

改正旅館業法に基づく営業者向けの指針の概要

<総論>

- 法第4条の2（協力の求め）及び第5条（宿泊拒否事由）の規定は、宿泊しようとする者の人権に重大な関係を有するものであるから、旅館業の営業者においては、宿泊しようとする者の自己決定権、プライバシー権、宿泊の自由、平等原則等の基本的人権を最大限尊重し、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これらの規定を必要な最小限度においてのみ適用すべきであって、これを拡張して解釈するようなことがあってはならない。
- 不当な差別はあってはならないという前提の下、宿泊者や従業員の安全確保も含めて、適切な施設運営が行えるようにする観点から、旅館業の営業者が適切に対応するための指針を策定するもの。
- 感染症ごとに症状等が異なるため、特定感染症の国内発生に際して、発生した特定感染症に応じて詳細を速やかに示すこととし、現時点では特定感染症に共通する内容を定める。

<宿泊者に対する感染防止対策への協力の求めに関する事項>

- 協力の求めについては、宿泊しようとする者の置かれている状況等を十分に踏まえた上で、協力の必要性及び内容を判断すること。
- 正当な理由は、基本的に個人の左右できない理由により感染対策への協力が困難である場合が想定され、具体例は以下の通り。柔軟に幅広く解釈・運用すべき。
 - ・ 医療機関のひっ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
 - ・ 障害がある等によって場面に応じたマスク着用が困難である場合 等

<宿泊拒否事由に関する事項>

- 宿泊しようとする者が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し、その旅館業の施設の周辺で入院や宿泊療養、自宅療養ができない例外的な状況下においては、法第5条第2項を踏まえ、都道府県等からの協力の求めを踏まえつつ、宿泊を拒むことによって特定感染症の患者等である宿泊しようとする者の行き場がなくなることがないように、旅館業の営業者は、宿泊拒否ではなく、感染防止対策への協力の求めを行い、客室等で待機させる必要性が大きく、また、客室等で待機させることが望ましい。

- 以下のいずれかであって、他の宿泊者に対する宿泊サービスの提供を著しく阻害するおそれのあるものを繰り返したときについては法第5条第1項第3号に該当。
 - ・ 宿泊料の減額その他のその内容の実現が容易でない事項の要求（宿泊に関して障害者差別解消法上の社会的障壁の除去を求める場合を除く。）
 - ・ 粗野又は乱暴な言動その他の従業員の心身に負担を与える言動（合理的な理由があるものを除く。）を交えた要求であって、当該要求をした者の接遇に通常必要とされる以上の労力を要することとなるもの（例えば、従業員に対し、長時間にわたり不当な要求を行う等）
- 例えば、以下については法第5条第1項第3号に該当しない。
 - ・ 宿泊に関して障害者差別解消法の社会的障壁の除去を求めること
 - ※ 社会的障壁とは、障害がある者にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のものをいう。
 - ・ 障害者が障害を理由とした不当な差別的取扱いを受け謝罪等を求めること
 - ・ 当該行為が障害の特性によることが、当該障害者やその障害者の同行者にその特性について聴取する等して把握できる場合
 - ・ 旅館業の施設側の故意又は過失により、宿泊しようとする者又はその家族等の関係者が損害を被り、何かしらの対応を求めること（ただし、要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであれば、その行為は合理的な理由を欠くこととなり、本規定に該当しうる。）
- 法第5条第1項第2号及び第4号の宿泊拒否事由があることに変わりはない。
- 営業者は、不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の提供等について定めた障害者差別解消法等を遵守し、障害を理由とする宿泊拒否はできないこと。

<差別防止の更なる徹底に関する事項>

- 営業者は、従業員の就職時及び就職後も定期的に研修を行うこと。
- 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を活用すること。
- 旅館業の営業者は、障害の特性を踏まえて対応することが求められる場面が考えられるが、宿泊予約の際に事前に障害について申告が必要とすることは障害を理由とした不当な差別的取扱いになりうる。

このとき、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針において、「合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ障害者に障害の状況等を確認することは、不当な差別的取扱いには当たらない」とされていることに留意されたい。