

## 特区民泊施設に対する営業実態調査結果

### 1 調査概要

大阪市では、民泊事業に伴う周辺住民の生活環境への影響に対応するため、民泊施設に対する指導の強化を目的とした、民泊の適正化を図るための「迷惑民泊根絶チーム」を令和7年11月に立ち上げ、市内の全特区民泊施設を対象に営業実態調査を実施しました。

### 2 調査対象

令和7年10月末現在で特区民泊の認定を受けている施設：計 **7,312 施設**

### 3 調査期間

令和7年11月26日から12月26日まで（最終集計日：令和8年1月31日）

### 4 調査手法

調査票を郵送し、大阪市行政オンラインシステム等※により回答

※大阪市行政オンラインシステム、メール、郵送、FAX等

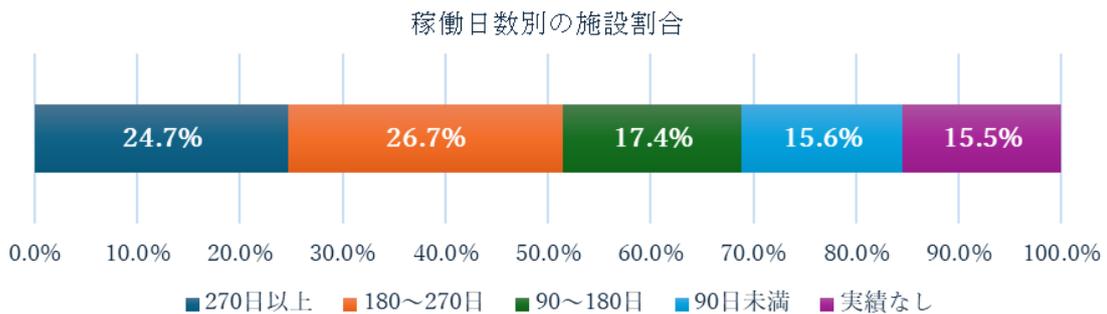
### 5 回答状況

回答施設数： **5,824 施設**（廃止施設312施設を含む）

回答率： **79.6%**

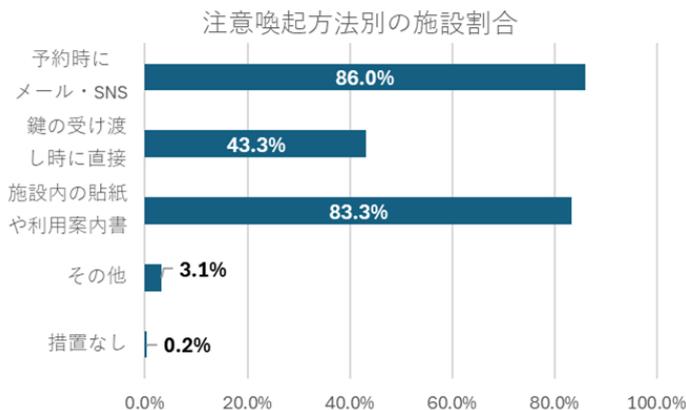
### 6 主な調査項目の集計結果

#### Q1 昨年度（2024年4月1日～2025年3月31日）の施設の稼働日数



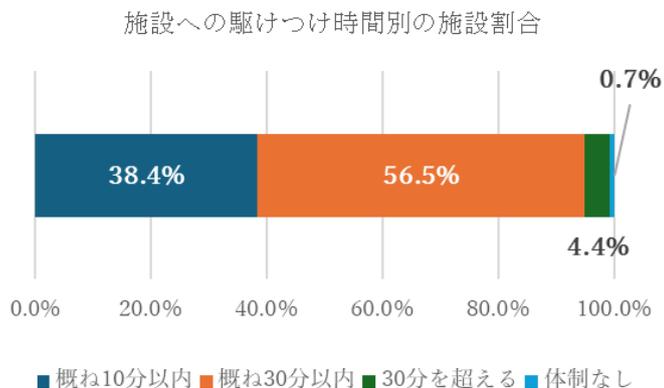
約半数の施設が住宅宿泊事業（営業日数180日以下）へ移行することができない、180日を超えて営業している旨の回答があった。

#### Q4. 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）



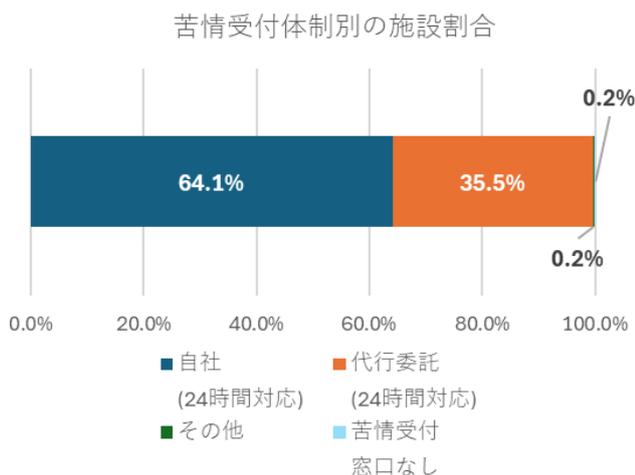
約9割の施設が予約時にメールやSNSによる注意喚起を行っていた一方、約4割の施設が鍵の受け渡し時に滞在者へ直接注意喚起を行っている旨の回答があった。

#### Q5. 施設への駆けつけ体制について



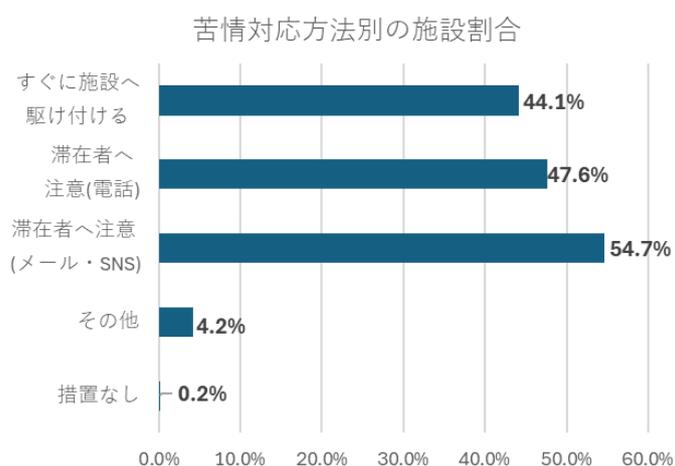
9割を超える施設が概ね30分以内に駆け付け可能であった一方、4割程度の施設が本市ガイドラインで求めている概ね10分以内に駆け付け可能と回答があった。

#### Q6. 近隣住民からの苦情の受付体制について



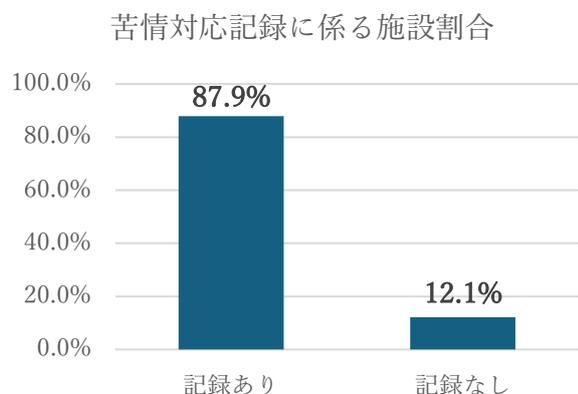
ほぼ全ての施設が自社または運営代行委託により24時間対応可能な苦情窓口を設けている旨の回答があった。

#### Q7. 近隣住民から苦情が寄せられた際の対応方法（複数選択あり）

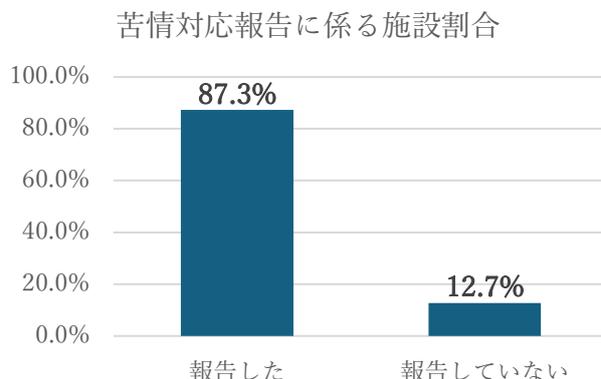


半数を超える施設がメール・SNSによる非対面の対応を行っており、4割程度の施設がすぐに施設へ駆け付けると回答があった。

**Q 8. 近隣住民から苦情が寄せられた場合の対応記録**

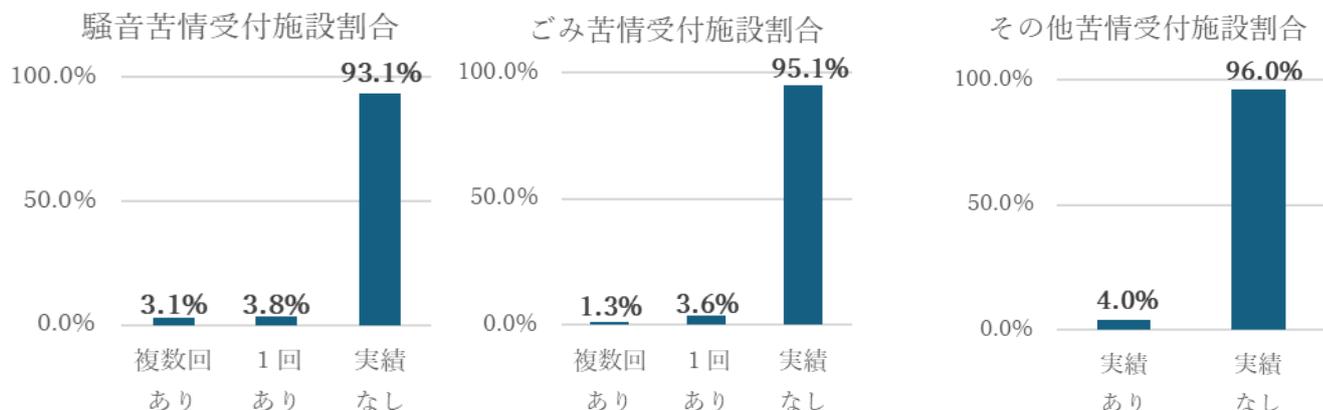


**Q 9. 苦情対応した際、対応状況を苦情者に報告しましたか？**



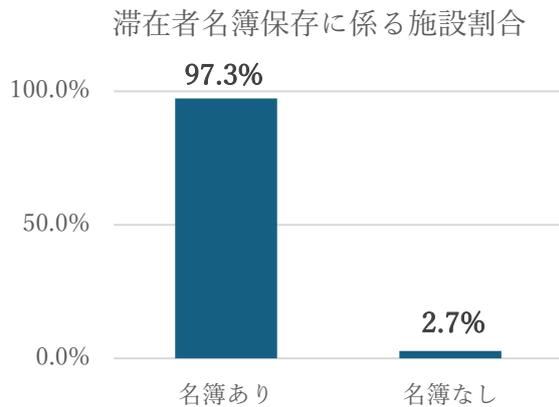
苦情が寄せられたことがある施設のうち、約9割の施設が対応記録及び対応状況の報告を行っている旨の回答があった。また、両者の対応に係る割合はほぼ同様であった。

**Q10. 昨年度（2024年4月1日～2025年3月31日）の苦情受付状況**

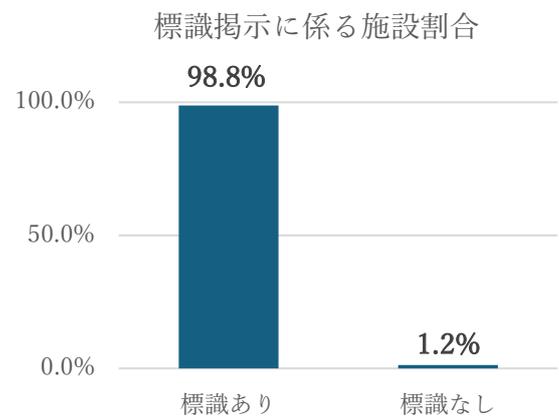


概ね4%～7%の施設がそれぞれの苦情が寄せられている旨の回答があり、苦情実績がない施設が大多数であった。

Q11. 滞在者名簿を3年間保存していますか？  
(事業期間が3年未満の場合は事業開始以降)



Q12. 施設前に苦情担当者及び連絡先を記した標識を掲示していますか？



概ね全ての施設が滞在者名簿の保存及び標識の掲示について、適切に対応している旨の回答があった。

## 7 今後の対応

今回の調査結果及びこれまでに保健所へ寄せられた苦情等を分析して優先的に監視指導を実施する「重点監視施設」を抽出し、順次監視指導を実施します。