

「北海道・札幌市 民泊コールセンター」の状況

1 苦情・通報の件数（延べ数）※<sup>1</sup>

	苦情・通報件数（延べ）		
		道受付分※ <sup>2</sup>	札幌市受付分
5月※ <sup>3</sup>	3件	1件	2件
6月	41件	8件	33件
7月	32件	6件	26件
8月※ <sup>4</sup>	15件	8件	7件
計	91件	23件	68件

※<sup>1</sup> 同一住宅に関して複数の苦情・通報があった場合は、その都度、件数を計上。

※<sup>2</sup> 道は札幌市を除く保健所設置3市（函館市・小樽市・旭川市）が所管する旅館業法にかかる案件についても受け付け、各市に対応を依頼。

※<sup>3</sup> 5月はコールセンターが開設した5月30日及び5月31日のみ。

※<sup>4</sup> 8月は15日まで。

2 苦情・通報の内容及び対応状況等（道受付分の23件）

① 届出住宅に関する苦情等〔5件〕

◎宿泊客の騒音、近隣住宅の敷地内への立ち入り〔2件〕※同一住宅

- ・当該事業者に対し改善指導を実施。当該事業者において所要の改善措置（宿泊客への注意）を講じたことを確認。（いわゆる「家主不在型」）

◎標識の不掲示〔1件〕

- ・当該事業者に対し改善指導を実施。当該事業者において所要の改善措置（標識の掲示）を講じたことを確認。（いわゆる「家主居住型」）

◎家主居住の実態に関する通報〔2件〕※同一住宅

- ・立入検査の実施により、家主居住の実態を確認。

② 無届出・無許可営業の疑いの通報〔15件（うち3市（函館・小樽・旭川）保健所9件）〕

- 現地調査を実施し、届出書の提出を指導。〔2件〕
- 現地調査を実施し、当該住宅周辺の見回りや近隣住民等への聞き取りを行った結果、不特定多数の宿泊の事実が無いことを確認。〔3件〕  
(うち3市保健所1件)
- 旅館業法の許可を得ている施設であることを確認。〔5件〕  
(うち3市保健所3件)
- 住宅所有者への確認や住宅周辺の見回りなどを継続中。〔5件〕  
(5件全て3市保健所)  
※4件同一住宅

③ 仲介サイトへの無届住宅の掲載疑いの通報〔3件〕

- 観光庁に情報提供を行い、同庁が仲介事業者を指導。当該物件がサイト上から削除されたことを確認。〔2件〕
- 旅館業法の許可を得ている施設であることを確認。〔1件〕