

管理組合における 民泊対応マニュアル

【第 1 版】



平成 2 9 年度国土交通省マンション管理適正化・再生推進事業

一般社団法人日本マンション管理士会連合会
補助事業担当マンション管理士

飯田勝啓

管理組合における「民泊」対応マニュアル

目次

はじめに	5
I. 事前準備編 「管理組合で民泊対応するための準備マニュアル」	
1 管理組合でのルール作り	
(1) 管理組合のスタンスの決定	6
(2) 管理規約の改正	6
① 規約改正例	7
【標準管理規約準拠版、標準管理規約非準拠版 (A)、(B)】	
② 総会承認までの手続き	8
【民泊禁止規約改正の議案例】	
(3) 細則での規定	
① 専有部分の使用に関する細則	9
② 管理組合共用施設細則	11
【ゲストルーム細則の例】	
③ 防犯カメラ運用細則	12
【防犯カメラ運用細則の改正例】	
(4) 規約改正できない場合の対応	
① 総会決議による禁止	12
【総会での民泊禁止決議例】	
② 理事会決議による禁止	13
2. 日常管理での対応	
(1) 民泊禁止のアピール	
① 議事録での記録	14
【議事録案 (抜粋)】	
② 禁止の掲示	14
【総会後の掲示文例：民泊事例 (あり・なしの場合)】	
③ 組合員向け広報紙での周知	16
④ 重要事項報告書 (重要事項説明書)	16
【重要事項報告書例】	
⑤ 民泊禁止ステッカー	17
【民泊禁止 4 か国語ステッカー】	
(2) 管理会社との連携	17

Ⅱ．民泊実務対応編 「民泊らしい兆候が見られた場合の対応」

1．管理組合での対応

(1) 現状把握 1 7

【◆標識による識別】

《住宅宿泊事業法施行規則／ガイドラインより標識について》

(2) 民泊サイトの特定

①現地の特定 2 0

②インターネットでの特定 2 0

(3) 違法性の証明

①有償営業の証拠取得 2 1

【領収書イメージ】

②現地調査 2 3

【鍵の授受の進化】 【違法民泊（疑わしき行為発見後の対応フロー）】

【◆住宅宿泊事業法施行後の特定方法】

(4) 民泊事業者への中止申し入れ

①口頭での通知 2 6

【◆住宅宿泊事業法施行後の通知方法】

②書面での通知 2 6

③警告掲示 2 6

【警告書（中国語版）と掲示例】

(5) 総会対応

①情報の共有 2 7

②区分所有法による手続き 2 7

【区分所有法による差し止め請求議案例】

《参考：区分所有法57条／58条》

2．対外連携

(1) 賃貸区分所有者との連携

①契約関係 2 9

【民泊関係者の契約イメージ】

②信頼関係崩壊の法理 3 0

【賃貸区分所有者プラスαの対応策】

(2) 仲介サイトとの連携 3 1

【◆住宅宿泊事業法施行後の連携方法】

(3) 行政との連携 3 1

【◆住宅宿泊事業法施行後の連携方法】

(4) 関係者の協力で得られた目に見えない力 3 2

(5) 民泊問題相談窓口 3 2

【主な相談部署・窓口】

Ⅲ. これからの民泊と管理組合 「将来の展望を考える」 3 4

【民泊の将来イメージ】

おわりに 「住宅宿泊事業法の施行前に思うこと」 3 5

参考資料

凡例

【 】 : 関連事例、文案、議案などの紹介

【◆】 : 住宅宿泊事業法施行（2018年6月15日）後の状況とそれを踏まえた対応

《参考》 : 参考となる法律や規約等の引用

※各種文案は管理規約や管理組合の状況によって異なるので、それぞれの状況を踏まえたうえでご対応ください。

※住宅宿泊事業関連の制度は現在も構築中の制度のため、管理組合で対応する際には地方自治体の条例及び最新の制度情報を確認のうえ、ご対応ください。

はじめに

本マニュアルは国土交通省が平成29年度に募集を行った「マンションの新たな維持管理適正化・再生促進」のうち「モデルとなるような先進的な維持管理適正化・再生促進に取り組む具体的管理組合の活動支援」として違法民泊への対応に苦慮する管理組合の支援により、違法民泊を排除し、適正な管理を回復させた取り組みから得られた知見・成果を汎用化し、平成30年6月より施行される住宅宿泊事業法への対応として全国の管理組合において適正な管理組合運営の参考となるマニュアルとしてまとめたものです。

2018年は住宅宿泊事業法の施行前と施行後では制度が大きく変わる節目の年にあたりますが、現行法で得られた知見を新制度の下でも、活用できるよう想定し、可能な限り新制度に関する情報を取り入れ、有効活用できるマニュアルを目指しました。

平成30年1月末現在、まだ制度の全貌が明らかになっていないこと、条例等これから制定される事項もあるので、管理組合で実際に対応する際には、最新の制度運用等の情報を踏まえながら活用ください。

全体構成		
はじめに		マニュアル作成の背景と考え方
第1部	事前準備編	民泊に対して管理組合が始めに準備すべき事項をまとめた
第2部	民泊実務対応編	民泊が実際に発生した場合に管理組合として対応すべき点をまとめた
第3部	これからの民泊管理組合	将来の民泊と管理組合のあり方を考えた
おわりに		住宅宿泊事業法施行を前に思うこと

《事例となった対象マンション》

平成17年、等価交換方式で建てられた13階建て分譲マンション。住戸の面積は30㎡ほどのコンパクトマンションだが、上野や浅草にも近く地下鉄出口のすぐ脇という交通至便の立地から外部居住の区分所有者が所有し、単身者に賃貸するケースが多い。管理員の常駐はなく、巡回管理のため宿泊利用者にとっては目立たずに館内に入ることができ好都合。現在の理事長は1階に店舗を有する区分所有者で、それ以外の区分所有者はほぼ外部居住。2ヵ月に1回程度の5名の理事により理事会運営が行われている。

平成28年頃から賃貸を受けた賃借人による違法民泊が始まった。当マンションはオートロックによりセキュリティが確保されているが、メールボックスで鍵の授受が行われ簡単にオートロックを通過していた。当初は標準的管理規約で、専有部分の用途は「専ら住宅」としてのみであったが、民泊発生後の総会で規約改正を行った。民泊を行っていたのは賃借人。理事会から再三にわたり中止を要請するも、違法民泊が継続する状態にあった。

《受託法人名》

一般社団法人日本マンション管理士会連合会

《担当マンション管理士》

飯田勝啓

I. 事前準備編

1. 管理組合でのルール作り

(1) 民泊への管理組合のスタンスの決定

管理組合で民泊を禁止するのか、容認するのか、その判断は管理組合に委ねられています。民泊には空室を有効活用できるメリットがある一方で、居住用の建物に不特定多数の宿泊目的の旅行者が入ってくる外部不経済という両面があります。この両面を検討したうえで、管理組合としてのスタンスを決めていきます。

以上は一般論ですが、実際は集合住宅の民泊では、居住者が受ける不安感など心理的な問題があることから、禁止傾向にあります。これについては国交省の管理組合意識調査（平成28年実施）でも管理組合の88.6%が分譲マンションでの民泊に反対という数字に表れています。

管理組合の民泊への取り組みは、民泊に対する容認か禁止かを決議するところから始まりますが、今回の補助事業では違法民泊に悩む管理組合の適正化を支援するスタンスから入ったこともあり、本マニュアルでは、多くの管理組合の意向である、「民泊禁止」をベースに作成しています。

(2) 管理規約の改正

①規約改正例

管理組合としてのスタンスが決まったら管理規約を改正します。見ず知らずの旅行者が宿泊する不安感を解消するためには、民泊を全面的に禁止する必要があります。既に標準管理規約で民泊禁止、容認の例が公表されていますが、標準管理規約を参照する際に注意しなければならないことは、マンションにおいて、民泊を全面的に禁止するのであれば、標準管理規約（本文）では不十分である点です。なぜかと言えば、民泊には、今年6月に施行される住宅宿泊事業法に基づく民泊のほかに、旅館業法「簡易宿所」としての民泊や国家戦略特区法に基づく、特区民泊等があります。これらの民泊を全てを禁止するには、標準管理規約本文第12条第2項で規定するところの

「区分所有者は、その専有部分を住宅宿泊事業法 第3条第1項の届出を行って営む同法第2条第3項の住宅宿泊事業に使用することができる。」では不十分なのです。ご覧いただければ、この例は住宅宿泊事業法の民泊だけを禁止しているからです。全面禁止にするのであれば、標準管理規約コメントにある「宿泊料を受けて人を宿泊させる事業に供してはならない」のように、民泊を包括的に禁止する規定が必要です。現在はまだ、マンション内で営業する届出は少なかったとしても、住宅宿泊事業法と同日に改正される旅館業法により、トイレの数や玄関帳場（フロント）設置基準が緩和され、ビデオカメラなどIT活用によるフロントの代替など、マンション内で旅館業法「簡易宿所」の民泊が拡大する可能性があります。こちらは日数制限ないので365日営業ができることになります。なかなか業界情報や標準管理規約コメントまで読み込む方は少ないのですが、こうした点を忘れないで対応する

必要があります。旅館業は業だから「専ら住宅」ではできないと解釈する考え方もあるようですが、規約は誰が見てもはっきり「禁止」がわかるように明確に規定されるのがよいと思います。

また住宅宿泊事業法では営業可能な上限日数が180日と定められたことから、民泊の稼働率を上げるために法律の上限を超える期間を「ウィークリーマンション」など短期の賃貸借契約が繰り返し行われる懸念もあります。これは民泊業界では「二毛作民泊」と称され、既に定着しているビジネスモデルです。こうした点を踏まえ、「ウィークリーマンション（*1）」の営業を禁止する規約も、不特定の宿泊者にお断りいただく実効性を高めるうえで有効となります。

（*1）1か月未満の賃貸借には旅館業法の許可が必要ですので、無届のウィークリーマンションは旅館業法違反となります。

【規約改正例（禁止規約の例）】

①標準管理規約に準拠する場合

区分所有者は、その専有部分を専ら住宅として使用するものとし、他の用途に供してはならない。

2 区分所有者は、その専有部分を住宅宿泊事業法 第3条第1項の届出を行って営む同法第2条第3項の住宅宿泊事業に使用してはならない。

3 区分所有者は、その専有部分を、宿泊料を受けて人を宿泊させる事業を行う用途に供してはならない。

4 区分所有者は、前3項に違反する用途で使用することを内容とする広告の掲載その他の募集又は勧誘を行ってはならない。

②標準管理規約に準拠しない場合（A）

区分所有者は、その専有部分を専ら住宅として使用するものとし、他の用途に供してはならない。

2 区分所有者は、その専有部分を宿泊料を受けて人を宿泊させる事業の用途に供してはならない。

3 区分所有者は、その専有部分をいわゆるウィークリーマンション等不特定多数の者との1か月未満の期間の契約を繰り返す賃貸又は転貸の用途に供してはならない。

4 区分所有者は、前3項に違反する用途で使用することを内容とする広告の掲載その他の募集又は勧誘を行ってはならない。

②標準管理規約に準拠しない場合 (B)【シンプルタイプ】

区分所有者は、その専有部分を専ら住宅として使用するものとし、他の用途に供してはならない。

2 区分所有者は、その専有部分を不特定の者に短期宿泊目的で貸与する事業の用途に供してはならない。

3 区分所有者は、前2項に違反する用途を使用することを内容とする広告の掲載その他の募集又は勧誘を行ってはならない。

標準管理規約が発表され、「住宅宿泊事業法」の名称を規約に入れなくてよいのかという質問をよく受けます。これについてはガイドラインでも『宿泊料を受けて人を宿泊させる事業』のように「住宅宿泊事業を包含する事業を禁止する場合を含む」と明解に記載されています。民泊禁止規約になっているものは、あえて修正する必要はありません。

規約は管理組合の実態に合わせて決めればよいものです。標準管理規約でなければならないことはありませんし、他にも様々な規約例が出されていますので、上記の主旨を踏まえて管理組合にあった規約を検討してください。

★民泊が始まった後に禁止規約に改正するとどうなる？

住宅宿泊事業法施行後、民泊が開始された後に、禁止規約に改正した場合、区分所有法31条では「規約の設定、変更又は廃止が一部の区分所有者の権利に特別の影響を及ぼすべき時は、その承諾を得なければならない。」と定められていることから、既に民泊を行っている区分所有者にお伺いを立て、「承諾」を得ることになりますが、その区分所有者は、すぐに承諾するのでしょうか。そもそも「権利」として死守しようとするならば、承諾することはまずあり得ないのではないのでしょうか、これはかつて事務所使用を認めていた管理組合が後から、事務所使用を禁止した規約改正を行った際に、訴えられ、管理組合が負けたことが地裁レベルですが判例としてありました。同様の事態（トラブル）が起こる可能性があるため、管理組合は規約の改正が求められているのです。

②総会承認までの手続き

管理規約の改正には特別決議（区分所有者数及び議決権総数の各4分の3以上の賛成）が必要となるため、組合員の賛同を得る必要があります。「組合員便り」や「組合員ニュース」など管理組合の媒体紙での広報や必要に応じて事前説明会を実施するなどで対応します。

一般的に管理組合では多くの方が民泊禁止を支持されるようですが、一部に民泊の容認希望の組合員もいることでしょう。現在はマンションでの民泊に対する不安感が居住者間に蟠っていますが、民泊に関しては将来、制度が整い、安心して運営される環境になった段階で規約を緩和することも可能です。また家主居住型民泊を条件付きに限定して認めるなど、様々

な選択肢が考えられます。民泊への管理組合のスタンスは、組合員の合意があれば、いつでも変更（緩和）は可能です。こうした点を踏まえ、民泊制度が集合住宅で不安なく定着するまでの間は、一旦制限しておくなど、現時点で最も適切で現実的な対応をされるのがよいでしょう。

【民泊禁止規約改正の議案例】

第●号議案 民泊禁止とする規約改定承認の件

住宅を宿泊事業として認める住宅宿泊事業法が成立し、営業日数の上限を年間180日と制限したうえで、平成30年6月15日に施行される予定です。本来、私たちのマンションは、良好な住環境を維持することで、平穏な生活の維持と資産価値向上が図られます。しかしながら、近年、宿泊目的で、ホテル代わりにマンションの1室を使用することにより、ゴミ出しルールが守られない、騒音をまき散らす、不審な人物が出入りするなど、様々な弊害が生じていることは昨今の報道でご承知の通りです。現在、民泊が合法的に認められない状況においてもマンション周辺の●●地域でも相当数の事業が行われているのが実態です。

2020年東京オリンピックを控え、海外からの旅行者が急増する背景を受け、民泊の合法化により更なるトラブルの拡大と居住環境の悪化が懸念されます。こうした状況を踏まえ、当管理組合において民泊を禁止する規約に改正することをお諮りします。

(3) 細則での規定

標準管理規約コメントでは、「使用細則に民泊の可否を委ねることもできる」との言及がありますが、この項で提案する細則とは、標準管理規約の概念とは異なります。標準管理規約で定める細則とは、通常、管理規約で定めるべきものを細則レベルで定めるというものです。これでは決議要件の問題でもあります。民泊禁止は専有部分の用途という私権を制限するものであり、規約で定めるべきことが望ましいことは言うまでもありません。これに対して本マニュアルで提言する細則は、民泊に伴う細かな行為を特定し、規約で規定しきれない隙間を埋めるためのものです。

言い換えると「専有部分の使用に関する細則」とは、管理規約に定められていない禁止行為をブレイクダウンして規定するというもので、民泊に伴って発生する行為を明確に規制することで禁止の実効性を高めます。

①「専有部分の使用に関する細則」

規約の隙間を埋めるポイントとして次の点が挙げられます。

ア) 鍵の授受の制限：

不特定多数の者への鍵の授受自体を禁止します。

イ) メールボックス等の開錠番号開示の制限

主に鍵の授受をメールボックスで行う行為自体を禁止します。メールボックスでの鍵の授受を認めてしまうとどうなるのでしょうか。メールボックスを開ける番号が不特定多数の者に一度知られると、以降何度でもメールボックスを開けて不法に取り出せる可能性があるのです。メールボックス以外に宅配ボックスを介して鍵を授受する事例もあります。



補助事業では、メールボックス方式の授受でしたが、昨今の鍵の授受の多様化、I T化の進展に伴い、メールボックス以外の授受もあり得るため、これだけで万全ではありません。

ウ) キーボックスの使用禁止

鍵を収納した暗証番号式のキーケースの共用部分での使用を禁止するものです。敷地内でメールボックスでの鍵の授受ができない場合に使用されていますが、(イ) 同様に外部で鍵を授受する方式をとる場合には万全ではありません。

エ) 錠の形状の変更・追加の場合の管理組合の承認

標準管理規約第7条2項2号で玄関扉の錠は専有部分と規定されており、錠の追加、変更は区分所有者が行うのが一般的ですが、錠を暗証番号式やスマホ操作で開閉できるタイプに変更するなど錠の形状を変更勝手に変更されると、外観の見映えの問題だけでなく、セキュリティ上、番号を知れば誰でも入れることになり大問題です。変更する場合には管理組合の承認を必要とし、勝手な変更を禁止するものです。

オ) 共用部分での屯（たむろ）、長時間独占使用の禁止

当たり前のこと過ぎて、このような規定がないのが通常ですが、ホテルロビーで過ごす感覚で、長時間居座るケースが見られます。特にソファやテーブルなどの調度品があり、長時間過ごせる快適な空間がある場合は禁止項目から漏らさずに、禁止事項に加えるのがよいでしょう。

カ) 非常設備の誤操作による警備員出動時の費用負担

専有部分内のインターホンに付随した緊急通報システムを有する場合、利用者の誤操作で警備会社が出動するケースがあります。通常、出張ごとに管理組合が負担しますが、これを事業者に移す根拠にするものです。日本のインターホンに慣れていない外国の旅行者には悪気はなくても、度重なる誤操作と出張費

用の出費はたまりません。

キ) その他の制限

補助事業で直面した違法民泊事業者は、「トモダチ」と偽って宿泊事業を行っていたことから、本人以外の利用に関し、親族や友人の場合においても、頻繁に繰り返して使用することを禁じました。補助事業の管理組合では違法事業者の排除のため、本条項を入れましたが、通常はここまで制限することは少ないでしょう。

②「管理組合共用施設細則」

マンションによってはゲストルームやプール、ジム、温泉、レストラン、ラウンジなど居住者の利便とホテルライクの居住ができるための施設があるマンションがあります。こうした施設がある場合には、施設の利用ルールを定めておく必要があります。もともと居住者のための施設であり、性善説で作られることが多いのですが、これからは少し可能性を幅広にとらえ、常識では考えられない利用も想定することが重要です。

細則で定めるべき点は、利用者の資格について、民泊利用者を禁止するのであればその旨規定します。利用者資格はこれまであまり厳密でなかったところでも、居住者以外の使用者をどこまで認めるかを決めておくのがよいでしょう。また使用回数や連続使用の制限など特定の利用者に偏らないように細則内容を検討し、総会普通決議で定めます。民泊禁止の規約改定があるならば、同時の制定が望ましいでしょう。これまでの「常識」が通用しなくなるのは、残念なことです。様々な国の区分所有者がいる今の時代を思えば、管理組合の「常識」が全てではないことを知って対応しましょう。

【ゲストルーム細則の例】

ゲストルームの利用申込者（使用責任者）及び利用者は次の事項を守らなければならない。

- 一、申込書に記載された利用者、人数以内で利用すること
 - 二、不特定多数の者に貸し出さないこと
 - 三、不特定多数の者への貸し出しを目的として行う広告を行わないこと
 - 四、ゲストルーム内の応接コーナーを独占的に使用しないこと
- ～以下、管理組合の実態に応じて禁止事項を規定～

③「防犯カメラ運用細則」の改定

昨今の管理組合では防犯カメラの設置が普及するとともに、防犯カメラ運用細則が制定されるようになっていきます。公益財団法人マンション管理センターが推奨する「防犯カメラ運用細則モデル」など一般的な「防犯カメラ運用細則」は犯罪行為、汚損、棄損行為の発生（または発生する恐れ）がある場合を想定し制定されていますが、違法性の意識の低い現行法での違法民泊を始め、粗大ごみの放置などマナー違反の場合にも、その証拠や当事者特定ができるように改正することで、マンション内での規約違反や共同利益に反する行為の確認などが機動的に対応できるようになります。こうした主旨を踏まえプライバシー保護にも配慮しつつ、適正な管理運営が可能となるよう細則を整備します。

住宅宿泊事業法の施行により、日数の上限180日までは合法となり、管理組合では違法か合法化の境界を把握することが難しくなることが想定されるため、客観的事実把握のためにも防犯カメラの活用は有効と思われます。

【防犯カメラ運用細則（改正例）】

（目的）第●条

「防犯カメラの設置はマンション内における犯罪の予防及び汚損・棄損行為等の防止、共同の利益の確保並びに管理組合の財産の維持保全に資することを目的とする。」

（記録映像の閲覧）第●条

「犯罪行為、汚損・棄損及び共同の利益に反する行為が発生の場合」

※閲覧可能な項目に上記を追加する。

（４）規約改正できない場合の対応

①総会決議による禁止

民泊を禁止するには管理規約で禁止を明確にすることが基本で、トラブル防止の観点からこれがベストです。しかしながら、出席者が集まらない（議決要件を満たさない）など何らかの事情があって特別決議が成立せず、規約改正ができないこともあります。こうした場合を想定して、ガイドラインでは住宅宿泊事業届出の際に、規約に民泊禁止の規定がない場合に必要とされる「誓約書」において、総会または理事会での禁止決議の有無が確認事項とされ、禁止の決議があれば、民泊はできないということになっています。当然ながら、理事会決議より総会決議に重みがあることは言うまでもありません。

【総会での民泊禁止決議例】

第●号議案 民泊禁止に関する決議（普通決議）

住宅を宿泊施設として貸し出す住宅宿泊事業（民泊）が本年6月から施行されます。民泊には遊休不動産の有効活用といったメリットがある一方で、騒音、ゴミ出しなどのマナー違反、見知らぬ旅行者が日々、居住空間に出入りすることによる居住者の心理的不安など良好な居住環境を悪化させる恐れがあります。理事会で検討の結果、こうした悪影響を回避し、良好な居住環境と資産価値を維持するため、当管理組合では民泊を禁止することが得策であると判断し総会にお諮りいたします。ご承認いただけますようお願いいたします。

②理事会決議による禁止

制度上、理事会決議も民泊を制限する効果があるとされていますが、①の総会決議以上に決議要件が軽いことから、民泊事業者とのトラブルになる可能性が否定できません。これを使うのは上記①の総会決議前の理事会と位置付ける場合か、どうしても総会が間に合わない場合の暫定対応と考えるのが無難でしょう。トラブル防止のため理事会決議は時間を稼ぐための最後の手段と考えるようにしましょう。

※今回の制度により総会または理事会決議による禁止も民泊を制限する一定の歯止めになりますが、恒久的なものではないとされています。これらの決議をもって民泊を禁止とする場合には、議事録に明記するとともに、組合員・居住者への周知を行います。そのうえで禁止の主旨を外部にアピールするとともに、できる限り早い時期での規約改正の機会を設けることをお奨めします。

2. 日常管理での対応

管理組合でのルールができた後は、いかにそのルールを守る体制を作るか、日常管理体制を考えます。万一、ルールが守られていない場合には、速やかに毅然とした対応をとっていきます。

日常管理として対応するのが次の点です。

(1) 民泊禁止のアピール

①議事録での記録

規約改定した総会議事録、民泊禁止を決議した総会議事録、民泊禁止決議を行った理事会議事録などは今後のトラブル防止のために重要な記録書類となります。メモ書きに留めるのではなく、議長や議事録署名人の署名・捺印など規約に定められた議事録作成要件を満たした状態で保管します。民泊開始と規約改正のどちらが先かで争われる可能性もあるので、日付も忘れずに記載しましょう。

管理組合によっては理事会議事録を全戸配付しないところもあるかと思いますが、民泊禁止決議に関しては、トラブル防止の観点から、特別に全戸配布するのがよいでしょう。もちろん理事会議事録を全戸配布する際は、同じ理事会で審議された滞納者名やセンシティブ情報など個人情報が露出しないよう注意が必要です。

【議事録案（抜粋）】

民泊禁止について

当管理組合においては良好な居住環境を守るため、民泊を禁止することを
●月●日の理事会で決議しました。住宅宿泊事業法に限らず、宿泊料を得て人を宿泊させる事業としての用途に使用することは認められません。なお■月■日の総会では理事会から民泊禁止の管理規約改正を上程する予定です。

②禁止の掲示

民泊禁止を周知するうえで、民泊に関して決議を行った際の議事録は重要ですが、議事録の配付対象は組合員（区分所有者）であるのが一般的です。しかし、民泊を行うのは組合員だけでなく、賃借人など組合員以外の者が民泊を行うことがよくあります。こうした点を踏まえると、民泊禁止の周知を議事録に限定してしまっては不十分です。賃借人など組合員以外にも民泊禁止の主旨が伝わるように掲示板等に掲示して周知します。

禁止を周知する場合、まだ民泊が始まっていない段階と、既に民泊が行われている場合で、周知のトーンは違ってきます。違法に行われている場合には、違法性の周知と適正のために管理組合で毅然とした対応を取ること、併せて違法の場面を目撃した時の通報などの協力を呼び掛けることになります。

【総会後の掲示文例：まだ民泊事例なし】

●●●●●管理組合

理事長 ■□■

民泊禁止のお知らせ

当マンションでは管理規約により民泊が禁止されています。管理規約に反して民泊営業を行った事業者は「共同生活の秩序を乱す行為」として事業の差し止めなど訴訟、その他法的措置を迫られることになります。また管理規約に反し、正式な届出を得ず（または虚偽の申告によって）当敷地内で事業が継続される（または疑いがある）場合、管理組合は監督官庁に通報を行います。住宅宿泊事業法施行後の立ち入り検査等により違法事業と判定された場合には、かかる違法事業者には住宅宿泊事業法または旅館業法に抵触する違法行為として6か月以下の懲役又は100万円以下の罰金刑に処せられる可能性があることを警告いたします。

記

1. 管理規約改定時期：2018年●月●日（総会決議にて）
2. 管理規約内容：・・・・・・・・・・・・・・・・

【総会後の掲示文例：既に民泊事例あり】

総会決議と違法民泊厳罰についてのお知らせ

拝啓、日頃から管理組合活動にご理解・協力いただきありがとうございます。

さて、2017年●月●日に開催された総会にて、かねてより禁止されていた民泊行為について、違法民泊撲滅のため、管理組合として厳しい対応で臨むことが満場一致で決議されました。従来から民泊は規約に反する行為でしたが、インターネットでの募集広告は営業行為そのものであり、生活環境を害する鍵の授受などにより平穏な居住環境に大きく影響します。今回の総会を機に今後も違法民泊行為を継続し、管理組合からの勧告にもかかわらず、違法民泊行為を中止しない場合は、管理規約に基づき共同利益に反する行為として訴訟など法的措置を講じます。

なお、今後も違法民泊が行われる場合に、管理組合は違法民泊事業者に対し、警察と連携のうえ、毅然とした対応を行ってまいります。無届で、有償の宿泊施設として営業することは旅館業法に違反する違法行為です。警察から要請があれば防犯カメラ映像の提供等捜査に協力することになります。皆様におかれましても違法民泊と疑われる場面にお気づきの場合は●●警察署または管理会社へ通報ください。

平穏で良好な居住環境を守るため組合員、居住者の皆様の協力をお願いいたします。 敬具

記

《禁止される主な行為》

- ・不特定の者の宿泊のためにオートロック扉の開閉及び専有部分に出入りするための鍵の貸与
- ・鍵の授受をメールボックス、宅配ボックスなどで行うこと（以下略）

③組合員向け広報紙での周知

堅苦しい議事録は読まなくても気楽に読める「組合員便り」や「組合員ニュース」などの広報紙ならば見る方もいることでしょう。幅広く周知するためには、労を惜しまず、電子媒体も含め、使える媒体を可能な限り使い周知しましょう。特に規約改正が間に合わない場合など、周知をどこまで行ったかが、後々問われることもあるので重要です。

④重要事項報告書（重要事項説明書）

宅建業法で売買契約の前に必ず行われるのが重要事項説明です。これは法律で定められた手続きです。重要事項説明書にはその不動産売買に際しての重要な注意点などが網羅され、説明されるのですが、専有部分の使用を制限することになる民泊禁止についても重要な説明要素の一つです。従来からペット飼育の可否などが専有部分の用途制限として記載されてきましたが、民泊禁止に関しては、管理会社によってはまだ徹底されていないようです。

重要事項については宅建業者から建物管理会社に「重要事項報告書」の請求があるのが一般的です。従って、「重要事項報告書」に「民泊禁止」が記載されているか否かを管理会社に確認し、もし、記載されていない場合には、記載するように申し入れするのがよいでしょう。

【重要事項報告書記載：民泊禁止の記載例】

A 管理会社：専有部分用途制限：専ら住宅として使用するものとし他の用途に使用不可。
民泊・シェアハウス等禁止【管理規約第12条、使用細則第2条】

B 管理会社：専有部分使用規制：【用途制限】用途に制限あり用途に従って使用するものとし、他の用途に供してはならない旨、管理規約に定めあり。【備考】民泊およびシェアハウスでの利用禁止。

⑤民泊禁止ステッカー

マンションを訪れた人すべてが、民泊禁止の主旨がわかるようにステッカーなどで表示します。組合員、居住者、賃借人はじめ、民泊で滞在することになる人にも禁止の主旨が伝わるようにします。形式に定めはありませんが、補助事業では民泊禁止をアピールする4か国版のステッカーを作成し、エントランスや掲示板など館内の主要箇所に掲示しました。

【民泊禁止 4 か国語ステッカー例】



(2) 管理会社との連携

管理員や清掃員が館内巡回や作業する際に不審者を確認します。これまでも不審者の確認は行っているはずですが、民泊の場合は、単に人相が悪い怪しげな不審者ではなく、ごく普通の家族連れの旅行者たちのことです。

管理員や清掃員はこうした不審者を発見した場合には管理会社担当を通じて、理事会に情報を連携し、理事会では対応策を検討します。また管理員不在の夜間に出入りする場合もあるので、管理会社に任せきるのではなく、居住者も管理会社と協力して不審者がいないか注意していきましょう。詳細は次章の実務対応篇を参照ください。

Ⅱ. 民泊実務対応篇 【民泊らしい兆候が見られた場合の対応】

1. 管理組合での対応

(1) 現状把握

民泊らしき兆候が現れた場合の管理組合としての対応は現状把握から開始します。「民泊らしき兆候」とは複数の見慣れない外国人旅行者の来訪があることが共通です。

しかし、宿泊利用は外国人ばかりでなく、日本人の利用もあります。また多人数での利用とは限らず、1名または2名での利用もあります。こうした兆候は、居住者からの不安・疑問の声や管理員からの情報などをきっかけに管理組合（理事会）で民泊を知ることになります。国家戦略特区法による民泊（以下「特区民泊」という。）の場合は2泊3日以上ですが、それ以外の民泊には宿泊数の規定はなく、1泊の利用もあれば1週間以上の滞在もあります。Airbnb 平均の滞在日数は3.8日とされています。

民泊利用者（ホスト）はホテル代わりに使用しますが、ホテル同様、民泊にもチェックイン時間があります。夜遅くに空港に到着し、マンションへの到着が深夜になることもあります。一般的にチェックインは午後3時から夜8時ころにかけてが多いようです。チェックアウトはホテルと同様、10時から正午にかけて多いようです。こうした利用者が多く見られる時間帯には、不審な旅行者らしき人物の来訪がないか、よくチェックしましょう。

【◆標識による識別】

住宅宿泊事業法により、住宅宿泊事業を行う場合には、標識の掲出が義務化されました。法律では「届出住宅ごとに、公衆の見やすい場所に所定の標識」を掲げるとされ、住宅宿泊事業法施行要領（以下「ガイドライン」という。）では各住戸は概ね地上1.2m以上1.8m以下の位置で、「見やすい場所」ですから専有部分内ではなく、各住戸の玄関扉かその周辺の壁になるものと思われます。掲出された場合には、その部屋で民泊を実施しているか否かが明確になります。標識なしに民泊を行うことは、旅館業法「簡易宿所」としての民泊や特区民泊といった、特殊な例を除き、違法な民泊である可能性が高いと言えますので、この標識の有無をチェックします。さらに「ガイドライン」では、標識の一部を入れた「簡素な標識」を集合ポスト等の掲示が可能なスペースにあわせて掲示することが規定されました。これを受け、地方自治体の条例で、「簡素な標識」をメールボックスやエントランスに掲示するよう求めるところが増えています。従って、これらの標識の有無を確認します。

「公衆の見やすい場所」となると、そこは専有部分ではなく、共用部分になるはずですが、ガイドラインでは標識の掲示場所等の扱いについては「予め管理組合と相談することが望ましい」とされ、管理組合に扱いを委ねた形になっています。共用部分に管理組合の承認を得ない広告や掲示を勝手に掲出できないことは誰でもわかりますが、管理組合が民泊事業者から標識掲出の相談があった場合の管理組合の判断やその後の対応などで混乱することも想定されます。「標識」の掲出にはメリット、デメリットがあります。掲出すれば届出番号が明確になり、どこで民泊を扱っているかが特定できること、標識には管理会社の連絡先の記載があり、トラブル発生時の緊急連絡として活用すること、さらには標識があることによって、民泊利用者が誤って、別の住戸に行くこと防止する効果があります。しかし掲出することによって、民泊のトラブルが連想されるなど、負の一面が想起されることで、資産価値の低下に繋がるといった意見もあることでしょう。

管理組合は民泊禁止の方針を定めていれば、判断に迷うことはありません。また任意の要請であり、掲出することに強制力はありませんが、管理組合でその判断が定まっていないと、標識の掲示を承認するか、しないかで迷ったり、場合によっては民泊事業者との間で争いになる可能性が考えられますので注意が必要です。

【標識のイメージ】



標識には届出番号のほか、管理会社名が記載されるので、家主不在型の民泊でも苦情がある場合には、連絡ができるようになります。

住宅宿泊事業 (民泊) Private Lodging Business	
届出済 CERTIFIED	
届出番号 Number	第 号
届出年月日 Date of Notification	年 月 日
住宅宿泊管理業者の名称 Name of Certified Private Lodging Administrator	
住宅宿泊管理業者の登録番号 Number of Certified Private Lodging Administrator	第 号
住宅宿泊管理業者の緊急連絡先 Contact number of the Certified Private Lodging Administrator	
〇 〇 県 知 事	

《参考》ガイドラインより標識について（一部抜粋）

① 標識の掲示に関する考え方について

- ・ 標識は、届出住宅の門扉、玄関（建物の正面の入り口）等の、概ね地上 1.2 メートル以上 1.8 メートル以下（表札等を掲げる門扉の高さから玄関ドアの標準寸法 2 メートルの高さ以内）で、公衆が認識しやすい位置に掲示することが望ましい。
- ・ 標識の掲示に当たっては、ラミネート加工等の風雨に耐性のあるもので作成又は加工を施すことが望ましい。
- ・ 共同住宅の場合にあっては、個別の住戸に加え、共用エントランス、集合ポストその他の公衆が認識しやすい箇所へ簡素な標識（※）を掲示することが望ましい。なお、分譲マンション（住宅がある建物が二以上の区分所有者が存する建物で人の居住の用に供する専有部分のあるものである場合）の場合は、標識の掲示場所等の取扱いについて、予め管理組合と相談することが望ましい。

※ 簡素な標識とは、例えば、標識の一部分を、集合ポスト等の掲示が可能なスペースに合わせて掲示するといった方法が考えられる。

（２）民泊サイトの特定

「民泊らしき兆候」が検知されたら、次は民泊実施先を特定します。特定には、マンション現地での実態確認と仲介サイト上での確認に分かれます。

①現地での特定

まず現地での確認ですが、どこの住戸で営業しているかを確認します。住宅宿泊事業法施行前の段階においては、この特定が難しいのですが、特定する方法として、鍵の授受がメールボックスで行われる場合には、メールボックスから出し入れする場面を押さえること。防犯カメラがあれば映像の再生により授受の行為と当該住戸を特定します。直接来訪者に聞くのも有効ですが、言葉の問題やハウスルールで声をかけられても会話しない様にとの民泊事例もあり、なかなかそれができない場合もあるでしょう。不審な旅行者らしき来訪者の後について住戸まで行くようなこともあるかもしれません。違法民泊とは言え来訪者に罪はありません。しかめつら顔で無理に詰問するのではなく、フレンドリーに声かけできるのであれば、会話から仲介サイト名を聞きだすことも可能かもしれません。補助事業の違法民泊で事業者はネット上で巧妙に細工していたのでしょうか。検索してもなかなかヒットしなかったところ、理事長から、フレンドリーに旅行者に声をかけていただき、サイト名を聞き出すことができました。これをきっかけにしてネット上での特定に至りました。

②インターネットでの特定

リアルな物件特定ができれば、次はインターネット上で検索し、特定していきます。民泊仲介サイトには様々な種類があるため、まずはどのサイトを利用しているかが分かると探しやすくなります。最大手の **airbnb**、中国民泊最大手の「途家」など、仲介サイトが分かれば、その中で確認します。多くのサイトでは地図上に金額がプロットされているので、それを目安に物件を探し当てていきます。各サイトとも似通ったホームページのレイアウトになっており、中国語サイトでも、大体の意味は理解できるでしょう。但し、実際の物件所在地と地図上のプロット位置は同じではありません。あえて物件を特定できないようにするためなのか、地図上からずらしてプロットされている（または地図上にプロットされない物件もある）ので注意が必要です。

インターネット上でいくら周辺エリアを探して物件が見つからなくても、実際には登録されていることがあります。理由は不明ですが、その場合には、検索エンジンを活用し、キーワードで検索します。この際に有効なのは、ホストの名前（ファーストネーム）と部屋番号です。地名での特定が有効に思えますが、管理組合側がイメージした地域名ではなく、駅名で登録されること、またはその逆もあります。観光地のエリア名や施設（浅草地区、浅草寺など）名で登録されるなど様々なパターンがあるので、探し出せないことがあります。そのほかに、ロケーションの特徴（たとえば

「駅出口直ぐ隣」「●●に隣接」など）民泊事業者が売り込みたいと思われるキーワードを想像し、検索していきます。因みに補助事業の物件のキーワードは、「駅真上」、「駅から1秒」という記載でした。確かに地下鉄駅のすぐ脇に立地していましたが、「1秒」という記載までは思いつきませんでした。インターネット広告のキャッチは事業者によって本当に様々です。地道ではありますが、こうした方法により根気よく物件を絞り特定していきます。

それでも難航する場合があります。そんなときでも上記のキーワードに色々要素を加え諦めずに探していきます。毎日のように「民泊利用者が訪れる」としたら、必ずどこかのサイトで募集しているはずです。ネット上で募集することなしに人は集まりません。「必ずどこかにある」の信念を持って根気強く探します。この物件の探し出しは、一昨年、厚生労働省が違法民泊と疑われる施設の全国調査において65%が特定不可であったことから願います。

今回、物件が特定できた要因の一つにホスト名があります。ホストネームはインターネット上で見ない限り、知り得ない情報です。今回、この名前は、民泊宿泊者に直接アンケート形式で聞いて、答えてもらうことで判明しました。Airbnb などサイト名称とホストネームが分かれば、特定にかなり近づくことになります。

インターネット上で仲介サイトが見つけれたら、サイト情報は必ずプリントアウトしておきます。検索条件によっては次に探し出せないこともあるほか、確信犯の事業者が一時的、意図的にサイト非表示にして閉鎖を偽装するなど、管理組合側の目くらしすることがあるからです。ネット上の有償営業の証拠として使えそうなページ箇所をプリントアウトします。

物件がヒット（特定）したら、サイトの中味で本当に探している物件か否かをチェックします。その際に部屋の間取り、建物の外観など図面や写真がヒントになります。しかし建物の外観や銘板など物件を特定しやすい写真はあえて掲載しないケースも多いようです。

こうした場合でも地道にチェックし、状況証拠を積み上げていきましょう。外の景色、窓に映る隣のマンション外観の形状、バルコニーの物干し竿や室外機の様子、間取り図など些細な情報でも繋げていくことで物件の特定精度が高まります。また宿泊者のレビューも参考になります。今回は地下鉄駅に近い物件でしたが、レビューの中に「A2出口すぐ隣」というものがあり、これも決め手の一つになりました。

（3）違法性の証明

①有償営業の証拠取得

こうして確証が持った段階で、予約を入れます。予約するには会員登録が必要になりますので、会員登録したうえで、予約します。インターネットでの予約が完了

すると予約完了情報とともに物件情報がメールで送られ物件が特定できます。さらに鍵の授受方法などオートロックを突破する手口が見えてきます。

今回はセルフチェックイン方式ということで、エントランス脇のメールボックスの中にキーボックスを格納し、それぞれの解錠番号（暗証番号）を知らせていることを営業活動している証拠として押さえることができました。

また補助事業を機に不特定の者への鍵の授受は、「専有部分の使用に関する細則」を制定することにより、鍵の授受行為自体を禁止にしました。メールボックスの中に鍵を入れ、メールボックスの暗証番号を不特定多数に開示すると、もはやセキュリティは崩れ、チェックアウト後に、教えられた暗証番号を使用して簡単に建物内に侵入することができてしまいます。恐ろしい限りです。

実際に予約申し込みすることで物件の特定ができます。予約して初めて住所情報がネット上に記載されます。また所在地だけでなく、鍵の授受方法など利用の手口が明確になります。さらには支払いの領収書の取得により、民泊事業者が「有償で貸し出しはしていない」「友人を泊めているだけ」といった言い訳を否定する絶対的な証拠となります。一般的に支払いは予約と同時に行うクレジットカードでの決済になりますが、サイト上の募集広告画面、物件名・所在地が記載される領収書は必ずプリントアウトしておきましょう。領収書自体は airbnb など仲介会社の発行ですが、サイト募集から決済までの一連の流れを捕捉しておくことは民泊事業者の有償営業はしていないと開き直りの口実を与えないための対抗手段です。

【領収書のイメージ】

確定済み。 1泊・Taitō-ku, 日本	
予約者: 水曜日, 日	承認済 HM
●月●日	
チェックイン 2017年	チェックアウト 2017年
●月●日	●月●日
まるまる貸切	
徒歩1秒/駅真横/秋葉原・浅草・ 上野の中心/超高速Wi-Fi/高級感 有り	
●-●-●	
(住所、電話)	
電話: +81-	
料金	
¥ 9000 × 1 泊	¥ 9000
清掃料金 ②	¥ 4000
Airbnbサービス料 (VAT込み) ②	¥ 1715
合計	¥ 14715
支払い	
Paid v 2017年 ●月●日 JST	¥ 14715
受取金合計	¥ 14715

他にもハウスルールが記載されたものなど併せてプリントアウトします。ハウスルールには、「マンションで民泊を行っていることや仲介サイト名を話してはならない」とか「オーナーとの関係を尋ねられたら」トモダチ “と答えることをルールとした呆れた民泊もあります。こうした確信犯的違法民泊事業者に対して商業ベースでの民泊営業を行っていることを言い逃れできなくするための証拠を確保します。

予約は当然ながら有償です。低額の物件もありますが、1泊1万円程度以上要することもあります。しかしそれを払ってでも違法事業の現場を押さえ、良好な居住環境を回復させるためには有効な方法ではないでしょうか。

②現地調査

上記の有償の事実を証する証拠があれば、わざわざチェックインする必要はありませんが、どのような実態で違法民泊事業がなされているかを把握するために現地調査をお奨めします。

予約日時がきたらチェックインします。現地で管理会社のスタッフが鍵を渡す場合や、宿泊者が別の場所で鍵を預かる方式もありますが、現在ではセルフチェックインが一般的です。このセルフチェックインではメールボックス内に鍵を格納するのが一般的で、メールボックスに鍵がそのまま置かれる場合もあれば、メールボックスの中にキーボックスを置きその中に鍵を入れることもあります。メールボックスで鍵の授受を行う場合、防犯カメラがあれば、メールボックスを開けて、中から鍵を取りだす行為も証拠として押さえておきましょう。メールボックスから鍵を取りだす映像だけでは有償の宿泊客なのか、本当の友人なのか判断が付きませんが、日々、違った人々が出入りする場面は業として営む証拠の一つとして有効でしょう。また予約して室内に入る場合は、一連の仕組みを写真などで記録することも重要です。

なお防犯カメラを証拠として活用する場合には、防犯カメラ運用細則等で、管理組合が規約違反等の共同利益に反する行為の証拠や加害者特定のために使用することがある旨の条項を入れる必要があります。一般的な防犯カメラ運用細則モデルでは、犯罪捜査などの場合に限って映像の開示を認めるなど、理事会での機動的な閲覧まで想定していないケースがあります。犯罪意識の低い違法民泊や犯罪ではなくても、粗大ごみの放置など、常習マナー違反者の特定など適正な管理に必要な場面はあるはずです。こうした点も踏まえ、理事会で機動的な調査ができるように防犯カメラ運用細則を改定するなど、工夫されるのがよいでしょう。

《鍵の授受の進化》

現在はセルフチェックインが主流ですが、
今後は近隣のホテルやコンビニでの鍵の
授受など外部で鍵を受け取り、チェックイン
する方式が拡大するものと思われます。

どのような方式に変化していったとしても、
管理組合は対応しなければなりません。

不特定多数の者への鍵の授受を禁止など
工夫が必要になってきます。



▲コンビニに設置された鍵授受サービス機

室内はホテルと同様のはずです。中には日本情緒を感じさせる浮世絵や和風などインテリアに凝った物件もあります。室内に入ったならば、ネット上で確認した窓の外の景色（隣接する建物の外観等）を比較できるようにチェックしましょう。外国語版のハウスルールブックや、メッセージカードなど確認します。インターネットで申し込みした個人名（またはニックネーム）がメッセージカードに記載されていたら、誰が見ても有償による営業と募集行為であることは明らかでしょう。他にも、通常の住戸としての使用と異なる様な事象があれば確認します。調理台下に格納された大量の歯ブラシも営業を裏付けることのひとつではないでしょうか。そのほか下記のような点についても可能な限り確認します。

営業的広告物、掲示物、オーナーからのウェルカムレター、清掃などハウスルールの掲示等（ゴミ出し方法）、ゲストブック（商業的な利用であることを裏付ける材料）、非常通報装置の状況（説明）、火災報知設備の有無、営業の実態を示す室内の写真など

【◆住宅宿泊事業法施行後の特定方法】

法律施行後は合法的な届出されていれば、届出番号が標識にも、仲介サイトにも記載される予定です。そのため、標識の有無と合わせて届出番号の有無を確認します。

いずれか一方でもない場合には法律に抵触しますので管轄の保健所等に通報します。

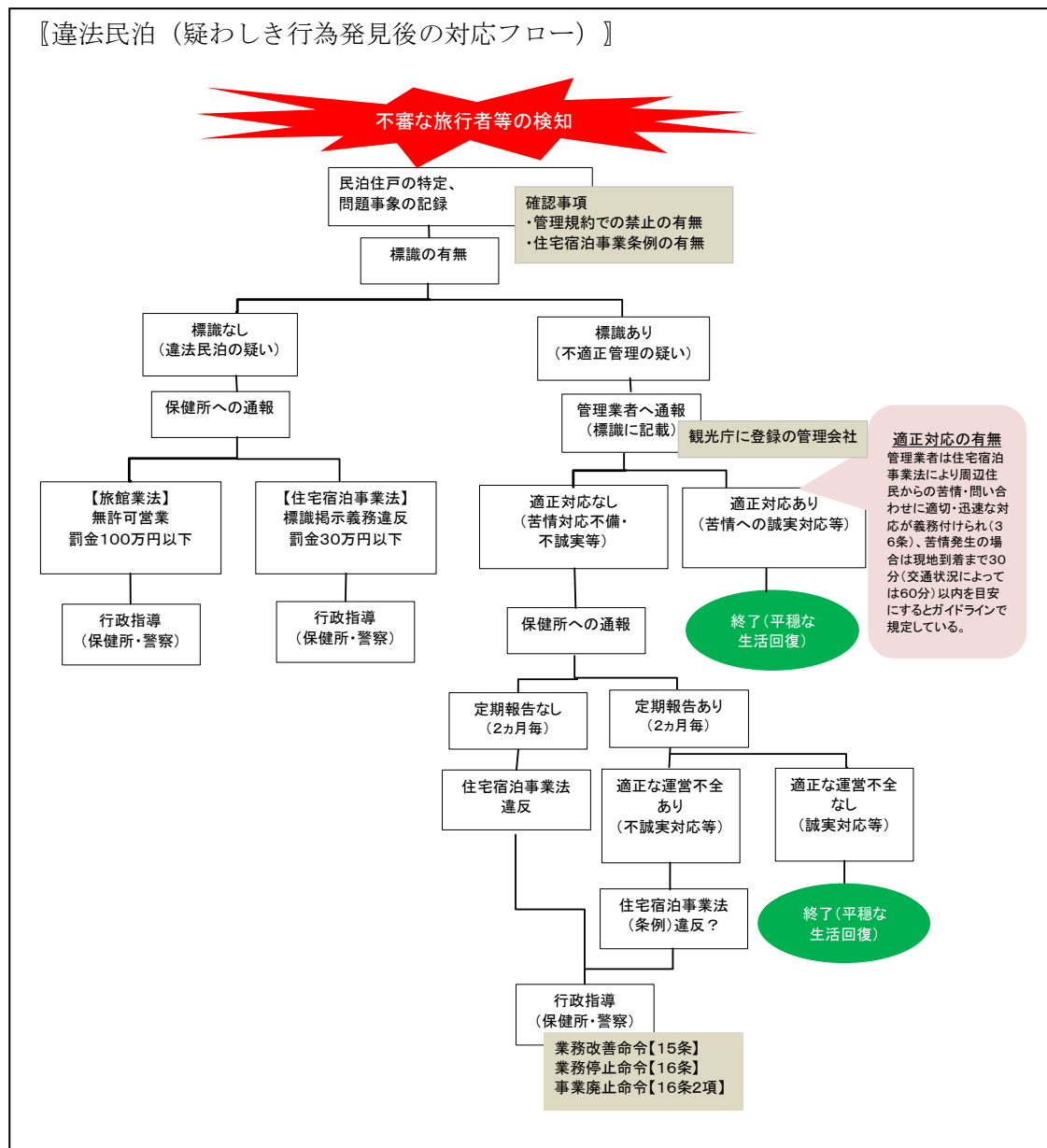
現行法では届出番号の概念がなかったことから、違法物件情報のサイトを保健所に通報したとしても、それを紐づけする術がなく、それまでと限界がありましたが、施行後は保健所でも法に基づいた対応が期待できる部分です。また条例で対象物件を公表する自治体もあります。情報が公開されていればより、紐づけしやすくなるものと思われます。

ただし、合法的な標識や届出番号が表示されている場合で、表面的な違法か合法化は分かって、上限180日の日数制限を超過する違法性の有無の確認は管理組合で行うのは事実上不可能でしょう。施行規則では事業者は2か月（偶数月）に一度、保健所等に事業日数の報告義務が課せられるため、日数に関しては保健所等にその適正性について調査を

委ねることになります。タイミングによっては確認に時間を要したり、リアルタイムでの日数がわからない可能性もあります。さらに、住宅宿泊事業は180日の制限内に行われていたとしても、残りの日数で、ウィークリーマンションなど短期間の賃貸物件として営業されるケースも想定されます。民泊業界ではこの形態は「二毛作民泊」と称され、稼働率向上策の一つとして強かに推奨されているようです。しかし、「ウィークリーマンション」は旅館業法の「簡易宿所」としての許可を得ていなければ違法です。改正旅館業法（6月15日施行）では許可を得ていない場合には「懲役6か月以下の懲役もしくは100万円以下の罰金」と厳罰化されています。現に違法スレスレの行為が現実に行われていることを理解し、こうした違法また法の網をくぐり抜けるような行為を許さないためにも、管理組合として毅然とした対応をとられることをお奨めします。

新制度による対応については、今後、条例に基づく保健所等での運用対応が構築されることになるので、これらを注視していくことが必要です。

【違法民泊（疑わしき行為発見後の対応フロー）】



(4) 民泊事業者への勧告と指示

管理規約や細則または禁止決議に準拠しながら、民泊行為中止の申し入れを行います。申し入れした際の事業者の反応を見ながら、その反応により、悪質であれば強制力を強めていきます。理事長（理事会）が行うか、管理会社が代わりに行うか協議のうえ決めていきます。

①口頭での通知

はじめは口頭で、事情の確認も含めて行います。この段階で中止に至れば問題ありませんが、何かと理由を付けたり、「トモダチ」を泊めるだけとシラを切る場合があります。補助事業では1年以上前から理事長が民泊を止めるように口頭で注意していましたが、一向に止める気配はありませんでした。補助事業では賃貸管理会社からアプローチした際に、弁護士を担ぎ出して以降は弁護士を通すようにと開き直るなど、悪質でした。また別の管理組合で、違法民泊事業者を理事会に呼び出して、問い質した際には、儲かるビジネスモデルをなぜ止めなければいけないのかと開き直られたのには呆れました。こうした傾向は民泊事業者に共通しているようです。このように、すぐに止めない場合には、書面での通知を行います。

【◆住宅宿泊事業法施行後の通知】

現行法で違法民泊であっても開き直った事業者たちです。合法化された後はどうなるのでしょうか。合法化されても、規約や決議で禁止になっていたら、民泊はできません。できないことを客観的に伝えるしかないでしょう。止めないと共同の利益に反する行為として管理組合は毅然とした対応を取ることを通知します。また新制度では罰則規定ができるので、こうした事実を粛々と伝える方法も有効でしょう。

②書面での通知

管理規約、細則に反し、共同の利益に反する行為であることを、客観的事実を基に通知します。シラきるなど悪質な場合には、配達証明付き内容証明で発送するなど記録を残します。書面には中止の期限を入れるとともに、誠実に履行しない場合には、法的措置も辞さないといった毅然とした姿勢を記載します。

③警告の通知

上記書面を最終通告とすれば、この段階での警告は不要です。現行法のもとでは、行政の対応に限界があり、機動的に動いてもらえなかったことから、補助事業ではできることは何でも試行しました。が、法律施行後は罰則のある改正旅館業法などにより保健所や警察などとの連携が取りやすくなるので、ここまでする必要はないかもしれません。

【警告書（中国語版）と掲示例】

致各位民宿住宿者

警告書

公寓管理組合理事長

本建築並非飯店、旅館等住宿設施。

目前， 處房間無視多次警告，仍在從事非法民宿經營。對於非法民宿，我們正在與行政機構及警察等合作實施徹底的揭發。此外，對於違反旅館業法及管理規約等的民宿經營事業，將根據日本法律對民宿經營者處以六個月以下有期徒刑或 3 萬日圓以下罰款。

此外，我們警告如下：如果在住宿時有困擾居民生活的行為，將通報警察、保安公司、管理公司，同時，因緊急警報裝置的誤操作等造成管理組合損失時，我們將向住宿人及民宿事業經營者請求賠償。

禁止以民宿住宿為目的進入樓內！



（５）総会対応

事実の特定ができれば、次は総会で組合員と問題点を共有します。総会は管理組合の最高意思決定機関ですので、民泊問題解決のため、総会での決定は非常に重要です。

①情報の共有

もし違法民泊の実態があるならば、組合員でその情報を共有します。組合員の中には民泊のことあまり関心を持っていない方もいるかもしれませんが、特に外部居住の区分所有者は他人事のように感じているかもしれませんが、もし自分の部屋の隣が民泊で大騒ぎされるようになったらどうするのか、見知らぬ人が毎日入れ替わる不安感が続くことで本当によいのかなど、民泊の功罪とマンションにおける現実の問題を組合員で共有します。こうすることで、今後の対応が円滑になります。

管理規約で禁止になっていれば、毅然とした対応をとります。禁止が決議されていない場合には、今後の対応について十分に協議します。

②区分所有法による手続き

管理組合ができる法的手段は区分所有法 57 条に基づく共同利益に反する行為の差し止め請求です。民泊事業者への理事会からの申し入れにもかかわらず、中止しないなど悪質な場合には訴訟提起を総会で諮ります。普通決議事項ですが、総会の承認を得て対応は理事会一任としておくとも機動的な対応が可能となります。

使用停止を求めたのに、無視され、営業が継続された。一度は止めたものの、また復活して止める気配がないなど、５７条の次の段階は、区分所有法５８条に基づく「使用禁止請求」です。５８条は特別決議事項で、あらかじめ弁明の機会を必要とします。現時点では民泊問題で５８条まで訴訟になったケースは聞いていませんが、今後はあり得るかもしれません。

【区分所有法による差し止め請求議案例】

第●●号議案 区分所有法第 57 条に基づく共同利益に反する行為の停止等の請求承認の件
(普通決議)

違法民泊行為が継続しております。理事会でも警察、保健所等関係機関や関係者と連携のうえ鋭意対応しておりますが、残念ながら現在もその状況が続いています。●●●号室における違法民泊が今後も継続した場合、違法民泊事業者に対して区分所有法第 57 条に定める共同の利益に反する行為の停止等の請求として、管理組合を代表し理事長より訴訟を提起することにつきご承認ください。訴訟に関しては区分所有法及び管理規約に基づき行いますが、手続き等詳細につきましては理事会に一任いただけますようお願いいたします。

《参考》

区分所有法 57 条

(共同の利益に反する行為の停止等の請求)

区分所有者が共同利益に反する行為をした場合又はその行為をするおそれがある場合には、他の区分所有者の全員又は管理組合法人は区分所有者の共同の利益のため、その行為を停止し、その行為の結果を除去し、又はその行為を予防するため必要な措置を執ることを請求することができる。

区分所有法 58 条

(使用禁止の請求)

共同利益に反する行為による区分所有者の共同生活上の障害が著しく、57 条（停止請求）では障害を除去して共用部分の利用の確保その他区分所有者の共同生活の維持を図ることが困難であるときは、他の区分所有者の全員又は管理組合法人は集会の決議に基づき、訴えをもって、相当の期間の当該行為に係る区分所有者による専有部分の使用の禁止を請求することがで

2. 対外連携

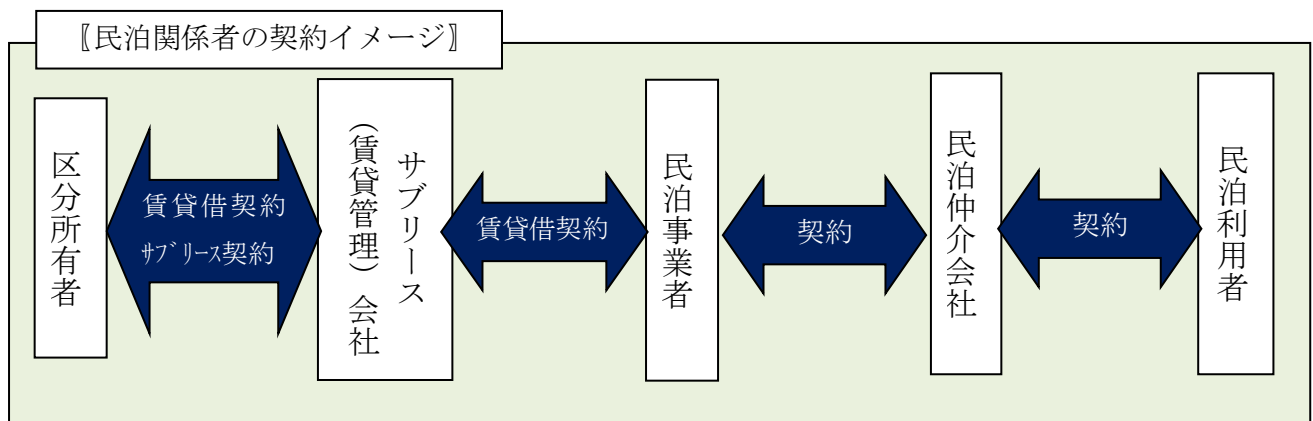
違法民泊に対応するには管理組合以外の外部との連携も有効です。

(1) 賃貸区分所有者との連携

①契約関係

まず区分所有者でも外部に居住し、賃貸物件として貸し出す賃貸区分所有者（いわゆる外部オーナー）との連携が考えられます。これは民泊事業者が外部に住む区分所有者から物件を賃借し、営業を行うケースです。民泊ではこうしたケースの方が、多いと言えるかもしれません。それはマンションを所有しなくても手軽に民泊を始められるからです。

こうした場合、管理組合が民泊事業者に対して単独で行動を起こすよりも、その区分所有者と連携しながら対応した方が効果的な結果が出せる可能性があります。



区分所有者が賃貸として貸出する場合には通常、賃貸借契約を結びます。その際にいくつかの特約を設けます。例えば、第三者への転貸（また貸し）の禁止であったり、本人居住に限定した契約などです。こうした特約に違反すれば、賃貸借契約違反となり、契約解除事由になりえます。

今回の補助事業においては違法民泊が行われた専有部分の区分所有者が、物件をサブリース契約で賃貸管理会社に貸し出していました。ここまではごく一般的な不動産賃貸契約ですが、賃貸管理会社が賃借人を募集し、契約した賃借人（区分所有者から見れば転借人）が自分では居住せずに、違法な民泊を運営したという構図になります。丁度11月が契約更新時期にあたり、賃貸管理会社には契約の更新という課題がありました。

管理組合から違法民泊が運営されている実態の報告を受けた賃貸管理会社では、更新拒絶を前提に考えていたものの、賃借人（違法民泊事業者）が民泊営業を否認したことから、更新拒絶の対応に苦慮することになりました。そんな時期に補助事業で関わりました。借地借家法ではご承知の通り、正当な事由がないと契約の打ち切りはできません。それゆえに第三者にまた貸しする違法民泊を「正当事由」に該当すると予定していたものの、事業者からそれを否定されたことで、その後の対応の再検討

が迫られていたものです。

この時に、管理組合が補助事業の過程で取得した有償で営業行為を行う証拠を抛り所に、契約違反を理由として契約解除を賃借人に迫り、最終的に退去を実現させることができました。

②信頼関係破壊の法理

賃貸借契約不履行による契約解除に関しては「信頼関係破壊の法理」が適用されることは最高裁判例からも明らかですが、賃貸管理会社から契約打ち切りの通知を送った後に、違法民泊事業者からは一見強気の回答がありました。

信頼関係破壊の法理とは、賃貸借契約を解除するには、些細な違反だけでは解除できないと言う考え方です。過去に過ちがあったとしても、悔い改めるならば、それが例えカモフラージュであったとしても、信頼関係破壊にまでは至らず、契約は継続されるということ。この考え方からすれば、契約の打ち切りを不服として逆に訴えてくるのではないかと、思わせる緊迫した場面がありました。この辺りのところは、賃貸区分所有者との連携のうえでの課題になるでしょう。

信頼関係破壊の法理の基準については、法律専門家の判断に委ねますが、我々管理組合の当事者としては、信頼関係を破壊するような行為が繰り返される事実をありのまま積み上げ、最終的に訴訟になった場合に、法廷でその諾否をジャッジいただくしかないでしょう。違法事業により毎日外国人が押し寄せ、不安に怯える現状があるにもかかわらず、これは「民泊ではない」と区分所有者、管理組合に対して偽って違法民泊を繰り返す行為は、決して許されるものではないと確信しています。

【賃貸区分所有者プラスαの対応策】

賃貸借契約の特約では「転貸禁止特約」や「本人居住限定特約」等が一般的です。これらの特約を付加した際に、民泊を否認する悪質事業者の場合、「自身の管理処分権の中にあって転貸ではない」や、「あくまで本人が居住している」と主張されたり、開き直られたりすることが想定されます。信頼関係破壊の法理も踏まえ、少しでも違反事実が明確になるように、契約に「不特定多数の居住禁止特約」などの条項を付加することで、日々多数の旅行者が利用する「居住施設」としては異常な実態を、防犯カメラなどの証拠をもって明らかにすることができるのではないのでしょうか。また、この考え方は違法シェアハウスの用途の排除になるほか、規約の中に何らかの条項として追加することも可能ではないかと思えます。

（２）仲介サイトとの連携

現行法のもとでは、airbnb など民泊仲介サイトの苦情受付対応はお粗末な限りです。そもそもお客様センターで受ける電話は、民泊を利用するユーザーのみで、外部からの苦情を受け付けする体制ができていません。補助事業の過程においても管理組合として苦情の申し入れをしたいと電話したものの、登録した会員（ユーザー）でなければ電話では受けられないと門前払いを食らいました。

民泊最大手の airbnb の場合、違法民泊が大半でありながら、法律の遵守や責任はホスト任せで、仲介サイトとしての違法性の確認は現時点では皆無と言わざるを得ません。

【◆住宅宿泊事業法施行後の連携方法】

施行後は、住宅宿泊仲介業者にも罰則付きの誠実な対応が義務付けられます。苦情対応などを行う窓口を設置すると公約もあるようで、その誠実な対応に期待したいところです。また仲介業者は観光庁長官の登録が必要となり、不誠実な対応があれば登録更新の拒絶などの要件が盛り込まれます。さらに本年２月になって airbnb 社からは違法民泊事業者は掲載から削除すると宣言がありました。違法事業者を排除するのは当たり前と言えその通りですが、今まで事業者の自己責任として、この問題を放置してきた仲介会社において、ようやく適正化に向けた歩みが始まった感じがあり、真摯な取り組みを期待しつつ、今後の動向に注視していきたいと思います。

（３）行政との連携

現在旅館業法の所管は厚生労働省で、各地の事務は都道府県知事（保健所）が担っています。しかし現行法では、違法民泊の通報があったとしても、事業者に対して

「お伺い」と称したお手紙を送るまでです。もし事業者から民泊はしていないと開き直られれば、それまでです。今回の補助事業でも事業者は民泊をやっていないと完全にシラを切り通し、途中からは弁護士を立てて、直接本人が交渉の場に出ないようになりました。

さらに現行旅館業法では保健所等に立ち入り調査権限はないなど法律の限界もあってなかなか行政（保健所）との連携は難しいと言わざるを得ません。こうした中で、もうひとつの機関として警察があります。同じ旅館業法なので、強制は難しいものの、そこは「警察」です。「警察」という目に見えない力でしょうか。今回は旅館業法違反の疑いで警察から違法民泊事業者に「指導」してもらうことになりました。強制力の乏しい「指導」どまりとは言え、これが目に見えない圧力となり、退去に至る一要因になったものと思います。

【◆住宅宿泊事業法施行後の連携方法】

６月１５日からは住宅宿泊事業法の施行とともに、改正旅館業法も施行され、ヤミ民泊の厳罰化が実行に移されます。違法（または違法の疑いがある）民泊があれば、保健所または

警察に通報することで、従来よりも実効性の高い行政による対応が期待されます。現時点ではまだ未確定な運用もありますが、管理組合としては今後の運用に期待したいところです。

（４）関係者の協力で得られた目に見えない力

今回の補助事業全体を振り返って言えることは、違法民泊に立ち向かった関係者が目的のために一つになって協力できたこと、その結果が違法民泊事業者の撤退と管理組合に戻った平穏な居住環境でした。

7月の補助事業に着手当時はどこから手をつけていけばよいのか、不安がありました。そんな中でまず先に手を付けたのが、管理組合と区分所有者（実際は区分所有者が委託する賃貸管理会社（サブリース会社））との連携でした。通常、管理組合とこうした賃貸管理会社は、それぞれ役割が異なることもあって別個に活動し、連携することはあまり多くはないのですが、今回は立場を超え、共同の利益に反する行為に立ち向かったものです。情報を連携し、証拠を共有し、違法事業者への考え方を合わせ、共同の歩調を取るという一連の連携が功を奏したとも言えます。もしこの連携がなかったら違法民泊事業は、そのままズルズルと居座り、今なお営業を続け、居住者の不安な日々が続いていたかもしれません。

今回の補助事業の過程で、保健所や警察など行政機関とも情報連携や指導といった水面下の連携がありました。現行旅館業法という限界があったものの、それでもできる限りの連携ができたことは事実です。それまで一貫して強気の姿勢を崩さなかった違法事業者が下した10月初旬の撤退の決断の裏には警察からの指導という無言のプレッシャーがあったものと推測します。その他、違法事業者への最終対応を決めるうえで、弁護士にも何度も相談させてもらい、理論づけと、これならば間違いないという対応を決断していきました。その他、建物管理会社の担当には、ハードスケジュールにもかかわらず、休日返上で対応していただくなど縁の下での貢献は忘れることができません。

そして、こうした関係者を背後で支えていただいた管理組合（理事会）とその組合員の存在があります。理事会と総会場で、全幅の信頼をもって、対応策を決議いただいたことなど、それぞれの立場で、協力できたことが、今回の成果であったと思います。

補助事業の「知見や成果」は必ずしも、表面的なノウハウではないのだと実感することができました。様々なプレーヤーの参画と協力があり、それぞれが果たした目に見えない力があって、良好な居住環境を回復することができたと言っても過言ではないでしょう。

（５）民泊問題の相談窓口

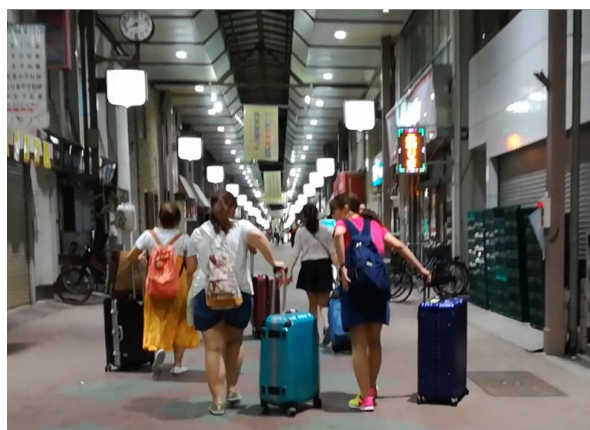
住宅宿泊事業法施行に合わせ観光庁では、民泊に関する苦情、相談窓口を設けることが決定しています。騒音やゴミ出しなどの苦情を受け付け、自治体の担当部署へ連携されることになっています。住宅宿泊事業法施行後の、家主不在型民泊では、登録された管理会社に管理を委託することと、事業者や管理会社に苦情の受付を義務付けしています。これにより、従来に比べれば格段、進化した対応になるでしょう。ただ、施行時期を目途に準備を進めているためか、残念ながら1月末現在未稼働です。

各自治体でマンション管理組合を管轄するのは主に「住宅課」等の組織であるのに対し、住宅宿泊事業関連条例の管轄は保健所の「生活衛生課」の組織となることから、やや縦割りの感がありますが、住宅宿泊事業法施行前に、規約の改正などを迫られている管理組合が、民泊問題を相談できる場と言え、上記の窓口か各自治体が開催する相談会などとなるでしょう。

また管理組合運営やマンション管理の専門家であるマンション管理士に相談すれば助言が受けられるでしょう。東京の場合には東京都マンション管理士会（「民泊ヘルプライン」：電話 03-5829-9774）が相談スタッフを毎日配置して相談に乗っています。

【主な相談窓口】

区分	担当部署	主な対応	対応状況
国			
観光庁	民泊コールセンター	民泊ワンストップ窓口	準備中
地方自治体（都道府県・区役所・市役所）			
保健所	生活衛生課等	旅館業法・住宅宿泊事業条例管轄	○
マンション政策全般	住宅課等	管理組合関連施策	○
警察署	生活安全課等	旅館業法に関する指導他	○
その他機関			
マンション管理センター		一般的な管理組合相談	○
マンション管理士	東京都マンション管理士会	民泊ヘルプライン（民泊相談受付）	○



Ⅲ. これからの民泊と管理組合 「将来の展望を考える」

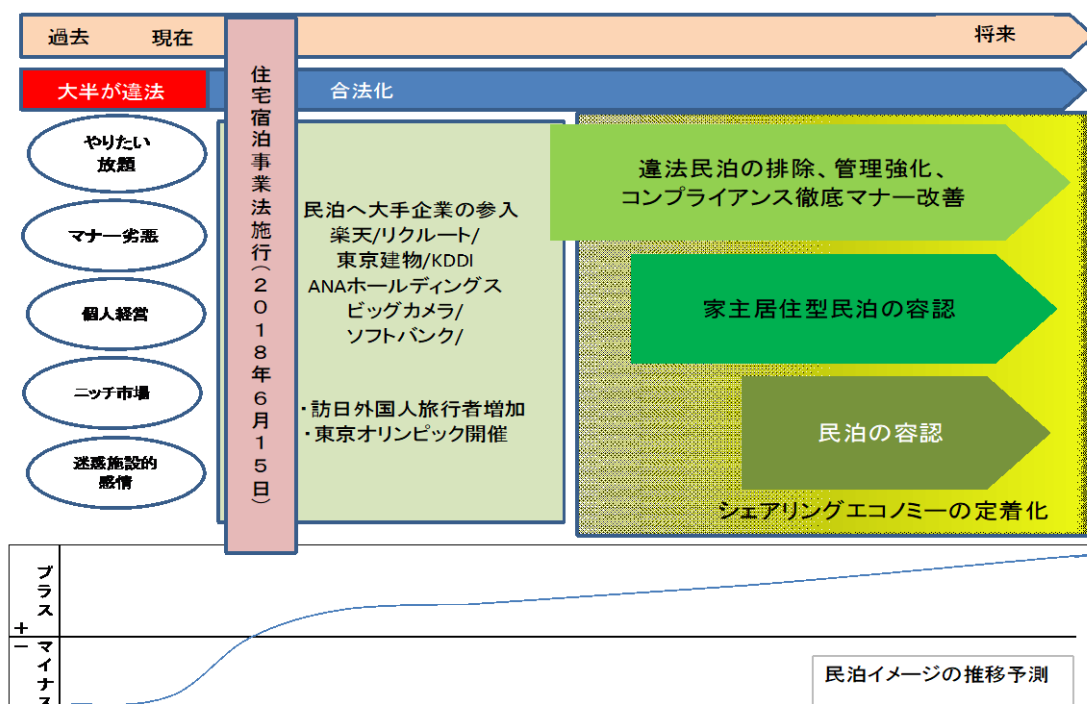
昨年訪日渡航者数は2869万人と5年連続で過去最多を更新し、東京五輪の2020年には4000万人とさらなる増加が見込まれます。また住宅宿泊事業法の施行を目前に控え、既に大手企業で民泊への参入や業務提携の動きが出ています。これまで日本では民泊は、どちらかと言うとマイナーなお荷物の様な捉え方をされ、推進主体は個人が中心でした。しかしながら、大手企業の民泊への参入の動きは住宅宿泊事業法の施行により、今後さらに加速されることでしょう。

この結果は、管理組合における民泊にも変化をもたらす可能性があります。民泊は外部不経済のお荷物として厄介者扱いされ続けるのか、家主居住型民泊の様に、管理できる人が傍にいれば、認めてもよいのではないかなど様々な考えが広がっていくものと思われれます。

こうした流れの中で、管理組合は民泊に対してどのように対応するべきか、真剣に議論しなければならないでしょう。管理組合で方向性を決めるのは区分所有者です。区分所有者が求める環境に向けて、対応していくことになります。

今後、シェアリングエコノミーの定着など社会の環境変化に伴い、民泊対応の内容は間違いなく変わっていくことでしょう。どのような時代になっても良好な居住環境が維持できることを願ってやみません。

【民泊の将来のイメージ】



おわりに

「住宅宿泊事業法の施行前に思うこと」

住宅宿泊事業法の施行日6月15日に先立つ3月15日から住宅宿泊事業法の届出受付が開始されます。今回の民泊合法化による管理組合へのインパクトはこれまで管理組合が経験したことがないほど大きいと言えます。なぜならば、規約を変えない限り、これまで守られてきた平穏な生活が一夜にして変わってしまうからです。

この3月15日からは住宅宿泊事業の届出開始にあわせて、「待ってました」とばかりに届出がなされることでしょう。仮の届出番号が発行され、その番号があればインターネット上で「6月15日以降合法化される」旨の表示があれば、掲載ができることになります。ということは6月14日までの間は予約できないものの、6月15日以降の予約カレンダーがウェブサイトに掲載されるということになります。このサイトは見た人には「届出中」との区別はつきづらく、表面上では民泊の解禁と映ることでしょう。そして迎える6月15日の施行日には「民泊解禁！」とマスメディアにも大きく取り上げられ、以降、民泊合法化の嵐が吹き抜けることになり、管理組合での民泊への対応はいつそう難しくなるものと想像できます。

民泊禁止の意向がありながら、規約改正していない管理組合がまだ多数存在しています。移行期間を含め、今後の管理組合としての対応についてはマニュアルの中に書きましたが、これらの対応は早ければ早いほどよく、一日でも早く対応することでトラブルは少なくなります。今、このマニュアルを目にいただいた方には、今できることを一つひとつ取り組んでいかれること、そして良好な居住環境を守っていただけること願って終わります。

《参考資料》

住宅宿泊事業法	平成29年6月15日公布
住宅宿泊事業法施行規則	平成29年10月27日
住宅宿泊事業法施行要領（ガイドライン）	平成29年12月26日
東京都における住宅宿泊事業の実施運営に関するガイドライン案	平成30年2月 2日
マンション標準管理規約	平成29年8月29日
各地方自治体住宅宿泊事業関連条例案	

マンション管理基本法令集（公益財団法人マンション管理センター）

「管理組合における民泊対応マニュアル」第1版

発行：2018年2月

マンション管理士 飯田勝啓事務所

mankanken@kpa.biglobe.ne.jp

090-7188-1015

■民泊対応は環境や状況によって異なります。マニュアル内の規約例、文案、議案例等を管理組合として使用する際は全体の状況等を把握のうえ自己責任において対応ください。

■民泊関連の制度・対応等は日々変動するため、講演等での無断転載を禁じます。