

# インターネット取引のトラブル(2) シェアリングサービス

原田 由里  
Harada Yuri

一般社団法人 EC ネットワーク 理事  
2006年4月 EC ネットワーク 設立。ネット取引のトラブル相談にオンラインで対応。消費生活専門相談員、消費生活  
コンサルタント、消費生活アドバイザーの資格を持つ。

前号(2月号)\*<sup>1</sup>で説明したようなエスクローを利用したプラットフォームに、シェアリングサービス(シェアリングエコノミー)があります。

これは、主に個人が保有する遊休資産の貸し出しを仲介するサービスを指し、空き部屋を貸し出す民泊や、ドライバーやハイヤーを貸し出すライドシェア(相乗り)などに代表され、それらを利用する人を仲介するのがプラットフォームの主な役割となります。

シェアリングサービス仲介サイト(以下、仲介サイト)は、プラットフォームとして利用者間の信頼関係構築のために、例えばSNS機能などお互いコミュニケーションを取るための手段や評価システム、登録における事前コンサルティングなどを導入しているところもあります。

特に民泊は、訪日外国人の急増に伴うホテル不足の解消に、効果が期待されていますが、一方、旅館業法等の業法規制がかかってきます。このような分野では、規制緩和において安全性の確保に疑問が投げかけられることがあります。また、大小さまざまな仲介サイトが世界中に存在しており、その対応に差が出ることもあります。

今号では、シェアリングサービスを利用するうえでの注意点や問題点、社会のニーズや法規制との関係などについて考えてみましょう。



## 主なシェアリングサービス

### ● 民泊と法規制の動き

#### 事例1

(1) 民泊の仲介サイトを利用して、8月2

日から16泊の沖縄旅行の宿を予約し、クレジットカードで支払った。しかし、予約した当日にキャンセルしたところ、料金が半額しか返金されなかった。その旨、事前に記載されていたので私が悪いのだが、19万円支払ったうち10万円近く戻ってこない。もう少し返金してもらえないだろうか。

(2) 民泊の仲介サイトにて個人の部屋を予約し、支払いを済ませた。しかし、別の仲介サイトにも同じ部屋が出ていたため、念のためホストに連絡をしたところ、その仲介サイトで同じ日に別の予約が入っていたことが判明した。宿泊できないのであれば返金してほしい。

ある大手の仲介サイトの場合は、キャンセルポリシーに関して、柔軟な内容から厳格な内容のものまで段階を設け、どれを適用するかはホスト側が決めるシステムになっています。ゲスト側はその条件を了承のうえで、予約します。

一方、例外として、これも事前に掲げられているポリシーに該当すると仲介サイトが認めた場合は、ゲストにキャンセル料が請求されないとされています。そのポリシーの中には、例えば本人や近親者の突然の死、重篤な病、深刻な自然災害や物件破損の場合などが含まれており、該当する場合はキャンセル後、一定期間内に申請する必要があります。この期間を過ぎる

\*1 ウェブ版「国民生活」2017年2月号「新・インターネットと上手につき合う」第1回  
[http://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-201702\\_05.pdf](http://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-201702_05.pdf)

と受け付けてもらえないことがあります。

死亡の場合は死亡診断書などの証拠書類の提示を求められますが、ケースバイケースで対応されるようですので、キャンセル理由が、これらポリシーに該当する場合は、何よりその申請期間内に申請することが必要です。

ホスト側が複数の仲介サイトに登録し、ダブルブッキングなどが発生した場合は、仲介サイトに預けた代金の返金を求めることとなります。さらに、民泊では騒音やごみ出しなどの問題も発生しやすいので、仲介サイトには利用者や部外者に対するそれらの対策も必要です。

### ・法規制との関係

本来「宿泊料を受けて人を宿泊させる営業」は旅館業法に基づく許可が必要です。許可を受けるには、防災や衛生面、安全面などの一定条件を満たす必要があります。旅館業法では、2016年4月より、簡易宿泊所の要件が緩和されたり、国家戦略特区により特定認定を受けた場合は旅館業法の適用除外となるなどの規制緩和があり、民泊に参入しやすくなりました。しかし、それでも延床面積や使用期間などの条件を満たさなければなりません。そこで、民泊に関する新法案が2017年の国会に提出される見通しで、ホスト側には登録や自治体への届け出、仲介サイトには観光庁への登録が義務づけられる予定です\*2。今後の国や自治体の動きに注目です。

また、イベント開催などで一時的に宿泊施設の不足が見込まれることで、現地の自治体の要請等により自宅を提供するような場合、イベント民泊として旅館業法の営業許可を受けずに宿泊サービスが提供できるしくみもあります。

## ●ライドシェアと法規制の動き

### 事例2

(1) 仲介アプリでハイヤーが配車されるサービスを利用した。しかし頼んだハイヤーは私ではなく別人を乗せて走って行っ

てしまった。私は乗車していないにもかかわらず、その料金が登録した私のクレジットカードに請求されている。サイトの問い合わせフォームを通じて返金を求めて連絡をしているが、信用できるか分からない。(2) 海外で仲介アプリを利用してドライバーを頼んだが、あらかじめ提示されていたルートとは別のルートを使ったようで、時間がかかったうえ、私のクレジットカードに予定していた料金よりも高い料金が請求されてしまった。

ライドシェアでは、仲介サイトを介して、タクシーやハイヤーのほか、個人のドライバーが自家用車でサービスを提供することも可能です。これらの仲介サイトも基本的に決済の流れはエスクローですので、トラブルが発生した場合は、仲介サイトに返金を求めたり、遠回りされた場合に補償を求めることが可能な場合もあります。事故などに備え、保険に入っている仲介サイトもあります。

また、利用者が日本人の場合は日本にある窓口が対応する仲介サイトもあり、海外で利用しトラブルにあったとき、日本語で問い合わせができれば利用者としては心強いかもしれません。特に海外では、ドライバーによる誘拐や嫌がらせなどのトラブルが発生しているという報道もあり、個人ドライバーの場合は、評価システムなどであらかじめ評判を確認しましょう。

### ・法規制との関係

民泊同様、ライドシェアにも法規制があります。道路運送法では「他人の需要に応じ、有償で、自動車を使用して旅客を運送する事業」を旅客自動車運送事業と定義づけ、許可が必要とされています。現状、日本ではいわゆる「白タク行為」はできません。

しかし、こちらも国家戦略特区や規制緩和などの動きがあります。例えば、過疎地など公共

参考：厚生労働省 民泊サービスと旅館業法に関するQ&A  
<http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000111008.html>

\*2 ウェブ版「国民生活」3月号「消費者問題アラカルト」  
[http://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-201703\\_04.pdf](http://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-201703_04.pdf)

交通機関のない地域で、高齢者の買い物や通院、また外国人観光客の便宜のため、一定の条件を満たした場合は自家用車の使用が可能となり、一部地域では個人間のライドシェアにおいて実証実験が行われています。

## さまざまなシェアリングサービス

### 事例3

(1) 仲介サイトからレンタル会議室を申し込んだ。利用用途に「パーティー可能」とあったため、その目的で申し込んだが、その後、「本会議室は静かに使う方のみ」と条件変更されていた。仲介サイトに問い合わせ、条件変更前の申し込みなのでキャンセル料なしでキャンセル処理をしてもらうはずが、その後、条件変更後の条件が適用されることになったとして、一方的にキャンセル料が請求されていた。

(2) クラウドファンディングにより実行者が災害支援の資金集めをしているが、「いただいた金額はすべて支援用に使用する」とあるにもかかわらず、実際には仲介サイトが17%の手数料を取るため、全額支援に使用されないことが事前に知らされていない。

(3) クラウドファンディングで、地元の名産品製造に対する出資を募っていたので、資金を出した。しかし、しばらくしてそのプロジェクトは中止となり、返金されることとなったが、いつ返金されるのかが分からない。

シェアリングサービスには、さまざまなビジネスモデルがあります。事例3の会議室や駐車場などスペースをシェアするもの、衣料品や自動車、家事や育児代行のほか、支援者個人が資金をシェアするクラウドファンディング、そして、クラウドソーシングなども広義に解釈するとシェアリングサービスに含まれます(表)。

具体的なキャンセル料の発生や返金の条件、返金額などは仲介サイトであらかじめ定められ

サービス名	内容	主な事業者
民泊	宿泊を含む空き部屋の貸し借り	Airbnb、FlipKey等
ライドシェア	車で目的地に連れていくサービス	Uber、Lyft等
カーシェア	車の共有	Zipcar、タイムズカープラス等
スペースシェア	宿泊を含まない空き部屋・会議室	Sheeps、スペースマーケット等
クラウドファンディング	実行者の目的に対し金銭等支援	Kickstarter、Makuake等
クラウドソーシング	仕事の受発注	クラウドワークス、ランサーズ等

表 主なシェアリングサービス

ていることがありますので、その内容を確認してください。

クラウドファンディングには目標金額が定められていることもあり、期日までに目標金額が集まらなかった場合は、そのプロジェクトは中止となり仲介サイトから支援者に返金されます。プロジェクトが成立した場合、仲介サイトは手数料を引いたうえで、集まった支援金を実行者に払い出し、支援者には支援金額に応じ、実行者からさまざまなリターンが用意されています。

## 仲介サイトの役割

仲介サイトは場の提供者であり当事者にはなりませんので、問題が発生した場合は、まずはその相手との話し合いから始めます。しかし、当事者間のトラブルとはいえ、扱う商品やサービスによっては、仲介サイトとしても、ある程度介入せざるを得ないケースも多いのが実情と思われれます。

特に、民泊やライドシェアなど現行法である程度の安全性が確保されている分野のサービスにおいては、個人間とはいえ、仲介サイト側で、事故や災害、火事、盗難などの被害に対する補償や保険加入、問題の多い利用者へのペナルティや排除などの対策が必要と考えられます。

つまり、現行法で確保されている安全性を個人間でも実現しようとするのであれば、仲介サイトにその対応が求められます。そして、これは他のシェアリングサービスでも同様かと思えます。より安全な場の提供が求められています。