

スキルシェアリングサービスの 動向整理

2018年3月22日

目次

1. スキルシェアリングサービスの概要	2
2. 消費者の利用状況	9
3. スキルシェアリングサービスの利用状況等(スキルシェアリングサービスに関するアンケート調査より)	14
4. スキルシェアリングサービスにおける消費者保護の取組	35

1. スキルシェアリングサービスの概要

1.1 シェアリングエコノミー型サービスの概要

- シェアリングエコノミーは、「個人等が保有する活用可能な資産等(スキルや時間等の無形なものを含む)を、インターネット上のマッチングプラットフォームを介して他の個人等も利用可能とする経済活性化活動」※とされる。

※内閣官房情報通信技術(IT)総合戦略室 シェアリングエコノミー検討会議「シェアリングエコノミー検討会議 中間報告書 - シェアリングエコノミー 推進プログラム -」(2016.11)

- シェアする対象には「空間」「モノ」「移動」「スキル」等がある。

シェアリングエコノミーの種類

シェアの分類	サービスの分類	提供者の主なニーズ	利用者側の主なニーズ
空間のシェア	ホームシェア(民泊を含む)	<ul style="list-style-type: none"> ・自宅の空き部屋を有効に使いたい ・ゲストを招いておもてなしがしたい 	<ul style="list-style-type: none"> ・ホテルより安価な場所に泊まりたい ・古民家を借りるなど、貴重な経験をしたい
	遊休施設	<ul style="list-style-type: none"> ・休日のオフィスの会議室を有効的に使いたい ・閉店中の店舗を貸し出したい 	<ul style="list-style-type: none"> ・会議室を安価に利用したい ・日頃借りられないスペースを借りてみたい
モノのシェア	フリマアプリ	<ul style="list-style-type: none"> ・不要になったモノを捨てるのはもったいない 	<ul style="list-style-type: none"> ・欲しいモノを安価に手に入れたい ・販売終了してしまったものを手に入れたい
	レンタルサービス		<ul style="list-style-type: none"> ・必要なときに必要なだけ、モノを利用したい
移動のシェア	カーシェア	<ul style="list-style-type: none"> ・車に乗らない時間帯も有効的に使いたい 	<ul style="list-style-type: none"> ・維持費をかけずに車を運転したい
	ライドシェア	<ul style="list-style-type: none"> ・自分の車を使って収入を得たい 	<ul style="list-style-type: none"> ・観光の際の交通手段が欲しい
スキルのシェア	家事代行	<ul style="list-style-type: none"> ・家事が得意 ・自分の空き時間を有効に使いたい 	<ul style="list-style-type: none"> ・忙しくて家事ができない
	育児	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもと触れ合いたい ・自分の空き時間を有効に使いたい 	<ul style="list-style-type: none"> ・信頼できる人に子供を預けたい
	知識	<ul style="list-style-type: none"> ・自分の知識を幅広く活用したい 	<ul style="list-style-type: none"> ・知らない(できない)ことを手軽に教えて欲しい

(出所) 消費者庁「平成29年版消費者白書」

1.1 シェアリングエコノミー型サービスの概要

■ シェアリングエコノミー型サービスの特徴※

- 消費者が事業者からモノ・サービスの提供を受けるという「B to C」の形態ではなく、不特定多数の個人がモノ・サービスを提供し、それを利用するという「C to C」の形態が基本
- シェア事業者自体は直接利用者に対してモノ・サービスを提供するわけではなく、提供者と利用者の橋渡しをする場の提供者という位置づけ。

※消費者庁「平成29年版消費者白書」

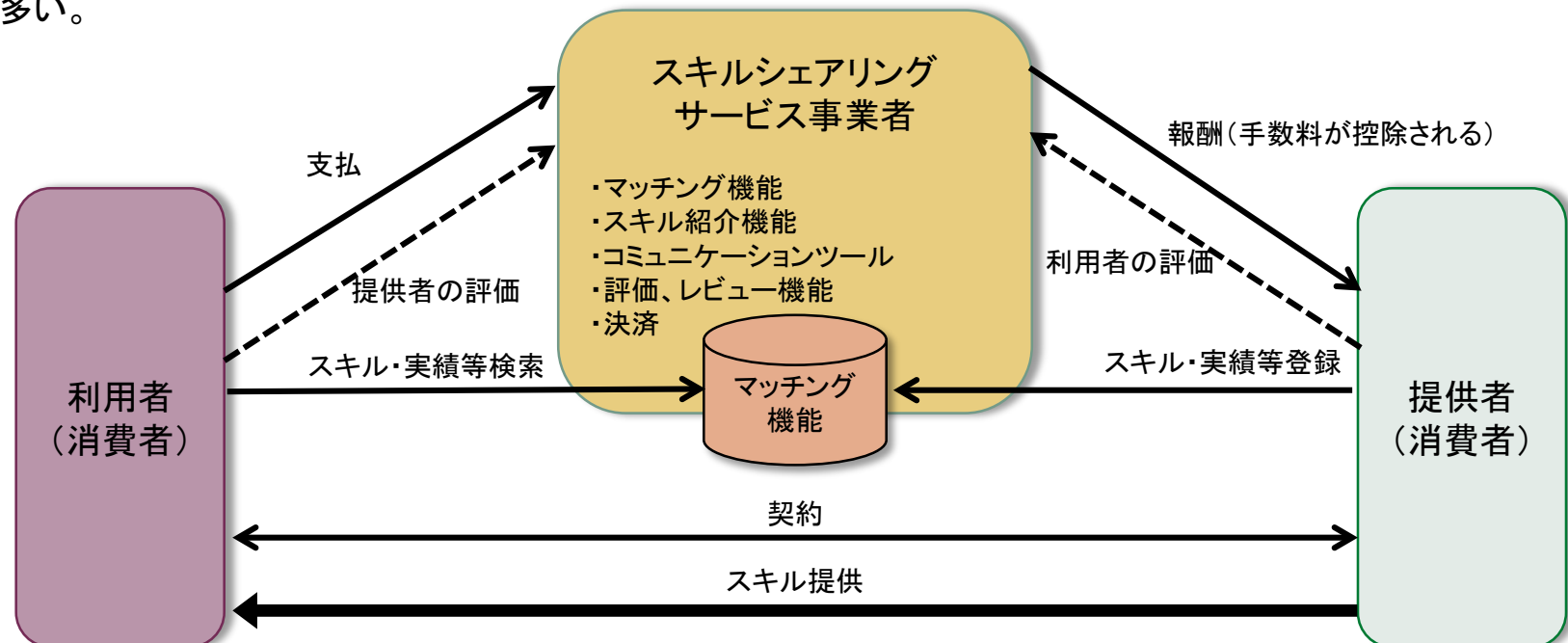
■ シェアリングエコノミーの信頼メカニズム※

- 基本的な信頼メカニズムとして、多くの場合、提供者についてレビューする機能や、提供者と利用者を相互にレビューする機能が、シェア事業者により提供されている。レビューで悪い評価を受けた者は、サービス提供の機会や利用の機会を得にくくなるという仕組みが構築されており、これによって提供者と利用者に悪い評価を受けるような行動をしないというインセンティブが付与され、サービス品質を確保する手段の一つとなっている。

※内閣官房情報通信技術(IT)総合戦略室 シェアリングエコノミー検討会議「シェアリングエコノミー検討会議 中間報告書－シェアリングエコノミー 推進プログラム－」(2016.11)

1.2 スキルシェアリングサービスの構造

- スキルシェアリングサービスとは、スキルを提供したい人（提供者）、利用したい人（利用者）がスキルシェアリングサービス事業者に登録し、不特定多数の提供者の中から、利用者がニーズに応じて選択し、互いが合意すれば、提供者がスキルを提供し、利用者がスキルを利用するサービスのこと。
- 利用者と提供者が直接契約することが多い。利用者とスキルシェアリングサービス事業者が契約し、提供者がスキルシェアリングサービス事業者から再委託を受ける形態もある。
- 取引終了後、互いを評価しあう仕組みがあることが多く、評価結果は相手を選択する際の手がかりとして利用される。
- スキルシェアリングサービス事業者に利用料を支払い、手数料等を控除した報酬が提供者に支払われる。契約時点で料金の支払いが行われ、スキル提供終了以降に報酬が支払われるなど、エスクローの仕組みを取り入れていることが多い。

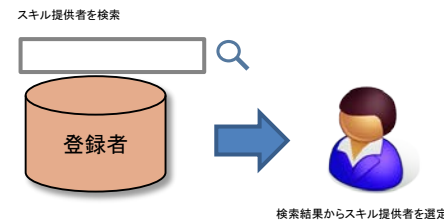


1.3 スキルシェアリングサービスにおけるマッチング方法、価格決定方法

■ 主なマッチング方法

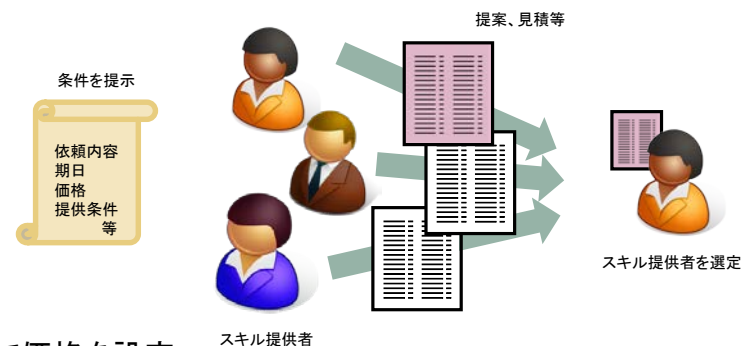
● 検索

- 登録されたスキル提供者を、スキルのカテゴリーや評価ランキング等をもとに検索。
- スキル提供者の紹介ページから、スキル内容や価格、実績等を確認。スキルシェアリングサービス事業者が提供するコミュニケーションツールを利用し、事前に提供者に問合せできることもある。



● 公募

- 提供を望むスキルについて条件(依頼内容、価格、スキル提供期日等)を示した上で、対応可能な提供者を募る。
- 対応可能なスキル提供者が提案(提供内容、見積、納期等)を提示。コンペ形式によりイラスト等の作品を募集するものもある。
- 提出された提案から、提案者を選択。



■ 主な価格決定方法

● 提供者による定価設定

- スキル提供者が提供するスキルの内容、提供条件等を定めた上で価格を設定。
- シェアリングサービス事業者により、提供実績や評価等に基づき設定できる上限価格等に制限がある場合がある。

● 見積対応

- 提供者が望むスキル内容、条件等について相談の上、スキル提供者が見積を提示。提示された見積りに納得した場合に発注。

1.4 関連法令等

■ 業法による適用が不明確である場合が多い

- シェアリングエコノミーは、分散して偏在する多種多様な個人等の資産や能力が、一時的に他の個人等による活用へと展開されるサービスモデルであり、本業として資本を投下した事業者による反復継続的なサービス提供を念頭に個別サービスごとに規定された法令(業法)による適用が不明確である場合が多い※。

※内閣官房情報通信技術(IT)総合戦略室 シェアリングエコノミー検討会議「シェアリングエコノミー検討会議 中間報告書－シェアリングエコノミー 推進プログラム－」(2016.11)

■ 業務独占資格に関する業務を無資格で行うことは禁じられている。

- 弁護士などの業務独占資格では、有資格者以外が当該業務に従事することが禁じられており、提供するスキルがこのような業務に該当する場合には、有資格者であることを示す必要がある。また、有資格であることを確認するスキルシェアリングサービス事業者もある。業務独占資格の例: 弁護士、司法書士、行政書士、弁理士、税理士、公認会計士、医師、看護師、薬剤師、不動産鑑定士、土地家屋調査士、

業務独占に関する法令の例

法律等	条文
弁護士法	➤ 法第72条 弁護士又は弁護士法人でない者は、報酬を得る目的で訴訟事件、非訟事件及び審査請求、再調査の請求、再審査請求等行政庁に対する不服申立事件その他一般の法律事件に関して鑑定、代理、仲裁若しくは和解その他の法律事務を取り扱い、又はこれらの周旋をすることを業とすることができない。ただし、この法律又は他の法律に別段の定めがある場合は、この限りでない。
税理士法	➤ 法第52条 税理士又は税理士法人でない者は、この法律に別段の定めがある場合を除くほか、税理士業務を行ってはならない。
不動産の鑑定評価に関する法律	➤ 法第36条 不動産鑑定士でない者は、不動産鑑定業者の業務に関し、不動産の鑑定評価を行ってはならない。 (略)

1.4 関連法令等

■ 配送スキルの提供時には、貨物自動車運送事業法にもとづく規制を受ける場合がある。

- 貨物自動車運送事業法では、他人の需要に応じ、有償で自動車を使用して、貨物を運送する事業を規制。
 - 一般貨物自動車運送事業(下記の規格を超える自動車を使用)
 - 貨物軽自動車運送事業(三輪以上の軽自動車及び二輪の自動車を使用(125ccを超え、660cc以下の車両))
- 以下のいずれかに該当する場合は、貨物自動車運送事業法における規制がかからない。
 - 排気量が軽自動車等(125ccを超え、660cc以下の車両)未満の車両等を使用して運送すること
 - 運送の対価としての有償性が認められないこと

※国土交通省自動車局貨物課「規制改革会議地域活性化WG資料 ~コンビニエンスストア等における宅配事業について~」規制改革会議
第28回地域活性化ワーキング・グループ資料3(2016年2月25日)

- 貨物自動車運送事業法の規制対象となる場合には、許可、届出等、同法の規制に従って配送スキルを提供しなければならない。

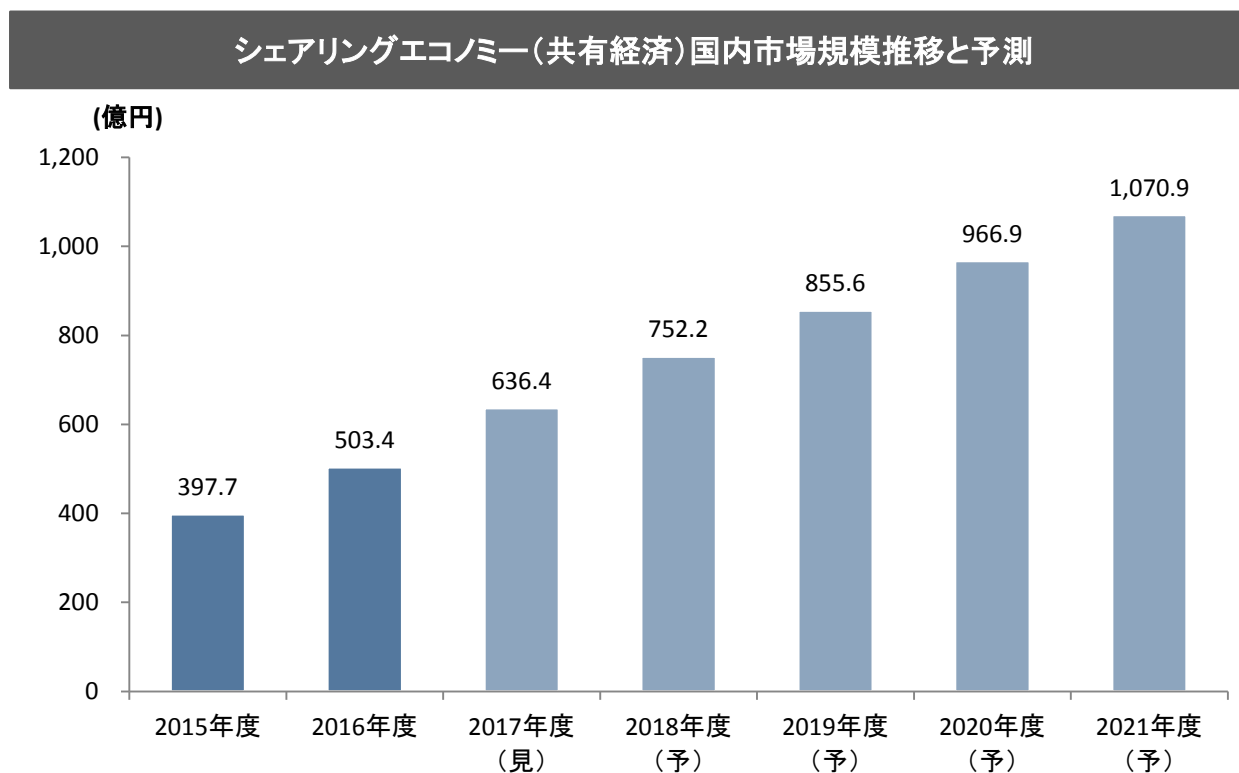
貨物自動車運送事業		
他人の需要に応じ、有償で、自動車を使用して貨物を運送する事業		
運送事業者 にかかる主な規制	一般貨物自動車運送事業	貨物軽自動車運送事業
	右記の規格を超える自動車を使用	三輪以上の軽自動車及び二輪の自動車を使用 (125ccを超え、660cc以下の車両)
事業参入	許可	届出 (事前)
事業計画	認可	届出 (事前)
運送約款	認可	届出 (事前)
運賃・料金	届出 (事後)	届出 (事後)

(出所) 国土交通省自動車局貨物課「規制改革会議地域活性化WG資料 ~コンビニエンスストア等における宅配事業について~」規制改革会議 第28回地域活性化ワーキング・グループ資料3
(2016年2月25日)

2. 消費者の利用状況

2.1 シェアリングエコノミー型サービスの市場規模

- 2016年度のシェアリングエコノミーの国内市場規模は503.4億円。
2021年度には2016年度の約2倍となる1,070.9億円に拡大するとの予測がある。



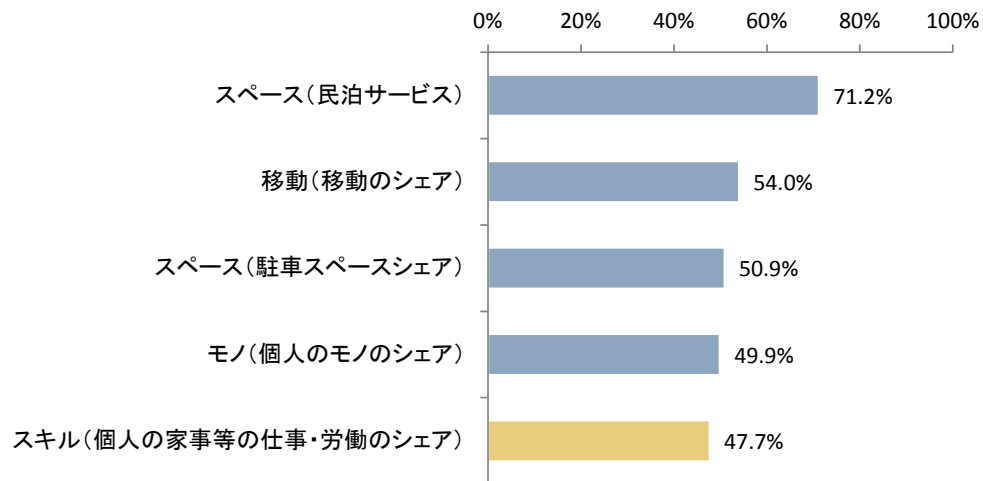
(注) サービス提供事業者売上高ベース
2017年度は見込値、2018年度以降は予測値
本調査におけるシェアリングエコノミーサービスとは、不特定多数の人々がインターネットを介して乗り物・スペース・モノ・ヒト・カネなどを共有できる場を提供するサービスを指す。但し、音楽や映像のような著作物は共有物の対象にしていない

(出所) 矢野経済研究所「シェアリングエコノミー(共有経済)市場に関する調査を実施(2017年)～民泊新法成立を背景に大手企業の参入が増加～」(2017.11.15)

2.2 スキルシェアリングの認知度

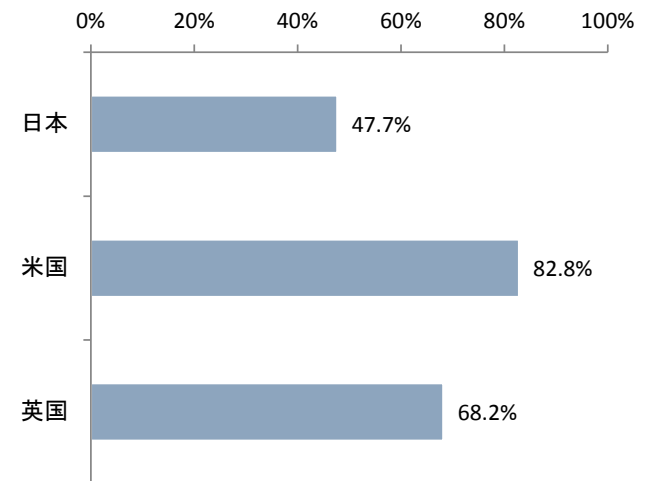
- シェアリングエコノミーのうち「スキル(個人の家事等の仕事・労働のシェア)」の認知度は、47.7%。
 - 「スペース」、「移動」、「モノ」に関するシェアより若干低めの認知度となっている。
 - 米国、英国のスキルに関するシェアの認知度は、82.8%、68.2%。

シェアリングサービスの認知度



(出所) 総務省「スマートフォン経済の現在と将来に関する調査」(2017.3)

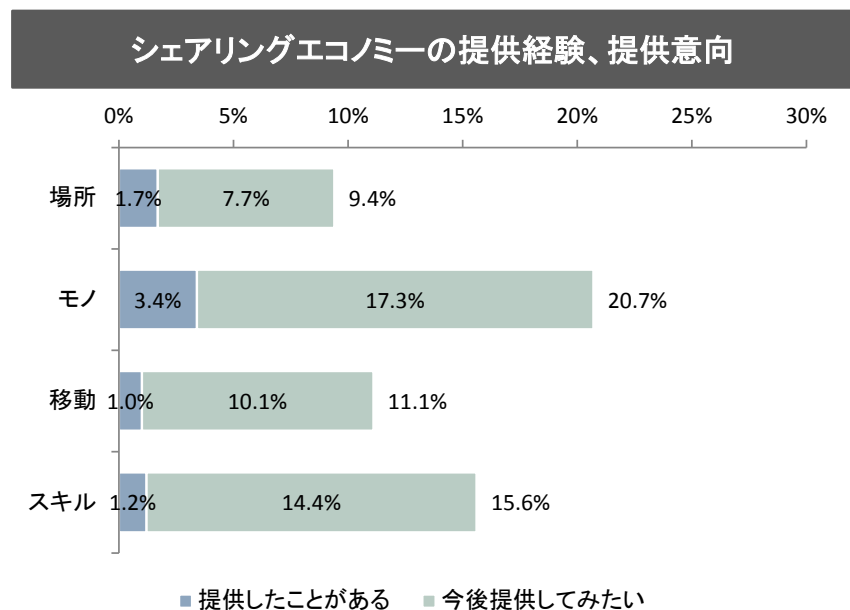
スキルのシェアに関する認知度の各国比較



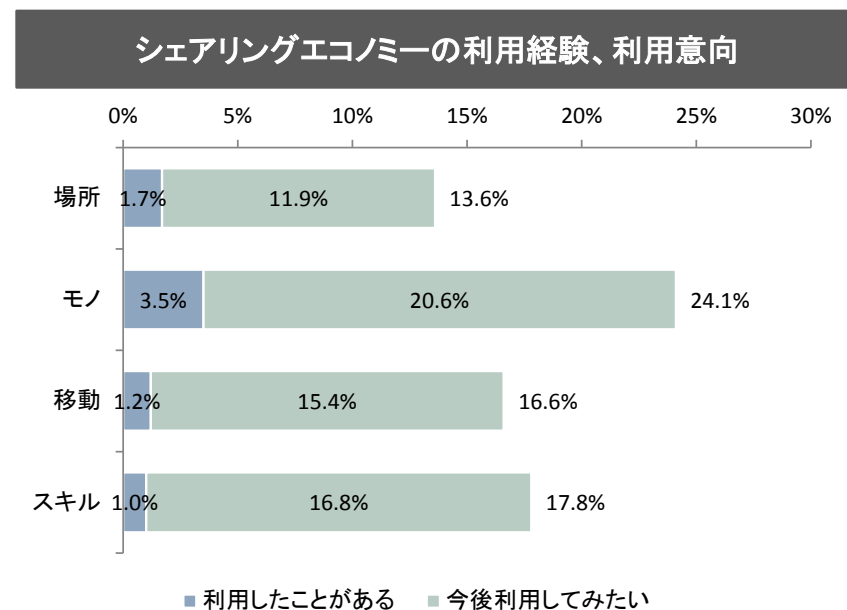
(出所) 総務省「スマートフォン経済の現在と将来に関する調査」(2017.3)

2.3 スキルシェアリングの利用状況

- 「スキル」に関するシェアの利用意向は「モノ」に関するシェアに次ぐ高さ。「提供」より「利用」の意向が高い。
 - シェアリングエコノミーで、スキル提供経験があるのは1.2%、今後提供してみたい者は14.4%。
 - シェアリングエコノミーで、スキル利用経験があるのは1.0%、今後利用してみたい者は16.8%。



(出所) 消費者庁「平成28年度消費生活に関する意識調査 -SNSの利用、暮らしの豊かさ、シェアリングエコノミー等に関する調査-」(2017.7)

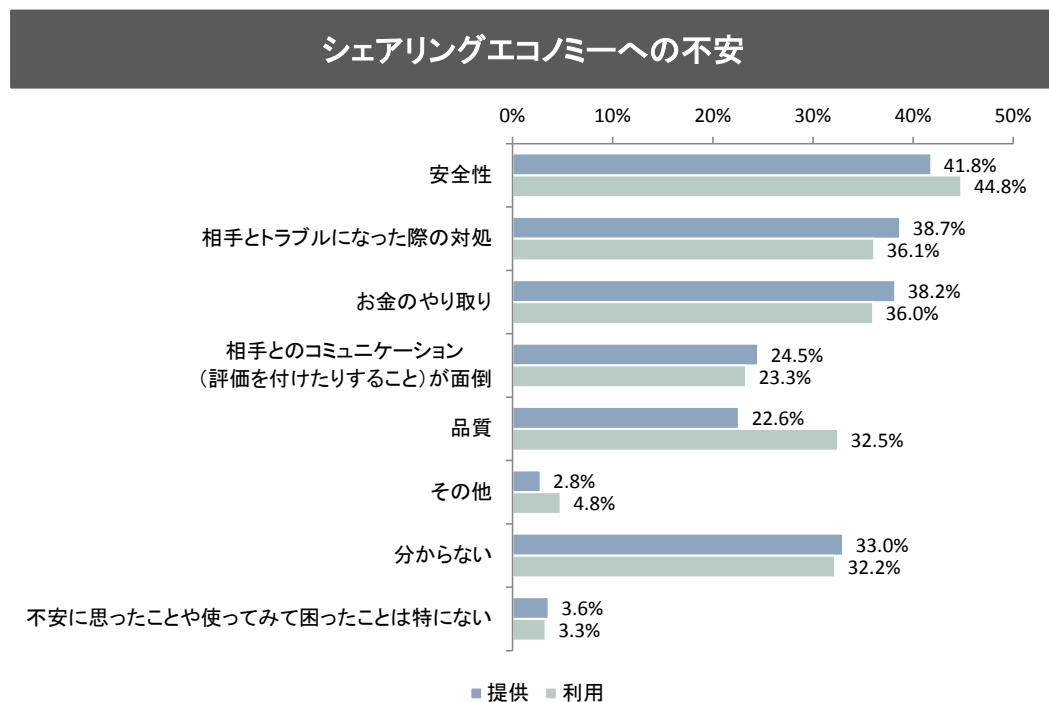


(出所) 消費者庁「平成28年度消費生活に関する意識調査 -SNSの利用、暮らしの豊かさ、シェアリングエコノミー等に関する調査-」(2017.7)

2.4 シェアリングエコノミーへの不安

- シェアリングエコノミー提供時の不安な点は「安全性」「トラブルになった際の対処」「お金のやり取り」。シェアリングサービス利用時には「品質」を約3割が挙げている。
- シェアリングエコノミーに関して、「スキルのシェアの出品者から情報を購入したが、その後高額の情報商材の購入を強要された」、「トラブルが起きたため、仲介事業者に相談したが、『個人間で話し合い、解決するしかない』」といわれた」等の相談が、全国の消費生活センター等に寄せられている※。

※消費者庁「平成29年版消費者白書」



(出所) 消費者庁「平成28年度消費生活に関する意識調査 -SNSの利用、暮らしの豊かさ、シェアリングエコノミー等に関する調査-」(2017.7)

3. スキルシェアリングサービスの利用状況等 (スキルシェアリングサービスに関するアンケート結果より)

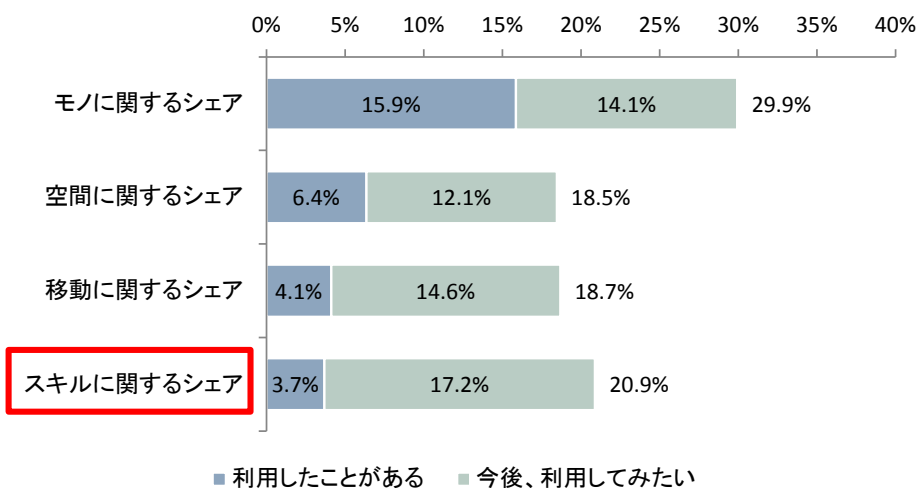
3.0 アンケート結果概要

- これまでにインターネット利用者の3.7%がスキルシェアリングを利用、1.5%がスキルシェアリングを提供。利用経験率、提供経験率ともに20～30代が他の世代より高い。
- スキルシェアリングサービスを依頼する理由では「必要なときにだけスキルを利用できる」(72.6%)、提供する理由では「自分の得意なことで報酬が得られる」(74.0%)、「自分の都合のよい時間だけスキルを提供できる」(64.9%)が主。
- 依頼したスキルは「家事」(43.4%)、「配達」(42.7%)、「指導」(20.0%)が多い。提供したスキルは「家事」(31.3%)、「指導」(28.7%)、「文章、コピーライティング、記事作成」(21.7%)が多い。
- 1か月に1回以上「依頼」しているのは26.7%、1か月に1回以上「提供」しているのは52.9%。
- 依頼時の平均支払金額は「5,000円以下」が67.7%。依頼頻度が高いほど支払金額が低くなる傾向。提供時の平均報酬額は「5,000円以下」が77.7%。提供頻度が高いほど報酬金額は高くなる傾向。
- スキル提供者の選定時には「スキルの内容・技量等」「価格」「過去の実績」「口コミ、評価・レーティング」を重視。
- スキルシェアリングサービス事業者選定時には「手数料、利用料」「取り扱うスキルの種類」「口コミ・評価」「知名度」を重視。「安全対策」「トラブル発生時のサポート体制」「本人確認の実施状況」等の安全対策は、上の年代ほど重視。
- スキルシェアリングサービス利用時に支払に関する事項を6割前後が確認。利用規約等のルールは約4割が確認。
- 「シェアリングエコノミー認証マーク」の認知度は36.6%。スキルを依頼した経験のみ有する者の認知度(28.2%)に対し、スキル提供者の認知度(55.4%)が高い。男性20～40代の認知度は5割以上。女性の認知度が低い。
- 何らかの困ったこと等を経験した比率は依頼時(36.8%)よりも提供時(71.2%)の方が高い。依頼時には「期待したスキルが提供されなかった」「相手が見つからなかった、見つけにくかった」、提供時には「提供したスキルに見合った報酬が得られなかった」「シェアリングサービス事業者の手数料が高かった」「提供したスキルについて納得してもらえなかった」が多くなっている。

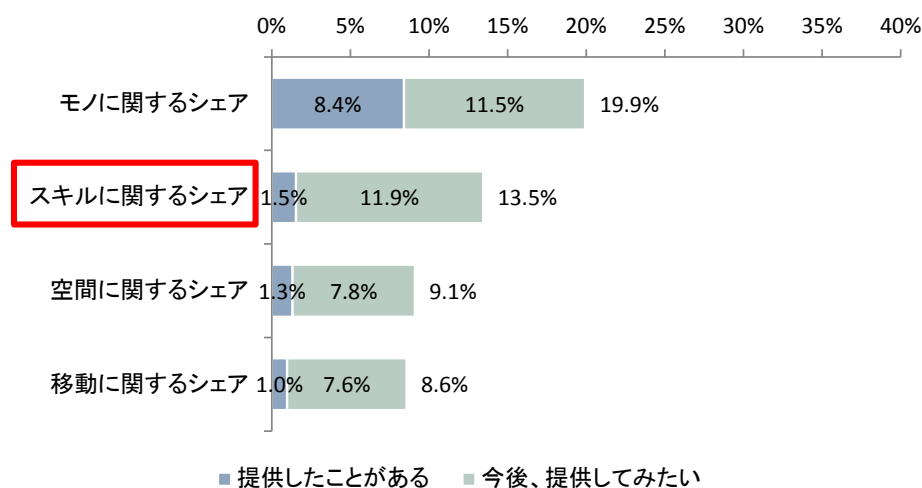
3.1 シェアリングサービスの利用／提供経験(事前調査結果)

- シェアリングサービスの利用経験率は、「モノ」に関するシェアが最も高く15.9%。「スキル」に関するシェアは3.7%にとどまる。ただし利用意向を加えた比率では「モノ」に次ぐ高さとなる。
- 「モノ」に関するシェアの提供経験率が最も高く8.4%。「スキル」に関するシェアの提供経験率は1.5%。

シェアリングサービスの利用経験率(n=43,000)



シェアリングサービスの提供経験率(n=43,000)



(注)本調査対象者を抽出するために実施した43,000名対象のスクリーニング調査の結果設問では、

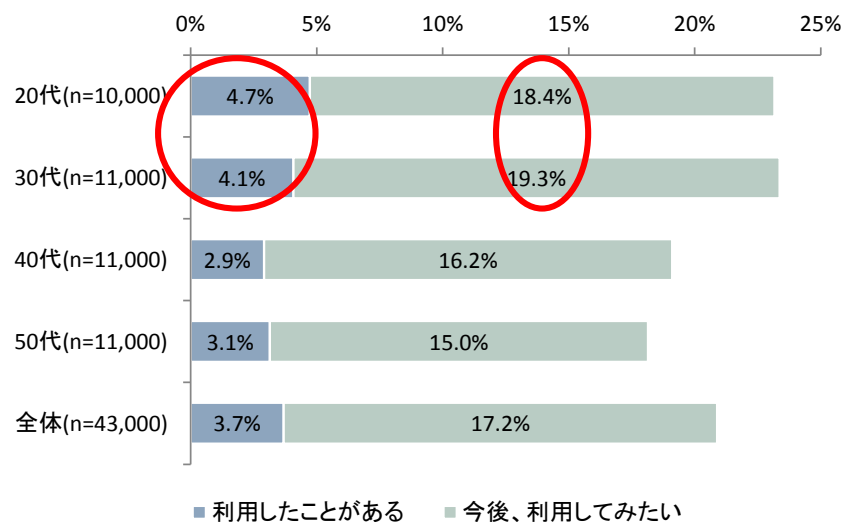
- ・モノに関するシェア(フリママーケット、レンタルサービス等)
- ・空間に関するシェア(住居、農地、駐車場、会議室 等)
- ・スキルに関するシェア(家事代行、介護、育児、配達、知識、経験、料理等)
- ・移動に関するシェア(ライドシェアやカーシェアリング等)

としている。

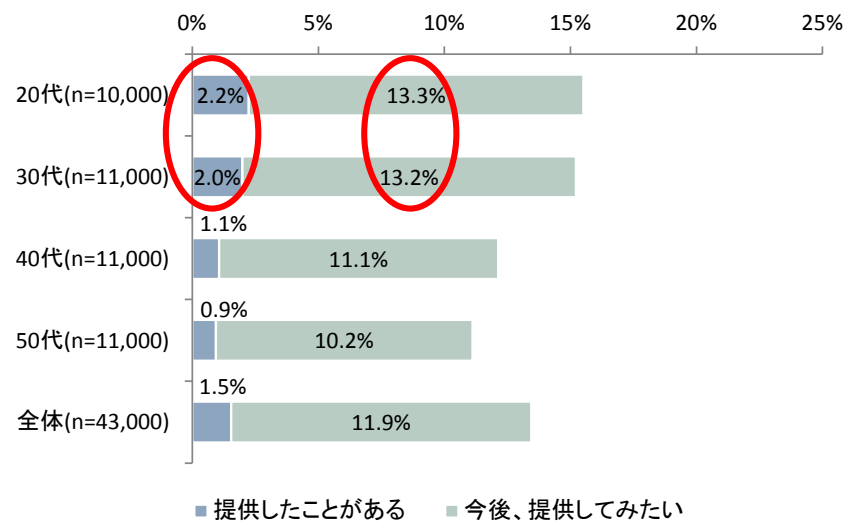
3.2 スキルシェアリングサービスの利用／提供経験（事前調査結果）

- 20代、30代のスキルシェアリングの利用経験率、提供経験率が比較的高い。利用意向も20代、30代が高い。

スキルシェアリングサービスの利用経験率



スキルシェアリングサービスの提供経験率

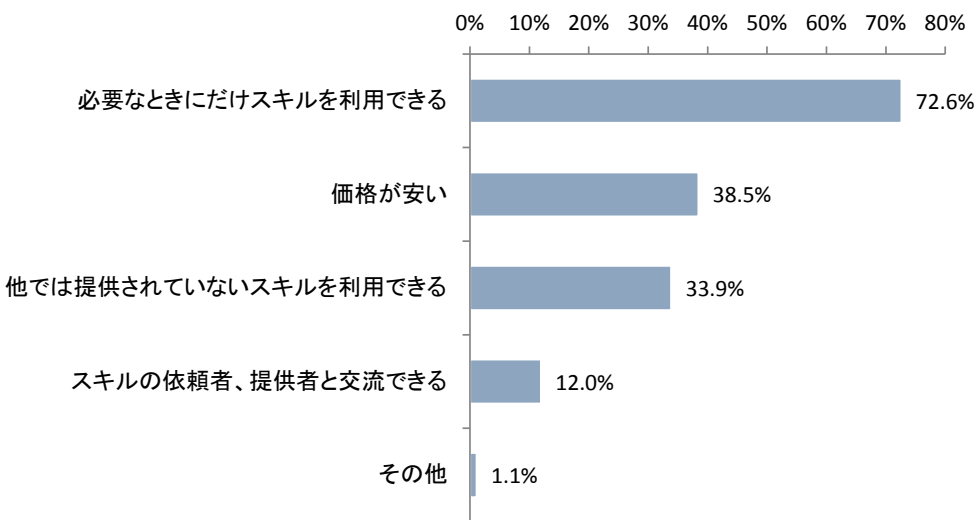


(注)本調査対象者を抽出するために実施した43,000名対象のスクリーニング調査の結果

3.3 スキルシェアリングサービスを利用する理由

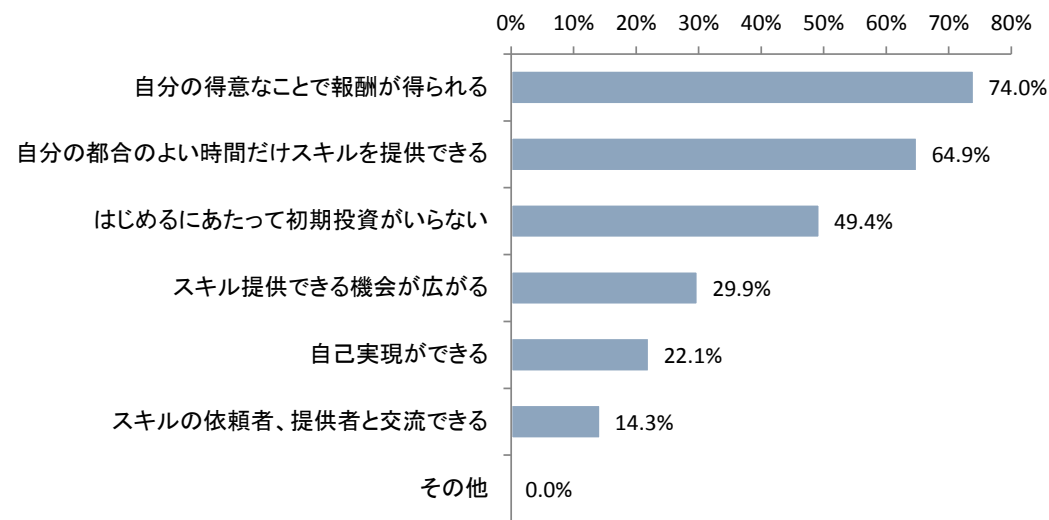
- スキルシェアリングサービスを依頼する理由では「必要なときにだけスキルを利用できる」が72.6%。
- スキルシェアリングサービスを提供する理由では「自分の得意なことで報酬が得られる」(74.0%)、「自分の都合のよい時間だけスキルを提供できる」(64.9%)が多い。

依頼者がスキルシェアリングサービスを利用する理由(複数回答)
(n=351)



(注) 集計対象は、スキルシェアリングサービスを依頼のみした者

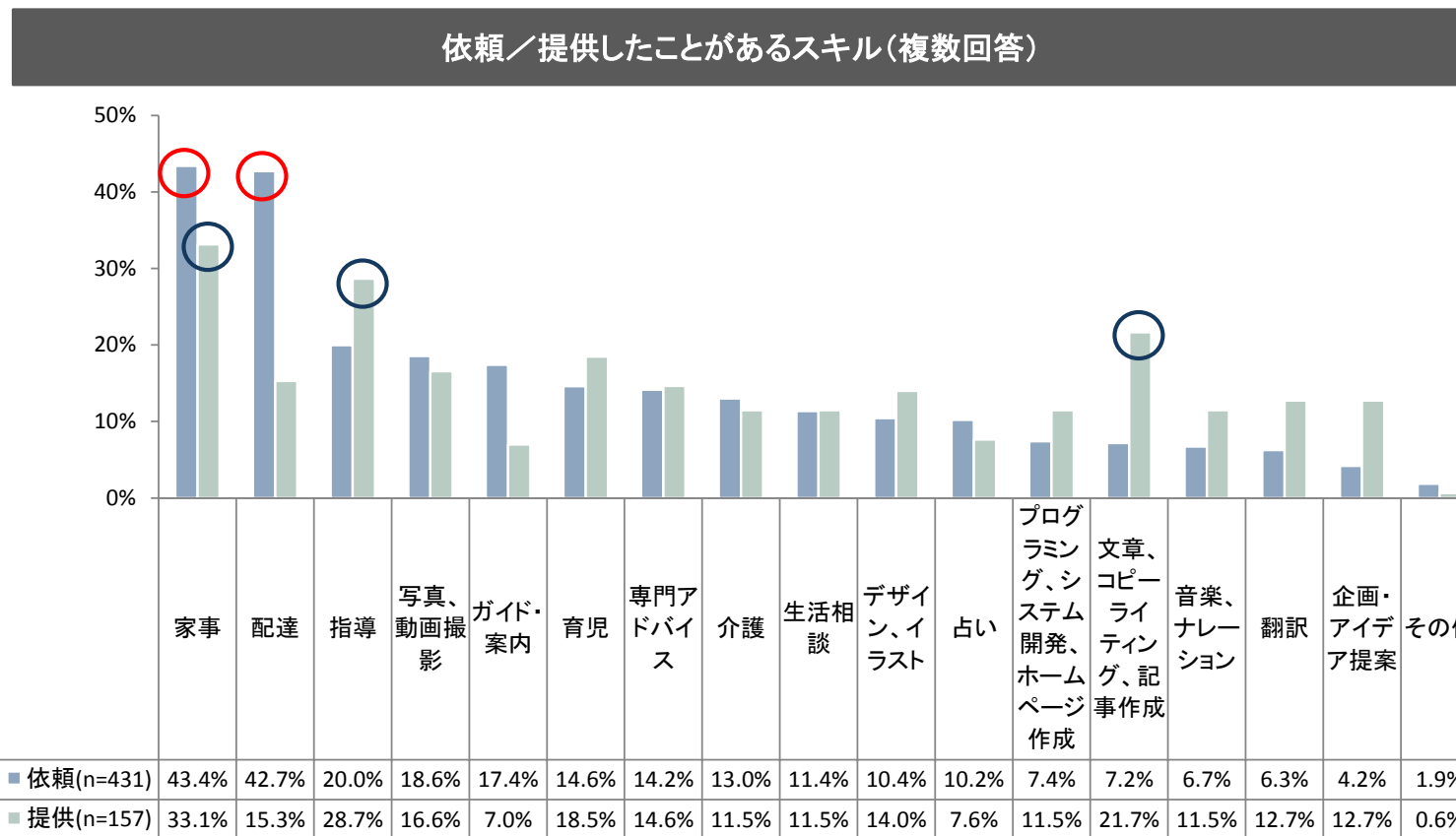
提供者がスキルシェアリングサービスを利用する理由(複数回答)
(n=77)



(注) 集計対象は、スキルシェアリングサービスを提供のみした者

3.4 スキルシェアリングサービスの利用状況(依頼／提供したことがあるスキル)

- 依頼したことがあるスキルでは「家事」「配達」が多い。
- 提供したことがあるスキルでは、「家事」「指導」「文章、コピーライティング、記事作成」が多い。



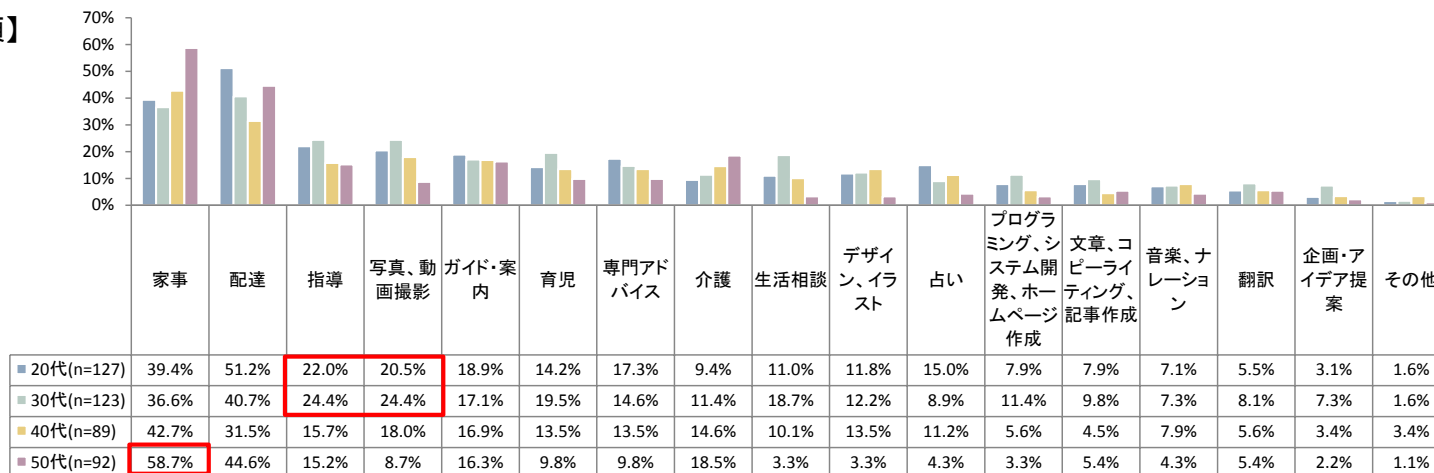
(注) 調査票では選択肢を、「家事(掃除・料理・洗濯・ペットの世話など)」「指導(語学・料理・音楽・その他趣味・スポーツなど)」「専門アドバイス(美容・ファッション、キャリア・就職、資産運用など)」「生活相談(恋愛・結婚、暮らし・住まい、子育て、教育など)」「ガイド・案内(旅行プラン・レストラン・映画など)」としている。

3.4 スキルシェアリングサービスの利用状況(依頼／提供したことがあるスキル)

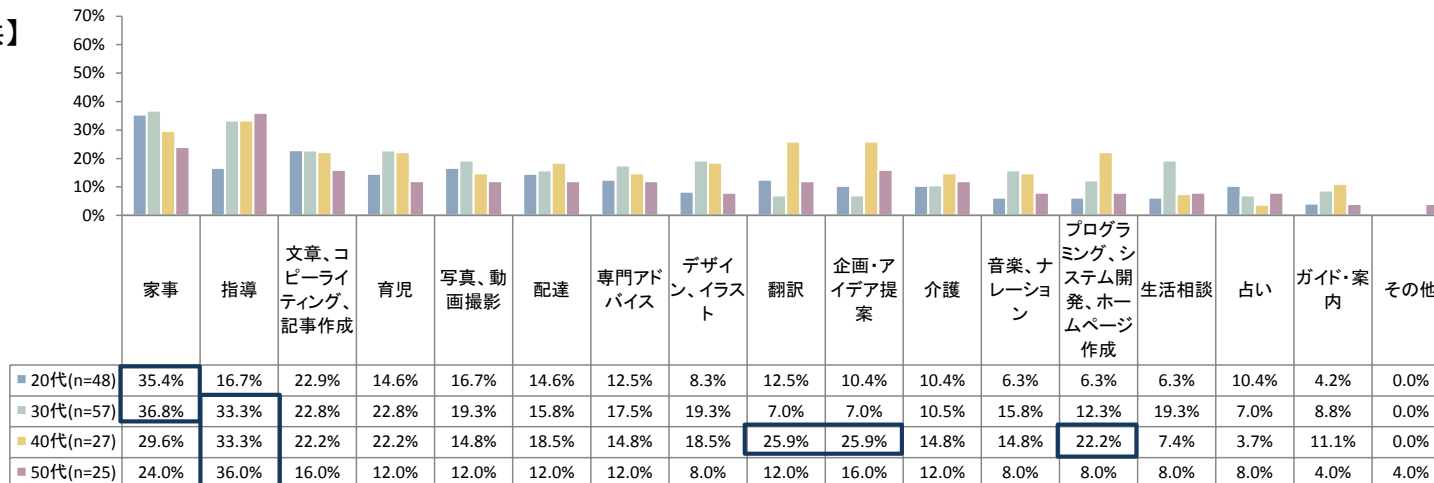
- 「家事」の依頼は50代が多い。「指導」「写真」の依頼は20～30代が比較的多い。
- 「家事」の提供は20～30代、「指導」の提供は30～50代、「翻訳」「企画」「プログラミング」の提供は40代が多い。

依頼／提供したことがあるスキル(複数回答)

【依頼】



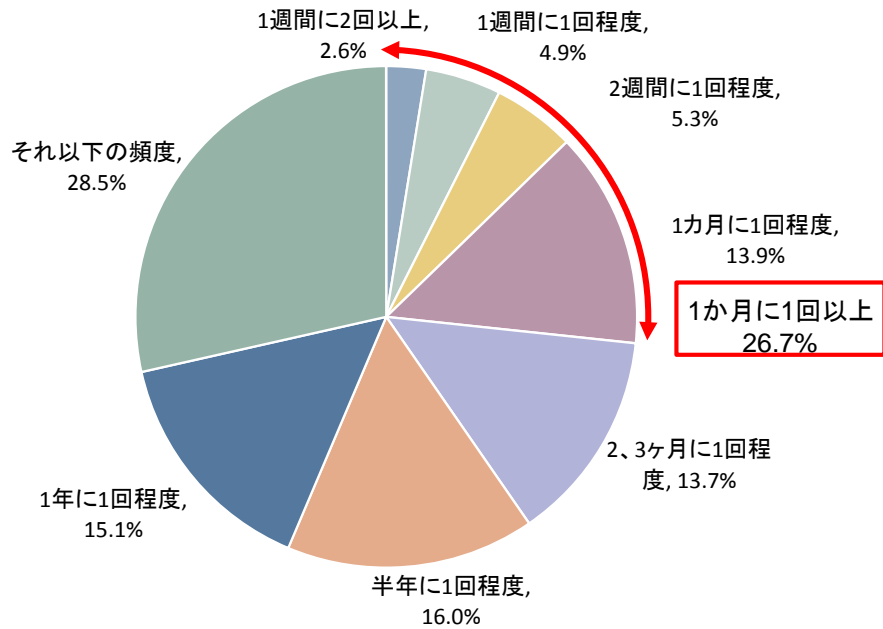
【提供】



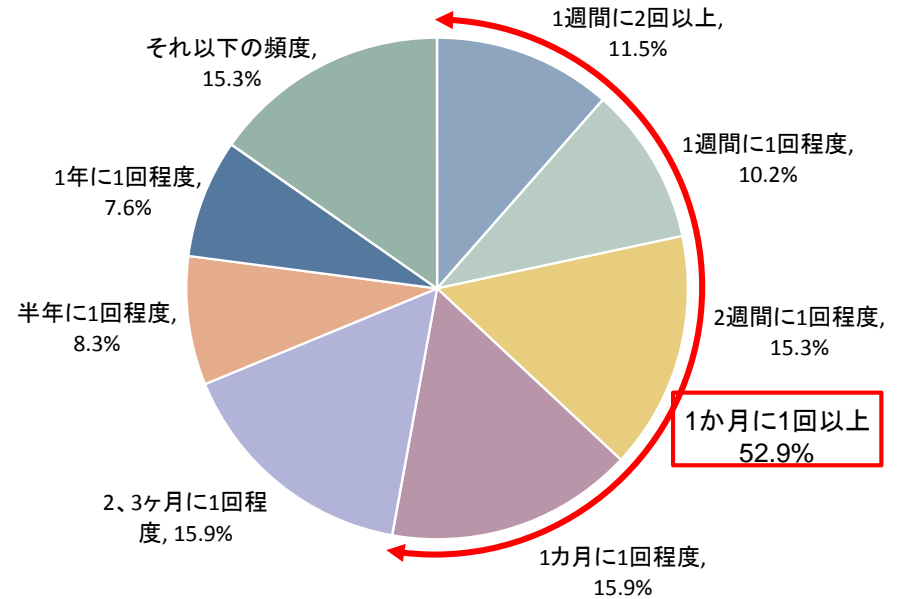
3.4 スキルシェアリングサービスの利用状況(利用頻度)

- 依頼頻度は、1か月に1回以上が26.7%、1年に1~2回程度、それ以下の頻度がそれぞれ3割程度。
- 提供頻度は、1か月に1回以上が52.9%を占める。1週間に1回以上提供している者が21.7%。

スキルシェアリングサービスの依頼頻度(n=431)



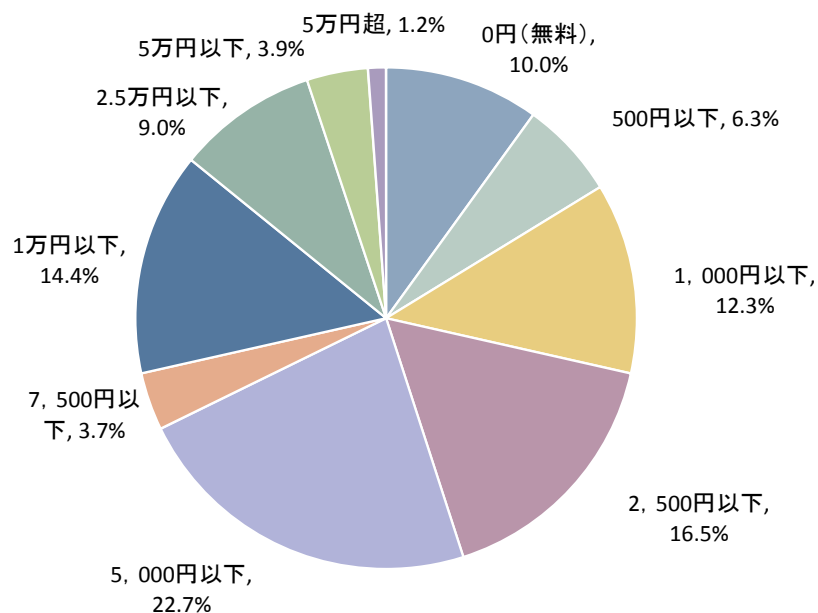
スキルシェアリングサービスの提供頻度(n=157)



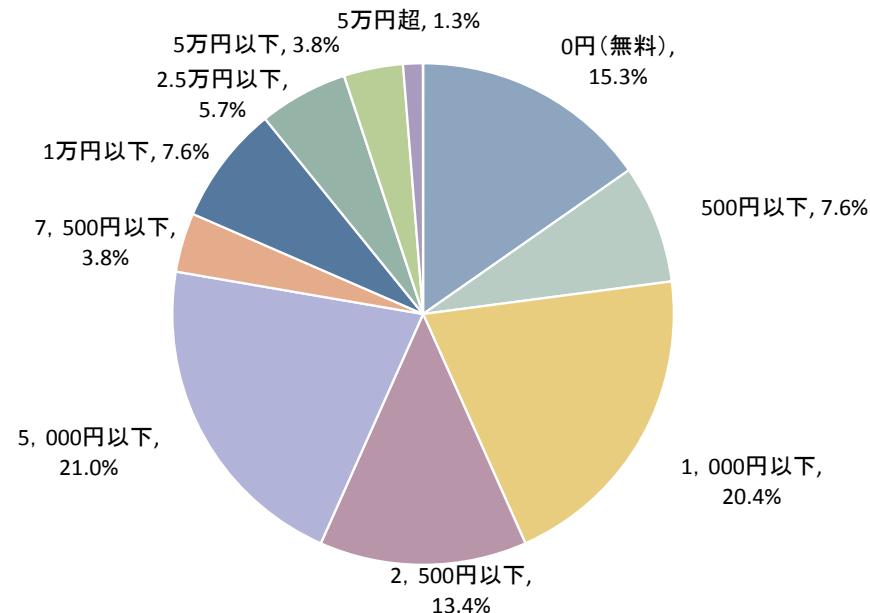
3.4 スキルシェアリングサービスの利用状況(平均支払金額／報酬)

- 依頼時の平均支払金額(スキルの利用にあたって支払った金額の合計)は、「1,000円～5,000円」が39.2%。「5,000円以下」が67.7%。「1万円超」の支払をしている者が14.2%。
- 提供時の平均報酬額(スキルの提供にあたって受け取った金額(手数料、交通費等は除外))は、「1,000円～5,000円」が34.4%。「5,000円以下」が77.7%。

(依頼時)スキルシェアリングサービスの平均支払金額(n=431)



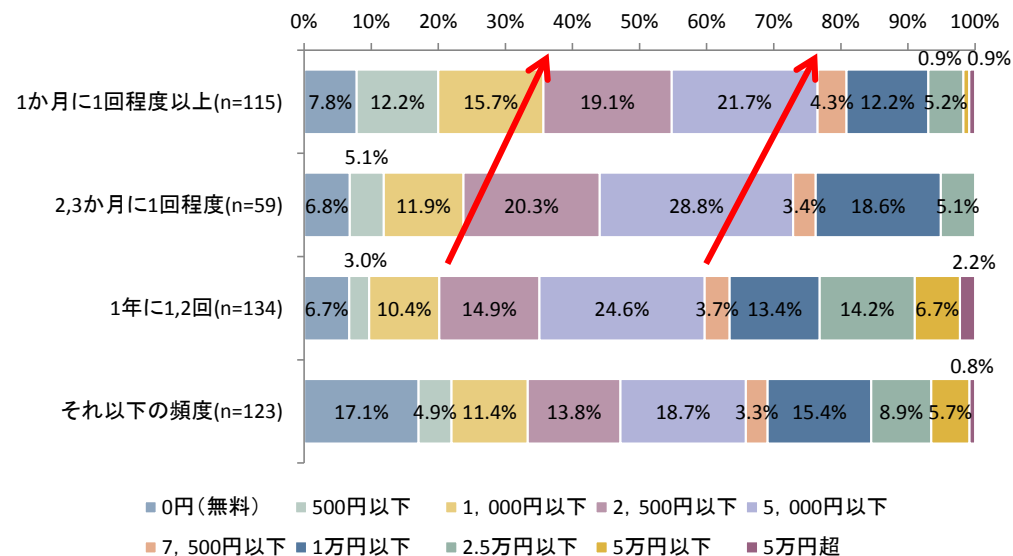
(提供時)スキルシェアリングサービスの平均報酬額(n=157)



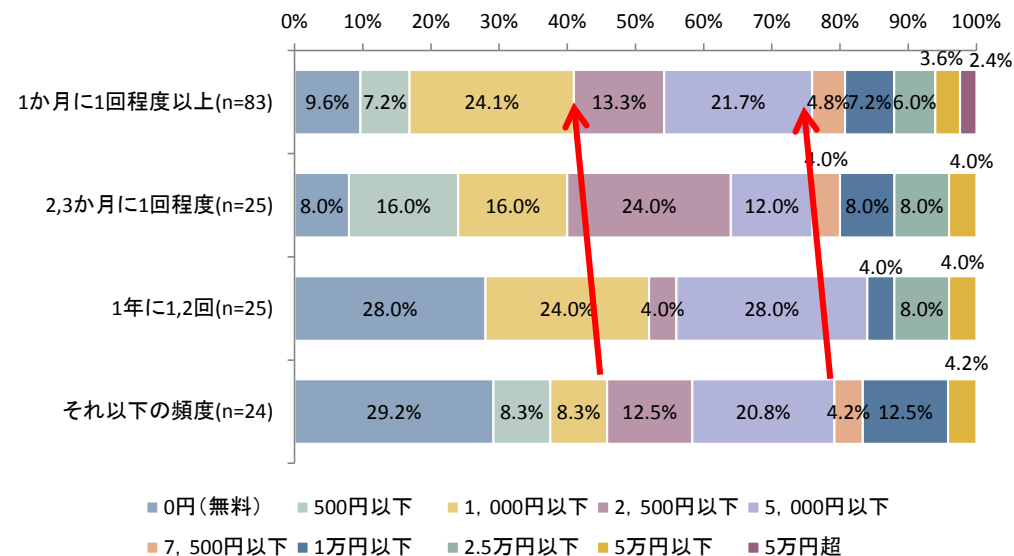
3.4 スキルシェアリングサービスの利用状況(平均支払金額／報酬)

- 依頼頻度別には利用頻度が高い者ほど平均支払金額が低くなる傾向がみられる。
1万円以上の支払をしている者の比率は、「1年に1,2回程度」の23.1%に対し「1か月に1回程度以上」では7.0%となる。
- 提供頻度別には提供頻度が高い者ほど報酬金額が高い者の比率が若干多くなる傾向がみられる。

(依頼時)依頼頻度別の平均支払金額



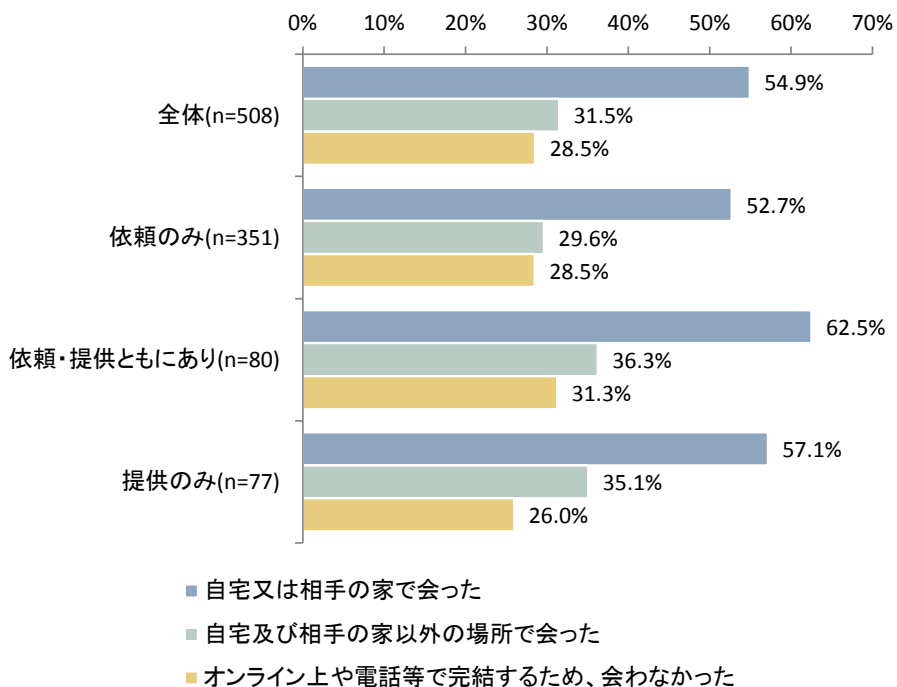
(提供時)提供頻度別の平均報酬額



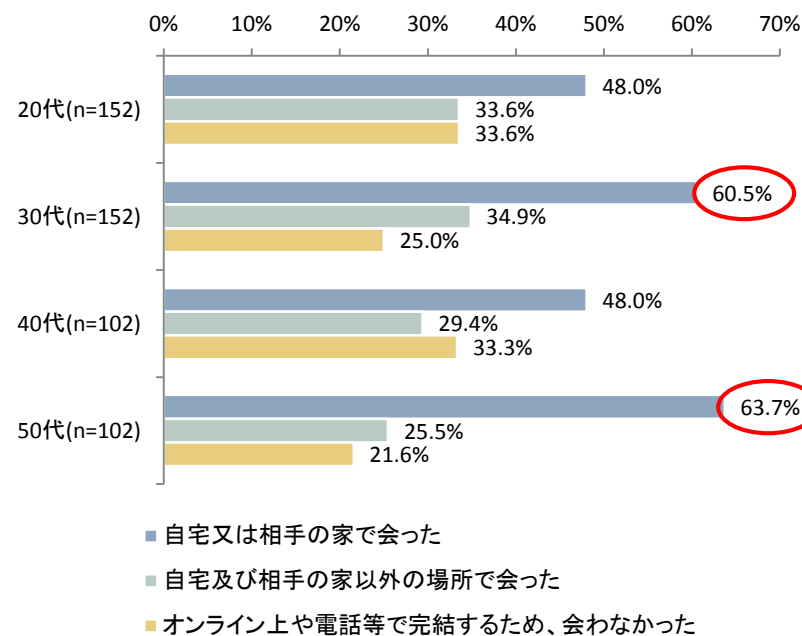
3.4 スキルシェアリングサービスの利用状況（対面状況）

- スキルの提供を受けるとき又は提供するときに、「自宅又は相手の家で会った」ことがある者は54.9%、「会わなかった」ことがある者は28.5%である。依頼／提供の状況別にみても、概ね傾向に違いは見られなかった。
- 年代別には30代、50代で「自宅又は相手の家で会った」ことがある者の比率が高くなっている。

スキルの提供を受けるとき又は提供するときの対面状況
（複数回答）



スキルの提供を受けるとき又は提供するときの対面状況
（複数回答）（年代別）

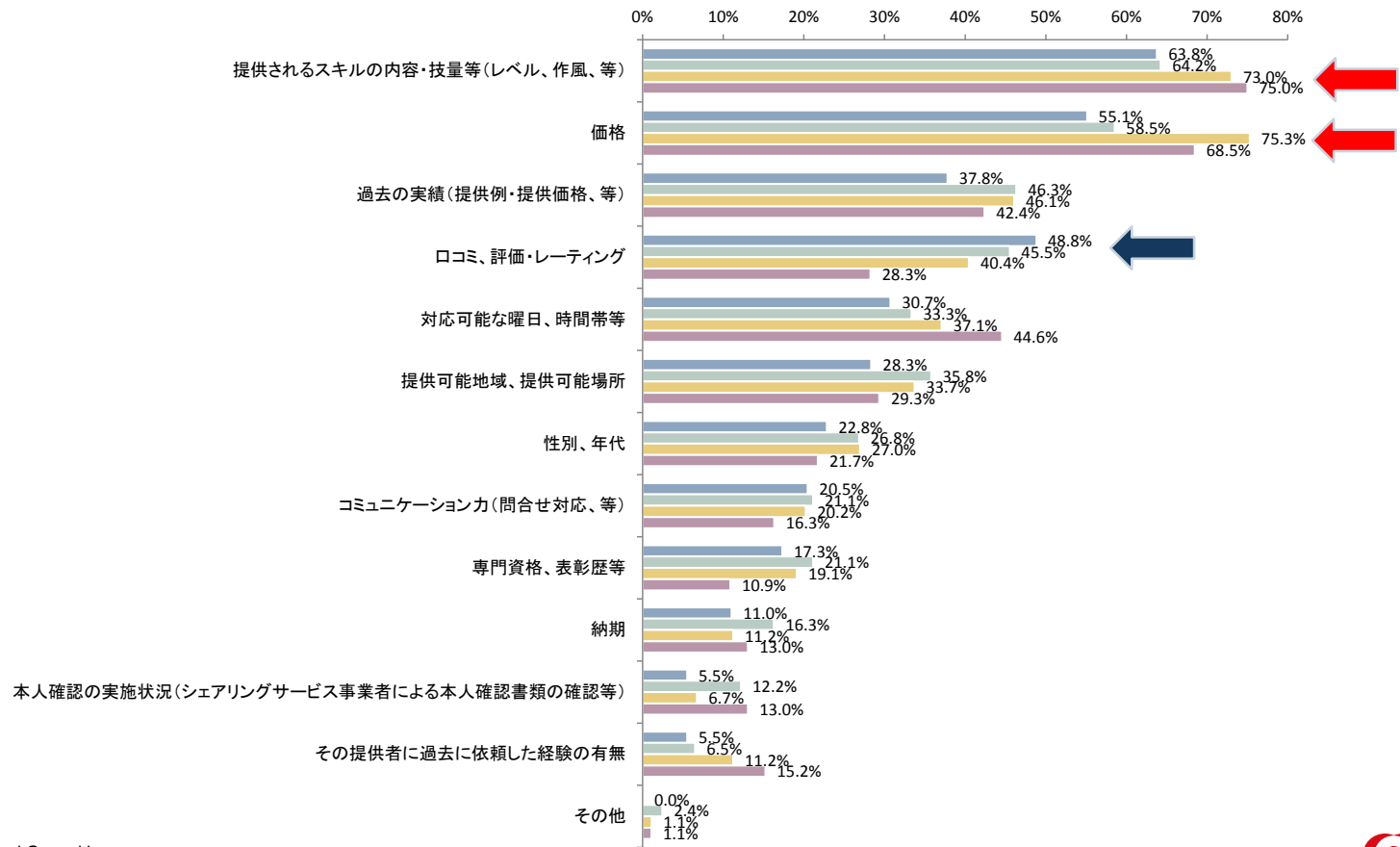


- 自宅又は相手の家で会った
- 自宅及び相手の家以外の場所で会った
- オンライン上や電話等で完結するため、会わなかった

3.5 スキル提供者選定時に重視すること

- スキル提供者を選定する際にはどの年代も「スキルの内容・技量等」、「価格」を最も重視し、次いで「過去の実績」、「口コミ、評価・レーティング」を重視。「本人確認の実施状況」はそれほど重視されていない。
- 「スキルの内容・技量等」、「価格」は40～50代、「口コミ、評価・レーティング」は20～30代に重視する者が多かった。

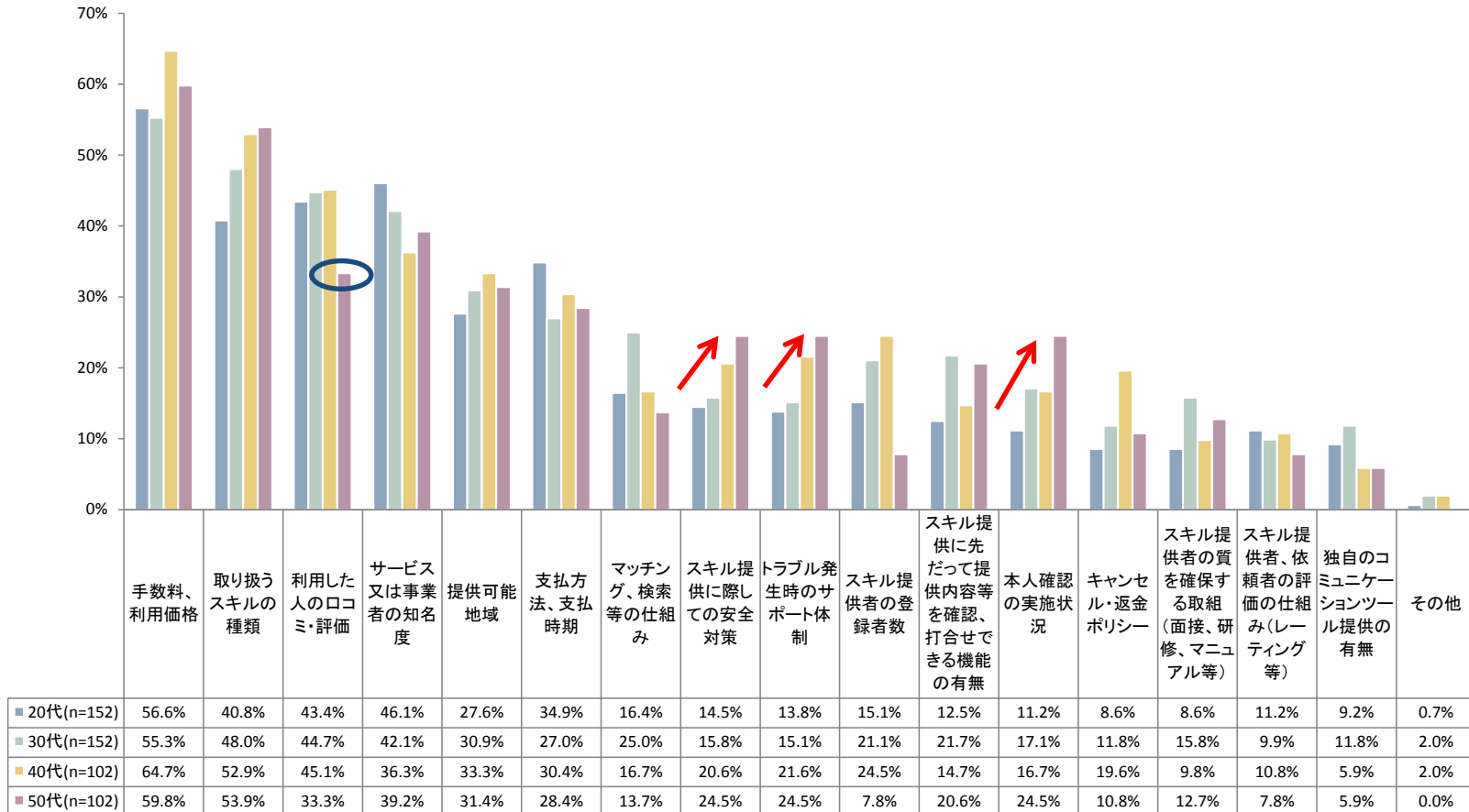
スキル提供者を選定するときに重視すること(複数回答)



3.6 スキルシェアリングサービス事業者選定時に重視すること

- 「手数料、利用価格」「取り扱うスキルの種類」「口コミ・評価」「知名度」が重視されている。
- 「安全対策」「トラブル発生時のサポート体制」「本人確認の実施状況」等の安全対策は、上の年代ほど重視する比率が高い。50代の「口コミ・評価」を重視する者の比率は他の世代より低い。

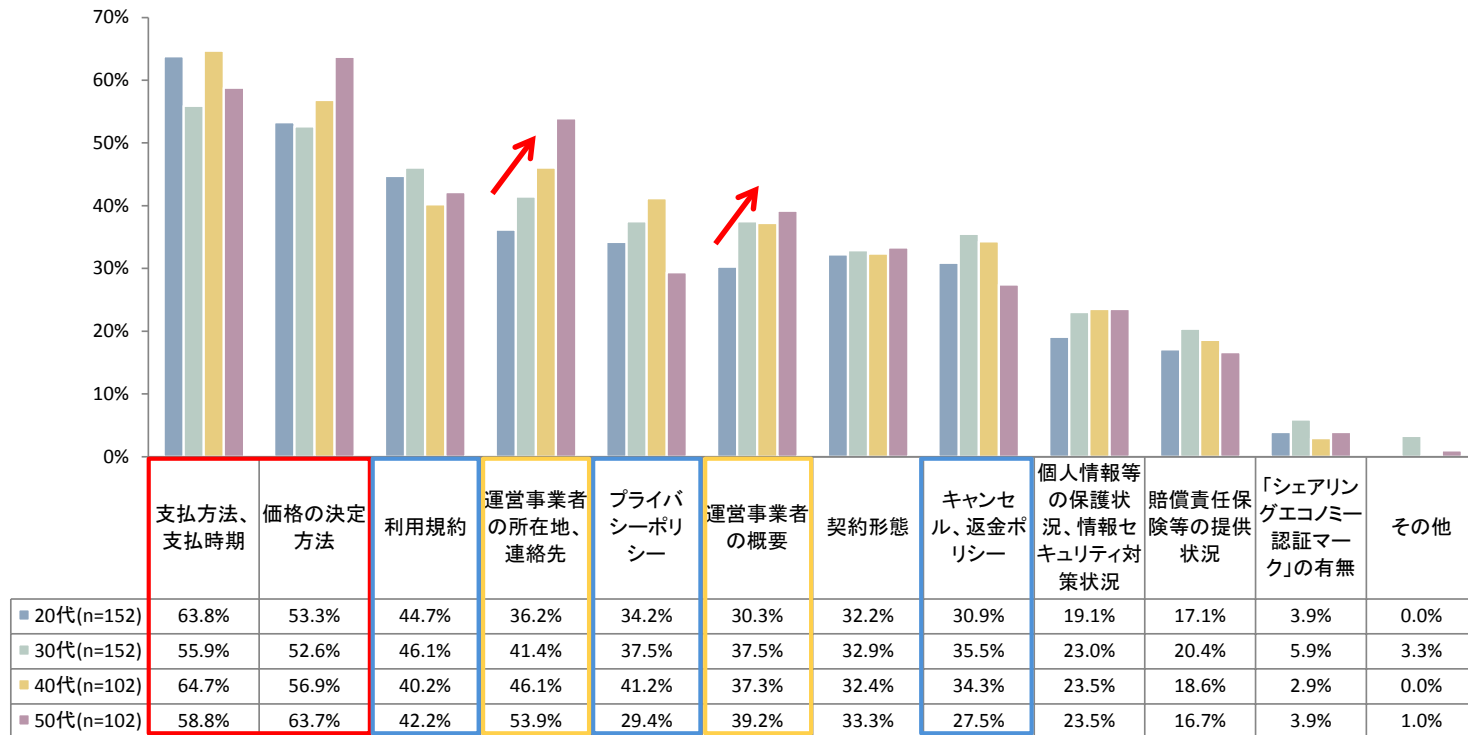
スキルシェアリングサービス事業者を選定する際に重視していること(複数回答)



3.7 スキルシェアリングサービス利用時に確認した事項

- スキルシェアリングサービス利用時に「支払方法、支払時期」「価格決定方法」を6割前後が確認。
- 「利用規約」「プライバシーポリシー」は4割前後が確認。「賠償責任保険等の提供状況」は2割弱、「シェアリングエコノミー認証マーク」は5%前後が確認。
- 上の年代ほど、「運営事業者の所在地、連絡先」、「運営事業者の概要」を確認している比率が高い。

スキルシェアリングサービスの利用時に確認した事項(複数回答)



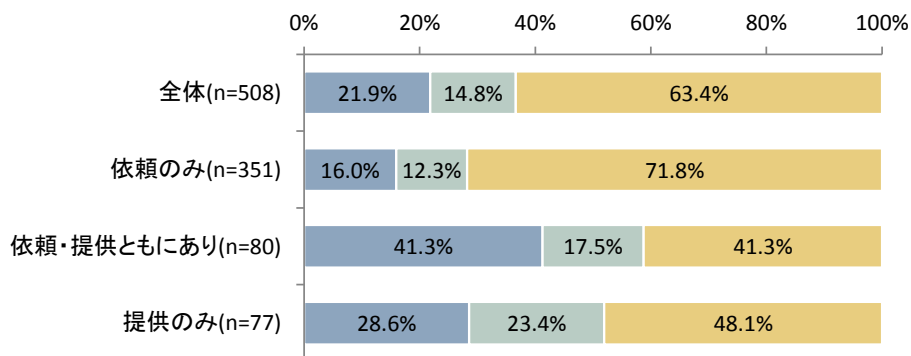
支払に関する事項
 運営事業者に関する事項

ルールに関する事項

3.8 シェアリングエコノミー認証マークの認知度

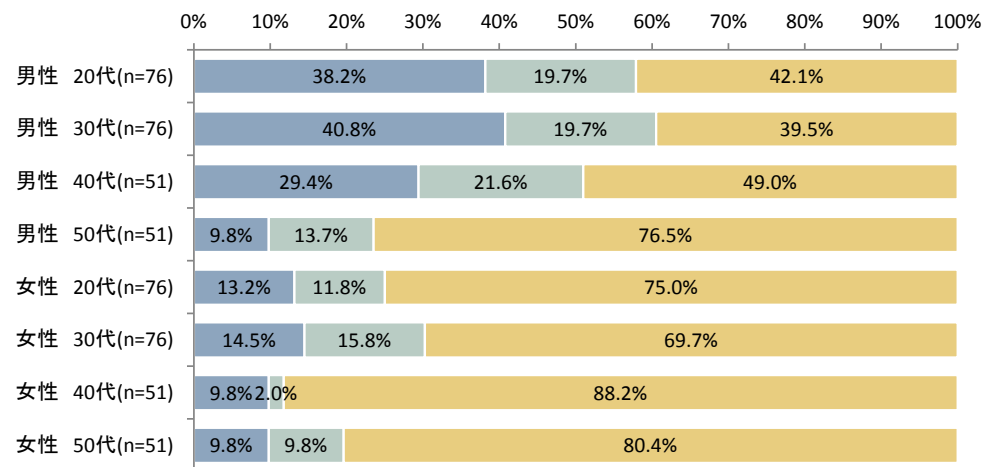
- シェアリングエコノミー協会によるシェアリングエコノミー認証マークの認知度は36.6%である。スキルを依頼した経験のみの者における認知度は28.2%であるのに対し、スキルを提供した経験を有する者の認知度は55.4%と高い。
- 男性20～40代での認知度は5割以上と高い。女性の認知度はどの世代もそれほど高くない。

シェアリングエコノミー認証マークの認知度(依頼・提供経験別)



- 知っていて、シェアリングサービス事業者を選定する際の参考にしている
- 知っているが、シェアリングサービス事業者を選定する際の参考にしていない
- 知らなかった

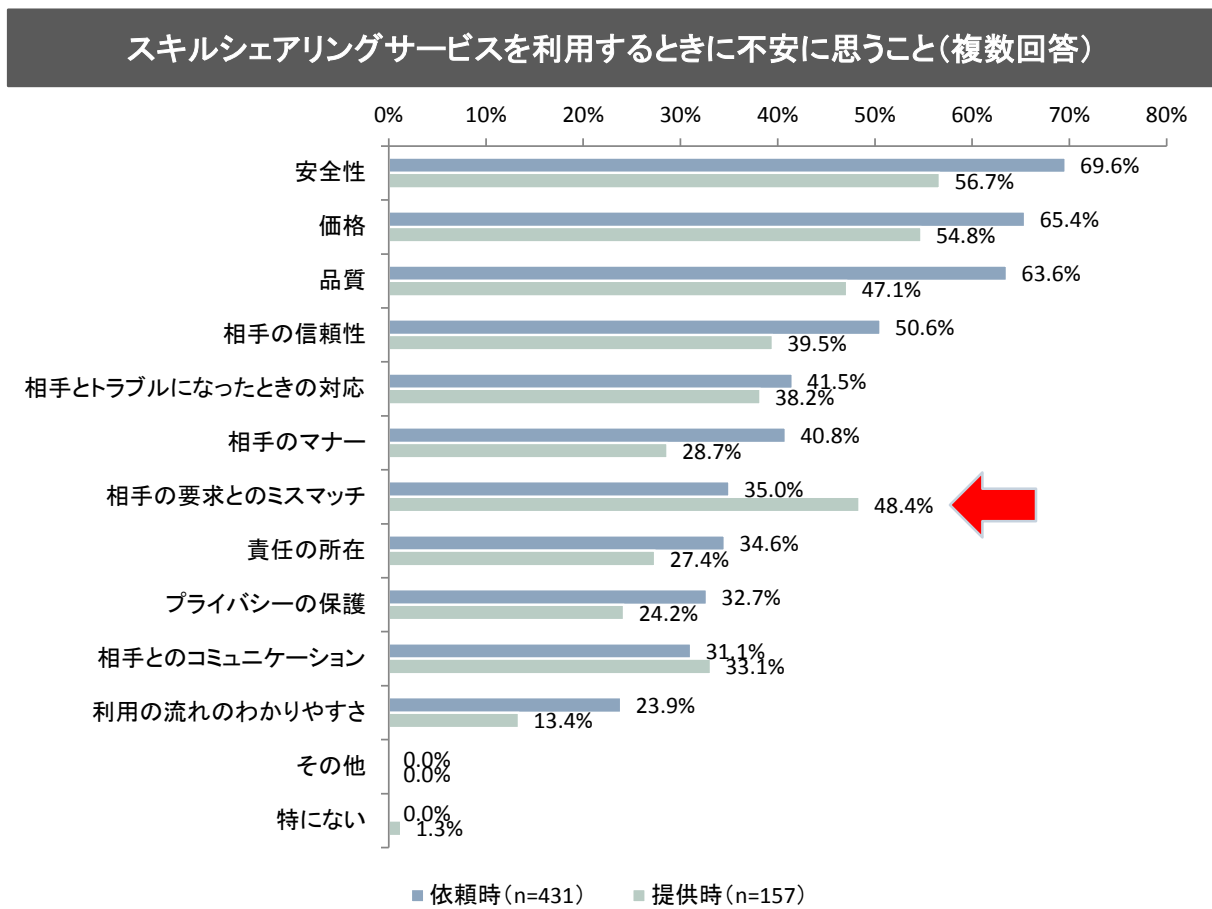
シェアリングエコノミー認証マークの認知度(性・年代別)



- 知っていて、シェアリングサービス事業者を選定する際の参考にしている
- 知っているが、シェアリングサービス事業者を選定する際の参考にしていない
- 知らなかった

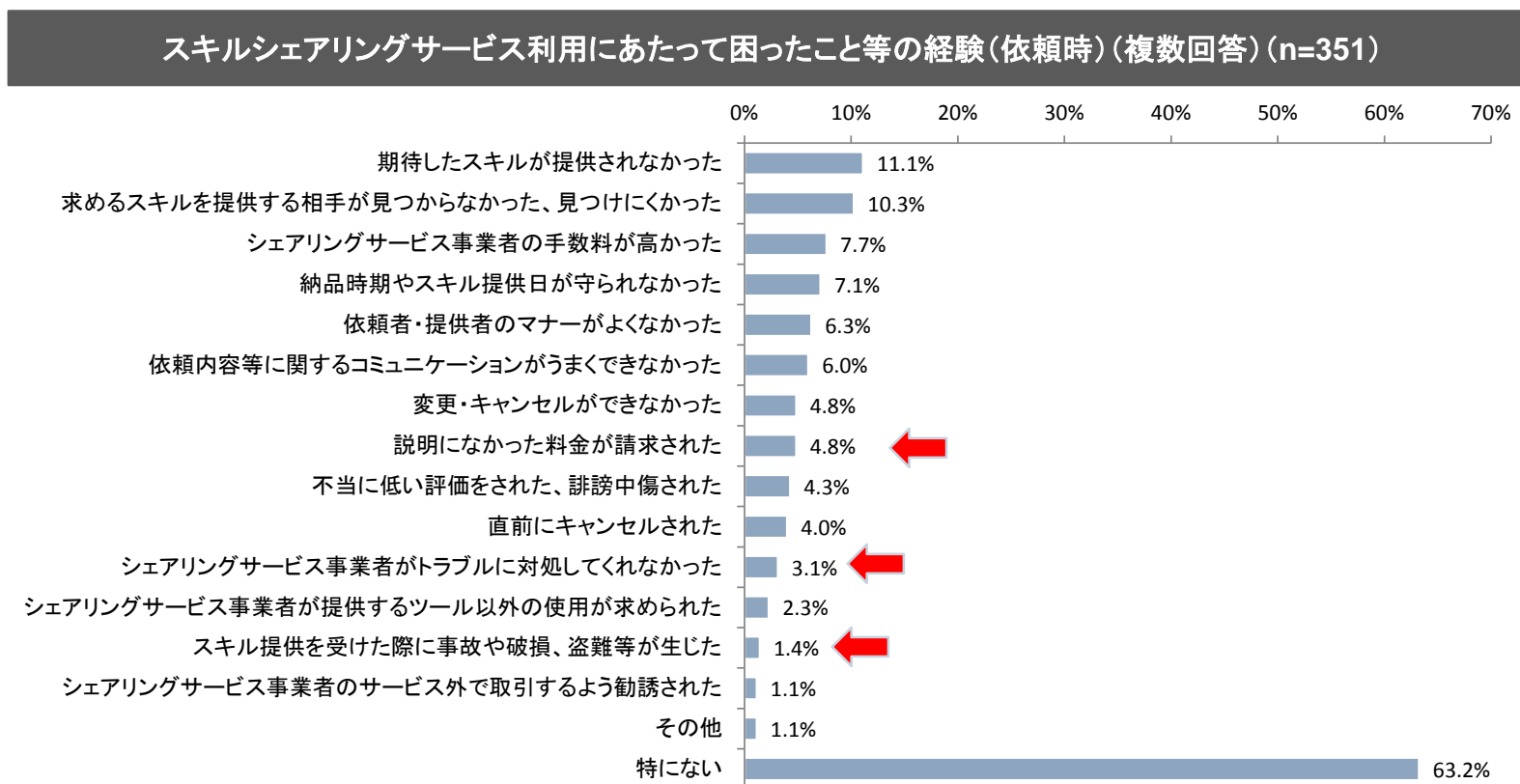
3.9 スキルシェアリングサービス利用時の不安事項

- スキルシェアリングサービスを利用するときに不安に思う比率は、提供時よりも依頼時の方が高い。
- 依頼時、提供時ともに「安全性」、「価格」、「品質」を不安に思う比率が高い(特に依頼時)。依頼時、提供時ともに不安に思う事項の傾向は似ているが、提供時には「相手の要求とのミスマッチ」を不安に思う比率が48.4%と高い。



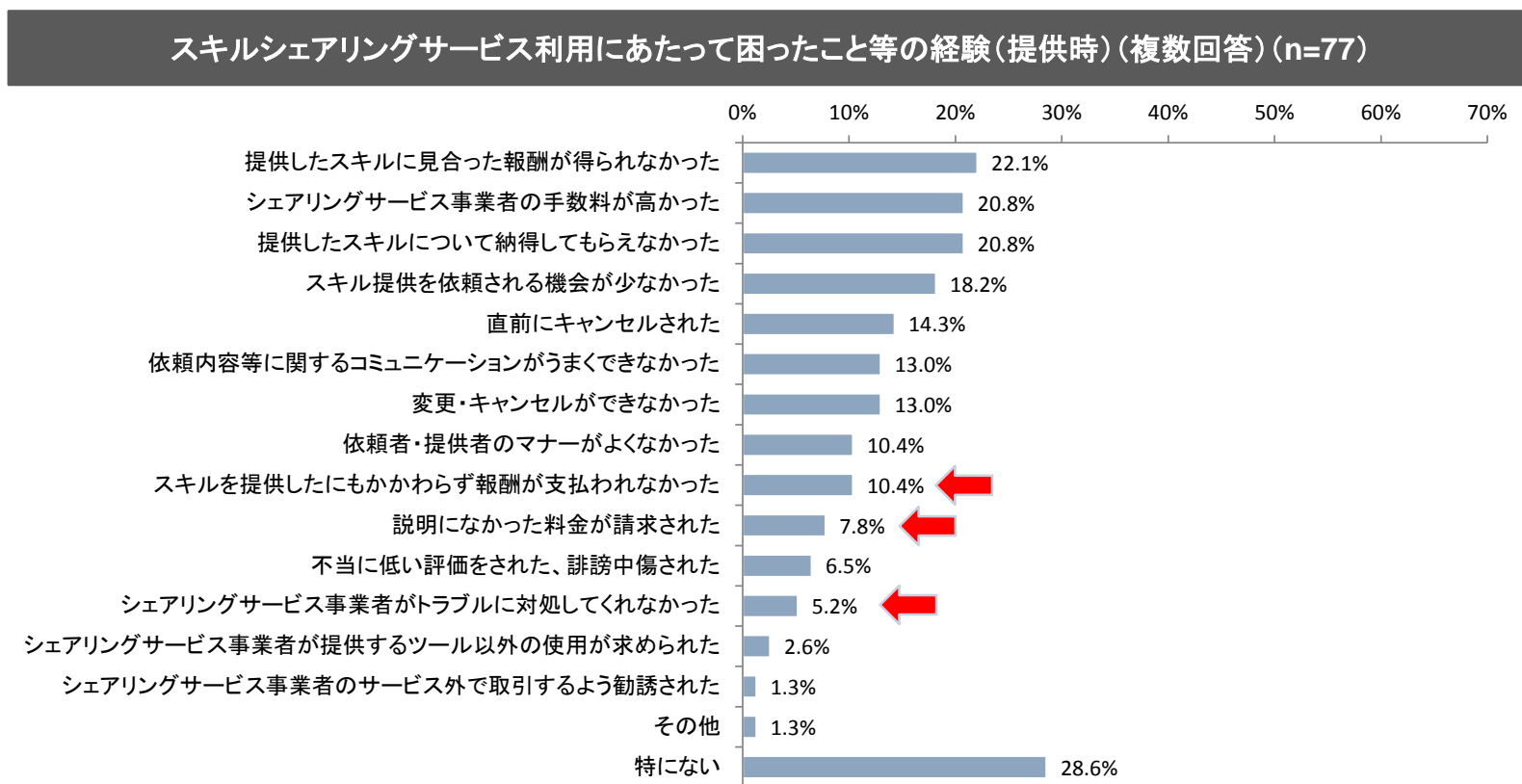
3.10 スキルシェアリングサービス利用にあたって困ったこと等の経験(依頼時)

- スキルを依頼したときに、何らかの困ったこと等を経験したことがある者の比率は36.8%。
- 具体的には、「期待したスキルが提供されなかった」「相手が見つからなかった／見つけにくかった」「手数料が高かった」という内容が多い。
- 「説明になかった料金が請求された」(4.8%)、「事業者がトラブルに対処してくれなかった」(3.1%)、「事故や破損、盗難等が生じた」(1.4%)といったことも少数ではあるが生じている。



3.10 スキルシェアリングサービス利用にあたって困ったこと等の経験(提供時)

- スキルを提供したときに、何らかの困ったこと等を経験したことがある者の比率は71.2%であり、依頼時の約倍。
- 具体的には、「提供したスキルに見合った報酬が得られなかった」「手数料が高かった」「提供したスキルについて納得してもらえなかった」という内容が多い。
- 「スキルを提供したにも関わらず料金が支払われなかった」(10.4%)、「説明になかった料金が請求された」(7.8%)、「事業者がトラブルに対処してくれなかった」(5.2%)といったことも生じている。



3.10 スキルシェアリングサービス利用にあたって困ったこと等(依頼時)

依頼時に「困ったこと等」の内容(自由回答)

- 期待したスキルが提供されなかった
 - 求めている家事をするだけのスキルがなかった(男性、30代)
- 求めるスキルを提供する相手が見つからなかった、見つけにくかった
 - 要求内容を解決できるスキル保有者を見つけるのに非常に苦労した(男性、30代)
- シェアリングサービス事業者の手数料が高かった
 - 仲介役である事業者の手数料が販売額に占める比率が高い。(女性、20代)
- 提供者のマナーがよくなかった
 - 遅刻や連絡がなかったりとモラルにかけていた(女性、30代)
- 依頼内容等に関するコミュニケーションがうまくできなかった
 - 最初にお願したい仕事内容を細かく摺りあわせていなかったため後から靴も洗ってほしいとお願いしたら、それは最初の契約で言われていないので別に料金を頂かないと出来ないと言われて少し担当者ともめた。(女性、30代)
- 変更・キャンセルができなかった
 - 急に用事ができたときにすぐにキャンセルできなかった(女性、20代)
- 説明になかった料金が請求された
 - スキル提供者と個別のやり取り開始後、初回面談があり面談料金が請求された。サイト上に説明は無かったが揉めたため渋々支払った(女性、30代)
 - 1作品を依頼したが3パターン制作され3パターン分請求された(男性、50代)
- その他
 - 価格帯が広く、こちらの求める品質レベルがどのくらいの価格なのかよく分からなかった(女性、30代)
 - 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かった(女性、50代)
 - カーテンを洗濯してもらったが、カーテンに直接洗剤をかけてしまい、まだらに脱色させてしまった(男性、50代)
 - これ以上の情報が欲しければ数十万円の受講料が必要と云われたので即やめました(男性、20代)

3.10 スキルシェアリングサービス利用にあたって困ったこと等(提供時)

提供時に「困ったこと等」の内容(自由回答)

○スキル提供に見合った報酬が得られなかった

- 一生懸命やっても、時間に見合った報酬が得られないので続けられない(女性、40代)
- 国内のマーケットが縮小しているため、全体に依頼が少なく競争が激しい。技術的には高くても高い価格をつけると全く売れない。価格破壊が起こっている(女性、50代)
- Webライターの仕事を引き受けた際に、事前に記事あたりの報酬契約をきちんと結ばなかったため、他のWeb媒体と比べたら、記事の質に対して報酬が明らかに低く設定されていた(女性、20代)

○シェアリングサービス事業者の手数料が高かった

- 手数料が高く、シェアリングサービスを介さない方が良いのではないかと思った(女性、20代)

○提供したスキルに納得してもらえなかった

- 相手の意に沿わない結果のとき暴言、クレームを付けられた(男性、50代)
- 何か要望があれば言って欲しいと促したが、これで良いと言われたため取引を終了したら、満足していないと評価をされた(女性、20代)

○スキル提供を依頼される機会が少なかった

- 思うように購入者を獲得できない。そのため換金できる額に到達できない。(女性、30代)

○直前にキャンセルされた

- 着付けのレッスンを依頼されたが、当日にキャンセルされてしまった(女性、20代)

○依頼内容等に関するコミュニケーションがうまくできなかった

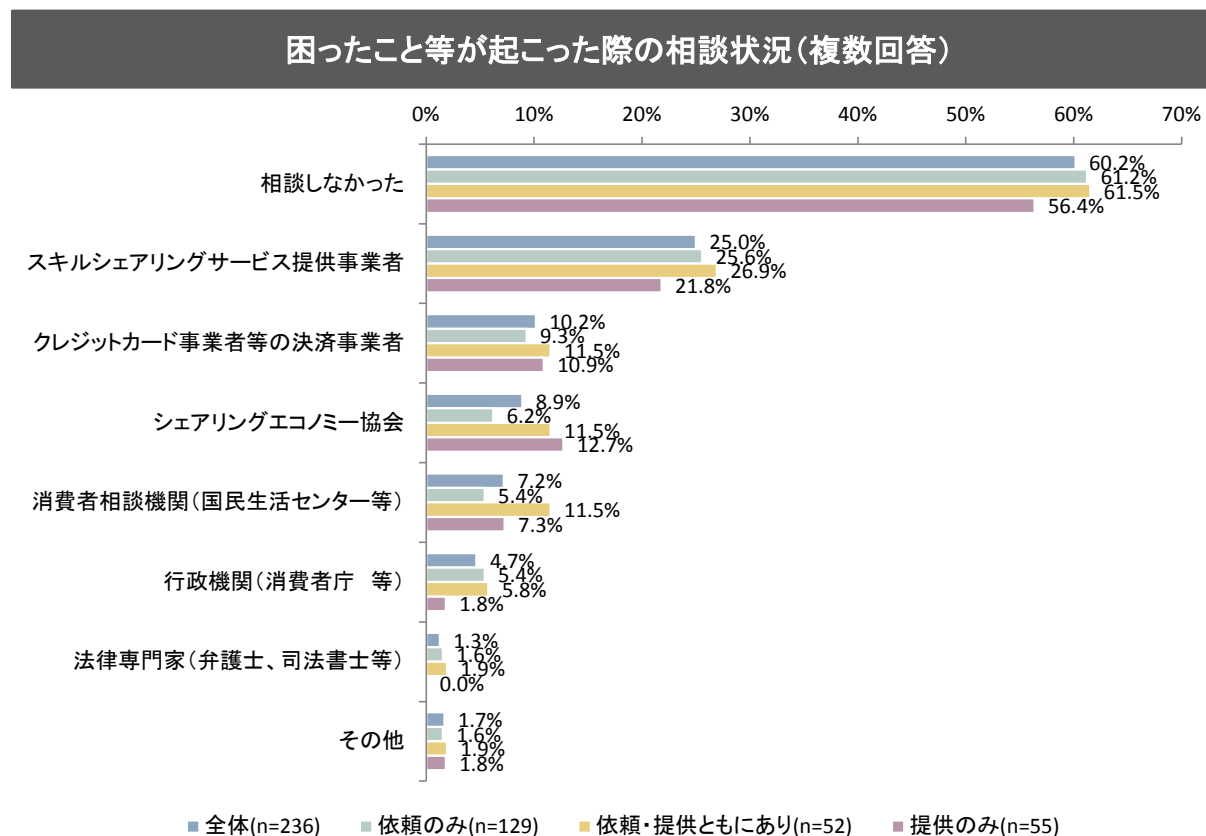
- 依頼が事前説明と異なった(女性、30代)

○その他

- 業者を通してしているので、その場で契約にないサービスを要求されたときにはお断りしなくてはならない(女性、50代)
- 週に1度のスキル提供でしたが、こちらがお客様の自宅の鍵を紛失してしまい3回分の料金が支払われないうまま終了してしまいました。こちらでも鍵を失ってしまった落ち度もあったし、苦手なタイプのお客様でしたのでそのままフェードアウトするかたちになってしまいました。(女性、40代)

3.11 困ったこと等が起こった際の相談状況

- 困ったこと等が起こった際に、約4割が相談している。スキルの提供のみしたことがある者では相談した比率が43.6%とやや高い。
- 相談した者の約6割がスキルシェアリングサービス事業者に相談している。スキル提供者ではシェアリングエコノミー協会に相談した者の比率も高くなっている(相談した者の約3割)。



4. スキルシェアリングサービスにおける消費者保護の取組

4.1 スキルシェアリングサービス事業者の取組例 1/2

■ スキルシェアリングサービス事業者の取組(事業者やサービス内容等により異なる)

取組	取組概要
本人確認	<ul style="list-style-type: none">● 本人確認書類(免許証等)の提出を受けて本人確認し、スキル提供者のプロフィール画面等に確認済みであることを表示。● 依頼者、登録者ともに本人確認を実施。スキルの提供場所を本人確認書類記載住所に限定。● スキルの性質や価格、提供形態等により本人確認の必要性の判断は異なり、本人確認を必須とする事業者、任意とする事業者がある。
登録時のガイダンス、スキルチェック	<ul style="list-style-type: none">● スキル提供者の登録時に面接とガイダンスを実施し、ビジネスマナーやコミュニケーション方法を指導。また提供スキルが最低限の水準をみたしていることをチェック。あわせてマナーやコミュニケーションの確認も実施。
プロフィールの確認	<ul style="list-style-type: none">● プロフィールの表示は承認制としている。説明不足のプロフィール等はトラブルに繋がりやすいため、改善されてから表示する。
資格の確認	<ul style="list-style-type: none">● 土業の独占業務に該当する相談等を提供するときには資格の有無を確認。● 有資格である旨をアピールする者には当該資格を保有していることの証明を求める。
コミュニケーションツールの提供	<ul style="list-style-type: none">● 依頼者と提供者の間で相談等が行えるコミュニケーションツールを提供(発注前での事前相談にも利用できる場合もある)。● 互いに電話番号を知らせずに電話ができるシステムを提供する事業者もある。● コミュニケーションツールでなされたやり取りを記録し、トラブル等が生じた場合に確認する。
監視、巡回	<ul style="list-style-type: none">● プロフィール情報やコミュニケーションツール内でのやり取りについて監視。NGワードの使用を自動的に検出し、対応する。違反画像の掲載等も確認、削除等の対応をしている。
エスクロー	<ul style="list-style-type: none">● 依頼者には発注時に支払いを求め、提供者にはスキル提供終了後に報酬を支払うことにより、支払をしたのにスキル提供がされない、スキル提供したのに報酬が支払われないといったトラブルを防止。
保険の提供	<ul style="list-style-type: none">● スキル提供に伴う破損等の責任は基本的にはスキル提供者が負うものであるが、サービス事業者を通じて成立したスキル提供に関して損害賠償保険をかけている。依頼者から損害賠償請求がなされた場合に保険会社に連絡。保険金が支払われるかどうかは保険会社が判断。

4.1 スキルシェアリングサービス事業者の取組例 2/2

■ スキルシェアリングサービス事業者の取組(事業者やサービス内容等により異なる)

取組	取組概要
事後評価、レビュー	<ul style="list-style-type: none">● 消費者と消費者の取引では、相手が信頼できるかどうか判断できることが重要となる。多くの事業者において、スキル提供終了後にスキル提供者を評価、レビューする機能が提供されている。また、依頼者についても評価、レビューする機能が提供されている場合もある。● 個々のスキル提供実績についての評価、レビューが見られるとともに、それらの評価の平均値等が表示される。評価に基づいてスキル提供者を検索等することもできる。
関連業法等の確認	<ul style="list-style-type: none">● 提供スキルに関連して業法等の適用があるか等について、弁護士等のサポートを得ながら確認をしている。
仲裁	<ul style="list-style-type: none">● 利用者と提供者の間でトラブルとなった場合、両者の間に入って中立的な立場から解決を図る。仲裁にあたっては必要に応じて弁護士からのアドバイスを得る。
事業者が依頼者と契約(提供者には再委託)	<ul style="list-style-type: none">● スキル提供について、依頼者と提供者が直接契約する代わりに、依頼者と事業者が契約し、提供者は事業者から再委託を受ける形態とし、トラブルが万一発生した場合には事業者が主体的に解決にあたる。事業者が責めを負うべき損害に対しては、依頼者から受領した金額を上限とする損害賠償制度を設けている。

(出所)三菱UFJリサーチ&コンサルティングによるインタビュー調査より

4.2 政府による取組

■ 内閣官房情報通信技術(IT)総合戦略室「シェアリングエコノミー・モデルガイドライン」

- シェアリングエコノミーの健全な発展に向け、民間団体等による自主的なルール整備をはじめとした必要な措置の検討に資するため、シェアリングエコノミー検討会議を2016年7月から開催。
- シェアリングエコノミーは、不特定多数の個人間の取引を基本としているため、「事故・トラブル時の不安」の低減が普及を進める上で課題。シェア事業者による自主的ルールの整備・活用を促進し、安全性・信頼性を確保するため、シェア事業者が自主的ルールを策定する際に盛り込むべき事項を「シェアリングエコノミー・モデルガイドライン」として提示。

シェアリングエコノミー・モデルガイドライン

<主な内容>

①サービス提供に関するリスク等の自己評価の実施

シェア事業者は、以下の自己評価を実施。

- ア 生命・身体に危害を与える可能性評価及び講ずる対策によるリスク低減効果の評価
- イ 弁護士等の活用による明らかな法令違反の調査及び法令違反とならない根拠の明確化

②シェア事業者が遵守すべき具体的事項

- ア <登録事項> 安全確保が求められるサービスについては公的身分証を登録させる等本人確認を行うこと 等
- イ <利用規約等> 違法・権利侵害となるサービス提供を禁止すること 等
- ウ <サービスの質の誤解を減じる事前措置> 提供者が個人の場合はその旨を表示すること 等
- エ <事後評価> 評価の仕組みを設けること 等
- オ <トラブル防止及び相談窓口> 相談窓口を設置すること、安全確保が求められるサービスは賠償責任保険等、万一の事故に備えること 等
- カ <情報セキュリティ> 従業員の教育、外部からの不正アクセス等の防止、最新情報の収集 等

(出所) 内閣官房情報通信技術(IT)総合戦略室「シェアリングエコノミー検討会議 中間報告書(概要)」(2016年11月)

4.3 業界団体による取組

■ 一般社団法人シェアリングエコノミー協会「シェアリングエコノミー認証マーク」

- 2017年3月に認証委員会を立上げ。
- 内閣官房「シェアリングエコノミー・モデルガイドライン」を基に
 - ① 利用者の安全性・信頼性を確保するためにサービスの設計及びこれらを維持するための措置を講ずる体制を整備しているシェア事業者を認定し、
 - ② その旨を示す認証マークを付与し、
 - ③ 事業活動に関して認証マークの使用を認める仕組みを運用。
- 認証を受けたシェア事業者は保険の割引を受けられる等のメリットがある。
- 2017年6月から申請受付を開始し、同年7月に6サービス、同年11月に9サービスが認証取得。

※内閣官房情報通信技術(IT)総合戦略室/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推進プログラムの進捗状況について」(2017年9月) 第8回シェアリングエコノミー検討会議資料8-1及びシェアリングエコノミー協会HPをもとに作成

認証取得サービス

分野	取得事業者(取得サービス名)(2017年7月)	分野	取得事業者(取得サービス名)(2017年11月)
スキル	株式会社AsMama(子育てシェア)	スキル	株式会社エニタイムズ(ANYTIMES)
スキル	株式会社タスカジ(タスカジ)	スキル	株式会社ココナラ(ココナラ)
スキル	ランサーズ株式会社(Lancers)	スキル	Life Support Lab株式会社(iRepairs Lab)
移動	Uber Japan株式会社(Uber)	空間	株式会社スペースイ(Spacee)
空間	株式会社スペースマーケット(スペースマーケット)	スキル	株式会社クラウドケア(Crowd Care)
スキル	株式会社ガイアックス(TABICA)	スキル	株式会社クラウドワークス(クラウドワークス)
		移動	株式会社notteco(notteco)
		スキル	セントワークス株式会社(かじなび)
		移動	Uber Japan株式会社(UberEATS)

4.3 スキルシェアリングサービスの利用に当たって消費者が注意すべき事項

■ 消費者が注意すべき事項の例

● スキル提供者のプロフィール、評価・レビュー

- スキル依頼前に、スキル提供者のプロフィールや評価・レビューをよく確認する。
- 求めているスキルの提供が得られるかどうか確認する。依頼側と提供側で求めるスキルの水準について認識のズレがないか確認する。
- 特にスキルシェアリングの利用に慣れていない段階では高い評価を得ている提供者に依頼することでトラブルに遭いにくくなる。

● 価格

- 価格の決定方法や手数料、その他必要なコスト等、支払金額の総額を確認する。

● 変更・キャンセル

- 変更・キャンセルが可能かどうか、可能な場合の手続方法、期限、違約金等のルールを確認する。

● スキルシェアリングサービス事業者によるサポート体制

- スキルシェアリングサービス事業者によりトラブル等のサポート状況は異なる。賠償責任保険等の提供状況やカバー範囲など、どのようなサポートが得られるのか、サポート対象となる範囲はどこまでかなどを確認する。
- 事業者のプラットフォーム外での取引やコミュニケーションは、事業者によるサポートが得られないことがある。プラットフォーム外での直接取引を持ちかけられることもあるが、事業者の定めたルール、サポート範囲等を確認し、ルールに則った利用をする。

● 事前に依頼内容・提供内容を十分に確認しあう

- 依頼側、提供側相互に想定するスキルの依頼内容、提供内容に認識のズレがないよう、スキルシェアリングサービス事業者が提供するコミュニケーションツール等を利用して十分に確認しあうことが必要。

● 困ったことがあったときにはスキルシェアリングサービス事業者に連絡

- 困ったことがあったときにはスキルシェアリングサービス事業者のサポート窓口連絡して相談する。事業者が対応できることも少なくない。