

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

- 1 営業者は、宿泊施設に過重な負担となり、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 (以下の行為を繰り返すもの)

- 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

- 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、場合に依じた音量の調整ができないまま従業員に声をかける等、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

- 2 営業者は、**特定感染症(※)**の国内発生期間に限り、宿泊者に対し、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。**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。

(※) 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。なお、新型コロナウイルス感染症(Covid-19)は、対象外です。

- 3 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。

