

※本指針（案）の内容は、今後、法制上の審査の過程においても修正される場合がある。

## 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）

### 目次

1. はじめに	1
2. 特定感染症の感染防止に必要な協力の求め等	4
(1) 特定感染症の定義と趣旨（法第2条第6項関係）	4
(2) 感染防止対策への協力の求め（法第4条の2関係）	5
①協力の求めの対象者	7
②協力の求めの内容	9
③協力の求めができる期間（特定感染症国内発生期間）	17
④協力の求めに応じない正当な理由等	18
3. 宿泊拒否制限	21
(1) 特定感染症の患者等であるとき（法第5条第1項第1号関係）	21
(2) 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（法第5条第1項第3号関係）	22
①規定趣旨等	22
②特定要求行為の具体例	27
③特定要求行為に該当しないものの例	28
(3) 宿泊拒否に関するその他の留意事項	29
①みだりな宿泊拒否の禁止等（法第5条第2項関係）	29
②宿泊拒否の理由等の記録（改正法附則第3条第2項関係）	30
③法第5条に関する基本的事項等	31
4. 差別防止の更なる徹底等	34
(1) 従業者への研修機会の付与に関する努力義務（法第3条の5第2項関係）	34
(2) 従業者に研修機会を付与するに当たっての留意点	35
①旅館業の施設における特定感染症のまん延の防止に必要な対策	35
②宿泊者の特性に応じた適切な宿泊に関するサービスの提供	36
(3) その他	37
①障害者差別解消法との関係での留意点	37
②施設面等の環境整備等	39
5. その他	40
(1) 報告徴収等（法第7条第1項等関係）	40
(2) 法以外の事項	41
(3) 相談窓口等	43

※ 特定感染症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やそのフェーズに応じて、具体的な基準等を速やかに示すこととし、本指針においては、特定感染症に共通する内容を記載している。ただし、この内容についても、発生した特定感染症の状況に応じて変更があり得ることに留意されたい。

## 1. はじめに

○ 旅館業法（昭和23年法律第138号。以下「法」という。）は、その第1条に規定しているとおり、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。）の業務の適正な運営を確保すること等により、旅館業の健全な発達を図るとともに、旅館業の分野における利用者の需要の高度化及び多様化に対応したサービスの提供を促進し、もって公衆衛生及び国民生活の向上に寄与することを目的としている。

○ 旅館業の営業者（以下「営業者」という。）と宿泊者は、民対民の関係であり、本来、営業者には営業の自由があり、契約自由の原則が適用されるが、法においては、公衆衛生と、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、一定の規制を設けている。

具体的には、法第5条では、営業者は、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等の宿泊拒否事由に該当する場合を除き、宿泊しようとする者の宿泊を拒んではならないとしてきた。

○ こうした中、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、営業者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、法律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感染症法第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。

※ 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。

（国民の責務）

第四条 国民は、感染症に関する正しい知識を持ち、その予防に必要な注意を払うよう努めるとともに、感染症の患者等の人権が損なわれないようにしなければならない。

※ 障害者基本法

（差別の禁止）

第四条 何人も、障害者に対して、障害を理由として、差別することその他の権利利益を侵害する行為をしてはならない。

2 社会的障壁の除去は、それを必要としている障害者が現に存し、かつ、その実施に伴う負担が過重でないときは、それを怠ることによつて前項の規定に違反することとならないよう、その実施について必要かつ合理的な配慮がされなければならない。

※ 障害者差別解消法

（事業者における障害を理由とする差別の禁止）

第八条 事業者は、その事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

2 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するように努めなければならない。

(注) 令和6年4月1日からは、「合理的な配慮をしなければならない。」となる。

- また、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。
- このような前提の下、宿泊者や従業者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、第5条等に関して、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の指針の策定に向けて、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り、今般、これらの議論を踏まえ、営業者が適切に対処するための指針（以下「本指針」という。）を策定するものである。
- なお、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やそのフェーズに応じて、具体的な基準等を速やかに示すこととし、本指針においては、特定感染症に共通する内容を記載している。ただし、この内容についても、発生した特定感染症の状況に応じて変更があり得ることに留意されたい。
- また、法においては、「宿泊しようとする者」は、
  - ア) これから1泊目の宿泊をしようとする者
  - イ) 既に1泊以上宿泊していて2泊目以降の宿泊をしようとする者のいずれも含むものである。
- 本指針において「障害者」とは、障害者差別解消法第2条第1号に規定する障害者、すなわち、身体障害、知的障害、精神障害（発達障害及び高次脳機能障害を含む。）その他の心身の機能の障害（難病等に起因する障害を含む。）（以下「障害」と総称する。）がある者であって、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるものをいう。これは、障害者基本法第2条第1号に規定する障害者の定義と同様であり、いわゆる「社会モデル」の考え方（障害者が日常生活又は社会生活において受ける制限は、障害のみに起因するものではなく、

社会における様々な障壁と相対することによって生ずるものとする考え方)を踏まえている。したがって、法が対象とする障害者の該当性は、当該者の状況等に応じて個別に判断されることとなり、いわゆる障害者手帳の所持者に限られない。

## 2. 特定感染症の感染防止に必要な協力の求め等

### (1) 特定感染症の定義と趣旨 (法第2条第6項関係)

法第二条 (略)
2～5 (略)
6 この法律で「特定感染症」とは、次に掲げる感染症をいう。 一 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(平成十年法律第百十四号。以下「感染症法」という。)第六条第二項に規定する一類感染症(第四条の二第一項第二号及び第二項第一号において単に「一類感染症」という。) 二 感染症法第六条第三項に規定する二類感染症(第四条の二第一項第二号及び第二項第一号において単に「二類感染症」という。) 三 感染症法第六条第七項に規定する新型インフルエンザ等感染症(第四条の二第一項第二号及び第二項第二号において単に「新型インフルエンザ等感染症」という。) 四 感染症法第六条第八項に規定する指定感染症であつて、感染症法第四十四条の九第一項の規定に基づく政令によつて感染症法第十九条若しくは第二十条又は第四十四条の三第二項の規定を準用するもの(第四条の二第一項第二号及び第二項第三号において単に「指定感染症」という。) 五 感染症法第六条第九項に規定する新感染症(第四条の二第一項第二号及び第二項第二号において単に「新感染症」という。)

- 営業者が感染防止対策の協力の求めや宿泊を拒むことができる事由の対象となる感染症については、特定感染症として定義を明確化し、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(入院等の規定が適用されるもの)としている。
- これらの感染症を法において特定感染症と位置づけている趣旨は、感染症法において特定感染症に当たるものの患者等は、感染力及び罹患した場合の重篤性等に鑑みて、入院、宿泊療養等の対象となり、原則、都道府県等の確保する医療機関や宿泊療養施設等において必要な治療を受け、又は療養すべきとされるものであり、
  - ・ 旅館業の施設内で感染者が発生した場合に、不特定多数の者が長時間

同一の空間を共有して宿泊する際に他の宿泊客や従業者に感染がまん延し、感染した場合の症状が重篤となるおそれがあること

- ・ 感染拡大防止のために必要な業務が、通常提供する宿泊に関するサービスの範囲を大きく超え、営業者や従業者に過大な負荷がかかると想定されること

を踏まえたものである。

- これにより、改正法による改正前の法（以下「旧法」という。）第5条において、宿泊を拒むことができる事由のうち「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」の対象に含まれるかどうかは条文のみでは不明確だったハンセン病元患者、HIV/エイズ等の感染者や患者等が改正法による改正後の法においては法第5条第1項第1号の対象に含まれないことが明確化された。

## (2) 感染防止対策への協力の求め（法第4条の2関係）

法第四条の二 営業者は、宿泊しようとする者に対し、旅館業の施設における特定感染症のまん延の防止に必要な限度において、特定感染症国内発生期間に限り、次の各号に掲げる者の区分に応じ、当該各号に定める協力を求めることができる。

一 特定感染症の症状を呈している者その他の政令で定める者 次に掲げる協力

イ 当該者が次条第一項第一号に該当するかどうか明らかでない場合において、医師の診断の結果その他の当該者が同号に該当するかどうかを確認するために必要な事項として厚生労働省令で定めるものを厚生労働省令で定めるところにより営業者に報告すること。

ロ 当該旅館業の施設においてみだりに客室その他の当該営業者の指定する場所から出ないことその他の旅館業の施設における当該特定感染症の感染の防止に必要な協力として政令で定めるもの

二 特定感染症の患者等（特定感染症（新感染症を除く。）の患者、感染症法第八条（感染症法第四十四条の九第一項の規定に基づく政令によつて準用する場合を含む。）の規定により一類感染症、二類感染症、新型インフルエンザ等感染症又は指定感染症の患者とみなされる者及び新感染症の所見がある者をいい、宿泊することにより旅館業の施設において特定感染症をまん延させるおそれがほとんどないものとして厚生労働省令で定める者を除く。次条第一項第一号において同じ。）前号ロに掲げる協力

- 三 前二号に掲げる者以外の者 当該者の体温その他の健康状態その他厚生労働省令で定める事項の確認の求めに応じることその他の旅館業の施設における当該特定感染症の感染の防止に必要な協力として政令で定めるもの
- 2 前項の特定感染症国内発生期間は、次の各号に掲げる特定感染症の区分に応じ、当該各号に定める期間（特定感染症のうち国内に常在すると認められる感染症として政令で定めるものにあつては、政令で定める期間）とする。
- 一 一類感染症及び二類感染症 感染症法第十六条第一項の規定により当該感染症が国内で発生した旨の公表が行われたときから、同項の規定により国内での発生がなくなつた旨の公表が行われるまでの間
- 二 新型インフルエンザ等感染症及び新感染症 感染症法第四十四条の二第一項又は第四十四条の十第一項の規定により当該感染症が国内で発生した旨の公表が行われたときから、感染症法第四十四条の二第三項の規定による公表又は感染症法第五十三条第一項の政令の廃止が行われるまでの間
- 三 指定感染症 感染症法第四十四条の七第一項の規定により当該感染症が国内で発生した旨の公表が行われ、かつ、当該感染症について感染症法第四十四条の九第一項の規定に基づく政令によつて感染症法第十九条若しくは第二十条又は第四十四条の三第二項の規定が準用されたときから、感染症法第四十四条の七第三項の規定による公表が行われ、又は当該感染症について感染症法第四十四条の九第一項の規定に基づく政令によつて感染症法第十九条及び第二十条並びに第四十四条の三第二項の規定が準用されなくなるときまでの間
- 3 厚生労働大臣は、第一項第一号ロ及び第三号の政令の制定又は改廃の立案をしようとするときは、あらかじめ、感染症に関する専門的な知識を有する者並びに旅館業の業務に関し専門的な知識及び経験を有する者の意見を聴かなければならない。
- 4 宿泊しようとする者は、営業者から第一項の規定による協力の求めがあつたときは、正当な理由がない限り、その求めに応じなければならない。

※ 政省令が定まり次第、併せて記載予定。

- 旧法においては、営業者が感染防止対策の協力を求める法律上の根拠がなかった。
- このため、旅館業の現場から、新型コロナウイルス感染症の流行期には宿泊者に対して実効性を伴った協力の求めを行うことができず、宿泊者の

安全確保も含めて旅館業の業務の適正な運営を確保することが困難であったとの声があった。

- 改正後の法では、旅館業の施設における特定感染症のまん延を防止し、宿泊者や従業者の健康・安全を確保するため、当該施設において適時に有効な感染防止対策を講じられるよう、営業者は、宿泊者に対し、基本的人権を最大限尊重しつつ、特定感染症のまん延防止に必要な限度において、協力を求めることができることとしている。なお、新型コロナウイルス感染症は、令和5年5月8日をもって五類感染症に移行し、旅館業法における特定感染症には該当しないものとなった。
- 以下①～④に記載する内容は、あくまで、特定感染症国内発生期間において、営業者が法第4条の2の規定に基づいて協力の求めを行う場合の留意点等を示したものである。この点を踏まえた上で、以下①～④の内容に共通して、
  - ・ 特定感染症国内発生期間中であっても、営業者は、法第4条の2の規定に基づいて協力の求めを行うことも行わないこともできること
  - ・ 営業者は、法第4条の2の規定に基づく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必要があること
  - ・ 営業者は、医師の診断の結果の報告や客室待機をはじめ、協力の求めについて、事実上の強制にわたるような求めや威圧的な求めをすべきではないこと
  - ・ 協力の求めの趣旨等について理解を得られるように丁寧に説明をした上で、協力の求めに応じることについて同意を得ることが考えられることについて、十分な留意が必要である。

#### ①協力の求めの対象者

- 特定感染症国内発生期間においては、営業者は、必要な限度において、全ての宿泊しようとする者に感染防止対策への協力の求めを行うことができる。ただし、特定感染症の症状の有無等で次のとおり対象者を区分し、その区分ごとに営業者が求めることができる感染防止対策への協力の求めの内容が定められている（法第4条の2第1項）。協力の求めの内容は②に後述する。
  - (A) 特定感染症の症状を呈している者（以下「(A)有症状者」という。）
  - (B) 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（以下「(B)特定接触者」という。）



(C) 特定感染症の患者等（以下「2. 特定感染症の感染防止に必要な協力の求め等」において「(C) 患者等」という。）

(D) その他の者

- (B) 特定接触者については、対象となる特定感染症の性質に照らし、都道府県等（主に保健所が想定される。）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（感染症法第 15 条や第 44 条の 3 第 1 項等の規定に基づく措置が必要であると判断した者をいう。）であり、(C) 患者等の同行者又は同室者であること等をもって営業者が判断できるものではない。

※ 新型コロナウイルス感染症の流行期において「濃厚接触者」と称していたものは、(B) 特定接触者に当たる。

- (C) 患者等とは、次のいずれかに該当する者をいい、医師が他人にその感染症を感染させるおそれがほとんどないと診断したもの（退院基準を満たした結核患者が現時点で想定される。）を除く（法第 4 条の 2 第 1 項第 2 号）。

- ・ 特定感染症（新感染症を除く。）の患者

※ 特定感染症の患者は、医師の確定診断のあった者をいい、医師の診断の結果を申告すれば、診断書の提示までなくとも、特定感染症の患者とする。

- ・ 感染症法第 8 条（感染症法第 44 条の 9 第 1 項の規定に基づく政令によって準用する場合を含む。）の規定により一類感染症、二類感染症、新型インフルエンザ等感染症又は指定感染症（入院等対象に限る。）の患者とみなされる者

※ 感染症の患者とみなして、感染症法に基づく入院等の対象とされており、原則として、医療機関等において必要な治療を受けるべき者であり、具体的には、感染症法上の疑似症患者（感染症法第 6 条第 10 項）や無症状病原体保有者である。

感染症法においては、同法第 12 条の規定に基づいて医師が診断の上、都道府県知事等に患者の届出を行うことになっており、ある者を感染症法上の措置が必要な感染症の患者等かどうかを判断することができる者は医師となっていることから、法における (C) 患者等に該当するかどうかについても、こうした感染症法における考え方に従って、原則として、医師の診断に基づいて判断されることとなる。

なお、こうした疑似症患者や無症状病原体保有者に当たるかどうかについては、感染症ごとに異なるものであり、科学的知見や専門家の意見等に基づいて判断されることとなる。

- ・ 新感染症の所見がある者

※ 感染症法における考え方に従って、原則として、医師の診断に基づいて判断さ

れることとなる。

- なお、営業者は、宿泊しようとする者が(A)有症状者、(B)特定接触者又は(C)患者等に該当すると明らかに認められる場合を除き、当該者を(D)その他の者に該当するものとして取り扱うものとし、特定感染症の症状を呈している者であっても、(C)患者等に該当すると明らかに認められる場合を除き、(A)有症状者に該当するものとして取り扱うこととする。
- 特定感染症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やフェーズに応じて、(A)有症状者、(B)特定接触者、(C)患者等について、具体的な基準等を速やかに示す。なお、当該基準等は諸般の状況を踏まえて変更し得る。

## ②協力の求めの内容

### ②-1 概要

- 改正後の法第4条の2第1項の規定により、営業者は、特定感染症国内発生期間中に、施設における特定感染症のまん延の防止に必要な限度において、
  - ・ (A)有症状者又は(B)特定接触者（以下「有症状者等」という。）に対して、以下 i～iv の感染防止対策への協力の求めを行うことができる
  - ・ (C)患者等に対して、以下 ii～iv の感染防止対策への協力の求めを行うことができる
  - ・ (D)その他の者に対して、以下 iii 及び iv の感染防止対策への協力の求めを行うことができることとしている。i～ivの詳細は(②-2)に後述する。
- 法第4条の2第1項の規定に基づいて次の i 及び ii の協力を求めたときは、当該協力の求めを行った日時や対象者の氏名、求めた内容等を記録しておくことが考えられる。

#### i 報告

宿泊しようとする者が(C)患者等であるかどうか明らかでない場合において、当該者が(C)患者等であるかどうかを確認するため、次のいずれかを、原則として書面又は電磁的記録（タブレット型端末にて報告に関する様式を示し、必要事項を記入させることをいう。以下「2. 特定感染症の感染防止に必要な協力の求め等」において同じ。）によって報告すること。

一) 医師の診断の結果

二) 特定感染症の症状を呈している者にあつては、当該症状が特定感染症以外によるものであることの根拠となる事項

ii 客室待機

当該旅館業の施設においてみだりに客室その他の当該営業者の指定する場所から出ないこと。

iii 健康状態等の確認

(A) 有症状者、(B) 特定接触者、又は(C) 患者等の場合は、体温その他の健康状態、直近で滞在した国・地域（外国に限る。）、特定感染症の患者や媒介動物との接触歴、(A) 有症状者にあつては(B) 特定接触者に該当するかどうかに関する営業者からの確認の求めに応じること。(D) その他の者の場合は、体温その他の健康状態、(B) 特定接触者に該当するかどうかに関する営業者からの確認の求めに応じること。

iv その他の感染防止対策

宿泊しようとする者自らによる当該特定感染症の感染の防止に必要な措置であつて、特定感染症国内発生期間において以下のいずれかに即するものとして本指針で定めるもの。

- ・ 厚生労働大臣が感染症法の規定に基づいて感染症の予防又はそのまん延の防止に必要なものとして公表している内容
- ・ 新型インフルエンザ等対策特別措置法（平成 24 年法律第 31 号。以下「特措法」という。）に基づく基本的対処方針において定められた内容（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場合）

## ②-2 協力の求めの具体的な内容

### ②-2 i 報告

○ 営業者は、(A) 有症状者又は(B) 特定接触者が、(C) 患者等であるかどうか明らかでない場合において、当該者が(C) 患者等であるかどうかを確認するため、当該者から、次の事項について書面又は電磁的記録による報告を求めることができる。

一) 医師の診断の結果

二) 特定感染症の症状を呈している者にあつては、当該症状が特定感染症以外によるものであることの根拠となる事項

障害を有している、又は幼少であること等により、宿泊者本人が記載できない場合は、同行者が代わりに記入しても差し支えない。その場合、代筆した者の氏名と続柄も記入させることが考えられる。

- 旅館業の施設において集団感染が発生した際には、感染源及び感染経路の特定において発熱等の症状を呈していた時期及びその原因等の情報が正確であることが迅速かつ的確な感染拡大防止策につながるため、報告は、口頭ではなく、情報として明確に残る書面又は電磁的記録で報告を受けるものとする。

なお、

- ・ 1回の宿泊について、診断書の受領等に係る負担をかけてまで、営業者が医師の診断及び疾患に関する詳細な情報を把握する必要性はないため、診断書の提出までは求められない。
  - ・ 当該書面又は電磁的記録の保存期間は特に定めていない。営業者において、後に虚偽の記載であることが判明したときの証拠として用いることができるものとして、当該感染症の潜伏期間や感染力の持続期間に応じ適宜保存する。
  - ・ 宿泊しようとする者が医療機関を受診した結果、特定感染症の患者であると診断され、入院することとなった場合、営業者はその報告を書面又は電磁的記録によって得ることが困難であることが想定される。また、当該者が何らかの障害を有する場合や子どもの場合にもその報告を書面又は電磁的記録によって得ることが困難であることが想定される。このような場合は「やむを得ない事情があると認められる場合」として、当該者や家族等から口頭で報告を受けることもできる。その際、営業者は、口頭で報告を受けた内容について書面を作成し又は電磁的記録によって保存しておくことも考えられる。
- 報告内容が虚偽であると疑われ、営業者がその真偽を確かめることに対して、宿泊しようとする者が拒絶した場合において、後に報告内容が虚偽であることが確認された場合、宿泊しようとする者は報告の求めに応じていないこととなるため、法第4条の2第4項に反することとなる。営業者は、あらかじめこの旨を宿泊しようとする者にも周知することが望ましい。

○ なお、

- ・ 特定接触者にまで報告の求めを行うことが法第4条の2の「必要な限度」内と言えるかどうかは、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やフェーズに応じて、本指針の改定等を通じて示す。
- ・ 口頭で報告を求める場合は、他の宿泊客に個人情報が入り込まないよう、会話する場所等について配慮する必要がある。

②-2 i-1) 「医師の診断の結果」

- i-1) 「医師の診断の結果」の報告により、(C)患者等であることが確認されなかった場合は、何かしらの症状を呈していたとしても、それは特定感染症の症状ではないため、上記(D)その他の者として対応することになる。

ただし、(C)患者等であることが確認されなかった後の感染等の可能性も考えられることから、(C)患者等であることが確認されなかった後の状況に応じて、継続した症状とは別の症状が生じた場合、必要な限度において、iii健康状態等の確認を行い、その結果に基づき、上記(A)有症状者として対応することもあり得る。

- i-1) 「医師の診断の結果」の報告により、(C)患者等であることが確認された場合は、入院、宿泊療養等の対象として、原則、都道府県等の確保する医療機関や宿泊療養施設等において必要な治療・療養を受けるものであり、(C)患者等への対応は、医療機関や都道府県等の指示に従うことになる。

- 新たに受診を要するような医師の診断の結果の報告を求めることについては、宿泊しようとする者に諸々の負担がかかることを踏まえ、宿泊しようとする者の基本的人権を最大限尊重しつつ、必要な限度に留めるべきことに特に留意されたい。

また、受診については、基本的に宿泊しようとする者が自ら行うものであるが、営業者は、宿泊しようとする者に対し、法第4条の2第1項第1号イに掲げる協力(医師の診断の結果の報告に係る部分に限る。)を求めるに当たっては、当該者に対し、適切な医療機関を知らせる等の支援を行うことが望ましい。

また、営業者は、宿泊しようとする者に対し法第4条の2第1項第1号イに掲げる協力(医師の診断の結果の報告に係る部分に限る。)を求める場合に備えて都道府県等、医療機関その他の関係者との連携を確保することが望ましい。

- また、診断結果が判明するまでに要する時間は、感染症ごとに症状や地域の感染状況、検査方法等によって異なることになるが、待機が必要となり、宿泊しようとする者の行き場がなくなるおそれがある場合であって、満室等でない限りは、営業者は、宿泊しようとする者に対して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ことが求められる。
- なお、法第4条の2第1項第1号イは、宿泊しようとする者が特定感染症の症状を呈しているものの(C)患者等に該当するかどうか明らか

でない場合に、営業者の独自の判断ではなく、医師の診断の結果などの客観的な事実に基づいてその者の状態に応じた適当な措置を講じられるよう当該営業者が必要な報告を求められるようにする趣旨の規定であり、当該営業者に対して、宿泊しようとする者を医療機関に受診させる権利を直接的に規定したものではなく、営業者が宿泊しようとする者に対して医師の診断を受けることを強制できるものではない。

来館前にあらかじめ症状を呈する要因が特定感染症によるものかどうかを医師に相談し、その診断の結果などが報告された場合は、その時点で宿泊しようとする者に対して改めて医療機関を受診するよう求めることとはせず、状況に応じて適切に医師の診断の結果の報告を求めることとすることに留意する必要がある。

- 宿泊しようとする者が受診しようとした時間帯が医療機関の診療時間外等で受診をできない場合は、法第4条の2第4項の「正当な理由」がある場合に該当するが、営業者は、宿泊しようとする者に対して感染防止対策への協力の求めを行い、客室等での待機を求めることができる。
- 宿泊しようとする者が(C)患者等であることを営業者が既に把握している場合は、法第4条の2第1項第1号イの宿泊しようとする者が(C)患者等に該当するかどうかは明らかでない場合には当たらない。

②-2 i 二)「特定感染症の症状を呈している者にあつては、当該症状が特定感染症以外によるものであることの根拠となる事項」

- 特定感染症は感染症ごとに症状が異なるため、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やフェーズに応じて、「当該症状が特定感染症以外によるもの」として考えられる要因について、具体的な基準等を速やかに示す。なお、当該基準等は諸般の状況を踏まえて変更し得る。

- i 二)「当該症状が特定感染症以外によるものであることの根拠となる事項」の報告については、まずは宿泊しようとする者の自己申告によって把握することになるが、報告内容が虚偽と疑われる場合は、営業者から宿泊しようとする者に対し、確認のための手段としての資料の提示等を求めることもできる。

また、②-2-iのとおり、宿泊しようとする者が単に資料の提示等を拒絶しただけでは、宿泊を拒むことができる事由とはならないが、報告内容が後に虚偽の記載であることが確認された場合、宿泊者は報告の求めに応じていないこととなる。

- i 二)「当該症状が特定感染症以外によるものであることの根拠とな

る事項」の報告により、特定感染症以外によるものであることの根拠となる事項を確認した場合は、医師の診断結果の報告は求めないことになるが、引き続き、上記(A)有症状者として、営業者は、上記 ii ~ iv の感染防止対策への協力の求めを行うことができる。

ただし、報告の求めを受けた者が、当該症状が特定感染症以外により生じたものであることについて、医師の診断結果又はそれに準ずる客観的事実を示した場合には、法第4条の2第1項において「旅館業の施設における特定感染症のまん延の防止に必要な限度において」と規定されている趣旨を踏まえて、協力を求める内容を必要な限度に留める必要がある。

- また、営業者は、特定感染症以外の症状について報告を求めることができるが、要因として報告を求めることができる範囲は、「特定感染症以外の疾病」や「予防接種の副作用」等の大まかな区分に限られ、具体的には発生した特定感染症やフェーズに応じて様式例を示すので、参照されたい。発熱を例にとっても、当然のことながら、感染症等の疾病以外にも発熱することがあるが、宿泊しようとする者が、症状は特定感染症以外によるがプライバシーの観点から上述のような区分のいずれに当てはまるかも伝えたくない旨報告することもあり得る。この場合、宿泊しようとする者が明らかにしたくない情報の報告を強制することは当然できず、宿泊しようとする者の置かれている状況等を配慮し、以下の取扱いとすること。
  - ・ (A) (B)有症状者等が、症状が特定感染症以外により生じたものであると自己申告する場合は、仮に当該者が(C)患者等であった場合を想定し、他の宿泊者や従業者に感染させないように宿泊することへの協力を求めた上で、それ以上の報告は求めずに宿泊を認めること。
  - ・ (D)その他の者についても、仮に当該者が(C)患者等であった場合を想定し、他の宿泊者や従業者に感染させないように宿泊することへの協力を求めた上で、それ以上の確認は求めずに宿泊を認めること。

#### ②-2 ii 客室待機

- 営業者は、(A)有症状者、(B)特定接触者や(C)患者等に対して、当該旅館業の施設においてみだりに客室その他の当該営業者の指定する場所から出ないことを求めることができる。
- この場合、営業者は、客室等での待機を求めた宿泊者に対して、待機している客室等での食事とする、他の宿泊者と場所・時間をずらした食事とする等の対応を行うことが望ましい。

また、営業者は、客室等での待機を求めた宿泊者に必要が生じた場合（例えば、トイレが客室内になく、トイレを使用する場合等）には、客室等から出ることを認める必要がある。その必要性については、当該者の置かれている状況等を十分に踏まえた上で適切に判断されることが必要である。

- 客室等での待機は宿泊者の行動の自由に対する制限であることを踏まえ、営業者においては、その求めについて、宿泊しようとする者の基本的人権を最大限尊重しつつ、旅館業の施設における特定感染症のまん延の防止に必要な限度に留めるべきことに特に留意されたい。
- なお、客室等での待機を求めた宿泊者が障害者である場合は、障害者差別解消法の規定も踏まえ、
  - ・ 聴覚障害者には遠隔でチャット等のコミュニケーションが可能となるように工夫すること
  - ・ 車椅子利用者が当初は一般客室で宿泊していたとしても、待機が長期にわたることとなった場合にはバリアフリールームへの変更を検討すること
  - ・ 障害者が待機対象となり、介護者が待機対象ではなかったとしても、介護者が当該障害者と同じ客室に待機することを妨げないこと等、その障害の特性に応じた配慮を行うことが求められる。  
また、子どもが待機対象となり、保護者が待機対象ではなかったとしても、保護者が子どもと同じ客室に待機することを妨げないこと等の配慮を行うことが求められる。

#### ②-2 iii 健康状態等の確認

- 営業者は、以下を要請することができる。
  - ・ (A) 有症状者、(B) 特定接触者、又は(C) 患者等に対しては、体温その他の健康状態、直近で特定感染症が発生している外国の地域への滞在歴、特定感染症の患者や媒介動物との接触歴、(A) 有症状者にあつては(B) 特定接触者に該当するかどうかに関する営業者からの確認の求めに応じること。
  - ・ (D) その他の者に対しては、体温その他の健康状態、(B) 特定接触者に該当するかどうかに関する営業者からの確認の求めに応じること。
- 特定感染症は感染症ごとに症状や症例定義が異なるため、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やフェーズに応じて、健康状態等の確認内容について、具体的な基準等を速やかに示す。なお、当該基準等は諸般の状況を踏まえて



変更し得る。

- 健康状態の確認については、非接触型体温計やサーモグラフィー等により体温を測定するとともに、健康に関するセルフチェックシート等でチェックイン時等に宿泊しようとする者に記入を求めることが考えられ、確認内容は、感染症の種類による。
- 特定感染症の病原体ごとの潜伏期間等を踏まえた期間内において、宿泊しようとする者に当該特定感染症の発生地域（国外）の滞在歴があるか否かを確認することが想定される。
  - なお、
    - ・ 全国的に特定感染症の発生が確認されている場合に特定地域における滞在歴があるか否かを確認することは、法第4条の2第1項の「必要な限度」を超えている。本項目を確認することが「必要な限度」を超えるか否かは、発生した特定感染症の状況等に応じて、本指針の改定等をもって示す。
    - ・ 特定感染症が発生している国に滞在していたことのみをもって宿泊を拒否することはできないことに留意する必要がある。
- 発生した特定感染症が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施行令（平成10年政令第420号）第5条各号に掲げる感染症である場合には、同号に定める動物との接触の有無を確認することが想定される。
- 「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に該当するかどうか」については、本人が都道府県等から特定感染症に「かかっていると疑うに足りる正当な理由のある者」と判断されたかどうかを申告してもらうことが想定される。
- 口頭で健康状態等の確認を行う場合は、他の宿泊客に個人情報漏れ伝わらないよう、会話する場所等について配慮する必要がある。

#### ②-2 iv その他の感染防止対策

- 営業者は、(A)有症状者、(B)特定接触者、(C)患者等、(D)その他の者に対して、宿泊しようとする者自らによる当該特定感染症の感染の防止に必要な措置であって、特定感染症国内発生期間において以下のいずれかに即するものとして指針で定めるものを要請することができる。
  - ・ 厚生労働大臣が感染症法の規定に基づいて感染症の予防及びそのまん延の防止に必要なものとして公表している内容
  - ・ 特措法に基づく基本的対処方針において定められた内容（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場合）

- 本指針で定める内容については、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やフェーズに応じて、感染症法や特措法による措置の状況を踏まえ、本指針の改定等により速やかに示し、周知する予定である点、留意されたい。なお、当該内容は諸般の状況を踏まえて変更し得る。
- その他の感染対策については、場面に応じた咳エチケット、手指消毒・手洗い、食事・入浴の場面で大声を控えること等が考えられるが、旅館業の施設内だけ過剰な協力の求めを行うことにならないよう、政府によって国民へ推奨されている感染対策と整合性を保つこととしている。

③協力の求めができる期間（特定感染症国内発生期間）

- 国内における感染症の発生及びまん延の防止等の感染症対策を定める感染症法や特措法に基づく対策状況に合わせて対策を講じることにより、旅館業の施設において感染症のまん延防止対策が適切に講じられるよう、営業者が感染防止対策への協力の求めができる期間は、次のとおり特定感染症国内発生期間としており、これらの期間について、特定感染症が国内で発生した際に、厚生労働省から営業者や国民に対し、ホームページや通知等によって速やかに周知を行っていく（法第4条の2第2項）。

	始期	終期
一類感染症・ 二類感染症（※1）	感染症法により、厚労大臣・都道府県知事が国内で発生した旨を公表したとき。	感染症法により、厚労大臣・都道府県知事が国内での発生がなくなった旨を公表したとき。
新型インフルエンザ等感染症（※2）	感染症法により、厚労大臣が国内で発生した旨を公表したとき。	感染症法により、厚労大臣が、その感染症が国民の大部分の免疫獲得等により新型インフルエンザ等感染症と認められなくなった旨を公表したとき。
指定感染症（感染症法の入院、宿泊療養又は自宅療養に係る規定が準用されるものに限る。）（※2）	感染症法により、 ① 厚労大臣が病状の程度が重篤であり、かつ、全国的かつ急速なまん延のおそれがあるものと認めて、国内で発生した旨を公表し、	感染症法により、 ① 厚労大臣が、その感染症について国民の大部分の免疫獲得等により全国的かつ急速なまん延のおそれがなくなった旨を公表したとき。 又は、

	かつ、 ② 政令によって、その感染症について感染症法の入院、宿泊療養又は自宅療養に係る規定が準用されたとき。(※3)	② 政令によって、その感染症について感染症法の入院、宿泊療養及び自宅療養に係る規定がいずれも準用されなくなったとき。
新感染症(※2)	感染症法により、厚労大臣が国内で発生した旨を公表したとき。	感染症法により、その感染症について感染症法の一類感染症に係る規定を適用する政令が廃止されたとき。

※1 結核は国内に常在すると認められる感染症である。そのため、その特定感染症国内発生期間は、厚生労働大臣が、旅館業の施設における結核のまん延のおそれがある場合において、その事態に対処するため結核に関し法第4条の2第1項の規定による協力の求めができるようにする必要があると認めるときは、その旨を告示することとしており、結核に係る特定感染症国内発生期間は、当該告示をした日から、当該事態が消滅したと認めた旨を告示する日までの間とされている(法第4条の2第2項柱書き)。

指針公表日時点では、結核については特定感染症国内発生期間ではない。結核の特定感染症国内発生期間ではない期間については、法第4条の2第1項柱書きにおいて「特定感染症国内発生期間に限り」と規定していることを踏まえ、結核の患者だったとしても、他の(C)患者等でない限り、法第4条の2第1項に基づいて協力の求めを行うことはできない。

仮に結核に関して特定感染症国内発生期間になったとしても、結核の患者のうち医師が他人にその感染症を感染させるおそれがほとんどないと診断した者は、宿泊することにより旅館業の施設において特定感染症をまん延させるおそれがほとんどないため、結核に関して(C)患者等から除かれることとなる。(法第4条の2第1項第2号)

※2 一類感染症・二類感染症を除き、特定感染症国内発生期間の始期の要件となる公表をした場合は、特措法に基づき、厚労大臣は総理大臣に報告し、これを基に政府対策本部が設置され、終期の要件となる公表をした場合は、特措法に基づき、政府対策本部が廃止される。

※3 例えば、新型コロナウイルス感染症の特定感染症国内発生期間の始期については、当時の感染症法の規定は今と異なっており、一概にはいえないが、国内で発生した旨の公表は令和2年1月16日、指定感染症に指定され入院等の規定が準用されたのは令和2年2月1日であり、同日時点で「病状の程度が重篤であり、かつ、全国的かつ急速なまん延のおそれがあるもの」と認められていた場合は、令和2年2月1日が始期に当たったと考えられる。また、令和5年5月7日が終期に当たったと考えられる。

#### ④協力の求めに応じない正当な理由等

- 法第4条の2第4項において、宿泊しようとする者は、営業者から感染防止対策への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らないこととしている。

- これは、営業者は、宿泊拒否制限がかかっている中であっても、法第4条第1項において、旅館業の施設について宿泊者の衛生に必要な措置を講じなければならない義務を課されており、当該義務を果たすためには相応の法令上の根拠をもって宿泊客に対して感染防止対策への協力の求めをできるようにする必要があるため、規定しているものである。
- 法第5条の宿泊拒否事由に該当する場合を除き、法第4条の2第1項の協力の求めに正当な理由なく応じないことのみをもって、営業者が宿泊を拒むことは認められないほか、宿泊しようとする者に罰則が科されるものでもない。
- 他方で、改正法により、
  - ・ 営業者による宿泊者への感染防止対策の協力の求めは、法に基づくものとなるとともに、
  - ・ 宿泊者は、正当な理由がない限り、感染防止対策への協力の求めに応じなければならないという規定が設けられたところであり、営業者におかれては、宿泊しようとする者に対し、こうした点のほか、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ためには宿泊しようとする者の協力が必要であることを宿泊しようとする者に理解を得られるよう説明した上で、協力を求めることが考えられる。また、対応に苦慮する場合は、都道府県等（主に保健所が想定される。）に相談することが考えられる。
- 特定感染症は、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やフェーズに応じて、協力の求めに応じない「正当な理由」の内容を速やかに本指針の改定等により示すが、「正当な理由」の内容としては、基本的には個人により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、例えば以下のような内容が考えられる。
  - i 医師によって(C)患者等と診断されたかの報告を求められたが、
    - ① 医療機関が診療時間外であることや遠方であること等により医師の診察が受けられないこと。
    - ② 既往歴等の関係で特定の医療機関以外の受診を避ける必要があるとの申し出があること。
    - ③ 呈している症状等により、医師の診察を受けに行くことが困難であること。
    - ④ 「症状が特定感染症以外によるものであることの根拠となる事項」

の報告により、営業者に対し、特定感染症以外によるものであることの根拠となる事項を確認させたこと。

- ii マスク着用を求められたが、年齢の低い子どもである、障害・疾患がある等によりマスク着用が困難であること。
  - iii 手指消毒を求められたが、消毒用アルコールへのアレルギーがあり、又は足踏み式の消毒のために車椅子使用者では対応できない等の事情により、手指消毒が困難であること。
  - iv 認知症により認知機能が低下し、協力の求めに応じることが困難であること。
  - v 協力の求めに応じるにあたり必要となる情報や器具等に関して、営業者からサポートがないこと（体温の確認にあたり営業者から検温器の貸し出しがない、アクセス可能な医療機関を知らせない（車椅子利用者に対してバリアフリーの医療機関を知らせないことを含む。）等）。
- i ②や③、ii～ivに関し、既往歴があることや障害があること等については、申告で足りることとし、他の宿泊者等が聞こえない場所で申告を受けるよう配慮するとともに、iiはその障害の詳細を聴取するのではなく、障害があることのみをもって申告内容として足りるものとする。
  - なお、上記のiに該当する場合は、営業者は、(A)有症状者に対して、みだりに客室その他の当該営業者の指定する場所から出ないことを求めることができることになる。
  - また、上記のiiに該当する場合に関して、営業者は、宿泊しようとする者に対して来館前に施設に相談するよう周知し、相談があった場合には、協力の求めを行っている感染対策以外の感染対策の選択肢を提示することが考えられる。ただし、フェイスシールド等についても、障害や疾患によっては着用が困難な場合があるが、そうした場合には一定の距離を離れることを依頼すること等が考えられる。
  - 上記のiiiに該当する場合は、営業者は、手指消毒に代わる選択肢として、手洗いを求めることができる。
  - 営業者は、全ての利用者に対して、以下 URL に記載の内容を周知する等して、「感染症対策がしづらい人がいること」への理解を促していくことが重要である。  
(マスク等の着用が困難な状態にある方への理解について)  
[https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_14297.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_14297.html)
  - 法第4条の2第4項に規定する「正当な理由」については、上記i～vで網羅されるものではなく、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、協力の必要性の有無及び協力の内容について

適正性・公平性が図られるよう、柔軟に幅広く解釈・運用することに留意されたい。

- 当然のことながら、協力の求めの内容が法令に規定されていないものや必要な限度を超えたものである場合には、法第4条の2第4項の「第一項の規定による協力の求め」ではないため、正当な理由の有無にかかわらず、同項の規定の対象外である。

### 3. 宿泊拒否制限

#### (1) 特定感染症の患者等であるとき（法第5条第1項第1号関係）

法第五条 営業者は、次の各号のいずれかに該当する場合を除いては、宿泊を拒んではならない。

- 一 宿泊しようとする者が特定感染症の患者等であるとき。
- 二～四 （略）

2 （略）

- 旧法第5条第1号の「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」は、確定診断等により明らかに伝染性の疾病であると認めるときを指すものとして運用してきたが、伝染性の疾病の具体的な範囲が明確でなかったことから、改正法により、宿泊を拒むことができる事由の対象となる感染症について、特定感染症として定義を明確化し、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（入院又は宿泊療養若しくは自宅療養に係る感染症法の規定が準用されるものに限る。）としている。
- 法第5条第1項第1号により、営業者は、宿泊しようとする者が特定感染症の患者等であるときは、宿泊を拒むことができる。  
ただし、法第5条第2項の規定を踏まえる必要がある。  
例えば、障害者は代替りの宿泊場所を見つけることが困難であることに留意されたい。
- 特定感染症の患者等については、感染症法に基づく措置の対象となる。また、営業者は医療の専門的知識があるわけではなく、また、新型インフルエンザ等感染症、新感染症及び指定感染症について言えば、全ての旅館業の施設が感染症法第44条の3第2項の厚生労働省令で定める基準（新型インフルエンザ等感染症の患者が療養を行う宿泊施設の基準）を必ずしも満たしているものではない。このため、原則、都道府県等の確保する医療機関や宿泊療養施設等において必要な治療を受け、又は療養すべきものである。  
他方、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つ

ても、医療機関等が逼迫しており、都道府県等の関係者が尽力してもなお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が生じ得る。こうした状況下では、法第5条第2項において「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」とされ、無思慮に宿泊を拒めば、「みだりに宿泊を拒む」に該当し得ることに留意し、都道府県等からの協力の求め等を踏まえつつ、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、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。なお、客室等で待機させる場合には、(2)②-2 ii に記載した点に留意すること。

- また、宿泊しようとする者が特定感染症の患者等に該当する場合に地域において適切に対応することができるよう、平時から、都道府県等が構築する連携及び協力の体制の下で、関係者間の役割を確認しておくことが望ましい。

(2) 実施に伴う負担が過重であつ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（法第5条第1項第3号関係）

法第五条 営業者は、次の各号のいずれかに該当する場合を除いては、宿泊を拒んではならない。

一・二 （略）

三 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つ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。

四 （略）

2 （略）

※ 省令が定まり次第、併せて記載予定。

①規定趣旨等

- 法第5条第1項第3号により、営業者は、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つ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、宿泊を拒むことができる。

○ 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す行為（以下「特定要求行為」という。）については、営業者が無制限に対応を強いられた場合には、宿泊者の衛生に必要な措置をはじめ、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、法律上求められる業務の遂行に支障をきたすおそれがあるため、宿泊を拒むことができる事由として規定しているものである。

○ 法第5条第1項第3号の「負担が過重」という文言は、障害者差別解消法第8条の文言の用い方も参考にしつつ、法第5条第1項第3号において、実施に伴う負担が過重でない要求についてまで宿泊拒否の対象とするものでないことを明らかにするため、負担が過重という文言を使用している。

過重な負担については、営業者において、個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要である。

- ・ 事務・事業への影響の程度（事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か）
- ・ 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- ・ 費用・負担の程度
- ・ 事務・事業規模
- ・ 財政・財務状況

○ また、「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」との要件については、旅館業の施設が提供するサービスのうち宿泊サービスについてのみ法第5条の規定により拒否制限がかかることを踏まえ、当該要件を明記することにより、法第5条第1項第3号の適用範囲を限定的にするものである。

○ 「繰り返し」の要件については、

- ・ 旅館業における宿泊サービスは、一般的に長時間にわたって提供するため、営業者の注意喚起により事態が改善することを期待する余地が考えられること
- ・ 法第5条により旅行者等への宿泊場所の提供という公共の福祉に資する対応が求められていること

を踏まえ、法第5条第1項第3号の適用範囲をさらに限定するものである。

なお、後述の通り、宿泊に関して障害者差別解消法第2条第2号の社会的障壁の除去を求める場合については、法第5条第1項第3号に該当



しないため、建設的対話を通じて社会的障壁の除去を繰り返し求めたとしても、当然に法第5条第1項第3号に該当しない。

- 「厚生労働省令で定めるもの」として省令で規定することとしたのは、営業者による恣意的な運用がなされないよう明確かつ限定的な内容とする趣旨である。改正障害者差別解消法が令和6年4月から施行される中、その円滑な施行の妨げにならないことにも留意している。
- 営業者が、宿泊しようとする者から、法第5条第1項第3号に該当する要求を求められ、当該要求に応じられない場合は、まずは、「そうした要求には応じられないが、宿泊自体は受け入れること」を説明し、当該説明を行ってもなお、当該要求を求められる場合は、宿泊を拒むことができる。
- ただし、障害者差別解消法との関係では、
  - ・ 法第5条では宿泊を拒むことができる事由として障害があることが規定されていないため、営業者は、障害があることを理由として宿泊を拒むことは当然できない。例えば、「当ホテルは障害のある方のご宿泊をお断りしています」等と断ることは認められない。
  - ・ 旅館・ホテルの実施に伴う負担が過重でない要求は宿泊拒否事由に当たらない。
  - ・ 宿泊に関して障害者差別解消法第2条第2号の社会的障壁の除去を求める場合（障害者差別解消法第7条第2項又は第8条第2項に基づく合理的配慮の提供を求める場合を含む。以下同じ。）については、障害者差別解消法の枠組みで対応が検討されるべきものであり、法第5条第1項第3号に該当せず、同項の他の各号に該当する場合を除き宿泊を拒否することはできない。

※ 障害者差別解消法

（定義）

第二条 この法律において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

一 （略）

二 社会的障壁 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。

三～七 （略）

※ 障害者基本法

（差別の禁止）

第四条 何人も、障害者に対して、障害を理由として、差別することその他の権利利益を侵害する行為をしてはならない。

2 社会的障壁の除去は、それを必要としている障害者が現に存し、かつ、その実施に伴う負担が過重でないときは、それを怠ることによつて前項の規定に違反することとならないよう、その実施について必要かつ合理的な配慮がされなければならない。

3 (略)

※ 社会的障壁の例（リーフレット「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！」より抜粋）

- ・ 社会における事物：通行・利用しにくい施設、設備など
- ・ 制度：利用しにくい制度など
- ・ 慣行：障害のある方の存在を意識していない慣習、文化など
- ・ 観念：障害のある方への偏見など

※ 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（平成27年2月24日閣議決定）

3 合理的配慮

(1) 合理的配慮の基本的な考え方

(前略) 合理的配慮は、(中略) 障害者が個々の場面において必要としている社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組であり、その実施に伴う負担が過重でないものである。

	社会的障壁の除去の求め	それ以外の求め
要求内容が過重でない負担	<p><b>法第5条第1項第3号の対象外</b> (※)</p> <p>○障害者差別解消法第8条に基づく合理的配慮の提供の求めに当たる。 「合理的配慮」：個々の場面において、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、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</p> <p>例) 下肢障害者に対し出入口付近の駐車スペースを確保した</p>	<p><b>法第5条第1項第3号の対象外</b> (※)</p> <p>例) モーニングコールやアメニティの交換など、通常のサービスで対応が可能と想定されるもの</p>
要求内容が過重な負担	<p><b>法第5条第1項第3号の対象外</b> (※)</p> <p>○省令で適用対象外であることを明確化。</p> <p>例) 深夜で業者に連絡がつかない中で社会的障壁の除去を繰り返し求める場合など</p>	<p><b>法第5条第1項第3号の対象</b></p> <p>○省令で適用対象外としない。 (「繰り返し」等のその他の要件を満たす場合は第5条第1項第3号に該当)</p> <p>例) 従業員に対し、宿泊料の不当な割引や不当な部屋のアップグレード等、他の宿泊者に対するサービスと比較して過剰なサービスを行うよう繰り返し求める場合</p>

(※) これらにおいても、方法が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（営業者が宿泊しようとする者に対して障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律第8条第1項の不当な差別的取扱いを行ったことに起因するものその他これに準ずる合理的な理由があるものを除く。）を交えた要求であり、かつ、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もの場合は、法第5条第1項第3号に該当し得る。

○ 改正後も、営業者は、障害者基本法や障害者差別解消法を遵守する必要があることは当然であり、障害者に対し、障害を理由とする不当な差別的取扱いをしてはならず、「具体的場面や状況に応じた検討を行うことなく、障害があることを理由として一律に宿泊拒否を行うこと」は、障害者差別解消法第7条第1項又は第8条第1項にも反するものと解される。

合理的配慮の提供と建設的対話は基本的に一体不可分であり、建設的対話を通じて必要かつ合理的な範囲で柔軟に社会的障壁の除去を行うことが求められることに留意すること。

※ 障害者差別解消法

(行政機関等における障害を理由とする差別の禁止)

第七条 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

2 行政機関等は、その事務又は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。

(事業者における障害を理由とする差別の禁止)

第八条 事業者は、その事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

2 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するように努めなければならない。

(注) 障害者差別解消法第8条第2項については、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の一部を改正する法律(令和3年法律第56号。施行日は令和6年4月1日。)により、努力義務規定から義務規定に改正されている。

○ **また、「身体障害者補助犬の同伴拒否」も身体障害者補助犬法第9条第1項及び障害者差別解消法第8条第1項に反するものと解される。**

※ 身体障害者補助犬法(平成十四年法律第四十九号)

(不特定かつ多数の者が利用する施設における身体障害者補助犬の同伴)

第九条 前二条に定めるもののほか、不特定かつ多数の者が利用する施設を管理する者は、当該施設を身体障害者が利用する場合において身体障害者補助犬を同伴することを拒んではならない。ただし、身体障害者補助犬の同伴により当該施設に著しい損害が発生し、又は当該施設を利用する者が著しい損害を受けるおそれがある場合その他のやむを得ない理由がある場合は、この限りでない。

※ 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針(令和5年3月14日閣議決定)

「車椅子、補助犬その他の支援機器等の利用や介助者の付添い等の社会的障壁を解消するための手段の利用等を理由として行われる不当な差別的取扱いも、障害を理由とする不当な差別的取扱いに該当する。」

○ **また、法第5条第1項第3号に該当することが、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針(令和5年3月14日閣議決定)に規定する「正当な理由」には該当しないことに留意すること。**

※ 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針

(2) 正当な理由の判断の視点

正当な理由に相当するのは、障害者に対して、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否するなどの取扱いが客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合である。行政機関等及

び事業者においては、正当な理由に相当するか否かについて、個別の事案ごとに、障害者、事業者、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、事業の目的・内容・機能の維持、損害発生の防止等）及び行政機関等の事務・事業の目的・内容・機能の維持等の観点に鑑み、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要である。

（略）行政機関等及び事業者は、正当な理由があると判断した場合には、障害者にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。

## ②特定要求行為の具体例

○ 特定要求行為に該当すると考えられるものとしては、例えば、以下が考えられる。

- ・ 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、宿泊料の不当な割引や不当な慰謝料、不当な部屋のアップグレード、不当なレイトチェックアウト、不当なアーリーチェックイン、契約にない送迎等、他の宿泊者に対するサービスと比較して過剰なサービスを行うよう繰り返し求める行為
- ・ 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、自身の泊まる部屋の上下左右の部屋に宿泊客を入れないことを繰り返し求める行為
- ・ 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、特定の者にのみ自身の対応をさせること又は特定の者を出勤させないことを繰り返し求める行為
- ・ 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、土下座等の社会的相当性を欠く方法による謝罪を繰り返し求める行為
- ・ 泥酔し、他の宿泊者に迷惑を及ぼすおそれがある宿泊者が、宿泊サービスに従事する従業員に対し、長時間にわたる介抱を繰り返し求める行為
- ・ 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、対面や電話、メール等により、長時間にわたって、又は叱責しながら、不当な要求を繰り返し行う行為
- ・ 要求の内容の妥当性（※1。以下同じ。）に照らして、当該要求を実現するための手段・態様（※2。以下同じ。）が不相当な言動を交えての要求を繰り返し行う行為

※1 「宿泊しようとする者の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

○当該旅館・ホテルの提供するサービスに瑕疵・過失が認められない場合

○要求の内容が、当該旅館・ホテルの提供するサービスの内容とは関係がない場合

※2 「要求を実現するための手段・態様が不相当な言動」の例

（要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの）

- 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
- 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつよう）言動
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 従業者個人への攻撃、要求
- (要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの)
- 商品交換の要求
- 金銭補償の要求
- 謝罪の要求（土下座を除く。）

### ③特定要求行為に該当しないものの例

- 例えば、以下については特定要求行為に該当しないと考えられる。
  - ・ 宿泊に関して障害者差別解消法第7条第2項又は第8条第2項の規定による社会的障壁の除去を求める場合。
    - 例えば、特に合理的な配慮の求めに一般的に当たると考えられるものの例として、以下のものが挙げられる。
      - 聴覚障害者への緊急時の連絡方法としてスマートフォン（又はフードコート等で普及している「振動呼び出し機」）の利用やフロント近くの客室の用意を求めること。
      - 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。
      - 視覚障害者の部屋までの誘導を求めること。
      - 車椅子で部屋に入れるようにベッドやテーブルの位置を移動することを求めること。
      - 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。
      - 車椅子利用者が高いところの物を従業者に代わりに取ってもらうよう求めること。
      - 精神障害のある者がエレベーターや階段等の人の出入りがあるエリアから離れた静穏な環境の部屋の提供を求めること。
      - 発達障害のある者が待合スペースを含む空調や音響等についての通常設定の変更を求めること。
  - ・ 医療的な介助が必要な障害者、重度の障害者、オストメイト、車椅子利用者、人工呼吸器使用者の宿泊を求めること。
  - ・ 介護者や身体障害者補助犬の同伴を求めること。
  - ・ 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、当該障害者又はその障害者の

### 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

※ 障害によっては、一見すると障害があることが分からないものの、障害の特性により、例えば、気になったところを何度も従業者に質問することや、場に応じた声の音量の調整ができないまま従業者に声をかけること等により、従業者との円滑なコミュニケーションができないことも想定され得るが、それらが障害の特性によることが把握できる場合であるにもかかわらず、営業側が「他の宿泊者に迷惑がかかる」等の理由で、特定要求行為に該当するとして宿泊を拒むことはできない。

※ 後述4(3)①のとおり、営業者は、従業者が適切に把握・対応できるように、研修の中で障害の特性について従業者にしっかり習熟させることが重要。

- ・ 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、特定要求行為に該当しうる。）。

### (3) 宿泊拒否に関するその他の留意事項

#### ① みだりな宿泊拒否の禁止等（法第5条第2項関係）

##### 法第五条（略）

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、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。

○ 法第5条第2項により、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されている。

○ 法第5条第1項においては、「営業者は、次の各号のいずれかに該当する場合を除いては、宿泊を拒んではならない」とされており、同項各号のいずれかに該当する場合でも、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る。

同条第2項の「みだりに宿泊を拒むことがないようにする」は、法第5条第1項各号に該当する場合であっても、無思慮に宿泊を拒むことがないようにするという趣旨で規定されていると考えられるため、宿泊しようとする者の状況等への配慮が著しく欠けたまま宿泊を拒むような場

合は、「みだりに宿泊を拒む」に該当し得る。

例えば、

- ・ 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、都道府県等の関係者が尽力してもなお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で、無思慮に宿泊を拒めば、「みだりに宿泊を拒む」に該当し得る。
  - ・ 障害を有する宿泊者が、外形上、法第5条第1項第2号に当たる行為を行っていたとしても、当該行為が障害の特性によることが把握できる場合に宿泊を拒めば、「みだりに宿泊を拒む」に該当し得る（障害者差別解消法上の差別的取扱いにも該当し得る。）。
- また、「客観的な事実に基づく判断」の方法に関しては、営業者が主観的な判断によって宿泊を拒むのではなく、例えば、
- ・ 宿泊しようとする者が法第5条第1項第1号の特定感染症の患者等に該当するかどうかについて判断する際は、医師の診断の結果など、特定感染症の患者に該当するかどうかの報告内容等に基づいて判断すること、
  - ・ また、宿泊しようとする者が法第5条第1項第3号の要求を繰り返したかどうかについて判断する際は、営業者に対して実際に特定要求行為を行っているという事実に基づいて判断すること
- などが求められる。

## ② 宿泊拒否の理由等の記録（改正法附則第3条第2項関係）

改正法附則

第三条（略）

2 営業者（新旅館業法第三条の二第一項に規定する営業者をいう。）は、当分の間、新旅館業法第五条第一項第一号又は第三号のいずれかに該当することを理由に宿泊（旅館業法第二条第五項に規定する宿泊をいう。次項において同じ。）を拒んだときは、厚生労働省令で定める方法により、その理由等を記録しておくものとする。

3（略）

※ 省令が定まり次第、併せて記載予定。

- 改正法附則第3条第2項により、営業者は、当分の間、法第5条第1項第1号又は第3号のいずれかに該当することを理由に宿泊を拒んだときは、同各号に掲げる場合ごとに、書面又は電磁的記録に宿泊を拒んだ理由等を記載し、当該書面又は電磁的記録を作成した日から3年間保存

する方法により、宿泊を拒んだ理由のほか、その日時や拒否された者及びその対応に係る責任者の氏名、同項第3号に該当することを理由とする場合にあっては宿泊を拒むまでの経過の概要等を記録しておく必要がある。

- 本規定は、宿泊拒否事由の規定の運用状況を都道府県等が適切に把握できるよう、営業者は、法第7条第1項又は第2項の規定に基づき都道府県等から報告を求められ、又は質問を受けることとなる場合に備えて、宿泊拒否の理由等を記録しておくべきとされたものと解される。
- 法第5条第2項において、営業者は、宿泊を拒む場合には、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規定とも関連することに留意されたい。

### ③ 法第5条に関する基本的事項等

法第5条 営業者は、次の各号のいずれかに該当する場合を除いては、宿泊を拒んではならない。

- 一 (略)
- 二 宿泊しようとする者が賭博その他の違法行為又は風紀を乱す行為をするおそれがあると認められるとき。
- 三 (略)
- 四 宿泊施設に余裕がないときその他都道府県が条例で定める事由があるとき。

#### 2 (略)

- 法第5条第1項にない宿泊拒否事由を宿泊約款に規定したとしても、無効であり、同項にない事由による宿泊拒否は、法違反となる。
- 法改正後においても、「宿泊しようとする者が賭博その他の違法行為又は風紀を乱す行為をするおそれがあると認められるとき」に、宿泊を拒むことができることに変わりはない(法第5条第1項第2号)。

従前の「旅館業における衛生等管理要領」(平成12年12月15日厚生省生活衛生局長通知)に記載してきた内容と基本的には同様に、例えば、宿泊しようとする者が次に掲げる場合には、法第5条第1項第2号に該当し得るものと解釈される。

- 1) 暴力団員等であるとき。
- 2) 他の宿泊者に著しい迷惑を及ぼす言動をしたとき。
- 3) 宿泊に関し暴力的要求行為が行われ、又は合理的な範囲を超える負担を求められたとき(法第5条第1項第3号に該当する場合や宿泊しようとする者が障害者差別解消法第7条第2項又は第8条第2項の



規定による社会的障壁の除去を求める場合は除く。)

なお、以下のような場合は、暴行罪や威力業務妨害罪等に該当し得るため、警察に協力を依頼することが適切であると考えられるほか、法第5条第1項第2号に該当し得る。ただし、宿泊しようとする者が、障害の特性から、以下に該当し得る行為を行う可能性もあるため、同行者にその特性について聴取すること等により、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にするものとする。

- ・ 宿泊しようとする者（当該者が酒に酔っている場合を含む。）が、従業者や他の宿泊客に接近してことさらに咳を繰り返す、つばを吐きかけるなどした場合や、従業者や他の宿泊客につかみかかり又は突き飛ばした場合は、暴行罪が成立し得る。
- ・ 宿泊しようとする者（当該者が酒に酔っている場合を含む。）が、旅館・ホテルの業務を妨害する意図で、法第4条の2第1項に基づく協力を求めた従業者を大声で罵倒したり、協力に応じる必要がないなどと怒号したり、あるいは他の宿泊客がいる場で特定感染症に罹患しているなどと吹聴して旅館・ホテル側にその対応をさせ、旅館・ホテルの業務を妨害した場合や、その他旅館・ホテルの業務を妨害する意図で、従業者を大声で罵倒する等して旅館・ホテル側にその対応をさせ、旅館・ホテルの業務を妨害した場合には、威力業務妨害罪が成立し得る。
- ・ 宿泊しようとする者（当該者が酒に酔っている場合を含む。）が、従業者や他の宿泊客に対し、その同意がなく又は同意がないことの表明が困難な状態にさせ又はその状態にあることに乗じて、わいせつな行為を行った場合には、不同意わいせつ罪が成立し得る。
- ・ 宿泊しようとする者（当該者が酒に酔っている場合を含む。）が、従業者や他の宿泊客に対し、公衆の目に触れるような場所で殊更に裸体を見せつける場合は、公然わいせつ罪や軽犯罪法違反が成立し得る。
- ・ 宿泊しようとする者（当該者が酒に酔っている場合を含む。）が、施設内の備品や設備を意図的に破壊又は汚損する場合は、器物損壊罪が成立し得る。
- ・ 宿泊しようとする者（当該者が酒に酔っている場合を含む。）が、従業者に対し、「SNSにこの旅館の悪評を載せるぞ」「このホテルに火をつけるぞ」と言うなど、生命、身体、自由、名誉又は財産に対し具体的な害悪を告知した場合は、脅迫罪が成立し得る。

- ・ 宿泊しようとする者（当該者が酒に酔っている場合を含む。）が、従業者に対し、「宿泊料をタダにしなければ SNS にこの旅館の悪評を載せるぞ」等と脅す場合は、恐喝未遂罪が成立し得る。
  - ・ 宿泊しようとする者（当該者が酒に酔っている場合を含む。）が、従業者に対し、生命、身体、自由、名誉若しくは財産に対し害を加える旨を告知して脅迫し、又は暴行を用いて土下座を行わせた場合は、強要罪が成立し得る。
  - ・ 宿泊しようとする者（当該者が酒に酔っている場合を含む。）が、従業者に対し、不特定多数の者の前で「馬鹿」「ブス」等と侮辱する場合は、侮辱罪が成立し得る。
  - ・ 宿泊しようとする者（当該者が酒に酔っている場合を含む。）が、他の宿泊者に対し、著しく粗野又は乱暴な言動で迷惑をかけた場合は、軽犯罪法違反が成立し得る。
  - ・ 宿泊しようとする者（当該者が酒に酔っている場合を含む。）が、人数を偽って宿泊する場合や宿泊料を期日までに払わない場合は、詐欺罪が成立し得る。
- 改正法による改正後の法においても、「宿泊施設に余裕がないとき」に、宿泊を拒む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）。
- また、「旅館等の宿泊施設における新型コロナウイルス感染症への対応に関するQ&A」（令和2年4月13日厚生労働省医薬・生活衛生局生活衛生課事務連絡）に記載しているとおり、「宿泊施設に余裕がないとき」とは、必ずしも満室の場合だけを指すものではなく、施設の営業休止や営業規模の縮小に伴い十分な宿泊サービスを提供できない場合も含まれると解される。
- 災害により、宿泊施設に物的被害が生じたり、従業者が出勤できなかつたり、といった非常に深刻な場合には、「宿泊施設に余裕がないとき」に該当し、宿泊を拒むことは可能であると考えられる。
- なお、営業休止や営業規模の縮小等により、宿泊を断らざるを得ない場合においても、トラブル防止のため、宿泊を断る事情について、丁寧に説明することが重要である。
- 宿泊しようとする者に対し、営業者が、満室ではないにもかかわらず満室であると偽ってその宿泊の求めに応じないことは、実質的に宿泊拒否事由に該当しないにもかかわらず宿泊を拒否した場合に該当し、法第5条第1項の規定に違反することに留意されたい。
- また、改正法による改正後の法においても、都道府県等が地域の实情

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）。

これに関して、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る。

他方、条例で「言動が著しく異常」や「挙動不審」等の宿泊拒否事由が規定されている場合においても、宿泊しようとする者が、その障害の特性から、当該宿泊拒否事由に該当し得る行為を行う可能性もあるが、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にするものとする。

- また、特定感染症国内発生期間のような状況下においても、医療機関や福祉施設の従業者であることのみを持って宿泊拒否できないことに留意されたい。
- 宿泊契約締結（予約成立）前に、まだ宿泊しようとする者からの宿泊の申込みがなされないままやりとりを終えたとき又は宿泊しようとする者からの宿泊の申込みが撤回されたときは、宿泊拒否にはあたらない。
- 宿泊施設を利用する客のうち、宿泊をせず、飲食店のみを利用する者は、宿泊しようとする者ではないため、法第5条第1項各号の対象ではないことから、同項各号に該当しない場合であっても、飲食サービスの提供を拒否することは宿泊拒否制限に反するものではないが、障害者差別解消法等の他法令や契約に基づいて対応する必要がある。

#### 4. 差別防止の更なる徹底等

##### (1) 従業者への研修機会の付与に関する努力義務（法第3条の5第2項関係）

###### 法第三条の五 （略）

2 営業者は、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じ、及び高齢者、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宿泊に関するサービスを提供するため、その従業者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。

- 法第3条の5第2項により、営業者は、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じ、及び高齢者、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宿泊に関するサービスを提供するため、その従業者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。

- 衛生管理に関する研修や高齢者・障害者等への配慮については、これまでも旅館業の振興指針（令和2年厚生労働省告示第52号）において求めてきた。従業者への研修機会の付与に関する努力義務については、特定感染症のまん延防止対策を適切に講ずるとともに、過去のハンセン病元患者の宿泊拒否事例も踏まえ、改正が感染症患者や障害者等の不当な差別的取扱いにつながることはないようにし、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できるようにするため、旅館業の従業者に対して必要な研修を行うことにより、これらの趣旨を徹底し、適正な運用を確保していく趣旨で導入されたものである。研修に当たっては、こうした趣旨を踏まえるとともに、特定感染症のまん延防止対策については、協力が必要となる内容やその理由について説明する資料や連携する医療機関のリスト等をあらかじめ用意する等により、従業者が宿泊しようとする客に丁寧に説明できるように研修されたい。
- 研修に当たっては、厚生労働省において研修ツールを別途用意しているため、適宜活用されたい。従業者への研修の方法については、営業者が従業者に対して行う研修のほか、旅館業の団体が行う全国研修や都道府県研修等に従業者が参加することも想定される。なお、研修を担う人材の育成に関し、旅館ホテル生活衛生同業組合の組合員であれば当該組合に問い合わせれば、講師の紹介等の支援を受けることができる。
- 法第3条の5第2項の規定による研修は、従業者の就職時のみならず、就職後も定期的実施することが求められていることに留意されたい。また、旅館業の施設内の飲食店等で働く者であって、営業者の従業者でない者に対しても、それぞれの飲食店等の営業者において、提供するサービスの性質等に応じて、必要な研修等が行われることが望ましい。
- なお、営業者の研修の実施の有無・内容等について、定期的確認が行われる予定であるので、協力されたい。

## (2) 従業者に研修機会を付与するに当たっての留意点

### ① 旅館業の施設における特定感染症のまん延の防止に必要な対策

- 営業者は、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じることができるよう、従業者に対し、法や本指針等の内容のほか、感染症法や特措法について、研修を受講させるよう努める必要がある。
- 研修の内容としては、特定感染症に関する基本的な知識や感染成立に

関する知見等が考えられる。

- 研修に当たっては、国において順次作成する研修ツールを活用するほか、旅館・ホテル関係団体等の研修に参加すること等が考えられる。

## ② 宿泊者の特性に応じた適切な宿泊に関するサービスの提供

- 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、従業者に対し、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。
- 特に、障害者差別は、障害に関する知識・理解の不足、意識の偏りなどにより引き起こされることが大きいと考えられることから、障害の有無にかかわらず、相互に人格と個性を尊重する共生社会を目指すことの意義を従業者が理解することが重要である。

また、こうした理念が真に理解されることが、障害者差別や、障害者が時に感じる大人の障害者に対する子ども扱い、障害者に対する命令的、威圧的、強制的な発言などの解消にもつながるものと考えられる。

このため、営業者は、従業者の研修等を通じて、障害者差別解消法の趣旨の普及を図り、建設的対話を浸透させるとともに、施設の地域の取組のなかで近隣住民への理解も促していくことが重要である。

- 研修の内容としては、
  - ・ 感染症法前文の意味とその経緯
  - ・ ハンセン病元患者や HIV 患者等に対する宿泊拒否事件
  - ・ 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
  - ・ 障害者差別解消法の合理的配慮と建設的対話
  - ・ 障害の多様性や特性
  - ・ 障害者や認知症患者とのコミュニケーション上の留意点
  - ・ 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
  - ・ ヘルプマークなど障害者に関係するマークを用いた障害理解等について理解する内容が考えられる。

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」等を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のが望ましい。

- 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 衛生事業者向けガイドライン）

URL:[https://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/hukushi\\_kaigo/shougai Shahukushi/sabetsu\\_kaisho/index.html](https://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/shougai Shahukushi/sabetsu_kaisho/index.html)

### (3) その他

#### ① 障害者差別解消法との関係での留意点

- 協力の求めや宿泊拒否事由の該当性の判断を含め、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、

- ・ そうした場面でも適切に対応できるように、研修の中で障害の特性について従業者にしっかり習熟させることが重要である。
- ・ 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得ることが考えられる。

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。

- ※ 営業者において、障害者に対する必要な配慮を検討することを目的として、宿泊予約の際に事前に障害について申告することを求めることは不当な差別的取扱いに当たらないが、事前申告を行わなかった障害者が宿泊予定日に来訪した際、障害について事前申告しなかったことのみを理由として宿泊拒否をすることは、法第5条第1項に違反するほか、不当な差別的取扱いになる。

- 他方、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%。

- これを踏まえても、営業者は、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よう留意されたい。
- また、例えば、営業者として、障害の特性に応じて、どのような合理的配慮の提供ができるかをホームページ上で明らかにした上で、宿泊予約のホームページ等において、「配慮が必要なことがありましたら、ご自由に記載ください」等と記載すること等が考えられる。また、障害によっては外見からはわからない場合もあることから、旅館業の施設に来訪された方で、困っている様子の方やヘルプマーク等を身につけている方、対応が必要と思われる方がいる場合は、まずは声をかけ、その特徴を把握し、どのような対応をすべきかを判断することが重要である。また、当該者が混乱しているような状況の場合は、「配慮が必要なことがありましたら、お申し付けください」等と伝えること等が考えられる。
- 安全配慮義務との関係では、「旅館業における衛生等管理要領」において、営業者に対して、
  - ・ 事故が発生したときその他の緊急時における迅速な対応のための体制を整備する等して、宿泊者の安全や利便性の確保ができていること
  - ・ 災害時の事故防止を図るため災害時の態勢を常に整えておくことを求めているところであり、緊急時の対応など安全上の懸念がある場合には、障害のある方に説明を尽くした上で、その方の障害の状況やそれに応じた提供し得る配慮があるかどうかなどを、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。

また、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得ると考えられるが、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。

障害の種類や程度、サービス提供の場面における本人や第三者の安全性などについて考慮することなく、漠然とした安全上の問題を理由に宿泊を拒否することは、「宿泊施設に余裕がないとき」にも当たらないと考えられるほか、障害者差別解消法上の不当な差別的取扱いに該当すると考えられることに留意されたい。

## ② 施設面等の環境整備等

- 障害者差別解消法第5条において、事業者は、社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮を的確に行うため、関係職員に対する研修のほか、自ら設置する施設の構造の改善及び設備の整備その他の必要な環境の整備に努めなければならないとされている。
- 高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（平成18年法律第91号）において、ホテルや旅館は特別特定建築物と位置づけられており、一定規模以上の特別特定建築物の建築等を行う場合には、建築物移動等円滑化基準への適合が義務づけられているほか、一定規模未満の特別特定建築物の建築等を行う場合や、既に建築されている特別特定建築物については、建築物移動等円滑化基準への適合に向けた措置が努力義務となっている。同法及び法第3条の5第1項を踏まえ、
  - ・ 全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会におけるシルバースター登録制度
  - ・ 国土交通省による宿泊施設バリアフリー促進事業等の活用も検討しつつ、施設面での環境整備にも努めることが重要である。
- また、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）において、事業者は、その事業活動を行うに当たっては、障害者が必要とする情報を十分に取得し及び利用し並びに円滑に意思疎通を図ることができるようにするよう努めるとともに、国又は地方公共団体が実施する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に協力するよう努めなければならないとされている。

例えば、

  - ・ 聴覚障害者が、従業者に問い合わせをできるよう、電話だけでなくメールでも問い合わせを行うことができるようにすることや、聞こえづらくとも使用できるよう、字幕表示の設定が可能なテレビ等の設備を備えること
  - ・ 災害発生の際に、非常警報が分かるようパトライトなどの表示灯の



設置をすること

- ・ 障害の特性から、列に並ぶ等の施設上のルールが自閉症等の障害者には理解しにくいことが考えられるため、足形やロープを張るといった構造化や「順番に並んで下さい」等の表示の視覚的支援を行うこと等を検討することが重要である。

○ 営業者におかれては、こうした施設面等の環境を整備した際には、ホームページ等で情報を公開することが望ましい。

また、こうした施設面等の環境整備やその情報の公開は、前記(3)①において記載した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に留意されたい。

## 5. その他

### (1) 報告徴収等（法第7条第1項等関係）

法第七条 都道府県知事は、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必要な報告を求め、又は当該職員に、旅館業の施設に立ち入り、その構造設備若しくはこれに関する書類を検査させ、若しくは関係者に質問させることができる。

2～4（略）

法第七条の二 都道府県知事は、旅館業の施設の構造設備が第三条第二項の政令で定める基準に適合しなくなつたと認めるときは、当該営業者に対し、相当の期間を定めて、当該施設の構造設備をその基準に適合させるために必要な措置をとるべきことを命ずることができる。

2 都道府県知事は、旅館業による公衆衛生上の危害の発生若しくは拡大又は善良の風俗を害する行為の助長若しくは誘発を防止するため必要があると認めるときは、当該営業者に対し、公衆衛生上又は善良の風俗の保持上必要な措置をとるべきことを命ずることができる。

3 都道府県知事は、この法律の規定に違反して旅館業が営まれている場合であつて、当該旅館業が営まれることによる公衆衛生上の重大な危害の発生若しくは拡大又は著しく善良の風俗を害する行為の助長若しくは誘発を防止するため緊急に措置をとる必要があると認めるときは、当該旅館業を営む者（営業者を除く。）に対し、当該旅館業の停止その他公衆衛生上又は善良の風俗の保持上必要な措置をとるべきことを命ずることができる。

法第八条 都道府県知事は、営業者が、この法律若しくはこの法律に基づく命令の規定若しくはこの法律に基づく処分に違反したとき、又は第三条第二項各号（第四号を除く。）に該当するに至つたときは、同条第一

項の許可を取り消し、又は一年以内の期間を定めて旅館業の全部若しくは一部の停止を命ずることができる。(略)

法第十一条 次の各号のいずれかに該当する者は、これを五十万円以下の罰金に処する。

- 一 第五条又は第六条第一項の規定に違反した者
- 二 第七条第一項又は第二項の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は当該職員の検査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは質問に対し答弁をせず、若しくは虚偽の答弁をした者
- 三 第七条の二第二項又は第三項の規定による命令に違反した者

- 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、旅館業の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
  - ・ 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
- 等について、必要な報告を求めることができるとされている。
- 営業者におかれては、以下の点に留意されたい。
- ・ 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、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があり得ること。
  - ・ 営業者が法第5条第1項の宿泊拒否制限の規定に反して宿泊拒否をする場合や、法第7条の報告徴収等に応じない場合等は、法第11条により罰則の対象となり得ること。

## (2) 法以外の事項

- 特定感染症国内発生期間中の旅館業の施設における体調不良の者への対応について、施設のホームページや入館時の案内等において、あらかじめ利用者に概要を周知することが望ましい。また、発熱や咳・<sup>せき</sup>のどの痛みなどの症状がある者に対しては、来館を控えるよう呼びかけることも考えられる。
- 不特定多数の者が宿泊する旅館業の施設において、感染症の拡大防止の観点から、換気の徹底は重要な対策の一つであり、新たな感染症発生時に、科学的知見に基づいて換気を行えるよう、必要な対策を講じることが望ましい。

※ 建築物における衛生的環境の確保に関する法律（昭和45年法律第20号）第2条に基づく特定建築物（延べ床面積が3000㎡以上の旅館業の施設も特定建築物に該当する。）では、建築物環境衛生管理基準に従って当該建築物の維持管理を行うことが

義務づけられており、二酸化炭素濃度を1,000ppm以下とすることは当該基準の一つとして規定されている。なお、「感染拡大防止のための効果的な換気について（令和4年7月14日 新型コロナウイルス感染症対策分科会）」では、必要な換気量（一人当たり換気量30 m<sup>3</sup>/時を目安）を確保するため、二酸化炭素濃度を概ね1,000ppm以下に維持とすることとされている。

○ 法においては、どのような場合に宿泊料等の費用負担が発生するかは定めておらず、それぞれの宿泊契約によるため、あらかじめ宿泊契約において以下のような場合の宿泊料等の費用負担の取扱いを定めておくことが考えられる。

- ・ 法第5条第1項各号のいずれかに該当すると認め、宿泊しようとする者の宿泊を拒む場合の宿泊料の取扱い
- ・ 症状を呈した宿泊者に特定感染症の患者等に該当するか報告を求めたところ、検査結果が出るまで待機が必要となり、当初予定を超えて宿泊することとなった場合の追加の宿泊料等の費用
- ・ 宿泊しようとする者が宿泊中に特定感染症の患者等であることが判明した場合の当該客室の消毒等の費用

○ プライバシーの侵害とならないよう、営業者が、感染防止対策への協力の求めの際に、宿泊しようとする者から個人情報を取得する場合は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。）等に基づき、

- ・ 個人情報の利用目的をできる限り特定した上で、当該利用目的の通知又は公表等を適切に行うこと（個人情報保護法第17条第1項・第21条第1項）
- ・ 要配慮個人情報（※）を取得する場合には、原則として、あらかじめ本人の同意を得ること（個人情報保護法第20条第2項）  
※ 「要配慮個人情報」とは、本人の人種、信条、社会的身分、病歴、犯罪の経歴、犯罪により害を被った事実その他本人に対する不当な差別、偏見その他の不利益が生じないようにその取扱いに特に配慮を要するものとして政令で定める記述等が含まれる個人情報をいう（個人情報保護法第2条第3項）。
- ・ 関係機関等に対して個人データの第三者提供を行う場合には、原則として、あらかじめ本人の同意を得ること（個人情報保護法第27条第1項・同条第2項）
- ・ 原則として、あらかじめ本人の同意を得ないで、上記で特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱わないこと（個人情報保護法第18条第1項）

等が徹底される必要がある。

特定感染症国内発生期間において、宿泊しようとする者のプライバシーに関わる情報の記録や保存、アクセス権限者の設定等、個人情報の管

理について、最善の注意を払う必要がある。

営業者が個人情報を取り扱うに当たって、個人情報保護法に違反する場合は、個人情報保護委員会が勧告・命令を行うことができ、その命令に違反したときは罰則が適用され得る(個人情報保護法第178条)ほか、感染症法において、感染症の患者であるとの人の秘密を業務上知り得た者が、正当な理由なくその秘密を漏らしたときは罰則の対象となり得る(感染症法第74条第1項)。

- 外国人に対しては、一般的な感染症対策(法の規定を含む。)について厚生労働省ホームページにおいて周知するので、これを適切に活用することが望ましい。

また、訪日外国人旅行者向けに、相談窓口や体調を崩した場合の医療機関の受診方法等について日本政府観光局のウェブサイトにおいて周知しているので、これらを活用することも考えられる。

URL : [https://www.jnto.go.jp/emergency/eng/mi\\_guide.html](https://www.jnto.go.jp/emergency/eng/mi_guide.html)

### (3) 相談窓口等

- 相談窓口(令和5年10月10日時点)

- ・自治体 : 【URL等を追って記載】

- ・営業者向け :

団体名	連絡先	対応日時等
全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会(全旅連)	TEL : ●●●●	
日本司法支援センター(法テラス)	TEL : 0570-078374 (おなやみなし) メールでのお問合せも受け付けています。 <a href="https://www.houterasu.or.jp/index.html">https://www.houterasu.or.jp/index.html</a>	平日 9:00 ~ 21:00 土曜日 9:00 ~ 17:00 (日曜日・祝日は除)

		く)
--	--	----

人権相談は、こちら

	連絡先	対応日時等
法務局	TEL : 0570-003-110 (みんなの人権110番) その他の人権相談の方法はこちら <a href="https://www.moj.go.jp/JINKEN/index_soudan.html">https://www.moj.go.jp/JINKEN/index_soudan.html</a> (法務省HP (人権相談))	平日 8:30 ~ 17:15

・利用者向け :

契約トラブルについては、こちら

団体名	連絡先	対応日時等
消費生活センター等	TEL : 188 消費者ホットライン188 : 消費生活センターや消費生活 相談窓口が案内されます。	各相談窓口による
日本司法支援センター (法テラス)	TEL : 0570-078374 (おなやみなし) メールでのお問合せも受け付けています。 <a href="https://www.houterasu.or.jp/index.html">https://www.houterasu.or.jp/index.html</a>	平日 9:00~21:00 土曜日 9:00~17:00 (日曜日・祝日は除く)
公益社団法人全国消費生活相談員協会 (週末電話相談室)	TEL : 03-5614-0189 (東京)	土曜日・日曜日 10:00~12:00 13:00~16:00 (年末年始を除く。)
	TEL : 06-6203-7650 (大阪)	日曜日 10:00~12:00 13:00~16:00 (年末年始を除く。)
	TEL : 011-612-7518 (北海道)	土曜日 13:00~16:00 (年末年始を除く。)
公益社団	TEL : 03-6450-6631 (東京)	日曜日

法人日本 消費生活 アドバイザー・コン サルタント・相談員 協会（ウィ ークエン ド・テレホ ン）		11:00～16:00 （年末年始を除く。）
	TEL : 06-4790-8110（大阪）	土曜日 10:00～12:00 13:00～16:00 （年末年始を除く。）

人権相談は、こちら

	連絡先	対応日 時等
法 務 局	TEL : 0570-003-110（みんなの人権110番） その他の人権相談の方法はこちら <a href="https://www.moj.go.jp/JINKEN/index_soudan.html">https://www.moj.go.jp/JINKEN/index_soudan.html</a> <u>（法務省HP（人権相談））</u>	平日 8:30～ 17:15

・外国人利用者向け：

契約トラブルについては、こちら

団体名	連絡先	対応日時等
訪日観 光客消 費者ホ ットラ イン	TEL : 03-5449-0906  ※対応言語： 英語、中国語、韓国語、タイ語、ベトナム 語、フランス語、日本語	平日 10:00～16:00 （土日祝・ 12/29～1/3は 除く。）

○ 厚生労働省HP：【URL等を追って記載】

※ 厚生労働省において、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しているため、必要に応じて施設内に掲示することが考えられる。