

2017年11月20日

## 「柔軟な働き方」に関する各種ガイドラインの整備などに関する連合の考え方

日本労働組合総連合会  
総合労働局長 村上 陽子

### I. 「柔軟な働き方」に関する基本的考え方

- 自営型テレワークなどの「柔軟な働き方」については、就労者の保護などをはじめとして、法的規制が未整備・未解決の課題が多く、その解決をはかることが必要である。
- 「柔軟な働き方」は、個別労使が職場の実態などを踏まえつつ協議を行った上で決めるべき事項であって、国・政府が普及・促進をはかるものではない。
- 「柔軟な働き方」の名のもとに労働関係法令上の使用者責任や社会・労働保険料逃れなど、就労者保護の観点から問題となる行為が助長されることがないようにすべき。

以下は、第1回会合で示された「論点」（雇用型テレワーク、副業・兼業）、「検討の視点」（自営型テレワーク）を念頭に、整理したもの。

### II. 「雇用型テレワーク」について

#### 1. テレワークにおける事業場外労働のみなし労働時間制の適用は慎重であるべき

- 子育てや介護、病気の治療や障がいなどの事情を抱えながら働く者にとっては、自宅等で仕事ができ、子育てや介護等との両立が可能になることや通勤負担を軽減できるなどのメリットもあるが、他方でプライベートな時間や生活空間と労働が混在し、長時間労働が生じる懸念もあり、適切な労働時間管理が不可欠である。テレワークにおける事業場外労働のみなし労働時間制の適用には慎重であるべき。
- 「雇用型テレワーク」には、①在宅勤務に加え、②サテライトオフィス勤務や③モバイル勤務といった形態があるとされるが、②サテライトオフィス勤務は事業場の一部とみるべきであり、「事業場外労働」とするのは問題である。
- ①在宅勤務と③モバイル勤務において事業場外労働のみなし労働時間制度を適用する場合でも、のみなし労働時間制は実労働時間を規制対象とする労働時間規制の例外を許容するものである。適用要件の一つである「労働時間が算出し難い場合」（労働基準法38条の2第1項）に該当する否かは、阪急トラベルサポート（派遣添乗員・第2）事件・最高裁判決（最二小判平26・1・24集民246号1頁／労判1088号5頁）を踏まえ、1)業務の性質・内容やその遂行の態様、状況等、2)使用

者と労働者との間の業務に関する指示及び報告の方法やその実施の態様、状況等に鑑み、客観的に見て労働時間を把握することが困難である例外的な場合であることを前提として、厳格に判断されるべき。

## 2. 使用者による労働時間管理等の内容をガイドラインに盛り込むべき

- 事業場外労働や裁量労働制のみなし労働時間制が採用されている場合でも、使用者は健康確保の観点から労働時間管理の責務を有しており、適用対象者については、労働時間の時間帯（深夜労働に対する割増賃金）と休憩に関する管理が必要であること、また、労基法 41 条に規定する労働者については、労働時間の時間帯に関する管理が必要である。
- 通常の労働時間制度の運用における、いわゆる「中抜け時間」の扱いについては、労使協定の締結により、その時間を時間単位の年次有給休暇をして扱うことなどが考えられるが、時間単位の年次有給休暇として請求するかは労働者の権利である。
- 就業場所間の移動時間について、労働者の自由利用が保障されている場合以外は原則として労働時間である。その時間内に事故にあったような場合は、業務上の災害に該当することを明らかにすべきである。
- 労働時間管理とあわせて、長時間労働による健康障害を防止する観点から、長時間労働対策を講ずることが重要である。退社後・休日の待機・呼び出しやメール等の問題については、その実態について調査した上で、諸外国の事例なども参考にしつつこのような働き方／働かせ方に対する規制やルールを検討すべきである。

### Ⅲ. 「自営型テレワーク」について

#### 1. 募集から契約履行までの各段階におけるワーカー保護が必要

- 自営型テレワーカーの立場は注文者に比して弱く、不利益を被っているケースが少なくない。連合が 2016 年 12 月に実施した「クラウドワーカーに関する意識調査」でも、クラウドワーカーの半数以上が何らかのトラブル（報酬不払い・支払い遅延、作業開始前の一方的な仕事取消しなど）を経験している。
- 「平成 27 年度 今後の在宅就業施策の在り方に関する検討会報告書」で示された改定の論点を踏まえつつ、募集から契約締結、契約履行、契約解除に至るまでの各段階におけるワーカー保護のルールを「在宅ワークの適正な実施のためのガイドライン」へ盛り込むべきである。

<ガイドラインに盛り込むべき事項>

- ・ 募集内容の適正明示
- ・ 募集内容と契約内容が相違する場合の対応
- ・ 契約内容の適正化（適切な納期・報酬設定など）

- ・ 注文者による契約内容の一方向的な変更の禁止
- ・ 注文者による頻繁な仕様変更の禁止
- ・ 注文者による不当な理由による成果物受領拒否の禁止
- ・ 確実な報酬支払いの履行
- ・ 契約解除に関するルール など

- クラウドワーキングの進展などに伴い、仲介事業者の重要性は増していくことが想定される。そのため、現行の「在宅ワークの適正な実施のためのガイドライン」ではカバーしていない仲介事業者が遵守すべきルールについても、ガイドラインに盛り込むことが必要である。
- さらに、自営型テレワーカーと注文者との間で業務のあっせんを行う仲介事業者について、職業安定法における職業紹介事業者や派遣元事業主にかかる規制を、自営型テレワーカーと注文者が業務の受発注を行うことができるプラットフォームを提供している仲介事業者については職業安定法における募集情報等提供事業者にかかる規制を参考に各種事業規制を設けることも検討すべきである。
- 仲介事業者に対して苦情相談窓口を設置することはもとより、紛争・トラブルが生じた際に仲介事業者に仲裁者としての役割を義務づけるなどの仕組みを設けるべきである。また、一定程度のスキルを有するワーカーを自社で囲い込んで注文者への業務のあっせんを行う仲介事業者などに対しては、当該仲介事業者にワーカーに対する教育訓練機会の提供を義務づけるなどの方策も検討すべきである。

### 3. ガイドラインで示された事項の実効性を担保すべき

- 現行の「在宅ワークの適正な実施のためのガイドライン」は法的拘束力を有するものではなく、認知度も低く実効性が伴っているとは言い難い状況にある。そのため、ガイドラインの位置づけを、法律に基づくガイドラインに改め、行政による指導監督を可能とするなどの対応が必要である。
- また、クラウドワーキングでは、ネット上で膨大な契約条項が表示され、自営型ワーカーはその「同意・不同意」を求められることとなるが、ワーカー自身が契約条項を網羅的に理解し、同意することは困難である。その結果、契約後のトラブルが生じた場合、契約条項への同意を理由に発注者・仲介事業者が責任を回避し、自営型テレワーカーが不利益を被っている事案も見受けられる。そのため、約款規制などによって一定程度クラウドワーキングに関する契約条件を適正化することも検討すべきである。

## IV. 「副業・兼業」について

### 1. 副業・兼業を行う労働者像を正確に把握すべき

- 副業・兼業を行う労働者については、高所得かつ専門的スキルを持つ人材が想定されることが多いが、実態としては生活費補填のためにやむを得ず副業・兼業せ

ざるを得ない労働者が少なくない。現に、「新たな産業構造に対応する働き方改革に向けた実態調査」においても、副業・兼業を行う者が「現在の働き方を選択した理由」の設問に対する最多の回答は「十分な収入」となっている<sup>1</sup>。

- 本業への労務提供上の支障等の例外的な場合に限って副業・兼業の禁止が許容されることとなり、本来本業の勤務時間外にどのように過ごすか等は労働者の自由であるが、本業と副業が合わさることによる長時間労働が生じる問題や、社会・労働保険の適用・給付などが法的に未整備であるなどの課題を解決すべきである。
- ガイドラインの策定等を行うにあたっては、対象労働者を正確に捉えた上で、弱い立場の者の保護をはかるという視点が必要である。

## 2. 使用者による労働時間管理を徹底させるべき

- 使用者は過度な私生活介入とならないように配慮しつつ、副業・兼業にかかる労働時間を適切に把握し、労働基準法 38 条の労働時間通算規定などの現行の労働時間ルールを遵守すべきである。労働者による自主的な労働時間管理に期待した制度設計は行うべきではなく（※副業・兼業にかかる労働時間の過少申告の恐れなどがある）、これらの視点をガイドラインに盛り込むべきである。
- 一般健康診断やストレスチェックの実施対象者の選定における副業・兼業先の労働時間通算を行った上で、要件を満たす者について必要な措置を講じるべきである。また、特殊健康診断の対象者の実施対象者の選定にあたっては、副業・兼業先における有機化合物の使用量などについて副業・兼業先の通算を行った上で、要件を満たす者について必要な措置を講じるべきである。

## 3. 法的に未整備の課題を整理すべき

- 現行の労災保険制度では、給付は災害が発生した就業先賃金に基づき算定がされるが、例えば副業先で労災事故が発生した場合、当然に本業も休まざるを得ず、収入が途絶えることとなり、給付基礎日額は合算すべきである。また、労災認定における「業務起因性」の判断において、脳・心臓疾患や精神疾患については、本業と副業・兼業のいずれの業務から生じたものであるか不明確になりがちであるなどの課題もある。
- 生活費の補填のためにやむを得ず副業・兼業せざるを得ない者の保護は喫緊の課題であり、多重就労における雇用保険・社会保険の適用、労働安全衛生の確保などについて早急に検討を開始すべきである。

以上

<sup>1</sup>第 1 回柔軟な働き方に関する検討会資料「副業・兼業の現状と課題」

## テレワーク等についての連合の考え方

### I. はじめに

- ICT を活用した場所や時間にとらわれない働き方とされる「テレワーク」は、子育てや介護などを理由とした離職の抑制などに資すると考えられている面もあり、「世界最先端 IT 国家創造宣言（2013 年 6 月 14 日閣議決定）」では「全労働者に占める週 1 日以上終日在宅で就業する雇用型在宅型テレワーカー数の割合」を 2020 年までに 10% とすることが目標とされるなど、その普及に向けた動きが拡大している。一方で、情報技術の革新によってもたらされた新たな働き方について、労働者保護の観点からは憂慮すべき点もある。
- このような中、2016 年 9 月に設置された「働き方改革実現会議」において「テレワーク、副業・兼業などの柔軟な働き方」が検討テーマの 1 つとして掲げられ、その普及に向けたガイドラインを新たに策定すべき旨の総理指示もなされた。また、経済産業省では「『雇用関係によらない働き方』に関する研究会」「兼業・副業を通じた創業・新事業創出に関する研究会」が立ち上げられており、これらの研究会は 2016 年度内に今後の方向性を示す報告書をまとめるとされている。連合はこの間、「政策・制度 要求と提言」などに沿って、テレワーク等の議論に対応してきたが、改めて、働く者の保護の立場からテレワーク等に関する考え方を以下のとおり整理する。

### II. テレワークをめぐる現状と課題

#### 1. テレワークの全体像

- テレワークは、企業に勤務する被雇用者がオフィス以外で業務を行う「雇用型テレワーク」と個人事業者などが自宅などで仕事を遂行する「自営型テレワーク」とに大別される。このうち、「雇用型テレワーク」は、在宅勤務型、モバイルワーク型、サテライトオフィス型などに分類される。他方、「自営型テレワーク」は、個人が個人事業主として企業から受注して業務を行うものや、インターネットを通じて不特定多数に広く外注された業務を受注し、完了後に報酬を得るクラウドワークなどがある。
- 国土交通省の「平成 26 年度テレワーク実態調査」によると、2014 年における「雇用型（在宅型）テレワーカー」は 480 万人、「自営型（在宅型）テレワーカー」は 70 万人と推計され、さらにその対象を自宅に限らず事業所以外で ICT を活用して就労する者まで拡大すると、「雇用型テレワーカー」は 900 万人、「自営型テレワーカー」は 170 万人も存在するとも言われている。

#### 2. 雇用型テレワーク

##### (1) 在宅勤務

- 在宅勤務は、所属するオフィスなどに出勤せず、自宅を就業場所とする働き方である。在宅勤務は自宅で仕事ができ、子育てや介護等との両立が可能になることや通勤負担を軽減できるなどのメリットもある。他方で、プライベートな

時間や生活空間と労働が混在し、例えば子どもや家族が寝静まった深夜や早朝の就労となるなど、長時間労働が生じる懸念もある。また、労働者のストレス対策やプライバシー保護、セキュリティ管理なども課題となる。加えて、上司や同僚との物理的距離があることから、社員同士のコミュニケーションや社内外における情報共有をはかるため、きめ細やかなコミュニケーションが求められる。

## (2) モバイルワーク

- モバイルワークは、移動中（交通機関の車内など）や顧客先、カフェなどを就業場所とする働き方である。モバイルワークでは、移動中や退社後に職場以外の場所で非対面での就労となる。いつでもどこでも通信が可能で、場所を選ばず働くことができる。他方、帰宅後も業務上のメール対応が繰り返され、持ち帰り残業となるおそれや、公私の時間の切り分けが曖昧になり過重労働になるおそれもあるため、情報機器の発達に即した適切な労務管理手法が求められる。
- 昨今は退社後・休日の待機・呼び出しや行動範囲の限定など、通信手段の発達により急な呼び出しなどに対応できるように常に待機することが求められるケースが散見される。また、退社後の会社との業務上メールのやりとりなど、迅速な返答が可能になり、断続的にメールの返答が求められることも多い。

## (3) サテライトオフィス勤務

- サテライトオフィス勤務は、所属するオフィス以外の他のオフィスや、遠隔勤務用の施設を就業場所とする働き方である。サテライトオフィス勤務では、公私の時間を切り離すことは可能である。一方で、サテライトオフィス勤務以外の上司や同僚とのコミュニケーションに関する配慮が求められる。

## 3. 自営型テレワーク

- インターネットを活用し、不特定多数の者に業務を外注する仕組みである「クラウド・ソーシング」の普及などによって、「自営型テレワーカー」は拡大傾向にあると言われている。こうした「自営型テレワーカー」は雇用形態が請負契約である一方で雇用労働者に近い働き方をしている者もあり、労働者性が問題となっている。労働者性が認められない場合は、たとえば、最低賃金法の対象にならないため、請け負った業務内容によっては最低賃金を割る報酬で働かざるを得ないケースや、雇用保険、労災保険に加入できないため、怪我や病気で就労ができなくなった場合、一切の補償がされないケースがあり、就労者の保護が課題となっている。また、発注者倒産時の債権保護などについても課題がある。
- 家内労働者の工賃や安全衛生を保護する家内労働法は、適用対象が「物品の製造、加工等若しくは販売又はこれらの請負を業とする者」等と規定されている。そのため、データ加工やネット上でのデザイン作成などは「物品の製造、加工等」に該当しないと判断される。また、自営的に在宅で働く者と注文者との契約条件の適正化などを示した「在宅ワークの適正な実施のためのガイドライン」も定められているが、あくまでガイドラインであり実効性に乏しい。

#### 4. その他（副業・兼業）

- 上記のテレワークにあわせ、「柔軟な働き方」の観点から「副業・兼業」を促進する動きも見られる。しかし、副業には、本業と副業が合わさることにより長時間労働が発生する問題や、使用者の安全配慮義務の責任分担の問題、本業から副業に向かう際に通勤災害が起きた際の労災補償の問題、社会・労働保険の適用、在職中の秘密保持義務や競業避止義務などの課題がある。

### Ⅲ. テレワーク等の政策に関する連合の考え方

#### 1. 基本的考え方

- テレワークは、子育てや介護、病気治療などの事情を抱えながら働く者への一定の効果も期待されるが、雇用の安定と公正な労働条件の確保が必要である。また、法的課題が整理されていない「副業・兼業」については、労働者保護の後退を招くことのないようその解決をはかるべきである。「柔軟な働き方」の名の下に労働時間規制などの労働者保護を後退させてはならない。
- 「雇用型テレワーク」については、適切な労働時間管理を行うべきである。また、利用者の疎外感・孤立感やコミュニケーションの重要性にも配慮すべきである。
- 「自営型テレワーク」については、労働関係法令上の使用者責任や社会・労働保険料逃れなどの労働者保護上問題となる行為が助長されることなどがあってはならず、就労実態を見て労働者性がある者は労働者として保護すべきである。また、その保護が及ばない者についても就労者の保護をはかるべきである。雇用労働からの置き換えは進めるべきではない。

#### 2. 具体的な項目

##### (1) 雇用型テレワーカーの保護

- 「情報通信機器を活用した在宅勤務の適切な導入及び実施のためのガイドライン」（平成20年7月28日厚生労働省基発第0728001号）に示されているとおり、労働時間の把握、労働災害への対応などに関して、より周知徹底を強化すべきである。
- 深夜早朝勤務など時間外労働となる場合には、時間外・深夜割増賃金の支払いが必要であり、労働基準法の例外的な運用は認められない。
- 地域別最低賃金について、現行法の通り、勤務する会社の所在地での地域別最低賃金が適用されることを堅持・周知すべきである。
- 退社後・休日の待機・呼び出しやメール等の問題については、その実態について調査した上で、諸外国の事例なども参考にしつつこのような働き方／働かせ方に対する規制・ルールを検討すべきである。

##### (2) 自営型テレワーカーの保護

- 雇用労働者に極めて近い働き方をしている「自営型テレワーカー」などについて、労働基準法などの規定の趣旨に照らして保護すべき労働者については、本来雇用労働者に適用される労働関係法令（労働基準法、最低賃金法、労働者災害補償保険法、安全衛生法など）を適用すべきである。
- 労働基準法などの労働者性が認められない者についても、家内労働法の適用拡大もしくは新しい法律の制定などによって、最低賃金や災害補償、契約ルール

などについて法的保護を保障すべきである。「自営型テレワーカー」についても、労働組合の結成や団体交渉、労働協約締結等により、労働条件の維持・向上をはかることを促進すべきである。

(3) その他（副業・兼業）

- 副業・兼業については、Ⅱ. 4 で記載したとおり、労働時間管理、使用者の安全配慮義務、労災補償、社会・労働保険の適用などの諸課題について法的に未解決の課題を整理すべきである。また、副業・兼業には、Ⅱ. 4 で記載した課題があることを、周知すべきである。
- 上記の課題が解決された場合であっても、自社の中で副業・兼業を認めるか否かは、兼業に関する裁判例にも留意した上で個別労使が話し合って決めるべき事項であり、政府が労働者の副業・兼業を徒に後押しすべきではない。
- なお、副業・兼業を積極的に推進するものではないが、労使でルール作りをする際には上記の課題などについて検討するとともに、本業先と副業先（兼業先）の責任分担のあり方についても検討すべきである。

以 上



2016年12月22日（金）

《問い合わせ先》

総合労働局

総合労働局長 須田 孝

直通電話 03 (5295) 0517

代表電話 03 (5295) 0550

報道関係者各位

## 「クラウド・ワーカー意識調査」結果について

連合は、クラウド・ワーカーの労働実態やクラウド・ワーキングに対する意識を把握するため、2016年12月、「クラウド・ワーカー意識調査」をインターネットリサーチにより実施し、全国の20歳以上のクラウド・ワーカー1,000名の有効サンプルを集計しました（調査協力機関：ネットエイジア株式会社）。詳細は裏面以降をご参照ください。

### 【概要】

- 本調査で「クラウド・ワーキング」とは、インターネット上のマッチングサイトや自身のページ（Facebook、ブログなど）等を通じて仕事を受注・納品する働き方をいい、そのような働き方をする人を「クラウド・ワーカー」という。
- クラウド・ワーカーの1日あたりの就業時間は平均3.1時間となっている。クラウド・ワーキングを副業とする人は、本業の通常勤務に加えてさらに1日あたり平均2.4時間クラウド・ワーキングに従事しており、長時間就労が懸念される。  
また、クラウド・ワーカーが月あたり得られる報酬は、平均45,650円であるが、3人に1人は10,000円以下となっている。クラウド・ワーキングを専業とする人の平均は73,268円となっているが、従事している時間や・業務が多岐に及んでいるため、平均値で実態を判断することはできない。
- クラウド・ワーキングをする中でのトラブルには、知的財産権の問題や経済上の利益提供要請など労働法制以外も見受けられる。
- 連合は、さらなる分析を進めるが、当面「労働関係法令上の使用者責任や社会・労働保険料逃れなどの労働者保護上問題となる行為が助長されることがあってはならず、就労実態を見て労働者性がある者は労働者として保護すべきである。また、その保護が及ばない者についても就労者の保護をはかるべきである。雇用労働からの置き換えを進めるべきではない」との考え方で、労働法制の整備に向けて取り組みを進める。

## クラウド・ワーカー意識調査

- ・クラウド・ワーキングをしている主な理由 1位「都合の良い時間に働ける」
- ・クラウド・ワーカーの不安 1位「仕事が継続的にあるか分からない」
- ・クラウド・ワーカーの半数以上がトラブルを経験、トラブル内容の上位は報酬関係
- ・クラウド・ワーカーが保護・規制を求めること  
1位「最低報酬額」、2位「最低発注単価」、3位「労働時間」
- ・適用される法律を正確に認識しているクラウド・ワーカーはわずかに11%

### ◆クラウド・ワーカーの働き方 (P.2-7)

- ・「クラウド・ワーキング専業」は3人に1人、「副業」が3人に2人
- ・クラウド・ワーキングで従事している仕事 1位「文書・データ入力」2位「ライター」3位「Webサイト制作」
- ・クラウド・ワーキングで仕事をする日数 平均3.3日/週
- ・クラウド・ワーキングで仕事をする時間 平均3.1時間/日、平均7.8時間/週
- ・クラウド・ワーキングで得られる月収 平均45,650円、専業の人は73,268円、副業は30,249円  
平均月収が最も高かった仕事は「システム設計・開発、プログラミング」で73,908円
- ・クラウド・ワーキングで得られる収入の満足度 半数近くが「不満」と回答、「ライター」では4人に3人が不満
- ・クラウド・ワーキングをしている理由 「都合の良い時間に働ける」「都合の良い場所で働ける」
- ・女性クラウド・ワーカーの約2割が「家事・育児・介護との両立しやすさ」からクラウド・ワーキングを選択

### ◆クラウド・ワーカーが抱える不安・トラブル (P.8-10)

- ・クラウド・ワーカーの不安 1位「仕事が継続的にあるか分からない」2位「納期を守るプレッシャーが大きい」  
「仕事の継続性」が不安はライター、「納期のプレッシャー」が不安はWebサイト制作とネットショップ構築
- ・クラウド・ワーキングをする中でのトラブル 半数以上が経験
- ・クラウド・ワーカーが経験したトラブル 1位「報酬の遅延」2位「報酬の不払い」3位「不当に低い報酬」
- ・システム設計・プログラミングでは「報酬の遅延」を経験したクラウド・ワーカーが半数近くに
- ・トラブル時の対応 「仲介会社に連絡」と「発注者に直接交渉」がそれぞれ3割
- ・トラブル時に「何もしなかった」女性クラウド・ワーカーの3人に1人

### ◆クラウド・ワーキング関連の法律について (P.11-12)

- ・クラウド・ワーカーが保護・規制を求めること 1位「最低報酬額」2位「最低発注単価」3位「労働時間」  
「労働時間」はシステム設計・開発、「最低報酬額」「最低発注単価」はライターで保護・規制ニーズが高い傾向
- ・クラウド・ワーキングが適用対象外の「労働基準法」を適用対象と思っているクラウド・ワーカーは約4割
- ・クラウド・ワーカーの半数以上が、「民法」は適用されないと知っている
- ・適用される法律を正確に認識しているクラウド・ワーカーはわずかに11%

### ◆クラウド・ワーカーのネットワーク (P.13)

- ・クラウド・ワーカー同士の「ネットワークがある」3割強、「必要だと思う」4割
- ・20代のクラウド・ワーカーの4割以上が情報交換できるネットワークを持っていると回答

### ◆クラウド・ワーキングの継続意向 (P.14)

- ・主たる生計者でありクラウド・ワーキングを専業とする者で「専業で続けたい」は5割強

## 調査結果

本調査で「クラウド・ワーキング」とは、インターネット上のマッチングサイトや自身のページ（Facebook、ブログなど）等を通じて仕事を受注・納品する働き方をいい、そのような働き方をする人を「クラウド・ワーカー」といいます。

### 《クラウド・ワーカーの働き方》

#### ◆「クラウド・ワーキング専業」は3人に1人、「副業」が3人に2人

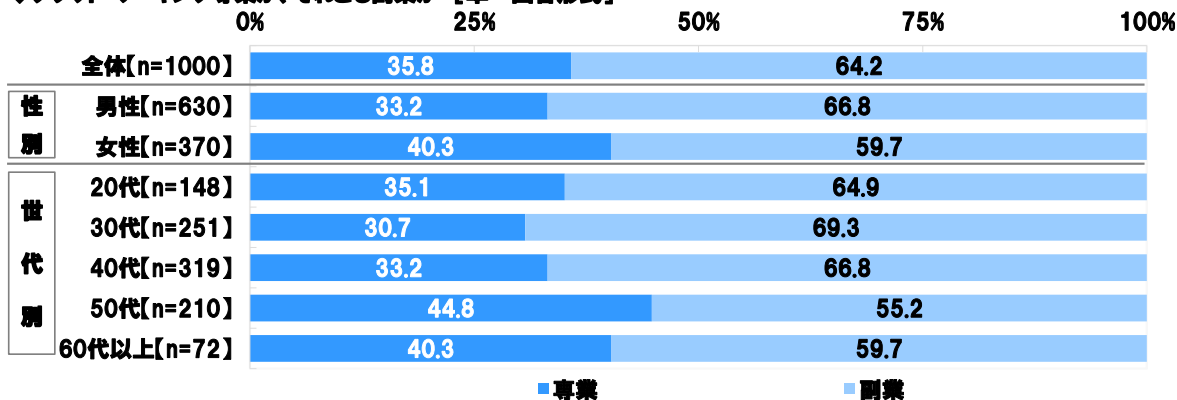
全国の20歳以上のクラウド・ワーカー1,000名に、クラウド・ワーキングでは、どのような働き方をしているのか聞きました。

まず、全回答者（1,000名）に、クラウド・ワーキング専業か、副業として行っているのかを聞いたところ、「専業」は35.8%、「副業」は64.2%となりました。クラウド・ワーキングは副業でやっている人が多いようです。

男女別にみると、「専業」は、男性では33.2%、女性では40.3%となり、女性のほうが高くなりました。

また、世代別にみると、「専業」は、20代から40代では30%台前半から30%台半ば（20代35.1%、30代30.7%、40代33.2%）でしたが、50代以上では40%を超えました（50代44.8%、60代以上40.3%）。クラウド・ワーキングを専業でやっている人の割合は、40代以下の世代より50代以上の世代のほうが高いようです。

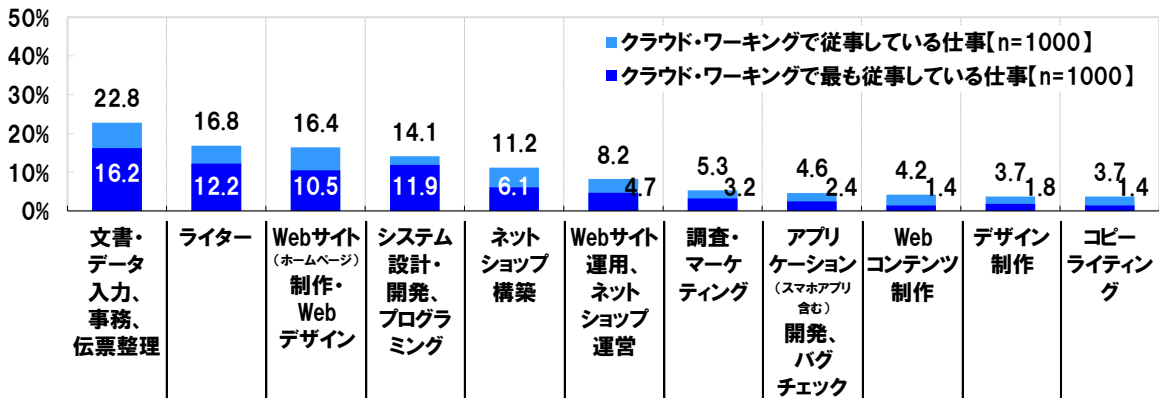
#### ◆クラウド・ワーキング専業か、それとも副業か【単一回答形式】



◆クラウド・ワーキングで従事している仕事 1位「文書・データ入力」2位「ライター」3位「Webサイト制作」  
「文書・データ入力」と「ライター」は女性、「Webサイト制作」と「システム設計」は男性に多い傾向

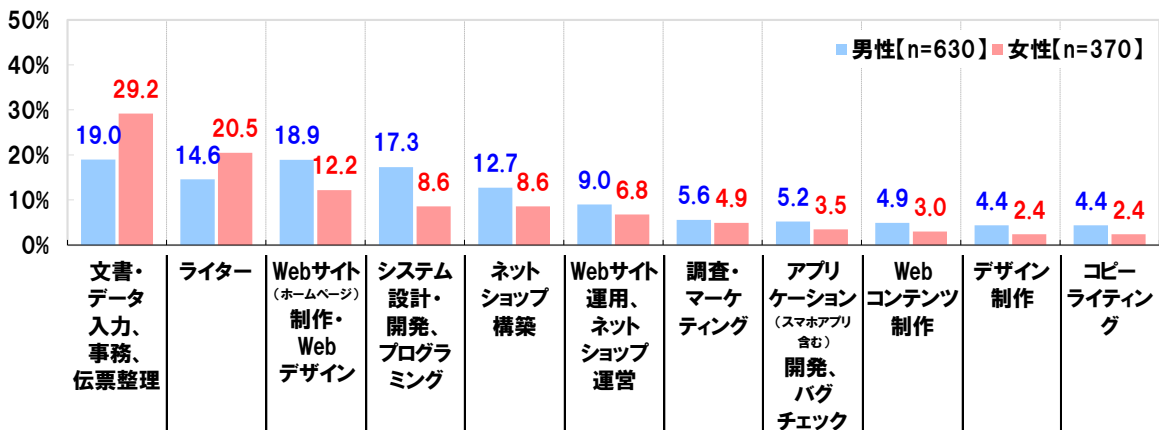
続いて、全回答者(1,000名)に、クラウド・ワーキングで従事している仕事を聞いたところ、「文書・データ入力、事務、伝票整理」が最も多く22.8%、次いで、「ライター」が16.8%、「Webサイト(ホームページ)制作・Webデザイン」が16.4%となりました。また、最も従事している仕事を聞いたところ、「文書・データ入力、事務、伝票整理」が16.2%、「ライター」が12.2%、「システム設計・開発、プログラミング」が11.9%となりました。文書などを入力する仕事や記事を書く仕事、Webサイトを制作する仕事をしているクラウド・ワーカーが多いようです。

◆クラウド・ワーキングで従事している仕事 [複数回答形式(3つまで)] ※上位10項目を表示  
◆クラウド・ワーキングで最も従事している仕事 [単一回答形式]



男女別に、クラウド・ワーキングで従事している仕事をみると、「文書・データ入力、事務、伝票整理」(男性19.0%、女性29.2%)や「ライター」(男性14.6%、女性20.5%)では女性のほうが高くなり、「Webサイト(ホームページ)制作・Webデザイン」(男性18.9%、女性12.2%)や「システム設計・開発、プログラミング」(男性17.3%、女性8.6%)では男性のほうが高くなりました。文書などを入力する仕事や記事を書く仕事をしているクラウド・ワーカーは女性に、Webサイト制作やシステム設計といった仕事をしているクラウド・ワーカーは男性に多いようです。

◆クラウド・ワーキングで従事している仕事 [複数回答形式(3つまで)] ※上位10項目を表示



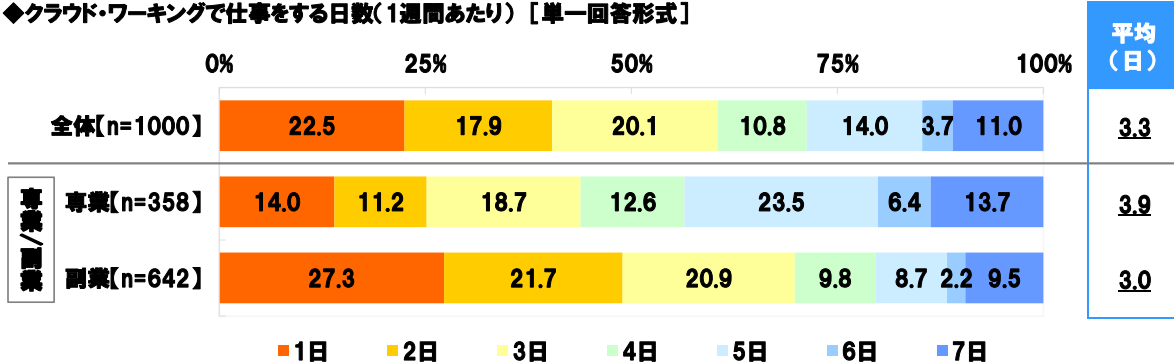
◆クラウド・ワーキングで仕事をする日数 平均3.3日/週

◆クラウド・ワーキングで仕事をする時間 平均3.1時間/日、平均7.8時間/週

そして、全回答者(1,000名)に、どのくらいクラウド・ワーキングで仕事をしているか聞いたところ、【1週間あたりの日数】では、「1日」22.5%や「3日」20.1%との回答が多く、平均は3.3日となりました。

専業のクラウド・ワーカーと副業のクラウド・ワーカーを分けてみると、専業のクラウド・ワーカーの平均は3.9日、副業のクラウド・ワーカーの平均は3.0日でした。

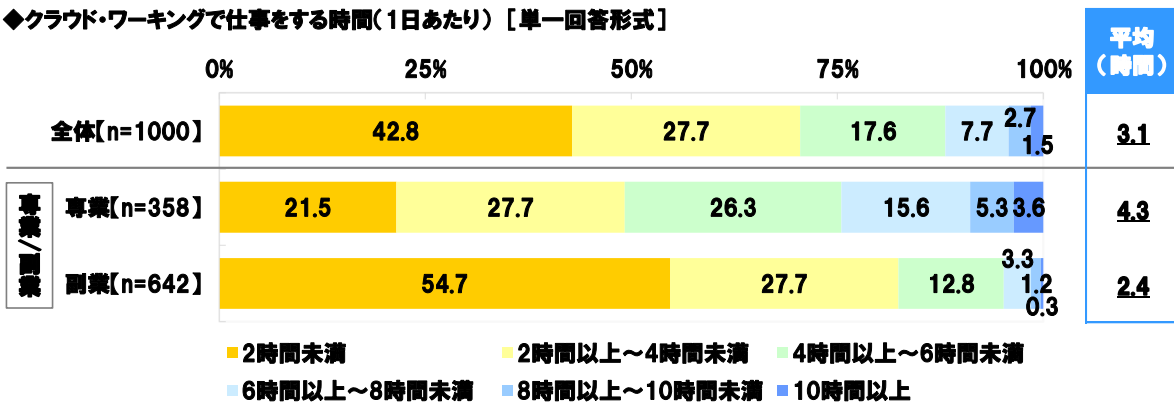
◆クラウド・ワーキングで仕事をする日数(1週間あたり) [単一回答形式]



また、全回答者(1,000名)に、【1日あたりの時間】を聞いたところ、「2時間未満」との回答が最も多く42.8%、「2時間以上～4時間未満」が27.7%となり、平均は3.1時間でした。

専業のクラウド・ワーカーと副業のクラウド・ワーカーを分けてみると、専業のクラウド・ワーカーの平均は4.3時間、副業のクラウド・ワーカーの平均は2.4時間となりました。

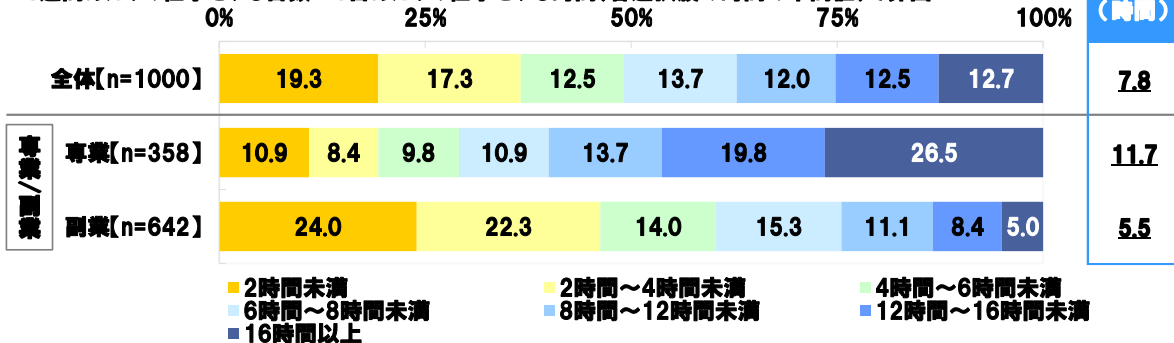
◆クラウド・ワーキングで仕事をする時間(1日あたり) [単一回答形式]



そして、【週あたりの時間】を算出したところ、平均は7.8時間となり、専業のクラウド・ワーカーの平均は11.7時間、副業のクラウド・ワーカーの平均は5.5時間となりました。

◆クラウド・ワーキングで仕事をする時間(1週間あたり)

※1週間あたりの仕事をする日数×1日あたりの仕事をする時間(各選択肢の時間の中間値)で算出



◆クラウド・ワーキングで得られる月収 平均45,650円、専業の人は73,268円、副業は30,249円

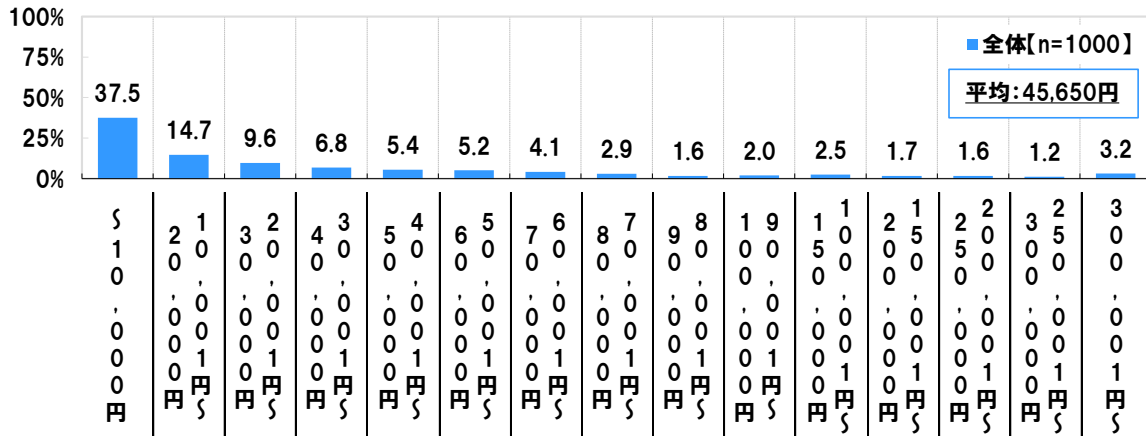
平均月収が最も高かった仕事は「システム設計・開発、プログラミング」で73,908円

◆クラウド・ワーキングで得られる収入の満足度 半数近くが「不満」と回答、「ライター」では4人に3人が不満

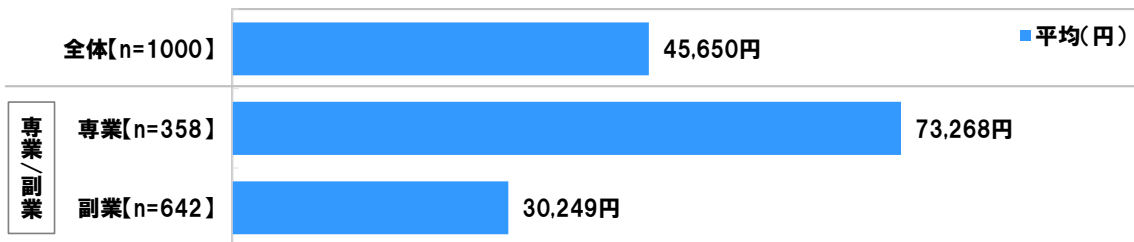
さらに、全回答者(1,000名)に、クラウド・ワーキングで得られる月収を税込で聞いたところ、「～10,000円」が最も多く37.5%、次いで、「10,001円～20,000円」が14.7%、「20,001円～30,000円」が9.6%となり、平均金額は、45,650円となりました。

ここで、専業のクラウド・ワーカーと副業のクラウド・ワーカーを分けて平均金額をみると、専業のクラウド・ワーカーでは73,268円、副業のクラウド・ワーカーでは30,249円となりました。

◆クラウド・ワーキングで得られる月収(税込) [単一回答形式]



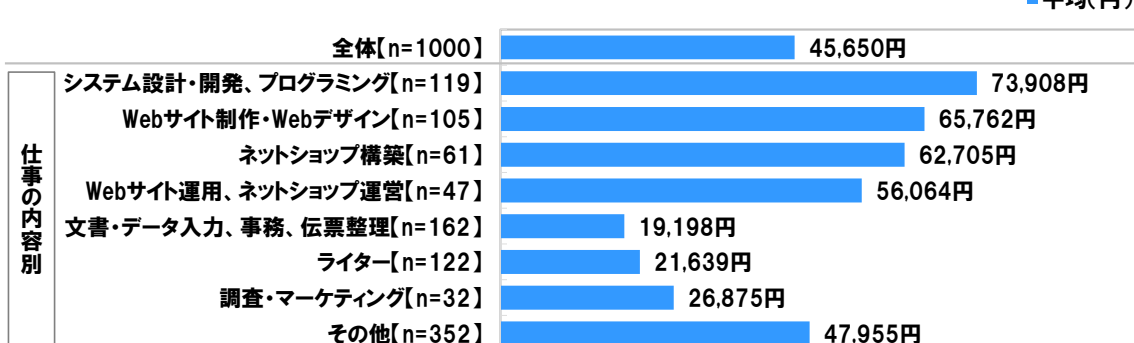
◆クラウド・ワーキングで得られる月収(税込)の平均



また、仕事の内容別(※)に平均金額をみると、「システム設計・開発、プログラミング」が最も高く73,908円、次いで、「Webサイト制作・Webデザイン」が65,762円、「ネットショップ構築」が62,705円となり、最も低かったのは「文書・データ入力、事務、伝票整理」で19,198円でした。

※最も従事している仕事で分類した、以下同様

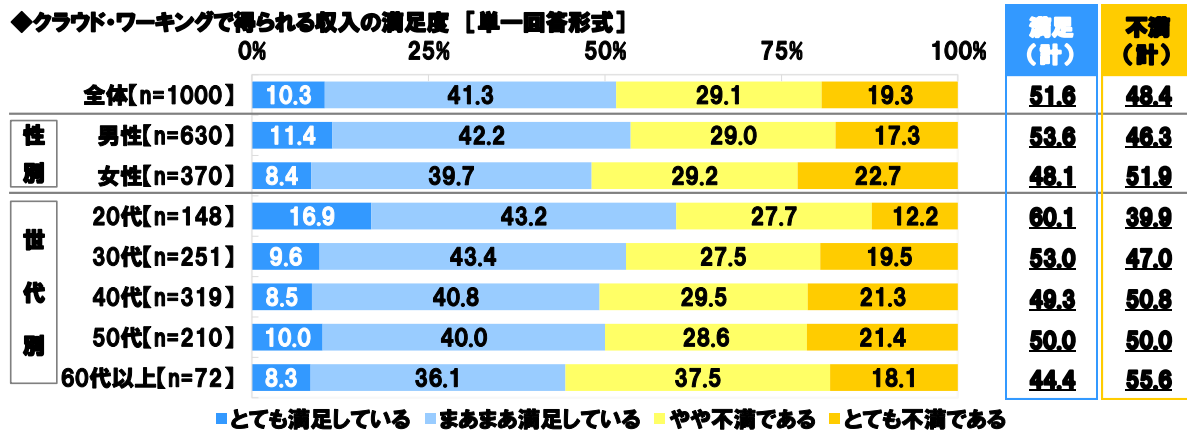
◆クラウド・ワーキングで得られる月収(税込)の平均



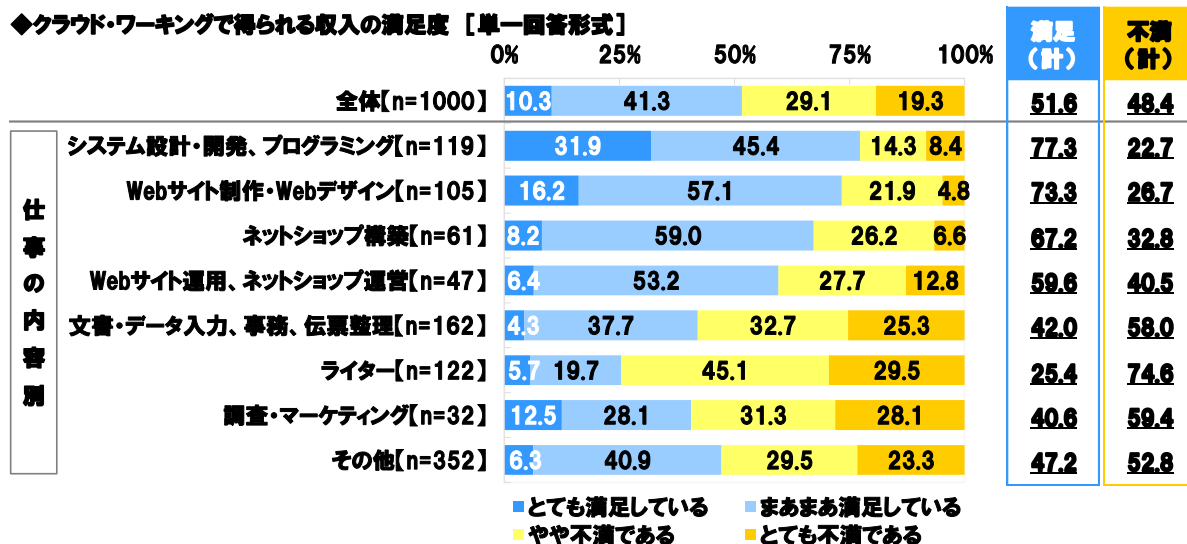
そして、全回答者(1,000名)に、クラウド・ワーキングで得られる収入に対する満足度を聞いたところ、「とても満足している」が10.3%、「まあまあ満足している」が41.3%で、合計した「満足(計)」は51.6%、「やや不満である」が29.1%、「とても不満である」が19.3%で、合計した「不満(計)」は48.4%となりました。自身の収入に満足しているクラウド・ワーカーが半数以上だったものの、不満を抱えているクラウド・ワーカーも半数近くと少なくないようです。

男女別に「満足(計)」をみると、男性53.6%、女性48.1%となり、女性では半数を下回る結果になりました。

また、世代別にみると、若い世代のほうが「満足(計)」は高くなり、最も高くなった20代では60.1%となりました。若い世代のほうがクラウド・ワーキングで得られる収入に満足している傾向にあるようです。



さらに、仕事の内容別に「満足(計)」をみると、最も高かったのは「システム設計・開発、プログラミング」で77.3%、次いで、「Webサイト制作・Webデザイン」が73.3%、「ネットショップ構築」が67.2%で続きました。一方、「不満(計)」をみると、最も高くなったのは、「ライター」で74.6%と4人に3人の割合となり、他の仕事に比べて高さが目立ちました。



◆クラウド・ワーキングをしている理由 「都合の良い時間に働ける」「都合の良い場所で働ける」

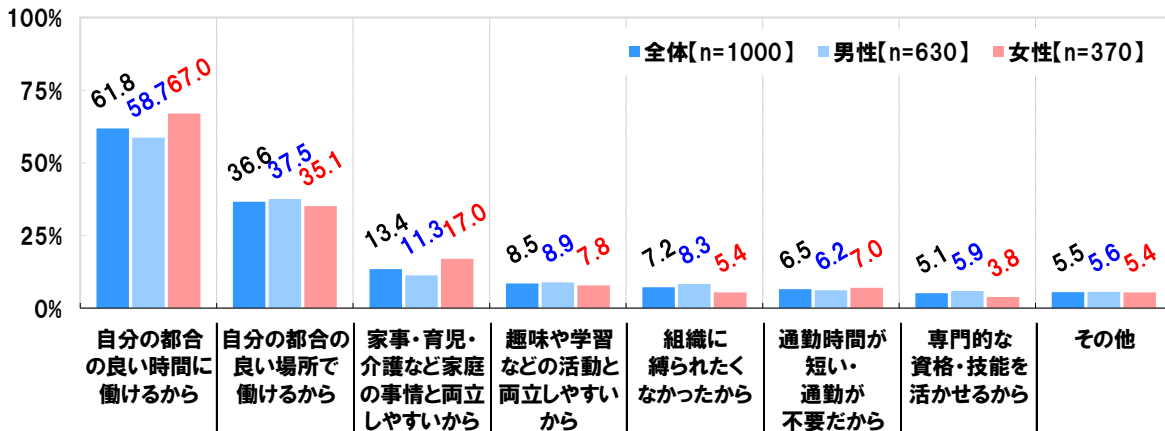
◆女性クラウド・ワーカーの約2割が「家事・育児・介護との両立しやすさ」からクラウド・ワーキングを選択

それでは、クラウド・ワーキングという働き方を選んだ理由は、どのようなことなのでしょうか。

全回答者(1,000名)に、クラウド・ワーキングという働き方を選んだ理由を聞いたところ、「自分の都合の良い時間に働けるから」が最も多く61.8%、次いで、「自分の都合の良い場所で働けるから」が36.6%で続きました。働く時間や働く場所を自分で決められることが理由になっているクラウド・ワーカーが多いようです。

男女別にみると、「自分の都合の良い時間に働けるから」は男性58.7%、女性67.0%と、女性のほうが高くなりました。働く時間を決められることが理由になっているのは、特に女性のようなようです。また、「家事・育児・介護など家庭の事情と両立しやすいから」でも男性11.3%、女性17.0%と、女性のほうが高くなりました。家事や育児、介護の合間を縫って働けることが理由になっている女性は少なくないようです。

◆クラウド・ワーキングという働き方を選んだ、主たる理由 [複数回答形式(2つまで)]





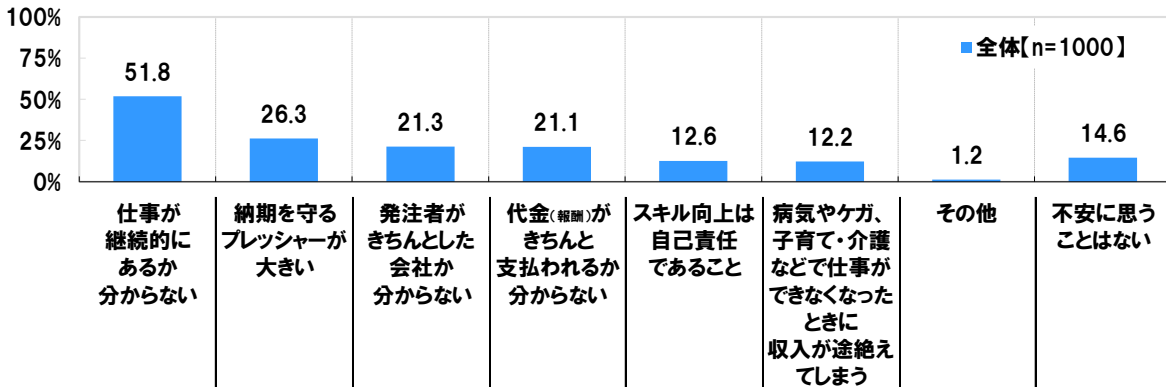
### 《クラウド・ワーカーが抱える不安・トラブル》

◆クラウド・ワーカーの不安 1位「仕事が継続的にあるか分からない」2位「納期を守るプレッシャーが大きい」  
「仕事の継続性」が不安はライター、「納期のプレッシャー」が不安は Web サイト制作とネットショップ構築

クラウド・ワーカーの働き方についてみてきましたが、クラウド・ワーカーはどのような不安を抱え、また、クラウド・ワーキングではどのようなトラブルが発生しているのでしょうか。

まず、全回答者(1,000)名に、クラウド・ワーキングという働き方で、不安に思うことを聞いたところ、「仕事が継続的にあるか分からない」が最も多く51.8%、次いで、「納期を守るプレッシャーが大きい」が26.3%、「発注者がきちんとした会社か分からない」が21.3%、「代金(報酬)がきちんと支払われるか分からない」が21.1%で続きました。“仕事の継続性”や“納期のプレッシャー”、“発注者がきちんと対応してくれるか”といった不安を感じているクラウド・ワーカーが多いようです。また、「不安に思うことはない」は14.6%にとどまり、何かしらの不安を抱えているクラウド・ワーカーが大多数(85.4%)である様子が窺えました。

◆クラウド・ワーキングという働き方で、不安に思うこと [複数回答形式]



仕事の内容別にみると、「納期を守るプレッシャーが大きい」は、Webサイト制作・Webデザイン(45.7%)やネットショップ構築(39.3%)が他の仕事より高く、「仕事が継続的にあるか分からない」はライター(68.9%)や調査・マーケティング(62.5%)が他の仕事より高くなりました。また、ライターでは「代金(報酬)がきちんと支払われるか分からない」も32.0%と、文書・データ入力、事務、伝票整理(30.2%)と並んで他の仕事より高い傾向がみられました。

◆クラウド・ワーキングという働き方で、不安に思うこと [複数回答形式]

	n数	仕事が継続的にあるか分からない	納期を守るプレッシャーが大きい	発注者がきちんとした会社か分からない	代金(報酬)がきちんと支払われるか分からない	スキル向上は自己責任であること	病気やケガ、子育て・介護などで仕事ができなくなったときに収入が途絶えてしまう	その他	不安に思うことはない
システム設計・開発、プログラミング	119	60.5	34.5	23.5	16.8	10.9	11.8	-	6.7
Webサイト制作・Webデザイン	105	43.8	45.7	25.7	15.2	7.6	6.7	-	4.8
ネットショップ構築	61	45.9	39.3	27.9	16.4	3.3	6.6	-	3.3
Webサイト運用、ネットショップ運営	47	38.3	36.2	21.3	17.0	19.1	17.0	-	2.1
文書・データ入力、事務、伝票整理	162	58.0	18.5	22.2	30.2	13.6	15.4	0.6	17.3
ライター	122	68.9	31.1	27.9	32.0	16.4	11.5	3.3	6.6
調査・マーケティング	32	62.5	21.9	21.9	18.8	18.8	15.6	6.3	21.9
その他	352	44.3	16.5	15.3	17.9	13.1	12.8	1.4	24.7

■全体比+10pt以上/■全体比+5pt以上/■全体比-5pt以下/■全体比-10pt以下

(%)

◆クラウド・ワーキングをする中でのトラブル 半数以上が経験

◆クラウド・ワーカーが経験したトラブル 1位「報酬の遅延」2位「報酬の不払い」3位「不当に低い報酬」

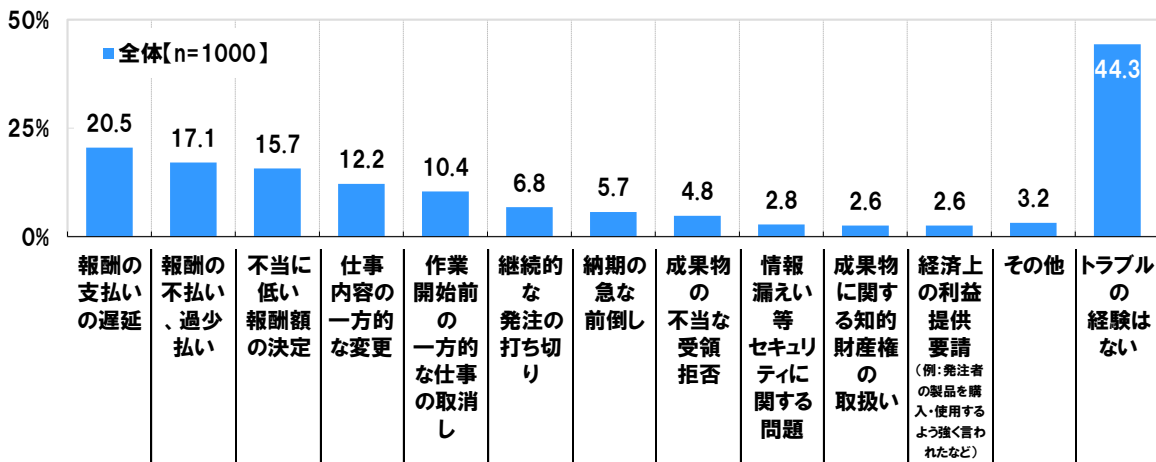
◆システム設計・プログラミングでは「報酬の遅延」を経験したクラウド・ワーカーが半数近くに

◆トラブル時の対応 「仲介会社に連絡」と「発注者に直接交渉」がそれぞれ3割

◆トラブル時に「何もなかった」女性クラウド・ワーカーの3人に1人

次に、全回答者(1,000名)に、クラウド・ワーキングをする中で経験したトラブルを聞いたところ、「報酬の支払いの遅延」が最も多く20.5%、次いで、「報酬の不払い、過少払い」が17.1%、「不当に低い報酬額の決定」が15.7%で続きました。報酬が遅れたことや、払われなかったこと(少なかったこと)、不当に低い報酬に決められたことといった報酬に関するトラブルを経験しているクラウド・ワーカーが多いようです。また、「トラブルの経験はない」は44.3%となり、何かしらのトラブルを経験している人が半数以上(55.7%)であることがわかりました。

◆クラウド・ワーキングをする中で、トラブルになった経験 [複数回答形式]



仕事の内容別にみると、システム設計・開発、プログラミングでは「報酬の支払いの遅延」が48.7%と他の仕事より高くなり、Webサイト制作・Webデザインとネットショップ構築では「報酬の不払い、過少払い」がそれぞれ33.3%、34.4%で他の仕事より高くなりました。また、ネットショップ構築では「不当に低い報酬額の決定」でも31.1%で他の仕事より高くなり、IT・Web関連の仕事では報酬関連のトラブルが目立ちました。他方、文書・データ入力、事務、伝票整理やライター、調査・マーケティングでは「トラブルの経験はない」が他の仕事より高い結果となりました。

◆クラウド・ワーキングをする中で、トラブルになった経験 [複数回答形式]

	n数	報酬の支払いの遅延	報酬の不払い、過少払い	不当に低い報酬額の決定	仕事内容の一方的な変更	作業開始前の一方的な仕事の取消し	継続的な発注の打ち切り	納期の急な前倒し	成果物の不当な受領拒否	情報漏えい等セキュリティに関する問題	成果物に関する知的財産権の取扱い	経済上の利益提供要請 (例:発注者の製品を購入・使用するよう強く言われたなど)	その他	トラブルの経験はない
システム設計・開発、プログラミング	119	48.7	26.1	17.6	16.8	12.6	9.2	8.4	9.2	5.0	5.9	7.6	3.4	22.7
Webサイト制作・Webデザイン	105	27.6	33.3	24.8	19.0	18.1	5.7	5.7	9.5	6.7	5.7	6.7	-	17.1
ネットショップ構築	61	23.0	34.4	31.1	16.4	18.0	6.6	4.9	1.6	1.6	1.6	-	-	18.0
Webサイト運用、ネットショップ運営	47	17.0	19.1	19.1	25.5	19.1	12.8	6.4	4.3	2.1	4.3	-	2.1	23.4
文書・データ入力、事務、伝票整理	162	21.0	15.4	13.0	7.4	8.0	7.4	4.3	3.7	1.9	0.6	0.6	1.9	53.7
ライター	122	13.9	13.9	18.0	7.4	10.7	8.2	0.8	5.7	2.5	0.8	0.8	5.7	59.8
調査・マーケティング	32	6.3	12.5	3.1	3.1	3.1	6.3	9.4	3.1	6.3	3.1	3.1	3.1	81.3
その他	352	12.2	8.2	10.8	10.8	6.5	4.8	6.8	2.8	1.4	2.0	2.0	4.5	54.0

■全体比+10pt以上 / ■全体比+5pt以上 / ■全体比-5pt以下 / ■全体比-10pt以下

(%)

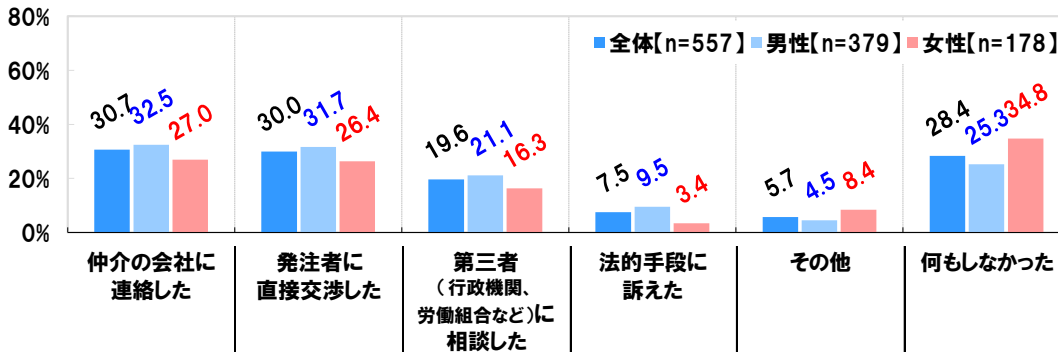
それでは、発注者との間でトラブルが発生したとき、トラブルに対してはどのように対応しているのでしょうか。

クラウド・ワーキングをする中で、トラブルを経験したクラウド・ワーカー（557名）に、トラブルの処理をどのようにしたか聞いたところ、「仲介の会社に連絡した」が最も多く30.7%、僅差の30.0%で「発注者に直接交渉した」が続きました。また、「何もしなかった」が28.4%となっており、発注者との間でトラブルが発生しても何もできなかったクラウド・ワーカーが少なくないことが明らかになりました。

男女別にみると、「何もしなかった」のは、男性25.3%、女性34.8%と、男性の4人に1人、女性では3人に1人の割合となりました。

◆クラウド・ワーキングをする中で起こったトラブルの処理方法 [複数回答形式]

対象:トラブルを経験したクラウド・ワーカー



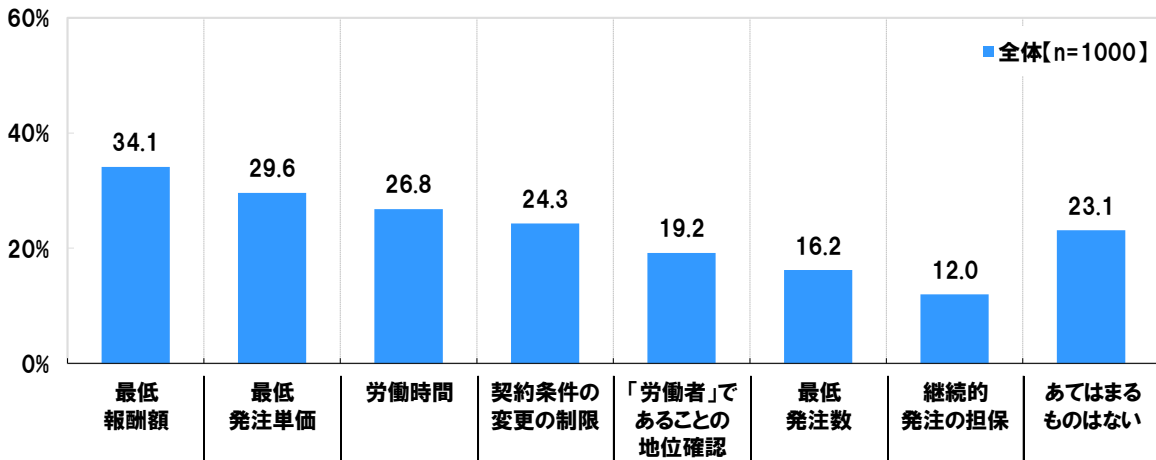
### 《クラウド・ワーキング関連の法律について》

- ◆クラウド・ワーカーが保護・規制を求めること 1位「最低報酬額」2位「最低発注単価」3位「労働時間」  
「労働時間」はシステム設計・開発、「最低報酬額」「最低発注単価」はライターで保護・規制ニーズが高い傾向
- ◆クラウド・ワーキングが適用対象外の「労働基準法」を適用対象と思っているクラウド・ワーカーは約4割
- ◆クラウド・ワーカーの半数以上が、「民法」は適用されないと思っている
- ◆適用される法律を正確に認識しているクラウド・ワーカーはわずかに11%

クラウド・ワーカーの半数以上が発注者との間でトラブルが発生した経験をしていましたが、クラウド・ワーカーは、どのようなことを法律などで保護してほしいと思っているのでしょうか。

全回答者(1,000名)に、クラウド・ワーキングについて、法律などで保護すべき、または規制すべきと考えるものを聞いたところ、「最低報酬額」が34.1%で最も多く、次いで、「最低発注単価」が29.6%、「労働時間」が26.8%となりました。報酬に直接的に関わることを保護・規制してほしいと思っているクラウド・ワーカーが多いようです。

◆クラウド・ワーキングについて、法律等で保護すべき、または規制すべきと考えるもの [複数回答形式]



仕事の内容別にみると、システム設計・開発、プログラミングでは「労働時間」が61.3%と他の仕事より高く、Webサイト制作・Webデザインでは「契約条件の変更の制限」(48.6%)が、Webサイト運用、ネットショップ運営では「最低発注数」(31.9%)が他の仕事より高くなりました。また、文書・データ入力、事務、伝票整理では「最低報酬額」(47.5%)が、ライターでは「最低報酬額」(59.8%)と「最低発注単価」(51.6%)が他の仕事より高くなっており、仕事の内容によって保護・規制してほしいと考えていることが異なる傾向にあることがわかりました。

◆クラウド・ワーキングについて、法律等で保護すべき、または規制すべきと考えるもの [複数回答形式]

	n数	最低報酬額	最低発注単価	労働時間	契約条件の変更の制限	「労働者」であることの地位確認	最低発注数	継続的発注の担保	あてはまるものはない	
システム設計・開発、プログラミング	119	18.5	19.3	61.3	31.9	12.6	17.6	11.8	14.3	
Webサイト制作・Webデザイン	105	20.0	31.4	39.0	48.6	17.1	16.2	8.6	8.6	
ネットショップ構築	61	24.6	23.0	36.1	31.1	9.8	14.8	9.8	13.1	
Webサイト運用、ネットショップ運営	47	23.4	23.4	36.2	21.3	14.9	31.9	12.8	8.5	
文書・データ入力、事務、伝票整理	162	47.5	38.3	22.8	19.1	25.3	19.8	17.3	19.8	
ライター	122	59.8	51.6	9.0	26.2	27.9	20.5	17.2	21.3	
調査・マーケティング	32	40.6	28.1	12.5	12.5	28.1	12.5	15.6	31.3	
その他	352	31.0	23.0	17.9	20	16.5	17.6	11.1	8.8	35.5

■全体比+10pt以上 / ■全体比+5pt以上 / ■全体比-5pt以下 / ■全体比-10pt以下

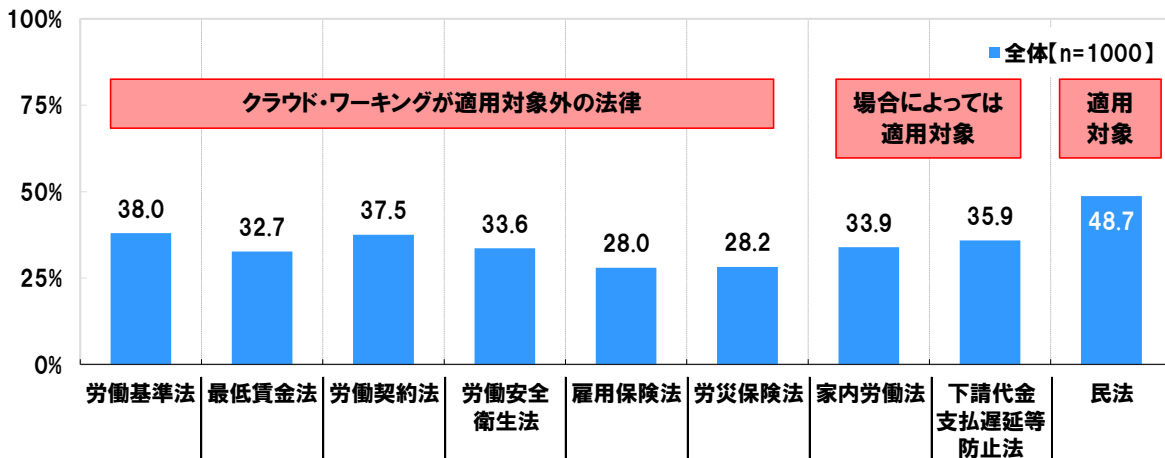
(%)

現在は、労働基準法や最低賃金法などの労働に関する法律は、クラウド・ワーキングが適用対象外となっていますが、知っているクラウド・ワーカーは、どのくらいいるのでしょうか。

全回答者(1,000名)に、労働に関する法律を提示し、クラウド・ワーキングが適用対象になっていると思うか、適用対象ではないと思うか聞いたところ、適用対象になっていると思っているクラウド・ワーカーは、「労働基準法」と「労働契約法」では、それぞれ38.0%、37.5%と4割近くとなりました。また、「労働安全衛生法」、「最低賃金法」では、33.6%、32.7%と3割を超えました。クラウド・ワーキングが適用対象外の法律について、適用対象になっていると思っているクラウド・ワーカーが少なくないことがわかりました。一方、クラウド・ワーキングが適用対象になっている「民法」についてみると、適用対象になっていると思うクラウド・ワーカーは48.7%と約半数となりました。

また、提示した法律について、「適用対象」と「適用対象外」を全て正しく回答できたクラウド・ワーカーの割合を算出(場合によっては適用対象となる家内労働法と下請代金支払遅延等防止法を除いて算出)すると、11.0%でした。

◆クラウド・ワーキングが適用対象になっていると思うクラウド・ワーカーの割合 [各単一回答形式]



### 《クラウド・ワーカーのネットワーク》

◆クラウド・ワーカー同士の「ネットワークがある」3割強、「必要だと思う」4割

◆20代のクラウド・ワーカーの4割以上が情報交換できるネットワークを持っていると回答

さらに、クラウド・ワーカーのネットワークの必要性を聞きました。

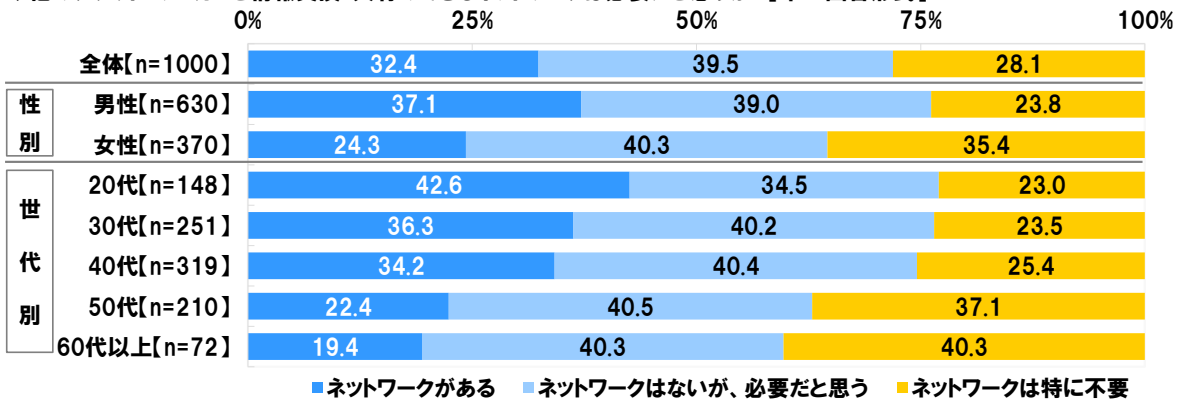
全回答者(1,000名)に、他のクラウド・ワーカーと情報交換・共有のできるネットワークの必要性を聞いたところ、「ネットワークがある」は32.4%、「ネットワークはないが、必要だと思う」は39.5%となり、「ネットワークは特に不要」は28.1%となりました。クラウド・ワーカー同士のネットワークがある人や必要だと思っているクラウド・ワーカーが多いようです。

男女別にみると、クラウド・ワーカー同士のネットワークがあるのは、男性37.1%、女性24.3%と男性のほうが高くなりました。

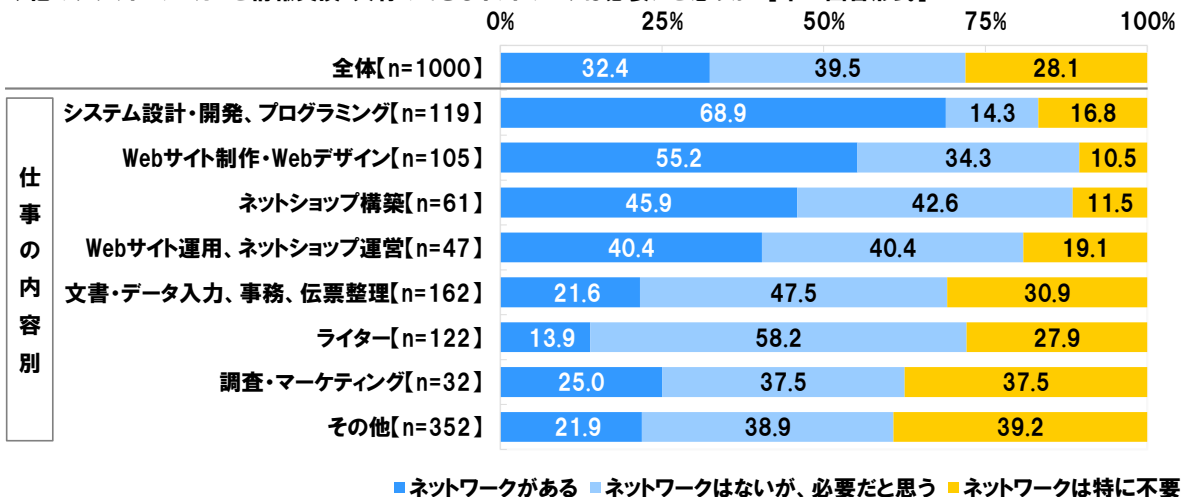
また、世代別にみると、若い世代のほうがクラウド・ワーカー同士のネットワークがあるようで、最も高くなった20代では42.6%となりました。

さらに、仕事の内容別にみると、クラウド・ワーカー同士のネットワークがあるのは、システム設計・開発、プログラミングが最も高く68.9%、他方、最も低くなったのはライターで13.9%でした。

◆他のクラウド・ワーカーと情報交換・共有のできるネットワークは必要だと思うか [単一回答形式]



◆他のクラウド・ワーカーと情報交換・共有のできるネットワークは必要だと思うか [単一回答形式]



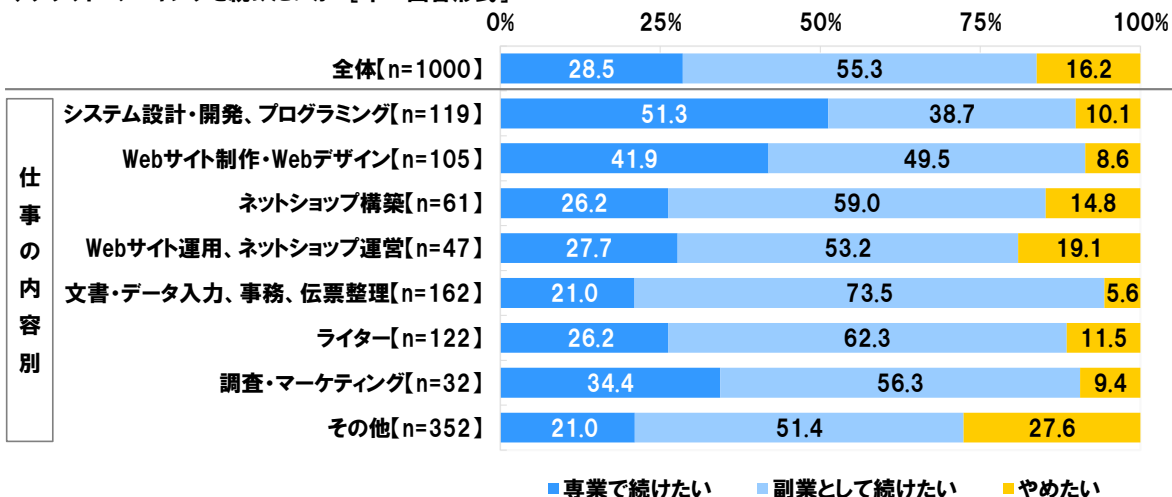
## 《クラウド・ワーキングの継続意向》

### ◆主たる生計者でありクラウド・ワーキングを専業とする者で「専業で続けたい」は5割強

最後に、全回答者(1,000名)に、クラウド・ワーキングを続けたいか聞いたところ、「専業で続けたい」が28.5%、「副業として続けたい」が55.3%でした。一方、「やめたい」は16.2%でした。

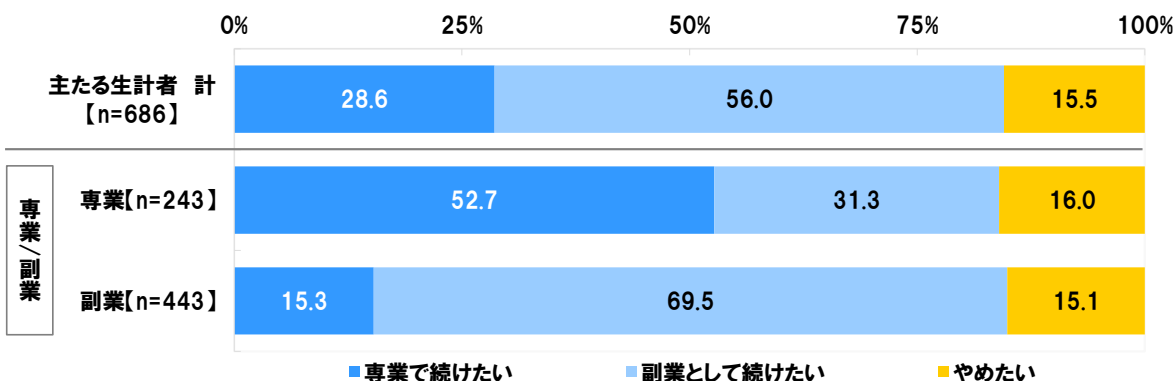
仕事の内容別にみると、システム設計・開発、プログラミングでは「専業で続けたい」というクラウド・ワーカーが半数以上となりましたが、それ以外の仕事では「副業として続けたい」というクラウド・ワーカーが多くなりました。

#### ◆クラウド・ワーキングを続けたいか [単一回答形式]



また、主たる生計者についてみると、専業のクラウド・ワーカーでは52.7%が「専業で続けたい」、31.3%が「副業として続けたい」、16.0%は「やめたい」と回答しました。

#### ◆クラウド・ワーキングを続けたいか [単一回答形式] ※主たる生計者の回答を表示



## ■■調査概要■■

- ◆調査タイトル : クラウド・ワーカー意識調査
- ◆調査対象 : ネットエイジアリサーチのモニター会員を母集団とする  
20歳以上のクラウド・ワーカー
- ◆調査期間 : 2016年12月9日～12月12日
- ◆調査方法 : インターネット調査
- ◆調査地域 : 全国
- ◆有効回答数 : 1,000サンプル
  
- ◆実施機関 : ネットエイジア株式会社

## ■■報道関係の皆様へ■■

本ニュースレターの内容の転載にあたりましては、「連合調べ」と付記のうえご使用くださいますよう、お願い申し上げます。

## ■■本調査に関するお問合せ窓口■■

連合(日本労働組合総連合会)

労働条件・中小労働対策局 担当:大久保、亀井

TEL :03-5295-0517

Eメール :jtuc-roudou@sv.rengo-net.or.jp

総合企画局 企画局 担当:山根

TEL :03-5295-0510

Eメール :jtuc-kikaku@sv.rengo-net.or.jp

受付時間 :10時00分～17時30分(月～金)

## ■■連合(日本労働組合総連合会)概要■■

- 組織名 :連合(日本労働組合総連合会)
- 代表者名 :会長 神津 里季生
- 発足 :1989年11月
- 所在地 :東京都千代田区神田駿河台3-2-11 連合会館
- 業務内容 :すべての働く人たちのために、希望と安心の社会をつくる