

生活衛生関係営業等の事業活動の継続に資する環境の整備を図るための旅館業法等の一部を改正する法律の施行期日を定める政令案に関する意見募集の結果について

令和 5 年 11 月 15 日  
厚生労働省  
健康・生活衛生局生活衛生課

生活衛生関係営業等の事業活動の継続に資する環境の整備を図るための旅館業法等の一部を改正する法律の施行期日を定める政令案について、令和5年10月11日（水）から同年10月30日（月）まで御意見を募集したところ、計2件の御意見をいただきました。

お寄せいただいた御意見とそれに対する考え方について、以下のとおり取りまとめましたので、公表いたします。

皆様の御協力に深く御礼申し上げますとともに、今後とも厚生労働行政の推進に御協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

No.	案に対する御意見	御意見に対する厚生労働省の考え方
1	賛成である。改正については、既に、内容面としても、手続面としても、いずれも、厚生労働省の立案担当者らの慎重な検討、専門家らも交えたマルチステークホルダーからの意見の聴取及び勘案、並びに十分な議論が実施されており、肯定的に評価されるべきであると考えている。	御意見ありがとうございます。
2	・あらゆる面で理不尽な要求をする宿泊客の宿泊拒否。各施設において事情により、受け入れられない要求は様々である。それを説明しても理解してもらえない宿泊客は宿泊拒否できるようにしてもらわないと、従業員の保護	御意見として承り、今後の施策の参考とさせていただきます。 なお、旅館業法第5条第2項に規定されているとおり、「営業者は、旅館業の公共性を踏まえ、かつ、宿泊

<p>もできず、経営が成り立たない。セクハラ、パワハラと同じく、カスタマーハラスメントであり、要求を求められる側が、これ以上は無理だと感じた時点で宿泊拒否できるように定めてほしい</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・過去に自施設に限らず他施設でもノーショー(連絡無し不泊)をした宿泊客については、その情報を旅館組合等のデータベース化を許可し、加盟施設全体での宿泊拒否を可能に。ノーショーは常習犯が多いので、情報を業界全体で共有しないと意味が無い</li> <li>・同じくキャンセル料未払い客のデータベース化を許可</li> <li>・キャンセル料支払いの厳格化を定める。キャンセル料は違約金と同じであり、支払わなければ、宿泊施設は営業を継続できなくなる。たとえば沖縄付近に台風がいて、そのまま台湾方面に抜ける進路予想であっても、台風の影響で天気が悪そうだとキャンセルの連絡をしてきて台風のせいでは不可抗力だからキャンセル料は支払わない予約客に対して、きちんと対応できる法整備が欲しい</li> <li>・インターネットサイトでの口コミ記入への本名記載義務化と、不当な口コミの削除を可能に</li> </ul>	<p>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」ことが必要です。</p>
---	--