

様式第七（第6条関係）

確認の求めに対する回答の内容の公表

1. 確認の求めを行った年月日
令和2年7月1日

2. 回答を行った年月日
令和2年7月29日

3. 新事業活動に係る事業の概要

事業者はサービス利用者（ホテル等の宿泊施設の管理運営会社）に対し、宿泊予約情報とホテル宿泊利用者本人の顔情報とを紐づけるためのスマホアプリと、当該ホテルのフロントにてチェックイン及び顔認証による本人確認を行うためのタブレット端末を提供する。

チェックイン及び顔認証による本人確認は、具体的には以下の手順で行う。

- (i) 宿泊予約時に、宿泊利用者は、当該スマホアプリを通じて、当該サービスに顔情報を登録する。
- (ii) チェックイン時に、宿泊利用者は、当該ホテルに設置されたチェックイン端末（タブレット端末）のカメラを通じて、当該サービスに顔画像を認識させる（この顔画像は本人の識別が可能な程度に鮮明なものである）。
- (iii) 当該サービスは、宿泊予約時の顔画像と、チェックイン時の顔画像を自動的に照合し、顔画像が合致すれば、顔認証が成功したとしてチェックイン処理を進める。
- (iv) 宿泊者名簿の記載については、宿泊予約時に事前入力された宿泊者情報をあらかじめチェックイン端末の画面に表示し、不足部分の記入と、最後に本人記載である証明のためのサインを記載することによって対応する。また、外国人宿泊客については、旅券画像を取得し、保存する。

当該ホテルの職員は、常に一定数以上、当該ホテル内に待機しており、緊急時には10分程度で駆けつけることができる。

物理的な鍵の受け渡し業務を不要としたいサービス利用者には、関連商品として顔認証で部屋のドア開錠を可能とする機器（顔認証ルームキー）の販売を行う。顔認証ルームキーを利用しない場合、物理鍵の受け渡しは、フロントで職員が行うか、自動チェックイン機を通じて適切に行う。

4. 確認の求めの内容

チェックイン端末でカメラを使用した顔認証により宿泊者の本人確認を行い、また必要対象者は旅券画像を取得し保存する機能が、自治体の条例等による明確な規制がある場合を除いて、フロント内に職員常駐させることなく対面での面接不要で、ホテルへのチェックイン業務を行える機能に該当することを確認したい。

5. 確認の求めに対する回答の内容

(1) 玄関帳場の設置について

玄関帳場の設置については、旅館業法施行令（昭和32年政令第152号）第1条において、「宿泊しようとする者との面接に適する玄関帳場その他当該者の確認を適切に行うための設備として厚生労働省令で定める基準に適合するものを有すること」と規定している。この基準とは、旅館業法施行規則（昭和23年厚生省令第28号）第4条の3において、「①事故が発生したときその他の緊急時における迅速な対応を可能とする設備を備えていること、②宿泊者名簿の正確な記載、宿泊者との間の客室の鍵の適切な受渡し及び宿泊者以外の出入りの状況の確認を

可能とする設備を備えていること、のいずれにも該当すること」と規定されている。ただし、旅館業における衛生等管理要領（平成12年12月15日付け生衛発第1811号厚生省生活衛生局長通知「公衆浴場における衛生等管理要領等について」別添3。以下「衛生等管理要領」という。）では、特定の要件を満たす場合は、玄関帳場又はフロントに代替する機能を有する設備を備えているものとして、玄関帳場又はフロントを設置しないことができることとしている。

その要件としては、①緊急時における迅速な対応のための体制整備、②ビデオカメラ等による本人確認と出入りの状況の確認、③適切な鍵の受渡しの全てを満たすこととなっている。

今般申請のあったシステムを利用するサービスでは、①宿泊施設の従業員は施設内に待機し、緊急時には10分程度で駆けつけることができる、②チェックイン端末のカメラを使用した顔認証による宿泊者の本人確認や、ビデオカメラ等による出入りの状況の確認を行う、③顔認証ルームキーにより物理鍵を使用しない、又は物理鍵を使用する場合も受渡しを適切に行う、こととされている。

衛生等管理要領に示される要件を満たすと判断されることから、当該サービスは、衛生等管理要領に定める「玄関帳場又はフロントに代替する機能を有する設備を備えているもの」とみなして差し支えない。

(2)宿泊者名簿の記載について

衛生等管理要領において、宿泊者名簿の正確な記載を確保するための措置として、本人確認を行うことを求めている。本人確認は対面により行う、又は対面と同等の手段として、宿泊者の顔及び旅券が画像により鮮明に確認できること、当該画像が施設の近傍から発信されていることを確認できること、の要件に該当するICTを活用した方法等により行うこととしている。

当該システムは顔認証を行うことにより、宿泊者の本人確認を行い、また顔認証を行うのとはほぼ同時に、ビデオカメラ等により健康状態を別途確認することができ、さらに、必要対象者の旅券画像を取得し保存する機能を有するとされている。なお、当該画像が施設の近傍から発信されていることについては、当該施設の所在地を管轄する保健所において実地に確認される必要がある。

したがって、当該システムはICTを活用した方法により宿泊者の本人確認が適切に行われると想定されることから、上述の保健所による確認が行われることを条件に、衛生等管理要領に定める宿泊者の本人確認に係る「対面と同等の手段」とみなして差し支えない。

(3)結語

当該システムは、玄関帳場又はフロント及び宿泊者名簿に関し、衛生等管理要領に定める要件を満たすものとみなして差し支えない。ただし、宿泊施設の所在地を管轄する自治体の条例等により規制が設けられている場合には、当該規制に従う必要がある。