

シェアリングエコノミーに関する 啓発資料について

平成31年4月
消費者庁

◆シェアリングエコノミーの普及に伴い発生する消費者問題を早期に発見・分析し、消費者が安心して安全に利用できる環境整備につなげる

※シェアリングエコノミー：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。
 →超少子高齢化社会を迎えている我が国の諸課題（経済成長、地方創生・地域共助等）の解決に資することが期待されている。

○徳島県等においてシェアリングエコノミーに関する実証実験を実施

プロジェクトの主な取組内容

※黄色背景は、2018年度に実施

徳島県における民泊の
利用実態調査

シェアリングエコノミーに関する
全国利用実態調査

徳島県で実施されているシェアリングサービスに関する
モニター調査

有識者や関係団体からのヒアリング、意見交換

調査結果等を踏まえ、
関係団体と連携して**啓発資料**を作成

【シェアリングエコノミーのイメージ】



○若者が活用しやすい消費生活相談に関する研究会の開催

<啓発資料作成に至る経緯>

消費者行政新未来創造オフィスにおける、アンケート調査や実証実験等を通じ、

- ・シェアリングエコノミーの新しいサービスが次々に登場する中、サービスの認知は高まっているが、利用経験はまだ少ないこと
- ・サービスに関するトラブルが発生していること

などが示唆された。

そのため、消費者庁では、今後より多くの消費者にとって身近な存在となる可能性のあるシェアリングエコノミーについて、利用時の安全・安心につながるよう、啓発資料を作成することとした。

<啓発資料のコンセプトと構成案>

啓発資料の作成に当たっては、内閣官房シェアリングエコノミー促進室、一般社団法人シェアリングエコノミー協会及び独立行政法人国民生活センターの協力の下、提供者・利用者の行動変容を促す仕掛けとして、シェアリングエコノミーの魅力を存分に伝えるとともに、実際に発生したトラブル事例と対処方法について紹介することとしている。

構成としては、以下の3部構成を想定している。

- シェアリングエコノミーの概要
- シェアリングエコノミーの使い方
- トラブル事例と対処方法

シェアリングエコノミーを「初めての海外旅行」に重ね合わせ、「興味はあるけど不安」に感じて利用を躊躇している層をターゲットに、少しでも不安を払拭し、安全・安心に利用していただけるよう、旅行ガイドブックをモチーフにした啓発資材をイメージ。

- Q & A 形式により、各段階で利用者が留意すべきポイントをチェックシートとしてまとめる。
- プラットフォームを選ぶ際の基準の一つとして、シェアリングエコノミー協会の認証マークを紹介。

2 シェアエコの使い方

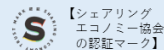
シェアエコのイメージはつかめましたか？
ここからは、実際に使う場面を想定したQ&Aを紹介します！

2-1 サービスを選ぼう

q. どのサービスを利用してよいか分からない...

A. 以下の点に気を付けてみよう！
 相互レビュー機能があるかどうか
 免許証等による本人確認機能があるかどうか
 相談窓口が作られているかどうか

+α これらの基準を満たす優良な事業者を認証する取組も始まっています



2-2 安全・安心に利用するために

q. 信頼できる相手かどうか分からない...

A. 取引の前にはこれを確認！
 相手のレビュー（サクラレビューには注意！）
 心配な点は、事前に相手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

q. トラブルになったらどうしたらいいの？

A. トラブルになっても冷静に、以下のとおり対応しよう！
① まずは、取引相手に連絡！
② 解決が難しければ、プラットフォームに相談
③ 消費者ホットライン（局番なしの188）に聞けば、ヒントが得られるかも
※プラットフォームが指定する方法があれば、それに従ってください。

◎シェアエコは、個人間（CtoC）の取引を可能にしました



個人が提供する場合は、事業者と違って...

- サービスに期待する質が得られないことがあります
- ある程度の行き違いは起こり得ます
- 提供者との出会いは一期一会！丁寧に対応しよう（自分のレビューにも影響します）
- 新しい経験、出会いを楽しむ気持ちで利用しよう！

相手から連絡先交換を求められた場合は要注意！

手数料回避のために、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。
トラブルが起こったときに第三者が解決できないため、直接の取引は行わず、必ずプラットフォーム上で取引しましょう。

◎サービスを提供する方へ

q. 早く収入を得たいけど、どうしたらいいの？



A. まずは、利用者から始めてみよう！
 利用者がどんな気持ちで利用するのか実体験がないと、何をしたら利用者が喜び、何をしないと不安になるかがイメージしづらいよ。
 利用者側の気持ちを体験すると、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。

個人間で取引する場合のポイント！

- ✓ 相手も取引に不慣れな個人。寛大な心を持って接する。
- ✓ 個人ではサービスの質が担保されにくい。（事業者の提供するサービスとは違う）
- ✓ ある程度の行き違いを覚悟。事前にトラブル時の対応を確認。

- 消費生活センターや一般社団法人ECネットワークにおいて実際に相談のあった事例について、「空間」「モノ」「スキル」といった分野ごとに取り上げ、未然防止に向けた助言を行う。
- プラットフォーマーが安全・安心のために取り組んでいる事例を紹介する。

3 シェアエコの準備と技術

特に個人間で取引する場合、多少のトラブルはつきもの。

ここからは、シェアエコの主な分野別に、**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（民泊等）

空間のシェア ～住居、駐車場、会議室などをシェア～

(利用者の声)

- ・提供者に街を案内してもらって、一緒に郷土料理を食べて、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親近感が湧きやすく、利用者の方と軽く挨拶をすることもあります。そういうコミュニケーションは他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「行ってらっしゃい」と言ってくれたのが嬉しかったです。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いただきました。

空間のシェアはこんな魅力があります。でも、個人のやりとりとなる場合、多少のトラブルはつきもの。

- 「イメージとちがう」
- 「モノを壊す・汚す」
- 「備品がない」
- 「清潔ではない」
- 「Wi-Fiが繋がらない」
- 「待ち合わせ時間に遅れてくる」

3-3 スキルのシェア

スキルのシェア ～家事代行、育児、料理などをシェア～

(利用者の声)

- ・提供者さん、さっき帰ったけど、めっちゃ部屋がきれいになって感激(*^v^*)
- ・数年ぶりに社会復帰し、自分に自信が持てました。仕事を通じて社会と接点を持てるのがうれしいです。
- ・初めて利用し、期待以上の対応に子どもを預ける抵抗感が一切なくなりました！子どもの行動を逐一メモに残しておいたので、帰ってからどのような対応をされたのかが一目瞭然でした。祖父母に預けられるのですら嫌がる息子がまた会いたい！というくらいお気に入りの先生になりました。

スキルのシェアはこんな魅力があります。でも、個人のやりとりとなる場合、多少のトラブルはつきもの。

「サービスの内容・質がイメージと異なる」

「提供したスキルに納得してもらえなかった」

「表示・やり取りどおりのサービスが提供されない」

「情報商材（儲け方のノウハウ。購入に慎重な検討が必要）が売られている」

【実際にあった相談事例】

- ・イラスト作成を依頼したところ、出品者は「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。
- ・ホームヘルパーを依頼したが、約束した日時になっても自宅に来なかった。

未然防止策

- ・提供者のレビュー評価だけでなく、仕事のキャンセル率（プロジェクト完了率）を事前に確認しましょう。
- ・認識のずれが生じないよう、依頼の内容の詳細や意図は文字で伝えましょう。
- ・前日や当日にリマインドメールを送り、日時を忘れないようお互いに注意喚起をしましょう。

それでも防げないトラブルも...

- ・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。

こんな安全・安心の取組あります！

- ・万一の人身傷害や物的損害を補償する保険の準備や、提供者の面接やスキルのテストがプラットフォームにおいて実施されている場合があります。

完成した啓発資料について、以下の活用を検討中

- 消費者庁ホームページにて公表するほか、シェアリングエコノミー協会を通じて、プラットフォーマーのサービスのトップページ等からのリンク掲載を依頼する。
- 地方公共団体等が実施する住民説明会や、シェアリングエコノミー伝道師による講演等において利用できるよう、関係者に周知する。
- 消費者行政新未来創造オフィスにおける活用
 - ・ 同オフィスが関わる消費生活センター等で配布し、消費者への普及・啓発を図る。
 - ・ 同オフィスで実施している大学等における消費者教育の場で配布し、受講者へ適切な利用を呼び掛ける。