

マスク不着用者・発熱者の搭乗等拒否の根拠について

1 前提（応諾義務の有無）

- ①民法 521 条 1 項では「何人も、法令に特別の定めがある場合を除き、契約をするかどうかを自由に決定することができる」と定めている。
- ②航空法規では、事業者の応諾義務は規定されていないが、以下のとおり、航空会社が作成する運送約款では、搭乗拒否できる場合が規定されているので、当該約款に基づいて搭乗拒否が行われることがある。
- ③道路運送法 13 条・旅館業法第 5 条では、応諾義務を規定している一方で、拒否できる場合を規定しているので、それらの規定に基づいて拒否が行われている。

2 マスク不着用者の搭乗拒否等について

(1) 航空法規において、搭乗拒否をできる根拠

① 航空法に基づく運送約款の規定

航空会社と旅客との間では、航空会社各社が作成する運送約款が適用され、マスク着用を拒んだ旅客の搭乗により他の旅客に不快感や迷惑を及ぼすおそれがある場合や、他の旅客等の安全や健康に危害を及ぼすおそれがある場合には、当該約款に基づき、搭乗を拒否すること等の対応が取られうることになっている。

※運送約款の作成及び変更するときは、国土交通大臣の認可を受けなければならないこととされており（航空法第 106 条第 1 項）、当該認可を受けた運送約款は、公衆に見やすいように掲示しなければならないこととされている（同法第 107 条）。

② 各社の運送約款

(例) JAL の国内運送約款の規定（第 16 条 運送の拒否及び制限）（抜粋）

1. 会社は、次の各号に該当すると認めた場合には、当該旅客の搭乗を拒絶し、又は降機させることができます。
 - (3) 旅客の行為、年令又は精神的若しくは身体的状態が次のいずれかに該当する場合
 - (ハ) 感染症又は感染症の疑いがある場合
 - (ホ) 他の旅客に不快感を与え又は迷惑を及ぼすおそれのある場合
 - (ヘ) 当該旅客自身若しくは他の人又は航空機若しくは物品に危害を及ぼすおそれのある行為を行う場合
 - (チ) 会社係員の業務の遂行を妨げ、又はその指示に従わない場合

(例) ANA の国内旅客運送約款の規定（第 18 条 運送の拒否及び制限）（抜粋）

1. 会社は、次の各号に該当すると認めた場合には、当該旅客の搭乗を拒絶し、

又は寄航地空港で降機させることができます。

(3) 旅客の行為、年令又は精神的若しくは身体的状態が次のいずれかに該当する場合

(ニ) 他の旅客に不快感を与え、又は迷惑を及ぼすおそれのある場合

(ホ) 当該旅客自身又は他の人の安全又は健康に危害を及ぼすおそれのある場合

(チ) 会社係員の業務の遂行を妨げ、又はその指示に従わない場合

(参考) 航空法における安全阻害行為等の禁止

なお、航空法では、乗務員への業務妨害等の機内の秩序を乱す行為は安全阻害行為等として禁止されており、マスク着用をめぐるトラブル等により乗務員の業務が妨害されるなど、安全阻害行為等に至った場合には、機長が行為禁止の命令や降機等の措置を講じることができることとされている（航空法 73 条の 3 及び 73 条の 4）。

(参考) 航空分野における新型コロナウイルス感染拡大ガイドラインの規定

利用者向けの対策の①ターミナルビル全般において「旅客に対してマスク着用を要請すること（乳幼児及び着用が難しい理由のある旅客を除く）」が、空港における感染拡大予防策として挙げられている。

(2) 道路運送法規において、乗車拒否をできる根拠

道路運送法規においては、病気等によりマスクを着用できない者がいることを考慮すると、マスクを着用できない事由のみをもって乗車拒否を行うことは適当ではないことから、約款上、運送事業者が、マスク非着用者に対し、着用しない理由を聞き取り、病気等の正当な理由がない場合に限り着用を求め、それでも着用を拒む場合には乗車を拒否することができる、との一連の手続を明確に規定する場合には、道路運送法 13 条 1 号の規定を適用して、乗車拒否をできることとしている。

① 道路運送法 13 条 1 号の規定（※約款の効力を明確に規定）

一般旅客自動車運送事業者は、次の場合を除いては、運送の引受けを拒絶してはならない。

- 一 当該運送の申込みが第十一条第一項の規定により認可を受けた運送約款（標準運送約款と同一の運送約款を定めているときは、当該運送約款）によらないものであるとき。
- 二 当該運送に適する設備がないとき。
- 三 当該運送に関し申込者から特別の負担を求められたとき。
- 四 当該運送が法令の規定又は公の秩序若しくは善良の風俗に反するものであ

るとき。

五 天災その他やむを得ない事由による運送上の支障があるとき。

六 前各号に掲げる場合のほか、国土交通省令で定める正当な事由があるとき。

(参考) 旅客自動車運送事業運輸規則 13 条

一般乗合旅客自動車運送事業者又は一般乗用旅客自動車運送事業者は、次の各号のいずれかに掲げる者の運送の引受け又は継続を拒絶することができる。

一 第四十九条第四項の規定による制止又は指示に従わない者

二 第五十二条各号に掲げる物品（同条ただし書の規定によるものを除く。）を携帯している者

三 泥酔した者又は不潔な服装をした者等であつて、他の旅客の迷惑となるおそれのある者

四 付添人を伴わない重病者

五 感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律（平成十年法律第百十四号）に定める一類感染症、二類感染症、新型インフルエンザ等感染症若しくは指定感染症（同法第七条の規定に基づき、政令で定めるところにより、同法第十九条又は第二十条の規定を準用するものに限る。）の患者（同法第八条（同法第七条において準用する場合を含む。）の規定により一類感染症、二類感染症、新型インフルエンザ等感染症又は指定感染症の患者とみなされる者を含む。）又は新感染症の所見がある者

※ マスク不着用者・発熱者は第 5 号に該当しないと解されている。

② 各社の運送約款（※標準運送約款には、このような規定はない）

(例) 日の丸交通の約款

(運送の引受け)

第 3 条 当社は、次条、第 4 条の 2 第 2 項、第 4 条の 3 第 2 項又は第 4 条の 4 第 2 項の規定により運送の引受け又は継続を拒絶する場合を除いて、旅客の運送を引き受けます。

第 4 条の 4 運転者は、マスクの着用をしないで乗車し、又は乗車しようとする者に対し、その理由を聴取した結果、正当な理由ではないと認めるときは、マスクの着用を求められます。

③ タクシーにおける新型コロナウイルス感染予防対策ガイドライン（一般社団法人全国ハイヤー・タクシー連合会作成）

「乗車に際しては、利用者のマスク着用について理解と協力を求める」との規定はあるが、マスク非着用者に対する対応についての記載はない。

(3) 旅行法規において、旅行契約を解除できる根拠

①旅行業法第12条の2（旅行業約款）、12条の3（標準旅行業約款）の規定

旅行業者と旅行者との間では、旅行業者が作成する旅行業約款が適用され、マスク着用を拒んだ旅行者が他の旅行者に迷惑を及ぼし、又は団体旅行の円滑な実施を妨げるおそれがあると認められるときは、当該約款に基づき、契約を解除することがあるとされている。

※旅行業者は、旅行者と締結する旅行業務の取扱いに関する契約に関し、旅行業約款を定め、観光庁長官の認可を受けなければならないとされており（旅行業法第12条の2第1項）、旅行業者等は当該旅行業約款を旅行者に見やすいように掲示し、又は旅行者が閲覧することができるように備え置かなければならないこととされている（同条第3項）。また、観光庁長官及び消費者庁長官が定めて公示する標準旅行業約款と同一の旅行業約款を定めたときは、その旅行業約款は観光庁長官の認可を受けたものとみなすとされている。（同法第12条の3第1項）

②標準旅行業約款第17条（当社の解除権等―旅行開始前の解除）の規定

次に掲げる場合において、旅行者に理由を説明して、旅行開始前に募集型企画旅行契約を解除することがあります。

三 旅行者が他の旅行者に迷惑を及ぼし、又は団体旅行の円滑な実施を妨げるおそれがあると認められるとき。

（参考）旅行業における新型コロナウイルス対応ガイドライン6(3)⑦の規定

旅行中、旅行参加者には熱中症予防に配慮の上、マスクの着用を要請する。

(4) 旅館業法規

○旅館業法の規定

旅館業法にはマスクの不着用に伴う宿泊拒否の規定がなく、約款についても厚生労働大臣の認可の対象とはなっていない。

（参考）宿泊施設における新型コロナウイルス対応ガイドライン（第1版）の規定

3（2）⑦（食事関係）

食事場で、食事中以外のマスク着用を要請

3（3）（宿泊客の感染疑いの際の対応）

万一、発熱や呼吸困難、けん怠感など、感染の疑われる宿泊客がいる場合、客室内で待機し、マスク着用をお願いし、外に出ないようにお願いする同行者も同様）

（参考）モデル宿泊約款（注）5条の規定（宿泊契約締結の拒否）

当ホテル(館)は、次に掲げる場合において、宿泊契約の締結に応じないことがあります。

(5) 宿泊しようとする者が、他の宿泊客に著しい迷惑を及ぼす言動をしたとき。

(注) 国際観光ホテル整備法により、登録ホテル(旅館)業を営む者に対し宿泊約款の届出が義務付けられていることに伴い、登録ホテル(旅館)における宿泊約款作成のモデルとすべく制定されているもの。

3 発熱者の搭乗拒否等について

(1) 航空法規において、搭乗拒否をできる根拠

上記2(1)と同様

(参考) 航空分野における新型コロナウイルス感染拡大ガイドラインの規定

利用者向けの対策の③ターミナルビル(出発フロア・保安検査前旅客向け/到着フロア)において「少なくとも体調不良と思われる旅客が確認された場合は、必ず体温測定を実施すること。体温測定の結果、37.5℃以上の発熱があり、咳や倦怠感等の症状が見られるなど感染症が疑われる場合は、航空会社は当該旅客に対して搭乗のとりやめを要請すること」が、空港における感染拡大予防策として挙げられている。

(2) 道路運送法規における整理

これまで、道路運送事業者において、マスク不着用者についての取組のように運送約款上の手当を記載する例がないため、法規上特段の措置は講じられていない(注)が、現状としては、厚生労働省が作成するリーフレット(新型コロナウイルスを防ぐには)における指針に従って、発熱者には公共交通機関の利用を控えていただく運用がされているところである。

(注) 旅客自動車運送事業運輸規則 13条5号は該当しない。

(3) 旅行法規において、旅行契約を解除できる根拠

上記2(3)と同様

(参考) 旅行業における新型コロナウイルス対応ガイドライン6(3)⑦の規定

出発前に旅行参加者の体調確認(体温、体調チェック)を行い、発熱や感染の疑いのある症状を呈している方には、旅行参加を遠慮していただく。

(4) 旅館業法規において、宿泊拒否をできる根拠

①旅館業法の規定

旅館業法には発熱者に対する宿泊拒否を可能とする規定がなく、約款についても厚生労働大臣の認可の対象とはなっていない。

②令和3年2月12日付事務連絡（抜粋）

・ 宿泊施設等からの上記指示・要請が社会通念上正当な範囲内であって、かつ、正当な理由がないにもかかわらず、当該指示・要請に宿泊客が従わなかった場合は、「他の宿泊者に著しい迷惑を及ぼす言動」又は「合理的な範囲を超える負担」として旅館業法第5条第2号に該当すると考えられる。

（参考）宿泊施設における新型コロナウイルス対応ガイドライン（第1版）の規定

3（3）①入館時（ロビー等）

新型コロナウイルスに関しては、発症していない人からの感染もあると考えられるが、事前の検温又は現地での検温を行い、発熱の有無の確認を行うよう努めるほか、発熱や軽度であっても咳・咽頭痛、けん怠感などの症状がある人は申し出るように呼びかける。

3（3）（宿泊客の感染疑いの際の対応）

万一、発熱や呼吸困難、けん怠感など、感染の疑われる宿泊客がいる場合、客室内で待機し、マスク着用をお願いし、外に出ないようにお願いする（同行者も同様）

（参考）モデル宿泊約款5条の規定（宿泊契約締結の拒否）

当ホテル(館)は、次に掲げる場合において、宿泊契約の締結に応じないことがあります。

(5) 宿泊しようとする者が、他の宿泊客に著しい迷惑を及ぼす言動をしたとき。

(5) Go to トラベル遵守事項（観光庁）における発熱等に係る規定

1. 旅行時は毎朝、検温等の体温チェックを実施し、発熱がある場合や風邪症状がみられる場合には、宿泊施設近隣の医療機関等の指導に従っていただきます。また、スマートフォンを利用されている方は接触確認アプリのご利用をお願いします。
3. 宿泊施設等では、チェックイン時の検温、旅行者の本人確認、浴場や飲食施設での3密対策の徹底、食事の際の3密の回避等が本事業の参加条件になっております。また、本人確認は、同行者も含め全ての参加者について実施しますので、免許証などの書類を持参してください。（※別紙参照）。お忘れの場合、後日送付いただくなど宿泊施設等の指示に従ってください。旅行者の不正申告が発覚した場合には、詐欺罪などに問われる可能性もございます。
4. 検温の際、37.5度以上の発熱がある場合には、各施設が定める客室等に待機いただいて、宿泊施設近隣の医療機関等の指示を仰ぐこととなります。これら宿泊施設等の従業員の指示には必ず従ってください。