

令和7年度仙台市旅館業衛生講習会

旅館業施設における衛生管理について その2

仙台市保健所

講習内容

- 客室や施設の衛生管理
- トコジラミについて
- 入浴施設の衛生管理
- 宿泊拒否について
- 合理的配慮について
- 宿泊者名簿の記載について

1

2

宿泊拒否事由について

- 旅館業法の許可施設は、法律に定められた一定の場合を除き宿泊を拒むことは出来ません

令和5年旅館業法改正後の宿泊拒否事由（旅館業法第5条第1項）

宿泊しようとする者が、

- 第1号 特定感染症の患者等であるとき
- 第2号 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
- 第3号 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
- 第4号 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

仙台市条例：宿泊しようとする者が泥酔等により他の宿泊者に著しい迷惑を及ぼすおそれがあると認められるとき

宿泊拒否を行った場合

⇒各々の拒否の理由等を記録し3年間保存（第3号の場合は経緯も）

宿泊拒否事由について

第1号 特定感染症の患者等であるとき

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です。

※ 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。

患者等：人に感染させるおそれが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。

3

4

新たな宿泊拒否事由に該当するものの例

第3号 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

(特定要求行為⇒いわゆる**カスタマー・ハラスメント**)

カスタマー・ハラスメントによる宿泊拒否事由に該当するものの例

不当な割引、契約にない送迎等、過剰なサービスの要求

対面や電話等により、長時間にわたり、不当な要求を行う行為

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(※)等



【厚生労働省ホームページより抜粋】



(※) 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)、土下座の要求等



宿泊拒否事由に該当しないものの例

以下のような場合は宿泊拒否できる事由には該当しません

- 障害のある方が社会の中にある障壁(バリア)の除去を求める場合(※)
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
- 障害のある方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
- 障害の特性により、場合に応じた音量の調整ができないまま従業員に声をかける等、その行為が障害の特性によって本人やその同行者に聴くなどして把握できる場合
- 営業者の故意・過失により損害を被り、何かしらの対応を求める場合(手段態様が不相当なものを除く)等



※ 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ますが、その際、合理的配慮を提供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を確認することは不当な差別的取扱いに当たりません。

【厚生労働省ホームページより抜粋】

5

6

宿泊拒否事由に該当しないものの例

注意ポイント

Q: 宿泊約款に宿泊拒否の事由を明記していれば、旅館業法に規定されていない事由でも、宿泊約款を根拠に宿泊拒否をできるのか?

A: 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。

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、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。

・ 多様な消費者ニーズに応えられるよう、大人向け営業など利用者の良識と任意の協力の下において実施される場合、宿泊拒否には当たりません。

⇒約款の改定などの重要な事項は研修の機会等で従業員に周知しましょう。

差別防止のさらなる徹底

- 障害者差別解消法の改正⇒事業者の「合理的配慮」義務化

研修の機会の付与(旅館業法第3条の5第2項)

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。

厚生労働省ホームページ掲載の研修ツールなどを用いて

⇒就職時のみならず、就職後も定期的に!



【厚生労働省ホームページより抜粋】

7

8

合理的配慮とは？

事業者や行政機関等が、障害のある人から、社会の中にあるバリア（障壁）を取り除くために何らかの対応を求められたときに、負担が重すぎない範囲で対応を行うこと。

<合理的配慮の流れ>

① 社会的バリアを取り除くための申出

<社会的障壁（バリア）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います。

② 建設的対話

障害のある人と事業者等が話し合っ、ともに対応策を検討
⇒障害者からの申出への対応が難しい場合でも、建設的対話と相互理解を深めることで、目的に応じた代替手段を見つけることが可能となります。

③ 合理的配慮の提供

例）数センチの段差があり、車椅子が進めなくなる事象が生じたため、建設的対話の結果、段差に一時的に板等でスロープを渡す等

【厚生労働省ホームページより抜粋】

- ・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場合に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。

9

宿泊者名簿について

改正前(～R5.12.12)	法改正等(R5.12.13～)	市規則改正(R6.4.1～)	根拠法令等
氏名	氏名	氏名	旅館業法
住所	住所	住所	
職業	連絡先	連絡先	
国籍及び旅券番号	国籍及び旅券番号	国籍及び旅券番号※1	旅館業法施行規則
連絡先電話番号	—	—	仙台市規則
客室名又は番号	客室名又は番号	—	
性別	性別	—	
年齢	年齢	—	
到着日時	到着日時	—	
出発日時	出発日時	—	
前夜宿泊地名	前夜宿泊地名	—	
行先地名	行先地名	—	

※1 日本国内に住所を有しない外国人に限る

10

宿泊者名簿記載における留意点

(旅館業法第6条関係)

- ✓ 必要な記載事項が満たされていれば、既存の宿泊者名簿を継続して使用可能
- ✓ 記載事項については、宿泊者について、正確な記載を徹底 ⇒ 3年間保管

対面



or

テレビ電話等



顔及び旅券が画像によりリアルタイムで常時鮮明に確認できる



当該画像が当該営業施設の近傍から発信されたものであることを確認できる



自動チェックイン機を通じた本人確認※



チェックインの状況を顔を判別できる角度で録画

「営業者」は、～宿泊者名簿を備え、～記載し、～都道府県知事の要求があったときは、これを提出しなければならない。(法)

「宿泊者」は、～宿泊者名簿への記載事項を告げなければならない。(法)

※本人確認を受けた者に交付した鍵がなければ宿泊者専用区域に無断で出入りできない構造であること等の要件があります

11

宿泊者名簿記載における留意点

(旅館業法第6条関係)

日本国内に住所を持たない外国人宿泊者について

- ✓ 旅券の呈示を求め、写しの保存をお願いします
- ✓ 外国人宿泊者が旅券の呈示を拒否する場合は国の指導によるものであることを説明してください
- ✓ その上で旅券の呈示を拒否する場合には旅券不携帯の可能性があるものとして、必要に応じて警察に連絡する等適切な対応を取ってください

日本国内に住所を有する外国人に対して在留カードや旅券を呈示させる
法令上の根拠はありません

12

ご視聴ありがとうございました

仙台市保健所