

# 改正旅館業法概要

～ 令和5年12月13日に旅館業法が変わりました～



川崎市

健康福祉局 保健医療政策部 生活衛生担当

## 目次

旅館業法改正の背景	3
1 宿泊拒否自由の追加	5
1-1 特定要求行為の例（省令第5条の6）	6
1-2 特定要求行為にあたらぬもの	8
2 感染防止対策の充実	10
2-1 感染防止対策への協力の求め	10
2-1-1 協力の求めができる期間（特定感染症国内発生期間）	11
2-1-2 協力の求めの内容	12
2-1-3 宿泊拒否事由の明確化（旅館業法第5条第1項）	15
2-2 宿泊者名簿記載事項	16
3 差別防止の更なる徹底等	17
3-1 研修の努力義務（旅館業法第3条の5第2項関係）	17
3-2 みだりな宿泊拒否の禁止（旅館業法第5条第2項）	17
3-3 宿泊拒否理由の記録（改正法附則第3条第2項関係）	17
3-3-1 宿泊拒否の記録	17
3-4 宿泊拒否に関するその他の留意事項	18
3-4-1 旅館業法第5条第1項第2号（違法行為等）関係	18
3-4-2 旅館業法第5条第1項第4号（宿泊施設に余裕がないとき及び条例）関係	19
3-4-3 旅館業法第5条第1項に規定されていない宿泊拒否事由について	19
3-4-4 報告徴収等	19
3-5 旅館業法と障害者差別解消法との関係	20
3-5-1 従業員に対する研修	20
厚生労働省相談窓口	21
川崎市相談窓口一覧	22
4 事業譲渡に係る手続きの整備	23
4-1 事業譲渡に関する関係資料	24
参考文献	25

## 《旅館業法改正の背景》

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日に施行されました。

**旅館業法第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博打その他の違法行為又は風紀を乱す行為をする恐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つてほか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恐れが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。

旅館業施設で、改正法が適切に運用される必要があります。

そのため、宿泊者や従業者の安全確保も含めて、適切な施設運営ができるよう、厚生労働省の「改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会」において、改正旅館業法に基づく営業者向けの指針が作成されました。

### 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 目次

1. はじめに	1
2. 特定感染症の感染防止に必要な協力の求め等	4
(1) 特定感染症の定義と建言（法第2条第6項関係）	4
(2) 感染防止対策への協力の求め（法第4条の2関係）	5
① 協力の求めの対象者	9
② 協力の求めの内容	11
③ 協力の求めができる期間（特定感染症国内発生期間）	19
④ 協力の求めに応じない正当な理由等	21
3. 宿泊拒否制限	23
(1) 特定感染症の患者等であるとき（法第5条第1項第1号関係）	23
(2) 実施に伴う負担が過重であつ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（法第5条第1項第3号関係）	24
① 規定建言等	25
② 特定要求行為の具体例	29
③ 特定要求行為に該当しないものの例	31
(3) 宿泊拒否に関するその他の留意事項	32
① みだりな宿泊拒否の禁止等（法第5条第2項関係）	32
② 宿泊拒否の理由等の記録（改正法附則第3条第2項関係）	33
③ 法第5条に関する基本的事項等	34
4. 差別防止の更なる徹底等	37
(1) 従業者への研修機会の付与に関する努力義務（法第3条の5第2項関係）	37
(2) 従業者に研修機会を付与するに当たっての留意点	38
① 旅館業の施設における特定感染症のまん延の防止に必要な対策	38
② 宿泊者の特性に応じた適切な宿泊に関するサービスの提供	39
(3) その他	40
① 障害者差別解消法との関係での留意点	40
② 施設面等の環境整備等	42
5. その他	43
(1) 報告徴収等（法第7条第1項等関係）	43
(2) 法以外の事項	44
(3) 相談窓口等	46

※ 特定感染症は感染症ごとに症状や症例定義、対策等が異なるため、特定感染症の国内発生時（又はその可能性が相当程度高まった時点）に、発生した特定感染症やそのフェーズに応じて、具体的な基準等を速やかに示すこととし、本指針においては、特定感染症に共通する内容を記載している。ただし、この内容についても、発生した特定感染症の状況に応じて変更があり得ることに留意されたい。

厚生労働省ホームページ

『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』



# 改正内容

# 1. 宿泊拒否自由の追加

カスタマーハラスメントに当たる特定の要求（以降、特定要求行為）を行った者の宿泊を拒むことができることとなりました。

旅館業法第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・二 (略)

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つ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 (略)

2 (略)

この省令に定めるものを繰り返す行為を、以下「特定要求行為」といいます。

旅館業法施行規則

〔法第五条第一項第三号の厚生労働省令で定めるもの〕

**第五条の六** 法第五条第一項第三号の厚生労働省令で定めるものは、次の各号のいずれかに該当するものであつて、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とする。

一 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(平成二十五年法律第六十五号)第二条第二号に規定する社会的障壁の除去を求める場合を除く。)

二 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八条第一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。)を交えた要求であつて、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

## 1-1 特定要求行為の例（省令第5条の6）

以下7つのような行為を繰り返す場合、営業者は宿泊を拒むことができます。



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、不当なレイチェックアウト、不当な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



宿泊しようとする者が、宿泊サービスに従事する従業者に対し、特定の者にのみ自身の応対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



宿泊しようとする者が、宿泊サービスに従事する従業者に対し、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



泥酔し、他の宿泊者に迷惑を及ぼすおそれがある宿泊者が、宿泊サービスに従事する従業者に対し、長時間にわたる介抱を繰り返し求める行為



宿泊サービスに従事する従業者に対し、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行う行為

## 1 - 1 特定要求行為の例（省令第5条の6）（続き）

宿泊しようとする者が、宿泊サービスに従事する従業者に対し、要求の内容の妥当性※1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※2を繰り返し求める行為

### ※1 「宿泊しようとする者の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

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

### ※2 「要求を実現するための手段・態様が不相当な言動」の例

≪ 要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの ≫

- 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
- 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 差別的な言動
- 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 ≫

- 商品交換の要求
- 金銭補償の要求
- 謝罪の要求（土下座を除く）



特定要求行為を求められ、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、それでもなお、当該要求を求められる場合は、宿泊を拒むことができます。

## 1-2 特定要求行為にあたらぬもの

障害のある方が宿泊に関して社会的障壁の除去を求める場合



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
- ・視覚障害者の部屋までの誘導を求めること
- ・車椅子で部屋に入れるようにベッドやテーブルの位置を移動することを求めること
- ・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
- ・車椅子利用者が高いところの物を従業員に代わりに取ってもらうよう求めること
- ・精神障害のある者がエレベータ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
- ・発達障害のある方が待合スペース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



医療的な介助が必要な障害者、重度の障害者、オストメイト、車椅子利用者、人工呼吸器使用者の宿泊を求めること



介護者や身体障害者補助犬の同伴を求めること

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、本人又は同行者によるその特性について聴取する等して把握できる場合



旅館業の施設側の故意又は過失により、宿泊しようとする者又はその家族等の関係者が損害を被り、何かしらの対応を求めること  
(ただし、手段・態様が不相当なものは除く)



# 「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等 を作成しました！

## カスハラ対策マニュアル・リーフレット・ポスターが完成

厚生労働省は、関係省庁と連携の上、顧客等からの著しい迷惑行為（いわゆるカスタマーハラスメント）の防止対策の一環として、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」や、マニュアルの概要版であるリーフレット、周知・啓発ポスターを作成いたしました。

マニュアルやリーフレットには、学識経験者等の議論や顧客と接することが多い企業へのヒアリングを踏まえ、カスタマーハラスメントを想定した事前の準備、実際に起こった際の対応など、カスタマーハラスメント対策の基本的な枠組みを記載しています。

いずれも厚生労働省ホームページからダウンロードできます。企業のご担当者様をはじめ、幅広くご活用いただければ幸いです。

### <マニュアル>



### <リーフレット>



### <ポスター>



● マニュアル・リーフレット・ポスターはいずれも、厚生労働省ホームページ「職場におけるハラスメントの防止のために（セクシュアルハラスメント/妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント/パワーハラスメント）」からダウンロード可能です。

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou\\_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html)

（参考）カスタマーハラスメントとは

令和元年6月に、労働施策総合推進法等が改正され、職場におけるパワーハラスメント防止のために雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となった。

この改正を踏まえ、令和2年1月に、「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和2年厚生労働省告示第5号）が策定され、顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に関して、事業主は、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮の取組を行うことが望ましい旨、また、被害を防止するための取組を行うことが有効である旨が定められた。



（厚生労働省ホームページ引用）  
詳しくはこちらを御覧ください

## 2 感染防止対策の充実

### 2-1 感染防止対策への協力の求め

特定感染症の国内発生期間に限って、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ることとなりました。（法第4条の2第1項）

旅館業の営業者が感染防止対策への協力の求めや宿泊を拒むことができる事由の対象となる感染症は、次の感染症をいいます。（旅館業法第2条第6項）

特定感染症	例
一類感染症	エボラ出血熱、クリミア・コンゴ出血熱、痘そう、南米出血熱、ペスト、マールブルグ病、ラッサ熱
二類感染症	急性灰白髄炎（ポリオ）、結核、ジフテリア、SARS、MERS等
新型インフルエンザ等感染症	新型インフルエンザ等
新感染症	現時点では、該当なし
指定感染症（※）	現時点では、該当なし

※指定感染症は、感染症法の入院、宿泊療養又は自宅療養に係る規定が準用されるものに限ります。

※新型コロナウイルス感染症は、令和5年5月8日をもって五類感染症に移行しているため、旅館業法における特定感染症には該当しません。

宿泊しようとする者は、感染防止対策への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らないこととなりました。（法第4条の2第4項）

#### ※正当な理由

特定感染症が、感染症ごとに症状や対策が異なるため、発生した特定感染症やそのフェーズに応じて、厚生労働省から示されますが、基本的には、個人により左右できない理由により感染対策への協力が困難である場合

- 例）・医療機関の逼迫や診療時間外により、診察を受けられない場合  
・障害がある等によって、場面に応じたマスク着用が困難な場合



協力の求めに正当な理由なく応じないことのみをもって、宿泊を拒むことはできません。ただし、強制的・威圧的な求めはすべきでないことにご留意ください。

## 《 特定感染症の感染防止への協力の留意点 》

・ 特定感染症国内発生期間中であっても、旅館業の営業者は、旅館業法第4条の2の規定に基づいて協力の求めを行うことも行わないこともできること

・ 旅館業の営業者は、旅館業法第4条の2の規定に基づく協力の求めについては、宿泊しようとする者の置かれている状況等を十分に踏まえた上で、協力の必要性や内容を判断する必要があること

・ 旅館業の営業者は、医師の診断の結果の報告や客室待機をはじめ、協力の求めについて、事実上の強制にあたるような求めや威圧的な求めをすべきではないこと

・ 協力の求めの趣旨等について理解を得られるように丁寧に説明をした上で、協力の求めに応じることについて同意を得ることが考えられること

### 2-1-1 協力の求めができる期間（特定感染症国内発生期間）

営業者が旅館業法に基づいて感染防止対策への協力の求めができる期間は、次表のとおりです（旅館業法第4条の2第2項）。これらの期間について、特定感染症が国内で発生した際に、厚生労働省から旅館業の営業者や国民に対し、ホームページや通知等によって速やかに周知を行います

	始期	終期
一類感染症・ 二類感染症（※）	感染症法により、厚生労働大臣・都道府県知事が国内で発生した旨を公表したとき。	感染症法により、厚生労働大臣・都道府県知事が国内での発生がなくなった旨を公表したとき。
新型インフルエンザ等感染症	感染症法により、厚生労働大臣が国内で発生した旨を公表したとき。	感染症法により、厚生労働大臣が、その感染症が国民の大部分の免疫獲得等により新型インフルエンザ等感染症と認められなくなった旨を公表したとき。
指定感染症（感染症法の入院、宿泊療養又は自宅療養に係る規定が準用されるものに限る）	感染症法により、 ① 厚生労働大臣が病状の程度が重篤であり、かつ、全国的かつ急速なまん延のおそれがあるものと認めて、国内で発生した旨を公表し、 かつ、 ② 政令によって、その感染症について感染症法の入院、宿泊療養又は自宅療養に係る規定が準用されたとき。	感染症法により、 ① 厚生労働大臣が、その感染症について国民の大部分の免疫獲得等により全国的かつ急速なまん延のおそれがなくなった旨を公表したとき。 又は、 ② 政令によって、その感染症について感染症法の入院、宿泊療養及び自宅療養に係る規定がいずれも準用されなくなったとき。
新感染症	感染症法により、厚生労働大臣が国内で発生した旨を公表したとき。	感染症法により、その感染症について感染症法の一類感染症に係る規定を適用する政令が廃止されたとき。

※ 結核は国内に常在すると認められる感染症であり、その特定感染症国内発生期間は、別途、厚生労働大臣の告示に基づいて定められます。

## 2-1-2 協力の求めの内容

協力求めの内容は、次のとおりです。

協力の求めの内容	協力の求めの対象者		
	(A) 有症状者、 (B) 特定接触者	(C) 患者等	(D) 他の宿泊者
i 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	○	-	-
ii 客室等での待機	○	○	-
iii 健康状態等の確認（体温等）	○	○	○
iv 発生した特定感染症に応じて感染防止対策として求められた措置に即するものとして指針で定めるもの	○	○	○

### (1) 報告

宿泊しようとする者が、患者等であるかどうか明らかでない場合において、その者が患者等であるかどうかを確認するため、次のいずれかを、原則として書面又は電子情報処理組織を使用する方法によって報告することを求めることができます。

1) 医師の診断の結果

2) 有症状者にあつては、当該症状が特定感染症以外によるものであることの根拠となる事項

※診断書の提出までは求められません

《特定感染症国内発声器官における健康状態等の確認・報告の様式サンプル》

1. 来館時に記載を求める場合の様式サンプル																											
特定感染症に関する確認票																											
<p>本件は旅館業法第4条の2第1項の規定に基づき確認を求めるものです。正確に記載がなされていない場合、感染対策のために施設の消毒作業や宿泊サービスの制限を行う必要が生じる等、営業者の業務の適正な運営や他の宿泊客の安全の確保に支障を来す可能性がありますので、正しく記載してください。なお、虚偽であることが確認された場合、宿泊しようとする者は報告の求めに応じていないこととなるため旅館業法第4条の2第4項の規定に反することとなります。</p> <p>※太枠内にご記入又はチェック☑を入れてください。</p> <p>&lt;宿泊者情報&gt;</p> <table border="1"> <tr> <td>住所</td> <td></td> </tr> <tr> <td>フリガナ</td> <td></td> </tr> <tr> <td>氏名</td> <td></td> </tr> </table> <p>新型コロナウイルス感染症を念頭においたサンプルであり、発生した特定感染症に応じて、具体的な項目等は変わることから、特定感染症の国内発生に際し改めてサンプルを示すため、下記サンプルをそのまま使用できないことに留意すること。</p> <p>&lt;確認事項&gt;</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>質問</th> <th>回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>来館時の体温</td> <td>度</td> </tr> <tr> <td>1. 特定感染症が疑われる以下の症状がある。 □発熱 □咳 . . .</td> <td>□はい □いいえ</td> </tr> <tr> <td>2. 過去●日以内に保健所から特定接触者に当たると判断されたか。</td> <td>□はい □いいえ</td> </tr> <tr> <td colspan="2">1. に「はい」と答えた方は、以下もお答えください。</td> </tr> <tr> <td>医療機関を受診することや予防接種会場で副反応の説明を受けること等によって症状の原因が特定感染症以外であることが判明している。 □特定感染症以外の疾患 □医薬品の副作用、予防接種の副反応 □医学的処置、手術、治療、施術 □その他</td> <td>□はい □いいえ</td> </tr> <tr> <td colspan="2">1又は2に「はい」と答えた方は、以下もお答えください。</td> </tr> <tr> <td>過去●日以内に特定感染症の流行国・地域（外国に限る）に滞在した。 流行国・地域名（ ）</td> <td>□はい □いいえ</td> </tr> <tr> <td>過去●日以内に特定感染症を人に感染させるおそれが高いとされる動物と接触した。 □動物A □動物B □動物C . . .</td> <td>□はい □いいえ</td> </tr> <tr> <td>過去●日以内に特定感染症の患者等と必要な感染予防策なしで●分以上の会話等をした。</td> <td>□はい □いいえ</td> </tr> </tbody> </table>		住所		フリガナ		氏名		質問	回答	来館時の体温	度	1. 特定感染症が疑われる以下の症状がある。 □発熱 □咳 . . .	□はい □いいえ	2. 過去●日以内に保健所から特定接触者に当たると判断されたか。	□はい □いいえ	1. に「はい」と答えた方は、以下もお答えください。		医療機関を受診することや予防接種会場で副反応の説明を受けること等によって症状の原因が特定感染症以外であることが判明している。 □特定感染症以外の疾患 □医薬品の副作用、予防接種の副反応 □医学的処置、手術、治療、施術 □その他	□はい □いいえ	1又は2に「はい」と答えた方は、以下もお答えください。		過去●日以内に特定感染症の流行国・地域（外国に限る）に滞在した。 流行国・地域名（ ）	□はい □いいえ	過去●日以内に特定感染症を人に感染させるおそれが高いとされる動物と接触した。 □動物A □動物B □動物C . . .	□はい □いいえ	過去●日以内に特定感染症の患者等と必要な感染予防策なしで●分以上の会話等をした。	□はい □いいえ
住所																											
フリガナ																											
氏名																											
質問	回答																										
来館時の体温	度																										
1. 特定感染症が疑われる以下の症状がある。 □発熱 □咳 . . .	□はい □いいえ																										
2. 過去●日以内に保健所から特定接触者に当たると判断されたか。	□はい □いいえ																										
1. に「はい」と答えた方は、以下もお答えください。																											
医療機関を受診することや予防接種会場で副反応の説明を受けること等によって症状の原因が特定感染症以外であることが判明している。 □特定感染症以外の疾患 □医薬品の副作用、予防接種の副反応 □医学的処置、手術、治療、施術 □その他	□はい □いいえ																										
1又は2に「はい」と答えた方は、以下もお答えください。																											
過去●日以内に特定感染症の流行国・地域（外国に限る）に滞在した。 流行国・地域名（ ）	□はい □いいえ																										
過去●日以内に特定感染症を人に感染させるおそれが高いとされる動物と接触した。 □動物A □動物B □動物C . . .	□はい □いいえ																										
過去●日以内に特定感染症の患者等と必要な感染予防策なしで●分以上の会話等をした。	□はい □いいえ																										

《特定感染症国内発声器官における健康状態等の確認・報告の様式サンプル》

2. 宿泊開始後に記載を求める場合の様式サンプル

健康確認票

本件は旅館業法第4条の2第1項の規定に基づき確認を求めるものです。正確に記載がなされていない場合、感染対策のために施設の消毒作業や宿泊サービスの制限を行う必要が生じる等、営業者の業務の適正な運営や他の宿泊客の安全の確保に支障を来す可能性がありますので、正しく記載してください。なお、虚偽であることが確認された場合、宿泊しようとする者は報告の求めに応じていないこととなるため、旅館業法第4条の2第4項の規定に反することとなります。

※太枠内にご記入又はチェック☑を入れてください。

<宿泊者情報>

部屋番号	
フリガナ	
氏名	

新型コロナウイルス感染症を念頭においたサンプルであり、発生した特定感染症に応じて、具体的な項目等は変わることから、特定感染症の国内発生に際し改めてサンプルを示すため、下記サンプルをそのまま使用できないことに留意すること。

質問	回答
体温	度
特定感染症が疑われる以下の症状がある。 <input type="checkbox"/> 発熱 <input type="checkbox"/> 咳 …… <input type="checkbox"/> その他気になる症状 ( )	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ
過去●日以内に保健所から特定接触者に当たると判断されたか。	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ

3. 1又は2で特定感染症が疑われる症状を呈しており、その原因が判明していない者が医療機関を受診した場合に記載を求めるときの様式サンプル

報告票

本件は旅館業法第4条の2第1項の規定に基づき確認を求めるものです。正確に記載がなされていない場合、感染対策のために施設の消毒作業や宿泊サービスの制限を行う必要が生じる等、営業者の業務の適正な運営や他の宿泊客の安全の確保に支障を来す可能性がありますので、正しく記載してください。なお、虚偽であることが確認された場合、宿泊しようとする者は報告の求めに応じていないこととなるため、旅館業法第4条の2第4項の規定に反することとなります。

※空欄・太枠内にご記入又はチェック☑を入れてください。

<宿泊者情報>

部屋番号	
フリガナ	
氏名	

特定感染症の国内発生に際し改めてサンプルを示すため、下記サンプルをそのまま使用できないことに留意すること。

当旅館・ホテルでの宿泊に当たって、健康状態等から医療機関を受診したため、その結果を以下のとおり報告いたします。

受診した医療機関名	
受診した日	年 月 日
受診の結果、症状の原因が特定感染症であることが確認された。	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ
受診の結果、症状が特定感染症以外によるものとされた。	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ

その他に連絡しておくべき事項があれば、ご記入ください。

--

## (2) 客室棟での待機

当該旅館業の施設において、みだりに客室その他の指定する場所から出ないことを求めることができます。

## (3) 健康状態の確認

以下の事項の求めに応じるように求めることができます。

対象者	確認できる事項
(A) 有症状者 (B) 特定接触者 (C) 患者等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・体温その他の健康状態</li> <li>・直近で滞在した国・地域（外国に限る）</li> <li>・特定感染症の患者や媒介動物との接触歴</li> <li>・(A)にあっては(B)に当たるかどうか</li> </ul>
(D) 他の宿泊者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・体温その他の健康状態</li> <li>・(B)に当たるかどうか</li> </ul>

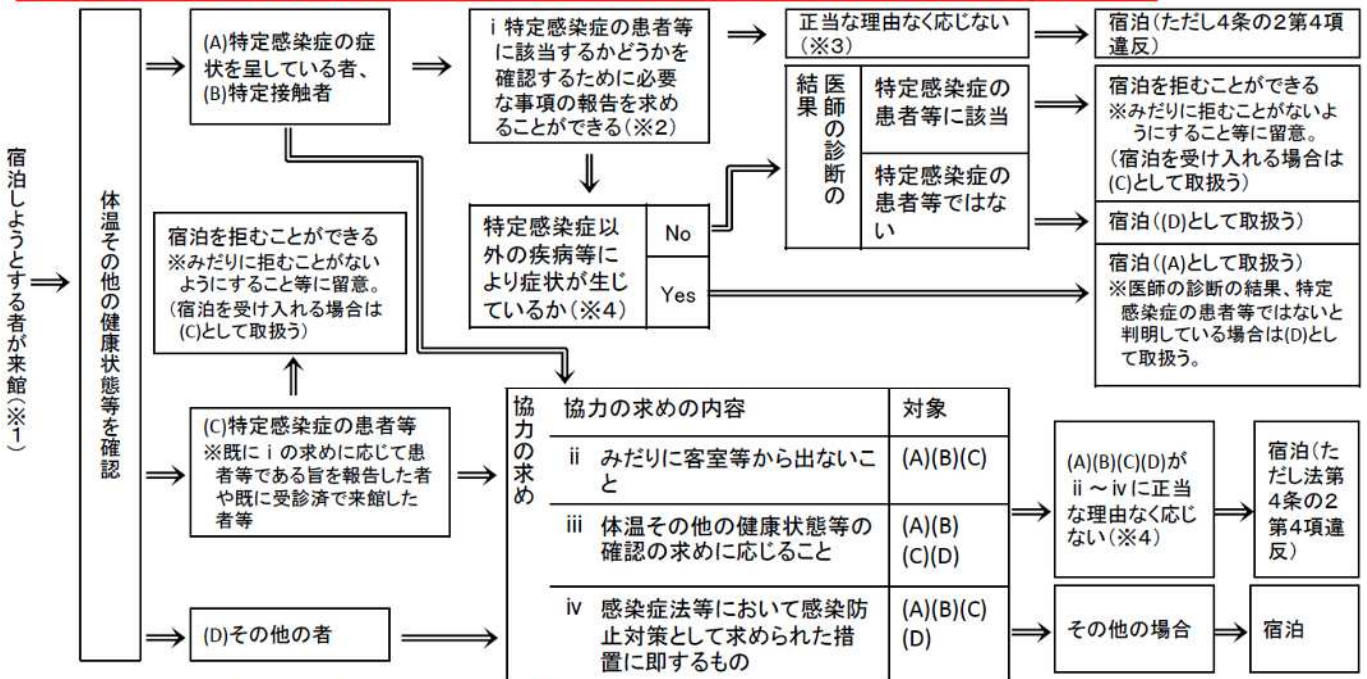


## (4) その他感染防止対策

場面に応じた咳エチケット、手指消毒・手洗い、食事・入浴の場面で大声を控えること等を求めることが考えられますが、具体的には発生した特定感染症に応じて、定められることとなります。

### 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フローのイメージ(特定感染症国内発生期間)

※特定感染症発生期間において、当該特定感染症に応じたフロー図を示すので、下記のイメージはこのまま利用できないことに留意すること。



※1 来館時だけでなく、必要な限度において2泊目以降についても同様のフローで取り扱うことができる。

※2 報告の求めを受けた者が医療機関を受診する場合には、営業者は、適切な医療機関を知らせることが望ましい。

※3 宿泊しようとする者は、営業者から協力の求めがあつたときは、正当な理由がない限り、その求めに応じなければならない。(法第4条の2第4項)

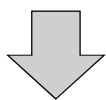
※4 宿泊しようとする者が明らかにしたくない情報の報告や確認を強制することはできず、営業者は、宿泊しようとする者の置かれている状況等を十分に考慮し、(A)(B)が、症状が特定感染症以外により生じたものであると自己申告する場合は、仮に当該者が特定感染症の患者等であった場合を想定し、他の宿泊者や従業員に感染させないように宿泊することへの協力を求めた上で、それ以上の報告や確認は求めずに宿泊を認めること。

・(D)も、他の宿泊者や従業員に感染させないように宿泊することへの協力を求めた上で、それ以上の確認は求めずに宿泊を認めること。

## 2-1-3 宿泊拒否事由の明確化（旅館業法第5条第1項）

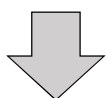
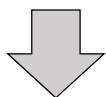
改正前

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



(参考) 旅館業法第5条をめぐっては、過去に以下の事案がありました。

- ・ハンセン病療養所の入所者が、ハンセン病元患者であることを理由に宿泊を拒否された
- ・エイズ患者が、エイズ患者であることを理由にホテルの宿泊を拒否された



### 感染症法前文

我が国においては、過去にハンセン病、後天性免疫不全症候群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

改正後

特定感染症の患者等であるとき

今後も、外見を元に特定感染症の患者等でないかと疑って宿泊を拒否するようなことがあってはいけません。



## 2-2 宿泊者名簿記載事項

改正法により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（旅館業法第6条関係）。

これにより感染防止対策の観点から、宿泊者が特定感染症の患者等やその関係者等であった場合に必要に応じて連絡がとれるようになりました。

改正前	改正後
前泊者の氏名・住所・ <b>職業</b>	宿泊者の氏名・住所・ <b>連絡先</b>
宿泊者が日本国内に住所を有しない外国人であるときは、その国籍及び旅券番号	同左
その他都道府県知事が必要であると認める事項	同左

川崎市旅館業法施行細則においても、下の表のとおり記載事項を変更としました。

改正前	改正後
年齢	同左
到着 <b>日時</b>	到着 <b>年月日</b>
出発 <b>日時</b>	出発 <b>年月日</b>
<b>前泊地</b>	<b>削除</b>
<b>行先地</b>	<b>削除</b>



## 3 差別防止の更なる徹底等

### 3-1 研修の努力義務（旅館業法第3条の5第2項関係）

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。

### 3-2 みだりな宿泊拒否の禁止（旅館業法第5条第2項）

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。

### 3-3 宿泊拒否理由の記録（改正法附則第3条第2項関係）

「特定要求行為」又は「特定感染症の患者であること」を理由に宿泊を拒んだときは、その**理由を記録**する。

#### 3-3-1 宿泊拒否の記録

営業者は、当分の間、新旅館業法第5条第1項第1号（**特定感染症の患者等**）又は第3号（**カスタマーハラスメント**）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、**宿泊を拒んだ理由等を記録し、3年間保存**する。（改正法附則、旅館業法施行規則附則）

《宿泊拒否の理由等の記録（参考様式）》

宿泊拒否の記録			
日時			
理由	<input type="checkbox"/> 旅館業法第5条第1項第1号に該当するため <input type="checkbox"/> 旅館業法第5条第1項第3号に該当するため		
対応の責任者		宿泊拒否対象者の氏名	
宿泊拒否までの経過の概要 (旅館業法第5条第1項第3号に該当することを理由とする場合)			
備考			

※宿泊拒否した事案1回ごとに作成してください。

#### 【記録事項】

- 宿泊を拒んだ理由
- 宿泊を拒んだ日時
- 拒否された者の氏名
- 対応した責任者の氏名
- 宿泊拒否までの経過の概要  
(法第5条第1項第3号の場合)



川崎市ホームページ  
令和5年旅館業法改正について

## 3-4 宿泊拒否に関するその他の留意事項

### 3-4-1 旅館業法第5条第1項第2号（違法行為等）関係

「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」に、宿泊を拒むことができる。

#### 《旅館業法第5条第1項第2号に該当し得る例》

- (1) 宿泊しようとする者が、従業者や他の宿泊客に接近してことさらに咳(せき)を繰り返す、つばを吐きかけるなどした場合や、従業者や他の宿泊客につかみかかり又は突き飛ばした場合は、暴行罪が成立し得ます。
- (2) 宿泊しようとする者が、旅館・ホテルの業務を妨害する意図で、法第4条の2第1項に基づく協力を求めた従業者を大声で罵倒したり、協力に応じる必要がないなどと怒号したり、あるいは他の宿泊客がいる場で特定感染症に罹患しているなどと吹聴して旅館・ホテル側にその対応をさせ、旅館・ホテルの業務を妨害した場合や、その他旅館・ホテルの業務を妨害する意図で、従業者を大声で罵倒する等して旅館・ホテル側にその対応をさせ、旅館・ホテルの業務を妨害した場合には、威力業務妨害罪が成立し得ます。
- (3) 宿泊しようとする者が、従業者や他の宿泊客に対し、その同意がなく又は同意がないことの表明が困難な状態にさせ又はその状態にあることに乗じて、わいせつな行為を行った場合には、不同意わいせつ罪が成立し得ます。
- (4) 宿泊しようとする者が、従業者や他の宿泊客に対し、公衆の目に触れるような場所で殊更に裸体を見せつける場合は、公然わいせつ罪や軽犯罪法違反が成立し得ます。
- (5) 宿泊しようとする者が、施設内の備品や設備を意図的に破壊又は汚損する場合は、器物損壊罪が成立し得ます。
- (6) 宿泊しようとする者が、従業者に対し、「SNSにこの旅館の悪評を載せるぞ」「このホテルに火をつけるぞ」と言うなど、生命、身体、自由、名誉又は財産に対し具体的な害悪を告知した場合は、脅迫罪が成立し得ます。
- (7) 宿泊しようとする者が、従業者に対し、「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」等と脅す場合は、恐喝未遂罪が成立し得ます。
- (8) 宿泊しようとする者が、従業者に対し、生命、身体、自由、名誉若しくは財産に対し害を加える旨を告知して脅迫し、又は暴行を用いて土下座を行わせた場合は、強要罪が成立し得ます。
- (9) 宿泊しようとする者が、従業者に対し、不特定多数の者の前で「馬鹿」「ブス」等と侮辱する場合は、侮辱罪が成立し得ます。
- (10) 宿泊しようとする者が、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た場合は、軽犯罪法違反が成立し得ます。
- (11) 宿泊しようとする者が、人数を偽って宿泊する場合や宿泊料を期日までに払わない場合は、詐欺罪が成立し得ます




### 3-4-2 旅館業法第5条第1項第4号（宿泊施設に余裕がないとき及び条例）関係

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も宿泊を拒むことができます。

#### 川崎市旅館業法施行条例（宿泊拒否の事由）第5条

法第5条第1項第4号の規定による条例で定める宿泊を拒むことができる事由は、次のとおりとする。

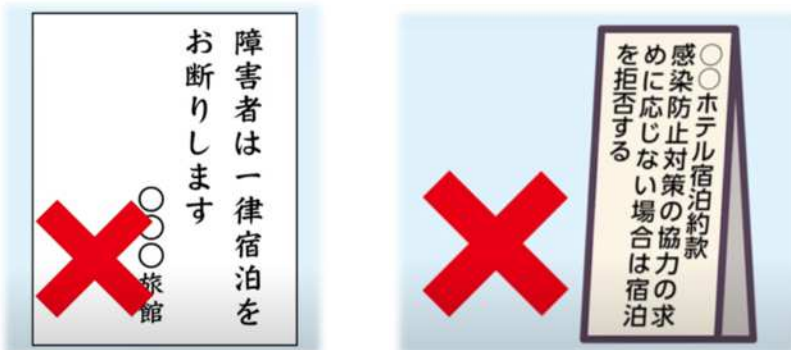
- (1) 宿泊しようとする者が泥酔し、又は言動が著しく異常で、他の宿泊者（他の宿泊者がいない場合にあっては、営業者。次号において同じ。）に迷惑を及ぼすおそれがあると認められるとき。
- (2) 宿泊しようとする者が著しく不潔な身体又は服装をしているため、他の宿泊者に迷惑を及ぼすおそれがあると認められるとき。

 障害の特性から上記行為を行う可能性があります。同行者にその特性について聴取するなどし、みだりに宿泊を拒むことがないようにご注意ください。

### 3-4-3 旅館業法第5条第1項に規定されていない宿泊拒否事由について

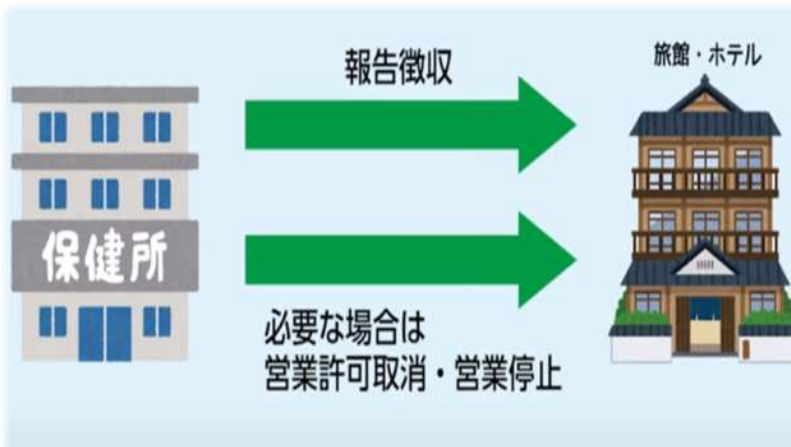
旅館業法第5条第1項に規定されていない宿泊拒否事由を宿泊約款に規定したとしても無効です。

※多様な消費者の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、「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は、宿泊拒否には当たらないとされています。



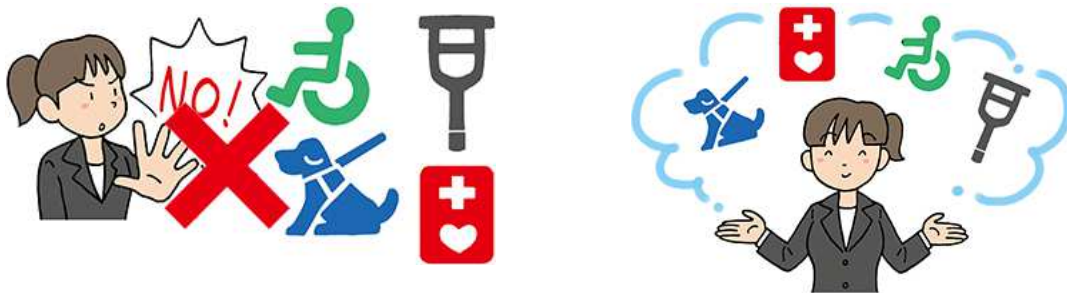
### 3-4-4 報告徴収等

不適切な宿泊拒否や感染防止対策への協力の求めを行っていることを把握した場合、法第7条の報告徴収等を行い、必要な場合は法第8条により営業停止等を行うことがあります。



### 3-5 旅館業法と障害者差別解消法との関係

旅館業法第5条の規定から、営業者は、障害があることを理由として宿泊を拒むことはできません。営業者は障害者の特性を踏まえて対応することが求められる場面が想定されます。



#### 3-5-1 従業員に対する研修

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。

障害の特性を踏まえて対応することが求められる状況でも、適切に対応できるように、研修の中で障害の特性についてしっかり習熟することが重要です。

##### 【研修方法の例】

- ・厚生労働省ホームページの研修ツール
- ・旅館業の団体が実施する全国研修等
- ・旅館ホテル生活衛生同業組合の組合員であれば組合に問い合わせれば、講師の照会等の支援を受けることができます。



障害者に対する必要な配慮を目的として、宿泊予約の際に事前に障害について申告することを求めることは、不当な差別的取扱いには当たりません。



障害者について事前申告しなかったことを理由として宿泊を拒むことはできません。

- ・法第5条第1項違反
- ・不当な差別的取扱い

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](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。 <a href="https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/local_consumer_administration/dam.asp/">https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/local_consumer_administration/dam.asp/</a>	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: 03-6450-6611 (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	連絡先	対応日時等
全国旅館ホ テル生業衛 生同業組合 連合会	URL: <a href="http://www.yadonet.ne.jp/info/eng/cvaya_soudan.html">http://www.yadonet.ne.jp/info/eng/cvaya_soudan.html</a>	

### 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 (法テフ 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。 <a href="https://www.buiterasu.or.jp/index.html">https://www.buiterasu.or.jp/index.html</a>	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。

団体名	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 <a href="https://www.moj.go.jp/IN/KEN/index_soudan.html">https://www.moj.go.jp/IN/KEN/index_soudan.html</a> (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。)

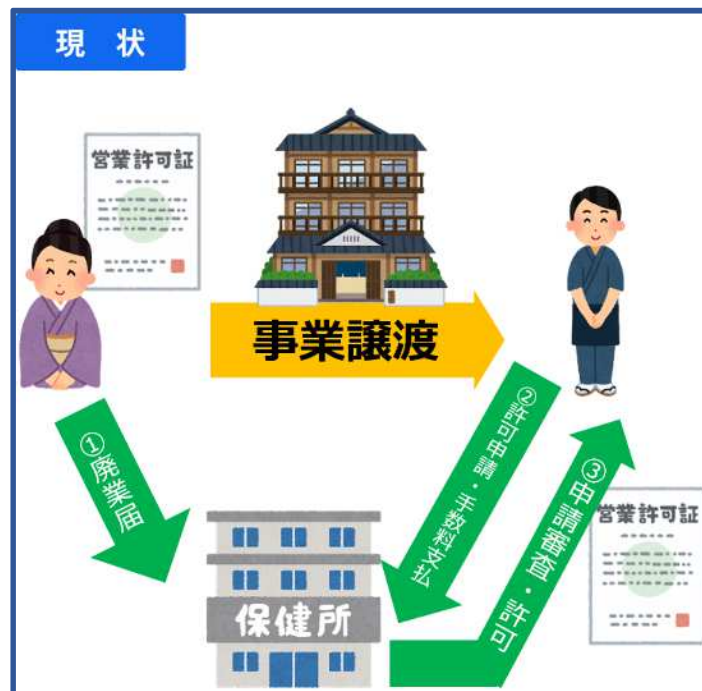
## 川崎市 相談窓口一覧

担当課	電話番号等
健康福祉局 保健医療政策部 生活衛生担当	TEL : 044-200-2448 FAX : 044-200-3927 Mail : 40seici@city.kawasaki.jp
川崎区役所 地域みまもり支援センター (福祉事務所・保健所支所) 衛生課	TEL : 044-201-3222 FAX : 044-201-3291 Mail : 61eisei@city.kawasaki.jp
幸区役所 地域みまもり支援センター (福祉事務所・保健所支所) 衛生課	TEL : 044-556-6681 FAX : 044-556-6659 Mail : 63eisei@city.kawasaki.jp
中原区役所 地域みまもり支援センター (福祉事務所・保健所支所) 衛生課	TEL : 044-744-3271 FAX : 044-744-3342 Mail : 65eisei@city.kawasaki.jp
高津区役所 地域みまもり支援センター (福祉事務所・保健所支所) 衛生課	TEL : 044-861-3322 FAX : 044-861-3308 Mail : 67eisei@city.kawasaki.jp
宮前区役所 地域みまもり支援センター (福祉事務所・保健所支所) 衛生課	TEL : 044-856-3270 FAX : 044-856-3274 Mail : 69eisei@city.kawasaki.jp
多摩区役所 地域みまもり支援センター (福祉事務所・保健所支所) 衛生課	TEL : 044-935-3306 FAX : 044-935-3394 Mail : 71eisei@city.kawasaki.jp
麻生区役所 地域みまもり支援センター (福祉事務所・保健所支所) 衛生課	TEL : 044-965-5164 FAX : 044-965-5204 Mail : 73eisei@city.kawasaki.jp

開庁時間：月曜日から金曜日の8時30分～12時、13時～17時まで（祝休日・12月29日から1月3日を除く）

## 4. 事業譲渡に係る手続きの整備

譲受人は、新たな許可の取得を行うことなく、**あらかじめ承認申請**を行うことにより、**営業者の地位を承継**することとなりました。



## 4-1 事業譲渡に関する関係資料

厚生労働省通知「事業譲渡に関する手続きが整備されます（旅館業版）」

# 事業譲渡に関する手続きが整備されます 2023年12月13日から、承認手続きのみとなります

- 1 2023（令和5）年12月13日から、旅館業の事業譲渡について、合併・分割・相続の場合と同様に、譲受人は、新たな許可の取得等を行うことなく、**あらかじめ承認手続きを行うことにより、営業者の地位を承継することとなります。**

【改正前】



【改正後】



※承認申請には譲渡を証する書類等の添付が必要。

- 2 譲渡人は、事業譲渡を行おうとする場合、**管轄の保健所にあらかじめ相談**するようお願いいたします。また、譲渡人は、必要に応じて譲受人と連携し、保健所に対し、事業譲渡後の衛生管理や事業の方針等の説明を適切に行ってください。
- 3 申請は譲渡人と譲受人が申請を行う必要があります。  
（申請に際しては、譲渡人と譲受人のいずれか一方が、譲渡人と譲受人の連名の申請書を提出することも考えられます。）
- 4 営業における**衛生管理に関する一義的な責任は、譲受人**にあります。そのため、事業譲渡に際しては、事業の継続や従業員の雇用の維持等により衛生水準を確保してください。
- 5 譲受人は、譲渡人が営業の許可を受けた際（変更があった場合には変更の届出を行った際）に提出した図面その他の**書類の控えを適切に管理してください。**



## その他の留意事項について

- 1 原則として、承継の前後で、許可の内容は、変更されません。  
(ただし、譲渡の申請の際に、変更の届出を行うことは可能です。)  
譲渡に係る新たな規定により営業者の地位を承継した場合には、許可の条件は、原則として、承継されます。  
営業の許可がされている事業の一部を譲渡する場合(※)は、今回の改正により措置された事業譲渡に係る規定の対象外です。

(※) 例えば、1号棟および2号棟を有し、両棟における旅館業を一体的に管理するものとして一つの許可を受けている旅館業の営業者が、どちらか一方の棟における事業のみを譲渡する場合等
- 2 申請書に添付する「旅館業の譲渡を証する書類」は、譲渡が完了したことを証する書類ではなく、今後譲渡する旨を証する書類(基本的には、譲渡契約書等の写し等)であることが必要です。その書類の中で、当事者による譲渡の意思と譲渡の事実、譲渡の効力発生日が最低限確認できるものである必要があります。
- 3 申請書に添付する定款及び寄付行為の写しは、事業譲渡に伴い定款等の変更がある場合には、その一部変更等の手続を経た正式のものでなければなりません。  
(譲渡について認可が必要な場合にあつてはその認可後のものでなければなりません。)
- 4 譲渡の効力が承認より前に発生する場合は、新規の許可が必要となり、今回の改正により導入された承認制度は適用されません。
- 5 仮に事業譲渡後に施設の増設等を行う場合は、営業者は、事業譲渡の手続とは別に、通常の施設の増設等に必要となる保健所への変更届の提出等を行う必要があります。  
なお、同一性が認められないような大幅な変更がある場合は、新規と同様の取扱いとなります。
- 6 事業譲渡の新たな手続に基づき営業を承継した場合は、その承継の承認後、保健所により、営業を承継した者の業務の状況について調査がされることとなります。

## 《 参考文献 》

### 川崎市ホームページ

令和5年度旅館業法の改正について  
(参考様式はこちら：宿泊拒否の理由等の記録、報告や客室棟大気の記録)



### 厚生労働省ホームページ

旅館業法の改正のページ（各種研修ツール・周知ポスターなど）



研修ツール（詳細版）

研修ツール（要約版）

周知用ポスター

相談窓口ポスター