「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検討会議　第２次報告書　（2019年5月 公表）より

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、シェア事業者等の間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タ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）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。

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（公的身分証明証・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。			○
ア－４	（スキルアップ機会の確保） 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。		○	

＜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－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。	○	○	○
イ－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。	○	○	○
イ－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。		○	○
イ－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。	○	○	○
イ－８	（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。	○	○	○

イ－９	（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。	○	○	○

<留意事項>
イ－４：公序良俗違反行為の例示等を示すことが望ましい。
イ－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－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。	○	○	○
ウ－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。		○	
ウ－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表示すること。	○	○	○
ウ－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。	○	○	○
ウ－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。	○	○	○

<留意事項>
ウ－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－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－１	（評価の仕組み） 評価の仕組みを設けること。	○	○	○
エ－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。	○	○	○
エ－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。	○	○	○
エ－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。		○	

<留意事項>
エ－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－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－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－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、類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。	○	○	○
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。		○	
オ－４	（提供者の本人確認） 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、利用者に注意喚起すること。		○	
オ－５	（許可等を証明する書類の提示） 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。			○
オ－６	（緊急事態等への対処方法） 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。		○	
オ－７	（サービス実施状況の確認） 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。		○	
オ－８	（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。	○	○	○
オ－９	（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。	○	○	○
オ－10	（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。	○	○	○

オ－11	（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）	○	○	○

<留意事項>
オ－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をすること。

カ　情報セキュリティ

項番	項目	分類		
		一般	安全性	適法性
カ－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。	○	○	○
カ－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。	○	○	○
カ－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。	○	○	○
カ－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。	○	○	○
カ－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。	○	○	○
カ－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。	○	○	○

カ－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。	○	○	○
カ－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。	○	○	○
カ－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。	○	○	○
カ－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。	○	○	○
カ－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。	○	○	○
カ－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。	○	○	○
カ－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。	○	○	○
カ－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。	○	○	○
カ－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。	○	○	○

カ－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。	○	○	○

<留意事項>
カ－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に委託する場合、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－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ので、参照することが望ましい。