

ADRの現場から

69

話し合いでトラブルを解決

ADR(裁判外紛争解決手続)は裁判に比べて、簡易・低廉・柔軟なもったトラブル解決が可能になるが、これは消費者のみならず、不動産・建築事業者にとっても有益な制度である。今回は、法務大臣認証機関である日本不動産仲裁機構が取り扱うADRを実施する「調停人」としての基礎資格となった「民泊適正管理主任者」資格制度を運営する一般社団法人日本民泊適正推進機構の池田公太代表理事から、民泊代行とトラブルの関わりについて紹介してもらう。

民泊適正管理主任者⑤

そもそも、民泊施設があることに拒否反応を示す住民が多いということと共に、①見知らぬ外国人が近所にたむろしていて不安②ゴミ出しのルールが守られていない③玄関に置いてあった小物が盗まれてしまった等の苦情が実際に発生しています。

なお、住宅宿泊管理業者の苦情への対応については、「必要に応じてすみやかに現地へ赴くと共に、苦情があつてから30分以内を目安とする(交通手段の状況等により時間を要する場合も60分以内が目安)」となつています。苦情への対応方法をあらかじめ確立しておく必要があるといえるでしょう。

また、民泊ビジネスは誕生して日が浅く、民泊代行業務もまたその形がしっかりと固まっていけません。これはつまり、業務の依頼者である「住宅宿泊事業者(民泊オーナー)」も民泊代行業者の業務内容を明確に把握していないということです。例えば近隣住民からのクレームがあつた場合、その原因を「民泊代行会社の業務のせい」と決めつける民泊オーナーも中にはいるのです。

つまり、民泊代行業者は①宿泊者の起こすトラブル②民泊オーナーとの間で起こるトラブルの2種に対して備えをしておかなければならないのです。そして、この2つのトラブルに共通する対策ポイントは、「しっかりと伝える」ということです。宿泊者に対しては、近隣や民泊施設内ですべて良いことと悪いことを、民泊オーナーに対しては民泊代行の業務内容や「何をどこまでやるか」ということを明確にするのです。

最近、不動産管理業者で周辺ビジネスとして民泊代行に取り組みみたいという会社が多く存在しています。確かに、空室対策として魅力的な印象があることでしようし、大家さんから空室を民泊として運用できないか、という問い合わせもあるようです。しかし、ここで注意しなければなら

ないのは、通常の賃貸管理と民泊は異なる業務形態であるということとです。まず、民泊代行をする際には「住宅宿泊管理業者」としての登録が必要になります。更に、登録者としての必要条

件もあります。また、業務内容として賃貸管理と異なるものとして、例えば「宿泊者の衛生や安全の確保」「外国人宿泊者の利便性の確保」「宿泊者名簿の備え付け」等がありますが、中でも重要なのが「苦情等への対応」です。

池田公太代表理事



民泊代行業者が注意すべきポイント

民泊代行は、これからよりニーズの増えてくる業務です。民泊代行に取り組まれる方々は、ぜひトラブル対策も念頭に置きながら「自社の業務の形」を作っていくだけだと思えます。

「民泊適正管理主任者」資格実施団体 日本民泊適正推進機構 電話03(3524)7131

「民泊適正管理主任者」資格実施団体 日本民泊適正推進機構 電話03(3524)7131