
宿泊施設のスマートチェックイン導入の制約に関する
東京 23 区一斉調査報告書

2020/12/22

株式会社電縁

目次

1	本書について	1
2	東京 23 区一斉調査の概要	2
2.1	調査目的	2
2.2	東京 23 区一斉調査の進め方	2
3	調査結果.....	3
3.1	調査結果概要	3
3.2	個別調査結果	6
3.2.1	千代田区	7
3.2.2	中央区.....	8
3.2.3	港区	9
3.2.4	新宿区.....	10
3.2.5	文京区.....	11
3.2.6	台東区.....	12
3.2.7	墨田区.....	13
3.2.8	江東区.....	14
3.2.9	品川区.....	15
3.2.10	目黒区	16
3.2.11	大田区.....	17
3.2.12	世田谷区.....	18
3.2.13	渋谷区	19
3.2.14	中野区	20
3.2.15	杉並区	21
3.2.16	豊島区	22
3.2.17	北区.....	23
3.2.18	荒川区	24
3.2.19	板橋区	25
3.2.20	練馬区	26
3.2.21	足立区	27
3.2.22	葛飾区	28
3.2.23	江戸川区.....	29
3.2.24	調査結果一覧	30
4	まとめ	31

1 本書について

コロナウイルスの第三波に伴い、宿泊施設においてさらなる感染拡大防止策が求められている昨今、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会・日本旅館協会・全日本シティホテル連盟が定めた「宿泊施設における新型コロナウイルス対応ガイドライン」では、感染拡大予防策として「モバイルによるプリチェックインの導入」「生体認証やモバイル端末によるキーレスシステムの導入」による非接触化を推奨しています。

コロナ対策は急務ですが、ICTツールの導入によるチェックイン業務の流れが変わる場合は、保健所の許可が必要です。電縁では、多くの宿泊施設様から導入可否のお問い合わせを多数頂いており、宿泊施設様が迅速にICTツールによる非接触化を実現できるよう、第一弾として東京23区の調査を実施し、その結果をまとめました。

各区の方針は本書に記載されている通りですが、宿泊施設によって個別で判断が必要なケースも有るので、スマートチェックインの導入に関しては必ず各区に問合せをお願いいたします。

2 東京 23 区一斉調査の概要

本調査の実施内容について説明いたします。

2.1 調査目的

自治体によって、宿泊施設へのスマートチェックインに関わる要件が異なるため、こういった制約が有るのが把握しにくい実態があります。

そのため、まずは施設数・利用者数の多い東京 23 区においての現状を把握・理解することを目的として実施いたしました。

各区において、無人での利用・AI の活用・その他制約等を洗い出し、個別にまとめました。

2.2 東京 23 区一斉調査の進め方

東京 23 区一斉調査は、各区の担当部署へ電話で聞き取り調査を行いました。

maneKEY の導入に際して得た既存の問題点を整理・リストアップし、ヒアリングシートを作成したうえでの調査となります。

3 調査結果

3.1 調査結果概要

まずはじめに各区ともに、ICT の導入に関しては許可されており、その内チェックイン業務の無人化が可能な区は 23 区中 18 区となりました。

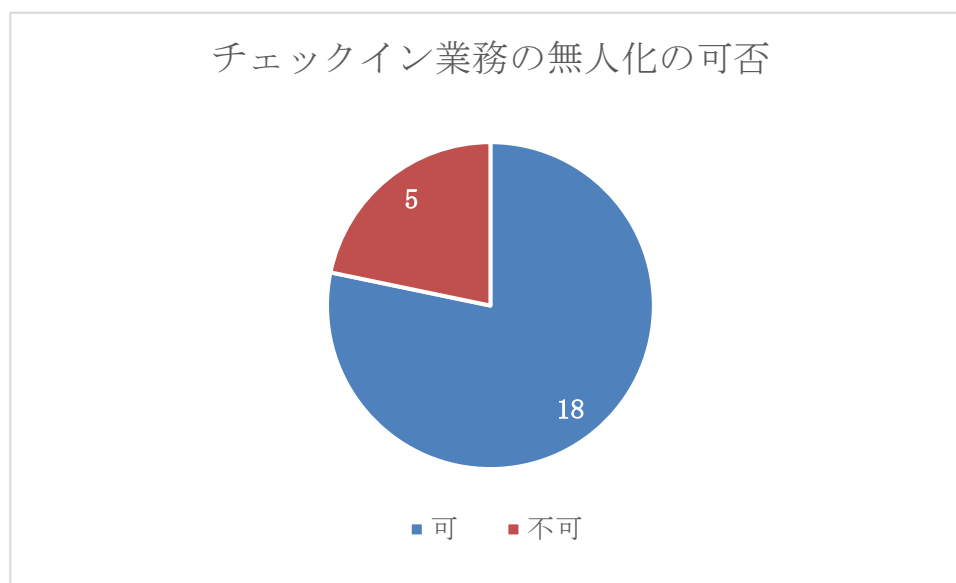


図 1. チェックイン業務の無人化の可否

しかし、明示的に AI を利用した本人確認が可能な区は世田谷区と墨田区および練馬区のみでした。そのため、他の区では無人の場合はテレビ電話等を利用して本人確認を行う必要があります。

「チェックイン業務の無人化の可否」および「AI を利用した本人確認の可否」の結果を地図上にマッピングしたものが下図となります。

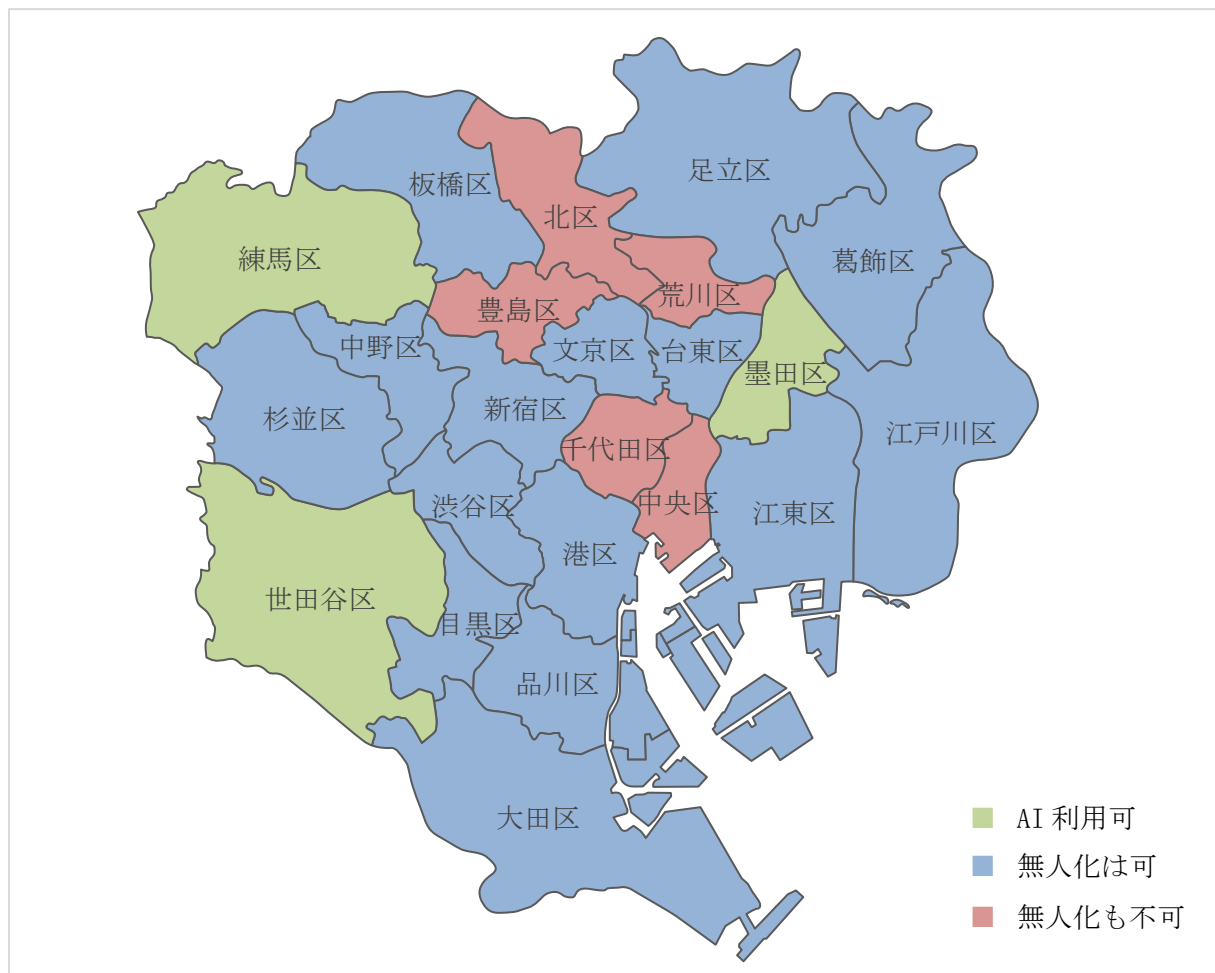


図 2. チェックイン業務の無人化の可否と AI を利用した本人確認の可否マッピング

AI を利用した本人確認が不可能な区では、テレビ電話を用いた本人確認が可能となっているのでそちらを利用することとなります。

なおチェックイン業務が無人で可能な場合でも、監視カメラの設置や施設内への常駐が必須など業法で定められている部分には従う必要がありますのでご注意ください。

また、大田区では宿泊客のサインが必須（デジタルでも可）であったり、渋谷区や足立区・葛飾区ではスマートロックを利用する際に宿泊客のスマホ端末の利用が不可など、各区で個別の要件が見られました。

なおスマートロックが許可されている場合でも、スマホを持っていない宿泊客への代替案も含めた対応を考慮する必要がありました。

「テレビ電話の可否」と「宿泊客のスマホ端末利用可否」の関係性を表したのが次の図になります。

		テレビ電話		
		○	△	×
宿泊客の端末利用	○	9	1	3
	△	3	3	1
	×	3	0	0

図 3. 「テレビ電話の可否」と「宿泊客のスマホ端末利用可否」の関係性

どちらも許可されている区が多いものの、どちらかだけ NG などのケースも有り、共通的な認識があると言うよりは判断が区（自治体）に任されていると感じられる結果になりました。

宿泊者名簿への登録項目という観点では、項目はほぼ共通で基本的には以下の項目でした。

- 氏名
- 住所
- 職業
- 性別
- 年齢
- 前泊地
- 行先地
- 到着日時
- 出発日時
- 室名
- 国籍（日本に住所を有さない外国人の場合）
- 旅券番号（日本に住所を有さない外国人の場合）

世田谷区や杉並区・北区では性別が必須では無かったり、北区では年齢ではなく生年月日を求めるなど、非常に細かい部分での違いが見られました。

こちらは宿泊事業者以上に宿泊事業者向けにシステムを開発している会社に影響が大きいと思われます。

3.2 個別調査結果

ここからは個別の調査結果を載せていきます。
調査結果の項目の説明は以下の通りです。

- 自治体名
 - 調査対象の自治体名
- 担当部署
 - 回答いただいた部署名
- 無人利用
 - チェックイン業務が無人化可能かどうか
- AI による本人確認
 - maneKEY のような AI を用いた本人確認が可能かどうか
- テレビ電話
 - テレビ電話での本確認がかのうかどうか
- サイン
 - 宿泊客のサインを別で求めるかどうか
- 宿泊客の端末利用
 - スマートロック利用時に宿泊客の端末が利用可能かどうか
- 宿泊者名簿への登録項目
 - チェックイン時に記入・入力が必要な項目
- 参考 URL
 - 今回の調査に関連した情報が得られる URL
- その他
 - その他の補足情報

3.2.1 千代田区

項目名	内容
自治体名	千代田区
担当部署	生活衛生課 環境衛生係
無人利用	不可
AI による本人確認	不可ではないが、対面での本人確認も必要
テレビ電話	不可
サイン	不要
宿泊客の端末利用	可
宿泊者名簿への 登録項目	氏名、住所、職業、性別、年齢、前泊地、行先地、到着時間、出発時間、室名 日本に住所を有さない外国人の場合、さらに国籍と旅券番号
参考 URL	https://www.city.chiyoda.lg.jp/koho/kurashi/kankyoese/egyo/ryokan.html
その他	スマートチェックイン時に、事前入力 of 個人情報に間違いが無いかを確認出来る 方法が有ることが望ましい。

3.2.2 中央区

項目名	内容
自治体名	中央区
担当部署	生活衛生課 環境衛生係
無人利用	不可
AI による本人確認	不可
テレビ電話	不可
サイン	不要
宿泊客の端末利用	可
宿泊者名簿への 登録項目	氏名、住所、職業、性別、年齢、前泊地、行先地、到着日時、出発日時、室名 日本に住所を有さない外国人の場合、さらに国籍と旅券番号
参考 URL	https://www.city.chuo.lg.jp/kenko/hokenzyo/kankyoeisei/todokede.html
その他	チェックイン時に宿泊者名簿をフロントで記入する必要がある。

3.2.3 港区

項目名	内容
自治体名	港区
担当部署	生活衛生課
無人利用	可
AI による本人確認	不可
テレビ電話	可
サイン	不要
宿泊客の端末利用	要問合せ
宿泊者名簿への 登録項目	氏名、住所、職業、性別、年齢、前泊地、行先地、到着日時、出発日時、室名 日本に住所を有さない外国人の場合、さらに国籍と旅券番号
参考 URL	https://www.city.minato.tokyo.jp/kankyouseiseishidou/kuse/egyokyoka/tetsuzuki/ryokan.html
その他	本人確認は対面に準ずる形でないと OK が出せないとのこと。

3.2.4 新宿区

項目名	内容
自治体名	新宿区
担当部署	衛生課 環境衛生係
無人利用	可
AI による本人確認	不可
テレビ電話	可
サイン	不要
宿泊客の端末利用	要問合せ
宿泊者名簿への 登録項目	氏名、住所、職業、性別、年齢、前泊地、行先地、到着日時、出発日時、室名 日本に住所を有さない外国人の場合、さらに国籍と旅券番号
参考 URL	https://www.city.shinjuku.lg.jp/jigyo/file03_03_00008.html
その他	スマートロックで宿泊客の端末を利用する際は、「鍵の受け渡しがしっかりしている」と判断されれば使用の許可が下りる可能性が高いが、前例が無いので問合せする必要がある。 また、パスポートの事前撮影は OK だが、現地での確認も必要。

3.2.5 文京区

項目名	内容
自治体名	文京区
担当部署	生活衛生課
無人利用	可
AI による本人確認	不可
テレビ電話	可
サイン	不要
宿泊客の端末利用	可
宿泊者名簿への 登録項目	氏名、住所、職業、性別、年齢、前泊地、行先地、到着時間、出発時間、室名 日本に住所を有さない外国人の場合、さらに国籍と旅券番号
参考 URL	https://www.city.bunkyo.lg.jp/hoken/seikatsueisei/kankyo/eigyo/kaisetsu/ryokann.html
その他	無人の場合は、ホテル関係者が常時監視カメラをチェックしておかなければなら ない。

3.2.6 台東区

項目名	内容
自治体名	台東区
担当部署	生活衛生課 環境衛生担当
無人利用	可
AI による本人確認	要問合せ
テレビ電話	要問合せ
サイン	不要
宿泊客の端末利用	要問合せ
宿泊者名簿への 登録項目	氏名、住所、職業、性別、年齢、前泊地、行先地、到着日時、出発日時、室名 日本に住所を有さない外国人の場合、さらに国籍と旅券番号
参考 URL	https://www.city.taito.lg.jp/kenchiku/jutaku/eisei/kankyoeisei/20180903162819383.html
その他	AI やテレビ電話による本人確認に関しては、実際に設置する施設の平面図を用意した うえで問合せが必要。 宿泊客の端末利用に関しては前例が無いため、施設側から個別の問合せが必要。

3.2.7 墨田区

項目名	内容
自治体名	墨田区
担当部署	生活衛生課 生活環境係
無人利用	可
AI による本人確認	可
テレビ電話	可
サイン	不要
宿泊客の端末利用	可
宿泊者名簿への 登録項目	氏名、住所、職業、性別、年齢、前泊地、行先地、到着日時、出発日時、室名 日本に住所を有さない外国人の場合、さらに国籍と旅券番号
参考 URL	https://www.city.sumida.lg.jp/kenko_fukushi/eisei/kankyo_eisei/ryokan.html
その他	AI による本人確認は OK だが、不具合が起きた時などの対応が整備されている必要が有る。 宿泊客の端末利用も可能だが、スマホを持っていない方を宿泊拒否するなどならないような対策が必要。

3.2.8 江東区

項目名	内容
自治体名	江東区
担当部署	生活衛生課 環境衛生係
無人利用	可
AI による本人確認	要問合せ
テレビ電話	可
サイン	不要
宿泊客の端末利用	要問合せ
宿泊者名簿への 登録項目	氏名、住所、職業、性別、年齢、前泊地、行先地、到着日時、出発日時、室名 日本に住所を有さない外国人の場合、さらに国籍と旅券番号
参考 URL	https://www.city.koto.lg.jp/260403/fukushi/ese/kankyo/ryokan.html
その他	AI による本人確認は前例が無いため、導入予定の施設から問合せが必要。 宿泊客の端末利用に関してはチェックインしている間だけ使えるような制御が されていれば問題無さそうだが、こちらも前例が無いため問合せが必要。

3.2.9 品川区

項目名	内容
自治体名	品川区
担当部署	生活衛生課 医療環境衛生担当
無人利用	可
AI による本人確認	不可ではないが、補助的な使い方に限る
テレビ電話	可
サイン	不要
宿泊客の端末利用	可
宿泊者名簿への 登録項目	氏名、住所、職業、性別、年齢、前泊地、行先地、到着日時、出発日時、室名 日本に住所を有さない外国人の場合、さらに国籍と旅券番号
参考 URL	https://www.city.shinagawa.tokyo.jp/PC/kenkou/kenkou-eisei/kenkou-eisei-kankyo/hpg000017848.html https://www.city.shinagawa.tokyo.jp/reiki/reiki_honbun/g110RG00000588.html
その他	AI による本人確認は補助的に使用する分には問題無いが、本人確認としては人間の目での確認が必須となる。

3.2.10 目黒区

項目名	内容
自治体名	目黒区
担当部署	生活衛生課 環境衛生係
無人利用	可
AI による本人確認	不可
テレビ電話	可
サイン	不要
宿泊客の端末利用	可
宿泊者名簿への 登録項目	氏名、住所、職業、性別、年齢、前泊地、行先地、到着日時、出発日時、室名 日本に住所を有さない外国人の場合、さらに国籍と旅券番号
参考 URL	https://www.city.meguro.tokyo.jp/smph/kurashi/hoken_eisei/eisei/kankyau/eigyo_minasama/ryokan/ryokantetsuduki.html
その他	スマートロックを利用する際は、スマホを持ってない方にも対応できる形をとる必要がある。

3.2.11 大田区

項目名	内容
自治体名	大田区
担当部署	生活衛生課 環境衛生担当
無人利用	可
AI による本人確認	不可
テレビ電話	可
サイン	要
宿泊客の端末利用	要問合せ
宿泊者名簿への 登録項目	氏名、住所、職業、性別、年齢、前泊地、行先地、到着日時、出発日時、室名、 宿泊者の連絡先（全員分） 日本に住所を有さない外国人の場合、さらに国籍と旅券番号
参考 URL	http://www.city.ota.tokyo.jp/seikatsu/hoken/eisei/riyoubiyou/tetuduki/ryokanngyou.html
その他	宿泊客の端末利用に関しては前例が無いため、施設からの問合せが必要。

3.2.12 世田谷区

項目名	内容
自治体名	世田谷区
担当部署	生活衛生課 環境衛生施設係
無人利用	可
AI による本人確認	可
テレビ電話	可
サイン	不要
宿泊客の端末利用	可
宿泊者名簿への 登録項目	氏名、住所、職業、年齢、前泊地、行先地、到着日時、出発日時、室名 日本に住所を有さない外国人の場合、さらに国籍と旅券番号
参考 URL	https://www.city.setagaya.lg.jp/mokuji/fukushi/003/009/d00160046.html
その他	

3.2.13 渋谷区

項目名	内容
自治体名	渋谷区
担当部署	生活衛生課 環境衛生係
無人利用	可
AI による本人確認	不可
テレビ電話	可
サイン	不要
宿泊客の端末利用	不可
宿泊者名簿への 登録項目	氏名、住所、職業、性別、年齢、前泊地、行先地、到着日時、出発日時、室名 日本に住所を有さない外国人の場合、さらに国籍と旅券番号
参考 URL	https://www.city.shibuya.tokyo.jp/jigyosha/eisei/kankyo/ryokangyo.html https://www.city.shibuya.tokyo.jp/reiki_int/reiki_honbun/g114RG00000731.html
その他	スマートロックを利用する際は、宿泊客のスマホが利用できないので施設側で操作のスマホを用意する必要がある。

3.2.14 中野区

項目名	内容
自治体名	中野区
担当部署	生活衛生課 医薬環境衛生係
無人利用	可
AI による本人確認	不可
テレビ電話	可
サイン	不要
宿泊客の端末利用	可
宿泊者名簿への 登録項目	氏名、住所、職業、性別、年齢、前泊地、行先地、到着日時、出発日時、室名 日本に住所を有さない外国人の場合、さらに国籍と旅券番号
参考 URL	https://www.city.tokyo-nakano.lg.jp/dept/475000/d022062.html
その他	スマートロックの利用で宿泊客の端末を活用するのは可能だが、操作権限の受け渡しはチェックイン後に適切に行える必要がある。

3.2.15 杉並区

項目名	内容
自治体名	杉並区
担当部署	生活衛生課
無人利用	可
AI による本人確認	不可
テレビ電話	可
サイン	不要
宿泊客の端末利用	可
宿泊者名簿への 登録項目	氏名、住所、職業、年齢、前泊地、行先地、到着時間、出発時間、室名 日本に住所を有さない外国人の場合、さらに国籍と旅券番号
参考 URL	https://www.city.suginami.tokyo.jp/guide/kenko/eigyo/1004845.html
その他	

3.2.16 豊島区

項目名	内容
自治体名	豊島区
担当部署	生活衛生課 環境衛生グループ
無人利用	不可
AI による本人確認	不可
テレビ電話	不可
サイン	不要
宿泊客の端末利用	要問合せ
宿泊者名簿への 登録項目	氏名、住所、職業、性別、年齢、前泊地、行先地、到着日時、出発日時、室名 日本に住所を有さない外国人の場合、さらに国籍と旅券番号
参考 URL	
その他	本人確認は必ず対面の必要が有る。 スマートロックの利用時に宿泊客の端末を利用する場合、前例が無いので施設からの問い合わせが必要。

3.2.17 北区

項目名	内容
自治体名	北区
担当部署	生活衛生課 環境衛生係
無人利用	不可
AI による本人確認	不可
テレビ電話	不可
サイン	不要
宿泊客の端末利用	可
宿泊者名簿への 登録項目	氏名、住所、職業、生年月日、到着日時、出発日時、室名 日本に住所を有さない外国人の場合、さらに前泊地、行先地、国籍、旅券番号
参考 URL	http://www.city.kita.tokyo.jp/reiki/H355902100027/H355902100027.html
その他	本人確認は必ず対面の必要がある。 スマートロックの利用時に宿泊客の端末を利用する場合、緊急時に対応が出来る 仕組みが有れば問題無いが、前例が無いので施設からの問い合わせが必要。

3.2.18 荒川区

項目名	内容
自治体名	荒川区
担当部署	生活衛生課 環境衛生係
無人利用	不可
AI による本人確認	不可
テレビ電話	限定的に可
サイン	不要
宿泊客の端末利用	可
宿泊者名簿への 登録項目	氏名、住所、職業、性別、年齢、前泊地、行先地、到着日時、出発日時、室名 日本に住所を有さない外国人の場合、さらに国籍と旅券番号
参考 URL	https://www.city.arakawa.tokyo.jp/a032/jigyousha/toroku/ryokangyotetsuduki.html
その他	テレビ電話は接触を避ける為に、ガラス越しで宿泊客の顔が確認できる距離であれば可能。

3.2.19 板橋区

項目名	内容
自治体名	板橋区
担当部署	生活衛生課 環境衛生施設グループ
無人利用	可
AI による本人確認	要問合せ
テレビ電話	可
サイン	不要
宿泊客の端末利用	可
宿泊者名簿への 登録項目	氏名、住所、職業、性別、年齢、前泊地、行先地、到着日時、出発日時、室名 日本に住所を有さない外国人の場合、さらに国籍と旅券番号
参考 URL	https://www.city.itabashi.tokyo.jp/kenko/eisei/kankyo/ryokan/1003880.html
その他	AI による本人確認は前例が無いため、施設からの問合せが必要。 スマートロックの利用時に宿泊客の端末を利用する際は、過去の宿泊者が操作で 来てしまわないようセキュリティ対策がされていれば問題無い。

3.2.20 練馬区

項目名	内容
自治体名	練馬区
担当部署	生活衛生課 環境衛生監視担当
無人利用	可
AI による本人確認	可
テレビ電話	可
サイン	不要
宿泊客の端末利用	可
宿泊者名簿への 登録項目	氏名、住所、職業、性別、年齢、前泊地、行先地、到着日時、出発日時、室名 日本に住所を有さない外国人の場合、さらに国籍と旅券番号
参考 URL	https://www.city.nerima.tokyo.jp/hokenfukushi/eisei/kankyoeisei/hotel.html
その他	AI による本人確認は対面と同等レベルであれば利用可能。 宿泊客の端末利用は可能だが、スマホを持っていない宿泊客への対応も考える必要がある。

3.2.21 足立区

項目名	内容
自治体名	足立区
担当部署	生活衛生課
無人利用	可
AI による本人確認	要問合せ
テレビ電話	可
サイン	不要
宿泊客の端末利用	不可
宿泊者名簿への 登録項目	氏名、住所、職業、性別、年齢、前泊地、行先地、到着時間、出発時間、室名 日本に住所を有さない外国人の場合、さらに国籍と旅券番号
参考 URL	https://www.city.adachi.tokyo.jp/sekatsuese/syukuhakushisetsueigyousya.html
その他	AI による本人確認は前例が無いため、施設からの問合せが必要。 事前登録した個人情報には施設に来館時に再度確認出来る機能が必要。 スマートロックの利用時に宿泊客のスマホを利用する事は出来ないので、施設側でスマホを用意する必要がある。

3.2.22 葛飾区

項目名	内容
自治体名	葛飾区
担当部署	生活衛生課 環境衛生係
無人利用	可
AI による本人確認	不可
テレビ電話	可
サイン	不要
宿泊客の端末利用	不可
宿泊者名簿への 登録項目	氏名、住所、職業、性別、年齢、前泊地、行先地、到着時間、出発時間、室名 日本に住所を有さない外国人の場合、さらに国籍と旅券番号
参考 URL	http://www.city.katsushika.lg.jp/1000014/1007359/1007374/1007411/1007433/1007456.html
その他	

3.2.23 江戸川区

項目名	内容
自治体名	江戸川区
担当部署	生活衛生課 環境衛生係
無人利用	可
AI による本人確認	要問合せ
テレビ電話	可
サイン	不要
宿泊客の端末利用	要問合せ
宿泊者名簿への 登録項目	氏名、住所、職業、性別、年齢、前泊地、行先地、到着時間、出発時間、室名 日本に住所を有さない外国人の場合、さらに国籍と旅券番号
参考 URL	https://www.city.edogawa.tokyo.jp/e055/kenko/eisei/kankyo/kankyoeisei_kyoka/ryokan.html
その他	AI による本人確認は前例が無いため、施設からの問合せが必要。 スマートロックの利用時に宿泊客のスマホを利用する事も前例が無いので、施設からの問合せが必要。

3.2.24 調査結果一覧

各調査結果を表にまとめたものが以下になります。

自治体名	無人利用	AI	テレビ電話	サイン	端末利用
千代田区	×	△	×	×	○
中央区	×	×	×	×	○
港区	○	×	○	×	△
新宿区	○	×	○	×	△
文京区	○	×	○	×	○
台東区	○	△	△	×	△
墨田区	○	○	○	×	○
江東区	○	△	○	×	△
品川区	○	△	○	×	○
目黒区	○	×	○	×	○
大田区	○	×	○	○	△
世田谷区	○	○	○	×	○
渋谷区	○	×	○	×	×
中野区	○	×	○	×	○
杉並区	○	×	○	×	○
豊島区	×	×	×	×	△
北区	×	×	×	×	○
荒川区	×	×	△	×	○
板橋区	○	△	○	×	○
練馬区	○	○	○	×	○
足立区	○	△	○	×	×
葛飾区	○	×	○	×	×
江戸川区	○	△	○	×	△

4 まとめ

スマートチェックインの導入はまだ始まったばかりであり、自治体によって細かい違いが見られました。また、実際の施設の状態を確認してから判断するという回答の自治体も多く、線引きがはっきりしていない現状が確認出来ました。

日々変わるコロナウイルスの状況などもあり、今回の調査結果に関して今後も同じ回答が得られるとは限りません。

スマートチェックインを導入する際は、保健所への問合せをおすすめいたします。

<この資料に関するお問い合わせ先>

株式会社電縁（DENEN Co. Ltd.）

〒141-0031

東京都品川区西五反田 1-21-8 ヒューリック五反田山手通ビル 7 階

manekey@denen.com

