

2019年1月11日 全9頁

シェアリングエコノミーにおける消費者保護の視点

～シェア事業者の信用と提供者・利用者のリテラシーの向上～

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の普及を阻害するものとして、トラブルへの不安がある。実際に相談事例として、商品購入者からは返品ができない、商品が届かないといった事例、民泊で予約した物件が存在しない、オーナーと連絡がとれないといった事例が挙げられており、未経験者が不安を抱くのもやむを得ない部分がある。
- シェアリングエコノミーにおける質の担保は、基本的には相互評価によってなされ、過去の取引での評価が低ければ、この段階で取引を中止することができる。しかし、完全にトラブルを回避できる方法はなく、シェア事業者が相談窓口を設置し適切に仲立ちをすることが重要であり、事後の保証として保険も大きな役割を果たす。
- トラブル回避のためにはシェア事業者の対応が鍵を握ることは明らかであるが、どのシェア事業者を信用してよいかという点は残る。シェアリングエコノミー協会では、シェア事業者の認証を行っており、提供者・利用者にとって信用の目安となる。またシェアリングエコノミーの国際標準化が日本主導で進められているといった動きも見られる。
- 今後の日本が安全・安心を損なわずにシェアリングエコノミーの普及を図るには、提供者・利用者が安全なシェア事業者を見分けられるような制度づくりに加え、提供者・利用者自身が賢く利活用できるようリテラシーの向上を図ることが重要なポイントとなつてこよう。

はじめに

シェアリングエコノミーという言葉が聞かれるようになって久しい。シェアリングエコノミーの取引は、C to C（個人対個人）を基本とし、提供者の空いている資産やスキルを利用者に提供するしくみであり、反復継続の頻度によらず、遊休資産やスキルがあればその提供者になれる点に特徴がある。

一方で個人が資産やスキルの提供者となる場合、従前のような業法による企業に対する厳し

い規制が及ばないことから、取引の安全性が懸念されるところである。この点においては提供者と利用者が相互にレビューを行うことで、後に取引を行う者が取引履歴を参考にできるしくみにより、質が担保されると考えられている。高評価を受けるために、よりよいサービスを提供するようインセンティブが働くためである。

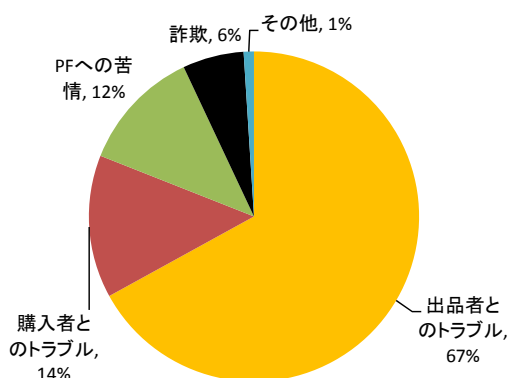
しかし、特に日本ではトラブルに巻き込まれるのをおそれ、シェアリングエコノミーの取引そのものを躊躇する傾向がある。このためシェアリングエコノミーの一層の普及には、いかに取引時のトラブルを回避するしくみを整えられるかが鍵を握っていると言えよう。以下では、シェアリングエコノミーにおけるトラブルの現状や対応策、関係機関の動向について見ていくことにする。

1. トラブルの現状

(1) 個人間取引のトラブル

図表 1 は第 11 回シェアリングエコノミー検討会議¹に提出された資料から、E コマースの C to C 取引におけるトラブルの内訳を示したものである。「出品者とのトラブル」の割合が 67%と約 3 分の 2 を占めており、「購入者とのトラブル」の 14%、「PF（筆者注：プラットフォーム）への苦情」の 12%と比較して、割合が大きい。同資料で示された「出品者とのトラブル」の内訳では、「商品への不満（説明相違）」が突出して多く、出品者・購入者間のコミュニケーション不足が原因であることがうかがえる。

図表 1 トラブル内容別内訳（2015～2018 年 10 月、N=462）



（出所）一般社団法人 EC ネットワーク「C2C 取引のトラブル動向と ODR」（第 11 回シェアリングエコノミー検討会議（平成 30 年 11 月 30 日）、資料 11-2）より大和総研作成

(2) 相談事例

以下の図表 2 は、独立行政法人国民生活センターのフリマサービス関連の相談事例である。

¹ 内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室長の下で開催。

購入者からの相談事例では、返品ができない、商品が届かないといった事例、出品者からの相談事例は代金が支払われない、商品を発送したが届かないといった事例となっている。

図表2 国民生活センターのウェブサイト上に記載されている事例（フリマアプリ）

▶ 1.購入者からの相談事例

【事例1】

フリマアプリで購入した商品が偽物だったのに出品者に返品に応じてもらえず、アプリ運営事業者に相談したら「当事者間で話し合うように」と言われた

【事例2】

フリマアプリでカメラを購入する際、条件として商品受取前の出品者評価を求められ応じたところ、商品が届かない

▶ 2.出品者からの相談事例

【事例3】

フリマアプリで出品・発送したブランドバッグを購入者に偽造品だと言われ、商品代金が支払われない

【事例4】

フリマアプリで洋服を出品し発送したが、購入者から「商品が届かない」と苦情を受けた

（出所）独立行政法人国民生活センターウェブサイト「相談急増！フリマサービスでのトラブルにご注意—個人同士の取引であることを十分理解しましょう—」（2018年2月22日：公表）

これらの商品の購入については、Eコマース出品企業とのB to C取引（企業対個人）でも起こり得るために、シェアリングエコノミーならではのトラブルとは言いにくい部分もある。よりシェアリングエコノミーとしての特徴を兼ね備える「民泊」について利用者側のトラブルの事例を紹介したものが図表3である。双方のミスコミュニケーションともみられるものもあるが、予約した物件が存在しない、オーナーと連絡がとれないといった通常のビジネスではあり得ないような事例が挙げられている。

図表3 国民生活センターのウェブサイト上に記載されている事例（民泊の利用）

1. 予約した物件を訪れたが存在しなかった。
2. オーナーと連絡が取れず鍵を受け取れなかったために宿泊できなかった。
3. 事前に説明されていなかった清掃費用を請求された。
4. 不衛生な状態で利用できなかった。
5. 宿泊前にキャンセルしたが宿泊料の全額をキャンセル料として請求された。

（出所）独立行政法人国民生活センターウェブサイト「民泊を利用する時の注意点は？」（2018年8月29日：公表）

従来型の B to C 取引で販売側が名の知れた企業であれば、常識的には、購入者からのクレームがあれば返品に応じるであろうし、宿泊予約を済ませた物件が存在しないということはまず考えにくい。C to C 取引の場合、提供者側がプロでないこともあり、取引当事者だけではスムーズな解決方法を見いだしにくいものとみられる。

シェアリングエコノミーの取引未経験者がトラブル事例を耳にすれば、不安を抱くのもやむを得ないかもしれない。筆者は未経験者層が自らの意思で取引に参加するようになるには、トラブルの未然回避と事後対応を共に充実させていくことが肝要であると考えます。

2. トラブル回避のしくみと事後対応

(1) 相互評価と相談窓口の設置

シェアリングエコノミーは多岐にわたっており、中には住宅宿泊事業法による民泊のように、業法を通じて利用者の安全を図るものもある。しかし、インターネットによるマッチングによって新たに可能となったシェアリングエコノミーにおいて、個別の業法が設けられているのはむしろ例外である。シェアリングエコノミーにおける質の担保は、前述の通り、基本的には相互評価によってなされ、過去の取引での評価が低ければ、この段階で取引を中止することができる。シェア事業者のサイトが SNS と連動しているケースもあり、互いに取引相手として適当かどうかを事前に慎重に判断することも可能である。

しかし、従来の業法規制下での取引（以下、従来型取引と言う）でもそうであるように、シェアリングエコノミーでも完全にトラブルを回避できる方法はない。記録された過去の取引の評価が、全ての利用者にとって同様とは限らず、中にはサービスが利用者の期待するものと合致しないケースも想定し得る。こうした場合に重要なのは相談窓口の存在である。相談窓口といえば、国民生活センター、全国の消費生活センターなども相談窓口の機能を有しているが、シェアリングエコノミーにおいては、取引仲介者であるシェア事業者も責任を持って相談窓口を設置し、適切に仲立ちをすることが重要であるに違いない。

シェアリングエコノミー検討会議の「シェアリングエコノミー・モデルガイドライン」でも、一般にシェア事業者が遵守することが適当な項目として「トラブル解決のサポート」と並び、「相談窓口の設置」が求められている（図表 4）。提供者・利用者としては、取引の際に、まずシェア事業者のサイトを確認して、相談窓口の有無を確認することが肝要であろう。

図表4 シェアリングエコノミー・モデルガイドライン（「トラブル防止及び相談窓口」部分）

項番	項目	分類		
		一般	安全性	適法性
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。	○	○	○
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。	○	○	○
オー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。		○	
オー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、利用者には注意喚起すること。		○	
オー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。			○
オー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。		○	
オー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。		○	

（筆者注）シェア事業者は「一般」の欄に記載のある事項を遵守することが適当であり、また、シェア事業者が自身の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、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自己評価したものについては「安全性」の欄に記載のある事項を、サービスの提供・利用が法令に抵触するおそれがあると自己評価したものについては「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。

（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 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）

（2）事後の補償

利用者側が提供者から商品を購入する際にトラブルが起きた場合、従来型取引では企業が販売した商品のトラブルであれば、交換により解決を図ることも可能かもしれない。しかし、シェア事業者のサイトにおいて個人が不用品を出品する場合、交換可能なほどの種類を有していることは考えにくく、利用者には返品やシェア事業者による補償が重要となろう。

また、シェアリングエコノミーは従来型取引における購入者としての消費者保護の視点だけでなく、提供者側のケアも重要なポイントであると考えられる。民泊でゲストに貸した家屋が破損する場合や、個人間カーシェアで自動車が傷つけられるというようなケースは十分にあり得るためである。シェア事業者が利用者に保険加入を義務付けるケースや、シェア事業者が保証するケースもある。ちなみに、民泊大手のAirbnbでは全予約に自動付帯で、ホストの財物破損に対応する「ホスト保証」では百万ドルの補償が付いている（日本国内は対象外であり、代わりに1事故の限度額が1億円の「日本ホスト保険」（損害保険ジャパン日本興亜とあいおいニ

ッセイ同和損害保険の共同保険方式)が適用される)。

シェア事業者のサイトを通じて、双方合意の上でキャンセルできるしくみは当然必要であるが、合意できない場合を視野に入れたシェア事業者による補償があれば、提供者・利用者とも安心ができる。筆者はシェアリングエコノミーにおいて取引が安心して行われるためには、シェア事業者がどれだけ取引に積極的に関与し、トラブル解決に向けて責任を持つかがポイントとなると考える。

(3) 法的対処方法

シェア事業者の適切な介入によって、トラブルを未然に回避する、あるいは生じたトラブルの解決を図ることが望まれるが、場合によっては特定商取引法や民法などに基づいて、正当性を主張することも必要となるかもしれない。経済産業省「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」(平成30年7月)では、プラットフォームを通じたユーザー間取引の法解釈のたたき台が示されている。問題の所在部分において、「インターネット・オークション、フリマサービス等、売買契約の成立に至るサービスの種類を問わず、当事者間の法的関係については従来の取引と何ら変わるところはないのであって、一般の売買契約の原則がそのまま適用される」とあり、法的枠組みに差がないことを前提とした解釈が行われている²。

売買契約をなかったことにできる場合として、要素の錯誤(錯誤がなかったならば示さなかったであろう意思表示で、通常人でも示さないと考えられる重要な部分の錯誤)として契約の無効を主張できる他、強迫・詐欺では契約を取り消すことができ、瑕疵(隠れた欠陥)があった場合に契約解除できることがあるとしている。また、代替品を市場で調達できる不特定物の場合には商品交換・修理の主張ができる、特定物については損害賠償を要求できるといった記載がみられる。

しかし、仮に法令に基づいて法廷の場で正当性を主張することはできたとしても、トラブルを未然に回避することにはならず、時間をかけて事後にどれだけ取り戻せるかということになる。シェアリングエコノミーのC to C取引において、通常、一件ごとの金額は大きくないことを考慮すれば、司法の判断に委ねるかたちで解決を図るというのは現実的な選択肢ではないかもしれない。

3. シェアリングエコノミー認証と国際標準化

(1) シェア事業者の信用

トラブル回避のためにはシェア事業者の対応が鍵を握ることは、上記のことから明らかであるが、どのシェア事業者が信用できるのかという点は課題が残る。こうした点に対応できるの

² ただし、法律の条文がB to C取引を意図したものについては、C to C取引は対象外と解される旨の記述もある。

がシェア事業者のサービス認証である。シェアリングエコノミー協会が前述の「シェアリングエコノミー・モデルガイドライン」に沿って認証を行っており、申請のあったサービスの審査を行った後、認証委員会で判定し、認証登録証・認証マークを付与するしくみである³。これまでに取得したサービスの数としては20にすぎないが、こうした制度が広まれば、安全なサービスを提供しているシェア事業者を選別できるようになる。

類いのしくみはイギリスにもあり、Sharing Economy UK (SEUK) が基準を満たしているシェア事業者のサービスにTrustSealを付与するものである。当該TrustSealは英国規格協会(BSI)の認証マークであるKitemarkを取得している。ちなみに、シェアリングエコノミーに対してKitemarkを付与するのは世界初とのことである。

(2) 日本主導の国際標準化

日本では官民協力の下、シェアリングエコノミーの国際標準化を進めている。2017年5月に経済産業省国際標準課の協力の下で日本規格協会(JSA)の担当者を設置し、シェアリングエコノミー協会やJSAを中心にシェアリングエコノミー検討会議のメンバーや関係省庁(内閣官房、総務省、経済産業省等)と連携を始めた他、2017年9月に国際ワークショップ合意文書であるIWA 27:2017 (Guiding principles and framework for the sharing economy)が発行されている⁴。

大方の流れは図表5で確認でき、2019年度のISO化を目標としていることがわかる。なお、経済産業省は国際標準化機構(ISO)で2019年1月3日、日本の提案による国際標準化の技術委員会の設立が承認されたことを公表している⁵。今後、シェアリングエコノミーに関する国際規格開発が日本主導で本格的に進められるものとみられる。

インターネットによるマッチングを基本とすることから、シェア事業者のサイトは国をまたいで取引が行われることも想定される。国際標準化の動きはシェア事業者が世界展開する上で重要な意味を持ち、特に日本主導である点は日本のシェア事業者にとって大きな意義があると言えよう。

³ シェアリングエコノミー協会ウェブサイト URL: <https://sharing-economy.jp/ja/trust/form/>

⁴ シェアリングエコノミー協会「シェアリングエコノミーと認証制度の運用状況について」(消費者庁第28回インターネット消費者取引連絡会(平成30年3月22日)、資料5)

⁵ URL: <http://www.meti.go.jp/press/2018/01/20190107001/20190107001.html>

図表5 ISO 対応状況

2017年3月	IWAカンファレンス@カナダ
5月～	経済産業省国際標準課・日本規格協会（JSA）と連携開始。
9月	IWA27“Guiding principles and framework for the sharing economy”発行
2018年2月	BSI（英国規格協会）と連携してモデルガイドラインの規格化（PAS）に向けて活動開始
5月	太平洋地域標準会議（PASC）（@岡山）にて登壇・発表
6月	北東アジア標準化協力会議（NEASF@杭州）にて登壇・発表
7月～10月	Steering Group meeting（@英国）にて議論
8月	ISO TC設置提案
➔ 2018年度中にPAS完成目標、2019年度ISO化目標	

（筆者注）TCは専門委員会、PASは公開仕様書

（出所）一般社団法人シェアリングエコノミー協会 代表理事 上田祐司「シェアリングエコノミー協会の取り組みについて」（第1回内閣府税制調査会納税環境整備に関する専門家会合（平成30年10月24日）、資料実1-3）

4. 提供者・利用者のリテラシーの向上

今後、シェア事業者はシェアリングエコノミーが黎明期であったこれまで以上に、責任が求められるようになるものとみられる。提供者と利用者の安全な取引を実現できるシェア事業者が勝ち組として市場を席卷し、実現できないシェア事業者は退出を余儀なくされるであろう。

他方でシェア事業者以外の重要プレーヤーである、提供者・利用者側もシェアリングエコノミーに対する先入観を払しょくする必要もある。トラブルは従来型取引でも生じるものであり、総じてシェアリングエコノミーはトラブル面で心配というのは思い込みの部分もあろう。むしろ、海外ではライドシェアはドライバーの評価がわかるため安全とされるといったケースがある他、住宅宿泊事業法における民泊では旅館業法では原則宿泊客を拒めないところを評価に応じて選別することさえ可能である。

シェアリングエコノミーは基本的には余った資産・スキルの有効活用であり、人口減少社会を迎えた日本にとって極めて重要な要素を含んでいるに違いない。今後の日本が安全・安心を損なわずにシェアリングエコノミーの普及を図るには、提供者・利用者が安全なシェア事業者を見分けられるような制度づくりに加え、提供者・利用者自身が賢く利活用できるようリテラシーの向上を図ることが重要なポイントとなっていこう。

【参考資料】

- ・シェアリングエコノミー協会「シェアリングエコノミーと認証制度の運用状況について」（消費者庁第28回インターネット消費者取引連絡会（平成30年3月22日）、資料5）
- ・第9回シェアリングエコノミー検討会議議事要旨（平成30年3月20日）
- ・内閣府税制調査会納税環境整備に関する専門家会合（第1回）議事録（平成30年10月24日）
- ・各種ウェブサイト