

シェアリングエコノミー認証制度 認証基準

	項番	項目		何を根拠資料に判断するか
登録事項	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。	実際のサービス登録画面 +
	ア-2	本人確認)	本人確認を行うこと（公的身分証明書・金融/携帯電話の個別番号等）。	ヒアリング（サービス内容によって連絡手段の確保・本人確認の重要性が異なるため）
	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。	利用規約または契約書 +
	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確保すること	ヒアリング 実際のサービス画面 +
利用規約等	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。	利用規約データ (一般公開していない規約については任意提出を受ける)
	イ-2	法令遵守	法令を遵守させること。	事業に関連する法令の申告 +
	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。	利用規約／契約書
	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。	実際のサービス画面
	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。	利用規約／契約書
	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	利用規約／契約書
	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	利用規約または契約書 +
				ヒアリング

	項番	項目	何を根拠資料に判断するか	
サービスの質の誤解を減じる事前措置	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。	実際問合せ画面等
	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。	当該機会実施に関する資料 (リアルな交流の場であれば参加者名簿や当日の写真等) またはオンラインで確認できる仕組みであれば当該画面 + ヒアリング (重要性が高いため)
	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。	実際のサービス画面 + ヒアリング
	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。	ヒアリング
	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削除すること。	ヒアリング
サービスの事後評価	エ-1	評価の仕組み	サービスに係る評価の仕組みを設けること。	実際のサービス画面
	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排除するよう努めること。	利用規約の内容 + ヒアリング
	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。	実際のサービス画面 + ヒアリング (重要性が高いため)
相談窓口及びトラブル防止	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。	実際のサービス画面 + ヒアリング (運用実施体制)
	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、典型的に発生するトラブルについて、その解決事例等がある場合には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。	ヒアリング
	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。	ヒアリング (シェア事業者が保険加入していることを加点要素とする)

	項番	項目	何を根拠資料に判断するか	
相談窓口及び トラブル 防止	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。	実際のサービス画面 + ヒアリング（重要性が高いため）
	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、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。	利用規約の内容
	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	実際のサービス画面 + ヒアリング
	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	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り組み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、身体・生命の安全性が著しく損なわれるような事件・トラブルが発生した場合に適切な広報手段を通じて今後の対応方針などに関して即座に情報発信をするなど）	
情報セキュリティ	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。	次ページ参照
	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。	

	項番	項目	何を根拠資料に判断するか	
情報セキュリティ	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関する情報について、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。	
				「5分でできる自社診断」 (IPAのホームページ上)の診断結果 + 「中小企業における組織的な情報セキュリティガイドライン」を守る誓約書 + (情報セキュリティポリシーが定められている場合) 当該ポリシー ※特にクレジットカード情報等の暗号化・管理については別途管理体制を報告 + ヒアリング