

人権アラカルト

すべての人が、幸せになる権利を持っています。
人権について、身近なこと、小さなことから、始めませんか？

誰もが気持ちよく過ごせる宿泊施設に

「カスタマーハラスメント」をご存知ですか？

令和5年12月に、旅館業法が75年ぶりに改正されています。

改正前の旅館業法においては、旅館業の営業者は、公衆衛生や旅行者等の利便性といった国民生活の向上等の観点から、一定の場合を除き、宿泊しようとする者の宿泊を拒んではならないと規定されていました。

しかし、今回の法改正により、ホテルや旅館の営業者は、特定の要求を繰り返す人の宿泊を拒むことや、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るようになりました。

改正の背景には、新型コロナウイルス感染症も関係しているようです。流行期においても、①宿泊者に対して感染症防止対策への実効的な協力の求めを行うことができない、②迷惑客について、営業者が無制限に対応を強いられた場合には、感染防止対策をはじめ、本来提供すべきサービスができないというカスタマーハラスメントが起きました。

カスタマーハラスメントに該当する例として、宿泊料の不当な割引や契約にならない送迎等の過剰なサービスの要求、そして土下座等の社会的相当性を欠く方法による謝罪なども挙げられています。営業者がそれらの要求に応じられない場合は、「そうした要求には応じられないが、宿泊自体は受け入れること」を説明し、それでもなお、繰り返し求められる場合は、宿泊を拒むことができるとされています。

日本のホテルや旅館は、「おもてなし」文化の象徴とされるものですが、理不尽な要求を繰り返すカスタマーハラスメントは許されるものではありません。

権利を主張するのは大切なことですが、過度な主張は問題です。相手の気持ちを思いやる心はお互いが充実した人生を過ごすためにはとても大切です。法律のスローガンにあるように“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”したいものです。そして、心をリフレッシュしてくれる旅を楽しみたいですね。

