

○旅館業の振興指針 新旧対照表

改正案	現 行
<p>旅館業の振興指針</p> <p>目次</p> <p>第一 営業の振興の目標に関する事項</p> <p>一 旅館業を取り巻く環境</p> <p>二 今後五年間（平成二十六年末まで）における営業の振興の目標</p> <p>第二 旅館業の振興の目標を達成するために必要な事項</p> <p>一 営業者が取り組むべき事項</p> <p>（一）衛生水準の向上等に関する事項</p> <p>（二）経営課題への対処に関する事項</p> <p>二 営業者に対する支援に関する事項</p> <p>（一）組合及び連合会による営業者への支援</p> <p>（二）行政施策及び政策金融による営業者への支援並びに利用者の信頼の向上</p> <p>第三 営業の振興に際し配慮すべき事項</p> <p>一 省エネルギーの強化及び環境保全の推進</p> <p>二 食品循環資源等の再生利用の推進</p> <p>三 少子・高齢化社会等への対応</p> <p>四 地域との共生</p> <p>旅館業の営業者は、旅館業法(昭和二十三年法律第百三十八号)等を遵守</p>	<p>旅館業の振興指針</p> <p>旅館業の営業者は、旅館業法(昭和二十三年法律第百三十八号)等を遵守</p>

しつつ、新たな衛生上の課題に対応するなど、常に衛生水準の向上を図らなければならない。

また、より高い利用者ニーズへの対応など経営上の課題への取組が求められている一方、個々の営業者による取組だけでは、十分な対策が講じられなかったり、成果を得るまでに時間を要したりする面がある。このため、生活衛生同業組合(生活衛生同業組合小組合を含む。以下「組合」という。)及び全国旅館生活衛生同業組合連合会(以下「連合会」という。)が実施する共同事業や研修事業、都道府県生活衛生営業指導センター(以下「都道府県指導センター」という。)等が実施する経営相談による支援に加え、株式会社日本政策金融公庫(以下「日本公庫」という。)による融資等により、各営業者の自主的な取組を支援し、もって公衆衛生の向上の計画的な推進を図ることが必要である。

本指針は、現在、旅館業が抱えている諸問題を克服し、利用者の要望の変化に的確に対応できる経営形態に移行できるよう、計画的に営業の振興を図り、もって公衆衛生の向上と利用者の利益の擁護に資することを目的として定めるものである。営業者及び組合においては、本指針を踏まえ、行政等と連携を図りつつ、経営の改善等に積極的に取り組み、国民生活の向上に貢献することが期待される。

また、本指針は、旅館業が活力ある発展を遂げるための方策について取りまとめたものであり、本指針の積極的な活用により、日常生活の質の向上を実感できる国民生活の実現、活力ある地域社会づくりへの参画、日本の重要な政策の柱として位置づけられた観光の発展への貢献など、旅館業

しつつ、新たな衛生上の課題に対応するなど、常に衛生水準の向上を図らなければならない。

また、より高い利用者の利便への対応等の経営上の課題への取組が求められている。しかしながら、個々の営業者による取組だけでは、必ずしも十分な対策を講じることができず、十分な成果を得るまでに時間を要する面がある。このため、生活衛生同業組合(以下「組合」という。)及び全国旅館生活衛生同業組合連合会(以下「連合会」という。)が実施する共同事業や研修事業、都道府県生活衛生営業指導センター(以下「都道府県指導センター」という。)等が実施する経営相談、株式会社日本政策金融公庫による融資等により、各営業者の自主的な取組を支援し、もって公衆衛生の向上の計画的な推進を図ることが必要である。

本指針は、現在、旅館業が抱えている諸問題を克服し、利用者の要望の変化に的確に対応できる経営形態に移行できるよう、営業の振興を計画的に図り、もって公衆衛生の向上と利用者の利益の擁護に資することを目的として定めるものである。営業者及び組合においては、本指針を踏まえ、行政等と連携を図りつつ、経営の改善等に積極的に取り組み、国民生活の向上に貢献することが期待される。

また、本指針は、旅館業が活力ある発展を遂げるための方策について取りまとめたものであり、本指針の積極的な活用により、真の豊かさを実感できる国民生活の実現、地域社会づくりへの貢献など、旅館業の役割を増大させ、新たな発展の可能性をもたらすものである。

の役割を増大させ、新たな発展の可能性をもたらすことが期待される。

第一 営業の振興の目標に関する事項

一 旅館業を取り巻く環境

旅館業は、国民に健全で、快適な宿泊サービスを提供することにより、国民生活の充実に大いに寄与してきたところである。旅館業は、大きく分けて和風様式の旅館営業と洋風様式のホテル営業の二つに分類でき、施設数の推移を見ると、旅館が、平成十五年度の約六万軒から平成二十年度は約五万軒に減少し、ホテルが同時期で約八千七百軒から九千六百軒に増加し、一軒当たりの客室数の推移を見ると、旅館が同時期で約十五、〇室から約一五、九室に増加し、ホテルが約七六、五室から約八一、三室に増加している。以上のことから、この五年間の状況として、旅館営業においては規模の小さな旅館の廃業が、ホテルにおいては規模の大きなホテルの開業がそれぞれ多い傾向にあったと思われる。

また、近年、国内旅行の主流は、団体旅行から個人旅行や少人数のグループ旅行に移るとともに、ニューツーリズム等の旅行形態、宿泊に対する旅行者ニーズも多様化していることから、泊食分離を導入した旅館や、低価格で高稼働率を目指す宿泊特化型のホテル、高価格を設定した高級小規模旅館、外資系チェーンの高級都市型ホテルなど経営形態の多様化が進んでいる状況にあるが、経営改善の遅れや、景気の低迷等社会的環境の変化に対応できず廃業する旅館・ホテルも多く、

第一 営業の振興の目標に関する事項

一 旅館業を取り巻く環境

旅館業は、国民に健全で、快適な宿泊サービスを提供することにより、国民生活の充実に大いに寄与してきたところである。

しかし、国内旅行の主流は、団体旅行から個人旅行や少人数のグループ旅行に移りつつあり、エコツーリズム等旅行形態の個性化も進みつつある。このことを反映するかのよう、低価格を売りに高稼働率を維持する宿泊特化型のホテルがある一方、数か月も前に予約が満杯となる高価格を設定した高級小規模旅館や外資系チェーンの高級都市型ホテルの開業が続くなど、利用者層の二極化が進む中で、施設及び設備の老朽化、サービスの質の低下、経営改善の遅れ等により、利用

それを安価な価格で買収し、料金を低廉にして大量の宿泊客を取り込む経営手法もみられるなど、所有形態や運営方法についても多様化する傾向にある。

さらに、観光産業全体を取り巻く事項として、平成十八年十二月に観光立国推進基本法が成立し、観光が二十一世紀における日本の重要な政策の柱として明確に位置づけられるとともに、同法に基づき平成十九年六月には、観光立国の実現に関する施策の総合的かつ計画的な推進を図るため観光立国推進基本計画が閣議決定され、平成二十年十月には観光立国推進基本法（平成十八年法律第百十七号）及び観光立国推進基本計画を着実に推進し、観光立国を実現するため観光庁が設立されるなど、今後旅館業を含めた観光関連産業の活性化が期待されているところである。

なお、平成二十年十月以降の世界的金融不況による外国人旅行者の伸び悩みや平成二十一年四月以降の新型インフルエンザ（A/H1N1）発生に伴う修学旅行等のキャンセルによる宿泊客の減少は、経営に大きな影響を及ぼしたことから、このような環境においても、旅館業の振興を図るため、危機への対応について事前に備えておくとともに、従来にも増して利用者が求める需要の変化に的確に対応できる経営形態に移行することが重要である。

二 今後五年間(平成二十六年末まで)における営業の振興の目標
旅館業は、利用者を宿泊させる営業であるとともに、料理を提供す

者の要望に十分対応できない体質となり、さらには、景気の低迷等社会的環境の変化を読み切れず、大型旅館や老舗旅館の廃業が加速している。

また、ハンセン病元患者や障害者に対する違法な宿泊拒否、補助犬を伴う障害者等への配慮など、人権擁護の問題も重要な経営課題となっている。

このような環境の中で、旅館業の振興を図るためには、従来にも増して利用者の要望の変化に的確に対応できる経営形態に移行することが重要である。

二 今後五年間(平成二十一年末まで)における営業の振興の目標
第一に、旅館業は、利用者を宿泊させて料理を提供する営業であり、

することも多い営業であることから、安全上及び衛生上の問題に対して、特に注意が必要な業態である。具体的には、衛生的な寝具の提供、浴室等の施設及び設備の衛生管理、食品衛生については、食品の調理、保存等の衛生的な取扱いなど、利用者の衛生を確保するとともに、火災や災害に備えることが、営業者の責務である。

さらに、旅館業は、温泉・名所旧跡などの観光資源に依存しているところや、都市型のビジネス客に依存しているところがあり、その立地条件により大きくサービス内容も異なる傾向にあるので、利用者の需要に応じたサービスの提供を行うことが必要である。さらに、平成二十年五月に観光圏の整備による観光旅客の来訪及び滞在の促進に関する法律（平成二十年法律第三十九号）が成立するなど、地域において観光関連産業全体で自主的な取組を行い、国際競争力の高い魅力ある観光地づくりを推進することが望まれていることから、旅館業においても滞在促進のための積極的な取組を行うことが求められている。

また、旅館業は、設備の改修等の設備投資に際して、借入金を資金調達する割合が高い業態であり、過剰な設備投資等のため過重債務や経営不振で困窮を極めている営業者も多い。したがって、債務の圧縮、経営改善等事業再生を念頭に置き、将来を見通した明確な経営方針を確立し、利用者の要望の変化に対応し得る供給能力の整備に努める必要がある。

しかし、経営形態の変化及び景気の低迷並びに旅館等の飽和状態の中で、一旅館又はホテルの営業努力では、対応できない部分も多くな

安全上及び衛生上の問題に対して、特に注意が必要な業態である。火災や地震に対する備え、衛生的な寝具の提供、浴室等の施設及び設備の衛生管理、食品衛生については、食品の調理、保存等の衛生的な取扱いなど、利用者の安全衛生の確保に努めることは、営業者の責務である。

第二に、旅館業においては、全体としては明確な経営方針が確立され経営が改善されつつあるものの、一方では、いわゆる「バブル経済時」における過剰な設備投資等で過大な債務を負っており、バブル崩壊後十数年を経過した現在でも、過重債務や経営不振で困窮を極めている営業者も多い。したがって、債務の圧縮、経営改善等事業再生を念頭に置き、将来を見通した明確な経営方針を確立し、利用者の要望の変化に対応し得る供給能力の整備に努める必要がある。

また、商品及び情報供給システムの改善、情報収集力の強化、人材の育成等質的な経営資源の充実に努めるとともに、営業者等の知識及び技能の高度化を図ることにより付加価値の高い業態への移行を図ることが重要である。

第三に、家族的な雰囲気でのこもった触れ合いを経営の基本とし、高齢者や障害者を含むすべての利用者や地域住民の人々が、安心して快適に利用するための配慮がなされた、人に優しい地域の宿づくりを目指す必要がある。

り、地域の中での旅館業同士又は異業種との連携により経営改善を図ることも考慮する必要がある。

一方、訪日旅行の容易化と満足度の向上を図るため、訪日外国人旅行者の受入れの中核である宿泊施設においても外国語対応等の体制整備を行うことにより、外国人宿泊客の受入れを積極的に行うことが期待される。

各営業者は、これらを十分に認識し、安全及び衛生水準の向上、付加価値を創出するための経営改善、高齢者等に配慮した施設及び設備の改善等に積極的に取り組むことにより、人に優しい施設作りを目指し、自己の経営能力に適合した経営規模又は営業形態を実現することを目標とする。

第二 旅館業の振興の目標を達成するために必要な事項

一 営業者が取り組むべき事項

(一)衛生水準の向上等に関する事項

営業者は、近年のノロウイルスや新型インフルエンザの発生状況等に配慮しつつ、公衆衛生の見地から感染症対策の充実を図ることが要請されている。このため、自店の営業形態、施設及び設備等に
応じた快適な温度及び空気環境の確保、浴室及び浴槽等の清掃の徹底、清潔な寝具等の提供、食品の衛生的な取扱いの徹底等衛生水準の維持向上のためのサービスの充実及び強化を図り、利用者が衛生的で快適な宿泊ができるよう衛生管理に努める必要がある。

各営業者は、これらを十分に認識し、安全及び衛生水準の向上、付加価値を創出するための経営改善、高齢者等に配慮した施設及び設備の改善等に積極的に取り組むことにより、自己の経営能力に適合した経営規模又は営業形態を実現することを目標とすることが必要である。

第二 旅館業の振興の目標を達成するために必要な事項

一 営業者が取り組むべき事項

(一)衛生水準の向上等に関する事項

営業者は、近年の「0一五七を含む腸管出血性大腸菌感染症」や、新たな感染症等の発生状況等に配慮しつつ、公衆衛生の見地から感染症対策の充実を図ることが要請されている。このため、自店の営業形態、施設及び設備等に
応じた、快適な温度及び空気環境の確保、浴室及び浴槽等の清掃の徹底、衛生教育の充実による従業員の資質の向上、食品の衛生的な取扱いの徹底等衛生水準の維持向上のためのサービスの充実及び強化を図り、利用者が衛生的で快適な宿泊が

また、営業者自ら従業員に対し衛生管理に関する模範を示すとともに、感染症の予防のために従業員の健康管理にも十分留意し、発熱等の感染症を疑う症状のある従業員への適切な対応など、従業員に対する正確な衛生教育の徹底及び危機管理体制を整備することが必要である。

さらに、営業者は、消防法(昭和二十三年法律第百八十六号)等の関係法令に基づき、非常口表示等の防火安全対策を講じ、従業員の安全教育の徹底を図るとともに、利用者に対しては安全配慮に関し適切な情報提供を行う必要がある。

(二)経営課題への対処に関する事項

経営課題への対処については、営業者の自立的な取組が前提であるが、営業を通じて快適な余暇を提供し、国民生活の向上に貢献する観点から、営業者においては、以下に掲げる事項を念頭に置き、経営の改善に積極的に取り組むことが期待される。

ア 経営方針の明確化及び独自性の発揮に関する事項

旅館業は、多額な設備投資を要し、景気動向の影響を受けやすい業態であるので、営業者は、自店の立地条件、顧客層、経営規模、営業形態等自店の経営上の特質を十分把握した上で、自店がどのような顧客層を対象にどのようなサービスを重点的に提供するのかという経営方針を明確化することが重要である。

できるよう衛生管理に努めるものとする。

また、営業者自ら従業員に対し衛生管理に関する模範を示すとともに、感染症の予防のために従業員の健康管理にも十分留意し、従業員に対する正確な衛生教育の徹底及び危機管理体制を整備することが必要である。

さらに、営業者は、消防法(昭和二十三年法律第百八十六号)等の関係法令に基づき、非常口表示等の防火安全対策を講じるとともに、利用者に対しては安全配慮に関し適切な情報提供を行う必要がある。

(二)経営課題への対処に関する事項

経営課題への対処については、営業者の自立的な取組が前提であるが、営業を通じて快適な余暇を提供し、国民生活の向上に貢献する観点から、営業者においては、以下に掲げる事項を念頭に置き、経営の改善に積極的に取り組むことが期待される。

ア 経営方針の明確化及び独自性の発揮

営業者は、自店の立地条件、客層、経営規模、営業形態等自店の経営上の特質を十分把握した上で、自店がどのような顧客層を対象にどのようなサービスを重点的に提供するのかという経営方針を明確化することが重要である。

また、現在の旅館業は、宿泊機能、飲食機能、レジャー機能、物販機能等の複数機能を有しているところが多く、営業者は、その機能ごとに評価検証し、サービスの見直しなど、利用者に受け入れられるサービス提供に努めることが重要であり、既に地域に定着している旅館・ホテルであっても、顧客層の変化、周囲の競合店の状況等の情報を収集し、自らの店が利用者に提供すべき付加価値を見直すなど、常に経営改善について意識するとともに、将来まで見据えた経営方針を策定する必要がある。

特に、小規模な旅館等においては、営業者や従業員が変わることがほとんどないため、経営手法が固定的になりやすく、新たな経営課題が発生した場合に、経営の改善に取り組むことが難しい面がある。このため、営業者は、都道府県指導センター等の経営指導機関による経営診断を積極的に活用することが望まれる。

イ サービスの見直し及び向上に関する事項

営業者は、自店の立地条件や経営方針に照らし、サービスの内容を見直し、付加価値を高めるよう努める必要がある。

経営方針として、特徴のある料理の提供や家庭的な雰囲気を強調した施設等、各旅館ごとの独自の経営方針のもと他の旅館等との「違い」をアピールする必要がある。その中で、利用客のリピーター率を高めるために、対価以上と感じるサービスの提供や手ごろ感のある料金の設定、季節にあった地元の農水産物等による料

過重債務等により自力での再生不能な場合には、経営力及び営業力のある第三者や新会社設立による営業譲渡、債権の売却等を行うことにより、新組織のもとで債務圧縮を図ることも必要である。この場合は、従来の経営者の経営責任を問われることとなるが、従来の経営者が支配人や新運営会社の代表となることも可能であり、再生チームの一員として経営の支援に徹する覚悟も必要となる。

また、既に地域に定着している店であっても、客層の変化、周囲の競合店の状況等の情報を収集し、自らの店が利用者に提供すべき付加価値を見直すなど、経営意識の改革に努めるとともに、経営方針について将来まで見据えた上で改めて検討する必要がある。

イ サービスの見直し及びメニューの開発

営業者は、サービスの向上の意識を持ち、高齢化及び国際化の進展にも対応できる接客の手引を作成し、これを従業員に周知徹底させ、利用者の信頼及び好感が得られるよう、サービスの内容を見直し、付加価値を高めるよう努める必要がある。例えば、対価以上と感じるサービスの提供や手ごろさを感じさせる料金の設定、いわゆる「リピーター」の獲得を目的とした独自のポ

理の提供、利用者の要望に柔軟に対応できる調理体制、食事と入浴をセットにした日帰りプラン、還暦等の祝を旅館で行う場合などの家族向け割引制度や連泊割引制度の導入、館内での各種イベントの企画、オリジナリティのある土産物の販売、受動喫煙防止への配慮、数種類の浴衣等を顧客に選択させることなど、独自のサービスの開発が期待される。しかし、リピート率を高めるためには、サービス内容だけでなく、真心のこもった接客、周辺の観光地や文化に精通した接客も重要であることを常に意識する必要がある。

さらに、観光立国実現に向け、「訪日外国人旅行者数を将来的に三千万人、平成三十一年までに二千五百万人」の目標設定を目指して、外国人旅行客誘致のためのパンフレットの作成、従業員の語学研修等に積極的な取組が必要である。特に、韓国、中国等近隣アジア諸国からの旅行客に対応した体制整備を行うことは、外国人宿泊客増加のための取組として有効である。

ウ 施設及び設備の改善に関する事項

営業者は、顧客が安心して施設を利用することができるよう、ボイラーやエレベーター等の設備を定期的に点検するとともに、利便性、快適性、環境保全、バリアフリー化を念頭に置いた施設及び設備の改善に努める必要がある。

イントカードの発行、季節にあった地元の農水産物等の食材による料理の提供、利用者のし好の要望に柔軟に対応できる調理体制、食事と入浴をセットにした日帰りプラン、家族向け割引制度や連泊割引制度の導入、館内での各種イベントの企画、オリジナリティのある土産物の販売、数種類の浴衣等を顧客に選択させることなど、新たなサービスの開発が期待される。

また、閑散期対策として、地元企業や市民を対象とした宴会又は会食の積極的な受入れ、キャンペーン等の期間限定割引、インターネット利用者割引等のメニューの開発も期待される。

さらに、「観光立国推進戦略会議報告書」(平成十六年十一月三十日付け観光立国戦略推進会議提言)を踏まえ、外国人旅行客の誘致のための看板やパンフレット等の作成、環境保全等に配慮したエコツーリズムなどの積極的な取組も必要である。

ウ 施設及び設備の改善

営業者は、特に今後の利用の増加が見込まれる高齢者等が安心して利用できるようにするため、安全衛生、利便性、快適性、災害に対する安全性、利用者の要望の充実等を確保し、バリアフリー化を念頭に置いた施設及び設備の適切な整備を図る必要がある。

また、従業員の安全衛生の確保及び労働条件の改善並びに環境保全や省エネルギーの観点から、必要な施設及び設備の改善及び整備に努めることも必要である。

さらに、営業者は、清潔で衛生的な料理を調理し、保管し、又は飲食させるために必要な設備及び機器の整備を図るとともに、食事場所の分煙や禁煙等受動喫煙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。

工 情報通信技術を利用した新規顧客の獲得や顧客の確保に関する事項

旅館業は比較的、情報通信技術の導入が普及していることから、顧客との信頼関係に基づき顧客情報を適正に管理し、その情報を基に定期的にイベント案内をメール等で配信し、顧客に積極的に働きかけ、継続的な利用を促すものとする。

また、ホームページ等の開設や宿ネット等の宿泊予約サイトの活用、外国語表示を行うことで外国人旅行者の獲得を目指すなど、新たな利用者の拡大を図るとともに、外国人旅行者の無断キャンセルに対応するためのギャランティ・リザーベーション（クレジットカードで予約を受けた場合、連絡無しに不泊であれば一泊分の

る。

また、従業者の安全衛生の確保及び労働条件の改善並びに環境保全や省エネルギーの観点から、必要な施設及び設備の改善及び整備に努めることも必要である。

また、営業者は、清潔で衛生的な料理を調理し、保管し、又は飲食させるために必要な設備及び機器の整備を図るとともに、店内の分煙や禁煙等受動喫煙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。

工 情報通信技術を活用した新規顧客の獲得や顧客の確保

旅館業は比較的、情報通信技術の導入が普及しているが、情報化についての認識が必ずしも十分とは言えない状況にある。営業者は利用者の要望を把握するため、リアルタイムで直接利用者の声を聞く体制が重要であり、インターネット上でホームページを開設することによって双方向の情報交換を行うことや、定期的にイベント案内のメールを発信するなど、情報通信技術を新しい広告媒体として活用することが必要である。

また、宿ネット等の宿泊予約サイトを活用して客室稼働率を高めたり、外国語表示により伝統的な日本旅館等の良さを外国人旅行者に伝えたりすることにより、新たな利用者の拡大を図ることも必要である。

宿泊代をカード会社に請求することができる制度) 制度の導入を推進することも必要である。

さらに、利用者の利便を考慮して、クレジットカードによる決済サービスや電子マネーによる電子決済サービス等の普及に努めるものとする。

なお、営業者は、宿泊者名簿等により利用者の個人情報を取り扱う立場であることを自覚し、個人情報について適正に管理することが必要である。

オ 表示の適正化と苦情の適切な処理に関する事項

営業者は、提供するサービス内容や料金表示を明確に表示し、利用者の利便を図るとともに、温泉を利用している営業者にあつては、源泉及び浴槽の温泉成分、循環ろ過や加水等の有無の表示に努めるものとする。

また、国民の安全・安心に対する意識の向上と消費者保護が一層求められている中で、営業者は、利用者からの意見や苦情に対しては、誠意をもって対応し、問題の早急かつ円滑な解決に努めることが必要である。

オ 表示の適正化及び苦情の適切な処理

営業者が、料金表示を行う場合は、その表示の料金が実際に支払う金額と相違するかのような印象を与え、利用者に誤解及び不信を招かぬよう分かりやすい料金表示に努めるとともに、それぞれの経営の特質に応じた料金の適正化を図ること等により、利用者に納得及び安心が得られるよう努めるものとする。また、温泉を使用している営業者にあつては、源泉及び浴槽の温泉の成分、循環ろ過や加水等の有無を表示するよう努めるものとする。

営業者は、利用者から意見及び苦情に対して適切に対応することが、利用者の信頼の確保や利用者の要望の動向の把握に資することからも、宿泊サービスに係る利用者の意見及び苦情に対しては、誠意をもって対応し、問題の早急かつ円滑な解決に努めるこ