

2019年6月4日 全5頁

シェアリングエコノミー・モデルガイドラインの改訂

～求められるシェア事業者の取引等への関与の充実～

経済調査部
主任研究員 市川拓也

[要約]

- シェアリングエコノミー・モデルガイドラインの改訂が記載された「シェアリングエコノミー検討会議 第2次報告書」が公表された。今回の改訂では、シェア事業者（＝シェアリングエコノミーのプラットフォーマー）の社会に対する説明責任を明確に打ち出し、取引等への関与の充実を図っている点が大きな特徴である。
- 前モデルガイドラインと比べ、シェア事業者が遵守すべき事項が複数、追加された。改定箇所は「提供者・利用者の不安感の解消」に通ずるものであり、また、提供者等に対し、メールでの注意喚起を行うなどといった能動的な対応も含まれている。
- 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沿った自主ルールを策定し、審査・認証するシェアリングエコノミー認証制度を行っているが、改訂に伴い認証制度におけるハードルも引き上げられるものとみられる。負担増によって、特に規模の小さなスタートアップのシェア事業者が認証取得へ意欲を減退させることのないよう、何らかの配慮が必要であろう。

1. シェア事業者に、社会に対する説明責任を期待

5月下旬、「シェアリングエコノミー検討会議 第2次報告書」（以下、第2次報告書）が公表され、シェア事業者が遵守すべき自主的なルールである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）が改訂された。モデルガイドラインとは、シェア事業者に関する「自主的なルールを策定する各主体がガイドライン等を策定する場合に盛り込むことが考えられる項目及び内容」*であり、前回の報告書「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）で初めて示された。

モデルガイドラインは、第2次報告書の第5章で「シェアリングエコノミー・モデルガイドライン」として示され、冒頭部分には「シェア事業者については、安全性・信頼性の確保とい

*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 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）、p. 38。

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」との記述がある(図表1)。シェア事業者の社会に対する説明責任を明確に打ち出しており、この点は今回の報告書の大きな特徴として捉えられる。

ちなみに前回の報告書では、モデルガイドラインの提示前に示された「シェアリングエコノミーの自主的ルール策定に関する基本的考え方」の中で、シェア事業者が「シェアリングエコノミーに係る安全性及び信頼性の向上に必要な措置を自主的に講じるとともに、サービスの提供者及び利用者並びにシェア事業者の間で責任をシェアする体制の整備を促進し、シェアリングエコノミーの健全な発展に寄与することを期待する」(p. 31)と述べるにとどまっていた。

図表1 「第5章 シェアリングエコノミー・モデルガイドラインの冒頭部分」

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。**

(筆者注) CSVはCreating Shared Valueの略。下線は筆者。

(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)、p. 48

シェア事業者が「安全性・信頼性の確保」だけでなく、「事業の成長」の観点からも「社会に対する説明責任」を果たすことが期待されると捉えている点は、これからの日本の経済社会に対してシェア事業者の存在が重要であると認識していることの表れと解される。シェア事業者にはスタートアップ企業が多いとすれば、こうした企業にどこまでの責任を負わせるべきかについては慎重な議論が必要であるが、普及の進んだ現段階にあつては、シェア事業者の役割は提供者と利用者を単につなぐだけではないとの理解が進んでいる様子が見られる。

2. シェアリングエコノミー・モデルガイドライン改定箇所

図表2はガイドラインの改定事項を示したものである。前モデルガイドラインと比べ、シェア事業者が遵守すべき事項が複数、追加されている。モデルガイドラインそのものはアからカの6つの括りに分かれているが、追加事項がアの「登録事項」、イの「利用規約等」、オの「トラブル防止及び相談窓口」に盛り込まれている。また留意事項については、ウの「サービスの質の誤解を減じる事前措置」及びオに追加がある。残るエの「事後評価」及びカの「情報セキ

ユリティ」には追加箇所がない。

図表2 シェアリングエコノミー・ガイドライン改定事項（項番、項目のみ）

(改定は下線部分とする)

項番	項目
<u>ア-4</u>	<u>(スキルアップ機会の確保)</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供すること。
<u>イ-8</u>	<u>(重要事項に係る変更)</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>イ-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> 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。
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。
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。 <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>
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。 <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>
<u>オ-8</u>	<u>(プラットフォームサービスの停止・終了)</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>オ-9</u>	<u>(提供者の生活の安全の確保)</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>オ-10</u>	<u>(違法事例の周知)</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>オ-11</u>	<u>(違法行為の抑止)</u> 典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>
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。
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すること。

(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次報告書ー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ー」(2019年5月)、pp. 51-55より大和総研作成

追加された事項をいくつか挙げると、まず労働の提供者に関して、傷病時の所得補償保険の紹介の例を示したオー9「[提供者の生活の安全の確保](#)」がある。インターネットを通じて労働を提供する者が労働者として保護されない状況が、「ギグエコノミー」（インターネット上で単発の仕事を受け負う経済のしくみ）というワードとともに世界中で問題視されている状況にあって、シェア事業者が提供者を雇用に近づけることに対しては労働提供者を保護する上で重要な視点である。しかし、半面で提供者の労働選択の自由度の低下やシェア事業者の負担増という部分もあり、バランスが重要となる。ここでは保険の「紹介」ととどめている点がポイントであろう。

シェア事業者の取引等の関与と言え、提供者・利用者間のトラブル発生時の仲立ちが期待される場所である。オー1「相談窓口の設置」、オー2「トラブル解決時のサポート」については、前者が「[相談受付の際の体制、対応プロセスについて定めること](#)」、後者が「[FAQにわかりやすく提示](#)」となっている。直接的な関与ではないが、提供者・利用者にとっては一歩前進といったところであろう。

オー11「[違法行為の抑止](#)」については、「提供者・利用者に対し、メールで注意喚起を行うなど」とあり、能動的な対応が求められている。その前のオー10「[違法事例の周知](#)」における違法事例の「[内容をFAQに反映](#)」から、さらに一歩、関与の度合いを強めている。

3. 利用者の不安感の解消と規制強化

第2次報告書は、第3章の「シェアリングエコノミーの推進方策」による具体的アクションが、上記モデルガイドラインの追加につながる形式になっている。同章では「高止まる提供者・利用者の不安感の解消」が、ターゲットの一つに挙げられている。確かに、今般のモデルガイドラインの改定箇所は、シェア事業者が遵守することで「提供者・利用者の不安感の解消」に通ずるものである。

シェアリングエコノミーの一層の普及のためには、不安感の解消が必要であり、そのためにシェア事業者へ自主規制の強化を求めるというのはロジックとして間違っていない。しかし、「不安感」は主観的な部分が大きい上に、自主規制の強化を通じてシェアリングエコノミーに無関心な層にまで関心を向けさせるのは容易ではない。普及のための規制強化には自ずと限界があるであろう。

モデルガイドラインは自主規制ルールモデルのモデルにすぎないとの見方もできるが、これを自主規制ルールに採用している主体には制度の変更が求められる。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沿った自主ルールを策定し、審査・認証する「シェアリングエコノミー認証制度」を構築しているが、改訂に伴い認証制度におけるハードルも引き上げられるものとみられる。

そうなれば、結果として認証を受けるシェア事業者の負担を重くすることにもなる。提供者・利用者が安心できるシェア事業者の目安となるべき「認証」を広めるという意味においては、

こうした負担増によって、特に規模の小さなスタートアップのシェア事業者が認証取得へ意欲を減退させることのないよう、何らかの配慮が必要であろう。

シェア事業者が取引等への関与を充実させることは正しい方向である。第2次報告書第3章に「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、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方策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」(p. 23) とあるように、今後はシェア事業者に過度な負担を招かないような取り組みを優先的に検討していくことが望まれる。