

陳 述 書

Ⅰ はじめに

「宿泊施設向け接遇研修ツール」の作成にあたり、各接遇場面における障がい当事者や高齢者などの各当事者の生の声が反映されるべきことは、当然のことです。当事者らの意見を踏まえて、慎重かつ丁寧な作業が求められます。

2 「研修ツール（本編）に具体的に盛り込むべき内容」

（Ⅰ）感染症差別防止の観点

宿泊施設における接遇においては、旅館業法完成の際に繰返し議論されてきた経過を踏まえれば、感染症差別も重要な柱として位置づけられる必要があると考えます。

具体的には、感染症差別防止のために、「旅館業の施設において特定感染症の感染防止に必要な協力の求めを行う場合の 留意事項並びに宿泊拒否制限及び差別防止に関する指針」（以下、単に「指針」といいます。）で示された以下の３点に関する記述を明記した研修ツールを作成すべきであると考えます。

ア 指針２頁

感染症法前文・４条に基づき、感染症の患者等が差別されてきた歴史を教訓として今後に生かし、感染症の患者等の人権が損なわれることがないようにしなければならないこと。

イ 指針３頁

旅館業法第４条の２及び第５条の規定は、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、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こと。

ウ 指針３９頁

研修の内容としては、①感染症法前文の意味とその経緯、②ハンセン病元患者やＨＩＶ患者等に対する宿泊拒否事件、③新型コロナウイルス感染症の流行初期における患者差別の実情と要因等について理解する内容であり、その際、誰でも感染症患者にはなり得るものという前提の理解を促すとともに、単に知識だけを伝達するのではなく、上記１点目に関連して言えば、『人はなぜ感染症の患者を差別するのか』、『どうす

れば差別を防げるのか』、『感染症の患者にどのように接すればよいのか』等が主体的に考える機会も設け、人権感覚を涵養するものとすることが望ましいこと。

(2) 過去の宿泊拒否等の事実

各研修が行われるにあたって、障がい当事者などのほか、感染症への偏見に起因する宿泊拒否や接遇の拒否の過去があることや、それが許されないことが確認される必要があると考えます。

ハンセン病関連で有名なところでは、2003年に発生した黒川温泉での宿泊拒否事件があります。今さら説明するまでもないことですが、国立ハンセン病療養所である菊池恵楓園の入所者がその病歴を理由に温泉ホテルでの宿泊を拒否された事件であり、後に旅館業法違反により起訴され有罪判決が行なわれることになりました。

とりわけ、黒川温泉事件が、ハンセン病回復者やその家族に与えた衝撃は、計り知れないものがありました。この事件の後、宿泊の拒否について抗議した回復者らに対して、凄まじい差別的、侮辱的言動が寄せられました。

ハンセン病回復者も家族も、その病歴が知られたときには、とてつもない差別にさらされるということがあらためて可視化されたのです。

事件から20年が経過しました。

しかし、ハンセン病回復者は、今もって、宿泊予約にあたって、宿泊拒否されるかもしれないという恐怖を抱きながら、申込みをしています。療養所の入所者のなかには、宿泊にあたり記載が求められる住所について、療養所の所在地を記入することについて、大きな葛藤を感じる人が現にいます。原告団の中心的役割を担ってきた豎山勲さんは、原告団の活動として何度も上京したり、また、名前も顔も出して積極的に啓発活動を行ってきましたが、そんな豎山さんでさえ、宿泊拒否されるのではないかという不安をぬぐえず、過去に宿泊経験のある宿泊施設以外を利用しないようにしています。これほどまでに、ハンセン病回復者は、宿泊拒否を恐れています。

家族も同様の恐怖を共有しています。全国から家族が宿泊施設に集まって、家族どうしの会合をすることがありますが、その際には、ハンセン病の家族の会合であることは絶対に分からないようにしています。ハンセン病回復者も家族も、国賠訴訟において勝訴し、国は謝罪をし、差別、偏見の除去を約束しましたが、社会に現存する偏見や差別のために、多くの家族は家族内でさえ親族の病歴を隠していますし、また、家族原告のうち、顔や名前を明らかにしている人は数えるほどにとどまっています。

また、療養所からの退所される方のお祝い会を催行するために、内容を明かして、会場として宿泊施設を予約しようとしたら、複数の施設からやんわりと断られたという事例も報告されています。本来であれば、その取扱いが不当であることを訴えるべき場面ですが、当事者として差別を是正するためには多大な物理的、心理的資源を投入することになることから、心ならずも飲み込まざるをえない現状があります。ハンセン病に起因する宿泊拒否や接遇拒否事案の暗数は相当数にのぼるものと考えられます。

こうしたことに鑑みれば、研修実施にあたっては、過去の宿泊拒否事案や、接遇拒否事案があったこと、とりわけ、研修ツールの作成にあたっては、これらのことがらが触れられることが必要であると考えます。

(3) 感染症差別解消の取組みの一環として

黒川温泉事件では、宿泊施設は、宿泊拒否の理由として「他の宿泊客への迷惑」をあげました。この理由が宿泊拒否を正当化しえないことは明らかですが、日本社会がハンセン病に対する差別、偏見を克服できていないことはたしかなことです。先ころ実施された「ハンセン病問題に係る全国的な意識調査」（令和6年3月）によれば、たとえば「ホテルなどで同じ浴場を利用すること」について、57%もの人が抵抗を感じると回答して

います。研修の成果は、宿泊施設における今後の取組みがこうした社会の偏見を打破していくものであることが期待されます。

とすれば、研修ツールにおいては、以上のような調査結果などを示しながら、社会に残る感染症差別解消の取組みの一環として位置づけることができることが明らかにされるべきであると考えます。

3 その他

事業者の行なう研修にあたり、私たちは、「当事者団体として」、講師派遣などの協力をするのが可能です。また、「高齢者、障害者等の特に配慮を要する宿泊者への適切なサービス提供に資する取組としては、行政に期待すること」としては、宿泊施設における接遇に関し、利用者や当事者団体などからの意見を定期的に聴取し、宿泊拒否や接遇拒否などの問題事例の有無などを共有して議論することが求められます。

以上