

厚生労働省
雇用類似の働き方に関する検討会 資料

クラウドソーシングの活用の広がり と課題認識



2018.03.09

一般社団法人クラウドソーシング協会
事務局長 湯田 健一郎

- **クラウドソーシングのタイプ**
- **各契約形式の特徴**
- **クラウドソーシングの活用傾向**
- **登録ワーカーの傾向**
- **活用における課題と対応**

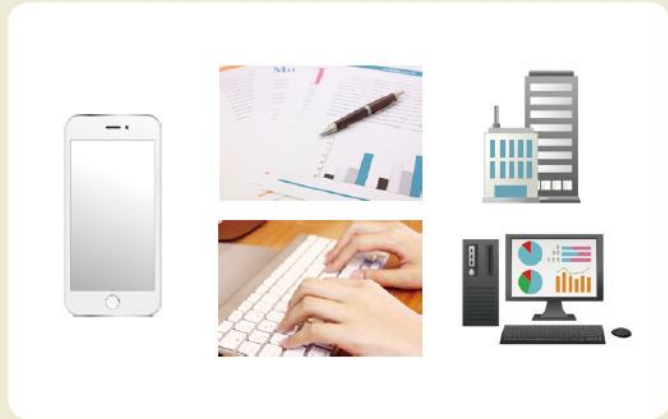
参考：クラウドソーシング協会概要

クラウドソーシングとは



クラウドソーシングは、インターネットを活用することで、世界中の企業と個人が直接つながり、仕事の受発注を行うことができるサービスです。

発注者(企業)



仕事依頼

オンラインで
直接つながり
マッチング

業務実行・納品

受注者(主に個人)



アプリ開発やホームページ制作、印刷物デザインなど様々な仕事を発注することができます。

開発

- システム開発
- アプリ開発
- サーバー構築

デザイン

- ロゴ・バナーデザイン
- チラシ・パンフレット
- イラスト作成

ライティング

- 記事執筆
- キャッチコピー
- ネーミング

ハードウェア設計

- 機構設計
- 回路設計
- CAD

写真・動画

- 写真撮影・加工
- 動画撮影・作成
- CGアニメーション作成

事務

- テープ起こし
- リスト作成
- 翻訳・通訳

クラウドソーシングでは実際に成果が出たときに報酬が支払われます。事前に仮払いを行うことが多いので、支払いがされないといったトラブルが起こりにくくなっています。

- 発注者は無料で仕事の依頼ができ、実際に仕事が行われた場合にだけ報酬を支払います。
- 受注者も登録無料。原則、報酬が支払われたときに手数料が差し引かれます。
- 業務を始める前に報酬を「仮払い」し、完了したら受注者に支払われるため、安全・安心に取引が行えます。



クラウドソーシング

総合型



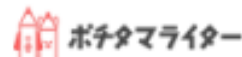
Lancers



デザイナー・クリエイター



サワーワークス



翻訳



アイデア



建築



裁縫



音楽



総合型

デザイン

テスター

ライティング

翻訳

アイデア

裁縫

建築

音楽

当資料のクラウドソーシングサービスは、基本的に発注者が業務定義をした業務委託の受発注プラットフォームとしてサービス提供を行っています。
 その他、シェアリングエコノミー関連のサービスでは、業務依頼内容を定型化して提供しているものや、消費契約、顧問契約として提供を行っているものもあります。

ハーフコミット型

SHUUMATU-WORKER
 シューマツワーカー

CODEAL
 code::ideal

スポットコミット型

VQ ビザスク

サンカク

スキル・時間販売型

coconala

TIME TICKET

Wow! me

リファラル採用型

SCOUTER

シェアリングエコノミー型

SPACEMARKET

akippa

UBER

軒先 nokisaki PARKING

軒先 .com

営業

kakutoko

アフィリエイト

A8.net

VALUE COMMERCE

TrafficGate

JANet

家事代行

CaSy

ANYTIMES

KIDS LINE

Crowd Care

その他

ペットホテル

写真

メディア

Snapmart

DogHugger

Tigger

クラウドソーシング

総合型

Crowd Works

Lancers

Craudia

Bizseek

Job-Hub

shufti

TALENT

フリ博 ONLINE WORK

デザイナー・クリエイター

designclue

crevo

Skillots

Viubar

99designs

PANDA GRAPHICS

テスター

Uiscope

TESLAB

TESTERA

ライティング

Shinobi

サワーワークス

CROWD

REPO

ポチタマライター

翻訳

gengo

アイデア

Conyac

Blaboi

裁縫

nutte

建築

STUDIO UNBUILT

音楽

ARTISTCROWD

各契約形式の特徴



プロジェクト

- 相見積もり制
- 気に入ったワーカーと契約

アプリ開発
ホームページ制作
ライティング

コンペ

- コンテスト制
- 複数案から気に入った案を選定

ロゴ・チラシ
ネーミング
キャッチコピー

タスク

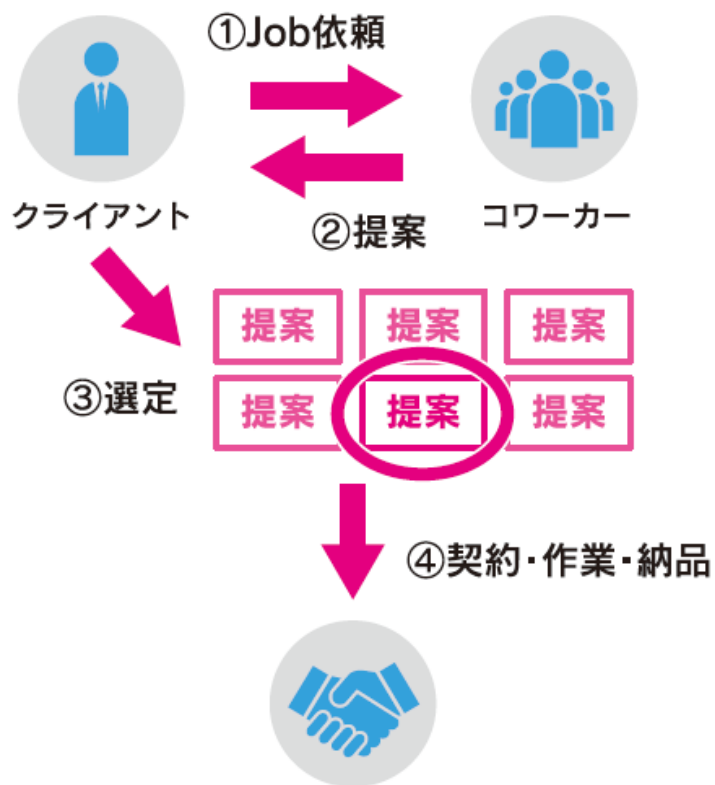
- タスク承認制
- 細かい仕事を多数の人に依頼

ライティング
データ収集
データ分類

プロジェクト形式(エキスパート形式)

1人もしくは複数の方と契約し、段階的に制作を進めていきます。

制作中に何度かチェックしたり、修正依頼をしたりする場合は、この形式を使うといいでしょう。



- 依頼に対して見積もりが提案される
- 複数の見積もりから、1名～数名を選び、仕事を開始
- 進捗管理、納品、支払いまでオンラインで実施
- 依頼時の仮入金は不要。支払いは納品後

こんなときにオススメ

Webサイト／スマートフォンアプリ制作	要件定義、デザイン、コーディング、と複数の工程があるWebサイトやアプリの制作にはプロジェクト形式が向いています。要件定義が決定したらチェック、デザイン案を出してもらったらチェック、といった具合に、工程ごとにチェックしていきます。
バナー制作	はじめから作りたい方向性が決まっていて、デザインチェックを途中で行いたい場合は、プロジェクト形式をお願いします。あまり方向性が決まっておらず、アイデアを複数ほしいときは、コンペ形式が有効です。
特定の人に頼みたいとき	以前お仕事を一緒にしたことがあって、再度お願いしたいときなどは、プロジェクト形式で案件をたてるといいでしょう。メッセージでやりとりをしながら、前回からの変更点などを確認したうえで作業ができます。

代表的な依頼

- Wordpressによる留学エージェントのサイト制作
- ランディングページ運用経験者急募
- 旅行サイトのプラン作成

コンペ形式

多くの方に依頼して、複数の提案・作品のなかから気に入ったものを選びます。

キャッチコピーやロゴのデザイン案など、多くのアイデアを集めたい場合に使いやすい形式です。



- 依頼に対して直接作品が提案される
- 複数の提案・作品から気に入ったものを選ぶ
- 安全取引のため、依頼金額を事前に仮入金する
- 実際の支払いは納品後

こんなときにオススメ

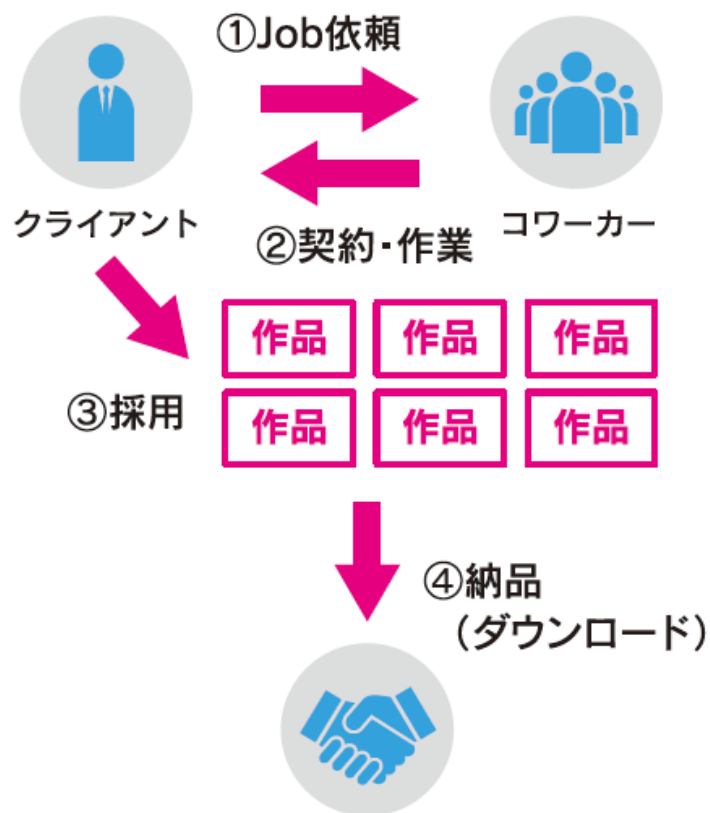
ロゴデザイン	多くのアイデアのなかから好きなものを選びたいときにはコンペ形式がオススメです。ときには100種類程度の応募があるなかから、アイデアを選ぶことができます。はじめに伝えておけば、選考後に微修正など行なってもらうことも可能です。
キャッチコピー	キャッチコピーのように、いろいろなアイデアがほしいときにコンペ形式は有効です。自分が考えもしなかった方向性からアイデアがでることもあります。
デザイン リニューアル	これまでずっと同じテイストでやっていたもののデザインを変えたいときなど、多くのひとからアイデアを募集することができます。

代表的な依頼

- 新サービスの立ち上げに向けたロゴデザインのコンペ
- 会社名(合名会社)のネーミング
- スマホサイトに使用する女性キャラクターの作成依頼

タスク形式

多数の方をお願いして作業してもらう形式です。作業完了後、発注者が承認することで報酬が支払われます。タスク形式は、データ入力作業など、単純で数が多い仕事を依頼するときに向いています。



- 依頼に対して、複数の作業者が同時に作業する
- 作業完了後、仕事内容をチェックし、承認する
- 作業結果をCSV形式でダウンロード可能
- 安全取引のため、依頼金額を事前に仮入金する

こんなときにオススメ

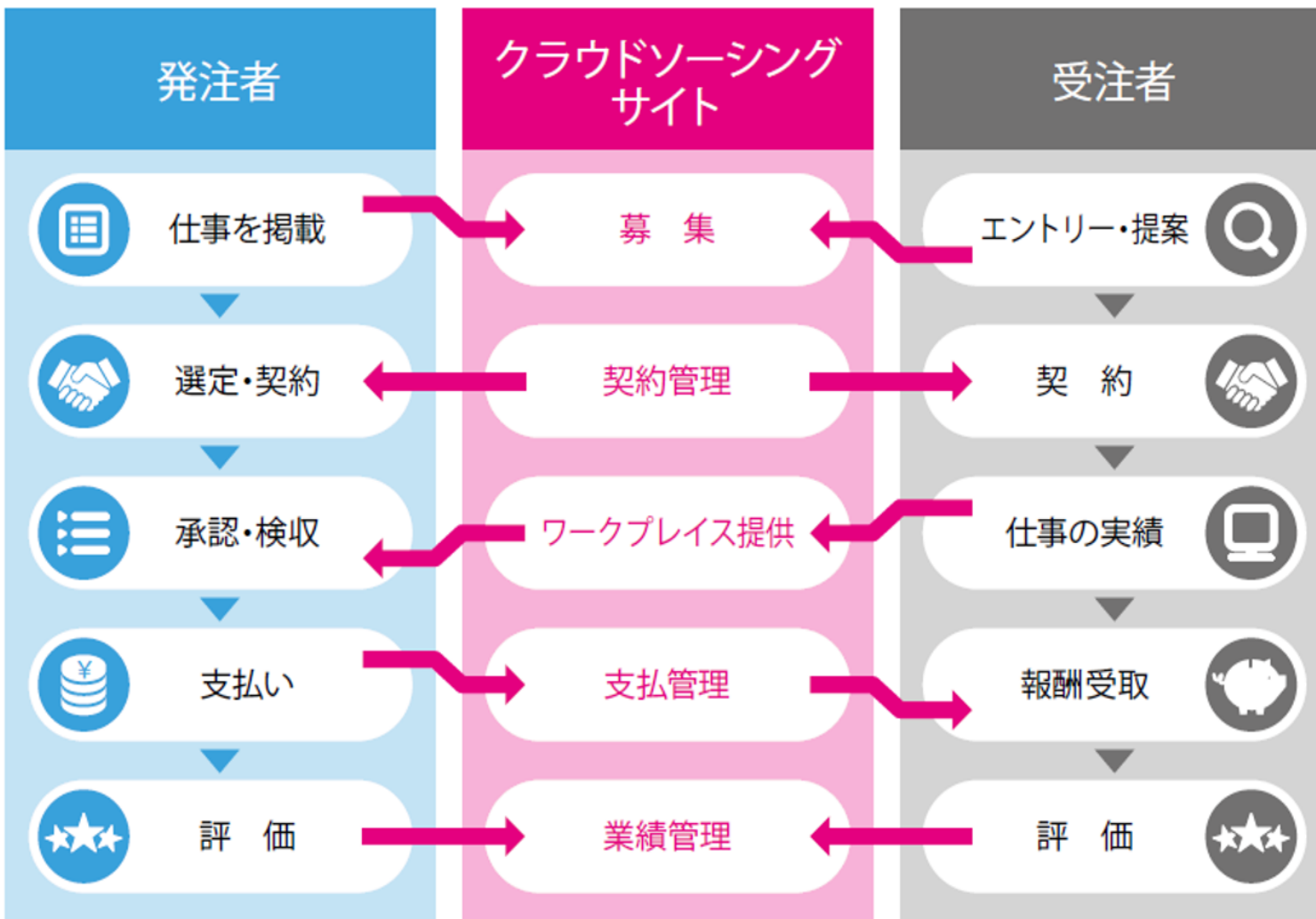
記事・ コンテンツ作成	多くの記事が必要なときにはタスク形式で募集するのがオススメです。HP のコンテンツ作成で記事作成が必要なときに便利です。
質問・ アンケート	質問やアンケートで大量の回答が必要なときなどにもタスク形式は便利です。○○を使ってみた感想、○○に行ったときの思い出など、意見を集めたいときに活用しましょう。
データ検索・ データ収集	単純な作業ではあるものの、人手がかかるような作業はタスク形式で依頼しましょう。特に特定のサイトに行ってデータを見てくるようなデータ収集の作業はタスク形式で依頼するのがオススメです。

代表的な依頼

- 【主婦歓迎】 部位別脱毛に関する体験記事作成
- 旅行についてのアンケート

クラウドソーシングの利用の流れ (プロジェクト型の場合) クラウドソーシング協会

仕事の依頼から契約、納品、支払、評価まですべてWeb上で行うことができます。



日本における クラウドソーシングの 活用状況



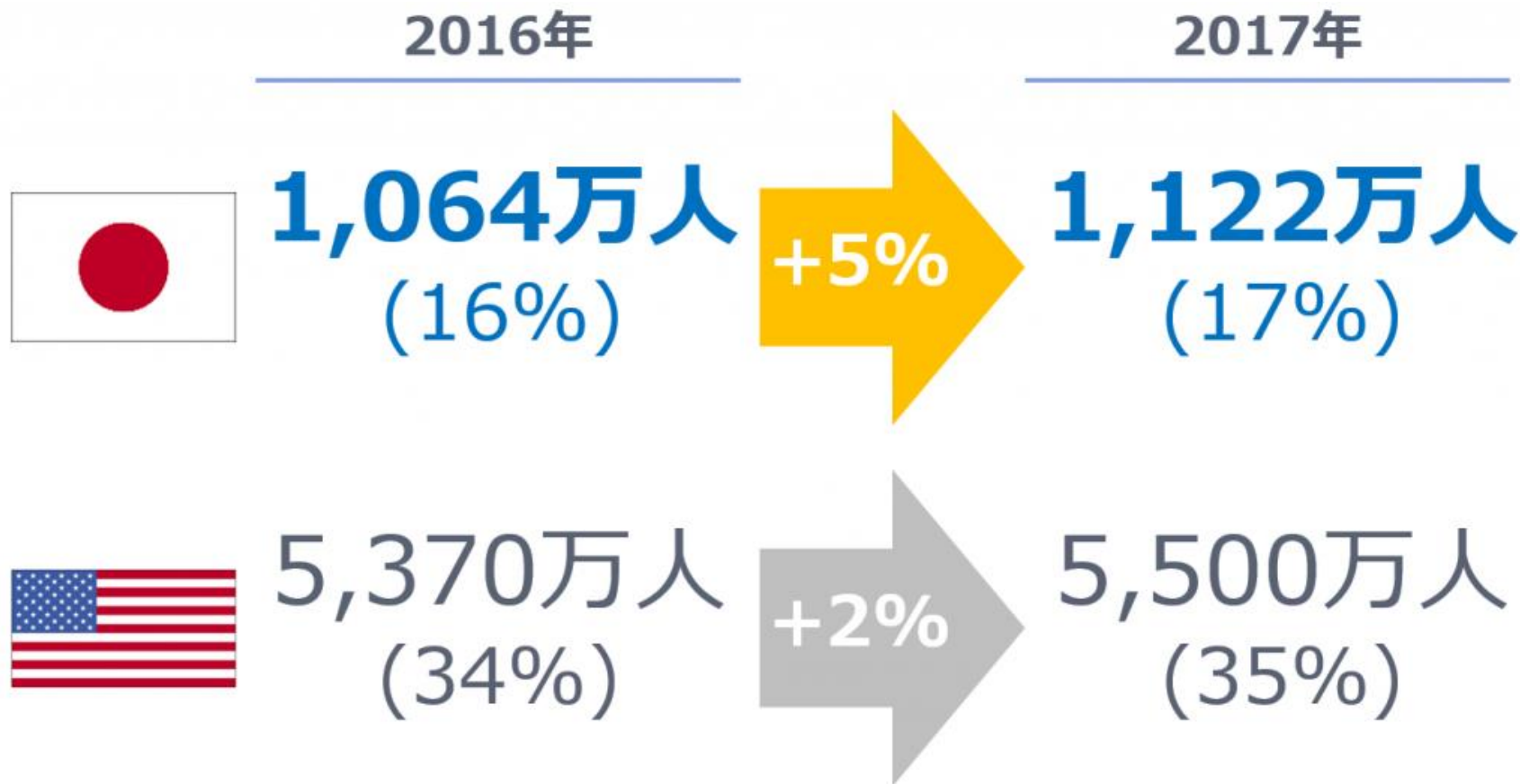
2016年950億円→2020年2,950億円市場へ

※仕事依頼金額ベース



矢野経済研究所推計 (2016/11/11)

広義のフリーランスは推計1,122万人と前年比で5%増加しており、フリーランスの経済規模は18.5兆円となっています。

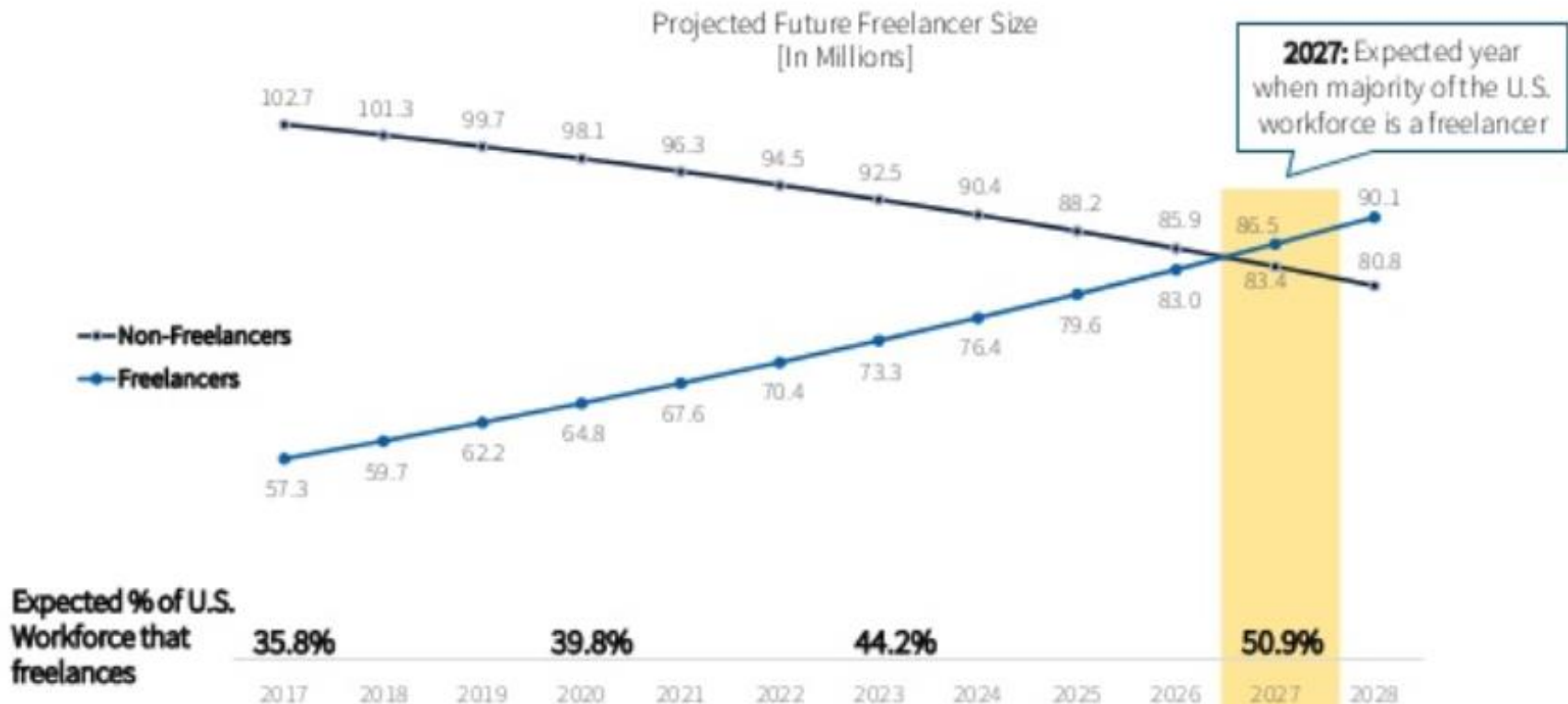


* 括弧内は労働人口に対する比率。日本の調査は「フリーランスに関する実態調査」（2016.2/2017.2実施）、アメリカの調査は「Freelancing in America」（2015.8/2016.10実施）に基づく

アメリカにおいては、2027年にフリーランス人口が過半数に

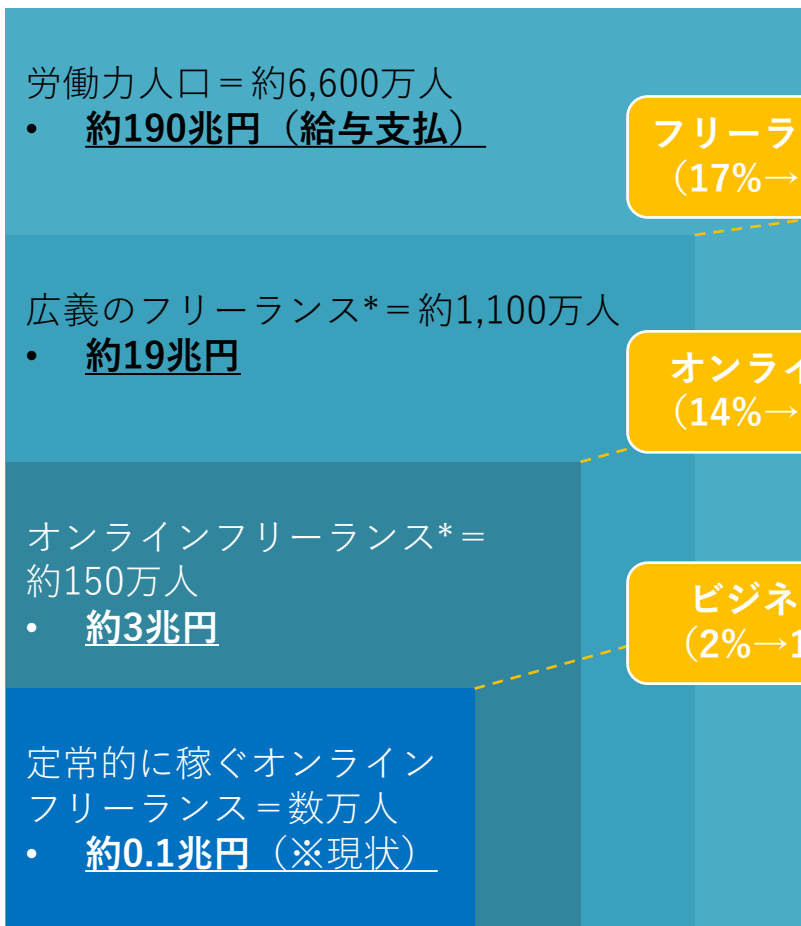


IF CURRENT GROWTH RATES HOLD STEADY, FREELANCERS BECOME THE U.S. WORKFORCE MAJORITY IN A DECADE

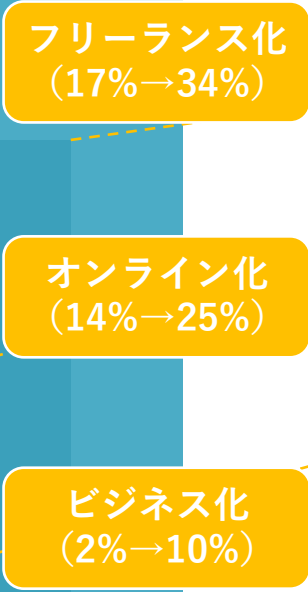
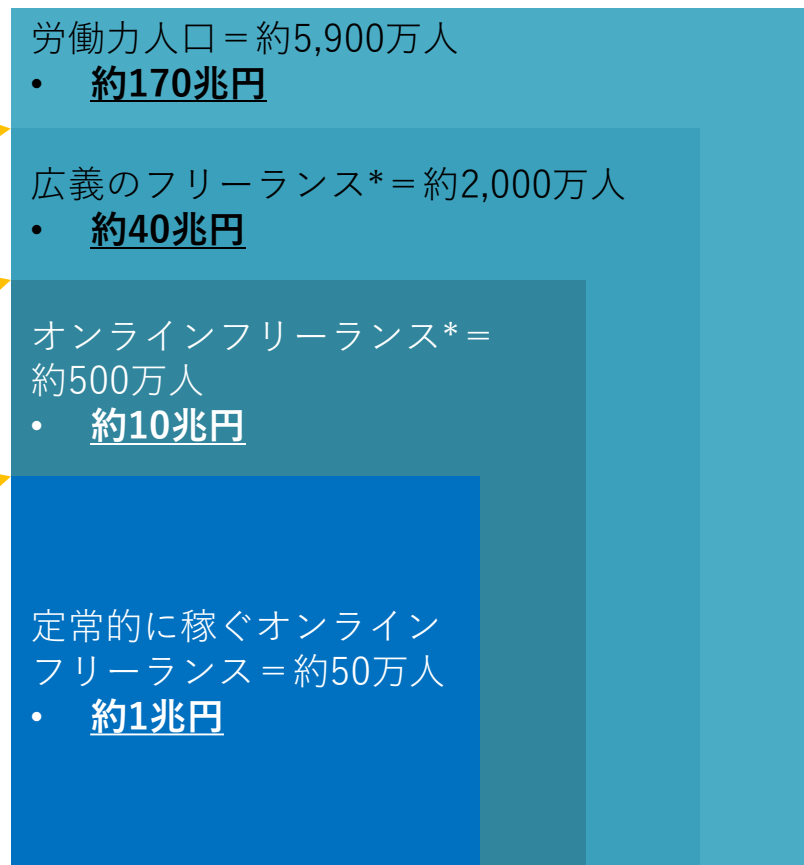


フリーランスのオンライン化とビジネス化により対象市場が拡大すると推測されます。

現状の「フリーランス」人口分布*



2030年の「フリーランス」イメージ

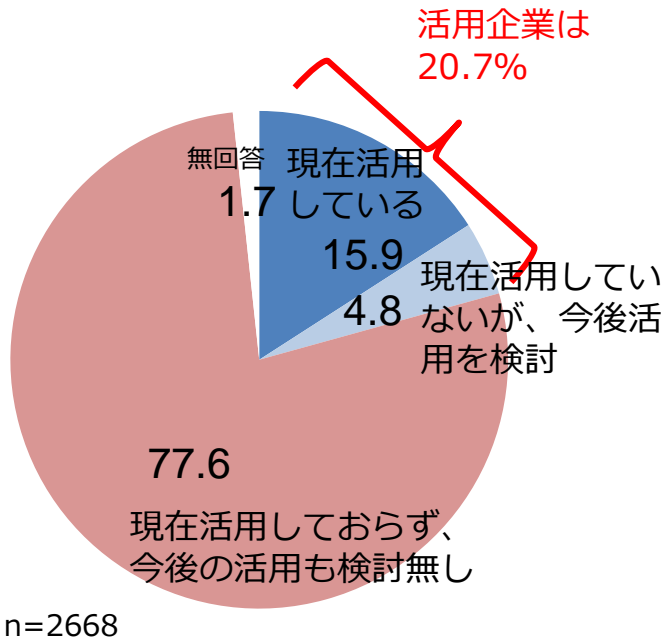


* ランサーズ『フリーランス実態調査2017』（※アメリカは2016年10月でフリーランス化率が35%、オンライン化率が54%）

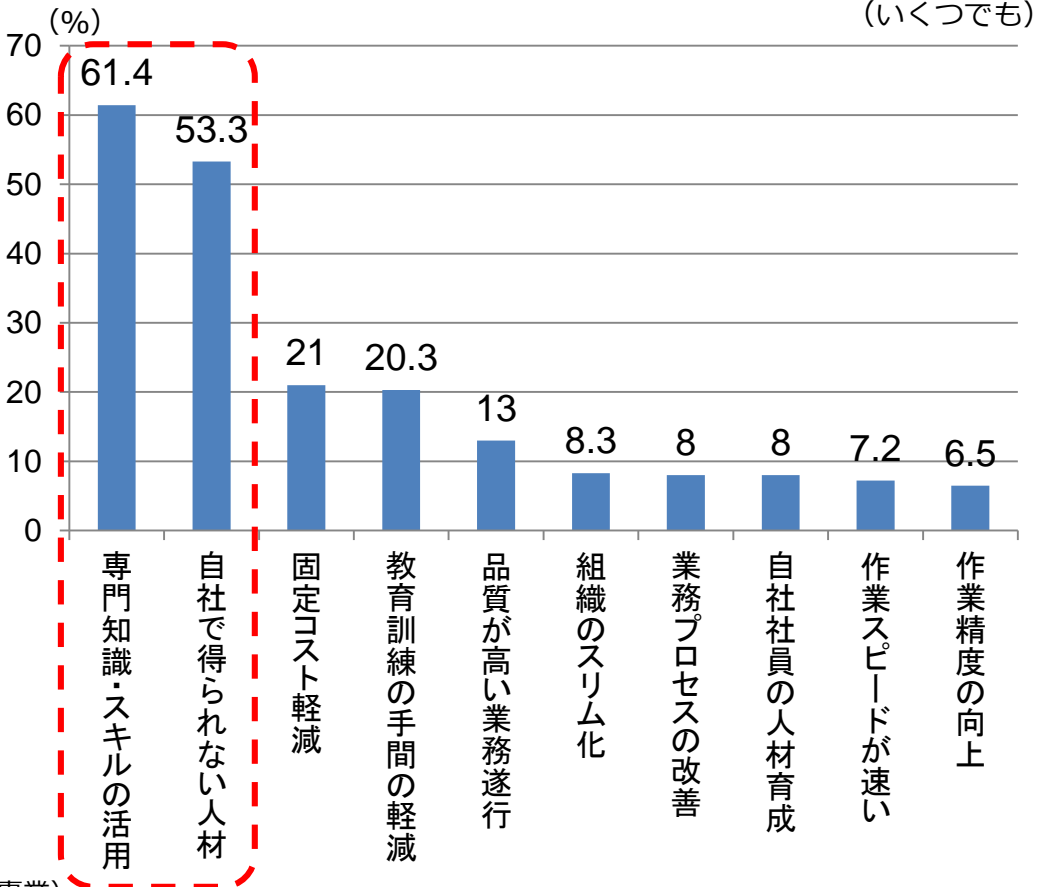
参考：企業におけるフリーランス等の活用状況 (経済産業省資料より)

「雇用関係によらない働き手」を活用している企業は**約2割**。
 「雇用関係によらない働き手」活用のメリットは、「**専門知識・スキルの活用**」「**自社で得られない人材**」を挙げた企業が5割以上。

＜「雇用関係によらない働き手」の活用割合＞



＜「雇用関係によらない働き手」活用のメリット＞ (いくつでも)

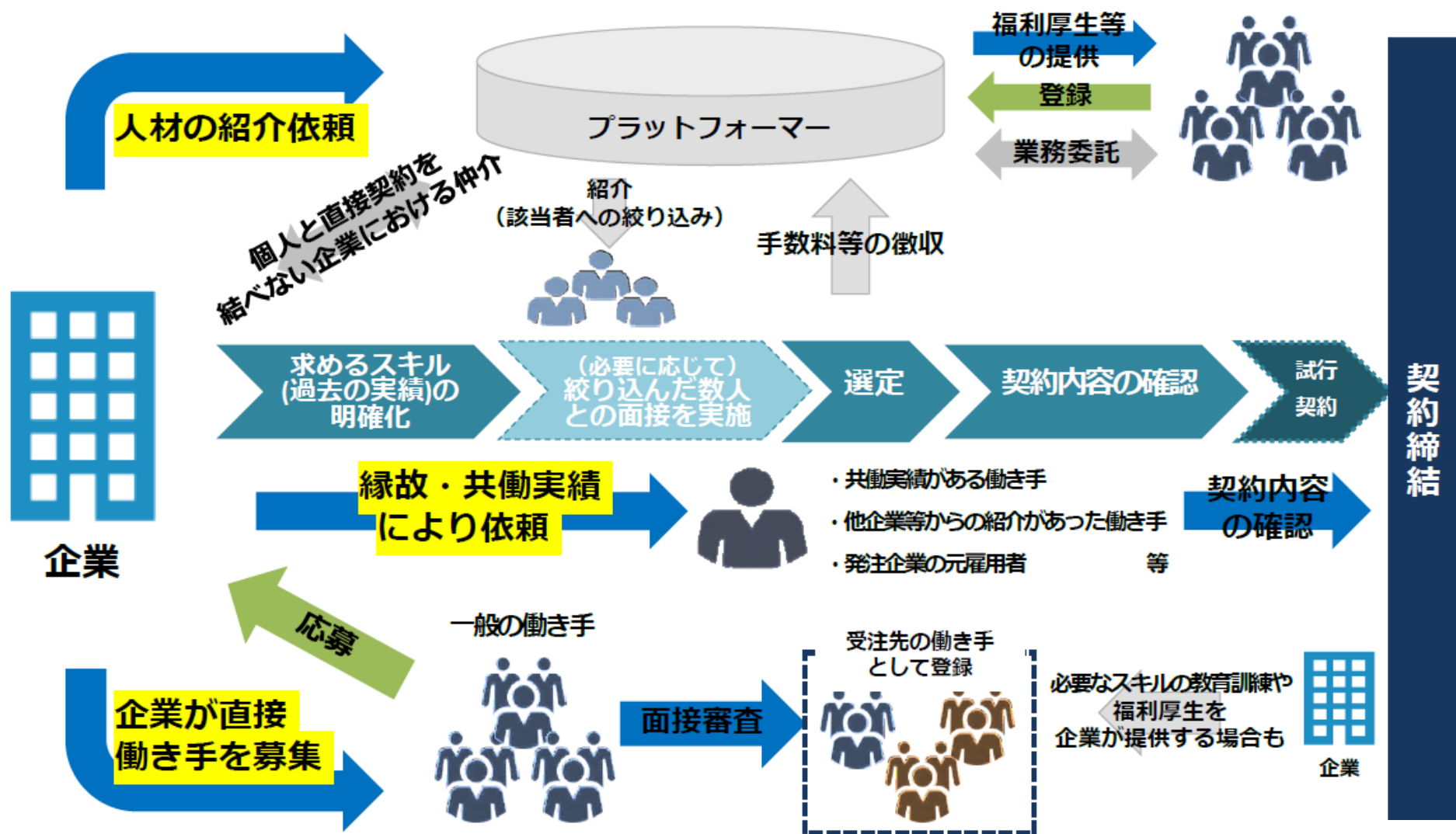


(出典) 企業における働き方改革の実態調査 (平成28年度経産省委託事業)

参考：企業とフリーランスのマッチングパターン

(経済産業省資料より)

● 企業のフリーランス等外部人材獲得の手法としては、主に3つのパターン（プラットフォームへの登録、縁故・共働の実績、直接募集の契約）の手法が存在。

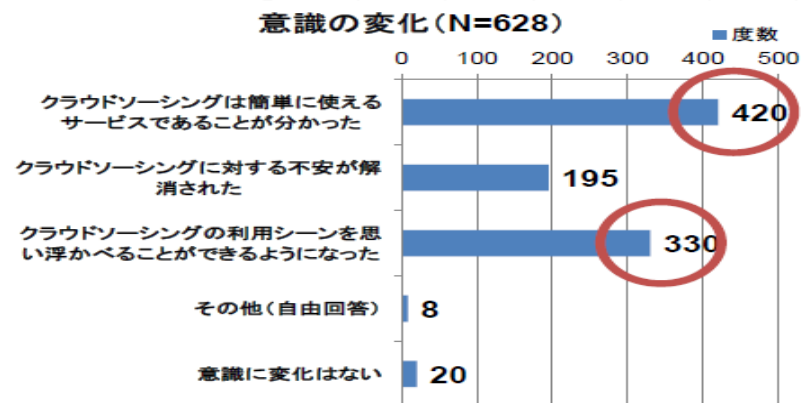
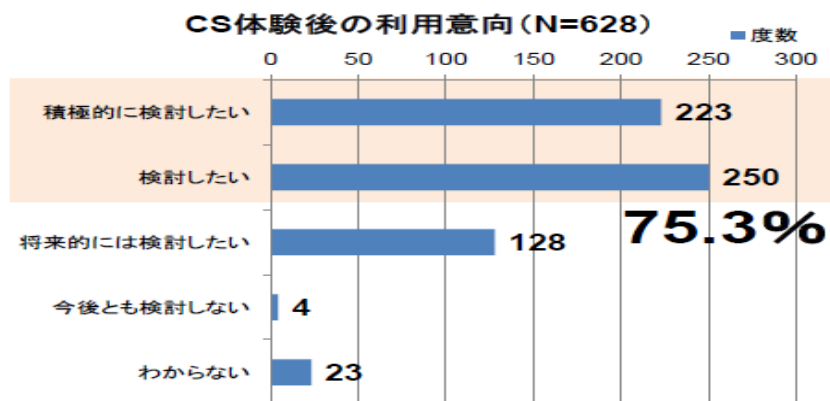


契約締結

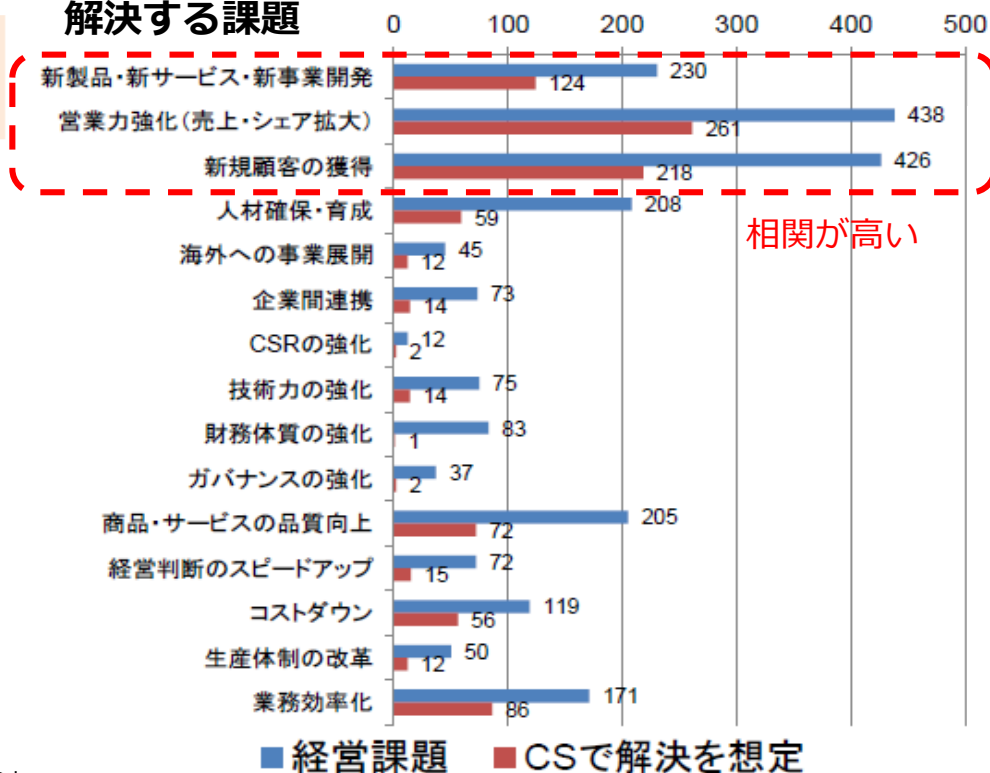
参考：クラウドソーシングの体験プログラムによる変化 (経済産業省資料より)

中小企業庁の平成26年度「クラウドソーシング導入推進事業」において、実際にクラウドソーシングを活用して業務を発注する経験をした中小企業のうち、**75%が今後クラウドソーシングの利用を検討する**と答え、「**簡単に使えることが分かった**」「**不安が解消された**」などの意識の変化が見られる。

また、経営課題とクラウドソーシングによって解決できる課題は、高い相関を見せる。



中小企業の経営課題とクラウドソーシングによって解決する課題



(出典) クラウドソーシング協会「2014年度クラウドソーシング導入推進事業活動から」

クラウドソーシング 登録ワーカーの傾向



主婦

フリーランス

キャリア形成

ロケーション
フリー
(国内外)



大阪府 30代 女性

経歴

- 雑誌社で専門誌の編集者
- 製版会社でDTPオペレータ
- 2名の未就学児を育てつつ在宅ワーク中

スキル

- ✓ ライティング／編集・構成
- ✓ Illustrator／Photoshop
- ✓ DTP
- ✓ データ入力／編集

etc



東京都 30代 男性

経歴

- デザイン系専門学校卒業後、一般企業に入社 in 北海道
- フリーランスへ in 北海道
- 東京に上京し、出版社・広告代理店に入社
- Web/DTPデザイナーへ in 東京

スキル

- ✓ Webデザイン／バナーデザイン
 - ✓ ロゴデザイン
 - ✓ アートディレクション
 - ✓ Illustrator／Photoshop／Dreamweaver
- etc



埼玉県 30代 女性

経歴

- 接客業
- スクールにてWeb/DTP講座受講
- フリーランスから就職

スキル

- ✓ Webデザイン
- ✓ HTML/CSS
- ✓ JavaScript/jQuery
- ✓ PHP/Java/MySQL
- ✓ CMS構築/WordPress
- ✓ Illustrator/Photoshop/
Dreamweaver/Fireworks
- ✓ DTP/イラスト etc



オーストラリア 30代 女性

経歴

- 大手出版社に新卒入社
- 退職し、MBA留学
- 帰国後、エンジニアリング会社
マーケティング担当に
- 商社の男性と結婚
- 旦那さんの海外勤務とともに退職

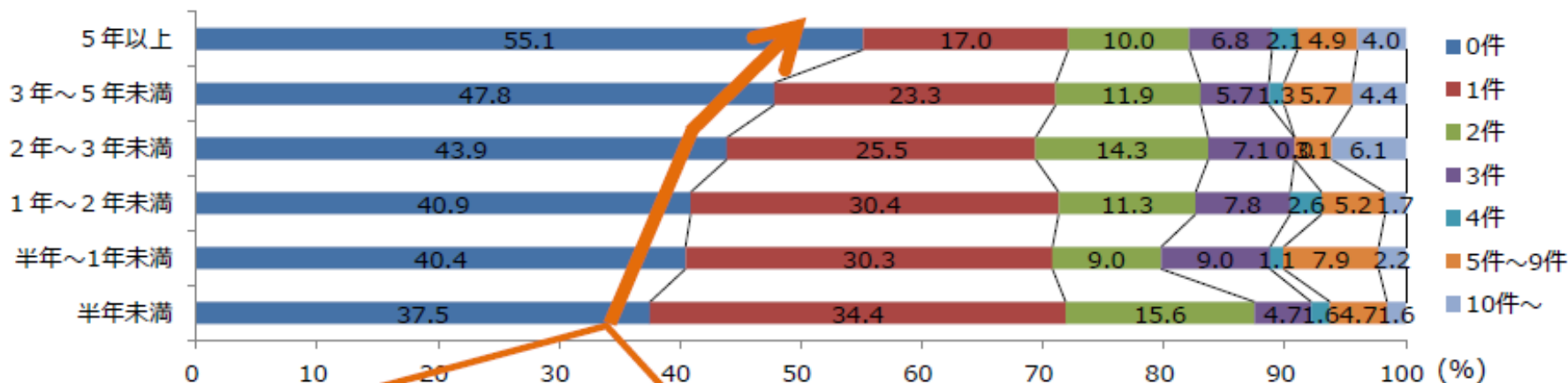
スキル

- ✓ マーケティング
- ✓ MBA
- ✓ 英語（TOEIC 925点）
独語、仏語
- ✓ Word / Excel / PowerPoint

参考：フリーランス等の継続年数・年齢で見たプラットフォームへの登録傾向

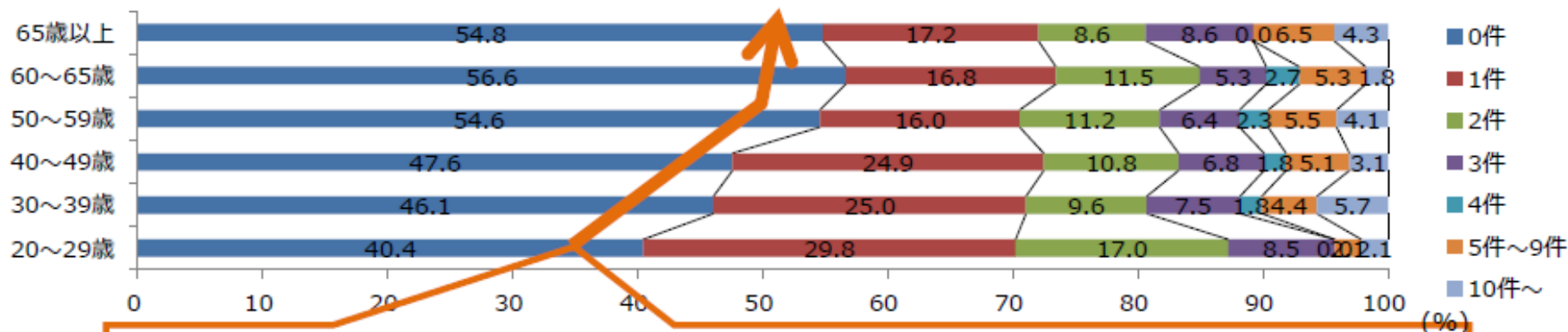
(経済産業省資料より)

●「仕事受注への成否に関わらず、現在利用・登録している仲介企業（プラットフォーム等）の数」 × 「継続年数」



○ 継続年数が高いほど、プラットフォーム登録割合が減少（割合は逡増）

●「仕事受注への成否に関わらず、現在利用・登録している仲介企業（プラットフォーム等）の数」 × 「年齢」



○ 年齢が上がるほど、プラットフォーム登録割合が減少（割合は逡減）

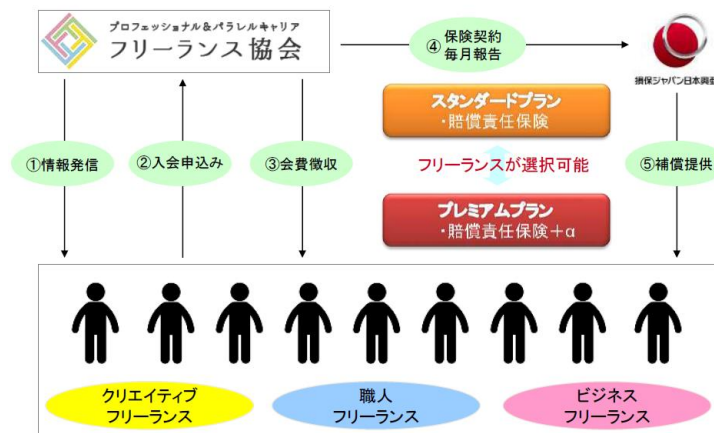
福利厚生サービス・税務・法務の専門家相談



キャリアアップ支援を実施 技術スキルテストや教育機関と連携



フリーランス向けの賠償責任保険を開発 業務中の損害に対して保障



フリーランス向けの融資 事業などに必要な費用のサポートを実施



クラウドソーシング 活用へ向けた課題

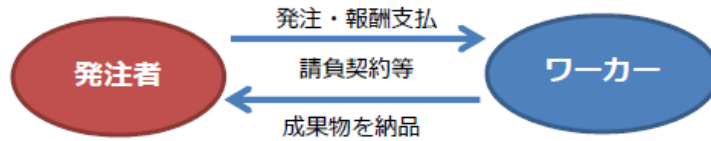


企業がクラウドソーシングを活用する上での課題

- ・ 「クラウドソーシング」認知不足による理解のハードル
- ・ ITスキル・リテラシーが不足している
- ・ 発注スキルが不足している（仕様設定や進捗管理等）
- ・ 自社ビジネスで活用するイメージが想像できていない
- ・ 既存商流・取引先との棲み分けや品質面での不安

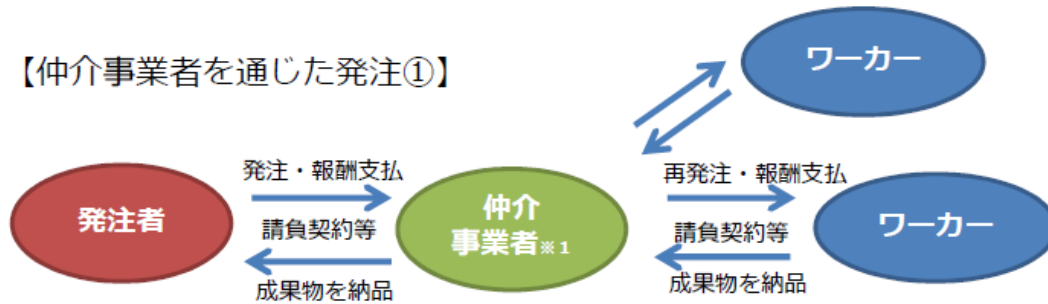
発注のタイプ分類（自営型テレワークの適正な実施のためのガイドライン）より

【直接発注】



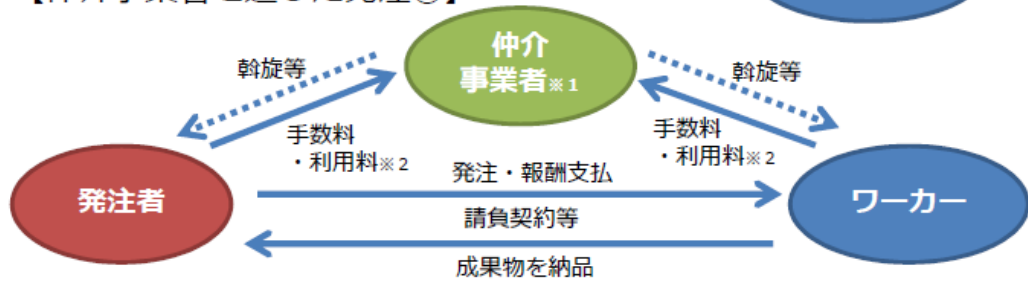
ワーカーが、発注者から直接業務を請け負い、納品するタイプ

【仲介事業者を通じた発注①】



仲介事業者が、発注者から業務を請け負い、当該業務をワーカーに再発注し、業務をとりまとめて発注者に納品するタイプ

【仲介事業者を通じた発注②】



仲介事業者が、ワーカーと発注者の仲介やマッチングの場の提供を行った上で、ワーカーが、発注者から業務を請け負い、納品するタイプ

※1 仲介事業を、個人や法人、クラウドソーシング事業者が担う場合もある。
 ※2 仲介事業の手数料・利用料は、発注者のみが支払うケース、ワーカーのみが支払うケース等がある。

仲介事業者が留意すべき項目をガイドラインにて策定

● 募集内容の明示

- ① 注文する仕事の内容
- ② 成果物の納期予定日（役務提供予定日）
- ③ 報酬予定額、報酬の支払期日及び支払方法
- ④ 注文する仕事に係る諸経費の取扱い
- ⑤ 提案や企画、作品等に係る知的財産権の取扱い
- ⑥ 上記募集内容に関する問い合わせ先

● 契約条件の明示事項

- ① 注文者の氏名又は名称、所在地及び連絡先
- ② 注文年月日
- ③ 注文した仕事の内容
- ④ 報酬額、報酬の支払期日及び支払方法
- ⑤ 注文した仕事に係る諸経費の取扱い
- ⑥ 成果物の納期（役務提供日）
- ⑦ 成果物の納品先及び納品方法
- ⑧ 検収日
- ⑨ 契約条件を変更する場合の取扱い
- ⑩ 成果物に瑕疵がある等不完全であった場合やその納入等が遅れた場合等の取扱い
- ⑪ 成果物に係る知的財産権の取扱い

● 契約条件の文書保存

- 3年間保存すること

● 募集内容を明示するに当たって留意すべき事項（抜粋）

- ① 注文する仕事の内容
 - 業務の遂行に必要な技術・経験や、業務遂行に必要な所要時間の目安等を示すことが望ましい。
 - コンペの場合は、募集する提案等の内容を具体的に示すこと。
- ② 募集内容に関する説明
 - 問い合わせ対応と連絡先の明示すること。
- ③ 募集から契約までの間に取得した提案等の取扱い
 - 採用に至らなかった提案等の知的財産について、選考以外の用途で、応募者に無断で公開や使用をしないこと。
 - 知的財産権の譲渡や権利行使を制限がある場合は、募集の際に、その旨を明示しておくこと。

※「コンペ式」の場合において、納品後の成果物の過大な修正要求は望ましくない。大幅な修正を要求する場合は、改めて協議し、適正な追加報酬等を含め契約を見直すこと。

クラウドソーシング協会 の取り組み



クラウドソーシング利用の際によく聞かれるトラブル

- ① 依頼内容が明確でない
- ② 依頼内容が大幅に変更になった
- ③ 発注者と連絡が取れなくなってしまった
- ④ 納品後の修正が多い
- ⑤ 著作権の取り扱いが明確でない



より健全にクラウドソーシングを活用いただけるよう、業務委託契約締結するマッチングプラットフォームとして利用いただく際の留意点をまとめたクラウドソーシング活用ガイドラインを2016年3月に策定し、公開しています。



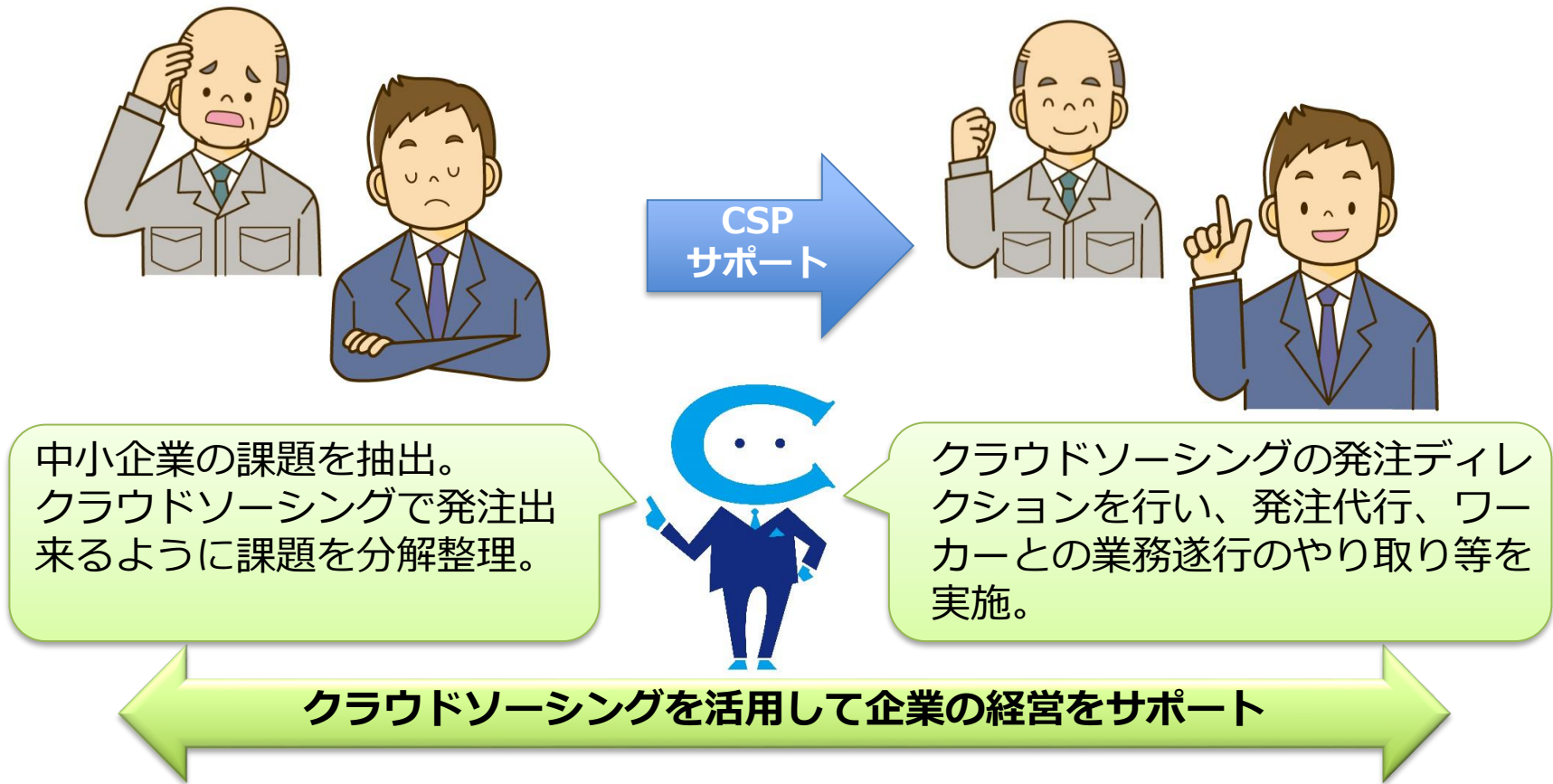
「クラウドソーシング活用ガイドライン」に基づき、クラウドソーシングのユーザーが健全に利用できるよう、必要なしくみ等の整備を行い、協会がその対応を確認した事業者を「クラウドソーシング優良事業者」として2017年10月より認定しています。

No	確認項目
1	利用規約等においてクラウドソーシングサービス事業者としてのサービス提供範囲を明記している
2	クラウドソーシングサービス利用に際する条件等について、利用者より明示的に同意をとる仕組みを備えている
3	ユーザーに対し、円滑に利用できるよう、マニュアルもしくはFAQなどを備えている
4	個人情報保護方針を公開している
5	ユーザー情報が適切に管理運用できるよう仕組みを整備している
6	契約情報が適切に管理運用できるよう仕組みを整備している
7	利用規約やガイドラインに反した依頼内容や著しく不十分な依頼内容の発信により適切なマッチングの妨げにならないための仕組み、または体制を整備している
8	不当に低い対価設定とならないような仕組み、またはそれに対応する体制を整備している
9	業務履行する受注者保護のための仮払い等、債権保全をおこなうための仕組みを整備している
10	クラウドソーシングサイトにおける仮払金、受注者への振込み前の報酬などキャッシュフローの適切な把握と債権保全の体制を構築している
11	業務委託契約を媒介するサービスとして運営規定している
12	業務委託の法令に沿った依頼内容となるための体制を構築している
13	雇用労働に準ずる依頼内容について対象としていない旨の表明をしている
14	雇用労働に準ずる依頼内容が掲載されないための体制を構築している
15	クラウドソーシングサービス事業者としての情報の取り扱いについての留意点を明示している
16	受発注者間において情報の取り扱いについての留意点を明示している
17	守秘義務事項について明示している
18	受発注者間での円滑なコミュニケーションができるような仕組みを構築している
19	コミュニケーションサポートの体制を構築している
20	サービス事業者のサポート範囲を明示している
21	サービス事業者のサポート連絡先を明示している
22	著作権所有権に対する留意点を明示している
23	瑕疵対応についての留意点を明示している
24	クラウドソーシング協会の正会員である

クラウドソーシング優良事業者認定マーク



クラウドソーシングを発注者として利用する際に必要となる“発注スキル”や“ITスキル”の支援を行うべく、全国120超の企業・団体を「クラウドソーシング・プロデューサー（CSP）」として2015年より育成・認証。地域の中小企業支援団体等と連携し、セミナーや相談窓口を展開しています。



クラウドソーシング協会 活動概要



名称 : 一般社団法人クラウドソーシング協会

目的 : クラウドソーシング業界の活性化と健全な発展に貢献する

設立 : 2014年5月

所在地 : 東京都渋谷区恵比寿4-20-3

理事 : 吉田 浩一郎 (株式会社クラウドワークス)
森本 宏一 (株式会社パソナテック)
城戸 康行 (株式会社ライフネス)
秋好 陽介 (ランサーズ株式会社)
菊池 誠晃 (株式会社リアルワールド)
柴田憲佑 (Crevo株式会社)
荒木成則 (ワークシフト・ソリューションズ株式会社)

事務局長 : 湯田健一郎 (株式会社パソナテック)

会員 : クラウドソーシングに関連する事業を運営する企業・団体
およびそれを賛助する企業・団体

URL : <https://crowdsourcing.jp/>

活動概要： 検討会、セミナー、交流会の開催などを通じた活動

1. 市場活性化に向けた取り組み

(発注者向け)

- ・ 大企業に向けた個人の力を積極活用する啓蒙活動
- ・ 業種別（製造、小売、教育、ITなど）の活用事例の公開
- ・ NPO団体や個人の活動におけるクラウドソーシング活用法の提案

(受注者向け)

- ・ 女性やシニア層など潜在的労働力層に対する
クラウドソーシングを活用した新しい働き方の提案、
活用事例作りとその情報共有
- ・ クラウドソーシングを活用して活躍する
フリーランスの成功事例の紹介

2. 健全化に向けた取り組み

- ・「仕事」「教育」「互助」などの
在宅ワーカーやフリーランスを取り巻く環境の整備
- ・適正なルール・価格で取引が行われるための環境の整備

3. 市場調査

- ・国内におけるクラウドソーシング市場の動向調査・公開

4. 海外のクラウドソーシング運営企業や団体との情報交換

5. 協会賛同企業の募集

6. 月1回クラウドソーシングニュースの配信（メルマガ）

- ・会員企業のプレスリリースや活動の紹介

Thank you for your consideration.

クラウドソーシング協会



クラウドソーシング協会