

「国家戦略特別区域外国人滞在施設経営事業に係る処分基準に基づく行政処分等取扱要領（案）」に対する
府民意見等と大阪府の考え方について

【募集期間】 令和7年10月17日（金曜日）から令和7年11月15日（土曜日）まで

【募集方法】 「大阪府パブリックコメント手続実施要綱」に基づき、電子申請、郵送、ファクシミリのいずれかによりご意見等を提出いただく方法で募集しました。

【意見件数】 4者から9件の意見（本意見募集の趣旨と関係のない意見を除く。）

- ・寄せられたご意見の概要、ご意見等に対する考え方は以下の通りです。
- ・ご意見等は基本的に原文のまま掲載していますが、個人や団体名を特定又は類推できる情報の削除や、趣旨を損なわない範囲で一部要約している部分があります。

	ご意見の要旨	府の考え方
1	認定区域計画の変更により、従来営業可能であった施設が「用途地域の変更」により認定対象外となる場合というのは事業者の違反行為や不誠実な運営によるものではなく、行政の政策判断による制度的変更にはほかなりません。 したがって、これを直ちに「特定認定の取消し（ア）」により一律に失効させることは、信頼保護原則・既得権保護の観点から不当であると考えます。 行政が認定した制度のもとで誠実に運営してきた事業者を制度変更によって排除することは、民間の投資意欲や雇用維持に対する信頼を失わせる結果を招きます。このような事態は、今後の公民連携事業全般にも悪影響を及ぼす恐れがございます。	国家戦略特別区域法（平成25年法律第107号）第13条第13項第1号において、認定区域計画の変更の認定があったときは、認定を取り消すことができると定められておりますが、認定区域計画において別に定める場合等は、除くこととしております。
2	既存認定施設の営業継続を原則とすること 用途地域の見直し等により制度変更が生じた場合でも、改正前に適法に認定を受け、適切に運営されている施設については、原則として当該施設が存続する限りにおいて営業を継続できるよう既得権を保護する規定を明文化していただきたく存じます。	国家戦略特別区域法（平成25年法律第107号）第13条第13項第1号において、認定区域計画の変更の認定があったときは、認定を取り消すことができると定められておりますが、認定区域計画において別に定める場合等は、除くこととしております。

3	<p>苦情対応に関する運用の明確化 単発的な電話応答の遅れなどをもって違反と判断することなく、反復・継続して改善が見られない場合限り処分対象とする旨を明記していただきたく存じます。</p>	<p>苦情者からの電話に対応しない、滞在者へ必要な措置を実施しない等、認定事業者等が適切かつ迅速な苦情処理を行っていない場合には、まず、必要な指導等を行うこととしています。</p>
4	<p>立入検査の実施基準が不明確なままでは、事業者によって検査頻度に偏りが生じるおそれがございます。検査は必要最小限かつ客観的理由に基づく場合に限定し、その結果を文書で通知する運用を求めます。</p>	<p>大阪府では、認定事業者等の適正な運営を確保するため、定期的な立入検査を実施するとともに、施設に関するトラブル等の相談や通報があった場合は、速やかに立入検査を実施しています。 立入検査時に違反事項を確認した場合は、改善指導を行います。指導を行ったにもかかわらず、改善されない場合や改善に時間を要する場合は、指導書を交付することとしています。</p>
5	<p>「営業自粛」は行政指導であり、強制的な行政処分と混同されないよう、要領内で明確な区別を設けていただきたく存じます</p>	<p>本要領において、第2では行政指導について、第3では行政処分について定めています。</p>
6	<p>このような処分基準の条例を作らなければならないほど、この国家戦略事業は貧弱なものだったのでしょうか。 今になって、遅きに失したと言っても過言ではないかもしれません。 ここまでして、民泊を継続する理由がわかりません。 民泊を止めた方が早いです。</p>	<p>国家戦略特別区域法（平成25年法律第107号）に基づく民泊の適正な運営を図るため、処分基準については平成28年3月に定めています。 本要領は、行政指導及び行政処分の手順等を改めて定めるものです。</p>
7	<p>適法・健全な民泊と違法・迷惑民泊を明確に区別し、違法・迷惑民泊に対して指導を強化する府の取り組みに賛同いたします。 要領案は周辺住民に迷惑を及ぼす施設（迷惑民泊）に対する指導強化を目的に策定するものと理解しています。多くの近隣トラブル等の問題の根本は、違法民泊・迷惑民泊にあり、府の取り組みは、適法・健全な民泊を運営する適正な事業者と違法・迷惑民泊を運営する不適正な事業者を明確に区別し、後者に焦点を当てる取り組みと理解しており、この方針に賛同いたします。</p>	<p>国家戦略特別区域法（平成25年法律第107号）に基づく民泊の適正な運営を図るため、処分基準については平成28年3月に定めています。 本要領は、行政指導及び行政処分の手順等を改めて定めるものです。</p>

8	<p>提示された「行政処分等取扱要領」は「特区民泊制度」の不十分な認定基準に基づき制定されているので、これまた周辺住民の迷惑解消を考慮しない形式的な対応で、周辺地域の住民とのトラブルや苦情が改善するとは思えない稚拙なものだと断言せざるをえない。具体的には</p> <p>(1) 周辺住民とのトラブルの原因は施設の不備ではなく、顧客である外国人の周辺住民の迷惑を無視とした騒音（部屋で騒ぐ、同泊の友人に配慮してか民泊の外に出たの携帯電話での周辺への騒音、近隣へのごみ放置、周辺住宅のインターフォン押下）であることを認識すべき</p> <p>(2) 民泊の環境要件の確認など無意味であり、なすべきは①実際の宿泊客に運営状況を聞き、申請した民泊ルールが形式的にどうかではなく実質的に宿泊客に伝わっているか確認すること、②周辺住民にヒアリングして迷惑状況を確認すること、③苦情への対応状況でなく、そもそも「苦情を発生させない」努力（一般の宿泊施設であれば勤務しているスタッフが周辺への迷惑行為を認知し、周辺住民が苦情を言う前に対処する／民泊は常駐スタッフが居ないことをイイことに、本来は施設運用者が負担すべき労力を周辺住民に「苦情を言う」というカタチで負担を強いていることが問題の本質であると理解すべき）として騒音計や監視カメラを設置し AI などを活用して民泊住民の迷惑行為を遠隔地にいるスタッフで率先して拾うなどの対策を辞しているか／今後実施するかなどを確認することである。</p>	<p>滞在者に対する廃棄物の処理方法や騒音等の防止に関する注意を含め、国家戦略特別区域法（平成 25 年法律第 107 号）に基づく民泊の適正な運営を図るため、処分基準については、既に平成 28 年 3 月に定めています。</p> <p>本要領は、行政指導及び行政処分の手順等を改めて定めるものです。</p>
9	<p>(3) 処分は営業停止ではなく、周辺住民への謝罪及び謝罪金の支払いである。営業停止しても周辺住民の被った被害は補填されない。</p>	<p>本要領は、国家戦略特別区域法（平成 25 年法律第 107 号）に基づき認定を受けている事業者に対し、行政指導や行政処分の手順等を定めるものです。</p>