

管理組合における 民泊対応マニュアルⅡ

～違法民泊排除と合法民泊推進のてびき～



平成30年度国土交通省補助事業

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Ⅱ

～違法民泊排除と合法民泊推進のてびき～

目次

はじめに	4
第1部 違法民泊への対応	
1. 管理組合として違法民泊への対応事例	5
(1) 対応の概要	5
(2) 対応策	5
①違法事業の記録	
②民泊禁止アピール	
③違法性の証拠	
④保健所への通報と連携	
⑤違法民泊終息	
2. 民泊問題の本質	
(1) 管理組合にとっての弊害とは	7
(2) 現実問題への対応	8
3. 管理組合での民泊トラブル解消法	
(1) 違法事業者への警告	8
(2) 民泊制度コールセンターへの通報	8
(3) 保健所との連携	8
(4) 違法民泊実態の証拠収集	9
(5) 警察との連携	9
(6) 地域の各種団体との連携	9
(7) マンション管理士団体との連携	10
4. 「違法民泊」の予防対策	
(1) ウィークリー、マンスリー対応規約	10
(2) 関係者への周知徹底	11
【違法民泊への厳罰化周知文】	
5. 民泊に関する理解を深める	
(1) 区分所有法との関係	13
(2) 旅館業法「簡易宿所」への警戒	13

第2部 民泊容認への対応～分譲マンションで民泊は容認できないか～

1. 民泊が敬遠される理由	14
2. 容認できる民泊の可能性	14
(1) 家主同居型（ホームステイ型）の提案	14
①方式の概要	14
②管理規約の例〔管理規約の提案例〕	15
③民泊を容認する場合の条件	16
④住宅宿泊事業運用細則（家主同居型）の制定	16
⑤運用上の留意点	19
(2) 管理組合による管理徹底型の提案	19
①民泊を容認するための条件	19
②管理規約の例〔管理規約の提案例〕	19
③住宅宿泊事業運用細則（管理徹底型）の制定	20
④管理組合による管理徹底型の実践例	22
⑤リゾートマンションと都市型分譲マンション	24

第3部 これからの民泊の可能性

(1) 民泊の現状と今後の可能性	25
(2) 都市型分譲マンションへの応用	25
(3) おわりに	27

※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各自治体により異なります。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でご対応ください。

はじめに

本マニュアルは国土交通省が平成30年度に募集された「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から違法民泊を排除し、適正な管理を回復させるノウハウと、反対に分譲マンションで民泊を容認する場合、居住者に不安なく対応するためのルールを汎用化するという、2つの側面からとらえ、適正な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。

昨年度(平成29年度)モデル事業では違法民泊への対応を住宅宿泊事業法の施行前の制度で対応可能な方法を中心に取り組みましたが、このマニュアルでは住宅宿泊事業法施行後の制度の下で、管理組合が活用できるように構成しました。

民泊制度は平成30年6月15日の住宅宿泊事業法施行後、制度として運用が開始されましたが、平成31年1月末現在においても、日々変化しています。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使い方
第1部	違法民泊への対応編	民泊を禁止する前提で、違法民泊に対して管理組合がどのように対応すべきか対応方法をまとめた
第2部	容認民泊への対応編	分譲マンションで民泊を容認する場合、管理組合として対応すべき点、留意点などをまとめた
第3部	これからの民泊の可能性	分譲マンションでの民泊の有効活用について

《事例となった対象マンション》

昭和45年11月、東京都新宿区内に建てられた14階建て分譲マンション。1、2階は店舗で3階から上は住居と事務所が混在する集合住宅で、新宿御苑や歌舞伎町の繁華街にも徒歩でアクセス可能な立地の良さから居住用だけでなく、賃貸マンションや事務所としても利用されている。管理員は日中常駐し、月に1回程度の9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。不審な外国人旅行者の出入りに気づいた管理組合が区分所有者に違法民泊の疑いがあることを指摘するも、事務所への来訪者であると、違法性の事実を否定していた。その後、総会で管理規約改正を行い、民泊の全面禁止を決議した。当該区分所有者は規約改定後には民泊は権利であり、管理組合は規約改定で禁止はできないとの主張に変え、違法民泊を継続した。管理組合は再三にわたり中止を要請するも無視されたため、管理員室で不審な外国人の出入りの記録とともに防犯カメラ映像を保管した。保健所にも通報し、保健所の担当官が複数回当該住戸を訪れ、占有者に声かけしたが反応がなく、違法民泊であることは間違いないとわかっていながら、止めさせる決め手がない状態が1年以上続いていたタイミングで補助事業として関わることになった。

《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

1. 管理組合としての違法民泊への対応事例

(1) 対応の概要

年次	日次	おもな動き
2016年	6月28日	住居者届(名簿)提出あり(事務所としての使用)/誓約書提出
	夏ごろ～	不特定の外国人の出入りが始まる。
	11月11日	通常総会で規約改定(民泊禁止)
2017年	2月9日～	管理員室で民泊の疑いがある不審な旅行者の入退館の記録開始
	6月	所有者へ民泊疑いの申入れ(事務所利用で、民泊ではないとの回答)
	8月	保健所へ通報、保健所で現地確認実施するも違法性確定できず
	9月～10月	全住戸でインターホン設置工実施
	11月19日	違法民泊事業者(区分所有者)から規約改定案に反対の意見書あり
	11月25日	通常総会で規約改定(住宅宿泊事業禁止を明文化)
2018年	2月	保健所による現地確認実施(聞き取り調査では民泊特定に至らず)
	4月	保健所、警察、消防と違法民泊排除のための方法について協議
	5月	物件の特定に成功。直接有償で予約し、室内立ち入り。保健所へ通報
	6月	住宅宿泊事業法施行。違法民泊事業中止(賃貸借契約へ移行)
	9月1日	理事会に違法民泊排除に至る経緯報告と合法民泊についての検討 マンション交流会で民泊対応に関する情報共有
	11月17日	総会にて現状報告と今後の対応について共有

※赤枠内は補助事業担当マンション管理士が関与した期間とその活動

(2) 対応策

①違法事実の記録

管理員は9時から20時まで交代で常駐する体制があり、管理会社の協力を得て入退館を克明に記録した。不審な旅行者の入退館の日時、人数、性別、特徴などを記録したことにより、違法の事実が明確になった。

また防犯カメラ映像も保管し、証拠を掴んだ。

②民泊禁止のアピール

居住者および来訪者に民泊が禁止されていることを明確にアピールするために4か国語の禁止ステッカーを作成し、館内に掲出した。



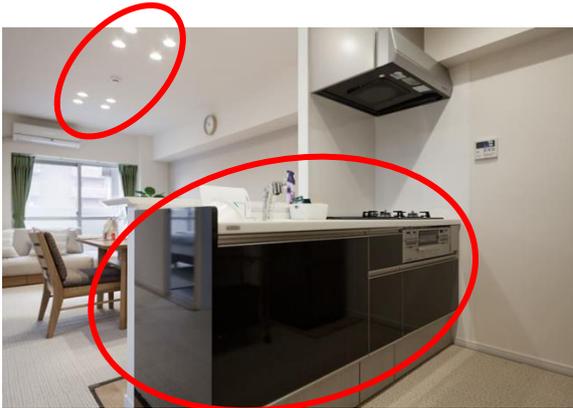
民泊利用者・入退館動向実態

No.1

部屋番号	外観容姿	人数	入退館日時	その他気付いた点
6F	欧州系男性	2人	2017.2.9(水)13:40入館	寝れない外国人
	欧州系男性	1人	2017.2.9(水)15:25帰館	208号室に入居したことを6Fまで行き確認済み
	欧州系男性	1人	2017.2.11(土)10:45外出	押入れの扉を開くと靴が落ち、入居が確認して
	欧州系男性	1人	2017.2.11(土)15:54帰館	押入れの扉を開くと靴が落ち、入居が確認して
	欧州系男性	2人	2017.2.12(日)10:49外出	二人揃って外出は珍しい
	欧州系男女	男性2人女性2人カップルが2組という感じ	2017.2.22(水)10:16外出	4人揃って外出するのを怪訝に感じて確認
	欧州系男女	男性2人女性2人	2017.2.22(水)17:12帰館	208号室に入居したことを6Fまで行き確認済み
	欧州系男女	男性1人女性1人	2017.2.23(木)10:44外出	208号室に居るのか確認し入居が確認して
	欧州系男女	男性1人女性1人	2017.2.23(木)10:45帰館	男性の部屋に208号室、208号室への入室を確認
	欧州系男女	男性2人女性2人	2017.2.23(木)10:28外出	先ほど確認した2人を指す男性4人が揃って外出
	欧州系男女	男性1人女性1人	2017.2.23(木)17:10帰館	男性1名ずつ各々ビニール袋下げて帰館
	欧州系男女	男性1人女性1人	2017.2.23(木)18:39帰館	男性1名ずつ手ぶらで帰館
	韓国系親子連れ風	男性7人(高校生、中学生、小学生)	2017.2.25(日)19:20入館	208号室に208号室の扉を開き確認済み
	韓国系親子連れ風	男性7人(高校生、中学生、小学生)	2017.2.27(月)10:20外出	208号室に208号室の扉を開き確認済み
	欧州系男性	男性2人	2017.3.9(水)19:25入館	各々がスーツケースを持って入居している様子
	欧州系男性	男性2人	2017.3.9(水)19:55外出	
	欧州系男性	男性2人	2017.3.11(土)18:58帰館	2人とも手ぶらで外出から帰館したという感じ
	欧州系男性	男性2人	2017.3.12(日)10:44外出	
	アジア系男女	男性2人女性2人	2017.3.15(水)15:00入館	
	アジア系男女	男性2人女性3人	2017.3.16(木)10:54外出	
	欧州系男女	男性1人女性2人男性1人	2017.3.23(水)10:04外出	4人とも手ぶらで外出
	欧州系男女	男性1人女性2人男性1人	2017.3.23(水)17:32帰館	押入れの扉を開くと靴が落ち、入居が確認して
	欧州系男女	男性1人女性2人男性1人	2017.3.23(水)19:22外出	4人とも手ぶらで外出
	欧州系男女	男性1人女性2人男性1人	2017.3.24(金)13:30外出	4人とも手ぶらで外出

③違法性の証拠確保

違法事業者は、違法事業であることを認めず、違法営業を続けた。物件を特定するべくインターネット上でキーワード検索を試みるも、物件の特定に至らなかった。その後、ITスキルのある者の協力を得て、ホスト（事業者）が紹介する近隣ショップ情報とリフォーム会社のリフォーム実績などから物件を特定することができた。近隣ショップ情報とは、宿泊者の利便のために仲介サイトが民泊周辺のスーパーやコンビニエンスストア、飲食店などを掲載するもので、今回は物件から徒歩圏内にある大型スーパーマーケット情報を掲載したホスト（事業者）を探し出し、当該事業者が営業する違法民泊物件を割り出した。こうしてある程度の目星をつけたうえで、さらに物件特定の精度を高めるために、リフォーム会社がリフォーム事例としてインターネット上で掲載する情報と突合し、キッチンの設備や照明の位置などが一致することの確認を得たうえで、仲介サイトへ申し込みを行った。



▲仲介サイトでの実際の民泊実内写真



▲リフォーム会社のホームページ掲載事例

通常、民泊を申し込みする時は、仲介サイトを通して申込者（ゲスト）とホスト（事業者）との間で申し込み手続き（メール）を行うが、この際に、申込者が「管理組合関係者」ではないことの確認を求められた。その理由は以下のメール文章の通り。『詳細情報を送らせていただく前に以下ご確認させてください。ご存知かと思われませんが、日本での house sharing は法整備に向けて動いております。管理組合や管理会社が house sharing のチェックを行っていることがあるようです。日本のお客様にはお聞きさせていただいている質問なのですが、このようなマンション関係者の方ではないことだけを確認させていただきたく思っております。（原文通り、以下略）』違法民泊であることを承知のうえで、堂々とやってしまう姿勢に驚かされるが、これはこの物件に限らず、違法民泊事業者に見られる共通の傾向であることに注目したい。

こうしたやり取りを経て、予約が完了するが、支払いはクレジットカードで行い、仲介サイトの領収書が発行される。領収書があれば有償で違法宿泊事業をしている証拠になるはずだ。しかしながら、今回の領収書では記載された住所は町名まで。マンション名や部屋番号の記載がなく、意図的に物件の特定ができないように細工されている。今回の物件は違法民泊であることが特定されないよう巧妙に隠ぺいされた悪質な対応であった。最終的に部屋番号の特定ができたのはその後のメールでのやり取りと、宿泊の直前に届いたハウスルールであった。

④保健所への通報と連携

違法民泊を所管する保健所には管理組合から既に通報され、何回か現地に担当官が足を運び、イン

ターホンで呼び出すものの、内部に人はいても応答がなく、違法宿泊事業が行われている証拠を掴むことができなかった。後日、宿泊利用者として室内に入ってハウスルールを確認した際に、「インターホンで呼びかけがあっても応答しない」ようにと宿泊者に念押しがされていたことがわかった。こうした中で、前項③の経緯を経て申し込みし、実際に宿泊した際に、保健所の来訪があり、アンケートの協力依頼があったことから、担当官には有償での宿泊の事実やホストとは面識はなく交友関係もないことなどありのままに伝えた。

⑤違法民泊の終息へ

こうして違法民泊の証拠を押さえ、逃げられない状況のもと、住宅宿泊事業法施行日を迎えた。同時に旅館業法も改正され、違法宿泊業者の罰則も強化されたことも相まって、当該マンションでの違法民泊は通常の賃貸借に変更された。後日、保健所から事業者への照会に対しても民泊中止の旨が伝えられ、違法民泊は終息した。

2. 民泊問題の本質

マンション管理士として管理組合を支援するうえで民泊問題は避けて通れない課題であり、これまで国の「民泊サービスのあり方に関する検討会」での制度検討段階から、その動向をウォッチしてきた。制度検討の初期段階では、管理組合が民泊を禁止するには管理規約の「専ら住宅として使用」条項だけでよかったが、途中から見解が180度変わり、禁止するならば規約改定しなければならないとなり、その後、住宅宿泊事業法の制定となった。

管理組合には独自の自治があると言われながらも、実態はどちらかという与管理会社任せ、行政任せ、または関知せずといった傾向があったが、今回の民泊に関しては、制度の流れを受け、管理組合が自ら意思決定し、その結果を管理規約に規定しなければならないという、これまで体験したことがない課題を突き付けられることになった。目に見えない不安に苛まれ、まさに黒船来航のようなもの。大慌てで管理規約改定に走った管理組合も多かった。そして迎えた民泊合法化である。

(1) 管理組合にとっての弊害とは

民泊の弊害としてよく言われるのが、ゴミ捨てや騒音、バルコニーでの喫煙などのルール違反やマナー違反。これらの事象は居住者にとって迷惑なことは事実だが、目に見える表面的なほんの一部分にすぎない。では、真の弊害とは…。それは見ず知らずの旅行者が日々入れ替わり出入りするところへの不安であり、目に見えない居住者の不安が、マンションにおける民泊の最大の負の要素であると言っても過言でない。民泊室内での殺人・遺体遺棄事件などがあったが、こうした事件により、さらなる不安を生む負のイメージが作り上げられてきた。

これら民泊の弊害に共通し、その根底にあるのが「家主不在型」民泊である。同じ民泊でも管理できる家主が宿泊者のすぐそばに同居する形態であれば、このような不安はないはずだが、残念ながら現実にはそうならない。

(2) 現実問題への対応

住宅宿泊事業法（以下「新法」という）が施行され、旅館業法が改正された平成30年6月15日以後、新法により届出された民泊には標識が掲げられるようになり、表面上は合法か、違法かの見分

げができるようになった。

しかし現実には、許可番号がないまま仲介サイトに掲載されたり、違法でありながら「堂々と」営業が継続されている事例があることから良好な居住環境を維持していくためには、管理組合として不審者などには注意を払いしっかり対応していく必要がある。

3. 管理組合での民泊トラブル解消法

住宅宿泊事業法と旅館業法の改正施行後、ひと頃の違法営業の数は減少したが、違法民泊に困惑する管理組合は住宅宿泊事業法施行後の今も続いている。補助事業では平成 29 年度と今年度で違法民泊トラブル解消のためのノウハウを蓄積してきたが、新法施行後の現在の制度において管理組合としてとるべき対策を以下まとめた。(管理規約は民泊禁止が明文化されていることが前提となる。)

(1) 違法事業者への警告

違法事業(またはその疑い)がある場合、まずは事業者に対して民泊が禁止されていることを口頭及び書面で警告する。事業者は区分所有者である場合や賃借人である場合など、それぞれの状況で異なるので、まずは事業者を特定することから始まる。警告した日付と警告に対する事業者の反応(主張)は記録する。

(2) 民泊制度コールセンターへの通報

観光庁が運営する民泊制度コールセンター(電話0570-041-389)または管轄の保健所に違法事業(またはその疑い)があることを通報する。どちらへ連携したとしても最終的には管轄の保健所に連携されることになる。

保健所は自治体により受付時間が異なるが概ね、午前9時から午後5時(曜日によって時間延長の場合もある)、民泊制度コールセンターは午前9時から午後10時まで受け付けするが、実際の対応は翌営業日になるため、騒音など直接的な被害が発生している場合や緊急を要する場合は警察への連絡が必要になる。

(3) 保健所との連携

違法民泊への対応は管轄の保健所と情報連携しながら行う。通常、保健所は所有者情報を登記簿から得るが、それ以外の賃貸管理会社情報、賃借人情報などを掴むことは難しく、管理組合から情報提供することが有効となる。海外在住の区分所有者が民泊を運営するケースがあるが、この場合、保健所から海外の住所あてに文書を出すこともあり得るものの、海外区分所有者が投資として日本国内で民泊事業を行う場合には、国内の賃貸管理会社を活用していることが多い。管理組合で国内の賃貸管理会社の所在や担当者がわかれば、国内管理会社宛に文書を送ることが有効であり、解決も早くなる。

標準管理規約第19条では区分所有者が「専有部分の貸与」の際には、契約の相手方(賃借人)が「規約及び使用細則に定める事項を遵守する旨の誓約書を管理組合に提出させなければならない」と規定されている。管理組合によっては区分所有者名簿の管理はできているものの、賃借人情報を収集できていないケースが散見されるが、違法民泊を予防するうえでも、万一、発生した場合においても管理組合による賃借人の把握は問題解決のために重要である。

新法及び改正旅館業法の施行後、違法事業に対してより厳しい罰則が課されたこと、保健所に立ち

入り権限が付与されたことなどで違法民泊の包囲網はより強くなったが、保健所に通報すれば、後は保健所に任せておけばよいと思うのは短絡的すぎる。新法施行後、多くの違法民泊が淘汰されたとは言え、未だに海外サイトや巧妙な手口での確信犯的な違法民泊が存在している。こうした違法民泊に対抗するには管理組合と保健所との連携が欠かせない。旅行者らしき不審者の入退館情報や賃借人・賃貸管理会社情報など違法民泊を特定するための情報提供が有効であり不可欠である。

(4) 違法民泊実態の証拠収集

違法事業を行っていることの証拠としては仲介サイト掲載情報が確実だが、巧妙に隠ぺいされることがある。海外のサイトにあってはその特定自体が困難な場合があるので、それを補うために不審な来訪者の入退館記録や防犯カメラ映像の保存などが有効となる。このほか宿泊者が残した予約票やハウスルール（利用者に公開される宿泊時の利用説明書）も違法営業を特定するうえで有効になる。補助事業の物件ではハウスルールを共用のゴミとして出さない様に注意事項として記載されていた。これはハウスルールから違法民泊事業を行っていることがバレない様にするために他ならない。またインターネットの仲介サイト情報は意図的にスリープ（閲覧不可能）状態にできることから、サイトが特定できた時は印刷し保存するのが望ましい。

(5) 警察との連携

旅館業法の主管は保健所であり、保健所との連携が主となるが、警察との連携も有効である。旅館業法改正前の保健所に立ち入り権限がない時期は、警察との連携が事業者にはプレッシャーをかけるのに有効であったが、新法施行後においても保健所に加え警察との連携は有効である。

東京都新宿区のように区内4警察と違法民泊対応に関する覚書を結ぶなど、保健所と警察両方から違法民泊を包囲する対応がとられている自治体もある。

(6) 地域や各種団体との連携

民泊を禁止するのは個々の管理組合が基本だが、地域として違法民泊を排除し、良好な居住環境を守る動きもある。対象マンションが所在する地区の「マンション交流会」では地域全体で違法民泊防止を掲げ、「違法民泊対応マニュアル」を作成するなど協力しあっている。補助事業で得られた違法民泊排除のためのノウハウや違法民泊への対応マニュアルなどの情報を適宜共有した。また管轄の保健所もこうした動きを支援し、地域での活動をサポートしている。こうした地域との連携が可能であれば違法民泊への対応に有効である。

(7) マンション管理士団体との連携

一般社団法人東京都マンション管理士会では「民泊ヘルプライン」として管理組合からの民泊対応に関する相談にアドバイスしている。民泊制度コールセンターでも一般的な案内はできるが、管理規約の改定など個別具体的な案件についてはマンション管理士による相談が受けられるなど便利な制度である。

ヘルプラインへ入った違法民泊に困惑する管理組合からの相談では、民泊禁止規約がない状態で違法に民泊が行われ、新法施行受付開始日（2018年3月15日）前日に規約を改定し、間一髪で違法民泊の追い出しに成功した事例もあった。

4. 「違法民泊」の予防対策

(1) ウィークリー、マンスリー対応規約

民泊対応の標準管理規約(平成29年8月版)では、住宅宿泊事業法に基づく民泊を禁止している。また国家戦略特区法に基づく民泊は別途禁止を規定するとされ、それ以外の旅館業としての民泊は専有部分の用途を「専ら住宅として」と規定することで「当然に禁止」できるというのが、国土交通省の見解である。しかしながら新法施行で180日の制限が課されたため、180日を越える日数はウィークリーやマンスリー運用する方式が業界のモデルとなる中、管理組合としても安穩としてはられない。文字通り一か月以上の賃貸借であれば、旅館業法の対象ではないが、マンスリーマンションと看板を掲げても1日単位で募集する実態が現に存在することから、こうした違法運用への対応も必要であろう。

現行の標準管理規約(本文)では民泊を禁止する場合の例として「区分所有者はその専有部分を住宅宿泊事業法の住宅宿泊事業に使用してはならない(一部抜粋)」と推奨されている。しかし、標準管理規約(本文)で禁止するのはあくまでも「住宅宿泊事業法」による民泊であり、それ以外の旅館業法「簡易宿所」による民泊や国家戦略特区法に基づく特区民泊については禁止が明記されていない。標準管理規約コメントでは「専ら住宅として」記載されていれば「通常」は旅館業法の民泊はできないと解釈されているが、解釈はあくまでも解釈であって、禁止を明確に徹底するには十分ではないと考える。

よって民泊禁止の管理規約を検討する際は、現行の標準管理規約本文ではなく、同コメントを参考に「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」とするなど、禁止対象をより広く捉え、誰が見ても禁止が明確な規約にすることを提案したい。さらにウィークリーやマンスリーなども含め、違法・合法問わず良好な居住環境を脅かす事態を回避するために、標準管理規約コメント⑤で例示される「区分所有者は前2項に違反する用途で使用する内容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」の規定を加えることを提案したい。性善説が通じない世知辛さを感じるが、良好な居住環境を維持するための防御策でもある。

◆民泊禁止規約

民泊を禁止する場合の望ましい規約例【提案：標準管理規約コメントより】

(専有部分の用途)

第12条 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を行う用途に供してはならない。

3 区分所有者は、前2項に違反する用途で使用する内容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) 関係者への周知徹底

関係者とは組合員（居住者）、賃借人、賃貸人、民泊利用者、不動産業者などマンションに関係するあらゆる者を指す。通常、民泊禁止の規約改定した際には組合員に議事録で周知するが、議事録を読まない組合員にも禁止を徹底するために、管理組合で発行するニュースレターなどがあればこれを活用する。

また民泊禁止条項だけ改定の場合、規約全文を載せた規約集を全組合員に配付することは少ないが、新法ガイドラインで保健所は管理規約で禁止条項の有無を判断し届出を受付することから、改定した規約全文掲載の規約集を組合員に徹底することを推奨したい。

賃借人とは専有部分を借り受けた者だが、これまで違法民泊の多くが賃借人により行われてきた経緯から賃借人に対する周知も重要となる。通常、賃借人には総会議事録は届かないため、議事録以外の形で周知する必要がある。総会で禁止が決議された場合、民泊禁止通知を館内に掲出するとともに賃借人に対しても配付（送付）することが有効である。また区分所有者が賃貸する場合、賃貸借契約で生活の本拠としての使用への限定や民泊用途の禁止など特約することも有効である。

◆区分所有者、賃借人など関係者への周知例

区分所有者、居住者各位

違法民泊への厳罰対応について

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、●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決議されました。従来から当マンションでは民泊は規約に反する行為ですが、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、生活環境を害するエントランス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。今後も違法民泊行為を継続し、管理組合からの中止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、違法民泊が継続する場合に、管理組合は違法民泊事業者に対し、保健所・警察等と連携のうえ、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。保健所・警察等から要請があれば防犯カメラ映像の提供等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区分所有者、居住者の皆様の協力をお願いいたします。 敬具

記

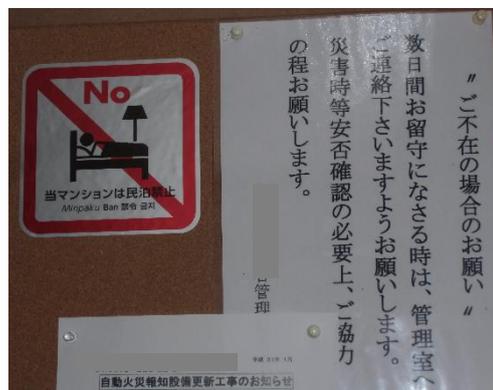
《禁止される主な行為》

- ・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)

民泊利用者（ゲスト）は、そのマンションが合法か、違法かあまり気にしないものだが、禁止（違法）の旨を館内に明示することは、心理的なプレッシャーになるだろう。民泊利用者が仲介サイトのレビューの中で、居心地や感想を投稿する際に、影響することも考えられる。こうした民泊利用者に訴求するためには日本語だけでなく英語、中国語、韓国語の4か国表記でのステッカーも有効となる。



【民泊禁止ステッカー掲示例】



さらに宅建業者への周知も違法事業を防ぐうえで重要となる。不動産売買や賃貸契約の際に宅建業法で義務付けられた「重要事項説明書」に民泊禁止を明記することである。通常、重要事項説明書作成のため、宅建業者からの依頼が管理会社にある。その際、管理会社は開示する「重要事項報告書」に民泊を禁止するか否かを記載する必要がある。つい最近まで管理会社によっては重要事項報告書に民泊に関する記載がないケースが散見されたが、平成30年3月に改定された国土交通省「マンション標準管理委託契約書」では「宅地建物取引業者等の求めに応じて開示する事項」の「専有部分使用規制関係」に初めて「住宅専用（住宅宿泊事業は不可）」等の例示が示されたことから、今後は管理会社においても記載が徹底されていくものと思われる。

5. 民泊に対する理解を深める

ここまで、違法民泊を排除するための管理組合としての対応を述べてきたが、現在の民泊問題の理解をもう少し深めるために補足する。

(1) 区分所有法との関係

民泊に関して東京地裁で平成30年8月9日、9月5日と続けて「差し止め命令」の判決が出された。8月9日の港区のマンションでの判決では、区分所有法第31条第1項「規約の設定、変更又は廃止が一部の区分所有者の権利に影響を及ぼすべきときは、その承諾を得なければならない。」に関して「(禁止規約への改定は) マンションの居室を民泊又は短期間の賃貸借に供することを禁止する規定であって、被告(民泊事業者)の権利に特別の影響を及ぼすものではないから、区分所有法上の承諾は必要ない」と判示された。禁止規定は特定の事業者のみに影響するものではないとする新法施行後初の判決であった。判決は同時に違約金としての弁護士費用の支払いも認めるなど管理組合の主張を認める内容になっており、違法民泊に困惑する管理組合にとって訴訟も有効な手段であることが示された。

また規約で民泊を禁止することが特定の区分所有者だけを排除するものではないことを主張するには、議事録など関係書類でも表現について意識する必要があるだろう。

(2) 旅館業法「簡易宿所」への警戒

旅館業法が改正され、玄関帳場(フロント)がない施設でも旅館業が営業できるようになった。新法では180日の制限付きだが、旅館業法では一年365日営業できることから、事業者にとっては垂涎の的である。旅館業法での申請の際には住宅宿泊事業法のように「規約で禁止の有無の確認」という条件はない。このことは条例で規制がある一部地域を除き、用途地域がクリアされれば、マンション内でも旅館業「簡易宿所」として営業できる可能性が高いことになる。福岡市のように条例などで旅館業として申請の場合も管理規約の確認を義務付けた例もあるが、今後マンション内で旅館業としての民泊が認められるケースが想定され、管理組合として警戒が必要だろう。管理組合として管理規約で民泊禁止が明確になっていれば、恐れるものではないが、油断は禁物である。

第2部 容認民泊への対応

～分譲マンションで民泊は容認できないか～

1. 民泊が敬遠される理由

マンションにおける民泊のイメージの悪さと民泊がやっかい者扱いされている現状は、周知の通りで、マンション管理業協会の調査では、分譲マンションで民泊を容認するのは全体の0.3%と言った極端に低い数字に表れている。

ではなぜここまで嫌われてしまったのか。それは制度設計の中で民泊を一括りにして進めてきたことが原因の一つではないだろうか。第1部 第2章で述べた通り、マンションにおける民泊の問題の本質は、見ず知らずの旅行者が日々入れ替わり出入りすることへの不安である。この“不安”がある限り、民泊への抵抗感は解消されない。しかし、逆を言えば、“不安”が本当に解消できるならば、民泊を禁止し、締め出す必要がなくなるのではないだろうか。

居住者の不安を助長したのは、「家主不在型」民泊にほかならない。我が国の民泊ではホストがいない「家主不在型」が中心で、ひところ民泊を正当化するためによく言われた「おもてなし」の精神は家主がいなくては伝わらない。住宅宿泊事業法においては、トラブルが想定された「家主不在型」民泊は国土交通省に登録した住宅宿泊管理業者による管理を義務付け、トラブル発生時や苦情への対応は表面上、解消可能となった。しかし制度上問題がないように見えても、民泊に対する心理的な不安まで払拭することはできなかった。ではどうすれば不安が解消できるのか。

不安がない民泊として次の2つの方式を提案したい。

2. 容認できる民泊の可能性

(1) 家主同居型（ホームステイ型）の提案

①方式の概要

たとえば生活の本拠とする家主が同居する型の民泊（住宅宿泊事業法で定める家主が同じ建物内の別の住居に居住する「家主居住型」も含め以下、「家主同居型」という）であればどうだろう。本来、「おもてなし」の心で接するならば、そこにホスト役がいるのは当然なことだ。この「家主同居型」民泊は別名「ホームステイ型」とも言うが、この場合、民泊を管理する人が住居内にいれば、何ら心配がない。民泊が騒がれる前から「ホームステイ」と言う形式で、ホストファミリーが短期留学生などを受け入れていたことは周知の通りである。これまで何十年の間

「ホームステイ」は法律がなくても、分譲マンションでも特段問題なく受け入れられてきた。管理者が同じ住居内にいたからこそ問題は起こらなかったわけである。

分譲マンションで認める民泊はこのタイプでの実施を前提とすることを提唱したい。宿泊する専有部分内に管理者がいるので宿泊者であっても、大騒ぎや近隣に迷惑を及ぼす勝手な振舞いなど、そう無茶なことはできないはずだ。また万一、トラブルが発生したり、ルールを守れず苦情が起ったとしても、近隣の居住者はそこに居住する家主に直接申し入れし、解決することが可能だ。

これにより、マンション居住者の不安と抵抗感は劇的に改善されるはずだ。これまで民泊で発生した犯罪や重大なトラブルの大半が管理者不在の「家主不在型」民泊であることがその証左である。

この方式を認める場合には管理規約で、民泊として認められるのは「家主同居型」民泊に限定

することを明文化するとともに、「住宅宿泊事業運用細則」などで不安を起こさないためのマンション独自のルールを定めていくことが必要である。(後段で解説)

②管理規約の一例

標準管理規約では民泊を条件付きで容認する場合の例としてコメントの中で「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（同法第11条第1項2号に該当しないもので、住宅宿泊事業者が自己の生活の本拠として使用する専有部分と同法第2条第5項の届出住宅が同一の場合又は同じ建物内にある場合に限る。）に使用することができる。」と例示されている。しかし、これだけでは管理組合内のルールに従うことが明文化されていないため不十分ではないだろうか。こうした点を踏まえると望ましい規約は以下ようになる。

◆管理規約提案例

(専有部分の用途)

第12条

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（不特定の者を対象としてその専有部分を宿泊や滞在の用に供することを含む）に供してはならない。

2 前項にかかわらず、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（同法第11条第1項2号に該当しないもので、住宅宿泊事業者が自己の生活の本拠として使用する専有部分と同法第2条第5項の届出住宅が同一の場合に限る。）に使用することができる。

3 前項の用途で使用する場合は、管理組合が定める住宅宿泊事業運用細則に従って対応しなければならない。

※下線部分が標準管理規約に追加して規定する箇所

③民泊を容認するための条件

「家主同居型」民泊とは言え、マンション内の近隣居住者が不安なく生活するために、補助事業では共有できる条件を管理組合内で検討した。当該マンションで検討した内容は次の通りである。今後、管理組合で民泊を受け入れする場合の基本とすることを理事会で共有した。

◆民泊を容認する場合の条件

条件	主な内容(コメント)
1 家主が同居する場合のみ可能とする	家主不在型は認めない。(但し震災等で親族など身内を無償で宿泊させることは問題なし)
2 住宅宿泊事業法による年間180日を限度とする	旅館業法(通年営業)は認めない。
3 管理組合への事前申請と承認を得ることの義務化	管理組合内での問題(疑い)があれば拒否できるように先に保健所の許可前に管理組合への事前申請とする。
4 標識の掲出に関する事前協議	実施の場合は標識(簡易な標識)の共有部分への掲出となるため、管理組合との事前協議
5 鍵の授受でセルフチェックインを不可とする	利用者は管理員室に立ち寄り、管理員が事業者をインターフォンで呼び出したうえで事業者が利用者をエントランスに向いて迎える。
6 建物内でのルールの遵守を明文化	バルコニーでの喫煙、大声での会話、ゴミの投げ捨て、専有部分以外のフロアへの立ち入り禁止など
7 ゴミ出しの事業者への義務化	共用ゴミ置き場へ宿泊利用者は行かせない(事業者が事業ゴミとして処分)
8 苦情対応と完了報告の義務化	近隣からの苦情に対し、事業者が対応し、完了した場合に管理組合へ報告することを義務づけることで、管理組合として現状の把握が可能。
9 保健所等との連携	違法(または疑わしい場合)の防犯カメラ映像を含む情報提供を可能とする。(既に防犯カメラ運用細則でも規定)
10 特別管理費の徴収	管理のため必要となる応分の負担を事業者に求める。(金額は管理組合で決定する。)

▲民泊を容認する場合の条件について管理組合(理事会)で検討した際の資料。それぞれの管理組合の実情により、独自の項目を加筆されるのが望ましい。

容認する場合の主なポイントは・・・

- 1) 項番4: 標識の掲出について、住宅宿泊事業法で義務付けされる標識は国のガイドラインでは「届出住宅の門扉、玄関等の概ね地上1.2m以上1.8m以下で公衆が認識しやすい位置」が望ましいと規定されているが、マンションでは共用部分にあたることから、勝手に掲出はできないことになっているため、掲出場所は管理組合との事前協議とすることを義務付けした。
- 2) 項番5: 鍵の授受は多くの違法民泊ではセルフチェックインとなっていることから、家主が必ずエントランスへ出迎えることを義務付けして近隣の不安を解消するようにした。
- 3) 項番7: ゴミ出しマナーは違法民泊で必ずと言っていいほど問題になるため、民泊利用者はゴミを室内へ残置し、事業者が清掃時に責任もって事業ゴミとして対応するように義務付けした。
- 4) 項番8: 苦情等発生時の対応について住宅宿泊事業法で「周辺地域の住民からの苦情及び問い合わせについては適切かつ迅速にこれに対応しなければならない」と義務付けられているが、これは当事者間の対応であり、管理組合への報告は含まれていないことから、苦情等への対応状況及び結果について管理組合へ報告することを義務付けした。良好な居住環境を維持するうえで管理組合が状況を把握することが不可欠のためのものである。

④「住宅宿泊事業運用細則」(家主同居型)の制定

管理規約で、「家主同居型」民泊に限定したとしても、訪れる来訪者はマンション内のルールを知らないとみるのが自然である。文化や生活習慣が異なる外国人であればなおさらだ。マンション内で居住者の不安をなくすために、「住宅宿泊事業運用細則」で細かなルールを規定することを提案した

い。例えば、見知らぬ外国人がエントランスでうろろうろしていたら、居住者は不安に感じるものだ。それを解消するために、宿泊者が初めてマンションに到着する時には家主（事業者）が必ずエントランスへ出迎えすることや家主（事業者）が宿泊者にマンション内の注意事項を説明することを義務付けする。またトラブル発生時の対応や管理組合への報告などを義務化したうえで、組合員に不安をあたえることがないようにルール化し、遵守させることで、居住者にとって不安で不快な行動が回避できるのではないだろうか。

◆補助事業で管理組合と共有した「住宅宿泊事業運用細則」

住宅宿泊事業運用細則（家主同居型）

第1条（目的）

本細則は管理規約第18条及び第70条に基づき、●●マンション内での住宅宿泊事業の適正な運営を通して良好な生活環境の維持及び資産価値の向上を目的として定める。

第2条（事前申請及び承認）

区分所有者及び占有者は管理規約第12条に規定する住宅宿泊事業を行うときは、保健所への申請前に所定の書式で理事長に届け出のうえ、その承認を得なければならない。

2. 申請を受けた理事長は、申請内容について近隣居住環境への影響や苦情等への体制の有無等について理事会で検討したうえで、諾否を決定し、申請結果を回答しなければならない。

3. 第1項により区分所有者又は占有者が保健所に申請した場合においても、申請内容が近隣居住環境への影響や苦情等への対応等に問題があり、共同の利益に反する恐れがあると理事会で合理的に判断した場合には、承認しないことができる。

4. 前項の問題点が解決され、再申請があった場合には理事長は理事会で問題がないと決議された場合には承認しなければならない。

第3条（標識等の掲示）

区分所有者及び占有者は前条により管理組合から事業の承認を得たときに限り、住宅宿泊事業法に定める標識及び簡素な標識（以下「標識等」という）を管理組合の指示の下、管理組合が定める共用部分に掲出することができる。

2. 前項に関わらず、管理組合の指示に反して標識を掲出した場合、理事長は理事会の決議を受けたうえで、当該未承認の標識等を所定の位置に変更するよう指示することができる。

3. 前項の場合、区分所有者及び占有者は管理組合の指示に従わなければならない。

第4条（特別管理費の徴収）

区分所有者及び占有者は管理規約第27条に規定する管理費に加え、住宅宿泊事業の管理に要する費用として総会が定める所定の管理費（以下「特別管理費」という）を納めなければならない。

第5条（入館方法と鍵の授受）

区分所有者及び占有者は、メールボックスや外部での鍵の授受（いわゆるセルフチェックイン）をしてはならず、住宅宿泊事業として専有部分に宿泊する者（以下「利用者」という）が初めて来館するとき、利用者は必ず管理事務室に立ち寄り、管理員からインターホンで呼び出された区分所有者または事業者がエントランスに出向き、鍵を渡さなければならない。

2. 管理員が不在の時間に来館するときは、予め時間を決めるなどの方法により、区分所有者または占有者がエントランスに出向き、鍵を渡さなければならない。

3. 区分所有者及び占有者は利用者の滞在中、利用者に鍵の複製がないよう徹底しなければならない。

4. 区分所有者及び占有者は利用者が退館するとき、区分所有者または占有者が立会いのうえで鍵の返却を確認しなければならない。

第6条（建物使用細則等の徹底）

区分所有者及び占有者は、利用者に対して管理規約及び使用細則並びに各種細則等の遵守を徹底させなければならない。

2. 前項に加え、利用者は次の各号に定める行為をしてはならない

- 一 共用部分及びバルコニー等での喫煙、大きな声での会話などの迷惑行為
- 二 共用廊下等共用部分へのゴミの投げ捨て
- 三 利用者によるゴミ置場へのゴミ出し
- 四 共用部分の長時間独占
- 五 専有部分及び専有部分への通路以外のフロア等への立ち入り
- 六 専有部分内での楽器演奏
- 七 居住者を不安にさせる行為
- 八 その他管理組合が禁止する行為

第7条（ゴミの適正な処理）

区分所有者及び占有者は、ゴミの処分について管理組合の指示のもと、事業用ゴミとして適正に対応しなければならない。

第8条（苦情対応）

区分所有者及び占有者は、居住者から苦情等が発生したときは、苦情申し立て者の申し入れに対して誠実に対応し、解決しなければならない。

2. 前項の苦情が苦情申し立て者の了解を得て解決したとき、区分所有者または占有者は、遅滞なく理事長に苦情が解決した旨の報告をしなければならない。

第9条（調査）

居住者等からの通報、管理会社その他関係者からの情報等により、管理規約又は使用細則等に違反する疑いがあるとき、理事長は理事会の決議を経て、当該区分所有者及び占有者に対して、事情聴取、利用者情報の提出、立ち入りなどの調査することができる。

2. 前項の場合、当該区分所有者及び占有者並びに利用者は調査に協力しなければならない。

第10条（改善申し入れ）

区分所有者及び占有者は、理事会より改善の申し入れを受けたときは、速やかにその指示に従わなければならない。

2. 区分所有者及び占有者が前項に規定する改善申し入れを受けたにもかかわらず改善が見られない場合、理事長は管理規約第67条に基づき、理事会の決議を受け、共同利益に反する行為として理事長の勧告又は指示若しくは警告等の手続をとることができる。

第11条（行政機関との連携）

区分所有者及び占有者による行為が管理規約及び使用細則並びに本細則に抵触する場合又はその恐れがある場合、理事長は理事会の決議を経て保健所、警察署、消防署等に情報を連携することができる。

2. 区分所有者及び占有者による行為が前項に抵触する場合、理事長は理事会の決議を経て、防犯カメラ運用細則の規定にかかわらず、調査のため当該映像等の情報を行政機関に提供することができる。

第12条（事業終了の届出）

区分所有者及び占有者は、管理規約第12条に規定する住宅宿泊事業を廃止したときは、遅滞なく廃止届を理事長に提出しなければならない。

第13条（細則の改廃）

本細則の改廃には総会の議決を経なければならない。

なお標準管理規約（コメント）では管理規約での民泊の可否を規定するのではなく、使用細則にその可否を委ねる方式を掲げているが、ここで提案する「住宅宿泊事業運用細則」はその考え方とは異なり、マンション内で居住者が不安なく、来訪者を受け入れるためのルールを管理規約に加えて明文化したものである。

⑤運用上の留意点

現時点で分譲マンションのほとんどで民泊が禁止されていることを踏まえ、「家主不在型」民泊とは言え、この方式を容認するには上記の規約や細則の制定は当然ながら、いかに不安なく住宅宿泊事業が運営できるかを丁寧に説明する必要がある。それがないまま進めると、民泊の持つ負のイメージが先行し、不安を掻き立てるだけとなり、いざ始まった時に、こんなはずではなかったという事態なりかねない。管理組合内できちんと合意形成しながら進めていくことが重要となる。

(2) 管理組合による管理徹底型の提案

①民泊を容認するための条件

提案（1）では「家主居住型」民泊に限定して認める考えを示したが、「家主不在型」民泊であつたら、分譲マンションでの民泊は不可能かと言えばそれは性急だ。もし管理組合が管理を徹底し、居住者の不安を完全に払拭できるならば、そこに可能性はあると考える。

たとえば、コンシェルジュ（又は管理員）が常駐するマンションであれば、宿泊者が到着した際、まずはカウンターで受付と鍵の授受を行う。併せてマンション内での注意事項を説明する。言葉の壁があると従来は言われたが、昨今では複数言語を通訳する IT 機種が安価で商品化されているので語学に堪能なスタッフを配置する必要もない。万一、滞在中に苦情やトラブルが発生した場合、その通報先はコンシェルジュ（又は管理員）である。この点から24時間の常駐管理が望ましい。

しかしながら、こうした条件を満たすにはコンシェルジュ人件費を含め追加の費用が必要になるだろう。これを民泊事業しない他の組合員にも負担させるのであれば、それこそ公平性を欠く。であれば、利益を享受する事業者から「特別管理費」として応分の負担を求めてはどうだろう。ここまで徹底することで、事業者にとっても、また他の区分所有者にとっても納得感が生まれるはずだ。もちろんここまで徹底するには区分所有者の合意が必要であり、丁寧な説明が不可欠である。

②管理規約の例

管理徹底型の管理規約は次の通りである。標準管理規約コメントに準拠し、一部修正を加えたものを提案する。

（専有部分の用途）

第12条

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（不特定の者を対象としてその専有部分を宿泊や滞在の用に供することを含む）に供してはならない。

2 前項にかかわらず、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。

3 前項の用途で使用する場合は、管理組合が定める住宅宿泊事業運用細則に従って対応しなければならない。

※下線部分が標準管理規約に追加して規定する箇所

③「住宅宿泊事業運用細則」（管理徹底型）の制定

管理組合による管理徹底型を主にコンシェルジュを配置して運営する形での細則例を以下に示す。区分所有者に代わり管理を徹底する立場の者を常駐する点が家主同居型と異なる。また管理組合運営を外部管理者が行う場合と理事会方式で行う場合で内容が一部異なるため、管理者方式の場合とは区別して、理事会方式の場合を【括弧】内に記載した。

住宅宿泊事業運用細則（管理徹底型）

第1条（目的）

本細則は管理規約第18条及び第70条に基づき、マンション内での住宅宿泊事業の適正な運営を通して良好な生活環境の維持及び資産価値の向上を目的として定める。

第2条（事前申請及び承認）

区分所有者及び占有者は管理規約第12条に規定する住宅宿泊事業を行うときは、保健所への申請前に所定の書式で管理者【理事長】に届け出のうえ、その承認を得なければならない。

2 申請を受けた管理者【理事長】は、申請内容について近隣居住環境への影響や苦情等への体制の有無等について管理者【理事会】で検討したうえ諾否を決定し、申請結果を回答しなければならない。

3. 第1項により区分所有者又は占有者が保健所に申請した場合においても、申請内容が近隣居住環境への影響や苦情等への対応等に問題があり、共同の利益に反する恐れがあると管理者【理事会】で合理的に判断した場合には、承認しないことができる。

4. 前項の問題点が解決され、再申請があった場合には管理者【理事長は理事会】が問題がないと決議された場合には承認しなければならない。

第3条（標識等の掲示）

区分所有者及び占有者は前条により管理者【理事長】から事業の承認を得たときに限り、住宅宿泊事業法に定める標識及び簡素な標識（以下「標識等」という）を管理者【理事長】の指示の下、管理組合が定める共用部分に掲出することができる。

2. 前項に関わらず、管理者【理事長】の指示に反して標識を掲出した場合、管理者【理事長は理事会の決議を受けたうえで】は標識等を管理組合所定の位置に変更するよう指示することができる。

3. 前項の場合、区分所有者及び占有者は管理組合の指示に従わなければならない。

第4条（特別管理費の徴収）

区分所有者及び占有者は管理規約第27条に規定する管理費に加え、住宅宿泊事業の管理に要する費用として総会が定める所定の管理費（以下「特別管理費」という）を納めなければならない。

第5条（入館方法と鍵の授受）

区分所有者及び占有者はコンシェルジュ又は管理員等指定のスタッフ（以下「コンシェルジュ等」という）に、利用者への鍵の授受を委託しなければならない。

2. コンシェルジュ等が不在の時間に利用者が来館するときは、予め定める方法に従い、入館しなければならない。

3. コンシェルジュ等は利用者の滞在中に、利用者へ鍵の複製がないよう徹底しなければならない。

4. コンシェルジュ等は利用者が退館するとき、鍵の返却を確認しなければならない。

第6条（建物使用細則等の徹底）

コンシェルジュ等は、利用者に対して管理規約及び使用細則並びに各種細則等の遵守を徹底させなければならない。

2. 前項に加え、利用者は次の各号に定める行為をしてはならない

- 一 共用部分及びバルコニー等での喫煙、大きな声での会話などの迷惑行為
- 二 共用廊下等共用部分へのゴミの投げ捨て
- 三 所定の分別ルールに従わないゴミ置場へのゴミ出し
- 四 共用部分の長時間独占
- 五 専有部分及び指定されたエリア以外への立ち入り
- 六 専有部分内での楽器演奏
- 七 居住者を不安又は不快にさせる行為
- 八 その他管理組合が禁止する行為

第7条（ゴミの適正な処理）

ゴミの処分について管理者【理事長】の指示のもと事業用ゴミとして適正に対応しなければならない。

第8条（苦情対応）

コンシェルジュ等は、区分所有者及び居住者等から苦情等が発生したときは、苦情申し立て者の申し入れに対して誠実に対応し、解決しなければならない。

2. 前項の苦情が苦情申し立て者の了解を得て解決したとき、コンシェルジュ等は、遅滞なく管理者【理事長】に苦情が解決した旨の報告をしなければならない。

第9条（調査）

居住者等からの通報、管理会社その他関係者からの情報等により、管理規約又は使用細則等に違反する疑いがあるとき、管理者は【理事長は理事会の決議を経て】事情聴取、利用者情報の提出、立ち入りなどの調査することができる。

2. 前項の場合、当該区分所有者及び占有者並びに利用者は調査に協力しなければならない。

第10条（改善申し入れ）

区分所有者及び占有者は、管理者【理事会】より改善の申し入れを受けたときは、速やかにその指示に従わなければならない。

2. 区分所有者及び占有者が前項に規定する改善申し入れを受けたにもかかわらず改善が見られない場合、管理者【理事長】は管理規約第67条に基づき、【理事会の決議を受け】共同利益に反する行為として勧告又は指示若しくは警告等の手続をとることができる。

第11条（行政機関との連携）

区分所有者及び占有者による行為が管理規約及び使用細則並びに本細則に抵触する場合、管理者は【理事長は理事会の決議を経て】保健所、警察署、消防署等に情報を連携することができる。

2. 区分所有者及び占有者による行為が前項に抵触する場合、管理者【理事長は理事会の決議を経て】防犯カメラ運用細則の規定にかかわらず、調査のため当該映像等の情報を行政機関に提供することができる。

第12条（事業終了の届出）

区分所有者及び占有者は、管理規約第12条に規定する住宅宿泊事業を廃止したときは、遅滞なく廃止届を管理者【理事長】に提出しなければならない。

第13条（細則の改廃）

本細則の改廃には総会の議決を経なければならない。

④管理組合による管理徹底型の実践例

筆者が民泊の容認が可能と考えられるこの形式で既に民泊を試行しているマンションがあることがわかった。管理徹底型の実現可能性確認するべく現地を訪ねたので紹介する。

「エンゼルリゾート湯沢」、平成元年築、131戸、新潟県南魚沼郡湯沢町のリゾートマンションで、岩原スキー場にも至近の場所に位置する。ご他聞に漏れず、リゾートマンション特有の問題である滞納や資産価値低迷などの悩みを抱えていたが、2018年3月、総会決議で「住宅宿泊事業の実施に関する細則」を決議し、民泊を試行的に取り入れた。都市型の分譲マンションとは異なるが、管理組合が民泊を完全にコントロールできているところに容認民泊のモデルがあると考えられる。

エントランスを入るとカウンターがあり、常駐の管理員がいる。そのまま進むと民泊専用カウンターがあり、専属のコンシェルジュが午前8時から午後10時まで常駐し、鍵はカウンターで授受できるようになっている。そのため、民泊でよく見られるメールボックスやキーボックスから鍵を取り出す怪しげな行動は見られない。洒落たホテル感覚だ。鍵の授受だけでなく、館内の使用ルールも同時に説明している。そればかりか、以前、大浴場での外国人の入浴に関して苦情があったことから、入浴の際の日本式の作法を動画で説明するまで手が込んでいる。また夜遅くまでコンシェルジュが常駐することで、何らかの苦情があった場合にも対応できるようになっている。



▲日中、セキュリティドアは開放され夜間到着時には予め暗証番号が伝えられる運用になっている。



▲コンシェルジュはスキーシーズン中は3名が交代で常駐。鍵の授受、案内、カップ麺の販売や荷物の一時預かりなど対応する。



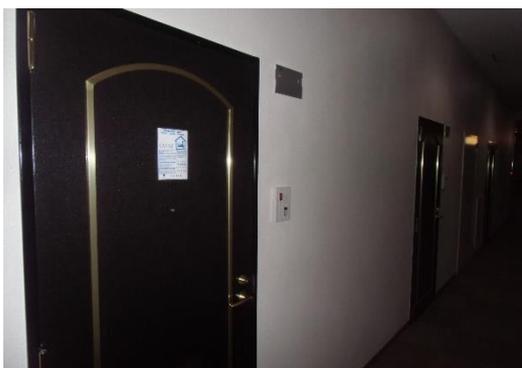
ゴミ出しは1泊のみの時は室内に置くことに、連泊の場合は共用のごみ置き場にゴミ出しするようになっている。ゴミ置き場には4か国語で分別の説明があり、外国人でも分かるようになっているが、コンシェルジュがチェックイン時にゴミの分別を説明していることから、ゴミ出しマナーの問題は起きていないという。



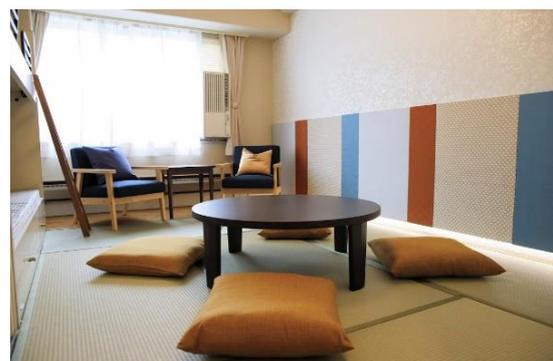
専有部分（民泊利用）の清掃は、共用部分の清掃会社が別料金で請け負う。2019年1月末現在の民泊は16室（内9室は管理者である管理会社が保有）だが、環境が整い次第、区分所有者にさらに拡大するという。筆者が提案する「特別管理費」については、エンゼルリゾート湯沢ではまだ民泊試行段階のため、管理会社が負担し、区分所有者への徴収はないが、今後、民泊を拡大していく段階では、民泊運営に要する費用は利益を受ける事業者負担とする予定はあるという。ある意味で受益者負担は当然のことである。

また利用者減により経費節減のため閉鎖されたレストラン（現在は倉庫として使用）は、民泊利用者が増えれば再開の道もある。さらに経費節減のため週1回に限られた天然温泉の配送回数を今後、増やすことも可能となる。こうしたサービス改善（民泊効果）は一般の区分所有者にとっても、利便性とサービス品質の向上に繋がり歓迎されるだろう。どこまでコストをかけて管理を徹底するかは管理組合の問題だが、管理組合により管理を徹底することが、やり方次第で可能であることを示した事例であることは間違いない。

民泊の導入を検討する段階では反対意見もあったようだが、管理組合が徹底した管理を行うこと、管理の過程で発生した問題には発生の都度、改善を行うことで、居住者を不安にする大きな苦情や問題は起きていないところに分譲マンションでの民泊の可能性があると確信する。



▲住宅宿泊事業法の標識が掲げられた住戸扉



▲民泊が稼働中の住戸の室内



▲現在は温泉を週 1 回、源泉から運んで使用している。



▲トラブルが想定される入浴方法をチェックイン時に説明する際の資料。(4 か国語対応)

⑤リゾートマンションと都市型分譲マンション

リゾートエリアでは滞納が膨らみ管理不全に陥っているマンションが多数あることは周知の事実である。滞納額が膨らむ一方で、それに見合う資産価値がないとして、昨今 10 万円台でも買い手がつかないリゾートマンションがあると聞く。こうしたマンションで民泊を活用できるなら、区分所有者が利用しない期間は民泊として収益を生む。それによって資産価値が生まれ、不動産としての価値が高まるとともに、地域の活性化にも繋がる。もちろん、民泊事業しない他の区分所有者の合意は不可欠で、合意形成のための丁寧な説明は必要だが、感情抜きに冷静に考えるなら、マンション全体の資産価値が向上することに真っ向からの反対は多くはないはずだ。

こんな理想像を描きながらリゾートエリアでは、民泊がさぞ拡大していると思ったが、実はそうではないという。リゾートマンションは本来、セカンドハウスとしてのリゾートであって、訪れる外部居住の区分所有者も一旅行者であるはずだが、そこのところは自分たちは「オーナー」であって一旅行者とは違うという意識が根深くあるように感じる。加えて、民泊の負のイメージが行きわたっていることなど相まって民泊への心理的不安が払拭できず、リゾートマンションであっても民泊を躊躇する管理組合が多数あるのが現実だ。この解決にはまだ時間がかかるだろうが、民泊には滞在中のサービス向上と資産価値向上がポテンシャルとしてある以上、民泊効果が管理不全問題の解決にもなる、一石二鳥になると確信している。

管理が徹底できるマンションとして紹介した事例はリゾートマンションであり、都市型の分譲マンションとは異なる。しかし、都市型マンションでもコンシェルジュが常駐するホテルライクに分譲マンションはいくつもある。居住者に不安を感じさせることがない居住環境を実現するために管理組合がなすべき対応を示したモデルはリゾートマンションだけでなく、都市型の分譲マンションでも考えられるのではないだろうか。

第3部 これからの民泊の可能性について

(1) 民泊の現状と今後の可能性

現在のリゾートマンションの現状と、民泊を導入した場合のシミュレーションを表すと次のようになる。

現状（民泊導入なし）	民泊を導入した場合
実需（自己利用のみ）	実需プラス新たな需要（民泊利用）
↓	↓
不動産物件からの収益なし	不動産物件から所有者に収益創成
↓	↓
管理費、修繕積立金支払負荷（滞納発生）	管理費、修繕積立金負荷減少（滞納解消）
↓	↓
修繕積立金不足による必要工事の先送り	劣化状況に応じた工事の実施
↓	↓
居住品質悪化（管理不全兆候発生）	居住品質向上（管理不全兆候発生）
↓	↓
売却希望者増加と購入希望者減少	購入希望者増加（実需＋収益確保）
↓	↓
資産価値下落（市場価格つかず）	資産価値向上（市場価格上昇）
↓	↓
管理不全状態	良好な管理状態

民泊を導入するかしらないかで、全く違う展開になることがわかるだろう。ただし、上記はあくまでも資産価値が棄損し、取り残されたリゾートマンションの場合であって、都市型分譲マンションでは、状況が異なるのでその通りにはならないことは当然である。しかしこの考え方を都市型分譲マンションに当てはめて考えることはできないだろうか。

(2) 都市型分譲マンションへの応用

都市型分譲マンションも環境によって様々な問題を抱えている。思いつく問題点を挙げると、

- ・建物維持のため修繕積立金の大幅な値上げが必要な状態にあるマンション
※長年低額の修繕積立金徴収が続き、いざ大規模修繕工事をしようにも資金が枯渇
- ・特殊な設備の維持・管理が必要なマンション
※プール、温泉、ジャグジーなど特殊な設備の維持・保全・管理に費用が必要な場合
- ・分譲マンションで空室が増加傾向にあるマンション
※立地の弱さや高経年化に伴う管理の悪化など実需及び賃貸ニーズが弱い場合など。

郊外型団地も含む

- ・建替えの賛否が分かれ合意形成が難しく、再生方針が定まらないマンション

※資産価値が創成されることで状況を転換させる可能性もある。

その他、コンシェルジュが常駐するマンションにおいて、ホテルライクの応対サービスを期待す

る場合、相応の人件費が必要になるが、民泊事業者から「特別管理費」として徴収することでコンシエルの人件費負担が軽減できる。

都市型分譲マンションでも問題はある。特に高経年化した物件では解決が難しい様々な問題を抱えていることは周知の通りである。こうした物件の「再生」の一手法としての民泊活用の可能性があるのではないかと考える。

現在のインバウンド需要は旺盛で、2018年は3,119万人と過去最高を記録、さらに政府目標では2030年に6,000万人という見通しを踏まえると、民泊が活用できる可能性は大都市中心部に限らず、郊外だったり、地方都市、過疎地域に至る全国に及んでいるため、地域を限定する必要はない。

また民泊の対象となるマンションが高経年物件に偏ることでニーズがあるのか、との疑問に対しては民泊利用者が必ずしも新築（築浅）の物件にこだわるものではないことを言及したい。古民家が人気を博しているように昭和レトロ感漂う古いマンションでも利用者に魅力を感じさせることは十分可能である。

容認民泊の推進については、第2部で紹介した通りだが、特に都市型分譲マンションにおいて、民泊を不安なく推進するためには、管理組合による管理の徹底が不可欠であり、管理が徹底してできることが前提となる。このような徹底した管理を行うためには人件費など相応の管理コストが必要になる。これを端折って管理を事業者に依頼する、外部管理会社任せで行われるとするならば、居住者の不安や不満が出てもおかしくない。もし片手間の管理で分譲マンションの民泊を始めようとするのであれば、早晚トラブルを引き起こし、良好な居住環境が破たんすることは目に見えているから、中途半端な対応は逆効果だろう。

ただ徹底した管理を行うために費用を投入するとなると、どうしても一室単位での管理では限界がある。ある程度複数住戸の参加など、面で取り組む必要がある。適正な民泊運営が可能な単位とは管理組合である。管理組合が主体となってマンション全体や街づくりの一つとして民泊を考えていけばそこに可能性があるのではないだろうか。

少なくとも現在の住宅宿泊事業法とそれに付随した制度のように事業者のための事業者が主体の制度には疑問を感じる。事業者主体で、強引に住宅宿泊事業を推進するのではなく、区分所有者や居住者を巻き込みながらマンション全体で考えていく体制が重要であり、この考え方ができれば都市型分譲マンションでも民泊は容認できると考える。

(3) おわりに

民泊は功罪両面を持つ制度であることは言うまでもない。法やルールを無視し、自分の利益のためだけで、周囲の迷惑を考えない違法民泊は排除されるべきであり、これに異を唱えるのは自分の利益のみを考える人だけ。その他の良識ある大多数の人々は違法民泊排除に賛同することは間違いないだろう。

逆に、条件付きで民泊を認めてはどうかと、今の管理組合に提案しようものならば、「一体何を考えるの?」と一蹴されるのが落ちだ。残念なことではあるが、これまで民泊を居住者の視点を軽んじ、事業者視点で一括りに制度化してきたことによる弊害が今ここに表れているものと考ええる。一度、落ちた負のイメージを回復するのは容易ではない。しかし民泊の負の部分は管理組合内の運用をしっかり確立することができるならば解消できると考える。それには、単に海外からの旅行者を受け入れずためだけの制度ではないこと、居住者の側に寄り添った仕組みや管理が重要であることは言うまでもない。

管理組合がこの問題に主体的に取り組み、国や自治体も、区分所有者と居住者の視点をもって真摯に考え、対応するならば必ず解決でき、求められる民泊が実現できると確信する。

参考資料

- (1) 国土交通省「マンション標準管理規約」(平成 29 年 8 月)
- (2) 国土交通省「マンション標準管理委託契約書」(平成 30 年 3 月)
- (3) 東京地裁民事事件記録(平成 30 年 8 月 9 日)
- (4) 一般社団法人マンション管理業協会「管理組合における民泊対応状況調査」(平成 30 年 2 月 27 日)
- (5) 飯田勝啓 平成 29 年度国土交通省マンション適正化・再生推進事業「管理組合における民泊対応マニュアル Ver. 1」(平成 30 年 2 月)
- (6) 飯田勝啓 日本マンション学会「マンション学第 6 2 号：違法民泊への対応と適正な民泊の可能性」(平成 31 年 1 月)

管理組合における民泊対応マニュアルⅡ

～違法民泊の排除と合法民泊推進のてびき～

発行：2019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、細則例、文書例等を管理組合として使用する際は全体の状況を把握のうえ、自己責任において対応ください。

■住宅宿泊事業法が施行されましたが、民泊関連の制度は今後も変動が想定されるため、講演等での無断転載を禁じます。