

内外交差点

「ライドシェア出現から10年」⑧ 横行する究極の「ぼったくり」

浦田 誠氏 (ITF政策部長) 第8/12回

日本でライドシェアの解禁を目論む人たちは、「ライドシェアはタクシーと違い、ぼったくりなどの不正行為がないので安心だ」と主張しますが、本当でしょうか？とんでもありません。ウーバーの公式サイトには、「詐欺行為」と題するページがあり、「ウーバーのシステムを悪用しようとする不正行為を常に警戒している」と述べた上で、該当する行為を列挙し、違反したものには2回の警告を発するが、それでも止めなければアカウントを停止するし、悪質な場合は即時停止と記しているのです。

そのリストでは、まず最初にこう書かれています。「目的地まで遠回りするなど、不正な方法で乗車時間や距離を故意に長くすること」これでは、ライドシェア解禁論者が批判するタクシー運転者の典型的な不正行為と同じではないですか。リストはさらに、「目的地まで実車するつもりがないのにリクエストを受け、乗客にキャンセルを強要すること」と続きます。こうやってキャンセル料を懐にする運転者がいるのです。迎えに行ったが客がいなかったなどと口実を作り、会社から警告されないようにします。

同時に、ウーバー運転者が行き先や報酬額を知るのには配車を承諾した後なので、これに不満や不安を感じると迎車せず、車が来ないことにしびれを切らした乗客にリクエストをキャンセルさせることもあります。これはさしずめ、ライドシェア版の乗車拒否です。提示された報酬額が低かったり、行き先が治安の悪い場所で、殺人やカージャックなどの強盗に巻き込まれることを恐れる場合によく起きます。自分からキャンセルすれば評価が下がり、キャンセル料を負担するので、こうした手段を取るのです。

もっと悪質なのは、「嘔吐詐欺」。ライドシェアでは基本的に現金のやり取りがないわけですが、降りた後で支払い明細を見ると、運賃に加えて「清掃代」が追加されていることがあるのです。青天霹靂の乗客が理由を会社に尋ねると、「お客さんが車の中で吐いたと運転者から証拠の写真が送られてきた

ので、清掃代の請求をした」という回答。もちろん事実に反しており、運転者が偽の写真を使っているのです。車体を傷つけたという虚偽のクレームもあります。なかなか会社に取り合ってもらえず、ソーシャルメディアやマスコミに訴えて、ようやく返金を受ける事例も多いのです。英(外国)語が苦手なので、会話が不要なライドシェアを海外で利用する人には、こうしたトラブルに巻き込まれて、泣き寝入りした人はいないのでしょうか。

さらには、需要と供給の変動で運賃が上下する「サージ」を悪用した詐欺行為が繰り返し報告されています。空港などで待機している大勢のライドシェア運転者が一斉にアプリを切り、不正に需要過剰の状態をつくるのです。アルゴリズムは瞬時に運賃を2倍、3倍と上げますから、これを見計らってアプリを再びオンにし、リクエストを受けるのです。ライドシェア解禁論者は、「アプリに提示される以上の金を取られることはなく、料金は明朗」と言いますが、それは不正行為を通じて決まった金額であるかもしれないのです。同時にライドシェア運転者を組織する労働組合は、「ウーバーやリフトが一方向的に手数料を上げて運転者が困窮している実態にも目を向けるべき」と訴えています。

サージがさらに「進化」したのが、海外のダイナミックプライシングです。需要と供給のバランスのみならず、乗客の乗車記録などこれまで会社が蓄積した膨大なデータから運賃が算定されるのです。日時も乗降地もコースも全く同じでも、乗客によって運賃は異なると言われ、裕福層が住むエリアでは運賃が高い傾向にあるという報告もあります。悪徳タクシー運転者が、客の身なりなどから高い運賃をふっかけてくることがありますが、ライドシェアのやり方はより巧妙である上、やっているのは運転者ではなく会社なのです。これこそ、究極のぼったくりではないでしょうか。

ウーバーはこうした行為を否定していますが、運賃を算定するアルゴリズムの情報開示は強く拒んでいます。

