

# シェアリングサービスに関する相談

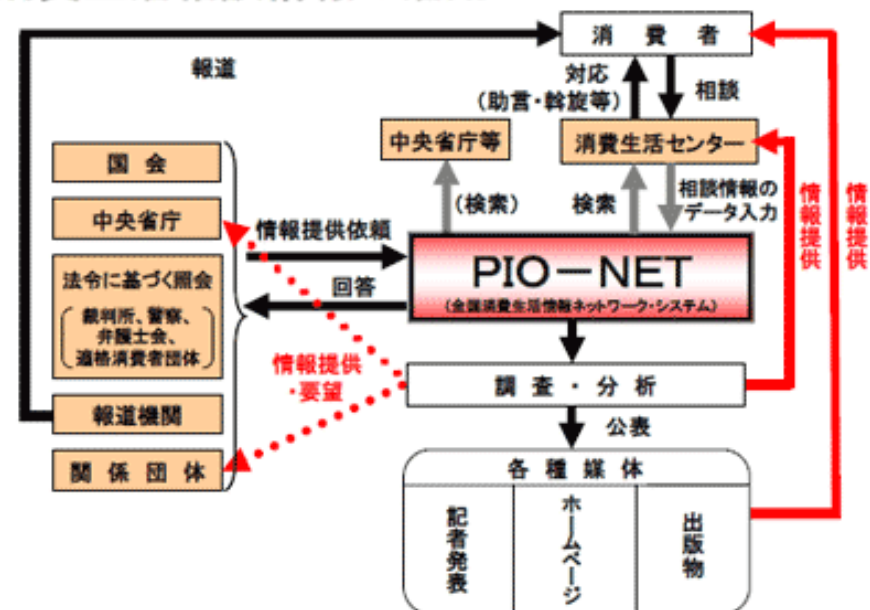
独立行政法人国民生活センター  
相談情報部 情報通信チーム  
2015年12月17日

# PIO-NETとは

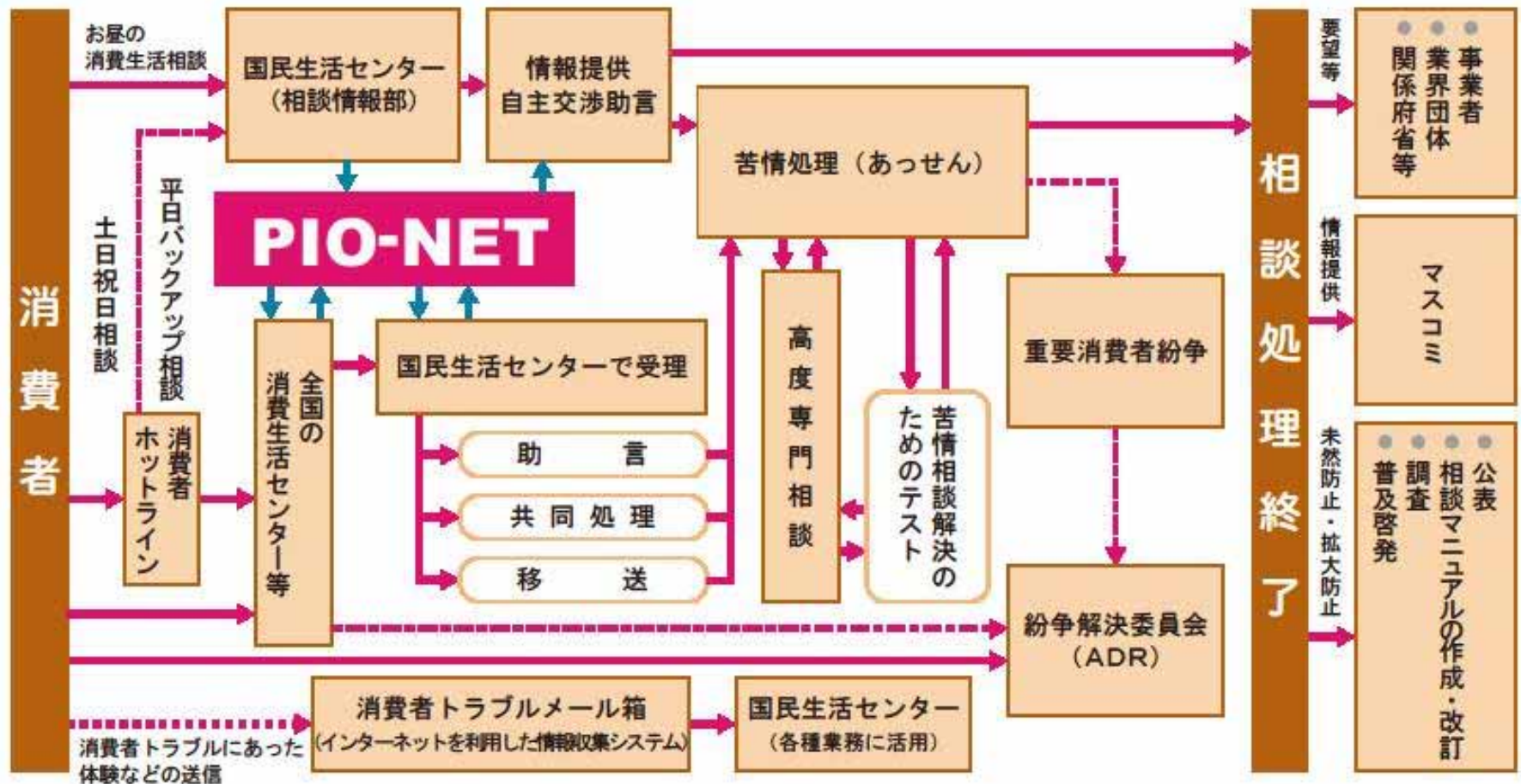
- **全国消費生活情報ネットワーク・システム**  
( Practical Living Information Online  
Network System )

- ・全国の消費生活センターの相談業務の支援
- ・消費者に対する注意喚起
- ・行政機関における消費者政策の企画立案、  
法執行 など
- ・PIO-NETで収集した情報は、2014年度約94万件

## 消費生活相談情報の活用



## 国民生活センターにおける相談処理の流れ



# 今回紹介する シェアリングサービスに関する相談とは

## 【相談の現状】

- ・自動車や住宅等の居室をシェアするサービスに関する相談が寄せられ始めている。
- ・相談者が、利用者やそのサービスの周囲の人等、それぞれの立場から相談が寄せられている。

相談は、PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）に登録されたものである。

# 相談

1年前、タクシー料金でハイヤーが利用できるサービスに会員登録した。料金は利用後にクレジットカードで支払う仕組みで、同時刻に同じ道程を1回8000円で3回利用した。

その後利用した際に、クレジットカードの請求がそれまでより5000円高いことに気が付き、苦情をメールで申し出た。「ピーク時は料金が3割増しになる、今回の利用時はピーク時だった」と回答がきた。確かに規約にピーク時は3割増しになると書いてあるが、ピーク時の規定が、ほかに利用が多く、車が出払っているときらしくわかりにくい。また、業者は、予約時にピーク時であることはメールで伝えたというが、自分は見していない。予約の際のメールは残っていない。

(40歳代、男性、関東地方、2015年9月受付)

# 相談

## < 海外の部屋の貸し出しの相談 >

海外旅行の際、海外宿泊のためのインターネットサイトで外国のアパートを申し込んだが、遅れて着いたら大家がいなかった。

(70歳代 男性 関東地方 2015年9月受付)

## < 国内の部屋の貸し出しの相談 >

国内の一般家庭の宿泊をあっせんする海外サイトで予約した。サイトに表示されていた金額より、高額な料金を請求された。その後宿泊予定先と連絡が取れない。

(60歳代 女性 九州地方 2015年6月受付)

# 今後の展望

## 【今後の展望】

シェアリングサービスを提供・仲介する事業者から、利用者に対して利用のメリットやデメリットについて、周知する。

（例：CS体制の整備やFAQの作成）

起きているトラブルについて、利用者、サービス提供・仲介事業者、行政等の関係者間での情報共有と発信。

等

個人間での契約のケースでは、消費生活センターによるあっせん等が難しいケースも想定される。