

「パスポート、コピー、プリーズ」

澤 功（澤の屋旅館主人） ※この記事は日観連機関誌の2008年10月号に掲載されました。

27年前、外国のお客さまを受け入れた時、宿帳を作りかえました。

旅館業法には外国人客についての条文がなかったもので、国際観光ホテル整備法のモデル宿泊約款を参考にして「氏名」「性別」「生年月日」「旅館番号」「住所」「職業」「国籍」「入国地及び入国年月日」「前泊地」「行先地」それに本人確認に有効な「署名」まで書いてもらうようにしました。

チェックインしたお客さまにフロントで旅券を見せてもらって目の前でこの宿帳のすべての欄を埋めてもらいます。「なぜ旅券番号が必要なのですか」と聞かれると「もし、貴方が病気になって口がきけなくなったら、これだけがたよりだからです」と答えます。それでも書いてもらえず宿泊をお断りしたこともありました。それは、お客さまの安全を守るのが私どもの役目です。そのもとになるのが宿帳ですし、それを書いてもらえなければ、お客さまとの信頼関係が成り立たないと思うからです。

地元警察の担当者が定期的に宿帳を見に来ますが「澤の屋さんの宿帳はいつもきちんとか書かれていますね」と言われます。

ところで、SARSなどの感染症の発生やアメリカでのテロ事件などで、お客さまの安全確保のために旅館業法の一部が改正され平成17年4月1日から施行されました。そこで日本国内に住所を有しない外国人の場合には、宿帳に氏名、住所、職業に加え国籍及び旅券番号の記載が義務づけられました。そして記載の正確を期するために旅券の写しを宿帳とともに保存しなければならなくなりました。

私どもでは、今までやっていたことに旅券をコピーする仕事が増えただけですが「パスポート、コピー、プリーズ」とお願いすると皆さん快く応じてくださいました。

ところが、今年の暑い盛りのお盆の最中のことです。アメリカからの3人のお客さまが夜遅くチェックインされました。

宿帳に旅券番号を書いてもらって、コピーをお願いしたところ、その中の一人が強い口調で「なぜコピーをとるのだ」と言われました。そこで英語で書かれた「パスポート掲示等をお願い」を見せながら私も昂奮して「コピーをいただけないなら宿泊をお断りします」と言っていました。お客さまは「聞いただけだ」と言って次の日の朝早くチェックアウトして行かれました。

ところがこのいきさつを「Trip Advisor」というインターネット上で宿泊感想を書くサイトにかかれました。

この旅館は冷房がきくのにかかり、部屋は布団だらけで歩くこともできず、門限は午後11時でフロントでパスポートを投げて返された。この旅館を他の人に推薦することはありません、と5段階で、2の評価をされました。その結果、このサイトでずっと第1位だった私どもは第2位に転落しました。

このことをご近所の方に相談すると、「澤さん、100人の人が皆、良いという宿なんかありませんよ。気にすることないですよ。パスポートも私が絵を書きイタリアに行った時、ホテルでチェックアウトまで預かると言われてしまいましたよ。澤さんもパスポート、コピー、プリーズと言ってにっこりしていればいいですよ」言われました。

私も、これからは旅券番号を書いてコピーを嫌だと言われても昂奮しないで宿泊拒否などと言わず穏やかな対応をしようと思います。