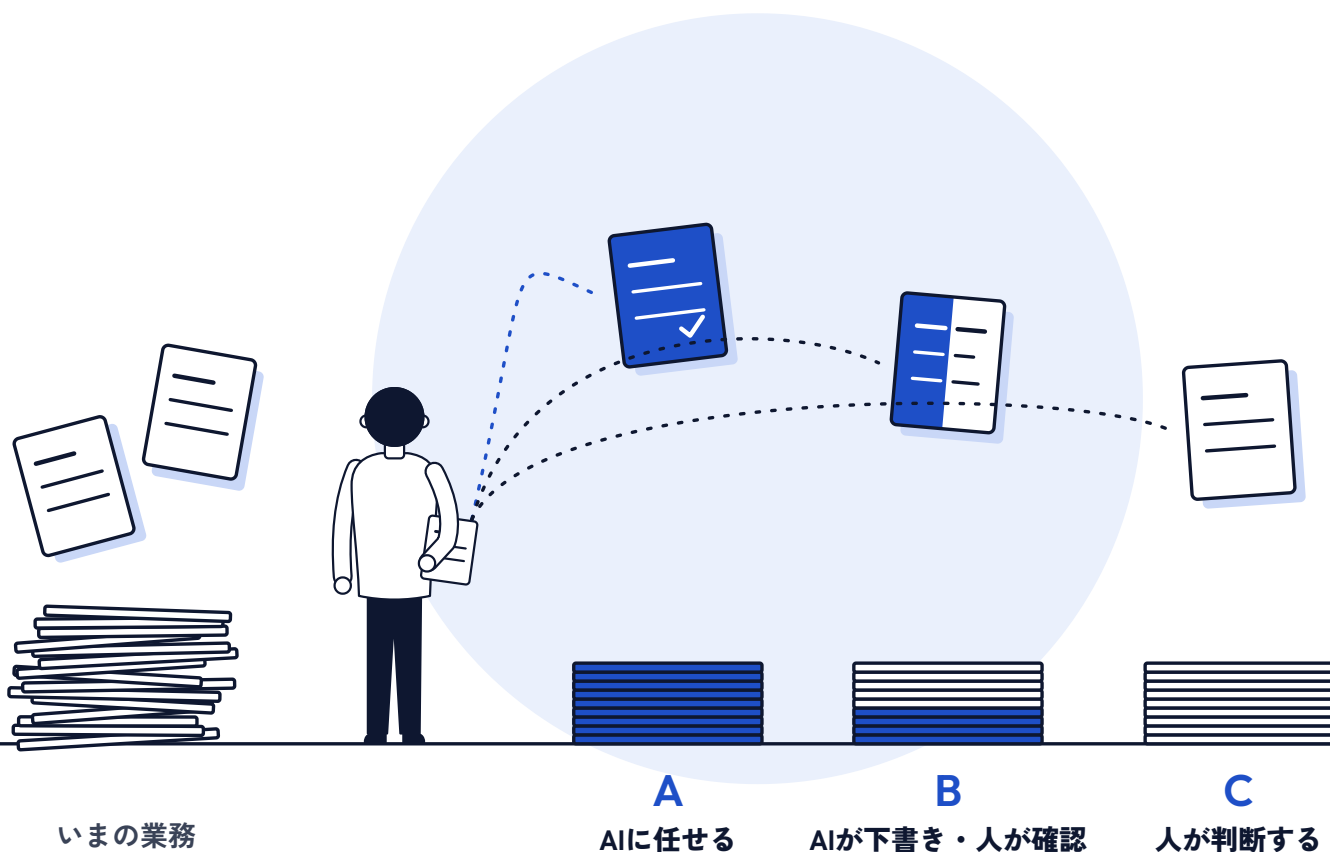


ホテル・旅館でAIに任せられる仕事 任せられない仕事 40選 2026

多言語問い合わせ・口コミ返信・引継ぎ・宿泊者名簿 | 法令の根拠つき仕分け表と
早見表

ホテル・旅館の40の仕事を **任せる・下書きまで・人が決める** に仕分け、
その線を法令と公的資料で説明します。

この資料の対象 ホテル・旅館の総支配人・支配人と、予約・フロント・料飲・清掃の責任者、入力
のルールを決める管理部門の方



この資料に入っているもの

1	業務の仕分け表	40業務に自館の担当と確かめる人を書き込む表	ページ 21
2	最初の1業務の選び方	5つの基準で候補3件を比べる記入表	ページ 29
3	入力の早見表	名簿・旅券・カード番号・申告の入れてよい範囲	ページ 33
4	人が決める業務の根拠一覧	11業務と旅館業法などの条番号を1つの表に	ページ 36
5	専門家への確認先一覧	誰に何を聞くかを事項ごとに並べた表	ページ 38
6	担当者・管理者の点検表	そのまま点検に使えるチェックリスト2枚	ページ 44

目次

	はじめに	04
01	この資料で分かること	06
02	起きやすい詰まり	07
03	AI活用の全体像	09
04	業務40選	11
05	重点業務5件	24
06	個人と会社での使い方	30
07	宿泊者情報の管理	33
08	AIに任せない判断	36
09	失敗例と防止策	39

10	ツールと契約の確認項目	43
11	担当者・管理者の点検表	44
12	次の一歩	46
	参考文献と出典	47
	発行情報	52

はじめに

予約・フロント・料飲・清掃の仕事のうち、今日からAIに下書きさせてよいものと、人が決め続けるものを分けます。

夕方のフロントに、OTAの管理画面から英語の問い合わせが3件、取消の連絡が1件届き、明日の団体のアレルギー申告が紙で回ってきます。予約担当は昼に受けた電話の内容をPMSへ転記し終えておらず、夜間の担当は申し送りノートの走り書きを読み解いてから席に着きます。この資料は、こうした1日の仕事を40に分け、生成AIに任せてよいところと人が決め続けるところを、法令と公的資料を根拠に示します。

ホテル・旅館の仕事は、人の入れ替わりと部門の多さで成り立っています。厚生労働省の雇用動向調査では、宿泊業、飲食サービス業の一般労働者の離職率は21.5%、入職率は24.4%で、どちらも産業別で最も高い値です。観光庁の実態調査では、繁忙期に清掃・宿泊・料飲・調理・宴会の各部門で人が足りず、旅館では教育できる人材と調理人の不足を挙げる施設の割合が高いとされています。覚えた人が辞め、引継ぎが途切れ、新しい人がまた同じ問い合わせに悩む構造です。

業態で稼ぎ方も違います。2025年の客室稼働率は全体で61.6%、旅館は38.2%、ビジネスホテルは75.3%でした。旅館は1件の取りこぼしが重く、ビジネスホテルは件数の処理が重い。外国からの宿泊客は、2025年の外国人延べ宿泊者数が1億7,992万人泊に達した一方、2026年4月は前年同月比で減少しています（速報値・層化基準の変更を含む）。増え続けるかどうかではなく、すでに来ている宿泊客への誤案内をどう防ぐかが論点です。

生成AIは、個人の工夫で現場に入り始めています。総務省の情報通信白書では、何らかの業務で生成AIを使う企業は全産業で86.4%です。ところが宿泊者名簿・旅券の写し・カード番号・アレルギー申告を入れてよいかの線は、施設として決まっていないことが少なくありません。この資料は、その線を先に引き、そのうえで任せてよい仕事を具体的に並べます。

この資料の読み方と、記述の種類

- 担当者の方は、第4章の業務40選、第5章の重点業務、第6章の個人で使う方法、第11章の点検表から
- 支配人・部門責任者の方は、第3章の区分の考え方、第8章の人が決める判断、第11章の管理者の点検表から
- 情報システム・管理部門の方は、第7章の情報の4区分と早見表、第10章のツールと契約の確認項目から

書いてある内容が公的資料で確かめられる「事実」か、BoostXの「推奨」か、施設ごとに決める「判断」か、資格者や所管に確かめる「専門家」の事項かを、囲みの札で分けて示します。

事実

法令の条文、省庁の公表資料、統計で確かめられることだけを書き、数字には時点と対象を添えます。

BoostXの推奨

BoostXがすすめる進め方です。A・B・Cの区分、最初の1業務の選び方、情報の4区分がこれに当たり、自館の事情に合わせて読み替えてください。

会社ごとに判断すること

施設ごとに決めることです。誰が最終の判断をするか、どの情報をどの環境のAIに渡すか、確認者を誰にするか。

専門家に確認すること

弁護士・社会保険労務士・保健所・決済代行会社などに確かめることです。相手と聞く内容までを示し、結論は断定しません。

読み終えたときに決められる5つのこと

40業務の仕分け、情報の4区分、最初の1業務、人が決める手順、個人と会社の線引きを決められるようにします。

読み終えると、次の5つを自館の言葉で決められます。各章の終わりに「この章で決めること」を1つ置き、解説だけで終わらないようにしています。

- 1 予約・フロント・料飲・清掃・ロコミの仕事を、40選と照らしてA（任せやすい）・B（下書きまで）・C（人が決める）に分けられる
- 2 扱う情報を4区分（公開情報／館内の業務情報／宿泊者の個人情報／本人確認書類・カード情報・健康に関する申告）に分け、入れてよい範囲を施設の決まりにできる
- 3 最初の1業務を選び、送信前に確かめる人と、効果を測る数字を決められる
- 4 宿泊拒否・取消料の例外・アレルギーの提供可否・料金の公開を、AIの出力で決めない手順を書ける
- 5 個人で今日から使える範囲と、会社として先に決める範囲を分けて、現場に説明できる

表1 立場ごとの読む順番と、最初に決めること

立場	先に読む章	最初に決めること
予約・フロント・料飲・清掃の担当者	第4・5・6・11章	公開情報と館内の業務情報だけで下書きできる1業務
支配人・部門責任者	第3・5・8・11章	部門で人が確定する業務と、その確認者
総支配人・オーナー	第3・6・8・12章	最初の1業務と、C区分の責任者
情報システム・管理部門	第7・9・10章	入力してよい情報の範囲と、使うサービス

この章で決めること 自分の立場の行を選び、「最初に決めること」の欄を、読み終える日までに誰が埋めるか（自分か、上長か）を決めてください。

予約・フロント・料飲・清掃で、同じ日に重なる詰まり

人の入れ替わり、予約の転記、外国からの宿泊客への誤案内、個人任せの生成AI利用の4つを、起きる場面で確かめます。

2-1 人が入れ替わり、引継ぎが途切れる

フロントで3年働いた人が辞めると、館内の設備の癖、常連の要望、近くの飲食店の休業日が、その人と一緒に出ていきます。離職率21.5%・入職率24.4%（宿泊業、飲食サービス業の一般労働者）は、この入れ替わりが例外ではないことを表しています。観光庁の実態調査で旅館が「教育できる人材」の不足を挙げているのは、教える側も足りないからです。引継ぎノートと口伝えに頼る限り、新しい人が同じ問い合わせに同じだけ悩みます。

2-2 予約の転記が残り、要望が宿泊客の前で食い違う

電話とメールで受けた予約をPMSへ転記し、OTAの予約通知とPMSを目で突き合わせ、予約時の要望を清掃と料飲に紙で回す。観光庁は、宿泊事業者のPMSと各種システムのデータ連携の仕様が標準化されておらず、連携が進んでいないと整理しています。観光庁が公表したIT活用ハンドブックでも、予約情報の入力・転記に大きな稼働がかかることが課題に挙がっています。転記が人の手に残る限り、人数・日程・アレルギーの申告が部門ごとに違う形で伝わり、到着した宿泊客の前で食い違います。

2-3 外国からの宿泊客への誤案内

2025年の外国人延べ宿泊者数は1億7,992万人泊でした。2026年4月の速報では前年同月比で減っており増減はありますが、英語・中国語・韓国語の問い合わせが日常である状態は変わりません。観光庁の実証事業では、生成AIが「熱海市で富士山が見える場所」として、実際には見えない熱海城を挙げた誤りが記録されています。旅行者には誤りの判断がつきにくく、訳文で取消期限が1日ずれても宿泊客は気づきません。誤案内は、施設の信用と取消料の争いに直結します。

2-4 個人の工夫で生成AIが入り、施設の線がない

総務省の情報通信白書では、何らかの業務で生成AIを使う企業は全産業で86.4%、業務類型別では「議事録・メール作成補助」が約7割と最も高い値です。ホテル・旅館でも、予約担当が英語メールの返信に、支配人が口コミ返信に、個人の判断で使い始めています。観光庁の資料「観光地・観光産業の生成AIの適切な活用に向けて」は、旅館業の施設は宿泊者名簿で氏名・住所・連絡先を管理するため個人情報取扱事業者に当たり、生成AIへ個人情報を入れるときは利用目的の範囲内か留意する必要があると示しています。線がないまま広がると、名簿や旅券の写しが外部のサービスに渡る日が来ます。

起きやすいこと

辞めた人と一緒に館内情報が消える



予約の要望が部門ごとに違う形で伝わる



訳文で取消期限・金額・時刻がずれる



担当者が個人の判断で生成AIに入力する



名簿・旅券・カード番号が外部に渡る



先に決めること

館内情報を1つの資料にし、更新者を決める

申し送りの元データと確認者を1つにする

日付・金額・時刻は原文と並べて人が確かめる

入れてよい情報と使うサービスを施設で決める

名簿・旅券・カード番号・申告の原文はAIに入れない

この章で決めること 4つの詰まりのうち、自館で今月いちばん起きているものを1つ選び、右の列の「先に決めること」を誰が決めるかを書き出してください。

3つの区分と、区分を決める3つの問い

業務を「任せやすい」「下書きして人が確認」「人が判断」の3つに分ける考え方と、凡例です。

区分は、業務の難しさではなく、AIの出力をどこまで確かめずに使えるかで決めます。A・B・CはBoostXの整理で公的な分類ではなく、法令が営業者・責任者の判断を定める事項はCに置きます。次の3つの問いに順に答えると、区分が決まります。

- 1 誤りを、元データ（PMS・料金表・伝票・口コミの原文）との照合で機械的に見つけれられるか。見つけれられるならAに近づきます
- 2 出力が、宿泊客や社外にそのまま出る文か。出る文ならBで、確定は担当者です
- 3 法令・安全・金銭・公平性の責任者が決めると定められた事項か。そうならCで、AIは記録の下書きと材料の整理までです



● **A** 7件



◐ **B** 22件



○ **C** 11件

AIに任せやすい

手順が決まっていて、結果を見れば正しいかが分かる業務

AIが下書きして人が確認する

AIが下書きを作り、人が中身を確認してから使う業務

人が判断する

AIは材料の整理まで。結論は人が決める業務

この資料の業務 40件の内訳 A 7件／B 22件／C 11件

図1 A・B・Cの印と意味と40業務の内訳です。宿泊者情報を含む業務は、区分を問わず第7章の「指定した環境」に限ります。

表2 3つの区分と、ホテル・旅館での例

区分	意味	ホテル・旅館の例	確定する人
A	AIに任せやすい	OTAの予約通知とPMSの突合、稼働率・ADRの集計	照合結果を担当が見る
B	AIが下書きして人が確認	多言語の問い合わせ回答、口コミ返信案、清掃順序の案	予約担当・支配人・清掃責任者
C	人が判断	宿泊拒否、本人確認、アレルギーの提供可否、料金の公開	総支配人・フロント責任者・調理責任者

事実

観光庁が実証事業の成果としてまとめた資料「観光地・観光産業の生成AIの効果的な活用に向けて」は、生成AIを補助的なツールと位置づけ、誤りや倫理的な問題を含む回答を生成することがあるため、必ず人間による判断を行う必要があるとしています。総務省・経済産業省のAI事業者ガイドラインも、AIに単独で判断させず、適切なタイミングで人間の判断を介在させる利用を検討するよう求めています。

この章で決めること 3つの問いを、自館でいちばん件数の多い仕事（たとえば予約確認の返信）に当てはめ、A・B・Cのどれかを仮に決めてください。第4章の表と照らして答え合わせをします。

予約からロコミまで、40の仕事を3つに仕分ける

集客・価格・予約・問い合わせ・フロント・清掃・接客・料飲・人員・ロコミ・安全の40業務です。

40業務は、部門の仕事の流れに沿って並べています。1件ごとに、担当の役割、AIへの任せ方、渡す情報、得られる出力、人が確認する項目、主なリスク、区分を書きました。自館に同じ帳票や役割がなくても、「渡す情報」と「人が確認する項目」を読み替えれば照合できます。章の終わりに、自館の担当と確かめる人を書き込む仕分け表を置いています。

集客・価格

01

● B

AIが下書きして人が確認する

プラン説明文のOTA別下書きと下訳

担当 マーケティング担当

任せ方

条件表からOTA別の字数・表記で下書きし下訳させる

渡す情報

条件表、過去の掲載文、客室情報

得られる出力

OTA別の説明文と訳文候補

人が確認する項目

条件表との一致、提供しない内容

主なリスク

実際より良く見える表現で不当表示になりうる

02

● B

AIが下書きして人が確認する

法人・団体の引き合いから提案書構成案

担当 営業担当

任せ方

引き合いメールから人数・日程・会場・食事を抜き出す

渡す情報

引き合いメール（氏名除く）、過去の提案書

得られる出力

要望一覧と提案書の構成案

人が確認する項目

原文との一致、料金と受入可否

主なリスク

要望の読み違いが提案に残る

03

● B

AIが下書きして人が確認する

会員への再来案内メールの下書き

担当 マーケティング担当

任せ方

宿泊履歴の区分（季節・プラン）ごとに案内文を下書き

渡す情報

区分別の方針、プラン情報

得られる出力

区分ごとの案内文

人が確認する項目

文面（配信対象は4番で決める）

主なリスク

個人の宿泊履歴をそのまま入力する

04

○ C

人が判断する

会員配信の対象と利用目的を決める

担当 支配人

任せ方

判断はさせず、会員規約と配信方針の整理まで

渡す情報

会員規約、利用目的、配信方針

得られる出力

論点の一覧

人が確認する項目

すべて（目的の範囲、広告メールの同意）

主なリスク

同意のない相手に広告メールを送る

05

● A

AIに任せやすい

稼働率・ADR・RevPARの日次集計

担当 レベニュー担当

任せ方

PMSの日次実績を集計し、前年同日と差の大きい日を挙げる

渡す情報

宿泊実績、予約残、前年同日（集計値）

得られる出力

日次の指標と差の大きい日

人が確認する項目

差の要因、料金変更の要否

主なリスク

PMSからの取り出し方が決まっていない

06

● A

AIに任せやすい

チャネル別の予約数・単価・手数料の要約

担当 支配人・マーケ担当

任せ方

サイトコントローラーとPMSの集計値を月次で並べ前年差を要約

渡す情報

チャネル別実績、手数料、単価（集計値）

得られる出力

チャネル別の比較表と要約

人が確認する項目

施策の選択（人が行う）

主なリスク

集計の範囲（税・手数料）の違いを見落とす

07

● B

AIが下書きして人が確認する

料金の候補と根拠を並べる

担当 レベニュー担当

任せ方

予約の入り方・過去実績・イベント情報から候補と根拠を並べる

渡す情報

予約の入り方、過去実績、イベント情報

得られる出力

料金の候補と根拠の一覧

人が確認する項目

前提が外れる急変の補正

主なリスク

前提の古い候補をそのまま採る

08

○ C

人が判断する

販売料金と在庫配分を決め公開する

担当 支配人・レベニュー担当

任せ方

決定と公開はさせず、候補と根拠の整理まで

渡す情報

料金の候補、在庫配分の案

得られる出力

比較の表

人が確認する項目

すべて（料金の決定と公開）

主なリスク

誤料金の公開は取り消しが難しい

09

● A

AIに任せやすい

料金表とサイトコントローラー設定の突合

担当 レベニュー担当・予約担当

任せ方

決定した料金表と設定値を突き合わせ反映漏れを一覧に

渡す情報

決定した料金表、チャネル別の設定値

得られる出力

反映漏れ・不一致の一覧

人が確認する項目

不一致の原因と修正

主なリスク

例外チャネルの扱いを一律に判定する

予約・問い合わせ

10

● B

AIが下書きして人が確認する

予約メール・電話メモからPMS登録の下書き

担当 予約担当

任せ方

日程・人数・プラン・要望を抜き出し登録の下書きを作る

渡す情報

予約メール・電話メモ（カード番号は除く）

得られる出力

登録項目の下書きと不明点

人が確認する項目

登録の確定、満室時の代替提案

主なリスク

カード番号を含むメールをそのまま入力する

11

● A

AIに任せやすい

OTA予約通知とPMS予約の突合

担当 予約担当

任せ方

OTAの予約通知とPMSの予約を突き合わせ重複・不一致を挙げる

得られる出力

重複・不一致の一覧

主なリスク

接続方法が施設ごとに違い転記が残る

渡す情報

OTAの予約通知、PMSの予約データ、在庫

人が確認する項目

重複の扱い、宿泊客への確認

12

● B

AIが下書きして人が確認する

予約確認・到着前案内の多言語下書き

担当 予約担当

任せ方

予約内容と型文から宿泊客の言語で確認文を下書き

得られる出力

確認文の下書きと訳文

主なリスク

訳文で取消期限が1日ずれる

渡す情報

予約内容（氏名除く）、型文、取消規定

人が確認する項目

取消期限・金額・時刻の訳

13

● B

AIが下書きして人が確認する

変更・取消の連絡から取消料案内の下書き

担当 予約担当

任せ方

連絡から変更点を抜き出し取消規定に沿った案内文を下書き

得られる出力

変更点の一覧と案内文の下書き

主なリスク

規定の適用を誤り金額を間違える

渡す情報

連絡の本文、予約内容、取消規定

人が確認する項目

規定の当てはめと金額

14

○ C

人が判断する

取消料の減免・規定の例外を決める

担当 支配人

任せ方

判断はさせず、経緯と規定の該当箇所の整理まで

得られる出力

経緯と規定の対照表

主なリスク

契約条件の変更を担当者がその場で決める

渡す情報

連絡の経緯、取消規定

人が確認する項目

すべて（例外の可否と金額）

15

● B

AIが下書きして人が確認する

予約時の要望を部門別の申し送りに振り分け

担当 予約担当

任せ方

アレルギー・記念日・送迎・早着の要望を部門別に振り分ける

得られる出力

部門別の申し送り案

主なリスク

要望の漏れが宿泊客の前で食い違う

渡す情報

要望（アレルギーは「申告あり」の印だけ）、部門一覧

人が確認する項目

対応可否と特別対応。申告の原文は人が料飲へ回す

16

● B

AIが下書きして人が確認する

館内情報からの問い合わせ回答の下書き

担当 予約担当・フロント

任せ方

アクセス・設備・入浴時間の質問に館内情報から回答を下書き

得られる出力

回答文の下書きと訳文

主なリスク

古い館内情報からの誤案内

渡す情報

問い合わせ（氏名除く）、館内情報、FAQ

人が確認する項目

資料との一致、送信前の確認

17

● A

AIに任せやすい

対応記録から頻出質問とFAQ候補の抽出

担当 フロント責任者

任せ方

対応記録から頻出の質問を抜き出しFAQの追加候補を挙げる

得られる出力

頻出質問と追加候補の一覧

主なリスク

個別事情の質問を一般化して載せる

渡す情報

対応記録（氏名・連絡先除く）、現在のFAQ

人が確認する項目

掲載の可否（責任者が決める）

18

○ C

人が判断する

アレルギー・持病・介助の問い合わせ回答

担当 フロント責任者・料飲責任者

任せ方

回答はさせず、館内の対応可能範囲の資料を参照させるまで

得られる出力

対応範囲の対照表

主なリスク

健康被害と合理的配慮の義務に関わる

渡す情報

対応可能範囲の資料（申告の原文は入れない）

人が確認する項目

すべて（提供可否、配慮の内容）

フロント・客室

19

● B

AIが下書きして人が確認する

到着予定表・要望・夜間記録から引継ぎ資料

担当 フロント責任者

任せ方

到着予定・要望・夜間の対応記録から朝夕の引継ぎ資料を作る

得られる出力

引継ぎ資料と注意の要る宿泊客

主なリスク

要約で要望や注意が変わり、他部門がそのまま使う

渡す情報

到着予定表、要望、夜間記録（指定した環境で）

人が確認する項目

予約・記録との一致、特別対応

20

● B

AIが下書きして人が確認する

夜間の対応メモを対応記録に整える

担当 夜間のフロント担当

任せ方

走り書きのメモを記録の形に整え、引き継ぐ事項を抜き出す

得られる出力

対応記録と引継ぎ事項

主なリスク

記録の整形で事実が変わる

渡す情報

夜間のメモ（指定した環境で）、記録の様式

人が確認する項目

メモとの一致。緊急時の判断は人

21

● B

AIが下書きして人が確認する

宿泊者名簿の必須項目の欠損点検

担当 フロント担当

任せ方

氏名・住所・連絡先、外国人は国籍・旅券番号の欄の有無を点検

得られる出力

欠損のある行の一覧

主なリスク

削除済みの「職業」欄が様式に残る

渡す情報

名簿の項目の有無だけ（値や画像は渡さない）

人が確認する項目

記載の義務は営業者。点検で完了としない

22

○ C

人が判断する

本人確認と名簿記載の確定

担当 フロント担当

任せ方

確認はさせず、名簿の様式と手順の資料を参照させるまで

得られる出力

手順の確認表

主なリスク

旅券の画像を外部の生成AIに送る

渡す情報

名簿の様式、本人確認の手順（画像は渡さない）

人が確認する項目

すべて（本人確認と記載の確定）

23

○ C

人が判断する

旅券の写しの保存と保存期間の管理

担当 フロント責任者

任せ方

保存はさせず、保存期間の管理表の下書きまで

得られる出力

管理表の下書き

主なリスク

写しの画像を外部のサービスに置く

渡す情報

保存のルール（写しそのものは渡さない）

人が確認する項目

すべて（写しの保存、名簿の3年保存）

24

● A

AIに任せやすい

館内利用伝票と精算内訳の突合

担当 フロント担当

任せ方

館内利用の伝票と精算内訳を突き合わせ不一致を挙げる

得られる出力

不一致の一覧

主なリスク

カード番号を含むデータを渡す

渡す情報

伝票と精算内訳（カード番号を含まない）

人が確認する項目

不一致の原因

25

○ C

人が判断する

返金・料金の調整を決める

担当 フロント責任者・支配人

任せ方

判断はさせず、経緯と伝票の対照表の下書きまで

得られる出力

対照表の下書き

主なリスク

返金の判断を担当者がその場で決める

渡す情報

経緯のメモ、伝票（カード番号なし）

人が確認する項目

すべて（金銭の授受、決済情報）

26

○ C

人が判断する

宿泊拒否の判断

担当 総支配人

任せ方

判断はさせず、事案の経緯と拒否理由の記録の下書きまで

得られる出力

記録の下書き

主なリスク

AIの整理を判定として扱う

渡す情報

事案の経緯（氏名除く）、記録の様式

人が確認する項目

すべて（事由の該当は客観的事実で）

27

● B

AIが下書きして人が確認する

清掃順序と担当割の案

担当 ハウスキーピング責任者

任せ方

出発・到着の予定と早着の要望から順序と担当割の案を作る

得られる出力

清掃順序と担当割の案

主なリスク

当日の遅れを反映できず順序が崩れる

渡す情報

出発・到着の予定、早着、担当人数、客室タイプ

人が確認する項目

順序と担当の確定、当日の組み替え

28

● B

AIが下書きして人が確認する

音声メモ・写真から点検記録と故障報告

担当 清掃担当

任せ方

音声メモと写真から点検記録と故障報告の下書きを作る

得られる出力

点検記録と故障報告の下書き

主なリスク

写真の見逃しを記録の完了と扱う

渡す情報

音声メモ、客室の写真（私物が写るものは除く）

人が確認する項目

客室を販売してよい状態か

29

● B

AIが下書きして人が確認する

忘れ物の記録と多言語の連絡文

担当 清掃担当・フロント

任せ方

発見の記録を整え、宿泊客への連絡文を下書きする

得られる出力

記録と連絡文の下書き（多言語）

主なリスク

特定を誤り個人情報の誤送付になる

渡す情報

発見場所と品物、連絡文の型

人が確認する項目

宿泊客の特定、返送方法

接客・料飲

30

● B

AIが下書きして人が確認する

観光・飲食案内の多言語下書き

担当 コンシェルジュ・フロント

任せ方

周辺情報の資料から要望に沿った案内文を宿泊客の言語で下書き

得られる出力

案内文の下書きと訳文

主なリスク

古い周辺情報や見えない景色の案内

渡す情報

要望、周辺情報の資料（営業時間・休業日つき）

人が確認する項目

営業時間・休業・見える景色の最新情報

31

● B

AIが下書きして人が確認する

アレルギー申告の一覧化と原材料表の照合

担当 料飲責任者・調理担当

任せ方

申告の品目名を献立の原材料表と照らし、注意の要る品を挙げる

得られる出力

注意の要る品の候補

主なリスク

照合結果を完了として扱う

渡す情報

申告の品目名だけ（氏名・部屋番号なし）、原材料表

人が確認する項目

原文と原材料の再確認は調理担当

32

○ C

人が判断する

アレルギー提供可否と代替献立の決定

担当 調理責任者

任せ方

判断はさせず、代替献立の案を並べるまで

得られる出力

代替献立の案

主なリスク

健康被害に直結する

渡す情報

献立の原材料表、代替の候補

人が確認する項目

すべて（提供可否と代替献立）

33

● B

AIが下書きして人が確認する

食数集計から仕込み量・発注量の案

担当 料飲責任者・調理責任者

任せ方

宿泊・宴会の予約から食数を集計し仕込み量と発注量の案を作る

得られる出力

食数と仕込み・発注量の案

主なリスク

当日の変更を反映できず過不足が出る

渡す情報

予約の人数と食事条件、献立、在庫表

人が確認する項目

当日の変更の補正、発注量の確定

人員・ロコミ・安全

34

● B

AIが下書きして人が確認する

シフト案と人が足りない日の抽出

担当 部門責任者

任せ方

予約数・希望・言語・資格からシフト案と足りない日を挙げる

得られる出力

シフト案と不足する日の一覧

主なリスク

労働時間の制度を確かめずに確定する

渡す情報

予約数、希望・言語・資格（指定した環境で）

人が確認する項目

労働時間の上限と個別事情

35

● B

AIが下書きして人が確認する

ベテラン聞き取り録音から手順書の下書き

担当 部門責任者

任せ方

聞き取りの録音を文字にし、手順書・教育資料の下書きを作る

渡す情報

録音（宿泊客の氏名が入る部分は除く）

得られる出力

手順書・教育資料の下書き

人が確認する項目

手順の正しさ、安全に関わる記述

主なリスク

口頭の例外を正式な手順として書く

36

● A

AIに任せやすい

口コミの分類と月次件数集計

担当 支配人

任せ方

予約サイト・地図サービスの口コミを清掃・接客・設備・飲食に分け集計

渡す情報

口コミの本文（投稿者名除く）、分類一覧

得られる出力

分類ごとの件数と該当口コミ

人が確認する項目

分類に迷ったもの

主なリスク

投稿者を特定できる情報を渡す

37

● B

AIが下書きして人が確認する

口コミ返信案を宿泊記録と照らして下書き

担当 支配人・マーケティング担当

任せ方

口コミと対応記録の要点から返信案を下書きする

渡す情報

口コミの本文、対応記録の要点（氏名除く）

得られる出力

返信案

人が確認する項目

宿泊記録との一致、していない対応

主なリスク

記録と異なる内容を投稿する

38

○ C

人が判断する

補償を含む返信と投稿依頼の仕方を決める

担当 支配人

任せ方

判断はさせず、経緯の整理まで

渡す情報

口コミの本文、対応の経緯

得られる出力

経緯の整理

人が確認する項目

すべて（補償の可否、投稿依頼の方法）

主なリスク

事業者が依頼した口コミは広告と見なされうる

39

● B

AIが下書きして人が確認する

消防訓練・衛生記録の下書きと記入漏れ点検

担当 防火管理者・衛生責任者

任せ方

実施メモから記録を下書きし漏れを点検

得られる出力

記録の下書きと記入漏れの一覧

主なリスク

下書きを正式な記録として保存する

渡す情報

訓練の実施メモ、衛生管理の記録、様式

人が確認する項目

計画・評価・是正は資格者と営業者

40

○ C

人が判断する

入力してよい情報と使うサービスを決める

担当 総支配人

任せ方

規約の該当箇所の抜き出しまで

得られる出力

規約の対照表

主なリスク

決めないまま個人利用が広がる

渡す情報

候補サービスの規約と方針

人が確認する項目

すべて（入力範囲、学習利用、保存先）

自館の業務の仕分け表（担当・確かめる人を書き込む）

印刷して、線で囲んだ欄に書き込んで使います。

業務	区分	自社では	担当	確かめる人
01 プラン説明文のOTA別下書きと下訳	● B AIが下書きして人が確認する			
02 法人・団体の引き合いから提案書構成案	● B AIが下書きして人が確認する			
03 会員への再来案内メールの下書き	● B AIが下書きして人が確認する			
04 会員配信の対象と利用目的を決める	○ C 人が判断する			
05 稼働率・ADR・RevPARの日次集計	● A AIに任せやすい			
06 チャネル別の予約数・単価・手数料の要約	● A AIに任せやすい			
07 料金の候補と根拠を並べる	● B AIが下書きして人が確認する			

自館の業務の仕分け表（担当・確かめる人を書き込む）（前のページからの続き）

業務	区分	自社では	担当	確かめる人
08 販売料金と在庫配分を決め公開する	☐ C 人が判断する			
09 料金表とサイトコントローラー設定の突合	☒ A AIに任せやすい			
10 予約メール・電話メモからPMS登録の下書き	☒ B AIが下書きして人が確認する			
11 OTA予約通知とPMS予約の突合	☒ A AIに任せやすい			
12 予約確認・到着前案内の多言語下書き	☒ B AIが下書きして人が確認する			
13 変更・取消の連絡から取消料案内の下書き	☒ B AIが下書きして人が確認する			
14 取消料の減免・規定の例外を決める	☐ C 人が判断する			
15 予約時の要望を部門別の申し送りに振り分け	☒ B AIが下書きして人が確認する			
16 館内情報からの問い合わせ回答の下書き	☒ B AIが下書きして人が確認する			
17 対応記録から頻出質問とFAQ候補の抽出	☒ A AIに任せやすい			
18 アレルギー・持病・介助の問い合わせ回答	☐ C 人が判断する			
19 到着予定表・要望・夜間記録から引継ぎ資料	☒ B AIが下書きして人が確認する			
20 夜間の対応メモを対応記録に整える	☒ B AIが下書きして人が確認する			
21 宿泊者名簿の必須項目の欠損点検	☒ B AIが下書きして人が確認する			
22 本人確認と名簿記載の確定	☐ C 人が判断する			
23 旅券の写しの保存と保存期間の管理	☐ C 人が判断する			
24 館内利用伝票と精算内訳の突合	☒ A AIに任せやすい			

自館の業務の仕分け表（担当・確かめる人を書き込む）（前のページからの続き）

業務	区分	自社では	担当	確かめる人
25 返金・料金の調整を決める	☐ C 人が判断する			
26 宿泊拒否の判断	☐ C 人が判断する			
27 清掃順序と担当割の案	☒ B AIが下書きして 人が確認する			
28 音声メモ・写真から点検記録と故障報告	☒ B AIが下書きして 人が確認する			
29 忘れ物の記録と多言語の連絡文	☒ B AIが下書きして 人が確認する			
30 観光・飲食案内の多言語下書き	☒ B AIが下書きして 人が確認する			
31 アレルギー申告の一覧化と原材料表の照合	☒ B AIが下書きして 人が確認する			
32 アレルギー提供可否と代替献立の決定	☐ C 人が判断する			
33 食数集計から仕込み量・発注量の案	☒ B AIが下書きして 人が確認する			
34 シフト案と人が足りない日の抽出	☒ B AIが下書きして 人が確認する			
35 ベテラン聞き取り録音から手順書の下書き	☒ B AIが下書きして 人が確認する			
36 口コミの分類と月次件数集計	☒ A AIに任せやすい			
37 口コミ返信案を宿泊記録と照らして下書き	☒ B AIが下書きして 人が確認する			
38 補償を含む返信と投稿依頼の仕方を決める	☐ C 人が判断する			
39 消防訓練・衛生記録の下書きと記入漏れ点検	☒ B AIが下書きして 人が確認する			
40 入力してよい情報と使うサービスを決める	☐ C 人が判断する			

件数が多く、誤ると宿泊客の前で問題になる5件

多言語の問い合わせ、口コミ返信、申し送りと引継ぎ、稼働・料金、宿泊者情報の線引きの5件を10項目で解説します。

5件は、公的資料に宿泊施設の取組が載っていて、件数が多く、誤ると宿泊客の前で問題になる業務から選びました。観光庁の実証事業は6地域・19のユースケースを実証し、表では口コミ分析（新規業務）を除いて業務工数の削減が報告されていますが、特定の施設・期間の値です。この資料では、それぞれの施設の報告として引き、自館の値は自館で測ります。

1 重点業務の解説 多言語の問い合わせ回答と予約確認文

現在の作業

予約担当とフロントが、英語・中国語・韓国語のメールとOTAのメッセージに、翻訳サイトを見ながら1通ずつ返しています。

AIが担当する処理

問い合わせを分類し、館内情報の資料だけを根拠に回答文を日本語で下書きし、宿泊客の言語に下訳します。

人が確認する内容

フロントが、取消期限・金額・時刻・提供の有無を資料と照らし、確認欄に印を付けてから送信します。

詰まりやすい点

夜間と繁忙期に返信が翌日へ回ります。取消期限・金額・時刻の訳し違いが誤案内になり、館内情報が担当者の頭の中にしかありません。

使用する入力資料

- 館内情報の資料（設備・入浴時間・アクセス・取消規定・更新日つき）
- よくある質問と過去の回答の型、問い合わせの原文（氏名・予約番号を除く）

完成物の例

日本語の回答文と訳文を並べ、金額・日付・時刻の欄に資料の該当箇所を添えた下書き。送信前の確認欄つき。

効果を測る指標

初回回答までの時間と、送信前に直した箇所の数を、予約担当が1か月分記録し前の月と比べます。観光庁の実証事業でお宿欣喜湯が報告した多言語案内（1日1件）5分から2分、和心亭豊月が報告したメール文案（1日14通）7分から3分は、それぞれの施設と期間の値です。

よくある失敗

古い館内情報から回答し、休止中の設備や変わった入浴時間を案内します。訳文で取消期限が1日ずれます。

失敗を防ぐ方法

館内情報の資料に更新日と更新者を書き、月に1回フロント責任者が変更点を反映します。日付・金額・時刻は訳文と原文を並べて確かめます。

個人利用と会社全体利用の違い

個人では公開情報と館内の業務情報だけで下書きし、宿泊客の氏名や予約番号は入れません。会社では館内情報の資料を1つにし、指定した環境と確認者を決めてから予約情報を扱います。

2 重点業務の解説 口コミの分類と返信案

現在の作業

支配人が、予約サイトと地図サービスの口コミを週に何度か見て、思い出せる範囲の対応記録を頼りに返信を書いています。



AIが担当する処理

口コミを清掃・接客・設備・飲食に分け、対応記録の要点と方針から返信案を下書きし、必要な言語に下訳します。



人が確認する内容

支配人が、宿泊記録との一致と、提供していない対応を書いていないかを確認します。補償を含む返信は支配人が決めます。

詰まりやすい点

返信が数日遅れます。低評価への返信で、記録にない対応を書いたり、補償に当たる言葉を担当者の判断で書いたりします。

使用する入力資料

- 口コミの本文（投稿者名を除く）、当日の対応記録の要点（氏名を除く）
- 返信の方針（謝意・事実・改善の順など）

完成物の例

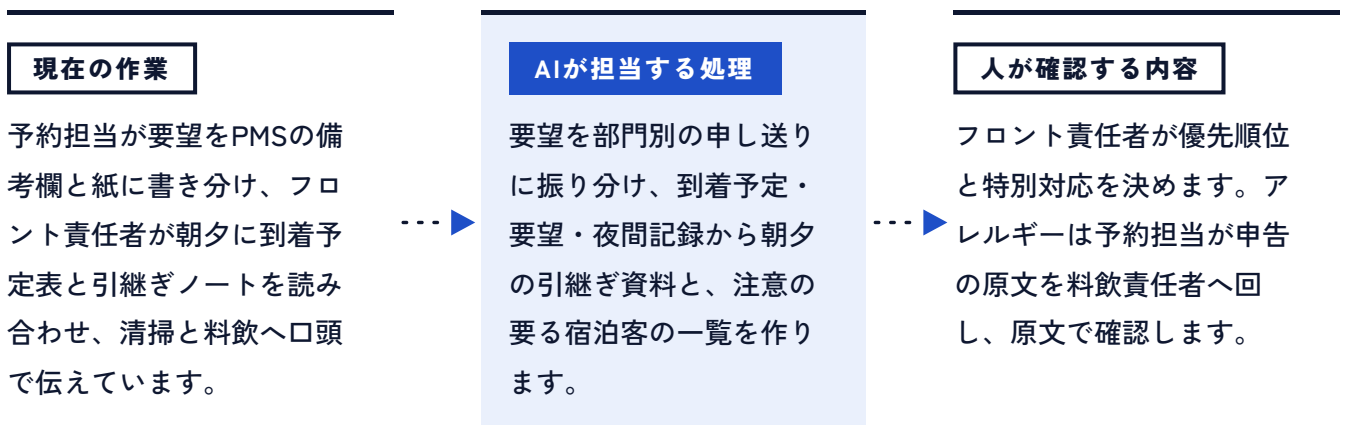
分類ごとの月次件数と、口コミごとの返信案。記録と照らした箇所に印を付けた確認欄つき。

効果を測る指標

投稿されてから返信するまでの日数と、月の返信率を支配人が数えます。分類ごとの件数の推移は、清掃・設備の改善の優先順位に使います。

よくある失敗	記録と異なる内容や、提供していない対応を返信に書きます。投稿を依頼した口コミが広告と見なされうることを知らずに依頼します。
失敗を防ぐ方法	返信前に宿泊記録と担当部門の対応記録を照合します。観光庁が公表した事例集に載る施設は、生成AIで返信文を作り、正確性を確認したうえで従業員が返信する体制にしています。
個人利用と会社全体利用の違い	個人では投稿者名と宿泊記録を入れず、文案の型を作るまでにします。会社では対応記録を1か所にし、照合して返信する手順と、補償を決める人を決めます。

3 重点業務の解説 予約の申し送りと朝夕の引継ぎ資料



詰まりやすい点	アレルギー・記念日・送迎・早着の要望が部門ごとに違う形で伝わり、宿泊客の前で食い違います。夜間の記録が走り書きで、日中に読めません。
使用する入力資料	- 到着予定表と、予約時の要望（アレルギーは「申告あり」の印だけ。原文は渡さない） - 夜間の対応記録、部門の一覧と申し送りの様式
完成物の例	部門別の申し送り（清掃・料飲・フロント）と、朝夕の引継ぎ資料1枚。要望ごとに元の予約へ戻れる印と、アレルギーの「申告あり（料飲へ）」の印つき。

効果を測る指標

要望の伝達漏れの件数と、引継ぎ資料の作成時間を、フロント責任者が1か月分数えます。漏れは、宿泊客からの指摘と部門からの問い合わせで数えます。

よくある失敗

アレルギーの申告をAIに要約させ、原文の条件（微量でも不可など）が落ちます。指定した環境を決めずに始めます。

失敗を防ぐ方法

アレルギーの申告はAIに渡さず「申告あり」の印だけにし、原文は人が料飲責任者へ回して原文で確認します。宿泊者情報を扱うため、第7章の指定した環境でだけ行います。

個人利用と会社全体利用の違い

個人利用には向きません。宿泊者情報を扱うため、会社として指定した環境と確認者を決めてから始める業務です。

4 重点業務の解説 稼働・単価の集計と料金候補の提示

現在の作業

レベニュー担当がPMSから日次の実績を書き出し、表計算で稼働率・ADR・RevPARを計算し、前年同日と見比べて支配人に料金を相談しています。

AIが担当する処理

日次の指標を集計して差の大きい日を挙げ、予約の入り方と過去実績から料金の候補と根拠を並べ、反映漏れを一覧にします。

人が確認する内容

レベニュー担当が差の要因と前提の急変を見て、販売料金と在庫配分は支配人が決めて公開します。

詰まりやすい点

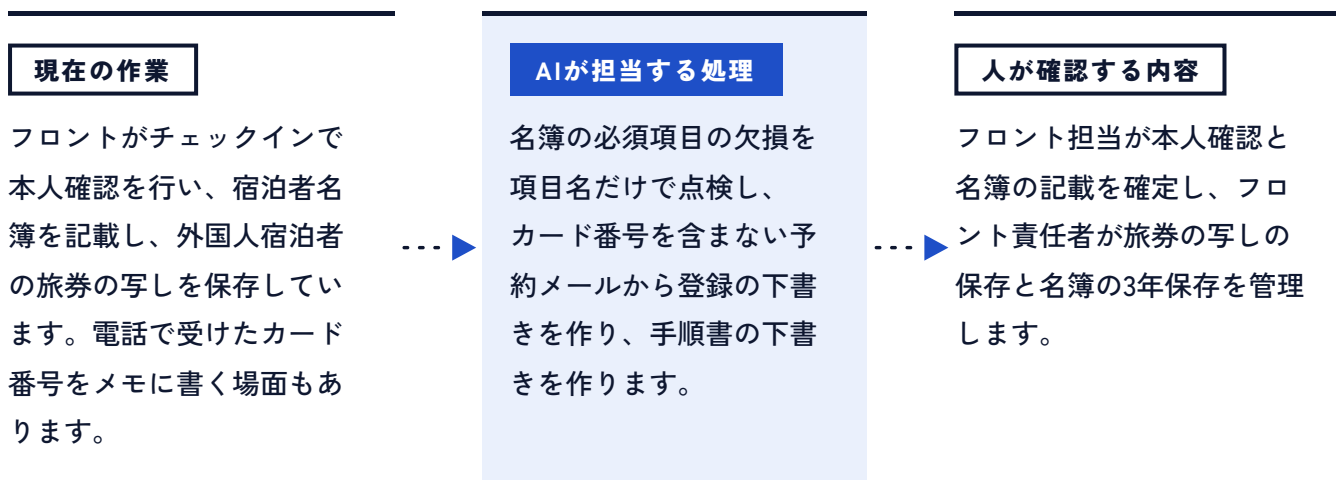
集計に時間がかかり、差の大きい日に気づくのが遅れます。料金の根拠が担当者の経験にあり、引き継げません。

使用する入力資料

- PMSの宿泊実績と予約残（集計値）、前年同日の実績、イベント・季節の情報
- 決定した料金表と、サイトコントローラーの設定値

完成物の例	日次の指標と差の大きい日の一覧、料金の候補と根拠の表、料金表と設定値の反映漏れの一覧。
効果を測る指標	集計にかかる時間と、差の大きい日に気づくまでの日数をレベニュー担当が数えます。反映漏れの件数は、突合の結果から月次で数えます。
よくある失敗	PMSからデータを取り出せないまま始めて、手入力の集計が残ります。候補の料金をそのまま公開し、取引条件の表示を誤ります。
失敗を防ぐ方法	先にPMSとサイトコントローラーからのデータの取り出し方をベンダーに確認します。料金の公開は支配人の承認を残し、候補は候補のままにします。
個人利用と会社全体利用の違い	個人では公開済みの料金表と集計値だけで候補を試せます。会社ではデータの取り出し方と、料金を決めて公開する人を決めてから日次の集計に広がります。

5 重点業務の解説 名簿・旅券・カード番号をAIに入れない線引き



詰まりやすい点	便利さから、旅券の画像を読み取らせたり、カード番号入りの予約メールを貼り付けたりする日が来ます。どこまで入れてよいかが決まっていません。
---------	--

使用する入力資料	- 名簿の様式と本人確認の手順、名簿の項目の有無だけ（値や画像は渡さない） - カード番号を含まない形に整えた予約メール
完成物の例	欠損のある行の一覧、カード情報を含まない予約登録の下書き。
効果を測る指標	名簿の記載漏れの件数と、カード番号を書いた紙・メールの件数（目標ゼロ）を、フロント責任者が月次で数えます。
よくある失敗	旅券の写しの画像を外部の生成AIに読み取らせます。カード番号を書いたメモをAIに貼り付けます。様式に削除済みの「職業」欄が残ります。
失敗を防ぐ方法	本人確認書類とカード情報は、指定した環境を含めて生成AIに入れないことから始め、予約メールはカード情報を含まない形にしてから渡します。非保持化に当たるかは決済代行会社に確認します。
個人利用と会社全体利用の違い	個人利用はしません。会社として入力してよい情報の範囲と使うサービスを決める（40番）ことが、他の4件を安全に進める前提です。

5-1 最初の1業務の選び方

最初の1業務の選び方（候補3つを5つの基準で比べる）

印刷して、線で囲んだ欄に書き込んで使います。

基準	候補1	候補2	候補3
頻度（1日・1週に何件）			
1回にかかる時間			
誤ったとき誰にどう出るか			
出力を確かめられる人			
入力する情報の区分			

一人で今日から始める範囲と、会社として決めてから広げる順番

個人は公開情報と館内の業務情報だけで今日から。会社は入力ルールと確認者を決めてから、1業務ずつ広げます。

6-1 個人で安全に使う方法

個人で使うときの線は1本です。公開情報（館内案内・プラン・アクセス・公開済みのよくある質問）と、館内の業務情報（清掃手順・料金表・集計値・マニュアル）だけを使います。宿泊客が書いた文は、氏名・連絡先・予約番号・投稿者名と申告の部分を消せば館内の業務情報です。宿泊者の氏名・連絡先・予約番号・宿泊履歴と消していない原文は個人の契約に入らず、指定した環境でだけ扱います。旅券の写し・カード番号・アレルギーや持病の申告の原文は、どの生成AIにも入れません。

個人情報保護委員会は、生成AIサービスの利用者に、利用規約やプライバシーポリシーを十分に確認し、入力する情報を踏まえて利用を判断するよう求めています。個人で始めるときも、使うサービスの規約で学習利用・保存・削除の扱いを確かめてから使います。

表3 個人で始めてよい業務と、渡す情報・渡さない情報

業務	渡す情報	渡さない情報
館内情報からの問い合わせ回答の下書き	館内情報の資料、質問の要点	宿泊客の氏名・予約番号、消す前のメール原文
観光・飲食案内の多言語下書き	周辺情報の資料、要望の要点	宿泊客の氏名・滞在日程
対応記録から頻出質問の抽出	質問の文だけ	氏名・連絡先・部屋番号
ベテラン聞き取り録音から手順書の下書き	手順の説明の部分	宿泊客の名前が出る部分、人事に関わる話
口コミの分類と月次集計	口コミの本文	投稿者名、予約番号
プラン説明文の下書き	プランの条件表、過去の掲載文	会員の宿泊履歴

個人で使う5つの手順

- 1 使うサービスを1つに決め、規約で学習利用と保存の扱いを確かめる。会社が決めたサービスがあるなら、それを使う
- 2 渡す資料から、氏名・連絡先・予約番号・部屋番号・カード番号・申告の原文を消す。消せないなら、その仕事は個人では行わない
- 3 出力は下書きとして扱い、日付・金額・時刻・提供の有無を資料と照らしてから使う
- 4 送信・投稿する文は、部門の確認者に見せる。決まりがないなら、上長に「AIで下書きした」と伝えて確認を受ける
- 5 誤って宿泊者情報を入れたときは、同じ会話への入力をやめ、上長に日時・サービス・入れた内容を伝える

会社ごとに判断すること

個人の利用を認めるか、認めるなら対象の業務と使うサービスをどこまで限るかは、施設ごとに決めることです。認めない間は、この章の範囲でも使わないよう周知します。認める場合は、次の節の会社としての決めごとを先に済ませます。

この章で決めること 上の表から、自分が今週1回は行う業務を1つ選び、渡す資料から氏名・予約番号を消した版を作ってください。消した版が作れるなら、その業務は個人で始められます。

6-2 会社全体で利用する方法

会社として使うときは、便利な業務からではなく、決めごとから始めます。順番は、①入力してよい情報の範囲と使うサービスを定める（40番）、②人が決める業務（C区分）の責任者を定める、③指定した環境（第7章）を用意する、④最初の1業務と確認者を定める、⑤始める前の数字を測る、⑥1業務ずつ広げる、です。

観光庁の資料「観光地・観光産業の生成AIの適切な活用に向けて」は、内部情報を使う場合に、個人情報が大規模言語モデルに学習されない設定になっているかを確認することが大切だとしています。個人情報保護委員会も、個人データを含むプロンプトを入れる場合は、提供事業者が機械学習に利用しないことなどを十分に確認するよう注意喚起しています。同じ観光庁

の資料のチェックリストには、生成AIの出力について説明する責任者を設けているかという項目があります。

表4 会社として決めること・決める人・確かめ方

決めること	決める人	確かめ方
入力してよい情報の範囲（4区分）	総支配人	第7章の早見表を自館の帳票名で作り直す
使うサービスと契約の形	総支配人・管理部門	第10章の確認項目を提供会社に聞く
C区分11業務の責任者	総支配人	第8章の根拠一覧に氏名を書く
業務ごとの確認者と確認項目	部門責任者	仕分け表の「確かめる人」を埋める
出力について説明する責任者	総支配人	観光庁の資料のチェックリストに沿う
始める前の数字と測る人	部門責任者	選び方の表の業務で1か月分を数える

PMSと連携する業務は、先に取り出し方を確かめる

OTA予約の突合、稼働率の集計、引継ぎ資料の生成は、PMSとサイトコントローラーからデータを取り出せることが前提です。観光庁は、PMSと各種システムのデータ連携の仕様が標準化されていないと整理しています。自館のPMSから取り出せる項目・頻度・形式をベンダーに確認し、取り出せない間は、転記を伴わない業務（問い合わせ回答、口コミ返信、手順書の下書き）から始めます。

BoostXの推奨

最初の1業務は、館内情報を資料にまとめたうえでの「問い合わせ回答の下書き」をすすめます（型が決まり、PMS連携なしで始められ、資料が口コミ返信と教育資料の土台になる）。最初の3か月はその1業務に絞り、確認者が直した箇所数を毎週数えます。直す箇所が減らない業務は、入力する資料（館内情報・対応記録）の側に問題があることが多いため、AIの設定より先に資料の更新者と更新日を見直します。2業務目は、1業務目の資料が土台になるもの（問い合わせ回答の次に口コミ返信、教育資料）を選びます。

この章で決めること 上の表の6行について、決める人の欄に自館の役職名と氏名を入れ、決める期限を書いてください。6行がそろそろまで、宿泊者情報を扱う業務は始めません。

名簿・旅券・カード番号・アレルギー申告の4区分

扱う情報を4つに分け、帳票ごとに「入れてよい／条件つき／入れない」を早見表にします。

ホテル・旅館が扱う情報は、次の4区分（BoostXの整理で、法令の区分名ではありません）で入力可否を決めます。館内の業務情報は、宿泊者情報を含めない形なら、利用規約で学習利用・保存・削除を確かめたサービス（個人契約を含む）で扱えます。宿泊客が書いた文は、氏名・連絡先・予約番号・投稿者名と申告の部分を消せば館内の業務情報、消していない原文は宿泊者の個人情報です。宿泊者情報は「指定した環境」に限り扱い、いちばん下の区分の原文はどの生成AIにも入れません。指定した環境とは、施設が法人契約で学習に使われない設定・保存先・削除の方法を公式資料で確かめ、総支配人が使ってよいと指定したサービスです（BoostXの整理）。宿泊者の個人情報には利用目的の範囲と安全管理の措置（個人情報保護法第18条第1項・第23条）が、カード番号には割賦販売法第35条の16の管理の措置が、加盟店にもかかります。

表5 扱う情報の4区分と、生成AIへの入力

区分	例	生成AIへの入力
公開情報	館内案内、プラン、アクセス、公開済みのよくある質問	可
館内の業務情報	清掃手順、料金表、集計値、マニュアル	規約を確かめたサービスで可（個人契約を含む。宿泊者情報を含めない）
宿泊者の個人情報	氏名・連絡先・宿泊履歴・要望、口コミの投稿者情報	利用目的の範囲内か確かめたうえで、指定した環境に限る
本人確認書類・カード情報・健康に関する申告	旅券の写し、カード番号、アレルギー・持病の申告	指定した環境にも入れない（人が扱う）

7-1 入力の早見表

自館の帳票名に置き換えて使います。「条件」の行は、何を消せば入れてよいかを理由の欄に書いています。

表6 帳票・データごとの入力の見易表

帳票・データ	区分	入力	理由・何を消すか
館内案内・プラン・アクセス・公開済みFAQ	公開情報	● 入れてよい	公開済みの内容
料金表・取消規定	館内の業務情報	① 条件つき	規約を確かめたサービスで。宿泊者情報を含めない
清掃手順書・点検チェックリスト	館内の業務情報	① 条件つき	同上。宿泊客の私物が写る写真は除く
稼働率・ADR・RevPARの集計値	館内の業務情報	① 条件つき	同上。個人を含まない集計値だけ
館内情報の資料（設備・入浴時間）	館内の業務情報	① 条件つき	同上。更新日と更新者を書く
精算伝票（カード番号なし）	館内の業務情報	① 条件つき	カード番号を含まない形だけ
問い合わせメールの原文	宿泊者の個人情報	① 条件つき	氏名・連絡先・予約番号を消せば館内の業務情報。原文は指定した環境
口コミの本文	宿泊者の個人情報	① 条件つき	投稿者名・予約番号を消せば館内の業務情報。原文は指定した環境
予約時の要望欄	宿泊者の個人情報	① 条件つき	指定した環境に限る。アレルギーは「申告あり」の印だけ
到着予定表・引継ぎ資料	宿泊者の個人情報	① 条件つき	指定した環境に限る。個人では入れない
夜間の対応記録	宿泊者の個人情報	① 条件つき	指定した環境に限る。氏名は部屋番号に置き換え
会員の宿泊履歴	宿泊者の個人情報	① 条件つき	利用目的の範囲内かを確かめてから
忘れ物の記録（連絡先つき）	宿泊者の個人情報	① 条件つき	連絡先は入れず、宿泊客の特定は人が行う

表6 帳票・データごとの入力の見易表（前のページからの続き）

帳票・データ	区分	入力	理由・何を消すか
スタッフの希望・言語・資格	従業員の個人情報	● 条件つき	指定した環境に限る
宿泊者名簿（氏名・住所・連絡先）	宿泊者の個人情報	○ 入れない	名簿そのものは入れない。点検は項目の有無だけ
旅券の写し・本人確認の画像	本人確認書類等	○ 入れない	指定した環境にも送らない
国籍・旅券番号	本人確認書類等	○ 入れない	名簿の記載事項。入れない
カード番号を含むメール・FAX・メモ	カード情報	○ 入れない	番号を消してから別の文書として渡す
アレルギー・持病の申告の原文	健康に関する申告	○ 入れない	原文は入れず人が料飲責任者へ回す。照合は品目名だけ
介助・配慮の申し出	健康に関する申告	○ 入れない	内容は人が扱い、回答も人が決める

専門家に確認すること

アレルギーや持病の申告が要配慮個人情報（個人情報保護法第2条第3項の「病歴」など）に当たるかは申告の内容によるため、取得・保管・AIへの入力を決める前に弁護士に確かめてください。自館が決済の「非保持化」に当たるかは決済端末・PMS・予約エンジンの構成で決まるため、決済代行会社・カード会社に確かめてください。改正個人情報保護法（2026年7月17日公布）は施行前で、この資料の条番号は現行法によります。

この章で決めること 見易表の「条件」の行から自館で毎日使う帳票を3つ選び、何を消せば入れてよいかを自館の様式で書き直してください。その3行が、現場に配る最初の決まりになります。

人が決める11の業務と、その根拠

C区分の11業務について、決める人と、法令名・条番号・基準名を1つの表にします。確認先の一覧も添えます。

C区分の業務は、AIに判断させないだけでなく、「誰が決めるか」を先に入れておく業務です。AIは、事案の記録や材料の整理の下書きまでを担います。根拠は、自館の決まりを作るときと、現場や本部に説明するときにそのまま使えます。

8-1 人が決める業務の根拠一覧

表7 人が決める11業務と根拠

業務	決める人	根拠（法令・基準）
宿泊拒否の判断	総支配人	旅館業法第5条、改正法附則第3条第2項、障害者差別解消法第8条第2項
本人確認と名簿記載の確定	フロント担当（責任はフロント責任者）	旅館業法第6条第1項、施行規則第4条の2、衛生等管理要領（本人確認）
旅券の写しの保存と保存期間	フロント責任者	衛生等管理要領（旅券の写しの保存）、施行規則第4条の2第1項（名簿3年保存）
アレルギー提供可否と代替献立	調理責任者	食品表示基準の表示義務の対象外（施設の判断）、消費者庁ハンドブック
アレルギー・持病・介助の問い合わせ回答	フロント責任者・料飲責任者	同上、障害者差別解消法第8条第2項
取消料の減免・例外	支配人	消費者契約法第9条第1項第1号（平均的な損害を超える部分は無効）
販売料金と在庫配分の決定・公開	支配人・レベニュー担当	景品表示法第5条（優良誤認・有利誤認）
返金・料金の調整	フロント責任者・支配人	法令上の決め手なし（営業者の判断）。カード情報は割賦販売法第35条の16

表7 人が決める11業務と根拠（前のページからの続き）

業務	決める人	根拠（法令・基準）
補償を含む返信と口コミ投稿の依頼	支配人	景品表示法（ステルスマーケティング告示・レビュー投稿を含む）
会員配信の対象と利用目的	支配人	個人情報保護法第18条第1項、特定電子メール法第3条第1項
入力してよい情報と使うサービス	総支配人	個人情報保護法第23条、個人情報保護委員会の注意喚起、AI事業者ガイドライン

表の条文は、判断の対象となる規律です。「決める人」は、名簿・本人確認・宿泊拒否のように営業者の義務が条文にあるものを除き、BoostXの整理です。注意喚起とガイドラインは法的義務ではありません。

事実

旅館業法は、法が定める事由に当たる場合を除いて宿泊を拒むことを禁じ（第5条第1項）、拒む場合は客観的な事実に基づいて判断し、求めに応じて理由を説明できるようにするとしています（同条第2項）。過重な負担の要求として拒める範囲から、障害者が社会的障壁の除去を求める場合は除かれ（施行規則第5条の6）、フロントでの筆談の求めは拒否事由に当たらない例です。営業者は当分の間、第1項第1号（特定感染症）または第3号（過重な負担の要求の繰り返し）を理由に拒んだときは、理由・日時・拒否された者・責任者などを記録し、作成した日から3年間保存します（改正法附則第3条第2項）。

BoostXの推奨

ほかの事由で宿泊を拒んだときも、同じ様式で記録を残すことをすすめます。法令の義務ではなく、説明を求められたときに客観的な事実を示すためです。

事実

2026年10月1日から、カスタマーハラスメント対策が事業主の義務となりました。厚生労働省は、障害者の社会的障壁の除去の求めはカスタマーハラスメントに当たらないと留意を示しています。カスタマーハラスメント対策の措置と、旅館業法の宿泊拒否の規定は別の制度です。AIに事案の記録の下書きをさせるときも、どちらの制度の記録かを分けて残します。

8-2 専門家への確認先一覧

表8 誰に何を聞くか

事項	誰に	何を聞くか
宿泊拒否の事由に当たるか	弁護士、所管の保健所	事案の事実が旅館業法第5条の事由に当たるか。記録の様式と自治体の指導
ICTによる本人確認、フロントを置かない運用	所管の保健所	自治体の条例で扱いが変わる場合があるため、自館の方法が認められるか
アレルギー・持病の申告の扱い	弁護士	要配慮個人情報に当たるか。取得・保管・AIへの入力の条件
アレルギー対応の情報提供と研修	保健所、調理責任者	提供可否の判断の手順と、表示・研修の取組
自館が非保持化に当たるか	決済代行会社、カード会社	決済端末・PMS・予約エンジンの構成で、カード情報の保存・処理・通過がないか
取消料の規定と例外	弁護士	規定の額が平均的な損害の範囲か。例外の決め方
シフトの労働時間制度	社会保険労務士	週40時間（労働基準法第32条第1項）に対し、変形労働時間制や特例が適用されるか
カスタマーハラスメント対策の措置	社会保険労務士、弁護士	指針が求める方針の明確化・相談体制・事後対応の内容
会員への広告メール	弁護士	同意の取り方と、利用目的の範囲
消防計画・衛生管理	所轄の消防署、保健所	防火管理者と訓練（消防法第8条第1項）、衛生管理（食品衛生法第51条）の記録

この章で決めること 根拠一覧の「決める人」の欄に自館の氏名を入れ、空欄の業務を総支配人に回してください。確認先一覧は、決める人が確かめ終えた日を余白に書き、年に1回見直します。

すべて想定例です。公表された事故の型も添えます

宿泊事業者が生成AIの事故を自ら公表した例は確認できていません。起きやすい型を想定例として示します。

ここに挙げる失敗はすべて想定例です。生成AIへの入力を原因とする事故を宿泊事業者が自ら公表した例は、2026年10月時点の調査では確認できませんでした。想定例は、公的資料に記録された誤りの型と法令の要件から組み立てています。公表された事故の型は、次の囲みのとおりです。

事実

観光庁は、旅行予約サイトで予約した旅行者に、ホテルや予約サイトを装ってカード情報の入力を求めるフィッシングメッセージが送られる事象について2026年6月に注意喚起しています。2023年11月には、宿泊施設が管理する宿泊予約情報管理システムが不正アクセスを受け、旅行者にフィッシングメッセージが配信された事案について注意喚起しました。生成AIの利用とは別の経路ですが、宿泊施設の管理画面と宿泊客の連絡先が狙われる型として、権限とログの管理に関わります。

古い館内情報から多言語で回答し、休止中の大浴場を案内した

失敗例と防止策（想定例）

何が起きるか

改修で休止中の大浴場を「利用できます」と英語で案内し、到着した宿泊客から苦情が出る。返金の判断がフロントに持ち込まれる。

なぜ起きるか

館内情報の資料に更新日と更新者がなく、休止の情報が担当者の中だけにしかないまま、古い資料から回答を下書きしたため。

防ぎ方

館内情報の資料に更新日と更新者を書き、設備の変更は当日に反映する。回答は資料の該当箇所を添え、送信前にフロントが照らす。

予約確認文の訳文で取消期限が1日ずれた

失敗例と防止策（想定例）

何が起きるか

日本語の「前日まで無料」が、訳文で「当日まで無料」になり、取消料の請求で宿泊客と争いになる。

なぜ起きるか

日付・金額・時刻を含む文を、原文と並べずに訳文だけで確認したため。言語を確認できる人が決まっていなかった。

... ▶

防ぎ方

取消期限・金額・チェックイン時刻は原文と訳文を並べた確認欄を作り、言語ごとに確認できる人か確認の手段を決めてから送る。

アレルギー照合をAIの結果で完了にし、原材料の再確認を省いた

失敗例と防止策（想定例）

何が起きるか

団体の申告と献立の照合で「問題なし」と出た品に、申告の原文にあった条件が反映されず、提供直前に調理場で気づく。

なぜ起きるか

申告を要約して渡し、照合結果を完了として扱ったため。観光庁の実証事業で報告された工数の削減は、メニュー案の検討であって提供判断の自動化ではない。

... ▶

防ぎ方

申告は原文のまま料飲責任者が扱い、照合結果は候補として調理担当が原材料表で再確認する。提供可否と代替献立は調理責任者が決める。

旅券の写しの画像を外部の生成AIに読み取らせた

失敗例と防止策（想定例）

何が起きるか

チェックインの名簿転記を速くするため、旅券の画像を外部の生成AIに読み取らせ、画像が外部のサービスに保存される。

...

なぜ起きるか

扱う情報の4区分と入力範囲を決める前に、便利さで書類の読み取りを始めたため。

防ぎ方

本人確認書類は外部の生成AIに送らない前提にし、名簿の点検は項目の有無だけで行う。書類の読み取りを仕組みにするかは、保存先と範囲を決め、専門家に確かめてから別に検討する。

電話で受けたカード番号を書いた予約メモをAIに貼り付けた

失敗例と防止策（想定例）

何が起きるか

電話予約のメモにカード番号を書き、そのメモを貼り付けてPMS登録の下書きを作らせる。カード番号が外部のサービスを通過する。

...

なぜ起きるか

電話・FAXで受けたカード番号をメモに書く運用が残り、AIに渡すメールやメモからカード情報を外す手順がなかったため。

防ぎ方

カード番号はメモにもAIにも書かない運用を先に決め、AIに渡す予約メールはカード情報を含まない形にする。自館の構成は決済代行会社に確かめる。

宿泊記録と異なる口コミ返信を投稿した

失敗例と防止策（想定例）

何が起こるか

低評価の口コミに「当日お部屋を変更しご対応しました」と返信したが、記録にそうした対応はなく、投稿者から二次的な低評価が付く。

...

なぜ起きるか

返信案の生成から投稿までを一人で完結させ、宿泊記録と対応記録の照合を省いたため。

防ぎ方

返信前に宿泊記録と担当部門の対応記録を照合し、記録にない対応は書かない。補償や個別対応を含む返信は支配人が決める。

この章で決めること 6つの想定例のうち、自館で起きうる順に3つ選び、それぞれの「防ぎ方」を誰が今月中に決めるかを書いてください。

契約前に提供会社とPMS会社に聞くこと

学習利用・保存・削除・権限・ログ・PMSからの取り出し・カード情報の経路を、誰に何を聞いて確かめるかの一覧です。

各社のサービスの仕様は変わります。契約前に最新の公式資料（利用規約・プライバシーポリシー・管理者向けの説明）を開いて確かめ、確かめた日と資料名を控えます。個別のサービスの仕様はこの資料では断定しません。

この章で決めること 確認項目の表を候補のサービスごとに1枚ずつ埋め、「どこで分かるか」の欄に確かめた資料名と日付を書いてください。埋まらない行があるサービスは、宿泊者情報を扱う業務には使いません。

表9 契約と設定の確認項目

確認項目	誰に聞く	どこで分かるか
学習に使われない設定か（既定か任意か）	提供会社	法人契約の規約、管理者設定
保存先（国・地域）・保存期間・削除の方法	提供会社	プライバシーポリシー、契約
禁止されている入力と用途	提供会社	利用規約
アカウントの発行・停止、権限、多要素認証	提供会社、管理部門	管理者向けの説明
誰がいつ何を入力したかのログと保存期間	提供会社	管理者向けの説明
PMSからのデータの取り出し方	PMSのベンダー	連携の仕様書、問い合わせ
旅券の画像・名簿を外部に送らない構成か	ベンダー、構築会社	設計書、データの流れの図
カード情報が自館の機器を通らない構成か	決済代行会社	決済の構成図

会社ごとに判断すること

無料版・個人契約・法人契約・API利用のどれで始めるかは、扱う情報の区分で決めます。公開情報と館内の業務情報だけなら個人契約でも始められ、宿泊者の個人情報を扱う業務は学習に使われない設定と保存の管理ができる法人契約に限ります。

担当者が毎回確かめることと、管理者が半年ごとに点検すること

担当者の表は下書きを使う前・送る前・保存する前に、管理者の表は決めごとがそろい守られているかの点検に使います。

11-1 担当者のチェックリスト（印刷してフロントと事務所に）

この章で決めること 13項目のうち、今日の自分の仕事で印を付けられない項目を1つ選び、なぜ付けられないか（決まりがない・資料がない・確認者がいない）を部門責任者に伝えてください。

担当者のチェックリスト

-
- ☐ 使うサービスは、施設が決めたものである
 - ☐ 渡す資料から、氏名・連絡先・予約番号・部屋番号を消した
 - ☐ カード番号を含むメール・FAX・メモは、番号を消してから渡した
 - ☐ 旅券の写し・本人確認の画像は、渡していない
 - ☐ アレルギー・持病・介助の申告の原文は、渡していない（担当の責任者に回した）
 - ☐ 回答・案内の根拠は、更新日のある館内情報の資料である
 - ☐ 日付・金額・時刻・提供の有無は、原文と訳文を並べて確かめた
 - ☐ 取消期限と取消料の案内は、取消規定の該当箇所と照らした
 - ☐ 口コミの返信案は、宿泊記録と対応記録に照らし、記録にない対応を書いていない
 - ☐ 補償・返金・料金の調整・提供可否・宿泊拒否は、自分で決めていない
 - ☐ 送信・投稿・保存の前に、決められた確認者に見せた
 - ☐ 下書きを正式な記録（名簿・衛生記録・訓練記録）として保存していない
 - ☐ 誤って入れた情報があれば、同じ会話への入力をやめ、上長に日時・サービス・内容を伝えた
-

11-2 管理者のチェックリスト（支配人・総支配人・管理部門）

この章で決めること 16項目のうち印の付かない項目を、「今月決める」「専門家に聞く」「仕組みが要る」の3つに分け、それぞれの担当を決めてください。

管理者のチェックリスト

-
- ☐ 扱う情報の4区分と、帳票ごとの早見表を自館の様式で作し、配った
 - ☐ 本人確認書類・カード情報・健康に関する申告の原文は、指定した環境を含めて生成AIに入れないと決めて周知した
 - ☐ 使うサービスを決め、学習利用・保存先・削除・権限・ログを公式資料で確かめ、日付を控えた
 - ☐ C区分11業務の決める人を氏名で決め、根拠一覧に書いた
 - ☐ 業務ごとの確認者と確認項目を、仕分け表に書いた
 - ☐ 生成AIの出力について説明する責任者を決めた
 - ☐ 最初の1業務を決め、始める前の1か月の数字を測った
 - ☐ 館内情報の資料に更新者と更新日があり、設備の変更が当日に反映される
 - ☐ PMS・サイトコントローラーからのデータの取り出し方をベンダーに確かめた
 - ☐ 宿泊者名簿の様式が現行の記載事項（連絡先あり・職業なし）になっている
 - ☐ 旅券の写しの保存と、名簿の3年保存の管理表がある
 - ☐ 宿泊拒否の記録の様式と、カスタマーハラスメント対策の記録を分けて用意した
 - ☐ アレルギー申告が要配慮個人情報に当たるか、非保持化に当たるかを専門家に確かめた
 - ☐ 誤入力したときの初動（止める・知らせる・記録する・削除する）を貼り出した
 - ☐ 確認者が直した箇所数を毎週数え、減らない業務は資料の側を見直している
 - ☐ この資料と自館の決まりを、法令の改正時と半年ごとに見直す日を決めた
-

セキュリティ版の案内と、自館の業務の無料整理

セキュリティ版と、仕分け表を持ち寄って最初の1業務を決める無料相談の案内です。

12-1 セキュリティ版の案内

入力情報の分類、契約の確認表、誤入力の不働、従業員向けルールのひな形はセキュリティ版「生成AIに入れている情報・だめな情報 2026」にあり、第7章と第10章を自館の決まりに仕上げる土台になります。

▶ 入力ルールと契約の確認表は、セキュリティ版にまとめています

入力情報の分類表、AIサービス・契約の確認表、誤入力したときの不働、従業員向け利用ルールのひな形を収めたセキュリティ版を、同じ手続きで受け取れます。

セキュリティ版を受け取る



12-2 自館の業務の無料整理（無料相談）

無料相談では、まず貴社の状況をお伺いし、そのうえで貴社の課題に当てはめて、どう解決していくかをご提案します。オンラインで最大45分です。何から始めるか決めたい施設にはAI顧問を、名簿・旅券・カード情報に触れる仕組みを社内で作っている施設にはAI開発セキュリティ顧問をご案内します。

▶ 自館の40業務の仕分けと、最初の1業務を一緒に決めます

埋めた仕分け表と選び方の表をお持ちください。貴社の状況をお伺いし、課題に当てはめて、どう解決していくかをご提案します。オンラインで最大45分です。

無料相談を予約する



参考文献と出典

本文の事実・数字・法令の要件は、次の資料で確かめました。法令は、e-Gov法令検索で2026年10月6日に取得した現行条文によります（日付は、e-Gov法令検索が示す最終改正の施行日）。観光庁のIT活用ハンドブックと事例集は、観光庁が公表した資料で、調査事業の受託事業者が作成したものです。

1 観光庁 宿泊旅行統計調査（2026年4月・第2次速報、2026年5月・第1次速報及び2025年年間値（確定値））

版 2025年年間値（確定値）・2026年4月第2次速報 更新 2026年7月6日 閲覧 2026年10月7日

関連する章 はじめに、起きやすい詰まり

https://www.mlit.go.jp/kankocho/news02_00090.html

2 厚生労働省 令和7（2025）年雇用動向調査結果の概況 2 産業別の入職と離職

版 令和7年 公開 2026年8月 閲覧 2026年10月7日 関連する章 はじめに、起きやすい詰まり

https://www.mhlw.go.jp/toukei/itiran/roudou/koyou/doukou/26-2/dl/kekka_gaiyo-02.pdf

3 観光庁 令和6年度「宿泊業の人材確保・育成の状況に関する実態調査事業」報告書

版 令和6年度 公開 2025年3月21日 閲覧 2026年10月7日 関連する章 はじめに、起きやすい詰まり

<https://www.mlit.go.jp/kankocho/content/001891438.pdf>

4 観光庁 観光DX推進に向けたデジタルツールのデータ連携における標準化に関する調査結果について

更新 2026年3月30日 閲覧 2026年10月7日 関連する章 起きやすい詰まり、会社全体で利用する方法

https://www.mlit.go.jp/kankocho/topics06_00050.html

5 観光庁 宿泊施設のためのIT活用ハンドブック（令和7年度調査事業・受託事業者作成）

版 令和8年3月 公開 2026年3月 閲覧 2026年10月7日 関連する章 起きやすい詰まり、重点業務5件

<https://www.mlit.go.jp/kankocho/content/001994374.pdf>

6 総務省 令和8年版 情報通信白書 第1部「生成AIの業務利用状況」

版 令和8年版 公開 2026年7月 閲覧 2026年10月7日 関連する章 はじめに、起きやすい詰まり

<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r08/html/nd121130.html>

7 観光庁 観光地・観光産業の生成AIの適切な活用に向けて（観光庁参事官（産業競争力強化））

版 令和7年2月 公開 2025年5月20日 閲覧 2026年10月7日

関連する章 起きやすい詰まり、会社全体で利用する方法

<https://www.mlit.go.jp/kankocho/content/001888805.pdf>

-
- 8** 観光庁 観光地・観光産業の生成AIの効果的な活用に向けて（令和6年度調査事業・受託事業者の報告書に基づく）
版 令和7年3月 公開 2025年5月20日 閲覧 2026年10月7日
関連する章 AI活用の全体像、重点業務5件、失敗例と防止策
<https://www.mlit.go.jp/kankocho/content/001888850.pdf>
-
- 9** 観光庁 宿泊施設のためのIT活用事例集（令和7年度調査事業・受託事業者作成）
版 令和8年3月 公開 2026年3月 閲覧 2026年10月7日 関連する章 重点業務5件
<https://www.mlit.go.jp/kankocho/content/001995115.pdf>
-
- 10** e-Gov法令検索（デジタル庁） 旅館業法（昭和23年法律第138号）第5条・第6条
版 現行条文（最終改正の施行日 2025-06-01） 施行 2025年6月1日 閲覧 2026年10月7日
関連する章 業務40選、AIに任せない判断
<https://laws.e-gov.go.jp/law/323AC0000000138>
-
- 11** e-Gov法令検索（デジタル庁） 旅館業法施行規則 第4条の2・第5条の6
版 現行条文（最終改正の施行日 2023-12-13） 施行 2023年12月13日 閲覧 2026年10月7日
関連する章 業務40選、AIに任せない判断
<https://laws.e-gov.go.jp/law/323M40000100028>
-
- 12** 厚生労働省 旅館業における衛生等管理要領の一部改正について（健生発0120第48号）別紙
版 令和8年1月20日適用 公開 2026年1月20日 閲覧 2026年10月7日
関連する章 業務40選、重点業務5件、AIに任せない判断
<https://www.mhlw.go.jp/content/001438962.pdf>
-
- 13** 厚生労働省 令和7年4月1日からフロント要件が変わります！（旅館業における衛生等管理要領の改正）
版 令和7年3月11日改正 公開 2025年3月 閲覧 2026年10月7日 関連する章 AIに任せない判断
<https://www.mhlw.go.jp/content/001439321.pdf>
-
- 14** 厚生労働省 旅館業法改正（特設ページ）
日付の記載なし 閲覧 2026年10月7日 関連する章 AIに任せない判断、失敗例と防止策
<https://www.mhlw.go.jp/kaiseiryokangyohou/>
-
- 15** 厚生労働省 令和5年12月13日から旅館業法が変わります！（研修用パンフレット）
公開 2023年11月 閲覧 2026年10月7日 関連する章 AIに任せない判断
https://www.mhlw.go.jp/kaiseiryokangyohou/download/pamphlet_dl.pdf
-

-
- 16** e-Gov法令検索（デジタル庁） 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律 第8条第2項
版 現行条文（最終改正の施行日 2026-07-17） 施行 2026年7月17日 閲覧 2026年10月7日
関連する章 AIに任せない判断
<https://laws.e-gov.go.jp/law/425AC0000000065>
-
- 17** 厚生労働省 従業員を守るために：カスタマーハラスメント対策の新ルール（厚生労働省 Webマガジン）
公開 2026年8月20日 閲覧 2026年10月7日 関連する章 AIに任せない判断
https://www.mhlw.go.jp/web_magazine/series/20260820.html
-
- 18** 消費者庁 加工食品の食物アレルギー表示ハンドブック（事業者用）
版 令和8年4月 公開 2026年4月 閲覧 2026年10月7日 関連する章 AIに任せない判断、失敗例と防止策
https://www.caa.go.jp/policies/policy/food_labeling/food_sanitation/allergy/assets/food_labeling_cms204_260401_02.pdf
-
- 19** e-Gov法令検索（デジタル庁） 割賦販売法 第35条の16
版 現行条文（最終改正の施行日 2025-06-01） 施行 2025年6月1日 閲覧 2026年10月7日
関連する章 宿泊者情報の管理、AIに任せない判断
<https://laws.e-gov.go.jp/law/336AC00000000159>
-
- 20** クレジット取引セキュリティ対策協議会 クレジットカード・セキュリティガイドライン
版 6.1版 公開 2026年3月 閲覧 2026年10月7日
関連する章 宿泊者情報の管理、AIに任せない判断、失敗例と防止策
https://www.j-credit.or.jp/security/pdf/Creditcardsecurityguidelines_6.1_published.pdf
-
- 21** 観光庁 フィッシングサイトへ誘導する不審メッセージに関する注意喚起
更新 2026年6月17日 閲覧 2026年10月7日 関連する章 失敗例と防止策
https://www.mlit.go.jp/kankocho/page06_00035.html
-
- 22** 観光庁 Booking.com利用者へのフィッシング被害に関する注意喚起
更新 2023年11月15日 閲覧 2026年10月7日 関連する章 失敗例と防止策
https://www.mlit.go.jp/kankocho/page06_000354.html
-
- 23** e-Gov法令検索（デジタル庁） 個人情報の保護に関する法律 第2条第3項・第18条第1項・第23条
版 現行条文（最終改正の施行日 2026-10-01・令和8年改正法の施行前） 施行 2026年10月1日
閲覧 2026年10月7日 関連する章 宿泊者情報の管理、AIに任せない判断
<https://laws.e-gov.go.jp/law/415AC00000000057>
-

24 個人情報保護委員会 生成AIサービスの利用に関する注意喚起等（別添1）

公開 2023年6月2日 閲覧 2026年10月7日 関連する章 個人で安全に使う方法、会社全体で利用する方法
https://www.ppc.go.jp/files/pdf/230602_alert_generative_AI_service.pdf

25 個人情報保護委員会 令和8年 改正個人情報保護法について

更新 2026年10月1日 閲覧 2026年10月7日 関連する章 宿泊者情報の管理
<https://www.ppc.go.jp/personalinfo/legal/r8kaiseihogohou/>

26 総務省・経済産業省 AI事業者ガイドライン 本編

版 第1.2版 公開 2026年3月31日 閲覧 2026年10月7日 関連する章 AI活用の全体像、AIに任せない判断
https://www.soumu.go.jp/main_content/001064279.pdf

27 e-Gov法令検索（デジタル庁） 不当景品類及び不当表示防止法 第5条

版 現行条文（最終改正の施行日 2026-05-21） 施行 2026年5月21日 閲覧 2026年10月7日
関連する章 業務40選、AIに任せない判断
<https://laws.e-gov.go.jp/law/337AC0000000134>

28 消費者庁 令和5年10月1日からステルスマーケティングは景品表示法違反となります。

版 題名の施行日は2023年10月1日 日付の記載なし 閲覧 2026年10月7日
関連する章 業務40選、AIに任せない判断
https://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/fair_labeling/stealth_marketing/

29 e-Gov法令検索（デジタル庁） 消費者契約法 第9条第1項第1号

版 現行条文（最終改正の施行日 2026-06-24） 施行 2026年6月24日 閲覧 2026年10月7日
関連する章 AIに任せない判断
<https://laws.e-gov.go.jp/law/412AC0000000061>

30 e-Gov法令検索（デジタル庁） 特定電子メールの送信の適正化等に関する法律 第3条第1項

版 現行条文（最終改正の施行日 2025-06-01） 施行 2025年6月1日 閲覧 2026年10月7日
関連する章 業務40選、AIに任せない判断
<https://laws.e-gov.go.jp/law/414AC0100000026>

31 e-Gov法令検索（デジタル庁） 消防法 第8条第1項

版 現行条文（最終改正の施行日 2025-06-01） 施行 2025年6月1日 閲覧 2026年10月7日
関連する章 業務40選、AIに任せない判断
<https://laws.e-gov.go.jp/law/323AC1000000186>

32 e-Gov法令検索（デジタル庁） **食品衛生法 第51条第2項**

版 現行条文（最終改正の施行日 2025-06-01） 施行 2025年6月1日 閲覧 2026年10月7日

関連する章 業務40選、AIに任せない判断

<https://laws.e-gov.go.jp/law/322AC0000000233>

33 e-Gov法令検索（デジタル庁） **労働基準法 第32条第1項**

版 現行条文（最終改正の施行日 2026-07-17） 施行 2026年7月17日 閲覧 2026年10月7日

関連する章 業務40選、AIに任せない判断

<https://laws.e-gov.go.jp/law/322AC0000000049>

発行情報



発行元	株式会社BoostX
所在地	〒812-0011 福岡県福岡市博多区博多駅前二丁目17-1 博多プレステージ 本館1F・2F
Web	boostx-inc.com
執筆・監修	株式会社BoostX
版番号	第1.0版
発行日	2026年10月7日
最終確認日	2026年10月7日
適用範囲	ホテル・旅館（旅館業法の営業許可を受けた施設）で、予約・フロント・料飲・清掃・口コミ・管理の業務に生成AIを使うときの仕分けと決めごとに適用します。住宅宿泊事業（民泊）は適用される法令が異なるため、名簿・本人確認の記述は読み替えが要ります。
この資料の扱い	社内での共有と印刷は自由です。社外へ配るときは、株式会社BoostXへご連絡ください。内容の誤りや更新の情報は、Webサイトのお問い合わせフォームからお知らせください。
更新方針	旅館業法・個人情報保護法・食品表示基準・カード情報の指針など、法令や公的な指針が変わったときと、半年ごとに内容を見直します。改正個人情報保護法の施行時には条番号と内容を見直します。
誤りや更新情報の連絡先	株式会社BoostX お問い合わせ窓口（Webサイトのお問い合わせフォーム）