

ANHA 小アンケート調査

喫煙に関するアンケート 調査結果

令和6年5月

一般社団法人 全日本ホテル連盟 (ANHA)

調査研究委員会

○ 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1月10日(水) ~ 1月24日(水)
回収結果	調査数 1,231 (正会員223、準会員1,008) 有効回答数 96 (回答率 7.8%)

■ 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ます。

ANHA 小アンケート 喫煙に関するアンケート調査結果

1. 禁煙ルームの設置について

- 「部分喫煙」が53.1%と、「全館禁煙」(42.7%)を19.6ポイント上回った。
- 「全館喫煙」と回答したホテルは無かった。

項目	回答数	回答割合
全館禁煙	41	42.7%
部分喫煙	51	53.1%
全館喫煙		0.0%
その他	4	4.2%
計	96	-

その他の内容

- 1Fロビーの喫煙ブースのみ喫煙可能
- 1フロア喫煙(17室)とロビーに喫煙ブース設置
- 5月より全室禁煙予定
- 喫煙フロア・禁煙フロアが設けられている

2. 喫煙場所の設置について

- 「館内に設けている」が56.3%と最も多く、次いで「館外(玄関・出入口等)」が25.0%となっている。
- 「設けていない」は11.5%であった。

項目	回答数	回答割合
館内に設けている	54	56.3%
館外(玄関・出入口等)に設けている	24	25.0%
館内・館外両方に設けている	5	5.2%
設けていない	11	11.5%
その他	2	2.1%
計	96	-

その他の内容

- 外部のテラス
- 館内+喫煙専用フロアの用意がある

3. 宿泊客が禁煙ルームでタバコを吸った場合の対応

- 「口頭注意のみ」が58.3%と、「罰則金」(31.3%)を27ポイント上回った。
- 「宿泊拒否」と回答したホテルは無かった。

項目	回答数	回答割合
口頭注意のみ	56	58.3%
宿泊拒否		0.0%
罰則金	30	31.3%
その他	10	10.4%
計	96	-

その他の内容

- 1回目は注意しない、2回目からは口頭注意する
- 口頭注意し、場合によっては宿泊規約に基づき罰則金や宿泊拒否
- 明らかな証拠があれば罰則金
- 罰則金+2回以上は宿泊拒否
- チェックアウト後に判明する場合はほとんどであるため、わざわざ連絡して注意することはしていない
- 現行犯でない限り罰金が難しいのが現状で泣き寝入りが多い

4. 【設問3.で「罰則金」を選択された方を対象】 「罰則金」の金額設定について

- 「定額」が60.0%と最も多い。次いで「売り止め期間×室料」(16.7%)となっている。

項目	回答数	回答割合
室料(1泊分)	3	10.0%
売り止め期間×室料	5	16.7%
定額	18	60.0%
その他	4	13.3%
計	30	-

その他の内容

- クリーニング料金(清掃日)
- 客室のクリーニングにかかった費用
- 特別清掃費(実費)

ANHA 小アンケート 喫煙に関するアンケート調査結果

5. 【設問4.で「罰則金が定額」を選択された方を対象】 罰則金の金額設定

- 「2万円～3万円」が38.9%、「1万円～2万円」が33.3%となっている。

項目	回答数	回答割合
～1万円	1	5.6%
1万円～2万円	6	33.3%
2万円～3万円	7	38.9%
その他	4	22.2%
計	18	-

その他の内容

- 4万5千円
- 5万円
- 8万円
- 10万円

6. 「禁煙室での喫煙」に対する罰則の周知について (複数回答)

- 『「宿泊約款」に記載』が51.0%と最も多く、次いで「室内に掲示」が41.7%となっている。

項目	回答数	回答割合
「宿泊約款」に記載	49	51.0%
チェックイン時に口頭で説明	22	22.9%
室内に掲示	40	41.7%
その他	18	18.8%
集計母数	96	-

その他の内容

- エレベーターの中
- 案内POP設置
- 具体的な周知は行っていない
- 罰則を設けていない
- 「禁止する」と約款に記載はあるが、罰則までではありません

7. 喫煙・悪臭時の客室の脱臭方法について

- 「オゾン脱臭機」が93.8%と最も多く、大半を占める。
- 「プラスマイオン発生器」と回答したホテルは無かった。

項目	回答数	回答割合
自然換気	1	1.0%
オゾン脱臭機	90	93.8%
プラスマイオン発生器		0.0%
その他	5	5.2%
計	96	-

その他の内容

- ニオイノンノ
- エアドッグ
- 換気の外に、拭き掃除、消臭剤を使用、取れない場合は売り止め
- 自然換気とオゾン脱臭機・消臭剤を併用して実施

8. 喫煙・悪臭発生時の客室の売り止め期間について

- 「臭いが抜けるまで売止め」が86.5%と最も多い。

項目	回答数	回答割合
清掃後、即販売	9	9.4%
定めた日数を売止め	2	2.1%
臭いが抜けるまで売止め	83	86.5%
その他	2	2.1%
計	96	-

その他の内容

- 消臭対策清掃後、販売
- 予約状況に応じる

9. 室内喫煙の「罰則」に関するお客様の対応について

- 全体で見ると、「罰則金の請求に素直に応じている」が28.1%と、「トラブルに発展したことがある」(21.9%)を6.2ポイント上回った。
- 「設問3. 宿泊客が禁煙ルームでタバコを吸った場合の対応」の回答別にみると、「罰則金」のうち、50.0%が「罰則金の請求に素直に応じている」と回答した。
- また、「口頭注意のみ」「罰則金」いずれも、約23%が「トラブルに発展したことがある」と回答した。

※「設問3. 宿泊客が禁煙ルームでタバコを吸った場合の対応」の回答別に集計

項目	口頭注意のみ (n=56)	罰則金 (n=30)	その他 (n=10)	全体 (n=96)
トラブルに発展したことがある	23.2%	23.3%	10.0%	21.9%
罰則金の請求に素直に応じている	19.6%	50.0%	10.0%	28.1%
その他	57.1%	26.7%	80.0%	50.0%

その他の内容(設問3:「口頭注意のみ」)

- 罰則を定めていないので口頭注意だけ
- トラブルには発展したことはない
- 次の宿泊時に喫煙室をご案内し、禁煙室での喫煙は駄目なことをお伝えしていて、トラブルに発展はしていません
- アウト後のため泣き寝入り

その他の内容(設問3:「罰則金」)

- 海外客が多く追跡できないことがほとんど
- 証拠がない限り、臭いの事実だけでは請求が難しい
- 90%以上は支払ってくれるが、最後まで吸っていないと主張する人もいる
- 罰則金の請求に応じてくれずホテルが泣き寝入り

その他の内容(設問3:「その他」)

- 罰則金を設けていない為、現在のところ問題なし
- 現行犯で無いので該当では無いと言われる
- 出発後に判明する為、リピーター以外は連絡しても不応答の場合がほとんど
- 最終的にはホテルが泣き寝入り

10. 客室内の電子タバコの使用について

- 「喫煙室へ案内している」が86.5%と最も多い。

項目	回答数	回答割合
喫煙室へ案内している	83	86.5%
禁煙室での使用を許可している	1	1.0%
暗黙で禁煙室での利用を許容している	2	2.1%
その他	10	10.4%
計	96	-

その他の内容

- 許可していない
- 通常タバコと同様の処置
- チェックアウト時に喫煙が発覚する為、次回チェックイン時に口頭にて注意を実施

11. 今後、会員の皆様に聞いてみたいテーマについて

臭い対策について(2件)	<ul style="list-style-type: none"> 脱臭方法について かなり昔からオゾン脱臭機以上の機械が出てきていないように思われる。 たばこ以外のおい(香水、体臭など)に有効な対処法(消臭剤、安価な機器)を紹介して欲しい。におい別に効果が違う場合もその旨の情報が欲しい。
カスハラなど顧客対応について(2件)	<ul style="list-style-type: none"> カスハラやフロントで実際に暴れた客と対応したことのあるホテルの割合 明かにカスタマーハラスメントだと思われる際の、ホテル側の対応やスタッフへの対応指示について
キャンセル料について(1件)	<ul style="list-style-type: none"> キャンセル料の徴収について
スーツケース処分依頼時の費用について(1件)	<ul style="list-style-type: none"> スーツケースの処分を依頼された際に請求している費用はいくらか皆様へお伺いしたい。
加熱式タバコ専用客室のニーズについて(1件)	<ul style="list-style-type: none"> 加熱式タバコ専用客室の需要について(需要があるのか、無いのか)
インバウンド対応について(1件)	<ul style="list-style-type: none"> 海外ゲストのワンボックスタクシー希望が多いが、都内から空港への手配が難しく、どのような対応をされていらっしゃるか。また、荷物預かりも大量で、現在はアウト後の当日中は無料、翌日以降は1日1,000円、またチェックイン日までは無料で受けています。他のホテル様がどのようにされているか聞いてみたいです。
外来者の客室への引き入れについて(1件)	<ul style="list-style-type: none"> 外来者の客室への引き入れについて
客室電話の設置・運用(1件)	<ul style="list-style-type: none"> 客室電話の設置状況、運用状況について
客室販売方法、ADRを上げる方法について(1件)	<ul style="list-style-type: none"> 客室販売方法、ADRを上げる方法など
節電対策(1件)	<ul style="list-style-type: none"> 節電
騒音対策(1件)	<ul style="list-style-type: none"> 騒音対策
朝食原価率(1件)	<ul style="list-style-type: none"> 朝食原価率
清掃について(1件)	<ul style="list-style-type: none"> 毎日清掃は必要か？
申込チャネルの内訳について(1件)	<ul style="list-style-type: none"> 予約総数の中でOTAの占める割合、自社会員制度のゲストの占める割合、自社HPの占める割合
トコジラミ対策について(1件)	<ul style="list-style-type: none"> トコジラミ対策について インバウンドの増加により発生している施設も少なくないと聞いているが、発生後ではなく、平時でどのような対策をしているか。日々の清掃方法以外で伺いたい。
女性専用客室(1件)	<ul style="list-style-type: none"> 女性専用客室について
インボイス制度対応(1件)	<ul style="list-style-type: none"> インボイス制度へのお客様対応について 制度自体の対応ではなく、お客様から制度外の要望(部分領収書等)を受けた際の対応
雇用について(1件)	<ul style="list-style-type: none"> アルバイト時給、外国人雇用

「喫煙に関するアンケート調査結果報告書」の発行に際して

調査広報委員会

まず、今回の調査の回答率が7.8%と低かったことは、調査結果が連盟全体を十分に代表しているとは言い難い点があるかもしれません。しかし、限られたサンプルからも喫煙に対するホテルの対応や考え方が明らかになり、貴重な情報を得ることができました。

調査結果から見て取れるのは、全館禁煙を採用しているホテルが42.7%と増えている一方で、部分喫煙を許容しているホテルも53.1%存在していることです。これにより、まだ一定の需要があることが伺えます。特に喫煙者への対応策として、館内に喫煙場所を設けているホテルが多く、ホテル業界全体でのバランスを取った対応が求められていることがわかります。

また、禁煙ルームでの喫煙に対する対応として、罰則金を設けているホテルが31.3%と少なくないことが印象的でした。ただし、実際に罰則金を徴収する際にはトラブルが発生することも多く、ホテル側の対応が難しい現実が浮き彫りになっています。この点に関しては、罰則金の周知徹底と合わせて、お客様に対する適切な説明と理解促進が重要だと感じました。

さらに、電子タバコに関する対応についても興味深かったです。電子タバコの使用については、喫煙室へ案内するという対応が86.5%と大多数を占めており、今後の課題として電子タバコ専用のスペースの設置が検討されるかもしれません。電子タバコの対応に関しては長野県のあるホテルの実例として、今年の1月より喫煙室を「加熱式たばこ限定ルーム」に変更をして販売したところ稼働率は80%を超え、客室や廊下の慢性的な煙臭から解放されたとの話を伺っています。

調査報告書の最後に記載されている今後の調査テーマも多岐にわたり、ホテル業界が直面する様々な課題が浮き彫りになっています。特に、カスタマーハラスメントやトコジラミ対策など、現代のホテル経営における具体的な問題に対する関心が高まっていることが伺えます。

総じて、本調査報告書は喫煙に関する現状を理解し、今後の対応策を検討する上で非常に有益な資料だと感じます。今後、さらに多くのホテルの意見を集め、より包括的なデータを基にした対策が求められることでしょう。