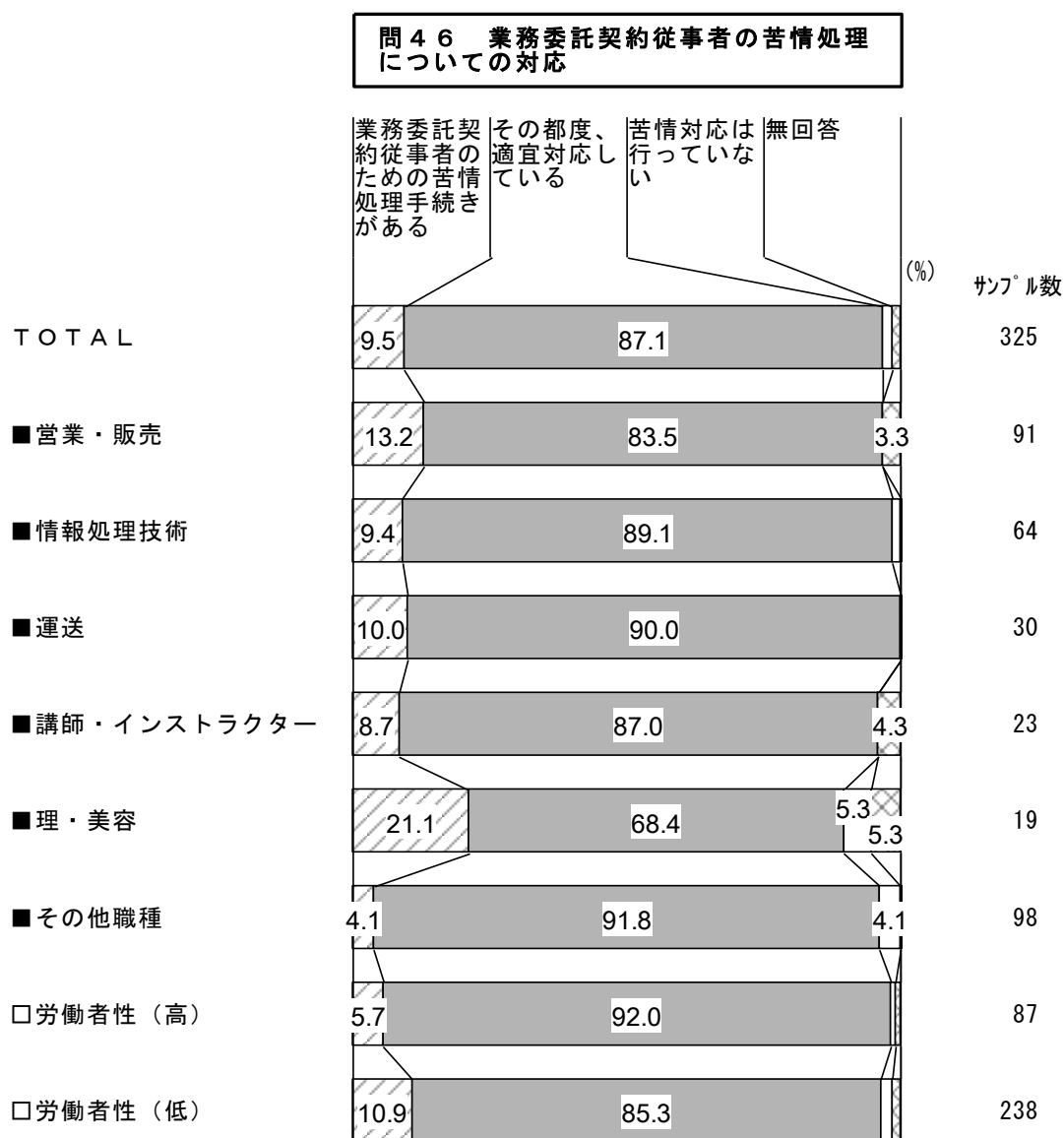


問 46 業務委託契約従事者の苦情処理についての対応

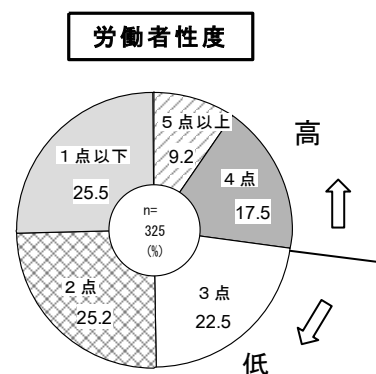
業務委託契約従事者の苦情については、「その都度、適宜対応している」事業所が9割弱（87.1%）を占め、「業務委託契約従事者のための定まった苦情処理手続きがある」事業所は1割に満たない（9.5%）。



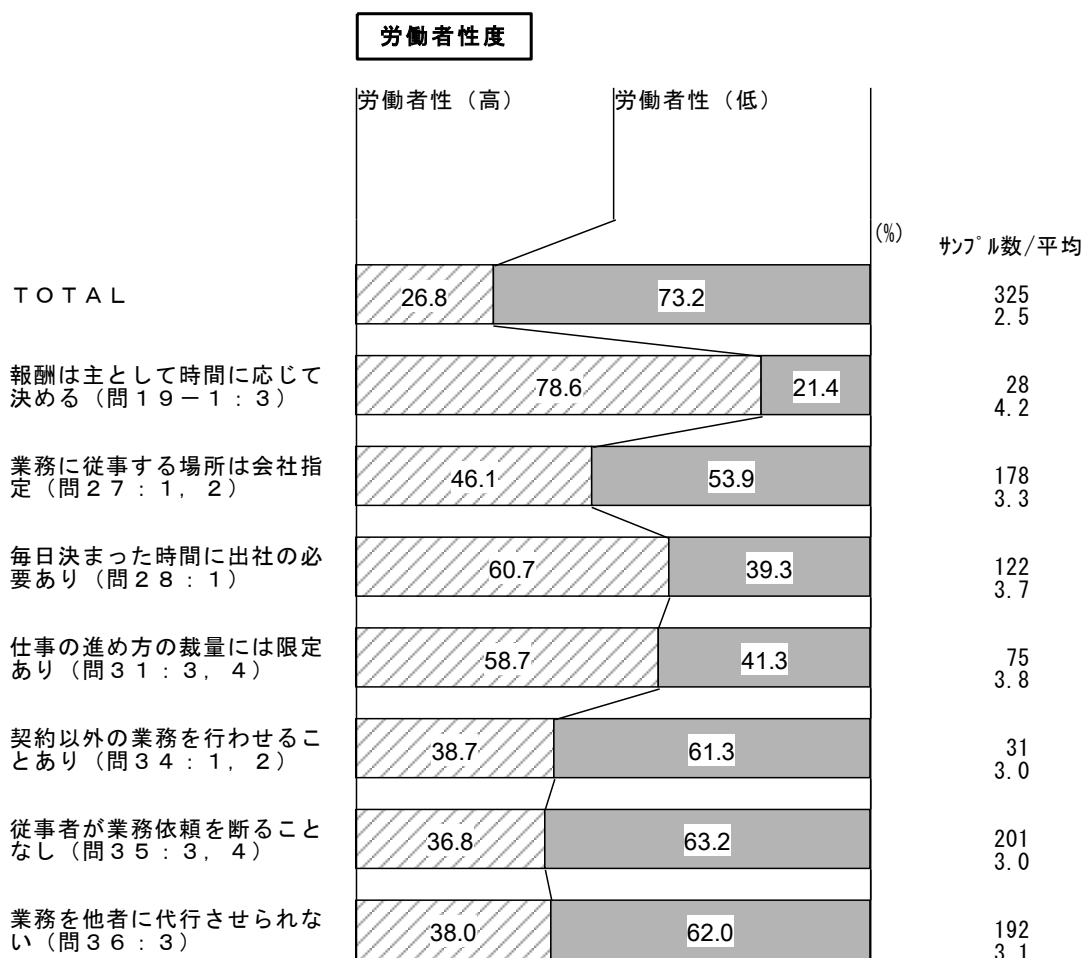
(9) 労働者性

①「労働者性（高）」の定義

労働者性については、「報酬を決める要素が時間に応じている」「業務場所が会社の指定した場所である」「毎日決まった時間に出社する必要がある」「仕事の進め方の裁量が限定されている」「あらかじめ決められた業務以外業務を行わせることがある」「仕事を断ることができない」「他者に業務を代行させることができない」の7項目にいくつ当てはまるか、でタイプ分けをしている。1つ当てはまるごとに1点を付与したところ、「5点以上」が全体の1割強（9.2%）、「4点」が2割弱（17.5%）で、これらを『労働者性（高）』とした。



7つの項目のうち、労働者性判定結果と特に関係性が高いものは、『報酬は主として時間に応じて決める』『毎日決まった時間に出社の必要あり』『仕事の進め方の裁量には限定あり』であった。

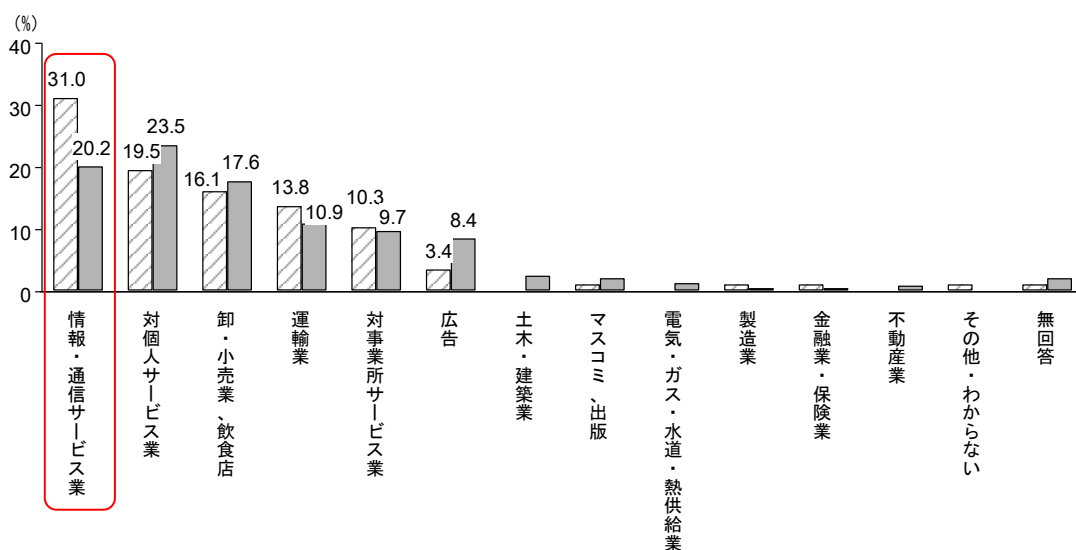


②「労働者性（高）」を特に活用している業種

『労働者性（高）』は「情報・通信サービス業」において、『労働者性（低）』よりも高い割合となっている。また、活用している職種としても「情報処理技術」で高くなっている。

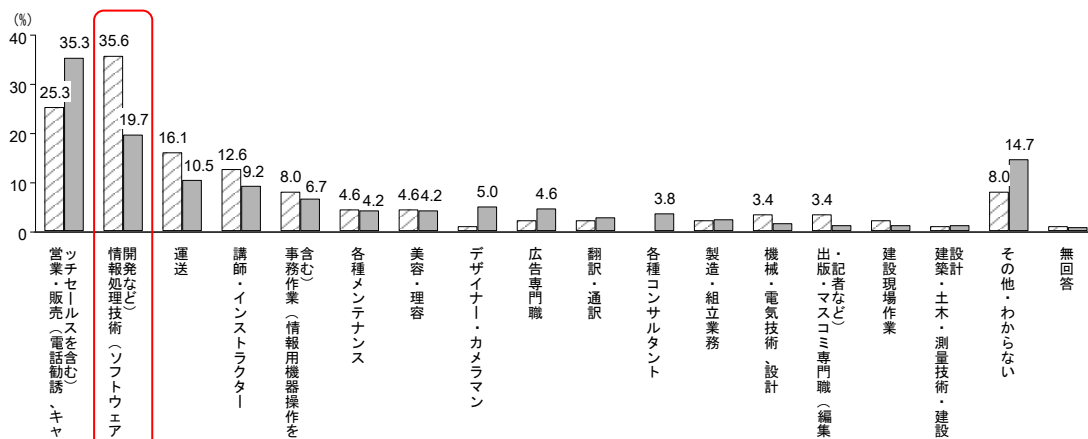
問 4 8 事業所の主な業種

□ 労働者性（高） n=87
■ 労働者性（低） n=238



問 1 2 業務委託契約従事者を活用している業務内容（〇はいくつでも）

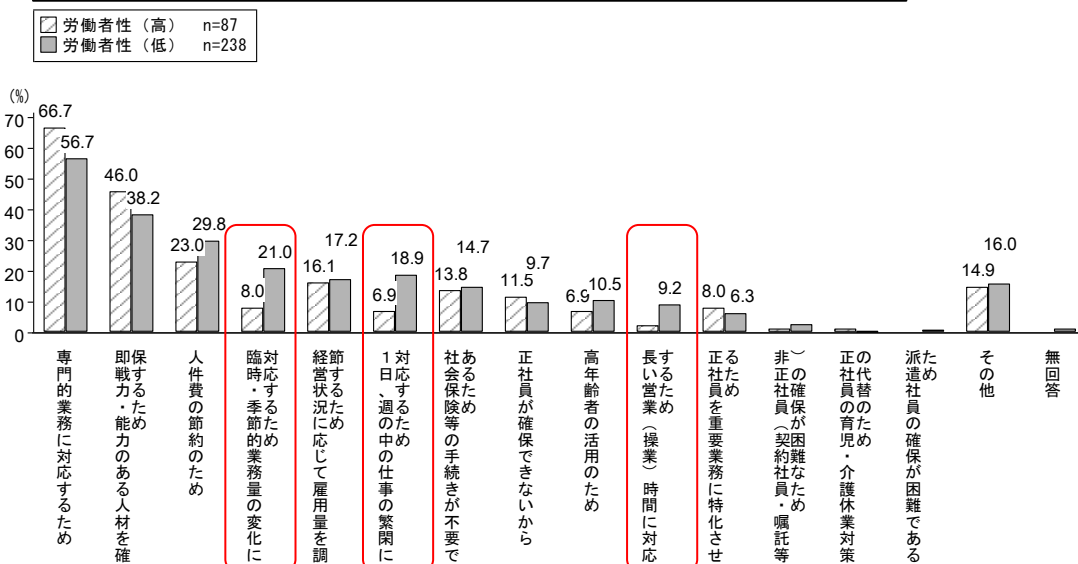
□ 労働者性（高） n=87
■ 労働者性（低） n=238



③ 「労働者性（高）」の活用目的

『労働者性（高）』では、「臨時・季節的業務量の変化に対応するため」「1日、週の中の仕事の繁忙に対応するため」「長い営業（操業）時間に対応するため」の割合が、『労働者性（低）』よりも低い。

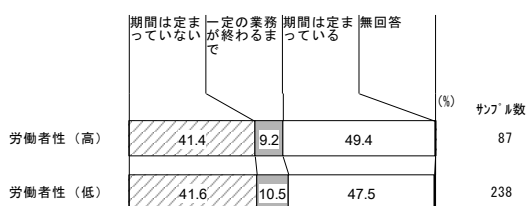
問2 業務委託契約従事者を活用する理由（〇はいくつでも）【ベース：業務委託契約従事者あり】



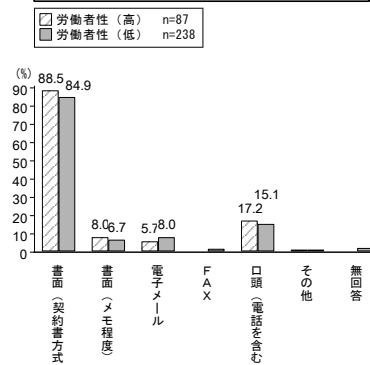
④ 「労働者性（高）」の契約実態

『労働者性（高）』と『労働者性（低）』では、契約の仕方や内容、期間などに違いはみられない。

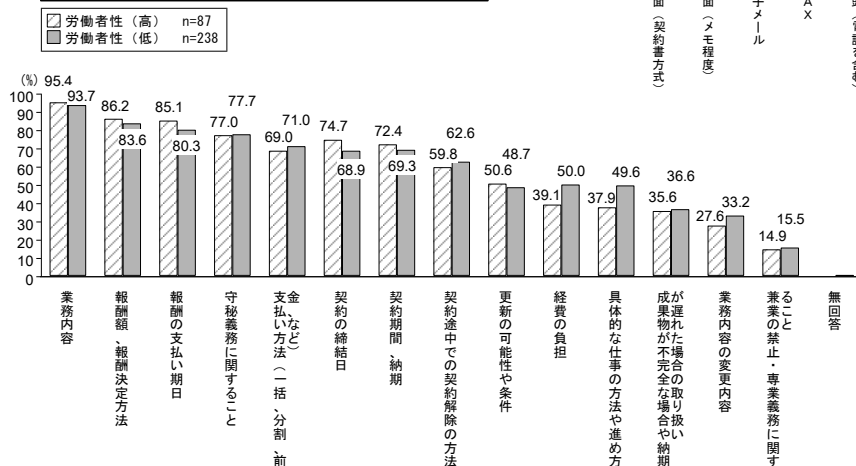
問16 業務委託契約従事者との契約期間の状況



問14 業務委託契約の仕方（〇はいくつでも）

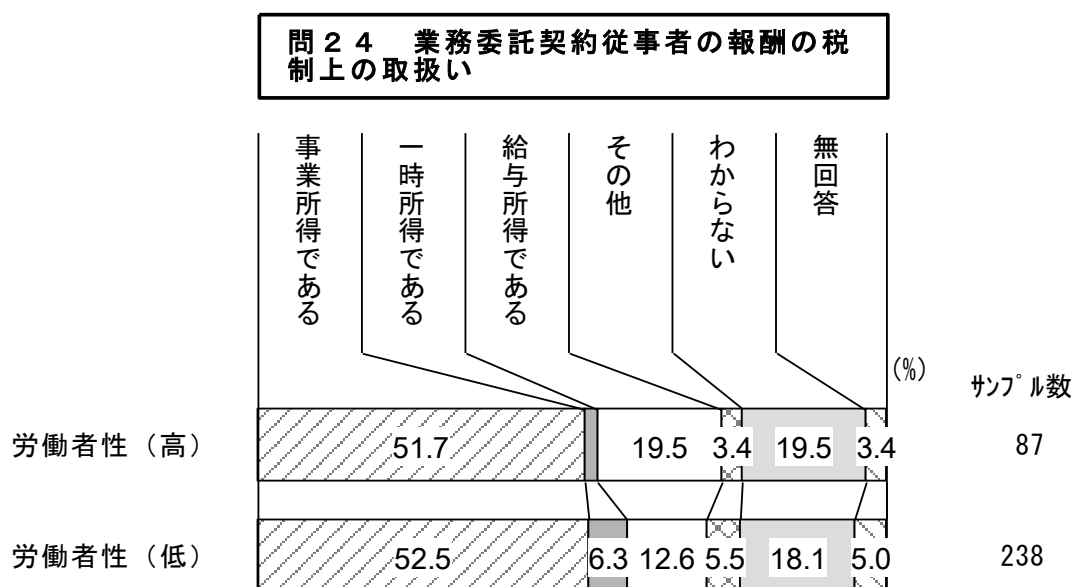
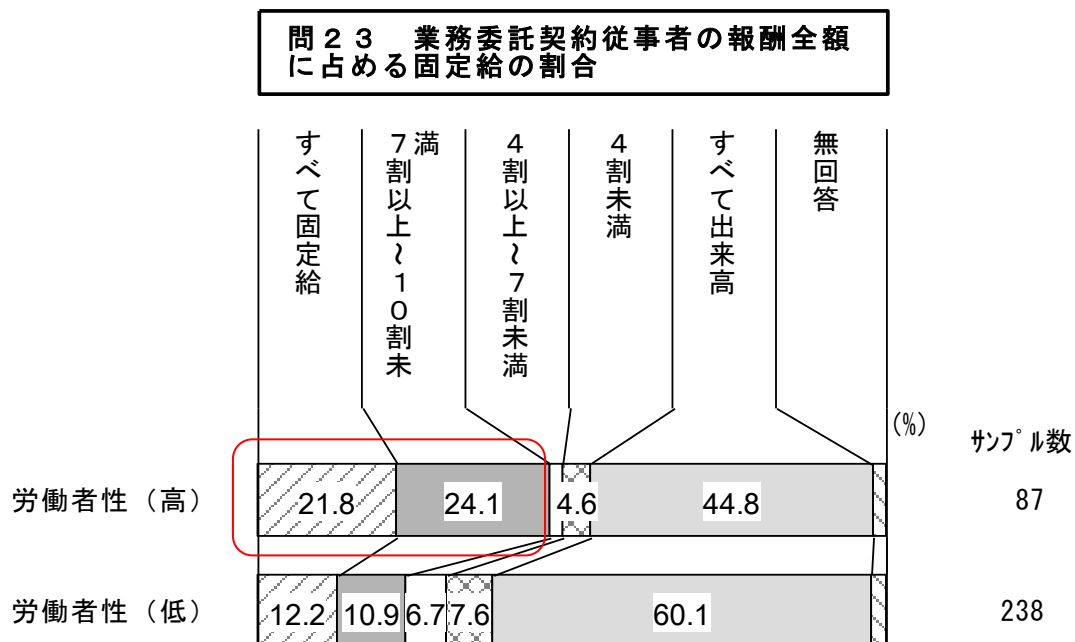


問15 業務委託契約で決めておく内容（〇はいくつでも）



⑤ 「労働者性（高）」の報酬実態

『労働者性（高）』では固定給の割合が高い。一方で、税制上の取扱いについては、『労働者性（高）』と『労働者性（低）』では違いがみられなかった。



⑥「労働者性（高）」の補償実態

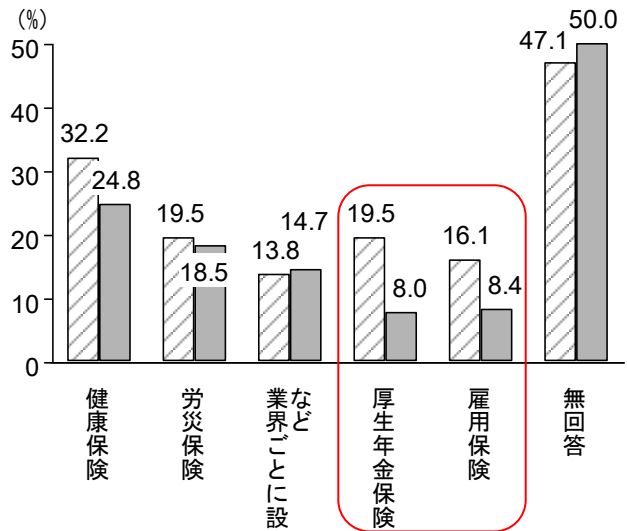
『労働者性（高）』では、「厚生年金保険」や「雇用保険」に加入している割合が『労働者性（低）』に比べて高くなっている。

また、業務中の怪我や事故が発生した場合、会社が対応する割合は高くなっている。

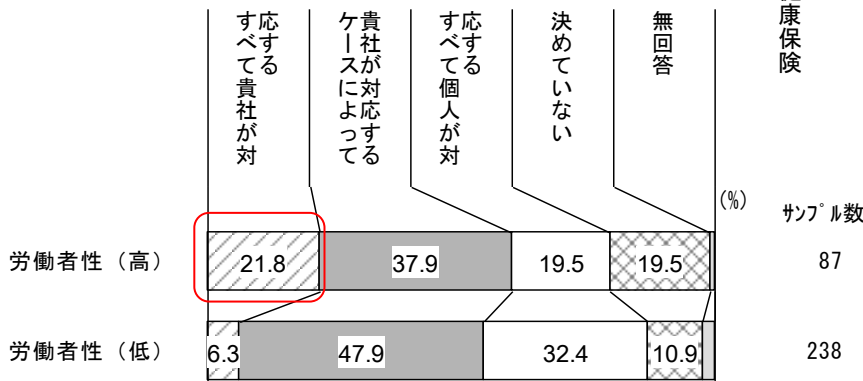
加えて、交通費についても『労働者性（低）』に比べて全額支給の割合が高い。

問 2 5 業務委託契約従事者の加入する社会保険（〇はいくつでも）

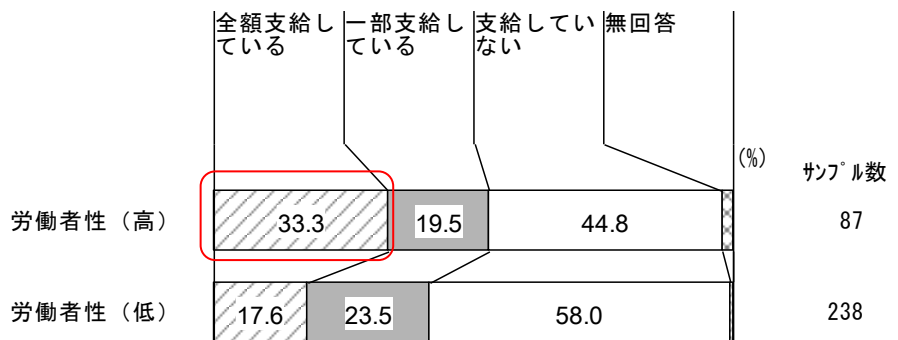
労働者性（高） n=87
労働者性（低） n=238



問 2 6 業務委託契約従事者の業務中のけがや交通事故等に対する補償対応

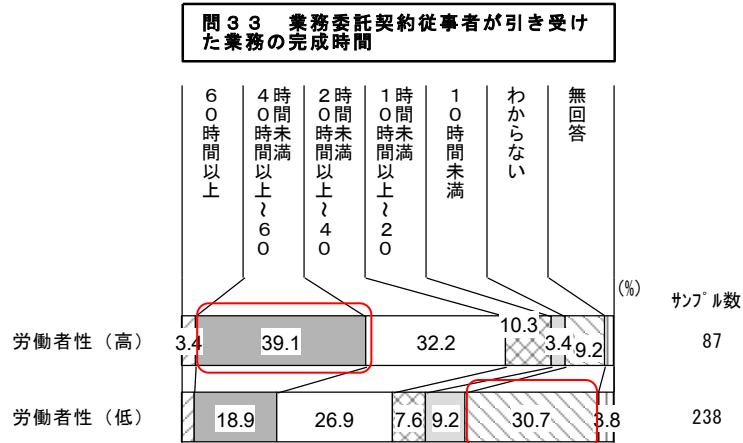


問 3 0 通勤や業務打ち合わせに伴う交通費の支給状況



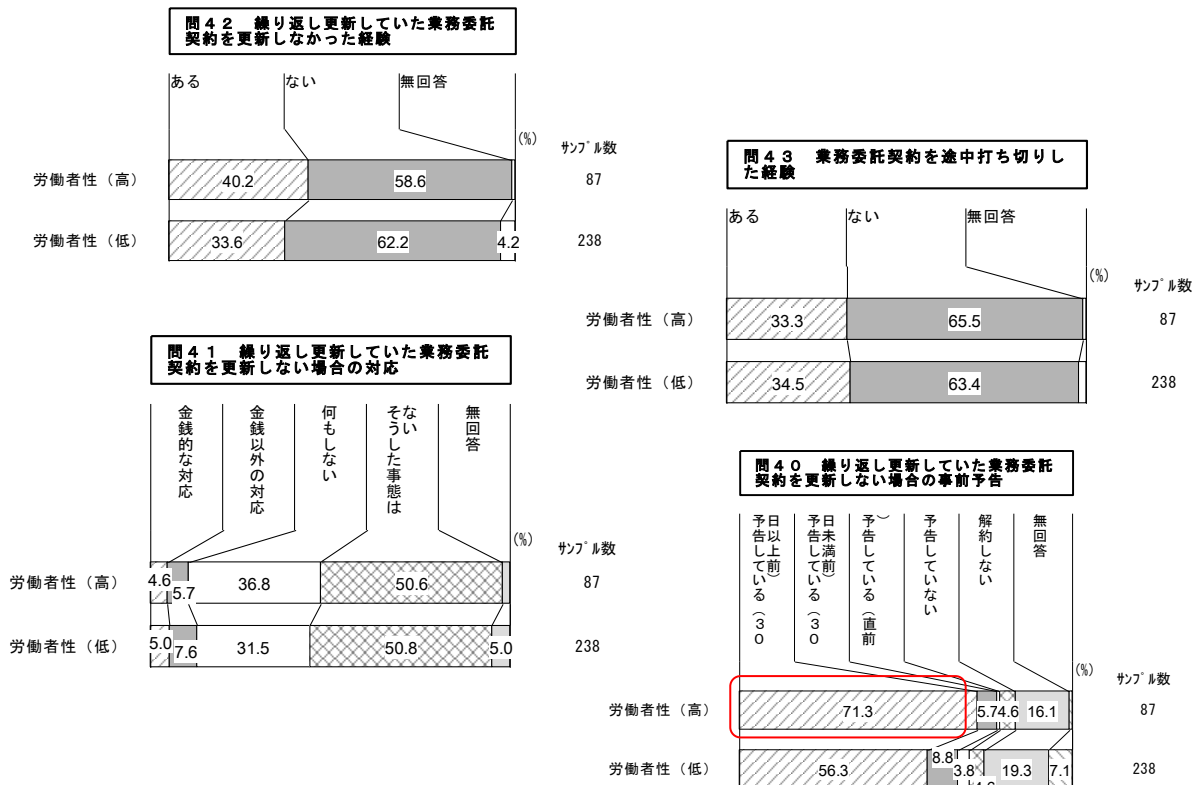
⑦「労働者性（高）」の勤務実態

『労働者性（高）』では、『労働者性（低）』に比べて業務の完成時間が「わからない」と回答する割合が低い。引き受けた業務の完成時間として、フルタイム並みに「40時間以上60時間未満」にかかるとの回答が4割（39.1%）で最も多くなっている。



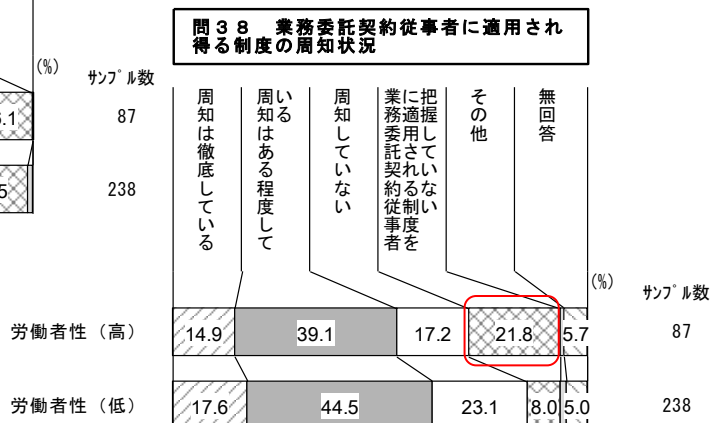
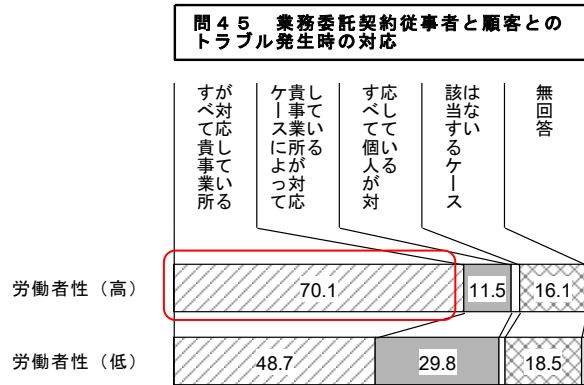
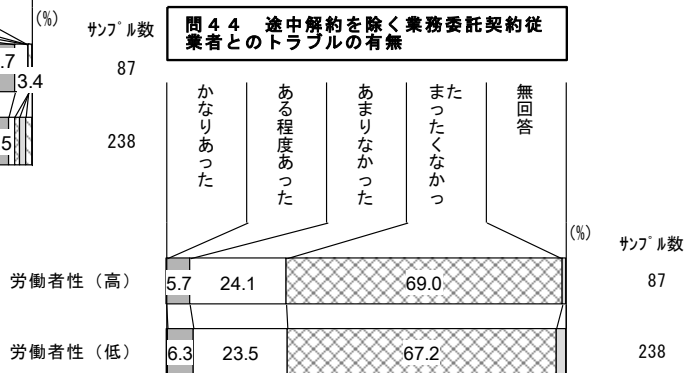
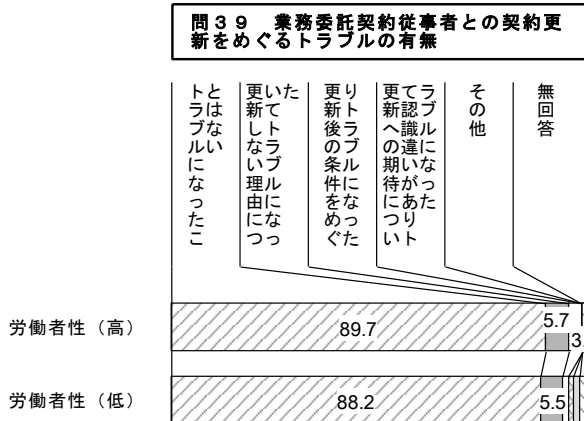
⑧「労働者性（高）」との契約更新実態

契約更新自体や更新しない場合の対応状況については、労働者性の高低による違いはみられない。ただし、更新しない場合の事前予告については『労働者性（高）』の方が『労働者性（低）』よりもきちんと30日以上前に予告を受けている。



⑨「労働者性（高）」とのトラブル

業務委託契約従事者とのトラブルの発生状況に、労働者性の高低での違いはみられないが、業務委託契約従事者と顧客とのトラブルが発生した場合は、『労働者性（低）』よりも『労働者性（高）』の方が会社が対応する傾向にある。ただし、業務委託契約従事者に適用される制度について、『労働者性（高）』を活用している事業所では、周知以前に制度を把握していない傾向にある。



Ⅲ 面接調査

1 調査概要

(1) 調査対象者

①事業所編 (6社実施)

「Ⅱ事業所アンケート調査」の回答企業のうち、ヒアリング調査に協力可として担当者連絡先の記載のあった企業を対象に面接調査の協力依頼を行った。ヒアリング企業の選定では、さまざまな業種から意見を聞けるよう留意した。また、アンケート回答企業以外でも、協力の得られた業務委託契約従事者活用事業所も調査対象とした。

事業所の業種は、情報通信・サービス業、訪問販売、小荷物宅配業、対個人サービス業（インストラクター）、対個人サービス業（エステ等）である。

②業務委託契約従事者編 (22名実施)

上記事業者ヒアリングにおいて、協力の得られた企業より、当該企業が委託している個人を紹介いただき、個人に対するヒアリングを行った。また、特定非営利活動法人インディペンデント・コントラクター協会の協力により、協会の会員からもヒアリングを行った。

なお、インディペンデント・コントラクター協会の会員は、専門性が高いと考えられる業務委託契約従事者が多く、ヒアリングの解釈には留意が必要である。

今回の調査でインディペンデント・コントラクター協会からご照会頂いた会員は17名である。

(2) 調査手法

面接調査

(3) 調査実施期間

2010年2月～3月

2 調査結果

(1) 事業所編

①業種や規模（従業員数）について

A社：情報・通信サービス業。社員5名。契約社員30名。事業所1箇所。

B社：情報・通信サービス業。事業所2箇所。

C社：訪問販売。1支社内、社員70名。個人事業主260名。センター12箇所。

D社：小荷物宅配業。社員30名。委託配送員88名。事業所2箇所。

E社：対個人サービス業（インストラクター）。社員5名。個人事業主15名。事業所1箇所。

F社：対個人サービス業（エステ等）。社員15名。非正社員9名。セラピスト144名。店舗10数箇所。

②業務委託契約従事者に委託している業務の内容

A社・B社：システム開発、システム保守・運用。

C社：訪問販売・新規顧客開拓。

D社：配達業務。

E社：テニス指導、施設管理、掃除、会員・生徒管理。

F社：整体、足つぼ、あかすり、アロマオイル等エステ関係。

③正社員等に任せるのではなく、（あえて）業務委託契約従事者を活用する理由

- 個人の希望（A社、B社、E社）。
- 1ヶ月2ヶ月といったスパンで必要な技術を調達するため（B社）。
- 活動時間がフルタイムである必要がないため（家庭と両立可能）（C社）。
- 業界の常識。体力的に長期間働き続けるのが困難であるため（D社）。
- 歩合制にしてモチベーションを高めるため（F社）。

④業務委託契約従事者の今後の活用方針

- 契約社員に雇用形態を変更または、有期契約の非正規社員として雇用する（A社）。
- 雇用者にしたいが、本人次第（B社）。
- 業務量次第で増減するが、今後も同様（C社、D社、E社）。
- 正社員化を検討したが採算が合わない（F社）。

⑤募集の際に活用する媒体や方法。また、採用の基準や重視点

- 口コミ・紹介（A社、B社、C社、D社、E社）。
- インターネットの求人サイト（C社、E社）。
- 自社HP（D社）。

- 求人誌、新聞等 (E 社、F 社)。

⑥契約の内容について

- 基本契約と案件ごとの契約 (注文書) (A 社、B 社)。
- 契約書なし (C 社)。
- 書面契約をするが、稼働日数が少ない場合は文書の取り交わしなしもある (D 社)。
- 支払い条件など詳細に書いた書面で契約している (E 社、F 社)。

⑦報酬について

- 案件単位 (A 社、B 社)。
- 歩合制 (C 社、D 社、F 社)。
- 時給～月給～年俸 (E 社)。

⑧業務に必要な経費の負担

- 契約次第。出張費などは別途実費支払 (A 社)。
- すべて会社負担 (B 社)。
- 車両レンタル代は個人負担、燃料代は会社負担 (C 社)。
- 全て個人負担 (D 社、E 社)。
- 売上に対する一定割合を個人が負担 (F 社)。

⑨業務委託契約従事者が事故やケガなどを起こした場合の補償について

- 特になし (A 社、B 社)。
- 企業グループが加入している保険から治療費など補償 (C 社)。
- 会社で補償しているものは無いが、「一人親方労災」の加入を強く勧めている (D 社)。
- 事業所負担で生活保障保険に加入している (E 社)。
- 業界経由で格安に傷害保険に加入 (保険料は個人負担) (F 社)。

⑩業務委託契約従事者の能力や技能開発について (方針、機会提供、研修内容など)。

- 特にしていない (A 社、D 社)。
- ML などでの情報提供とともに、有償研修も会社負担で参加させている (B 社)。
- 定期的に研修実施 (C 社、E 社、F 社)。

⑪契約上・業務上のトラブルや苦情

- 契約を途中破棄する場合の支払いでトラブルになることもあるが、話し合い、解

決している (A 社)。

- 特にない (B 社、C 社、F 社)。
- 態度などに対するクライアントからのクレーム程度 (D 社)。
- スクール外での個人レッスンを行った場合は契約を解除する (E 社)。

⑫契約の更新（または延長）について

- 委託する仕事があれば、その都度新しい有期の契約を結ぶ。継続しないこともある (A 社)。
- 特に問題がなければそのまま自動更新 (C 社、D 社、F 社)。
- 契約更改時に話し合い条件 (拘束時間、金額) を決めて再契約する (E 社)。

⑬契約の途中解除（破棄）経験

- 本人の思っていたイメージと違うなどの理由や顧客から期待した品質を得られないなどの場合に発生。好況の時期は、本人からの (わがままな) 途中解除の申し出が多かったが、景気後退に伴い、そのような申し出は少なくなった (A 社)。
- 注意しても改善がみられない場合 (D 社)。
- なし (B 社、C 社、E 社、F 社)。

⑭業務委託契約従事者に適応され得る制度についての周知

- 過去に 1～2 回程度資料を渡したことはあるが、頻繁に周知していることはない (A 社)。
- 日頃の話題の中で取り上げている (B 社)。
- 契約の初期段階で周知している (C 社)。
- 特にしていない (D 社、F 社)。
- 該当しない (E 社)。

⑮業務委託契約従事者を活用する際に、特に注意していること

- 最初の契約時には、後でトラブルにならないよう契約書に盛り込むと同時に、正社員 (または非正規社員) と個人事業主との違いを懇切丁寧に説明した (A 社)。
- 長続きするよう、業務量を調整し、あまり無理をさせないようにする (C 社)。
- 委託者と会社は共存共栄の関係で、上司と部下ではないと社員に言い聞かせている (D 社)。
- 体調管理 (稼働量の 1 日の上限、週の上限) (D 社、E 社)。

⑯業務委託契約従事者を活用する場合の課題・問題点、それらの解決策

- 個人事業主自身で営業ができなくて、当社に依存する体質を持った個人事業主が

- 多い (A 社)。
- 指揮命令権が事業所にない中で、どのように安全運転を指導するのが課題 (D 社)。
 - いかに長期定着してもらえるかが課題 (F 社)。

⑰その他意見、要望など

- 個人事業主として 40 才代以降になると、顧客からの求人要望も少なくなるので、その年代の人たちが働ける環境が整うと良い (A 社)。
- 主婦が安心して働けるよう、保育園の充実を望む (C 社)。
- 1 人親方の範囲を広げていただきたい (D 社)。
- 業界定義があいまいで明確になっていないところに問題がある (F 社)。

(2) 業務委託契約従事者編

タイプ A: ひとつの企業と専属の委託業務契約や請負契約を交わし、常駐に近い形で就業する業務委託契約従事者。業務経験がなくても参入可。

タイプ B: 会社員時代の経験や人脈を活かし、独立起業して複数の企業と業務委託契約や請負契約を、自らの選択で交わしている業務委託契約従事者。比較的高度なスキルを要する。

①プロフィールについて

ヒアリング対象者のプロフィールは、はじめてその職種に就くタイプ A と、会社員として経験のある職種で独立して委託を請けるようになったタイプ B とに分けられる。

【タイプ A】

- 結婚後ずっと専業主婦であったが子育てが一段落したので、何か仕事を始めようと思って求人誌を見た (営業・販売職)。
- 居酒屋経営と両立してできる仕事として始めた (バイク便ライダー)。
- 怪我をして通ったことをきっかけに整体の世界に入った (マッサージ)。

【タイプ B】

- 3 年強制作会社で勤務し、独立。まもなく 10 年。独立して業務領域を広げたが、基本的には一人で仕事をしている。手に負えない部分は他社に依頼 (ライター)。
- 銀行員時代に経営コンサルタントの養成講座を受講。その後広告代理店で幅広く業務経験をつみ、コンサルタントとして独立して 5 年。会社を設立し、事業を広げていくまでのプロセスとして業務委託契約従事者となっているまで (事業コン

- サルタント)。
- 外資系コンサルタント会社で 8 年経験をつみ、転職のつもりで退職したが、縁が無くそのまま個人請負として働き続けて 12 年。中小企業診断士、産業カウンセラーなどの資格をもつ (情報システム系コンサルタント)。
 - 海運会社で 20 年勤める間、人事部の仕事と通じて社会保険労務士の資格を取得。独立して 5 年たつが、今でも前の会社の人事部の仕事も続けている (人事系コンサルタント)。
 - 27 年間、金融業会で複数の会社にて経理や財務の仕事を経験。数年前にインディペンデントコントラクターという働き方を知り、それを目指して退職。今後も会社組織をつくるつもりはなく、あくまでも IC として働いていきたい (金融系コンサルタント)。
 - 入社当事は 3 年で結婚して仕事をやめるものだと思っていた。14 年間勤めて早期退職制度で卒業。翌年会社法人を登記したが従業員は自分だけ。まもなく 8 年 (ウェディングプランナー)。

②この事業所から受託している業務の内容

受託している業務の内容としては、肉体労働的なタイプ A と知的労働的なタイプ B に分けられる。

【タイプ A】

- 乳酸飲料や清涼飲料の委託販売。午前中に受け持ちのテリトリーの範囲で外回り (販売) を行い、終わり次第センター内で売上計算や翌日の準備をして午後 3 時ごろには帰宅 (営業・販売職)。
- 稼働可能な時間帯を申告しておく、注文があった際に事業所から専用端末に依頼が入る。依頼を請けるか請けないかは自己判断可能 (バイク便ライダー)。
- 専門は整体等だが、今はインターン生の研修のインストラクターや店長として配属や評価をやっている (マッサージ)。

【タイプ B】

- プロジェクトの相談役として、決まった曜日に出社して社員と共にプロジェクトを推進する (各種コンサルタント)。
- 人事部がやるような仕事 (社会保険労務士 人事系コンサルタント)。
- 発注側企業の支援として、システム開発の要件定義や実際に開発する会社との調整役など (IT 系コンサルタント)。
- 研修担当やコラムなどの文章書き (キャリアコンサルタント)。
- ハワイでの海外挙式を希望する個人を対象に、プランニングから現地の手配などを行っている (ウェディングプランナー)。
- システム開発のリーダーとして月 250 時間～300 時間現場にいる (プロジェクトマ

ネージャー)。

③業務委託契約従事者として働いている理由

業務委託契約従事者として働いている理由は、いずれのタイプも時間的裁量があることをあげているが、タイプ A では自分の裁量で報酬が増やせることを、タイプ B では仕事を選べることをあげる傾向にある。

【タイプ A】

- 働く時間を自由にできるから (営業・販売職)。
- 自分のがんばりで報酬を増やすことができることと、自分の裁量でやれるから (バイク便ライダー)。
- 兼業・副業がしたかったから (現在の会社では禁止されているが) (マッサージ)。

【タイプ B】

- 業務領域を変えて、自分のやりたい仕事をするため (ライター)。
- 会社組織のなかでマネジメントをやりたくなかった (コンサルタント 他)。
- 会社組織を大きくするための過程 (事業コンサルタント)。
- 転職を避けるために退社したが、再就職が難しかったため (キャリアカウンセラー)。
- 時間が自分の裁量で自由になるから (コンサルタント 他)。
- 仕事を自分でコントロールできるから (リサーチャー)。
- 会社組織の中では異動で不本意な仕事をしなければならないから (人事系コンサルタント)。
- 組織に所属するプレッシャーがないこと (金融系コンサルタント)。
- 仕事を請ける・請けないの判断を自分自身でできるから (コンサルタント 他)。

④今後も業務委託契約従事者として働き続けるか

今後の意向としては、タイプ A ではこのままの状態継続する意向にある。一方、タイプ B では自分のやりたい仕事をするのが前提で、手段として業務委託の形態をとっているため、変化する可能性があるという傾向にある。

【タイプ A】

- 体力の続く限り続けたい (営業・販売職、バイク便ライダー)。
- 条件が許す限り続けたい (営業・販売職)。

【タイプ B】

- 続けたいが、景気が悪く単価が下がりつつあるので困っている。仕事量も減っている (ライター)。
- 現在と同じスタイルで続けていきたい (コンサルタント 他)。
- 業種の幅を広げながら続けていきたい (金融系コンサルタント)。

- 事業を始めるという選択肢は残しているが、たぶん今のままだと思う（情報システム系コンサルタント）。
- 会社の方が楽だろうなと思うことがあるが、もう戻れない（キャリアカウンセラー）。
- 役員として招聘されれば、会社組織に戻ることは考えられる（コンサルタント他）。
- 方向性は決めていないが、変えていくつもり（組織に居れば下っ端に任せられるような仕事を個人だと自分でやらなければならないのでしんどい）（事業開発コンサルタント）。
- 個人事業主が 100 人集まったような新しいコンセプトの組織をつくりたい（リサーチャー）。
- いずれ会社をつくりたい（IT 系コンサルタント）。
- 就職するか、個人事業主として業務内容を変えるか、新しいビジネスをはじめるか悩んでいる（経営管理系コンサルタント）。
- やりたいことありきで、働き方は今後変える可能性がある（ウェディングプランナー）。
- 他に選択肢があれば、就業形態にこだわらない。自分の働くスタイルにマッチしていればこだわりはない（コンサルタント 他）。
- 仕事の依頼があれば受けるが、なければ学生としての時間を増やしたり自分のビジネスをやる。仕事の声がかかっても趣味に合わないとはやらない（コンサルタント 他）。

⑤どのようにして受注しているか

タイプ A では、企業側の募集に応募する形で仕事を受注している。一方タイプ B では「紹介」による受注や自ら営業して仕事を受注する傾向にある。

【タイプ A】

- 求人誌で見つけた（営業・販売職、バイク便ライダー）。
- 口コミ（営業・販売職）。

【タイプ B】

- 継続受注と紹介（コンサルタント 他）。
- 営業目的のブログや HP から（コンサルタント 他）。
- IC 協会の HP から（キャリアカウンセラー）。
- 著作物（本など）を通じて（キャリアカウンセラー）。
- もともと勤めていた会社から（コンサルタント 他）。
- 紹介が主だが飛び込み営業も。HP にアドレスを掲載している会社にメールで営業（リサーチャー）。

⑥契約の内容について

タイプ A では契約書を取り交わしていない、または覚えていないなど契約にこだわらない傾向にある。一方タイプ B でも、支払い条件と抽象的な業務範囲を書くにとどまる基本契約のみのケースや、機密保持契約のみのケース、一度基本契約を結ぶと個々の業務発注では契約書を取り交わさないといったケースがみられ詳細な内容の契約書を毎回取り交わしているという傾向にはなかった。

【タイプ A】

- 契約書は取り交わしていない（営業・販売職）。
- 10年前に取り交わしたままで覚えていない（バイク便ライダー）。

【タイプ B】

- はじめて仕事をする会社とは、基本契約を結び、支払条件などを明確にするが、個別の案件発注の際には契約書は取り交わさない（ライター）。
- ハウスエージェンシーをはさんでいるので、個別の企業とは直接契約はしない。エージェンシーと企業は契約更新しているが、自分とエージェンシーでは特に書き直しはしていない（事業コンサルタント）。
- 訪問頻度、報酬と抽象的な業務範囲が書かれている程度で、どちらかの意思表示が無ければ継続する（コンサルタント 他）。
- 業務委託の内容について、どこまでが範囲かを自分の方で文言を書き、相手側には任せない。賠償責任についても負えないということを明文化する（事業開発コンサルタント）。
- 機密保持契約書は交わすが、契約書は特にかかわらず、業務終了後に請求書を提出するだけ（リサーチャー）。
- 年間契約をしている会社もあるが、短期でパッケージ化されている依頼のものは業務依頼書もなく、契約書を結ばないこともある（人事系コンサルタント）。

⑦報酬について

タイプ A は売上によって報酬が変わる傾向にある一方、タイプ B は拘束時間によって報酬が決まる傾向にある。

【タイプ A】

- 委託商品の総売り上げのうち、20～25%が委託手数料として報酬となる。勤続年数による手数料の違いはない（営業・販売職）。
- 顧客から受け取る運賃の半額（バイク便ライダー）。
- 報酬（金額）の決め方は何%か提示。店長手当てがつく。店の売上に応じて歩合が変動する。インターンの指導料（1ヶ月いくら）もある。基本給はない。インターンは交通費のみ（マッサージ）。

【タイプB】

- 完全歩合制。文字数やページ数で決まる（ライター）。
- 出勤（拘束）日数で決まる。先方の提示額のケース、自ら提示するケースあり（コンサルタント 他）。
- 日給制（キャリアカウンセラー）。
- 実績払いの時給制（コンサルタント 他）。
- 顧問契約としてミニマムチャージで契約し、一定の時間を超えたら加算してもらう（人事系コンサルタント）。
- 商品ごとに価格が決まっている。（E x：結婚式一式、ヘアメイク、ブーケ、、、といった商品単位）（ウェディングプランナー）。
- スタッフとして参加して見積りより稼働時間が超過した場合は、補てんしてもらう。一方、プロマネとして案件を差配した場合は、見積りより超過しても自分で責任を負うため、補てんは要求しない（コンサルタント 他）。
- 仕事の難易度にかかわらず、1ヶ月拘束でいくらという金額を提示する（プロジェクトマネージャー）。

⑧業務に必要な経費の負担

タイプ A はほぼ全額自己負担の傾向にある一方、タイプ B は必要に応じて企業から支給を受けることが可能の傾向にある。

【タイプA】

- 外回りで使う自転車、バイクなどのレンタル料金は、個人の負担となっているが、燃料代や自転車などの修理代は、事業所の負担となっている。新商品のサンプルは、会社が無料で配布してくれる。破損した商品も事業所側の負担となっている（営業・販売職）。
- 貸与される制服以外全て自己負担（バイク、燃料、修理代、任意保険等）（バイク便ライダー）。
- ユニホームは自腹。オイルやタオルの使用分は雑費として給料の0.5%引き（マッサージ）。

【タイプB】

- 交通費、文房具、PC は個人負担。必要な物品を購入した場合は領収書を添えて実費請求（ライター）。
- 交通費は出張1回いくら、都内1回いくら、というカタチで固定で決めて請求している。諸経費は、前提は自分もちだが、入社すると会社にいる間は他の社員と同様に備品などは支給される（事業コンサルタント）。
- 都内交通費は請求せず、出張については実費請求または会社手配（コンサルタント 他）。