（資料１）

議題 ２

旅館業営業者等に対するヒアリング結果の報告

目次

1. 調査概要

2. 調査結果

・苦情対応者（受付・駆け付け）
・本人確認・鍵の受渡し方法
・本人確認・鍵の受渡し方法の国要領★対応状況
・監視カメラ確認状況・チェックインが多い時間
・船橋市を選んだ理由と営業拡大の意向
・開業における障壁
・周辺環境への影響を踏まえた配慮と取り組み
・行政への意見
・まとめ

3. 調査結果に対する事務局の見解

★ 国要領
旅館業における衛生等管理要領
（平成12年12月5日付け生衛発第1811号厚生省生活衛生局長通知、令和8年1月20日最終改正）

1. 調査概要

調査目的	旅館業営業者等の周辺の住環境への悪影響を防止するための対策や営業の実態を把握し、今後の施策の参考とするため
調査対象	船橋市内で簡易宿所を所有または管理する営業者等：5者
選定方法	住居地域に簡易宿所を持つ営業者等を、その事業規模に偏りが生じないよう選定
実施期間	令和8年8月3日～8月6日
調査方法	対面またはオンラインによるインタビュー形式

2. 調査結果

- 以降の資料は営業者等の回答の一部を抜粋したり、類似した回答をまとめて示しています。

- 本報告では具体的な営業者等の名称は差し控えさせていただきます。

2. 調査結果

苦情対応者（受付・駆け付け）

複数施設運営（3者）

・電話受付は運営代行事業者、駆け付けは営業者社員数名で対応
・営業者及び親族数名　（遠方施設の駆け付けは委託事業者が対応）
・運営代行事業者　（遠方施設の駆け付けは営業者又は清掃事業者）

単一施設運営（2者）

・営業者及び親族数名
・営業者本人のみ

▶ **苦情対応体制は設けられているものの、国要領の規定を満たすまでには至っていない**

2. 調査結果

本人確認・鍵の受け渡し方法

予約後～宿泊前（共通）	宿泊者全員の情報をアプリケーション等に入力 外国人はパスポート提出
本人確認方法	・玄関外に設置したタブレット端末によるコード認証 ・屋外カメラでパスポート写真と顔照合、音声によるコンタクト ・屋外カメラで代表者の顔照合及び人数確認、代表者以外の顔照合は入室後に室内に設置した通信端末により行う ・宿泊者のスマートフォンとのビデオ通話により顔照合
鍵の受け渡し方法	・本人確認後、番号入力式ドアロックの暗証番号発行 ・本人確認後、キーボックス（物理キー保管箱）の暗証番号伝達 ・本人確認後、遠隔操作で電子錠を開錠（滞在中は物理キー貸し出し） ・事前の宿泊者情報受理時にキーボックスの番号を伝達

2. 調査結果

本人確認・鍵の受け渡し方法の国要領対応状況

国要領の規定

【対面以外での本人確認】

宿泊者等の本人確認や出入り状況確認は、以下のいずれかの方法で実施

① **ビデオカメラ方式**：営業者が設置したビデオカメラ等で常時鮮明な画像により実施

② **ICT活用方式**：事前に共有した本人情報・二次元コード・暗証番号等を自動チェックイン機器で照合して本人確認を実施するとともに、照合時の様子をビデオカメラで録画し、必要時に確認できること

【鍵の受け渡し】 鍵の受け渡しを適切に行うこと

調査結果

- 国要領の規定に適した対応：4者

※1者においては、営業者が設置したビデオカメラ等を用いておらず、現地での本人確認前にキーボックスの番号を伝達していることから、宿泊者以外の出入りの状況確認、適切な鍵の受け渡しの実施に懸念あり

2. 調査結果

監視カメラ確認状況・チェックインが多い時間

国要領の規定	**宿泊者の本人確認**や**宿泊者以外の出入りの状況の確認**を実施すること
監視カメラ確認場面（営業者等）	• チェックイン時 • ドアホンが押されたとき • 人感センサーが反応したとき（＝人が簡易宿所に近づいたとき） • 複数施設の監視カメラ映像が映し出された部屋で常に確認している • 事前のやり取りで要注意だと感じた宿泊者は高頻度で確認している
チェックインの傾向	• チェックイン開始時間直後に一度荷物を置きにくる（15～16時） • 夕食等、全ての用事を済ませた後（～22時） ※ 上記2つ時間帯が主だが、深夜帯のチェックインもまれにある

2. 調査結果

船橋市を選んだ理由と営業拡大の意向

船橋市を選んだ理由

- 観光の拠点にしやすい地域だから
- 都内と比べて宿泊費が高くないため、家族連れや大人数での利用がしやすく、連泊して拠点として活用しやすいから
- 空き家対策（愛着のある家を利用してもらいたい）
- たまたま自宅の近くに活用可能な物件があったから

今後の意向

- 増やしたいが船橋市では困難（自社施設で競合してしまう）
- 都内や千葉では飽和状態になってきているので検討していない
- 民泊への悪印象が高い地域ではなく、自治体も住民も好意的な地域で拡大したい
- 規制が厳しくなっており、初期投資もかかるので、拡大には消極的

2. 調査結果

開業における障壁

立地・建築物の条件面

- 事業開始後のクレームに繋がる要素の有無
  （住宅街の中の立地、中古物件や建築基準法に基づく検査済証のない建物等）
- 用途地域の条件の厳しさ

コスト面

- 営業開始に至るまでの準備時間やコストがかかる
  ⇒きちんと事業計画を立てないと営業開始もできず、初期投資の回収もできない
- 消防設備等への対応（非常口の標識や煙探知機の各部屋連動等）

2. 調査結果

周辺環境への影響を踏まえた配慮と取り組み(1/3)

開業に向けた物件選定

- 近隣苦情になりやすい立地を避ける
  → 住宅街、袋小路、近くに監視カメラをつけた住宅がある等
- 万がールールを守らない宿泊者がいても、近隣から苦情を言われにくい立地を選ぶ
  → 外国人寮の近くは外国人慣れしている等

近隣住民とのコミュニケーション

- 営業開始前に近隣住民に手紙を投函して周知
- 近隣への挨拶はできるだけポスティングではなく訪問し、名刺を渡す
- 近隣住民の理解や協力なくして成功はないと考えているため、関係性の構築を重視
- 月1～2回程度、隣家に声かけ
- 隣家や近隣住民との会話や、対策内容と連絡先の周知

2. 調査結果

周辺環境への影響を踏まえた配慮と取り組み(2/3)

予約―宿泊前の工夫

- 年齢制限
- 宿泊日数を3泊以上としている
  (1泊だとパーティー目的等、リスクの高い宿泊者が来る傾向あり)
- 予約リクエストを営業者が確認・承認することで成立する方式を採用
- 注意事項のポップアップが出るツールを使用
- 宿泊目的を聞き、それに応じた注意事項を伝えるようにしている
- 大切な家を貸している旨を説明する
- パーティー禁止の旨を説明する
- レイトチェックインには事前連絡を必須としている
- 予約から宿泊までのやり取りで、マナーの悪い宿泊者や身分証を提示しない宿泊者には慎重に対応する

2. 調査結果

周辺環境への影響を踏まえた配慮と取り組み(3/3)

宿泊者に対する対策

- 詳細なハウスマニュアルや道順の動画作成し、送信している
- ベランダや近隣も禁煙としている
- 二重サッシ窓採用、滞在中は窓と雨戸を閉め切りとするよう案内している
- 室内にごみの捨て方の注意喚起を掲示している
- 寝室、リビングに英語で騒音の注意喚起を掲示している
- ルール違反を発見した場合は追加費用を求める旨を掲示している

運営上の工夫

- 予約受付、清掃等、様々な業種スタッフが宿泊者とのメッセージを確認できるようにしている
- 各スタッフの気づきを毎月のミーティング等で共有し、改善に繋げている
- 苦情が発生してしまうと対応に様々なコストがかかるため、未然防止のために設備面や管理面等に必要な投資をしている

2. 調査結果
行政への意見

- 宿泊者の行動について、注意喚起はできても完全に防ぐことはできない
- 新たな基準として、「緊急時に対応できる人員の数」を盛り込むのはどうか
- 今現在の営業者は船橋市に何らかの縁や思い入れがある人だと思うので、強い規制を遡及することでそのような人を締め出すというのは可哀想
- 協力的に、いろいろ教えてほしい
- 現在の船橋市の対応（法改正等のメール連絡）には満足している
- 法令などが変更される前の事前ヒアリングなどの機会

2. 調査結果
まとめ

チェックインの現状

- ICT活用をメインに施設運営をしており、本人確認は概ね対応しているが、設備面等の不足の懸念がある営業者等あり

苦情を回避するための対策

- 営業者等は、立地の選定、設備・運営体制への金銭面・労力面での投資、予約から宿泊までのやり取りにおける工夫、宿泊時の説明等、各場面でさまざまな対策をしている
- 近隣住民との会話等を通じて、簡易宿所に対する住民の不安感を和らげることに意識的な営業者等が一定数いる

市内での営業拡大

- 今回聞取りを行った営業者等は、市内で旅館業を増やしていくことには消極的であった

3. 調査結果に対する事務局の見解

営業者等の現状

- 苦情対応体制は設けられているものの、その一部に懸念がある営業者等が存在する
- 今回ヒアリングを行った営業者等すべてにおいて、周辺環境への影響を意識しながら営業しており、さらに良好な関係づくりに向けた努力も見られる

旅館業の適正な運営に向けて

- 近隣住民との信頼関係を構築・維持することの重要性
- 各場面における周囲の生活環境への悪影響防止対策の重要性