

2021-11-8 第5回旅館業法の見直しに係る検討会

○田中係長 定刻となりましたので、ただいまより、第5回「旅館業法の見直しに係る検討会」を開催いたします。

本日は、溝口が諸事情により不在ですので、私、田中が事務局として進行させていただきます。よろしくお願いいたします。

構成員の皆様方におかれましては、御多忙のところお集まりいただき、誠にありがとうございます。

本検討会は、オンライン併用ですので、一部の構成員はオンラインでの参加となっております。

本日の会議は公開となっておりますが、あらかじめ事務局より傍聴を希望された方を対象に、音声のみの傍聴を行っております。傍聴される方につきましては、開催案内の際に御連絡をしている「傍聴される皆様へのお願い」事項の遵守をお願いいたします。

本検討会は、頭撮り可としておりますが、撮影は冒頭の議事に入るまでとさせていただきますので、御理解と御協力のほどお願い申し上げます。

また、ペーパーレス化の取組の一環といたしまして、今回も、原則、タブレットを操作して御覧いただく形をお願いしたく存じます。

操作等で御不明点等がございましたら、適宜事務局までお申しつけください。

また、音声傍聴に伴い、御発言の際は、お名前を名乗っていただいてから御発言いただきたいこと、発言時はマイクを使用、発言されない際はマイクを切ることについて、改めて徹底いただくようよろしくお願いいたします。

続きまして、本日の出席状況ですが、オンライン参加も含め、構成員9名全員出席でございます。

なお、オンライン参加は、内田構成員、坂元構成員、増田構成員となります。

それでは、この後の進行は玉井座長にお願いしたいと思います。

○玉井座長 皆さん、改めまして、お忙しいところ、ありがとうございます。

これから本格的な議論になりますが、今日もかなりいろいろな資料がございますので、要領よく御発言をいただきたいと思います。

初めに、事務局より資料の確認をお願いいたします。

○田中係長 資料の確認をさせていただきます。

お手元のタブレットのほうに、

座席表

資料1 旅館業法違反のおそれがあると自治体が把握している事案（平成29年改正旅館業法の施行状況（違法民泊対策）関連）

資料2 マスク不着用者・発熱者の搭乗等拒否の根拠について

資料3 これまでの検討会における指摘事項に関する事実関係等について

資料4 関係者ヒアリングにおける主な意見等

資料5 第5条の見直しの方向性に関する意見の大まかな整理とそれらの論点等（案）

参考資料1 旅館業法の見直しに係る検討会開催要綱

参考資料2 障害者差別解消法衛生事業者向けガイドライン

参考資料3 参照条文

また、越智構成員から追加資料の御提出がありましたので、机上配付とさせていただきます。

過不足等ありましたら、事務局にお申しつけください。

以上です。

○玉井座長 ありがとうございます。皆さん、資料はよろしゅうございますか。越智先生の分も。

では、次第2の「関係者からのヒアリングを踏まえた意見整理等」に入りたいと思います。まずは、これまでの検討会において構成員からお求めがあった事項を含め、データや事実関係について、資料1～3が用意されていますので、事務局より資料1から説明をお願いしたいと思います。よろしくをお願いします。

○上坪企画官 それでは、資料1の御説明をさせていただきたいと思います。

資料1は、「旅館業法違反のおそれがあると自治体が把握している事案」ということで、第1回目の資料5の令和2年3月末までのものを載せていただいておりますけれども、1年分アップデートさせていただいたものになります。

こちらを見ていただきますと、令和2年3月末よりも、令和3年3月末のほうが、自治体のほうで旅館業法違反のおそれがあると把握している事案も減っている傾向、あるいは、実際に指導等に至った端緒であるとか、指導の現状であるとか、そういったものも令和元年度に比べて令和2年度において下がっているという傾向が見て取れるかと思います。

2ページのほうについては、第1回のときにお話のあった、実際に自治体と警察が連携している事案というものがあるのかという御質問をいただきましたので、自治体のほうに改めて確認させていただいたものが（参考）の警察との連携事案といったところになります。

青字で、マル1のほうが実際に警察と自治体が連携して、刑事上の処罰に当たった事案、マル2は、処罰には至らず、刑事上の処罰を検討した事案といったことになります。

こちらを見ますと、平成29年度で京都市のほうで1件、刑事上の処罰に至った事案がございます。残りについては、マル2の刑事上の処罰を検討した事案というのが毎年数件あるといった状況が見て取れるかと思います。

資料1の状況は以上です。

○玉井座長 ありがとうございます。これについて、何か御意見ございますか。特にデータですので、そんなに問題はないと思います。

よろしゅうございますか。

では、櫻田構成員。

○櫻田構成員 櫻田でございます。ありがとうございます。

質問ですけれども、令和3年3月末のデータを加えていただいているのですが、昨年に関しましては稼働しているところが減っているのではないかと思いますけれども、単純に比較できるのかというところがちょっと疑問に思います。母数が減っていればもちろんこういった件数も減ると思うので、その辺はどのような状況になっているか、もしお分かりでしたら教えていただければと思います。

○成松課長 事務局でございます。

おっしゃるように、去年は新型コロナの状況がございましたので、少し見方が違うのではないかという御指摘だと思います。いろんな見方ができると思いますので、一つの例として申し上げますと、ある自治体では、令和元年に新規で違法ではないかという確認をしたのが、173件ございました。

同じ自治体で、令和2年、新規で確認したところというのは37件で、数として多少減っているのかなと。新たに発覚したところが減っている、そういう傾向が多少あると思います。

ただ、一方で、2～3年前ぐらいからずっとおそれがあると把握していて、それを解決したというのが、例えば同じ自治体で112件、解決をしたというものがございます。そういった意味では、新しく発覚した事案だけでなく、昔からあった事案というものもありますので、そういったところを総合的に見なければならぬかなと感じております。

すみません。ちょっとお答えになっているかどうかですけれども、以上です。

○玉井座長 櫻田構成員、よろしいですか。

ほかにはいかがでしょう。

○三浦構成員 構成員の三浦から確認ですが、この1枚目の旅館業法違反のおそれがあると自治体が把握している事案というのは、いずれも、専ら無許可、あるいは無届出の営業という意味でいいのでしょうか。絞られるという意味で。

○成松課長 恐らく、住民の方の通報とか、あるいは周りの方々の通報によって、どうも旅館らしきことをやっているぞという通報があって、それで自治体はその確認に入っているということですね。もし本当に旅館らしきことをやっているのであれば、旅館業法の許可をとらずに、あるいは民泊事業法の届出をせずにそういった宿泊をやっている疑いがある方だと理解してございます。

○玉井座長 資料1についてはいかがでしょう。オンラインの先生方、よろしいですか。

それでは、続きまして、資料2の御説明をお願いしたいと思います。

○上坪企画官 それでは、資料2の御説明に参ります。こちらについては、たびたび問題になるマスク不着用ですとか、発熱者の他の事業者における搭乗拒否、あるいは乗車拒否の根拠についてまとめてみたものでございます。

最初の1番のところ、大前提として、まず、民法のほうでは基本的には契約の自由と

いったものがありますので、法令の特別の定めがある場合を除き、契約するかどうかを自由に決定することができるということです。

それで、法令に特別の定めがある場合といたところでこれ以降の説明になっているのですが、まず、2番のところでマスク不着用者の搭乗拒否等の根拠について書かせていただきました。

(1)として航空法規について書いておりますけれども、基本的に、ここから先は約款というのが大きなベースになっているという頭でお読みいただければと思いますが、航空法に基づく運送約款の規定ですね。アンダーラインを引かせていただいております。ほかのお客様に不快感ですとか迷惑を及ぼすおそれがある場合ですとか、ほかの旅客の安全とか健康に危害を及ぼすおそれがある、そういった場合には、約款に基づき搭乗拒否の対応がとられ得るということになっております。

それで、約款について、こちら、国交大臣の認可の対象になっておりますので、このような効果があると整理されておるところでございます。

マル2のところで各社の運送約款について書かせていただいております。最初のところにJALについて書いております。JALで、この(ハ)(ホ)(ヘ)(チ)とか、こういったものに当たる場合には、当該旅客の搭乗を拒絶し、または降ろすことができると書かれておまして、例えば(3)の(ハ)感染症の疑いがある、(ホ)ほかのお客様に不快感を与え、または迷惑を及ぼすおそれがあるとか、(ヘ)のところで、危害を及ぼすおそれがあるとか、あるいは(チ)で、係員の指示に従わないですとか、業務の遂行を妨げると、そういったものが挙げられております。

次にANAの事例も挙げておりますが、ANAについても、こちらは感染症のことは直接書いていないのですけれども、同様の規定がございまして、運用上も同様に取り扱われていると国土交通省のほうから聞いております。

2ページ目の上のところで、(参考)として安全阻害行為等の禁止というのが書かれております。これは搭乗した後の話になりますけれども、搭乗した後に、マスク着用をめぐるトラブル等により、いわゆる安全を阻害するような行為に至ったような場合には、航空法における安全阻害行為ということになって、降機、降ろすことができるとなっております。

ガイドラインにおいては、これはあくまでマスク着用の要請にとどまるというレベルになっております。

次に、(2)で「道路運送法規において、乗車拒否をできる根拠」ですが、道路運送法規、例えばタクシーですとか路線バスになりますけれども、こちらも約款で、マル1のところに書いておりますけれども、認可を受けた運送約款によらないものであるような場合について、拒絶事由になると整理されていることになります。

ゴシック体のところを読みますと、約款上、運送業者がマスク不着用者に対し、着用しない理由を聞き取り、病気等の正当な事由がない場合に限り着用を求め、それでも着用を

拒む場合には、乗車拒否をできるとなっております。

3 ページ目で旅客自動車運送事業規則の13条というのを参考に挙げておりますけれども、こちらでは、マスク不着用者、発熱者については該当しないとされております。第5条のところで、感染症の所見がある者となっているのですが、所見がある者というところで、単純にマスク不着用だとか発熱者だけだと。それだけの症状ではこれに該当しないとされております。

それでは実際にどうなっているのかというところで、マル2で「各社の運送約款」というのを書かせていただいておりますが、日の丸交通の約款では、マスクをつけないで乗ってきましたと。それで理由を聴取した結果、正当な理由でないと認めるような場合には乗車拒否ができると整理されております。

マル3はガイドライン。こちら、協力を求めることができるというレベルにとどまっております。

4 ページ目に参ります。4 ページ目は旅行法規ですね。ツアー会社の話になるのですが、こちらについても、これは航空法と同じような整理になっております。約款も国交大臣の認可の対象なのですね。ですので、それに触れば契約を解除することがあると整理されておまして、(3)のマル2のところで約款の17条というのがありまして、次に掲げる場合において解除することがあると。旅行者がほかの旅行者に迷惑を及ぼし、または旅行の円滑な実施を妨げるおそれがあると認められるというような場合に契約を解除し得るとい話になります。

(参考)といたしまして、またガイドラインをつけましたが、こちら、また要請にとどまるという整理です。

(4)といたしまして旅館の法規、この検討会では扱っておりますけれども、一応つけさせていただきました。旅館業法の規定では、宿泊拒否の、マスク不着用の法令上の規定がなく、約款についても厚労大臣への認可の対象にもなっていない。届出の対象にもなっておりません。

ガイドラインのほうでは、こちら、要請レベルといった話になっておるところでございます。

5 ページ目に参りまして、こちら、モデル宿泊約款、5条の規定というのをつけさせていただきましたが、モデル宿泊約款でも、ほかと似ておりますね。ほかの宿泊客の方に著しい迷惑を及ぼす言動。この場合に、契約の締結に応じないことがあるというふうに整理されております。

以下は、3番といたしまして発熱者について整理いたしました。発熱者は、(1)航空法規、これは先ほどと同様に、約款で整理されているという話になります。ガイドラインにおいて、要請レベルで呼びかけられているということになります。

(2)で、道路運送法規ですね。これも約款ですけれども、こちらについては、残念ながら、運送約款上の手当てを記載する例がないということになっているので、強い乗車拒

否というか、そういったのが発熱についてはないという状況になっております。

(3) 旅行法規、これも先ほどと同じですね。約款という話になります。

(4) は旅館業法ですが、こちらは、先ほどと同様、旅館業法上、発熱者に対する宿泊拒否を可能とする規定がなく、約款についても届出認可の対象になっていないと。

6 ページ目の一番上の事務連絡については、第1回で御説明したものです。今年の2月12日付に出したのですが、社会通年上正当な指示・要請に宿泊客が従わなかったような場合、旅館業法5条2号に当たると整理されております。

モデル約款5条は先ほどと同様です。

最後に、(5) でGo toトラベルについてお話しします。こちらは、検温ですとか、あるいは発熱があるような場合、指示を仰ぐとか、こういったことが参加条件になっています。

資料2の説明は以上です。

○玉井座長 ありがとうございます。資料2に関しましては、今回のこの検討会のきっかけにもなりましたコロナ対応について、各関連業界さんの事例を詳しく御説明いただきました。委員の先生方、何か御質問、御意見ございますでしょうか。

遠藤先生、よろしく申し上げます。

○遠藤構成員 構成員の遠藤です。

詳しく調べていただきまして、またよく整理していただきまして、ありがとうございます。大変参考になります。

基本的な質問で恐縮です。約款という言葉が出てきたり、規定という言葉が出てきたり、あるいはガイドラインという言葉も何度も出ているのですが、ここの資料で読む限り、国土交通省関係、旅行とか運輸関係の約款は国土交通省大臣が認可するということですが、厚労省関係の旅館業法の約款はそれがないと。それから、ガイドラインでも、例えば航空分野における新型コロナウイルス感染拡大防止ガイドラインの、これは規定ですけれども、約款ではない。

ということで、何を聞きたいかという、すみません、約款というのと、ガイドラインとか、あるいは規定。規定と約款はある程度重なるところがあるのかもしれませんが。その辺の整理を、特に法的な観点から、恐らく約款はかなり法的な強制力も持ち合わせるのかなと素人的には感じてはいるのですけれども、その辺の御説明をいただければありがたいです。

○玉井座長 では、事務局、よろしく申し上げます。

○上坪企画官 約款については、今お話のあったとおりですね。このように根拠法において、大臣の認可を個別に得たとか、あるいは道路運送法のように、認可を受けた約款によらない場合には搭乗拒否をする根拠になるとということが明確に書いているものになるかと思えます。

一方でガイドラインについては、もう少し下と申しますか、あくまで取扱い上の参考というか、協力を呼びかけるというか、そういったものになるかと思えますので、やはり今

お話のあったとおり、この場合、特に道路運送法ですとか航空法の約款のほうが効力が上だという整理になるかと思います。

○玉井座長 三浦先生。

○三浦構成員 補充しますと、航空法とか旅館業法とか道路運送法というのは行政的取締り法規と言われていて、要するに、国が事業者に対してこうしろと。こうしなかった場合には、例えば行政処分として営業停止とか、あるいは無登録なんかの場合には警察に告訴して処罰の対象にするというようなことで、要するに縦の関係なのですね。

ガイドラインというのは、最近、ガイドラインというのはやはりなのですが、行政法規を読むだけでは、事業者側としては、一体何やっていいか全然分からないのですね。特に感染症、今回のパンデミックの関係では、特措法ができ上がって、政府のほうで各産業分野ごとにガイドラインをつくれというような政策決定がなされたので、全産業分野ごとにガイドラインというのはつくられたのですよ。そのガイドラインの意味は、今言った国との関係で守らなければならない事柄を分かりやすく解説したものと理解していただければいいのですね。

したがって、ガイドラインに違反したからといって、別にお客様との横の関係では関係ないのですよ。ただ、国から罰せられてしまう可能性があるのも、それは守らなくてはいけません。それに対して約款というのは純然たる契約条項です。本来契約は自由というふうに民法のほうに書いてあるのですが、消費者と事業者の契約というのは毎日毎日行われますよね。

例えば日本航空で飛行機に乗るときに、羽田空港で日本航空の職員に対して、おれは今から沖縄へ行くのだけど、料金を幾らにしろとか、遅延した場合に1分当たり幾ら損害賠償の基準をつくってくれとかいうことをやり始めたら、とてもではないけど、契約取引できませんよね。そこで、現実的な必要性から、契約自由の原則を修正する形で、共通の契約条項を事業者側がつくって構わないということになったのですよ。

契約条項ですから、当然に約款の中身が契約の中身になってくるので、約款に違反すると契約違反だということで損害賠償の原因になったりするので。ただ、事業者側がつくる共通契約条項なので、当然事業者側は鉛筆なめなめ、自分に有利なやつをつくってしまおうと考えますよね。そういったことをやられてしまうと困るので、特に公共輸送機関である航空法とか、道路運送とか、あとは旅行業みたいにいろんな旅行サービスをまとめるような業種では規制を強くする必要があるのも、行政庁の認可がないと約款としては有効でないということになっているのですよ。

旅館業法については約款の認可規定はないのですが、恐らく、宿泊って、多田さんの前と言うのも何ですが、単純なサービスですよ。おもてなしというのは。そういうことで、多分そんなに約款の中で取り締まる必要ないだろうということでもそういう規定がないのではないかと私は推測しています。

ただ、昭和39年に東京オリンピックの関係があって、国際ホテル整備法という法律が国

交省管轄ででき上がったのですね。それは政府登録という看板が欲しければ、政府登録という看板を上げてもいいよと。だけど、その要件の一つとして、約款を定めて届け出るという規定を置いたのですよ。で、日本的なのですが、各事業者が約款つくれとといったってつくれっこないだろうということで、当時の運輸省を中心として、モデル宿泊約款というのができ上がったのですね。ほぼ100%に近いあれで、日本の宿泊機関はそのモデル宿泊約款を使っているという現状です。

体系的に説明すると、今言ったような話です。

○玉井座長 非常に論理的に、法的に御説明いただいて、ありがとうございます。ということで、宿泊業に関してはそういういきさつがあります。これが現状のところでございます。

では、多田委員、お願いします。

○多田構成員 いろいろと御説明いただきまして、ありがとうございました。この場所は宿泊業の中での起きている問題の場所でございますが、私も一言だけお話ししますと、今いろいろな項目をきれいにあちこちの部分から持ってこられまして、説明をしていただきました。マスクの問題も、我々の業界では、巷でマスクがないときには大変苦慮したときがございまして、お客様が欲しくてもマスクがないんだよということを言われてこられたときにどうするのだというのが会員からもいろいろございまして、とにかくかき集めて仕入れまして、全国に配布したということがございました。

していない方に、こちらから提供したり、あるいは従業員が、マスクがないというときに提供しても、それは自由ですということで配った苦肉の策がございましたけれども、その後だんだん行き渡って、あとは、着用業務ということに関しては、僕は日本というのはすばらしいなと思ったのが、みるみるうちに、ほぼ、館内、指導しても、なかなか初めはだめだったのですけれども、気がついたら、皆さん、お客様が自分の身を守るということもあると思いますけれども、マスクというのは守るのでなくて、自分が人に迷惑かけないためにするわけですから、そういう利他の精神というのがこの国はすごいなと思うぐらいに、皆さん、きちっとそういう案内に従いまして着用していただきますし、それから、官公庁のほうから指導を受けたいろいろな条件、検温、それから、いろんなIDの表示を示すことも何の抵抗もなく、しっかりと協力的にやっていただいて、おかげさまで現在に至るのですけれども、残念なのが、人流が止まって、本当に暇な状況になった時期がもう半分以上でございまして、いろいろと問題は大きいのですけれども、そのことは別としまして、少なくともこの業界では、いろいろと従業員とお客様との間でそういう館内における運営は感染防止対策ということがしっかりとられてきたと。

おかげさまで、旅館でのパンデミックというのはほとんどない、こういう状況で来ております。これは非常に大事なことだと思いますし、それから、今後この拒否に絡む問題に関しては、当然そういう合理性をしっかりと担保した上でお願いしていくということにこれはほかならないと私も思っておりますし、そのように把握しているところでございます。

他業界の約款は細かくそういうことについて触れているということは大変勉強になりました。

以上です。

○玉井座長 ありがとうございます。この資料3に関しましては、後ほど、資料4、5の御説明が終わった後に議論に入りますので、こちらで取り上げていただいても結構だと思います。

それでは、続きまして資料3について事務局から御説明をお願いしたいと思います。

○上坪企画官 それでは、次に資料3の御説明に参ります。こちらでは、これまでの検討会において御指摘を受けた事項が2点ほどございましたので、事実関係等について確認させていただいたというものになります。

まず1点目ですが、こちら、肝炎の方のヒアリングのときにおいて、伝染性の疾患という大まかなくくり方で宿泊拒否を認めるという仕組みには無理があるのではないかと。学校保健安全法施行規則においては、学校において予防すべき感染症、こちらを限定的に列挙しており、これが正しいやり方と言えるのではないかという旨の指摘があったかと思えます。

こちらについて確認いたしました。学校保健安全法施行規則、下に条文を書いておりますが、こちらでは、学校において予防すべき感染症の種類として、一種、二種、三種と定められておまして、第三種のところを見ていただくと、その第三種については、いわゆるバスケットクローズ規定というか、その他の感染症といったところが書かれておまして、まず、この第三種のその他の感染症については、感染症の種類ですとか、各地域、学校における感染症の発生、流行の対応等を考慮の上判断する必要があるということにされておまして、三種についてはあらかじめ特定の疾患が定められているものではないということが出来るかと思えます。

次、2点目は、ページ、次ですが、日本旅館協会のほうからヒアリングの際にいただいた御意見ですが、災害時に、予約者の全ての連絡がつかず、1組でも確認がとれていれば、来るかもしれない旅行者のために従業員を出勤させなければならない旨の御指摘がございました。こちらについても確認いたしました。このようなかなり大きな災害かと思えます。こういう事例については、限界事例かと思ひまして、災害時に宿泊施設に物的被害が生じたり、あるいはこういう従業員が出勤できないといった非常に深刻な場合は、旅館業法第5条第3号の「宿泊施設に余裕がないとき」に当たるものと我々考えております。

資料3は以上です。

○玉井座長 ありがとうございます。資料3についてはいかがでしょう。委員の皆様、御意見、御質問等ございますか。

オンラインの先生方も、よろしいですか。

ありがとうございます。では次に、前回までのヒアリングの御意見、その他の意見整理、論点等に関して、資料4、資料5が用意されております。こちらを事務局から御説明

いただきたいと思ひます。よろしくお願ひいたします。

○上坪企画官 それでは、資料4と5の御説明をさせていただきます。

資料4は、各団体様からいただいた意見を表形式で主要な点をまとめさせていただいております。それで、「旅館業法第5条の見直しについて」というのがIで書いております。1ページ目は、全日本ホテル連盟が全部改正、5条の廃止について書かれておまして、11ページ以降、No.18から21、ハンセン関連の方が、改正については御反対の立場をいただいております。その真ん中のところがそれ以外と整理されるのかと考えておまして、そういったところで資料5を御覧ください。

資料5というところで、資料4の概要と方向性を兼ねて、本資料でヒアリングの結果というか、そちらのほうを御説明したいと思ひます。

第5条の見直しの方向性に関する意見の大まかな整理とそれらの論点案といったものを書かせていただきました。先ほどの繰り返しになりますけれども、これまでの検討会での御議論ですとか、関係団体、旅館、ホテル、患者と障害者のヒアリングでは、第5条の見直しの方向性について、大きく分けて3つの御意見があったところかと考えております。

方向性の1番目といたしまして、契約の自由の原則、先ほどあったお話ですね。あるいは、ほかのサービスとの均衡から、これは削除すべきだという御意見があったかと思ひます。

方向性の2番目として、利用者の宿泊先を原則として確保するために、引き続き第5条の骨格ですね、拒否の制限というのは残した上で、とはいえ、旅館・ホテルの利用者・従業員の感染予防対策ですとか不当な差別の防止の、こういった大事な観点を踏まえて、拒否できる事由について、合理的なものにしようではないかという話かと思ひます。

方向性の3番目といたしまして、感染症の患者に対する差別偏見を助長させないためにも、感染者や感染の疑いのある方の宿泊をより容易に拒否できるようにしてはならないといった意見を踏まえて、第5条の見直しは行わないといったものになります。

それぞれの内容について、2ページ以降で御説明いたします。

2ページで、まずは方向性マル1については、第5条は削除するというお立場ですけれども、こちらについての論点等について述べます。

最初の○ですが、こちらは、第1回目で御説明した旅館の公共性という話になります。これまでの旅館が持っていた、宿泊できる方を泊めるという公共性をどう考えるかといった論点です。

2番目といたしまして、こちらは当然5条をなくすことによる裏返しの話になるのですが、不当な差別等による宿泊拒否への制度的対応が変わりますと。1番目のところで、当然、現行の旅館業法に基づく強目の行政指導ですとか営業の取消とか刑罰とか、こういったことができなくなります。その反射的な結果として、それ以外の既存の制度、障害者差別解消法ですとか法務省の人権救済手続、あるいは民事上の損害賠償、これで対応することになりますと。これをどう考えますかと。

3番目が、仮にこの第5条を削除した場合でも、ここの2つ挙げた点により、不当な宿泊拒否というのは現実には多く生じづらいのではないかという意見がございます。どういったことかという、ガイドラインですね。こちらを作成し、その遵守を推進していくことによって防げるのではないか。あるいは、不当な宿泊拒否について社会的な批判を情報化社会でより受けやすい環境になっている。こういったところを踏まえて、不当な宿泊拒否、多く生みづらいといった御意見があるところかと思えます。それをどう考えるか。

一方で、いきなりこの5条を削除するということになると思解が生じるのではないかといったところもあるので、そういった懸念をどう考えるか。

次の点が、旅館業法5条が存在するという点で、ヒアリングを伺っていても、宿泊に関する障害者の方の安心につながっているということもあるかと思えます。これをどう考えるかといったところも論点かと思えます。

次は、ページ変わりました、方向性の2番目といたしまして、こちらは一部改正という点、5条の骨格は残した上で、とはいえ、旅館・ホテルの利用者、従業員の感染予防対策とか不当な差別の防止という重要な観点を踏まえて、拒否できる事由について、合理的なものにしようではないかという論点ですが、こちらについては、まず1点目が、これは考え方として、宿泊拒否できる場合をどのように規定するかというのが大事になってくるかと思えます。

例えば明確なルールにすべきではないかと。あるいは、拡大解釈とか乱用は当然防ぐべきといった御意見がありましたので、こういったのを踏まえて、現在のように限定的に限定列挙をすべきだという規定の仕方もあるかと思えます。

あるいは、時代の変化とか実情というのがいろいろ変わるものですから、柔軟に現場のほうで判断できるように、正当な理由といった書き方によって拒否を認めるというふうにすることも考えられるかと思えます。この点についてどう考えるか。また、宿泊拒否できない場合を規定するといった方法も考えられるといった御意見もありましたが、この辺り、どう考えるかといったところかと思えます。

次が、感染症について、感染症法の観点からも貴重な御意見をいただきました。感染症法においては、感染症患者は隔離でなく、入院や医療、受ける権利の主体だと位置づけられているところで、そういったところをきちんと踏まえるべきだという御意見がございました。これをどう考えるかというところです。

次が、感染症に係る宿泊拒否事由を仮に見直す場合に、対象となる伝染性の疾患について絞るのだと。例えば重篤なものに限るべきだと、あるいはコロナに限るべきだ、あるいは時限的な扱いにすべきだといった御意見もございましたが、これらについてどう考えるかといったのもございます。

次に、4ページ目の2点目のところで、仮に伝染性の疾病にかかっていなくても発熱等の症状が出ることがあるといった御意見がございました。これは難病の方についても、がんの方についても、ハンセン病の方についても、障害者の方についても非常に幅広く聞か

れた御意見でございましたので、症状の有無で判断する方向についてどう考えるかといった点もあるかと思えます。

次に、これは伝染性の疾病について、症状を判断する主体の問題になります。旅館、ホテルではなく、やはり専門家である医療機関が行うべきという御意見もあったのですが、これについてどう考えるかといった点で、地域や保健所、旅館・ホテルにおいて常時そのような体制が確保できるのかといった問題もあろうかと思えます。

次は、宿泊拒否事由の追加といったところで、そのような4点、加えたらどうかといったものがありました。例えば危害を加えるおそれですとか、感染防止を目的とする指示とか要請に従わなかったとか、3点目で、安全を確保できないと判断できる合理的理由があるとか、あるいは、宿泊に当たり必要な情報を故意に提供しないときとか、こういったときには宿泊拒否事由に追加してもいいのではないかという御意見もございました。

次が、難病患者とか障害者の宿泊についてですけれども、こちら、5条の3号が問題になったかと思えます。宿泊施設に余裕がないときの解釈運用に際して、障害者や難病患者の宿泊拒否につながらないようにすべきだという御意見もありましたし、障害者差別解消法の遵守というのを明記すべきではないかという御意見もあったので、これらについてどう考えるかといったところもあるかと思えます。

次が5ページ目ですね。合わせて措置すべき事項ということで2点ほど書かせていただきましたが、1点目が、感染予防対策ですとか医療機関との連携、公衆衛生上の必要な措置、こういったのを講ずることも明記したらどうかといった御意見もありました。

次が、事業者の柔軟な判断を求める場合に、セットで宿泊者の安全確保や宿泊施設側の規律維持の方策が必要なのではないかといった御意見もありましたけれども、こういった点をどう考えるかも考えどころかと思えます。

次は6ページ目、方向性マル3ですね。こちらについては、差別助長をさせないためにも第5条の見直しは行わないといった御意見についての論点を書かせていただきました。

1点目が、感染者による例外的な迷惑行為については、現在においても条例等でそれなりの対応はできているのではないか。にもかかわらず、旅館業法自体の見直しを行う必要があるのかといった御意見がありましたので、それをどう考えるかというのが1点目ですね。

2点目が、これはできたのが古いと、昭和23年にできてから5条は見直されていないので、そろそろ時代に応じた見直しが必要でないかといった御意見もあったので、これをどう考えるか。

3点目が、旅館業法がそもそも公衆衛生の向上を主要な目的とする法律であるにもかかわらず、現在の規定では、逆に、ほかの利用者や従業員への感染予防対策がとりづらいという御意見もございました。これをどう考えるかというのが3点目です。

4つ目が、先ほど出た話と似ている話かもしれないのですが、旅館・ホテルは医療機関ではないので、感染症患者とか、疑いのある方への対応は医療機関のほうで行うべきでは

ないかといった御意見があります。これはどう考えるかという点。

一方で、旅館・ホテルの公共性というか社会的使命というか、そういったところからも、宿泊拒否ではなくて、可能な医療的な配慮を検討し、宿泊を受け入れるべきではないかといった御意見もありましたので、こういった点をいろいろどう考えるべきかといったところが大事になってくるかと思えます。

資料4と5の説明は以上です。

○玉井座長 ありがとうございます。資料4、各団体の御意見、それから、資料5はそれに対する論点を非常に分かりやすく御説明いただきました。これからまた先生方に本格的な議論をしていただくのですが、取りあえず最初に、資料2にありましたように、コロナの対応についてどうかということからスタートした検討会ですが、施設側の団体さんからは、かなり限定的にここを対応しようという御意見がありました。一方、利用者団体の皆さん方は、基本的に、多分これから先生方の御意見をいただくと、限定的な形で議論をするというのはなかなか難しいと思えますので、これは5条全体をどうするかというような解釈で議論を進めていってよろしいでしょうか。

○成松課長 事務局でございます。

座長がおっしゃったように、今回の議論のきっかけ自体は確かに新型コロナウイルス感染症というのがございましたけれども、そもそもこの5条という規定をどうしていくかというところはこれまでのヒアリングの中でもいろいろな御意見が示されたところがございますので、そういった視点もしっかり持っていただきながら、新型コロナに限らず、全体をどうしていくかという議論の中で一定の方向性がいただければなと感じております。

○玉井座長 承知しました。先生方、そういう視点でこれから御議論をお願いしたいと思います。今日一日で結論が出るわけではないものですから、取りあえず、各先生方に、3回にわたってヒアリングをお聞きになられた感想を先にちょっと一言いただいてから議論していくと、より進めやすいのではないかと思います。

では最初に、越智先生、資料もお出しいただきましたので、ヒアリングの感想も含めて一言お願いします。

○越智構成員 資料を説明してもいいのですか。

○玉井座長 先ずはご感想をお願いします。

○越智構成員 資料を御覧にならないで、傍聴だけされている方もいらっしゃるのですが、ちょっとポイントを言わないと多分訳が分からないと思うのですが、今回いろんな事例も伺って、私の全体の考え方としては、障害者差別解消法というすばらしい法律ができ上がって、それも改正されてきているので、その対応を充実させることで、ほとんどの問題が解決できると思っています。

旅館業法の5条に関しては、もともとの規定から考えて、余りにも古くて、むしろ契約自由の原則で、ここは改廃したほうがいいのではないかと。逆に、障害者差別解消法への対応を充実させていくというのが基本的な考え方です。先に一言と言われたので、そこだけ

一言言いました。よろしくお願ひします。

○玉井座長 ありがとうございます。

櫻田委員、御感想、いかがでしょう。ヒアリングをお受けになられて。

○櫻田構成員 ありがとうございます。櫻田でございます。

前回の最後にも申し上げたのとかぶりますけれども、差別とか合理的な理由でとかいうところに関しては、やはり障害者差別解消法の中で対応していくべきことだろうと改めて思いました。5条のところは大変難しいなあといまだに思っているのですが、確かに歴史もかなり古くてというところもありますので、この時代に合わせたものにしていくというところから、ここはなくても大丈夫なのかなあと思っているところです。

○玉井座長 それでは、オンラインの先生方、内田先生、いかがでしょうか。

○内田構成員 私も、ヒアリングを通しまして、いろいろな国際的な状況から見ても、日本の宿泊のサービス、非常に充実していると思います。その上また、ユニバーサルデザインであるとか、そういったものを取り入れていただくのは積極的にやっていただいておりますので、その部分は充実させていただいたほうがいいかなあと思っております。

それとあと、5条のところにつきましては、障害者差別のところについてはそういった法律に基づいてやったほうがいいかなとも思いますし、それから、感染症については、やはり感染症法という法律がありますので、そちらに基づいた考え方ということでやったほうがいいのではないかなと思ひました。

以上でございます。

○玉井座長 ありがとうございます。感染症に関しては別の形で捉えたほうがよろしいのではないかという御意見でございました。

坂元先生、お願ひします。

○坂元構成員 構成員の坂元です。

ヒアリングをお聞きして、様々な団体様の御発言で、自分自身も、障害者の方、あるいは難病の方々の宿泊に関して十分に認識できていなかった点が多々あったと感じました。平成27年の障害者差別解消法衛生事業者向けガイドラインがあるわけですがけれども、補足すべき点があるように思った次第です。

いずれにしても、今回の旅館業法の改正に当たっては、ヒアリングの成果をできるだけ反映したものにさせていただければいいのではないかと感じております。

私からは以上です。

○玉井座長 ありがとうございます。

それでは、増田委員、お願ひします。

○増田構成員 私も、障害者差別解消法の十分な理解と周知が必要だということがまず大前提と理解しておりますし、それから、旅館業界の方々の対応のレベルの高さというのを知ることができましたので、ある意味、5条を廃止することによって具体的な悪影響というのはそれほどないのかなという推測もできるのですが、ただ、やはり5条という

非常に重要な項目について、これまでの歴史的な背景があり、それを踏まえて、皆様、御心配されている方も多いと理解いたしました。

そこで、現実的に悪影響がないと推測されるものの、周知の仕方が十分でなければ悪用される可能性もありますので、そのところは十分に検討すべきことだろうと思っておりますので、基本的な考え方を残すということも1つには考えられるかなあとも思っております。

以上です。

○玉井座長 ありがとうございます。非常に本質的なところの議論がまだまだこれから必要になるということですね。

では遠藤先生、お願いします。

○遠藤構成員 遠藤です。

事務局がまとめていただいた1、2、3の分類なのですが、これまでの議論、あるいは御意見を伺っても、基本的にそれほど大きな差はないのではないのかなあという感じがいたしております。障害者の方々も、当然のことながら、ほかの利用者の方、そして旅館業、ホテル業の従業員の方の安全も、あるいは感染予防、これも考えなければいけないということをおっしゃっていらっしゃいますので、大きな違いはないけれども、とりわけ第5条のところの表現といたしますか、先ほど内田構成員がおっしゃったように、感染症法との関連をどのように整合性をとった形にするかという、その辺の議論が大事なかなあと思っております。

以上です。

○玉井座長 ありがとうございます。

それでは、施設側の代表であります多田委員、よろしく申し上げます。

○多田構成員 一つの方向性という問題も今日かかっていくことになりますけれども、先ほど、ほかの業界の約款等にうたわれたように、疑いがある場合ぐらいでも搭乗拒否するとはっきりとうたっているのですが、この旅館業法は、「明らかに」という、私どもから見ると、この言葉が非常に重たいのですね。ここを変えることで大きな問題が変わっていくので、差別とか何とかということに関してはあってはならないし、きちんと全ての人を受け入れていく大前提が私は旅館業の中にはあると思います。

ただ、こういう、今回の2年間にわたるような大きな痛手を受ける感染、強力な感染に対してどのようにも対応がとれないのがこの5条の文章でございまして、このことに関して危機とするのが、現在の確信犯的な事件も2件ほど耳に入りましたけれども、起こってしまったことから、これはまずいねえという業界の声が上がったのが本体の話でございました。

したがって、ここは誤解を招かないように、拡大解釈が起こらないようにしっかりと、まさに今、主流であるガイドラインとかおつけただいて、本質的な法律はもうちょっとすっきりとすべきかなあと思っております。私は、5条を廃止するなんていうことは言っておるわけでないので、適合した形に文言を変えていただきたいということがこの業界

の考え方でございます。廃止と言ったのもいましたけれども、あれは極論で、ちょっと揺さぶった意見ではないかと思えます。

○玉井座長 ありがとうございます。まだまだこれから議論になりましょう。

では最後に、三浦先生、論理的にお願いします。

○三浦構成員 論理的でないのですけれども、私は、今回、厚労省の問題の立て方が、コロナ禍において、37.5℃以上の発熱者に対して宿泊拒否してもいいのかどうかという立て方をしたために、これは別に今の状況からしてやむを得ないのですが、障害者団体の方たちは非常に恐れてしまって、宿泊施設が感染症の疑いのある者を選別するのではないかという見方をして、むしろ感染症の定義をもっと明確にしろというような要求が出たのが非常に強い印象を持ちました。

私としては、今回のパンデミックに対応してのガイドラインのやり方というのが基本的にまずかったために起きた事象だと思うのですね。つまり、どういうことかということ、本当は政府側でパンデミックに対する対応として、内田構成員がおっしゃっているように、感染法のほうで対処すべきであって、感染法のほうで、どういう場合には旅館・ホテルで受け入れてはならないとか、もっと明確な特別措置法の中で書いていただければ、問題としてはそんな問題起きないと思うのですよ。

實際上、今回パンデミックがあったからこそ体温測定なんていうことが行われているので、それまで宿泊施設なんて体温測定なんかやっていませんから、早い話が、感染症の疑いも何も、発熱のある方なんてフロントで分かるわけがないのですよ。全部受け入れているのです、間違いなく。ということで、今回のコロナ禍を理由とする第5条の改正云々というのは余り考えないほうがいい。むしろ第5条そのものの宿泊拒否という制度がいいのかどうか、時代に合っているのかどうかという観点から改正すべきであって、結論的にいうと、多田さんと意見が真っ向に反対するのですが、私は、コロナ禍に対応する問題は旅館業法の改正の中に含める必要はないと。むしろ今度来るパンデミックのときに、岸田総理を初めとして、もう少しはっきりと感染法のほうで対応していただいて、旅館業法は、明らかに感染症かとか、そんなことを議論しても余り意味のないことなので、感染法は感染法の法律、差別は障害者差別解消法ということで、宿泊拒否一般について第5条について議論したほうがいいのではないかなというのが感想です。

○玉井座長 ありがとうございます。非常に分かりやすい御説明で、これからの議論の一つのポイントになろうかと思えます。

それでは、一応先生方の御意見をお伺いしましたので、これから核心の議論に入りたいと思いますが、では、最初に越智先生、先ほどの続きをよろしくお願いします。

○越智構成員 三浦先生が非常にポイントを突いていただいたと思うので、私も全く同意見です。まず、旅行業界で、実際宿泊拒否だとか、障害者差別問題でどれぐらいクレームが上がっているかというデータを今皆さんには共有をしています。大体3400件から4000件くらいのクレームというのが旅行業界の消費者相談窓口にきます。その中で障害者差別案

件だとか宿泊拒否案件がどれぐらいあるのかというのをデータで調べてみると、2017年が21件、2018年が14件、2019年が8件とだんだん下がってきています。これは推測するに、障害者差別解消法ができて最初の頃は行き違いがいろいろあって、だんだんそれが周知してきているのではないかと思います。

区分としても、例えば盲導犬の話も聴覚障害の団体の方からありましたけれども、盲導犬に対するクレームも1件とか2件とかあります。宿泊についてはどうなのかと見ると、2017年には8件あったのが18年に1件になって、2019年には0になっている。その2018年の1件というのは何だったのか調べると、人工肛門の方が正直にホテルに言ったらば、うちはちょっと困りますと拒否されたという事例で、これは事例としてモデルQ&Aをつけてあります。かなり案件としては狭まって案件になってきており、誰でもかれでも泊めないなんていうことはなくなってきたというのが実態だと思います。

ただ、この間2回のヒアリングをお伺いし、こういうクレームとして表に出ないような、クレームになる前のいろんな事例が山のようにあるということによく分かりました。その辺をもう少し充実させた、マニュアルだとか事例集をつくっていくと、クレームもなくなってきた、お互いがやりやすく、泊まりやすく、また受けやすくという形ができるのではないかと思います。

今、旅行業界ではこういう苦情の事例をもとに着き2回階勉強会で共有しています。その中の非常に頻繁に起こりそうなものについては事例集をつくってテキストにして研修をするというやり方をしていますので、御参考にしていただければどうかと思います。

最初のうちは、障害者差別という問題に対して、面倒くさいとか、非常にクレームになって困るというような反応が多かったのですけれども、今はもう大分変わっています。今、パラリンピックでは世界の15%の方が何らかの障害がある、そして障害ある方が世界を旅行するという時代になっている。そういう方々を受け入れるのが当たり前だし、逆にそれを、どんなサービスを提供できるのかという時代になっています。ヒアリングの中でも同じ意見が出て非常に参考になりました。障害のあるお客様もしっかり受け入れて、世界のお客様を受け入れることができるという未来志向の考え方に変わってきていると思います。事例としてご紹介しているのは聴覚障害を持っている方々のハイキングツアーを、聴覚障害を持っている企画担当者が企画して一緒に添乗する例を出しています。視覚障害の方が車を運転するというツアーも出ています。宿泊関係でいくと、嬉野温泉だとか、バリアフリーのいろんな成功例も出てそれらを表彰して、大いにまねをしてみんなやっていったほうがいいのかという雰囲気になってきています。だめだぞというだけではなくて、価値をアピールするような形のプラス思考の考え方、これもアピールする必要があるのではないかと思います。

また、修学旅行では、多田さんとかもすごく苦労されていると思うのですが、アレルギー対応が大変なのですね。前は小麦粉だけだったのですが、今はもう20種類以上あります。いろんな種類のアレルギーがあって、それに対応したメニューを旅館のほ

うで、つくっていただいています。こんなことをやっている国は多分日本だけだと思います。世界の宿泊業界で確認しても。そこまでやっていらっしゃるの、コミュニケーションさえちゃんととれば、いろんな事例に基づいてこうしていくということを、共有さえすれば余り問題にならないのではないかなと思っています。

また、コロナ対応に関しては、単純にガイドラインの改善で済むと思います。今でいうと、体温測定だけでは不十分だと思いますので、抗原検査なんかも使いながら陽性者の確度を上げていって、それをどうするのか、保健所の連絡の仕組みとか、医療機関のつなぎの方法だとか、二次感染どうしていくのかというガイドラインに直していけばできると思います。ここはそのように切り分けて考えたほうが良いと思っています。逆に、今回改めてこの文章を読んで、旅館業法が余りにも古くて、悲しくなりました。

第1条にそもそも書かれている事柄に関しても、国内の、第1条にも書いてある事柄、公衆衛生及び国民生活の向上に寄与するしか書いていないのですね。こんな時代ではないと思いますよ。こんな時代でなくて、逆にいうと、今、世界のお客様を受け入れて、しっかりとした産業として伸ばしていかなければいけないということだと思うので、そういう観点がなければいけないでしょうし、それから、坂元先生が御指摘なさったように、2030年のSDGsのゴール年に向かって、政府だってあらゆる人々が活躍する社会とかジェンダー平等というのを一番重要な項目に挙げているのだから、そういう、簡単な言葉で言えばユニバーサルツーリズムみたいなものを掲げて、それを私たちみんなが目指していく。宿泊業界も目指していく。そういう価値を目指してみんなでつくっていきましょうというようなプラスのものにしていかないと、余りにも警察的な取締りの発想でつくられている法律なので、いい機会なので、ここを見直したら一番いいと私は思います。

また、障害者差別解消法、大事にしましょうなんていうことを旅館業法に書く必要は全くないので、これはもう当然のことですから。むしろ相談窓口を充実させたり、事例集をつくっていったりやっていく。対応の具体策を充実させることが重要だと思っています。できると一番いいと思うのは、ユニバーサルツーリズムを日本の観光業も宿泊業も目指すよという宣言を出せばいいのではないかと。そういう目標をどーんと出すということのほうが、今回いろんなお話を伺った中で、ヒアリングを反映した成果だと思いました。

以上が私の意見です。すみません。長くなりまして。

○玉井座長 非常に、資料と併せて明快な御説明、ありがとうございます。

坂元先生、お願いします。

○坂元構成員 どうもありがとうございます。構成員の坂元です。

前回の会議で、私、SDGs時代の旅館業法と申し上げたわけですがけれども、どういう趣旨かといいますと、2020年に、日本政府はビジネスと人権の指導原則の国内行動計画を発表いたしました。そこではあらゆる企業に政府は人権デューデリジェンスを期待しますということが明記されています。人権デューデリジェンスというなんか難しい言葉ですがけれども、要は、企業は単に人権を尊重しているという主張を行うだけでは足りず、その主張を

裏づける必要があるということです。具体的には、人権への悪影響を特定し、そうした悪影響を予防し、低減し、そしてそれに対する対応の実効性を求められるということで、それを外部に説明する必要があるとされます。

これはあらゆる企業に求められておりますので、そういう意味では、旅館業界が人権を我々は尊重しているというだけでは足りず、人権デューデリジェンスということを認識してやっていただく、そういう時代になっているのだろうと考えます。その中で5条1項の改正も、ヒアリングの中でも指摘されたように伝染性の疾病という表現は大まかな表現になっているということであれば、感染症法との整合性を確保した改正等も必要になるのかもしれないと考え、一言発言させていただきました。

私からは以上です。

○玉井座長 ありがとうございます。人権をベースにして、5条の1項、感染症の解釈をきちっとすれば、そこは整理がされるだろうという御意見でございます。ほかにいかがでしょうか。

取りあえず何でも結構でございます。資料2のところでも結構ですし、今回はいろんな意見をお出しいただいて、次につなぎたいと思います。

○多田構成員 全旅連の多田です。

三浦先生には、違うのではないかというあれですが、全く同じ方向だと思うのです。要は、現行の法律に載せてある言葉自体が、先ほど越智さんからも古いという表現がありましたけれども、現実に対応とれないことが明らかに認められるときという、完全にこの時現場が混乱する原因になっているわけですね。これは当然、感染症の法律でやっていただいて結構ですけれども、5条の1項にこれが残っている以上は整合性がとれなくなってしまうのですよ。こっちではこう言っているのではないかと、おまえどうなっているんだというのが実は事件で起きた原因なのです。おれは熱は出ていない、だけど、あれだぞというようなどか、大変まどろっこしいことがございました。

だから、それは2番の風紀を乱す行為と言って切って捨てられるかという、病を持った人をこの対応ではできないだろうと。この辺の狭間に突っ込まれることがあったようでございます。そして、その日は満館、1人だけ除いて一部屋を取ることもできない、だけど、対応をとれと迫られたという確信犯的な問題。こういったものが、要するに現行の我々を縛る法律がこういう表現では、法律を遵守するのは我々の役目でございますので、とても耐え切れないという中からこの声が上がってきたのが現実でございます。今日の中で私が言わなければいけないのは、やはりこの部分は何としても変えないことには対応がとれませんということなのです。

いろんな法律を整備、ガイドラインとか言っても、ここに1行、「宿泊しようとする者が伝染性の疾病にかかっていると明らかに認められるとき」と。誰がですかということを確認しましたら、お医者さんですと、こうなるとわけですね。ところが、そういう変な、世の中が休みのタイミングに、当時ですよ。今は変わってきているかもしれま

せんけれども、保証されているわけではない。だから、その辺をもっと合理的な対応がとれるようにしていただける形がありがたいので、拒否をしてはいけない、拒否ができる部分がどういうことなのかというのも今回の中でしっかりと議論していただいて決めていただかないと、挙がってきた声が生きないということになりますので、よろしく願いしたいということです。

○玉井座長 ありがとうございます。今までのお話を聞いていますと、事務局で御整理いただきました3つの論点は、どちらから見るかによって、基本的に言わんとするゴールはそんなに違わない。問題はどちらから見るかという視点だと思いますが、ぜひ先生方の御意見をいただきたいと思います。5条を廃止して、契約の自由という民法の大原則に基づいた形にしてしまったほうがすっきりするのではないかという意見もあるのですが、この点について先生方、御意見いかがでしょうか。

○三浦構成員 構成員の三浦です。

多田さんのほうに誤解があるみたいなのですが、コロナの対応で第5条を考えてしまうと、どうしても宿泊拒否事由の文言が気にかかってしまうのですね。そうすると、感染症であることが明らかであるということの「明らか」という部分を削ればいいのかと議論していくと、感染症の疑いって一体何なのだという議論になってきてしまうのですね。次が。そうすると、障害者の団体の方たちが心配するように、一体宿泊施設にそんな判断できるのかという議論になってきてしまうのですよ。これは、今パンデミックの中で検温を実施しているために起きている事柄で、そもそもそんな状況がなければ全く問題にならない条項なのですよ。實際上、感染症の方がいたとしてもですよ。

で、私が言いたいのは、そういった文言、宿泊拒否事由を余り細かく書いていくと、結構多くなってくると定型化できない文言になってくるので、かえって混乱が生じるだけだから、越智さんがおっしゃるように、いっそ全部改廃してしまっって、あとは障害者差別解消法と民法の不法行為ですね。差別は不法行為になりますので、そちらで対応すればいいのではないかというのが1つと、それからもう一つは、今現実に沖縄のリゾートホテルがそうなのですが、大人のホテルというイメージを出して、16歳未満の、子供とも言えない、もう大きい子たちですが、成年の同伴者がいても、宿泊はお断りしますということをやっているリゾートが数カ所あるのですよ。それから、女性専用ホテルというのも今でき上がりつつあります。もう既に開業しているところもありますが、それから、会員制のホテルですね。これも結構今出始めています。

何が言いたいかというと、法律が一番危険なのは、法を守らなくても、社会的には当然だと思われるサービスが出てくるというのは余り好ましいことではないのですよ。だから、そういう観点から言うと、私は、技術的にも多分、第5条を削除してしまったほうがすっきりいくかなという感じを持っているのですね。

以上です。

○玉井座長 今の三浦委員のご意見は、基本的に法律を拡大解釈してできる、法律外のこ

とができたらずいから、基本的には大きい枠組みにしておけばそれで済むではないかという解釈でよろしいですか。

○三浦構成員（首肯）

○玉井座長 御意見いろいろおありになろうかと思いますが、どうでしょう。

では内田先生、よろしく申し上げます。

○内田構成員 5条をどうするのかという話の前に、感染症法のことについて少し触れさせていただきたいと思いますが、感染症法上は、今回のコロナもそうですけれども、B型肝炎ですかね、HIVの方もおっしゃったかもしれないけれども、前は、伝染病予防法という法律だったのです。これが、平成13年ですかね、改正されて感染症法になったときに、感染症というのは隔離の対象というか、隔離することによって感染拡大を防ぐというよりは、治療することによって感染拡大を防ぎましょうと考え方が変わったのですね。

そういった中で、前は、ですから、多分、現在の第5条というのは伝染病予防法の頃に書かれたものだろうと思う、だから伝染性の疾患と書いてあるだろうと思うのですけれども、今ですと、もちろん、感染の拡大を抑えるためには入院だけではなかなか難しい部分もないことはないです。

というのが、治療することによってというのですけれども、治療法のない感染症というのも今のところあるわけで、そういった方には症状を抑えるためにも入院していただいて、治療を受けていただく。これはどちらかというところ、治療することによってというよりは、ある程度社会から少し隔離的などいいますか、入院していただいて治療を受けていただいて、ほかの人への影響を少なくするという意味合いもあろうかと思えます。

そういった場合に、感染症法は、そういったもの全て含めて入院をお勧めするという、入院勧告という制度を設けているわけです。ですので、この法律、第5条がつくられた頃に、伝染性の疾患に明らかにかかっている方は宿泊施設には泊まらないほうが良いと、つまり、ほかの人に感染させるかもしれないからということがあったのであれば、現在であれば、それはイコール入院勧告の対象者ということになろうかなと。というのが、そういったほかの人に感染させるおそれのある方というのは、一応全て感染症法上では入院勧告の対象と捉えられております。ですので、そういう面ではそういうことではないかなあと思っております。

以上です。

○玉井座長 感染症の理解をきちとした上で、旅館業法の視点をというお話でよろしいですね。ありがとうございます。

どうでしょうか。

坂元先生、申し上げます。

○坂元構成員 今、5条を削除という御意見が出てきたのですけれども、その場合には、利用者の宿泊先を原則として確保するという方向性のマル2に出てきているその制度的な担保、あるいは公共性というものをどのように旅館業法で担保した規定にするのかという

ことと、よくここで議論に出てきた、昭和23年にできたいわゆる古い法律なので、より時代の変化や実情に応じた旅館業法にすべきではないかといったときに、5条の削除というそのことが、それを全部実現するのかどうか、少し慎重に審議したほうがいいのではないかなと考えます。

私からは以上です。

○玉井座長 ありがとうございます。5条を削除した場合に、それを担保する方法がほかにあるだろうかということですが、この辺のところ、三浦先生、お願いします。

○三浦構成員 多分、実務的に言うと、問題はほとんど生じないと思うのですよ。というのは、今、宿泊の関係で、予約というのは宿泊サイトと言われる楽天トラベルとかるぶとか、ああいうところから入ってくるのと、それから、直接旅館・ホテルのホームページ上の予約サイトから入ってくるのと、電話での宿泊申し込みなのですね。そんな中に、要するにアプリケーションシートの中に、あなたは感染症ですかとか、あなたの体調は今どうなですかという質問事項は全くないのですよ。だから、ほぼ自動的に全部ウェルカムで、宿泊契約は成立してしまうのですよ。そうすると問題となるのは、宿泊契約が成立して、現地へ行きましたと。そうしたら、今、37.5℃ですか、発熱でしたといった場合にどうするかという問題なのですね。

このとき契約解除できるかどうかという議論のときに、もう宿泊予約を受け付けていますので、宿泊契約を解除するかどうかという問題になってくるのですね。そうすると、解除事由のところには今のところないので、結局、宿泊機関が、宿泊契約したにもかかわらず、宿泊を拒否する場合には、必ず宿泊できる場所をあっせんしろという規定があるのですよ。先ほど越智さんが出していた人工肛門の問題も、障害者差別解消法のことをよく理解していない旅館だったので、最初は拒否したのですが、結局は、人工肛門の対応ができるホテルを御紹介して、その差額を元のホテルが負担するというような形で解決しているのですね。多分、実務的には門前払いというのはあり得ないので、契約を結んでしまった以上は何とか宿泊施設側がするので、その辺の担保は事実上保たれるのではないのかというのが私の考えです。

それからもう一点、前にも言いましたが、契約自由の原則とは言っても、私のところは旅館・ホテルですと看板を掲げて、不特定多数の人に宿泊しに来てくださいと言っている宿泊施設が断るからには、おまえの顔見たらちょっと気に食わないからほかへ行ってくれというわけにいかないのですよ。つまり、相当な合理的理由がない限り、宿泊契約をした後で解除するというのはかなり法律的には困難で、合理的理由がない以上は契約違反もしくは不法行為になってしまうのはもう間違いないので、法律的にもその辺は担保できると私は思います。

○玉井座長 ありがとうございます。

もう一点、ウォークインの場合ですね。ほとんどの宿泊施設が、3項の満室でお断りする場合には、グループ、あるいは近くのホテルと提携していますので、何らかの形

でそちらを御案内するという対応は最大限やっています。ただ、全部満室というときばかりは、どうしてもお断りせざるを得ませんけれども、これは多分お客様のほうもそういう状況は分かっているから。ただ、本当に自社だけが満室の場合であれば、いろんなグループ、あるいは近場のホテルさんと、そういう契約というか提携をしていますので、そういう形の担保はされております。

よろしいでしょうか、坂元先生。

ではお願いします。

○坂元構成員 本日示された資料4の「関係者ヒアリングにおける主な御意見等」の6ページのところに、日本肝臓疾患患者団体協議会などが「旅館業法第5条本文は維持してほしい」という御意見を出しておられまして、その理由としては、感染者等が、「感染している」「感染している可能性が高い」という理由から、外出先で行き場を失うという事態は避けなければならない。外出先で感染症を発症したり、また症状が悪化したりすることもあり得るのだということで、そういうことはほとんど起こり得ないという御意見ですけれども、こうした人たちの懸念も十分にしんしゃくした議論をまた重ねていく必要があるのではないかと思っています。

私からは以上です。

○玉井座長 ありがとうございます。いかがでしょうか。

では、遠藤先生、よろしくお願いします。

○遠藤構成員 先ほどの内田構成員の感染症法との関係の話に関連するのですが、事務局が調べていただいて、冒頭御説明いただいた運輸関係のいろいろ契約とか見ると、旅客用自動運送事業運輸規則ですか、こちらには第13条の5にかなり具体的に、感染症の一類、二類、新型、指定感染症というふうにかなり明記されているのですね。それで、先ほど内田構成員がおっしゃったように、入院勧告というのがこれに当たるだろうと思うのですけれども、ですから、これが1つ参考になって、同じ法律というレベルで、ほかの法律ではこのように記されていると。

ただ、御意見があったように、これを法律レベルで入れるのか、あるいはガイドラインでもそれが対応できるのかということはまだちょっと議論しなければいけないと思いますし、この運輸規則のほうに書いてあるのですけれども、それでは、今まで議論あったように、誰がこれを診断するのと。お客さんが、自分は一類感染症ですと来ればはっきりするのですけれども、それはなかなか難しい。その辺のところは実効上どうするかは別として、一つの例として、ほかの法律にはこういう表現があると、ただ、この規則では法律レベルだけれども、ガイドラインというレベルに落とし込んだときに実効性があるかどうかというところを検討、一つの課題かなと思っています。

以上です。

○玉井座長 ありがとうございます。法律論的な視点と個別具体的なガイドラインをどのように整理するかということでございます。いかがでしょうか。

坂元先生、お願いします。

○坂元構成員 そのときに、法律で残す場合だと、結局、現在の旅館業法の第11条にありますように、第5条とか、あるいは第6条1項の規定に違反した者については50万円以下の罰金に処するという刑罰規定があるのに対して、ガイドライン違反に対して罰則というものはないので、その辺りも、法律事項にするのか、あるいはガイドラインに落とすのかというときには判断しないといけないことだと思いますので、一言申し上げました。

○玉井座長 ありがとうございます。法律論をする場合の罰則規定と努力義務という概念のところになるうかと思えますけれども、いかがでしょうか、御意見は。

では、多田委員、お願いします。

○多田構成員 全旅連、多田でございます。

三浦先生から、本当に根っこから削除だというような、私が言うなら分かるのですけれども、先生からそんなの言っていて、問題が解決するのだと。確かに、我々が言っている問題あるからいろいろと抵触する部分があるわけでございますけれども、私はまだソフトな感じでこの言葉を受け止めておりますし、また、これまでもいろいろな方の見方が違うという表現もありますけれども、受け止める側の皆さん方の心配、これも十分聞かせていただいた中で、削除というのはかなり抵抗感もあるかなあという感を受けておりますので、原点に戻って、そういった時間的な対応がとれないものに関してはそういうやぶさかでない対応がとれるように旅館主のほうができたらいいということをサポートしたいのですが、ただ、これもしっかりした合理的な対応がとれなければいけないので、今だんだん技術的な、科学的な対応がとれるようなものも出てきておまして、例えば時間のかかっていたPCRが、厚生労働省が認めてくれるような簡易抗原検査のできるキットが、例えば我々が装備していればその場で、お客様どうですかと、熱も出ていますし、見たら、こういうことですから、お医者さんのほうに行かれるべきでしょうという判断を合理的に伝えることができるのではないかと思えます。

ちょうど今、これは実証実験でやっている中で、Go toキャンペーン等の宿泊の、いろいろな今のコロナ禍での実証実験の中にも織り込まれたパッケージの一つのやり方の中にあるわけですが、そういったものが整っていけば、お互いが納得してできる範囲、こういうものも結論的に答えとして運用できるのではないかと思っているので、それに対して、この「明らかに」を残す必要はないのではないかというのが私の考え方で、言葉尻のことになるという意見もあるかもしれませんが、されど法律の文言というのは非常に重たくて、旅館を司る法律ですから、旅館業法というのがあったわけで、しかしながら、近年ちょっと悩ましいのが、ちょっと別な角度になりますけれども、今日いろいろなデータの中に載っておりましたが、民泊のときに同じようなことをやるのに全然違う住宅宿泊事業でやれてしまうというようなセンセーショナルな話が入ってまいりまして、こここの落差というのは物すごいものがあったのを覚えております。

それに呼応して、業法の中がばたばたとちょっと変わった部分が出たのも事実でございます

ました。そのような意味合いでは、全然次元が違うのですけれども、今回のことは、何度も申し上げますけれども、現場の経営者が目の前で起こっていく問題について対応がとれないこの法律を何とかしてくれということが原点の声でございまして、それを挙げて今皆さん方に検討していただいていると、ここが全てでございまして。

○玉井座長 ありがとうございます。施設側の団体のトップでいらっしゃる多田委員からは、非常に心苦しいといえますか、本音はこうしたいけど、そうはいかない社会事情があるのだというようなところが伺える御発言でございました。

どうでしょうか。櫻田構成員、実際に現場もよく御存じの。

○櫻田構成員 基本的には、お客様をお迎えする立場としては、やはり差別につながるようなことは全く頭にないと思いますし、迎え入れる側としては、そのような対応をすることは本当に考えづらいと思っています。逆に、お困りの方がいれば、何ができるかと思って対応するのが宿泊業に携わっている者たちだと私は思っているのですが、その立場に立って全てをお話ししていいのかというのはあるにはあるのですけれども、実際には、トラブルということについて言えば、一方的にこちらから何かお断りをして宿泊拒否をすることはやはり考えづらいのではないかなと思います。

ただ、私も先ほど、削除する、改廃ということで大きな問題が起こるとは思わないというようにも申し上げたところではあります。ヒアリングの中で、御心配という声もありましたので、そこをどのように解消しながらやっていくかということをやはり考えていかなければいけないのだろうとも思っておりまして、大変今頭を悩ませております。すみません。

○玉井座長 ありがとうございます。

増田先生、先にお願ひします。

○増田構成員 すみません。ありがとうございます。

航空法規では応諾業務がなく、道路運送法のほうでは応諾業務があって、それぞれ約款とかガイドラインで示しながら運用されているという状況を見ると、まずは、ガイドライン、約款、細かいところで取り決めが必要だろうとは思っているのですけれども、削除することについて反対しているものではないのですが、多田さんがおっしゃっているように、運用する側、それから消費者側が、国の示す適切な解釈がそのまま理解されるかという、やはりそこが難しいのが現状なのだろうと思います。事業者さんのほうは研修などで十分な理解をするということは可能性としてあると思うのですが、消費者側が十分な理解をするかとなると、すごくそれはハードルが高いのが実情なのですね。となると、やはり少し懸念していたのは、削除をというところの大きなインパクトがあったときにどうなのかというところがどうしてもぬぐい去れないなという気はしております。

約款、ガイドラインをどうするのかというところを示していただくと何となくイメージが付きやすいのかなあとも思っています。

以上です。

○玉井座長 ありがとうございます。5条廃止に関して、提供側はそれなりにきちっと理解できても、消費者サイドがそこまでついてこられるかという御意見でございました。

では、坂元先生、お願いします。

○坂元構成員 すみません。先ほど私の発言のマイクが小さかったということですので。内田先生も手を挙げておられたのに恐縮ですけれども、私、内田先生と遠藤先生にちょっとお聞きしたいのですけれども、今日、資料として示されました資料2の3ページに、(参考)として旅客自動車運送事業運輸規則13条の五項というのがございます。これが感染予防法後につくられたものでありまして、実は入管法の第5条の上陸拒否事由の1号も全く同じ表現です。

このときに、最後の「又は新感染症の所見がある者」と。この「所見がある者」というのは、いわばお医者さんによる所見がある者と理解していいのかどうかということをやちょっと両先生にお聞きしたいと思って発言させていただきました。

私からは以上です。

○玉井座長 ありがとうございます。所見についての解釈ということで、では、内田先生、よろしくをお願いします。

○内田構成員 今、坂元先生おっしゃったとおりでして、新感染症というのは、今まで感染症としては知られていないけれども、どうも感染症のようだと。これは新しい感染症に違いないと医師が診断した場合が「新感染症の所見がある者」という位置づけになります。

○玉井座長 遠藤先生、よろしいですか。

○遠藤構成員 ありがとうございます。

○玉井座長 坂元先生、よろしいですか。

○坂元構成員 (首肯)

○玉井座長 ありがとうございます。

事務局、お願いします。

○成松課長 恐らく規定ぶりにはいろいろとございまして、所見があるもので、国土交通省に聞いたところ、これは発熱者は該当しないと聞いていますので、少なくとも症状があると。その症状があるというのではなくて、やはりここは何か医学的な判断が、所見がある者として、先ほどおっしゃっていただいたように、医学的な判断が加わっているものと、恐らくそういうことだと思っています。

ただ一方で、今、法令用語では、先ほど申し上げたように、「症状がある者」みたいな、そういう書き方も新型インフルの特措法ではありまして、それはどちらかというとお医者さんの立場から離れて、いろんな営業者が、いろんな建物とかの事業者さん、お医者さんでない事業者さんが判断する際に、「症状がある者」という使い方をしている例もございますので、ちょっと書き方によって、規定ぶりによって、誰が判断できるのかとか、そういうことはいろんな形があるのではないかと思っています。

○玉井座長 この所見の解釈については、多分、今回の一番ポイントになる部分になろう

かと思えます。

では、内田先生、お願いします。

○内田構成員 今回の部分ですけれども、一類感染症、二類感染症、新型インフルエンザ等感染症もしくは指定感染症の患者とはっきり書いている。患者というのは、もう医師に診断された者でなければ患者と言えませんので、必ず医師の判断が入るものであります。

それと、航空機は非常に不利。どうしても一つの空間にたくさんの人がいらっしゃって、しかも数時間一緒にいなければならない。そういった感染症の感染拡大防止という面では非常に不利な条件を持っております。それに比べますと、宿泊施設、今はもう非常に衛生的ですし、各個室で、隔離とは言いませんが、処遇していただけるということで、我々から見ますと、感染症対応という面では非常に優れた施設ではないかなと思っております。

先ほど入院勧告と申し上げましたけれども、基本的に感染症法というのは、その感染症であると診断された人をとにかく入院なりそういったことに結びつけるという考え方になっていまして、疑いがある人というのはなるべく早く診断をつけるという、これが法律の趣旨でございます。

ですので、できる限り旅館・ホテル業の皆様も今御協力いただいております、疑いがあれば提携した医療機関などにすぐその方行っていただいて、診断をなるべく早くつけていただくということをしていただいておりますが、現在のそういった取組というのは私としては非常にありがたいと思っております。

以上でございます。

○玉井座長 ありがとうございます。所見の解釈と併せ、患者というのは医師が診断をしているのだということでございます。それから、診断に行くまでの疑いの状態をどのようにするかというのはまた一番ポイントになるところだろうと思えますね。

ではほかの御意見、いかがでしょうか。

三浦先生、お願いします。

○三浦構成員 参考なのですが、今問題にした旅客自動車運送事業というのは、簡単にいってしまえばバスとかタクシーのことなのですけれども、これは公共輸送機関ですので、当然不特定多数の方を受け入れてくれないと、手段そのものが限定されているので、社会生活が回っていかないのですね。旅館・ホテルというのは、公共性があると事務局はおっしゃっていますが、これだけ多くなって、かつ交通機関が発達しているので、一つの旅館・ホテルが拒絶したからといってそれほど社会的影響はないと思うのですね。この旅客自動車運送事業が5号でこれだけ厳密に規定しているのは、むしろ強度の契約締結義務があるので、拒絶する場合にはこれだけ明確なものがなければ拒絶できないよという趣旨でこうやって書いているのですね。そこのところは、旅館・ホテルの関係と比べる参考にはちょっとならないのではないかなと私は思います。

以上です。

○玉井座長 ホテル・旅館業が他産業の公共性と併せて若干違うのではないかという御意

見でございました。これも次の論点になってくるのではないかと思います。

では、越智先生、お願いします。

○越智構成員 公共性ということが何なのかということですが、例えば航空会社、ある意味、非常に寡占、独占していて、代替がきかない、消費者が選べない。そういうところで社会インフラのところというものは公共性というものがあるという、非常に縛れるのはしよがないと思うのですが、選択できる幅がこれだけ広がっていたときに、ここはできませんけれども、ここはできますよと選べる状態になっている産業まで広がってきていますから、それを同じレベルの公共性ということで切るのは疑問に思います。

○玉井座長 産業における公共性の解釈は、代替性があるかないかという視点がもう一つ出てまいりました。ありがとうございます。いかがでしょうか。

議論がいろんな方向に移りますのでまとめにくいとは思いますが、取りあえず、今日は第1回ですので、いろんな御意見をいただければと思います。

では、遠藤先生、お願いします。

○遠藤構成員 遠藤です。

先ほど来、私は感染症法のことしか言っていなかったのですが先ほど座長がおっしゃったように、今回、旅館業法5条だけではなくて、より広くというお話がありました。一方、実際に、日本の旅館・ホテルの方々は、例えば障害者の対応とかについてはもう十分されているので、今さら新しくこの法律に盛り込むなり変える必要もないとも理解はしています。実際に多田さん、現場の方として、ここはまだ確かに足りてないよねと。例えば先ほど越智先生がおっしゃったように、SDGsの話とか、入るか入らないかは別として、何かあるのでしょうか。自分たちの反省として、ここは何か足りなかったからこの際入れたほうがいいのかというのは。

○玉井座長 非常に本質的な御質問ですね。社会が変わろうとしている中で、この旅館宿泊業界がどういう点が足りないのか、あるいはこういう点をもう少し社会性に合わせていく必要があるのではないかという点について。

では、多田委員、お願いします。

○多田構成員 全旅連、多田でございます。

今の御質問を広範囲に捉えますと、私がちょうどこの家業を引き継ぐために、40年前、能登半島の和倉温泉というところの旅館でございますけれども、中規模な、80ぐらいの部屋が、要するに高度経済成長でつくったので、10畳本の間タイプで、今の枠組みではもう倍ぐらいの部屋が1つ単位というのが常識になってきている世の中ですから、40から50ぐらいに落とさなければいけないと思っているところの館をお預かりしまして、何とか少しダウンサイジングはしたのですが、その中で、行ったときは、とにかく金銭消費型というのですか、1泊2日でどーんとバスでやってきて、何台も連ねて、団体でお酒飲んでわーっとやって終わっていった、このような社会を旅館の中で見ました。

でも、これではいけないと思いながら、いろいろと、そういう意味合いでは大きな目的

は何だろうということ、今最も主流で問われている、人の心を癒すとか、安・全安心をまさに厚生労働省に60年前から指導を受けて業界ができ上がってきたという経緯もございまして、国民に清潔な環境を提供するということが根底にはあったのですが、それが豊かな社会になっていく中で少し違う方向にいつてきたのが、現在、逆にまた戻りつつあります。

そして、SDGsの問題、それから社会的な存在意義ですね。公共性の部分に関しては、ちょうどここ4～5年、大変激しい、3.11の大きな震災もございましたけれども、それ以降問われている問題がやはりいろいろな人の救済とかそういう役割ができないかということで、実は我々の業界、全旅連ですけれども、1万5000軒の点在する47都道府県の首長さんと災害協定を締結いたしました。それが動いたのが熱海でございました。一番近いのが熱海。

コロナで休業している旅館を借り上げてくれまして、行政と速やかな第一次の避難場所。我々、47都道府県で締結したのは二次避難所の目的だったのですが、これが一次にもう変わりつつあるということで、そしてもう一つは、何遍も九州は水害が起きました。今回は佐賀がちょっと食らったのですけれども、佐賀でも実はそういった形で旅館を活用して、一次避難所、こういうことをさせていただきました。

そのときはもちろんいろんな方、病気の方とか、市役所の方が、区別、選別優先とかいろいろしまして、旅館のほうに宿泊させるということの対応をとることが間に合った形で、ちょうどなったときに社会的に存在意義がやはりなければだめだということをも自分たちで問いまして、そういう協定を進めようと。東日本大震災を教訓に、私の前の前の会長が、それに当たった中で宿泊を全部手配したのですけれども、協定まで至っていなかったという反省点がございました。

私がそれを引き継いで、沖縄も、この暮れまでか、年明けには締結できて、まさに47都道府県全てが終わるのですが、そんな中から、またSDGsという言葉が出ましたけれども、実は旅館というのは本当に、先ほどの話ではないですけれども、ここまで、首までつかっている無駄、要するに料理は残さなきゃ、残っていなければお客さんが怒るみたいな形で、ずうっと無駄な料理をたくさんつくってきた。

ところが、昨今はそういうことでなくて、しっかりきちんと食べて、残飯が残らないような料理を考えなければいけないということも大分主力になってきておりますし、それから、悲しいかな、プラスチックごみということに関しての対応では、使い捨ての歯ブラシ、それ以外にもプラスチックの問題、たくさん出るように思えてならないところでございます。これらをちょっと仲間で話し合っってビジネスモデルをやったらどうだということで、例えばほかの地域、県でやれそうなところで、行政さんとタイアップしながら、行政さんの冠を持って、旅館は今SDGsに向かっていますよということで、例えば歯ブラシを持参してくださいとか、うちのほうで客室には入れませんとか、そのようなことを今トライしているのがございます。

その中から、恐らく、うまくいけば、将来、旅館もそういうことに大きく寄与するような、もちろん人が多く働きますし、関係業者も多いですし、そういった意味合いでは経済の地方の創生の歯車とも言っていただけるのですけれども、我々もその辺は折り目を正していくときがいずれ音を立ててやってきているなということ実は実感しております。地域的にこれは取り組んでいくと思います。

○玉井座長 ありがとうございます。遠藤先生の御質問は非常に本質的なところでございまして、観光立国を目指す日本がこれからどうしていくかというときの一番根幹のところに関わってくるのだらうと思います。いろいろな御意見をいただきました。

どうぞ、三浦先生。

○三浦構成員 多分、遠藤構成員の質問に真っ正面から多田さん答えていないような気がするのですが、私の印象論ですが、印象論というのはどうしてかということ、統計的に調べたわけでないので、旅行会社のツアーにおけるクレーム対応、それから旅館・ホテルに関するクレーム対応で実感として感じるのは、聴覚障害者のお客様に対する対応に非常に苦しんでいる。実際にストラグルしている状態があるのではないかと思います。

これは聴覚障害者の団体のヒアリングのときにも出ていましたけれども、聴覚障害者の方は、耳が不自由だというだけで、身体的能力は全く障害のない方と一緒にですので、旅行需要は非常に大きいのですね。みんな参加したい。参加するときに、当然のことながら、お友達もみんな聴覚障害者の方が多いのですよ。そうすると、聴覚障害者の方だけで2人、3人、4人とかいうふうに旅行したいという希望があるのですけれども、旅行会社側もそうですが、旅館・ホテル側も、一番怖いのは、緊急のときにどう対応できるかということですね。

ドアをたたいてもだめですし、電話もだめですので。手慣れた添乗員の方がついている場合には、足首のところにひもをくっつけて、ドアの外まで出しておいていただいて、それで、それを引っ張るというアナログ的な対応ができるのですけれども、聴覚障害者の方たちは当然添乗員なんかなしで、自分たちで自由に行きたいと。そうすると、旅館、施設側で、明かりで、フラッシュで緊急避難のことを示してもらおうという措置が一番重要ですが、それはかなり費用がかかるわけですね。かつ、4人とか5人が別々の部屋になってしまうと5台必要だとかいうことになりますね。そういう意味で、別に差別というわけではないのですけれども、対応の仕方をどうしたらいいかと。特に緊急のときですね。それを今どうやってやろうかということで、非常に悩んでいる状況にあるのではないかと私は感じています。

以上です。

○玉井座長 では、多田構成員手短にお願いします。

○多田構成員 すみません。ちょっと話している間にそちらのポイントの部分に関してはお話ししなかったのですけれども、以前にもお話ししましたけれども、厚生労働省さんとも1年に1遍、表彰をひっくるめたタイアップをしている、人に優しい宿づくり賞という

のをやっております。その母体になっているのが、人に優しい宿を目指すということでやっている組織がございまして、シルバースターという。ここが今まで出てきた皆さん方のようなところの関係する障害者の方の声を聞いてみたり、そういうことを率先的にやっている施設を例えば広く全国に紹介するための研修をしたりなど、やっております。

都内で一番近いところでは、千葉の京成さんが相当よくやっていますね。今、三浦先生がおっしゃった、まさに聴覚障害者の方への、例えばそういうランプが回るとか、部屋の中に施設がございまして。ちゃんとそういったことをやっているし、それから、筆談ですか、子供さんのおもちゃみたいなこういうボードですけれども、それで入ったときに全部確認するのを文字を書いてやる。僅かな。だから、お金のかかることとお金のかからないこと、かからないことはみんなでやろうよということで、冊子もつくって、これも厚生労働省さんからいろいろと援助をいただきましてつくっているのですが、まだまだ不十分だとは思いますが、そういうことをやる部会がございまして。我々の組織で。会員は、残念ながらちよっと減り傾向で、このコロナ禍でも減ってしまったのですが、今何とか800近い会員が自ら会費を、全旅連の会費のほかに払って、そこに加盟しながら、少しでもいろんな意味合いでのいろいろな人の満足をいただくためのことを勉強して商売に生かそうということでやっております。

今回のことも通じまして、私も、皆さん方からいろいろ聞いたことを、今日越智さんもこういった事例、いろんな角度で入ってくる情報をそういう部会に落として、また研鑽して、ずっと前に進んでいきたいと思っているところです。

○玉井座長 いろんな議論、大きな視点、それから非常に技術的な視点、議論されましたが、まだまだ次回以降もありますので。今日のところで何かもし特にとというのがございましたら、先生方、いかがでしょうか。

よろしゅうございますか。

ありがとうございました。今日の議論を通じて、私は、本会の最初に申し上げたと思うのですが、どうもユニバーサルとバリアフリーという視点、これに行き着くのだろうなど。最初からユニバーサルという形で入っていれば、ハードもソフトも全てそういう方向でいくのですが、やはりどうしても旧態依然のハード、サービス、ホスピタリティみたいのがありますから、それをいかに変えていこうかということで、バリアフリーという言葉が出てきています。今、逆に、バリアフリーと言ってしまうがために、それがバリアになってしまう。施設側も利用者さん側も、このバリアフリーという言葉に非常に振り回されてしまう。最初からユニバーサルであれば、ハードもソフトも全く問題ないと思うのですが、これが今回の討論の一番ポイントになるところではないのかなと思っております。すみません。余計なことかもしれませんが。

そろそろ時間も迫ってまいりました。非常に大きな方向性やそれぞれの論点で御意見をいただきました。できるだけ早く一定の結論が得られるようにはしたいのですが、余り拙速に結論を出す問題ではございません。次回以降、各先生方の御意見をまとめながら、議

論を進めていきたいと思ひます。ぜひ御協力、よろしくお願ひしたいと思ひます。

それでは、今日はお時間も迫ってまいりましたので、この辺で議論を終わらせていただきます。事務局にお返しいたします。

○成松課長 ありがとうございます。事務局からは、もう座長のおっしゃったことに尽きますけれども、次回日程につきましてはまた調整させていただきたいと思ひます。

今月、来月にかけて具体的な議論をさらに進めていただく、その上で、検討会としてのお考えをまとめて整理していただくという段階に入ってくると思ひますので、また、本日の御議論を踏まえて次回御議論いただく資料を我々としても準備したいと思ひております。

次回につきましては、先ほど申し上げたとおり、追って御連絡することとし、本日の議事録は、原稿ができ次第、皆さんに御確認いただいた上でホームページに載せたいと思ひています。

以上をもちまして、第5回の検討会は終了させていただきます。どうも本日はお忙しいところ、ありがとうございます。