

令和5年3月20日

特定非営利活動法人消費者支援かながわ  
理事長 武井 共夫 様

〒105-0014  
東京都港区芝2-26-1 iSmartビル301  
株式会社タスカジ  
support@taskaji.jp  
代表取締役社長 和田 幸子

## 回答書

お世話になっております。

この度は、弊社サービス「タスカジ」の依頼者利用規約（以下「本規約」といいます。）についてお問い合わせいただき、ありがとうございます。

弊社はシェアリングエコノミーのモデルを適用した、CtoCの家事代行のマッチングプラットフォーム「タスカジ」（以下「本サービス」といいます。）を提供しています。本サービスは、従来のBtoCの家事代行サービスとは異なり、「家事代行を依頼したい個人」と「家事を仕事としたい個人」とを結びつけ、当該個人間の取引を実現するという、個人間取引のプラットフォームとしての機能を有しております。

僭越ながら、弊社としては、貴法人において「シェアリングエコノミー」の特徴及び本サービスのガイドラインへの適合性等に関するご理解を深めていただいた上で、弊社からの回答をご確認いただきたいと考えております。

### 第1. シェアリングエコノミーについて

シェアリングエコノミーとは、インターネットを介して個人と個人・企業等との間で活用可能な資産（場所・モノ・スキル等）をシェア（売買・貸し借り等）することで生まれる新しい経済の形です。

現在、遊休資産の活用や、地域の中での共助の仕組みの提供という観点において、持続可能な循環型社会等の実現に貢献することが期待され、これまで内閣官房やデジタル庁において、シェアリングエコノミーの健全な発展に向けた取り組みが推進されています。

○デジタル庁におけるシェアリングエコノミーの推進  
[https://www.digital.go.jp/policies/sharing\\_economy/](https://www.digital.go.jp/policies/sharing_economy/)

○消費者庁によるシェアリングエコノミーに係る啓発用パンフレット  
[https://www.caa.go.jp/policies/future/project/project\\_009/](https://www.caa.go.jp/policies/future/project/project_009/)  
[https://www.caa.go.jp/notice/assets/future\\_caa\\_cms201\\_211001\\_02.pdf](https://www.caa.go.jp/notice/assets/future_caa_cms201_211001_02.pdf)

○総務省によるシェアリングエコノミー活用ハンドブック  
[https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000747025.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000747025.pdf)

シェアリングエコノミーは個人同士での取引であるため、利用するユーザー自身がその仕組みを理解した上で利用すること、またお互いが主体的に安全・安心に気をつけて利用することが求められており、利用方法について国から啓発が行われています。また、個人間の取引の安心安全の担保のため、シェアリングエコノミーサービスを提供するプラットフォームにおいても、本人確認やリスクの明示など遵守すべきガイドラインが国より設けられており、以下に記載されております。

○デジタル庁「シェアリングエコノミー・モデルガイドライン」

[https://www.digital.go.jp/assets/contents/node/basic\\_page/field\\_ref\\_resources/5adb8030-21f5-4c2b-8f03-0e3e01508472/20211101\\_policies\\_posts\\_interconnected\\_fields\\_share\\_eco\\_03.pdf](https://www.digital.go.jp/assets/contents/node/basic_page/field_ref_resources/5adb8030-21f5-4c2b-8f03-0e3e01508472/20211101_policies_posts_interconnected_fields_share_eco_03.pdf)

一般社団法人シェアリングエコノミー協会が、上記モデルガイドラインを基にシェアリングエコノミー業界の標準となる自主ルールを策定し、それに適合したシェアサービスを認証する「シェアリングエコノミー認証制度」を運営しておりますが、本サービスはシェアリングエコノミー認証を取得しており、ガイドラインを遵守したサービスを提供しております。

○シェアリングエコノミー協会「シェアリングエコノミー認証制度」

<https://sharing-economy.jp/ja/trust/>

今回申入れをいただきました本規約につきましても、上記「シェアリングエコノミー・モデルガイドライン」及び一般社団法人シェアリングエコノミー協会の自主ルールの趣旨を踏まえて作成されており、これらを遵守したものとなっております。

## 第2. ご質問への回答

申入れ事項及び問い合わせ事項について、以下のとおり回答いたします。

### 1 「第1 申入れ事項」について

#### (1) 第16条第1項について

本サービスを利用するハウスキーパー(以下「タスカジさん」といいます。)の情報に関連して依頼者又は手配者(総称して、以下「依頼者」といいます。)に損害が生じた場合には、まずは、直接の契約関係にあるタスカジさんと依頼者との間で問題を解決していただくこととなります。また、本規約第16条第1項に記載しているとおり、弊社は、タスカジさんに関する登録情報の審査を厳重に行っておりますが、タスカジさんは弊社の従業員ではなく、弊社サービスの利用者に過ぎないことから、弊社においてタスカジさんに関する情報の正確性を完全に確認すること、また、従業員に対するような監督を行うことは困難であり、依頼者との関係で弊社の過失が認められる場面は実際には想定し難いと考えております。したがって、タスカジさんの登録情報に基づいて依頼者に損害が生じた場合に、弊社が一切責任を負わないとすることは、シェアリングエコノミーの性質上合理的であると考えます。なお、上記のとおり、依頼者はタスカジさんに対し損害賠償を請求することが可能で

あり、本規約第16条第1項は消費者契約法第8条第1項の趣旨に反するものではありません。したがって、本規約第16条第1項を削除又は修正する必要はないと考えております。

(2) 第16条第2項について

弊社は、依頼者とタスカジさんとの間で締結される家事代行業務委託契約の当事者ではないことから、家事代行業務委託契約に関して依頼者又はタスカジさんに生じた損害について、法的責任を負うことはありません。したがって、本規約第16条第2項を削除又は修正する必要はないと考えております。

(3) 第16条第3項について

上記のとおり、本サービスはシェアリングエコノミーのプラットフォームとしての機能を有しているところ、本規約第16条第3項は、本サービスのプラットフォームとしての機能に瑕疵が生じた場合又は瑕疵が発見された場合に、弊社が利用者に対して無条件に責任を負うものではない旨を注意的に規定しているに過ぎません。したがって、本規約第16条第3項を削除又は修正する必要はないと考えております。

(4) 第16条第4項について

以前、弊社は、依頼者自身においてタスカジさんを手配するように依頼者に求めておりましたが、依頼者の利便性向上を目的として、依頼者から正当な権限を付与された手配者も本サービスの手配を行うことができるように本規約を変更したという経緯がございます。本規約第16条第4項は「依頼者と手配者が異なることに起因して…被った損害」について弊社が責任を負わない旨を定めておりますが、当該規定は、手配者が本サービスの依頼、レビュー、検収又は報酬の支払を行った場合に、無権代理、代理権の濫用その他の問題が生じたときは、依頼者と手配者の間にのみ法的問題が生じるという法律上明らかな点を念のため規定しているに過ぎません。したがって、本規約第16条第4項を削除又は修正する必要はないと考えております。

(5) 補足

シェアリングエコノミーにおいては、企業からサービスの提供を受ける場合や、企業との雇用関係に基づいて仕事を行う場合以上に、「安心・安全な取引」のために、依頼者とタスカジさんという契約当事者同士の「相互の信頼関係の構築」を行うことが重要になると考えております。そこで、本サービスでは、複数の方法で「安心・安全」を担保する方針をとっております。詳細は以下をご確認ください。

○タスカジの安心・安全の取組みについて

<https://support.taskaji.jp/hc/ja/articles/360045414692>

また、第16条第2項にて規定されている二者間でのトラブルについては、紛争発生時に利用できる、オンライン紛争解決の仕組みを取り入れております。詳細は以下をご確認ください。

○内閣官房主催「第17回シェアリングエコノミー検討会議」にて代表和田が登壇し、ODRの実証実験や協働について議論

[https://warp.ndl.go.jp/info:ndl.jp/pjid/11707472/www.kantei.go.jp/ip/singi/it2/senmon\\_bunka/shiearingu/dail7/giijisidai.html](https://warp.ndl.go.jp/info:ndl.jp/pjid/11707472/www.kantei.go.jp/ip/singi/it2/senmon_bunka/shiearingu/dail7/giijisidai.html)

○依頼者利用規約「第12条 オンライン紛争解決サービスの利用」

<https://taskaji.jp/terms/ForClient>

## 2 「第2 問い合わせ事項」について

依頼者に過失がある場合に、弊社又はタスカジさんに対する責任を負っていただくことを確認的に規定したものです。

以 上