

「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）

【向野哲 江口英一】

検討会を振り返って

玉井「旅館業法の見直しに係る検討会（以下、見直し）に於ける検討会」の2021年8月・22年7月は、基本的に新型コロナウイルス感染症の感染防止に協力が得られない場合には新型コロナウイルス感染症の感染防止に協力できないと踏まえた感染症への対応が検討されたが、衆参両院では、感染防止の協力に際しないこと、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（旅館業の施設において特定感染症の感染防止に必要な協力の求めを行う場合の留意事項並びに宿泊拒否制限及び差別防止に関する指針）も定めることができた。はじめに検討会に参加した清水 感想として四ヶ挙げたい。一つ目は、宿泊拒否の



【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

さんに委員として参加いただいた「改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会」（以下、施行に向けた検討会）（23年7・10月）であり、そ

規定が乱用されて差別につながるのではないかという懸念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。二つ目は、改正旅館業法

差別への懸念解消課題

防止に協力が得られない場合の宿泊拒否や、連立条例で定める宿泊拒否事由に法令上の明確化などを要望した。施行に向けた検討会には私

感染防止の協力要請

玉井 改正旅館業法では、宿泊拒否事由の一つに「特定感染症の患者等である」と明文化された。状況に応じた感染防止に必要な協力を求めることも定められた。感染対策についてご意見を

全日本ホテル連盟
会長
清水 嗣能 氏

日本旅館協会
政策委員会 委員長
永山 久徳 氏

法改正では、感染症対策だけが論点になりそうだったので、ヒアリングの際、カスハラの問題を断った。法改正によって一定の成果は得られたが、最終的に目指すところは契約自由の原則だ。これは宿泊業界も適用されてしかるべきものだ。次の段階で議論してほしいと考えている。また、障害者団体の宿泊拒否に関する強い懸念については、そうした懸念を解消するも宿泊業界の責任で、不安を払拭しない限り、次の段階には進めない。差別防止の

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欲しい。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、カスハラの問題でかなり前進したと評価している。

保健所との連携が必須

患者、国などが国内発生を公表した期間など、要件が絞られた。これまで実効性がなかった。これは感染症の患者の現状が特定感染症の患者等から特定の接触者、患者等から他の人から求める内容が違つて、客室での待機が求められる場合もあるが、宿泊料や消毒費用などの負担がどうなるのか。結局は、保険などに対応していかざるを得ないと思うが、保険料を宿泊施設が払わなければいけないのかなど、さまざまな

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/>



「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＝感染症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（入院等の規定が準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」と明瞭化された。

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、従業員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になった。

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 時間にならないうちに、特定の要求を行った者の宿泊を拒否できることになった。これは、これまで以上に、宿泊拒否が容易になる可能性がある。加えて、従来から宿泊拒否事由だった「伝染性の疾病にかかっている」という点も、より具体的に「伝染性の疾病にかかっている」として、より厳格化された。これは、宿泊拒否が容易になる可能性がある。加えて、従来から宿泊拒否事由だった「伝染性の疾病にかかっている」という点も、より具体的に「伝染性の疾病にかかっている」として、より厳格化された。



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ことが重視された。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でもある。

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書いている。合理的配慮の提供という文言は厳しいうえ、きちんと読み込むと、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たい。いまだに法律を理解しないままに対応するというのは問題だ。

掛江 おっしゃる通りだ。障害者差別解消法は、合理的な配慮をしましょうという考え方から、過重な負担であれば、できなくても仕方ない。ただし、当館のルールだからと個別の事情を何も聞かずに一方的に拒否することは許されない。この部署だったら対応できまうとか、代わりの対応をというサービスなら提供できますとか、いろいろな対応があると思うが、そうした建設的対応が必要とされる。宿泊業界としてよく理解しなくてはいい。

法令の理解が不可欠

清水 障害者の皆さんにも、こちらの方から進んでやる。事前に確認していただければ、当館にはここに段差があるとか、間口がこれくらいだとか、説明できる。到着するかな言われると、余裕がある。玉井 宿泊施設の業態や規模の違いもあり、どこまでの対応を要求できるのかという問題は、このレベルの施設はそこまで対応できるというように、対応できるようなことになってしまいかねない。

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なので、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

玉井 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。事故が起らないよう、業界団体がしっかりと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。指針ではさまざまな事例や事件を挙げているが、サービス業の現場はそんなに簡単なものではない。文章に表せるものではないので、適切な対応を事例収集を心がけようという話をしている。拒否した

宿泊拒否事例の収集、検証が必要

玉井 必要かという点、一つは従業員に対してのマニュアルの整備だ。皆さんがどうやら拒否したように、どういった場合にどうするんだというのを蓄積して整備する。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約款の対応だ。改正旅館業法の施行に併せて改正された観光庁の

には、裁判沙汰にするのは嫌だから、カスハラを拒否したと、泣き泣きそれを受け入れて解決しきよという経緯が少なからずあった。そのほか、コストもかからないから、評判にも傷がつかないから、といったような問題が起きる中で、今回ようやくカスハラを宿泊拒否事由に追加することができた。

意図的だと思う。社会通念というのとは変わっていく。こうした社会通念の変化は、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っていくべきかもしれない。実際に訴えられた宿は大変だ。宿泊施設は宿泊を拒否する場合、その理由や経過を記録し保存することになった。

◆改正障害者差別解消法2024年4月1日施行の主なポイント ※内閣府資料から作成

「不当な差別的取り扱いの禁止」

障害のある人に対して、正当な理由なく、障害を理由としてサービスの提供を拒否することやサービスの提供に当たって場所や時間帯を制限すること、障害のない人には付けない条件を付けることなどは禁止されている。

【合理的配慮の提供】

障害のある人から、社会の中にあるバリアを取り除くために何らかの対応が必要とされているとの意思が示されたときには、負担が重すぎない範囲で対応することが求められる。合理的配慮の提供に当たっては、障害のある人と事業者が話し合い、お互いに理解し合いながら共に対応案を検討することが重要となる。

玉井 一方、視点を変えれば、宿泊業ははじめサービス産業では、その当事者の周囲にいる他のお客さま（第三者）の意識と反応も重要なポイントとなる。つまりこの問題は産業界と併せ、社会（利用者側の価値観も変わらないうえ、どうしてもミスマッチが起きてしまっている）の意味では、LGBTQの問題なども含めて、新しい価値観にどう対応していくべきか、別の段階で社会の価値観を変えていく努力が必要だ。

清水 お客さまの安心、安全の確保のために、業界団体に加盟して、社会的課題に取り組みを求められる時代になっている。玉井 会員以外への対応は難しいが、日本のマーケティングを考えた場合、これから高齢者がさらに増える。当然、ベジタリアンという概念が普及している。そうした記録を宿泊業界としても収集し、合理的な対応を探っていくべきだ。玉井 指針に対するパブリックコメントなどを見ても、カスハラの問題では、宿泊業界に好意的な意見が多かった。全体的に利用者のモラルや意識に委ねる部分が多すぎという意見もあった。ホスピタリティという概念は、ホスピタリティという概念は基本的なものである。宿泊拒否の制限に関するも、ホスピタリティ的な精神を宿泊業界の側に押し付けるような形で議論が進んだ。本来サービスというのは対価と表裏一体であるが、日本の場合、サービスという概念を非常に曖昧に捉えている。日本人の国民性や習慣の下で、一律に宿泊契約締結義務を課した法制度は、将来的に見直すべきではないか。これからの議論に期待したい。

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



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



米国 GSTC より基準承認を受け国際規格となる宿泊施設向け SDGs 認証（アジア初）サクラオリティ認証施設に提供



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