

ANHA 小アンケート調査

宿泊拒否に関するアンケート 調査結果

令和6年7月

一般社団法人 全日本ホテル連盟 (ANHA)

調査広報委員会

○ 調査の概要

調査対象	一般社団法人 全日本ホテル連盟 の正会員および準会員ホテル
調査方法	電子メールによる調査依頼 WEBによる回答
調査期間	2024年5月20日(月) ~ 6月3日(月)
回収結果	調査数 1,231 (正会員223、準会員1,008) 有効回答数 80 (回答率 6.5%)

■ 調査結果について

- 端数処理の関係から、内訳の数値の和が100.0%にならない箇所があります。
- 「その他の内容」について、数が多い場合は、抜粋して掲載している箇所があります。

ANHA 小アンケート 宿泊拒否に関するアンケート調査結果

回答ホテルの基本情報

所在地

- 「関東」が37.5%と最も多く、次いで「中部」(17.5%)、「近畿」(16.3%)であった。

項目	回答数	回答割合
北海道	4	5.0%
東北	6	7.5%
関東	30	37.5%
中部	14	17.5%
近畿	13	16.3%
四国・中国	4	5.0%
九州	9	11.3%

※関東を含む複数地域での回答は「関東」として集計

規模(客室数)

- 「100～200室未満」が全体の60.0%を占める。

項目	回答数	回答割合
100室未満	12	15.0%
100～200室未満	48	60.0%
200室以上	20	25.0%

1. 宿泊客の不当な要求について(旅館業法改正後)

問① 宿泊客から不当な要求を受けたことがありますか？

- 全体で見ると、宿泊客から不当な要求を受けたことが「ある」と回答した割合は62.5%となり、「ない」の回答割合(37.5%)を25ポイント上回った。
- ホテルの規模別にみると、規模が大きいほど「ある」の回答割合が高い傾向にあり、「200室以上」では80.0%が「ある」と回答している。

項目	100室未満 (n=12)	100~200室 未満(n=48)	200室以上 (n=20)	全体(n=80)
ある	50.0%	58.3%	80.0%	62.5%
ない	50.0%	41.7%	20.0%	37.5%

ANHA 小アンケート 宿泊拒否に関するアンケート調査結果

1. 宿泊客の不当な要求について(旅館業法改正後)

問② どのような不当な要求を受けましたか？(複数回答可)

※「問①」で「不当な要求を受けたことがある」と回答したホテルを対象

- 全体で見ると、「規定外のサービス要求」が64.0%と最も多く、次いで「過剰な割引要求」(58.0%)となっている。
- ホテルの規模別にみると、「200室以上」のホテルでは「過剰な割引要求」(68.8%)が最も多い。

項目	100室未満 (n=6)	100~200室 未満(n=28)	200室以上 (n=16)	全体(n=50)
過剰な割引要求	66.7%	50.0%	68.8%	58.0%
無償のアップグレード要求	50.0%	50.0%	50.0%	50.0%
規定外のサービス要求(例:深夜の特別対応)	66.7%	64.3%	62.5%	64.0%
他の宿泊客に迷惑がかかる要求(例:騒音)	33.3%	46.4%	56.3%	48.0%
その他	16.7%	14.3%	25.0%	18.0%

その他の内容

- アーリーイン、レイトアウト時の追加料金請求の拒否
- ご延泊になった際に支払いが滞る事、複数回有
- ゲストが紛失した手回り品の弁償要求(ホテルに責任転嫁して)
- 部屋の不具合によりR/Cを提案したが拒否 高額な金額を要求
- エレベーターに挟まれたので責任を取れ
- メイクスタッフに対しての嫌がらせ
- 宿泊者以外の入館(フードデリバリー業者を客室前まで寄越せ)
- 同一客から過度の客室への呼び出し(備品の追加、機器の操作方法など)
- 翌日満室でもチェックアウトして頂けない

1. 宿泊客の不当な要求について(旅館業法改正後)

問③ 不当な要求を断る際に問題が生じたことがありますか？

※「問①」で「不当な要求を受けたことがある」と回答したホテルを対象

- 全体で見ると、不当な要求を断る際に問題が生じたことが「ある」と回答した割合は、68.0%と7割弱であった。
- ホテルの規模別にみると、「ある」の回答割合は「200室以上」が最も高く75.0%となっている。
- 「100室未満」「100～200室未満」では、「ある」の回答割合はそれぞれ66.7%、64.3%であった。

項目	100室未満 (n=6)	100～200室 未満(n=28)	200室以上 (n=16)	全体(n=50)
ある	66.7%	64.3%	75.0%	68.0%
ない	33.3%	32.1%	25.0%	30.0%
無回答	0.0%	3.6%	0.0%	2.0%

2. 宿泊客の宿泊を断る経験について(旅館業法改正後)

問④ 不当な要求により、宿泊客の宿泊を断ったことがありますか？

※「問①」で「不当な要求を受けたことがある」と回答したホテルを対象

- 全体では、「いいえ」が52.0%と、「はい」(48.0%)を僅かに上回った。
- 規模別にみると、規模が小さいほど「いいえ」の回答割合が高い結果となった。「200室以上」では、「はい」が56.3%と半数以上を占めるのに対し、「100室未満」「100～200室未満」では「いいえ」が「はい」を上回っている。

項目	100室未満 (n=6)	100～200室 未満(n=28)	200室以上 (n=16)	全体(n=50)
はい	33.3%	46.4%	56.3%	48.0%
いいえ	66.7%	53.6%	43.8%	52.0%

2. 宿泊客の宿泊を断る経験について(旅館業法改正後)

問⑤ 宿泊を断った具体的な理由について教えてください(複数回答可)

※「問①」で「不当な要求を受けたことがある」、「問④」で「不当な要求により、宿泊客の宿泊を断ったことがある」と回答したホテルを対象

- 全体では、「他の宿泊客やスタッフに危険が及ぶと判断したため」が91.7%と最も多く、次いで「施設の規定やポリシーに違反したため」(54.2%)が多い。
- ホテルの規模別にみると、「100～200室未満」では全てのホテルが「他の宿泊客やスタッフに危険が及ぶと判断したため」と回答した。また、「200室以上」では、他の規模のホテルに比べて「不当な要求が繰り返されたため」(77.8%)の回答割合が高い。

項目	100室未満 (n=2)	100～200室 未満(n=13)	200室以上 (n=9)	全体(n=24)
他の宿泊客やスタッフに危険が及ぶと判断したため	50.0%	100.0%	88.9%	91.7%
施設の規定やポリシーに違反したため	50.0%	46.2%	66.7%	54.2%
不当な要求が繰り返されたため	0.0%	30.8%	77.8%	45.8%
その他	50.0%	0.0%	0.0%	4.2%

その他の内容

- 泥酔により話が通じない、深夜に大声を出す等(この1度のみ)

3. 宿泊を断った際の対応について(旅館業法改正後)

問⑥ 宿泊を断る際にどのような対応をしましたか？(複数回答可)

※「問①」で「不当な要求を受けたことがある」、「問④」で「不当な要求により、宿泊客の宿泊を断ったことがある」と回答したホテルを対象

- 全体では、「警告を発した」および「警察やセキュリティを呼んだ」がいずれも70.8%と最も多い。
- ホテルの規模別にみると、「100～200室未満」では「警告を発した」が76.9%と最も多い。
- 「200室以上」では、「警察やセキュリティを呼んだ」が88.9%と最も多い。

項目	100室未満 (n=2)	100～200室 未満(n=13)	200室以上 (n=9)	全体(n=24)
警告を発した	50.0%	76.9%	66.7%	70.8%
代替案を提案した(例:他のホテルを紹介)	0.0%	30.8%	0.0%	16.7%
即時に退去を求めた	50.0%	38.5%	33.3%	37.5%
警察やセキュリティを呼んだ	100.0%	53.8%	88.9%	70.8%
その他	0.0%	7.7%	11.1%	8.3%

その他の内容

- 延泊希望に対して満室回答
- 書面(簡易速達)を送付

ANHA 小アンケート 宿泊拒否に関するアンケート調査結果

3. 宿泊を断った際の対応について(旅館業法改正後)

問⑦ 宿泊を断った結果、トラブルが発生しましたか？

※「問①」で「不当な要求を受けたことがある」、「問④」で「不当な要求により、宿泊客の宿泊を断ったことがある」と回答したホテルを対象

- 宿泊を断った結果トラブルが発生したかどうかについて、全体では、70.8%と約8割が「いいえ」と回答した。

項目	100室未満 (n=2)	100~200室 未満(n=13)	200室以上 (n=9)	全体(n=24)
はい	0.0%	38.5%	22.2%	29.2%
いいえ	100.0%	61.5%	77.8%	70.8%

- 問⑦の回答(はい/いいえ)別に、「問⑥ 宿泊を断った際の対応方法」をみると、「いいえ」と回答したホテル(トラブルが発生しなかったと回答したホテル)は、「はい」と回答したホテルに比べて、「警察やセキュリティを呼んだ」の回答割合が高い。

▼問⑦の回答(はい/いいえ)別に、「問⑥ 宿泊を断った際の対応方法」を集計

項目	はい(n=7)	いいえ (n=17)	全体(n=24)
警告を発した	71.4%	70.6%	70.8%
代替案を提案した(例:他のホテルを紹介)	14.3%	17.6%	16.7%
即時に退去を求めた	28.6%	41.2%	37.5%
警察やセキュリティを呼んだ	42.9%	82.4%	70.8%
その他	14.3%	5.9%	8.3%

4. 今後の対応について

問⑧ 今後、宿泊客の不当な要求に対する対応策として検討していることがあれば教えてください(自由記述)

▼類似する内容ごとに分類して整理

警察へ相談等(5件)	<ul style="list-style-type: none"> 改正旅館業法に抵触する内容であれば宿泊拒否をする。応じてもらえない場合、警察に介入してもらう 間に入ってもらう第三者として警察官に立ち会ってもらう 基本的には説明してあげます、無理すると、警察呼んでます 警察に相談
組織的対応(5件)	<ul style="list-style-type: none"> 支配人が対応 宿泊拒否、要求を複数人で対応し記録を残す 組織的対応。曖昧な返答対応はしない 組織内で報告対応経路を確立している 対応を気を付けなければいけないゲストは男性が対応するようにしている
説明の工夫(4件)	<ul style="list-style-type: none"> 過去事例に対して、お客様がわかるように、注意喚起POPを設置して対策済み 毅然とした態度で説明するようにしています 他のゲストもきちんと予約を取っている、当ホテルのルールを伝える(約款を翻訳して提示する)など、海外ゲストへの対応を検討しております 旅館業法が改正されており、現行法では不当な要求に対してホテルは宿泊を拒否する事も出来る旨を伝える
マニュアル・ルールの整備(3件)	<ul style="list-style-type: none"> スタッフの対応マニュアルの整備 ルールを遵守する 約款の更新
機器・ツールの活用(3件)	<ul style="list-style-type: none"> カスハラなど起きた際、録音などで現場の状況を保存する ボイスレコーダーの活用 監視カメラの数を増やす。できるだけ音声機能が優れているもの。スタッフ間の情報共有
その他(4件)	<ul style="list-style-type: none"> ホテルグループとして宿泊拒否(ブラックリストへ登録) 口コミ等に主観で投稿されるので、名誉棄損で法的措置 本社にて検討中 特になし。いまや「反社」による不当要求でなく、いわゆる「普通のひと」によるそれがほとんどであることから、却って対応が難しくなっている

4. 今後の対応について

問⑨ 不当な要求に対するスタッフ教育やマニュアルは整備されていますか？

- 全体では「いいえ」が53.8%と、「はい」(46.3%)を僅かに上回る。
- ホテルの規模別にみると、規模が大きいほど「はい」の回答割合が高い傾向にある。「200室以上」では65.0%が「はい」と回答した一方で、「100室未満」では8.3%にとどまっている。

項目	100室未満 (n=12)	100～200室 未満(n=48)	200室以上 (n=20)	全体(n=80)
はい	8.3%	47.9%	65.0%	46.3%
いいえ	91.7%	52.1%	35.0%	53.8%

4. 今後の対応について

問⑩ 宿泊客の不当な要求に対する対策やポリシーについて、ご意見や提案があれば教えてください(自由記述)

▼類似する内容ごとに分類して整理

毅然とした態度で対応(5件)	<ul style="list-style-type: none"> • 不当な要求は受け付けない、それだけ • 他のお客様、従業員への影響が大と判断した際は、明確に整然と対応する • 毅然とした態度で対応するのが1番だと思います。要求があれば弁護士に対応を相談 • 出来る事と出来ない事をハッキリとお伝えする。長引かせたくないの、落とし処を作るしかない • わかりやすく納得できるように説明(論破)する。UGゲストは論外で徹底抗戦します
カスハラの社会的認知度の向上(3件)	<ul style="list-style-type: none"> • 広く世間にカスハラのこと、宿泊拒否が可能なことを知ってもらえるようにしてほしい • まだまだサービスとは何でも応えなければならないことだと「お客様は神様」のような考え方が文化として根付いてしまっている為、カスハラの問題等を報道やWEB上で定期的に流し周知を広め、文化を変えるくらいのことを国全体で取り組まなければならないと思います • 不当な要求に出る側は、自身のそれを当然の要求だと信じています。これを全否定することができる法令と慣習が広く行き渡らなければ、「対策」や「ポリシー」に対する不満に晒されるだけだと思います
約款・ルール of 明確化(2件)	<ul style="list-style-type: none"> • その場限りではなく、明確なルールを定める • ホテルの宿泊約款がありますので、お守り頂けない場合は強制的にお断りさせて頂く
インバウンド向けに冊子などでの情報発信(2件)	<ul style="list-style-type: none"> • インバウンドにも通用する冊子のようなものが欲しい • 出来ること(現場判断)と出来ないことを明確にして、しっかりお客様へご案内するように徹底しておりますが、その場で判断が難しい場合には、マネージャー、または支配人に相談、指示を仰いで対応。ホテル業界全体で、海外ゲスト向けに日本のホテルのスタンダードを伝えられるような冊子などで情報発信が必要だと思います
その他(6件)	<ul style="list-style-type: none"> • ボイスレコーダー、防犯ブザーの携帯と使用 • 改正旅館業法で宿泊拒否ができるようになったが、みだりに宿泊拒否することがないように従業員教育と、不当要求をされた場合には上席への報連相を行うようにする • 無礼の無いように、ホテル内の景観を損ねないように、カスハラ対策を顧客に啓蒙できるようにしたい • 設問で、「不当な要求を受けたか」という内容がありましたが、コロナ以降という期間での回答です。弊社では「トラブル報告書」を現在まで続けていますが、ほとんどはホテル側の不手際、過失、能力不足が原因でした。かつてのアナログ時代に比べれば、デジタルになってからはありがたいです。不当な要求とカスハラについては、分けて考える必要があると思います • 対策として「他施設の事例」をもとにケーススタディがあればよいと考えます • 数を上げればきりが無い位過去に不当な要求、クレームはあります

5. その他

問① 追加でご意見やコメントがあればお聞かせください(自由記述)

<p>要望等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業界団体として「対応マニュアル集」のような取りまとめがあれば、当社のような独立系ホテルもすぐに活用することができ助かります ・ インボイス制度に沿った書面(ビルや請求書)について、ホテル連盟からの通知により現場での対応が明確になりましたので、引き続きホテルで起こっている問題などを吸い上げていただいて、業界全体での方針を決めていけるようになってほしいと思います ・ ANHAでカスハラ対応の動画を弁護士や警察監修の基にいくつか作って頂き、YouTubeなどで閲覧できるようにしていただきたい ・ ホテル約款を更新したいが最新の見本となる約款例があれば利用したいです ・ 改訂旅館業法が施行されたのは、宿泊施設としては心強いが、利用者にももっと大々的に周知してほしいと思います
<p>意見・感想等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「お客様は神様」などという意識はもちろん不要ですが、対等は日本ではまだ浸透されていません。ちょっとお客様が酔っぱらったり、機嫌が悪かったりなどの状態などで、スタッフが「カスハラ」に過剰な反応をしないようにホテルとして意思統一をしておかなければならないと思います。昔も今も変わらないのは、ホテルマンは笑顔、知識、きちんとした服装・髪型・身なり、丁寧な言葉遣い、おもてなしの心が必須ということだと思います ・ 改正旅館業法はあっても、これを実運用の場で活かすことができるのかと問えば、まだまだ難しいのではないかと思います。ゲストの事情・雇員の気持ち・上司や会社の方針・レピュテーション... 考慮しなければならない要素がたくさんあります。日本人のマインドが変わらなければ畢竟、何も変わらないのではないかと？と思います ・ 従業員を守る為の不当要求者への処罰を明確かつ重くしていくべきです ・ 改正後のアンケートとなっているので、不当な要求があったか等の質問は「無し」と回答しましたが、改正前ならあります ・ 書面で宿泊拒否をしたところ楽天投稿で名指しの攻撃をされました

あとがき

本アンケート調査報告書は、一般社団法人全日本ホテル連盟(ANHA)の正会員および準会員ホテルを対象に、昨年改正された改正旅館業法以降、宿泊拒否に関する現状と課題を把握するために実施されました。調査期間は2024年5月20日から6月3日までの2週間で、全体で1,231件の調査依頼に対し、80件の有効回答を得ました。回答率は6.5%と高くはありませんが、得られたデータから多くの貴重な知見が得られました。

今回の調査結果から、宿泊客からの不当な要求が多くのホテルで発生していることが明らかになりました。特に、大規模なホテルほど不当な要求を受ける割合が高く、200室以上のホテルでは80.0%が「不当な要求を受けた」と回答しています。また、これらの要求に対する対応策として、警察やセキュリティの介入が頻繁に行われていることもわかりました。

本報告書では、今後の対策として以下の提案が多く寄せられました：

1. 警察への相談や介入：

- 改正旅館業法に基づく宿泊拒否を行い、必要に応じて警察の介入を求める。

2. 組織的対応の強化：

- 支配人や複数のスタッフが対応に当たり、記録を残すことで対応の一貫性を保つ。

3. スタッフ教育とマニュアルの整備：

- 対応マニュアルを整備し、従業員教育を強化することが求められました。

4. 社会的認知の向上：

- カスタマーハラスメント(カスハラ)の認知度を高めるための広報活動が必要とされています。

ANHA 小アンケート 宿泊拒否に関するアンケート調査結果

本調査を通じて、宿泊施設が直面する課題とその解決に向けた取り組みの方向性が明確になりました。今後、ANHAとしては、調査結果を基にした対応策の具体化と共有を進め、業界全体の健全な運営に貢献してまいります。

最後になりますが、本アンケート調査にご協力いただいたすべての会員ホテルの皆様に心より感謝申し上げます。皆様のご協力なくして、このような有益な調査結果を得ることはできませんでした。引き続き、皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

一般社団法人 全日本ホテル連盟(ANHA)

令和6年7月

■ 調査広報委員会

担当理事 服部 公雄

委員長 江本 清東

委員 曾根 隆夫

委員 神津 亜紀

委員 小林 篤史

委員 山崎 敬一