

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

一般社団法人日本旅館協会

意見書

改正旅館業法の円滑な施行に向け下記、意見申し上げます。

- ・ 宿泊事業者は、本来事業者の責務である安全配慮義務の責任において、従業員と宿泊客の生命を守るという観点から、一部の客室の利用をお断りし、他の客室や施設を紹介することがあります。これは、例えば火災や地震などが発生した場合、宿泊者の避難誘導を迅速に行う必要があることによるものです。利用者の理解を得るための事前説明を前提とした上で、そうした安全面からの代替案の提案までもが宿泊拒否に当たるとされることの無いようお願いいたします。
- ・ 宿泊契約締結（予約成立）前に、建設的対話の結果、宿泊しようとする者の要望と営業者の提供可能な配慮の間で折り合わなかった場合（双方で話し合ったうえで、結論として要望のあった配慮の提供については宿泊施設側で過重な負担となり対応できかねることを営業者から宿泊しようとする者に対し伝えた場合など）であって、宿泊しようとする者からの宿泊の申込みがなされないままやりとりを終えたとき又は宿泊しようとする者からの宿泊の申込みが撤回されたときは、宿泊拒否にはあたらないと考えられますので、宿泊拒否と混同されることの無いよう、指針や障害者差別解消法に基づく衛生事業者向けガイドラインでの記載をお願いいたします。
- ・ コロナ禍を経て、多くの国民が旅館業法において宿泊拒否が原則できないことを知りました。そのことにより、勤務する会社の指示で感染症の症状を隠して宿泊し清掃スタッフや他のお客様に危険を及ぼすなどの事例が報告されています。また、今回決められる拒否が可能となる事例も施設では判断が難しいケースが考えられます。そうした現場の当事者同士では判断することが困難な事案も想定されることから、各保健所には事業者、利用者双方が利用できる相談窓口の設置を望みます。
- ・ 構成員から再三申し上げた通り、拒否の制限は民法における「契約自由の原則」とも相反することなどから、現代においては当該条項の必要性を十分に吟味する必要があると思われま。施行後において、同様の制限のない他のサービス業種と比較して利用拒否の実態に差が無い場合、もしくは拒否の事例が少ない場合、規定の存廃も含めた再度の改正を検討すべきと考えます。