

国家戦略特別区域法第13条第1項に規定する国家戦略特別区域外国人滞在施設経営事業に係る処分基準に基づく行政処分等取扱要領

第1 総則

この要領は、国家戦略特別区域法（平成25年法律第107号。以下「法」という。）第13条第1項に規定する国家戦略特別区域外国人滞在施設経営事業（以下「特区民泊」という。）に係る処分基準（以下「処分基準」という。）に基づき、法第13条第12項及び第13項で規定する業務改善命令や業務停止命令、特定認定（変更の認定を含む。以下同じ。）の取り消しを行う際の取扱い等について必要な事項を定めるものとする。

第2 行政指導

国家戦略特別区域法施行令（平成26年政令第99号）第13条で定める要件について、保健所が法第13条第9項で定める認定事業者等からの報告徴収や施設への立入検査等の権限を行使することで、処分基準第1における1～4の違反事項を記録し、改善指導を行う。なお、違反事項の現認にあたっては、事実確認書（別紙1）を認定事業者等から徴収することが望ましい。

1 違反事項の現認

（1）施設を使用させる期間

施設の立入検査や認定事業者からの聞き取り等により、滞在者名簿や宿泊予約サイト等における予約状況の詳細を把握し、施設の利用日数が3日未満であることを確認する。

（2）施設の各居室の構造設備

施設の立入検査を実施し、必要な構造設備が不足している又は欠陥が生じていることを確認する。

（3）施設の各居室の衛生管理

施設の立入検査や認定事業者等からの聞き取りにより、清潔な居室が提供されていないことを確認する。

（4）滞在に必要な役務の提供方法

ア 対応できる言語のホームページ等への掲載

宿泊予約サイトや施設のホームページ等において、対応言語が掲載されていない、又は内容に不備があることを確認する。

イ 施設の利用案内書

施設の立入検査や認定事業者等からの聞き取りにより、利用案内書が備え付けられていない、又は内容に不備があることを確認する。

ウ 施設の使用開始時の滞在者への注意事項の説明

認定事業者等から実施状況について聞き取りを行い、必要な説明を行っていない、

又は説明事項に不備があることを確認する。

エ 施設の使用開始時・滞在時・終了時の本人確認

認定事業者等から実施状況について聞き取りを行い、本人確認を行っていない、又は本人確認方法に不備があることを確認する。

オ 認定事業の用に供している居室の使用承諾

認定事業者及び当該居室の所有者や賃貸人等から聞き取りを行い、当該居室に係る使用承諾が得られなくなったことや賃貸借契約が解除されたことを確認する。

カ その他

ア～オを除く役務については、施設の立入検査や認定事業者、その他関係者への聞き取りを行うことで、その提供方法等について不備がないか確認する。

(5) 滞在者名簿

認定事業者等に対して保管している滞在者名簿等の提出を求め、当該名簿を3年間（認定後3年に満たない場合は、認定取得以降）保管していないこと、記載内容に不備があること、又は滞在者が日本国内に住所を有しない外国人であることの確認方法に不備があることを確認する。

(6) 苦情等の対応

ア 窓口の連絡先（責任者氏名、電話番号等）の表示

施設の立入検査を実施し、施設の出入口に表示を付けていない、又は表示内容に不備があることを確認する。

イ 対応体制

認定事業者や苦情者等からの聞き取りにより、苦情等の電話に対応しなかったことや緊急時等に施設へ駆けつけなかったこと、滞在者に対して必要な措置を取らなかったこと等を確認する。

2 改善指導

1で現認した違反事項の内容に応じて、認定事業者等に対して指導を行うとともに、法第13条第9項で定める報告徴収の権限を行使し、違反事項の改善を求める。

(1) 施設を使用させる期間

- ・認定事業者等に対して、違反となる予約の取り消しを早急に行うよう指示するとともに、今後3日未満での予約ができない措置を講じるよう指導する。また、必要に応じて宿泊予約サイトを管理する事業者に対して同様の措置を要望する。
- ・改善されない場合や同様の違反を再度確認した場合、上記指導に加え、指示書（別紙2）を交付のうえ、改善報告書（別紙3）の提出を求める。
- ・改善報告書を収受したにもかかわらず、適切な改善策が実施されておらず、同様の違反を再度確認した場合は始末書（別紙4）の提出を求めるとともに、速やかな改善を指示する。

(2) 施設の各居室の構造設備

- ・すぐに改善可能な構造設備違反については、早急に改善するよう指導する。
- ・上記指導を行ったにもかかわらず、改善されない場合や改善に時間を要する構造設備違反については、指示書を交付のうえ、改善報告書の提出を求める。
- ・改善報告書を収受したにもかかわらず、適切な改善策が実施されておらず、改善されない場合は始末書の提出を求めるとともに、速やかな改善を指示する。
- ・滞在に支障が生じる構造設備違反（風呂が使えない、出入口の鍵がかからない等）の場合、上記措置に加えて、改善されるまでの間、営業の自粛を促す。

(3) 施設の各居室の衛生管理

- ・すぐに改善可能な違反事項については、早急に改善するよう指導する。
- ・上記指導を行ったにもかかわらず、改善されない場合や改善に時間を要する違反事項については、指示書を交付のうえ、改善報告書の提出を求める。
- ・改善報告書を収受したにもかかわらず、適切な改善策が実施されておらず、改善されない場合は始末書の提出を求めるとともに、速やかな改善を指示する。
- ・滞在に支障が生じる違反（トコジラミが発生している等）の場合、上記措置に加えて、改善されるまでの間、営業の自粛を促す。

(4) 滞在に必要な役務の提供方法

- ・違反の内容に応じて、早急に改善するよう指導する。
- ・上記指導を行ったにもかかわらず、改善されない場合、指示書を交付のうえ、改善報告書の提出を求める。
- ・改善報告書を収受したにもかかわらず、適切な改善策が実施されておらず、改善されない場合は始末書の提出を求めるとともに、速やかな改善を指示する。
- ・滞在者の平穏な滞在に支障が生じている場合、上記措置に加えて、改善されるまでの間、営業の自粛を促す。

(5) 滞在者名簿

- ・滞在者ごとに必要事項を満たす名簿を作成のうえ、3年間保管するよう指導する。また、滞在者が日本国内に住所を有しない外国人である場合の確認方法について不備がある場合も改善の指導を行う。
- ・改善されない場合や同様の違反を再度確認した場合、上記指導に加え、指示書を交付のうえ、改善報告書の提出を求める。
- ・改善報告書を収受したにもかかわらず、適切な改善策が実施されておらず、同様の違反を再度確認した場合は始末書の提出を求めるとともに、速やかな改善を指示する。

(6) 苦情等の対応

- ・適切な表示がない場合、早急に表示を行うよう指導する。
- ・上記指導を行ったにもかかわらず、表示が改善されない場合、指示書を交付のうえ、改善報告書の提出を求める。

- ・苦情者からの電話に対応しない、滞在者へ必要な措置を実施しない等、認定事業者の瑕疵により適切かつ迅速な苦情処理が行われていないことが明らかである場合、指示書を交付のうえ、改善報告書の提出を求める。
- ・改善報告書を収受したにもかかわらず、適切な改善策が実施されておらず、改善されない場合は始末書の提出を求めるとともに、速やかな改善を指示する。

第3 行政処分

1 不利益処分の手続について

第2で定める行政指導を行ってもなお、改善されない場合や処分基準第2で定める事項に該当するに至った場合等の行政処分の手続については次のとおりとする。

(1) 保健所長からの進達

保健所長から健康局長あてに別紙5により行政処分を進達する。

(2) 意見陳述のための手続

進達を受けた健康局生活衛生部生活衛生課（以下「生活衛生課」という。）は、行政手続法（平成5年法律第88号）、大阪市行政手続条例（平成7年大阪市条例第10号）及び大阪市聴聞等の手続に関する規則（平成6年大阪市規則第120号）の規定に基づき、当該不利益処分の名あて人となるべき者に対して意見陳述等の手続を執る。

(3) 命令書等の交付

生活衛生課において、処分内容や理由等を記載した命令書（別紙6）又は指令書（別紙7）を発行し、保健所長は当該命令書等を認定事業者へ交付する。

2 不利益処分の適用について

処分基準の適用については次のとおりとする。

(1) 業務改善命令（法第13条第12項）

処分基準第1で定める1～4に該当し、かつ、上記第2で定める行政指導を行ってもなお、改善されない場合、認定事業者に対して認定事業の改善に必要な措置を執るべきことを命ずる。

(2) 業務停止命令（法第13条第13項）

処分基準第2で定める1～8のうち、次のいずれかの場合において、認定事業者に対して1年以内の改善に必要な期間を定めて認定事業の全部若しくは一部の停止を命ずる。なお、別に考慮する事情がある場合においてはこの限りではない。

ア 処分基準第1で定める1～4に該当するに至り、(1)の業務改善命令を行ってもなお、改善されない場合又は当該命令に従わなかった場合

イ 認定事業者が法第13条第6項又は第8項の規定に違反した場合

ウ 認定事業者が法第13条第9項の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は同項の規定による検査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは同項の規

定による質問に対して答弁をせず、若しくは虚偽の答弁をした場合

(3) 特定認定の取り消し（法第 13 条第 13 項）

処分基準第 2 で定める 1～8 のうち、次のいずれかの場合において、特定認定の取り消しを行う。なお、別に考慮する事情がある場合においてはこの限りではない。

ア 法第 9 条第 1 項の規定による認定区域計画の変更の結果、認定区域内において特区民泊が継続できなくなった場合（認定区域計画において別に定める場合等を除く。）

イ 法第 11 条第 1 項の規定により認定区域計画の内閣総理大臣認定が取り消された結果、認定区域内において特区民泊が継続できなくなった場合（認定区域計画において別に定める場合等を除く。）

ウ 処分基準第 1 で定める 1～4 に該当するに至った結果、特定認定の取り消し以外の方法では改善の見込みがない場合

エ (2) の業務停止命令を行ってもなお、改善されなかった場合又は当該命令に従わなかった場合

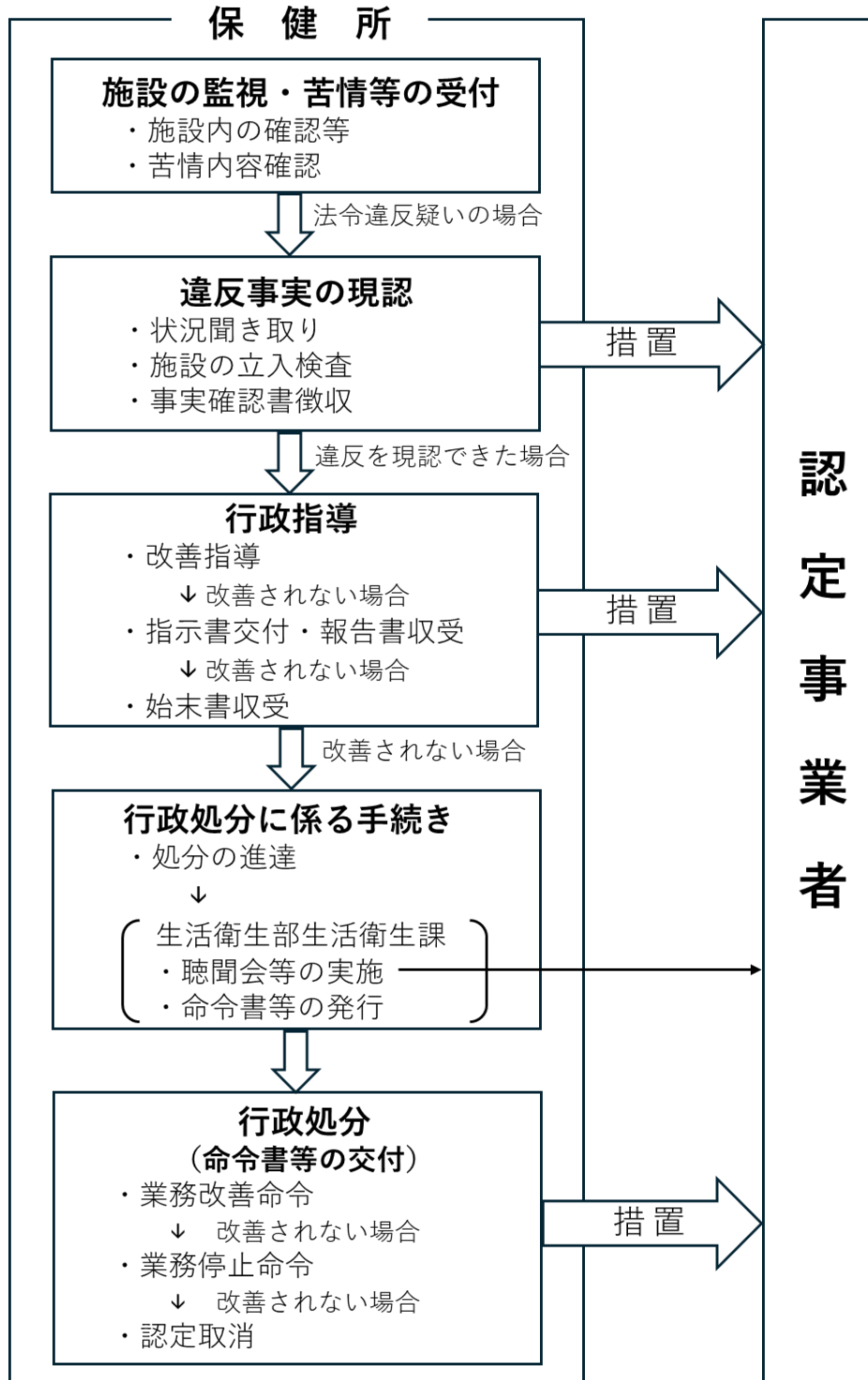
オ 認定事業者が不正の手段により特定認定を受けたことが判明した場合

カ 認定事業者が法第 13 条第 4 項各号（第 3 号を除く。）で定める欠格事由に該当するに至った場合

附 則

この要領は、令和 7 年 11 月 28 日から施行する。

一般的な対応フローチャート



事 実 確 認 書

年 月 日

大阪市保健所長 様

認定事業者氏名

認定事業者住所

施 設 名 称

施 設 所 在 地

(本 文)

上記について相違ないことを現認します。

職名

氏名

指 示 書

認定事業者氏名

施 設 名 称

施設所在地

貴施設を調査したところ、次の点に不備がありますので、改善するよう指示
します。

(指示事項)

年 月 日

大阪市保健所 環境衛生監視課 氏名

指 示 書

認定事業者氏名

施 設 名 称

施 設 所 在 地

貴施設を調査したところ、次の点に不備がありますので、改善するよう指示
します。

(指示事項)

上記事項について、確認しました。

年 月 日

氏名

改 善 報 告 書

年 月 日

大阪市保健所長 様

認定事業者氏名

認定事業者住所

施 設 名 称

施 設 所 在 地

年 月 日に指示を受けた事項について、次のとおり改善報告書を提出します。

1

2

(違反の概要、経過及び再発防止策等)

3

4

始 末 書

年 月 日

大阪市保健所長 様

認定事業者氏名

認定事業者住所

施 設 名 称

施 設 所 在 地

次のとおり始末書を提出します。

1

2 (違反の概要、経過及び改善報告書提出後の対応状況、
今後法令に違反しない旨の誓約等)

3

4

年 月 日

健 康 局 長 様

保 健 所 長

国家戦略特別区域法第 13 条第 項に係る行政処分について（進達）

標題につきまして、国家戦略特別区域法に基づく国家戦略特別区域外国人滞在施設経営事業の特定認定を受けた事業者について国家戦略特別区域法第 13 条第 項第 号に該当することが判明しましたので、当該認定事業者に対する行政処分を進達します。

記

- 1 当該認定事業者
- 2 該当条項
- 3 根拠
- 4 処分の内容
- 5 参考

命 令 書

大阪市指令健第 号

認定事業者氏名
認定事業者住所
施 設 名 称
施 設 所 在 地
施 設 種 別
特定認定の日
特定認定の番号

国家戦略特別区域法第 13 条第 項の規定に基づき、

年 月 日

大阪市長

記

1 処分の理由

2 処分の内容

(教示)

- 1 この処分に不服がある場合は、この処分があったことを知った日の翌日から起算して3箇月以内に、大阪市長に対して審査請求をすることができます。
- 2 この処分については、上記 1 の審査請求のほか、この処分があったことを知った日の翌日から起算して6箇月以内に、大阪市を被告として（訴訟において大阪市を代表する者は大阪市長となります。）処分の取消しの訴えを提起することもできます。
なお、上記 1 の審査請求をした場合には、処分の取消しの訴えは、その審査請求に対する裁決があったことを知った日の翌日から起算して6箇月以内に提起することができます。
- 3 ただし、上記の期間が経過する前に、この処分（審査請求をした場合には、その審査請求に対する裁決）があった日の翌日から起算して 1 年を経過した場合は、審査請求をすることや処分の取消しの訴えを提訴することができなくなります。なお、正当な理由があるときは、上記の期間やこの処分（審査請求をした場合には、その審査請求に対する裁決）があった日の翌日から起算して 1 年を経過した後であっても審査請求をすることや処分の取消しの訴えを提起することが認められる場合があります。

指 令 書

大阪市指令健第 号

認定事業者氏名
認定事業者住所
施 設 名 称
施 設 所 在 地
施 設 種 別
特定認定の日
特定認定の番号

国家戦略特別区域法第 13 条第 13 項の規定に基づき、特定認定を取り消す。

年 月 日

大阪市長

記

処分の理由

(教示)

- 1 この処分不服がある場合は、この処分があったことを知った日の翌日から起算して3箇月以内に、大阪市長に対して審査請求をすることができます。
- 2 この処分については、上記 1 の審査請求のほか、この処分があったことを知った日の翌日から起算して6箇月以内に、大阪市を被告として（訴訟において大阪市を代表する者は大阪市長となります。）処分の取消しの訴えを提起することもできます。
なお、上記 1 の審査請求をした場合には、処分の取消しの訴えは、その審査請求に対する裁決があったことを知った日の翌日から起算して6箇月以内に提起することができます。
- 3 ただし、上記の期間が経過する前に、この処分（審査請求をした場合には、その審査請求に対する裁決）があった日の翌日から起算して 1 年を経過した場合は、審査請求をすることや処分の取消しの訴えを提訴することができなくなります。なお、正当な理由があるときは、上記の期間やこの処分（審査請求をした場合には、その審査請求に対する裁決）があった日の翌日から起算して 1 年を経過した後であっても審査請求をすることや処分の取消しの訴えを提起することが認められる場合があります。