

「ツーリズムと地方創生—日本における Airbnb の取り組み」

■開催：2018年9月

■講師：Airbnb Japan 株式会社公共政策本部長 山本美香氏

[報告1] ツーリズムと地方創生—日本における Airbnb の取り組み
Airbnb Japan 株式会社公共政策本部長 山本美香氏

○Airbnb の現状と仕組み

自宅の空き部屋や空き家を提供する「ホスト」と宿泊・体験する「ゲスト」をプラットフォーム上でマッチングして、それぞれから使用料を受け取ることで Airbnb (エアビーアンドビー) のビジネスは成り立っている。現在、191 カ国、8 万 1000 都市で、500 万物件以上と契約し、2008 年の創業以降、累計 4 億人のゲストを迎えている。

宿泊に関しては、「ユニークな物件」をキーワードに、“Airbnb for every one” (「みんなのためのエアビーアンドビー」) を目指し、さまざまな空き家・空き部屋から高グレードの「プラス」カテゴリ、ブティックホテル、別荘、民宿、旅館などの予約ができるようになってきている。日本最高齢ホストは淡路島の 89 歳の女性で、ゲストのミレニアム世代から「エネルギーをたくさんもらっている」と喜んでいる。

一般にインターネット企業は、ユーザーを増やすためにエントリーのハードルを下げることを重要視しているが、Airbnb では逆にハードルを上げることによって、あえて摩擦を残して安全性を担保する仕組みにしている。ホストとゲストは氏名、メールアドレス、パスワード、生年月日でアカウント登録したうえで、フェイスブックや Google などの SNS の認証済み ID を追加登録する。日本ではオフライン ID としてパスポートや運転免許証など顔写真付きの認証が必要であるため高精度での本人確認ができ、出身校・勤務地・会社名などを任意で書くことができる。

Airbnb の特徴はホストとゲストが等しい関係であること。旅館業では、基本的には旅館が客を断ることはできないことになっているが、Airbnb ではホストにも選択権がある。まず、ゲストが泊まりたい物件に予約リクエストし、それを受けたホストは、ゲストのプロフィールやレビューなどを参考にして、ゲストを受け入れるかどうかを判断する。予約が承認され、確定し、チェックイン後 24 時間何もなかった段階で初めて支払いが発生する。「家が汚い」とか「写真と違う」あるいは「前のゲストがいる」というようなトラブルを

防ぐための仕組みである。

宿泊が終わると、ゲストはレビューを書くことができ、同時にホストは泊まったゲストを評価することができる。そうすることによって、お互いに良い意味の抑止力が働くので、ゲストはホストの家を丁寧に使い、ホストもゲストをきちんともてなすインセンティブが生まれる。レビューは任意だが、大多数の人がレビューを残していて、これをもとにホスト、ゲストの確認をしているケースが多い。

○Airbnb のさまざまな取り組み

日本に根差したホームシェアのために、Airbnb はさまざまな企業とパートナーシップを組んでいる。ロイヤリティプログラムや特定のエアライン等におけるマイル特典等を提供する「デマンドパートナー」、ホスト育成やリスティングの申請、家具のセットアップ、クリーニングなどホストへのサポートを提供する「サービスパートナー」、そして、不動産開発業者やハイエンドあるいはユニークな物件を提供するプロフェッショナルホストとなる「サプライパートナー」で、現在 36 社と提携している。

また、Airbnb は安全・安心を担保するために、プラットフォームとしての安心、ゲストとホストの透明性の確保、そして万が一トラブルが起きた時のためのサポート体制という三段階の体制を整えている。

安全性については、グローバルで 250 名以上の担当者が 1 件ごとにチェックして、過去の経験から怪しい動きが検知された場合には、フラッグが立つようになっている。また、世界で制裁対象リストを開示し、米国内で利用できる過去の犯罪者リストなども使ってバックグラウンドチェックを順次行っている。ゲストの安全確保という観点から、基本的には屋根があること、鍵があることなどをホスト側で示す仕組みもある。

透明性については、ホストとゲスト双方の詳細なプロフィールに加えて、実際に宿泊をする前にやりとりを促すような仕組みを作っている。極端な事例としては、「ゲストが来る前に必ずスカイプで 1 時間面接する」というようなホストもいる。ゲストが何をしたいのか、趣味は何なのか、アレルギーの有無などがわかったうえでもてなしたいからだという。また、相互レビューによってきちんと対応するインセンティブを自然に発生させることも、透明性を担保するための仕組みである。

2016 年の統計では、例えばグローバルで 10 万円以上の被害の発生率は 0.009% であり、日本国内では 0.003% にすぎない。事故の発生率は低いということだが、トラブルが起きた場合のサポート体制として、日本語を含む 11 言語で 24 時間 365 日カスタマーサポートを展開している。

さらに、日本においては住宅宿泊仲介業者として、今年（2018 年）6 月 15 日以降、物件ページに届け出番号、許可番号を表示し、透明性確保に努めている。ゲストとホストへの注意喚起の徹底、疑わしい物件の削除、情報開示、法令順守のための自治体および捜査

機関との連携を促進している。さらに、ホストの届け出を支援する体制の整備や確定申告など関連行政手続きなどのサポート、日本の文化、風習、マナーを紹介したゲスト向けのビデオの作成や国外居住ゲストにパスポート確認があることの周知活動、防災関連情報についてメールでの注意喚起など、安心・安全なホスティングのサポートを行っている。

○住宅宿泊仲介業者としての取り組みと今後の課題

住宅宿泊事業法は2017年6月に制定され、2018年6月に施行された。その間急ピッチで関連法令が整備され、10月に政省令が出て、12月にガイドラインが出され、各自治体で条例が整えられ、一部の自治体は3月15日から届け出受付を開始し、Airbnbは登録番号1番を受けた。

国のガイドラインでは、「届け出番号等の確認にあたっては、自社が運営する民泊仲介サイト上で、住宅宿泊事業者等から届け出番号等を入力させ、入力の確認できないものについては、非表示とするなどの電子的処理による方法も認めるものとする」として、届け出番号のオンライン表示だけが義務とされている。ホストがAirbnbのサイトに物件を掲載するときには、法的根拠を入力する必要があり、われわれはホストが入れた情報が正確であることを確認する義務があり、掲載物件に関する情報を年2回行政官庁に開示することに関してホストの同意を得ている。仮に、虚偽情報入力や疑わしい物件がある場合には、掲載前に当該物件を排除するシステムを導入して管理を徹底している。また、Airbnb独自の対策として、各自治体からの特定物件排除請求等のための専用窓口を設けている。

現在の住宅宿泊事業法は、個人のホストには難解でハードルが高く、専門とするには採算上問題がある。そこで、以下に今後の課題点を5つにまとめた。

第1は、住宅宿泊事業法の運用の改善と旅館業法の見直し。一部で報道されているように、現状では届け出プロセスが煩雑で時間がかかっているため、届け出の簡素化、書類や手続きの簡略化が求められる。また、約8割のマンションが管理規約で民泊禁止しているといわれているが、その背景としては、国が示している管理規約の雛形が「禁止」か「許容」かの二択しかないことがある。例えば、海外事例にあるような、収益の一部を管理組合に積み立てることで許容するという共存モデルが示されてもいいのではないだろうか。

第2は、関係法令の整備が不足していること。住宅宿泊事業法は旅館業法の延長の法律になっており、旅館業法の適用除外の特別枠という位置付けであるため、消防法、建築基準法、廃棄物処理法、水質汚濁防止法、下水法などで法律上の一般住宅扱いにならず、それぞれの法律に則った届け出義務が発生する事態が起きている。今後、改善の余地があると思われる。

第3は、現在民泊が可能な住宅宿泊事業、旅館業、国家戦略特区など以外で、実態上は適法と考えられる物件の法的位置づけが明確になっていないこと。農林漁家、許可を得たレンタカー等の動産の扱い、長期賃貸借契約などである。

第4は、税制に関する問題で、住宅宿泊事業法事業者の税の申告についてはすでに指針が示されているが、固定資産税の住宅適用や住宅ローン減税の適用外になってしまう場合があることなどである。

第5は、テクノロジーを活用したルール執行という問題で、例えば、仲介サイトと行政システムを接続することによる適法性確認を実現することで、実効性の担保と自治体負担の軽減が実現できるはずである。

[報告 2] シェアリングエコノミーを活用した新しい働き方の創造と地方創生
株式会社パソナ ソーシャルイノベーション部長 加藤遼

シェアリングエコノミーを活用して個人の新しい働き方を作っていくこと、そして、地域にある魅力的な資源や遊休資産を活用して新しい産業創出と地域での就労機会の拡大につなげていくことをテーマに、パソナは2017年4月にAirbnbと業務提携し、シェアリングエコノミーを活用した新しい働き方の創造と就労機会拡大のための活動を行っている。具体的には、シェアリングエコノミーを活用した新しい働き方の認知向上・普及促進、ホームシェアホストの募集・育成、業務支援サービスの開発などである。

また、政府・地方自治体と連携して、シェアリングエコノミーによる新しい働き方の発見や地域活性化の手伝いをしている。具体的に言えば、釜石市、徳島市、飛騨市、豊田市などとの連携であり、宮城インバウンドDMOとの連携も行っている。観光庁・厚生労働省が作成した『イベント民泊ガイドライン』によれば、自治体の首長が当該ガイドラインに基づいて執行する意思決定をした場合に民泊が可能となる。手続は比較的簡易で、書類1枚、申請先は1カ所ですむ。自治体の担当者が書類を審査し、実際に家を訪問し、ホストの思いや宿泊環境などを確認するが、既存の法律と比べると手続は簡易で、かつ、自治体としても実態をつかみやすいので、優れたスキームといえる。しかし、一方でイベントの時にしか使うことができないという難点もあり、旅館業法適用除外の特例として存在している状況である。

以下では、1つの事例として、Airbnbとパートナーシップを組んで行った徳島市の「阿波おどりイベント民泊」を紹介したい。徳島市の阿波踊りには4日間で約120万人の観光客が訪れるが、宿泊施設は約3000室で、日帰り観光が中心になっている。そこで徳島市は、宿泊を伴う観光経済活性化を見込んでこのプロジェクトに興味を示して支援し、メディアからの注目度も高かった。

今回チャレンジしたホストの半数以上が50歳台以上の人であり、行政手続に不慣れなことやインターネット活用や英語でのコミュニケーションにも不安を持っている人が多かった。そこで、事前に手引き書を作り、研修会を開催してフォローしたり、実際に訪問して個別研修も行ったりした。募集については、Airbnbの協力を得て、徳島市阿波踊り専用ページを作り、Airbnbのフェイスブックページを活用したことから、集客のほとんどがAirbnb経由での申し込みだった。

Airbnbが掲載を始めたのは8月初旬だったにもかかわらず、掲載後3～4日で予約の約8割が埋まった。結果的には、36名の申し込みいただき、31名が審査を通り、26名がチャレンジした。部屋数は38室、宿泊数273名、うち外国人旅行者は約2割でそのほとんどがイタリア・フランス・スウェーデンからの人だった。海外からの旅行者の受け入れには不慣れなホストもいたので、ゲストとの待ち合わせに同席したり、家までお連れしたり、さらにはホストとゲストのコミュニケーションをサポートしたりした。

このような活動や他のプロジェクトを通じて、シェアリングエコノミーを活用することによって新しい働き方が生まれてくること、新しいサービスが生まれることによって新しい需要が生まれてくること、宿泊準備や土産物あるいは飲食などの地域内消費が増加することなどを実感している。

[ディスカッション]

モデレーター パソナ総合研究所所長 竹中平蔵

竹中 新しい住宅宿泊事業法に切り替わる時にかなり混乱があったと聞いています。

山本 Airbnb では、届け出がない状態あるいは旅館業ではない状態で6月15日以降の予約が入っていたホストが相当数ありました。届け出が間に合わない人や、一部には意図的に届け出しないことを前提に予約を受けていた人たちで、当時6万7000件あった物件が、現在ようやくその約半分まで回復したという状況です。今年（2018年）1月ころから行政の担当者と相談していましたが、当初は、届け出していない物件が掲載されていなければいいということだったのが、時間がたつにつれてメディアや自治体からの指摘が増え、最終的には、6月15日の開始以前から届け出を始めるようにと指示が変わったのです。

突然キャンセルされて行き場がないというのは、せっかく日本に来るゲストに申し訳ないので、すぐにキャンセルを始めることにしました。会社としては数十億円の損失になりましたが、ゲストの体験を優先することと法に従うという形で対応したわけです。正確には把握できていませんが、おそらく約60万人のゲストに影響があったと思われます。

竹中 Airbnb に対する損害賠償請求などはありましたか？

山本 私が把握しているかぎりでは、訴訟は起きていないようですが、海外のゲストの中で訴訟を起こした人がゼロかどうかまだわかりません。ただ、われわれはキャンセルの際に全額の返金と同額のクーポンの発行にプラスして100ドル分の体験クーポンをお出ししているので、金銭的には納得していただいたゲストは多いと聞いております。

竹中 新しい業態が入ってくると、それに対して既存の業界が強い政治圧力をかけるという典型的なことが起こったということでしょう。

ところで、日本の住宅宿泊事業法（いわゆる民泊法）はそうした業界の意図を丸のみにしたようなところがありますが、どこから変えていったらよいのでしょうか。例えば、イベント民泊ですが、イベントの定義を緩くすればかなりハードルが低くなりますが、そういう動きはあるのですか？

加藤 まさにそのおりの発想で、新しいイベントを地域住民の人たちと一緒につくって民泊を推進しようとしている自治体もあります。

竹中 いいですね。「イベント」の定義はあるのですか？

加藤 今のところかなり曖昧です。

竹中 先ほどの山本さんの報告の中で、ホストの確定申告に必要な情報提供をしているという話があって、そこまで丁寧にやっているのかと驚いたのですが、役所の手続というのは本当に煩雑でわかりにくいですね。

山本 そうですね。しかし、行政書士におカネを払って役所での手続きを委託するというのは個人にとってはハードルが高いので、Airbnb のパートナー企業にサポートしていただく形をとっています。

また、規制に関してですが、諸外国でもタイプによって規制のレイヤーを変えている国が多いので、抜本的に緩和するところと、もう少しハードルを上げてもいいので 365 日フル稼働でできるところというように、ホストのタイプによって分けることが最も現実的な方向であるように思います。もともとヨーロッパでは、「自宅とは何か」という定義から始まっていて、例えばフランスでは、「自分かパートナーが 8 カ月以上住んでいる住居は自宅」という定義があります。それ以上空けていれば「セカンドハウス」なので、自宅についての規制はある程度緩くてもいいけれども、セカンドハウスは少し規制のレベルを上げるといことです。また、レイヤー自体も地域が選択できるようになっています。

竹中 なるほど、それはわかりやすいですね。ところで、もうひとつ気になるのはマンションの管理組規約で、高級マンションであることを示すために民泊禁止条項を入れているところもあります。マンションの管理規約なので住民が決めるのが本来の在り方ですが、不動産会社が販売時に決めてしまっているようなケースもあるようです。

山本 そうですね。管理組規約は建物全体に等しく適用されてしまうので、例えばフロアで決めるとか、区画で決めるといように細分化するのが一つの現実的な方法かもしれません。

[フロアディスカッション]

フロア 現在、日本の民泊の届出は約 3 万物件ですが、例えばフランスでは 50 万~60 万件あり、パリだけでも約 6 万件あるようです。今後、日本で民泊を増やしていく場合、都市はマンションの活用であり、地方は高齢者がどれだけ関与できるかだと思いますが、Airbnb が現在取り組んでいるケースがあればおうかがいしたい。

山本 現在、さまざまなパートナー企業と組んで地域の人々の理解を深めるための活動をしています。地方ではどちらかという動きが遅いので、我慢しつつ徐々に盛り上げていこうとしています。急ぎ過ぎて摩擦を起こすよりは、ゆっくり地域に理解者が増えていくということだと思います。

ただ、地方に関していうと、一つの問題は家が広すぎることです。自宅であっても、一部屋貸すエリアが 50 m²以上だと消防法あるいは建築基準法の基準からハードルが高くなってしまい、古民家の改築で苦勞されている人もいと聞いています。また、地方の素敵な日本的民宿とかブティックホテルなどと積極的に連携して掲載しているケースがあります。それは地方の活性化にもつながるし、共存にもなるはずで。

フロア フランスでは、爆発的に民泊が増えたことによって廃業したホテルもあるという記事を見たことがあります。ホテルとの共存の取り組みがあれば教えてください。

山本 フランスで一部のホテルの廃業がニュースに出ていたのは 2015 年に起きたテロの直後のことです。ただ、民泊の物件数が増えているのは事実で、競争が発生しているのは確かだと思いますが、忙しいビジネスマンはホストとのやりとりはしないでしょうから、たぶん棲み分けができているのだと思います。

フロア 疑わしい物件を自主的に削除されているということですが、具体的にはどのような事例がありますか。

山本 当初は、キャンピングカーとかイベント民泊とか自由に記載していただくために「その他」というスペースがあったのですが、訳がわからないものがたくさん出たのにも関わらず、一度掲載されてからでないで削除対象にできないルールになっていたため悪用されたことがありました。また、届け出番号が捏造されたケースもありました。例えば、Mで始まる9桁が届け出番号で、Mの下2桁が県番号、その下が通算番号になっていて、現在は8000未満であれば正式番号になりますが、その数の組み合わせが微妙に違っていたり、あり得ない県番号だったり、すでに存在する番号だったりする物件は疑わしいので削除しています。行政からは完全排除を求められているのでいろいろ工夫をしているところです。

フロア 共通番号でデータベースを作れば、簡単に見分けがつくように思うのですが、そう簡単にはいかない理由があるのですか？

山本 データベースについては二段階だと思っています。現在、旅館業の番号にはルールがありません。旅館業は自治体によってすべて異なり、そもそも管理をしていない自治体もあります。国家戦略特区でも同じような自治体があるので、共通化したデータベースができれば、プラットフォーム・ビジネスにとってもアクセスができてすぐに確認ができるので、コスト削減のメリットがあります。

フロア 日本では居住型と不在型の両方ともに80日以内という規制がかかっていますが、グローバルに見た場合に多いのはどちらですか？

山本 日本国内は不在型が多いのですが、グローバルでいうともともと居住型が多く、ホテルを積極的に掲載するようになってからは少しずつ変わってきていますが、依然として居住型のほうが多いようです。

竹中 日本では今後さらに住宅が余ってくるわけですから、むしろ不在型を優遇したほうがいいでしょうね。

山本 おっしゃるとおりだと思います。「管理者」という意識は諸外国にはなく、管理者がいることで都市部での空き家がより安心して活用でき、今後は海外でも都市部の空き家が増えてくるので、注目されているモデルになります。

竹中 日本発のモデルになるということですね。

山本 そうです。

フロア ターゲットユーザーに関する今後のAirbnbの動きについて教えてください。

山本 現状ではミレニウム世代が圧倒的に多いユーザーになっています。極端な話ですが、あるホストは、「ホテルに泊まったことのない若い子がうちに来た」と言っていました。今後は、日本では通常の旅行者にもぜひ使っていただきたいし、カナダではファミリーが大幅に伸びているので、日本でもそういったニーズがあったらいいと思います。

竹中 世界のために、日本のために頑張ってください。ありがとうございました。