

第二回 旅館業法の見直しに係る検討会

旅館業法の見直しに
際しての意見

日本旅館協会 副会長 永山久徳

第五条について（改正を望む声）

○旅館業法

第五条 営業者は、左の各号の一に該当する場合を除いては、宿泊を拒んではならない。

- 一 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。
- 二 宿泊しようとする者がとばく、その他の違法行為又は風紀を乱す行為をする虞があると認められるとき。
- 三 宿泊施設に余裕がないときその他都道府県が条例で定める事由があるとき。

（注）本条に違反した場合には、罰則の対象となる（50万円以下の罰金）。



**WE RESERVE
THE RIGHT
TO REFUSE
SERVICE
TO ANYONE**

SIGO SIGNS RE-ORDER# SI-1708

- ・アメリカを中心に多くの国でこのような看板が店頭に掲示されているのが普通。
- ・「サービスの提供を拒否する権利」は勤労者、労働者を守るために営業者が保持する基本的権利である。
- ・宿泊事業者以外のほぼすべての業種においてこの権利が制約されている例は無い。
（医師の応召義務より厳しい）
- ・公益性を持つ他の業種と同等の権利を得ることは、旅館業と、そこに勤める者にとって大きな意味を持つ。

第五条について（論点の整理）

ポイント1 改正を望む理由

- 他の法律の整備が進んでいる

（障害者差別解消法、消費者保護諸法など）

- 制定時からの環境の変化が大きい

（深夜営業の店舗の増大、ネットカフェなどの台頭→いわゆる行き倒れ、野宿の可能性は低い）

- 対等な契約行為が阻害されている

（事業者側で対応が不可能な契約でも拒否できない）

- 社会情勢の変化により、従業員を守る権利が確立している

（例）台風接近時、鉄道会社、バス会社は事前に告知し終日運休するようになったが、
宿泊施設には許されない。

- 悪意の宿泊者の存在

（例）災害時に予約が殺到する。宿泊施設からの休業によるキャンセル依頼に対して賠償金請求など

ポイント2 公益性とのバランス

- 宿泊拒否により宿泊者の安全が損なわれる可能性（行き倒れ、野宿を防ぐ対策）

- 宿泊拒否が濫用されないための拒否事由の明確化（労働者と他の宿泊客の安全が最優先）

- 宿泊拒否する場合の責任の明確化（例）航空機の機長のような権限が必要かどうか

第五条について（条文が悪用される実態）



○旅館業法

第五条 営業者は、左の各号の一に該当する場合を除いては、宿泊を拒んではならない。

- 一 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。
- 二 宿泊しようとする者がとばく、その他の違法行為又は風紀を乱す行為をする虞があると認められるとき。
- 三 宿泊施設に余裕がないときその他都道府県が条例で定める事由があるとき。

（注）本条に違反した場合には、罰則の対象となる（50万円以下の罰金）。

【速報】 コロナ感染の45歳男性が死亡 ビジネスホテルに宿泊

2021年8月20日 19:02  0  ツイート

 いいね! 0

FNNプライムオンライン



都内のホテルに宿泊していた感染者の男性が、死亡した。

19日、東京・港区のビジネスホテルで、新型コロナウイルスに感染し、宿泊していた45歳の男性が倒れているのが見つかり、その場で、死亡が確認された。

男性は、東京都が受け入れを行っている宿泊療養施設ではないホテルに宿泊していたとみられている。

事例

- ・ 現在、自宅や職場から自主隔離のため宿泊施設を利用することが常態化
(現在10泊以上の予約問い合わせが増えている)
- ・ SARS(2002年)企業が帰国社員に対して出勤禁止、帰宅禁止命令を出し、ホテルに泊まるように指示していた事例
(渡航歴を隠すよう指示していたことを問題視)

→他の宿泊客に対し危険を及ぼす行為を防ぐことができない懸念がある。

第五条について（条文による従業員の不利益）

○旅館業法

第五条 営業者は、左の各号の一に該当する場合を除いては、宿泊を拒んではならない。

- 一 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。
- 二 宿泊しようとする者がとばく、その他の違法行為又は風紀を乱す行為をする虞があると認められるとき。
- 三 宿泊施設に余裕がないときその他都道府県が条例で定める事由があるとき。

（注）本条に違反した場合には、罰則の対象となる（50万円以下の罰金）。

事例

- ・ 台風による避難勧告が出た場合、避難場所として指定されていない宿泊施設に避難者が殺到。
（宿泊料金を払うと言われれば滞在を拒否できない）
 - ・ 地震による停電時、予約サイトからの予約は自動的に入り続ける（特に避難者からの予約）。
契約は成立しているので拒否できない。休館できない。
（本来避難させるべき地域住民でもあるスタッフを常駐させなければならない）
 - ・ 災害発生時、予約者のすべてに連絡がつかないことが多い。一組でも確認が取れなければ、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。
万一休館した場合は、取り扱い旅行会社等に違約金、賠償金を支払う事例。
 - ・ 従業員が出勤途中で被災し死亡した事例、勤務中に家族が被災し死亡した事例。
- 従業員の安全を確保することができない

第五条について（発展的な改正の要望）

第五条を今後も保持する場合、下記の概念を加えた改正が望まれる

- 宿泊しようとする者が他の利用者および従業員の公衆衛生上の安全を妨げる虞があるとき。**
（発熱者、マスク拒否者、その他伝染病の疑いのある者を想定）
- 宿泊しようとする者がとばく、その他の違法行為又は風紀を乱す行為をする虞があると認められるとき、他の利用者および従業員に危害を加える虞があるとき。**
（カスタマーハラスメント、セクハラ、暴力行為、過度なクレーマーを想定）
- 宿泊しようとする者の安全を確保できないと判断できる合理的理由があるとき。**
（車椅子客が一人で宿泊する場合に避難経路が確保できない場合、子どものみの宿泊などを想定）
- 宿泊にあたり必要な情報を故意に提供しないとき。宿泊契約が成立しないとき。**
（検温拒否、宿泊者名簿の記載拒否、パスポートの提示拒否、理由のない前払いの拒否などを想定）
→後述の第六条とも関連する
- 宿泊施設に役務を提供できる余裕がないとき。**
（災害時における休館、停電などインフラ途絶、従業員の出勤不能などの状態を想定）

解釈の追加や通知ではなく、時代に合わせた明確なルールの再設定が必要

※拒否ありきではなく、善良な宿泊者の安心安全な利用を担保するためのルールづくり

第五条について（宿泊者保護の強化）

事業者側の権利を確立するにあたり、宿泊者側の安全確保についても配慮が必要
→政省令との連携

●拒否された宿泊客の安全確保

→地域により被災者受入協定のような地域協定が必要となる可能性（医療機関含む）
（登山道、深夜営業の店舗の無い区域、終着駅など）
→災害時には地域の宿泊施設で受け入れを集約する可能性

●宿泊拒否の濫用や差別が発生する可能性があるとの懸念

→宿泊施設側の規律維持が必要
（例）宿泊拒否を判断する責任者の登録、講習による資格付与、拒否理由の記録保持
（例）航空機における機長権限
（例）拒否理由の告知（書面交付）

第五条について（まとめ）

- 他業種法には無い条文。改正の場合は制約ではなく営業者の権利を示すものに。
- 他の利用者、従業員の衛生的、身体的安全を確保することが最優先
- 宿泊できない人への対処は宿泊施設だけの問題ではなく、医療機関も含めた社会全体の課題
- 利用者の権利を阻害するのではなく、営業者と対等の位置に置くことが重要

第六条について

○旅館業法

第六条 営業者は、厚生労働省令で定めるところにより旅館業の施設その他の厚生労働省令で定める場所に宿泊者名簿を備え、これに宿泊者の氏名、住所、職業その他の厚生労働省令で定める事項を記載し、都道府県知事の要求があつたときは、これを提出しなければならない。

2 宿泊者は、営業者から請求があつたときは、前項に規定する事項を告げなければならない。

(注) 本条に違反した場合には、罰則の対象となる(第1項違反: 50万円以下の罰金、第2項に違反して第1項の事実を偽って告げた者: 拘留又は科料)。

●職業の記載義務について

→目的、活用方が不明であるため、条文からの除外を求める

●罰則規定の見直し

→営業者側には記載の真偽や不備の確認手段が存在しないにも係わらず記載の不備に対しても罰則規定がある

●外国人旅行者のパスポート情報保管義務

→異なるオペレーションの混在による業務の煩雑化

第六条について

○旅館業法

第六条 営業者は、厚生労働省令で定めるところにより旅館業の施設その他の厚生労働省令で定める場所に宿泊者名簿を備え、これに宿泊者の氏名、住所、職業その他の厚生労働省令で定める事項を記載し、都道府県知事の要求があつたときは、これを提出しなければならない。

2 宿泊者は、営業者から請求があつたときは、前項に規定する事項を告げなければならない。

(注) 本条に違反した場合には、罰則の対象となる(第1項違反: 50万円以下の罰金、第2項に違反して第1項の事実を偽って告げた者: 拘留又は科料)。

●身分証明書の確認の必要性について

①食中毒・感染症が認められた場合の利用者の捕捉が難しくなっている

→正しい記載がなされている比率は低い

→旅行会社、クレジットカード会社は以前にも増して利用者情報を提供できなくなっている

②ノーショー、備品の破損や盗難に対する自衛の必要性

→前払い+デポジットは現実的ではない。クレジットカードでは追跡と徴収が困難

③旅行会社、予約サイトにおいては偽名でも予約ができるため、予約時の本人確認も関連課題である

→犯罪行為、ノーショーの温床となっている

④カスタマーハラスメント、理不尽なクレマーを未然に防ぐ抑止力が必要

→宿泊者の情報を確認する権利の付与(※ネットカフェ、レンタルビデオの会員登録と同じ)

⑤GOTOトラベルキャンペーン時の本人確認に対する宿泊者の抵抗は予想に反して少なかった

→代表者のみ、もしくは緊急連絡先(例えば携帯電話番号)のみであれば理解が得やすいのでは