

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

目次

第1章 取組の経緯	1
1. シェアリングエコノミーとは	1
(1) 定義	1
(2) サービスの構造	2
2. 政府における取組	3
(1) 経緯	3
(2) シェアリングエコノミー推進プログラムの概要	4
(ア) 自主的ルールによる安全性・信頼性の確保	5
(イ) グレーゾーン解消に向けた取組等	5
(ウ) 先行的な参照モデルの構築	5
(エ) シェアリングエコノミーの普及・啓発	5
(オ) その他	6
第2章 シェアリングエコノミーの発展に向けた課題	7
1. 中間報告書公表後の動きについて	7
(1) 政府相談窓口の開設	7
(2) 認証制度の構築・運用	8
(3) 自治体での導入事例の創出	9
(ア) 各府省庁による取組	9
(イ) ベストプラクティス集（「シェア・ニッポン100」）の作成	12
(ウ) シェアリングエコノミー伝道師	13
(エ) シェアリングシティ	13
(4) 我が国モデルの国際展開	14
(5) 産業政策、消費者政策、環境政策との連携	15
(ア) 地域の指導者を主体としたスポーツエコシステム構築推進事業	15
(イ) J-Startup	15
(ウ) シェアリングエコノミーに関する実証実験等	16
(エ) 地球温暖化対策への活用	16
2. 取組の成果	17
(1) サービスの普及	17
(2) 市場規模の拡大	18
(3) 市場規模の測定	18
3. シェアリングエコノミーを取り巻く状況について	19
(1) 認知度の向上は進むものの、依然として高止まる利用者の不安感	19
(2) シェアリングエコノミーの多様な価値への注目	19
(3) プラットフォーマーの負うべき責任に対する議論の高まり	19

(ア) 消費者のためのニューディール	20
(イ) オンライン仲介サービスのビジネスユーザーのための公平性と透明性の促進 に関する規則（案）	20
第3章 シェアリングエコノミーの推進方策	22
1. プラットフォーマーによる取引等への関与の充実	23
(1) プラットフォームサービスの公正性・透明性の確保	24
(2) プラットフォーマーによる提供者の保護・育成	26
(3) プラットフォーマーによる法令遵守の確保	27
(4) プラットフォーマーの紛争解決機能の強化	28
2. 提供者・利用者が安全性・信頼性を判断するための仕掛けの整備	31
(1) サービス特性に対する理解醸成の促進	32
(2) 更なる「信用の見える化」のための仕掛けの検討	36
3. 社会実装・国際展開の支援	39
(1) 都市再生・地方創生を起点とした普及の加速	40
(2) シェアを通じた革新的なサービスの創出と発信	41
(3) 多様な個が躍動できる「新しい働き方」の定着	42
(4) 認証制度との連携について	44
第4章 加速化に向けた行動計画	45
1. プラットフォーマーによる取引等への関与の充実	45
2. 提供者・利用者が安全性・信頼性を判断するための仕掛けの整備	45
3. 社会実装・国際展開の支援	46
4. 具体化に向け、今後検討を深めていく事項	47
(1) 紛争解決機能のスマート化	47
(2) 「認証シェアワーカー制度（仮称）」の創設	47
第5章 シェアリングエコノミー・モデルガイドライン	48
(1) ガイドラインの目的	48
(2) 基本理念	48
(3) 基本原則	49
(4) 適用対象	49
(5) サービス提供に関するリスク等の自己評価の実施	49
(6) シェア事業者が遵守すべき事項	50

第1章 取組の経緯

1. シェアリングエコノミーとは

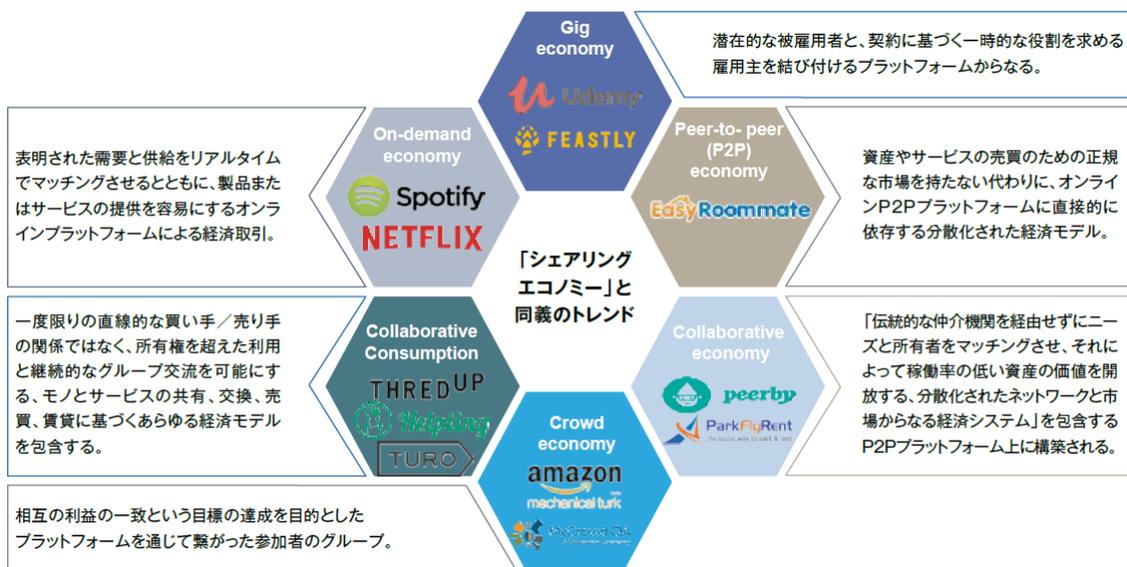
(1) 定義

スマートフォンや SNS の普及により、「シェアリングエコノミー」と呼ばれるサービスが進展しつつある。シェアリングエコノミーは、十分に活用されていない資産や個人のスキル、隙間の時間などの有効活用を促し、社会全体の生産性向上につながるものであり、我が国における様々な諸課題に対する一つの有効な解決手段であると期待されている。

シェアリングエコノミーと似たような概念としては、「コラボレーティブエコノミー」「P2P エコノミー」「ギグエコノミー」「オンデマンドエコノミー」「クラウドエコノミー」といった類似の新しい概念がある（図 1）。

こうした状況の中、シェアリングエコノミーに対し、確定的な定義を与えることは困難であるが、当検討会では、中間報告書の整理を踏まえ、引き続き「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」としてとらえ、議論を進めることとする。

なお、カーシェアやシェアサイクルなど、昨今シェアリングエコノミーと称されるサービスの中には、レンタル業に類似するものも存在しているが、かかる定義を踏まえ、今後の検討の対象としていない。



(第 11 回シェアリングエコノミー検討会議 PwC コンサルティング合同会社提出資料より)

図 1 シェアリングエコノミーと関連する概念

(2) サービスの構造

現在提供されているシェアリングエコノミーのサービスは、概ね図 2 のような構造を採っている。関係するステークホルダーは、「プラットフォーム（シェア事業者）」、「提供者（ホスト）」及び「利用者（ゲスト）」であり、①プラットフォームは、利用者と提供者のマッチング機能、レビューシステムや決済機能等を提供し、②提供者が利用者に対してサービスを提供し、③利用者はその対価を提供者に支払うというサービスモデルとなっている。なお、利用者の支払う対価の一部は、手数料としてプラットフォームが徴収するという例が多い。

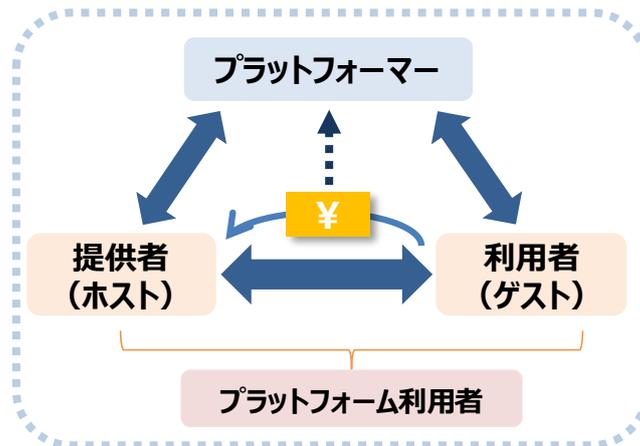


図 2 シェアリングエコノミーの構造

代表的なサービスとしては、民泊のほか、「平日の結婚式場」「休日の会社の駐車場」といったスポット的に発生するスペースの貸出や、インターネット上で個人が翻訳などの仕事を受発注するクラウドソーシング等が有名である。こうしたもの以外にも、我が国では「モノ」「空間」「移動」「スキル」「お金」の 5 つの分野でサービスが提供されている（図 3）。



(一般社団法人シェアリングエコノミー協会 HP より)

図 3 シェアリングエコノミーの主なサービス

個人によるサービス提供は、これまでの企業のそれとは違う新しい価値を提供する可能性がある。他方で、「業法」によるサービス品質管理は行われなことが通常であるため、サービス品質にバラつきがあることも少なくなく、利用者は品質を「目利き」する能力が必要になる。多くのシェア事業者においては、提供者と利用者のプロフィールや評判の可視化（本人確認、相互レビューの仕組み等）、エスクロー決済の提供、トラブルに対応した賠償責任保険の提供など様々な対策を講じている。

2. 政府における取組

(1) 経緯

シェアリングエコノミーには我が国に散在する遊休資産やスキル等の有効活用を進めるとともに、潜在需要を喚起し、イノベーションと新ビジネスの創出に貢献する役割が期待されている。こうしたシェアリングエコノミーの健全な発展に向け、民間団体等による自主的なルール整備をはじめとした必要な措置の検討に資するため、内閣官房は、当検討

会議を 2016 年 7 月に立ち上げた。当検討会議では、日本の現状を踏まえた議論を重ね、同年 11 月に中間報告書を取りまとめ、その中でシェアリングエコノミー推進のための必要な措置を盛り込んだ「シェアリングエコノミー推進プログラム」を公表した。

公表以降は、同プログラムに従い、推進体制（シェアリングエコノミー促進室）の立ち上げ、シェアリングエコノミー伝道師の任命、シェアリングエコノミー活用事例集の公表など、各府省庁、民間団体と連携してシェアリングエコノミーの普及啓発に取り組んできた。

なお、関連事項としては、いわゆる民泊について、安全面・衛生面の確保がなされていないこと、騒音やゴミ出しなどによる近隣トラブルが社会問題となっていること、観光旅客の宿泊ニーズが多様化していることなどに対応するため、一定のルールを定め、健全な民泊サービスの普及を図るものとして、住宅宿泊事業法が新たに制定され、2018 年 6 月に施行された。これにより、都道府県知事等に対して届出を行うことで、年間提供日数（180 日）の上限の範囲内で、民泊の事業を行うことが可能となった（図 4）。

	内閣官房IT室の取組	関連する事項
2015年	「ITの利活用に関する制度整備検討会」 (10~12月)	
2016年	「IT制度整備検討会」(2~5月)	
	「シェアリングエコノミー検討会議」 (7~11月、以降も継続開催)	
	「シェアリングエコノミー推進プログラム」公表(11月)	「官民データ活用推進基本法」施行(12月)
2017年	「シェアリングエコノミー促進室」発足(1月)	シェアリングエコノミー協会による認証制度の運用開始(3月)
	「シェアリングエコノミー伝道師」任命(3月、12月)	住宅宿泊事業法成立(6月)
	「世界最先端IT国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」閣議決定(5月)	総務省「地方公共団体のシェアリングエコノミー活用に係るタスクフォース」開催(10月)
		シェアリングエコノミー協会によるシェアリングシティ認定(11月)
2018年	「シェアリングエコノミー活用事例集(平成29年度版)」公表(3月)	消費者庁「シェアリングエコノミーに関する実証実験等」開始(4月)
	「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」閣議決定(6月)	総務省「シェアリングエコノミー活用推進事業」開始(4月)
		住宅宿泊事業法施行(6月)
2019年	「シェアリングエコノミー活用事例集(平成30年度版)」公表(3月)	ISO/TC324 シェアリングエコノミー 設立(1月)

図 4 シェアリングエコノミー推進の歩み

(2) シェアリングエコノミー推進プログラムの概要

前述のとおり、当検討会議では、シェアリングエコノミーの健全な発展に向け、「シェアリングエコノミー推進プログラム」として、施策の方向性を示した。同プログラムでは、「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することや個人による多種多

様なサービスの提供・享受を可能とするものであり、新しいソリューションやイノベーションの創出を通じた社会課題の解決が期待される」としたうえで、そ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こととしている。その概要は以下のとおりである。

(ア) 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、利用者・提供者の不安の低減が普及を進める上で課題となっている。

このため、シェア事業者が、安全性・信頼性の向上に必要な措置を自主的に講じるとともに、サービスの提供者、利用者、シェア事業者の間で責任を分担する体制の整備を促進することとし、「シェアリングエコノミー・モデルガイドライン」を策定した。

(イ) グレーゾーン解消に向けた取組等

シェアリングエコノミーのサービスは、従来型の個別サービスの営業ごとに規定された現行法令による適用が不明確である場合が多い。このようなグレーゾーン解消に向け、弁護士等を活用した適法性の明確化の推奨や、グレーゾーン解消制度・企業実証特例制度の活用を推奨を行うほか、政府の規制改革推進会議等の場において、規制の在り方について消費者の利便性向上、安全性の確保、外部不経済、国際競争力の強化に留意しつつ、幅広く議論を行う。

(ウ) 先行的な参照モデルの構築

シェアリングエコノミーは、資源の効率的な活用を通じて社会経済全体の生産性を高めるとともに、公共の遊休資産の有効活用、新たな行政収入の確保、新たな観光資源の開発など、地域振興への貢献が期待される。このようなシェアリングエコノミーのメリットを広く社会全体に浸透させるため、自治体とシェア事業者の連携実証、シェアリングエコノミー事例集の作成、シェアリングエコノミー伝道師の派遣等を行い、自治体等でのシェアリングエコノミーの導入推進を支援する。

(エ) シェアリングエコノミーの普及・啓発

国内におけるシェアリングエコノミーの認知度、理解度を向上させ、サービスの普及・促進を図るため、シェア事業者による展示や説明会、有識者による講演会の開催等のシンポジウムを開催するなど、国民の関心を高め、シェアリングエコノミーの社会的認知度を向上させる取り組みを行う。

(オ) その他

政府内においてシェアリングエコノミーに関する一元的な窓口を設置し、相談対応のほか、シェアリングエコノミー促進に関する取り組みの推進を担うこととした。

第2章 シェアリングエコノミーの発展に向けた課題

1. 中間報告書公表後の動きについて

(1) 政府相談窓口の開設

2017年1月、シェアリングエコノミー推進プログラムを受け、政府のシェアリングエコノミーに関する一元的な窓口として、内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室内に「シェアリングエコノミー促進室」を設置した（図5）。同室では、シェア事業者や自治体等への情報提供・相談窓口機能のほか、自主的ルールの普及・促進、関係府省等との連絡調整、先進事例の収集・紹介等、シェアリングエコノミーの促進に関する取組を推進しており、2019年3月末までに約316件の相談対応を実施している（図6、図7）。

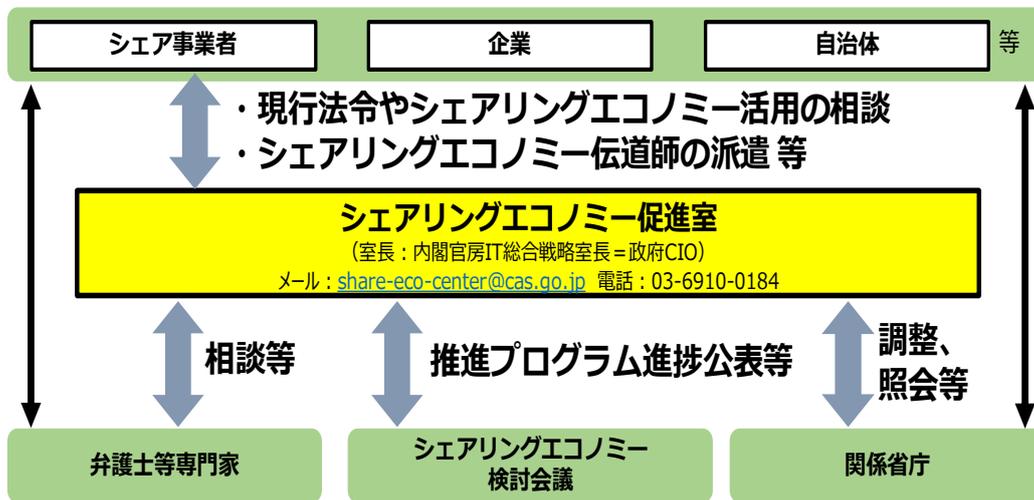


図5 シェアリングエコノミー促進室

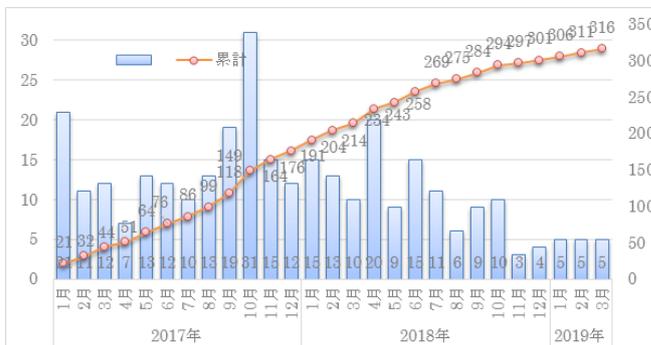


図6 相談受付件数の推移（累計）
（2019年3月末時点）



図7 相談者の属性区分
（2019年3月末時点）

(2) 認証制度の構築・運用

(一社)シェアリングエコノミー協会は、シェアリングエコノミー・モデルガイドラインを基に、自主ルールの策定とそれに適合することを認証審査するシェアリングエコノミー認証制度を導入した(図8)。同協会では、利用者の安全性・信頼性を確保するためのサービスの設計及びこれらを維持するための措置を講ずる体制を整備しているシェア事業者を認定し、その旨を示す認証マークを付与し、事業活動に関して認証マークの使用を認める仕組みを運用している。2019年5月時点で20サービスがマークを取得しており(図9)、今後、この認証制度が、消費者にとって安心して利用できるサービスかどうかを判断する目安として普及が進むことが期待される。

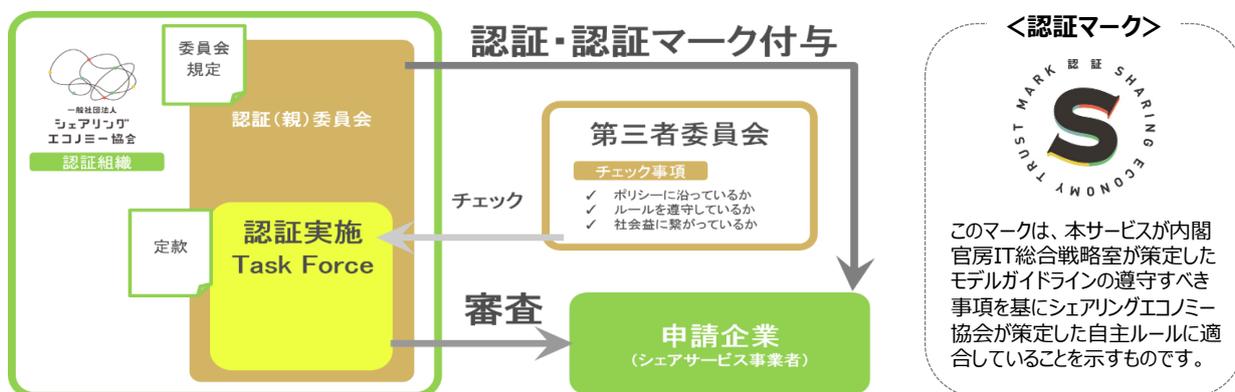


図8 シェアリングエコノミー認証マーク付与の仕組み



(一般社団法人シェアリングエコノミー協会 HP より)

図9 認証取得サービス (2019年5月時点)

(3) 自治体での導入事例の創出

シェアリングエコノミーでは、資源の効率的な活用を通じて、社会経済全体の生産性を高めるのみならず、公共の遊休資産の有効活用、新たな行政収入の確保、新たな観光資源の開発など、自治体が抱える課題解決への活用が期待される。このため、シェアリングエコノミー推進プログラムにおいては、「自治体とシェア事業者の連携実証等」「シェアリングエコノミー導入自治体の事例集の作成・共有」「シェアリングエコノミー伝道師の派遣」を行うなど、政府として自治体のシェアリングエコノミーの利用を後押しすることとしている。

(ア) 各府省庁による取組

①シェアリングエコノミー活用推進事業

総務省では、シェアリングエコノミーを活用して地域課題解決を行う自治体を支援する事業を実施している。モデル事業として、地域の社会課題解決のためにシェアリングエコノミーを活用するスキームの検討・開発、シェアリングエコノミー活用にあたっての課題を解決し、活用を促進するための方策の検討など、モデル事業の成果を総合的に分析することで横展開につなげるとしている。

2018年度の事業では、対象分野は①地域人材の活用、②子育てなど女性活躍支援、③地域の足の確保、④低未利用スペースの活用としている。14自治体を、モデル事業を行う団体として採択を行った（表1）。

②地域IoT実装推進事業

総務省では、「地域IoT実装推進ロードマップ」（平成28年12月とりまとめ、平成29年5月・平成30年4月改定）における「分野別モデル」のIoT実装の成功モデルの普及展開を推進するため、IoT実装に取り組む地域に対して、初期投資・連携体制の構築等にかかる経費を補助する事業を実施（図10）。

地域IoT実装の「分野別モデル」の中に官民共同サービスとしてシェアリングエコノミーも含まれており、2017年度は、特定非営利活動法人価値創造プラットフォームが官民共同による九州の地域資源観光シェアリング化事業（佐賀県多久市、長崎県佐世保市、熊本県錦町、熊本県和水町）、2018年度においては、秋田県湯沢市が遊休スペースを活用した地域活性化ならびに起業家支援事業、株式会社AsMamaが子育て共助プラットフォーム「子育てシェア」の利活用促進（横浜市他）として採択された。

表 1 シェアリングエコノミー活用推進事業（2018年度採択団体）

団体名	地域課題	地方公共団体の位置づけ	事業概要
青森県弘前市	・高齢者等の自宅玄関口における寄せ雪の除雪作業のマンパワー不足 ・雪の処理場所の不足	プラットフォーム 民一民の取組の支援	・学生等雪かきの手伝いができる地域住民を活用。 ・空きスペースの所有者を活用。
岩手県盛岡市	ひとり親世帯の所得の向上	民一民の取組の支援	ウェブデザインやデータ入力等のテレワーク可能な業務をアウトソーシングする民間企業とマッチング。
岩手県釜石市	ラグビーワールドカップ等で来訪する観光客向けの宿泊施設・駐車場・交通手段・観光案内ガイドの不足	民一民の取組の支援	空き家・空きスペース、車・自転車、地域の観光に関する知識を有する地域住民を活用。
宮城県気仙沼市	観光地を周遊するための二次交通の不足	サービス利用者 民一民の取組の支援	民有車を休日は観光客用、平日は市の公用として利用するカーシェアを実施。市の経費削減にも貢献。
神奈川県真鶴町	・空き家の増加 ・就労意欲のある若年層の女性の雇用の場の減少	民一民の取組の支援	空き家をワークシェアオフィスとして活用し、当該オフィスで働く地域住民に対して民間企業が業務を発注。
福井県鯖江市	・市を訪れる地場産業の視察者・観光客が当該産業等を体感できる視察・観光メニューの掘り起こし ・住民の移動手段の不足	民一民の取組の支援	・眼鏡、繊維、漆器等地場産業の工場の空きスペース等で、当該産業の従事者が「コト体験」の機会を提供。 ・車・運転スキルを持つ地域住民を活用。
長野県北相木村	移住定住希望者・関係人口の掘り起こし	サービス提供者 民一民の取組の支援	ダム の旧現場事務所を地域住民が運営するシェアハウス・シェアオフィスとし、観光客・民間企業が活用。
岐阜県飛騨市	アユ釣り客等を中心とした観光客のための宿泊施設、観光ガイドの不足（滞在型観光の振興）	民一民の取組の支援	自宅の空きスペースや地域の観光に関する知識を有する地域住民を活用。
愛知県犬山市	「駐車場待ち」の観光客の車による市内の深刻な渋滞	民一民の取組の支援	病院・商店等の空きスペースを駐車場として観光客等に開放。
三重県紀北町	過疎化に伴う公共交通の衰退（高齢者や飲酒した住民の移動手段の不足）	民一民の取組の支援	・車・運転スキルを持つ地域住民を活用。 ・地元交通機関（路線バスとの調整）、大学（企画支援）、商工会（地域ポイント決済ICカード提供）等が連携して実施。
大阪府池田市	高齢化するベッドタウンにおける公共交通の衰退（路線バス減便等による市街地等への移動手段の不足）	民一民の取組の支援	車・運転スキルを持つ地域住民を活用。
奈良県吉野町	・少子高齢化に伴う地域コミュニティの弱体化（住民相互の支え合いの低下） ・観光地に向かう二次交通の強化	民一民の取組の支援	・子どもの教育等のスキルを持つ地域住民と子どもの学習支援ニーズを持つ子育て世代をマッチングするなどして住民相互の支え合いを実現。 ・車・運転スキルを持つ地域住民を活用。
佐賀県	既存の行政サービスで対応できない子育て世代のニーズへの対応	民一民の取組の支援	地域住民の活用によるベビーシッターや家事支援等のサービスの提供。
長崎県島原市	・家事・育児等の負担による女性の離職、自己実現機会の喪失 ・地域における新たな雇用の掘り起こし	民一民の取組の支援	・子育てが落ち着いた世代の地域住民等を活用した子育て支援 ・空いた時間にスキルを使って働きたい地域住民に民間企業の発注する仕事をマッチング

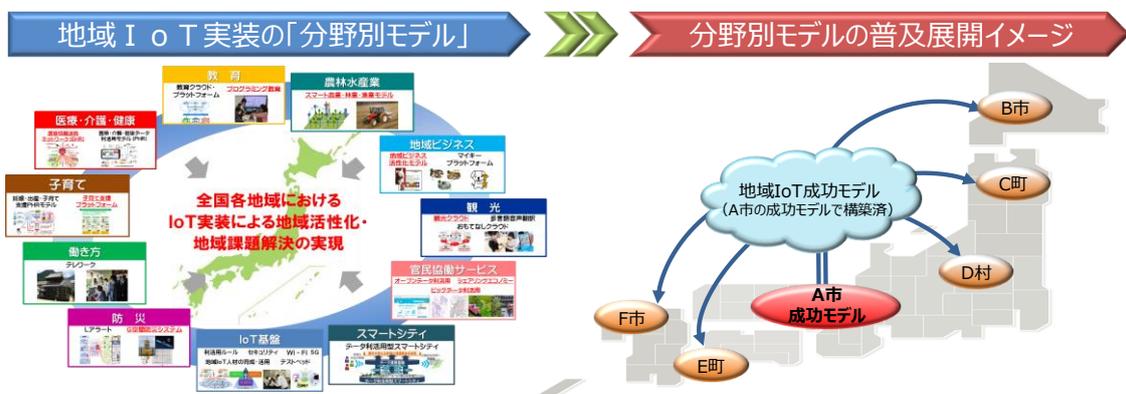


図 10 地域 IoT 実装推進事業

③地方創生推進交付金制度

地域再生法に基づく法定の交付金として、地方創生の充実・強化に向け、地方創生推進交付金の制度があり、地方版総合戦略に基づく、地方公共団体の自主的・主体的な取組で先導的な事業に対して安定的・継続的に支援している。KPI の設定と PDCA サイクルを組み込み、従来の「縦割り」事業を超えた取組を支援している。

対象事業としては、官民共同、地域間連携、政策間連携、事業推進主体の形成、中核的人材の確保育成など、先駆性のある取組及び先駆的・優良事例の横展開、または、東京圏から地方の移住者の移住に要する費用などの経済負担を軽減する取り組み、女性・高齢者等の新規就業に要する費用などの経済負担を軽減する取り組みなどである。地方公共団体はこれらの対象事業に係る地域再生計画に基づいて交付金を交付している。

地方公共団体が当該制度を利用する際に、シェアリングエコノミーの活用をする事例が出てきており（図 11）、地方創生のツールのひとつとして認知が進んできていることがうかがわれる。

■ 秋田県湯沢市（推進交付金）	■ 北海道天塩町（推進交付金）
<p>◆ 事業名 「ゆざわ発新しい働き方」推進 (クラウドソーシング導入・在宅ワーク推進) 事業</p> <p>◆ 事業概要 ・都会からのアクセス、産業集積の不足、冬期の豪雪など地方のハンデを克服し、通年で安定的所得を確保できる新たな就労機会の創出は喫緊の課題。 ・そこで、市民在宅ワーカーの育成・スキルアップや市内企業のクラウドソーシング活用を支援。さらに、事業の自立性・継続性を高めるための仕組みづくり（一括受注体制の構築、Webマーケティング支援ほか）を行う。</p> <p>◆ シェア内容  シェア×スキル</p> <p>在宅ワーク推進センターを拠点にクラウドソーシングの導入環境を整備することで、在宅ワーカーの育成や在宅ワーカーとクラウドソーシング活用企業とのマッチングを支援。</p> <p style="text-align: center;">在宅ワーク推進センター</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div>	<p>◆ 事業名 天塩町シェアリングコミュニティ構築プロジェクト</p> <p>◆ 事業概要 ・シェアリングエコノミーの仕組みを地域に根付かせ、過疎地域が抱える公共交通機関維持の非効率化、空き家問題、耕作放棄地、人口流出を解決することを目指す。 ・具体的には、UBER等と連携したデマンド型・住民参加型の交通網の整備、IT上で仕事等の仲介を行うランサーズと連携したフリーランサーの移住促進、テレワークマネジメントと連携した在宅ワークの掘り起こし等に取り組む。</p> <p>◆ シェア内容  シェア×スキル  シェア×移動</p> <p>産学官金労言が連携して協議会を設立し、ライドシェア、シェアハウス、在宅ワークの掘り起こし、シェア農園の事業化を推進。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div data-bbox="837 1388 1109 1556" style="text-align: center;">  ×  天塩町 </div> <div data-bbox="1141 1388 1348 1512">  </div> </div> <p style="font-size: small; text-align: right;">天塩町が導入した「天塩一稚内間相乗り交通事業」の実証実験</p>

（第 12 回シェアリングエコノミー検討会議 内閣官房まちひとしごと創生本部事務局資料より）

図 11 地方創生関係交付金を活用したシェアリングエコノミーの主な事例

(イ) ベストプラクティス集（「シェア・ニッポン 100」）の作成

2018年3月、内閣官房シェアリングエコノミー促進室は、自治体や民間事業者等が、地域における社会課題の解決や経済の活性化を行うためにシェアリングエコノミーを活用している37の事例を取りまとめ、シェアリングエコノミー活用事例集「シェア・ニッポン 100 ～未来へつなぐ地域の活力～」を公開した¹。この事例集は随時改定することとなっており、周知を通じて得られた反応について次回の事例集改訂に反映することで、事例の蓄積と充実のサイクルを創出する。2019年3月に改訂を行い、39事例を追加し合計76事例となった（図12）。

2019年版では、事例の約9割が「空間」と「スキル」のシェアに関するものであった。「空間」分野では、民泊以外の取組（駐車スペースのシェアなど）が大宗を占め、他方、民泊については、観光振興の観点から一般市や地域DMOによる広域的な取組など地方部での活用が目立った。「スキル」分野では、クラウドソーシング、地域住民が提供を行う体験型観光、子育て支援に係る取組が多い。とりわけ、クラウドソーシングについては、大都市圏以外の自治体による活用が進む傾向が見られた。

また、2019年ラグビーワールドカップなどを控え、大規模イベント開催時や観光ハイシーズンにおける宿泊施設や駐車場などの需給のミスマッチを解消する手法として、シェアリングエコノミーを活用する事例が目を引く。

自治体等がこの事例集を活用することで、後続する取組や新たな事業アイデアのさらなる誘発が生じることが期待される。

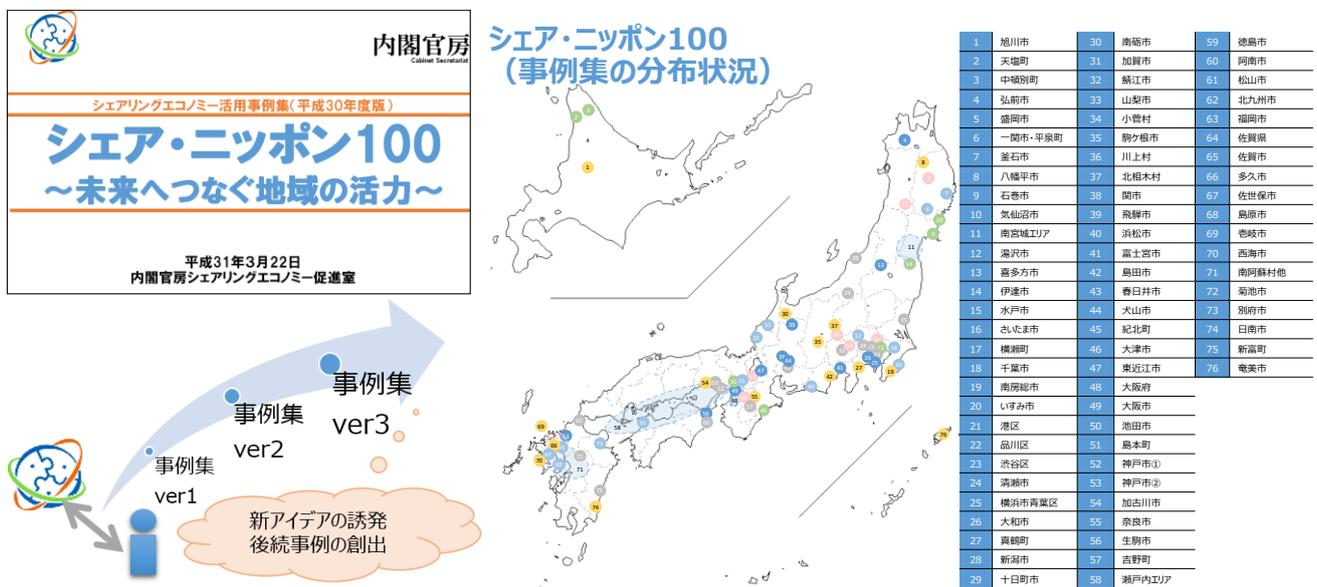


図 12 シェア・ニッポン 100～未来へつなぐ地域の活力～（平成 30 年度版）

¹ 「シェア・ニッポン 100～未来へつなぐ地域の活力～」(平成 30 年度版)
https://cio.go.jp/share-nippon-100_H30/

(ウ) シェアリングエコノミー伝道師

地方においてシェアリングエコノミーの導入を推進するため、内閣官房では、豊富な知見や活用の実績等を備える者を「シェアリングエコノミー伝道師」として11名任命している(表2)。シェアリングエコノミー伝道師は、我が国の超少子高齢社会における諸課題に対応するため、地域内外の様々な関係者間の仲介役となり、その地域独自の克服すべき課題や魅力に気づき、その課題の解決や魅力の活用に向けて、シェアリングエコノミーを一つの主要な手段として推進し、安全・安心・快適な地域環境の整備を図ることが役目である。

総務省の地域情報化アドバイザー制度を活用し、2017年度は10地域、2018年度は26地域に派遣が行われており、自治体等が主催する講演会や勉強会等に登壇し、自治体職員や地域住民の理解醸成に貢献している。また、WEBや雑誌等の媒体での紹介記事の執筆など、独自に普及・啓発活動を実施している点も特徴である。2018年度には、新たな試みとして、自治体への派遣だけではなく、シェアリングエコノミーを活用して社会課題の解決に取り組む企業への派遣制度²を開始し、4社に対して派遣を行った。

表2 シェアリングエコノミー伝道師一覧

氏名	所属団体等	氏名	所属団体等
いしい かずのり 石井 重成	 <ul style="list-style-type: none"> 岩手県釜石市役所 (一社)地域・人材共創機構 	たなか じゅんいち 田中 淳一	 <ul style="list-style-type: none"> (一社)ローカルソリューションズ
いしがみ りょうこ 石上 涼子	 <ul style="list-style-type: none"> 佐賀県多久市役所 	つみた ゆうへい 積田 有平	 <ul style="list-style-type: none"> (一社)シェアリングエコノミー協会 (株)スペースマーケット (特非)キッズパレイ
いしざき まさのり 石崎 方規	 <ul style="list-style-type: none"> (特非)価値創造プラットフォーム (一社)シェアリングエコノミー協会(サポーター会員) 	ほそかわ てっせい 細川 哲星	 <ul style="list-style-type: none"> (株)ガイアックス
いしやま アンジュ 石山 アンジュ	 <ul style="list-style-type: none"> (一社)シェアリングエコノミー協会 (株)クラウドワークス 	みのぐち めぐみ 袁口 恵美	 <ul style="list-style-type: none"> ランサーズ(株) (株)ガイアックス (一社)シェアリングエコノミー協会
かとう りょう 加藤 遼	 <ul style="list-style-type: none"> (株)パソナ (株)VISIT東北 	もりと ゆういち 森戸 裕一	 <ul style="list-style-type: none"> (一社)日本中小企業情報化支援協議会 ナレッジネットワーク(株)
さべつとう たかし 佐別当 隆志	 <ul style="list-style-type: none"> (一社)シェアリングエコノミー協会 (株)ガイアックス 		

(エ) シェアリングシティ

業界での自主的な取組として、(一社)シェアリングエコノミー協会は、2017年11月、シェアリングエコノミーを活用し地域課題解決に取り組む都市(「シェアリングシ

² シェア・ニッポン企業派遣プログラム～シェアリングエコノミー伝道師企業等への派遣～
<https://cio.go.jp/share-eco-evangelist-haken2/>

ティ)を15自治体認定した(図13)。認定要件としては、①協会会員企業のシェアサービスを2つ以上導入していること、②導入したシェアサービスの普及促進に向けた自治体主導による広報PRを実行していること、の二つを満たすこととしている。



図13 シェアリングシティ認定都市

(4) 我が国モデルの国際展開

2017年に、フランスやカナダを中心に、シェアリングエコノミーの国際標準の基盤となる国際ワークショップ協定(IWA)策定のため、シェアリングエコノミーのワークショップが開催され、世界8か国の関係者が意見交換を行った。我が国からは、シェアリングエコノミー・モデルガイドラインを国際標準として提案すべく、経済産業省や内閣官房、民間事業者が出席し、当該モデルガイドラインを含む取組について発表し、各国からの評価を集めた。その後、2017年9月に、IWA-27:2017³が発行され、その後も太平洋地域標準会議(PASC)、北東アジア標準協力フォーラム(NEAS Forum)及び欧州主要標準化機関との意見交換を通じて国際標準に向けた連携を図ってきた。

こうした国内外での取組の成果が実り、カナダ、フランス、ドイツ、韓国、シンガポール等から積極的な賛同を獲得し、日本提案によって、ISOで新たな技術委員会(「シェアリングエコノミー」に係る技術委員会)の設立が2019年1月3日に承認された⁴。

この技術委員会では、シェアリングエコノミーに係る国際標準化の議論が行われ、日本としては、国際議長及び幹事を輩出して国際規格開発を主導していくとともに、経済産業省と、(一財)日本規格協会(JSA)が、(一社)シェアリングエコノミー協会等の協力のもと、国内審議団体として国際標準化活動の中核を担って進めていくこととされている。

2019年6月に本技術委員会の第1回国際会議が日本で開催され、国際規格開発が本格的に始まる予定となっている。

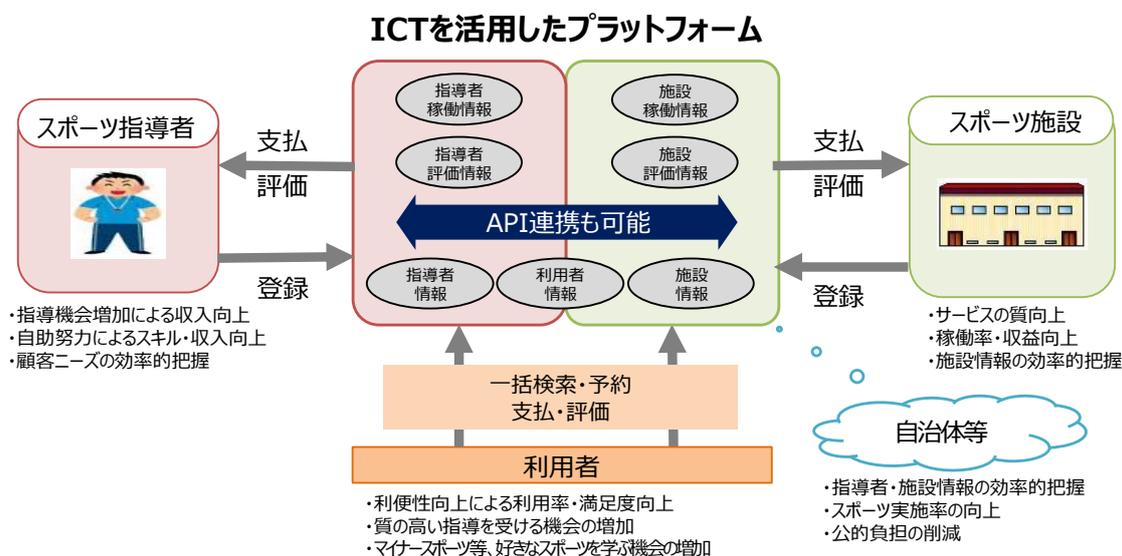
³ IWA-27:2017 Guiding principles and framework for the sharing economy

⁴ 経済産業省プレスリリース <https://www.meti.go.jp/press/2018/01/20190107001/20190107001.html>

(5) 産業政策、消費者政策、環境政策との連携

(ア) 地域の指導者を主体としたスポーツエコシステム構築推進事業

スポーツ庁は、成長戦略に掲げるスポーツの成長産業化を実現するため、シェアリングエコノミーを活用し、全国各地域が有するスポーツ指導者やスポーツ施設等を見える化するとともに利用者の利便性向上を通じて最大限活用し、スポーツ指導者や施設等の収益の向上を図り、スポーツ環境の充実、スポーツ人口の拡大につなげる自律的好循環（スポーツエコシステム）の創出に向けて取り組んでいる（図 14）。2018 年度はシェアリングエコノミー促進に向けたスポーツ分野特有の課題とその解決の方向性を「スポーツ指導スキル及びスペースのシェアリングエコノミー導入に向けた調査報告書（2019 年 1 月）」として整理するとともに、先進モデル形成支援として、Now Do(株)×東京都清瀬市、(株)NTTデータ経営研究所・スポーツデータバンク(株)×神戸市の 2 事業を採択し、支援している。



（第 12 回シェアリングエコノミー検討会議 スポーツ庁提出資料より）

図 14 地域の指導者を主体としたスポーツエコシステム

(イ) J-Startup

経済産業省は、トップベンチャーキャピタリスト、アクセラレーター、大企業のイノベーション担当などが、ミッション・独創性・成長性等の観点からディープテック型、プラットフォーム型、SDGs 型のスタートアップ企業を推薦し、外部審査委員会が推薦内容を尊重しつつ審査を行い、厳正なプロセスにより「J-Startup 企業」を選定した。選定された事業者を、官民で集中支援し、成功モデルを創出するプログラムを実施している。

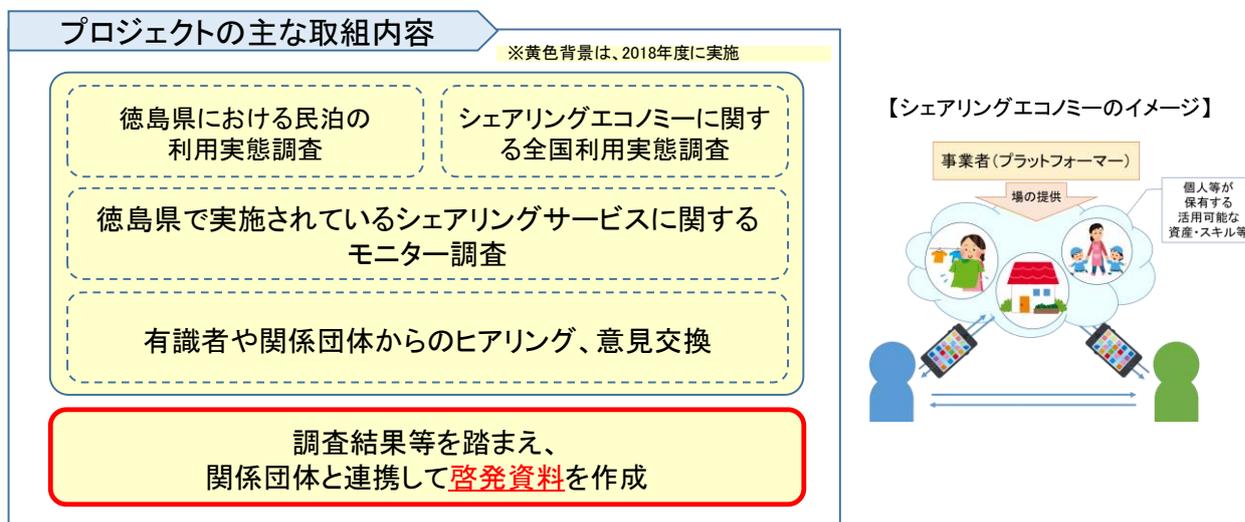
2018 年 6 月に選定された J-Startup92 社の中には、メルカリ、クラウドワークス、

ラクスル、ビザスク等のシェア事業者が選定されている。

(ウ) シェアリングエコノミーに関する実証実験等

消費者庁は、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ため、徳島県において、シェアリングエコノミーに関する実証実験を実施している（図 15）。主な取り組み内容としては、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、有識者や関係団体からのヒアリングや意見交換を行っている。これらの調査等を踏まえ、シェアリングエコノミー利用者が安心して利用できるための啓発資料を作成している（第3章2.（1）参照）。

○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



○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

（第 14 回シェアリングエコノミー検討会議 消費者庁提出資料より）

図 15 シェアリングエコノミーに関する実証実験等

(エ) 地球温暖化対策への活用

環境省は、CO2 削減目標（2030 年度▲26%）の達成に向け、家庭部門は約 4 割という大幅削減が必要との認識のもと、環境大臣をチーム長とする COOL CHOICE 推進チームにおいて、重点 5 分野（省エネ家電、省エネ住宅、エコカー、低炭素物流、ライフスタイル）に関して、経済界等と消費者目線の関係者からなる作業グループを設置した。

ライフスタイル作業グループでは、「シェアリングエコノミーをシェアリングエコロジーへ」をキャッチフレーズに、移動手段のシェア（ムーブシェア）、空間のシェア（クールシェア・ウォームシェア）等を推進している（図 16）。



(第10回シェアリングエコノミー検討会議 環境省提出資料より)

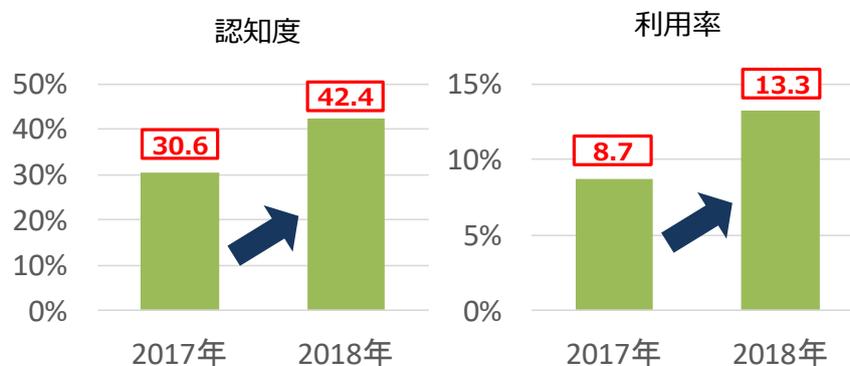
図 16 シェアリングエコロジー取組事例

2. 取組の成果

シェア事業者による積極的なサービス展開や前述したような政府等の取組が相まって、シェアリングエコノミーの普及は一定程度進展を見せている。

(1) サービスの普及

当検討会議における PwC コンサルティング合同会社による発表によると、2017 年と比較し、2018 年については、認知度は 30.6%から 42.4%と、11.8%増加している。また、利用率については 8.7%から 13.3%と、4.6%増加している (図 17)。なお、同調査の自由記述欄を 1 年前と比べたところ、圧倒的に肯定的なコメントが増えているとの分析が当検討会議で示されており、社会への浸透が一定程度進んでいるものと考えられる。



(第11回シェアリングエコノミー検討会議におけるPwCコンサルティング合同会社提出資料から作成)

図 17 シェアリングエコノミーの認知度と利用率

(2) 市場規模の拡大

シェアリングエコノミーの市場規模について、様々な調査が出ているが、総じて成長傾向にあることが示されている。例えば、平成30年度版情報通信白書によると、プラットフォームの売上ベースの算出で、2015年度に約398億円であったものが、2016年度には約503億円まで拡大しており、2021年度には約2倍の約1071億円まで拡大すると予測されている(図18)。



(総務省平成30年版情報通信白書より抜粋)

※本調査におけるシェアリングエコノミーでは、音楽や映像のような著作物は共有物の対象としていない。また、市場規模は、サービス提供者のマッチング手数料や販売手数料、月会費、その他サービス収入などの売上ベースで算出している。

(出典)(株)矢野経済研究所「シェアリングエコノミー(共有経済)市場に関する調査(2017年)」

図18 シェアリングエコノミーの市場規模

(3) 市場規模の測定

これまで明らかになっていなかった全体の市場規模についても、2018年7月に内閣府経済社会総合研究所において試算が行われた。この調査によると、2016年のシェアリング・エコノミーの生産額規模は約4,700億円～5,250億円程度との結果が公表されている(図19)。

- 各分野ごとの生産額の規模を試算した上で、2.2で検討した3つの領域を踏まえつつ規模を整理。全体の生産額規模は約4,700億円～5,250億円程度。
- 「②SNAの生産の境界内ではあるが、捕捉できていないと考えられるもの」の規模は950億円～1,350億円程度。

シェアの分野	生産額規模 (2016年)			総額
	「①SNAの生産の境界外となるもの」	「②SNAの生産の境界内ではあるが、捕捉できていないと考えられるもの」	「③SNAの生産の境界内であって、現状捕捉されていると考えられるもの」	
中古品販売 CtoCの金融取引等	—	CtoCの実物取引等	仲介手数料、持ち家帰属家賃(民泊分)等	
スペース	—	700億円～1,000億円程度	700億円～800億円程度	1,400億円～1,800億円程度
モノ	2,700億円～2,750億円程度 ^{注3)}	150億円程度	100億円～150億円程度	3,000億円程度
スキル・時間	—	100億円～200億円程度	50億円程度	150億円～250億円程度
カネ	— (550億円～600億円程度 ^{注4)})	—	150億円～200億円程度	150億円～200億円程度 (+カネのシェア①が550億円～600億円程度 ^{注4)})
合計	2,700億円～2,750億円程度 (+カネのシェア①が550億円～600億円 ^{注4)})	950億円～1,350億円程度	1,000億円～1,200億円程度	4,700億円～5,250億円程度 (+カネのシェア①が550億円～600億円程度 ^{注4)})

注1) 現時点で利用可能な情報を用い一定の前提に基づいて試算した結果であり、幅を持って見る必要がある。

注2) 移動のシェア(ライドシェア)については、道路運送法上の白タク規制などの規制を踏まえ、我が国における経済活動は極めて小規模と考えられるため、今回の推計からは除外した。

注3) モノ①の生産額規模は、総額の3,000億円程度から②及び③を差し引いている。

注4) カネのシェアのうちC to Cの資金の取引に関してはSNA上の生産に当たらず金融取引となるため、参考値とし、合計からも除外している。

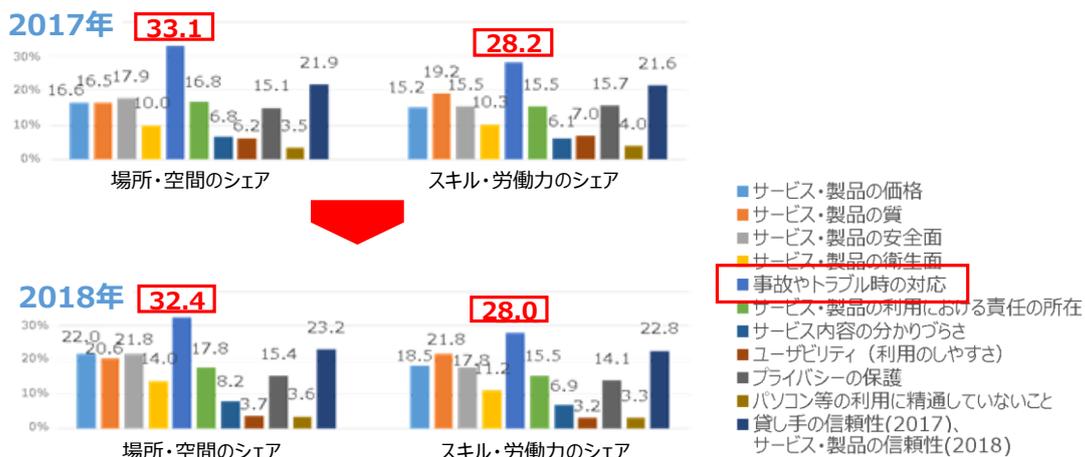
(第10回シェアリングエコノミー検討会議 内閣府提出資料より)

図19 シェアリング・エコノミーの生産額の試算(2016年)

3. シェアリングエコノミーを取り巻く状況について

(1) 認知度の向上は進むものの、依然として高止まる利用者の不安感

前述のとおり、シェアリングエコノミーのサービスの認知度や利用率は増えつつあるものの、他方、サービスを利用する場合の懸念事項として「事故やトラブル時の対応」が30%前後で高止まりしており、安全性・信頼性への不安が払しょくできていないという状況が続いている（図20）。



(第11回シェアリングエコノミー検討会議におけるPwCコンサルティング合同会社提出資料から作成)

図20 シェアリングエコノミーを利用する際の懸念事項

(2) シェアリングエコノミーの多様な価値への注目

近年、ICTの普及・進展などにより、クラウドソーシング、副業・兼業などの「新しい働き方」が拡大してきており、すき間時間などを有効活用することができるシェアリングエコノミーの活用が注目されている。また、前述のとおり、全国15の自治体が、シェアリングエコノミーシティ宣言を行い、シェアリングエコノミー協会と連携協定を締結するなど、行政経営にシェアリングエコノミーを取り込む動きが拡大している。さらに、安倍総理大臣は、2018年9月付英国フィナンシャルタイムズ紙に「シェアリング・エコノミーへの投資は、経済成長を確実なものとし、温室効果ガスの排出を大幅に削減」と寄稿するなど、シェアリングエコノミーのもつ多様な価値が注目されている。

(3) プラットフォーマーの負うべき責任に対する議論の高まり

近年、一定の要件のもとに「プラットフォーム」を切り出し、これに対して法的な規律を設けようという国際的な動きがある。

例えば、EUでは、電子商取引の急激な進展により、従来の規制の枠組みでは消費者保

護を十分に実現することが難しくなってきたことなどを受け、「消費者のためのニューディール」を2018年4月に公表した。また、プラットフォームの公正性・透明性を確保する観点から、検索ランキングを決定する主要パラメータや、オンライン仲介サービスの有するデータへのアクセス条件等の情報開示等の義務を課す「オンライン仲介サービスのビジネス・ユーザーを対象とする公正性・透明性の促進に関する規則案」も同月に公表されている。

(ア) 消費者のためのニューディール

2018年4月、EU域内の消費者の保護強化のためのEU指令の見直し（消費者のためのニューディール（New Deal for Consumers））パッケージを欧州委員会が提案した。この中では、オンラインマーケットプレイスに対し、消費者へ一定の情報提供をすること等の義務を課している。

（消費者ニューディールによる消費者権利指令への追加条項）

- ・ 6a条：「消費者がオンラインマーケットプレイス⁵で遠隔契約またはこれに準ずるオファーに拘束される前に、オンラインマーケットプレイスは追加的に以下の情報を提供するものとする」：
 - オンライン市場における検索クエリの結果として消費者に提示されるオファーのランキングを決定する主なパラメータ
 - 商品、サービスまたはデジタルコンテンツを提供する第三者が、オンラインマーケットプレイスへの当該第三者の宣言に基づき、取引者（プロ）であるか否か
 - EU消費者法に基づく消費者の権利が締結される契約に適用されるか否か
 - EU消費者法に基づく消費者の権利に責任を負う取引者の明確化

(イ) オンライン仲介サービスのビジネスユーザーのための公平性と透明性の促進に関する規則（案）

本提案は、オンライン仲介サービス（online intermediation services）を利用する中小企業や業者のための、公正で透明性のある、予見可能なビジネス環境確保が目的である。2019年2月13日に、本提案が欧州議会、欧州理事会、欧州委員会で暫定合意された。

（オンライン仲介サービス事業者の義務（5～7条はユーザー企業との契約条件への記載））

- ・ 3条：契約条件の明確・明瞭性と変更15日前の通知

⁵ 「消費者のためのニューディール」パッケージにおいて、「オンラインマーケットプレイス」とは、消費者がオンラインマーケットプレイスのオンラインインターフェース上で取引者および消費者とオンライン契約を結ぶことを可能にするサービス提供者と定義されている。

- ・ 4 条：サービス停止・終了時の理由の通知
- ・ 5 条：ランキング付けの主要パラメータと理由の明示
- ・ 6 条：PF 自身が PF 上で商品やサービスを提供する場合の差別的取扱の明示
- ・ 7 条：媒介サービスが保有するデータへのアクセス可否と条件の明示
- ・ 8 条：MFN 条項の理由の明示と一般公表
- ・ 検索エンジンサービスの義務：主要パラメータと理由の一般公表（8 条）
- ・ 内部紛争処理体制整備、中立仲裁機関利用、業界団体等による集団訴訟
- ・ 上記の具体的遵守方法を定める行動規範の策定

同時に、欧州委員会決定により関連分野の専門家 15 名からなる「オンライン・プラットフォーム経済監視委員会（Observatory on the Online Platform Economy）」が設立された。

我が国においても、2018 年 12 月に経済産業省、公正取引委員会及び総務省により、メガプラットフォーマーを巡る取引環境を中心として、「プラットフォーマー型ビジネスの台頭に対応したルール整備の基本原則」が策定された。こうしたメガプラットフォーマーに関するルール整備と、成長途上にあるシェア事業者のようなプラットフォーマーに関するルール整備とを全く同列に議論することは適当でないが、こうした動きを背景に活発化してきたプラットフォーマーが負うべき社会的責任等に関する議論については注目を要する。

第3章 シェアリングエコノミーの推進方策

前章までにまとめたとおり、2016年11月の中間報告書公表から2年半が経過する中で、官民の連携により様々な取組が行われ、一定の成果を積み重ねてきた。また、シェアリングエコノミーの多様な価値にも注目され、我が国が主導する国際的な取組も始まっている。

しかし、利用者の不安感依然として高止まり、シェアリングエコノミーを十分に社会へ浸透させるためには、更なる取組が必要となっている。

シェアリングエコノミーが社会に十分に浸透し、個人が場所や時間にとらわれることなく活躍し、遊休化している資産を有意義に活性化させることで、生産額等の指標だけでは表せない豊かさを実感できる社会の実現を目指す。

このため、前章までの現状と課題を踏まえ、シェアリングエコノミーの推進方策を以下のとおり取りまとめる。

ターゲット

- ① 高止まる提供者・利用者の不安感の解消
- ② 社会課題の解決や新価値の創造
- ③ グローバルでの新市場の創出

解決アプローチ

- ・ 引き続き、「シェアリングエコノミー推進プログラム」に沿った取組を継続する。
- ・ 加えて、主要ステークホルダーである「プラットフォーマー（シェア事業者）」「提供者」「利用者」及びそれを取り巻く「社会」の間で均衡のとれた役割分担を行いつつ、それぞれの主体が、利用者の不安感の払しょくに向けた取組を強化する。(図21)

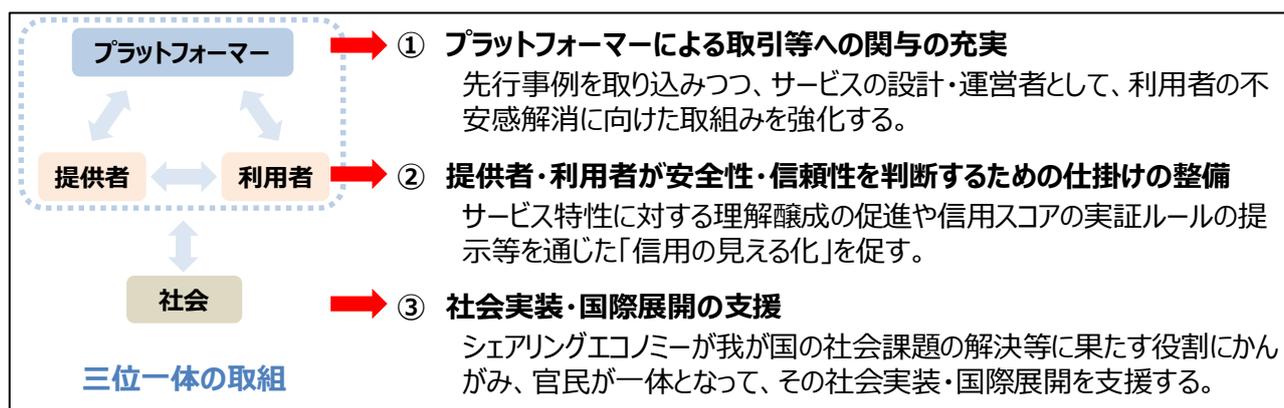


図 21 シェアリングエコノミーの推進に向けた三位一体の取組

1. プラットフォーマーによる取引等への関与の充実

プラットフォームは、取引の場そのものを設計し運営管理する存在であり、単なる「場貸し」のみならず、サービスの安全性・信頼性の確保のため一層の役割を果たすことが期待されている。

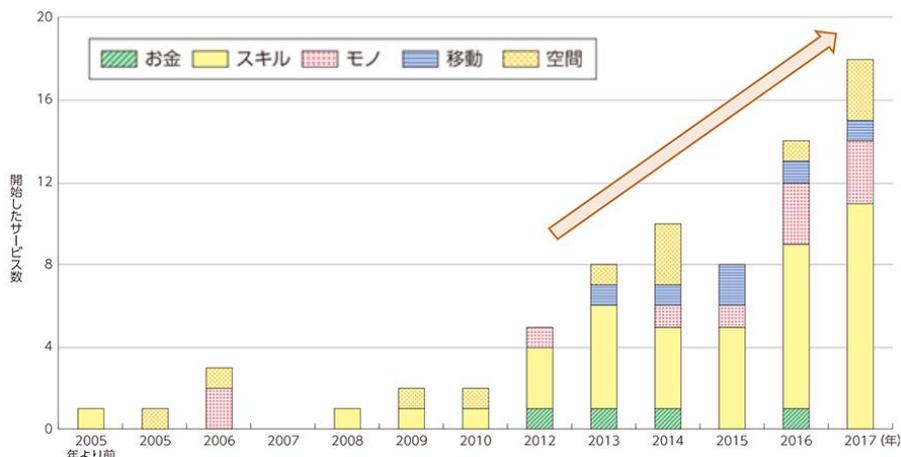
こうした観点から、いわゆるメガプラットフォームに対するルール整備のあり方について議論がされているが、我が国のシェアリングエコノミーのプラットフォーム（シェア事業者）については、2012年以降にサービスをスタートしたものがその多くを占め、いまだ黎明期の段階にあることから、こうした議論とは一線を画した十分な配慮が必要である（図22）。

このため、シェア事業者に対しては、過度な負担によりその萎縮を招くことがないように、先行する業界の取組や海外動向を参照しつつ、民間による自主的ルールの策定を促す現行の仕組みをアップデートすることにより、安全性・信頼性の確保を図ることを基本としていく。

もとより、シェア事業者であっても、その設計・運営する場が、何らかの操作性や不透明性を伴うことは本質的に避けられない。このため、アップデートに際しては、公正性や透明性の向上に資する打ち手も採られるべきであり、このことは、利用者の不安感を払しょくし、最終的にはサービスの質の向上、企業の信頼性向上に貢献するものと考えられる。ただし、この場合においても、打ち手の内容や強度について、その規模に応じた考慮を要することは論を待たない。

なお、今般の検討においては、プラットフォームの責任のみならず、提供者・利用者の行動変容や官民が連携してサービスの社会実装を進めることとしており、負担のバランスを考慮して取りまとめを行っている。

今後も広い範囲での社会的影響を考慮し、その影響を検討にフィードバックした上で、適宜モデルガイドラインへの反映を検討していくこととする。



(出典：総務省 平成 30 年版情報通信白書)

※2018年2月28日時点のシェアリングエコノミー協会のシェア会員90社について、シェアリングサービス開始時期とシェアの対象を整理。シェアの対象やサービス開始時期が不明なサービスや、シェアリング事業者を対象にしたサービスは除いている。

図 22 サービス数の推移

(1) プラットフォームサービスの公正性・透明性の確保

背景

- プラットフォーマーは、取引の場の運営管理者であり、そこで提供されるサービスの公正性を確保することや、その質や取引条件等について、利用規約等の形でできる限りわかりやすく、正しく伝えることが必要である⁶。
- 規約として明示されていない検索結果の表示順やランキングを決定するアルゴリズムの変更等についても同様のことが言える。一方で、これらは、プラットフォームにとって企業秘密に当たるものも多く、透明化すると悪意を持った利用者に逆用されることで却って他の利用者の利益を害するおそれもあることから、その取扱いについて慎重な配慮がなされるべきである。
- なお、欧州においては、取引の公正性・透明性を高める観点から、プラットフォームに対して、利用者の保護の充実を求める規則案（「消費者のためのニューディール」、「オンライン仲介サービスのビジネス・ユーザーのための公正性および透明性に関する規則案」など）が公表されている。（第2章3.（3）参照）

主な意見

- プラットフォームの制限の本質は規約ではなく規約に書かれていないアーキテクチャである。検索アルゴリズムの変更など、アーキテクチャの変更で利用者に重要な影響があるものについて通知をするかどうかの検討が必要。（増島構成員）
- 利用規約などの重要事項に係る変更について、新たに全員の同意を得ることまで求めるのはいきすぎではないか。（関構成員）
- 重要事項であれば事前通知と同意の取得は当然必要である。重要事項について新たに同意を得なかったら利用規約が無効になることもある。（森構成員）
- アルゴリズムについては、「手の内情報」であるというより営業秘密であるので保護が必要ではないか。（関構成員）
- 中小プラットフォームが手の内を開示することについては十分配慮が必要である。（重松構成員）
- 対象範囲を中小に限定する必要はないが、世の中の議論はメガを念頭においた議論が多いので、引きずられて中小・スタートアップに過大な負担をかけないように注意する必要がある。（成原構成員）
- いかに適切な情報を関係者に出していくかという事は、提供者保護の観点でも重要である。EU で求められているのは、知的財産に影響がない範囲での公開。例えばおすすりめランキングで表示されているのは、お金を払っているからなのか、それと

⁶ 供給者が「個人」であるという CtoC 取引の特殊性から、需要者（買い手）保護が必要と考えられるが、市場提供者であり、安全安心な取引環境を整備するインセンティブを構造的に有するプラットフォームに一定程度の社会的責任・公正性を期待することに合理性がある。（「Connected Industries における共通商取引ルール小検討委員会中間整理」 - H30.12 経済産業省）

もほかの理由なのかを説明しましょうという程度。なのでたいしてコストがかかるわけでない。また、例えば消費者ニューディールのインパクトアセスメントの中でも、こうした透明性を確保したほうがユーザの購買意欲が上がるというエビデンスがある。プラットフォームの成長のためにも価値がある取組である。(生貝構成員)

- アルゴリズムの公正性については、海外ではすでにビジネスとして認証しているところがある⁷。そういった動きはいずれ日本にも入ってくるだろう。(坂下構成員)
- AIの透明性、説明責任の議論が行われる中でも、アルゴリズムの内容ではなくその基本となる思想や考え方を消費者に示していくことが重要とされている⁸。(成原構成員)

アクション

- プラットフォーマーに過度な負担をかけることのないように配慮しつつ、プラットフォーム利用者への適切な情報提供を促すため、モデルガイドラインに以下の記載を追加し、認証制度への反映を促す。
 - ✓ (新規) イー〇 重要事項に係る変更
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。
 - ✓ (新規) イー〇 プラットフォーム機能、サービスに係る情報提供
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。
 - ✓ (新規) オー〇 プラットフォームサービスの停止・終了
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用者に通知を行うこと。

<補足>

- プラットフォーム利用者への影響が少ない軽微な利用規約の変更については、明示的な合意を得なくても、十分な事前の告知等をもって合意を得たものとみなすことができる場合もある⁹。再同意の取得が求められる事項としては、個人情報やデータ

⁷ アメリカのコンサルティング会社 (ORCAA) では、ビジネスが公平であることを証明するために、アルゴリズムの正確性、偏り、一貫性、透明性、公正性、適時性を監査し、認証を付与している。

<http://www.oneilrisk.com/>

⁸ AI利活用に関する議論において、アルゴリズムによる不当な差別を行わないことやAIの判断結果についての説明可能性などに留意し、関係者へのアカウントビリティを果たすよう努めることが示されている。総務省情報通信政策研究所は「AIネットワーク社会推進会議 報告書 2018」の中で、10の「AI利活用原則案」を示している。①適正利用の原則／②適正学習の原則／③連携の原則／④安全の原則／⑤セキュリティの原則／⑥プライバシーの原則／⑦尊厳・自律の原則／⑧公平性の原則／⑨透明性の原則／⑩アカウントビリティの原則

この中で⑦～⑩は主に信頼の醸成に関係するとしている。

⁹ 例えば、i) 変更が一般の利用者に合理的に予測可能な範囲内であるか否か、ii) 変更が一般の利用者に影響を及ぼす程度、iii) 法令の変更への対応、悪意の利用者による不正やトラブルへの対応、条項・文言の整理など、一般の利用者であれば当然同意するであろう内容であるか否か、iv) 変更がサービスの改良や新サ

利用範囲の拡大¹⁰、プラットフォーム利用料の増額など、利用者の不利益になりうる変更を行う場合が想定される。

(2) プラットフォーマーによる提供者の保護・育成

背景

- シェアリングエコノミーの安全性・信頼性を高めていくために、利用者に対し直接サービスを提供する立場にある提供者の保護・育成などについて、プラットフォームがより一層の関与をしていくことへの期待が強まっている。
- 例えば、提供者の収入の不安定さ、社会的立場の弱さ、スキルアップや教育の機会が得られないといった課題¹¹に対して、これまで雇用関係にある企業が担っていた働き手の社会保障や人材育成などについて、プラットフォームによる取組の充実も必要といった見解も他の検討会で示されている¹²。
- 先行するプラットフォームにおいては、提供者が病気等で働けない場合の収入のサポート制度や、サービスの品質の向上のための研修やスキルの認証などを実施し、提供者の保護・育成を図っている。

主な意見

- プラットフォーマーが提供する研修プログラムが、仕事を教えるだけではなく、この講座が終わったらどのくらい稼ぎたいのかとか、どんな自分を想像するかというようなモチベーションをアップするような講座になっていた。それにより、収入0円だった埋もれていた人材が稼げる人材に生まれ変わり、子育て中の方にも余裕が生まれるようになる。(千葉県南房総市)
- 個人ワーカーにとって、レファレンスあるいは免許証のような認められた証拠があれば、62%報酬が伸びるというデータが既にある。(クラウドワークス)
- ゲストとホストの意識レベルを上げる必要があるが、そもそも何を参照すればいいのかわからないということがあり、シェアワーカーにヒアリングをして事例などを取りまとめた。協会内の研修などに活用していきたい。(シェアワーカー加藤氏)

サービスの提供など利用者にもメリットのあるものであるか否か、といった点は、サイト利用規約の変更への黙示の同意の成否を認定するにあたり考慮される可能性がある。(電子商取引及び情報財取引等に関する準則(H29.6-経済産業省))

¹⁰ 情報信託機能のモデル約款においては、「個人情報の取得・提供などに関する約款内容に重要事項に変更がある場合には、事前通知を行うこと、同意を得ること」とされている(情報信託機能の認定に係る指針ver1.0(H30.6総務省・経済産業省))

¹¹ フリーランス白書2019のアンケートによると、フリーランスを続ける上での障壁として、1位：収入の不安定さ(60.9%)、2位：経理作業等の煩雑さ(36.8%)、3位：社会的信用獲得の難しさ(34.3%)となっている。

¹² 「雇用関係によらない働き方」に関する研究会報告書(H29.3-経済産業省)において、プラットフォームは、働き手の契約条件の適正化やスキルの向上に寄与している側面もあり、その機能の拡充は、「雇用関係によらない働き方」が確立した選択肢となるために重要であるとしている。

- 海外ではシェアワーカーが搾取される立場となっているという指摘もある。保護するという観点は重要である。(持丸構成員)

アクション

- モデルガイドラインに以下の記載を追加し、認証制度への反映を促す。
 - ✓ (新規) オー〇 提供者の生活の安全の確保
傷病時の所得補償保険を紹介するなど提供者の生活の安全を確保するためのメニューを用意すること。
 - ✓ (新規) アー〇 スキルアップ機会の確保 ※安全性のみ
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供すること。

<補足>

- スキルアップ機会の確保とは、対面による研修に限らず、国や自治体が行う研修の周知や、ホームページ等で関連するノウハウの共有を行うなども含まれる。

(3) プラットフォーマーによる法令遵守の確保

背景

- シェアリングエコノミーの違法事例は、普段法制度に馴染みの薄い個人により、意図せず(不注意に)行われていることが多いと考えられ、その抑止のためには、相談窓口による受動的な対応だけではなく、メールによる告知など能動的な啓発や注意喚起が重要になる。
- 先行するプラットフォームにおいては、納税の申告を提供者に対し促すことやAIを活用して違法な出品を検知するなどの取組を実施している。

主な意見

- 仲介業者、プラットフォームが効率よく法令遵守を実施していく仕組みが必要ではないか。現状、観光庁、自治体と協力してすべての物件の合法性を確認しているが、テクノロジーを活用することで、円滑かつ短期間で適法なものの確認ができるのではないか。(Airbnb)
- 個人間取引だったら、件数、商品カテゴリー、金額というのはプラットフォーム側で把握できるので、これは特商法の適用がありますよねとか、伝えるというのはアイデアとしていいと思う(森構成員)

アクション

- モデルガイドラインに以下の記載を追加し、認証制度への反映を促す。

- ✓ (新規) オー○ 違法事例の周知
違法行為等については、広く情報提供、注意喚起を行うとともに、その内容を FAQ に反映するなど、再発防止に努めること。
- ✓ (新規) オー○ 違法行為の抑止
類型的な違法行為については、関係しそうな提供者・利用者に対し、メールで注意喚起を行うなど、これを抑止するための取組を能動的に行うこと。(例：一定の売上額を超える提供者に対して、確定申告を行うことを促すなど)
- 納税申告の要否や事業者性などを利用者・提供者が判定するための前提として、マイページなどで本人に対し取引状況を開示することについて、先行プラットフォームの取組状況の把握を行う。

<補足>

- 類型的な違法行為の例としては、確定申告漏れ、取引相手の個人情報の不適切な取扱い、現金などの出品、余った薬の転売（薬機法違反）等があげられる。関連する法令をわかりやすく掲載するなどの工夫を行い、未然に防止するとともに、発生した場合は違法行為を行ったものについてはただ削除を要請するだけではなく、その理由をわかりやすく伝えることが再発防止にもつながると考えられる。
- 利用者自身による納税申告の要否の把握等のため、利用者が自らの取引状況を把握する仕組みについては、仮想通貨協会の取組を参考にしつつ、業界と関係省庁の間で現状の把握を進めていくべきである。

(4) プラットフォーマーの紛争解決機能の強化

背景

- 事故・トラブル時の対応への利用者・提供者の不安感を低減するため、紛争解決等の局面でプラットフォームの関与の強化を期待する声が強い。
- 先行するプラットフォームでは、相談受付にとどまらず、弁護士を含めた仲裁センターを設けるなど取引に伴う事故・トラブルに対して積極的に関与している。
- なお、EU 等においては、少額、多数かつ隔地間の取引の紛争を効率的に解決するため、オンライン事業者に対して、ODR (Online Dispute Resolution) プラットフォームへのリンクが義務付けられている¹³¹⁴。

¹³ 2013 年に採択された ODR 規則及び 2015 年に採択された消費者 ODR 実施規則に基づき、欧州委員会は、2016 年 2 月、EU 域内の越境取引を念頭に置いた ODR プラットフォームを開設し、運用を開始した。

¹⁴ オンライン紛争解決 (ODR) には決まった定義はなく、「オンラインで行う相談や苦情処理」まで含め、ODR を広義に捉える考え方もあれば、ADR 法 (裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律 (平成 16 年法律第 151 号)) 第 2 条 1 項の定義にある「紛争の当事者双方からの依頼を受け」「和解の仲介を行う」という要素、つまり第三者性を重視する考え方もある。

主な意見

- プラットフォームの中に ODR の仕組みを作ることで、外部に相談するよりも、トラブルに直面した利用者のストレスや不安感は解消するのでは。また、プラットフォームごとの行為規範を ODR の判断基準としたり、決済と連携することで事実上の執行力を持たせることができる。実証として、国で各社共通で利用できるプラットフォームを検討してはどうか。(EC ネットワーク)
- ODR をもう少し促進するためには、敷居を低くして ADR の延長というよりも消費者相談の延長という形のセッティングが浸透しやすいのではないかと。(松岡構成員)
- トラブルの解決事例が蓄積されれば、類型化され、解決の基準が明らかになる。なので具体的には事例を紹介するのが良い。(森構成員)
- サービスごとに様々なトラブルがあるが、類型化できるものはあると思う。事業者間で情報交換を行っており、現場レベルでもやっていきたいと思う。これにより、コストなどを抑えることができれば良い。(重松構成員)
- 契約がいつ成立するとか、こういう場合はこちらが負担するといったことは大体のトラブルの仕切りが利用規約に書かれていることなので、それをユーザーインターフェースとして、FAQ なりトラブルシューティングで解決すべき。利用規約にこう書いてあるとか、利用規約には書いていないけれども、大体こういうものがフェアではないかというものを示すことはできるのではないかと。(森構成員)

アクション

- モデルガイドラインに以下の記載を追加し、認証制度への反映を促す¹⁵。
 - ✓ (下線部を追記) 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。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。
 - ✓ (下線部を追記) 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。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 等にわかりやすく提示すること。
<留意事項>当事者が外部機関での解決を望む場合には、消費生活センター等適切な機関への誘導を行い、外部機関からの情報提供の求め等に対して協力をすること。

¹⁵ 「オンラインプラットフォームにおける取引の在り方に関する専門調査会報告書」(消費者委員会)によると、CtoC 取引であってもプラットフォーム事業者との利用契約が前提となっており、また、消費者による苦情相談の内容は、プラットフォーム事業者に対して救済を求める内容が含まれているため、「事業者に対する消費者からの苦情に係る相談」にあたり、消費生活相談員があっせんを行うことは現行法上可能であるとされている。

- シェアリングエコノミーサービスのリスクやトラブルについて、データを収集し、分析、類型化する取組を行う。これにより、シェアリングエコノミー特有のトラブルについて、定型化し、標準的な解決フローを策定し、相談対応のスマート化を推進する。

<補足>

- 例えば、自己診断、過去の解決事例、利用規約等による一般的な解決策を確認したうえで、提供者又は利用者片方のみでの解決が難しい場合は当事者間で交渉を行い、双方の合意が得られない場合はプラットフォームや第三者による調停・仲裁といった流れが考えられる。(図 23)
- この点、ODR は、少額かつ遠隔地間の取引が多いシェアリングエコノミーの分野においても有効であると考えられる。一方で、その形態によっては、弁護士法 72 条¹⁶との関係で問題が起きる場合がある。
- 米国に本社を置く EC サイトでは、決済システムと連動して事実上の執行力とし、蓄積されたデータとシステムを活用することで年間 6000 万件の紛争の 90%をソフトウェアで処理している例もある¹⁷。

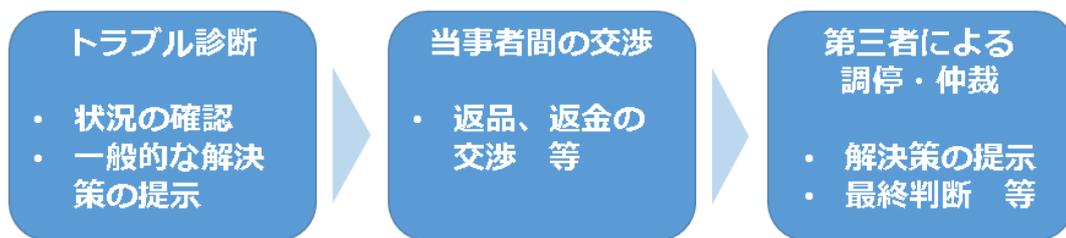


図 23 トラブル解決の流れ (例)

¹⁶ 弁護士法（昭和 24 年法律第 205 号）72 条（非弁護士の法律事務の取扱い等の禁止）

第 72 条 弁護士又は弁護士法人でない者は、報酬を得る目的で訴訟事件、非訟事件及び審査請求、異議申立て、再審査請求等行政庁に対する不服申立事件その他一般の法律事件に関して鑑定、代理、仲裁若しくは和解その他の法律事務を取り扱い、又はこれらの周旋をすることを業とすることができない。ただし、この法律又は他の法律に別段の定めがある場合は、この限りでない。

¹⁷ 当検討会議第 11 回プレゼンテーション（EC ネットワーク）を参照。

【参考】プラットフォームの取組例

- 前述の（１）から（４）に関して、検討会議においてヒアリングを行ったプラットフォームの取組例を、サービスデザインとしてシステムへ組込む取組と、サポート体制の整備など運用による取組に分けて以下に示す（表 3）。

表 3 プラットフォーマーの取組例

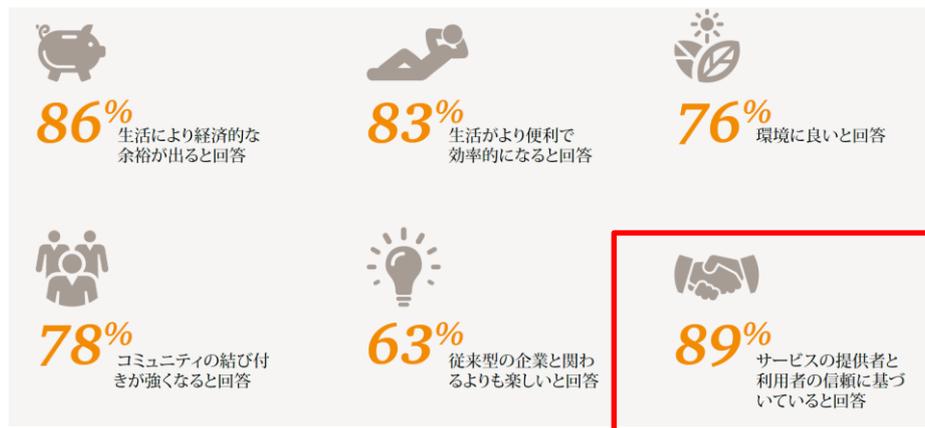
	システムによる措置	運用による措置
公正性・透明性	<ul style="list-style-type: none"> • 悪質アカウントをデータベース化し、再登録防止の仕組みを実装 	（海外における例） <ul style="list-style-type: none"> • ランキングに使う主なパラメータと理由の開示を義務付け（欧州）
保護育成		<ul style="list-style-type: none"> • 地域の支援者を発掘、認定し、研修や活躍の機会を提供 • スキルの実地テストを行い、プラットフォームによるレビューを実施 • 仕事の受注や継続のためのアドバイスをマンツーマンで行うなどのサポートを実施 • プロクラウドワーカーの認証ガイドラインを策定、認証を実施 • 傷病等で業務が行えない場合に対する保険を整備
法令順守	<ul style="list-style-type: none"> • システム上での源泉徴収や支払調書の発行に対応 • 過去事例を分析し、AI等を活用して不正検出・防止の仕組みを実装 • システム内にわかりやすいガイドを設置し、関連法についての理解を促す 	<ul style="list-style-type: none"> • 確定申告セミナーを実施し、法令順守のための情報提供を実施 • 会計事務所と連携した確定申告サポートを実施 • 許認可等の届出のサポート体制を整備 • 違法出品をしたユーザーへの啓蒙・啓発により、再発防止 • 複数のプラットフォームで連携して違反情報等を共有
紛争解決	<ul style="list-style-type: none"> • 弁護士と連携した仲裁センターを設置 （海外における例） <ul style="list-style-type: none"> • ODRプラットフォームへのリンクを義務付け（欧州） • 紛争解決の初期段階において約9割がプログラムで処理（米国） 	<ul style="list-style-type: none"> • 消費者センター相談員に向けた研修を実施 • 知的財産権等を侵害する出品に対して、権利者の手続きを簡略化する「権利者保護プログラム」を提供 • 365日24時間対応のサポート体制を構築

2. 提供者・利用者が安全性・信頼性を判断するための仕掛けの整備

シェアリングエコノミーの安全性や信頼性は、取引の当事者である提供者と利用者が、主体的に考え、自らの責任で判断をしていくことが求められる。（図 24）

他方、このサービスの主たる提供者は個人（アマチュア）であり、このようなサービス形態は多くの国民にとって馴染みが薄い。このため、官民が連携して、シェアリングエコノミーの特徴やトラブル回避の知恵、解決方法などについて分かりやすく示していくことが適当である。

また、提供者・利用者の判断を助ける観点から、多くのプラットフォームにレビューシステムが実装されているが、一定程度の実績がない場合には機能しづらい等の課題があり、これを補完する仕組みの検討を進めていくべきである。



(「シェアリングエコノミー」(PwC コンシューマーインテリジェンスシリーズ) より抜粋)

図 24 米国のシェアリングエコノミーの利用者意識

(1) サービス特性に対する理解醸成の促進

背景

- 提供者・利用者がシェアリングエコノミーの利便を享受するためには、それが従来型のサービスとは異なる特性を持つことを理解しつつ、より注意深く相手やサービスを目利きすることが求められるのではないかと。
- また、意識変容のためには「利用者・提供者としてのあるべき姿」を示すことや、サービスのリスク等を正しく認識させることが必要であるとの意見もあった。
- 消費者庁の検討会においても、個人間取引の拡大に伴い、「消費者同士のトラブル」に係る相談が消費者センターに寄せられるようになっており、「消費者問題」の範囲をこれまでより広く捉える必要があると考えられている¹⁸。

主な意見

- 官民が協力し消費者に対してリスクと身を護る術を伝えることで、ひいては消費者自らがトラブルを回避でき、業界をスケールさせることにつながる。(メルカリ)
- ゲストとホストの意識レベルを上げる必要があるが、そもそも何を参照すればいいのかわからないということがあり、協会個人会員の有志プロジェクトで事例などを収集し、取りまとめた。(シェアワーカー加藤氏)
- 消費者に対するシェアエコの啓蒙こそ、行政とのコラボレーションによって進める

¹⁸ 消費者を、主に個人として事業者との間で契約をする主体と捉えることにとどまらず、消費者基本法の理念に立ち返り、取引の安全等にも配慮しながら、生産－流通－消費のプロセスにおいて「情報の質及び量並びに交渉力等の格差」がある場合などに、これまでより広く消費者の利益を擁護・増進する施策を推進する余地がないのか検討する必要がある。(「第4期消費者基本計画のあり方に関する検討会報告書」 - H31.1 消費者庁)

なお、当該報告書は、第4期消費者基本計画に、現時点において追加すべき視点など配慮すべき重要事項をまとめたものであり、同計画は、有識者の意見を可能な限り尊重して整理された当該報告書も踏まえて策定される予定。

べきトピック。消費者庁とプラットフォーマーがコラボレーションすることによって、消費者庁の信用力のもとでプラットフォーマーがよりよいプラットフォーム構築を進めること、それが消費者にも伝わることでプラットフォーマーがますます繁栄していく、という正の循環を作れるのではないか。(増島構成員)

- 事例もたくさん出てきているので、不安感解消のためにも、シェアエコの利用の利便さ、楽しさなど総合的な情報提供を、シェアリングエコノミー協会などが主導して進めてほしい。(松岡構成員)
- 消費者庁において、消費者教育などを行っている。シェアエコの利用指針を作成・活用し、CtoCの考え方などを普及啓発していきたい。(消費者庁)

アクション

- シェアリングエコノミーのサービスの選び方やトラブルの防止策等について、留意点をわかりやすく示した提供者・利用者向けの指針を策定する。
 - この指針は、関係省庁で共有し、例えば、補助事業を行う際の住民説明用の資料として自治体に提供するなど社会への浸透や消費行動の変容を促す一助とする。
 - また、利用者・提供者に対する理解醸成を効果的に行う観点から、モデルガイドラインに、以下の記載を追加し、認証制度への反映を促す。
- ✓ (下線部を追記) 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。
- 留意事項：共通的な事項について、サービスのトップページ等から消費者庁の示す指針へのリンクを示すことが望ましい。

『シェアリングエコノミーの歩き方』について

消費者庁では、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等の示唆を得て、シェアリングエコノミーの利用時の安全・安心につながるよう、啓発資料を作成することとした(図25)。

<啓発資料のコンセプト>

啓発資料の作成に当たっては、消費者庁が主体となり、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。

<構成案>

- ▶ 第1部 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概念や現在提供されているサービスを、イラストを活用しながら簡潔に説明する。
 - ・ 「空間」「モノ」「スキル」「移動」「お金」の各分野において、具体的なサービス内容を紹介する。

- ▶ 第2部 シェアリングエコノミーの使い方
 - ・ 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する。

- ▶ 第3部 トラブル事例と対処方法
 - ・ 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。

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

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

S

【シェアリングエコノミー協会の認証マーク】

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連絡があることも

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（電話番号の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か案外分からないと、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。
- 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。

（第14回シェアリングエコノミー検討会議 消費者庁提出資料より）

図 25 啓発資料のイメージ

<啓発資料の活用案>

- 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、プラットフォーム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。
- 自治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。

(2) 更なる「信用の見える化」のための仕掛けの検討

背景

- シェアリングエコノミーにとって、取引当事者間の信頼の確保は極めて重要であり、多くのプラットフォーマーがレビューシステムを導入することにより、提供者・利用者が適切な判断を行う一助としている。他方、このシステムは、一定数の評価の蓄積がないと機能しづらいことや、あるプラットフォームで蓄積したレビュー（信用）を他のプラットフォームで利用できないなどの課題も存在する。
- 最近では、一部の国では、これを補う手段として「信用スコア」（従来のような金銭の支払い能力のみならず、年齢、学歴、消費傾向など多様な信用状況をスコア化するサービス）の利用を進める動きがある。
- 中国の「芝麻信用」では、①身元情報、②支払能力、③クレジット履歴、④お金に関する人間関係（仕送りの有無など）、⑤消費行為の傾向の5つの要素を350～950点の範囲でスコア化し、提携企業に提供されており、消費者はこれにより様々な特典を受けることが可能になる。例えば、シェアサイクルの貸し出しの際にデポジットが不要になったり、ビザの取得が容易になったりするほか、特定の金融商品の金利が優遇されるなどのメリットがあるとされている¹⁹。
- わが国においても、金融やECサービス等の分野で一部これに類似した信用スコアサービスを企画・実証する事業者が現れてきており²⁰、今後、普及が進んでいく可能性がある。

主な意見

- プラットフォーマーは、有用だと思う多くの情報を取得して判断している。その中に信用スコアが含まれていることも考えられるので、信用スコアの利用にむやみに制限をかけるべきではない。（関構成員）
- CtoCでは提供側も消費者である。消費者保護という観点では、ある程度ソフトローとしてのルールがしっかりしている必要がある。（森構成員）
- 個人情報保護法で求められていることは、信用スコア等の利用にあたって当然守らなければならない。それ以外の事柄については、議論する余地がある。（安念主査）
- 蓄積したレビューは最大の財産である。消費者側にとっても大変有意義なものである。情報銀行のような仕組みを考えることで、様々なプラットフォーマーでの情報を蓄積できる。本人が中心となったデータの活用を考えるべきではないか。（生貝構成員）
- キャッシュレスが進むほど、信用スコアは進んでいく。基本的にはポジティブに使うのではないかと考えている。既存の決済サービスなどでの評価も組み合わせて

¹⁹ 平成30年12月11日IT総合戦略本部データ流通・活用WGにおける 庄司准教授のプレゼンテーションを参照。

²⁰ 当検討会議第12回プレゼンテーション（yahoo株式会社、一般社団法人フリーランス協会）を参照。

使えればより良い選択、安全安心の取組ができるのではないか。(重松構成員)

- 信用スコアは AI を用いたプロファイリングで行うことが多い。パーソナルデータ + α 研究会でプロファイリングのルールを定め、チェックリストを作っている²¹。
(成原構成員)

アクション

- レビューシステムに対する信頼性を向上させるため、「オンラインレビューに関する国際標準 (ISO20488)」などレビューの透明化に資するグローバルな取決め等について、モデルガイドラインへの反映を図るべく具体的な検討を行う。
- また、今後、我が国において、上記のような信用スコアサービスの実証が進んでいくに際して、それが不適切に利用されることにより、利用者の権利や利益が害されることのないよう、以下のとおり、実証に際しての指針を定める。
- なお、この指針は、現在登場しつつあるサービスを念頭に、シェアリングエコノミー事業者（プラットフォーム）が、信用スコアサービスの実証を進める際に留意すべき事項を試行的に取りまとめたものであり、今後の実証等の進捗等を踏まえ、内容を見直していくことが適当である。

〈シェアリングエコノミー分野における信用スコアの利用に関する指針〉

1. 考え方

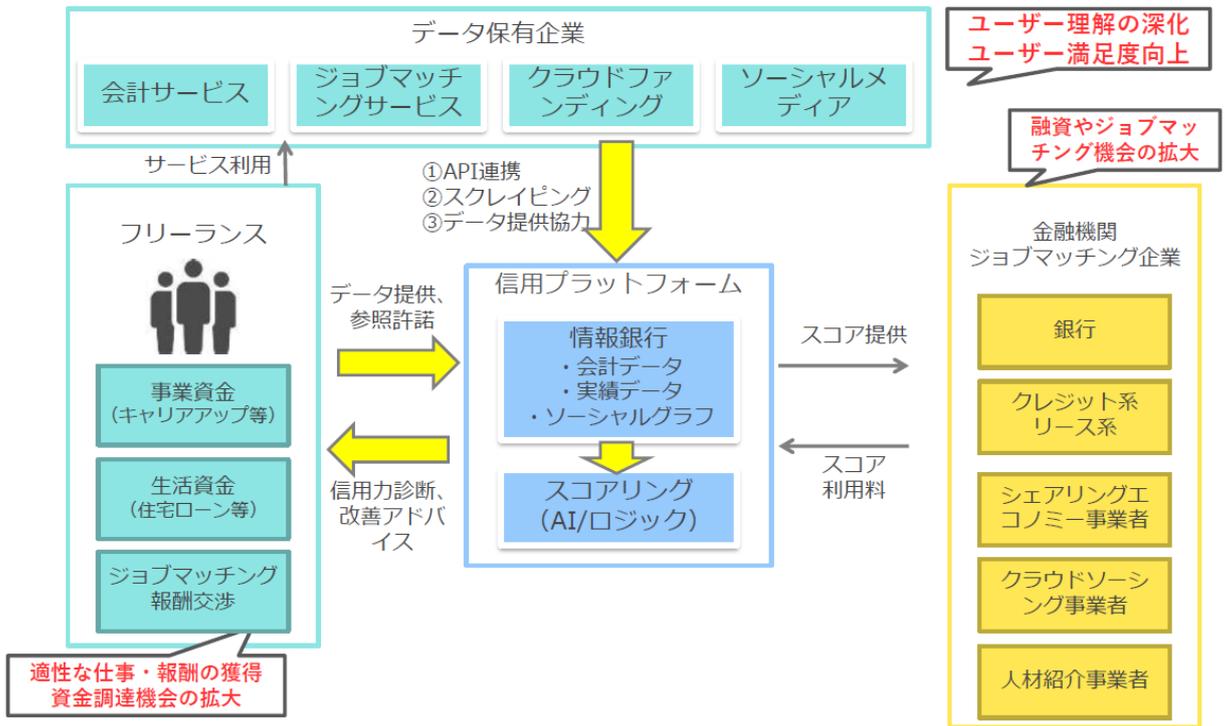
信用スコアサービスにより、利用者は、自らの信用が見える化し、それを様々なサービスで利用することが可能になることから、勤務先を持たないフリーランスの与信や受注機会の拡大など個人の活躍の機会を充実させる可能性を有している。

他方で、その利用方法如何によっては、スコアに迎合する者が増え社会の多様性が損なわれたり、結婚や就職などに利用され、人間の差別や選別を促すことにつながりかねない危険も孕んでいる。

本指針は、シェア事業者が、提供者・利用者間のマッチングを円滑に行うために、他社が提供する信用スコアサービスを利用する際に留意すべき事項を定めることにより、安全・安心とイノベーションの創出の両立を図ろうとするものである。

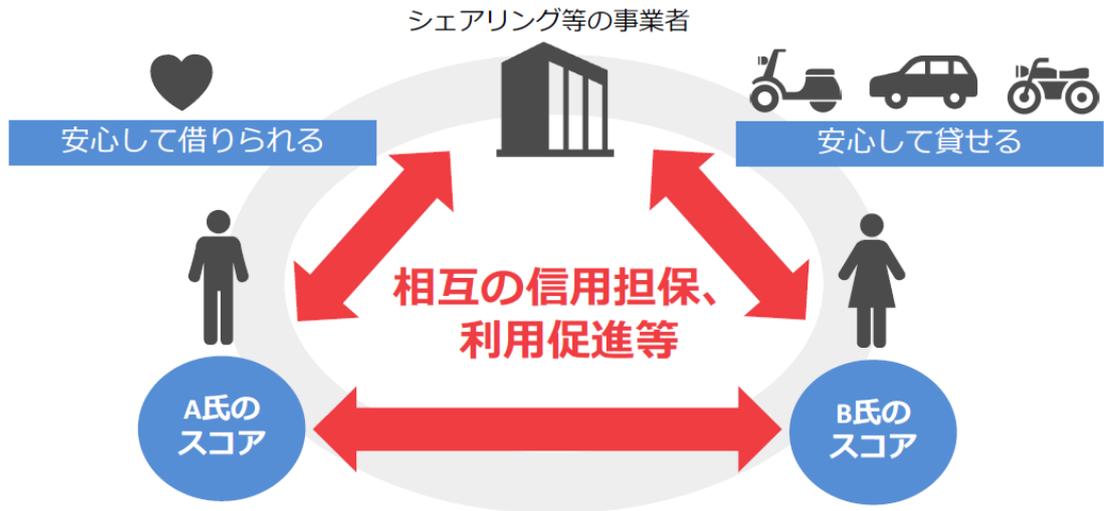
²¹ パーソナルデータ + α 研究会が取りまとめた「プロファイリングに関する提言案」および「プロファイリングに関する提言案付属 中間報告書」 (<https://www.shojihomu-portal.jp/nbl1137pc>)

〈信用スコアのイメージ（例）〉



(第 12 回シェアリングエコノミー検討会議 プロフェッショナル&パラレルキャリアフリーランス協会提出資料より)

図 26 個人の信用力を総合的かつ多面的に評価する仕組み



(第 12 回シェアリングエコノミー検討会議 ヤフー株式会社提出資料より)

図 27 シェアリング領域での「信用スコア」の活用イメージ

2. 留意事項

- ① プラットフォーマーは、マッチングの対象である提供者又は利用者の同意を得ず、信用スコアを利用しないこと。
- ② プラットフォーマーは、信用スコアを利用する場合は、あらかじめその旨を提供者又は利用者へ通知するとともに、利用する信用スコアの概要（例：利用する信用スコアサービスの名称やその作成の際に用いられている指標など）を可能な範囲で明らかにすること。
- ③ 信用スコアを利用しないこと又は信用スコアが一定の水準に達しないことのみを理由に、当該提供者又は利用者に対して、不当に不利益な取扱いを行わないこと。例えば、特典的サービスの付与の際などに用いることが望ましい。
- ④ 個人情報の取扱い、データの更新、セキュリティの確保、スコア提供先への説明などが十分に行われている信用スコアリング事業者の信用スコアを利用すること。
- ⑤ 人間の不当な差別・選別などにつながることがないように、信用スコア作成の際に用いられている指標やその目的について、利用に際して十分に検討すること。

3. 社会実装・国際展開の支援

今後、2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会など大規模イベントが連続して開催される（表4）。シェアリングエコノミーに関心はありつつも利用に二の足を踏む多くの人々の「背中を押す」観点からは、イベント的・非日常的なシーンの方がハードルが低いことから、こうした機会を捉えて、集中的に社会実装を進めていくことが必要である。

あわせて、自治体、企業、個人などのステークホルダーの連携促進により、シェアリングエコノミーが本来持っている価値を最大化し、課題解決や新サービス創造のツールとして定着させていくべきである。

こうして紡ぎあげられた日本発の「安全で質の高い」シェアリングエコノミーの国際標準化を進めることで、我が国の優位性を確保するとともに、関連する新サービス・新市場の創出を戦略的に進める。

表4 当面開催が予定される大規模イベント例

時期	イベント
2019年6月	G20サミット（大阪等）
2019年9月～10月	ラグビーワールドカップ（東京、横浜、大分等）
2020年7月～9月	東京オリンピック・パラリンピック競技大会（東京、千葉等）
2021年5月	ワールドマスターズゲーム2021（滋賀、大阪、徳島等）
2025年5月～11月	大阪・関西万博（大阪）

(1) 都市再生・地方創生を起点とした普及の加速

背景

- シェアリングエコノミーは、地域における様々な社会課題を解決するコストパフォーマンスの高い手段である。また、住民にとって身近な存在である自治体サービスでの普及が進むことは、住民の認知や理解度の拡大の観点からも、有意義である。
- 都市と地方で不足する（余剰する）モノやスキルは異なることから、特性に応じたアプローチが必要であり、特に、人口減少局面にある地方部においては、関係人口の創出や都市や海外からの誘客など、外からの需要を取り込んでいく視点が重要である。
- 政府の調査でも、自治体等による地域における社会課題の解決や経済活性化を行うために活用している事例が着実に蓄積されつつあることが確認されており、とりわけ大規模イベント時での各種サービスの需給ギャップ解消の手段としての活用が広がりを見せつつある。

主な意見

- シェアビジネスは資源を有効に活用することで新たなお金の流れを生む。市の政策「地域内経済循環」の方針にも合致し、すでにある民間ビジネスを上手く活用できたり、民間同士の取り組みを行政が応援するかたちで、労働生産性が向上し、働き方改革にもつながる。このように、シェアリングエコノミーは地方自治体が抱える諸課題を包括的に解決できるツールである。(岐阜県関市)
- 南房総市の地方創生の総合戦略の三本の柱に、安心して子供を産み育てられる環境をつくるということ、若者に魅力のある仕事をつくるということ、新しい人の流れをつくるということ、この3本があって、それにどれもマッチングしたのがクラウドソーシングだった。(千葉県南房総市)
- さまざまな自治体様と連携し、地方の遊休資産を活用していこうということで、関係人口の創出などを目的に取り組んでいる。(スペースマーケット)
- 人口が減っている中で、関係人口的に都心と地方を行ったり来たりする人たちのポテンシャルは高く、クラウドソーシングにおける移住者の働き方や、遊びに行った人たちがさらにシェアサイクルで二次交通があるなど、都心部の人口を地域でシェアするといった考え方はシェアリングエコノミーの次の新しいポテンシャルではないか。(シェアリングエコノミー協会佐別当氏)
- イベント的に体験をする、非日常的に体験をするというのが一番ハードルは低い。また、ずっと使い続けなければいけないという決断は結構重くて、この日だけやってみるとか、そういうようなものが非常にやりやすいということもあるので、都会ならば物のシェア、地方ならばスキルシェアなどをイベント的に体験できるようなきっかけがあるといい。(持丸構成員)

アクション

「まち」「地域」の特性も踏まえつつ、以下のとおり、シェアリングエコノミーの社会実装を推進する。

- 国の実証事業やモデル事業の成果を活用し、地域でのサービスの普及や質の向上に向けた課題の洗い出しを行うとともに、その解決の方向性を明らかにし、形式知としてノウハウ化する。また、このノウハウについては、消費者庁作成の指針（第3章2.（1）参照）と合わせて、活用を図る。
- 当該ノウハウ等を踏まえ、地域の課題解決のためにシェアリングエコノミーの実装を行う自治体等を積極的に支援する。
- 2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会など大規模イベント開催時に発生する各種サービスの需給のミスマッチを解消する手段としてシェアリングエコノミーの認知・活用を促す。

（2）シェアを通じた革新的なサービスの創出と発信

背景

- シェアリングエコノミーは新ビジネス創出などの観点から、経済活性化に貢献する事例が生まれつつある。シェア事業者は年々増加しており、シェア事業者と既存企業との連携も進んでいる。
- 大企業が多角化や付加価値向上の一環として、例えば建設機械のシェアリングや、民泊を念頭に置いた住宅リノベーションのほか、シェアリングエコノミーに特化した損害保険などの関連産業の創出も進んでいる。
- 政府の調査によると、シェアリングエコノミーの市場規模は約5000億円程度(2016年)とされている²²。別の調査では、2016年と比較して2021年には市場規模が2倍となると予測されている²³。
(cf. ドローンの市場規模は約900億円²⁴。)

主な意見

- シェアリングエコノミーは新しい経済の仕組みなので、新しいからこそ、「わからないから不安」という漠然とした不安感を感じる方も多いのではないかと。保険会社としては、新しい経済には新しいリスクが存在すると仮定し、そのリスクの正体を明らかにし、対応できる補償やサービスを開発していきたい。(損保ジャパン日本興亜)
- シェアリングエコノミーでGDPに与える影響として、産業全体が効率化したり、市場が代替したりして生産者余剰が下がる可能性もあるが、消費者余剰、お徳感と

²² 内閣府経済社会総合研究所「シェアリング・エコノミー等新分野の経済活動の計測に関する調査研究」より

²³ 総務省平成30年版情報通信白書より（(出典) (株) 矢野経済研究所「シェアリングエコノミー（共有経済）市場に関する調査（2017年）」（2017年11月15日発表））

²⁴ ドローンビジネス調査報告書2019プレスリリースより

か満足という主観がとても上がっている。シェアリングエコノミーはどちらかというところを拡大させるための手段である。(中村構成員)

- ぜひ国際的に通用する取り組み事例を拾っていただいて、ポジティブでも、ネガティブでも構わないが、社会的影響がどうであったかというものをの中で触れただけだと標準に載せたときに大変参考になる。(持丸構成員)
- 今回 ISO でスタンダードを目指しているシェアリングエコノミープラットフォームのルールというものが、グローバルなルール議論の中で参照されるようになってくる。そして、そのことというのは、まさにグローバルにこれからつくられるプラットフォームのルールのあり方そのものについて、日本からしっかり関与していくことができるといった意味でも、非常に価値のあることである。(生貝構成員)
- 革新的なサービスはどんどん出てくる。日本でも、ユニコーンを通り越すようなサービスが出てこられるように、世界に後れを取らないように、スタートアップと大企業、そして政府が連携しながらやっていければと思う。(重松構成員)

アクション

- 新たなシェアリングエコノミーサービスの創出を支援していくため、スタートアップ企業の支援を積極的に進めていく。
- シェアリングエコノミー事業者と他の事業者との連携を促すため、事業の多角化や付加価値向上の一環としてシェアリングエコノミーの活用を検討している事業者に対し、支援を行う。
- 我が国がイニシアティブを取るシェアリングエコノミーの国際標準化を、政府の後押しのもと強力に進めていく。

(3) 多様な個が躍動できる「新しい働き方」の定着

背景

- ICTの普及・進展などにより、副業・兼業などの「新しい働き方」が拡大している。フリーランス人口は2015年の421万人と比較し、2030年には1.8倍の780万人まで増加するというデータも示されている²⁵。
- シェアリングエコノミーについては、サービスの普及により、当該プラットフォーム上で働く個人（シェアワーカー）が、今後増加することが見込まれる。業界団体（シェアリングエコノミー協会）においても、従来はプラットフォームが会員の中心であったが、2018年に新たに個人ワーカーを会員として受け入れをスタートした。
- 民間事業者の調査によると、シェアリングエコノミーの提供者又は利用者は、そうではない人に比べて幸福度（社会から認められていると感じる度合、生活の安心・

²⁵ 当検討会議第12回プレゼンテーション（プロフェッショナル&パラレルキャリアフリーランス協会）を参照

安全度、生活の順調さ、生活の裕福さ)が、高いというアンケート結果があり、個人の豊かさに寄与しているとの見方もできる²⁶。

- 他方で、雇用労働者であれば得られる社会保障が受けられない事や身分の不安定さなどの労働者保護の観点や、社会的信用の低さ、ロールモデルの不在など、個人ワーカーが抱える課題も顕在化しつつある。

主な意見

- 地域のコミュニティーリーダーとして、自分の地域の活性化、社会課題の解決に何かしら参画をしたいという思い、もしくはまだ御自身のお子様が小さい、まだフルタイムでお仕事はできないけれども、社会復帰をする前のお仕事を希望されている方々が多く登録をしている。(AsMama)
- 各個人のスキルや個性に焦点を当て、その個性を望む依頼者と適切にマッチングされることにより、「すべての人が輝く社会」を実現することが可能になる。(タスカジ)
- シェアワーカーは、自分が働きたいスキルは持っているけれども、働く場所がない、社会的に救うべき優先順位でいくと余り高いとみなされていないので、結局、社会的に放置されやすい人たちなのではないか。(シェアワーカー加藤氏)
- 2020年に向けてどう伸ばしていくか。海外では、CtoCのサービス提供において、人種差別が問題となっている。様々な国籍、言語、障害等によらず、公平にサービスを提供する、ということについても検討が必要である。(生貝構成員)

アクション

- 地域における社会課題解決等を図るため、地域運営組織等の多様な地域主体によるモデル的取組への支援を行い、共助の仕組みとしてシェアリングエコノミーの活用を促進する
- 「移住者」や「アスリート」など、これまで埋もれていた人材が活躍できる機会を創出する取組を実施するとともに、育成が進みつつある各地のシェアワーカーのグループ化・企業化を図る取組を支援する。
- シェアワーカーの信用力を補完するとともに、そのロールモデルを確立するため、一定以上のスキルを習得したと認められるシェアワーカーを認証(可視化)する仕組みについて、検討する。

²⁶ 一般社団法人シェアリングエコノミー協会、株式会社情報通信総合研究所(ICR)共同調査(<https://sharing-economy.jp/ja/news/0409/>)を参照

(4) 認証制度との連携について

背景

- 業界団体による 10 次にわたる認証審査の中においては、いわゆるグレーゾーン案件を中心にどの程度の法適合性を求めるべきかなどについて議論が交わされ、制度や慣行に係る課題などについて、問題提起がなされた。
- ある民間シンクタンク調査によればシェアサービス（スキルシェアに限る）の利用経験のある者の中においても、認証の認知率は4割程度にとどまっており²⁷、認証取得サービスに対するメリットの拡充などを通じ、制度の普及を進めることが必要である。

主な意見

- スタートアップ企業はリソースに限界があるので、我々もバックアップしながら、他社のヒヤリハット事例も共有しながら、業界全体として底上げをしていきたいというところもあって、認証制度をうまく活用していきたい。(シェアリングエコノミー協会)
- 自治体の調達などにおいて認証の取得が義務付けられるようなことがないようにしてほしい。(関構成員)

アクション

- 目下行われているシェアビジネスの動向や認証委員会で問題提起された事項について、認証実施団体を通じ、当検討会等にフィードバックを行い、関係省庁と共有を図るとともに、必要に応じ、モデルガイドラインへの反映やグレーゾーン解消制度等の活用の可能性などについて検討を行う。
- 公共性が高く、安全・安心が求められる事業の実施に際しては、当該事業に関与するプラットフォーマーに対して、認証の取得を促す。また、業界団体は、認証制度の趣旨やメリットについて、丁寧に広報を行い、理解や認知度向上を図る。

²⁷ 第 28 回インターネット消費者取引連絡会（2018.3.22）資料 1 を参照

第4章 加速化に向けた行動計画

当検討会議では、シェアリングエコノミー推進プログラム策定後の状況の変化を踏まえた上で、同プログラムが目指す社会の実現を加速化するための新たな行動計画として「シェアリングエコノミー推進加速化アクションプラン」を提言する。

このアクションプランは、シェアリングエコノミーについて、消費者等の安全を守りつつ、イノベーションと新ビジネス創出を促進する観点から、その普及促進を図ることなどを決定した未来投資戦略2018を踏まえたものであり、その基本的考え方は、向こう3年を見据え、官民が採るべきアクションを体系化することにある。

具体的には、各施策の実施主体、手段、スケジュール、目標などを明確化することにより、シェアリングエコノミーの発展に向けた道筋を示すものであり、本章に盛り込まれた施策については、その検討状況等を勘案しつつ、本年夏頃に策定される次期IT戦略への反映が期待される。

シェアリングエコノミー推進加速化アクションプラン

1. プラットフォーマーによる取引等への関与の充実

＜モデルガイドラインの改定、認証基準のアップデート＞

プラットフォームサービスの透明性の確保を図るとともに提供者の保護・育成、法令順守、紛争解決などについて、プラットフォームの関与を促進する。

今回改訂が行われたモデルガイドラインについて、業界団体への説明を行い、認証基準への反映を促す。第一陣として認証を受けたサービスの更新（2020年5月予定）の際には、アップデート後の基準で審査を行われることを目指す。

平成28年11月に策定した「シェアリングエコノミー推進プログラム」に基づいて、欧州や中国など諸外国の動向を注視しつつ、Society5.0の本格的到来により、規制の枠組みの再構築が検討される際に、消費者等の安全を守りつつ、必要となる備えを行う。

2. 提供者・利用者が安全性・信頼性を判断するための仕掛けの整備

＜シェア社会における利用者像の提示＞

消費者向け指針（「シェアリングエコノミーの歩き方」）について、本報告書公表後、夏頃までに公開されるよう、消費者庁において検討を進める。策定された指針が、プラットフォームやモデル事業等を行う自治体で活用されるよう、内閣官房シェアリング

エコノミー促進室と消費者庁が連携して、普及を進める。

なお、今後も、新たなサービスやトラブル事例などの反映を図りつつ、そのアップデートを行っていく。

<レビューに関する国際標準への準拠>

オンラインレビューに関する国際標準（ISO20488）などレビューの透明化に資するグローバルな取決め等について、次期モデルガイドライン改定の際に反映をさせるべく、調査や検討を行う。

<信用を可視化する仕掛けの検討>

民間事業者等で行われている、シェアリングエコノミー分野における信用スコアの利用実証の状況を内閣官房シェアリングエコノミー促進室においてフォローし、総務省・経済産業省が開催する「情報信託機能の在り方に関する検討会」の議論の状況を踏まえ、今回策定した留意事項の検証やアップデートを行っていく。

3. 社会実装・国際展開の支援

<「まち」や「地域」での普及促進>

内閣官房シェアリングエコノミー促進室、総務省をはじめとした関係省庁が連携し、地域課題の解決にシェアリングエコノミーの活用を図るモデル的取組への支援を引き続き行う。この際、地域運営組織等の多様な地域主体による支援を通じ、共助の仕組みとしてシェアリングエコノミーの活用を進める方策について、総務省において検討を進める。

「世界最先端 IT 国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」において、地域での活用事例を 2020 年度までに 100 事例を創出することとしているが、これを前倒し、本年度中の実現を目指す。

内閣官房シェアリングエコノミー促進室が中心となり、オリンピック・パラリンピック開催自治体等に働きかけを行い、大会開催時に発生する各種サービスの需給のミスマッチを解消する手段としてシェアリングエコノミーの認知・活用を促す。

<日本発新サービスの創出・国際展開>

新たなシェアリングエコノミーサービスの創出を支援していくため、経済産業省が中心となって、そのベンチャー支援施策と連動し、スタートアップ企業の支援を積極的に進めていく。

業界団体と連携して、事業の多角化や付加価値向上の一環としてシェアリングエコノミーの活用を行おうとする事業者に対し、シェアリングエコノミー伝道師の派遣による支援を行う。

我が国主導のシェアリングエコノミーの国際標準化の実現を目指し、本年 6 月に開

催予定の ISO 技術委員会第 1 回総会に向けた準備を官民が一体となって着実に進めていく。

<新しい働き方をする個人の受け皿創出>

東京オリンピック・パラリンピックの開催や国民の健康意識の高まりを受け、スポーツの産業化への期待が高まっている。そこで、シェアリングエコノミーの活用を通じて、これまで働き場が限定されていたアスリートの新たな活躍の機会を創出する方策について、スポーツ庁で検討を進める。

また、各地で育成が進みつつある提供者（シェアワーカー）についてグループ化・企業化を進めることにより、ワーカー相互の研鑽や各ワーカーの強みを活かし受注機会の拡大を図る。こうした「緩やかな起業」の促進を図るべく、内閣官房まち・ひと・しごと創生本部との連携を進める。

4. 具体化に向け、今後検討を深めていく事項

(1) 紛争解決機能のスマート化

シェアリングエコノミー分野においては少額かつ遠隔地取引が多く、早期かつ低コストでの紛争解決機能の充実は、サービスの信頼性向上、ユーザーの満足度向上に寄与することが期待される。

また、利用者による複雑な操作を必要とせず、よりスマートに解決に至るためには、トラブルの特定や解決までの道筋を系統的に示すことが有効である。

データを活用した紛争解決機能の充実のため、シェアリングエコノミー特有のリスクやトラブルについて、民間事業者や業界団体と連携し、事例の収集、分析を行い、その対応について標準的な解決フローを策定する。

(2) 「認証シェアワーカー制度（仮称）」の創設

シェアリングエコノミーの安全性・信頼性の向上には、実際のサービス提供の主体であるシェアワーカーのスキルアップが必須となる。

そこで、シェアワーカーにとっての守るべき事項（例：不当な差別を行わない、個人情報適切に取り扱う等）、求められるスキル（例：適切な値付けができること、プラットフォーム上で相手と適切なコミュニケーションができること）等を示すとともに、これを満たした者を認証する仕組みを設けることで、シェアワーカーのスキルアップを促すとともに、信用の可視化を図り、利用者の不安感解消や担い手のすそ野拡大につなげることとする。このため、内閣官房シェアリングエコノミー促進室が中心となって、今夏までに基本的な考え方を明らかにするとともに、業界団体と連携して検討を行い、2019年度中に制度の具体化を図る。

第5章 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推進加速化アクションプランに沿って、中間報告書で示したシェアリングエコノミー・モデルガイドラインを以下のとおり改訂する。

昨今 CSV や ESG の普及により、SDGs に代表される社会課題解決を図るビジネスへの投資が進んできており、そうした価値観を希求する企業の成長や上場が生まれやすい土壌が整いつつある。

とりわけ、シェアリングエコノミーについては、社会的課題の解決に果たす役割は今後大きくなっていくことが予想され、こうした動きとの親和性も高い。シェア事業者については、安全性・信頼性の確保という点のみならず、事業の成長という観点からも、本ガイドラインに沿って、社会に対する説明責任を不断に果たしつつ、適切な企業行動を取ることを期待するものである。

(1) ガイドラインの目的

IT を活用したシェアリングエコノミーの特性を踏まえ、シェアリングエコノミーにおけるマッチングプラットフォーム事業者（以下、「シェア事業者」という。）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、シェアリングエコノミーに関わる提供者、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し、もってシェアリングエコノミーの普及を促進することを目的とする。

(2) 基本理念

シェアリングエコノミーを通じて、個人によるサービス提供の拡大と消費者の選択肢の拡大、新しいソリューションの提供、地域における共助、資源の有効活用等を促進し、一億総活躍社会や地方創生等、我が国が抱える課題の解決に積極的かつ継続的に寄与することを大目標とし、その発展の前提として、シェアリングエコノミーに関わる提供者、利用者、シェア事業者等の安全性及び信頼性を確保し、もってシェアリングエコノミーに対する社会の信頼を拡大する。

(3) 基本原則

ア 安全であること

生命・身体について重篤な事故につながらない仕組みを構築すること。

イ 信頼・信用を見える化すること

サービスの品質に関する信頼性、提供者・利用者の信用性をできる限り見える化し、正しい情報を基にサービスや取引相手を選択できる仕組みを構築すること。

ウ 責任分担の明確化による価値共創

サービス提供の不履行、当事者間や第三者における損害の発生等に備え、提供者、利用者、シェア事業者の3者における責任の分担をできる限り明確化し、価値の共創を促進する仕組みを構築すること。

エ 持続可能性の向上

持続可能性が向上する仕組みを構築すること。

(4) 適用対象

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ことにより、社会経済を活性化する活動として捉えられるシェアリングエコノミーにおいて、当該マッチングプラットフォームを提供する事業者を対象とする。

(5) サービス提供に関するリスク等の自己評価の実施

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

提供者や利用者が持つ安全性に係る不安について、シェア事業者のアカウントビリティを高める観点から、シェア事業者は、自らが提供するインターネット上のマッチングプラットフォームを通じて提供されるサービスを分析し、生命・身体に危害を与える可能性がある場合には、利用可能な情報を体系的に用いて、危害の潜在的な源を特定し、リスクを見積もるとともに、講ずる対策を通じて許容可能なリスクに到達したかどうかを判定すること。

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

マッチングプラットフォームを通じて提供されるサービスの提供・利用が明らかに法令違反となるのであれば、提供者も利用者も信頼してサービスを提供・利用できないし、当

該シェアリングエコノミーの持続可能性に対する不安からその発展が見込めない。また、シェア事業者においても、まずは自らが行おうとしているビジネスの現行法上での評価を正しく行っておくことが出発点である。

シェアリングエコノミーは、現在進行形で進展しており、変化のスピードが速く、従来想定していなかったような技術の活用を伴うものであり、既存の法令の適用関係を行政が適時適切に判断することには困難が伴うことも想定される。したがって、早期のサービス導入に当たっては、法令との関係について、シェア事業者は弁護士等を活用して適法性を確認することも適当と考えられる。

このため、提供者や利用者が持つ信頼性（コンプライアンスや持続可能性に対する信頼を含む。）に係る不安について、シェア事業者のアカウンタビリティを高め、サービス提供者による法令違反に係るレピュテーションリスク等を低減させる観点から、シェア事業者は、自らが提供するインターネット上マッチングプラットフォームを通じて提供されるサービス及び当該マッチング行為を分析し、弁護士等の法律の専門家等を活用して、明らかに抵触するおそれが高い法令の調査及び当該サービスが法令違反にならないとする根拠の明確化を行うこと。

（6） シェア事業者が遵守すべき事項

- シェア事業者は、以下のアからカまでのうち、「一般」の欄に記載のある事項を遵守することが適当である。
- （5）アの自己評価において、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して評価したもの（安全性の確保が特に求められるサービス）については、以下のアからカのうち「安全性」の欄に記載のある事項を遵守することが適当である。
- （5）イの自己評価において、提供されるサービスが法令に抵触するおそれがあると評価したもの（適法性の確保に特に注意を要するサービス）については、以下のアからカのうち「適法性」の欄に記載のある事項を遵守することが適当である。
- なお、サービスの具体的な特性に照らして、以下のアからカに記載のある各事項に代替する措置を講じている場合には、当該代替措置を評価して本ガイドラインが求める安全性及び信頼性が確保されているかを個別に判断することが適当である。

(改定は下線部分とする)

ア 登録事項

項番	項目	分類		
		一般	安全性	適法性
ア-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-2	(本人確認) 本人確認を行うこと(公的身分証明書・金融/携帯電話の個別番号 等)。		○	○
ア-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-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>		○	

<留意事項>

ア-2：公的身分証明書や金融/携帯電話の個別番号の真正性を確認するサービス(マイナンバーカードの公的個人認証サ
ービスや IC カード運転免許証の真正性を確認するサービス、携帯電話の SMS 認証等)を活用することが望ましい。

ア-2・3：書面の許可証等の場合、当該書面をスキャン/撮影した電磁的記録での提出も可とする。

イ 利用規約等

項番	項目	分類		
		一般	安全性	適法性
イ-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-2	(法令遵守) 法令を遵守させること。	○	○	○
イ-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。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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。		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<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>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<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>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<留意事項>

イー４：公序良俗違反行為の例示等を示すことが望ましい。

イー６：web 上の見やすい場所への表示が望ましい。

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。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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。		<input type="radio"/>	

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。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<留意事項>

ウー 2：必ずしも対面確認までは求めず、オンラインでの確認も可とする。

ウー 4：共通的な事項について、サービスのトップページ等から消費者庁の示す指針へのリンクを示すことが望ましい。

エ 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。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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。		<input type="radio"/>	

<留意事項>

エー 1：提供者の評価だけではなく、利用者の信用の強度が安全性に影響する場合には、利用者評価も導入することが望ましい。

エー 1：ただし、提供者と利用者が知人である等、システムによる評価を利用しなくても信頼性を担保できる場合、この限りではない。

エー 2：同上。

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	<p>(相談窓口の設置)</p> <p>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。</p> <p><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></p>	○	○	○
オー2	<p>(トラブル解決のサポート)</p> <p>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></p>	○	○	○
オー3	<p>(事故への備え)</p> <p>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。</p>		○	
オー4	<p>(提供者の本人確認)</p> <p>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、利用者には注意喚起すること。</p>		○	
オー5	<p>(許可等を証明する書類の提示)</p> <p>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。</p>			○
オー6	<p>(緊急事態等への対処方法)</p> <p>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。</p>		○	
オー7	<p>(サービス実施状況の確認)</p> <p>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あっても、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。</p>		○	
オー8	<p><u>(プラットフォームサービスの停止・終了)</u></p> <p><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用者に通知を行うこと。</u></p>	○	○	○

オー9	<u>(提供者の生活の安全の確保)</u> <u>傷病時の所得補償保険を紹介するなど提供者の生活の安全を確保するためのメニューを用意すること。</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
オー10	<u>(違法事例の周知)</u> <u>違法行為等については、広く情報提供、注意喚起を行うとともに、その内容をFAQに反映するなど、再発防止に努めること。</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
オー11	<u>(違法行為の抑止)</u> <u>類型的な違法行為については、関係しそうな提供者・利用者に対し、メールで注意喚起を行うなど、これを抑止するための取組を能動的に行うこと。(例：一定の売上額を超える提供者に対して、確定申告を行うことを促すなど)</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<留意事項>

オー2：当事者が外部機関での解決を望む場合には、消費生活センター等適切な機関への誘導を行い、外部機関からの情報提供の求め等に対して協力すること。

カ 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。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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、責任ある立場の者とその他の者を区分すること。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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制御)により、情報システムを使用する従業員を識別・認証すること。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
カー12	(外部からの不正アクセス等の防止) 提供者・利用者に係る情報を取り扱う機器等のソフトウェアを最新の状態に保持するとともに、提供者・利用者に係る情報を取り扱う機器等にセキュリティ対策ソフトウェア等を導入し、自動更新機能等の活用により、これを最新状態とすること。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
カー13	(不正アクセス等の検知) ログ等の定期的な分析により、不正アクセス等を検知すること。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
カー14	(情報漏えい等の防止) メール等により提供者・利用者に係る情報が含まれるファイルを送信する場合は、当該ファイルへのパスワードを設定すること。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
カー15	(通信の暗号化) 提供者・利用者のクレジットカード情報等を含む通信の経路又は内容を暗号化すること。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

カー16	(最新情報の収集等) 情報セキュリティに係る情報について、常に最新情報の収集を行うとともに、情報セキュリティ対策の見直しを行うこと。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
------	---	-----------------------	-----------------------	-----------------------

<留意事項>

カー7, 11, 12, 13, 15 : 提供者・利用者に係る情報の管理をクラウドサービス等の事業者へ委託する場合、委託先事業者にこれらの措置を確保するよう確認すること。

カー16 : 情報処理推進機構 (IPA) (<https://www.ipa.go.jp/index.html>)、内閣サイバーセキュリティセンター (<http://www.nisc.go.jp>)、警察庁セキュリティポータルサイト (<https://www.npa.go.jp/cyberpolice/index.html>)、総務省国民のための情報セキュリティサイト (http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/security/)等において、重要なセキュリティ情報や脆弱性対策情報を集約して提供しているため、参照することが望ましい。

<事務局>

内閣官房 情報通信技術（IT）総合戦略室

担 当：高田企画官、尼子補佐、石原補佐、高久補佐、
光山補佐、漆畑室員、杉山室員

電 話：03-6910-0184（直通）

メー ル：share-eco-center@cas.go.jp