週刊 観光経済新聞
宿泊・旅行業・運輸・自治体（観光全般）

日本専門新聞協会加盟紙
国土交通省交通運輸記者会所属
発行所
東京都台東区池之端２－７－17
井門池之端ビル　〒110-0008
株式会社観光経済新聞社
電話　03(3827)9800(代)
FAX　03(3827)9730

北海道支局
札幌市中央区北６条西27丁目1-3-705　〒064-0826
電話　011(624)5030
FAX　011(621)2530

東北支局
山形市緑町４－１４－５７　〒990-0041
電話　023(687)0702
FAX　023(687)0665

西日本支局
大阪市北区梅田1丁目11番4－1000号
大阪駅前第4ビル　〒530-0001
電話　06(6131)6914
FAX　06(7502)5850

購読料年間 14,300円(税・送料込)
(税抜13,000円)
振替口座　00140-2-86888番
e-mail info@kankokeizai.com

喫煙ブース スモークポイント
「煙」を分けて「人」を分けない分煙。
●お問い合せは
株式会社Fujitaka
0120-533-771
www.smokepoint.jp

改正旅館業法　営業者向け指針を公表

12月13日に施行される改正旅館業法で、宿泊施設は迷惑行為を行う人の宿泊拒否や、特定感染症のまん延防止に向けた協力要請を宿泊者らに行えるようになる。厚生労働省はこのほど、法律を適切に運用するための営業者向けの指針を公表した。施設側が宿泊拒否をできる場合、できない場合について、それぞれ具体例を示している。

迷惑客の宿泊拒否「できる場合」の具体例を示す

指針は厚労省の「改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会」（座長＝玉井和博・立教大学観光研究所特任研究員）が7月から4回にわたり検討を重ね、パブリックコメントを経てこのほど決定した。

改正旅館業法では、宿泊を拒否できるケースとして、宿泊者の「特定要求行為」（実施に伴う負担が過重であって、他の宿泊者に対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す行為）を追加した。省令では「宿泊料の減額」「粗野または乱暴な言動、その他の従業者の心身に負担を与える言動」を特定要求行為と定めている。

指針は特定要求行為の具体例を示している。同行為に該当する、宿泊拒否が可能となるケースは、①宿泊料の不当な割引や慰謝料、部屋のアップグレード、レイトチェックアウト、アーリーチェックイン、契約にない送迎②自身の泊まる部屋の上下左右の部屋に宿泊者を入れないこと③特定の者のみに自身の応対をさせることや、特定の者を出勤させないこと④従業者に対する、土下座などの社会的相当性を欠く方法による謝罪―などを繰り返し求めるもの。

一方、特定要求行為に当たらないものとして①聴覚障害者への緊急時の連絡方法としてスマートフォンの利用や、フロント近くの客室の用意を求めること②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③視覚障害者の部屋までの誘導を求めること―など。障害者が社会的障壁の除去を求める行為を該当しない例として示している。

改正旅館業法では、特定感染症の流行時に限り、まん延防止に向けた協力要請を宿泊者らに行えるようになった。法案では協力を行わない客らの宿泊拒否も可能になるとしていたが、障害者団体などの反対を受けて差別防止の観点から拒否要件から除外された。

協力を求められるのは特定感染症とされる、感染症法上の1類感染症、2類感染症、新型インフルエンザ等感染症、指定感染症、新感染症などの国内発生期間。全ての宿泊者らに体温測定など健康状態の確認、せきなどの有症状者に客室での待機や医師の診断結果の報告を求めることができる。診断の結果、特定感染症の患者に該当する場合は宿泊を拒否できる。

ただ、協力要請を拒否した顧客の宿泊拒否は法律上できず、指針では「旅館業の営業者は、医師の診断の結果の報告や客室等待機をはじめ、協力の求めについて事実上の強制にわたるような求めや威圧的な求めをすべきではない」と明記している。不特定多数の顧客が来訪する旅館・ホテルの現場で従業員や他の宿泊客の安全をどこまで担保できるか、経営者からは、「インバウンドは為替や国際情勢などさまざまな要素に大きく影響を受ける」としながらも、「本年1月から10月までの旅行者数は1989万1100人で、仮に11月、12月が19年と同等の水準が維持されれば、本年の旅行者数は2500万人前後になるものと見込んでいる」と話す。

19年の水準（3188万人）には及ばないが、このまま順調に増えてくることを期待したい。

そうなると問題になるのが、観光客が増えすぎてさまざまな問題を引き起こす「オーバーツーリズム」だ。それでなくても、京都など有名観光地ではすでに発生しており、市民からは「これ以上増えると、生活に支障を来す」との悲鳴に似た声も上る。

北海道美瑛町では、美しい景色を写真に収めようと、農地に無断で立ち入りや慰謝料、部屋のアップグレード、レイトチェックアウト、アーリーチェックイン、契約にない送迎②自身の泊まる部屋の上下左右の部屋に宿泊者を入れないこと③特定の者のみに自身の応対をさせることや、特定の者を出勤させないこと④従業者に対する、土下座などの社会的相当性を欠く方法による謝罪―などを繰り返し求めるもの。

一方、特定要求行為に当たらないものとして①聴覚障害者への緊急時の連絡方法としてスマートフォン（またはフードコート等で普及している「振動呼び出し機」）の利用やフロント近くの客室の用意を求めること。②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。③視覚障害者の部屋までの誘導を求めること。④車椅子で部屋に入れるようにベッドやテーブルの位置を移動することを求めること。⑤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⑥車椅子利用者が高いところの物を従業員に代わりに取ってもらうよう求めること。⑦精神障害のある者がエレベータや階段等の人の出入りがあるエリアから離れた静穏な環境の部屋の提供を求めること。⑧発達障害のある者が待合スペース含む空調や音響などについて通常設定の変更を求めること。

特定要求行為の具体例

1　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、宿泊料の不当な割引や不当な慰謝料、不当な部屋のアップグレード、不当なレイトチェックアウト、不当なアーリーチェックイン、契約にない送迎等、他の宿泊者に対するサービスと比較して過剰なサービスを行うよう繰り返し求める行為。

2　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、自身の泊まる部屋の上下左右の部屋に宿泊客を入れないことを繰り返し求める行為。

3　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応対をさせることまたは特定の者を出勤させないことを繰り返し求める行為。

4　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、土下座等の社会的相当性を欠く方法による謝罪を繰り返し求める行為。

5　泥酔し、他の宿泊者に迷惑を及ぼすおそれがある宿泊者が、宿泊サービスに従事する従業者に対し、長時間にわたる介抱を繰り返し求める行為。

6　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、または叱責しながら、不当な要求を繰り返し行う行為。

7　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、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を繰り返し求める行為。

特定要求行為に当たらないもの

1　障害者が宿泊に関して社会的障壁の除去を求めること。例えば、以下のものが挙げられる。

①視覚障害者への緊急時の連絡方法としてスマートフォン（またはフードコート等で普及している「振動呼び出し機」）の利用やフロント近くの客室の用意を求めること。②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。③視覚障害者の部屋までの誘導を求めること。④車椅子で部屋に入れるようにベッドやテーブルの位置を移動することを求めること。⑤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⑥車椅子利用者が高いところの物を従業員に代わりに取ってもらうよう求めること。⑦精神障害のある者がエレベータや階段等の人の出入りがあるエリアから離れた静穏な環境の部屋の提供を求めること。⑧発達障害のある者が待合スペース含む空調や音響などについて通常設定の変更を求めること。

2　医療的な介助が必要な障害者、重度の障害者、オストメイト、車椅子利用者、人工呼吸器使用者の宿泊を求めること。

3　介護者や身体障害者補助犬の同伴を求めること。

4　障害者が障害を理由とした不当な差別的取り扱いを受け、謝罪等を求めること。

5　当該行為が障害の特性によることが、本人またはその障害者同行者にその特性について聴取する等して把握できる場合。

6　旅館業の施設側の故意または過失により、宿泊しようとする者またはその家族等の関係者が損害を被り、何かしらの対応を求めること（ただし、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であれば、その行為は合理的な理由を欠くこととなり、特定要求行為に該当し得る）。

9件、負債10.2億円
10月のホテル・旅館倒産　帝国データ調

帝国データバンクによると、今年10月のホテル・旅館経営業者の倒産（負債1千万円以上の法的整理）は9件、負債総額は10億2300万円だった。件数は今年3番目の高水準。額は2カ月連続で10億円を上回った。

件数は前年同月比3倍増（200・0％増）、前月比は1件減少（10・0％減）した。2カ月ぶりに1桁台にとどまったが、今年の中では高水準となっている。

額は前年同月比139・0％増加、前月比71・1％減少した。今年に入り、4番目に低い数字だが、2カ月連続で10億円を超えた。

1月からの累計は、件数が前年同期比4件増（6・9％増）の62件。負債総額が同0・2％減の202億1600万円。

2件、負債1.3億円
10月の旅行業の倒産

帝国データバンクによると、今年10月の旅行業者の倒産（負債1千万円以上の法的整理）は2件、負債総額は1億3千万円だった。

前年同月は倒産が発生しなかった。前月比は件数が同数、額が225・0％増と、3倍超となった。

1月からの累計は、件数が前年同期比5件増（41・7％増）の17件。負債総額が同4・1％増の17億3300万円。

ホテル・旅館経営業者の倒産

月	2022年 件数	2022年 負債総額（百万円）	2023年 件数	2023年 負債総額（百万円）
1	3	523	3	510
2	3	318	2	2,596
3	7	6,921	13	3,477
4	9	1,621	5	1,879
5	10	2,943	7	3,172
6	6	1,010	8	3,455
7	6	1,350	2	483
8	9	4,595	3	84
9	2	555	10	3,537
10	3	428	9	1,023
11	5	1,282		
12	6	697		
合計	69	22,243	62	20,216

観光指針

JTBは、2023年度から28年度末までに1220億円の投資を計画していると発表した。内訳は「エリア開発」と「法人向けビジネス開発」に610億円、「DX・IT」に450億円、「店舗、設備など」に160億円。エリア開発は「事業パートナーとのパートナーシップを強化し、観光地の付加価値を高める動き」と山北栄二郎社長は説明する。具体的には、宿泊地、宿泊施設や周辺のインフラ開発、旅行コンテンツの拡充に取り組む。観光地の魅力をさらに高め、旅行者の滞在時間増加や周辺地域への回遊を促し、旅行者の実感価値向上と地域の活性化を目指す。また、法人向けのビジネス開発では、MICE関連事業の開発を進める。新たな商品サービスの開発にも継続して取り組んでいく▼DX・IT投資では、旅前の予約や情報提供などに関するシステムの開発や観光型MaaSの実現のほか、人手不足が課題になっている宿泊施設の業務を軽減する仕組みの開発にも力を入れる。すでに宿泊施設に向けては非接触型多言語コミュニケーションツール「Kotozna In-room（コトツナイン ルーム）」やデジタル化支援システム「データコネクトHUB」などを開発し、提供している▼観光地や宿泊施設への投資をさらに加速するJTB。今後の動きに注目したい。【M・I】

観国之光

クニノ ヒカリ ヲ ミル
――観光業界の今を読み説く　■441■

増える訪日客
混雑解消の打開策を

日本政府観光局（JNTO）によると、10月に日本を訪れた外国人旅行者は前年同月比0・8％増の251万7千人だった。新型コロナウイルスが感染拡大する前の、2019年の同じ月を初めて上回った。

韓国や台湾、米国など14カ国・地域で10月の過去最高を記録したという。円安や運航便数の回復などが要因として挙げられる。

200万人超えは5カ月連続。コロナ禍に対する水際対策の大幅緩和から約1年、インバウンドの需要回復がいっそう鮮明になってきた。

観光庁の髙橋一郎長官は、「インバウンドは為替や国際情勢などさまざまな要素に大きく影響を受ける」としながらも、「本年1月から10月までの旅行者数は1989万1100人で、仮に11月、12月が19年と同等の水準が維持されれば、本年の旅行者数は2500万人前後になるものと見込んでいる」と話す。

19年の水準（3188万人）には及ばないが、このまま順調に増えてくることを期待したい。

そうなると問題になるのが、観光客が増えすぎてさまざまな問題を引き起こす「オーバーツーリズム」だ。それでなくても、京都など有名観光地ではすでに発生しており、市民からは「これ以上増えると、生活に支障を来す」との悲鳴に似た声も上る。

北海道美瑛町では、美しい景色を写真に収めようと、農地に無断で立ち入りや慰謝料、部屋のアップグレード、レイトチェックアウト、アーリーチェックイン、契約にない送迎②自身の泊まる部屋の上下左右の部屋に宿泊者を入れないこと③特定の者のみに自身の応対をさせることや、特定の者を出勤させないこと④従業者に対する、土下座などの社会的相当性を欠く方法による謝罪―などを繰り返し求めるもの。

一方、特定要求行為に当たらないものとして①聴覚障害者への緊急時の連絡方法としてスマートフォン（またはフードコート等で普及している「振動呼び出し機」）の利用やフロント近くの客室の用意を求めること。②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。③視覚障害者の部屋までの誘導を求めること。④車椅子で部屋に入れるようにベッドやテーブルの位置を移動することを求めること。⑤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⑥車椅子利用者が高いところの物を従業員に代わりに取ってもらうよう求めること。⑦精神障害のある者がエレベータや階段等の人の出入りがあるエリアから離れた静穏な環境の部屋の提供を求めること。⑧発達障害のある者が待合スペース含む空調や音響などについて通常設定の変更を求めること。

2　医療的な介助が必要な障害者、重度の障害者、オストメイト、車椅子利用者、人工呼吸器使用者の宿泊を求めること。

3　介護者や身体障害者補助犬の同伴を求めること。

4　障害者が障害を理由とした不当な差別的取り扱いを受け、謝罪等を求めること。

5　当該行為が障害の特性によることが、本人またはその障害者同行者にその特性について聴取する等して把握できる場合。

6　旅館業の施設側の故意または過失により、宿泊しようとする者またはその家族等の関係者が損害を被り、何かしらの対応を求めること（ただし、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であれば、その行為は合理的な理由を欠くこととなり、特定要求行為に該当し得る）。

観光客の分散を真剣に検討すべきだ（混雑する京都）

国約20の観光地を選び、①混雑時の入場料や交通料金の引き上げ②混雑状況を把握するためのシステム導入―などを支援する意向だ。解消に有効な手立ては少ないとされるが、打てる手は打つべきだ。観光へのイメージ悪化は避けたい。

「水の都」と呼ばれるイタリア・ベネチア。オーバーツーリズム解消に向け、来年から、特に観光客が多い春から夏にかけて、14歳以上の日帰り客に対し1日5ユーロの入域料を徴収する方針という。観光客の来訪意欲を鈍らせるこうした対策も必要なのだろうか。【内井高弘】

授与式は来年１月19日
本社主催 250選 本保初代長官が講演

観光経済新聞社は来年1月19日、東京の浅草ビューホテルで「2023年度人気温泉旅館ホテル250選認定証授与式」を開く。今回は新たな企画として、25年連続入選の宿を「5つ星の宿PLATINUM（プラチナ）」と認定。特製のプレートを授与する。会の冒頭、観光庁初代長官の本保芳明氏（国連世界観光機関駐日事務所代表）による特別講演（演題＝観光立国から観光先進国へ）を行う。

250選は旅行会社、OTA（オンライン・トラベル・エージェント）社員らによる温泉地の旅館・ホテルの人気投票。上位250軒を毎回順位を付けずに公表している。通算5回以上入選の宿は「5つ星の宿」と認定している。

式では入選施設に認定証を授与。250選と同時に実施の「にっぽんの温泉100選」（旅行業者らによる温泉地の人気投票）のベスト3、実行委員会特別賞も表彰する。

250選、100選の発表は本紙の12月18日付紙上で行う。

前回の開催風景（１月13日）

今週の紙面

2面
国際認証・表彰地域が増加
持続可能な観光に関する今年の国際的な認証や表彰で、日本から多くの地域が選出された。観光庁の髙橋一郎長官は、持続可能な観光に取り組む地域を増やしたいとの考えを示す。

3面
〝開放的な旅〟が人気
米エアビーアンドビーの日本法人が同社実績と日本向け新機能を発表。日本の国内旅行件数はコロナ前比で75％増。〝開放的な旅〟を満喫するスタイルが人気。

7面
10月の客室利用率83.4％
全日本ホテル連盟が発表した10月の全国平均客室利用率は83.4％で前年同月比4.8ポイント増。インバウンド需要で関東、近畿地区の稼働が好調。

10面
料金上昇で満足度低下
J．D．パワージャパンがホテル宿泊客の満足度に関する今年の調査結果を発表。宿泊料金の上昇に伴い満足度は前年度に比べて低下した。

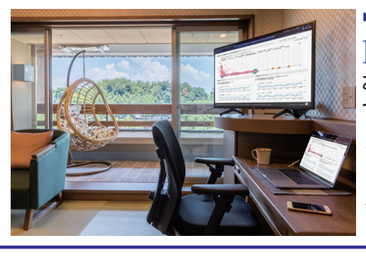
11面
昼神温泉が出湯50周年
昼神温泉（長野県阿智村）が出湯50周年を迎え、記念式典を開催。リニア中央新幹線の開業を控え、「リニア新時代構想」が発表された。

本社テーマ
観光立国の実現は、地方（地域）から
since1950

観光経済新聞
kankokeizai.com

JAPAN SPECIALIZED NEWSPAPERS ASSOCIATION
あらゆる産業分野から厳選された専門新聞・通信社が加盟
読者総数 1,200万人
公益社団法人日本専門新聞協会
平成24年4月1日、公益社団法人になりました。
〒105-0001
東京都港区虎ノ門1-2-12 第2興業ビル
TEL03-3597-8881 FAX03-3508-8888
www.senmonshinbun.or.jp/

全館フリーWi-Fi完備　少人数から700名様まで
磯部ガーデンは、多様なMICEニーズにお応えします。
リアルとオンラインを融合させた、これからの時代の会議形式を実践
都心のシティホテルとは異なる、ゆったりとした時間の中で会議の後はそのまま、お仕事仲間とお酒を酌み交わし、温泉で疲れを癒されてはいかがでしょうか。お客さまのニーズにあったコンベンションホールをご用意いたしております。
※会議使用の各種機材もご用意いたします(有料)


ワーケーションにも最適な客室
LUXSUI（らくすい）
お仕事デスク、シモンズ製セミダブルベッド完備
パブリックスペース（2階）にはドリンクコーナー、プリンターなどを設置しております。

■コンベンションホール平安（546㎡）スクール形式：500席、シアター形式：830席
■コンベンションホール鳳凰（670㎡）スクール形式：800席、シアター形式：930席
■コンベンションホール／大宴会場 桜（525㎡）スクール形式：500席、シアター形式：600席、イス・テーブル形式：400名様、畳：318畳 400名様
■コンベンションホール／大宴会場 竹（450㎡）スクール形式：400席、シアター形式：500席、イス・テーブル形式：360名様、畳：272畳 360名様
■コンベンションホール清流（350㎡）120席＋50席 150名様対応
アクセス　東京から約1時間
お車で／上信越道 松井田妙義ICより10分、軽井沢へ30分
新幹線で／北陸新幹線 安中榛名駅より車で20分
JR信越本線 高崎駅→磯部駅18分!!　磯部駅より徒歩5分
軽井沢東　磯部温泉
政府登録国際観光旅館
舌切雀のお宿
ホテル磯部ガーデン
TEL027-385-0085
〒379-0127 群馬県安中市磯部 1-12-5 https://www.isobesuzume.co.jp/