



平成 30 年 2 月 21 日
観 光 庁

民泊について「知りたい」「聞きたい」にお応えします！ ～民泊制度のポータルサイト、コールセンターを新設～

3 月 15 日から住宅宿泊事業の届出等の手続きが開始されることに合わせて、民泊に関する制度や届出の方法などを掲載した「民泊制度ポータルサイト」と、住宅宿泊事業等の問合せを受け付ける「民泊制度コールセンター」を新設します。

訪日外国人旅行者が急増する中、急速に拡大しつつある民泊サービスについて、その健全な普及を図るため、事業を実施する場合の一定のルールを定めた「住宅宿泊事業法」が平成 30 年 6 月 15 日に施行されますが、このうち、住宅宿泊事業を営もうとする者が届出を行うなどの準備行為については、3 月 15 日から開始（施行）されます。

観光庁では、関係省庁・部局と連携して、健全な民泊サービスの普及を図るため、民泊制度に関するポータルサイトとコールセンターの新設・運用を通じて正確な情報発信を行っていきます。

1. 民泊制度ポータルサイト

【U R L】 <http://www.mlit.go.jp/kankocho/minpaku/>

※「民泊制度」「民泊ポータル」などで検索してください

【開設予定日】 平成 30 年 2 月 28 日 ※順次情報を拡充していきます

2. 民泊制度コールセンター

【電話番号】 0570-041-389（ヨイミンパク）

※全国共通ナビダイヤル（通話料は発信者負担）

【開設予定日】 平成 30 年 3 月 1 日

※ポータルサイト、コールセンターの概要については、別紙をご参照ください。

【問い合わせ先】

観光庁観光産業課：田口（27881）、辺見（27305）

電話：03-5253-8111（代表）03-5253-8330（直通）

FAX：03-5253-1585

1. 民泊制度ポータルサイト

【URL】 <http://www.ml.it.go.jp/kankocho/minpaku/>

※「民泊制度」「民泊ポータル」などで検索してください

【主な掲載情報】（下記掲載情報のうち、△の情報は3月15日以降に順次掲載予定）

- 民泊の基礎知識（住宅宿泊事業法・旅館業法・特区民泊の概要等）
- 住宅宿泊事業・管理業・仲介業の届出・申請方法
- 地方自治体の窓口の紹介・条例の制定状況等（リンク）
- 民泊制度コールセンターの案内 ○関係法令集
- △民泊制度運営システム操作方法・ログイン
- △よくある質問・回答 △関連リンク集
- △住宅宿泊管理業者、住宅宿泊仲介業者の登録簿 等

【開設予定日】 平成30年2月28日 ※順次情報を拡充していきます

【言語】 日本語、英語 ※英語サイトは後日開設予定

※住宅宿泊事業等の事業を開始するためには、原則として、「民泊制度運営システム」により所定の手続きを行っていただきます。同システムの操作方法確認やログインは、民泊制度ポータルサイトから行ってください。

2. 民泊制度コールセンター

【電話番号】 0570-041-389（ヨイミンパク）

※全国共通ナビダイヤル（通話料は発信者負担）

【対応言語】 日本語のみ

【開設予定日】 平成30年3月1日

【受付日及び時間】

- ① 3月中は、平日のみ 9:00~17:00 ※時間外受付はありません
- ② 4月以降は、土・日・祝日を含む毎日 9:00~22:00 に拡大予定
※時間外はWeb問合せフォームにて受付

【問合せ受付内容】

- ① 6月14日までは、住宅宿泊事業に関する制度の内容や届出方法、民泊制度運営システムの操作方法など
※特定の行政庁に判断が委ねられる個別事案などに関する問合せについては、内容により回答できない場合もあります。この場合、原則として当該内容を所管する行政庁をご紹介します。
- ② 6月15日（住宅宿泊事業法施行日）以降は、上記①に加えて、住宅宿泊事業に関する苦情相談を含めて受付範囲を拡大予定

基本的な機能（受付後の流れ）

