

7 民泊に関する相談先

- 違法民泊に関するトラブル等があった場合は、マンションがある自治体の担当窓口である保健所が主な通報先となります。
- 緊急性があるトラブルや、建物や備品の破損・盗難、不法投棄、マンション居住者・管理員への恐喝・暴力行為などのトラブルが発生した場合には、速やかに警察に通報してください。



- 民泊制度コールセンターでは、全国からの相談・通報を受け付けています。通報を行うべきか判断に迷う場合や、自治体の担当窓口が分からない場合などは、こちらもご活用ください。

民泊制度コールセンター（全国共通ナビダイヤル）



電話番号：0570-041-389

受付時間：平日9時00分～17時00分

対応：「住宅宿泊事業法」「住宅宿泊事業の届出」に関することや、その他民泊の制度等に関するご質問・ご意見・苦情等を受け付けています。詳しくは以下のURLをご参照ください。

www.mlit.go.jp/kankocho/minpaku/callcenter.html



ガイドブックお問い合わせ先

〒100-8918 東京都千代田区霞が関2-1-3
国土交通省 住宅局
参事官(マンション・賃貸住宅担当)付
(代表電話) 03-5253-8111

発行者情報：国土交通省
発行年月：令和8(2026)年3月 第1版

管理組合・区分所有者向け

分譲マンションにおける民泊トラブル対応に関するガイドブック

本ガイドブックでは、民泊の制度概要などの基礎知識をはじめ、分譲マンションにおける様々な民泊トラブル（違法民泊や民泊利用者とのトラブル）に対する管理組合等の対応について紹介します。



1 マンションが対象となる主な民泊制度

日本のマンションでは、主に以下の制度に基づき、民泊が行われます。

両制度ともに、適法に民泊を行うためには、各マンションのルールを定めた“管理規約”で民泊を禁止していないことが必要です。

制度の種類	住宅宿泊事業(民泊新法)	特区民泊(国家戦略特区)
根拠法令	住宅宿泊事業法	国家戦略特別区域法(旅館業法の特例)
所管省庁	国土交通省、厚生労働省、観光庁	内閣府、厚生労働省
営業可能エリア	全国	国家戦略特別区域指定地域
提出先	都道府県の保健所(保健所を設置する場合は当該市又は区)へ届出	都道府県の保健所(保健所を設置する場合は当該市又は区)へ認定申請
年間営業日数制限	1届出住宅あたり年間180日以内 ※条例により実施期間及び区域の制限が可能	制限なし
最低宿泊日数制限	制限なし	2泊3日以上
標識等の掲示	法令で義務付けあり	各自治体ごとにガイドライン等で位置付けられている場合あり

2 そもそもマンションで適法に民泊を行うためには？

1 マンションの管理規約で民泊を禁止していないことが必要

マンションで民泊を行うためには、管理規約で民泊を禁止していない必要があります。ご自身のマンションの管理規約を確認し、住戸における民泊の可否について調べてみましょう。管理規約で民泊を禁止しているにもかかわらず、マンションで民泊が行われている場合は、違法民泊の疑いがあります。

管理規約の確認方法

- 国土交通省が公表している「マンション標準管理規約」(最終改正:令和7年10月17日) **第12条第2項(専有部分の用途)**で民泊の可否について規定がされています。お住まいのマンションの管理規約がこの標準管理規約に準拠している場合には、以下のような規定を確認してください。民泊の可否が不明確な場合には、管理組合にご確認ください。

(「マンション標準管理規約」第12条第2項の規定)

住宅宿泊事業(民泊)を可能とする場合

第12条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することができる。**

住宅宿泊事業を禁止する場合

第12条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。**

※特区民泊が実施可能な地域では、管理規約において、住宅宿泊事業に加えて特区民泊についても、その可否を明記しておくことが望ましいでしょう。

2 保健所への届出等が必要

民泊を行おうとする区分所有者は、「**1 マンションが対象となる主な民泊制度**」で紹介した民泊関係の法令に基づき、保健所へ事業の届出等を行う必要があります。

その後、実際に民泊事業者として民泊を行う場合には、以下のような標識を民泊住戸の玄関などに掲げることが必要です。

専有部分等への標識の掲示

- 民泊住戸の玄関や、マンションの共用エントランスなど公衆の見やすい場所に標識を掲示する必要があります(住宅宿泊事業法第13条)。適法に民泊を行っているか、標識の有無から確認しましょう。

※特区民泊の場合は、各自治体ごとにガイドライン等で標識掲示が位置付けられている場合があります。お住まいの地域が特区民泊指定地域の場合には、自治体が公開している認定施設の一覧情報もあわせてご確認ください。

掲示される標識の例									
<p>住宅宿泊事業の標識例</p> 	<p>特区民泊の標識例</p> <table border="1"> <tr> <td colspan="2">特区民泊 (国家戦略特別区域外国人滞在施設経営事業)</td> </tr> <tr> <td>施設名称 Facility name</td> <td>△△民泊 △△Vacation Rental</td> </tr> <tr> <td>苦情窓口の責任者氏名 Name of Certified Private Lodging Administrator</td> <td>〇〇 〇〇</td> </tr> <tr> <td>苦情窓口の連絡先(電話番号等) Contact number of the Certified Private Lodging Administrator</td> <td>06-〇〇〇-〇〇〇</td> </tr> </table>	特区民泊 (国家戦略特別区域外国人滞在施設経営事業)		施設名称 Facility name	△△民泊 △△Vacation Rental	苦情窓口の責任者氏名 Name of Certified Private Lodging Administrator	〇〇 〇〇	苦情窓口の連絡先(電話番号等) Contact number of the Certified Private Lodging Administrator	06-〇〇〇-〇〇〇
特区民泊 (国家戦略特別区域外国人滞在施設経営事業)									
施設名称 Facility name	△△民泊 △△Vacation Rental								
苦情窓口の責任者氏名 Name of Certified Private Lodging Administrator	〇〇 〇〇								
苦情窓口の連絡先(電話番号等) Contact number of the Certified Private Lodging Administrator	06-〇〇〇-〇〇〇								

3 民泊トラブルについて

1 違法民泊

適法に民泊を行うためには、少なくとも「**2 そもそもマンションで適法に民泊を行うためには？**」で紹介した条件を満たす必要があります。そのため、管理規約で禁止されているにもかかわらず、民泊が行われている場合は違法民泊の疑いがあります。

違法民泊の疑いのある住戸は、民泊仲介サイト上の掲載や区分所有者からの通報、下記**2**で紹介するトラブルの発生など日々の違和感の中で発覚することが多いとされています。

2 民泊利用者とのトラブル

適法な民泊か否かに関わらず、民泊利用者との間で様々なトラブルが発生する可能性もあります。民泊によるトラブルの主なケースとして、騒音問題やゴミ出しルールの無視などが挙げられます。

民泊によるトラブルの主なケース	
騒音問題	<ul style="list-style-type: none"> 深夜の大声や大音量の音楽 スーツケースの移動音 等
ゴミ出しルールの無視	<ul style="list-style-type: none"> ゴミの不法投棄 分別ルールに従わないゴミ出し 等
生活習慣や文化の不一致	<ul style="list-style-type: none"> 共用部、敷地内での飲酒や喫煙、ポイ捨て等の迷惑行為 等

4 マンションにおける管理規約と届出等の分類について

それぞれのマンションの状況に応じて、管理組合等が適切な初動対応を行えるよう、**管理規約の内容、届出等の有無**の2点に着目し、各パターンのフローを整理しています。次ページでは、トラブルが生じた状況を各パターンに分けて、それぞれのケースにおける管理組合の対応をご紹介します。なお、パターン③については適法な民泊ですが、トラブルが発生した場合のフローを整理しています。

管理規約の内容	届出等の有無	保健所の受理	適法性	分類
民泊を禁止	届出等なし	—	違法	パターン① → p.4
	届出等あり	管理規約で民泊が禁止されている場合、民泊届出等は受理されない		
民泊が可能	届出等なし	—	違法	パターン② → p.5
	届出等あり	○	適法	パターン③ → p.6
可能としていたが後に禁止に変更	届出等あり	受理済	不適切	Q&A → p.7

5 民泊におけるトラブル対応の流れ

マンションで民泊に関するトラブルが発生した場合に、管理組合等が適切に対処できるよう、各民泊トラブルへの対応をフローで整理しました。お住まいのマンションの管理規約における民泊に関する規定をご確認の上、各対応フロー図をご参照ください。

パターン① 管理規約で禁止している場合

管理規約で民泊が禁止されているにも関わらず、民泊を行っている状態が発覚又はおそれがある場合の管理組合等の対応

① 違法民泊疑惑の発覚

- マンションの管理規約で民泊を禁止しているが、**民泊仲介サイト上の掲載や区分所有者からの通報等、日々の生活サイクルの中で、マンションで禁止している民泊を行っている疑いが発生。**
- ※規約改正項目として民泊禁止規定を決議した経緯がある場合には、禁止規定となった時期についてもあらかじめ確認してください。

② 情報収集

- 通報や是正措置など次の行動に移るため、以下の情報を収集します。通報を行う場合には、**一区分所有者ではなく、管理組合として対応することが望ましいです。**「**⑥ 民泊トラブルに関するQ&A**」も参照してください。

情報収集

- 物件の正確な所在地、部屋番号
- 防犯カメラの映像などによる出入日時、客層、訪れる日程感などの情報
- 騒音やゴミ分別の問題、治安悪化などの実績
- 民泊サイトへの掲載状況
- 宿泊料を徴収している様子があるかなどの情報 等

行政機関へ通報

③ a 行政機関(保健所)へ通報・行政機関による措置

- 保健所は、違法に民泊を行う区分所有者に対し、**事実確認を行い、必要に応じて報告徴収・立入検査など必要な措置を実施します。**
- ※(無許可営業)旅館業法第10条 6月以下の懲役又は100万円以下の罰金

管理組合として
是正の措置

③ b 専門家と連携した、管理組合としての是正の勧告・警告措置

- 管理組合として、**当該区分所有者に対して、理事長名での文書通知などの是正対応を行うことも可能**です。
 - 本対応を行う場合は、**弁護士等の専門家と相談**することが望ましいです。
- ※区分所有法第57条(共同の利益に反する行為の停止等の請求)、マンション標準管理規約第67条(理事長の勧告及び指示)等

管理組合としての再発防止

- 管理規約に民泊禁止が明記されている場合でも、**エントランスや掲示板等、マンション内の目立つ場所に民泊禁止ルールの貼り出しを行う、全戸に周知文書を投函**するなど、改めでの注意喚起を行いましょ。
- その他、**総会・理事会での民泊禁止に関する呼びかけ、防犯カメラの映像による監視体制の強化、民泊疑惑を確認した際の管理組合への報告**する運用などが考えられます。

パターン② 管理規約で可能としているが、届出等がない場合

管理規約で民泊を可能としているものの、保健所に対する届出等を行っておらず、違法に民泊を行っている状態が発覚又はおそれがある場合の管理組合等の対応

① 違法民泊疑惑の発覚

- マンションの管理規約で民泊を可能としているが、**標識掲示がなく、不特定多数の観光客らしき者が頻りに出入りを行っているなど、違法民泊の疑いがある。**標識については、「**② そもそもマンションで適法に民泊を行うためには?**」も参照してください。

② 情報収集

- 違法な民泊は、行政機関(保健所)にご相談ください。なお、通報を行う場合には、**一区分所有者ではなく、管理組合として対応することが望ましいです。**「**⑥ 民泊トラブルに関するQ&A**」も参照してください。

情報収集

- 物件の正確な所在地、部屋番号
- 防犯カメラの映像などによる出入日時、客層、訪れる日程感などの情報
- 騒音やゴミ分別の問題、治安悪化などの実績
- 民泊サイトへの掲載状況
- 宿泊料を徴収している様子があるかなどの情報 等

行政機関へ通報

③ 行政機関(保健所)へ通報・行政機関による措置

- 保健所は、違法に民泊を行う区分所有者に対し、**事実確認を行い、必要に応じて報告徴収・立入検査など必要な措置を実施**します。
- ※(無許可営業)旅館業法第10条 6月以下の懲役又は100万円以下の罰金
(標識不掲示)住宅宿泊事業法第76条第1項第2号 30万円以下の罰金

住宅宿泊事業の標識例



特区民泊の標識例

特区民泊 (国家戦略特別区域外国人滞在施設経営事業)	
施設名称 Facility name	△△民泊 △△Vacation Rental
苦情窓口の 責任者氏名 Name of Certified Private Lodging Administrator	〇〇 〇〇
苦情窓口の連絡先 (電話番号等) Contact number of the Certified Private Lodging Administrator	06-〇〇〇-〇〇〇

標識については「**② そもそもマンションで適法に民泊を行うためには?**」もご参照ください。

5 民泊におけるトラブル対応の流れ

パターン③ 管理規約で可能としており、届出等もされている場合

管理規約で民泊を可能としており、かつ届出等が保健所に受理され、適法に民泊を行っているものの、民泊利用者との間でトラブルが発生した場合の区分所有者等の対応

※民泊事業者(民泊を行う区分所有者)は民泊の管理を管理業者に委託している場合があります。

1 トラブルの発生

●騒音やゴミの分別、喫煙問題など、民泊利用者と区分所有者の間でトラブルが発生。

緊急性等はない場合

2 a 民泊事業者(又は管理業者)へ通報

●民泊事業者(又は管理業者)にて現場の対応を行う。

※民泊利用者に対し、民泊施設利用時の留意事項を説明する責務は、民泊事業者(又は管理業者)にあります。

※民泊事業者(又は管理業者)の緊急連絡先は民泊住戸の玄関等に掲示されている標識で確認してください。

緊急性がある場合や、建物や備品の破損・盗難等犯罪の疑いがある場合

2 b 警察へ通報

トラブルが繰り返される場合

3 a 管理規約から逸脱しない範囲で、管理組合として民泊事業者への是正の勧告・警告等の措置を実施

※マンション標準管理規約第67条(理事長の勧告及び指示等)

3 b 行政機関(保健所)へ通報・行政機関による措置

●保健所は、必要に応じ、民泊事業者に対し、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など必要な措置を実施します。

※住宅宿泊事業法第15条(業務改善命令)

※特区民泊についても各保健所にご相談ください。

情報収集

- トラブルの発生日時(記録)
- 内容(騒音動画・ゴミ写真など)
- その他の住民複数名からの苦情
- 事業者へ連絡したが改善されなかった記録(メール・電話記録)

是正・再発防止措置

●管理規約の使用細則に「民泊事業を行う者は、民泊利用者に明確に注意事項を伝えること」を定めることや、外国人の民泊利用者が多い場合には、多言語により、民泊利用者に明確に注意事項を伝えること等、管理規約によるルールを強化する対策や、マンションのエントランスや掲示板等に民泊利用時の注意事項を示した多言語・図解ポスターを設置する等マンションにおける民泊の取り決めをしっかりと周知することが大切です。

●その他、管理組合として弁護士等の専門家に相談することも効果的です。

6 民泊トラブルに関するQ&A



違法な民泊トラブルへの対応について、なぜ一区分所有者としてではなく、基本的に管理組合としての対応が望ましいのでしょうか？



違法に民泊を行っている場合には旅館業法に基づき保健所が報告徴収や立入検査等を行います。特に都市部ではオートロックのマンションが多く、保健所がマンションに立ち入るには、管理組合の許可が必要となります。そのため、基本的に管理組合として情報を一元的に収集し、保健所への通報を行うなど管理組合として保健所と連携することでスムーズな違法民泊の是正につながります。



当初、管理規約で民泊の制限がなく、届出等が保健所により適法に受理されました。適法に民泊事業を営んでいたものの、その後管理規約が改正され民泊が禁止された場合、どのような対応を行えばよいのでしょうか？



管理組合の総会の議決を経て、管理規約が改正され、民泊が禁止された場合には、民泊事業者は事業を廃止した日から30日以内に廃止の届出を行う必要があります(住宅宿泊事業法第3条第6項)。管理組合としても民泊事業者にしっかりと廃止の届出を行うよう促すことが大切です。なお、廃止の届出をしない、又は虚偽の届出をした者は、20万円以下の過料(同法第79条)になります。



民泊を行うマンションは、緊急連絡先などが記載された標識を掲示する必要があり、共同住宅の場合は、管理組合の許可を得たうえで共用エントランスなどにも掲示することが望ましいとされていますが、これは民泊を行う全ての事業者の義務なのでしょうか？



住宅宿泊事業法にかかる標識は、公衆の見やすい場所に掲示する義務があります(住宅宿泊事業法第13条)。その場所は玄関、さらには共用エントランスなどが考えられます。一方で、特区民泊に係る表示の義務については、国家戦略特別区域に指定されている全ての自治体で表示の義務付けを行っているものではなく、各地域において条例やガイドラインによって位置付けられていますので、その点は確認が必要となります。



違法民泊に関連して、マンション内の駐車場や近隣で、白タク行為を発見した場合には、どのような対応を行えばよいですか？

白タク行為:国土交通大臣の許可(営業許可)を得ていない自家用車(白色ナンバー)やレンタカーを使って、有償で乗客を送迎する違法行為



白タク行為を発見した日時や場所、車の種類、色、ナンバー、当時の状況などの情報を、可能な範囲で整理してください。その上で警察やお住まいの地域の運輸局・運輸支局にご相談ください。