

Tourism Inbound Newsletter

2025年1月22日

宿泊事業者における カスタマーハラスメント対応について



弁護士 高宮 雄介
TEL. 03-6266-8744
yusuke.takamiya@morihamada.com



弁護士 松井 佑樹
TEL. 03-6266-8958
yuki.matsui@morihamada.com

I.はじめに

新型コロナウイルス感染症の感染拡大やそれに伴う世界的な混乱が収束し、日本の観光業は急激な回復を見せています。2023年の国内旅行消費額は21兆9,101億円と、新型コロナウイルス感染症感染拡大前の2019年とほぼ同水準まで回復を見せています¹。また、インバウンド需要の回復も顕著であり、日本政府観光局(JNTO)によると、2023年の訪日外国人旅行者数は、2022年の約383万人から約2,506万人まで増加し、前年比で約550%、2019年との比較でも80%程度の水準にまで回復しています²。この傾向は2024年に入っても衰える気配はなく、2024年7-9月期の国内旅行消費額は速報値で2019年の金額を上回る数値となっており³、訪日外国人旅行者数は、2024年10月推計値において過去最高の数値を示しています⁴。

日本の観光業が急速に回復する一方で、全国の観光地では、オーバーツーリズムの問題や、ホテルや旅館の従業員に対するカスタマーハラスメントが深刻な問題となっています。カスタマーハラスメントについては、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会が令和4年(2022年)8月に実施した調査では、調査に応じた

¹ 観光庁「旅行・観光消費動向調査 2023 年年間値(確報)」(2024 年 4 月 30 日公表)。

² 日本政府観光局「訪日外客数(2023 年 12 月および年間推計値)」(2024 年 1 月 17 日公表)。

³ 観光庁「旅行・観光消費動向調査 2024 年 7-9 月期(速報)」(2024 年 11 月 20 日公表)。

⁴ 日本政府観光局「訪日外客数(2024 年 10 月推計値)」(2024 年 11 月 20 日公表)。

当事務所は、本書において法的アドバイスを提供するものではありません。具体的な案件については個別の状況に応じて弁護士にご相談頂きますようお願い申し上げます。

© Mori Hamada & Matsumoto. All rights reserved.

ホテル・旅館の営業者の 40%以上がカスタマーハラスメントの対応に悩まされたことがあると回答しているとのことであり⁵、観光需要が増えるにしたがって、カスタマーハラスメントの問題もより深刻なものになることが予想されます。

本 NL では、2023 年 12 月 13 日施行の令和 5 年改正旅館業法に盛り込まれた、カスタマーハラスメントに対する宿泊拒否(旅館業法 5 条 1 項 3 号)の内容を概観しつつ、ホテルや旅館等の宿泊事業者のカスタマーハラスメントへの対応について検討します。なお、令和 5 年改正の内容については、2022 年 12 月に配信いたしました「TOURISM INBOUND NEWSLETTER(Vol.14)」⁶、及び、2023 年 6 月に配信いたしました「TOURISM INBOUND NEWSLETTER(Vol.16)」⁷にて詳細をご紹介しますので、併せてご参照いただけますと幸いです。

II. 旅館業法 5 条 1 項 3 号について

1. 旅館業法 5 条 1 項 3 号追加の経緯

旅館業法では、旅館業の公共性等の観点から、一定の宿泊拒否事由に該当する場合を除き、宿泊希望者の宿泊を拒んではならないとの規定が置かれてきました。これに対し、2021 年 8 月から始まった「旅館業法の見直しに係る検討会」では、当時、新型コロナウイルス感染症の感染が継続する中で、宿泊者や従業員の健康・安全を確保し、旅館・ホテルの現場に即した柔軟な感染症対策が行えるよう必要な措置を講じる必要があるとの問題意識の下で、宿泊拒否事由の追加が議論されました。この議論の中で、旅館業においても、他のサービス業と同様に、いわゆる「モンスタークレーマー」などによるカスタマーハラスメントの対応に苦慮しているという指摘があり、令和 5 年改正では、「特定感染症」の患者等に係る宿泊拒否事由(旅館業法 5 条 1 項 1 号)とともに、カスタマーハラスメントに係る宿泊拒否事由(旅館業法 5 条 1 項 3 号)が追加されました。

2. 旅館業法 5 条 1 項 3 号の概要

旅館業法 5 条 1 項は、上記のとおり、一定の宿泊拒否事由に該当する場合を除いて、宿泊事業者が宿泊

⁵ 政府広報オンライン「ホテルや旅館に泊まる前に知っておきたい「旅館業法」改正のポイント」<https://www.gov-online.go.jp/useful/article/202311/1.html>(2025 年 1 月 5 日最終閲覧)。

⁶ [https://www.morihamada.com/content/files/00066009/TOURISM%20INBOUND%20NEWSLETTER\(Vol.14\).pdf](https://www.morihamada.com/content/files/00066009/TOURISM%20INBOUND%20NEWSLETTER(Vol.14).pdf)

⁷ <https://www.morihamada.com/system/files/newsletters/newsletters/pdf/TOURISM%20INBOUND%20NEWSLETTER%28Vol.16%29.pdf>(2025 年 1 月 5 日最終閲覧)。

当事務所は、本書において法的アドバイスを提供するものではありません。具体的な案件については個別の状況に応じて弁護士にご相談頂きますようお願い申し上げます。

© Mori Hamada & Matsumoto. All rights reserved.

希望者の宿泊を拒んではらない旨を定めています。宿泊拒否事由のうち、令和 5 年改正で宿泊拒否事由として追加された同項 3 号は、以下のような規定ぶりとなっています。

〔宿泊をさせる義務〕

第 5 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。

(中略)

3 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。

(後略)

この規定では、宿泊希望者からの要求に関する要件として、(ア)実施に伴う負担が過重であること、(イ)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であることが定められ、また、(ウ)当該要求が宿泊希望者によって繰り返されることが要件となっています(以下、(ア)～(ウ)の要件を満たした宿泊希望者の要求行為を「特定要求行為」といいます。)

(ア)の要件については、どのような要求が「実施に伴う負担が過重である」と評価されるかが問題となりますが、厚生労働省が公表しているガイドライン⁸によれば、営業者において、個別の事案ごとに、①事務・事業への影響の程度(事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か)、②実現可能性の程度(物理的・技術的制約、人的・体制上の制約)、③費用・負担の程度、④事務・事業規模、財政・財務状況等を考慮して具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要とされています。

また、(イ)の要件については、旅館業法施行規則 5 条の 6 において、「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」であつて、以下の①又は②のいずれかに該当するものがその要件を満たすと定めています。

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(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 2 条 2 号に規定する社会的障壁の除去を求める場合を除く。)

②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 8 条 1 項の不当な差別的

⁸ 厚生労働省研修ツール(詳細版) https://www.mhlw.go.jp/kaiseiryokangyohou/download/pamphlet_dl.pdf (2025 年 1 月 5 日最終閲覧)。

当事務所は、本書において法的アドバイスを提供するものではありません。具体的な案件については個別の状況に応じて弁護士にご相談頂きますようお願い申し上げます。

© Mori Hamada & Matsumoto. All rights reserved.

取扱いを行っ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。)を交えた要求であって、当該要求をした者の待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

最後に、(ウ)については、上記(ア)、(イ)の要件を満たす要求行為を繰り返すことが要件となっています。したがって、仮に(ア)、(イ)の要件を満たす要求行為を宿泊希望者が行ったとしても、当該行為を一度行っただけでは、旅館業法における宿泊拒否事由である特定要求行為としては認められません。前述した厚生労働省のガイドラインでは、例えば、「宿泊しようとする者が、宿泊サービスに従事する従業者に対し、特定の者にのみ自身の対応をさせること又は特定の者を出勤させないことを繰り返し求める行為」や、「宿泊しようとする者が、宿泊サービスに従事する従業者に対し、対面や電話、メール等により、長時間にわたって、又は叱責しながら、不当な要求を繰り返し行う行為」が特定要求行為に該当すると考えられるとの見解を示しています。

なお、本規定に反して宿泊拒否事由がないにもかかわらず宿泊希望者の宿泊を拒否した場合、旅館業法5条1項に違反したものとして、50万円以下の罰金に処せられることとなります(旅館業法11条1号)。

3. 宿泊事業者の取り得る対応

上記のとおり、旅館業法では、特定要求行為に該当するカスタマーハラスメントに対する宿泊拒否が可能となりましたが、宿泊事業者としては、カスタマーハラスメントについてどのような対応を取ることができるかが問題となります。

(1) 宿泊約款の改定

宿泊事業者が宿泊サービスを提供する際には、宿泊約款を設けることが一般的であり、宿泊料金やキャンセルポリシー、サービス内容に関する詳細に加えて、宿泊拒否事由が宿泊約款に盛り込まれる例が多く見受けられます。宿泊約款においてこれらの事項を規定することで、宿泊者が宿泊サービスの提供を受ける条件等を事前に理解しやすくなり、トラブルを未然に防ぐことができるとともに、トラブルが生じた際にも、宿泊約款の規定を根拠に対応をすることができる点で、宿泊拒否事由を宿泊約款に盛り込むことは有効な対応策の一つと考えられます。

宿泊約款は、宿泊施設のウェブサイトなどにおいて公開されているものの、令和5年改正旅館業法が施行されてから相当な期間が経過した現在においても、同改正の内容を反映していない宿泊約款が多く見受けられます。旅館業法は、宿泊事業者による宿泊拒否事由の公表を宿泊拒否の要件にしているわけではありませんが、上記のとおり、宿泊約款に宿泊拒否事由を盛り込むことはトラブルを防ぐ手段として有効と考えら

れますので、最新の旅館業法の内容に合わせて宿泊約款を改定することが望ましいといえます⁹。

(2) カスタマーハラスメントに対する基本方針等の策定

カスタマーハラスメントに関しては、厚生労働省が2022年にガイドラインを公表しています¹⁰。当該ガイドラインにおいては、カスタマーハラスメント対策に関する基本方針やカスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定が基本的な対策として挙げられており、実際に宿泊事業者がカスタマーハラスメントをなくす旨の基本方針を掲げれば、当該事業者において働く従業員に対して安心感を与える効果も期待できるものと考えられます。また、実務的にも、宿泊希望者や宿泊者からカスタマーハラスメントが行われた場合に、宿泊事業者がどのような対応を取るかを事前に決定し明らかにしておかなければ、カスタマーハラスメントに適切に対応することは非常に難しいものと思われれます。

2024年末時点においては、観光ビジネスに関連する事業者においてカスタマーハラスメントに対する基本方針を策定、公表している事例は必ずしも多くないように思われますが、例えば、鉄道や飛行機といった交通インフラを担う企業においては、近時、カスタマーハラスメントに対する基本方針を策定した旨の報道が多く見受けられます。一例として、鉄道会社においては、JR東日本グループがカスタマーハラスメントに対する対処方針を公表している¹¹ほか、航空会社においては、全日本空輸(ANAグループ)と日本航空(JALグループ)が共同してカスタマーハラスメントに対する方針を策定、公表しています¹²。

カスタマーハラスメントについては、厚生労働省によって企業に対策を義務付ける方針が決定され、関連する法律案が今年の通常国会に提出される見込みであるとの報道が見られます¹³。宿泊事業者においても、こうした動向を踏まえ、カスタマーハラスメントに対する基本方針等の策定について早期に検討することが望ましいといえます。

4. おわりに

現在、日本の観光業は急激な回復を見せていますが、その結果、カスタマーハラスメント等の問題も深刻化しています。旅館業法においては、令和5年改正によって特定要求行為を行う宿泊希望者に対しては宿泊を拒否することも認められることとなりましたが、トラブルの予防や対応のためには、宿泊約款や基本方針等の策定が望ましいといえます。カスタマーハラスメントは、サービス提供の現場を担う従業員に強いストレスを与えることとなり、従業員の短期離職率の増加などの影響を及ぼし得るものです。従業員の保護や事業

⁹ 観光庁では、令和5年改正旅館業法に対応したモデル宿泊約款を公開しており(https://www.mlit.go.jp/kankocho/seisaku_seido/kokusaikankohotel/index.html)、参考となります。

¹⁰ 厚生労働省「カスタマーハラスメント対策マニュアル」<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>(2025年1月5日最終閲覧)。

¹¹ JR東日本ホームページ <https://www.jreast.co.jp/company/customer-harassment/>(2025年1月5日最終閲覧)。

¹² 日本航空ホームページ <https://press.jal.co.jp/ja/release/202406/008157.html>(2025年1月5日最終閲覧)。

¹³ NHK Web「厚生労働省 企業に「カスハラ」対策義務付ける方針を決定」2024年12月26日。

当事務所は、本書において法的アドバイスを提供するものではありません。具体的な案件については個別の状況に応じて弁護士にご相談頂きますようお願い申し上げます。

© Mori Hamada & Matsumoto. All rights reserved.

の持続可能性の観点からも、早期の対応が必要となります。

本 NL が、宿泊事業を始めとする観光ビジネスに関する事業者の皆様にとって、今後の実務対応を検討する一助となれば幸いです。