

意見聴取に対する回答書（確定版）

一般社団法人 日本自閉症協会

1. 宿泊者に対する感染防止対策への協力の求めについて

- ① 医師の診断の結果の報告 や客室等での待機等 を求める対象（法第4条の2第1項第1号の「政令で定める者」関係）

国会質疑 では以下の通り答弁しており、医師の診断の結果の報告や客室等での待機等を求める対象として、特定感染症の症状を呈している者のほか、濃厚接触者や同行者を定めることについて、どう考えるか。

感染症法に基づいて外出自粛要請の対象とならない同行者についても、旅館業の施設における特定感染症のまん延の防止に必要な限度において、感染防止対策への協力要請の対象とする必要があるとのことです。旅館業の施設における特定感染症のまん延防止の観点から、必要であるとの判断については特に異存はありません。

但し、感染防止対策への協力要請等について、旅館業の営業者が誤った認識で過大に求めることにならないように、具体的かつ客観的な基準が必要不可欠であると考えます。

自閉スペクトラム症の人が、旅館業の営業者から誤った認識で過大な感染対策への協力要請が求められた場合、混乱をして、声が大きくなり、何度も従業員に協力要請の根拠を質問するなどの確認行為を行うことも考えられ、その場合に迷惑行為とみなされて宿泊拒否につながるものが懸念されます。

「旅館業の施設における特定感染症のまん延の防止に必要な限度において」というのは、どこまでを指すのかの具体的かつ客観的な基準を示していただきたいと思います。

- ② 宿泊者に求める感染防止対策への協力の内容（法第4条の2第1項第1号ロ・第3号の「政令で定めるもの」、法第4条の2第1項第1号イの「厚生労働省令で定めるもの」・「厚生労働省令で定めるところ」関係）

国会質疑では以下の通り答弁しており、

- i 有症状者等に求める協力の内容について、客室等での待機、健康状態等の確認、発生した特定感染症に応じて感染症法等において感染防止対策として求められた措置に即するもの等とすること
- ii その他の者に求める協力の内容について、健康状態等の確認のほか、発生した特定感染症に応じて感染症法等において感染防止対策として求められた措置に即するものとする
- iii 有症状者等に求める報告の内容及び方法に関して、医師によって特定感染症の患者と診断されたか、症状が特定感染症以外の要因に

より生じたものであるかについて、書面又は電磁的方法（やむを得ない場合は口頭）による報告とすることについて、どう考えるか。

特に意見はございません。

③ 協力の求めに応じない「正当な理由」としてどのようなものが考えられるか（法第4条の2第4項関係）

国会質疑では以下の通り答弁しており、

- ・ アルコールへのアレルギーがあって手指消毒が困難である場合
- ・ 障害がある等の理由によりマスク着用が困難である場合
- ・ 医療機関の逼迫や診療時間外によって医師の診察を受けられない場合

等が考えられるが、その他にどのようなものが考えられるか。

自閉スペクトラム症の障害特性のひとつに、感覚過敏があります。そのためマスク着用が困難であったり、アルコール等の刺激に過敏な人もいます。また、検査具への感覚過敏から検査を受けられない人もいます。

医療機関についても、自閉スペクトラム症の専門ではないからと受診を断られるケースも少なくなく、特に逼迫時には、その割合は高くなります。そのため、医師の診察を受けられない場合もあります。

なお、協力の求めに応じない「正当な理由」については、人によって異なり、その多様性が大きいため、すべて網羅的に上げることは不可能です。そのため、列挙されていない理由に該当しない場合は、正当な理由がないとの誤解を与えないように注意する必要があると考えます。

④ その他、協力の求めについて留意すべき点は何か。

協力の求めについて疑問があります。

第1に、協力の求めに応じない「正当な理由」は、申告で足りるのか、それとも証明が必要でしょうか。そして、証明が必要である場合には、障害があることの証明か、障害によってマスク着用が困難であるという証明でしょうか。

証明の手段としては、具体的には、障害者手帳や診断書が考えられますが、自閉症スペクトラムの場合、それ自体の手帳はありませんし、宿泊をするたびに診断書を求めるというのは、自閉症スペクトラムの人にとって非常に負担感が大きいものです。

第2に、申告で足りるとすれば、協力の求めに応じない「正当な理由」については、いつ、どうやって営業者に対して告げるのでしょうか。

たとえば、感覚過敏のためにマスク着用が困難な自閉スペクトラム症

の人が、宿泊しようとする際に、営業者からマスクの着用の協力を求められた場合を考えます。本人もしくは家族等が、「障害があるからマスク着用が困難です。」と言えは足りるのか、「障害に基づく感覚過敏があるので、マスク着用が困難です。」と言うのか、あるいは、「自閉スペクトラム症に基づく感覚過敏があるので」とまで言わなければならないのか、どちらでしょうか。

障害があることや障害名は個人情報の中でもセンシティブ情報です。チェックインカウンターで他の客がいる前で、そのようなやり取りがなされるようなことのない仕組みをお願いいたします。

但し、宿泊予約をする際に事前に申告が必要であるとするのは、障害を理由とした不当な差別的取扱いになると考えます。

2. 宿泊拒否事由について

- ① 宿泊しようとする者が「特定感染症の患者等」に該当する場合に留意すべき点は何か（法第5条第1項第1号関係）。

新型コロナウイルス感染症の際には、実際に感染した自閉スペクトラム症の人に対して個別の支援ができないからとの理由で入院を拒否されることが多くありました。

従いまして、参議院の付帯決議7項にありますとおり、特定感染症の患者等に該当した場合であっても医療機関等が逼迫しており入院調整等に時間を要するときは宿泊拒否ではなく感染防止対策への協力を求め個室等で待機させることが望ましいことを明確にさせていただきますよう要望いたします。

- ② 「実施に伴う負担が過重であって他の宿泊者に対する宿泊に関するサービスの提供を著しく阻害するおそれのある要求として厚生労働省令で定めるもの」（法第5条第1項第3号は、障害者差別解消法との整合性も踏まえた上で、どのような要求を対象とすべきと考えるか。またどのような要求は対象外とすべきと考えるか。

(1) 障害者差別解消法との整合性を踏まえて

法5条1項3号の「要求」には、障害者差別解消法8条2項が定める合理的配慮の提供を求める意思の表明は含まないことを厚生労働省令に明記すべきです。

法5条1項3号に「実施に伴う負担が過重」という文言が入ったことで、営業者に対して合理的配慮の提供を求めることも含まれるとの誤解を与えることを強く懸念致します。

合理的配慮は、障害のある者にとって、障害のない人と同じように基本的人権を行使するためには必要不可欠なもので、合理的配慮の提供を

しないことも障害者差別に該当します。もとより、実際の合理的配慮の内容については、均衡を失した又は提供する側に過重な負担を課すものは含まれませんので、営業者が実施に伴う負担が過重なものまで提供しなければならないものではありません。しかし、意思の表明を受けた営業者としては、均衡を失しないあるいは実施に伴う負担が過重でない他の合理的配慮ができないかを障害者と建設的対話をしながら、検討をすべきです。建設的対話を繰り返し求められたからといって、宿泊拒否という差別的取扱いが許されてよいはずはありません。

なお、差別解消法上は、障害者が合理的配慮の提供を求めた場合に、その実施に伴う負担が過重であったとしても、宿泊を拒否する理由とはなりません。またその場合は、他に過重な負担のない合理的配慮がないかどうかについて、建設的対話をしなければならず、検討もしないで負担が過重であるからと合理的配慮の提供を拒否することは差別となることを周知徹底するべきです。

更に、法5条1項3号が障害者差別解消法8条の不当な差別的取扱いの正当な理由に該当するとの誤った認識を、営業者に生じさせないように、厚生労働省令で明記するほか、あらゆる手立てをとる必要があります。ガイドラインにおいても、注記をお願いいたします。

(2) 自閉スペクトラム症の特性を踏まえて

自閉スペクトラム症の人の場合、一見すると障害があることがわからないことが多いです。そのため、差別を受けても、相手から、障害があることに気づかなかつたから、あるいは、差別意図がないから、障害を理由とした差別ではないと言われることがよくあります。そのため、差別解消法上の要求を対象外とするだけでは不十分です。自閉スペクトラム症の特性を踏まえた要求についても対象外とすべきです。

加藤厚生労働大臣は、厚生労働省令において、迷惑客の宿泊拒否事由に該当する具体的な事例として、i) 宿泊サービスに従事する従業員を長時間にわたって拘束し、又はii) 従業員に対する威圧的な言動や暴力的行為をもって苦情の申出を行うこと等を考えているところと述べています。

自閉スペクトラム症の特性のひとつに、こだわりがあります。細かいところにこだわり、気になったところを何度も確認してしまう人もいます。そのため、従業員に対して何度も質問をすることもあります。また、他者への共感力が低く空気を読むことが苦手であるため、たとえば従業員が他の宿泊客の対応に忙しくしているのに構わず従業員に執拗に質問を繰り返すこともあるかもしれません。コミュニケーションの障害もあるので、質問の意図をうまく伝えられずに、時間がかかってしまうこともあります。その場合前記i)に該当すると営業者が判断する可能性があります。

場に応じた声の音量の調整が苦手で、通常でも大きな声で話す人がい

ます。中には、興奮して大きな声が出す人もいますが、それは、コミュニケーションが苦手なことで伝えたいことがうまく伝わらないことへの苛立ちから思わず声が大きくなってしまいうため、決して威圧しているわけではありません。しかし、障害特性を知らない人からすれば、威圧的な言動と捉えられ兼ねません。

また、知的障害を伴わない高機能自閉スペクトラム症の人の中には、規則にとっても詳しい人もいて、規則に沿わないこと、例えば旅館業の営業者から誤った認識で過大な感染対策への協力要請が求められた場合には、混乱して、声が大きくなり、何度も従業員に協力要請の根拠を質問するなどの確認行為を行うことも考えられます。

更に、例えば触覚の感覚過敏がある人が、従業員に急に腕をつかまれたりした場合には、びっくりして振りほどこうとして、腕が従業員に当たってしまうこともあるかもしれません。しかし、それも、障害があることがわからなければ、暴力的行為とみなされる可能性が高いと思われま

す。このように、表面上は問題行動ととられる行動も、実際のところは、障害特性から生じているので、障害特性を理解した、本人が理解しやすい構造的な環境や対応があれば生じないものです。それを、表面上の行為だけを見て、いわゆるカスタマーハラスメントと見なして、宿泊拒否事由とすべきではありません。

よって、障害特性から生じている要求については、合理的配慮に限らず対象外とすべきです。

- ③ これまでに繰り返し要求を行った結果、宿泊拒否に至った事例のうち、不当と考えられた事例があれば、その詳細。

繰り返し要求を行った結果、宿泊拒否に至った事例はありませんでした。しかし、それは、繰り返し要求を行うという事例がなかったからだと推察されます。自閉スペクトラム症の人は、自分の意思をうまく伝えられないという障害特性から、正当かつ必要な要求でさえ行うことができないことが少なくありません。そのため、かかる事例は集まらないのだと思われま

す。であるからこそ、法5条1項3号のような条文があることで、自閉スペクトラム症の人が、ますます合理的配慮の提供の意思の表明ができなくなるおそれが大きくなることを強く危惧いたします。

従いまして、同条文が、自閉スペクトラム症等意思表示に困難を抱える障害を持つ人々が、合理的配慮の提供の意思の表明を行うことを萎縮させるような効果とならないよう、省令やガイドラインにしっかりその手当を書き込むことを切望します。

自閉スペクトラム症の人やその家族は、これまで、周囲からの障害特

性への無理解や偏見のために、旅行に行くときも、周囲に迷惑をかけないようにと気を使い、場合によっては、迷惑をかけるかもしれないからと行くことを諦めてきた歴史的経緯があります。大災害のときでも、避難所には入れず、車の中で過ごすことは今でも多くの事例があります。

今回の旅館業法の改正が、自閉スペクトラム症の人やその家族への萎縮効果とならないような仕組みを是非お願いいたします。

④ その他、宿泊拒否事由について留意すべき点は何か。

現行の旅館業法第5条第3号に基づく条例上の宿泊拒否事由の規定状況（令和5年4月厚生労働省医薬・生活衛生局生活衛生課調べ）によりますと、ほとんどの条例で、「泥酔、言動が著しく異常等で他の宿泊者に迷惑を及ぼす（おそれがある場合を含む）」が宿泊拒否事由とされており、その他として、「挙動不審と認められる」、「異常な挙動又は言動がある」などが拒否事由とされているところも見受けられます。

「泥酔」により他の宿泊客に迷惑を及ぼすというのは、理解できます。しかし、泥酔による迷惑客を拒否したいというのであれば、「泥酔のため他の宿泊者に迷惑を及ぼす（おそれがある場合を含む）」とすれば足ります。「言動が著しく異常等で」を入れる必要はありません。「言動が著しく異常」というのは、どういう状況をいうのでしょうか。何を以って、「挙動不審」や「異常な挙動又は言動」があるのでしょうか。そして、なにより問題なのは、宿泊拒否事由があるかどうか、宿泊しようとしている者の言動が著しく異常かどうかを判断するのが、営業者ということです。

自閉スペクトラム症の人の場合、手をひらひらさせたり、くるくる回ったり、身体を前後にゆすったりといった常同運動と呼ばれる行動をとることがあります。また、興奮したときに大きな声を出したり、ジャンプしたりすることもあります。長時間ある一点をじっと見つめていたかと思うと、反対に一人でぶつぶつ言いながら歩きまわったり、急に笑い出したりして、不審者と間違われて、警察に通報されることもあります。

しかし、これらの自閉スペクトラム症の人の言動を著しく異常ととらえるべきではありません。視覚や聴覚、嗅覚といった感覚過敏や認知の仕方などの障害特性が影響しているものと考えられます。いずれも、他の人に危害を加えたり、迷惑を及ぼそうとしてやっているものでもありません。特に大きな声や奇声を出すなど、周りの人が迷惑が加かると感じる行為は、感覚刺激や急な変更など障害特性に対する不適切な行為のために、パニックになったためであることが多いのが実情です。その場合は、不適切な対応を直ちに止め、刺激の少ない静かな環境に移動させ、ゆっくり見守ることで落ち着きます。

いくら挙動が不審に見えたとしても、自閉スペクトラムの人の宿泊を

拒否することは障害を理由とした差別となることは明らかです。

ところが、ほとんどの条例にあるように、宿泊拒否事由について、「言動が著しく異常」とか、「挙動不審」とか、営業者の主観的な判断基準があると、営業者が宿泊希望者に障害があることを気づかなかつたならば、自閉スペクトラム症の人の宿泊拒否が許されることになってしまいます。

「言動が著しく異常」や「挙動不審」のように、営業者の主観的な判断基準によって、宿泊拒否事由としている条例については、法5条2項の趣旨に背馳することを留意すべきです。

なお、警察官職務執行法3条には、「警察官は、異常な挙動その他周囲の事情から合理的に判断して次の各号のいずれかに該当することが明らかであり、かつ、応急の救護を要すると信ずるに足りる相当な理由のある者を発見したときは、取りあえず警察署、病院、救護施設等の適当な場所において、これを保護しなければならない。」として、「精神錯乱又は泥酔のため、自己又は他人の生命、身体又は財産に危害を及ぼすおそれのある者」を対象者として規定しています。

15年以上前の2007年9月、知的障害を伴う自閉スペクトラム症の25歳の青年が、作業所から帰宅途中に、5人もの警察官によって取り押さえられ亡くなってしまったという事件が起きました。聴覚過敏のあったこの青年は、突然大音響を出して追いかけてくるパトカーにびっくりして、パニックになっていました。警察官は、アーウーとしか言葉を発しない青年を警察官職務執行法3条1項1号の「精神錯乱者」であると判断し、保護という名目で路上にうつ伏せにして押さえつけたのです。現場にいた警察官は、誰ひとりも、青年に知的障害や自閉スペクトラム症があることに気づかなかつたとのこと。このとき、5人の警察官のうち一人でも青年の障害に思い至り、正しい対応をしてくれていたら、この青年は命を落とすことはなかったはず。

宿泊拒否事由を判断する場合には、このような営業者の障害に対する無理解に基づく誤解と偏見から、自閉スペクトラム症の人が宿泊拒否されることのないよう留意することを求めます。

3. 差別防止の更なる徹底について

- ① 努力義務となる従業員への研修について、どのような内容を盛り込むべきと考えるか（法第3条の5第2項関係）。

障害者差別解消法に関する研修は不可欠ですが、加えて、障害や障害者の理解を深める研修を必須とすべきです。特に、自閉スペクトラム症など一見してわかりにくい障害に対しては、まずは、障害に気づくこと、そのためには、どのような障害があり、どのような障害特性があるのかを知ることが重要です。前述の2007年の悲劇が繰り返されないこと

を心から望みます。

- ② その他、従業員への研修の実施について留意すべき点は何か。

障害や障害者の理解を深めるためには、単なる座学では不十分です。障害当事者の話を聞くとか、障害の模擬体験をするなどが有効です。

そのために、当日本自閉症協会と致しましても、協力を惜しみません。

- ③ 貴団体に属する方の特性に応じた適切な宿泊サービスの提供にあたり、特にどのような点に配慮することを旅館業の営業者に求めたいか。

自閉スペクトラム症の児童の行動特性として、「列に並ばない」、「ルールがわからない」「危険がわからない」といったことが挙げられます。しかし、だからと言って、自閉スペクトラム症の人は、その障害特性として、社会のルールを守ることができないのだということではありません。自閉スペクトラム症児が列に並ばないのは、この場面では列に並ばなければならないということがわかっていないからです。足形やロープを張るといった構造化や「順番に並んでください。」といった表示や絵カードなどの視覚的支援があれば、十分に列に並ぶことができます。

旅館の利用に際して、一見すると迷惑をかけるような行動をしている場合でも、その場の状況とルールが良く理解できていないためかもしれません。しかし、構造化や視覚的支援といった十分な合理的配慮によって理解が可能となれば、いわゆる迷惑行為といわれる行為はなくなります。自閉スペクトラム症の人は、意図的に迷惑をかけようとしているわけではありません。

旅館業の営業者に方々には、そのことを是非理解していただきたいと思います。何度言っても分からず同じ要求を繰り返し、過重な負担をかけられる迷惑客だ、クレーマーだと思いう前に、一度、なぜ、このような言動をとるのかを考えていただけたらと思います。

そのために、前述の障害や障害者の理解を深める研修を必須としてください。それも、座学ではなく、体験型の研修をお願いします。体験型によれば、どうすれば意思疎通がうまくいくのかを実感していただけるのではないかと思います。繰り返しになりますが、そのために当協会は協力を惜しみません。

自閉スペクトラム症の人々が、差別されずに自由に安全に宿泊できますよう、どうかよろしく願いいたします。

- ④ その他、差別防止の更なる徹底について留意すべき点は何か。

「合理的配慮」とは、障害者が他の者との平等を基礎として全ての人

権及び基本的自由を享有し、又は行使することを確保するための必要かつ適当な変更及び調整であって、特定の場合において必要とされるものであり、かつ、均衡を失した又は過度の負担を課さないものをいいます。ただ、どのような合理的配慮が必要なのかは、個別性が高いことに留意して、個別具体的にその都度建設的対話を行いながら決定すべきとされています。

障害者等の特に配慮を有する宿泊者に対して、その特性に応じた適切な宿泊に関するサービスを提供するためには、十分な建設的対話が必要だということを周知徹底すべきです。

4. その他改正旅館業法の施行に当たって留意すべき点は何か

障害者差別解消法が改正され、事業者にも合理的配慮の提供が法的義務となりましたが、同改正法が来年4月から施行されます。しかし、合理的配慮については、まだ馴染みのない概念で、事業者の間でも、合理的配慮の提供義務と過重な負担との関係について、正しく理解しているとはいえないのが実情です。

従いまして、旅館業法の施行によって、旅館業を含む事業者すべてに対して、障害がある人に対しても、実施に伴う負担が過重で、他の顧客に迷惑がかかる場合は、カスタマーハラスメントと捉えて、安易に拒否することが可能であるとの間違ったメッセージを与えないよう留意し、周知徹底することが必要不可欠だと考えます。

以上