

阿波おどり期間中のアンケート調査

調査対象：住宅宿泊事業に係る届出者 21名 及び 宿泊者
 （届出者：平成30年7月27日時点で届出を受理された者）
 （宿泊者：阿波おどり期間中の宿泊者。各届出者から依頼）
 調査期間：平成30年 8月
 回答数(率)：届出者13名(61.9%) 宿泊者14名(NA)

【結果の概要】

住宅を提供した理由は、収入よりも交流など他の理由が多い。
 また、お遍路文化の継承という回答もあった。[届出者]
 ・収入 6名 ・宿泊客との交流を図るため 7名
 ・空き家の有効活用 7名 ・地域活性化 6名
 期間中の宿泊者の行動で不満を感じたことや、宿泊者からの苦情は特になかった。一方で、民泊の提供をきっかけとして、提供者の自身の消費者としての行動には、「宿泊施設を綺麗に使う」(5名)、「サービスの過剰な要求をしない」(3名)という意識の変化が起こりそうとの回答があった。[届出者]
 民泊を利用した理由は、「特別な体験が可能」(12名)「価格が安い」(9名)の順に回答が多い。[宿泊者]
 期間中の民泊の不満な点は、「アクセス」(1名)との回答を除くと、全て「特になかった」(13名)との回答。[宿泊者]

プラットフォームA社における宿泊者からのコメント(徳島県)

プラットフォームA社登録件数 「tokushima」で検索
58件(平成30年10月1日現在)
 制度別登録件数
 ・旅館業法の許可 39件
 ・民泊新法による届出 19件
 市町村別登録件数 3件以上の市町のみ記載
 ・徳島市 22件 ・美馬市 6件 ・三好市 6件 ・鳴門市 5件
 ・阿南市 3件 ・美波町 3件

利用者からの評価

レビュー数 2,500件超
 平均 5段階評価で4.7(数字が大きいほど高評価)
 <改善・要望に関するコメント> 複数のコメントを1つに集約
 ・写真から駐車場があると思っていたが、コインパーキングだった
 ・一棟貸しだと思っていたが、シェアハウスだった
 ・洗濯機やドライヤー、調理器具等の備品がない
 ・浴室、台所や部屋が清潔に保たれていない
 ・インターネット環境が悪い
 ・住宅の場所が分かりにくい
 ・最寄の駅や飲食店から遠い
 ・共有の脱衣所のセキュリティが甘い
 ・ホストと会ったり、話したりすることがなかった

阿波おどり期間にしばったアンケート調査では、限定されたサンプルではあるものの、民泊提供者及び利用者双方から不満・苦情はなし
 一方、期間をしばらず、プラットフォームにおける民泊宿泊者のコメントを見ると、改善・要望に関するコメントが存在
 上記を踏まえ、主に以下の2点を見直し、第2回アンケート調査を実施中

・調査対象期間を民泊開始以降に拡大
 ・提供者が宿泊者とのトラブルの未然防止策(契約内容の周知・徹底、宿泊者の慎重な選定)を講じているかをたずねる問を追加
 また、消費生活相談事例を調査[資料2-3]するほか、全国規模のインターネット調査を実施中[参考資料]