

# 民泊運営 トラブル7選

近隣クレーム・問い合わせ対応・清掃・稼働率…  
どこまで自分で管理できる？



VISION | “自立と共生”

MISSION | “時空間”を再構築し、  
世界中に感動を届ける

# index

## Chapter 1

|                |    |
|----------------|----|
| よくある民泊運営トラブル7選 | 01 |
|----------------|----|

## Chapter 2

|                    |    |
|--------------------|----|
| 民泊運営代行サービスに委託できること | 12 |
|--------------------|----|

# Chapter 1

## よくある民泊運営トラブル7選

「空き物件を有効活用しよう！」そんな気持ちから始めた民泊運営で、想定外のトラブルに巻き込まれ、「対応に走りまわらなければならない」「損失がでてしまった」という声がよく聞かれます。これから民泊運営を始めようとしている方は、ぜひよくあるトラブルを確認し、必要な備えをしておきましょう。



※参考 <https://www.yumeyumetravel.com/2022/05/26/trouble3/>

# Chapter 1

## よくある民泊運営トラブル7選

### 民泊運営トラブル①「ご近所から、うるさいと苦情が…」

近隣住民からの苦情は、民泊運営でもっとも多いトラブルです。建てられる場所に制限があるホテルや宿泊施設と異なり、民泊は閑静な住宅街のなかでも営業できてしまうことも近隣トラブルになりやすい原因です。

騒音トラブルに関して難しいのは、意識に文化の違いがあることです。外国人宿泊客からすれば「楽しくディナーを食べていただけ」でも、日本人からすれば「窓を開け、夜遅くまで音楽をかけ、大声で話し、パーティをしていた」と捉えられることがよくあります。

場合によっては警察沙汰になってしまうこともあり、そうなる状況説明などに多くの時間がとられてしまいます。近隣の不満が溜まらないよう事前の対策が重要です。

#### 対策

国土交通省が定める『民泊新法』では、民泊事業者に対して6つの義務を課しており、そのひとつが「**周辺地域への悪影響の防止について**」です

#### （4）周辺地域への悪影響の防止について

住宅宿泊事業者は、宿泊者に対し、下記の事項について書面の備付けその他の適切な方法により説明を行うこととなっています。

[1]騒音の防止のために配慮すべき事項

[2]ごみの処理に関し配慮すべき事項

[3]火災の防止のために配慮すべき事項

上記にもあるように、騒音に関する注意事項、ゴミ出しのルール、喫煙など火の取り扱いに関する注意事項は張り紙にして宿泊客の目に留まる場所に張り出しましょう。また、「住宅宿泊事業者は、外国人観光旅客である宿泊者に対しては、外国語を用いて前項の規定による説明をしなければならない。（住宅宿泊事業法 第九条）」とあるように、外国語で記載するのは当然のこととして、イラストなども付け加えわかりやすいようにするのがおすすめです。

# Chapter 1

## よくある民泊運営トラブル7選

### HOUSE RULES

利用に際しての厳守事項

No shoes are allowed in the room.



お部屋は土足厳禁です。

All rooms are non-smoking. If you smoke, you will be charged a cleaning fee.



お部屋は全面禁煙です。喫煙した場合  
特別清掃料金を請求致します。

Please do not make noise or  
make noise in the room.  
Please be especially careful after 21:00.



お部屋で騒ぐ行為や騒音を出す行為は  
しないで下さい。21：00 以降は特に  
お気を付けください。

Late check-out without permission  
will be charged 6000 yen per hour.



無断でのレイトチェックアウトは  
1 時間 6000 円頂戴いたします。

Please separate your garbage into two categories: recyclable and combustible.



資源ゴミと可燃ゴミの2種類にゴミの分別をお願い致します。

さらに、『民泊新法』では「届出住宅の周辺地域の住民からの苦情及び問合せについては、適切かつ迅速に対応すること」と定められています。近隣や警察、保健所から連絡があった場合はすみやかに対応できるよう、駆けつけの体制をしっかりと整えておきましょう。

# Chapter 1

## よくある民泊運営トラブル7選

### 民泊運営トラブル②「ゴミを分別してくれない…」

騒音のほかに民泊に関する近隣からの苦情で多いのは、ゴミ出しについてです。

民泊で発生するゴミは家庭ゴミではなく、事業ゴミです。そのため、一般の集積場に出してしまうと不法投棄扱いとなります。また、宿泊客がゴミをベランダやテラスに放置しておく、異臭が放たれたり、カラスが集まったりして、隣人に迷惑がかかります。

#### 対策

「分別」の認識がなく、日本のゴミ出しルールを知らない外国人もいます。

ゴミ出しマニュアルを作成し、捨て方と分別手順を周知しましょう。ゴミの分別方法は、色分けやイラストを用いて説明するとわかりやすいです。

また、外には専用のダストボックスを設置するなどして、ゴミの匂いを覆い隠すようにしましょう。

#### How to separate garbage



##### Combustible waste

-Waste that can be burned-

- XXXXXXXX  
- XXXXXXXX  
- XXXXXXXX  
- XXXXXXXX



##### Incombustible waste

-Waste that can't be burned-

- XXXXXXXX  
- XXXXXXXX  
- XXXXXXXX  
- XXXXXXXX

※ Airbnbで紹介されているウェルカムブックの例「ゴミの分別の仕方」

# Chapter 1

## よくある民泊運営トラブル7選

### 民泊運営トラブル③

#### 「チェックイン時間になっても現れない…」

民泊では現地で直接鍵を受け渡すことが一般的です。しかし、予約時間になってもゲストが現れない、ということはよくあります。

日本人のように「時間に遅れるのは失礼」「5分でも遅れる場合は連絡をする」、といった考えや行動が当たり前でない文化圏の宿泊客も多くいるため、連絡もなく約束の時間より1時間以上遅れて現れるゲストもいます。

また、「飛行機の到着が遅れたり電車に乗り遅れたりして連絡をしたかったが、Wifiや携帯がなく連絡できなかった」というケースも考えられるでしょう。

チェックインだけでなく、チェックアウトの時間を守ってくれないことも多々あります。次の予約があった場合、チェックアウトが遅れてしまうと準備が不十分のまま新しいゲストを迎えることになってしまいます。

#### 対策

チェックインの時間を守ってもらうためには、前日に予約確認も含めて連絡をするのが有効です。直接話せば、メッセージよりもドタキャン防止効果は大きくなるでしょう。

チェックアウトの時間に関しても、「快適に過ごせましたか?」「忘れ物が多くなっているので明日の退去時には注意してください」といった気遣いの連絡とともに、「次の予約の準備があるので、明日は11時までに退室をお願いします」「11時には清掃が入りますのでご了承ください」と一言添えると、念押しになります。



# Chapter 1

## よくある民泊運営トラブル7選

ルールづくりとその周知も欠かせません。「ご連絡なく1時間以上遅れる場合はキャンセルとみなします」「退去時間を過ぎた場合、30分ごとに延長料金をいただきます」といったキャンセルポリシーを制定し、予約時に確認してもらいましょう。さらに、**部屋に「ウェルカムブック」を用意し、ゲストがいつでも見れる状態にしておく**のもおすすめです。

また、「部屋に入れない!」という事態を防ぐためにも、**予備鍵は必ず作っておきましょう**。

### Check in / Check out

#### ■ Check in

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXX

無事到着しましたら、Airbnbメッセージでご連絡ください。  
こちらは6階の605号室です。

#### ■ Check out

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXX

チェックアウト時間は、午前10時です。時間厳守をお願いします。  
部屋のキーとキーボックスはテーブルに置いておいてください。  
ご出発の際は、私にご連絡ください。

☐ KEY BOX  
☐ KEY

※ Airbnbで紹介されているウェルカムブックの例



# Chapter 1

## よくある民泊運営トラブル7選

### 民泊運営トラブル④「清掃が間に合わない…」

上記のチェックアウトトラブルにもつながりますが、前のゲストのチェックアウト後、清掃がされていない状態のまま次のゲストを迎えてしまい、クレームにつながるというトラブルもあります。

**チェックインをしてみて明らかに清掃がされていない状態であれば、無料キャンセルや返金を要求されることもこともある**でしょう。

「前の客のチェックアウトが遅れ、時間通りに清掃が始められなかった」という以外に、清掃がされていない原因としてよくあるのは、「外注先に連絡をし忘れた」「清掃日時がきちんと伝わっていない」という伝達ミスです。

さらに、ゴミが各部屋に散らかっている、備品が壊されていた、など予想を超える状態で清掃に時間がかかってしまい、十分な清掃が間に合わないケースもよくあります。

清潔さはレビューにおいても重要な項目です。ひとつの評価が今後の稼働率に影響してしまう恐れがあります。

#### 対策

清掃に関するトラブルを防ぐには、清掃しやすい仕組みを作ること、清掃の時間を十分に確保すること、マニュアルを作成することが大切です。

特に、清掃を外注するなど、自分以外の人に依頼する場合は、清掃のクオリティを統一するため、こまかなマニュアルが必要です。清掃ルールを作る際は、ひと部屋ごとに用意するとの確です。

「部屋を綺麗にしておくと、綺麗に使ってもらえる」という循環もあるように、部屋を清潔に保っておくことで、ゲストが部屋を綺麗に使用してくれるようになります。



掃除道具をわかりやすい場所に  
用意しておくことも  
ゲストに綺麗に使用してもらう  
ポイント／LDK PROJECT

# Chapter 1

## よくある民泊運営トラブル7選

### 民泊運営トラブル⑤

#### 「部屋の備品がなくなっている・壊れている…」

残念ながら民泊運営では、宿泊者による備品盗難のトラブルも多く発生しています。**持ち帰られてしまうもので多いのは、携帯電話の充電ケーブルやトイレトーパー、シャンプーなどの消耗品やドライヤー、キッチン用品など**です。なかにはTVなどの家電を持ち帰る方もいます。

消耗品はある程度仕方ないと諦めても、さすがに単価の高い電化製品などは、盗難が疑われれば宿泊客に連絡しなければなりません。

また、宿泊者による備品の破損も、民泊運営に多いトラブルの一つです。窓ガラスや照明、キッチン用品を壊されてしまうことがあります。

#### 対策

まず、民泊運営を行う際には多少の破損や盗難があると想定し、必要最低限以外の物は置かないことをおすすめします。消耗品に関しては「持ち替えられても仕方ない」と考え、高価なものを揃えないほうがいいでしょう。

民泊専用の保険への加入は必須です。万が一、家電など高価なものが盗難に遭ってしまったら、すみやかに警察に連絡しましょう。

また、清掃マニュアルには、備品の記録もしておきましょう。「あるべき姿」を写真で示すとビフォー / アフターを比較しやすく、無くなっていることにすぐ気づくことができます。

「こんなものは持ち帰らないだろう」という常識がすべての国に共通なわけではありません。そのため、「持ち出しNGなもの」が一目で分かるよう、宿泊者向けのマニュアルを部屋の分かりやすい場所に掲示しておくことも大切です。



備品の「あるべき姿」を写真でマニュアルに載せておくとう安心／LDK PROJECT

# Chapter 1

## よくある民泊運営トラブル7選

### 民泊運営トラブル⑥

#### 「インテリアにこだわったのに、なぜか映えない」

トラブルではありませんが、民泊運営における想定外の事項として「予約が入らない」ということがあります。

おしゃれな家づくりを民泊運営の楽しみのひとつにされる方もいると思いますが、時間をかけてこだわりをつめたはずの部屋なのに、予約状況が芳しくない、周囲の物件と比較してどこかパツとしない、ということも民泊運営では起こります。

#### 対策

まず、民泊で好まれやすいインテリアを確認しましょう。家族やカップルで宿泊する場合、部屋を選び、決めるのは女性のケースが多くあります。そのため、一般的に多くの女性に好まれるインテリアを考えることが大切です。

そして、**インテリアを考える前に重要なことは、広告を出稿する際のメインカットをイメージすること**です。どの部屋で撮るか、どのアングルで撮るかを先に決めましょう。基本的には、光が多く差し込み、広く映る角度がよいでしょう。もしくは、窓から映る夜景をメインにしたいのであれば、ダークなイメージに映えるインテリアを考えます。

家具の色は、写真に映えるカラーを意識しましょう。暗くなったりぼやけてしまったりする配色はよくありません。白を基調とし、暖色系のアクセントカラーを照明や家具でプラスすると柔らかでメリハリのあるお部屋に見えます。

**写真を撮る際は時間も意識することが大切**です。東向きなら午前中、西向きなら夕方など、その部屋が一番明るくなる時間帯を狙いましょう。

# Chapter 1

## よくある民泊運営トラブル7選



光が差し込み、部屋が広く映るアングル／LDK PROJECT



夜景が映えるカット／LDK PROJECT

# Chapter 1

## よくある民泊運営トラブル7選

### 民泊運営トラブル⑦

#### 「価格調整と問い合わせ対応で休む暇がない…」

こちらもトラブルではありませんが、民泊運営を始めて気づくことは「想定以上にやることが多い」ことです。

特に、賃貸経営とは異なり、民泊ではお部屋の価格調整と問い合わせ対応は日々行わなければならない業務です。民泊の相場は日々変わります。予約が入らなければ価格を下げる必要があります。逆に、繁忙期には強気の価格設定にすることで収益性を高めることができます。

海外からの問い合わせは時差があるため、昼夜を問わずに寄せられます。即レスの必要はありませんが、24時間以内の返信が基本です。また、最近は翻訳機能が充実しているため、テキストベースでのやりとりであれば語学に自信がなくてもコミュニケーションはとれますが、電話での対応となると一定の語学力が必要です。

#### 対策

「対応がしきれない」「本業や生活に支障が出る」という事態であれば価格調整を含めた管理を運営代行会社に委託するのがよいでしょう。

| 4月     |        |        |        |        |        |        | 5月     |        |        |        |        |        |        |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 日      | 月      | 火      | 水      | 木      | 金      | 土      | 日      | 月      | 火      | 水      | 木      | 金      | 土      |
|        | 1      | 2      | 3      | 4      | 5      | 6      |        |        |        | 1      | 2      | 3      | 4      |
| 7      | 8      | 9      | 10     | 11     | 12     | 13     | 5      | 6      | 7      | 8      | 9      | 10     | 11     |
| —      | —      | ¥2.37万 | ¥2.29万 | ¥2.33万 | ¥2.44万 | ¥2.61万 | —      | —      | —      | ¥1.87万 | ¥1.92万 | ¥2.04万 | ¥2.16万 |
| 14     | 15     | 16     | 17     | 18     | 19     | 20     | 12     | 13     | 14     | 15     | 16     | 17     | 18     |
| ¥2.28万 | ¥2.45万 | ¥2.32万 | ¥2.36万 | ¥2.31万 | ¥2.33万 | ¥2.38万 | ¥1.89万 | ¥1.96万 | —      | —      | —      | —      | —      |
| 21     | 22     | 23     | 24     | 25     | 26     | 27     | 19     | 20     | 21     | 22     | 23     | 24     | 25     |
| ¥1.99万 | ¥2.01万 | —      | ¥2.07万 | ¥2.09万 | ¥2.15万 | ¥2.4万  | —      | —      | ¥1.94万 | ¥2.08万 | ¥2.1万  | ¥2.11万 | ¥2.21万 |
| 28     | 29     | 30     |        |        |        |        | 26     | 27     | 28     | 29     | 30     | 31     |        |
| ¥2.18万 | —      | —      |        |        |        |        | ¥1.9万  | —      | —      | —      | —      | —      |        |

データ・マーケット分析によって部屋の価格を毎日最適化します



## Chapter 2

# 民泊運営代行サービスに委託できること

同じ不動産投資でも、民泊運営が賃貸運営と大きく異なる魅力は、稼働率をあげることで賃貸の何倍もの収益を上げることが可能なことです。

一方で、管理や顧客対応といった日々の業務が発生します。そのため、管理の一部、またはすべてを民泊運営代行サービスに委託するのも安定運営のための方法です。

## 施設づくり・撮影

おしゃれな物件が増えているなか、「安く泊まれればいい」から「おしゃれなお部屋に泊まりたい」と民泊ニーズも変わってきています。そのため、民泊運営においてインテリアは重要です。

民泊の施設づくりで大切なことは、市場のニーズをとらえ、そのニーズに刺さる写真から逆説してコーディネートや配色を考えることです。顧客ニーズを把握している民泊運営のプロに委託すれば、プロのインテリアコーディネーター、そしてフォトグラファーからの提案を受けることができます。

例えば、当社がインテリアの改善提案をした物件では、ちょっとしたリフォームで月額売上が2.8倍になりました。不動産において立地条件は変えられませんが、内装や設備は手を加え工夫することができるポイントです。

## Chapter 2

### 民泊運営代行サービスに委託できること

The image shows a 'before and after' comparison of a rental property renovation. The 'before' image on the left shows a room with a sofa and a small table. The 'after' image on the right shows a renovated room with a dining table and chairs. Text overlays indicate the rental price and the sale price for both states.

**before**

賃貸家賃 16 万円

民泊売上 50 万円

**after** リフォームで売上が 2.8 倍以上に！

改善事例

民泊売上 140 万円

賃貸家賃 16 万円

LDK PROJECT

LDK PROJECTのコーディネート例



## Chapter 2

# 民泊運営代行サービスに委託できること

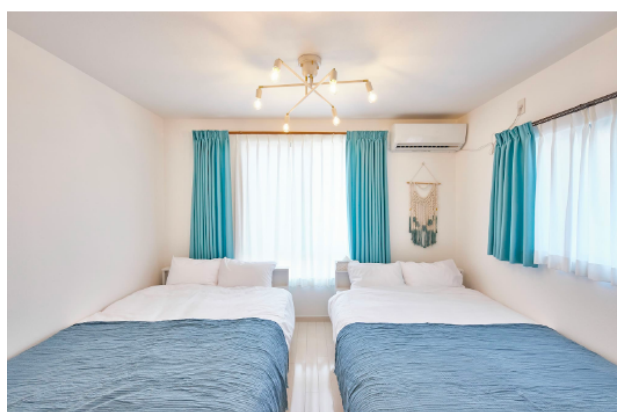
## LDK PROJECT のコーディネート例



## Chapter 2

# 民泊運営代行サービスに委託できること

## LDK PROJECT のコーディネート例

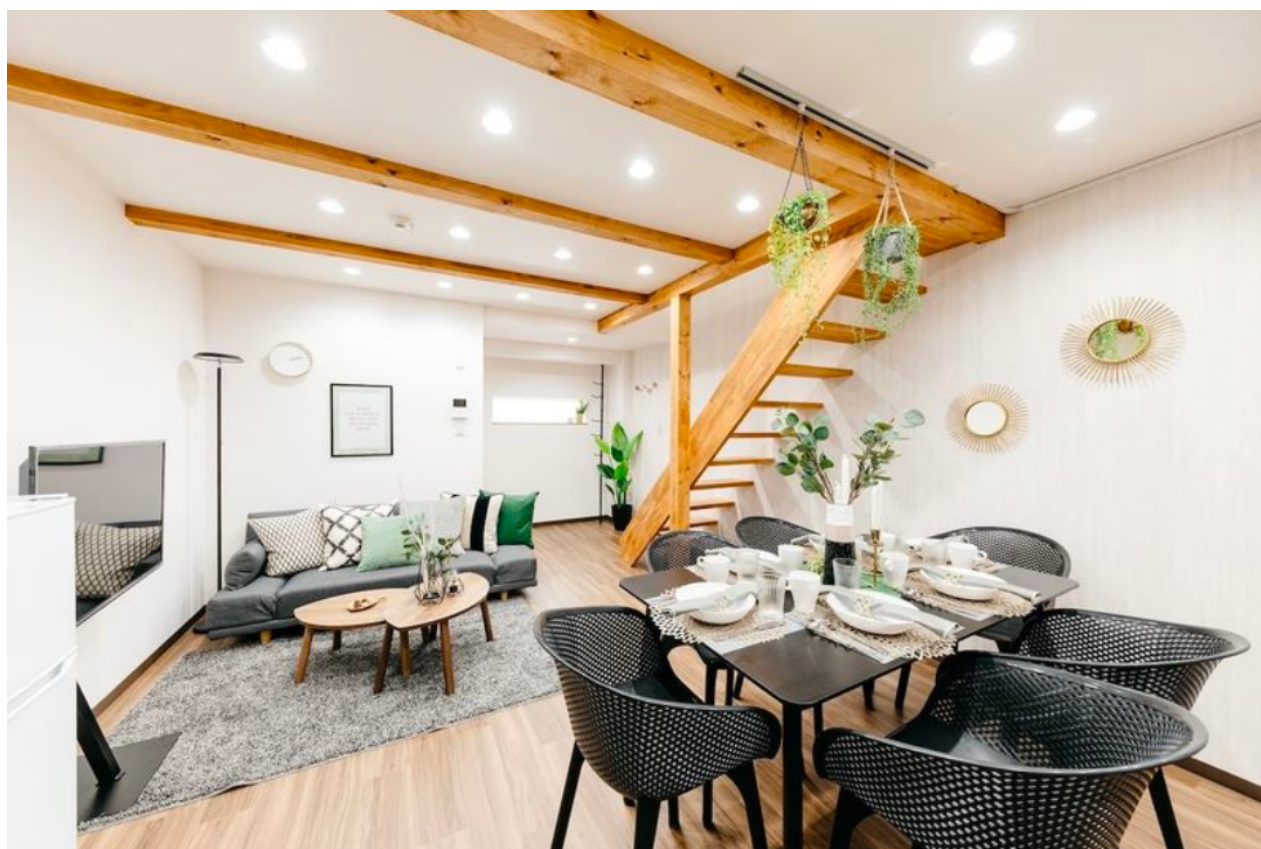




## Chapter 2

# 民泊運営代行サービスに委託できること

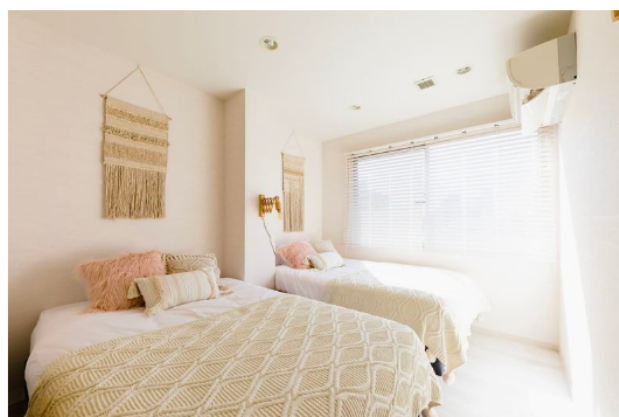
## LDK PROJECT のコーディネート例



## Chapter 2

# 民泊運営代行サービスに委託できること

## LDK PROJECT のコーディネート例



# Chapter 2

## 民泊運営代行サービスに委託できること

### 集客

民泊の収益は、価格と稼働率で変わります。繁忙期・閑散期に合わせた価格調整でノーゲストの日を減らし、高い稼働率を維持することが大切です。集客を委託すれば、市場調査に基づく日々の価格調整や広告運用など、細かく地道な作業から開放されます。

民泊ではレビュー対応も集客に大きく影響するため大切です。Airbnb は双方向評価のためホスト（オーナー）もゲストのレビューを書く必要があります。また、口コミに寄せられたコメントにも丁寧に対応することで真意な姿が伝わりますが、1件1件対応するには労力がかかります。さらに、コメントの返し方次第では悪い印象を与えてしまったり、炎上するリスクもあるため、プロに任せると安心です。

**Kazumi**  
日本

1ベッドルーム アパートメント 6階

1泊・2024年1月

家族連れ

投稿した月：2024年1月1日

快適だった。

10

👍 広くてよかった。床のナイトライトが便利だった。テーブルが広くてよかった。道頓堀に歩いて行けてよかった。

😊 最初匂いが気になった。

💬 宿泊施設からの返信:

ありがとうございます。お部屋の広さやナイトライトの利便性、広々としたテーブルのご利用がお気に入りいただけただけで、何より... [もっと読む](#)

👍 参考になった

👎 参考にならない

**Lai**  
シンガポール

1ベッドルーム アパートメント 6階

6泊・2023年12月

グループ

投稿した月：2023年12月31日

Great stay and owner responded fast when we have queries.

8.0

👍 Clean and spacious. Location was 10min walk away from train stations and quiet. Recommend to those who prefer to be away from crowds.

🌐 翻訳を表示する

💬 宿泊施設からの返信:

Thank you for sharing your experience! We're delighted t... [もっと読む](#)

レビューを見落とさない様にするには代行に委託すると安心です

# Chapter 2

## 民泊運営代行サービスに委託できること

### 顧客対応

多国籍な宿泊客が想定される民泊では、顧客対応がもっとも時間と手間のかかる業務です。民泊運営代行会社は外国語対応、訪日外国人対応に長けています。

昨今では自動翻訳アプリの性能も高くなっており、外国語でのコミュニケーションもテキストベースであれば難易度は高くないでしょう。しかし、トラブル時には直接話さなければならないケースも多々あります。また、適切な対話のためには語学力だけでなく、異文化への理解も必要です。

また、予約や決済をポータルサイトに頼っていると入金確認を怠りがちです。「現地支払い」に気づかず、宿泊料をいただき忘れてしまうことも。

民泊運営代行サービスを利用していても、入金確認はオーナー任せというところが少なくありません。代行会社を選ぶ際はどこまで対応してくれるのか確認しましょう。

### 近隣対応・クレーム対応

上記でも触れたように、民泊運営で最も多いトラブルは近隣からのクレームです。場合によってはすぐに現場に駆けつけなければならないこともありますが、民泊に関する規制や法律に長けている業者に任せたほうが安心です。

また、民泊営業を始める前には近隣住民に対し、必ず説明会を開かなければなりません。この段階で反対にあったり、不安をぶつけられたりすることも多くあります。説明会も経験豊富なプロに依頼すれば、想定される反対や質問に対して的確な返答ができ、スムーズに民泊運営を始めることができます。



# Chapter 2

## 民泊運営代行サービスに委託できること

### 清掃・備品管理

コストを抑えるために自分で対応しようと思ったが予想外に大変だったというのが清掃です。特に民泊では大人数対応の部屋が多く、ベッドメイキングだけで多くの時間がとられます。さらに、ホテルと異なり、民泊ではリネンをまとめて洗濯することはできず、基本的に洗濯は現地で行います。汚れが目立たないタオル、シワがつきにくいシーツなど、リネン選びも大切です。

管理代行会社では、清掃・備品管理マニュアル、またゲスト用のルールブックの作成も行ってくれます。



複数のベッドがあるお部屋を短時間で清掃するのは大変な作業です



民泊では汚れが目立たない色のタオルやシーツを使用することもポイントです

## Chapter 2

# 民泊運営代行サービスに委託できること

### コンサルティング

運営代行会社によっては、収益性を高めるためのコンサルティングもしてくれます。例えば当社では、旅行マーケットの縮小が起こったコロナ禍においては、民泊をレンタルスペースとしての活用する提案を行いました。また、宿泊予約が埋まりにくい平日や閑散期はパーティーや撮影利用などのレンタルスペースとして販売し、高稼働・高収益化を実現しています。

もちろん、オーナーへの売上の共有は月次でさせていただき、稼働率や売上がわかるレポートを提出しています。

# 民泊運営のご相談なら LDK へ

LDK PROJECT は、大阪を中心とした都市型民泊施設と、リゾート型貸別荘施設を展開する民泊運営代行会社です。施設立ち上げサポートから、運営・清掃管理までワンストップで任せることができる民泊運営のプロフェッショナルとして、2024 年現在、構築中の施設を含め約 100 施設を管理し、これまで多くの民泊施設づくりに携わってきました。

専属インテリアコーディネーターの提案による魅力的な施設づくりから、稼働率を高めるための集客まで、一気通貫した民泊運営サービスを提供しています。以下のような方はぜひ一度ご相談ください。

- ・ 新規で民泊運営を始めたい方
- ・ 営業停止していた民泊運営を再開されたい方
- ・ 民泊投資を検討されている方
- ・ 所有する空き家や空き部屋の  
活用法にお悩みの方
- ・ 民泊運営会社を切り替えたい方
- ・ 不動産投資に興味がある方



## 個別相談フォーム

[https://zero-share.com/url/minown\\_prt](https://zero-share.com/url/minown_prt)

企業名：株式会社 LDK プロジェクト

所在地：〒541-0051 大阪府大阪市中央区備後町 2 丁目 5-6-1409

代表者：代表取締役 生田博之

設立：2014 年 2 月

事業概要：民泊施設の運営管理、レンタルスペースの運営管理、不動産賃貸業 清掃業務

URL：<http://ldk-pjt.com/>

