

命 令 書

申 立 人 X 1 組 合
 執行委員長 A 1

被申立人 Y 1 会 社
 代表取締役 B 1

被申立人 Y 2 会 社
 代表者業務執行社員 B 2

上記当事者間の都労委令和2年不第24号事件について、当委員会は、令和4年10月4日第1802回公益委員会議において、会長公益委員金井康雄、公益委員菊池洋一、同水町勇一郎、同北井久美子、同卷淵真理子、同三木祥史、同太田治夫、同渡邊敦子、同田村達久、同西村美香、同垣内秀介、同富永晃一の合議により、次のとおり命令する。

主 文

- 1 被申立人Y1会社は、申立人X1組合が令和元年10月8日付けで申し入れた団体交渉に誠実に応じなければならない。
- 2 被申立人Y2会社は、申立人組合が令和元年11月25日付けで申し入れた団体交渉に誠実に応じなければならない。
- 3 被申立人Y1会社は、本命令書受領の日から1週間以内に、下記内容の文書を申立人組合に交付するとともに、同一内容の文書を55センチメートル×80センチメートル（新聞紙2頁大）の白紙に、楷書で明瞭に墨書して、被申立人Y1会社の従業員の見やすい場所に、10日間掲示しなければならない。

記

年 月 日

X 1 組合

執行委員長 A 1 殿

Y 1 会社

代表取締役 B 1

当社が、貴組合から令和元年10月8日付けで申入れのあった団体交渉に応じなかったことは、東京都労働委員会において不当労働行為であると認定されました。

今後、このような行為を繰り返さないよう留意します。

(注：年月日は、文書を交付又は掲示した日を記載すること。)

- 4 被申立人Y 2 会社は、本命令書受領の日から1週間以内に、下記内容の文書を申立人組合に交付するとともに、同一内容の文書を55センチメートル×80センチメートル（新聞紙2頁大）の白紙に、楷書で明瞭に墨書して、被申立人Y 2 会社の従業員の見やすい場所に、10日間掲示しなければならない。

記

年 月 日

X 1 組合

執行委員長 A 1 殿

Y 2 会社

代表者業務執行社員 B 2

当社が、貴組合から令和元年11月25日付けで申入れのあった団体交渉に応じなかったことは、東京都労働委員会において不当労働行為であると認定されました。

今後、このような行為を繰り返さないよう留意します。

(注：年月日は、文書を交付又は掲示した日を記載すること。)

- 5 被申立人Y1会社は、第1項及び第3項を履行したときは、速やかに当委員会に文書で報告しなければならない。
- 6 被申立人Y2会社は、第2項及び第4項を履行したときは、速やかに当委員会に文書で報告しなければならない。

理 由

第1 事案の概要及び請求する救済の内容の要旨

1 事案の概要

被申立人Y2会社（以下「Y2会社」という。）は、日本において、〇〇というアプリケーションソフト（以下「アプリ」という。）上で、飲食店と料理等（以下「飲食物」という。）を注文する人（以下「注文者」という。）と飲食物を注文者に配達する人（以下「配達パートナー」といい、これら三者を併せて、以下「利用者」という。）とを結び付ける事業（以下「〇〇〇〇〇〇〇事業」というが、単に「〇〇〇〇〇〇〇」ということがある。）を運営している。

〇〇〇〇〇〇〇事業では、アプリで注文者が飲食店に飲食物を注文し、飲食店がその注文に応ずると、配達パートナーに配達リクエストが送信され、マッチングが行われる。配達パートナーがアプリ上で配達リクエストに応じると、配達パートナーは飲食店に移動し、飲食物を受け取り、注文者に配達することとなる。

申立外B2（以下「B2」という。）は、Y2会社と共に配達パートナーと契約を締結し、配達パートナーにアプリの利用権を付与している。そして、Y2会社が、アプリ上で、利用者間のマッチングを行っている。

被申立人Y1会社（以下「Y1会社」という。）は、Y2会社の委託を受けて、配達パートナーの登録手続や教育、サポート等の業務に関わっている。

令和元年10月3日、配達パートナーら18名は、申立人X1組合（以下「組合」という。）を結成し、同月8日、組合は、Y1会社に対し、組合結成を通知し、事故の際の配達パートナーに対する補償等について団体交渉を申し入

れた（以下「10月8日付団交申入れ」という。）。

10月18日、B2は、組合に対し、配達パートナーはY1会社ではなくB2と契約を締結している個人事業主であり、労働組合法（以下「労組法」という。）上の労働者ではないので団体交渉には応じられないと回答した。

10月29日、被申立人Y2'会社（当時の名称。2年6月にY2会社に商号変更した。以下「Y2'会社」といい、商号変更後は「Y2会社」といい、「Y1会社」と併せて「会社ら」という。）が設立された。

11月25日、組合は、Y2'会社に対し、事故の補償や報酬引下げ等について団体交渉を申し入れた（以下「11月25日付団交申入れ」という。）。

12月4日、Y2'会社は、組合に対し、配達パートナーは労組法上の労働者ではないとして団体交渉を拒否した。

本件は、①配達パートナーが、労組法上の労働者に当たるか否か、②Y1会社は、配達パートナーである組合員との関係で労組法上の使用者に当たるか否か、③10月8日付団交申入れに対しY1会社が応じなかったこと、及び11月25日付団交申入れに対しY2'会社が応じなかったことが、正当な理由のない団体交渉拒否に当たるか否かがそれぞれ争われた事案である。

2 請求する救済の内容の要旨

- (1) Y1会社及びY2会社は、10月8日付団交申入れ及び11月25日付団交申入れにそれぞれ応ずること。
- (2) 誓約書の交付及びホームページへの掲載

第2 認定した事実

1 当事者等

- (1) 申立人組合は、B2と契約を締結した配達パートナーら18名が、令和元年10月3日に結成した労働組合であり、本件申立時の組合員数は30名である。
- (2) 被申立人Y1会社は、平成24年11月30日に設立され、肩書地に本店を置き、〇〇〇〇〇〇〇事業に関する業務を行う株式会社である。

Y1会社は、設立当初、B2から委託を受けて〇〇〇〇〇〇〇事業に関する業務を行っていた。令和元年12月1日以降は、Y2'会社と会社間サポート業務契約を締結し、同社からの委託を受けて、〇〇〇〇〇〇〇事業における①広報・法務・契約業務、②配達パートナーの登録手続・教育、③

アカウントへのアクセス停止措置（以下「アカウント停止措置」という。）の運用、④パートナーセンターの運営、⑤サポートセンターの運営、⑥登録飲食店拡大のための営業計画とその実施、⑦利用者拡大のための広告戦略の立案とその実施、⑧配達パートナー確保のための広告戦略の立案とその実施、⑨マーケティングなどの業務を行っていた。その後、3年1月以降は、上記⑥ないし⑨の業務は、Y2会社が所管することになったが、その際、会社間サポート業務契約の内容は変更されていない。

Y1会社は、東京、横浜、大阪、京都、神戸、名古屋、福岡等において、配達パートナーの登録手続を行うパートナーセンター（後記4(4)）を運営している。

また、Y1会社は、サポートセンターを運営している。サポートセンターは、配達パートナーをサポートする役割を担っており、アプリに不具合があった場合や、アプリの使い方が分からない場合などの対応を行ったり、〇〇〇〇〇〇〇の利用者（飲食店、配達パートナー、注文者）間でトラブルがあった場合などに、間に入って調整したりしている。「配達パートナーガイド」（後記5）には、トラブル発生時などにサポートセンターに問い合わせるよう記載されている。

Y1会社の2年3月1日時点の従業員数は115名、3年1月1日時点の従業員数は59名、4年2月1日時点では125名であった。

- (3) 被申立人Y2会社は、肩書地に本店を置き、飲食店や配達業者が見込み顧客の獲得を可能にする技術の提供等を目的に、元年10月29日にY2'会社として設立された合同会社であり、日本における〇〇〇〇〇〇〇事業の運営主体である。2年6月1日、商号をY2会社に変更した。

本件申立時、Y2'会社は、B2と共に配達パートナーや飲食店と契約を締結し（後記3(1)(2)）、〇〇サービス（同3(1)ア、同3(1)イ(i)b）の提供・あっせん、契約条件、サービス手数料及び推奨配送手数料の決定並びにこれらの代金の決済業務、アピージング費用の支払（同6(1)セ(ア)）、アカウント停止措置の判断基準の決定、アプリの表示に関する決定、「配達パートナーガイド」の作成などの業務を行っていた。その後、3年1月以降は、上記(2)⑥ないし⑨の業務を、これに加えて所管するようになった。

Y 2 会社の 3 年 1 月 1 日時点の従業員数は 59 名、4 年 2 月 1 日時点では 95 名であった。

- (4) 申立外 B3 会社（以下「B3 会社」という。）は、平成 21 年 3 月に設立され、アメリカ合衆国に本拠を置き、アプリとシステムの技術を開発し、世界各地で事業を展開しており、Y 1 会社及び Y 2 会社の親会社である。
- (5) 申立外 B4 会社（以下「B4 会社」という。）及び同 B2 は、オランダに所在しオランダ法に基づき設立された有限責任会社である。

B4 会社は、B2 に対し、〇〇〇〇〇〇〇のアプリのライセンスを付与し、飲食店や配達パートナーとの契約を締結する権限を与えている。

本件申立時、B 2 は、Y 2' 会社に対し、〇〇〇〇〇〇〇のシステムの一部を再許諾していた。

そして、B 2 は、Y 2' 会社と共に配達パートナーと契約を締結し（後記 3(1)アイ）、配達パートナーにアプリの利用権を付与し、Y 2' 会社が、アプリ上で利用者間のマッチングを行っていた。

- (6) 以上のとおり、日本の〇〇〇〇〇〇〇事業は、Y 2 会社を運営主体とするが、親会社である B 3 会社のほか、B 2、Y 1 会社及び B 4 会社が同事業に関わっており（後記 3(1)イ(ア) b、同 3(3)ア、同 4、同 5）、本命令書において、その主体が明確に区分できない場合には、これらの会社を総称して便宜上「B 5」と呼ぶこととする。

2 〇〇〇〇〇〇〇事業の概要等

(1) 〇〇〇〇〇〇〇事業の概要

B 5 は、飲食店と、飲食物を注文する注文者と、配達パートナーとをアプリ上で結び付け、飲食店が提供する飲食物を注文者に届けることを実現するサービスを行っている（後記 5(1)）。

〇〇〇〇〇〇〇事業では、アプリで注文者が飲食店に飲食物を発注し、飲食店が注文に応ずると配達パートナーに配達リクエストが送信され、マッチングが行われる。そして、配達パートナーが配達に応じられる旨を通知すると、配達パートナーは飲食店に移動して飲食物を受け取り、注文者に配達することとなる。

(2) 日本における事業展開

平成28年9月、B2会社は、東京都渋谷区や港区で〇〇〇〇〇〇〇〇事業を開始した。

事業開始時点の加盟飲食店数は約150店、配達パートナー数は約1,000名であったが、令和3年3月時点の加盟飲食店数は約6万店、同年12月時点の配達パートナー数は約10万名である。

3 当事者の契約関係

(1) 配達パートナーとY2会社等との契約関係

ア 概要

配達パートナーは、Y2会社（2年5月31日以前は、Y2'会社）及びB2と〇〇サービス契約（後記イ。以下「〇〇〇〇サービス契約」という。）を締結している。この契約書は、会社らが用意した定型的な様式のものであり、締結に当たり契約内容について配達パートナーが会社らと個別に交渉して決定することはない（後記4(4)）。

B2は、〇〇〇〇サービス契約を締結した配達パートナーに対し、アプリをインストールし、利用する権利を付与している。配達パートナーは、アプリを通じて、Y2会社が提供する「〇〇サービス」（以下「〇〇〇〇サービス」という。）を利用することができる。この〇〇〇〇サービスについては、〇〇〇〇サービス契約書に後記イ(イ)bのとおり定義されている。

配達パートナーは、〇〇〇〇サービスを受ける対価として、Y2会社にサービス手数料を支払う。なお、このサービス手数料は各都市によって異なり、本件申立時、東京都の場合は基本料金（後記5(4)オ(ア)）の10パーセントであった。

イ 〇〇〇〇サービス契約

〇〇〇〇サービス契約書には、要旨以下(ア)ないし(カ)の記載がある。

(ア) 総則

a Y2会社は、独立事業者である配達パートナーに対し、〇〇〇〇サービスの提供をあっせん及び促進する。（頭書）

b B2及びY2会社は、技術サービス提供業者であり、B2及びY2会社並びにその各々の関連会社がいずれも、配送サービスを提供

するものではないことを確認し、その旨を同意する。(頭書)

(イ) 定義

a 「対象配送サービス」とは、輸送手段を用いて対象地域内で〇〇〇〇サービスを介して配達パートナーが飲食店に対して、又は飲食店を代理して配送サービスを提供することをいう。(1.8条)

b 「〇〇〇〇サービス」とは、デジタル技術アプリケーション(プロバイダ・アプリ)を通じて提供されるオンデマンド仲介型の見込客創出及び関連サービスであって、配送サービスの独立提供業者である配達パートナーが、オンデマンド型の対象配送サービス依頼を求め、受け付け、履行することを可能にするものをいう。(1.18条)

(ウ) 〇〇〇〇サービスの利用

a Y2会社は、配達パートナーにIDを発行する。配達パートナーは自己のIDを秘密とし、いかなる第三者ともIDを共有しないことに同意する。(2.1条)

b 配達パートナーが、アプリを有効にしている間、アプリを通じて注文者が注文した対象飲食店からの対象配送サービスの依頼が表示される。(2.2条)

c 配達パートナーが対象配送サービスを飲食店に提供することによって、配達パートナーと飲食店との間に直接的な取引関係が生じることを確認し、その旨同意する。B2及びY2会社は、配送に関する契約の当事者ではない。(2.3条)

(エ) 評価

配達パートナーは、アプリ及び〇〇〇〇サービスへのアクセス機会を継続的に受けるために、配達パートナーの対象地域に関してY2会社が設定する許容可能な最低限の評価平均であってY2会社が単独の裁量に基づいて随時更新するもの(これを最低評価平均という。)を上回る評価平均を維持しなければならない。配達パートナーの評価平均が最低評価平均を下回るときは、Y2会社は、配達パートナーに通知する。

Y2会社の裁量により、配達パートナーに対し、評価平均を最低評

価平均より上昇させるための限定的な期間を提供することができる。限定的な期間が提供された場合、配達パートナーが提供された期間内に評価平均を最低評価平均より上昇させないときは、B2及びY2会社は、配達パートナーにアカウント停止措置を執る権利を留保する。

(2.52条)

(オ) 金銭的条件

- a 配達パートナーは、対象配送サービスの案件について注文者に提供され完了されたものごとに、配送料を飲食店に請求することができる。

ただし、配送料は、Y2会社が代理受領権限に基づき注文者から受領し、配達パートナーに支払われることになるものとし、配達パートナーはこれにあらかじめ同意する。

配送料は、状況に応じて、(a)基礎配送料額に走行距離金額（Y2会社が決定する。）を加えたものに基づき算出したもの、又は(b)当該対象地域における定額手数料となる。

配達パートナーは、この配送料が配達パートナーの対象配送サービスの提供に関連して配達パートナーが受領する唯一の支払であること、及び配送料又は配送料計算のいずれにもチップは含まれていないことを確認する。(4.1条)

- b 当事者らは、配送料は配達パートナーとY2会社との間における推奨価格であることを確認し、配達パートナーは、常時、事前設定された配送料を変更するようY2会社に要請する権利を有するものとする（交渉配送料）。Y2会社は、配達パートナーからの要請を誠実に検討するものとする。(4.1条)

- c 配送料計算の変更

Y2会社は、現地の市場要素に基づきY2会社の裁量に従い、いつでも配送料計算を変更する権利を留保する。基礎配送料又は距離別若しくは時間別金額の変更であって推奨配送料の変更を生ずることとなるものがある場合には、Y2会社は、配達パートナーに通知を発する。配送料計算の当該変更後における○○○○サービスの

継続利用は、当該変更に対する配達パートナーの同意を構成するものとする。配達パートナーは、いかなる場合も、第4.1条に定める交渉配送料に関する権利を喪失しないものとする。(4.2条)

d 配送料の調整

Y2会社は、対象配送サービスの個別案件に関して配送料を調整する権利（例えば、配達パートナーが非効率な経路をとった場合、配達パートナーがアプリにおいて対象配送サービスの個別案件を適切に終了しなかった場合、〇〇〇〇サービス内の技術的なエラーなど）、又は対象配送サービスの個別案件に関して配送料を取り消す権利（例えば、注文者が伝えた配送サービスの完了期限に間に合わなかった場合、注文者が提供されていない配送サービスの請求を受けた場合、注文者からの苦情、詐欺の場合など）を留保する。こうした事項に関する配送料の減額又は取消しに係るY2会社の判断は、合理的方法により行使される。(4.3条)

e サービス手数料

配達パートナーは、Y2会社に対し、〇〇〇〇サービスの提供に対する対価としてサービス手数料を支払うことに同意する。(4.4条)

f 領収書

Y2会社は、配達パートナーの代理で領収書を作成し、電子メールを介して注文者や飲食店に発行する。(4.6条)

g 位置関連サービス

配達パートナーは、対象配送サービスの提供のために配達パートナーの地理位置情報がデバイスを介してY2会社及びその関連会社に提供されなければならないことを確認し、その旨同意する。このほか、Y2会社及びその関連会社は、安全及びセキュリティを目的として、アプリ及びデバイスにより取得された地理位置情報を監視し、追跡し、及び第三者との間で共有することができる。(2.7条)

h 終了

Y2会社は、適用法上若しくはY2会社及びその関連会社の基準及び方針上配達パートナーが対象配送サービスを提供し、若しく

は輸送手段を運用する資格がなくなった場合、又はその他本契約に定めるところに従い、配達パートナーに関して予告なく直ちに本契約を終了し、又は配達パートナーのプロバイダIDを無効にすることができる。(12.2条)

i 当事者らの関係

当事者らは、本契約がB2及びY2会社と配達パートナーとの間に雇用関係を設定するものではないことを明示的に合意する。

(13.1条)

また、配達パートナーは、Y2会社やその関連会社の従業員、代理人などと称しないことを約束する。(13.2条)

(2) 飲食店とY2会社等との契約関係

ア 概要

飲食店は、Y2会社及びB2とMaster Framework Agreement及び付属書(以下、両書面を併せて「アグリーメント」という。)を締結している。

B2は、飲食店に対し、「〇〇ツール」(以下「〇〇〇〇ツール」という。)と総称されるレストラン用アプリ(以下「レストランアプリ」という。)を利用する権利を与えている。飲食店は、レストランアプリを通じて、Y2会社が提供する〇〇〇〇サービスを利用している。

Y2会社が飲食店に提供する〇〇〇〇サービスとは、飲食店に対し、飲食店を利用しようとする見込客とマッチングしたり、販売した飲食物について注文者から苦情があった場合に、飲食店に代わって対応したり、アプリを通じて配達パートナーと連絡できるようにしたり、飲食店に代わって注文者から代金を回収し、配達パートナーに対し配送料を支払ったりすることなどである。

飲食店は、レストランアプリに自店のメニューを表示させることができ、注文者はメニューの中から好きなものを選択し、注文の際、配送の有無を選択することができる。配送なしの場合は、注文者が飲食店でテイクアウトをする。飲食店は、注文者の注文を拒否することもできる。配送を要する注文を飲食店が承諾した場合、飲食店は、配達パートナー

に配達業務を依頼するか、〇〇〇〇〇〇〇を通さずに、自らの従業員や請負人など飲食店が直接契約している者に配送させるかを選択することができる。配達パートナーに配達業務を依頼しない場合は、飲食店がY2会社に支払うサービス手数料（後記イ(エ)）は減額される。サービス手数料は、通常、飲食物の代金の35パーセントである。

なお、アグリーメント上、〇〇〇〇〇〇〇を通じて飲食店とのマッチングを受けた配達パートナーは、「マーケットプレイス配送パートナー」と呼ばれ、飲食店と直接契約をして配達サービスを提供する者は、「アグリゲーター配送パートナー」と呼ばれる。本命令書で、「配達パートナー」と表記する場合は、〇〇〇〇〇〇〇を通じて飲食店とマッチングされる「マーケットプレイス配送パートナー」を指す。

イ アグリーメント

アグリーメントには、要旨以下(ア)ないし(カ)の記載がある。

(ア) 総則

- a Y2会社は、日本において飲食店に対して見込客創出サービスを提供し、関連する支払の回収活動を促進する事業を行う。B2は、飲食店が見込客創出サービスを受けられるようにする関連技術のライセンス事業を行う。飲食店は、日本に営業拠点を有する食品、飲料その他製品の独立した提供者である。(序文)
- b 当事者らは、Y2会社が〇〇〇〇サービスを提供する際の条件及びB2が〇〇〇〇ツールを利用する権利を飲食店に付与する際の条件を記録する目的で、本契約を締結する。(序文)
- c 本契約は、B2及びその関連会社が随時提供するレストランアプリへの飲食店の参加に関して、当事者らの合意内容を表明し、確認するものである。(序文)

(イ) 〇〇〇〇サービス

契約期間中、Y2会社は、飲食店に対し次のaないしfなどの〇〇〇〇サービスを提供する。(1A.1条)

- a モバイル又はウェブ・アプリケーション等の〇〇〇〇ツールを通じて飲食店に見込客創出サービスを提供する。

- b レストランアプリを通じて飲食店が販売した飲食物について、飲食店に代わって注文者に領収証を発行する。
- c レストランアプリを通じて飲食店が販売した飲食物に関連して生じた問題について、飲食店に代わって苦情に対応する。
- d 飲食店による飲食物の提供に関連して生じた問題に関して、飲食店に代わって注文者に対する払戻金を管理する。
- e 飲食店に代わって注文者から支払回収を行う。
- f 飲食店が飲食物の配送を提供する場合は、飲食店に代わって配達パートナーに対し支払処理を行う。

(ウ) 配送

- a B2、Y2会社及びその関連会社は、いずれも配送サービスを提供しない。〇〇〇〇サービス及び〇〇〇〇ツールは、飲食店が配達パートナーと連絡して配送サービスを受けられることができるよう、また、飲食店による飲食物の注文者への販売及び配送に関連する需要予測、支払処理及び関連情報サービスを受けられることができるように、プラットフォーム（注：「シェア事業者」と呼ばれる企業が、個人同士をインターネット上で結び付けるシステム）を提供する。（3条）
- b 飲食店は、注文者に対し、飲食店から購入した飲食物や配送サービスの領収書を、Y2会社が提供できることに合意する。（3条）

(エ) サービス手数料

Y2会社は、提供する〇〇〇〇サービスと引き換えに、飲食店に対しサービス手数料を請求することができる。（4条）

(オ) 配送料

- a 飲食店は、配達パートナーに対し、基礎配送手数料額と移動距離に基づく配送料を支払う。配達パートナーは、飲食店に対し配送サービスに係る請求をレストランアプリを介して行う。

飲食店は、注文に対する支払がなされた場合、配達パートナーが配送を完了できなかった場合であっても、サービス手数料と配送料を支払う義務を負う。

飲食店は、Y2会社に対し、注文者が負担する配送手数料を受け

取る権限及び配達パートナーに対し配送料を支払う権限を付与する。(付属書1)

b Y2会社は、配達パートナーに支払う配送料が、注文者の負担する配送手数料を超える場合、飲食店に対し、その差額に相当するディスカウントを認める。(付属書1)

c Y2会社又はその関連会社は、飲食店に対し、飲食店が獲得した飲食物の代金からサービス手数料を差し引いた額、注文者の負担する配送手数料から配達パートナーに支払う配送料を差し引いた額及びディスカウントする額の合計を飲食店に送金する。(付属書1)

(カ) B2及びY2会社は、支払に関するものを含め、随時、本契約の契約条件又は本契約からのハイパーリンクにおいて参照されるポリシー若しくは情報を修正する権利又は文書を本契約に組み込む権利を留保する。(13条)

(3) 注文者とB4会社との契約関係

ア 概要

注文者が○○○○○○○を利用する場合、アプリ上で、「諸条件」(以下「利用規約」という。)に同意することにより、B4会社と契約を締結する。

B5は、アプリにより注文者に飲食物のデリバリー等のサービスを手配するプラットフォームを構成する。

利用規約上、デリバリー等は、B5により雇用されていない独立した第三者の契約者により提供するとされている(後記イ(イ))。

イ 利用規約

利用規約には、要旨以下(ア)ないし(ウ)の定めがある。なお、文中の「B5」とは、「B4会社又はその関連会社若しくはその他の関係会社」を指す。

(ア) 総則

本条件は、B5によりにより利用可能なものとされるアプリ、ウェブサイト、コンテンツ、製品及びサービス(以下「本サービス」という。)を個人である注文者がアクセス又は使用することに関して定め

る。(1条)

(イ) 本サービス

本サービスは、B5と契約関係にある独立した第三者のデリバリー等の提供業者の配送及びデリバリー等のサービスの手配などを行うことを、アプリ等の使用者に可能ならしめる技術的プラットフォームを構成する。注文者は、B5がデリバリー等サービスを提供するものではなく、B5により雇用されていない独立した第三者の契約者により提供されることを了承する。(2条)

(ウ) 支払

- a 注文者は、受領するサービス又は飲食物のために本手数料が発生することがあることを理解しているものとみなす。注文者が、飲食物を取得した後に、B5は、飲食店の限定的な支払回収代理人として飲食店に代わって、本手数料の支払を促進する。かかる方法による本手数料の支払は、注文者が飲食店に直接行う支払と同じものと判断する。(4条)
- b 注文者とB5との間において、B5はその単独の裁量により、本サービスの使用を通して取得された一切のサービス又は飲食物のための本手数料を設定、排除又は変更する権利を留保する。さらに、注文者は、需要の高い時期に本手数料を大幅に引き上げる可能性があることを了承する。(4条)
- c B5は、特定のサービス又は飲食物のために配送手数料を変更するための飲食店の要請に適切に対応する。(4条)

ウ 飲食物の代金及び手数料

注文者は、飲食物を受領するとその食事代金及び配送手数料をY2会社に支払う。配送手数料は、Y2会社が決定しており、「1000円以上のご注文で配送手数料0円!!」、「今なら20%OFF!」などとキャンペーンを企画して配送手数料を減額したり、クーポンによる割引を設定することがある。

(4) 当事者間の金銭の具体的流れ

ア 実際の金銭の流れ

注文者に飲食物の配達 completed すると、Y2 会社は、アグリーメント及び利用規約に基づき、飲食店に代わって注文者が飲食店に支払うべき飲食物の代金と配送手数料を受領する。

そして、Y2 会社は、飲食店に対し、注文者から受領した金額から配達パートナーに支払う配送料と飲食店に対するサービス手数料を差し引いて飲食店に支払う。なお、配送料が、注文者が負担する配送手数料を超える場合は、その差額相当額をディスカウントすることになり（前記(2)イ(ホ)b）、その分はサービス手数料から差し引く。

また、Y2 会社は、配達パートナーに対し、配送料から、配達パートナーが同社に支払うサービス手数料を差し引いた残額を支払う。

イ 具体的な金銭の流れ

上記アの金銭の流れを、注文者が代金1,000円（税込）の飲食物を配送手数料280円（税込）で注文し、飲食店が配達パートナーに配達を依頼し（配送料は470円（税込）と仮定する。）、飲食店がY2 会社に支払うサービス手数料を食事代金の30パーセントと仮定した場合を例にすると、以下(ア)ないし(エ)のとおりである。

なお、この場合、配送料470円が配送手数料280円を超えているため、その差額相当額の190円をディスカウントすることになる。

(ア) 注文者が飲食店に支払う金額を受領

Y2 会社は、注文者から、飲食店に支払うべき飲食物の代金1,000円と配送手数料280円とを受領する。

(イ) 飲食店に対する支払

Y2 会社は、飲食店に対し、上記(ア)の金額から配達パートナーに支払う配送料470円と飲食店に対するサービス手数料とを差し引いて支払う。なお、この場合のサービス手数料は、330円（飲食物の代金1,000円×0.30×消費税分1.10）から配送手数料を超える配送料分190円をディスカウントして140円となる。したがって、飲食店には、1,280円から配送料470円と140円とを差し引いた670円を支払う。

(ウ) 配達パートナーに対する支払

Y 2 会社は、配送料470円から、配達パートナーがY 2 会社に支払うサービス手数料47円（税込）を差し引き、配達パートナーに残額の423円を支払う。

(エ) Y 2 会社の取り分

最終的に、Y 2 会社は、(イ)で差し引いた飲食店に対するサービス手数料140円と、(ウ)で差し引いた配達パートナーに対するサービス手数料47円との合計187円を受け取る。

(5) ○○○○○コミュニティガイドライン

B 5 は、○○○○サービスを利用する者に対し、○○○○コミュニティガイドライン（以下「コミュニティガイドライン」という。）を一読することを求めている。

コミュニティガイドラインには、要旨以下アないしエの記載がある。

ア ○○○○○○○○を利用する全ての利用者に快くサービスを利用してもらうことを目的として、コミュニティガイドラインを定める。

イ 利用者には、配達が完了するごとに評価をお願いする。誠実なフィードバックによって○○○○○○○の利用者により良い行動を喚起する。

ウ 利用者は、それぞれ以下のことを行くと、アカウント停止措置を受けられる可能性がある。

(ア) 飲食店

- a 配達パートナーとの不必要な身体的接触、配達パートナーや注文者への不適切及び侮辱的な発言や振る舞い、過度に個人的な質問、言葉による若しくは身体的な脅迫又は攻撃的、性的、差別的な発言や振る舞い、注文者又は配達パートナーとの不必要な接触、配達パートナーに対し速度制限など道路交通法の違反を要求すること、料理を渡した後に配達パートナーを引き留めることなど
- b 配達パートナー又は注文者からの評価のいずれかが、飲食店が所在する各都市の最低ラインよりも著しく低い場合
- c 注文者からの注文を拒否する割合（拒否率）が、各都市の最高ラインよりも著しく高い場合

(イ) 配達パートナー

- a 注文者や飲食店スタッフとの必要以上の身体的接触、不適切及び侮辱的な発言や振る舞い、注文者や飲食店などに対する過度に個人的な質問、言葉による脅迫又は攻撃的、性的、差別的な発言や振る舞い、配達完了後の注文者との不必要な接触、〇〇〇〇〇〇〇〇利用時における法律違反行為、アルコールや薬物の影響下にある状態での運転又は配達、注文者のプライバシーを保護しないこと、料理を受け取りながら全てを配達しないことなど
- b 飲食店又は注文者からの評価が各都市の最低ラインを下回り続ける場合
- c 配達パートナーのキャンセル率（後記5(6)イ）が各都市の最高限度を超え続ける場合
- d 登録した本人以外の誰かにアカウントを使用させること

(ウ) 注文者

- a 配達パートナーとの必要以上の身体的接触、配達パートナーや飲食店への不適切及び侮辱的な発言や振る舞い、過度に個人的な質問、言葉による若しくは身体的な脅迫又は攻撃的、性的、差別的な発言や振る舞い、配達パートナーとの不必要な接触、配達パートナーに対し速度制限など道路交通法の違反を要求することなど
- b 利用規約違反

エ その他の配達パートナーに関する事項

- (ア) 配達パートナーが配達リクエストを辞退し続ける場合、配達パートナーがその時間帯にこれ以上の配達を受け付けたくないと思っているものとみなし、配達パートナーが再度オンラインにするまでの間、アカウントが自動的にオフラインにされることがある。
- (イ) 配達パートナーの配達遅延時間が各都市における最低基準に近づき始めた場合、連絡の上、アカウント停止措置を執る前に改善するための機会を提供する。

4 配達パートナーになるまでの流れ

配達パートナーとして登録を希望する者は、以下の流れにより登録を行う。

(1) ウェブ上の配達パートナー募集への応募

B3会社は、同社のウェブサイト上に各国用の配達パートナー募集のページを開設している。

配達パートナーの登録を希望する者は、上記ウェブサイト上の登録用フォームに、スマートフォンやパソコン等の端末を用いてアクセスする。

(2) アカウントの作成

配達パートナーの登録サイトには、所定の情報を入力する登録用フォームがある。具体的には、氏名、住所、年齢、メールアドレス、電話番号、振込先の口座を入力し、身分証明書の画像データやプロフィール写真用の画像データをアップロードする。

配達に自動車を使用する場合には、その車両のナンバープレートや自動車保険証書の写真画像データもアップロードする必要がある。

これらの必要情報を入力して提出すると、「最寄りのパートナーセンターにお越し下さい。」という案内がスマートフォン等の端末画面上に表示され、また、メールでも同様の案内が送信される。

登録に当たって、志望理由や経歴をB5から求められることはなく、面接や試験もない。

(3) アプリのダウンロード

スマートフォン等の端末にアプリをあらかじめダウンロードしておく。ただし、この時点ではアプリはまだ操作はできない状態となっている。

(4) アプリの有効化処理

本件申立時、アプリの有効化処理はパートナーセンターで行っていた。パートナーセンターでは、Y1会社のスタッフが、配達パートナー登録希望者の本人確認、提出書類や配達に使用するスマートフォンの確認をし、配達パートナー登録希望者に、配達業務の手順やアプリの使い方、コミュニティガイドラインなどについて説明し、意思確認を行う。

その後、Y1会社のスタッフが、配達パートナー登録希望者のアカウントを、実際に配達が可能にするアプリの有効化処理を行う。

組合員の一人が配達パートナーに登録した際は、30分から40分間程度、Y1会社のスタッフと1対1で行われた。

アプリを初めてオンラインにする際、アプリ上の案内で、〇〇〇〇サービス契約を確認するよう促される。配達パートナーが契約書類等を確認し、同意ボタンを押すと、画面に「すべての書類を閲覧し、すべての新しい契約に同意することをご確認ください」と表示され、もう一度同意ボタンを押すことで、〇〇〇〇サービス契約が締結されることになる。

(5) 配達パートナーガイドの交付

アプリの有効化処理が終わると、配達パートナーに対し、「配達パートナーガイド」（後記5）が交付（送信）される。

(6) 配達用バッグの貸与

本件申立時、Y 2' 会社は、配達パートナーからデポジットを預かり、配達用バッグを貸与していた。その後、2年5月時点では、貸与ではなく販売されるようになった。

登録を完了した配達パートナーに送信されるメールには、配達用バッグの購入の案内があり、「〇〇〇〇〇〇」のロゴ入りの配達用バッグ（以下「〇〇〇〇〇〇バッグ」という。）とロゴなしの配達用バッグが紹介されている。

5 配達パートナーガイド

本件申立時の配達パートナーガイドは、全134頁に及び、配達パートナーとしての登録方法や配達開始前の準備、配達の基本の流れ、特別な出来事が生じた場合の流れ、配達中のトラブル対応などについて記されている。

この配達パートナーガイドは、配達パートナーが〇〇〇〇〇〇〇〇の配達の仕事を行うに当たり必要な情報をまとめたものであり、おおむね以下(1)ないし(8)の記載がある。

なお、同ガイドには、「B 5」との記載があるが、それがどの法人を指すのかは明らかではないので、そのまま「B 5」と表記する。

(1) 〇〇〇〇〇〇〇〇について

フードデリバリーサービス『〇〇〇〇〇〇』は、平成27年12月にB 5が開発した世界中で展開するデリバリーサービスであり、注文者と飲食店、配達パートナーの三者をB 5の革新的なテクノロジーでつなぐことにより、最短時間で人気店のおいしい料理をお届けする。

(2) 業務形態について

「〇〇〇〇〇」の事業は、個人事業主の方々が、飲食店から委託される配達業務を受ける形で行われている。よって、B 5 との直接的な雇用契約はない。配達業務を正しく遂行することが困難と判断された個人事業主とは、契約を解消する可能性がある。

(3) 配達パートナーの登録

配達パートナーとして稼働するには、まず最初に B 5 に配達パートナーとして登録しなければならない。

(注：以下、前記 4 の登録手続の流れが記載されている。)

(4) 配達を始める準備

ア コミュニティガイドライン

コミュニティガイドラインは、全ての利用者（飲食店、注文者及び配達パートナー）が快くサービスを利用するためのガイドラインである。利用者のアカウント停止措置につながる可能性のある行動の事例や評価の仕組みについての記載もあるので、事業を始める前に一読されたい。

イ 評価の仕組み

配達パートナーが配達を完了するたびに、飲食店と注文者は、配達パートナーに対し、サムズアップ（高評価）かサムズダウン（低評価）のいずれかで評価することができる。配達パートナーも、飲食店及び注文者に対し、評価することができる。

配達パートナーに対する評価は、直近100件の評価の中でサムズアップが占める割合に基づいて算出される。配達パートナーは、10件以上の評価を受け取ると、評価を確認できる。

配達パートナーの評価が、各都市の最低評価に近づき始めた場合は B 5 から連絡する。

配達パートナーの評価が各都市の最低評価を下回り続ける場合、アカウント停止措置を受ける可能性がある。

ウ アカウント停止措置

一度アカウントが永久停止になると、その後二度とアカウントが有効化されることはない。不正と捉えられる可能性のある行為を理解し、正しい配達を行うこと。過去にアカウント停止措置が執られたケースは以

下のおりであるが、これに限らない。

- (ア) 登録した車両とは違う車両で配達した。
- (イ) アカウントを複数持ったり、他人のアカウントを使ったり、アカウントを他人とシェアしたりするなど、不正に利用した。
- (ウ) わざと遠回りするなど、不正に配達距離を稼いだ。
- (エ) 過度な配達のキャンセルをした。
- (オ) コミュニティガイドラインに抵触する行為をした。

(注：その他数項目の例示が記載されている。)

エ 配達パートナーに求められるマナー

- (ア) きれいで清潔な服装を心掛けること。配達用バッグや車両をこまめに掃除し、注文者や飲食店の視点で見ても、常に清潔で安心感を与えられるような状態となっているよう心掛けること。
- (イ) 配達リクエストを受けた後、飲食店からの注意事項がアプリ上に表示され、入店する際の指示が記載されていることがあるので、飲食店に入る前にしっかり読み、その指示に従うこと。同じく、注文者からも配達に関する注意事項がアプリ上に表示されるので、しっかり読み、その指示に従うこと。また、飲食店や注文者は、配達パートナーであることをすぐに分からないかもしれないので、しっかりと挨拶し、〇〇〇〇〇〇の配達パートナーであることを伝えること。笑顔での接客は印象もよく、飲食店や注文者の高評価を受けやすくなる。
- (ウ) 配達パートナーが運ぶ飲食物は、飲食店や注文者にとってとても大切なものであり、丁寧に扱い、こぼれないよう安定した配達を行うこと。温かい食べ物と冷たい食べ物とを同時に配達する場合、仕切りやサバイバルシート、保冷バッグなどが役に立つ。温冷を意識せずに同じバッグに入れてしまうと、バッグ内の温度が変化し、他の料理に影響が生じる。温度による味の変化だけでなく、料理の傷みや臭いを発生させることもあるので注意が必要である。

オ 配送料

配達パートナーに支払われる配送料は、「配送基本料」に「インセンティブ（不定期の追加報酬）」を追加したものである。配送料は、サービス

を利用した飲食店が支払っている。

(ア) 配送基本料

「配送基本料」は、「基本料金」から「サービス手数料」を差し引いた額である。

「基本料金」は、「受取料金」、「受渡料金」、「距離料金」を足した額である。

「受取料金」は、飲食店にて飲食物を受け取った際に発生する。

「受渡料金」は、注文者に飲食物を渡した際に発生する。

「距離料金」は、飲食店から配達先までの距離に応じて計算される。

(イ) インセンティブ

インセンティブとは、配送料に上乘せされる追加報酬のことであり、注文の多い時期や場所において一定の倍率で増額されるもの（以下「ブースト」という。）、配送件数に応じて加えられるもの（以下「クエスト」という。）、指定された時間において一定額に満たなかった場合の差額が支払われるもの（以下「オンライン時間インセンティブ」という。）がある。

カ サービス手数料

基本料金よりサービス手数料を差し引く。サービス手数料は、各都市で異なる。

キ サービスエリア

〇〇〇〇〇〇〇のサービスエリアの範囲（場所）と注文の需要が高い場所を理解すること。サービスエリア内にいないと配達リクエストは来ない。（注：地図に色塗りをしてエリアを表示している。また、注文数の多いエリアが分かるように表示している。）

ク 営業時間

〇〇〇〇〇〇〇は、毎日9時から24時まで（神奈川県内のサービスエリアのみ毎日10時から23時まで）の時間帯で営業している。営業時間とは、注文者が〇〇〇〇〇〇〇を使って飲食店に注文することができる時間帯である。ランチタイム（11時から14時まで）とディナータイム（18時から21時まで）が、注文が一番多い時間帯である。

ケ 困ったときの連絡先の確認

配達パートナーに対し、電話やアプリによるサポートと、対面のサポートを提供している。前者はサポートセンターが、後者はパートナーセンターが対応している。

コ 配達パートナーへの補償

配達中、万が一の事故等に備え、自転車・原付バイク・軽自動車を利用する全ての配達パートナーに対し補償を提供している。

万が一、事故に遭った場合は、早急にサポートセンターまで連絡すること。配達完了できない場合は、サポートセンターが注文者に連絡し、配達をキャンセルする。

(5) 配達開始から終了まで

ア 緊張を緩和するためのヒント

配達の流れを事前につかんでおくこと。自分が良く知っているエリアから始めるとよい。配達中に想定外のことが起きたらサポートセンターに連絡すること。

イ アプリをオンラインにする

オンラインになるとすぐに配達リクエストが来る可能性があるので、即座に移動できる状態になってからオンラインにすること。

ウ 配達リクエストの応諾

配達リクエストが来るとアプリの音が鳴り、黒いカードが画面下に現れるので、配達リクエストを受ける場合には、黒いカード部分をタップする。

拒否する場合は、アプリの画面に触らないで黒いカードが消えるまでそのままにしておくか、左上に表れる「拒否する」というボタンをタップすること。黒いカード上に、時間が表示されるが、これは飲食店まで車で行くのに掛かる時間を表している。バイクや自転車で行く際に掛かる時間ではないので注意すること。

配達リクエストを受け付けたくない、あるいは受け付けられない場合は、アプリをオフラインにすること。配達パートナーが配達リクエストを拒否し続ける場合、配達パートナーがその時間帯にこれ以上の配達を

受け付けたくないと思っているものとみなし、配達パートナーが再度オンラインにするまでの間、アカウントが自動的にオフラインにされることがある。

エ 飲食店に向かう

配達リクエストを受けたら、アプリの地図を見て飲食店の場所を確認し、飲食店に向かう。アプリ画面下部の飲食店名をタッチすると、飲食店と配達に関する詳細情報が表示される。

オ 飲食店に近づいたら

飲食店が近くなってきたら、アプリを切り替えて目的地の詳細を見る。また、アプリ上で、「レストランからの注意事項」を確認する。

カ 飲食店に到着したら

飲食店の客が不快にならないよう気を配りながら入店すること。また、大きな声で「〇〇〇〇〇〇〇〇です！」と挨拶し、注文番号を伝える。

飲食物を受け取ったら、注文番号と注文内容を確認し、配達用バッグに詰める。

飲食物を配達用バッグに詰めたら、アプリの「注文品を集荷」の下にあるボックスをタッチし、その後飲食店に対する評価をする。

飲食物の準備が完了していない場合は、飲食店の指示した場所で待機すること。もし、10分間待機しても飲食店の飲食物が完成しない場合は、配達をキャンセルすることも可能である。

(注：その他、注文品を配達バッグに詰め込むコツが記載されている。)

キ 注文者への配達開始

配達先がアプリの地図上に表示される。画面上部には、注文者の住所が表示される。画面下部には、「(注文者名) へ配達に向かっています」と表示される。ここをタップすると、注文者名、注文番号、飲食物、「お客様からの注意事項」などを確認することができる。

ク 注文者の指定した場所に近づいたら

「お客様からの注意事項」を再度よく読み、注文者からの配達指示を理解すること。

ケ 注文者の指定した場所に着いたら

「お客様からの注意事項」の指示どおりに配達を完了させること。

注文者に会ったら、「〇〇〇〇〇〇〇〇です。配達に来ました。」と挨拶し、飲食物を手渡しする。その後、注文者に対する評価をする。

評価が終わったら、画面下部にある「配達済み」というアイコンをスワイプする。

コ 配達先に注文者がいない場合

指定された配達先に注文者がいない場合、以下(ア)ないし(ウ)の手順に従う。

- (ア) 注文者に指示された場所から電話を掛ける。注文者が電話に出たら、配達パートナーが目的地に到着した旨を伝え、注文品を渡す。
- (イ) 注文者が電話に出なかった場合、アプリで「電話したことをお客様に通知しますか？」を選択し、通知する。そうすると、アプリ上で10分のカウントダウンタイマーが作動する。その間に、再度最低2回注文者に電話をすること。可能であれば、更に追加でメッセージを送信すること。10分の間に注文者に会うことができた場合は、アプリ上にある「商品を依頼人に渡す。」のボタンをタップする。
- (ウ) カウントダウンタイマーが0になっても注文者と連絡が取れない場合は、注文者に注文品を渡さなくても配達を完了することができる。その場合でも、規定の配送料（配達完了したときに支払われる額と同等額）が支払われる。

(6) 配達リクエストをキャンセルする場合

ア 配達パートナーが、引き受けた配達リクエストをキャンセルした場合、飲食店と注文者の双方からの低評価を招く。やむを得ずキャンセルしなければならない場合もあるが、キャンセルを最低限にとどめることは、システムの信頼性の維持及び配達パートナーのアカウントの維持に極めて重要となる。

イ 「キャンセル」とは、配達リクエストを受け付けた後にこれをキャンセルすることを指す。配達パートナーの「キャンセル率」は、配達パートナーが受け付けた配達リクエストの合計数のうちキャンセルした配達数に基づく。高評価の配達パートナーのキャンセル率は、通常5パー

セントを下回る。

ウ 配達パートナーのキャンセル率が、各都市の平均値よりもはるかに高い場合は、警告を送り、その後、アプリからログアウトさせることがある。キャンセル率が最高限度を超え続ける場合、対象となる配達パートナーはアカウント停止措置を受ける可能性がある。また、例えば、配達パートナーが配達リクエストを受け付けた後、配達パートナーが現れないために飲食店が配達をキャンセルせざるを得ない場合などの理由で、飲食店からの平均キャンセル率が著しく高くなっている場合にも、アカウント停止措置を受ける可能性がある。

(7) 配達を終了したら

ア 評価

評価システムは、説明責任を向上させ、互いを尊重し、安全でプロフェッショナルな環境を皆様にもたす一助となる。飲食店と注文者は、配達パートナーを評価する際にコメントを送ることはできない。日本の6割以上の配達パートナーは、95パーセント以上の高評価を保っている。

(注：その他、評価を向上させるコツについての記載がある。)

イ 配送料の確認

アプリ上で、「今週の売り上げ」を選択すると、週ごとに稼いだ配送料を見ることができる。

(8) 配達中のトラブル

ア 注文者が、飲食店からの領収書が欲しいと言った場合、領収書は飲食店からではなく〇〇〇〇〇〇〇から発行されることを伝える。

イ 注文者が注文品の中身が違うと言った場合、注文番号を確認する。注文番号が正しくない場合、サポートセンターに連絡する。注文番号が正しい場合、注文者にサポートセンターへ問い合わせるよう伝える。

ウ 配達先の位置がアプリ上でバグによりずれるなどして確認できない場合、アプリから注文者に直接電話を掛け、正しい住所を聞く。

エ 料理をこぼしてしまった場合、サポートセンターに連絡する。

6 配達パートナーの業務実態

(1) 具体的な業務の実態

配達パートナーは、バイクや自転車等の配達手段を保有し、配達パートナーガイドに沿って配達業務を遂行している。具体的な業務の実態は、以下アないしチのとおりである。

ア アプリの稼働

配達パートナーは、業務を希望する時間帯に希望する場所でアプリをオンラインにする。アプリをオンラインにするか、オフラインにするかは、配達パートナーの自由である。アプリをオンラインにしなければ、配達リクエストは送信されない。

配達パートナーは、サービスエリア（前記5(4)キ）に移動し、任意の場所でアプリをオンラインにして待機し、配達リクエストを待つ。注文が多いエリアは、アプリの地図上で分かるように色分けされている。また、ブースト（前記5(4)オ(イ)、後記チ）が適用されるエリアもアプリの地図上で確認できるようになっている。

クエスト（前記5(4)オ(イ)、後記チ）が発生する場合は、アプリ上で、「〇月〇日までに〇回配達すると、〇〇円インセンティブが付きます」などと表示される。

イ 配達リクエスト

配達リクエストが来ると、アプリの音が鳴る。アプリの画面には、配達パートナーと飲食店の位置が地図上に表示されるほか、飲食店まで車で移動した場合の予想時間が表示される。この段階では、飲食店名、注文者の場所や注文内容等は表示されない。なお、この配達リクエストの画面の表示は、3年5月10日以降修正され（後記7(3)）、新しい配達リクエスト画面では、獲得予定の配送料、飲食店の場所と名前、配達リクエストを受けた場所から配達先までの推定時間と距離などが表示されるようになった。

この配達リクエストに応ずるか否かは配達パートナーの自由であるが、オンラインにしている間に配達リクエストを承諾した割合が下がると一時的にオフラインにされる仕組みになっている。オフラインにされる基準は都市によって異なるが、3回連続で配達リクエストに応じない場合、オフラインになるように設定されていることが多い。自動的にオ

フラインになった場合、アプリ上で、「リクエストは引き続き受付中ですか?」と表示され、「はい、オンラインにします」をタップして再びオンラインにすることができるが、オフラインになっていることに気付かないこともある。

ウ 配達リクエストの応諾

配達パートナーが、画面上に表示されたボタンをタップして配達リクエストに応ずると、飲食店の店舗名と住所、注文内容、注文番号、注文者の名前などの情報が示される。ただし、注文者の住所及び配達場所は示されない。

配達リクエストを拒否するか、一定の時間内（本件申立時は60秒間）に応答しないと、配達リクエストは他の配達パートナーに転送される。

エ 配達のカANCEL

配達リクエストに応じた後も、飲食物を受領する前であれば、キャンセルできる仕組みになっているが、その場合、キャンセルをすると配達パートナーのキャンセル率（前記5(6)イ）は上がり、配達パートナーの評価にも影響する。

オ 同じ飲食店から複数の配達先への配達リクエスト

配達パートナーが、一つの配達リクエストに応じた後、飲食店に移動する間に同じ飲食店から別の注文者への配達リクエストが追加される場合がある。また、最初の配達リクエストの時に配達先が2か所あることが通知される場合がある（以下、こうした配達リクエストを「同時配達リクエスト」という。）。前者の場合は、2件目の配達リクエストを拒否することができる。

カ 飲食店への移動

配達リクエストを応諾すると、アプリ上に飲食店への推奨経路が表示される。

B5は、移動中の配達パートナーの位置情報をGPSにより把握しており、注文者にはその情報が提供される仕組みとなっている。

配達パートナーは、飲食店に到着すると、飲食店に対して、〇〇〇〇〇〇〇〇の配達パートナーであること及び注文番号を伝え、飲食店から飲

食物を受け取り、品目や数に間違いがないかを確認する。

飲食店の調理作業が遅れ、配達パートナーが飲食物の出来上がるまで待機を余儀なくされる場合について、配達パートナーガイドには、もし、10分間待機しても飲食店の飲食物が完成しない場合は、配達をキャンセルすることも可能と記載されている（前記5(5)カ）。配達パートナーが待機せずに、配達を取りやめた場合、キャンセル率（前記5(6)イ）が上昇する仕組みになっている。

キ 飲食物の受取

配達パートナーは、飲食店から受け取った飲食物を自転車やバイク等に運搬可能な状態にして積載し、受取完了となる。

配達パートナーは、受取が完了したら、アプリの画面をスワイプし完了した旨を入力する。

なお、飲食物を受け取った後も配達業務を中止できる仕組みとなっているが、飲食物の受取後のキャンセルは著しく評価を下げるので、よほどの事情がない限り行われたい。

ク 配達先の表示

飲食物の受取完了をアプリに入力すると、アプリ上に、配達予定時刻と配達パートナーの現在所在地が表示され、また、配達先の注文者の住所や名前、電話番号が表示される。注文者からの伝達事項（自宅の玄関、ホテルのフロント、ホテルの外、寮の外等配達場所の指定や場所の目印など）も表示される。なお、注文者が入力した住所がそのまま配達パートナーに伝えられる仕組みとなっている。

アプリ上に、目的地までの推奨経路が表示される。B5は、配達パートナーの位置情報をGPSにより把握している。注文者も、配達パートナーの位置情報をアプリで確認することができる。

ケ 飲食物の引渡し

配達パートナーは、配達先に到着すると、注文者と連絡を取り、飲食物を引き渡す。インターフォンを鳴らす場合は、〇〇〇〇〇〇〇である旨を伝える。

配達パートナーは、受領書などは受け取らないが、注文品に酒が含ま

れる場合は、アプリの表示に従い注文者から受領の署名を得る。

コ 評価

配達パートナーガイドに記載のあるとおり、配達パートナーに対する評価は注文者及び飲食店が行う（前記5(4)イ）。

飲食物の受取や引渡しが終わった後、飲食店や注文者のアプリが評価画面に切り替わり、「サムズアップ（高評価）」又は「サムズダウン（低評価）」を選択する仕組みとなっている。「サムズダウン」を選択した場合、いくつかの項目の中からフィードバックを送信できるようになっており、例えば、「到着が遅すぎた」、「プロとして不適切な言動」、「ピックアップ（注：飲食物の受取）の注意事項を無視した」、「配達用バッグを持っていなかった」、「マスクを着けていない」などの項目がある。

なお、配達パートナーが注文者や飲食店を評価するアプリの画面には、注文者や飲食店側のマスク着用の有無の項目はない。

飲食店及び注文者は、配達パートナーの評価を見ることができ、配達パートナーは、飲食店及び注文者の個々の評価を見ることはできない。

配達パートナーガイドには、配達評価が各都市の最低評価を下回り続ける場合、アカウント停止措置を受ける可能性がある旨の記載はあるが（前記5(4)イ）、実際には、配達パートナーの評価は、「サムズアップ」が95パーセント以上であり、アカウント停止措置を受ける配達パートナーはほとんどいない。

サ 終了

配達完了すると、配達パートナーは、アプリの画面の「配達済み」というアイコンをスワイプする。そうすると、配送料が画面に表示される。この画面には、算定内訳が表示されるが、B5の推奨価格以外の配送料は表示されず、表示された配送料を拒否するアイコンなどもない。

シ 引渡時のトラブル対応

引渡時に、注文者から商品がこぼれていたり、崩れている等のクレームを受けるなど、配達パートナーと注文者との間でトラブルが生じた場合には、配達パートナーは、配達パートナーガイドの手順に沿って対応

し、必要に応じてサポートセンターに連絡して対処している。

飲食物の不備や箸の不足など、飲食店側の問題が生じた場合には、注文者からサポートセンターに連絡することとなっている。

ス 引渡不能の場合

目的地に到着しても注文者が不在であるなど、配達完了できない場合は、配達パートナーは、配達パートナーガイドの手順（前記5(5)コ）に沿って対応している。

配達パートナーガイドの手順に従わず、配達を取りやめた配達パートナーについては、キャンセル率が上昇する仕組みになっている。

セ トラブルの処理費用

(ア) 配達未了に関すること

飲食物等の配達不履行に終わった場合など状況に応じ、Y2会社が飲食店や注文者に一定の金銭（アピージング費用）を支払う場合がある。その場合、Y2会社が配達パートナーにアピージング費用を求償することはない。

例えば、配達パートナーの不注意で飲食物が崩れてしまった場合、Y2会社が注文者に対してアピージング費用を支払い、配達パートナーは所定の配送料を受け取る。

(イ) 交通事故に関すること

配達パートナーが、配達中に交通事故に遭ったときは、医療見舞金等の補償が行われている。

ソ 配送料の支払

本件申立時における配達パートナーに支払われる配送料は、配達パートナーガイドに記載のあるとおりである（前記5(4)オ）。

そのほかに、配達パートナーが一定期間内に一定回数の配達をした場合などにインセンティブが支払われる。インセンティブは、飲食店は負担しておらず、Y2会社が決定し、付与している。

配送料の支払は週払であり、毎週月曜日締めで、締め日から1週間以内に登録した口座に振り込まれる。支払者はY2会社である。

なお、B5がキャンペーンを企画して配送手数料が0円となることも

あるが（前記3(3)ウ）、配送手数料の変更と配送料とは連動しておらず、配達パートナーには、所定の配送料が支払われる。

また、〇〇〇〇サービス契約には、配達パートナーが、常時、事前設定された配送料を変更するようY2会社に要請する権利を有する旨の規定はあるが（前記3(1)イ(オ)b）、実際に、交渉により推奨価格以外の報酬となった事例はない。

配達パートナーが、アプリに表示された推奨経路よりも距離は長いが、早く着くと考えたルートを選択した場合でも、配送料が推奨経路で算定されることがあった。

タ 配送料の決済

注文者から飲食店への飲食物の代金の支払は、Y2会社を通じて行われ、原則として、配達パートナーが飲食代金や配送料を受領することはない。

ただし、注文者が現金での支払を希望したときは、配達パートナーが、飲食物の引渡時に現金を受け取ることがある。現金を取り扱うか否かは配達パートナーが自由に決めることができ、現金を取り扱う場合は、事前にその旨をアプリに登録する。配達パートナーが現金を受け取ったときは、配送料が支払われるときに受領済みの現金の金額が控除される。

領収書は、Y2会社が発行し、飲食店が直接発行することはない。

チ インセンティブ

インセンティブは、Y2会社が、マッチングを成立しやすくするために、随時、任意に設定して配達パートナーに支払っている。本件申立時、インセンティブには、ブースト、クエスト及びオンライン時間インセンティブがあった（前記5(4)オ(i)）。

このうち、ブーストは、注文が多い時間帯やエリアで、一定の倍率で報酬が加算される。アプリ上の地図に、「×1.1」、「×1.6」などと表示され、加算される倍率が確認できる。

クエストは、配達件数の目標を一定期間内に達成すると所定の金額が加算されるものである。

クエストは、4ないし5種類のオプションが示され、対象期間の前日

までに選択する。例えば、アプリ上に、「オプション1（月曜日4:00～金曜日4:00）75回の乗車 ¥10,630 90回の乗車 ¥14,260」、「オプション2（月曜日4:00～金曜日4:00）65回の乗車 ¥8,430 75回の乗車 ¥10,630」などと表示され、配達パートナーは自由にいずれかのオプションを選択する。クエストを実施しなくても不利益はない。仮に、上記オプション1を選択し、対象期間の間に89件の配達を完了した場合、インセンティブは10,630円となる。

オンライン時間インセンティブは、指定された時間において配送料が一定額に満たなかった場合の差額が支払われるものである。例えば、このインセンティブが1,000円であれば、指定された時間の配送料が700円であったとしても、300円のインセンティブが加算されて配送料は1,000円となる。

(2) 稼働状況

ア 注文者からの依頼に対する配達方法の割合

令和元年10月から2年3月までの間における、注文者からの依頼に対するその配達方法の割合は、下表のとおりである。

(単位：%)

区 分		10月	11月	12月	1月	2月	3月
配 達 あ り	配達パートナーによる 配達（マーケットプレイス 配送パートナー）	99.90	99.83	99.50	99.32	99.37	99.15
	自社配達（アグリゲーター 配送パートナー）	0.08	0.14	0.48	0.65	0.60	0.83
配達なし		0.02	0.03	0.03	0.03	0.02	0.02

イ 配達リクエストの件数と応諾された割合等

本件申立時における週ごとの配達リクエストの件数は、おおむね90万件であったが、徐々に増加していき、2年12月14日の週では、200万件を超えた。4年1月10日から2月7日までの間の週では、約250万件から270万件で推移している。

この配達リクエストに対してマッチングが成立した割合は、本件申立

時から4年2月7日までの間の週において、おおむね100パーセントに近い割合で推移している。

また、配達パートナーが応諾した割合は、本件申立時では約70パーセントであり、その後80パーセントを超える週もあったが、3年5月10日に応答時間が60秒間から30秒間に変更されて（後記7(3)以降、同年6月には50パーセントを下回るようになり、4年1月10日から2月7日の間の週では、おおむね40パーセントで推移している。

ウ 週40時間以上の配達パートナー

2年2月17日から3月15日までの間において、アプリをオンラインにしていた時間が週40時間以上である配達パートナーの人数及び割合は、下表のとおりである。

期 間	人 数	割 合
2月17日から2月23日まで	1,983名	7.35%
2月24日から3月1日まで	1,937名	7.09%
3月2日から3月8日まで	1,702名	5.94%
3月9日から3月15日まで	1,895名	6.38%

エ 配達パートナーのアンケート調査

元年9月、B5 は、配達パートナー約3,000名にアンケート調査を行った。これによると、「配達パートナーとして平均で週何時間働きますか？」に対して、「15時間未満」と回答した配達パートナーは、約57パーセントであり、「40時間以上45時間未満」が約3パーセント、「45時間以上」が約7パーセントであった。

また、「この仕事による収入が一番高い場合は、『本業』、そうでない場合は、『副業』を選択してください。」に対しては、本業が約24パーセント、副業が約76パーセントであった。

「職業」で一番多いのが、「フリーランス」で約31パーセント、次に「非管理職の会社員」で約21パーセントであった。

「この仕事の好きなのところは何ですか？」に対しては、「フレキシブルな仕事であること」と回答した配達パートナーが約84パーセントであった。

オ 複数のマッチングサービスの併用の実態

配達パートナーの中には、〇〇〇〇〇〇〇だけでなく、複数のマッチングサービスを併用している者もいる。

(3) 組合員の業務実態

ア 組合員の稼働時間

組合員A2（以下「A2」という。）、同A3（以下「A3」という。）及び同A4（以下「A4」という。）の3名の平成31年4月から令和4年2月までの35か月間の月ごとの稼働時間の平均等は、以下(ア)ないし(ウ)のとおりである。

(ア) A2の稼働時間の平均は、約35時間である。146時間稼働した月もあるが、全く稼働していない月が3月ある。

(イ) A3の稼働時間の平均は、約81時間である。100時間を超える月が14月あるが、全く稼働していない月が6月ある。

(ウ) A4の稼働時間の平均は、約247時間である。200時間を超える月が31月あり、353時間稼働した月もある。全く稼働していない月はない。なお、A4の配送料に占めるインセンティブの割合は、3年11月時点で3割程度であった。

イ アカウント停止措置

組合員らは、以下(ア)ないし(ウ)の事態が生じた際に、B5からアカウント停止措置又はその警告を受けた。

(ア) 元年7月11日の14時過ぎ、A2は、雨天時にバイクで配達中、先行車に近づきすぎて急ブレーキを掛けたところ、スリップして転倒し、負傷した。A2が12日の夜にこの事故をB5に報告したところ、13日、サポートセンターは、同人に対し、「配達パートナー様の不注意による事故の場合、配達パートナー様は〇〇システムへのアクセスを失うことにもなりかねません。」「今回のようなことが再度あれば、あなたのアカウントは永久に停止となるかもしれませんのでご注意ください。」とのメールを送信した。

(イ) 2年9月11日、A4は、雨天時に自転車で配達中に転倒し、左手を骨折するなどの重傷を負った。A4がその場でB5に事故の報告をし

たところ、数時間後、B 5は、「アカウントを一旦停止させていただきました。」と電話で連絡し、アカウントは9月15日頃まで停止された。

- (ウ) 2年12月20日、B 5は、A 3に対し、「マスクで鼻と口を覆っていなかったという報告が寄せられた。B 5はユーザーの安全と衛生を重視しており、このポリシーに違反した場合、アカウント停止になることがある。」旨のメールを送信した。

ウ 組合員とサポートセンターとのやり取り

組合員である配達パートナーが、サポートセンターに問合せをしたときに、以下(ア)及び(イ)のやり取りがあった。

- (ア) 組合員が、「配送料は推奨価格であり、実際の配送料は配達パートナーが決めることができると聞いたが、その方法について教えてほしい。」と問い合わせたところ、サポートセンターは、「配達料は〇〇〇〇〇〇〇〇が定めているものとなっております。」と回答した。

さらに、同組合員が「交渉は一切できないということか。」と確認したところ、サポートセンターは「配達料、インセンティブ等含めて全ての金額については〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇のシステム上で定めているものとなっておりますので、あらかじめご了承ください。」と回答した。

- (イ) 組合員に対し、B 5から実走距離に基づく配送料が支払われていないことがあり、組合員がこの点をサポートセンターに指摘したところ、追加分が支払われることもあったが、「誤差の範囲内」として支払われないこともあった。また、推奨経路が2.2キロメートルであったにもかかわらず、配送料が1.3キロメートルで算定されていたことがあった。組合員がこの点をサポートセンターに抗議したが、サポートセンターは、「大幅な相違がある場合のみ、料金調整の対応をいたしております。」と回答し、配送料は修正されなかった。

7 契約内容の変更の経緯等

〇〇〇〇〇〇〇事業が日本で展開されて以降、配送料やシステム等が複数回変更となった。その概要は、以下(1)ないし(3)のとおりである。

- (1) 平成30年11月末頃、都心の基準の配送手数料を一律380円から、飲食店と

配達先の距離に応じたものに変更した。この変更は、数日前にアプリ等で通知された。

- (2) 令和元年11月20日、Y1会社は、「配送料改定のお知らせ」と題する電子メールを配達パートナーに送信した。そのメールには、11月29日より東京エリアの基本料金を約10パーセント引き下げ、配達パートナーに対するサービス手数料は基本料金の35パーセントから10パーセントに変更し、インセンティブは引き上げることが記載されていた。また、配送料改定に際し、11月25日から12月1日までの期間、パートナーセンターにて説明会（約30分）を開催することが記載されていた。

11月29日、B5は、配送料の改定を行った。この改定に当たって、事前に配達パートナーが意見を述べる機会などはなかった。

- (3) Y2会社は、3年5月10日から、配送料の計算方法と配達リクエストが届いたときの画面表示及び応答時間を変更した。

配送料は、基本金額、配達調整額及びインセンティブの合計額に変更された。基本金額は、配達に要する予定の時間と距離などを基に算出され、配達調整額は渋滞の状況、飲食物の受取までの待ち時間、需給のバランス等を要素とする複雑なアルゴリズムによって決定されるものとされ、その計算方法は明らかにされていない。上記変更の際、配達パートナーがアプリを稼働すると、画面に（配送料変更に）「同意する」、「同意しない」と表示され、「同意しない」をタップした場合、先に進めない仕様となっていた。

配達リクエストが届いたときの新しい画面は、「獲得予定の配送料」のほか、「レストランの場所と名前、配達リクエストを受けた場所から飲食物を届ける時間までの推定時間と距離、飲食物の受け取り場所と引き渡しの場所」などが表示されるようになった。また、応答時間が60秒間から30秒間に変更された。

これらの変更に当たり、Y2会社が配達パートナーに対し事前に協議や説明をすることはなかった。

8 組合結成から本件申立てまでの経緯

- (1) 元年10月3日、配達パートナー18名は、組合を結成した。
- (2) 10月8日、組合は、Y1会社に対し、組合結成を通知するとともに、概

要以下アないしキを要求事項とする10月8日付団交申入れを行った。

ア 事故の際の配達パートナーに対する補償

Y1会社は、10月1日に配達パートナーに対する補償を行うことを発表したが、補償内容に不明な点があるので説明会の開催を求める。

イ 報酬（配送料）計算の根拠となる距離計算の誤り

Y1会社は、距離計算を誤り、配達パートナーに対して実際よりも短い距離で報酬（配送料）を支払っていた。一定額の返金があったが、どのような計算に基づくのか不明である。計算の根拠を示し、全期間について調査し、遡って全額を支給されたい。また、距離計算の誤りの原因を究明して再発防止を徹底されたい。

ウ アカウント停止措置の基準等

アカウント停止措置となる基準を明確に示されたい。また、アカウント停止措置がなされる際に、本人の弁明の機会を設けるなど、手続について協議されたい。

エ 報酬（配送料）

受取料金は一律300円であるが、店舗までの距離は一律ではないため平等性に欠ける。300円を最低額として維持しつつ、距離に応じた報酬に変更されたい。

オ アプリ

- (ア) アプリについて問い合わせてもオペレーターから適切な回答がなく、配達に支障を来すことがある。オペレーターの教育を徹底されたい。また、アプリの仕組みを明確にされたい。
- (イ) 現在は、飲食物を受け取るまで配達先が分からない。配達リクエストが送信された際に分かるようにアプリを改善されたい。
- (ウ) 配達先の住所記載が不十分なことがある。その解決は専ら配達パートナーが行っている。配達先の正確な住所を記載するようアプリを改善されたい。
- (エ) 1件の注文が過重となり、自転車では一度に運ぶことができず、往復しなければならないことがある。大量の配達は自転車ではなく、バイクや自動車の配達パートナーに振り分けるようアプリを改善され

たい。

(オ) 同時配達リクエストを受けた場合、配達先順序が飲食店から遠い方が先になるケースがある。配達効率が悪く、注文者にとっても不満を覚えることになるためアプリを改善されたい。

(カ) アプリの時間表示が不正確なことがあり、最短・最速で客先に届けても「予定時間より遅い」とクレームを受けることがある。時間表示についてアプリの改善を求める。

カ Y1 会社と配達パートナーとの協同による配達サービスの品質向上
配達サービスの品質向上を目的に会社と配達パートナーとが協議する機会を設けてほしい。

キ 紹介料不払の説明

組合員の中に、新たに配達パートナーを紹介した際に受け取れる紹介料が払われていない者がいる。それについての説明を求める。

(3) Y1 会社は、10月8日付団交申入れに対し回答をしなかった。

10月18日、B2は、組合に「ご連絡」と題する文書を交付し、以下アないしウの内容の回答をした。

ア 日本の配達パートナーは、Y1 会社ではなく、オランダに所在するB2と契約を締結している。

イ 配達パートナーは、日本の労組法上の労働者に該当しないので、団体交渉の要求についてはお断りする。

ウ 問合せに対する回答は、B5のウェブサイト、配達パートナーガイド、コミュニティガイドラインで確認ができる。懸念がある場合は、アプリ上のサポートセンターに連絡してほしい。

(4) 10月29日、Y2' 会社が設立された。

(5) 11月20日、B2は、配達パートナーに対し、以下アないしウの内容の通知をした。この通知の後、11月30日までは、配達パートナーはB2との間で契約を締結していたが、12月1日からは、配達パートナー、B2及びY2会社の三者を当事者とする〇〇〇〇サービス契約（前記3(1)イ）を締結した。

ア 12月1日から、〇〇〇〇〇〇〇の利用規約が改定される。

イ 改定により、日本の法人であるY 2 会社が配達パートナーを飲食店や注文者と結び付けるプラットフォームを提供する。

ウ 改定後も、引き続き、B 2 がアプリの提供を続ける。

- (6) 11月20日、B 5 は、配達パートナーに対し電子メールで前記7(2)のとおり、配送料等が変更になる旨の通知をした。

メールの発信者は、「〇〇〇〇〇<Y 1 会社@〇〇.com>」とあり、メールの最後から5行目には「B 4 会社」の記載があった。

- (7) 11月25日、組合の執行委員長の代理人弁護士は、Y 1 会社及びY 2' 会社に対し通知書を送付し、前記(5)の通知について、以下アないしウの点が不明であるとして回答を求めた。

ア 取扱いがどのように異なるのか、具体的に説明されたい。

イ Y 2 会社が配達パートナーを飲食店や注文者と結び付けるプラットフォームを提供する、ということと、改定後も引き続きB 2 がアプリの提供を続けることとの関係が不明である。どのような意味なのかを具体的に説明されたい。

ウ 12月1日からは配達パートナーとの契約の相手方はY 2 会社になるのか、回答されたい。

- (8) 11月25日、組合は、Y 2' 会社に対し、11月25日付団交申入れを行った。

交渉議題は、10月8日付団交申入れとほぼ同様の議題のほか、11月20日に通知された報酬の引下げに関する議題が加わった。

- (9) 11月29日以降、前記7(2)のとおり、B 5 は、配送料を改定した。

- (10) 12月4日、Y 2' 会社は、組合に対し、配達パートナーは、労組法上の「雇用する労働者」に該当しないとして、団体交渉を拒否する旨を文書で回答した。

同日、Y 2' 会社及びY 1 会社は、組合の執行委員長の代理人弁護士に対し、11月25日付通知書について、以下アないしウの内容の回答をした。

ア 11月30日までは、B 2 と配達パートナーとの間の契約に基づき、B 2 は、配達パートナーに対してアプリ利用権と見込客提供役務（リードジェネレーションサービス）を提供していた。

12月1日以降は、B 2 及びY 2 会社と配達パートナーとの間で〇〇〇

○サービス契約を締結し、これに基づき、B2はアプリの利用権を、Y2会社は見込客提供役務をそれぞれ提供する。

イ B2は、アプリの利用権を、利用料無料で配達パートナーに提供している。Y2会社は、アプリを通じて、配達パートナーが飲食店からの依頼を待ち、受諾し、遂行してもらえようリードジェネレーションサービスを提供している。

ウ 上記アに記載のとおり、12月1日以降は、配達パートナーとの○○○
○サービス契約の相手方は、B2とY2会社になる。

(11) 2年3月16日、組合は、当委員会に対し、本件不当労働行為救済申立てを行った。

9 シェアリングエコノミー検討会議中間報告書等

(1) シェアリングエコノミー検討会議中間報告書

内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室は、平成28年11月に「シェアリングエコノミー検討会議中間報告書」（以下「シェアリングエコノミー中間報告書」という。）を公表した。この報告書には、「シェアリングエコノミー」は、「個人等が保有する活用可能な資産等（スキルや時間等の無形のものを含む。）をインターネット上のマッチングプラットフォームを介して他の個人等も利用可能とする経済活性化活動」と定義され、以下の記載がある。

「シェアリングエコノミーは、従来型のサービスのようには、本業として資本を投下したものが提供するサービス（BtoC）とは異なり、インターネット上のマッチングプラットフォームを通じた、不特定多数の個人間の取引（CtoC）や本業として追加資本を投下していない者によるサービス提供を基本としている。」、「シェアリングエコノミーのデメリット・利用したくない理由として、『事故やトラブル時の対応に不安があるから』と答える消費者が特に多い。」、「ITを活用したシェアリングエコノミーにおいてマッチングプラットフォームを提供する者（以下「シェア事業者」という。）がシェアリングエコノミーに係る安全性及び信頼性の向上に必要な措置を自主的に講じるとともに、サービスの提供者及び利用者並びにシェア事業者の間で責任をシェアする体制の整備を促進し、シェアリングエコ

ノミーの健全な発展に寄与することを期待する。」、「シェアリングエコノミーは、活性化されていない個人の資産や能力の市場化を促すものであり、個人による多種多様なサービス提供を活発化させ、個人の所得の増大等を通じて、一億総活躍社会の実現に貢献することが期待される。」

(2) C1協会の認証基準

マッチングプラットフォーム提供者等の会員から成る一般財団法人C1協会は、自主ルールを策定し、これに適合することを認証審査するシェアリングエコノミー認証制度を導入している。そして、シェアリングエコノミー認証マークの発行を申請したシェア事業者に対し、「法令遵守」(イー2)、「法令等へ抵触するおそれが高い分野の法令遵守」(イー3)、「権利侵害等の禁止」(イー5)などを利用規約で定め、「利用規約の違反があった場合は、違反者に対して、利用停止、会員資格の取消し等の処分を行うこと」(イー7)を求めている。

なお、〇〇〇〇〇〇〇は、上記認証マークを取得している。

10 本件申立て後及びその他の事情

- (1) 2年6月1日、前記1(3)のとおり、Y2'会社は商号をY2会社に変更した。
- (2) 3年5月10日、前記7(3)のとおり、配送料の計算方法、配達リクエストの画面表示及び応答時間に変更となった。
- (3) B5のプライバシーポリシー

B5は、日本において、〇〇〇〇〇〇〇事業と「Ride」(タクシーなどに関する事業)を行っており、これらの事業に関しプライバシーポリシーを定めている。そこには、「データの収集と利用」のうち、「個人データの利用方法」の項の中に、「対応可能なドライバーや配達担当者と、サービスを依頼するユーザーとのマッチング。ユーザーは、対応状況、距離の近さ、その他の要因(過去の行動や嗜好に基づいて乗車を受け付ける可能性など)に基づいてマッチングできます。」との記載がある。

第3 判 断

1 配達パートナーが労組法上の労働者に当たるか否かについて

(1) 申立人組合の主張

ア 労組法上の労働者性の判断枠組み

(ア) プラットフォームと労組法

本件は、いわゆる「デジタルプラットフォーム」において、運営事業者が提供するアプリを通じて、役務（労務）の提供を行う就労者の労働者性が争われている。

形式上、シェア事業者をうたっているとしても、実態として運送業の役務の提供主体であり、その事業のために配達パートナーの労務を利用していると評価されるのであれば、労組法の適用対象となり得る。

〇〇〇〇〇〇〇事業におけるプラットフォームにおいては、労働力が取引されているのであるから、純然たる労働市場というべきであり、労働力の交換条件を決定しているB5等のプラットフォーマーには集団的労使関係上の責任が当然に認められる。

(イ) 労組法上の労働者性の判断基準を適用するべきであること

会社らは、配達パートナーの労働力を利用しており、本件は正に、厚生労働省の労使関係法研究会が平成23年7月に取りまとめた労使関係法研究会報告書における労組法上の労働者性の判断基準により、当事者の認識や契約の実際の運用を重視して判断されるべき事案である。

イ 事業組織への組入れ

(ア) 〇〇〇〇〇〇〇事業について

a 〇〇〇〇〇〇〇事業とは、注文者に飲食店の飲食物を運ぶフードデリバリー事業であり、飲食物を対象とする貨物運送事業以外の何物でもない。注文者がアプリを通じて飲食物を注文し、飲食店が承諾すれば、注文者と飲食店との間で配送サービス付きの飲食物販売契約が成立し、加えて、飲食店が荷送人、注文者が荷受人、B5が配送人としての配送契約が成立する。

b 会社らは、飲食店が注文を承諾したときに、注文者と飲食店との間で契約が締結され、配達パートナーが承諾したときに、飲食店と配達パートナーとの間で配送契約が成立すると主張する。しかし、

飲食店が承諾した時点で、荷送人である飲食店、荷受人である注文者の氏名や配送先、配送品である飲食物の内容等を全て把握しているのはB5であり、配送料と配送手数料とを決定・変更する権限もB5にあり、注文者と飲食店との間や、飲食店と配達パートナーとの間では、何ら交渉は行われていないのであるから、B5が配送契約の当事者というべきである。

(イ) 契約の目的

会社らは、〇〇〇〇〇〇〇事業を成立させるため、必要な配達パートナーを募り、〇〇〇〇サービス契約を締結している。この契約は、配達パートナーの労働力を利用するための契約である。

(ウ) 組織への組入れの状況

a B5の実態は、マッチング事業ではなく配送事業であり、配達の全てを担う配達パートナーなしに会社らの貨物運送事業は成立し得ない。配達パートナーは、会社らの貨物運送事業の枢要を担う不可欠の恒常的な労働力として確保され、事業組織に組み入れられている。

b B5は、必要な時期に必要な場所に労働者を配置するインセンティブ（追加報酬）の付加によって配達パートナーを誘導し、インセンティブを利用して配達パートナーの労働力を確保し、配置している。

c 〇〇〇〇〇〇〇事業を成立させるには、効率の悪い注文でも、配達パートナーに配達をさせる必要があるため、B5は、飲食物の受取までアプリに配達先を意図的に表示せず、受取後にはアカウント停止措置を示唆して、事実上キャンセルできなくすることにより、労働力の配置を行っている。

(エ) 評価とアカウント停止措置

会社らは、評価制度やアカウント停止措置を用いて配達パートナーの行動を統制するとともに、基準を下回る労働力を排除し、一定水準の労働力を維持している。

(オ) 第三者に対する表示

会社らは、配達パートナーに、「〇〇〇〇〇」とロゴの入った〇〇〇〇バックを貸与し、〇〇〇〇〇〇〇であることを表示させており、配達パートナーに対する飲食店や利用者からの評価項目には、配達用バックを使用しているかが挙げられている。

配達パートナーガイドには、飲食店や注文者に「〇〇〇〇〇〇〇〇」であることを伝えるよう記載されており、会社らは、配達パートナーを自らの組織の一部として取り扱っている。

(カ) 専属性

配達パートナーは、距離報酬を下げられ、その分が、配達件数に応じて加えられるインセンティブ（クエスト）で補填されるようになったため、契約内容が変更される前の収入水準を確保するためには、長時間労働をせざるを得なくなった。会社らが、こうした状況を作出していることから、事業組織への組入れが認められる。

ウ 契約内容の一方的・定型的決定

(ア) 配達パートナーは、〇〇〇〇サービス契約の内容について交渉する余地はなく、その内容は会社らの定型的な契約書式により決定されている。

(イ) 配達パートナーの報酬は、会社らが一方的にかつ定型的に決定している。

会社らは、配送料は推奨価格にすぎないと主張するが、実態として、個々の配達パートナーには、個別に交渉する余地がなく、そもそも、アプリは個別交渉できるような仕様になっていない。

インセンティブ（追加報酬）の決定や配達の割当ては、B3会社が開発したシステムのアルゴリズムによって、一方的かつ定型的になされ、配達業務の具体的な進め方も、配達パートナーガイドにより、一方的かつ定型的になされている。

(ウ) 契約条件も、度々一方的に改定されており、配達パートナーの業務内容は一方的に変更されているが、これらについて、配達パートナーが会社らと交渉したことはない。

エ 報酬の労務対価性

(ア) 配送料の支払者

- a 配達パートナーに配送料を支払うのは、飲食店ではなく、B 5である。〇〇〇〇サービス契約において、配送料は、Y 2 会社が代理受領権限に基づき注文者から受領し、飲食店に代わって配達パートナーに支払う旨規定されているが、実態は、Y 2 会社が、配達パートナーの労務提供により得られた配送料から、配達パートナーに対する報酬を支払っているものである。
- b 配送料について、会社らは推奨価格を提示しているにすぎないと主張するが、実態として、個々の配達パートナーが飲食店と個別に配送料の交渉をする余地はなく、飲食店は、配送料の決定に関与していない。配送手数料と配送料とを決定・変更する権限はB 5にある。
- c B 5 は、配達パートナーが非効率な経路を取った場合に配送料を取り消す権利等も留保しているが、これは、B 5 が配達パートナーの労務を指揮し、労務の対価として配送料を支払っていることの証左である。

(イ) 配送料の労務対価性

配達パートナーの報酬（配送料）は、「受取料金」、「受渡料金」、「距離料金」によって構成される。

このうち、「距離料金」は、配達業務の労務提供の多寡に比例するものである。また、「受取料金」や「受渡料金」は、受取の数や受渡しの数という業務量に応じて支払われる。さらに、配達の際に飲食物が崩れてしまった場合に、会社らが、注文者に賠償金を支払い、配達パートナーは、会社らから契約で定まっている配送料の支払を受けることができる。したがって、配達パートナーが受け取る報酬は、配達業務の対価として支払われるものである。

B 5 が、飲食店と注文者から委託を受けた運送契約の履行を配達パートナーに行わせ、その労務の対価を支払っているといえる。

(ウ) インセンティブの労務対価性

インセンティブは、注文者や飲食店ではなく、会社らが自らの判断と負担により支払う追加報酬であり、正に労務提供の対価として支払っている。

「ブースト」は、注文の多い時間や場所に応じて支払われ、「クエスト」は、配達件数という業務量に応じて支払われ、「オンライン時間インセンティブ」も時間に応じて支払われており、いずれのインセンティブにも配達パートナーの労務提供の対価としての性格が存在する。

オ 業務の依頼に応ずべき関係

(ア) 不利益可能性

a アカウント停止措置

会社らは、応諾率やキャンセル率に応じてアカウントのオフラインやアカウント停止措置を実施しており、また、その可能性がある以上、配達パートナーが個別の依頼を拒否することは困難であり、配達リクエストは、事実上応じざるを得ないものである。

b 「干される」現象

配達パートナーの応諾率が低くなった場合（配達リクエストに二、三回連続で応諾しなかった場合）、しばらく配達依頼が入らなくなるといった「干される」という現象が生じることが確認されている。こうした不利益措置によって、配達パートナーは、配達リクエストに応ずることが事実上義務付けられている。

(イ) 業務の依頼を事実上拒否できない関係

a 会社らは、配達リクエストの際、配達先を示して業務の依頼を行うことは可能であるにもかかわらず、あえてそれを示さず、配達という業務において最も重要な要素の一つである配達先を知らせずに応諾の選択を配達パートナーに求めている。配達パートナーが、配達先を知った時点では、キャンセルするとアカウント停止措置等のペナルティが科されるおそれがあるため、事実上キャンセルは困難となる仕組みとなっている。したがって、配達パートナーには事実上、配達リクエストに対する諾否の自由は存在しないといえる。

b 配達パートナーは、「距離料金」を下げられ、下げられた分が「ク

エスト」などのインセンティブで補填されることになったため、変更前の収入水準を確保するには、インセンティブを獲得しようと長時間働かざるを得ず、業務の依頼に応じざるを得なくなっている。

カ 広い意味での指揮監督下の労務提供

(ア) 配達パートナーガイド等による指示

会社らは、配達パートナーに対し、配達パートナーガイドやコミュニティガイドラインを交付し、実際の配達方法等を詳細に定めて指示しており、これらは、配達パートナーに対する指揮命令権の内容そのものである。

配達パートナーガイドには、引渡時のトラブルや引渡不能の場合、必ずサポートセンターに連絡するよう明記され、サポートセンターは、配達パートナーに対して明確に指示をしており、サポートセンターの指示に従った否かは、評価の一内容ともなっている。

コミュニティガイドラインも、アカウント停止措置事由に当たる行為を行わないよう指示する内容となっている。

(イ) アカウント停止措置

配達パートナーは、アカウント停止措置を恐れて、配達パートナーガイドの記載内容や、サポートセンターからの指示に従わざるを得ない。

(ウ) 配送料を取り消す権利

B 5 は、配達パートナーが対象配送サービスを適切に処理しなかった場合などに配送料を取り消す権利を有しており、このことは、配達パートナーが広い意味で B 5 の指揮監督下に配達 of 労務提供を行っていることを示している。

(エ) GPS による監視と定期的な報告等の要求

配達パートナーは、アプリのオンライン中は、GPS とアプリを通じて位置情報を把握されており、また、アプリを通じて配達依頼への応答、飲食物の受領、配達 of 完了等を逐一報告しなければならない、会社らの指揮命令の下で労務管理をされながら配達業務を行っている。

キ 顕著な事業者性

(ア) 自己の才覚で利得する機会

配達パートナーは、飽くまでも会社らが設定した限られた枠の中で工夫しているにすぎず、配達パートナーらが独自に飲食店との間で受注し配達を行うことは事実上不可能であり、個人事業主として自己の才覚で利得する機会があるとは到底いえない。

(イ) 業務における損益の負担

配達パートナーが、自己の責めに帰すべき事由によって飲食物の配達を完了できなかった場合でも、会社らが飲食店及び注文者に対して一定の額の賠償金を支払うことによりその損失は補填されており、配達業務における損失を負担しているのは会社らである。

(ウ) 他人労働力

配達パートナーは、アカウントを複数持つこと、他人のアカウントを使ったり、他人とシェアすること、及び配達リクエストで受けた配達業務を他の配達パートナーに下請けに出すことを禁止されており、他人を雇用するなどして事業を拡大することはできない。

(エ) よって、配達パートナーに顕著な事業者性は認められない。

ク 総括

以上のとおりであるから、配達パートナーは、労働組合を組織し集団的な交渉による保護が図られるべき労組法上の労働者に当たることが明らかである。

会社らは、配達パートナーが労働者とされれば、マッチングプラットフォームとして存続できないと主張する。しかし、就労者を労働者として処遇しているシェア事業者も現に存在しており、既存の法令とマッチングプラットフォームとは共存し得る。

(2) 被申立人会社らの主張

ア 労組法上の労働者性の判断枠組み

(ア) 会社らがシェア事業者であること

シェアリングエコノミーにおいて、実際にサービスを提供する主体は、シェア事業者ではなく、個人又は当該サービス提供を本業として

いない法人である。従来型サービスでは、本業として資本を投下した事業者がサービスの品質について責任を負うが、シェアリングエコノミーでは、サービスを提供する個人等が責任を負うことが基本である。

〇〇〇〇〇〇〇は、シェアリングエコノミー中間報告書のシェアリングエコノミーの定義に合致しており、マッチングプラットフォームを提供する典型的なシェア事業者である。

シェア事業者の役割は、個人間の取引の「場」を提供することであり、サービス提供の主体ではないし、ましてや配送事業を行っているわけではない。〇〇〇〇〇〇〇において配送サービスを提供する主体は、配達パートナーである。

(イ) 労組法上の労働者性の判断基準を適用するべきではないこと

これまでの命令や裁判例は、いずれも使用者が自らの業務を遂行するために利用する第三者が労組法上の労働者に当たるかという問題を取り扱っている。労使関係法研究会報告書が示した労組法上の労働者性の判断基準も同様である。

本件は、上記判断基準が想定する業務委託や請負などとは根本的に異なっており、同基準を適用する前提を欠いている。

〇〇〇〇〇〇〇事業は、「顧客」たる飲食店と注文者と配達パートナーとをつなぐリード（マッチング）ジェネレーションサービスであり、会社らは配達パートナーの労働力を利用していないのであるから、配達パートナーの労働者性を判断するに当たり、労組法上の労働者性の判断基準が適用される余地はない。

本件は、これまでの裁判例とは全く事案が異なることから、過去に示された判断基準に基づく立論は意味がない。

(ウ) 労組法上の労働者にも当たらないこと

仮に、労組法上の労働者性の判断基準を前提にしたとしても、その稼働の実態を踏まえれば、配達パートナーが労組法上の労働者と判断される余地はない。

イ 事業組織への組入れ

(ア) ○○○○○○○事業について

a ○○○○○○○事業は、配送サービスを提供する独立した事業者である配達パートナーと飲食物の配達を希望する飲食店とを結び付けるリード（マッチング）ジェネレーション（見込客の創出）サービスである。○○○○○○○○で配達パートナーに提供されるサービスは、アプリを通じた見込客（飲食店）の紹介と、これに関連したサービスである。

b 組合は、○○○○○○○○ を運送事業であると主張するが、B 5 各社と配達パートナー、飲食店及び注文者とがそれぞれ締結している契約等は無視した主張である。○○○○サービス契約上、アプリを通じて飲食店とマッチングが成立した場合、配達パートナーと飲食店との間に「直接的な取引関係」が生じ、B 2 と Y 2 会社は、いずれも「配送に関する契約の当事者ではない」。そして、配送サービスに起因して生じた義務や責任は、配達パートナーが単独で負うとされている。

つまり、飲食店が配達付きの注文を承諾したときに、注文者と飲食店との間で契約が締結され、配達パートナーがアプリを通じて配達リクエストを承諾した時点で、飲食店と配達パートナーとの運送契約が成立する。

このような契約関係からも、会社らが使用者とされる余地はない。

(イ) 契約の目的

○○○○サービス契約により、B 2 は配達パートナーにアプリの利用権を付与し、Y 2 会社は○○○○サービスを配達パートナーに提供している。配達パートナーは、会社らの「顧客」であって労働力ではない。

(ウ) 組織への組入れの状況

a 配達パートナーの存在がなければ○○○○○○○○事業は成り立たないが、個々の配達パートナーは、いつでも好きなときに、好きな場所で稼働することができ、また一切稼働しない自由があるから、

〇〇〇〇〇〇〇事業に不可欠ということではなく、事業組織に組み入れられているはずがない。

b B5は、インセンティブにより特定の場所で営業を行うよう誘導しているのではなく、売上げを伸ばすことができるよう情報提供しているにすぎない。

c 令和3年5月10日より、配達リクエストが届いたときの画面表示を変更し、獲得予定の配送料、飲食店の場所と名前、配達リクエストを受けた場所から配達先までの推定時間と距離などが表示されるようになった。したがって、組合が主張するような、飲食物の受取までアプリに配達先を意図的に表示せず、受取後にはアカウント停止措置を示唆して、事実上キャンセルできなくすることにより、労働力の配置を行っているといった事実は存在しない。

(エ) 評価とアカウント停止措置

a 配達パートナーの評価やフィードバックは、専ら飲食店や注文者が行い、Y2会社は一切評価していない。

b アカウント停止措置は、サービスの信用性を保ち、利用者がプラットフォームを快適に利用するために、配達パートナーに限らず、他の利用者の行為もその対象としており、こうしたことはシェア事業者として当然の責務である。

(オ) 第三者に対する表示

a 現在では、〇〇〇〇バックは貸与しておらず、販売している。ロゴ入りのバックの使用は強制ではなく、配達パートナーは、好きなバッグで配達できる。評価項目には、「配達用バッグを持っていなかった」と記載されているだけで、ロゴ入りバックの使用を評価基準としているものではない。

b 配達パートナーガイドに、飲食店や注文者に「〇〇〇〇〇〇〇」と名乗るよう記載しているのは、配達パートナーが自己紹介する際に、〇〇〇〇〇〇〇というのが一番簡便で有効だからである。

(カ) 専属性

B5は、特定の配達パートナーが特定の時間帯に、特定の場所にい

ることを求めていない。

配達パートナーは、〇〇〇〇〇〇〇の利用者にすぎず、他社に雇われたり、配送業以外の本業を営むことは自由であり、また、顧客として、B5のアプリを利用しながら、他社のマッチングアプリも併用することもできる。

ウ 契約内容の一方的・定型的決定

(ア) 〇〇〇〇〇〇〇事業は、全国規模で展開しており、6万店以上の飲食店と多数の配達パートナーが登録している。これらの当事者を迅速かつ適切にマッチングさせるためには、契約条件を統一する必要があるのは当然であり、このことが、配達パートナーの労組法上の労働者を基礎付けることにはならない。

(イ) 組合は、配送料を一方的に決定していると主張するが、Y2会社が提示しているのは推奨価格にすぎない。

また、推奨価格が市場とかい離すれば配達パートナーが集まらなくなり、マッチングプラットフォームとして機能しなくなるので、会社らは、推奨価格を一方的に決定できるわけではない。

(ウ) 契約条件は、全ての利用者に一律に適用される必要があるから、配達パートナーと飲食店との間のマッチングを円滑に合理的な内容で成立させるために適宜変更が必要なことも当然であり、こうした事情は、配達パートナーとB5との労使関係を認めるものではない。

エ 報酬の労務対価性

(ア) 配送料の支払者

a 配達サービスに対する報酬を支払うのは、運送契約の当事者である飲食店である。Y2会社が、飲食店から付与された代理受領権限と決済代理権限に基づき、配達パートナーに対する報酬計算と送金業務を行っている。

b Y2会社は、マッチングが円滑に成立するよう飲食店と配達パートナーとの間の運送契約の報酬の推奨価格として配送料を提示している。これは、毎回注文者と飲食店とが交渉していたのでは不便だからである。配達パートナーが別途交渉しなかった場合、推奨さ

れる配送料が配達パートナーに支払われる報酬となる取決めとなっている。

c ○○○○サービス契約において、B5が一定の場合に配送料を取り消す権利を有しているのは、○○○○○○○○で提供されるサービスの質を最低限維持するためであり、この規定は、配達パートナーの労務に対する対価として配送料を支払っていることの証左ではない。

d Y2会社は、マッチングサービスの一環として、注文者が飲食店に支払う配送手数料や飲食店が配達パートナーに支払う配送料をシステムに基づき推奨しているが、自動化されたマッチングシステム上、配送手数料と配送料が一致しない場合が必然的に発生する。Y2会社は、これをマッチングシステムの問題と捉え、配送料が配送手数料を上回る場合に、サービス手数料からディスカウントしているものであり、こうした措置は運送事業を行っている根拠にはならない。

(イ) 配送料の労務対価性

飲食店が配達パートナーに支払う配送料は、受取料金、受渡料金、距離料金から成り立っているが、配達パートナーの稼働時間は一切考慮されず、一定の支払の保証もなく、時間外手当や休日手当もない。配送料は、配達パートナーの運送業における「結果」であり、労務供給に対する対価ではない。

(ウ) インセンティブの労務対価性

インセンティブは、自由に働く配達パートナーに対し、アプリの利用を促進し、マッチングの回数を増やすために、Y2会社が任意に支払っているものである。会社らが「追加報酬」としてインセンティブを支払っているわけではない。配送料とインセンティブとでは、支払う主体も、契約上の位置付けも全く異なる。

オ 業務の依頼に応ずべき関係

(ア) 不利益がないこと

a 応諾の完全な自由があること

配達パートナーは、自由にアプリをオンラインにしたり、オフラインにすることができる。アプリがオフラインになっているときは、業務に応ずる必要は全くないし、オンライン中に配達リクエストがあっても、これに応ずる義務はない。常にオフラインにしたり、オンライン中に応じない場合でも、配達パートナーの評価が下がることもない。したがって、配達パートナーには、配達リクエストの依頼を拒否する完全な自由がある。

業務を行う時間は、完全に配達パートナーに任されており、業務を行う場所も、配達パートナーが自由に決めることができる。

b アカウント停止措置が必要な措置であること

評価制度やアカウント停止措置等は、アプリやシステムへの信用を保つための措置である。

配達パートナーが、飲食物を受け取りながら配達しないのは明らかな債務不履行であり、繰り返しキャンセルされる場合、アカウント停止措置を警告し、最終的に停止措置を執ることはシェア事業者として当然の責務である。

配達パートナーが配達リクエストを拒否し続けた場合、アカウントが自動的にオフラインになる仕組みがあるが、すぐにオンラインにすることができるから不利益はなく、応諾率が低くてもアカウント停止措置を受けるわけでもない。

c 「干される」ことはないこと

飲食物を短時間で届けるには、できるだけ早くマッチングする必要があるため、配達リクエストに応じないことが多い配達パートナーに対してアプリをオフラインにするよう促すことはあるが、組合が主張するような「干される」状態になることはない。注文者の注文には波があり、配達リクエストが来るときも来ないときもあるというだけのことである。

(イ) 業務の依頼を拒否できること

a 3年5月10日より、前記イ(ウ)cのとおり、配達リクエストが届いたときの画面表示が変更となり、配達パートナーは、配達条件を

より明確に認識して諾否を決定できるようになった。

- b 配達パートナーは、インセンティブを受け取って稼働する義務はなく、稼働しなくても何ら不利益はない。インセンティブは、需要の高い地域でより多くのマッチングを成立させるために支払っている。使用者であれば、需要の高い地域で業務をするよう指示を出せばよいが、会社らは、使用者ではないため、配達パートナーに当該地域で配達するか否かを委ねている。

カ 広い意味での指揮監督下の労務提供

(ア) 配達パートナーガイド等について

配達パートナーガイドやコミュニティガイドラインは、シェアリングエコノミー検討会議が指摘する、シェア事業者がシェアリングエコノミーに係る安全性及び信頼性の向上に必要な措置を自主的に講ずるという考えに沿ったものである。

配達パートナーガイドに定める評価制度やアカウント停止措置等は、アプリとシステムに対する信用を保つための措置である。

コミュニティガイドラインは、全ての利用者が〇〇〇〇〇〇〇を快適に利用できるよう作成されたものであり、配達パートナーに対して指揮命令するものではない。

配達パートナーガイドは、サービスの利用方法が記載されているだけであり、一部にマナーや交通事故防止についての記載があるが、常識的なアドバイスであって、指示ではなく、〇〇〇〇〇〇〇のサービスを利用する「顧客」に向けられたものであることは明らかである。トラブルの対処法の記載も、顧客である配達パートナーに対するプラットフォームサービスの一環としてのアドバイスである。

(イ) アカウント停止措置

C1協会の認証基準は、シェア事業者に対し、「法令遵守」、「権利侵害等の禁止」等を利用規約に定め、「違反者に対して、利用停止、会員資格の取消し等の処分を行うこと」を求めている。アカウント停止措置は、こうした認証基準に沿ったものであるし、通常の委託契約における業務内容の指示ないし指図を超えたものではなく、会社らが「指

揮監督」していることの証左ではない。

サポートセンターへの連絡の有無やサポートセンターのスタッフのアドバイスに従ったかどうかは、コミュニティガイドライン違反がない限り、アカウント停止措置の理由にはならない。

(ウ) 配送料を取り消す権利

B 5 が、一定の場合に配送料を取り消す権利を有している旨の規定は、サービスの質を最低限維持するためのものであり、配達パートナーの労務を指揮していることの証左ではない。

(エ) GPS情報の把握とアプリ上の登録

会社らは、アプリのオンライン時には、配達パートナーのGPS情報を把握しているが、GPS情報は配送料の計算やトラブル発生時の配達パートナーのサポートに不可欠な情報であり、配達パートナーを監視しているわけではない。

また、組合は、配達依頼への応諾、飲食物の受取、配送の完了をB 5に報告していると主張するが、報告ではなく、アプリ上の登録であり、プラットフォーム上の他の当事者に状況を知らせる行為である。

キ 顕著な事業者性

(ア) 自己の才覚で利得する機会

配達パートナーは、自らの判断で場所・時間を決定でき、○○○○○○○○の利用方法により売上げを大きく伸ばすことができる。また、自転車等必要な資産は全て有しており、ガソリン代などを負担し、多くが副業を行っている。配達パートナーは、自己の才覚で利得する機会を有し、リスクを引き受けて事業を行っており、顕著な事業者性を有する。

(イ) 業務における損益の負担

配送が不履行に終わった場合などの個別具体的な状況に応じ、B 5が飲食店や利用者に対し一定の金銭を支払う場合があるが、損害に対する賠償ではなく、○○○○○○○○の運営を円滑に行い、プラットフォームの安定性を維持するためのサービスの一部である。損害賠償責任を負うのは、運送契約の当事者である配達パートナーである。

ク その他の主張

(ア) シェアリングエコノミーの規制の在り方について

本件で、配達パートナーが会社らの労組法上の労働者ということになれば、他の多くのシェア事業者も同様の取扱いが行われることになり、シェアリングエコノミーの存続は不可能となり、配達パートナーは、これまでのように自由で効率的な働き方ができなくなる。

配達パートナーの多くは、自分が労組法上の労働者であると認められることを望んでおらず、シェアリングエコノミーにおいて、労組法が適切な規制方法でないことは明らかである。

シェアリングエコノミーについては、19世紀型の労組法ではなく、自主ルールや新たな立法などシェアリングエコノミーの特徴を捉えた21世紀型の立法により対処すべきである。

(イ) 申立人組合について

組合は、会社らの求釈明に対し、組合員の氏名も属性も組合規約すらも明らかにしないと回答した。組合がこれらの事項を明らかにしなければ、労働者性を判断できないし、属性不明で労働者かどうかも判断できない者が組織する労働組合と団体交渉を行うことはできない。

(3) 当委員会の判断

ア 労働者性の判断枠組みについて

(ア) ○○○○○○事業は、飲食店と、飲食物を注文する注文者と、配達パートナーとをアプリ上で結び付け、飲食店が提供する飲食物を注文者に届けるサービスである（第2. 2(1)、同5(1)）。したがって、飲食物を配達する業務は、○○○○○○○事業において不可欠の業務といえる。

この配達業務のほとんどは、配達パートナーが行っている（第2. 6(2)ア）。配達パートナーは、面接も試験もなく、簡便な手続により登録された不特定多数の個人であり（第2. 4）、必ずしも配達業務を本業としない者が事業に不可欠の業務を担うことになるとともに、当該業務を円滑かつ安定的に遂行することが○○○○○○○事業の維持、展開にとって必要であることから、B5は、配達パートナーに配達の

手順を具体的かつ詳細に記載した配達パートナーガイドを交付し（第2.4(5)、同5）、配達パートナーは基本的にこれに従って業務を遂行していることが認められる（同6(1)）。

本件では、このようなプラットフォームを利用して業務を遂行する配達パートナーの労働者性が争点となっている。

- (イ) 会社らは、〇〇〇〇〇〇〇事業は、飲食店と注文者と配達パートナーとをつなぐリード（マッチング）ジェネレーションサービスであり、サービスの利用者である配達パートナーは、〇〇〇〇〇〇〇の「顧客」であって、配達パートナーの労働力を会社らが利用しているわけではないとして、配達パートナーの労働者性を判断するに当たり、労組法上の労働者性の判断基準が適用される余地はない旨主張する。

〇〇〇〇〇〇〇事業においては、契約上、B5は、配送サービスやデリバリー等のサービスを提供するものではなく、利用者（注文者、飲食店及び配達パートナー）にプラットフォームを提供するものであり、飲食物の販売については、注文者と飲食店との間で直接取引が行われ、飲食物の販売に配送が伴う場合は、飲食店と配達パートナーとの間で配送に係る直接的な取引関係が生じるとされており（第2.3）、配達パートナーがB2及びY2会社に対して労務を提供する関係とはなっていない。

しかし、労組法は、「労働者が使用者との交渉において対等の立場に立つことを促進することにより労働者の地位を向上させること」を目的の一つとしている（第1条）。この労組法の趣旨及び性格からすれば、同法が適用される「賃金、給料その他これに準ずる収入によって生活する者」（第3条）に当たるか否かについては、契約の名称等の形式のみにとらわれることなく、その実態に即して客観的に判断する必要がある。

- (ウ) 本件においては、飲食店と配達パートナーとのマッチングが成立すると、契約上、配達業務については、飲食店と配達パートナーとの直接的な取引関係となるところ、実際には、前記(ア)のとおり、B5は配達パートナーに配達パートナーガイドを交付し、一定の禁止行為

を定めてこれに反した場合はアカウント停止措置を行うことを示唆しないし警告し、時には実際にアカウント停止措置を行い（第2. 3(5)ウ(イ)、同3(5)エ(イ)、同5(4)ウ、同6(3)イ）、配達業務を正しく遂行することが困難と判断した場合には配達パートナーとの〇〇〇〇サービス契約を解消することを示唆し（同5(2)）、トラブル発生時にはY1会社が運営するサポートセンターがその対応に当たるなど（同1(2)、同5(8)、同6(1)シ）している。こうした事実からすれば、配達パートナーが、〇〇〇〇〇〇〇事業の不可欠の業務である配達業務を円滑かつ安定的に遂行できるよう、B5が、当該業務の遂行に様々な形で関与しているとみることができる。配送料についても、契約上は、飲食店が配達パートナーに支払う形となっているものの、実際は、Y2会社が代理権限に基づいて注文者から受領し、自らが得るサービス手数料を差し引いて配達パートナーに支払っている（第2. 3(4)ア）。

- (エ) このように、B5は、配達パートナーに対し、プラットフォームを提供するだけにとどまらず、配達業務の遂行に様々な形で関与している実態があり、配達パートナーは、そのようなB5の関与の下に配達業務を行っていることからすると、本件において、配達パートナーが純然たる「顧客」（プラットフォームの利用者）にすぎないとみることが困難であり、配達パートナーが、〇〇〇〇〇〇〇事業全体の中で、その事業を運営するB5に労務を供給していると評価できる可能性のあることが強く推認される。

そうすると、シェアリングエコノミー上のプラットフォームを提供する事業であっても、その実態において、利用者がシェア事業者に対して労務を供給していると評価できる場合もあり得るのであるから、配達パートナーの労働者性を判断するに当たり、会社らは配達パートナーの労働力を利用しているわけではないから労組法上の労働者性の判断基準が適用される余地はないとの会社らの主張は、採用することができない。

したがって、上記の点を踏まえつつ、本件における配達パートナーが労組法上の労働者に当たるか否かについては、労組法の趣旨及び性

移しているが、配達リクエストに対してマッチングが成立した割合は、この間を通して、おおむね100パーセントに近い割合で推移している（第2.6(2)イ）。

〇〇〇〇〇〇〇が事業として成立するためには、こうした多くの注文に対し確実にマッチングを成立させる必要があり、さらに飲食物を届けるという事業の性質上、これを迅速に行う必要がある。このことから、B5が多くの配達パートナーを確保する必要があったことは、容易に推測することができる。

b また、Y2会社は、インセンティブと称する金員を配送基本料に付加して配達パートナーに支払っているが（第2.6(1)チ）、これは、配達の需要の多い場所、時期及び時間帯に配達パートナーを誘導し、配置させるものといえる。

c 本件申立時、配達リクエストの際、配達先が表示されなかったことについて、組合は、配達パートナーが飲食物を受領した後は、アカウント停止措置を背景として事実上キャンセルできなくすることにより労働力の配置を行っていると主張する。

このことについては、3年5月10日より配達リクエストの画面表示が変更されたが（第2.7(3)）、それまでの間、本来であれば配達パートナーに配達先を知らせて応諾の有無を求めるべきと考えられるところ、その機会を与えなかった理由ないし事情について会社らの主張はなく、組合が主張するように、迅速にマッチングさせるためにあえて配達先を表示しなかったことをうかがわせるものがある。

(ウ) 評価とアカウント停止措置

a 配達パートナーに対する評価は、注文者と飲食店とが行っており、会社らが直接評価するわけではない（第2.6(1)コ）。シェアリングエコノミー中間報告書では、シェア事業者に対し、安全性及び信頼性の向上に必要な措置を講じるよう求めており（第2.9(1)）、配達パートナーに対する評価も、利用者が相互に評価することによって、会社らがプラットフォームのシェア事業者としてサービスの適正

な運用を図っているとみることができる。

しかし、一方で、会社らは、最低評価平均という基準を設け、これを下回る配達パートナーにはアカウント停止措置を行うことを示唆している（第2.3(5)ウ(i)b、同5(4)イ）。実際には低評価を理由にアカウント停止措置となる配達パートナーはほとんどいない（第2.6(1)コ）ものの、会社らは、配達パートナーに対する評価制度により、配達パートナーの行動を統制し、最低評価平均を下回る労働力を排除して、一定水準の労働力を維持、確保しようとしているということもできる。

- b アカウント停止措置は、配達パートナーにとって稼働することができなくなることを意味し、相当強い統制効果があるといえる。

コミュニティガイドラインでは、配達パートナーに限らず、他の利用者（飲食店、注文者）にもアカウント停止措置が適用される行為が規定されており（第2.3(5)ウ）、プラットフォームを利用者が快適に利用するための措置であるともいえる。

しかし、飲食店や注文者についてのアカウント停止措置の事由となる行為は、他の利用者への不適切及び侮辱的な発言や振る舞い、身体的脅迫など、社会通念上当然に許されない行為や、他の利用者との不必要な身体的接触や評価の著しい低下など、利用者三者に共通する行為である（第2.3(5)ウ）が、配達パートナーに対しては、配達パートナーガイドにおいて、過去にアカウント停止措置が執られたケースとして、配達距離を稼ぐためにわざと遠回りする、過度の配達キャンセルをした等を例示した上、これに限らないと記載され（同5(4)ウ）、正しく配達業務を遂行することが困難と判断すれば契約を解消することも示唆する（同(2)）など、他の利用者（飲食店、注文者）に比べ、アカウント停止措置の対象となる行為が数多く規定されており、会社らが、配達パートナーの行動について強く統制し、円滑に配達業務を行うことのできる配達パートナーの確保に努めていることがうかがわれる。

(エ) 第三者に対する表示

- a 配達用バッグは、令和元年12月1日以降、Y2' 会社が配達パートナーに貸与していたが、その後2年5月以降は、貸与ではなく販売するようになった。登録を完了した配達パートナーに送信されるメールには、配達用バッグの購入の案内があり、「〇〇〇〇〇」のロゴ入りの〇〇〇〇バッグとロゴなしの配達用バッグが紹介されている(第2.4(6))。また、配達パートナーに対する評価における評価項目には「配達用バッグを持っていなかった」とあり(第2.6(1)コ)、〇〇〇〇バッグであるかまでは問題にしていない。

このように、会社らは、配達パートナーが〇〇〇〇バッグを使用することを義務付けてはおらず、同バッグを使うか否かは、配達パートナーの自由であるといえることができる。

しかし、実態として、「〇〇〇〇〇」の知名度からすればそれを生かして〇〇〇〇バックを使用する配達パートナーが多数存在することは容易に推認され、これらの配達パートナーについては、第三者に対し、B5の組織の一部として取り扱われているとみることができる。

- b 配達パートナーガイドによれば、配達パートナーが、飲食店や注文者を訪問するときは、「〇〇〇〇〇〇〇〇」と名乗って挨拶することが推奨されている(第2.5(5)カケ)。会社らは、〇〇〇〇〇〇〇〇のアプリから注文した注文者に対し、「〇〇〇〇〇〇〇〇」と名乗って飲食物を引き渡すことが通常最も円滑な飲食物の引渡し方法と考えられる旨主張するが、そうであるとしても、「〇〇〇〇〇〇〇〇」と名乗ることは、B5の組織の一部として取り扱われていることを示す一つの指標とみることができる。

(オ) 専属性

配達パートナーは、自己の都合の良いときにアプリを稼働すればよく(第2.6(1)ア)、また、契約上、他社で働くことを禁止されておらず、実際に配達パートナーの中には、複数のマッチングサービスを併用し、類似の配達業務を行っている者がいる(同(2)オ)。

しかし、「クエスト」のようなインセンティブ（第2. 6(1)チ）は、その目標を達成し報酬を獲得するために一定期間事実上拘束されることを促すものといえる。元年11月29日の配送料の改定により、基本料金が引き下げられ、逆にインセンティブが引き上げられたことにより（第2. 7(2)）、「クエスト」に従事して事実上拘束される傾向はより強まったものといえる。

また、配達パートナー全体の中での割合は多くはないにしても、アプリの稼働時間が月当たり40時間を超え、〇〇〇〇〇〇〇の配達業務に専属的に従事して生計を立てているとみられる配達パートナーが2,000名程度存在するし（第2. 6(2)ウ）、B5が行ったアンケート調査によれば、配達パートナーを「本業」としている者が4分の1を占めている（同エ）。

そうすると、配達パートナーは、必ずしもB5への専属が義務付けられているとはいえないものの、〇〇〇〇〇〇〇の配達業務に専属的に従事することを促す制度が設けられ、実際に、同事業に専属しているとみられる配達パートナーが一定数存在しているということができる。

(カ) 小括

以上のとおり、〇〇〇〇〇〇〇事業は、利用者をアプリ上で結び付け、飲食店が提供する飲食物を注文者に届けるサービスを行っているところ、配達パートナーが飲食物を注文者に配達する割合は、注文全体のうち99パーセントを占めており、事業を成立させ収益を上げるためには、多くの配達パートナーを確保する必要があり、会社らは、評価制度やアカウント停止措置等により、配達パートナーの行動を統制し、配達業務の円滑かつ安定的な遂行を維持しているとみられる。このほか、一部の配達パートナーについて、第三者に対し自己の組織の一部として取り扱ったり、インセンティブを設けて事実上専属的に従事する配達パートナーを一定数確保したりもしている。

以上のことからすると、〇〇〇〇〇〇〇事業は、配達パートナーの労務提供なしには機能せず、配達パートナーは、会社らの事業の遂行

に不可欠な労働力として確保され、事業組織に組み入れられていたと
いうべきである。

ウ 契約内容の一方的・定型的決定

(ア) 配達パートナーは、B 2 及び Y 2 会社と〇〇〇〇サービス契約を締結している（第 2. 3 (1) アイ）が、この契約書は、会社らが用意した定型的な様式のものであり、契約内容について、配達パートナーが会社らと個別に交渉して決定することはない（同 3 (1) ア、同 4 (4)）。プラットフォームの仕組みや運営ルールは、B 5 が、一方的、定型的に定めているといえる。

(イ) 配達パートナーに支払われる配送料について、〇〇〇〇サービス契約には、配達パートナーが Y 2 会社に配送料の変更を要請する権利がある旨の条項がある（第 2. 3 (1) イ (オ) b）が、実際には個別に交渉を行うことはなく、推奨価格以外の配送料となった事例はない（同 6 (1) ソ）。〇〇〇〇〇〇〇のアプリは、配達が完了すると配送料が画面に表示される（第 2. 6 (1) サ）が、Y 2 会社が決定する金額以外の選択肢は表示されず（同）、個別に交渉できるような仕様にはなっていない。

インセンティブの金額も、Y 2 会社の裁量により随時決められ（第 2. 6 (1) ソ）、配達パートナーにはその諾否しか選択肢はない。

また、組合員が、サポートセンターに配送料の交渉について問い合わせたところ、全ての金額については B 5 が決めている旨の回答がなされた（第 2. 6 (3) ウ (ア)）。

さらに、〇〇〇〇サービス契約には、Y 2 会社が、裁量によりいつでも配送料計算を変更する権利を留保すると規定され（第 2. 3 (1) イ (オ) c）、実際に料金改定が数回行われたが、事前の協議などはなく、配達パートナーにお知らせのメール等で通知されるだけであった（同 7 (1) (2) (3)）。配達リクエストに対して配達パートナーが応答する時間が 60 秒間から 30 秒間へ変更となった時も、事前に配達パートナーに説明はなかった（第 2. 7 (3)）。

(ウ) 以上のとおり、契約内容の決定及び変更のいずれにおいても、対等な関係性は認められず、会社らが一方的・定型的に決定しているといえ

る。

エ 報酬の労務対価性

(ア) 配送料の支払者

配達パートナー及び飲食店が、それぞれB 2及びY 2会社と締結している〇〇〇〇サービス契約及びアグリーメントでは、会社らは、技術サービス提供業者であって配送サービスを提供するものではなく、配送に関しては配達パートナーと飲食店との間で直接的な取引関係が生じ、配達パートナーは、配送料を飲食店に請求すると規定されている（第2. 3(1)イ(ア)b、同(1)イ(ウ)c、同(1)イ(カ)a、同(2)イ(ウ)a、同(2)イ(カ)a）。

しかし、配送料に係る金銭の流れをみると、Y 2会社が、代理権限に基づき、飲食店に代わって、注文者から受領し、配達パートナーに支払っており（第2. 3(1)イ(カ)a、同(2)イ(カ)a、同(4)）、飲食店は、配送料の徴収及び支払に関与していない。

配送料の金額についても、Y 2会社が決定しており、その配送料は推奨価格とされているが、実際には、配達パートナーと同社との間、あるいは配達パートナーと飲食店との間で交渉することはなく、配送料が推奨価格以外の金額に変更となったことはない（第2. 3(1)イ(カ)a b、同6(1)ソ）。加えて、Y 2会社は、配達パートナーが非効率な配送経路をとった場合など、配送料を調整する権利を留保しており、一定の場合には、配送料を取り消す権利も留保している（第2. 3(1)イ(カ)d）。

また、Y 2会社は、飲食物等の配達が不履行に終わった場合など状況に応じ、飲食店や注文者に一定の金銭（アピージング費用）を支払っており、逆に、配達先に注文者が不在で飲食物を渡せなかったり、配達パートナーの不注意で飲食物が崩れてしまった場合などでも、配達パートナーに対し、所定の配送料を支払うことがある（第2. 5(5)コ(ウ)、同6(1)セ(ア)）。B 5がキャンペーンを企画して配送手数料が0円の場合は、注文者は配送手数料を支払わないが、その場合も、Y 2会社が配達パートナーに配送料を支払っている（第2. 3(3)ウ、同6(1)

ソ)。

そして、前記アのとおり、〇〇〇〇〇〇〇事業を成立させるため、B 5 が配達パートナーの行う配達業務の遂行に関与している実態があることからすると、契約上は飲食店が配送料を支払うことになっているとしても、実態としては、Y 2 会社が配達パートナーに対し配送料を支払っているとみるのが相当である。

(イ) 配送料（配送基本料）

配達パートナーがアカウントを他人に使用させることは、アカウント停止措置の事由とされており（第 2. 3 (5)ウ(i) d、同 5 (4)ウ(i)）、配達業務は、配達パートナー本人が、自らの労働力を供給して行うものであるといえる。

その配達業務に係る配送料について、配達パートナーガイドでは、配送基本料（基本料金－サービス手数料）にインセンティブ（不定期の追加報酬）を加えたものであるとされ、「基本料金」は、受取料金、受渡料金及び距離料金によって構成されている（第 2. 5 (4)オ(ア)）。このうち受取料金は、飲食店で飲食物を受領した件数に応じて、受渡料金は、注文者に飲食物を渡した件数に応じて、距離料金は、飲食店から配達先までの距離に応じて、それぞれ計算されており（第 2. 5 (4)オ(ア)）、これらは、いずれも、配達パートナーが注文者に飲食物を配達する業務量に基づいて算出されているとみることができる。

加えて、上記(ア)のとおり、Y 2 会社は、注文者の都合で配達ができない場合などには、配達が完了しなくても、配達パートナーに対して所定の配送料を支払うことがあり、配送料が仕事の完成に対する報酬であるということは困難である。

また、配送料の支払は週払であり、毎週月曜日締めで、締め日から 1 週間以内に登録した口座に振り込まれている（第 2. 6 (1)ソ）。

(ウ) インセンティブ

会社らは、インセンティブについて、アプリの利用促進等のために、任意に支払っているもので、「追加報酬」ではないと主張するが、配達パートナーガイドでは、インセンティブとは配送料に上乗せされる追

加報酬のことであると記載されている（第2.5(4)オ(イ)）。

インセンティブのうち、ブーストは、注文の多い時間や場所において一定の倍率で増額されるもの、クエストは、期間内に配達件数の目標を達成すると支払われるもの、オンライン時間インセンティブは、指定された時間における配送料が一定額に満たなかった場合に、その一定額と実際の配送料との差額が支払われるものである（第2.5(4)オ(イ)、同6(1)チ）。

ブーストは注文の多い時間や場所における稼働を促進するものと、クエストは配達件数の増加を促進するものと、オンライン時間インセンティブは一定額を保証することにより指定する時間にアプリをオンラインとすることを促進するものといえることができ、いずれも、繁忙手当や奨励金等に類する性質を有しているとみることができる。

(エ) 小括

以上要するに、Y2社が配達パートナーに支払う配送料は、配達基本料とインセンティブと称する追加報酬であり、いずれも、配達パートナーが自ら行う労務の提供に対する対価としての性格を有するものであるといえることができる。

オ 業務の依頼に応ずべき関係

配達パートナーは、アプリをオンラインにしたときに、業務の依頼である配達リクエストを受けられるところ（第2.5(5)イウ）、アプリをオンラインにするか否か、どの時間帯に、どの場所で配達業務を行うかは全くの自由である（同6(1)ア）。配達リクエストに応じた後にキャンセルをすれば、評価が下がったり、アカウント停止措置を受ける可能性もある（第2.5(6)、同6(1)エ）が、単に配達リクエストに応じない場合には、具体的な不利益を受ける旨の定めは特に存在しない。実際に、配達パートナーが応諾する割合は、本件申立時には約70パーセント、3年5月10日に応答時間が60秒間から30秒間に変更されて以降、近時では約40パーセントとなっており（第2.6(2)イ）、配達パートナーは配達リクエストに対し一定程度の諾否の自由があったことが実態としてもうかがえる。

しかし、以下のような事情も認められる。

(ア) 不利益取扱いの可能性

アプリは、多くの場合、一定時間内に3回連続して配達リクエストを応諾しないと自動でオフラインになる設定がされており（第2. 6(1)イ）、オフラインにされても再度ログインすることは可能である（同）が、オフラインにされたことに配達パートナーが気付かずにいると（同）、配達リクエストを受ける機会を逸するおそれがある。

組合は、配達パートナーが配達リクエストに2ないし3回連続で応諾しなかった場合、しばらく配達依頼が入らなくなるといった「干される」という現象が生じることがある旨主張する。

この事実を裏付ける証拠は、組合員3名を含む配達パートナーの陳述のみである。しかし、会社らも、この事実を否定する明確な証拠を当委員会に提出していないこと、会社らのプライバシーポリシーには、配達パートナーの過去の行動に基づいて配達リクエストのマッチングをする旨の記載があり（第2. 10(3)）、配達リクエストを送る際に配達パートナーの過去の応諾状況が考慮要素となっていることがうかがわれることなどを考慮すると、「干される」という事実があったとまでは認定することは難しいとしても、組合員である配達パートナーが、配達リクエストを拒否すれば、配達リクエストの送付件数が減るなどの不利益を受ける可能性があるとの認識を持っていたことは否定できない。

(イ) 業務の依頼拒否の可能性

前記イ(イ) cで判断したとおり、B5は、配達リクエストの際、あえて配達先を表示しなかったとの事情がうかがわれ、配達パートナーは実際に飲食店で配達先を知らされた段階では配達リクエストを拒否することが困難な状況にあったといえる。

また、会社らが設定するインセンティブのうち、クエストは、期間内に配達件数の目標を達成すると支払われるものである（第2. 5(4)オ(イ)、同6(1)チ）から、クエストの目標を設定した配達パートナーは、その期間内において目標を達成するまでは、業務の依頼を拒否しづら

い状況に置かれているといえる。

さらに、配達パートナーは、一定額の収入が保証されているわけではなく、配達リクエストがどの程度送信されるかも分からないため、アプリをオンラインにしている間に配達リクエストが来れば、応諾しようという意識が働くと考えられ、特に、週40時間程度稼働し、〇〇〇〇〇〇〇事業に事実上専属的に従事している配達パートナーは、配達リクエストを基本的に拒否しづらい状況にあったとみられる。

(ウ) 小括

配達パートナーは、アプリをオンラインとするか否か、どの時間帯で、どの場所で配達業務を行うかは自由であり、配達リクエストを拒否しても、具体的な不利益を受ける旨の定めは特になく、業務の依頼に応ずべき関係にあったとまではいうことができないが、場合によっては、配達パートナーの認識として、配達リクエストを拒否しづらい状況に置かれるような事情もあったことがうかがわれる。

カ 広い意味での指揮監督下の労務提供、一定の時間的場所的拘束

(ア) 業務を行う時間帯及び場所

配達パートナーは、業務を希望する時間帯に希望する場所でアプリをオンラインにすることができ、どの時間帯にどの場所で業務を行うかは全くの自由である（第2.6(1)ア）。後記(イ)のとおり、配達パートナーが配達リクエストに応諾した後は、配達業務の遂行方法について配達パートナーガイド等により会社らの指示を受け、その時間や場所の面でもそれに従わざるを得ない状況に置かれているが、配達業務終了後に、アプリをオンラインにして次の配達リクエストを待つか、オフラインにして業務を終了するかも自由である。

このことからすると、配達パートナーは、少なくともどの時間帯にどの場所で業務を行うかについて、会社らからの拘束を受けているということとはできない。

(イ) 配達業務に係る指示

配達パートナーは、配達リクエストに応諾した後、配達パートナーガイドに基づいて業務を遂行している（第2.6(1)）ところ、配達パ

ートナーガイドは、全134頁に及び、配達開始前の準備、配達の基本的な流れ、特別な出来事が生じた場合の流れ、配達中のトラブル対応などの配達業務の手順に加え、求められるマナーや挨拶の仕方など配達パートナーの心構えや接客態度等についても、詳細な記載がなされている（同5）。また、配達パートナーガイドでは、飲食店が飲食物の準備が完了していない場合や配達先に注文者がいない場合に、配達パートナーに待機や所定の対応を求めている（第2.5(5)カコ(イ)、同6(1)カス）。さらに、トラブル発生時には、サポートセンターに連絡することとなっている（第2.5(8)イエ）が、サポートセンターの対応は、プラットフォームサービスの一環としてのトラブルへの助言であるだけでなく、トラブルに適切に対処して配達業務を円滑に遂行するための業務指示でもありとみることができる。

そして、配達パートナーガイドには、配達業務を正しく遂行することが困難と判断された個人事業主とは、契約を解消する可能性があるとの記載がある（第2.5(2)）ほか、コミュニティガイドラインや配達パートナーガイドには、評価制度やアカウント停止措置の記載があり（同3(5)イウ、同5(4)イウ）、配達パートナーは、飲食店及び注文者から評価を受け、その評価はフィードバックされ、評価が各都市の最低ラインよりも著しく低い場合には、アカウント停止措置となる可能性がある。また、配達が遅くなると評価が下がることにもなるし（第2.6(1)コ）、それが度重なるとアカウント停止措置を受ける可能性もある（同3(5)エ(イ)）。そのほかにも、不正と捉えられる行為があった場合には、アカウント停止措置となる可能性があるとして、幾つかの行為が例示されている。このような評価制度やアカウント停止措置があることにより、配達パートナーは、配達パートナーガイドに記載された、会社らの求める詳細な業務手順等に従わざるを得ない状況に置かれているといえる。

配達業務は定型的なものである上、配達パートナーガイドにより具体的な業務手順が示されているため、配達パートナーが配達業務において裁量を有するのは、配達経路の選択くらいである。しかし、これ

も、アプリで推奨経路が表示され（第2.6(1)ク）、わざと遠回りした場合にはアカウント停止措置となる可能性もあり（同5(4)ウ(ウ)）、また、実際に選択した距離が推奨経路より距離が長くても、配送基本料は推奨経路で算出されることがあること（同6(1)ソ、同6(3)ウ(イ)）から、事実上、推奨経路に従わざるを得ない状況にあることが推認され、配達パートナーの業務における裁量の余地は極めて少ないといえる。

また、B5 は、移動中の配達パートナーの位置情報をGPSにより把握しており（第2.6(1)カ）、配達パートナーは、飲食店からの飲食物の受取を完了したとき及び注文者への配達を完了したときは、アプリの画面をスワイプして、B5に報告している（同キサ）。

- (ウ) 以上のことから、配達パートナーは、業務を行う時間帯及び場所について会社らからの拘束を受けているということはできないものの、広い意味で会社らの指揮監督下に置かれて、配達業務を遂行しているとみることができる。

キ 顕著な事業者性

- (ア) 自己の才覚で利得する機会

配達パートナーは、会社らが設定したプラットフォームの中で、配達リクエストに応諾して配達業務を行い、収入を得ている（第2.3(1)、同5、同6）ところ、上記カ(イ)で判断したとおり、配達業務における配達パートナーの裁量の余地は極めて少なく、また、コミュニティガイドラインにより飲食店や注文者は配達パートナーとの不必要な接触を禁止されており（第2.3(5)ウ(ア) a (ウ) a ）、独自に固有の顧客を獲得することもできないことから、自己の才覚で利得する機会はほとんどないといえる。

- (イ) 業務における損益の負担

配達が未完に終わったときや、事故が発生したときなどは、Y2会社が、飲食店や注文者や利用者に対してアピージング費用を支払っており（第2.6(1)セ(ア)）、同社は、アピージング費用を配達パートナーに求償することはなく、逆に、配達パートナーに対しても、所定の配送料を支払っている（同5(5)コ(ウ)、同6(1)セ(ア)）。

また、配達パートナーに支払う配送料が、注文者の負担する配送手数料を超える場合、Y2会社は、飲食店に対しその差額相当額をディスカウントしているが、この場合にも配達パートナーに所定の配送料を支払っている（第2.3(2)イ(オ)b、同(4)イ(イ)(ウ)）。

さらに、B5がキャンペーンを企画して注文者が配送手数料を支払わないときも、配達パートナーには所定の配送料をY2会社が支払っている（第2.6(1)ソ）。

このように、配送事業における損益は、Y2会社が負担しており、配達パートナーが自らの業務においてリスクを負っているということとはできない。

(ウ) 他人労働力

配達業務は、事前に登録した本人が配達することになっており、配達パートナーガイドでは、配達パートナーがアカウントを複数持ったり、他人のアカウントを使ったり、アカウントを他人とシェアしたりすることなどを禁止しており、これに違反すればアカウント停止措置となる可能性がある（第2.5(4)ウ(イ)）。したがって、配達パートナーが、他人を雇用するなどして事業を拡大することはできない。

(エ) 業務に必要な機材等の負担

配達パートナーは、バイクや自転車等の配達手段を自ら保有して配達業務を遂行している（第2.6(1)）。

(オ) 小括

以上要するに、配達パートナーは、バイクや自転車等の配達手段を自ら保有しているものの、独自に固有の顧客を獲得したり、他人労働力を利用することはできず、自己の才覚で利得する機会はほとんどないし、配送事業のリスクを負っているともいえないことから、配達パートナーが顕著な事業者性を有しているということとはできない。

ク 結論

以上のとおり、〇〇〇〇〇〇〇事業は、利用者をアプリ上で結び付け、飲食店が提供する飲食物を注文者に届けるサービスを行っているところ、本件における配達パートナーは、イ) 会社らの事業の遂行に不可欠

な労働力として確保され、事業組織に組み入れられており、ウ) 会社らが契約内容を一方的・定型的に決定しているということができ、エ) 配達パートナーの得る報酬である配送料は、労務の提供に対する対価としての性格を有しているといえる。

一方で、オ) 配達パートナーは、アプリを稼働するか否か、どの時間帯に、どの場所で配達業務を行うかについて自由を有しており、会社らの業務の依頼に応ずべき関係にあったとまではいえない。しかし、場合によっては、配達リクエストを拒否しづらい状況に置かれる事情があったことが認められる。また、カ) 一定の時間的場所的拘束を受けているとはいえないものの、広い意味で会社らの指揮監督下に置かれて、配達業務を遂行しているといえることができる。

そして、キ) 配達パートナーが顕著な事業者性を有していると認めることはできない。

これらの事情を総合的に勘案すれば、本件における配達パートナーは、会社らとの関係において労組法上の労働者に当たると解するのが相当である。

なお、会社らは、組合が組合員の氏名、属性及び組合規約を明らかにしなければ、労働者性を判断できないし、属性不明の者が組織する労働組合と団体交渉を行うことはできない旨主張するが、組合は労組法第5条第1項の規定に基づき当委員会に組合規約を提出しており、また、全組合員の氏名及び属性を明らかにしなくても、既に検討したとおり労働者性を判断できないわけではない。

そして、2名以上の労働者が労働組合を結成して団体交渉を申し入れている以上、客観的根拠もない憶測で団体交渉を拒否することはできず、会社らの主張は採用することができない。

2 Y1会社は、配達パートナーである組合員との関係で労組法上の使用者に当たるか否かについて

(1) 申立人組合の主張

Y1会社は、組合が申し入れた配達パートナーの基本的な労働条件に当たる各団体交渉事項について、以下アないしキのとおり、現実的かつ具体

的に支配、決定することができる地位にあり、労組法上の責任を負う「使用者」に当たる。

ア 事故の際の配達パートナーへの補償は、Y1会社はその制度の内容を決定した。

イ 距離計算の誤りについては、Y1会社が支払を行うか否かを決定していた。

ウ アカウント停止措置は、Y1会社が行っている。

エ B5は、報酬を一方的に引き下げるなどしたが、このことを通知し、説明会を開催するなどしたのは、Y1会社である。

オ アプリの仕組みについて配達パートナーらに説明し、問合せ等に対応するのは、Y1会社が運営するサポートセンターである。

カ 組合は、「会社と配達員との協同による配達サービスの品質向上」を求めたが、Y1会社は、配達パートナーの教育、基本的な交通安全に関する指導、その他のサポートなど、配達の履行過程について全て対応し、判断している。

キ 紹介料制度を導入、実施し、組合員に対し不払を行ったとき、日本に存在した法人はY1会社のみである。

(2) 被申立人会社らの主張

ア Y1会社は、配達パートナーと契約関係がなく、また、実質的にも労組法上の使用者に当たる余地はない。

Y1会社は、元年11月30日まではB2から、12月1日以降はY2会社から委託を受けて、委託元の事業に対する、マーケティングとサポートサービスを提供している。具体的には、日本におけるプロモーション（アプリの利用拡大）とマーケティング、事務処理（バックオフィス）サポート、情報収集支援、利用者向けのサポートサービスなどである。

〇〇〇〇〇〇〇事業に関わる実質的な決定は、全てB2

とY2会社が行っており、Y1会社が行うのは、飽くまで上記の事務的な業務である。

イ 配達パートナーの配送料については、Y2会社から委託を受けて、Y1会社が市場調査などを行い、その調査結果を用いて、Y2会社が配送

料を決定し、配達パートナーに推奨している。

ウ B5は、日本において、「Ride」（タクシーなどに関する事業）と「Eats」（〇〇〇〇〇〇〇〇事業）の二つの事業を行っているが、3年1月以降、「Ride」と「Eats」に共通する業務を担当する従業員を除き、〇〇〇〇〇〇〇〇事業に関わっている従業員は、ほぼ全員、Y2会社に移籍した。したがって、契約条件、推奨配送料の決定、配達パートナーの教育、アカウント停止措置、アプリの表示に関する決定、その他配達パートナーに関わる全ての事項は、現在、Y2会社が取り扱っている。

(3) 当委員会の判断

ア Y1会社は、Y2会社から業務委託を受け、配達パートナーへのサポート業務を行っているところ（第2.1(2)）、組合は、Y1会社は組合が申し入れた団体交渉事項（配達パートナーの基本的な労働条件等）について、現実的かつ具体的に支配、決定することができる地位にあり、労組法上の責任を負う「使用者」に当たると主張するので、以下、検討する。

イ 組合が、Y1会社に申し入れた団体交渉事項は、①事故の際の配達パートナーに対する補償、②報酬計算の根拠となる距離計算の誤り、③アカウント停止措置の基準等、④報酬、⑤アプリ、⑥Y1会社と配達パートナー協同による配達サービスの品質向上、⑦紹介料についてであり（第2.8(2)）、前記1(3)で判断したとおり、配達パートナーがY2会社との関係において労組法上の労働者に当たることからすれば、いずれも配達パートナーの労働条件その他その経済的地位に関するものであるといえる。

ウ Y1会社と配達パートナーとの間には直接の契約関係は存在しないが、Y1会社は、本件申立時において、Y2会社から受託して、広報・法務・契約業務、配達パートナーの登録手続、教育、アカウント停止措置の運用、パートナーセンター及びサポートセンターの運営等を所管しており、上記イの団体交渉事項のほとんどを取り扱っている（第2.1(2)）。また、配送料の計算の誤りやアカウント停止措置に関する配達パートナーの問合せにY1会社が運営するサポートセンターが対応してい

るほか（第2. 6(3)ウ）、アプリに関する問合せにも同センターが応じており（同1(2)）、配達パートナーにとって、登録や契約の手続から、運用の説明・サポート、各種問合せまで、〇〇〇〇〇〇〇事業について実質的に対応しているのは、Y1会社であるといえる。

さらに、配達パートナーに対し配送料の変更を通知するメールの発信者は、「〇〇〇〇〇〇<Y1会社@〇〇.com>」となっている（第2. 8(6)）。

エ 会社らは、〇〇〇〇〇〇〇事業に関わる実質的な決定は、全てB2とY2会社とが行っており、Y1会社が行うのは、飽くまで事務的な〇〇業務であるから、Y1会社は、労組法上の使用者に当たらないと主張する。

しかし、〇〇〇〇〇〇〇事業に関わる実質的な決定を全てB2とY2会社とが行っていることを裏付ける証拠はない。当委員会は、会社らに対し、Y1会社とY2会社との間で締結している会社間サポート業務契約書を証拠として提出するよう求めたが、会社らは提出しなかった。また、令和3年1月に、Y1会社とY2会社との間で大幅な所管業務の変更が行われたが、このときに会社間サポート業務契約自体は変更されないままであったことが認められる（第2. 1(2)）。こうしたことからすると、両社間の会社間サポート業務契約は、実態を反映せず、形骸化していたことがうかがえる。

さらに、〇〇〇〇〇〇〇サービス契約には、B5側の主体の表記が「Y2会社及びその関連会社」となっている記載がみられ（第2. 3(1)イ(カ)g h）、アグリーメントにも「B2及びその関連会社」との記載があり（同(2)イ(ア)c）、利用規約には、「B5」とは、「B4会社又はその関連会社若しくはその他の関係会社」を指すと記載されている（同(3)イ）。また、配達パートナーガイドの会社らの主体は、「B5」と表記され（第2. 5）、〇〇〇〇〇〇〇事業に関わるB2、Y2会社及びY1会社のうちのどの会社を指しているのか、必ずしも明確に区分されているわけではない。

そうすると、〇〇〇〇〇〇〇事業については、同事業に携わる関連会社各社の役割分担が明確に区別されているとはいえず、実質的には、関連

各社が事実上一体となって、同事業を展開し、運営していたとみるのが相当である。

オ したがって、〇〇〇〇〇〇〇事業について、登録や契約の手続から、運用の説明・サポート、各種問合せまで、実質的に配達パートナーへの対応を行っているY1会社は、配達パートナーの労働条件等に関する上記イの団体交渉事項について、配達パートナーとの契約の当事者であるY2会社と共に、現実的かつ具体的に支配、決定することができる地位にあったとみるのが相当であり、団体交渉に応ずるべき使用者の地位にあるというべきである。

3 10月8日付団交申入れに対しY1会社が応じなかったこと、及び11月25日付団交申入れに対しY2'会社が応じなかったことが、正当な理由のない団体交渉拒否に当たるか否かについて

(1) 申立人組合の主張

ア 10月8日付団交申入れに応じなかったこと

配達パートナーは、労組法上の労働者であるから、配達パートナーを組合員として組織する組合は、同法上の労働組合である。そして、Y1会社は、組合の組合員に対して労組法上の責任を負う「使用者」に当たる。

10月8日付団交申入れの交渉議題は、いずれも配達パートナーの労働条件に直接関連する事項であって、Y1会社が使用者として権限を有する事項であるから義務的団体交渉事項である。

よって、Y1会社が、10月8日付団交申入れに応じなかったことは、正当な理由のない団体交渉の拒否に当たる。

イ 11月25日付団交申入れに応じなかったこと

配達パートナーは、労組法上の労働者であるから、配達パートナーを組合員として組織する組合は、同法上の労働組合である。そして、Y2'会社(現Y2会社)は、組合の組合員に対して労組法上の責任を負う「使用者」に当たる。

11月25日付団交申入れの団体交渉議題は、いずれも配達パートナーの労働条件に直接関連する事項であって、Y2'会社

が使用者として権限を有する事項であるから義務的団体交渉事項である。

よって、Y 2' 会社が、11月25日付団交申入れに応じなかったことは、正当な理由のない団体交渉の拒否に当たる。

(2) 被申立人会社らの主張

ア 10月8日付団交申入れに応じなかったこと

Y 1 会社が配達パートナーの使用者でないことは明らかであるから、Y 1 会社が10月8日付団交申入れに応じなかったことには、正当な理由がある。

イ 11月25日付団交申入れに応じなかったこと

配達パートナーは、Y 2 会社（当時はY 2' 会社）との関係で労組法第7条第2号に定める「雇用する労働者」には当たらないから、Y 2' 会社が、11月25日付団交申入れに応じなかったことには、正当な理由がある。

(3) 当委員会の判断

ア 10月8日付団交申入れに応じなかったこと

Y 1 会社は、前記 2 (3)で判断したとおり、配達パートナーの労働条件等について、団体交渉に応ずべき使用者の地位にあるところ、同社は、配達パートナーの労働条件等に関するものを団体交渉事項とする組合の10月8日付団交申入れ（第2. 8(2)）に対し、回答をせず（同(3)）、団体交渉に応じていないのであるから、このようなY 1 会社の対応は、正当な理由のない団体交渉拒否に該当する。

イ 11月25日付団交申入れに応じなかったこと

〇〇〇〇〇〇〇事業における配達パートナーが、労組法上の労働者に当たることは前記 1 (3)で判断したとおりであるところ、Y 2 会社は、日本における〇〇〇〇〇〇〇事業の運営主体であり（第2. 1(3)）、配達パートナーとの〇〇〇〇サービス契約の当事者でもある（同 3(1)）ことから、Y 2 会社及びその前身であるY 2' 会社は、配達パートナーの労働条件等について、組合との団体交渉に応ずべき地位にあるといえることができる。

ところが、Y 2' 会社は、配達パートナーの労働条件等に関するものを団体交渉事項とする組合の11月25日付団交申入れ(第2.8(8))に対し、これを拒否する旨回答し(同(10))、団体交渉に応じていないのであるから、このようなY 2' 会社の対応は、正当な理由のない団体交渉拒否に該当する。

第4 救済方法

組合は、請求する救済の内容として、誓約書のホームページへの掲載を求めているが、本件の救済としては、主文のとおり命ずるのが相当である。

第5 法律上の根拠

以上の次第であるから、Y 1 会社が10月8日付団交申入れに応じなかったこと、及びY 2' 会社(本件結審時ではY 2 会社)が11月25日付団交申入れに応じなかったことは、労組法第7条第2号に該当する。

よって、労組法第27条の12及び労働委員会規則第43条を適用して主文のとおり命令する。

令和4年10月4日

東京都労働委員会

会 長 金 井 康 雄