

令和3年10月28日

## 旅館業法にかかる検討課題に関する意見

社会福祉法人日本身体障害者団体連合会

1. 新型コロナウイルス感染症への対応を踏まえた課題について（第5条）

○障害によっては、一律で判断するのではなく、特別な事情のある方については、障害の特性に配慮し、個別に対応する等していただきたい。また、予約の際に必要な検査等健康状態を確認することを予め丁寧に説明し、了解の上、受付する等の対応も必要と考える。

- ・体温調整ができず 37.5 度以上の方への対応
- ・宿泊施設が求める感染予防対策への協力が困難な方への対応
  - －ワクチン接種ができない方がいること
  - －マスクを着用できない方がいること等

○恣意的な運用がなされないようにしていただきたい。

○第3項の“宿泊施設に余裕がないとき”については、安易に宿泊拒否に利用される懸念があるため、見直す必要があるのではないか。

2. 新型コロナウイルス感染症への対応を踏まえた課題について（第5条以外）

○第3項の“宿泊施設に余裕がないとき”については、安易に宿泊拒否に利用される懸念があるため、見直す必要があるのではないか。（再掲）

○障害理由により、旅館等が求める感染予防対策への協力が困難な方に対し、不当な差別的取扱い等がされないよう留意いただきたい。

- －館内入口等に設置してある手指消毒や検温装置の設置場所や使用方法が不案内で、視覚障害者がうまく利用できない場合がある。
- －視覚障害者の行動に物や人との接触は必要不可欠であるが、コロナ禍においては接触を避けられて困惑することがある。
- －新型コロナ対策のマスク着用に関して、周囲の全員がマスクをしていることで聴覚障害者は読唇できないだけでなく、誰が話しているかさえ判らないことでコミュニケーションがとりづらくなっている。

### 3. その他の検討課題について

○障害者差別解消法の遵守はもとより、同法改正により事業者の合理的配慮の提供が義務化されることに伴い、旅館業法条項で見直しが必要とされるものがあるか検討いただきたい。

○ハンセン病元患者の宿泊拒否があった過去を鑑み、この度の改正において、障害を理由とする不当な差別取り扱いをしてはならない旨の条文を加えてもよいのではないか。

○会社全体で、障害の特性を正しく理解し、障害のある人やその家族等の滞在期間、他のゲストと同じように楽しく宿泊ステイが保たれるよう、適切な接遇の仕方や障害理解に関する（不当な差別的取扱いや合理的配慮の提供等）研修に努めていただきたい。

○第6条の職業の記載について、記載する必要性があるのか検討いただきたい。

#### ○事例の紹介

－盲導犬利用の視覚障害者が宿泊の時に、差別解消法の理解不足から宿泊を拒否するホテルがある。

－災害等非常時における宿泊者の確認行為を理由に、聴覚障害者が宿泊拒否にあった。

－聴覚障害者のスポーツ団体がホテル利用の申込みの際して、障害のない者を含むよう条件をつけられた。

－車椅子利用者や視覚障害者（補助犬ユーザー）、聴覚障害者等に対し、障害を理由に宿泊を拒否するなどの不当な差別的取扱いが、いまだなくなるしない。

－インターネットの旅行宿泊サイトで、「車いす・杖をご利用の方につきましては、大浴場およびサウナでのご利用はご遠慮下さい。」との記載があった。

－飲食店の利用において、予約は障害のない者が行い聴覚障害のある者が店を利用しようとしたところ断られた

－非接触式エレベーターに関して、視覚障害者が当該エレベーターをどのように利用するか、新たな利用環境の説明が不明瞭

－宿泊拒否及び入店拒否の扱いを受けたことはないが、社員教育（非正規社員等を含む）の徹底を望む（盲導犬ユーザー）

－重度障害者（車いす含む）、知的障害者等、見た目、容姿等で判断し拒否しないでほしい

－視覚障害者に対する読み上げや聴覚障害者に対する筆談等の対応を求めたときは、対応をお願いしたい