

令和 5 年 8 月 7 日  
(一社) 全国手をつなぐ育成会連合会  
会 長 佐々木 桃 子

## 旅館業法の改正に関する意見

私たち(一社)全国手をつなぐ育成会連合会(以下「本会」という。)は、障害の状態にかかわらず、ライフステージに応じた適切な支援のもとで安心して暮らすことができる地域の実現を願っており、共生社会の実現を目指して活動に取り組んでおります。

そのような中、昨年には国連の障害者権利条約対日初回審査の総括所見が示され、我が国における障害者施策の方向性が示されたといえます。さらに、障害者差別解消法(以下「差別解消法」という。)の改正を来年 4 月に控え、合理的配慮の提供が民間事業者も含めて全面義務化されるなど、より良い施策推進が図られることを大いに期待するものです。

こうした状況の中、旅館業法の改正に向けて、特に「実施に伴う負担が過重であって他の宿泊者に対する宿泊に関するサービスの提供を著しく阻害するおそれのある要求として厚生労働省令で定めるもの」(法第 5 条第 1 項第 3 号は、障害者差別解消法との整合性も踏まえた上で、どのような要求を対象とすべきと考えるか。またどのような要求は対象外とすべきと考えるか)の部分について。次のとおり意見を申し上げます。

### 記

#### 1 負担の過重性について

本件については、すでに国会において厚生労働大臣が「いわゆる迷惑客への対応」であって、「無制限に対応を強いられた場合」には「業務の遂行に支障を来すおそれがあることから設ける」ものであり、政省令では「従業員を長時間にわたって拘束」することや「威圧的な言動や暴力的行為をもって苦情の申出を行う」とした上で、「障害者差別解消法の合理的配慮が求められる事例については改正後の旅館業法第五条第一項第三号に該当しない」と明言されており、まずはこの点を大原則として踏まえてください。

差別解消法の合理的配慮提供場面における「過重な負担」については、厚生労働省が作成する対応指針(ガイドライン)において次のとおり示されています。なお、下線は本会によります。

(ここから)

過重な負担については、事業者において、具体的な検討をせずに過重な負担を

拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要であり、過重な負担に当たると判断した場合、障害者に丁寧にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが望まれます。その際には前述のとおり、事業者と障害者の双方が、お互いに立場を尊重しながら、建設的対話を通じて相互理解を図り、代替措置の選択も含めた対応を柔軟に検討することが求められます。

\* 事務・事業への影響の程度（事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か）  
当該措置を講ずることによるサービス提供への影響、その他の事業への影響の程度。

\* 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）  
事業所の立地状況や施設の所有形態等の制約にも応じた、当該措置を講ずるための機器や技術、人材の確保、設備の整備等の実現可能性の程度。

\* 費用・負担の程度  
当該措置を講ずることによる費用・負担の程度。複数の障害者から合理的配慮に関する要望があった場合、それらの複数の障害者に係る必要性や負担を勘案して判断することとなります。

\* 事務・事業規模  
当該事業所の規模に応じた負担の程度。

\* 財務状況  
当該事業所の財務状況に応じた負担の程度。  
(ここまで)

また、上記の「前述のとおり・・・建設的対話を通じて・・・」の部分は次のとおり示されています。同じく、下線は本会です。

(ここから)

合理的配慮は、事業者の事業の目的・内容・機能に照らし、必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること、障害者でない者との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであること、事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないことに留意する必要があります。

その提供に当たってはこれらの点に留意した上で、当該障害者が現に置かれている状況を踏まえ、社会的障壁の除去のための手段及び方法について、当該障害者本人の意向を尊重しつつ、第2の(2)②「過重な負担の基本的な考え方」に掲げた要素も考慮し、代替措置の選択も含め、双方の建設的対話による相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされる必要があります。建設的対話に当たっては、障害者にとっての社会的障壁を除去するための必要かつ実現可能な対応案を障害者と事業者が共に考えていくために、双方がお互いの状況の理解に努めることが重要です。例えば、障害者本人が社会的障

壁の除去のために普段講じている対策や、事業者が対応可能な取組等を対話の中で共有する等、建設的対話を通じて相互理解を深め、様々な対応策を柔軟に検討していくことが円滑な対応に資すると考えられます。

(ここまで)

以上のことから、少なくとも差別解消法の合理的配慮提供場面における「過重な負担」とは、個別の事案ごとに具体的な検討があつて初めて発生する概念であり、しかも具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要とされています。また、仮に過重な負担と考えられる場合でも、代替措置の選択も含め、双方の建設的対話による相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応することが求められています。つまり、差別解消法における合理的配慮の提供と建設的対話は基本的に一体不可分であり、万に一つも、そのプロセスが「従業員を長時間にわたって拘束」や「威圧的な言動や暴力的行為をもって苦情の申出を行う」などと混同されてはなりません。明確化するという意味では、政省令において「障害者差別解消法の合理的配慮および建設的対話については除外する」旨を盛り込むことも一案と考えます。少なくとも、旅館業法でいう「過重な負担」と差別解消法でいう「過重な負担」は同一の語義、同一の運用解釈であることが不可欠です。

## 2 その他意見

差別防止の更なる徹底等として、「旅館業の営業者は・・高齢者、障害者等の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、その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」という方向を示していただいた点を評価しております。

この研修を実効性のあるものとするため、旅館業法改正に伴って整備する指針は差別解消法における対応指針の記載ぶりをベースとしつつ、宿泊施設特有の接客シーンを想定した具体例を盛り込むとともに、国として合理的配慮と建設的対話のプロセスが理解できる研修資料を作成するといった対応をよろしくお願い申し上げます。

以 上

### 【事務担当】

一般社団法人 全国手をつなぐ育成会連合会東京事務所 (担当：又村)  
〒160-0023 東京都新宿区西新宿 7-17-6 第三和幸ビル 2F-C  
TEL: 03-5358-9274 E-mail matamura.aoi@gmail.com