

| 宿泊拒否の記録 | | | |
|--|--|-----------|--|
| 日時 | | | |
| 理由 | <input type="checkbox"/> 旅館業法第5条第1項第1号に該当するため（特定感染症の患者等） <input type="checkbox"/> 旅館業法第5条第1項第3号に該当するため（カスタマーハラスメント客等） | | |
| 対応の責任者 | | 宿泊拒否対象者氏名 | |
| 宿泊拒否までの経過の概要 （旅館業法第5条第1項第3号に該当することを理由とする場合） | | | |
| | | | |
| 備考 | | | |
| | | | |

※宿泊拒否した事案1回ごとに作成し、3年間保存してください。

（参照条文）

■旅館業法（昭和23年法律第138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 宿泊しようとする者が特定感染症の患者等であるとき。
- 二 宿泊しようとする者が賭博その他の違法行為又は風紀を乱す行為をするおそれがあると認められるとき。
- 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 宿泊施設に余裕がないときその他都道府県が条例で定める事由があるとき。

2 営業者は、旅館業の公共性を踏まえ、かつ、宿泊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ものとする。

附 則（令和5年法律第52号）（抄）

（旅館業法の一部改正に伴う経過措置）

第三条（略）

2 営業者（新旅館業法第三条の二第一項に規定する営業者をいう。）は、当分の間、新旅館業法第五条第一項第

一号又は第三号のいずれかに該当することを理由に宿泊（旅館業法第二条第五項に規定する宿泊をいう。次項において同じ。）を拒んだときは、厚生労働省令で定める方法により、その理由等を記録しておくものとする。

3（略）

■旅館業法施行規則（昭和23年厚生省令第28号）（抄）

第五条の六 法第五条第一項第三号の厚生労働省令で定めるものは、次の各号のいずれかに該当するものであつて、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ものとする。

- 一 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（宿泊に関して障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成二十五年法律第六十五号）第二条第二号に規定する社会的障壁の除去を求める場合を除く。）
- 二 粗野又は乱暴な言動その他の従業者の心身に負担を与える言動（営業者が宿泊しようとする者に対して障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律第八条第一項の不当な差別的取扱いを行つたことに起因するものその他これに準ずる合理的な理由があるものを除く。）を交えた要求であつて、当該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

附 則（令和5年厚生労働省令第140号）（抄）

（宿泊を拒んだときの理由等の記録及び保存の方法）

2 改正法附則第三条第二項の方法は、旅館業法第五条第一項第一号又は第三号に掲げる場合ごとに、宿泊を拒んだ理由等に関する記録を書面、当該営業者の使用に係る電子計算機に備えられたファイル又は電磁的記録媒体（電子的方式、磁気的方式その他の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録であつて、電子計算機による情報処理の用に供されるものに係る記録媒体をいう。）をもって調製するファイルにより作成し、その作成の日から三年間保存するものとする。

■旅館業の施設において特定感染症の感染防止に必要な協力の求めを行う場合の留意事項並びに宿泊拒否制限及び差別防止に関する指針（令和5年11月15日厚生労働大臣決定）（抄）

- 改正法附則第3条第2項により、営業者は、当分の間、法第5条第1項第1号又は第3号のいずれかに該当することを理由に宿泊を拒んだときは、同各号に掲げる場合ごとに、書面、電磁的記録等に宿泊を拒んだ理由等を記載し、当該書面又は電磁的記録を作成した日から3年間保存する方法により、宿泊を拒んだ理由のほか、その日時や拒否された者及びその対応に係る責任者の氏名、同項第3号に該当することを理由とする場合にあっては宿泊を拒むまでの経過の概要等を記録しておく必要がある。
- 本規定は、宿泊拒否事由の規定の運用状況を都道府県等が適切に把握できるよう、営業者は、法第7条第1項又は第2項の規定に基づき都道府県等から報告を求められ、又は質問を受けることとなる場合に備えて、宿泊拒否の理由等を記録しておくべきとされたものと解される。
- 法第5条第2項において、営業者は、宿泊を拒む場合には、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ものとする規定とも関連することに留意されたい。