

横浜市内民泊施設等に関する調査報告
(まとめ)

平成 29 年 12 月

横浜市

<目次>

1	調査概要	3
	(1) 調査目的	3
	(2) 調査内容	3
	① 市内民泊施設に関する調査	3
	② 関連事業者等へのヒアリング調査	4
	(3) 調査期間	4
	(4) 調査機関	4
2	調査結果	5
	(1) 市内民泊施設に関する調査	5
	① 概要	5
	② 区ごとの施設数、施設タイプ	5
	③ 施設の立地状況を旅館業法の観点から分類	8
	④ 最大宿泊可能人数（定員）	12
	⑤ 最低宿泊日数	13
	⑥ 1泊当たりの最低宿泊料金	14
	⑦ 民泊施設の運営について	15
	(2) 民泊施設の周辺住民に対するヒアリング	17
	① 全体的な傾向	19
	② 都心部・都心周辺部における、地区別結果	20
	③ 郊外部（郊外住宅地）における、地区別結果	23
	(3) 関係事業者等へのヒアリングについて	26
	(4) 民泊運営者へのアンケートについて	28

< 図表目次 >

図表 1	区ごとの施設数、施設タイプ	5
図表 2	施設の立地状況の分類	8
図表 3	施設の立地状況の分類（施設タイプ別）	9
図表 4	施設の立地状況（詳細）	10
図表 5	施設の立地状況（詳細）（施設タイプ別）	11
図表 6	宿泊可能人数.....	12
図表 7	最低宿泊日数.....	13
図表 8	1泊当たりの最低宿泊料金	14
図表 9	民泊施設の運営について.....	15
図表 10	民泊施設の運営について（施設タイプ別）	16

1 調査概要

(1) 調査目的

横浜市内でインターネットを介して民泊サービス（住宅を活用して宿泊サービスを提供するもの）を行っている施設の状況を把握するとともに、民泊事業者、民泊業務代行事業者、施設周辺の市民等へのヒアリング調査を通じて、住宅宿泊事業法への本市の対応を検討するための基礎資料を得ること。

(2) 調査内容

① 市内民泊施設に関する調査

市内民泊施設（464 件）のリストに基づき、以下の情報についてインターネットで調査を実施し、調査結果の集計を行った。

■調査項目

1. 物件タイプ
2. 部屋タイプ
3. 最低宿泊料金
4. 宿泊可能人数
5. 最低宿泊日数
6. 施設所在地（区）
7. 施設の立地状況
8. 宿泊者との対面でのチェックインの有無
9. ホスト（オーナー、管理人）が在住しているかどうか 他

■調査方法

- ・インターネット上で公開されている情報を用いた調査の実施
- ・リスト掲載の施設に対するアンケート調査の実施

■調査対象サイト

- ・本調査は、以下のサイトの情報を参考に調査を行っている。
1. Airbnb
 2. HomeAway

② 関連事業者等へのヒアリング調査

民泊仲介サイト運営事業者、民泊施設の周辺住民に対し、民泊に対する考え方等のヒアリングを実施した。

(3) 調査期間

平成 29 年 7 月～平成 29 年 10 月

(4) 調査機関

株式会社インテージリサーチ

2 調査結果

(1) 市内民泊施設に関する調査

① 概要

リストに掲載された464件の内、webサイト上で運営が確認できなかった施設が162件あり、また、市外に所在する施設が7件あった。以下では、295件の施設を母数として集計した表を掲載している。

② 区ごとの施設数、施設タイプ

市内の民泊施設295件の内、中区(85件、28.8%)、神奈川区(40件、13.6%)、南区(33件、11.2%)の合計が全施設の半数以上(53.6%)を占めており、一部の区に集中している。

施設タイプをみると、戸建て住宅が89件(30.2%)、集合住宅が193件(65.4%)であり、集合住宅の件数が、戸建て住宅の件数の倍以上となっている。

戸建て住宅においては、一棟貸しが12件(13.5%)、部屋貸しが68件(76.4%)であるが、集合住宅においては、一戸貸しが116件(60.1%)、部屋貸しが62件(32.1%)となっており、住宅タイプによる、部屋の貸し方に違いが見られた。

図表1 区ごとの施設数、施設タイプ(※1)

区	件数	戸建て			集合住宅			不明		
		一棟貸し	部屋貸し	シェアルーム	一戸貸し	部屋貸し	シェアルーム			
鶴見 (5.4%)	16	9	3	6	0	6	3	3	0	1
神奈川 (13.6%)	40	6	0	6	0	31	24	4	3	3
中 (28.8%)	85	15	2	8	5	67	46	18	3	3
保土ヶ谷 (5.8%)	17	5	0	5	0	12	3	7	2	0
磯子 (0.3%)	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0
港北 (8.5%)	25	6	0	6	0	19	9	6	4	0
戸塚 (1.7%)	5	3	1	2	0	1	1	0	0	1
南 (11.2%)	33	17	1	15	1	14	7	7	0	2
西 (7.1%)	21	1	1	0	0	19	11	6	2	1
金沢 (1.7%)	5	3	0	2	1	2	0	2	0	0
港南 (1.0%)	3	2	1	0	1	1	1	0	0	0
旭 (4.4%)	13	7	0	7	0	6	6	0	0	0
緑 (1.0%)	3	2	0	2	0	1	0	1	0	0
瀬谷 (0.0%)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
栄 (0.3%)	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0
泉 (1.4%)	4	4	1	3	0	0	0	0	0	0
青葉 (5.4%)	16	6	2	3	1	8	5	2	1	2
都筑 (2.4%)	7	1	0	1	0	6	0	6	0	0
合計	295	89	12	68	9	193	116	62	15	13
構成比1	100%	30.2%				65.4%				4.4%
構成比2		100.0%	13.5%	76.4%	10.1%	100.0%	60.1%	32.1%	7.8%	

(※1) 各施設タイプの説明

一棟貸し	戸建て住宅において、住宅一棟を一組のゲストに貸し出す形態
一戸貸し	集合住宅において、集合住宅の一戸を一組のゲストに貸し出す形態
部屋貸し	戸建て住宅または集合住宅において、複数ある部屋のうちの1つをゲストに貸し出す形態
シェアルーム	戸建て住宅または集合住宅において、宿泊客に個室がなく、施設の全てをホストもしくは他のゲストと共同利用する形態
不明	公開された情報から貸し出しタイプの判別が困難であった施設

【参考】市内民泊施設の分布



※町名まで特定した民泊施設を表示。なお、同じ町名の場合は重ねて表示しており、全数を表しているものではない。

③ 施設の立地状況を旅館業法の観点から分類

リストに掲載されている 295 件の民泊施設のうち、所在地を把握できた 179 件の民泊施設について、立地状況を旅館業法の観点から分類した。

図表 2 施設の立地状況の分類

区	件数	施設所在地を特定 (推定含む)※				物件所在地 の特定に 至らず
		全体	分類1	分類2	分類3	
鶴見	16	13	4	6	3	3
神奈川	40	16	9	5	2	24
中	85	58	45	6	7	27
保土ヶ谷	17	10	0	8	2	7
磯子	1	0	0	0	0	1
港北	25	14	3	9	2	11
戸塚	5	2	0	2	0	3
南	33	18	10	2	6	15
西	21	12	10	0	2	9
金沢	5	1	0	0	1	4
港南	3	1	0	1	0	2
旭	13	12	5	7	0	1
緑	3	0	0	0	0	3
瀬谷	0	0	0	0	0	0
栄	1	1	0	1	0	0
泉	4	3	0	2	1	1
青葉	16	11	2	6	3	5
都筑	7	7	0	7	0	0
合計	295	179	88	62	29	116
構成比①	100.0%	60.7%				39.3%
構成比②		100.0%	49.2%	34.6%	16.2%	

分類 1	施設が、旅館業法に規定するホテル、旅館を建てられる、以下のいずれかの用途地域（都市計画法第 8 条第 1 項第 1 号）に属する場合 第 2 種住居地域、準住居地域、近隣商業地域、商業地域、準工業地域
分類 2	施設が、旅館業法に規定するホテル、旅館を建てられない、以下のいずれかの用途地域（都市計画法第 8 条第 1 項第 1 号）に属する場合 第 1 種低層住居専用地域、第 2 種低層住居専用地域、第 1 種中高層住居専用地域、第 2 種中高層住居専用地域、工業地域、工業専用地域
分類 3	施設が第 1 種住居地域（都市計画法第 8 条第 1 項第 1 号）に属する場合、または施設の所在地が特定できず、該当する範囲に分類 1 と分類 2 の地域がある場合

施設の立地状況の分類を施設タイプ別に見ると、戸建て住宅では、分類2、もしくは分類3の施設は43件（78.2%）、集合住宅では44件（38.9%）となっており、戸建ての住宅の方が分類2の割合が高くなっている。

図表 3 施設の立地状況の分類（施設タイプ別）

施設タイプ	件数	施設所在地を特定 (推定含む)※				物件所在地 の特定に 至らず
		全体	分類1	分類2	分類3	
戸建て	89	55	12	32	11	34
集合住宅	193	113	69	27	17	80
不明	13	11	7	3	1	2
合計	295	179	88	62	29	116
構成比①	100.0%	60.7%				39.3%
構成比②		100.0%	49.2%	34.6%	16.2%	

施設の立地状況（詳細）については、商業地域が、63件（21.4%）で最も多く、次いで、第1種低層住居専用地域が43件（14.6%）となっている。

図表 4 施設の立地状況（詳細）

区	件数	用途地域									
		第1種低層住居専用地域★	第2種低層住居専用地域★	第1種中高層住居専用地域★	第2種中高層住居専用地域★	第1種住居地域	第2種住居地域	準住居地域	近隣商業地域	商業地域	
鶴見	16	1	0	0	1	0	0	0	0	2	2
神奈川	40	1	0	0	3	1	0	0	0	2	7
中	85	4	0	2	0	2	0	0	0	1	42
保土ヶ谷	17	7	0	1	0	1	0	0	0	0	0
磯子	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
港北	25	8	0	0	1	2	1	0	0	0	2
戸塚	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
南	33	2	0	0	0	1	0	0	0	4	4
西	21	0	0	0	0	0	0	0	0	2	6
金沢	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
港南	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
旭	13	7	0	0	0	0	0	0	0	5	0
緑	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
瀬谷	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
栄	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
泉	4	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0
青葉	16	3	0	1	2	1	0	0	0	2	0
都筑	7	5	1	1	0	0	0	0	0	0	0
合計	295	43	1	5	7	9	1	0	0	18	63
構成比	100.0%	14.6%	0.3%	1.7%	2.4%	3.1%	0.3%	0.0%	0.0%	6.1%	21.4%

区	件数	用途地域				
		準工業地域	工業地域★	工業専用地域★	複数地域にまたがる(または可能性がある)	不明
鶴見	16	0	4	0	3	3
神奈川	40	0	1	0	1	24
中	85	2	0	0	5	27
保土ヶ谷	17	0	0	0	1	7
磯子	1	0	0	0	0	1
港北	25	0	0	0	0	11
戸塚	5	0	0	0	0	3
南	33	0	0	0	7	15
西	21	0	0	0	4	9
金沢	5	0	0	0	1	4
港南	3	0	0	0	1	2
旭	13	0	0	0	0	1
緑	3	0	0	0	0	3
瀬谷	0	0	0	0	0	0
栄	1	0	0	0	0	0
泉	4	0	0	0	0	1
青葉	16	0	0	0	2	5
都筑	7	0	0	0	0	0
合計	295	2	5	0	25	116
構成比	100.0%	0.7%	1.7%	0.0%	8.5%	39.3%

※「★」を付記している用途地域は、ホテル・旅館を建てられない地域である。なお、第1種住居地域については、施設の延べ床面積が3,000㎡以下であればホテル・旅館を建てられる。

施設の立地状況を施設タイプ別に見ると、戸建てでは第1種低層住居専用地域が25件（28.1%）で最も多く、集合住宅では、商業地域が52件（26.9%）で最も多くなっている。

図表 5 施設の立地状況（詳細）（施設タイプ別）

施設タイプ	件数	用途地域								
		第1種低層住居専用地域★	第2種低層住居専用地域★	第1種中高層住居専用地域★	第2種中高層住居専用地域★	第1種住居地域	第2種住居地域	準住居地域	近隣商業地域	商業地域
戸建て	89	25	0	2	1	3	0	0	5	7
集合住宅	193	16	1	3	5	6	1	0	13	52
不明	13	2	0	0	1	0	0	0	0	4
合計	295	43	1	5	7	9	1	0	18	63
構成比	100.0%	14.6%	0.3%	1.7%	2.4%	3.1%	0.3%	0.0%	6.1%	21.4%

<前表の続き>

施設タイプ	件数	用途地域				
		準工業地域	工業地域★	工業専用地域★	複数地域にまたがる(または可能性がある)	不明
戸建て	89	0	4	0	8	34
集合住宅	193	2	1	0	13	80
不明	13	0	0	0	4	2
合計	295	2	5	0	25	116
構成比	100.0%	0.7%	1.7%	0.0%	8.5%	39.3%

※「★」を付記している用途地域は、ホテル・旅館を建てられない地域である。なお、第1種住居地域については、施設の延べ床面積が3,000㎡以下であればホテル・旅館を建てられる。

④ 最大宿泊可能人数（定員）

宿泊定員を2人とする施設が、93件（31.5%）で最も多く、定員が1～4人の施設が226件（76.6%）であり、全体の約3分の2となっている。

図表 6 宿泊可能人数

区	件数	宿泊可能人数						宿泊キャ パシティ (人)
		1人	2人	3人	4人	5～9人	10人以上	
鶴見	16	3	3	6	1	1	2	66
神奈川	40	7	10	7	6	9	1	148
中	85	9	25	11	18	20	2	306
保土ヶ谷	17	6	4	5	1	1	0	39
磯子	1	1	0	0	0	0	0	1
港北	25	2	9	1	7	5	1	93
戸塚	5	1	1	2	0	1	0	15
南	33	11	10	2	6	4	0	87
西	21	3	4	4	1	6	3	109
金沢	5	2	1	1	0	1	0	12
港南	3	0	1	0	0	1	1	17
旭	13	1	8	1	1	2	0	37
緑	3	0	3	0	0	0	0	6
瀬谷	0	0	0	0	0	0	0	0
栄	1	0	0	0	0	1	0	5
泉	4	0	0	1	0	1	2	28
青葉	16	2	10	0	1	0	3	62
都筑	7	1	4	1	0	1	0	17
合計	295	49	93	42	42	54	15	1,048
構成比	100.0%	16.6%	31.5%	14.2%	14.2%	18.3%	5.1%	

※宿泊キャパシティは、全施設の最大宿泊可能人数（定員）を基に算出している。

⑤ 最低宿泊日数

1泊から宿泊可能な施設が半数以上（58.0%）となっている。

図表 7 最低宿泊日数

区	件数	最低宿泊日数					
		1泊	2泊	3～5泊	6～9泊	10泊以上	その他 (時期により変動等)
鶴見	16	10	5	0	0	1	0
神奈川	40	23	15	2	0	0	0
中	85	42	19	15	5	1	3
保土ヶ谷	17	11	4	2	0	0	0
磯子	1	1	0	0	0	0	0
港北	25	15	7	2	0	1	0
戸塚	5	4	1	0	0	0	0
南	33	13	5	11	1	3	0
西	21	15	4	2	0	0	0
金沢	5	3	0	0	2	0	0
港南	3	3	0	0	0	0	0
旭	13	8	4	0	1	0	0
緑	3	1	0	2	0	0	0
瀬谷	0	0	0	0	0	0	0
栄	1	0	1	0	0	0	0
泉	4	3	0	1	0	0	0
青葉	16	13	1	1	1	0	0
都筑	7	6	0	0	1	0	0
合計	295	171	66	38	11	6	3
構成比	100.0%	58.0%	22.4%	12.9%	3.7%	2.0%	1.0%

⑥ 1泊当たりの最低宿泊料金

1人で宿泊した場合の1泊当たりの最低宿泊料金は、約半数（49.2%）が3,000円以上6,000円未満の価格帯であり、調査した市内の民泊施設の最低宿泊料金の平均値（額）は6,147円となっている。

図表 8 1泊当たりの最低宿泊料金

区	件数	1泊当たりの最低宿泊料金						平均値 (円)
		3,000円 未満	3,000円～ 6,000円 未満	6,000円～ 9,000円 未満	9,000円～ 12,000円 未満	12,000円 ～15,000 円未満	15,000円 以上	
鶴見	16	5	5	4	0	0	2	9,823
神奈川	40	7	20	8	0	3	2	6,704
中	85	8	49	18	3	3	4	6,351
保土ヶ谷	17	13	3	0	1	0	0	3,046
磯子	1	0	0	0	1	0	0	11,000
港北	25	7	13	3	0	1	1	5,454
戸塚	5	1	2	0	2	0	0	6,849
南	33	10	19	2	1	0	1	4,612
西	21	5	9	3	2	0	2	6,736
金沢	5	0	4	0	0	1	0	5,133
港南	3	1	1	0	1	0	0	5,142
旭	13	9	4	0	0	0	0	2,478
緑	3	0	3	0	0	0	0	4,051
瀬谷	0	0	0	0	0	0	0	-
栄	1	0	1	0	0	0	0	3,040
泉	4	0	3	1	0	0	0	4,491
青葉	16	2	8	3	0	1	2	12,103
都筑	7	5	1	1	0	0	0	3,011
合計	295	73	145	43	11	9	14	6,147
構成比	100.0%	24.7%	49.2%	14.6%	3.7%	3.1%	4.7%	

※なお、料金は時期により異なる。上記料金は平成29年7月調査時点のものである。
平均値はサイトに記載されている金額を基に算出している。

⑦ 民泊施設の運営について

民泊施設の運営に関して、対面でのチェックインの実施については、実施していると思われる施設が、171件（58.0%）であり、89件（30.2%）は実施していないと思われる。

また、民泊施設へのホストの在住については、140件（47.5%）の施設では、在住していると思われるが、129件（43.7%）の施設では、不在にしていると思われる。

図表 9 民泊施設の運営について

区	件数	対面でのチェックインの実施				ホストの在住			
		必ず実施していると思われる	実施している場合もあると思われる	実施していないと思われる	不明	在住していると思われる	不在の日もあると思われる	不在にしていると思われる	不明
鶴見	16	8	3	4	1	7	2	6	1
神奈川	40	12	7	13	8	9	2	23	6
中	85	31	18	27	9	32	2	44	7
保土ヶ谷	17	12	2	2	1	12	2	3	0
磯子	1	0	0	0	1	0	0	0	1
港北	25	7	3	10	5	10	0	11	4
戸塚	5	3	0	1	1	2	0	2	1
南	33	17	7	8	1	20	1	12	0
西	21	4	5	10	2	6	1	13	1
金沢	5	2	0	3	0	2	0	1	2
港南	3	0	2	0	1	0	0	2	1
旭	13	8	0	5	0	6	2	5	0
緑	3	1	0	1	1	2	0	1	0
瀬谷	0	0	0	0	0	0	0	0	0
栄	1	1	0	0	0	1	0	0	0
泉	4	4	0	0	0	4	0	0	0
青葉	16	4	3	5	4	7	1	6	2
都筑	7	6	1	0	0	7	0	0	0
合計	295	120	51	89	35	127	13	129	26
構成比	100.0%	40.7%	17.3%	30.2%	11.9%	43.1%	4.4%	43.7%	8.8%

民泊施設の運営について、施設タイプ別に見ると、戸建て住宅では、対面でのチェックインについては、実施していないと思われる施設が 8 件 (9.0%) であり、ホストが在住していないと思われる施設が、11 件 (12.4%) である。

一方、集合住宅では、対面でのチェックインについては、実施していないと思われる施設が 76 件 (39.4%) であり、ホストが在住していないと思われる施設が、110 件 (57.0%) であり、どちらも戸建て住宅よりも高くなっている。

図表 10 民泊施設の運営について（施設タイプ別）

施設タイプ	件数	対面でのチェックインの実施				ホストの在住			
		必ず実施していると思われる	実施している場合もあると思われる	実施していないと思われる	不明	在住していると思われる	不在の日もあると思われる	不在にしていると思われる	不明
戸建て	89	61	10	8	10	66	5	11	7
集合住宅	193	54	39	76	24	57	8	110	18
不明	13	5	2	5	1	4	0	8	1
合計	295	120	51	89	35	127	13	129	26
構成比	100.0%	40.7%	17.3%	30.2%	11.9%	43.1%	4.4%	43.7%	8.8%

※各状態の定義

対面でのチェックイン	滞在開始時に、宿泊者と対面でのチェックインがあるかどうかについて、サイト記載のハウスルールまたは利用者のレビューから、必ず対面でのチェックインを実施していると思われる場合に、「必ず実施していると思われる」、もしくは、宅配ボックスでの鍵の受取り等、面接せずに滞在を開始していると思われる場合を「実施していないと思われる」に、どちらの場合もあると考えられる場合に、「実施している場合もあると思われる」としている
ホストが在住しているか	宿泊施設に、ホストが在住しているかについて、施設の説明や利用者のレビューから、ホストが当該施設に住んでいる等、民泊利用時に必ず施設にホストがいると思われる場合に、「在住していると思われる」、民泊利用時にホストが施設にいない日もある場合に、「不在の日もあると思われる」、民泊利用時にホストが施設にいないことがないと思われる場合に、「不在にしていると思われる」としている

(2) 民泊施設の周辺住民に対するヒアリング

市内民泊施設のうち、住居形態（戸建て住宅、集合住宅）、繁華街・住居専用地域、ホストの在住・不在などを考慮して、対象となる施設を抽出し、対象民泊施設の周辺住民に対するヒアリングを行った。

ヒアリングは市内計7か所で実施し、有効回答数は計36名であった。実施概要は以下の通りである。

<ヒアリング実施概要>

実施日時	10月3日（火） 13:30～16:00	10月12日（木） 13:30～17:00
実施場所 ・施設タイプ ・用途地域 ・有効回答者数	<p><都心部・都心周辺部></p> <p>①中区</p> <ul style="list-style-type: none"> ・集合住宅／ホスト在住型 ・第1種中高層住居専用地域 ・5名 <p>②中区</p> <ul style="list-style-type: none"> ・集合住宅／ホスト不在型 ・第1種住居地域 ・5名 <p>③中区</p> <ul style="list-style-type: none"> ・戸建住宅／ホスト在住型 ・第1種低層住居専用地域 ・0名 ※ヒアリング実施できず <p>④中区</p> <ul style="list-style-type: none"> ・戸建住宅／ホスト不在型 ・商業地域 ・0名 ※ヒアリング実施できず 	<p><郊外部></p> <p>①保土ヶ谷区</p> <ul style="list-style-type: none"> ・戸建住宅／ホスト在住型 ・第1種低層住居専用地域 ・7名 <p>②港北区</p> <ul style="list-style-type: none"> ・戸建住宅／ホスト不在型 ・第1種住居地域 ・10名 <p>③青葉区</p> <ul style="list-style-type: none"> ・戸建住宅／ホスト不在型 ・第1種低層住居専用地域 ・9名

<ヒアリング項目>

Q1 外国人や日本人観光客が宿泊(もしくは出入り)している場所(家)をご存知ですか
YES=1 NO=2

※Q1=1 と回答した方

Q2-1 外国人や日本人観光客等に関連して、何かお困りのことや不安なことはございますか

※Q1=2 と回答した方

Q2-2 もし自宅周辺に民泊施設があった場合、どのようにお思いですか

① 全体的な傾向

- ・ Q1 のヒアリングの結果、民泊施設周辺の住民は、外国人や日本人観光客が宿泊、または出入りしている場所(家)を知らない方がほとんどであり、知っていたのは、ヒアリングの有効回答者 36 名の中で、1 名のみであった。
- ・ Q2-1 のヒアリングの結果、該当する施設(場所)があることを知っていた方(1 名)は、現状では、ゴミ出し、騒音等のトラブルがないため、民泊に対して悪い印象を持ってはいなく、特に困っていることはなかった。
- ・ Q2-2 のヒアリングの結果、民泊そのものについて十分な知識を持つ方は少なく、テレビ番組等で得た漠然とした印象を話す方が多かった。
- ・ 外国人在住者が回答者の日常生活において身近な存在かどうかや、個々のライフスタイル等により、近隣への民泊施設の立地を受容することへの抵抗感の度合いが異なった。

② 都心部・都心周辺部における、地区別結果

(1) 中区

ヒアリングタイプ	集合住宅、住宅街（第1種中高層住居専用地域）、ホスト在住型
ヒアリング実施人数	5人（有効回答者）
実施日時	10月3日（火）13時～14時

<総括>

- ・ Q1のヒアリングの結果、民泊施設周辺の住民は、外国人や日本人観光客が宿泊（もしくは出入り）している場所（家）を知らない方がほとんどであり、知っていたのは、ヒアリングの有効回答者5名の中で、1名のみであった。
- ・ Q2-1のヒアリングの結果、該当する施設（場所）があることを知っていた住民から現状では、ゴミ出し、騒音等のトラブルがないため、民泊に対して悪い印象を持ってはいなく、特に困っていることはないとの意見があった。
- ・ Q2-2のヒアリングの結果、外国人や英語について身近な印象を持っている人が多く、「気にならない」の回答が多かった。
テレビからの情報を見て、ゴミ問題や騒音について心配になるという回答が1名のみあった。

<周辺住民からの具体的な意見（もし自宅周辺に民泊施設等があった場合、どう思うか）>

- ・ 配偶者が英語を話せるため、外国人観光客にあまり抵抗はない。
- ・ 静かな場所なので、近所に民泊施設ができることを歓迎していない。テレビで騒音やゴミ問題を取り上げているので、心配になる。
- ・ 外国に住んでいる親族がいるので、あまり気にしない。自宅マンションに外国人も住んでいるので抵抗はない。

(2) 中区

ヒアリングタイプ	集合住宅、住宅街（第1種住居地域）、ホスト不在型
ヒアリング実施人数	5人（有効回答者）
実施時間	10月3日（火）14時30分

<総括>

- ・ Q1のヒアリングの結果、民泊施設周辺の住民は、外国人や日本人観光客が宿泊（もしくは出入り）している場所（家）については5名全員の認識がなかった。
- ・ Q2-1については、認識者がいなかったので回答は得られなかった。
- ・ Q2-2のヒアリングの結果、なんとなく怖いという意見が2名から得られた。

<周辺住民からの具体的な意見（もし自宅周辺に民泊施設等があった場合、どう思うか）>

- ・ 時々、外国人が降りてくるのは知っている。素性が分からないため、なんとなく嫌だと感じる。
- ・ たまに、外国人は見かける。素性が分からないため、怖いと感じる。
- ・ 周辺に民泊施設があっても気にならない。

(3) 中区（その他）

中区（戸建住宅／ホスト在住型、第1種低層住居専用地域）及び、中区（戸建住宅／ホスト不在型、商業地域）については、以下のそれぞれの理由によりヒアリングを実施することができなかった。

- ・ 中区（戸建住宅／ホスト在住型、第1種低層住居専用地域）

施設所在地を外観から特定しきれず、また施設周辺の通行者、周辺住民、または近隣施設の利用者であるのか、対象者の判別が困難であったため、ヒアリングの実施ができなかった。

- ・ 中区（戸建住宅／ホスト不在型、商業地域）

施設所在地が商業・観光エリアの中心部に近く、施設周辺の通行者が周辺住民かどうかの判別が困難であったため、ヒアリングの実施ができなかった。

③ 郊外部（郊外住宅地）における、地区別結果

（1）保土ケ谷区

ヒアリングタイプ	戸建て、住宅街（第1種低層住居専用地域）、ホスト在住型
ヒアリング実施人数	7人（有効回答者）
実施日時	10月12日（木）13時～13時半

<総括>

- ・ Q1のヒアリングの結果、外国人や日本人観光客が宿泊（もしくは出入り）している場所（家）については、7名全員の認識がなかった。
- ・ Q2-1については、認識者がいなかったので回答は得られなかった。
- ・ Q2-2のヒアリングの結果、過去の経験やテレビの報道から良くない印象を持つ方も見られたが、一方で「ルールを守ってもらえれば」や、「（住宅街であるので）観光客の需要はないのでは」という回答も見られた。

<周辺住民からの具体的な意見（もし自宅周辺に民泊施設等があった場合、どう思うか）>

- ・ 全然気にしない。ここのあたりは観光客の需要はないのでは。日本人の旅行者も来ないと思う。
- ・ 過去に外国人が近所に住んでいたことがあり、たばこの吸い殻やごみのマナーなどが悪いことがあった。
- ・ ルールを守ってくれれば気にならない。特にゴミだしのルールは守ってほしい。夜にゴミだしとかやめてほしい。

(2) 港北区

ヒアリングタイプ	戸建て、住宅街（第1種住居地域）、ホスト不在型
ヒアリング実施人数	10人（有効回答者）
実施日時	10月12日（木）14時45分～15時30分

<総括>

- ・ Q1のヒアリングの結果、外国人や日本人観光客が宿泊（もしくは出入り）している場所（家）については、10名全員の認識がなかった。
- ・ Q2-1については、認識者がいなかったため回答は得られなかった。
- ・ Q2-2については、周辺に住んでいるまたは通学していると思われる外国人はたまに見かけるが、あまり気にしない。観光地でもないのだから考えたこともない、といった回答が多かった。マナーの悪さに対する心配や、色々な人の出入りに対しての不安をあげる方は2名のみであった。

<周辺住民からの具体的な意見（もし自宅周辺に民泊施設等があった場合、どう思うか）>

- ・ 別に気にしない、問題ない。
- ・ 考えたこともない。当該地周辺は別に観光地でもなく、立地上観光客が来るとは思えない。
- ・ 過去に外国人が近所に住んでいたことがあり、たばこの吸い殻やごみのマナーなどが悪いことがあった。
- ・ マナーが悪いのが心配。（大声やポイ捨て等）
- ・ 色々な人の出入りがあると不安。（子供が小さいので）

(3) 青葉区

ヒアリングタイプ	戸建て、住宅街（第1種低層住居専用地域）、ホスト不在型
ヒアリング実施人数	9人（有効回答者）
実施日時	10月12日（木）16時00分～17時00分

<総括>

- ・ Q1のヒアリングの結果、外国人や日本人観光客が宿泊（もしくは出入り）している場所（家）については、9名全員の認識がなかった。
- ・ Q2-1については、認識者がいなかったため回答は得られなかった。
- ・ Q2-2については、ルールを守ってもらえれば問題がない。気にしない。といった回答が多く挙がった。一方、夜遅くの騒音や人が増えることに対する抵抗感についての声も3名から挙がった。

<周辺住民からの具体的な意見（もし自宅周辺に民泊施設等があった場合、どう思うか）>

- ・ 考えたこともない。外国人に抵抗はない。
- ・ きちんとルールが守られていればよい。日本のルールを守ってくれればよいのだが、一番問題なのは言葉だと思う。
- ・ 夜遅くの騒音が気になるがルールを守ってくれれば問題ない。民泊施設のホストがきちんと指導すればよい。
- ・ 静かな場所なので、外国人観光客でにぎわってしまうと困る。
- ・ 夜遅くの騒音が嫌である。付近に外国人観光客がいることに抵抗感がある。

(3) 関係事業者等へのヒアリングについて

民泊サイトを運営する Airbnb 社に対して、平成 29 年 9 月にヒアリングを実施した。

(施設の掲載、削除基準等について)

- ・ リスティング（施設）の掲載基準というのは特にない。自分のプロフィールを登録していただければ、ホストとして登録できる。Airbnb が示している禁止事項を行ったと判断したホストについてはコミュニティから脱退をしていただく。個々の町によってルール等が異なるので、現在は設置必須チェックリストは設けていない。ただ、ホスピタリティの基準を推奨したり、禁止事項を掲載している。
(禁止事項：<https://www.airbnb.jp/standards>)
- ・ どのようなリスティングを、どのように運営するかはホストの個性であると理解しており、積極的に画一化された基準を設けるものではない。
- ・ 旅館業法、許可施設の確認については、現時点でのテクノロジーでは、一つ一つの合法性を確認することは難しい。
- ・ 住宅宿泊事業法案が施行された後の掲載基準、確認フロー等については現在関係省庁と調整を行っている。
- ・ Airbnb として提案をしているのは、パススルー登録（※）。海外の事例として、いくつかの都市でパススルー登録を導入しているところがある。パススルー登録を導入している地域にお住まいの方は、リスティングをつくる手続きの中で、届け出画面が表示される。ここで受ける情報は Airbnb ではなく、行政に直接送信される。諸外国では、パススルー登録や取得泊数制限、現状把握のための集計データのご提供など、300 を超える自治体と協働させていただいている。日本でも各自治体の皆さまとぜひ連携させていただきたいと考えている。
- ・ (※) パススルー登録：ホスト登録時のパススルー制度。Airbnb への新規ホストの登録時に（ホストに許可を得た上で）、Airbnb から基本的な情報を自治体に提供することでホストの届け出を簡易化するもの。

(本人の確認方法)

- ・ グローバルコミュニティの安全・安心は、弊社にとって何よりも大切である。Airbnb へのユーザー登録は、本人のお名前とメールアドレスのみで行うことができるが、利用するには詳細の情報登録が必要。名前、メールアドレスに加えて、電話番号、オンラインアカウント（Facebook, LinkedIn, Google+など）の認証ができる。ま

た、オフライン ID（政府発行の顔写真つき公的身分証明書）の認証もできる。

- ・ 日本であれば運転免許証とパスポートが認証できる。また顔認証も行っており、身分証の顔写真と画面の前にいる本人が同一であるかということが確認できる。ただし、パスポート等の本人確認は必須ではない。
- ・ **Airbnb** のユーザー登録は、あえて摩擦を残した設計にしてある。また、利用したゲスト、利用されたホストはそれぞれ評価される。ホスト側では、本人確認ができないゲストは受け入れないという設定もできる。

（参照：

<https://www.airbnb.jp/help/article/1237/how-does-it-work-when-airbnb-asks-for-an-id>)

（施設等について、その他）

- ・ ホストに対しては、基本的なことについては一任しているが、それ以外の運営方法についてホストに言及していない。それぞれの個性として理解している。
（ホスピタリティの基準：<https://www.airbnb.jp/hospitality>）
- ・ リスティングのご近所様からご相談がある場合には、ご近所様相談窓口(オンラインシステム)を通して対応しており、当該ホストが明らかな場合、トラブル内容を転送する仕組みとなっている。（参照：<https://www.airbnb.jp/neighbors>）
- ・ お困りの方の中には、**Airbnb** の名前がすぐに出てこない方もいらっしゃる。その場合に、市町村の自治体の方々へのご相談がいつてしまうことがある。
- ・ 現在ゲストに対するエデュケーションプログラム(文化や習慣の違い伝える等)の制作を検討をして おり、今後さまざまな対応をしていきたいと考えているので、今後応援等していきたいと考える。
- ・ 今後、**Airbnb** としては、地域コミュニティとの共存を目指して取組を進めていく。

（横浜市について）

- ・ 現在、横浜市に存在するリスティング数は 510 件ほどとなっており、他の大規模都市と比較して少ない状況。

(4) 民泊運営者へのアンケートについて

民泊運営者に対しては、民泊仲介業者を通じてアンケートを実施した。アンケートの概要は以下の通りである。

<アンケートの概要>

アンケート方式	自記入式アンケート
質問内容	<ul style="list-style-type: none">・運営している施設の種類、数、場所・運営施設のプロフィール・運営の目的・利用者の特徴・近隣への周知有無・ゲストに周知していること・宿泊者を受け入れるときの流れ・運営時に心掛けていること・これまでのトラブルの有無・これまでのクレームの有無・施設運営時の困りごと

<ホストからの回答①>

<施設の概要>

施設運営地域	繁華街の近く
施設数	1 施設
施設の貸与形態	(戸建住宅) 部屋貸し
運営方法	ホスト在住型 (同じ施設に居住)

<運営施設について>

(1) 運営している施設について

- ・ 運営期間： 3年7ヶ月
- ・ 1ヶ月利用日数：6日程度 (1ヶ月に2~3組、平均宿泊数1~2泊)
- ・ 1年間利用日数：無回答

(2) 施設の運営目的

- ・ 文化交流
- ・ 空き部屋活用

(3) 利用者について

- ・ 平均宿泊数：1~2泊
- ・ 平均宿泊人数：1人
- ・ 利用者：外国人が多い
- ・ 利用目的：観光目的が多い

(4) 施設運営の周囲への周知有無

- ・ 周知していない

(5) ゲストに周知していること

- ・ ごみの処理方法
- ・ 共用部の使い方

(6) 宿泊者を受け入れるときの流れ

- ・ 最寄駅まで迎えに行き、チェックイン。
- ・ 家の中を説明し、鍵を手渡す。

- (7) 宿泊者の受入れ時に心掛けていること
 - ・ コミュニケーションを取る。お勧めを聞かれたら教える。質問があればもちろん答え、不安のないようにする。

- (8) これまでのトラブルの有無と内容
 - ・ トラブルはない。

- (9) これまでの近隣住民からのクレームの有無と内容、対策
 - ・ クレームはない。

- (10) 今後の施設運営上困っていること
 - ・ 特に心配をしていることはない。

<ホストからの回答②>

<施設の概要>

施設運営地域	商業地域
施設数	1 施設
施設の貸与形態	(戸建住宅) 部屋貸し
運営方法	ホスト在住型 (同じ施設に居住)

<運営施設について>

(1) 運営している施設について

- ・ 運営期間： 2年1ヶ月
- ・ 1ヶ月利用日数：15～20日
- ・ 1年間利用日数：240日

(2) 施設の運営目的

- ・ 文化交流

(3) 利用者について

- ・ 平均宿泊数：1泊または5～6泊
- ・ 平均宿泊人数：4人 (ファミリー層が多い)
- ・ 利用者：外国人が多い
- ・ 利用目的：観光目的が多い

(4) 施設運営の周囲への周知有無

- ・ 周知している

(5) ゲストに周知していること

- ・ ごみの処理方法
- ・ 騒音防止
- ・ 帰宅時間の制限
- ・ パーティーの可否
- ・ 共用部の使い方
- ・ ガスを使用しないように注意 [火気対策]

- (6) 宿泊者を受け入れるときの流れ
- ・ 駅まで送迎し、そこで対面。
 - ・ 自宅に到着してから鍵の開け方、締め方の説明、お部屋のご案内。
 - ・ 近隣への配慮、オススメのご紹介。
 - ・ タクシー乗り場、バス乗り場等の公共交通サービスをご案内（実際に同行）。
- (7) 宿泊者の受入れ時に心掛けていること
- ・ ゲストが迷惑でなければ、とことん交流を楽しむ。
 - ・ 一緒に食事したり、近隣のお店で飲んだり、希望があれば、観光場所にも一緒に行き、案内などを積極的にしている。
- (8) これまでのトラブルの有無と内容
- ・ トラブルはない。
 - ・ ちょっとした紛失や、汚れはたまにあるが想定内。
- (9) これまでの近隣住民からのクレームの有無と内容、対策
- ・ クレームはない。
- (10) 今後の施設運営上困っていること
- ・ 法律面が一番心配である。
 - ・ 自分たちのホームシェアを理解してほしい。
 - ・ 自分が住んでいるからこそ防げているトラブルがあるし、ポジティブな面もたくさんあるが、それが知られていない。

<ホストからの回答③>

<施設の概要>

施設運営地域	繁華街の近く
施設数	1 施設
施設の貸与形態	(戸建住宅) 部屋貸し
運営方法	ホスト在住型 (同じ施設に居住)

<運営施設について>

(1) 運営している施設について

- ・ 運営期間： 1年
- ・ 1ヶ月利用日数：季節によって変動
- ・ 1年間利用日数：180日

(2) 施設の運営目的

- ・ 文化交流
- ・ 友達づくり。ゲストの人ともまた会える。インターネットを通じての出会い。

(3) 利用者について

- ・ 平均宿泊数：5～6泊、長い場合1ヶ月
- ・ 平均宿泊人数：2人（上限を2名に設定）
- ・ 利用者：外国人が多い
- ・ 利用目的：観光目的が多い（※ビジネス目的の場合、長期出張利用）

(4) 施設運営の周囲への周知有無

- ・ 周知していないが既に知っている。

(5) ゲストに周知していること

- ・ ごみの処理方法
- ・ 騒音防止（早朝6時まで、22時以降など）
- ・ パーティーの可否
- ・ 共用部の使い方
- ・ 緊急連絡先（個人）

(6) 宿泊者を受け入れるときの流れ

- ・ 案内書を送る、ゲストのチェックイン時間に家にいるようにする（迷った場合は、迎えに行く）。
- ・ 鍵、火、ゴミなどのハウスルールについての説明。
- ・ もし台風などがある場合の、情報共有。

(7) 宿泊者の受入れ時に心掛けていること

- ・ もし希望があれば一緒に行動。
- ・ ゲストの求めるものをヒアリング。協力できることは協力する。
- ・ 地元の楽しいところを紹介できるように。

(8) これまでのトラブルの有無と内容

- ・ トラブルはない。

(9) これまでの近隣住民からのクレームの有無と内容、対策

- ・ クレームはない。

(10) 今後の施設運営上困っていること

- ・ 現時点では特にない。
- ・ 強いて言うなら、悪いことをしていないのに法律面での今後のことも心配。