

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による改正後の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、宿泊者や従業者が守られ、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。

改正旅館業法に基づく営業者向けの指針（案）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。