

改正旅館業法について

厚生労働省 健康・生活衛生局
生活衛生課

Ministry of Health, Labour and Welfare of Japan

目次

- 旅館業関係の現状
- 経緯①旅館業法等改正法の公布までの経緯
- 経緯②旅館業法等改正法の施行に向けた検討
- 各論①宿泊拒否事由の追加
- 各論②感染防止対策の充実
- 各論③差別防止の更なる徹底その他
- 参考資料
- その他

旅館業関係の現状

旅館業法の概要【昭和23（1948）年法律第138号】

※ 法律制定の背景 <「公共機関」の整備、「衛生環境」の整備の側面>

- 戦後の衛生環境の悪化
- 衛生思想の確立
- 治安維持や風俗の取締り

目的（法第1条）

- 旅館業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、もつて**公衆衛生及び国民生活の向上に寄与**すること。

営業者

- 営業の許可（第3条）
許可を受けて営業
- 営業者の責務（第3条の4）
安全・衛生の水準の維持・向上
サービスの向上に努める義務
- 営業者の講ずべき衛生措置（第4条）
換気、採光、清潔等の宿泊者の衛生
に必要な措置を講じる義務
- 宿泊拒否の制限（第5条）
- 宿泊者名簿の備え付け義務（第6条）

都道府県知事

（保健所設置市長、特別区長）

- 営業許可（第3条）
- 報告徴収・立入検査の権限（第7条）
- 基準に適合しなくなつたと認める場合
の改善命令（第7条の2）
- 営業の許可の取消又は営業の停止
（第8条）
法律又は法律に基づく処分に違反し
たときなどに命ずることが可能

旅館業における宿泊拒否の制限

改正前の旅館業法第5条

第五条 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。
- 二 宿泊しようとする者がとばく、その他の違法行為又は風紀を乱す行為をする虞があると認められるとき。
- 三 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。

「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)〈抜粋〉 ※令和5年11月15日改正前

Ⅳ 宿泊拒否の制限

1 営業者は、次に掲げる場合を除いては、宿泊を拒んではならない。

- (1) 宿泊しようとする者が宿泊を通じて人から人に感染し重篤な症状を引き起こすおそれのある感染症にかかっていると明らかに認められるとき。
- (2) 宿泊しようとする者がとばく、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。具体的には、例えば、宿泊しようとする者が次に掲げる場合には該当しう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。
- (3) 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 多様な消費者ニーズに応えられるよう、合理性が認められる範囲内において、例えば、大人向け等営業上の工夫として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、宿泊拒否には当たらない。

3 宿泊者の性的指向、性自認等を理由に宿泊を拒否(宿泊施設におけるダブルベッドの予約制限を含む。)することなく、適切に配慮すること。

「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ついて(改正)」(令和3年2月12日付事務連絡)〈抜粋〉

今般の新型コロナウイルス感染症の流行再拡大を踏まえ、宿泊施設においては感染対策を十分に徹底いただいているところと承知しておりますが、宿泊客に感染拡大の防止に協力いただき、宿泊客と宿泊施設の従業員等が安心して過ごすことができるよう、改めて留意事項を整理し、お示しいたしますので、以下の対応に努めていただきますよう、ご協力をお願いいたします。

当事務連絡は
廃止済

- ・ 宿泊客がチェックインする際に、検温を行い発熱や咳・咽頭痛の症状がある場合には、本人の同意を得た上で、宿泊施設近隣の医療機関や受診・相談センターに連絡し、その指示に従うこととする。
 - ※ 発熱の目安は、37.5度以上の熱又は37.5度未満であっても平熱を超えることが明らかな場合とする。
- ・ 発熱や咳・咽頭痛の症状がある宿泊客については、客室(他の宿泊客と区分して待機する部屋がある場合は、その部屋)内で待機し、外に出ないことなど要請すること。

新型コロナウイルス感染症に関して旅館・ホテルにおいて宿泊者への対応に苦慮した事例

※ 令和4年8月に事務局において実施した関係者への個別聴取で得た事案の情報。

- 宿泊中に発熱した宿泊者に対して、厚生労働省の通知等も見せつつ、医療機関に連絡するよう要請したが、「厚労省の通知に従う義理はない。旅行を楽しみたい」として応じてくれなかった。
- チェックイン時の発熱者に保健所への相談を持ちかけたが、疑わしいだけで行動を強制するのは人権侵害だと怒られ、「旅館業法上、お前たちには我々の宿泊を制限する権利はない」と言われた。
- 宿泊者に対して食事や入浴時の大声会話を控えることや、マスク着用などを依頼したが、宿泊前の検査が陰性だったことを主張され、応じてくれなかった。
- PCR検査待ちの宿泊者に対して、感染防止のため部屋から出ないようにお願いしたが、法的根拠がないことや行動制限が解除されていることを理由に応じてくれなかった。
- チェックイン時に体温や体調の確認シートへの記載を求めたものの、記載に応じてくれなかった。
- 食事の際に騒いでいるお客様に黙食をお願いしたが、その時は静かになるが、また直ぐ騒ぐ、再度注意、この繰り返しを数回行うが、改善されず、他のお客様からもクレームが発生した。

「旅館業法に関わる実態調査」結果概要

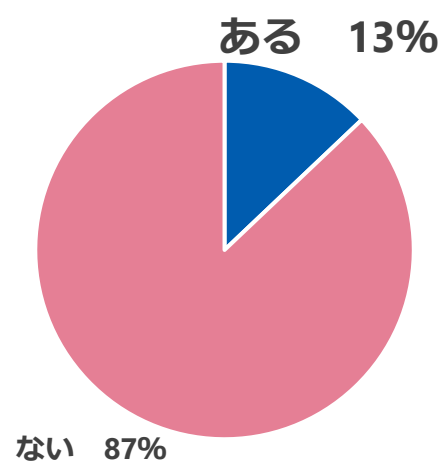
(令和4年8月 全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会)

調査概要

調査主体：全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会（旅館・ホテルにより組織される生活衛生同業組合が全国に1つ設立する組織）
 調査期間：令和4年8月15日～26日
 調査対象：旅館ホテル生活衛生同業組合の組合員である旅館・ホテル
 調査方法：WEB調査
 有効回答数：890件

調査結果

- ① 貴施設において、令和2年1月以降、同時期に5人程度以上の新型コロナウイルスの感染者が確認されたか（宿泊者の感染者も従業員の感染者も含む）。
- ② 貴施設において、宿泊（予定）者が新型コロナウイルス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）
- ③ 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）



宿泊者一般に対して、感染拡大防止のために、体温の確認、マスク着用、食事時の大声会話を控えることなどを依頼したが、応じてもらえなかった（障害等によりマスク着用が困難等のやむを得ない事情がある場合を除く）。

18.7%

新型コロナウイルスに感染していると判明した宿泊客に対して、旅館業法第5条第1号の規定により宿泊拒否を検討したが、同規定が曖昧だったことから、宿泊拒否することを断念した。

5.4%

新型コロナウイルスが疑われる症状を呈している宿泊者に対して、感染拡大防止のために、医療機関での受診、みだりに部屋から出ないことなどを依頼したが、応じてもらえなかった（医療機関が診療時間外等のやむを得ない事情がある場合を除く）。

4.2%

対応に苦慮した事例はない。

72.9%

いずれかの事例があった
23.4%

（※）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。

従業員を長時間にわたって拘束し、又は従業員に対して威圧的な言動で、苦情の申出（クレーム）が繰り返し行われた。

41.0%

宿泊料の不当な割引や不当にグレードの高い部屋への変更等、他の宿泊者に比べて、過剰なサービスを行うよう繰り返し求められた。

23.5%

対応に苦慮した事例はない。

48.3%

いずれかの事例があった
46.4%

経緯①旅館業法等改正法の 公布までの経緯

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）の公布までの経緯

令和3年

8月27日 第1回旅館業法の見直しに係る検討会

令和4年

7月14日 第7回旅館業法の見直しに係る検討会 →取りまとめ

10月7日 議案提出（新型コロナウイルス感染症等の影響による情勢の変化に対応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案）

12月9日 衆議院付託

12月10日 会期末

令和5年

5月24日 衆議院厚生労働委員会（提案理由説明）

5月26日 質疑終局

・自民、立憲、維新、公明、国民、共産、有志の提案による修正案提出 →可決

5月30日 衆議院本会議（議了）

6月1日 参議院厚生労働委員会（提案理由説明）

6月6日 参議院厚生労働委員会（採決）

6月7日 参議院本会議（議了）

6月14日 公布

旅館業法の見直しに係る検討会について

1. 趣旨・目的

- 旅館業法の一部を改正する法律(平成29年法律第84号。平成30年6月施行)の附則においては、改正後の旅館業法の施行状況について、**施行後3年を目処として検討**することとされている。
- 加えて、**新型コロナウイルス感染症の感染拡大等を背景**に、旅館業の事業承継手続の整備や、**旅館・ホテルの現場に即した柔軟な感染症対策が行えるよう必要な措置**を検討すべきとの声もあることを踏まえ、「旅館業法の見直しに係る検討会」を開催する。

2. 構成員

内田 勝彦	大分県東部保健所長
遠藤 弘良	聖路加国際大学名誉教授
越智 良典	東洋大学国際観光学部国際観光学科教授 ／(一社)日本旅行業協会参与
坂元 茂樹	(公財)人権教育啓発推進センター理事長
櫻田 あすか	サービス・ツーリズム産業労働組合連合会副会長
多田 計介	全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会会長
◎ 玉井 和博	立教大学観光研究所特任研究員
増田 悦子	公益社団法人全国消費生活相談員協会理事長
三浦 雅生	五木田・三浦法律事務所銀座オフィス所長弁護士

◎は座長

3. 主な検討事項

- 平成29年旅館業法改正の施行状況等に関する評価とそれを踏まえた必要な対応(違法民泊対策等)
- 新型コロナウイルス感染症への対応を踏まえた検討課題(宿泊拒否制限の見直し、宿泊者名簿記載事項の見直し)
- 事業承継手続の整備

4. 開催状況

- ・第1回 令和3年8月27日
(改正旅館業法の施行状況、旅館業法に係る主な検討課題など)
- ・第2回 令和3年9月2日
(前回検討会の意見整理、関係者ヒアリング①)
- ・第3回 令和3年9月27日 (関係者ヒアリング②)
- ・第4回 令和3年10月28日 (関係者ヒアリング③)
- ・第5回 令和3年11月8日 (ヒアリングを踏まえた意見整理等)
- ・第6回 令和3年12月1日 (ヒアリングを踏まえた意見整理等)
- ・第7回 令和4年7月14日 (とりまとめ)

旅館業法の見直しに係る検討会においてヒアリングした団体について

- ・全国ハンセン病療養所入所者協議会
- ・ハンセン病違憲国家賠償訴訟全国原告団協議会
- ・ハンセン病違憲国家賠償訴訟全国弁護団連絡会／ハンセン病訴訟西日本弁護団
- ・ハンセン病家族訴訟原告団
- ・一般財団法人全日本ろうあ連盟
- ・社会福祉法人日本視覚障害者団体連合
- ・社会福祉法人日本身体障害者団体連合会
- ・公益社団法人全国脊髄損傷者連合会
- ・特定非営利活動法人日本補助犬情報センター
- ・一般社団法人全国手をつなぐ育成会連合会
- ・一般社団法人日本発達障害ネットワーク／一般社団法人日本自閉症協会
- ・公益社団法人全国精神保健福祉会連合会(みんなねっと)
- ・認定NPO法人ふれいす東京
- ・東京HIV訴訟原告団、大阪HIV訴訟原告団
- ・一般社団法人日本難病・疾病団体協議会
- ・認定NPO法人難病のこども支援全国ネットワーク
- ・一般社団法人全国がん患者団体連合会
- ・日本肝臓病患者団体協議会、薬害肝炎全国原告団、全国B型肝炎訴訟原告団
- ・一般社団法人日本旅館協会
- ・一般社団法人日本ホテル協会
- ・一般社団法人全日本ホテル連盟

「旅館業の制度の見直しの方向性について」概要

(令和4年7月14日 旅館業法の見直しに係る検討会)

検討経緯

- 令和3年8月から、新型コロナを踏まえた旅館業法に係る検討課題（宿泊拒否事由、宿泊者名簿等）、旅館業の事業承継、改正旅館業法の施行状況等について、旅館・ホテル事業者、患者等団体、障害者団体等の26団体からヒアリングを行いながら検討。今般、制度見直しの方向性を取りまとめ。

感染症まん延防止の観点からの宿泊拒否事由の明確化、差別防止の更なる徹底

- 新型コロナの感染が継続する中、今後も旅館・ホテルでの新型コロナ等のまん延を防止し、宿泊者や従業員の健康・安全を確保するため、現場に即した柔軟な感染症対策が行えるよう必要な措置を検討すべきという指摘。一方で、平成15年にハンセン病元患者であることを理由とする宿泊拒否事件が発生した際、旅館業法第5条を根拠に行政処分が行われたこと等を踏まえ、慎重な検討が求められる。
 - ※ 旅館業の営業者は、「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」(旅館業法第5条第1号)等を除き、宿泊を拒んではならない。発熱等の症状があることのみをもっては宿泊を拒否できない。
- 以下について、本検討会の全ての構成員の認識が共通していることを改めて確認。
 - ・ 旅館・ホテルは、今後とも、**宿泊を必要とする者が安心して利用できる安全な宿泊の場であるべき**
 - ・ 旅館・ホテルでは、今後とも、**患者等や障害者への差別をはじめ、不当な差別が行われてはならない**
 - ・ 以上のことは、旅館業法だけでなく、他の制度や施策、関係者の取組等が相まって社会全体として実現
- 厚生労働省において、今回の見直しは、関係者の意見を聞きながら、以下のような案を中心に、調整を進めていくべき。

I. 感染症まん延防止の観点からの宿泊拒否事由の明確化（1及び3はパンデミック等の際にのみ発動）

1. **発熱等の感染症（感染症法に規定する1類感染症、2類感染症、新型インフルエンザ等感染症、新感染症、指定感染症に限る）の症状を呈する者を直ちに宿泊拒否できるようにはしないが、これらの者には、旅館業の営業者から、医療機関の受診や関係機関との連絡・相談、旅館・ホテル滞在中の感染対策として厚生労働大臣が定めるものを要請できるようにし、正当な理由（注）なく応じない場合は宿泊拒否を可能とする。**
(注) 医療機関が診療時間外であるとき、がん等で発熱していると想定されるとき等を想定
2. **第5条第1号について「1類感染症、2類感染症、新型インフルエンザ等感染症、新感染症、指定感染症の患者」と規定する。**
3. 1のほか、**旅館業の営業者は宿泊客に対して、必要な感染対策として厚生労働大臣が定めるものを要請することができるようにし、正当な理由なく応じない場合は宿泊拒否を可能とする。**

II. 差別防止の更なる徹底

- ・ **旅館業の営業者の努力義務に「従業員の研修」を加えることにより、差別防止を更に徹底する。**

III. その他

- ・ 「迷惑客」、「旅館・ホテルの合理的な負担の範囲を超える利用」等の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たときに宿泊拒否を可能とする。
- 旅館・ホテルは、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、社会全体として今後とも実現できるよう、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、不断に検討を深めていくべき。

事業承継手続の整備等

- (事業承継手続の整備)
- 「旅館業の事業譲渡を受けた法人又は個人が、その事業譲渡について都道府県知事等の承認を受けたときは、営業者の地位を承継する」といった、**相続等の場合と同等の事業承継の手続簡素化に関する規定を新たに設ける**方向で検討すべき。

(宿泊者名簿の記載事項)

- 感染対策上保健所等に必要とならない情報である「**職業**」は削除し、必要な情報である「**連絡先**」を追加する方向で検討すべき。

(改正旅館業法の施行状況)

- 全体として、旅館業法違反のおそれがあると自治体が把握している事案数等が継続的に減少するなど、**改正法の施行状況は概ね順調と評価**。引き続き、こうした数値や関係者の意見等の把握及び関係機関と連携した取組を続けていくべき。

新型コロナウイルス感染症等の影響による情勢の変化に対応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案の概要

※令和4年10月7日 第210回国会提出

改正の趣旨

新型コロナウイルス感染症等の影響による情勢の変化に対応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、旅館業の営業者が新型インフルエンザ等感染症等の症状を呈している宿泊者等に対して感染防止対策への協力を求めることができることとし、当該求めに正当な理由なく応じない場合に宿泊を拒むことができることとするほか、事業譲渡に係る手続の整備等の措置を講ずる。

改正の概要

1. 旅館業の施設における感染症のまん延防止対策、差別防止の更なる徹底等【旅館業法】

(1) 感染症のまん延防止の観点からの宿泊拒否事由の明確化等

- 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、
 - ・ 特定感染症の症状を呈する宿泊者等に対し、特定感染症の感染防止に必要な協力や、特定感染症の患者に該当するかどうかの報告を求めることができることとし、正当な理由なくこれに応じないときは宿泊を拒むことができることとする。
 - ・ その他の宿泊者に対し、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し、正当な理由なく体温その他の健康状態等の確認の求めに応じないときは宿泊を拒むことができることとする。(※)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・新感染症及び指定感染症のうち入院等の規定が適用されるもの。
- ② 宿泊拒否事由(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)を、「特定感染症の患者であるとき」と明確化する。
- ③ 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を繰り返したときは、営業者は宿泊を拒むことができることとする。

(2) 差別防止の更なる徹底

旅館業の営業者は、その施設における感染症のまん延防止対策の適切な実施や、高齢者、障害者等の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、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こととする。

2. 生活衛生関係営業等の事業譲渡による営業者の地位の承継【食品衛生法、理容師法、興行場法、旅館業法、公衆浴場法、

クリーニング業法、美容師法、食鳥処理の事業の規制及び食鳥検査に関する法律】

事業譲渡について、事業を譲り受けた者は、新たに許可の取得等を行うことなく、営業者の地位を承継することとする。 等

施行期日

公布の日から起算して6月を超えない範囲内において政令で定める日

新型コロナウイルス感染症等の影響による情勢の変化に対応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案に対する修正案要綱

第一 題名の修正

題名を「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」に改めること。(題名関係)

第二 旅館業法改正関係

1 宿泊拒否事由の削除等

- (1) 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を削除すること。
- (2) 宿泊拒否事由に係る宿泊しようとする者からの営業者に対する要求について、「厚生労働省令で定めるもの」と明記し、厚生労働省令で明確化すること。(旅館業法第5条第1項関係)

2 みだりな宿泊拒否の禁止等

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する旨の規定を追加すること。(旅館業法第5条第2項関係)

3 厚生労働大臣による指針の作成の追加

厚生労働大臣は、宿泊者に対する感染防止対策への協力の求め及び宿泊拒否事由等に関し、営業者が適切に対処するために必要な指針を定める旨の規定を追加すること。(旅館業法第5条の2関係)

第三 附則関係

1 検討

- (1) 政府は、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規定を追加すること。(附則第2条第1項関係)

- (2) 政府は、過去に旅館業の施設においてこの法律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、新旅館業法第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規定を追加すること。(附則第2条第2項関係)

- (3) この法律の施行後3年を経過した場合における検討について、その対象を改正後の旅館業法の規定から、改正後のそれぞれの法律の規定に拡大すること。(附則第2条第3項関係)

2 経過措置

- (1) 都道府県知事は、当分の間、新旅館業法第3条の2第1項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起算して6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こと。(附則第3条第1項関係)
- (2) (1)と同様の経過措置を、新食品衛生法、新理容師法、新興行場法、新公衆浴場法、新クリーニング業法、新美容師法及び新食鳥処理法に基づき営業者等の地位を承継した者についても設けること。(附則第4条から第10条まで関係)
- (3) 旅館業の営業者は、当分の間、新旅館業法第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、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。(附則第3条第2項関係)

参考：関連する国会質疑（令和5年6月6日 参・厚生労働委員会）

【改正法案の趣旨】

○藤井一博委員 改めて、加藤厚生労働大臣から、旅館、ホテルの現場の声も含めて、今回の改正法案の趣旨を説明していただきたいと思います。

○加藤厚生労働大臣 今回の改正に当たりましては、旅館、ホテルの現場の方々から、新型コロナの流行期に、宿泊者に対して感染防止対策への実効的な協力要請を行うことができず、施設の適切な運営に支障が生じることがあった、また、いわゆる迷惑客について、旅館業の営業者が無制限に対応を強いられた場合には、感染防止対策を始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ったなどの意見が寄せられたところでございます。

旅館、ホテルの労働組合の方々からも、いわゆる迷惑客への対応について、迷惑客の宿泊を拒む根拠規定が必要であるとの意見もいただいたところでございます。

本法案では、そうした意見も踏まえ、旅館業法について、次なる感染症の発生に備えて、旅館業の営業者から宿泊者に対する感染防止対策への協力要請の規定を設けるとともに、宿泊者が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に宿泊を拒むことができる旨の規定を設けるなどの対応を取ることといたしました。また、旅館業、ホテルの適正な運営の確保に資する改正を行うこととしており、これを早期に実現することが必要と考えております。

本法案が成立した場合には、関係者などによる検討会において検討を行った上で、旅館、ホテルの現場で適切な対応が行われるようにするための指針を策定するなど、円滑な施行に向けた取組を行ってまいります。

【修正の経緯】

○川田龍平委員 政府の旅館業法等改正案の問題点をどのように捉えていたのか、政府案の修正に至るまでの過程と修正案取りまとめで御苦労された点、さらには修正に向けた政治家としての御決意について、修正案提出者に伺います。

○中島克仁議員（修正案提案者） 御質問ありがとうございます。政府案においては、旅館業法改正の関係では、差別防止の徹底を図りつつ、感染症の蔓延防止の観点からの宿泊拒否事由の明確化を講ずるとともに、生活衛生関係営業等に関する各法律の改正の関係では、事業譲渡による営業者の地位の承継における手続の簡素化のための措置を講ずることとされております。

これらの点に関し、まず旅館業法の改正に対しては、ハンセン病元患者等の団体や障害者団体等から、宿泊拒否の条文の改正によって、これを契機とした恣意的な宿泊拒否が行われるようになるのではないか、偏見や差別を助長することにならないかといった意見が出されており、また、生活衛生関係営業等に関する各法律改正に対しては、事業譲渡による営業者の地位の承継手続の簡素化により衛生水準が低下することになるのではないかといった懸念が示されておりました。昨年十月に政府案が提出されてから半年以上が経過しており、その間、新型コロナウイルス感染症の五類感染症への移行などの変化もありました。このことを踏まえ、与野党において政府案に対する修正協議の場が持たれることとなり、その場において真摯な議論が重ねられ、いただいた御意見や御懸念についてはしっかりと対応する必要があるとの認識を共有をし、修正案の提出に至ったところであります。政府においては、修正案の趣旨及び内容を踏まえ、このような御意見や御懸念を払拭することができるよう適切な運用がされることを期待しております。

改正の概要

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、旅館業の営業者が新型インフルエンザ等感染症等の症状を呈している宿泊者等に対して感染防止対策への協力を求めることができることとするほか、事業譲渡に係る手続の整備等の措置を講ずる。

改正の趣旨

1. 旅館業の施設における感染症のまん延防止対策、差別防止の更なる徹底等【旅館業法】

(1) 感染症のまん延防止の観点からの宿泊拒否事由の明確化等

- 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、
 - ・ 特定感染症の症状を呈する宿泊者等に対し、特定感染症の感染防止に必要な協力や、特定感染症の患者に該当するかどうかの報告を求めることができることとする。
 - ・ その他の宿泊者に対し、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する。

（※）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・新感染症及び指定感染症のうち入院等の規定が適用されるもの。

- ② 宿泊拒否事由（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）を、「特定感染症の患者であるとき」と明確化する。
- ③ 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は、営業者は宿泊を拒むことができることとする。

(2) 差別防止の更なる徹底等

- ① 旅館業の営業者は、その施設における感染症のまん延防止対策の適切な実施や、高齢者、障害者等の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、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こととする。
- 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する。
- ③ 厚生労働大臣は、感染症に関する専門的な知識を有する者、旅館業の業務に関し専門的な知識及び経験を有する者並びに旅館業の施設の利用者の意見を聴いて、宿泊者に対する感染防止対策への協力の求め及び宿泊拒否事由等に関し、営業者が適切に対処するために必要な指針を定めるものとする。
- ④ 営業者は、当分の間、（1）②又は③のいずれかで宿泊を拒んだときは、その理由等を記録しておくものとする。等

2. 生活衛生関係営業等の事業譲渡による営業者の地位の承継【食品衛生法、理容師法、興行場法、旅館業法、公衆浴場法、

クリーニング業法、美容師法、食鳥処理の事業の規制及び食鳥検査に関する法律】

- ① 事業譲渡について、事業を譲り受けた者は、新たに許可の取得等を行うことなく、営業者の地位を承継することとする。
- 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こととする。等

施行期日

公布の日（令和5年6月14日）から起算して6月を超えない範囲内において政令で定める日（令和5年12月13日）

新型コロナウイルス感染症等の影響による情勢の変化に対応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案に対する附帯決議（衆議院）

政府は、本法の施行に当たり、次の事項について適切な措置を講ずるべきである。

- 一 旅館業の営業者が感染防止対策への協力を求める場合は、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よう、適切に指導すること。
- 二 旅館業法第四条の二第一項は、旅館業の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ことを明らかにして周知すること。
- 三 宿泊しようとする者が特定感染症の患者に該当するかどうかを確認した結果の営業者への報告は、口頭による報告も含めること。
- 四 旅館業法第四条の二第三項に基づく厚生労働大臣の意見聴取に当たっては、感染症患者、障害者等の旅館業の施設の利用者からも意見を聴取すること。
- 五 旅館業法第四条の二第四項の正当な理由については、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・運用すべきであることを営業者に周知すること。また、営業者の実施した協力の求めの内容等について適切に把握し、その適正性・公平性を確認すること。
- 六 宿泊しようとする特定感染症の症状を呈している者が診察等に容易に応じることができるよう、地域における旅館業の施設と医療機関との連携を確保すること。
- 七 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療養させることが望ましいこと、旅館業の営業者は障害者差別解消法等を遵守し、障害を理由とする差別は許されず障害を理由とする宿泊拒否はできないこと、障害者差別解消法第八条第二項の「実施に伴う負担が過重でない」ものは宿泊拒否事由に当たらないことを明確にすること。
- 八 宿泊拒否事由に係る宿泊しようとする者からの営業者に対する要求についての厚生労働省令を定めるに当たっては、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よう努めること。
- 九 本法附則第二条第一項に基づき、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所要の措置を講ずるに当たっては、今回の修正があったことを受け止め、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。
- 十 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。
- 十一 旅館業の営業者に対し、差別防止のための研修教材の準備や研修を担う人材の育成等に対する支援を行うこと。また、旅館業の営業者の研修の実施の有無・内容等について、定期的に確認すること。
- 十二 旅館業の施設には不特定多数の者が宿泊することに鑑み、科学的知見に基づいた換気設備等の感染防止のために必要な対策等についての周知を行うとともに、感染防止対策を担う人材育成を支援すること。
- 十三 旅館業は宿泊者の移動・生命・財産を守ることが求められている重要な事業であることを踏まえ、旅館業の事業譲渡が行われた場合には、事業を承継した者に対して事業の継続性について十分に周知すること。
- 十四 生活衛生関係営業等の営業者の地位の承継後六月以内に少なくとも一回行わなければならないとされる都道府県知事等による業務の状況の調査について、承継後可能な限り速やかに実地検査を含めた必要な調査が行われるようにすること。

新型コロナウイルス感染症等の影響による情勢の変化に対応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案に対する附帯決議（参議院）

政府は、本法の施行に当たり、次の事項について適切な措置を講ずるべきである。

- 一、旅館業の営業者が感染防止対策への協力を求める場合は、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よう、適切に指導すること。
- 二、旅館業法第四条の二第一項は、旅館業の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ことを明らかにして周知すること。
- 三、宿泊しようとする者が特定感染症の患者に該当するかどうかを確認した結果の営業者への報告は、口頭による報告も含めること。
- 四、旅館業法第四条の二第三項に基づく厚生労働大臣の意見聴取に当たっては、感染症患者、障害者等の旅館業の施設の利用者からも意見を聴取すること。
- 五、旅館業法第四条の二第四項の正当な理由については、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・運用すべきであることを営業者に周知すること。また、営業者の実施した協力の求めの内容等について適切に把握し、その適正性・公平性を確認すること。
- 六、宿泊しようとする特定感染症の症状を呈している者が診察等に容易に応じることができるよう、地域における旅館業の施設と医療機関との連携を確保すること。
- 七、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、旅館業の営業者は障害者差別解消法等を遵守し、障害を理由とする差別は許されず障害を理由とする宿泊拒否はできないこと、障害者差別解消法第八条第二項の「実施に伴う負担が過重でない」ものは宿泊拒否事由に当たらないことを明確にすること。
- 八、宿泊拒否事由に係る宿泊しようとする者からの営業者に対する要求についての厚生労働省令を定めるに当たっては、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よう努めること。
- 九、本法附則第二条第一項に基づき、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所要の措置を講ずるに当たっては、今回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。
- 十、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。
- 十一、旅館業の営業者に対し、差別防止のための研修教材の準備や研修を担う人材の育成等に対する支援を行うこと。また、旅館業の営業者の研修の実施の有無・内容等について、定期的に確認すること。さらに、営業者が従業者の就職時及び就職後も定期的に研修を行うように指導・助言すること。
- 十二、旅館業の施設には不特定多数の者が宿泊することに鑑み、科学的知見に基づいた換気設備等の感染防止のために必要な対策等についての周知を行うとともに、感染防止対策を担う人材育成を支援すること。
- 十三、旅館業は宿泊者の移動・生命・財産を守ることが求められている重要な事業であることを踏まえ、旅館業の事業譲渡が行われた場合には、事業を承継した者に対して事業の継続性について十分に周知すること。
- 十四、生活衛生関係営業等の営業者の地位の承継後六月以内に少なくとも一回行わなければならないとされる都道府県知事等による業務の状況の調査について、承継後可能な限り速やかに実地検査を含めた必要な調査が行われるようにすること。
- 十五、生活衛生関係営業等のうち、特に食鳥処理業をはじめとする食肉関連営業においては、カンピロバクターによる食中毒の危険性に鑑み、カンピロバクターによる食中毒の防止のための対策を検討すること。

■改正後の旅館業法

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。

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 (中略) 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 (略)

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。

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。

第五条の二 厚生労働大臣は、**前二条に定める事項に関し、**営業者が適切に対処するために必要な指針（以下この条において単に「指針」という。）を定めるものとする。

2 厚生労働大臣は、**指針を定める場合には、あらかじめ、感染症に関する専門的な知識を有する者、旅館業の業務に関し専門的な知識及び経験を有する者並びに旅館業の施設の利用者の意見を聴かなければならない。**

3 厚生労働大臣は、指針を定めたときは、遅滞なく、これを公表しなければならない。

4 前二項の規定は、指針の変更について準用する。

■旅館業法等改正法 附則

第三条第二項 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。**

経緯②旅館業法等改正法の 施行に向けた検討

旅館業法等改正法の施行関係

1. 検討会の概要

- 改正後の旅館業法第3条の5第2項（研修の努力義務）、第4条の2（宿泊者に対する感染防止対策への協力の求め）及び第5条（宿泊拒否事由）等に関して、政省令及び指針（第5条の2）の策定に向けた検討を行うため、検討会を開催する。

2. 検討会の構成員

阿部 一彦	日本障害フォーラム (JDF) 代表
石原 健	一般財団法人日本ホテル教育センター 研究員 ／ホスピタリティ教育研究会 会長
遠藤 弘良	聖路加国際大学 名誉教授
越智 良典	東洋大学国際観光学部国際観光学科 客員教授 ／一般社団法人日本旅行業協会 アドバイザー
尾上 浩二	認定NPO法人DPI(障害者インターナショナル)日本 会議 副議長
掛江 浩一郎	一般社団法人日本ホテル協会 専務理事
釜 范 敏	公益社団法人日本医師会 常任理事
亀岡 勇紀	全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会 専務理事
國分 守	福島県保健福祉部 部長／衛生部長会 会員
坂元 茂樹	公益財団法人人権教育啓発推進センター 理事長
櫻田 あすか	サービス・ツーリズム産業労働組合連合会 会長
清水 嗣能	一般社団法人全日本ホテル連盟 会長
◎玉井 和博	立教大学観光研究所 特任研究員
徳田 靖之	ハンセン病訴訟弁護団
中澤 よう子	神奈川県予防医学協会集団検診センター 副所長
永山 久徳	一般社団法人日本旅館協会政策委員会 委員長 ／新型コロナウイルス対策本部 副本部長
藤田 利枝	長崎県県央兼壱岐保健所 所長 ／全国保健所長会 副会長
増田 悦子	公益社団法人全国消費生活相談員協会 理事長
三浦 雅生	五木田・三浦法律事務所銀座オフィス 所長弁護士

※ ◎は座長

3. 検討会における主な検討事項

- 宿泊者に求める感染防止対策への協力の内容（政令）
- 宿泊拒否事由に係る営業者への要求の内容（省令）
(参考) 改正後の旅館業法
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。
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。
- その他、研修の努力義務、宿泊者に対する感染防止対策への協力の求め及び宿泊拒否事由等に関し、政省令や指針で定める内容

4. 検討会の開催状況と検討会後の状況

【検討会の開催状況】

- 令和5年7月28日 第1回検討会 検討事項、今後の進め方等を議論
令和5年8月17日～23日 関係者への意見聴取
※ 意見聴取先は、患者等団体、障害者団体及び高齢者等関係団体
令和5年9月5日 第2回検討会 政省令・指針案を議論
※ 8月に意見聴取した団体への再意見照会を第2回検討会後に実施
令和5年9月29日 第3回検討会 とりまとめに向けた議論
令和5年10月10日 第4回検討会 とりまとめ

【検討会後の状況】

- 令和5年11月15日 政省令公布、指針公表
令和5年12月13日 改正法施行

※事業譲渡と宿泊者名簿は、令和5年8月3日に省令公布、通知発出20

改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会における意見聴取先等

【意見聴取実施団体】（23団体）

（8月17日）

- ・一般財団法人全日本ろうあ連盟
- ・社会福祉法人日本身体障害者団体連合会
- ・公益社団法人全国脊髄損傷者連合会
- ・特定非営利活動法人日本補助犬情報センター
- ・公益社団法人全国精神保健福祉会（みんなねっと）
- ・一般社団法人全国児童発達支援協議会
- ・一般社団法人日本認知症本人ワーキンググループ

（8月21日）

- ・一般社団法人全国手をつなぐ育成会連合会
- ・らい予防法違憲国家賠償訴訟瀬戸内弁護士（ハンセン病違憲国賠訴訟全国弁護士連絡会）
- ・ハンセン病違憲国家賠償訴訟全国原告団協議会
- ・公益社団法人認知症の人と家族の会
- ・一般社団法人全国がん患者団体連合会
- ・全国「精神病」者集団
- ・一般社団法人日本発達障害ネットワーク
- ・一般社団法人日本自閉症協会

（8月23日）

- ・一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会
- ・社会福祉法人日本視覚障害者団体連合
- ・認定NPO法人日本障害者協議会
- ・日本肝臓病患者団体協議会/全国B型肝炎訴訟原告団・弁護士
- ・認定NPO法人ぷれいす東京
- ・東京HIV訴訟原告団/大阪HIV訴訟原告団

【意見書のみ提出団体（意見聴取は実施せず）】（4団体）

- ・薬害肝炎全国原告団
- ・社会福祉法人全国盲ろう者協会
- ・全国ハンセン病療養所入所者協議会
- ・ハンセン病家族訴訟原告団

【再意見照会における意見書提出団体】（10団体）

- ・認定NPO法人日本障害者協議会
- ・一般社団法人全国がん患者団体連合会
- ・一般社団法人全国手をつなぐ育成会連合会
- ・一般社団法人日本自閉症協会
- ・一般社団法人日本認知症本人ワーキンググループ
- ・公益社団法人全国精神保健福祉会（みんなねっと）
- ・社会福祉法人全国盲ろう者協会
- ・社会福祉法人日本視覚障害者団体連合
- ・全国「精神病」者集団
- ・ハンセン病違憲国賠訴訟全国弁護士連絡会

※ 法案作成時の検討会でヒアリングしていない新規団体は下線。
※ 意見書のみ提出団体の意見書は、第2回検討会の資料にて検討会構成員に共有済み。

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。

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（保健所を設置する市又は特別区にあっては、市又は特別区。以下同じ。）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

— 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

— 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。

改正旅館業法の政省令事項

改正法の概要

新設 1. 感染防止対策への協力の求め

- **特定感染症**（※）国内発生期間に限り、
 - ・ 営業者は、宿泊者に対し、**法や政省令で定める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。**
 - ・ 宿泊しようとする者は、**正当な理由がない限り、その協力の求めに応じなければならない。**

（※）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・新感染症及び指定感染症のうち入院等の規定が適用されるもの。

追加 2. 宿泊を拒否できる事由 【カスタマーハラスメント】

- 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（以下の①又は②）を繰り返したときは、営業者は宿泊を拒むことができる。**

政省令の概要

協力の求めの内容	特定感染症の症状を呈する者・特定接触者	特定感染症の患者等	他の宿泊者
①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	○	—	—
②客室等での待機	○	○	—
③健康状態等の確認（体温等）	○	○	○
④発生した特定感染症に応じて感染症法等で感染防止対策として求められた措置に即するもの	○	○	○

※個別具体的な事項は、今後特定感染症が発生した際に別途示す予定。
 ※特定接触者：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

	省令で定める事項	具体例（指針）
内容面	①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（※1）	不当な割引・アップグレードや、土下座等を繰り返し要求
方法面	②従業員の心身に負担を与える言動を交えた要求であつて、接遇に通常以上の労力を要するもの（※2）	従業員に対し、長時間にわたり、不当な要求を繰り返す

※1 障害者差別解消法の社会的障壁の除去を求める場合は除く（筆談等を求めることや視覚障害者が部屋まで誘導を求めること等）。
 ※2 合理的な理由があるもの（例えば、自閉症などの障害の特性により外形的に乱暴な言動をしてしまうと把握できる場合等）は除く。

変更 このほか、宿泊者名簿の記載事項について、「職業」を削除し、「連絡先」を追加。

改正旅館業法に基づく営業者向けの指針の概要

<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。

各論①宿泊拒否事由の追加

新たな拒否事由に該当するものの例

営業者は、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、以下のような行為を繰り返す場合は、宿泊を拒否することができるようになります。

1 不当な割引、契約にない送迎等、過剰なサービスの要求



2 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



3 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(※)



(※) 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（注1、注2）

(注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

(注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。）

新たな拒否事由について②

■新たな拒否事由に該当するものの例（続き）

(1) 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



(2) 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、特定の者のみ自身の応対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



(3) 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



(4) 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



■留意事項

- 「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。
- 営業者が、宿泊しようとする者から、前頁①～③や上記(1)～(4)のような要求を求められ、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ます。
- 営業者は、新たな拒否事由に該当するとして宿泊を拒んだ場合は、宿泊を拒んだ日時、拒否された者とその接遇の責任者の氏名、理由、経緯等を記載した書面等を作成し、3年間保存する必要があります。

新たな拒否事由に該当しないものの例

以下のような場合は、新たに宿泊拒否できる事由には該当しません。

1 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



2 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

3 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ることが本人やその同行者に聴くなどして把握できる場合

4 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



	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>新たな拒否事由の対象外（※）</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。</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>新たな拒否事由の対象外（※）</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>新たな拒否事由の対象外（※）</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>新たな拒否事由の対象</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）</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、新たな拒否事由に該当し得る。

新たな拒否事由の条文

■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。

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。

2 (略)

■旅館業法施行規則 第五条の六 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

※ 「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

各論②感染防止対策の充実

感染防止対策への協力の求め等について

詳細版 P7、指針 P4



1

営業者は、特定感染症（※1）の国内発生期間に限り、宿泊者に対し、特定感染症の症状の有無等に応じて、必要な限度で、特定感染症の感染防止対策への協力を求めることができます。

（※1）特定感染症：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。五類感染症である新型コロナウイルス感染症（Covid-19）は、対象外です。

2

宿泊しようとする者は、営業者から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りません。

※営業者は、宿泊しようとする者が、協力の求めに応じないことをもって宿泊拒否することはできません。

3

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」（※2）に改正されました。

（※2）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）は対象外です。

（注1）営業者は、改正後の③の宿泊拒否事由に該当するとして宿泊を拒んだ場合は、宿泊を拒んだ日時、拒否された者とその接遇の責任者の氏名、理由等を記載した書面等を作成し、3年間保存する必要があります。

協力の求めの内容	特定感染症の症状を呈する者・特定接触者	特定感染症の患者等	他の宿泊者
①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	○	—	—
②客室等での待機	○	○	—
③健康状態等の確認（体温等）	○	○	○
④発生した特定感染症に応じて感染症法等で感染防止対策として求められた措置に即するもの	○	○	○

※特定接触者：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。

（注2）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ています。

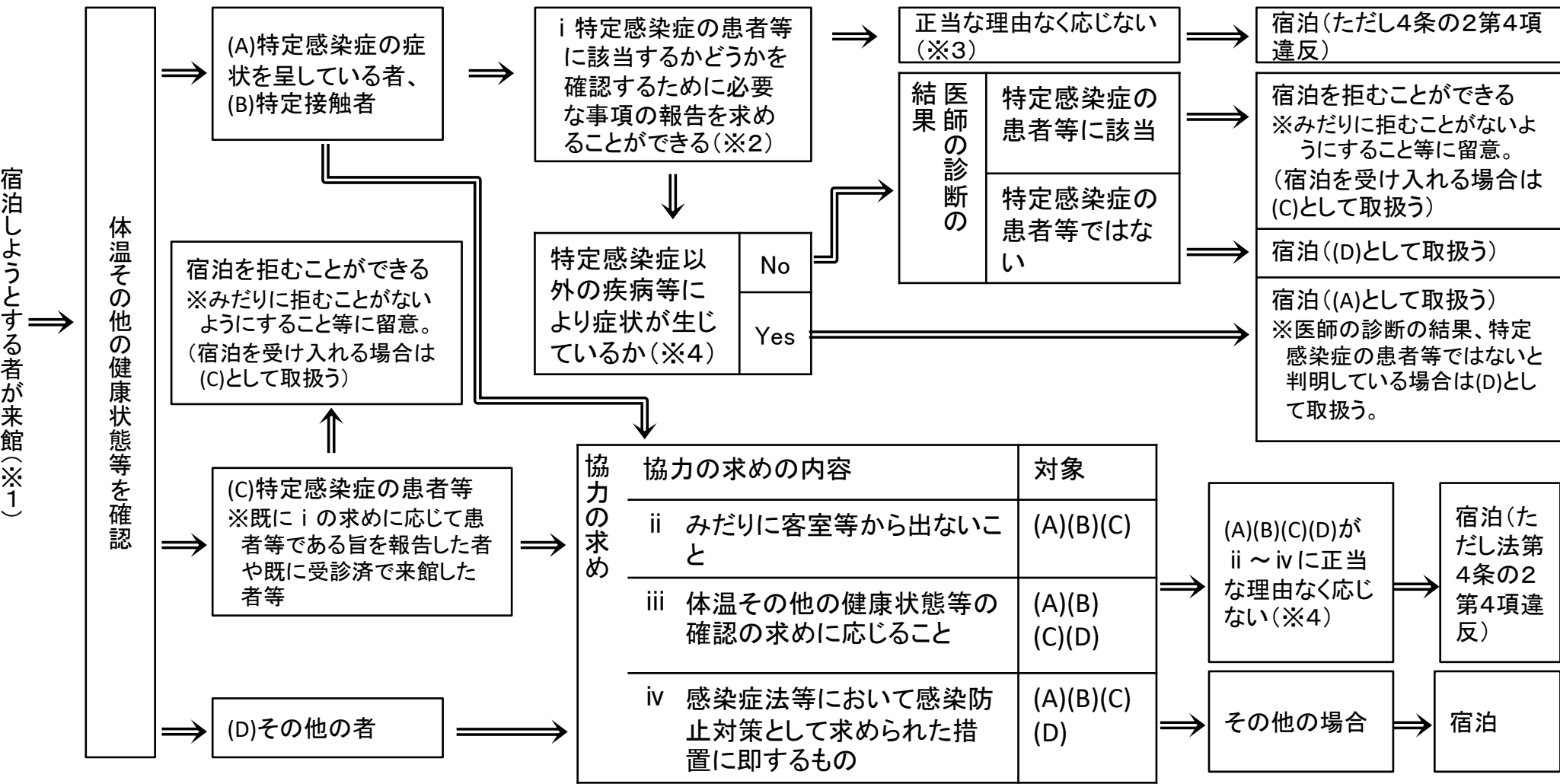
特定感染症国内発生期間

	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。

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)

※特定感染症発生期間において、当該特定感染症に応じたフロー図を示すので、下記のイメージはこのまま利用できないことに留意すること。



※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にしたく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

1. 来館時に記載を求められ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. 1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られるときの様式サンプル

報告票

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、法第4条の2第4項の規定に反することとなります。

※空欄・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>

部屋番号	
フリガナ	
氏名	

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。	□はい □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。	□はい □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。

--

各論③差別防止の更なる徹底その他

差別防止の徹底等について

詳細版 P14、16、17、指針 P32、37

1

営業者は、特定感染症のまん延防止対策を適切に講じ、特に配慮を要する宿泊者に対して特性に応じた適切な宿泊サービスを提供するため、従業者に対し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なりました。

2

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が、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まないようにすることとなりました。



その他の事項 詳細版 P 2、18、指針 P43

(1) 宿泊者名簿について

宿泊者名簿の記載事項について、「職業」が削除され、「連絡先」が追加されます。

(2) 事業譲渡について

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、新たに許可の取得等を行うことなく、営業者の地位を承継することとなりました。

(3) 個人情報について

営業者は、感染防止対策への協力の求めを行う際に、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にならないよう、個人情報保護法を遵守する必要があります。

(4) 行政指導、行政処分について

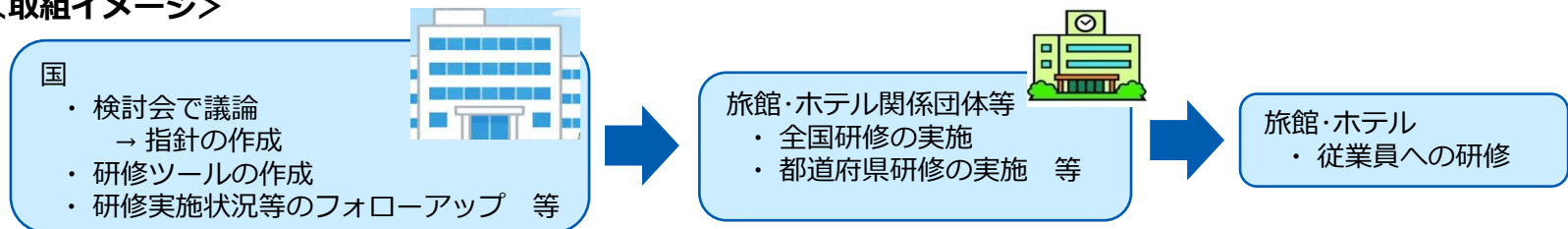
営業者は、不適切な宿泊拒否や感染防止対策への協力の求め等を行う場合、行政指導や行政処分の対象となり得ます。

差別防止の更なる徹底

改正内容

- 旅館業の営業者は、その施設において特定感染症のまん延を防止するための対策を適切に講ずるとともに、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こととする。

<取組イメージ>



(参考) 旅館業法第5条をめぐることは、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。

参考

障害者差別解消法では、行政機関等と事業者は、事務・事業を行うに当たり、障害者から何らかの配慮を求められた場合には、**過重な負担がない範囲**で、社会的障壁を取り除くために**必要かつ合理的な配慮(合理的配慮)**を行うことを求めている。

(※障害者差別解消法(改正法施行前)では、行政機関等は義務、事業者は努力義務とされている。)

「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日閣議決定に基づき作成



段差がある場合に、スロープなどで補助する



意思を伝え合うために絵や写真のカードやタブレット端末などを使う

- 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2項 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。

※ 同項は、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「合理的な配慮をしなければならない。」に改正。

旅館業法と障害者差別解消法の関係① 不当な差別的取扱いについて

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)

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。

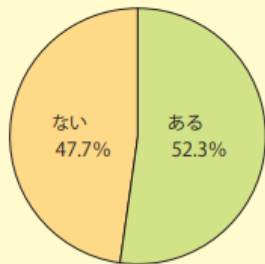


旅館業法と障害者差別解消法の関係② 関係データ

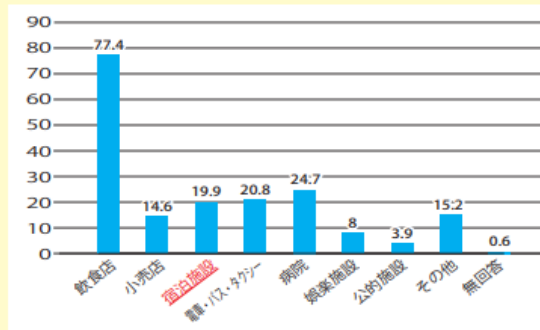
コラム②

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

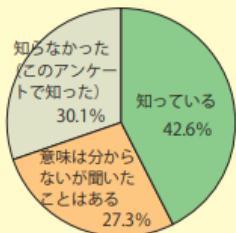


拒否に遭った場所

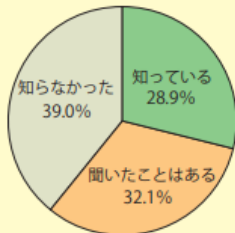
コラム③

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)

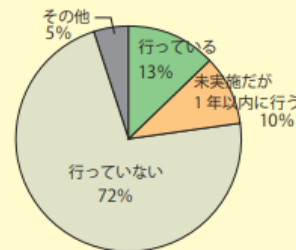
「合理的配慮」という言葉を知っていると答えた施設は42.6%、意味は分からないが聞いたことはある施設は27.3%、知らなかった(このアンケートで知った)と回答した施設は30.1%。



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%。



旅館業法と障害者差別解消法の関係

③ 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

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。

障害者の方が宿泊中にケガをするかもしれないからお断り



旅館業法と障害者差別解消法の関係④施設面等の環境整備等

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、

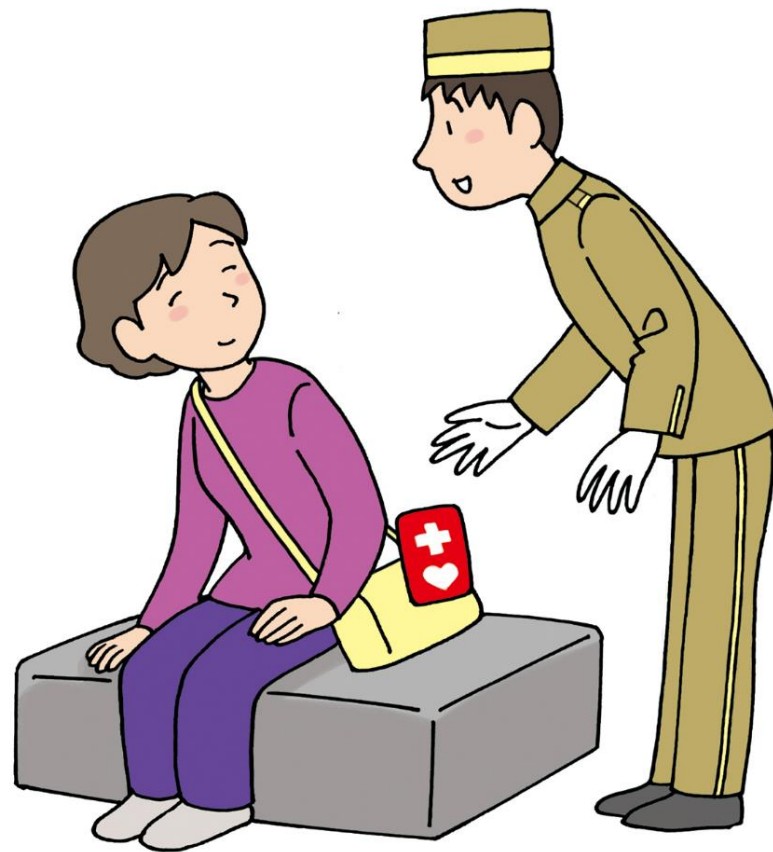
- ・ 全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会におけるシルバースター登録制度
- ・ 国土交通省による宿泊施設バリアフリー促進事業

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。



研修ツールと周知広報

研修ツール（詳細版）

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 旅館業法改正の趣旨と改正のポイント
- 2 旅館業法改正の目的と改正の趣旨
- 3 旅館業法改正の趣旨と改正のポイント
- 4 旅館業法改正の趣旨と改正のポイント
- 5 旅館業法改正の趣旨と改正のポイント
- 6 旅館業法改正の趣旨と改正のポイント
- 7 旅館業法改正の趣旨と改正のポイント
- 8 旅館業法改正の趣旨と改正のポイント
- 9 旅館業法改正の趣旨と改正のポイント
- 10 旅館業法改正の趣旨と改正のポイント
- 11 旅館業法改正の趣旨と改正のポイント
- 12 旅館業法改正の趣旨と改正のポイント
- 13 旅館業法改正の趣旨と改正のポイント
- 14 旅館業法改正の趣旨と改正のポイント
- 15 旅館業法改正の趣旨と改正のポイント
- 16 旅館業法改正の趣旨と改正のポイント

厚生労働省

研修ツール（要約版）

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～

このウェブサイトは、旅館業法改正に関する研修ツール（要約版）の概要を、簡潔にまとめたものです。詳細な内容は研修ツールをご覧ください。

カスタマーハラスメントへの対応について

新たな拒否事由に該当するもの例

- 1 新たな拒否事由に該当するもの例
- 2 新たな拒否事由に該当するもの例

新たな拒否事由に該当しないもの例

- 1 新たな拒否事由に該当しないもの例
- 2 新たな拒否事由に該当しないもの例

厚生労働省

厚労省HP

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～

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しています。

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る場合には、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。

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が成立し、2023（令和5）年12月13日に施行されます。

厚労省HP 英語版

The Hotel Business Act is amended at December 13, 2023
to keep accommodations comfortable for Lodgers and Hoteliers

The Hotel Business Act provides that the Hotelier must not deny a person lodging except in the cases specified in the Act. However, the Hotelier said that, in the pandemic of Covid-19, they were not able to:

- request Lodgers to provide practical cooperation the necessary cooperation to prevent the spread of infection; and
- provide to Lodgers appropriate services such as measures to prevent the spread of infection due to Lodgers who make demands to the hotelier that have the risk of imposing an excessive burden on the hotelier.

For such situations, the Act partially amending the Hotel Business Act and other Acts to Develop a Business Environment to Support the Continued Business Activities of Business with Operations related to the Environmental Health Industry, etc. was established and came into effect at December 13, 2023.

Related Materials

The Outline of the Act Partially Amending the Hotel Business Act and Other Acts to Develop a Business Environment to Support the Continued Business Activities of Business with Operations related to the Environmental Health Industry, etc.

周知用ポスター

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～

1 営業者は、宿泊施設に過度な負担となり、サービスの提供を著しく阻害するおそれのある要求を繰り返す迷惑客の宿泊を拒むことができます。

新たな拒否事由に該当するもの例

- 1 新たな拒否事由に該当するもの例
- 2 新たな拒否事由に該当するもの例

新たな拒否事由に該当しないもの例

- 1 新たな拒否事由に該当しないもの例
- 2 新たな拒否事由に該当しないもの例

2 営業者は、特定感染症（※）の国内発生に際し、宿泊者に対し、必要な程度で、特定感染症の感染防止に協力の求めがなされる場合があります。宿泊しようとする者は、営業者から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ものとします。

3 宿泊者名簿の記載事項について、「匿名」が除外され、「連絡先」が追加されます。

厚生労働省

相談窓口ポスター

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
改正旅館業法に関する相談窓口

利用者が不当な宿泊拒否等をされた場合や、旅館業の営業者側が宿泊拒否等について悩んだ場合は、自治体や他の相談窓口にご相談ください。

自治体（利用者及び旅館業者向け）

各自治体の相談窓口一覧はこちら。

利用者向け
契約トラブルについてはこちら。

旅館業者向け
契約トラブルについてはこちら。

有用者及び旅館業者向け
契約トラブルについてはこちら。

人権相談はこちら。

厚生労働省

政府広報オンライン

ホテルや旅館に泊まる前に知っておきたい「旅館業法」改正のポイント

令和5年（2023年）12月15日

POINT
令和5年（2023年）12月13日から「旅館業法」が変わります！

旅行や出張の際に、宿泊先で気持ちよく過ごすには、ホテルや旅館のおもてなしや私たちの過ごし方が重要です。ホテルや旅館などの健全な発達を促るとともに、施設の衛生水準を確保、国民生活を向上させるために「旅館業法」という法律があります。令和5年（2023年）に、この旅館業法が改正され、同年12月13日から、ホテルや旅館の営業者は、カスタマーハラスメントに当たる特定の要求を行った人の宿泊を拒むことができるようになります。ホテルや旅館が、宿泊する方にとっても、そこで働く方々にとっても、気持ちよく過ごせる場所となるように、改正のポイントをご紹介します。

周知用ポスター 英語版

The Hotel Business Act is amended at December 13, 2023
to keep accommodations comfortable for Lodgers and Employees

1 The hotelier will be able to deny lodging to the person seeking lodging who repeatedly makes demands to the hotelier that have the risk of imposing an excessive burden on the hotelier and making it extremely difficult to offer lodging services to other lodgers.

Examples of acts falling into the new reason for denying lodging

- 1 repeat demands of excessive services such as other discount, for a long time, face-to-face, on the phone, etc.
- 2 making similar demands with the risk of imposing an excessive burden on the hotelier or making it extremely difficult to offer lodging services to other lodgers.

Examples of acts not falling into the new reason for denying lodging

- 1 request to accommodate the person under the Act for Business Disadvantaged against Persons with Disabilities in lodging.
- 2 case where a reasonable person could conduct and each with were caused by the nature and manner of the request and the burden on the hotelier or lodger's neighbor.
- 3 case where a reasonable person could conduct and each with were caused by the nature and manner of the request and the burden on the hotelier or lodger's neighbor.

Limited to the period in which a domestic outbreak of a Specified Infectious Disease (*) is occurring, the Hotelier will be able to request lodgers to provide the necessary cooperation to prevent the spread of infection of the specified disease. When Lodgers are requested, Lodgers must provide such cooperation unless they have just cause for not providing such cooperation.

3 "Occupations" will be deleted and "Contact" will be added in the necessary information of the register of lodgers.

厚生労働省

※ 今後も順次、研修ツールを掲載予定。

※ 詳しくは次のURLを参照ください。

<https://www.mhlw.go.jp/kaiseiryokangyohou/index.html>

宿泊拒否制限とみだりな宿泊拒否①

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。

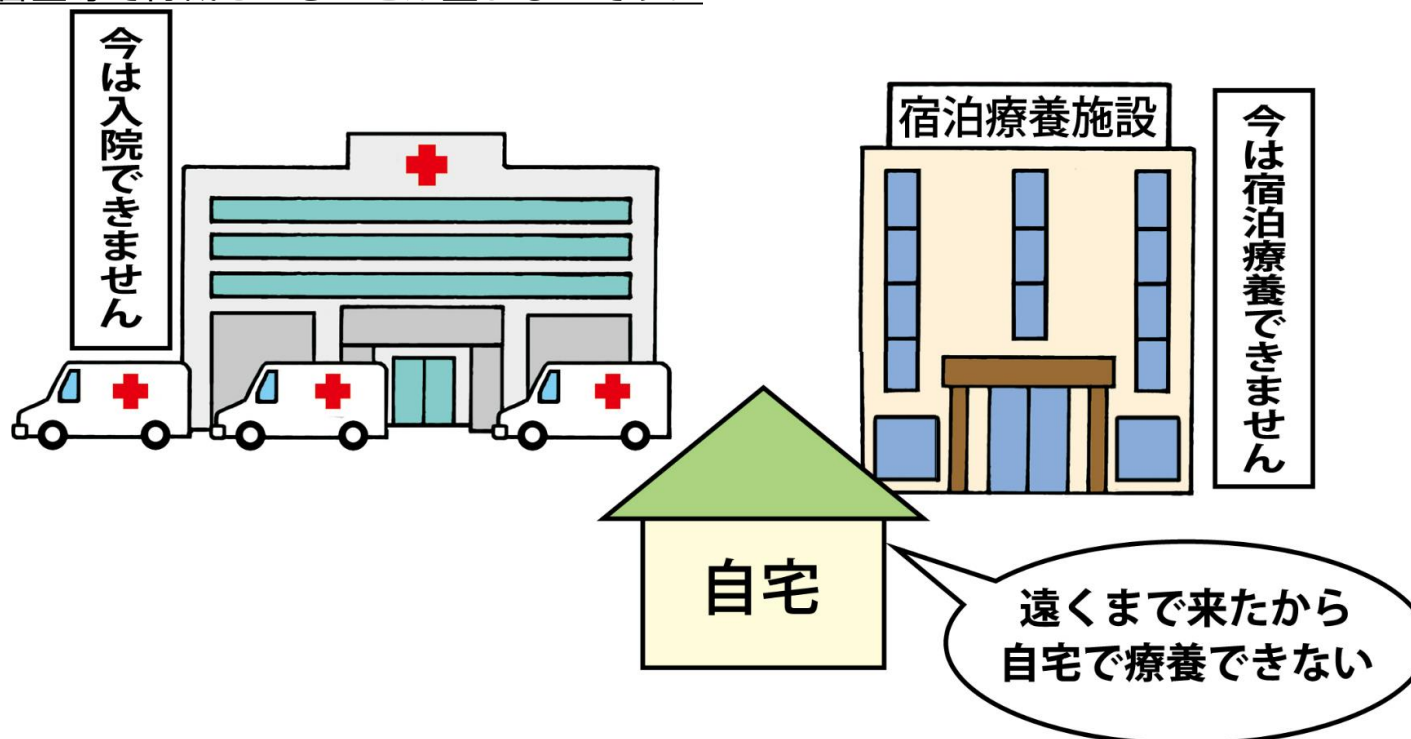
2 営業者は、旅館業の公共性を踏まえ、かつ、宿泊しようとする者の状況等に配慮して、みだりに宿泊を拒むことがないようにするとともに、宿泊を拒む場合には、前項各号のいずれかに該当するかどうかを客観的な事実に基づいて判断し、及び宿泊しようとする者からの求めに応じてその理由を丁寧に説明することができるようにするものとする。

宿泊拒否制限とみだりな宿泊拒否②

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（前頁参照）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。



宿泊拒否制限とみだりな宿泊拒否③

地方自治体の条例等における規定

- 現行の旅館業法第5条第3号に基づく条例上の宿泊拒否事由の規定状況は、以下のとおり（令和5年4月厚生労働省医薬・生活衛生局生活衛生課調べ（※1））。

宿泊拒否事由	規定のある自治体数 (157保健所設置自治体 中) (※2)
① <u>泥酔、言動が著しく異常等で他の宿泊者に迷惑を及ぼす（おそれがある場合を含む）</u>	146
② 身体、衣服等が著しく不潔で、衛生保持に支障又は他の宿泊客に迷惑を及ぼす（おそれがある場合を含む）	50
③ 旅館業法第6条違反（※3）	
④（明らかに）支払能力がない	
⑤（宿泊を拒む）正当な事由がある	
⑥ その他（※4）	

【指針抜粋】

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。

（※1）各自治体HPでの公表情報に基づく調査であり、実際の数値と異なる可能性がある。

（※2）宿泊拒否事由を定めていない自治体は、4自治体。

（※3）「宿泊者名簿の記載事項について請求があっても告げない」、「氏名等を告げない」、「宿泊者名簿への記入を拒んだ」等

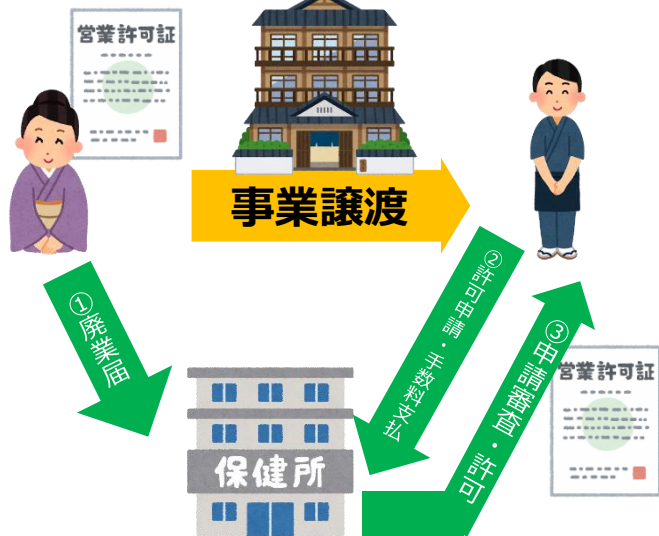
（※4）「挙動不審と認められる」、「異常な挙動又は言動がある」、「著しく迷惑を及ぼす言動をし、営業者の制止をきかない」、「会員制度の寮等であって会員以外の宿泊申込がある」、「宗教関係の宿泊施設であって信徒以外の宿泊申込がある」、「通常的时间外に宿泊を申し込まれた」、「営業者が休業中」、「暴力団員である（と認められる）」、「宿泊に関し暴力的に要求行為が行われた」、「合理的な範囲を超える負担を求められた」、「合理性が認められる範囲内において、宿泊者の制限を行う」等

事業譲渡による営業者の地位の承継①主要内容

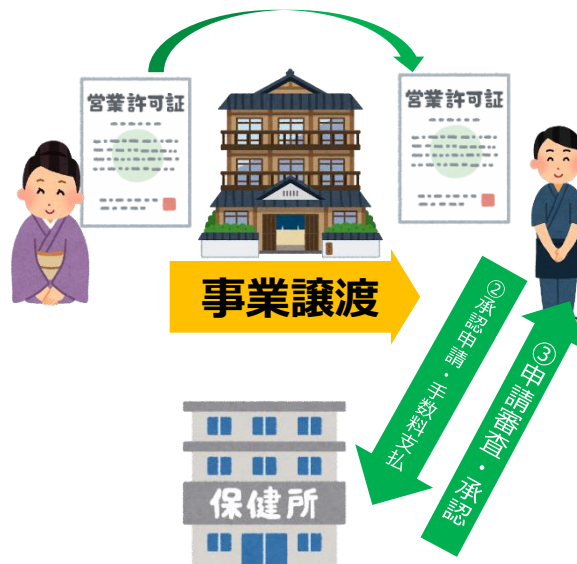
1

2023（令和5）年12月13日から、旅館業の事業譲渡について、合併・分割・相続の場合と同様に、譲受人は、新たな許可の取得等を行うことなく、あらかじめ承認申請を行うことにより、営業者の地位を承継することとなります。

【改正前】



【改正後】



※承認申請には譲渡を証する書類等の添付が必要。

2

譲渡人は、事業譲渡を行おうとする場合、管轄の保健所にあらかじめ相談するようお願いします。また、譲渡人は、必要に応じて譲受人と連携し、保健所に対し、事業譲渡後の衛生管理や事業の方針等の説明を適切に行ってください。

3

申請は譲渡人と譲受人が申請を行う必要があります。

（申請に際しては、譲渡人と譲受人のいずれか一方が、譲渡人と譲受人の連名の申請書を提出することもあります。）

4

営業における衛生管理に関する一義的な責任は、譲受人にあります。そのため、事業譲渡に際しては、事業の継続や従業員の雇用の維持等により衛生水準を確保してください。

5

譲受人は、譲渡人が営業の許可を受けた際（変更があった場合には変更の届出を行った際）に提出した図面その他の書類の控えを適切に管理してください。

事業譲渡による営業者の地位の承継②その他の留意事項

- 1 原則として、承継の前後で、許可の内容は、変更されません。
(ただし、譲渡の申請の際に、変更の届出を行うことは可能です。)
譲渡に係る新たな規定により営業者の地位を承継した場合には、許可の条件は、原則として、承継されます。
営業の許可がされている事業の一部を譲渡する場合(※)は、今回の改正により措置された事業譲渡に係る規定の対象外です。
(※)例えば、1号棟および2号棟を有し、両棟における旅館業を一体的に管理するものとして一つの許可を受けている旅館業の営業者が、どちらか一方の棟における事業のみを譲渡する場合等
- 2 申請書に添付する「旅館業の譲渡を証する書類」は、譲渡が完了したことを証する書類ではなく、今後譲渡する旨を証する書類(基本的には、譲渡契約書等の写し等)であることが必要です。
その書類の中で、当事者による譲渡の意思と譲渡の事実、譲渡の効力発生日が最低限確認できるものである必要があります。
- 3 申請書に添付する定款及び寄付行為の写しは、事業譲渡に伴い定款等の変更がある場合には、その一部変更等の手続を経た正式のものでなければなりません。
(譲渡について認可が必要な場合にあってはその認可後のものでなければなりません。)
- 4 譲渡の効力が承認より前に発生する場合は、新規の許可が必要となり、今回の改正により導入された承認制度は適用されません。
- 5 仮に事業譲渡後に施設の増設等を行う場合は、営業者は、事業譲渡の手続とは別に、通常の施設の増設等に必要となる保健所への変更届の提出等を行う必要があります。
なお、同一性が認められないような大幅な変更がある場合は、新規と同様の取扱いとなります。
- 6 事業譲渡の新たな手続に基づき営業を承継した場合は、その承継の承認後、保健所により、営業を承継した者の業務の状況について調査がされることとなります。

参考情報

- 厚生労働省ウェブサイト(事業譲渡について) URL : https://www.mhlw.go.jp/kaiseiryokangyohou/second_4.html
- 事業譲渡に際し、譲受人は、衛生水準の向上等を使命とする生活衛生同業組合への加入も、ぜひご検討ください。
URL : <https://www.seiei.or.jp/kumiai/index.html>



自治体（利用者及び旅館業者向け）


各自治体の相談窓口一覧はこちら。

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

利用者向け 契約トラブルについてはこちら。


旅館業者向け

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。詳しくは、以下。 https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/local_consumer_administration/damage/ 	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	TEL : 03-6450-6631 （東京）	日曜日 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。）


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	URL : http://www.yadonet.ne.jp/info/eigyousya_soudan.html 	

利用者及び旅館業者向け

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
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。

団体名	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 9:00~21:00 土曜日 9:00~17:00 （日曜日・祝日は除く。）

參考資料

感染症に対する主な措置等

措置内容	感染症法に基づく措置				検疫法に基づく隔離等	新型インフルエンザ等対策特別措置法に基づく措置
	医師から保健所への届出	病原体を媒介するねずみ、昆虫等の駆除 汚染された場所の消毒	就業制限 健康診断受診の勧告・実施	入院の勧告・措置		(蔓延防止) ※検疫飛行場及び検疫港の集約化 ※航空機や船舶の運航自粛 ※都道府県知事による新型インフルエンザ等対策の実施に関する協力要請 ○外出自粛要請、興行場、催物等の制限等の要請・指示 等 (社会機能の維持) ○住民に対する予防接種の実施 ○臨時の医療施設 ○緊急物資の運送の要請・指示 ○政令で定める特定物資の売渡しの要請・収用 ○生活関連物資等の価格の安定 等 ※は緊急事態宣言期間外でも実施できる措置
新型インフルエンザ等						
一類感染症						
二類感染症						
三類感染症						
四類感染症						
五類感染症	新型インフルエンザ等: 新型インフルエンザ、再興型インフルエンザ、新型コロナウイルス感染症、再興型新型コロナウイルス感染症、新感染症 (新型インフルエンザ等対策特別措置法) 一類感染症: エボラ出血熱、ペスト、ラッサ熱 等 二類感染症: 結核、SARS、鳥インフルエンザ(H5N1・H7N9)、MERS 等 三類感染症: コレラ、細菌性赤痢、腸チフス 等 四類感染症: 狂犬病、マラリア、デング熱 等 五類感染症: インフルエンザ、性器クラミジア感染症、梅毒 等 (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)					

感染症法の対象となる感染症の分類と考え方

分類	規定されている感染症	分類の考え方
一類感染症	エボラ出血熱、ペスト、ラッサ熱等	感染力及び罹患した場合の重篤性からみた危険性が極めて高い感染症
二類感染症	結核、SARS、MERS、 鳥インフルエンザ（H5N1、 H7N9）等	感染力及び罹患した場合の重篤性からみた危険性が高い感染症
三類感染症	コレラ、細菌性赤痢、腸チフス 等	特定の職業への就業によって感染症の集団発生を起し得る感染症
四類感染症	狂犬病、マラリア、デング熱 等	動物、飲食物等の物件を介してヒトに感染する感染症
五類感染症	インフルエンザ、性器クラミジア感染症 等	国が感染症発生動向調査を行い、その結果等に基づいて必要な情報を国民一般や医療関係者に提供・公開していくことによって、発生・まん延を防止すべき感染症
新型インフルエンザ等感染症	新型インフルエンザ、再興型インフルエンザ、新型コロナウイルス感染症、再興型新型コロナウイルス感染症	<ul style="list-style-type: none"> ・インフルエンザ又は新型コロナウイルス感染症のうち新たに人から人に伝染する能力を有することとなったもの ・かつて世界的規模で流行したインフルエンザ又は新型コロナウイルス感染症であってその後流行することなく長期間が経過しているもの
指定感染症	※政令で指定	現在感染症法に位置付けられていない感染症について、1～3類、新型インフルエンザ等感染症と同等の危険性があり、措置を講ずる必要があるもの
新感染症		人から人に伝染する未知の感染症であって、罹患した場合の症状が重篤であり、かつ、まん延により国民の生命及び健康に重大な影響を与えるおそれがあるもの

感染症法の対象となる感染症の概観とその措置

分類		実施できる措置等	分類の考え方	必要性
一類感染症		<ul style="list-style-type: none"> 対人：入院（都道府県知事が必要と認めるとき）等 対物：消毒等の措置 交通制限等の措置が可能 	<ul style="list-style-type: none"> ヒトからヒトに伝染。 感染力と罹患した場合の重篤性から危険性を判断。 	国内での発生・拡大が想定され、又は発生・拡大した場合の危険性が大きいと考えられる感染症であり、感染拡大を防止するため。
	二類感染症	<ul style="list-style-type: none"> 対人：入院（都道府県知事が必要と認めるとき）等 対物：消毒等の措置 		
	三類感染症	<ul style="list-style-type: none"> 対人：就業制限（都道府県知事が必要と認めるとき）等 対物：消毒等の措置 		
四類感染症	<ul style="list-style-type: none"> 動物への措置を含む消毒等の措置 	<ul style="list-style-type: none"> 動物等を介してヒトに感染。 		
五類感染症	<ul style="list-style-type: none"> 国民や医療関係者への情報提供 	<ul style="list-style-type: none"> その他国民の健康に影響 		
新型インフルエンザ等感染症		<ul style="list-style-type: none"> 対人：入院（都道府県知事が必要と認めるとき）等 対物：消毒等の措置 政令により一類感染症相当の措置も可能 感染したおそれのある者に対する健康状態報告要請、外出自粛要請 等 	<ul style="list-style-type: none"> インフルエンザ又はコロナウイルス感染症のうち新たに人から人に伝染する能力を有することとなったもの。 かつて世界的規模で流行したインフルエンザ又はコロナウイルス感染症であってその後流行することなく長期間が経過しているもの。 	
指定感染症 (※)		<ul style="list-style-type: none"> 一～三類感染症に準じた対人、対物措置 ※政令で指定。一年で失効するが、一回に限り延長可。 	<ul style="list-style-type: none"> 既知の感染症で一から三類感染症と同様の危険性のあるもの。 	国内での発生・拡大を想定していなかった感染症について、実際に発生又はその危険性があるとき迅速に対応するため。
新感染症	当初	厚生労働大臣が都道府県知事に対し、対応について個別に指導・助言	<ul style="list-style-type: none"> ヒトからヒトに伝染する未知の感染症。 危険性が極めて高い。 	未知の感染症について、万が一国内で発生したときの対応について法的根拠を与えるため。
	要件指定後	一類感染症に準じた対応		

新型コロナウイルス感染症の5類感染症への移行後の旅館業法第5条の取扱い

事務連絡
令和5年4月27日

事務連絡
令和5年4月27日

全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会 御中
一般社団法人全日本ホテル連盟 御中
一般社団法人日本旅館協会 御中
一般社団法人日本ホテル協会 御中

各〔都道府県
保健所設置市
特別区〕生活衛生担当課 御中

厚生労働省医薬・生活衛生局生活衛生課

厚生労働省医薬・生活衛生局生活衛生課

新型コロナウイルス感染症の5類感染症への移行後の 旅館業法第5条の取扱いについて

新型コロナウイルス感染症については、オミクロン株になってから発生初期と比較して重症度が低下している中で、令和5年5月8日から、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）上の位置付けが5類感染症に変更される予定であり、同日以降は旅館業法（昭和23年法律第138号）第5条第1号の「伝染性の疾病」に該当しないものと考えますので、傘下の旅館業の営業者に対して周知いただきますようお願いいたします。

（参考）

○旅館業法（昭和23年法律第138号）

第五条 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。
- 二・三 （略）

○旅館業における衛生等管理要領（平成12年12月15日生衛発第1811号）

IV 宿泊拒否の制限

1 営業者は、次に掲げる場合を除いては、宿泊を拒んではならない。

- (1) 宿泊しようとする者が宿泊を通じて人から人に感染し重篤な症状を引き起こすおそれのある感染症にかかっていると明らかに認められるとき。
- (2)・(3) （略）

新型コロナウイルス感染症の5類感染症への移行後の 旅館業法第5条の取扱いについて

新型コロナウイルス感染症については、オミクロン株になってから発生初期と比較して重症度が低下している中で、令和5年5月8日から、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）上の位置付けが5類感染症に変更される予定であり、同日以降は旅館業法（昭和23年法律第138号）第5条第1号の「伝染性の疾病」に該当しないものと考えますので、管内の旅館業の営業者に対して周知いただきますようお願いいたします。

（参考）

○旅館業法（昭和23年法律第138号）

第五条 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。
- 二・三 （略）

○旅館業における衛生等管理要領（平成12年12月15日生衛発第1811号）

IV 宿泊拒否の制限

1 営業者は、次に掲げる場合を除いては、宿泊を拒んではならない。

- (1) 宿泊しようとする者が宿泊を通じて人から人に感染し重篤な症状を引き起こすおそれのある感染症にかかっていると明らかに認められるとき。
- (2)・(3) （略）

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

- (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。

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②

- (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。

旅館業法第5条第1項第4号（余裕がないとき）等について（指針抜粋）

【余裕がないとき】

「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日付け厚生労働省医薬・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。

【その他】

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。

障害者差別解消法について①

障害者差別解消法とその改正の概要

我が国では、障害のある人もない人も、互いにその人らしさを認め合いながら、共に生きる社会（共生社会）を実現することを目指しています。「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」を禁止し、障害のある人から申出があった場合に「合理的配慮の提供」を求めることなどを通じて「共生社会」を実現しようとしています。

令和6年4月1日に「改正障害者差別解消法」が施行され、事業者による障害のある人への「合理的配慮の提供」が義務になります。

合理的配慮の提供とは？

事業者や行政機関等に、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が求められたときに、負担が重すぎない範囲で対応を行うこととしています。

社会的バリアを取り除くための申出

建設的対話

障害のある人と事業者等が話し合っ
て、ともに対応策を検討

対応の例

筆談、読み上げ、代筆、タブレット型端
末の利用、介助など

合理的配慮の提供

<社会的障壁（バリア）の例>

①社会における事物	通行・利用しにくい施設、設備など
②制度	利用しにくい制度
③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
④観念	障害のある方への偏見など



「合理的配慮」は、事務・事業の目的・内容・機能に照らし、以下の3つを満たすものであることに留意する必要があります。

- ① 必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること
- ② 障害者でない者との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであること
- ③ 事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないこと

障害者差別解消法について

②改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会とりまとめ中の衛生事業者向けガイドライン改訂案の概要（1）

衛生事業者向けガイドライン

衛生分野に関わる事業者（旅館業の営業者を含みます。）が、不当な差別的取扱いや合理的配慮の提供に関し、適切に対応するために、定めるものです。

旅館業の施設における障害を理由とする不当な差別的取扱いの例

旅館業の施設における障害を理由とする「不当な差別的取扱い」に該当し得る事例、該当しない事例は、次のとおりです。

なお、ここに記載する事例はあくまで例示であり、これらに限られるものではありません。また、客観的にみて正当な理由が存在する場合は、不当な差別的取扱いに該当しない場合があることにご留意ください。

正当な理由がなく、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例

1 盲ろう者が宿泊施設を予約しようとしたら、個々の障害や状況等を確認しないまま、宿泊施設内は階段や段差が多いため危ないという理由で利用を断られた。

2 盲導犬同伴の受入れについて宿泊施設に確認したところ、「旅館で畳である」ことを理由に宿泊を断られた。

3 聴覚障害者の団体がホテル宿泊の申込みに際して、障害のない者を含むよう条件を付けられた。

4 インターネットの宿泊サイトで、「車椅子をご利用の方については大浴場の利用はご遠慮ください」との記載があった。

5 ホテルの予約を取ろうとした際、人工呼吸器の持ち込みを「過去にそういう対応をしたことがない」という理由から宿泊を断られた。

6 乳がんの患者が大浴場などでの入浴に際して、胸を覆う肌着「入浴着」を着用して入浴することを拒否された。



利用お断り

正当な理由があり、不当な差別的取扱いに該当しない例

1 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、障害者の状況等を確認する。

2 車椅子等を使用して宿泊する場合、著しい段差が存在し、スタッフが介助を行っても施設内の異同が困難等の理由により、宿泊可能な部屋や他の宿泊施設を紹介する。

3 車椅子利用者が畳敷きの個室の利用を希望した際に、敷物を敷く等、施設・設備を保護するための対応を行う。

4 食事・化粧室の利用等の長時間にわたる介助が必要な宿泊者に対して、付き添いの方の同伴を求める。

障害者差別解消法について

③ 改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会とりまとめ中の衛生事業者向けガイドライン改訂案の概要（2）

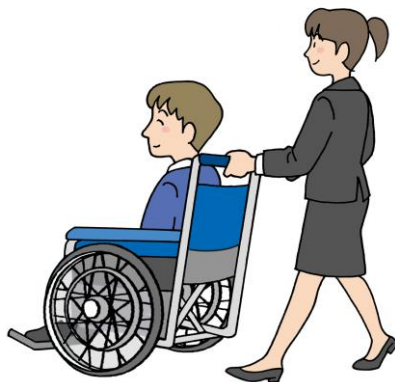
旅館業の施設における合理的配慮の例

営業者は、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は、次のような合理的配慮を提供することが求められています。

ここに記載する事例はあくまで例示であり、あらゆる事業者が必ずしも実施するものではないこと、以下の事例以外であっても合理的配慮に該当するものがあることに留意してください。また、営業者においては、具体的場面や状況に応じて柔軟に対応することが期待されます。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してください。

合理的配慮に当たり得る配慮の例 <建物や設備についての配慮や工夫>

- 1 聴覚障害者や盲ろう者が視覚・触感的にわかるよう、フロントに説明書（イラストや点字等）を置く、コミュニケーション支援ボードを置く等すること。
- 2 無人フロントや受付スタッフが不在の場合において、入口やフロントに説明書きや案内を表示し、電話や電話以外の連絡システムで対応できるよう工夫をし、また呼び出しボタン等の位置をわかるように案内すること。
- 3 車椅子利用者が通れるよう、雑誌や電話帳を重ねたり、外に出てレンガやブロックを探したりして、対応すること。また、障害の特性に応じて、移動のしやすさを考慮し、ベッドやテーブルなどの位置を変える等すること。



- 4 障害者が宿泊する際、バリアフリールーム等にシャワーを利用する時に利用するシャワーチェアその他の必要なアメニティや備品を置いておく又は貸し出すこと。
- 5 聴覚障害者への緊急時の連絡方法としてスマホや「振動呼び出し機」、強い白光機能付きの危機などを利用すること、またフロント近くの客室を用意すること。
- 6 客室のテレビを字幕表示に対応するものとする。
- 7 宿泊者にオストメイトや「入浴着」を着用した方の大浴場での入浴に理解をいただけるよう、オストメイトや「入浴着」に関する説明やポスターを脱衣場等に掲載すること。



障害者差別解消法について

④ 改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会とりまとめ中の衛生事業者向けガイドライン改訂案の概要（3）

合理的配慮に当たり得る配慮の例 <コミュニケーションやサービス提供についての配慮や工夫>

1

施設の構造、客室の位置、客室内の構造、アメニティの場所などがわかるように説明書きを準備し、又は誘導しながら案内すること。

2

朝食バイキングで障害者が困っている場合に声をかけて手伝いをする。

3

認知症の方に対して、後ろから声をかけるのではなく、前から声をかけること。

4

障害により大部屋での食事が難しいとの申し出があったときに、部屋食への切り替えや大部屋でのパーティションでの間仕切りをすること。



5

宿泊施設の予約サイトにおいて、車椅子利用者が宿泊できるかどうか、客室がユニバーサルルームかどうか、騒音の状況を表示すること。

6

電話やメールやSNS、筆談や音声認識、電話リレーサービス、文字だけでなくイラストも用いるなど、障害の特性に応じた、予約時や問い合わせ時の連絡手段、宿泊施設のコミュニケーション手段を確保すること。



合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例

1

知的・行動障害の特性として、床を強く踏み鳴らしてしまう行動もあることから、階下の宿泊客に迷惑とならないよう1階の部屋に変更することを希望したところ、空室があるにもかかわらず、また入室前にもかかわらず、変更を断られた。

2

車椅子利用者が、スタッフに施設内での移動やベッドへの移乗の際の一時的な手伝いをお願いしたところ、一律に、対応していないと断られた。

その他の留意事項

営業者は、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律及び旅館業法第3条の5第1項を踏まえ、施設面での環境整備にも努めることが重要です。

事業者が法律に反する行為を繰り返し、自主的な改善を期待することが困難な場合等には、国の行政機関に報告を求められたり、助言、指導若しくは勧告をされる場合があります。

相談に際しては、地域の自治体の様々な相談窓口（福祉事務所など）や各都道府県において組織される障害者差別解消支援地域協議会などもご活用ください。

参考資料URL

- 指針：<https://www.mhlw.go.jp/content/11130500/001167793.pdf>
- 検討会とりまとめ：
https://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000128272_00004.html
- 厚労省HP：<https://www.mhlw.go.jp/kaiseiryokangyohou/index.html>
- 政府広報HP：<https://www.gov-online.go.jp/useful/article/202311/1.html>
- 研修ツール：
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000188046_00006.html
- 厚労省HP（英語）：
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000188046_00010.html

その他

旅館業における入浴施設のレジオネラの防止対策及び コンプライアンスの遵守の周知徹底について

事務連絡
令和5年2月27日

全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会 御中

厚生労働省医薬・生活衛生局生活衛生課

旅館業における入浴施設のレジオネラの防止対策及び コンプライアンスの遵守の周知徹底について

福岡県内の旅館業の入浴施設において、基準を上回るレジオネラ属菌が検出された、連日使用型循環浴槽の完全換水を年2回しか実施していなかった、塩素濃度が基準を下回っていた、当該営業者が行政に対して虚偽の報告をした等の報道がされています。

旅館業の営業者については、衛生上の危険を防止し、利用者に対して安全なサービスを提供することが求められており、レジオネラ症の防止対策をはじめ、必要な衛生措置を講じなければならないこととされています。また、行政の報告徴収等に対して虚偽の報告を行うことは、罰則の対象となり得るものです。

このような事案は、業界全体の衛生水準について利用者からの信用を失うなど、業界の信頼を損なうことにつながるものです。

貴会におかれては、貴管下の旅館業の営業者に対して、レジオネラの防止対策とともに、コンプライアンスの遵守について、改めて周知徹底いただきますようよろしくお願い申し上げます。

(参考) 厚生労働省ホームページの「レジオネラ対策のページ」

- <https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000124204.html>
- ・「公衆浴場における衛生等管理要領等について」(平成2年12月10日時点)
- ・「循環式浴槽におけるレジオネラ症防止対策マニュアル」(令和元年12月17日時点) 等

(参考)

○旅館業法(昭和二十三年法律第百三十八号)

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。

- (略)
- 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 (略)

○公衆浴場法(昭和二十三年法律第百三十九号)

第九条 第六条第一項の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は当該職員の立入検査を拒み、妨げ、若しくは忌避した者は、これを二千元以下の罰金に処する。

事務連絡
令和5年2月27日

各 都道府県
保健所設置市
特別区 生活衛生担当課 御中

厚生労働省医薬・生活衛生局生活衛生課

旅館業における入浴施設のレジオネラの防止対策及び コンプライアンスの遵守の周知徹底について

福岡県内の旅館業の入浴施設において、基準を上回るレジオネラ属菌が検出された、連日使用型循環浴槽の完全換水を年2回しか実施していなかった、塩素濃度が基準を下回っていた、当該営業者が行政に対して虚偽の報告をした等の報道がされています。

旅館業の営業者については、衛生上の危険を防止し、利用者に対して安全なサービスを提供することが求められており、レジオネラ症の防止対策をはじめ、必要な衛生措置を講じなければならないこととされています。また、行政の報告徴収等に対して虚偽の報告を行うことは、罰則の対象となり得るものです。

このような事案は、業界全体の衛生水準について利用者からの信用を失うなど、業界の信頼を損なうことにつながるものです。

都道府県、保健所設置市及び特別区におかれては、貴管下の旅館業の営業者に対して、レジオネラの防止対策とともに、コンプライアンスの遵守について、改めて周知徹底いただきますようよろしくお願い申し上げます。

(参考) 厚生労働省ホームページの「レジオネラ対策のページ」

- <https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000124204.html>
- ・「公衆浴場における衛生等管理要領等について」(平成2年12月10日時点)
- ・「循環式浴槽におけるレジオネラ症防止対策マニュアル」(令和元年12月17日時点) 等

(参考)

○旅館業法(昭和二十三年法律第百三十八号)

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。

- (略)
- 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

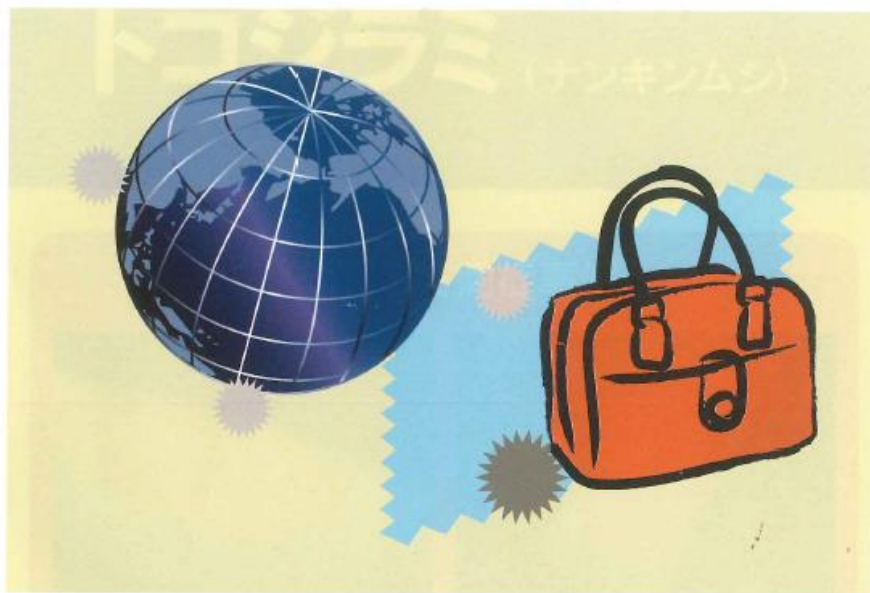
三 (略)

○公衆浴場法(昭和二十三年法律第百三十九号)

第九条 第六条第一項の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は当該職員の立入検査を拒み、妨げ、若しくは忌避した者は、これを二千元以下の罰金に処する。

旅館・ホテルのための 害虫対策の手引書

シリーズ①



旅館・ホテルのための害虫対策の手引書は、厚生労働省からの補助金交付を受けて作成されています。

による調査をしましょう。P.18～19をご参照ください。また、従業員への教育も重要です。

旅館やホテルでの被害予防や点検方法を知りたい

Q17 トコジラミを予防する方法がありますか？

A17 侵入を未然に防ぐことはできません。被害を最小限に抑えるためには、繁殖する前に「早期発見、早期対処」がポイントです。日常から目視やトラップによる調査をしましょう。詳しくはP.15以降をご参照ください。

Q18 日頃からの点検はどのように行うのですか？

A18 P.22～25のイラストや、P.40～41のトコジラミを発見するための資料などを参考に、目視による調査やトラップの点検を行います。詳しくはP.16以降をご参照ください。

Q19 トコジラミの被害が出たときに他室に広げない方法はありますか？

A19 被害が出た室内から物を持ち出さない、部屋の温度をできるだけ下げて動きを鈍らせる、ドア周りのすき間に養生テープなどで目張りをする、などがありますが、詳しくはP.26をご参照ください。

殺虫剤について知りたい

Q20 薬局で販売している殺虫剤は効きますか？

A20 全く効果がないわけではありませんが、薬局で購入してきた殺虫剤を使った場合、十分な効果が得られないことがあります。被害を拡大させないためにも、自力でがんばらずに駆除の専門業者に相談しましょう。

入れ墨（タトゥー）がある外国人旅行者の入浴に関する対応について①

事 務 連 絡

平成28年3月18日

事 務 連 絡

平成28年3月18日

全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会 御中

各 { 都道府県
政令市
特別区 } 生活衛生担当課 御中

厚生労働省医薬・生活衛生局
生活衛生・食品安全部生活衛生課

厚生労働省医薬・生活衛生局
生活衛生・食品安全部生活衛生課

入れ墨（タトゥー）がある外国人旅行者の入浴に関する対応について

入れ墨（タトゥー）がある外国人旅行者の入浴に関する対応について

入れ墨がある外国人旅行者と入浴施設等との摩擦を避けることにより、できるだけ多くの外国人旅行者に入浴を楽しんでいただくことを目的として、別添により、観光庁が関係業界に対し周知を行ったところです。

つきましては、貴職におかれましても、別添の趣旨に鑑み、不当な理由により入浴拒否が生じないよう、管内の入浴施設等に対し周知徹底を図るとともに、適切な対応を行っていただきますよう、よろしくお願いいたします。

標記について、各都道府県、政令市、特別区的生活衛生担当課に対して別紙の通り周知いたしましたので、御了知願います。

①留意すべきポイント

- ・ 宗教、文化、ファッション等の様々な理由で入れ墨をしている場合があることに留意する。
- ・ 利用者相互間の理解を深める必要があることに留意する。
- ・ 入れ墨があることで 衛生上の支障が生じるものではないことに留意する。

②入浴に関する対応事例

(1) 一定の対応を求める方法

- ・ シール等で入れ墨部分を覆い、他の入浴者から見えないようにする（衛生的な入浴着等を着用する方法も考えられる）。
- ・ 入れ墨の サイズが小さく（例えば、手のひらサイズ）、他の入浴者に威圧感を与えない場合は特別な対応を求めない。

(2) 入浴する時間帯を工夫する方法

- ・ 家族連れの入浴が少ない時間帯への入浴を促すようにする。

(3) 貸切風呂等を案内する方法

- ・ 複数の風呂がある場合、浴場を仕分けてご案内する。
- ・ 貸切風呂がある施設では、貸切風呂の利用をご案内する。
- ・ 宿泊施設の場合、専用風呂のある客室等をご案内する。



オストメイト

(人工肛門・人工膀胱のある人たち)

の公衆浴場への入浴にご理解ください

様々な病気や事故などにより、お腹に排泄のための『ストーマ（人工肛門・人工膀胱）』を造設した人を『オストメイト』といいます。オストメイトはストーマ用装具を装着することによって、手術前と同じように社会生活を送ることが出来ます。

公衆浴場への入浴についても、ストーマ装具を必ず装着する等のルールやマナーを守って入浴すれば、便・尿などの排泄物が漏れたりすることもなく、衛生上の問題はありません。



オストメイトはストーマ用装具を装着することによって、積極的に社会参加をすることが出来ますが、外見ではわかりづらい内部障害であるため、社会的な理解が十分に進んでいない部分があります。

障害のある人の行動や社会参加を阻んでいるのは、物理面のバリア（障壁）に加え、周囲の人の偏見や差別意識といった心理面のバリアです。私たち一人ひとりが、障害についての正しい理解を深め、心をバリアフリーにすることで、障害のある人もない人もともに暮らせる社会を作って行きましょう。



オストメイトの入浴Q&A

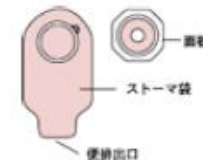
ストーマ装具を正しく装着していれば、入浴中に外れることはなく、衛生上何ら問題はありますが、入浴施設側の理解不足や他の入浴客からの誤解と偏見によるクレームにより、オストメイトであることを理由に入浴を拒否される事例が各地で発生しています。

Q1. ストーマ（人工肛門、人工膀胱）って何ですか？

ストーマは、病気や事故のため、新たに腹部に造設された排泄口のことです。ストーマのある人をオストメイトと呼びます。ストーマからの排泄の管理に用いられるのがストーマ用装具です。ストーマには括約筋がないため、ストーマ用装具をお腹に貼って排泄をコントロールします。



ストーマの場所はお腹の右側、左側、左右両方など、人によって違います。



正しくストーマ装具をつけていれば、においや排泄物が漏れることはなく、お湯を汚すこともありません。

Q2. ストーマ装具とはどんなものですか？

ストーマからの排泄物をためるための袋です。

防臭性があり、積層プラスチック製の使い捨ての製品です。

Q3. ストーマ装具をつけたまま入浴できますか？

お湯の温度に十分に耐えられる材質・構造なので、入浴しても問題ありません。

Q4. 入浴中に装具が外れる心配はありませんか？

オストメイトは定期的にストーマ装具の交換を行い、適切に装着していますので、入浴中に外れることはありません。

Q5. 入浴中にストーマから排泄があっても大丈夫ですか？

入浴中に排泄があっても、装具に溜まりますので問題はありません。また、装具内に排泄物が溜まっても、外に漏れる心配はありません。

Q6. オストメイトの入浴のルールやマナーって何ですか？

《ルール》 脱衣場や浴室、浴槽では必ずストーマ装具を装着して入浴します。

また、ストーマ装具を外したり、洗ったりしてはいけません。

《マナー》 他の入浴者の不快とならないよう、ストーマ装具内の排泄物は、あらかじめ捨ててから入浴します。

Q7. オストメイトを見かけたら、何か手伝えることはありますか？

特にありません。オストメイトはストーマを自己管理しています。

オストメイトを特別扱いする必要はまったくありません。



公衆浴場等における入浴着を着用した入浴への理解の促進について

事務連絡
令和5年2月13日

全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会 御中

厚生労働省医薬・生活衛生局生活衛生課

公衆浴場等における入浴着を着用した入浴への
理解の促進について（周知依頼）

「公衆浴場における乳がん患者の入浴着を着用した入浴について（依頼）」
（令和4年12月5日厚生労働省医薬・生活衛生局生活衛生課事務連絡）に基
づく調査にご協力いただきまして、御礼申し上げます。

公衆浴場等における入浴着を着用した入浴への理解促進については、別添
のとおり、都道府県・保健所設置市・特別区に対して協力をお願いしていま
す。

貴会におかれても、入浴着を着用した入浴についてご理解・ご協力をいた
だけますよう、関係施設・団体への周知をお願いいたします。

皆さまが気兼ねなく施設を利用できるよう

入浴着を着用した入浴に ご理解・ご配慮をお願いします

乳がん等の手術などによるあとが目立たないように、
専用の入浴着を着用した入浴を希望される方がいらっしゃいます。

入浴着を着用される方々も気兼ねなく入浴できるよう、
入浴施設等の事業者、従業員や入浴施設を利用される皆さまの
ご理解とご配慮をお願いします。

入浴着とは

乳がん等の手術などのあとを、
周囲に対して気にすることなく
入浴を楽しめるように開発された
「入浴用肌着」のことです。

衛生面について

脱衣所などで着用し、
浴槽に入る前には付着した石けん
成分をよく洗い流すなど、
清潔な状態で使用される場合は、
衛生管理上の問題はありません。

入浴着を着用される方へ
衛生面に気をつけて清潔な状態
で使用しましょう。



公衆浴場や旅館業の共同浴室における男女の取扱いについて

薬生衛発0623第1号
令和5年6月23日

各 都道府県
保健所設置市
特別区 衛生主管部（局）長 殿

厚生労働省医薬・生活衛生局生活衛生課長
(公印省略)

公衆浴場や旅館業の施設の共同浴室における男女の取扱いについて

公衆浴場や旅館業の施設の共同浴室については、「公衆浴場における衛生等管理要領等について」（平成12年12月15日付け生衛発第1811号厚生省生活衛生局長通知）の別添2「公衆浴場における衛生等管理要領」及び別添3「旅館業における衛生等管理要領」において、「おおむね7歳以上の男女を混浴させないこと」などと定めています。

これらの要領という男女とは、風紀の観点から混浴禁止を定めている趣旨から、身体的な特徴をもって判断するものであり、浴場業及び旅館業の営業者は、例えば、体は男性、心は女性の者が女湯に入らないようにする必要があるものと考えていますので、都道府県、保健所設置市及び特別区におかれては、御了知の上、貴管内の浴場業及び旅館業の営業者に対する周知や指導等について御配慮をお願いいたします。

なお、本通知は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第245条の4第1項の規定に基づく技術的助言である旨申し添えます。

（参考）

- 公衆浴場法（昭和23年法律第139号）
第三条 営業者は、公衆浴場について、換気、採光、照明、保温及び清潔その他入浴者の衛生及び風紀に必要な措置を講じなければならない。
2 前項の措置の基準については、都道府県が条例で、これを定める。
- 「公衆浴場における衛生等管理要領」（平成12年12月15日生衛発第1811号）（抜粋）
II 施設設備
第1 一般公衆浴場
4 浴室
(1) 男女を区別し、その境界には隔壁を設け、相互に、かつ、屋外から見通しのできない構造であること。
III 衛生管理
第1 一般公衆浴場
9 入浴者に対する制限
(1) おおむね7歳以上の男女を混浴させないこと。
- 旅館業法（昭和23年法律第138号）
第四条 営業者は、旅館業の施設について、換気、採光、照明、防湿及び清潔その他宿泊者の衛生に必要な措置を講じなければならない。
2 前項の措置の基準については、都道府県が条例で、これを定める。
3 (略)
- 「旅館業における衛生等管理要領」（平成12年12月15日生衛発第1811号）（抜粋）
II 施設設備
第1 旅館・ホテル営業の施設設備の基準
12 浴室の構造設備は、次の(1)～(5)までの要件を満たすものであること。
(3) 共同浴室を設ける場合は、原則として男女別に分け、各1か所以上のものを有すること。
III 施設についての換気、採光、照明、防湿及び清潔その他宿泊者の衛生に必要な措置の基準
4 浴室は、次に掲げるところにより措置すること。
(16) 共同浴室にあっては、おおむね7歳以上の男女を混浴させないこと。

【別の改正法関係】性犯罪関係規定の改正・新設と旅館業法の見直し

1. 性犯罪関係規定

○ 刑法及び刑事訴訟法の一部を改正する法律

【性交等をする目的で若年者を懐柔する行為(以下㉠～㉢)に係る罪の新設】

㉠ わいせつの目的で、16歳未満の者に対し、以下のいずれかの行為をする

- ・ 威迫し、偽計を用い又は誘惑して面会を要求
- ・ 拒まれたにもかかわらず、反復して面会を要求
- ・ 金銭その他の利益を供与し、又はその申込み若しくは約束をして面会を要求

㉡ 上記㉠の罪を犯して、わいせつの目的で当該16歳未満の者と面会

㉢ 16歳未満の者に対し、性交等の性的姿態をとってその映像を送信する行為を要求

○ 性的な姿態を撮影する行為等の処罰及び押収物に記録された性的な姿態の影像に係る電磁的記録の消去等に関する法律

【性的姿態の撮影行為等(以下㉣～㉦)に係る罪の新設】

㉣ ひそかに性的姿態等(性的な部位、身に着けている下着、わいせつな行為・性交等がされている間の姿態)を撮影等

㉤ 性的影像記録(㉣又は㉦による性的姿態等の画像)の提供や不特定多数の者への提供・公然陳列

㉥ ㉤の目的で性的影像記録を保管

㉦ ひそかに撮影等した人の性的姿態等の影像をインターネット上のライブストリーミング等により不特定・多数の者に送信

㉧ 情を知って㉥により送信された影像を記録

2. 改正前の旅館業法第8条

旅館業の施設に関連して行われる風紀事犯を防止し、旅館業の健全な発達に資する趣旨から、旅館業に関し、以下①～④の風紀関係の罪を営業者等が犯した場合、都道府県知事は営業許可の取消し等の措置を採ることができることとしている。(旅館業法第8条)

- ① 公然わいせつ(刑法第174条)、わいせつ物・記録の頒布・公然陳列(同法第175条)又は淫行勧誘(同法第182条)の罪
- ② 接待飲食等営業(キャバクラ等)及び特定遊興飲食店営業(ナイトクラブ等)に関する風俗営業法に規定する罪
- ③ 脅迫・暴行を加えて売春をさせる行為やその未遂等の売春防止法第2章に規定する罪
- ④ 児童買春勧誘、児童ポルノをひそかに描写して製造すること、児童ポルノ等の提供、提供目的の児童ポルノ等の保管等の児童買春・ポルノ法第2章に規定する罪

3. 旅館業法第8条の見直し

旅館業に関し、営業者等が左記㉠～㉢や㉣～㉦の罪を犯した場合も、旅館業法第8条の営業許可の取消し等の対象(できる規定)とされた。

※令和5年7月13日施行