

民泊通報・相談窓口事務取扱要綱

(目的)

第1条 この要綱は、「民泊通報・相談窓口」について、その事務を迅速かつ的確に処理するために、必要な事項を定めるものとする。

(所管)

第2条 「民泊通報・相談窓口」は、「民泊」対策プロジェクトチーム（事務局：産業観光局観光MICE推進室）において所管する。

(定義)

第3条 この要綱における用語の定義は、次のとおりとする。

(1) オペレーター

「民泊通報・相談窓口」の利用者からの電話、FAX、電子メールを受け、対応及び事務処理を行う者をいう。

(2) よくある事例集

「民泊通報・相談窓口」の利用者から頻繁に寄せられると想定される通報等（相談、問い合わせ、苦情も含む）と回答集（FAQ）を事前にオペレーターに渡し、利用者からの通報等に対応できるようにするもの

(3) その他の情報源

オペレーターが利用者に回答する際に活用するもので、本窓口に関係する資料や印刷物等のうち本市が適切だと判断するもの（広報資料や市民しんぶん、新聞の切り抜きなど）

(4) 所管課

「民泊」対策プロジェクトチームに所属する所管課等

(設置場所)

第4条 「民泊通報・相談窓口」の設置場所は、本市が定める場所とする。

(運営時間)

第5条 「民泊通報・相談窓口」の運営については、平成28年7月13日から開始し、運営時間は、毎日、午前10時から午後5時とする。

2 前項の規定にかかわらず、事務局は、必要に応じて、運営時間の変更及び運営の中断を行うことがある。

(業務内容)

第6条 「民泊通報・相談窓口」においては、次の各号に掲げる業務を当該各号に定めるとおり実施するものとする。

(1) 電話による利用者からの通報等への対応

利用者からの電話による通報等について、利用者への回答が必要でない場

合は、オペレーターが必要事項を聞き取り、電話を終える。利用者への回答が必要な場合、オペレーターは、よくある事例集やその他の情報源をもとに、その場で回答する。オペレーターが回答できなかったものについては、利用者に所管課の電話番号を伝える（所管課からの折り返しの電話が必要な場合は、オペレーターは速やかに所管課又はその他の担当部署に電話で連絡をする。その後、所管課又はその他の担当部署は利用者に折り返しの電話を行う）。

(2) 電話での対応手順について

利用者からの電話での通報等については、オペレーターは聞き取った内容を別紙1の「無許可・苦情通報受付シート」又は「旅館業事前相談受付シート」もしくは「一般問合せ・意見受付シート」及び(4)で指定する別紙2の「データベース票」に速やかに入力するとともに、入力した別紙1を「「民泊」対策プロジェクトチーム」の所管課すべてにメールで送付する（その他の担当部署にも情報提供が必要な場合は送付する）。

(3) F A X，電子メールでの対応手順について

利用者からのF A X，電子メールでの通報等については、オペレーターはその内容を別紙1の「無許可・苦情通報受付シート」又は「旅館業事前相談受付シート」もしくは「一般問合せ・意見受付シート」及び(4)で指定する別紙2の「データベース票」に速やかに入力し、入力した別紙1を「「民泊」対策プロジェクトチーム」の所管課すべてにメールで送付する（その他の担当部署にも情報提供が必要な場合は送付する）。回答が必要な旨が記載されており、利用者への回答が可能な場合は、その都度、事務局と協議する。

F A Xの原本は、オペレーターが保管する。

(4) 「データベース票」の作成

利用者からの電話，F A X，電子メールについて，オペレーターは，京都市が指定する別紙2の「データベース票」において「入電時刻」，「入電者等」，「通報内容」等を記録・集計し，日報として毎日及び毎月，所管課すべてにメールで報告すること。

(個人情報の取扱い)

第7条 業務遂行中に収集した個人情報について，個人情報の保護に関する法律及び京都市個人情報保護条例に則り，厳格に取り扱い，保管しなければならない。

(補則)

第8条 本要綱に定めるもののほか，「民泊通報・相談窓口」の運営に関し必要な事項については，事務局が別途，定めることができる。

(附則)

本要綱は平成28年7月13日から施行する。

発 送 日	年 月 日	局内供覧 確認欄			課長	課長補佐・係長	担当
対 応 局	環境・文市・産観・保福・都計・消防・他 ()			利用者への回答		□要 ・ □不要	
整理番号			受理日時	年 月 日 ()		担当：	
受理方法	電話・FAX・メール			: ~ : () 分間			
相 談 者	氏 名	男・女		連 絡 先	(調査に必要なため、可能な限り聞いてください。)		
	住 所						
	匿名希望の有無	□有 □無		回 答 の 要 否	□必要 □不要		
通 報 施 設	施 設 の 概 要	□許可施設 □無許可施設 □不明					
		□集合住宅 □戸建住宅 □その他					
	名 称	□名称なし					
	所 在 地						
	営 業 者	氏 名			連 絡 先		
		住 所					
	用 途 地 域	□不明 □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 □準工業地域 □近隣商業地域 □商業地域 □工業地域 □工業専用地域					
参 考 事 項	□ホームページへの掲載 (無・有・不明) ありの場合⇒□Airbnb □その他の仲介サイト () □施設独自のHP						
通 報 の 概 要	通 報 の 種 類	□無許可営業 □騒音 □不適切なごみ捨て □火災の心配 □犯罪の心配 □見ず知らずの人の出入り □用途違反 □その他 ()					
	い つ か ら	年 月 頃から					
	通 報 の 内 容						
備 考	整理番号 と同一相談						

発 送 日	年 月 日	局内供覧 確認欄			課長	課長補佐・係長	担当
対 応 局	環境・文市・産観・保福・都計・消防・他 ()				利用者への回答	□要 ・ □不要	

整理番号		受 理 日	年 月 日 ()	担 当 :
受理方法	電話・FAX・メール	時	: ~ : () 分間	

相 談 者	氏 名	男・女	連 絡 先
-------	-----	-----	-------

計 画 地	所 在 地			
	用 途 地 域	<input type="checkbox"/> 不明 <input type="checkbox"/> 第1種低層住居専用地域 <input type="checkbox"/> 第2種低層住居専用地域 <input type="checkbox"/> 第1種中高層住居専用地域 <input type="checkbox"/> 第2種中高層住居専用地域 <input type="checkbox"/> 第1種住居地域 <input type="checkbox"/> 第2種住居地域 <input type="checkbox"/> 準住居地域 <input type="checkbox"/> 準工業地域 <input type="checkbox"/> 近隣商業地域 <input type="checkbox"/> 商業地域 <input type="checkbox"/> 工業地域 <input type="checkbox"/> 工業専用地域		
	周 圍 施 設 の 状 況	施 設 の 種 類	施 設 の 名 称	計 画 地 ま だ の 距 離
		<input type="checkbox"/> 学 校		m
		<input type="checkbox"/> 幼 稚 園		m
		<input type="checkbox"/> 保 育 園		m
		<input type="checkbox"/> 公 園		m
<input type="checkbox"/> 博 物 館			m	
<input type="checkbox"/> 図 書 館		m		

営 業 の 種 別	<input type="checkbox"/> ホテル営業 <input type="checkbox"/> 旅館営業 <input type="checkbox"/> 簡易宿所営業 (<input type="checkbox"/> ビジネスホテル <input type="checkbox"/> ゲストハウス <input type="checkbox"/> 1棟貸し <input type="checkbox"/> 集合住宅の一部利用 <input type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/> 不明
-----------	--

計 画 の 概 要	施 設 の 名 称		新 築 既 存 建 物 の 別	<input type="checkbox"/> 新築 <input type="checkbox"/> 既存建物
	建 築 確 認 申 請 の 要 否	<input type="checkbox"/> 必要 <input type="checkbox"/> 不要 <input type="checkbox"/> 不明	旅 館 業 施 設 の 延 床 面 積	m ²
	階 数	地 上 階 地 下 階	客 室 数	室
	定 員	人	営 業 開 始 予 定 日	年 月 頃
	従 業 員 の 常 駐 の 有 無	<input type="checkbox"/> 常駐 <input type="checkbox"/> 常駐せず		

備 考	
-----	--

発 送 日	年 月 日	局内供覧 確認欄			課長	課長補佐・係長	担当
対 応 局	環境・文市・産観・保福・都計・消防・他 ()				利用者への回答	□要 ・ □不要	
整理番号			受理日時	年 月 日 ()			担当：
受理方法	電話・FAX・メール			: ~ : ()分間			
相 談 者	氏 名	男・女		連 絡 先			
	住 所						
	匿名希望の有無	□有 □無		回 答 の 要 否	□必要 □不要		
概 要							

