



GO!

https://www.jfaiu.gr.jp

2023.12.19

No.25-23

EXPRESS

航空連合NEWS

発行：航空連合／発行人：長谷川 樹 〒144-0041東京都大田区羽田空港1-6-5 第5綜合ビル5階 TEL (03) 5708-7161 FAX (03) 5708-7163

改正旅館業法が施行されました！ ～カスハラ対策の大幅な強化が実現！～

機内盗撮・カスハラの根絶に向けて 第15弾

12月13日（水）、改正旅館業法が施行され、同法で定められている「宿泊拒否事由」に「カスタマーハラメントにあたる特定の要求をした者」などが追加されることになりました。具体的には、「不当な割引や慰謝料、アップグレード、レイトチェックアウト、アーリーチェックインの要求、契約にない送迎等、過剰なサービスを要求する行為」、「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」などが相当し、従業員を守り、他の宿泊客にも快適な環境づくりにつながるものです。

航空連合が2022年12月におこなったアンケートでは、ホテルの職場でも空港などと同様、カスハラ問題が少なくない実態と、対策の不足が明らかになっています（[航空連合NEWS24-07](#)参照）。同法施行を契機に、業界をあげてカスハラ対策を強化すべきであり、ホテル産業に関わる他産別とも連携しながら、引き続き取り組んでいきます。

宿泊者の皆様へ

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 要求内容の妥当性に際して、当該要求を実現するための手段・態様が不当なもの（※）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、誹謗）、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フロント等で業務でのコミュニケーションを求めたこと
- 障害予防措置がバリアに該当する障害の除去を求めること | 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・態様が不当なものを除く）等 |
|---|---|---|--|
-
- (※) 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り）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。

- 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。

- 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。

改正事項の詳細や相談窓口については、厚生労働省 HP をご覧ください。
厚生労働省 HP URL: <http://www.mhlw.go.jp/kasuhara/poster/>



厚生労働省

厚生労働省が作成した周知用ポスター



航空連合ビジョン

いつの時代も社会から必要とされ、働く仲間がやりがいを感じ、誇りをもって働ける産業