

第11回 地域産業活性化ワーキング・グループ 議事録

1. 日時：令和6年4月19日（金）10:45～11:50

2. 場所：オンライン会議

3. 出席者：

（委員）林座長、御手洗座長代理、川邊委員

（専門委員）青山専門委員、井上専門委員、小針専門委員、宮木専門委員

（他 WG 委員等）落合委員

（事務局）内閣府規制改革推進室 稲熊次長、木尾参事官

（説明者）上山康博 一般社団法人住宅宿泊協会 代表理事

大屋智浩 一般社団法人住宅宿泊協会 理事

宮田洋輔 一般社団法人住宅宿泊協会

岩堀裕 一般社団法人住宅宿泊協会

鳥井陽一 厚生労働省大臣官房審議官（健康、生活衛生、アルコール健康障害
対策、業務移管、社会、援護、地域共生・自殺対策、人道調査、福
祉連携担当）

諏訪克之 厚生労働省健康・生活衛生局生活衛生課長

4. 議題：

（開会）

1. 旅館業法の簡易宿所営業における玄関帳場等の規制について

2. 規制改革ホットラインの処理方針について

（閉会）

5. 議事録：

○事務局 定刻となりましたので、ただいまから、規制改革推進会議第11回「地域産業活性化ワーキング・グループ」を開会いたします。

本日はウェブ会議ツールを用いてオンラインで開催しております。

また、本日のワーキングは内閣府規制改革推進室のユーチューブチャンネルにおきましてオンライン中継を実施しております。御視聴の方は動画の概要欄にあるURLから資料を御覧ください。

なお、会議中は画面をオンにし、雑音が入らないようミュートでお願いいたします。御発言の際はミュートを解除し、マイクを近づけるなどして御発言ください。御発言が終わ

りましたら、再度ミュートにさせていただきますようお願いいたします。

本日は林座長、御手洗座長代理、川邊委員、青山専門委員、井上専門委員、小針専門委員、宮木専門委員、本ワーキング所属委員のほか、落合委員が御出席です。

以降の議事進行につきましては、林座長をお願いいたします。よろしく申し上げます。

○林座長 林でございます。

それでは、本日の議題に入ります。本日は議題1「旅館業法の簡易宿所営業における玄関帳場等の規制について」と、議題2「規制改革ホットラインの処理方針について」御審議いただきます。

それでは、議題1「旅館業法の簡易宿所営業における玄関帳場等の規制について」に入ります。本議題に係る事業者視点での課題認識をヒアリングしたいと思います。最初に、一般社団法人住宅宿泊協会様より10分ほどで御説明をいただきたいと思います。よろしくをお願いいたします。

○上山代表理事 ただいま御紹介いただきました、一般社団法人住宅宿泊協会代表理事を務めております、株式会社百戦錬磨の上山と申します。本日はこのような貴重な機会を頂戴いたしまして、本当にありがとうございます。

私どもの協会は、国内外のオンライントラベルエージェンシーがほぼ全て入会していただいている団体となっております。また、私どものオンライントラベル業界というか、旅行業界の中では、世界の中ではバケーションレンタルという言い方をしますが、住宅を活用した宿泊施設といったコンテンツを扱っております。これまた世界の中でも大きく成長をしている分野でございます。この成長分野を日本国内、特に地方部も含めた日本国内に展開していくこと、そしてインバウンドの方々に都心部だけではなく地方部に行ってください、できれば長く滞在してその地域の暮らしを感じていただけるような滞在を勧めている団体でもございます。

そのプラットフォームの立場として、私たちが今の日本のこの辺りの仕組みをもう少し検討いただければ、なお新たな経済、特に地域での新たな経済というのがつくっていただけるのではなかろうかといった視点で今日は御提言をさせていただきたいと思います。

この後は宮田のほうから御説明をいたします。よろしくお願いいたします。

○宮田氏 それでは、私、宮田から資料に沿って御説明させていただきます。

本日は先ほどお話もありましたとおり、宿泊施設の一類型である簡易宿所についてお話をさせていただきます。時間も限られますので、資料は適宜飛ばしながら駆け足でポイントだけ御説明させていただければと思います。

インバウンドの状況ですけれども、こちらは御存じのとおり去年の秋頃からコロナ前を超える勢いとなってきております。宿泊施設のほうの稼働率もコロナ前と同程度にまで上がってきておりまして、宿泊施設に泊まりにくいという状況が結構出てきております。

では、宿泊施設の数のほうはどうかというところを見てみますと、旅館・ホテル営業については減少傾向にございまして、インバウンドが増加している直近の数字を見てみても

横ばいの状況になっている一方、簡易宿所につきましては近年急激に数を増やしております。コロナ禍においても微増しているように、宿泊者の受け皿として機能している状況かと思っております。

簡易宿所はいろいろなタイプがございますけれども、イメージが湧くように少し写真をお見せすると、こういった古民家を活用した一棟貸しの物件というものが近年人気を集めております。こういった古民家などを活用した一棟貸しの施設なども活用しながら、実際に地方創生につなげているような事例もございます。こちらは北海道の清水町という地域なのですが、写真を御覧いただきましたとおりこちらは牧場があるすごくのどかな町なのですが、2022年からこういった宿泊施設を増やしていくという取組を始めているのですが、実際こういう宿泊施設を増やすと観光者が増えているという成功例がございます。同じように長野県辰野町といった地域や三重県美杉町といったところでもこういった古民家や住宅を活用した一棟貸しの物件みたいなものが増えてきて、お客様を集めているという状況になっております。

一方、人手のほうを見てみますと、旅館・ホテルの中には簡易宿所も含んでおりますけれども、他の業種と比較しても非常に深刻な人手不足ということが起きております。先ほど御説明したような一棟貸しの簡易宿所ですけれども、こういった施設をそれぞればらばらに独立して運営・管理してしまうと、一施設当たり管理するのに数名必要になってきてしまいます。こちらの図で6件ぐらい物件を書いておりますけれども、6施設運営するだけでも10数名、20名近くの手が必要になってくる一方、こういった一つの管理・運営を行う事業者が複数の物件をまとめて管理すると、スケールメリットが働くことによって少し省人化、人手不足の課題の解決につなげられるということにもなるので、こういった取組をされていらっしゃる事業者さんも出てきております。

こうやって複数の物件をまとめて管理していくという以外にも、DX化を進めることで標準化の取組というのをされるケースがございます。こちらは無人チェックインみたいな形でタブレットみたいなものを置いて、こちらで宿泊者の確認を行うということを行ったり、あと、一棟貸しの物件ですと騒音トラブルというのが発生しやすくなってしまいますので、こちらのデシベル計みたいな騒音計を設置することで、騒ぎの声が大きくなって一定の値を超えると管理者のところに通知が行って、電話などで少し声の大きいので静かにしてくださいねと注意を促すということで遠隔でトラブル対策を行うという事例も出てきております。

ただ、自治体によっては条例によってこういった省人化の取組ができないというケースがございます。フロントの設置義務であったり、人が駆けつける義務というのがかけられているケースがあります。大体多いのが、まずは原則としてフロントを設置せよということが書かれています。ただし、一定の条件を満たせば、それをフロントに代わるものとしてフロントなしでもいいですよという例外規定みたいなものがございます。その例外の要件は何かというと、大体10分以内に駆けつけられる体制を整備せよと書かれているケー

が多いという状況になっております。

こういった条例は結構各地で同じようなものが幾つか見られるので、何か大元になるものがあるのだろうということで自治体さんにヒアリングをさせていただいたり、いろいろ調べたところ、厚生労働省さんから出されています衛生等管理要領というものがございました。こちらに玄関帳場、フロントに類する設備を設けることが望ましい、ただ、次のいずれにも該当するときにはフロントは要らないですということが書かれていて、その条件の一つとしておおむね10分程度で職員が駆けつけることができる体制を取るということが書かれております。この規制があるとどうなるかという点、フロントで実際に人が張りついて宿泊者を確認せよといったり、あとはフロントにいらなくてもいいのですけれども、施設から10分以内のところでは常に待機をして駆けつけられるようにしておけということになってしまうと、結局そこに人が張りつくことになってしまって省人化ができないということになります。先ほど一棟貸しの物件をそれぞればらばらに管理してしまうと人手がかかってしまうが、複数まとめて管理すれば省人化ができるというお話もさせていただきましたが、10分以内で駆けつけられるとなると、そんなに施設が集中して同じ地域に固まっているケースというのは少なかったりするので、10分以内で駆けつけられるところに事務所を置いて待機するとなると結局宿泊施設と管理をするところが一対一対応になって、事実上人が施設に張りついているのと同じ状態になってしまうという課題がございます。

我々としてこの点について疑問に思っている点をこちらに記載させていただいておりますが、本日特にお伝えしたい点としては上の2つになっております。チェックインや宿泊者の確認をデジタル機器を使って実際にやられている地域もございますが、フロントを設けて人を確認しなければならない理由は本当にあるのかという点と、2つ目ですけれども、実際に人が駆けつけなければ解決しない課題というのは具体的にどのようなものがあるのかというのを少し疑問に思っております。実際、駆けつけ義務のない地域で複数の施設を管理していらっしゃる事業者さんにヒアリングを行わせていただいたところ、駆けつけるケースはあることはあるけれども1%未満ですという御回答をいただいております。その1%未満の駆けつけた事例はどういったものがあるのかというのをお聞きしたところ、物件の鍵が開かない、部屋の入り方が分からない、それからごみの捨て方が分からない、あとお湯が出ない、これは給湯器の使い方が分からないということがほぼ全てらしいのですけれども、こういった部屋の入り方、設備の使い方が分からないといったものだと思います。実はこれは遠隔で御説明すれば解決するのですけれども、なぜ駆けつけているかという点、やはりちょっと不安に思われたり、どうなっているのだとお怒りになられていて、お客様に安心していただけて気持ちを静めていただくために現地に行っておわびと御説明をするということのために駆けつけているというむしろ顧客満足度のために駆けつけているのであって、トラブル対応のためにやっているものではないという御回答でした。こういった施設の入り方、それから設備の使い方が分からないというものが圧倒的に多いのですけれども、こういったものは基本的に説明文書を充実させたり電話で御説明すれば、問題とし

ては解決するということがほぼ全てだそうです。

ただ、それで解決しない問題として、鍵が折れてしまってドアを開けられなくなってしまいましたとか、水漏れが起きた、ぼやを起こしてしまいました、けが・急病みたいな大きいトラブルというのも実際にまれに発生しているということです。ただ、こういったトラブルが発生してしまった場合については、管理業者の人が現地に行ってもできることというのは実はあまりなくて、むしろ鍵なり水漏れであれば専門業者を呼ばなければ問題は解決しないわけですし、ぼやや急病という場合は消防や救急を呼ばなければいけないという状況になりますので、実は10分以内に駆けつけたところでやれることはあまりなくて、遠隔でこういった専門の方々に対応していただくことをお願いするというだけでも十分問題としては解決するのではないかなと思っております。

以上のような問題意識の中で、こちらの3点を本日の御提案として記載させていただいております。厚生労働省さんから出されております衛生等管理要領の中で、フロントを設置しろとか、10分以内に駆けつけろという具体的な手段を書くというよりは、ちゃんと必要な対応ができる機能を整備しておきなさいというある程度幅を持った記載にさせていただくほうがいいのではないかなと思っております。その際に、デジタルの技術を使って遠隔で管理するというのを例示としてしっかりと書いていただくと、こういったデジタル技術を活用した省人化につなげられるのではないかなと思っております。

先ほど御紹介した管理要領の書きぶりは、フロントを設けることが望ましい、ただし駆けつける体制があれば代替してもいいですよというフロントが原則で例外的にほかの手段で代替してもいいという書かれ方になっているのですけれども、これだけデジタル技術が進展している社会ですので、デジタルと実際にフロントで人がやることというのにそんなに大きな差はないと思いますので、原則が人で例外がデジタルという書きぶりではなく、どちらも同等であるということをしかりと明記いただくと、デジタル活用も普及するのではないかなと思っております。

最後に、条例で細かく規制されてしまいますので、各自治体に対してもデジタル技術を前提にした管理要領を見直していただいた上でしっかりと周知・御説明をいただけるとありがたいなと思っております。

駆け足になりましたが、私からの説明は以上となります。ありがとうございます。

○林座長 ありがとうございます。

続きまして、厚生労働省から10分程度で御説明をお願いします。

○鳥井審議官 厚生労働省の健康・生活衛生担当審議官の鳥井でございます。私から、今の規制がどうなっているかということについて御説明させていただきます。

資料1-2でございます。まず、旅館業法そのものでございますけれども、法目的をそこに書いておりますけれども、衛生環境の悪化や治安維持、風俗の取締りの要請みたいなことを背景にして制定されたものでございまして、法目的は公衆衛生と国民生活の向上ということでございます。その目的の下で営業者に営業の許可を課し、責務、講ずべき衛生

措置、宿泊拒否の制限規定、それから名簿の備付け義務等を課すとともに都道府県知事もしくは保健所設置市町・特別区長が営業許可を出し、報告徴収、立入検査をし、基準適合のときの行政措置が設けられているわけでございます。

次のページをお願いします。種別が3種類ございまして、旅館・ホテル営業が約5万件、簡易宿所営業が約4万件、下宿営業が約600件でございます。定義はそこに書いてあるとおりでございます、近年は簡易宿所営業が増えているということでございます。

次をお願いします。今回の論点になっております玄関帳場等の規制の現状でございますけれども、厚労省から公衆浴場における衛生等管理要領等についてという要領を出しております、そこで簡易宿所営業についてそこにありますような適当な規模の玄関帳場またはフロント及びこれに類する設備を設けることが望ましいという記載をしております。ただし、次の各号のいずれにも該当するときは設備を設けることは要しないということで、

(1) が帳場等に代替する機能を有する設備を設けることその他の措置が講じられていること、それからもう一つが、事故が発生したときその他の緊急時における迅速な対応のための体制が整備されているということで、この体制については一定の目安ということで求めに応じて通常おむね10分程度で職員等が駆けつけることができる体制を取ることが望ましいとしております。

ここに至るまでには経緯がございまして、次の4ページ目でございますが、そもそもまず昭和45年の旅館業法等の施行令の改正を行いましたときに、このときにはホテルと旅館についてはある種規制の強化を行いまして、「玄関帳場その他これに類する設備」を追加したところでございますが、簡易宿所営業については基準上の位置づけはしていなかったということでございます。ただし、ちょっと話が前後しますけれども、黒く強調表示をしているところですが、平成28年3月の真ん中ぐらいに簡易宿所営業の施設整備の基準として適当な玄関帳場またはフロントを設けることというものは、自治体に対して参考としてお示ししている要領の中では書いていたわけでございます。平成28年、最近になりまして、ある種規制緩和を行っていくという流れの中で、そこに書いてありますように、簡易宿所営業につきましては小規模なものでもできるだけ認めていくという規制緩和をしたり、そもそも先ほどの玄関帳場等に関しては義務と受け取られるような表現ではなくて、それが望ましいということに改正をしております。しかも、小規模なもので一定の条件を満たせば、そもそもそういう望ましいという判断もしないということの中ですら先ほどお話に出ましたようなことが書いてあり、玄関帳場に代替する整備を設ける、その他の措置が講じられているとか、緊急時対応ができるということでございます。この改正に際しては、玄関帳場の設置について条例で書いている都道府県等に対しては実態に応じた弾力的な運用等について特段の配慮を依頼したという経緯がございまして、現在は基本的にはこの方針でやっているということでございます。

平成29年12月には、この要領を改正いたしまして、「緊急時に対応できる体制」については求めに応じて10分以内で駆けつけることができる体制が望ましいということを追記い

たしました。これは次の5ページ目でございますが、そのときに、それまでは複数の簡易宿所で1つあればいいということを明記するような通達を別途出しまして、中ほどの1ポツにありますように、一の事業者が複数の簡易施設を運営するときは1つあればいい、それから複数の簡易宿所の営業が共同する場合であればいいと。ただ、緊急時に適切な対応ができる体制が整備されていけば差し支えないということにしております。ここでいう適切な体制とは、先ほど申し上げたような10分程度で駆けつけることができる体制を想定しているということにしておりますが、あわせて、距離によって機械的に判断するような取扱いは想定していないので留意いただきたいという付言もしているということでございます。それと併せて、これは一定の運用の目安ということで、できれば望ましいという書き方で地方公共団体に一定の目安を示すという趣旨で行ったものでございます。

ということで、かなり柔軟な運用をする必要があるというのは私どもも認識しておりますし、平成28年以降は基本的にはそういう考え方で運用しているところと認識はいたしております。

いずれにしても御提案は受け止めますので、そこは今後もお話をさせていただきたいなと思っております。

以上でございます。

○林座長 御説明ありがとうございました。

それでは、これより議題1「旅館業法の簡易宿所営業における玄関帳場等の規制について」、質疑応答に移りたいと思います。

なお、時間の関係上指名できない場合がございますが、その場合、事務局へ書面にて質問を御提出いただく機会を設けたいと思いますので、あらかじめ御了承ください。質問、回答とも簡潔にお願いしたいと思います。

それでは、御発言を希望される方は挙手をお願いいたします。

では、川邊委員、井上委員の順でお願いいたします。

○川邊委員 御説明ありがとうございました。

インバウンドがものすごい勢いで増加している中で、反比例的に国内はどんどん人手不足になっていっている現状だとお見受けしました。ほかの産業も全てそうですけれども、省力化を徹底的にやっけていかなくてはいけない。省力化の一つの策としてデジタル化とその技術の活用があるという理解でおります。

その上で厚労省さんに3点質問させていただきたいのですけれども、今、提供されているデジタルのソリューションにおいて宿泊者の本人確認、鍵の受渡し、遠隔操作、緊急時の対応として要件を満たさないと考えている要素というのは何かありますでしょうかというのが1点目です。

2点目が、管理者の常駐を義務化した際の負担が結果的にはインバウンド客が増えているのにもかかわらず宿泊施設の不足を招いたり、あるいは正直意味があるとは思えない常駐化によって労働者の従業員の心がむしばまれたりということが起きていると伺っていま

すけれども、そういった経済的な、あるいは人材的な機会損失について自治体はどのように考えていると把握していますでしょうか。

最後の3点目ですけれども、住宅宿泊協会さんから説明のあった駆けつけ10分以内のルールについて、実際には現地に行かなければ解決しない課題はほとんどなかったと、あるいは本当に駆けつけが必要な課題があったとしても現地の管理人では対応できない課題だったというコメントがあったという認識を持っていますけれども、これを厚労省さんから見た場合はどのような見解を持っていますでしょうか、あるいは把握していますでしょうか。把握していなければ、自治体にぜひ実態を調べるように要請をしてほしいなと思います。

以上となります。

○林座長 では、井上委員、御質問をお願いします。

○井上専門委員 ありがとうございます。

まず、もともと簡易宿所については帳場の設置義務がなかったところ、平成28年に通知を出して望ましいということに記載されている。この背景にはどのような懸念なり経緯があって平成28年にこういう通知を出したのかということと、この通知は公衆浴場の通知の別添として添付していますね。なぜ公衆浴場の通知の別添としてこれがなされているのかということです。

あと、3つ目として、川邊委員の質問とも関わりますけれども、自治体が条例でやっているということですが、どのような条例になっていて、全体として何を懸念して、あるいは何のために出している条例なのかということをお教えください。

以上です。厚労省への質問です。

○林座長 ありがとうございます。

それでは、厚労省様、川邊委員からの御質問3点と井上委員からの御質問への回答をお願いいたします。

○諏訪課長 厚労省でございます。私どもから今、御質問のあった点について御回答させていただきます。

内容的に井上委員から御質問いただいた内容からお答えしたほうがよいかと思っておりますので、お答えをさせていただきます。まず、旅館業法で営業を行うに際しましては、各都道府県で許可をしていただくということが定められているわけですが、許可をするに当たって必要な構造設備があるかどうかの基準についての条例をまず定めていただきまして、その基準に該当しているかどうかというのが許可するかどうかの要件になっているというものでございます。ですので、条例というのはもちろんフロントのことだけを定めているわけではございませんで、旅館・ホテル、または簡易宿所を営業されるに当たりまして求める設備の内容等々につきましてそれぞれ記載をしていただきまして、それを基に審査をして許可をしていただいているということになるかと思っております。

また、私どもが定めております衛生等管理要領というものがなぜ公衆浴場法のものかつ

ながっているのかということですが、ここは少し経緯的なところもあるかと思いますが、当然旅館等におきましても入浴施設を定めるものが通常多くございます。そこにおきましての公衆衛生上担保していく必要がある感染の問題などといったところについては公衆浴場とかなり近いところがございますので、そこは基本的に平仄を取りながら規定をしていくということが考慮されているものだろうと考えてございます。もちろんその上で旅館業についてはそれ以外の客室等々その他の設備について規定をする必要がございますので、それはそれとして旅館業法の管理要領の中で規定をしているということでございます。

また、平成28年に改正があった背景というところがございますけれども、今日、提案者からも御案内をしていただきましたグラフでも簡易宿所が近年伸びているというところがございます。平成28年ぐらいから議論がいろいろあったところは、いわゆる民泊のサービスというものが日本国内でも行われるようになってきたというところがございますが、今、住宅宿泊事業法という形で民泊の法律がしっかりとございますけれども、当時は旅館業法の許可を取っていただく形でしか民泊というのは運営していただくことができなかったわけございまして、そうした違法な民泊というものを防止していくということも非常に重要な課題となってございました。その中で、旅館業法の中で簡易宿所の許可の在り方等々について全体として許可を取っていただけるように、許可を取得して法律の規制の中で運営をしていただくことがより簡易なものになるようにということで、先ほど御説明させていただきましたように小規模な形での簡易宿所の運営を認めたり、それと併せて構造設備のところにつきましても、今日議論になっております玄関帳場・フロントにつきましても望ましいという形で一段引き下げるような形で規定をさせていただくような形に要件を緩めたということになっているところがございます。

また、川邊委員から御指摘をいただいたような事案でございますが、私どもはフロントなり玄関帳場というものを設置していただくことでもともと求めているような機能としては、まずは宿泊される方の御本人の確認というところが非常に大きなところでございます。その方に御本人確認をした上で鍵の引渡し等々が行われているというところがございます。現在でも御本人の確認、そしてそれを確認した上で宿泊者名簿というものを記載していただくということになってございますけれども、その点につきましては一定程度ICTの活用をしていただく形というものは認めているところがございます。例えば簡易宿所の入り口のところでタブレット等でチェックインの手続きをやっていただいて、それを事務所などにおきましてビデオカメラで確認をいただいて、こういった宿泊者の方が来られたのかということを確認してチェックインの手続きを行うということも現在は可能にしているところでございます。

そうした形で、現在はこういった方が宿泊に訪ねられたのかということでその方の顔を御確認していただくということは必要だということにしてございますが、タブレットやテレビ電話等の形でまずは入り口のところに備えていただいて、それを遠隔地でも御確認い

ただくということは可能にしているところでございます。そういった代替する機能は果たしていただきたいとは私どもとしてもお願いをしておりますところでございます。

また、常駐をお願いするに当たっての御負担ということでございましたが、私どももいたしましても、もともとは玄関帳場なりフロントなりで対面で行う場合に期待しておるような機能を代替する形で果たしていただけるということであれば、例えば駆けつけるためだけにどこかに待機をしていただきたいということを申し上げているわけではございませんで、何らかの事務所なりから何かあった場合には駆けつけていただきたいということで、もちろん実際にはほかのお仕事をなさっていらっしゃる方でも構いませんが、そういった方々が何らかの事故なりが発生した場合には駆けつけていただきたいということでお願いをしておりますものがございます。

また、10分での駆けつけの要件についてということでございましたけれども、私どももなり自治体といたしましても、施設利用に当たって宿泊者の方に何らかの事故が起こっては大変だろうと思えますし、また、宿泊者同士のトラブルであったり、周辺とのトラブルというものも発生し得るかと思っております。また、火災が起きたり、地震などの緊急時の対応といったこともございますので、そうした緊急時に備えるという観点で、どなたかフロントなり玄関帳場にいらっしゃれば、その方々においてまずは状況確認をし、そして例えば応急処置が必要であればしていただいて、その上で必要に応じて消防や救急への通報なりをやっていただくということになろうかと思えますが、その場にいらっしゃらない場合においても、緊急の事態が起こればできるだけ速やかに駆けつけていただくということが必要だろうといったことで、フロント設置等に代替するという意味において私どもとしてはおおむね10分ということで決めさせていただいているところでございます。

ただ、この点につきましては、宿泊事業所の職員の方だけに限っているわけではございません。職員等という形でほかの方が駆けつけていただく、業務委託などをしていただいている方に駆けつけていただくことも可能であるということにしてございますし、また、移動手段ということで定めているものもございまして、車などで駆けつけていただくということも可能ということで、ある程度それぞれの地域、また、立地の状況に応じまして可能な範囲でやっていただけるようにということで、できるだけ幅を持った形で、ただ、目安の時間としては10分ということだけを定めさせていただいているということでやらせていただいております。

以上でございます。

○林座長 川邊委員、いかがですか。

○川邊委員 1点目は了解でございます。

2と3がちょっと混ざった形で申し上げるのは、駆けつけ義務についてはまさに駆けつけて意味があることに関してはやったほうが良いと私も思うのですけれども、いろいろ実態を調査した結果、お客さんからの問合せが駆けつけても意味のない、恐らく遠隔でできるような業務が大半だったということに関してどう把握されていますかということですので

で、それについての見解をいただければと思います。

ほかの2点目や3点目のところも、こうして対応すればなるほどそういうことなのねということが分かりますので、何か明確にそれを記載していただくとか、業者の方がリスクを取るというか、書かれていないのでマキシマムにやってしまうみたいな経済的損失が大きくなるようなことは避けていただければなと思いました。

○林座長 今の点、厚労省様、いかがでしょうか。

○諏訪課長 提案者様から幾つかそういった各事業者にヒアリングを行った、実際の駆けつけた場合のケースということで御紹介いただいたところでございます。これと同じようなものを私どもとしても持ち合わせているわけではございません。私どもとしては、先ほど申し上げたようなかなり深刻な緊急時といったところも想定をすることが、事業として宿泊事業をやっていただくに当たって宿泊者の方の安全・安心を最低限担保するためには必要だろうということをお願いしておるところでございます。できるだけ通常のお困りごとに対する対応等についてはもちろんICT等を活用していただいて円滑に処理できるようにしていただいて、また、宿泊者の方の利便性については確保していただく工夫というのはぜひ続けていただければと考えてございます。

以上です。

○川邊委員 であれば、切り分けたほうがいいかなと思いますね。切り分けて、本当に深刻なものに関しては10分対応という中にざくっと入れるのか、もっと厳格な何かを定めてそれ以外は10分対応というのをなくすのか、その辺りをはっきりしたほうがいいかなと思いました。

○林座長 ありがとうございます。

では、御手洗委員、御質問をお願いします。

○御手洗座長代理 ありがとうございます。

厚労省さん、御丁寧な御説明をいただきまして誠にありがとうございます。

現在の要領でも、駆けつけ要件については望ましいと書いているだけであって、義務として書いているわけではなく、自治体の柔軟な運用を認めているということも理解いたしました。恐らく自治体によっては駆けつけ要件を定めていなくて、札幌市や福岡県などはそうなのかなと思いますけれども、そういった地域で特段トラブルが多いという事実を厚労省さんが把握されているわけでもないのですね。

先ほど、待機をずっと求めるものでもないし業務委託などで、というお話もありましたけれども、現実問題、地方は深刻な人手不足ですから、業務委託であっても人を探すのは非常に大変なことですし、ましてや24時間いつ呼び出されるか分からないみたいな仕事を業務委託で受ける人なんていないわけです。先ほどのお話でも、基本的な問合せはICTを活用して、深刻な緊急時に備えるというお話でしたけれども、JAVRさんのおっしゃっていたように、本当の緊急時というのはアルバイトのスタッフが行ったところでどうにかできるわけではなくて、警察、消防、救急、そのほかプロフェッショナルに急行してもらうこと

を手配するしかないのかなと思います。

地方は深刻な人手不足ですので、そもそも必要性の低い業務に人を張るようなことを誘導するような文言を厚労省が出されているということ自体が問題でして、もちろん望ましいと書いていらっしゃるかもしれないし、柔軟な運用を認めていらっしゃるかもしれないですけども、厚労省さんの要領にそう書いてあったら、自治体の担当者や窓口の人はそれに従った判断をしてしまうというのが現実的なところかと思います。先ほどのお話の中で、かなり厚労省さんは既に柔軟なお考えをお持ちでいらっしゃるのだなということを理解いたしましたので、要領について今の駆けつけ要件の記述を残すのではなくて、これを実際に削除する、先ほどおっしゃっていただいたように柔軟な運用を認めるのであれば、ここからこの文言を除く、そしてその旨をちゃんと自治体に通知すべきではないかと思いますが、いかがでしょうか。お願いします。

○林座長 では、厚労省様、ただいまの御質問についての御回答をお願いいたします。

○諏訪課長 今、幾つか御指摘をいただいたところでございますが、私どもといたしましても、最終的には各自治体のほうでそれぞれの簡易宿所の立地、また、それぞれの地域の状況等に応じてどこまで求めていくのかということとは御判断いただけるような形のスキームにはなっていると認識してございます。

また、その上で簡易宿所についても、今日、御提示をいただいたような観光地という形で周りからは少し離れたところに立地をして所在されているところもあれば、都市部でカプセルホテルの形などでやられていらっしゃるようなところもありまして、実際簡易宿所というものでくくりにしても、そこでの営業形態としては少し多様なところもございますので、その辺りを踏まえて各自治体のほうで最終的にそれぞれの地域の中で求めていくところについては御判断いただくような形は必要ではないかと考えているところでございます。

○御手洗座長代理 ありがとうございます。

それは具体的に今の要領を、今おっしゃられていたような、各自治体においてその宿所の所在地や特性に応じて判断すべきであるという記載にさせていただけるということによろしいでしょうか。

○諏訪課長 今、私が申し上げましたのは、現在におきましてもそのような供用をする形にはさせていただいているとは認識してございますけれども、御指摘をいただいているところについて、何か各自治体のほうで御判断いただくに当たってどのようなことを考慮しながら考えていくべきなのかということについては、少し研究させていただければと考えます。

○御手洗座長代理 ありがとうございます。

恐らく、厚労省さんがそのように考えていらっしゃるということが、現在の要領から読み取りにくいのだと思うのですね。自治体さんのほうではここで望ましいと書いてあるから駆けつけ要件を求めておいたほうが安心だなという程度のことで、現場で事業者さんに

求めてしまうということだと思いますので、実際には厚労省さんがそれだけ柔軟にお考えくださっているということであれば、ぜひ要領の文言も各自治体が厚労省さんの意図を理解できるように直して、それを通知していただけたらと思います。よろしくお願いします。

○林座長 それでは、次の質問を落合委員、お願いいたします。

○落合委員 どうも御説明ありがとうございます。

私からも何点かございまして、一つが今、御手洗委員も議論されておりました駆けつけ要件の点についてです。この点については、本日の御提案者側からの御発表資料であったり、先ほど御指摘もされていた一部の自治体においてはそういったものがなくても一定程度運用できているということ踏まえると、なかなかデジタル技術を使って人手不足の中でも事業をしていくという中では、事実上常駐専任のようになってしまうというのは事業場のかなり大きな制約でもありましたし、デジタル臨調のときに改正した重点7項目のうちの一つも常駐専任というものがあつたということでありまして。できる限りデジタル技術で代替できるものについてはそのようにしていく、というのが一般的な方向性にはなっていたと思っておりますので。その意味ではある程度基本になるような考え方自体は本日の議論の中でもお示しいただいているので、全く相容れないようなものではないとは思っているのですけれども、一方でどうしても自治体の方々の行動原理というものを考えていくと、ある程度こういう常駐選任に関わるようなことは必ずしも求める必要がないということをお示しいただくことが必要ではないかと思っておりますので。この点については御手洗委員や川邊委員もおっしゃられていましたが、ぜひ御対応をお願いしたいと思っております。この点は意見のようなものです。

2点目としまして、自治体の条例の関係についてであります。今回の議論に関しては、自治体において条例がつくられているような場合であったり、ローカルでルールがつくられているという場合もございまして。以前、規制改革推進会議の別のワーキングであります。今は公共ワーキングとなっているものの前身の、たしか当時は共通課題対策WG¹だったような気もしますが、そちらのグループのほうで議論をしまして、ローカルルールに関する見直しの意見書というのを規制改革推進会議の中でも議論をして公表しているというのがございまして。その中ではローカルルールというのが、こういったデジタル技術を用いた事業というのに過大な負担になるような場合もあるということであったり、今回の場合は多少地域的差異はあるのかもしれませんが、そういう不要なローカルルールというものについては、できる限り見直しをしていくということが必要である、ということをお示ししております。

厚労省様の関係で言いますと、部局が違われると思うので直接はあれでしょうけれども、介護などについては場合によってはそういうローカルルールが乱立するものを政省令のほうに移行していただいて、国で統一の基準を示していただくということまでやっていた

¹ 「横断課題検討」と発言していたが、事実誤認のため修正

いた事例も過去にございでしたが、必ずしもそこまで行かないまでも、技術的助言等の方法によってローカルルールのは正を図っていくという手段は、そちらの意見書でも手法例の一つとして指摘をさせていただいておりますが、そういった方法を実施していただくということも重要である、というふうに議論をまとめさせていただいております。

こういった観点で、今回のテーマにつきましても、先ほどの常駐専任の点で、そういうふうにつながらないようにするというのを実効化するという意味で、ぜひ技術的助言についても踏み込んで実施していただく、という形をお願いできないかというのが2点目で、こちらは御質問です。

第3点目としましては、そういった代替措置等を行ってデジタル技術を使えるようにしていく場合に、デジタル庁のほうでもテクノロジーマップというものを先ほど申し上げた7項目との関係では整備をしております。これは性能規定化という話が御提案者からありましたが、性能規定化をしていったときに、自治体の方も対応する事業者の方も何をすればどこまでできている、という扱いになるのかというのが分からないことがあるということがあって、これはもともと規制改革の議論の中ではインフラの点検などの関係で国土交通省の道路局の方などが目視点検をドローン等で代替するときこういう例があるので、というのをまとめていただいていたものをさらに全面的に横展開したものなのですけれども。こういった機能の例示があることが非常に重要になってまいりますので、そういった点をぜひ御検討いただけないかと思っております。これは必ずしも通知や事務連絡そのものである必要はなく、別途そういったものが分かるようにしていただくという方法でやられている場合も、他省庁の場合にはなりますがと理解しておりますので、必ずしもそちらの通知等で書かれるとは限らないものも含めて、ということであると考えております。こちらについてもいかがでしょうか。

長くなりましたが、以上、厚労省様にお答えいただけるとありがたいです。

○林座長 ありがとうございます。

ただいま3点の御質問がありました。また、いずれの点につきましても本日の資料1の住宅宿泊協会様の御提案の3点とも関係しているものですので、厚労省様から御回答いただきたいと思えます。

○諏訪課長 厚労省でございます。

私どもといたしましても、まずは構造設備の様々な必要なものというのはお示しをさせていただく体系にはなっておりますけれども、その中でデジタルを活用して代替できるものについてはそれぞれの活用できる技術の登場を踏まえてできるだけしっかりとお示ししていくということは重要だろうとは考えてございます。

そういった観点で、私どもとしてもできるだけそういう御説明をさせていただきたいと思っておりますし、それに当たりまして活用可能なものについては、最後にテクノロジーマップという形でも御指摘をいただいたように何か例示するような形でお示しをし、それと同じような働きができるようなものということで御対応をできるだけ柔軟な形でやって

いただけるようなものにするということで、私どもの通知等でお示しをする形としてはそのようなものが重要だろうということで私どもとしても認識はしてございます。

その上で、現在、各自治体のほうで今日御提案をいただいた簡易宿所のところについてのどのような形でローカルルールを設定されているのかということについては、今日の時点では私どももつぶさには把握をしてございませんでした。旅館業法に関連して幾つか各自治体での条例の状況というのはこれまでもお伺いしてきたところはございましたけれども、この点についてこれまでフォローしてきたというところはなかったかもしれませんので、その点については必要に応じて御確認をさせていただくということもやっていった上で、また私どもとしての対応については状況をまず確認させていただくことをやらせていただきたいなと考えているところでございます。

○落合委員 どうもありがとうございます。

それぞれまだ今日の時点で回答できる範囲は限りがあるだろうけれども前向きに御検討いただけるという御趣旨で御回答いただいたかなと思いますので、その点、大変ありがたいなと思いますし、また、先ほどおっしゃっていただいた自治体の点は、ローカルルールを厚労省の方が把握できていないということはどういうことになるかということ、そのほかの方は誰も把握していないという状態なのだと思うのです。これは事業者の方々もそうだと思います。もちろん聞きに行けば教えてくれますよというのはあるのですけれども、別の例えば消防法の事例などのときも、役所まで聞きに行かないと分からないというのだと、いろいろなところで仕事をするというのは大変困りますという話ではありますので。そういったものについてはぜひまとめていただいたら、どういうふうに対策をさらに見直していただくように助言するか、というのとは別に公表していただいたりするというのがあると、非常にこういう事業をされる方にとっても行いやすくなるかと思えますし、ルールの合理性というところも、見た方が分かりやすくなるのではないかと思います。

以上です。

○林座長 それでは、青山委員、御質問をお願いします。

○青山専門委員 ありがとうございます。私は住宅宿泊協会の方にお聞きしたいと思えます。

私どもがファミリーレストランに行っても、今は人が来なくて全部タブレットでというのに慣れてきたので、恐らく駆けつけなどはなくても自分で解決できる部分というのは慣れてきてできるようになるのだらうなというのを感じます。

一方で、それでも鍵が開かないとか、お湯が出ないというときに人を呼びたいという心理は依然として残ると思うのですよ。今回、駆けつけ義務がもしかしたらかなり緩和されてなくなった形で人を置かなくていいということになった場合でも、広く人々が不便を感じることなく宿泊ができるようなDXを含めた代替的なサービスが十分に整っているかどうかということが、恐らく自治体が条例を変えるということに大きくつながると思うのですが、その辺りはどのくらい代替サービスで可能なのかというのを少しお聞かせいただければ

ば幸いです。

○林座長 御回答はどなたからされますか。

○大屋理事 JAVRの理事会社で、Airbnbの公共政策幹部の大屋と申します。お答えさせていただきます。

事業者にとっては駆けつけをするということが直接コストに響きますので、常に改善活動をされているという認識です。ですので、まずは地味なところでテクノロジーではなくてマニュアルの改善だとか、事前説明の改善だとか、とにかく何か行かなくてはいけなかったことをフィードバックサイクルを回しながら、どんどんお客様が不都合なく快適に過ごしていただける努力を続けられることによってとにかくコストを下げていくというのが大前提でございます。その中でもチャットボットを導入することによってとか、コールセンターをしっかりと整備することによってタブレットと実際の人と人のコミュニケーションでエモーショナルの部分も対応していくということで、この辺りはかなり改善が進んでございます。

さらに、IoTの機器などをドア付近などのいろいろなところに入れられることによっていろいろなミスを軽減するというのも含めて、市場にはそういったものを使い回すことで人手を軽減するものは十分潤沢に選択肢としてあるという認識でございます。

○林座長 青山委員、いかがでしょうか。

○青山専門委員 ありがとうございます。

なかなかチャットボットをすぐに使える人がどれぐらいいるかなというところもあるのですが、そういったことも含めてこれだけいろいろな代替案があるのですよということも事業者側もより積極的に情報発信していただくことで恐らく自治体の担当者の方、あるいは厚労省さんも含めて対応を変えていく時期に来ているのだなということが分かると思いますので、その辺りは分かりやすく情報発信していただければ私としてはいいのではないかなと感じました。

ありがとうございます。

○岩堀氏 JAVRの岩堀と申します。

今の説明に若干の補足説明をさせていただきますと、根本的な問題は管理しているところと宿泊者の間のコミュニケーションの問題というところなのかなと思っています。今、大屋さんから説明があったとおり、チャットボットを使ってやるということも迅速なコミュニケーションでその対応を図るところが最大のポイントになっていて、例えばお湯が出ないという場合には最終的に業者の手配で業者から対応させるということになるのかなと思うので、そこはむしろ物理的に駆けつけるかどうかというよりも、宿泊者の課題を正確に迅速に把握をして、手配なりなんなりということで対応を図るといった機能面での対応強化を進めているという大屋からの説明だったかなと思います。

以上です。

○青山専門委員 ありがとうございます。

恐らく鍵業者や水道修理業者の方も人手不足で、夜に電話しても誰も出ないということも十分考えられると思うのです。ですので、その辺りはおっしゃるとおり業者さんのコミュニケーションのインフラをいかに整えるかということが恐らくこの一件を動かすのかなと感じました。

よろしく願いいたします。

○林座長 ありがとうございます。

ほかに御質問はございますか。よろしいでしょうか。

それでは、議題1を総括させていただきます。本日は、旅館業法の簡易宿所営業における玄関帳場などの規制について、事業者が抱える課題や厚生労働省の旅館業法の簡易宿所営業に係る玄関帳場等の規制についての御説明をお聞きしました。足元でインバウンド旅行者が増加する中において、旅館・ホテルの数が過去から減少したまま横ばいとなっているところ、簡易宿所は宿泊者の受け皿として重要な役割を担っていると考えられます。

しかしながら、ここでも人手不足が非常に深刻な状況で、この人手不足の問題を解決するためにデジタル化による省人化を進める必要があるという御説明をいただきました。しかしながら、デジタル化による省人化を進める上で障害になっている規制として、今回の旅館業における衛生等管理要領の規定の見直しというものが求められております。この管理要領において、簡易宿所営業ではフロント設備を設けることや、おおむね10分程度で職員などが駆けつけることができる体制を取ることが望ましいとされている点について、本日、事業者や委員から御発言があったように、この規制の合理性が乏しいと思われやすいため、厚生労働省においてはデジタル技術の活用などの代替措置によっても基準を満たすということを管理要領において明記するなど、緩和に向けた御検討を行っていただきたいと思えます。

その際、各事業者が既に行っているデジタル技術の活用によるフロントの代替措置の好事例を集め、新規参入希望者をはじめ、事業者が参考にできるよう公表していただきたいと思えます。

また、地方自治体に対して当該厚生労働省の通知の改正について示し、条例改正などの必要な対応を要請するように御検討を厚生労働省において行っていただきたいと存じます。

委員、専門委員の皆様におかれましては、もし追加の質問等がございましたら、本日中午に事務局に御連絡をお願いいたします。事務局からまとめて厚生労働省に御連絡いたします。

それでは、御説明の方々、ありがとうございました。議題1の関係者の皆様はここで退室をお願いいたします。

(議題1関係者退室)

○林座長 それでは、議題2「規制改革ホットラインの処理方針」に入ります。こちらについては事務局から御説明をお願いします。

○事務局 よろしく願いいたします。

資料2に記載されております規制改革ホットライン案件の取扱いについて御説明いたします。

1番については、本ワーキングで既に検討中ないし検討を行う事項であることから二重丸、2番については再検討の要否を判断するため、事務局が提案内容に関する事実関係を確認する事項として三角とさせていただいております。

なお、こちらの処理方針案については御欠席のワーキング所属委員にも別途確認をさせていただき、意見なしと承っております。

事務局からは以上です。

○林座長 ありがとうございます。

ただいまの事務局からの御説明について、御意見などはございますでしょうか。よろしいでしょうか。

それでは、規制改革ホットライン処理方針は資料2のとおり決定いたします。

それでは、これにて本日の会議を終了いたします。本日はありがとうございました。