

興行場営業、旅館業、浴場業の振興指針改正の論点案について

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

興行場営業、旅館業、浴場業の振興指針改正の論点案

○今回、5年ごとの振興指針改正のタイミングとなる、興行場営業、旅館業、浴場業について、固有の状況等を確認し、振興指針への反映の検討が必要。

① 設備投資について

- ・興行、旅館、浴場業は装置産業の側面があり、営業を行うために建物、設備等への投資が必要となる。
 - ・業界における主な経営上の問題点として、「店舗施設の狭隘・老朽化」が、映画館（58.6%）、ホテル・旅館（36.5%）、公衆浴場（57.7%）と高くなっている。（生活衛生関係営業16業種の平均は21.2%）（※1）
- ⇒【例】国、自治体等で設けている補助金・税制・融資等の支援策の活用、施設・設備のバリアフリー化、省エネルギー化 等

② 従業員の確保難への対応

- ・各業種において従業員の確保難が経営上の課題となっているが、特に旅館業では従業員の不足感が高まっており、主な経営上の問題点として、「従業員の確保難」がホテル・旅館（43.6%）と高くなっている。（生活衛生関係営業16業種の平均は20.7%）（※1）
- ⇒【例】デジタル化、省力化等による人材不足への対応 等

③ 令和5年の旅館業法改正に伴う宿泊拒否事由の追加、感染症対策の充実、差別防止の更なる徹底等の規定の整備

- ・令和5年の旅館業法改正により、宿泊拒否事由の追加、感染症対策の充実、差別防止の更なる徹底等の規定が整備された。旅館業を営む事業者においては、改正内容を踏まえ適切に対応することが求められる。
- ⇒【例】従業員を対象とした研修の実施 等

④ インバウンド対応について

- ・2024年8月の訪日外客数は約293万人で、新型コロナウイルス感染症発生前の2019年同月比で16.4%増であり、生活衛生関係営業の各施設を利用する外国人は増加していると考えられる。（※2）
 - ・外国人観光客の利用の有無について「利用がある」と回答した企業の割合で、ホテル・旅館業（88.4%）、公衆浴場業（61.5%）と16業種の平均41.8%より高くなっている。（※3）
- ⇒【例】人材育成、外国語での案内表示、外国語でのコミュニケーションツールの活用 等

※1 生活衛生関係営業の景気動向等調査結果（令和6年4～6月期）【日本政策金融公庫HP】、※2 訪日外客統計（2024年8月推計値）【日本政府観光局HP】

※3 インバウンド対応に関するアンケート調査結果（生活衛生関係営業の景気動向等調査・特別調査結果 2024年4～6月期）【日本政策金融公庫HP】

※4 この他、データ更新、記載内容の時点更新等を行う予定

（参考）現行の振興指針の記載内容について①

① 設備投資について

【税制及び融資の支援措置（今後5年間における営業の振興の目標）】等

・融資については、対象設備及び運転資金について、振興計画を策定している組合の組合員である営業者が借りた場合は、組合員でない営業者が借りる場合よりも低利の融資を受けることができる。また、各都道府県の組合が作成した振興計画に基づき、一定の会計書類を備えている営業者が所定の事業計画を作成して設備資金及び運転資金を借りた場合には、さらに低利の融資を受けることができる振興事業促進支援融資制度が設けられており、特に設備投資を検討する営業者には、積極的な活用が期待される。（興行、旅館）

・融資については、一般公衆浴場に対する設備資金を営業者が借りた場合は、日本公庫の生活衛生資金貸付の金利で、最も優遇された金利による融資を受けることができる仕組みが設けられており、特に、設備投資を検討する営業者には、積極的な活用が期待される。（浴場）

【関係機関に期待される役割（都道府県等、都道府県指導センター及び日本公庫に期待される役割）】等

・多くの営業者が経営基盤が脆弱な中小零細営業者であることに鑑み、都道府県指導センター及び日本公庫において、組合と連携しつつ、営業者へのきめ細かな相談、指導その他必要な支援等を行い、予算措置、融資による金融措置（以下「金融措置」という。）及び税制優遇措置等の有効的な活用を図ることが期待される。（興行、旅館、浴場）

【高齢者、障害者及び子育て世帯等への配慮（今後5年間における営業の振興の目標）】等

・高齢者や障害者等が利用しやすい設備の整備など、これらのニーズにきめ細かに応じたサービスの提供を積極的に行っていくことが求められている。（興行、旅館、浴場）

【サービス、施設及び設備の改善並びに業務の効率化に関する事項（組合及び連合会による営業者の支援）】等

・高齢者、障害者等の利便性を考慮した施設の設計やサービスの提供等について研究を行い、その成果の普及に努めることが期待される。（興行、旅館）

【サービス、店舗及び設備並びに業務の効率化に関する事項（組合・連合会による営業者の支援）】等

・衛生水準の向上、経営マネジメントの合理化及び効率化、利用者の利益の増進等のため、サービス、店舗施設及び設備の改善並びに業務の効率化に関する指導、助言、情報提供、I C Tの活用に係るサポート等必要な支援に努めることが期待される。（興行、旅館、浴場）

【省エネルギーへの対応（今後5年間における営業の振興の目標）】等

・節電などの省エネルギーによる経営の合理化、コスト削減、地球環境の保全に資するため高騰するエネルギー価格の問題に的確に対応するため、不要時の消灯や照明ランプの間引き、L E D照明装置やエネルギー効率の高い空調設備等の導入等を推進することが期待される。（興行、旅館、浴場）

(参考) 現行の振興指針の記載内容について②

② 従業員の確保難への対応

【働き方・休み方改革に向けた対応（営業者に期待される役割）】

・従業員がそれぞれの事情に応じた多様な働き方を選択できる職場環境を作ることによって人材の確保や生産性の向上が図られるよう、営業者には長時間労働の是正や雇用形態に関わらない公正な待遇の確保、また、職場のハラスメント対策に必要な措置を図ることが求められる。（興行、旅館、浴場）

【日本政策金融公庫に期待される役割】

従業員の賃金引上げや人材確保に必要な融資に、振興事業貸付等が積極的に活用されるよう、引き続き制度の周知等を図る。（興行、旅館、浴場）

【人材育成及び自己啓発の推進に関する事項（営業者の取組）】

・旅館業は、対人サービスであり、従業員の資質がサービスの質を左右することから、優秀な人材の確保及び育成を図ることが極めて重要な課題である。特に、若手従業員の育成及び指導を図るとともに、若者に魅力ある職場作りに努めることが必要である。（旅館）

・浴場業においては、公衆浴場の持つ医学的効用や健康入浴法に関する知識を従業員に習得させ、健康入浴推進員の養成に努め、若手従業員の育成及び指導を図り、若者に魅力ある職場作りに努めることが必要である。（浴場）

③ 令和5年の旅館業法改正に伴う宿泊拒否事由の追加、感染症対策の充実、差別防止の更なる徹底等の規定の整備

【サービスの見直し及び向上に関する事項（営業者の取組）】

・利用者のニーズやライフスタイルの変化に的確に対応し、利用者が安心して利用できるよう、自施設の魅力を増し、利用者の満足度を向上させるとともに、新たな利用者を獲得することが重要であることから、以下の事項に選択的に取り組むことが期待される。

ア サービスの充実

① 従業員等の教育及び研修の徹底（旅館）

【人材育成及び自己啓発の推進に関する事項（営業者の取組）】

・営業者は、従業員の資質の向上に関する情報を収集し、接客技術や調理技術に関する知識の習得を目指した職場内指導を充実するとともに、都道府県指導センターや組合等の実施する研修会及び講習会への積極的参加等、あらゆる機会を活用して従業員の資質の向上を図り、その能力を効果的に発揮できるよう努めるとともに、適正な労働条件の確保に努めるものとする。特に、今後増加する外国人宿泊者への対応能力の向上は重要な課題であり、先進的な取組事例等も参考にしつつ、外国人宿泊者とのコミュニケーション能力の向上を図る。（旅館）

(参考) 現行の振興指針の記載内容について③

④ インバウンド対応について

【訪日・在留外国人への配慮（今後5年間における営業の振興の目標）】

・訪日外国人旅行者の急増に加え、外国人労働者や在留外国人も増加していることから、興行場営業においても、外国語表記の充実や外国人とのコミュニケーション能力の向上、キャッシュレス決済等の導入を図ることが求められる。（興行、浴場）

・訪日外国人旅行者の急増に加え、外国人労働者や在留外国人も増加していることから、外国語表記の充実や外国人とのコミュニケーション能力の向上、キャッシュレス決済等の導入を図ることが求められる。また、訪日外国人旅行者の受入れに当たっては、我が国の入浴マナーを理解していただくとともに、旅行者の母国の文化や風習に対し配慮することが必要である。（浴場）

・訪日外国人旅行者の急増に加え、外国人労働者や在留外国人も増加していることから、旅館業においても、外国語表記の充実や外国人とのコミュニケーション能力の向上、キャッシュレス決済等の導入、宗教上の理由により特定の食材を忌避する必要があるケースに配慮するなど、外国人が入りやすい店づくりが求められる。さらに、インターネット経由での観光情報の入手を容易にし、外国人客の利便性を向上させるため、公衆無線LANの環境整備が期待される。（旅館）

【サービスの見直し及び向上に関する事項】（旅館）

エ 訪日外国人旅行者の受入れ対応

- ① 訪日外国人旅行者とのコミュニケーション能力の向上
- ② 外国語表示の推進
- ③ 施設等における公衆無線LAN環境の整備
- ④ インターネット等による予約等の実施
- ⑤ 旅行ガイドブックへの掲載
- ⑥ 外国語エリアマップの提供
- ⑦ 我が国の伝統行事等に触れる機会の創出
- ⑧ 訪日外国人旅行者の習慣への対応
- ⑨ クレジットカード決済及び電子決済の導入及び普及
- ⑩ ギャランティ・リザーベーション制度の導入

参 考 資 料

旅館業の営業者の皆様へ

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

このリーフレットは、改正旅館業法に関する研修ツール（詳細版）の要約版です。詳細は巻末の参考リンクをご確認下さい。

カスタマーハラスメントへの対応について 詳細版 P3、指針 P24

- 1 営業者は、宿泊施設に過重な負担となり、宿泊サービスの提供を著しく阻害するおそれのある要求を繰り返す迷惑客の宿泊を拒むことができるようになります。

新たな拒否事由に該当するものの例

営業者は、宿泊しようとする者が、宿泊サービスに従事する従業員に対し、以下のような行為を繰り返す場合は、宿泊を拒否することができるようになります。

- 1 不当な割引、契約にない送迎等、過剰なサービスの要求
- 2 対面や電話等により、長時間にわたる、不当な要求を行う行為
- 3 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・態様が不当なもの（※）等



（※）身体的な攻撃（暴行、傷害）、精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）、土下座の要求等

新たな拒否事由に該当しないものの例

以下のような場合は、新たに宿泊拒否できる事由には該当しません。

- 1 障害のある方が社会の中にある障壁（バリア）の除去を求める場合
（※）社会の中にある障壁の除去を求める例
・フロント等で筆談でのコミュニケーションを求めること
・車椅子利用者がベッドに移動する際に介助を求めること
- 2 障害のある方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
- 3 障害の特性により、場合にに応じた音量の調整ができないまま従業員に声をかける等、その行為が障害の特性によることが本人やその同行者に聴くこととして把握できる場合
- 4 営業者の故意・過失により損害を被り、何かしらの対応を求める場合（手段・態様が不当なものを除く）等



※ 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ますが、その際、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当たりません。

- 2 営業者は、上記①に該当するとして宿泊を拒んだ場合は、宿泊を拒んだ日時、拒否された者とその接遇の責任者の氏名、理由、経緯等を記載した書面等を作成し、3年間保存する必要があります。

（裏面に続く）

感染防止対策への協力の求め等について

詳細版 P7、指針 P4

- 1 営業者は、特定感染症（※1）の国内発生期間に限り、宿泊者に対し、特定感染症の症状の有無等に応じて、必要な限度で、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。

（※1）特定感染症：一類感染症、二類感染症、新型インフルエンザ等感染症、指定感染症（入院等の規定が準用されるものに限り）及び新感染症。五類感染症である新型コロナウイルス感染症（Covid-19）は、対象外です。



- 2 宿泊しようとする者は、営業者から協力の求めがあったときは、正当な理由がない限り、その求めに応じなければなりません。

※営業者は、宿泊しようとする者が、協力の求めに応じないことをもって宿泊拒否することはできません。

- 3 宿泊拒否事由の一つである「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」が「特定感染症の患者等」（※2）に改正されました。

（※2）人に感染させるおそれほとんどない医師が診断した者（退院基準を満たした結核患者等）は対象外です。

協力の求めの内容	特定感染症の症状を呈する者・特定感染者	特定感染症の患者等	他の宿泊者
①医師の診断の結果や症状の原因が特定感染症以外によることの報告	○	—	—
②客室等での待機	○	○	—
③健康状態等の確認（体温等）	○	○	○
④発生した特定感染症に応じて感染症法等で感染防止対策として求められた措置に即するもの	○	○	○

※特定感染者：都道府県等（主に保健所が想定されます。）が「特定感染症にかかっていると疑うに足りる正当な理由のある者」と判断した者。

差別防止の徹底等について

詳細版 P14、16、17、指針 P32、37

- 1 営業者は、特定感染症のまん延防止対策を適切に講じ、特に配慮を要する宿泊者に対して特性に応じた適切な宿泊サービスを提供するため、従業員に対し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なりました。

- 2 実際に宿泊を拒むかどうかの判断は、営業者に委ねられていますが、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まないようにすることとなりました。



その他の事項 詳細版 P2、18、指針 P43

- （1）宿泊者名簿について
宿泊者名簿の記載事項について、「職業」が削除され、「連絡先」が追加されます。
- （2）事業譲渡について
事業譲渡について、事業を譲り受ける者は、承継手続を行うことで、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なりました。
- （3）個人情報について
営業者は、感染防止対策への協力の求めを行う際に、宿泊しようとする者から個人情報を取得する場合は、プライバシーの侵害にならないよう、個人情報保護法を遵守する必要があります。
- （4）行政指導、行政処分について
営業者は、不適切な宿泊拒否や感染防止対策への協力の求め等を行う場合、行政指導や行政処分の対象となります。

お問い合わせ・参考リンク

詳細版 P19、指針 P46

・自治体やその他の相談窓口はこちら
URL : https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000188046_00007.html



・改正旅館業法や指針、詳細版研修ツールについてはこちら

