

令和5年9月19日

改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会 御中

一般社団法人全日本ホテル連盟

### 指針（案）たたき台についての意見

改正旅館業法の円滑な施行に向け、下記の意見を提出いたします。よろしくお願いたします。

#### 記

#### 1. 都道府県の緊急対応窓口との連携の必要性について

特定感染症の症状を呈している方への対応については、「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」に基づいて都道府県等の確保する指定医療機関、宿泊療養施設等において必要な治療、療養を受けることが基本とされています。

ホテル旅館で特定感染症の症状を呈している方への対応等が必要となる緊急事態において、旅館業法に基づいて営業者が感染防止対策への協力の求め、客室等での待機、健康状態等の確認を適切に行うためには、国、都道府県に従って対応することが必要不可欠であると考えます。

旅館業の営業者は、国、都道府県のように感染症についての医学的、専門的な知見を有するものではないからです。しかし、残念ながら、新型コロナ禍では保険所は医療機関の逼迫への対応に追われ、営業者の問合せ及び相談には十分に応じていただけませんでした。

また、宿泊施設においては、夜中、日曜、お盆、正月等でも宿泊客に対応しているため、特定感染症発生等の緊急事態においては、都道府県でも、それらの時間帯でもご対応していただきたいと考えます。

つきましては、都道府県の保健所等に、営業者から特定感染症に関する緊急相談ができる窓口を確保していただき、国、都道府県、保健所との連携の下で対応できるよう、本指針においては、都道府県の緊急対応窓口との連携を明確にしていただくことをお願いいたします。（p 7）(2)感染防止対策への協力の求め

#### 2. 消費者への事前の周知について

本指針は旅館業の営業者に対するものでありますが、宿泊される消費者の理解と協力が必要不可欠です。

旅館業の営業者に「宿泊しようとする者の協力が必要であることを宿泊しようとする者に理解いただけるよう説明した上で、協力を求めることが考えられる」（p 21、24行目）と書かれていますが、営業者を通じてだけでなく、本

指針に基づく対応のため、厚生労働省、都道府県におかれても、宿泊される皆様への営業者からの協力の求めには正当の理由のない限りは応じる義務のあること等、消費者のご協力が必要であることについての改正旅館業法の周知の取組をされることを明確にさせていただくことをお願いいたします。

(p 19) ④協力の求めに応じない正当な理由等

### 3. カスタマーハラスメント防止の記述について

宿泊施設においてもお客様からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為によって就業環境が害される事態が増加しており、カスタマーハラスメントの防止は、宿泊産業への雇用の確保にとっても喫緊の課題になっています。

顧客等の要求の内容に妥当性があって、法第5条に定める宿泊拒否に至らない状況であっても、対応する従業員の人格や尊厳が侵害される言動など、実現のための手段・態様の悪質性が高い場合は、対応する従業員が身体的・精神的な苦痛によって精神障害に至るケースもあり、最近では労災認定の対象にもなっています。

つきましては、宿泊者からのカスタマーハラスメント行為は許されないとことを指針においてもっと明確に記述させていただくことをお願いいたします。

(p 23) 特定要求行為

### 4. 事前のお問合せによるトラブルの発生防止について

障害者団体からのヒアリングによれば、自閉スペクトラム症等障害を原因として外形的には特定要求行為に該当する症状を呈する場合があります。しかし、宿泊施設の従業員には、障害者の皆様が障害のあることの説明をしていただかない限り、それが障害によるものか否かは判断がつかねます。

障害者の皆様のご宿泊される際に宿泊施設に対して事前のご確認等のご連絡をいただき宿泊施設側での対応が可能であるかをご確認いただければ、障害者、宿泊施設の従業員がともにストレスフリーになり、事業者においても円滑な対応ができ、トラブルの発生防止につながるものと考えます。

(p 27) 特定要求行為に該当しないものの例

### 5. 入院、宿泊療養施設の情報提供について

万一特定感染症の症状を呈している方が発生した場合には、「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」に基づいて「都道府県等の確保する医療機関や宿泊療養施設等において必要な治療を受け、又は療養すべき」法制度になっていますが、指針案において「・宿泊使用とする者が特定感染症の患者等に該当するとしても、その旅館業の施設の周辺で入院や宿泊療養ができない状況下で、無思慮に宿泊を拒めば、「みだりに宿泊を拒む」に該当しうる。」とされています。(p 28, 24行目)

営業者は、「その旅館業の施設の周辺で入院や宿泊療養ができない状況下」であるか否かについては情報がなければ判断できません。旅館業法違反にならないように、入院や宿泊療養の可否についての国、都道府県、保健所からの情報提供をお願いいたします。（p 2 8）(3)宿泊拒否に関するその他の留意事項

## 6. 客室待機後の指定医療機関や宿泊療養施設への移送について

ホテル旅館等の宿泊施設は、特定感染症に罹患していない多数の宿泊者、従業員が滞在しており、しかもその施設は特定感染症のまん延防止基準に対応した万全のものとはいえません。

特定感染症の罹患者は、「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」に基づいて国、都道府県の指定医療機関や宿泊療養施設等に入院することになるため、客室待機はやむを得ない緊急避難的な措置であることの位置づけを明確にさせていただき、特定感染症の罹患者が速やかに指定医療機関や宿泊療養施設において治療されるよう移送のお取り計らいをお願いいたします。

（p 2 8）①みだりな宿泊拒否の禁止等（法第5条第2項関係）

## 7. 客室消毒等の費用負担について

客室待機が必要な場合の費用負担、退室後の消毒費用の負担について、「あらかじめ宿泊契約において以下のような場合の宿泊料等の費用負担の取扱いを定めておくことが考えられる」と、宿泊契約の当事者間の問題とされていて、結果的に宿泊施設側の負担にならざるを得ない事態が想定されます。

客室待機について、営業者は「特定感染症の患者等に該当した場合にも宿泊を無思慮に拒んではならない」とされることから、「旅館業法以外の事項」とされるのではなく、宿泊施設は、特定感染症の患者等が国、都道府県の医療機関や宿泊療養施設等に入院する余裕がない場合における緊急避難的な待機施設であり、旅館業法の定めによる措置でありますので、退室後の宿泊施設の消毒費用の公費負担が必要であると考えます。ご対応のほどをお願いいたします。

（p 3 8）(2)旅館業法以外の事項

## 8. 研修ツールの提供について

令和3年から令和4年までの「旅館業法の見直しに係る検討会」は、新型コロナに感染しているかもしれない人のホテルでの受け入れに関して、宿泊施設内での感染拡大の防止、他の宿泊者や従業員の健康・安全の確保のために何とかしてほしいということで始まったものと承知しております。

今回の検討会で検討されている指針（案）たたき台は、多岐にわたる膨大な文量で、文案も営業者や従業員が理解するには難しいものであると考えます。

このため、研修会で使用する研修ツールについては宿泊施設の営業者や従業員が理解できるように、できるだけ分かり易く、簡潔なものをご提供いただけるようお願いいたします。

（p 3 3）

以上