

\* あんぜん・あんしん \*



# シェアリング エコノミー



SHARING ECONOMY



利用ガイドブック





あんぜん・あんしん

# シェアリング エコノミー

SHARING ECONOMY

利用ガイドブック

## はじめに

社会のデジタル化や新型コロナウイルス感染症を想定した「新しい生活様式」に対する意識の高まりにより、消費生活は大きく変化しています。

活用可能な資産(場所・モノ・スキル等)とそれを使いたい個人等を結び付けるサービスであるシェアリングエコノミーも、経済社会のデジタル化に伴い急速に拡大しつつあるサービスの形の一つです。

一般社団法人シェアリングエコノミー協会の調査によると、2020年のシェアリングエコノミーの経済規模は過去最高を記録し、特にオンライン上で完結するサービスや、外出回避につながるサービスを中心に拡大していることが分かりました。シェアサービスが生活に浸透する中、安全・安心に利用するための制度的な取組も進んでいます。

このような情勢を踏まえ、消費者庁では、2019年11月に作成した「共創社会の歩き方 シェアリングエコノミー」を改訂し、新たに移動のシェアを取り上げるとともに、安全・安心な利用に向けた官民の取組を紹介しています。

本パンフレットが、シェアリングエコノミーに興味のある方、シェアリングエコノミーをこれから利用しようとしている方、そしてもっと便利に活用していきたい方にとって、ご参考になれば幸いです。

## Index

<b>1</b>	<b>シェアリングエコノミーってなに？</b>	
1-1	広がる共創社会	01
1-2	5つのシェアサービス	02
<b>2</b>	<b>シェアリングエコノミーの使い方</b>	
2-1	個人同士の取引で気を付けておきたいこと	04
2-2	安全・安心に利用するために	05
2-3	トラブルに遭ったときは	07
<b>3</b>	<b>サービス別の心構え</b>	
3-1	空間のシェア	08
3-2	モノのシェア	12
3-3	スキルのシェア	16
3-4	移動のシェア	20

# 1

## シェアリングエコノミーってなに？

### 1-1

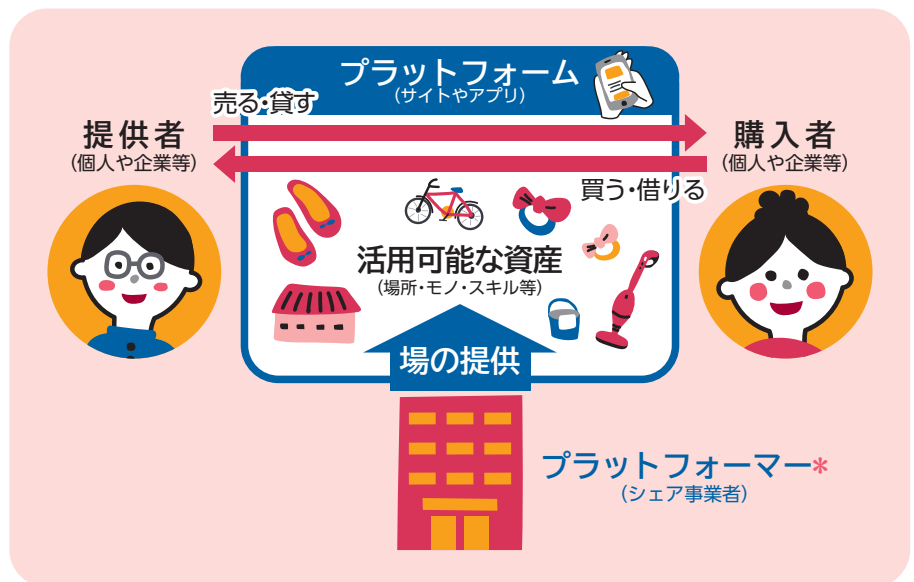
### 広がる共創社会

皆さんは「シェアリングエコノミー」（略称：シェアエコ）という言葉聞いたことはありますか？

#### 聞いたことがない方へ



「民泊」や「カーシェア」は知っていますか？  
実は、これらも「シェアリングエコノミー」の一つなのです。



シェアリングエコノミーとは、インターネットを介して個人と個人・企業等との間で活用可能な資産（場所・モノ・スキル等）をシェア（売買・貸し借り等）することで生まれる新しい経済の形です。

皆さんも、誰かのためにいかしたいと思っているモノや得意なことはありませんか？

ときにはサービスを提供し販売する「提供者」として、  
ときには提供されたサービスに対価を支払う「購入者」として、  
共に強みを発揮し新たな価値を創り出す、そのような豊かさを実感できる暮らしが広がっています。

\* プラットフォーマー  
(シェア事業者)

プラットフォーム（取引の場となるサイトやアプリ）を運営している事業者のことをいいます。

シェアリングエコノミーは主に5つのサービスに分類されます。  
 まだまだいろいろなサービスが生まれる可能性があります。

1

空間の  
シェア

空いた場所、物件はまさに宝の山。  
 地域課題の解決にもつながります。

会議室・駐車場・民泊

2

モノの  
シェア

普段使わないモノ、一度しか使わない  
 モノなどを最大限に有効活用。

フリーマーケットサービス  
 レンタルサービス

3

スキルの  
シェア

自分の得意なことが仕事になります。  
 相手との関わりも大切な財産。

家事代行・育児・知識  
 料理・介護・教育・観光

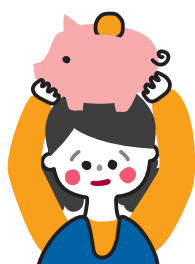
4

移動の  
シェア

必要な時だけ、  
 自転車、自動車を利用。

相乗り・シェアサイクル・カーシェア

5

お金の  
シェア

皆で資金を出し合って、あなたの  
 やりたいことを実現可能です。

クラウドファンディング

※お金のシェアについては、投資型、購入型など様々な類型  
 があり、本パンフレットでは記載を割愛しています。

インターネット上のプラットフォームを介して、  
世界中とつながる、共有する経済(=シェアエコ)が、  
広がっています。



子どもが巣立って部屋が  
たくさん空いてしまった



普段使わない部屋だから、  
人に泊まってもらえると  
うれしいし、楽しい！

古民家はCoolだね！  
どこかに泊まれないかな？



マッチング

魅力のある家に泊まれた！地元の  
人とも交流できて楽しかった！



新しい時計を買ったけど  
古い時計もまだ使えるなあ



大事に使っていた時計を喜んで  
使ってもらえてうれしいなあ

〇〇ブランドの時計を  
安く買えないかなあ



マッチング

欲しかった時計を  
安く買えてうれしいなあ



子育てがひと段落して  
時間が余っちゃった



子育てで培った経験をいかせる！  
子どもと関わって楽しい！

子どもが小さくて  
自分の時間が持てない



マッチング

空いた時間で  
趣味や仕事ができる！



ガソリン代や高速代の実費を  
節約できたら良いな



同じ目的地、趣味の人と相乗りを  
して、楽しい時間を過ごせた！

公共交通機関では行けない場所にも  
行ってみたいけど  
車の運転免許を持っていない



マッチング

適宜休憩を取りながら  
快適にドライブを楽しめる！



本パンフレットでは個人同士の取引について紹介しています！

シェアエコの特徴は、サービスの提供者が事業者でない個人であることが多いということです。取引のプロである事業者と異なり、サービスの提供者が取引に不慣れな個人の場合、品質や提供方法などが不安定になり、思わぬトラブルに発展してしまうリスクも事業者に比べて大きくなります。本パンフレットでは、シェアエコを安全・安心に利用するために、主に個人同士の取引について、サービスの提供者・購入者が、注意すべきポイント等をご紹介します！

## 2

## シェアリングエコノミーの使い方

シェアリングエコノミーのイメージはつかめましたか？

シェアエコの取引は、個人同士、お互いに気持ちの良い取引をしようとする主体的な努力によって成り立っています。大事な友人、家族とやり取りするような気持ちで利用しましょう。

### 2-1

### 個人同士での取引で気を付けておきたいこと

#### Point

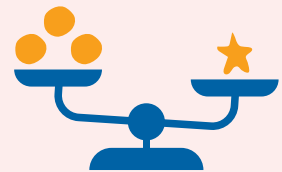
1

相手も取引に不慣れな個人。  
接する際は寛大な心を持ちましょう！



2

個人ではサービスの質が  
均一ではありません。  
(事業者が提供するサービスとは異なります)



3

ある程度の行き違いを覚悟！  
お互いに正しく伝える努力と、事前にトラブル  
時の対応を確認しておきましょう。



4

必ずプラットフォーム上で  
取引しましょう！

「手数料分を値引きする」と言って、プラットフォームを介さない直接取引に誘導されるケースがあります。直接取引はプラットフォームで禁止されている場合があるだけでなく、「購入した商品が届かない」といったトラブルに巻き込まれる危険性があるため、必ずプラットフォーム上で取引しましょう！



シェアサービスをより安全・安心に利用するためには、どのようなことに気を付けると良いのでしょうか？

ここでは、利用前に確認しておきたいことや、安全・安心のための取組を紹介します！

**購入者** **提供者** に共通して気を付けたいこと

### Point 1



使ってみたいけどサイトやアプリが色々あって…。  
どのようなことに気を付けて選んだらいいの？

以下の点に気を付けて選ぼう！



- レビュー機能があるか
- 運転免許証等による本人確認機能があるか
- 相談窓口が作られているか

これらの基準を満たす優良な事業者を認定する取組  
(シェアリングエコノミー認証マーク)があります！

7 ページ

### Point 2



取引の相手が信頼できる相手かどうか分からない…。

取引の前には以下の点を確認しよう！



- 相手のレビュー(サクラレビューには注意！)
- 心配な点は、事前に問合せできることも
- トラブル時、プラットフォームからの補償があることも

### Point 3



このプラットフォームには補償があるので安心して利用できるね！



補償の有無の確認も大事だけれど、補償の範囲や限度額は  
プラットフォームによって異なるよ。事前に確認しておこう。



## 提供者 になりたい人向け

### Point 1



早くサービスを提供してみたい！早く収入を得たい！  
何から始めたらいいの？

購入者としての実体験がないと、何をしたら購入者が喜び、何をしないと不安になるかがイメージしづらいよ。



購入者の気持ちを理解すると、トラブルになりそうなポイントを把握した上で、安全・安心なサービス提供ができるようになるよ。

まずは、購入者から始めてみよう！

### Point 2



購入者としてのサービスの利用にも慣れてきたよ。  
いよいよ提供者としてサービスを利用してみたいけど、不安だな…。

個人の提供者が押さえておくべき基礎知識を  
学べる検定（シェアエコあんしん検定）が  
始まっているよ！



7 ページ



また、特定商取引法の適用についても確認しておこう！  
たとえ個人であっても、提供の様態によっては、特定商取引法上の  
「販売業者」又は「役務提供事業者」\*に該当し、ホームページや電子  
メール等を使って広告をする場合は、原則として広告への氏名、住所、  
電話番号等の表示が必要になるよ。

\* 「販売業者」又は  
「役務提供事業者」

販売又は役務の提供を、業として行う（営利の意思をもって、  
反復継続して取引を行う）者。

参考

特定商取引法上の  
「販売事業者」又は  
「役務提供事業者」  
に該当する場合

「特定商取引法ガイド」内  
「通信販売広告Q&A」






 コラム  
1


 シェアリングエコノミー協会の取組


## シェアリングエコノミー認証マーク

この認証マークは、シェア事業者が提供するサービスが、内閣官房IT総合戦略室がモデルガイドラインとして策定した「遵守すべき事項」を基に、シェアリングエコノミー協会が設定した自主ルールに適合していることを示すものです。



詳細はこちら

## シェアエコあんしん検定



取引に不慣れな個人がサービス提供者になることで起きるトラブルを防止するために、シェアリングエコノミー協会と政府が連携して、2021年4月、「シェアエコあんしん検定」を開始しています。

※シェアサービス利用上の、安全、安心を担保するものではありません。



詳細はこちら

参考 : 一般社団法人シェアリングエコノミー協会ウェブサイト

## 2-3

## トラブルに遭ったときは

トラブルになっても冷静に、以下のとおり対処しよう！

## Point

1 まずは、取引相手に連絡して話し合おう！

2 解決が難しければ、プラットフォームに相談しよう！

プラットフォーマーが指定する方法がある場合は、その内容に従ってください。

 事業者との  
トラブルの  
場合...

消費生活センターでは、消費者(事業者でない個人)に対し、事業者(プラットフォーム、個人事業主)との間に生じたトラブルについて、解決に向けたアドバイスなどの支援をしています。


 消費者庁消費者ホットライン188\*  
イメージキャラクター「イヤヤン」

\*消費者ホットライン188

 : 地方公共団体が設置している身近な消費生活センター等をご案内  
 : する全国共通の3桁の電話番号「188」。年末年始(12月29日～  
 : 1月3日)を除いて、原則毎日ご利用いただけます。

# 3

## サービス別の心構え

ここからは、シェアリングエコノミーの主な分野別に、サービス購入者・提供者の声、実際の相談事例や対策、プラットフォームの取組を紹介します！

### 3-1

## 空間のシェア(空きスペースなどをシェア)

### 購入者・提供者の声



購入者

- 駐車場のシェアでは、コインパーキングと異なり、事前に予約することが出来るので安心して出かけられます。
- オンライン会議のための近場で利用できる静かな場所を探せました。
- 民泊の提供者に街を案内してもらって、一緒に郷土料理を食べて、普通の旅行とは一味違った思い出が出来ました。提供者は今も友達です。



提供者

- 自宅の空きスペースが映画の撮影や個人の動画投稿者の撮影に使われることによって、映像により記録として残せるのが嬉しいです。

### トラブルの可能性

清潔ではない

貸した部屋の原状回復がされていない

備品がそろっていない

約束と異なる荷物を預けられた



購入者



提供者

### 実際にあった相談事例



購入者

- 一軒家のレンタルハウスに宿泊。ライフラインが止まっていたり、シャンプーなど宿泊に必要な備品がなかったり、不備が多かったため、利用料を減額してもらいたい。



提供者

- 物置のシェアで段ボール箱15箱を預かる約束だったが、実際は家電製品や家具などで、話が違っている。

## トラブルの未然防止策

### 購入者 提供者 にできること



#### ●必要に応じて相手と連絡を取り合おう！

相手方と連絡を取り合い、到着時間の遅れや無断キャンセルといったトラブルを防ぎましょう。



#### ●備品の確認をしよう！

利用場所に元々あるものは何か、事前の確認をしておきましょう。提供者は提供前に備品がそろっているか、購入者は借りたときに備品が全てそろっているか、破損していないか確認を。



#### ●写真を活用しよう！

返却後に、部屋が汚れていた、備品が壊れていたなどのトラブルを避けるために、写真などで証拠を残しておきましょう。物置のシェアサービスでメッセージ機能がある場合、預ける荷物の内容と量を本文に明記するとともに、荷物の写真を撮影してメッセージに添付すると良いでしょう。提供者は、荷物保管後のスペースの状態を購入者に送っておくと、もしものトラブルの際に役立ちます。



#### ●違法民泊じゃないかな？

民泊サービスを提供するためには、以下のいずれかの手続きが必要です。

- 旅館業法上の許可
- 住宅宿泊事業法の届出
- 国家戦略特区法上の認定

これらの手続きが取られていない、いわゆる「違法民泊」では、犯罪や病気等の緊急事態が発生しても、事業者が駆けつける体制が整っていないなど、トラブルのリスクが高まります。安心して宿泊サービスを受けるためにも、安全の確保された合法的な民泊を利用するようにしましょう。

民泊制度ポータルサイト  
「minpaku」



参考

民泊制度ポータルサイト「minpaku」

## トラブルの未然防止策

### 購入者 にできること



#### ● 宿泊に必要な料金総額の確認を！

宿泊費用以外に、清掃料金等が別料金になっており、気が付かないまま予約をしてしまうことで、トラブルにつながる場合があります。宿泊に必要な料金総額などの表示をよく確認した上で予約をしましょう。



#### ● 大事に丁寧に使おう！

部屋や備品は傷付けないように大事に丁寧に扱いましょう。プラットフォームに定められた退室時のルールを確認し、利用後は部屋の清掃や備品を元あった場所に戻すなど、次の利用者に配慮しましょう。



#### ● 周りの人の迷惑になっていないかな？

使用する部屋によっては、使用用途が決まっています。周囲の方の迷惑にならないよう気を付けましょう。イベントを開催する場合は、使用上の注意を参加者全員に知らせましょう。

### 提供者 にできること



#### ● ルールの伝え方を工夫しよう！

利用方法、Wi-Fi の接続方法などをまとめたルールブックを作成して事前に周知しましょう。利用当日にも騒ぎ過ぎないように利用者全員に注意するなどの対応も。貼り紙などで注意を促すのも良いでしょう。



#### ● 備品には名前を書いておくなどの対応を！

購入者が誤って持ち帰ることを防ぐため、名前を書くなどの対応をしましょう。

それでも  
防げない  
トラブルも…



購入者

預けた衣類やバッグにカビが発生した。



提供者

備品の椅子を壊されてしまい、修理費用が発生した。

スペース提供前の清掃で床にこぼした洗剤で、購入者が足を滑らせ転倒し、けがをしてしまった。

## 安全・安心の取組

プラットフォームでは、以下の安全・安心の取組を実施している場合があります。サービスを利用する際の参考にしてみてください。

- 万が一の人身傷害や物的損害を補償する保険を準備
- 提供者向け啓発機会(定期的な勉強会やセミナー)の提供
- 荷物補償サービスの準備(※物置のシェアサービスの場合)

## コラム 2

### 注目のシェアエコ！ in とくしま

近年、災害・防災対策として、シェアリングエコノミーを活用し、被災者や被災地等を支援する事例が増えています。このような取組は、新しい災害支援の在り方として活用が期待されています。

#### 「平時は民泊 × 発災時には避難所」となる「シームレス民泊」



徳島県では、「シームレス(継ぎ目のない)民泊」を制度化しており、阿南市はその先駆けです。官民が連携して積極的に取り組み、2017年4月にシームレス民泊施設第1号がオープンし、現在では5施設が営業しています。

平時は地域の活性化を目的に、四国遍路の参拝客などの宿泊物件として民泊の運営を行い、災害発生時には、配慮を要する方の避難所として活用します。また、災害発生時に備え、防災訓練や講習を定期的実施しています。

参考

内閣官房シェアリングエコノミー促進室「シェアリングエコノミー活用事例集(令和2年度版)シェア・ニッポン100～未来へつなぐ地域の活力～」

## 購入者・提供者の声



購入者

- 普段のお店での買物では出会えなかった品物に出会えることが楽しいです。



提供者

- まだまだ使えるけれど使わなくなった品物は捨てることがなかなかできません。フリーマーケットサービスを通じて誰かに使ってもらえるのは本当にありがたいです。
- 購入してくれた人とのやり取りが楽しく、生活の癒しになっています。

商品が届かない

トラブル  
の可能性

確かに送った

偽物だ

偽物ではない



購入者



提供者

## 実際にあった相談事例



購入者

- 取引相手からしつこく促されたので、商品受取前に「受取評価」をしたが、商品は届かず、代金が相手に支払われてしまった。プラットフォームに相談をしたが、「受取評価」後の介入は難しいと言われた。



提供者

- 購入者から違う色のものが届いたので返金してほしいと言われた。色はベージュで画像加工せずに出品したもので返金はできないと伝えたが、購入者は届いたものは白だと言い張り、1 か月経っても購入者は受取手続をせず、プラットフォームから売上金を受け取ることができない。





## トラブルの未然防止策

### 購入者 提供者 にできること



#### ● その商品、売買しても大丈夫？

プラットフォームではそれぞれ出品禁止商品や禁止行為等が決まっています。必ず事前に確認しましょう。



#### ● ちょっと待って！そのレビュー、違和感ない？

取引相手のレビューに少しでも違和感があれば取引を見送る勇気も必要です。



#### ● 家庭内で利用方法を話し合おう！ (未成年者が利用する場合等)

未成年者が保護者の同意なくサービスを利用し、高額な商品を購入したり、家の物を無断で出品したりしてしまう場合があります。

### 購入者 にできること



#### ● 購入は疑問を解消してから！

不具合、傷、汚れなど提供者の説明が不足している場合があります。提供者からの情報を確認した上で疑問がある場合には必ず購入前に提供者に確認しましょう。



#### ● 評価は必ず商品が手元に届いてから！ (評価機能がある場合)

商品受取前に「受取評価」をした結果、「商品が届かない」といったトラブルに巻き込まれるケースがあります。必ず、商品が手元に届き、不備や商品説明との相違がないことなどを確認してから評価をしましょう。



## トラブルの未然防止策

### 提供者 にできること

#### ● 分かりやすい情報提供を心掛けよう！



商品等の全体像や特徴（不具合、傷、汚れなど）が一目で分かる写真を載せ、商品等の状態等を正確に分かりやすく説明しましょう。また、購入者から質問があれば、丁寧に対応しましょう。

## もっと知りたい方必見！

消費者庁では、インターネットで取引する前に知っておきたい利用者マナー「デジタルプラットフォームとの正しいつきあい方」を作成しています。

日常生活の中で多く利用される、

- インターネットショッピングモール（マーケットプレイス）
- インターネットオークション
- オンラインフリーマーケット

を利用する際の基本的な注意点などについてまとめているので、是非、本パンフレットと併せて参考にしてみてください。



デジタルプラットフォームとの正しいつきあい方



それでも防げないトラブルも…



購入者

ブランド品の偽物が送られてきた。



提供者

購入者が受取手をせず、売上金を受け取ることができない。

## 安全・安心の取組

プラットフォームでは、以下の安全・安心の取組を実施している場合があります。サービスを利用する際の参考にしてみてください。

- 万が一偽造品や不備のある商品を購入してしまった場合のサポート
- 分からないことやトラブルがあった場合のお問合せ窓口の設置
- プライバシーに配慮した匿名配送システム
- エスクローサービス\*の導入

\*エスクローサービス

提供者(売手)と購入者(買手)の間にプラットフォームが入っていったん代金を預かり、購入者が商品を受け取ったことが確認できてから、提供者に商品代金が支払われる仕組みのことです。(独立行政法人国民生活センター公表資料により作成)

### コラム 3

## もはやシェアではない「無在庫転売」にご注意！

他の通販サイトで商品を仕入れることを前提に、その商品が手元がない状態でフリマサイトなどで出品するいわゆる「無在庫での転売」で稼ぐ方法のノウハウを提供するなどという、そのノウハウの提供を希望した消費者に様々な口実を付けて多額の金銭を支払わせる事業者に関する相談が、各地の消費生活センター等に数多く寄せられています！

## 相談事例

SNSでフリマアプリの無在庫転売のオンラインセミナーの広告を見て、受講を申し込んだ。「もうけるためのノウハウのコンテンツや、有料サポートがしっかりしている」という説明だったが、たいしたサポートもされず、数日試してみたが全くもうからなかった。解約したいと業者に伝えたところ、コンテンツを利用したので、全額の返金はできないと言われた。また、フリマサイトでは無在庫転売は禁止されていることが分かった。

## トラブルに遭わないPoint

1

簡単に高額収入を得られることを強調する広告や宣伝には要注意！

2

無在庫での転売をうたうビジネスには要注意！シェアエコの趣旨を逸脱する行為であり、禁止しているプラットフォームも珍しくありません。

少しでも  
おかしいな  
と思ったら…

消費者ホットライン188  
警察相談専用電話 #9110  
にお電話を！

## 購入者・提供者の声

- 今までより家にいる時間が増えたため、家事が大変だったんですが、家事代行をお願いし、とても負担が減りました。また、外食に行かない分、お料理代行をお願いすることで、おうち時間を充実して過ごすことができました。



購入者

- モノの作成をお願いしたところ、とても安く、想像以上の速さで質の高いものが納品され、満足しています。
- バリエティ豊かな提供者から自分で選ぶことができるため、選ぶ楽しみ、出会いの楽しみがあります。



提供者

- 自分の強みをいかしたクリエイティブなサービスを提供することができるため、楽しく働けます。また、隙間時間を利用して、働きたいときに働く事ができます。

## トラブルの可能性

思っていたサービスの  
内容・質ではなかった

提供したスキルに  
納得してもらえなかった

表示内容・説明された内容どおりの  
サービスが提供されなかった

当初予定していなかった  
サービスを追加で依頼された

約束した日時になっても  
サービスが提供されなかった

購入者都合で直前  
キャンセルされてしまった



購入者



提供者

## 実際にあった相談事例

- イラスト作成を依頼したところ、提供者は「3日で仕上げる」とのことだったが、一向に納品されない。キャンセルを申し出ると「既に取り掛かっているのでキャンセルには応じない」と言われ、プラットフォームに相談しても「当事者間で交渉して」と言われた。
- キッチンの棚や引き出しに入っているものの整理等を依頼したが、依頼したことがほとんどできていなかった。



購入者



提供者

- 「初めて利用する」という購入者から洋服の仕立てを受注した。打合せをして制作し、完成品を送ったが、購入者から完成品に対する不満のメッセージが送信され、悪い評価を付けられてしまった。

## トラブルの未然防止策

### 購入者 提供者 にできること



#### ● レビュー等を確認しよう！

相手のレビューやキャンセル率を事前に確認しましょう。相手のレビュー件数が少ない場合は、取引に不慣れなことがあるため、急なキャンセルの可能性がないかなど相手に事前確認を取りましょう。



#### ● 「日時の確認」をしよう！

前日や当日にメールなどで日時の再確認を行い、日時を忘れないようにしましょう。

### 購入者 にできること



#### ● 「認識のずれ」はないかな？

認識の相違はトラブルにつながる場合があります。条件や希望、注意事項、依頼内容の詳細や意図は文字で伝えましょう。

### 提供者 にできること



#### ● 必要に応じて相手と積極的なコミュニケーションを！

当初予定していない追加サービスを当日に依頼されるなど、想定していなかったことが起こる場合もあります。その場合は、相手と積極的にコミュニケーションを図る中で対応を検討しましょう。

それでも  
防げない  
トラブルも…



購入者

予約した日に来るはずの人が体調不良で来られなくなり、代わりの人を頼んだが応じてくれない。



提供者

仕事の成果物について、依頼者に満足してもらえず、報酬を支払ってもらえない。

## 安全・安心の取組

プラットフォームでは、以下の安全・安心の取組を実施している場合があります。サービスを利用する際の参考にしてみてください。

- サービス提供前に提供者の面接やスキルのテストを実施
- 万が一の人身傷害や物的損害を補償する保険の準備
- トラブル解決に向けたアドバイスや仲裁等の実施



コラム  
4

## 「情報商材」のトラブルにご注意ください！

副業や投資等で高額収入を得るためのノウハウ等と称してインターネット等で販売されている情報のことを「情報商材」と言います。

スキルを売買できるプラットフォームで知り合った人から、「情報商材を買い仕事をすれば必ずもうかる。」と誘われ、購入したものの、説明と違って収入が得られないというトラブルが多数起きています。

簡単に高額収入を得られることはありません。

トラブルの内容をみると、実際にはあまり価値のない情報が高額で販売されていますが、契約前に内容を確認することができないので、安易に信用して事業者に連絡しないようにしましょう。

### 実際にあったトラブル

プラットフォームで知り合った人から「自分はバイナリーオプション\*でもうけた。必ずもうかる。」と勧誘され、高額な情報商材を購入し、インターネット上のシステムを操作したが、難解で全く起動しなかった。

苦情を伝えると「追加料金を払わないと回答しない」と言われたため、解約し返金を求めると、返金をしないとされた。



#### \*バイナリーオプション

為替相場や株価指数などを対象に、あらかじめ決められた時点、期間の騰落を予測し、ある値よりも高いか低いか、一定の範囲に収まっているかなど、二者択一で選ぶ取引です。予測が当たると、一定の金額の払戻しを受け取り、払戻額とオプション料の差額が利益となります。予測が外れるとペイアウトがなく、支払ったオプション料が損失となります。(金融庁ウェブページから引用)



## 購入者・提供者の声



購入者

- 車の運転免許を持っていない私ですが、公共交通機関では行けない場所に遊びに行けました。



提供者

- 同じ目的地、趣味の人と相乗り。ガソリン代や高速代の節約にもなりました。

## トラブルの可能性

待ち合わせ時間に現れない

当日、目的地以外の場所に  
停まるよう言われた

運転マナーがなっていない

予定にない荷物を  
積み込まれた

購入者



提供者

## 実際にあった相談事例



提供者

- 車の相乗りアプリで同乗者を募り、自分は車の運転手で同乗者を乗せることになったが車内で食事をしたり、目的地以外で停まれと言ったり、乗車中の態度が悪かった。

## トラブルの未然防止策

## 購入者 提供者 にできること



## ● 事前の相談・確認・連絡を！

ドライブのスケジュールや荷物の量、乗車中のルール(喫煙や飲食の可否等)について、事前に相談・確認をしましょう。また、当日、待ち合わせ時間に遅れそうな場合には、早めに相手に連絡しましょう。

## ● その車「白タク」ではないかな？



自家用車等白色ナンバーを使って、国の許可なく有料(実費の範囲を超える額)で人を運ぶタクシー類似行為(白タク)は、法律で禁止されています。白タクの事故でけがをした場合、補償が受けられないおそれがあります。ガソリン代や道路通行料などの実費を超える報酬を支払ったり、要求したりしないよう注意が必要です。



## 購入者 にできること



### ●万が一の事故の備えは大丈夫？

個人間取引でのトラブルは、基本的に利用者間で解決することになります。そのため、万が一の事故に備え、提供者の自動車保険の加入状況について、事前にメッセージで確認しておきましょう。

## 安全・安心の取組

プラットフォームでは、以下の安全・安心の取組を実施している場合があります。サービスを利用する際の参考にしてみてください。

- 24時間体制でのプロフィールやドライブ情報の監視・パトロール
- レビューに書きにくい内容に関する運営事務局への通報機能

## コラム 5

## コロナ禍で広がるシェアサイクル

新しい生活様式の実践や、都市部を中心とした新たな交通手段として、シェアサイクルへの注目が高まっています。そのほとんどが事業者が提供するサービスですが、自転車の保守・メンテナンスのほか、以下のような安全・安心の取組を実施している場合があります。サービスを利用する際の参考にしてみてください。

- 自転車事故に備えるための保険（個人賠償責任保険や傷害保険）の付保
- 返却手続忘れを防止するための通知が届く仕組み
- 自転車のメンテナンス時などの消毒
- コールセンターの設置

※シェアサイクルを利用する際は、必ず乗車前の点検を行い、交通ルールを守りましょう！

### 利用者の声



通勤の際、混雑する電車を避けてシェアサイクルを使用しています。ちょっとした運動にもなるのでよく利用します。



買物に行くときはシェアサイクルを使って、荷物が多くなる帰りは電車で帰ります。借りた場所に自転車を返さなくていいのでとても便利です。



## 制作・著作

消費者庁消費者政策課

東京都千代田区霞が関3-1-1

TEL:03-3507-8800(代表) FAX:03-3507-7557

消費者庁新未来創造戦略本部

徳島県徳島市万代町1-1

TEL:088-600-0000(代表) FAX:088-622-6171

## 協力



一般社団法人シェアリングエコノミー協会



デジタル庁

2021年10月発行



消費者庁

Consumer Affairs Agency, Government of Japan