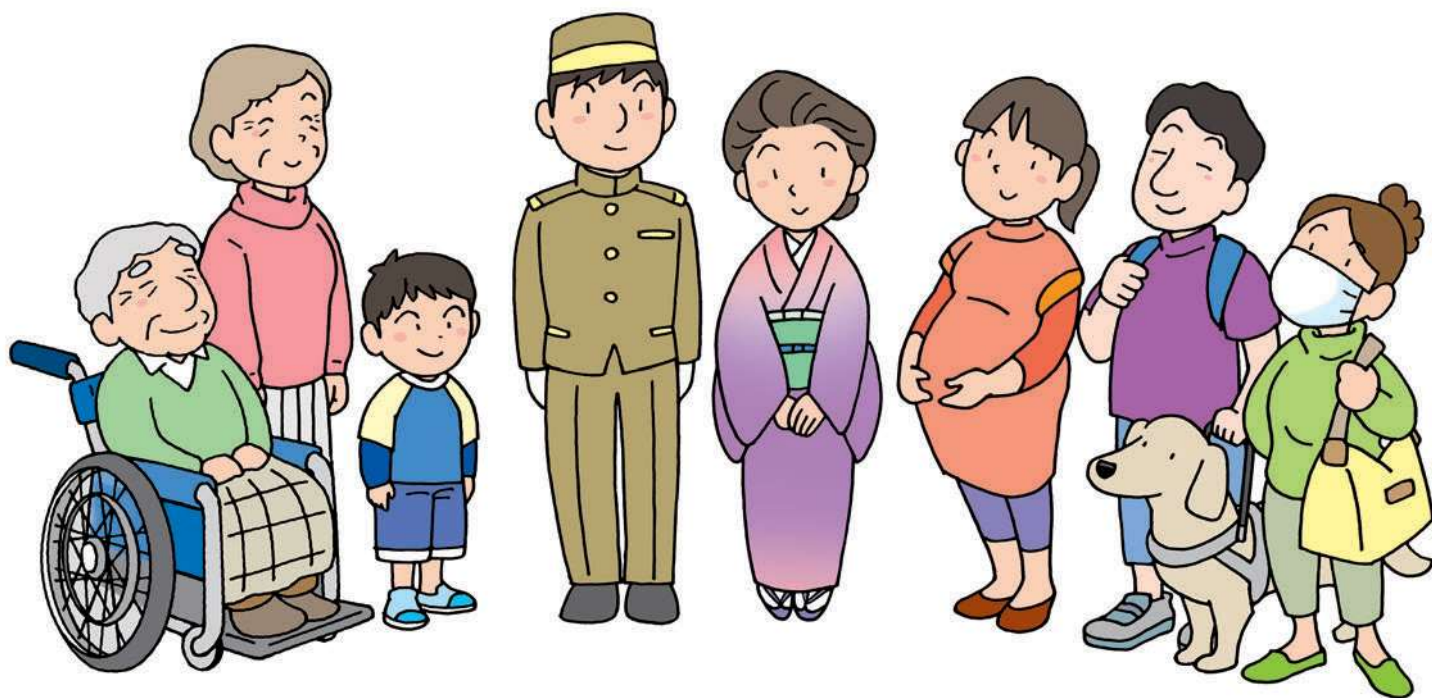


令和5年12月13日から 旅館業法が変わります！

～ 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～



目次

1 旅館業法改正の背景と本冊子の趣旨	1
2 旅館業法改正の概要	2
3 カスタマーハラスメントへの対応	3
4 特定要求行為の具体例	4
5 特定要求行為にあたらぬもの	6
6 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	7
7 特定感染症の感染防止への協力の求め	8
8 協力の求めができる期間（特定感染症国内発生期間）	8
9 特定感染症の感染防止にかかる協力の求めの対象者とその内容	9
10 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	11
11 特定感染症の患者等の宿泊拒否について	13
12 宿泊者名簿	13
13 宿泊拒否に関するその他の留意事項	14
14 旅館業法と障害者差別解消法との関係	16
15 その他（相談窓口等）	18



1

旅館業法改正の背景と本冊子の趣旨

1. 旅館業法改正の背景について

旅館業法においては、旅館業の営業者は、公衆衛生や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規定されています。

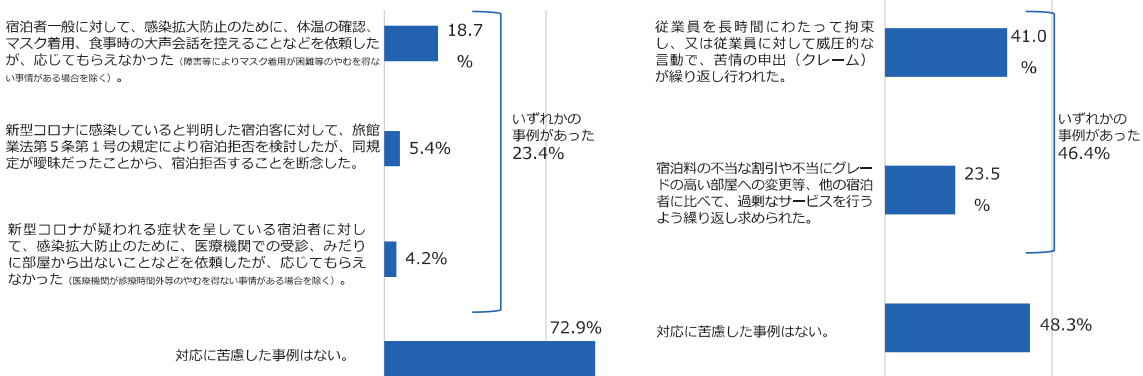
しかし、新型コロナウイルス感染症の流行期において、

- ① 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ない
- ② 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、本来提供すべきサービスが提供できない等の意見が寄せられました。



(※) 「旅館業法に関わる実態調査」結果概要 (令和4年8月 全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会)

- ① 貴施設において、宿泊(予定)者が新型コロナの感染拡大防止の協力要請に応じずに対応に苦慮した事例や改正前の旅館業法第5条第1号(※)の規定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か。(複数回答)
- ② 貴施設において、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か。(複数回答)



(※) 改正前の旅館業法第5条 営業者は、左の各号の一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。

こうした情勢の変化に対応して、旅館業法等の一部改正を行う法律¹(以下「改正法」といいます。)が成立し、2023(令和5)年12月13日に施行されます。

2. 本冊子の趣旨

第3条の5第2項においては、以下のように規定されています。

旅館業法第3条の5第2項 旅館業の営業者は、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、その従業員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。

本冊子は、旅館業の営業者が、この規定に基づいて、新旅館業法の基本的な内容の研修を実施していただくために、作成するものです。

1 「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)

2 旅館業法改正の概要

1. 宿泊拒否事由の追加 (P3~P6 参照)

カスタマーハラスメントに当たる特定の要求を行った者の宿泊を拒むことができることとされました。

2. 感染防止対策の充実 (P7~P13 参照)

① 特定感染症が国内で発生している期間に限り、旅館業の営業者は、宿泊者に対し、その症状の有無等に応じて、特定感染症の感染防止に必要な協力を求めることができることとされました。

※ 特定感染症：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、指定感染症（入院等の規定が準用されるものに限る）及び新感染症。

② 既存の宿泊拒否事由の1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であるとき」と明確化されました。

※ 特定感染症の患者等はP9の(C)患者等を参照ください。

③ 宿泊者名簿の記載事項として、「連絡先」が追加され、「職業」が削除されました。



3. 差別防止の更なる徹底等 (P1、14、16、17 参照)

① 営業者は、感染症のまん延防止対策の適切な実施や特に配慮を要する宿泊者への適切な宿泊サービスの提供のため、従業員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こととされました。

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、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ました。

③ 営業者は、当分の間、1. 又は2. ②のいずれかで宿泊を拒んだときは、その理由等を記録するものとされました。

4. 事業譲渡に係る手続の整備

① 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、新たな許可の取得を行うことなく、営業者の地位を承継するものとされました。

② 都道府県知事等は、当分の間、①の規定により営業者の地位を承継した者の業務の状況について、当該地位が承継された日から6か月を経過するまでの間において、少なくとも1回調査しなければならないものとされました。

詳細は、「旅館業法施行規則等の一部を改正する省令の公布等について」（令和5年8月3日付け生食発0803第1号各都道府県知事、保健所設置市長及び特別区長宛て厚生労働省大臣官房生活衛生・食品安全審議官通知）を参照ください。

コラム ①

改正法の成立に至る経緯

令和3年8月から始まった厚生労働省の「旅館業法の見直しに関する検討会」の結果を踏まえて、令和4年の臨時国会に改正法案が提出されました。その後、継続審議となり、令和5年の通常国会において審議されました。

ハンセン病元患者等の団体（関連する宿泊拒否事例についてはP13参照）や障害者団体等からの懸念の声があり、衆議院において、改正法の修正案が提出され、可決されました。

衆議院による修正により、①正当な理由なく協力の求めに応じない場合の宿泊拒否事由の削除、②上記1の要求について厚生労働省令への委任の追加、③みだりに宿泊を拒むことの禁止等に関する規定の追加（上記3.②）、④宿泊拒否した場合の記録に関する規定の追加（上記3.③）等がなされました。

改正法は、令和5年6月7日に成立し、同年6月14日に公布、同年12月13日に施行されます。

3

カスタマーハラスメントへの対応 (指針 P24)

旅館業法第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・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)

この省令に定めるものを繰り返す行為を、以下「特定要求行為」といいます。

旅館業法施行規則第5条の6 法第五条第一項第三号の厚生労働省令で定めるものは、次の各号のいずれかに該当するものであつて、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ものとする。

- 一 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（宿泊に関して障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成二十五年法律第六十五号）第二条第二号に規定する社会的障壁の除去を求める場合を除く。）
- 二 粗野又は乱暴な言動その他の従業者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八条第一項の不当な差別的取扱いを行つ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。）を交えた要求であつて、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

営業者が宿泊しようとする者から、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、旅館業法上求められる業務の遂行に支障を来すおそれがあります。このため、今回の法改正において、新たに、宿泊を拒むことができる事由として特定要求行為が行われたときが追加されました。

「負担が過重」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す。

(考慮すべき要素)

- ・ 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

営業者が、宿泊しようとする者から、旅館業法施行規則第5条の6に該当する要求を求められ、その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、こうした説明を行ってもなお、当該要求を繰り返し求められる場合は、宿泊を拒むことができます。



	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>法第5条第1項第3号の対象外 (※)</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>法第5条第1項第3号の対象外 (※)</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>法第5条第1項第3号の対象外 (※)</p> <p>○省令で適用対象外であることを明確化。 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>法第5条第1項第3号の対象</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） 例) 従業者に対し、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者の心身に負担を与える言動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。

4 特定要求行為の具体例（指針P29）

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、以下が考えられます。

- (1) 宿泊しようとする者が、宿泊サービスに従事する従業者に対し、宿泊料の不当な割引や不当な感謝料、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



- (2) 宿泊しようとする者が、宿泊サービスに従事する従業者に対し、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



- (3) 宿泊しようとする者が、宿泊サービスに従事する従業者に対し、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



- (4) 宿泊しようとする者が、宿泊サービスに従事する従業者に対し、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



- (5) 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



- (6) 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



- (7) 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、要求の内容の妥当性（※1）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（※2）を繰り返し求める行為

※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

これらの言動の中には、旅館業法第5条第1項第2号に該当し得るものも含まれます（同号に該当する場合は特定要求行為とは異なり繰り返し要求はありません）。同号についてはP15を参照下さい。

（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（しつこい）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
- 従業員個人への攻撃、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。）

【参考：宿泊しようとする者】

「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まれます。

【参考：カスタマーハラスメント対策企業マニュアルについて】

厚生労働省では、関係省庁と連携の上、顧客等からの著しい迷惑行為（いわゆるカスタマーハラスメント）の防止対策の一環として、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等を作成しており、カスタマーハラスメントを想定した事前の準備、実際に起こった際の対応など、カスタマーハラスメント対策の基本的な枠組みを記載していますので、幅広くご活用ください。

<マニュアル>



5 特定要求行為にあたらぬもの（指針P31）

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ます。

- (1) 障害者が宿泊に関して社会的障壁の除去（※1）を求めること。例えば、以下のものが挙げられます。
 - (i) 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
 - (ii) 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
 - (iii) 視覚障害者の部屋までの誘導を求めること
 - (iv) 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
 - (v) 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
 - (vi) 車椅子利用者が高いところの物を従業員に代わりに取ってもらうよう求めること
 - (vii) 精神障害のある者がエレベータ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
 - (viii) 発達障害のある者が待合スペース含む空調や音響などについて通常設定の変更を求めること
- (2) 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
- (3) 介護者や身体障害者補助犬の同伴を求めること
- (4) 障害者が障害を理由とした不当な差別的取扱い（※2）を受け、謝罪等を求めること
- (5) 当該行為が障害の特性（※3）によることが、本人又はその障害者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（※4）
- (6) 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得ます。）



（※1）社会的障壁の除去とは

社会的障壁とは、障害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、観念等をいいます。

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）障害を理由とした不当な差別的取扱いについては、P16を参照。

（※3）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員に質問することや、場に応じた声の音量の調整ができないまま従業員に声をかけること等により、従業員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ますが、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ません。

（※4）営業者は、従業員が適切に把握・対応できるように、研修の中で障害の特性について従業員にしっかり習熟させることが重要です。

6

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

1. 旅館業の施設における感染防止対策への協力の考え方

感染症は①病原体（感染源）②感染経路③宿主の3つの要因が揃うことで感染します。

感染対策においては、これらの要因のうちひとつでも取り除くことが重要です。

特に、不特定多数の者が宿泊する旅館業の施設においては、他の不特定多数の者が利用する施設と同様に、感染症の拡大防止の観点から、換気の徹底等、必要な対策を講じることが望ましいです。

ただ、旅館業独特の事情として、宿泊拒否制限があり、実効的な協力の求めができないとの声がありました。

今回の改正により、法律上の根拠をもって協力の求めを行うことができるようにするとともに、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なります。

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、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（旅館業法第4条第1項）、その義務を果たすためには相応の法令上の根拠を持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ります。

なお、旅館業法第5条のその他の宿泊拒否事由に該当する場合を除き、旅館業法第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ありません。



2. 特定感染症について（指針P4）

旅館業の営業者が感染防止対策へ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は、次の感染症をいいます。（旅館業法第2条第6項）

特定感染症	例
一類感染症	エボラ出血熱、クリミア・コンゴ出血熱、痘そう、南米出血熱、ペスト、マールブルグ病、ラッサ熱
二類感染症	急性灰白髄炎（ポリオ）、結核、ジフテリア、SARS、MERS 等
新型インフルエンザ等感染症	新型インフルエンザ等
新感染症	現時点では、該当なし
指定感染症（※）	現時点では、該当なし

※ 指定感染症は、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ります。

※ 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ているため、旅館業法における特定感染症には該当しません。

（本冊子の記載内容）

特定感染症は、感染症ごとに症状や対策等が異なるため、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、具体的な手引き等を速やかに示す予定です。本冊子では、特定感染症に共通する内容を記載しています。

7 特定感染症の感染防止への協力の求め（指針P5）

旅館業の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、旅館業の施設における特定感染症のまん延防止に必要な限度において、特定感染症が国内で発生している期間に限り、その症状の有無等に応じて、法令等で定められた協力を求めることができますこととなります。（旅館業法第4条の2第1項）

ただし、本冊子作成時点（令和5年11月15日時点）で、特定感染症国内発生期間が到来している特定感染症はないため、本規定を根拠に協力を求めることはできません。

（特定感染症の感染防止への協力に係る留意点）

協力の求めを行うに当たっては、以下の点に留意することが必要です。

- ・ 特定感染症国内発生期間中であっても、旅館業の営業者は、旅館業法第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
- ・ 旅館業の営業者は、旅館業法第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、協力の必要性や内容を判断する必要があること
- ・ 旅館業の営業者は、医師の診断の結果の報告や客室等待機をはじめ、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



8 協力の求めができる期間（特定感染症国内発生期間）（指針P19）

営業者が旅館業法に基づいて感染防止対策への協力の求めができる期間は、次表のとおりです（旅館業法第4条の2第2項）。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、厚生労働省から旅館業の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います。

	始期	終期
一類感染症・二類感染症（※）	感染症法により、厚生労働大臣・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、厚生労働大臣・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	感染症法により、厚生労働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、厚生労働大臣が、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）	感染症法により、 ① 厚生労働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、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。	感染症法により、 ① 厚生労働大臣が、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、 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	感染症法により、厚生労働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。

※ 結核は国内に常在すると認められる感染症であり、その特定感染症国内発生期間は、別途、厚生労働大臣の告示に基づいて定められます。

9

特定感染症の感染防止にかかる協力の求めの対象者とその内容（指針 P9）

1. 協力の求めの対象者（指針 P9）

特定感染症国内発生期間においては、旅館業の営業者は、必要な限度において、全ての宿泊しようとする者に、以下 (A) ～ (D) の区分に応じて、感染防止対策への協力の求めを行うことができます。（旅館業法第 4 条の 2 第 1 項。）

- (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「(C) 患者等」という。）
- (D) その他の者

(B) 特定接触者については、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ありません。

※ 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) 特定接触者に当たります。

(C) 患者等は、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者（退院基準を満たした結核患者等）を除きます。

- ・ 特定感染症（新感染症を除く。）の患者
- ・ 感染症法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（入院等の規定を準用するものに限る。）の患者とみなされる者
- ・ 新感染症の所見がある者

2. 協力の求めの内容（指針 P11）

協力の求めの内容は、次のとおりです。

協力の求めの内容	協力の求めの対象者		
	(A) 有症状者、 (B) 特定接触者	(C) 患者等	(D) 他の 宿泊者
i 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	○	—	—
ii 客室等での待機	○	○	—
iii 健康状態等の確認（体温等）	○	○	○
iv 発生した特定感染症に応じて感染防止対策として求められた措置に即するものとして指針で定めるもの	○	○	○

(1) 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、その者が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（※ 1）又は電子情報処理組織を使用する方法によって報告することを求めることができます。その際、11 ～ 12 ページに掲載している様式サンプルのような様式を用いて、報告させることが考えられます。

- 一) 医師の診断の結果（※ 2）
- 二) (A) 有症状者にあつては、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（※ 3）

※ 1 診断書の提出までは求められません。

※ 2 報告を求める者に対し、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です。

また、営業者は、宿泊しようとする者に対し医師の診断の結果の報告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です。

※ 3 営業者は、特定感染症以外の要因について報告を求めることができますが、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「予防接種の副反応」等の大まかな区分に限られます。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ます。この場合の取扱いは、P10のフローのイメージの※ 4のとおりです。

(2) 客室等での待機

- 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を求めることができます。
- ※ 旅館業の営業者は、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ります。
 - ※ 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、その障害の特性に応じた配慮を行うことが求められます。

(3) 健康状態等の確認

以下の事項の求めに応じるよう求めることができます。

対象者	確認できる事項
(A) 有症状者 (B) 特定接触者 (C) 患者等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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) にあっては (B) に当たるかどうか
(D) 他の宿泊者	<ul style="list-style-type: none"> ・ 体温その他の健康状態 ・ (B) に当たるかどうか

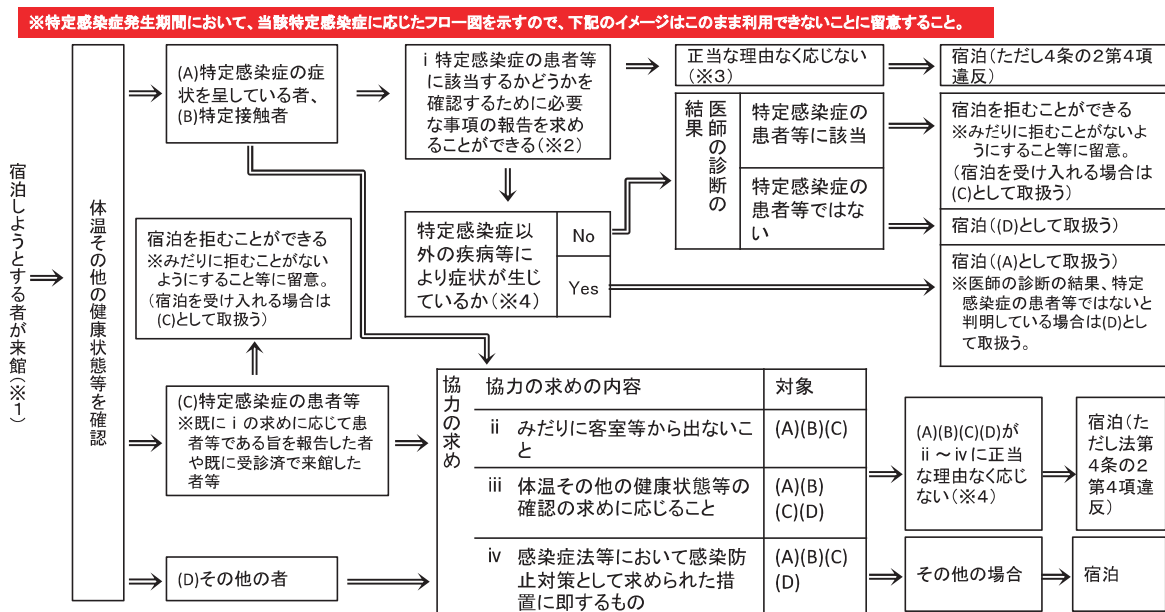
(4) その他の感染防止対策

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抑えること等を求めることが考えられますが、具体的には発生した特定感染症に応じて指針で定められることとなります。

3. 協力の求めに応じない正当な理由（指針 P21）

協力の求めに応じない「正当な理由」の内容については、特定感染症が、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、速やかに指針の改定等により示されますが、基本的には、「正当な理由」の内容としては、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ます。

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フローのイメージ（特定感染症国内発生期間）



※1 来館時だけでなく、必要な限度において2泊目以降についても同様のフローで取り扱うことができる。
 ※2 報告の求めを受けた者が医療機関を受診する場合には、営業者は、適切な医療機関を知らせることが望ましい。
 ※3 宿泊しようとする者は、営業者から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。(法第4条の2第4項)
 ※4 宿泊しようとする者が明らかでない情報の報告や確認を強制することはできず、営業者は、宿泊しようとする者の置かれている状況等を十分に考慮し、
 ・ (A)(B)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、仮に当該者が特定感染症の患者等であった場合を想定し、他の宿泊者や従業員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、それ以上の報告や確認は求めずに宿泊を認めること。
 ・ (D)も、他の宿泊者や従業員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。

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

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

1. 来館時に記載を求める場合の様式サンプル

特定感染症に関する確認票

本件は旅館業法第4条の2第1項の規定に基づき確認を求めるものです。正確に記載がなされていない場合、感染対策のために施設の消毒作業や宿泊サービスの制限を行う必要が生じる等、営業者の業務の適正な運営や他の宿泊客の安全の確保に支障を来す可能性がありますので、正しく記載してください。なお、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、旅館業法第4条の2第4項の規定に反することとなります。
※太枠内にご記入又はチェック☑を入れてください。

<宿泊者情報>

住所	
フリガナ	
氏名	

新型コロナウイルス感染症を念頭においたサンプルであり、発生した特定感染症に応じて、具体的な項目等は変わることから、特定感染症の国内発生に際し改めてサンプルを示すため、下記サンプルをこのまま使用できないことに留意すること。

<確認事項>

質問	回答
来館時の体温	度
1. 特定感染症が疑われる以下の症状がある。 □発熱 □咳 ……	□はい □いいえ
2. 過去●日以内に保健所から特定接触者に当たると判断されたか。	□はい □いいえ
1. に「はい」と答えた方は、以下もお答えください。	
医療機関を受診することや予防接種会場で副反応の説明を受けること等によって症状の原因が特定感染症以外であることが判明している。 □特定感染症以外の疾患 □医薬品の副作用、予防接種の副反応 □医学的処置、手術、治療、施術 □その他	□はい □いいえ
1 又は 2 に「はい」と答えた方は、以下もお答えください。	
過去●日以内に特定感染症の流行国・地域（外国に限る）に滞在した。 流行国・地域名（ ）	□はい □いいえ
過去●日以内に特定感染症を人に感染させるおそれが高いとされる動物と接触した。 □動物A □動物B □動物C ……	□はい □いいえ
過去●日以内に特定感染症の患者等と必要な感染予防策なしで●分以上の会話等をした。	□はい □いいえ

2. 宿泊開始後に記載を求める場合の様式サンプル

※冒頭の注意書きや宿泊者情報については1.と同様のため省略

健康確認票

※太枠内にご記入又はチェック☑を入れてください。

新型コロナウイルス感染症を念頭においたサンプルであり、発生した特定感染症に応じて、具体的な項目等は変わることから、特定感染症の国内発生に際し改めてサンプルを示すため、下記サンプルをこのまま使用できないことに留意すること。

質問	回答
体温	. 度
特定感染症が疑われる以下の症状がある。 <input type="checkbox"/> 発熱 <input type="checkbox"/> 咳 …… <input type="checkbox"/> その他気になる症状 ()	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ
過去●日以内に保健所から特定接触者に当たると判断されたか。	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ

3. 1又は2で特定感染症が疑われる症状を呈しており、その原因が判明していない者が医療機関を受診した場合に記載を求めるときの様式サンプル

※冒頭の注意書きや宿泊者情報については1.と同様のため省略

報告票

※空欄・太枠内にご記入又はチェック☑を入れてください。

特定感染症の国内発生に際し改めてサンプルを示すため、下記サンプルをこのまま使用できないことに留意すること。

当旅館・ホテルでの宿泊に当たって、健康状態等から医療機関を受診したため、その結果を以下のとおり報告いたします。

受診した医療機関名	
受診した日	年 月 日
受診の結果、症状の原因が特定感染症であることが確認された。	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ
受診の結果、症状が特定感染症以外によるものであるとされた。	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ

その他に連絡しておくべき事項があれば、ご記入ください。

11

特定感染症の患者等の宿泊拒否について(指針P23)

旅館業法第五条 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)

(※) 改正法による改正前は「一 宿泊しようとする者が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。」だった。

改正法による改正前の旅館業法第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されてきましたが、伝染性の疾病の具体的な範囲が明確ではありませんでした。

(参考) 旅館業法第5条をめぐっては、これまでも以下の事案がありました。

- ・ ハンセン病療養所の入所者が、ハンセン病元患者であることを理由にホテルの宿泊を拒否された事案
- ・ エイズ患者が、エイズ患者であることを理由にホテルの宿泊を拒否された事案

※ 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。

そのため、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」(※)に改正されました。今後も、外見を元に特定感染症の患者等ではないかと疑って宿泊を拒否するようなことはあってはなりません。

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

(宿泊拒否をする場合の留意事項)

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場合であっても、「みだりに宿泊を拒むことがないようにする」と規定した旅館業法第5条第2項の規定(次頁参照)を踏まえる必要があります。

つまり、特定感染症の患者等は、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、又は療養するべきですが、他方、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ます。

こうした状況下では、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、都道府県等からの要請等を踏まえつつ、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です。

12

宿泊者名簿

旅館業法第六条 営業者は、厚生労働省令で定めるところにより旅館業の施設その他の厚生労働省令で定める場所に宿泊者名簿を備え、これに宿泊者の氏名、住所、連絡先その他の厚生労働省令で定める事項を記載し、都道府県知事の要求があつたときは、これを提出しなければならない。

2 宿泊者は、営業者から請求があつたときは、前項に規定する事項を告げなければならない。

改正法により宿泊者名簿の記載事項として「連絡先」が追加され、「職業」が削除されました(旅館業法第6条関係)。これにより感染防止対策の観点から、宿泊者が特定感染症の患者等やその関係者等であった場合に必要に応じて連絡がとれるようになります。

なお、宿泊者は営業者から請求があつたときは宿泊者名簿の記載事項を告げなければなりません。

13

宿泊拒否に関するその他の留意事項（指針P32）

旅館業法第五条 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 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 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 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 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。

1. みだりな宿泊拒否の禁止（旅館業法第5条第2項関係）

旅館業法第5条においては、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。旅館業法第5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、宿泊拒否事由（同条第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に宿泊を拒むような場合は、「みだりに宿泊を拒む」に該当し得ます。

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）

営業者は、当分の間、旅館業法第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やその日時、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号による宿泊拒否の場合は宿泊を拒むまでの経過の概要等を記載し、当該書面又は電磁的記録を作成した日から3年間保存する必要があります。

3. その他の宿泊拒否制限（旅館業法第5条関係）に関する基本的事項等

旅館業法第5条第1項各号に規定されてい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、旅館業法違反となります。

（1）旅館業法第5条第1項第2号（違法行為等）関係

新旅館業法においても、「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ありません（旅館業法第5条第1項第2号）。

例えば、宿泊しようとする者が次に掲げる場合が該当し得ます。

- (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、従業員や他の宿泊客につかみかかり又は突き飛ばした場合や客室内の備品や設備を意図的に破壊又は汚損する場合等は犯罪（暴行罪や器物損壊罪等）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、旅館業法第5条第1項第2号に該当し得ます。詳細は次頁を参照下さい。

（2）旅館業法第5条第1項第4号（宿泊施設に余裕がないとき及び条例）関係

新旅館業法においても、「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ありません。「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ます。

また、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ありません。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りますが、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、旅館業法第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留意下さい。

(旅館業法第5条第1項第2号(違法行為等)に該当し得る例)

- (1) 宿泊しようとする者が、従業者や他の宿泊客に接近してことさらに咳(せき)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、暴行罪が成立し得ます。



- (2) 宿泊しようとする者が、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(り)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ます。

- (3) 宿泊しようとする者が、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ます。

- (4) 宿泊しようとする者が、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ます。

- (5) 宿泊しようとする者が、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ます。



- (6) 宿泊しようとする者が、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、脅迫罪が成立し得ます。

- (7) 宿泊しようとする者が、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ます。

- (8) 宿泊しようとする者が、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、強要罪が成立し得ます。

- (9) 宿泊しようとする者が、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、侮辱罪が成立し得ます。

- (10) 宿泊しようとする者が、他の宿泊客に対し、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ます。

- (11) 宿泊しようとする者が、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、詐欺罪が成立し得ます。

※いずれの場合も宿泊しようとする者が酒に酔っている場合を含みます。



14 旅館業法と障害者差別解消法との関係

1. 不当な差別的取扱いについて

障害者差別解消法は、全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に向け、障害を理由とする差別の解消を推進することを目的として、平成25年6月に制定され、平成28年4月1日から施行されました。障害者差別解消法では、障害を理由とする不当な差別的取扱いをしてはならないとされています。令和6年4月から、事業者による合理的配慮の提供が義務化されます。

旅館業法の改正後も、営業者は、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ないことには変わりはありません。

また、旅館業法第5条においては、宿泊を拒むことができる事由として障害があることは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ません。

※ 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）

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 (略)



2. 障害の特性を踏まえた対応と合理的配慮の提供について (指針 P40)

感染防止対策への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想定されます。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しっかり習熟することが重要です。

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りませんが、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、旅館業法第5条第1項に違反するほか、不当な差別的取扱いになります。

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(次頁コラム②)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(次頁コラム③)からは、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が生じることも考えられます。

こうしたことも踏まえ、例えば、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ます。

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す。



その際に、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ます。

なお、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す。

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うると考えられますが、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ます。

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してください。

3. 施設面等の環境整備等（指針 P42）

営業者は、障害の有無を問わず施設を利用できるよう、障害者差別解消法第5条や高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律、旅館業法第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す。

また、営業者は、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なければならないとされています。

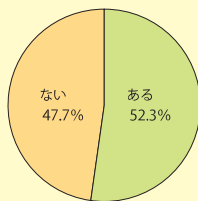
営業者におかれては、こうした施設面等の環境を整備した際には、ホームページ等で情報を公開することが望ましいと考えられます。

また、こうした施設面等の環境整備やその情報の公開は、前頁で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していただく必要があります。

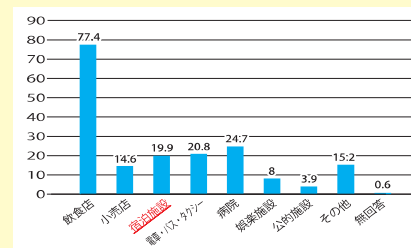
コラム②

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年間で盲導犬の受け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%。



1年間で盲導犬の受け入れ拒否を受けたことがある



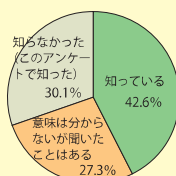
拒否に遭った場所

コラム③

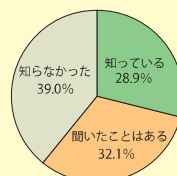
全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会

「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4日時点数値) (抜粋)

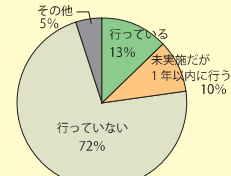
「合理的配慮」という言葉を知っていると答えた施設は42.6%、意味は分からないが聞いたことはある施設は27.3%、知らなかった（このアンケートで知った）と回答した施設は30.1%。



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%。



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%。



15 その他(相談窓口等) (指針P43)

1. 個人情報保護法との関係について

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、プライバシーの侵害とならないよう、個人情報保護法等に基づき、

- ・ 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）
- 等を徹底する必要があります。

旅館業の営業者が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ます（感染症法第74条第1項）。

2. 報告徴収等

営業者におかれては、以下の点についても留意が必要となります。

- ・ 都道府県等は、旅館業の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、旅館業の営業者に対して、旅館業法第7条の報告徴収等を行い、必要な場合は旅館業法第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。
- ・ 旅館業の営業者が旅館業法第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、旅館業法第7条の報告徴収等に応じない場合等は、旅館業法第11条により罰則の対象となり得ること。

3. 関係資料について

- ・ 令和5年12月13日から旅館業法が変わります！（厚生労働省のポータルサイト）：
<https://www.mhlw.go.jp/kaiseiryokangyohou/>
- ・ 障害者差別解消法衛生事業者向けガイドライン（平成27年11月厚生労働大臣決定）：
https://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/shougaihashukushi/sabetsu_kaisho/index.html
- ・ カスタマーハラスメント対策企業マニュアル：
<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>
- ・ 高齢の方・障害のある方などをお迎えするための接客マニュアル：
<https://www.mlit.go.jp/common/001226565.pdf>
- ・ 宿泊施設におけるバリアフリー情報発信のためのマニュアル：
<https://www.mlit.go.jp/common/001250789.pdf>
- ・ 障害者差別解消法が変わります！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！：
https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/pdf/gouriteki_hairyo2/print.pdf
- ・ 補助犬ユーザー受け入れガイドブック：宿泊施設編：<https://www.mhlw.go.jp/content/000872312.pdf>
- ・ 新型コロナウイルス感染症に関する偏見や差別の防止：
https://www.cas.go.jp/jp/caicm/stop_coronasabetsu.html

4. 相談窓口

・自治体：

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000188046_00007.html

・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）	http://www.yadonet.ne.jp/info/eigyousya_soudan.html	
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。 https://www.houterasu.or.jp/index.html	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 https://www.moj.go.jp/JINKEN/index_soudan.html （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を案内します。	各相談窓口による
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 （年未年始を除く。）
	TEL：06-6203-7650（大阪）	日曜日 10:00～12:00 13:00～16:00 （年未年始を除く。）
	TEL：011-612-7518（北海道）	土曜日 13:00～16:00 （年未年始を除く。）
公益社団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）	TEL：03-6450-6631（東京）	日曜日 11:00～16:00 （年未年始を除く。）
	TEL：06-4790-8110（大阪）	土曜日 10:00～12:00 13:00～16:00 （年未年始を除く。）

・営業者及び利用者向け：

法的トラブルに関するお問い合わせは、こちら

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。 https://www.houterasu.or.jp/index.html	平日 9:00～21:00 土曜日 9:00～17:00 （日曜日・祝日は除く）
------------------	---	--

人権に関するお問い合わせは、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 https://www.moj.go.jp/JINKEN/index_soudan.html （法務省HP（人権相談））	平日 8:30～17:15

・訪日外国人観光客向け：

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。）