

事務連絡
令和7年3月11日

各都道府県
保健所設置市
特別区

生活衛生担当課 御中

厚生労働省健康・生活衛生局生活衛生課

旅館業における衛生等管理要領の改正（令和7年3月11日付）に関するFAQについて

今般、「旅館業における衛生等管理要領の一部改正について」（令和7年3月11日付け健生発0311第1号厚生労働省健康・生活衛生局長通知）による改正後の旅館業における衛生等管理要領（「公衆浴場における衛生等管理要領等について」（平成12年12月5日付け生衛発第1811号厚生省生活衛生局長通知）別添3）における玄関帳場等関係の運用上の疑義について、別紙のとおり取りまとめましたので、これらについて十分御了知の上、適切な対応をお願いいたします。

（参考）規制改革実施計画（令和6年6月21日閣議決定）

・旅館業法の簡易宿所営業における玄関帳場等の規制（抜粋）

- a 厚生労働省は、「旅館業における衛生等管理要領」（昭和59年8月28日厚生省生活衛生局長通知）において、簡易宿所営業では「適当な規模の玄関、玄関帳場若しくはフロント又はこれに類する設備を設けること」（以下「フロント設置要件」という。）や「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のための体制が整備されていること。緊急時に対応できる体制については、宿泊者の緊急を要する状況に対し、その求めに応じて、通常おおむね10分程度で職員等が駆けつけることができる体制をとること」（以下「駆けつけ要件」という。）が望ましいとしているが、その趣旨が防犯対策を含めた宿泊者の安全や本人確認、鍵の受渡し等の円滑化による利便性の確保であることを踏まえ、各事業者が既に行っているデジタル技術の活用による効率的な事例を収集・公表し、新規参入希望者を始め事業者が参考にできるよう横展開を図る。
- b 厚生労働省は、簡易宿所外のコールセンターにおいてテレビ電話等を活用し遠隔で宿泊者の相談や苦情に常時対応する方法などデジタル技術を活用した手法について、現行の手法と同水準の安全性等を確保できる方法の要件を検討し、そうした要件を満たす方法について、現行のフロント設置要件及び駆けつけ要件と同等に望ましいものとして明示する通知の改正を行う。
- c 厚生労働省は、bの改正について、地方公共団体に対して各地方公共団体の状況に合わせて判断可能であることを含めて周知、条例改正等対応の要請、技術的助言その他必要な措置を講ずる。

(別紙)

旅館業における衛生等管理要領の改正（令和7年3月11日付）に関するFAQ

問1 今般の通知改正はどのような趣旨で行われたものか

(答)

旅館業における人手不足の状況やICTの進展等を踏まえ、宿泊者の安全及び利便性の確保並びに業務の効率化の両立を図る観点から、宿泊者の本人確認等の措置について、現行の手法と同水準の安全性等が確保できる手法を規定するものである。

なお、簡易宿所営業においては、法令において玄関帳場等の設置義務は課せられていないが、玄関帳場等の設置又は本改正により明示されたICTを活用した本人確認等のための設備を有することが望ましい。

問2 「宿泊者専用区域に無断侵入する者がいるとき」が追加されたのはどのような趣旨か。また、「無断侵入する者がいるとき」とは、具体的にどのような場面を想定しているのか。

(答)

営業者において迅速な対応が求められる「緊急時」の例示の一つとして、「宿泊者専用区域に無断侵入する者がいるとき」を明記するものである。

「無断侵入する者がいるとき」とは、営業者が、防犯のためのビデオカメラや宿泊者からの通報等により宿泊者専用区域に無断侵入する者の存在を把握したときを意味するものである。

問3 緊急時に対応できる体制とは、おおむね10分程度の範囲内に常時駆けつけ可能な体制の構築を求めるものなのか。

(答)

「緊急時に対応できる体制」とは、宿泊者の緊急を要する状況に対し、その求めに応じて、通常おおむね10分程度で職員等が駆けつけることができる体制を想定しているものである。

ただし、個々の営業者の具体的な体制については、おおむね10分程度の範囲内に常時駆けつけ可能な事務所等を設置することを画一的・機械的に求める趣旨ではなく、施設の場所や周辺地域の状況、営業形態、営業者の管理体制や関係機関との連携体制等も踏まえ、実際の事案発生時において、発生した事案の状況の把握やその内容、緊急性等に応じた対処を適時適切に行うことができるかという観点から、個別に判断されるべきものである。

問4 「おおむね10分程度」の具体的運用について、個々の事業者の管理体制等を踏まえ、各自治体において10分より長い時間を設定・判断することは可能か。

(答)

問3のとおり、実際の事案発生時において、発生した事案の状況の把握やその内容、緊急性等に応じた適切な対処を行うことができる体制構築が重要であり、各自治体において、施

設の場所や周辺地域の状況、営業形態、営業者の管理体制や関係機関との連携体制等を踏まえ、駆けつけまでに通常要する時間を柔軟に設定・判断することは差し支えない。

問5 「おおむね 10 分程度」の駆けつけ手段は、徒歩を基準に考えるべきか。

(答)

個々の営業者の具体的な体制については、実際の事案発生時において、発生した事案の状況の把握やその内容、緊急性等に応じた対処を適時適切に行うことができるかという観点から、施設の場所や周辺地域の状況、営業形態、営業者の管理体制や関係機関との連携体制等も踏まえ、個別に判断されるべきものであり、駆けつけ手段について徒歩に限定する趣旨ではない。

問6 緊急時の対応について、おおむね 10 分程度の「駆けつけ」以外の手法は許容されているのか。例えば、宿泊者の一般的な相談や苦情などの事案について、駆けつけではなく ICT 等を活用した遠隔での対応は許容されるのか。

(答)

実際の事案発生時においても、全ての事案に対して一律に、常におおむね 10 分程度の駆けつけを求める趣旨ではなく、事案の内容や緊急性等に応じて、適時適切に対処を行うことが重要であり、発生した事案の状況の把握及び緊急性の判断を行った上で、当該事案の対応について ICT 等を活用した遠隔での対応によることは差し支えない。

問7 自動チェックインの場合の本人確認の状況又は宿泊者専用区域に入ろうとする者の出入りの状況の録画における「鮮明な画像」とは、どの程度の鮮明さを有する必要があるのか。現に設置されている防犯カメラで足りるのか。

(答)

営業者において、録画画像の確認を適切に実施することができる程度の鮮明さがあれば足り、現に設置されている防犯カメラによる対応でも差し支えない。

問8 「氏名、住所、連絡先、その他本人確認に必要な情報」の「その他本人確認に必要な情報」には、具体的にどのような情報が含まれるのか。

(答)

「その他本人確認に必要な情報」には、氏名、住所、連絡先のほか、営業者が本人確認に必要と認める情報をいうものであり、営業者が必要と判断した場合には、旅券情報及び条例による上乗せ情報についても事前の登録を求めることは妨げないが、これらの情報を事前登録時に求めることを一律の義務とするものではない。

問9 「自動チェックイン機器等にした事前共有情報及び本人確認情報」の「本人確認情報」とは、具体的にどのような情報が含まれるのか。

(答)

ここでいう「本人確認情報」には、氏名、住所、連絡先は必ず含む必要があるが、これら

以外の情報を事前登録時に営業者が求めた場合に、当該情報について自動チェックイン機器等を通じて確認することまで一律に求めるものではない。

なお、条例による上乗せ情報がある場合には、個々の営業者において、旅館業法（昭和23年法律第138号）第6条第1項及び旅館業法施行規則（昭和23年厚生省令第28号）第4条の2の規定に基づき、当該情報を宿泊者名簿に記載すること。また、宿泊者が日本国内に住所を有しない外国人の場合には、「旅館業の衛生等管理要領」のV5の規定により、当該者の旅券を自動チェックイン機器等に示すことを要すること。

問10 「自動チェックイン機器等に示した事前共有情報及び本人確認情報と、営業者の保有する事前共有情報及び本人確認情報を照合」とは、具体的にどのようなプロセスを想定しているのか。

（答）

自動チェックイン機器等に示した事前共有情報及び本人確認情報と営業者の保有する事前共有情報及び本人確認情報の照合は、事前共有情報及び本人確認情報を一体の情報として、宿泊しようとする者が自動チェックイン機器等に示した情報と営業者が保有する情報について照合することを求めるものであり、以下のような方法についても認められるものである。

- ① 宿泊しようとする者が自動チェックイン機器等に呈示した事前共有情報（二次元コード等）に基づき、営業者が保有する本人確認情報を画面に表示し、必要に応じて情報の追加入力を求めた上で、当該画面に署名させる、確定ボタンを押下する等により宿泊しようとする者がその内容について自身のものと相違ないことの確認を求めることにより、営業者が保有する情報との照合を行う方法
- ② 宿泊しようとする者において、営業者の提供するスマートフォンのアプリケーション等を通じてあらかじめ本人確認情報の登録（予約時に入力した内容の修正を含む。）及び認証を行った上で、当該登録及び認証を経た本人確認情報と紐付けられた事前共有情報（二次元コード等）を施設の自動チェックイン機器等に呈示させることにより、営業者が保有する情報との照合を行う方法

問11 ICTを活用した宿泊者の本人確認や宿泊者以外の出入りの状況の確認、緊急時における対応等の業務について、外部委託を行うことは可能か。

（答）

ICTを活用した宿泊者の本人確認や宿泊者以外の出入りの状況の確認、宿泊者からの連絡や相談への応需、緊急時の駆けつけ等の業務の一部について、当該業務に係る業者等（以下「委託業者等」という。）に委託することは可能であるが、緊急時における迅速な対応が確実に行われるよう、以下の措置が講じられている必要がある。

- ・ 営業者において、委託業者等が行う業務について営業者が適時適切に状況把握や必要な指示等を行うための連絡体制等が講じられていること
- ・ 委託業者等においても、旅館業の施設で事故が発生したとき、宿泊者専用区域に無断侵入する者がいるときその他の緊急時における迅速な対応のための体制が整備されてい

ること

- ・ 予約や本人確認、鍵の受渡しの際などの機会を通じて、宿泊者からの連絡に常時対応可能な委託業者等の連絡先が宿泊者に周知されていること

なお、営業者は、委託業者等が、緊急時における迅速な対応のための体制を整備しているか、宿泊者の求めに応じた対応を実施できているかなど、平時より委託業者等の業務を監督するとともに、委託業者等の体制や業務の状況等について適切に説明できる必要がある。