

令和 3 年 1 0 月 2 8 日

## 旅館業法の見直しに対する意見

社会福祉法人日本視覚障害者団体連合

1. はじめに

まず、視覚障害者の中には、全く見えない者（全盲）、何らかの見えにくさがある者（弱視・ロービジョン）等、様々な見え方の者がおり、その見え方の違いにより移動や情報取得等に関するニーズが異なります。それこそ、歩行の方法だけでも、白杖を使って単独で歩行する、遮光眼鏡をかけて単独で歩行する、ガイドヘルパーと一緒に歩行する、盲導犬を利用して歩行する等、その者のニーズによって歩行の方法が異なります。そのため、旅館業法の見直しにおいて視覚障害者に関する内容の検討を行う際は、まずは、視覚障害者には多様な特性があることを理解した上で、ご議論を進めて頂ければ幸いです。

また、視覚障害者に対して支援を行う際は、前述した視覚障害者の多様な特性を理解した上で、その視覚障害者の個別のニーズを確認することが大切です。全国各地で発生した視覚障害者の宿泊拒否の事例を整理すると、宿泊業者側が視覚障害者の特性を理解せず、また利用者たる視覚障害者のニーズを確認しないこと等により、一方的な無理解が生まれ、宿泊拒否に繋がっていることがあります。また、個別のニーズを確認しないことで、支援を求める視覚障害者に対して誤った支援を行うこともあります。

今回のヒアリングでは、これらを踏まえた上で、論点に対する視覚障害者の意見を述べさせていただきます。なお、旅館業法の見直しに係わらない意見が含まれていることを予めご了承ください。

## 2. 旅館業法第5条（宿泊拒否の制限）の見直しについて

（1）宿泊業者側の一方的かつ曖昧な理由で視覚障害者の宿泊拒否が起こらないよう、視覚障害者との建設的な対話を行ってほしい。

### 【説明】

単独で宿泊する視覚障害者、盲導犬を連れて宿泊する視覚障害者等が、宿泊を希望する旅館やホテルに申し込みを行った際、宿泊業者側から一方的な理由で宿泊を拒否されることがあります。そして、宿泊ができない理由を尋ねると、宿泊業者側からは「安全上の理由」と回答することが多く、その「安全上の理由」の具体的な説明が行われないことがあります。この背景には宿泊業者側の人手不足、ノウハウ不足、さらには視覚障害者の特性の無理解等により、宿泊業者側が宿泊する視覚障害者の支援ができないと一方的に判断し、宿泊を拒否していることが原因とされています。なお、このことを障害者差別解消法に照らし合わせると、宿泊業者側は合理的配慮の提供ができない正当な理由を説明する必要があります。

一方で、宿泊業者側に正当な理由があった上で宿泊を拒否することには妥当性があります。本検討会で議論されている新型コロナウイルス感染症の感染者の宿泊等は、他の宿泊者の安全を守る上で必要な措置と思われる。

そこで、視覚障害者にとって理不尽な宿泊拒否が起こらないためにも、宿泊業者側からの丁寧な説明、宿泊を希望する視覚障害者のニーズの確認等による建設的な対話が必要ではないでしょうか。建設的な対話を通して、双方が納得する形で宿泊する・宿泊しないの判断が行われるべきです。

（2）旅館やホテルの施設に入居する店舗等も含めた議論を行ってほしい。

### 【説明】

数年前、全国の視覚障害者が集う大会の期間中に、盲導犬を利用している視覚障害者が、宿泊したホテルのビルに入居する飲食店を利用した際、入店拒否を受けた事例がありました。この件を詳しく調べると、宿泊したホテルのスタッフに対しては、視覚障害者に対するマナー研修等が行われ、視覚障害者への支援が実際に行われて

いたものの、該当の飲食店は別会社となり、マナー研修等を行われておらず、店員による視覚障害者への無理解により入店拒否が行われたことが分かりました。

現在の旅館やホテルにおいては、飲食や物品販売等の一部の業務を別会社に委託することがあります。利用者にとっては同じ施設内での拒否事例と考えますので、これらの店舗等も加えた議論が必要ではないでしょうか。

### 3. その他旅館業法について

- (1) 視覚障害者の特性に配慮した「ソフト面の支援」を充実してほしい。特に、「ソフト面の支援」の充実においては、視覚障害者への支援の成功事例の共有、既存の接客マナーガイドブックの活用、視覚障害当事者を講師とした研修会の開催を実施してほしい。

#### 【説明】

視覚障害者が旅館やホテルを利用する場合、視覚障害者には様々な困り事があります。代表的な事例は以下の通りです。

#### ①受付

- ・受付の位置が分からない。
- ・受付にスタッフが不在の場合、呼び出しボタンの位置が分からない。
- ・受付の記入票に記入ができない。また、タッチパネル操作のチェックイン機械の場合は入力ができない。

#### ②建物内、客室

- ・利用する客室の位置が分からない。その客室までの移動経路が分からない。
- ・客室内の構造、調度品の位置が分からない。
- ・朝食会場の位置が分からない。また、朝食会場がどのような大きさで、朝食がどのように配膳され、会場内でどのような支援が受けられるかが分からない。

これらの困り事は、それぞれの視覚障害者によって詳細は異なり、困り事を解決するためにどのような支援を求めるのかも異なります。しかし、多くの困り事は、視覚障害者の特性を理解し、その視覚障

害者が求める支援を確認すれば、旅館やホテル側のスタッフ等の支援で十分に対応できることが多いとされています。

例えば、あるホテルでは、宿泊する視覚障害者のニーズを積極的に確認することで、要望があった内容を即座に対応する等、視覚障害者への支援を円滑に実施しています。このような成功事例の共有は宿泊業界全体で行われるべきではないでしょうか。また、障害者を迎えるための接遇マナーガイドブックの活用、視覚障害の当事者を講師に迎えた講習会等の開催も、視覚障害者への支援を行う上で効果的と思われます。

このような取り組みにより、視覚障害者の特性に配慮した「ソフト面の支援」を充実させるべきではないでしょうか。

## (2) ホームページ等の情報提供において、視覚障害者が利用するためのアクセシビリティを高めてほしい。

### 【説明】

視覚障害者の中には、宿泊するホテルの基本情報や設備等を事前に確認する者がいます。例えば、盲導犬を利用する者であれば、盲導犬を伴って宿泊ができるかどうかを確認した上で、予約する者がいます。ただし、昨今の旅館やホテルのホームページは、ビジュアルを前面に出した内容が多いため、弱視者（ロービジョン）にとっては記載された情報が読みにくかったり、全盲の者が画面読み上げソフト等で確認できない等、視覚障害者に確認できない方法で情報が掲載されていることがあります。過去には、ある全盲の視覚障害者が盲導犬と共に宿泊できるかを確認するため、宿泊希望先のホテルのホームページを調べたところ、補助犬同伴を可能とするマークが画像で貼られているにもかかわらず、文字情報で補助犬同伴の旨が示されていなかったことから、画面読み上げソフト等でその情報が確認できなかったため、宿泊を断念した事例がありました。

このようなことにならないためにも、旅館やホテルのホームページのアクセシビリティを高める必要があります。