

連本第 210433 号  
2021 年 10 月 28 日

一般財団法人全日本ろうあ連盟  
理事長 石野 富志三郎

## 旅館業法改正に向けたヒアリング 回答書

主にホテル、旅館を利用する立場から、改善を望む内容について述べます。

○第 5 条に差別的取り扱いを禁じることをメインに記載し、しかし、第 5 条 1, 2, 3 項に該当する場合は宿泊を拒むことができるとしてはどうか。

○ただし、3 項の「宿泊施設に余裕がないとき」を、「障害者への対応に余裕がない」というような拡大解釈がなされないようにしていただきたい。

○旅館業法第 5 条の要件に該当しないにもかかわらず、障害を理由に宿泊拒否をされた事例があり、これは旅館業法に抵触すると考える。また、本年 5 月に成立した改正障害者差別解消法では「合理的配慮の提供」は民間事業者にも義務とされることが盛り込まれた。これらを勘案し、旅館・ホテル業界において改善をお願いしたい。

障害者差別解消法の施行後、連盟では差別的な対応をされた経験があるか調査を行い、聞こえないことを理由に宿泊拒否をされた事例の報告があがっています。

全日本ろうあ連盟発行書籍『手話で GO! GO! 合理的配慮』より

調査対象：全国の身体障害者手帳を有する聴覚障害者

(年齢不問。但し 10 歳以下の児童については保護者による代理回答)

実施期間：2018 年 1 月 9 日～3 月 14 日

調査方法：①連盟加盟団体および聴覚障害者情報提供施設においてアンケート用紙の配布・回収

②連盟ウェブサイトにて設けたオンラインアンケートによる回収

設 問：教育現場、公共機関、医療機関、宿泊施設など 16 の場面に分けて、差別的取り扱いを受けたことがあるか、またその内容について。

回収状況：全回答者数 577 人のうち、有効回答 569 人

回答状況：有効回答 569 人中、500 人が差別的取り扱いを受けたことがあると回答。

宿泊施設関係では、500 人の内、331 人が「ある」と回答。

その内容は下記の通り（複数回答）

- ・ 部屋からフロントへの連絡方法が電話のみ 242 人 (42.5%)
- ・ フロントの呼び出しが音声のみ 160 人 (28.1%)
- ・ 従業員によるコミュニケーション上の配慮なし 91 人 (16.0%)
- ・ ファックスやメールでの宿泊予約不可 73 人 (12.8%)
- ・ その他 44 人 (7.7%)
- ・ 配慮をお願いするも配慮拒否や積極的な協力なし 37 人 (6.5%)
- ・ 障害を理由に宿泊拒否 22 人 (3.9%)

連盟発行書籍『よくわかる聴覚障害者への合理的配慮とは?』より

(1) 「聞こえないと何かあった時 (ホテルが) 困る」とカギをもらえず、フロントの人がカギを管理し、部屋の出入りのたびにフロントに伝えないといけなかった、という事例がありました。

聞こえない人にだけサービス提供を制限しており、これが認められるためには正当な理由が必要です。ホテルには合理的配慮をする努力義務があり、例えばホテルに光や振動による警報機を用意することが考えられます。この合理的配慮を果たさないままでは正当な理由になりません。

(2) 緊急事態が起きた時、非常ベルや館内放送があっても気づかないので、危険である、との理由で、宿泊を断られた事例。

これはサービスの利用を拒否するものであり、正当な理由が求められます。それも「危険だ」と簡単にいうだけでなく、より詳しい事例に基づいて、本当に危険かどうか明らかにする必要がある、危険でないとわかればきちんとサービスを提供する義務があります。

(3) 最近は無人のフロントも増えています。入り口やフロントに説明書きを貼り、視覚的にわかる案内を掲示したり、電話以外の連絡システムで対応できるよう工夫をしていただきたい。

(4) 緊急時の呼び出し方法として、振動呼び出し機を用意して、部屋とフロントに設置する等が望まれます。すべての部屋に設置する必要はなく、聞こえない人が宿泊する際に、フロントから貸し出すことで対応できます。

他に、部屋とフロントとの連絡が可能になるアクセシビリティの環境整備をお願いしたい。(部屋にタブレット設置して、フロントとのチャット対応等)

(5) 部屋に常備してあるテレビに字幕設定、また緊急事態が生じた時、アナウンスが流れてくる内容をテレビ画面に示して、「緊急です。逃げてください」という内容を目視で確認できるようなシステム構築があればよい。