

## 第2分科会

# 「インバウンド急増対策 —民泊はどう進むのか」

コーディネーター

**玉井 和博** (たまい かずひろ)  
立教大学 観光学部 特任教授

スピーカー

**三口 聡之介** (みくち そうのすけ)  
とまれる株式会社 代表取締役社長  
株式会社百戦錬磨 取締役

東京都大田区は、民泊特区に指定され、今年から本格的に動き出しています。シェアリング・エコノミーという考え方の中で、民泊を進めていく上での課題と、今後の可能性について、高い関心が寄せられています。第2分科会では、スピーカーにとまれる(株)の三口聡之介氏を迎え、コーディネーターの立教大学特任教授の玉井和博氏の進行で、民泊ビジネスを通して社会の変化、技術革新によるマーケットの変化について参加者と意見が交換されました。



## シティホテルの役割が浸食されている

**玉井** ■ インバウンドは中国、台湾、韓国、それからタイ、シンガポール、マレーシア、さらにオーストラリア、アメリカ、メキシコといずれも伸びています。特にアジア系が強い。これはいい事でもあり、悪い事でもあるのですが、外国からのお客様が来る数と日本人が外に出る数が、2014年4月に初めて月別で変わったのですが、去年はもうほとんどインバウンドのほうが多いという時代です。実は学生もそうですが、非常

に旅行をしなくなってきている。動かなくなってきているのは、逆に海外に出る方が少なくなりつつあることも事実なんで、これもまたもう一方の視点からは考えなくてはいけないのかと思っております。これも皆さんよくご存じと思いますが2015年度の観光分野における国際競争力ランキングが出されていますが、これで日本はスペイン、フランス、ドイツに続いて9位。アジアでは1位なんです。何とかこれをもっと上に上げていこうというのが、今国を挙げての政策です。

これは日本へ来たいという外国人客が今どんな事に憧れて



いるのか。第1位はやはり日本の文化の体験、古都への憧れになっています。ただ見ていくだけでなく、実際に体験をしたいという人が第一義に出てきています。来た時に不便に感じる順位では、WiFi、コミュニケーションの2つが非常に飛び抜けています。それから交通手段、インフラも非常に重要になってくると思います。これらが不便な条件だということです。

次に宿泊産業の実態です。

ホテルは客室件数が増えています。一方、旅館が非常に落ちています。もう少し詳しく見ていきますと、例えば日本人の宿泊者数と外国人の宿泊者数が都道府県別にどうかというと、宿泊者の延べ人数を日本人と外国人で2012年以降、間違いなく外国人客の伸び方が非常に増えて254%となっています。これは東京都の場合でもやはり同じように伸びてきています。

これをカテゴリー別に見ます。ビジネスホテルはご承知のように造語ですので、海外では通用しないのですが、シティホテル、旅館。ビジネスホテルは宿泊特化型と考えていいと思います。これがどう伸びているのか。2012年に対して2015年がポイント数で上がっています。旅館が非常に苦戦したのですが、少し伸び出したというのは、多分ホテルが取れなくて旅館に回った。それは首都圏、大都市圏だけかもしれませんが、こういう効果も少しずつ表れていることが読み取れます。東京は圧倒的にホテルが取れませんから、旅館が伸びてきています。全国の稼働率平均と、東京、大阪の状況です。なぜ大阪が高いのかは、いくつか理由があります。1つはアジアに近い、東南アジアからのインバウンドが近いということがあります。もう1つは観光庁のプロモーションがかなり効いているのではないかと話も聞いています。もう1つはやはり大阪の場合は、JR、私鉄がパスをきちんと出していて、フリーパスである程度動きやすくなっています。東京はまだそれをやっ

ていません。そういう点からすると交通インフラに対する姿勢がどうなのかというのは非常に重要になってくる、ということがこの差になってきているのだらうと思われま。都道府県別の去年の1月から6月まで、非常に稼働が高いと言われる時にどうなのか。でもやはり旅館は低い。地方の旅館をどうするかが1つの大きなテーマになってくると思います。

カテゴリー別で見ますと、ラグジュアリーホテルと言われるシティホテル。オークラは取り壊しが始まっています。アーバンリゾートで、私がやりましたお台場のメリディアン。今はグランパシフィックと言います。宿泊特化型、阪急阪神が開発したレムです。バス無し、シャワーだけです。最近異常に受けている、ニューヨークではヨーテルというブランドでやっているカプセル

ホテルです。日本のファーストキャビンという会社がいるカプセルホテルです。これはホテルと言いません。簡易宿所営業です。宿泊特化型でもシティホテルと決定的に違って一歩進んでいると思うのは、大浴場があることです。東横インやアパ、クロスホテルもそうですが、大浴場があります。シティホテルはそれをやりません。見栄でやらないのです。ホテルに大浴場は要らないという、頭の古いホテル経営者が多いのです。

多分10年前の日本のホテル業界のカテゴリーは、いわゆる宿泊、宴会、料飲、ウェディング、附属施設を全部持っている収益構造があるホテルと考えてください。日本はつい20年前くらいまではこうでないとホテルではないと言っていたのですが、マーケットががらっと変わりました。シティホテルはいやでもこの1年くらいは価格が上がっていますが、実態はこの宿泊特化型にどんどん侵食されてきました。いやでも機能を落とすわけにはいかない。

そこで何をしたかということ、最終的には単価を下げざるを得なくなりました。高級だと言われていた部分は、少しでもこちら側にやりたい。だから改装する時にレストランが5つあったら3つにしましょうとか、極端に言ったらレストランを無くしてもいい。宴会場はもちろん止めたい。止めたいけれど投資がかかっているから止められないというのが実態だったのです。

それ以降7、8年来で出てきた世界のビッグネームのラグジュアリーブランド、ファイブスター、シックススターというところは、いわゆる宴会場、レストラン部門は持たない。GOPと言われる利益率の高い宿泊部門に特化する。ですからあくまでも高級宿泊に、泊まったお客様にきちんと朝食とビジネス上の打合せができる高級レストランがあればいいですね、く

らしいものしか持たなくなりました。ほとんどがビルの再開発をした20階から上とかで、グラウンドから建つホテルはほとんどありません。多分パレスが作られたのが最後くらいだと思います。これから以降、東京都内で地面から立ち上がったホテルはなかなか建てにくいという実態になってきます。

こういう状況の中でシティホテルの役割はどんどん侵食されてきています。ここに今日話題になるカプセルホテルも伸びているのですが、民泊という概念の宿泊カテゴリーが出てきたわけです。これをこれからどうして伸ばしていこうか。これについてこれから三口さんにご説明頂きますが民泊を大々的に世界でやっているAirbnb社、こういう施設を民泊として使っているわけです。

民泊を簡単に説明しますと、ホームステイ型。ホストが同宿してきちんとお客様を迎え入れてやる形。それから今いろいろ物議を醸し出している投資型民泊。私が勝手に投資型と呼んだのですが、これは基本的にはホストがいなくても、空いている戸建てなりマンションの1室なりを借りて、それを貸していくというビジネスです。ですからこれは完全に投資目的のビジネスですし、複数所有することも可能なわけです。これを今、法的にどうやって整備していくかということになっています。

もう1つ、これは三口さんがずうっとやられていた体験型民泊と言われていましたが、これは日本で唯一合法的にできる民泊だったのです。これは今実際にやられており、後程お話があると思います。実は大田区が今年全国で初めて条例を作り、今年に入ってこれをスタートし出しました。三口さんの所ももちろんやられていると思います。実はこの大田区の条例というのは、大きくは3つです。6泊7日以上滞在を禁ずる事。1人のお客様が6泊以上しなさいということです。それから区が立ち入り検査をする。さらに周辺住民に対して苦情の窓口を設置しなさいとなっています。これはいろいろな投資型でやっているところについて非常に地域住民の方とのトラブルが起っています。これは世界各国で、各都市で起っています。実は今日、フランスから宿泊の問題をやられるトップの方が来て、全旅連という民泊に最大に反対しているグループが東京でフォーラムをやっています。実際にパリでもブリュッセルでも、あるいはバルセロナでもいろんな問題が起っているわけです。この辺についても後程いろんな形で三口さんと対談していきたいと思います。

私のゼミ生が昨年、国内で体験型民泊をしてプラス面、マイナス面をチェックしました。彼らは海外でもAirbnbを使ったり民泊をどんどん利用しています。これについてはいろんな問題がありますので、これも後程指摘したいと思います。

ディスカッションの前に三口さんから実際に事業をやられて



いる会社のトップとしてどういう実情かなどポイントをお話して頂きます。

## 増えている空き家に泊まる、民泊の可能性

三口■とまれる株式会社の三口です。今日は民泊にまつわるいろいろな事をお話してきたらいいなと思っております。簡単に当社の説明と市場関係がどうなっているかお話し、現状すでに行われている民泊、それとこれから始まる民泊の違う事、我々がどういうサービスを行っているかについてお話しします。

「百戦錬磨」という会社が、とまれる株式会社の親会社として、これは本社が仙台にあります。とまれる株式会社はその100%の子会社で、私は百戦錬磨の取締役もやっていますが、とまれる株式会社の代表取締役もしております。最近ですと京王さんから出資頂いたり、結構大きな所と提携したりなどそういう事が進んでおります。まだ4年の会社ですが、ベンチャーらしいカラーの傾向と、固い所と付き合っているという印象があるかと思います。百戦錬磨のミッションというのは、旅行×ICT×需要創造ということで、単純に旅行だけではなくインターネットの力を使って新しく需要創造、つまり移動の目的を創り出して、それで交流人口をどんどん増加させようということを考えている会社です。

我々のサービスとしまして、今話題になっている民泊、それが今都市部で行っている、大田区でとりかかっていますSTAY JAPANというのと、地方で行っている「とまり一な」というサービスです。農家民宿と言われる、今までは民泊と言われていたのはこういうものを指すのですが、農家や漁家に泊まる。その時に農作業や漁を体験できるサービスです。

それ以外にもJOINTly SPORTSということで、スポーツ・イベントなどをエンターサイト、そこで決済して申し込むこと



ができるもの。それから JOINTly GREEN というのは JA、農協観光と一緒にやっていますが、例えば地方の道の駅のような所や朝市、いちご狩りなどを予約していくというようなことになっています。今、一番人気なのは婚活、合コンのようなことをやって農村部にお嫁さんに来てもらうようするもので、チケットがよく買われています。

それからエクスペローレンスという、これからインバウンドに向けて多言語でいろんな外国人の方に日本の良いスポットを紹介するようなサイトがあります。ちょっと変わっているものとして千年樹木葬があります。これは樹木の下に埋葬することをやっています、遠野物語で有名な所にすごく大きな樹の下に 1 人だけ埋葬するという、一般に共同墓地式でやられている樹木葬とは異なるものです。かなり広い土地があるのでできるものです。まあ、いろんな事をやっている会社です。

インバウンドは、先ほども説明がありましたが 2015 年は 1973 万人、2000 人近くになっています。経済効果は観光庁の調査によると 3 兆 4000 億円くらい。2020 年には 3000 万人にしていきます。デービッド・アトキンソンによると 4000 万、5000 万くらいのキャパシティが日本の元々のポテンシャルとしてあるのではないかとされていて、それくらいはいくのかかもしれません。

日本の空き家ですが、人口がどんどん減って 2050 年には 9000 万人くらいになってしまうのではないかとされている中、特に地方において空き家がどんどん増え、高齢化も進んで住む人がいなくなるというような状況です。一方で観光業界からすると訪日外国人がこれからたくさん来て、日本人も大阪や東京に出張した際にはホテルが全然取れないという状況が続いています。泊まる所がないという状況が続いています。一方、不動産業界では人口減もあるし空き家がどんどん増えて、ゴーストタウンのようになって不動産の価値も下がっていく。

そういう 2 つの問題を実は横軸を通してみると人が減っている所、人が増えている所、それから空き家が増えていて泊まる所がない。横をつなぐと増えた空き家に泊まってもらえれば両方の問題が解決するのではないかと。今まで不動産の価値がないと言われていたものが価値が出てくるし、泊まる人にとっても今までないと言われていたのに泊まることのできる。この両方の問題が解決できるのではないかとというのが、民泊のいいところかと思えます。

これは面白い話でして、東横インですが、昨年でしたかゴールデンウイーク中に全チェーンで 4 万 9202 室あるのですが、この稼働率が 100% の状態を達成したという、とんでもないことだと思います。これで 24 時間 100%、すべての部屋が埋まっているという、信じられないような数字だと思いますが、ギネ

ス記録として認められました。

合法民泊の現状と課題ということですが、他社状況として先ほどの Airbnb 社。今民泊と言えれば皆さんご存知だと思いますが、ここが一番、世界を席卷しているような業者になります。実際は全世界の話ですが、物件数は 200 万あります。これはホテルの一流グループと比べても、それ以上の数字になっているような、1 つのホテルと考えると部屋数としてそういう数字になります。あとは 3 万 4000 都市ですで行われている。国でいくと 191 カ国です。利用実績は 1 年前の資料で 6000 万人、最新のデータでは 8000 万人になっています。1 年で 2000 万人増えているというすごい状況です。実は 2013 年までは 400 万人しかいなかったのです。

これは国内においての情報ですが、昨年 11 月の資料によると日本の物件数は 2 万 1000 から 3 万になっている状況です。成長率 3000% と 4 倍も増えている状況です。規制ということを考えますと、今まで旅館業の仲間で保健所などが管轄していたのですが、これからは民泊となると一気に同じ数だけの物件を 1 つずつ見ていかないといけなくなり、管理できない状態になってしまっているというのが現状かと思えます。日本では旅館業法という法律がありまして、ほとんどのホストが違反しているという状態です。つまり旅館業というのは料金を受け取って、繰り返し人を宿泊させる行為です。これには許可が必要です。普通の家で旅館業の許可を取ろうとすると、施設にいろいろ問題があって実質的には取れないです。ですから、普通の部屋を旅館とすることは非常に難しいので 99% くらいは違反をしているような状況で民泊が行われているわけです。住宅物件を宿泊所として使うにはどういう要件が必要かと言いますと、客室数の要件、玄関帳場、フロントの設置、床の面積がシングル室で 33 平方メートルなどですが、そうした要件がクリアされていない。それ以外にも建築基準法や消防法をクリアしなければならない。そういうことを考えると実質的に普通の家を簡易宿所として登録するのは非常に難しいので、現状を違法状態で行われてしまう。

## 地方の良い物を体験できる民泊

ではちゃんと遵法、合法でやるにはどうしたらよいかということです。1 つが我々がもうやっています国家戦略特別区域法 13 条という旅館業法の適用除外というようなメニューがあります。これは今のところ大田区だけ実施されていて、4 月から大阪府でもやります。9 月頃になると大阪市でもできます。これは自治体でなっているので、実は保健所設置単位なんです。そういうこともあってなかなか区域が増えていかないという状態もあります。それからもう 1 つの方法として簡易

宿所営業ということで、簡易宿所の施設として登録する方法がありますが、現状では困難な状況です。

実際、大田区でやっている国家戦略特区は今、申請が6件ほど出ていまして、実際に認定されているのが4件です。ですから2ヵ月弱ですが、それくらいのペースでしか増えていない。片や1年で9000件増えているというような状況なので、全然ペースが違います。国家戦略特区内、大田区から開始しまして大阪でも始まります。先ほどもありましたが、旅館業法の規制緩和で民泊ができるようになるという話ですが、実質的に我々は今「闇民泊」と呼んでいます。違法な状態で行われている民泊が闇民泊とすると、宿泊期間が7日以上とならなければいけないとかが、1泊から泊まれるようになる。それから宿泊エリアも違法なのでどこでもいいわけです。全国でやっています。面積に関しても特に制限がない。すごく狭い部屋でも泊めることができる。本当はできないのですが、それを破ってやっているわけです。

すごく問題なのは本人の確認です。つまりゲストが誰が泊まっているのかが分からないのが非常に闇民泊で問題になっています。もっと問題なのは実際に営業している人が誰か分からない。誰がやっているか分からない、誰が泊まっているか分からないという状態が今すでに横行しているような状況です。これがもし、想像して頂くと分かりますが、例えば東京オリンピック、パラリンピックで多くの方が来られる中で、テロリストみたいな人がホテルに泊まるのか、対面確認がある合法民泊に泊まるのか。もし闇民泊が横行すると、確認しなくても泊められるのだったら、多分そっちに泊まると思います。わざわざパスポートなどを見せなくても済む所に泊まるでしょう。そういう状況になってしまうと、本当にとんでもない事が起きる可能性があるのです。これは本当に制限して、取り締まって

いかなければなりません。それから新しいルールの中でやっていけるようにするということが必要になると思います。

この国家戦略特区ですが、これはどんどん増えています。実は東京圏と言われる東京都、神奈川県、千葉市の一部がありますが、実際今、13条を使ってもいいとなっているのは東京圏と関西圏だけです。最初の段階で特区を認めてもらう時に、いろいろ医療ツーリズムや新しいベンチャーをやりますなど、広島県では外国人の家政婦などもあるようですが、その中に13条のメニューが使えますという事を入れておくと特区をする段階で使うことができます。例えば岡山で特区をするのにスポーツ・ツーリズムを使って、何か規制緩和をやった時に、宿泊の問題があるような所で国家戦略特区の13条をうまく使うと多くの人に宿泊施設を提供しやすいということができます。そのような事が特区の申請で通る可能性が高いと思います。

それから今後の方向性として国がどのように考えているか。今後、民泊というのはある程度推進していくという方向で進んではいます。それから一般住宅、別荘などを活用した宿泊サービスの提供が民泊になります。これが今、民泊の在り方検討会という形で進んでいます。実際にその検討会で話された内容ではホストが今違反の状態で行われているので、それをちゃんと規制していく。また、プラットフォーマー、Airbnb、私たちがやっているSTAY JAPANといったサービスを運営している会社もちゃんと管理しているホストを合法な人にしようなど、一定の責任を負わせようという話ができています。それから外部不経済への対応が必要との話があります。

また、4月1日から簡易宿所の緩和ということで、今まで33平方メートル必要だったものが、1人当たり3.3平方メートルでいいですよということがかなり強行に厚生労働省が進

めているので、多分やることになると思います。それで日経新聞で民泊解禁みたいな書き方をされていますが、これのことですね。実際、これだけでは全国で解禁にならなくて、建築基準法の問題があって、実はほとんどの家屋が住宅専用地域に建てられています。この地域には宿舎は建てられないのです。ですから部屋があってもそれを簡易宿所として申請しても、用途地域が合っていないので、そもそも申請ができません。だから増えませんが、もちろん一部、住宅地域ではない、例えば商業地域のような所



に建っている家であれば申請できる物件はありますので、一定は増えるでしょうが爆発的ではないということです。

我々のサービスを簡単に紹介します。STAY JAPAN と言っていますが、これは特区民泊に今のところ特化して運営しているサイトです。但し、今後4月1日の簡易宿所の緩和もあるので、特区民泊だけではなく、民泊全体を扱っていくようなサイトに今後していこうと思っております。我々が特徴として、Airbnbと違う所はちゃんとしたルールを守って進めていこうということを言っています。例えばホストは自分が意図しないで旅館業法違反をしてしまうということがあると思うのですが、そのようにならないように当社のサイトのプラットフォームを使ってやると、インバウンドとして旅館業法違反をすることはしないような仕組みになっていたり、申請する時のお手伝いをしたり、いままでは賃貸で貸していたけれど、その場合従来の不動産管理会社に丸投げしていたようなことを我々に相談して頂ければ、申請から最終的な運用までサポートしますというようなことをやっています。

ではどういうところに宿泊価値があるかですが、今までは賃貸として貸していたので、日割り家賃を計算すると分かりやすいのですが、30日分貸すのと1日単位で貸すのとを考えた時に、例えばホテルよりも安い料金で貸すことができ、賃貸で稼ぐよりも多く稼ぐことができれば、そこには旅行者にとっても不動産オーナーの両者にメリットがあります。その間が設定できてそれが流通するなら両方にとって価値があるというような数値になるかと思えます。大体面積で考えるとホテルと賃貸物件ですと大体5倍くらいの差があるので、例えば3倍くらいの値付けをすると賃貸よりも稼げてホテルよりも安いので宿泊需要があります。そういうことが設定できます。

もう1つ言っていました「とまり一な」という農家民宿で田舎体験をするということをやっています。いわゆる民宿やペンションのようなイメージを持って頂くとういのですが、その間としまして体験ができるような一次産業の民宿、それから例えば古民家とか、田舎が体験できるようなものを主に取り揃えています。これも基本的にはマッチングサイトなので同じような仕組みでやっています。あとは一次産業の体験として例えば味噌づくりだとか、林業の見学、そばづくり、和紙などの伝統工芸、ガラス細工をやったりとか、地方の良いものを実際に行って体験して、その地域のことをよく知って頂くというようなことで使っていると思っております。

周辺サービスとしまして、泊まってくれた方が体験したり食べたりした農産物等を直通で買えるような仕組みを用意しています。実際に地方に行った時に交通の便が非常に悪くて、docomoがやっているバイクシェアの事業を自転車にし、そこと提携して宿に自転車をオーナーには無料でお渡しして、

使ってくださいとサービスしています。利用者の負担はあるのですが、オーナー負担はなく、場所だけ貸して頂ければ自転車を配置します。

全体的にはいろいろと規制改革が実行されてきたものがありますし、これからも年内、夏くらいに新しい法案を作る動きがありますし、そうやって進んでいくような状況です。

## 日本のしきたりを知り、楽しんでもらえる人を増やしたい

**玉井** ■ありがとうございました。想定外の質問になりますが、実際に体験型をやられて何件くらいの施設数を扱っているのですか。

**三口** ■施設数は全国で今700くらいです。

**玉井** ■これは稼働率で捉えられるのですか。

**三口** ■稼働率はすごく低いです。日本国内においてグリーン・ツーリズムと言われる分野だと思っているのですが、まだメジャーではなく、ヨーロッパでは一定の認知があります。多分日本には、グリーン・ツーリズムという波はすぐには来ないと思っていますが、5年、10年くらいのうちにくるだろうと思っていて、そういう所で取り組んでいく。それからインバウンドに向けてそういう所に持っていくことを考えて、今後の事業だと捉えて進めている状況です。

**玉井** ■これは全国に声をかけているわけですね。

**三口** ■はい。

**玉井** ■今、グリーン・ツーリズムという話が出ましたが、これはこれからの旅行を目指す方の一番のポイントになるのが経験、価値という事になると言われています。従って今、マーケティングの世界でも経験価値マーケティングという概念をどうやってきちんと整理していくのか。お客様が経験したことをその場でITを使って発信してしまう。従って、アフターサービスやクレームに対する対応の仕方も全く変わって来るだろうと、変わってきているんですね。そういう事も含めてまさにこれからマーケティング活動をしていく上での、私たちが習ったAIDMA理論やAISAS理論に代わり、もう一歩進んだところに来ているというのが実態です。グリーン・ツーリズムはまさにその経験をして頂くというツーリズムになってくるのだろうと思います。事前に整理させてもらいましたので、Airbnbはこうい



う形で実際にネット上に数字を公開しています。どんなレートで動いているかなど、データで取れますのでネットで見ると分かります。三口さんにお聞きしたいのですが、今世界で、今日もパリから来て東京でやられています、私もNHK BSで世界のトラブルを見た時に、ホストもゲストもお互いOKでやっているのに、どうしていろいろ問題が起こってしまうのかと思いました。それを前提にして三口さんがこれから「とまれる」をやっていく中で、一番こういう人にゲストになってもらいたい、こういう人にホストになってもらいたいという、理想的なマーケット像みたいなことをお話いただけますか。

**三口** ■トラブルの原因はいろいろな事が考えられると思います。もちろん今の話で言うとゲストもホストもそこに泊まっているだけならそれでメリットがあっているのかもしれませんが、それ以外の近隣の方にとっては迷惑なんですよ。実際にやっている方以外の事にトラブルの原因がある。例えばうるさくする。夜中にうるさいとかですね。最近羽田も24時間発着で夜中の2時3時にガチャガチャやられると怖いですよ。それからゴミが分別されないで出される。海外の方は分別が分かりません。そうすると分別されないゴミは収集されずにそのまま置かれてしまう。誰が処理するかという周りの人なんですよ。そのような事が問題になっている部分はあるかと思えます。

それ以上に大きな問題としてAirbnbの進め方はもちろん海外では割と一般的なんですが、ルールを守ってやるというより何かをやって問題があったら直していこうではないかというようなことでビジネスをどんどん進めていくというような文化なんですよ。例えばユーチューブなどもかつては著作権の問題などがあったと思いますが、そのまま進んでいったりしています。アマゾンなどいろんな問題がありながらも一気にサービスを進めている。それで何かあったら法廷でやりましょうみたいな進め方をします。そういう意味でスピード感が早いような経営ができるというのがありますが、そこがやはりルールがないか、あるのだけれど守らないで進めていく。そういうことをやっているんで、いろいろなトラブルがあるのではないかと考えております。

ゲストとホストですが、我々が期待するのは、今我々はインバウンドだけを考えてやっていますので、日本を好きになってくれる旅行者というのをすごく増やしたいと考えております。例えば日本に来て、日本のしきたりとかを知って頂いて、その中で楽しんでもらう、現地の体験をしてもらう。そういう事を望んでやってくれるような方を増やしたいと思っているのと、ホストに関してもおもてなしという話もありますが、日本のいいホストさんが、こういう体験ができて、また日本に来たいと

思ってもらえるようなホストとのやりとりという事を望んでやられる方を増やしていきたいと考えております。

**玉井** ■ありがとうございました。私は民泊の事でマスコミにも話をしているのですが、三口さんとは初めてなんです。当初はかなりきわどい質問をしながらやろうと思っていたのですが、いろいろ話しますと、これから出てきますが間違いなくシェアリング・エコノミーという中の非常に最先端のビジネスをやられています。これをどうやってうまく育てていくかということで、今日は是非この場を使いたいと思うようになりまして、これから厳しい質問もしますが、それはAirbnbがやっているようなモデルとはこういう点が違っており、このようにしていきたいのだと。全旅連は絶対反対と言っていますが、でもそうではない視点から、私も反対かどうか聞かれますが、私は見方によっては大賛成、見方によっては大反対なんです。この問題は議論すればするほど視点が多岐にわたってきますので、是非今日、皆さんはいろんな視点でこの問題を見る切り口を持って頂いて、ご自身でお考え頂ければというように思います。

では次の質問をさせていただきます。旅館業法、旅行業法が今までありました。業種区分がありました。では「とまれる」社、Airbnb社がやられているこの業種のカテゴリーというのは、どのような分野に入るのか。またそれに対してどう考えるのかをお話ください。

### 投資型民泊などは旅館業法下で管理すべき

**三口** ■まず旅館業法の話からします。ホストさん、我々の話ですとプラットフォームというような立てつけになっていて、オークションが一番分かりやすいと思うのですが、皆さんYahoo!オークションをご存知だと思います。売りたい人と買いたい人という両者がマッチングをして、その場を提供している人たちがYahoo!オークションで、いわゆるC to C型サービスなんですよ。その中で民泊を考えると、部屋を貸したりするホストがいて、ゲストは部屋を借りたいという人たちですが、今の旅館業法ですとホストが違反なんですよ。その場を提供している人たちは国内でいうと旅行業法を守らなければいけません。いわゆる仲介業者なんです。旅行のセッティングをするのに手数料を頂くビジネスなわけです。プラットフォームは旅行業としての責務を負わなければいけない。ちなみに我々は取っていますが、Airbnbは旅行業を取っていませんし、ホストに関してのチェックも一切していない状態なので違法な状態で実際に運営されています。もっときつい言葉で言うと、例えば麻薬を売ろうとする人、買おうとする人たちを見過ぎて普通にやっているというような状況になっているので、

これは非常に問題だと思っていて、我々が考えるには犯罪のほう助をしているというような状況かなと思っております。

では旅行業を取ってもらえばいいではないかと言っても、会社としては国内の会社ではありません。アイルランド法人ですが、そのようなこともあって日本の現状の法律ですとなかなか追及することが難しいということがあり、いいようにやっていると。もちろんそういうことも分かっている上でやっているのだらうなと思っております。

**玉井** ■新しいシェアリング・エコノミーという概念の中のエンジン部分になるようなビジネスだという事ですね。次に投資型民泊。私はこれはもう民泊と呼ばないほうがいいと思います。これを投資型民泊と言ってしまうので、議論がすべて民泊になってしまうのですね。これでもし議論をして法規制をかけようとする、本来伸ばさなければいけないホームステイ型民泊や三口さんがやられようとしているものまでもいろんな形で法規制をかけざるを得なくなってしまう。従って私はこの投資型民泊は非常に反対をしているのですが、その辺はいかがでしょうか。民泊と言えるかどうかも含めて。

**三口** ■投資型民泊というのは、オーナーがいわゆるホームステイ型ではない、家主不在型の部屋を貸しているだけの民泊と言われるものになるかと思うのですが、この場合は旅館、例えば私が海外に何カ月か赴任すると、その間に家が空くので誰かに泊まってもらい、それから自分が戻ってきた後は家として住むというようなやり方だと、まだ投資型ではないかと私は考えております。

例えば一時的に空いているから使いたい人がいるのだったら貸してあげよう。これはシェアリング・エコノミーでまさに社会を効率的にするとところはやっていくところと思っております。つまり一時的に、例えば30日とか貸すという以外は家として使っていて、空いている時、家じゃない時に使うのはいいかなと思います。今、投資型と言っているのは完全に、ずうっと宿なんです。そのようなことをしているのは完全に宿舎なんです。そういう意味では旅館業法の下で完全に管理されなければいけないものであるというふうに私は考えております。

それからもう1つ大きな視点として、旅館業法の中で考えると、ホストがいたとしても宿泊料を取って入れ代わり立ち代わり、人をホームステイと言いながら繰り返し営業しているのは旅館業法に該当するものになるので、ホームステイだから大丈夫というのは議論としては間違っていると思います。実際として、ずうっと宿として提供しているので、いわゆる簡易宿所、つまり農家がお金を取ってずうっと宿泊させているのと同じなので、ペンションのように思っただけであればいいかと思いま

す。これは旅館業法で扱うべきだと思います。

**玉井** ■今、新しい視点でホームステイ型といえども恒常的に業をなすような形を取っているとすれば、これは業になってしまふ。従ってそれは民泊という概念ではないと。非常に詰めていきますといろんな問題が出てきます。その辺もこれからテレビや雑誌を含めてマスコミでニュースになると思いますが、そういう視点を整理してご覧いただければと思います。

## ホームステイ型を悪用する業者は取り締まるべき

**三口** ■もう1ついいですか。一昨日ですか、電話がありました。我々は苦情の窓口も設定しております。我々の物件に苦情が出たのではなくて、どうもAirbnbをやっているらしいのですが、どこに言ったらいのか分からないということの電話で、「とまれる」は合法でやっていくことを知っている、ああいう人たちがどうやって追い出したらいのか考えているという話でした。そこのゲストの人に聞いたら、ホストから友達だと言うように言われているそうです。これは成立してしまうと、警察が介入しづらくなりますね。これは悪い事をしようとしている人たちの中で、ノウハウが共有されていて、これをホームステイ型だから大丈夫として、友達なんです、家族なんですというようにして繰り返して、つまり取り締まることができないよううまい逃げ方をやっている。これがホームステイ型OKですよとして進んでいくと、結果としてあまりいいようにはならないと思っております。

実は今朝の自民党の観光立国調査会というのに我々の役員が行って、この意見を言わせて頂いたのですが、我々の中では「ほのぼの民泊」と言っています。ホームステイ型のおもてなしとか、海外の人との交流する場合、良い志でやられている人もいますが、そうではないのに「ほのぼの民泊」を装って業を行っている人たちに関してはきちんとした取り締まりをしなければいけないという視点を持ってほしいと思っております。

**玉井** ■今、非常に重要な所で、私は今までそこまで細かくやらずに単純に投資型民泊を排除する事の対比としてホームステイという言葉を使っていたのですが、その問題がこれから出てくるだろうと。実は皆さんももう民泊をやっているのです。例えば親戚の家に泊まりに行くとか、友達が泊まりに来た時に、普通は親戚であればお金は取りませんけれど、これで何かを買ってとお金を頂いたりしますと、これはもう立派な民泊なんです。

こういう事を悪用したのがインバウンドの事例なわけです。



ですから、そういう形で進んでしまうと法はそこに手を付けられません。ここをどうやって法を整備して整理していくのかということがものすごく重要で、法の問題はこの後ももう少しやろうと思いますが、そういうことで非常に見方をちょっと変えるだけでいかようにも逃げられてしまうような事業モデルになっているのです。これがシェアリング・エコノミーの重要なポイントになる所ではないかと思えます。

これは視点を全く変えますと、今空いている資産、先ほど三口さんから日本の不動産業に関して住宅着工ほか住宅政策がやはり貧しかったのではなかったのかと。住宅着工件数を経済成長のベースに据えてばかり考えた結果、人口が減った時にどうするのかという事については何ら対応できていない。空いてしまった空き家とか空いているスペースをどう使おうかという事は、うまく使えれば非稼働資産の有効利用として経済にとってはものすごくいいことなんです、これをどの視点から見るとかというのを皆で考えていきたい。私もそちらから議論されたらそうだね、空いているものをうまく使うのだからいいではないかとなるのですが、一方、違う視点から見ると、勝手に使われて果たしてどうなのかということになっていくと思えます。

そういう問題も含めてこの投資型を単純に投資型とホームステイ型に分けられない問題が次に発生してくる。もちろん、法の合間を縫って事業を何とかやっという人がどんどん出てくるわけですから、これにも対応していかなければならないということになると思えます。

このビジネスの重要な所だと思うのですが、海外で問題が起こっているのはアメリカ的なビジネスモデルで進めますから、基本的にシェアリング・エコノミーを含めて自由にプライベートな問題も含めても、多様性はいいではないかと。但しその大前提は自己責任なんですね。自分たちが OK しているだから、それは自分で責任を取りなさいと。これは非常にアメリカ的で私は分かりやすくいいように思うのですが、実は何のために日本に旅館業法が出来たか。明治維新後、欧米の人を泊めなければならなくなって宿泊所が出来た時に、日本人がやたらと勝手に泊まって、外国のお客様が非常に不利益を被る事態が出来たために、どうするのだとなった。日本は相変わらず野蛮な国ではないかと言われたくないと言って出来たのが旅館業法なんです。ですから全旅連が反対しているのは、お客様に迷惑、不利益が被らないようにするために旅館業法があるのだと。そのためにビジネスとして、事業としてやっている人たちは投資もし、いろんな苦しいこともクリアしながら法を守りながらやっている。そこに全く関係ない形のものが入ってきて、まさに明治時代と同じように好き勝手にやられてしまうことが果たしていいだろうかという問題になってい

ます。この前提はシェアリング・エコノミーという新しい社会が出てくる時に、間違いなくその1つのリスケッチの方法として実はこの自己責任という問題なんですね。これを実際にビジネスされていく外部不経済に対する問題も含めて自己責任と言う視点はどうかお考えになるでしょう。

## シェアリング・エコノミーをすすめるには 正しい民泊を

三口 ■ 自己責任ということは、ある程度しょうがないという部分はあると思えます。これはシェアリング・エコノミーということを考える時に、例えばオークションを想像して頂くと思うのですが、C to C で自分がこれでいいと思っていたのが、実際には出た物が違っていたとか、そういうことが実際あり得るかと思えます。そういう所は IT 技術を使って、例えば DPU とかを見て買われたりすると思えます。そのようなことでどんどん蓄積していったり、悪い評価者が経営している場所だとかは使わないようにするとかで何とか保っていたり、例えばその人のフェイスブックやツイッターを見ながら、例えばこの人は最近急に登録したような人で、友達も全然いそうにないような人の所に泊まるかどうかみたいなのはあるかなと思えます。

私の外部不経済に対する事業会社のスタンスは非常に正しく民泊を進めていきたいと思っていて、近隣の皆様に対してかなり気を遣うというか、最初の段階でももちろん特区の話で事前にこの場所で特区民泊を始めますということをご皆さんに周知するために説明書を配布しています。Airbnb のように勝手にやっている人たちはもちろん黙ります。例えば近隣の皆様に対する、民泊運営に関する協定書を皆様と結んで、例えば部屋の中では禁煙ですとか、庭でもバーベキューをやって騒いだりしないとか、いろんなことが書いてあります。部屋に入りますのは朝の6時から10時までにして下さいとか、そういう事を取り決めていて、何か不安な事があったら事前に言ってくださいと。我々が対応できるものは解決を考え、いろいろやって取り組んでいます。これはどうしてかと言うと、やはり、よく分からない人たちが出入りしていると思いつつ周りの人たちがじろじろ見ているような状況で、泊まりに来た時に何か歓迎されていないムードの状態に泊まるのはすごく不安だと思うのです。そのようなことがないように我々が出来る事は、すごくコストはかかりますが、そういうところでももちろん理解を得なければいけませんし、そこが広がっていくような仕組みにしていけないと本当に民泊というのが正しく進んでいくことはないだろうと思っていますので、そこは一生懸命取り組んでやっています。

**玉井** ■旅館業法はなぜ出来たかということも是非ご理解頂いた上で、決してこれは悪法ではないですよ。お客様をいかにきちんと保護するか、リスクをヘッジするかということでできた法律なんだと。それを外してしまうという事は、また元へ戻りますよという事にもなりかねないということですね。

ここまでいろいろと三口さんにお話頂きました。これからは皆さんからご質問を頂きたいと思います。その前に、この中で民泊ということを知って聞いたという方は手を挙げて頂けますか。そんな事はありませんよね。ではこの中で利用したことがある方はおられますか。

いらっしゃるんですね。ありがとうございます。ではそういうご経験も踏まえて是非ご質問を頂きたいと思います。いかがでしょうか。遠慮なく、どんなご質問でも結構です。

[会場]

## 大田区では 10メートル四方の家に事前説明し 協定書を交わす

**大石** ■岡山商科大学経営学部の大石と申します。非常に有意義な議論を聞かせて頂いたのですが、1点だけ質問があります。近隣住民の方にすごく気を遣っておられるということでしたが、協定書を結んだり説明会のような事をやられていると思いますが、それはどういう規模の住民の方に対して行われているのか。あるいは代表者の方だけにされているのか、それとも一般住民も巻き込んだ形で説明なり協定書を交わしたりしているのか、その辺を少しお伺いしたいのですが。

**三口** ■物件数がまだ少ない事もあるのですが、今の協定書に関して言えば大田区の決まりでまず通知があって、その施設から10メートルの範囲内の家に関しては全部事前に説明、通知をしなければなりません。実際我々のほうで8件通知しました。そこは住宅街だったので、実際に住んでいる家族、もう1つは施設としては老人ホームがあって、そちらの方は別に何も言いませんでした。実際住まわれている方にとって、そちらの方は本当に運営される時に勝手にいろんな事をやってくるさくされると迷惑だと。例えば警備会社と契約してほしいと。何かあった時に困るからということ。いろんな事を言われました。門扉を設けてほしいという要望にもコストはかかりますが対応しました。我々が有名になって、あれが1号物件だと、見学に来る人もいて近所に迷惑をかける状況もあったのでしっかり対応しました。ちなみにマンションの場合は全戸対象に対応しています。

**大石** ■加えてお伺いしたいのですが、私は専門が地理学で、地域が非常に重要で、地域住民のコンセンサスをいかに採るかということだろうと思います。それが先ほどの法律という所も、地域に他に旅館を営んでいるところがあったらどうするかとか、こういう形ならいいとか、これを守ってくれば民泊も認めるというようなことは都市であろうが農村であろうが全く同じだと思うのですが、ただ、都市では戸数の多いマンションがあったりして合意形成が図りにくく、苦情がくることもあると思うのですが、その辺はいかがでしょうか。

**三口** ■意外なことにマンションの場合は苦情が1件もきませんでした。180戸に出しましたが。もっと来るのかと思います。もう1件は8戸しか出ませんでした結構抵抗に会いました。やはり場所柄にもよると思うのです。マンションでも駅から徒歩3分くらいの場合は隣の人が何をやっているかよく分からないという状態ですすでに住んでいるので、例えば工事の通知が入ったみたいなくらいの、ああ何かやっているなという感じです。もちろん迷惑がかかった時に、うるさいよと苦情を言う先の電話が書いてあるので、実際運用された時にそういう電話がかかっているのかもしれない。いまのところそういうのはないです。大田区からは、町内会の会長さんに事前に連絡をしてくださいということを言われています。そうするとあまり大事にならないというふうに言われたのですが、我々業者から考えると巻き込む人が多くなればなるほど、全員の合意を取るのはどんどん難しくなっていくので出来る限り少ないほうが進めやすいかとは思っております。

**玉井** ■今の問題は最後のまとめでお話しようと思うのですが、これは間違いなく新しい地域社会の在り方、町内会の在り方がすでに大問題になっている。こういうことも含めて地域社会の在り方というのをどう考えなければいけないのかを、私たち自身に突き付けられる問題になってくるんですね。他にご質問はございませんか。出来ればご利用された方で、実はこうだったということなどを差し支えなければお話しください。

**質問者** ■趣旨と若干ずれるかもしれませんが、比較的今の問題点をどうやって解決していくかという議論が多かった中で、もう1つネット上でこういう形のプラットフォームとしてやっていくことはプラスの面としては、いろいろな予約状況とか利用状況がビッグデータ的に、数値的にも、もしくはコメントとかの形での定性的なものとしても御社に集まって来ると思うのですが、そういったプラスの面から見たそういう情報が集まってくことによって旅行体験とか、宿泊キャパシティみたいなものを改善していくという社会に対する良い面というのは

何かあるでしょうか。

三〇 ■ データが蓄積することによってですか。

質問者 ■ そうですね。2つあると思っていて、数値的なデータとしてもいろんな傾向が見えてくるのかなと思っていて、ユーザーの属性とか、そういった観点と宿泊先の型、マンションなのか、それとも古民家でのホームステイみたいなものなのか、そういったところに外国人もしくは日本人、若い人、年を取った人が泊まっているなど傾向が分析できてくるのかと思ったりします。

三〇 ■ データが溜まってきて、例えばこの地域のこのような部屋であれば、このような価格帯がスポットになっているというようなものは出せるし、提案も出来るし、部屋としても実際、オーナーさんに情報としては公開していこうと思っております。つまり正しい値付けをしたほうが皆さんにとってプラスになると思っていて、そういう意味ではそういう事をしていこうと思っていますし、Airbnb もそのようにやっています。それに関してはそこまで問題ではないと言うか、いいと思っていますが、もっと多様性とか単にスポットを出すのではなく、例えば付加価値の付け方として、多様性がすごく民泊はあると思っていて、ホテルや旅館は大体部屋のイメージは似たようなものと思うのです。もちろんグレードはあります。グレードによってのラグジュアリー感はあると思うのですが、大体皆さん、部屋に入ったらベッドがあってなど、想像しているのはほとんど一致するのではないかと思うのですが、民泊というのはオーナーが違いますので、全然違う部屋、その人が住んでいた部屋になれば全然違う部屋というのがあると思います。オーナーが趣味で集めている物が飾られている部屋が提供されたとして、同じ趣味の人がそこに泊まりたいと言うニーズが出てきたりします。同じプロ野球チームのファンのオーナーがいて、そこに民泊すると話がすごく出来るわけです。

そのようなことが、特徴がすごく作れるので多様性と言う面で民泊の可能性というのは非常に広がるのかなと思っていて、やり方として例えばパナソニックとモデルルームみたいなものを作って、そこにまだ開発途中で、そこでしか触れないものを出す。そしてそこに泊まらないと経験できないとか、例えばダイエットのように期間が必要なもの、睡眠中に改善を行うようなものとかを企業、メーカーと提携して提供する。そのような事であつらえた部屋を用意するなどいろんな部屋があって、その部屋だから泊まりたいとなると、今までのホテルや旅館は何かやる事があって行って、帰れないから泊まるのだと思うのですが、その部屋に泊まるためにその場所に行くという、

別の目的が作られる。我々が考えている移動の目的の創出ですが、そういうことが民泊の未来としてあり得るのではないかなと思っていて、できればそういう方向に進んでいきたいと思っています。

質問者 ■ そういったデータ全般を使って次はどういう事を考えておられるのかを聞きたかったので、今のお話で参考になりました。

## 新たに民泊税の導入を

玉井 ■ 今のご質問はまさにインターネットを使ったシェアリング・エコノミーで、しかもプラットフォームは全部これになるわけですね。パソコンではなく、これになってしまう。どこでも手軽にできてしまうということになります。それからもう1つは総合評価ができる使った瞬間に良かった、悪かったとお互いができるようになる。これはものすごく重要な事です。それから3つ目は、まだそこまで行っていませんが最終的に決済手段がもうお金ではない。ネット空間のペイパルやビットコインという概念にどんどん変わっていくだろうと。そうなるともっと重要な事が起こって、資本主義の根幹である金融制度すらも変わりかねないということになっていくわけです。これは全然別の問題になっていきますが、もちろんそうすると先ほどの質問のマーケティングに対してはもっともっと幅広く多様性に対応出来るようになるのだらうと思います。

最後の質問です。これは世界各国で都市がやっている宿泊税です。日本では東京だけしかありません。これからこの問題が出てくると間違いなく財務省、国税庁は狙ってくるでしょう。税金を取りたいですから。多分いろんな所に宿泊税という言葉は変わるでしょうが出てくると思います。これは各国の徴収実態です。これに対して実際の事業者がプラットフォームとしての「とまれる」社はこの宿泊税等の徴収義務的なものを含めてどうでしょうか。合法だという前提であればそれも視野に入れなければいけない。違法だったら問題ないのですが、これについて今では固定価格1万円以下のものは東京都も徴収していないのですが、こういうものについてどうお考えになられるかをお聞かせください。

三〇 ■ もちろん税金を徴収することが決まるのであれば我々は全く問題ないと思っています。新たな民泊税のようなものを導入したほうがいいのではないかなと思っていて、それを地域に還元するような目的で使うような税金。例えば大田区であれば区がその税金を課して集めたものを地域の住民に還元するような政策に使う。そういう目的税のようなものを導入する





のが、外部不経済の問題というのもなくなっていく可能性があると思います。

**玉井** ■ いろんな意味でいい面を皆さん考えながら、いい面だけではない悪い面に対してはどうやったら対応できるかということを前向きに考えていければと思います。

ではまとめをいたします。シェアリング・エコノミーの概念も含めて、社会が産業革命以降変わっていく中で間違いなくこういう繰り返しなんです。技術革新が起こり、その後間違いなく市場が変わります。今も間違いなくインターネットが出来て、しかもスマートフォンが出来たことによって市場は全く変わっています。私より上の世代の方はなかなかそう思わないかもしれませんが、マーケットは間違いなく変わっています。次に何が起こるかという、技術革新が起こってマーケットが変わると、嫌でも制度を変えていかなければならない。これは社会制度もそうですし、法体系もそうかもしれません。先ほど申し上げた町内会の在り方なども含めて社会の在り方を変えていかなければいけないということになります。

具体的にどういう事かと言いますと、今中東で起こっている問題、原理主義と現実主義の問題。原理主義は理念です。現実主義的な資本主義はここで効率と言う問題がでてきて、効率が悪い事ばかりではないのですが、これは行き過ぎてしまったがためにいろんな問題が起こってきている。従って今、多分ここに行くためにこの辺にいるのではないかと思います。多分日本もこのシェアリング・エコノミーがどんどん入ってくると、まず、経済の視点から社会の在り方を考え直さざるを得なくなってくる。そうすると間違いなくこういう社会を作らなければいけないというのは、私は今学生にも言っています。私

たちの世代では考えられない、皆さんたちがもう新しい社会規範を作っていかなければいけないという時代になっていくと思います。

実はサービス・マーケティングのテーマと言うのがありまして、異なる価値観を持つお客様に期待されるサービスをリアルタイムに、いかに利益の最大化を図るか。これは一言で言えば、不確定な状況への対応です。異なる価値観ですから。これがもっともっと多様化していくわけです。こういう対応をなくてはいけない。もう1つはこれだけ発達したネット社会のeコマースが何を考えているのだろうか。若い人に聞いてみると、やはり何か人とつながりたい。常に見ているわけです。それから何かに参加したい。共に盛り上がりたい。これをよく考えてください。私たちより上の世代の人たちは社員旅行などをやって、皆でわあわあ騒いだりしました。基本は同じなんです。それをたまたまこういうところを使ってやっているのです。でもこういうところを使いだしたために、Face to Face ではないですからこういう事が起こってしまった。多様な関係性。極端に言ったら見ず知らずの人であっても友達のように話をしながら、わけの分からない関係性がどんどん出来てしまう。

この2つの問題にサービス・マーケティングが対峙していかなければならない。そうするとこの不確定な状況、多様な関係性、これをするには地域社会、しかも異業種とコラボしないと、もうどんなに大企業といえども1社ですべてを解決しようという時代はとっくに終わっています。そうすると全く違う業種、あるいは価値観を持つ、あるいは全く違った業態の所とどうやってコラボしていくのか。そのためには地域という概念の中に共通の価値認識を持っていかないといけない。私た

ちはこの地域でどういう生き方をしたいのか、どういう形で暮らしたいのかということを中心に考えざるを得なくなってくる。そうでないと勝手に皆いろんな好き勝手なことをやっていくのです。この時に一番重要な、三口さんのお話の新しいビジネスが出来てきた、宿泊で言えばラグジュアリーがあったところから民泊が出ました。これはどうしたらいいのだろうか。

私はキーワードは「混在」だと思っています。1つの社会の中にいろいろなものがうまく混在すること。私がやってきたホテルであれば、自分たちのやるホテルというのはここが目標ですよ、こういうお客さんを対象にしますと。ですからこういう人たちにきちんとこういうサービスができます。でも、そうではない方が来たら、それは私共ではできませんというしかないのです。その場合は混在しているわけですから、じゃあお客様のご要望だったらどうぞこちらをお使いください。場合によっては民泊のこちらをお使いくださいというようなことをお互いができるような社会を作っていく。これをしないと全て1人勝ちしてしまうなんて社会ではこれは成り立たないのです。

こういう事をどうやって考えていくかというのがシェアリング・エコノミーの一番のポイントになってくることだと思います。このシェアリング・エコノミーの経済規模というのは試算によると世界で2013年で150億ドル。これが2030年には約3350億ドルと20倍以上になる。これはむしろ小さいだろうと言われていました。もっと大きくなるだろうと言われていました。これからケタ違いに伸びるのです。この時のシェアリング・エコノミーの概念をこれから1人ひとりが考えて、ではそういうものを受け入れるためにはどういう社会にしていかなければ

いけないのかということ、今日は議論できませんでしたが、そういうビジネスの最先端をやられているのが三口さんの「とまれる」社ということになると思います。もちろんいろんな問題がこれからあると思います。特にビジネスモデルがB to B、B to CからC to Cに変わったのですね。私の友人の法律家と話していると、C to Cは全部国が法的概念で抑えてしまうのはあり得ないと。こんな事をやったらとんでもないことになってしまう。ではどうしたらいいのだろうか。そのために地域社会があるわけです。地域社会がこの範囲だったらいい。私は投資型も地域社会がOKしてここでうまく儲かるようなビジネスをして、それが地域に還元されるのだったら、OKだと思います。

そういうことをもう1度考えなくては、ただ自分の企業だけが、自分の家だけが、自分だけがという形だけではこのシェアリング・エコノミーの社会には対峙できないということになっていくと思います。是非今日の三口さんのお話も含めて、今話題になりながらどちらかと言うと批判が多い民泊ビジネスですが、見方を変えるというよりもむしろそういう方向にもう世の中が動いて行っているということを是非ご理解を頂いた上で、私も反対する時は反対します。もしマイナスな事が出ればですね。でもシェアリング・エコノミーに向かった、こういう社会に向かって嫌でもそう行きますから、ではどうやら私たちが生きやすい社会になっていくのかということ、是非考えていきたいというように思います。

三口さんありがとうございました。ご清聴ありがとうございました。

#### プロフィール

玉井 和博(たまい かずひろ)

立教大学観光学部 特任教授

1971年立教大学経済学部卒業。同年、京急不動産株式会社に入社、1993年より株式会社ホテル京急に出向。1999年より同社の統括資材部長を務める。2001年ホテル グランパシフィック・メリディアンに入社し、取締役副総支配人兼総支配人室長兼営業企画部長を務める。2005年株式会社楼蘭の代表取締役社長に就任する傍らホテルパシフィック東京 取締役副総支配人を兼職。2008年からは株式会社ホテル京急代表取締役社長兼ホテルパシフィック東京総支配人に就任。2010年より現職。

主な外部委員として、首都大学東京非常勤講師、中村学園大学非常勤講師、一般財団法人日本ホテル教育センター理事、国家公務員共済組合連合「経営改善委員会」委員、観光庁「MICE国際競争力強化企画小委員会」委員長、埼玉県「おもてなし大賞」専攻委員長及び、「観光客誘致(東京オリンピック・パラリンピック)プロジェクトチーム」座長、東京都「MICEアドバイザーボード」座長及び、「観光有識者会議」委員。

三口 聡之介(みくち そうのすけ)

とまれる株式会社 代表取締役社長／株式会社百戦錬磨 取締役

1975年生まれ。京都大学理学部在学中に株式会社ガイアックス起業。京都市にてGaiaXLabを設立。Klab株式会社で携帯アプリケーションの開発に従事。株式会社ガイアックス上場後Klab株式会社を退社。その後、楽天株式会社に入社しプロデューサーとしてMyRakuten等を担当。株式会社百戦錬磨に参画、取締役に就任。とまれる株式会社・株式会社ユーザーサポートセンター三戸、沖縄の株式会社GINOWの代表取締役社長に就任。とまれる株式会社で、大田区で始まった特区民泊第一号に認定され、合法民泊を行う先駆者。