

シェアリングエコノミー ホスト&ゲスト利用ガイドライン

<目次>

1 章 このガイドラインについて

1-1. ガイドライン作成に至った経緯

1-2. ガイドラインの目的

1-3. 私たちが目指すこと

2 章. このガイドライン内での用語の定義

3 章 シェアリングエコノミーホストの心構え

3-1 トラブルを防ぐようなサービス作り

3-2 ゲストの個人情報の取り扱い

3-3 ゲストの安全確保・法律・トラブルについて

4 章 プラットフォームとホストの選び方

4-1 「シェアリングエコノミー認証マーク」取得サービスの利用を優先

4-2 ホストとのコミュニケーション

5 章 ジャンル別シェアサービスで気を付けるべきこと

5-1 スキルのシェアの場合

5-2 空間のシェアの場合

5-3 移動のシェアの場合

5-4 カーシェアの場合

6 章 最後に

6-1. 個人主体の人間らしい社会の実現へ

6-2. このガイドラインの法的効力について

6-3. 当ガイドラインの作成者

1 章 このガイドラインについて

1-1. ガイドライン作成に至った経緯

一般社団法人シェアリングエコノミー協会と株式会社情報通信総合研究所(ICR)の共同で実施した市場調査によると、日本のシェアリングサービスは経済規模が1兆8,874億円を超えるなど、社会的な影響力が増してきています。

シェアリングエコノミーの利用者が増えていく一方で、トラブルの数も増えてきました。

シェアリングエコノミーの一部は「個人間取引」という性質上、法律や条例による規制や、プラットフォーム側の努力だけで、これらのトラブルを防げるわけではありません。

シェアリングエコノミーが健全な普及をしていく為には、ホスト&ゲストの両方が、利用に対しての姿勢を学び、責任ある行動をすることが大切です。

なお、シェアリングエコノミーの中には、法人対個人間の取引サービスも含まれていますが、本ガイドラインは、「個人間取引による利用トラブル」を防ぐのが目的である為、個人間取引サービスを対象としたガイドラインになっています。

「シェアリングエコノミーの有識者会議において、プラットフォーム側の努力だけで、安全性を担保するのは限界があるため、推奨すべきホスト・ゲスト指針が必要ではないか」という意見をきっかけに、ホストとゲストの有志が議論を重ね、このガイドライン作成に至りました。

1-2. ガイドラインの目的

このガイドラインは、シェアリングエコノミーを利用するホスト&ゲストを対象とし、ホスト側のサービス提供に合わせた相手方への配慮、ゲスト側の利用リテラシーの向上を目的として作成しました。

このガイドラインは、法律や、各サービスの規約について述べたものではありません。現在適用される法律や各サービスの規約に従ったホスト活動をお願いいたします。

シェアリングエコノミーの魅力の一つはマニュアルにはないホスピタリティや多様性にあります。本ガイドラインは、ホストやゲストに良し悪しをつけたり、マニュアル化したサービス利用を推奨するものではありません。

一方で、個人の裁量が大きな取引の中にも、トラブル防止につながる心構えが分かるマニユ

アルは必要だと考えています。

1-3. 私たちが目指すこと

このガイドラインを社会に共有することで、トラブル懸念などの理由で日本で普及が遅れているシェアリングエコノミーが、今後、日本で健全に普及にしていけることを望んでいます。

2章. このガイドライン内での用語の定義

【用語】

ホスト、ゲスト

【定義】

ホストは、ゲストにメール や電話、実際に会ってサービスを提供する販売者のこと。

ゲストは、サービスを受ける側の購入者のことを指します。

【用語】

プラットフォーム

【定義】

スキル、モノ、スペースなどの需要と供給の個人間マッチングサービス。

【用語】

シェアリング エコノミー

【定義】

遊休資産（スキル、モノ、スペース）を他人と共有することによって価値を生む新しい経済のあり方。

3 章 シェアリングエコノミーホストの心構え

3-1 トラブルを防ぐようなサービス作り

一個人でありながら、対価を得られるサービスを気軽に提供できるのがシェアリングエコノミーです。一方で、その手軽さゆえに、サービス内容の価格の妥当性、安全性、トラブル防止対策について、法人サービスのように十分に検討されない状態で、サービス提供してしまう可能性が高くなります。

そこで、以下のような注意点をもとにホストとしてのサービスを提供することを推奨いたします。

★ホストがサービス提供前に気をつけたい4つのポイント

1. プラットフォーム上の利用マニュアルや Q&A をよく読んでからホスト登録をすること。

シェアリングエコノミーサービスは誰でも気軽にホスト活動を開始できるような仕組みになっていることが多く、プラットフォームが用意した利用マニュアル・Q&A を詳しく読まなくても、ホストとしてのサービス開始ができてしまう場合があります。

一方で、シェアリングエコノミーは、サービス種類やプラットフォームによって、取引ルールは様々です。過去に同類のサービスの使用経験があっても、類似サービスも取引ルールが同じであるとは限りません。例えば、スキルのシェアサービスで、対面で会っての取引が OK なプラットフォームもあれば、対面で会うのが NG なサービス（電話・オンラインで取引が完結）もあります。

2. ホストの自己紹介やサービス情報の掲載は、人気ホストのサービスを参考にして詳細に記述すること

シェアサービスは自身のサービス説明を、ホスト自身で書く必要がありますが、詳細の説明には労力がかかる為、説明を簡素化してしまう人が多いようです。サービスの説明不足は、ミスマッチによるトラブルを引き起こす可能性を高くします。

人気ホストのサービスに記載された説明文を複数見比べながら、可能な限り詳しくサービス説明をすることは、申込率の向上とトラブル防止の2点においてメリットがあります。

また、サービス説明だけでなく、あなた自身の人柄・経歴・価値観・ポリシーなども極力詳しく記載することで、購入者側の不安を軽減させる効果があるため、記載することを推奨いたします。

3. サービス購入上の注意点も記載

自身のサービスのメリットだけではなく、購入上の注意点などのデメリットな情報も極力、サービス内容に記載することが重要です。

これにより、ゲスト側にサービス内容の誤認を防ぎ、サービスに合わないゲストが購入することで、低評価レビューをもらう機会を減らすことができます。レビュー評価を守ることは、安定したホスト活動を長期的に継続する上で重要な要素です。

4. まずはゲスト（購入者側）からはじめること

早く収入を得たいという理由から、ゲスト側の経験がないままで、ホストとしてサービス開始したいと考える人が多いようです。

ゲストがどんな気持ちでサービス購入するのか実体験がないと、何をしたらゲストが喜び、何をしないとゲストが不安になるのかがイメージしづらくなってしまっているのが問題です。

ホスト活動は「商売」である以上、一旦は自分が消費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、安心なサービス提供ができるようになります。

3-2 ゲストの個人情報の取り扱い

あなたは、ホストとして、ゲストの個人情報を保護するため、個人情報保護法の定めに従って個人情報を適切に取り扱わなければなりません。

なお、以前は一定規模以上の事業者のみが個人情報保護法の適用対象となっていましたが、平成 27 年改正個人情報保護法により、原則、事業規模の大小を問わず適用されることとなりますので、ご注意ください。

個人情報保護法の適用に関して、特に注意すべき点は、個人情報の利用目的の特定・通知とその利用目的に合わせた利用制限、安全管理措置、第三者への提供制限です。

ホストとしての活動における個人情報の利用方法が、ゲストに提示した利用目的に合致すること、個人情報の取得・入力、移送・送信、利用・加工、保管・バックアップなどの方法が安全であること、個人情報を第三者に提供する際は本人の同意を得ること、個人情報への苦情相談について誠実に対処することなど、それぞれ個人情報保護法に定められた事業者の義務を果たす事業運営を行うことが求められます。

定期的に個人情報保護委員会（ <https://www.ppc.go.jp/> ）の公表内容の確認や弁護士などの専門家への相談などで個人情報保護法への事業の適合性を確認することが望まれます。

また、EU 居住者の方を対象にサービスを提供しうる場合には、GDPR（General Data

Protection Regulation) の適用が問題になる場合がありますが、本ガイドラインは GDPR の解説は割愛しておりますので、必要に応じて弁護士等の専門家へご相談ください。

なお、個人情報保護法に定められた義務に加え、当該プラットフォームの運営会社が掲げる利用規約等に、ホストの個人情報の取り扱いについて特段の義務が課されている場合がありますので、この点も合わせてご留意ください。

3-3 ゲストの安全確保・法律・トラブルについて

災害や不慮のトラブル・事故によってゲストが危険にさらされないよう、あなたの家族・友人と同様に配慮する必要があります。

社会のルール、法律、条例等に準拠したホスト運営は、プラットフォーム上に明文化されたルールに記載がなくても、社会的な責任が発生することを自覚する必要があります。

プラットフォーム運営側は個人同士がマッチングする場所を提供していますが、100%確実なサービス取引を保証してくれているわけではありません。「無暗に夜道を出歩かない」などの安全予防と同様に、プラットフォームを経由すれば 100%安心、安全などと考えずに、トラブルが起きないように主体的な意思が重要です。

★個人間でトラブルが起きてしまった場合の対処について

1. 基本的には当事者間で解決を試みる

プラットフォーム上の取引ルールを確認しながら、基本的に個人間の積極的なコミュニケーションによって解決を図ることが好ましいです。

2. 個人間のみでの解決が難しい場合、プラットフォームの運営側に判断を仰ぐ

シェアリングエコノミーサービスは運営側がホストを社員として雇っているわけでもない為、どんなトラブルも全責任をプラットフォーム側が負うことは難しく、当事者間でしか解決しにくい問題も多いのが実情です。

ただ、どうしても解決が困難な場合は、運営側に相談して指示を仰いで解決を図りましょう。

3. プラットフォーム上のルールを超えた大きなトラブルがある場合、しかるべき機関へ速やかに連絡する

取引期間中の交通事故や盗難、大怪我などは警察、救急車など然るべき機関へ速やかに

連絡が必要です。一方で、同時にプラットフォーム運営側への速やかな連絡や経緯報告をすることで、人的な二次被害などが起きないように心掛けましょう。

4章 シェアリングエコノミーのゲストの心構え

4-1 「シェアリングエコノミー認証マーク」取得サービスの利用を優先



参考：シェアリングエコノミー認証マークのロゴ

「シェアリングエコノミー認証マーク」取得サービスの優先的な利用をオススメします。

「シェアリングエコノミー認証マーク」取得サービスは、プラットフォーム側の責任としてできる一定程度の安心・安全のための機能や運用体制が整っていることが証明されています。毎年、専門家による運用審査も受けており、安心、安全のサービスへの取り組みの実態があるサービスと言えます。

しかしながら、カーシェアで借りた車が故障したり、サービス提供前に何かしらの理由で提供ホストと音信不通になったり、家事のシェアで当日キャンセルが発生するリスクをゼロにすることは物理的に不可能です。

「シェアリングエコノミー認証マーク」取得サービスを利用しつつも、少しでも安心な取引をする為に、以下のように慎重なホスト選びによる自衛をオススメしています。

4-2 ホスト選びの4つの基準

1. プラットフォームから「スーパーホスト」などのサービス品質の認証を受けているホストを選ぶこと。

各プラットフォームがその業界基準に照らして、一定のサービス品質をクリアしていることを証明しているサービスです。どんな基準によってスーパーホストに認定されているのかを確認することで、リスクのコントロールが可能になります。

※「スーパーホスト」という言い方ではないプラットフォームもあります。(例：認定ワーカーなど)

2. レビュー評価の「高さ」×「多さ」×「内容の良さ」の平均値に優れたホストを選ぶこと。

良いレビューが多いほど、貯まった評価を守ろうとするホスト側の心理的なインセンティブ効果が働くため、ホスピタリティの高いサービスを受けられる可能性が高くなります。

3. 該当サービスを「レビューした人物」が信頼できるホストを選ぶこと。

レビューした人のプロフィールやレビュー評価を確認できるプラットフォームでは、評価した人物の信頼性まで確認することが好ましいです。

レビューした人物の信頼性も確認していくことでホストの信頼性の高さをより正確に計ることができます。

4. 本人確認実施済の表示 や説明文、SNS（フェイスブック、Twitter）で信頼性の確認をする。

ホストの本人確認実施済の表示確認をすること。本人写真、サービス説明文にその人の価値観などが見える人を選ぶことが重要です。

SNS などへのリンクがあれば、その友人との繋がり方やコミュニケーションの内容で信頼性の高い人物であるか判断することができます。

4-2 ホストとのコミュニケーション

一般的な法人サービスではなく、個人サービスゆえに、「サービス品質」が一定ではないことに対して、一定程度の「寛容さ」がゲスト側に必要です。

例：対面型のスキルのシェアで、待ち合わせ場所のカフェが混んでいて席が空いていない場合、カフェ選びの失敗をホスト側に責めるのではなく、一緒に近くで空いているカフェを探して解決を探る、など。

例：民泊で、到着予定時間より 15 分早く到着してしまったことを、到着時にホストに連絡したが受け入れが難しいと言われた場合、相手のホスピタリティが足りないと責めるのではなく、相手も個人としての都合があることを考慮して、当初予定時間まで待つ、など。

個人同士、お互いに気持ちの良い取引をしようとする主体的な努力によって、シェアリングエコノミーの取引は成り立っており、大事な友人、家族とやり取りするような気持ちで利用しましょう。

5 章 ジャンル別シェアサービス利用で気を付けるべきこと

5-1 スキルのシェアの場合

●対面型スキルシェアの場合（ストアカ、エニタイムズなど）

よくあるトラブル事例

1. 当日に相手が所定の場所にこない。

【ホスト&ゲスト両方ができる対策】

前日や当日にリマインドメールを送り、日時を忘れないようにお互いに注意喚起をすること。

2. 直接現金取引の打診がくる。

【ホスト&ゲスト両方ができる対策】

トラブル時にプラットフォーム側の仲介が困難になる為、相手からの直接の取引は必ず断ること。現金取引を提案してくる相手は、どんなに誠実そうな雰囲気があっても、プラットフォームの規約を守る意識がない以上、信頼性において何かしら問題が発生する確率が高いのが実態です。

また、初回取引はスムーズでも、2回目以降の取引で直接取引を打診をしてくる場合も要注意です。プラットフォームを経由しているから一定程度の安全性があるという事実を、対面で会った後でも忘れてはいけません。

3. ゲストが当日ドタキャンをする。

【ホストができる対策】

レビューが少ない相手の場合に発生する可能性が高く、その場合、キャンセルリスクを事前に伺っておくこと。

その他、作業のお手伝いを受注したが、依頼マニュアルが細かすぎて、法人サービスレベルを求められていると思われキャンセルになった事例もあります。相手の得意苦手に合わせて依頼の柔軟なチューニングが必要です。

●非対面型スキルシェアの場合（ランサーズなど）

よくあるトラブル事例

1. 申し込み契約後に、相手からの連絡がなくなってしまう

【ホスト&ゲストができる対策】

相手の仕事のキャンセル率（プロジェクト完了率）などやレビュー評価を事前に確認すること。

2. 当初想定以下のクオリティの納品物であること。

【ゲストができる対策】

発注時の依頼で極力詳細に希望を掲載し、依頼意図などで認識ズレが起きないように文章で伝えること。

3. 当初予定していない追加サービスを依頼されること。

【ホストができる対策】

無償が有償で追加対応にするか、仕事の依頼範囲と見比べながら、相手との積極的なコミュニケーションの中で解決するのが好ましいです。

5-2 空間のシェアの場合

●民泊の場合（Airbnb など）

一般的なホテルでも宿泊はトラブルが日常茶飯事に起きるため、シェアサービスの中でも民泊は特に注意して利用する必要があります。

近隣住民や自治体などからのクレームやトラブルが起こった場合に責任を持って対処する心構えを持たなければいけません。民泊は外国人の宿泊の方が多く、異文化への理解や寛容度も必要になってきます。

よくあるトラブル事例。

1. モノがなくなった

→ 【ホストができる対策】

ゲストが入れる部分に貴重品などを絶対に置かないこと。また、なくなったと勘違いしないようにチェックシートや写真による証拠の用意も。

→ 【ゲストができる対策】

自己判断で勝手に持ち帰ったりしないこと。

●空きスペースのシェアの場合（スペースマーケットなど）

よくあるトラブル事例

1. モノがなくなる

→ 【ホストができる対策】

スペース提供者のモノと勘違いしないようにモノに名前を書くなどして予防する。

→ 【ゲストができる対策】

イベント準備の際に、元々あるものは何かを確認する。

2. wifi がつながらない

→ 【ホストができる対策】

wifi 使用マニュアルをスペースに掲載。

→ 【ゲストができる対策】

wifi の電源が抜けていないか基本的な部分をまず確認

3. 普通のマンションの空き部屋の場合、近隣住人への騒音問題

→ 【ホストができる対策】

騒ぎすぎないように事前の注意促進（パーティ OK スペースを除く）。ベランダやマンションの玄関で騒がないように張り紙などで、その場で気を付けられるようにする。（※）

→ 【ゲストができる対策】

使用上の注意点を自分だけ知るのではなく、イベント参加者全員に周知をすること。

（※）具体例：

・窓に「ベランダに出るのはNG」という張り紙をする。

・「wifi 本体を触ったり、電源切ることがNG」である注意書きを wifi 近くに載せる（セミナー主催者が「参加者の持ち物」と勘違いするケースもあり）

<スペースシェアで人気物件の場合、監視カメラで対応も検討も>

人気物件だと1日4組のゲストが使用する場合もあり、どのゲストが起こしたトラブルか判断できないことが多く、ゲスト側へのレビューを正しく機能させることが難しい場合があります。そこで、監視カメラの設置で、その旨を記載するのも対応策の一つです。

5-3 移動のシェア

●長距離ライドシェアの場合（サービス名：notteco など）

よくあるトラブル事例

1. 当日キャンセルがある

→【ホストができる対策】

事前に密なコミュニケーションをする。

→【ゲストができる対策】

キャンセル料がないからといって、仮予約のつもりで申し込みをしないこと。

5-4 カーシェアの場合（サービス名：エニカなど）

よくあるトラブル事例

1. 受け渡し時間や返却時間に遅刻する。

→【ホストができる対策】

予定時間を大幅に超える場合は、有償料金を請求するなど。

→【ゲストができる対策】

時間延長する可能性も考慮して、借りる時間を考えること。

2. 車に傷などができる。

→【ゲスト&ホストができる対策】

受け渡し時にゲスト&ホストの両方で車体の傷の有無を確認するフローを実施すること。

（プラットフォーム側の保険で対応ができる場合があります）

<ホスト側がトラブル防止の為にできること>

事前に車の使用上のマニュアルを渡したり、対面時にもゲストに使用方法を確認して頂きます。人気ホストの中には、YouTube 動画で車の使い方を伝えている人もいます。

プラットフォーム側の保険（最大 300 万円補償など）だけでなく、自前に入っている車両保険などを組み合わせでリスク管理をする人もいます。

カーシェアは「車自体の評価」と「ホストの人としての評価」の 2 種類があり、両面でのサービス内容に問題ないかのチェックが必要です。

6 章 最後に

6-1 個人主体の人間らしい社会の実現へ

プラットフォーム・ゲスト・ホストの全てがどんなに気を付けても、個人間取引サービスの利用リスクを 0% にリスクヘッジをすることは不可能です。外を歩けば、車や自転車と接触事故が起きてしまう可能性を 0% にできないのと同じです。

シェアリングエコノミーは、基本的には、性善説に基づく仕組みで、悪くない人同士じゃないと成り立ちません。

しかしながら、個人間取引サービスが、レビュー評価機能による適度な緊張感のもとサービス提供されていく社会は、昔ながらの個人商店街のような人の温かさを感じられる世界。この新しい文化圏を健全に育てられるように皆さんで協力していきましょう。

6-2. このガイドラインの法的効力について

このガイドラインは、法的拘束力を有するものではありません。ホスト&ゲストに対して一定の指針を示すことで、安全でより良いサービスを提供するためのものです。このガイドラインに関して生じた紛争、トラブルについては一切の責任を負いかねます。ホスト&ゲストの皆様はご自身の判断と責任でシェアリングエコノミーのサービスをご利用してください。

6-3. 当ガイドラインの作成者

シェアリングエコノミー協会 個人会員制度「シェアリングネイバーズ」有志メンバー

すべてのお問い合わせはこちらまでお願いします。

シェアリングエコノミー協会：<https://sharing-neighbors.com/>

Email：sharing_neighbors@sharing-economy.jp

