

改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会
とりまとめ

令和5年10月10日

目次

1. はじめに	1
2. 改正旅館業法の政省令事項（案）及び指針（案）	2
3. 特定感染症の感染防止に必要な協力の求め等に関する補足事項	2
4. 宿泊拒否制限に関する補足事項	3
(1) 宿泊しようとする者が特定感染症の患者等であるとき	3
(2) 条例の検討にあたっての留意事項	4
① 法第5条第1項第1号との関係	4
② 法第5条第1項第3号との関係	4
③ 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との関係	5
④ 法第5条第2項との関係	5
5. 差別防止の徹底等に関する補足事項	5
(1) 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に係る内容	5
(2) 障害者の宿泊に係る安全上の問題と情報の伝達について	6
(3) 研修ツール	8
6. その他の事項	9
(1) 相談窓口	9
(2) 旅館業法の改正の内容及び指針等の周知	10
(3) フォローアップについて	11
(4) 見直し検討について	11
別添	
1 改正旅館業法の政省令事項（案）	13
2 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（案）	16
3 宿泊しようとする者が来館した際等に協力の求めを行う場合のフローのイメージ（特定感染症国内発生期間）	62
4 特定感染症国内発生期間における健康状態等の確認・報告の様式サンプル	63
5 障害者差別解消法に基づく衛生事業者ガイドライン（改定案）	69
6 改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会開催要綱、構成員名簿、開催状況	135
7 改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会ワーキンググループ開催要綱、構成員名簿、開催状況	138

1. はじめに

○ 新型コロナウイルス感染症（病原体がベータコロナウイルス属のコロナウイルス（令和2年1月に、中華人民共和国から世界保健機関に対して、人に伝染する能力を有することが新たに報告されたものに限る。）であるものに限る。以下同じ。）の流行期に、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ず、旅館業（旅館・ホテル営業、簡易宿所営業及び下宿営業をいう。以下同じ。）の施設の適切な運営に支障が生じることがあったほか、いわゆる迷惑客について、旅館業の営業者（以下「営業者」という。）が無制限に対応を強いられた場合には、感染防止対策をはじめ、旅館業の施設において本来提供すべきサービスが提供できず、旅館業法（昭和23年法律第138号。以下「法」という。）上求められる業務の遂行に支障を来すおそれがあった等の意見が寄せられた。

- ※ 全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会が令和4年8月に調査した結果によれば、
- ・ 宿泊者が感染拡大防止の協力の求めに応じずに対応に苦慮した事例や改正前の法の下で感染症に関連して宿泊を拒否するか対応に苦慮した事例があったと回答した施設が23.4%であった。
 - ・ いわゆる迷惑客等、過重な負担であって対応困難なものを繰り返し求められて対応に苦慮した事例があったと回答した施設が46.4%であった。

このように、旅館業の施設における感染防止対策に係る課題が顕在化し、また、旅館業等の事業環境は厳しさを増した。こうした情勢の変化に対応して、旅館業等の事業活動の継続に資する環境の整備を図ることが必要とされた。

このため、旅館業の施設において適時に有効な感染防止対策等を講ずることができるようにするとともに、旅館業等の営業者が必要に応じ円滑かつ簡便に事業譲渡を行えるようにすることを目的として、「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の旅館業法等の一部を改正する法律」（令和5年法律第52号。以下「改正法」という。）が、政府案を一部修正の上、令和5年6月7日に成立し、同月14日に公布されたところである。

○ 改正法の施行に当たっては、旅館業の施設において、改正法による改正後の法が適切に運用されることが極めて重要である。特に、過去のハンセン病元患者の宿泊拒否事案等を踏まえれば、改正法の施行後も、旅館業の施設において特定感染症の患者等や障害者に対する不当な差別的取扱いが行われないう、営業者、国、都道府県等（都道府県、保健所を設置する市及び特別区をいう。以下同じ。）は十分に注意しなければならない。法の規定が遵守されることはもとより、感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律（平成10年法律第114号。以下「感染症法」と

いう。) 制定までの歴史的経緯や社会的背景及び同法第4条、障害者基本法(昭和45年法律第84号)、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(平成25年法律第65号。以下「障害者差別解消法」という。)等を踏まえ、患者等や障害者等に対する差別防止が徹底されることが必要である。また、法第4条の2及び第5条の規定は、必要な最小限度においてのみ適用すべきである。

- このような前提の下、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、法第3条の5第2項、第4条の2及び第5条の規定に関し、令和5年7月から、「改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会」において、旅館業法施行令(昭和32年政令第152号。以下「令」という。)及び旅館業法施行規則(昭和23年厚生省令第28号。以下「則」という。)とともに、法第5条の2の指針について、患者等団体、障害者団体及び高齢者等関係団体から意見をお伺いし、検討を重ねてきたところである。

本とりまとめは、その検討結果に基づき、政省令事項(案)及び指針(案)等を示すとともに、検討会での議論を踏まえた考え方を整理するものである。

2. 改正旅館業法の政省令事項(案)及び指針(案)

- 改正旅館業法を踏まえた、政省令事項(案)及び指針(案)については、別添1及び2に掲載するとおりである。
- 指針(案)については、
 - ・ 一覧性を高めるため、関連する法律や政省令も併せて併記する案としている。
 - ・ 各規定の理解を深めるため、解釈や背景も併記する案としている。
- 今後、パブリックコメント等を経た上で、基本的には、令及び則は本とりまとめの内容に沿って改正され、また、指針も本とりまとめの内容に沿って策定されることが求められる。それらの内容を踏まえて、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したい。

3. 特定感染症の感染防止に必要な協力の求め等に関する補足事項

- 旅館業の施設における感染症のまん延防止対策については、特定感染症(法第2条第6項に規定する「特定感染症」をいう。以下同じ。)は、感染

症ごとに症状や症例定義、対策等が異なるため、特定感染症の国内発生時（又はその可能性が相当程度高まった時点）に、発生した特定感染症に応じて、指針の改定等を通じ、具体的な基準や手引き、様式例等を速やかに示すこととし、現時点では、指針において、特定感染症に共通する内容を記載することが適当である。

- 他方、特定感染症国内発生期間になった際に、すぐさま具体的に動けるよう、研修ツール等として、例えば五類感染症に移行する前の新型コロナウイルス感染症を念頭に置いて、宿泊しようとする者が来館した際等に協力の求めを行う場合のフロー図（別添3）や特定感染症国内発生期間における健康状態等の確認・報告の様式サンプル（別添4）を用いて、研修を図ることが適当である。

4. 宿泊拒否制限に関する補足事項

(1) 宿泊しようとする者が特定感染症の患者等であるとき

- 附帯決議において「旅館業の営業者が適切に対処するために必要な指針の策定に当たっては、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するときは宿泊拒否ではなく感染防止対策への協力を求め個室等で待機させることが望ましいこと（中略）を明確にすること」とされており、これに対応する記載を指針においても記載すべきである。
- 他方、構成員からは、前提として、感染拡大期において医療逼迫が起こることがないように、医療提供体制を構築することが必要との指摘もあった。
- この点については、改正法の法案審議においても、厚生労働省から、特定感染症の患者等については、「原則、都道府県等の確保する医療機関等において必要な治療、療養を受けるべきもの」と答弁がされているところであり、都道府県等においては、新たに特定感染症が発生した際に地域の医療提供体制や検査体制が逼迫することがないように、引き続き、感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律等の一部を改正する法律（令和4年法律第96号）の施行に向けた準備を進めていくべきである。

併せて、都道府県等においては、特定感染症国内発生期間に宿泊者から特定感染症の患者等が発生した場合等であっても、地域の医療機関・宿泊療養施設が適切に対応することができるよう、地域における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、営業者が相談できる都道府県等の窓口
- ・ 特定感染症国内発生期間に、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に連絡できる保健所の連絡先

等を、平時から周知・確認しておくべきであるほか、特定感染症国内発生期間であって、特定感染症の患者等が入院や宿泊療養が難しい例外的な状況下にある場合には、そうした状況下にあることについて、管下の旅館業の施設に対して情報共有すべきであり、厚生労働省においては、省内外の関係部局の連携の下で、都道府県等に対し関係者間の連携をはかるよう通知等で促すことが適当である。

(2) 条例の検討にあたっての留意事項

- 改正法による改正後においても、都道府県等が地域の実情に応じた宿泊拒否事由を定めることができることに変わりはない（法第5条第1項第4号）が、改正法に関連して条例の検討にあたっての留意事項を整理すると以下の通りであり、今後、厚生労働省において、各都道府県等に対して十分に周知することが望まれる。

① 法第5条第1項第1号との関係

- 条例において法に定める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のは、
 - 入院等の措置が適用されない感染症であっても宿泊拒否できるとするものであり、感染症法や新型インフルエンザ等対策特別措置法（平成21年法律第31号）といった他の法令と比較して過度な行動制限となりうるほか、
 - 感染状況等の一定の基準に基づく合理的な運用が全国的になされないことが懸念され、
 - 更に、改正法における法第5条第1項第1号の改正趣旨が感染症に係る差別防止等の観点から改正前の同号の規定範囲を限定・明確化するものであることから、法第5条第1項第1号の趣旨に沿わないと考えられる。

② 法第5条第1項第3号との関係

- 条例においていわゆる迷惑客等に関する宿泊を拒むことができる事由が定められている場合は、法第5条第1項第3号の事由に加えて、条例で定める事由も宿泊を拒むことができる事由となり、条例を改正する必要性は必ずしもないと考えられるが、法第5条第1項第3号と規定内容として重複がないように調整することが望ましい。

③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との関係

- 条例において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については、法第5条第1項において、宿泊を拒むことができる事由を限定的に規定している中で、不当な宿泊拒否が生じるおそれ等の懸念を踏まえて、衆議院の修正により、宿泊拒否事由から、感染防止対策への協力の求めを受けた者が正当な理由なく応じない場合が削除された経緯を踏まえると、法第5条の趣旨に沿わないと考えられる。

④法第5条第2項との関係

- 改正法で新設された法第5条第2項において、「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、前項各号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」とされていることを踏まえ、既に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。

5. 差別防止の徹底等に関する補足事項

(1) 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に係る内容

- 患者等団体、障害者団体及び高齢者等関係団体から意見聴取をする中で、各団体に属する方の特性に応じた適切な宿泊サービスの提供にあたり、特にどのような点に配慮することを営業者に求めたいかも聴取してきた。

その内容のうち、障害者団体から聴取した内容の中には、障害者差別解消法に係る内容が多く含まれていた。

- 折しも、障害者差別解消法については、令和6年4月1日に事業者の合理的配慮の義務化がなされることに伴い、同法に基づく衛生事業者向けガイドライン（旅館業も同ガイドラインの対象に含まれる。）の改訂がなされる状況にある。

営業者が同法に係る内容を参照するにあたっては、同法に基づく衛生事業者向けガイドラインに情報が集約されていることが望ましいことから、本検討会で聴取した同法に係る内容は、「旅館業法の見直しに係る検討会」で聴取した障害者差別解消法に係る内容と併せて、同ガイドラインに盛り込むことが適当である。これを踏まえ、別添5の通り同ガイドラインにつ

いて旅館業に関わる内容を中心に改定案を整理しているため、厚生労働省は、この案をもとに所要の調整を行った上で同ガイドラインの改定を行い、営業者が研修を行う上で参照できるようにすることが適当である。

- また、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。
- 検討会においては、各旅館・ホテル団体において、旅館業の施設の表彰制度などがあると良いのではないかと、という意見もあった。

(2) 障害者の宿泊に係る安全上の問題と情報の伝達について

- 営業者は、宿泊契約に基づき宿泊者の安全に配慮する必要があると解されるが、宿泊者が障害者である場合には、必要な配慮の内容を検討するとともに、人員・設備等に照らして当該配慮を提供できるかどうかを検討することとなる。その検討に際しては、抽象的に検討することは不適切であり、障害の内容・程度・介助者の同行の有無といった状況等に即し、具体的に検討する必要がある。

※ ネットカフェにおいて、精神障害がある者の入店を拒否したことにつき、店側の債務不履行責任及び不法行為責任が争われた事例（東京地判平成 24 年 11 月 2 日・内閣府における障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律に係る裁判例に関する調査結果について（総括表）16 番）では、店側が、別の障害ある者に無銭飲食をされたことなどを理由として精神障害ある者の入店を拒否する運用をとったことにつき、裁判所は、このような拒否は専ら障害があることのみを内容とするものであって、公序良俗に反する違法な差別行為である旨判示した。

また、身体障害がある者が単独で航空機に搭乗しようとしたところ、航空会社側がその搭乗を拒否したことにつき、航空会社側の債務不履行責任及び不法行為責任が争われた事例（大阪高判平成 20 年 5 月 29 日・前記総括表 11 番）では、航空会社側が障害者に通常想定されるサービスを超えた特別な援助が必要であって、安全上の問題があると判断したことにつき、裁判所は、想定されるサービスの内容を詳細に検討した上でそれらのサービスは通常想定される範囲内のものであるから、特別な援助が必要と判断し、単独搭乗を拒否したことには根拠がない旨判示した。

これらの裁判例は、障害者差別解消法の制定前のものであり、民事上の責任を示したものではあるが、その考え方は同法にも通じるものであり、同法が整備された現行法下において、さらに旅館業法においては努力義務となる研修では障害の特性も含めて一定習熟することを想定していることも踏まえれば、営業者が、必要な配慮の内容を検討するには一層慎重な判断が求められる。

- 他方、営業者は、宿泊者が障害者である場合に、障害の内容・程度・介助者の同行の有無といった状況等に即して必要な配慮を人員配置や設備等の観点から検討するに当たっては、これらに関する正確な情報が必要となる。

また、仮に、宿泊予約をしていた障害者が、来館当日に営業者から宿泊を拒まれた場合や、求める配慮を受けることができなかった場合には、旅

館業法第5条第1項各号該当性の他に、営業者側に債務不履行責任及び不法行為責任が問題となり得るところ、債務不履行責任及び不法行為責任は営業者側に故意又は過失が認められる場合に成立するものであり、故意・過失のいずれにおいても、営業者側がどのような事実を認識していたか、あるいは認識し得たかが考慮要素となる。

したがって、宿泊しようとする者においても、営業者側に適切な配慮を求め、あるいは営業者の責任を適切に追及するためには、自己の状況についてできる限り正確に伝えることが望ましいものと考えられる。ただし、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とが考えられる。

※ 駅で車椅子利用者の介助に当たった職員がホーム上でブレーキをかけなかったことについて、駅職員の債務不履行責任・不法行為責任が争われた事例（東京高判平成15年6月11日・前記総括表10番）では、裁判所は、駅職員が当該車椅子利用者との会話を通じて被控訴人に言語障害があることを感じていたこと、また、当該車椅子利用者がその胸部付近をシートベルトで固定してようやく上体を支えていたことを目視していたことを前提とした上で、駅職員において当該車椅子利用者の様子をよく観察し、丁寧に話を聞けば、同人が静止していることができず、その腕、上体、首等が不随意・不規則に揺れ動く障害に苦しみ、またその障害ゆえに車いすのブレーキを自ら操作することができない不自由な身であり、その車いすにブレーキを掛けないで放置すると、その車いすが被控訴人の身動きが原因となって動き出すおそれがあることを認識し得たこと等を根拠に債務不履行責任を肯定した。

また、前記大阪高判平成20年5月29日（総括表11番）の事例では、最終的に航空会社側の債務不履行責任・不法行為責任を否定したが、裁判所は、その理由として、航空会社側が特別な援助が必要であったかどうかを判断するには、搭乗開始時点までに認識し、把握できた事実関係等に基づいて、検討せざるを得なかったとした上で、「それには、まず、控訴人の身体の状態をある程度正確に認識し、把握した上で、これに対する適切な援助が何であるかを確定する作業が必要であった。」とし、搭乗までの短い時間の中で限られた情報しか提供されていなかったことについて「上記の検討の前提となる事実関係を確定できない状態であり、したがって、上記の作業をする手掛かりさえつかめなかった」と判示し、特別な配慮が必要と判断したことについて故意・過失があったとまではいえないとした。

- なお、障害を理由とする宿泊拒否は、少なからず発生しているとみられる（※1）ほか、旅館業の施設における合理的配慮の認知度や令和6年4月に施行される事業者による合理的配慮の提供の義務化の認知度、研修の実施率のデータ（※2）から、障害者として障害の状況等を営業者に伝達した場合、宿泊拒否を含む不当な差別的取扱いを受けるのではないかと懸念することも考えられる。

※1 認定NPO法人全国盲導犬施設連合会「盲導犬受け入れ全国調査」報告（2020年3月25日）（抜粋）

1年間で盲導犬の受入れ拒否を受けたことがあるのは52.3%であり、その拒否に遭った場所としては、飲食店が77.4%、宿泊施設が19.9%。

※2 全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会「障害者差別解消法に関するアンケート

Web アンケート集計結果」(2023年9月)(抜粋)

「合理的配慮」という言葉を知っていると答えた施設は42.6%、意味は分からないが聞いたことはある施設は27.3%、知らなかった(このアンケートで知った)と回答した施設は30.1%。

障害者差別解消法の改正により、令和6年4月から、障害者への「合理的配慮」が事業者も義務化されることについて、知っていると回答した施設は28.9%、聞いたことはあると回答した施設は32.1%、知らなかった(このアンケートで知った)と回答した施設は39.0%。

障害の特性や障害者差別解消法、合理的配慮、障害がある方に対するサポートや理解に関する研修について行っていると回答した施設は13%、未実施だが1年以内に行う予定と回答した施設は10%。

○ これらを踏まえ、合理的配慮の提供に向けての事業者側の行動の変容は、障害者側からの障害の状況等に関する情報の伝達を促すことにつながると考えられるため、指針において、次のような点に留意するよう業者に注意を促すことが適当である。

- ・ 事業者は、障害者差別解消法に関する研修を行う等して、合理的配慮等に関する知識の浸透に努めること
- ・ 安全上の問題も障害者差別解消法上の正当な理由の一事由になりうると考えられるが、それが本当に正当と言えるかどうかは慎重な判断が求められると考えられること
- ・ 緊急時の対応など安全上の懸念がある場合には、建設的な対話を通じて検討し、代替案を提示すること等が重要であること
- ・ 施設面等の環境整備やその情報の公開は、障害の特性を踏まえた対応を行う上での前提となる重要な一部でもあること
- ・ 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

(3) 研修ツール

○ 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、分かりやすく簡潔にまとめた研修ツール(動画を含む。)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である。

○ また、障害者差別解消法が令和6年4月に事業者についても合理的配慮の義務化の施行を迎えることから、それ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である。その際、合理的配慮と建設的対話のプロセスが理解できるものとすることが適当である。

- 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
 - ・ 旅館業の施設において特定感染症のまん延の防止に必要な対策を適切に講ずるための研修ツール（例えば、五類感染症になる前の新型コロナウイルス感染症を念頭に置いたもの）
- 従業者のみならず、営業者も研修内容を理解することが重要であるため、厚生労働省は、都道府県等に対し、その点に関して営業者に指導をするよう呼びかけるとともに、営業の許可や変更等、営業者と接点を持つ際に、厚生労働省で研修ツールを用意している旨を営業者に周知し、活用するよう促すことを呼びかけることが適当である。

6. その他の事項

(1) 相談窓口

- 意見聴取において、利用者側が営業者から不当な協力の求めや宿泊拒否がなされた場合や、営業者側が協力の求めや宿泊拒否に関して悩んだ場合の相談窓口を整備すべきこと、業界団体においても相談窓口の設置をすることについて、意見があった。

この点、

 - ・ 都道府県等において相談窓口（旅館業の所管部局等が想定される。）を明確にした上で広報し、都道府県等の相談窓口は、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には、必要に応じて、法第7条に基づき報告の徴収等を行うとともに、営業者側から協力の求めや宿泊拒否に関して相談があった場合には適切に助言することが求められること
 - ・ 当該相談窓口において障害者差別解消法にも関わる相談を受けた場合には、都道府県等における同法担当部署と適切に連携することが求められること
 - ・ 障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策の推進に関する法律（令和4年法律第50号）を踏まえ、電話やFAXだけでなく

電話リレーサービスやメール等でも問い合わせを行うことができるようにすること（SNSでも問い合わせを行うことができるようにすることが望ましいこと）

について、今後、厚生労働省から都道府県等に対して通知等で働きかけることが適当である。

- 更に、事例を営業者間で共有する観点や営業者にとっての相談窓口の多様化を図る観点から、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会において営業者用の相談窓口の設置を検討することが望ましい。

また、国内外の宿泊しようとする者にとっての相談窓口の多様化を図る観点から、宿泊しようとする者が相談できる都道府県等以外の窓口について、厚生労働省は周知をすることが適当である。

- 厚生労働省においては、旅館業の施設内に掲示できる相談窓口一覧の資料を用意するほか、これらの相談窓口において適切に対応できるように相談窓口の支援を行うとともに、これらの相談窓口で集積された事例について、必要に応じてこれらの相談窓口に対してアンケート調査等を行い、プライバシーに配慮した上で、研修ツールの改定や見直し検討に活用することが適当である。

(2) 旅館業法の改正の内容及び指針等の周知

- 衆議院及び参議院の附帯決議 10.において、「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」とされていることを踏まえ、厚生労働省において法改正の内容及び指針等について十分に周知していくべきである。

その際、検討会における議論や意見聴取先からの意見を踏まえ、営業者及び宿泊しようとする者双方に対して、

- ・ 改正法の趣旨やカスタマーハラスメントに当たる行為は許されないことを含めて周知することとし、
- ・ 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も併せて周知徹底を図るとともに、
- ・ 障害者が、障害の特性から、表面上、法第5条第1項第2号及び第4号に該当しうる行為を行う可能性があるが、同行者にその特性について聴取する等し、その特性を踏まえた適切な対応を行うとともに、法第5条第2項の規定を踏まえ、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周知すること

が適当である。

(3) フォローアップについて

- 法第7条に基づき、都道府県等は、この法律の施行に必要な限度において、営業者その他の関係者から、
 - ・ 法第4条の2第1項の規定に基づいて行った協力の求めの内容（適正性や公平性を含む。）
 - ・ 法第5条第1項各号の規定に該当すると認め、宿泊しようとする者の宿泊を拒んだこと
 - ・ 法第3条の5第2項の規定に基づいて行った研修の実施の有無・内容等について、必要な報告を求めることができる。
- 都道府県等は、
 - ・ 営業者が不適切な宿泊拒否や感染防止対策への協力の求めを行っていることを把握した場合、営業者に対して、法第7条の報告徴収等を行い、法第5条第1項第1号又は第3号に係る事案の場合は、改正法附則第3条第2項の規定により記録することとされている宿泊拒否の理由等についても確認すること
 - ・ 必要な場合は法第8条により営業の許可の取消や営業の停止を行うことも含めて検討するよう、厚生労働省から通知等で働きかけることが適当である。

また、研修の実施の有無・内容等についても定期的に（少なくとも3年に1度）確認するよう、厚生労働省から都道府県等に対して通知等で働きかけることが適当である。
- 厚生労働省は、改正法による改正後の法の施行状況等について把握するため、その施行状況、効果、事例等についてフォローアップを行うことが適当である。

(4) 見直し検討について

- 改正法附則第2条第1項において、政府は、法第4条の2第1項の規定による協力の求めを受けた者が正当な理由なくこれに応じないときの対応の在り方について、旅館業の施設における特定感染症のまん延防止を図る観点から検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に基づいて所要の措置を講ずるものとする、とされている。

その措置を講ずるに当たっては、国会における宿泊拒否事由の削除等の修正があったことを受け止め、患者・障害者の差別助長防止に配慮し、まずは宿泊拒否事由の拡大以外の事項の検討を行うこととの附帯決議がな

されていることを踏まえ、厚生労働省において今後適切に対応されることが望まれる。

※ 本検討会においても、法第4条の2第1項の規定による協力の求めを受けた者が正当な理由なくこれに応じないときの対応に関しては、構成員から具体的な対応策が指針において示されるべきとの意見もあった。これに対応して、指針において、法第5条第1項各号で対応できる事例について言及するとともに、対応に苦慮する場合は、都道府県等に相談することについて示唆している。

- また、改正法附則第2条第2項において、政府は、過去に旅館業の施設において改正法による改正前の旅館業法第5条の規定の運用に関しハンセン病の患者であった者等に対して不当な差別的取扱いがされたことを踏まえつつ、法第5条第1項の規定の施行の状況について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に基づいて所要の措置を講ずるものとする、とされている。
- 更に、改正法附則第2条第3項において、政府は、改正法の施行後3年を経過した場合において、改正後の規定の施行の状況を勘案し、必要があると認めるときは、当該規定について検討を加え、その結果に基づいて所要の措置を講ずるものとする、とされている。
- 加えて、検討会においては、これらの観点のほかに、今般の改正が旅館業の施設における感染防止対策やカスタマーハラスメントへの対応として十分だったか、問題はなかったか等についても検証すべきとの意見があった。
- これらを踏まえ、上記6(3)のフォローアップの結果も用い、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である。