

関係者からのヒアリングにおける資料（ヒアリング順）

- ・ 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
- ・ 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
- ・ 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（意見書）
- ・ 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（意見書）
- ・ 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）

資料2-1

第二回 旅館業法の見直しに係る検討会

旅館業法の見直しに 際しての意見

日本旅館協会 副会長 永山久徳

第五条について（改正を望む声）

○旅館業法

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き。

三 宿泊施設に余裕がないときその他道府県が条例で定める事由があるとき。

（注）本条に違反した場合には、罰則の対象となる（50万円以下の罰金）。

**WE RESERVE
THE RIGHT
TO REFUSE
SERVICE
TO ANYONE**

SIGO SIGNS RE-ORDER# SI-1708

- ・アメリカを中心に多くの国でこのような看板が店頭に掲示されているのが普通。
- ・「サービスの提供を拒否する権利」は勤労者、労働者を守るために営業者が保持する基本的権利である。
- ・宿泊事業者以外のほぼすべての業種においてこの権利が制約されている例は無い。
（医師の応召義務より厳しい）
- ・公益性を持つ他の業種と同等の権利を得ることは、旅館業と、そこに勤める者にとって大きな意味を持つ。

第五条について（論点の整理）

ポイント1 改正を望む理由

- **他の法律の整備が進んでいる**
(障害者差別解消法、消費者保護諸法など)
- **制定時からの環境の変化が大きい**
(深夜営業の店舗の増大、ネットカフェなどの台頭→いわゆる行き倒れ、野宿の可能性は低い)
- **対等な契約行為が阻害されている**
(事業者側で対応が不可能な契約でも拒否できない)
- **社会情勢の変化により、従業員を守る権利が確立している**
(例)台風接近時、鉄道会社、バス会社は事前に告知し終日運休するようになったが、
宿泊施設には許されない。
- **悪意の宿泊者の存在**
(例) 災害時に予約が殺到する。宿泊施設からの休業によるキャンセル依頼に対して賠償金請求など

ポイント2 公益性とのバランス

- 宿泊拒否により宿泊者の安全が損なわれる可能性（行き倒れ、野宿を防ぐ対策）
- 宿泊拒否が濫用されないための拒否事由の明確化（労働者と他の宿泊客の安全が最優先）
- 宿泊拒否する場合の責任の明確化（例）航空機の機長のような権限が必要かどうか

第五条について（条文が悪用される実態）

○旅館業法

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き。
 - 三 宿泊施設に余裕がないときその他道府県が条例で定める事由があるとき。
- （注）本条に違反した場合には、罰則の対象となる（50万円以下の罰金）。

【速報】 コロナ感染の45歳男性が死亡 ビジネスホテルに宿泊

2021年8月20日 19:02



0



ツイート



いいね! 0

FNN7NEWS



都内のホテルに宿泊していた感染者の男性が、死亡した。

19日、東京・港区のビジネスホテルで、新型コロナウイルスに感染し、宿泊していた45歳の男性が倒れているのが見つかり、その場で、死亡が確認された。

男性は、東京都が受け入れを行っている宿泊療養施設ではないホテルに宿泊していたとみられている。

事例

- ・ 現在、自宅や職場から自主隔離のため宿泊施設を利用することが常態化（現在10泊以上の予約問い合わせが増えている）
- ・ SARS(2002年)企業が帰国社員に対して出勤禁止、帰宅禁止命令を出し、ホテルに泊まるように指示していた事例（渡航歴を隠すよう指示していたことを問題視）

→ 他の宿泊客に対し危険を及ぼす行為を防ぐことができない懸念がある。

第五条について（条文による従業員の不利益）

○旅館業法

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道府県が条例で定める事由があるとき。

（注）本条に違反した場合には、罰則の対象となる（50万円以下の罰金）。

事例

- ・ 台風による避難勧告が出た場合、避難場所として指定されていない宿泊施設に避難者が殺到。
（宿泊料金を払うと言われれば滞在を拒否できない）
- ・ 地震による停電時、予約サイトからの予約は自動的に入り続ける（特に避難者からの予約）。
契約は成立しているので拒否できない。休館できない。
（本来避難させるべき地域住民でもあるスタッフを常駐させなければならない）
- ・ 災害発生時、予約者のすべてに連絡がつかないことが多い。一組でも確認が取れなければ、来るかもしれない旅行者のために従業員を出勤させなければならない。
万一休館した場合は、取り扱い旅行会社等に違約金、賠償金を支払う事例。
- ・ 従業員が出勤途中に被災し死亡した事例、勤務中に家族が被災し死亡した事例。
→従業員の安全を確保することができない

第五条について（発展的な改正の要望）

第五条を今後も保持する場合、下記の内容を加えた改正が望まれる

- **宿泊しようとする者が他の利用者および従業員の公衆衛生上の安全を妨げる虞があるとき。**
(発熱者、マスク拒否者、その他伝染病の疑いのある者を想定)
- **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、他の利用者および従業員に危害を加える虞があるとき。**
(カスママーハラメント、セクハラ、暴力行為、過度なクレームを想定)
- **宿泊しようとする者の安全を確保できないと判断できるとき合理的理由があるとき。**
(車椅子客が一人で宿泊する場合に避難経路が確保できない場合、子どものみの宿泊などを想定)
- **宿泊にあたり必要な情報を故意に提供しないとき。宿泊契約が成立しないとき。**
(検温拒否、宿泊者名簿の記載拒否、パスポートの提示拒否、理由のない前払いの拒否などを想定)
→後述の第六条とも関連する
- **宿泊施設に役務を提供できない余裕がないとき。**
(災害時における休館、停電などインフラ途絶、従業員の出勤不能などの状態を想定)

解釈の追加や通知ではなく、時代に合わせた明確なルールの再設定が必要
※拒否ありきではなく、善良な宿泊者の安心安全な利用を担保するためのルールづくり

第五条について（宿泊者保護の強化）

事業者側の権利を確立するにあたり、宿泊者側の安全確保についても配慮が必要
→政省令との連携

●拒否された宿泊客の安全確保

- 地域により被災者受入協定のよな地域協定が必要となる可能性（医療機関含む）
（登山道、深夜営業の店舗の無い区域、終着駅など）
- 災害時には地域の宿泊施設で受け入れを集約する可能性

●宿泊拒否の濫用や差別が発生する可能性があるとの懸念

- 宿泊施設側の規律維持が必要
- （例）宿泊拒否を判断する責任者の登録、講習による資格付与、拒否理由の記録保持
- （例）航空機における機長権限
- （例）拒否理由の告知（書面交付）

第五条について（まとめ）

- 他業種法には無い条文。改正の場合は制約ではなく営業者の権利を示すものに。
- 他の利用者、従業員の衛生的、身体的安全を確保することが最優先
- 宿泊できない人への対処は宿泊施設だけの問題ではなく、医療機関も含めた社会全体の課題
- 利用者の権利を阻害するのではなく、営業者と対等の位置に置くことが重要

第六条について

○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、職業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。

(注) 本条に違反した場合には、罰則の対象となる（第1項違反：50万円以下の罰金、第2項に違反して第1項の事実を偽って告げた者：拘留又は科料）。

●職業の記載義務について

→ 目的、活用方が不明であるため、条文からの除外を求める

●罰則規定の見直し

→ 営業者側には記載の真偽や不備の確認手段が存在しないにも係わらず記載の不備に対しても罰則規定がある

●外国人旅行者のパスポート情報保管義務

→ 異なるオペレーションの混在による業務の煩雑化

第六条について

○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、職業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。

(注) 本条に違反した場合には、罰則の対象となる (第1項違反：50万円以下の罰金、第2項に違反して第1項の事実を偽って告げた者：拘留又は科料)。

●身分証明書の確認の必要性について

- ①食中毒・感染症が認められた場合の利用者の捕捉が難しくなっている
 - 正しい記載がなされている比率は低い
 - 旅行会社、クレジットカード会社は以前にも増して利用者情報を提供できなくなっている
- ②ノーショー、備品の破損や盗難に対する自衛の必要性
 - 前払い+デポジットは現実的ではない。クレジットカードでは追跡と徴収が困難
- ③旅行会社、予約サイトにおいては偽名でも予約ができるため、予約時の本人確認も関連課題である
 - 犯罪行為、ノーショーの温床となっている
- ④カスタマーハラスメント、理不尽なクレームを未然に防ぐ抑止力が必要
 - 宿泊者の情報を確認する権利の付与 (※ネットカフェ、レンタルビデオの会員登録と同じ)
- ⑤GOTOトラベルキャンペーン時の本人確認に対する宿泊者の抵抗は予想に反して少なかった
 - 代表者のみ、もしくは緊急連絡先(例えば携帯電話番号)のみであれば理解が得やすいのでは

令和3年9月2日

旅館業法見直しについて（意見）

一般社団法人日本ホテル協会
副会長 里見 雅行

1. 法第5条関係

(1) 新型コロナウイルス感染症対策等

・第1号の「伝染病の疾病にかかっていると明らかに認められるとき」は著しく限定的であるため、厚労省の事務連絡に基づき、お客様から任意の協力を得て感染対策を行っている。しかし、新型コロナウイルス感染症に対するお客様の考え方は様々であり、協力を拒否する方もいる。厚労省の事務連絡では、指示や要請に従わない場合は、第2号「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」に該当すると考えられるとしているが、条文上明確でないため、お客様に対し説明しづらく、ホテル側も法的リスクを考えると対応が難しい。

・そこで、例えば、新たな号として「宿泊客が正当な理由なく宿泊施設または医療機関等からの感染防止を目的とする指示・要請に従わないとき」を加えていただきたい。これにより、感染が疑われるお客様だけでなく、マスク着用を拒否するお客様等に対しても宿泊拒否ができるようにしたい。

・法改正と併せて、厚労省から、第1号に関して、どのような場合に「伝染病の疾病にかかっていると明らかに認められるとき」に該当するのか、わかりやすい判断基準を公表していただきたい。ホテルとしてお客様にわかりやすく説明するために必要であるし、お客様自身が宿泊できないリスクを判断するためにも有用と考える。

(2) 多様なニーズへの対応

・旅館業における衛生等管理要領では「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」とされているが、例えば、PCR検査付きプラン、ワクチンパスポートや陰性証明限定プラン、女性専用宿泊施設などが認められるよう手当て願いたい。

(3) 条例や通達（旅館業における衛生等管理要領）で認められている宿泊拒否事項

「泥酔、言動が著しく異常等で他の宿泊客に迷惑を及ぼすおそれがある場合」、「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」、「支払い能力がない場合」、「暴力団員である場合」、「暴力的に要求行為が行われた場合」、

「合理的な範囲を超える負担を求められた場合」、「天災・施設の故障」等、条例や通達等で認められている拒否事由について、法律の条文上もより明確に位置付け願いたい。

2. 法第6条関係

(1) 前回検討会での問題提起について

- ・「職業」は削除願いたい。
- ・身分証により本人確認することは現場では極めて困難で現実的ではない。さらにコロナ禍においては混雑によりクラスターの原因にもなりかねない。よって反対する。

(2) 通達（旅館業における衛生等管理要領、旅館業法に関するFAQ）について

- ・宿泊者名簿及び旅券の写しの3年間の保存義務については、個人情報の取り扱いが厳しくなっている中で負担が重く、1年程度に期間を短縮願いたい。
- ・本人確認についてICTの活用を認めているが、人が画像を確認する場合だけでなく、機械（AI）による顔認証等も認めることを明記願いたい。また、顔の画像による確認だけでなく、指紋等の生体認証等、顔以外の同一性確認方法も可能であることを明記願いたい。
- ・旅館業法FAQには「予約のときに得た情報を営業者が記載した場合は、チェックイン時に、宿泊者が誤り等ないことを確認しチェックボックスへのチェックを行う等の方法で足りると考えられます」との記載があるが、同一性が確認できるのであれば、宿泊者に何もアクションを求めない形での宿泊名簿の作成（例えば、お客様がカード会員の場合に、ホテル側が会員情報から宿泊者名簿を作成し、お客様から提示されたカードと照合することで同一性を確認する方法等）も可能とするよう願いたい。

3. その他

ホテル客室のデイユースの販売については、旅館業法の規制外であることを示していただきたい（例えば、コロナ禍で昼間リモートオフィスとして客室を提供する際には、宿泊者名簿への記載が不要であること）。

以 上

一般社団法人 全日本ホテル連盟

■全日本ホテル連盟（ANHA）としての基本スタンス：

基本的に旅館業法第5条は撤廃し、不備な点を補足するためガイドラインを設ける。

■理由：

1. 政治が最大多数の最大幸福を理念とするように、ホテル経営者も特定の客だけでなく、**その他大勢のお客様の安心安全を守る責務がある**。よって、感染症の疑いのある客を受け入れたことによって、他のお客様や従業員が感染するかもしれないリスクを負うわけであり、そのリスクを放置している現旅館業法第5条は撤廃すべきであり、タイミングは今である。
2. 航空機では、マスクをしないというだけで、搭乗を拒否している。病院もコロナ患者を断っている。何故、宿泊施設は拒めないのか？それは**業界差別であり公平ではない**。
3. 表現が時代錯誤である。「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。」とあからさまに**客を選ぶ自由を基本的に剥奪している**。それぞれの宿泊施設は、自社のコンセプトに合った客を選ぶ自由があって然るべきである。

■ガイドライン

上記基本的な法律を改定した上で、真夜中の来館、山の中の1軒屋など、一概に断れない時もあり、宿泊施設として、受け入れ態勢を考える必要がある。よって下記のようなガイドラインを整備しておくことを提案する。

- 発熱をしている宿泊希望者が来館した時に、時間帯にもよるが、人道的にお断りが出来ない場合、基本は感染対策をしっかりと取り、客室に入室をさせて経過観察をする事が望ましい。
- 地元保健所、宿泊施設、医療施設など24時間体制で連絡できる受け入れ体制を準備しておく事が望ましい。
- コロナ感染者の使用した客室は、消毒、清掃が必要になり、外注業者に依頼をした場合は、1室10万円～15万円かかるようであり、宿泊施設においては大きな負担となるため、保険に加入しておくことが望ましい。
- 各宿泊施設でのコロナ対応キット（抗原検査用キット、パルスオキシメーター、体温計、酸素）等を準備しておくことが望ましい。

以上

ANHA 会員 コロナの対応で、困った事例

岐阜

陽性者がでた場合のシーツの管理が難しい。

陽性者がでた場合の部屋の処理や保証

陽性者が勝手に外出する

姫路

昔から宿泊客が俗に言うデリヘルを呼ぶことはあるのだが

ここ1~2年、業者がネットからの予約で女性を長期連泊させ

(おそらくほとんどが偽名利用)、男性客に部屋番号を伝えて

客が滞在者のフリをして客室に行くという案件が何度かあった。

宿泊客にはチェックイン時に検温等の協力をいただいているが、

この手法だと検温・消毒の確認をできない人が出入りしてしまう。

2020年度の話したが、チェックイン時に熱があると告げられた人や、

医療従事者や海外帰国の自主隔離と事前に告げられた人について、

清掃会社が高齢スタッフが多数いることを理由に滞在中の清掃を拒否してしまう。

大阪

今年の春にコロナ陽性の宿泊客が発生、保健所からの連絡もなく、

受け入れ先の療養施設が決まらないのでそのまま宿泊させてほしいという事で

一週間ほど滞在した。

無症状ではなく体調が悪かったので、追い出すわけにもいかず難儀した。

その間、同フロアは立ち入り禁止、他の滞在者および宿泊予定者へアナウンスし

キャンセル多数で大ダメージであった。

当事者よりも保健所の対応の悪さが目立った事例であった。

宮城

アルコール提供禁止要請を受けての対応時、客が隠して食事会場へ酒類を持込、飲酒。

注意すると、「持込禁止など、言われていない。何にも記載がない。」とトラブル。

岡山

県や市が買い上げている軽症者用のホテルがいっぱいになっており、

宿泊のゲストで感染者が出た場合でも、移動が出来ないケースがある。

発生した場合、国から何かしらの補助金等が出ないのか？

神奈川

滞在中のお客様より「昨日から熱っぽいのですが、どうしたらよいか？」と尋ねられ、保健所に確認するも「土日で紹介できる病院がないので月曜まで待ってもらえないか？」と、俄かに軽症者受け入れホテルのような対応を求められることが少なくないこと。陽性・陰性の区別がつかないため、一応は、外出を控え自室にて安静にさせていただくよう求めても、それでも館を出たり入ったり...と、とてもコントロールできない。因みに、その客は翌々日（月曜日）にPCR検査を受け、陽性が確認された。

比較的あたらしい宿泊特化型ホテルにはサービス・エレベーターがないため、上記のようなケースに遭えば、非常階段を使っての出入りをお勧めするよりなく、体調のすぐれない客に対してどうしたものか...。客の陽性確認がはっきりするまで、客室清掃には毎日清掃係が入るので、PCR検査の結果陽性と判っても清掃係にとっては手遅れ。そのため、PCR検査の結果どころか、体調のすぐれない客が滞在中であることからしてもそもそも、清掃係と共有することができない。共有しようものなら「この一週間ずっと掃除してたけど、どうしてくれるんですか?!」と大問題になり、出勤拒否の相次ぐことが予想される。

コロナ禍により著しく販売価格が下がり、好ましくないゲストが増えた。複数の女性を個別に宿泊させ、ホテルとして客をとらせているケースがある。

長野

コロナ感染対策に対し、どこまで対応されている施設なら安全かという問い合わせあり。ホテルごと（会社）で対応内容は異なっていると思うが、客からはどのホテルに泊まるか考える際に目安がほしいといわれる。

全国チェーンホテル

同フロアでの20名の団体宿泊者（1週間滞在中）の1名が陽性であることが判明。2名が濃厚接触者となる。この3名の部屋は清掃不可能。残り17名の部屋の清掃については委託している清掃会社に拒否され、不慣れなホテルスタッフで清掃実施することとなった。

海外からの入国で2週間の待機要請の客に対して、他社ホテルなどホテル毎で対応が違う。お客様によっても温度差が違う。待機要請中であっても陰性だから大丈夫という事で公共の空間（ホテルロビースペース等）に来られる。

宮崎

コロナ患者が宿泊滞在していると噂され困ったことがある。

チェックイン時にお客様の体温を測るが、「熱があっても宿泊は拒否できないんでしょ？」とたまにであるが訊かれる。

過去に地元の保健所より、コロナ感染者が宿泊していたと2回通報の電話をいただいたが、個人情報保護のためか、宿泊者の名前を教えてもらえない為宿泊日や部屋番号も分からず、消毒のしようがない。

滋賀

朝食食材やナイトウェアを一つずつ個包装しなければならなかった。

朝食会場のパーティションにてテーブルが狭くなった。

自主隔離の方へのアメニティお渡しやゴミ回収対応

自主隔離の方アウト後のアルコール消毒とその日のみ売り止めにするこでの販売室数管理

チェックイン時の検温や案内増加によるオペレーション圧迫

(コロナによるGotoトラベル実施のオペレーション圧迫)

全国チェーンホテル

PCR検査の結果まちで、ホテルに宿泊してその結果をホテルで聞くと
いうことをされている客が散見される。

結果的にホテルでPCR検査となる。保健所から宿泊者に連絡が入り、
ホテルに保健所から迎えがくると状況が発生している。

検査を受け、その結果を待っている状態についても「宿泊をお断りできる」と助かる。

事前に申告せず待機要請で利用されていると思われる客にはどうすることもできない。
待機要請の客とそうでない客ではホテル側としても対応を変える必要がある。

現場での事例、対応を鑑み今後期待すること

受入不可能な場合（高稼働日等）の濃厚接触者や待機要請者（客）への理由付けとして
法的に宿泊施設に宿泊可否の裁量権があれば対応しやすくなる。

濃厚接触者や待機要請者への対応について明文化してほしい。

宿泊者が濃厚接触者や待機要請者であるにもかかわらず、申告せず後日判明した場合の
罰則等の取り決めをしていただきたい。

伝染性の疾病にかかっている疑いのある場合（例えば濃厚接触者判定や発熱等の症状が
あらわれている場合）も宿泊を拒める対象にして欲しい。

長野

当館の所在がある地域で数週間前から感染拡大が深刻になってきた際に濃厚接触者と接触してしまった方から「宿泊をさせて欲しい」と言う問い合わせが増えております。

大半は、濃厚接触者のPCR検査結果が出るまでの3泊を目安で泊まられます。

当館としては掲題の第5条の観点から見ても、拒否案件できる案件ではないと捉えて独自の自主隔離ガイドラインを作成しご協力いただける方は、宿泊いただき、ご協力いただけない方は契約解除権を発令して退館いただくような書面を作り対応しております。これも果たして正解なのか分かりませんが…ただ、PCR検査次第では候補だった方が濃厚接触者になり、最悪のケースとして陽性者になる可能性も秘めている案件なので一般客を受け入れながら、ホテルが対応するのは迷いや困りごと多い現状です。

さて問題点は、その該当する宿泊者に確認してみると事情を正直に話をした結果、他のホテルで断れたというケースが多数みられます。

地方で噂が立つと商売にも大きく影響することは理解できますが、このままでは自主隔離をしたくても出来ない状況です。

保健所に問い合わせても陽性者以外は基本的に行動を制限出来ないと、完全に宿と当人に丸投げ状態ですので、受け入れたくない気持ちはよく分かりますが、

明らかに各宿泊施設で対応に迷いが生じる案件であると考えます。

法的なセミナーやもしくは厚労省からも、自主隔離をされる方々の受け入れに対する明確な対応マニュアルの発行などをお願いできると助かります。

※原文のまま

東京

濃厚接触者、待機要請者であることを申し出ると宿泊を断られるケースが多くあるため、対象者であることを伏せて予約・宿泊をしているケースが見受けられています。

対象者の宿泊については、当館のガイドラインに従って可能な限り受入れを行っておりますが、対象者であることを申告する義務がないため、申請がない限り把握することはできません。

先日、日中にお客様が体調不良となり自身で救急車を呼ばれたケースがありました。救急車到着直前にお客様より内線にて報告を受け、ホテルスタッフが状況もわからないまま救急車が到着しました。救急隊にスタッフが同行すると、お客様と救急隊とのやり取りで濃厚接触者であることが判明、お客様は搬送されました。

その後状況が判明したのは夕刻すぎ。「お騒がせしました。コロナは陰性です。大丈夫です」と内線でお客様より連絡が入りました。帰館された際にフロントへの立ち寄りもなかったため、正確な帰館時間もわかりませんでした。

幸い陰性であったため大事には至りませんでした。申告いただけなかったことで他のお客様や従業員が大変危険な状態であったことは言うまでもありません。

申告義務（未申告は罰則を設ける等）、対象者への対応の明確化、を早急に求めます。

陽性者の増加により入院、専用ホテルへ入れず、自宅療養者が多い状況であります。環境により自宅での療養が厳しい感染者も多数いると推測されます。感染者であることを伏せて、宿泊施設を利用していることも想定できるのではないのでしょうか。

感染終息に向け、さらなる宿泊施設の活用をできればと考えます。陽性者受入れホテル、濃厚接触者・待機要請者受入ホテルというように宿泊施設を2段階設定することで感染拡大防止、従業員の安全を守ることに繋がるのではないのでしょうか。

※原文のまま

コロナ以外 第5条見直し希望

ホテル約款にそれぞれ記載されているとは思いますが、暴力団や半ぐれ集団などの反社会的勢力の宿泊、宴会、食事利用などの禁止を旅館業法で謳って欲しい。

たまに警察より出所祝の宴会の予約が入ってないか調査があるが、

ホテル側は電話予約などでは分からず困ることがある。

実際に近所のホテルで、前日にその関係団体と分かったが断り切れず、新聞沙汰になった。

ホテル側の責任となったが、疑問が残った。

反社会的勢力でなくても、悪質なクレーマーや書込の嫌がらせなどの営業妨害を感じるが増えてきた。

ホテルの裁量で利用禁止などの権限はできないものだろうか？

ホテル側はインターネット等の書込みを恐れますます弱い立場である。

できれば第5条に追加したい項目

過去に同じ宿泊施設や運営会社においてキャンセル料の支払いを拒むなど、経済的損害を与えたもの。

過去に同じ宿泊施設や運営会社において、器物破損など、経済的損失を与えたもの。

過去に同じ宿泊施設や運営会社において、カスタマーハラスメント、セクシャルハラスメントなど、各種ハラスメント行為を行ったもの。

など民事上で言えば拒絶できるに相当するものであっても明文化される事により今後の宿泊産業の資質の向上につながると感じます。

旅館業法検討会についての意見 認定NPO法人 ぶれいす東京代表 生島 嗣

旅館業法検討会についての意見

私はHIV/AIDSに関するNGOの代表。過去にHIV陽性者、ハンセン病患者が宿泊を拒否された事例もあり、事実に基づかない宿泊拒否は許されるものではないと考えている。私自身、2020年12月1日に感染経路は不明ながら、夜間に発熱し東京都の発熱相談センターの指示で発熱外来に行き、そこでの抗原検査で新型コロナウイルス陽性となり、13日間の入院をした経験がある。

現時点では、市民がPCR検査を受けるにはハードルが存在

まずは、市民のPCR検査へのアクセス保障を改善する必要がある。また、同時にPCR検査の品質、精度管理も大切である。個人のPCR検査へのアクセスをより容易にすることが重要である。

ドイツでの取り組み

すれ違いを少なくするための先事例としては、ドイツでは明確なルール作りが始まっている。2021年8月に施行された3Gは、3G(Geimpft, Getestet, Genesen / ワクチン接種、テスト陰性、回復)のどれかを満たしていることにより、様々な施設を利用できようとした。ホテルや宿泊施設もこの適用となっていて、ワクチン接種を2回完了しているか、PCR陰性、または、感染し回復の証明が必要となる。回復やワクチン証明のない宿泊者には、3日に一度PCR検査を受ける必要があるとのこと。

20

宿泊制限には客観的な指標が必要

体質や基礎疾患により、発熱しやすい人も存在するため、体温だけを判断基準にすることの危うさを感じる。仮に発熱相談センターに連絡した場合、徒歩圏の発熱外来がある医療機関にて、PCR検査や抗原検査を受けることになる。医療機関によっては短時間で結果が判明するが、小規模な医療機関の場合、結果が出るまでに2日間程度はかかることもある。こうした確認作業のコストや責任は誰が負担するのかが気になる。感染疑いで消費者側の不利益につながるため、慎重さが求められる。

日本版ワクチンパスポート

政府ですでに検討されていると報道されると報道されているワクチン・検査パッケージの検討の中で、専門家の意見も踏まえた基準を作成することが望ましい。

法令改正のあり方について

法改正については、科学や研究の進展により、必要とされる制限や規制の形が変化する可能性があるため、時限的なものにするのが望ましく、定期的の見直しが求められる。公衆衛生上の特別措置法に基づき、行政による人流の制限という文脈と、感染疑いの消費者の宿泊制限との関連を整理して検討が求められる。

宿泊業界のガイドライン、通達など

ガイドラインは、とてもよく出来ていると感じる。さらに客観的な基準が加われば、より良いものになるのではないか。また、行政の公衆衛生に携わったことがある研究者からは、職員の対応に関する、人権上求められる視点についての研修機会があっても良いのではとの意見もある。

規制のあり方は慎重に

新型コロナウイルスの感染者は、感染経路が不明である者が多くを占める。また、ブレイクスルー感染などで、発熱チェックをすき抜けも起こりうることから、フロント業務でのチェックも重要だが、宿泊中に顧客の体調が悪化することも起こりうる。発熱で宿泊が制限されることになれば、体調変化を起こした宿泊者はその事実を秘密にしてしまう。相互に情報共有をしやすい関係性の構築が安全につながる。宿泊提供者には、行政機関と連携しつつ、柔軟な対応を期待したい。

旅館業法の見直し（第5条関係）に関する意見書

2021年（令和3年）9月27日

旅館業法の見直しに係る検討会 御中

東京H I V訴訟原告団
大阪H I V訴訟原告団

現行「旅館業法」第5条の一における宿泊拒否禁止規定の除外要件は、感染症患者への差別・偏見を肯定するとの誤読をまねくおそれがあるため、適切な法の見直しが必要である。

強い公共性を持つ旅館業事業者においては、単に感染症患者（もしくはその疑い）であることのみをもって宿泊を拒否することは許されない。個別疾病の特性を踏まえ、旅館業事業者が保健機関、医療機関等と連携を取り、宿泊者を適切に受け入れるべく、事業者および行政機関等の責務が明確な関連法規の整備を期待する。

理由

2003年のハンセン病元患者に対する宿泊拒否事件からも明白なように、感染症に対する差別・偏見は、深く、根強く続いている。我々H I V感染者についても、1992年に啓発イベントのため来日した感染者がホテルでの宿泊を拒否される事例があった。「他の利用客が不安に思う」「従業員が動揺する」などの理由であり、科学的根拠を欠いたもので、結果感染者への差別・偏見を助長することとなった。旅館業の公共性に鑑みれば、「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）」や「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）」などで謳われている、感染症患者や障害者に対する差別の解消が、当然ながら宿泊に関しても実現されるよう、旅館業者、行政機関の取り組みに期待するところである。

翻って、現行法5条の一による宿泊拒否の制限については、「伝染性の疾病」が、法制定当時の背景、環境のもとで、公衆衛生的に必要な項目として書き込まれたものと受け止めているが、現代の状況とは明らかな乖離がある。感染症患者、もしくはその疑いのあるものに対する旅館業者が取るべき対応は、感染症法の人権尊重の考え方を根底に置き、旅館業者が宿泊の可否ということだけではなく、必要な感染予防対策、保健・医療機関との連携等、公衆衛生上必要な対応を取り、患者を含む一般利用者が安心して宿泊可能な体制を作り上げていくことこそが必要と考える。

我々としては、感染症に対する不当な差別が続く中、常に差別・偏見の解消を訴えてきた。しかし、前述のような不当な対応が繰り返され、それらの教訓が活かされていないことは極めて残念なことである。今回の検討会を感染症に対する差別について改めて考える機会ととらえ、国として感染症への差別・偏見の解消に向け、一層の取り組みを進めることを期待するものである。

以上

旅館業法の見直しに係る検討会 ヒアリング



資料1-3

Japan Patients Association



一般社団法人

日本難病・疾病団体協議会

副代表 陶山 えつ子

1

日本難病疾病団体協議会の紹介

難病・長期慢性疾
病小児慢性疾病等
の患者団体

地域難病団体で
構成する患者・家
族の会

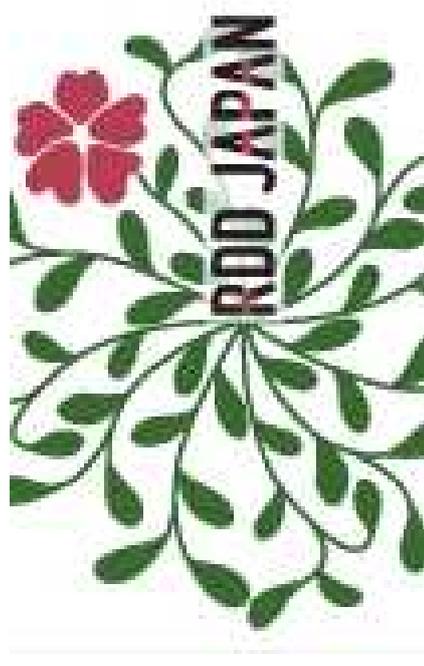
2005年より
JPAとして活
動

93団体
19万人



J P A の主な活動

- ① 国会請願
- ② 政府への要請活動
- ③ 政府の審議会等への参加
- ④ 加盟団体との交流・親睦
- ⑤ 難病サポート事業
- ⑥ 広報啓発活動
- ⑦ 活動資金造り



難病・慢性疾患患者の現状

- ・ 難病の定義が難しい
- ・ 内部障害（見た目に分からない人が多い）
- ・ 障害者の中に含まれる？
- ・ 病気を抱えて生きる（進学・就職・結婚など・・・）
- ・ 症状が一定ではない
- ・ 進行性、遺伝性の疾患もある
- ・ 感染症ではない・・・差別・偏見
- ・ メンタル面のサポートの必要性

指定難病（333疾患）の中で多い疾患

-
- ・パーキンソン病
-
- ・脊髄小脳変性症
-
- ・膠原病（全身性エリテマトーデス）※症状で常に微熱の人も多い
-
- ・関節リウマチ
-
- ・潰瘍性大腸炎（クローン病）



宿泊拒否をされるのでは？ と思われれる疾患の紹介

皮膚に何らかの症状 のある疾患

- 膠原病
- 乾癬（かんせん）
- 天疱瘡（てんぽうそう）
- 神経線維腫 等

自己免疫疾患なので、
感染するおそれはない



関節が変形する疾患





医療的ケアを必要とする子ども

宿泊拒否制限の見直しによる 患者・家族の思い

病気や障害を抱えて
いる人たちの現状を
知る研修の開催

難病患者や家族などへの不合理な不利益や偏見・差別
にならないよう、十分配慮されたものにして欲しい。

難病患者の様々な特性を理解して検討を進めて欲しい

旅館業法の見直しに係る検討会 ヒアリング資料

認定NPO法人難病のこども支援全国ネットワーク

認定NPO法人

難病のこども支援全国ネットワーク

1. 設立年月日：1998年2月1日
2. 活動目的及び主な活動内容：

難病や慢性疾病、障害のある子どもの親たちと、小児科医を中心にした医療関係者が集まって活動が始まった。病気や障害のある子どもと家族、ならびにこれらを支援する人々を対象にして、ときのニーズに応じながら、相談活動・交流活動・啓発活動と情報提供を行ってきた。

【主な活動内容】

36 ・ 相談活動（電話相談室、遺伝相談、ピアサポート）

・ 交流活動（サマーキャンプ“がんばれ共和国”、親の会連絡会、サンタクロース病院訪問）

- ・ 啓発活動（こどもの難病シンポジウム、病弱教育セミナー、自立支援員研修会）
- ・ 東京都委託小児慢性特定疾病児童等自立支援事業
- ・ レスパイト施設“あおぞら共和国”の建国と運営 など

3. 親の会連絡会参加団体数:68団体(2021年9月時点)

4. 会員数:764名(2021年6月時点)

5. 法人代表： 会長 岡 明

?

旅館業法5条(宿泊拒否の制限)の見直しについて

- 宿泊拒否の制限緩和が、難病や慢性疾病、障害のある人とその家族に対する宿泊拒否の要因につながらないように留意すべき。
- その見直しにおいては、一義的に障害者差別解消法の規定や同法基本方針を遵守することが求められることを明記すべき。
- 伝染性の疾病の取り扱いについては、一般感染症と、感染症法の規定にもとづく重篤な疾病やパンデミック感染症とは峻別すべき。

令和3年9月27日

厚生労働省「旅館業法の見直しに関する検討会」

座長 玉井 和博 様

一般社団法人全国がん患者団体連合会

理事長 天野 慎介

旅館業法の見直しに関する意見書

旅館業法の見直しに関して、厚生労働省からの「旅館業法の見直しに関する検討会」への意見提出の求めに対し、全国がん患者団体連合会として以下の意見を提出いたします。

記

- 旅館業法第5条では、「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」とされ、その第1号で「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」とされています。新型コロナウイルス感染症の感染拡大と、その感染対策を推進する観点から、同条やその第1号の改正等が検討される際には、感染症などについて新たな科学的知見が得られることにより、その対策が変化する可能性があることに鑑み、時限的な措置とすることを検討いただきたいと考えます。また、過去に複数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があることに鑑み、がん患者ががんであることのみを理由として、あるいはがんやその治療に関わる様々な症状や副作用などを理由として、その宿泊を必要以上に制限・拒否されることがないようにするとともに、感染症への対応が偏見につながらないように配慮をお願いしたいと考えます。
- 例えば、感染予防の観点から入館時の発熱チェックが実施される場合が考えられますが、発熱の原因は感染症のみならず多様な理由が想定され、その正確な診断は医療機関によってなされるべきと考えます。がん患者に関しては、がんの進行により腫瘍熱を生じる場合もあれば、治療による骨髄抑制に伴い、発熱を生じる場合もあります。そのような身体状態であれば、旅行を控えるべきと考えることも出来ますが、一方で、できるだけ仕事や日常生活を送りながらがん治療を継続することも広がっており、あるいは遠隔地の医療機関で外来の化学療法や放射線療法を受けるために、宿泊して治療を受けているがん患者さんもいます。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などに基づき、医学的にも社会的にも適切な根拠に基づく合理的な判断が行われるようお願いしたいと考えます。
- また、がんの中にはその病態や治療によって、外見上の変化や身体機能の低下などを伴う場合があります。例えば、乳がんの患者さんが乳房を失うことにより、大浴場などでの入浴に身体的、精神的な障壁を感じる場合がありますし、大腸がんでオストメイトの患者さんがトイレや入浴の際にやはり身体的、精神的な障壁を感じる場合があります。こういったがん患者さんに対して、特別に配慮や対応を行っている宿泊施設も増えていますが、そういった対応を行っていない施設や、行っても周知や広報が十分に行われていない施設もあります。新型コロナウイルス感染症の感染対策の観点から旅館業法第5条の改正を機に、宿泊者も従業員も安心して滞在し、働くことが出来るための制限を加えることを検討すると同時に、がんをはじめ様々な疾病を有する宿泊客が、安心して滞在出来るような環境整備や指針の作成も、併せて検討をお願いしたいと考えます。
- なお、旅館業に関わる従業員の中にはがんに罹患し、仕事を持ちながら治療を受けている人たちもいますが、治療や病気に進行に伴う身体的な制約が生じる場合があることに加え、基礎疾患を有することによる新型コロナウイルス感染症の重症化リスクへの不安を抱えながら、仕事をされている場合もあります。旅館業法の改正は、そういった従業員の雇用継続と健康を保護する観点からも、検討をお願いしたいと考えます。

以上

旅館業法の見直しに関する意見

厚生労働省 医薬・生活衛生局生活衛生課
旅館業法の見直しに係る検討会 御中

2021年9月27日

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

私たちは、ウイルス性肝炎の患者団体です。

ウイルス性肝炎患者は、過去に強い偏見にさらされ、差別を受けてきました。また、現在でも、偏見・差別に関わる相談事例は後を絶ちません。

振り返れば、わが国では、ウイルス性肝炎に限らず、感染者・感染症患者への偏見、そして差別が繰り返されてきました。

この負の歴史をふまえ、感染症を理由とした偏見・差別の被害者として、以下のとおり意見を述べます。

【意見の趣旨】

- 1 旅館業法第5条本文は維持してください。
- 2 同条第1号は、偏見・差別を助長しかねない規定ですので、感染者・感染の疑いのある者の人権に配慮した仕組みを再構築してください。

【意見の理由】

1 見直しの検討状況と方向性

現在、厚生労働省「旅館業法の見直しにかかる検討会」において、旅館業法第5条について見直しが検討されています。

この見直しのきっかけが以下の全国知事会の提案・要望^{*1}および提言^{*2}であることから、旅館業者が感染者・感染の疑いのある者（以下、「感染者等」といいます）の宿泊を現行法よりもより広い範囲で拒めるような仕組みを目指しているものと受けとめました。

※1 令和3年度・国の施策並びに予算に関する提案・要望（令和2年6月4日）

※2 全国的な爆発的感染拡大を突破するための緊急提言（令和3年8月20日）

2 旅館業法第5条本文の必要性

感染者等が、「感染している」「感染している可能性が高い」という理由から、外出先で行き場を失うという事態は避けなければなりません。外出先で感染症を発症したり、また症状が悪化したりすることもありうるからです。

また、ウイルス性肝炎についていえば、「伝染性の疾患」（感染症）の1つに分類されるものの、主な感染経路は血液であり、他の宿泊客や旅館・ホテル等の労働者に感染させる危険性はほぼありません。宿泊を拒否される理由は何もないのです。しかし、ウイルス性肝炎に関する正しい知識が十分には普及しておらず、感染者等に接するうえで必要な人権感覚も広まっていないため、ウイルス性肝炎感染を理由に（本来であれば、拒否される合理的理由がないのにもかかわらず）宿泊を断られてしまう危険があります（スポーツジムの利用を断られたという相談事例があります）。このような危険を避けるためにも、同条本文が必要です。

3 同条1号の問題点

(1) 「伝染性の疾患」という文言は広範で抽象的すぎる

同条1号の「伝染性の疾患」という文言は広範で抽象的すぎます（例えば、文言上は、軽症のインフルエンザまで含まれてしまっています）。

感染症患者が「宿泊すら許されない」という事態は極めて稀です。

確かに、この極めて稀な事態を前提にして公衆衛生上の理由から宿泊拒否を認めざるをえない場合もあるでしょう（この点、「旅館業における衛生等管理要領」は、宿泊拒否ができる場合を「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」に限定しています）。

しかし、この場合であっても、「伝染性の疾患」ではなく、より限定的な文言を用いる必要があります。

また、ウイルス性肝炎についていえば、「伝染性の疾患」（感染症）の1つに分類されるものの、宿泊を拒否される合理的理由がないことは前述のとおりです。

結局、「伝染性の疾患」という大まかなくくり方で宿泊拒否を認めるという仕組みには無理があります。この点、感染症予防法は、感染症の種類によって規制内容を異にしていますし、学校保健安全法施行規則は「学校において予防すべき感染症」を限定的に列挙しており、これらはいずれも正しいあり方といえます。

(2) 旅館業者だけで感染の有無を正しく判断することは困難である

同条1号は、旅館業者が宿泊希望者の感染の有無を判断する仕組みになっています。この判断を間違えれば、宿泊希望者に不要な負担を強いることとなります。

しかし、旅館業者は、医療の素人であり、必ずしも感染症の診断に関する正しい知識・技量を備えているわけではありません。「明らかに認められるとき」といっても、どのような場合なら「明らか」なのか、旅館業者には判断できないでしょう。

仮に、もっぱら旅館業者に感染の有無の判断を委ねるとすれば、感染者ではない者の宿泊拒否、感染者であっても他者への感染の危険性が低い者の宿泊拒否等といった事態を招きかねません。正しい判断のためには医療関係者の関与（24時間対応の相談窓口を設ける等）が不可欠といえます。

なお、その感染者等の医療的判断の前段階におけるスクリーニングにおいて、旅館業者が宿泊希望者の個人情報をごくまで収集できるのか、その個人情報をどのように取り扱うのか、は大きな問題です。少なくとも、宿泊希望者全員に「感染症り患の有無」を尋ねたり、自己申告を求めたりするような運用は、行き過ぎといわざるを得ません。

(3) 宿泊を拒否される者の人権を守る規定がない

旅館業法には、宿泊拒否の判断が適正なものとなるための手続規定（事後的救済措置を含む）がありませんし、人権への配慮規定もありません。

また、宿泊を拒否された場合、その後、その者がどのように取り扱われるのか、についても、規定がありません。もし、感染症を発症しているのであれば、速やかに保護され、適切な医療に導かれるべきでしょう。感染者等は、保護・医療の対象であって、単なる排除で終わってはなりません。

(4) 人権侵害と偏見・差別を助長するおそれ

このように、文言が広範・抽象的で、判断能力を持たない旅館業者にその該当性の判断を委ね、かつ、宿泊を拒否される者の人権を守る規定がないという法律の下では、濫用による人権侵害が懸念されます。運用によっては、恣意的な選別が横行しかねません。安易に感染者等の宿泊を拒否することによって「排除する」ことが許されてしまえば、感染者等に対する偏見・差別が助長されてしまうことでしょう。

4 新型コロナウイルス感染症との関係

前述（「意見の理由」第1項）の全国知事会の提案等は、新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から出されています。同感染症の感染拡大防止対策が必要であることは理解していますが、同感染症は、「無症状でも、発症前で

も、感染させる」「接触・飛沫・マイクロ飛沫といった経路で感染が広がる」「感染力が強い」という意味で、感染症の中でも特殊なものといえます。同感染症への対応のあり方は、十分にご議論いただくとしても、その結論は、あくまで同感染症に対してのみ適用し、安易に感染症一般に広げることのないようお願いいたします。

5 最後に

以上の理由から、意見の趣旨のとおり、意見を述べます。

旅館業法第5条の見直しが、真に効果的な感染拡大防止につながるとともに、感染者・感染症患者への偏見・差別を防ぎ、また、解消し、その人権に配慮した仕組みの再構築となるよう望みます。

以 上

令和3年10月28日

旅館業法見直しに関する意見書

現在のハンセン病療養所ではほとんどの入所者が菌陰性になっており既に病気は治癒している状態です。そんななかで起きたのが2003年の黒川温泉宿泊拒否事件でした。この事件はまさしく今なお根強く残るハンセン病に対する偏見差別事件そのものです。宿泊拒否の理由は「他の利用客に不安と不快感を与える」「従業員が動揺する」など科学的根拠を欠いています。日常的に発生する偏見差別の多くは同じ理由によるものです。旅館業法の見直しに当たっては当然宿泊拒否を厳しく制限すべきです。感染症患者、もしくはその疑いのある者に対し、取るべき対応はただ単に宿泊を拒否するというだけでなく、他の法律との関係もありますが感染予防対策、医療機関との連携等、公衆衛生上必要な措置をすべて講じることを明記すべきです。特に新型コロナ禍が続く中ではこのことを徹底させる法の整備が図られることが重要です。

偏見差別の解消を目的に運動を進める全療協としては、宿泊拒否事件を教訓として2度と利用客に対する不当な扱いがくり返されないため、より完全な見直しが行なわれることを期待します。

以上

全国ハンセン病療養所入所者協議会

旅館業法ヒアリングについて豎山発言

私たちは、2003年の熊本におけるアイレディース宮殿黒川温泉ホテルによる宿泊拒否事件を受けたものであります。

ハンセン病を理由とした宿泊拒否は、我が国のらい予防法という「法律」による、ハンセン病病歴者等に対する偏見や差別を作出し助長させたことに起因する宿泊拒否でありました。

その元凶となったらい予防法は2001年の、らい予防法違憲国賠訴訟において、違憲であると断罪され、らい予防法が差別を助長したと判決文にもあるとおりであります。

確定判決となったらい予防法であっても、ひとたび「法律」によって作出された偏見や差別は、違憲と確定判決が出た2年後の2003年には既にその効力を失い、なんと宿泊拒否を肯定し、ハンセン病患者らに対する差別文書が市民の中から大量に恵楓園自治会に送付されました。

宿泊拒否に続く第二次被害が起きたのであります。

このように一度作られた法律による、偏見や差別は今もなお継続されています。

その為に現在、厚労・法務・文科各省による、「ハンセン病問題に係る偏見差別の解消のための施策検討会」を立ち上げ、施策の検討を行っているところでもあります。

さて、本論に入りたいと思います。

5条1項の

「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」

に加え

発熱者などコロナの感染が疑われる者についても、必要な場合には、旅館の判断で宿泊を拒否できるようにすべきではないかとの旅館業者等の指摘を受けての動きのようですが。

「発熱者などコロナの感染が疑われる者」とあります

が、発熱があっても単なる風邪であっても宿泊を拒否できないことにもなります。

また、私たちハンセン病病歴者は知覚麻痺が全身のあちこちにあり、傷を作っても知覚麻痺のためにその傷を作ったこともわからない。そうこうしているうちに傷口から化膿菌等の感染による熱発を引き起こすことがある。このような状態の時に熱を測ると間違いなく37度を超えることに成る。

悪寒もし、風邪ではと思われるような症状を呈する。そうすると、これもまた宿泊できないことに成る恐れは大であろう。

あるいは様々な疾病で熱発することもあるであろう。そうすると、コロナであるか無いかに関わらずコロナに名を借りた宿泊拒否が引き起こされてしまう。

更には

この法律を作ることにより、コロナ感染者を差別することに繋がる事にもなります。

我が国の感染症法は社会防衛論の上に立ったもので

あり、感染者は二の次。

感染源である、例えばコロナ感染者から社会を守るといふ、一見医学的・科学的対応のように見えますが、医療とは病を抱えた人をどう治療するかが第一義でなければなりません。

感染が爆発的に拡大した我が国の医療は、コロナ感染者を自宅待機させたり、ホテルなどで待機と、まるで医療の体をなしていません。

まず我が国のコロナ感染者に対する医療体制の確立から着手すべきであります。

このような医療の在り方を見ていると、感染者を迷惑な存在と捉えられるような位置づけになってしまうのです。

その結果、医療も受けられずに自宅で死亡されたりしている現実には、医療とは言えない様相を呈しています。こうなると、コロナ感染者は社会から厄介者とされ、排除の対象となり自らの命を絶つ感染者や家族も出てきています。

私たち、ハンセン病元患者や家族らが辿った道であります。

この旅館業法の見直しに対しても、
まず、排除の論理であり迷惑な存在として位置付ける
ことに成ります。

発熱者などコロナの感染が疑われる者についても、必
要な場合には、旅館の判断で宿泊を拒否できるように
すべき

この文章そのものが、実に排除の論理そのものであり
ます。

「発熱者」などの「など」は何が含まれているのか
どのような「症状」が「など」に含まれているのか。

「コロナの感染が疑われる者」とは、だれがどのよう
な医学的知見から判断するのか。旅館の判断で宿泊を
拒否できるものとするということだが、コロナ感染者
であるかどうかを医師でもない者がコロナ感染者と
して判断するという事は医師法に違反することは
ないのか。

「必要な場合」とはどのような場合を指すのか。

全く、医学的な根拠もないに等しいものでしかありません。

このような法案が成立することは、偏見と差別を生み出すことに成り、ハンセン病問題の域を何も出ていないと言わざるを得ません。

ハンセン病元患者として生きてきた私は、私の住む町のパチンコ屋さんや飲食店、さらには大衆浴場には「伝染病患者の入店を禁ず」と明らかにハンセン病病歴者に対する入店拒否の看板を見てきました。明らかにハンセン病病歴者に対するものでありました。

コロナ感染者に対する差別に繋がるこのような法案には断固反対をいたします。

何でもかんでも、法律により取り締まるというやり方は、改めていくべきです。

私たちハンセン病病歴者はいつの時も、見た目が悪い後遺症を抱えていることにより、何をやるでも目立たないように、そして様々なところで店や皆さんに迷惑

をかけないようにと常に気配りしながら生きてきています。

コロナに感染されている方も同じであると思います。この法律に宿泊拒否の文言が入ったとしても、果たしてそれがどれだけの効力を発することができるのでしょうか。

コロナに感染していても、無症状の方もいると聞いています。

無症状の人でもコロナを感染させることもあるというこのようです。

最近では家庭内での感染者もいると聞いています。

このようなことを考えたとき、果たして旅館等宿泊施設における宿泊拒否条項が本当に必要であるのか。

それよりも、ご本人との心を込めた話し合いで問題の解決は出来ないのか。

ある医師の方がこのようなことを私に伝えてくれた。

.....

新型ウイルス唾液抗原検査キットは最短 10 分で検査できま

す。1500 円程度です。宿泊施設に常備し、発熱者について検査合意を取り付けて対応することも選択肢にはある。

陽性が出たら本人の合意で保健所に連絡し指示を仰ぐと言うことです。

このことは、あくまでも客の合意のもとと云う前提と対応に必要な支援や検査キットなどの資材は国の責任で用意し、保健所もその支援体制を作るように手配することも国の責任でやってもらうということです。

いかがでしょう。

法律で規定するのではなくこのような方法もあるのではないのでしょうか。

このような法律を作ることにより法律が独り歩きしてしまうことが怖いと思います。一たび作られた法律はらい予防法のように 89 年間も隔離行政は続きました。なかなか改正も廃止もされません。そしてそれは偏見や差別を生み出し人権を侵害してしまうのです。何も法律でなくても客との話し合いでどうにでもなる問題だと思います。

今一度、お考え頂きたい。

豎山勲

旅館業法の見直しに関する意見

2021年10月28日

ハンセン病訴訟西日本弁護団

共同代表 弁護士 徳田 靖之

第1 意見の趣旨

旅館業者に対し宿泊拒否を禁じ、例外として拒否できる場合を「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」に限定している旅館業法第5条の改廃に強く反対します。

第2 意見の理由

1 はじめに

(1) 私の立場について

旅館業法の見直し問題に関する意見を申し上げる前に、私の立場をご説明させていただきます。

私は、1998年に提訴された、「らい予防法」違憲国賠熊本訴訟の弁護団の共同代表を務め、今日まで、ハンセン病問題の解決に、ハンセン病隔離政策の被害を受けた当事者の方々の代理人として活動してまいりました。なお、薬害エイズ訴訟にも関与しており、ハンセン病やエイズ等の感染症に対する国の誤った政策によって社会に形成された偏見差別による多数の人権侵害事例を経験してまいりました。2003年の黒川温泉宿泊拒否事件の際には、原告らの要請に基づいて、全国各地から療養所に寄せられた誹謗中傷文書に対して、厚労省、法務省に対して要請活動を行った者でもあります。

今回の旅館業法の見直し論議は、感染症に対する誤った認識に基づくものであり、感染者に対する偏見差別を助長するものであると感じておりますので、その立場から、この意見書を提出するものです。

(2) 感染症予防法における基本原則について

旅館業法の見直しは、主として第5条1号を維持することの是非に関して行われていますので、その議論の前提として、わが国の感染症対策の基本原則を示した「感染症予防法」の趣旨を明確にしておく必要があると思料します。

この法律は、薬害エイズ訴訟の解決後に、従来「伝染病予防法」を廃止して1998年に制定されたものであり、その前文には「我が国においては、過去にハンセン病、エイズ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」と明記されています。こうした教訓に基づいて、同法は、従来「隔離」という制度を廃止し、すべて治療の対象としての「入院」に改めたのです。つまり、この法律の基本原則となったの

は、感染症の患者は、「隔離」の対象となるような、社会に迷惑をおよぼす存在ではなく、あくまでも医療を受ける権利の主体であるということであり、このように位置づけることによって、感染症の患者に対する偏見差別を防ぐことが出来るということを示明らかにしたのです。

旅館業法第5条の見直しに際しては、この感染症法の基本的な立場が当然の前提とされるべきだと思います。

2 旅館業法第5条の改廃は、感染症に対する偏見差別を助長するものであること

(1) 黒川温泉宿泊拒否事件は過去のものではないこと

2003年の宿泊拒否事件は、ハンセン病療養所の入所者を、元患者であるという理由から宿泊を拒否したものであり、他の宿泊客の迷惑になるというのが、その根拠とされました。この事件自体は旅館業法違反として処罰されて終了しましたが、その過程で、入所者の側が、ホテルによる謝罪を受け入れなかったことに対し、全国各地から、多数の誹謗中傷文書が療養所に殺到する事態となり、ハンセン病に対する偏見差別が深刻な形で存在していることを明らかにしました。誹謗中傷文書の大半は、入所者がホテルに宿泊しようとしたことが間違いであると指摘するものであり、ホテルの側が宿泊拒否を撤回して謝罪したのに受け入れないのは「身のほど知らずだ」「謙虚になれ」と批判するものでした。

この事件は、感染症の患者であった者は、ホテルに泊まろうとすべきではないという認識が社会に根強く存在していることを示したものであり、このような認識は、事件から20年近くを経過した今でも存続し続けていると私たちは認識しています。

(2) コロナ禍で明らかになった感染症に対する偏見差別

コロナウィルスの感染拡大とともに、全国で、感染者や医療従事者の家族に対する差別や排除が相次ぎました。感染者であるということがわかると実名がネットで公開されたり、学校や勤務先で排除されたり、クラスターが発生した大学や企業が批判にさらされ、謝罪を強いられるといったことが各地で発生しました。深刻だったのは、コロナウィルスの治療にあたっている医療従事者の子らが、保育所や学校への登校や通園を拒否されるといった事態まで起こったことです。

こうした事態は、感染者を社会に感染を広げる危険で迷惑な存在(感染源)であるという旧態依然の感染症観から発生しているものです。医療従事者の家族までが、偏見差別にさらされるのは、潜在的感染者とみなされるからにほかなりません。

こうした、感染者を危険で迷惑な存在であるとする認識を一掃することなしには、感染者や医療従事者に対する偏見差別がなくなることはありません。

そして、何よりも重要なことは、こうした感染者に対する社会の認識が改められない限り、感染者にとっては、感染したという事実は、知られてはならない秘密となって秘匿されていき、治療開始の遅れや、感染拡大の原因になってしまうという

ことです。

コロナの問題は、改めて、私たちの社会に対し、感染者は、社会にとって迷惑な存在ではなく、社会が守るべき存在であり、感染者が安心して医療を受け、社会生活を送っていける状況を作ることこそが、感染症の拡大を防ぐうえでも重要だということを示しているのです。

(3) 旅館業法第5条1号の改廃は、感染者を迷惑な存在であるとするものであること

今回の旅館業法の見直しは、ホテル・旅館の側が、感染者の宿泊をより容易に拒否できることに道を開くものです。ホテル・旅館が感染者の宿泊を拒否することが法的に認められるということは、感染者は社会に感染を拡大する迷惑・危険な存在であるとの認識を法律の名によって公認することになるからです。このことは、今まさに全国各地で起こっている感染者や医療従事者に対する差別や排除を正当化することに繋がり、こうした偏見を一層助長することになります。

3 ホテル・旅館における感染症対策の在り方とその社会的な使命について

(1) ホテル・旅館業界からの見直しを求める理由について

今回の旅館業法の見直しに際して、日本旅館協会、日本ホテル協会、全日本ホテル連盟などの業界団体から提出された意見を拝見しました。見直しを求める理由としての、宿泊を断らざるを得ない事例が存在することについて理解いたしました。これらの事例に対しては、同法第5条の3号いう「都道府県が条例で定める事由」としての対処が可能だと私は思います。条例では、「泥酔、言動が著しく異常で他の宿泊客に迷惑を及ぼす恐れがある場合」や「身体、衣服等が著しく不潔で、衛生保持に支障または他の宿泊客に迷惑を及ぼす恐れがある場合」等には、宿泊を拒否することが認められており、意見書に説明されているような事例に対しては、現実的に、こうした条例や通達に従っての宿泊拒否が行われています。

こうした感染者による例外的な迷惑行為に対しては、現在においてもそれなりの対応が出来ているにもかかわらず、こうした事例の存在を理由に、旅館業法自体の見直しを求めるのは、徒らに感染者に対する偏見差別を助長することになるだけだと私には思われます。

(2) 現在におけるホテル・旅館の社会的な使命について

現代社会の発展に伴って、ホテル・旅館の社会的な役割に大きな変化が生じていることは、私たちも理解していますが、旅館業法第1条には、目的として、公衆衛生・国民生活向上に寄与することが挙げられています。

ホテル・旅館の業務は、日常的な場面における、宿泊・滞在場所の提供という本来的な業務のほかに、現代社会においては、大規模災害時における避難場所の提供やコロナ禍における宿泊療養場所の提供という実例に見られるような新たな社会的な使命を担うことが期待されるに至っているというべきです。

こうしたホテル・旅館の社会的な使命に照らすと、今回の旅館業法の見直しを求める動きは、時代の要請に逆行するものではないかと思います。

4 まとめ

以上の理由から、私は、旅館業法の見直しは、その必要性に乏しいというだけでなく、感染者に対する偏見差別を助長するものであり、断固として反対するものです。

令和3年10月28日

資料1-4

旅館業法検討会に関する意見書

ハンセン病家族訴訟原告団

副団長 黄光男(ファン グァンナム)

旅館業第5条に規定する宿泊拒否制限について、発熱者などコロナ感染が疑われる者について旅館の判断で宿泊を拒否できるようにするとの制度改正を検討すると聞き及んでいますが、ハンセン病の家族の立場としてそのような制度改正には反対の意見を申し上げます。

わたしは1955年大阪府吹田市で生まれ両親及び姉二人の5人家族で生活していました。母は私が生まれたころに既にハンセン病を発症し、大阪府職員による入所勧奨を受け、当初は入所を拒んでいましたが、近所の銭湯での入浴拒否や大阪府職員による家の消毒などをされ、私が1歳の1956年12月に長島愛生園へ入所しました。同日にわたしは岡山市内の育児院へ入所し家族と別れて生活することになりました。

このようにハンセン病になった者となっていない者が引き離されるということが「らい予防法」という法律によって日本全国でおこなわれました。

1998年に提訴された「らい予防法違憲国賠訴訟」及び2016年に提訴された「家族訴訟」により、二つの裁判の判決で「らい予防法」は憲法違反だと明確に断罪されました。

なぜこのように患者及び家族対する人権侵害が明らかな法律が、明治の時代から89年間も放置されたのかわたしは不思議で仕方がありません。その法律を支えた一般市民の心の中に、病気になるってしまった人は、病気になるために犠牲になってください、という考えがあったからだと思います。

コロナに罹った人は、コロナに罹っていない人を守るために犠牲になってください。という考えです。この考えは正当性をもって一般市民の心の中にあります。旅館業法により発熱した人を宿泊拒否できるという考え方は、病気でない人を守るため、病気になる人は犠牲になってくださいという考えです。病気になる人に対しては、その病気が完治するために平穏な生活を送りながら医療や看護を受ける権利があることを忘れてはなりません。

例えばある旅館に宿泊してきた家族がいたとして、その家族の一人が発熱し宿泊を拒否されるようであれば、発熱で宿泊拒否された人は、その晩どこで寝たらいいのでしょうか。その発熱者が子どもであった場合は誰がその子の世話をするのでしょうか。

このような場面を想定するなら宿泊拒否はあまりにもひどい人権侵害であるといえないでしょうか。

旅館は病気になる人に対して宿泊拒否するのではなく、どのような方法で医療的な配慮ができるのか考えた上で宿泊してもらうというのが「おもてなし」というものだと思います。

連本第 210433 号
2021 年 10 月 28 日

一般財団法人全日本ろうあ連盟
理事長 石野 富志三郎

旅館業法改正に向けたヒアリング 回答書

主にホテル、旅館を利用する立場から、改善を望む内容について述べます。

○第5条に差別的取り扱いを禁じることをメインに記載し、しかし、第5条1, 2, 3項に該当する場合は宿泊を拒むことができるとしてはどうか。

○ただし、3項の「宿泊施設に余裕がないとき」を、「障害者への対応に余裕がない」というような拡大解釈がなされないようにしていただきたい。

○旅館業法第5条の要件に該当しないにもかかわらず、障害を理由に宿泊拒否をされた事例があり、これは旅館業法に抵触すると考える。また、本年5月に成立した改正障害者差別解消法では「合理的配慮の提供」は民間事業者にも義務とされることが盛り込まれた。これらを勘案し、旅館・ホテル業界において改善をお願いしたい。

障害者差別解消法の施行後、連盟では差別的な対応をされた経験があるか調査を行い、聞こえないことを理由に宿泊拒否をされた事例の報告があがっています。

全日本ろうあ連盟発行書籍『手話でGO!GO! 合理的配慮』より

調査対象：全国の身体障害者手帳を有する聴覚障害者

(年齢不問。但し10歳以下の児童については保護者による代理回答)

実施期間：2018年1月9日～3月14日

調査方法：①連盟加盟団体および聴覚障害者情報提供施設においてアンケート用紙の配布・回収

②連盟ウェブサイトにて設けたオンラインアンケートによる回収

設 問：教育現場、公共機関、医療機関、宿泊施設など16の場面に分けて、差別的取り扱いを受けたことがあるか、またその内容について。

回収状況：全回答者数577人のうち、有効回答569人

回答状況：有効回答569人中、500人が差別的取り扱いを受けたことがあると回答。

宿泊施設関係では、500人の内、331人が「ある」と回答。

その内容は下記の通り(複数回答)

- ・ 部屋からフロントへの連絡方法が電話のみ 242 人 (42.5%)
- ・ フロントの呼び出しが音声のみ 160 人 (28.1%)
- ・ 従業員によるコミュニケーション上の配慮なし 91 人 (16.0%)
- ・ ファックスやメールでの宿泊予約不可 73 人 (12.8%)
- ・ その他 44 人 (7.7%)
- ・ 配慮をお願いするも配慮拒否や積極的な協力なし 37 人 (6.5%)
- ・ 障害を理由に宿泊拒否 22 人 (3.9%)

連盟発行書籍『よくわかる聴覚障害者への合理的配慮とは?』より

(1) 「聞こえないと何かあった時 (ホテルが) 困る」とカギをもらえず、フロントの人がカギを管理し、部屋の出入りのたびにフロントに伝えないといけなかった、という事例がありました。

聞こえない人にだけサービス提供を制限しており、これが認められるためには正当な理由が必要です。ホテルには合理的配慮をする努力義務があり、例えばホテルに光や振動による警報機を用意することが考えられます。この合理的配慮を果たさなままでは正当な理由になりません。

(2) 緊急事態が起きた時、非常ベルや館内放送があっても気づかないので、危険である、との理由で、宿泊を断られた事例。

これはサービスの利用を拒否するものであり、正当な理由が求められます。それも「危険だ」と簡単にいうだけでなく、より詳しい事例に基づいて、本当に危険かどうか明らかにする必要がある、危険でないとわかればきちんとサービスを提供する義務があります。

(3) 最近は無人のフロントも増えています。入り口やフロントに説明書きを貼り、視覚的にわかる案内を掲示したり、電話以外の連絡システムで対応できるよう工夫をしていただきたい。

(4) 緊急時の呼び出し方法として、振動呼び出し機を用意して、部屋とフロントに設置する等が望まれます。すべての部屋に設置する必要はなく、聞こえない人が宿泊する際に、フロントから貸し出すことで対応できます。

他に、部屋とフロントとの連絡が可能になるアクセシビリティの環境整備をお願いしたい。(部屋にタブレット設置して、フロントとのチャット対応等)

(5) 部屋に常備してあるテレビに字幕設定、また緊急事態が生じた時、アナウンスが流れてくる内容をテレビ画面に示して、「緊急です。逃げてください」という内容を目視で確認できるようなシステム構築があればよい。

令和3年10月28日

旅館業法の見直しに対する意見

社会福祉法人日本視覚障害者団体連合

1. はじめに

まず、視覚障害者の中には、全く見えない者（全盲）、何らかの見えにくさがある者（弱視・ロービジョン）等、様々な見え方の者がおり、その見え方の違いにより移動や情報取得等に関するニーズが異なります。それこそ、歩行の方法だけでも、白杖を使って単独で歩行する、遮光眼鏡をかけて単独で歩行する、ガイドヘルパーと一緒に歩行する、盲導犬を利用して歩行する等、その者のニーズによって歩行の方法が異なります。そのため、旅館業法の見直しにおいて視覚障害者に関する内容の検討を行う際は、まずは、視覚障害者には多様な特性があることを理解した上で、ご議論を進めて頂ければ幸いです。

また、視覚障害者に対して支援を行う際は、前述した視覚障害者の多様な特性を理解した上で、その視覚障害者の個別のニーズを確認することが大切です。全国各地で発生した視覚障害者の宿泊拒否の事例を整理すると、宿泊業者側が視覚障害者の特性を理解せず、また利用者たる視覚障害者のニーズを確認しないこと等により、一方的な無理解が生まれ、宿泊拒否に繋がっていることがあります。また、個別のニーズを確認しないことで、支援を求める視覚障害者に対して誤った支援を行うこともあります。

今回のヒアリングでは、これらを踏まえた上で、論点に対する視覚障害者の意見を述べさせていただきます。なお、旅館業法の見直しに係わらない意見が含まれていることを予めご了承ください。

2. 旅館業法第5条（宿泊拒否の制限）の見直しについて

（1）宿泊業者側の一方的かつ曖昧な理由で視覚障害者の宿泊拒否が起こらないよう、視覚障害者との建設的な対話を行ってほしい。

【説明】

単独で宿泊する視覚障害者、盲導犬を連れて宿泊する視覚障害者等が、宿泊を希望する旅館やホテルに申し込みを行った際、宿泊業者側から一方的な理由で宿泊を拒否されることがあります。そして、宿泊ができない理由を尋ねると、宿泊業者側からは「安全上の理由」と回答することが多く、その「安全上の理由」の具体的な説明が行われないことがあります。この背景には宿泊業者側の人手不足、ノウハウ不足、さらには視覚障害者の特性の無理解等により、宿泊業者側が宿泊する視覚障害者の支援ができないと一方的に判断し、宿泊を拒否していることが原因とされています。なお、このことを障害者差別解消法に照らし合わせると、宿泊業者側は合理的配慮の提供ができない正当な理由を説明する必要があります。

一方で、宿泊業者側に正当な理由があった上で宿泊を拒否することには妥当性があります。本検討会で議論されている新型コロナウイルス感染症の感染者の宿泊等は、他の宿泊者の安全を守る上で必要な措置と思われる。

そこで、視覚障害者にとって理不尽な宿泊拒否が起こらないためにも、宿泊業者側からの丁寧な説明、宿泊を希望する視覚障害者のニーズの確認等による建設的な対話が必要ではないでしょうか。建設的な対話を通して、双方が納得する形で宿泊する・宿泊しないの判断が行われるべきです。

（2）旅館やホテルの施設に入居する店舗等も含めた議論を行ってほしい。

【説明】

数年前、全国の視覚障害者が集う大会の期間中に、盲導犬を利用している視覚障害者が、宿泊したホテルのビルに入居する飲食店を利用した際、入店拒否を受けた事例がありました。この件を詳しく調べると、宿泊したホテルのスタッフに対しては、視覚障害者に対するマナー研修等が行われ、視覚障害者への支援が実際に行われて

いたものの、該当の飲食店は別会社となり、マナー研修等を行われておらず、店員による視覚障害者への無理解により入店拒否が行われたことが分かりました。

現在の旅館やホテルにおいては、飲食や物品販売等の一部の業務を別会社に委託することがあります。利用者にとっては同じ施設内での拒否事例と考えますので、これらの店舗等も加えた議論が必要ではないでしょうか。

3. その他旅館業法について

- (1) 視覚障害者の特性に配慮した「ソフト面の支援」を充実してほしい。特に、「ソフト面の支援」の充実においては、視覚障害者への支援の成功事例の共有、既存の接客マナーガイドブックの活用、視覚障害当事者を講師とした研修会の開催を実施してほしい。

【説明】

視覚障害者が旅館やホテルを利用する場合、視覚障害者には様々な困り事があります。代表的な事例は以下の通りです。

①受付

- ・受付の位置が分からない。
- ・受付にスタッフが不在の場合、呼び出しボタンの位置が分からない。
- ・受付の記入票に記入ができない。また、タッチパネル操作のチェックイン機械の場合は入力ができない。

②建物内、客室

- ・利用する客室の位置が分からない。その客室までの移動経路が分からない。
- ・客室内の構造、調度品の位置が分からない。
- ・朝食会場の位置が分からない。また、朝食会場がどのような大きさで、朝食がどのように配膳され、会場内でどのような支援が受けられるかが分からない。

これらの困り事は、それぞれの視覚障害者によって詳細は異なり、困り事を解決するためにどのような支援を求めるのかも異なります。しかし、多くの困り事は、視覚障害者の特性を理解し、その視覚障

害者が求める支援を確認すれば、旅館やホテル側のスタッフ等の支援で十分に対応できることが多いとされています。

例えば、あるホテルでは、宿泊する視覚障害者のニーズを積極的に確認することで、要望があった内容を即座に対応する等、視覚障害者への支援を円滑に実施しています。このような成功事例の共有は宿泊業界全体で行われるべきではないでしょうか。また、障害者を迎えるための接遇マナーガイドブックの活用、視覚障害の当事者を講師に迎えた講習会等の開催も、視覚障害者への支援を行う上で効果的と思われます。

このような取り組みにより、視覚障害者の特性に配慮した「ソフト面の支援」を充実させるべきではないでしょうか。

(2) ホームページ等の情報提供において、視覚障害者が利用するためのアクセシビリティを高めてほしい。

【説明】

視覚障害者の中には、宿泊するホテルの基本情報や設備等を事前に確認する者がいます。例えば、盲導犬を利用する者であれば、盲導犬を伴って宿泊ができるかどうかを確認した上で、予約する者がいます。ただし、昨今の旅館やホテルのホームページは、ビジュアルを前面に出した内容が多いため、弱視者（ロービジョン）にとっては記載された情報が読みにくかったり、全盲の者が画面読み上げソフト等で確認できない等、視覚障害者に確認できない方法で情報が掲載されていることがあります。過去には、ある全盲の視覚障害者が盲導犬と共に宿泊できるかを確認するため、宿泊希望先のホテルのホームページを調べたところ、補助犬同伴を可能とするマークが画像で貼られているにもかかわらず、文字情報で補助犬同伴の旨が示されていなかったことから、画面読み上げソフト等でその情報が確認できなかったため、宿泊を断念した事例がありました。

このようなことにならないためにも、旅館やホテルのホームページのアクセシビリティを高める必要があります。

令和3年10月28日

旅館業法にかかる検討課題に関する意見

社会福祉法人日本身体障害者団体連合会

1. 新型コロナウイルス感染症への対応を踏まえた課題について（第5条）

○障害によっては、一律で判断するのではなく、特別な事情のある方については、障害の特性に配慮し、個別に対応する等していただきたい。また、予約の際に必要な検査等健康状態を確認することを予め丁寧に説明し、了解の上、受付する等の対応も必要と考える。

- ・体温調整ができず37.5度以上の方への対応
- ・宿泊施設が求める感染予防対策への協力が困難な方への対応
 - －ワクチン接種ができない方がいること
 - －マスクを着用できない方がいること等

○恣意的な運用がなされないようにしていただきたい。

○第3項の“宿泊施設に余裕がないとき”については、安易に宿泊拒否に利用される懸念があるため、見直す必要があるのではないか。

2. 新型コロナウイルス感染症への対応を踏まえた課題について（第5条以外）

○第3項の“宿泊施設に余裕がないとき”については、安易に宿泊拒否に利用される懸念があるため、見直す必要があるのではないか。（再掲）

○障害理由により、旅館等が求める感染予防対策への協力が困難な方に対し、不当な差別的取扱い等がされないよう留意いただきたい。

- －館内入口等に設置してある手指消毒や検温装置の設置場所や使用方法が不案内で、視覚障害者がうまく利用できない場合がある。
- －視覚障害者の行動に物や人との接触は必要不可欠であるが、コロナ禍においては接触を避けられて困惑することがある。
- －新型コロナ対策のマスク着用に関して、周囲の全員がマスクをしていることで聴覚障害者は読唇できないだけでなく、誰が話しているかさえ判らないことでコミュニケーションがとりづらくなっている。

3. その他の検討課題について

○障害者差別解消法の遵守はもとより、同法改正により事業者の合理的配慮の提供が義務化されることに伴い、旅館業法条項で見直しが必要とされるものがあるか検討いただきたい。

○ハンセン病元患者の宿泊拒否があった過去を鑑み、この度の改正において、障害を理由とする不当な差別取り扱いをしてはならない旨の条文を加えてもよいのではないか。

○会社全体で、障害の特性を正しく理解し、障害のある人やその家族等の滞在期間、他のゲストと同じように楽しく宿泊ステイが保たれるよう、適切な接遇の仕方や障害理解に関する（不当な差別的取扱いや合理的配慮の提供等）研修に努めていただきたい。

○第6条の職業の記載について、記載する必要性があるのか検討いただきたい。

○事例の紹介

－盲導犬利用の視覚障害者が宿泊の時に、差別解消法の理解不足から宿泊を拒否するホテルがある。

－災害等非常時における宿泊者の確認行為を理由に、聴覚障害者が宿泊拒否にあった。

－聴覚障害者のスポーツ団体がホテル利用の申込みに際して、障害のない者を含むよう条件をつけられた。

－車椅子利用者や視覚障害者（補助犬ユーザー）、聴覚障害者等に対し、障害を理由に宿泊を拒否するなどの不当な差別的取扱いが、いまだなくなるしない。

－インターネットの旅行宿泊サイトで、「車いす・杖をご利用の方につきましては、大浴場およびサウナでのご利用はご遠慮下さい。」との記載があった。

－飲食店の利用において、予約は障害のない者が行い聴覚障害のある者が店を利用しようとしたところ断られた

－非接触式エレベーターに関して、視覚障害者が当該エレベーターをどのように利用するか、新たな利用環境の説明が不明瞭

－宿泊拒否及び入店拒否の扱いを受けたことはないが、社員教育（非正規社員等を含む）の徹底を望む（盲導犬ユーザー）

－重度障害者（車いす含む）、知的障害者等、見た目、容姿等で判断し拒否しないでほしい

－視覚障害者に対する読み上げや聴覚障害者に対する筆談等の対応を求めたときは、対応をお願いしたい

2021年10月28日

旅館業法の見直しに係る検討会
構成員 各位

公益社団法人全国脊髄損傷者連合会
代表理事 大濱 眞

旅館業法の見直しについて（意見）

- 発熱、咳、咽頭痛などの症状がある宿泊客について、保健所の指示を仰ぐ、客室での待機を要請する、場合によっては宿泊を制限する、などを法改正で規定することは、新型コロナウイルス感染症の対策としてやむを得ないと考えます。
- その一方で、上記の宿泊制限が、障害者差別解消法で禁止されている不当な差別的取扱いに転化することがないように、運用ルールの策定にあたっては丁寧な対応をお願いします。
- たとえば脊髄損傷者の場合、体温調節機能障害のため、炎天下を移動した直後では平熱よりも高い体温が測定されます。このような場合で発熱を理由として十把一絡げに宿泊を制限してしまうことは、間接差別（※）に該当するおそれがあるので、慎重を期していただきたいと考えます。

（※）間接差別

「表面上は中立であるように見えても、障害のある人に不相応な悪影響を及ぼす法律、政策又は慣行を意味する」

（国連・障害者権利委員会「平等及び無差別に関する一般的意見第6号」、日本障害フォーラム・仮訳）

例：盲導犬を含む動物を伴った入店の禁止が、結果として視覚障害者を排除してしまうこと、など。

令和3年10月28日

旅館業法見直しについて(意見)

特定非営利活動法人 日本補助犬情報センター
専務理事兼事務局長 橋爪智子

【身体障害者補助犬法】

2002年に成立した法律。法律の目的は「障害のある方の自立と社会参加の促進に寄与すること」(法第1条)であり、当時、まだ障害者権利条約に批准していなかったわが国で、最初の障害者のアクセス権を認める法律でもある。補助犬とは、厚生労働大臣指定の法人にて認定(社会参加する上での衛生管理・行動管理含む)を受けた「盲導犬」「介助犬」「聴導犬」の3種の総称。(法第2条) 補助犬を同伴して施設等を利用するときは、補助犬である旨を表示。(法第12,13,22条) 不特定多数の人が利用する施設等では、使用者が補助犬を同伴することを拒むことはできない。(法第7,8,9条) 立法した超党派議連「身体障害者補助犬を推進する議員の会」は現在も存続して活動を続けており、来年度2022年には補助犬法成立20周年記念事業の準備を進めている。

【障害者差別解消法と身体障害者補助犬法】

「不当な差別的取り扱い」= 障害があるということだけで、正当な理由なくサービスの提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりするような行為は禁止されている。

例) 補助犬同伴を理由に宿泊や飲食を拒否される(朝食のバイキングなど)

補助犬同伴を理由に、高額なバリアフリールームに限定され差額を請求される

「合理的配慮」= 障害のある方などから何らかの配慮を求める意志の表示があった場合には、負担にならない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要で合理的な配慮

例) 筆談やスマホ・タブレット利用によるリアルタイム字幕表示(UDトークアプリなど)でのサポート

アメニティのボトルに、シャンプー・リンス・ボディシャンプーが区別できるよう輪ゴムを付ける など

< 法第5条(宿泊拒否の制限)の見直しについて >

時代に合わせた、明確なルールが必要。拒否のための理由探しではなく、サービス提供側・利用側、双方が安心して気持ちよく運用できるためのルール作りをお願いしたい。障害があるお客様の中には、高齢の方と同様に免疫力が低下されている方もいらっしゃるため、コロナ感染症等に対してしっかりと対応下さっている施設は、安心して利用できる施設でもある。バリアフリー情報とともに、感染症対策に関するウェブサイト等での情報提供が非常に重要。

また、新型コロナウイルス感染症による不利益や不便を、障害がある方々は、障害が無い人よりも多く強いられている状況にあるため、是非とも「障害の個人モデル」ではなく、「障害の社会モデル」を理解された上での接遇をお願いしたい。

- ・ 聴覚障害者は「マスクを外して口径を見せてほしい」と言いにくい(※透明マスクやタブレット対応など)
- ・ 視覚障害者や肢体不自由者はフィジカルディスタンスが取り辛い(※消毒等の正しい感染症対策)

ユニバーサルデザイン 2020 行動計画の中で、観光分野における接遇の向上と職員研修のための接遇ガイドライン・マニュアル作成が進められた。すべての人の安心安全な受け入れについて、レガシーとして今後も継続して行っていただきたい。

< その他 >

- ・ インバウンド 海外からの障害があるお客様の受入れ、アシスタンスドッグ同伴の受入れ
 - ※ 海外のアシスタンスドッグと日本国内の補助犬の基準の違いをウェブサイトで周知
厚生労働省 補助犬情報ウェブページ内
海外向けポータルサイト "Assistance Dogs for Persons with Physical Disabilities" Portal Site
https://www.mhlw.go.jp/english/policy/care-welfare/welfare-disabilities/assistance_dogs/index.html
- ・ 補助犬とペットの違い
 - ※ ウェブサイト上に「法律に基づいた身体障害者補助犬同伴受け入れ」実施の旨の啓発
 - ※ 補助犬＝表示、身体障害者補助犬認定証(使用者証)、健康管理手帳の提示
 - ※ 補助犬の証明ができなかった場合 → 近隣のペット同伴可ホテルやペットホテル等との連携
- ・ 接遇事例共有システム構築のご提案
観光業において、高齢化が進み、更に多様なニーズを求められる時代になると思われるが、困った事例やトラブルの共有ができれば、各現場での安心感は高まると考える。
例えば、2015年に身体障害者補助犬学会が羽田空港で開催されたことをきっかけに、空港内での補助犬同伴フライト検証、及び、様々な車いすの取り扱い方研修が実施され、JAL・ANAをはじめ、複数の航空会社が参加した。それ以降、取り組みは継続され、接遇サービスの中で「差別化」する部分だけでなく「共有」することで、業界全体としての接遇サービスの向上を図っている好事例である。
参照 <https://travel.watch.impress.co.jp/docs/news/728488.html>

.....

研修事例：京王プラザホテル様 2018年度職員接遇研修、2020年度避難誘導訓練
日本コンシェルジュ協会様 2019年12月例会
「2020 オリンピック・パラリンピックにむけ、
海外からみた日本における補助犬・障がい者受入れの現状と課題」
日本国際観光学会様 2018年度例会
「2020 インバウンド市場における身体障害者補助犬に関する現状と課題」
スカイツリータウン様 開業前からの施設 UD アドバイザー契約 現場確認会開催
2016年度サービススタッフ接遇研修、2021年度接遇研修
オリエンタルランド様 受け入れ検証、スタッフ向けフリーペーパーへの啓発記事 他

参考情報：「身体障害者補助犬同伴受け入れマニュアル」中央法規出版
「観光と福祉」成山堂
動画「補助犬使用者の受け入れ方」Youtube 公開
https://www.jsdrc.jp/jsdrc_goods/dvd_ukeire/

第4回旅館業法の見直しに係る検討会

（一社）全国手をつなぐ育成会連合会・意見書

この度は、ヒアリングの機会をいただき、ありがとうございます。
私たち「一般社団法人 全国手をつなぐ育成会連合会」は、知的障害者の権利擁護と政策提言を行うため、全国55の団体が正会員となり、正会員の各団体がそれぞれ役割を担う有機的なつながりをもつ連合体として活動していくことを目的として発足したものです。
昭和27（1952）年に、知的障害児を持つ3人の母親が障害のある子の幸せを願い、教育、福祉、就労などの施策の整備、充実を求めて、仲間の親・関係者・市民の皆さんに呼びかけたことをきっかけに、精神薄弱児育成会（別名：手をつなぐ親の会）が設立。昭和30（1955）年に全国精神薄弱者育成会として社団法人となり、昭和34（1959）年には社会福祉法人格を得て全日本精神薄弱者育成会となりました。

その後、平成7（1995）年には「社会福祉法人全日本手をつなぐ育成会」と改称しましたが、急激に進む少子高齢化や、社会福祉法人のあり方の検討が行われる社会情勢のもと、障害者福祉の運動を進める団体としてふさわしい組織となるべく、平成26（2014）年に社会福祉法人格を返上し、任意団体として全国の育成会の連合体組織である「全国手をつなぐ育成会連合会」を発足。令和2年4月1日には、組織運営の透明性向上と活動の活性化を図るため、一般社団法人格を取得したものです。

47都道府県育成会と政令指定都市育成会（8市）が正会員となります。全国の育成会に所属する会員は約10万人です。

このほか、活動を支えていただくための会員として「賛助会員」を募集しており、会員、賛助会員の皆さまには機関誌「手をつなぐ」（3万部）を毎月お届けしています。（令和2年6月時点）

1 旅館業法第5条の宿泊拒否規定について

本会としては、旅館業法第5条の規定をいたずらに拡大解釈することなく、明らかな伝染性疾患である場合を除き、疾病や障害を理由として宿泊拒否がなされないことが重要と考えます。

あわせて、現状では明示的、暗示的に知的障害者（特に行動上の障害を有する者）が旅館等への宿泊を躊躇する実態があることを踏まえ、令和3年6月に改正された障害者差別解消法において民間事業者についても義務化されることが決まった合理的配慮の提供が十分になされ、知的障害・行動障害のある人や家族が障害のない人と同じように全国の旅館等を利用できることを希望します。

2 旅館等における知的・行動障害者の宿泊実態について

本会が把握する範囲で、旅館等において知的・行動障害を理由として宿泊そのものを拒否する事案は見受けられません。しかし、残念ながら宿泊に際して条件が付されたり、逆に必要な配慮を得られなかったりする事例は散見されています。以下、実際に起きた例を紹介いたします。

（1）宿泊中に不随意的な声が出たことで退去せざるを得なくなった例

知的・行動障害のある人は、一般的な言語コミュニケーションが難しいことが多く、代わりに感情が大きな声で表されるケースがあります。このような場合に、大きな声が頻出しているわけではないにも関わらず、旅館等の従業員から「他の宿泊客への迷惑となることは控えて欲しい」との注意を受け、結局客室から出て車中で一夜を過ごした事例があります。また、こうした事例が周囲に伝わることで、旅館等への宿泊を躊躇している知的・行動障害のある人や家族が多数います。

（2）入浴時間を深夜に指定された例

チェックイン時に知的・行動障害があることを伝えたところ、大浴場の利用時間を（利用客が少ないと思われる）深夜に指定され、入浴時間や就寝時間に大きな影響を受けた事例があります。なお、知的・行動障害の特性として、自分の中にある1日の行動スケジュールに基づく行動へ強くこだわる傾向があり、入浴時間の指定が不安定行動につながるリスクもあります。

（3）特性を踏まえた配慮が得られなかった例

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、空室の有無は不明ですが入室前にも関わらず変更を断られてしまった事例があります。

以上のほか、知的・行動障害であることを告げた際に、その時点では穏やかに過ごしていた本人を確認した上で器物損壊のリスクが高いことを注意された事例などがあります。

3 旅館等に期待する知的・行動障害者への配慮について

上記のような課題は散見されるものの、多くの知的障害者と家族にとって旅館等へ宿泊することは大きな楽しみであり、良い経験になったとの意見もあります。知的・行動障害に対する以下のような配慮などが全国的に進むことを期待します。

(1) 宿泊予約時やチェックイン時に必要な配慮を聞き取る

たとえば、食事がビュッフェ方式の場合、会場が大人数になることで不安定になってしまう人もいることから、食べる分量を客室に持ち帰って食べられるような配慮が考えられます。これについては新型コロナウイルス感染症の拡大を受けて多くの旅館等で実施されており、今後も継続することで食事の問題をクリアできる可能性があります。こうした配慮を、宿泊予約時やチェックイン時に聞き取ることをルール化していただくと、宿泊できる知的障害者は増えるものと思われれます。

(2) 他の宿泊客への声かけ

知的・行動障害の特性は常に現れるわけではないため、実際の状況は旅館等の従業者ではなく他の宿泊客によってフロント等へ知らされることが多くなります。その際、たとえば「不明瞭な言語で話していて怖い」といった申出であれば、障害の特性について説明し、不安を払しょくするような声かけを期待します。

(3) 旅館等の従業者に対する知的障害理解の促進

本会では、外見では分かりにくい知的障害の特性をできるだけ分かりやすく、親しみやすく理解できるようプログラムを工夫した啓発活動（啓発キャラバン隊）を展開しています。知的・行動障害の特性をすべて網羅したものではありませんが、障害理解の一助になると考えております。

旅館等の従業者に対する知的障害理解の取組として活用を検討いただけれ

ば幸いです。(詳細について説明ご希望の場合は、下記の事務局までご連絡ください)

以 上

【事務局】

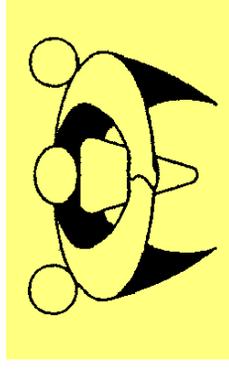
一般社団法人 全国手をつなぐ育成会連合会 東京事務所
〒160-0023 東京都新宿区西新宿 7-17-6 第三和幸ビル 2F-C
担当：又村（またむら）
TEL：03-5358-9274 FAX：03-5358-9275
E-mail info@zen-iku.jp

2021年10月28日

旅館業法の見直しに係る検討会

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



一般社団法人 日本自閉症協会の概要

1. 設立年月日：昭和43年自閉症児親の会全国協議会設立 一般社団法人移行平成27年4月1日

2. 活動目的及び主な活動内容：

本協会は、自閉スペクトラム症の人達に対する福祉の増進及び社会参加の促進を図り、広く社会に貢献することを目的とし、下記のような事業を行なっている。保護者を中心として発足した団体ではあるが、当事者、支援者等会員層を拡大しつつ、国内外の関係団体等とも提携・協力を図りながら、長年にわたり活動している。

最近の主な活動

- 専門相談、一般相談、家族相談員による相談
- 加盟団体活動助成
- 機関紙「いとしご」・機関誌「かがやき」発行・自閉症ガイドブック等の販売
- 世界自閉症啓発デー関連イベントの主催、共催、後援
- 施策への提言と改善推進
- 災害対策の推進 災害時対応要項を作成
- 全国大会
- 保険事業（自閉症児者のための総合保障）

3. 加盟団体数：51団体（令和3年9月時点）

4. 会員数：約12,000人（個人・団体計）（令和3年9月末時点）

5. 法人代表： 代表 市川 宏伸

自閉スペクトラム症の特性①

○コミュニケーションや社会性に特徴があります。

- 抽象的な言葉、長い説明は通じなくても、絵や写真、文字などを使って、短く、具体的な説明すると、理解できる場合が多いです
- 公共の場でもマイペースで、周囲の人に見られていることをあまり気にしない行動を取ることがありますが、育て方が悪かったとか、意図的に嫌がらせをしているというわけではありません
- 初めての場所で不安になることが多いので、付き添いの家族等が対応しても、大きな声を出したり体を揺すったりする場合がありますが、スケジュールが分かったり、場所に慣れてくると落ち着きます

自閉スペクトラム症の特性②

○刺激への過敏が見られる人や逆に鈍感な人もいます

過敏な場合

些細な刺激でも日常生活に支障をきたすほどの苦痛を感じることもあります。努力や我慢では解決できない「脳の（刺激の受け取り方）特性」です

- ・（触覚）衣服のタグがチクチクする。雨や風が当たると痛い。
他人に触られることが苦手。マスクがつけられない
- ・（視覚）蛍光灯の光がまぶしくて吐き気がする
- ・（嗅覚）石鹸、香水等の匂いで気持ち悪くなる

マスク着用が困難な発達障害児者への対応について

世界自閉症啓発デー x マスク等の着用が困難な状態にある x +
https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_14297.html
言語切替 日本語
点字ダウンロード ▶ サイト閲覧支援ツール起動 (ヘルプ) | 文字サイズの変更 | 拡大 | 特大 | English site
厚生労働省
ひと、くらし、みらいのために
Ministry of Health, Labour and Welfare
ホーム
政策について
報道・広報
テーマ別に探す
統計情報・白書
所管の法令等
申請・募集・情報公開
検索
▼ 本文へ ▶ お問い合わせ窓口 ▶ よくある御質問 ▶ サイトマップ ▶ 国民参加の場

ホーム > 政策について > 分野別の政策一覧 > 福祉・介護 > 障害者福祉 > マスク等の着用が困難な状態にある発達障害のある方等への理解について

マスク等の着用が困難な状態にある発達障害のある方等への理解について

発達障害のある方については、触覚・嗅覚等の感覚過敏 (*1) といった障害特性により、マスク等の着用が困難な状態にある場合があります。

WHOの「COVID-19に関連した地域社会の子どものためのマスク使用に関するアドバイス」(*2) においては、「発達上の障害や他の障害、またはマスク着用で支障をきたす可能性のある特定の健康状態をもつ子どもに対しては、マスクの使用を強制するべきではない」「フェイスシールドなどのマスク着用で代わる選択肢を与えるべき」としています。

また、WHO「Q&A：COVID-19に関連する子どもとマスク」(*3) 中の「発達上の障害のある子どもはマスクを着用すべきか？」という項目では、「発達上の障害、その他の障害、またはその他の特定の健康状態のあるあらゆる年齢の子どもにマスクを使用することは必須ではなく、子どもの親、保護者、教育者、医療提供者、またはそのいずれかによってケースバイケースで評価されるべきである。いずれの場合でも、マスクを容認することが困難な重度の認知障害または呼吸障害のある子どもは、マスクを着用する必要はない。」とされています。

発達上の障害に係るマスク着用の困難性には感覚過敏の特性によるものが含まれ、子どものみならず、成人に至っても継続する場合も想定されます。

また、フェイスシールドなどのマスク着用で代わる方法についても、重度の知的障害など障害特性によっては困難な場合があります。

▶ 政策について
▶ 分野別の政策一覧
▶ 健康・医療
▶ 子ども・子育て
▶ 福祉・介護
▶ 障害者福祉
▶ 生活保護・福祉一般
▶ 介護・高齢者福祉
▶ 雇用・労働
▶ 年金
▶ 他分野の取り組み

マスク等の着用が困難な状態にある発達障害のある方等への理解について

厚労省HPに掲載

発達障害のある方については、触覚・嗅覚等の感覚過敏(*1)といった障害特性により、マスク等の着用が困難な状態にある場合があります。

…(略)

発達上の障害に係るマスク着用の困難性には感覚過敏の特性によるものが含まれ、子どものみならず、成人に至っても継続する場合も想定されます。

また、フェイスシールドなどのマスク着用に代わる方法についても、重度の知的障害など障害特性によっては困難な場合があります。

こうした障害特性により、マスク等の着用が困難な方に対する国民の皆様のご理解をお願いいたします。

(*1) 感覚過敏とは、聴覚・視覚・触覚・嗅覚・味覚等について、非常に敏感になっている状態であり、発達障害のある方に多いとされる特性である。その状態や程度は人それぞれであり、感覚過敏により日常生活に大きな支障をきたすことがある。

事例：マスク着用できないことで宿泊を一旦断られた。

- ・家族から、ホテルに子どもが自閉症であることを伝えた上で宿泊予約をした時には、問題なく受け付けてもらえた。

- ・予定が近づき、家族から「強い感覚過敏がありマスクがつけられない」ことを伝えたところ、ホテルから「どうしてもマスクは着用してほしい。できないならよく考えるように。」と、キャンセルの要求をされた。

事例その後：宿泊対応いただいた

- ・家族が、ホテルのHPフォームから、あらためて問合わせをしたところ、ホテルからは、謝罪と共に「コロナ渦の中、感染予防対策をしっかりと行い、皆様に楽しんでいただけるように努めますので、是非お越し下さい。お待ち申し上げます。」との返信があった。
- ・結果、無事宿泊でき、宿泊中もトラブルなく過ごせた。

私たちが普段行っている準備

【宿泊施設との相談】

- ・事前に「自閉症」であることを知らせておく
- ・他のお客さんの迷惑にならないよう、部屋の場所などの配慮を依頼

【準備】

- ・本人の特性に合わせて、本人への説明
- ・本人が安定して過ごせるようなグッズ等の準備

キャンプや行事などで長年宿泊を伴うイベントを開催
経験が狭まりがちな自閉症児者にとって、旅行は大切な楽しみ



宿泊について望むこと

- （全ての障害に共通）
障害を理由に断られることがないようにしてほしい
- （自閉症など発達障害の特性がある場合）
言葉を話していても会話が苦手、初めての場所が不安で目立つ行動をする、感覚の過敏さのため
にマスクの着用に困難さがある・・・等の特性を理解
しておいてほしい。

2021年10月28日

旅館業法の見直しに係る検討会

座長 玉井和博様

公益社団法人全国精神保健福祉会連合会
理事長 岡田久実子

旅館業法第5条に規定する宿泊拒否制限に関するヒヤリング意見

この度は検討会でヒヤリングの機会をいただきまして誠にありがとうございます。
当会は、精神障害のある方の家族会です。精神障害からの視点で意見を申し上げます。

旅館等の宿泊営業者は、旅館業法（昭和23年法律第138号）第5条にかかわって、新型コロナウイルスの対応の課題として検討されているとお聞きしました。

この第5条第1項により、宿泊しようとする利用者が伝染性疾患の確定患者であると判断できる場合には、宿泊を拒否できることとなっています。営業者にとって、新型コロナウイルスが特措法等にも関連し、一般的な感染性疾患の範囲での運用の困難さがあることは想像できます。しかしながら、現在の法律のもとに、運用の在り方を整理し、ガイドライン等で対応できるのではないかとともに思います。

どのような対策がおこなわれるにしても、この第5条との兼ね合いで、宿泊拒否の拡大解釈や乱用に至らないようにしていただくことを強く求めます。

実は、この新型コロナウイルスに関して、精神科病院に入院する陽性患者には医療体制が保障されず、人権も命も守られていない、十分な医療対応が受けられないでいる実態が浮かび上がりました。ある精神科医師の言葉を借りれば「多くの地域の精神科病院で身体の病気が起こった時に、(精神科入院)患者が受ける治療は精神に障害がない人が受けている治療より明らかに劣っている…」ということです。なぜ、一般市民が受けられる治療が、精神疾患患者には保障されないのでしょうか。しわ寄せのように一番弱い立場の人たちに社会の歪みが表れていることがよくわかります。

このような傾向のことが、旅館業法の営業者やネットカフェなどの場面にも起こりうるのではないかと頭をよぎることがあります。例えば、受付で精神障害の手帳を提示するなど、障害を明らかにして宿泊をするとなった時に、みなさんはその利用者の方を色眼鏡なしで、一般のお客様と同じように受け入れられるでしょうか。正直、世の中の誤った事件報道などのステレオタイプの状況が頭に浮かび、何らかの警戒心や恐怖心が生じると思います。このことは間接差別や関連差別にも結び付きやすくなります。

今回、私たちが危惧するのは、旅館業法第5条1項のみでなく、2項や3項による宿泊拒

否も含めてのことになります。障害者差別解消法等により直接的差別はされにくくなっていくかもしれませんが、しかし、まだまだ精神障害者に対する偏見は根強く、多くの場合無知からくる不安が潜在化されています。これにより、不穏な客として判断され、満室という理由で拒否されることが起こりうるのです。(過去には実際にありました)

また、障害者差別解消法改正で、被差別的取り扱いには障害当事者だけでなく、家族に対する扱いも含まれるようになっていきます。

障害者であることを表明することは高度な個人情報でもあります。病気や障害は厄介なこと、手間のかかることに対する表明でなく、営業者も利用者もより快適にコミュニケーションがスムーズになり、快適な宿泊ができるようになるためのことです。これを妨げるのであれば、メリットはお互いがないため、とりわけ精神障害はわざわざ申告することはしないでしょう。

精神障害について、急性期の症状を知ることは大切ですが、そこに留まることなく、ホスピタリティを追求することで、一般のお客様と何ら変わらずに宿泊を楽しむことが大前提であることを念頭に置いていただければ幸いです。

そのうえで、新型コロナウイルスに対する対策が営業者にとっても利用者にとっても安心のできる運用として展開されることを切に望みます。

以上