

研修ツールに係るこれまでの経緯

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

改正の概要

生活衛生関係営業等の事業活動の継続に資する環境の整備を図るため、旅館業の営業者が新型インフルエンザ等感染症等の症状を呈している宿泊者等に対して感染防止対策への協力を求めることができることとするほか、事業譲渡に係る手続の整備等の措置を講ずる。

改正の趣旨

1. 旅館業の施設における感染症のまん延防止対策、差別防止の更なる徹底等【旅館業法】

(1) 感染症のまん延防止の観点からの宿泊拒否事由の明確化等

- ① 特定感染症（※）が国内で発生している期間に限り、旅館業の営業者は、
 - ・ 特定感染症の症状を呈する宿泊者等に対し、特定感染症の感染防止に必要な協力や、特定感染症の患者に該当するかどうかの報告を求めることができることとする。
 - ・ その他の宿泊者に対し、特定感染症の感染防止に必要な協力を求めることができることとする。
- (※)特定感染症：感染症法における一類感染症・二類感染症・新型インフルエンザ等感染症・新感染症及び指定感染症のうち入院等の規定が適用されるもの。
- ② 宿泊拒否事由（伝染性の疾病にかかっていると明らかに認められるとき）を、「特定感染症の患者であるとき」と明確化する。
- ③ 宿泊しようとする者が営業者に対し、その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を繰り返したときは、営業者は宿泊を拒むことができることとする。

(2) 差別防止の更なる徹底等

- ① 旅館業の営業者は、その施設における感染症のまん延防止対策の適切な実施や、高齢者、障害者等の特に配慮を要する宿泊者への適切な宿泊サービスの提供のため、その従業員に対して必要な研修の機会を与えるよう努めなければならないこととする。
- ② 営業者は、旅館業の公共性を踏まえ、かつ、宿泊しようとする者の状況等に配慮して、みだりに宿泊を拒むことがないようにするとともに、宿泊を拒む場合には、宿泊拒否事由のいずれかに該当するかどうかを客観的な事実に基づいて判断し、及び宿泊しようとする者からの求めに応じてその理由を丁寧に説明することができるようにするものとする。
- ③ 厚生労働大臣は、感染症に関する専門的な知識を有する者、旅館業の業務に関し専門的な知識及び経験を有する者並びに旅館業の施設の利用者の意見を聴いて、宿泊者に対する感染防止対策への協力の求め及び宿泊拒否事由等に関し、営業者が適切に対処するために必要な指針を定めるものとする。
- ④ 営業者は、当分の間、（1）②又は③のいずれかで宿泊を拒んだときは、その理由等を記録しておくものとする。 等

2. 生活衛生関係営業等の事業譲渡による営業者の地位の承継【食品衛生法、理容師法、興行場法、旅館業法、公衆浴場法、

クリーニング業法、美容師法、食鳥処理の事業の規制及び食鳥検査に関する法律】

- ① 事業譲渡について、事業を譲り受けた者は、新たに許可の取得等を行うことなく、営業者の地位を承継することとする。
- ② 都道府県知事等は、当分の間、①の規定により営業者の地位を承継した者の業務の状況について、当該地位が承継された日から6月を経過するまでの間において、少なくとも1回調査しなければならないこととする。 等

施行期日

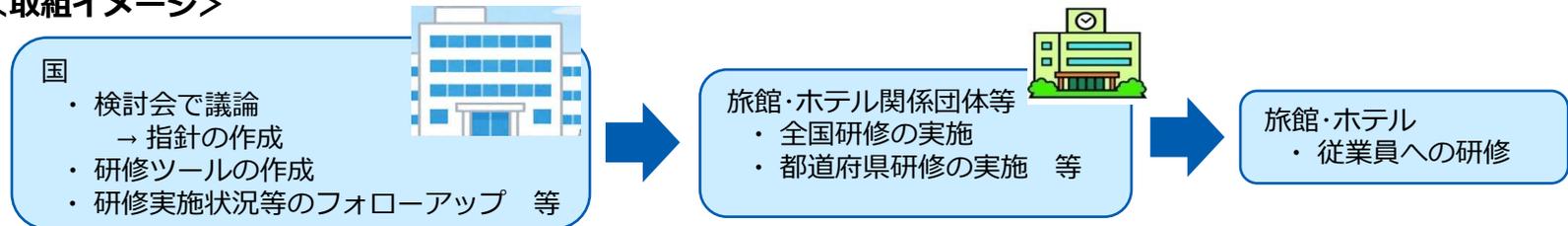
公布の日（令和5年6月14日）から起算して6月を超えない範囲内において政令で定める日（令和5年12月13日）

差別防止の更なる徹底関係

旅館業法改正内容

- 旅館業の営業者は、その施設において特定感染症のまん延を防止するための対策を適切に講ずるとともに、**高齢者、障害者その他の特に配慮を要する宿泊者に対してその特性に応じた適切なサービスを提供する**ため、その従業員に対して必要な研修の機会を与えるよう努めなければならないこととする。（法第3条の5第2項）

<取組イメージ>



(参考) 旅館業法第5条をめぐっては、これまでも以下の事案がありました。

- ・ ハンセン病療養所の入所者が、ハンセン病元患者であることを理由にホテルの宿泊を拒否された事案
- ・ エイズ患者が、エイズ患者であることを理由にホテルの宿泊を拒否された事案

※ 感染症法 前文

(略) 一方、我が国においては、過去にハンセン病、後天性免疫不全症候群等の感染症の患者等に対するいわれのない差別や偏見が存在したという事実を重く受け止め、これを教訓として今後に生かすことが必要である。

旅館業法と障害者差別解消法の関係（指針からの抜粋）

- 営業者は、差別防止の更なる徹底や配慮を要する宿泊者の特性に応じた適切なサービスの提供に向けて、従業員に対し、法や本指針の内容のほか、障害者基本法や**障害者差別解消法等について、研修を受講させるよう努める必要**がある。
- 研修に当たっては、国において作成する研修ツール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を活用するほか、
 - ・ 旅館・ホテル関係団体等の研修に参加すること
 - ・ 障害者団体や自治体の障害者部局と協力して、実際に障害者の話を聞くこと（どのような行為を差別と感じるかの質疑応答を含む。）
 - ・ 社会的障壁の除去の必要性を理解するための社会モデル研修を行うこと
 - ・ 患者団体等と協力して実際に感染症患者等の話を聞くこと 等が考えられる。

【障害者差別解消法（「改正障害者差別解消法」施行（令和6年4月1日）後）】

第8条第2項 事業者は、その事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、**当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならない。**

改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会 とりまとめの概要

1. 政省令案・指針案について

- 政省令や指針は、パブリックコメント等を経た上で、基本的には、本とりまとめの内容に沿って改正・策定されることが求められる。

※ とりまとめに記載の政省令事項案や指針案は、別紙参照。

- 政省令や指針の内容を踏まえて、営業者において改正法が適切に運用され、不当な差別はあってはならないという前提の上に、宿泊者や従業員が守られ、旅館業の施設が誰もが気持ちよく過ごせる場となり、旅館業の事業活動の継続に資する環境の整備につながることを期待。

2. 宿泊拒否制限

- 厚生労働省においては、省内外の関係部局の連携の下で、都道府県等（保健所を設置する市又は特別区にあっては、市又は特別区。以下同じ。）に対して、以下の内容について通知等で働きかけるべき。

- ・ 特定感染症が発生した際に地域の医療提供体制等が逼迫しないよう、引き続き、感染症法等の一部改正法の施行に向けた準備を進めていくべきであること
- ・ 都道府県等において、営業者その他の関係者に対し、特定感染症国内発生期間における営業者が相談できる都道府県等の相談窓口等を平時から周知・確認等し、関係者間での連携を図るべきこと
- ・ 条例の検討にあたっての留意事項は以下の通りであること
 - 一 条例において、特定感染症以外の感染症の患者に該当する場合も宿泊拒否を行うことができることとすることや、感染防止対策への協力の求めに正当な理由なく応じない場合を宿泊拒否事由として規定することは、法の趣旨に沿わないと考えられること
 - 一 法第5条第2項（客観的な事実に基づいて判断等）を踏まえ、条例で宿泊拒否事由を規定している都道府県等においては、当該宿泊拒否事由に関し、営業者が適切に対処するために必要な事項を整理して公表することや、必要に応じて条例の改正の要否を検討することが望ましいこと

3. 差別防止の徹底等

- 本検討会で聴取した障害者差別解消法に係る内容は、同法に基づくガイドラインに盛り込むことが適当。
- 各旅館・ホテル団体においては、好事例やトラブルとなった事例等を営業者間で共有する仕組みの構築を検討することが望ましい。

- 改正法施行までの期間が限られていることから、厚生労働省は、まずは改正法や政省令、指針の趣旨や内容を中心にまとめた研修ツールを作成し、施行までの期間、その内容の浸透に努めることが適当。
令和6年4月までの間に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の改訂版における旅館業関係の内容を研修ツールとしてまとめて公表することが適当。

更に、一定の時間を要するものであるとの前提の下、意見聴取先の意見等を踏まえ、追加の研修ツールの作成等を検討すべき。

4. その他

- 厚生労働省から都道府県等に対して、以下の内容について通知等で働きかけるべき。
 - ・ 都道府県等において、相談窓口を明確にした上で広報し、利用者側から不当な協力の求めや宿泊拒否がなされたとの申し出があった場合や営業者側から相談があった場合に、適切に相談に応じること
 - ・ 当該窓口において障害者差別解消法担当部署と適切に連携すること
 - ・ 不適切な事案を把握した場合は報告徴収等を行うこと
- 周知に際しては、意見聴取先の意見を踏まえたものとする。
- 旅館業の施設は、宿泊を必要とする者が、不当な差別を受けることなく、安心して利用できる安全な宿泊の場であることを、そして旅館業の施設で働く者が安心して働ける場であることを、社会全体として今後とも実現できるよう、政府は、改正法の施行後3年を経過した場合において、今後の社会情勢も見ながら、他の制度や施策、関係者の取組、法的な課題も含め、検討を深めていくべき。

主な研修ツールと周知広報

○ 「宿泊者も従業員も、誰もが気持ちよく過ごせる宿泊施設に」と打ち出して、研修ツールを作成したほか、周知広報を実施。

■ 研修ツール（詳細版） ■ 研修ツール（要約版） <旅館業法・障害者差別解消法>

研修ツール（詳細版）

令和5年12月13日から旅館業法が変わります！
従業員も従業員も、誰もが気持ちよく過ごせる宿泊施設に！

目次

- 1 旅館業法の趣旨と目的
- 2 旅館業法の概要
- 3 従業員も従業員も、誰もが気持ちよく過ごせる宿泊施設に！
- 4 旅館業法改正の背景
- 5 旅館業法改正の目的
- 6 旅館業法改正の趣旨
- 7 旅館業法改正の概要
- 8 旅館業法改正の趣旨
- 9 旅館業法改正の趣旨
- 10 旅館業法改正の趣旨
- 11 旅館業法改正の趣旨
- 12 旅館業法改正の趣旨
- 13 旅館業法改正の趣旨
- 14 旅館業法改正の趣旨
- 15 旅館業法改正の趣旨
- 16 旅館業法改正の趣旨

研修ツール（要約版）

令和5年12月13日から旅館業法が変わります！
従業員も従業員も、誰もが気持ちよく過ごせる宿泊施設に！

新たな拒否事由に該当するものの例

- 1 接客時間、予約のない従業員
- 2 接客時間、予約のない従業員
- 3 接客時間、予約のない従業員

新たな拒否事由に該当しないものの例

- 1 接客時間、予約のない従業員
- 2 接客時間、予約のない従業員
- 3 接客時間、予約のない従業員

旅館業の事業者・従業員の皆様へ

令和6年4月1日から合理的配慮の提供が義務化されます！

障害者差別解消法とその改正の概要

合理的配慮の提供とは？

- 1 社会的バリアを取り除くための申出
- 2 建設的対話
- 3 合理的配慮の提供

■ 政府広報オンライン

ホテルや旅館に泊まる前に知っておきたい「旅館業法」改正のポイント

令和5年（2023年）11月15日

POINT

令和5年（2023年）12月13日から「旅館業法」が変わります！

旅行や出張の際に、宿泊先で気持ちよく過ごすには、ホテルや旅館のおもてなしや私たちの過ごし方が重要で、ホテルや旅館などの健全な発達を図るとともに、施設の衛生水準を保ち、国民生活を向上させるために「旅館業法」という法律があります。令和5年（2023年）に、この旅館業法が改正され、同年12月13日から、**ホテルや旅館の事業者は、カスタマーハラスメントに当たる特定の要求を行った人の宿泊を拒むことができるようになります。** ホテルや旅館が、宿泊する方にとっても、そこで働く方々にとっても、気持ちよく過ごせる場所となるように、改正のポイントを紹介します。

■ 周知用ポスター

宿泊者の皆様へ

令和5年12月13日から旅館業法が変わります！
宿泊者も従業員も、誰もが気持ちよく過ごせる宿泊施設に！

- 1 従業員は、宿泊施設に過度な負担となり、サービスの提供を難しくするおそれのある要求を繰り返す**特定の宿泊者**を拒むことができます。
- 2 従業員は、**特定感染症**（※）の国内発生時に限り、宿泊者に対し、必要限度で、**特定感染症の感染防止対策**への協力を求めることができます。
- 3 宿泊者名簿の記載事項について、「**履歴**」が削除され、「**連絡先**」が追加されます。

■ 相談窓口ポスター

宿泊者も従業員も、誰もが気持ちよく過ごせる宿泊施設に

改正旅館業法に関する相談窓口

利用者が不当な宿泊拒否等をされた場合や、旅館業の事業者側が宿泊拒否等について悩んだ場合は、自治体やその他の相談窓口にご相談ください。

自治体（利用者及び旅館業者向け）

各自治体の相談窓口一覧はこちら。

自治体	連絡先	対応時間
札幌市	TEL: 011-231-1111	24時間受付
仙台市	TEL: 022-231-1111	24時間受付
東京都	TEL: 03-3568-1111	24時間受付
大阪府	TEL: 06-6544-1111	24時間受付
兵庫県	TEL: 078-231-1111	24時間受付
福岡県	TEL: 092-231-1111	24時間受付

■ 厚労省HP

令和5年12月13日から旅館業法が変わります！

～宿泊者も従業員も、誰もが気持ちよく過ごせる宿泊施設に～

旅館業法においては、旅館業の事業者は、公衆衛生や旅行者等の利便性といった国民生活の向上等の観点から、一定の場合を除き、宿泊しようとする者の宿泊を拒んではならないと規定しています。

しかし、新型コロナウイルス感染症の流行期において、

- 1 宿泊者に対して感染防止対策への実効的な協力の求めを行うことができない
- 2 いわゆる迷惑者について、事業者が無制限に対応を強いられた場合には、本来提供すべきサービスが提供できない等の意見が寄せられました。

こうした情勢の変化に対応して、旅館業法等の一部改正を行う法律が成立し、2023（令和5）年12月13日に施行されます。

■ 厚労省HP英語版

The Hotel Business Act is amended at December 13, 2023

to keep accommodations comfortable for Lodgers and Hoteliers

The Hotel Business Act provides that the Hotelier must not deny a person lodging except in the cases specified in the Act. However, the Actler said that, in the pandemic of Covid-19, they were not able to:

- request Lodgers to provide practical cooperation the necessary cooperation to prevent the spread of infection; and
- provide to Lodgers appropriate services such as measures to prevent the spread of infection due to Lodgers who make demands to the hotelier that have the risk of imposing an excessive burden on the hotelier.

For such situations, the Act partially amending the Hotel Business Act and other Acts to Develop a Business Environment to Support the Continued Business Activities of Business with Operations related to the Environmental Health Industry, etc. was established and came into effect at December 13, 2023.

Related Materials

The Outline of the Act Partially Amending the Hotel Business Act and Other Acts to Develop a Business Environment to Support the Continued Business Activities of Business with Operations related to the Environmental Health Industry, etc.

※ 周知広報については、この他、一般人向けのインターネット広告やラジオ広報、事業者・相談窓口向けの講演を計10回行ったほか、観光庁とも連携して訪日外国人向けにX等で周知を行った。

※ 今後も順次、研修ツールを掲載するほか、周知広報を実施予定。 ※ 詳しくは次のURLを参照ください。 <https://www.mhlw.go.jp/kaiseiryokangyohou/index.html>

改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会 とりまとめ

- 更に、以下の研修ツールについては、一定の時間を要するものであるとの前提の下、意見聴取先からの意見を踏まえ、厚生労働省においてその作成等を検討すべき。
 - ・ 国土交通省が作成した公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン・接遇研修プログラムも参考に、営業者、患者等団体や障害者団体等の協力を得て、経験や事例に即し、高齢者、障害者、患者等その他の特に配慮を要する宿泊者に対してその特性に応じた適切な宿泊に関するサービスを提供するための内容に関し、旅館業の施設特有の接客シーンを想定した具体的な内容をできる限り盛り込んだ研修ツール

関連する附帯決議（衆）

※参でも同旨の附帯決議あり

- 十 旅館業の営業者と宿泊しようとする者が混乱することなく対応できるよう、本法による旅館業法の改正の内容及び指針について、周知徹底すること。
- 十一 旅館業の営業者に対し、差別防止のための研修教材の準備や研修を担う人材の育成等に対する支援を行うこと。また、旅館業の営業者の研修の実施の有無・内容等について、定期的に確認すること。

関連する国会質疑（令和5年6月6日 参・厚生労働委員会）

○加藤厚生労働大臣 この法案では、旅館、ホテルの現場において適切なサービスが提供されるよう、従業員に対して必要な研修の機会を与えることを旅館業の営業者の努力義務とする規定を新たに設けることとしております。この研修を通じて、感染防止対策の適切な実施、また、過去の宿泊拒否事例も踏まえ、今回の改正が感染症患者等の不当な差別的取扱いにつながることをないようにすること、障害者等の特に配慮を要する宿泊者に対し、その状態や障害等の特性に応じた適切なサービスを提供できるようにすること等が図られるようにしたいと考えており、御指摘のような障害や症状を来す疾患等への理解を深めることも含めていきたいと考えております。

従業員の研修が充実したものになるよう、障害者団体から意見を聞くとともに、旅館、ホテルの関係団体にも御協力いただきながら研修ツールの策定等に取り組むとともに、研修の講師に障害者等の当事者を加える等の好事例の紹介や、旅館業の営業者による研修の実施の有無やその内容等についての定期的な確認、これらをしっかり行っていきたいと考えております。

本検討会で検討いただく研修ツールについて②

関連する国会質疑（令和5年11月16日 参・厚生労働委員会）

○天畠大輔委員 第二百十一回国会で成立した改正旅館業法では、障害を理由とする宿泊拒否が生じ得るなどの懸念から、私は反対の立場を取りました。法案成立後に厚労省は、改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会を開きました。障害当事者も委員として参画し、様々な障害者団体の意見聴取を行った上で、先月、取りまとめ及び政省令、指針案が示されました。この指針案は、障害者団体などの主張がおおむね反映された内容です。合理的配慮の求めは宿泊拒否事由に該当しないことなどが明記されました。改正法への懸念は拭い切れませんが、指針案は一定の評価をできると考えています。一方、この政省令、指針に実効性を持たせるためには、当事者参画の研修を徹底すること、そして、万が一拒否に遭った場合に相談できる体制が不可欠です。特に、私は、これまで四名の障害当事者国会議員とともに、研修ツールの作成について、障害当事者や事業者が参画した協議の場を速やかに設置するよう求めてきました。厚労大臣から検討状況をお聞かせください。

○武見厚生労働大臣 御指摘の研修ツールにつきましては、そのような宿泊サービスの提供のため、先月取りまとめた検討会の報告書において、旅館業の営業者、患者等団体や障害者団体等の協力を得てその作成等を検討すべきとされております。その作成等に当たりましては、御指摘のように、協議の場を設定し、障害者団体や事業者にも参画を呼びかける方向で考えておりまして、できるだけ速やかに検討を進めます。

改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会における構成員の主な関連発言

○阿部構成員 障害者の発作やパニックに陥った場合の対応策や支援方法というのは旅館業の方々にとっても大事なことだと思いますし、当事者団体として本人の思いがよく伝わらなくてパニックになるような状態も生ずることがあるということヒアリングでもお話しされていきました。これの対応策、支援方法についてよく整理するということは大事だと思います。これも当事者団体、多くの皆さんの望みのように研修ツールと一緒に旅館業者さんをつくっていくことによって可能になることだと思います。（第3回）

○尾上構成員 単に資料だけ集めて研修ツールというよりは、研修プログラムをしっかりと一緒につくっていく、実施をしていく。障害当事者と事業者さんが一緒になって知恵を出し合ってつくっていくということが大事なかなと思うのです。その際、障害当事者の参画の中で私たち、車椅子や視覚障害、聴覚障害等の者もちろんなのですが、とりわけ今回、その障害特性によるものであるかどうか把握できるかどうか、見かけ上、分からないということが一つの論点になったかと思うのですが、そういった知的障害や精神障害あるいは自閉症など見かけ上、分かりにくいと言われる障害の仲間の参画をした上での何か検討会をつくって、障害者、事業者が双方から事例とか、あるいはこういう場合はどうしたらいいのでしょうか、そういうお互いの疑問も出し合って解決方法を考えていく、そういうようにして行って頂きたい。（第3回）

改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会における意見聴取先からの主な関連発言

○全国「精神病」者集団 差別防止の研修モデル開発を行っていただきたいと思います。各事業者でのこれまでの献身的な努力は承知をしているところですが、今回、新たに国として事業者に努力義務を課すことから、差別防止のさらなる徹底についてのモデル研修コンテンツを制作することが適当であると考えます。その際、精神障害のある者を含む障害者団体の参加の下、経験や事例に即した具体的な内容が必要であると考えます。当会はこれまで東京オリンピック・パラリンピックを契機にした一般社団法人国土技術研究センターと公益財団法人交通エコロジーモビリティ財団との共同プロジェクトにおいて、交通事業者向けの障害の社会モデル研修コンテンツを制作した実績等がございます。今後の実施の予定の際には、ぜひ御協力できれば幸いです。

○日本視覚障害者団体連合（前略）より徹底的な研修体制をしてくださいという形で、視覚障害者の特性に配慮したものを理解していただくことを踏まえて、よりソフト面の充実を図っていただきたいと思いますというのが3点目です。他省にはなりませんけれども、例えば国土交通省ですと、交通事業者向けに接遇ガイドラインなどを定めたりして当事者を講師に迎えて研修体制を整えるなど、ソフト面の充実を図ったりしております。宿泊施設関係者の方々も、そういった形で（中略）、よりソフト面の充実ということで職員等への研修をマニュアル等も活用してお願いしたいというのが3点目でございます。（中略）国交省の接遇ガイドライン（中略）をなぜお勧めするかというと、ガイドラインでこうなさいというふうな内容が記載されているだけではなくて、モデル的に研修プログラム案というふうなモデル例も示されています。（中略）これは交通事業者向けですので、それを旅館業の中でちょっとカスタマイズしていただいて、宿泊施設における研修はどういったものが必要になってくるかという形にするにはいい例かなということでお示させていただきました。

改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会における意見聴取先からの主な関連意見

○公益社団法人全国精神保健福祉会 当事者参画のもとでの研修プログラムの作成・実施、宿泊拒否や合理的配慮拒否にあった場合の相談窓口の設置は欠くことができないものとして、どうすれば懸念をこくふくできるのかという建設的な検討を求めます。

○全国「精神病」者集団 精神障害や発達障害の特性等については、一部は特定要求行為に該当するかのような誤解が生じうることや理解のあり方に困難が指摘をされていること等から精神障害や発達障害についての理解に係る研修の実施については、特に留意が必要である。その際、精神障害や発達障害のある者は見た目ではわからないとされること、精神障害については根深い偏見があること、一部の者は障害特性から意思表示に困難が伴うなどの社会的障壁に着目をし、障害の社会モデルの視角のもと、精神障害の障害者団体の協力のもと、精神障害の特性等についての障害理解、多様性理解を含む環境整備の向上が期待される内容とするものが適当である。