

カーシェアリングの動向整理

2023年3月10日

目次

1. カーシェアリングについて	2
2. カーシェアリングサービスの利用状況等 （カーシェアリングサービスの利用状況に関するアンケート調査）	14
3. 諸外国における動向について	29
4. カーシェアリングにおける消費者保護の取組	38

1. カーシェアリングについて

1.1 カーシェアリングの概要

- カーシェアとは、「自分が所有する車を有効活用したい提供者側と、所有することなく(維持費をかけずに)車を使用した利用者とがシェア(車の貸し借り)をする」※こと。

※消費者庁「平成29年版消費者白書」

- カーシェアには、車の購入で必要となる車両本体価格のほか、都市部では特に高い駐車場代や、税金、車検、保険などの費用負担なしに、使いたいときにだけ、手頃な料金で使えるメリットがある※。

※環境省「COOL CHOICE 移動のクールチョイス」<https://ondankataisaku.env.go.jp/coolchoice/lp2019/index03.html>

- カーシェアには、企業が所有する自動車を複数の会員が共同で利用するBtoCカーシェアと、個人が所有する車を複数人で共同使用するCtoCカーシェア(個人間カーシェア)がある。

- BtoC型カーシェア(レンタカー型カーシェアリング)

自家用自動車を業として有償で貸渡しを行うため、国土交通大臣の許可を受ける必要がある。

会員制により特定の借受人に対して、自家用自動車を業として貸渡す。

- CtoC型カーシェア

CtoC型カーシェア事業者が提供するプラットフォーム上で、自分が所有する自動車を有効活用したい自動車の所有者(オーナー)と、自動車を使用したい利用者(ドライバー)とをマッチングし、個人間で自動車のシェアをすることができる。

1.1 カーシェアリングの概要

■ BtoC型カーシェア、CtoC型カーシェアには以下のような特徴がある。

	レンタカー	BtoC型カーシェア	CtoC型カーシェア
許認可	国土交通大臣の許可 (道路運送法第80条)	国土交通大臣の許可 (道路運送法第80条)	—
利用料金単位	6時間まで、12時間まで、24時間まで等	・10分単位 ・15分単位 等	・24時間単位 ・3時間、6時間、12時間単位 等
受渡し場所、受渡手続き	営業所 有人	ステーション(駐車場等) 無人	待ち合わせ場所(オーナーと調整) 有人(一部無人での貸出)
車種	乗用車、トラック等	乗用車中心	多種多様
ガソリン代	利用料金とは別途必要	利用料金に含まれる	共同使用契約による(利用料金とは別途必要となることが多い)

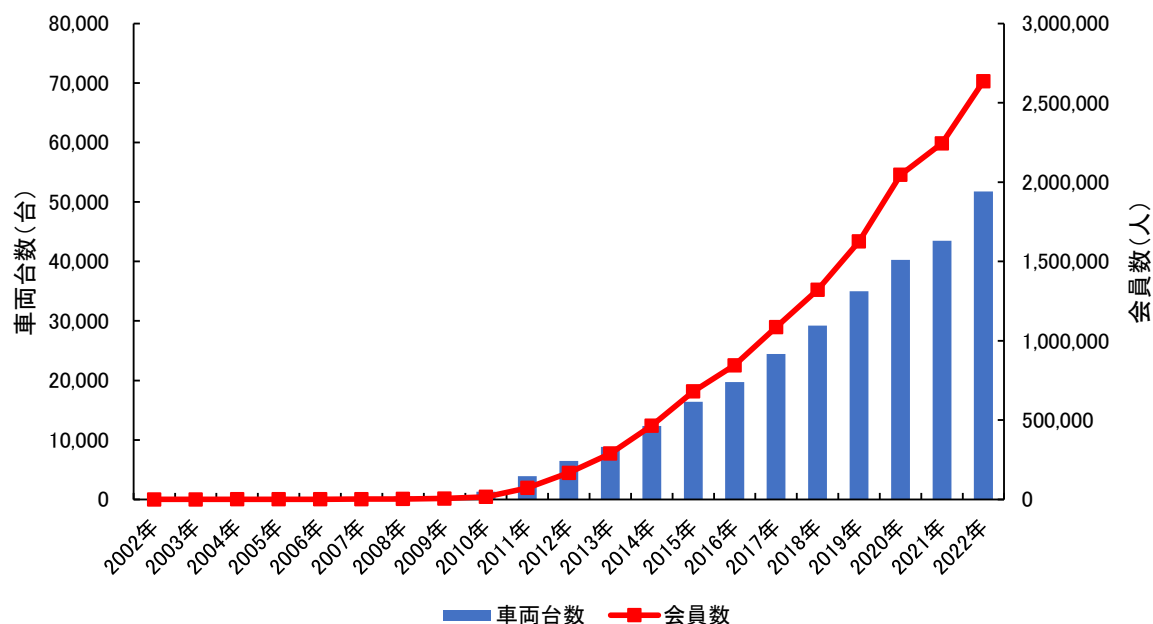
1.2 カーシェアリングに関する動向

- 国土交通省「都市と地方の新たなモビリティサービス懇談会 中間とりまとめ」(2019年3月14日)では、カーシェアリングを新型輸送サービスの一つとして位置づけ、大都市型、大都市近郊型、地方都市型、観光地型での望ましい新型輸送サービスの例として取り上げている。
- 2021年10月に閣議決定された「地球温暖化対策計画」の目標達成のための対策・施策の一つに「脱炭素型ライフスタイルへの転換」があり、カーシェアリングがその具体的な対策として取り上げられている。
 - 国の施策: 乗用車、自家用貨物の運転者等に対して地球温暖化対策を促すとともに、カーシェアリングの普及啓発、行動変容の促進等
 - 一般家庭・個人及び事業者の対策: カーシェアリングの普及促進に資する電気自動車の導入加速、カーシェアリング市場拡大
 - 対策評価指針の一つにカーシェアリングの実施率が挙げられている。地球温暖化対策計画での将来の見込み量は2025年度2.46%、2030年度3.42%とされている。
カーシェアリングの2020年度の実績値は1.62%。「カーシェアリング会員数が急速な伸びを示しているため、排出量削減量が見込みを大幅に上回る実施率で推移している。」と評価されている※。
※ 地球温暖化対策推進本部「2020年度における地球温暖化対策計画の進捗状況」(令和4年6月17日)

1.3 カーシェアリングの利用状況

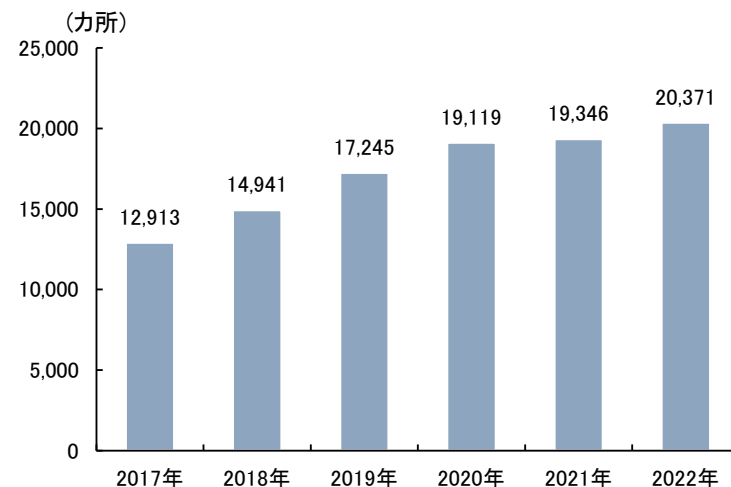
- わが国のカーシェアリングの2022年3月の車両台数は51,745台、会員数は2,636,121人、カーシェアリング車両ステーション数は20,371カ所となっている。

わが国のカーシェアリング車両台数と会員数の推移



(出所) 公益財団法人エコロジー・モビリティ財団「わが国のカーシェアリング車両台数と会員数の推移」(2022年7月1日)

わが国のカーシェアリングステーション数の推移

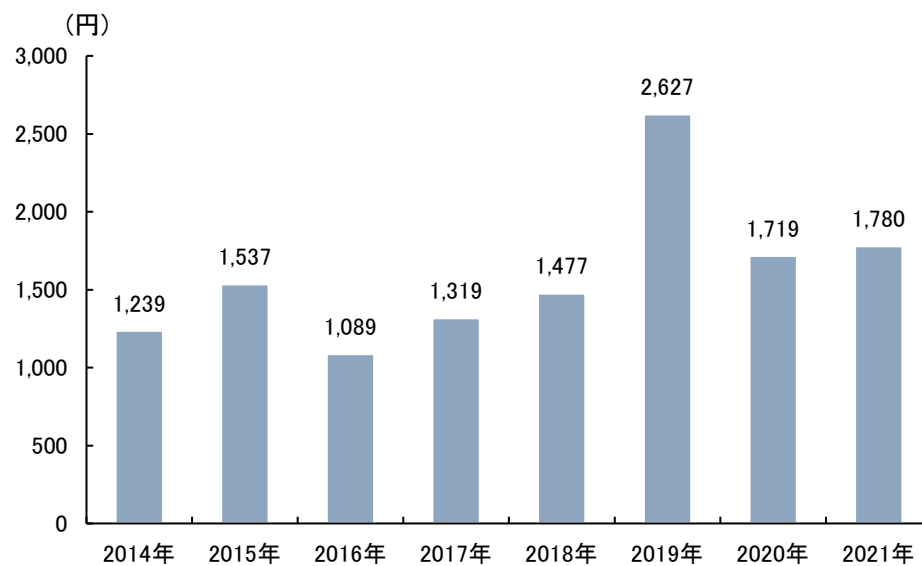


(出所) 公益財団法人エコロジー・モビリティ財団「全国のカーシェアリング事例一覧」より作成

1.3 カーシェアリングの利用状況

- 1世帯あたりの「レンタカー・カーシェアリング料金」の年間支出額は2019年に2,627円。2021年の支出額は1,780円。

1世帯あたり レンタカー・カーシェアリング料金 年間支出額の推移



(注) 総世帯ベース
(出所) 総務省「家計調査」

1.4 BtoC型カーシェア（レンタカー型カーシェアリング）

■ 利用に先立ち、会員登録を行う。

- 会員登録時、運転免許証の画像のアップロード、本人名義のクレジットカード等が必要となる。
- 運転免許証取得から1年未満の場合、会員登録ができない事業者もある。

■ 利用方法は、概ね以下の通りとなる。

①予約

- シェアをする自動車が置かれている駐車場（ステーション）、借りる自動車を選択。
利用開始時間、利用終了時間を指定して、アプリ又はWebで予約。
- 利用開始時間までは、無料で予約変更が行えるサービスが多い。



②貸出・利用

- 予約したステーションに行き、アプリやICカード等により車両のドアロックを開錠。
グローブボックス等に収納された運転キーを取り出す。
- 日常点検を行った上で出発する。



③返却

- ステーションに戻り自動車を駐車。一部、乗り捨て可能な場合もある。
- グローブボックス等に運転キーを格納。アプリやICカード等により車両のドアロックを施錠。
- 車内清掃、ゴミの持ち帰り等への協力が求められている。
- 燃料が一定程度以下になったときには、車内に備え付けられた給油カードを利用した給油への協力が求められている。



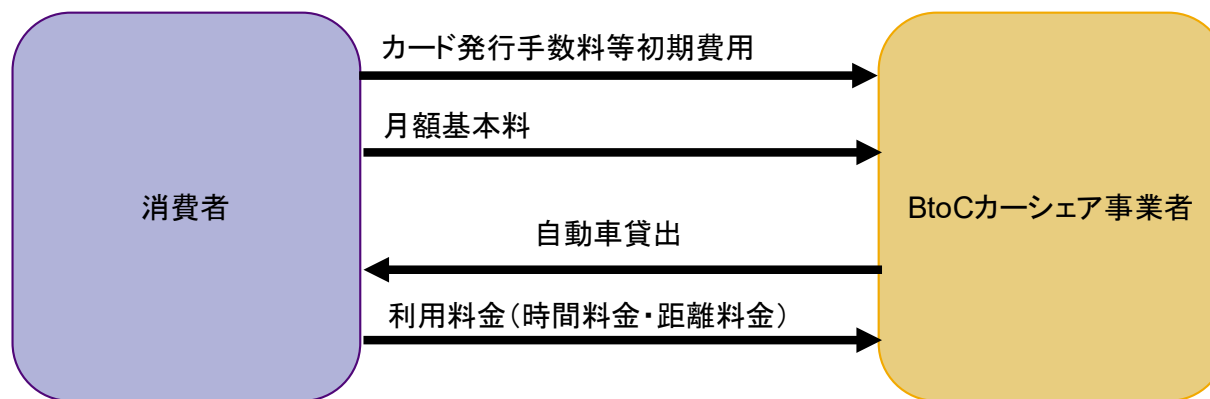
④精算

- 登録したクレジットカードにより利用料金を支払い

（注） 事業者により詳細は異なる

1.4 BtoC型カーシェア（レンタカー型カーシェアリング）

- 会員登録時にカード発行手数料等の支払いが必要になるサービスがある。
- BtoC型カーシェアは会員制のサービスであり、月額基本料の支払が必要となる。
月額基本料を要しない代わりに、利用料金を高くしているサービスもある。
- 利用時間に応じた時間料金は10分や15分単位で設定されていることが多く、短時間からの利用ができる。
一定の時間（6時間、12時間等）までの上限料金を設定しているサービスもある。
- 予約した時間に関わらず、実際に利用した時間（予約開始時間から返却手続き完了まで）の料金だけが請求されるサービスもある。
- 6時間等を超えた利用の場合には、走行距離に応じた距離料金の支払が必要となるサービスもある。
- ガソリン代、保険料は利用料金に含まれており、別途の支払いは不要となる。
- 事故・故障・汚損等により車両の修理・清掃等が必要となったときに、BtoCカーシェア事業者が車両を利用できないことで生じる損害に関して、ノン・オペレーション・チャージ（NOC）と呼ばれる営業補償金を支払わなければならない。



1.5 CtoC型カーシェア

■ 利用に先立ち、会員登録を行う。

- 車を使用するドライバー登録には、運転免許証、電話番号、本人名義のクレジットカード情報の登録等が必要。
- 車を提供するオーナー登録には、車検証、電話番号、銀行口座の登録等が必要。

■ 利用方法は、概ね以下の通りとなる。

①予約

- ・シェアしたい自動車を検索。オーナーに予約リクエストを行う。
- ・予約リクエストを行う前に、気になる点をオーナーに確認できる機能を提供していることもある。
- ・予約リクエストが届くと、オーナーは日程等を確認して問題なければ承認を行うことで予約が成立し、ドライバーとオーナー間で共同使用契約が締結される。



②受渡・利用

- ・受渡場所・時間等の確認等、ドライバー、オーナー間でコミュニケーションを実施。
- ・受渡場所では、免許証の提示等による本人確認、自動車の状態確認等を行う。
- ・オーナーから車の操作方法等の説明を受け、鍵を受け取り、出発する。



③返却

- ・オーナーが指定したシェア条件に基づき、利用分のガソリン補給等を行う。
- ・返却場所で、相互に自動車の状態を確認しあう。



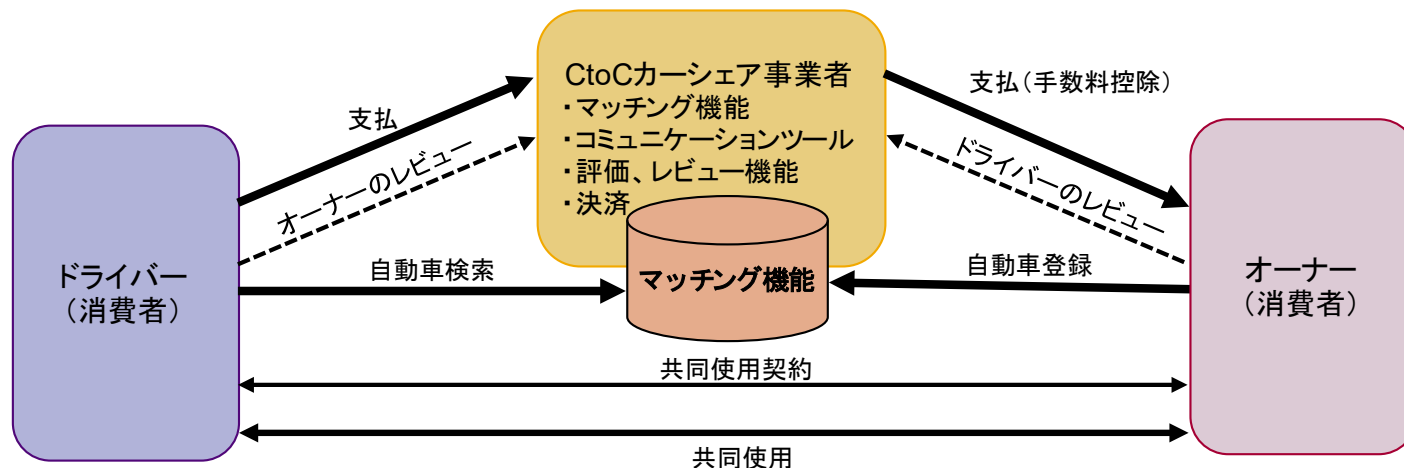
④レビュー・精算

- ・利用終了後、相互にレビューを実施。
- ・登録したクレジットカードにより利用料金を支払い。オーナーには使用料が銀行振込される。

(注) 事業者により詳細は異なる

1.5 CtoC型カーシェア

- CtoCカーシェアリングサービスとは、車を提供したい人（オーナー）、共同使用したい人（ドライバー）がCtoCカーシェア事業者に登録し、ドライバーが登録された車から使用したい自動車を選択し、オーナーとの合意が得られれば、共同使用契約を締結し、車の共同使用が行えるサービス。
- ドライバーはオーナーが設定した共同使用料をCtoCカーシェア事業者に支払う。
CtoCカーシェア事業者は支払われた共同使用料からプラットフォーム手数料を控除してオーナーに支払う。ドライバー・オーナーともに月額会費の支払いは要しない。
共同使用料は、24時間単位で設定する事業者、3時間単位で設定する事業者等がある。
- ドライバーが車を利用する際には1日単位の自動車保険に加入する。ドライバーが加入している自動車保険の他車運転特約を、オーナーの承諾が得られたときに利用できるサービスもある。
- ガソリン代の支払いはオーナーが設定するシェア条件による。利用した分を補給等と指定されていることが多い。
- シェア終了後、互いを評価しあう仕組みがあることが多く、評価結果は相手を選択する際の手がかりとして利用される。



1.6 関連法令等(道路運送法)

- BtoC型カーシェアは、レンタカーに含まれる「レンタカー型カーシェアリング」に該当。
 - レンタカー型カーシェアリング:道路運送法第80条第1項の許可を受け、会員制により特定の借受人に対して、自家用自動車を業として貸渡すこと。(自動車局長通達「貸渡人を自動車の使用者として行う自家用自動車の貸渡し(レンタカー)の取扱いについて」最終改正令和4年5月31日)
- CtoC型カーシェアは、共同使用方式によって実施しているものがある。
 - 自家用自動車は、国土交通大臣の許可を受けなければ、業として有償で貸し渡してはならない。ただし、その借受人が当該自家用自動車の使用者である場合は、この限りでない。(道路運送法第80条第1項)
 - 「自家用自動車の共同使用」とは、同一の自動車を2以上の者のそれぞれが、自己の欲求充足のために主体的な立場において使用することであり、主体的な立場において使用するための要件としては、共同で使用する者のそれぞれが自動車の使用及び管理に関する実質的な権限と責任を有することが必要であると考えられる。また、「自動車を使用する」とは、自動車の管理も合わせて行うことを常態とするものであり、日常点検整備だけでなく、定期点検整備等も行うものである。

よって、例えば共同使用者が複数の場合に、共同使用者は使用料を支払い自動車を使用するのみで、保有者と共同使用者間に自動車の管理についての合意が無い場合又は形骸化している場合に、保有者が常態的かつ単独で管理を行うのであれば、自家用自動車の共同使用とは言い難い場合もある。

(国土交通省自動車局旅客課長「法令提供事前確認手続 回答書」(平成26年12月19日))

1.6 関連法令等(レンタカー型カーシェアリング)

- 国土交通省自動車局長通達「貸渡人を自動車の使用者として行う自家用自動車の貸渡し(レンタカー)の取扱いについて」に基づき、レンタカー型カーシェアリングには以下のようなこと等が求められている。
 - 貸渡自動車は、事故を起こした場合に備えて、十分な補償を行いうる次に定める自動車保険に加入しなければならない。
 - － 対人保険: 1人あたり 8,000万円以上
 - － 対物保険: 1件あたり 200万円以上
 - － 搭乗者保険(搭乗者が補償対象となる人身傷害保険も含む。):
搭乗者 1人あたり 500万円以上
 - 貸渡料金及び貸渡約款は、①事務所において公衆の見やすいように掲示、②ウェブサイト等において公衆の見やすいように掲載、③書面(電子メール等の電磁的方法を含む。)の提示のいずれかの方法により借受人に対して明示しなければならない。
 - 貸渡簿を書面又は電磁的記録により備え、貸渡しの状況を適確に記録するとともに、貸渡しの終了日から2年間保存しなければならない。
 - － 貸渡簿には、借受人の氏名又は名称及び住所、運転者の氏名、住所、運転免許証の種類及び運転免許証の番号、貸渡自動車の登録番号又は車両番号、貸渡日時及び時間、貸渡事務所、返還事務所、走行キロ数、貸渡料金、事故に関する事項を記載
(自家用マイクロバスの貸渡を行う場合には、運行区間又は行先及び利用者人数並びに使用目的)

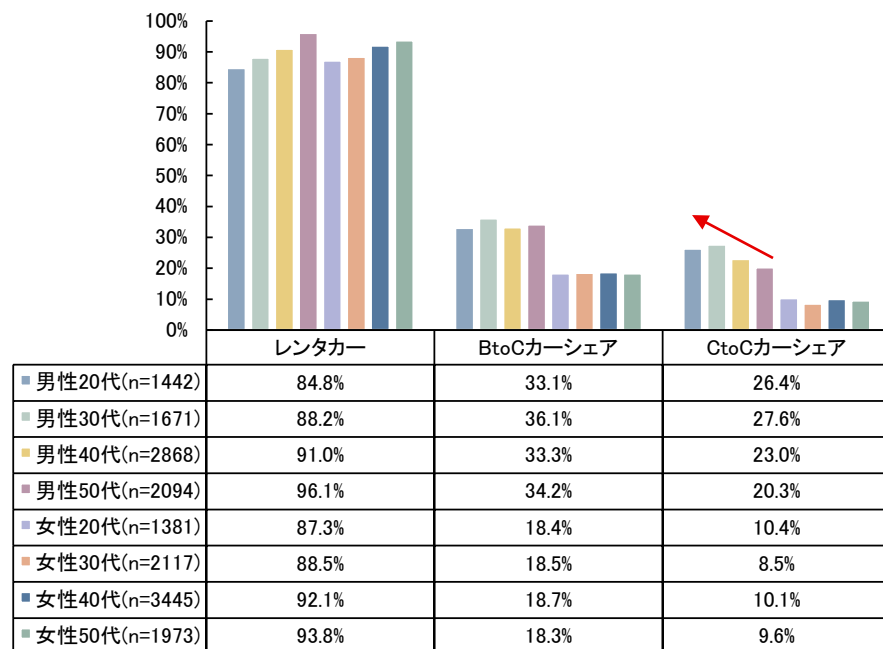
2. カーシェアリングサービスの利用状況等

(カーシェアリングサービスの利用状況に関するアンケート調査)

2.1 カーシェアの認知・利用状況（当社アンケート調査より）

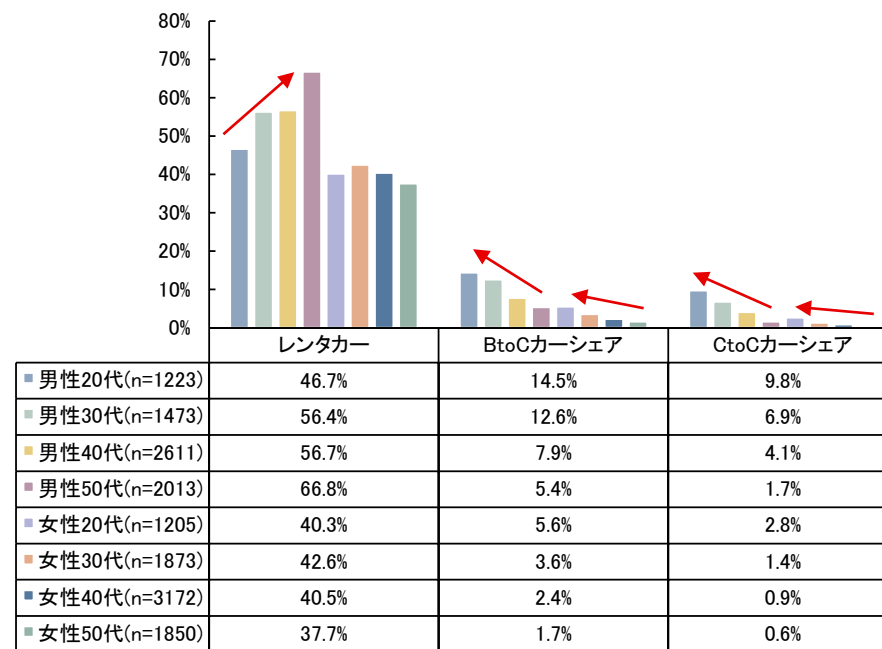
- 当社にて、20代～50代の男女を対象にアンケートを実施。
- レンタカーの認知率は8割から9割で男女による差は少ない。
BtoCカーシェアの認知率は男性で3割強、女性で2割弱。CtoCカーシェアの認知率は、男性で2割程度、女性では1割前後。男性では若い世代の認知率が高い傾向。
- レンタカーの利用経験があるのは、男性では5～7割程度、女性では4割程度。
BtoCカーシェアの利用経験があるのは若い年代の方が高く、男性20代では14.5%、女性20代では5.6%。
CtoCカーシェアの利用経験があるのは若い年代の方が高く、男性20代では9.8%、女性20代では2.8%。

レンタカー、BtoCカーシェア、CtoCカーシェアの認知状況



(注) 当該サービスを「知っている」と回答した者の比率

レンタカー、BtoCカーシェア、CtoCカーシェアの利用経験率

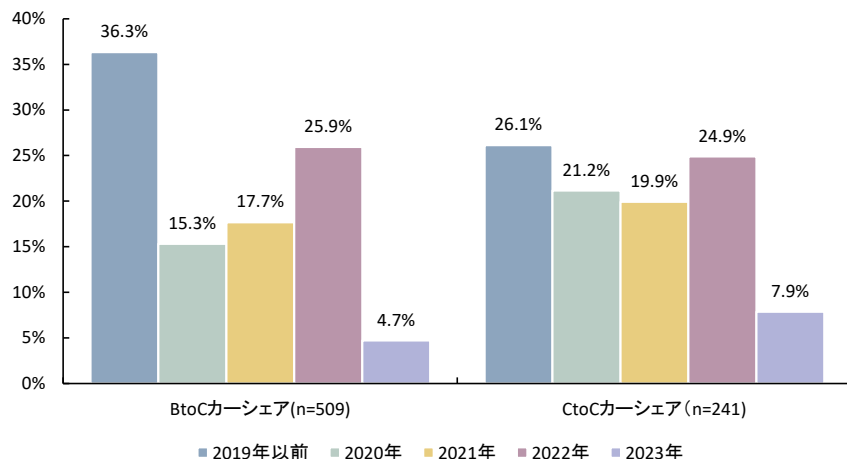


(注) 当該サービスを「過去1年間に利用したことがある」「それより前に利用したことがある」と回答した者の比率

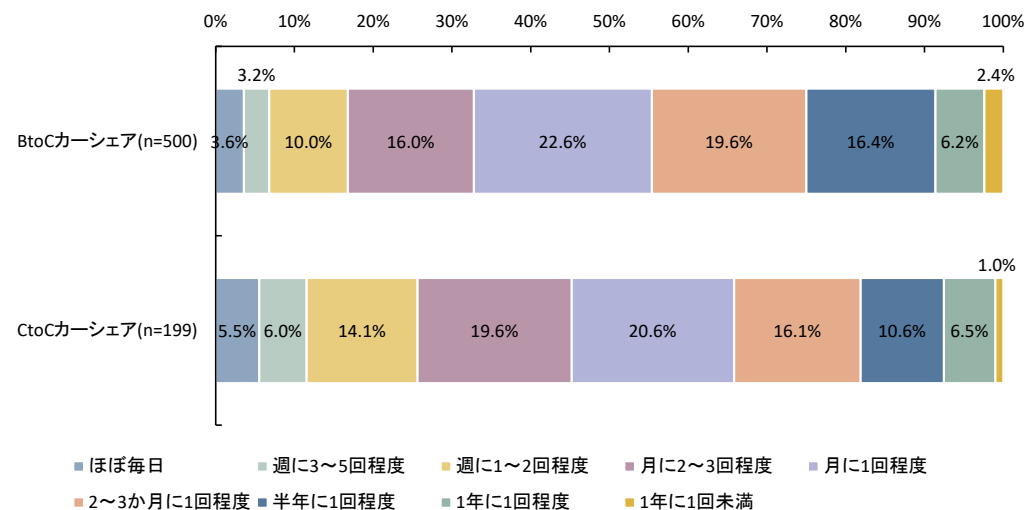
2.2 カーシェアの利用開始時期・直近1年間の利用頻度 (当社アンケート調査より)

- ここからのアンケート結果は全て、過去1年間に私用でBtoCカーシェア又はCtoCカーシェアを利用したと回答した523人の回答を基に作成している。
- 2019年以前からBtoCカーシェアを利用していた者が36.3%、CtoCカーシェアを利用していた者が26.1%。
2020年以降にBtoCカーシェアの利用を開始した者が63.7%、CtoCカーシェアの利用を開始した者が73.9%。
- 直近一年間のBtoCカーシェアの利用頻度は、月に1回程度が22.6%。55.4%が月に1回程度以上利用。
CtoCカーシェアの利用頻度は、月に1回程度が20.6%。65.8%が月に1回程度以上利用。

カーシェアをはじめて利用した時期



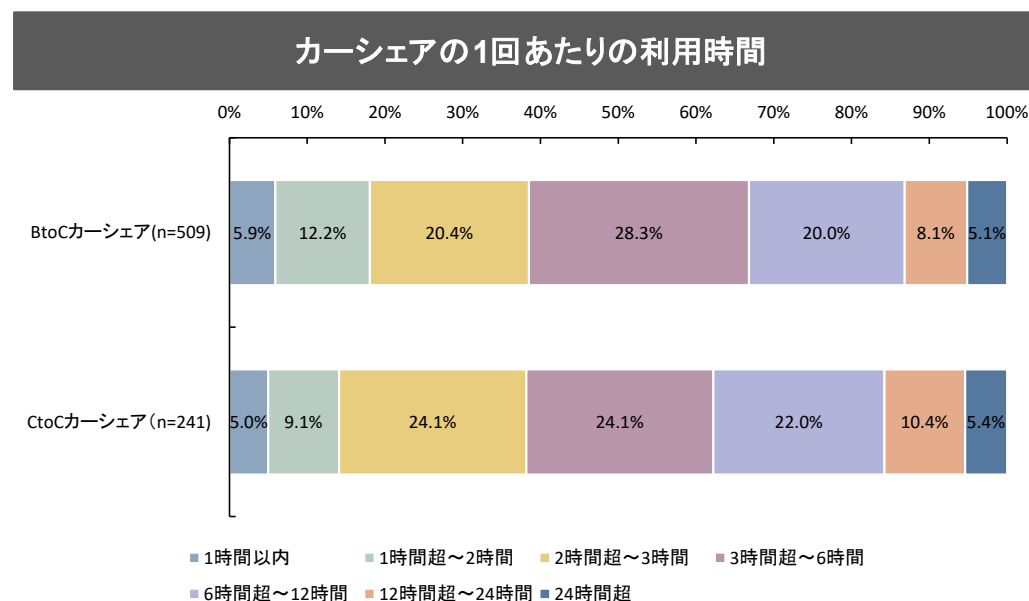
直近一年間のカーシェアの利用頻度



(注) 直近一年間に利用経験がある者が集計対象

2.3 カーシェアの1回あたりの利用時間（当社アンケート調査より）

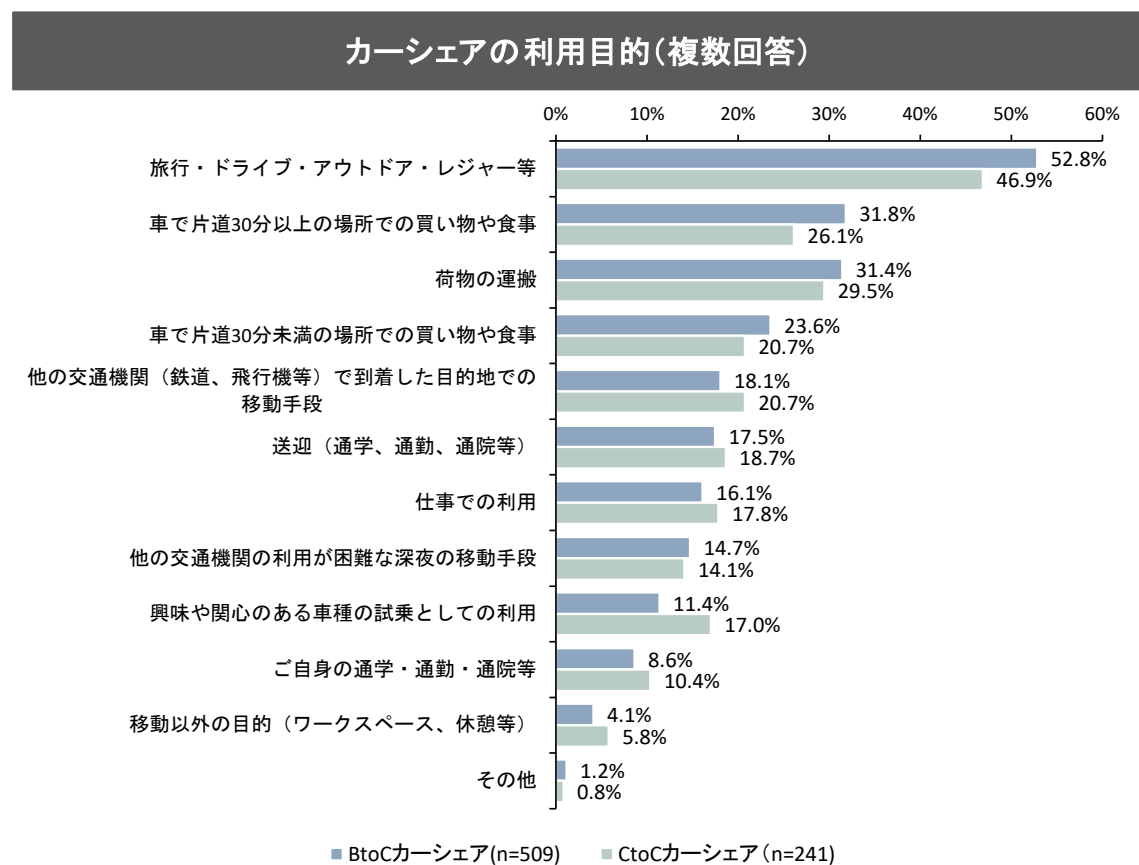
- 1回あたりの利用時間が3時間以下であるのは、BtoCカーシェアで38.5%、CtoCカーシェアで38.2%。
6時間超の利用は、BtoCカーシェアが33.2%、CtoCカーシェアが37.8%。
BtoCカーシェア、CtoCカーシェアの利用時間の傾向は近いが、CtoCカーシェアの方がやや利用時間が長い。



（注） 複数回利用している場合には、利用時間として最も頻度の高いものを回答

2.4 カーシェアの利用目的(当社アンケート調査より)

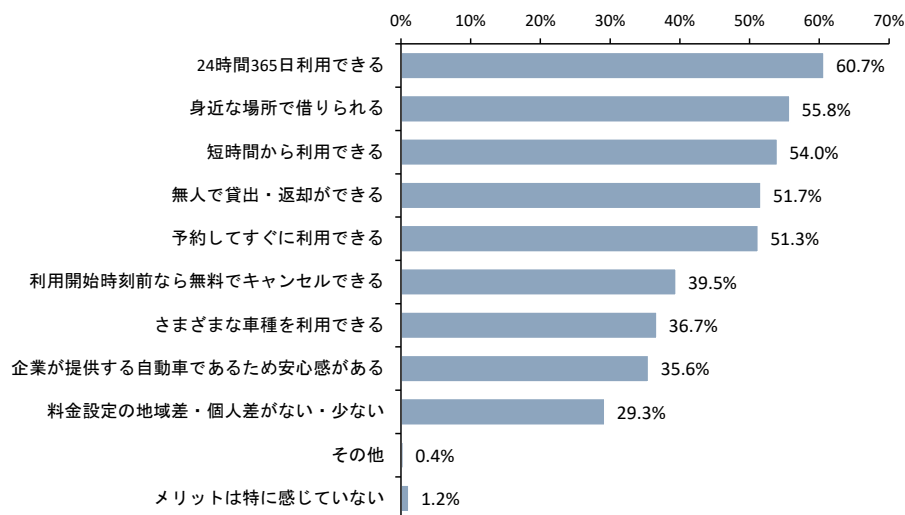
- カーシェアの利用目的は、BtoCカーシェアとCtoCカーシェアでほぼ同じ傾向。
- BtoCカーシェア、CtoCカーシェアともに「旅行・ドライブ・アウトドア・レジャー等」が最も多い。その他、「買い物や食事」、「荷物の運搬」が多く挙げられた。
- CtoCカーシェアでは、「興味や関心のある車種の試乗としての利用」が17.0%とBtoCカーシェアの11.4%より多くなっている。



2.5 BtoCカーシェア、CtoCカーシェアのメリット(当社アンケート調査より)

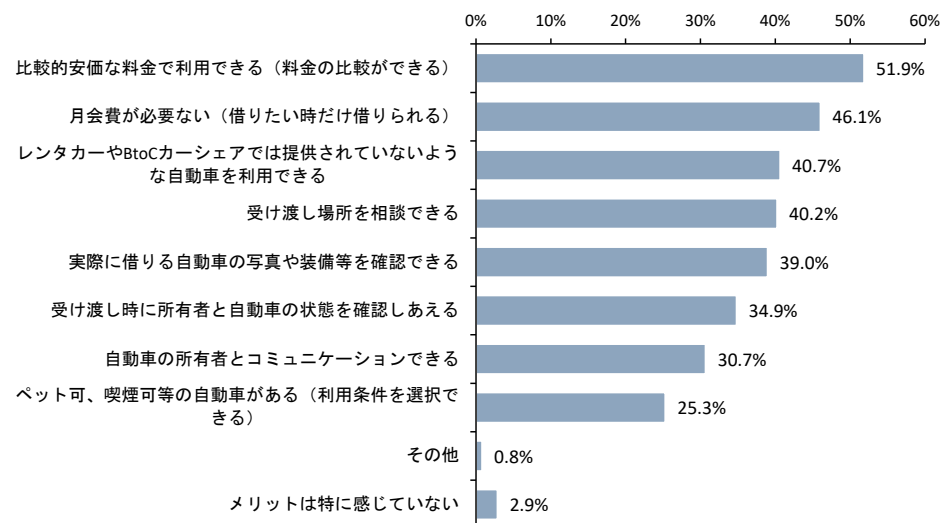
- BtoCカーシェアを利用するメリットとして「24時間365日利用できる」(60.7%)、「身近な場所で借りられる」(55.8%)、「短時間から利用できる」(54.0%)を挙げる者が多い。
- CtoCカーシェアを利用するメリットとして「比較的安価な料金で利用できる」(51.9%)、「月会費が必要ない」(46.1%)、「レンタカーやBtoCカーシェアでは提供されていないような自動車を利用できる」(40.7%)、「受け渡し場所を相談できる」(40.2%)を挙げる者が多い。

BtoCカーシェアを利用するメリット(複数回答)(n=509)



(注) レンタカーやCtoCカーシェアと比較したメリット

CtoCカーシェアを利用するメリット(複数回答)(n=241)

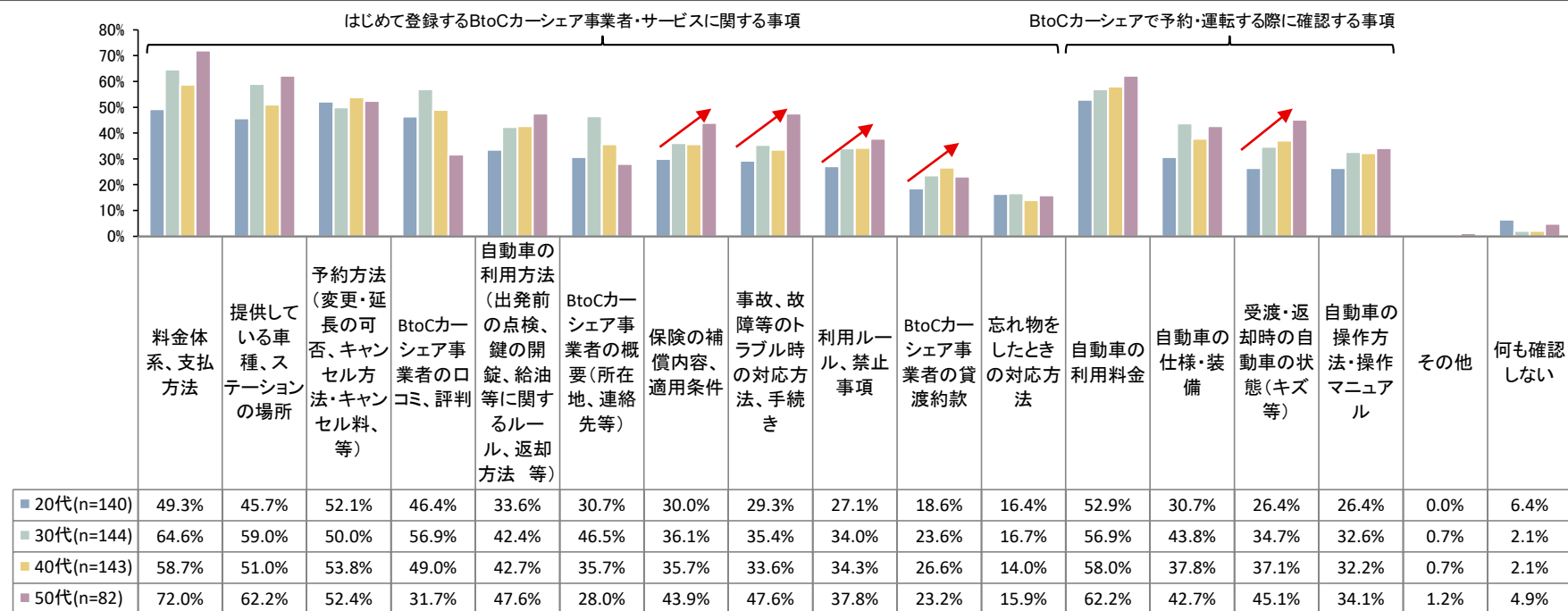


(注) レンタカーやBtoCカーシェアと比較したメリット

2.6 BtoCカーシェアを利用する前の確認事項(当社アンケート調査より)

- はじめて登録するBtoCカーシェア事業者・サービスに関して「料金体系、支払方法」、「車種・ステーションの場所」、「予約方法」を半数以上が確認。
「保険の保障内容、適用条件」は35.6%、「事故、故障等のトラブル時の対応方法、手続き」は35.2%、「利用ルール、禁止事項」は32.8%、「貸渡約款」は23.0%が確認。これらは上の世代ほど確認している者が多くなる傾向。
- 予約・運転するには「自動車の利用料金」を多くが確認。「受渡・返却時の自動車の状態」は上の世代ほど確認している者が多い。

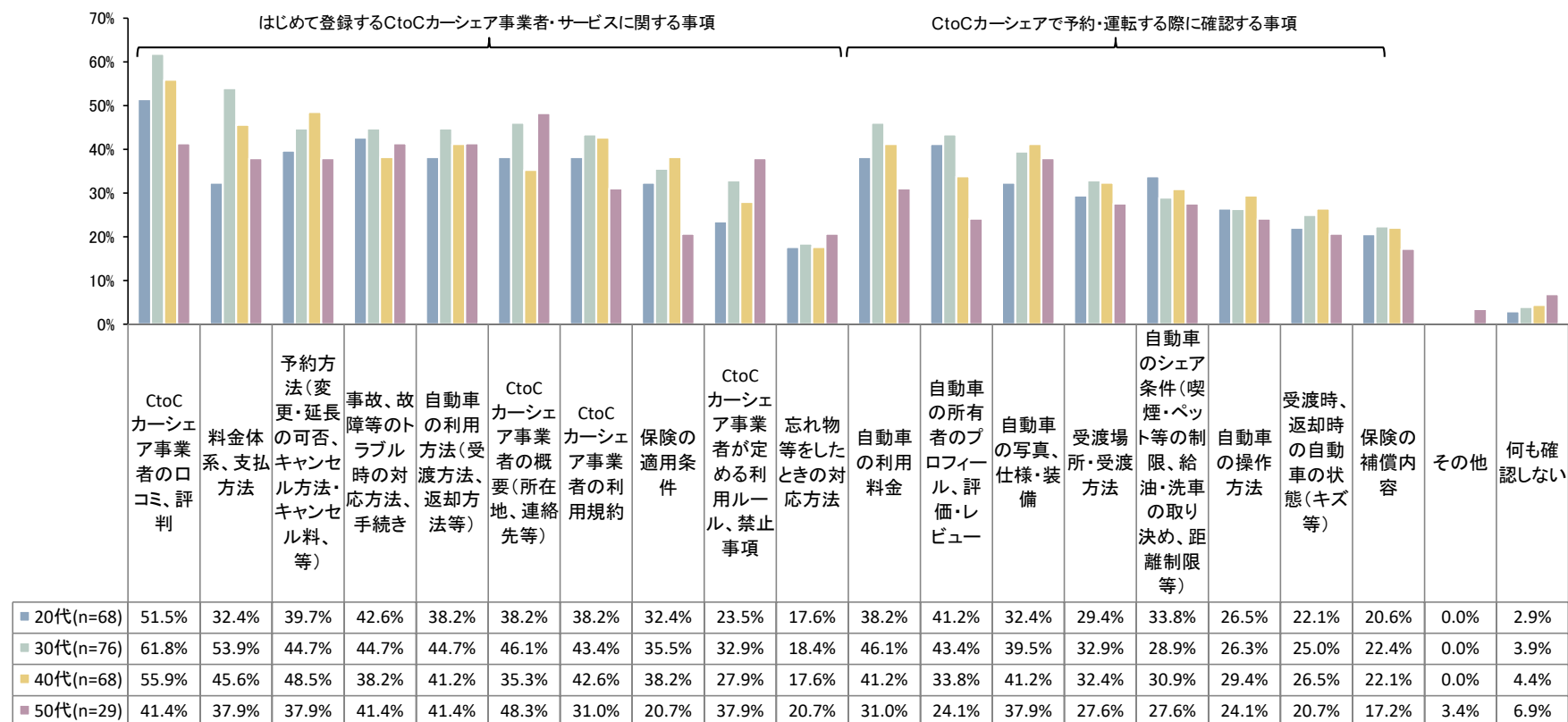
BtoCカーシェアを利用する前の確認事項(複数回答)



2.7 CtoCカーシェアを利用する前の確認事項(当社アンケート調査より)

- はじめて登録するCtoCカーシェア事業者・サービスに関する事項では「事業者の口コミ、評判」を多くが確認。
BtoCカーシェアと比べ、「事業者の口コミ、評判」(BtoC:47.7%、CtoC:54.8%)、「事業者の概要」(BtoC:36.1%、CtoC:41.1%)、「事故、故障等のトラブル時の対応方法、手続き」(BtoC:35.2%、CtoC:41.9%)の確認が多い。
- CtoCカーシェアで予約・運転する際には「自動車の利用料金」「所有者のプロフィール、評価・レビュー」「自動車の写真、仕様・装備」を多くが確認。

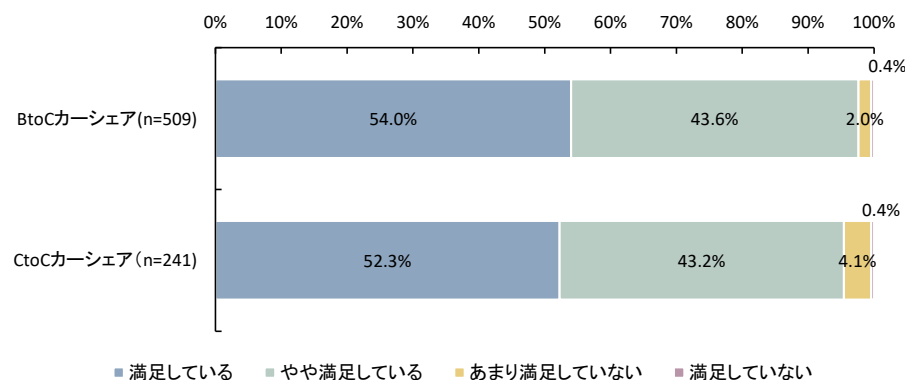
CtoCカーシェアを利用する前の確認事項(複数回答)



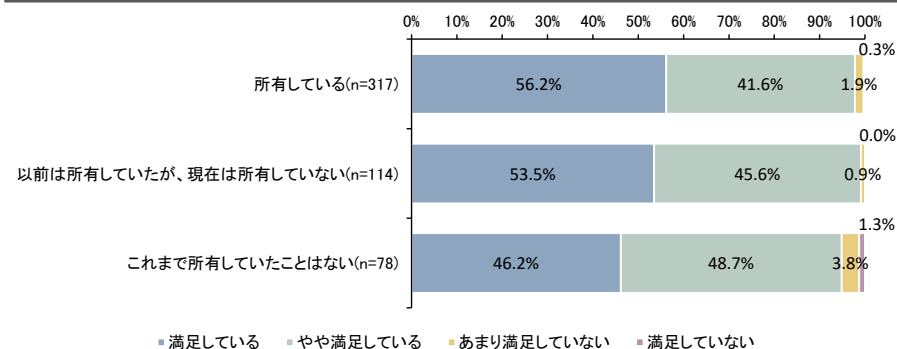
2.8 利用したカーシェアサービスの満足状況（当社アンケート調査より）

- 利用したカーシェアサービスについて「満足」「やや満足」という回答が、BtoCカーシェア（97.6%）、CtoCカーシェア（95.4%）ともに高い。
- 家庭での自動車保有状況別にみると、自動車を「所有している」「以前は所有していた」者において「満足」の回答が多い傾向。

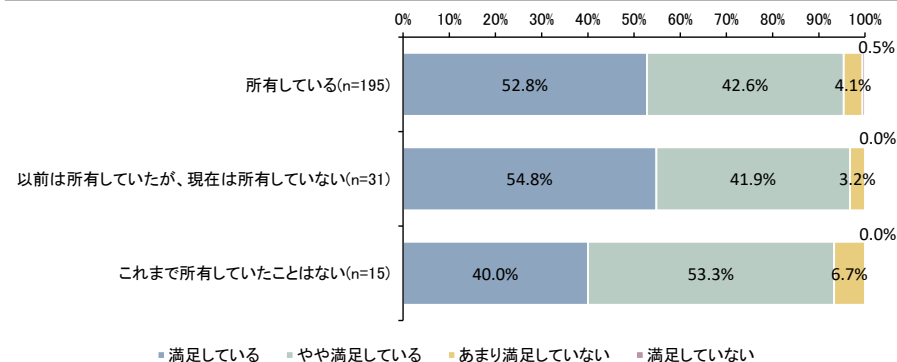
利用したカーシェアサービスの満足状況



利用したBtoCカーシェアサービスの満足状況
（家庭での自動車所有状況別）



利用したCtoCカーシェアサービスの満足状況
（家庭での自動車所有状況別）



2.9 利用したBtoCカーシェアの満足状況(回答理由)(当社アンケート調査より)

- BtoCカーシェアについて、短時間でも、手軽に、近所で、24時間、無人で借りることができる点が評価されている。利用者のマナーや車種が少ないこと、予約が取りにくいことがあること等を気にする意見もある。
- BtoCカーシェアに「あまり満足していない」「満足していない」理由としては、使わなくても月額料金がかかるといった点が挙げられた。

利用したBtoCカーシェアの満足状況の回答理由(主なもの)(自由記述)

- 「満足している」と回答した理由
 - 借りたい時に短時間からすぐに借りられる(男性、40代)
 - 人を介さず借りることができるため深夜帯の利用開始と返却ができる(男性、30代)
 - 乗りたいときにスマホ一つでどこでも予約できて簡単に利用できるから(男性、30代)
 - 短時間から利用でき、コストも安い(男性、50代)
 - 近所にステーションがあるので便利(女性、40代)
 - ステーションの数も車数も増え、以前より利用しやすくなったから(女性、20代)
 - 借りやすく、メンテナンスも行き届いており、運転しやすい(女性、30代)
 - いつも清掃がきちんと行われていて気持ちよく使うことができおり、トラブルがあった際にもコールセンターがしっかり対応してくれるため、安心して借りられるから(女性、50代)
 - 維持費もかからないし、ガソリン代もかからないから(女性、30代)
 - 事業者を通してるので安心感がCtoCよりも高いので(男性、40代)
- 「やや満足している」と回答した理由
 - 特に不満はないが、たまに直前の利用者のマナーに不愉快になる時がある。(禁煙にも関わらずタバコの匂いがする、ゴミがそのまま等)(男性、50代)
 - 車種が少ないこと以外はおおむね満足している(男性、30代)
 - 便利だが長時間だと割高(男性、50代)
 - 自宅の近くにステーションがあつて便利だが、土日等使いたいときに使用されていることもあるから(男性、50代)
 - 利用するのは便利でいいが、乗り捨てがあまりできないのが残念(女性、20代)
 - 場所によってはステーションが近くになく、利用がしにくい(女性、20代)
- 「あまり満足していない」「満足していない」と回答した理由
 - 使わなくても月額料金がかかる(男性、50代)
 - 費用対効果がレンタカーより良くない(男性、50代)

2.10 利用したCtoCカーシェアサービスの満足状況(回答理由)(当社アンケートより)

- CtoCカーシェアについて、豊富な車種を、手軽に、使い勝手よく利用できる点が評価されている。オーナーとのやり取り、トラブルがあったときの不安等を気にする意見もある。
- CtoCカーシェアに「あまり満足していない」「満足していない」理由としては、交渉が面倒、保険料が高いといった点が挙げられた。

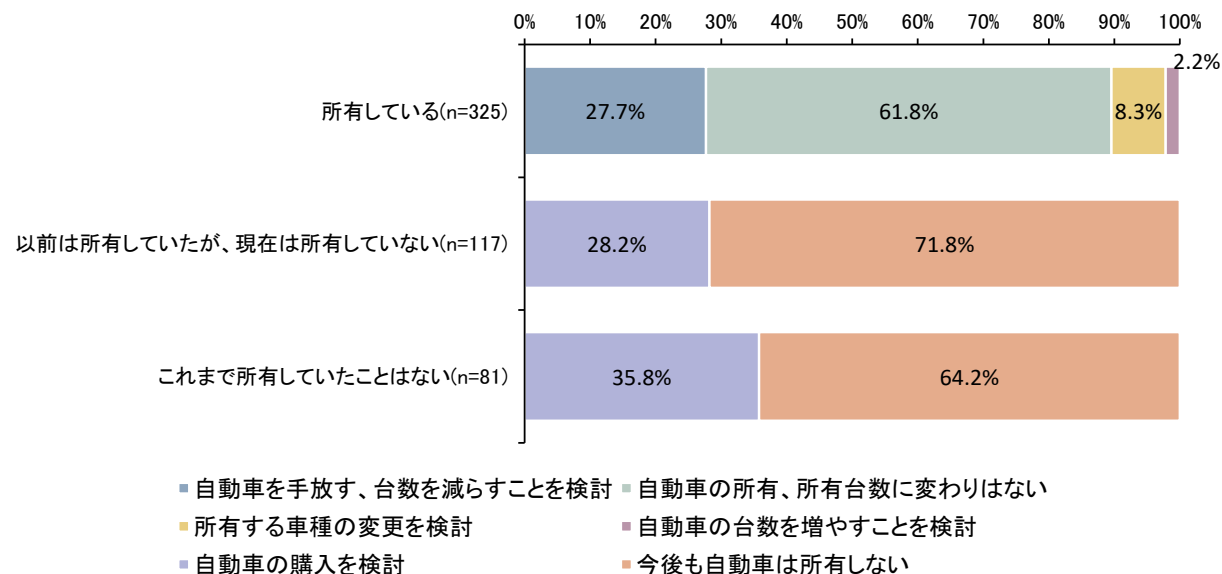
利用したCtoCカーシェアの満足状況の回答理由(主なもの)(自由記述)

- 「満足している」と回答した理由
 - カーシェアや、レンタカーなどで借りられないような車を借りることができるので(男性、50代)
 - 車種が豊富、万が一の事も考慮されている。(男性、20代)
 - 手軽にいろいろな車を利用できるから(男性、30代)
 - 大変、使い勝手がよい(男性、20代)
 - 予約しやすいし、低価格で車を使用出来るため(女性、50代)
 - 持ち主が丁寧な対応だった(男性、20代)
 - 相手は個人なので多少の不安があるが色々な融通が利かせてもらえるから(女性、30代)
 - 使い勝手のいいサービスだから(男性、20代)
- 「やや満足している」と回答した理由
 - 乗りたい車種が必ず選べるとは限らない(男性、40代)
 - たまに車内が汚い時がある(女性、40代)
 - 普段乗ることができないような車にも乗れるため楽しいが、オーナーと日時を合わせるのが面倒だから。(男性、20代)
 - 基本的には満足だが、オーナーに当たり外れもあるので(男性、40代)
 - 個人間なので、トラブルがあった場合などはややこしそうだから(女性、20代)
- 「あまり満足していない」「満足していない」と回答した理由
 - 交渉が面倒(女性、30代)
 - 保険料が高い(男性、40代)
 - オーナーの態度があまり良くないことがあったから(男性、20代)

2.11 カーシェア利用による家庭での自動車所有状況の変化(当社アンケートより)

- 現在、家庭で自動車を所有している者の27.7%が「自動車を手放す、台数を減らすことを検討」。
- 以前、家庭で自動車を所有していたが現在は所有していない者の28.2%が「自動車の購入を検討」。
これまで家庭で自動車を所有したことはない者の35.8%が「自動車の購入を検討」。

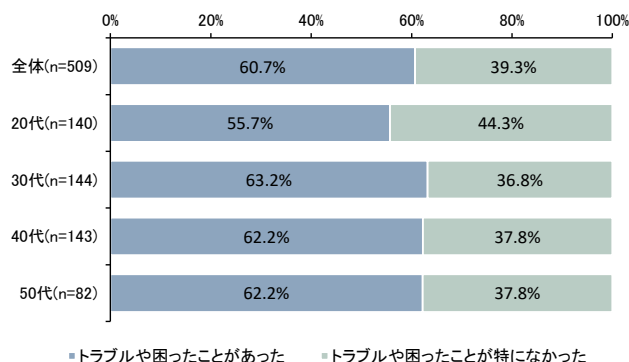
カーシェア利用による家庭での自動車所有状況の変化(家庭での自動車所有状況別)



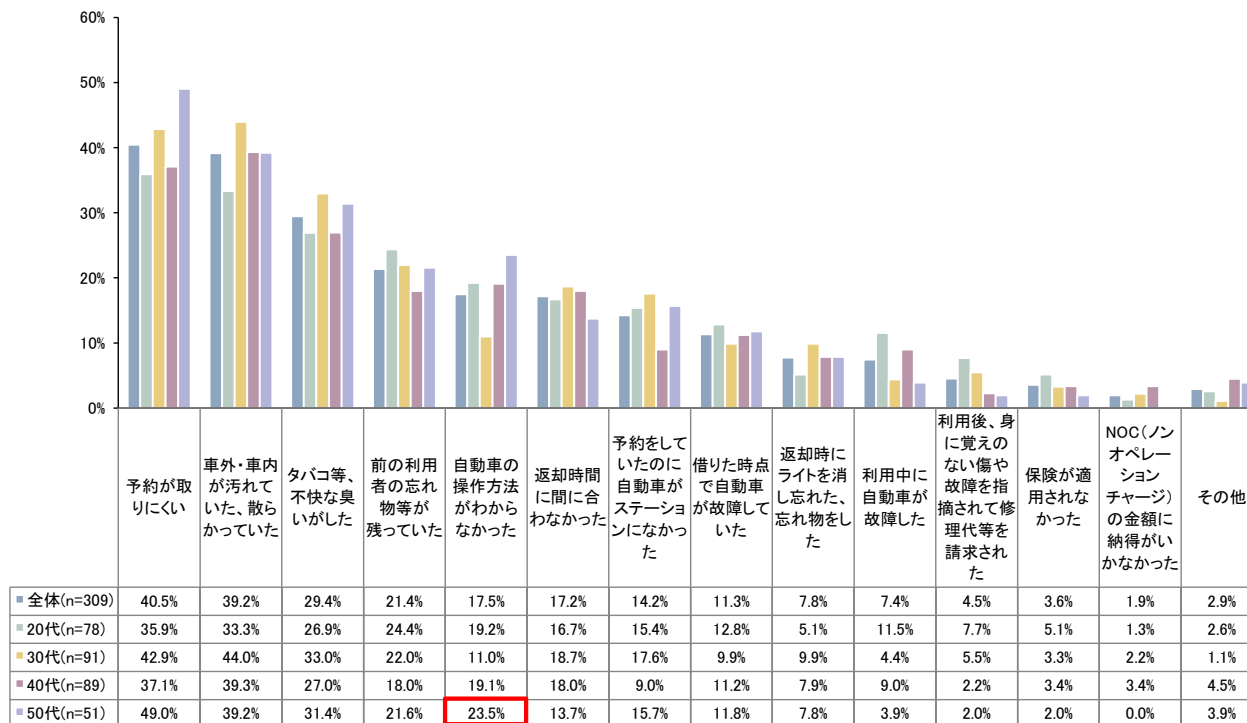
2.12 BtoCカーシェアを利用する際にトラブルにあったり困ったりした経験 (当社アンケート調査より)

- BtoCカーシェアを利用しているときに、60.7%がトラブルにあったり困ったりしたことがある。
- トラブルにあったり困ったりしたことの具体的内容では「予約が取りにくい」「車外・車内が汚れていた」「タバコ等、不快な臭いがした」が多くなっている。
年代的な差はあまり大きくないが、50代では、「自動車の操作方法がわからなかった」が他の年代よりも高い。

BtoCカーシェア利用時の
トラブルや困ったことの有無



BtoCカーシェアを利用する際にトラブルにあったり、困ったりしたこと(複数回答)

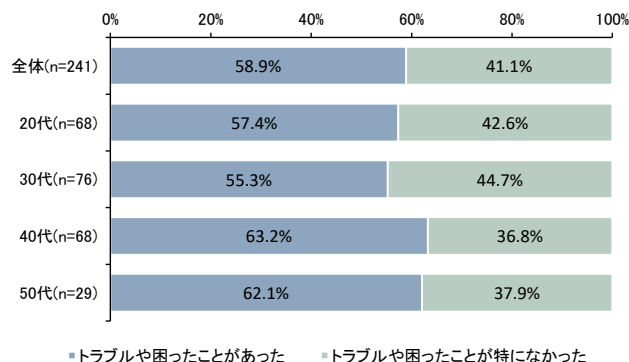


(注) 集計対象は、BtoCカーシェアを利用しているときに、トラブルや困ったことがあった者

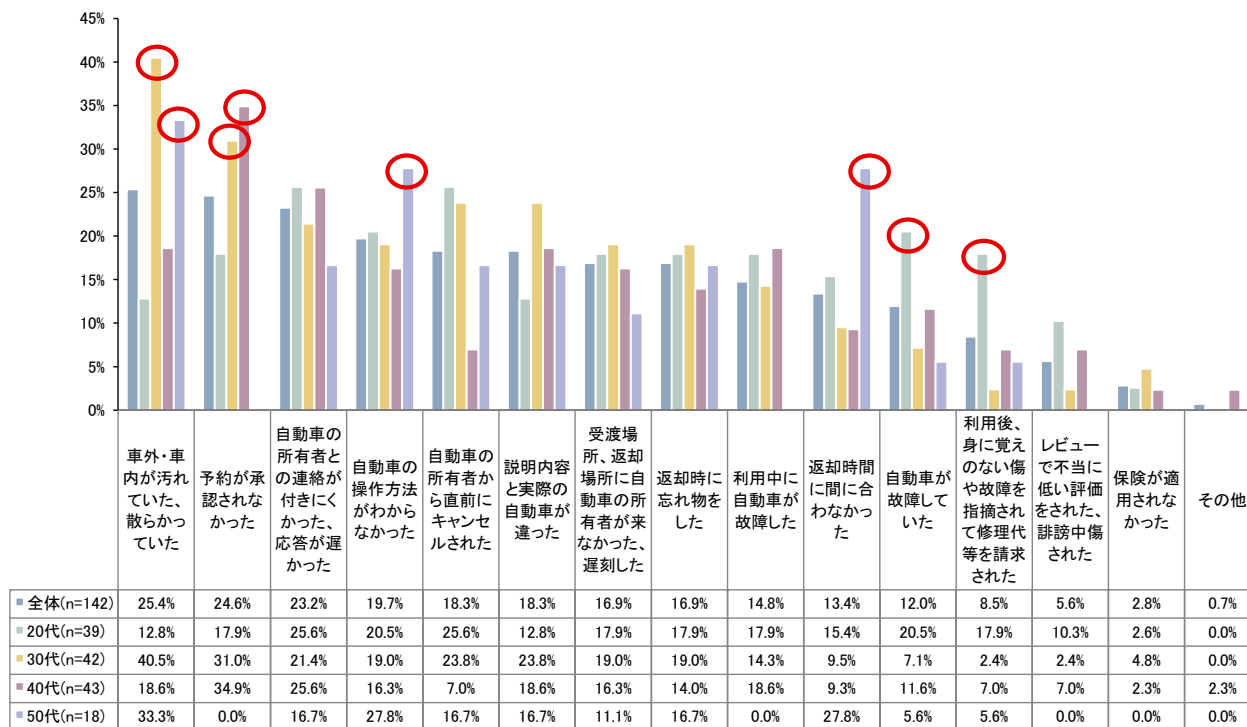
2.13 CtoCカーシェアを利用する際にトラブルにあったり困ったりした経験 (当社アンケート調査より)

- CtoCカーシェアを利用しているときに、58.9%がトラブルにあったり困ったりしたことがある。
- トラブルにあったり困ったりしたことの具体的内容では「車外・車内が汚れていた」「予約が承認されなかった」「所有者との連絡がつきにくかった、応答が遅かった」が多くなっている。
「車外・車内が汚れていた」は30代、50代、「予約が承認されなかった」は30代、40代が多くなっている。
20代では「自動車が故障していた」「身に覚えのない請求をされた」が多く、50代では「操作方法がわからなかった」「返却時間に間に合わなかった」が多くなっている。

CtoCカーシェア利用時の
トラブルや困ったことの有無



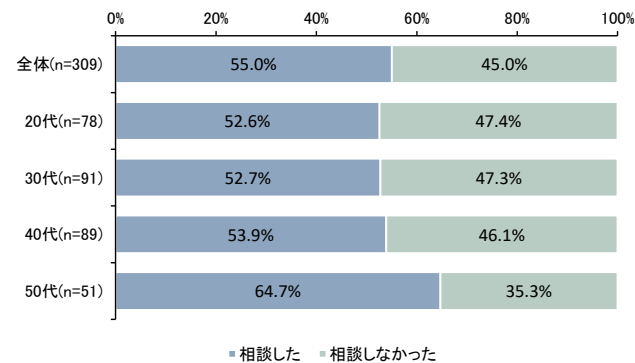
CtoCカーシェアを利用する際にトラブルにあったり、困ったりしたこと(複数回答)



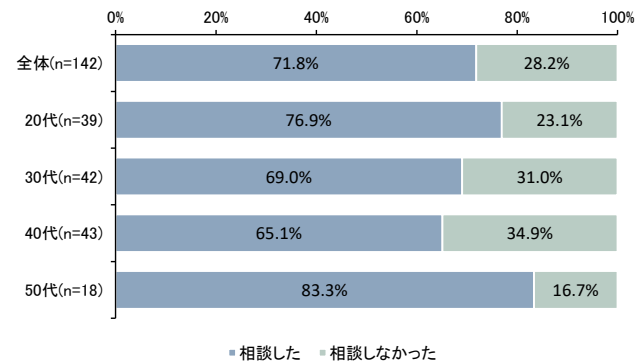
2.14 トラブルにあったり困ったことがあったときの問い合わせ状況 (当社アンケート調査より)

- トラブルにあったり困ったことがあったときBtoCカーシェアでは55.0%、CtoCカーシェアでは71.8%が相談をしている。
- BtoCカーシェアで相談をした者の74.7%がBtoCカーシェア事業者者に相談している。
- CtoCカーシェアで相談をした者の46.1%がCtoCカーシェア事業者、39.2%が自動車の所有者に相談をしている。

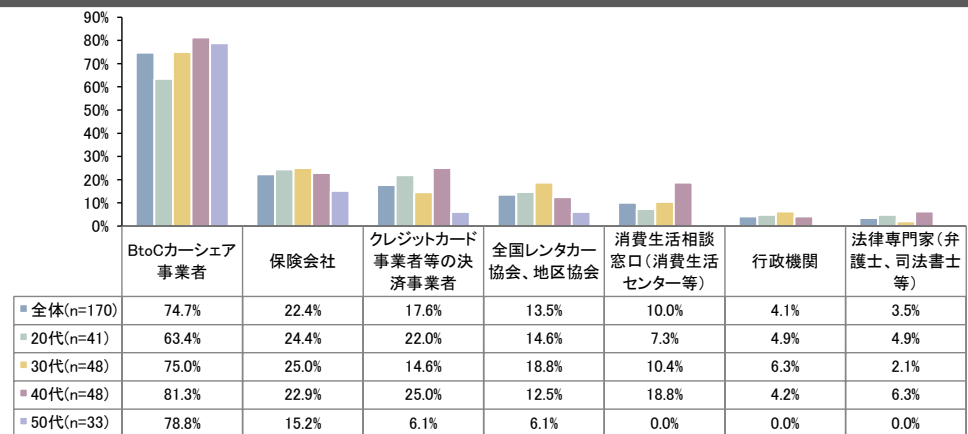
**BtoCカーシェアでトラブル等があったときの
相談状況**



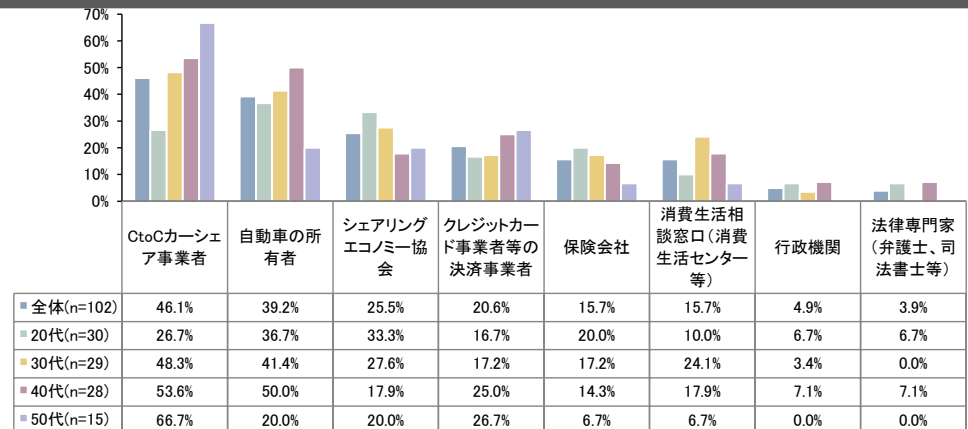
**CtoCカーシェアでトラブル等があったときの
相談状況**



BtoCカーシェアでの相談先(複数回答)



CtoCカーシェアでの相談先(複数回答)



3. 諸外国における動向について

3.1 諸外国におけるカーシェアリング

■ カーシェアリングの種類

- 海外でもBtoC型及びCtoC型のカーシェアが提供されている。
- これらは以下の5種類に分類されていることが多い。

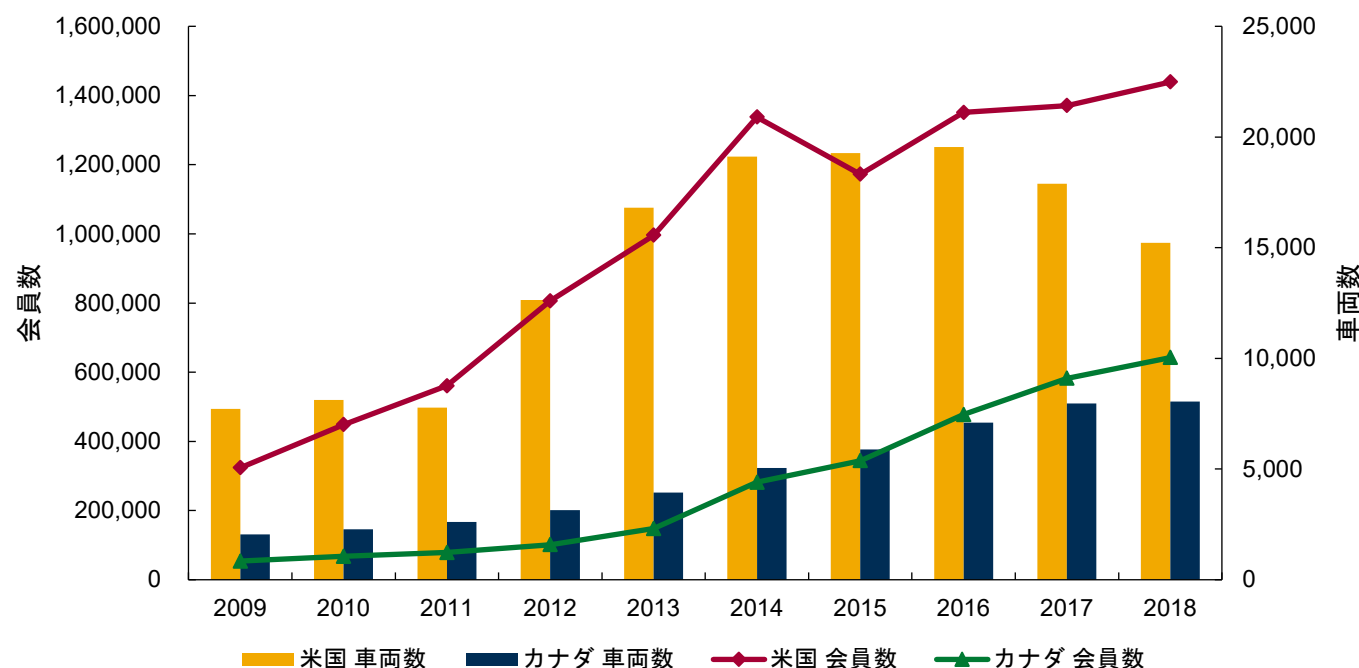
海外でのカーシェアリング分類			
	種類	英語名	内容
BtoC	返却位置指定・ラウンドトリップ型	Roundtrip station-based car sharing	自動車の借受・返却を定められた専用の駐車場でのみ行えるラウンドトリップ型のカーシェア
	返却エリア指定・ラウンドトリップ型	Roundtrip free-floating car sharing	特定のエリア内の任意の場所に駐車することで返却可能なラウンドトリップ型のカーシェア
	返却位置指定・ワンウェイ型	One-way station-based car sharing	事業者が確保している複数の駐車場のいずれかに返却可能な、乗り捨て型のカーシェア
	返却エリア指定・ワンウェイ型	One-way free-floating car sharing	複数ある返却可能エリア内の任意の場所に駐車することで返却可能な、乗り捨て型カーシェア
CtoC	個人間カーシェア	Peer-to-Peer car sharing	個人で所有する自動車を事業者のプラットフォーム上で貸し出すカーシェア

(注) 英語名は表記されているものに限らない。

3.2 諸外国におけるカーシェアリングの市場動向

- 2018年時点でBtoCカーシェアを提供する事業者は、米国で21社、カナダで18社。
- 近年、競争の激化に伴い事業を縮小する事業者もある。2020年にはダイムラー社とBMW社ジョイントベンチャーであるShareNowが米国市場から撤退し、ゼネラルモーターズ社のカーシェアリング事業Mavenも終了を発表した。

米国、カナダ、イギリスにおけるカーシェアリングサービスの会員数及び登録車両数



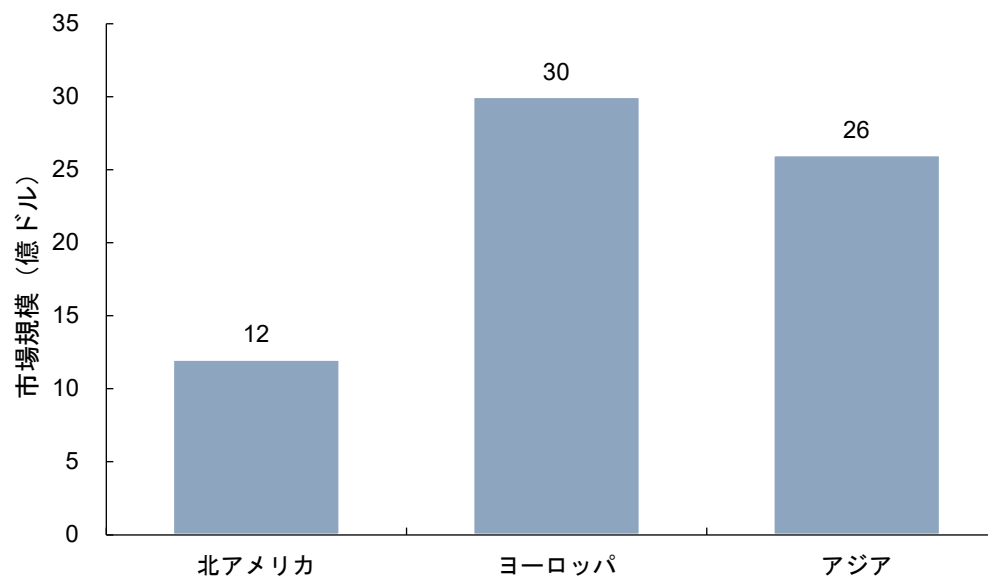
(注)統計はBtoCカーシェアのみについて。各年の会員数及び車両数は2018年以外6月時点。2018年のみ1月時点。

(出所)Shaheen, S. & Cohen, A. (2020) "Innovative Mobility: Carsharing Outlook Carsharing Market Overview, Analysis, And Trends" Transportation Sustainability Research Center - University of California, Berkeleyより

3.2 諸外国におけるカーシェアリングの市場動向

- 2020年のカーシェアリングの市場規模は、北アメリカが12億ドル、ヨーロッパが30億ドル、アジアが26億ドルと推計されている。

北アメリカ、ヨーロッパ、アジアにおけるカーシェアリングの市場規模(2020年)



(出所) Oliver Wyman Forum mobility value pool analysisより

3.3 諸外国におけるカーシェアリングサービス事例

■ Zipcar

- 2000年に米国にて設立されたBtoCカーシェア事業者。2013年よりレンタカー事業者Avis Budget Groupの傘下に入る。
- 現在全世界の登録会員数は100万人を超え、車12,000台以上を提供している。

Zipcarの概要	
種類	返却位置指定・ラウンドトリップ型、返却エリア指定・ワンウェイ型(ロンドン市内のみ)
提供地域	米国、カナダ、イギリス、コスタリカ、アイスランド、台湾、トルコ
料金形態	● 月会費または年会費を支払うことにより、予約可能となる。 ● 車の利用料金は1時間単位の料金、または1日単位の料金で請求。車両によっては片方のみの提供となるものもある。 ● ロンドン市内で提供する返却エリア指定・ワンウェイ型のカーシェアリングサービスZipcar Flexのみ1分単位で請求。
提供車両	セダン、SUV、バン ※一部地域では電気自動車も提供
その他特徴	● 基本的な保険プランでは、事故が発生した州法に従って第三者賠償責任保険と個人傷害保険が提供され、車両が破損した場合は1000ドルまで自己負担する必要がある。 ● 運転者が24歳以下、燃料が1/4以下で返却した、返却が遅れた、などの場合には追加費用が発生する。

(出所) Zipcarウェブサイトより

3.3 諸外国におけるカーシェアリングサービス事例

■ Turo

- 2009年に米国で設立されたCtoCのカーシェアリングプラットフォーム提供事業者。
- 現在、全世界の登録会員数は1,000万人を超え、登録車両台数は350,000台以上である。

Turoの概要	
種類	個人間カーシェア
提供地域	米国、カナダ、イギリス、オーストラリア
料金形態	1日単位のみで予約・支払い可能である
提供車両	セダン、SUV、バン、スポーツカー、スーパーカー・高級車、クラシックカーなど ※二輪車、三輪車、リムジン、トラック、9人以上乗車可能な車、キャンピングカー、商用免許を必要とする車などを除く自動車が出借可能
その他特徴	● 安価なファミリーカー・エコカーからスーパーカー・超高級車まで提供していることを強みとする。 ● 米国およびオーストラリアにおいては、Turo上で車を貸し出す場合、他社のCtoCカーシェアリングプラットフォームにおいて掲載することが禁止されている。 ● 車を借りる者と貸す所有者、それぞれのレビュー情報をプラットフォーム上に表示。 ● 米国内では州ごとに保険の範囲や車の登録・安全検査要件が異なるため、ウェブサイト上で一部の州の関連情報を掲載している。

(出所)Turoウェブサイトより

3.4 諸外国におけるカーシェアリングに関する法規制

- 米国では連邦レベルでカーシェアリングに特化した法律は制定されていない。州レベルではCtoC型カーシェアに関する法令を制定している事例がある。
- カリフォルニア州
 - 2010年に、米国内ではじめてCtoC型カーシェアにおける保険に関連した保険法改正を実施。
 - 自家用車を一定の条件のもとでカーシェアで貸し出すときには保険法上の商用自動車等に分類されないことが確認された。また、CtoC型カーシェア事業者(Personal vehicle sharing program)はカーシェア中に、車両と運転者に対し当該車両の所有者が付保した保険と同等以上の保険を提供しなければいけないこと、自家用車をCtoCカーシェアで貸し出したことだけを理由として保険契約を解除してはならないこと等を規定している※。

※ California Insurance Code, section 11580.24

- ニューヨーク州
 - 保険法、一般商取引法の改正等を行う“Peer-to-Peer Car Sharing Program Act”の2021年の成立等により、CtoC型カーシェアに関する法令が整備された。
 - － CtoC型カーシェアにおける保険に関する規定や、シェアされる車両情報の陸運局(Department of Motor Vehicles)への登録、ドライバーの免許証確認義務等を規定している。
 - CtoC型カーシェアに関する法令が整備されTuro社等はCtoC型カーシェアをニューヨーク州で提供可能になった※。

※ Turo, “Turo Applauds Governor Hochul and the New York Legislature for Bringing Peer-to-Peer Car Sharing to the Empire State in 2022” 2021年12月23日

- － 過去に、ニューヨーク州で事業を行っていたTuro社(当時名RelayRides)は、保険法で求める保険提供事業者の許認可を取得していないとされ、2013年に保険法への違反及び虚偽広告があったとして州のDepartment of Financial Servicesから州内での営業停止命令を受け、2014年には20万ドルの罰金の支払いを命じられた※。

※ New York State Department of Financial Services, “Cuomo Administration Announces ‘RelayRides’ Car-sharing Service to Pay \$200,000 Penalty for Insurance Law and Other Violations” 2014年3月10日

3.5 諸外国におけるカーシェアリングに関する消費者への注意喚起

- カーシェアリングの普及に伴い、トラブルも発生し、利用に関する注意喚起が行われている。
 - 特にCtoCカーシェアに関して、借り受ける場合、自家用車を貸し出す際の注意事項が示されている。
- 米国公正取引委員会(FTC)は、CtoCカーシェアで自動車を貸し出す際に考慮すべき点として以下を挙げている※。
 - 予約者に自動車の駐車場所が公開されるため、鍵を車内に保管している場合、車両盗難のターゲットになり得る。
 - 事業者が推奨する安全措置(鍵を保管するロックボックス、遠隔でエンジンを停止する機能、アプリからのドアの開錠・施錠機能等)は盗難防止に役立つが、完全に防ぐ保障はない。
 - 保険は複雑であり、すべてを補償するとは限らない。

※ Federal Trade Commission Consumer Advice, "Peer-to-peer car sharing: A potentially risky side gig" 2022年8月26日
- 米国のマサチューセッツ州のOffice of Consumer Affairs and Business Regulationは、CtoCカーシェアに関する注意点として以下を挙げている※。
 - リコール対象となっている自動車、事故車等を借り受けてしまう可能性があるため、車両識別番号(VIN Number)を活用して車両情報を確認する等、車の安全性を確認するべきである。
 - CtoCカーシェアで車を貸し出すことは、加入している自動車保険の契約違反行為にあたり、契約解除の対象になる可能性がある。貸し出す前には、カーシェア事業者が提供する保険内容だけでなく、加入している保険との関係性も確認するべきである。

※ Massachusetts Office of Consumer Affairs and Business Regulation, "Peer-to-Peer Car-Sharing: What Every Consumer Should Know" 2018年7月5日
- 米国では州ごとに保険に関連する法律が異なるため、カーシェアリングで車を借りる場合、または自身の車を貸し出す場合、保険の適用範囲の丁寧な確認が必要となる。
 - ハワイ州のDepartment of Commerce and Consumer Affairs及びマサチューセッツ州Office of Consumer Affairs and Business Regulationが、カーシェア利用における保険の適用範囲について消費者向け注意情報を発表。

3.6 諸外国におけるカーシェアリングに関するトラブル事例

- 2020年に、CtoCカーシェアのプラットフォーム上に掲載された複数の自動車が盗難被害にあう※。
 - Getaround社のCtoCカーシェアでは、プラットフォーム上に自動車の駐車場所等の位置が公開され、また、鍵が車内に保管されていることから盗難リスクが高くなっていた。
 - 同社サービスでは、スマートフォンのアプリから自動車を開錠し、借受時の説明書に記載された4桁の番号を車内のロックボックスに入力することで鍵を取り出すことができる。また、承認された借受期間外にはエンジンの始動ができなくなるセキュリティ機能を提供している。
 - しかし、これらの盗難防止措置は全ての自動車に対して提供されておらず、また適切に機能していなかったため、10台以上の自動車が盗難の被害にあった。

※ Office of the Attorney General for the District of Columbia, “CONSUMER ALERT: ‘Getaround’ App Users Report Auto Thefts” 2020年2月3日

- 自動車盗難被害の報告を受けたコロンビア特別区司法長官室(Office of the Attorney General for the District of Columbia)は同社を調査。2021年に以下のようなセキュリティ向上のための改善等を行うことを含む和解を行った※。
 - コロンビア特別区に対する95万ドルの支払い。
 - 利用者が自動車の損傷又は盗難を容易に報告できるメカニズムの導入、当該苦情に対する同社による応答、調査、苦情解決までの目標時間等を定めたポリシーの実装と維持。
 - 自動車の所有者に対してプラットフォームの安全性、セキュリティ機能の説明を行う際には、車両の盗難、損傷の全てを防ぐことができないなど、機能の制限を開示すること。
 - 保険が適用される条件および対象外となる条件を明示すること。
 - 利用者が電話、テキスト、チャット機能で即時にカスタマーサービスと話すことができない限り、顧客サービスを24時間365日、24時間体制で利用可能等と表示してはならないこと。
 - コロンビア特別区で貸出可能として掲載された車両が盗難、損傷したとき、自動車の所有者に賠償金を支払うこと。

※ Office of the Attorney General for the District of Columbia, “AG Racine Announces Car Sharing Company, Getaround, to Pay Nearly \$1 Million in Unpaid Taxes & for Misrepresenting Benefits and Features of Platform” 2021年6月21日

4. カーシェアリングにおける消費者保護の取組

4.1 BtoCカーシェア（レンタカー型カーシェア）における保険・補償制度

■ BtoCカーシェアでは、利用料金に自動車保険料が含まれていることが一般的である。

- 以下のような補償が提供されていることが多いが、補償内容はサービスによって異なる。
 - － 対人補償（他人を死傷させたときの損害の補償）
 - － 対物補償（他人の車や物に損害を与えたときの損害の補償）
 - － 車両補償（利用したカーシェアの車両に損害を与えたときの損害の補償）
 - － 人身傷害補償（運転者や同乗者が死傷したときの補償）

対人補償、対物補償は無制限、車両補償は時価額としているサービスが多い。

人身傷害の補償額はサービスによって異なる。

- 補償限度額を超える損害は、カーシェア利用者の負担となる。
- 免責額（自己負担する額）が設定されていることがある。
 - － 追加の支払いをすることにより、免責額の支払いが免除される免責補償制度が提供されていることがある。

■ 以下のような場合には保険・補償が適用されない（事業者によって異なる場合がある。）

- 事故の警察への届出や事業者への連絡等、指定の連絡・手続をしていない。
- 会員以外、運転者登録した者以外が運転していた。
- 事業者の定める貸渡約款に違反している場合（無免許運転、酒気帯び運転等の法令違反、無断延長等）
- 故意による事故 等

（出所） 国民生活センター「レンタカー、カーシェアのトラブルに注意 - 事前に保険等の契約条件、車体の傷等を念入りに確認しましょう -」（2021年3月25日）、各社ホームページから作成

4.2 CtoCカーシェアにおける保険・補償制度

- CtoCカーシェアの利用には保険への加入が前提となっているサービスが多い。
 - 対人補償、対物補償、車両補償、人身傷害補償等が提供されていることが多いが、補償内容はサービスによって異なる。
 - 詐欺・横領等によってシェアした自動車に損害が生じた場合の損害を補償する保険を提供していることがある。
 - 自動車のオーナーが承諾した場合に限り、ドライバーが加入する自動車保険の他車運転特約を利用可能とし、改めての保険加入を不要としているサービスもある。

- 以下のような場合には保険・補償が適用されない（事業者によって異なる場合がある。）
 - 保険の被保険者であるドライバー・予約時に運転者として登録した者以外の者が運転していたとき。
 - シェアした自動車のオーナーが、ドライバー自身又はドライバーの配偶者であるときの損害。
 - ドライバーの故意によって発生した損害。
 - 無免許運転、麻薬等の影響で正常な運転ができないおそれがある状態での運転、酒気帯び状態での運転による本人に発生した怪我。等

（出所） 各社ホームページから作成

4.3 CtoCカーシェアにおける評価・レビュー

- CtoCカーシェアでは、自動車の返却後にドライバー、オーナーが相互に評価しあうレビューシステムを提供していることが多い。
 - レビューで悪い評価を受けた者は、サービス提供の機会や利用の機会を得にくくなるという仕組みが構築されており、これによって、提供者と利用者に悪い評価を受けるような行動をしないというインセンティブが付与され、サービス品質を確保する手段の一つとなっている。※

※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検討会議「シェアリングエコノミー検討会議中間報告書」(2016年11月)

4.4 カーシェアリングに関連する事業者の取組例

■ BtoCカーシェアに関連する事業者の取組例(事業者やサービス内容等により異なる)

取組	取組概要
会員登録時の本人確認	・ 運転免許証の画像のアップロード、本人名義のクレジットカード、電話番号等の登録を求めている。 ・ 登録した運転免許証の有効期限が過ぎた場合には予約が行えなくなる。
事業者による車両の点検・メンテナンス	・ 6か月に1回の法定点検のほか、事業者が月に数回車両を点検・メンテナンス、清掃・消毒等を実施。
車両の操作方法等に関する情報提供	・ 車種別の操作方法に関する動画をホームページに掲載している事業者がある。 ・ 車種別の車両マニュアルをホームページに掲載している事業者がある。
貸渡時の車両の確認等	・ ステーションでの車両の貸渡時に傷や汚れ等があった場合には、写真を撮る等して登録できるアプリを提供している事業者がある。 ・ 貸渡を受けた車両に故障等があり利用できないときには、事業者に連絡をすることで、同ステーションや近隣ステーションにある別の自動車を紹介したり、予約のキャンセル処理等が得られる事業者がある。
返却手段可能な場所の制御	・ 返却するステーションから一定の範囲内に車両がないと、返却操作ができないよう制御している事業者がある。
忘れ物回収のための開錠機能	・ 返却操作後に車両内に忘れ物をしたことに気がついたときに、一定時間内等の条件を満たしたときにドアの開錠ができるようにしている事業者がある。
カーシェアの利用に関するルールやマナーの設定	・ カーシェアを利用するにあたってのルールやマナーを設定(安全点検の実施、会員のみ運転、事故があったときの連絡、禁煙、ペット同乗禁止、灯油積載禁止、返却時の簡易清掃、残量が一定以下の場合の給油等)
サポート窓口	・ 24時間365日対応のサポート窓口を用意。

(出所) 事業者へのインタビュー調査、事業者Webサイト等より作成

4.4 カーシェアリングに関連する事業者の取組例

■ CtoCカーシェアに関連する事業者の取組例(事業者やサービス内容等により異なる)

取組	取組概要
登録時の本人確認等	・オーナー登録をする際には銀行口座、運転免許証の登録、電話番号の認証、車検証のアップロード等を求めている。車検の有効期間が満了した場合には当該車両は非公開となる。更新後の車検証をアップロードすることにより再度公開となる。 ・ドライバー登録時には運転免許証、本人名義のクレジットカード、電話番号の認証等を求めている。運転免許証の顔写真と本人の顔とを一つの画面で写真撮影することを求めている事業者もある。 ・登録した運転免許証の有効期限が過ぎた場合には予約が行えなくなる。
車両受渡時の本人確認	・受渡時に免許証をお互いに交換して確認することとしている事業者が多い。アプリの予約画面等に表示される相手の氏名・住所と免許証とを照合できる事業者もある。
受渡時の車両の確認等	・車両の受渡時に、運転方法・装備等の使用方法、傷の有無等を確認しあう。 ・シェア前から車両にある傷をオーナーが撮影して登録、車両の受渡時・返却時にオーナーとドライバーで確認した傷を撮影して登録することができるアプリを提供している事業者がある。
評価・レビューシステム	・カーシェアでの車両返却後、オーナー、ドライバー相互にレビューを行う機能が提供されている。
利用ルールの規定	・トラブルを予防するために利用ルール(レビューでの誹謗中傷等の禁止、事業者が定めた以外の料金の請求の禁止 等)を定めている事業者がある。 ・利用ルールに違反している行為を通報することを可能にしている事業者もある。
保険・補償制度	・カーシェアの利用にあたり保険への加入が必須となっている。
事故・故障等のサポート	・サポートセンターや専用窓口を設置し、24時間・365日対応している。事故の際のアドバイス、修理工場や病院の手配等の初期対応を行う事業者もある。

(出所) 事業者へのインタビュー調査、事業者Webサイト等より作成

4.5 カーシェアリングの利用に当たって消費者が注意すべき事項

■ 消費者が注意すべき事項の例

利用にあたっては、以下のような事項について注意すべきである。

【BtoCカーシェア、CtoCカーシェア共通の注意事項】

- 利用方法についてよく理解した上で利用する。
 - － 事業者のウェブサイトで説明されているカーシェアの利用方法をよく理解して利用する。
- 貸渡約款、利用規約等、事業者が定めるルールやマナーをよく理解した上で利用する。
 - － 貸渡約款や利用規約等をよく理解し、禁止されている行為等を行わない。
 - － 複数人で自動車をシェアするため、返却前には簡単な清掃を行うなど、それぞれがマナーを守ること、気持ちよく利用できるようにする。
- 利用前と返却時に自動車の状態を確認
 - － 自動車の傷や汚れの状態等を確認し、傷等があった場合には事業者やオーナーに報告する、写真を撮る等して、後から身に覚えのない請求を受けるといったことがないようにする。
- 返却時には、車両内に忘れ物をしていないか確認する。
- 保険や補償制度の内容や適用条件を事前に十分に確認する
 - － 事業者によって保険や補償制度の内容や適用条件が異なる。
 - － 利用料金だけではなく、保険や補償制度の内容、適用条件等を事前に確認し、納得した上で利用する。
 - － 事故やトラブルが起きた際の対応方法や連絡先等について確認をする。

【CtoCカーシェア利用に関する注意事項】

- 相手が信頼できるかどうか確認する
 - － 相手のプロフィール、評価やレビュー等をよく確認する。
 - － 心配な点、不明な点があったら事前に問い合わせを行う。
- 受渡時に相手の本人確認をしっかりとる。

(出所) 消費者庁「あんぜん・あんしんシェアリングエコノミー利用ガイドブック」(2021年10月)、「国民生活センター「レンタカー、カーシェアのトラブルに注意 - 事前に保険等の契約条件、車体の傷等を念入りに確認しましょう - 」(2021年3月25日)、事業者へのインタビュー調査より作成