

カスタマーハラスメントの防止対策の推進に係る関係省庁連携会議（第1回）	資料 3-3
令和7年1月17日	

改正旅館業法における宿泊拒否事由について

令和7年1月17日
厚生労働省 健康・生活衛生局
Ministry of Health, Labour and Welfare of Japan

旅館業法における宿泊を拒むことができる事由の改正

- 営業者が、宿泊しようとする者から無制限に対応を強いられた場合、宿泊者の衛生に必要な措置をはじめ、旅館業の施設において本来提供すべきサービスが提供できず、旅館業法上求められる業務の遂行に支障を来すおそれがあるため、旅館業法等の一部を改正する法律（※）により、**新たに、宿泊を拒むことができる事由として、特定の要求が行われたときを追加**する改正が行われた。

改正後の旅館業法（令和5年12月13日施行）

（※）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（令和5年法律第52号）

○旅館業法（昭和二十三年法律第百三十八号）（抄）

第五条 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）

	厚生労働省令で定める事項	具体例（指針）
内容面	①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 （※1）	不当な割引・アップグレードや、土下座等を繰り返す要求
方法面	② 従業者の心身に負担を与える言動を交えた要求であつて、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 （※2）	従業員に対し、長時間にわたり、不当な要求を繰り返す

※1 障害者差別解消法の社会的障壁の除去を求める場合は除く（筆談等を求めることや視覚障害者が部屋まで誘導を求めること等）。

※2 **合理的な理由があるもの**（例えば、障害の特性により外形的に乱暴な言動をしてしまうと把握できる場合等）は除く。

新たな拒否事由の具体例について①

以下の例を営業者向けの指針（※）において示し周知するとともに、ポスター等により一般向けにも周知している。

※旅館業法第5条の2に基づき厚労大臣が策定する指針

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

（注1、注2）

（※）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

（注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

（注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。）

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



(注) 上記においても、①方法が粗野又は乱暴な言動その他従業員の心身に負担を与える行動（障害を理由とした不当な差別的取扱いを行ったことに起因するものなど、合理的な理由があるものを除く。）を交えた要求であり、かつ、②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であって、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場合は、拒否事由に該当しうる。