

「観光先進国」へ、2024年を始動の年に

◆旅館業法改正の概要 (2023年12月13日施行) ※厚生労働省資料から作成

1. 宿泊拒否事由の追加 カスタマーハラスメントに当たる特定の要求を行った者の宿泊を拒むことができることになった。

2. 感染防止対策の充実
 ①特定感染症が国内で発生している期間に限り、旅館業の営業者は、宿泊者に対し、その症状の有無等に応じて、特定感染症の感染防止に必要な協力を求めることができることになった。
 ※特定感染症一感染法における一類感染症、二類感染症、新型インフルエンザ等感染症、指定感染症(入院等の規定が適用されるものに限る)および新感染症。
 ②既存の宿泊拒否事由の一つである「伝染性の疾病にかかっている」と認められるときに「特定感染症の患者等であるとき」と明確化された。
 ③宿泊者名簿の記載事項として、「連絡先」が追加され、「職業」が削除された。

3. 差別防止のさらなる徹底等
 ①営業者は、感染症のまん延防止対策の適切な実施や特に配慮を要する宿泊者への適切な宿泊サービスの提供のため、従業者に対して必要な研修の機会を与えるよう努めなければならないこととなった。
 ②営業者は、旅館業の公共性を踏まえ、かつ、宿泊しようとする者の状況等に配慮して、みだりに宿泊を拒むことがないようにするとともに、宿泊を拒む場合には、宿泊拒否事由のいずれかに該当するかどうかを客観的な事実に基づいて判断し、および宿泊しようとする者からの求めに応じて、その理由を丁寧に説明することができるようにすることになった。
 ③営業者は、当分の間、1.または2.のいずれかで宿泊を拒んだときは、その理由等を記録することになった。

カスハラへの対応

玉井 カスハラについて、特定の要求を行った者の宿泊を拒むことができるようになったことは、旅館業法改正の大きなポイントだ。これは、これまで旅館業法ではなかった。掛江 少なくとも特定要求行為について拒否することができるようになり、かつその具体的な事例を多岐にわたって示すことができたことは、現場スタッフにとっても歓迎される。また、スタッフがクレームに長時間拘束されることも減る。一方で、カスハラは求職者の間で、対面か電話かを問わず、人手不足にもつながりかねない。具体的な対応には、障



全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会 専務理事 亀岡 勇紀 氏

日本ホテル協会 専務理事 掛江 浩一郎 氏

障害者差別解消法が改正

玉井 旅館業法の改正に当たっては、みだりに宿泊を拒むことがないよう差別防止の徹底というところが重視された。4月1日には、改正障害者差別解消法が施行されるというタイミングもある。

永山 全旅連の会員へのアンケート結果にも表れているが、宿泊事業者が障害者差別解消法などの法律を十分に理解していない実態がある。現場の理解が進まない状態では、障害者団体から問題視されるようなケースが出てきかねない。改正障害者差別解消法には当然のことながら、合理的配慮の提供という文言は厳しく、きちんと読み込む、一定の範囲内であれば、対応できないことはできなくていい。ただし、きちんと説明して対応できるかどうかのポイントだ。そこはしっかりと対応してほしい。

法令の理解が不可欠

掛江 おっしゃる通りだ。障害者差別解消法は、合理的配慮をしようという考え方から、過重な負担が求められる。従って、合理的配慮が実現しない場合は、合理的配慮をしないという考え方だ。このあたりは、事業者がしっかりと理解して対応してほしい。

玉井 障害者差別解消法は、合理的配慮をしようという考え方から、過重な負担が求められる。従って、合理的配慮が実現しない場合は、合理的配慮をしないという考え方だ。このあたりは、事業者がしっかりと理解して対応してほしい。

清水 障害者の皆さんにも切実な思いがある。今回の検討会を通じて、貴重なご意見を伺った。差別やバリアの解消が進むように、国の方針に従って業界全体が積極的に取り組む必要がある。

玉井 宿泊施設の業態や規模の違いもあり、どこまでの対応を求められるのかという問題はある。このレベルの施設は、どこまで対応できるかというように、格付けのようにならなければならない。

掛江 宿泊施設ごとに建物や人員の配置が違う。お客さまのニーズもさまざまで、格付けは容易ではない。検討会で障害者団体の方がお

現場スタッフの負担改善に期待

宿泊拒否事例の収集、検証が必要

も、それをカスハラと判断して宿泊を拒否したら旅館業法違反になる可能性がある。事故が起これば、業界団体として会員に周知していく必要がある。

永山 事例の蓄積が重要だと考えている。指針はさまざまな事例や要件を挙げていたのだが、サービス業の現場はそんなに簡単なものではない。文章に表すだけでは足りない。適切な事例を収集して、拒否した

必要かという点、一つは従業者に対してのマニュアルの整備だ。皆さんがおっしゃるような、どういった場合にどうするんだというのを蓄積して整理する。これは業界を挙げて作っていく姿勢が必要ではないか。もう一つはお客さまに対しての宿泊予約の対応だ。改正旅館業法の施行に併せて改正された観光庁の

には、裁判例にするのは嫌いだと思う。社会通念というのは変わっていく。こうした社会の変化は、裁判においても有利に働く可能性がある。社会が容認できるレベルの変化が判例から分かるように、実際に訴えられた場合は大変だ。宿泊施設は宿泊拒否した場合にその理由や経過を記録し保存することになっ

SAKURA QUALITY
An ESG Practice

観光圏・DMO・DMC 等との共同品質認証制度 (世界初) 安全・安心・誠実さを感じる宿泊施設に対する品質認証制度

株式会社日本ホテルアプレイザル

- 代表取締役：北村 剛史 宿泊施設専門不動産鑑定士 (日本)、米国不動産鑑定士、英国不動産鑑定士、米国不動産カウンセラー
- 宿泊施設専門の不動産鑑定評価会社
- 事業フィールド：鑑定評価 (価値、賃料)、マーケットレポート、コンサルティング、その他各種宿泊施設、観光事業支援

A Clean Practice

Confirmed by SAKURA QUALITY

当初は、北里大学教授、奈良医科大学感染症センターのサポート受け、現状も株中部衛生検査センターの支援を受けつつ最新感染症情報及びガイドライン (第44版) を無償提供