

SHARINO TECHNOLOGY

内閣府 消費者委員会本会議 ご報告資料

2025年2月28日

目次

- 01 事業内容のご紹介
- 02 加盟店とお客様とのトラブル回避への取組

事業内容のご紹介

新たな仕組みで、 安心な暮らしを、

私たちは、「お困りごと」が発生したとき少しでも早く安心していただく、
また当社のサービスがあることで「お困りごと」が起きて大丈夫と
安心して暮らせる、そんな世界を目指します。

これまでもこれからも、社会のニーズにあわせサービスを進化させ続けます。

当社の事業内容

レスキューサービス（当社では『暮らしのお困りごと』と表現）が必要なお客様に対して、適切な加盟店（施工業者）をご紹介します事業を運営しております。



運営するレスキューサービスの例

150ジャンルを超える、様々なレスキューサービスに対応しており、自社WEBサイトを通してお客様からお問い合わせをいただいております。（※害虫110番は当社サイトではございません）

シロアリ110番

水回り・床下など知らない間に被害拡大!

シロアリを徹底駆除

✓シロアリ防除施工士が対応!
✓シロアリ対策協会指定工法!

累計お問合せ件数 **500万件** | 調査見積り **無料** | 駆除対応満足度 **4.75**

※1 加盟店により異なります。詳細は加盟店にお問い合わせください。※2 弊社運営サイト全体の累計お問合せ件数（2022年10月末時点）※3 対応エリア・加盟店・営業状況により、事前にお客様にご確認いただく必要があります。見積りに費用を頂く場合がございます。※4 弊社受付の満足度調査より

ご相談・お見積り無料!

シロアリ110番なら最短即日で駆除します!

24時間365日受付 | クレジットカード各種OK

シロアリ駆除のことなら何でもご相談ください

シロアリ110番

ペット葬儀110番

日本全国受付対応

楽しい思い出をありがとう

感謝の気持ちを伝える
ペット葬儀

累計お問合せ件数 **500万件** | 当日24時間365日ご葬儀可能 | 受付

※1 弊社運営サイト全体のお問合せ件数（2022年10月末時点）※2 対応エリア・加盟店により当日実施できない場合がございます。詳しくはお問合せください。

相見積り無料*

不安なこと、解らないことは何でもご相談ください

通話無料 | 24時間365日受付

専門の相談員が親切丁寧な対応をいたします

ここをタップして今すぐ無料相談する

☎ 0120-949-043

ペット葬儀110番

害獣駆除110番

日本全国受付対応!!

被害が大きくなる前に!

プロの技術で徹底駆除!

ハクビシン イタチ ネズミ アライグマ モグラ 香鼠 コウモリ

累計お問合せ件数 **500万件** | 現地調査 **無料** | 駆除対応満足度 **4.45**

※1 弊社運営サイト全体の累計お問合せ件数（2022年10月末時点）※2 対応エリア・加盟店・営業状況により、事前にお客様にご確認いただく必要があります。見積りに費用をいただく場合がございます。※3 弊社受付の満足度調査より

お見積り・現地調査無料!

害獣駆除110番までお気軽にご相談ください

クレジットカード各種OK | 相談・調査・見積り無料

早朝でも深夜でも24時間365日受付中!

ここをタップして電話で無料相談する

害獣駆除110番

生活110番

お近くの業者をすぐにご紹介!

暮らしの困った!を解決します

150カテゴリ以上対応

お取りここのカテゴリを選択

選択してください

地域を選択 | 郵便番号から選択

例) 東京都新宿区 | 例) 1638001

通話無料・24時間365日受付!

電話で相談する ▶ ☎ 0120-359-110

PICK UP

生活110番

当社グループでの施工

レスキューサービスの品質向上のため、紹介だけでなく当社グループでのサービス提供も開始しております。害虫害獣駆除サービスやペット葬儀サービスから順次拡大する方針です。



(害虫害獣駆除サービス等)

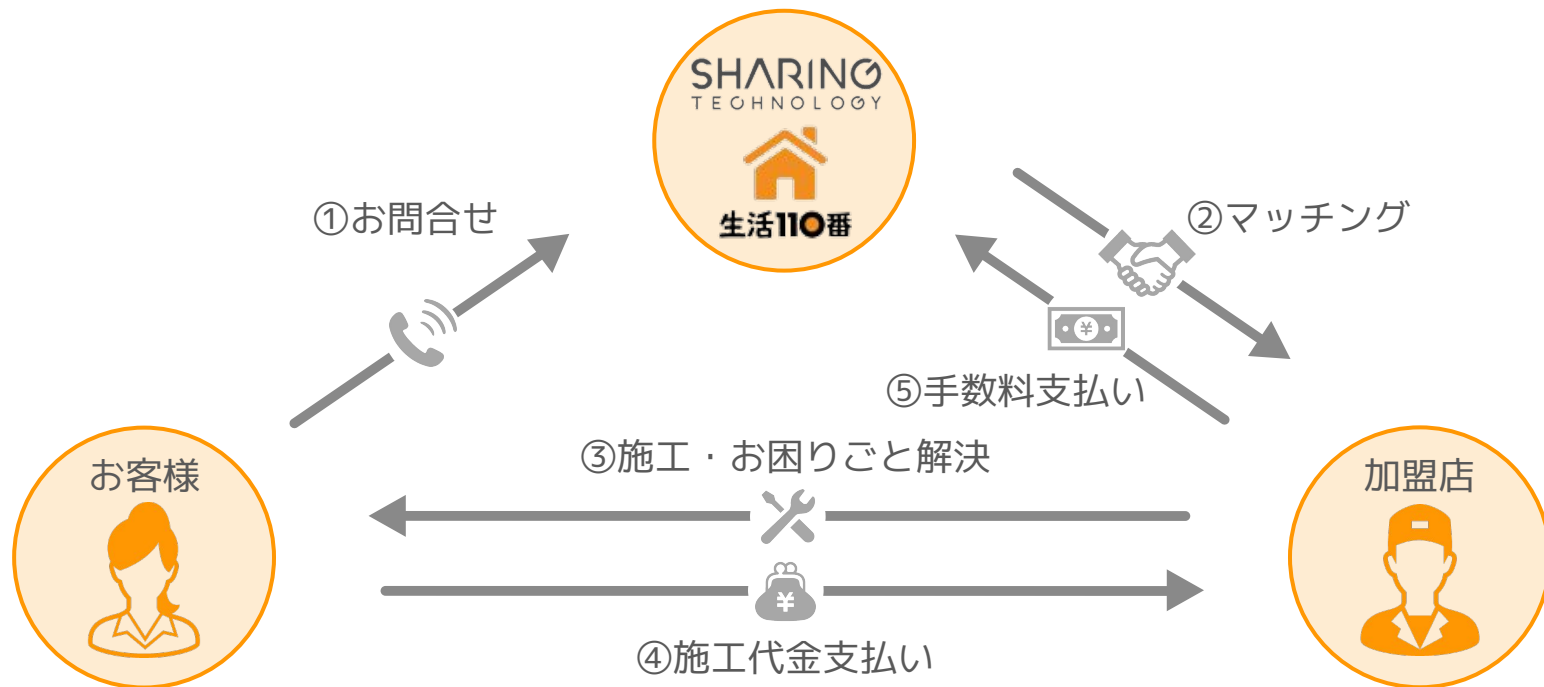


おむすびペットセレモニー

(ペット葬儀サービス)

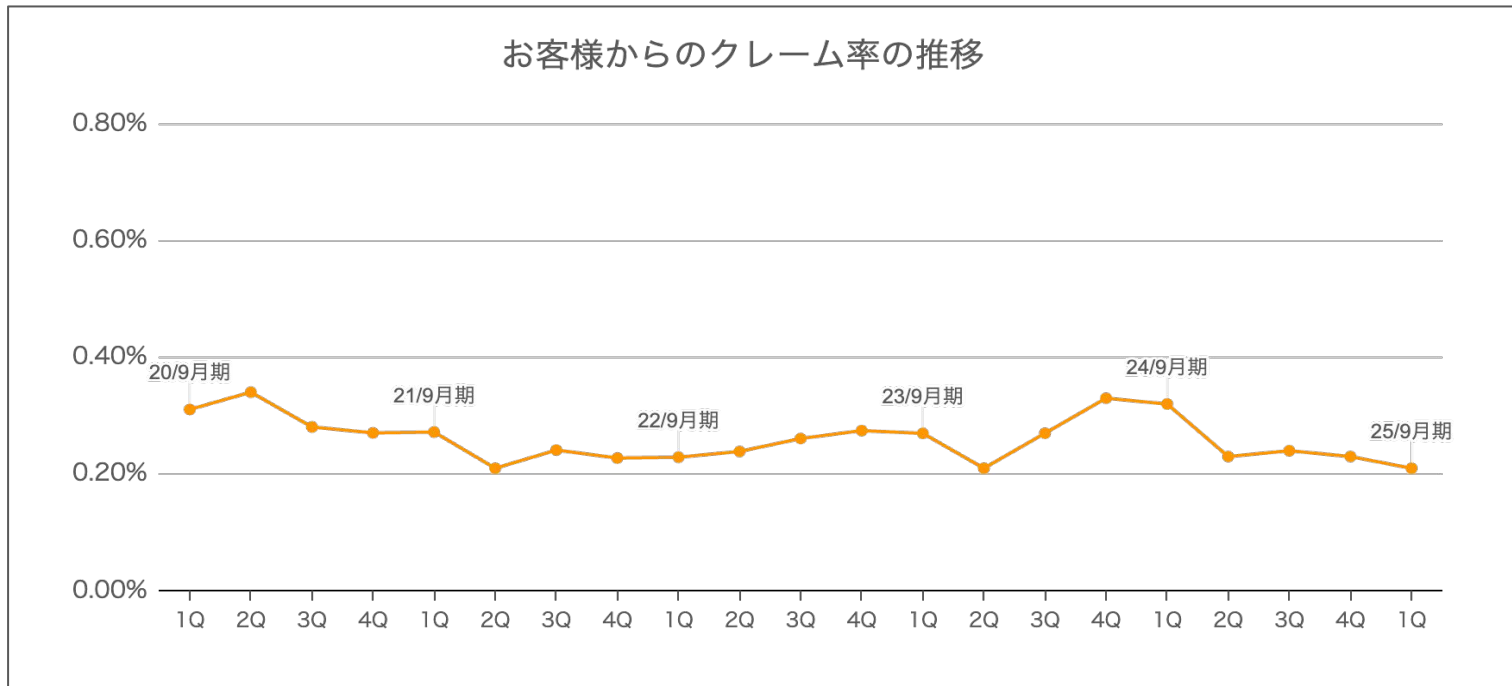
ビジネスの流れとコールセンターの役割

24時間稼働の自社コールセンターで簡易的なヒアリング実施し、自社システムにより自動で適切な加盟店をマッチング。加盟店がお客様と詳細な内容を確認し、サービス提供をしております。



お客様のクレーム率

すべてのご相談数に対するお客様からのクレーム率は0.2～0.4%と低位で推移しており、更なる改善を目指しております。（※サイトやコールセンター、施工等のすべてのご意見を含む）



加盟店とお客様とのトラブル回避への取組

表記の適正化及び加盟店への周知

WEBサイト上の表記適正化に向けた取組と、加盟店への法令や契約上の重要事項の周知による取組を実施しております。

【表記の適正化】

- ・ 景品表示法等の関連法令の社内教育及び事例の共有
- ・ 表記内容のルール明確化、定期的な見直し
- ・ 表記内容変更時の社内法務担当確認の厳格実施

【加盟店への周知徹底】

- ・ サービス提供前の事前説明及び了承の徹底
- ・ クーリングオフ対応や直近の違反事例の周知

優良な加盟店ネットワーク構築に向けた取組

加盟店の加盟時のチェックに加え、加盟後のサービス提供実績を確認し、指導や問題のある加盟店を排除することにより優良な加盟店ネットワークの構築を日々目指しております。

【加盟時の取組】

- ・ 本人確認及び反社チェックの実施（加盟後も定期的に実施）
- ・ WEB上（SNS含む）のサイトや口コミ等の情報確認
- ・ 担当者による加盟前面談を実施し、施工経験等の定性情報の確認

【加盟後の取組】

- ・ 成約率や施工金額を確認し、異常値については確認及び指導、対応
- ・ お客様アンケートの結果を確認し、クレームや低評価の確認及び指導、対応
- ・ 支払い遅延などの金銭的な予兆があった場合には確認し、対応

優良な加盟店を優先するシステム構造

当社システムでは、お客様の満足度と収益性の観点から加盟店がランク付けされており、優良な加盟店は案件が増加、問題がある加盟店は案件が減少する仕組みとなっております。

【お客様満足度による評価】

- ・ 成約率：案件がサービス提供に到った割合により評価
- ・ 口コミ評価：口コミの平均点や内容により評価
- ・ クレーム率：口コミ以外の弊社へのクレーム率にて評価

【収益性による評価】

- ・ 成約率：案件がサービス提供に到った割合により評価
- ・ 手数料率：成約時にいただける手数料率により評価

トラブル発生時の取組

残念ながらトラブルが発生してしまった場合には、原則お客様と加盟店での解決を依頼しますが、収束しない場合には弊社が対応することもございます。

【トラブル解決に向けた取組】

- ・ お客様と加盟店双方から事実確認を実施し、解決を促す
- ・ 加盟店への他社事例の提供やアドバイスの実施
- ・ お客様へ再施工のご提案等の代替案の提供

【金銭的な補償への取組】

- ・ 当社案件全てに対応可能な賠償責任保険への加入
- ・ 当社負担による補償や再施工の実施