

住民の皆様からの 民泊に関する苦情・通報を お寄せください

平成30年5月30日(水)開設

北海道・札幌市 民泊コールセンター

☎011-211-2388

受付時間 9:00～21:00 ※おかけ間違いにご注意ください。

年中
無休

北海道と札幌市の共同運営

いただいた苦情・通報の内容に応じ、所管の機関が 事業者の指導や調査などを行います

- 宿泊客が騒がしい（苦情を言っても改善されない）
- ゴミ出しルールが守られていない（苦情を言っても改善されない）
- 無届出・無許可の民泊ではないか（標識がないのに旅行者が宿泊している） など

◇苦情・通報の際は、その状況や、対象となる住宅の住所（マンションなどは部屋番号も）、発生日時などを詳しく教えてください。

◇ご連絡いただいた方の個人情報はコールセンター業務に限定して取り扱います。
（民泊事業者に開示するなどは決してございません。）

◆このコールセンターは、住民からの民泊に関する苦情・通報専用です。（日本語のみ）

➔宿泊者からの苦情・相談等は原則受け付けしません。

（受付できない例）～「民泊の場所を教えてほしい」「部屋の使い方が分からない」
「観光施設や交通手段を教えてほしい」など

➔一般のホテル・旅館や民泊とは関係のない住宅に関する苦情等は受け付けしません。

事業者の皆様からの住宅宿泊事業法(制度・届出手続)に関する お問い合わせ先(平日8:45～17:30)

北海道経済部観光局民泊グループ ☎011-206-6597 FAX011-232-4120 ✉kanko.minpaku@pref.hokkaido.lg.jp



北海道民泊ポータルサイト ……法令・条例、制度・届出手続をはじめ民泊に関する情報を紹介しています

<http://www.pref.hokkaido.lg.jp/kz/kkd/minpaku/portal.htm> 北海道民泊ポータルサイト 検索

※札幌市内に関しては札幌市役所（経済部観光局観光・MICE推進部）が所管しています。

……無届出・無許可の民泊は罰則の対象となります……

道は、住民の安全・安心の確保を第一に、民泊の適正な運営の確保を図ります

平成30年6月15日から、住宅宿泊事業法による

民泊が始まります

住宅宿泊事業法

- 6月15日に住宅宿泊事業法が施行され、道（又は札幌市）に届出を行った事業者は、住宅（「届出住宅」）において、年間180日（泊）を上限として、住宅宿泊事業（民泊）を営むことが可能となります。（道及び札幌市の条例により実施が制限される区域もあります。※1）
- 事業者には騒音・ゴミ出しなどに関する一定のルールや、周辺住民からの苦情等に深夜早朝を問わず対応する義務があります。

届出住宅に掲示される標識

この標識は「届出住宅」であることを示すとともに、苦情等の連絡先を表示するものです。

～標識は住宅宿泊事業（民泊）の管理主体等のタイプに応じて3種類あります～

<p>住宅宿泊事業（民泊） Private Lodging Business</p>   <p>【届出済】 CERTIFIED</p> <table border="1"> <tr> <td>届出番号 Number</td> <td>第 号</td> </tr> <tr> <td>届出年月日 Date of Notification</td> <td>年 月 日</td> </tr> </table> <p>北海道知事</p> <p>事業の管理主体（家主等）が「届出住宅」に居住しているタイプ (このため連絡先の表示はありません)</p>	届出番号 Number	第 号	届出年月日 Date of Notification	年 月 日	<p>住宅宿泊事業（民泊） Private Lodging Business</p>   <p>【届出済】 CERTIFIED</p> <table border="1"> <tr> <td>届出番号 Number</td> <td>第 号</td> </tr> <tr> <td>届出年月日 Date of Notification</td> <td>年 月 日</td> </tr> <tr> <td>住宅宿泊事業者の 緊急連絡先 Contact number of the Registered Private Lodging Operator</td> <td></td> </tr> </table> <p>北海道知事</p> <p>事業の管理主体（家主等）が「届出住宅」の近隣に居住しているタイプ (家主等の連絡先が表示)</p>	届出番号 Number	第 号	届出年月日 Date of Notification	年 月 日	住宅宿泊事業者の 緊急連絡先 Contact number of the Registered Private Lodging Operator		<p>住宅宿泊事業（民泊） Private Lodging Business</p>   <p>【届出済】 CERTIFIED</p> <table border="1"> <tr> <td>届出番号 Number</td> <td>第 号</td> </tr> <tr> <td>届出年月日 Date of Notification</td> <td>年 月 日</td> </tr> <tr> <td>住宅宿泊管理業者の名称 Name of Certified Private Lodging Administrator</td> <td></td> </tr> <tr> <td>住宅宿泊管理業者の登録番号 Number of Certified Private Lodging Administrator</td> <td>第 号</td> </tr> <tr> <td>住宅宿泊管理業者の緊急連絡先 Contact number of the Certified Private Lodging Administrator</td> <td></td> </tr> </table> <p>北海道知事</p> <p>家主等から委託を受けた住宅宿泊管理業者が事業の管理を行うタイプ (住宅宿泊管理業者の連絡先が表示)</p>	届出番号 Number	第 号	届出年月日 Date of Notification	年 月 日	住宅宿泊管理業者の名称 Name of Certified Private Lodging Administrator		住宅宿泊管理業者の登録番号 Number of Certified Private Lodging Administrator	第 号	住宅宿泊管理業者の緊急連絡先 Contact number of the Certified Private Lodging Administrator	
届出番号 Number	第 号																					
届出年月日 Date of Notification	年 月 日																					
届出番号 Number	第 号																					
届出年月日 Date of Notification	年 月 日																					
住宅宿泊事業者の 緊急連絡先 Contact number of the Registered Private Lodging Operator																						
届出番号 Number	第 号																					
届出年月日 Date of Notification	年 月 日																					
住宅宿泊管理業者の名称 Name of Certified Private Lodging Administrator																						
住宅宿泊管理業者の登録番号 Number of Certified Private Lodging Administrator	第 号																					
住宅宿泊管理業者の緊急連絡先 Contact number of the Certified Private Lodging Administrator																						

●「届出住宅」については、道のホームページ「北海道民泊ポータルサイト」でも、住所等をご覧いただけます。

※1 道、札幌市の条例の内容（制限の対象となる事業・区域・期間等）についても上記ポータルサイトでご覧いただけます。