

旅館業の苦情対応の手引き

(財)全国生活衛生営業指導センター

はじめに

本苦情対応の手引きは、平成8年に消費者対応円滑化推進事業として、生活衛生業界のうち飲食業とホテル・旅館業に携わる方々に対し作成した「苦情処理マニュアル」を全面的に改訂を行ったものです。

初版作成から8年が経過いたしました。その間我が国においては生活様式も多様化し、消費者意識も、生活衛生関係営業の社会・経済環境も大きく変化してきております。

消費者擁護の観点等から生活衛生業界に係る主な法律の施行等をみても、消費者保護基本法の大幅な改正、消費者契約法、健康増進法、食品安全基本法、身体障害者補助犬法等施行されました。

日本工業規格では、企業や団体等の組織が、消費者の満足度を高めるために、消費者の苦情に対して、適切かつ迅速に対応するために不可欠な要件を、「苦情対応マネジメントシステムの指針」として策定しています。

指針は、消費者からの相談・苦情に対する円滑な活動が組織全体に良い影響を与え、組織経営の質の向上に寄与し、組織全体が消費経済社会の発展・向上に貢献するための基本的な要件であると述べています。

消費者と組織が相互の立場を尊重し、組織の利益、消費者の満足度を高める経営が求められ、苦情を組織全体として、真摯に受けとめて問題解決に努めることが、強く要請されております。

当全国生活衛生営業指導センターでは、このような近年の社会情勢を踏まえ、生活衛生業界の経営に少しでも資することができればと今回改訂いたしました。

改訂に当たっては、社団法人全国消費生活相談員協会の相談員の皆様に最新事例の収集をお願いし、これをいろいろな角度から分析し、事例では、問題点と望まれる対応、併せて法的な解説等も参考として記載いたしました。

本手引きが、一つのモデルとして生活衛生営業の第一線でご活用いただければ幸いです。

最後に、ご協力いただきました改訂委員会の各委員はじめ、関係者及び取りまとめにご尽力いただきました社団法人全国消費生活相談員協会に厚く御礼申し上げます。

平成16年3月

財団法人 全国生活衛生営業指導センター
理事長 山下 眞臣

目 次

1 . 法令遵守と顧客満足は旅館営業の基本姿勢.....	1
2 . 日常の品質管理システムの構築.....	2
3 . 苦情対応システムの構築.....	3
苦情対応カードと記入例	5
4 . 苦情事例から学ぶ.....	6
(1) 安全・衛生・品質・機能編	6
事例 1 料理中の異物で口内ケガ	6
事例 2 申し出てメニュー変更したのに「そばアレルギー」発症	7
事例 3 倒れた一人鍋でヤケド	8
事例 4 近くで鳥インフルエンザが発生したときの予約取消	9
(2) 価格・料金編	10
事例 5 ホームページの宿泊価格に消費税・入湯税を加算	10
事例 6 事前説明と違った民宿の子供料金請求	11
(3) 表示・広告編	12
事例 7 使えなかった宿泊半額券	12
事例 8 「天然温泉掛け流し」という看板表示をだしていた「循環湯」	13
(4) 販売方法・契約・解約編	15
事例 9 承諾メールが届かず他の旅館を予約したのにキャンセル料請求	15
事例 1 0 2 週間前のキャンセルなのに高額キャンセル料請求	16
事例 1 1 申込みフォームでの入力ミスで一方向的にキャンセル料請求	17
事例 1 2 ネット注文した旅館特製ポン酢の容器がヒビ割れなのに対応不良	18
事例 1 3 クレジットカードのスキミング嫌疑	19
事例 1 4 顧客の個人情報の保護	20
(5) 接客・対応編	21
事例 1 5 仲居さんに預けたブーツが紛失	21
事例 1 6 盲導犬連れの家族旅行で宿泊拒否	22
事例 1 7 乾杯までにビールが間に合わない宴会席	23
事例 1 8 フロントが無人だったので鍵をもって夜間外出し紛失	24
(6) 施設・管理編	25
事例 1 9 塩素臭が強い温泉	25
事例 2 0 露天風呂へ行く通路の階段で転倒し捻挫	26
事例 2 1 ホテル入口の自動ドアでケガ	28
事例 2 2 旅館側の駐車場移動により自動車が損傷	30
事例 2 3 隣室から聞こえる携帯電話のうるさい着信音	31
事例 2 4 たばこの煙が不快	32
5 . トピックス.....	33
(1) インターネット掲示板対策	33
(2) 客室でのインターネット接続サービスとセキュリティー	34

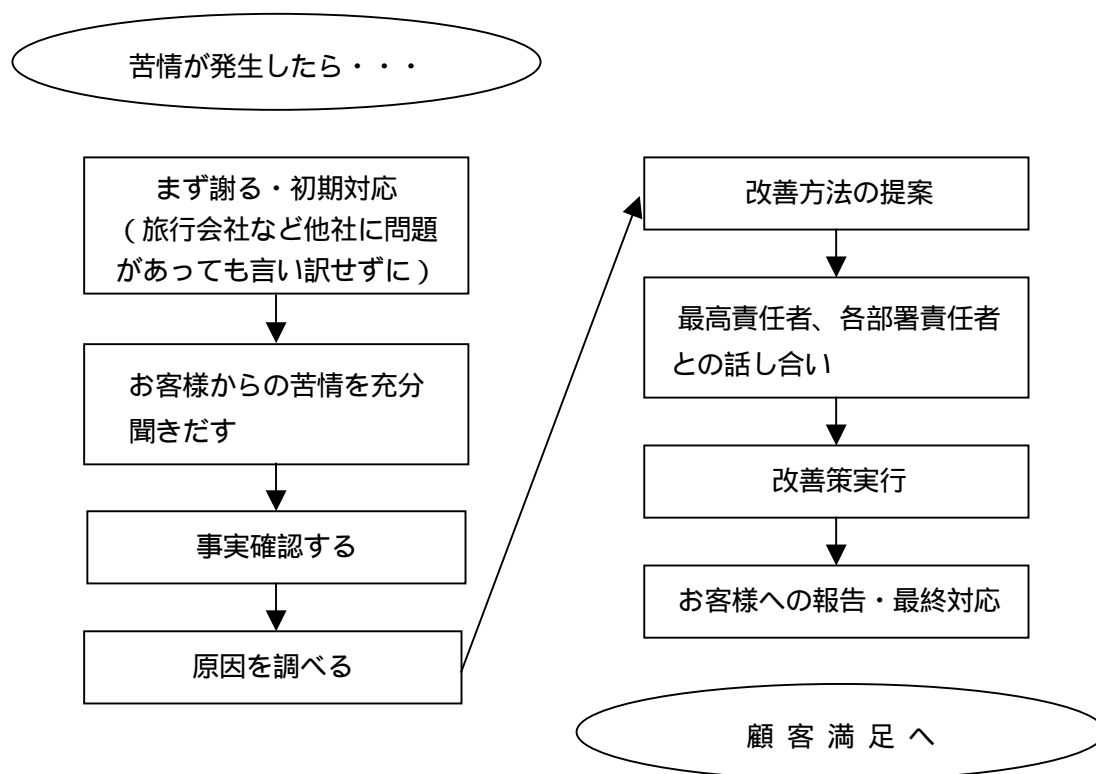
(3) 人権問題	35
(4) S A R S 対策	36
(5) レジオネラ対策	37
(6) そのほかの感染症	38
(7) 温泉の不当表示	39
6 . 旅館業に関連する判例	40
(1) イシガキダイ中毒事件と製造物責任	40
(2) 宴会のキャンセル料と消費者契約法	40
(3) 預かったミンクコートが紛失した事件と寄託契約責任	40
(4) 丘陵が崩落して客の車破損事故の寄託契約責任と便所で転倒負傷した 債務不履行責任	40
(5) 展望大浴場のベランダから転落死した事故と土地の工作物責任	40
(6) ホテルでの手荷物紛失事故とホテルの免責約款	40
(7) 公衆浴場入浴拒否損害賠償事件	41
(8) プールで幼児が溺死した事故と不法行為責任	41
(9) 客室での虫さされに対する休業補償と安全配慮義務	41
(1 0) 受動喫煙と安全配慮義務	41
7 . 関連法規等	42
(1) 旅館業法	42
(2) 国際観光ホテル整備法	42
(3) 消防法	42
(4) 大規模地震対策特別措置法	43
(5) 建築基準法	43
(6) 温泉法	43
(7) 食品安全基本法	44
(8) 食品衛生法	44
(9) 牛の個体識別のための情報の管理及び伝達に関する特別措置法	44
(1 0) 感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律 (感染症予防法)	44
(1 1) 家畜伝染病予防法	45
(1 2) 健康増進法	45
(1 3) 身体障害者補助犬法	45
(1 4) 高齢者、身体障害者等が円滑に利用できる特定建築物の建築の 促進に関する法律	46
(1 5) 食品循環資源の再生利用等の促進に関する法律 (食品リサイクル法)	46
(1 6) 消費者契約法	46
(1 7) 製造物責任法 (P L 法)	47
(1 8) 不当景品類及び不当表示防止法 (景品表示法)	47
苦情対応カード (様式)	48
全国旅館業生活衛生同業組合連合会からのメッセージ	49
索 引	50

1. 法令遵守と顧客満足は旅館営業の基本姿勢

(1) 苦情対応で顧客満足を

旅館業においては、お客様からさまざまな苦情が寄せられます。部屋が汚い、従業員の接客態度が失礼だった、料理がまずい、話と違う、眠れなかったなど内容は千差万別です。旅館の雰囲気や接客対応、温泉など入浴施設の充実度、部屋の清潔さ、お料理の味・品質までお客様が旅館業に求めている期待が大きければ大きいほど現実との落差が苦情となって表れます。その対応をする際に心の中で、「何を言ってるんだ」「面倒だ、早く帰ってくれ」「悪質クレイマーじゃないのか」などと考えながら、義理的に頭を下げているようなことも実は多いのではないのでしょうか。

しかし、苦情も言わないお客様は二度とその旅館を訪れないばかりか、友人達にあの旅館はひどいと触れ回っているかもしれません。直接苦情を申し出てくださるほうが、ご不満の内容がはっきりとわかり、対応した結果を見ていただいてご満足頂けるなら、ひいきのお客様になっていただける可能性が高いのです。苦情はお客様の愛情であると心得て、顧客満足につなげるようプラス思考でとらえましょう。



(2) 安全対策は旅館業の基本

どんなに豪華な設備の旅館でも、食中毒を出した、温泉設備で感染症にかかった、火事が発生して死傷者がでた、台風や大地震などの自然災害で建物やお客様に被害が出たなどのようなことが一度でも起こったら大変です。お客様の健康・生命にも関わると同時に、旅館側にも致命的なダメージを与えます。安全にお泊まり頂けるための対策は旅館業にとって必須です。

そのためには、食品衛生法、旅館業法、消防法、建築基準法などの各種法律や都道府県の条例などを確認し、それ以上に自分たちがお客様の身になって、危険な箇所がないか、安全対策が充分かをきちんとチェックしましょう。危機管理責任者を決め、日頃からのマニュアル遵守、訓練が必要です。

(3) 法令遵守(コンプライアンス)

法律だけではなく、企業倫理も含めて、法令を守り健全なビジネスをする姿勢が問われています。取引先との関係、表示や広告、食材の管理、廃棄物処理、設備の安全面、環境問題、人権問題、個人情報保護など営業に関連するあらゆる分野での法律を守ること、それは国民としての当然の義務でもあります。お客様からの信頼を得るために法令遵守に心がけましょう。

2. 日常の品質管理システムの構築

国際的な民間組織である ISO (国際標準化機構) が、品質管理に関する国際規格 (ISO9000 シリーズ) を制定し様々な分野で利用されています。日本工業規格 (JIS) も、これを翻訳した規格として平成 3 年 10 月に JIS Z 9900 ~ 9904 として制定され、平成 12 年に改訂され JIS Q 9000 ~ 9004 になっています。これらは製造業だけの規格ではないかと思われがちですが、あらゆる規模および業種の組織に適用できます。大手ホテルなどでは ISO9000 のホテル・旅館分野での認定を受けるところが増えています。これらの基本的な考え方はあらゆる分野のホテル・旅館業にも応用できますので、各部門毎の業務内容を分析し品質管理システムを構築しておく、苦情発生の際にもスムーズな対応ができます。

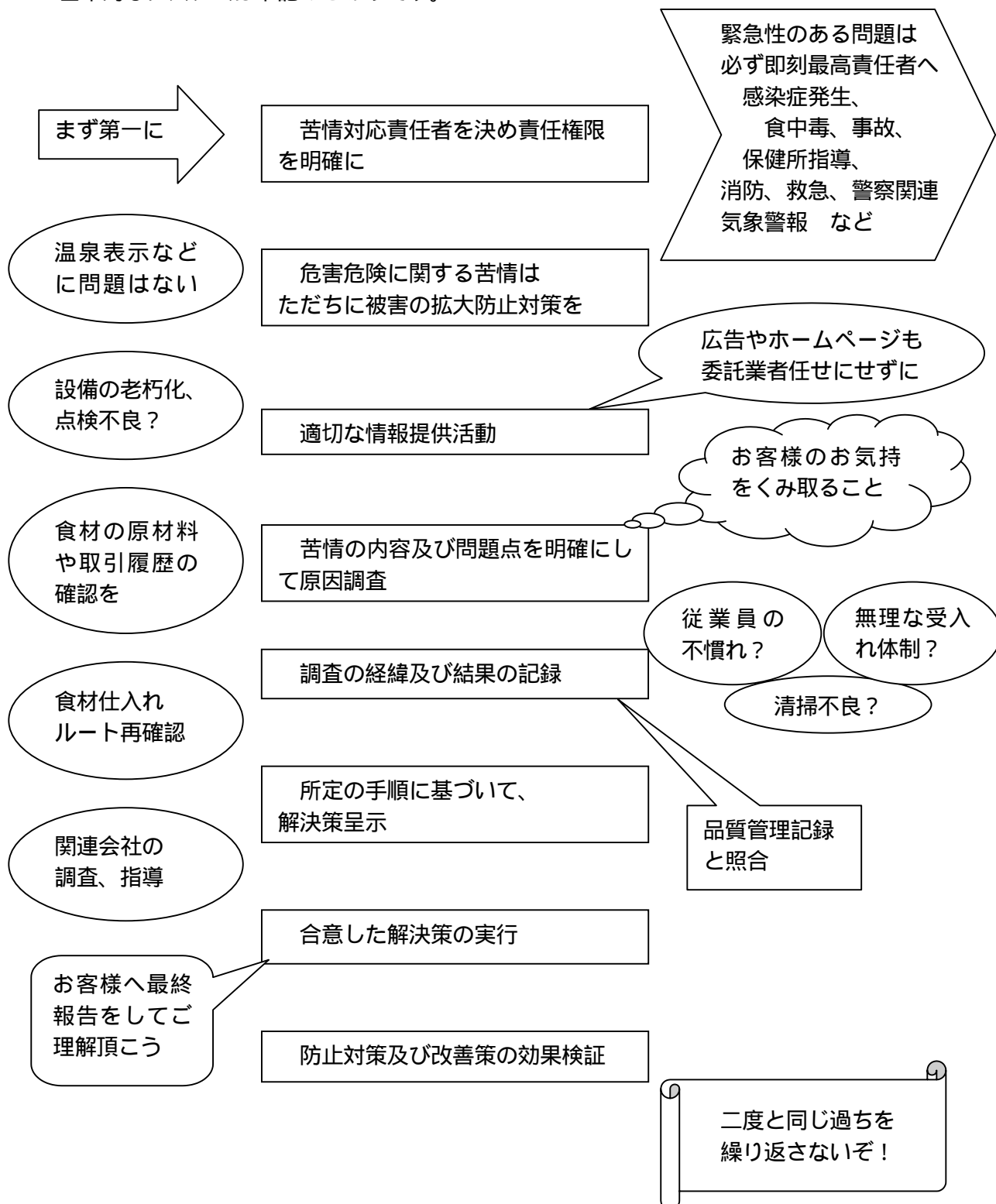
部門毎にチェック項目と点検頻度、責任者を明確にして定期点検しましょう。

部 門	項 目	管 理 内 容 例
危機管理	防災防犯対策、お客様安全対策	消防法遵守、消火設備点検、電気保安点検、避難訓練、悪天候時の情報収集(崖崩れ、洪水、台風など)、非常口確認
施設全般	安全対策全般	電気、ガス、上下水道、インターネットセキュリティ
従業員全般	従業員管理教育	従業員教育、健康管理、金銭面の管理、各部門での有資格者採用、接客業の基本マニュアル
外回り	外構とエントランス	駐車場、庭、自動ドアなどの安全管理、点検、照明、清掃
玄関	お出迎え対応	お出迎え、スリッパ衛生管理、お預かり靴の管理、清掃
フロント	フロントサービス	宿泊予約・キャンセル等管理(旅行代理店予約、個人予約、インターネット予約など) チェックイン・チェックアウト管理、お客様外出時のキー管理 お部屋キーとご案内、貴重品預かり、会計、 観光案内、公共交通機関案内などその他サービス対応
共有部分	ロビー、廊下、階段	案内表示、分煙対策、清掃、整頓
客室	客室	清潔・衛生、空調、照明、隣室騒音、臭気、備品管理、寝巻きやシーツ類の衛生、布団等管理、ベッドメーカー、室内トイレや風呂の点検、押し入れ確認、備品確認、子供や高齢者への配慮
大浴場	脱衣場、浴場	安全管理、レジオネラ対策、滑りや事故防止、備品管理、湯の温度や量管理、清掃
厨房	調理室、配膳室	食品衛生管理、食材履歴と保管管理、清潔、塵芥処理廃棄
食堂	食堂、ラウンジ、	食品衛生管理、接客対応管理、分煙対策
	宴会場	食品衛生管理、接客対応管理、イベント進行
その他設備	売店	商品の表示、販売期限、温度管理、在庫状況
	娯楽室	安全対策、風紀対策

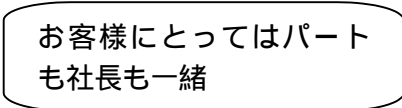
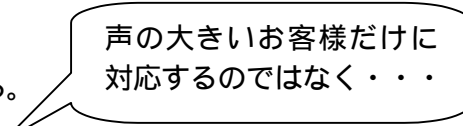
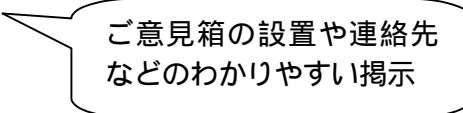
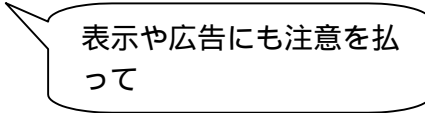

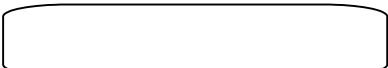
3. 苦情対応システムの構築

日本工業規格（JIS）では、「苦情対応マネジメントシステムの指針」を平成12年10月に制定しました（JIS Z9920）。これは、消費者の満足度を高めるために、消費者苦情に対して適切（透明性・公平性）かつ、迅速に対応するために不可欠な要件を指針として定めたものです。これらを参考に各店が独自のマニュアルを作成することが望まれます。

基本的なシステムは下記のとおりです。



苦情対応にあたっての基本的な要素として、苦情の申し出者から適正な手順で対応されたという満足・信頼を得るために下記の活動（要素を考慮した活動）が挙げられています。

1. 公平性 申し出者の権利を尊重する。
申し出者のプライバシーを尊重する。
苦情対応に関連する職務手順を明確にする。
苦情の対応結果を組織として遵守する。
苦情対応者への支援をする。

2. 透明性 苦情の受付窓口を明確にする。
申し出者に苦情対応の進捗状況を説明できるようにする。
申し出者に適正かつ公平に対応したと説明する。
3. 容易性 苦情受付窓口を広告や店内掲示、ご意見箱などで明示する。
苦情申し出の方法を容易に理解できるものにする。

4. 支援 申し出の内容を確認し、問題点を明らかにする。
外国語での申し出者、ハンディキャップ者等に対しても適切に対応する。
申し出者の要望する手段で対応する。
無償で支援できる範囲を明確にする。
消費者に対し、苦情に結び付くような誤解・不満を未然に防止するために必要な情報を提供する。

5. 応答性 苦情対応者の裁量範囲を明確にする。
組織として対応できる範囲を明確にする。
初期段階で合理的な対応日程を設定する。
苦情対応の進捗状況について説明する。
6. 費用 苦情対応は無償で行う。

7. 損害への対応 損害の種類、重大性、責任の程度と範囲などを考慮して対応する。
8. 苦情要因の是正及び予防処置 苦情の性質、程度、法的な責任、社会的責任、発生頻度などを考慮し、苦情要因の是正及び予防処置を決定する。

9. 記録 苦情対応の進捗状況及び結果を記録する。
苦情対応の記録、記録の利用・管理に関する基準及び手順を規定する。
苦情対応者の教育訓練に関する記録を維持する。
記録の開示又は提出要求への対応基準を明確にする。

苦情対応カードと記入例

受付番号 10	苦情受付方法 レ即時店頭 ご意見箱 電話 電子メール 旅行代理店経由 文書 その他	緊急性 食中毒 保健所指導 消防 警察 その他	予約方法 直接電話 直接メール 旅行代理店 その他	内容 レ安全・衛生・品質・機能 価格・料金 表示・広告 販売方法、契約・解約 レ接客対応 施設・設備	
受付年月日 2004.7.10	ご氏名(ご一行様計 2人) 東京 春子	ご住所	e-メール		
	お電話 03-3333-	性別 男 (女)	年代 30代	職業	レ個人 団体
苦情申出者	客室名：桜の間 お一人単価 12000 円	朝食膳：一般 夕食膳：懐石	宿泊日(1泊) 2004.7.9～10	接客担当者	
苦情内容	苦情対象 寝具	製造・関係社名		その他関係者	
	寝具が気持ち悪かった。シーツは新しいが敷布団や掛け布団がじめっとしていた。苦情を言ったのだが謝っただけで交換してくれなかった。			受付 フロント係	責任者 確認
処 理 ・ 対 策	初期対応 まずお詫びの上、謝罪の気持ちで当館特製のおみやげ品 2000 円分をお渡ししました。お客様のお肌に触れるシーツや布団カバーなどは完全に洗濯消毒していますが、布団については長梅雨が続き、行き届かなかったことを、女将からも深くお詫びした。			担当者 客室清掃係	責任者 確認 客室チーフ 女将
	原因究明 客室清掃係のマニュアルが定期点検だけであり、梅雨時や高湿度時の特別対応が決まっていなかった。客室清掃係はパートだけの交代制で引き継ぎ不足もあった。			担当者	責任者 確認
	対策 責任者を決める。梅雨時、雨天2日継続時は湿気と臭気確認。クリーニング回数を増やすことにし、クリーニング業者に連絡。予備の布団セットを3組購入。			担当者	責任者 確認
備考					

4. 苦情事例から学ぶ

安全・衛生、品質・機能

(1) 安全・衛生・品質・機能編

事例1 料理中の異物で口内ケガ

宿泊した旅館の夕食でのことです。出されたかぶら蒸しを口に含んだ瞬間「チクッ」と痛みを感じたので思わず口の中のものを吐き出すと、金属片のような異物がでてきました。かぶら蒸しに入っていた金属片で口の中が傷つき、出血していたようなので旅館に申し出ると「そんなことはありません。」と全く取り合ってくれません。

このような場合には、お客様のお身体を最優先に考え、軽症であっても医師の受診をお勧めし、お車などの手配をすることが必要です。あり得ないと思っても、先ずはお詫びの上、使用した調理器具や食器、原材料はもとより、配膳中にも異物混入の可能性がないかを調査して、責任者からお客様に説明をしましょう。安全衛生・品質管理の徹底は、最も重要な業務のひとつです。

旅館側には、お客様に対して安全な料理を提供する責務があります。今回のように料理に異物が混入していた場合には、その責務（安全配慮義務）が果たせなかった（債務不履行）こととなります。

さらに、旅館の厨房で調理された料理は、製造物として故意、過失に関係なく製造物責任を問われ、損害賠償を請求されることもあります。

参 考

債務不履行責任

民法 415 条：債務者カ其債務ノ本旨ニ従ヒタル履行ヲ為ササルトキハ債権者ハ其損害ヲ請求スルコトヲ得債務者ノ責ニ帰スヘキ事由ニ因リテ履行ヲ為スコト能ハサルニ至リタルトキ亦同シ

民法 416 条：損害賠償ノ請求ハ債務ノ不履行ニ因リテ通常ノ生スヘキ損害ノ賠償ヲ為シムルヲ以テ其目的トス
製造物（PL）責任

製造物の欠陥で他人の生命、身体、または財産を侵害した時に製造業者等がその損害を賠償する責任を負うものであり、過失の有無を問わない。

イシガキダイ中毒事件と製造物責任（東京地方裁判所平成 14 年 12 月 13 日判決 控訴）

割烹料亭で調理されたイシガキダイのアライ、兜の塩焼き等の料理を食べンガテラ毒素を原因とする食中毒が発生した場合に、イシガキダイ料理は、製造物責任法にいう加工に当たり、シガテラ毒素を含んでいたという「欠陥」を有していたとして料亭経営者らの責任が認められた事案。

この裁判では、料亭で調理された刺身などの料理が、製造物責任法でいう「加工」にあたるか否かという点が大きな争点であった。また、シガテラ中毒はプランクトンが産生するシガトキシンなどの自然毒が食物連鎖により魚に蓄積され、人が摂取して発症するものであり、原因となる魚は 200 種にものぼるといふが、イシガキダイがシガテラ中毒原因になることはほとんど知られていなかったことから、開発危険の抗弁なども主張されたが棄却され、料亭経営者に厳しい判決となった。

（参照：国民生活センター「くらしの判例集」 <http://www.kokusen.go.jp/hanrei/data/200402.html>）

事例2 申し出てメニュー変更したのに「そばアレルギー」発症

家族旅行で予約をいれる際に、旅館に息子がそばアレルギーであること伝えました。宿泊当日の夕食には、旅館の好意でメニューの茶そばを息子だけうどんにかえてくれましたが、食事が終わる頃に息子が呼吸障害になり、救急車で病院に運ばれ手当てを受けました。

旅館の責任者に苦情を申し入れましたが、「うどんにそば粉は入れていない。因果関係もない。」と賠償に応じてくれません。

アレルギー症状を起こす物質のなかでも症例数の多い卵・乳（乳製品を含む）・小麦、症例が重篤なそば・落花生については、容器包装された加工食品及び添加物、キャリーオーバー、加工助剤であっても、食品衛生法により表示が義務づけられています（下表）。飲食店や旅館で提供する食品には表示の義務はありませんが、お客さまが確認されたにもかかわらず、うどんでそばアレルギーが発症したのであれば、旅館側には安全配慮の注意義務が発生します。

注意義務を果たす具体的な内容としては、製麺事業者の表示を確認し直接電話でも詳細確認する。旅館での食事に「そば」も扱っておれば、調理器具やゆで釜を別にして「そば」と接触させないように調理するなどが考えられます。

旅館側にはお客様に診断書を取ってもらい、飲食代の返金と治療費、場合によっては慰謝料の支払いが望まれます。

また、旅館側が注意義務を果たしていたのに、流通過程で「そば」と接触したような場合には仕入れ会社には債務不履行（P6）による損害賠償を、製造過程で「そば」成分が混入したような場合は製麺業者に製造物責任（P6）による損害賠償の請求が可能です。

参 考

食物アレルギーに関する表示の規定（平成14年4月1日より施行）

表示	規定	特定原材料等の名称	理由
義務	省令	卵、乳、小麦	症例が多いもの
		そば、落花生	症状が重篤であり生命に関わるため、特に留意が必要なもの
奨励	通知	あわび、いか、イクラ、エビ、オレンジ、かに、キウイフルーツ、牛肉、くるみ、さけ、さば、大豆、鶏肉、豚肉、まつたけ、もも、やまいも、りんご	症例数が少なく、省令で定めるには今後の調査を必要とするもの
		ゼラチン	牛肉・豚肉由来であることが多いが、単独表示への要望が多かったため、独立項目となっている

表示が奨励されている19品目についても、特定のアレルギー体質をもつ方に、過去に一定の頻度で重篤な健康危害が現れているので、情報提供を心がけましょう。なお、平成16年6月に開催された厚生労働省と農林水産省の合同会議で、「バナナ」も表示奨励品目に加えられることになりました。

キャリーオーバーとは：原材料の中にすでに使われている添加物のこと。

例）せんべいに塗る醤油の中に含まれている調味料など。

アレルギー物質を含む食品に関する表示について（厚生労働省医薬局食品保健部）

<http://www.mhlw.go.jp/topics/0103/tp0329-2.html>

事例3 倒れた一人鍋でヤケド

会社の社員旅行で旅館に宿泊しました。夕食にはそれぞれの席に、携帯用の固形燃料で煮る一人鍋が用意されていました。客室係の人が火をつけ、鍋から蒸気が出始めたとき、空いた皿を引こうとした客室係の着物の袖が鍋の金具に引っかかり、倒れた鍋の熱湯が私のひざにかかってしまいました。

病院に通院し、ヤケドが完治するまで3週間かかりました。旅館の責任者の方が見舞いと謝罪に来られ、治療費は旅館側が払うので病院の領収書をもってほしいと言って帰られました。私は主婦で週4日パートに出ていますが、このヤケドのために3週間出勤できませんでした。旅館に、治療費と休んでいた間の給与を貰いたい旨を申し入れましたが、治療費は払うが、休業補償はできないと言われ、納得できません。

旅館側の不注意でのヤケドですので、治療費の支払義務が発生します。また、お客様が診断書と休業を証明するものを提示され、ヤケドと休業の因果関係を証明されたら休業補償の支払義務も発生します。

参 考

事業者等は施設利用者に対して、常に事故の発生を防止するための注意義務(安全配慮義務)を負っており、過失による場合であっても業務遂行に起因して損害を与えた者は、その相手方に対して不法行為による損害賠償責任が発生します(民法709条 P30)。

従業員の行為に対しても、その使用者や監督者が損害を賠償しなくてはなりません(使用者責任:民法715条 P30)。

また、このようなケースでは慰謝料(民法710条 P30)の支払い義務も生じることがあります。

お客様が加入されている健康保険を治療時に利用されても、後日、その健康保険組合から第三者行為被害として損害賠償請求される可能性もあります。

人身被害の場合、賠償額が多額になることも多いので、旅館側では損害賠償の支払い義務が生じた時の経済的リスクに備えて保険等に加入しておくことが必要です。

宿泊施設での安全配慮義務違反が債務不履行とされる場合と不法行為とされる場合

宿泊施設とお客様の契約の主たる目的は、宿泊サービス及び安全な料理を提供してその代金を頂くと言う事ですので、主目的が達成できないような安全配慮義務違反は債務不履行とされ、手荷物預り、駐車場管理等、宿泊に付随するサービスでの安全配慮義務違反は不法行為と解される場合が多いようです。

債務不履行も不法行為も損害賠償が発生することに変わりはありませんが、債務不履行はあくまでも債権・債務の契約関係にあるどちらかがその債務を履行しない時に生じる責任です。一方、不法行為は契約関係がなくとも、被害を与えた者の「故意」「過失」を立証することを要件に、損害賠償が発生します。

事例4 近くで鳥インフルエンザが発生したときの予約取消

温泉旅館を予約しましたが近くで鳥インフルエンザが発生し移動禁止になったようです。気持ち悪いのでキャンセルしたいのですが、キャンセル料金があるとわれ納得できません。温泉地へ行くのにも消毒されるようだし、料理に鶏肉や鶏卵が出されても食べたくないし、鳥が飛んでいると散策する気もしません。

移動禁止とは、家畜伝染病予防法に基づいて、鳥インフルエンザの蔓延を防止するために、生きた家禽（鶏、七面鳥、あひる、うずら）それらの死体、その生産物（鶏卵や鶏肉など）と排泄物（鶏糞など）の移動を禁止することです。原則として発生農場を中心とした半径5～30Kmの区域において21日間以上の禁止措置がとられます。また、発生農場は閉鎖・消毒され、人の出入りも禁止されます。しかし、たとえ半径30km以内であっても、温泉旅館への客の出入り禁止措置がとられたわけではありません。多少ご不便をおかけするかもしれませんが、旅館は通常通り営業しており、提供する料理には通常以上に気配りをしていることをご説明しましょう。

それでもキャンセルご希望の場合は、約款通りキャンセル料をいただくよりも臨機応変に対応した方がよいでしょう。

申込金を頂いていたなら、騒ぎが静まって次回のご来訪までお預かりし、申込金をいただいていない場合には今回はキャンセル料を請求せずに、騒ぎが収まった頃にDMを送り、またのご予約をお願いするなど、お客様の身になって考えましょう。

お客様にご安心頂くためにも、食材の仕入れ先や産地は必ず確認し、記録をしておきましょう。

なお、鶏卵、鶏肉を食べることで鳥インフルエンザに人が感染した例はありません。

参 考

家畜伝染病予防法（P45） 感染症予防法（P44） トピックス～鳥インフルエンザ（P39）

- ⇒ 厚生労働省 <http://www.mhlw.go.jp>
- ⇒ 国立感染症研究所感染症情報センター <http://idsc.nih.go.jp/>
- ⇒ 農林水産省 <http://www.maff.go.jp/>
- ⇒ 独立行政法人・農業・生物系特定産業技術研究機構・動物衛生研究所
<http://niah.naro.affrc.go.jp/disease/poultry/toriinfluqa.html>

一口知識～ ウイルスってなあに？

ウイルスは細菌よりもずっと小さく、他の生物に寄生しないと生きていけません。寄生する相手によって、動物ウイルス、植物ウイルス、細菌ウイルス（バクテリオファージ）に分類されます。ウイルスは、遺伝子の本体であるDNAまたはRNAと、それを包むタンパク質からできています。ウイルス自体は熱に弱く、ウイルスの表面にエンベロープという膜に覆われているもの（インフルエンザウイルスなど）は、界面活性剤などによって不活性化させることができます。

(2) 価格・料金編

価格・料金

事例5 ホームページの宿泊価格に消費税・入湯税を加算

友人4人とドライブ旅行に行くこととなり、温泉旅館のホームページの予約フォームで申込みをしました。1泊2食付1人15,000円の表示があったので4名分申し込みしました。

当日、60,000円支払うとすると、65,000円というので明細を聞くと、宿泊料金15,750円×4名=63,000円+入湯税500円×4人=2,000円ということでした。

旅館はホームページメニューに「15,000円(税込)」とは表示していないのだから、15,000円に消費税・入湯税分が含まれていると考える当方がおかしいというのです。

平成16年4月1日から総額表示(消費税を含んだ価格)方式が施行されています。その表示の方式としては「15,000円、15,000円(税込)、15,000円(税抜価格14,286円)、15,000円(うち税714円)、15,000円(税抜価格14,286円、税714円)」のうちどの表示でもよくなっています。

したがって、「15,000円」のみの表示でお客様が税込価格と解することはおかしなことではありません。店からの承諾メールがお客様に届いた時点で、15,000円4名分の契約は成立しています(P15)ので、その履行義務が生じます。15,000円は税抜き価格で750円の消費税を請求すると、店のホームページのメニュー金額表示は消費税法に違反となり、お客様に有利誤認を招く景品表示法違反となる場合もあります。消費税法違反の罰則規定はありませんが、景品表示法違反には罰則規定(P14)があります。

また、入湯税や宿泊税などの消費税相当額以外の税金については、総額の表示の対象とはされていません。ただ、今回のように別途必要な税金の不表示はお客様とのトラブルとなりますので、パンフレットの料金表だけでなくホームページ等にも表示しておくようにしましょう。

参 考

消費税法の一部改正

平成16年4月1日から課税業者が取引の相手である消費者に対して商品の販売、役務の提供等の取引を行うに際し、あらかじめその取引価格を表示する場合には消費税額(含む地方消費税)を含めた価格を表示することが義務付けられました。

また、納税事業者は従来の年間売上3千万円以上から1千万円以上と拡大されましたので、従来の免税事業者は特に注意が必要です。

入湯税：

地方税法701条 鉱泉浴場所在の市町村は、環境衛生施設、鉱泉源の保護管理施設及び消防施設その他の消防活動に必要な施設の設備ならびに観光振興(観光施設の整備を含む。)に要する費用に充てるため、鉱泉浴場における入浴に対し、入浴客に入湯税を課すものとする。

701条の2 入湯税の税率は、入浴客1人1日について、150円を標準とするものとする。

宿泊税：東京都が独自に課税する地方税(法定外目的税)で、平成14年10月1日より、1人1泊の宿泊料金が1万円以上1万5千円未満は100円、1万5千円以上は200円の税金が課税されます。

事例6 事前説明と違った民宿の子供料金請求

家族旅行のため、雑誌で見た海辺の民宿に電話予約をしました。その際に「一泊二食付で大人7,000円、子供5,000円」と聞き、「大人2人と子供2人で行くが、子供は3歳と5歳」と伝えたら、「寝具を利用しないなら子供料金は不要」と言われたので2泊の予約を申し込みました。

寝具二組に親子4人で寝て、子供は朝食不要で夕食はお子様ランチを2つ、2晩頼みました。28,000円とお子様ランチ代を支払おうとしたら、38,000円の請求をされました。

明細：大人7,000円×2人×2泊＋子供5,000円×1人×2泊＝38,000円

大人2人で幼児1人なら子供料金は不要だが、2人なら子供料金1人分かかるとの説明でした。予約時の説明と異なることを主張したのですが、パートの説明が足りなかったかもしれないが、他のお客さんもそうしてもらっているからとのことでした。持ち合わせが少なく、35,000円にまけてもらって支払いました。子供は寝具も利用しなかったし、事前の説明と違うので、帰宅後も納得できません。

消費者契約法では、重要事項の不実告知は取り消し事由にあたります。価格はその重要事項に該当しますので、今回のように契約時に説明した事実と事実が異なるとなれば、子供料金について取り消し主張されてもやむを得ないといえます。もっとも、お客様側も受けた利益分は清算することになりますので、朝食も寝具も不要だった場合には、夕食のお子様ランチ代だけを加算請求したほうがよかったですよ。

「予約を受けたのがパートやアルバイトだったから」や「他のお客様にもこうしていただいている」などの弁解はお客様に対する十分な説明とはいえません。まずは、説明の不備をお詫びし、今後はこうしたトラブルを避けるため、パートやアルバイトを含めた教育を徹底し、電話予約のお客様には宿泊料金とキャンセル料などを明記した予約確認書を送付してはどうでしょうか。

子供料金以外にも季節や休日前で異なる宿泊料金を設定している場合には、お客様が誤解されないように特にわかりやすい表示をこころがけましょう。

参 考

宿泊約款にみる子供料金

子供料金は小学生以下に適用し、大人に準じる食事と寝具を提供したときは大人料金の70%、子供用食事と寝具を提供したときは50%、寝具のみ提供したときは30%をいただきます。寝具及び食事を提供しない幼児については・・・をいただきます。(幼児料金を設定する旅館に限る)

平成15年3月に東京都が発表した宿泊施設の予約サイトの調査でも子供料金の表示については「十分：不十分：なし=45：5：51」と、表示のないサイトが調査中最も多いことがわかりました。宿泊約款の表示を参考に、申し込み時に表示・説明することが望まれます。

他の料金トラブル～サービス料

子供料金のほか、サービス料についてもその表示がなければお客様とのトラブルとなります。消費税が総額表示となったことで、「宿泊料の10%」という表示で、「消費税にもサービス料をとるのか」との苦情ともなります。「食事は大広間だし、布団も敷いてくれないのにサービス料を請求された」などの苦情もあり、頂く場合にはそれに見合ったサービスの提供とお客様への事前の表示・説明が不可欠です。

消費者契約法 P46。国際観光ホテル整備法 P42。宿ネット <http://www.yadonet.ne.jp/shohi/>

事例7 使えなかった宿泊半額券

新聞広告を見て宿泊半額券のプレゼントに応募したら当選しました。何度か週末の宿泊予約を旅館に連絡すると、いつも満室で利用できません。週末を除く平日の利用を旅館に勧められましたが、本当に満室かどうか疑わしいです。相変わらず新聞広告にこの旅館の同様の広告が掲載されていますが、「週末の利用は難しい」旨の表示もされていません。週末利用ができないなら応募しませんでした。応募者の個人情報を集めるのが目的ではないかと思えます。このような広告を出すのは問題だと思います。

お客様に不審感を与えるようなまぎらわしい広告表示は避け、週末の予約が先々までいっぱいであればその旨を表示したり、半額券利用に条件があるなら予め表示しましょう。お客様から広告についての苦情を受けた場合は、広告内容に問題がないかを確認し、改善すべき問題箇所があれば直ぐに改善すべきです。

今回のお客様には、充分空室のある週末の日程をご連絡し、1ヶ月前までの予約であれば優先的利用できるよう配慮するなどのご案内により、誤解を解きましょう。

なお、平成15年5月に個人情報保護法(P20)が成立し、個人情報の正しい取得方法や保護の仕方、違反者への罰則などが決まりました。旅館やホテル業者においても、お客様の個人情報については、より安全な取り扱い体制が求められます。

「いつでも宿泊できる」と誤認させるような広告表示は景品表示法での不当表示(P47)に該当する可能性があります。積極的に誤った表示をすることによりお客様に誤認を生じさせる場合とちがって、今回のように表示をしなかったことが不当表示になるかどうかの判断は難しいところですが、お客様にとっては週末利用が重要条件であったこと、週末でもいつでも利用できることと誤認しなければ個人情報を提出してまで、応募しなかったと考えられることなどからも、不当表示の問題になるでしょう。

折込チラシに印刷されたクーポン券は取引に関連することなく配布されるものなので、景品類としての規制は受けません。

参 考

クーポン券の表示に付いては、使用期間や使用時間帯、使用できる金額の表示の他に、下記のようなこともありますのでお客様に誤認を与えないようその表示に十分注意しましょう。

【割引クーポン券利用後のお釣りに不満！】

旅館のダイレクトメールに一泊2食付10,500円と書かれていたが、1,000円割引クーポン券が付いていたので一泊し、清算時に1万円札とクーポン券を出したら、500円のお釣りでした。

宿泊料の税抜き価格10,000円 - クーポン券1,000円 = 9,000円

9,000円 × 1.05 = 9,450円 10,000円 - 9,450円 = 550円 でお釣りは550円では？

平成16年4月1日より消費税額を含む総額表示方式となっていますが、クーポン割引は税抜き価格に適用か税込み価格に適用かは消費税法で決まっていますが、事業者は消費者に誤認を与えないように、クーポン券に「総額表示価格よりクーポン記載金額を値引き」等の表示をしておく必要があるでしょう。

事例8 「天然温泉掛け流し」という看板表示をだしていた「循環湯」

「天然温泉掛け流し 日帰り入浴歓迎」という温泉旅館の看板を見て利用しました。しかし、湯船からあふれる湯量が少なく循環湯ではないかと思えます。

脱衣場には「当館温泉の効能」として「神経痛・リウマチ・高血圧症」と記載されていましたが、このように自家源泉でもなく循環湯でこのような表示は問題ないのでしょうか。

天然資源である温泉を大切に、湯量を調節していたために湯量が少なく、または温泉温度の調整が目的で循環させているにも関わらず、不審を感じられたようなので、お客様にはきちんと説明しましょう。

平成 16 年には温泉旅館などの不当表示が問題になり、お客様に多くの不信感を抱かせることになりました(トピックス P39)。もしも、温泉でない循環湯であるにもかかわらず、天然温泉と表示をしていた場合には、不当景品類及び不当表示防止法で禁止されている不当表示(優良誤認類型)に該当します。また、脱衣場内の表示のように適応症表示を行う場合には、源泉の基準ではなく、消費者が実際に利用する浴槽内の湯が療養泉としての基準を維持していることを確認する必要があります。加水、加温などを行っている場合には必ず確認しましょう。

お客様からのこうした誤解を払拭するため、社団法人日本温泉協会が平成 15 年に定めた「新天然温泉表示制度」を採用した表示が望まれます。その制度では、源泉の有無・引き湯状況等 泉質 かけ流し・循環式の別 加水の有無 新湯の注入程度についての評価結果を表示しています。

参 考

温泉とは

温泉法第 2 条： この法律で「温泉」とは、地中からゆう出する温水、鉱水及び水蒸気その他のガス(炭化水素を主成分とする天然ガスを除く)で、別表に掲げる温度又は物質を有するものをいう。

この法律で「温泉源」とは、未だ採取されていない温泉をいう。

一、温度(温泉源から採取されるとき温度とする) 摂氏 25 度以上			
二、物質(下表に掲げるもののうち、いずれか一)			
物質名	含有量(1kg中)	物質名	含有量(1kg中)
溶存物質(ガス性のものを除く)	総量 1000 mg以上	遊離炭酸	250 mg以上
リチウムイオン	1 mg以上	ストロンチウム	10 mg以上
バリウムイオン	5 mg以上	フェロ又はフェリイオン	10 mg以上
第一マンガンイオン	10 mg以上	水素イオン	1 mg以上
臭素イオン	5 mg以上	沃素イオン	1 mg以上
フッ素イオン	2 mg以上	ヒドロヒ酸イオン	1.3 mg以上
メタ亜ひ酸	1 mg以上	総イオウ	1 mg以上
メタほう酸	5 mg以上	メタけい酸	50 mg以上
重炭酸ソーダ (炭酸水素ナトリウム)	340 mg以上	ラドン	20(100 億分の 1 キロ単位)以上
ラジウム塩(Ra として)	1 億分の 1 mg以上		

療養泉とは

療養泉とは治療目的に利用できる温泉のことですが、その定義は温泉法ではなく、「鉱泉分析法指針」で下記のように決められています。

環境省・鉱泉分析法指針 <http://www.env.go.jp/nature/onsen/bunseki/index.html>

1. 温度（源泉から採取されるとき温度） 摂氏 25 度以上
2. 物質（下記に掲げるもののうち、いずれかひとつ）

物質名	含有量（1kg 中）
溶存物質（ガス性のものを除く）	総量 1000mg 以上
遊離二酸化炭素	1000mg 以上
銅イオン	1mg 以上
総鉄イオン	20mg 以上
アルミニウム	100mg 以上
水素イオン	1mg 以上
総硫黄	2mg 以上
ラドン	30（100 億分の 1 キュリー単位）以上

温泉表示の景品表示法上の考え方

公正取引委員会は平成 15 年に「温泉表示に関する実態調査」を実施し、その報告書をまとめています。 <http://www.jftc.co.jp>

そこで、示されている温泉表示の景品表示法上の考え方は下記のとおりです。

- (1) 源泉に加水、加温、循環ろ過などを行っているにもかかわらず、パンフレット等において「源泉 100%」、「天然温泉 100%」などと、源泉をそのまま利用していることを強調するような表示を行うことは、消費者の誤認を招くおそれがある。
- (2) 「天然温泉」との表示についても、加水、加温、循環ろ過などを行っていない温泉であると認識している消費者は少なくないと考えられることから、消費者に対する適切な情報提供の観点からは、パンフレット等において「天然温泉」との表示を行う場合には、あわせて、加水、加温、循環ろ過装置の利用の有無に関する情報が提供される必要がある。
- (3) パンフレット等において療養泉としての適応症表示を行う場合には、同適応症が源泉を基準に判断したものである場合はその旨を明瞭に表示し、浴槽内の湯を基準に判断したものであるとの誤認を消費者に抱かせないようにする必要がある。
- (4) また、パンフレット等において浴槽内の湯について適応症表示を行う場合には、消費者が実際に利用する浴槽内の湯が療養泉としての基準を維持していることを確認する必要がある。

景品表示法の罰則規定（独占禁止法 25 条）

公正取引委員会は調査の後、違反業者に警告する場合と違反事業者に弁明の機会を与えた後、排除命令を下す場合とがあります。排除命令を官報告示して 30 日以内に違反業者は不服申し立てをしなければ排除命令が確定します。排除命令が確定すると違反事業者は独占禁止法 25 条に規定する無過失損害賠償責任を負い、従わない場合は 2 年以下の懲役又は 300 万円以下の罰金が課せられます。

事例9 承諾メールが届かず他の旅館を予約したのにキャンセル料請求

インターネットで旅館のホームページから2カ所の旅館に宿泊を申し込みました。1カ所からは受付ましたと返事があり、すぐに資料が送られてきましたが、他方からは受けましたの返事も確認の連絡もなかったので申込みが通っていないのだと思い、連絡のあった旅館に宿泊しました。

先日、申込みが通っていないと思っていた旅館から請求書が届いたので驚いて旅館に連絡すると「申込みを付けており契約は成立しているので請求書の金額を支払ってください。」と厳しく言われました。

インターネットでの申込みの場合は、隔地者間取引にあたります。商法では隔地者間取引において、申込みを受けた方が相当の期間内に承諾（申込み受付）メールを発信しないと、申込みは効力を失う（商法508条1項）とされていますので、契約は成立しません。

今回の場合は、お客様があえてキャンセルをしなくても契約は成立していないので、キャンセル料は発生しないことになります。

仮に、店が承諾メールを発信していても、お客様に承諾メールが届いていない場合には、契約成立とは言えずキャンセル料は発生しません。（電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法特例措置法4条）

また、旅館側の承諾メールがお客様に届いた後、予約日は既に満席と気付いて断る場合には、お客様に対しての損害賠償が生じる可能性があります。

参 考

電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法特例措置法（電子契約法）4条

従来の民法では526条で「隔地者間ノ契約ハ承諾ノ通知ヲ発シタル時ニ成立ス」と発信主義をとっていましたが、この法律で承諾の意思表示を電子メールなどで送信する時の契約の成立時期が到達主義に変更されました。

電子承諾通知に関する同法4条の規定は、事業者と消費者の契約だけに限らず、事業者間、消費者間の取引にも適用されます。

商法508条1項

隔地者間ニオイテ承諾期間ノ定ナクシテ契約ノ申込ヲ受ケタル者カ相当ノ期間内ニ承諾ノ通知ヲ発セサルトキハ申込ハ其効力ヲ失フ

「相当の期間」はだいたい1週間位とされています。

この条項は事業者と消費者、事業者間の取引に適用され、双方が消費者の場合には適用がありません。

事例10 2週間前のキャンセルなのに高額キャンセル料請求

インターネットで検索して「1日1組限定の特別室での宿泊と特別豪華料理」を売りにしている旅館を見つけました。夫の定年退職記念にと思い、申込みフォームから予約し承諾メールも届きました。しかし、夫が骨折したので2週間前に電話でキャンセルを申し入れました。すると、他のお客さまも断ったし、材料の手配もしたからと30%のキャンセル料金を請求されました。まだ宿泊日まで2週間あるのに、と交渉しましたが、ホームページにキャンセル規約は書いてあるとのこと。

改めてホームページを見てみると、「契約解除の通知を受けた日が3日前の場合はキャンセル料30%」の下に小さい字で、「但し特別室での宿泊と特別料理の場合は2週間前から30%のキャンセル料を申し受けます。」とありました。やはり、30%のキャンセル料は支払わないといけないのでしょうか。

特別室での宿泊や特別料理であっても、宿泊日までに2週間あり、他のお客さまの予約を受けることは可能と考えられますので、ホームページのキャンセル規約の但し書きは、消費者契約法(9条1号)の不当条項に当る可能性が強いでしょう。今回のようにお客さまの自己都合によるキャンセルでも、平均的な損害額を超えて、過大な違約金を負担させる特約は無効となるのです。

消費者契約法はキャンセル料の請求を禁じているものではないので、店がこのキャンセルで生じる平均的な損害額を明らかにしてお客さまに請求することは可能です。

もっとも今回の場合は、キャンセル理由がお客さまの不慮のお怪我ですから、回復されてからぜひ全快祝いを兼ねてご利用下さいと申しあげてキャンセル料をいただかない方がスマートな対応といえましょう。

参 考

消費者契約法9条

次の各号に掲げる消費者契約の条項は、当該各号に定める部分について、無効とする

1号 当該消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項であって、これらを合算した額が、当該条項において設定された解除事由、時期等の区分に応じ、当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者が生ずべき平均的な損害の額を超えるもの、当該超える部分

平均的な損害とは？

業界の標準約款で決めたものがあれば参考とされる場合が一般的です。パーティーの予約キャンセルと損害賠償の判例(東京地裁判平成14.3.25 確定:原審東京簡裁)では、民事訴訟法248条の趣旨に従い算出されました。

【判例概要】重複の予約申込み時に店が確認したあとの解約に関しては1人当たり5,229円の営業保証を支払う規約があり、確認後40人のパーティー予約を解約した客に209,160円の支払いを請求した店に対し、開催日から2ヵ月前の解約であり開催予定日に他の客からの予約が入る可能性が高いこと、解約により店が材料費・人件費等の支出をしなくて済むこと、解約がなければ店が営業利益を獲得する事ができたこと、開催日が仏滅で結婚式2次会などが行われにくい日であること、解約は客の自己都合であること、客自身36,000円程度の営業保証料の支出はやむを得ないと考えていること、から民事訴訟法248条の趣旨に従って、一人当たりの料金(4,500円)の3割に予定人数平均35名乗じた額(47,250円)とした。

参照:判例タイムズ1117号289頁

事例 1 1 申込みフォームでの入力ミスで一方向的にキャンセル料請求

突然思い立って友人達と今週末に旅行することになりました。宿泊先をインターネットで探して、ある旅館のホームページに申込みフォームがあったので申込みました。

翌日、旅館側より届いた承諾メールを見たら 55 人の予約となっていたので、慌てて「5 人のところ誤って 55 人と入力してしまった。」と連絡しましたが、「5 日前なので約款に基づいて 50 人分のキャンセル料を請求させていただきます。」と言われました。支払わないといけませんか。

インターネットでの申込みの場合は、その画面を通じて申込みの意思表示が確認できる措置が講じられていたかどうかポイントになります。申込み条件入力後、確認できない画面設定の場合は今回のような人数の入力ミスに気付いて修正することができませんので、電子契約法 3 条（民法 95 条の特例措置）の錯誤による無効から、店はお客様に 50 人分のキャンセル料を請求することはできません。

インターネットでの申込みを受け付ける場合は、お客様からの申込みの意思表示が確認できるように確認画面を設置しておかないと、お客様のミスであってもキャンセル料の請求ができなくなり、思わぬ損害を被ることになるので注意が必要です。

インターネットでの画面やその確認画面については経済産業省の「確認画面に関するガイドライン」を参照して（<http://www.meti.go.jp/topic/downloadfiles/>）お客様が入力ミスに気付き訂正できる画面に改善しましょう。

【悪い例】

お申込み
平成 16 年 5 月 5 日 ~
平成 16 年 5 月 6 日
1泊 2日夕朝食事付
12,000 円 × 5 名様
<input type="button" value="送信"/>

【改善例】

お申込み
平成 16 年 5 月 5 日 ~
平成 16 年 5 月 6 日
1泊 2日夕朝食事付
12,000 円 × 5 名様
<input type="button" value="確認"/>



お申込み確認
平成 16 年 5 月 5 日 ~
平成 16 年 5 月 6 日
1泊 2日夕朝食事付
12,000 円 × 5 名様
よろしいですか
<input type="button" value="送信"/> <input type="button" value="戻る"/>

参 考

民法では錯誤に基づいてなされた契約などの法律行為は無効（民法 95 条）とされています。ただ、その錯誤に重大な過失があった場合は無効を主張することができないとされていました。したがって、今回のようなお客様自身が入力ミスをした場合には、重大な過失があったものとされる可能性があります。

しかし、電子契約法 3 条により、インターネットなどの「電磁的方法」という消費者には不慣れな方法での消費者取引に限定して、操作ミスによるリスクを事業者には負わせるように民法 95 条の但し書きを適用しないことにしました。

民法 95 条：意思表示ハ法律行為ノ要素ニ錯誤アリタルトキハ無効トス

但表意者ニ重大ナル過失アリタルトキハ表意者自ラ其無効ヲ主張スルコトヲ得ス

電子消費者契約および電子承諾通知に関する民法特例措置法（電子契約法）3 条

民法 95 条ただし書の規定は、消費者が行う電子消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示について、その電子消費者契約の要素に錯誤があった場合であって、当該錯誤が次のいずれかに該当するときは、適用しない。

事例 1 2 ネット注文した旅館特製ポン酢の容器がヒビ割れなのに対応不良

インターネットのホームページで、先般宿泊した旅館がお店特製のポン酢を通信販売していました。泊まった時の夕食でだされたポン酢がとても美味しかったので申込みました。販売は6本セットと12本セットの2種類があったので、6本セットを1ケースとしました。代金引換の宅配で届いたので開封してみると、2本の容器にヒビが入って箱の中でポン酢が漏れていました。旅館に電話でその旨を伝え2本分の返金を請求しましたが、「ホームページ上に『返品・返金は一切お断りします』と表記しているのだから、返金も交換もできない。発送時に『割れ物』記載もしているから、「宅配業者に弁償してもらってくれ。」と言われました。宅配業者に言うしかないのでしょうか。

ホームページに『返品・返金は一切お断りします』と表記していても、今回のような場合、旅館は返金や交換を拒む事ができません。何故なら、旅館にはお客様に瑕疵のない商品を引き渡す義務があるからです。その債務履行責任も『返品・返金は一切お断り』の契約条項で免責されるとなると、消費者契約法8条の不当条項に当り、無効となります。

たとえ、ヒビ割れが運送中に生じたものでも、宅配業者との契約は旅館が結んだことなので、旅館がお客様に返金か交換処理し、改めて宅配業者に損害賠償請求することとなります。

ホームページでの販売は特定商取引法の通信販売に当り、表示事項や広告に関して規制があります。返品についてはその可否を表示すべき事項となっていますが、上記のような表示は消費者契約法に反します。

ただ、クーリング・オフの規定はありませんので、「お客様のご都合による返品・返金はお断りします」や「商品到着後、5日以内の未使用商品の返品は可能。但し返品送料はお客様負担となります」などの表示は有効です。

特定商取引法に規制される通信販売は、対象となる商品が指定されていますが、ポン酢などの一般の食品は指定対象外です（健康食品などは指定商品です）。しかし、お客様とのトラブルを事前に防ぐ為には、特定商取引法の規制に準じた表示や返品ルールが望まれますし、それによりお客様からの信頼も増すことでしょう。

参 考

特定商取引法で通信販売について規定している事項

1. 通信販売の広告に表示すべき事項（11条、施行規則7・8条）

販売価格 代金の支払い時期及び方法 商品の引渡し時期、権利の移転時期、役務の提供時期 返品についての特約に関する事項（その特約がない場合にはその旨） 販売業者の氏名・名称、住所、電話番号 販売業者の代表者または責任者 申込みの有効期限がある場合はその期限 送料の負担がある場合にはその金額 商品に隠れた瑕疵がある場合の販売業者の責任について定めがあるときは、その内容 商品の販売数量に制限がある場合等の販売条件 販売条件等の詳細を記したカタログが有料の場合はその金額

2. 誇大広告等の禁止（12条、施行規則9条の2）

性能・効能・効果 国又は地方公共団体の関与 原産地、製造地、製造者名、施行規則8条の事項 について著しく事実に相違する表示をし、実際のものより著しく優良、有利と誤認させるような表示はしてはならない。

事例 13 クレジットカードのススキミング嫌疑

ホテルのラウンジへ行き、25,000 円の飲食代をクレジットカードで支払いました。後日クレジットカード会社から請求書兼利用明細が届き、ホテル以外での利用料も加算され、合計で 9 万円も請求されています。しかし全く覚えがありません。クレジットカード会社は調査するといっています。もう一枚自分と同じカードを作られたようで心配となり、自分でもホテルに聞いてみましたが、当方でのカード使用には問題がないのでと取合ってくれません。

ホテルは、カード偽造に関係がある嫌疑などあり得ないと思っても、ラウンジのレジ周辺を念入りに調べた方がよいでしょう。レジにクレジットカードの磁気データ読み取り機をしかけ、お客様が使用したカードのデータを盗み取り（スキミング）偽造カードを作成して他店で利用するなどのような、手の込んだ詐欺事件が増えています。スキミング作成された偽造カードは磁気データが本物であるため、店頭では偽造カードと見破ることは難しく、所有者も自分の手元からカードが無くなったわけではないので、代金請求が来るまで気付きません。クレジットカード会社はスキミングが極めて困難な IC カードの導入を進めていますが、使用できる加盟店の数がまだ限られています。

カードの磁気読み取り機は、携帯式の小さなものを不良従業員が持ち込んでいる場合と、誰も知らないうちに取り付けられていた場合があります。不審な機械・器具の取付けを発見した場合は必ず警察と契約クレジットカード会社へ通報しましょう。特にホテルロビーなどのオープンな場所のラウンジや売店などのレジは、夜間に読み取り機械を取り付けられる危険も高く、注意が必要です。

クレジットカードの不正使用の場合、損害保険でその利用代金が填補される場合もありますが、加盟店（ホテル等）での不正使用の場合の可能性が高いと判断された時にはクレジットカード会社が「チャージバック」としてホテルへの代金不払い措置や既に立て替えた代金の返金を求めることもあります。そうすると、ホテル側は警察へ被害届を出すこととなります。

金銭を取扱う際の従業員教育はもちろん大切ですし、不審な機械・器具が取り付けられていないかなど店舗責任者として日々の店舗設備、備品のチェックは欠かさず行いましょう。

参 考

刑法改正：刑法 163 条の 4 第 1 項 支払用カード電磁的記録情報取得罪（平成 13 年 7 月施行）スキミング等、磁気データを盗み取ることや偽造カード作成の原版の所持、偽造が処罰の対象になりました。

チャージバックとは

クレジットカード発行会社（イシューアー）が加盟店契約会社（アクワイアラー）に対して、加盟店の手続き上の不備等を理由に、当該カード売上の取消しを要求、あるいは立替払い金の返金を請求することです。クレジットカード保有者（お客様）はあくまでもクレジットカード発行会社に不正利用を申告するだけとなります。カード発行会社がお客様に不正使用の分を返金することをリファンドといいます。

事例 1 4 顧客の個人情報の保護

インターネットで見つけた旅館のサイトに予約フォームがあり、住所・氏名・連絡先等当方の個人情報を記入し「申し込み」ボタンを押しました。

すぐに、旅館より予約完了のメールが届きました。後日、友人に暗号化システムをとっていないホームページで個人情報を送信するのは危険と言われ、心配になってきました。

お客様から貴重なご指摘を頂いたので、すぐにホームページ作成責任者に確認し、暗号化システムを導入することにしましょう。ホームページ作成は外注任せにせず、日々更新も必要ですから内部での管理責任者を決めておきましょう。

今まで暗号化システムをとっていなかったからといって、必ず危険だというものではありませんが、個人情報漏洩の報道を耳にする機会が多くなった昨今、お客様がこうした心配をされるのも無理はありません。

インターネット上で情報を暗号化して受送信するプロトコル(きまり)として「SSL」が広く利用されています。店側のサイトにはこの「SSL」を採用すること及びプライバシーポリシーの策定・掲載が望まれます。

もし、このサイトから個人情報の漏洩があったなら、プライバシー侵害を理由に謝罪や損害賠償を求められることも考えられます。

平成 17 年より施行される個人情報保護法でも、個人情報取扱事業者にはその適切な情報データの保管・管理と取得した顧客の個人情報の目的外利用を禁止しています。事業者が顧客の個人情報をアクセス可能な場所に置き、そのアクセスにパスワードも設定していないようなら、注意義務違反(不法行為: 民 709 条 P30)で損害賠償を求められる事にもなります。

また、顧客情報を適切に管理していたにも関わらず、何者かにコンピューター上からその情報を取られた場合には、不正アクセス禁止行為による被害として警察に被害届を出すこととなります。

参 考

SSL (Secure Sockets Layer) とは

公開鍵暗証番号や秘密鍵暗証番号、デジタル証明書等のセキュリティー技術を組み合わせてデータの盗聴やなりすましを防ぐ暗号技術。

個人情報の保護に関する法律(個人情報保護法 平成 15 年 5 月 30 日公布)

個人情報取扱事業者が義務規定に違反した場合は、主務大臣による勧告及び命令することとなり、報告の徴収に応じず又は虚偽の報告をする事業者には 30 万円以下の罰金、命令に従わない場合は 6 ヶ月以下の懲役又は 30 万円以下の罰金が課せられます。

個人情報取扱事業者とは、5000 件以上の個人情報を扱う事業者です(平成 15 年 12 月 10 日政令第 507 号)

不正アクセス行為の禁止等に関する法律(不正アクセス禁止法)

不正アクセス行為には 1 年以下の懲役又は 50 万円以下の罰金、不正アクセスを助長した者(掲示板に他人の ID やパスワードを書込む等の行為者)にも 30 万円以下の罰金が課せられます。

事例15 仲居さんに預けたブーツが紛失

友人と旅館の日帰り温泉を利用しました。玄関でブーツを脱いでいると仲居さんが「ブーツは下足棚に入らないのでこちらでお預かりします。」と言うので、預けました。温泉を楽しんで帰るときに、友人の靴は下足棚にありましたが、私のブーツがどこへ収納してくれたのか、見当たりません。旅館の方が探しては下さったのですが見つかりませんでした。無償で預かったものは弁償してもらえないのでしょうか。

玄関で靴を脱いで預けなければ利用できない施設では、ほかの客が間違っ て履いて帰らないように配慮する必要があります。預かった靴などに札を付けたり、ロッカー式の靴箱にする等ほかの客と間違ふことのないようできる限りの対策をとる必要があります。特にブーツは色や形、デザインなどがよく似ているため間違いやすく注意が必要でしょう。無償で預かった場合でも寄託契約は成立しているため、不可抗力を立証しない限り旅館は責任を免れることはできません。また、盗難の危険がないかも常に気を配りましょう。

こうした事故の事業者負担なども考え、賠償責任保険への加入も検討するとよいでしょう。

参 考

寄託契約

商法 594 条：旅店、飲食店、浴場其他客ノ来集ヲ目的トスル場屋ノ主人ハ客ヨリ寄託ヲ受タル物品ノ滅失又ハ毀損ニ付キ其不可抗力ニ因リタルコトヲ証明スルニ非サレハ損害賠償ノ責ヲ免ルルコトヲ得ス

2. 客力特ニ寄託セサル物品ト雖モ場屋中ニ携帯シタル物品カ場屋ノ主人又ハ其使用人ノ不注意ニ因リテ滅失又ハ毀損シタルトキハ主人ハ損害賠償ノ責ニ任ス

3. 客ノ携帯品ニ付キ責任ヲ負ハサル旨ヲ告示シタルトキト雖モ場屋ノ主人ハ前二項ノ責任ヲ免ルルコトヲ得ス

「場屋」とは旅館、飲食店、浴場等のように客の来集・利用に適する人的物的設備をいいます。「不可抗力」とは外部から生じた事故で、通常必要と認められる注意や予防方法を尽くしてもなお、防止しえないものを指す、と解されています。旅館営業は単に、自己またはその使用人に過失がなかったことを立証しただけでは責任を免れることはできません(参考判例 P40)



事例 16 盲導犬連れの家族旅行で宿泊拒否

息子の目が不自由ですが盲導犬と共に元気に通学しています。家族旅行で旅館を予約しました。当初空き室があり歓待の回答があったにも関わらず、盲導犬を1頭連れていくと言ったとたんに断られました。日本旅館なので畳や障子を傷つけられたら困るし、世話もできないというのです。しかし、犬用の食餌や容器、マットなども持って行きますし、ノミもいません。翌日は息子を博物館や寺社へも連れていきたいし、盲導犬は杖代わりというより息子の半身なのです。本格的な日本旅館を経験させてやろうと思ったのですが、無理な願いなのでしょうか。

盲導犬は昭和32年に国産第1号が誕生し、昭和53年には道路交通法改正により、目の見えない方の杖代わりとして位置づけられましたので、かなりポピュラーな存在です。盲導犬は白または黄色のハーネス（胴輪）を着用し、使用者は「盲導犬使用者証」を携帯しています。盲導犬の食餌、容器、マット等の宿泊セットは使用者自身が用意されますし、排泄の場所は敷地内などの適切な場所を最初に用意すれば、しつげが行き届いているので心配ありません。畳の部屋では、上がり口の板の間で待機させることができます。大浴場への入浴の際は、客室に待機させることができますので、旅館側はなにも心配することはありません。快くご利用頂きましょう。急階段が多いなど、目の不自由な方に施設面で危険があるならば、はっきりと申しあげましょう。盲導犬同伴だけを理由に宿泊拒否することは許されません。

平成14年に制定された身体障害者補助犬法（平成15年10月全面施行）では、盲導犬のほか、聴覚障害者の方の耳の代わりとなる聴導犬、肢体不自由の方の日常動作を介助する介助犬が身体障害者補助犬として位置づけられました。身体障害者補助犬法管理手帳には、認定証や獣医師による健康管理記録がついています。補助犬は衛生的に管理され、厳しくしつけられています。旅館ではこれら身体障害者補助犬を同伴でのご利用を拒むことが法律上もできないことを心得てください。

正しく認識した上で、気持ちよくご利用頂きましょう。補助犬受け入れステッカー（下図）をぜひ入口に貼ってください。

参 考

身体障害者補助犬法（P45）
 道路交通法第14条第1号
 目が見えない者は、政令で定める杖を携え、
 又は政令で定める盲導犬を連れていなければならない。



事例 17 乾杯までにビールが間に合わない宴会席

グループ旅行で旅館に宿泊しました。入浴後の夕食時にまずは皆で乾杯しようということになりビールを注文しましたが、なかなか運ばれてきません。催促したものの、しばらく待たされて不愉快な思いをしました。精算の際に苦情を伝えると「宴会が多数入っており忙しかったから。」と言い訳するだけで反省する様子がなく料金も通常どおり請求され、仕方なく支払いましたが不満です。

お客様からの苦情に対しては真摯に受け止め、きちんと謝罪して反省しましょう。旅館での入浴後の夕食は、日常の外食とは異なり、心からおくつろぎ頂けるものであるべきです。乾杯を楽しみにしていたお客様の気持ちを考えて、「誠心誠意」「迅速」「謙虚」を日頃から心がけて接客対応することが大切です。

注文のビールを催促されてもまだ提供しないでいる状態は履行遅滞といえるでしょう。この場合、お客様から契約を解除されるだけでなく、店側に故意・過失がある場合は損害賠償を請求される場合もあります。今後はこのようなことのないように従業員の教育を行なう必要があります。

なお、国際的な民間組織である ISO（国際標準化機構）が、品質管理に関する国際規格（ISO9000 シリーズ）を制定し、様々な分野で利用されています。そして、ホテル・レストランなどをはじめとする各種サービス業でも ISO9000 の認定を受けるところが増えています。ISO の基本的な考え方を旅館・ホテル経営に応用し、日頃から品質管理を心がけておくと、お客様からのクレームにもスムーズに対応できます。

参 考

履行遅滞

正当な理由がないのに、債務者が履行の本旨に従った給付を行なわないことを債務不履行といいます。債務不履行の類型の 1 つである「履行遅滞」は、履行が可能であるにもかかわらず、債務者が履行期を徒過して履行しない場合をいいます。

民法 412 条：債務ノ履行ニ付キ確定期限アルトキハ債務者ハ其期限ノ到来シタル時ヨリ遅滞ノ責ニ任ス

2 .債務ノ履行ニ付キ不確定期限アルトキハ債務者ハ其期限ノ到来シタルコトヲ知リタル時ヨリ遅滞ノ責ニ任ス

3 .債権ノ履行ニ付キ期限ヲ定メサリシトキハ債務者ハ履行ノ請求ヲ受ケタル時ヨリ遅滞ノ責ニ任ス

民法 415 条：債務者カ其ノ債務ノ本旨ニ従ヒタル履行ヲ為ササルトキハ債権者ハ其損害ノ賠償ヲ請求スルコトヲ得債務者ノ責ニ帰スヘキ事由ニ因リテ履行ヲ為スコト能ハサルニ至リタルトキ亦同ジ

ISO9000 P2

ISO9000 は、サービス業務の実施や管理方法を規定するシステム規格であり、実行レベルまでの管理要素を文書で記述することが要求されます。もともと ISO9000 の規格は製造業にフィットするような構成や用語になっているため、ISO9000 の品質保証の考え方を十分に理解した上で、製造業との業務の違いを念頭に置きながら、規格を読み替えていく必要があります。サービス業では、人の付加価値が非常に重要ですが、標準化や基準化がしにくい部分の多い業種です。そのような箇所には特に教育された人材の割り当てが求められます。

事例18 フロントが無人だったので鍵をもって夜間外出し紛失

友人と一泊旅行出かけ、旅館での夕食後、フロントが無人だったので、鍵を持ったまま近くのスナックへ行きました。旅館へ戻ってから鍵を紛失したことに気づき、フロントへ連絡してスペアキーで開けて貰いました。

翌日のチェックアウト時に、鍵の代金を後日請求させていただきますと言われ、「はい」と返事をしました。数日後、鍵代金と共にドアのノブ全体の取替代金として3万円の請求書が届きました。外出時にフロント係りがいたら鍵を預けたのですから、旅館にも責任があると思います。鍵とノブの取替費用全額を負担することには納得できません。

宿泊客が旅館の品物を壊したり紛失した場合、不法行為にあたり損害を賠償しなければなりません（民法709条 P30）。

今回のケースでは、お客様がフロントに鍵を預けに行った時、係りが席をはずしていたことも鍵紛失の原因のひとつであり、それがわずかな時間かどうかということはあるにしても旅館側にも過失があることとなります。

鍵の紛失に伴う損害については過失相殺部分もあるのでお客様への全額請求は難しいと考えられます。旅館側も負担するので、一部をご負担頂きたいと説明してご了解頂きましょう。

参 考

宿泊客が部屋の襖を破ったり、売店の売り物の商品を壊した場合など（お客様の過失で旅館の施設や他のお客様に対して損害を与えた場合）の際、損害の支払いについてトラブルになることは日ごろ起こり得ることです。その対策として、宿泊者個人賠償保険などに加入していれば余分な負担をかける事もなく、お客様に気持ちの良い対応ができます。

過失相殺

被害者にも過失があったときには、損害額の決定にあたって、それを考慮する制度

民法722条：第417条ノ規定ハ不法行為ニ因ル損害ノ賠償ニ之ヲ準用ス

2. 被害者ニ過失アリタルトキハ裁判所ハ損害賠償ノ額ヲ定ムルニ付キ之ヲ斟酌スルコトヲ得



事例19 塩素臭が強い温泉

温泉にいったら、鼻をつく刺激臭がありました。プールの消毒のような臭いがして、せっかくの温泉気分が台無しです。

塩素剤を使用しているかどうかを確認した上で、使用していないならばその原因を確認するようにしましょう。

塩素剤を使用しているような場合には、臭いの原因は、主にジクロラミンによるものと思われます。ジクロラミンをはじめクロラミン類は、アミン類を多く含む入浴者による汚れに対して塩素剤の酸化不足が生じる結果、発生するもので、入浴負荷に対する遊離残留塩素濃度の維持が不安定で、結合塩素であるクロラミン類の発生が十分抑制できていないことが原因と思われます。

したがって、浴槽、ろ過器、配管等の設備内に付着する生物膜等を常に除去した上で、換水・加水・オーバーフローなどで浴槽水を清浄に保って、クロラミン類の一方の原因となるアミン類を含む汚れを減らすことが重要です。また、トリハロメタン類（THMs）の蓄積を防止するためにも、適切な浴槽水の換水や加水を行うことが重要です。

一方、最近、温泉文化の愛好者からは、掛け流し温泉への塩素消毒に対する反発があるので、十分な湯量がある掛け流し温泉などでは、浴槽水を塩素消毒せずに浴槽水を、毎日換えて、浴槽等の清掃や消毒を徹底すること等の対応も考えられますが、掛け流し温泉でもレジオネラ属菌が検出される場合があり、通常行われている浴槽の清掃や消毒では対応できないことも認識する必要があります。

汚染の原因は様々ですが、主に温泉タンク内、温泉水を温泉タンクから浴場まで流す配管内等に生物膜が付着して、そこで繁殖していることが多いようです。さらに、自然石等を配置した露天風呂等のように凹凸があって十分に清掃できていないケース、タイルや目地の破損箇所、注湯口が汚染されているケースなど、実際の現場では、清掃等がしにくい場所や思わぬところに生物膜が付着していて、浴槽水を汚染しているものと考えられます。

したがって、こうした声に積極的に対応するためには、レジオネラ属菌の検査を頻回に行って、汚染があるならばその汚染原因を究明し、汚染場所を無くすよう徹底した衛生管理を行うことが必要です。

参 考

厚生労働省「旅館・公衆浴場等におけるレジオネラ症防止対策について」

<http://www.mhlw.go.jp/topics/bukyoku/kenkou/legionella/>

(財)全国生活衛生営業指導センター

<http://www.seiei.or.jp/idx07/legio.htm>

トピックス：レジオネラ P37

事例 20 露天風呂へ行く通路の階段で転倒し捻挫

熟年女性グループ 5 人で温泉旅行をしました。旅館の本湯から長い通路を歩いてドアを開けると満天の星空を仰ぐ広い露天風呂が眼下に見えました。湯船まで行こうと足元の低い階段を下り、何故か最後の段を踏み外して転倒しました。右手首の痛みが激しく旅館ではシップ薬をくれましたが治らず、帰宅後、手首捻挫と診断されました。同行の友人もあの階段で転びかけたと言っています。旅館側には何も問題はないのでしょうか。

お客様が転倒された時には、医師の診断をお勧めしましょう。万一頭を打った場合には往診をお願いしましょう。取りあえず、治療費等の負担を申し出た方がよいでしょう。

旅館は、お客様が転倒された階段の構造や状況に不完全な点がないかなどを、できるだけ転倒時と同じ条件で充分調べる必要があります。入浴中は日常眼鏡を着用される方も外しているし、湯気もあるので段差などは見えにくいものです。例えば階段足元の照明は適切か、段差があることが材質や色彩などから見えやすいか、形状はどうか、温泉の泉質で滑り易くなっていないかなど調査し、安全策を講じて今後の被害を防がなければなりません。

夜間ライトをめぐらせた露天風呂も電線が下がっていると危ないですし、長い通路や階段には手すりを付けるなどのバリアフリー対応は欠かせないものになっています。

もし、建物やその一部に不完全な点があり、そのためにお客様が損害を被られた場合には、旅館はお客様に対して、「土地の工作物の瑕疵による損害賠償責任」(民法 717 条)を負います。

参 考

土地の工作物の瑕疵による損害賠償責任

民法 717 条：土地工作物ノ設置又ハ保存ニ瑕疵アルニ因リテ他人ニ損害ヲ生シタルトキハ其工作物ノ占有者ハ被害者ニ対シテ損害賠償ノ責ニ任ス

但占有者カ損害ノ発生ヲ防止スルニ必要ナル注意ヲ為シタルトキハ其損害ニ所有者之ヲ賠償スルコトヲ要ス

家屋やブロック塀などのような土地の工作物の構造や保存に不完全な点があって、他人に損害をかけたときは、まずその工作物の占有者、次に所有者の順に損害賠償の責任を負います。

高齢者、身体障害者が円滑に利用できる特定建築物の建築の促進に関する法律 (P46)

(ハートビル法 平成 6 年制定 平成 14 年改正強化)

この法律が適用される「特定建築物」とは不特定多数の者が利用する 2 千平方メートル以上の建物で、その建築主には出入り口や廊下、階段、トイレ等を高齢者や身体障害者が円滑に利用できるようにするための措置を講ずる義務があるとされています。

高齢化が進行し、身体障害者も徐々に増加している社会を背景に、すべての人が無理なく日常生活を送ることが出来るように、法律が制定されました。以来、身体障害者や高齢者が快適に利用できる駅や公共施設、住宅の建設やまちづくりが進められています。

ホテルや旅館においても、安全に通りやすい出入り口や階段、通路のすべり防止、段差の解消、適切な照明や冷暖房、トイレ・浴室の配慮などが求められています。

シルバースター登録制度

高齢者も安心して旅館やホテルに宿泊できるように、快適で利用しやすい宿泊施設を目指してスタートしたのが「シルバースター登録制度」です。

この制度は、高齢者がリラックスして快適に過ごせる宿泊施設の整備と増加を目的に、厚生労働省や関係機関の協力を受けて推進しているもので、設備・サービス・料理面で一定の基準を満たしている旅館・ホテルを、全国旅館生活衛生同業組合連合会が認定し、登録しているものです。旅行者から「シルバースター登録の宿」として信頼され広く利用されています。



シルバースターの宿として登録されたホテル・旅館には、「Silver Star」の2つの「S」でハート（まごころ）を表現した統一マークが掲げられています。

<主なシルバースター登録基準>

- ・客室内浴室・トイレには必要に応じ、手すり等が設置されていること。
- ・共同浴室は、手すり、スロープ、シャワーチェア、椅子やベンチなど高齢者が安全に利用できる設備があること。
- ・共同トイレは、洋式トイレや手すりを設置することが望ましいこと。
- ・共同トイレ内に事故発生時用の連絡設備があること。
- ・階段等には、手すりを設置すること。
- ・宿泊料金は、宿泊客にもわかりやすい料金体系とすること。
- ・部屋割については、できる限り高齢者が利用しやすい客室を提供すること。
- ・高齢者（満65歳以上）に対しては割引料金・粗品・飲食等の配慮を行うこと。
- ・従業員に対し高齢者の宿泊客に接する際の配慮等の教育を行うこと。
- ・十分なる旅館賠償責任保険に加入し、貴重品保管設備が完備していること。
- ・適正な区域内に往診等の対応措置がとれる医療施設を有すること。

全国旅館生活衛生同業組合連合会「シルバースター登録制度のあらまし」

<http://www.yadonet.ne.jp/member/jigyo/shilver1.html>



事例 2 1 ホテル入口の自動ドアでケガ

ホテル入り口の自動ドアの真ん中で、後から付いてくる母が気になり立ち止ったところ、急にドアが閉まってきて頭と耳に強くあたりました。ホテルには、「自動ドアの間で立ち止まってはいけない。注意ラベルも貼っている。」といわれました。不安で病院へ行ったところ、頭の打撲で少し様子を見ることになりました。この自動ドアに欠陥はないのでしょうか。またホテルは対応してくれるのでしょうか。

便利な自動ドアですが、その一方で「自動ドアに挟まれた」、「ぶつかった」などによる傷害事故が、しばしば発生しています。

ホテルの建物やその一部の構造や保存に瑕疵があることにより、お客様に損害が生じたときは、ホテルは「土地の工作物の瑕疵による損害賠償責任」(民法 717 条 P26)を負いますので、治療費等の負担義務があります。

また自動ドアの製造、設計等に欠陥があったため被害が生じた場合には、製造物責任法(PL法)により、お客様は製造メーカーに損害賠償を求めることとなります。自動ドア業界団体では、ドアのガラス面に「駆け込まない! 立ち止らない!」との注意ラベルの貼付を推進していますが、これによって自動ドアに瑕疵があったり、欠陥があった場合にまで免責されるものではありません。

自動ドアを設置し維持管理しているホテルは、人がいるのにドアが閉まってきた原因を製造メーカーや設置施工業者を通じて充分調査し、改善策の検討が必要です。

不特定多数の人々が利用するホテルにおいては、安全に配慮した自動ドアの設置、保守管理に心がけ、事故防止に努めることが重要といえましょう。

参 考

自動ドアの仕組み

自動ドアは、人がドアに接近した時センサーが感知してドアが開く仕組みになっていますが、センサーの検出範囲が不十分だったり、ドアの開閉速度が不適當な場合には、事故につながる危険性があります。このお客様のような事情で、ドアの真ん中で立ち止ることも有り得ない事ではありません。また高齢者や幼児など動作の遅い通行者も考えられます。

そこで最近の自動ドアには、静止する人を良く感知する機能や検出エリアを効果的にして安全性を高めるための補助センサーを併用したものが増えています。

自動ドアの他の事故例

- ・高齢者がスーパーの自動ドアを通り過ぎようとした時、突然ドアが閉まり、右足を挟まれた。足を抜こうとした勢いで倒れ、左膝を強打した。入院し人工骨手術と、リハビリをしたが、回復は望めない状態になった。
- ・若い女性がファーストフード店の自動ドアで、店を出ようとする客に続いて出ようとした時、閉まってきたドアにぶつかり、目の横に裂傷を負い 10 日間通院した。

自動ドアの事故防止策は？

- ・自動ドアの開閉速度やセンサーの検出範囲は調整可能ですが、老若男女多数の人が通行する場所においては、高齢者や幼児の安全を配慮した調整が不可欠です。
- ・自動ドアに挟まれる事故を防ぐために、センサーの死角範囲をカバーするのに効果的な「補助光電センサー」の併用が主流になっています。過去に設置された自動ドアで併用されていないものには、追加設置が望まれます。

「補助光電センサー」は、ドアの端と端に設置されており、ここから発する光が通行人によって遮られるとドアが開くという仕組みになっています。ドアが開いている状態で主センサーが感知していない地帯に人がいないかを検出するためのものです。

- ・製造者には、開閉速度やセンサーの検出範囲を工夫して、より安全な構造の自動ドアの開発がのぞまれます。
- ・公的な安全基準の作成が必要です。
- ・通行者に自動ドアは「開いてから正面から真直ぐ入る」という基本の認識が徹底できるよう製造者や設置者・管理者による啓蒙活動も重要と考えられます。

自動回転ドアに国が安全指針決定

自動回転ドアによる死亡事故を受けて国土交通省は、経済産業省とともに専門家による検討会を設置し、事故防止対策として安全指針（ガイドライン）を決定しました。

ガイドラインのポイント

- (1) 子供、高齢者等の利用に配慮して、他形式のドアを併設すること。
- (2) 挟まれ防止のため制動距離の制限、防御柵の設置など多重の安全対策を確保すること。
- (3) 衝突防止のためドアの回転速度は、秒速 65 センチ以下に制限すること。

事故発生後、国土交通省が都道府県を通じて調べた結果、大型自動回転ドアは全国で 466 台設置されており、今回の事故以外に 270 件の事故が発生し、23 件の骨折を含め 133 人がケガをしていたことがわかりました。

自動回転ドアで死亡事故

平成 16 年 3 月 26 日、東京「六本木ヒルズ」正面入り口の自動回転ドアに、6 才児が挟まれ頭を強く打ち死亡する事故が occurred。

・事故の原因は？

その後の調査の結果として原因は、次のように報道されています。

事故防止用センサーは、誤作動が多いことから、感知距離を当初の地上 80 センチから 120 センチに変更していたため、身長 117 センチの男児を感知出来なかった

ドアの回転速度は、通行量を確保するために最速の秒速 80 センチに変更されていた

接触した際の衝撃は、扉の重さと速度に応じて増大する。この扉の重さは約 2.7 トンあり扉の衝撃の圧力は、約 800 キロと推定され強大な衝撃力を受けていた。

事例 2 2 旅館側の駐車場移動により自動車が増傷

レンタカーでドライブ旅行し、旅館にチェックインすると、「当館駐車場ご利用の場合はお車の鍵をお預りさせていただきます。」と言われ従いました。

夜中、風が強かったため窓の外を見ると、当方の車は駐車場の端に移動されており、めくれあがった囲いの金網が強風で車体をこするように揺れていました。チェックアウト時に車の移動のことを聞くと「宴会のお客様のマイクロバスを駐車するため、端に移動させて頂きました。」とのことでした。駐車場で車に乗り込もうとしたときに、金網側の車体に大きな引っかきキズがあるのに気がつきました。

フロントに戻って苦情を申し出たのですが、車の移動中にキズはつけていないし、駐車場の看板には「いかなる場合にも駐車場内での責任は一切負いません。」と表示してあるので、弁償できないとの返答でした。「レンタカーなら業者が保険を掛けていますよ。」とのことでしたが、納得できません。

このような事故の場合、旅館が金網の点検整備などの安全対策がなされていたなら起きなかったと考えられ、土地の工作物の瑕疵による損害賠償責任（P26）を負います。看板の表示は、消費者契約法（P46）の不当条項にあたり無効になる可能性が強く、損害賠償責任が免責されません。

強風という自然現象やレンタカー会社の保険などの言い訳でお客様ともめないためにも、施設内事故に対する賠償保険の加入も検討しましょう。

宿泊のお客様の車の鍵を預かることで、駐車場を効率的な利用が図られることもありますが、お客様の車中のものの紛失などの責任も負わなくてはならない場合も考えられ、より管理責任が重くなりますので旅館としては車の鍵の預かりは避けるべきでしょう。

参 考

消費者契約法 第8条第1項

次に掲げる消費者契約の条項は、無効とする。

一 事業者の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除する条項

三 消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為により消費者に生じた損害を賠償する民法の規定による責任の全部を免除する条項

旅館従業員がお客様の車の移動中に誤って車をぶつけてしまったとき

不法行為責任により、損害賠償責任が生じます。従業員の不注意でも旅館には使用者責任がありますので、損害賠償責任は免責されません。

民法 709 条：故意又ハ過失ニ因リテ他人ノ権利ヲ侵害シタル者ハ之ニ因リテ生シタル損害ヲ賠償スル責ニ任ス

民法 710 条：他人ノ身体、自由又ハ名誉ヲ害シタル場合ト財産ヲ害シタル場合トヲ問ハス前条ノ規定ニ依リテ損害賠償ノ責ニ任スル者ハ財産以外ノ損害ニ対シテモ其損害賠償ヲ為スコトヲ要ス

民法 715 条：或事業ノ為ニ他人ヲ使用スル者ハ被用者カ其ノ事業ノ執行ニ付キ第三者ニ加エタル損害ヲ賠償スル責ニ任ス但使用者カ被用者ノ選任及ヒ其事業監督ニ付キ相当ノ注意ヲ為シタルトキ又ハ相当ノ注意ヲ為スモ損害カ生スヘカリシトキハ此限ニ在ラス

事例 2 3 隣室から聞こえる携帯電話のうるさい着信音

ホテルに宿泊しましたが、隣室の携帯電話の着信音が 20 分間隔で鳴るのでうるさくて寝られませんでした。フロントには何度も注意してほしいと申しましたが、隣の部屋は不在なので勝手に部屋には入れないというだけでした。宿泊費の返金を求めましたが、宿泊されたから返金は出来ないといわれました。

音は人によって、やかましいと感じる音の種類や大きさが違います。人が迷惑だと感じる音を「騒音」といいます。また、重い荷物を持ち上げたり、物を壊したりするときの大きなエネルギーが地面や建物に伝わって物を揺れ動かすことを「振動」といいます。振動は騒音といっしょに発生することが多く、騒音や振動が大きくなると不快に感じたり、気分がいらいらしたり、眠れなくなるなど人の健康に悪影響をおよぼします。翌日に重要な会議や入学試験などをひかえて緊張されてるお客様もおられますので音や振動に対しては常に気を配りましょう。

お客様が騒音や振動がひどくて眠れず、ホテル側に改善を要求したにもかかわらず何もせずに放置した場合は、債務不履行となり返金を要求される可能性もあります。お客様から音や振動に対する苦情の申し出があれば別の部屋へ移っていただくか、移っていただく空き部屋がない場合は丁寧に謝罪し、宿泊料を返金するなど速やかな対応が求められます。

参 考

騒音の大きさの例

120 デシベル	飛行機のエンジンの近く
100 デシベル	電車が通るときのガード下
80 デシベル	地下鉄の車内
60 デシベル	静かな乗用車、普通の会話
40 デシベル	図書館、市内の真夜中
20 デシベル	置時計の秒針の音

振動の大きさの例

90 デシベル	物がたおれてくる
80 デシベル	家がゆれ、戸がガタガタ音をたてる
70 デシベル	殆どの人が目をさます
60 デシベル	何となく振動を感じはじめる
50 デシベル	殆どの方は気がつかない

デシベル (dB): 音の大きさ・強さの単位。騒音を測る基準として用いられる。従来のホン (A) と同じ。平成 5 年の計量法改正によってデシベルに統一された。

建築基準法 第 30 条

長屋又は共同住宅の各戸の界壁は、小屋裏又は天井裏に達するものとするほか、その構造を遮音性能 (隣接する住戸からの日常生活に伴い生ずる音を衛生上支障がないように低減するために界壁に必要とされる性能をいう。) に関して政令で定める技術的基準に適合するもので、国土交通大臣が定めた構造方法をもちいるもの又は国土交通大臣の認定を受けたものとしなければならない。

建築基準法施行令 第 22 条の 3 (遮音性能に関する技術的基準)

法第 30 条(法第 87 条第 3 項において準用する場合を含む。)の政令で定める技術的基準は、次の表の上欄に掲げる振動数の音に対する透過損失がそれぞれ同表の下欄に掲げる数値以上であることとする。

振動数 (単位 ヘルツ)	1 2 5	5 0 0	2 0 0 0
透過損失 (単位 デシベル)	2 5	4 0	5 0

事例 2 4 たばこの煙が不快

ホテルのロビーで休息していると、隣のソファからたばこの煙が流れてきました。レストランも分煙していないし、客室に入ったら、たばこの臭いが壁紙やベッドカバーなどに染みついているようでした。あまりにも不愉快で眠れませんでした。

以前からたばこに関しては喫煙のお客様と禁煙のお客様のお好みがあるため、このような苦情がありました。しかし、健康増進法が平成 15 年 5 月 1 日に施行され、旅館などの多数の方が利用する施設では他人のたばこの煙を吸わされないよう必要な措置を講じる努力義務が規定されました。ロビーやレストランなどは禁煙席と喫煙席を分ける、喫煙席からの煙が禁煙席へ流れないように強制換気装置を設置したり、配置の工夫などの配慮が必要です。たばこの煙は肺ガンになるリスクが高いばかりか、ぜん息や心臓病のリスク、胎児に与える影響などが指摘されていますので、もはや好き嫌いの問題ではありません。具体的な受動喫煙防止対策が必要で最も望ましいのは完全禁煙です。

このようなケースでは、他の客室があいていたら臭気を確認した上でお移り頂く、適当な空き室があれば空気清浄機を入れるとか、クリーニング済みのベッドカバーと交換するなどの対策を取り、深くお詫びしましょう。

「旅館業における衛生等管理要領」(厚生労働省)などでは、直接お肌に触れる寝衣やシーツ、布団カバーなどについては毎回の洗濯が義務づけられていますが、ベッドカバーや布団などは基準が甘くなっています。前夜のお客様がヘビースモーカーの場合にはベッドカバーやカーテンなどにたばこの臭いを吸着していることがありますので、清掃の際のチェック項目に加えましょう。

参 考

健康増進法 (P45)

判例 (P41)

旅館業における衛生等管理要領

<http://www.mhlw.go.jp/topics/bukyoku/kenkou/legionella/030214-1c.html>



5. トピックス

(1) インターネット掲示板対策

IT 時代をむかえ、インターネットは旅館業においても重要な販売促進ツールとなりました。その一方で、情報の共有化や匿名性などのインターネットの特性が悪用され、掲示板などで事実無根の書き込みをされる被害も発生しています。これからは営業者もネット被害に対する対策が必要です。

旅館の経営者ですが、インターネットの掲示板に当店を名指しで、事実無根の書き込みがされていました。「館内いたるところにカビが目立ち、脱衣場のゴキブリを従業員に指摘しても謝罪もせず、接客対応が最悪。」「料理旅館とは名ばかりでまずい。インスタント食品を使っているようだ。」などですが、全く心当たりはありませんし、書き込んだ方の見当もつきません。ほかのお客様に指摘されて初めて気がつきました。どうすればよいのでしょうか。

まずは、その掲示板のあるホームページの管理者へ発言の削除を求めましょう。管理者の住所・氏名が分かっている場合はEメールと共に内容証明郵便等でも通知しましょう。

ホームページ管理者がわからなかったり、削除を申し入れても応じない場合は、そのホームページを管理しているプロバイダに対して削除の申し入れをします。

こうした書き込みは名誉毀損にあたり、民法上の不法行為（民法 709 条）となりますので、削除に応じなければ、管理者やプロバイダに損害賠償の請求（民法 710・723 条）も考えられます。

参 考

特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律
（プロバイダ責任制限法）

プロバイダ等が権利を侵害するおそれのある書き込み等を削除したり、削除しなかった場合の損害賠償責任が制限されことを定めた法律です。この法律の施行で（社）テレコムサービス協会がその運用ガイドラインを作成し、ホームページで書き込み削除を申し入れるフォームも掲載されています。（<http://www.telesa.or.jp>）

また、一定の要件を満たせば、プロバイダに発信者（書き込み者）情報の開示を請求することもこの法律で可能となりました。（4 条）

名誉毀損行為や侮辱行為は犯罪ともなりますので、警察に通報し捜査されれば、発信者書き込み者が特定できる場合もあります。

管理者が削除依頼に応じない時には、裁判所に仮処分申請を行うこととなります。

名誉を傷つけられたときの損害賠償

民法 710 条（P30）により慰謝料請求も可能です。

民法 723 条：他人ノ名誉ヲ毀損シタル者ニ対シテハ裁判所ハ被害者ノ請求ニ因リ損害賠償ニ代ヘ又ハ

損害賠償ト共ニ名誉回復スルニ適当ナル処分ヲ命ジ得

被害者は金銭による損害賠償の代わりに、あるいは金銭による損害賠償と併せて新聞等に謝罪広告を出すなどの名誉を回復する方法も請求できます。

(2) 客室でのインターネット接続サービスとセキュリティー

業務用パソコンは客室間 LAN とは別回線で

ビジネスのお客様中心に客室でインターネット接続したいというニーズに応じて、客室間を LAN 回線で結ぶ宿泊施設も増加しています。しかし、この回線に繋がる 1 台のパソコンでウィルスメールを開けてしまうと LAN に繋がる他のパソコンもその被害にあったり、不正アクセスを企むパソコンが繋がれば他のパソコンの情報が盗まれたりする場合があります。

まずは、宿泊施設の業務用パソコンは客室 LAN と別回線とすることが望まれます。

無線 LAN とセキュリティー

近年急速に普及してきている無線 LAN は配線工事が不要で、利便性は高いものの多くの危険も存在します。

業務用のパソコンに無線 LAN を使用している場合、宿泊客が持参したパソコンで不正アクセスされる場合や通信に利用している電波が盗聴される場合もあります。

WEP から WPA の機器へ

無線 LAN 機器の多くは通信を暗号化する WEP という方式に対応していますが、あまり安全な方式ではないと言われていました。セキュリティーを強化した WPA という規格が作られました。対応機種はまだ少ないようですが、こうした機種への変更も検討すべきでしょう。

機器の暗号化機能設定を

また、無線 LAN 機器の初期設定では上記のような暗号化機能が未設定の場合が多く、アクセスポイントとパソコンの両方に暗号化のためのキーを設定することが必要です。

SSID をわかりにくいものに設定

無線 LAN を識別するためにアクセスポイントに最初から設定されている ID を SSID と言います。この SSID を施設名などの分かりやすいものから、わかりにくいものにして、通信を行うパソコンにも同じ SSID を設定する必要があります。

パソコンにその設定がなくても(「ANY」や空白)無線 LAN には接続できますが、設定のないパソコンは不正アクセスを受けやすくなります。

お客様に対しては

接続環境や、接続に必要なものを表示

- ・ LAN 接続なら LAN ケーブル持参を
- ・ 無線 LAN 接続なら LAN カードの貸与の有無
- ・ ダイヤルアップ接続ならモジュラージャックの貸与の有無

LAN 接続の場合の注意

LAN に繋がっているパソコン同士が見えてしまう場合があるので、お客様のパソコンの「インターネット接続ファイアウォール」設定を励行しておきましょう。

コントロールパネル ネット接続 ローカルエリア接続 プロパティの詳細設定 インターネット接続ファイアウォールのボックスにチェック

ダイヤルアップの場合の注意

客室からの電話利用となりその利用料金が必要なことを表示しておきましょう。

(3) 人権問題

旅館業は日々不特定多数のお客様と接するところです。日常の従業員教育やマニュアルの中に、お客様の個人情報保護及び人権問題への配慮が必要です。

平成 15 年 12 月に、元ハンセン病患者さんのグループに対する宿泊拒否事件があきらかになり、問題になりました。ハンセン病はもともと非常に感染力の弱い細菌による病気ですが、現在では薬により完全に治癒していますので、元患者さんと区別すること自体がおかしなことです。私達が誰でも「元風邪引き患者さん」であるのと同じように。

旅館業法(P42)でも、「伝染性の疾病にかかっていると明らかに認められるとき」「とばく、その他の違法行為又は風紀を乱す行為をする虞があると認められるとき」以外は宿泊拒否できないと規定されています。

新たな感染症が発生したり、一部の方が他のお客様にご迷惑を掛けたりするような事件があると、旅館側はつい過剰な防衛意識をもちがちです。しかし、ほかの無関係なお客様に対して失礼なことがあってはなりません。正しい対策を取ることと、お客様を勝手に分類して過剰反応することは全く異なる次元です。基本的人権を尊重し、従業員教育を心がけてください。

厚生労働省 「ハンセン病に関する情報ページ」

<http://www.mhlw.go.jp/topics/bukyoku/kenkou/hansen/>

平成 15 年 11 月 19 日付け厚生労働省通達

ハンセン病に関する正しい知識の普及について

標記に関し、平成 8 年 3 月 31 日付け健医第 110 号厚生事務次官通知や「ハンセン病を正しく理解する週間」の実施等を通じ、ハンセン病に関する正しい知識の普及による、いわれなき差別や偏見の解消をお願いしているところでありますが、今般、熊本県において、ハンセン病療養所の入所者がホテルの宿泊を拒否されるという極めて遺憾な事例が発生いたしました。

ハンセン病については、飲食や入浴などの日常生活を通じて感染するものではなく、旅館業法第 5 条第 1 号及び公衆浴場法第 4 条にいう「伝染性の疾病」には該当しません。この点について改めて営業者等への周知及び指導・監督方お願いするとともに、あわせて貴管下市町村、関係機関、関係団体等に幅広くハンセン病に関する正しい知識の普及と啓発を図り、このような事案が発生しないよう、一層の御尽力をお願いいたします。

また、公衆浴場で一部の外国人のマナーが悪かったために、一律にすべての外国人の入浴を拒否したことに対し提訴され、損害賠償が認められています (P41)。

(4) SARS対策

SARS(重症急性呼吸器症候群)は、SARSコロナウイルスを病原体とする新しい感染症で38度前後の急激な発熱が特徴の新型肺炎です。平成14年11月に中国広東省で流行し、平成15年2月には東南アジアやカナダにも拡がり多数の死者が出たため世界中で大きな問題になりました。4月にWHOは新種のコロナウイルスと断定し5月にはハクビシンなど野生動物のもつコロナウイルスとの関連が指摘されました。日本では観光旅行に来た外国人医師が感染していたため、医師が参加したツアーのバス運転手や宿泊先旅館、レストラン等で大問題になりました。幸い日本では感染者を出さずに終息しました。しかし、平成15年の冬にも中国で感染者がでています。平成15年10月には、感染症予防法に基づき、もっともリスクの高い1類感染症に指定されました。SARSに感染した場合、無症状であっても飲食業に従事することはできません。なお、中国での感染源としてはコロナウイルスに感染しているハクビシンなどの野生動物料理との関連が疑われています。

旅館業においては、旅館業法規定通りに宿泊者名簿を管理すると共に、保健所等から連絡があれば指示に従いましょう。もし、体調の悪いお客様がいらっしゃれば早めに受診をおすすめしましょう。何よりも、従業員の日常の健康管理が重要です。

SARS対策のポイントは？

SARSについての正しい知識をもつ

「飛沫感染」と「接触感染」で感染します。感染者の咳やくしゃみと共に吐き出されるウイルスを含む飛沫を、近くの人が直接吸い込んで感染したり、患者との同居や看護、介護などにより濃厚接触した家族や医療従事者などが感染したケースが多いようです。飛沫は通常1~2メートル以内に飛散し、空気より重いので空気中に漂うことはないの、「空気感染」はしないと考えられています。飛沫が落下して付着した物の表面を手で触り、その手で目、口、鼻などの粘膜に触れた場合には感染の可能性はあります。2日~10日、平均5日程度の潜伏期間を経て発症します。潜伏期あるいは無症状期における他への感染力はない、あったとしても極めて弱いと考えられています。

マスクを付ける。手をよく洗う。毎体温度を測り報告する。SARS流行地域に旅行しない。

日常業務の中ですぐにできることを実行する。

責任者を定める。情報を収集する。健康管理を徹底する。

正しい清掃・消毒方法を守る。

清掃・消毒の際は必ずマスク・ゴム手袋などで防御し、作業後は十分な手洗いとうがい。消毒液の希釈方法、使用方法を守る

SARS流行期の対応を決めておく。

SARS感染者がでた場合の対応を決めておく。

詳細は 生活衛生営業指導センターのホームページ参照

http://www.seiei.or.jp/idx07/ls_info.htm

「生活衛生関係営業のみなさんへ：みんなでできるSARS対策」

「旅館等の生活衛生関係営業における重症急性呼吸器症候群(SARS)感染防止対策のための自主管理マニュアル」

- ・厚生労働省ホームページ (<http://www.mhlw.go.jp>)
- ・国立感染症研究所ホームページ (<http://idsc.nih.go.jp>)

(5) レジオネラ対策

レジオネラ症は、レジオネラ属菌による感染症で、そのうちレジオネラ肺炎については、症状のみで他の肺炎と鑑別することは困難で、病勢の進行も早いことから、死亡又は重篤な結果に至る可能性がある感染症です。

一方、レジオネラ属菌は、入浴設備、空気調和施設の冷却塔、給湯設備等の水を使用する設備に付着する生物膜に生息するアメーバ等の微生物の細胞内で大量に繁殖し、これらの設備から発生したエアロゾルを吸入することによって感染することが知られています。

これらの設備の衛生管理が悪いと、細菌等が共生する生物膜が生成され、生物膜内に生息するレジオネラ属菌は、生物膜で消毒剤から保護されているため、入浴設備においては、ろ過器及び浴槽水が循環する配管内等に付着する生物膜の生成を抑制し、その除去を行うことが必要です。

また、浴室におけるエアロゾルの発生をできるだけ抑制することによって、汚染された湯水による感染の機会を減らすことも重要です。

入浴設備におけるレジオネラ対策の要点は以下のとおりです。

- 1 レジオネラ属菌の検査を行い、汚染がないか十分に注意する。
- 2 浴槽水は、毎日、完全に換えることが原則。これにより難しい場合でも、浴槽水の汚染状況を勘案して最低でも一週間に一回以上完全に換える。
- 3 浴槽水の消毒に当たって、塩素系薬剤を使用する場合には、浴槽水中の遊離残留塩素濃度は、頻繁に測定して記録し、通常 0.2ppm から 0.4ppm 程度を保ち、かつ、最大で 1.0ppm を超えないように努めるとともに、消毒装置の維持管理を適切に行う。
なお、ろ過器を設置している浴槽では、塩素系薬剤をろ過器の直前に注入又は投入し、ろ過器内の生物膜の生成を抑制する。
さらに、温泉水及び井戸水を利用する場合又は塩素消毒以外の方法により消毒を行う場合は、それぞれの場合に応じた適切な維持管理を行う。
- 4 貯湯槽は、湯温を 60 度以上に保つなど貯湯槽内でレジオネラ属菌が繁殖しないようにする。また、定期的に貯湯槽内の生物膜の除去を行うための清掃及び消毒を行う。
- 5 1 週間に 1 回以上、ろ過器内に付着する生物膜等を逆洗浄等で物理的に十分排出するとともに、ろ過器及び浴槽水が循環している配管内に付着する生物膜等を適切な消毒方法（高濃度塩素処理等）で除去する。また、ろ過器の前に設置する集毛器は、毎日清掃する。
- 6 回収槽の水を浴用に供することは避けるべき。やむを得ず供する場合は、回収槽の壁面等の清掃及び消毒を頻繁に行うとともに、回収槽内の水を消毒する。
- 7 浴槽に気泡発生装置、ジェット噴射装置等のエアロゾルを発生させる設備を設置する場合には、空気取入口から土ぼこりが入らないような構造とし、毎日、完全に換えることなく使用している浴槽水を使用しない。また、打たせ湯及びシャワーには、循環している浴槽水を用いない。
- 8 浴槽に補給する湯水の注入口は、当該湯水が給湯又は給水の配管に逆流しないよう、浴槽水が循環する配管に接続しない。
- 9 ろ過器等により浴槽水を循環させる構造の浴槽にあっては、当該浴槽水の誤飲の防止またはエアロゾルの発生の抑制を図るため、当該水を浴槽の底部に近い部分から供給する。
- 10 公衆衛生に害を及ぼすおそれのある行為をさせないよう、脱衣室などの入浴者の見やすい場所において、浴槽に入る前には身体を洗うこと等を注意喚起する。
- 11 施設の管理者は、自主管理を行うため、自主管理手引書及び点検表を作成して、従業者等に周知徹底するとともに、施設の管理者又は従業者の中から日常の衛生管理に係る

責任者を定める。

厚生労働省旅館・公衆浴場等におけるレジオネラ症防止対策についてのホームページ

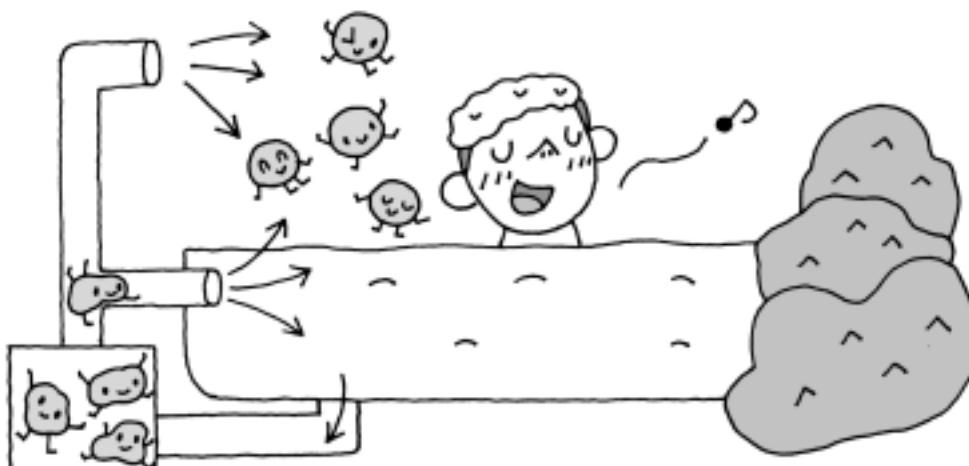
<http://www.mhlw.go.jp/topics/bukyoku/kenkou/legionella/>

旅館業における衛生等管理要領

<http://www.mhlw.go.jp/topics/bukyoku/kenkou/legionella/030214-1c.html>

最近のレジオネラ属菌による発症例

	感染者（人）	死亡者（人）	発生年月
静岡県温泉施設	23	2	平成 12 年 3 月
茨城県福祉センター浴槽	42	3	平成 12 年 6 月
愛知県病院 24 時間風呂	1	1	平成 12 年 7 月
東京都銭湯	1	1	平成 14 年 1 月
宮崎県温泉	295	7	平成 14 年 7 月
鹿児島県温泉施設	9	1	平成 14 年 8 月
石川県温泉施設	1	1	平成 15 年 1 月



(6) そのほかの感染症

BSE（牛海綿状脳症）鳥インフルエンザなどが発生するたびに、消費者は買わない、食べないなど極端な行動を取りがちです。しかし、飲食店としてはそれぞれの病原体の特徴を知り冷静に対処すると共に、保健所などの公衆衛生機関と連携を密にして情報収集に努め、食材の納入記録などを確実にして情報をわかりやすくお客様に提供し、安心してお料理を楽しんでいただきます。基本的には 食材の履歴を管理し記録する、従業員の健康管理をする、日常の手洗い、殺菌消毒、温度管理などの衛生対策を怠らない、などの日常の衛生管理が感染症対策にも有効です。

BSE（牛海綿状脳症）

感染性のあるタンパク質のプリオンが正常なタンパク質に感染しておきる病気をプリオン病と呼びます。これまでよく知られた細菌、ウイルス、寄生虫などの病原体の概念とはかなり違うので対応が難しくパニックを引き起こしがちです。

200 年以上も前から羊や山羊に発生していたスクレイピーもプリオン病です。20 年ほど前

からイギリスで牛が攻撃的になり歩行困難になり死に至る例が確認され、脳がカスカスのスポンジ状になっていたためにBSE（牛海綿状脳症）と名付けられました。スクレイピーにかかった羊の肉骨粉を牛の餌に混ぜたためと推測されました。

その後世界中で発生し各国で様々な対策がとられていますが、国により差がみられます。

日本では牛肉トレーサビリティ法（P47）牛海綿状脳症対策特別措置法などが制定され、全頭検査などの対策もとられています。また、異常なプリオンが存在する可能性のある特定危険部位を除去するため、屠畜・解体時にすべての牛の頭部（舌、頬肉を除く）、せき髄及び回腸遠位部は800以上で焼却されるとともに、食用肉等が汚染されないような処理が義務づけられています。また、平成16年2月16日からはBSE発生国の牛せき柱の食品使用等が禁止されました。

鳥インフルエンザ（高病原性鳥インフルエンザ）

鳥類のインフルエンザは「鳥インフルエンザ」と呼ばれ、このうちウイルスの感染を受けた鳥類が死亡し、全身症状などの特に強い病原性を示すものを「高病原性鳥インフルエンザ」と呼びますが、（人ではなく）鳥に対して強い病原性があるという意味であり、家畜伝染病予防法（P45）の法定伝染病です。（人の）感染症予防法ではA型肝炎などと同様レベルの4類感染症に指定されています。人のインフルエンザとは種類が異なります。

平成16年に日本で高病原性鳥インフルエンザが発生しました。発生した養鶏場の鶏はすべて処分され、周辺の養鶏場からは鶏肉もたまごも出荷停止・移動停止となりました。鶏肉やたまごを食べて人が感染することはありませんが、家禽の伝染病として鳥類への感染拡大を防ぐための措置です。また、鶏の飼育や屠殺にかかわる人は感染のおそれがあります。人が感染しても一般には結膜炎や軽い呼吸器症状が多いのですが、死亡者もいますので注意が必要です。たまたまヒトインフルエンザウイルスに感染しているときに鳥インフルエンザウイルスにも感染するとウイルス遺伝子の再集合がおこり、新型インフルエンザが発生する可能性があるといわれています。生きた鳥類を扱う人は注意が必要なので、旅館業の方も、地鶏の生産地まで商談に行くなどの場合には充分注意してください。

（7）温泉の不当表示

平成16年に、白濁着色のために入浴剤を使用していた温泉に端を発し、全国各地で温泉の不当表示問題が明らかになりました。天然温泉には該当しないと承知していながら、不当表示を行い、天然温泉と誤認したお客様から相応の対価を受け取った場合には、景品表示法違反のみならず、刑法の詐欺罪に該当するおそれもあります。

公正取引委員会が平成15年に実施した『温泉表示に関する実態表示』の報告書（P17）を参考にして、個々の旅館やホテル経営者はもちろん、業界団体をあげて適正な表示に取り組む必要があります。そうしなければ、消費者の信頼を回復することは難しいでしょう。

一度無くした信頼の回復には大変な時間がかかります。一軒の旅館による不当表示が、その地区・地域の観光そのものに影響をあたえ、健全な経営ができなくなることもありますので、個々の旅館のみならず、地域をあげて表示の適正化に十分注意することが必要です。

刑法246条；人を欺いて財物を交付させた者は、10年以下の懲役に処する。

2．前項の方法により、財産上不法の利益を得、又は他人にこれを得させた者も、同項と同様とする。

6. 旅館業に関連する判例

(1) イシガキダイ中毒事件と製造物責任 (P6 参照)
(東京地方裁判所平成 14 年 12 月 13 日判決 控訴 判例タイムス 1109 号 P285)

(2) 宴会のキャンセル料と消費者契約法 (P15 参照)
(東京地方裁判所平成 14 年 3 月 25 日控訴審 確定 判例タイムス 1117 号 P289)

(3) 預かったミンクコートが紛失した事件と寄託契約責任
(名古屋高等裁判所昭和 63 年 6 月 30 日 判決 判例時報 1299 号 P137)
ホテルのクロークに預けたミンクコートがすり替わっていたとする事案。クロークにて手荷物を預かる際、二枚一組の番号札を使用し一枚を顧客にもう一枚を手荷物に付けた上で保管場所にて保管したが、保管中及び返却の混雑に等に紛れて当初寄託を受けた物と別の物を手渡ししてしまったと認め、受寄物の保管・返還義務に関し善管注意義務を怠ったとして、ホテルに対し商法の寄託契約責任に基づく損害賠償責任を認めた。

(4) 丘陵が崩落して客の車破損事故の寄託契約責任と便所で転倒負傷した債務不履行責任
(東京地方裁判所平成 8 年 9 月 27 日判決 控訴和解 判例時報 1601 号 P149)
豪雨により旅館前面にある丘陵が一部破損し、旅館の駐車場に駐車していた自動車に土砂がかぶり破損した事故、旅館内の便所にて転倒し負傷した事故。旅館は自動車の鍵を預かっており迅速に対応していれば、車両の損害を防止できた可能性があるとし不可抗力を認めず、寄託契約に基づき損害賠償の責任がある。便所で転倒することのないように清掃するか、不十分な場合は便所に立ち入らない旨の表示をするべき信義則上の安全配慮義務を負うとした事案。

(5) 展望大浴場のベランダから転落死した事故と土地の工作物責任
(福岡地方裁判所昭和 54 年 4 月 14 日判決 確定 判例時報 934 号 P99)
酔客が観光ホテル 8 階の展望大浴場の開いていた窓からベランダに出て墜落死した事故について、ベランダには立入禁止の標識がなく、転倒防止の設備がなされていないこと、ベランダに遮られて浴場から真下が見えないために、人に高度による恐怖感を生じさせず、またベランダ隅に設置された前照灯のため、あたかも平家建築物の縁側かのような錯覚を生じさせたこと等により民法の工作物責任を認めた事案。

(6) ホテルでの手荷物紛失事故とホテルの免責約款
(最高裁判所第二小法廷判決平成 15 年 2 月 28 日 破棄差戻 判例時報 1829 号 P151)
宿泊客がフロントに物品を預けず、ベルボーイにバッグ 2 個を客室へ ダンボール箱 1 個を宅配便の発送を依頼した。その際にバッグ 2 個に宝飾品 (約 2850 万円相当) が入っていることは告げていなかった。その後、ベルボーイが段ボール箱の宅配の手続きをしている間に宝飾品の入ったバッグ 2 個が盗まれたため、損害保険で補填されなかった約 1460 万円について損害賠償を請求した事例。

当時ホテルの宿泊約款に「宿泊客が当ホテル内にお持込になった物品又は現金並びに貴重品であって、フロントにお預けにならなかったものについて、当ホテルの故意又は過失により滅失、毀損等の損害が生じたときは、当ホテルは、その損害を賠償します。ただし、宿泊客からあらかじめ種類及び価額の明告のなかったものについては、15 万円を限度として当ホテルはそ

の損害を賠償します。」とする規定があった。一審（地裁）では、宿泊客の請求が全て認められたが、二審（高裁）ではホテル側に重大な過失がある場合でも宿泊約款が適用されると判示した。本判決（最高裁）では、ホテル側に故意又は重大な過失がある場合には、約款は適用されないとし、二審を破棄 差し戻した事案。

（ 7 ）公衆浴場入浴拒否損害賠償事件

（札幌地方裁判所平成 14 年 11 月 11 日 判決 平成 13 年（ワ）第 206 号）

公衆浴場に入浴しようとした外国人が、外国人であるという理由だけで入浴拒否されたことで人格権や名誉の侵害であるとして、不法行為に基づき、損害賠償及び新聞紙上の謝罪広告掲載を求めた事案。公衆浴場経営者に対して損害賠償 100 万円が認められた。謝罪広告請求は棄却された。なお、管轄の市が、人種差別撤廃のための実効性のある措置をとらなかった不作為の不法行為があるとして、市も訴えられていたがその請求は棄却された。

当時、その市によく入国していた外国船の船員が公衆浴場で浴室に酒を持ち込む、浴槽に飛び込む、などの迷惑行為をすることが多くトラブル頻発のため、対策としてすべての外国人を拒否したもの。そのため他の一般外国人などが入浴拒否にあい、憲法、公衆浴場法、国際人権規約などに違反すると訴えたもの。

（ 8 ）プールで幼児が溺死した事故と不法行為責任

（長崎地方裁判所 平成 14 年 10 月 18 日 判決）

子供会の行事に参加し、複数の娯楽施設を有するホテルのプールで遊んでいた幼児が、親が目を離したわずかな間に遊んでいた深さが浅いプールとつながっていた流水プールにて溺れ、溺死した。本判決で、ホテル側がプールに監視員を配置していなかったことや、子供にとって危険な施設もあり、このような事故が発生することも十分予想できたはずであるとした上で、ホテル側には事故回避し、プールの安全を確保すべき義務があるとし、ホテル側の不法行為責任に基づく損害賠償を認めた事案。

（ 9 ）客室での虫さされに対する休業補償と安全配慮義務

（神戸地方裁判所 平成 16 年 6 月 29 日 判決）

旅館に宿泊した際に、客室にて 110 箇所以上を虫にさされ、かゆみなどのため、約 11 ヶ月仕事を休業し、治療に約 2 ヶ月要したとして、休業補償や慰謝料約 157 万円の損害賠償を求めた事案。判決では、一緒に宿泊していた知人は虫に刺されてはおらず、多数の虫にさされたとする客観的裏づけがないため、休業補償は認めなかったが、旅館に対して「客室の安全を確認する注意義務があった」として、10 万円の賠償を認めた。

（ 10 ）受動喫煙と安全配慮義務

（東京地方裁判所 平成 16 年 7 月 12 日 判決）

職場で他人のタバコによる受動喫煙で、健康被害を受けたとして、勤務先に対して、治療費や慰謝料約 32 万円の損害賠償を求めた事案。判決では、症状と受動喫煙の因果関係は認めなかったが、裁判長は勤務先に対して、「受動喫煙の危険性から原告の生命、健康を保護するような配慮義務を負っていた」と指摘、「速やかに必要な措置を構じるべきだったのに放置した」と認め、部署を異動するまでの間約 3 ヶ月について、慰謝料 5 万円の支払いを命じた。

（これは、旅館・ホテルなどの問題ではありませんが、日本でも受動喫煙対策を適切に講じなければ安全配慮義務違反が問われることが明らかになった判例です）

7. 関連法規等

(1) 旅館業法

旅館業を開業するための基本的な法律であり、「旅館業の健全な発達を図るとともに、旅館業の分野における利用者の需要の高度化及び多様化に対応したサービスの提供を促進し、もつて公衆衛生及び国民生活の向上に寄与することを目的」としています。この中で、旅館業の分類や、営業許可、施設基準などが規定されています。「旅館業」とは、ホテル営業、旅館営業、簡易宿所営業及び下宿営業をいいます。営業者は営業の施設について、換気、採光、照明、防湿及び清潔その他宿泊者の衛生に必要な措置を講じる義務があり、詳細な基準は都道府県の条例で規定されています。

なお、旅館業法第5条により特段の事情がない限り、宿泊を拒否することはできません。

第五条 営業者は、左の各号の一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伝染性の疾病にかかっていると明らかに認められるとき。
- 二 宿泊しようとする者がとばく、その他の違法行為又は風紀を乱す行為をする虞があると認められるとき。
- 三 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) 国際観光ホテル整備法

もともとは外国からのお客様に満足頂けるよう、昭和24年につくられた法律です。登録制度を実施して施設やサービスの充実をはかり、国際観光の振興に寄与する目的で定められました。ホテルと旅館に分類され、「外客接遇主任者」選任義務があります。しかし今では、特に外国人のお客様向けというより、設備等の基準が旅館業法より厳しくきめ細かに定められていますので登録ホテル・旅館以外も参考にしてください。

なお、外国からのお客様に対してチップをいただかない代わりにサービス料をいただく習慣がありますが、この法律ではサービス料を取る場合は表示義務が規定されています。

第十一条 登録ホテル業を営む者は、宿泊料金その他国土交通省令で定める業務に関する料金及び宿泊約款を定め、実施前に、国土交通大臣に届け出なければならない。これらを変更しようとするときも、同様とする。

(省令第九条) 法第十一条第一項の国土交通省令で定める業務に関する料金は、次のとおりとする。

- 一 朝食及び夕食の料金を含まない宿泊料金
 - 二 朝食又は夕食の料金を含む宿泊料金を定めた場合における当該料金
 - 三 サービス料
- 2 国土交通大臣は、前項の料金又は宿泊約款が外客接遇上不相当であり、特に必要があると認めるときは、登録ホテル業を営む者に対し、その変更を指示することができる。
- 3 登録ホテル業を営む者は、国土交通省令で定めるところにより、第一項の料金及び宿泊約款を公示しなければならない。

(3) 消防法

旅館業の基本はお客様の安全です。過去に旅館等の火事に伴い多数のお客様が死亡されました。旅館・ホテルは「特定防火対象物」に入りますので、法基準が変更された場合、他の法律のように不遑及の原則が適用されず、常に現行基準に合った消防用設備にする義務があります。

防火対象物定期点検報告制度又は自主点検報告表示制度に基づき、防火管理責任者を定める、非常口などを確認し、お客様にわかりやすく掲示する、非常時にはお客様を適切に誘導する、逃げ道をふさぐような物を置かず、日常から点検する、避難訓練を定期的にする、消防設備の定期点検をするなど日常管理が大切です。

なお、消防法が改正され、措置命令等を行った場合の公示制度(平成14年10月25日施行)

防火対象物定期点検報告制度における防火優良認定証及び防火基準点検済証の表示制度（平成15年10月1日施行）が導入され、防火対象物の公示及び表示の法制度化が図られたため、従来からのいわゆる「適マーク制度」は廃止になりました。これまで適マークを受けていた旅館・ホテルは平成18年9月末まで「暫定適マーク」を受けることができます。

第八条の二の四 学校、病院、工場、事業場、興行場、百貨店、旅館、飲食店、地下街、複合用途防火対象物その他の防火対象物で政令で定めるものの管理について権原を有する者は、当該防火対象物の廊下、階段、避難口その他の避難上必要な施設について避難の支障になる物件が放置され、又はみだりに存置されないように管理し、かつ、防火戸についてその閉鎖の支障になる物件が放置され、又はみだりに存置されないように管理しなければならない。

第八条の三 高層建築物若しくは地下街又は劇場、キャバレー、旅館、病院その他の政令で定める防火対象物において使用する防災対象物品（どん帳、カーテン、展示用合板その他これらに類する物品で政令で定めるものをいう。以下同じ。）は、政令で定める基準以上の防災性能を有するものでなければならない。

第十七条 学校、病院、工場、事業場、興行場、百貨店、旅館、飲食店、地下街、複合用途防火対象物その他の防火対象物で政令で定めるものの関係者は、政令で定める技術上の基準に従つて、政令で定める消防の用に供する設備、消防用水及び消火活動上必要な施設（以下「消防用設備等」という。）を設置し、及び維持しなければならない。

（４）大規模地震対策特別措置法

大規模地震から国民の生命、身体及び財産を保護するために地震対策強化地域を指定していますが、強化地域内における旅館は、地震防災応急計画を作成しなければなりません。

第七条 強化地域内において次に掲げる施設又は事業で政令で定めるものを管理し、又は運営することとなる者（前条第一項に規定する者を除く。）は、あらかじめ、当該施設又は事業ごとに、地震防災応急計画を作成しなければならない。

- 一 病院、劇場、百貨店、旅館その他不特定かつ多数の者が出入する施設

（５）建築基準法

建築物の敷地、構造、設備及び用途に関する最低の基準を定めて、国民の生命、健康及び財産の保護を図り、もつて公共の福祉の増進に資することを目的としています。

旅館は特殊建築物として指定され、安全のための基準に従った建築をしなければなりません。

特殊建築物：

学校（専修学校及び各種学校を含む。以下同様とする。）体育館、病院、劇場、観覧場、集会場、展示場、百貨店、市場、ダンスホール、遊技場、公衆浴場、旅館、共同住宅、寄宿舍、下宿、工場、倉庫、自動車庫、危険物の貯蔵場、と畜場、火葬場、汚物処理場その他これらに類する用途に供する建築物をいう。

（地方公共団体の条例による制限の附加）第40条 地方公共団体は、その地方の気候若しくは風土の特殊性又は特殊建築物の用途若しくは規模に因り、この章の規定又はこれに基く命令の規定のみによつては建築物の安全、防火又は衛生の目的を十分に達し難いと認める場合においては、条例で、建築物の敷地、構造又は建築設備に関して安全上、防火上又は衛生上必要な制限を附加することができる

（６）温泉法

温泉を保護し利用の適正を図る目的で定められています。定義等は事例8を参照してください（P13-14）。

第十四条 温泉を公共の浴用又は飲用に供する者は、施設内の見やすい場所に、環境省令で定めるところにより、温泉の成分、禁忌症及び入浴又は飲用上の注意を掲示しなければならない。

(省令第六条)

法第十四条第一項の規定による掲示は、次の各号に掲げる事項について行うものとする。

- 一 源泉名、二 温泉の泉質、三 源泉及び温泉を公共の浴用又は飲用に供する場所における温泉の温度、四 温泉の成分、五 温泉の成分の分析年月日、六 登録分析機関の名称及び登録番号、七 浴用又は飲用の禁忌症、八 浴用又は飲用の方法及び注意

(7) 食品安全基本法

食品の安全性の確保に関する施策を総合的に推進するために平成 15 年に施行されました。

基本理念(第3条~5条)

国民の健康の保護が最も重要であるという基本的認識の下に、食品の安全性の確保のために必要な措置が講じられること

食品供給行程の各段階において、食品の安全性の確保のために必要な措置が適切に講じられること

国際的動向及び国民の意見に配慮しつつ科学的知見に基づき、食品の安全性の確保のために必要な措置が講じられること

食品関連事業者の責務(第8条)

基本理念にのっとり、食品の安全性の確保について一義的な責任を有することを認識し、必要な措置を適切に講ずる・正確かつ適切な情報の提供に努める・国等が実施する施策に協力する

(8) 食品衛生法

平成 15 年 5 月 30 日に食品衛生法が大幅に改正されました(施行時期は 3 段階に分かれ、一部は 8 月 29 日から施行されています)。今回の改正は以下の三つの視点に基づいて行われ、食品の安全性確保のための施策が強化されています。

国民の健康の保護のための予防的観点に立った、より積極的な対応

事業者による自主管理の促進

農林水産物の生産段階の規制との連携

旅館厨房なども食品等事業者として、より一層の安全確保の努力が要求されています。

具体的な責務規定としては、仕入先の名称など必要な情報を記録、保存するよう努めなければならないことや、食中毒発生時にその記録を国や自治体へ提供、販売食品の廃棄など措置を適確、迅速に行うよう努めなければならないなどが定められています。

(9) 牛の個体識別のための情報の管理及び伝達に関する特別措置法

平成 15 年 6 月に公布され 12 月 1 日から施行されました。牛海綿状脳症(いわゆる BSE)の蔓延を防止するために牛一頭ごとに個体識別台帳を作成し、出生日や飼養施設、管理者などを個体識別番号で管理するもので、牛肉トレーサビリティ法とも呼ばれます。なお、とさつ後の流通・消費段階まで管理できるようパックされた牛肉や牛肉料理などにも牛の個体識別番号が表示されますが、この義務づけは平成 16 年 12 月 1 日からです。これにより、牛肉料理が主体の料理店(特定料理 提供業者として政令で定める者)では、提供時点でも個体識別表示が義務づけられました。政令では「焼き肉、しゃぶしゃぶ、すき焼き及びステーキ」

(10) 感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律(感染症予防法)

伝染病予防法が全面改正され、患者の人権尊重と感染症への迅速で適切な対応を目的にして平成 10 年に公布されました。過去にハンセン病や HIV 感染者等に対するいわれのない差別や偏見が存在した事への反省と、国際化に伴い感染症対策の変更が必要になったためです。新興伝染病の対策などの面から平成 15 年にも大きく改正されています。

感染症は 1 類、2 類、3 類、4 類、5 類感染症、指定感染症及び新感染症に分類されています。

1 類、2 類、3 類の感染症患者と、無症状の病原体保有者（キャリア）は、感染症を公衆にまん延させるおそれがあるまでの期間は飲食業などの業務に従事することはできません。

「1 類感染症」エボラ出血熱、クリミア・コンゴ出血熱、重症急性呼吸器症候群（病原体が S A R S コロナウイルスであるものに限る。）痘そう、ペスト、マールブルグ病及びラッサ熱

「2 類感染症」急性灰白髄炎、コレラ、細菌性赤痢 ジフテリア、腸チフス及びパラチフス

「3 類感染症」腸管出血性大腸菌感染症 4 類ほかは略

（11）家畜伝染病予防法

家畜の伝染病の発生を予防し、まん延を防止することにより畜産の振興を計ることが目的の法律です。感染する家畜の種類と共に口蹄疫、狂犬病、炭疽、馬伝染性貧血、伝達性海綿状脳症（牛、めん羊、山羊、水牛、しか）、豚コレラ、家きんコレラ、高病原性鳥インフルエンザ、ニューカッスル病など 26 種類が法定伝染病として指定されています。そのほかに省令指定された届出伝染病や、新疾病を発見した場合の獣医師の届出義務などが規定されています。

法定伝染病に家畜がかかったときは所有者は速やかな届け出や隔離の義務がありますが、高病原性鳥インフルエンザ対策としてこれらの義務が強化されました。なお、一般に病原体の性質として、決まった動物種に感染する宿主特異性がありますからすべての動物の病気がヒトにも病気を引き起こすわけではありません。ヒトに影響を与える病気が人畜共通感染症（動物由来感染症）です。

（12）健康増進法

たばこの煙により、肺がん、喉頭がん、心臓病、脳卒中、肺気腫、喘息、歯周病などのリスクが高まると指摘されています。また、妊婦の喫煙では、流産、早産、低出生体重児などが増えるとの報告もあります。しかし、たばこの悪影響は、喫煙者本人よりも周囲の人が吸わされる「受動喫煙」の方が問題です。たばこの先から出る煙（副流煙）のほうが、喫煙者本人が吸い込む煙（主流煙）より有害物質が多く含まれているからです。さらに、受動喫煙の乳幼児への影響として、喘息、気管支炎、赤ちゃんの突然死などが知られています。

そこで、平成 15 年 5 月に「受動喫煙の防止」が明記された健康増進法が施行されました。

詳しくは <http://www.mhlw.go.jp/topics/tobacco/main.htm>

厚生労働省健康局総務課生活習慣病対策室

第二十五条 学校、体育館、病院、劇場、観覧場、集会場、展示場、百貨店、事務所、官公庁施設、飲食店その他の多数の者が利用する施設を管理する者は、これらを利用する者について、受動喫煙（室内又はこれに準ずる環境において、他人のたばこの煙を吸わされることをいう。）を防止するために必要な措置を講ずるように努めなければならない。

（13）身体障害者補助犬法

（平成 14 年 5 月公布・平成 15 年 10 月全面施行）

身体障害者補助犬の育成及びこれを使用する身体障害者の施設等の利用の円滑化を図り、もって身体障害者の自立及び社会参加の促進に寄与することを目的に制定されました。

身体障害者補助犬とは、盲導犬、介助犬及び聴導犬をいいますが下記の通り認定されています。

ア 盲導犬とは、道路交通法で定める盲導犬であって、厚生労働大臣が指定した法人から認定を受けている犬（当分の間は、国家公安委員会が指定した法人から認定を受けている犬）

イ 介助犬とは、肢体不自由により日常生活に著しい支障がある身体障害者のために、物の拾い上げ及び運搬、着脱衣の補助等肢体不自由を補う補助を行う犬であって、厚生労働大臣が指定した法人から認定を受けている犬

ウ 聴導犬とは、聴覚障害により日常生活に著しい障害がある身体障害者のために、ブザー音、電話の呼出

音を聞き分け、その者に必要な情報を伝え、及び必要に応じ音源への誘導を行う犬であって、厚生労働大臣が指定した法人から認定を受けている犬

このような身体障害者補助犬を身体障害者が同伴して利用する場合は、公共の施設や飲食店などの不特定多数の者が利用する施設は拒んではなりません。

なお、認定された犬は省令に基づいて訓練を受け、身体障害者補助犬である旨の表示が義務づけられています。また、同伴・使用する身体障害者は補助犬が他人に迷惑を及ぼすことがないように管理し、犬の健康管理・衛生管理も義務づけられています。

(14) 高齢者、身体障害者等が円滑に利用できる特定建築物の建築の促進に関する法律

平成 15 年 4 月に新設・改装するホテルなどにバリアフリー対応を義務づける新法（改正ハートビル法）が施行されました。「特定建築物」を新築や改築する場合にはバリアフリー対応をすることが努力目標としてあげられ、その中でも「特別特定建築物」として政令で定められた場合には必ず守る義務があります。現在は、2000 m²以上のホテルやデパートなどですが、地方自治体の条例により面積規制を厳しくするなど可能ですが、今後の高齢社会にむけては、不特定かつ多数の人が集まるところなどではそれら規制を先取りしたバリアフリー対応が望まれます。

特定建築物：学校、病院、劇場、観覧場、集会場、展示場、百貨店、ホテル、事務所、共同住宅、老人ホーム
その他の多数の者が利用する政令で定める建築物又はその部分をいい、これらに附属する特定施設を含むものとする。

(15) 食品循環資源の再生利用等の促進に関する法律（食品リサイクル法）

平成 13 年 5 月 1 日に施行され、飲食店営業など食品関連事業者が、食品廃棄物等の発生の抑制、再生利用、減量に取り組むことが求められています。基本方針として、平成 18 年度までに年間排出量の 20%削減の数値目標が立てられました。年間排出量 100 t 以上の事業者が目標を達成できなければ「取り組みが著しく不十分」として勧告・命令の対象になります。100 t 未満の事業者は指導・助言の対象にとどまりました。

(16) 消費者契約法

平成 13 年 4 月 1 日に施行され、消費者と事業者の間のすべての契約（労働契約を除く）に適用されます。消費者と事業者の間には情報力や交渉力の格差があることを前提に、消費者と事業者の間のルールとして制定されました。

事業者の不適切な行為（1．不実告知、断定的判断、故意の不告知、2．不退去、退去妨害）により自由な意思決定が妨げられたこと（1．誤認、2．困惑）によって結んだ契約を取消することができます（4 条）。消費者が結んだ契約において、消費者の利益を不当に害する一定の条項の全部又は一部が無効になります（8 条～10 条）。

（内閣府・消費者の窓 <http://www.consumer.go.jp/>）

1. 誤認で消費者契約が取り消される場合

- 1) 不実告知：重要事項について事実と異なることを告げること
- 2) 断定的判断の提供：消費者契約の目的となるものに関し、金額その他の将来における変動が不確実な事項につき断定的判断を提供すること
- 3) 不利益事実の不告知：消費者に利益となることを告げ、不利益となる事実を故意に告げないこと

2. 困惑で消費者契約が取り消される場合

- 不退去：消費者が退去してほしい意思表示をしたのに、退去しないこと
退去妨害：消費者が退去したい意思表示をしたのに、退去させないこと

(17) 製造物責任法 (PL法)

製品の欠陥によって生命、身体又は財産に損害を被ったことを証明した場合に、被害者は製造会社などに対して損害賠償を求めることができる法律です。過失の有無に関わらず、欠陥の有無による責任です。(内閣府・消費者の窓 <http://www.consumer.go.jp/>)

第一条 この法律は、製造物の欠陥により人の生命、身体又は財産に係る被害が生じた場合における製造業者等の損害賠償の責任について定めることにより、被害者の保護を図り、もって国民生活の安定向上と国民経済の健全な発展に寄与することを目的とする。

第二条 この法律において「製造物」とは、製造又は加工された動産をいう。

2 この法律において「欠陥」とは、当該製造物の特性、その通常予見される使用形態、その製造業者等が当該製造物を引き渡した時期その他の当該製造物に係る事情を考慮して、当該製造物が通常有すべき安全性を欠いていることをいう。

(18) 不当景品類及び不当表示防止法 (景品表示法)

商品や役務 (サービス) の取引に関して不当な景品提供や表示による顧客の誘引を防止して、公正な競争を確保することにより、一般消費者の利益を保護することを目的として昭和 37 年に公布されました。平成 15 年には商品の内容 (効果、性能等) について著しく優良であると示す表示につき、公正取引委員会が表示の裏付けとなる合理的な根拠の提出を事業者に要求できるよう法律が改正されました。また、電子商取引に関する表示についてもガイドラインがだされ、運用が強化されています。

不当な表示は禁止されています (4 条)

1. 優良誤認 (4 条 1 号)

商品又は役務の品質、規格その他の内容についての不当表示

内容について、実際のものより著しく優良であると一般消費者に誤認される表示

例) 実際には循環ろ過を行っているのに「天然温泉 100%」と表示

内容について、競争業者に係るものより著しく優良であると一般消費者に誤認される表示

例) 「日本一のサービス」とうたう旅館の表示

2. 有利誤認 (4 条 2 号)

商品または役務の価格その他の取引条件についての不当表示

取引条件について、実際のものより取引の相手方に著しく有利であると一般消費者に誤認される表示

例) 実際にだされる実物に対して余にも立派に見える旅館の宴会パンフレット

取引条件について、競争業者に係るものより取引の相手方に著しく有利であると一般消費者に誤認される表示

例) 「日本一新鮮な魚介類をどこよりも安く」の料理旅館の表示

3. 誤認されるおそれのある表示 (4 条 3 号)

商品または役務の取引に関する事項について一般消費者に誤認されるおそれがあると認められ公正取引委員会が指定する表示

苦情対応カード（様式）

受付番号	苦情受付方法 レ即時店頭 ご意見箱 電話 電子メール 旅行代理店経由 文書 その他	緊急性 食中毒 保健所指導 消防 警察 その他	予約方法 直接電話 直接メール 旅行代理店 その他	内容 レ安全・衛生・品質・機能 価格・料金 表示・広告 販売方法、契約・解約 レ接客対応 施設・設備	
受付年月日					
苦情申出者	ご氏名（ご一行様計 人）	ご住所	e-メール		
			会員番号		
	お電話	性別 男 女	年代 代	職業	個人 団体
	客室名： お一人単価 円	朝食膳： 夕食膳：	宿泊日（1泊）	接客担当者	
苦情内容	苦情対象		製造・関係社名	その他関係者	
				受付	責任者 確認
処 理 ・ 対 策	初期対応			担当者	責任者 確認
	原因究明			担当者	責任者 確認
	対策			担当者	責任者 確認
備考					

全国旅館生活衛生同業組合連合会からのメッセージ

旅館業法で定める旅館業とはホテル営業・旅館営業・簡易宿所営業及び下宿営業をいいます。当連合会の組合員は主にホテル・旅館営業に分類されております。当連合会では、旅館業の業務の適切な運営を確保し業界の健全な発達を図るとともに、消費者の需要の高度化及び多様化に対応したサービスの提供を促進しもって公衆衛生及び国民生活の向上に寄与することを目的としております。

昨今、特に消費者擁護を取り巻く問題が多く、当連合会と致しましても、感染症に関するレジオネラ症、SARS対策等消費者への高まる不安に対し適宜消費者の立場に立ち、その対処方について迅速に関係行政機関との情報収集と対応策に努め、消費者への安心と安全を提供するサービスの充実に取り組んでます。

本手引きは、旅館業と消費者が相互に尊重し合い問題が生じた場合、消費者の苦情に対して適切且つ迅速に対応できるよう苦情に関する各種事例を法的根拠のもとに解説をしております。

つきましては、癒しと安らぎを求める消費者に対して旅館はサービスの向上を図るため、多様化する消費者の要望に対応するため瞬時かつ円滑な改善への行動が求められます。特に消費者からのクレームについては、誠心誠意受けとめ、その問題解決をしていくことが、消費者への信頼・信用を得られることとなりますので、ぜひ、本手引書が貴ホテル・旅館において顧客サービス及び業務運営上の参考としてご活用していただきますようお願い申し上げます。

平成 16 年 3 月

全国旅館生活衛生同業組合連合会
会 長 小 原 健 史

索引

A～Z

BSE・・・38,44
ISO9000・・・2,23
JIS・・・2,3
PL法・・・6,28,47
SARS・・・36
SSL・・・20

あ

アレルギー・・・7
安全配慮義務・・・6,8,40,41
慰謝料・・・7,8,33,41
インターネット・・・33,34
ウイルス・・・9
牛海綿状脳症 BSE
牛の個体識別のための情報の管理及び伝達に関する特別措置法
牛肉トレーサビリティ法
エアロゾル・・・37
塩素剤・・・25
温泉・・・13,14,25,26,39
温泉表示に関する実態調査・・・14
温泉法・・・13,43

か

隔地者間取引・・・15
確認画面に関するガイドライン・・・17
過失相殺・・・24
家畜伝染病予防法・・・9,45
感染症予防法・・・36,44
偽造カード・・・19
寄託契約・・・21,40
休業補償・・・8,41
牛肉トレーサビリティ法・・・44
キャリアオーバー・・・7
キャンセル料・・・9,15,16,17
クーポン券・・・12
苦情対応システム・・・3
クレジットカード・・・19
掲示板・・・33
景品表示法・・・10,13,14,47
刑法・・・19,39
健康増進法・・・32,45

建築基準法・・・31,43
高齢者、身体障害者が円滑に利用できる特定建築物の建築の促進に関する法律 ハートビル法
国際観光ホテル整備法・・・42
個人情報保護法・・・12,20
誇大広告・・・18
子供料金・・・11
誤認・・・12
コンプライアンス・・・2

さ

サービス料・・・11,42
債務不履行・・・6,7,8,23,31,40
錯誤・・・17
自動ドア・・・28
自動回転ドア安全指針・・・29
支払用カード電磁的記録情報取得罪・・・19
シルバースター登録制度・・・27
受動喫煙・・・32,41,45
重症急性呼吸器症候群 SARS
宿泊税・・・10
宿泊約款・・・11,40
使用者責任・・・8,30
消費者契約法・・・11,16,18,30,46
消費税・・・10,11,12
消防法・・・42
場屋・・・21
食品安全基本法・・・44
食品衛生法・・・7,44
食品リサイクル法・・・46
身体障害者補助犬法・・・22,45
振動・・・31
人権問題・・・35,41
スキミング・・・19
製造物責任法 PL法
騒音・・・31

た

大規模地震対策特別措置法・・・43
チャージバック・・・19
通信販売・・・18
電子契約法・・・15,17
天然温泉・・・13,39

土地の工作物・・・26,28,30,40
道路交通法・・・22
特定商取引法・・・18
特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報開示に関する法律 プロバイダ責任法
独占表示法・・・14
鳥インフルエンザ・・・9,39

な

日本工業規格 JIS
入湯税・・・10
入浴拒否・・・41

は

ハートビル法・・・26,46
排除命令・・・14
バリアフリー・・・26
ハンセン病・・・35
プロバイダ責任法・・・33
品質管理 ISO9000
不可抗力・・・21
不正アクセス禁止法・・・20
不当景品類及び不当表示防止法
景品表示法
不当表示・・・12,13
不法行為・・・8,24,30,33,41,47
紛失・・・21,24,40
法令遵守 コンプライアンス
ホームページ・・・10,15,16,
17,18,20
補助光電センサー・・・29

ま

名誉毀損・・・33
盲導犬・・・22

ら

履行遅滞・・・23
療養泉・・・14
旅館業における衛生管理要領・・・32,38
旅館業法・・・35,42
レジオネラ・・・25,37