

## インターネット消費者取引連絡会（第28回）議事要旨

1. 日時：平成30年3月22日（木） 16時～18時
2. 場所：中央合同庁舎4号館共用1202会議室
3. 出席者：別紙参照
4. 議題：スキルシェアリングサービス
  - (1) 発表
  - (2) 意見交換
  - (3) その他
5. 議事概要：
  - (1) について
    - ・ 三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社 五味様から「スキルシェアリングの動向整理（資料1）」について説明。
    - ・ 独立行政法人国民生活センター 井上様から「「スキルシェアリングサービス」に関する消費者トラブルについて（資料2）」について説明。
    - ・ 株式会社タスカジ 和田様から「あなたに”ぴったり”のハウスキーパーを探そう（資料3）」について説明。
    - ・ エフ・プラット株式会社 藤田様から「「スキロツ」の取り組みのご紹介（資料4）」について説明。
    - ・ 一般社団法人シェアリングエコノミー協会 佐別当様から「シェアリングエコノミーと認証制度の運用状況について（資料5）」について説明。
  - (2) について
    - (1) の発表を踏まえ、意見交換。主な発言は以下のとおり。
    - ・ スキルの提供内容によっては、反復継続している場合等、個人であっても個人事業主のような立場になることもあると思うが、その時にスキル提供者をどう扱っているのか。例えば、連絡先の表示を含む特定商取引法における広告表示義務など事業主としての義務に対応させているのか。また、国民生活センターの事例を見ていると、プラットフォームを悪用しているケースが散見されるが、本人確認が厳密でないプラットフォームを利用して悪事を働く者がいる。本人確認を必須とせず、単に本人確認をした提供者にその旨を表示するだけのプラットフォームもあるが、シェアリングエコノミー協会では、本人確認を徹底しているということが、シェアリングエコノミー認証制度の審査において、一つの基準となるのか、また、プラットフォームが悪用された時の対処について聞きたい。
    - ・ 連絡先については、契約成立後に依頼者と提供者の双方に公開される仕組みとなっており、コミュニケーションについてはメッセージ機能があり、そこで互いに緊密なやり取りができる。それから、個人事業主として活動することに対する認識が浅い方もいることから、納税の意識等については、日々啓蒙活動を行っている。
    - ・ プラットフォームの中で働く個人事業主や発注者がどういった情報を開示しないといけない

のかについて、厚生労働省が検討会でガイドラインを作成しており、先月公表された。

- ・ 本人確認について、政府のガイドラインに基づいて認証マークを作成しているが、生命や身体、経済的な財産に関する C to C サービスを提供しているプラットフォーマーに関しては、本人確認を必須としているが、500 円でスキルシェアするようなサービスであれば、財産への影響は少ないため本人確認は必須としておらず、本人確認をしたかどうかでランク分けだけをしているプラットフォーマーもいる。プラットフォームを悪用された場合、また、本人確認をしていると言いながら雑にしている場合、現状は不正者が出た場合の対応は各社の判断となっている。認証マークは始まったばかりでありそのようなケースはまだ報告されていないが、場合によっては、認証マークの剥奪の判断が今後出てくることがあると委員会の議論で出ている。
- ・ ネットだけで完結するような本人確認が不要な軽微な案件にて、利用者の被害が発生した場合、プラットフォーマーは保障や保険で対応しているのか。
- ・ そうなるはず。そういった軽微なサービスもあれば、自宅まで行って子供を預かるようなサービスまで網羅しているプラットフォーマーでは提供するサービスによって本人確認を実施している場合もあり、サービスの内容によって対応が異なる。
- ・ 国民生活センターについて、情報商材の相談例があったが、個社名を聞くことは可能か。個社名を出せない場合、その事業者がどういった事業者であるか教えてほしい。フリマ系ではないとのことであったため、クラウドソーシングやスキルシェアのプラットフォームであると思うが、大手なのかそうでないのか、特徴を教えてほしい。また、一部のプラットフォームで多いのか、様々なプラットフォームに分散しているのか教えてほしい。
- ・ 個社名は出せない。C to C に関する相談では、モノに関する相談かサービス（役務）に関する相談かで分かれるが、現状はモノに関する相談がほとんどで、役務を提供するサービスに関する相談はまだ少ない。ここで紹介している情報商材の取引例については、スキルを売買するサービスの案件である。また、統計を取っていないためははっきりとは言えないが、一部や特定のプラットフォームというよりは、複数のプラットフォームに分散している。
- ・ 育児休業の制度がなかった 30 年前、0 歳児の預け先がなく、収入より高い費用でベビーシッターを頼んだ。直近でも、要介護でも介護保険を適用できない家事代行を家政婦さんに頼んだりしたが、いずれも旧態依然の仕組みで、契約書もなければ料金体系も不透明で補償もない。おそらく家政婦さん達は税金も払っていない。紛争解決の仕組みや評価システムもない。家に来るまでどのような人が来るかも分からない。良い人に当たったらラッキーで、そうでなければ諦めるしかなかった。シェアリングエコノミーとして、インターネットを通じてマッチングすることで、サービスを利用する側としても提供する側としても選択の幅が広がり、活躍の機会が広がった。また、トラブルを未然に防ぐ仕組みや早期に解決する仕組みがサービスに組み込まれているのも今まではなかったこと。国センの相談事例においても、シェアリングエコノミーというキーワードではなく、家事代行で検索すれば、相談数は減少しているのではないか。紹介された P I O-N E T の事例が情報商材や占い、または儲かる系ばかりであり、家事代行のような普通のサービスに関するトラブルがないことは評価すべき。また、シェアリングエコノミー協会の認証を受けるようなしっかり対策をしているプラットフォームがいる一方で、しっかり対策をしないプラットフォームを利用する詐欺師のような悪質な人達をどの様に排除するかについても、全体としてしっかり考えていかないといけない。消費者に対して、ちゃん

- としたプラットフォームでちゃんとした契約をするように啓発していく必要もある。
- ・ 日々消費者から相談を受けており、シェアリングエコノミーは注目しているが、実際に入ってくる相談は家事代行ではなく、フリマアプリ等が多い。ただそういった事例でも、プラットフォームは、場の提供者と言いながら、責任を取ろうとする事業者が増えた。タスカジについて、代金のやりとりは、タスカジが間に入って行っているのか。表示ではまともな表示が記載されていても実際は違っていたり、犯罪に巻き込まれる可能性があったりするが、パトロールを行っているのか。また、そうしたことはシェアリングエコノミー認証制度として考えていることがあるのか。
  - ・ 全てクレジットカード払いとしており、作業が終了した時点でカード会社に請求が行く仕組みであり、当社にいったん入金され、月末で締めて、翌月 15 日に、当社の手数料を引いた上で、サービス提供者であるタスカジさんに支払う。電車代も利用者が実費を支払うこととなっているが、システムで自動計算され、1ヶ月間タスカジさんが立て替えるのは厳しいため、都度現金払いとしている。今後システムやサービスが成長していけば解決していきたい。パトロールについては、取引されている状況を日々ウォッチしている。依頼をされているのに放置していないか、直前のキャンセルを多発していないか等、毎日チェックを行い、気持ちの良い取引ができない状況になっていた場合、その都度タスカジさんに状況を確認するようにしている。また、それでも全ては拾いきれないため、通報制度を用意している。取引相手におかしいと思うところがあれば、サポートメンバーに通報できる仕組みがある。また、タスカジさんの登録は現在 900 名程度で、オフラインのコミュニティを作る方向で動いている。タスカジさんのスキルの底上げのため、講習会を開いているが、それらを通して事務局との関わりを持つため、活動の中で課題がある場合はタスカジさんから直接聞くことができている。これらの取り組みを通して課題がある場合はその都度対処することができている。
  - ・ ユーザー間でのメッセージのやり取りが機能していればトラブル防止になると思うが、現時点ではシェアリングエコノミー認証制度の検討項目にしていない。今後、検討項目に入れる可能性はある。
  - ・ 未然のトラブル防止について、当社ではインターネット上にやり取りが全て記録されているが、現在ベトナムにいる AI チームが、トラブルになりそうなやり取りがあった時にサポート担当者にアラートが来る、自然言語検索という仕組みを検討している。ユーザーからの通報に加え、サポート担当者に機械的にアラートが来る仕組みを作成し、トラブルに対処していく。
  - ・ シェアリングエコノミーサービスへの参入障壁がどんどん下がっているため、情報商材を売るためだけにサイトを作成し、架空のスキルを持った人だけを並べているようなサイトが増えている。その他にも詐欺まがいのプラットフォームが生まれているが、シェアリングエコノミー協会では何か対策を考えているのか。また、こうした新しいプラットフォームが増えてくることで、おかしいと感じる広告が散見されるようになってきたが、こうした広告に対して何らかのガイドラインの作成を検討しているか。
  - ・ プラットフォーム企業が増えているため、その分会員数も増えているが、C to C がまだ市場としては発展段階でもあり、協会としては、まずはできるだけ協会に入ってもらうことを推奨している。個人情報管理が甘い、もしくは悪意はなくても技術が低いプラットフォームは過去にあったが、認証マークの取得基準に達していないとプラットフォームとして健全に運営

できないとして、協会としてのノウハウや認証制度をまずはしっかり推奨することに今はフォーカスしている。また、広告に関してのガイドラインについて、そこまでは手が回っていないのが現状である。

- ・ スキルシェアリングにおけるサービス提供者について、事業者なのか個人なのか、特定商取引法上の位置づけを確認したい。基本的にC to Cであると認識しているが、継続的、反復的になると事業者の扱いとなるのか、またそうなった場合、表示を始めとした特定商取引法上の制約を受けることになるのか。
- ・ C to Cオークションでは、ガイドラインにて、このような場合には事業者と同視して特定商取引法上の責務を事業者に課していくと規定した。なお、C to Cオークションとは、考え方にもよるが、これはシェアリングエコノミーであり、同じようなことがクラウドソーシングでも行われるべきことであり、今後の検討課題ではないか。また、シェアリングエコノミー協会で使用している基準は、内閣官房で作成したざっくりとした内容がベースとなっているため、個々のケースにて、こういった場合に特定商取引法上の義務を課すとの話は、私の知る限り出てきていないが、これから議論されるのではないか。
- ・ 当協会では相談室を設けているが、シェアリングエコノミー協会にて、今後相談室を設ける予定はあるか。
- ・ 現状はまだ協会として相談を受ける体制が整えられていないため、検討項目にはあがっていない。シェアリングエコノミーは様々な分野にわたり、クラウドソーシング、民泊、ライドシェア等、それぞれに今後専門団体ができてくれば、そこで相談室を設けることはできるかも知れないが、シェアリングエコノミーの様々な分野の相談を協会が一手に引き受けることは、かなりハードルが高いと考えている。
- ・ シェアリングサービスを実施している企業にお願いしたいが、外部からの問合せや情報提供を受ける連絡先を掲載するようにしてほしい。シェアリングサービスを実施している企業の中には、会員しかアクセスできないものや、非常に細かい情報を入力しないと問合せができないものもあるため、外部からの問合せや情報提供を受けられる体制作りをしてほしい。また、シェアリングサービスを悪用する情報商材がここ2年位よく出回っている。こうやって悪用すればれない、こういった文面で募集をすればパトロールを逃れられる、パトロールチームから電話がかかってきたらこう謝れば許してもらえる、パトロールチームに関してこの人は泣き落としが通じる等、こうしたノウハウが裏の業界で売られている。これはシェアリングサービスが発展していく中で、足かせになっていくリスクがある。不正行為をしようとしている者は多いため、事業者は取締りや対応策を検討してほしい。

以上

第28回インターネット消費者取引連絡会出席者一覧（敬称略）

○消費者庁

つるその 鶴園	たかお 孝夫	消費者政策課	国際室	室長
いのうえ 井上	あゆみ あゆみ	消費者政策課	政策企画専門官	
やまぐち 山口	まさと 正人	消費者政策課	主査	

○関係行政機関（国・地方）

たかだ 高田	ゆうすけ 裕介	内閣官房	IT総合戦略室／シェアリングエコノミー促進室	企画官
いわさか 岩坂	ひろし 博	警察庁	生活安全局	情報技術犯罪対策課 課長補佐
おおげき 大関	ひさと 尚人	経済産業省	商務情報政策局	情報経済課 係長

○事業者団体

やしろ 八代	しゆついち 修一	公益社団法人	日本通信販売協会	消費者相談室長
いしかわ 石川	やすひろ 康博	公益社団法人	日本通信販売協会	消費者相談室 相談員
ましはら 岸原	たかまさ 孝昌	一般社団法人	モバイル・コンテンツ・フォーラム	専務理事
てらだ 寺田	しんじ 眞治	一般社団法人	モバイル・コンテンツ・フォーラム	常務理事 CP委員会 消費者担当
かさい 笠井	ほくと 北斗	日本アフィリエイト協議会	代表理事	

○消費者相談関係団体等

さわだ 沢田	としこ 登志子	一般社団法人	ECネットワーク	理事
はらだ 原田	ゆり 由里	一般社団法人	ECネットワーク	理事
さくらい 櫻井	おさむ 修	東京都消費生活総合センター	相談課	課長代理（相談担当）
ふくなが 福永	さつき さつき	東京都消費生活総合センター	相談課	消費生活相談員（主任）

○オブザーバー

もり 森	りょうじ 亮二	弁護士法人	英知法律事務所	弁護士
こみ 五味	たかし 崇	三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社	政策研究事業本部	主任研究員
すとう 首藤	みさき みさき	三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社	政策研究事業本部	研究員
ふくい 福井	あきよし 晶喜	独立行政法人	国民生活センター	相談情報部 相談第2課 課長補佐
いのうえ 井上	りゅういち 竜一	独立行政法人	国民生活センター	相談情報部 相談第2課 係員
わだ 和田	さちこ 幸子	株式会社タスカジ	代表取締役	
かとう 加藤	ともこ 朋子	株式会社タスカジ	マーケティングマネージャー	
ふじた 藤田	たけし 健	エフ・プラット株式会社	サービス企画部	取締役
さべつとう 佐別当	たかし 隆志	一般社団法人	シェアリングエコノミー協会	事務局長
いしやま 石山	あんじゅ アンジュ	一般社団法人	シェアリングエコノミー協会	事務局 渉外部長