

# シェアワーカー研修・認証制度の概要

## □ 本制度の目的

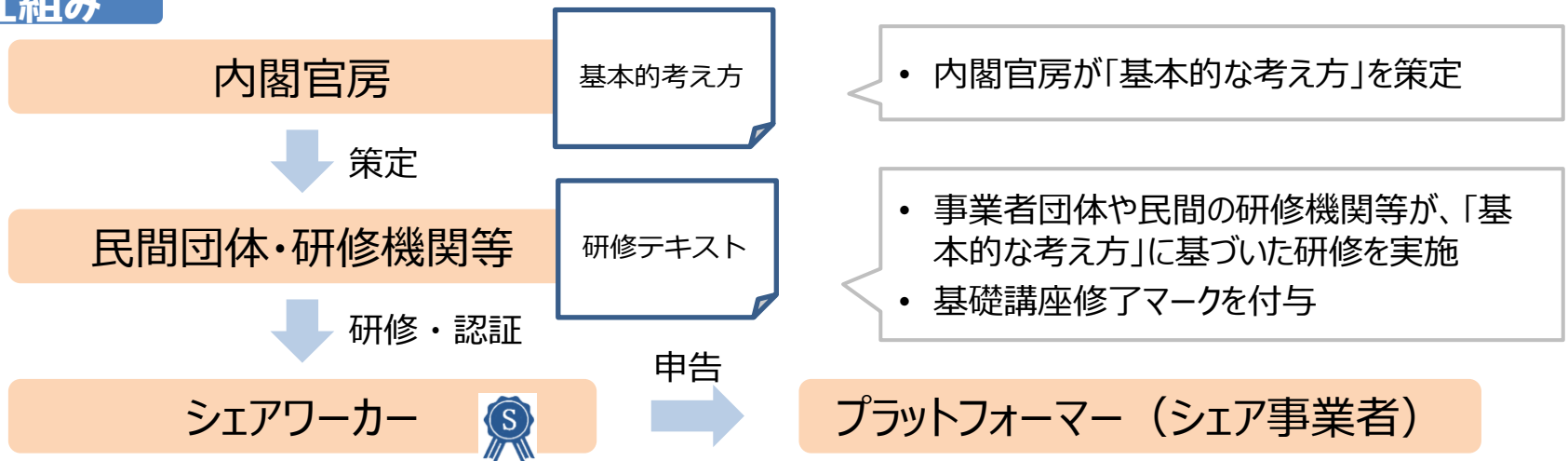
- ・ シェアワーカー(※)にとって順守すべき基本的事項（サービスの提供方法（対面型・非対面型）やカテゴリ（「空間」「モノ」「スキル」「移動」「お金」）によらず、インターネット上のマッチングプラットフォームを介して個人間でサービスを提供する際に必要となる事項）についての研修を実施する。
- ・ 一定の基準を満たした者を研修の修了者として認定することによって、シェアワーカーを目指す人のすそ野拡大と、スキルアップ、リテラシーの向上による安心・安全な環境づくりを図る。

(※) シェアワーカー … シェアリングエコノミーのプラットフォームを利用して、スキル・時間等を提供する人

## □ 本制度に至った背景

- ・ 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、シェアワーカーが、今後、一層増えていくが見込まれる。
- ・ シェアリングエコノミーの安全性・信頼性の向上には、サービスを提供するシェアワーカー一人一人のスキルアップやリテラシー向上が求められる。

## 仕組み



## □ 本制度の運営主体

- ・ 内閣官房が示す「基本的な考え方」に基づき、第三者（事業者団体や民間の研修機関等）が、本制度を運営する。
- ・ 運営者は、シェアワーカーにとっての順守すべき基本的事項等について研修を実施し、その習得に関して一定の基準を定めて、それを満たした者を研修が修了したと認定するものとする。

## □ 名称について

- ・ 制度の名称については、運営者が決定するものとする。
- ・ 必ずしも、「認証」という単語を用いる必要はない。

# シェアワーカー研修・認証制度の「基本的な考え方」

## □ 研修の項目

- ・ 研修の項目は、別途内閣官房の示す研修項目案に基づき決定するものとし、シェアワーカーにとって順守すべき基本的な事項等とする。
- ・ 具体的な内容については、法令や社会的な情勢等を反映させ、定期的に見直しを図ることが望ましい。

## □ 研修の実施方法

- ・ 研修の実施方法は、運営者が決定する。
- ・ 受講者が内容を十分に習得でき、かつ、多くのシェアワーカーに研修の機会を提供できる方法とする。

## □ 修了認定の基準、認定マークの付与

- ・ 研修修了を認定する基準については、「基本的な考え方」を満たしていることを前提とする。
- ・ 研修修了の基準を満たしているか否かの判断は、運営者が行うものとする。
- ・ 例えば、研修後の理解度テストによって、修了認定の基準を満たしているか否かの判断を行うこと等が想定される。
- ・ 運営者は、修了認定の基準を満たしていることが可視化できる仕組みを構築する。
- ・ 例えば、基準を満たした者に対する認定マークや認定証の付与等が想定される。

## □ 修了認定の有効期限

- ・ 修了認定の有効期限については、最大2年とする。
- ・ 有効期限が切れる一定期間前に、本人へ連絡をし、再度、受講を促すように努める。

## □ 研修費用

- ・ 研修を受講する費用は、本制度の目的を鑑み、多くのシェアワーカーが受講できる設定とする。
- ・ 必ずしも、無償とする必要はない。

## □ 受講者の情報管理

- ・ 受講者への連絡手段を確保した上で、研修を実施する。
- ・ 受講者より入手した情報は、運営者が管理し、個人情報の取扱いには、十分に留意する。

# シェアワーカー研修・認証制度の「研修項目」(案)

サービス提供時

## ◆ 情報提供

- ✓ 利用者に配慮したわかりやすい自己紹介や商品紹介に努めること
- ✓ 虚偽の記載をしないこと
- ✓ 連絡可能時間帯、対応可能日等を明記すること
- ✓ 保有資格、登録番号等を、必要に応じて明記すること

## ◆ コミュニケーション

- ✓ 利用者、利用希望者等からの質問には真摯に対応すること
- ✓ 定期的にサービスにログインすること

## ◆ サービス提供

- ✓ 契約時に約束した品質を確保するよう努めること
- ✓ 納期、提供日を遵守すること（ドタキャンしないこと）
- ✓ サービス提供の実績報告においてわかりやすい記載ができること

## ◆ 情報の取り扱い

- ✓ 依頼者の個人情報等について適切に取り扱うこと
- ✓ 依頼者、依頼内容等に関する機密情報について適切に取り扱うこと

トラブル時

## ◆ トラブル時の対応

- ✓ クレームやレビューに対して適切な対応をすること
- ✓ 損害賠償責任等が発生する可能性があることを理解していること
- ✓ 基本的には当事者同士の解決に努め、必要に応じて、プラットフォーム、消費者ホットライン等へ連絡をすること

その他

## ◆ 法律、規則等の遵守

- ✓ 著作権を侵害しないこと、必要に応じて確定申告を行うことなど、法令順守の取組を理解し、適切に実施すること

## ◆ リスクの回避

- ✓ プラットフォームの利用規約、緊急時の対応方法等を事前に確認すること
- ✓ プラットフォーム外取引ではプラットフォームの保障等の対象外となることを理解すること
- ✓ 対応が難しいと感じた場合は契約前に辞退すること
- ✓ SNSの「炎上」を発生させないように発信内容に注意すること

## ◆ スキル向上の取組

- ✓ 適切なサービスが提供できるように情報収集、スキル向上の努力を行うこと