

シェアリングエコノミーにおける消費者保護の観点



株大和総研 経済調査部 主任研究員 市川 拓也

～要旨～

シェアリングエコノミーは、個人間取引の場合、提供者も利用者も消費者のため、自ずとトラブルが生じやすいと考えられる。両者を仲介するシェア事業者は情報を付き合わせる役割であり、取引の当事者ではない点もトラブル対応を難しくしている。

こうした構造にある中、内閣官房ではシェアリングエコノミー検討会議を通じ、シェアリングエコノミー・モデルガイドラインが策定されている。シェア事業者が自ら遵守すべき事項を明らかにすることにより、安全性及び信頼性の確保に取り組むシェア事業者の判断基準とするものである。

また、これを基にシェアリングエコノミー協会が「シェアリングエコノミー認証マーク」を付与するといった取り組みや、国際標準化の動きも見られる。さらに、補償による事後対応も提供者・利用者保護として注目できる。

はじめに

シェアリングエコノミーとは、一般にインターネット上のマッチングにより利用者が他人の資産・スキルを利用できる仕組みである。ただし、広い意味では企業が本業として自動車を貸し出すカーシェアなども、シェアリングエコノミーとして捉えることもできるが、この場合、企業と消費者の構図は従来の取引の場合と変わらないと言える。このため、本稿ではこうしたシェアを除く、狭義のシェアリングエコノミーにおける消費者保護の新たな観点について論述する。

1 トラブルを招く構造的な要因

(1) シェアリングエコノミーの基本構造

まず、狭義のシェアリングエコノミーについて、サービスの提供者と利用者の関係から考えてみたい。例えば、目的の観光地周辺に泊まりたいが、希望日に空いている宿泊施設が見つからない者がいるとしよう。他方で観光地周辺に自宅があり、自らの旅行中は使わないのでその間だけ宿泊施設として貸し出したい者がいるとする。これらを結び付けることができれば、両者の利益にかなうだろうが、貸す側とすればいつ誰が宿泊したいのかわからず、借りる側としてはいつ誰が宿泊施設を貸してくれるのかわからない。

かつてはこうした両者のニーズを引き合わせるのには物理的に困難であったが、現在ではインターネット上のシェア向けプラットフォーム（以下、この運営者＝「シェア事業者」）でマッチングすることが可能となっている。提供したい者と利用したい者をサイト上でマッチングすれば、対象がモノであってもコトであっても仕組み上は取引が可能である¹⁾。これが狭義のシェアリングエコノミーにおけるシェア事業者と提供者、利用者の基本的な関係である（図1）。

(2) 提供者も利用者も消費者

上のケースで理解できるように、個人間取引の場合、宿泊サービスの提供者も利用者も個人であり、一般の消費者である。プロでない者同士の取引であれば、自ずとトラブルが生じやすいと考えられる。利用者が事前に抱いていた期待に添わない、あるいは提供者が事前に想定していた利用の仕方に反しているといった齟齬が生じるのも無理はない。

従来のようにサービスを提供する側が企業（プロ）であっても消費者とトラブルが生じることはある。その場合はカスタマーセンターのようなセクションで苦情を受け付けるといった対応を取ることもできようが、消費者同士であれば早期のトラブル解消に向けた有効な手立てを取ることは難しいと考えられる。一消費者でもある提供者が、一定規模の大きさを有する企業の

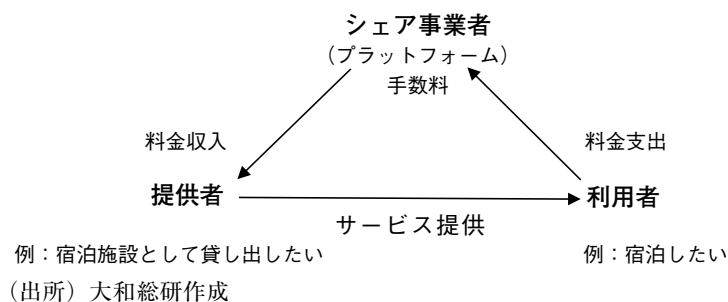
ように利用者の不満解消に尽力するのは、あまりにも荷が重いであろう。

消費者保護は消費者が相対的に取引相手より弱い立場に置かれているからこそ保護の必要性があると言える。シェアリングエコノミーでは提供者も利用者もどちらかが一方的に弱い立場にあるわけではない。このことが消費者保護を難しくしていると推測される。

(3) シェア事業者は仲介者

提供者と利用者がともに消費者であるならば、取引でトラブルが生じた場合、いったい誰が解決してくれるのだろうか。日常の些細な取引で、その都度、裁判による解決を図るのは両者にとって現実的ではない。消費者の感覚からすれば、双方を引き合わせたのはシェア事業者であるから、そこがトラブル処理に努めるべきと考えるのが普通かもしれない。しかし、シェア事業者の基本的な役割は両者の情報を付き合わせることであり、取引の当事者ではない。提供者がシェア事業者者に雇用されているのであれば、シェア事業者がトラブルの一方の当事者である提供者の責任を持つことが想定できる。しかし、現状ではシェア事業者としては提供者を被雇用者として扱わないとの立場を取るのが普通であろう。シェアリングエコノミーには、従来と異なる消費者保護のあり方が必要であると考えられる。

図1 シェアリングエコノミーの基本的な関係



2 心配事とトラブル

(1) 提供者・利用者の心配事

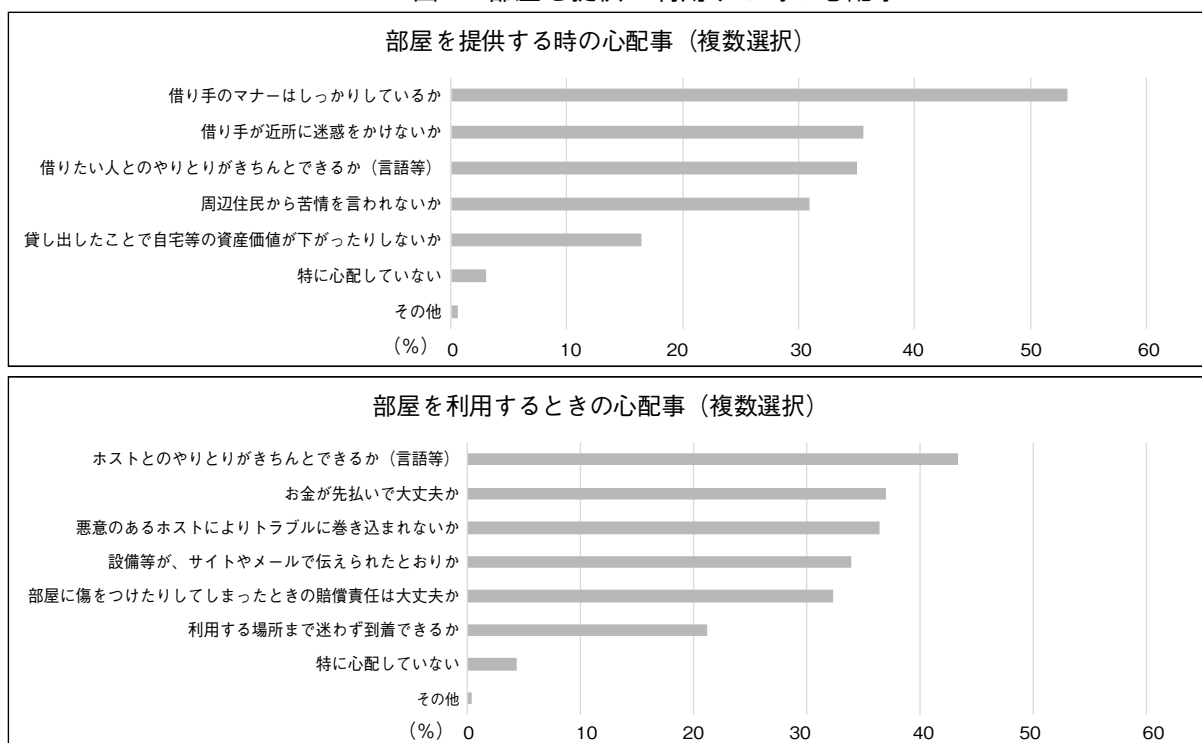
取引により問題が起こりそうな事柄は、提供者・利用者にとっては心配事として捉えられよう。例えば、利用者が正しく使わないことにより、貸した物が破損するかもしれないと事前に認識していれば、利用者が正しく使わないのではないかといった考えが心配事となる。シェアリングエコノミーの提供者と利用者の心配事にはどのようなものがあるのであろうか。図2は宿泊シェアリングサービスにおいて、部屋の提供者と利用者の心配事についての調査結果である。

提供者（ホスト）は「借り手のマナーはしっかりしているか」が50%を超える水準で最も大きな割合を占めている。2番目に大きな「借り

手が近所に迷惑をかけないか」、4番目の「周辺住民から苦情を言われぬか」は周囲への迷惑行為を心配したものであり、周辺住民という別の消費者とのトラブルまでも心配している様子がうかがわれる。

利用者（ゲスト）は「ホストとのやりとりがきちんとできるか（言語等）」の割合が43.4%で最も大きい。ホストとのやりとりがうまくできなければ、結果が想定と異なる事態に陥る可能性が高まると考えられる。「お金が先払いで大丈夫か」「悪意のあるホストによりトラブルに巻き込まれないか」が30%台後半でこれに続いている。ホストに悪意があることを想定に入れている点で、ホテルとは異なる次元で捉えていることがわかる。

図2 部屋を提供・利用する時の心配事



(筆者注) 上図では「宿泊シェアリングサービスで他人に部屋を提供することは考えていない」を、下図では「宿泊シェアリングサービスで他人の部屋を利用することは考えていない」を非表示（いずれも複数選択でない）。なお、「特に心配していない」は上図、下図とも複数選択ではない。

(出所) 消費者庁（調査実施会社（委託調査）：株式会社ネオマーケティング）「平成30年度 シェアリングエコノミーに関する調査等報告書」（令和元年11月）より大和総研作成

(2) トラブル事例

次にシェアによるサービスで、実際にどのようなトラブルが想定されるのか見ていこう。表1は消費者庁の「共創社会の歩き方 シェアリングエコノミー（2019～20）」に掲載されている「トラブルが起こる可能性」と「実際にあった相談事例」である。同冊子ではシェアリングエコノミーを一般社団法人シェアリングエコノミー協会の資料を参考に「空間のシェア」「モノのシェア」「スキルのシェア」「移動のシェア」「お金のシェア」に分けており、サービス別の心構えとして前3種のシェアについて「トラブルが起こる可能性」と「実際にあった相談事例」を掲載している。

まず空間のシェアの提供者サイドは「モノを壊された」「汚された」「夜遅くまで騒がれた」といった利用の仕方への不満にトラブルが起

る可能性を見出しているのに対し、利用者サイドは「清潔ではない」や「Wi-Fiがつかない」といった提供されるサービスに対する不満にトラブルの可能性を見出している。これらはホテルと顧客の関係でも起こり得るトラブルといえよう。実際の相談事例としては、利用者が民泊予約を勝手にキャンセルされるといった例が挙げられており、サービス自体を受けられないという通常のホテルであれば考えにくい事例である。

モノのシェアでは提供者と利用者の「確かに送った」「商品が届かない」、「偽物ではない」「偽物だ」といった係争が挙げられている。大手小売店と消費者の関係であれば、一般的に弱い立場にあると考えられる消費者が有利に交渉することも想定できるが、売った側も一消費者であり、一方的に提供者が強い立場にあるわけでは

表1 トラブルが起こる可能性と相談事例

		トラブルが起こる可能性	実際にあった相談事例
空間のシェア	提供者	モノを壊された 汚された 夜遅くまで騒がれた	
	利用者	清潔ではない Wi-Fiがつかない	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、聞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。
モノのシェア	提供者	確かに送った 偽物ではない	利用者から違う色のものが届いたので返金してほしいと言われた。色はページで画像加工せずに出品したもので返金できないと伝えたが、利用者は届いたものは白だと言い張り、1か月経っても利用者は受取手をせず、プラットフォームから売上金を受け取ることができない。
	利用者	商品が届かない 偽物だ	購入した商品が偽物だったが提供者には返品に応じてもらえず、プラットフォームに相談しても「当事者間で話し合うように」と言われた。
スキルのシェア	提供者	提供したスキルに納得してもらえなかった	
	利用者	サービスの内容・質がイメージと異なる 表示・やり取りどおりのサービスが提供されない	イラスト作成を依頼したところ、提供者は「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。
		約束した日時になっても来なかった	スキルを売買できるサービスでバイナリーオプションの情報商材と電話コンサルティングを契約した。指南どおりに取引してもうからず、コンサルティングを受けようと提供者に電話をしてもつながらない。

(出所) 消費者庁「共創社会の歩き方 シェアリングエコノミー（2019～20）」より大和総研作成

ない。相談事例では、商品の色の違いを理由に売上金を受け取れない提供者の例が挙げられている。これについては企業であれば、別の色の商品で対応できるかもしれないところである。このケースで仮に個人が有している唯一の商品であれば、別の色で問題解決を図ること自体、難しいであろう。

スキルのシェアでは提供者が「提供したスキルに納得してもらえなかった」、利用者が「サービスの内容・質がイメージと異なる」などの記載がある。提供されたサービスを双方がどう捉えるかによるため、シェアリングエコノミー以外のサービスでも普通に起こり得ることである。スキルである以上、やり直しが効きにくいと考えられるため、事前の十分な意思疎通が必要であろう。

このように取引の相手方への不満が目立つが、モノとスキルの利用者の相談事例に、プラットフォーム（シェア事業者）に相談しても当事者間で解決するよう求められた旨の事例が見られる。前述の通り、シェア事業者が取引をマッチングしたにすぎないと捉えれば、良し悪しは別としてこのような対応は想定外ではない。

3 提供者と利用者をどう保護するか

(1) 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提供者・利用者の保護に関しては、法的に規制するのではなく、モデルガイドラインを基に民間サイドが自主規制する方向で整備が進められてきた。内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室長の下で開催されるシェアリングエコノミー検討会議で検討された「シェアリングエコノミー・モデルガイドライン」（以下、「モデルガイドライン」）が最初のモデルガイドラインとして2016年11月に策定されている。

モデルガイドラインは、シェア事業者が自ら遵守すべき事項を明らかにすることにより、シェアリングエコノミーにおける安全性及び信頼性の確保に取り組むシェア事業者の判断基準とし、提供者、利用者、シェア事業者等の中で責任をシェアする体制を整備するものである。「登録事項」「利用規約等」「サービスの質の誤解を減じる事前措置」「事後評価」「トラブル防止及び相談窓口」「情報セキュリティ」の6通りに分かれ、それぞれ複数の項目から構成されている。

モデルガイドラインには表2のように、「相談

表2 モデルガイドラインの「トラブル防止や相談窓口」の例（一部、項番・項目のみ）

項番	項目
オ-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。 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。
オ-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。また、 <u>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-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。

(筆者注) 下線は第2次報告書での改定部分。オ-3は提供されるサービスが生命・身体に危害を与える可能性があると自己評価した場合のみ。

(出所) シェアリングエコノミー検討会議 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第2次報告書-共助と共創を基調としたイノベーションサイクルの構築に向けて-」（2019年5月）より抜粋

窓口の設置」や「トラブル解決のサポート」などの項目がある。シェア事業者がこれらの項目を遵守すれば、提供者・利用者がトラブルに陥った場合の救済に直接役立つであろうことは容易に想像できる。シェア事業者が提供者や利用者に条件を課すことでも、両者の保護につながると考えられる。例えば、シェア事業者が「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。」(モデルガイドライン アー1 (連絡手段の確保)) という項目を遵守すれば、当該事業者のプラットフォームを使うにはそれに従わざるを得ず、何か問題が生じたときに連絡手段を確保することで提供者や利用者の保護につながる可能性がある。

こうしたことを徹底すれば、表1左列にあるトラブルが実際に生じた場合、シェア事業者として迅速に対応できるであろうし、さらに右列にあるようなシェア事業者に相談しても当事者間で解決するよう求められるといったこともなくなるであろう。

(2) シェアリングエコノミー認証

シェアリングエコノミー協会では、モデルガイドラインにおけるシェア事業者が遵守すべき事項を基に、同協会が設定した自主ルールに適合していることを示す「シェアリングエコノミー認証マーク」を付与する事業を行っている。提供者や利用者にとっては、シェア事業者のサービスがこのマークを取得しているかどうか安心・安全の一つの目安になる。

表3は執筆時点(2020年6月)での認証マーク取得サービスと事業者の一覧である。23のサービスが認証マークを取得しており、事業者数は一つ少ない22となっている。サービスの分類としてはスキルが14で過半数を占める。また、コ

表3 シェアリングエコノミー認証マーク取得サービス及び事業者

分類	サービス	事業者
スキル	MESHWell	株式会社メッシュウエル
スキル	ロコタビ	株式会社トラベロコ
スキル	シェアジョブ	株式会社エントリー
スキル	REQU[リキユー]	株式会社サイバーエージェント
スキル	tadaku	株式会社 Tadaku
空間	軒先パーキング	軒先株式会社
スキル	キズナシッター	株式会社ネクストビート
お金	Makuake	株式会社マクアケ
もの	KANTE (カンテ)	株式会社コメ兵
空間	ecbo cloak	ecbo 株式会社
移動	Uber Eats	Uber Japan 株式会社
移動	notteco	株式会社 notteco
スキル	クラウドワークス	株式会社クラウドワークス
スキル	CrowdCare	株式会社クラウドケア
空間	Spacee	株式会社スペースシー
スキル	ココナラ	株式会社ココナラ
スキル	ANYTIMES	株式会社エニタイムズ
スキル	子育てシェア	株式会社 AsMama
スキル	TABICA	株式会社ガイアックス
スキル	Lancers	ランサーズ株式会社
空間	SPACEMARKET	株式会社スペースマーケット
スキル	タスカジ	株式会社タスカジ
移動	Uber	Uber Japan 株式会社

(出所) 一般社団法人シェアリングエコノミー協会ウェブサイトより大和総研作成

ロナ禍の折、ここもと注目される「Uber Eats」のサービスも取得済みであることがわかる。

モデルガイドラインの策定はこうした民間による認証サービスを生み出すベースとして役立っているが、他方でISO(国際標準化機構)におけるシェアリングエコノミーの国際標準化の動きも促している。2019年1月には専門委員会であるTC324が設置され、翌2月には英国規格協会(BSI)等と連携して上記モデルガイドラインをベースとしたBSI/PAS202(PASは公開仕様書)が発行されている²⁾。第16回シェアリングエコノミー検討会議(令和2年3月25日)議事要旨には、「ISOというのは、基本的に3年ぐらいででき上がるのですが、コロナの関係もありますので、3年でと明確には言いがたいところがありますけれども、特に反対や、すごく沈滞しているということもなく、順調に進んでおります」³⁾とある。国際的にも、シェアリングエコノミー

に共通ルールを定めることで安全性・信頼性を高める方向へ進んでいるといえよう。

(3) 事後的な補償

前掲表2の通り、モデルガイドラインでは「事故への備え」として賠償責任保険等の措置への言及がなされている。この項目は生命・身体に危害を与える可能性があるとして自己評価した場合のみを対象としているが、シェアリングエコノミーは基本的に事前規制をベースとした従来型のビジネスの仕組みではないため、概して事後的な補償が向いていると考えられる。

シェア事業者が取引に対して補償を付ける事例として、例えば、モノのシェアに該当するラクマの「ラクマあんしん補償」が挙げられる。ラクマではかんたんラクマパックを選択・発送された取引を対象に、購入者・出品者（利用者・提供者）の双方に配送中の紛失トラブル発生時の商品代金などを補償している⁴⁾。

他にも民泊の Airbnb では日本の提供者（ホスト）に対して、「日本ホスト保険」の適用がある。ゲスト（利用者）がホストの所有・管理する財物等を破壊した場合や、ホストが民泊施設に関わる財物破損・人身障害で他人に賠償請求された場合、同保険で最高1億円までの賠償責任の補償が提供されるものである⁵⁾。

すでに各保険会社はシェアリングエコノミーを対象として、商品を生産・販売している。商品の詳細は割愛するが、従来と異なるリスクを内在するシェアリングエコノミーの拡大を一つの商機として捉えた動きとして注目できる。

4 労働者保護の課題と提供者・利用者保護へ向けて

(1) 労働者としての保護

上ではシェアリングエコノミーにおける個人

間取引の提供者は、消費者でもあるため従来とは異なる保護が必要との見方を示してきた。しかし、提供者のサービスは対価を得るために行うのが普通であり、労働者として捉えることもできる。例えば、民泊における提供者（ホスト）が行う宿泊施設の維持管理は、対価を得ることを目的とした労働力の提供との見方もできる。クラウドソーシングに至っては仕事としてのサービスを提供するものであり、労働力の提供そのものである。

こうした労働が副業ではなく、当人の生活の糧となっている場合、労働者としての保護も重要性を帯びてくる。空き時間の趣味で行うサービスと異なり、生計に直結するためである。通常、被雇用者としての労働提供であれば、職がなくなった場合に雇用保険による失業給付金を受けられるが、労働提供が個人事業主として行われれば雇用保険による保護が受けられない。通常、労働している際に怪我をしても労災保険が下りることなく、体調が優れなくとも有給休暇はないというのはあまりにも酷であるとの見方もできる。提供者を労働者保護の観点から守る必要性があろう。

中でもインターネット上のマッチングによって単発の仕事を繰り返す、いわゆるギグエコノミーにおける負の側面として、近年、海外では提供者は個人事業主か否かについて争われてきた。ライドシェアやフードデリバリーといった業態のドライバー労働者が実質的には被雇用者と変わらないにもかかわらず、被雇用者が得ている労働者保護が受けられないことが問題視されてきたのである。

最近の海外の傾向を見ると、筆者には、こうした労働者を被雇用者として捉える方向に傾きつつあるように思える。カリフォルニア州では一定の基準に満たない労働者を被雇用者（employee）

とする「AB5」(Assembly Bill No.5) が2020年1月に施行された他、2020年3月にはフランスの最高裁判所に当たる機関がライドシェアを行うUberのドライバーが同社の被雇用者(employee)であるとの判断を下している。

原則ライドシェアが認められていない日本でもフードデリバリーは存在し、海外と同様の課題を有すると考えられる。副業や多様な働き方への考え方がようやく広まり出したばかりの日本で、急速に社会問題へと発展することは考えにくい、中長期的にはドライバー保護の方向に向かっていくものと思われる。

(2) 提供者・利用者の保護に向けて

冒頭で述べたようにシェアリングエコノミーは、提供者と利用者をプラットフォーム上でマッチングすることで取引が成立する。この仕組みに起因するトラブルを回避する方法としては、提供者への参入意欲を削ぐような業法規制ではなく、シェア事業者が自主的に取引に対する関与の度合いを強める方がより望ましいであろう。

その意味でシェアリングエコノミー認証やISO化といった動きは望ましい方向にある。さらに今後、補償による事後対応のシステムが広まれば、提供者・利用者の事後的な保護も充実していこう。労働者保護といった課題は残るにせよ、自由な働き方とのトレードオフの側面もあり、逐次修正していくことで乗り越えられるものとする。コロナ禍でシェアリングエコノミーの一部は大きな影響を受けているとみられるが、アフターコロナでは、より多くの者が安心・安全にシェアリングエコノミーを利活用できるようになることを願いたい。

【注】

1) 合法か否かは別問題であり、可能性として言及

したものである。

- 2) 木田有香(令和2年,P.4)
- 3) 第16回シェアリングエコノミー検討会議「議事要旨」木田課長補佐(令和2年3月25日,P.21)
- 4) <https://faq.fril.jp/4873/>
- 5) <https://www.airbnb.jp/jphostinsurance>

【参考文献】

- 経済産業省 国際標準課 サービス標準化推進室 木田有香(2020)「シェアリングエコノミーの国際標準化について」(第16回シェアリングエコノミー検討会議(令和2年3月25日)、資料16-5)
- シェアリングエコノミー検討会議 内閣官房情報通信技術(IT)総合戦略室(2019)「シェアリングエコノミー検討会議 第2次報告書-共助と共創を基調としたイノベーションサイクルの構築に向けて-」(2019年5月)
- シェアリングエコノミー検討会議 内閣官房情報通信技術(IT)総合戦略室(2016)「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年11月)
- 消費者庁(2019)「共創社会の歩き方 シェアリングエコノミー(2019~20)」
- 消費者庁(2019)「平成30年度 シェアリングエコノミーに関する調査等報告書」(令和元年11月)
- 第16回シェアリングエコノミー検討会議(2020)「議事要旨」(令和2年3月25日)

いちかわ たくや

1992年、大和総研入社 国際調査部配属

1995年、海外駐在（バンコク）

1998年、地域経済・地方財政・地方債を担当

2007年、公益分野を担当

2008年、東北公益文科大学非常勤講師兼任

2012年～14年、外務省出向

2015年、地域経済等を担当

2018年、シェアリングエコノミー、国内外の地域経済活性化等の経済政策全般を担当

現在に至る

【主要著書】

『特例民法法人のための移行認定・認可申請の実務』財経詳報社、2009年10月

『民間助成イノベーション』助成財団センター発行、松籟社発売、2007年10月、共著

『公益法人制度改革と新たな非営利法人制度』財経詳報社、2005年11月

【論文（レポート）】

「シェアリングエコノミー活用事例集に見る『防災』シェア～地域コミュニティを代替し、広域で『共助』の体制を構築～」大和総研レポート、2020年05月26日

「新型コロナウイルス感染拡大はシェアリングエコノミーに逆風か～オンラインによるシェアで接触回避も～」大和総研レポート、2020年04月15日

「MaaS：移動のシェアで社会的課題を解決（後編）～日本版MaaSが本格実施へ向かうも、安定した事業運営は可能か～」大和総研レポート、2020年02月18日

「MaaS：移動のシェアで社会的課題を解決（前編）～移動の利便性向上だけでなく、関連事業やまちづくりにも波及～」大和総研レポート、2020年02月10日

「サーキュラーエコノミーとシェアリングエコノミー～廃棄ゼロの経済活動ループにより変化するビジネス～」大和総研レポート、2019年11月26日
