

米国の民泊事情とAirbnbの戦略（第2回）

執筆者 KDDI 総合研究所 特別研究員 高橋陽一

▼記事のポイント

<サマリー>

シェアリングエコノミーの代表格とされる Airbnb は、資金難で家賃も払えない状態から今や 300 億ドルの企業へと成長し、スタートアップの成功例としてしばしば名前が挙がる。Airbnb が展開する民泊ビジネスは、新しい技術やサービスが既存の市場に破壊的変革をもたらしている典型的なパターンと言える。既存体制との摩擦や利用上のトラブルなど、さまざまな問題を抱えながらも着実に利用者を増やし、サービスを拡大している。

本レポートでは 2 回にわたり、米国の民泊事情と Airbnb の戦略を概観する。第 1 回目では主として 2014 年までに Airbnb が辿ってきた足跡を振り返るとともに、既存市場への影響や法的枠組みに着目しながら米国の民泊の歩みを紹介した。第 2 回目では民泊の普及につれて顕在化してきた問題点を踏まえ、Airbnb がどのように立ち回り、戦略を構築・修正してきたかを、主として 2015 年以降の動きを中心に考察するとともに、米国の民泊をめぐる最新動向を概観する。

<主な登場人物>

Brian Chesky Joe Gebbia Nathan Blecharczyk

<キーワード>

Airbnb 民泊 シェアリングエコノミー

<地域>

米国

Short-Term Residential Rentals in the US and Airbnb's Strategies (Part 2)

TAKAHASHI, Yoichi

Research Fellow, KDDI Research Inc.

Abstract

Airbnb, one of the sharing economy titans, has grown from a startup struggling to pay its rent to a company valued at 30 billion dollars, making it one of the most frequently-referenced startup success stories. Its short-term rental business is a typical example of an innovative technology or service bringing disruptive transformation to traditional markets. Even though it faces numerous problems, including ongoing friction with established vested interests and user-related troubles, the company has steadily increased its user numbers and expanded its services.

This two-part report gives an overview of the short-term residential rental market in the US and the strategies of Airbnb. This first installment of the report looks back on Airbnb's origin and growth up to around 2014, along with an introduction of the development of the short-term rental market in the US, focusing on its impacts upon the traditional markets and regulatory environments. The second installment will discuss some problems associated with the development of this market, and how Airbnb has managed and developed its strategies through its activities in 2015 and beyond. It will also touch upon the latest trends and current topics surrounding the short-term rental market in the U.S.

Key Players

Brian Chesky Joe Gebbia Nathan Blecharczyk Paul Graham

Keywords

Airbnb short-term rental sharing economy

Regions

US

目次

米国の民泊事情と Airbnb の戦略 (第2回)	1
1 はじめに	4
2 民泊の問題点	5
2-1 借手・貸手に起因するトラブル事例	5
2-1-1 自宅が乱行パーティの会場と化した	5
2-1-2 覚醒剤使用者が泊まった	5
2-1-3 自宅が売春宿になった	6
2-1-4 「もう二度と Airbnb なんか使わない」	7
2-1-5 「オレのアパートで何をしている」	8
2-1-6 旅行を「人質」に取られた	8
2-2 民泊に追いつかない制度	9
2-2-1 住民の反発で訴訟に	9
2-2-2 Airbnb で破産は免れたが	10
2-2-3 保険に関する恐怖の現実	11
3 民泊の社会経済的インパクト	13
3-1 民泊が住宅の売買・賃貸市場に与える影響	13
3-2 民泊がホテル業界に与える影響	13
3-3 ホストによる人種差別の問題	14
4 民泊の規制環境	15
4-1 民泊規制強化の新条例が住民投票に	15
4-2 「1 ホスト 1 物件」ルール	16
4-3 民泊ルール順守の実態	17
4-4 民泊の規制強化で訴訟沙汰に	18
4-5 ニューヨーク等でも規制強化の動き	20
5 Airbnb の問題解決と事業展開	20
5-1 「見知らぬ人＝危険」の克服	20
5-2 おすすめ／ガイドブック機能を導入	22
5-3 「トリップ」を導入	23
6 Airbnb の最近の動向	24
6-1 Airbnb の資金調達と黒字転換	24
6-2 サンフランシスコの民泊規制で和解が成立	25
6-3 Airbnb がホテル予約サイトを凌駕	25
6-4 Airbnb が高級版宿泊サービスを試行導入	26
7 おわりに	29

はじめに

本レポートは2回にわたって、米国の民泊事情と Airbnb の戦略を明らかにしようと試みている。第1回目では Airbnb の誕生から 2014 年頃までの足跡をたどるとともに、同時期における米国の民泊事情を法的枠組みに着目しながら見てきた。

第2回目となる本稿では民泊の普及につれて顕在化してきたさまざまな問題点を踏まえ、Airbnb がどのように立ち回り、戦略を構築・修正してきたかを考察するとともに、民泊をめぐる最新動向にも触れる。

	民泊事業者の動き	米国の法規制の動き	
第 1 回	リンカーンが判事時代、民家の空き部屋を宿泊に利用	1830	
	Airbnb が誕生	2007	
	Airbnb、シードマネー調達	2009	ニューヨーク州民泊違法化
	Airbnb、トラブルを契機にサービス改善に注力	2011	ニューヨーク州 Airbnb 資料提出命令
	HomeAway、サンフランシスコ市を提訴	2014	サンフランシスコ市、短期住宅賃貸の条例改正し、合法に
第 2 回	Airbnb、シリーズ E で \$15 億調達	2015	サンフランシスコ市、民泊の規制強化の条例案が住民投票で否決
	Airbnb、デザインで民泊の根本的問題解決に取り組む	2016	
	Airbnb、「1 ホスト 1 物件」導入		ニューヨーク州上院、居住用の集合住宅の民泊用広告禁止法案可決
	Airbnb、おすすめ/ガイドブック機能を導入		サンフランシスコ市、民泊事業者への規制を強化する条例を可決
	Airbnb、ニューヨーク州・市を提訴		SF 連邦地裁、Airbnb の訴え却下、新条例の運用方法見直しを命令
	Airbnb、サンフランシスコ市を提訴		サンフランシスコ市、民泊の規制を強化する条例を可決も、市長が拒否権発動
	Airbnb、「トリップ」を導入		Airbnb/HomeAway とサンフランシスコ市が条例運用方法で和解
	Airbnb、2016 年度下半期に黒字転換	2017	
Airbnb、シリーズ F で \$10 億調達			
Airbnb の web トラフィックがホテル予約サイトを凌駕			
Airbnb、高級版サービス試行導入			
ナイアガラの滝で民泊ブーム			

2 民泊の問題点

Airbnbの成長の歴史は民泊の発展の歴史であり、シェアリングエコノミーの発展の歴史でもある。民泊の発展・普及とともに、利用者やコミュニティにとってはメリットとともにさまざまな問題も顕在化した。

2-1 借手・貸手に起因するトラブル事例

民泊を利用する上でゲストとホストにとって不安な要素としては、互いに見ず知らずの関係であることから、信頼できる相手かどうかがわからないということが挙げられる。「見知らぬ人=危険」というのが一般的な考え方だ。

また、宿泊の設備が整ったホテルなどと違い、他人を宿泊させることに関する知識、経験、環境等が必ずしも整っているとは限らない一般人の住居であるということで、不快な体験やトラブルに見舞われるのではないかという不安もある。

実際、頻度がどうかは別として、民泊に対する上記の不安を煽るようなさまざまなトラブルが発生している。Fox Newsが「信じられないAirbnb恐怖物語10選」として、実際にあったトラブルの事例を伝えている¹。以下にそのいくつかを紹介する。

2-1-1 自宅が乱行パーティの会場と化した

コメディアンのアリ（31歳）は、ニューヨーク・マンハッタンのチェルシーにあるアパートを、結婚式で親戚が集まるというデービッド（32歳）に貸した。アリは金曜日の夜に鍵を渡し、旅立つ前に食事をしようと荷物を置いて一旦外出した。

荷物を取りに戻ってくると、自宅は半裸の男女が多数入り乱れ、騒ぎまくり、散らかしまくり、乱行パーティの会場と化していた。ちょうどアパートの管理人が制止しにやって来たところだった。

ロビーに追い出されたデービッドは、数日は戻って来ないはずのアリが戻って来たので動転しながらも、何も悪いことはしていないと開き直る。親戚や友人ら6人で静かに集まっていただけだと弁明。逆にアリに対して過剰反応だと批判している。

静かに集まっていただけで管理人が制止しに来るだろうか。デービッドの仕業と見られる乱行パーティの参加者募集の広告も見つかった。アリは警察を呼んだ。Airbnbはデービッドのアカウントを恒久的に削除した。

2-1-2 覚醒剤使用者が泊まった

これは2011年7月に報じられた事例。本レポートの第1回目で取り上げた、EJさん

¹

<http://www.foxnews.com/travel/2014/05/08/10-incredible-airbnb-horror-stories.html>

のアパートが荒らされた事件が起こったのが同年6月。それを知り、自分にも似たような体験があると語ったのはカリフォルニア州オークランドに住むトロイ。

EJさんと同様、アパートの部屋が隅々まで荒らされ、クローゼットのドアは蹴破られ、壁には穴、冷凍庫にセーターが詰め込まれ、衣類やパソコンや出生証明書が盗まれるなど、数千ドルの損害。その上、覚醒剤のパイプが部屋中に散乱していた。

犯人と思しき男の名前が入ったナイフが室内から発見された。調べて見たらその名前は「なりすまし」の常習犯であり、危険人物として知られている男だということがわかった。怖くてしばらくは自宅に居られなかった。

当分の間泊まる場所を何とかしてほしいと Airbnb に何度か頼んでみた。このときの Airbnb のカスタマーサポートの対応はひどかったそう。ある担当者が提案してくれたのだが、社内の連絡ミスがあったとして撤回されてしまった。

恐怖と混乱に陥っていたトロイをよそに、数日間まったく連絡がないこともしばしば。最終的には満足できる提案をもらえたので、何とか困難な事態をしのぐことができたが、想像を絶するほど最悪のカスタマーサポートだったと述懐している。

この事件以来、トロイは自分の部屋を Airbnb で他人に貸して、同時に自身は Airbnb で他人の部屋を借りて住むという生活を続けているという。トロイの部屋を借りているゲストに危険はないのかが心配だ。

この一件でトロイが得た教訓は、何か事が起こったときには Airbnb はほとんど助けてくれないということ。悪い人が泊まったこと自体は Airbnb の責任ではなく、ホストの自己責任だ。身分証明書を確認するなどして自衛策を講じるべきだった。

Airbnb のサイト上で悪い評判が立っていないかをチェックしたり Facebook やその他の SNS などを利用して素性を確認したりするのはもちろんのこと、予約を確定する前に電話で短い会話をするだけでも、犯罪抑止には有効だと感じたとのことだ。

2 - 1 - 3 自宅が売春宿になった

2014年4月、New York Post は、売春婦たちが Airbnb の物件を売春宿として利用している実態を報じた¹。ホテルを利用するよりも目立たない上に安く済むので、その手のビジネスには都合がいいのだそう。

ホテルだとドアマンがいて監視カメラもあり、不審者は質問されたり見張られたり入室を断られたりすることもあるが、一般的なアパートならノーチェックで、鍵がなくても玄関でブザーを押して中から解錠してもらえば簡単に入室できる。

コスト的にもホテルを使うのに比べると、1晩で200ドルから300ドルの節約ができ

¹

<http://nypost.com/2014/04/14 hookers-using-airbnb-to-use-apartments-for-sex-sessions/>

る。「いい商売」になるのでいつも Airbnb にはお世話になっていると、その手のビジネスの「従業員」は匿名を条件に明かした。

そのような使い方をされるとはつゆ知らず、陸軍の兵士だという女性に、Airbnb でマンハッタンのアパートを3日間貸したジェシカ（29歳）に、警察から電話がかかってきた。

急いで自分のアパートに戻ったジェシカが目にしたものは、規制線の黄色いテープと売春宿として使われた形跡生々しい自室。「料金」を巡ってトラブルになり、女性が部屋で刺されたとのことだ。

このとき、Airbnb はジェシカにタイムズスクエアの InterContinental ホテルをルームサービス付きで2泊用意してくれた上、アパートの鍵交換費用と清掃代と寝具等の交換費用を負担してくれた。トロイのときに比べると格段のサービス向上だ。

2-1-4 「もう二度と Airbnb なんか使わない」

2011年11月、「もう二度と Airbnb なんか使わない」と Business Insider に語ったのは マット（24歳）¹。初めてのニューヨーク、3週間の旅を Airbnb に託した。

到着した日は日中仕事をしてから Airbnb で予約したアパートにチェックインすることになっていた。前日にホストに空きを確認して予約を入れておいた。ところが、当日になってその予約がキャンセルされていた。

Airbnb は予約後、ホストが返信や確認をしないと自動的に予約をキャンセルする仕組みになっている。ホストが心変わりをしたのか、メッセージの返信も来ない。すでに1週間分の宿泊料として534ドルを支払い済みで、銀行口座や財布は心細い。

まずは泊るところを確保して、それから返金してもらわないといけない。幸い泊るところはすぐに見つかったが、返金されるまでが大変だった。電話やメールで2日間銀行と連絡を取り合った。Airbnb は助けてくれなかった。

やっと返金が承認されたが、決済がペンディングになっていたため、返金額が使えるようになるまで5日間待たされた。それまでなるべくお金を使わないようにしなければならず、ひもじくてはらはらする滞在を強いられた。

せっかくのニューヨーク旅行が散々な体験となった。初めての旅行先で Airbnb を使うのはリスクが大きいと感じた。サービスが改善されない限りもう二度と Airbnb を使うことはないだろうとマットは述べている。

¹

<https://www.businessinsider.com.au/heres-why-i-will-never-use-airbnb-again-2011-11#the-apartment-was-pretty-nice-9>

2-1-5 「オレのアパートで何をしている」

サンノゼの起業家、「Bignoggins」ことジェリーがベルリンで借りたアパートに、オーナーだと名乗る人がやって来て、「オレのアパートで何をしている」と言う。本物のオーナーであることを証明する書類も持っていたので間違いなさそうだ。

誰かがオーナーの承諾を得ずにこのアパートを貸したことが判明。この物件を Airbnb でリ스팅していた人は「テナントの友人」と称していた。そのテナントは家賃を4か月滞納していたそうだ。転貸も禁止されているので完全に契約違反だ。

これも民泊にはありそうな恐怖の事例だ。ジェリーとしては正当な滞在だと主張するには弱い、ここで追い出されたら途方に暮れてしまう。幸いなことにそのオーナーは親切な人で、正直に事情を話すと、予約した日数分タダで泊めてくれた。

タダと言ってもジェリーは既に宿泊代を全額支払い済みだ。その宿泊代はオーナーの手には渡らない。「テナントの友人」はまんまとジェリーから宿泊代を詐取して消えてしまった。

民泊ではこのようなトラブルが頻繁に起こるのだろうか。ジェリーにとっては Airbnb を利用するのは6回目。それまでは特にトラブルはなかった。6回に1回の頻度でこんなトラブルが起こるのだとすればかなり高い確率だ。

2-1-6 旅行を「人質」に取られた

カリフォルニア州在住で旅行ブロガーのソニアは大のF1ファン¹。毎年テキサス州オースティンで開催されるF1グランプリに家族で行くのを楽しみにしているが、その時期になるとホテルがなかなか取れないのと、料金が上がるのが悩みの種。

2014年秋のF1グランプリが開催される11か月前だというのに主要なホテルは満室。空いていたホテルは2軒しかなく、それもあまりいいホテルではないくせに、料金は法外に高かった。

そこで今回は Airbnb を利用することにした。オースティンのダウンタウンに3寝室のコンドミニアムを見つけた。場所がいい上に料金が格安だ。ホストは何度かメッセージをやりとした後、週末料金だったのを忘れていたとして若干値上げしてきた。

それでも予算の範囲内だったので、値上げを受け入れて予約した。宿泊代の総額の50%を前払いした。それから数週間後、ホストからまた連絡が来た。F1の開催週だったのを忘れていたとして、また値上げされた。今度は3倍の料金を要求してきた。

いくら何でも高すぎる。それも一度値上げをして、その金額で合意をして半額を支払い済みだというのに。そもそもF1の開催週であることを忘れるとは。悪気はな

1

<http://www.thesonarping.com/2014/02/airbnb-nightmare-my-vacation-was-held.html#.WZvL1ZOGOV5>

いのかもしれないが、こんな値上げが許されるのか。これは法的に問題ないのか。

念のためAirbnbの提供条件やルールなどの詳細を調べてみたが、ホストに対してそのような行為を禁じている箇所がなかった。AirbnbのTwitterページでこの問題を提起するツイートをした。1時間以内にAirbnbの担当者と連絡が取れた。

ところが、このような問題に対してAirbnbは何もできないということを知られ、ショックを受けた。ゲスト側からキャンセルをすると総額の50%を支払うというルールがあり、これでホストは守られているが、ゲストを守るルールが何もなかった。

これでは旅行を「人質」に取られて「身代金」を要求されても、なすすべがないということではないか。今までずっとAirbnbはいいサービスだと信じ、家族や友人や顧客などにも勧めてきたが、今回のことで裏切られた気がした。

もっともソニアは、「これだからAirbnbは駄目だ」と言っているわけではない。一部の心ないホストのために全部を否定するのは間違いだ。ソニア自身は民泊を支持している。ただ、ホストとゲストの両方を守るルールが必要だと感じている。

幸い、グランプリ開催まではまだ余裕があったので、Airbnbで最初から探し直したところ、別のコンドミニウムが見つかった。前のホストにはひどい目にあったことを伝え、F1の開催週であることも伝えて、念入りに確認をした。

今度のホストはすべてを承知した上で、通常料金でいいと言ってくれた。さらにソニアのブログの読者には割引をしてくれることになった。こんなに良心的なホストもいるのだということを知らされた。これが民泊の良さだと実感した。

2-2 民泊に追いつかない制度

2-2-1 住民の反発で訴訟に

サンフランシスコ・ダウンタウンのユニオンスクエアから西へ数ブロックのところにある「テンダーロイン」と呼ばれる地区は、古いホテルを改装した低所得者向けの集合住宅が多く存在する地域。

そのような住宅の1つである「シェルドンホテル」の住民が2014年9月にAirbnbを訴えた。この「ホテル」のオーナーがAirbnbを通じて旅行者に短期宿泊を提供していることで、住民が多大な迷惑を被っているとして訴えたもの。

その主張によれば、この「ホテル」は低所得者用の住宅であり、それ以外の使用は違法である。さらにAirbnbを通じて旅行者に貸し出されるようになってから騒音がひどくなり、防犯上の不安も増して安寧を妨げられているとしている。

住民にとっての問題は、単に騒音や防犯上の不安だけでない。短期宿泊者が増え続けることで、そのうち家賃が値上がりしたり追い出されたりするのではないかと

いう不安が増している。オーナーにとっては民泊の方がうまみがあるのだから。

一方、オーナー側は、法令で認められている範囲内で貸し出しているだけだと反論している。条例ではこの種の「シングルルーム」住宅は7日未満の短期賃貸が原則として禁止されているが、冬場の閑散期の空室については例外的に認められている。

オーナー側はさらに、この訴訟で原告の代理人をしている弁護士は過去にこのオーナーに対していくつも訴訟を起こしており、単に弁護士報酬が目当てで住民を焚き付けているだけだと一蹴している。

本レポートの第1回目で記したように、この時点ではサンフランシスコ市は民泊を正式に合法化しようとしていたところであり、全体的な雰囲気としてはAirbnbを歓迎し擁護しようという機運が高まっていた時期だ。

Airbnbのような短期宿泊サービスは時代の波であり、合法かどうかの問題というよりは、(合法であることを前提に)どこまで規制するかの問題だと、市の関係者は述べている。

2-2-2 Airbnbで破産は免れたが

カナダのモントリオールに住む俳優で映画製作も手がけるダニー（40歳）は、Airbnbで破産の危機から救われたという体験を持つ。カナダのCBC Newsがダニーに電話インタビューをして、その内容を2015年2月に報じた¹。

ダニーは自ら製作した映画『2 Frogs in the West』のために10年の歳月と全財産をつぎ込み、2012年の暮れ頃にはほぼ破産状態に陥った。借金を返済するために、自宅を売りに出した。

不動産屋の勧めで、買い手が見つかるまでの間、Airbnbを通じて短期賃貸することにした。そのときはAirbnbの何たるかも知らない状態だったが、勧められるままにアカウントを作成し、プロフィールを書いた。それから人生が変わった。

本人不在中の家が収入を生み始めた。これで生計が立てられる見通しがつき、借金を返済できる目処も立った。もはや家を売る意味がなくなってしまった。結局、2年間で20万ドル以上の収入になった。

ホストとして蓄積したノウハウを他のユーザにも共有しようと、「AirbnbSecrets」というサイトを立ち上げ、ホスト向けのオンライン学習コースも提供した。民泊の成功物語を報じるメディアでも、憚ることなく収入などの情報を公開した。

これが当局の目に留まった。その数日後、朝8時にケベック州の調査官が自宅のドアをノックした。無許可でAirbnbを通じて家を賃貸することは犯罪だと告げられた。

1

<http://www.cbc.ca/news/canada/british-columbia/airbnb-saved-me-from-bankruptcy-says-actor-filmmaker-dany-papineau-1.2950387>

まるでパブロ・エスコバル¹を取り押さえたと言わんばかりの態度だった。

それから法的手続きが数週間続いた。幸い、建物は用途地域の規制には引っかからなかったため、Airbnbを通じて賃貸するために必要な許可を取得することができ、晴れて合法的に営業できることになった。

ところがこれは長い戦いの始まりにすぎなかった。ケベック州の税務署に当たる Revenue Quebecから頻りに書面が届いた。3か月にわたる税務調査を実施するとの事前通知や、未納のホテル税を含む6万2,000カナダドルの納税通知書だった。

ダニーがAirbnbのホストになったのは2012年の暮れのことだったが、それ以降の書類には特に問題が見つからなかったため、それ以前の税務申告内容も精査されることとなり、2010年にまで遡って書類を要求された。

税務調査は16か月間続いた。領収書、銀行口座のステートメント、クレジットカードの明細書など、数千点の書類を提出するよう求められた。結局不正や申告漏れなどを示す書類は何も見つからないまま、税務調査は終了した。

それでも6万2,000カナダドルの税金は支払わなければならないと言われた。というのは、カナダではAirbnbがゲストからホテル税を預かって納付するという取り決めもシステムもできていなかったからだ。

したがって、ホテル税の徴収・納税の義務はホストが負うとして支払いを命じられた。しかしこれはホストが支払わなければならないものなのか。ダニーは納得できなかった。本来はAirbnbが支払うべきではないかとして、今も法廷で争っている。

カナダに限らず、Airbnbと税務当局の間で、ホテル税の徴収・納税の取り決めができていない地域では、アプリ上でその処理を行うことができず、ホストに別途徴収・納税の責任がかかってくる可能性があるので注意を要する。

2 - 2 - 3 保険に関する恐怖の現実

本レポートの第1回目で触れたように、Airbnbは2011年8月、ホストが被った家屋や家財などの損害をカバーする「Host Guarantee」を導入した。補償金額の上限は当初1件につき5万ドルだったが、2012年5月には100万ドルに引き上げられた。

さらに2015年1月には、ホストがゲストや第三者に与えた損害をカバーする「Host Protection Insurance (HPI)」も導入した。これも1件につき100万ドル、1か所につき200万ドルを限度に補償されることになっている。

ところがこの保険の適用範囲が限定的で、ホストにとって万全の保障だと安心するわけにはいかないようだ。Property Casualty 360が「Airbnbのホストにとっての保

¹ コロンビア最大の麻薬密売組織の創設者で、「麻薬王」として世界的に悪名高い。

険に関する恐怖の現実」として、その実情を伝えている¹。

まず、通常、住居のオーナーは「Homeowners Insurance」、賃借人は「Renters Insurance」という住宅保険に加入し、これで家屋や家財の損害や第三者に与えた損害などをカバーすることになっている。

ただし、この種の保険は住居を住宅として使用している間に発生した損害をカバーするもので、民泊という「ビジネス」に使用していたとなると適用されない場合が多い。具体的には個々の事例ごとに適用されるか否かを確認する必要がある。

AirbnbのHPIは、他の保険でカバーされる範囲を超える部分を補償するものなので、何か起こった場合には、ホストはまず自分の住宅保険で保険金の請求をしなければならない。それでカバーできなかった場合のみ、Airbnbの保険の請求ができる。

AirbnbのHPIには保険が適用されない主なケースとして、(1)故意、(2)収入上の損失、(3)人身傷害や広告による損害、(4)菌やバクテリア、(5)中国製壁材、(6)伝染病、(7)テロ、(8)製造物責任、(9)汚染、(10)アスベスト、鉛、シリカ、(11)ホストとAirbnbの間の訴訟が挙げられている。

さらに保険が適用されるためには、ゲストが実際に宿泊しなければならず、予約だけでは保険は適用されない。すなわち、無断キャンセルによる損害は対象外となる。チェックアウトの時間オーバーや早期到着の時間帯もカバーされない。

同様に「Host Guarantee」についても、まずはホストとゲストの間で解決に努めなければならない、予約期間内の損害に限る、14日以内に請求しなければならない、実際の損害額が対象、現金、証券、ペット、人身傷害、共用スペースでの損害は対象外などの制限がある。

もしゲストが原因で家財が損害を受けたり盗難に遭ったりした場合には、多くの例外規定が設けられており、ホストが自腹を切らなければならない金額は宿泊料収入を優に超える可能性があるとして指摘している。

同記事が指摘する「恐怖の現実」はこれだけではない。万一、ホストが自宅に保管していた銃をゲストが盗み出して犯罪に至り、それでホストが訴えられたりしたような場合には、おそらく保険では何もカバーされないとのことだ。

また、もしゲストが原因でコンドミニアム全体が火災で焼失してしまったらどうなるか。この場合、HPIで100万ドルまでは補償されるとしても、コンドミニアム全体の損失となると数百万ドルに及ぶこともある。超過分の損害の責任がホストにかかってくる可能性がある。

今のところホストがそのような莫大な損害賠償の責任を負わされたという事例が

1

<http://www.propertycasualty360.com/2016/01/05/the-scary-insurance-reality-for-airbnb-hosts>

見当たらないということが、せめてもの救いだ。

3 民泊の社会経済的インパクト

3-1 民泊が住宅の売買・賃貸市場に与える影響

本レポートの第1回目で触れたように、AirbnbがUCバークレーの教授に依頼した調査では、民泊は住宅市場に悪影響を与えないという結果が出たようだが、上記の事例を見ると、まったく影響がないこともないだろうと思われる。

上記の事例では、「シェルドンホテル」の住人の間には、民泊のためにそのうち追い出されるのではとの不安がある。カナダの俳優・映画製作者のダニーは民泊のおかげで家を売らずに済んだ。すなわちその地域の売却物件が少なくとも1件は減った。

SF Chronicleが2015年7月に発表した調査結果によると、サンフランシスコにおいてAirbnbを通じて1軒丸ごと短期賃貸されていた物件のうち、350軒以上がフルタイムの賃貸だった¹。他にHomeAway/VRBOとFlipKeyで数百軒はありと見込まれた。

住宅の供給が逼迫しているサンフランシスコにおいては、長期賃貸用の新規物件は1年間に2,000件程度しか出ないという状況の中、数百件が民泊用に振り向けられてしまうとすると、その影響はけっして小さいとは言えないだろう。

3-2 民泊がホテル業界に与える影響

民泊が増えるとホテルを利用する人が減るだろうから、ホテル業界はおそらく影響を受け、脅威に感じているだろうということは想像に難くない。実際にどの程度影響が出ているのか、ホテル側はどの程度脅威に感じているのかが興味深い。

2015年5月のNew York Timesによると、Airbnbの成長は目覚ましく、収容可能な部屋数にすると今や100万室を超え、MarriottやHiltonなど大手ホテルの客室数をしのぐほどだが、ホテル側は今のところ特に対抗策を講じていないという²。

その理由の1つとして、旅行業界全体の市場が膨らんでいることが挙げられる。旅行者が全体的に増えていて、ホテルの売り上げも落ちるどころか、前年よりも増えているとのことだ。

もう1つの理由として、旅行者の間ではホテルを利用するという習慣がかなり定着しており、特に高齢者、ビジネス顧客、富裕層など民泊に容易に移行しない顧客層

¹ <http://www.sfchronicle.com/airbnb-impact-san-francisco-2015/#1>

² <https://www.nytimes.com/2015/05/12/business/airbnb-grows-to-a-million-rooms-and-hotel-rivals-are-quiet-for-now.html>

が多数を占めることが挙げられる。逆にこれはAirbnbにとっての課題と言える。

Comfort Inn、Sleep Inn、Econolodgeなどの格安ホテルを運営するChoice Hotels InternationalのSteve Joyce支配人は、Airbnbの影響をまったく受けていないと語っており、夏の繁忙期も好調な売上を見込んでいるとのことだ。

InterContinental Hotels Groupオーナー協会のKerry Ranson会長も、Airbnbに対しては何も脅威は感じていないし、競争相手とも思っていないと語る。民泊を「オンライン短期レンタル市場」という、ホテルとは別の市場として捉えているようだ。

3-3 ホストによる人種差別の問題

Airbnbで黒人が予約を申し込むと、承諾される確率が白人よりも低いという傾向があることが、ハーバードビジネススクールの調査で明らかになった¹。これは明らかにホストの間に人種差別が存在する証拠だと結論付けている。今や、ホテルやモーテルでは人種によって予約が拒否されるようなことはなく、民泊の問題点と言える。

調査は2015年夏、バルチモア、ダラス、ロサンゼルス、セントルイス、ワシントンDCの物件を対象に実施された。調査員がまったく同じプロフィールで、名前だけ変えてAirbnbで予約を申し込んでみた。

ホストは申込者のプロフィールを見てから承諾したり拒否したりすることができる。白人に多い名前で申し込むと承諾率は50%だったのに対し、黒人に多い名前で申し込むと承諾率は42%に下がった。白人でも50%しか承諾されないとは驚きだが。

この傾向はホストが黒人でも白人でも変わらず、さらに年齢を問わず、1軒丸ごとの賃貸か部屋単位の賃貸かにも関係がなかった。さらにゲストが男性であるか女性であるかも関係なく同じ結果となった。

黒人の名前で断られた後に白人の名前で予約を申し込んでみると、承諾されたのは35%だったことから、大半のホストは黒人の名前で申し込みを断った後は白人の名前でも承諾しない傾向があることもわかった。

黒人と思われる人からの予約申し込みを拒否することにより1回につき65ドルから100ドルの得べかりし収入を失うこととなるが、それでも拒否するホストが多いということは、それほど差別意識が根強いのだということをおかきさせる。

ちなみに、6部屋以上を賃貸するホストが人種差別をすると1964年公民権法違反となり、1,000ドル以下の罰金または1年以下の禁固刑が科せられるが、罰せられるとすればホストが対象になり、Airbnbが罰せられる可能性は低いと専門家は見ている。

ホストによる人種差別の問題は実際の利用上においても発生しており、たとえば2016年5月にはワシントンDCで、明らかな差別により予約が拒否され、Airbnbに苦

¹ <http://time.com/money/4144426/airbnb-racism-racist-harvard/>

情を申し入れたが無視されたとして、Airbnbを相手取った集団訴訟が起こされている。

4 民泊の規制環境

民泊が普及するにつれてさまざまな問題が顕在化してきたのを背景に、サンフランシスコやニューヨークなどの主要都市では民泊に対する規制を強化しようという動きが活発化してきた。

4 - 1 民泊規制強化の新条例が住民投票に

2015年11月、サンフランシスコでは市長・市議選に合わせて「条例案 F」の住民投票が行われた。これは、土地所有者、住宅問題の消費者団体、地域住民グループ、ホテルの労働組合などからなる「Share Better SF」という組織が提案したもの。

目的はAirbnbなどの短期賃貸に対する規制を強化すること。たとえば、貸し出せる日数をホストの在宅の有無にかかわらず年間75日に制限し、ホテル税の徴収・納付を義務付け、ゲストや収入に関する3か月ごとの報告を義務付けるなど。

また、「in-law」と呼ばれる付随的な建物の短期賃貸を禁じ、半径100フィート（30メートル）以内の住民による「利害関係者」としての提訴を認め、違反した場合の罰金は1日あたり250ドルから1,000ドルとし、ホストの行為だけでなくプラットフォームの提供事業者が物件情報を掲載する行為も罰するなどの内容も盛り込まれた。

この新条例を支持する団体の中には、低所得者向け住宅の推進団体やテナントの権利保護団体もあれば、不動産オーナーの利益団体などもあり、普段は何かと敵対する関係にある団体が、Airbnbという共通の敵を前にして結束した形になった。

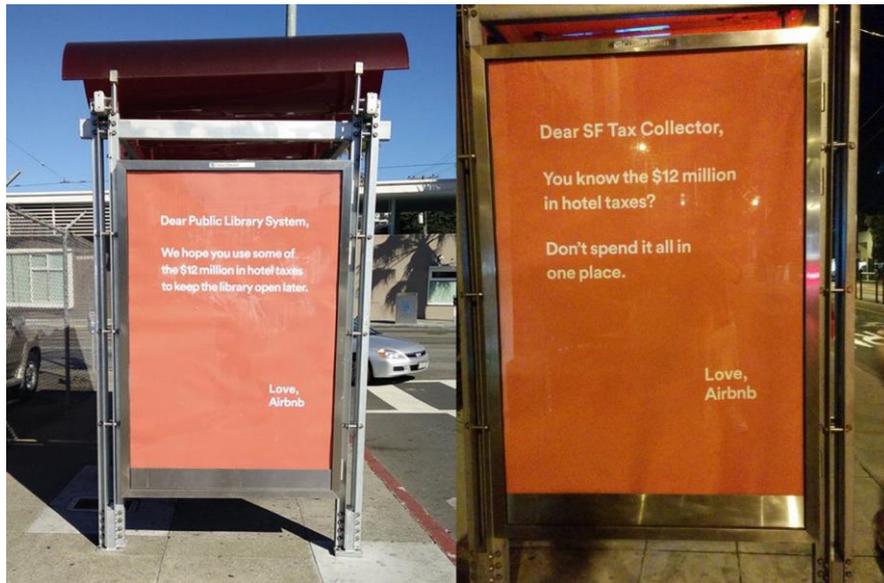
背景にはサンフランシスコの住宅問題の深刻化がある。IT企業の多数の社員がダウンタウンに住み、同市の物件価格を押し上げ、住宅の供給は逼迫し、家賃が高騰を続けるという危機的状況を生み出し、Airbnbはその悪化の一因とされていた。

これに対しAirbnbは、新条例案の内容はあまりにも過激であり、住宅供給の改善にはほとんど役に立たないと主張した。同社はこの条例の成立を阻止するため、800万ドルを投じて反対運動を展開した。

Airbnbがテレビで流したCMの回数は新条例推進派のCMよりも100倍も多かった。運動員が各戸を回ってぬり絵のチラシとクレヨンを配ったりもした。戸別訪問は23万件以上、電話攻勢は22万回以上、ポスター掲示は2,000枚以上にも達した。

バス停の側面にはAirbnbのゲストが毎年支払う1,200万ドルのホテル税について、市への貢献度をアピールするとともに有効に使うよう市の関係者に促すポスターも掲載したが、これは市民から疑問や反発の声が上がったためすぐに撤去した。

【図表1】 バス停の側面を利用した Airbnb のポスター



(出所) TechCrunch¹

ところで、住民投票の結果はどうだったのかと言うと、Airbnbが800万ドルをかけて反対運動を展開した甲斐あって、55.59%対44.41%で否決された。すなわち民泊の規制を強化する新条例は成立するには至らなかった。

この結果に対しAirbnbは、「中流階級の決定的勝利」と賞賛し、「労働者階級の家庭がホテル業界の支持する過激な攻勢に立ち向かい、自分たちの住宅をシェアする権利を守るために立ち上がった」とコメントした。

ただ、大金をかけた割には僅差の勝利であり、「決定的勝利」と断言するにはやや弱い。半数近い住民は民泊に対して否定的だということであり、民泊反対派は翌年以降も同様の条例成立を目指す姿勢を示していることから、安心はできない状況だ。

4-2 「1ホスト1物件」ルール

2016年4月、Airbnbは、サンフランシスコにおけるAirbnbの物件のリステイング状況を報告するとともに、「1ホスト1物件」のルールを導入すると発表した²。Airbnbのために長期賃貸物件の供給が逼迫しているとの批判を考慮した対応策だ。

2016年3月15日の時点でサンフランシスコではAirbnbを通じて9,448件の物件がリステイングされていた。一方、ホストの数は7,046人。これだけでも1人で2件以上の物件をリステイングしているホストが相当数に上ることが明らかだ。

リステイングされていた物件のうち、1軒を丸ごと貸し出していたのが5,636件。そのうち1人のホストが2件以上のリステイングをしていたのが1,149件。さらにそ

¹ <https://techcrunch.com/2015/11/03/prop-f/>

² <https://san-francisco.airbnbcitizen.com/airbnb-in-san-francisco-by-the-numbers/>

から正規ホテルや長期賃貸を除いた671件が問題物件として抽出された。

問題物件を貸し出していたホストは288人。このうち1人で短期賃貸を2件リステイングしていたのは210人、3件は32人、4件は11人、5件はゼロ、6件以上が6人だった。なお残りの29人は短期賃貸を1件と長期賃貸を1件のリステイングをしていた。

このような実態を明らかにした上で、Airbnbは次のような新ルールを発表し、2016年11月から実施することとした。

- サンフランシスコにおいて1軒丸ごとを短期賃貸で貸し出すことのできる物件はホスト1人につき1件のみとする。
- 部屋貸しや相部屋については今までどおり制限を設けない。
- 長期賃貸や正規のホテル（ブティックホテルやタイムシェアなどを含む）については今までどおり1ホストによる複数の物件のリステイングを認める。

サンフランシスコではホストが在宅しない物件の短期賃貸は年間90日間に制限されているので、自然に「1ホスト1物件」になるはずだったが、そのルールを守らないホストが多いため、強制的に守らせる手段を導入したものの。

Airbnbは「違法ホテル」に該当する物件をリステイングから削除する努力をこれまでも行ってきたが、今後は上記ルールを順守していないと認められる物件についても削除していくこととした。

4 - 3 民泊ルール順守の実態

本レポートの第1回目で見えてきたように、サンフランシスコでは2015年2月から民泊が正式に合法化されたが、合法と認められるためには短期住宅賃貸の登録をして登録料を支払うなどの一定のルールを守らなければならないこととなった。

そのルールがどの程度守られているのかに関して、2016年5月、NBC Bay Areaの調査チームが実態を調査した¹。同記事は、まず、サンフランシスコでは住宅事情の悪化を背景として、Airbnbなどのwebサイトの利用者が増えていると伝えている。

その理由として、同記事では、住宅の供給不足により家賃の値上がりが激しくなり、家賃の支払いの負担を軽減するために、民泊を利用して小遣い稼ぎをする人が増えているというホスト側の事情を紹介している。

これはやや言葉足らずであると思われる。家賃の値上がりに苦しんでいるのは大家から物件を賃借しているテナントであり、テナントはほとんどの場合、リース契約で転貸を禁じられているはずなので、民泊のホストにはなりにくい。

1

<http://www.nbcbayarea.com/investigations/Bay-Legal-Thousands-violate-SF-housing-laws-few-face-penalties-380218621.html>

ただ、中には大家の承諾を得て、または無断で、物件を転貸するテナントもいないわけではないので、同記事の説明がまったく当てはまらないわけでもないが、ホストの大半は物件の所有者だと同記事は指摘している。

すなわち、諸物価の値上がりや雇用情勢の悪化等を背景に、自分の住んでいる住居の一部を貸し出したり、空き家を積極的に民泊用として貸し出したりしている所有者が増えているというのが大方の実情だ。

いずれにしても民泊用として貸し出される物件やホストの数が増えているという実態に変わりはない。また、それが直接の原因かどうかはともかく、長期賃貸用の物件の供給不足や家賃高騰がますます悪化する傾向にあるというのも事実だ。

同記事が伝えている調査結果の重要なポイントは、民泊用として貸し出されている物件の大半が違法であることが判明したことだ。すなわち、合法と認められるためのルールがほとんど守られていないという実態が明らかになった。

同記事によれば、サンフランシスコにおける2015年2月から2016年5月までの短期住宅賃貸の登録者数は1,282人。ところがAirbnbの発表では、2016年3月15日時点でホスト数は7,046人。すなわち、その82%に当たる5,764人が無登録ということになる。

無登録者が多い理由として、同記事では、登録の手続きが煩雑で面倒なことと、登録が必要だということが十分に周知されていないことを挙げている。市の担当者はこれを改善する必要性を認識しているものの、実務が追いついていない状況だ。

登録をしていないということは、登録料も払っていないということであり、ホストが在宅していない物件の短期賃貸は年間90日までというルールも守られていない可能性がある。

同記事が指摘しているもう一つ重要な側面は、違法な民泊によって罰せられたホストがほとんどいないということだ。これも市の担当者によれば、取り締まりを強化しなければならないことは認識しているものの、実務が追いついていない状況だ。

市の行政側としては、2015年中に70万ドルの罰金を課し、94件以上の物件について罰金が支払われたとしているが、市議会側は、その程度では取り締まりが不十分だとして不満を露わにしている。

4 - 4 民泊の規制強化で訴訟沙汰に

サンフランシスコ市は、民泊事業者に対する規制を強化するため、2016年6月に新たな条例を可決した。その内容は、ホストが違法な物件のリスティングをした場合に、市がAirbnbなどのプラットフォーム提供事業者を罰することを可能にするもの。

具体的には、民泊事業者はホストが短期住宅賃貸の登録をしているかどうかを確認し、その登録番号を個々の物件のリスティングページに掲載させなければならない。また、違法なリスティングについては直ちに削除しなければならない。

これに違反した場合、民泊事業者には6か月以下の禁固またはリスティング1件ご

とに1日につき1,000ドル以下の罰金が課せられることとなる。

Airbnbにとって、数千件のリスティングについて、個々に登録を確認したり削除したりするのは大変な労力となることから、この条例は同社に過大な負担を強いるものであるとして、条例の差止めを求めてサンフランシスコ連邦地裁に提訴した。

違法なリスティングをしたホストの行為について、プラットフォームの提供者であるAirbnbを罰するというのは理不尽（罰するならホストを罰するべき）であり、言論・表現の自由を保障した合衆国憲法修正第1条に違反するとの論拠も展開した。

webサイトの運営者が利用者の行為について責任を負うのかどうかについては、1996年通信法の一部をなす「通信品位法（CDA）230条」で広範囲にプロバイダの免責を認めているので、Airbnbはこれも援用して条例の不当性を主張した。

Airbnbの競争相手であるHomeAwayも、今回はAirbnbの主張に賛同し、本件の訴訟の原告団に加わった。

連邦地裁は2016年11月、Airbnbの訴えを退ける決定を下した。新条例はwebサイトにおいて何を述べてもいい、何を述べてはいけないなどの規制をするものではなく、言論の弾圧を意図したものでもないので憲法やその他の連邦法に違反しないとした。

さらに同地裁は、全関係者に対し、現状の登録制度の煩雑性や確認にかかる負担を軽減して効率的に新条例を実施する方法を共同で検討することを命じ、サンフランシスコ市に対しては、それが完了するまで新条例の発効を停止するよう命じた。

一方、サンフランシスコ市議会は、2016年11月、登録などのルールが守られていない現状を考慮し、民泊の規制をさらに強化する条例を7対3で可決した。

その内容は短期賃貸で貸し出せる日数を、ホストの在宅の有無にかかわらず、1年間で60日以内に制限するというもの。ただし11月16日までに登録したホストには適用しないこととした。

サンフランシスコ市の条例は8票以上の賛成で可決した場合、市長の拒否権よりも優先するが、7票以下だと市長の意向が優先する。同市のEd Lee市長は民泊推進派なので、この新条例に対して拒否権を発動するのではないかと注目された。

2016年12月、同市長は、案の定、新条例に対して拒否権を発動するとともに、より良いルール作りのためにワーキンググループを設置し、2017年2月末までに新たなルールを提案することを約束した。

ところが同年3月になっても新たなルールが提案されないどころか、ワーキンググループの設置さえもされていないことが判明し、規制推進派からの批判に晒されることとなった。

4 - 5 ニューヨーク等でも規制強化の動き

ニューヨークにおける民泊への風当たりはサンフランシスコよりも強い。サンフランシスコの規制強化は、民泊を一応合法化した上で違法な実態の取締りを強化しようとするものであるが、ニューヨーク州ではそもそも民泊が合法化されていない。

同州では本来はアパートの大家などが「違法ホテル」を運営するのを禁止するための法律が2010年に制定されたが、民泊を特別扱いする規定がないため、民泊も同様に禁止されている。

2016年6月、ニューヨーク州上院は、居住目的の「クラスA」集合住宅を、居住以外の目的で使用するための「広告」を禁止する法案を可決した。「広告」にはwebサイトに掲載する行為も含まれる。

それまでは民泊の行為自体だけが違法だったが、これによりwebサイトに民泊の物件を 리스팅する行為も違法となる。これに違反すると、初回は1,000ドル以下、2回目は5,000ドル以下、3回目以降は1回につき7,500ドル以下の罰金が課せられる。

これに対し、Airbnbは2016年10月、「1ホスト1物件」や登録制度の導入を提案するとともに、現行の法律は「違法ホテル」の運営者と一般人の民泊ホストを区別していないところに問題があるとして、法律を見直すべきことを主張した。

さらにニューヨークのAndrew Cuomo州知事が2016年10月、同法案に署名すると、Airbnbはその数時間後、ニューヨーク州司法長官とニューヨーク市・市長を相手取って連邦地裁に提訴した。主張内容はサンフランシスコのときと同様だ。

カリフォルニア州のアナハイムとサンタモニカでも同様の訴訟になっている。アナハイムでは2016年7月の提訴後、市が条例を見直し、民泊サイトを罰しないことに同意したが、依然として見直す前の新条例が2018年4月に発効することになっている。

引き続き新条例の発効を阻止すべく働きかけを行うとともに、他の地域についても同様の規制強化の動きを鎮めるべく、Airbnbの「消火活動」は続く。

5 Airbnbの問題解決と事業展開

民泊が普及するにつれて顕在化してきた問題に対して、Airbnbは個々の問題ごとに対応するとともに、民泊に関する根本的な問題の解決にも取り組んでいる。また今後のサービス展開に関わる大きな事業領域の拡大も行っている。

5 - 1 「見知らぬ人 = 危険」の克服

民泊の問題点の一つに、ホストとゲストが見ず知らずの関係だということがある。この関係が犯罪の発生を助長する可能性は否定できず、それに対する不安から民泊の利用を躊躇する人も多いはずだ。これは民泊の発展を阻害する根本的な問題だ。

民泊を始めとするシェアリングエコノミーは、結局は人と人との信頼関係で成り立つシステム。その成長・発展のためには、いかにして高度な信頼関係を構築・維持して、利用者に安心感を与えることができるかが重要なポイントとなる。

誰でも子供の頃から教え込まれている「見知らぬ人＝危険」の問題の克服が課題だ。2016年2月のTEDコンファレンスでAirbnbの共同創業者のJoe Gebbia（ジョー）が登場し、デザインでその解決に取り組んでいる様子を紹介した。

ジョーは会場に集まった聴衆に、ホストが見知らぬゲストを初めて泊めるときの不安感を体験させる実験をした。聴衆に、各自自分のスマホを取り出して、ロックを解除して左隣の人に渡すよう指示した。

聴衆はどよめき、笑いながらも、スマホを落としはしないか、メールなどを覗かれはしないかといった恐怖でちょっとしたパニックに陥る。その感覚がホストが初めてゲストを泊めるときの不安感だと言う。

逆に、ロックを解除された他人のスマホを渡された人はどうか。大抵の人はそれを落としてはいけない、覗いてはいけないといった大きな責任感を感じるはず。この責任感、大半のゲストがホストの住居に滞在中に感じるものと同じだと言う。

この責任感のおかげでAirbnbが存在できるのであり、民泊というシステムが成り立っているのだと説明する。ただ、見知らぬ者同士だとその責任感がどの程度あるのかもわからず、常に不安がつきまとう。

この実験を少し変えて、たとえば隣の人が自己紹介をして、名前、出身地、子供や飼い犬の名前を告げたらどうだろうか。また、その人の「スマホの取り扱い方が最高」などの評判が150件もあったらどうだろうか。スマホを預けるときの不安感はずいぶん和らぐはずだ。

ジョーはまた、スタンフォード大学との共同研究の結果も紹介した。人が他人に対して抱く信頼感は、似通った人同士では高いが、年齢、場所、環境などの違いが大きくなるほど信頼感は低くなることがわかった。これはごく自然な社会的偏向だ。

これに「評判」という要素を加えてみる。いい評判が3件以内であれば、外形的な違いによる信頼感は変化しなかったが、いい評判が10件以上になると、外形的な違いを超えて信頼感が大きく増すことがわかった。すなわち、「評判」により、人々の心に深く根付いた偏見や不信感を克服できる可能性があることがわかった。

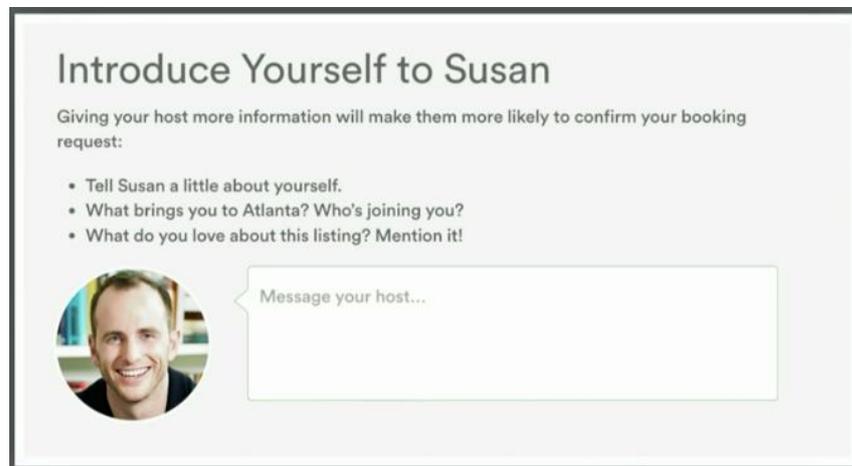
このことから、ある程度の個人情報の開示と「評判」をうまく組み込んだシステムを作ることで、信頼感を生み出すことが可能だと結論づけた。すなわち、システムのデザインによって信頼感を構築・維持することができるはずだと確信した。

たとえば最初にゲストがホストに送るメッセージは大事だ。情報開示が少なすぎても多すぎてもだめだ。たとえば「よろしく」だけでは少なすぎるし、「実は母親との間で問題がありまして・・・」などと個人的な話を打ち明けるのも禁物だ。

ゲストがホストに送る自己紹介のメッセージボックスの大きさを適度な長さになるようデザインした。それに加えて、メッセージに含めるべき内容について、適度

な情報開示となるよう指針を示した。

【図表2】 ゲストがホストに送る自己紹介メッセージの入力欄



(出所) TED 2016の映像「How Airbnb designs for trust」より

デザインですべての問題が解決できるというわけではないだろうが、デザインで何が解決できるのかということも含めて引き続き解明・解決に努める意向。まずは手始めとしてデザインでどの程度信頼性の構築・維持ができるのかが試金石となる。

デザインで「見知らぬ人＝危険」の問題が克服できるかどうかはAirbnbの命運が、そして民泊の命運が、さらにはシェアリングエコノミーの命運が賭かっていると言っても過言ではない。

5-2 おすすめ／ガイドブック機能を導入

2016年4月、Airbnbはおすすめ／ガイドブック機能の導入を発表した。ホストがゲスト向けに地元のおすすめ情報を紹介することがアプリ上でできるようになった。その目的は、「Live like a local (地元民のように住む)」ことを可能にすること。

レストラン、ショッピング、アトラクションなど、ゲストにとって有益な情報はもちろん、一般的なwebサイトやガイドブックには載っていないような「穴場情報」や「通の情報」も容易に得られるようになることが期待できる。

ゲストがそのような情報を入手するためには、これまでは一旦Airbnbのアプリの外に出て、検索サイトや旅行サイトやその他の方法でチェックする必要があったが、今回の機能追加により、これがアプリ内でできるようになった。

これまででもゲストのためにおすすめ情報をまとめてバインダーに綴じたりして提供していたホストもいたことだろうが、情報をアプリ上で提供することにより見やすくなり、他のユーザと共有したり分類・整理したりすることも可能になる。

個々のホストが提供したおすすめ情報を地域ごとに集積することで、地域ごとのガイドブックができあがる。各地域の特色を分析し明確化することで、ゲストが好みに応じて旅行先を選ぶことが容易になる。

これにより、Airbnbにとっては、ホストとゲストのマッチングを容易にしてサービスの利用促進を図ることができるというメリットがあるが、それだけではなく、同社の今後のサービス展開上極めて重要なメリットがあると考えられる。

同社はこれまでの主な利用者層であるミレニアル世代の若者に加えて、ビジネス顧客やファミリーなど、新たな利用者層の取り込みを狙っている。本機能の活用により、各利用者層のニーズや好みなどに関するデータを収集して、それに応じたサービスを開発・展開することが可能になる。

5-3 「トリップ」を導入

2016年11月、Airbnbはロサンゼルスで開催した年次コンファレンスにおいて、新サービス「Trips (トリップ)」を発表した。これはこれまでの宿泊サービスの殻を破るもので、同社の8年間の歴史の中で最も重要な展開だとしている。

Tripsは、旅行というトータルな体験の中で、これまで提供していた宿泊だけにとどまらず、旅行先で何をするか、誰と出会うかという部分までまとめて提供しようというもの。民泊サービスから総合旅行サービスへの転身を果たそうという大きな転換だ。

これを発表したコンファレンスの舞台では、Airbnbの共同創業者のBrian Chesky (ブライアン) が聴衆に、「旅の目的とは何だろう」と問いかけ、小さい頃、両親にねだっていろいろなところへ旅行した話をする。

その中で、特に名所・旧跡というわけではないが、ジョージ湖というどうということもない場所で母親とお弁当を食べたことが、「魔法の国」へ行ったような素晴らしい体験として記憶に残っていると語る。

少し大きくなってからショッピングモールに出かけたときに、旅行代理店で多数の観光ポスターを見かけた。美しい景色や楽しそうな光景。まるで「魔法の国」への旅行が「約束」されているようだ。ところが現実はそうでもなかった。

旅行には「約束」と「現実」のギャップがあると感じた。現実の旅行は必ずしも「約束」どおりではない。長い行列や人混みにうんざりしたり、地元民なら絶対にやらないことやったり、孤独感や疎外感を味わったりすることもある。

せっかくの旅行を有意義に過ごそうとすれば、webサイト、ガイドブック、旅行アプリなどで一生懸命に調べることになるが、結局、リサーチプロジェクトになってしまう。リサーチだけで実際の旅行と同じくらいの時間を費やしてしまう。

そうかと言って、あまりよく調べずに「イージー」に旅行に行くと、大した体験はできない。まして「魔法の国」のような「マジカル」な体験は望むべくもない。それを解決すべく、旅行を「マジカル」で「イージー」なものにしたいと考えた。

それをどうやって実現するのかについては、米国の神話学者であるJoseph Campbellの「Hero's Journey (英雄の旅)」を参考にした。同氏は神話に出てくる英雄の物語に一定のパターンがあることを発見し提唱した。

そのパターンとは、主人公が現実世界からスタートし、「魔法の国」に足を踏み入れ、問題に遭遇・参加し、「何かが変わった」と感じ、問題を解決して現実世界に戻ってくるというもの。このパターンは数々の映画やTVドラマにも応用されている。

そこで重要なのは主人公を「魔法の国」に案内する不思議な力を持った「メンター」の存在。『スター・ウォーズ』で言えば「ヨーダ」のような存在。そのような不思議な力の持ち主は現実の旅行では地元の人々の中にいると考えた。

地元の人々の力を借りて、旅行のトータルな体験を「マジカル」で「イージー」なものにすること。そのようなコンセプトでサービスをデザインし直し、アプリやwebサイトを刷新して、新たに導入したのが「トリップ」だ。

アプリやwebサイトでは、これまでの宿泊に特化したサービスを「Home (宿泊先)」というカテゴリでまとめ、そのほかに「Experiences (体験)」と「Places (スポット)」というカテゴリを追加した。

「体験」は地元のエキスパートがホストとして企画・指導する手作りの活動イベント。料理教室、クラフト教室、地酒の試飲、森の中のウォーキングなど、その地域でなければできない珍しい体験やその道の専門家が伝授する貴重な体験もある。

「体験」は一般的なツアーにおけるオプションツアーのようなもので、宿泊と同様に料金が設定され、Airbnbが20%の手数料を取るが、非営利団体が企画する「社会貢献体験」の料金はすべてが非営利団体に支払われ、Airbnbは手数料を取らない。

「スポット」は、前述のガイドブック機能を拡充したもの。地元のホストからの数十万件のおすすめ情報が含まれるほか、「インサイダー・ガイドブック」という、その道のエキスパートやインサイダーからの「お宝情報」も入手できるようにする。

「スポット」の中では、Resy社と提携したレストランの予約や、Detour社と提携した音声ガイドツアーも提供するほか、他のホストやゲストとの交流イベントなども用意される。

人との出会いやソーシャルな体験を提供することに重きを置いたサービスの拡充を図っている。今後、さらに「フライト」や「サービス」というカテゴリを追加することも計画しており、総合旅行サービスへの道を踏み固めている。

6 Airbnbの最近の動向

6-1 Airbnbの資金調達と黒字転換

2017年3月、Airbnbは最新のシリーズF投資ラウンドで4億4,780万ドルの資金を調達した。同じ投資ラウンドで2016年9月に5億5,550万ドルを調達しているので、このラウンドでは合計で10億330万ドルを調達したことになる。

出資者にはGoogle CapitalやTechnology Crossover Venturesの名が上がっている。企業価値は310億ドルと評価され、スタートアップとしてはUberに次いで2番目に大きな金額となった。2008年の創業以来の調達額は借入金融を除き34億ドルに上る。

ちなみに、2015年6月にはシリーズE投資ラウンドで15億ドル、2015年11月にはプライベートエクイティにより1億ドルの資金を調達した上、2016年6月には借入金融により10億ドルを調達している。

同社はさらに、2016年の下半期の決算で初めて黒字転換を果たし、2017年度も黒字を見込んでいることが、関係者からの情報で明らかになった。潤沢な調達資金に加えて収支も改善したことで、運営上の自由度がずいぶん高まっている。

6-2 サンフランシスコの民泊規制で和解が成立

サンフランシスコでは民泊に対する規制強化の条例をめぐり、Airbnb/HomeAwayと市が対立関係にあったが、2017年5月、和解が成立した。住宅問題の解消を図りながら、民泊ホストにはルール順守を促す名案が合意されたとしている。

今回合意された運用方法は以下のとおり。

- AirbnbやHomeAwayで短期賃貸する住民は、物件をリストイングする際に登録番号を入力しなければならない。
- AirbnbとHomeAwayは「パススルー登録」システムを利用することができる。これはそれぞれのwebサイトで住民からの登録申請を受け付け、その情報を市にパススルーして、市が審査や登録の処理をするというシステム。
- AirbnbとHomeAwayは月次ベースでリストイングの情報を市に提供する。市はこの情報をもとに、リストイングされている物件が登録されているかどうかをチェックできる体制とする。
- AirbnbとHomeAwayは、正しく登録されていないとの通知を市から受け取ったときは、当該物件の予約を取り消し、リストイングを削除する。

なお、実施には猶予期間を設け、新たなホストについては120日以内に、既存のホストについては240日以内にルールが順守できる体制を整えることになった。

6-3 Airbnbがホテル予約サイトを凌駕

2017年5月、Airbnbのwebサイトのトラフィックが、他の宿泊予約サイトを押しつけてトップに躍り出たと報じられた。SimilarWeb¹のデータによるもので、eMarketer²

¹ <https://www.similarweb.com/>

²

<https://www.emarketer.com/Article/Airbnb-Traffic-Surges-Surpassing-Older-Brands/1015937>

が紹介している。

同データによれば、2017年第1四半期のwebサイト訪問回数はAirbnbが1億690万回で、前年同期比31%増となった。宿泊予約サイトでは、Priceline GroupのBooking.comが9,250万回で同7%増、ExpediaのHotel.comは7,260万回で同3%増と続いている。

Airbnbと同業のHomeAwayは2,640万回で同20%増と、訪問回数では見劣りがするが、子会社のVRBOも含めれば6,870万回となり、Hotel.comに迫る勢いを示している。

一方、大手ホテルの直営サイトはMarriott Internationalが6,320万回で同8%減、Hiltonは4,800万回で同6%減、InterContinental Hotels Groupが2,910万回で同15%減と、いずれも前年同期比で減少しているのが特徴的だ。

【図表3】米国のホテル・宿泊施設予約サイトの訪問回数



(出所) eMarketer

6 - 4 Airbnbが高級版宿泊サービスを試行導入

2017年6月、Airbnbは高級版の宿泊サービスの導入を進めていることが関係者の情報で明らかになった。サービス名称は未定だが、「Airbnb Select」と「Airbnb Lux」という仮称が付いている。同時にサービス全体の質を向上させる動きも見せている。

「Select」はシャンプー、石けんなどのアメニティやタオル、毛布等の貸出を含む

サービスを、ホテル並みのクオリティで提供するもの。ホテルのアメニティが気に入っているのではなかなか民泊には移れないというユーザー層を取り込む狙い。

候補の物件については、調査員を派遣して詳細なチェックを行い、会社が設定した基準を満たしていると認定されると、webサイトやアプリの「特選コーナー」で紹介される。

「Select」の宿泊料は通常の民泊より高めに設定されるので、ホストやAirbnbにとっては増収が期待できる。まずは特定のホストを対象に6月から試行的に導入し、2017年末には正式サービスとして開始する可能性があるとしている。

一方、「Lux」の方は、「Select」よりもさらに高級版の宿泊サービスで、大邸宅やペントハウスなどの「豪邸」を貸し出すもの。宿泊料もそれなりに高額となり、ターゲットのユーザー層は当然富裕層となる。2017年末までに試行サービスを開始する。

これに先立つ2017年2月、Airbnbはカナダの高級バケーションレンタルのLuxury Retreatsを3億ドルで買収した。同社は世界で4,000件の高級物件を管理し、コンシェルジュサービスも構築した。創業者のJoe Poulin氏がAirbnbの高級物件部門の責任者になるとのことだ。

富裕層向けの高級版サービスは利益率も高く今後の成長の余地も大きい分野と考えられ、Airbnbのビジネスには好影響をもたらすものと見られるが、「Live like a local」とは別の方向に突き進もうとしている感も否めない。

上記の高級版サービスとは別に、Airbnbには既存の民泊サービスの質を向上させて、ホテルに近づけようとする動きもあるようだ。New York Timesが2017年6月に紹介しているのはデンバーで9年間ホストをしてきたビショップさん（63歳）の事情¹。

彼女はゲストと家族のように過ごすのが楽しみだった。ソファでおしゃべりしたり、食事を共にしたり、バスルームも共用で、シャンプーやローションなどは使いかけのものをゲストにも使わせていた。

ところが最近Airbnbから、ホテルのバスルームのようにするようとの指示が来た。Airbnbを規制する条例改正があり、ホストがゲストからホテル税を徴収することとなり、ホテルのようなサービスを提供することになったそうだ。

これは地域の事情によって異なるところもあるが、Airbnbとしては、今後、ホテルの快適性を求める利用者を取り込むために、全世界200万人以上のホストを「プロフェッショナル」にしようとしていると、同記事は記している。

1

https://www.nytimes.com/2017/06/17/technology/airbnbs-hosts-professional-hotels.html?_r=0

【ナイアガラの滝で民泊ブーム】

ナイアガラの滝では、今、民泊ブームが起こっているようだ。これにより同地域の観光産業が活発化しており、ホテルも悪影響を受けていないという。The Buffalo Newsが2017年7月にAirbnbの発表内容とともにその様子を伝えた¹。

同記事によれば、同地域で住居を民泊用に提供している世帯の数は2014年に比べて4倍に増え、宿泊先としてホテルの代わりに民泊を選んでいる旅行者の数は同6倍に増えたとのことだ。

Airbnbの発表によれば、ナイアガラの滝から15マイル以内の地域における民泊物件は、米国サイドだけで2014年には40件だったのが今や160件に増えている。さらにカナダサイドでも民泊が台頭している。Airbnbを通じて宿泊を予約した旅行者の数は2014年には2,900人だったのが2016年には18,600人に増加した。

Airbnbのゲストが支払った宿泊料は、2014年の22万8,000ドルに対し、2016年には142万ドルと、524%増という驚異的な成長。2016年にAirbnbのホストの懐に入った収入は、レッチワース州立公園周辺で8万ドル、アルガニー州立公園周辺で28万ドル。

もっとも、2016年中に同地域でホテルやモーテルに宿泊した旅行者の数は340万人もいるので、民泊が増えているとは言え、ホテルやモーテルに影響を与えるほどではないとしている。ホテル・モーテル側も、今のところ民泊を脅威とは感じてはおらず、ルールを守っている分には問題ないとしている。

ナイアガラの滝を訪れた旅行者数は2016年には950万人と、過去最多を記録したとのことだ。

民泊がブームとなって旅行者が増え、それにより地域が活性化し、民泊ホストは小遣い稼ぎができて、既存のホテルや飲食店も売上が伸びるといった、関係者全員がハッピーになるような結果がもたらされている好例と言えそうだ。

1

<http://buffalonews.com/2017/07/03/airbnb-says-home-sharing-business-is-booming-in-niagara-falls/>

7 おわりに

民泊を始めとするシェアリングエコノミーが目指しているものは、単に個人が保有している遊休資産を活用して小遣い稼ぎをさせることではない。小遣い稼ぎも大事ではあるが、金銭的な商取引を超えた人間関係が重視されている。

本稿で見てきた米国における民泊のさまざまな問題点についても、たとえばプラットフォームのデザインで信頼関係を強めるような工夫をするなど、人間関係に着目することで解決できる余地も大きいことも示唆しているように思われる

「住めば都」という言い回しがあるが、それぞれの土地にはそれぞれの良さがあり、旅行で訪れただけではわからず、地元民のように住んでみないとわからないこともある。それを体験・発見できる民泊は、新たな価値と市場を生み出す可能性がある。

【執筆者プロフィール】

氏名：高橋 陽一（たかはし よういち）

経歴：KDD（現KDDI）にて海外通信事情の調査、サービス企画、海外の通信事業者との交渉、法人営業等を担当した後、1995年よりカリフォルニア支社（ロサンゼルス、サンフランシスコ）勤務。1999年より外資系通信事業者の日本オフィスに勤務。2006年より日本のIT企業にて米国現地法人の設立、運営等を担当。2010年4月よりKDDI総研にて特別研究員として、海外の通信市場・政策動向の調査分析に従事。2011年9月よりサンフランシスコ在住。