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

改正旅館業法に関する相談窓口

利用者側が不当な宿泊拒否等をされた場合や、
旅館業の営業者側が宿泊拒否等について悩んだ場合は、
自治体やその他の相談窓口にご相談ください。

自治体（利用者及び旅館業者向け）

各自治体の相談窓口一覧はこちら。

URL：
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000188046_00007.html

利用者向け

契約トラブルについてはこちら。

団体名	連絡先	対応日時等
消費生活センター等	TEL：188 消費者ホットライン１８８：消費生活センターや消費生活相談窓口を案内します。 詳しくは、以下のウェブサイトをご覧ください。 https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/local_consumer_administration/damage/	各相談窓口による。
公益社団法人全国消費生活相談員協会（週末電話相談室）	TEL：03-5614-0189（東京）	土曜日・日曜日 10:00～12:00、13:00～16:00 （年末年始を除く。）
	TEL：06-6203-7650（大阪）	日曜日 10:00～12:00、13:00～16:00 （年末年始を除く。）
	TEL：011-612-7518（北海道）	土曜日 13:00～16:00 （年末年始を除く。）
公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（ウィークエンド・テレホン）	TEL：03-6450-6631（東京）	日曜日 11:00～16:00 （年末年始を除く。）
	TEL：06-4790-8110（大阪）	土曜日 10:00～12:00 13:00～16:00 （年末年始を除く。）

旅館業者向け

団体名	
全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会	URL： http://www.yadonet.ne.jp/info/eigyousya_soudan.html

利用者及び旅館業者向け

契約トラブルについてはこちら。

団体名	連絡先	対応日時等
日本司法支援センター（法テラス）	TEL：0570-078374（おなやみなし） メールでのお問合せも受け付けています。 https://www.houterasu.or.jp/index.html	平日 9:00～21:00 土曜日 9:00～17:00 （日曜日・祝日は除く。）

人権相談はこちら。

	連絡先	対応日時等
法務局	TEL：0570-003-110（みんなの人権１１０番） その他の人権相談の方法はこちら https://www.moj.go.jp/JINKEN/index_soudan.html （法務省ＨＰ（人権相談））	平日 9:00～21:00 土曜日 9:00～17:00 （日曜日・祝日は除く。）

ひと、くらし、みらいのために
厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

旅館業の営業者の皆様へ

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

このリーフレットは、改正旅館業法に関する研修ツール（詳細版）の要約版です。詳細は巻末の参考リンクをご確認下さい。

カスタマーハラスメントへの対応について 詳細版Ｐ３、指針P24

1 営業者は、宿泊施設に過重な負担となり、宿泊サービスの提供を著しく阻害するおそれのある要求を繰り返す迷惑客の宿泊を拒むことができるようになります。

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るようになります。

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、場合に応じた音量の調整ができないまま従業者に声をかける等、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

※　営業者は、障害の特性を踏まえて対応することが求められますが、その際、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当たりません。

2 営業者は、上記❶に該当するとして宿泊を拒んだ場合は、宿泊を拒んだ日時、拒否された者とその接遇の責任者の氏名、理由、経緯等を記載した書面等を作成し、３年間保存する必要があります。

（裏面に続く）

感染防止対策への協力の求め等について

詳細版 P７、指針 P４

1 営業者は、特定感染症（※１）の国内発生期間に限り、宿泊者に対し、特定感染症の症状の有無等に応じて、必要な限度で、特定感染症の感染防止対策への協力を求めることができます。

（※１）特定感染症：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。五類感染症である新型コロナウイルス感染症（Covid-19）は、対象外です。

2 宿泊しようとする者は、営業者から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。

※営業者は、宿泊しようとする者が、協力の求めに応じないことをもって宿泊拒否することはできません。

3 宿泊拒否事由の一つである「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」（※２）に改正されました。

（※２）人に感染させるおそれがほとんどないと医師が診断した者（退院基準を満たした結核患者等）は対象外です。

協力の求めの内容	特定感染症の症状を呈する者・特定接触者	特定感染症の患者等	他の宿泊者
①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ことの報告	○	－	－
②客室等での待機	○	○	－
③健康状態等の確認（体温等）	○	○	○
④発生した特定感染症に応じて感染症法等で感染防止対策として求められた措置に即するもの	○	○	○

※特定接触者：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。

差別防止の徹底等について

詳細版 P14、16、17、指針 P32、37

1 営業者は、特定感染症のまん延防止対策を適切に講じ、特に配慮を要する宿泊者に対して特性に応じた適切な宿泊サービスを提供するため、従業者に対し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なりました。

2 実際に宿泊を拒むかどうかの判断は、営業者に委ねられていますが、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まないようにすることとなりました。

その他の事項

詳細版 P２、18、指針 P43

（１）宿泊者名簿について

宿泊者名簿の記載事項について、「職業」が削除され、「連絡先」が追加されます。

（２）事業譲渡について

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、新たに許可の取得等を行うことなく、営業者の地位を承継することとなりました。

（３）個人情報について

営業者は、感染防止対策への協力の求めを行う際に、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にならないよう、個人情報保護法を遵守する必要があります。

（４）行政指導、行政処分について

営業者は、不適切な宿泊拒否や感染防止対策への協力の求め等を行う場合、行政指導や行政処分の対象となり得ます。

お問い合わせ・参考リンク

詳細版 P19、指針 P46

・自治体やその他の相談窓口はこちら
URL：https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000188046_00007.html

・改正旅館業法や指針、詳細版研修ツールについてはこちら

厚生労働省