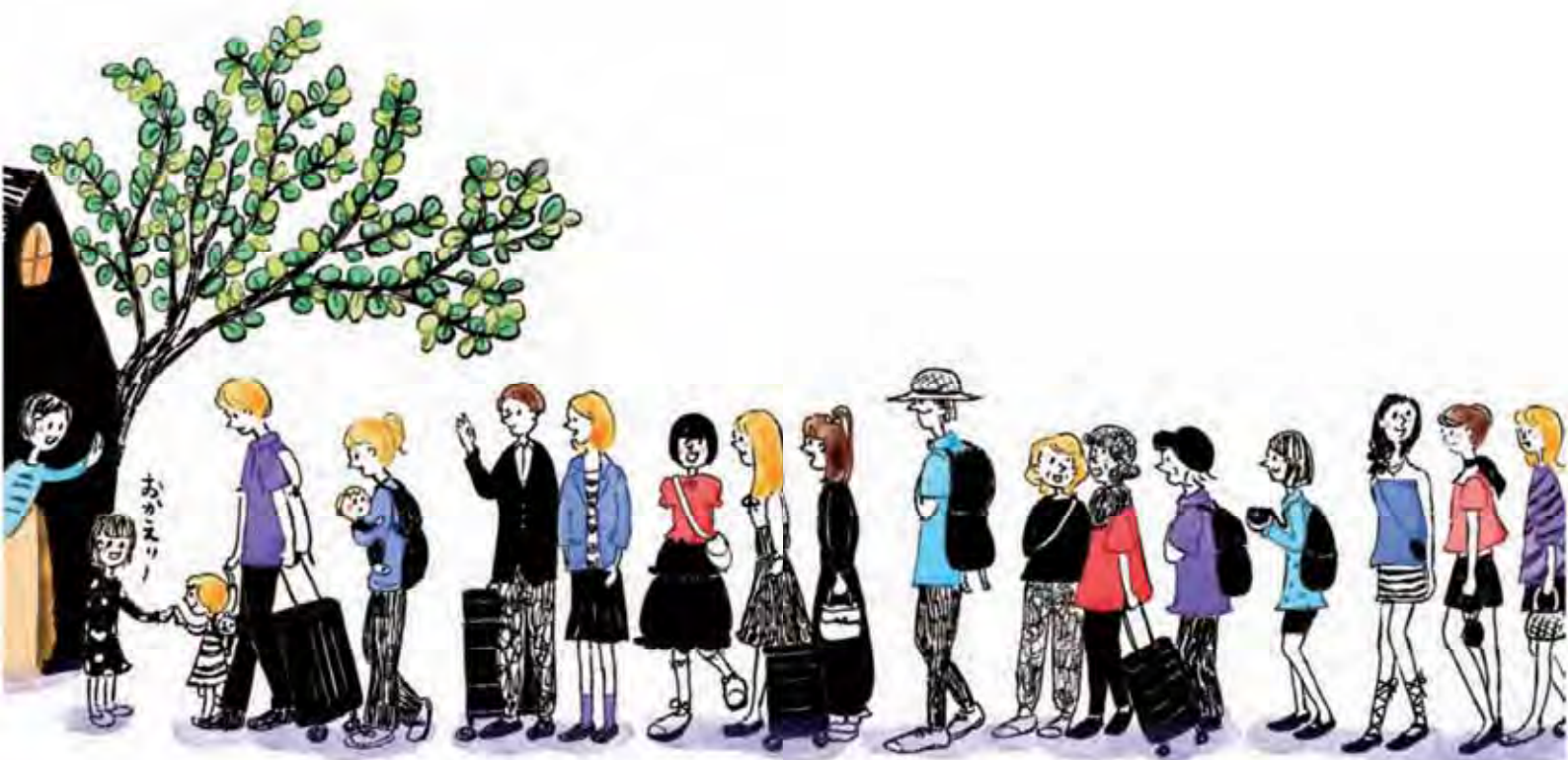


By 民泊ガイドライン事務局

Homepage : <http://minpakuguideline.com>

Email : info@minpakuguideline.com

Version : 1.00 Modified: 2017/11/02



目次

1章 このガイドラインについて

- 1-1. ガイドライン作成に至った経緯
- 1-2. ガイドラインの目的
- 1-3. 私たちが目指すこと
- 1-4. 私たちが考える「民泊の価値」

2章 民泊ホストの心構え

3章 ホストが近隣に配慮すべきこと

- 3-1. 火気使用時の注意促進
- 3-2. 騒音の防止
- 3-3. ゴミルールの徹底
- 3-4. わかりやすい道案内の徹底
- 3-5. 駐車駐輪マナーの徹底

4章 ホストがゲストに配慮すべきこと

- 4-1. ゲストの個人情報の取り扱い
- 4-2. ゲストの安全確保
- 4-3. セキュリティの確保
- 4-4. ゲストとのコミュニケーション
- 4-5. 日本文化と使い方の説明
- 4-6. 民泊から生まれる価値

5章 最後に

6章 補足資料

- 6-1. このガイドライン内での用語定義
- 6-2. ガイドライン遵守 セルフチェックリスト
- 6-3. このガイドラインの法的効力について
- 6-4. 当ガイドラインの作成者

1章 このガイドラインについて

1-1. ガイドライン作成に至った経緯

全国で稼働している民泊物件数が、過去最高の4万件を突破したことが明らかになりました(2016年11月、民泊データ分析による)。民泊とは、主に一般住居に観光・ビジネス客を有償で宿泊させることで、民泊の物件数、ホスト数、利用者数、市場規模ともに、年々拡大しています。新たな旅の形として民泊の利用が増える一方で、トラブルも目に付くようになりました。

しかし民泊に関する新法や条例の規制だけで、これらのトラブルが防げるわけではありません。民泊の安全性や楽しみを広げるためには、民泊ホスト自身が、ホスティングを学び、理解し、適切な環境で責任ある運営を行うことが大切です。

「民泊が社会にもたらす価値を広めるには、推奨すべき民泊運営の指針が必要ではないか」という意見をきっかけに、ホスト有志が議論を重ね、このガイドライン作成に至りました。

1-2. ガイドラインの目的

このガイドラインは、民泊を提供するホストを対象とし、住宅環境に合わせた近隣への配慮、外国人ゲストへの社会・文化的背景への理解、民泊が生む新しい価値などを紹介し、より良い民泊の推進を目的として作成しました。

- このガイドラインは、法律や条例について述べたものではありません。参照とし、現在適用される法律や条例等に従って民泊を運営してください。
- 民泊のカテゴリ分け(ホームシェア型、貸切型、マンション型、戸建型、都市型、地方型等)をしたり、特定の民泊プラットフォームに沿った運営を意識するものではありません。
- 民泊の最大の魅力の一つでもある自主性と多様性を奪ったり、ホストに優劣や点数をつけたり、統一化した平均的なホスティングを推奨するものではありません。

1-3. 私たちが目指すこと

このガイドラインは、民泊を運営し、外国人ゲストや地域の方々との交流を楽しむ民泊ホ

スト有志により作られました。これを広く共有することで、民泊がもたらす新しい経済社会に貢献すること、ホストと旅行者の間だけでなく地域とも交流が生まれること、ホスト自身が近隣住民や行政と協力しルール作りを進めること、全ての人と調和し発展することを私たちは望んでいます。

1-4. 私たちが考える「民泊の価値」

これまでの観光サービスとは異なる新しいおもてなしの形態として、私たちは民泊の価値を以下のとおり提唱します。

① 新しい観光体験の提供

宗教や生活文化などの背景を超えたホストとの交流、ガイドブックにはないローカルの楽しみ方の提供など。

② 有名観光地以外への回遊・消費促進

大半の民泊施設は食事提供がなく、キッチンを備えている。ゲストが近隣の店舗で地元食材を買って調理したり、近隣飲食店を利用したりするケースが非常に多く、観光客に知られていない店舗の消費促進となる。

③ 年齢・性別など社会的背景に関わらない起業手段

民泊は、フルタイム被雇用が困難なひとり親家庭等で起業できるスモールビジネスであり、シニア層の生きがい創出の機会でもある。政府が掲げる「一億総活躍」を実現する方法として望ましい。

④ シェアリングエコノミーの推進による観光立国への貢献

外国人観光客が急増する中、宿泊の受け皿増加は急務となっている。民泊は新しい経済のあり方として注目される「シェアリングエコノミー」の一つであり、使われていない住居を活用することで、環境に負荷をかけず滞在の選択肢を増やすことが可能である。



2章 民泊ホストの心構え

ホスティングをする、つまり旅行者を住居に招きもてなすということは、さまざまな責任を伴います。

以下民泊の心構えとしていくつかのポイントを掲げます。

- (1) あなたはホストとして、いろいろな国籍や性別の旅行者を差別なくもてなすことができますか。
- (2) あなたは、近隣住民や自治体などからのクレームやトラブルが起こった場合に責任を持って対処できますか。
- (3) 災害や不慮のトラブル・事故によってゲストが危険にさらされないよう、あなたは自分の家族同様に配慮し、対策することができますか。
- (4) あなたはリスティングのある地域を最大限楽しんでもらい、ゲストに良い思い出を持ち帰ってもらうための工夫や努力ができますか。
- (5) あなたは社会のルール、法律、条例、納税、建物規約等に準拠した民泊運営をすることができますか。
- (6) より良いホスティングについての情報交換をしたり困ったことを気がねなく相談できる仲間はいますか。



3章 ホストが近隣に配慮すべきこと

この章では近隣に対して注意すべき基本的な事項を記しています。これ以外にも、都市部 / 地方、マンション / 戸建、などケースバイケースで対処法を考え、近隣から理解を得られるようなホスティングを心がけましょう。

3-1. 火気使用時の注意促進

自宅のキッチンで料理ができることは、民泊の魅力の一つでもあります。火気の危険性を伴います。ガスコンロはなるべく避け、IHクッキングヒーターの使用を推奨します。ガスコンロを使う場合は、安全装置のついたものを設置し、ホストはゲストに使用方法を直接説明するか、取り扱い説明書で正しく案内できるようにして下さい。

喫煙については、立地や周辺環境などに合わせた喫煙ルールを決め、守られているかチェックしましょう。リスティング内を禁煙にしている場合でもベランダや近隣での喫煙がクレームにつながったケースもあるようです。

その他以下のようなトラブルが報告されています。油断せず、様々なケースを想定し、対策しましょう。

【トラブル例】

- ガステーブルの魚焼きグリルを点けたままチェックアウト。
- ヒーターやこたつで洗濯物を乾かしていた。
- ケトルの空焚きをして煙探知機が反応し、消防士が玄関ドアを破った。
- 室内や廊下の非常ボタンをゲストが間違えて押した。
- タバコをポイ捨てしてポヤ騒ぎになった。
- 油で汚れた換気扇シートが垂れ下がり、ガスコンロの火が燃え移った。

3-2. 騒音の防止

住宅が密集する市街地などの環境で騒音によるクレームが予想される場合、それを防ぐよう努めましょう。以下の例を参考に、騒音を防ぐよう努めましょう。

- ゲストに周辺環境を理解して貰えるよう説明する。

- 多言語で注意書きをする。
- ハウスルールや予約時のメッセージに記載する。
- スリッパを提供する。
- ラグ又は防音マットを敷く。
- 洗濯機や浴室の使用可能時間又は禁止時間を明記する。
- ゲストが友人を招く場合は、事前にホストに相談するよう徹底する。
- オーナー、管理会社、近隣住人と事前に話し合い、時間の取り決めを行ったり、緊急連絡先などを配布しておく。
- 隣室との境に家具を配置する。
- ベランダや共用部での大声の会話を注意書きなどで防止する。

3-3. ゴミルールの徹底

日本のような分別ルールは外国人には馴染みがなく、表示ルールだけでは正しく分別されないことが多いようです。近隣に迷惑にならないよう、ホストが責任を持ってコントロールしましょう。



3-4. わかりやすい道案内の徹底

チェックインの際は、ゲストと待ち合わせて案内することを心がけましょう。ゲスト自身でのチェックインは、道に迷って近隣住民に迷惑をかけてしまうことも想定されます。メッセージやファイル送信、マップアプリなどを活用し、リステイングまでの道案内や情報共有をしましょう。以下のようなポイントを意識して下さい。

- 暗くなってもたどり着けるか
- 近隣に英語表記の目印などがあるか
- マップコードやカーナビに入れられる電話番号があるか
- 他の建物と間違えないよう、外観の写真が入っているか
- 扉に目印をつけるなど、階数、号室を間違えないような工夫があるか
- カギの受け渡しやダイヤルロックなどをわかりやすく説明しているか

3-5. 駐車駐輪マナーの徹底

ゲストの一時的な路上駐車駐輪、間違った場所への駐車駐輪も近隣の迷惑になります。駐車場駐輪場を提供しているホストは、駐車駐輪場の場所写真と道順を確実に伝え、夜間でも、ゲストが迷ったり間違った場所を使用しないように注意してください。またアイドリングを控える等、きちんとルールを伝えましょう。

4章 ホストがゲストに配慮すべきこと

この章ではゲストに配慮すべき事項を記載しています。

日本の文化や設備事情を、ゲストに十分理解してもらった上でホスティングをして下さい。

4-1. ゲストの個人情報の取り扱い

多くの民泊プラットフォームでは、ゲストやホストの登録時にパスポートや身分証明書の提示を求められます。その場合については、ゲストからホストへのパスポート等のID提出は任意です。もしゲストから個人情報を受け取る際は、取扱いに注意し、厳重に管理および破棄を行って下さい。

一方、個人情報の取得を行わない民泊プラットフォームを利用した場合、ホストがゲストの本人確認を行うこととなりますが、その際の個人情報の取り扱いにも十分ご注意ください。

4-2. ゲストの安全確保

- 住宅用火災報知器:安全のために煙探知機や熱探知機をつけるようにしましょう。自動火災報知機は建物構造上設置が難しい物件もあるため、奨励とします。
- 消火器:必ず設置して下さい。場所と使い方もハウスルールに明記あるいは口頭説明をしましょう。
- 災害時の対処態勢、避難場所、公共の避難用連絡先をハウスルールに入れておきましょう。緊急連絡先としてゲストの家族等の連絡先を聞いておくことも推奨します。
- 疾病、ケガ、トラブルへの迅速な対処態勢、救急セットや医薬品の配備をしましょう。また、警察、消防、外国語対応ができる救急病院、薬局、歯医者、タクシーの連絡先・場所もあらかじめゲストに共有しましょう。

4-3. セキュリティの確保

簡単に鍵が盗まれないように配慮しましょう。キーボックスを使用しているホストは、パスワードの管理を徹底してください。あるいは、スマートロックの利用を奨励します。

4-4. ゲストとのコミュニケーション

特にホストが同居しない民泊の場合は、ゲストとのきめ細やかな連絡を心がけましょう。以下の頻度でのゲストとのやりとりを奨励します。

- 予約確定時の自己紹介とハウスルール送付
- チェックイン前日にハウスルールの再送
- チェックイン当日に無事に到着したかの確認
- チェックイン一日後に、部屋は不明点なく使えているかの確認
- チェックアウト一日前の確認
- チェックアウト当日のフォロー

4-5. 日本文化と使い方の説明

日本の住宅の構造や設備は自国と異なり、外国人ゲストが戸惑うこともあります。以下は一部の例ですが、ゲストが困らないように使い方を共有しましょう。口頭では宿泊者全員に徹底されないため、掲示物や動画で伝えるなど、説明方法を工夫しましょう。書面に記載しておくことで、トラブル回避にもつながります。

- トイレットペーパーを便器に流さない国もあります。「ペーパーは流せますが、他のものは流さないこと」などの注意をしましょう。
また便器の座り方を間違え破損しないようにイラストで掲示するなど工夫しましょう。
- 国によって、暖房がなく、冷房機能のみ備えたエアコンがあります。暖房機能があることや、リモコンの使い方を記載しておきましょう。
- 地域によって、エアコンだけでは寒さが凌げないこともあります。他に暖房機器を提供する場合は、安全な使い方の説明を徹底しましょう。
湯たんぽやカイロが喜ばれることもあります。低温やけどのリスクは自己責任で伝えましょう。
- 日本文化が当たり前ではないと考え、「玄関で靴を脱ぐこと」等を伝え、間違った利用がないようにしましょう。
- 外国語対応ができる医療機関や、多言語非対応の交通情報について、情報提供できるように準備しておきましょう。ホスト同士の情報交換等も有効に活用しましょう。

4-6. 民泊から生まれる価値

ゲストへの配慮が行き届いた結果、地域コミュニティと民泊が上手く連携し、新たな価値を生み出したケースが出てきました。

- 地元の人ご用達の居酒屋に毎回ゲストを案内し、居酒屋の売上が大幅に上がり人気店になった。民泊ゲスト用英語中国語メニューなども作成された。
- 地元のシュークリーム屋さんを外国人に毎回紹介していたのがきっかけで行列の出来るお店になった。(外国人比率50%程度)。
- 商店街振興組合と連携し、オリンピックに向けた英語の地図を作ることになった。
- 近隣住民との会話が生まれた。
- ゲストを紹介し一緒に町案内をしていたマンションオーナーが、ゲストと会話したいと英会話教室に通い始めた。
- 同じマンションの小さい子供、自分の家の子供、ゲストの子供と公園に行き一緒に遊ぶことで、子供が様々な文化や言語を学べるようになった。
- ゲストがリピーターになったり、その親族や友達が紹介で宿泊することで、交流がさらに深くなった。
- 国際化に伴った多様な滞在目的や場所に対応できる。
(仕事、ボランティア、学校や習い事に通うため、日本で生活する家族を訪問するため、家族知人のお見舞いなど)
- 家族の終末期から看取りのため、家族親戚で民泊に滞在し、見送りを済ませたゲスト一家。
- アナフィラキシーショックで呼吸がしにくくなったゲストを救急病院へ連れて行き、とても感謝された。特定のアレルギー食品が入っていないかレストランに確認しても、勘違いされるケースがある。(ナッツ→納豆など)
- お菓子教室に通うゲストが作ったお菓子を差し入れしたり、ゲストを紹介することでご近所の方と仲良くなった。
- お年寄りが多い地域に滞在したゲストが、力仕事のお手伝いをしていた。
- 紹介した友人がゲストと一緒に仕事をするようになった。
- 外国人ゲストをもてなすために習いごとをするようになった。さらにご近所の方も一緒にもてなしたいと声をかけてくれた。

- ホストがゲストのプロポーズを手伝って大成功！
- 民泊を始めて、普段話すことのないご近所の方と挨拶したり、立ち話をするようになった。
- 民泊は自分の好きな時にだけ運営できるので、介護をしながら社会との繋がりを持てた。また観光客ゲストのケアやおしゃべりをする事で、素晴らしいレスパイトとなった。
- 誰かに感謝されることが生きがい。
- ホストが日本中の素敵な場所をゲストに教えることで、ゲストが訪問。ゲストの多様化で、訪問先も多様化している。
- ホストの地元をゲストに連れて行き、とても喜ばれた。街が活気付くとご近所の方も喜んでいました。
- 共通項がおもてなしなので、世代を超えてホスト同士や知人と仲良くなれる。シニアの意見がとても参考になる。

5章 最後に

民泊は、地域コミュニティとつながったこれまでにない観光体験を可能とする、新しい旅の形です。

海外からやってくるゲストとの文化・生活習慣・宗教・信条の違いによる誤解や軋轢が生まれないように、充分配慮しましょう。

また地域と旅行者の交流や相互理解を深める橋渡し役として、絶え間ない努力を心がけましょう。

地域社会や異文化、その背景を学び続けることで、トラブルを公正に解決したり、新たな価値が広がる可能性があります。

民泊ならではの「旅の新しい価値」をゲストに提供し続けることが、日本の民泊を良い形で発展させる礎だと私たちは信じています。




6章 補足資料

6-1. このガイドライン内での用語の定義

用語	定義
民泊	ホームシェアリングや部屋貸しサービスに登録してゲストを有償で宿泊させているサービス全般。
ホスト	一般的にイメージされるホストクラブ等の“ホスト”ではなく、ゲストにメールや電話、実際に会っておもてなしたり、ゲストが安心して滞在できるように取り組む民泊事業者。
ホスティング	民泊運営行為のこと。
ゲスト	外国人日本人問わず民泊施設に有償で宿泊する人。
プラットフォーム	オンライン民泊仲介サイトサービス。Airbnbや、Booking.com、Homeaway等がある。
シェアリング エコノミー	既存の資産を他人と共有することによって価値を生む新しい経済のあり方。個人の活躍、地域や環境問題改善等を進めたり、ものを所有せずに借りられる借主のメリットが注目され、近年急成長している。

6-2. ガイドライン遵守 セルフチェックリスト

 = 必須

チェック項目	内容	
国籍による差別の排除	受入れの可否において、ゲストの国籍で差別しない	*
火気	消火器の設置	+
	住宅用火災警報器の設置	+
	自動火災報知機の設置	
	器具などの設置による火気不使用	*
	ガス調理器具使用の対面や外国語の書面による使用注意の徹底	+
緊急時の対応	災害時の避難場所や経路についての共有	+
	ゲストの緊急連絡先確認(家族等)	
	医薬品・救急セットの設置	+
	警察、消防、外国語対応ができる救急病院、薬局、歯医者、タクシーなどの連絡先・場所の共有	+
喫煙	室内禁煙の場合を含み、建物内外においてのルール徹底 喫煙場所、寝タバコやポイ捨て禁止など	-
駐車駐輪マナー	駐車駐輪場の場所やルールを正しく案内する	+
	アイドリングの防止の注意	+
騒音の防止	音の出る機器の使用や大きな声での会話をハウスルールにより防止したり、 時間制限を設ける	+
ゴミルールの徹底	ホストがゴミの処理をする。またはルールを指導し、守られるよう責任を持つ	+
わかりやすい道案内の徹底	対面でチェックインを行う	
	対面チェックインができない場合、写真入りの詳細な道案内を作成し、 メッセージやファイル送信、マップアプリなどで共有する	
カギ、入室方法	カギの受け渡しやダイヤルロックの操作などをわかりやすく説明している	+
	キーボックスのパスワード変更、スマートロックの利用など、カギが簡単に 他人に盗まれないような配慮	+
細やかなコミュニケーション	チェックイン・アウト時はもちろんのこと、滞在中も不具合がないかゲストと 連絡を取る	
楽しく便利な観光への配慮	交通情報・観光情報の事前提供、リスティングへの観光パンフレット設置、 おすすめスポットや飲食店の紹介、タクシーの電話番号など	
個人情報取扱の配慮	認証を行うプラットフォームの利用、又は自らパスポートのコピーなどを取得	
	個人情報のコピーを取る場合、プライバシーに配慮し厳重に保管及び破棄を行う	*
包摂	異なる文化には、異なる行動規範があることを意識し、一方の尺度からその善し 悪しを判断せず、異なった立場の人同士のつながりを調和をもって広げていく	+

6-3. このガイドラインの法的効力について

このガイドラインは、法的拘束力を有するものではありません。ホストに対して一定の指針を示すことで、安全でより良い民泊を提供するためのものです。このガイドラインに関して生じた紛争、トラブルについては一切の責任を負いかねます。ホストの皆様はご自身の判断と責任で民泊を運営してください。

6-4. 当ガイドラインの作成者

民泊ガイドライン事務局(五十音順)

青木 憲一

石川 健

柿沢 徹

川崎 雄

神田 美雪

日下 太介

近藤 威志

島崎 夢

御子柴 雅彦

他ホスト有志

法律監修 石原 一樹

イラスト 岡本 かな子

すべてのお問い合わせはこちらまでお願いします。

Homepage <http://minpakuguideline.com>

Email info@minpakuguideline.com

Copyright © 2017 Minpaku Guideline Jimukyoku All Rights Reserved.

