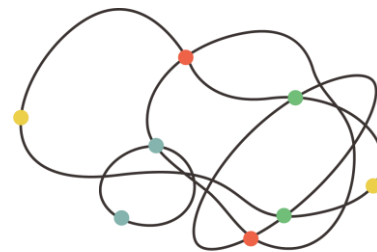


シェアリングエコノミーにおける利用者の安心安全に向けた取組

一般社団法人シェアリングエコノミー協会
公共政策部長 安井 裕之

目次

- シェアリングエコノミーについて
- シェアリングエコノミー認証制度
- ユーザー向けガイドライン



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について

一般社団法人シェアリングエコノミー協会

団体名称：

一般社団法人シェアリングエコノミー協会

英語表記：

Sharing Economy Association, Japan

所在地：

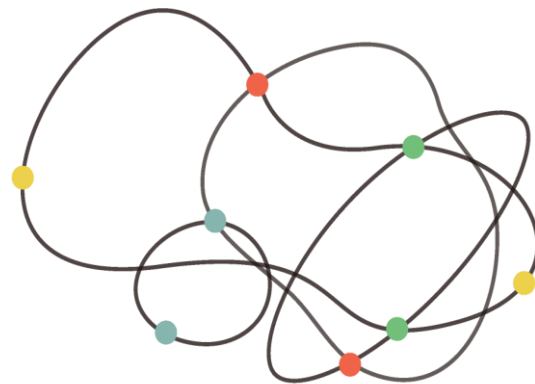
東京都千代田区平河町2-5-3 Nagatacho GRID

設立：2016年1月15日

HP：<http://sharing-economy.jp>

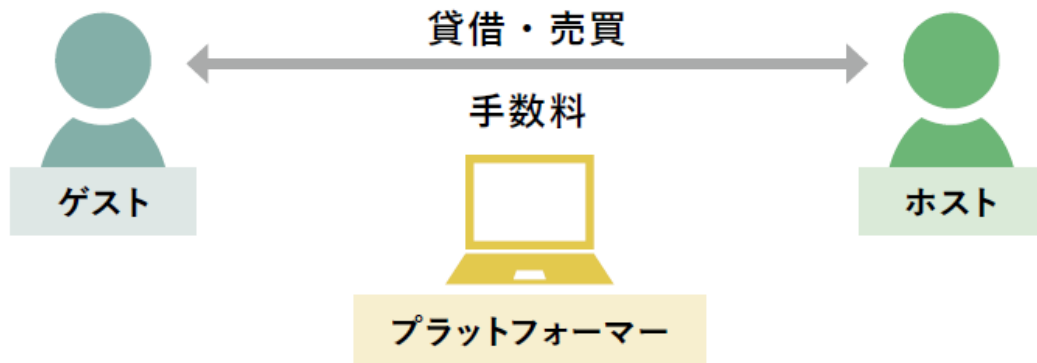
お問い合わせ：info@sharing-economy.jp

電話番号：03-5759-0306



SHARING
ECONOMY
ASSOCIATION JAPAN

シェアリングエコノミーとは



内閣官房が公表した「シェアリングエコノミー 検討会議 中間報告書」によれば

シェアリングエコノミーとは、
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のものを含む。）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

と定義されています。



シェアリングエコノミー市場

市場規模（資産・サービス提供者と利用者の間の取引金額）は2030年には11兆円台へ（課題解決シナリオ）



カテゴリ	サービス例	含まれる市場類型			
		CtoC	CtoB	BtoC	BtoB
スペース	民泊（部屋）	○	○	○	
	民泊以外（駐車場、会議室、イベントスペース等）	○	○	○	○
モノ	売買（フリマアプリ等）	○			
	レンタル（高級バッグ、洋服等）	○	○	○	
移動	カーシェア	○	○	○	
	サイクルシェア			○	
	その他（料理の運搬、買い物代行等）	○	○		
スキル	対面型（家事、育児等）	○	○		
	非対面型（記事執筆、データ入力等）	○	○		
お金	購入型（必要金額が集まった場合に商品開発・イベント等を実施）	○	○		
	その他（寄付、貸付、株式購入等）	○	○		

出所：情報通信総合研究所「シェアリングエコノミー関連調査結果」

シェアリングエコノミー認証制度

シェアリングエコノミー認証制度とは

シェアリングエコノミー認証制度は、シェアサービスの安全性・信頼性を評価し公表することで、利用者の効率的・合理的なシェアサービスの選択を促す制度です。

政府の公表したガイドラインに基づき策定した自主規制（共同規制）に従い、シェアリングエコノミー協会が第三者として認証しています。安心・安全なシェアサービスを提供する事業者の認知向上とそれによるシェアサービス利用者の拡大を目的としています。

公式サイト：<https://sharing-economy.jp/ja/trust/>



シェアリングエコノミー
認証マーク

認証取得サービス一覧

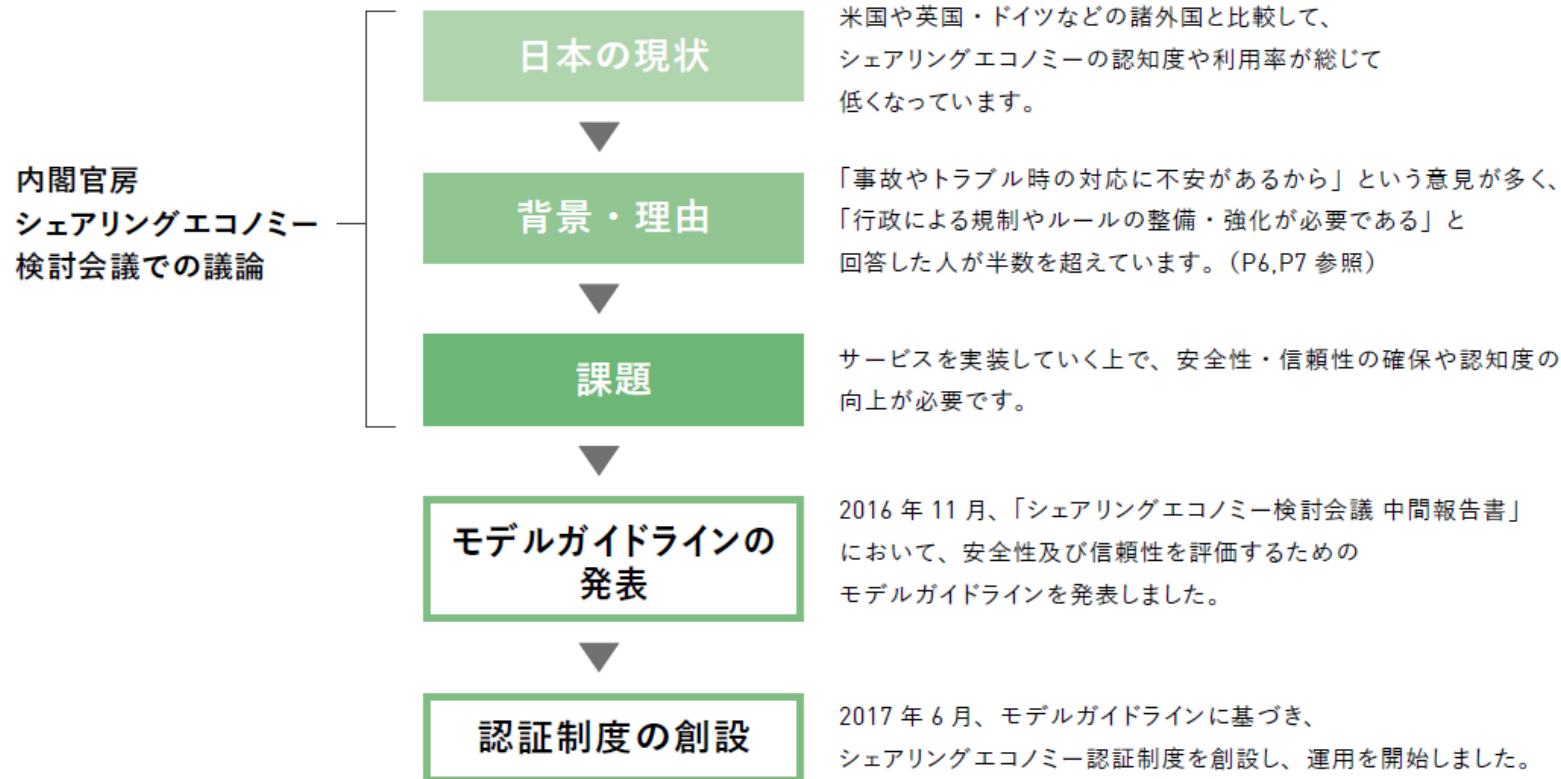
2019 年 11 月現在、22 社 23 サービスが認証マークを取得しています。



MESH Well



認証制度のできた経緯



認証制度が定める6つの分野のルール

認証制度では、シェアサービスに関係する6つの分野のルールを定めています。

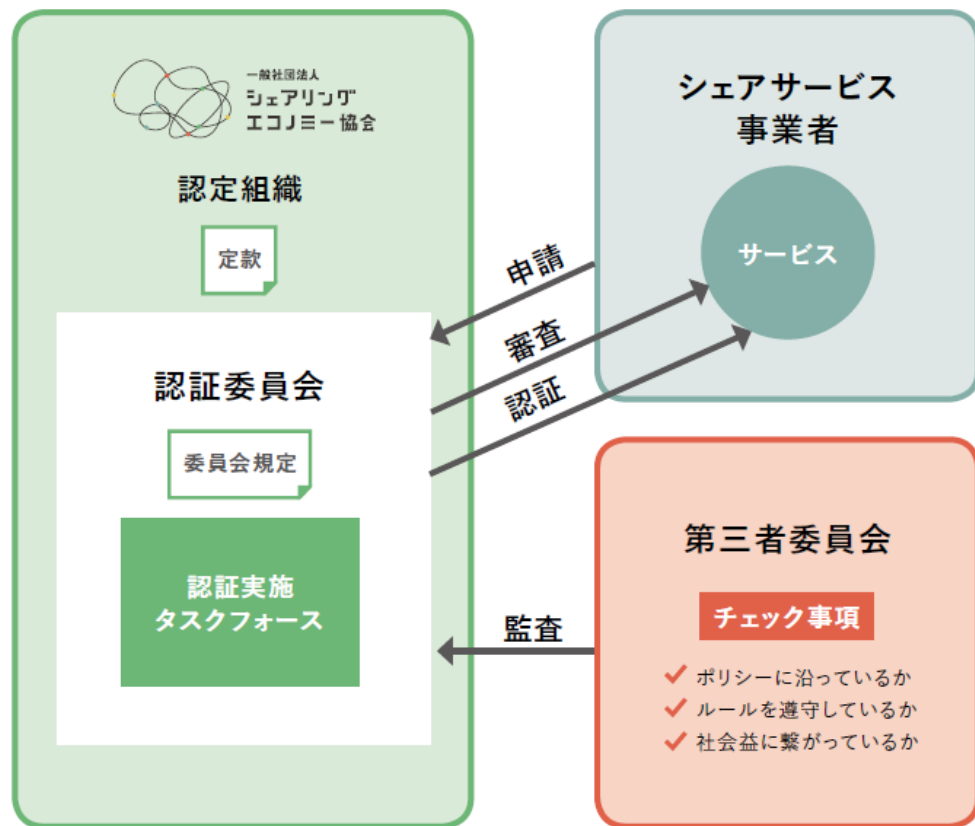
	項目	認証制度が求める要件
1	 登録事項	「企業」に限らず「個人」が提供者(ホスト)になることが多いシェアサービスでは相手との連絡手段を確保することが重要です。相手が誰なのか、本当に実在する人物なのか、提供しているサービスが適法なのかなど、事前にプラットフォームを介して確認する必要があります。
2	 利用規約等	シェアリングエコノミーの安全性・信頼性を高めるには、提供者(ホスト)が適切な行動を取ることが大切です。そのためには、プラットフォーム上で利用規約がきちんと明示されると同時に、そこに書かれた内容がいざという時に確実に実施される必要があります。
3	 サービスの質の誤解を減じる措置	個人が提供者(ホスト)になるということは、いわばアマチュアによるサービス提供が行われるということ。利用者(ゲスト)は、注意深く、賢く、サービスの目利きをする必要があります。プラットフォームには、サービスの質や内容が誤解なく伝わるための仕組みが整えられている必要があります。
4	 事後評価	提供者(ホスト)や利用者(ゲスト)の判断を助ける仕組みとして、レビュー機能があります。ユーザー同士の事後評価が表示されることで、取り引きの判断をやりやすくなります。ただ、レビューが故意に操作できるようなものでは意味がないため、プラットフォームには信頼性の高い事後評価を保つ仕組みが整えられていなければなりません。
5	 トラブル防止及び相談窓口	シェアリングエコノミーでは、提供者(ホスト)と利用者(ゲスト)の間のトラブルは、当事者間で解決することが基本です。ただ、プラットフォームには、それをサポートする機能(登録の機能、ユーザー間の情報交換機能、評価の機能、決済の機能、情報保護機能、本人認証機能など)が整っている必要があります。
6	 情報セキュリティ	ITを活用したシェアリングエコノミーでは、その分、個人情報や決済に関わる情報を多数扱います。プラットフォームには、情報セキュリティの措置がきちんと整備されていなければなりません。

認証制度の確認事項

	項目	全てのサービスで審査される事項	「安全性」が特に要求されるサービスの審査で追加的に審査される事項	「適法性」が特に要求されるサービスの審査で追加的に審査される事項
1	 登録事項	・連絡手段の確保	・本人確認	・本人確認 ・許可等の確認
2	 利用規約等	・利用規約の策定	・利用規約の要約	・法令等へ抵触するおそれが高い分野の法令遵守 ・利用規約の要約
3	 サービスの質の誤解を減じる措置	・事前の問合せ等 ・提供者が個人であることの表示 ・サービス内容の誤認等防止 ・虚偽情報・規約違反情報の削除	・事前面接等	-
4	 事後評価	・評価の仕組み ・評価の仕組みの利用促進 ・評価の仕組みの適正性確保	・サービス実施結果の確認	-
5	 トラブル防止及び相談窓口	・相談窓口の設置	・事故への備え ・提供者の本人確認 ・緊急事態等への対処方法 ・サービス実施状況の確認	・許可等を証明する書類の提示
6	 情報セキュリティ	・情報の取扱いに係る規律の整備 ・組織体制の整備 ・情報の取扱い等 ・漏えい等事案に対応する体制の整備 ・従業員の教育	-	-

認証審査の体制

- 1 タスクフォースによる
申請事業者サービスの
初回審査・更新審査
- 2 認証委員会（委員 8 名）
による検討・審査
- 3 第三者委員会（委員 3 名）
による認証委員会の監査
- 4 タスクフォースによる
サーベイランス審査
（取得 1 年後より）



シェアリングエコノミー・モデルガイドライン

I. 基本方針

シェアリングエコノミーは、既存リソースの効率的な活用や、個人による多種多様なサービスの提供・享受を可能とし、社会課題の解決が期待。シェアリングエコノミーの健全な発展を通じて、一億総活躍社会の実現、経済成長、資源の有効活用、地方創生・地域共助、イノベーション創出、国際動向と調和した我が国の持続的発展に寄与することを目指す。

II. 具体的施策

1. 自主的ルールによる安全性・信頼性の確保

- 従来のような B to C とは異なり、不特定多数の個人間の取引（C to C）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。このため、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。

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

モデルガイドライン遵守事項

ア. 登録事項

項番	項目	分類		
		一般	安全性	適法性
アー 1	(連絡手段の確保) 連絡手段を確保するため、メールアドレス、電話番号、SNS アカウ ント、住所・氏名のいずれかを登録させること。	○	○	○
アー 2	(本人確認) 本人確認を行うこと（公的身分証明証・金融/携帯電話の個別番号 等）。		○	○
アー 3	(許可等の確認) サービスの提供において法令に基づく許可等が必要な場合、サービ ス提供者に、許可等を受けたことを証明する書類（電磁的記録を含 む）の提出を求めること。			○
<u>アー 4</u>	<u>(スキルアップ機会の確保)</u> <u>提供者に対して研修を実施するなど、スキル向上のための機会を提</u> <u>供すること。</u>		○	

モデルガイドライン遵守事項

イ. 利用規約等

項番	項目	分類		
		一般	安全性	適法性
イー 1	(利用規約の策定) マッチングプラットフォームを利用するに当たって、提供者及び利用者が遵守すべき利用規約を明確に定めること。	○	○	○
イー 2	(法令遵守) 法令を遵守させること。	○	○	○
イー 3	(法令等へ抵触するおそれが高い分野の法令遵守) サービスの態様に応じて、抵触のおそれが高い法令（業法、税法、著作権法等。）を特に明示して遵守させること。			○

イー 4	(公序良俗違反行為の禁止) 公序良俗に反する行為を禁止すること。	○	○	○
イー 5	(権利侵害等の禁止) 他人の権利を侵害するサービス提供及び正当な権限に基づかないサービス提供を禁止すること。	○	○	○
イー 6	(利用規約の要約) 利用規約において、特に重要な点（安全性・適法性に関連する事項等）については、要約するなど分かりやすい形式にして、別に表示すること。		○	○
イー 7	(利用規約の違反措置) 利用規約の違反があった場合は、違反者に対して、利用停止、会員資格の取消し等の処分を行うこと。	○	○	○
<u>イー 8</u>	<u>(重要事項に係る変更)</u> <u>利用規約等における重要事項にかかわる変更を行う場合は、一定程度の余裕をもって変更についての事前通知を行い、新たに同意を得ること。</u>	○	○	○
<u>イー 9</u>	<u>(プラットフォーム機能、サービスに係る情報提供)</u> <u>明示的に示されている利用規約等のほか、検索結果の表示順やランキングを決定する主なパラメータの変更等についても透明性の確保に努めること。</u>	○	○	○

モデルガイドライン遵守事項

ウ. サービスの質の誤解を減じる事前措置

項番	項目	分類		
		一般	安全性	適法性
ウー 1	(事前の問合せ等) サービス提供の実施に先立って、提供者と利用者が相互に連絡、問合せ等サービス内容の確認を行うことができる機能を提供すること。	○	○	○
ウー 2	(事前面接等) 子供の安全の確保が求められるサービスについては、保護者が提供者の信用性を確認できる機会を設けること。		○	
ウー 3	(提供者が個人であることの表示) 提供者が個人である場合は、利用者がその旨を明確に認識できるように表示すること。	○	○	○
ウー 4	(サービス内容の誤認等防止) 必要な情報について入力を必須とする措置や、誤解が生じやすい事項に関しては「FAQ」としてまとめる等サービス内容の誤認等を防止するための措置を講ずること。	○	○	○
ウー 5	(虚偽情報・規約違反情報の削除) マッチングプラットフォーム上に掲載された虚偽の情報や利用規約に反する内容を適切に削除すること。	○	○	○

モデルガイドライン遵守事項

Ⅰ. 事後評価

項番	項目	分類		
		一般	安全性	適法性
エー 1	(評価の仕組み) 評価の仕組みを設けること。	○	○	○
エー 2	(評価の仕組みの利用促進) レーティングによる分かりやすい表示や評価の記入を必須とする など、評価の仕組みの利用を促進すること。	○	○	○
エー 3	(評価の仕組みの適正性確保) 低い評価を受けた者が、別人と誤認させる目的で複数アカウント 登録することを禁止するなど、評価の仕組みの適正性を阻害する 者を適切に排除するよう努めること。	○	○	○
エー 4	(サービス実施結果の確認) 子どもの安全の確保が求められるサービスについては、サービス 終了後に、提供者から保護者に対して実施結果を報告すること。		○	

モデルガイドライン遵守事項 オ. トラブル防止及び相談窓口

項番	項目	分類		
		一般	安全性	適法性
オー 1	(相談窓口の設置) 提供者、利用者又は第三者から、電話や電子メール等による問合せ、連絡、相談等を受け付けるための窓口を設置すること。 <u>また、相談受付の際の体制、対応プロセスについて定めること。</u>	○	○	○
オー 2	(トラブル解決のサポート) 当事者間でのトラブル解決を基本としつつ、トラブルの解決に努めること。 <u>また、典型的に発生するトラブルについて、その解決事例がある場合には FAQ にわかりやすく提示するなど、解決に資する仕組みを備えることが望ましい。</u>	○	○	○
オー 3	(事故への備え) 提供者に対し、賠償責任保険等の措置を備えるよう求める、シェア事業者において賠償責任保険等の措置を備えるなど、万が一の事故に備えること。		○	
オー 4	(提供者の本人確認) 安全性の確保が求められるサービスであって、提供者と利用者が直接対面するサービスにおいては、利用者が事前に依頼した提供者本人であることを確認するよう、利用者に注意喚起すること。		○	

オー 5	(許可等を証明する書類の提示) サービスの提供において法令に基づく許可等が必要な場合であって、提供者と利用者が直接対面するサービスにおいては、提供者に対し、許可等を受けたことを証明する書類を利用者に提示するよう周知するとともに、利用者に対し、同書類を確認するよう注意喚起すること。			○
オー 6	(緊急事態等への対処方法) 子どもの安全の確保が求められるサービスにおいては、緊急事態、事故等が発生した場合の対処方法を提供者及び保護者間で明確にするよう促すこと。		○	
オー 7	(サービス実施状況の確認) 子どもの安全の確保が求められるサービスにおいては、サービスの提供の途中で、保護者の求めに応じて、提供者が保護者に対してサービスの実施状況等を連絡するよう促すこと。		○	
オー 8	<u>(プラットフォームサービスの停止・終了)</u> <u>サービスの停止・終了を行う場合は、事前にプラットフォーム利</u>	○	○	○

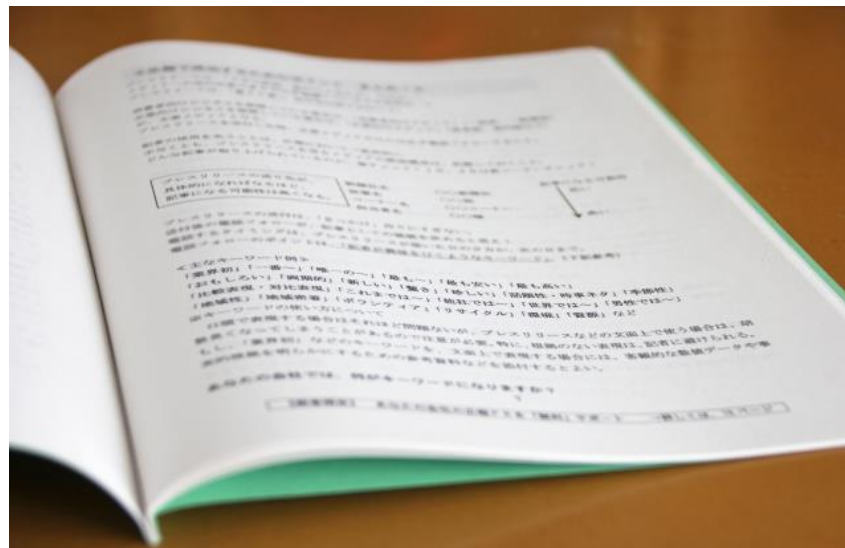
モデルガイドライン遵守事項 力．情報セキュリティ

項番	項目	分類		
		一般	安全性	適法性
カー 1	(情報の取扱いに係る規律の整備) 提供者・利用者に係る情報の取得、利用、保存等を行う場合の基本的な取扱方法を整備すること。	○	○	○
カー 2	(組織体制の整備) 提供者・利用者に係る情報を取り扱う従業員が複数いる場合、責任ある立場の者その他の者を区分すること。	○	○	○
カー 3	(情報の取扱い等) あらかじめ整備された取扱方法に従って、提供者・利用者に係る情報が取り扱われていることを責任者が確認すること。	○	○	○
カー 4	(漏えい等事案に対応する体制の整備) 漏えい等の事案の発生時に備え、従業員から責任ある立場の者に対する報告連絡体制等をあらかじめ確認すること。	○	○	○
カー 5	(取扱状況の把握及び安全管理措置の見直し) 責任ある立場の者が、提供者・利用者に係る情報の取扱状況について、定期的に点検を行うこと。	○	○	○

カー 6	(従業員の教育) 提供者・利用者に係る情報の取扱いに関する留意事項について、従業員に定期的な研修等を行うとともに、情報についての秘密保持に関する事項を就業規則等に盛り込むこと。	○	○	○
カー 7	(情報を取り扱う区域の管理) 提供者・利用者に係る情報を取り扱うことのできる従業員及び本人以外が容易に情報を閲覧等できない措置を講ずること。	○	○	○
カー 8	(機器及び電子媒体等の盗難等の防止) 提供者・利用者に係る情報が記録された電子媒体又は情報が記載された書類等について、紛失・盗難等を防ぐための安全な方策を講ずること。	○	○	○
カー 9	(情報の削除並びに機器及び電子媒体等の廃棄) 提供者・利用者に係る情報を削除し、又は、提供者・利用者に係る情報が記録された機器及び電子媒体等を廃棄したことを、責任ある立場の者が確認すること。	○	○	○
カー10	(アクセス制御) 提供者・利用者に係る情報を取り扱うことのできる機器及び当該機器を取り扱う従業員を明確化し、提供者・利用者に係る情報への不要なアクセスを防止すること。	○	○	○
カー11	(アクセス者の識別と認証) 機器に標準装備されているユーザー制御機能(ユーザーアカウント、			

ユーザー向けガイドライン

シェアリングエコノミー ホスト&ゲスト利用ガイドライン



シェアリングエコノミーの有識者会議で「プラットフォーム側の努力だけで安全性を担保するのは限界がある。ホスト・ゲストの指針も必要ではないか」という意見を頂いたことをきっかけに、ホスト・ゲスト向けのガイドラインを作成（2019年11月）

「個人間取引による利用トラブル」を防ぐことを目的として、個人会員制度「シェアリングネイバーズ」有志メンバーのホストとゲストが議論を重ね、サービスの提供や利用に当たっての心構えなどを掲載

業界の成長に合わせて年に一度更新予定

協会ウェブサイトよりダウンロード可能

https://sharing-economy.jp/ja/news/0113/?fbclid=IwAR0wcr6tSZhE_mfmreli14ApYxroHg_7QMPO4xEnmzXLTBMaaQTx3Jzu_zi6A

①ホストの心構え

ホストがサービス提供前に気を付けるべきポイント

プラットフォーム上の利用マニュアルや Q&A をよく読んでからホスト登録をすること。

ホストの自己紹介やサービス情報の掲載は、人気ホストのサービスを参考にして詳細に記述すること。

サービス購入上の注意点も記載すること。

まずはゲスト（購入者側）からはじめること。

ゲストの個人情報の取り扱い

個人情報保護法の定めに従ってゲストの個人情報を適切に管理すること。

ゲストの安全確保・法律・トラブル

ゲストがトラブルや危険に晒されないように配慮／社会のルール、法律、条例等に準拠したホスト運営／主体的な意思

②ゲストの心構え

シェアリングエコノミー認証マーク取得サービスの利用を優先

プラットフォームに一定程度の安心安全のための機能や運用体制が整っていることが証明されている、認証マーク取得サービスの優先的な利用をお勧め。但しリスクがゼロになるわけではないため、慎重なホスト選びによる自衛を。

ホスト選びの基準

プラットフォームから「スーパーホスト」などのサービス品質の認証を受けているホストを選ぶこと。

レビュー評価の「高さ」×「多さ」×「内容の良さ」の平均値に優れたホストを選ぶこと。

該当サービスを「レビューした人物」が信頼できるホストを選ぶこと。

本人確認実施済の表示 や説明文、SNS（フェイスブック、Twitter）で信頼性の確認をすること。

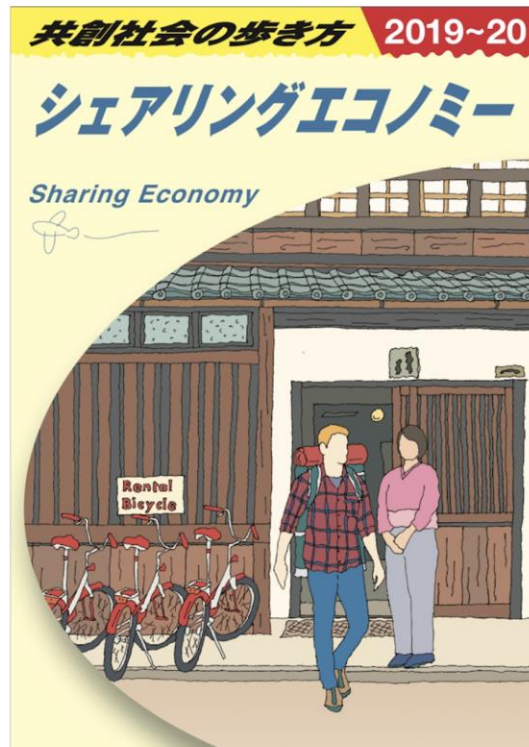
ホストとのコミュニケーション

個人サービスゆえに品質が一定でないことに対して一定程度の寛容さが必要。お互いに気持ちの良い取引を使用とする主体的な努力を。

③各種シェアサービスにおける留意点

トラブル事例	対策
スキルシェア（対面型）	
当日に相手が所定の場所に来ない	前日や当日にリマインドメールを送り、お互いに注意喚起する。
直接現金取引の打診が来る	直接の取引は必ず断る。プラットフォーム規約を守る意識のない相手とは問題が発生する確率が高い。2回目以降の取引で直接取引の打診をしてくる相手にも要注意。
ゲストが当日ドタキャンする	キャンセルリスクを事前に確認しておく。
スペースシェア	
モノがなくなる	ゲストが入る場所に貴重品などを置かないこと。ゲストも自己判断で勝手に持ち帰ったりしないこと。
近隣住民への騒音問題	事前の注意促進、目につきやすいところに張り紙を貼る。ゲストは利用者全員に周知。

消費者庁「共創社会の歩き方 シェアリングエコノミー」（企画協力）



3 サービス別の心構え

個人間で取引する場合、特にトラブルに対する心構えが重要です。

ここからは、シェアリングエコノミーの主な分野別に、

サービス利用者の声、実際のトラブル事例や対策、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



空間のシェア ～住居、駐車場、会議室などをシェア～

<利用者・提供者の声>



提供者に街を案内してもらって、一緒に郷土料理を食べ、
普通の旅行とは一味違った思い出ができました。提供者は今も友だちです。



自宅前の駐車場を貸し出しているので緩急感が好きです、
利用者の方と軽く挨拶をするもあります。
そういうコミュニケーションはほかでは味わえない体験なのでうれしいです。



すぐに荷物を預かっていただけて「いつてらっしゃい」と言ってくれたのがうれしかったです。
チェックアウトのときもハキハキされた提供者に元気を頂きました。

空間のシェアはこんな魅力があります。
でも、以下のようなトラブルが起こる可能性があります。



利用者

清潔ではない

Wi-Fiがつかない

モノを壊された
汚された

夜遅くまで騒がれた



提供者

【実際にあった相談事例】



民泊予約サイトを通じて1万円の民泊を予約していたが、
開いていた場所に鍵がなかったため、提供者に連絡したところ
「その日の宿泊は無理なのでキャンセルする」と言われた。

未然防止策



民泊の場合、届出／許可登録番号を確認し、違法物件でないことを確認しましょう。



提供者は、利用方法、Wi-Fiの接続などをまとめたルールブックを作成して事前に
周知し、利用当日にも確認しやすいよう利用者全員に注意をするなどの対応を
しましょう。また、利用者が誤って持ち帰ることを防ぐため、備品に名前を書く
などの対応もとりましょう。



利用者、提供者共に、必要に応じて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。

それでも防げないトラブルも…



提供者が約束の時間に現れない。



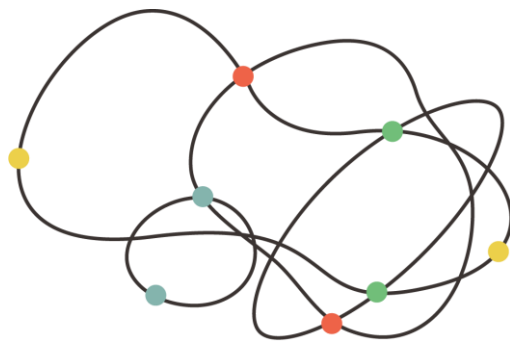
借りた場所が事前に見ていた写真と違った。

こんな安全・安心の取組もあります！

万一の人身傷害や物的損害を補償する保険や、
トラブル時の緊急ダイヤルがプラットフォームに準備されている場合があります。

まとめ

- 一口にシェアリングエコノミーと言っても、様々なサービスが存在
- トラブルの態様やリスクの程度はサービスによって区々：BtoC／CtoC、売買／貸し借り、モノ／サービス、対面／非対面
- 提供者個人（ホスト）が被害者となるリスクが高いものもある：民泊、カーシェア、対面型サービスなど
- サービスの特性に照らして、どのようなリスクがあるかを知り、トラブルの防止・解決のために、利用者自身が留意すべきこと、プラットフォームが提供している機能などを確認した上で取引に臨むことが重要



一般社団法人
シェアリング
エコノミー協会