

大阪市内における特区民泊の現状及び 迷惑民泊根絶チームの取組について



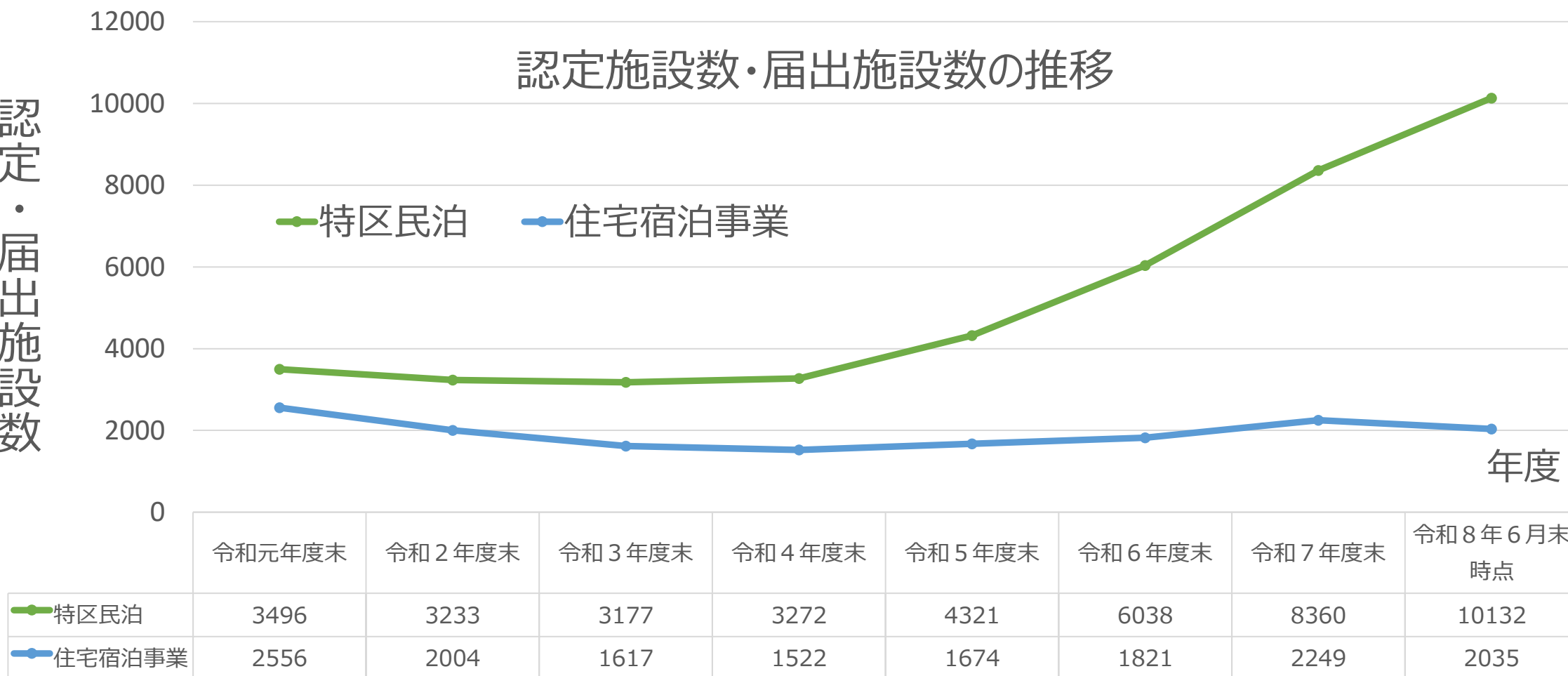
大阪市保健所 環境衛生監視課
迷惑民泊根絶チーム

本日の内容

1. 大阪市内の民泊の状況
2. 本市に寄せられる主な苦情
3. 迷惑民泊根絶チームの活動状況

1 . 大阪市内の民泊の状況

認定施設数・届出施設数の推移

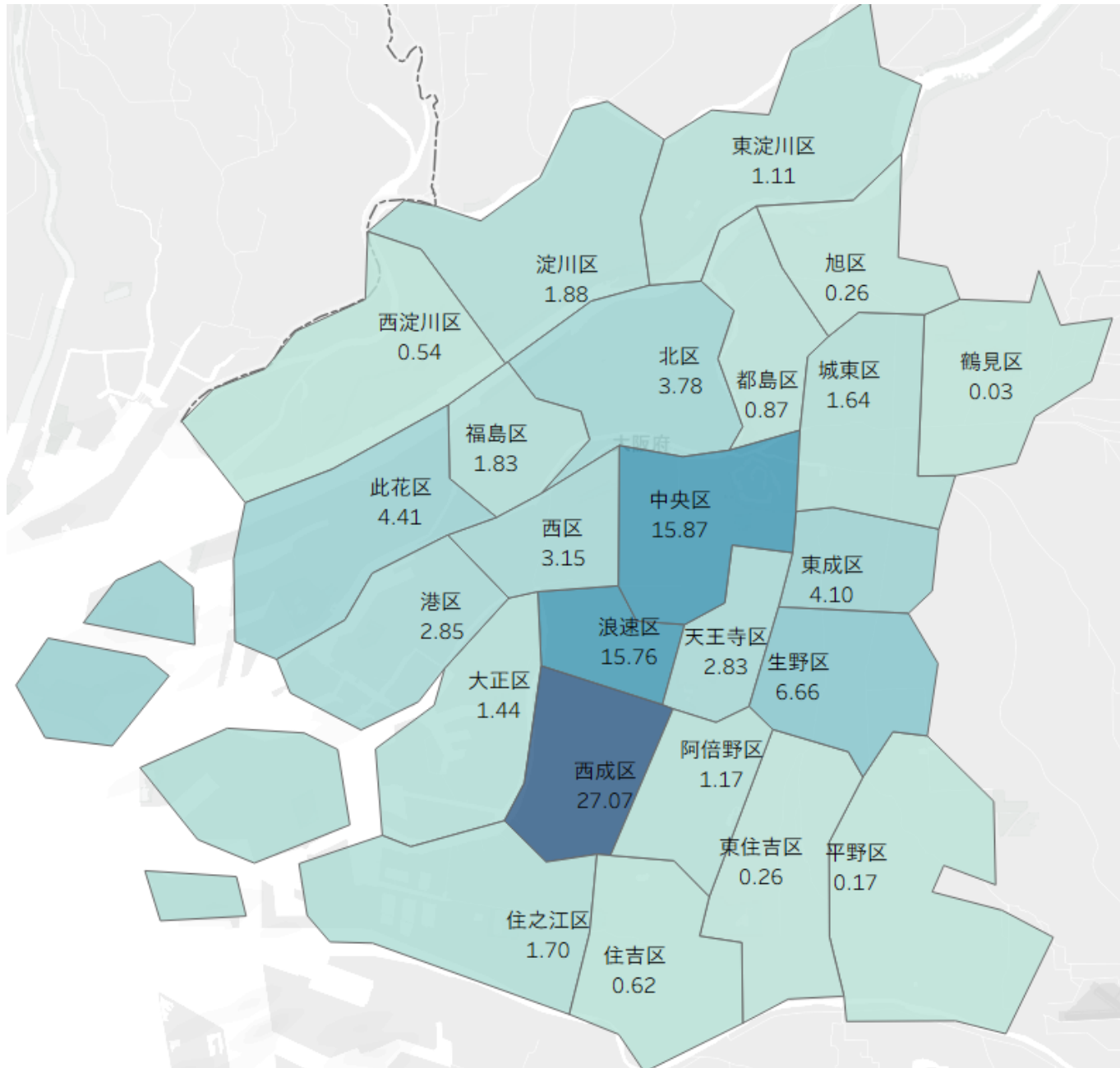


- 特区民泊については、コロナ禍により一時減少したものの、その後施設数は増加した。
- 住宅宿泊事業についても、コロナ禍により一時減少したが、その後大きな変化はない。
- 大阪市では、特区民泊の新規申請を本年5月で受付を終了しており、終了間際に多くの申請があったことから、施設数が大幅に増加している。

行政区別の 施設割合※（％）

※令和7年12月末時点
特区民泊の認定施設
7,723施設

西成区、中央区、浪速区
で大阪市全体の半数以上
を占める



2. 本市に寄せられる主な苦情

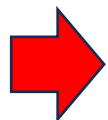
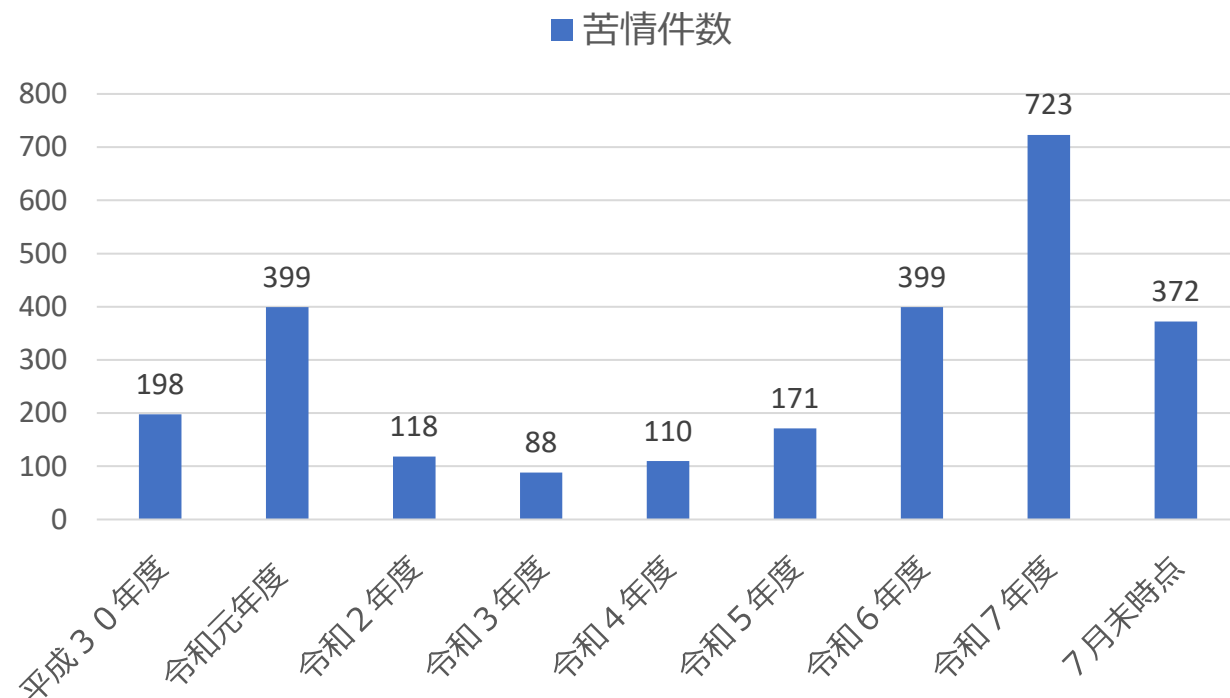
苦情件数及び申出内容

【苦情件数/年度】 H30年度～

【主な申出内容】

- ・騒音
- ・滞在者の迷惑行為
- ・ごみ
- ・1泊滞在
- ・連絡先不適
- ・標識等表示なし
- ・対応不適切
- ・火災の不安
- ・治安 など

各年度における認定後の苦情件数



昨年11月に「**迷惑民泊根絶チーム**」を発足

3. 迷惑民泊根絶チームの活動状況

1 既に特区民泊の認定を受けた施設に対する監視指導

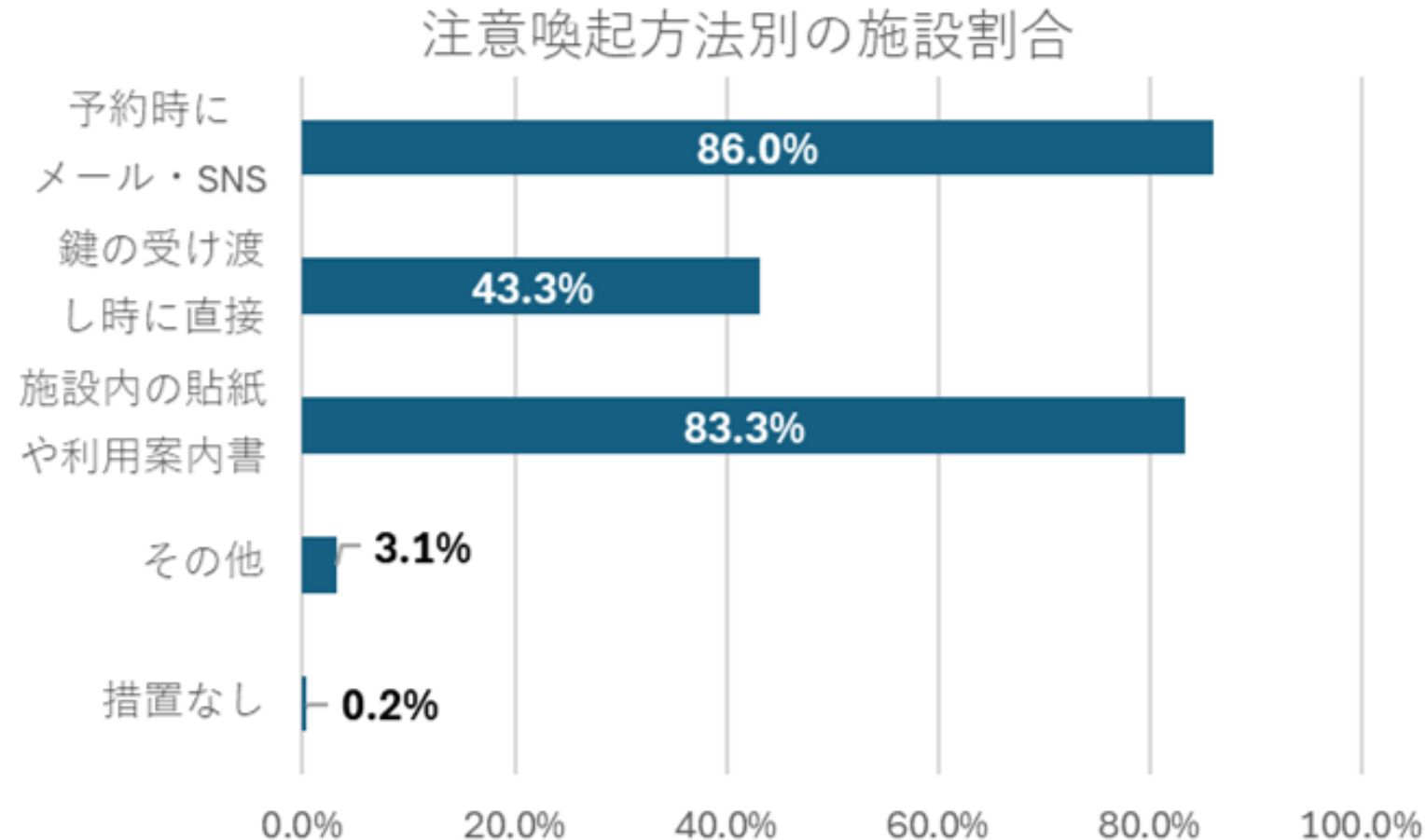
- 昨年度、全ての特区民泊施設を対象に、「営業実態調査」を実施
- 「営業実態調査」の結果や、これまで本市に寄せられた苦情を分析し、重点的に監視指導を行う施設を抽出

重点監視対象施設 2,817施設	• 営業実態調査<u>未回答</u> • 営業実態調査の結果、<u>不適切な運用</u>が認められた（疑い含む。）施設 • 営業実態調査の結果、「<u>駆けつけに10分以上</u>要する」「注意喚起方法が<u>メールやSNSのみ</u>」等の施設 等に該当する施設
その他対象施設 2,070施設	• 市内特区民泊の約 5 割が所在し、苦情発生件数も全体の約 5 割を占める中央区・浪速区・西成区内の特区民泊施設

2 本市に寄せられる特区民泊の施設に対する苦情対応

- 近隣住民から寄せられる苦情について、事実確認を行い、必要な指導を実施
- 指導に従わない場合や、同様の違反を繰り返す等、悪質な事業者には、行政処分も見据えた指導

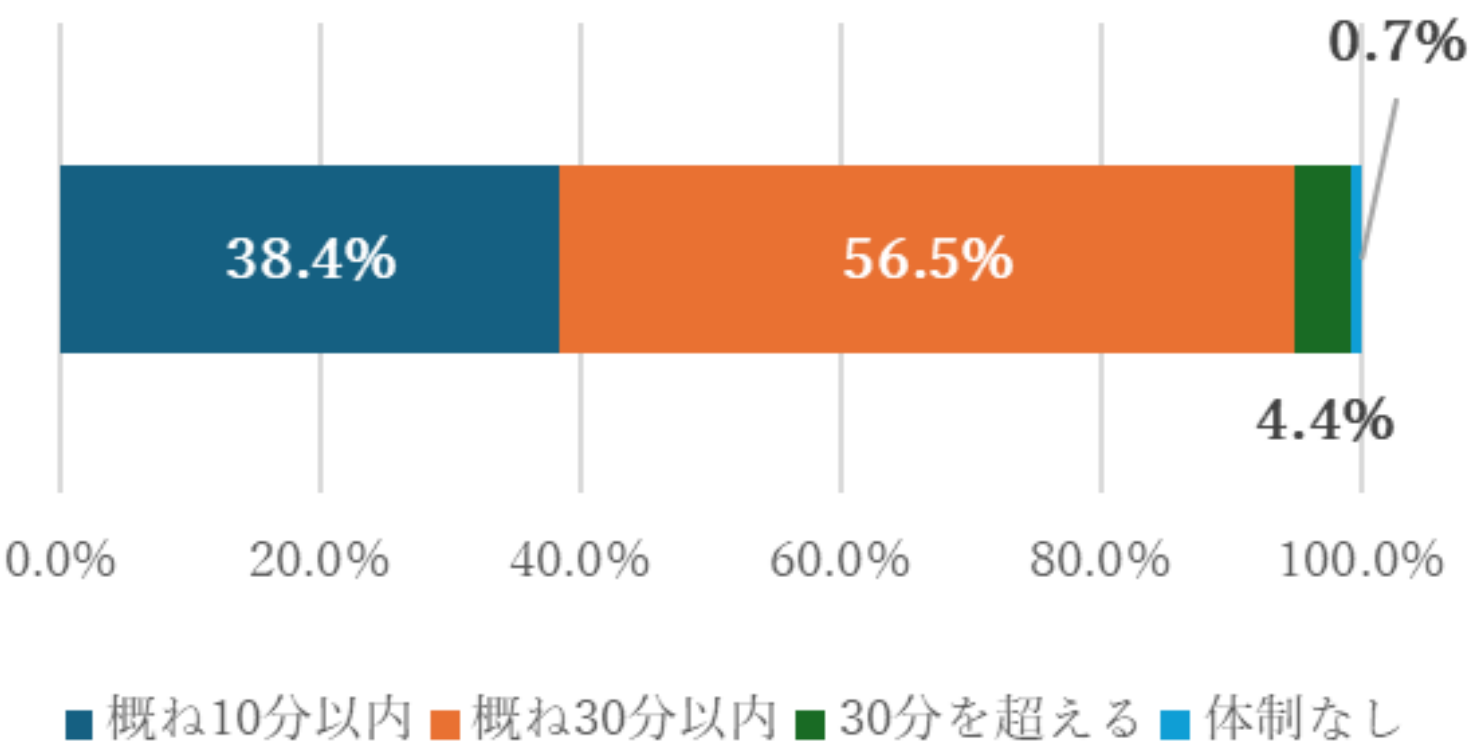
騒音やごみ捨てに関する滞在者への注意喚起方法（複数選択あり）



約 9 割の施設が予約時にメールや SNS による注意喚起を行っていた一方、約 4 割の施設が鍵の受け渡し時に滞在者へ直接注意喚起を行っている旨の回答があった。

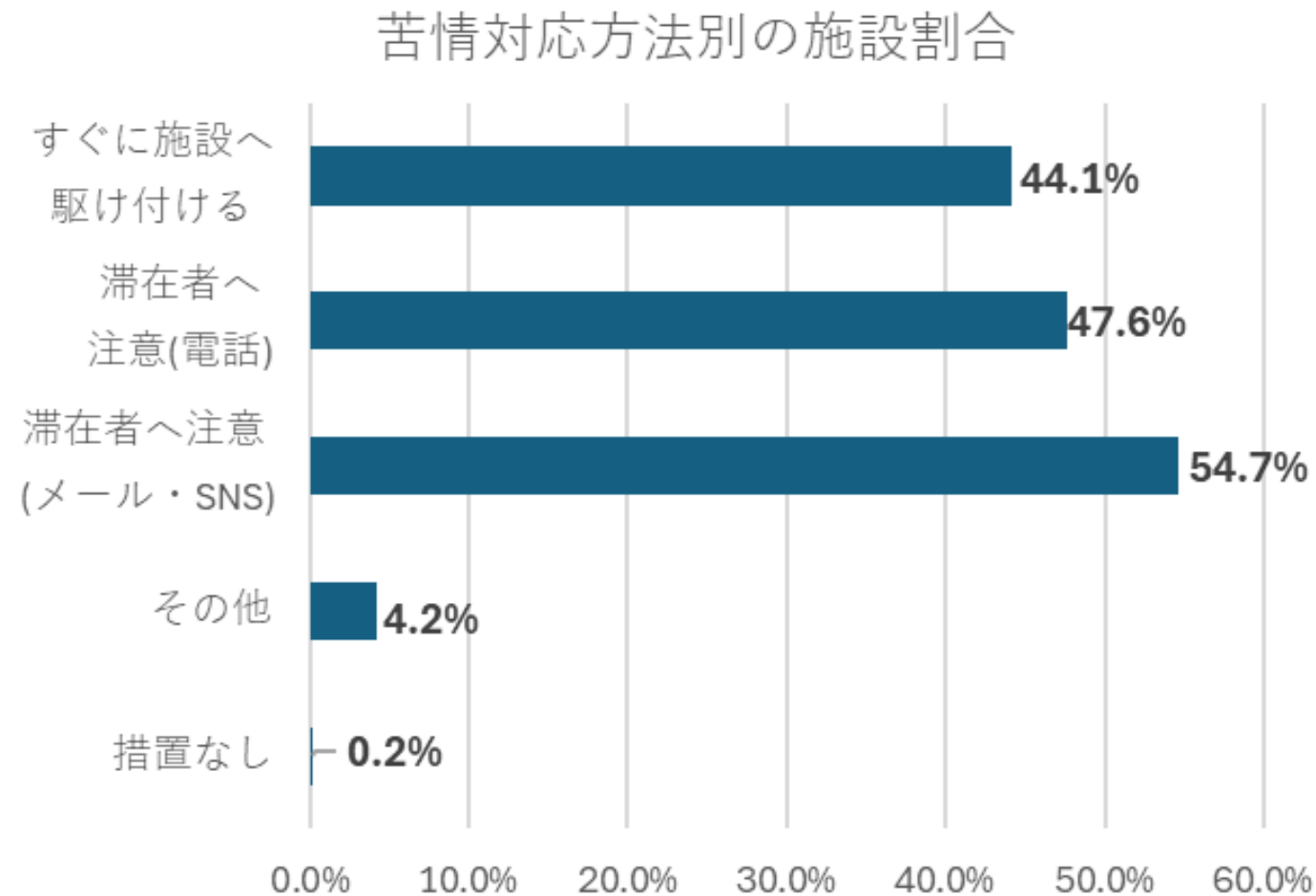
施設への駆けつけ体制について

施設への駆けつけ時間別の施設割合



9 割を超える施設が概ね30分以内に駆け付け可能であった一方、4 割程度の施設が本市ガイドラインで求めている概ね10分以内に駆け付け可能と回答があった。

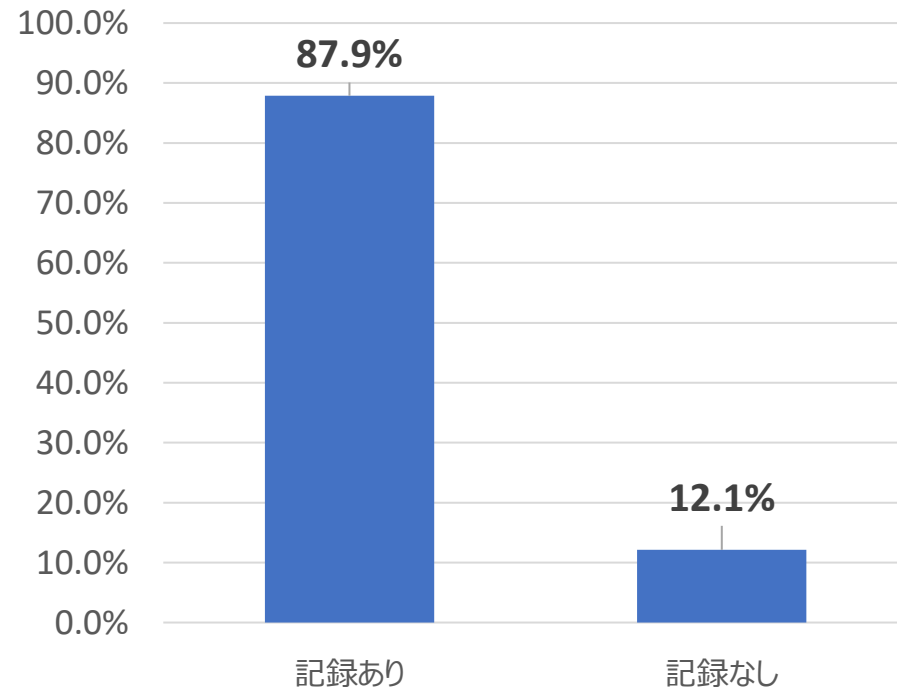
近隣住民から苦情が寄せられた際の対応方法



半数を超える施設がメール・SNSによる非対面の対応を行っており、4割程度の施設がすぐに施設へ駆け付けると回答があった。

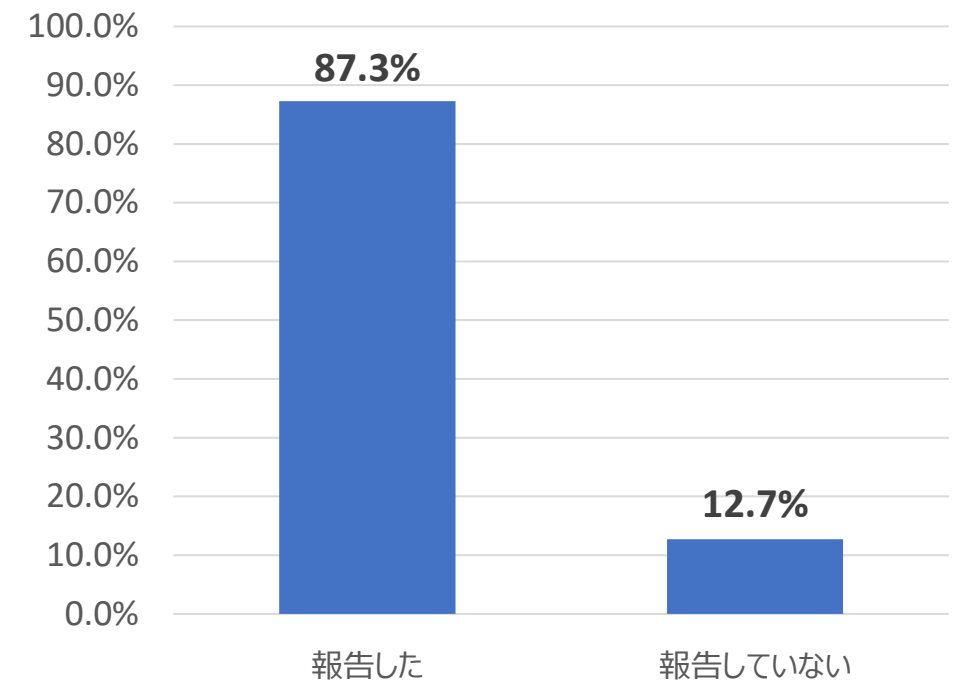
近隣住民から苦情が寄せられた場合 の対応記録

苦情対応記録に係る施設割合



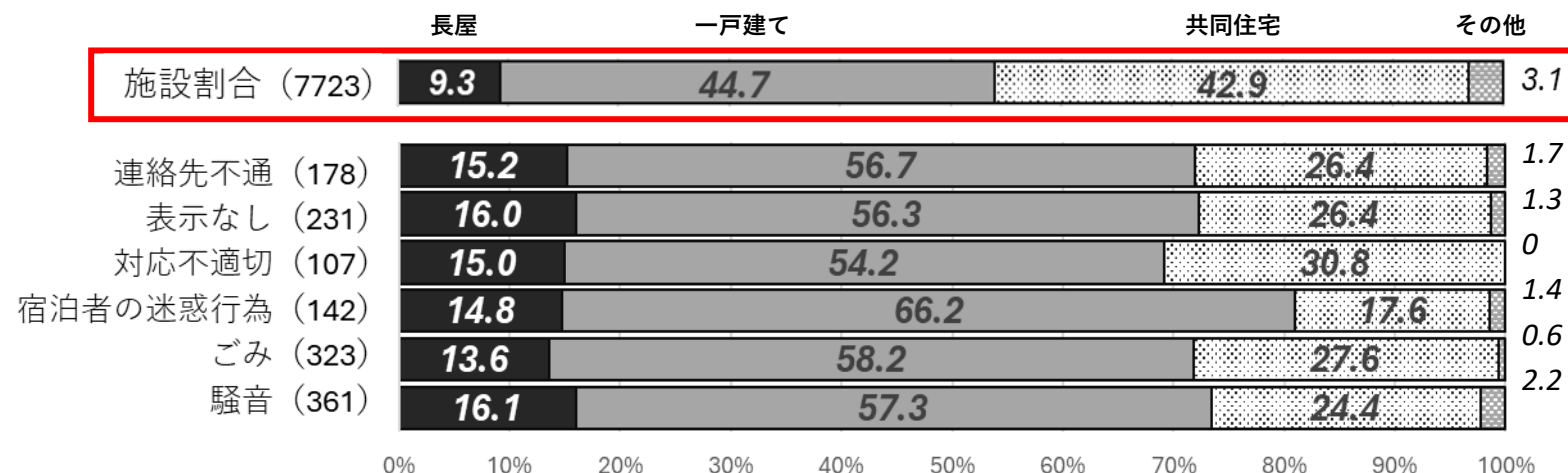
苦情対応した際、対応状況を苦情 者に報告したか？

苦情対応報告に係る施設割合

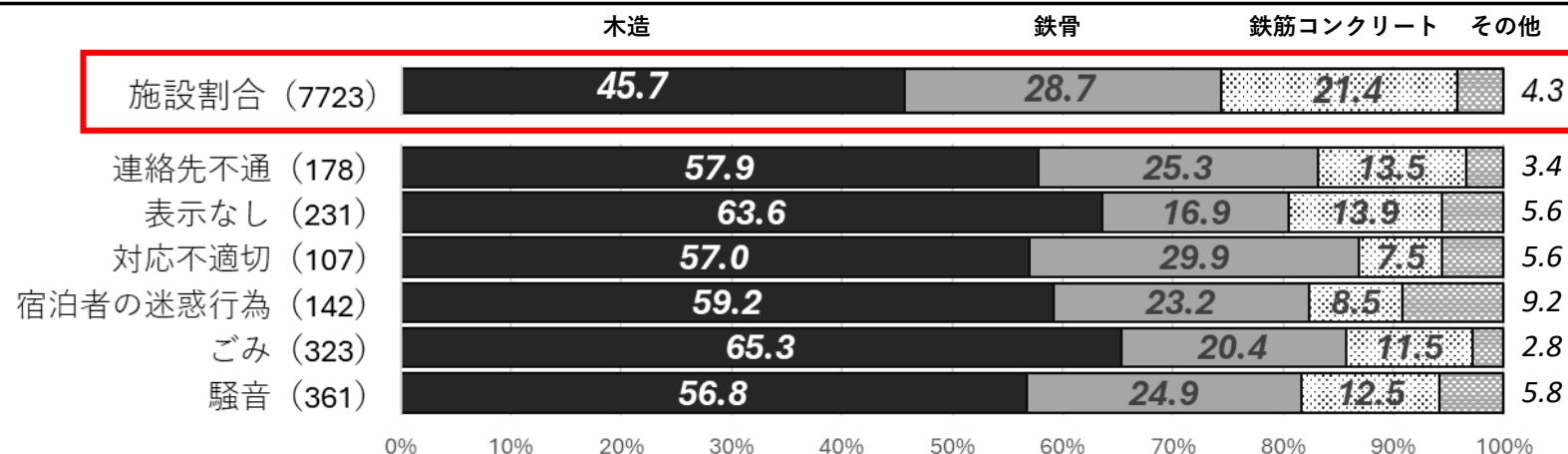


苦情が寄せられたことがある施設のうち、約 9 割の施設が対応記録及び対応状況の報告を行っている旨の回答があった。また、両者の対応に係る割合はほぼ同様であった。

建物種類別の施設割合と生活環境に係る苦情割合の対比グラフ



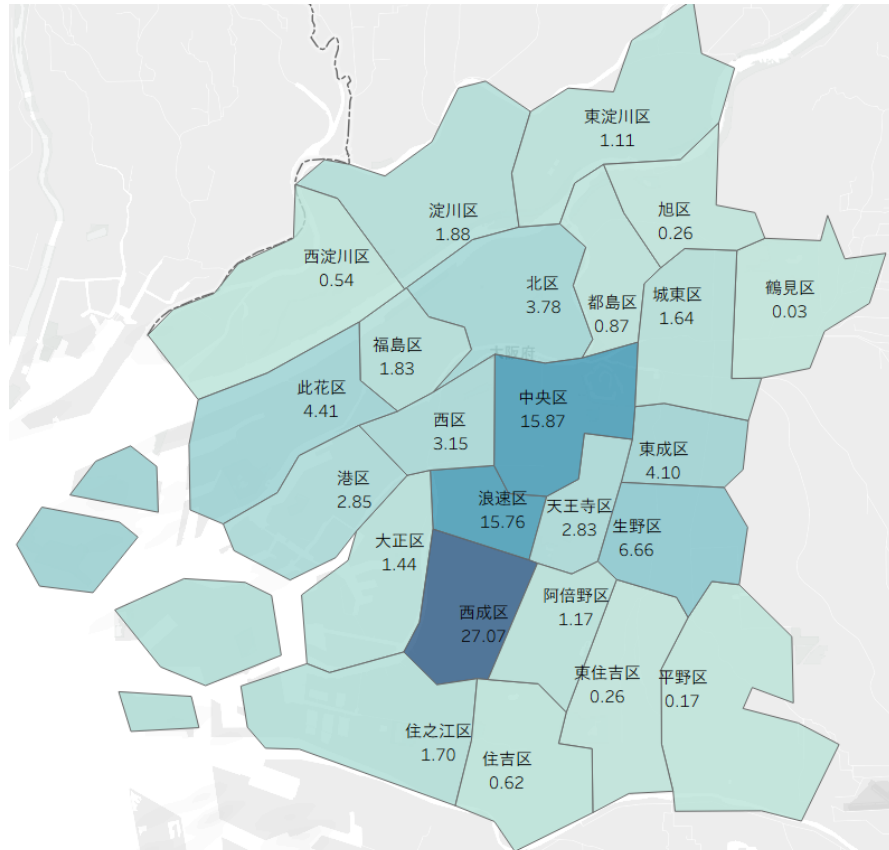
建物構造別の施設割合と生活環境に係る苦情割合の対比グラフ



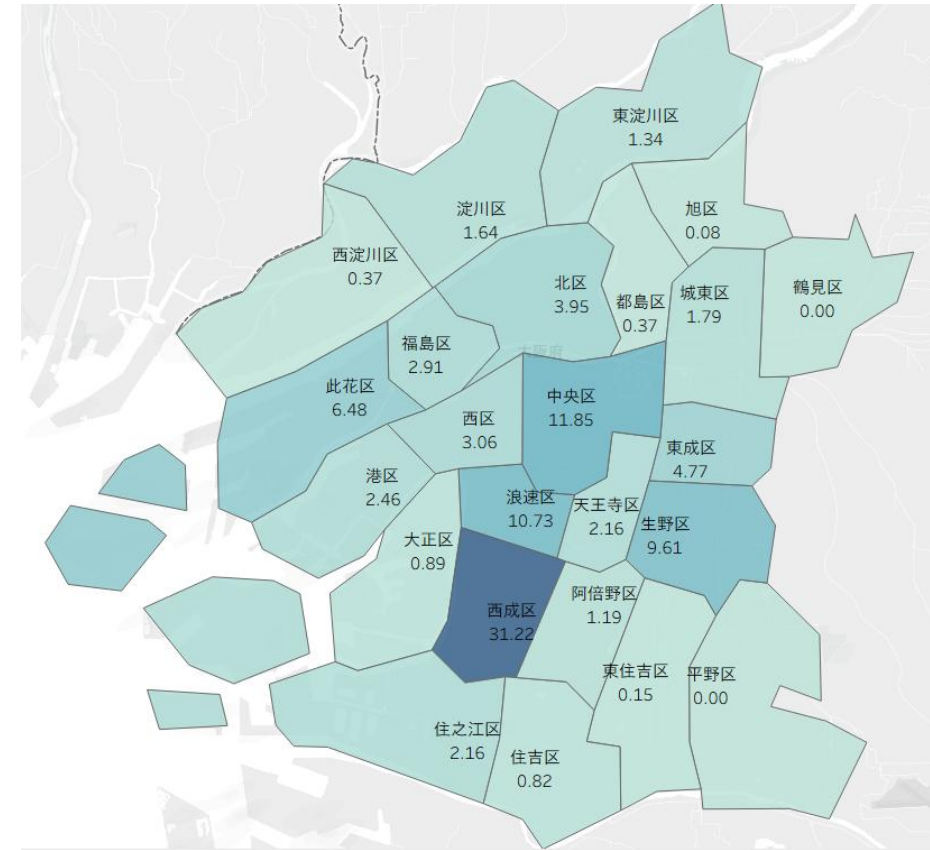
一戸建て・長屋の施設、木造構造の施設は苦情が発生しやすい

行政区別の施設分布および苦情発生分布

行政区別の施設割合（％）



生活環境に係る苦情の行政区別の発生割合（％）



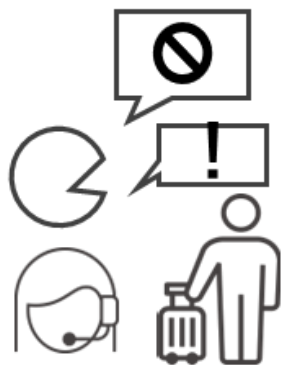
（注）

- ・令和7年12月末時点の認定施設 7,723施設を対象に分析
- ・分析に使用したデータは令和2年4月～令和7年12月に保健所に寄せられた苦情のうち、苦情先の施設が特定できているもの（廃止施設を除く）
- ・同一施設の苦情であっても、複数の苦情項目の申し出がある場合は苦情項目ごとに1件として計上

大阪市特区民泊ガイドライン（令和8年3月改正）

主な改正点

滞在者への口頭説明、直接注意・退室措置等



施設使用開始時の滞在者への注意事項については、電話や口頭により説明してください。

苦情があった際も、同様に直接注意を行い、改善されない場合は、退室を促す等の措置を講じてください。

注意事項の室外掲示

Please do not make any
loud noises!
请不要大声喧哗!
大騒ぎしないで!
NO LITTERING!
禁止乱扔垃圾!
ポイ捨て禁止!



騒音やごみに係る注意事項を施設の出入口等に掲示し、注意喚起を徹底してください。

大阪市で掲示用シートを作成しています。

苦情対応結果の報告



苦情等の申出に対する滞在者への措置結果を申出者へ報告し、申出者が営業者の対応状況を把握できるようにしてください。

苦情対応記録の保管



苦情等の対応経過を記録し、滞在者名簿と合わせて、3年間保管してください。

大阪市特区民泊ガイドライン（令和8年3月改正）

注意事項の室外掲示

Please do not make any
loud noises!

请不要大声喧哗！
大騒ぎしないで！

NO LITTERING!

禁止乱扔垃圾！
ポイ捨て禁止！



騒音やごみに係る注意
事項を施設の出入口等
に掲示し、注意喚起を徹
底してください。

大阪市で掲示用シート
を作成しています。
詳しくは下記URLを
ご確認ください。

掲示例



大阪市HP「大阪市国家戦略特別区域外国人
滞在施設経営事業（特区民泊）」に掲載

監視指導について（令和 8 年 7 月末時点）

特区民泊の認定を受けた施設に対する監視指導

監視指導施設数（合計）	1 7 6 5 施設
延べ監視指導件数 （令和 7 年度先行実施分を含む）	2 5 7 1 件

対象施設数（合計） 4887施設

（参考）苦情件数

認定後苦情件数	3 7 2 件
昨年度同月末時点の件数	1 9 4 件

監視指導を行う中でよくある指摘事項

◆ 最も多い指摘事項 ガイドライン遵守

→対策

おおむね **10分程度**の駆けつけ体制の構築

使用開始時の注意説明を電話や口頭により説明する（改正）

苦情発生時の滞在者への注意は、電話や駆け付け等で直接注意を行う（改正）

苦情対応について、申出者への報告（改正）

苦情対応の記録及び保管（改正）

改正：令和8年3月改正ガイドラインに追加された内容

監視指導を行う中でよくある指摘事項

◆ 2 番目に多い指摘事項 滞在者の本人確認

→対策

必ず本人確認を宿泊者全員行うこと

※本人確認方法（対面⇒対面又は機器等）を変更した際は、
手続きを行う

7 日以上の契約の場合、中間地点で少なくとも 1 回、滞在者
本人が適切に施設を使用しているかどうかについて状況確認し、
記録をしていること

◆ 3 番目に多い指摘事項 滞在者名簿

→対策 氏名、住所、国籍及び旅券番号、連絡先、滞在期間を**全員分**保管

滞在者名簿（不適事例）

代表者のみ記載

旧記載項目のまま

宿泊仲介サイトに
パスポートを保管

氏名	住所	職業	チェックイン	チェックアウト	旅券番号	国籍
大阪 太郎	大阪市	教師	2026/8/1	2026/8/5	—	—
US A	〒20004 District of Columbia, Washington	学生	2026/8/15	2026/8/25	〇〇〇	USA
Cha ina			2026/9/1	2026/9/4		

住所等の記載漏れ

監視指導を行う中でよくある指摘事項

◆ その他の不適事項 利用案内書、標識（施設入口）など

→対策

チェックアウト後の清掃後に、利用案内書等が紛失していないか確認する

施設前標識が適切に掲示されているか定期的に確認する

特 区 民 泊 (国家戦略特別区域外国人滞在施設経営事業) Vacation Rental	
施設名称 Facility name	中之島ゲストハウス
苦情窓口の 責任者氏名 Name of Certified Private Lodging Administrator	大阪 太郎
苦情窓口の連絡先 (電話番号等) Contact number of the Certified Private Lodging Administrator	06-6208-8181

経年劣化



特 区 民 泊 (国家戦略特別区域外国人滞在施設経営事業) Vacation Rental	
施設名称 Facility name	中之島ゲストハウス
苦情窓口の 責任者氏名 Name of Certified Private Lodging Administrator	大阪 太郎
苦情窓口の連絡先 (電話番号等) Contact number of the Certified Private Lodging Administrator	06-6208-8181

苦情の内訳（令和8月7月末時点）

令和8年度 認定後苦情件数 372件

苦情内容内訳 ※ 1件の苦情で複数の内容を含むものあり			
ごみ	騒音	火災の心配	治安
72	85	17	6
表示なし	苦情窓口連絡先不通	対応不適切	1泊滞在
33	42	42	40
滞在者の迷惑行為	説明会未実施	その他	
88	10	144	



主に滞在者のモラルに起因する苦情

滞在者の迷惑行為等によくある苦情

◆ タバコのポイ捨てや歩きたばこ

→対策

- 事前案内や本人確認を行う際に、滞在時の注意事項を十分に説明する
- 宿泊仲介サイトにて、施設内又は施設周辺で喫煙禁止である旨を記載する。
- 喫煙希望者に備えて、付近の喫煙可能エリアを事前に把握しておく

→マップナビおおさか「喫煙所マップ」(大阪市)にて確認

滞在者の迷惑行為等でよくある苦情

◆ 騒音

→対策

- 深夜の時間帯における生活音を十分に説明する
- 防音設備を設置する

◆ ごみ

→対策

- 事前案内や本人確認を行う際に、ゴミの廃棄方法を十分に説明する
- 居室内のゴミが満杯になったら、管理者に連絡するよう案内する

苦情の内訳（令和8月7月末時点）

令和8年認定後苦情件数 372件（生活環境苦情を含む件数：157件）

苦情内容内訳 ※1件の苦情で複数の内容を含むものあり			
ごみ	騒音	火災の心配	治安
72	85	17	6
表示なし	苦情窓口連絡先不通	対応不適切	1 泊滞在
33	42	42	40
滞在者の迷惑行為	説明会未実施	その他	
88	10	144	



法令違反（疑い）に起因する苦情

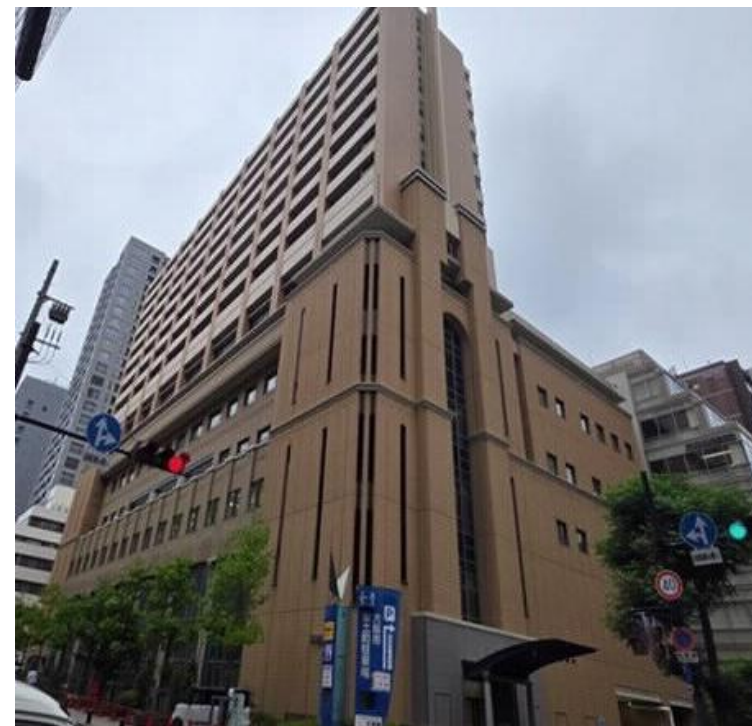
よくある手続きについて（特区民泊）

- ・本人確認や説明方法、苦情連絡先等が変わった場合
変更認定申請
- ・申請者住所及び連絡先等が変わった場合
変更届
- ・事業を廃止した場合
廃止届

大阪市保健所からの お知らせ

もと「ヴィアーレ大阪」に移転
(大阪市中心区安土町 3 丁目 1 番 3 号)

令和 8 年 9 月 2 4 日に業務開始



大阪市保健所からのお知らせ

【最寄駅】

大阪メトロ 御堂筋線・中央線「本町駅」

1号出口より徒歩4分（約240m）

3号出口より徒歩4分（約240m）

大阪メトロ 堺筋線「堺筋本町駅」

17号出口より徒歩6分（約350m）



※令和8年9月24日に業務開始