

改正旅館業法について

令和 6 年 8 月 2 1 日
日南保健所 衛生環境課



目次

1. 旅館業法改正の背景
2. 旅館業法改正の概要
3. カスタマーハラスメントへの対応
4. 特定要求行為の具体例
5. 特定要求行為にあたらぬもの
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. 特定感染症の感染防止への協力の求め
8. 特定感染症の感染防止にかかる協力の求めの対象とその内容
9. 宿泊拒否に関するその他の留意事項
10. 旅館業法と障害者差別解消法との関係

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。

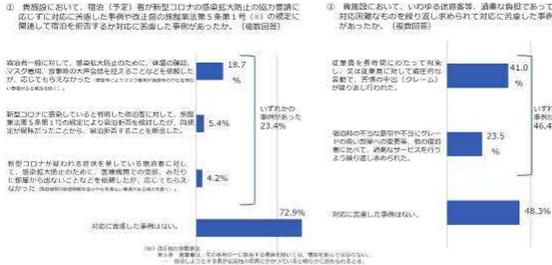
しかし、新型コロナウイルス感染症の流行期において、

- 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。



(※)「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)



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。

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)

1. 改正の背景

①改正前は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は、本来提供すべきサービスが提供できない。



情勢の変化に対応して、令和5年12月13日から改正法が施行されました。



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(ロ)患者等を参照ください。



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.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厚生労働省大臣官房生活衛生・食糧安全審議官通知)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等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。

2. 改正の概要

1. 宿泊拒否事由の追加
2. 感染防止対策の充実
3. 差別防止の更なる徹底等
4. 事業譲渡に係る手続の整備



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は、宿泊を拒んでならない。

一 (略)

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度であつて他の宿泊者に対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5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 前泊料の減額その他の内容の実現が容易でない事項の要求 (前泊料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理由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八条第一項の不当な差別的取扱いを行ったことに起因することとなるもの)を繰り返すことによる合理的な理由があるものを除く。)

三 当該要求をした者の態度に適當な必要とされる以上の努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る場合には、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。

「負担が過度」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十分な、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
宿泊内容が通常の宿泊でない場合は	<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」は、個々の場合において、障害者から前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あって、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、社会的障壁の除去が実現し、必要かつ合理的な配慮</p> <p>例) 下駄履き靴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>
宿泊内容が通常の宿泊	<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) 深夜で営業に連絡がつかない中で社会的障壁の除去を繰り返して求められる場合など</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別な省令 (国策3号に準ずる))</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を交えた要求であり、かつ、当該要求をした者の態度に適當な必要とされる以上の努力を要することとなるものであること、他の宿泊者に対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。

3. 宿泊拒否事由の追加

厚生労働省令で定めるものを繰り返す行為を**特定要求行為**といい、**具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断した上で負担が過重であれば、宿泊を拒否できます。**



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員に対し、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



(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、特定の者におみ自身の対応をさせること又は特定の者を出動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. 特定要求行為の具体例

- ・ **宿泊料の不当な割引や不当な部屋のアップグレード等、過剰なサービスを要求する行為**
- ・ **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よう求める行為**
- ・ **特定の従業員のみ対応させる等の行為**
- ・ **土下座等の社会的相当性を欠く方法による謝罪を求める行為**



4. 特定要求行為の具体例

- (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す行為



- (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、脅迫）
 ○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（繰り返しされる）、執拗な（しつこい）言動
 ○拘束的な行動（不退去、周遊り、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。

繰り返し求める行為例

- ・泥酔し、他の宿泊者に迷惑を及ぼす行為
- ・従事者に対して長時間にわたり不当な要求を行う行為
- ・従事者に対して要求の妥当性に照らして当該要求が不相当な行為



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。
- 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。
 - 聴覚障害者への緊急時の連絡方法としてスマートフォン（又はフードコート等で普及している「振動呼び出し機」）の利用やフロント近くの客室の用意を求めること
 - フロント等で筆談でのコミュニケーションを求めること
 - 視覚障害者の部屋までの誘導を求めること
 - 車椅子で部屋に入れるようにベッドやテーブルの位置を移動することを求めること
 - 車椅子利用者がベッドに移動する際に介助を求めること
 - 車椅子利用者が高いところの物を従業員に代わりに取ってもらうよう求めること
 - 精神障害のある者がエレベーターや階段等の人の出入りがあるエリアから離れた静穏な環境の部屋の提供を求めること
 - 発達障害のある者が待合スペース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
 - 医療的な介助が必要な障害者、重度の障害者、オストメイト、車椅子利用者、人工呼吸器使用者の宿泊を求めること
 - 介護者や身体障害者補助犬の同伴を求めること
 - 障害者が障害を理由とした不当な差別的取扱い（※2）を受け、謝罪等を求めること
 - 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）
 - 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、何らかの対応を求めること（ただし、要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が不相当なものであれば、その行為は合理的な理由を欠くこととなり、特定要求行為に該当し得ず。）



- （※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、障害の特性により、例えば、気になったところを何人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。

5. 特定要求行為にあたらぬもの

- ・障がい者等が社会的障壁の除去を求めることは、特定要求行為にあたりません。
- ・営業側側の故意又は過失により、宿泊者等が損害を被った場合による合理的な要求は特定要求行為にあたりません。



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应的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、黄熱、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	医師点では、該当なし
指定感染症（※）	医師点では、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。

（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。

6. 感染防止対策の充実

- 感染防止対策への協力や宿泊拒否できる事由の対象となる感染症を**特定感染症と定義**。
- 特定感染症国内発生期間に限り、宿泊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りません。



令和5年12月13日から旅館業法が変わります！

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。（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必要があります。

- 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ります
- 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。

	旅館	民宿
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り）	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、全体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 政府によって、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体的かつ急速なまん延のおそれなくなった旨を公表したとき、又は、 ② 政府によって、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法令が廃止されたとき。

※ 規格は国内に存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。

7. 協力の求め

• 留意点

- ① 営業者は、宿泊者に協力の求めを行うことも行わないこともできる。
 - ② 宿泊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等を判断する必要がある。
 - ③ 営業者は、事実上の強制にわたるような求めや威圧的な求めはすべきではない。
- 特定感染症国内発生期間について



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ほとんどないとして診断した者 (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もの報告	○	—	—
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定められた措置に即するものとして指針で定められるもの	○	○	○

(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。この際、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) 有症状者においては、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 報告書の提出までは求められません。
- ※2 報告を求めらるる者に対し、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、特定感染症以外の原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」等の大き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ない旨報告することもあります。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。

7. 協力の求め

・ 対象者

- ① 有症状者
- ② 特定接触者
- ③ 患者等
- ④ その他の者と分類

・ 協力の求めの内容

医師の診断結果や報告

①②

客室等での待機

①②③

健康状態等の確認

①②③④



(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ゝ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	・ 体温その他の健康状態
(B) 特定接触者	・ 最近で滞在した国・地域 (外国に限る)
(C) 患者等	・ 特定感染症の患者や接触動物との接触歴
(D) 他の宿泊者	・ (A) にあつては (B) に当たるかどうか
	・ 体温その他の健康状態
	・ (B) に当たるかどうか

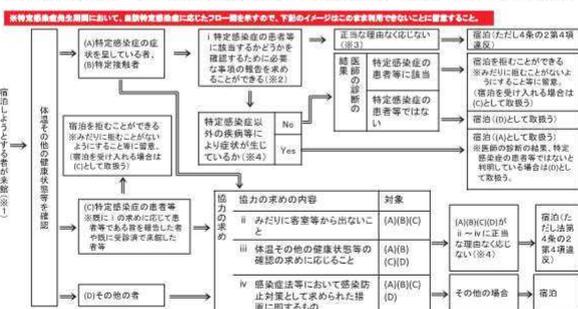
(4) その他の感染防止対策

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控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 書面だけでなく、必要な範囲において電子情報処理組織による方法でも行うことができます。
 ※2 報告書の提出までは求められません。
 ※3 報告を求めらるる者に対し、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。
 ※4 咳エチケット、手指消毒、手洗い、食事・入浴の場面で大声を控えること等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。

8. 協力の求めの内容

・ 報告

原則、書面又は電子情報処理組織を使用する方法によって報告を求める

・ 客室等での待機

施設においてみだりに指定する場所から出ないことを求める

・ 健康状態の確認

・ その他の感染防止対策

咳エチケット等を求めることが考えられる



10. 合理的配慮の提供

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の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に、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

等の活用を検討しつつ、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、障害者がその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、その拒否に連なった場所としては、飲食店が77.4%、宿泊施設が19.9%。



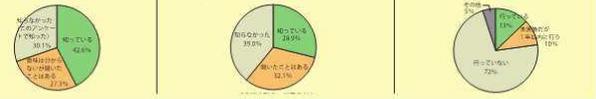
コラム③

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言った施設は42.6%、意味が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、知っているか、知っている施設は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か、行っていない施設は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しや営業の停止を行うことがあります。
 - ・ 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ます。

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/kaiseiryokangyochou/>
- ・ 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/shougaisahukushi/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

- ・ 施設HPなどで「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」等を伝えること
- ・ サービスや安全性等で漠然とした理由で宿泊拒否することは旅館業法違反になる恐れがある

11. その他

- ・ 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に注意すること
- ・ 保健所において、営業者に報告徴収を行った場合、それに応じない場合は罰則の対象になり得る



事業譲渡に関する手続きが整備されます 2023年12月13日から、承認手続きのみとなります

- 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、**あらかじめ承認手続きを行うことにより、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。