

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ください。

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
- 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



※ 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①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。