

旅館業関係の現状

旅館業法の概要【昭和23（1948）年法律第138号】

※ 法律制定の背景 <「公共機関」の整備、「衛生環境」の整備の側面>

- 戦後の衛生環境の悪化
- 衛生思想の確立
- 治安維持や風俗の取締り

目的（法第1条）

- 旅館業の業務の適正な運営を確保すること等により、**旅館業の健全な発達を図る**とともに、旅館業の分野における利用者の需要の高度化及び多様化に対応したサービスの提供を促進し、もつて**公衆衛生及び国民生活の向上に寄与**すること。

営業者

- 営業の許可（第3条）
許可を受けて営業
- 営業者の責務（第3条の4）
安全・衛生の水準の維持・向上
サービスの向上に努める義務
- 営業者の講ずべき衛生措置（第4条）
換気、採光、清潔等の宿泊者の衛生
に必要な措置を講じる義務
- 宿泊拒否の制限（第5条）
- 宿泊者名簿の備え付け義務（第6条）

都道府県知事

（保健所設置市長、特別区長）

- 営業許可（第3条）
- 報告徴収・立入検査の権限（第7条）
- 基準に適合しなくなると認める場合
の改善命令（第7条の2）
- 営業の許可の取消又は営業の停止
（第8条）
法律又は法律に基づく処分に違反し
たときなどに命ずることが可能

旅館業における宿泊拒否の制限

旅館業法第5条

第五条 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。

- 一 宿泊しようとする者が伝染性の疾病にかかっていると明らかに認められるとき。
- 二 宿泊しようとする者がとばく、その他の違法行為又は風紀を乱す行為をする虞があると認められるとき。
- 三 宿泊施設に余裕がないときその他都道府県が条例で定める事由があるとき。

「旅館業における衛生等管理要領」(平成12年12月15日厚生省生活衛生局長通知)〈抜粋〉

IV 宿泊拒否の制限

1 営業者は、次に掲げる場合を除いては、宿泊を拒んではならない。

- (1) 宿泊しようとする者が宿泊を通じて人から人に感染し重篤な症状を引き起こすおそれのある感染症にかかっていると明らかに認められるとき。
- (2) 宿泊しようとする者がとばく、その他の違法行為又は風紀を乱す行為をするおそれがあると認められるとき。具体的には、例えば、宿泊しようとする者が次に掲げる場合には該当しうるものと解釈される。
 - 1) 暴力団員等であるとき。
 - 2) 他の宿泊者に著しい迷惑を及ぼす言動をしたとき。
 - 3) 宿泊に関し暴力的要求行為が行われ、又は合理的な範囲を超える負担を求められたとき。
- (3) 宿泊施設に余裕がないときその他都道府県が条例で定める事由があるとき。

2 多様な消費者ニーズに応えられるよう、合理性が認められる範囲内において、例えば、大人向け等営業上の工夫として利用者の良識と任意の協力の下において実施される場合、宿泊拒否には当たらない。

3 宿泊者の性的指向、性自認等を理由に宿泊を拒否(宿泊施設におけるダブルベッドの予約制限を含む。)することなく、適切に配慮すること。

「旅館等の宿泊施設における新型コロナウイルス感染症への対応について(改正)」(令和3年2月12日付事務連絡)〈抜粋〉

今般の新型コロナウイルス感染症の流行再拡大を踏まえ、宿泊施設においては感染対策を十分に徹底いただいているところと承知しておりますが、宿泊客に感染拡大の防止に協力いただき、宿泊客と宿泊施設の従業員等が安心して過ごすことができるよう、改めて留意事項を整理し、お示しいたしますので、以下の対応に努めていただきますよう、ご協力をお願いいたします。

- ・ 宿泊客がチェックインする際に、検温を行い発熱や咳・咽頭痛の症状がある場合には、本人の同意を得た上で、宿泊施設近隣の医療機関や受診・相談センターに連絡し、その指示に従うこととする。
 - ※ 発熱の目安は、37.5度以上の熱又は37.5度未満であっても平熱を超えることが明らかな場合とする。
- ・ 発熱や咳・咽頭痛の症状がある宿泊客については、客室(他の宿泊客と区分して待機する部屋がある場合は、その部屋)内で待機し、外に出ないことなど要請すること。

新型コロナウイルス感染症に関して旅館・ホテルにおいて宿泊者への対応に苦慮した事例

※ 令和4年8月に事務局において実施した関係者への個別聴取で得た事案の情報。

- 宿泊中に発熱した宿泊者に対して、厚生労働省の通知等も見せつつ、医療機関に連絡するよう要請したが、「厚労省の通知に従う義理はない。旅行を楽しみたい」として応じてくれなかった。
- チェックイン時の発熱者に保健所への相談を持ちかけたが、疑わしいだけで行動を強制するのは人権侵害だと怒られ、「旅館業法上、お前たちには我々の宿泊を制限する権利はない」と言われた。
- 宿泊者に対して食事や入浴時の大声会話を控えることや、マスク着用などを依頼したが、宿泊前の検査が陰性だったことを主張され、応じてくれなかった。
- PCR検査待ちの宿泊者に対して、感染防止のため部屋から出ないようお願いしたが、法的根拠がないことや行動制限が解除されていることを理由に応じてくれなかった。
- チェックイン時に体温や体調の確認シートへの記載を求めたものの、記載に応じてくれなかった。
- 食事の際に騒いでいるお客様に黙食をお願いしたが、その時は静かになるが、また直ぐ騒ぐ、再度注意、この繰り返しを数回行うが、改善されず、他のお客様からもクレームが発生した。

「旅館業法に関わる実態調査」結果概要

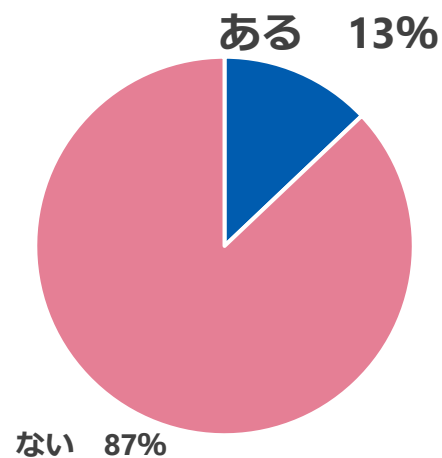
(令和4年8月 全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会)

調査概要

調査主体：全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会（旅館・ホテルにより組織される生活衛生同業組合が全国に1つ設立する組織）
 調査期間：令和4年8月15日～26日
 調査対象：旅館ホテル生活衛生同業組合の組合員である旅館・ホテル
 調査方法：WEB調査
 有効回答数：890件

調査結果

- ① 貴施設において、令和2年1月以降、同時期に5人程度以上の新型コロナウイルスの感染者が確認されたか（宿泊者の感染者も従業員の感染者も含む）。
- ② 貴施設において、宿泊（予定）者が新型コロナウイルスの感染拡大防止の協力要請に応じずに対応に苦慮した事例や旅館業法第5条第1号（※）の規定に関連して宿泊を拒否するか対応に苦慮した事例があったか。（複数回答）
- ③ 貴施設において、いわゆる迷惑客等、過重な負担であって対応困難なものを繰り返し求められて対応に苦慮した事例があったか。（複数回答）



宿泊者一般に対して、感染拡大防止のために、体温の確認、マスク着用、食事時の大声会話を控えることなどを依頼したが、応じてもらえなかった（障害等によりマスク着用が困難等のやむを得ない事情がある場合を除く）。

18.7%

新型コロナウイルスに感染していると判明した宿泊客に対して、旅館業法第5条第1号の規定により宿泊拒否を検討したが、同規定が曖昧だったことから、宿泊拒否することを断念した。

5.4%

新型コロナウイルスが疑われる症状を呈している宿泊者に対して、感染拡大防止のために、医療機関での受診、みだりに部屋から出ないことなどを依頼したが、応じてもらえなかった（医療機関が診療時間外等のやむを得ない事情がある場合を除く）。

4.2%

対応に苦慮した事例はない。

72.9%

いずれかの事例があった
23.4%

（※）旅館業法

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。
 一 宿泊しようとする者が伝染性の疾病にかかっていると明らかに認められるとき。

従業員を長時間にわたって拘束し、又は従業員に対して威圧的な言動で、苦情の申出（クレーム）が繰り返し行われた。

41.0%

宿泊料の不当な割引や不当にグレードの高い部屋への変更等、他の宿泊者に比べて、過剰なサービスを行うよう繰り返し求められた。

23.5%

対応に苦慮した事例はない。

48.3%

いずれかの事例があった
46.4%