

「民泊」地域支援アドバイザーの派遣実績を踏
まえた協定書に関するサンプル事例

協 定 書 (例)

甲：町内会

○○○○○○○○○

乙：営業者

○○○○○○○○○

丙：所有者（オーナー）

○○○○○○○○○

丁：管理者

○○○○○○○○○

協定書の締結主体に関する対応事例

【事例1】

- ・ 協定書の締結主体である「甲」を「町内会」とすべきか、「町内会〇組」とすべきか。

対応策： 協定書は双方の信頼関係の構築を前提とするものであるため、「〇組」としても問題ないが、第6条に町内会費等の町内会に関する規定があり、整合性を保つためには「町内会」とした方がよい。

【事例2】

- ・ 工事中の「民泊」施設について、工事業者が説明会を開催したが、今後、工事業者と協定書締結に向けた交渉をすべきか。

対応策： 工事業者はあくまで工事に関する責任しか負わないため、協定書締結の交渉は、責任者である「営業者」と行うべき。ただし、工事中は営業者が未定である場合もあるため、その場合は、工事業者との話し合いを将来の営業者に引き継ぐよう強く要求すべき。

備考： 管理者が実質的に施設の運営を行う場合、協定書の締結主体を営業者に加えて、管理者も含めることが望ましい。実質的な運営の主体が誰かについては注意深く確認すべき。

協定書（例）

京都市〇〇区〇〇町〇番地における旅館業（又は住宅宿泊事業法）の営業（施設の名称「〇〇〇〇〇〇」：以下「本件物件」という。）に関し、〇〇〇〇〇〇町内会（以下「甲」という。）と営業者：〇〇〇〇〇〇（以下「乙」という。）、本件物件の所有者：〇〇〇〇〇〇（以下「丙」という。）及び本件物件の管理者：〇〇〇〇〇〇（以下「丁」という。）とは、以下のとおり、協定書を締結する。

（目 的）

第1条 本協定書は、乙が運営する本件物件における事業について、周辺住民の安心・安全を確保し、近隣の生活環境と調和したものとなるよう、必要な事項について定める。

協定書内の文言の定義に関する対応事例

【事例1】

- ・ 協定書としての対象や効力をより明確化させたい。

対応策： 第2条に「定義」の条項を新設し、「営業者」、「管理者」、「所有者」、「周辺住民」に関する定義付けを行った（それにより「営業者の責務」以降の条項を繰り下げた。）。

備考： 新設の例としては、以下のとおり。

（定義）

第2条 この協定書において使用する用語は、次の各号に定めるところとする。

- （1）営業者 旅館業法の許可を得て、本件物件において営業を行う責任者をいう。
- （2）所有者 本件物件（建物等）を所有する者をいう。
- （3）管理者 営業者から委託を受け、本件物件の運営業務を行う者をいう。
- （4）周辺住民 本件物件の周辺に居住する者であって、当該施設における旅館業の実施により生活環境に悪影響を受けるおそれがあるものをいう。

（営業者の責務）

第2条 乙が運営を行う本件物件の営業において、周辺住民との間で問題が生じた場合には、乙、丙及び丁が責任を持って速やかに解決することとする。

営業者の責務に関する対応事例

【事例1】

- ・ 営業者や管理者、所有者の責任について、連帯性を持たせたい。

対応策： 「乙（営業者）、丙（所有者）及び丁（管理会社）が連帯し責任を持って速やかに解決することとする」として「連帯し」の文言を追記した。

【事例2】

- ・ 営業者が新たに第三者に管理を委託した場合などはどうすべきか。

対応策： 第2条を新設し、「乙（営業者）は、本件物件の管理の全部又は一部を第三者に委託するときには、当該委託先に対しても本協定書の内容を遵守させなければならないものとし、当該委託先が本協定書に違反したときには、乙がその責任を負担する。」を記載した。

【事例3】

- ・ この施設が適法に営業できているか確認したい。

対応策： 第2条に「乙（営業者）は本件物件における営業が適法なものであることを示す資料の写しを甲に提供する。」旨を記載した。

備考： 適法な施設であることを明示するために、旅館業施設であれば営業許可書とバリアフリー適合通知書、住宅宿泊事業であれば標識のコピーの提出を求めることで担保することができる。

（営業者及び連絡先の明示等）

第3条 乙は、営業者の氏名、管理者の連絡先、施設の名称について、施設の外部から見やすい場所に明示する。

2 乙は、あらかじめ、緊急時に必ず連絡が付く連絡先を甲に通知する。

営業者及び連絡先の明示等に関する対応事例

【事例1】

- ・ どのような宿泊者があるか知りたい。

対応策： 「宿泊者の人数、宿泊期間及び対応可能な言語を宿泊期間中、外部から見やすい場所に明示する。」旨を記載した。

備考： 宿泊客の個人情報のみだりに開示させる意図ではなく、災害等緊急時の救助や避難誘導等における迅速な対応を主目的としている。

【事例2】

- ・ 連絡先が変更された場合の対応をしっかりと提供できるか不安である。

対応策： 第2項に「変更がある場合、直ちに（事前に）甲（町内会）に通

知する。」旨を記載した。

備考： 第2項で、「必ず連絡が付く連絡先を甲に通知する」旨を明記していることから必須ではないが、あえて記載することで相手方に連絡先の変更の通知の重要性を伝えることを目的としている。

(利用者による迷惑行為の防止)

第4条 乙は、宿泊者に対し、利用開始前に、次に掲げる周辺住民に対する迷惑行為を行わないように周知しなければならない。

迷惑行為の防止に関する対応事例

【事例1】

- ・ 迷惑行為防止策について、詳細の取り決めを行いたい。また、その取り決めを適宜、柔軟に改訂できるようなものとしたい。

対応策： ハウスルールを協定書に添付した上で「別に定めるハウスルールに違反する行為」を禁止事項として追記し、更に次項以降に「別に定めるハウスルールは適宜改訂するものとし、改訂に際しては、甲の意見を尊重しなければならない。」旨を記載した。

備考： 詳細をハウスルールに委任することで、柔軟な対応が可能となる。また、ハウスルールに、カラー写真を使った公共交通機関の駅・停留所から施設までの道順や、タクシーの運転手への説明用として施設への主要道路からの道順を分かりやすく示した資料を盛り込むことで、道順が分からず徘徊することによる周辺への悪影響を減らすことができる。

(1) 本件物件内及び本件物件近辺における大声や騒音

騒音に関する対応事例

【事例1】

- ・ 深夜や早朝に騒音があると困るので特に配慮してほしいが、どうすればいいか。

対応策： 「早朝、深夜の時間帯においては、特に徹底する。」旨を記載した。

(2) たばこのポイ捨てやごみの不適切な処理

たばこのポイ捨て等に関する対応事例

【事例1】

- ・ 喫煙ルールを宿泊者に遵守させたい。

対応策： 施設内での喫煙を認めることとし、「喫煙場所は敷地内とし、喫煙可能なスペースに灰皿等を設置し、館内に喫煙所の案内掲示を行うこととする。」旨を記載した。

備考： 施設内禁煙としても実効性がないことが多く、また、施設内禁煙が守られたとしても、近隣の公園やコンビニで宿泊客が喫煙し、結局、苦情となる場合がある。それぞれの施設の周辺状況を考慮して、施設内禁煙にこだわるのではなく、適切な措置を取ったうえで安全に喫煙できるようにする選択肢もある。

- (3) 周辺道路等への不法駐停車（宿泊者及びその来訪者の自動車、自転車、バイク等の不法駐停車をいう。）
 - (4) 危険物品の持ち込み、火気類の使用
 - (5) 風紀を乱し公序良俗に反する行為
- 2 乙は、前項に掲げる迷惑行為が発生したときは、直ちにその行為をやめさせるよう宿泊者に対し指導するとともに、再発防止策を講じなければならない。
- 3 前項に掲げる指導が行われない場合、もしくは宿泊者が乙の指導に従わない場合、甲は、直接、宿泊者に苦情を申し入れることができる。

宿泊者への苦情に関する対応事例

【事例1】

- ・ 周辺住民がそれぞれ、宿泊客の迷惑行為に対して苦情を言っても解決しない場合がある。苦情の申入れを行う際に、何かよい方法はないか。

対応策： 苦情に関する窓口を町内会長に一本化し、営業者が対応しやすいようにするため、第3項に「前項（第2項）に掲げる指導が行われない等により、周辺住民の正常な日常生活の維持が困難となる状況が生じた場合、甲の代表者（町内会長）は周辺住民の意見を集約し、乙（営業者）又は丙（所有者）に改善を申し入れるものとする。なお、緊急の場合においては、周辺住民は、直接、宿泊者、乙又は丙に苦情を申し入れることができる。」旨を記載した。

備考： 緊急時を除いて、町内会長が意見を集約して申入れを行うとすることで、営業者は統一された意見を聞くことができるようになり、改善を図りやすいという利点がある（町内会長の負担が増えることになってしまうが、町内会側と営業者側の双方で一定の負担を分かち合う方が営業者も納得しやすい。）。

なお、宿泊者への直接の苦情の申入れの条項（第3項）がなければ、直接の苦情申入れができないというわけではない（本来、営業者から宿泊者に対して指導すべきことではある。）。

- 4 宿泊者及び乙がこれを遵守しないことにより、周辺住民の正常な日常生活の維持が困難となる状況が生じた場合、または、改善が見られない場合、乙

は退去等しかるべき措置を講じなければならない。

(宿泊施設の運営について)

第5条 本件物件の管理体制について、以下の事項を遵守することとする。

宿泊施設の運営全般に関する対応事例

【事例1】

- ・ 万が一、施設に起因する損害が住民に生じた場合の補償を求めたい。

対応策： 宿泊施設に特化した保険があることから、「乙（営業者）は、本件物件に起因する火災、事故、騒音等により、近隣住民への損害が発生した場合に、当該損害を補填することができる損害保険に加入するものとし、その保険契約の内容を甲（町内会）に開示する。」旨を記載した。

備考： 最近では、「民泊」専用保険を商品化している保険会社も存在する。ただし、保険の内容は保険会社によって様々であるため、どのような保険に加入するかについては営業者との協議が必要である。なお、実際に損害が発生した場合には、被害者と加害者の間で解決するものであり、個々の争いごとに対する町内会の関与は難しいことには注意すべき。

【事例2】

- ・ 2階までしか使用できない施設について、協定締結後に新たに許可を取得するなどして3階部分を使用可能とする場合、再協議できるようにしたい。

対応策： 「今後、3階の使用を開始しようとする場合は、両者（町内会及び営業者）が施設の使用方法を協議し、本協定書に必要な条項を追記する。」旨を記載した。

【事例3】

- ・ 将来的な法令の改正に対応できるようにしたい。

対応策： 「将来的な法又は条例改正等があった場合は、乙（営業者）は改正後の規定を遵守する。」旨を記載した。

備考： 法又は条例等が改正された場合、営業者等には当然に遵守義務が課せられるが、改めて営業者側に宣言させることにより、法令遵守に関して意識付けを行う。

【事例4】

- ・ 路地奥にある施設であり、スーツケースを引く音には特に配慮してもらえないか。

対応策： 協定書には「路地通行におけるスーツケースを引く音等の騒音について、特に配慮する。」旨を記載したうえで、ハウスルールに具体的な手段を示すこととした。

備考： 協定書に「スーツケース等を持ち上げて運ぶ」等の具体的な手段を記載してもよいが、協定書別紙としてハウスルールを添付する場合に、ハウスルールに盛り込むことで、柔軟な対応が可能となる。

【事例5】

- 施設のスタッフの多言語対応状況について確認したい。

対応策： 「施設の管理担当者は日本語及び宿泊者と会話可能な言語での対応ができる者とする。」という条項を新設した。

【事例6】

- 新型コロナウイルス感染症等の感染症対策を、施設にどのように求めているべきか。

対応策： 「宿泊施設における新型コロナウイルス対応ガイドライン」等の業界団体が作成したガイドラインを参考として、施設における対策を定めるとともに、その写しを甲（町内会）に提供するよう要請した。

(1) 施設全体に消火器、自動火災報知設備、誘導灯、非常用照明、避難経路図、携行用電灯を設置するとともに、館内は火気厳禁とし、火災予防措置を徹底する。

(2) 万が一、火災が発生した場合の適切な対応方法について、宿泊者に周知する。

災害発生時に関する対応事例

【事例1】

- 地震等の災害発生時の宿泊客の対応について具体的に記載したい。

対応策： 「地震等の災害が発生した場合の帰宅困難者の避難について、事前に宿泊者に対して「京都市災害時帰宅困難者ガイドマップ」に従うよう周知するものとする。」旨を記載した。

(3) ごみは、あらかじめ決められた場所に集積し、その処理は、「事業系廃棄物」として、乙が責任を持って行う。

ごみに関する対応事例

【事例1】

- 夜間のごみの収集を禁止したい。

対応策： 「収集は午前7時以前、午後10時以降には実施しない。」旨を記載した。

【事例2】

- ・ 道路にごみを放置されないようにしたい。

対応策： 「ごみは、〇〇に集積する。」と集積場所を明確に記載した。

【事例3】

- ・ ごみの廃棄方法を明確にしたい。

対応策： 「当該廃棄物を乙（営業者）自らが処理場へ運搬する場合は当該処理場の名称、業者に運搬を委託する場合は当該業者の名称を甲（町内会）に通知するものとする。」旨を記載した。

- (4) 登下校時間帯における通学路の通行には、特に安全上の配慮を行う。
- (5) 本件物件及びその周辺部の環境美化に努める。
- (6) 喫煙者を宿泊させるときは、施設内に喫煙場所を設置し、寝室等での喫煙がないよう徹底する。
- (7) 管理者が施設に常駐していない場合においても、緊急時には、管理者が迅速に駆けつけ、責任を持って対応する。

(地域活動への参加・協力について)

第6条 乙は、〇〇町内会の規約に従い、町内会費を納めるとともに、町内会活動に協力するものとする。

町内会規約に関する対応事例

【事例1】

- ・ 町内会に規約が存在しないが、どうすべきか

対応策： 「京都市 自治会・町内会&NPOおうえんポータルサイト」に、町内会規約等の見本が掲載されており、また、当該ホームページを所管する京都市文化市民局地域自治推進室（地域コミュニティサポートセンター）が相談に乗ってくれる旨、アドバイスをを行った。

2 甲は、町内会活動等に関する情報を適宜、乙に伝えるものとする。

町内会活動等に関する対応事例

【事例1】

- ・ 防災訓練等に参加してほしい。

対応策： 「防災訓練等が実施される際には、甲（町内会）が乙（営業者）に通知し、参加を要請することがある。」旨を記載した。

備考： 町内会として、防災訓練を行う際に、帰宅困難者向けの災害時対応としての視点を持つことも重要である。

(本協定書の継承について)

第7条 本協定書の継承について、甲、乙、丙及び丁は、以下の事項を遵守することとする。

- (1) 本協定書は、甲、乙、丙及び丁の継承人においても効力があるものとし、継承時には、その旨を書面にて通知、継承させる。
- (2) 乙、丙及び丁の継承人が本協定書に違反し、または、明らかに違反するおそれがある場合、もしくは違反等についての改善の申し入れあった場合は、甲、乙、丙及び丁が誠実に協議のうえ、解決を図るものとする。
- (3) 本物件が、宿泊施設とは異なる用途に変わった場合、本協定書は効力を失う。

(その他)

第8条 本協定書に定めていない事項又は疑義が発生した場合には、甲、乙、丙及び丁が協議のうえ、誠意を持って解決に努めるものとする。

協定書に定めていない事項に関する対応事例

【事例1】

- ・ 協定書の締結段階では予測していなかったことが生じることを想定し、どう対応すべきか。

対応策： 「乙（営業者）は、甲（町内会）からの要望を最大限尊重するものとする。」旨を記載した。

備考： 予測していなかった事態に備えるための条項ではあるが、当該条項によらず、適宜、必要な事項の追記を行うことも検討すべき。

その他の対応事例

【事例1】

- ・ 住宅宿泊事業法に基づく届出住宅の場合どのような協定書を作成すればよいか。

対応策： 住宅宿泊事業法に基づく届出住宅はあくまで住宅として使用する運営形態であり、旅館業法に基づく宿泊施設と同等の設備面での要求は困難な場合がある。一方で、「宿泊サービスの提供」という面では旅館業に基づく宿泊施設と同様であるため、運営面に重点を置いて協議することが望ましい。

備考： 届出住宅はあくまで住宅であることに注意が必要。例えば、住宅

として「台所」が存在する以上「火気厳禁」という内容が矛盾する可能性があるなど、住宅であることとの整合性が求められる場合がある。

【事例 2】

- ・ 旅館・ホテルの場合はどのような協定書を作成すればよいか。

対応策： 旅館・ホテルは規模が大きく、設備が充実している場合が多いので、不要な条項は適宜削除のうえ協定書を作成することが望ましい。

備考： 旅館・ホテルは大規模な建物であることが多く、木造ではなく鉄筋などの耐火性の高い頑丈な建物であることが多いため、室内の騒音や火の取扱いなどを厳しく規定すると過度な要求となってしまう可能性がある。

本協定書締結の証として本書を必要部数作成し、署名捺印のうえ、各々各1通を保有するものとする。

令和〇〇年〇月〇日

甲：町内会

住所〇〇〇〇〇〇〇〇

代表者氏名〇〇〇〇〇〇 印

乙：営業者

住所〇〇〇〇〇〇〇〇

氏名〇〇〇〇〇〇 印

丙：所有者（オーナー）

住所〇〇〇〇〇〇〇〇

氏名〇〇〇〇〇〇 印

丁：管理者

住所〇〇〇〇〇〇〇〇

氏名〇〇〇〇〇〇 印