

No.協 26-01

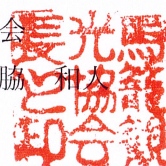
2026年6月29日

馬籠観光協会 会員各位

写：関係者各位

馬籠観光案内所・馬籠宿 BASE
(馬籠館) 川合副支配人

馬籠観光協会
会長 大脇



聴導犬の入店について

平素より観光協会運営にご理解ご協力を賜り、ありがとうございます。

観光協会総会にて報告いたしましたが、先般、馬籠宿に観光に訪れた方より、聴導犬の入店を断られた旨、連絡をいただきました。

聴導犬・盲導犬・介助犬は「身体障害者補助犬」として、法律により施設での受け入れが義務付けられています。

内容を下記のとおりお知らせいたしますので、今後の店舗運営の際ご留意いただきますようお願い申し上げます。

記

1. 経緯

- (1) 本年6月12日 来訪された聴導犬同伴のお客様が、宿場内の複数の施設にて入店を拒否された。その際の対応も、お客様は「威圧的」と受け止めておられる。
- (2) 同行されていた大学教授が、「日本有数の観光地である馬籠で、この対応はあまりにも酷い。聴導犬協会に連絡をした方がよい」と進言され、日本聴導犬協会へ連絡をした。
- (3) 6月22日 日本聴導犬協会会長より観光案内所へ連絡が入った。
- (4) 事実確認の上、聴導犬協会へ謝罪と、加入会員への周知を約束した。

2. 身体障害者補助犬について

「身体障害者補助犬法」に基づき、公共施設や不特定多数の方が利用する施設において受け入れが求められています。

飲食店・売店・宿泊施設等も対象となります。

補助犬は一般のペットとは異なり、障害のある方の日常生活を支える大切な存在です。

そのため、原則として入店・利用をお断りすることはできません。

3. 対応の基本

(1) 補助犬（盲導犬・介助犬・聴導犬）は原則受け入れる

(2) 必要に応じて認定表示や認定証の確認を行う

※障害内容を詳しく聞く・外に繋いでもらう・抱いて入店してもらうのはNGです。

(3) 一般のペットと同様に扱わない

(4) 他のお客様への適切な説明に努める

4. 補助犬の見分け方

(1) ハーネス・ベスト・表示札

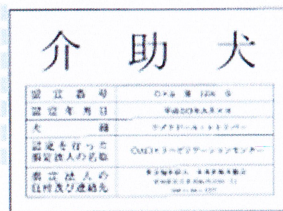
・聴導犬→「聴導犬」の表示

・盲導犬→「盲導犬」と明記されハーネス

・介助犬→「介助犬」の表示

C. 補助犬の表示

1. 表示例（介助犬）



(写真提供：社会福祉法人日本介助犬協会)

2. 表示例（盲導犬）／ハーネスの形／ハーネスバッグ



ハーネスバッグ



上：バーハンドル 下：リ字ハンドル

(写真提供：公益財団法人日本盲導犬協会)

出典：厚生労働科学研究「身体障害者補助犬の質の確保と受け入れを促進するための研究」成果物『補助犬ユーザー受け入れガイドブック：飲食店編』（一般社団法人 日本身体障害者補助犬学会）

特に聴導犬は、小型犬も多く、大きなハーネスではない場合があります。

(2) 認定証

使用者が携帯しておられます。

- ・ 補助犬認定証
- ・ 健康管理手帳（予防接種等）

「補助犬であることを確認させていただきますか？」とお聞きしてください。

5. その他

- (1) 補助犬か判断に迷う場合は、まず落ち着いて受け入れの姿勢を示した上で、表示または認定証の確認を行ってください。
- (2) 対応について改善を求めのご意見をいただきました。これは、障害の有無に関わらず、来訪されたすべてのお客様への対応にも共通するものです。馬籠宿全体の課題として、宿場での時間がお客様の財産となるよう、お互いに理解を深め協力していきましょう。

以上