



旅館業者様・宿泊業者様向け

# 改正旅館業法に基づく カスタマーハラスメント対応

---

京都総合法律事務所

弁護士 前田宏樹

# 事務所紹介

- 1976年設立(47年目)
- 弁護士15名
- 主なクライアント(顧問先約150社)  
地方公共団体、医療機関、  
教育機関、金融機関、建設業、  
サービス業、不動産業、製造業、小売業、飲食業、IT関係、  
公益法人、労働組合等



# 本日のテーマ

---

1. 旅館業法改正の背景
2. 改正旅館業法5条1項3号について
3. 改正法附則3条について
4. 改正旅館業法5条1項2号について
5. 改正旅館業法5条1項4号について
6. 共通する注意点
7. 研修について(改正旅館業法3条の5第2項)
8. まとめ

# 1. 旅館業法改正の背景

---

これまで、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、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との意見や、旅館、ホテルの労働組合からの迷惑客に対する宿泊拒否の根拠規定を求める意見があった(令和5年6月6日参議院厚生労働委員会における質疑参照)。

全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会が令和4年8月に実施した調査の結果によれば、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と回答した施設が46.4%であった。

また、旅館業に限らず、カスタマーハラスメントは、厚生労働省が「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を作成するなど、パワハラ、セクハラに迫る社会問題となっており、今回の旅館業法5条1項3号の創設もそのような社会情勢を受けてのものといえる。

このような背景の下、改正旅館業法は令和5年6月7日に成立し、同月14日に公布された。施行期日は公布の日から起算して6ヶ月を超えない範囲内において政令で定める日(12月13日まで)。

## 2-1. 旅館業法5条の条文

### ・旅館業法5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。
- 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。

## 2-1. 旅館業法5条に係る施行規則案

「厚生労働省令で定める要求」(特定要求行為)として施行規則に定める内容案

以下のいずれかに該当するものであって、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

- (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(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第2条第2号に規定する社会的障壁の除去を求める場合を除く。)
- (2) 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

## 2-1. 旅館業法5条の2の条文

### ・旅館業法5条の2

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。

## 2-2. 総論

---

旅館業の営業者と宿泊者は、民対民の関係であり、本来は、営業者には営業の自由があり、契約自由の原則が適用されるが、旅館業法においては、公衆衛生と、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、一定の規制が設けられている。

特に、旅館業法5条の規定は、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、営業者において、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、上記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で、営業者において適切な対応ができるよう、旅館業法5条の2に基づく「指針」が策定される。

※本解説は、令和5年10月10日付け改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会のとりまとめにおいて示された「旅館業の施設において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留意事項並びに宿泊拒否制限及び差別防止に関する指針(案)」に基づく。



## 2-3. 旅館業法5条1項3号の各要件について

---

1. 「宿泊しようとする者」とは、

- ① これから1泊目の宿泊をしようとする者
- ② 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。

なお、宿泊契約締結前(予約成立前)に、まだ宿泊しようとする者からの宿泊の申込みがなされないままやり取りを終えたとき又は宿泊しようとする者からの宿泊の申込みが撤回されたときは、宿泊拒否にはあたらない。

## 2-3. 旅館業法5条1項3号の各要件について

---

2. 「実施に伴う負担が過重」に該当するかどうかは、

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。

- ① 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)
- ② 実現可能性の程度(物理的・技術的制約、人的・体制上の制約)
- ③ 費用・負担の程度
- ④ 事務・事業規模
- ⑤ 財政・財務状況

## 2-3. 旅館業法5条1項3号の各要件について

---

3. 「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」に関しては、  
旅館業の施設が提供するサービスのうち、宿泊サービスのみが対象となることを明示したものであり、旅館業法5条1項3号の適用範囲を限定するものである。

## 2-3. 旅館業法5条1項3号の各要件について

---

### 4. 「繰り返し」については、

- ・旅館業における宿泊サービスは、一般的に長時間にわたって提供するため、営業者の注意喚起により事態が改善することを期待する余地があること
- ・旅行者等への宿泊場所の提供という公共の福祉に資する対応が求められていることを踏まえて、旅館業法5条1項3号の適用範囲をさらに限定するもの。

具体的には、宿泊しようとする者から特定要求行為を求められ、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、そのような説明を行ってもなお、当該要求を求められる場合に宿泊を拒むことができる。

## 2-3. 旅館業法5条1項3号の各要件について(障害者差別解消法)

5. 「厚生労働省令で定めるもの」に関しては、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)の理解が前提となる。

### 障害者差別解消法2条

この法律において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

二 社会的障壁 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。

- ・社会における事物: 通行・利用しにくい施設、設備等
- ・制度: 利用しにくく制度等
- ・慣行: 障害のある方の存在を意識していない慣習、文化等
- ・観念: 障害のある方への偏見等

～リーフレット「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！」参照～

## 2-3. 旅館業法5条1項3号の各要件について(障害者差別解消法)

### 障害者差別解消法8条

- 1 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 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。

※8条2項は、努力義務規定から義務規定に改正されており、施行日は令和6年4月1日。

なお、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会が令和5年9月に行ったアンケートによれば、合理的配慮が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%に留まる。

## 2-4. 旅館業法5条1項3号該当性判断における注意点

要求内容の実現が過重でない負担(例:下肢障害者から出入口付近の駐車スペースを確保するよう求められた)が旅館業法5条1項3号の対象にならないことはもちろんのこと、要求内容の実現が過重な負担(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)であっても、それが障害者差別解消法2条2号の社会的障壁の除去を求める場合や障害者差別解消法8条2項に基づく合理的配慮の提供を求める場合には、障害者差別解消法の枠組みで、建設的対話を通じて対応が検討されなければならない、旅館業法5条1項3号には該当しない。

なお、この場合でも、方法が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、旅館業法5条1項3号に該当し得る。

## 2-5. 具体例

---

### 特定要求行為に該当する具体例

- ・宿泊料の不当な割引や不当な慰謝料、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・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
- ・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
- ・特定の従業員にのみ自身の対応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
- ・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
- ・泥酔客が長時間にわたる介抱を繰り返し求める行為
- ・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し求める行為



## 2-5. 具体例

---

### 特定要求行為に該当する具体例

・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・態様が不相当な言動を交えての要求を繰り返す行為

※要求内容が妥当性を欠く場合

- ・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求内容が、旅館・ホテルの提供するサービスの内容とは関係が無い場合

※要求を実現するための手段・態様が不相当な言動(要求内容に関わらない)

- ・暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言
- ・土下座の要求

・継続的な、執拗な言動、拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)、差別的、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、金銭補償の要求
- ・謝罪の要求(土下座を除く。)

## 2-5. 具体例

---

### 特定要求行為に該当しないものの具体例

- ・障害者差別解消法7条2項又は8条2項の規定による社会的障壁の除去を求める場合

※合理的配慮の求めに当たると考えられるもの

- ・聴覚障害者が緊急時に備えてフロント近くの客室の用意を求めること
- ・車椅子利用者がベッドに移動する際の介助を求めること
- ・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を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

## 2-5. 具体例

---

### 特定要求行為に該当しないものの具体例

- ・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、当該障害者又は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

※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の、障害の特性により質問を繰り返したり、声の音量の調整ができないなど、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ありうるが、それら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、営業者側が「他の宿泊客に迷惑がかかる」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ない。

※営業者は、従業員が適切に把握・対応できるように、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

←このような場合に宿泊拒否をすると、「みだりに宿泊を拒む」に該当しうる(法5条2項)

### 3. 改正法附則3条について

#### 改正法附則3条（略）

2 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。

#### 「厚生労働省令で定める方法」として施行規則に定める内容案

第1号又は第3号に掲げる場合ごとに、宿泊を拒んだ理由等に関する記録を文書、電磁的記録を用いて作成し、当該記録を作成した日から3年間保存する方法。

・「宿泊を拒んだ理由等」について、その日時や拒否された者及びその対応に係る責任者の氏名、3号に該当することを理由とする場合にあっては宿泊を拒むまでの経過の概要等がこれに当たる。

・このような記録は、旅館業法7条に基づき都道府県等から報告を求められ、又は質問を受けることとなる場合への備えになる。また、旅館業法5条2項に基づき、宿泊をしようとする者からの求めに応じてその理由を説明することとも関連する。

## 4. 旅館業法5条1項2号について

---

旅館業法5条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違法となることから、5条1項2号、同4号についても注意が必要。

次に掲げる場合には、旅館業法5条1項2号に該当しうるものと解される(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。令和2年12月10日最終改正。))。

- 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(旅館業法5条1号3号に該当する場合や宿泊しようとする者が障害者差別解消法7条2項又は8条2項に基づき社会的障壁の除去を求める場合は除く。)

## 4. 旅館業法5条1項2号について

---

④ 宿泊しようとする者に犯罪が成立し得る場合。

例: つばを吐きかけたり突き飛ばす等(暴行罪)

大声で罵倒したり、怒号したりして病務を妨害する場合(威力業務妨害罪)

従業員に対し殊更に裸体を見せつける場合(軽犯罪法違反)

客室内の備品や設備を意図的に破壊又は汚損する場合(器物損壊罪)

「SNSにこの旅館の悪評を載せるぞ」というなど、生命、身体、自由、名誉又は財産に対し具体的な害悪を告知する場合(脅迫罪)

「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(恐喝未遂罪)

不特定多数の者の前で「馬鹿」等を侮辱する場合(侮辱罪)

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る場合(軽犯罪法違反)

## 5. 旅館業法5条1項4号について

京都府旅館業の適切な実施の確保等に関する条例

第7条 法第5条第3号(←※改正旅館業法5条1項4号)に規定する条例で定める事由は、宿泊しようとする者又は宿泊している者が次の各号のいずれかに該当する者であるときその他正当な理由のあるときとする。

- (1) 泥酔者その他宿泊客に迷惑を及ぼすおそれのある者
- (2) 宿泊中放歌、けん騒、歌舞、音曲等で宿泊客に迷惑を及ぼす言動のある者
- (3) 明らかに支払能力のないと認められる者
- (4) 挙動不審と認められる者

## 6. 旅館業法5条1項各号に共通する注意点

---

### 障害者差別解消法との関係での留意点

- ・いずれの宿泊拒否事由にも共通するのは、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ので、同行者等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、旅館業法5条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ことが求められる。
- ・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得る。

もっとも、「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」とされているので、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」等と記載することが考えられる。



## 6. 旅館業法5条1項各号に共通する注意点

---

### 宿泊料について

どのような場合に宿泊料等の費用負担が発生するかについては旅館業法上の定めはなく、各事業者の宿泊契約に拠る。そのため、あらかじめ、宿泊契約において、例えば、旅館業法5条1項各号のいずれかに該当すると認めて、宿泊しようとする者の宿泊を拒む場合の宿泊料等の費用負担の取扱いを定めておくことが必要となる。

# 7. 旅館業法3条の5第2項について

## 旅館業法3条の5（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。

- ・厚労省が作成(予定)の、改正旅館業法、政省令、指針について解説する研修ツール、衛生事業者向けガイドラインの改訂版
- ・各団体や都道府県が実施する研修

等を活用し、特に

- ・障害者差別解消法の合理的配慮と建設的対話
- ・障害の多様性や特性
- ・障害者や認知症患者とのコミュニケーション上の留意点
- ・障害者の発作やパニックに陥った場合の対応策や支援方法

について理解することが求められる。

なお、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会が令和5年9月に行ったアンケートによれば、障害の特性や障害者差別解消法、障害がある方に対するサポートや理解に関する研修を実施していると回答した施設は13%に留まる。

## 8. まとめ

---

- ・指針や具体例を踏まえて、改正旅館業法5条1項3号の各要件を正確に理解する。  
特に障害者差別解消法に抵触しないように留意しなければならない。  
そのためには、障害者差別解消法の正確な理解も必須となる。
- ・宿泊規約の見直しが必要な場合には早急に改訂を行う。
- ・通常のカスタマーハラスメント案件と同様、出来る限り複数で対応するとともに、客観的事実を正確に記録する。  
ひな形の見直しが必要な場合には早急に改訂を行う。

→ **正しく法を活用することで、従業員を守り、事業活動の継続に資する環境を整備しましょう！**

# 京都総合法律事務所 クレームガードのご案内

月額ご利用料金 (税別)		5万円
クレーム対応	<b>悪質クレーム初動サポート</b> 悪質クレームに対する初動をサポートします	○
	<b>担当者相談窓口</b> クレーム担当者を一人にしません	○
	<b>クレーム直接対応</b> 弁護士が直接対応します	通常価格より10%OFF
クレーム予防	<b>サポート弁護士の外部表示</b> 弁護士名の外部表示が可能です	○
	<b>マニュアル作成・最適化サポート</b> クレーム対応マニュアルの 作成・最適化をサポートします	○
	<b>研修サポート</b> 研修会・勉強会・意見交換会 をサポートします	通常価格より10%OFF

# 京都総合法律事務所 リーガルサポートプラン のご案内

サポートプラン		ライトプラン	スタンダードプラン	プレミアムプラン
月額ご利用料金 (税別)		5万円	10万円	15万円
1	ホームページ等への弁護士表示	○	○	○
2	原則24時間以内の応答 (事務所休業日を除く)	○	○	○
3	相談予約の優先対応	○	○	○
4	ワンストップサービス	○	○	○
5	事務所での相談・Zoom相談	○ (月4時間程度) *2	○ (無制限)	○ (無制限)
6	電話相談	○ (月2時間程度) *2	○ (無制限)	○ (無制限)
7	メール相談	○ (月2案件程度) *2	○ (無制限)	○ (無制限)
8	チャット相談	○ (月4案件程度) *2	○ (無制限)	○ (無制限)
9	時間外電話相談 *1	×	○ (月4回程度)	○ (無制限)
10	出張相談	×	○ (月1回程度)	○ (月2回程度)
11	契約書や社内規定の リーガルチェック	×	○ (高難度等は除く) *3	○ (無制限)
12	EAP	×	○	○
13	社内研修講師	×	○ (年1回程度)	○ (年3回程度)
14	社内会議への参加	×	×	○ (月1回程度)
15	個別事件の弁護士費用割引	5%OFF	10%OFF	15%OFF

\*1 時間外とは、平日9:00～17:30以外の時間及び土日祝です。

\*2 事務所での相談、電話相談、メール相談、チャット相談を合計して月4時間程度を上限とします。

\*3 高難度等とは、専門的・先端的分野又は5ページ以上の内容を目安とします。

\*4 上記は標準的なプランの内容を示しており、実情に応じてカスタマイズいたします。