はじめに

近年人々の価値観が所有から利用に変わる中でシェアリングエコノミーサービスは私達の生活に欠かせないものとなってきている。車・衣服・高級品・スペース・スキルなど様々な分野でそのサービスが担う役割が大きくなっている。

## このサービスを支えているのがレーティング(評価)制度である。多数の個人の経験や評判などの多様な情報を共有し、相互評価することによって、自分にとって未知の相手のつながりの可能性を広げている。その一方で現状のレーティング(評価)だけでは相手を信頼することができないと示唆する事例も出てきた。悲惨な事件に繫がる事例もあり、社会問題の１つになっている。この問題の解決策として信用スコアが活用できると考える。信用スコアを活用し、より取引相手の能力を可視化することで、取引間でより信頼しあえる状態が構築できると考えるからだ。

本論文はシェアリングエコノミーサービスの現状を第一章で述べ、第二章で信用スコアの特徴・事例を紹介する。第三章では信用スコアがシェアリングエコノミーにおいてどのような役割を担うことができるかを考察していく。

第1章「シェアリングエコノミーサービスの現状」

拡大する市場規模

2019年度の国内シェアリングエコノミーサービス市場規模（事業者売上高ベース）は、前年度比128.2％の1,132億円であった。(図1：出所は矢野経済研究所シェアリングエコノミーサービス調査より作成)

さらに市場予測では2024年には1800億円を超えると予測されている。このことからもシェアリングエコノミーサービスは私達の生活に浸透して行くだろうと予測できる。

図

(出所：矢野経済研究所シェアリングエコノミーサービス調査より作成)

シェアリングエコノミーサービスの課題

シェアリングサービスは登場初期からその利便性の高さに注目が集まってきた。人々の価値観が“所有”から“利用”へと変わりつつあり、それに伴って消費行動も変化し始めている。それに伴って「Airbnb」に代表される場所・空間、「Uber」に代表されるように移動手段、「クラウドワークス」に代表されるスキルや労働力といったあらゆる分野でシェアリングエコノミーサービスが発展している。このような状況を踏まえると市場規模の拡大が示す通り、シェアリングエコノミーサービスはまさに時代に応じたサービスであると言えるだろう。しかし課題も少なくはない。その最たるものとして「利用者が信頼性とトラブル時の対応に不安を抱えている」ことが挙げられる(図2参照)。シェアリングエコノミーサービスは全くの他人同士が取引しようとする場合、サービスの提供者とユーザーをマッチングさせる仕組みを利用することが多い。この仕組を提供する企業はあくまで「場」を提供しているだけであり、そこで提供されるサービスの品質の保証や、そこで生じた損害に対する責任は、提供者が負うべきであると主張する。このようなことが起こっているため結果に対する責任と損害に対して補償する主体が曖昧な点は社会的に大きな問題となりうる危険性を孕んでいる。

図

(出所：PWC国内シェアリングエコノミーに対する意識調査より作成)

顕在化したサービス利用での「信用」問題

前述した危険性が事件となって表面化したのがカラマズー事件だ。2016年アメリカミシガン州のカラマズー郡でウーバーのドライバーによる銃乱射事件が起こった。

この悲惨な事件後ウーバーはドライバーの適性と安全性の見極めについて厳しく追求をうけることになった。しかしウーバーは「このドライバーのレーティングは5点中4.72点であり経歴照会にも合格していた」と証言し事件の予測は不可能であったとして責任はないと主張した。

このカラマズー事件についての一連の流れはレーティング制度の限界を示している。レーティングだけでは相手を信頼するには不十分であり、シェアリングエコノミーサービスのようにプラットフォームを介する取引にはより強固な信用を保証する仕組みが必要であるとこの事件は世界に知らしめた。

第2章

第2章では信用を保証する仕組みである信用スコアの事例について述べる。