別表１

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。】

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

【③　各物件（戸室）の平米数及び定員数による。】

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 03－6426-7864
E-mail: info@minpaku-kyoukai.com

別表 2

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。

別表 3

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応対。 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。	

別表４-1

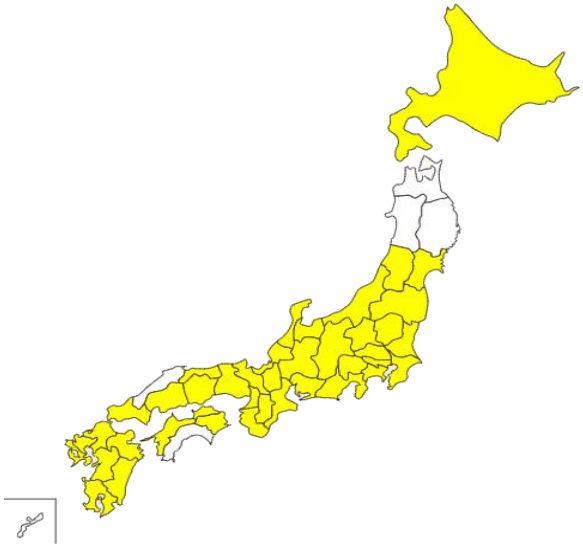
緊急対応サポートサービス対象エリアのご案内

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

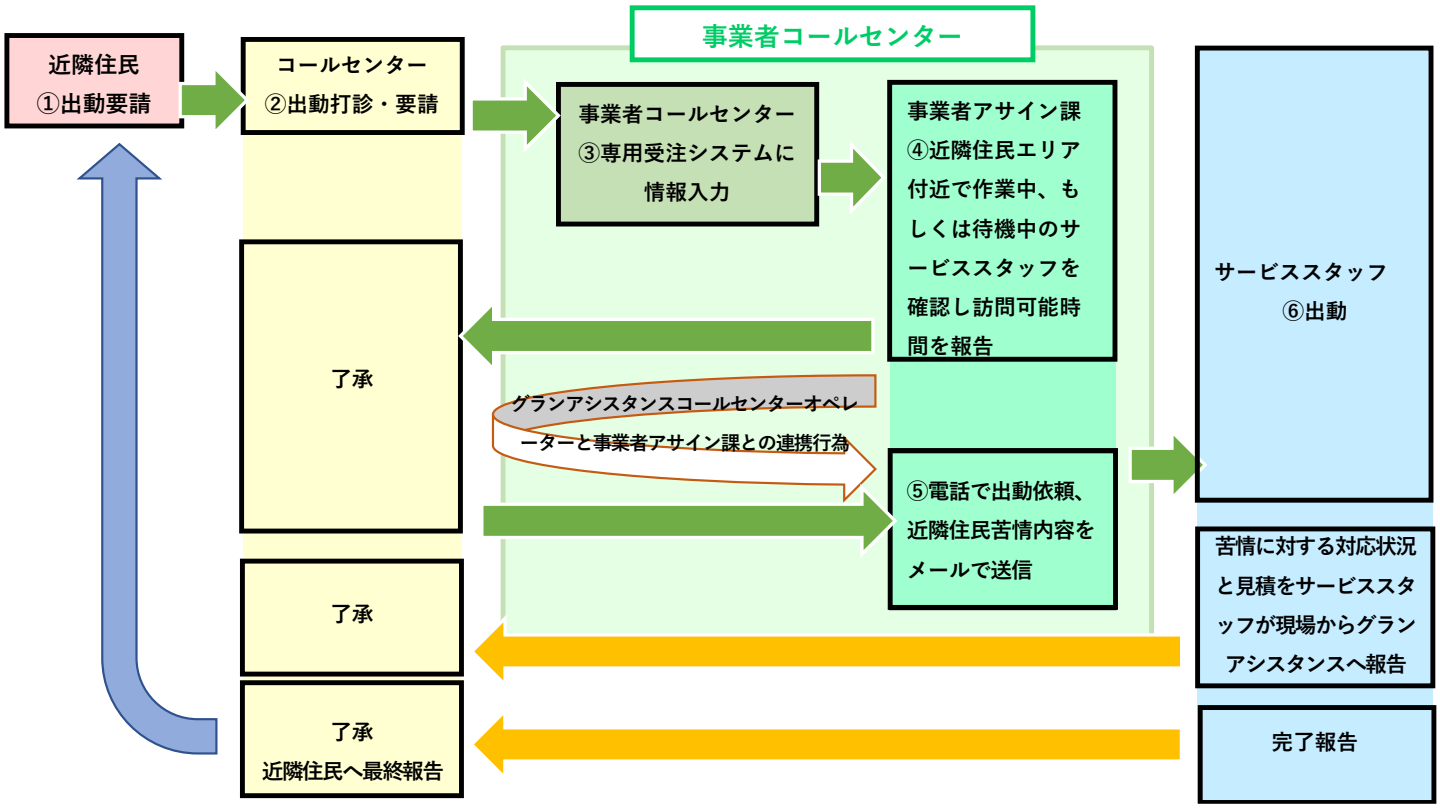
ゲストからの相談専用番号
☎：050-3310-1240

※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）にして下さい。
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

別表５

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	５，５００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応対サービス(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	５，５００円	出動後のキャンセル

（消費税込み）