

住民の皆様からの 民泊に関する苦情・通報を お寄せください

北海道 民泊コールセンター

☎ 0120-163-160

年中無休

受付時間 9:00～12:00、13:00～17:00

※おかけ間違いにご注意ください。

※札幌市内における民泊に関する相談・苦情等は、札幌市民泊総合窓口（011-211-2388）へお願いします。

【受付時間】 9:00～12:00、13:00～17:00（土日祝及び年末年始を除く）

いただいた苦情・通報の内容に応じ、
所管の機関が事業者の指導や調査などを行います

苦情・通報の例

- ・ 宿泊客が騒がしいが、家主等に言っても対応しない
- ・ ゴミ出しルールが守られていないので、家主等に言っても対応しない
- ・ 無届出・無許可の民泊ではないか など

※苦情・通報の際は、その状況や対象となる住宅の住所（マンションなどは部屋番号も）、発生日時などを詳しく教えてください。

◆このコールセンターは、住民からの民泊に関する苦情・通報専用です。（日本語のみ）

○宿泊者からの苦情・相談等は原則受け付けしません。

※ご連絡いただいた方の個人情報はコールセンター業務に限定して取り扱います。（民泊事業者に開示するなどは決してございません）

——— 無届出・無許可の民泊は罰則の対象となります ———

道は、住民の安全・安心の確保を第一に、民泊の適正な運営の確保を図ります

届出住宅に掲示される標識

この標識は「届出住宅」であることを示すとともに、苦情等の連絡先を表示するものです

～標識は住宅宿泊事業（民泊）の管理主体等のタイプに応じて3種類あります～

住宅宿泊事業（民泊）
Private Lodging Business

みほん



【届出済】
CERTIFIED

届出番号 Number	第 号
届出年月日 Date of Notification	年 月 日

北海道知事

A 事業の管理主体（家主等）が「届出住宅」に居住しているタイプ
（このため連絡先の表示はありません）

住宅宿泊事業（民泊）
Private Lodging Business

みほん



【届出済】
CERTIFIED

届出番号 Number	第 号
届出年月日 Date of Notification	年 月 日
住宅宿泊事業者の 緊急連絡先 Contact number of the Registered Private Lodging Operator	

北海道知事

B 事業の管理主体（家主等）が「届出住宅」の近隣に居住しているタイプ
（家主等の連絡先が表示）

住宅宿泊事業（民泊）
Private Lodging Business

みほん



【届出済】
CERTIFIED

届出番号 Number	第 号
届出年月日 Date of Notification	年 月 日
住宅宿泊事業者の名称 Name of Certified Private Lodging Administrator	
住宅宿泊事業者の登録番号 Number of Certified Private Lodging Administrator	第 号
住宅宿泊事業者の緊急連絡先 Contact number of the Certified Private Lodging Administrator	

北海道知事

C 家主等が委託を受けた住居宿泊管理者が事業の管理を行うタイプ
（住宅宿泊管理者の連絡先が表示）

● 「届出住宅」については、道のホームページ「北海道民泊ポータルサイト」でも、住所等をご覧いただけます。

住宅宿泊事業法

- 平成30年6月15日に住宅宿泊事業法が施行され、道（又は札幌市）に届出を行った事業者は、住宅（「届出住宅」）において、年間180日（泊）を上限として、住宅宿泊事業（民泊）を営むことが可能となりました。（道及び札幌市の条例により実施が制限される区域もあります。※1）
- 事業者には騒音・ゴミ出しなどに関する一定のルールや、周辺住民からの苦情等に深夜早朝を問わず対応する義務があります。

※1 道の条例の内容（制限の対象となる事業・区域・期間等）についても上記ポータルサイトでご覧いただけます