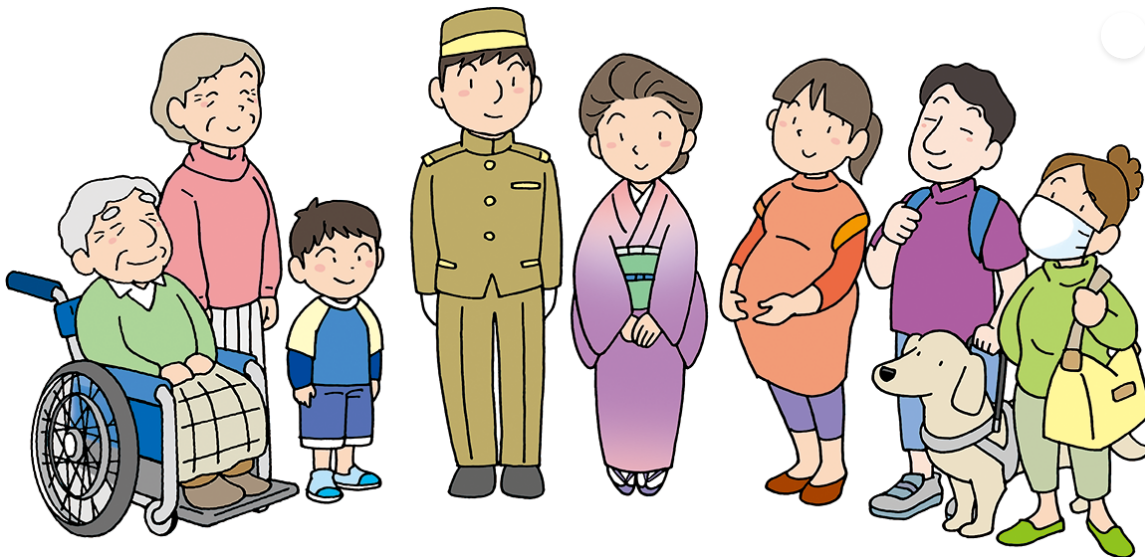


令和5年12月13日から旅館業法が変わります！

～ 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。

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。

🏠 旅館業法改正の概要

1 宿泊拒否事由の追加

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。

[詳しくはこちら》》](#)



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ますようになります。

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(※)等



(※) 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

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



- 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。

[詳しくはこちら](#)》

- 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。

[詳しくはこちら](#)》

- 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。

[詳しくはこちら](#)》



3 差別防止の更なる徹底等

- 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。

[詳しくはこちら](#)》

- 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。

[詳しくはこちら](#)》

- 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。

[詳しくはこちら](#)》

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。

[詳しくはこちら](#)》

- 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。

[詳しくはこちら](#)》

コラム

- [1 旅行業法等改正法の経緯について](#)
- [2 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](#)
- [3 旅館業法と障害者差別解消法との関係](#)
- [4 その他](#)



研修ツール（詳細版）
（研修用パンフレット）



研修ツール（要約版）
（研修用リーフレット）



周知用ポスター



相談窓口ポスター

- 動画も「coming soon」
- その他の研修ツールは[こちら](#)
- 改正法や通知、指針は[こちら](#)

相談窓口

[厚生労働省HP内の相談窓口](#)

厚生労働省

法人番号6000012070001

〒100-8916 東京都千代田区霞が関1-2-2

電話番号 03-5253-1111（代表）

Copyright © Ministry of Health, Labour and Welfare, All Rights reserved.