# コミュニケーションが支えるシェアリン グエコノミーの価値

藤井 涼 ●朝日インタラクティブ株式会社 CNET Japan 編集記者

個人間でモノや労働力の貸し借りや売買ができるシェアリングエコノミーは、利用者同士のコミュニケーションにより価値が高まる。さらなる発展のためには規制緩和などの環境作りが急務と言えよう。

### ■ネットを介して進む遊休資産の活用

場所や時間、人の能力などの遊休資産を、インターネットのプラットフォームを介して、個人間で貸し借りしたり、売買したりする「シェアリングエコノミー(共有経済)」への注目度が高まっている。これまで消費者は、政府や企業が作り出した物やサービスを購入したり、使ったりすることが当たり前だったが、シェアリングエコノミーでは個人と個人が直接やり取りできるようになる。これにより新たな経済効果や地方活性化に繋がるのではないかと期待されている。

これまでも、フリーマーケットや古本屋などで、個人がいらなくなったものを売買することは可能だった。しかし、そこから一歩踏み込んで空き家や施設を貸し出したり、育児などの合間に他人に物事を教えたりすることは、限られた相手と一定の条件の下で行う以外は難しかった。シェアリングエコノミーは、そうした「捨てるしかなかった資産」を、自身のコミュニティーや距離を超えて必要としている人に届け、その対価として一般的な労働と同等、またはそれ以上の報酬を得ることができるものだ。

使っていない物や場所を貸し出すというシェア リングエコノミーの考え方自体は、「お隣にお醤 油を借りる」といった文化が根づいている日本には昔からあり、特別新しいものではない。それがなぜ今、これほどまでに市場が成長し、注目を浴びているのだろうか。それは、スマートフォンやSNSが普及したことで、世界規模で容易に物の売買やコミュニケーションが成り立つようになったため、と考えられる。

また、人々や社会の考え方自体に変化が起きたことも影響していると思われる。高度経済成長期には物を「所有」していることが一種のステータスとなっていた。クルマなどはその象徴だったが、現在では維持費などからクルマを持つこと自体がリスクだと考える人も少なくない。趣味が多様化し、ドライブや旅行に興味がない人も若年層を中心に存在しており、必要なときにだけレンタカーやカーシェアリングを利用=「共有」したほうが経済的だと考える人も増えている。つまり、「所有すること」の価値が相対的に低くなったのである。

### ■国内外のシェアリングエコノミーサー ビス

シェアリングエコノミーと一口に言っても、そ の領域はかなり幅広い。大きくは「移動」「場所」

インターネット白書/©1996-2016 Impress R&D

「物」「人(労働力)」などのジャンルに分類できる。まず、「移動」の代表的なサービスには米国発の配車サービス「Uber (ウーバー)」が挙げられる。スマートフォンから一般消費者のクルマを呼び出し、目的地まで連れて行ってもらえるライドシェア(相乗り)サービスだ。この領域では同じく米国発の「Lyft (リフト)」などが急成長している。そのほか、国内ではNTTドコモがNTTグループ3社とともに合弁会社を設立し、一部の地域で自転車シェアリング(レンタサイクル)の実証実験を進めている。

「場所」の分野では、旅行者が現地の人から空き家や使っていない部屋を借りられる米国発のサービス「Airbnb (エアービーアンドビー)」が知られている。国内では、古民家や映画館など、ユニークな施設や会場を借りられる「スペースマーケット」や、全国の月極の駐車場や個人宅の駐車場を借りられる「akippa (あきっぱ)」などのサービスが存在感を高めている。

「物」については、「ヤフオク!」など個人間で新品/中古の商品を売買できるオークションサービスや、「メルカリ」「フリル」など、スマートフォンから手軽に出品/購入できるフリーマーケットアプリも増えている。また、DeNAが提供する

「Anyca (エニカ)」など個人間でクルマを貸し借りできるサービスや、「airCloset (エアークローゼット)」など、月額制の洋服レンタルサービスなども登場している。

「人(労働力)」には、仕事を依頼したい企業と能力を持ったフリーランスのエンジニアやクリエイター、主婦などをマッチングする「クラウドソーシング」が該当する。この領域では「クラウドワークス」や「ランサーズ」「シュフティ」などが有名だ。ほかにも、知識やスキルを売り買いできる「ココナラ」や、家事代行をしてくれる人を探せる「Any+Times」、犬の飼い主と預かり主をマッチングする米国発の「DogVacay(ドッグヴァケイ)」などがある。

ここでは大きく4つのジャンルに分類したが、このほかにもシェアリングエコノミーサービスは数多く存在する。たとえば、インターネットを使って不特定多数の人から資金を募り、製品やサービスを開発する「クラウドファンディング」は「お金」のシェアリングエコノミーサービスだ。また、全国の中小の印刷会社をネットワーク化し、各社の印刷機が非稼働な「時間」を活用することで、低価格で高品質な印刷物を顧客に提供する「ラクスル」というサービスもある。

資料 1-3-5 主なシェアリングエコノミーサービス

ジャンル	サービス名	サービス内容
移動	LINETAXI	タクシー配車
	Lyft	ライドシェア
	Uber	ライドシェア
場所	Airbnb	宿泊用の部屋の貸し出し
	akippa	駐車場の貸し出し
	スペースマーケット	施設や会場の貸し出し
物	airCloset	服のレンタル
	Anyca	カーシェアリング
	フリル	フリーマーケットアプリ
	<b>リカリ</b>	フリーマーケットアプリ
人 (労働力)	Any+Times	家事代行
	キッズライン	ベビーシッター
	クラウドワークス	クラウドソーシング
	ココナラ	クラウドソーシング
お金	CAMPFIRE	クラウドファンディング
	Kickstarter	クラウドファンディング
	Makuake	クラウドファンディング

出曲: 資料をもとに筆者作成

#### ■ホームステイ気分を味わえる「Airbnb」

こうしたシェアリングエコノミーサービスの 価値は、物やサービスの売買だけにあるのではな い。利用者同士が「体験」によって従来よりも密 接な関係を築ける点にも既存サービスにはない 価値があると筆者は考える。この体験は、実際に サービスを使わなければ理解が難しいところも あるので、代表的なサービスである「Airbnb」と 「Uber」を詳しく解説するとともに、そこで得ら れる体験についても触れたい。

「Airbnb」は、先述したように旅行者向けの空 き部屋シェアサービスだ。運営する米エアビー アンドビーが2015年11月に発表した情報による と、190か国の3万4000都市以上で展開してお り、登録された物件数は200万件におよぶという。 一軒まるまる借りるタイプと、家の中の1部屋を 借りるタイプ、共有スペースの中で生活するタイ プの3つがあり、それぞれのホスト(貸し主)が、 ゲスト(借り主)へ提供したい形を選べる。ホテ ルなら1泊数万円はするであろう綺麗でオシャレ な家や部屋を、1人あたり数千円で借りられるこ とも多い。

北海道札幌市にある1軒まるまる借りるタイプ の物件に泊まった筆者の体験だが、宿泊当日には ホストが最寄り駅で待っていてくれて、宿泊先の 家まで案内してくれた。鍵を受け取って部屋に入 ると、机の上に冊子が置かれており、そこには周 辺のコンビニやスーパー、お勧めの飲食店などの 情報がイラストや写真とともに記載されていた。 また、ゲストのイメージに合わせた色のタオルや 花を用意してくれるホストもおり、一般的なホテ ルでは味わえない人の温かみを感じることがで きる。

家の中の1部屋を借りるタイプでは、ホストと 生活を共にすることになる。このタイプのメリッ トは、ホストとゲストがホームステイのように異 文化コミュニケーションをしたり、周辺の観光ス ポットや飲食店に案内してもらうなど、直接「お もてなし」を受けられることだ。

最後の共有スペースの中で生活するタイプは、 シェアハウスやユースホステルのように複数人の 旅行者とコミュニケーションできるという楽しさ がある。

### ■自家用車が目的地まで送ってくれる 「Uber」

「Uber」は、スマートフォンの GPSを使って現在地周辺を走っている一般消費者の自家用車を呼び出し、目的地まで連れて行ってもらえるサービスだ。配車を依頼する前に目的地を登録することで、おおよその金額を事前に把握できるほか、支払いも事前に登録したクレジットカードを使用するため、キャッシュレスで乗車できる。同じ方向に向かう他人と相乗りすることで、より安価に移動できる「UberPool」というメニューもある。

2015年末時点で、世界66か国、350都市以上で展開しており、アクティブなドライバーの数は110万人におよぶという。ドライバーの中には乗客にお勧めの観光スポットを教えてくれたり、無料でミネラルウォーターをくれたりする人もいる。初めて訪れた異国の地で、こうした親切な対応を受けると、旅行者はその国に良いイメージを抱くものだ。運営する米ウーバー・テクノロジーズによれば、ニューヨークでは市内を走るタクシーよりもUberの台数のほうが多い状況なのだという。

実はUberは、日本と米国ではまったく内容の 異なるサービスとなっている。日本では個人が営 業許可を受けずに自家用車でタクシー配送をする いわゆる「白タク」が禁止されている。そのため、 2014年3月に日本に上陸したUberは、現在も提 携したタクシー会社のハイヤーやタクシーを配車 するサービスに留まっており、法改正されなけれ ばこの状況は変わりそうにない。

このように、AirbnbとUberは、ともに通常の

ホテルやタクシーでは得られない特別な体験ができ、人の温もりを感じられるサービスである。こうした体験を実現するために両サービスが導入しているのが、サービス提供者と利用者による相互評価の仕組みだ。たとえば、Airbnbであれば、ホストとゲストが互いに、部屋が清潔であるか、綺麗に使ってくれているかを星の数で評価する。そこで、もし低評価を付けられてしまうと、場合によってはアカウントを剥奪されてしまうため、すべてのホストが優良なサービスを提供しようと努力し、ゲストもそれに応え、結果として良質なコミュニティーが形成されている。

# ■シェアリングエコノミーのもたらす経済効果

シェアリングエコノミーがもたらす経済効果についても触れておきたい。企業監査/コンサルティングファームであるPwCは、2013年には約150億ドルだったシェアリングエコノミーの市場規模が、2025年には約3350億ドル規模に成長すると予測している。

また、早稲田大学ビジネススクールの研究チームは、Airbnbが日本にもたらす経済、社会、環境への影響を評価した結果、年間で2219.9億円の経済波及効果と、2万1791人の雇用機会を生んでいると説明した。2015年11月発表時点の、日本におけるAirbnbの物件数は2万1000件で、毎月約10泊受け入れることでホストは年間平均95万7000円の収入を得ているという。またホストの平均年齢は37歳で、定年後のシニア層も5%を占めているそうだ。今後はハウスクリーニングや鍵の受け渡し代行など、Airbnbの周辺ビジネスも増えていくだろう。

2020年に開催される東京オリンピックでシェアリングエコノミーが果たす役割も大きいとみられる。2020年には、訪日外国人が2000万人を

超えると言われており、一部ではホテル不足に 陥るのではと懸念する声もある。こうした事態を Airbnbなどの民泊サービスが救う可能性はある。 実際、2014年にブラジルで開催されたFIFAワー ルドカップの際には、Airbnbが代替宿泊の公式 スポンサーとなり、ブラジルを訪れた旅行者の約 5人に1人がAirbnbに宿泊したという実績が残せ たという。

また、オリンピックではUberも活躍しそうだ。 Uberの強みは、サービス展開国であれば、アプ リを立ち上げるだけで普段と同じ言語や使用感 で配車を依頼できる手軽さだ。また、英語が苦手 な日本人のタクシー運転手は、タブレットに表示 された目的地へ向かうだけでいいし、クレジット カードで完結するため、支払いにもたつくことも ない。これはグローバルサービスならではの価値 と言えるだろう。

### ■シェアリングエコノミーでのトラブル

個人間でやりとりするサービスの性質上、シェ アリングエコノミーによるトラブルも起きてい る。ここでもグローバルサービスである Airbnb とUberの事例が多い。

まず、Airbnbについては、騒音など近隣住民と のトラブルだ。現在、日本で Airbnb を利用して いるユーザーの9割が外国人である。そのため、 日本のマナーやルールを知らずに騒いでしまった り、タバコやゴミで部屋を汚してしまうこともあ るという。

ホスト側にも問題がある。自分の住んでいる賃 貸のマンションやアパートを、大家に黙って又貸 ししているホストも少なくない。さらに、投資目 的で購入した高級マンションの1室を Airbnbで 貸し出しているホストもいる。ほかの住民から すると、毎日隣の部屋を違う外国人が出入りし たり、ジムやラウンジなどの共有スペースを勝手 に使われるのは気分がいいものではない。そのた め、Airbnbの使用を禁止にしているマンションも ある。さらに、ゲストが宿泊中に怪我をしたり火 事を起こしたり、暴行やレイプなどの被害に遭っ たり、という話もある。

Uberでもトラブルは発生している。2014年に は米国やインドで乗客がドライバーにレイプされ る事件が発生した。また、フランスではUberに 職を奪われるとして、タクシー運転手がUberの クルマの窓ガラスを割ったり、タイヤをパンクさ せたりする事件が発生している。2015年6月に は、約3000人のタクシー運転手がパリ最大の空 港に繋がる道路を封鎖するなど、大きな事態へと 発展した。

また、先ほどこれらのサービスは相互評価に よって品質を担保していると説明したが、今後 ユーザー数が増えていくと、新たな問題が生まれ る可能性がある。それは、「報復」を恐れて本来 とは違う評価をしてしまうことだ。個人と個人が コミュニケーションした上で成立するサービスで あるために、心理的に相手を低評価にしづらい。 実際、サービスが普及している米国では、高評価 だった部屋を借りたところ、お風呂が破損してい て使えなかったという話もある。信頼性によって 成り立っているサービスであるだけに、いかにそ の品質を維持できるかが重要になるだろう。

もちろん、AirbnbもUberも対策はしている。 サービス登録時にはパスポートなど身分証を提示 することを義務付けているし、評価のアドバイス なども行っている。また、Airbnbでは物件が破 損してしまったりゲストが怪我をしてしまった場 合に、Uberはドライバーが交通事故に遭った際 などに、補償する制度を導入している。

#### ■待たれる規制緩和、協会も設立へ

こうした動きは世界的に加速しているが、現状

1

2

3

4

5

では国の制度や法律が追いついていない。まず、Airbnbなどの民泊サービスについては、日本では宿泊料を取って人を泊めてしまうと「旅館業法」に抵触するため、違法な状態といえる。旅館業法は、Airbnbのような民泊サービスを想定したものではないため、政府も段階的に民泊を解禁する方針でルール作りを進めている。東京都大田区では、2016年1月から、国家戦略特区として民泊が解禁された。また、Uberについても、2015年10月に、安倍晋三首相が一部の国家戦略特区

でライドシェアを解禁する方向で検討しているこ とが報じられるなど、規制が緩和される方向に進 みそうだ。

政府だけでなく、サービス事業者も動き出している。2015年12月には、日本で「一般社団法人シェアリングエコノミー協会」が2016年1月に設立されることが発表された。同協会では、ガイドラインの作成などを視野に入れつつ、事業者間の交流や勉強会などを開くとしている。こうした流れは政府も歓迎しており、新事業の受け皿を用意していきたい考えを示している。今後は規制緩和も進み、徐々にシェアリングエコノミーサービスを享受しやすい環境が整いそうだ。



## 「インターネット白書ARCHIVES」ご利用上の注意

このファイルは、株式会社インプレスR&Dが1996年~2016年までに発行したインターネット の年鑑『インターネット白書』の誌面をPDF化し、「インターネット白書 ARCHIVES | として 以下のウェブサイトで公開しているものです。

### http://IWParchives.ip/

このファイルをご利用いただくにあたり、下記の注意事項を必ずお読みください。

- ●記載されている内容(技術解説、データ、URL、名称など)は発行当時のものです。
- ●収録されている内容は著作権法上の保護を受けています。著作権はそれぞれの記事の 著作者(執筆者、写真・図の作成者、編集部など)が保持しています。
- ●著作者から許諾が得られなかった著作物は掲載されていない場合があります。
- ●このファイルの内容を改変したり、商用目的として再利用したりすることはできません。あくま で個人や企業の非商用利用での閲覧、複製、送信に限られます。
- ●収録されている内容を何らかの媒体に引用としてご利用される際は、出典として媒体名お よび年号、該当ページ番号、発行元(株式会社インプレスR&D)などの情報をご明記く ださい。
- ●オリジナルの発行時点では、株式会社インプレスR&D (初期は株式会社インプレス)と 著作権者は内容が正確なものであるように最大限に努めましたが、すべての情報が完全 に正確であることは保証できません。このファイルの内容に起因する直接的および間接的 な損害に対して、一切の責任を負いません。お客様個人の責任においてご利用ください。

お問い合わせ先

株式会社インプレス R&D | 🖂 iwp-info@impress.co.jp