

前回検討会の意見整理

厚生労働省 健康・生活衛生局
生活衛生課

Ministry of Health, Labour and Welfare of Japan

前回検討会の意見整理

全体に関わる事項について

検討会での議論の進め方について

- 国会の法案の審議過程で、旅館業者等から特定感染症の症状があると思われる人に対して協力を求めた際に正当な理由なく拒否した場合、宿泊拒否できるという条項が削除されたことを前提に議論すべき。本検討会は、国会での議論の過程を無視した形で、感染症と宿泊事業者との関係の問題や、一般に想定される問題を議論する場ではないのではないのか。改正がなされた趣旨を踏まえた議論をしていただきたい。
- 法案検討時の検討会では、反対の声を無視して、正当な理由なく協力の求めに応じない者を拒否できる規定を入れた法案が出されたが、国会で削除された経緯がある。感染者を代表する構成員は一人で、旅館・ホテルの構成員は多いため、意見聴取において、ハンセン病やHIV、肝炎の患者等の方々の生の声を大事にしていきたい。意見聴取を徹底的に重視すべき。
- この検討会は各論を丁寧に議論して政省令指針に落とし込んでいくのが使命。

総論について

- 法第4条の2や第5条は、宿泊しようとする者の人権に重大な関係を有するため、旅館業が国民生活において果たしている重要な役割に鑑みて、必要な最小限度においてのみ適用すべきであって、いやしくもこれを拡張して解釈することがあってはならないということ了指針で明確化したらどうか。
- 従業員や他の宿泊者を守るという法改正の趣旨を守った上で、宿泊者や懸念を示されている障害者の皆様にとって一番安定した形で議論がまとまっていくことを期待する。
- 特定感染症には未知の感染症も含まれる中で、宿泊する側の権利もしっかり守りながら事業の継続が可能になるという、やや相反するところを対応しなければならない事を踏まえれば、なるべくよい政令や指針を策定するとしても、決して完璧なものがなかなかできるわけではないので、常にその不都合が生じたときにそれを手直ししていく姿勢が極めて大事。

旅館業の施設における特定感染症への対応について（1）

特定感染症への対応の総論について

- 感染を広げないという大前提の下、全部部屋食にした上で、一切部屋から出ていただかないようにする等の対応を行ってきたこれまでの事例を組み上げて、十分な対策を最初からできるようにしておかないといけない。感染症法や特措法の措置に遅れを取らないことにも配慮されたい。

協力を求める対象者について

- 医師の診断の結果の報告などを求める対象者について、濃厚接触者は保健所で総合的に判断する者とする事で妥当と考えるが、同行者についてどこまでを対象とするのかが難しい場合があると想定されるため、現場でも客観的な事実に基づいて判断ができるように、例えば、その同行者の範囲を、同行者のうち同部屋に宿泊した者とする等としてはどうか。
- 保健所に連絡して、保健所の職員が調査に来て指導が入る前に、宿泊事業者側が初動で何か対応しなければならないときに、濃厚接触者と同行者の区別について代表的な参考になる分かりやすい例示が必要ではないか。

協力を求める内容について

- 旅館・ホテルは医療機関と設備が異なり、従業員も専門の知識を持っているわけではないので、明確なルールがないと判断が付きにくい。どのような場合には待機を要すべき等、類型化していただきたい。
- 報告の求めは、プライバシーにも関わるものであり、現場での運用は難しい。トラブルにならないよう、報告や確認を求める内容のチェックシートのひな形を含め、指針等で丁寧に記述していただきたい。また、協力要請について、宿泊しようとする者が来たときにどうすればよいかのフロー図も示していただきたい。
- 報告の求めについては、金銭的な問題もある診断書までは求めないものとするべきではないか。
- 協力を求める内容に、保健所等の関係者への連絡を入れるべき。
- 速やかな対応のためには、医師の診断の結果の求めも保健所への連絡も、どこに連絡すればよいかを宿泊施設が確認できるリストを作ることが重要ではないか。

旅館業の施設における特定感染症への対応について（２）

求めに正当な理由なく応じない場合について

- クラスターの発生が致命的という中、発熱等の感染が疑われる宿泊者に、体温確認や客室での待機の協力を要請しても協力が得られないなど、宿泊事業者が対応に苦慮した事例が数多く確認されている。今回の改正旅館業法で協力の求めの規定が創設されたが、協力が得られない場合に、他の宿泊客からのクレームが発生することも含め、宿泊事業者が対応に苦慮することが想定される。そうした場合に現場が混乱しないよう、どのように他の宿泊者や従業員の安全を守ればいいのか、クラスターを防ぐにはどうすればいいかを含め、営業者が適切に対処する上で資する内容を指針等において示していくことも必要。
- 現場が何よりも混乱を来さない、しっかりと運用がされることが、この法律改正を進めていく上で一番大事なこと。正当な理由は何を示すのか等、具体的に示す必要がある。

宿泊者が特定感染症の患者等であるときについて

- 連絡体制や情報交換は、平時から地域ごとの保健所の管轄などの単位で情報共有や、政省令や指針などを基にしてどう動くかという協議をする体制を構築しておいたほうが、信頼関係が構築され、相談等しやすくなるため、平時からの情報共有や協議の体制の検討も必要ではないか。
- 症状のある方が医師の診断等を待つ間、短期の待機は当然仕方なく、できるだけ感染リスクが減るような形で対応することと思うが、病床不足等の理由で、特衛感染症の患者等を、設備や体制のないホテルに滞在させるよう言われてもなかなか対応できない。明らかに病床が足りなくなって宿泊施設に協力を要請する場合でも宿泊療養施設と借り上げる等、そうした者については行政や病院が責任を持つべきであり、体制や設備がない旅館・ホテルに対応を求めるのは適切ではないのではないかと。
- 宿泊者が感染していた場合の消毒費用を宿泊者に負担してもらうことができるか、その負担を拒否された場合にお泊めできないと言えるか。消毒代について国が保険の制度をつくるか、国の制度としてサポートをしないと、全体の仕組みが崩れてしまう。

前回検討会の意見整理

「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」について

カスタマーハラスメントへの対応について

- 民法第521条の契約自由の原則との関係で何が例外として旅館業法で制限がかかるべきかという論点で議論いただくことは問題ないが、どのような宿泊拒否も許されないという議論になると、宿泊業が他の業種と比べて差別的な業界なのか、特に規制をしなければ社会的に害を与えるような業種であるのかという論点になってしまうのではないかと大変危惧している。
- 迷惑客について、現場だけでなく電話も含めて不当なクレームで、長時間拘束されて困っているという事例は多数発生しており、スタッフは疲弊し、辞めてしまうことも少なくない。そうした事例に法第5条第1項第3号の条文を適用できるようにしていただきたい。
- 省令の中に具体的な事例を網羅的に規定していくことは難しいほか、少しでもその事例と異なれば活用できないというおそれもあるので、例えば省令の中では代表例を幾つか入れつつ包括的に読める条文を規定し、その具体例については、検討会での議論や意見聴取等で収集した事例を参考にして、指針で具体的に示していくことが考えられるのではないかと。

合理的配慮との関係について

- 法第5条第1項第3号の新設により、合理的配慮のため建設的対話を求めたら、過重な負担とされて宿泊拒否につながるのではないかと障害当事者の立場として危惧している。また、合理的配慮を求めたら宿泊拒否されるのではないかと障害者を委縮させて合理的配慮の求めをためらうことが起きないようにすることが、障害者差別解消法との整合性という点で極めて重要。その点を踏まえ、省令や指針の検討の際、意見聴取も含め、障害者差別解消法との整合性をしっかり意識して議論をいただきたい。
- 合理的配慮をしっかりと運用していく上で法第5条が必要という議論になると、宿泊業界が他の業界と比べて信用ならない業界というニュアンスに聞こえる可能性もある。そうした議論ではなく、合理的配慮は旅館業の営業者として守っていくものであるという前提の下、旅館業として特に留意することが何かという論点で議論いただきたい。旅館業の施設でも障害者の従業員に対してカスタマーハラスメントが起きるといった事実もあるので、そうした点にも配慮いただきたい。

前回検討会の意見整理

その他の意見について（1）

障害を理由にした差別的取扱いについて

- 盲導犬など補助犬を理由に宿泊拒否の事例が後を絶たない。障害者差別解消法の改正基本方針では「車椅子、補助犬その他の支援機器等の利用や介助者の付添い等の社会的障壁を解消するための手段の利用等を理由として行われる不当な差別的取扱いも、障害を理由とする不当な差別的取扱いに該当する」と明確化された。この点をふまえた議論をすべき。

研修、普及啓発等について

- 障害のある人に対する合理的配慮をきちんと旅館業の方々に理解いただくために研修が重要であり、障害者団体から意見を聞くとともに、研修の講師に当事者が関わるのが大事。それぞれの合理的配慮を好事例として周知いただきたい。
- 協力要請の実効性を高めるためには、どれだけ消費者に理解されるかが重要。その時々で何が特定感染症となっているのか等を分かりやすく示すことがまず必要。その際、申込み段階で、例えばインターネット上の申込みのところでそうした情報提供をしておくということも必要であるほか、来館時の丁寧な説明が重要であることから、そのマニュアルなどを用意しておくことや研修も非常に重要ではないか。
- ある業界を対象にしたアンケート調査では2024年から合理的配慮が法的義務になることを知っていた事業者は37.1%と低かった。旅館・ホテル業界での障害者差別解消法の認知度、あるいは研修実施状況を明らかにした上で、今後の対応を検討すべき。
- 改正障害者差別解消法が2024年4月から施行され、事業者の合理的配慮の提供は法的義務になる。この点をしっかり押さえた議論をすべき。

前回検討会の意見整理

その他の意見について（２）

宿泊拒否の理由等の記録について

- 改正法附則第２条において、過去に旅館業法第５条の規定の適用に関し、ハンセン病の患者であった者等に対して不当な差別的取扱いがされたことを踏まえた検討規定がある中で、しっかりと宿泊拒否事由の運用状況を把握できるように、改正法附則第３条第２項において省令委任された方法については記録を保存すべきであり、記録の保存期間を明確にすべきではないか。また、条文上「理由等」とあるが、宿泊拒否の理由に加えて、その日時や宿泊者・施設の担当者双方の氏名も記録するよう指針で求めているかどうか。

法第５条に関する基本的事項等について

- 第５条第１項第２号の厚労省の通達がこれまでと変わらないということや、宿泊者や従業員によく分かるような具体的な同号の事例について、指針等で示していただけると大変ありがたい。
- 今回の改正を受けて条例で定めている宿泊拒否事由を改正する必要があるのか、自治体の条例で新たに宿泊拒否事由を規定するなど見直す余地がどこまであるのか、そうした点も整理した上で指針あるいは通知等で示していくことも必要。