

一般社団法人民泊民宿協会利用規約

会員内規

第1章 総則

第1条 定義

1. 弊協会：一般社団法人民泊民宿協会
2. 補償サービス：弊協会が一般会員に対して提供する補償サービス
3. 緊急対応サポートサービス：弊協会とMS & AD グランアシスタンス株式会社（以下「グランアシスタンス」という）間で締結された契約に基づく緊急対応かけつけサポートサービス、または、弊協会の特別賛助会員とグランアシスタンス間の業務委託契約締結手続および事務代行手続、並びに代金収納手続サービス等の総称
4. 会 員：弊協会に個人情報およびその他の情報を登録し、弊協会がこれを承認した一般会員、賛助会員、および準賛助会員
5. 一般会員：弊協会に個人情報およびその他の情報を登録、弊協会がこれを承認した住宅宿泊事業法における住宅宿泊事業者、旅館業法に規定する簡易宿所の営業者、国家戦略特別区域法に規定する国家戦略特別区域外国人滞在施設経営事業を行う者
6. 賛助会員：弊協会に個人情報およびその他の情報を登録し、弊協会がこれを承認した住宅宿泊事業関連事業者（住宅宿泊管理業者、住宅宿泊仲介業者、（一般）不動産業者、住宅宿泊事業関連商品（サービス）販売会社）
7. 特別賛助会員：賛助会員の内、緊急対応サポートサービスを利用する住宅宿泊管理業者、ならびに、住宅宿泊管理業登録申請見込み業者
8. 一般賛助会員：賛助会員の内、特別賛助会員を除く（以外の）法人、および個人事業主で、弊協会と一般会員の入会手続きを取次ぐもの
9. 準賛助会員：弊協会に個人情報およびその他の情報を登録し、弊協会がこれを承認した住宅宿泊運用代行業者で住宅宿泊管理業登録をしない事業者
10. 本サービス：弊協会が提供する補償サービス及び緊急対応サポートサービスの総称である民泊トラブルサポートサービス
11. 本契約：本利用規約の諸規定に従って、弊協会の利用及び本サービスの提供を受ける契約

第2条 本サービスの申込・利用

1. 本利用規約は、会員が遵守すべき事項、並びに会員と弊協会との関係を定めるものです。
2. 会員は、本利用規約の内容を十分理解した上でその内容を遵守することに同意して弊協会の本サービスを利用するものとし、本サービスを利用した場合には、当該会員は本利用規約を遵守することに同意したものとみなします。

第3条 規約の改定

本利用規約は、弊協会の判断により事前の予告なく変更・追加・削除されることがあります。会員は、本利用規約変更後に本サービスを利用した場合には、変更された本利用規約の内容に同意したものとみなします。

第4条 会員登録手続と承認

1. 会員は、弊協会所定の入会申込書により会員登録を行い、これを弊協会にて承認するものとします。
2. 会員登録承認後、一般会員、および特別賛助会員へ弊協会から「会員物件登録証」を送付します。会員物件登録証受領により本サービスを利用できるものとします。
3. 会員登録手続を行うことができるのは、その会員となる本人(法人の場合には対外的な契約権限を有する者)に限ります。
4. 会員登録手続を行う者は、登録情報の入力にあたり、入力した情報は全て真実であることを保証し、登録した情報全てにつき、その内容の正確性・真実性・最新性等一切について、会員自らが責任を負うものとします。
5. 退会は「退会申込書」により行うものとします。
6. 弊協会は会員登録手続を行った本人が、以下の各号のいずれかに該当する場合、または該当するおそれがあると判断した場合には、その登録を拒否することができ、弊協会はこれについて一切の責任を負わず、また登録を拒否する理由を申込者に説明する義務を負わず、申込者はそれにつき異議を申し立てないものとします。さらに、承諾・登録後であっても、会員について以下の各号に該当する事実が判明した場合には、承諾・登録を取り消すことがあります。
 1. 本利用規約に違反する行為を行い、または行うおそれがあると弊協会が判断する場合。
 2. 会員登録の資格・条件を満たさない場合又は満たさなくなった場合。
 3. 弊協会に提供された登録事項の全部、または一部につき虚偽、誤記または記載漏れがあった場合。
 4. 反社会的活動を行う団体、もしくはこれらと関連のある団体、その他反社会的勢力に所属している者、またはそれらに所属していた経歴を有する者、またはその団体。
 5. 弊協会からの電子メールを受領できない場合。
 6. 会員登録を抹消された者。
 7. その他弊協会が会員登録を不適当と認めた者。
7. 登録情報及び本サービスの利用において弊協会が知り得た会員の情報については、個人情報保護法その他関連法規に従って取り扱われるものとし、会員はこれに同意するものとします。

第5条 契約の成立

会員となろうとする者は弊協会所定の入会申込書により申込を行い、指定期日までに別表1の年会費を支払うものとします。弊協会による振込完了の確認により、本契約が成立するものとします。但し、弊協会の特別賛助会員に対して住宅宿泊管理委託を行っている住宅宿泊事業者が一般会員となろうとする場合は、特別賛助会員を介して、入会申込を行うことが出来るものとし、その場合は特別賛助会員を介して年会費を支払うものとします。

第2章 補償サービス

第1条 補償サービスの概要

幣協会の「補償サービス」は、会員個人が保険会社と契約するものではありません。本会員が運営する宿泊施設の管理に起因して法律上の賠償責任が発生した場合に、幣協会との間で包括契約をしている賠償責任保険により三井住友海上火災保険から支払を受ける保険金全額は幣協会を通じて一般会員へお支払する制度です。

第2条 補償サービスにより補償される主な内容

1. 身体傷害あるいは財物減失、損壊、汚損に起因して法律上負担した賠償責任
2. 訴訟・仲介・和解の弁護士費用など幣協会が認めた費用

第3条 補償事項

1. 会員物件登録証に記載された物件（以下対象物件といいます）の構造上の欠陥や所有・使用・管理上の不備、ホストの民泊運営上の不注意に起因して、ゲストを含む第三者の身体・財物に損害を与えた場合の賠償責任に関しては、対人・対物共通限度額として **1 億円(免責 5 万円)** にて補償します。
2. 対象物件の住宅宿泊事業、旅館業務、国家戦略特別区域外国人滞在施設経営事業（以下民泊運営といいます）のために他人から賃借する建物及び什器備品が不測かつ突発的な事故により、滅失・破損・汚損・紛失・盗取され、ホストがオーナーに対して賠償責任が起こった場合には、1 事故限度額を **3000 万円(免責 5 万円)** にて補償します。
3. 対象物件の民泊運営のために、他人から賃借する建物及び什器備品が不測かつ突発的な事故により、ホストがオーナーとの契約に基づきまたは緊急的に自己の費用で修理したその費用に関しては、1 事故限度額 **3000 万円(免責 5 万円)** にて補償します。
4. 民泊期間、対象物件敷地内において、ゲストが第三者の身体・財物に損害を与えた場合（例えばホストが所有または管理する財物を、ゲストが損壊し、賠償責任を負った場合など）には、対人・対物共通限度額 **1 億円（免責 5 万円）** を補償します。

第4条 補償サービスの手続

1. 第3条に定める補償事項該当事由が発生した場合、速やかに幣協会に連絡し、対応方法の指示を受けて頂き、幣協会及び三井住友海上火災保険所定の手続を経て、補償サービスを受けて頂きます。
2. 示談交渉は、当事者又は弁護士のみ行うことが出来るため幣協会も三井住友海上火災保険も示談交渉を行うことが出来ません。相手方との事故対応に関して、幣協会から会員に対応のアドバイスをを行いますので、速やかに御連絡下さい。
3. 補償額決定のため、三井住友海上火災保険が保険事故調査を行います。補償額決定手続には、会員にも必要書類等提出を頂く必要がありますので、これに協力頂きます。

旅館賠償責任補償	補償額	補償の範囲	主な事例
施設管理者賠償	対人・対物共通限度額 1 億円/免責 5 万円	民泊物件の構造上の欠陥や所有・使用・管理上の不備、ホストの民泊運営上の不注意に起因して、ゲストを含む第三者の身体・財物に損害を与えた場合の賠償責任。	・食器棚の固定が不十分のため、棚が倒れゲストにぶつかり怪我をさせた。 ・設置した民泊用の看板が落下し、通行人が怪我をした。
不動産損壊補償特約	1 事故限度額 3000 万円/免責 5 万円	住宅宿泊事業のために他人から賃借する建物および什器備品が不足かつ突発的な事故により、滅失・破損・汚損・紛失・盗取され、ホストがオーナーに対して賠償責任を負った場合。	・ホストがリースで借りたテレビ・冷蔵庫が盗難にあった。 ・ホストが民泊用に持ち込んだ調理器具の管理不備で出火し、借戸室が燃えてしまった。
不動産修理費用特約	1 事故限度額 3000 万円/免責 5 万円	住宅宿泊事業のために他人から賃借する建物および什器備品が不測かつ突発的な事故により、ホストがオーナーとの契約に基づきまたは緊急的に自己の費用で修理したその費用をお支払いします。	・ホストがリース契約をしている高級家具をゲストが壊し、ホストが修理をした。 ・ホストが賃貸物件のオーナーが備え付けのテレビを壊し、ホストが修理をした。
旅館宿泊者賠償補償	対人・対物共通限度額 1 億円/免責 5 万円	民泊期間、民泊物件敷地内において、ゲストが第三者の身体・財物に損害を与えた場合の他にゲストの過失で起きた火災も賠償責任補償の対象である。	・ホストが備え付けていたテレビをゲストが壊してしまった。 ・ゲストが部屋のドアを開けた時にお同じマンションに住む住民にドアが当たり怪我をさせてしまった。 ・ゲストの寝タバコで火災になった。

第3章 緊急対応サポートサービス

第1条 緊急対応サポートサービスの内容

1. 緊急対応サポートサービスは、弊協会とグランアシスタンスが直接業務委託契約を締結して弊協会が一般会員に提供するサービスと、特別賛助会員とグランアシスタンスが直接業務委託契約を締結して弊協会の特別賛助会員が一般会員に提供するサービスの2種類のサービスの総称となります。御利用可能な会員は別表2の通りとなります。
2. 緊急対応サポートサービスの内容は別表3の通りとし、対応可能地域は別表4の通りとします。
3. グランアシスタンスで受付された相談内容は弊協会、または会員（一般会員、特別賛助会員、準賛助会員）が登録した電話番号に即時連絡され、管理者が対応方針を決定できます。但し、登録された電話番号で会員の応答がない場合で、かつ、相談内容が駆けつけ対応を要望する内容であった場合、グランアシスタンスが出勤し、現場対応を実施します。電話受付時、注意を促すことだけを要望された場合、弊協会、または会員（一般会員、特別賛助会員、準賛助会員）が登録した E-mail アドレスに翌日通知されます。
4. 前項で、出勤した場合、対応できる言語は原則日本語と英語となります。但し、想定される多言語に対応した警告告知書を準備した上で出勤し、告知書を手渡しして、一次対応を行います。

第2条 特別賛助会員とグランアシスタンス間の業務委託契約に関して

1. 弊協会は特別賛助会員が住宅宿泊事業者の一般会員に提供する緊急対応サポートサービスに関し、特別賛助会員とグランアシスタンスの業務委託契約締結の斡旋手続及び事務手続代行、代金収納手続を行います。
2. 特別賛助会員からグランアシスタンスに対する報酬の支払事務は、第4章第3条に定めるところにより、弊協会がグランアシスタンスに代わり当該報酬を受領し、それを弊協会がグランアシスタンスに引渡すことにより行われるものとします。
3. 特別賛助会員及びグランアシスタンスは成立した本契約に従って緊急対応サービスに関する業務委託契約を完了する義務があります。特別賛助会員とグランアシスタンス間で発生する各種作業・連絡等については、弊協会を通じて行うものとします。
4. 特別賛助会員とグランアシスタンスの業務委託契約における業務提供上発生する実費は、別表5によるものとします。なお、同契約が締結された場合、特別賛助会員及び特別賛助会員に物件運営を委託する一般会員は、本契約に基づく一般会員のグランアシスタンスに対する実費の支払事務について、弊協会が一般会員に代行して支払事務を行うことに同意するものとします。
5. 前項の実費は、特別賛助会員に物件運営を委託する一般会員が負担するものとします。実費の精算は、一般会員と特別賛助会員間で行い特別賛助会員が弊協会に対して支払うものとしますが、特別賛助会員は、一般会員と特別賛助会員間の実費精算完了の如何を問わずグランアシスタンスから請求を受けた実費を、当月末締め翌々月10日払にて弊協会に支払うものとします。

第3条 弊協会とグランアシスタンス間の業務委託契約に関して

1. 弊協会は一般会員（住宅宿泊事業者を除く）に対して、緊急対応サポートサービスを提供致します。
2. 緊急対応サポートサービスご利用時に別表5の実費が発生致します。実費は一般会員にご負担頂きます。
3. 前項の実費は、第1項の一般会員が弊協会に対して当月末締め翌々月10日払にて、支払うものとします。

第4章 本サービスの利用

第1条 本サービス利用の遵守事項

1. 会員は弊協会に対し、本サービスの年会費（本利用規約において「年会費」といいます。）として、別表1の定めに従い、支払い義務を負うものとします。なお、支払いの時期及び方法については第3条の定めによるものとします。
2. 一般賛助会員が本サービスの取次業務を実施する場合には、一般賛助会員は速やかに住宅宿泊事業者の入会申込書を取得し、弊協会に送付するものとします。一般会員の入会申込書及び会員物件登録証の送付がない限り、当該物件に関しての補償サービスを利用することが出来ません。

第2条 直接依頼の禁止

1. 特別賛助会員は、本利用規約の有効期間のみならず、本利用規約の有効期間終了後においても、グランアシスタンスに対し、弊協会の承諾なしに直接サービスの提供を依頼することはできないものとします。
2. 本条第1項または第2項に違反したことが発覚した場合、当該会員に対して本サービスの利用停止、会員登録抹消、本サービス利用料1年分の年会費の損害賠償請求をできるものとします。

第3条 サービスご利用に係る料金について

1. 本サービスの年会費は別表1の通りであり、実費精算が必要なサービス料金については、別表5の通りとします。
2. 緊急対応サポートサービスのキャンセル・日時変更及びキャンセル料の発生有無については別表5で定める通りとします。
3. 対象物件の運営を特別賛助会員に委託した一般会員は、実費精算が必要なサービスが利用された場合、特別賛助会員に所定料金を支払い、精算を完了させるものとします。
4. 弊協会に委託した一般会員は、実費精算が必要なサービスが利用された場合、銀行振込にて弊協会記載の所定料金を指定日に弊協会に支払うものとします。
5. 年会費の月払いを行う会員が本サービスを1年間以内に途中で解約する場合は、当該年の年会費の未清算額を一括して支払うものとします。

第4条 決済手続き

1. 契約に関する金銭の支払いについては銀行振込決済のみとします。振込手数料は、会員の負担とします。
2. 会員とグランアシスタンス間で本契約に関する精算金を直接授受することを禁止します。

第5条 契約条件の変更

弊協会は、法令の改廃、経済情勢の変動、租税公課の増減により、会費（補償料・斡旋費用・事務手数料・収納代行手数料・交通費・キャンセル料金その他本サービスの提供に係る一切の料金等を含むその他の契約条件を変更できるものとし、弊協会が変更内容を通知または公表した後に会員が異議なく本サービスの提供を受けた場合には、会員は当該変更内容を承認したものとみなします。

第6条 サービスの中断・変更・停止

弊協会は、技術上トラブルや天災等の不可抗力に該当する場合には、会員に事前に通知することなく、会員それぞれを対象としたサービスの全部または一部を一時的に中断、または変更することができるものとします。弊協会は、本条に基づき弊協会が行った措置に基づき利用者に生じた損害について一切の責任を負いません。

第7条 メールアドレスおよびパスワードの管理

1. 会員は、自己の責任においてメールアドレスおよびパスワードを管理するものとし、これを第三者に利用させたり、貸与、譲渡、名義変更、売買等をしてはならないものとします。
2. メールアドレスまたはパスワードの管理不十分、使用上の過誤、第三者の使用等による損害の責任は会員が負うものとし、弊協会は一切の責任を負いません。
3. 会員は、メールアドレスまたはパスワードが盗まれたり、第三者に使用されていることが判明した場合には、直ちにその旨を弊協会に通知するとともに、弊協会からの指示に従うものとします。
4. 会員は、ID 及びパスワードの盗用や第三者による使用が判明した場合、直ちにその旨を弊協会に通知し、弊協会からの指示に従うものとします。

第8条 会員の禁止事項

本サービスの利用者が、以下に定める行為を行うことを禁止します。

1. 弊協会、他の利用者若しくは第三者の著作権、商標権等の知的財産権を侵害する行為、又は侵害するおそれのある行為。
2. 他の利用者若しくは第三者の財産、プライバシー若しくは肖像権を侵害する行為、又は侵害するおそれのある行為。
3. 法令に基づき監督官庁等への届出、許認可の取得等の手続きが義務づけられている場合に、当該手続きを履行せずに本サービスを利用する行為。その他当該法令に違反する、又は違反するおそれのある行為。
4. 本サービスの運営を妨害する行為。他の利用者又は第三者が主導する情報の交換又は共有を妨害する行為。信用の毀損又は財産権の侵害等のように弊協会、利用者又は他者に不利益を与える行為。
5. 本サービスを介さずに行う直接取引やそれを勧誘する行為、又は、勧誘に応じる行為（本サービスで契約開始をした会員と再度取引する場合を含む）。
6. 本サービスを利用中に本サービス以外の商品、またはサービスへの勧誘行為。
7. 上記各号の他、法令、又は本利用規約に違反する行為。公序良俗に違反する行為（暴力を助長し、誘発するおそれのある情報又は残虐な映像を送信又は表示する行為や心中の仲間を募る行為等を含みます。）。その他、反社会的活動に関する行為、迷惑行為。
8. 上記各号のいずれかに該当する行為（当該行為を他者が行っている場合を含みます。）を助長する目的で他のサイトにリンクを張る行為。
9. その他弊協会が利用者として不適当と判断した行為。

第9条 免責

1. 弊協会の登録抹消等による損害からその他本サービスに関して生じる一切の障害（精神的苦痛、事業の中断、またはその他の金銭的損失を含む一切の不利益）に関して、弊協会は責任を負わないものとします。
2. 弊協会は本サービス上で行われる本取引によって生じた一切の不利益・損害について責任を負いません。

第10条 知的財産権

1. 弊協会は、投稿情報、会員登録情報及び本サービスの利用状況について、個人を特定できない形式に適宜、編集の上、無償かつ無期限で利用できるものとします。なお、この場合の二次的著作物の著作権は弊協会に帰属します。
2. 投稿情報を除き、本サービスに関する著作権、その他の知的財産権は、弊協会または弊協会が指定する第三者に帰属します。
3. 本サービスで弊協会が作成・提供する画像、テキスト、プログラム等に関する著作権等の一切の知的財産権は、弊協会に帰属します。
4. 本サービスで弊協会が作成・提供・掲載する一切の画像、テキスト、プログラム等は、著作権法、商標法等の法律により保護されています。

第11条 個人情報の取扱

1. 弊協会は、本サービスの提供に際し、会員から取得する個人情報（以下「個人情報」といいます。）を個人情報の保護に関する法律、その他の関係法令に従って、適切に管理します。
2. 弊協会は、個人情報を次の目的で利用します。
 1. ID の登録・削除、本サービスに関する問い合わせ対応、その他、本サービスの運営
 2. 弊協会または弊協会の業務提携先の商品、サービスに関する情報提供
 3. その他、本利用規約等において定める目的
3. 弊協会は、前項の目的のために、必要な範囲内で、個人情報を弊協会の業務委託先または業務提携先に提供することがあります。

第12条 秘密保持

1. 本利用規約において「秘密情報」とは、利用契約又は本サービスに関連して、会員が、弊協会より書面、口頭若しくは記録媒体等により提供若しくは開示されたか、又は知り得た、弊協会の技術、営業、業務、財務、組織、その他の事項に関する全ての情報を意味します。
但し、以下に該当するものについては、秘密情報から除外するものとします。
 1. 弊協会から提供若しくは開示がなされたとき又は知得したときに、既に一般に公知となっていた、又は既に知得していたもの
 2. 弊協会から提供若しくは開示又は知得した後、自己の責めに帰せざる事由により刊行物その他により公知となったもの
 3. 提供又は開示の権限のある第三者から秘密保持義務を負わされることなく適法に取得したもの
 4. 秘密情報によることなく単独で開発したもの
 5. 弊協会から秘密保持の必要な旨書面で確認されたもの
2. 本サービス利用者は、事前に当該相手方の書面による承諾を得ることなく、第三者への開示又は漏洩をしてはならず、また、本サービスの利用及び本サービスに基づき成立した業務委託契約の目的以外で使用しないものとします。

3. 第 2 項の定めにかかわらず、会員は、法律、裁判所又は政府機関の命令、要求又は要請に基づき、秘密情報を開示することができます。但し、当該命令、要求又は要請があった場合、速やかにその旨を弊協会に通知しなければなりません。
4. 会員は、弊協会から求められた場合にはいつでも、遅滞なく、弊協会の指示に従い、秘密情報並びに秘密情報を記載又は包含した書面その他の記録媒体物及びその全ての複製物を返却又は廃棄しなければなりません。
5. 利用者が本条第 2 項の規定に違反したことにより会員その他の第三者との間で紛争が生じたとしても、弊協会は一切の責任を負わないものとし、利用者の責任と費用でこれを解決するものとしします。

第 13 条 損害賠償

1. 会員が、本利用規約に違反若しくは過失により、弊協会または第三者に損害を与えた場合、会員はその損害の一切を賠償するものとしします。
2. 弊協会は、会員が本利用規約違反等の悪質な行為を行っているとは判断した場合、当該利用者に対して法的措置を検討するものとしします。

第 14 条 利用契約の終了

1. 利用契約は、次の各号の場合に、終了するものとしします。
 1. 会員が、弊協会所定の手続に従って、退会申請をした場合
 2. 会員個人が死亡、もしくは法人が解散した場合
 3. 会員が本利用規約等に違反し、弊協会が契約解除の通知をした場合、または、弊協会が会員の ID を削除した場合
 4. 弊協会が、本利用規約に基づき本サービスの提供を終了した場合
2. 第 14 条 1 項 1 号の退会申請手続きについては次の通りとしします。
 1. 弊協会の会員資格は自動更新です
 2. 更新を希望しない場合は、退会手続きをご案内致しますので事務局まで必ずご連絡下さい
 3. 退会は、更新月の前月 10 日（例）有効期限満了日が 11 月 30 日の場合であれば 10 月 10 日）までにご連絡を頂いた方が物件登録証の有効期限満了日をもって退会となります
 4. 更新会費は、会員様が登録した銀行口座がある場合はその口座から自動引き落としをさせていただきます
万一自動振替口座のお届がない場合は、初回同様会員様から弊協会指定の銀行口座へ送金をして頂きます
 5. 中途退会及び会費の一部払い戻しは受け付けておりません

第 15 条 準拠法及び合意管轄

1. 本利用規約は日本法に基づき解釈されるものとし、本利用規約の一部が無効な場合でも、適用可能な項目については効力があるものとしします。
2. 本サービスに関連して訴訟等の必要が生じた場合には、東京簡易裁判所又は東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所としします。

一般社団法人民泊民宿協会

一般会員、賛助会員のご案内

1) 一般会員【資格および会費】

- ① 住宅宿泊事業法における住宅宿泊事業者
- ② 国家戦略特別区域法に規定する国家戦略特別区域外国人滞在施設経営事業を行う者
- ③ 旅館業法に規定する簡易宿所の営業者（※年会費は別途問い合わせをお願いします）

2) 年会費 【① ② 各物件(戸室)の平米数による。】 【③ 各物件(戸室)の平米数及び定員数による。】

1㎡～50㎡	：	24,900円
51㎡～100㎡	：	32,900円
100㎡以上	：	40,000円

1㎡～80㎡	：	32,900円
81㎡～100㎡	：	40,000円
100㎡以上	：	別途お見積

賛助会員【以下に掲げる業者が賛助会員として入会を認める】

住宅宿泊関連事業者、住宅宿泊管理事業者、住宅宿泊仲介業者、(一般)不動産業者、(サービス)販売会社

3) 特別賛助会員【資格および会費】

賛助会員の内、緊急サポートサービスを利用する住宅宿泊管理事業者ならびに住宅宿泊管理業登録申請見込業者
会費：年間 396,000円／(月額 33,000円)

4) 一般賛助会員【資格および会費】

賛助会員の内、特別賛助会員を除く(以外の)法人、および個人事業主で、弊協会と一般会員の入会を取次ぐもの
会費：年間 33,000円

補償サービスや民泊物件に関する相談窓口（平日 10:00～18:00）

●一般社団法人 民泊民宿協会 事務局 相談センター●

東京都品川区戸越 3-4-18 ゴールドステージビル 8F

TEL 03-6426-7863 FAX 03-6426-7862

本サービスを利用できる会員のご案内

会員種別 本サービス	一般会員					賛助会員		準賛助会員
	住宅宿泊事業法における住宅宿泊事業者			旅館業法に規定する簡易宿所の営業者	国家戦略特別区域法に規定する国家戦略特別区域の外国人滞在施設経営業を行う者	特別賛助会員	一般賛助会員	
	住宅宿泊管理業者	住宅宿泊管理業者	住宅宿泊管理業者					
	① 民泊民宿協会	② 特別賛助会員	①・② 以外					
補償サービス	○	○	○	○	○	×	×	×
緊急対応 サポートサービス	○	○	×	○	○	○	×	○

1) 補償サービス : すべての「一般会員」がご利用できます。

2) 緊急対応サポートサービス : 下記の条件を満たす「一般会員」がご利用できます。

- A. 住宅宿泊管理業者を弊協会、または特別賛助会員に指定して標準業務委託契約を締結した住宅宿泊事業法における住宅宿泊事業者
- B. 旅館業法に規定する簡易宿所の営業者
- C. 国家戦略特別区域法に規定する国家戦略特別区域外国人滞在施設経営事業を行う者

3) 緊急対応サポートサービス連絡先登録 : 特別賛助会員、準賛助会員、および上記「B」、「C」の一般会員は緊急連絡先の電話番号・E-mail アドレスをグランアシスタンスに登録いただきます。

緊急対応サポートサービス利用のご案内

サービス名	対応範囲	サービス対象外の例
苦情・問合せ対応 ※電話対応のみ	MS&AD グランアシスタンススタッフによる電話対応。 周辺住民からの騒音、ゴミ処理に関するトラブル、 苦情・問合せに対応。状況を聴取し、以下の対応を行う。 ・お詫び、管理会社へ連携する旨の案内 ・後日管理会社から連絡させる旨の案内	
苦情・問合せ対応 ※現場対応要	提携業者を手配。 作業員が現地にて以下の対応を行う。 ・お詫び、管理会社へ連携する旨の案内 ・後日管理会社から連絡する旨の案内 ・緊急性ありの場合、警察・消防への通報	
健康・医療相談サービス	【提携業者名】へ対応を依頼。 専門の相談員が、宿泊者から健康・医療に関する電話相談に応じる。 ・外国語は英語のみ対応	治療・診察行為
道案内サービス	MS&AD グランアシスタンススタッフによる電話対応。 宿泊者に対して電話にて道案内を行う。 ・外国語は英語のみ対応	1 回あたりの通話時間が 15 分を超える場合。 道案内に関係しない相談の場合。
通訳サービス	対象物件の住宅宿泊管理業者、一般会員、または賛助会員より要請があった場合、英語での 3 者間電話通訳サービスを提供。 ・外国語は英語のみ対応	
水周りのトラブル	水周り専門業者の手配。 対象物件の給排水設備、トイレ、洗面所または洗濯機置き場の蛇口、給水管もしくは排水管の詰まりまたは水漏れが生じた場合の緊急の一次対応。 詰まりの除去や水漏れを止めるための応急処置。	高圧洗浄などの特殊作業が必要な配管詰まり。 蛇口、給水管または排水管の凍結を原因とする水漏れ。 等ガス給湯器のガス部分、温水洗浄便座の電気系統等の対応不能部分。
窓ガラスのトラブル	ガラス専門業者の手配。 対象物件の外壁に設置されている窓ガラスが破損した場合の緊急の一次対応。 割れたガラスの撤収作業、当該窓ガラス部の養生作業等の応急処。	窓ガラスを外すことが出来ない箇所や商品。 窓ガラス以外のガラス。 窓ガラス撤去のみの作業。 窓ガラスの交換等、“部品交換”を要する場合は対応せず、養生作業に留める。
その他機器・設備のトラブル	各管理者へ対応を依頼。MS & AD グランアシスタンスでの提携業者手配はなし。管理者の応答がない場合は日時報告にて情報連携。緊急の一次対応。 トラブルの原因調査、機器・設備の点検等。	

緊急対応サポートサービス対象エリアのご案内

駆け付けコールセンターのご連絡先

近隣住民からの苦情専用番号

☎：050-3310-1238

ゲストからの相談専用番号

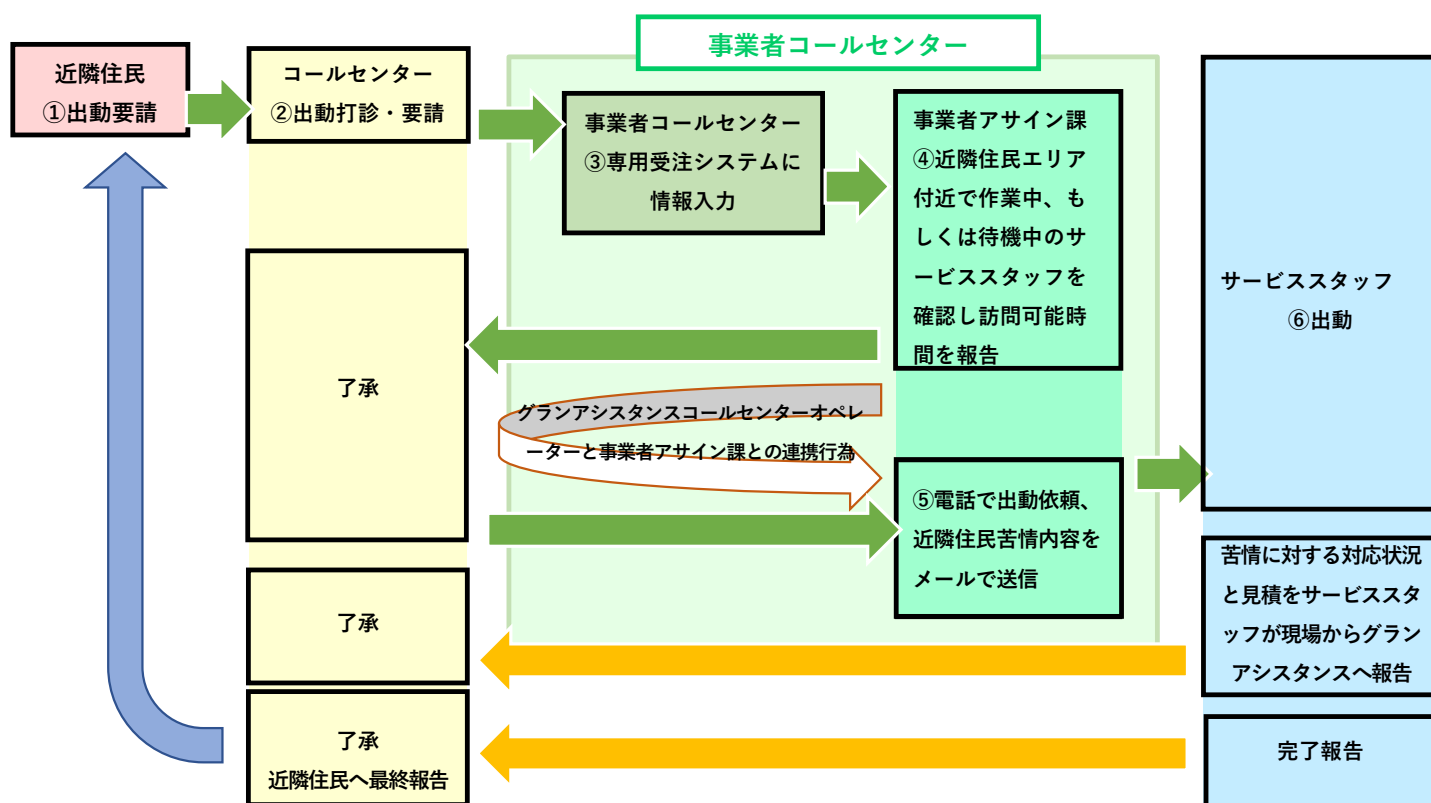
☎：050-3310-1240

※注意事項次ページ



- ①青森、秋田、岩手、島根、鳥取、高知、沖縄本島を除く陸路では行けない離島以外の全国のエリアでご利用できます。
- ②全国の駆け付けサービススタッフを事業者コールセンターで一括集中管理します。
- ③固定された拠点から出動する駆け付けサービススタッフの出動体制ではなく、巡回中の駆けつけサービススタッフが出動する出動体です。
- ④事業者コールセンター24時間体制で管理監視し、駆け付けサービススタッフへ苦情対応出動指令を出す移動型拠点から出動対応します。
- ⑤事業者コールセンターでは駆け付けサービススタッフの現在地を監視モニターにて管理し、最も早く到着可能な駆け付けサービススタッフを出動させます。
- ⑥事業者コールセンターはバックアップセンターを含む2か所で運営対応しています。

苦情対応管理体制



別表 4 -2

①近隣住民からの苦情専用電話番号

表示は、玄関（屋外）にしてください。

苦情の内容は、騒音・ごみ問題などの苦情電話を想定しています。

②ゲストからの相談専用電話番号

表示は、室内の目立つ個所に表示してください。

相談の範囲は、電話で医療相談（医療機関紹介等）、道案内、水漏れ・ガラス破損等の連絡を想定しています。

③ゲスト相談電話番号

ホストが外国籍のゲストと通訳を通して会話を希望する場合にも使用出来ます。

（同時通訳対応言語は日本語・英語のみ）

④ホスト、運営代行、管理業者に連絡するための電話番号

下記のケースにおいては、電話番号を必ず表示してください

（ア）室内に設置されている、什器備品および電化製品の使用方法やリモコン等の置き場所など

（イ）予備のタオルや備品についての問合せ

（ウ）鍵を紛失した

緊急対応サポートサービス利用料金のご案内

【サービス利用時の料金】

サービス	オプション料金	備 考
苦情対応出動	11,000円	1 出動あたり
三者間通訳サービス	11,000円	1 件 1 回あたり
医療相談案内サービス	36円	1 会員の月額
水・ガラス手配運営費	73円	1 会員の月額
水・ガラス出動実費	11,000円	1 出動あたり

！ ご 確 認 く だ さ い ！

※一般会員の年会費には、MS & AD グランアシスタンス株式会社による駆けつけサービスの基本料金が、含まれております。

※コールセンターでの苦情対応サービス(24 時間 365 日)は基本料金に含まれておりますが、各種サービスにおいて直接出動が必要なアクシデントに対しては、都度上記のオプション料金の負担が必要です。

※住宅宿泊管理事業者は業務委託契約が別途必要となります。

【サービスのキャンセル料金】

サービス	キャンセル料金	備 考
苦情対応出動	11,000円	出動後のキャンセル

(消費税込み)