



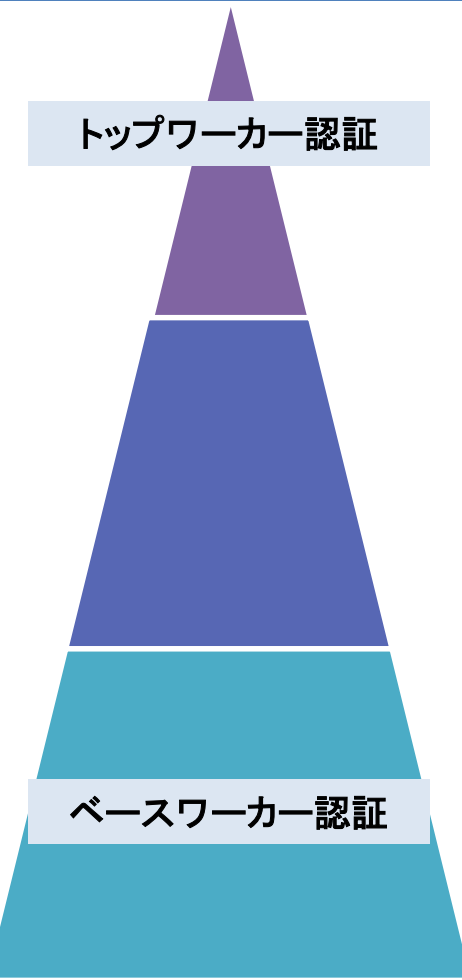
# シェアワーカー認証制度について



令和2年3月  
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促進室

# シェアワーカー認証制度の検討

- 基本的事項の習得を目的とした「ベースワーカー認証」と、目指す姿として既に活躍している人をプレイアップする「トップワーカー認証」の2種類の検討を進める。
- 2019年度内に制度の具体化を行い、2020年度中に認証を開始する。



## トップワーカー認証

### 【トップワーカー認証（案）】

- 仕組み : 高品質なサービスを提供するシェアワーカーをプラットフォームが推薦し、事業者団体等が認証することを想定。
- 目的 : シェアワーカーの信用力補完、利用者の不安感払拭を図るとともに、ロールモデルを示し、他のシェアワーカーの手本となることを目指す。

### 【ベースワーカー認証（案）】

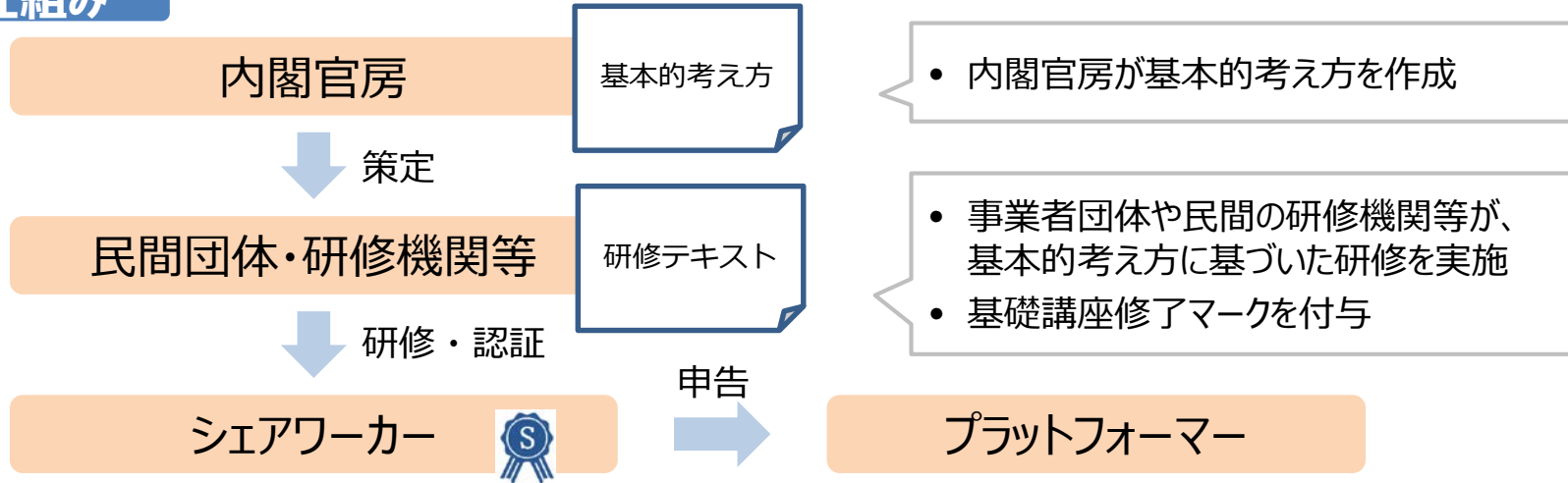
- 仕組み : サービスの形態（対面か非対面か、対象はスキルかモノか、等）によらず、「インターネット上のマッチングプラットフォームを介して個人間でサービスを提供する際に必要となる基本的な事項」についての研修、自己チェック等により認証を行うことを想定。
- 目的 : 一定の基準を設けて研修・認証を実施することにより、提供者が順守すべき事項を示すとともに、シェアワーカーを目指す人のすそ野拡大、スキルアップ、サービス品質の向上を目指す。

## ベースワーカー認証

# ベースワーカー認証制度（仮）について

- サービスの形態（対面か非対面か、対象はスキルかモノか、等）によらず、「インターネット上のマッチングプラットフォームを介して個人間でサービスを提供する際に必要となる基本的な事項」を取りまとめる。
- 一定の基準を設けて研修・認証を実施することにより、提供者が順守すべき事項を示すとともに、シェアワーカーを目指す人のすそ野拡大、スキルアップ、サービス品質の向上を目指す。

## 仕組み



## 今後のスケジュール

2019年度	2020年度				その他
4Q	1Q	2Q	3Q	4Q	
制度の具体化					<ul style="list-style-type: none"> <li>制度の周知</li> <li>プラットフォームとの連携</li> <li>他施策との連携</li> </ul>
認証基準の整理					
		研修・認証の仕組みの構築			
			研修・認証の開始		

# 認証基準について

シェアワーカー（シェアリングエコノミーサービスの提供者）は、インターネット上のプラットフォームを利用してサービスを提供するにあたり、基本的な事項を理解する必要がある。

## ■ サービスの提供者として

✓ サービスの品質、顧客対応、法令遵守等に責任を持つこと

## ■ プラットフォームの利用者として

✓ プラットフォームの提供する機能、利用規約等を理解し、ルールを遵守すること

## ■ SNS等インターネット利用者として

✓ インターネットの向こうにいるのは人であることを理解し、SNSのマナー等を遵守すること

これらの観点を含め、以下のような項目について研修を実施することが望ましい。

### 【サービス提供時】

- 情報提供
- コミュニケーション
- サービス提供
- 情報の取り扱い

### 【トラブル時】

- トラブル時の対応

### 【その他】

- 法律、規則等の遵守
- リスクの回避
- スキル向上の取組

# 研修項目案

## ◆ 情報提供

- ✓ 利用者に配慮したわかりやすい自己紹介や商品紹介に努めること
- ✓ 虚偽の記載をしないこと
- ✓ 連絡可能時間帯、対応可能日等を明記すること
- ✓ 保有資格、登録番号等を、必要に応じて明記すること

## ◆ コミュニケーション

- ✓ 利用者、利用希望者等からの質問には真摯に対応すること
- ✓ 定期的にサービスにログインすること

## ◆ サービス提供

- ✓ 契約時に約束した品質を確保するよう努めること
- ✓ 納期、提供日を遵守すること（ドタキャンしないこと）
- ✓ サービス提供の実績報告においてわかりやすい記載ができること

## ◆ 情報の取り扱い

- ✓ 依頼者の個人情報等について適切に取り扱うこと
- ✓ 依頼者、依頼内容等に関する機密情報について適切に取り扱うこと

## ◆ トラブル時の対応

- ✓ クレームやレビューに対して適切な対応をすること
- ✓ 損害賠償責任等が発生する可能性があることを理解していること
- ✓ 基本的には当事者同士の解決に努め、必要に応じて、プラットフォーム、消費者ホットライン等へ連絡をすること

## ◆ 法律、規則等の遵守

- ✓ 著作権を侵害しないこと、必要に応じて確定申告を行うことなど、法令順守の取組を理解し、適切に実施すること

## ◆ リスクの回避

- ✓ プラットフォームの利用規約、緊急時の対応方法等を事前に確認すること
- ✓ プラットフォーム外取引ではプラットフォームの保障等の対象外となることを理解すること
- ✓ 対応が難しいと感じた場合は契約前に辞退すること
- ✓ SNSの「炎上」を発生させないように発信内容に注意すること

## ◆ スキル向上の取組

- ✓ 適切なサービスが提供できるように情報収集、スキル向上の努力を行うこと

# これまでの意見等

## ◆名称について

「認証ワーカー」という名称は品質の保証をするような印象があり、ベースワーカーの場合は「認証」は言い過ぎではないか。

- ベースワーカーについては「認証マーク」という文言は使わず、「シェアワーカー基礎講座修了マーク（仮）」の付与という方向で検討を進めてはどうか。

## ◆認証の形態について

ベースワーカー認証の目的を鑑み、より広く普及をさせるためには、審査機関、審査希望者ともに極力負荷軽減を図るべきではないか。

- オンライン研修、短期間のセミナー等を主として検討を進めてはどうか。

## ◆認証の有効期限について

1度の研修で無期限または自動更新の認証を与えるのはリスクがあるのではないか。

- 修了マークの有効期限は1年間とし、更新には再度研修の受講が必要であることとしてはどうか。

## ◆プラットフォームとの連携について

シェアサービス上での修了マーク（仮）の表示や、検索項目への追加は、システム的な開発が必要となるため、プラットフォームに強制すべきではないのではないか。

- システムの改修を伴うものについて強制するものではなく、任意での対応とする。

## ◆その他

- ✓ この制度は、新しい働き方を探している人に対して、シェアワーカーという選択肢を提示するためのツールとしても使えるのではないか。
- ✓ この研修を通じて、個別のサービスを知るきっかけになるような仕組みが考えられないか。

## ◆フリーランスDBとの連携

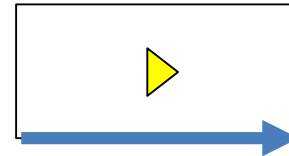
### ◆<ログイン>

マイページに認証講座のバナーが表示  
※未受講者のみ。年次更新が走ったら再受講を促す



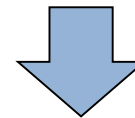
### ◆①ビデオ講座の閲覧

※動画が正常な閲覧スピードで終了までいったことを、IDにフラグを紐づけて記録



### ◆②登録チェックテスト

※チェック式のテストの正答率が出て、満点になるまで再テスト可能。満点になったら受講終了のフラグ



### ◆<バッジ表示>

講座①②のフラグが揃うと認証シェアワーカーのバッジ獲得。公開を希望するとフリーランスDBに表示。  
API連携で他プラットフォームにもバッジ情報を連携可能



フリーランス協会の  
アカウントを同期すると  
認証バッジがAPI連携で  
プラットフォームに表示される

※要外部調整