

# 旅館業法改正の経緯とポイント および今後の課題

特任研究員 玉井 和博

## 1. はじめに

2020年より猛威を振った新型コロナウイルス感染症に対し、宿泊産業4団体（1.日本ホテル協会、2.全日本ホテル連盟、3.全国旅館ホテル生活衛生同業組合、4.日本旅館協会）より宿泊業に従事する第一線スタッフの“身の安全と健康管理（感染対策など）”を主眼とした「旅館業法見直し」に関する意見書が提出された。これを受け、厚生労働省は2021年8月27日、委員9名（参考資料1）による「旅館業法見直しに係る検討会（以下、検討会・I）」を設置し改正法案を策定、更には改正法公布（2023年6月14日）後、業法の円滑な施行に向け2023年7月28日、関連各団体委員19名（参考資料2）による「改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会（以下、検討会・II）」を設置し、かんかんがくがくの議論を経て、2023年12月13日同法施行となった。この間、座長として両検討会を取りまとめた経緯とポイント、そして今後への課題を以下に整理した。

## 2. 検討会の経緯とポイント

### (1) 検討会・I（2021年8月～2022年7月・計7回）

本検討会では旅館業法成立（1948年）に始まり、その後幾多の改正経緯のポイント、宿泊産業の持つ公共性や産業構造の特性などと併せ、障害者関係26団体のヒアリングも含め多岐な議論が交わされた。その中で一番の論点は、同法第5条の「……宿泊を拒んではならない。」と続く1～3号の解釈、運用に関してであった。

#### ① 宿泊産業4団体の主な意見

- ア) 基本的には第5条は撤廃し、ガイドラインを設ける。
- イ) 第5条を残す場合“宿泊拒否”に対する1～3号の判断基準の明確化
- ウ) 第6条「宿泊名簿」への記載義務事項から“職業”の除外

エ) 宿泊者名簿、旅券（パスポートの写し）

保管義務期間を3年から1年へ短縮

など、海外事例（図1）も提示し、第5条の見直しを強く要望した。

契約の世界は、「契約自由の原則」という考え方が通念である。契約内容、契約書作成の有無など自由に当事者間で決めればよいことで、憲法の視点からは「営業の自由」が保障されていることになる。しかし、同法第5条は原則「宿泊拒否」を認めず、更にこの規定に違反した場合は「50万円以下の罰金に処す（同法第11条）」という犯罪行為として、厳しい宿泊契約締結義務を宿泊業者に課している。これは、同法が作られた1948年当時は戦後間もなくであり、社会全体の“公衆衛生”は劣悪で、大都市などでは住所不定の人々が宿泊する簡易宿所の施設も多くあった。このような中、宿泊事業者が自由に「宿泊拒否」をすれば“野宿”するほかに行き先もなく公衆衛生上からもこの第5条の必要性は理解されよう（旅館業法が「厚生労働省」主管の意味も）。しかし、戦後約80年を経た現在、世界からも称賛される公衆衛生意識の高い日本社会の現状を鑑みるに、宿泊事業者にこのような宿泊契約締結義務を課す必要性はもはやなく、むしろ“営業の自由侵害”のおそれさえあるのではないかという論点であった。

図1 海外の事例（日本旅館協会提供資料）



②障害者関係26団体の主な意見・主張

- オ) 差別を助長するような第5条の廃止、改正には絶対反対、一言一句変更は認められない。
  - カ) 感染症などの対応に関しては、特別措置法などの「時間的対応」が良いのではない。
  - キ) 第5条1号は、感染者に対する偏見や差別を助長しかねないので、人権に配慮した仕組みに再構築すべき。
- など表現の強弱・差異はあるものの、ほぼ全ての団体が改正反対であった。

以下、委員会での主な意見を列記する。

- a. コロナ対策の特に「検温37.5℃」基準は、疾患の治療でこの基準を超えることがあり、ほかの場合でも発熱など体調変化があった際、その事実を隠蔽しかねないので、宿泊拒否基準として認められない。
- b. 「伝染性の疾患」という表現は広範すぎるので、パンデミック状態のような伝染性の強い感染症と一般的感染症に区分し整理すべき。
- c. 宿泊事業者は医療に関しては“素人”であり、感染症への知識・技量は持ち合わせていないのに「感染が明らかに認められる場合」の判断は難しいし、できないのではない。
- d. 感染症対策を理由に障害者も一括りにした対応にならぬよう、関連業者スタッフも含めた全館での教育・研修体制を構築してほしい。
- e. コロナ問題に限らず“感染者や障害者”は本来“迷惑な存在ではなく、社会全体で守るべき存在”のはず。今回の業法改正議論はその理念に反する。宿泊業の視点だけでなく、医療体制も含めて総合的な議論が必要のはず。など、その意見は感染症対応だけでなく、カスタマーハラスメントや障害者差別解消法など広範多岐にわたった。

この間、民法における「応諾義務」の解釈に関し、サービス関連産業の事例も参考に議論を重ねた。

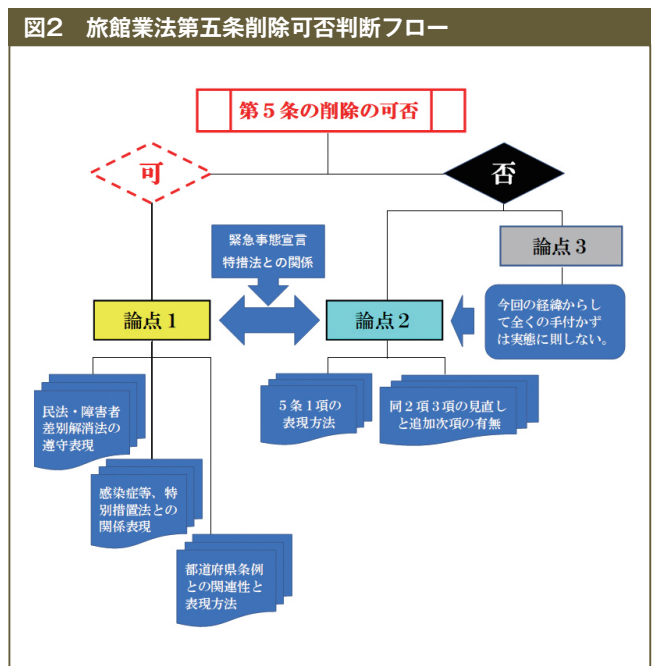
(例)

- ・航空法：規定なし、各社の輸送約款で搭乗拒否規定→機長権限
- ・道路運送法：第13条1号応諾義務あり→拒否規定あり(1-5) \*ただしマスク不着用・発熱者は5(感染症法規)に該当せず。
- ・旅行業法：第12条-2(旅行約款)、同-3に「契約解除」規定あり。
- ・旅館業法：各宿泊事業者の「宿泊約款」は厚生労働省の認可対象ではない。

※モデル宿泊約款：他の宿泊客に著しい迷惑を及ぼす言動  
⇒ この場合、宿泊契約締結に応じない場合もある。

このまま、双方が自己主張し合うのでは、課題解決の糸口すら見つからないので、座長案としてまず検討テーマを図2のとおり「第五条の削除の是非」と民法521条1項「法令に特別の定めがある場合」の解釈に絞り議論した。

結果、以下を要点とした旅館業法改正案を取りまとめ、次期国会提出を目指した。



〔主な改正案のポイント〕

1. 第5条本文は、以下の理由から削除しない。
  - ① 宿泊提供行為の“社会的公共義務”の担保として。
  - ② すべての“人権擁護義務”の基本として。
  - ③ 多様化する“アイデンティティ・ポリシークス”への大義名分として。
2. 「宿泊拒否」できる事由の明確化
3. 条文内での“感染症”の表現方法と明文化
4. 宿泊名簿職業欄の廃止（連絡先の徹底） など  
（\*詳細は厚生労働省HP参照）

ただし、第6回検討委員会（2021年12月1日開催）で取りまとめた改正案も、コロナ感染のさらなる猛威・拡大により、国会提出は先延ばしとなってしまった。

延び延びになっていた改正法案の国会提出に向け、2022年7月14日第7回目の検討会が開催され、以下主な改正ポイントを再確認した。

## 1 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および3はパンデミックなどの際にのみ発動)

- ① 発熱などの感染症(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など感染症、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(医療機関が受診時間外であるとき、癌などで発熱していると想定されるときなどを想定)なく応じない場合は宿泊拒否を可能にする。
- 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など感染症、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、必要な感染症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。

## 2 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。

## 3 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」など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にする。

※1. 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、今後の社会情勢を見ながら、ほかの制度や施策、関係者の取り組み、法的な課題も含め不断に検討を深めていくべき。

※2. この間、2022年8月18日付にて日本弁護士連合会・小林元治会長名にて、厚生労働大臣および検討会座長宛「旅館業法上の宿泊拒否制限緩和に反対する会長声明」(要望)が提出された(参考資料3)。

その後、衆参両院の厚生労働委員会および本会議の採決を経て、**2023年6月14日公布**された。

その際、両院より「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」が提示された(参考資料4)。

主なポイントは、

### 1. 宿泊拒否事由の削除など

### 2. みだりな宿泊拒否の禁止など

### 3. 厚生労働大臣による指針の作成追加

などであり、これを受け厚生労働省は政省令作成のため「改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会(検討会・Ⅱ)」をスタートさせた。

## (2) 検討会・Ⅱ(2023年7月~2023年12月・計4回)

本検討会での主たる検討事項は、改正後の旅館業法第3条の5第2(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)および第5条(宿泊拒否事由)などに関して(1)政省令および(2)指針の内容検討であった。

特に議論となったのは、前述改正ポイントⅠ-③に記した「正当な理由なく応じない場合の宿泊拒否」が削除された点であった。

修正案要綱では、「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、その理由を丁寧に説明できるようにする事」を明記し、厚生労働省令で明確化することを求められた。

検討会では、この宿泊拒否事由に関して、当初の感染症対応のみならず、カスタマーハラスメントや障害者対応まで幅広い議論となった。特に、障害者対応に関しては2024年4月より障害者差別解消法のもと、事業者による「合理的配慮の提供」が義務化されることと併せ、カスタマーハラスメントとの関連性も大きな課題となった。

そのポイントとなったのが、「事前情報開示」と「個人情報保護」に関する視点であった。

そのお互いの主張は、以下の点である。

#### 〔宿泊事業者〕

- ・障害の種類、レベル、希望する補助内容などを予約時などに事前に知らせてもらえれば、できる限りの対応を考慮できる。

#### 〔障害者団体〕

- ・障害の種類、レベルはなるべくなら知られたくないのが本音。また知られることでの不利益を被ることもあり、プライバシー保護の観点から事前開示は難しい。

ほかにも、フロントなどでのやり取りで、双方の意思疎通が上手くいかなかった場合など、カスタマーハラスメントととられかねない点など、難題であった。

このような点も踏まえ、本検討会では委員を3つのワーキンググループに分け、23の障害者団体から個別にヒアリングを行った(詳細は厚生労働省HP参照)。

このヒアリングで双方が最も痛感したことは当たり前では

### 3. 検討会・I、IIの総括

あるが「良好なコミュニケーション構築」の必要性であった。

座長として当初から言い続けてきた「お互い絶対的BESTな解ではなく“相対的BETTERな解”を探ろう」はまさにこの点であった。

検討会・IIでは法令施行(2023年12月13日)まで時間が限られた中、何とか政省令をまとめることができた。不十分ではあるが、「宿泊拒否問題」も宿泊業第一線スタッフの皆さんがそれなりに判断できる基準らしきものはご提示できたのではないかと思っている。

また、ヒアリングした団体の中からは、宿泊業第一線の大変さを理解していただく声とともに、厚生労働省の実施したパブリックコメントにも多くの理解ある意見が見られたのは、嬉しい限りであった。

ただ、検討会の途中でコロナ対応基準が、「2類」から「5類」に緩和され、当初の白熱した議論がいささか中途半端になってしまった感は否めず、特に症状の判断基準、医療機関や保健所との連携体制、宿泊施設の責任範囲など議論は不十分に終わったのは残念であった。

この点は座長を引き受ける際、「旅館業法」を「宿泊業法」へ変更できないかと進言したが、“業法の生い立ちからして厚生労働省だけの検討では済まない”と回答された視点と通ずるものがあるかもしれない。

#### (1) 改正ポイントの背景と意義

- ① コロナ禍における宿泊業第一線スタッフの安全・安心と健康管理の担保
- ② 感染症対策のみならず、障害者各団体との議論と併せ、カスタマーハラスメント問題も一歩前進

#### (2) 宿泊産業界の利点

- ① 宿泊拒否基準の、ある程度の明確化
- ② 事業者、利用者双方の新たなコミュニケーション構築の必要性と併せ、サービスに対する意識改革

#### (3) 今後の課題

※お互いをよく知る!!

→良好なコミュニケーション構築の努力

- ① 必要な情報開示方法と個人情報保護
- ② 宿泊産業界側の教育・研修、レベル統一
- ③ 相談窓口設置など、行政・自治体、保健所・医療機関、との一層の連携体制確立

最後に、地域社会創生の根本は「法律」だけでなく、それぞれの地域の合意形成に基づく“**社会規範の醸成**”ではないだろうか。

以上

#### [添付資料]

\*検討会の詳細は、厚生労働省の下記各HPを参照されたい。

- ・検討会・I  
[https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/ryokangyouhou-kentoukai\\_00001.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/ryokangyouhou-kentoukai_00001.html)
- ・検討会・II  
[https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/ryokangyouhou-kentoukai\\_00005.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/ryokangyouhou-kentoukai_00005.html)
- ・ワーキンググループ関連  
[https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/ryokangyouhou-kentoukaiwg\\_00007.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/ryokangyouhou-kentoukaiwg_00007.html)

参考資料1「検討会・I 委員名簿」

別紙

旅館業法の見直しに係る検討会 構成員名簿

- 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

(五十音順、敬称略)

◎は座長、○は座長代理

参考資料2「検討会・II 委員名簿」

別紙

改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会 構成員名簿

- 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 蒨 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 会長
- 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

(五十音順、敬称略)

参考資料3「日本弁護士会会長声明文2通」

日弁連総第23号  
2022年(令和4年)8月18日

厚生労働大臣 加藤 勝信 殿

日本弁護士連合会  
会長 小林 元 治



旅館業法上の宿泊拒否制限の緩和に反対する会長声明について (要望)

当連合会は、別紙のとおり「旅館業法上の宿泊拒否制限の緩和に反対する会長声明」を取りまとめましたので、提出します。  
つきましては、同会長声明の趣旨の実現を要望します。

添付書類

旅館業法上の宿泊拒否制限の緩和に反対する会長声明

日弁連総第23号  
2022年(令和4年)8月18日

旅館業法の見直しに係る検討会  
座長 玉井 和博 様

日本弁護士連合会  
会長 小林 元 治



旅館業法上の宿泊拒否制限の緩和に反対する会長声明について (要望)

当連合会は、別紙のとおり「旅館業法上の宿泊拒否制限の緩和に反対する会長声明」を取りまとめましたので、提出します。  
つきましては、同会長声明の趣旨の実現を要望します。

添付書類

旅館業法上の宿泊拒否制限の緩和に反対する会長声明

参考資料4「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」

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)

1

- (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、新美容師法、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)

2