

第3回 シェアリングエコノミー検討会議 議事要旨

1. 日 時 平成 28 年 8 月 3 日（水） 15:00～17:00

2. 場 所 中央合同庁舎 4 号館 12 階 共用 1208 特別会議室

3. 議題

(1) 開会

(2) シェアリングエコノミー事業者からヒアリング

- ・株式会社notteco（相乗りのマッチング） 東 祐太朗 代表取締役
- ・株式会社スペイシー（会議室等のシェア） 内田 圭祐 代表取締役
- ・株式会社ココナラ（知識・スキル・経験のシェア） 南 章行 代表取締役

(3) 構成員からプレゼンテーション

- ・森 亮二構成員（弁護士法人英知法律事務所 弁護士）

(4) 意見交換

(5) 閉会

4. 配布資料

【資料 3 - 1】株式会社notteco 提出資料

【資料 3 - 2】株式会社スペイシー 提出資料

【資料 3 - 3】株式会社ココナラ 提出資料

【資料 3 - 4】森構成員 提出資料

【参考 3 - 1】第 2 回シェアリングエコノミー検討会議 議事要旨

5. 出席者

- (構成員) 中央大学大学院法務研究科 安念 潤司主査
一般社団法人シェアリングエコノミー協会 上田 祐司構成員
一般社団法人シェアリングエコノミー協会 重松 大輔構成員
一般社団法人新経済連盟 関 聡司構成員
東京大学大学院情報学環 成原 慧構成員
森・濱田松本法律事務所 増島 雅和構成員
一般財団法人日本消費者協会 松岡 萬里野構成員
国立研究開発法人産業技術総合研究所人間情報研究部門 持丸 正明構成員
弁護士法人英知法律事務所 森 亮二構成員

(関係者) 株式会社notteco 代表取締役 東 祐太郎氏

株式会社スペイシー 代表取締役 内田 圭祐氏

株式会社ココナラ 代表取締役 南 章行氏

(関係省庁) 総務省情報通信国際戦略局情報通信政策課 吉田 弘毅課長補佐

経済産業省商務情報政策局情報経済課 佐野 究一郎課長

厚生労働省政策統括官付情報化担当参事官室 山口 孝係長

国土交通省総合政策局情報政策課 岩城 宏幸課長

環境省地球環境局地球温暖化対策課国民生活対策室 井上 満室長補佐

(事務局) 向井 治紀副政府C I O、神成 淳司副政府C I O、

内閣官房情報通信技術 (IT) 総合戦略室 二宮 清治次長、吾郷 進平次長、

犬童 周作参事官、松田 昇剛企画官

(5) 閉会

○安念主査 皆さん、こんにちは。ただいまから第3回「シェアリングエコノミー検討会議」を開催いたします。

皆様には御多忙の中、お集まりいただきましてありがとうございました。

本日は、生貝構成員、坂下構成員、中村構成員は御欠席との御連絡をいただいております。

テレビカメラの撮影は、ここまでとさせていただきます。

なお、テレビカメラ以外での撮影は特に制限はいたしておりませんので、適宜議事進行の妨げとならない範囲でお願いをいたします。

(報道関係者退室)

○安念主査 それでは、まず本日の資料の確認を事務局からお願いいたします。

○松田企画官 お手元の資料、クリップをとっていただきまして、まず座席表と議事次第。

それから、資料3-1といたしまして株式会社notteco様資料。

資料3-2といたしまして、株式会社スペイシー様資料。

資料3-3といたしまして、株式会社ココナラ様資料。

参考3-4としまして、森構成員の資料。

参考3-1といたしまして、前回第2回シェアリングエコノミー検討会議の議事要旨を添付しております。以上です。

○安念主査 ありがとうございました。

それでは、早速議事に入りたいと存じます。議事の2、「シェアリングエコノミー事業者からのヒアリング」です。

本日は、株式会社notteco代表取締役の東様、株式会社スペイシー代表取締役の内田様、株式会社ココナラ代表取締役の南様においでをいただきまして、事務局からお伺いしたい内容をあらかじめお伝えしております。本日は、お3方からそれぞれ15分で御説明をいただきたいと存じます。

それでは、初めに株式会社notteco代表取締役の東様から、資料3-1に基づいて御説明をお願いいたします。

○株式会社notteco東様 よろしく申し上げます。株式会社nottecoの東と申します。

nottecoという事業なのですけれども、中長距離のライドシェアのマッチングサービスというのをやっております。これは、例えば東京から名古屋とか、東京から大阪を自家用車で移動される方が、後ろの席があいているのもったいないから誰か乗ってほしい。逆に、東京-名古屋を安く移動したいという方がその座席に乗っていただく。そういうとこ

るをマッチングするサービスが、このnottecoというサービスになっています。

昨年の9月から今の体制になりまして、もともとは個人の方が2007年からサービスをスタートしているのですけれども、昨年事業譲渡させていただいて今ガイアックスの100%子会社でやらせていただいています。

乗せたい人と乗りたい人をマッチングさせるサービスで、乗せたい人のニーズとして一番多いのがガソリン代・高速代を節約したい。それで、乗りたい人は安く移動したい。具体的にどのくらい安くなるかというところなのですけれども、例えば東京-名古屋間を普通の車で移動すると高速代とガソリン代で片道1万円弱かかるのですが、これを例えば4人相乗りして割る4にして一人2,500円で移動できる。ですから、なので1万円から2,500円に値引き、割引できるというところが乗せたい人にとっての価値になっています。

「サービスの利用の流れ」なのですけれども、会員登録をして本人確認書類と電話番号、メールアドレスが存在するのを確認してから、乗る側は乗りたいドライバーを探していただいて、乗せる方はドライブの予定をここで登録していただきます。それぞれがお互いのスケジュールを確認して、このドライブに乗ってみたいとなったらそこからメッセージで交渉する。例えば、渋谷の交差点まで迎えに来ていただけますかとか、降りるときに家の近くまで連れて行ってもらえますかとか、そういう交渉をして、問題なければ成立して現地で待ち合わせして相乗りしていただく。こういった流れになっています。

今はシステムでは決済を入れていないので、現状は現金の手渡しで決済、お金のやりとりをしていただいています。

幾つか、知らない方と相乗りすることになるので安心できるような仕組みは取り入れさせていただいています。

1つがレビュー機能で、実際にドライブに乗ったときに嫌な体験をすることで書かれてしまうというところが一つのハードルというか、お互いが気遣いをしていただくような仕組みになっています。乗る側からすると、相手のドライブがどうだったかというのも追加でレビューできるようになっています。

本人確認は、ドライバーの方は全員運転免許証の有効期限が1カ月以上あるものを提出義務化しています。それ以外の乗る方は、保険証なども認めています。

「条件付きドライブ」というので、やはり女性の方が知らない男性と二人きりで移動するのは怖いと思うので、女性ドライバーの方は女性しか乗せたくありませんというような制限もできるようになっています。

会員数なののですけれども、昨年9月に弊社に事業譲渡してから、12月からライドシェアというのがすごい話題になり始めてメディア露出もふえたので、大分増加ペースが上がってきています。

今のユーザー層なののですけれども、ドライバーの方が多いのが単身赴任で実家に帰るとか、家族のもとに会いに行くという方が多いので、30代の方がドライバーとして多いです。毎週末、車で帰っていると月8万円とか交通費、高速代、ガソリン代になってしまうので

それを節約したいという方が多く使われています。乗る方は夜行バスに乗るお客様と同じなのですけれども、20代、30代が一番多いというようになっています。

それぞれの価値は、こういったところですよ。安くなるというのもそうなのですけれども、ドライバーの方にとっては一人で長い運転をするとどうしても眠くなってしまふのが怖い、そういうときに、誰かが一緒に乗って話し相手になってもらえるからというところも一つの付加価値になっています。

乗る側は安く行きたいというのもあるのですけれども、例えばイベントだと公共交通機関がいきなり満員電車になってしまったり、荷物を持っていきたいのに運びづらいなどがあるので、そういうときにはこのnottecoで移動される方も多いようです。

こういった喜びの声をいただいています。例えば、先々週くらいにあったのが音楽のイベントなのですけれども、フジロックというイベントと一緒に乗れて出合いがよかったと、こういう新しい友達ができるというのも付加価値にあります。

あとは、東京一名古屋を高速バスで移動すると大体5時間から6時間くらいかかるのですけれども、nottecoだと寄りたいときにサービスエリアに寄って、寄らなくていいのであればそのままパスするので、比較的夜行バスとか高速バスよりは早く移動できるというところも価値になっています。

現在なのですけれども、掲載が多いのがこういった東京一名古屋とか東京ー大阪の東名阪が多いところになっています。今後は、これをもっと地方間とかの移動に増やしていきたいと今、考えています。

いただいていた質問から答えていきます。

このnottecoが解決していきたい社会的課題なのですけれども、今は関東から関西の東名阪の移動が多いのですが、最終的には中長距離の移動、特に都市間の移動に関して課題を解決していきたいと思っています。

今の事例ですと、東京から地方で開催されるイベントなどでも使われ始めています。例えば茨城県ひたちなか市とか、あとは地方間でイベントに出たいといったときもよく使われています。例えば、山形から茨城に公共交通機関で行こうとすると結構遠回りをする事になってしまうのですけれども、車だと比較的早く行けるということが今も使われている一つになっています。

帰省のときも地方間移動というのは発生すると思うので、こういったところもふやしていきたいと思っています。

次に付加価値ですけれども、今もスキーとかは駐車場がどうしてもいっぱいになってしまう。車で行かないといけないところは駐車場がいっぱいになってしまうのですけれども、そういったところの混雑解消にも使われているので、そういったところも解決できる課題なのではないかと今は考えています。

実際に海外ではもう既にこれがインフラ化して、我々が目指している社会というのが達成できている国もあります。フランスだとBlablacarというのが似たような距離で移動して

いるライドシェアのサービスなのですけれども、月200万人ほど輸送されていて、事例の一つとしてシャンパンのカーブが多いランスというところとトロアというところの間は、移動しようとするとは一度パリまで戻って電車に乗ってパリからまた行く。つまり、一回都市に戻ってから行かないといけないので、直接行けないのですけれども、ここも今はBlablacarで直接車で行くことで3時間くらいかかるのが1時間で行ける。しかも、安く行けるといったことが達成できています。

こういったような地方間移動というのは、日本でも存在する問題だと思うのでnottecoで解決していきたいと思っています。

安心・安全の措置ですけれども、本人確認の書類とメール、電話番号というものは全て確認させていただいています。免許証なども全て人力で監視しているのと、ドライブもどうしても人と人が乗るサービスですから出会い目的で使おうとする人も出てきてしまうので、そういったものは全部人力監視して、怪しいものは削除するなり問い合わせをして確認するなりということをしています。

それから、問題になるのがnottecoというのは実費の割り勘なので、あくまで利益が出ない形なのですけれども、たまにバスに乗せてもうけようとか考える方もいらっしゃるの、そういうものは発見次第削除するのと、システムでも上限の設定をしてもうからないような料金しか入力できないようにさせていただいています。

それから、先ほど申しあげました女性限定ドライブですとか、レビュー機能というようなものはシェアリング系のビジネスだとどこでもあるのですけれども、Facebookの友人だとか、ここで共通の知り合いが多い方が安心して乗れるということも一つの安心を確保するための仕組みとして取り入れています。

ドライバーが登録すべき情報はこういったところです。免許証は、全て有効期限まで確認しています。

乗る側も、同じような内容です。こちらは、保険証でもOKにしています。

やりとりの方法ですけれども、基本的には個人間で連絡先は交換せずにできるようにしています。notteco内にメッセージサービスがあるので、そちらでやりとりしていただいています。

ただ、今はシステムがまだ改良の余地があるので、たまにLINEのIDであるとか電話番号を緊急連絡先として使って、当日の待ち合わせで使うということはあるようです。

利用規約上の義務と責任なのですけれども、義務に関してはきちんと時間内に迎えに行ってください。乗る場合も、時間を守ってきちんと乗ってください。そういったものを義務にしています。

禁止事項なのですけれども、怪しい勧誘だとか取引というのは基本的に禁止しているのと、個人情報誰でも見られるところに開示することは禁止しています。これは、nottecoが関与できないところでトラブルが起きてしまうと何もこちらが手の打ちようがないので、今このようにしています。

あとは、かなり重要視しているのは、nottecoを使ってもうけていくようなことはできないように利用規約でも禁止しています。

今の決済方法なのですが、あらかじめ価格を決めていただいて直接現金を手渡しすることにしています。これは、もともとシステムがまだない状態からスタートしていて、ユーザーがある程度増えてから決済システムを入れようという判断でさせていただいています。ですから、現状だと弊社は手数料ですとか、そういった売り上げがない状態でやっています。

提供者、利用者の中で誤解を減らす取り組みは、どのドライブでも確実に必要になる情報は全て入力必須にしています。発着時間、料金、出発場所とか、そういったところです。あとは、先ほどから何度か申し上げているとおり、白タク行為ができないように料金もシステム側で算出をされていて、明らかにもうかるような値段というのは入力できないようにしています。

nottecoのサービスの趣旨などは、サイト上に掲載しているものを読んでいただいています。

契約違反をした方は、基本的にドライブ自体は削除当然するのですが、何度もされるような方だと弊社から強制的に退会というような処分をしています。

ただ、今まで強制退会になるような悪質な行為をした方はまだいらっしやらない状態です。

「相互評価の仕組み」ですが、こういった形でドライブの事後に、このドライブの体験がよかったか、悪かったかとか、運転技術自体がよかったか、たくさん車線変更をするとか、なかなかスピードを守ってもらえなかったとか、そういう危険な運転だったとかがあればここで報告していただけるような形になっています。

相互評価も、こういったところでやっているのも同じだと思っています。

トラブルに関してなのですが、現状は自己責任という形で対応していただいています。今、起きているトラブルで挙げられるのは、一番多いのは直前キャンセルとか、当日連絡なしで来なかったとか、そういったことが多いです。今はレビューで低評価をつけられるような形にしてこういうことを再発防止するのですが、将来的にはキャンセル料を取れるような形にして直前キャンセルを防いでいきたいと思っています。

苦情も、そういった形で対応させていただいています。

損害に関しても、今は各ドライバーの方が入っている自動車保険の範囲内で対応していただいているのですが、今後は何かしらカバーできる保険というのをつくれないうか、今、自動車保険の会社と協議しているところです。

個人情報に関しても、一定のセキュリティが確保された環境でないと見られないように設定させていただいています。

現状、税金に関してなのですが、基本的にもうからないというものと、現金での決済にしているのが弊社としても実際にどのくらいの額が流通しているかというのは余り

把握できていない段階です。決済が始まってから、こういったところの体制は整えていくと思います。

地方公共団体との連携についてですけれども、過去の事例であるのが、富山県の射水市というところで市の職員の通勤のときに職員同士のライドシェアという形で導入させていただきました。このほかにも、幾つか大きな従業員が多い法人からは、新しい拠点ができるタイミングで交通手段がないのでライドシェアのシステムが欲しいということでお声がけいただいています。

あとは、今年の熊本地震で災害ボランティアをされる方にガソリン代などを一部負担させていただきましたというのはサポートでさせていただきました。

「事業が正しく理解されず困ったこと」で挙げられるのが、ライドシェアという文脈で語られるのでどうしても短距離の配送会社と、具体的に言うとウーバーさんとかリフトさんとか、そういったところとの競合のように見られることが多いのですけれども、弊社の場合は中長距離を対象にしているのと、基本的にはもうからない割り勘という形になっているので、そこはなるべく区別していただきたい。

こういったところが誤解されたままだと、今も保険会社にどうしても世間体というものがあるのでなかなか提携しづらいみたいな話もいただいている、こういったところが解消されるといいと弊社では思っています。

「行政に対して求めること」なのですけれども、今、nottecoが対象にしている実費のシェアというのを明確に適法として判断していただきたいと思っています。

あとは、ほかのシェアリングサービスでもあると思うのですけれども、本人確認の書類自体は本当に偽造しようと思うと偽造できてしまうものなので、こういったところは番号を入力すると例えば存在するとか、そういう行政と連携した形で存在するものなのかのチェックができるような体制がつけれるといいとは思っています。

nottecoからの発表は、以上です。

○安念主査 どうもありがとうございました。nottecoさんの東代表取締役から御説明いただきました。

それでは、最大10分間程度で当座の質疑応答をしたいと思います、どなたかいかがでしょうか。

どうぞ、森先生。

○森構成員 大変興味深い御説明をありがとうございました。

最後のところで、短距離のCtoC型配車サービスとの違いというところなんですけれども、やはりこちらは現行法ではできないので違法なことをしているのではないかという誤解を受けるといことかとは思いますが、他方で規制緩和されて、そういうことができればそのノウハウを活用することは当然できるようになるわけです。ですので、隣接業務と言

っていいのかわかりませんが、一緒にされては困るところは現実的な問題としてあるかと思うのですが、そういった近いところの業務の規制緩和について、行政に対して求めるところには入っていませんでしたが、それについてどのようにお考えなのかお聞かせいただければと思います。

○株式会社notteco東様 御質問の趣旨なのですが、ライドシェアという形上、必要になる。これはCtoCもそうだし、短距離でも中長距離でも共通して必要になりそうなもので行政に求めるものは何かという御質問ですか。

○森構成員 現在できないウーバーとかリフトとか、そういった仕組みについて、そんなものは自分たちとは違うのでできないままでもいいのか。それとも、そういうことについて規制緩和すれば便利になるという面もあるのではないかと。その辺のプロコン（pros and cons）をお聞かせいただけないかと思います。

○株式会社notteco東様 承知しました。個人的にはすごくライドシェアだとか、こういうシェアリングサービスというものそのものが好きなので、もちろん規制緩和していきたいとは思っています。

ただ、業界の団体から御主張されているような、例えば安全対策だとか、今でもタクシーはいろいろな規制のもとでサービスを提供されていると思うので、お互いにそういうところは歩み寄りながらつくっていく必要はあると思います。

nottecoの場合も、この場合だと夜行バスだとか、そういう高速バスが競合になってくるので、そういったところで今されている規制を適用できるような、弊社もその規制を超えられるようなサービス設計というのは必要かと思っています。その上で、共存していけばいいものかと認識しています。

○森構成員 ありがとうございます。その規制にかわるようなとか、匹敵するような安全性を確保する措置が必要だ。それを前提に今、規制緩和には賛成であるということですね。ありがとうございます。

○安念主査 まとめていただきましてありがとうございます。ほかにもうお1方くらいかがですか。

では、関さんどうぞ。

○関構成員 新経連の関です。御説明ありがとうございました。

まず質問としてはごく単純ですが、手数料等を現状取っていないということなのですが、会社のビジネスの収益モデルとして何かほかに収入というものはあるのでしょうか

か。

○株式会社notteco東様 お答えします。現状、全く収入がない状態なのですごく苦しい段階なのですが、弊社が参考にさせていただいているのが、序盤に挙げさせていただいたBlablacarというサービスでして、どうしてもこのCtoCのサービスはホストとゲストの両方、この場合だとドライバーと乗る方の両方がある程度の数、集まらないと成り立たないので、今は正直なるべくハードルを全て下げていきたいというので手数料は入れないようにしています。

○関構成員 森先生の御意見にも関連するんですが、収益モデルとしては業法の制約の関係もあって非常に限られた形で割り勘というベースでやっているということなので、できるだけウーバー型のライドシェアも含めて法的に規制緩和をしていくべきだということ強く思いました。

それで、この会議の場としてぜひそういった方向での議論ないし提言も検討いただければと思います。よろしくをお願いします。

○安念主査 ありがとうございます。ほかにもう1方くらい、どなたかいかがですか。

立ち入ったことを伺って恐縮ですが、どれくらいの規模になったら有料になさるお見込みでいらっしゃいますか。

○株式会社notteco東様 これは実際にユーザーがふえていった段階で、ユーザーとコミュニケーションをとりながら決めていくのですけれども、おおよそ月間で1万人ほど輸送できるような体制ができれば一つのインフラになっているのではないかと考えています。

○上田構成員 Blablacarの有料化の時期とかは、どんな感じでどうだったかというのを補足してもらっていいですか。

○株式会社notteco東様 まずBlablacarの展開ですけれども、今おおよそたしか20カ国くらいに進出しています。ヨーロッパ全体ですけれども、ヨーロッパ内は国境があるとはいえ移動が比較的、楽なのでそういった形なのですが、その国である程度の規模になってドライブ数が安定してきた段階で取っているみたいです。例えば、今だとロシアとかインドとかメキシコとか、そういった国に進出しているのですが、そこも全く今は手数料を取っていない段階です。

一方で、フランスのようなある程度浸透している国だと、11%ほどの手数料を取っているようです。

○安念主査 なるほどと思いますね。ありがとうございました。

それでは、全体にもかかわることですから、ほかのプレゼンターの方のお話も伺ってからにいたしましょうか。東さん、本当にどうもありがとうございました。

では、続いて株式会社スペイシー代表取締役の内田様より、資料3-2に基づいて御説明をいただきたいと存じます。

○株式会社スペイシー内田様 株式会社スペイシーの代表の内田と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

弊社は2013年の10月に会社設立しまして、事業概要としましては会議室をシェアするサービスをさせていただいております。

サービスは2013年の12月にリリースいたしまして、2年半ほど今まで運営しております。

お金の流れとしましては、会議室を利用したい方が我々のほうに一度お支払いしていただいたお金から手数料を25%差し引いて、残りの75%を掲載者である会議室のオーナーさんにお渡しするようになっております。

どんなサービスかというのを簡単に御説明させていただきます。会議室が使えなかったとき、恐らく社内の会議室が使えなかったときカフェで打ち合わせをしたり、あるいは貸し会議室を予約する。もしくは、会議室が取れないから2~3日ずらすとか、翌週に持ち越すとか、そういったことがあると思いますが、それぞれカフェであれば周りに聞こえるためセキュリティの観点上、小声になってしまって商談のパフォーマンスが低くなってしまふ。また、貸し会議室だとコストが1時間3,000円から5,000円ぐらいしてしまって簡単に借りようと思えなかったり、予約が面倒だったり、あるいは翌週に持ち越してしまうとビジネスの機会を逃してしまう。

そういったところでいくと、社会の会議室が使えなかったりしたときに、ビジネスにとってどれも最適ではないではないかと我々は考えています。

そこで、現状、世の中的には会議の重要度が高いものに関してはエグゼクティブというか、取締役とか、そういった方が使うときには貸し会議室が適切にあると思うのですが、それよりちょっと低くなると、決まるかどうかわからない商談に貸し会議室を使うかという、ちょっと難しいのではないかと。そこでいくと、カフェやファミレスとかに流れるしかなないのか。この間のサービスがないのではないかと。

それを、リーズナブルな会議室を提供するというようなサービスになります。

どのぐらいリーズナブルかと言いますと、1ルームというか、6人から8人ぐらいの会議室が大体500円から1,000円ぐらいで提供できております。4人で会議すると1人当たり125円で、カフェより安かったりもします。

利用の仕方としては、スマホだったりPCだったりから1分以内で予約完了できます。ですから、もし近くに会議室があればエレベーターの待ち時間で社内が埋まっていたり、では外に行くか、カフェに行くかという間に探して予約するということが今後可能になるので

はないか。そういったところを目指しております。

予約のフローみたいなどころでいきますと、トップページなんですけれども、ここから検索して、あいている会議室だけが出てきますので、楽天トラベルさんだったり、じゃらんさんだったりのように、あきの在庫だけが出てきて、そこからその物件を見て予約し、決済するというような手順になっています。

なぜこれほど安いかといいますと、今シェアリングエコノミーというところできているので当然ですけれども、企業の会議室や使われていない部屋、空き物件などが載っているから、遊休物件を活用しているので安くできております。

では、企業であったり、企業の余った会議室とかをなぜ載せるのかというところについて、言い方はあれですが、楽に稼げるというところはございます。

では、どのぐらい簡単かというところ、物件の掲載はアプリを使うと1分でできまして、集客、集金、オペレーションなどはシステムが全て代行するので、もう少ししているかもしれないですけれども、いつものように週1回掃除をするだけで、貸し会議室として余っている会議室だったり、午前中しか使わない会議室だったりを貸し会議室として貸し出して収益を上げることが可能になります。

では、どれぐらい稼げるのかというところ、東京都内で駅前だったり、ビジネス街のいい場所だったりすると、賃料8万円相当のスペース、8名ぐらいだったりすると約14万から20万円ぐらいの売り上げになります。ですから、土日含めてフルで貸し会議室として運営をした場合、賃料の1.5倍から2倍ぐらい稼げるという実績が出ております。

ですから、会社の社内のカレンダーを我々のスペイシーのカレンダーで使っていただくと、いつ自分たちが使うかを入れると使わない時間があぶり出て、その時間をスペイシーを通じて自動的に売ることができる、貸し出すことができる。そんなようなサービスになります。

今まで累計の利用者として30万人ほどの方に利用していただいております。利用の約90%はビジネス用途として使われております。商談であったり、打ち合わせであったり、面接であったり、あるいはレッスンであったりとか、そういったものに使われております。

その他10%は趣味の集まり、カードゲームをしたり、主婦同士集まったりとか、そういったものに10%ほど使われております。

ここからはいただいた質問の回答等になるのですが、なぜやっているかというところ、ここからいきますと、会議室が足りなかったり、そういったところのビジネス環境の向上というものが1つ目的でございます。

もう一つは、会社でこの事業をやることに決めたところの一番の理由なのですが、何か世の中のイノベーションというのは入り口、友達だったり、仲間だったり、これをやってみようという会話から生まれたりすると思うのです。その会話が貸し会議室ではないとできないとなると、では3,000円払ってちょっと企画しようかと思わないと思います。それが例えばカフェや居酒屋の仕込み時間とか、そういった時間が使われたりするとすごい安

く打ち合わせできるのではないか。そうすることで、世の中のイノベーションの源泉を生み出す土壌を生成できるのではないかということでやり始めました。

それから遊休アセットの活用、持っている、余っているものをただ貸し出すだけで収益が出て、事業だったり生活だったりが楽になるというのはよいのではないかと考えております。

「安心・安全を確保する措置」としましては、オーナーさん、物件を提供している人に対してユーザーが評価するような仕組みであったり、間接決済の仕組み、我々が一旦お預かりして実際に利用されたらオーナーさんに払うようなエスクロー型を導入しています。

あとは、申し込み承認制の仕組みです。これは、利用用途だったり、利用する方によっては、オーナーさんのほうが拒否することが可能というような仕組みになります。

「提供者の登録事項」としては、表記のとおりになります。我々だったりユーザーさんだったりが必要とするような情報というものをいただいているというところです。

同じように、ユーザーさんの登録事項としては氏名、メールアドレス、電話番号、住所、会社名、部署名、銀行口座、クレジット番号、銀行口座をいただいております。銀行口座は、何か返金があった場合にのみいただくというか、我々から返金しないといけないときだけいただいております。

「提供者と利用者のやりとり方法」としましては、プラットフォーム内に「問合せ機能」というものがございますので、そちらを通じてやりとりする。あるいは、メールにより我々が介在せずにやりとりする。あとは、弊社に質問をして介在してやるやりとりと、3通りございます。

今後はメッセージ機能、チャット機能みたいなものをつけて直でやりとりしていただいて、一応我々はその情報を監視できるというようなことを進めようとしております。

利用規約としまして、提供者側としてはちょっと細かく書いてあるのであれなのですが、社会的に当然守られるべき法律や社会規範についての遵守と、提供者として利用者に責任を負うことを求めています。

利用者側も同様に社会規範だったり守られるべき法律だったり、遵守を求めるような内容となっております。

「決済の流れ」としては、利用者から一度プラットフォームである我々にお支払いいただいて、その後、システム手数料を差し引いた金額を提供者にお支払いしております。

「誤解を無くすための取組み」としましては、利用者から提供者への問合せ機能の提供であったり、サポートデスクを10時から夕方6時まで設けておりますので、そこでメール・電話・チャット等で誤解の解消に努めております。

問い合わせとしては、料金が時間によって違ったり、オプション料金等が違うので、そこから辺の誤解を解消しております。

「CtoCの場合の表記」につきましては、会議室を提供している会社さんだったり、個人の名前が運営会社のところに載るようになっております。

「違法、契約違反等の対応」につきましては、サービスの利用停止だったりスペースの掲載停止、契約解除、損害賠償だったり、一応規約としては要るんですけども、実際にこういったことが起きたことは今までのところまだないという感じです。今後、要る可能性はあると思っております。

「相互評価の仕組み、公平性・正確性」につきましては、現状は会議室の利用者がオーナーさんである会議室側を評価するのみしかまだ入っておりません。今後は、相互評価などを検討しております。

「トラブル事例と対応」につきましては、備品が使えなかったり無断で時間延長するという利用があったりはございました。

「対応」としましては、利用料金の返金だったり、延長予約の方法について周知するなどをやっております。

「第三者からの苦情等」につきましては多くあるのが、思ったよりセミナーで声を出してしまって、隣の部屋の方とか、そういった方に御迷惑をおかけして、我々のところに苦情がくるというケースがございました。

損害賠償、お見舞金ですが、これまで我々が損害賠償を必要とするような事例は、ユーザーさんとオーナーさんと直接対応しているので中には何かあるのかもしれないですけども、我々のところに報告が挙がってきたというケースはまだございません。

セキュリティの確保につきましては個人情報、クレジットカード等の情報、問い合わせ情報などはセキュリティが確保された外部の仕組みを利用して管理しております。

「地方公共団体等との連携」につきましては今、長野市などに行政財産の有効活用、あいている施設だったり掲載いただくように働きかけていたりします。行政さんにつきましては、我々としてはシステムを無料で提供していこうと考えております。

「事業が正しく理解されず困った事例」としましては、料金はすごく安いので何か怪しいんじゃないかと思われるということがございます。

あとは、我々は中小零細スタートアップでなかなか信頼が得られないので、大企業さんとの提携というのは困難に感じたりしております。

行政さんに求めることとしましては、認知拡大への支援であったり、取り扱いスペース拡大の支援を求められたらと思っております。

以上になります。ありがとうございました。

○安念主査 どうもありがとうございました。それでは、当座10分ばかりディスカッションをいたしましょうか。どうでしょうか。

どうぞ、森先生。

○森構成員 興味深い御説明をありがとうございました。会議室というものにフォーカスしてビジネスをされているという御説明だと伺いましたけれども、ほかのマッチングプラ

ットフォームで倉庫だったり、先ほど少し御提案のところに入っていましたが、イベント用のもう少し大きなホールのようなものであったり、レストランフロアのようなものだったり、そういうマッチングもあり得ると思うのですけれども、どうして会議室にフォーカスしてお仕事を始められたのかということをお教えいただきたいと思います。

○株式会社スペイシー内田様 わかりました。御質問ありがとうございます。

さまざまなスペースが最終的なイメージとしてはシェアされるというか、そういったものをイメージしていたのですが、最初にやり始めたのが会議をするシーンで、恐らくビジネスマンの方、営業マンの方であったら年に10回ぐらい仕方なくカフェですというシーンがあると思うんですね。そちらにフォーカスすることが一番利用頻度が高いので、マインドシェアだったり、マーケットシェアだったりのとれるのではないかと考えて、ビジネス商談とか、そのあたりに特化してやり始めました。

○森構成員 ありがとうございます。よくわかりました。

○安念主査 商談している人で、窮屈そうに資料を広げているおじさんは結構いますね。そういう感じですよ。

○株式会社スペイシー内田様 そうですね。

○安念主査 よくわかります。ほかはいかがですか。
どうぞ、持丸先生。

○持丸構成員 産総研の持丸です。この提供者側は一般の企業さんとか、そういうところの遊休会議室というのがあるのですか。

○株式会社スペイシー内田様 はい。まだ実際に多くはありませんが一般の会社の会議室も掲載されております。

○持丸構成員 その場合、その企業の会議室の運用システムそのものがもう御社のシステムみたいな形に入って、中の人でも外の人と同じような条件で借りるような感じになっているのですか。

○株式会社スペイシー内田様 中の方は、もちろん無料です。

○持丸構成員 それはもちろんそうですけれども、優先順位というか、そういうものは特

に今は。

○株式会社スペイシー内田様 基本的には、恐らく中の方が使うことを優先されて空室の在庫を入れるようになっております。自動的にどんどん入ってくるというよりは、貸したいときに入れるという感じです。

○持丸構成員 わかりました。

○安念主査 ありがとうございます。ほかにいかがでしょうか。
成原先生、どうぞ。

○成原構成員 サービスがビジネス用途を中心にさまざまな用途で使われているということですが、提供者さんが利用者さんの用途を限定して貸し出すことはできるのでしょうか。例えば、会議目的はいいけれども、レッスン目的はやめてくれというようなことはあるのでしょうか。

○株式会社スペイシー内田様 一応、限定することは可能です。利用規約で定めたり、予約申し込み時に「利用用途」というのを記載いただいております。ですから、大声を出すような演技の練習などは控えてくださいとか、そういったものを会議室によって決めることはあります。

○成原構成員 わかりました。ありがとうございます。

○安念主査 ほかにいかがでしょうか。

では、これは後の全体のディスカッションのほうでまた御意見を出していただきましょうか。どうもありがとうございました。

○株式会社スペイシー内田様 ありがとうございます。

○安念主査 音楽系のレッスン室などは、普通に借りるとすごく高いらしいですね。それは、何かで聞いたことがあります。本当にどうもありがとうございました。また後ほど議論したいと思います。よろしくお願ひいたします。

それでは、続きまして株式会社ココナラ代表取締役の南様より、資料3-3に基づいて御説明をお願いしたいと存じます。よろしくお願ひいたします。

○株式会社ココナラ南様 皆さん、よろしくお願ひいたします。株式会社ココナラ代表取

締役の南と申します。よろしくお願ひいたします。

まず、ココナラの概要について申し上げます。

ココナラは、個人の「知識・スキル・経験」をサービスとして売買できる個人間オンラインマーケット、いわゆるCtoCのマーケットプレイスですが、売っているのは物ではなくて何々を教えますとか、アドバイスしますといったサービスをオンライン上だけで提供できるものを行っているマーケットプレイスです。

まず、最初に簡単な動画をごらんいただければと思います。

(動画開始)

○ナレーター ココナラは、知識、スキルを売り買いできるオンラインマーケットです。

出品登録はとっても簡単。あなたのできることを登録フォームに入力するだけです。依頼者と1対1でやりとりをしてサービスを提供します。サイト内で全て完結するので、とてもスムーズです。

あなたの得意を待っている人が必ずいます。あなたの得意でハッピーが広がる。ココナラ。

(動画終了)

○株式会社ココナラ南様 ありがとうございます。

このような形で購入者と出品者という呼び方をしていますけれども、何々を教えますとか、アドバイスしますというようなものをオンライン上で出展し、購入者がそこに対してお金を払って我々が実質仲介しているような、代金のエスクローをやって仲介しているようなビジネスモデルとなっておりまして、今ユーザー数が30万人ぐらい、売られているサービスの種類が8万種類ほどありまして、大体月間で4.5万件ぐらいのやりとりが成約しているというようなマーケットプレイスです。

ちょっと小さいですけれども、左は私が出品しているものなのですが、転職相談に乗りますというような、ちょっとした自分ができそうなものを出品して、実際に購入されると1対1で、非公開でやりとりします。オープンな掲示板みたいなものではなくて、1対1で、非公開でオンライン上でやりとりをする。あとは、添付ファイル等をつけてできる。そのような流れになっております。

取引フローとしては、まず最初に何々できますよというようなサービスを出品します。最初は500円から、あるいは電話サービスもあるので、1分100円といったところからサービスが出品できます。それで、購入されると我々が一旦お金をお預かりし、やりとりが発生します。納品が終わった段階で、我々が出品者の売上げに計上して、振り込んでくれという指示があれば振り込むというような流れになっております。

さまざまなものが人気あるのですけれども、女性の場合だとプライベートな相談が結構占みたいなものに吸収されていったり、イラストレーターが7,000人ほどいますので、左上は私の写真なのですが、7,000人のイラストレーターが似顔絵のイラストを描いてくれたりします。

ビジネスですとリサーチ、調べ物をかわりにやってもらうなどということもよく自分自身では使っています。

サービスを立ち上げたばかりのころはプレスリリース一つ書き方もわからなかったのですが、実際に記者の方が添削してくれるというサービスが出ていたので自分で使ってみたというような使い方をしております。

さまざまなサービスが今8万種類ほど出ておりまして、ざっくり言うと男性がビジネス目的で使うのが半分、女性がプライベートな相談でするのが半分といった形で、かなり幅広い使われ方がされております。

出品者の方は、人の役に立ててうれしいみたいな動機で始められて、やっているうちにだんだんと、これは本業にできるのかなという形で単価を上げていったりということもありますし、一番もうけている方では月収100万を超えていらっしゃる方も出ているくらいです。

購入者にとっても、本当にプロに聞きたいことというのはそんなにたくさんなくて、ちょっと詳しい人に相談できれば十分だというものたくさんあるのですけれども、そういったものを気楽に聞ける場として御利用いただいております。

よく言われるのは、ココナラはクラウドソーシングだと、最近クラウドソーシングという言葉自体、大分認知も広まっていますけれども、私たちはクラウドソーシングという言い方はしていなくて「知識・スキルの個人間取引」ですという言い方をあえてしております。

何が違うかという点、あくまでも1対1の取引である。クラウドソーシングという点、コンペ形式で多数の人が応募して、その中から1人を選ぶという形式でもないですし、公募してそこに誰か個人が申し込むのではなくて、先に何々できますというところが出品されているところに申し込んで1対1の取引が成立するというマーケットプレイス型であるというところと、使っているのは基本的に個人であって、クラウドソーシングだと企業が発注して個人が受注するという形なのですけれども、私たちはどちらも個人であることはほぼ全てですし、気軽なものも多いので売る側、買う側、両方入れかわるという特徴が結構あると思います。

「解決したい社会課題」としては、我々自身は個人の知識・スキル・経験を可視化して、必要とする全ての人に結びつけて個人をエンパワーメントする。あくまでも、個人のエンパワーメントをしたいということを目的にしております。

どんな社会を実現したいかという点、あえて遊休人的リソースの活性化というようなちょっと硬い表現をしていますけれども、自分が得意なことで誰かの役に立ったり、自分が何かをチャレンジしたいときに手伝ってくれる人がいない。そういったときに、横に寄り

添ってあげるような関係性をインターネットの力で結びつけていって、皆が自分らしく活躍できる社会に近づいていっていったらいいなど、そんな気持ちでやっているサービスでございます。

では、ここから質問への回答をざっとしていきたいと思います。

特に3番目の質問でいただいているものが、ほぼココナラの特徴をあらわしているかと思っております、この後いろいろな規約の話だとかトラブル事例とかあるのですが、私たちのサービスを一番決定づけているのは、まず「実際に会わない」。

実際に会わないので、余り問題が起きにくい。会って起きるような問題がほぼ起きないというところがまず特徴としてありますし、物品の送付もしないです。物を送るサービスは、基本禁止しています。物を送らないし、会わないので当然連絡先の交換というのも禁止で、E-Mailとか、例えばLINEとかでやりとりしますよというのも見つけたら全部とめて、あくまでもココナラの中でやりとりをしてくださいというようなやり方をしています。

それで、会わない。会う必要がないものなので基本的には匿名もOK、もちろん任意で本名にしている方もいらっしゃいますけれども、この辺りが我々のサービスを極めて特徴づけているかと思っておりますので、ここだけ念頭に置いていただければあとの質問というのも、大体確かにこの辺は余りリスクがないとか、一般的なシェアエコの中でもやはりオンライン限定であるということが結構特徴的なのかと思っております。

あとは、エスクロー決済をやっていますというのは基本的なことかと思っておりますし、我々カスタマーサポートも全員自社で土日でも対応しているので、問い合わせの返信も24時間以内は99%達成してしまっていて、その点ユーザーのケアというのは結構一生懸命やっているというような自負がございます。

順次質問にお答えしていくと、登録時、提供者と次のページの利用者、どちらも一緒なのですけれども、会員登録は同じフローですので特に本名を入れることなく、最初はメールアドレスと生年月日、性別、ニックネームくらいを入れるだけです。

ただ、特徴的なのは、高額なサービスを出す場合には本人確認をするということにしています。それを別にユーザー側に伝えるわけではないのですけれども、何かあったときに対応できますという我々側の姿勢と、あとは本人確認マークがついているだけでも買う側の利用者の方が安心されるという目的のために、任意で公的身分証明書の写しを送ってもらって本人確認済みとすることがございます。

それから、利用者のほうも特に我々のほうに登録するのはメールアドレスと一部の情報くらいなのですけれども、決済手段については我々が保持せずに決済代行会社が持っているので、基本的な最悪の情報漏えいリスクはここで一つ担保されていると思っております。それから、どのようなやりとりの方法で行われているかということ、基本的にはオンラインでのテキストでのやりとりか、電話相談サービスという機能もありますので、電話でのやりとりになります。

ただ、電話もそれぞれの電話番号を登録してもらおうのですが、ココナラから双方に電話

してつなぐので、お互いの電話番号が知れるということもないので、個人情報をも基本的には交換するということはみずから明かさない限り一切ないということになっています。

利用規約上に発生している義務とか責任ですけれども、特筆すべきは先ほど申し上げているような、直接会う行為は禁止である。物品を送付する行為は禁止である。外部連絡先を取得する行為というのは禁止にしている。ここが特徴的かと思っています。

その他、法令違反とか反社会的活動みたいなものは当然だめにしていますが、それ以外にココナラで特徴的なもので何か問題が出そうな、例えば「必ずもうかる」と断定的な表現が書いてあったら取り下げるとか、そういったようなことで倫理的にまずそうだとか、公序良俗に反しそうだというものだけを順次リスト化して取り下げるといったような活動をしています。

決済については、特筆すべき点はないと思います。クレジットカード等々で決済をしてエスクローをしているというところでは。

それから、サービス内容について提供者と利用者との間で誤解を減らすための取り組みということです。この辺は少し難しく、私たちの場合は物と違ってサービスなので、何々できますと言っている人に申し込んでみても本当にどれくらいできるかはわからないというところが、サービスの特性上一番難しいし、工夫が必要なところだったりします。なるべく事前に問い合わせをするような仕組みを設けていたり、サンプルをちゃんと書くとか、そういったところを工夫しながらビジネス上この辺りは努力している領域ということになります。

それから、CtoC、一般の個人により提供される場合、どのように表示されて利用者に理解されているかということです。これまで、ココナラ自体が法人として提供しているというように勘違いされたことはほぼない。皆無だと言ってもよくて、サイトのページからあなたの得意が誰かの役に立ちますよといった形で、あなた自身が売れるということ自体が前面に出ていて、そもそも売り主にあなたがなれるという表現が中心的に出ているので個人間のやりとりであること自体が誤解されることはまずめったにないと思っています。

それから、違法の疑いがあるものにどのように対処しているかということですが、基本的には違法なものがあれば注意喚起、あるいは悪質なものがあればすぐ取り下げてアカウントを停止するといったような行為をしています。

あとは、ログイン情報等を管理して、その人間がまた別なアカウントをつくって帰ってきたときも、そこですぐさまひもづけて出品できないようにしたり、そういった工夫はしております。

また、あぶり出すためにNGワードの機能を入れながら違法なもの、違法なサービスというのは大体こういう用語を使っているといったものを登録しながら、カスタマーサポート部門が日々チェックするといったようなことをしております。

それから、相互評価の仕組みですね。ここは、相互評価でしております。

工夫としてはもう一つ、公開する評価と非公開の評価の両方をしております。評価を公

開すると個人間なので、正直満足はしていないけれども満足しないと書くと相手が怒るかもしれないから満足したと書いてしまうというのはよくあるパターンです。

ですから、公開されるものと、裏で本当のところこの出品者を勧めますかというのを裏で両方とるということをやっています、システム上は裏で実は評価が低かったという人は表示順を下げて沈んでいくようなマーケットプレイスなりの工夫はしながら、少しでもわかりやすくしていくように努力しているところです。

相互評価の仕組みの公平性・正確性というところだと、人によって判断基準がなるべくぶれないように、具体的な何々について何点だったかみたいな聞き方とか、星5つをつけるときもクリックしようとしてマウスを近づけると、そこに対してちゃんと評価がテキストで出てくるので、人によって判断軸がなるべくぶれないような努力をやったりしています。

どんなトラブルがあるかですけれども、一番多いのは返事が遅いとか、返事がこないとか、すぐ返事をくれるかと思ってたのに遅いよというのが問題としては多かったです。ここは一定の期日を設けていて、最初に1週間以内に返事をしなかったら強制的にキャンセルにして返金するとか、長期間、間があいてしまったら督促するとか、そのようなことをやりとりしていたりします。

それから、内容に不満足というのも非常に多いのですけれども、ここは我々の判断がつかないので、何々しますと書いてあって、それが提供されているかどうかということ自体を判断軸として、していないのだったらキャンセルするといったような形にしています。クオリティーについては、あえてチェックをしないというような姿勢をとっております。

それから、第三者からの苦情はよくある、例えばうちの商標権を使ったサービスが出ているんですけれどもといったものがあれば、事実関係を確認してすぐさま取り下げたりしています。

それから、他社サービスの利用規約違反などというものも御指摘を受けて、これは法的に我々が対応する必要はないと思っはいるのですけれども、一応同じインターネット事業者として倫理的に向こうの規約が違反しているということがわかれば、我々もそういったサービスは出品させないといったことを、ここは指摘があれば対応する。そのようなことをやっております。

あとは、第三者への損害の場合ということなのですが、基本的には問題があったらキャンセル扱いして返金するというのを速やかにやっております、それ以外に実際に会うことがないので、余り損害というのは払った代金以外で発生することはないかと思っています。

個人情報についても、クレジットカードは我々で持っていませんよというところですね。あとは、一般的な我々のPCのセキュリティをちゃんとやっていますとか、そのあたりの基本的なことはやっている会社ではないかと思っています。

消費税、所得税の注意喚起等々は、特にココナラから現状は行ってはおりません。

それから、地方公共団体との連携ですが、行っているいろいろ説明したりとかというイベントの参加みたいなものはあるんですけども、特段連携と言えるほどの事例は今のところはありません。

「事業が正しく理解されずに困った事例」ですが、会えるのではないかとか、物を送っていいんじゃないか。それくらいの誤解というのは当然あるので、あったら取り下げるといようなことはありますけれども、もうちょっと違う、例えばどこかの事業者さんに説明するときに全然理解されないとか、そういったことは新しいタイプのサービスなので伝わりにくいことがありますけれども、困るといったものは特にないかと思っています。

最後になります。「行政に対して求めること」ですが、特に多くあるのではないのですけれども、やはり法律絡みでこういうCtoCのものだとか、インターネットのマッチングサービスをやろうとすると、既存の立法趣旨から考えると、これは別に大丈夫だよねと言いたくなるようなものも、法律になっているから守らなければいけないといったときに、いろいろ規約上どう工夫するかというのは結構毎回、毎回頭を悩ませるところであったりします。

もちろん、安全を担保するために必要なものはいいのですけれども、これは別に大丈夫じゃないかというところを、ぜひ皆さんの力でルールを明確化していただくとか、そういったことをやっていただけるとすごくうれしいと常に思っております。

以上でございます。ありがとうございました。

○安念主査 どうもありがとうございました。

それでは、当面の議論をまた10分ほどしたいと思いますが、いかがでしょうか。どなたからでもどうぞ。

では、成原先生どうぞ。

○成原構成員 大変魅力的なサービスの御説明をありがとうございました。

サービスも魅力的なのですけれども、私が興味深いと思いましたが、ココナラさんの規約で、実際に会うこと、物品の送付をすること、（基本は匿名が前提で）連絡先を交換することが禁止されているという点です。

私の質問は、安心・安全を確保するために必要だという理由でこういう規約をつくられたのかということです。と申しますのも、確かに実際に会わなかったり、物品を送らなければトラブルを未然に防止できますので、安心・安全の観点から望ましいとは言えるのでしようけれども、必ずしも実際に会うことだとか物品を送付することを全面的に禁じなくても安心・安全を確保する方法はないわけではないと思います。

例えば、イラストだとか似顔絵に関していうと、イラスト、似顔絵を実際に会って描いてあげるとか、イラストをデータだけではなくて実際に紙のものを送ってあげると、より一層サービスとしての魅力とか可能性も広がってくるように思うのですけれども、あえて

こういうことを禁じているというのはどういう理由があるのか。

これは私の理解なのですが、こういうルールで何かを禁じるとネガティブにとられがちなのですが、実はポジティブな要素もあるのではないかと。例えば、ゲームでルールがあることによって一定の範囲で創意工夫をしてゲームの魅力が上がるように、ココナラさんも実際に会わないとか物品を送らないというルールで制約することによって、逆にオンラインの中だけで創意工夫をしていろいろなサービスを提供してあげるとなると、利用者の中での創意工夫が高まっていき、逆にその魅力が高まっている面があるのではないかと。私はこのように理解したのですが、その点についてどのようにお考えでしょうか。

○株式会社ココナラ南様 ありがとうございます。いい質問だと思って聞いておりました。

正直に言ってしまうと、安心・安全の確保のためではないです。完全にビジネス的な意味合いにおいてです。私たちがやりたかったのが、個人の知識、スキル、経験を可視化して誰かにつなげていく。それで個人をエンパワーメントすることをしたい。なので、こういったマッチングのプラットフォームをつくろうと思ったのですが、そこで会うことをOKにしてしまったら何が起きるかということ、例えばまずこういったサービスは東京で流行りますね。それで、地方の人が検索したときに、この人に相談したい。でも、東京の渋谷で会うのが限定と書いてあったらがっかりしますね。要は、マッチングしないと思っていて、そういったことはやめよう。

それから、物を送るのを禁止にしても、物を送るのをOKにしてしまうとやはり物のほうがもうかるわけです。一瞬で物を送るサービスがあふれてしまうと思っていたので、別に物を送ること自体がまずいと思っているわけではないのです。特に私たちは知識、スキル、経験に基づくもの、例えばハンドメイドのものを送るとか、心情的には大賛成なのですが、そういったものをOKとやった瞬間に物売るサイトになってしまうので、そこは泣く泣く禁止ということで、完全にビジネス目的ですね。

人に会うのをOKにしてしまうと、多分地域限定で立ち上げて徐々に地域を広げていくというアプローチになると思うのです。私たちはあえてそれを禁止にして、オンライン限定にしたということ、何が起きているかということ、大体ココナラでお金を払うのは都心の人、稼ぐのは地方の人という図式が結構でき上がっていて、やはりユーザーさんに話を聞いていると、本当に九州とか中国地方の田舎でも結構稼げている人が出てきたりとか、そういった事例が出てきているので、結果としてよかったなと思っています。

質問にもう一度答えると、完全にビジネス目的でやっているということですし、結果としてそれで創意工夫、いろいろなものが生まれていると感じております。

○成原構成員 ありがとうございます。

○安念主査 すごく明快なお答えをいただいたと思いませんか。このクローズドなアーキ

テクチャーをつくることによって、一つの今までなかった空間ができてしまっているのですね。とても興味深かったです。ありがとうございます。ほかにいかがですか。

どうぞ、森先生。

○森構成員 御説明ありがとうございました。本当に便利なサービスだと思います。私もユーザーです。

○株式会社ココナラ南様 ありがとうございます。

○森構成員 それでというわけではないのですけれども、先ほどの総合評価が悪いと順番が変更されるというような話を、なるほどそうなのかと思いながら伺っておりましたが、3つほどお聞きしたいことがあります。

1つはトラブル対応のところなのですけれども、スライドの33枚目です。やはりサービスの性質上、リクエストしたほうが求めていたものと提供されたものが違うということはどうしても不可避免的に生じる話で、フィードバックだけで100%解決できるものではなくて、中には注文したほうが、こういうことだったからお金を払いたくない。エスクローに対して支払いの停止を求めるようなことを言われる方もおられると思うのですけれども、そういう場合にどうされているのかということですね。ここに、「提供されていないと判断できる場合のみ運営側でキャンセル」と書かれているのですけれども、その辺をもう少し詳しく教えていただければということが1点です。

もう一つは、先ほど成原先生の御質問に対するお答えで、外で会うことをビジネス的観点で禁止しているという御説明だったのですが、やはりココナラの中で着々と信用を築いて多くのリピーターを獲得している人というのは翻訳者さんだったり、イラストレーターさんだったり、あると思うのですけれども、8枚目に出てきているのは占いですね。ここでサービス者の称号といいますか、お名前が出てきているのですが、外にこの人たちがサイトを持っていてそちらに登録というようなことは禁止だと思うのですけれども、ココナラの中で使っているハンドルとか称号みたいなものを外でも使っているのか。それは、利用規約で禁止されているかどうかということをお教えいただきたいと思います。

とりあえず、この2つをお願いいたします。3つ目は全体なことですのでやはり後でおたずねすることにします。

○株式会社ココナラ南様 ありがとうございます。まず、求めていたものと違うというクレームですね。これは、もちろん一定の頻度で発生しております。それで、その場合、返金しろというお怒りのメールみたいなことはあります。ケースバイケースですけれども、基本的にはまず一義的には何々をしますと書いてあるものが、例えば提供されている。似顔絵を描きますと書いて、似顔絵を描いてPDFで送ったら似ていない。このクオリティーで

お金を払う気にならないから返せというようなことはあります。その場合は、よほど誰が見ても悪意があるなということがない限りは、申しわけないけれども返金できませんというような対応をしています。

ただ、これは明らかにひどいということがあれば、出品者に伝えた上でキャンセルにしたり、本当にもめているときは出品者にはお金を払いつつ購入者に返金する。要は、私たちが持つといったこともやることがあります。比較的少額なので、変にもめるよりはこそっと返すというようなことがないわけではないです。余りこれは表には言いたくないですけども、その辺はバランスを見ながらやっているというのが正直なところです。ただ、割と断っているかという気はしております。

それでもう一つ、ハンドルネームを外で使っていいのか。これは、全然使ってくださいというところです。我々の場合、匿名だからこそやっているという人もいれば、本業の集客目的で、ここで簡単な500円、1,000円のものを提供して、でも本格的なものは例えば事務所のサイトからお願いしますとか、そういったものについて、我々は全然OKだとしていて、外に誘導が禁止とっているのは、外に行かないと完結しないものは禁止としています。

ただ、ココナラの中で完結するものを提供して、結果として満足しました。イラストを5,000円で作ってくれて満足した。では、ホームページ全体をつくってほしいから30万円払ってやってほしいです。それは事務所のサイトからきてくださいというのは、むしろよかったですね、ココナラでお客様が見つかってよかったですね、というようなスタンスです。

○森構成員 よくわかりました。ありがとうございました。

○安念主査 ほかにどなたかございますか。

失礼ながら、森先生は何か出品しておられるのですか。

○森構成員 翻訳のお願いをしました。英語とかだと一般的に調達できるかもしれませんが、言語によっては翻訳事務所に頼もうとすると結構高かったり、全然価格は違うのです。すごくすばらしいと思います。

○株式会社ココナラ南様 8万件もあるので、こんなものもあるんだという驚きのものが結構あるので、何か困ったときに探してみると、えっというスキルを持った人がいろいろな理由で安く提供していらっやいますね。

○安念主査 集積のメリットというのはすごいですね。ほかにいかがですか。

どうぞ、増島先生。

○増島構成員 どうもありがとうございました。最近、法律も始めるとい話がたしかあると思っけていまして、これは例の弁護士法との関係でいろいろな整理が必要で、特に今回はこの場の中でどうい適法な業が行われる必要があるかというテーマになっているので、どうい検討をされてどうい形でOKだといふうに判断をして前に進まれたかとい部分を披露していただくと、何か趣旨にも合うかと思ひます。

○株式会社ココナラ南様 ココナラ法律相談の件ですか。

○増島構成員 はい。

○株式会社ココナラ南様 実は、今月末からココナラ法律相談とい新しいサイトを始めて、ユーザーさんが法的であろうと思われる悩み、あるいはとにかく悩みを掲示板に書きます。これは今のココナラの1対1の仕組みとは違っけていて、掲示板に投稿します。ただ、皆さん御存じの、名前を言っけてしまうと弁護士ドットコムみたいなものとはちよっと違っけていて、オープンな掲示板ではなくてあくまでも弁護士だけが見られるようないサイトになっていて、弁護士が返事を無料でします。そこでやりとりが気に入れば、よければそこの事務所に電話していただいて事務所を訪ねていただく。

ココナラの中で法律相談を有料でやろうとすると、御存じのとおり私たちが手数料を取っけてしまうと私たちが弁護士法上の問題で違法になるといような判断があるので、有料のやりとりといのはサイト内ではできない。ただ、お客さんで悩んでいる方はいっばいいるので、何とか法律相談を身近にしたいとい思ひ自体はすごくあつたんですね。

どうしてもココナラの仕組みに乗っけてしまうと私たちが違法になってしまふので難しいなど思っけているときに、弁護士ドットコムの仕組みを研究したら、この仕組みだつたらやれるのだ、どうい法律に基づいてやっけているのだらう、といことをいろいろ調べて、法律といより日弁連の指針みたいなところだつたと思ひのですけれども、そこに書いてある文言をそのまま解釈して、それを踏まえて彼らがどうい表記をしているのとか、いろいろ研究しました。

それで、私たちの顧問弁護士のところに、この仕組みでやつたら法的には大丈夫かとか、あるいは私たちには弁護士がどんどん登録していただいているのですけれども、初期の方にも登録していただきといつつ、こいう仕組みですがやはり適法ですなといのを弁護士十数人にいろいろヒアリングして、これならば大丈夫なんじゃないかといのを重ねに重ねてやろうといような形でスタートしました。

答えになっていますか。

○増島委員 ありがとうございます。多分、こいうふうない形でサービスをつくっけていく

というのはベストなのだろうと思いましたが、紹介がてらでいいかなと思いました。ありがとうございます。

○株式会社ココナラ南様 なかなか司法制度改革以降、若い弁護士でどうしても事務所に就職できないから即独立していますという方がふえていらっしゃる、昔と違って広告が解禁されているけれども、新しいやり方がまだわからないとか、広告を出したとしても大手の事務所が持ってってしまうので割に合わないし、そもそも広告料が払えないという特に個人事務所の方ですね。

弁護士は登録だと4万人とかいるのですけれども、8,000人くらいは個人事務所ですし、2人事務所はそのうち3,000とかあって、ほとんどの方は個人でやっています。あるいは5人、10人の事務所に勤めていますけれども、本質的には個人事業主であるという方々が大半なので、そういった個人の人々のブランディングに資するだとか、頑張っただけで無料で相談に乗ってあげたら一定の確率でお客さんがとれるというようなマーケティングツールとして弁護士の皆さんのお役に立てればと思います。

今は弁護士が非常にふえているけれども、法律相談はまだふえていないので、一時的に過当競争になっているのですが、司法制度改革の理念にのっとるのであれば、法律相談を今度は身近にするというのが私たちの役割かと思っています、そうすると弁護士がふえたということ自体のメリットが世の中は享受できるようになるかと思いつつやっております。

○安念主査 いかがですか。日弁連より、こちらのほうがよほど頼りになりますね。

○増島委員 すばらしいと思います。

○安念委員 ありがとうございます。ほかにいかがですか。

では、上田さんどうぞ。

○上田構成員 シェアリングエコノミー自体がすごく今の時代になって出てきていると思うのですが、このシェアリングエコノミーが今の時代だけに何でも記録して、何でも目に見えて、何でも可視化できるというのが全般的な安全性にもつながるし、一方で遵法ということに対して非常にリスクもあるというふうにすごく問題意識を感じています。

ココナラさんの件でお伺いしたいのが、今の話からして例えば法律の相談を受けてしまうとまずいわけですか。そのあたりですが、例えば1,000円とかで。

○株式会社ココナラ南様 既存のココナラということですか。

○上田構成員 はい。

○株式会社ココナラ南様 弁護士法72条で、一般的に言うところであつせん、言葉では周旋と言うのですけれども、弁護士を紹介して、紹介したことによって報酬を受け取るということ自体が違法なんです。そこをちょっと厳密に解釈すると、ココナラの中で1対1で個人が弁護士に相談に乗ってもらいました。そこでお金を払います。私たちはシステム利用料として何割かをいただきますとやった瞬間に、我々が紹介したというふうに解釈できる。本当にそうなのかというのはグレーのような気もしないでもないのですけれども、一般的にはそういうリスクがあると言われていて、リスクがある以上は私たちがお金を取るわけにはいかないということなので、例えば完全に振り込みだけやってもらって私たちが一円も取らないということであれば、恐らくいいんじゃないかとは思っています。

ただ、これも拡大解釈は幾らでもできるように思っていて、私たちの今回のココナラ法律相談もあつせんするためにやっているのだということが余りにも出過ぎると、そもそも細かい仕組みではなくてサイト全体として周旋のためにやっているという個別の法的な解釈を超えた解釈も結構され得るから怖いなということで、文言とかもちょっと気をつけながらやっているというのが正直なところです。

○上田構成員 その法律を始められたということは、今のココナラの中で法律の相談に近いことも多々あったということですか。

○株式会社ココナラ南様 法律相談になり得るものは山ほどあるのです。例えば、さっきちょっと占いが人気と言っていましたけれども、占いの中で、例えば2割くらいは離婚の相談をしているのです。旦那さんとうまくいっていないとか、別れたい、どうしたらいい、どうやってこの関係をというのを占い師に相談しているわけです。

それで、隣に法律相談があると、流れるんですね。慰謝料というのはどうやって取れるのですかという質問ですね。そもそもこれは離婚できるのでしょうかとか、あるいは私たちはイラストレーター、デザイナーという方々がいっぱいいて、ココナラ内ではエスクローしているんで取りはぐれることはないのですけれども、普段本業でやっていらっしゃる方は、例えば自分の著作物が勝手に使われたとか、お金を回収できなかった。でも、顧問弁護士を雇えるほどのお金も当然持っていないし、どうしたらいいの。これは泣き寝入りしかないのかと悩んでいる人がココナラの中にたくさんいて、そこに法律相談があると、すっと流れる。

去年1カ月だけ、ちょっとシステムをいじってお金を取れない形にして無料法律相談というものをテストでやったのです。それで、弁護士8名の方に御協力いただいたのですけれども、去年の1カ月で200人くらいが相談したのです。それで、200人相談して、そのうち6件が実際の案件受注になったのです。特に宣伝しないで、ここの中にずっと無料法律相談を置いただけなのでも、離婚相談の案件が2件だとか、内容証明を送って何

とかというような話だとか、交通事故の相談だとか、相続の相談だとか、ココナラはとにかくありとあらゆる転職の相談、あるいは会社の上司がこうという労務の相談とか、心情的な相談が大量にされているのです。

そこに対して、エモーショナルな相談はココナラで解決するのだけれども、プラクティカルなものというのは今まで解決を提供できなかった。そこに対して、ちょっと違う仕組みを用意して今回提供するに至った。

本当のところは、実費ぐらいの手数料をもらってもいいというふうに法律的に解釈してくれば今までの仕組みの中でやれたので楽なのですけれども、そこは遵法でやろうというとなかなか難しいので別サイトをつくったという感じです。

○上田構成員 そのプラクティカルな質問も、占いとか普通の相談の流れで出てくるような気がするのです。例えば離婚の話ですとか、そこはどうチェックしに行くのですか。それをされると、困りますね。

○株式会社ココナラ南様 さすがに相談の中身を全件チェックして、これというのは弁護士法に例えば違反していますよねとか、これは非弁行為ですよねというのを内容まで見てやるケースは余りないです。

明示的にまずいもの、中身を見るものもあります。このワードが出てくるものは多分危ない、詐欺っぽいやりとりが行われているのでグレーワード、あるいはブラックワードに指定して投稿できないようにするとかやってはいるのですけれども、正直なところ、非弁行為については中をすごくチェックするということまでやっていないです。

ただ、何々をしますよとか、法律相談に乗りますよとか、最初の段階で公開情報として明らかにこれは違法だというものはチェックして取り下げようにはしています。

○上田構成員 わかりました。

○安念主査 では、森先生にまさに法律のお話を伺ってからまた今の話は議論しましょう。どうもありがとうございました。

○森構成員 1点だけよろしいですか。そこまでお話が出たので、40枚目のスライドに「現在のテクノロジーや商慣行に即していない古い法律の改善や解釈の明確化」ということを行政に求めますと書かれていますけれども、弁護士法の非弁提携の規制についても規制緩和したほうがいいのかというふうにお考えでしょうか。

○株式会社ココナラ南様 そうですね。私も立法の趣旨まで詳しくはわからないのですけれども、勝手に想像すると、例えば反社会的な活動をやっている人が何かけしかけて、で

はおまえに弁護士を紹介してやるから紹介料を払えみたいな脅しに使うとか、古くはそんなことがあったんじゃないか。

わからないですよ。わからないですけども、そういったものを取り締まるために多分周旋が禁止となったような歴史的背景があるんじゃないかと想像していて、ではそれは私たちのところでオンラインでやりとりして手数料をもらうのが、立法趣旨のところからするとそんなに違法なものでしたかという気がしてしまっていて、これがどんだんなし崩し的にいくと何か問題が起こるのだということはあるかもしれないですけども、少なくとも今のココナラの中で提供してそれで私たちがすごくまずいことをしている感覚はないのです。

ただ、そういう法律があるので、ちゃんとしたものをつくったつもりではいるのですけれども、それでいくとやはり弁護士法の非弁行為のところについてももう少し適用を柔らかくするとか、法律そのものが少し変わるとか、そういうことがあったほうが我々としてはありがたいとは思っています。

○森構成員 ありがとうございます。

○安念主査 本当にありがとうございます。まだディスカッションしたいと思いますので、どうぞよろしく願いいたします。

それでは、おなじみの森先生ですけども、やはり正式に御紹介しなければいけない。本日は、弁護士法人英知法律事務所弁護士の森様より10分程度のプレゼンテーションをお願いしております。どうぞよろしく願いいたします。

○森構成員 森でございます。本日は、お時間をいただきありがとうございます。

きょうは「プラットフォームの法律問題」となっております。何でプラットフォームの法律問題なのかということですけども、プラットフォームと呼ばれるようなものはこれまでもいろいろなものがあつたわけですし、シェアリングエコノミーは新しいということなのですが、そういう関係でこれまでプラットフォームについてなされてきた議論とか、あるいはベストプラクティスとか、そういうものをシェアリングエコノミーで生かしていただけるのではないかと趣旨で、「プラットフォームの法律問題」ということでお話をさせていただきます。

10分ということなので、どうしてもはしょり、はしょりお話をいたします。

目次ですけども、まず「プラットフォームとは何か」ということ、次に「プラットフォームの法的責任」ということで、法的責任は大きく分けて2つあります。第一は店舗の行為について、プラットフォームというのは自分で何か積極的にするというわけではなく、店舗というのはプラットフォーム上に載っているベンダーのことを指しますけれども、便宜上店舗と言いますが、店舗の行為についてプラットフォームが何か責任を

負わされることがあるのかということです。

それから法的責任の第二は、プラットフォームと店舗との力関係ですね。先ほどちょっとココナラさんに外でのれんを使っても、商号を使ってもいいのですかというようなことをお聞きしましたがけれども、その問題ですね。大きく分けて、その2つがあり得る。あとは、シェアリングエコノミーとの関係をちょっとお話ししようと思っています。

早速ですが、「プラットフォームとは何か」ということです。

4頁目最初の「□」です。これも私が勝手に考えて書いたことなので全然確かなことではないのですけれども、商品販売やサービス提供を行う電子商取引のベンダー、これを店舗といいます。個人の場合でも、ここでは店舗と言わせていただきますけれども、店舗に対してそのための環境を提供する事業者ということです。環境を提供するウェブサイトが「プラットフォーム」ということで、典型としては楽天だとかヤフーだとか、そういうモールをイメージしていただくとわかりやすいかと思います。

6頁目「プラットフォームの法的責任」ということです。

先ほどちょっとお話をしましたように、大きく分けて2つ責任のきっかけみたいなものが考えられるかと思っていまして、1つは店舗の行為でプラットフォームにも責任がある。実際にやったのは店舗だけれども、プラットフォームに責任があるとされてしまうパターンと、もう一つはプラットフォームが店舗を搾取することになってその公正競争法上の問題が発生するのではないかということかと思えます。

まず、その店舗の行為に関してプラットフォームが責任を負うことがあるかということです。

8頁目「公園でフリーマーケット」ということで、全然ICTと関係ないのですけれども、その文脈がないほうがかえって分かりやすいかと思ひまして、あえて「公園でフリーマーケット」です。フリーマーケットの場合も店舗が店を出して近隣住民が買いにくるということで、電子商取引ではないのですけれどもプラットフォームではあるわけです。

それで、普通のフリーマーケットというのはもちろん場を提供しているだけで、明らかに物理的に場所を提供しているだけです。出店許可くらいはするのかもしれませんが、そんな場合に変な商品をつかまされたからといって公園に責任があると公園に苦情を言っても、これはなかなか取り上げてもらえない。それは仕方がないと、何となく常識的にわかる。

それが出店許可なのですけれども、①は出店料を取ったらどうだろうか。公園がお金を取って出店させています。その額にもよるかもしれませんが、出店料を取っているだけで、では変なものをつかまされたら公園の責任だと言えるのかどうか。それはなかなか難しいのではないかという気もしますけれども、出店許可だけの場合よりはちょっと違ってくるような感じもします。

さらに、こんなことはあり得ないのですが、公園が店舗と提携して店舗の名前を使って、ブースの設営とか、看板設置とか、そんなことは全部公園がやります。商品は店舗から預

かって販売して、売れた分はコミッションを控除して代金を店舗に渡すというようなことをやったらどうなのか。そうすると、今度は公園が小売になって、店舗が卸売になって、そういうものに若干近づくということになります。

その結果として、そうするとこの店舗が変なものを販売したということについて、売主としての責任を負うようなことも考えられるのではないかと思います。ですから、そういう関与の程度によって責任というのはやはり変わり得るし、その前提として発生し得るのだということではないかと思います。

そういったことに近いようなことが、これまで判決でありました。10頁目は前回、増島先生の資料でも御紹介いただいていましたCtoCオークションの裁判例ですけれども、これは名古屋地裁、名古屋高裁、実は最高裁判決もありましたが、ちょっと書いていなくて申しわけないのですけれども、最高裁は単に上告を棄却しているだけです。

どんなケースか。オークションサイトで詐欺に遭いました。被害者がオークションサイトのサービスに問題があったということで、そのオークションの事業者を提訴したということです。それで、裁判所はそのオークションサイトは仲立人、他人間の法律行為に尽力するようなものではないと言っております。これは、前回からそういうお話がありました。間に入っているのだけれども、両者の契約を成立させようと思って頑張る立場にない。関与が少ないと言っているわけですね。

ただ、それで終わりということではなくて、そこからさらにオークション事業者がユーザーに対して欠陥のないシステムを構築してサービスを提供すべき義務を負っているのだというようなことを言っております。何の義務もないとは言っていない。

では、義務の具体的内容は何なのか。欠陥のないシステムというのは何なのかということですが、これについて原告がオークションサイトにはこんな義務があると5つくらい主張しております。

1 番目が、詐欺横行時におけるユーザーに対する注意喚起の義務、注意喚起をしなければいけない。

2 番目が、出品者の信頼性評価システムの導入義務。

3 番目が、出品者情報の提供・開示義務。

4 番目が、エスクロー義務化義務。義務化の義務というのは何のことかわからないですけれども、実際にはエスクローはオプションなんですね。全件エスクローというわけではない。それは、全件にすべきであった。全件にしなかったからこんな事故が起こったのだということです。

5 番目、補償制度充実の義務。

このようなものを主張しました。

この中で、裁判所は注意喚起の義務はあると言ったわけです。それは、詐欺の横行時から注意喚起の義務があると言いました。あとの4つについては、そんな義務はそもそもないと言いました。

最初の注意喚起の義務について、では義務違反があったのかということですが、これについては注意喚起をしっかりしていたので義務の違反はないということで、オークションサイトが勝ちましたというのがこの事件でございます。

それで、店舗の行為についてプラットフォームが責任を負うかということについていえば、ユーザーに対する責任というのもありますけれども、店舗の行為の第三者に対する責任、このプラットフォームの外側にいる人について責任を負うことがあり得るというような問題を提起したのが、13頁目モールの店舗が商標権侵害の商品を販売したという事件です。この事件では、その被害者がモールに対して削除の請求をしたのでモール事業者は削除したのですけれども、その削除するまでにちょっと時間があったということでモール事業者を提訴したということです。

それで、裁判所は、モール事業者は権利侵害の申告を受けたときはその有無を調査する義務があるとは言いました。言いましたけれども、本件ではモール事業者が調査をして短期間で権利侵害情報を削除しているから、モール事業者に損害賠償責任はないということで、これもモール事業者が勝訴しているということです。

14頁目は、店舗の打った広告でプラットフォームが何か責任を負うということもあるのかと思いますけれども、これはちょっと技術的な話なので省略をさせていただきます。

それから、15頁目から「店舗との力関係」ということで、店舗をプラットフォームが搾取することによって責任が生じる場合があるのではないかと。

「アプリマーケットプレイスによる返金騒動」、これは大変おもしろい案件なのですが、ちょっと時間がありませんので今回は省略をさせていただきます。

21頁目「プラットフォームの法的責任のまとめ」ということで、そのプラットフォームは「場」の提供者であって利用規約などで店舗の行為について責任を負わないと書いてありますけれども、そのプラットフォームの性質、周辺状況に応じて責任を負うことはないわけではない。ユーザーに対しても、第三者に対してもということなのかと思えます。公正競争法上の問題もあり得る。

法的責任は「モールだから」「オークションだから」、プラットフォームがこれこれだからということで決まるわけではなくて、特定のプラットフォームにおける店舗とプラットフォームの役割分担、それからそのプラットフォームを取り巻く状況によっても変わってくるのではないかとということです。

22頁目シェアリングエコノミーとの関係です。

「シェアリングエコノミーとは何か」ということをスライド上書いているのですが、これはちょっと省略いたしまして、要は25頁目「シェアリングエコノミーとは何か③」のところを申し上げたいことです。

これも私が小さな頭で考えたものなので、突っ込みどころは非常にあるかと思うのですが、環境を提供するものは何でもプラットフォームである。プラットフォームである。そうすると、その中にマッチングをするプラットフォームとそうでないプラットフォーム

がある。それで、例えば掲示板とかSNSはマッチングをしない。ただただ載せてもらう。動画投稿サイトなどもそうかもしれません。それで、マッチングプラットフォームは需給のマッチングをする。これは、モールなどはそうだと思います。BtoCのマッチングプラットフォームです。CtoCのマッチングプラットフォームというのもあります。このCtoCのマッチングプラットフォームがその性質上、今、問題となっているシェアリングエコノミーなのかと思います。

CtoCオークションはシェアリングエコノミーとは呼ばれていませんけれども、そういう意味ではCtoCマッチングプラットフォームの一部がシェアリングエコノミーと考えることもできるかと思いますが、何となく今もしCtoCオークションのようなものが新しく出てきたら、それはシェアリングエコノミーに分類されたのではないかという気がいたします。

こういうふうに思いますので、これまでプラットフォーマーについて語られてきた法的責任の問題ですとか、あとはベストプラクティスですね。先ほどの注意喚起ももともとはベストプラクティスだったわけですけれども、それが法的責任を回避するという方向に働いているということだと思います。そういうプラットフォーマー一般についての考え方を使っていただけるのかと思います。

ここから、既存のマッチングプラットフォーマーの話ですとか、あとは「シェアリングエコノミーの規制緩和と代替措置」ということで、私がかねてからしつこく申し上げているお話もしたいのですが、それはこれまで申し上げてきたことでもありますので省略をさせていただきます。以上で私の御報告とさせていただきます。ありがとうございました。

○安念主査 ありがとうございました。非常に内容の豊かなものだったのですが、せかしてしまって申しわけありません。

それでは、残りの時間、あと20分ほどで今の森先生のプレゼンも含めて全体の議論をさせていただきたいと存じます。どうぞ、どなたからでも、どんな論点からでも結構でございます。いかがですか。

○上田構成員 非常に勉強になりました。ありがとうございます。

プラットフォーマーなのかというところで、シェアリングエコノミー協会の7～8割の会社はプラットフォーマーだと思うのですが、正直、何割かの会社はプラットフォーマーではなくもうちょっと踏み込んでいる、踏み込まざるを得ないケースもあると思っています。

例えばですが、何かイベントがあって送迎サービスを提供しようとする、運送業だとか、旅行業が必要なので、セットで提供するためにはみずからが主催者になってイベントを個人に頼んでいるというスタイルにせざるを得ないのではないかと、例えば個人がペットホテルをやるには法律的に非常にハードルが高いので、みずからが主催者となって従

業員として雇った形にして提供するとかですね。

また、これは中国とかですごく普及していると思うのですが、普通の個人さんが物を運ぶサービス、例えばウーバー・イーツなどもそうなのですが、車ですとか歩きで物を宅配するサービス、相手の人がびゅっと物を取りに行つてびゅっと物を運ぶようなサービスも多分、日本で提供しようとするすると運送業は必要になってきます。その中で、だったらみずから小売をやるか。みずからが小売になれば業務委託で雇用できるのではないとか、そういう形で法律のたてつけの中、プラットフォーマーではなくて直接。

○安念主査 自分でサービスしちゃうのですか。

○上田構成員 しちゃわないと法律違反になってしまう。

ただ、ちょっと大分、話は戻って、そもそも考えると、もはやこの日本というたくさんの方がいる中でスマホみたいなテクノロジーがあれば、これまで組織だったサービスを提供しようとするとならば法人が必要で、法人が組織だったサービスを提供していたけれども、今やスマホさえあれば個人が力を合わせてシステムティックですごくレベルの高いことが提供できるにもかかわらず、やはり昔の法律といたしまして。そういった時代のことを想定し切れていないということがある。

それで、確かにプラットフォーマーのリスクヘッジという観点もそうなのですが、そういった事情もあるもので、もう一段何とかなったらうれしいなという最後は感想ですが、コメントまででございます。

○安念主査 私も非常にうれしいです。そうなのです。大きな資本とか組織とかが要らないというのがこのシェアリングエコノミーの最大の妙味のひとつだと思いますので、大きな方向を示していただきました。ほかはいかがですか。

では、森先生どうぞ。

○森構成員 さっきココナラさんにお聞きするときに3つと言いながら2つに減らしたのですが、それは三者ともにお尋ねしたほうがいいかと思ったからです。

先ほどの弁護士の話などもそうなのですが、やはり既存の業界を危機にさらす。よく弁護士業務というのはAIによって消滅すると言われてはいますが、AIの前にココナラ法律相談で消滅するかもしれないと、大変危機感を新たにされたわけですね。特に、はたから見ていると余り取りざたされていないものでも、翻訳事務所などはこれまで我々は非常に積極的にお金を払って使ってきたわけなのですが、本当にココナラを使っていると翻訳事務所は全部倒産するんじゃないかと正直思います。

ですから、そういう既存業者とのあつれきみたいなことがあるのか、ないのかということですね。また、あつたらどうということがあったか。もしかしたらお話になりにくいこと

もあるかもしれませんが、例えば私が弁護士業務がなくなったら大変だということで危機を感じてココナラさんに脅迫電話をかけたりするかもしれないです。そういう既存の業界からのあつれき、お電話といたしますか、情報共有なのか、注意喚起なのかわかりませんが、そういう御経験があるかということをお聞きしたいと思います。それは、皆様にもむしろお答えいただければと思います。

○安念主査 お答えいただける範囲でということになるでしょうけれども、何か思い当たられるところがありましたらどなたからでも結構です。

○株式会社notteco東様 nottecoは、意外に直接はきていないです。特に何も脅迫電話とかはいただけていないです。

○安念主査 そうですか。そうですかというのは、きたほうがいいと言っている意味ではもちろんないのですけれども、案外長距離だからかえって競合しないということですか。

○株式会社notteco東様 そうですね。具体的にいうと、多分ハイタクというところがよく話題には出てくると思うのですが、中長距離なのでない。

ただ、取材とかをされる際に相手が断るというか、同じページに載るのは断られたりということはあるみたいです。例えば、本当はライドシェアの事業者と既存のハイタクとか、そういうところとの対談形式で記事を書きたいんですけども、そういうところが一緒に載るならばうちは出したくないとか、そういうように直接はこないけれども、第三者ではあるということは聞いています。

○株式会社スペイシー内田様 我々は、今のところ全くないような気がしています。

というのは、掲載いただいているのは幾つか種類がありまして、会社の余った会議室も載っているのですが、本業の貸し会議室屋さんも載ってまして、本業の貸し会議室屋さんに対してお客様を集客して売り上げを伸ばしたりしていますので、特にそこまでそういう印象はないというのと、もう一つはカフェから人が流れてきているというか、カフェのお客さんをいただいているような形なので、カフェからしてもたくさんいらっしゃるのですごく減ったとか、そういうわけでもないと思うので、まだそんな感じではないです。

○株式会社ココナラ南様 うちには直接言われるまではさすがにないのですが、ツイッターとか観測していたりすると、ああいうところで安く売られると商売あがったりだよというコメントをしていらっしゃる方はちらほら見かけます。

ただ、やはりココナラで500円とか1,000円とかでやる人は、本当の意味でのプロのクオ

リティーではないわけですね。正直、それは私たちもプロの価格が1,000円でというつもりは全くなくて、今までなかったマーケットだと思っているのです。安いんだったらやるけれどもという、安かろう悪かろうで十分な人たちがマッチングしているだけだと思っています。

とはいっても、そこそこのクオリティーの人も結構いらっしゃるので、どうしても既存の方でスキルが薄い方は仕事を取られるという事象は発生するとは思っています。

あとは、補足でいくと、弁護士については弁護士の仕事をあっせんするのが私たちの仕事なので、むしろ感謝していただければというくらいには思っているのです。ココナラが答えるわけではなくて、あくまでも弁護士の方の仕事をつくる場ですから、よろしく願います。

○安念主査 ありがとうございます。きょうのお3方は、どちらかといえば既存のESTAブリッシュされた業界とはそれほどコンフリクトを生じないような業態というか、工夫してそうなさったという面ももちろんあるとは思いますが、そうだったのではないかと気がします。やはり業種によっては、これはかなり深刻な問題が生ずるのはある意味では避けられないと思います。ほかにいかがですか。

では、増島先生どうぞ。

○増島構成員 ありがとうございます。消費者を擁護する立場の松岡さんの見解を教えてくださいたいと思います。シェアリングエコノミーに限らずイノベーションの局面では、いろいろな業態でこういう話が出ていて、論点の構造というか、構図はどれも同じだと理解をしているのですけれども、業法の問題についてです。業法は何のためにあるかというと、基本的には消費者を保護するためにあるわけです。その業界に、イノベーターが出てきて、旧来の枠組みとは異なる価値観で消費者に対して価値提案を行います。既存の業界に割って入るのがイノベーターですので、割って入るためには、これまでの枠組みよりもっと消費者に価値を提供することができるということを主張します。既存業界の枠組みを破壊するようなサービスに対して、業界の人たちが怒り始めます。彼らは何を言うかというと、基本的には自分たちの仕事を取るということは言わずに、消費者が害されると主張するわけです。

この消費者が害されるというのは、心の内には自分たちの業界を荒らすなという思いがどこかにあるのでしょうか、他方で既存の事業者というのはずっとその事業を生き残りをかけて真剣にやっているのです。業界のコップの中ではありますが、同業者と競争環境にはあって、そのなかですごく真面目にやっているとすごくサービスレベルが高くなっていて、彼らは次第に、消費者はそこまでを求めるし、そうやらなければいけないのだという気になってくるわけです。そんななかで、いや消費者が求めているものはそれじゃないんじゃないかということで、イノベーターが新しいサービスモデルを提案すると、これが

従来のコップの中の基準では、要するにクオリティーを落として安く広くやりたいというだけじゃないか、という風に見えるわけです。既存業界の人たちは、真面目にやっていればいるほど、こうしたイノベーターの価値提案が出てくると何か許せなくなってきた、これは消費者を害するんだというようなトーンになるわけです。自分たちこそが消費者を護っている、なぜなら業法はそうやって消費者を護れと言っているではないか、そうではない方法でサービスを提供する輩は「ヤミ業者」であり、はやく既存のルールの中に押し込めよと。

サービスが伸びているというのは消費者が支持しているということを証拠づけているわけですし、さてこの状態は果たして消費者が害されているのか。ここで大事なのは個々の消費者というよりは消費者を擁護することを標榜した代理人であるところの団体や政府機関が、こうした状態を一体どのような根拠によってどのように評価するのかということですね。消費者行政に余り詳しくないものですから、こういうような構図に対して消費者行政、もしくは消費者の擁護者としてはどういうふうに観察をして誰を擁護し、またはどういうお立場に立つものなのかというのをもしよろしければ教えていただけないでしょうか。

○安念主査 松岡さんということですか。

○増島構成員 はい。

○安念主査 私もふさわしいと思いますので、済みませんが。

○松岡構成員 なかなか難しいところですね。消費者側はどうしても規制する法律をつくれとか、もうちょっと規制を強めてほしいとか、そういうことをしょっちゅう言うのですが、では既存の規制がいいと思っているかということと必ずしもそうではなく、本当にもっと柔軟性があるといいと思っているのです。それで、私も今までいろいろなケースにぶつかって、規制の枠を取り払いたいと思ったことも随分あるのです。

例えば、美容師さんと理髪師さんは全然違うんですね。同じお店で両方やってもいいじゃないかと私などは思うのですが、絶対だめとか、顔をそっちゃんいけないとか、そういうことまで消費者保護にはならないと私は思うので、どこのためにというのは消費者を担ぎ出しているだけで、やはり境界線を守っていくことがメリットだと思っている人たちがいるわけですね。

だけど、それはやはり後退していくと思うのです。そんなことまで必要なくて、今の時代に合ったものに改革してほしいと消費者は思っているわけです。やはり新しい分野で傍若無人にやりたいことをやる人たちもいて、それは非常に困るのですけれども、そうではなくて古いしがらみとか、古い呪縛に閉じこもっている人たちというのは、今の古い業法はかなりそういう傾向があるのですが、それはやはり消費者のためには必ずしも合

っていないですね。例えば、価格なども高値安定になりがちですし、そういうところは別に消費者側は保護してほしいと思っていますので。

○持丸構成員 私も消費者事故調の委員をやっている立場から申し上げますと、アメリカのCPSCみたいなものが一つのいい典型例だと思うのです。

○安念主査 それは何ですか。

○持丸構成員 要するに、消費者庁です。何を申し上げたいかという、規制緩和をするときに例えばバスの事例みたいなものがある、低価格で参入してくると安全がおろそかになって、そのせいかどうかかわからないけれども、実は事故が起きてしまったのではないかというような話がありますね。ということは、非常にクリティカルな財産や生命にかかわるところは何とかしなきゃいけないのだけれども、イノベーターが入ってくるとそれがどこで起きるかなかなかわかりにくい。

それで、あくまでも私個人の意見なのですが、要するに消費者庁なり何なり、緊急ブレーキが強制的にかけられるだけの権限を持ったところが、何かやばそうなことが起きたらぴっと笛を吹いて、とにかくそこに踏み込むような危険が出るのだったらそこは何か一つ入れるよというくらいで思い切って規制緩和をしていく。規制緩和だけをやってしまうと、やはりブレーキが全然効かなくなってしまうのです。

ただ、どこに踏み込むと危ないかは、成熟していない新しいイノベーションなので、そんなことを言ったらいけないのですけれども、全部が必ずしも予測できるわけではないので、そういう二重の仕掛けみたいなものを用意して規制緩和をしていくということなのかという気が私はしてはいるのです。あくまでも意見です。

○安念主査 森先生もおっしゃったように、規制緩和だけではなくて、それをスマートな規制にリプレースするというのがすごく難しいわけでしょう。

では、どうぞ。

○増島構成員 どうもありがとうございます。多分、我々がスマートレギュレーションとか呼んでいる領域の一つだと思うのですが、目的に照らしてこれがちょうどいい具合の規制になっているかという話で、ちょうどいい具合になっているかどうかというところの判定をする人として、要するに保護されればされるほどいいのであるというポジショニングではなくて、適正な具合の保護があれば、あとは価格とサービスのバランスの問題というふうに判断をしてくださる消費者の人たち、こういう人たちがもし存在してくれれば、消費者保護を騙って自己の権益を守ろうとする人たち、我々はこうした人たちをこそ排除しなければならぬわけですが、彼らのはしごを外すことができるということなので

はないかと思います。

先ほどの代替措置の話ともつながってきますが、消費者の人たちが保護されればされるほどいいという考えは、結局サービス過剰をあおり、価格が安くならないというだけなので、そうではない枠組みがあれば、これは余り要らないというものをもっと出てくるはずなのです。そうやって消費者の立場から出てきたものについて、役所が、いやいやそこは要るのですというのはあり得ないですね。消費者の保護のために、消費者が要らないと言っているものを、いったい役所が何の権限でそんなことを言っているのですかという話になるはずなので、スマートな、ないしありうべき消費者の意見を形にして提言する仕組みが、制度をめぐるPDCAの中にビルトインされるべきだと思います。これは消費者団体、ないし消費者行政、別に消費者庁に限定されずに業法をつかさどっている役所はいずれもその対象になりますが、そうした消費者サイドに相当リテラシーが求められるとは思いますが、もしそういうふうな枠組みが制度化できるのであれば、それは森先生のおっしゃる代替措置としてのブレーキ措置になり得るのかもしれないという風に思います。

○安念主査 そうですね。究極の判定者ですね。それはそのとおりですね。あとお1方かお2方、どうですか。

どうぞ、森先生。

○森構成員 全く先生方と同じ意見なのですけれども、ちょっと省略をいたしましたスライドも若干それに乗じて御紹介をさせていただきます。

32枚目のところで、規制緩和をしていいかどうかということで、やはりユーザーの安全・安心、この懸念をどうにかしなきゃいけない。しかし、ここで規制緩和をしないと本来のビジネスモデルは実現しないというシェアリングエコノミーがある。そうはいってもやはりできないもの、性質上シェアリングエコノミーに合わないものというのはあり得て、先ほどクリティカルなものはだめでおっしゃいましたけれども、医業だったり航空旅客運送は少なくとも日本人の感覚ではちょっと難しい。

一方で、そんなに危なくなければユーザーの評価情報だけ、フィードバックだけでやっていいというものもあって、一般的にはこの中間のどこかではないか。それをその代替措置としてプラットフォーマーができれば、その次のスライドで33枚目ですけれども、もともとは業法規制によってベンダー側にこういう安全基準を守りなさい、こういう衛生管理をなさい、こういう保険をとりなさいとありましたけれども、これはなくなってしまうわけですが、これにかわる代替措置をそのプラットフォーマーがやればよい。それをやればよいということは、法律によってやりなさいということでも、それはいいのだろうと思います。それによって、無資格の個人を含むベンダーが参入できるようにするというところで、規制緩和の可能性ということが一方であるかと思っています。

他方で、規制緩和したほうがいいんじゃないかという話もあるかと思っていまして、35

枚目のスライドに書かせていただきましたけれども、もちろんシェアリングエコノミーはこれから日本再興戦略だということもあるかもしれませんが、やむにやまれず時代の要請として出てきているものもあるかと思えます。

特にその左側で、旅館業について以前検討会で議論があったと思えますけれども、非常に需給がアンバランスになっているわけです。もはやばんばんになっちゃって、何とかその供給をふやさなきゃいけないとなっているわけですから、そういうところにおいては明らかに規制緩和したほうが消費者にとっていいということになるのではないかと思います。以上です。

○安念主査 ありがとうございます。もうお1方くらい御発言いただきましょうか。
成原先生、どうぞ。

○成原構成員 森先生が飛ばされたところかと思えますけれども、伺いたいと思えます。34ページの規制緩和をしてよいかというところで、業法はユーザーだけではなくて、周辺環境への悪影響も防止している側面があるとのお話で、周辺環境への悪影響はプラットフォームの外側にあるので、ユーザー評価のようなものが機能しにくいのではないかと御指摘されていますけれども、こういう負の外部効果に対してどういうふうに対処していけばよいと森先生はお考えですか。

規制緩和をした場合に、ユーザーの保護のあり方はいろいろ考えられるとして、では負の外部効果に対してどういうふうに対処する代替措置があるか、お考えを聞かせていただけると幸いです。

○森構成員 ありがとうございます。これは、何が申し上げたかったかという、フィードバックだけで100%OKということにはやはりならないですよということです。プラットフォームの中だったらフィードバックだけでということもあるのかもしれませんが、やはり先生のおっしゃる外部の問題がありますので、こういう場合は外部も対象とした代替措置、業法が考えているような、そういうものが場合によっては求められると思えますし、それはハードローであることもあり得るだろうと思えます。

○安念主査 これはしようがないから、民泊の場合はやはりプラットフォームプロバイダーに苦情の受付のようなものを設けてもらう、というような提案をしました。大した知恵ではないがほかに知恵もないと、結局そういうことなのでしょうね。これも、永遠の課題であり続けるでしょうね。

どうもありがとうございました。大分意見を深めさせていただきました、きょうはこう言っただけですが、非常に暑いものですから多少早じまいをさせていただいて、これくらいで締めさせていただこうかと思えます。きょうは3つのプラットフォームプロバイダー

さんにおいでをいただきまして、大変に啓蒙されました。

ただ、私は1つだけ感想を申し上げると、ずっと非常に優良な業者さんにだけ来ていただいているなという感じがして、事務局にこんなことはもともとお願いできないですが、法的な問題を議論するにはもうちょっとやばい人に来てもらうというのはおかしいのだけれども、そういう業者さんは絶対いると思うのです。我々は本当に上澄みの極めて真面目な志の高い方ばかり見ているから、こういう人が全てなのだと思うのは、それはそれでリスキーだなというのが私のきょうの感想だったのです。悪い人はこんなところに出てこないからどうしようもないのですけれども、多少視野を広げて考察をしなければなりませんね。本当にどうもありがとうございました。きょうは大変有益でございました。

それでは、次回についてお願いします。

○松田企画官 次回につきましては、少し時間をあけて8月31日水曜日15時より開催を予定しております。詳細につきましては、また別途御連絡申し上げます。

○安念主査 どうも皆さんありがとうございました。

それでは、本日はこれにて閉会をさせていただきます。長時間にわたって熱心に御議論いただきまして本当にありがとうございました。