

「観光先進国」へ、2024年を始動の年に

宿泊業4団体座談会

改正旅館業法への対応

カスハラで宿泊拒否、感染症対策も明確化

改正旅館業法が2023年12月13日に施行された。宿泊拒否事由にカスハラ(カスターハラスメント)に当たる特定の行為が追加されたほか、感染症対策の充実などが盛り込まれた。宿泊業界の要請が受け入れられた部分もあるが、現場での運用における不安、積み残しの課題がないわけではない。そこで新年号の座談会のテーマに改正旅館業法を取り上げた。ファシリテーターは、厚生労働省が設置した「旅館業法の見直しに係る検討会」と「改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会」の両方で座長を務めた玉井和博氏(立教大学観光研究所特任研究員)。両検討会に委員やヒアリングの意見発表者として参加した全日本ホテル連盟会長の清水嗣能氏(ホテルリパージュアケボノ)、日本旅館協会政策委員長の永山久徳氏(下電ホテルグループ代表)、日本ホテル協会専務理事の掛江浩一郎氏、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会専務理事の亀岡勇紀氏にお集まりいただき、意見交換していただいた。(東京都千代田区)の帝国ホテル東京)



【ファシリテーター】
立教大学観光研究所 特任研究員
玉井 和博 氏

規定が乱用されて差別につながるのではないかと懸念がある。カスハラが個別にヒアリングした障害者団体の間から示されたこと(23年7月)であり、その二つ目は、改正旅館業法

が委員として参加し、大きく2点を訴えた。1点目は感染症対策、コロナ下ではマスクの着用などの感染防止に協力していただけない宿泊客の対応に苦勞したことから、現場のスタッフが困らない仕組みを要望した。2点目はカスハラへの対応で、スタッフが長時間拘束されてメンタルをやられてしまっている例が少なくない。具体的な事例を指針に盛り込んで現場で使えるようにしてほしいとお願ひした。結果として、感染症対策、カスハラの問題がかなり前進したと評価している。

検討会を振り返って

玉井「旅館業法の見直し 検討会では、カスハラに係る検討会(以下、見直し)と「改正旅館業法の見直し」に係る検討会(以下、見直し)の特定要求行為だけでなく、年8月、22年7月には、基本的には新型コロナウイルスを踏まえた感染症への対応を検討課題だった。それに対して旅館業法第5条の宿泊拒否制限の是非を中心に今日参加の各宿泊団体として各障害者団体からご意見をいただいた。結果として第5条は削除されなかった。見直しに係る内容を議論したが、皆

宿泊拒否の見直しに一定の前進

の検討の結果、指針(旅館業法)をスムーズに施行するには、宿泊業と宿泊者が互いに理解を深めて着地点を見つけていくことが重要という。三つ目は、見直しに係る検討会では感染症対策やカスハラ対応として宿泊拒否ができないことの問題意識であったが、施行に向けた検討会では差別防止の問題に議論が集中した。四つ目は、今回の一連の動きを通じて、宿泊業団体の結束の必要性を改めて強く感じた。

玉井 改正旅館業法では、前条(第4条)と比べて、カスハラによる差別を明確に禁止した。状況に応じて必要な協力を求めることも定められた。また、海外からの帰国者の宿泊を断ることは認められず、感染症対策については、医師の診察義務やタクシーの乗車拒否は柔軟に対応されていたように、宿泊拒否については理解してもらえなかった。

玉井 改正旅館業法では、前条(第4条)と比べて、カスハラによる差別を明確に禁止した。状況に応じて必要な協力を求めることも定められた。また、海外からの帰国者の宿泊を断ることは認められず、感染症対策については、医師の診察義務やタクシーの乗車拒否は柔軟に対応されていたように、宿泊拒否については理解してもらえなかった。

感染防止の協力要請

玉井 改正旅館業法では、前条(第4条)と比べて、カスハラによる差別を明確に禁止した。状況に応じて必要な協力を求めることも定められた。また、海外からの帰国者の宿泊を断ることは認められず、感染症対策については、医師の診察義務やタクシーの乗車拒否は柔軟に対応されていたように、宿泊拒否については理解してもらえなかった。

保健所との連携が必須

玉井 保健所との連携が必須。現場対応の観点からは、結局、感染防止の協力に不可欠な理由を現場に説明し、拒否できない状況になること。また、その時々の状況に応じて、保健所との連携が不可欠である。現場対応の観点からは、結局、感染防止の協力に不可欠な理由を現場に説明し、拒否できない状況になること。

玉井 保健所との連携が必須。現場対応の観点からは、結局、感染防止の協力に不可欠な理由を現場に説明し、拒否できない状況になること。また、その時々の状況に応じて、保健所との連携が不可欠である。現場対応の観点からは、結局、感染防止の協力に不可欠な理由を現場に説明し、拒否できない状況になること。



日本旅館協会
政策委員会 委員長
永山 久徳 氏



全日本ホテル連盟
会長
清水 嗣能 氏

人材不足・生産性向上・顧客価値体験向上をDXで解決する

沖縄県うるま市 IT 津梁パーク内に開設
宿泊・観光産業に特化した日本初の実証実験施設

Tap Hospitality Lab Okinawa
タップホスピタリティラボ沖縄

施設詳細は公式ウェブサイトをご確認ください
<https://www.thl.jp/>