

一般社団法人 全日本ホテル連盟

■全日本ホテル連盟（ANHA）としての基本スタンス：

基本的に旅館業法第5条は撤廃し、不備な点を補足するためガイドラインを設ける。

■理由：

1. 政治が最大多数の最大幸福を理念とするように、ホテル経営者も特定の客だけでなく、**その他大勢のお客様の安心安全を守る責務がある**。よって、感染症の疑いのある客を受け入れたことによって、他のお客様や従業員が感染するかもしれないリスクを負うわけであり、そのリスクを放置している現旅館業法第5条は撤廃すべきであり、タイミングは今である。
2. 航空機では、マスクをしないというだけで、搭乗を拒否している。病院もコロナ患者を断っている。何故、宿泊施設は拒めないのか？それは**業界差別であり公平ではない**。
3. 表現が時代錯誤である。「第5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。」とあからさまに**客を選ぶ自由を基本的に剥奪している**。それぞれの宿泊施設は、自社のコンセプトに合った客を選ぶ自由があって然るべきである。

■ガイドライン

上記基本的な法律を改定した上で、真夜中の来館、山の中の1軒屋など、一概に断れない時もあり、宿泊施設として、受け入れ態勢を考える必要がある。よって下記のようなガイドラインを整備しておくことを提案する。

- 発熱をしている宿泊希望者が来館した時に、時間帯にもよるが、人道的にお断りが出来ない場合、基本は感染対策をしっかりと取り、客室に入室をさせて経過観察をする事が望ましい。
- 地元保健所、宿泊施設、医療施設など24時間体制で連絡できる受け入れ体制を準備しておく事が望ましい。
- コロナ感染者の使用した客室は、消毒、清掃が必要になり、外注業者に依頼をした場合は、1室10万円～15万円かかるようであり、宿泊施設においては大きな負担となるため、保険に加入しておくことが望ましい。
- 各宿泊施設でのコロナ対応キット（抗原検査用キット、パルスオキシメーター、体温計、酸素）等を準備しておくことが望ましい。

以上

ANHA 会員 コロナの対応で、困った事例

岐阜

陽性者がでた場合のシーツの管理が難しい。

陽性者がでた場合の部屋の処理や保証

陽性者が勝手に外出する

姫路

昔から宿泊客が俗に言うデリヘルを呼ぶことはあるのだが

ここ1~2年、業者がネットからの予約で女性を長期連泊させ

(おそらくほとんどが偽名利用)、男性客に部屋番号を伝えて

客が滞在者のフリをして客室に行くという案件が何度かあった。

宿泊客にはチェックイン時に検温等の協力をいただいているが、

この手法だと検温・消毒の確認をできない人が出入りしてしまう。

2020年度の話したが、チェックイン時に熱があると告げられた人や、

医療従事者や海外帰国の自主隔離と事前に告げられた人について、

清掃会社が高齢スタッフが多数いることを理由に滞在中の清掃を拒否してしまう。

大阪

今年の春にコロナ陽性の宿泊客が発生、保健所からの連絡もなく、

受け入れ先の療養施設が決まらないのでそのまま宿泊させてほしいという事で

一週間ほど滞在した。

無症状ではなく体調が悪かったので、追い出すわけにもいかず難儀した。

その間、同フロアは立ち入り禁止、他の滞在者および宿泊予定者へアナウンスし

キャンセル多数で大ダメージであった。

当事者よりも保健所の対応の悪さが目立った事例であった。

宮城

アルコール提供禁止要請を受けての対応時、客が隠して食事会場へ酒類を持込、飲酒。

注意すると、「持込禁止など、言われていない。何にも記載がない。」とトラブル。

岡山

県や市が買い上げている軽症者用のホテルがいっぱいになっており、

宿泊のゲストで感染者が出た場合でも、移動が出来ないケースがある。

発生した場合、国から何かしらの補助金等が出ないのか？

神奈川

滞在中のお客様より「昨日から熱っぽいのですが、どうしたらよいか？」と尋ねられ、保健所に確認するも「土日で紹介できる病院がないので月曜まで待ってもらえないか？」と、俄かに軽症者受け入れホテルのような対応を求められることが少なくないこと。陽性・陰性の区別がつかないため、一応は、外出を控え自室にて安静にさせていただくよう求めても、それでも館を出たり入ったり...と、とてもコントロールできない。因みに、その客は翌々日（月曜日）にPCR検査を受け、陽性が確認された。

比較的あたらしい宿泊特化型ホテルにはサービス・エレベーターがないため、上記のようなケースに遭えば、非常階段を使っての出入りをお勧めするよりなく、体調のすぐれない客に対してどうしたものか...。客の陽性確認がはっきりするまで、客室清掃には毎日清掃係が入るので、PCR検査の結果陽性と判っても清掃係にとっては手遅れ。そのため、PCR検査の結果どころか、体調のすぐれない客が滞在中であることからしてもそもそも、清掃係と共有することができない。共有しようものなら「この一週間ずっと掃除してたけど、どうしてくれるんですか?!」と大問題になり、出勤拒否の相次ぐことが予想される。

コロナ禍により著しく販売価格が下がり、好ましくないゲストが増えた。複数の女性を個別に宿泊させ、ホテルとして客をとらせているケースがある。

長野

コロナ感染対策に対し、どこまで対応されている施設なら安全かという問い合わせあり。ホテルごと（会社）で対応内容は異なっていると思うが、客からはどのホテルに泊まるか考える際に目安がほしいといわれる。

全国チェーンホテル

同フロアでの20名の団体宿泊者（1週間滞在中）の1名が陽性であることが判明。2名が濃厚接触者となる。この3名の部屋は清掃不可能。残り17名の部屋の清掃については委託している清掃会社に拒否され、不慣れなホテルスタッフで清掃実施することとなった。

海外からの入国で2週間の待機要請の客対して、他社ホテルなどホテル毎で対応が違う。お客様によっても温度差が違う。待機要請中であっても陰性だから大丈夫という事で公共の空間（ホテルロビースペース等）に来られる。

宮崎

コロナ患者が宿泊滞在していると噂され困ったことがある。

チェックイン時にお客様の体温を測るが、「熱があっても宿泊は拒否できないでしょ？」とたまにであるが訊かれる。

過去に地元の保健所より、コロナ感染者が宿泊していたと2回通報の電話をいただいたが、個人情報保護のためか、宿泊者の名前を教えてもらえない為宿泊日や部屋番号も分からず、消毒のしようがない。

滋賀

朝食食材やナイトウェアを一つずつ個包装しなければならなかった。

朝食会場のパーティションにてテーブルが狭くなった。

自主隔離の方へのアメニティお渡しやゴミ回収対応

自主隔離の方アウト後のアルコール消毒とその日のみ売り止めにするこでの販売室数管理

チェックイン時の検温や案内増加によるオペレーション圧迫

(コロナによるGotoトラベル実施のオペレーション圧迫)

全国チェーンホテル

PCR検査の結果まちで、ホテルに宿泊してその結果をホテルで聞くと
いうことをされている客が散見される。

結果的にホテルでPCR検査となる。保健所から宿泊者に連絡が入り、
ホテルに保健所から迎えがくると状況が発生している。

検査を受け、その結果を待っている状態についても「宿泊をお断りできる」と助かる。

事前に申告せず待機要請で利用されていると思われる客にはどうすることもできない。
待機要請の客とそうでない客ではホテル側としても対応を変える必要がある。

現場での事例、対応を鑑み今後期待すること

受入不可能な場合（高稼働日等）の濃厚接触者や待機要請者（客）への理由付けとして
法的に宿泊施設に宿泊可否の裁量権があれば対応しやすくなる。

濃厚接触者や待機要請者への対応について明文化してほしい。

宿泊者が濃厚接触者や待機要請者であるにもかかわらず、申告せず後日判明した場合の
罰則等の取り決めをしていただきたい。

伝染性の疾病にかかっている疑いのある場合（例えば濃厚接触者判定や発熱等の症状が
あらわれている場合）も宿泊を拒める対象にして欲しい。

長野

当館の所在がある地域で数週間前から感染拡大が深刻になってきた際に濃厚接触者と接触してしまった方から「宿泊をさせて欲しい」と言う問い合わせが増えております。

大半は、濃厚接触者のPCR検査結果が出るまでの3泊を目安で泊まられます。

当館としては掲題の第5条の観点から見ても、拒否案件できる案件ではないと捉えて独自の自主隔離ガイドラインを作成しご協力いただける方は、宿泊いただき、ご協力いただけない方は契約解除権を発令して退館いただくような書面を作り対応しております。これも果たして正解なのか分かりませんが…ただ、PCR検査次第では候補だった方が濃厚接触者になり、最悪のケースとして陽性者になる可能性も秘めている案件なので一般客を受け入れながら、ホテルが対応するのは迷いや困りごと多い現状です。

さて問題点は、その該当する宿泊者に確認してみると事情を正直に話をした結果、他のホテルで断れたというケースが多数みられます。

地方で噂が立つと商売にも大きく影響することは理解できますが、このままでは自主隔離をしたくても出来ない状況です。

保健所に問い合わせても陽性者以外は基本的に行動を制限出来ないと、完全に宿と当人に丸投げ状態ですので、受け入れたくない気持ちはよく分かりますが、明らかに各宿泊施設で対応に迷いが生じる案件であると考えます。

法的なセミナーやもしくは厚労省からも、自主隔離をされる方々の受け入れに対する明確な対応マニュアルの発行などをお願いできると助かります。

※原文のまま

東京

濃厚接触者、待機要請者であることを申し出ると宿泊を断られるケースが多くあるため、対象者であることを伏せて予約・宿泊をしているケースが見受けられています。

対象者の宿泊については、当館のガイドラインに従って可能な限り受入れを行っておりますが、対象者であることを申告する義務がないため、申請がない限り把握することはできません。

先日、日中にお客様が体調不良となり自身で救急車を呼ばれたケースがありました。救急車到着直前にお客様より内線にて報告を受け、ホテルスタッフが状況もわからないまま救急車が到着しました。救急隊にスタッフが同行すると、お客様と救急隊とのやり取りで濃厚接触者であることが判明、お客様は搬送されました。

その後状況が判明したのは夕刻すぎ。「お騒がせしました。コロナは陰性です。大丈夫です」と内線でお客様より連絡が入りました。帰館された際にフロントへの立ち寄りもなかったため、正確な帰館時間もわかりませんでした。

幸い陰性であったため大事には至りませんでした。申告いただけなかったことで他のお客様や従業員が大変危険な状態であったことは言うまでもありません。

申告義務（未申告は罰則を設ける等）、対象者への対応の明確化、を早急に求めます。

陽性者の増加により入院、専用ホテルへ入れず、自宅療養者が多い状況であります。環境により自宅での療養が厳しい感染者も多数いると推測されます。感染者であることを伏せて、宿泊施設を利用していることも想定できるのではないのでしょうか。

感染終息に向け、さらなる宿泊施設の活用をできればと考えます。陽性者受入れホテル、濃厚接触者・待機要請者受入ホテルというように宿泊施設を2段階設定することで感染拡大防止、従業員の安全を守ることに繋がるのではないのでしょうか。

※原文のまま

コロナ以外 第5条見直し希望

ホテル約款にそれぞれ記載されているとは思いますが、暴力団や半ぐれ集団などの反社会的勢力の宿泊、宴会、食事利用などの禁止を旅館業法で謳って欲しい。

たまに警察より出所祝の宴会の予約が入ってないか調査があるが、

ホテル側は電話予約などでは分からず困ることがある。

実際に近所のホテルで、前日にその関係団体と分かったが断り切れず、新聞沙汰になった。

ホテル側の責任となったが、疑問が残った。

反社会的勢力でなくても、悪質なクレーマーや書込の嫌がらせなどの営業妨害を感じるが増えてきた。

ホテルの裁量で利用禁止などの権限はできないものだろうか？

ホテル側はインターネット等の書込みを恐れますます弱い立場である。

できれば第5条に追加したい項目

過去に同じ宿泊施設や運営会社においてキャンセル料の支払いを拒むなど、経済的損害を与えたもの。

過去に同じ宿泊施設や運営会社において、器物破損など、経済的損失を与えたもの。

過去に同じ宿泊施設や運営会社において、カスタマーハラスメント、セクシャルハラスメントなど、各種ハラスメント行為を行ったもの。

など民事上で言えば拒絶できるに相当するものであっても明文化される事により今後の宿泊産業の資質の向上につながると感じます。