

「改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会」への意見提出

2023年8月21日

NPO 法人日本障害者協議会 代表 藤井克徳

本協議会は、いろいろな機能障害のある障害者が、国籍を問わず、平等な一市民としてホテル・旅館を快適かつ安全に利用できることを願っています。同時にその従業員が、過重な負担をとまなう要求に困惑することなく働けることも重要です。今回の旅館業法の改正を機に、今後の社会構成原理となりつつあるインクルージョン（包摂）を組み込んだモデル業界として発展してゆくことを期待して、以下の意見を述べます。

1 「繰り返し」(改正法第5条の3)の誤解・悪用を防ぐ必要

合理的配慮の実施には建設的対話が不可欠であり、(無理な) 配慮の要求を繰り返したら宿泊拒否してもよいと解釈されないような政省令が必要である。

2 過重な負担とはいえない要求の具体例

どの程度の負担が事業者にとって過重かを一律・具体的にすべて規定するのは不可能だが、いくつかの明らかに「過重ではない」具体例を政省令は示すべき。

3 マニュアル的発想からの脱却を

事業者サイドからは、負担が過重かどうか現場スタッフが容易に判断できるよう、基準や具体例の提示が要望されている。これですべて解決できるという画一・標準・同等の信念そのものが合理的配慮の視点とズレている。

4 全国的に事例の収集・蓄積・共有を

宿泊に際してどのような合理的配慮が有効か、どのような配慮はどのような状況下で過重な負担となるか、どのような対応が障害者の納得を得たか、事例を収集し、公表し、国民の合意形成を図る仕組みが必要である。

5 都道府県に相談窓口を設けて相談・助言・情報提供を可能に

その事例収集の窓口となる都道府県の部局は、旅館業分野での障害者差別についての相談・助言・情報提供を行い、事業者と障害のある宿泊者の双方を支援すべきである。

<説明>**1 「繰り返し」の誤解・悪用を防ぐ必要**

改正旅館業法第5条3で、事業者にとって過重な負担となる要求を「繰り返した」時には宿泊拒否できることとなった。「繰り返す」とは、おなじこと（またはほぼ同じこと）を2回以上行うことである。

第1回目の検討会（2023年7月28日）では次の事例が紹介された。尾上委員（車いす利用者）が自身の体験として、ホテルでシャワーチェアが利用できないか依頼し、フロント

職員が用意していない、規則にないなどに対応し、何度かのやり取りの後、最終的に宿泊が実現した、というものである。

もしこのフロント職員が、尾上氏の要求を「無理だ、過重だ」と信じ込んでいた場合、この「繰り返し」が宿泊拒否の理由となると判断した可能性がある。

尾上氏も紹介した内閣府のパンフレットにあるように、障害者差別解消法では障害者と事業者の間での「建設的対話」が重要である。その理由は、事業者は障害者との接触経験が少なく、どう対応したらよいかわからず、障害者も事業者の事情をよく知らないことがあるためである。このため合理的配慮の実施では、双方がそれぞれの事情を2度、3度、4度と説明し、ようやく了解しあえることも珍しくない。

この法規定のままでは誤用・悪用の危険があり、障害者にとっては合理的配慮の要求を表明しにくくする。早期の法改正、およびそれまでの間、障害者権利条約及び障害者差別解消法に沿った政省令での説明が必要である。

2 過重な負担とはいえない要求の具体例

少なくとも次のようなことは明らかに「過重な負担」ではなく、宿泊拒否の理由にしてはならない。

- ・聴覚障害者への緊急時の連絡方法としてスマホの利用やフロント近くの客室を用意する。(フードコートなどで普及している「振動呼び出し機」も有効)
- ・フロント等で筆談等でのコミュニケーション。
- ・視覚障害者の部屋まで誘導。
- ・車いすで部屋に入れるようにベッドやテーブルの位置を移動する。
- ・高いところのものが取れないので、スタッフに取ってもらう。

3 マニュアル的発想からの脱却を

第1回検討会で、ホテル・旅館事業者からしばしば要請されたのは、何がホテル・旅館にとって過重なのか、過重でないのか、現場スタッフが判断しやすいような、わかりやすい基準や、具体的な事例(集)であった。

新任スタッフでもベテランでも統一的に対応するために、こうしたマニュアル的アプローチは便利であり、必要とされることは理解できる。しかし合理的配慮概念の本質は、「状況依存性」である。具体例を示してもすべては解決できないという視点が欠けている。これは合理的配慮の基本的性質の理解の弱さによるものと考えられる。

スタッフによる宿泊客への支援や特別な対応が、小さな旅館では過重な負担となり大きな旅館では過重な負担とはならないということがあり得る。同じ宿でも客数の少ない日には過重な負担とならず、満室状態でスタッフにゆとりのない時には過重な負担となることもあり得る。したがって、障害者への差別の防止という法の趣旨を踏まえて、個々の状況を総合的に判断する必要がある。この本質的な点を政省令等で強調すべきである。

4 全国的に事例の収集・蓄積・共有を

上記のような合理的配慮の性質から、事例・経験を通じて負担が過重かどうかの共通認識を育てざるを得ない。そのため、

- ①その要求が過重な負担になるとして宿泊拒否した例、
- ②過重な負担の懸念はあったが受け入れた要求の例（要求を一部変更した例を含む）、
- ③その他障害者の宿泊の参考になる対応例、

を事業者サイドから収集し、共通理解を図るために活用すべきである。

この事例報告には、合理的配慮の要求の内容、負担の種類と程度（費用を含む）、障害者の納得状況などを含める。

報告の様式は政省令等で定め、都道府県の旅館業担当部局または、障害者差別解消法に基づく担当部局を受け付け窓口とする。厚労省は毎年これを集計・公表する。

5 都道府県に相談窓口を設けて相談・助言・情報提供を可能に

障害者差別解消法では独自の相談・救済機関は設けず、既存のものを活用するとされている。そのため法がどのように実施されているのか、「正当な理由」や「過重な負担」がどう判断されているのか、ほとんど可視化されず、共通理解が育たないでいる。この点は、障害者虐待防止法と比べても弱点で、2022年の障害者権利条約の総括所見で改善が勧告された。

一方、都道府県等で条例に基づいて障害者差別に関する相談員・相談機関を設けているところに寄せられる事例を見ると、専門的な相談員が介在することによって問題が解決した例が多い。

都道府県のほとんどでは障害者差別解消法に基づく相談窓口を定めている。そこを連絡先とすることもできる。あるいは旅館業法の所管部局が担当することもあり得る。

今回の法改正は、事業者にも障害者にも大きな不安を生み出している。その原因の一つは、これら当事者に問題の解決を丸投げしているためである。（しかも上記1のように建設的対話を妨げかねない表現も含まれている。）したがって、双方にとって相談でき助言や情報提供が得られる行政窓口があれば、困難の軽減効果が期待できる。