

## ICTを活用した宿泊施設における非対面形式のチェックインに関する実証実験について (最終報告)

### 1 概要

簡易宿所等の宿泊施設では、本人確認のために直接対面によるチェックインを必要としているが、今般のICT普及を踏まえ、公募した施設において令和元年5月から令和2年2月までの間、非対面式チェックインの導入に関する実証実験を行った。

2月末までの当該施設の運用状況を確認したところ、本人確認や宿泊者情報の管理などに問題が認められなかったことから、令和2年4月から非対面式チェックインを本格導入することとするもの。

### 2 実証実験実施中の施設

**6事業者，12施設**（博多区5，中央区7）（応募：8事業者，15施設）

（実施施設の内訳）テナントビルの一部：6施設      ビル全体：1施設  
共同住宅タイプ      ：4施設      戸建て      ：1施設

### 3 宿泊実績（R1.5～R2.2末）

宿泊施設数	<b>12施設</b>	延べ宿泊者数		<b>10,637人</b>	
客室数	<b>37室</b>	国籍別の内訳（人）	日本	<b>6,042</b>	<b>56.8%</b>
宿泊させた延べ日数	<b>5,342日</b>		韓国・中国・香港・台湾	<b>3,813</b>	<b>64.5%</b>
延べ宿泊者数	<b>10,637人</b>		東南アジア	<b>386</b>	<b>6.5%</b>
			ヨーロッパ	<b>149</b>	<b>2.5%</b>
			米国	<b>88</b>	<b>1.5%</b>
			その他	<b>159</b>	<b>2.7%</b>

### 4 実証実験にて確認した事項

(1) 実証実験開始時や11月，3月に各施設を訪問

→非対面式チェックインは問題なく行われていることを確認。

(2) 2か月ごとの宿泊実績や苦情内容に関する定期報告

→特に問題は認められなかった。

要望1件：パスポート写真が鮮明に映らない（高解像度の機器に変更して対応済）

確認事項	確認した内容
適切な本人確認が可能か	チェックインに使用するカメラ，モニター，タブレット等で通話し，解像度や音声，設置位置を確認
宿泊者情報の管理は適切か	管理事務所にて正確な宿泊者名簿，鮮明なパスポートのデータが保存されていることを確認
チェックインの手順	タブレットを用いた注意事項の説明や，部屋の鍵となる暗証番号の提供方法などを確認
適正民泊の運営	・周辺住民の苦情はないことを確認 ・管理事務所に複数台の自転車等が配置され，有事の際に的確な対応が可能であることを確認

## 5 まとめ

今回の実証実験の結果、以下のとおりタブレット等を用いることによる非対面式でも直接対面と同等の手続きが可能であることを確認できたため、運用通知を改正し、必要な条件を付与し、全ての施設において非対面でのチェックインを可能とすることとする。

- (1) 令和元年5月から令和2年2月までにおいて、延べ5,342日、延べ宿泊者数10,637人の宿泊実績が得られた。
- (2) 本人確認及び宿泊者情報の管理については、タブレット等を用いたビデオ通話やAI認証、外国人宿泊者の鮮明なパスポート写真の保存により、適切に運用可能なことを確認した。
- (3) 署名をとることとしている建物の管理取扱いに関する注意事項についても、タブレット等で宿泊者が確実に確認するための措置が取られていた。
- (4) 施設の周辺住民等の苦情増加が懸念されたが、苦情は寄せられていない。

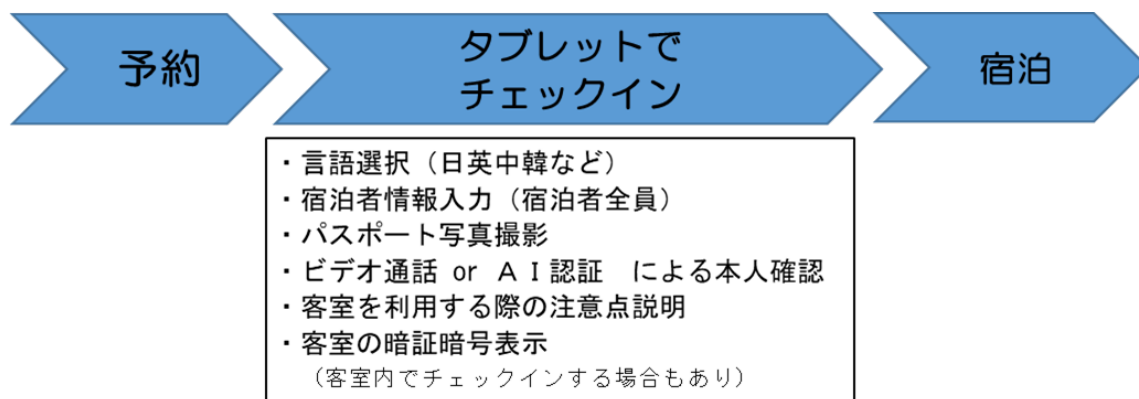
## 6 非対面形式の条件

テレビ電話、タブレット端末その他の機器を用いて、宿泊者の顔及び旅券等の鮮明な画像により、確実に本人確認をすることができる設備を設けること。

- (1) 宿泊施設又はその存する敷地や建物等には、テレビ電話、タブレット端末その他の機器を用いて、宿泊者名簿の記載、建物の管理取扱い責任の説明、宿泊者の顔及び旅券を鮮明に撮影可能な設備を有すること。
- (2) 管理事務所等には、(1)により取得した宿泊者名簿の入力内容及び宿泊者の顔及び旅券の画像が確認でき、かつ、これらの画像を宿泊者名簿と共に保存することが可能な設備を有すること。

## 参考

### 1 チェックインの流れ



## 2 施設写真

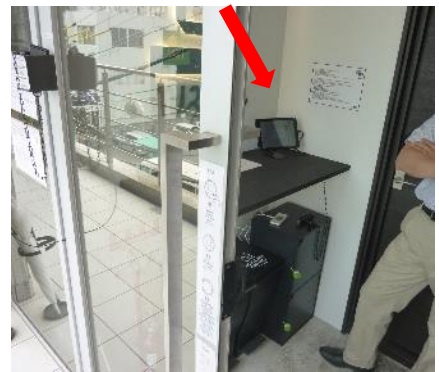
＜戸建てタイプ＞



＜共同住宅タイプ＞



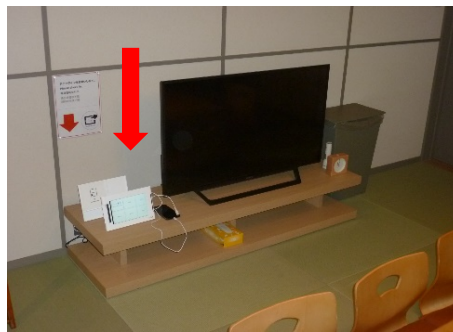
＜施設内のタブレット＞



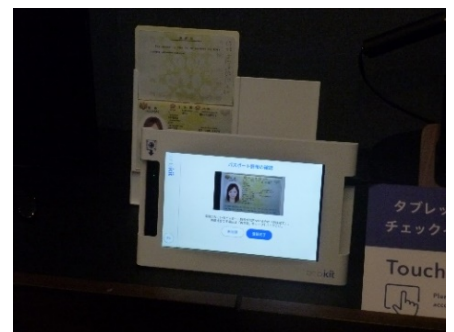
＜テナントビルの一部＞



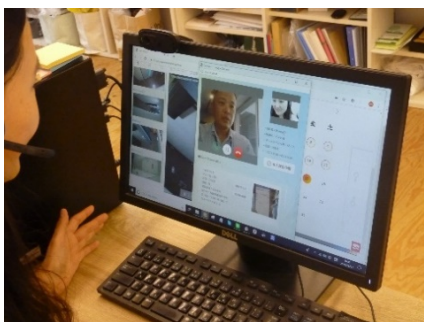
＜客室内のタブレット＞



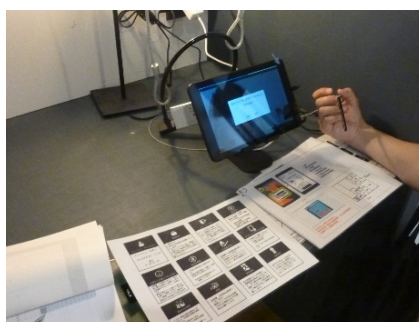
＜パスポート撮影の様子＞



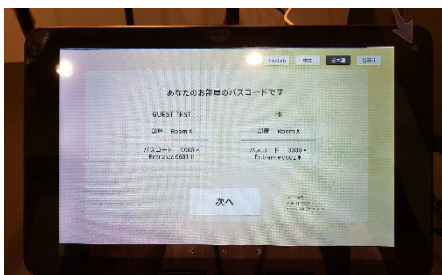
＜ビデオ通話による本人確認＞



＜部屋の管理取扱い説明＞



＜手続き後の部屋の鍵表示＞



### 3 実証実験実施施設

	施設名称	施設所在地	事業者名
1	レガティオ博多駅東	博多区博多駅東3丁目9番22号	合同会社K.H.P
2	R-TENJIN 101	中央区春吉2丁目17番3-101号	有限会社川口不動産商事
3	R-TENJIN 201	中央区春吉2丁目17番3-201号	川口 博美
4	HIROビル(301)	博多区博多駅前4丁目25番14-301号	株式会社リョウ・コーポレーション
5	HIROビル(401)	博多区博多駅前4丁目25番14-401号	株式会社リョウ・コーポレーション
6	MUSUBI HOTEL MACHIYA HARUYOSHI	中央区春吉2丁目7番16号	株式会社TABICT
7	TRIP POD SHIMOGOFUKU-MACHI	博多区下呉服町3番14号	株式会社TABICT
8	TRIP POD MINOSHIMA A	博多区美野島1丁目6番10号	株式会社TABICT
9	mizuka Imaizumi	中央区今泉1丁目17番16-1号 5F	株式会社Hosty
10	mizuka Imaizumi II	中央区今泉1丁目13番5号 ブルク今泉101	株式会社Hosty
11	mizuka Nakasu1-unmanned hotel	中央区西中洲1番14号プロスペリタ西中洲5F	株式会社Hosty
12	mizuka Daimyo1-check-in@our shared reception(5min)	中央区大名1丁目3番3号 NEO大名II 3F E号室	株式会社Hosty