

法律名	総合保養地域整備法（昭和62年）通称：リゾート法
概要	リゾート産業の振興や均衡的経済の発展を目指したものであったが、バブル経済の崩壊もあり、2004年に基本方針が変更され、各地域のリゾート構想が見直され現在に至っている。
法律名	多極分散型国土形成促進法（昭和63年）
概要	人口、行政、文化、経済などの過度に集中する地域からの分散を図るため、地方振興や大都市の秩序ある整備などを行う法律。
法律名	観光立国推進基本法（平成18年）
概要	観光立国を実現するための基本理念や具体的な施設を定めたもので、国際競争力のある観光地の形成、人材育成、観光振興、環境整備などが施策の柱となっている。

②宿泊料飲施設の関連法規

■表1-9 主な法規抜粋2

法律名	食品衛生法（昭和22年）
概要	飲食による危害を防止する法律で、ホテル業ではレストラン・宴会などの営業やデリカ商品など、幅広い規制を受ける。営業許認可の申請は事業所がある地域の保健所に相談、指導を受けた後、保健所を通じて書類申請し、都道府県知事（政令指定都市の市長を含む）の許可を受ける。飲食店営業には食品衛生責任者の選任、製造・加工を必要とする施設では食品衛生管理者の選任が必要となる。
法律名	旅館業法（昭和23年）
概要	旅館業（宿泊営業）を規定した法律で、ホテル営業、旅館営業、簡易宿所営業、下宿営業の4つに区分され、それぞれに施設要件などを提示しており、許認可の申請は事業所がある地域の保健所を通じて書類申請し、都道府県知事（政令指定都市の市長を含む）の許可を受ける。
法律名	国際観光ホテル整備法（昭和24年）
概要	登録制度により外客接遇の施設の整備や充実を図り、国際観光の振興に寄与することを目的とした法律で、ホテル登録、旅館登録などがある。登録側の最大のメリットであった減価償却年数の短縮は廃止され、一部地域に地方税の不均一課税はある。外客接遇主任者の選任を規定している。登録基準を満たした施設は、地方運輸局に申請し、許可は観光庁長官が行う。

③その他の法規名及び会計関連の抜粋

建築基準法、建築基準法施行令、都市計画法、ビル衛生管理法、省エネルギー法、電気事業法、高圧ガス保安法、労働安全衛生法、消費生活用製品安全法、消防法、大気汚染防止法、バリアフリー新法（旧：ハートビル法）、水道法、下水道法、温泉法、水質汚濁防止法、リサイクル法（容器・包装、家電、小型家電、建築、食品、自動車、パソコン）

国際会計基準（International Accounting Standard）、USALI（Uniform System of Accounts for Lodging Industry）

第2節 宿泊部門の実務

「安心・安全で快適な商品」を提供するため、実務者として、しっかりとした商品知識に裏打ちされた接客行動により付加価値が高められるよう、宿泊部門業務に関連した基本業務知識を整理し細部に亘って解説する。

(1) 基本知識

1) 宿泊約款と利用規則の知識

契約に必要な条項を定めたものを約款やくかんと言い、保険、運送や旅行などの約款が一般的に知られるが、ホテルにも宿泊約款と宴会約款などがある。

基本となるモデル宿泊約款が必要に応じて観光庁から発表されるが、2011年の改正により、暴力団を始めとする反社会的勢力による不当要求などの被害を防止するため、締結拒否と解除権の項目に暴力団排除条項が追加された。約款の内容は、自社施設や営業時間によって変わるものであるが、都道府県が決めた条例によっても異なる場合もあり、様々な点に配慮して作成する必要がある。

ホテル利用時の「どんな時に宿泊が拒否されるのか?」「いくらキャンセル料を支払う必要があるのか?」「チェックインができる時間は?」「商品券での支払いができるのか?」「荷物が壊れた場合は保証してくれるのか?」「忘れ物は半年後でも受け取れるのか?」などの答えが約款には記載されており、利用規則と共にフロント担当者だけでなく自部署に必要な内容は知っておく必要がある。

■表2-3 宿泊約款と利用規則例

宿泊約款（要約）

第1条（適用範囲）

ホテルと宿泊客との間で締結する宿泊契約の内容は、宿泊約款に基づいて作られている。

第2条（宿泊契約の申し込み）

ホテルに予約を申し込む時は、宿泊者名、宿泊日、到着時刻、料金表に基づく宿泊料金等を申し出る必要がある。

第3条（宿泊契約の成立等）

宿泊契約は、宿泊客が第2条の手続きを終え、ホテルが申し込みを承諾した時に成立する。また、必要に応じてホテルは予約申込金等の支払いを求めることがある。

第4条（申込金の支払いを要しないこととする特約）

宿泊客から申し込みがあり、ホテルがこれを承諾した際、予約申込金の支払いを伝えなかったり、支払いの期日を指定しなかった場合は、宿泊客は予約申込金を支払う必要はない。

第5条（宿泊契約締結の拒否）

ホテルは、宿泊客が約款の規定による手続きをしない時、ホテルが満室である時、宿泊に関する法令の規定や公の秩序または善良の風俗に反する行為をする恐れがある時、伝染病者であると認められる時、天災・施設の故障等やむを得ない事由がある時は、宿泊契約に応じないことがある。

第6条（宿泊客の契約解除権）

宿泊客は、ホテルに申し出て宿泊を解除することができる。ただし、宿泊契約解除の申し出が、個人客の場合は宿泊日前日以降、団体客の場合は20日前以降である時、ホテルは違約金の支払いを求めることができる。

第7条（ホテルの契約解除権）

ホテルは、宿泊客が第5条の要件に該当した場合、または、利用規則に従わなかった場合は、宿泊契約を解除することができる。

第8条（宿泊の登録）

宿泊客は、宿泊当日（チェックイン時）に氏名、年令、性別、住所、職業および出発日、出発予定時刻、外国人の場合はさらに国籍、パスポート番号、入国地、入国年月日を登録する必要がある。また、料金の支払いを旅行小切手、宿泊券、クレジットカード等通貨以外で行う場合は、登録時にそれらを呈示する必要がある。

第9条（客室の使用時間）

宿泊客が客室を利用できる時間（ホテルが定めたチェックインからチェックアウトの時間）と、時間外の使用料金（チェックアウトより超過した時間分の追加料金）が規定してある。

第10条（利用規則の遵守）

宿泊客は、ホテル内においてはホテルが定めて掲示した利用規則に従わなければならない。

第11条（営業時間）

ホテルの主な施設等の営業時間（飲食のサービス時間など）を館内各所に掲示、またはサービスディレクター、パンフレット等で案内する。

第12条（料金の支払い）

宿泊料金等の支払いは、通貨またはホテルが認めた旅行小切手、宿泊券、クレジットカード等で行う。

第13条（ホテルの責任）

ホテルが宿泊契約およびこれに関する契約の履行にあたり、宿泊客に損害を与えた場合は、賠償の責任を負う。ただし、ホテルの責めに帰すべき事由によるものでない場合は、この限りではない。

第14条（契約した客室の提供ができないときの取扱い）

ホテルは、宿泊客に契約した客室を提供できない時は、宿泊客の了解を得て、できる限り同一条件の他のホテルを斡旋する。それができない時は、違約金相当額の補償料を宿泊客に支払う。

第15条（寄託物等の取扱い）

宿泊客がフロントに預けた物品、現金または貴重品について、滅失、毀損等の損害が生じた時は、それが不可抗力である場合を除き、ホテルは損害を賠償する。

第16条（宿泊客の手荷物または携帯品の保管）

宿泊客の手荷物が、宿泊に先立ちホテルに到着した場合は、ホテルが責任をもって保管し、宿泊客がチェックインする際に渡す。また、宿泊客がチェックアウトした後、宿泊客の手荷物および携帯品がホテルに置き忘れられた場合は、宿泊客に連絡し指示に従い処理する。ただし所有者の指示がない場合、もしくは所有者不明の場合は、7日間保管し、その後遺失物として最寄りの警察署に届ける。

第17条（駐車場の責任）

宿泊客がホテルの駐車場を利用する場合、車両のキーの寄託の有無に関わらず、ホテルは車両の管理責任を負わない。ただし、駐車場の管理にあたり、ホテルに故意または過失によつ

て損害を与えた時は、賠償の責任を負う。

第18条 (宿泊客の責任)

宿泊客に故意または過失により、ホテルが損害を受けた場合は、宿泊客はホテルに対し損害を賠償しなければならない。

第19条

- ①「暴力団による不当な行為の防止等に関する法律」(平成4年3月1日施行)による指定暴力団及び指定暴力団員等の当ホテルの利用はご遠慮いただきます(ご予約あるいはご利用中にその事実が判明した場合には、その時点でご利用をお断りいたします)。
- ②反社会的団体及び反社会的団員(暴力団及び過激行動団体など並びにその構成員)の当ホテル利用はご遠慮いただきます(ご予約あるいはご利用中にその事実が判明した場合には、その時点でご利用をお断りいたします)。
- ③暴力、脅迫、恐喝、威圧的な不当要求及びこれに類する行為が認められる場合、直ちに当ホテルの利用はご遠慮いただきます。又、かつて、同様な行為をされた方についてもご遠慮いただきます。
- ④当ホテルを利用する方が心身衰弱、薬品、飲酒による自己喪失など、ご自身の安全確保が困難であったり、他のお客様に危険や恐怖感、不安感を及ぼす恐れがあると認められるときは、直ちにご利用をお断りいたします。

利用規則

当ホテルでは、お客様が安全かつ快適にお過ごしいただくため、宿泊約款第10条に基づいて、次の通り利用規則を定めておりますので、皆様のご協力をお願い申し上げます。

もし遵守いただけない場合には、やむを得ず、宿泊約款第7条第1項により客室および当ホテル内の諸設備のご利用をお断り申し上げます。また、お客様のご協力が得られなかった結果生じた事故については当ホテルでは責任を負いかねますので、その旨ご了承くださいませようお願い申し上げます。

●安全と保安上お守りいただきたい事項

- 1) お部屋への、暖房用・炊事用等の火気およびアイロン等の持ち込みはご遠慮ください。
- 2) ベッドの中など火災の発生しやすい場所での煙はご遠慮ください。
- 3) その他火災の原因になるような行為をなさらないでください。
- 4) お部屋からの「避難経路図」は各客室ドア内側に表示しておりますのでご確認ください。
- 5) ご滞在中、お部屋から出られる時には施錠をご確認ください。
(当ホテルは自動施錠になっております)。
- 6) ご滞在中、特にご就寝のときは内鍵(ドアラッチ)をおかけください。ご来客があった場合には不用意に開扉なさらず、ドアラッチをかけたまま開扉するか、のぞき窓でご確認ください。

万一、不審者と思われる人物を見かけた場合にはアシスタント・マネージャーまでご連絡ください。

- 7) 午後10時以降のご訪問客とお部屋でのご面会はご遠慮ください。
- 8) 宿泊登録者以外のご宿泊は固くお断りいたします。

●貴重品・お預かり品のお取扱いについて

- 1) ご滞在中の現金・貴重品の保管には、お部屋に備え付けてございます貸金庫またはフロントデスクの貸金庫をご利用いただくようお願いいたします。
上記手続きをおとりにならず、現金または貴重品を紛失したり破損・盗難にあわれましても、その損害の賠償はいたしかねますのでご了承ください。
- 2) 原則としてお預かりいたしましたお忘れ物・遺失物は、特にご指定のない限り、法令に基づいてお取扱いさせていただきます。

●お支払いについて

- 1) 料金は、通貨または当ホテルが認めた旅行小切手・宿泊券・クレジット・カードによりお支払いいただきます。ただしご滞在中当ホテルからお勘定書の提示がございましたら、その都度ご清算をお願いいたします。
- 2) ご予定の宿泊日数を変更なさる場合は、あらかじめフロント係員にご連絡ください。ご延長の場合はそれまでのお支払をお願いいたします。
- 3) ホテル内のレストラン、バーなどをご署名によってご利用なさる場合は、お部屋のカード・キーまたは宿泊カードをご提示ください。
- 4) 場合によりご到着時にお預り金を申し受けることがございますのでご了承ください。
- 5) 旅行小切手以外の小切手でのお支払いおよび両替には応じかねますのでご了承ください。
- 6) ショッピングアーケードでのお買い物代・航空券・列車・バス等の切符代・タクシー代・郵便切手代・お荷物郵送料等のお立替はお断りさせていただきます。
- 7) 勝手ながら、所定の税金の他、お勘定の10%をサービス料として加算させていただきます。

従業員への心づけはご辞退申し上げます。

●おやめいただきたい行為

- 1) ホテル内にはほかのお客様の迷惑になるようなものをお持ち込みにならないでください。
 - A) 犬・猫・小鳥等の動物、ペット類全般
 - B) 発火または引火しやすい火薬や揮発油類および危険性のある製品
 - C) 悪臭および強い臭いを発する物
 - D) 許可証のない銃砲、刀剣類
 - E) 著しく多量のお荷物および物品
 - F) その他法令で所持を禁じられている物
- 2) ホテル内で賭博や風紀、治安を乱すような行為、他のお客様に迷惑となったり不快感を与えるような行為はおやめください。
- 3) 当ホテルに許可なくお部屋やロビーでの営業行為など、ご宿泊以外の目的にご使用なされないでください。
- 4) ホテルの外観を損なうようなものをお部屋の窓に掛けたり窓側に陳列なされないでください。
- 5) ホテル内で許可なく広告、宣伝物を配布したり物品の販売をなされないでください。
- 6) ホテル内で施設・備品を所定の場所・用途以外で使用したり、現状を著しく損なうようなご利用はなされないでください。
- 7) ホテル内で撮影された写真等を、許可なく営業上の目的で公になさることは、法的措置の対象になることがあります。
- 8) 廊下やロビーに所持品を放置することはご遠慮ください。
- 9) 浴衣・パジャマ・スリッパで廊下・ロビー・レストラン・バー等お部屋以外の施設にお出かけにならないでください。
- 10) 緊急事態あるいはやむを得ない事情が発生しない限り、非常階段・屋上・塔屋・機械室等お客様用以外の施設には立ち入らないでください。
- 11) 未成年者だけのご宿泊は、保護者の許可がない限りお断りいたします。
- 12) 不可抗力以外の事由により建造物・家具・備品・その他の物品を損傷・または紛失された場合には、相当額を弁償していただくことがあります。
- 13) お部屋からお電話をご利用の際は施設利用料が加算されますのでご了承ください。
- 14) ホテル外からの飲食物の出前をおとりになることはご遠慮ください。