

住宅宿泊管理業者の違反行為に対する監督処分の基準

第1. 趣旨

本基準は、住宅宿泊管理業者による違反行為（住宅宿泊事業法（平成29年法律第65号。以下「法」という。）第41条の規定による業務改善命令、法第42条の規定による登録取消処分又は業務停止処分の対象となる行為をいう。以下同じ。）について、国土交通大臣が監督処分を行う場合の統一的な基準を定めることにより、住宅宿泊管理業者の行う不正行為等に厳正に対処し、もって住宅宿泊管理業に対する国民の信頼確保と不正行為等の未然防止に寄与することを目的とする。

第2. 通則

1. 監督処分の基本的考え方

住宅宿泊管理業者の違反行為に対する監督処分は、住宅宿泊管理業を営む者の業務の適正な運営を確保しつつ、国内外からの観光旅客の宿泊に対する需要に的確に対応してこれらの者の来訪及び滞在を促進し、もって国民生活の安定向上及び国民経済の発展に寄与するという住宅宿泊事業法の目的を踏まえつつ、本基準に従い、当該違反行為の内容・程度、社会的影響、情状等を総合的に勘案して行うものとする。

2. 監督処分の内容の決定

2-1 監督処分内容の決定手続

- (1) 監督処分は、原則として、当該監督処分をしようとする日前5年間に当該住宅宿泊管理業者がした違反行為に対しすることとする。
- (2) 一の違反行為に対し監督処分をしようとする場合の監督処分の内容は、第3の規定に基づき定めることとする。なお、監督処分の内容が業務停止処分の場合は、2-3の規定による加重の要否を判断して定めることとする。
- (3) 複数の違反行為に対し一の監督処分をしようとする場合の監督処分の内容（一の住宅宿泊管理業者に対し、業務改善命令及び業務停止処分を同時にする場合を含む。）は、各違反行為に対して第3の規定に基づき定めることとする。なお、監督処分の内容が業務停止処分の場合は、2-2の規定による調整を行ったうえ、2-3の規定による加重の要否を判断して定めることとする。
- (4) (2)又は(3)の規定により定められた監督処分の内容については、斟酌すべき特段の事情がある場合に、これを加重又は軽減することを妨げない。

2-2 複数の違反行為に対し一の監督処分をしようとする場合の調整

- (1) 複数の違反行為に対し一の監督処分をしようとする場合において、第3.の規定により業務停止処分とすべき違反行為が複数含まれているときは、これらの違反行為に対する業務停止期間については、次の①又は②の日数のうち、より短期である日数とする。

① 第3.の規定に基づき定めた各違反行為に対する業務停止期間のうち最も長期であるものに、2分の3を乗じて得た日数（その日数に1日未満の端数があるときは、これを切り捨てるものとする。2-3において同じ。）

② 第3.の規定に基づき定めた各違反行為に対する業務停止期間を合計して得た日数
(2) (1)の場合において、当該複数の違反行為（禁止事項に係る違反行為に限る。）が複数の契約に係るものであるときにおける(1)①の規定の適用については、同規定中「2分の3」とあるのは、「2」とする。

2-3. 違反行為を重ねて行った場合の加重

法第42条の規定による業務停止処分をしようとする場合において、当該処分の対象である違反行為のあった日（複数の違反行為に対し一の監督処分をしようとする場合にあっては、当該複数の違反行為のうち最も早期に発生した違反行為のあった日）前5年間に、当該住宅宿泊管理業者が法第41条の規定による業務改善命令又は法第42条の規定による業務停止処分を受けていたときは、業務停止期間について、第3.の規定に基づき定めた日数（2-2の規定による業務停止期間の調整が行われたときは、当該調整後の日数）に2分の3を乗じて得た日数に加重することとする。

3. 監督処分の方法

3-1. 地域を限定とした業務停止処分

法第42条の規定による業務停止処分をしようとする場合において、当該違反行為が一の営業所又は事務所のみにおいて行われたものであり、当該違反行為があった時点において、当該住宅宿泊管理業者の役員（法第23条第1項第2号に規定する役員をいう。）が、当該違反行為の存在を知らず、かつ、知らなかったことについてその責めに帰すべき理由がないことが明らかであるときは、当該違反行為により関係者に重大な損害が発生し、又は発生するおそれが大であるとき、当該違反行為による社会的影響が大であるときその他地域を限定して業務停止処分をすることが不適切と認められる事情があるときを除き、以下の業務のみの停止を命ずることができる。

① 当該違反行為を行った営業所又は事務所の業務

② 当該営業所又は事務所の所在地を管轄する地方整備局、北海道開発局又は沖縄総合事務所の管轄する区域における当該住宅宿泊管理業者の業務

3-2. 業務改善命令及び業務停止処分を一の監督処分によりしようとする場合の取扱い

法第41条の規定による業務改善命令及び法第42条の規定による業務停止処分を一の監督処分によりしようとする場合には、当該業務改善命令に係る業務改善命令書及び当該業務停止処分に係る業務停止命令書の双方を交付することとする。

3-3. 業務停止処分をする場合における業務停止命令書及び勧告書の送付

(1) 法第42条の規定による業務停止処分をする場合には、業務停止命令書を交付するとともに、行政手続法（平成5年法律第88号）第2条第6号に規定する行政指導として、住宅宿

泊管理業の適正な運営の確保及び違反行為の再発防止を目的として、勧告書を交付することとする。

(2) (1) の勧告書に記載するものは、当該監督処分時に管理受託契約を締結している住宅宿泊事業者及び業務上の関係者に対し、次に掲げる事項について、速やかに通知すべき旨を含むものとする。

- ①業務停止処分を受けた年月日
- ②業務停止処分を受けた旨
- ③業務停止処分の内容
- ④業務停止処分の理由

3-4. 業務停止を開始すべき時期

法第42条の規定による業務停止処分をしようとする場合には、直ちに業務を停止させなければ宿泊者の安全が確保されないなど関係者の新たな損害が発生するおそれが大であるとき、その他直ちに業務を停止させることが必要な特段の事情がある場合を除き、原則として業務停止命令書の交付の日から起算して2週間を経過した日を、業務停止の開始日として指定することとする。ただし、広告の撤収、関係者への連絡その他の住宅宿泊管理業者による業務停止に向けた準備行為に2週間以上要すると見込まれる場合には、業務停止命令書の交付日から業務停止の開始日までの期間について、2週間以上とすることを妨げない。

また、直ちに業務を停止させなければ宿泊者の安全が確保されないなど関係者の新たな損害が発生するおそれが大であるとき、その他直ちに業務を停止させることが必要な特段の事情がある場合において、広告の撤収、関係者への連絡その他の住宅宿泊管理業者による業務停止に向けた準備行為に2週間以上要すると見込まれる場合には、必要な準備行為を除いた業務のみを、直ちに停止させることを妨げるものではない。

3-5. 業務改善命令をした後における調査等

法第41条の規定による業務改善命令をした場合においては、業務改善命令書に記載された内容に関する住宅宿泊管理業者の実施状況の調査その他の所要の措置を講ずることとする。

4. 業務停止期間中において禁止される行為及び許容される行為

(1) 法第42条の規定による業務停止処分を受けた住宅宿泊管理業者は、業務停止期間中において、業務停止の開始日前に締結された管理受託契約に基づく住宅宿泊管理業務を執行する行為を除き、住宅宿泊管理業に関する行為はできないこととする。

(2) (1) の規定に基づき、業務停止期間中において禁止される行為及び許容される行為を例示すると、以下のとおりとなる。

① 禁止される行為

イ 広告（広告媒体の種類にかかわらず、新たな管理受託契約の申込を誘引することを目的として、当該住宅宿泊管理業者が提供しようとする役務の内容等を表示しているものに限る。）

- ロ 新たな管理受託契約の締結（②イの規定による更新を除く。以下同じ。）を目的として、住宅宿泊事業者（予定者を含む。）に対して、管理受託契約を約する行為
- ハ 新たな管理受託契約の締結を目的とする業務（照会の方法にかかわらず、照会に対する対応及び来客対応を含む。）及び法第33条第1項の規定による管理受託契約締結前の説明等
- ニ 新たな管理受託契約の締結
- ホ 管理受託契約の更新（②イに該当するものを除く。）

② 許容される行為

- イ 業務停止の開始日前に締結された管理受託契約の同一の条件による更新
- ロ 業務停止の開始日前に締結された管理受託契約に基づく住宅宿泊管理業務（イの規定により同一の条件で更新された管理受託契約に基づくものを含む。）

（3）業務停止処分を受けた住宅宿泊管理業者が、業務停止の開始日前に締結された管理受託契約に基づく住宅宿泊管理業務について、当該業務を継続させることで宿泊者の安全が確保されないなど関係者の新たな損害が発生するおそれが大である場合には、（2）②イ及びロの行為を禁止することができる。

5. 監督処分の内容の公表

法第41条の規定による業務改善命令及び法第42条の規定による登録取消処分並びに業務停止処分をしたときは、次に掲げる事項について、法第44条の規定による手続きのほか、ホームページへの掲載により公表することとする。

- ①当該処分をした日
- ②当該処分を受けた住宅宿泊管理業者の商号又は名称、主たる営業所又は事務所の所在地、代表者の氏名、登録番号
- ③当該処分の内容
- ④当該処分の理由

第3. 各違反行為に対する監督処分

1. 住宅宿泊事業法の規定に違反する行為に対する監督処分

- （1）住宅宿泊管理業の適正な運営を確保するため必要があると認める場合には、法第41条の規定により、別表に定めるところを基本とし、業務改善命令を発出することとする。
- （2）本法違反行為が、以下に掲げる事由のいずれかに該当する場合には、法第42条の規定により、登録取消処分をすることとする。
 - ① 法第25条第1項各号（第3号を除く。）のいずれかに該当することとなった場合
 - ② 不正の手段により法第22条第1項の登録を受けた場合
 - ③ 法第42条第1項の業務停止命令に違反した場合
 - ④ 住宅宿泊管理業者が登録を受けてから1年以内に業務を開始せず、又は引き続き1年以上業務を行っていないと国土交通大臣が認めた場合
- （3）住宅宿泊管理業者が、法第42条第1項第3号及び第4号に規定する違反行為をした場合に

は、同条の規定により、業務停止処分をすることとする。この場合において、業務停止期間については、別表に定める日数に、必要に応じ（４）の規定による加重をして定めることとする。

- （４）本法違反行為が、次に掲げる加重事由のいずれかに該当する場合には、業務停止期間について、別表に定める日数に２分の３を乗じて得た日数に加重することができる。
- ① 違反行為により発生し、又は発生が見込まれる関係者の損害の程度が、特に大きい場合
 - ② 違反行為の態様が、特に悪質である場合
 - ③ 違反行為による違反状態が長期にわたっている場合
 - ④ 違反行為が及ぼす社会的影響が大きい場合
- （５）本法違反行為が次に掲げる事由のいずれかに該当するときは、法第４１条の規定による業務改善命令に軽減することができる。ただし、名義貸しの禁止（法第３０条）、誇大広告等の禁止（法第３１条）、不当な勧誘等の禁止（法第３２条）及び住宅宿泊管理業務全部の再委託の禁止（第３５条）については、この軽減措置を適用することができない。
- ①違反行為による関係者の損害が発生せず、かつ、今後発生することが見込まれない場合
 - ②監督処分権者が当該違反行為の存在を覚知するまで、又は監督処分権者の指摘に応じ、直ちに、住宅宿泊管理業者が関係者の損害の補填に関する取組みを開始した場合であって、当該補填の内容が合理的であり、かつ、当該住宅宿泊管理業者の対応が誠実であると認められる場合
 - ③監督処分権者が当該違反行為の存在を覚知するまで、又は監督処分権者の指摘に応じ、直ちに違反状態を是正した場合（関係者の損害が発生した場合には、②の事由にも該当する場合に限る。）
- （６）法第４２条第２項の規定に基づく都道府県知事からの要請による登録の取消し等については、（２）～（５）の規定を準用する。

２．本法違反行為以外の行為に対する監督処分

住宅宿泊管理業者が、業務に関し他の法令に違反する行為をした場合には、原則として、法第４１条の規定により、業務改善命令をすることとする。

３．業務改善命令に従わない場合等における監督処分

- （１）住宅宿泊管理業者が、法第４１条の規定による業務改善命令の内容に従わなかった場合には、法第４２条第１項第３号の規定により、１５日の業務停止処分をすることとする。
- （２）住宅宿泊管理業者が、次のいずれかに該当する違反行為をした場合においては、法第４２条第１項第３号の規定により、１５日の業務停止処分をすることとする。
- ① 法第４５条の規定による提出報告命令に対し、報告若しくは資料の提出をせず、又は虚偽の報告若しくは虚偽の資料の提出をした場合
 - ② 法第４５条の規定による立入検査に対し、これを拒み、妨げ、若しくは忌避し、又は質問に対して陳述をせず、若しくは虚偽の陳述をした場合

4. 特に情状の重い違反行為等に対する監督処分

住宅宿泊管理業者が、次のいずれかに該当する違反行為をした場合には、法第42条の規定により、登録取消処分をすることとする。

- ① 第3.1から3までの規定により業務停止処分の対象となる違反行為であって、当該違反行為の情状が特に重い場合
- ② 業務停止期間中に、第2.4の規定により禁止される行為をした場合

第4. 施行期日等

- (1) この基準は、令和5年1月24日から施行する。
- (2) 違反行為の軽重及び態様、違反行為後の住宅宿泊管理業者の措置状況等を総合的に勘案した上で、監督処分に至らない違反行為については、行政手続法（平成5年法律第88号）第2条第6号に規定する行政指導として、必要な指導、勧告、助言その他の行為をすることとする。

別表

違反行為の概要		監督処分内容
登録事項の変更届出義務違反	法第 26 条第 1 項の規定に違反して、必要な登録事項の変更の届出をしなかった場合	業務改善命令
廃業等の届出違反	法第 28 条第 1 項の規定に違反して、廃業等の届出をせず、又は虚偽の届出をした場合	業務改善命令
名義貸しの禁止	法第 30 条の規定に違反して、自己の名義をもって他人に住宅宿泊管理業を営ませた場合（契約を締結せずに他人に住宅宿泊管理業の一部を行わせた場合を含む）	業務停止 90 日
誇大広告等の禁止	(1) 法第 31 条の規定に違反して、誇大広告等をした場合	業務改善命令
	(2) (1) の場合において、当該違反行為により関係者の損害が発生した場合（(3) の場合を除く）	業務停止 15 日
	(3) (2) の場合において、当該関係者の損害の程度が大であると認められる場合	業務停止 30 日
勧誘に際し重要な事項に関する故意の不告知等	法第 32 条第 1 号の規定に違反して、管理受託契約の締結の勧誘をするに際し、委託者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものにつき、故意に事実を告げず、又は不実のことを告げた場合	業務停止 90 日
迷惑を覚えさせるような時間の電話又は訪問による勧誘	(1) 法第 32 条第 2 号及び国土交通省関係住宅宿泊事業法施行規則（以下「国規則」という。）第 13 条第 1 号の規定に違反して、管理受託契約の締結又は更新について委託者に迷惑を覚えさせるような時間に電話又は訪問により勧誘を行った場合	業務改善命令
	(2) (1) の場合において、当該行為の態様が悪質である場合等	業務停止 15 日
相手方等が契約を締結しない旨等の意思表示をした場合の再勧誘	(1) 法第 32 条第 2 号及び国規則第 13 条第 2 号の規定に違反して、管理受託契約の締結又は更新しない旨の意思表示をした委託者に対して執ように勧誘を行った場合	業務改善命令
	(2) (1) の場合において、当該行為の態様が悪質である場合等	業務停止 15 日

住宅宿泊管理業務の適切な実施を確保できないことが明らかである場合における管理受託契約の締結	(1) 法第 32 条第 2 号及び国規則第 13 条第 3 号の規定に違反して、住宅宿泊管理業務の対象となる届出住宅の所在地その他の事情を勘案して、当該住宅宿泊管理業務の適切な実施を確保できないことが明らかであるにもかかわらず、当該住宅宿泊管理業務に係る管理受託契約を締結した場合	業務改善命令
	(2) (1) の場合において、当該違反行為により関係者の損害が発生した場合 ((3) の場合を除く)	業務停止 15 日
	(3) (2) の場合において、当該関係者の損害の程度が大であると認められる場合	業務停止 30 日
契約成立前の書面交付説明義務違反	(1) 法第 33 条第 1 項の書面又は第 2 項の電磁的媒体に、必要な事項の一部を記載せず、又は事実と異なる記載をした場合	業務改善命令
	(2) 法第 33 条第 1 項の書面又は第 2 項の電磁的媒体を交付したものの、説明はしなかった場合	業務改善命令
	(3) 法第 33 条の規定に違反して、同条第 1 項の書面又は第 2 項の電磁的媒体を交付しなかった場合	業務停止 15 日
契約成立時の書面交付義務違反	(1) 法第 34 条第 1 項の書面又は第 2 項の電磁的媒体に、必要な事項の一部を記載せず、又は事実と異なる記載をした場合	業務改善命令
	(2) 法第 34 条の規定に違反して、同条第 1 項の書面又は第 2 項の電磁的媒体を交付しなかった場合	業務停止 15 日
再委託の制限違反	法第 35 条の規定に違反して、住宅宿泊事業者から委託された住宅宿泊管理業務の全部を他人に委託した場合	業務停止 90 日
証明書不携帯時における従業者の業務従事	法第 37 条第 1 項の規定に違反して、証明書を携帯させずに、従業者（再委託先の従業員等住宅宿泊管理業者の従業員以外の従業者を含む）をその業務に従事させた場合	業務改善命令

帳簿の作成等に関する義務違反	次のいずれかに該当する場合 ①法第 38 条の帳簿を作成しなかった場合、又は作成したが、帳簿閉鎖後 5 年間当該帳簿を保存しなかった場合 ②法第 38 条の帳簿に、必要な事項の一部を記載せず、又は事実と異なる記載をした場合	業務改善命令
標識の掲示義務違反	法第 39 条に違反して、必要な標識を掲示せず、又は事実と異なる標識を掲示した場合	業務改善命令
住宅宿泊事業者への定期報告に関する義務違反	次のいずれかに該当する場合 ①法第 40 条の住宅宿泊管理業務報告書を作成しなかった場合、又は作成したが、委託者に交付して説明を行わなかった場合 ②法第 40 条の住宅宿泊管理業務報告書に、必要な事項の一部を記載をせず、又は事実と異なる記載をした場合	業務改善命令
業務改善命令違反	法第 41 条の規定による業務改善命令に従わなかった場合	業務停止 15 日
住宅宿泊管理業務の実施義務違反	(1) 第 36 条において準用する第 5 条から第 10 条までの規定による業務を履行しなかった場合	業務改善命令
	(2) (1) の場合において、当該違反行為により関係者の損害が発生した場合	業務停止 15 日