

令和7年度 AI等調査事業

プラットフォームワーカーの  
働き方に関する調査  
報告書

令和8（2026）年3月

みずほリサーチ&テクノロジーズ株式会社

## 目次

### 第1章 はじめに

1-1. 背景・目的.....	1
1-2. 用語の定義.....	1

### 第2章 方法

2-1. 調査設計 .....	2
(1) 調査対象の抽出	
(2) 調査項目	
(3) 調査の実施	
(4) 調査結果の整理・分析	
2-2 留意点 .....	8

### 第3章 結果

3-1. 結果の概要 .....	9
3-2. 結果 .....	15

参考.....	134
---------	-----

## 第1章 はじめに

### 1-1. 背景・目的

AI等の最新技術はその進歩がめざましく、諸外国において各種規制及びガイドラインの策定等が積極的に議論され、国内においても内閣府に設置されたAI戦略会議及びAI制度研究会における制度的対応に関する議論が行われるなど、AI等の利活用に向けた動きが活発化している。AI等の最新技術は、今後、より一層、経済、金融関係、暮らしや働き方などに多大な影響を及ぼすことが想定されることから、労働環境・雇用労務管理との関係や、その活用による影響、活用方法等について考察することが求められている。

一方、日本を含めた各国において、デジタルプラットフォームを活用したビジネスが広がりを見せる中で、当該ビジネスを行う「プラットフォーム事業者」を介して個人請負等で業務に従事する「プラットフォームワーカー」の増加が見られる。プラットフォームワーカーは、プラットフォーム事業者によるAIを活用した「アルゴリズム管理」の対象となっている場合があるが、AI等による管理のデジタル化等が進む中で、労働基準法第9条における労働者に該当するか否かの判断（労働者性判断）の分かりにくさが増大し、予見可能性が低くなりつつあるとの課題の指摘がなされている。

また、プラットフォームワーカーの問題については、2025年（令和7年）からILO総会において新たな国際労働基準の策定に向けた議論が開始されている。

こうした中で、2025年（令和7年）5月より、厚生労働省で開催されている『労働基準法における「労働者」に関する研究会』においては、プラットフォームワーカーを含む新たな働き方に関する課題の把握・分析が、検討事項の1つとされている。

上述の背景を踏まえ、本調査は、国内におけるプラットフォームワーカーの実際の働き方、アルゴリズム管理の状況などの実態を把握することを目的として、実施したものである。

### 1-2. 用語の定義

本調査では、以下の用語について、下記のように定義し使用する。

#### 【アルゴリズム管理】

電子的手段等の自動化されたシステムを使用して、業務遂行状況の監視や、成果の質の評価等の管理を行う仕組みのことをいう。

#### 【ワーカー】

就業者のことをいう（注：この用語で、労働基準法第9条における労働者に該当するか否かを示すことは、意図していない）。

## 第2章 方法

### 2-1. 調査設計

本調査では、日本国内において、プラットフォームワーカーの働き方の実態の把握等に特に資すると考えられるプラットフォーム事業者等の抽出を行い、ヒアリング調査を行った。

#### (1) 調査対象の抽出

調査対象の抽出に当たっては、有用な結果が得られる可能性が高いと考えられたことから、業界団体、労働組合、プラットフォーム事業者を、ヒアリング対象とした。

- ・ まず、市場規模、プラットフォームワーカーの稼働数、業務内容、公開情報、報道の状況等から、上述のプラットフォームワーカーに関する課題を検討するに当たって有用と考えられる業種・業態について選定した。
- ・ 次に、選定した業種・業態の中で、ILO等の国際機関で議論された内容との関連性、市場占有率、プラットフォームワーカーの稼働数、業務内容、公開情報や報道の状況等から推察されるアルゴリズム管理の有無等から、上述のプラットフォームワーカーに関する課題の検討に資すると考えられる事業者、業界団体、労働組合を、業種・業態ごとに選定した。
- ・ 上記の選定においては、以下のような点も踏まえた。
  - ✓ 個人請負のマッチング、雇用のマッチング、プラットフォーム事業者による雇用、派遣（プラットフォーム事業者が派遣元）等、一定の類型で比較することが課題の検討に当たって有用である場合があること（契約形態、マッチングの仕組みの観点）。
  - ✓ 就業場所の多様性  
就業場所が、特定の地域であるもの（例：フードデリバリー）もあれば、インターネット上であるもの（例：IT開発）もあること。
  - ✓ アルゴリズム管理の多様性  
マッチング、業務指示、評価、報酬決定、アカウント停止等の様々な類型のアルゴリズム管理があり得ること。

抽出した業界団体、労働組合、プラットフォーム事業者に対し、ヒアリング調査への協力について依頼を行った。承諾を得られなかった事業者等もあったが、最終的に、承諾の得られた事業者等は、以下のとおりである。

ヒアリング調査協力先の業界団体

No.	業種・業態	業界団体名
1	業種横断型	一般社団法人フリーランス協会
2		一般社団法人 シェアリングエコノミー協会
3	フードデリバリー等の配送・輸送 サービス	一般社団法人 日本フードデリバリーサービス協会
4	軽貨物等の輸送・配送サービス (フードデリバリーを除く配達・ 引っ越し補助等)	一般社団法人全国軽貨物協会
5	システム開発・運用・保守等の ITサービス	一般社団法人ITフリーランス支援機構

ヒアリング調査協力先の労働組合

No.	業種・業態	団体名
1	業種横断型	全国コミュニティ・ユニオン連合会

ヒアリング調査協力先の事業者

No.	業種・業態	事業者
1	業種横断型（プロフェッショナル人材 マッチングプラットフォーム）	業種横断型プラットフォーム事業者A
2		業種横断型プラットフォーム事業者B
3		業種横断型プラットフォーム事業者C
4		業種横断型プラットフォーム事業者D
5		業種横断型プラットフォーム事業者E
6		業種横断型プラットフォーム事業者F
7		業種横断型プラットフォーム事業者G
8		業種横断型プラットフォーム事業者H
9	フードデリバリー等の配送・輸送 サービス	フードデリバリー事業者A
10		フードデリバリー事業者B
11		フードデリバリー事業者C
12		フードデリバリー事業者D

13	軽貨物等の輸送・配送 (フードデリバリーを除く配達・ 引越し補助等)	軽貨物等の輸送・配送事業者A
14		軽貨物等の輸送・配送事業者B
15	システム開発・運用・保守等の ITサービス	ITサービス事業者A
16		ITサービス事業者B
17		ITサービス事業者C
18	その他 (家事代行・育児サービス・ 飲食サービス等)	家事代行事業者A
19		家事代行事業者B
20		育児サービス・ 家事代行事業者A
21		飲食サービス事業者A

※ ヒアリング調査は、合計30程度の事業者等に対して実施することを目安にした。事業者等の追加抽出を行う場合も、選定する事業者等は、上記の選定に当たったの考え方に合う事業者等に限定した。

※ ヒアリング調査の実施日時については、参考資料を参照。

※ 「業種横断型プラットフォーム事業者A」「家事代行事業者B」は、ヒアリングは実施したが、ヒアリング調査の議事要旨の内容の確認を受けられなかったため、本報告書には含めていない。

## (2) 調査項目

業界団体、労働組合、プラットフォーム事業者へのヒアリング調査において用いた調査項目は、下記のとおりである。

### 【業界団体へのヒアリング項目】

1. 貴団体の概要について
  - ✓ 団体概要（設立の経緯や目的、組織体制等）
  - ✓ 具体的な活動内容
2. 貴団体の加盟企業（プラットフォーム事業者）、ワーカー（個人事業主等）について
  - ✓ 加盟企業数、ワーカー数
  - ✓ 加盟企業の属性（業種、事業規模等）、ワーカーの属性（年齢、専業/副業の割合等）の傾向
  - ✓ 企業・ワーカーの貴団体への加盟目的
3. プラットフォームビジネス全体の業界動向について

- ✓ プラットフォームビジネスに関して着目している最新動向（技術、市場動向、関連法制等）
- ✓ 業種・業態ごとのビジネスモデルの動向（プラットフォームの形態、契約形態等）
- ✓ 業種・業態ごとの稼働ワーカーに関する動向
- 4. プラットフォームビジネスにおける課題について
  - ✓ 加盟企業、ワーカーが直面したトラブルの事例
  - ✓ 上記のトラブルに対して貴団体が実施した支援の内容
  - ✓ プラットフォームワーカーの働き方（就業環境、処遇等）についての課題意識
- 5. 国に求めること
  - ✓ プラットフォーム事業者とワーカーの双方が健全に発展していくために、国や行政に期待する役割、必要なルール・環境整備等に関するご意見
- 6. 本調査研究についてのご意見・ご助言
  - ✓ 重点的に調査すべき業種・業態、事業者に関するご意見・ご助言（特に注目すべき特定の業種・業態、特徴的な事業者等）
  - ✓ プラットフォームワーカーの実態把握に資する既存調査等に関する情報のご提供

**【労働組合へのヒアリング項目】**

1. 貴団体の概要について
  - ✓ 団体概要（設立の経緯、目的等）
  - ✓ 具体的な活動内容（団体交渉、相談対応等）
2. 貴団体の加盟ワーカーの方々の概要について
  - ✓ 加盟ワーカー数
  - ✓ 加盟ワーカーの属性（業種、年代、専業/副業の割合等）
  - ✓ 加盟ワーカーの貴団体への加入目的
  - ✓ 加盟ワーカー・プラットフォーム事業者とのコミュニケーションの状況について
3. 貴団体の加盟ワーカーの働き方について
  - ✓ プラットフォーム事業者との契約形態
  - ✓ ワーカーの稼働状況（平均稼働日数、平均稼働時間等）
  - ✓ ワーカーの収入状況（平均月収・単価、それらの変動幅等）
  - ✓ ワーカーの裁量度の状況（時間、場所、業務を選択する裁量）
4. 貴団体の加盟ワーカーがプラットフォーム事業者から受けている管理・監督について
  - ✓ 以下の5つの業務プロセスにおいて受けている管理・監督の内容
    - ◇ 契約時（契約内容の明示・業務開始に向けたサポート、プラットフォームを介さない個別契約の可否等）
    - ◇ 業務中（業務指示、安全管理、業務状況のモニタリング等）
    - ◇ 報酬の設定・支払い（報酬額の算定、報酬設定の透明性確保に向けた取組等）
    - ◇ 評価・指導（顧客からの評価・貴社からの評価、評価が低い場合の是正措置等）
    - ◇ 契約終了時（登録解除の際の手続き、アカウントの制限・停止・終了措置等）

- ✓ 業務依頼等に従った場合のボーナス・インセンティブや、不履行時のペナルティ等の内容
  - ✓ 上記の管理・監督において AI が活用されるタイミング、内容
5. プラットフォームビジネスにおける課題について
- ✓ 加盟ワーカーが直面したトラブルの事例
  - ✓ 上記のトラブルに対して貴団体が実施した支援の内容
6. 国に求めること
- ✓ プラットフォーム事業者とワーカーの双方が健全に発展していくために、国や行政に期待する役割、必要なルール・環境整備等に関するご意見

**【事業者へのヒアリング項目】**

1. 貴社プラットフォームの概要と特徴について
- ✓ 会社概要
  - ✓ 提供しているサービスの具体的な内容（サービス提供から完了までの一連の流れ）
  - ✓ プラットフォームワーカーとの契約形態
  - ✓ 顧客との契約形態
  - ✓ ワーカーと顧客のマッチングの仕組み
2. 貴社プラットフォームと契約されているワーカーの方々について
- ✓ ワーカーの稼働数（登録総数、アクティブワーカー数等）
  - ✓ ワーカーの属性（年齢、性別、専業/副業の割合等）
  - ✓ ワーカーの業務内容（業務実施場所、平均所要時間・報酬額等）
  - ✓ ワーカーとのコミュニケーションについて（意見収集やトラブル事例・解決の仕組み等）
3. 貴社プラットフォームにおける就業環境整備について
- ✓ 以下の5つの業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容
    - ◇ 契約時（契約内容の明示・業務開始に向けたサポート、プラットフォームを介さない個別契約の可否等）
    - ◇ 業務中（業務指示、安全管理、業務状況のモニタリング等）
    - ◇ 報酬の設定・支払い（報酬額の算定、報酬設定の透明性確保に向けた取組等）
    - ◇ 評価・指導（顧客からの評価・貴社からの評価、評価が低い場合の是正措置等）
    - ◇ 契約終了時（登録解除の際の手続き、アカウントの制限・停止・終了措置等）
  - ✓ 業務依頼等に従った場合のボーナス・インセンティブや、不履行時のペナルティ等の内容
4. 上記3. の就業環境整備におけるアルゴリズム（AI）の利活用状況について
- ✓ AI を利用するタイミング、業務内容
  - ✓ アルゴリズムと人（責任者）の所掌範囲の整理の仕方
  - ✓ 公平性や透明性の担保のための AI 活用における工夫
5. 国に求めること

- ✓ プラットフォーム事業者とワーカーの双方が健全に発展していくために国や行政に期待する役割、必要なルール・環境整備等に関するご意見

調査項目の内容は、国内におけるプラットフォームワーカーの実際の働き方、アルゴリズム管理の状況などの実態を把握するという本調査の目的のほか、労働基準法における労働者性判断の枠組みを踏まえたものとした。

なお、一部の項目については、ヒアリング調査の対象に合わせて、表現を調整した上で、実査を行った。

### (3) 調査の実施

調査は、ヒアリング調査によって実施した。

調査対象の業界団体、労働組合、プラットフォーム事業者に対しては、事前に、調査依頼状と調査項目を送付し、本調査の目的、調査事項、調査結果の取り扱いについての通知を行った上で、調査協力への同意を得た。

ヒアリングは、オンライン会議システムを利用して、みずほリサーチ&テクノロジーズ株式会社のコンサルタント（3名）が、分担して実施した（※）。調査対象の事業者等におけるヒアリングの対応者は、調査対象の事業者等が選定した。ヒアリングの時間は、1時間を目安に実施した。ヒアリングを開始するに当たり、あらためて、本調査の目的、調査事項、調査結果の取り扱いについての説明を行った上で、調査実施への同意を得た。

ヒアリング調査は、2025年（令和7年）10月から2026年（令和8年）2月にかけて実施した。業種・業態ごとの全体像を把握した上で調査を行うため、原則として、業界団体、労働組合へのヒアリングを優先して実施した上で、事業者へのヒアリングを行うこととした。

※ 調査対象の事業者等の希望により、オンラインではなく、書面での回答により実施したものがあつた（1件）。その場合は、書面での回答を基に、議事要旨を作成し、内容の確認（公開の承諾を含む。）を受けた。

### (4) 調査結果の整理・分析

ヒアリング調査は、ヒアリング対象者の許可を得て録音をし、その書き起こしを議事要旨の作成に活用した。

作成した議事要旨については、ヒアリングを実施した事業者等に、内容の確認（公開の承諾を含む。）を受けた。

内容の確認を受けた議事要旨を基に、「3-1 結果の概要」の作成を行った。

## 2-2 留意点

本調査には、調査の性質上、いくつかの限界が存在する。以下、代表的なものを例示するが、これらの限界には、留意が必要である。

第一に、本調査は、統計的な手法に基づいたものではなく、ヒアリング調査により、特定の事項を聴取した結果である。具体的には、ヒアリング調査への協力について承諾を得られた計27の事業者等（業界団体：5件、労働組合：1件、プラットフォーム事業者：21件）に対して、ヒアリング調査を行った結果であり、得られた結果が、全体又は各業種・業態における一般的な特徴を十分に反映していない可能性がある。

第二に、本調査のヒアリング調査で得られた内容には、制約や偏りが存在する可能性がある。例えば、ヒアリングの対応者の回答内容には、守秘義務等の観点から、制約が存在する場合がある。また、ヒアリング先の組織の立場や、ヒアリングの対応者の職位・部門等によっては、回答内容には、制約や偏りが生じる可能性がある。

第三に、デジタルプラットフォームを活用したビジネス、そして、本調査の調査対象である、国内におけるプラットフォームワーカーの実際の働き方、アルゴリズム管理の状況などの実態は、現在過渡期にあると考えられる。このため、本報告書は、2025年（令和7年）10月から2026年（令和8年）2月にかけて実施したヒアリング調査の結果をまとめたものであることに留意が必要である。

## 第3章 結果

### 3-1. 結果の概要

本節では、本調査の結果（次節3-2）のうち、労働基準法第9条における労働者に該当するか否かの判断（労働者性判断）の観点から、特に重要と思われる以下の点について、結果の概要を記載する。

1. 事業者とワーカー間の契約形態
2. ワーカーの働き方（専業／副業の割合、就業場所）
3. ワーカーと案件を結びつける仕組み
4. ワーカーの報酬の決め方
5. 業務中のワーカーへの関与
6. ワーカーへの評価・指導等
7. インセンティブや不履行時のペナルティ
8. 登録の解除・アカウントの利用制限等
9. アルゴリズム管理・AIの利用状況

#### (1) 業界団体、労働組合へのヒアリング結果

- 上述の1～9について、ヒアリング先それぞれの立場・視点を踏まえた様々な言及があった。
- 例えば、業種・業態を横断した視点、ヒアリング先の業種・業態を横断した視点、労働者の視点を踏まえた言及があった。

#### (2) 事業者へのヒアリング結果

##### 1. 事業者とワーカー間の契約形態

- 「事業者」、「ワーカー」、「クライアント（発注者）」の三者間の関係としては、次の2種類が見られた。
  - ①ワーカーとクライアント（発注者）が直接契約をするもの。
  - ②事業者が、ワーカーとクライアント（発注者）のそれぞれと契約関係にあるもの（＝事業者が、クライアント（発注者）からの発注を受け、ワーカーに再委託するもの）。
- その上で、事業者とワーカー間の契約形態関係について、例えば、以下のような事例が見られた。

- ・上記②（再委託）の場合における、事業者とワーカー間の契約形態関係について、具体的に、「準委任契約」としている事例が見られた。
- ・事業者とワーカー間の契約形態の理由等について、言及している事例が見られた。例えば、以下のとおり。
  - ✓ 再委託を選択している理由として、（ア）トラブルが起きにくくなる、自社が継続的に関与することが、トラブル発生を抑止力となる、トラブル発生時には双方から話を聞くことで認識の齟齬を解消しやすくなる旨、言及している事例。
  - ✓ 準委任契約を採用している理由として、（ア）請負契約のような「完成責任」を個人のフリーランスであるワーカーに負わせることは過大な負担となる旨、（イ）請負契約のような納品物に対する評価ではなく、より上流の工程でワーカーの知見を活用してもらいたいという考えからである旨、（ウ）クライアント企業に不義理をしてしまう懸念があった請負契約や、ワーカーが不利な条件を受け入れてしまう懸念があった直接契約との比較の上である旨、言及している事例。
  - ✓ 準委任で契約するメリットとして、クライアント側にとっては、個々のワーカーのスキルや実績が見えにくい中で生じる不安を、当社の実績と介在によって軽減できる点が挙げられる旨、一方、ワーカー側にとっては、取引上の立場の弱さから発生しうる不利益（報酬未払いなど）や過度な要求に対して、当社が間に入り調整・保護できること、さらに直接は断りにくい案件でも当社を通じて辞退できることなどが挙げられる旨、言及している事例。
  - ✓ 直接契約を採用している背景として、直接契約とすることで、地域企業が自ら人材を選び、責任を持つことで、地域企業の人材の活用力が底上げされることを意図している旨、言及している事例。
- ・上記②（再委託）の契約形態を採用している事業者において、あらかじめ、事業者とワーカーとの間で、規約に同意をした上で、その後、個々の案件ごとに再委託がなされる仕組みとしている事例が見られた。

## 2. ワーカーの働き方（専業／副業の割合、就業場所）

- ワーカーの専業／副業の割合、就業場所については、業種・業態や、事業者が提供するサービス等によって、様々であった。
- その上で、例えば、以下のような事例が見られた。
  - ・ 「システム開発・運用・保守等の IT サービス」において、専業者の割合が比較的多い旨について、言及している事例。その理由として、副業は、クライアント（発

注者)の求める要件に合わない旨について、言及している事例。

- ・ リモートワークの可否については、案件によって異なる旨について、言及している事例。
- ・ クライアント(発注者)から、ワーカーの常駐を求められることがある旨について、言及している事例。

### 3. ワーカーと案件を結びつける仕組み

○ワーカーと案件を結びつける仕組みについては、業種・業態や、事業者が提供するサービス等によって、様々であった。

○ただし、大別すると、次の2種類が見られた。

- ① ワーカーとクライアント(発注者)が、プラットフォームを通じて、直接やりとりを行うもの。
- ② ワーカーとクライアント(発注者)の間に、事業者が介在するもの。

○その上で、例えば、以下のような事例が見られた。

- ・ 事業者が介在するが、リストアップしたワーカーに対して、応募への意思や、ワーカーがクライアントの要件に合致するか等を聞いた上で、最終的な候補者を決定する仕組みとしている事例。
- ・ 案件をワーカーに(一斉に又は受託者が現れるまで個別に順番に)通知し、「早い者勝ち」で受注する仕組みとしている事例。

### 4. ワーカーの報酬の決め方

○ワーカーの報酬の決め方については、大別すると、次の3種類が見られた。

- ① ワーカーとクライアント(発注者)間で、直接決定するもの。
- ② 事業者が、ワーカーとクライアント(発注者)の間に入って、調整するもの。
- ③ 事業者が、ワーカーに提示するもの。

### 5. 業務中のワーカーへの関与

○業務中のワーカーへの関与については、業種・業態や、事業者が提供するサービス等によって、様々であった。

○その上で、例えば、以下のような事例が見られた。

(※「フードデリバリー等の配送・輸送サービス」、「軽貨物等の輸送・配送(フード

デリバリーを除く配達・引っ越し補助等)」については、後述する。)

- ・ 「事業者とワーカー間の契約形態」が、①（直接契約）の場合において、
  - ✓ 事業者は、ワーカーの業務中について（特段の）関与をすることはないが、問い合わせ窓口を設置していること、ワーカーから苦情が入った場合には、事実確認や是正を求めることもあること等といった対応を行っていることについて、言及している事例。
- ・ 「事業者とワーカー間の契約形態」が、②（再委託）の場合において、
  - ✓ 事業者は、ワーカーの業務中について（特段の）関与をすることはないが、ワーカーとは一定のコミュニケーション（例：必要に応じた連絡）を行っている旨、言及している事例。
  - ✓ 事業者から、クライアント（発注者）に対して、指揮命令に関する注意事項等を伝えている事例。

○「フードデリバリー等の配送・輸送サービス」、「軽貨物等の輸送・配送（フードデリバリーを除く配達・引っ越し補助等）」については、例えば、以下のような事例が見られた。

- ・ アプリが提示するルートは、あくまで参考であること等について、言及している事例。
- ・ 安全衛生の取組として、相談窓口の設置や法令等の周知等について、言及している事例（例：交通ルール、改善基準告示、天気等の安全情報）。
- ・ アプリを通じて、ワーカーが、事業者へ業務の進捗状況を知らせる仕組み（※）がある旨について、言及している事例（※連絡が、強制か任意かは区別していない）。
- ・ 業務の実施場所について、必要に応じて事後的に確認を行うことは可能である旨、ワーカーの任意で、位置情報を事業者へ情報を提供することが可能である旨について、言及している事例。

## 6. ワーカーへの評価・指導等

○事業者が、クライアント（発注者）からワーカーへの評価を把握する経路としては、大別すると、次の2種類が見られた。

- ① 事業者がクライアント（発注者）にヒアリングをする、クライアント（発注者）がアプリ等でワーカーを評価する等といった経路を通じて把握する。
- ② クレーム（期待との不一致等）やトラブルの発生等といった経路を通じて把握する。

○その上で、事業者が、クライアント（発注者）からワーカーへの評価をどのように活用するかについては、例えば、①ワーカーの改善（又は改善に向けたサポート）に活

用する事例、②事業者で、次回のマッチングの参考とする事例等、様々な事例が見られた。

○以上のほか、①自社のワーカー等への関与は、自社が契約の当事者かどうか等、契約の形式等によって異なってくる旨について言及している事例、②ワーカーは、プロフェッショナルであり、本来指導を必要としない旨について、言及している事例が見られた。

○事業者とワーカーのコミュニケーションについては、様々であったが、仕組みとして実施されているものとしては、例えば、以下のような事例が見られた。

- ・ 常設の相談窓口を設置している（例：メール、電話、問い合わせフォーム）。
- ・ 定期的な接触（面談、アンケート、満足度調査等）をすることとしている。
- ・ 稼働開始後の特定のタイミングで、ワーカーの状況等を確認することとしている。
- ・ 随時、ワーカーに呼びかけ・情報提供等を行うこととしている（例：体調管理の呼びかけ、安全面の情報提供）。

## 7. インセンティブや不履行時のペナルティ

○ワーカーが業務依頼等に従った場合のボーナス・インセンティブや、不履行時のペナルティ等に関し、特に設けていない旨について、言及している事例が見られた。

○直接的なボーナス・インセンティブではないが、検索結果の上位に表示されやすくなる、高い時給のオファーが届きやすくなる等、結果的に、ワーカーの利益につながり得る旨について、言及している事例が見られた。

○天候、注文が集中する時間帯、配達員が少ないエリア等によって、インセンティブが加算され得る旨について、言及している事例が見られた。

○ワーカーの不履行時のペナルティ等について、言及している事例が見られた。

## 8. 登録の解除・アカウントの利用制限等

○ワーカーは、任意で登録を解除（退会）することが可能であることについて、言及している事例が見られた。

○規約違反等の場合には、事業者がアカウントの利用制限等の措置を取ることがあることについて、言及している事例が見られた。

○事業者がアカウントの利用制限等の措置を取ることに関連して、違反行為を事前に示すこと、注意勧告をすること、段階的に警告を行うこと、事実確認をすること、異議申し立てをすることが可能であること等について、言及している事例が見られた。

## 9. アルゴリズム管理・AI の利用状況

○アルゴリズム管理・AI の利用状況としては、事業者内の業務（情報の整理・提示、不正行為の検知等）のほか、業種・業態ごとに、例えば、以下のような事例が見られた。

### 【業種横断型（プロフェッショナル人材マッチングプラットフォーム）】

- ・ ワーカー向けの機能に活用している事例（自己紹介文の自動生成機能、職務経歴書の添削・診断等機能）。
- ・ ワーカー向けの機能に活用している事例（その人に適した求人をお勧めする機能）。
- ・ クライアント（発注者）向けの機能に活用している事例（求人票の自動生成、PR 文の作成補助等）。

### 【フードデリバリー等の配送・輸送サービス】

#### 【軽貨物等の輸送・配送（フードデリバリーを除く配達・引っ越し補助等）】

- ・ 配達員の検索、配達予想時間の算出、報酬額の算定等に活用している事例。
- ・ 最適な配達ルートの算出に活用している事例。

### 【システム開発・運用・保守等の IT サービス】

#### 【その他（家事代行・育児サービス・飲食サービス等）】

- ・ マッチングに活用している事例。

○アルゴリズム管理・AI の活用リスクや、アルゴリズム・AI と人（責任者）の所掌範囲の整理について、言及している事例が見られた。

○アルゴリズム管理・AI の活用における公平性や透明性の担保のための取組や工夫について、言及している事例が見られた。

○アルゴリズム管理・AI の将来的な活用可能性について、言及している事例が見られた。

### 3-2. 結果

本節では、ヒアリング調査の議事要旨を記載する。

なお、ヒアリング調査において用いた調査項目は、P. 4～P. 7に記載したとおりであるが、個々の議事要旨においては、整理の都合上、一定の内容のまとめりごとに、区分を設けた上でまとめている。

一般社団法人フリーランス協会	16
一般社団法人シェアリングエコノミー協会	20
一般社団法人日本フードデリバリーサービス協会	24
一般社団法人全国軽貨物協会	28
一般社団法人 IT フリーランス支援機構	32
全国コミュニティ・ユニオン連合会	39
業種横断型プラットフォーム事業者 B	44
業種横断型プラットフォーム事業者 C	48
業種横断型プラットフォーム事業者 D	52
業種横断型プラットフォーム事業者 E	57
業種横断型プラットフォーム事業者 F	61
業種横断型プラットフォーム事業者 G	65
業種横断型プラットフォーム事業者 H	69
フードデリバリー事業者 A	74
フードデリバリー事業者 B	79
フードデリバリー事業者 C	84
フードデリバリー事業者 D	90
軽貨物等の輸送・配送事業者 A	94
軽貨物等の輸送・配送事業者 B	99
IT サービス事業者 A	105
IT サービス事業者 B	110
IT サービス事業者 C	115
家事代行事業者 A	120
育児サービス・家事代行事業者 A	125
飲食サービス事業者 A	130

## 業界団体の事例 No.1

業種・業態	業種横断型
業界団体名	一般社団法人フリーランス協会

### 【団体概要】

- ✓ フリーランス協会は、フリーランス当事者による非営利の団体である。多様な働き方が広がる中で、フリーランスという存在がこれまで社会的に十分に認識されておらず、市場におけるドメインの定義も曖昧なまま見過ごされてきた結果、社会保険をはじめとする各種制度設計において考慮されてこなかった背景がある。
- ✓ フリーランスの中でも職種、バックグラウンド、世代は多種多様である。これらの多様な当事者の声を結集し、小さな声を大きな声として社会に届けることを主眼として設立された。特定の権利やイデオロギーを主張する労働組合とは立ち位置が異なり、社会全体の最適化を考える上で、すでに一定の人口を占め、増加傾向にあるフリーランスという働き方を視野に入れた制度設計を促すことを目的としている。

### 【具体的な活動内容】

- ✓ 多様で個別化する傾向にあるフリーランスの声を収集し可視化するため、そのエンジンとして保険や福利厚生を提供している。具体的には、賠償責任保険、弁護士費用保険、フリーランスにはもともと存在しなかった所得補償制度（傷病手当金の代替）等を整備している。また、フリーランスが利用するツール等の優待割引を賛助企業の協力のもと提供している。
- ✓ これらのインフラ提供を通じて会員を増やし、会員を対象とした実態調査を実施している。その調査結果からフリーランスの課題やニーズを可視化し、社会に発信するというサイクルを回している。最近では、労災保険の特別加入団体としての活動も行っている。その他、リアルとオンラインおよびオフラインでの交流会や、スキルアップ、法務、税務等に関するセミナーも多数開催している。

### 【加盟企業数、ワーカー数】

- ✓ 会員は大きく個人会員と法人会員に分かれる。
- ✓ 2025年9月末時点の会員総数は133,681名である。この会員総数は、有料の一般会員、無料会員、一部SNSフォロワーを含み、当協会の実態調査における母集団となる。このうち、年会費1万円を支払う有料の一般会員は22,068名となっており、この会費を原資として運営を行っている。
- ✓ 個人会員には、いわゆるフリーランスの方々に加え、法人化している「ひとり社長」も含まれ、フリーランス保護新法における特定受託事業者に該当する層である。
- ✓ 法人会員は234社で、福利厚生を共同で提供する企業や、プラットフォーム等の仲介事業者、コワーキングスペース等が含まれる。法人会員とはフリーランス支援サービス市場の活性化や人材市場におけるフリーランス活用推進を目的として連携している。

### 【加盟企業の属性、ワーカーの属性等】

- ✓ 個人会員の職種はロングテールで多岐にわたるが、最も多いのはデザイナー、イラストレーター、フォトグラファー等のクリエイターである。次いでエンジニアが多く、その他にコンサルタント、編集・ライター、映像制作者、通訳翻訳者等が挙げられる。また、フードデリバリー配達員、ベビーシッター、家事代行、士業、アーティスト等、多様な職種の方が在籍している。
- ✓ 法人会員は、フリーランスに対してサービスを提供している企業が多く、例として保険会社やクラウド会計サービス提供会社等が挙げられる。

### 【プラットフォームワーカーの実態把握に資する既存調査等に関する情報の提供】

- ✓ 会員登録時に仕事の獲得経路を尋ねていないため、2万人の一般会員のうち何名がプラットフォームワーカーに該当するかの正確なデータはない。また、フリーランスは仕事の獲得経路を常に変動させるため、「この人はプラットフォームワーカーである」と固定的に定義することは困難である。稼ぎやすい手段を柔軟に選択するため、特定の個人をプラットフォームワーカーと定義することは実態にそぐわない。
- ✓ その前提の上で、毎年実施している調査における仕事獲得経路のデータを示す。2023年の調査では、直近1年以内に仕事を獲得した経路として、「エージェントサービス」を利用した者が25.0%、「クラウドソーシング」が23.0%、「シェアリングエコノミー」が2.8%であった。
- ✓ また、主たる収入源となっている経路としては、「エージェントサービス」が12.0%、「クラウドソーシング」が6.0%、「シェアリングエコノミー」が0.8%となっている。経年変化を見ると、エージェントサービスの利用はコロナ禍前後から増加傾向にあるが、クラウドソーシングとシェアリングエコノミーに大きな変動はない。

### 【プラットフォームビジネスに関して着目している最新動向】

- ✓ プラットフォームという言葉の定義が人によって異なり、現状では粗い定義がなされている印象がある。労働者性の議論においては、業種による分類以上に、ビジネスモデルによる分類が重要である。
- ✓ 特に以下の2つのタイプを区別せずに規制について議論すると、実態に合わない結果を招く懸念がある。
- ✓ クラウドワーカー（ギグワーカー）
  - プラットフォームはあくまで仲介の場であり、取引条件（価格、業務内容）は個別の発注者が提示する。
  - 一期一会の関係性が基本で、取引先の数も多く代替可能性がある。働く場所や時間の自由度が高く、条件が合わなければ受注しない自由（諾否の自由）もある。
- ✓ アプリワーカー
  - 軽貨物、フードデリバリー、一部の家事代行、リラクゼーション等が該当。
  - 取引条件（報酬）をプラットフォーム側が一方的に決定する点が、ギグワーカーと大きく異なる。働く場所や時間も、個別の発注の中で指定される。
  - さらにこの中でも、ワーカーが複数の選択肢から最も条件の良い仕事や発注者を選ぶこと

ができ、プラットフォームへの従属性が低いケースと、取引先が少数に限定され、業務割り当てやペナルティ等によって実質的に諾否の自由がない従属性の高いケースに分かれる。

- このため、GAFA 規制を単純にスライドさせるような議論は適切ではない。
- また、スポットワークは雇用契約に基づくものであり、ギグワークとは全く異なるビジネスモデルであるため、労働者性の議論では明確に区別する必要がある。
- ✓ さらに、プラットフォームを電子的なアプリやウェブサービスに限定せず、アナログな仲介事業者も視野に入れるべきである。実際に、音楽教室等のアナログな仲介事業者の領域にも、労働者性に関する課題が存在すると考えられる。

#### 【業種・業態ごとのビジネスモデルの動向】

- ✓ 労働者性の観点から見ると、業種ごとに傾向が異なる。自律性が高い層、ギグワーカー、強者と弱者の格差が大きい業界、偽装フリーランスの疑いが強い業界の4類型で動向を整理する。
- ✓ 自律性が高い層：コンサルタントや直契約のエンジニア、また、人材紹介に近いエージェントサービスを利用する層は、自律性が高い。
- ✓ ギグワーカー：日本のフードデリバリー配達員は、海外の事例とは異なり、隙間時間での副業的な就労が多く、特定のプラットフォームへの帰属意識は低い。複数のプラットフォームを使い分けるため、自律性は高いと見ている。
- ✓ 強者と弱者の格差が大きい業界：文化・芸術、放送・出版等のメディア業界は、なり手が多いため、交渉力を持つ一部の強者を除き、「代わりはいくらでもいる」という状況下で弱い立場に置かれ従属的な働き方を強いられるケースが多い。
- ✓ 偽装フリーランスの疑いが強い業界：以下の4つの業界では、労働者性が高いケースが見られる。
  - コンテンツ制作（映画・ドラマ制作の裏方等）：社員という選択肢が乏しく、多重下請け構造や師弟関係の中で拘束される傾向にある。
  - 軽貨物運送
  - 講師・通訳：事務所を介する場合に特に疑いが強い。
  - 美容・リラクゼーション

#### 【加盟企業、ワーカーが直面したトラブルの事例】

- ✓ 美容・リラクゼーション業界のプラットフォーム事業者においては、もともと請負契約だったが、インボイス制度への対応（消費税支払いの回避）を背景にシステム利用契約へと変更された事例が確認されている。
- ✓ 契約上は個人のセラピストが予約受付システムを利用している形だが、実態としては、出勤時間の強要、店舗待機の義務（顧客の有無にかかわらず待機が求められ、中抜け禁止）、店舗清掃や現金入金といった付随業務が罰則付きで課される等、強い指揮監督関係がうかがえる相談が寄せられている。
- ✓ 軽貨物業界、当協会が発行した「フリーランス白書 2023」の調査でも、軽貨物ドライバーは

労働者性が高い傾向が見られた。

- ✓ 半数以上が具体的な指示を受けていると回答し、「明確な労務・勤怠管理はない」と言い切れる者が半数に満たない状況となっており、従属性の高さが懸念される。
- ✓ ただし、これは発注者側の問題だけでなく、発注者自身も労働者性が高いと認識しつつも雇用に切り替えられないといった事情を抱えており、荷主からの運賃圧力や仕事量の急な変動、多重下請けによる中抜きといった業界構造全体の問題が背景にあり、単純に労働者性があるから違法と断じるだけでは解決しない根深い課題である。

#### 【上記のトラブルに対して貴団体が実施した支援の内容】

- ✓ 上記のようなトラブルに関する情報を収集し、実態を可視化した上で、本日のヒアリングのような場で政府関係者に伝えることが、当協会の主な役割だと考えている。

#### 【業種・業態ごとの稼働ワーカーに関する動向】

- ✓ エステやリラクゼーション業界において、ワーカー（当事者）側の団体は把握していない。従属性が非常に高く、自身が社員ではないと認識せずに働いている人も多いため、団体設立の動きにつながりにくいのではないかと推察される。
- ✓ 仕事の獲得経路と職種の相関については、詳細なクロス集計はすぐには出せないが、データとしては算出可能である。ただし、プラットフォーム利用の有無は職種差よりも個人差（営業の得手不得手等）が大きいと感じる。
- ✓ 傾向として、エンジニアは交渉事を避け、専門業務に集中したいという意向が強く、また需要も逼迫しているためエージェントサービスの利用者が多い。また、家事代行はシェアリングエコノミーやクラウドソーシングの利用者が多い可能性がある。

以上

## 業界団体の事例 No.2

業種・業態	業種横断型
業界団体名	一般社団法人シェアリングエコノミー協会

### 【団体概要】

- ✓ 当協会は 2016 年 1 月に設立された業界団体である。設立の経緯として、当時シェアリングエコノミーサービスが日本市場に参入し始めた時期に、新しい産業を健全に発展させるためには、業界団体が政府や多様なステークホルダーとの対話の窓口となる必要があると考えたことにある。
- ✓ 当協会のビジョンとして「Co-Society (コ・ソサエティ)」を掲げ、シェアによって持続可能な共生社会を創ることを目指している。これは、「一緒に社会をつくっていく」という意味を込めて、人と人、地域、企業、大学、NPO、国といった主体が垣根を越えてつながる社会の姿を描いたものである。
- ✓ 経営体制は、上田祐司氏と石山アンジュ氏の代表理事 2 名体制であり、理事や幹事は、設立当初からの企業や、その後急成長を遂げたシェアリングサービスを提供するプラットフォーム事業者の代表者たちで構成されている。また、弁護士や会計士が監事・専門委員として、渋谷健氏や伊藤穰一氏らがアドバイザーとして参画し、助言を得ながら運営している。
- ✓ 事務局は、業界団体としては比較的充実した規模の体制を整えており、主体的に様々な活動を展開している。また、当初は東京のみであったが、全国での社会実装を推進するため、現在では全国 9 つのエリアに支部を設け、地域で活動する方に支部長として就任いただき、連携して活動を進めている。

### 【具体的な活動内容】

- ✓ 活動は、国、自治体、企業、個人の 4 つの軸で展開している。
- ✓ 国に対しては、シェアリングエコノミーが関わる横断的なテーマについて、様々な関係省庁と連携している。政府の審議会への委員としての参加や、専門家としてのヒアリング協力、国会議員への政策提言などを行っている。また、様々なテーマで当協会内にワーキンググループを開き、事業者から問題意識をインプットしてもらおうといった活動も行っている。自党内には「シェアリングエコノミー推進議員連盟」が設立されており、この数年は活動が停滞していたが、「地方創生 2.0」を契機に、2025 年 4 月から活動が再開している。
- ✓ 自治体に対しては、地域課題をシェアで解決することを目指し、連携を重要視している。2020 年 7 月には、当協会内の任意団体として「シェアリングシティ推進協議会」を設立し、2025 年 10 月現在 211 の自治体が参画している。都道府県単位から市区町村単位まで幅広く参加しており、(東京都) 渋谷区長や (福岡県) 古賀市長といった首長にもボードメンバーとして参画いただき、推進している。また、自治体がシェアリングエコノミーを導入しやすくするため、デジタル庁などと連携して「シェアリングエコノミー活用ハンドブック」を作成し、普及に努めている。
- ✓ 企業向けには、自治体との連携マッチングや会員企業同士のマッチングといった事業上のベネ

フィットの提供、事業者間の交流促進、最新情報の発信等を行っている。政府の補助金メニューや法令の動向について、省庁担当者を招いたオンライン勉強会も企画している。また、設立当初から毎年ビジネスカンファレンス「SHARE SUMMIT（シェアサミット）」を開催しており、当初は小規模だったが、過去最大で 5,000 人以上が参加する規模に成長している。直近では 2025 年 11 月 25 日に「令和のインフラを再定義する」をテーマに開催を予定している。今回はサミットを「関係人口・二地域居住」「サーキュラー・サステナ」「モビリティ」「地域共創」の 4 つのフォーラムに分け、ハイブリッド形式で開催する。

#### 【加盟企業数、ワーカー数】

- ✓ 2025 年 10 月時点で、会員はシェア会員（シェア事業を核とする企業）、一般会員（シェア事業を支える企業）、特別会員、非営利会員を合わせて 393 社・団体である。このうち、非営利の団体も 96 団体参画している。これは、様々なセクターを巻き込んでビジョンである「Co-Society」を実現するという考えに基づいている。また、自治体会員は 211 団体である。
- ✓ 個人のメルマガ登録者数は約 12,000 人となっている。メルマガ登録者は会員という枠組みとは別に、情報を受け取っている個人である。情報発信を通じてシェアリングエコノミーに関心を持つ個人ともつながりを有している。

#### 【加盟企業の属性、ワーカーの属性の傾向】

- ✓ 加盟企業の属性としては、シェア事業に直接携わる法人、シェア事業に関心を持つ法人、自治体との連携を希望する法人等がある。
- ✓ ワーカーの属性については、当協会が自治体から受託して実施している在宅ワーカー育成事業の参加者を例にとると、専業と副業を行き来するケースが多い。例えば、副業でバックオフィス業務を始め、その後その企業に正規雇用されて専業になるケースや、逆に専業で工場勤務をしていた人が副業で記事作成や SNS 発信を始めるケース等、働き方は多様である。
- ✓ 目的も様々であり、一定の収入に加えて副収入を得たいという方や、スキルアップを目指す方がいる。当協会としては、こうしたワーカーに対して伴走しながら就労支援を行い、月 5 万円程度の収入を得ることを一つの目標として支援している。
- ✓ 年齢層も 20 代から 60 代までと幅広く、若い世代は子育てや介護の合間に収入を得たいという動機が多く、60 代では一度キャリアを終えた後に在宅で多様な働き方を模索する方がいる。参加者は女性が多い傾向にある。

#### 【企業・ワーカーの貴団体への加盟目的】

- ✓ 過去には、安心・安全なサービスの指標となる「シェアリングエコノミー認証制度」や、個人で加入できる共済・保険・福利厚生等をパッケージ化した「シェアワーカーサポートプラン」を提供していた。
- ✓ しかし、認証制度は 2026 年 3 月末をもって終了予定である。保険についても、当協会設立から 10 年が経ち、黎明期にはワーカーの働き方の不安定さから必要とされていたが、近年はプラットフォーム事業者側が保険を用意することが一般的になったため、ワーカーが二重に保険

に加入する必要性が薄れたと判断し、終了する方向である。

- ✓ 現在、ワーカーに対しては、個人間ビジネスにおける不安を解消するため、きめ細やかなヒアリングを行いつつ、メルマガ配信を通じた情報提供を継続的に行っている。

#### 【プラットフォームワーカーの働き方についての課題意識】

- ✓ シェアリングエコノミーを利用した個人の働き方については、クラウドソーシングなどのスキルシェアサービスにおいて、契約金額が不当に低く設定される、報酬が支払われないといった問題がかつて議論されていた。当協会としても、厚生労働省の非公開ワーキングに参加し、プラットフォームを利用して働く個人の適正な就労環境をいかに確保するかについて議論した経緯がある。
- ✓ シェアリングエコノミーの大きな特徴は、個人間でのサービス取引にある。個人間サービスにおけるトラブルを防ぐため、企業から提供されるサービスに慣れてきた利用者がマインド面で追いついていないという側面もあるとの課題意識のもと、提供者と利用者の双方が気をつけるべき点をまとめた個人向けのガイドブックを当協会で作成した。
- ✓ また、「共創社会の歩き方 シェアリングエコノミー」「あんぜん・あんしんシェアリングエコノミー利用ガイドブック」といった消費者庁による啓発パンフレットの作成に協力する等、プラットフォームを利用する個人への注意喚起や啓発活動を共同で実施してきた。

#### 【プラットフォームビジネスに関して着目している最新動向】

- ✓ AIの利活用がワーカーのマッチングや業務に与える影響については、当協会としてまだ明確な見解を整理できていない。
- ✓ 多くのスキルシェアサービスでは、プラットフォームが契約当事者になるケースもあるが、基本的には利用者間で契約が成立し、プラットフォームはそのマッチングの「場」を提供する役割に徹している。決済の保全機能（エスクロー）、評価システム、コミュニケーションツール等、取引を円滑かつ安全に進めるためのサポート機能は提供するが、取引の成立や報酬額といった取引条件の設定自体には関与しない場合が多数派である。
- ✓ フードデリバリー業界では、コロナ禍での需要拡大期に、プラットフォーム側によるアルゴリズムの変更により、配達員の報酬が大きく変動したことで不満が出た時期があった。フードデリバリーサービスにおけるマッチングや報酬等に係るアルゴリズムは他のシェアリングエコノミーサービスに比べて複雑である。こうした背景から、フードデリバリー事業者は、配達員との対話機会を設ける努力をしている。

#### 【加盟企業、ワーカーが直面したトラブルの事例】

- ✓ 悪質なユーザーを排除する仕組み（アカウント停止等）は、多くのプラットフォームで導入されていると認識している。プラットフォーム上での取引の安心・安全を確保するため、利用規約でアカウント停止事由を定め、それに抵触した場合には措置を講じている事業者が多い。
- ✓ 例えば、個人宅を訪問する家事代行サービスでは、非対面サービスに比べてトラブルのリスクが高く、過去に発生した性的なトラブル事案を受け、複数の事業者が共同で安心安全行動原則

を定めるなど、トラブルの抑制に向けた対応を取っている。

【プラットフォーム事業者とワーカーの双方が健全に発展していくために国や行政に期待する役割、必要なルール・環境整備等に関するご意見】

- ✓ 国や行政に期待する役割について、基本的な考え方はフリーランス新法の議論の際に提出したパブリックコメントの内容から変わっていない。当時、様々な就業実態のフリーランスを包括的に対象とする規律が検討されていたが、当協会としては、包括的な枠組みは一定程度必要としつつも、詳細な規律設計においては各業界の自主的な取組を尊重することを原則とすべきだと考えている。
- ✓ フードデリバリー業界のように、サービスの動きが速く、課題の実態が変化しやすい分野では、法的な枠組みで固めるよりも、業界側の自主的な取組を尊重し、柔軟に対応できるルール作りが望ましい。国には、例えば、日本フードデリバリーサービス協会の取組のように、業界団体が課題解決に取り組むプロセスにオブザーバーとして参加し助言をいただくなど、ソフトローによる環境整備への協力を期待する。
- ✓ 各業界における課題として、以下の点が挙げられる。
  1. ライドシェアにおける働き方：
    - 現在、日本版ライドシェア（自家用車活用事業）の運転手の就業形態は「雇用」に限定されており、業務委託が認められていない。これが運転手の担い手確保の大きなボトルネックとなっている。例えば、本業を持つ人が副業で運転手をする場合、労働時間通算により週 40 時間を超えると割増賃金が発生するため、タクシー会社は採用を控える傾向にある。また、週 20 時間を超えると社会保険への加入義務が生じるため、事実上、稼働時間が制限される。結果として、担い手確保に苦しんでいるのが現状である。
  2. 地方におけるシェアワーカー育成：
    - 地方に住みながらリモートワークで生計を立てる働き方は、地方創生や人手不足解消の観点から非常に重要である。当協会では、自治体から受託して在宅ワーカーの育成事業を行っているが、自治体間での取組に大きな温度差がある。事業の特徴として、個別相談を重視し、一人ひとりに寄り添った支援を行うことで、一人でも多くの方の就労につなげている。しかし、事業を実施している自治体の住民は支援を受けられるが、そうでない住民は取り残されてしまう。国には、こうした新しい働き方があること自体の周知・広報や、厚生労働省による補助金・助成金といった支援を期待する。
  3. シェアサービスの認知度向上：
    - シェアサイクルやモバイルバッテリーなど日常生活で目にするサービスは認知度が上がっているが、家事代行やサブスクリプションサービス等、一般に広く知られていない領域も多い。サービスの存在自体が知られていないことが事業拡大の障壁となっているため、国による周知・広報への協力も重要である。

以上

### 業界団体の事例 No.3

業種・業態	フードデリバリー等の配送・輸送サービス
業界団体名	一般社団法人日本フードデリバリーサービス協会

#### 【団体概要】

- ✓ 日本フードデリバリーサービス協会（JaFDA）は、2021年2月3日にフードデリバリープラットフォームを運営する事業者が中心となり設立された団体である。コロナ禍を背景とした業界の急成長と、それに伴う様々な課題の出現を背景とし、ユーザーが安心安全にサービスを利用できる環境の整備を通じ、業界全体の健全な発展を目指すことを目的としている。事務局は、会員企業である事業者が共同で運営している。
- ✓ 理事・監事については、事業者理事4名が就任しているほか、外部有識者が代表理事／理事や顧問、監事として就任している。事業者理事だけではバランスが事業者寄りになるため、外部有識者からの助言を踏まえ、バランスの取れた成長を目指す体制を構築している。

#### 【加盟企業数、および貴団体が把握されているワーカーの推定数・登録ワーカーの稼働率等】

- ✓ 現在の会員企業は4社である。最大時には14社ほどが加盟していたが、事業撤退や統廃合を経て現在の4社となった。この4社で日本のフードデリバリー業界シェアのほとんどを占めているため、フードデリバリー配達員の働き方に関しては、JaFDA 会員企業の取組が参考になると考えている。

#### 【具体的な活動内容】

- ✓ 主な取組として、配達における交通ルールの遵守と、配達員との適切な関係構築の2点を重点項目としている。
- ✓ 協会内に「交通安全委員会」や「配達パートナー就業環境整備委員会」を設置し、ガイドラインの策定、関係省庁との意見交換、政策提言、地方自治体と連携した交通安全啓発活動等を行っている。
- ✓ 「配達パートナー就業環境整備委員会」は、配達員とプラットフォーム事業者が適切な関係性を構築し、配達員にとって安心安全な就業環境を整備することを目的として設置された。過去10回の委員会でガイドラインを策定し、会員企業に遵守を促している。直近の第11回および第13回では、関係行政機関も招き、ガイドラインの対応状況の発表や、社会情勢に応じたガイドラインの改定を行ってきた。直近では5月9日に開催し、厚生労働省、公正取引委員会、農林水産省、国土交通省、フリーランス協会等が参加した。
- ✓ また、国が設置する検討会、協議会、研究会等にも参加している。2023年にはフリーランス法の検討会に参加し、フードデリバリー業界の実態を踏まえ、フリーランスの妊娠・出産等への配慮、ハラスメント対策、アカウントの一時停止等の運用について要望を伝えた。
- ✓ さらに、各行政機関から寄せられる情報を会員企業に周知し、法令遵守の徹底を図っている。事業者向けの情報だけでなく、配達員に関係する情報も周知する。例として、不発弾撤去作業に伴う立ち入り禁止エリアの情報を会員企業に提供し、会員企業から配達員へ周知すること

で、配達員の安全確保と自衛隊の撤去作業の円滑な実施に貢献した。また、件数は非常に少ないものの、配達員から協会の問い合わせフォームに直接相談が寄せられることもある。その際は、案件に応じて、相談者の承諾を得た上で、関係するプラットフォーム事業者に内容を共有し、対応を促している。

#### 【加盟企業の属性、ワーカーの属性等】

- ✓ フードデリバリーの事業形態は、プラットフォーム事業者がユーザーと飲食店等の間に立ち、注文の受付を代行するものである。ユーザーから注文を受け付け、飲食店に商品内容を伝達する。商品を運ぶ手段を持たない飲食店が多いため、プラットフォーム事業者が配達員を確保し、配達を委託する。配達案件を受注した配達員は、飲食店で商品を受け取り、ユーザーに届ける。
- ✓ 主な配達形態は、個人事業主の配達員が商品を運ぶ形式であり、これが各事業者において中心となっている。プラットフォーム事業者と配達員は委託契約を結び、配達員は個別案件ごとに受託するか否かを都度判断する。
- ✓ 過去には、プラットフォーム事業者が配達案件を仲介するのみの「仲介型」や、プラットフォーム事業者が配達員を直接雇用する「雇成型」も存在したが、現在これらの形態を実施している事業者はない。その他、プラットフォーム事業者が法人の事業主に委託し、そこに雇用されている配達員が運ぶケースや、店舗自身が雇用する従業員が配達するケースは現在でもある。

#### 【フードデリバリーサービス業界全体について】

- ✓ かつて存在した配達員の「雇成型」は、フードデリバリー業・A社が2022年頃まで実施していた。しかし、当時すでに個人事業主への「委託型」が広まっていたこと等から、持続可能な事業体制を検討した結果、委託型に一本化した経緯がある。
- ✓ 「仲介型」は、かつてフードデリバリー業・B社が一部実施していた時期があった。しかし、当初の弁当配達から、それ以外の様々な物品を運ぶようになり業務が拡大する中で、全体を包括的に見て委託型の方が適していると判断され、ほとんどの事業者が委託型へ移行した。
- ✓ 配達する商品は、フード以外にもスーパーの食材、コンビニ商品、コンタクトレンズ、ドラッグストアで販売されている医薬品や日用品等多岐にわたる。ただし、会員企業の中にはフードのみを扱う事業者も存在する。大手家電販売店の商品を30分以内で配達するサービスを地域限定で実施している例もある。医薬品については、今後の規制により配達できなくなる部分もあると認識している。また、アルコール類の配達を行っている事業者もある。基本的には配達用バッグに入るものであれば運ぶことが可能であり、当初の弁当から日用品へ対象が拡大している。
- ✓ 配達に関するルールは、フードかそれ以外かで大きく変わることはない。ただし、医薬品は対面での受け渡しが必要である等、法律上の要件を踏まえた細かなルール分けは存在する。また、アイスクリームや寿司等の温度管理が必要な商品には義務ではないものの保冷剤の使用を推奨したり、アルコールについてはアプリ内や配達時の本人確認チェックを設けたりと、商品に応じたルールがある。

- ✓ 配達員が個人事業主への委託形態に収斂していった背景には、ワーカー側がプライベートとの両立、就業環境、人間関係の自由度等を重視し、ギグワーカーとしての働き方を求めている実態に合致させた側面もある。

**【顧客からの注文受注・就業者管理等に用いるアプリに関する開発元や当該アプリの運用会社、当該アプリを利用する会社との関係性】**

- ✓ プラットフォーム事業者と配達員の関係は、再委託の形態をとっている。ただし、契約関係の詳細は各社で異なる。
- ✓ A社のモデルでは、ユーザーが飲食店に商品を注文し、配達が困難な飲食店がA社に配達を委託し、A社が配達員に再委託する形である。配達員と飲食店が直接契約を結ぶことはないが、委託元は飲食店となる。
- ✓ B社のモデルも基本的には類似している。ユーザーがプラットフォームに直接依頼するモデルに加えて、飲食店からB社に配達委託がなされ、B社が配達員に再委託するケースもある。例えばある「飲食店サービス」では、顧客は飲食店のアプリで注文するが、配達部分をB社が受託し、配達員に依頼する。この場合、顧客は飲食店に依頼し、飲食店がB社に配達を委託する構造となる。このような自社プラットフォームを持つ飲食店との連携は、多く存在する。配達部隊を自社で持ちつつ、それを補完する目的でプラットフォーム事業者と連携する需要がある。
- ✓ フードデリバリー業・C社も同様に、飲食店の配達機能のみを担うサービスを実施している。現在、こうしたサービスはB社とC社の2社が提供している。また、C社の契約モデルには、ユーザーが直接配達員に注文配達の代行を委託し、飲食店が契約に介在しない形態も以前は存在していたと認識している。
- ✓ いずれの形態においても、配達員と直接契約を結んでいるのはプラットフォーム事業者であり、基本的には配達員がユーザーや飲食店と直接契約を結ぶことはないと認識している。
- ✓ 各社が提供するユーザー向け・配達員向けアプリは、一部業務を外部委託することもあるかもしれないが、基本的には会員企業4社がそれぞれ自社で開発・運営を行っている。各社にプロダクト部門が設置されており、そこがアプリの開発、運用、改修等を担当している。また、配達員の登録手続きや、配達員からの相談対応等を行う配達部門も各社に設置されている。
- ✓ アプリの仕様について、ユーザー向けアプリは、検索、選択、注文、決済、配送状況確認といった大まかな流れは各社共通している。配達員向けアプリも、ログイン、案件受託、受託後の報告、履歴確認といった基本機能は各社とも実装している。

**【フードデリバリーサービスの稼働ワーカーに関する動向】**

- ✓ フリーランス協会による実態調査（2023年）によると、フードデリバリー配達員の働き方には以下のような傾向が見られる。なお、本調査は前回調査（2021年）の約13,000人に対し、今回調査は約26,000人から回答を得ており、より多くの声を反映した結果と認識されている。
- ✓ 配達員を始めた理由では、「時間の制約なく働ける」（56.7%）、「自分の裁量で働くことができ

る」(52%)といった点が上位に挙がっており、現在の働き方への満足度では、「プライベートとの両立」(76%)、「就業環境(働く場所・時間の自由度)」(73.9%)といった点が上位に挙がっている。

- ✓ 一週間の平均稼働時間では「20時間未満」が約50%、稼働プラットフォーム数では「2つ以上」が約50%となっている。働き方への満足度は、「満足」が約7割、配達員業務の継続意向については、継続希望が約8割と、非常にポジティブな結果が出ている。
- ✓ フードデリバリー配達員の働き方について、厚生労働省が公表している労働者性の判断に関する「働き方の自己診断チェックリスト(フリーランスの方向け)」で確認したところ、8項目中6項目(依頼に対する諾否、指揮監督、拘束性、代替性、報酬の労務対償性、資機材等の負担、専属性)が労働者性を否定する「A」に該当し、配達員の自由意志によって業務が行われている実態が示されている。
- ✓ 仕事を選ぶ上で最も重視する項目は「シフトの有無」(約61%)、報酬のもらい方(約40%)、「上司・管理者の有無」(約40%)である。自由意見からは、育児や持病、本業との兼ね合い等から、時間に縛られないギグワーカーとしての働き方を重視していることがうかがえる。
- ✓ 前回調査(2021年)との比較では、週20時間未満の稼働者が9.1%減少する一方、20~40時間の稼働者が4.2%増、40時間以上の稼働者が4.9%増加している。また、配達員としての稼働年数が2年以上と回答した者の割合がかなり増えており、こうした継続年数の長い配達員が今回の調査に比較的多く回答したことが、稼働時間の増減に影響している可能性がある。専門の配達員が多くなってきているとは認識しているが、兼業者がほとんどいなくなったという状況ではなく、業界として極端な変化とは捉えていない。
- ✓ 配達員は複数のプラットフォームと契約することが可能であり、専属契約のような制限は一切課されていない。一つのプラットフォームに絞る配達員もいるが、複数のプラットフォームに登録し、提示された配達案件の中から最も報酬額が高いものを選択する等、条件を比較しながら働く者も多い。フリーランス協会による実態調査においても、稼働プラットフォーム数が2つ以上という回答者が半数近くいる。

**【フードデリバリー業界のプラットフォーム事業者とワーカーの双方が健全に発展していくために国や行政に期待する役割、必要なルール・環境整備等に関するご意見】**

- ✓ フードデリバリー配達員の働き方の実態を踏まえた上で、議論を進めていただきたい。各種アンケート調査等も参考に、必要な基準の検討を行ってほしい。その際、プラットフォームへの規制や配達員の保護施策が、ギグワーカーが重視する柔軟な働き方をかえって阻害することのないよう配慮を求める。また、施行済みのフリーランス法など関連法規も踏まえ、総合的な観点で検討を進めていただきたい。

以上

## 業界団体の事例 No.4

業種・業態	軽貨物等の輸送・配送サービス (フードデリバリーを除く配達・引っ越し補助等)
業界団体名	一般社団法人全国軽貨物協会

### 【団体概要】

- ✓ 全国軽貨物協会は2022年7月22日に設立された。設立の経緯として、当時軽貨物の運送事業を法人として営む中で、労働環境をはじめとする多くの課題を個社で解決することの限界を感じていた。軽貨物は社会インフラであり、現場では他社との協力が不可欠であるにもかかわらず、過度な競争で利益を確保できない状況に疑問を抱いた。この問題を解決する社会的機能として業界団体の必要性を認識したが、情報収集を進める中で、社団法人・財団法人等の法改正以降においていわゆる「協会ビジネス」のような団体が生まれやすく、業界の声を代弁する団体が生まれにくい環境にあると理解した。
- ✓ 事業を営みながら競合他社と協力することは困難であり、行政主導の団体設立を待つ時間もないと判断し、自らの事業を処分し、業界の事情を理解する当事者として同協会を設立するに至った。
- ✓ 設立後の3年間で、業界団体としての地位を確立し、事業者の声の収集、行政とのチャネル構築、具体的な政策提言等の活動を行ってきた。特に、偽装請負や労働環境の問題に関しては、適正な取引を実現するための会議体の設置等の取組を進めている。フリーランス協会とも協力し、偽装フリーランス・偽装請負という実態に正面から向き合い、改善していくことが業界団体の役割であると考えている。

### 【加盟企業数、および貴団体が把握されているワーカーの推定数・登録ワーカーの稼働率等】

- ✓ 会員数は約670社で、その大半が法人である。個人会員も存在するが、設立間もない頃に協力してくれたメンバーが中心で、屋号を持ち、他の個人事業主と共に事業として取り組んでいる企業体と見なしている。
- ✓ 会員企業の規模は、ドライバー(個人事業主)が2名程度の事業者から1,000名を超える事業者まで様々である。平均すると1社あたり約30名のドライバーが所属しており、単純に計算すると18,000~19,000人程度のドライバーが間接的に当協会に所属していると推定される。
- ✓ ドライバーに直接アプローチする手段としては、国土交通省による安全対策強化の流れも受けて当協会が提供する運行管理アプリ「K-LINK」があり、現在約1,000名が利用している。今後はこのアプリを通じて、ドライバーへのアンケート調査も可能になると考えている。

### 【加盟企業の属性、ワーカーの属性等】

- ✓ 軽貨物事業を行うプラットフォーム事業者は、会員企業ではなく、連携組織である。これらは、当協会が業界のルール作りや適正化を進める上で影響力が強い事業者として選定し、会議体に参加を依頼している企業である。
- ✓ 会員企業のドライバーの働き方としては、専業で業務を行っている場合が多い。

#### 【貴団体への加盟目的として、お考えになる点】

- ✓ プラットフォーム事業者が当協会と連携する最大の目的は、安全面の担保である。従来の運送会社が専属ドライバーの生活にコミットするのに対し、これらの事業者は、個々のドライバーの生活にコミットするというより、プラットフォームの社会的評価を重視する。過去のフードデリバリー業界での問題のように、安全面が問われた際に、自社基準では説明が難しく、また国交省の基準は最低限のものであるため、業界団体が定めた公的な安全基準への準拠を示すことが、株主をはじめとする利害関係者への説明としても有効であるのだろうと推察される。
- ✓ また、プラットフォーム事業者が自社でドライバーの労働時間等を厳格に管理しすぎると、偽装請負と見なされるリスクがあることや、ドライバーは複数のプラットフォームを活用することが多いが、各プラットフォームはドライバーの他のプラットフォームでの稼働時間を把握できないという状況がある。そのため、業界団体と協力し、業界全体の取組として運行時間や拘束時間を管理していくことには一定のメリットがある。
- ✓ 一方、会員企業に所属する個人事業主のドライバーにとってのメリットとしては、情報の非対称性の是正が挙げられる。委託元は労働者性の問題等、自社に不都合な情報を積極的には開示しにくい傾向にある。そうした状況の中で、個人事業主のドライバーは、当協会が提供するEラーニング等を通じて、偽装請負に関する知識等、客観的で中立的な情報を得ることができる。
- ✓ また、労災保険の特別加入制度も年内の開始に向けて準備を進めている。さらに、現状では一社と契約すると他社の仕事は受けられず、同じ仕事でも他のドライバーと単価が違うといった問題があるが、当協会に加盟することで一社に縛られることなく、約670社の会員企業間で案件を比較し、より良い条件の業務へ流動的に移れることも大きなメリットである。将来的には、協会自体は案件受注には関与しないため、その受け皿として個人事業主が直接加盟し、案件を受注できるような事業協同組合の設立支援も準備している。

#### 【荷主からの配送依頼受注・ドライバー管理等に用いるアプリに関する開発元や当該アプリの運用会社、当該アプリを利用する会社との関係性】

- ✓ 運行管理アプリ「K-LINK」は、個人事業主であるドライバーが、法令で定められた帳票（車両点検、点呼、業務報告、事故報告）の記録や、運行・拘束時間（月284時間、年3,300時間以内）の管理を、自ら行うことを支援するためのツールである。これを個人が手作業で管理することは非常に困難であり、事業者として所属するドライバーの運行管理を行う場合には運行管理者同等の知識が必要で負担も大きい、その負担を軽減することが第一の目的である。
- ✓ これは委託会社やプラットフォーム事業者側にもニーズがある。自社で同様の管理を行うと労働者性を帯びるリスクを負うことになる一方で、そのリスクを回避しようとする事業法上必要な管理ができないというジレンマもある。さらに、ドライバーが複数のプラットフォームで稼働している場合、他社での稼働時間まで含めたトータルでの時間管理ができないという課題がある。そのため、営利企業の個別サービスではなく、業界団体が提供する公的で安価な共通ツールを利用することに利点がある。
- ✓ K-LINKが「プラットフォーム事業者が個人事業主を管理するためのツール」ではなく、「個

人事業主が自己管理するための支援ツール」という位置づけである点は重要である。既存の勤怠管理アプリの多くは、倉庫等の拠点での業務を想定したオペレーション管理に紐づいており、本来の運行管理（自宅出発時点からの時間管理）とは乖離がある。個人事業主自身が適切に管理する必要がある、そのための教育や情報周知を当協会が担うことで、事業者側との役割分担が成立している。

- ✓ K-LINK の利用契約は、ドライバー個人と結ばれる。料金（月額 1,000 円）の支払いを所属する委託会社が代行したり、安全対策として会社が費用を負担したりするケースもあるが、契約主体はあくまで個人である。特定の企業を介さずにウェブから直接申し込んで利用を開始するケースも全体の 1 割程度あり、今後 11 月を目途にアプリのネイティブ化が進めば、個人での利用はさらに拡大すると見込んでいる。

#### 【軽貨物運用業界におけるガイドライン等の策定状況】

- ✓ 「貨物軽自動車運送事業適正化推進ロードマップ」は、業界の健全な発展という抽象的な目的を具体的な行動計画に落とし込み、その進捗を評価するために策定した。業界団体が一方的に策定しても拘束力がないため、設立当初から規模の拡大や国交省との意見交換会開催を通じて影響力を確保した上で、影響力の強い事業者にも参加を呼びかけ、会議体を設けて業界全体の意思を反映させるプロセスを重視した。
- ✓ 策定にあたり苦労した点は、合意形成である。内容を具体化しすぎると合意が困難になるため、なるべくシンプルなテキストベースにする等、ある程度の抽象度を保ちつつ、目標達成までの期間と目標内容を明確にする形式をとった。
- ✓ ロードマップの作成にあたっては、事前に参加企業へ個別ヒアリングを行い、課題を洗い出した。その上で、会議体や各社の関心に応じて参加を募った専門委員会での議論を重ね、挙げられた多数の課題を「安全対策」「適正取引」「社会課題」の 3 つの評価項目に集約した。例えば、労働時間や車両の問題は「安全対策」に、運賃や多重下請け構造の問題は「適正取引」に分類した。各社単独では取組にくい SDGs のようなテーマは「社会課題」とした。
- ✓ また、事業者から「法律と現実の乖離がある中で、どこで線を引けばいいのか示してほしい」という要望が強くあった。行政では示せない領域であるため、業界団体がその役割を担うべく、評価基準として「法令遵守」の先に「法令等遵守」「優良企業」といった 3 段階のレベルを設定し、目指すべき指標を明確にした。
- ✓ さらに、これらの取組を実効性のあるものにするため、手段としてデジタル化が不可欠であると考え、K-LINK の活用を推進する方針で一本化した。
- ✓ このように、多様な課題を「評価項目」「評価基準」「手段」の 3 つの階層に整理・集約することで、ロードマップを構築した。

#### 【稼働ワーカーの労働者性に関する事実の情報収集等の取組状況】

- ✓ 現時点で、労働者性に関する事実の情報を積極的に収集する活動は行っていない。会員企業が主体であるため、その所属ドライバーに直接ヒアリングすることは控えている。
- ✓ しかし、設立当初から個人のドライバーからの相談や問い合わせは生じている。また、会員企

業を通じて「最終売上が振り込まれない」「不当な罰金を取られた」といった法的トラブルに関する相談を受けることも多い。

- ✓ これらの相談に対しては、当協会の顧問弁護士に確認の上で一般論として回答する、紛争・訴訟に発展する場合には弁護士を紹介するといった支援を行っている。

**【軽貨物運送業界のプラットフォーム事業者とワーカーの双方が健全に発展していくために国や行政に期待する役割、必要なルール・環境整備等に関するご意見】**

- ✓ ドライバーからの相談窓口の設置が必要であると考えている。現状では相談先が不明確で、個別に相談が寄せられてもケースとして蓄積しにくいいため、「フリーランス 110 番」のような仕組みに、軽貨物分野を加えてもらえるとありがたい。当協会でその窓口を広報し、集まった相談内容を弁護士会と共有することで、トラブルの傾向を把握し、事業者向けのガイドライン作成やセミナー開催といった再発防止策につなげることができる。
- ✓ また、K-LINK のような業界団体が提供するツールを個人事業主が自主的に利用し、その情報を委託元と共有することが、労働者性を高める評価にはつながらないという公的な見解を示してほしい。ドライバーの自立を促し、業界全体の安全確保を進める上で、拘束時間の適切な管理は不可欠である。しかし、労働者性の問題が障壁となり、管理が進まない現状がある。目の前の安全確保と労働者性の問題への取組を両立させるため、自主的な自己管理ツールの利用は労働者性の判断から除外されるという見解があれば、ドライバーの独立性を保ちつつ安全を確保するという、両立が難しい課題の解決に大きく寄与すると考える。

以上

## 業界団体の事例 No.5

業種・業態	システム開発・運用・保守等の IT サービス
業界団体名	一般社団法人 IT フリーランス支援機構

### 【団体概要】

- ✓ 当機構は、IT フリーランス業界の健全化・活性化を通じた業界の永続的な繁栄を目的とした一般社団法人である。組織体制としては、コミュニティ局・自治体 DX 局・保険局・政策局等の四つの局を設け、その上に協議会・理事会・社員総会を置いている。本日のヒアリングには政策局のメンバーが参加している。

### 【具体的な活動内容】

- ✓ 活動の柱として、適正なルールの啓発推進、労災防止・セーフティネットの拡充、事業者としての意識醸成・成長支援、社会課題解決に向けた取組の 4 点を掲げている。
- ✓ 重点テーマとしては、「フリーランス概念の再構成」と「業界構造全体での取引適正化」の 2 点に取り組んでいる。前者については、現在の商慣習や働き方を踏まえ、フリーランスの業種・職種の特性を考慮した概念の再構成が必要と認識しており、フリーランスとの取引に対する発注者の懸念を払拭して市場拡大につなげることを目指し、偽装フリーランス防止の手引き作成等を関係団体と行っている。後者については、業界指針や認証制度の策定により、上流の発注事業者や中間事業者（仲介事業者含む）も視野にサプライチェーン全体でのトラブルを減少させ、業界の健全化を目指している。具体的には、フリーランス保護法の政府検討会での提言や、業界自主規制としてモデル契約の策定を進めている。

### 【加盟企業数、および団体が把握されているワーカーの推定数・登録ワーカーの稼働率等】

- ✓ 会員として、企業・団体が 11 社・4 団体、1 自治体が加盟している。また、個人会員として、主に IT フリーランスを想定した会員が 612 名加盟している。
- ✓ 当機構で観測する限り、IT フリーランスの人口は、総務省の令和 4 年度調査から推計して 15 万人程度存在するのではないかと考えている。

### 【仲介事業者の属性】

- ✓ 加盟企業は、エージェント型（再委託）の形式をとる企業が多い。
- ✓ 仲介事業者には大きく以下の 3 つのタイプがあると推測している。
  - タイプ 1（再委託型）：発注事業者から受けた業務をフリーランスに再委託するモデル。
  - タイプ 2（プラットフォーム斡旋型）：クラウドソーシングやメディア等を利用して仲介するモデル。
  - タイプ 3（エージェント斡旋型）：エージェント（人）が介在して斡旋するモデル。
- ✓ タイプ 2 と 3 の違いは、人が介在するかどうかの違いである。

### 【ワーカーの属性】

- ✓ 2023年時点でIPA（独立行政法人情報処理推進機構）に協力して調査したデータによると、男女比は男性が8割強と多い。年代は30代から50代が多く見られる。居住地は、調査への協力企業の特性もあるが、関東が中心であった。
- ✓ 作業時間については明確なデータはないが、印象として、本業の場合は週5日、副業・兼業の場合は週4日以下での作業が多いと思われる。

### 【ワーカーの職種】

- ✓ 主な職種は多岐にわたるが、近年では生成AIの普及に伴い、プロンプト系（生成AIに対して適切な指示（プロンプト）を出し、望ましい成果物を引き出したり、AIをシステムに組み込んだりする職能）のエンジニアといった職種も見られるようになっている。
- ✓ 作業内容は、通常の労働者よりも難易度の高い、専門性を活かす仕事が多い。特に再委託モデルでは準委任契約が前提となり、善管注意義務に基づきプロフェッショナルとしての業務遂行が求められるため、より難易度の高い仕事となる傾向がある。
- ✓ 職種は大きく4つのグループに分類でき、それぞれ委託割合や契約類型に傾向が見られる。コンサル・マーケター系（ITコンサルタント、プロジェクトマネージャー等）は、高い専門性や豊富な経験が求められ報酬も高くなりやすいため、委託案件の割合は比較的多めで、契約類型はエージェント型が中心である。開発・運用保守・インフラ系（システムエンジニア、プログラマー等）も同様に専門性が求められ、プロジェクト全体の業務量が多く委託案件の割合も多いため、エージェント型やプラットフォーム型の契約が見られる。クリエイティブ系（Webデザイナー、Webディレクター等）は、派遣求人も多く、上記の職種に比べて委託案件の割合は比較的少なめであるが、エージェント型やプラットフォーム型の契約が存在する。調査研究・データサイエンス系（データサイエンティスト、R&Dエンジニア等）は、高い専門性から報酬は高くなりやすいものの、企業が持つ機密情報へのアクセス制限から委託案件の割合は少なく、契約類型は機密保持の観点からプラットフォーム型は想定しづらくエージェント型が中心となる。

### 【ワーカーの契約形態】

- ✓ 契約形態は準委任契約や請負契約である。当機構の加盟企業では、準委任契約を中心としている企業が多い。
- ✓ 報酬については、準委任契約の場合は業務の遂行を対価とする。請負契約の場合は納品した成果物の納品を対価とする。
- ✓ 委託の場合の契約類型については、民間による非公開の独自調査によれば、契約類型はエージェント（再委託）型が約62.5%、プラットフォーム（あっせん）型が約25.0%、エージェント（あっせん）型が約12.5%であった。

### 【ワーカーの主な働き方】

- ✓ 従来は常駐型が多かったが、コロナ禍を経てリモートワークが増加した。しかし、昨今のサイ

バー犯罪の増加を背景にセキュリティ要件が厳しくなり、再び常駐での発注を望む企業も増えており、やや回帰の動きが見られる。

- ✓ 常駐での発注が増加している背景には、発注者側が特定の作業場所や時間帯を希望することが多いという事情がある。理由としては、在宅勤務では物理的・論理的なアクセス制限といった情報管理体制の維持が難しいケースが想定されるためである。（『経済安全保障推進法の特定社会基盤役務の安定的な提供の確保に関する制度について』15頁（内閣府）において、リスク管理措置の項目として「特定社会基盤事業者※は、委託の相手方及び再委託の相手方等が、重要維持管理等の実施環境において、委託の相手方及び再委託の相手方等が定めた要員以外がアクセスできないよう、要員を物理的（監視カメラ等の入退室管理等）かつ論理的（データやシステムへのアクセス防御）に適切に制限することを確認している。」という記載あり）

#### 【団体の設立の経緯や目的】

- ✓ 直接的な設立経緯は、2020年のコロナ禍において、ITフリーランスのセーフティネット不足が課題となったことである。当時、個々の企業による取組には限界があるとの認識から、理事・幹事が中心となって当機構が設立された。特に当時、ITフリーランスは労災保険に加入できない状態であり、コロナに罹患しても適用対象外となる状況が問題視された。また、従前から常駐で働くケースがあるにもかかわらず労災が適用されない点が問題視されており、こうした状況が団体の設立につながった。

#### 【団体への加盟目的として、お考えになる点】

- ✓ 企業・団体の加盟目的としては、同業他社や関連事業者とのネットワーク構築、あるいは情報収集が主であると考えられる。
- ✓ 一方、個人会員の大半は、当機構が保険会社と共同開発したサイバーセキュリティ保険等の各種保険への加入が目的である。これらの保険に加入するためには、当機構への加盟が必須となっている。

#### 【案件紹介・契約管理・コミュニケーション等に用いるプラットフォームやツールに関して、その開発元・運用会社と、ワーカーと契約関係にある事業者（プラットフォーム、エージェント、クライアント企業等）との関係性】

- ✓ ワーカーと事業者のコミュニケーションツールは案件によるが、メールやSlack等のチャットツールが多く見られる。
- ✓ コミュニケーションに仲介事業者が関与するかどうかは、事業者のタイプによって異なる。タイプ2（プラットフォーム斡旋型）とタイプ3（エージェント斡旋型）の場合、仲介事業者の役割は双方を斡旋するまでであり、実際の作業におけるやり取りに介在することは想定しにくい。
- ✓ 一方で、タイプ1（再委託型）の場合、仲介事業者も契約当事者となるため、進捗管理や品質管理の観点から作業上のコミュニケーションに関与することも想定される。

## 【IT 業界におけるガイドライン等の策定状況】

- ✓ IT フリーランスとの取引について直接的に規定するガイドラインは、現時点で見当たらない。全職種横断的なフリーランスとの取引におけるガイドラインや IT 業における業務委託契約のガイドラインは存在するが、IT フリーランスという取引形態を前提としていないため、解釈が難しかったり、実態との乖離が見られたりする。
- ✓ IT 業における業務委託契約に関するガイドライン等では、準委任契約に基づくアジャイル型開発のモデル契約書や考え方が参考になりうるが、企業間取引において作業者は労働者であることを前提としている。そのため、例えば、ガイドラインでは作業者の勤怠管理や作業指示を受託者側の管理責任者が行うといった記述が見られるが、これをフリーランスとの取引に適用すると、労働者性の問題に抵触する恐れがある。また、モデル契約書も企業間取引を前提とした十数ページに及ぶ詳細なもので、これをフリーランスとの個別の契約で用いることは実務上困難であるという声もある。
- ✓ また、全職種横断的なフリーランスとの取引におけるガイドラインで解釈が難しい例として、まず、昨今のサイバー犯罪の増加に伴うセキュリティ体制強化が、労働者性判断における「拘束性の有無」に抵触しうる部分である。従来は業務の性質上必要な場合を除いて、働き方の自由を尊重すべきと解釈されてきたが、サイバーセキュリティとの兼ね合いで作業場所や作業時間をどこまで規定すべきか悩ましい点である。さらに、IT 業界においてよく見られるタイムアンドマテリアル契約（作業時間に応じた報酬支払）が、労働者性判断における「報酬の労務対償性」と抵触しうる部分があり、解釈が難しいという声がある。
- ✓ 経済安全保障推進法が関わる社会インフラ業務など、厳格な情報管理が求められる業務においても、個人であるフリーランスが関与するケースはあり得る。具体的には、元請け企業から再委託を受けた者のうち「最終的に委託を受けた者」として、フリーランスが業務に携わることが想定される。（『経済安全保障推進法の特定社会基盤業務の安定的な提供の確保に関する制度について』2 頁（内閣府））
- ✓ こうした状況から、IT フリーランスの就業実態との乖離を踏まえた、職種別のガイドライン策定は必要であると考えており、IT フリーランスとの取引に特化したガイドラインが策定されることには賛成である。

## 【IT 業界の稼働ワーカーに関する動向】

- ✓ IT フリーランスの人数は増加傾向にある。
- ✓ 政府調査（『就業構造基本調査 令和 4 年就業構造基本調査 全国編 人口・就業に関する統計表（表番号 1101）』（総務省））によれば、情報通信業における有業者約 293.2 万人のうち、約 95.2%が雇用者、約 4.6%が自営業主であり、雇用と委託の割合も同程度と想定される。
- ✓ IT フリーランスが増加している要因として、ワーカー側からは、政府調査（『就業構造基本調査 令和 4 年就業構造基本調査 全国編 人口・就業に関する統計表（表番号 7300）』（総務省））において約 35.5%が挙げる「専門的な技能等を生かせるから」という理由のほか、民間調査（『2025 年版 IT フリーランス市場調査レポート』14 頁（エン株式会社））では「自分の希望の仕事量で仕事をしたいため」（約 32.8%）、「自分の仕事の進め方で働きたいため」（約

30.1%)、「収入を増やすため」(約 26.2%) といった理由が挙げられている。IT フリーランスとして活動をするにあたり、「案件受注のための営業コストや時間を抑えて本業に集中したい」「信用面において通常取引が難しい企業の案件を受注しやすくしたい」等の理由から、仲介事業者のサービスを活用する傾向がみられる。

- ✓ また、事業者側からは、民間調査（『2025 年版 IT フリーランス市場調査レポート』19 頁（エン株式会社））によると「特定の開発スキルを持ったエンジニアが見つかったため」（約 52.0%）、「特定の業界経験を持ったエンジニアが見つかったため」（約 37.5%）、「正社員での採用がうまくいかないため」（約 33.2%）といった活用目的が挙げられている。IT フリーランスとの取引にあたり、「募集や与信等にかかるコストや時間を抑えて本業に集中したい」「短期間で必要なスキルを満たすフリーランスを確保したい」等の理由から、仲介事業者のサービスを活用する傾向がみられる。
- ✓ 新規参入については、これまでは腕に覚えのある技術者が独立するケースが多かったが、最近ではより敷居が低くなっている印象がある。特徴として、就職前の職業体験として副業・兼業を試すケースや、学校卒業後に就職せずフリーランスになる「新卒フリーランス」といったケースが見られる。
- ✓ 一方で、フリーランスから正社員へ戻るケースもある。理由としては、子供ができた、住宅ローンを組みたいといったライフプランの変化による収入安定化の必要性や、役職者としてのキャリアを積むマネジメント職への志向が挙げられる。
- ✓ フリーランスから正社員に戻るケースは存在するものの、政府調査（『就業構造基本調査』（総務省）平成 19 年度、平成 24 年度、平成 19 年度、令和 4 年度）によれば、2012 年度から 2022 年度にかけて情報通信業における有業者は増加傾向にあり、その中で雇用者と自営業者の両方が増加している。
- ✓ また、近年は労働者に対しても在宅ワークやフレックス制度が普及したため、時間や場所に縛られない働き方を求めてフリーランスになるという動機は相対的に弱まっている。特に育児や介護をする方は、あえてフリーランスにならず労働者のまま柔軟な働き方を選択するケースもあると見られる。
- ✓ 報酬体系の変化としては、従前から履行割合型の準委任契約に基づき、フリーランスの専門性・経験値及び委託業務の難易度等を考慮して定めた時間単価をもとに、実作業時間に応じた精算が商慣習としてみられていたが、アジャイル開発の普及に伴い更に増えている。その精算の根拠として、実作業時間を報告書のような形式でまとめて申告することがフリーランスには求められ、これも労働者性の議論に関わる部分だと考えている。報告書作成自体が業務を圧迫するほどの負担ではないと思われるが、ツールを導入してシステム化している企業もある。

#### 【稼働ワーカーの労働者性に関する事実の情報収集等の取組状況】

- ✓ 会員企業や提携団体と定期的に会合を開き、本テーマに関して情報交換を行っている。特に会員企業とは、各社の取組やあるべき姿について議論する勉強会を実施している。
- ✓ 仲介事業者からは、「正直どこまで介入すべきか悩む」「過度に介入すると労働者性の問題に抵触する懸念があるため、あるべき運用モデルを示してほしい」といった声がよく聞かれる。ま

た、労働関係法規が多様化・複雑化しているため、「フリーランス仲介業としての運用モデルを示してほしい」という要望もある。将来的には、有料職業紹介や労働者派遣のように事業を許可制にできないかという意見も出ているが、当機構としては現時点では実態把握に努めるべきだと考えている。

#### 【発注元企業、ワーカーが直面しうるトラブル例】

- ✓ トラブルの主な発生要因は、当事者の知識不足やパワーバランスにあると考えている。傾向として、中立的な立場である仲介事業者が介入するほど、トラブルの被害は少なくできると想定される。
- ✓ 事業者の類型別に見ると、類型2（プラットフォーム斡旋型）では、北朝鮮のIT労働者問題のようにプラットフォームを介したサイバー犯罪のリスクが報道されている。
- ✓ 類型3（エージェント斡旋型）では、発注元企業とワーカーが直接契約をするため、契約後にエージェントが当事者からトラブルの相談を受けた際は、非弁行為に当たらないよう現場へ注意喚起をしているとの声がある。
- ✓ 類型1（再委託型）では、仲介事業者とワーカーが契約をするため、報酬遅延や未払いのリスクは低いと想定される。万が一、フリーランスが労働者とみなされた場合、偽装請負も問題となりうる。
- ✓ 仲介事業者とワーカー間でのトラブルとしては、個人情報の漏洩、募集情報の不更新などサービス提供体制の不備や提供システムの不具合等に起因する問題が想定される。

#### 【上記のトラブルに対して実施した支援の内容】

- ✓ 直接的なトラブル解決に向けた支援の仕組みは、体制的なリソースや予算の兼ね合いから設けていないが、発生した問題への間接的な対応として、会員のフリーランス向けにメンタルヘルス相談サービスを提供している（2025年10月時点）。

#### 【プラットフォームワーカーの働き方についての課題意識】

- ✓ <作業場所・時間について>サイバー犯罪の増加に伴い、セキュリティ上の理由から特定の場所や時間での作業を希望する案件が増えている。第三者の利益を考慮すれば、妥当な内容であれば契約上の合意は許容されるべきではないかと考えている。情報管理体制への対応として、一定の対策を講じた上で再委託を前提とする事業者が主要である。
- ✓ <コミュニケーションについて> 指揮命令と受け取られることを恐れるあまり、現場でのコミュニケーションが不足し、結果として成果物の水準が合わずトラブルになるケースがある。一方で、フリーランスの就業環境改善のために定期的な話し合いの場が設けられるケースもあり、状況は一概には言えない。有益な作業上のコミュニケーションを阻害する要因とならないように、フリーランスに対して可能なコミュニケーションの範囲を明確化することが必要ではないか。
- ✓ <代替性について>セキュリティ対策上、身元不明の第三者に業務を再委託することは想定しにくく、実務上はフリーランスが代替要員を立てる際に事前の通知や合意を求められることが

多い。また、フリーランス自身の固有の専門性から、代替要員の確保が困難なケースもある。そのような状況から、特に IT 業では労働者性の判断基準における代替性の有無の部分は、判断要素としての必要性が疑問視されている。

- ✓ <専属性について>副業・兼業の増加により複数の取引先と契約するケースが見られる一方、効率性の観点から、フリーランス自らが特定の発注事業者との専属的な関係を望むケースもある。IT フリーランスは、複数の仲介事業者のサービスに登録し、より良い条件で仕事を探すことや、取引先を分散させて事業リスクを軽減する観点から、仲介事業者のサービスを使い分けする傾向もある。
- ✓ <業務委託から派遣への切り替えについて>発注元企業がトラブルを恐れて社内規定でフリーランスとの契約を一律に禁止し、たとえ年収 1,000 万円を超えるようなワーカーであっても派遣社員としての就業を求めるケースがある。この場合、フリーランスとして元々希望をしていた自由な働き方や専門性の発揮が阻害される恐れがある。その他にもワーカーは各種保険の切り替えや、資産形成のために利用していた小規模企業共済の解約等を強いられ、経済的な損失や事務負担が大きくなるという問題がある。

【IT 業界のプラットフォーム事業者とワーカーの双方が健全に発展していくために国や行政に期待する役割、必要なルール・環境整備等に関するご意見】

- ✓ 大前提として、労働者として保護されるべき人を救済することは重要である。その一方で、フリーランスの事業者性も尊重しつつ、環境整備やルール形成を行っていただきたい。職種横断的な一律の規制は望まない。
- ✓ 具体的な要望としては、まず IT フリーランスに特化したガイドラインの策定には賛成である。また、官民での定期的な意見交換の場を設けていただきたい。仮に将来的に仲介事業者の規制を行う場合でも、まずは届出制や優良な事業者認定制度を通じて実態把握を進めることが先決ではないかと考えている。
- ✓ その他にも、いわゆる不適切な「中抜き」を行う事業者をはじめ IT 業における多重下請構造も問題視がされており、労働関係法規をはじめ関係法令も多様化・複雑化している。業所管横断的に各所管間の法令・法解釈に基づく対応の整合関係を含め、適正な仲介事業者の役割とは何かを明確化し、必要な場合は規制するという方向性は望ましいと考えている。

以上

## 労働組合の事例 No.1

業種・業態	業種横断型
団体名	全国コミュニティ・ユニオン連合会

### 【団体概要】

- ✓ 当組合は、1980年頃に結成された個人加盟労働組合のネットワーク組織を母体とする。その中から連合への加盟を目指す組合が集まり、2003年に当組合を結成し、連合に加盟した経緯がある。
- ✓ 基本的に個人加盟の組合が多く、中小零細企業で働く組合員が多いのが特徴である。近年では、地方の中小企業で働く方で組織された組合の加盟も増えている。

### 【具体的な活動内容】

- ✓ 当組合の職員が、日々の労働相談を受け、そこから組合への加入を促し、個別紛争を交渉で解決していく活動を日常的に行っている。また、職場で複数人が組合に加入した場合は、企業内労働組合と同様の機能で交渉を行い、春闘を実施しているケースもある。個人加盟の場合、個別紛争の後は退職和解に至るケースが多いため、そこに至るまでの支援を当組合の職員が中心となって担う。
- ✓ プラットフォームワーカーに関しては、あるフードデリバリープラットフォームで働く人の労働組合を立ち上げた際に、弁護士からの相談を受けて規約作成などを支援した。同組合は全国的な組織で、月1回のオンライン会議には全国各地からワーカーが参加しており、継続的な関係がある。
- ✓ ある軽貨物運送プラットフォームから荷の配達の依頼を受ける配達員に関しても組合を結成しており、継続して話し合いを行っている。
- ✓ ある軽貨物運送プラットフォームから荷の配達の依頼を受ける配達員には、同プラットフォームとドライバーが直接業務委託契約を結ぶ形態と、同プラットフォームが業務委託した運送会社と契約する形態の2種類がある。(以下、本概要において、前者を「配達員(直接契約)」、後者を「配達員(運送会社と契約)」という。)後者には、その運送会社からさらに業務委託を受けた会社と契約するドライバーも含まれる。後者のドライバーが組合員の中心であり、主に契約先である運送会社と交渉している。運送会社は「団体交渉ではない」との立場だが、話し合いには応じており、職場で問題が発生した際などに「年2回程度の頻度で交渉の場を設けている。軽貨物運送プラットフォーム本体にも団体交渉を申し入れているが、現段階では応じていない。
- ✓ あるフードデリバリープラットフォームに関しても団体交渉に応じていないものがある。労働組合立ち上げの際に当組合が要求書の作成を支援し、以降は書面作成等を同プラットフォームの組合員が自身で行っている。

### 【加盟ワーカー数】

- ✓ 当組合全体で、軽貨物運送系のプラットフォームワーカーは約30名が加盟している。フード

デリバリー系のプラットフォームの組合員は約 20 名と聞いている。

#### 【加盟ワーカーの属性】

- ✓ ある軽貨物運送プラットフォームの配達員は、ほぼ専業で生計を立てている。休日にそれ以外の配達に従事する人もいるが少数である。一方、フードデリバリープラットフォームの組合員は、本業を持ち、空き時間や仕事がない時に副業として配達する人が多い。
- ✓ 最近では、プラットフォームを介したスポットワークを主な収入源としている方や、次の仕事が見つかるまでの収入確保のために利用している方からの相談も寄せられている。
- ✓ あるフードデリバリープラットフォームの組合には、他のフードデリバリープラットフォームに登録している者も多い。複数登録し、その時々で最も稼げるプラットフォームで働いたり、稼働時間の時給換算で報酬をもらえるプラットフォームに籍だけ置いたりするワーカーもいる。

#### 【加盟ワーカーの貴団体への加入目的】

- ✓ ある軽貨物運送プラットフォームの配達員は、形式上は個人事業主でありながら、働き方への制約が多く、実態としては雇用と変わらないという問題意識が加入の主なきっかけである。ある組合員が事故を起こした際、荷物量の増加が原因であるにもかかわらず、修理代等を自己負担せざるを得なかったことから、弁護士経由で相談につながった。「業務委託契約であれば、より自由な裁量を与えてほしい。現在の働き方は労働者に相当するものであり、残業代を支払ってほしい」といった要求で、現在裁判も行われている。
- ✓ あるフードデリバリープラットフォームの配達員は、配達中の事故に対して、その間働けなくなってもかかわらず会社から補償がなかったことが大きなきっかけの一つである。また、報酬やインセンティブの金額が予告なく急に変更され、その算定基準も不透明であることから、情報開示を求めたいという要望が非常に強い。

#### 【ワーカーの稼働状況】

- ✓ ある軽貨物運送プラットフォームは、ワーカーの稼働時間について、1週60時間（1日13時間拘束・1時間休憩の12時間労働、週5日勤務）を独自の上限としている。しかし、荷物量が多く1日12時間以上働くと、週5日勤務の場合はこの上限に抵触し、シフトが入っているにもかかわらず、そのうち週1日について働けなくなる事態が生じる。その場合、運送会社が、稼働率の低い他のワーカーや、既に働いていないワーカーのアカウントを本人の同意なく無断で使用し、上限を超えたワーカーを働かせる事象が発生している。

#### 【ワーカーの収入状況】

- ✓ ある軽貨物運送プラットフォームの配達員（運送会社と契約）は日当制であり、配達個数に関わらず報酬は一定である。

### 【ワーカーの裁量度の状況】

- ✓ ある軽貨物運送プラットフォームで働く配達員の場合、配達する荷がある倉庫に行って初めてその日の具体的な荷物量や配送先が判明する。その時点で業務を拒否すると、アカウント停止や、先の配達業務の予定が見られなくなるといった不利益が生じるため、事実上拒否できない。
- ✓ あるフードデリバリープラットフォームの場合も、店舗で荷物を受け取ってから配送先への配達を拒否すれば、アカウントが停止される可能性がある。
- ✓ このように、プラットフォームがアカウント停止権限を持つことで、事実上ワーカーを指揮命令している構造がある。
- ✓ ある軽貨物運送プラットフォームの配達員（運送会社と契約）の場合、まず運送会社が仕事を受け、その中で配達員が業務を行うこととなるが、配達員（直接契約）の場合は、スマートフォンのアプリに表示される業務を早い者勝ちで獲得する形態となっている。働き始めは1週間先までの業務しか取れないが、配達実績を積むと1ヶ月先の業務まで予約可能になる。業務が公開される時間は不定なため、ワーカーは業務が公開されると早い者順で仕事を取り合うこととなる。
- ✓ あるフードデリバリープラットフォームの場合、アプリを起動した場所の近くにある飲食店の仕事が割り振られる。配達員と店舗との距離を基に、調理完了のタイミングまでに到着できる配達員が選ばれる仕組みである。配達員が断った場合は、次に最も近い配達員へ仕事が割り振られていく。

### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（契約時）】

- ✓ ある軽貨物運送プラットフォームの軽貨物運送で使用する車両は、自前で所有する黒ナンバーの軽ワゴンを所有しているワーカーが多いと思われるが、配達員（運送会社と契約）の場合、運送会社とリース契約を結んでいるワーカーもいる。

### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（業務中）】

- ✓ ある軽貨物運送プラットフォーム配達員（運送会社と契約）は、倉庫周辺の渋滞を避けるためといった理由で倉庫に来る時間を制約されることが多い。また、顧客（配達先）による時間指定があるため、配達の進め方も自ずと限定される。アプリが指定する配送ルートでは、その通りに配達すると時間指定に間に合わないことがある。しかし、配達遅延は顧客からのクレームにつながり自身の不利益となるため、経験豊富な配達員は指定ルートを無視し、自ら最適ルートを構築せざるを得ない。
- ✓ アプリのルート設定は、一方通行を逆走する指示や、未開通の道を案内する、川や線路を無視して直線距離でルートを示す等、実態に即していないことがある。配達員の意見を反映すれば改善できる点が多いとの声が上がっている。
- ✓ 業務の流れとして、配達員は運送会社には立ち寄らず、自宅から直接倉庫へ向かう。運送会社の管理者が倉庫に常駐しており、極端に非効率な配送コースが組まれた場合等には、その場で運送会社の管理者が荷物量を調整したり、ドライバー間で荷物を融通したりすることがある。

例えば、非常に離れた場所に荷物が点在する「飛び地」のようなケースでは、運送会社の管理者が荷物の一部を抜き、別のドライバーに配達を依頼するといった調整が行われる。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（報酬の設定・支払い）】

- ✓ ある軽貨物運送プラットフォームの配達員（運送会社と契約）について、軽貨物運送プラットフォームは運送会社に対し「何人分」という形でまとめて業務委託料を支払うため、同プラットフォームの稼働時間上限を超過したワーカーが他人のアカウントを無断で使用して働く場合でも、報酬は同プラットフォームからドライバー個人に直接支払われるわけではないので、運送会社側で報酬の流れが調整されてしまう。同プラットフォームも、AIを使えば、割り当てられた人数と時間でその荷物を配達することが不可能だということが把握できるはずであり、この慣行は暗黙の了解になっているのではないかと考えられる。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（評価・指導）】

- ✓ 顧客からの評価がアカウントに影響を及ぼすことがある。「商品を届けたはずなのに、顧客から届いていないとクレームがあり、弁償させられたりアカウントを停止されたりした」という相談を受けたことがある。置き配の証拠写真を送っていても、顧客の主張が通ってしまうケースがある。顧客からの苦情に敏感な傾向がある軽貨物運送プラットフォームもあり、最悪の場合アカウント停止につながることをワーカーは懸念している。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（契約終了時）】

- ✓ ある家事代行プラットフォームで、報酬額が安すぎると SNS に投稿したワーカーが、アカウントを停止され仕事を得られなくなった事例がある。この件について団体交渉を申し入れたが拒否され、裁判に発展したものの、最終的にワーカー側の主張は認められなかった。
- ✓ また、前述の通り、業務の拒否や顧客からのクレームによってもアカウントが停止されるリスクがある。

#### 【業務依頼等に従った場合のボーナス・インセンティブや、不履行時のペナルティ等の内容】

- ✓ あるフードデリバリープラットフォームでは、インセンティブが多様に設定されている。店舗から顧客までの距離や配達戸数に応じて報酬が加算されるほか、ランチタイムなど特定の時間帯・エリアで配達員を確保するため、報酬が1.5倍になるといったインセンティブがある。しかし、この倍率は予告なく1.2倍や1倍に引き下げられることがある。特にランチタイムの倍率は配達ニーズに応じて日単位で変動することがある。また、雨天時に設定されるインセンティブの比率が引き下げられるといった話も聞く。

#### 【上記のトラブルに対して当組合が実施した支援の内容】

- ✓ ある軽貨物運送プラットフォームの配達員については、労働基準法上の労働者性を認めさせることを主眼に置いて活動しており、裁判も行われている。
- ✓ 一方、あるフードデリバリープラットフォームの組合員は副業者が多いため、労働者性を認め

させることよりも、インセンティブ制度の透明化や事故時の補償の確立等、目の前の労働条件の改善に集中する傾向がある。既存の補償制度を利用するとアカウントが使えなくなるといった話も聞くため、団体交渉を通じて情報提供や意見の反映を求めている。

- ✓ ある家事代行プラットフォームの事例では、アカウント停止を不服として団体交渉を申し入れたが拒否され、裁判に発展したものの、最終的にワーカー側の主張は認められなかった。

【プラットフォーム事業者とワーカーの双方が健全に発展していくために国や行政に期待する役割、必要なルール・環境整備等に関するご意見】

- ✓ プラットフォーム事業者は、アカウント停止という事実上の解雇権や報酬の決定権を持つ強力な立場にありながら、団体交渉に一切応じない。ある軽貨物運送プラットフォーム本体にも、荷物量の多さの是正やアプリの基準開示などを求めて交渉を申し入れているが、反応を得られていない。国には、少なくとも事業者が話し合いのテーブルに着くよう促す役割を期待したい。
- ✓ また、ヨーロッパでは、アルゴリズムがワーカーに与える影響について情報開示を義務付ける動きが進んでいると聞く。日本においても、ワーカーの個人情報がアプリ上でどのように扱われているのか、また報酬や評価がどのような基準で決定されているのかについて、事業者側に情報開示を義務付けるルール整備が必要だと考える。

以上

## 事業者の事例 No.2

業種・業態	業種横断型（プロフェッショナル人材マッチングプラットフォーム）
事業者	業種横断型プラットフォーム事業者 B

### 【会社概要】

- ✓ 人材紹介サービス、求人メディアの運営、転職・就職支援、採用・経営支援、副業・兼業・フリーランス支援サービスなどを提供している。

### 【提供しているサービスの具体的な内容】

- ✓ 現在、当社では副業・兼業・フリーランス領域のサービスとして以下の3つを展開している。

#### 1. サービス A

- ✓ クライアントから業務を受託し、クライアントからの業務をワーカーに再委託する形で契約を締結するサービスであり、主にこれまでの経験や専門性を活かして、企業のさまざまな課題解決をサポートするプロ人材に再委託している。

#### 2. サービス B

- ✓ クライアントとワーカーの契約を斡旋するサービスであり、主にフリーランスのエンジニアの紹介を行っている。

#### 3. サービス C

- ✓ クライアントとワーカーをマッチングするオンラインプラットフォームサービスであり、主に（会社員をしながら）副業にチャレンジしたい方が対象。

### 【ワーカーとの契約形態】

- ✓ 「サービス A」はクライアントから一義的に受託するのは当社で、当社からワーカーへ再委託する形式。どのワーカーに再委託するかの決定権は当社にある。業務委託契約、準委任契約という形で締結している
- ✓ 「サービス B」には2つの契約形態があり、当社がクライアントから受託してワーカーに再委託するパターンと、両者間での直接契約のパターンがあり、後者の場合当社は直接の契約当事者にはならない（契約締結を支援する立場となる）。
- ✓ 「サービス C」はクライアントとワーカーで直接業務委託契約を結ぶものであり、当社は直接の契約当事者にはならない（契約締結を支援する立場となる）。どのワーカーと契約するかの決定権はクライアントにある。

### 【ワーカーと顧客のマッチングの仕組み】

- ✓ 各サービスにおけるマッチングの仕組みは以下の通りである。

#### 1. サービス A

- ✓ クライアントから業務依頼を受け、要件に合致するワーカーを当社がデータベースから選定する。該当するワーカーに応募意思を確認した後、クライアントに紹介する。どのワーカーに再委託するかの決定は当社が行い、当社とクライアントとで契約締結を進める。

## 2. サービス B

- ✓ クライアントから人材紹介の依頼を受け、当社の営業担当が要件に合致するワーカーを当社がデータベースから選定する。該当するワーカーの応募意思を確認した後、クライアントに紹介する。クライアントとワーカーとの面談を経て双方が問題なければ契約締結となる。

## 3. サービス C

- ✓ クライアントがオンラインプラットフォームに案件を登録し、それにワーカーが応募する形でマッチングが成立する。クライアントとワーカーの双方が面談を適宜行い、問題がなければ直接契約締結となる。
- ✓ 利用規約や契約形態の観点では、上記のサービスのブランド名による区分ではなく、以下の形式で整理している。
  - 受託サービス…当社が受託してワーカーに再委託するサービス
  - 紹介サービス…当社が直接斡旋するものの、クライアントとワーカーが直接契約するサービス
  - プラットフォーム…プラットフォーム上でクライアントとワーカーが直接契約するサービス

### 【ワーカーの属性】

#### 1. サービス A

- ✓ 定年退職後にフリーランスとして活動する方の登録が多く、専門のフリーランスの方が約7割、副業として従事されている方が約3割である。

#### 2. サービス B

- ✓ フリーランスでの活動がメインの方が多く、約8割がフリーランス、残り約2割が副業の方である。

#### 3. サービス C

- ✓ 副業メインの方の登録が多く、副業が約7割、フリーランスが約3割である。

### 【ワーカーの業務内容】

- ✓ 業務内容に関する傾向にはサービスごとに差がある。

#### 1. サービス A

- ✓ 週1回や隔週の稼働で就業するパターンが大半を占める。週に1回ミーティングをしてアドバイスをを行うといったアドバイザーとして参画することが多い。

#### 2. サービス B:

- ✓ エンジニアの紹介サービスであるため、頻度の高い稼働で就業するパターンが多い。一方で、アドバイザーとして参画するパターンも多く、その場合は週1回や隔週でミーティングに参加するような形となる。

#### 3. サービス C:

- ✓ 「サービス A」と同様、週1回程度の稼働で就業するパターンが多い。

**【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（契約時）】**

- ✓ 「サービス C」に関しては、基本的に契約条件の明示はクライアントが行うものであり、当社は関与していない。ワーカーやクライアントから相談があった際には当社のカスタマーサポートから可能な範囲で回答するが、基本的には直接当事者間でやり取りを行う形である。

**【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（業務中）】**

- ✓ 「サービス C」においては、契約後の業務指示やモニタリング等について当社は関与していない。契約当事者であるクライアントとワーカーでコミュニケーションをとって業務を進めている。困ったことがあった場合に連絡できるよう、サイト内に問い合わせ窓口を設けている。

**【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（報酬の設定・支払い）】**

- ✓ 「サービス C」では、当社からクライアントに対して金額の目安は提示しているが、具体的な契約内容については当事者間で協議決定されるものであり、当社は関与していない。

**【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（評価・指導）】**

- ✓ クライアントからワーカーの能力不足等に関する連絡を受けることはある。受託サービスの場合は、ワーカーの就業がクライアントの求める品質に達していないことに当社も責任があるため、改善を行う。一方、紹介サービス、プラットフォームの場合は、契約開始後は当社では何もできない。

**【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（契約終了時）】**

- ✓ 「サービス C」では、ワーカーがマイページ上で退会申し込みを行うと、その後当社で退会手続きを行う流れである。アカウントの制限や停止といった処理は基本的に行っていないため、本人から退会の申し込みがあった時のみ退会となる。
- ✓ 能力不足等を理由とした評価等の各サービス間での共有や、評価等に基づくプラットフォーム自体の利用停止といった対応は行っていない。

**【業務依頼等に従った場合のボーナス・インセンティブや、不履行時のペナルティ等】**

- ✓ 「サービス C」において、ワーカーの就業や評価によるボーナスやペナルティ等は特に設けていない。

**【ワーカーとのコミュニケーション】**

- ✓ 「受託サービス」「紹介サービス」「プラットフォーム」という形式ごとに、当社が果たすべき責任範囲や、クライアント・ワーカーから求められることが異なるため、それぞれで環境整備や責任範囲の濃淡をつけている。
- ✓ 受託サービスの場合は、当社が受託したものを再委託するため、業務委託契約は当社の責任のもと締結する。一方、プラットフォームを介してクライアントとワーカーが直接契約する場合は、契約のフォーマットの提示や関連する法令等の周知は行うものの、当社は契約の当事者で

はないため、当事者間での協議や打ち合わせの場に立ち入ることはできない。

- ✓ 受託サービスでは、一義的には当社がクライアントと契約を締結するため、再委託先となるワーカーの業務内容やその履行可能性を確認しながら調整を進める。業務開始後も当社がクライアントとの契約者として、ワーカーの業務進捗を管理し、クライアントへ報告するなど、間に立って業務を進める。ワーカーやクライアントから相談を受けた際は、当社が間に入り解決に向けたコミュニケーションを取る。
- ✓ 一方、紹介サービス、プラットフォームでは、当社は基本的に紹介して終わりとなり、その後は当事者から問い合わせがない限り当社の関与は難しい。問い合わせがあった範囲内で、クライアント・ワーカーとコミュニケーションを取り、改善に向けたサポートを行っている。契約当事者ではないケース（プラットフォームや紹介サービス）であっても、会員であることは続くため、ワーカーがサイトから当社に問い合わせることは可能である。トラブル時の相談を受けることもあるが、当社は支援することができないため、当事者同士での解決をお願いしているのが実情である。対応できる範囲としては、関連する法律や厚生労働省のサイトなどを案内し、法令などのルールをもとに当事者間で対応するよう促す程度が限界であり、それ以上の介入は断っている。

#### 【アルゴリズム（AI）の利活用状況】

- ✓ AIの導入はごく一部に限られており、「サービスC」において、ワーカーがプロフィールを入力する際、自己紹介文を作成しやすくするための自動生成機能としてAIを利用している。
- ✓ 現時点では上記の用途に限定されており、マッチングや評価などには使用していない。

#### 【プラットフォーム事業者とワーカーの双方が健全に発展していくために国や行政に期待する役割、必要なルール・環境整備等に関するご意見】

- ✓ ビジネスの傾向として、中途採用と同様に「人材紹介のようにしっかり支援してほしい」「幅広い候補の中から自分で選びたい」等、クライアントとワーカーの双方に好みがある。現状では、副業やフリーランスという働き方、およびワーカーの業務委託活用に対するリテラシーがまだ十分でなく、直接契約に不安を感じるクライアントやワーカーは受託サービスを好む傾向にある。一方で、慣れているクライアントやワーカーはプラットフォームサービスなどを介した直接契約を好む。当社としては、世の中の流れや各社の志向に合わせてどちらでも対応できるよう構えている。
- ✓ 要望としては、プラットフォームや紹介サービスにおけるワーカーに対して、トラブル発生時に当事者同士での解決を求めるのが法律上の正解であるが、ワーカーのリテラシーや経済的立場の問題から、自力での解決が難しく、割に合わないと判断されてこの働き方が一般化しない懸念がある。当社としては「受託サービス」により安心できるサービスを提供しているが、国としてクライアントとワーカーが対等に取引できる状態を目指すのであれば、そこに対する支援や環境整備が必要になると考える。

以上

### 事業者の事例 No.3

業種・業態	業種横断型（プロフェッショナル人材マッチングプラットフォーム）
事業者	業種横断型プラットフォーム事業者 C

#### 【会社概要】

- ✓ 当社のビジネスモデルは、特定のビジネス知見を持つワーカーの知見を、それを必要とするクライアント企業に提供するものである。クライアントは、コンサルティングファーム、金融機関（ファンド等）、大手事業法人など多岐にわたり、特に事業法人の新規事業開発シーンで多く利用されている。

#### 【ワーカーの稼働数】

- ✓ 国内では 20 万人以上の日本人がワーカーとして登録しており、様々な業界・職域の経験者がいる。海外のワーカーもデータベースに統合されており、現在は 50 万人以上の海外ワーカーが登録されている。

#### 【提供しているサービスの具体的な内容】

- ✓ 提供している主なサービスは以下の通りである。
  - 時間単位で Web 会議等でクライアントからワーカーがインタビューを行い、アドバイスをを行うサービス。クライアントから受け取る料金からワーカーへの謝礼を差し引いた差額が、当社の手数料（紹介料）となる。
  - クライアントがプラットフォーム上に投稿した質問に対し、当社のスタッフが依頼内容に合うワーカーを選出して質問を送付し、ワーカーがテキスト形式で回答するサービス。1 回の依頼で 5 名から 10 名程度の回答を回収する。
  - Web アンケートサービス。クライアントの依頼を受けて当社がアンケートの送付から回答回収、納品までを行い、数十名から数百名単位での回答回収を目的とする。
  - ワーカーが 1 ヶ月から数ヶ月単位の期間、週に数回や月に 1 回といった頻度でクライアントのプロジェクトに参画し、伴走型の支援を行うサービス。
  - クライアントがプラットフォーム上で直接ワーカーを検索・公募し、インタビューや業務委託、正社員としての雇用などを打診できるセルフマッチング形式のサービス。当社のスタッフは基本的に介在しない。

#### 【ワーカーとの契約形態】

- ✓ 伴走型支援等の長期案件では、クライアントと当社の間で準委任の業務委託契約を締結し、当社からワーカーへ再委任する形で契約を締結する。
- ✓ 当社インタビュー等の単発案件では、個別の業務委託契約は結ばない。ワーカーがプラットフォームに会員登録する際に同意する利用規約の中に、「インタビューに対応すれば謝礼を支払う」といった謝礼の支払い等の条件が規定されており、規約への同意をもって契約が成立したと見なしている。

### 【ワーカーと注文のマッチングの仕組み】

- ✓ マッチングのプロセスは大きく分けて二つである。
- ✓ フルサポート形式
  - クライアントからの依頼を受け、当社のスタッフが依頼要件に合致するワーカーをデータベースから検索し、候補者リストを作成する。
  - リストアップした候補者に対し、「クライアントが探している要件に合致するか」など、知見の有無を確認するための簡易的なアンケートを実施する。
  - クライアントはアンケート結果を基に、希望するワーカーを選定する。
  - 当社のスタッフが双方の日程を調整する。
- ✓ セルフマッチング形式
  - クライアントが自身でプラットフォーム内のワーカーを検索、または公募し、直接アプローチする。
  - この場合は当社のスタッフは基本的に介在しない。
  - 当社スタッフの業務範囲はマッチングのプロセスに限定される。インタビューの実施に同席したり、その内容に関与したりすることはなく、紹介後はクライアントとワーカー間でやりとりが行われる。

### 【ワーカーの属性】

- ✓ ワーカー登録にあたって、専門性などの要件は特に設けておらず、誰でも登録可能である。ただし、ふさわしい経験がなければ案件のマッチングは難しくなる。明確なデータはないが、サービスの特性上スポットでの依頼が中心であるため、当社のプラットフォームだけで生計を立てているワーカーはほとんどいないという感覚である。
- ✓ 登録者のうち、およそ70%は企業等に所属している現職者であり、副業として利用している方が多いと推察される。

### 【ワーカーの業務内容】

- ✓ 業務内容については、プログラミングのコーディングやデザインといった実務作業よりも、企画立案や戦略策定といった、より上流の業務が中心である。これは、デザインやコーディングといった実務作業を本サービスにて依頼しようとする、（登録されている人材の知見の高さから）他サービスに比べて料金が高くなる傾向があり、より専門的な知見が求められる企画系の業務で依頼するメリットが大きいためである。
- ✓ 契約期間については、最も多いのは1時間のインタビューである。伴走支援の場合は、最短で3ヶ月程度、半年程度の期間がボリュームゾーンとなる。
- ✓ 稼働場所については、インタビューやテキスト回答は場所を選ばず、ワーカーが自宅や自社の会議室等に対応する。伴走支援についてもリモートでの業務が多いが、プロジェクトによってはクライアントのオフィスに出向いて作業するケースもあり得る。

#### 【ワーカーとのコミュニケーションについて】

- ✓ クライアントが期待していた知見をワーカーが有しておらず、インタビュー等が成立しなかった、といったトラブルが発生することがある。フルサポート形式のインタビューでは、月に2～3件程度発生する。その際は、当社のスタッフが介入し、クライアントとワーカーの双方に「実際に知見はあったか」「事前に提示したアンケート内容と相違はなかったか」といった事実確認を行う。状況を判断し、どちらかに落ち度があったかに応じて、報酬や料金の減額といった調整を行う。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（契約時）】

- ✓ 業務開始前のサポートについて。ワーカーがサービスの提供を開始するにあたっては、オンラインで完結する5分程度のトレーニングの受講を必須となっている。これはプラットフォーム上のマイページから受講できる。内容は、機密情報の取り扱いに関する注意や、インサイダー情報に関わるため受けてはならないインタビューの例など、コンプライアンスに関するものである。
- ✓ 当社のサービスを通じて認知したワーカーに対し、当社を介さずに直接連絡を取り、個別契約することは、クライアント・ワーカー双方に禁止している。また、フルサポート形式で紹介したワーカーに対し、クライアントがセルフマッチング形式でアプローチすることも規約上は禁止している。
- ✓ ただ、これらのルールを破って直接契約した場合のペナルティについては、発生事例がほとんどないため、一概にその内容を回答することは難しい。その都度判断となる。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（業務中）】

- ✓ 業務内容がインタビューの場合、「予定された時間内にインタビューに対応すること」のみである。業務内容が伴走支援の場合は、準委任契約であり、成果物ではなく支援プロセスに対する契約となるため、クライアントからワーカーに対する強い強制力はない。ただし、定期ミーティング等で、クライアントから業務の進め方に関する依頼等（資料作成の方向性など）がコミュニケーションの一環としてなされることはあり得る。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（報酬の設定・支払い）】

- ✓ クライアントへの請求料金は開示しているものの、その中でワーカーへ支払われる謝礼額の内訳は非公開情報としている。
- ✓ 一部のサービス内では、クライアントがワーカーに支払う料金のうち、30%が当社の手数料であることを開示している。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（評価・指導）】

- ✓ 業務内容がインタビューの場合で言えば、クライアントから個々のインタビューに対する評価を毎回取得するような仕組みはない。トラブル発生時にクライアントから当社へ連絡が来ることで、間接的に評価が伝わる形である。

- ✓ 例えば、保有していない知見を「ある」と虚偽の回答をする、といったことが同じワーカーで複数回発生した場合、当社から注意指導を行う。
- ✓ 契約開始前に、複数の候補者と三者面談を実施することを通じてミスマッチを防ぐことを前提としつつも、当社ワーカーが期待と異なる人材であったというクレームがあった場合は、状況に応じて契約期間の変更やワーカーの交代などをケースバイケースで検討するものと考えられる。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（契約終了時）】

- ✓ ワーカーは、自身の判断でいつでも登録を解除（退会）することが可能である。一方、当社側から、利用規約違反など問題のあるワーカーに対し、注意勧告の上でアカウントの利用制限等の措置を取ることはある。

#### 【AIを利用するタイミング、業務内容】

- ✓ 事業戦略に深く関わるため、業界全体の一般的な動向として回答する。業界全体としてAI活用は進んでおり、特にクライアントの依頼内容に基づいてワーカーを提案するマッチングプロセスの自動化が、各社で注目されている領域である。

#### 【アルゴリズムと人の所掌範囲の整理の仕方】

- ✓ 当社内でも、どの業務をAIに任せ、どこからを人が担うかという線引きは、技術の進化とともに日々変化している。そのため、現時点で明確に整理されているわけではなく、回答は難しい。また、ワーカーに対する公平性や透明性を担保するための取組についても、事業戦略に関わる部分が大きく、現時点での回答は困難である。

#### 【国や行政に期待する役割、必要なルール・環境整備等に関するご意見】

- ✓ 当社のサービスは、副業解禁の流れと共に成長してきた。登録ワーカーの多くが副業としてサービスを利用している実態がある。そのため、国や行政には、副業やスポットワーキングといった多様な働き方をさらに推進する施策を期待している。それにより、より多くのワーカーが活躍できる環境が整い、事業者としても望ましいと考える。

以上

## 事業者の事例 No.4

業種・業態	業種横断型（プロフェッショナル人材マッチングプラットフォーム）
事業者	業種横断型プラットフォーム事業者 D

### 【会社概要】

- ✓ 当社は、2013年に女性3名で共同創業・共同代表という形でスタートした人材サービス会社である。
- ✓ 創業当初から女性にフォーカスし、十数年にわたり女性登録者を中心に支援してきた点が特徴である。2013年当時は、長時間労働が一般的である中で、働き方に悩む女性が多く、その課題解決を目的として設立された。現在の従業員は30名程度である。

### 【提供しているサービス】

- ✓ 事業は大きく3つのサービスから構成される。
  - ◇ A サービス: プロ人材のマッチングにより事業課題解決を支援するサービス。フリーランスとして働きたい女性と企業を業務委託契約でつなぐ。
  - ◇ B サービス: いわゆる転職エージェントとして、社員としての転職・就職を希望する方向けの有料職業紹介サービス。
  - ◇ C サービス: 女性役員紹介事業。女性の社外取締役や監査役、CxOクラスといったレイヤーの高い人材を紹介する。
- ✓ 3サービス合わせて約3万名の登録者がおり、その多くが女性である。フリーランス、社員、エグゼクティブといった多様なポジションで、自分らしい生き方・働き方を支援している。
- ✓ A サービスは、広報、マーケティング、事業開発といったビジネス系領域で、女性フリーランスと企業をマッチングするサービスである。
- ✓ サービス提供の流れとしては、まず「導入コンサルティング」として、企業の課題感を営業担当がヒアリングする。フリーランスの要件定義まで詳細化して話せる企業は少ないため、「どのような課題があるか」という点から聞き取りを行う。利用申込書を提出いただいた後、条件面を言語化し、それに合致する人材をサーチする。その後、企業とフリーランス人材とのオンライン面談を設定し、当社も同席の上で課題が解決できそうかイメージを掴んでもらう。企業側がその人材に業務を依頼したいとなれば、見積書・発注書の合意をもって成約となり、業務が開始される。業務開始後も、初回のキックオフや定期的なミーティングの場を設けるなど、円滑な業務遂行をサポートしている。

### 【ワーカーとの契約形態】

- ✓ ワーカーとは、準委任契約を締結する。当社が顧客企業から受けた業務をワーカーに再委託する形となる。

### 【顧客との契約形態】

- ✓ 顧客企業とは業務委託契約を締結する。顧客企業には、ワーカーの報酬と当社の利用料を合わ

せた金額を月々請求する形となる。

- ✓ 顧客企業は3,000社ほどで、大企業が約3割、中小・スタートアップ企業が約7割を占める。特にスタートアップ企業が多いのが特徴である。スタートアップは教育・育成に時間を割く余裕がなく、マーケティングやバックオフィス業務を安心して任せられる経験豊富なプロ人材を求める傾向があるため、業務委託のプロ人材との相性が良い。業種別では、情報通信系の企業が最も多いが、他の業界の顧客企業も幅広く存在する。

#### 【ワーカーと顧客のマッチングの仕組み】

- ✓ いわゆるプラットフォーム上で自動的にマッチングが行われるわけではなく、有料職業紹介の免許を持つ人材紹介会社の一事業という位置づけに近い。
- ✓ 個人の登録はウェブサイトから行われるが、その後、当社側で一定の基準に基づきスクリーニングを実施する。仕事を紹介できそうな方については、当社のカウンセラーが一人ひとりとオンラインで面談を行い、企業に紹介できる人材を抽出する。
- ✓ 一方、顧客企業側では、営業担当が企業から課題をヒアリングし、その内容に合致するフリーランスを紹介・仲介するという形をとっている。

#### 【ワーカーの稼働数】

- ✓ 3サービス合わせた登録者総数は約3万名である。新規登録は月間300名程度ある。

#### 【ワーカーの属性】

- ✓ 登録者の職種は、ビジネス系やコーポレート・バックオフィス系が中心である。内訳は、人事（採用・労務）（18%）が最も多く、次いでマーケティング（15%）、経理（12%）、広報（11%）、営業・営業企画（10%）となっている。デザイナーやクリエイター、エンジニアよりも、人事、経理、広報といった職種が多い。これは創業以来、女性にフォーカスして母集団形成をしてきた結果、女性が多い職種の登録が増えたものと考えられる。
- ✓ ワーカーの男女比は、創業時は100%女性であったが、キャリア観の多様化に伴い、現在は約8割強が女性となっている。これは他のプラットフォームと比較しても女性比率が高い水準であり、当社の特徴の一つである。
- ✓ ワーカーの年齢層は、創業時の「ライフイベントの多い女性の豊かなキャリアを支えたい」という思いを反映し、ライフイベントが多い30~40代の女性が中心である。
- ✓ 今後のキャリアビジョンについては、「ずっとフリーランスとして働きたい」という方が最も多いが、「今後は正社員を希望する」という方も全体の約3割存在する。
- ✓ 登録者の8割以上が女性であり、カウンセリング等での聞き取りの範囲では、おそらく5~6割が既婚で子どもがいる方と推測される。そのため、主たる家計の担い手というよりは、パートナーと共働きであるスタイルが多いと考えられる。一方で、未婚の登録者も3~4割おり、そうした方々は自身で生計を立てているものと認識している。

### 【ワーカーの業務内容】

- ✓ 希望する稼働工数は、月 150～160 時間といったフルタイムを希望する方は少なく、月 40 時間から 100 時間程度の稼働を希望する方が多い。成約事例でもこの時間帯が最も多い。
- ✓ 業務内容について、例えば人事業務では、採用要件定義や採用戦略立案といった上流工程から、ダイレクトリクルーティングでのスカウト送付や面接代行といった具体的な実務まで幅広い。ベンチャーやスタートアップからは、採用要件定義からスカウト送付までの一連の流れをまとめて依頼されることもある。また、人事制度設計といったオーダーも多い。
- ✓ 経理の実務を請け負う事例もあるが、単純な事務作業がメインターゲットではない。フリーランスとしてある程度の専門性を持ち、自己の裁量で動けることが前提となるため、企業から逐一指導を受けながら行うような事務作業は基本的に含まれない。
- ✓ 契約期間は、公表しているデータではないが、数年前に算出した平均契約期間は 7 ヶ月であった。業務内容が人事制度設計やデジタルマーケティング等、1 ヶ月程度で完了することが難しいものが多いため、最低でも 3 ヶ月からの契約を顧客企業に推奨している。
- ✓ 就業場所は、「入社推奨日あり」の案件が最も多いが、完全リモートワークの案件が 2 番目に多く、主流となっている。一部出社が必要な場合でも、「特定の曜日のみ」や「打ち合わせ時のみ」といった形態が多く、毎日オフィスに出社するような案件は非常に少ない。

### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（契約時）】

- ✓ 登録時に初期スクリーニングを行っており、スキルレベルが当社の基準に満たないと判断された場合、カウンセラーとの面談には進まない。スクリーニングの存在を明確に伝えているわけではなく、「お仕事をご紹介できる場合に、弊社カウンセラーとの面談にご案内しております」という伝え方をしているため、面談に進めない旨を本人に個別に通知することもしていない。

### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（報酬の設定・支払い）】

- ✓ 報酬額はデジタルに決定されるものではなく、当社の営業担当が仲介して調整する。ワーカーの希望金額やスキルレベル、顧客企業の予算感、そしてマーケットでの相場価格を総合的に考慮し、双方が折り合いがつくように交渉を行う。

### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（評価・指導）】

- ✓ マッチング成立後も、当社の営業担当が定期的に顧客企業をフォローアップする。その際に、「このワーカーはこうだった」という定性的なフィードバックをヒアリングし、社内システムに蓄積する。この情報は、次のマッチングの際に、そのワーカーの得意・不得意を判断する材料として活用される。
- ✓ 顧客企業からワーカー交代の要望があった場合、最も多いクレーム内容は、スキルレベルやパフォーマンスが期待値に満たないというものである。ただし、その場合でもワーカー側にも言い分があるケースも少なくないため、見方が偏らないよう必ず双方の話を聞いて判断する。
- ✓ クレームが発生した場合、当社は両者の間に入り解決を図る。基本的なスタンスとして、ワー

カーはプロ人材であり、当社が教育・育成を行う対象とは考えていない。ワーカー自身も、一連の業務を自己完結できるスキルレベルにある。

- ✓ 当社が可能なサポートとしては、双方の言い分を聞いた上で、業務内容の見直し、別の人材の追加アサイン、定例ミーティングの頻度を増やす等、折り合いがつくように調整を行うことである。
- ✓ プロ人材への指導は、そもそも指導できるレベルの人材を見つけるのが難しいという側面もある。本当に能力の高いプロ人材は、圧倒的なパフォーマンスを発揮し、周囲の意向を汲み取る力や自発的な改善提案力に優れており、指導を必要としない。ワーカーは社員ではないため、業務ができるという前提で委託している以上、当社から指導するという関係性とは異なると考えている。当社からワーカーに対して、一部の案件については業務に必要な場合にセキュリティ関連の研修を実施しているものの、業務内容に関する教育・研修等は実施していない。
- ✓ 別途、当社ではリスキリング事業も行っており、登録者やワーカーに広くプログラムを案内している。ワーカーが自身の意思でスキルアップの一環として、これらのプログラムに申し込むことは可能である。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（契約終了時）】

- ✓ 顧客企業からワーカーの交代希望があった場合、ワーカー本人にも事情を説明した上で、当社とワーカー間の契約を解除する。その際、契約解除の1ヶ月前に通知するというルールになっている。並行して、後任となるワーカーを探す対応を行う。

#### 【業務依頼等に従った場合のボーナス・インセンティブや、不履行時のペナルティ等の内容】

- ✓ 顧客企業から高い評価を得た場合のボーナスやインセンティブ、また契約不履行時のペナルティといった制度は特に設けていない。

#### 【ワーカーとのコミュニケーションについて】

- ✓ 女性ワーカーならではの課題として、価格交渉が苦手な方が多い点が挙げられる。そのため、当社がエージェントとして間に入り交渉を代行することに価値を感じてもらっている。また、直契約で起こりがちな「なし崩し的な業務量の増加」といったトラブルに対しても、エージェントが介在し、当初の契約内容と異なる場合は金額の増額や別の人材のアサインといった調整を行うことができる。
- ✓ また、女性はパートナーの転勤など、外的な要因でキャリアが影響を受けやすい。急にフリーランスになったり、逆にフリーランスから正社員としての働き方を希望したりと、数年の間にも状況が目まぐるしく変化する。当社では転職支援サービスも提供しているため、こうした働き方の変化に柔軟に対応できる点も、女性に利用されている理由の一つである。
- ✓ ワーカーとの定期的な面談は設けていないが、稼働開始後1ヶ月ほどでメールやメッセージ機能等で状況を確認する。また、担当コンサルタントとワーカーの距離が近いと、ワーカーは気になることがあると気軽にメールや電話で相談できる。その際に30分から1時間ほど話し込むこともある。

- ✓ ワーカーから業務上の困難について相談があった場合は、当社が当該業務を請け負っている立場としてヒアリングを行い、顧客企業側にも話を聞く等して、業務の切り分けや発注内容の見直しといった調整を行う。
- ✓ クレームは顧客企業側からだけでなく、ワーカー側から「契約内容と違う業務を依頼される」「聞いていたより業務量が増えている」といった形で入ることもある。その場合も必ず双方から話を聞くようにしている。

#### 【AI を利用するタイミング、業務内容】

- ✓ マッチングプロセス自体には AI を利用していない。
- ✓ ただし、付帯サービスとして、親会社と共同開発した「職務経歴書の AI 添削」機能を提供している。これは登録者であれば誰でも利用可能で、AI が職務経歴書の文面を添削したり、ワーカーに対して、企業の人材ニーズを踏まえたキャリアの可能性について診断・アドバイスを رفتたりする。現状、この機能と案件紹介は直接紐付いてはいないが、将来的にはそうした連携も可能になればと考えている。
- ✓ また、社内では、現在は人が行っている登録時のカウンセラー面談を、時間を問わず対応できるといった利点から AI に置き換えるトライアルの実施を検討している。
- ✓ マッチング後の業務中、報酬設定、支払い、評価・指導といったプロセスにおいては、AI は一切利用していない。

#### 【アルゴリズムと人（責任者）の所掌範囲の整理の仕方】

- ✓ ホームページに掲載されている、プロフェッショナル人材の掲載順序に、AI や特定のアルゴリズムは使用していない。掲載は本人の許諾を得ており、掲載順に戦略的な意図はない。

以上

## 事業者の事例 No.5

業種・業態	業種横断型（プロフェッショナル人材マッチングプラットフォーム）
事業者	業種横断型プラットフォーム事業者 E

### 【会社概要】

- ✓ 当法人は、人材育成を通じた地域づくりに取り組んでおり、大学生と地域をつなぐインターンシップ、社会人と地域をつなぐ副業、職業上のスキルや経験を活かして取り組む社会貢献活動（以下、プロボノと表記）のマッチングコーディネートを主な事業としている。

### 【提供しているサービス】

- ✓ 社会人を対象とした副業・兼業ないしはプロボノのマッチングプラットフォームの運営を行っている。地域から都市部に流出した人材が、本業を辞めることなく、地元や興味のある地域産業・社会課題に関わることができる仕組みを提供している。

### 【ワーカー・顧客との契約形態】

- ✓ 契約形態は、多くの場合は業務委託契約である。ただし、プロボノの場合は実習等の形態をとるケースもある。業務委託契約の場合の多くは、ワーカーと受け入れ先となる地域企業が直接契約を結ぶ形態をとっており、プラットフォーム側が受託して再委託する形態はとっていない。
- ✓ 当法人が、ワーカーと地域企業の直接契約を採用している背景には、以下の2つの理由がある。
- ✓ まず、地域企業が人材の採用力、目利き力、マネジメント力を磨く必要があると考えているためである。というのも、成果に対する責任を業者に委ねる再委託の形態では、地域企業に人材が定着しなかった際に、地域企業側には当事者意識や改善のための振り返りが生じにくい。地域企業が、自ら人材を選び、責任を持つことで、人材活用力が底上げされることを意図している。
- ✓ また、都市部の人材だけでなく、地域内の育児や介護等でフルタイム就労が困難な層が、隙間時間で参画できるような土壌を作るためでもある。

### 【ワーカーと顧客のマッチングの仕組み】

- ✓ ワーカーと地域企業の直接契約を基本としつつも、すべてのマッチングに対して当法人が、専属のコーディネーターを配置し、募集段階から契約締結、業務開始後の実践まで、一貫通貫で伴走支援を行う体制をとっている。リモートワーク中心で、お互いの顔が見えにくい環境下でのトラブル防止や、地域企業側のマネジメント不足を補うためである。
- ✓ 運営体制としては、当法人が全体を統括しつつ、連携する地域ごとに、現地に根付いた中間支援団体と協力し、現地にコーディネーターを配置している。これにより、ワーカーと地域企業の間で顔が見える関係性を維持してコミュニケーションコストを下げ、何かあれば即座に対応できる体制を整えている。

### 【ワーカーの稼働数】

- ✓ 社会人を対象とした副業・兼業ないしはプロボノのマッチングプラットフォームの累計登録者数は約 9,000 名で、そのうちマッチングに至ったのは累計約 1,500 名である。プロジェクト終了後も継続して関わるケースが多いため、現在のアクティブワーカー数は正確には把握できていない。
- ✓ 登録者数に対しマッチング数が限られている背景には、ワーカー側が自身のスキルに対する自信の不足からエントリーを躊躇するケースがある。他方で、現状として、プロジェクトに参画したいワーカーに対して受け入れられる地域企業数が少ないという需給バランスの不均衡も生じているため、プロジェクト数が増加すれば、マッチング数は倍増するポテンシャルがある。

### 【ワーカーの属性】

- ✓ 年齢層は、30代・40代を中心に、20代から50代へと広がっている。
- ✓ 性別は、男女が概ね半々である。
- ✓ 専業・副業の割合については、約 60%が会社員（副業）、約 20%がフリーランス、その他が学生や経営者等となっている。
- ✓ 居住地は、関東、東海、関西等の都市部が全体の約 7 割を占める。
- ✓ ワーカーの関わり方は、週数時間から月 1 日程度の間隙時間を活用したりリモートワークが中心として、時折現地を訪問するスタイルが多い。

### 【ワーカーの業務内容】

- ✓ 業務内容は、広報、マーケティング、事業開発等、地域企業において知見やリソースが不足している新規性の高い業務が多い。
- ✓ 稼働時間は、平均して週 4 時間から 8 時間程度である。
- ✓ 報酬額は、月額 3 万円から 5 万円が平均的である。月額 10 万円を超える案件は一部に限られる。業務内容の専門性や難易度に対し、金銭的報酬額は必ずしも比例していない。
- ✓ 金銭的報酬よりも、地域貢献や、本業ではできないテーマへの関心、スキル活用の機会を求めて登録・活動するワーカーが多い。
- ✓ ワーカーを受け入れる側の地域企業は、業種に明確な偏りはない。ただ、特徴としては、やりたいことはあるものの、人・時間・知恵といったリソースが不足しており、かつ新しい取組に対して前向きな地域企業が中心である。

### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（契約時）】

- ✓ 当法人のコーディネーターが企業とワーカーの間に入り、面談、選考、契約内容の吟味、認識合わせのサポートを行う。特に報酬と業務内容のバランスについては、地域企業が支払える金額とワーカーの期待値に乖離があることが多いため、そのプロジェクトに関わる意義や得られる経験を含めて、双方が納得できる契約内容の調整を支援する。
- ✓ また、ワーカーがエントリーを躊躇する課題に対しては、企業研修の一環として送り出す「越

境学習」や、現地訪問や交流から始めて関係性を構築してから業務に入るといった仕組みにより、ハードルの低い入り口づくりにも取り組んでいる。

**【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（業務中）】**

- ✓ 特に、プロジェクト開始から1ヶ月程度は、トラブル防止とスムーズな導入のため、コーディネーターが地域企業とワーカーのミーティングに同席し、ファシリテーションや議事進行のサポートを行うこともある。その後も定期的にこれら三者による面談等の場を設け、進捗確認や認識のズレがないかといったことに関してモニタリングを実施している。
- ✓ プロジェクト期間は、ミスマッチのリスクを考慮し、最初から長期契約を結ぶのではなく、4ヶ月から6ヶ月程度で一度区切りをつける契約を推奨している。

**【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（報酬の設定・支払い）】**

- ✓ 地域企業の報酬の支払い能力と、任せたい業務内容に対する報酬額の市場相場には乖離があるため、金銭報酬のみでバランスをとるのではなく、プロジェクトに関わる意義や経験の価値を含めた「総報酬」としてワーカーに提示し、合意形成を図っている。地域企業やワーカーの期待値や状況の変化に応じ、契約更新のタイミング等における契約内容の交渉の調整役もコーディネーターが担う。

**【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（評価・指導）】**

- ✓ 数値的な評価制度は導入していないが、定期的なモニタリングや面談を通じて定性的なフィードバックを実施している。地域企業側、ワーカー側の双方から、困りごとや認識のズレをコーディネーターがヒアリングし、改善につなげている。

**【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（契約終了時）】**

- ✓ プラットフォームのアカウントは、ワーカーの任意で退会可能であり、運営側でアカウントの停止措置等を行った事例は現状ない。ただし、人材募集に見せかけた自社サービスの売り込み等の営業目的での利用への対応は課題として認識しており、何らかの制限を検討している。

**【業務依頼等に従った場合のボーナス・インセンティブや、不履行時のペナルティ等の内容】**

- ✓ 基本的に成果報酬型ではなく準委任に近い形態が多い。このため、成果の有無による金銭的なペナルティは認めていない。ただし、実質的な稼働実態がなかったケースにおいて、双方合意の上で報酬を支払わなかった事例は過去に存在する。

**【AIを利用するタイミング、業務内容】**

- ✓ ワーカーの管理や評価そのものには、AIは活用していない。
- ✓ 現状においてAIを活用している領域としては、ワーカーを受け入れる側の地域企業が人材募集を行う際の要件定義の補助、PR文作成の補助、副業・兼業に関するガイドライン等を学習させた内部の相談用チャットボットの利用が挙げられる。

- ✓ 今後は、マッチング精度の向上や業務効率化の観点で、AI活用をより一層進めたいと考えている。

【プラットフォーム事業者とワーカーの双方が健全に発展していくために国や行政に期待する役割、必要なルール・環境整備等に関するご意見】

- ✓ 副業・兼業のマッチング支援は世間一般として一巡した感があるが、行政の予算がついている間だけ実施される一過性のものに留まっているケースが見受けられる。今後は単にマッチング数を追うのではなく、地域企業側が外部人材を受け入れ、マネジメントし、成果を出せる組織へと成長することを促すような制度設計が必要である。
- ✓ 副業・兼業のワーカーを一括りにするのではなく、属性を細分化して施策を考える必要がある。都市部の高度人材だけでなく、不登校児の親、介護者、闘病中の人といった、やむを得ない事情によりフルタイムで働けない層や、セカンドキャリアへの移行期にあるシニア層などが、隙間時間を活用して地域と関わるができるような、多様なワーカーのあり方を想定した環境整備や支援策が求められる。

以上

## 事業者の事例 No.6

業種・業態	業種横断型（プロフェッショナル人材マッチングプラットフォーム）
事業者	業種横断型プラットフォーム事業者 F

### 【会社概要】

- ✓ 当社では複業人材と企業を繋ぐマッチングプラットフォームを展開している。
- ✓ 当社のサービスでワーカーが行う業務は、いわゆる「副業」に想起される補助的な業務（ノンコア業務）やスキマ時間で行う業務ではなく、実務支援や顧問を中心としたコア業務が中心となっている。

### 【提供しているサービスの具体的な内容】

- ✓ 当社のサービスは、採用手数料が不要で、クライアントとワーカーが直接契約を結ぶプラットフォーム型のビジネスである。スタートアップから大手企業までの様々な規模のクライアントを抱え、また自治体やスポーツチームといった幅広い業界でも活用をいただいている。
- ✓ ビジネスモデルは、サブスクリプション型である。クライアント（企業・地方自治体等）とワーカーが存在する中で、ワーカーは無料でプラットフォームに登録できる。一方、クライアントからはシステムの月額利用料を徴収している。当社は、クライアントとワーカー間の契約には関与せず、契約時の成果報酬を得ることや、業務委託契約期間中の報酬からマージンを徴収することはない。
- ✓ 事業の実態として、有料職業紹介は直接行っておらず、職業安定法上の特定募集情報等提供事業の要件に当たる形で運営している。
- ✓ 当社のサービスは、類似のサービスとして挙げられるクラウドソーシングとは、一線を画している。クラウドソーシングは、クライアントの補助的な業務に従事してもらうサービスが一般的であるが、当社のプラットフォーム上では、クライアントのコア業務を対象として取り扱っている。
- ✓ 営業・マーケティング・エンジニア・デザイナー・コーポレート（人事・法務・財務経理・広報）・コンサルタントといった幅広い職種において、高度なスキルを持った人材が準委任型の契約を中心に、請負型（納品型）や成果報酬型の契約にて業務を行うパターンが主となっている。

### 【クライアントとの契約形態】

- ✓ クライアントと弊社の間ではシステムの月額利用料のみが発生、ワーカーへの報酬はクライアントとワーカーの間の直接契約によって定められ、当社はマッチングの場を提供するにとどまり、両者間の契約には関与せず、マージン等も発生しない。

### 【ワーカーとの契約形態】

- ✓ ワーカーと弊社の間では、ワーカーは無料でプラットフォームサービスへの登録を行うことができる。またプラットフォームを介して、自ら企業と契約を行う場合には、当社は契約に関与

せず、ワーカーが直接自由な契約を企業と行うことができる。

#### 【ワーカーとクライアントのマッチングの仕組み】

- ✓ マッチングの方法としては、以下の2つのパターンがある。
  - ワーカーがクライアントの掲載した求人に対し、応募する。
  - クライアントがワーカーを検索し、求人に紐づける形でワーカーにスカウトを送る。
- ✓ ワーカーとしては、自身のプロフィールを公開し、それを見たクライアントからスカウトを受けることも、自らクライアントの掲載した求人に応募することも可能である。
- ✓ クライアントとワーカーのやり取りは、必ず求人に紐づけて行うルールとしており、クライアントは、求人と関係なくワーカーと自由にコミュニケーションを取ることはできない。加えて、AIによるマッチング機能も実装しており、AIが作成した求人に基づいて、プラットフォームが、ワーカーをクライアントに推薦することもある。
- ✓ 2つのパターンのいずれの場合でも、最終的には、プラットフォーム上のメッセージ機能でクライアントとワーカー双方がやり取りをし、面談を経て契約書を締結し、業務を開始することを当社は推奨している。通信の秘密の観点から、当社がメッセージ内容をすべて確認することはできない。

#### 【ワーカーの稼働数】

- ✓ 登録ワーカー数は、約10万名であり、毎月2,000名～3,000名が追加登録されている。複業のプラットフォームという性質上アクティブ率も非常に高いものである

#### 【ワーカーの属性】

- ✓ ワーカーの年齢層は、現役で活躍する20代後半から40代前半がボリュームゾーンである。職種については、営業・マーケティング・エンジニア・デザイナー・コーポレート（人事・法務・財務経理・広報）・コンサルタントといった幅広い職種を網羅しており、一般的な職種の分布と大きな差はないと認識している。
- ✓ ワーカーの働き方の特徴として、フリーランス人材（個人事業主や一人法人も含む）が約半数、他の企業にも勤めている人材が約半数である。ただし、ワーカー個人のクライアントの業務に対する稼働ベースで見ると、フリーランスの方が稼働時間は多くなると考えられる。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（契約時）】

- ✓ クライアントとワーカーが直接契約を行うため、契約書や報酬形態についても弊社が直接的にサポートや指示を行うことはない。
- ✓ 一方でプラットフォームの健全性を保つために、クライアントとワーカー双方に対してガイドラインを明示しており、募集内容の記載から報酬・契約に関して、各種トラブルが生じないための対応を講じている。
- ✓ また新規の契約においては、まずは短期の契約からスタートをし、双方の期待値を調整しながら、契約期間の延長や契約内容の見直し等を行うなど、円滑な支援が進められるための注意点

等をタレント・クライアントの双方に周知している。

**【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（業務中）】**

- ✓ クライアントとワーカーが直接契約を行うため、契約内容等についても弊社側では把握をしておらず、業務中の直接的な支援は行っていない。
- ✓ クライアントに対しては各社に専属でサポート担当がつくため、業務を円滑に進めるためのアドバイスや情報提供等を実施している。
- ✓ 契約期間中にクライアントとタレントの間でトラブルが発生した際には、原則的に弊社が直接的に仲裁に入ることはできないが、問い合わせ窓口等を設置しており、問題の早期発見やプラットフォームの健全性担保のための対策を講じている。

**【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（報酬の設定・支払い）】**

- ✓ 当社は、プラットフォーム上に掲載するクライアントの求人について、職業安定法上の特定募集情報等提供事業の要件に基づき、報酬金額の明示を義務付けている。明示する金額は、固定額のほか、レンジ指定、成果報酬型、時間報酬型等、様々な設定が可能である。職業上のスキルや経験を生かして取り組む社会貢献活動の業務の場合であっても、無報酬であることを明確に記載するよう求めている。また、当社独自の調査に基づき、職種ごとの報酬トレンドに関する情報を開示している。ワーカー側もプロフィール上で希望単価（時給、月額など）を設定できるため、クライアント側とワーカー側の希望単価が合う業務がマッチングしやすい仕組みとなっている。

**【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（評価・指導）】**

- ✓ 評価制度（ランク制）は設けていないが、プラットフォームの健全性を担保するため、クレームが多いクライアントやワーカーに対しては、注意・指導を行い、状況が改善されない場合にはアカウントの強制停止措置を行っている。当社が、アカウントの強制停止措置を取るに当たっては、クレームの内容だけでなく、複数のクライアント又はワーカーから同様の報告が寄せられるといった、クレームの量についても判断基準としている。なお重大な問題が発覚した場合には、警告なしに即時アカウント停止となることもある。

**【AIを利用するタイミング、業務内容】**

- ✓ 創業初期からAIを活用している。クライアントにとって、負担の大きい求人作成業務において、希望条件を選択したり、簡単な質疑に回答したりするだけで、AIがクライアントの既存情報なども参照しながら、求人票を自動生成する機能を実装している。
- ✓ 生成された求人に基づき、AIがワーカーをクライアントに推薦する機能も追加実装されている。またワーカー側にも、希望と関連性の高い求人が、優先的に通知される仕組みになっている。これにより、自動的にクライアントとワーカーのマッチングが促進される。マッチングに当たって、人のバイアスがかからないため、ワーカーが自身で求人を探すよりも精度が高いと感じている。

- ✓ ただし、AIによる自動マッチングは、全マッチングの中心となっているわけではなく、今後AI精度の改善と共に、利用率が上昇されることが期待される。

#### 【アルゴリズムと人の所掌範囲の整理の仕方】

- ✓ AIマッチングのアルゴリズムの具体的な仕様については、開示していない。ただし、新機能として実装した際には、プレスリリースを出すなど、ユーザーに対してどのような機能が利用可能になったかについては周知を行っている。
- ✓ AIマッチングにおいて生じうるバイアスについても、今後の重要な課題として認識している。現状の仕組みは、過去の経験や今後の希望といった、「ジョブ（職務内容）」をタグで紐づけてマッチングさせるため、性別や年齢等でバイアスがかかるものではなく、ジョブとジョブをマッチングさせる概念に近い。しかし、将来的には、過去の経験・経歴等に同じようなマッチングばかりが生まれることを防ぎ、新しい領域への挑戦を阻害しないようなアルゴリズムの改良が必要であると考えている。

#### 【プラットフォーム事業者とワーカーの双方が健全に発展していくために国や行政に期待する役割、必要なルール・環境整備等に関するご意見】

- ✓ 国や行政には、企業や働き手の「Will（意志）」を後押しする環境整備を期待する。具体的には、以下の点が挙げられる。
  - 複業に関する制度的課題の整理: 労働時間の通算義務、安全配慮義務、税務上の所得区分、社会保険の問題等、複業を推進する上での障壁となっている制度的課題について、さらなる議論と制度や法の整備を期待する。
  - 「複業」に対するバイアスの払拭: 「複業」（特に副業や副収入といったワード）がやりがい搾取や闇バイトといったネガティブなイメージで語られるケースが散見される。また、セキュリティ事故や情報漏洩等のインシデントが複業（副業）や業務委託人材等の外部人材活用における固有のリスクであるといった指摘も、事実に基づかない印象論である可能性が高い。正社員をはじめとした直接雇用によるインシデントも多い中、（また転職による知見の流出は許容されている現状と比較しても）、このようなバイアスが新しい働き方の普及を妨げていると感じている。国や他の事業者とも連携し、外部人材の活用が今後の企業成長においても重要なテーマであるということを社会に発信していきたい。
  - 働き方の選択肢を広げる法整備: 労働者を保護する法律は非常に重要であることは当然に理解している一方、必ずしもすべての働き手が、その保護を必要としているわけではない。キャリア形成や自己実現のために、より自由な働き方を選択したいと望む層も存在する。こうした人々の選択肢を過度に狭めることのないよう、国に対しては、柔軟な法整備や制度設計がなされることを期待する。
- ✓ 我々事業者としても、複業や外部人材の活用推進に向けて、国や行政と共にルール作りや啓蒙活動に積極的に関わっていきたいと考えている。

以上

## 事業者の事例 No.7

業種・業態	業種横断型（プロフェッショナル人材マッチングプラットフォーム）
事業者	業種横断型プラットフォーム事業者 G

### 【会社概要】

- ✓ 当社は、東京本社のほか、関西、東海、九州にメインの拠点を4つ有する会社である。

### 【提供しているサービスの具体的な内容】

- ✓ 当社の事業は、クライアント企業のニーズとプロ人材であるワーカートを橋渡しするサービスである。ワーカートの知見や人脈、ノウハウを、当社が事業体として企業に利用してもらうサービス体系となっている。大企業の場合、一個人と直接契約を結ぶハードルや、適切な人材との出会いに関する課題があるため、当社のようなプラットフォーム事業者への依頼にはメリットがある。
- ✓ 具体的な課題解決例としては、主に3つのパターンがある。
  - 専門性の不足：新規事業や新領域展開に際し、専門性やノウハウがないというニーズに対し、その領域に特化したワーカートを即座にアサインする。
  - 外注依存：社内にノウハウがなく外注業者に依存している課題に対し、当社でチームを組み、ノウハウを蓄積しながら伴走する支援を提供する。
  - 事業計画の遅延：計画実行に必要な優秀な人材を確保できない課題に対し、ピンポイントのプロジェクトとして事業計画を実行する提案を行う。
- ✓ 支援領域のウェイトで最も多いのは「売上向上」で、ワーカートの人脈を活用した商談設定から、ウェブマーケティングの費用対効果最大化まで内容は様々である。その他、経営支援、技術支援、管理部門支援などがある。
- ✓ サービスのメインは、クライアント企業から細かく指示を受ける立場ではなく、相談に対し、自身の知見で対応するアドバイザー業務である。新規事業の壁打ちや市場調査の際にアドバイザーとして支援するパターンや、システム刷新時などに発注側のクライアント企業に入り、ベンダーとの交渉を担うパターンもある。
- ✓ チームを組む際には、クライアント企業が既に組成したチームのトップのような立ち位置で顧問が入る場合と、BPO（注：Business Process Outsourcing の略。企画・設計から運用まで一括した専門業者への外部委託）に近い形で当社がワーカーによるチーム（プロジェクトリーダーとメンバー、全員がプロ人材）を組んで依頼を受ける場合がある。後者の場合でも、ワーカー間では直接指揮命令ができないため、両者の橋渡しは当社が行っている。
- ✓ 支援開始までの流れとしては、まずクライアント企業から依頼を受け、当社がデータベースから最適な候補者を数名提案する。クライアント企業、クライアント企業が興味を持ったワーカー、当社の三者間で打ち合わせを行い、支援内容、期間、頻度、手法などを具体的にすり合わせる。その後、正式な見積書・提案書を経て、双方合意に至れば契約締結となる。契約開始後は、業務進捗の確認、双方へのヒアリング、必要に応じた業務範囲の見直しや契約内容の変更など、全て当社がサポートしている。

### 【プラットフォームワーカーとの契約形態】

- ✓ 当社がクライアント企業とワーカー双方との準委任の業務委託契約を締結するのが基本。クライアント企業と当社で準委任の業務委託契約を結び、当社からワーカーに再委託するという形になる。
- ✓ 請負では、納品物に対する評価という形になりがちだが、当社としては、より上流の工程でワーカーの知見をアドバイザーとして活用してもらいたいという考えから、準委任の業務委託契約を採用している。将来的には請負もスコープには入っているが、現状では準委任の業務委託契約を主流としている。

### 【ワーカーと顧客のマッチングの仕組み】

- ✓ 当社ではデータベース管理システムを導入しており、その中にワーカーの特徴、経歴、実績、当社での稼働実績を全て登録している。また、人柄といったパーソナルな部分もデータベースに登録し、クライアント企業のニーズとそれらのマッチ度が最も高い人物を当社の担当者がクライアント企業に紹介する流れとなっている。
- ✓ 三者間での打ち合わせを経て、実際に契約まで進む割合は40～50%程度である。契約に至らない場合の多くは企業側からの不採用で、また数は少ないがワーカー側からの辞退も含まれる。不採用の理由で最も多いのは、社風と人柄が合わないといったソフト面での不一致である。例えば、ベンチャー企業が勢いのある人材を好むのに対し、提案した人物が着実なタイプであった場合など、知見やスキルは一致しても契約が成立しないケースが比較的多い。一方、こうした事前のすり合わせによって、契約締結後のミスマッチはかなり防げると考えている。
- ✓ 新規登録者など実績のないワーカーにも機会を提供するため、スキルを細かく細分化している。また、比較的短期で難易度の低い案件も一定数存在するため、そうした案件は新規登録者や実績のないワーカーを優先的に案内している。

### 【ワーカーの稼働数】

- ✓ ワーカーの登録総数は2026年1月21日時点で約1万4千名である。
- ✓ アクティブワーカーは、およそ3割程度である。

### 【ワーカーの属性】

- ✓ 60代以上が圧倒的に多く6割を占める。次いで50代が15%程度、40代が12%、30代が6%という構成である。
- ✓ 稼働実績を見ると、60代以上の稼働率はそれほど高くなく、現在は40代や50代の稼働率が高くなっている。ただし、支援領域によって異なり、営業支援で人脈活用を求める案件では60代以上の稼働率が圧倒的に高い。一方で、AIやウェブ関連になると、30代、40代が中心に動く形となる。
- ✓ 男女比は9対1である。
- ✓ ワーカーには法人格を持つ者もいるが、個人が圧倒的に多い。

#### 【ワーカーの業務内容】

- ✓ 支援場所は圧倒的にオンラインが多いが、初回の顔合わせは対面で行うパターンも多い。工場の生産管理など、現場を見る必要がある支援は全て対面である。
- ✓ 最も多い契約は月2回の稼働である。支援回数が変わっても1回あたりの支援内容のボリュームに大きな変動はない。1回あたりの打ち合わせの所要時間は、オンライン・対面問わず2~3時間程度が多い。加えて、持ち帰りの課題や事前準備に2~3時間程度を費やすワーカーが多く、1回あたり合計で6時間前後の支援を行っているワーカーが多い。
- ✓ 契約期間の中央値は、およそ6ヶ月である。
- ✓ ワーカーという働き方を発展させたい思いから、1回の稼働における報酬の下限値を設けている。上限は設定していない。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（契約時）】

- ✓ 三者間での打ち合わせ後、当社で提案書、見積書と合わせて業務計画書を作成し、クライアント企業とワーカーの双方に提示することで、契約書の前段階で契約内容を明確にしている。
- ✓ 初めて当社の案件を担当するワーカーには、簡単なマニュアルを用意し渡している。マニュアルは概括的な内容であり、それ以外については、1案件に1名つく当社の担当者が細かい点をフォローアップする体制を取っている。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（業務中）】

- ✓ ワーカーの活動日は全て把握しており、その前後に必ずワーカーとクライアント企業の双方に連絡を入れ、支援内容のヒアリングや困ったことがないかといったコミュニケーションを取り、問題があれば当社が中間に立って解決する。
- ✓ トラブルがない場合に、当社からワーカーへ業務の進め方について指導や提案をすることは、数として極めて少ない。継続取引のあるクライアント企業について過去の事例を教える程度の話はするが、ワーカーは専門家であるため、踏み込んだ指摘は行わない。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（評価・指導）】

- ✓ ワーカーに対する、クライアント企業からの感謝の言葉や、問題があるレベルの指摘については、データベースに記録している。特に点数付けやランク付けは行っておらず、定性的な表現に留めている。
- ✓ スコアリングをしない意図としては、プラットフォームを通じて働く機会を最大化したいというミッションがあり、点数付けをすると高得点のワーカーにしか機会が回らなくなることを懸念しているためである。

#### 【ワーカーとのコミュニケーションについて】

- ✓ 中長期的な視点での進捗確認を目的とし、月に一度、ワーカーから業務報告書を提出してもらい、それをクライアント企業にも提出している。

- ✓ トラブルとしては、ワーカーのスキルが高いため、本来の契約目的以外の相談がクライアント企業から次々と持ち込まれ、ワーカーが良かれと思って対応するうちに目的がずれていくというケースがある。その際は、当社が「現在このような質問と課題が挙がっているが、どちらを優先するか」といった調整を行っている。

#### 【業務依頼等に従った場合のボーナス・インセンティブや、不履行時のペナルティ等の内容】

- ✓ インセンティブは明確には導入していないが、稼働実績が増えると当社内での口コミが広がり、データベースに残るため、評価の高いワーカー、成果の高いワーカーに仕事が集まり、結果的に仕事の量が増えていくのが実態である。
- ✓ 重大な規約違反（クライアント企業への直接契約の持ちかけ等）があった場合は、ワーカーへの案件の紹介を停止している。また、ワーカー側に非があり大きなトラブルを発生させた場合、サービスの停止には至らないが、「注意勧告があった」という記録をデータベースに残している。

#### 【アルゴリズム（AI）の利活用状況】

- ✓ ワーカーに対して、またはプラットフォームの運営自体には、まだそれほどAIやアルゴリズムを活用していない。マッチングの選定・検索にAIやアルゴリズムの活用を検討したが、キーワードマッチングが主になる傾向が見られたため、現状ではほぼ人手で行っている。
- ✓ 当社側の営業活動に関する部分ではAIを活用している。具体的には、過去の支援実績などを蓄積し、現在最もニーズが高い領域はどこか、といったターゲット先の選定や、業務報告書・提案書の定型化にAIのデータを活用している。

#### 【プラットフォーム事業者とワーカーの双方が健全に発展していくために国や行政に期待する役割、必要なルール・環境整備等に関するご意見】

- ✓ ワーカーの権利は、フリーランス新法などにより守られる方向に向かっていると実感している。
- ✓ 一方で改善点があるとすれば、仕事を求めるワーカーが圧倒的に多い中で、クライアント企業側の発注のしやすさが課題だと考えている。例えば、明確な資格や、この人物になら安心して発注できるという、いわゆる国による「お墨付き」のようなものがあれば、クライアント企業もより発注しやすくなり、ワーカーの活躍の場がさらに広がるのではないかと考えている。分かりやすい例として、行政の案件を業務委託で受けた実績のあるワーカーは、それだけで信頼が担保されるため人気が高い。しかし、行政から出される仕事の量には限りがあるため、それと同様の形で「実績も評価も、国として保証できる人物である」ということを示すものがあれば、非常に良いのではないかと考えている。

以上

## 事業者の事例 No.8

業種・業態	業種横断型（プロフェッショナル人材マッチングプラットフォーム）
事業者	業種横断型プラットフォーム事業者 H

### 【会社概要】

- ✓ 当社は 2017 年に設立され、2018 年からスポットワークのマッチングサービスの提供を開始している。

### 【提供しているサービスの具体的な内容】

- ✓ 当社は、スキマバイトまたはスポットワークと呼ばれる 1 日数時間単位の雇用をマッチングするサービスを展開している。
- ✓ また、給与の立て替え払い（支払い代行）機能も備えており、ワーカーは働いた即日に給与を受け取ることが可能である。この機能は、各種労務管理の支援機能の一つである。
- ✓ さらに、求人企業とワーカーの双方が合意すれば、追加料金なしで長期採用へ移行することも可能であり、近年は単発ではなく長期採用のためのツールとしても一定程度活用が広がっている。

### 【プラットフォームワーカーとの契約形態】

- ✓ スポットワークの仲介事業は、求人企業と求職者との間の雇用契約の成立を斡旋するものであり、職業安定法上の有料職業紹介事業に該当する。
- ✓ 求人企業と求職者の双方から職業紹介の申し込みを受け付けることで、仲介事業者と双方との間に職業紹介契約が成立する。
- ✓ 業務委託契約に基づいて働くギグワーカーをマッチングする事業とは異なり、当社は雇用契約の成立を斡旋する事業である。

### 【ワーカーと顧客のマッチングの仕組み】

- ✓ 求人企業が求人を作成して募集をかけると、ワーカーは好きな求人に応募することができる。マッチングは先着順に自動で即座に行われ、面接などの選考のプロセスはない。その後、求人企業との雇用契約に基づきワーカーが働く。
- ✓ 募集条件を読み違えていたり、条件を満たしていなかったりした場合は、求人企業側からの解約事由となりうる。

### 【ワーカーの稼働数】

- ✓ 2025 年 7 月時点での累計登録ワーカー数は約 1,200 万人、登録クライアント事業所数の累計は約 40 万拠点であり、サービス開始以来、堅調に拡大している。
- ✓ また、同月時点でのアクティブワーカー（サービス開始以来稼働したワーカー）の累積人数は約 180 万人である。

#### 【ワーカーの属性】

- ✓ 登録ワーカーの属性は多様であり、性別は男女がほぼ半々、年代は30代までで約6割を占めるが、50代や60代以上のプレシニア・シニア世代も2割程度いる。
- ✓ 職業については、学生が一定数いるものの、会社員、パート・アルバイト、自由業等、他に仕事を兼務している方が登録ワーカーの半数を占めている。
- ✓ 過去のアンケート調査では、実際に働いている方のうち「スポットワークのみ」と回答したのは7.1%で、ほとんどの利用者が正社員やパート・アルバイト等と兼務していることが分かっている。

#### 【ワーカーの業務内容】

- ✓ 募集人数ベースのクライアント（求人企業）属性では、物流、飲食、小売が大きな柱となっており、一部で介護やホテル等の利用も拡大している。
- ✓ 職種としては、これらの業界で多い軽作業（物流）、飲食サービス、販売接客がボリュームゾーンとなっている。
- ✓ 2025年5月～7月の募集データによると、全国の平均時給は1,131円、平均労働時間は4.3時間であった。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（契約時）】

- ✓ 職業紹介事業者として、職業安定法やそれに基づく自社のガイドラインに沿って、プラットフォームの健全性確保に努めている。
- ✓ 法令に違反する求人や不適切な求人を排除するため、掲載される求人情報はAIによるチェックと目視チェックを組み合わせることで全件確認を行っている。
- ✓ また、職業安定法上の求人情報等に関する的確表示義務に基づき、募集主の名称等のほか、業務内容、賃金等の労働条件を明示し、虚偽または誤解を招く表示をしないよう適切に対応している。いわゆる闇バイト対策の観点からも、募集主の名称や連絡先等が適切に記載されているか、適切に確認している。
- ✓ 求人情報に不審な点がある場合は、専用窓口から通報できる体制を整えており、通報があり次第、ガイドラインに沿って求人情報の修正や掲載停止措置を迅速に行っている。
- ✓ スポットワークから長期雇用への切り替えにあたり、当社として求人企業やワーカーとの間での就業条件の調整を行うことはない。基本的に、求人企業側からワーカーへ直接打診・調整して移行する形であり、切り替えに関する報告も受けていない。そのため、追加料金も発生しない。
- ✓ ワーカーが働いた後にその職場で長期的に働きたい意向を持っているか否かを、企業がシステム上で確認できる仕組みも、一部試行的に導入している。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（業務中）】

- ✓ 職業紹介事業者は、雇用契約の成立によって求人者・求職者双方との関係が基本的に終了する

立て付けであるため、業務中に関して特段の対応はない。

- ✓ ただし、ワーカーから当社に対して、就労先での業務内容やハラスメント、就業環境等について苦情が入ることもあり、その際には就労先求人企業に事実確認の上、適宜是正を求めることもある。これは次に当該求人企業に働きに行くワーカーのためでもある。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（報酬の設定・支払い）】

- ✓ 報酬額は雇用主である求人企業が募集時点で設定している。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（評価・指導）】

- ✓ 契約時に面接がない代わりに「相互評価制度」を設けている。勤務終了後、求人企業とワーカーが相互に評価をする仕組みであり、その記録はアプリ上に蓄積される。これにより、ワーカーは求人者の評価を見て求人企業を選ぶことができ、求人企業もワーカーのレビューを見て、どのような仕事を任せるかのイメージを持つことができる。
- ✓ ワーカーから求人者への評価は、報酬確定後に「終了時間は予定通りだったか」「掲載されていた仕事内容通りだったか」「またここで働きたいか」の3項目について「Good」または「Bad」で評価する。また、仕事や店舗についての感想を自由に記入するレビュー機能もある。これらの評価は会社の「平均 Good 率」として蓄積され、ワーカーは求人情報からその会社の Good 率やレビューコメントを確認できる。
- ✓ ワーカーの評価については、本人はどの求人企業からどのように評価されたかを確認できるが、他の求人企業がその情報を確認できるのはマッチングが成立した後である。そのため、評価内容によって他の求人企業とのマッチングが成立しなくなるということは基本的でない。
- ✓ ただし、求人企業が募集条件として「Good 率が何%以上の方」「他店舗でのレビューに悪い記載がないこと」といった条件を設ける場合がある。この条件にワーカーが見合っていない場合に、誤って申し込みマッチングすると解約事由になる可能性がある。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（契約終了時）】

- ✓ プラットフォームの利用ルールとしてペナルティポイントの仕組みが設けられており、遅刻または直前キャンセルをした場合に付与される。
- ✓ ペナルティポイントが一定に達したワーカーは、一定期間の申し込み制限の対象となる。また、重大な規約違反（就業先での犯罪行為等）があった場合も同様である。
- ✓ 就業先でのトラブルや労働債務不履行といった行為は、規約違反に該当する場合は別として、それ自体がプラットフォーム利用上のペナルティを課す事由とはなっていない。
- ✓ なお、上記のとおり、現在は「利用停止」という表現ではなく「一定期間の申し込み制限」という運用をしている。以前は無期限の利用停止としており、既にマッチングしていた案件も解約される運用であったが、これに期限を設け、かつ既にマッチングしていた案件は解約されないよう、新規の申し込みができなくなる状態へと変更した。
- ✓ 申し込み制限がかかると、求人自体は閲覧できるが、申し込みボタンを押しても「申し込み制限期間中です」という案内が表示され、申し込みができない。ペナルティポイントの累積状況

は、各ワーカーのアプリ内「マイページ」で確認できる。

- ✓ ペナルティポイントは、新たに働けば、勤務終了後（レビュー後）に減算される仕組みである。そのため、新規申し込みが制限されても、既にマッチング済みの業務で稼働してペナルティポイントが減れば、申し込み制限は解除され得る。
- ✓ 規約違反による申し込み制限の場合は、求人企業や本人からの情報、警察からの問い合わせなどに基づき、対話を通じて慎重に該当性を判断し、結果を本人に伝えている。
- ✓ ペナルティポイントが誤って付与された場合や、交通機関の遅延、感染症、忌引等やむを得ない事情による遅刻・欠勤の場合は、ワーカーからの申し立てと証明書類に基づき、付与されたペナルティを取り消す対応を即日で行っている。申し立ては、カスタマーサポートのフォームから行う。
- ✓ 勤怠はQRコードの読み取りで管理しており、予定時刻より大幅に遅れて読み取った場合は遅刻、読み取りがなければ欠勤としてデータが上がる。

#### 【ワーカーとのコミュニケーションについて】

- ✓ 職業安定法に基づき、苦情処理・相談窓口を設置している。ワーカーからの苦情を受け付け、当社が求人企業との間に入って調整を行うことがある。
- ✓ 就業上のトラブルは最終的には労使の話し合いで解決されるべきものであるため、当社は話し合いを円滑に進めるための連絡調整役という立ち位置である。
- ✓ 具体的なトラブル事例としては、「実際の業務内容が求人時点と異なっていた」というものや、「就業現場で怪我をした際の労災申請方法」についての相談等があり、当社が求人企業との間に入って連絡を進めている。
- ✓ 業務内容が求人内容と違うという通報があった場合、当社から求人企業に連絡して事情を確認し、内容が違う場合はワーカーに帰ってもらうといった対応をその場で行うことがある。その後、なぜそのようなことが起きたのかを求人企業にヒアリングし、適切な求人を出すよう促す。改善が見られない場合は、求人掲載自体を停止する対応を取っている。ワーカーには、業務内容が違う場合や、闇バイトのような不正な事案が疑われる場合に、求人ごとにある通報ボタンから速やかに連絡するよう常日頃から周知している。

#### 【業務依頼等に従った場合のボーナス・インセンティブや、不履行時のペナルティ等の内容】

- ✓ 当社がワーカーに対してボーナスやインセンティブを付与する仕組みはない。いわゆる就職祝い金規制、金銭等提供禁止規制との兼ね合いでそのようにしている。
- ✓ 参考として、求人企業が働きぶりを認めたワーカーにバッジを付与する「バッジ機能」がある。例えば、飲食店のホールで良い働きをしたワーカーには「ホールバッジ」が付与される。このバッジが付与されると、より高い時給の求人が紹介される等、特定の業務経験を積むことで時給が上がり、キャリアアップにつながる待遇向上の仕組みを提供している。
- ✓ バッジはタスクごとに分解されており、現在14種類（ホール、洗い場、宴会スタッフ、調理等）ある。働くたびに得られるもので、複数の求人企業から同じバッジをもらう等して累積していく。

- ✓ 求人企業は、特定のバッジを持つ人に向けて求人を出す「バッジ保有者限定公開求人」が可能である。この場合、時給額の設定の最低ラインが最低賃金+数百円に引き上げられる仕組みになっており、結果としてバッジ保有者にはより高い時給のオファーが届くことになる。

#### 【AIを利用するタイミング、業務内容】

- ✓ 当社のサービスにおいて、ワーカー一人ひとりの行動データに基づき、その人に適した求人をおすすめする機能にアルゴリズムを活用している。ワーカーの評価といったその他の部分では活用していない。

#### 【アルゴリズムと人（責任者）の所掌範囲の整理の仕方】

- ✓ おすすめ求人の選定において、これまでに申し込み、評価が高かった求人と類似の仕事や、より難易度の高い仕事、ワーカーの位置情報から近いエリアの求人、よく働く曜日や時間帯といったマッチング情報を活用してアルゴリズムが求人をセレクトしている。
- ✓ バッジ機能においては、アルゴリズムというほどではないが、誰にどのタスクのバッジがどの程度付与されているかという情報の蓄積から、限定求人公開や時給アップの仕組みを機能させている。

以上

## 事業者の事例 No.9

業種・業態	フードデリバリー等の配送・輸送サービス
事業者	フードデリバリー事業者 A

### 【会社概要】

- ✓ テクノロジーを活用し、飲食店・小売店、注文者及び配達パートナーの三者をマッチングさせるプラットフォームを提供している。
- ✓ アクティブな配達パートナー（過去1ヶ月間に配達を行った配達パートナー）の数はおよそ10万人。

### 【提供しているサービスの具体的な内容】

- ✓ 注文者と飲食店・小売店のマッチングサービスを提供するとともに、注文者が注文した商品について、専用アプリを介し、配達パートナーによる指定場所への配達サービスの提供等を行っている。
- ✓ 配達パートナーは、好きな時間及び場所で専用アプリを利用し、稼働できる仕組みになっており、フードデリバリー以外にも買い物代行類似サービスも提供している。

### 【配達パートナーとの契約形態】

- ✓ 当社は、配達サービス提供者として注文者に配達サービスを提供し、その配送業務を個人の配達パートナーに再委託する形態を採っている。そのため、配達サービスの発注者は注文者となる。商流は、注文者→当社→配達パートナーとなっている。
- ✓ 配達パートナーは、利用規約に同意することで、配達業務の配信が受けられる専用アプリを利用できるようになる。買い物代行類似サービスの受託を希望するには、当該サービス用の追加契約に別途同意する必要がある。
- ✓ 配達リクエストを承諾した場合は、当社と配達パートナーとの間に運送契約（業務委託契約）が成立する。

### 【注文者および加盟店との契約形態】

- ✓ 注文者との関係について、当社は、注文者に対し、アプリを通じたレストラン・小売店とのマッチングサービスとともに、配達サービスを提供する。
- ✓ 加盟店との関係について、加盟店は注文者に対して商品を販売する。当社は、加盟店に対し、アプリを通じた見込み顧客獲得サービスを提供し、その対価としてサービス手数料を収受する。

### 【配達パートナーと注文のマッチングの仕組み】

- ✓ 配達パートナーと注文のマッチングは、位置情報、輸送手段等を考慮して最適化される。
- ✓ 応答率や評価などの数値によって配達リクエストの頻度や内容に影響が及ぶことはない。
- ✓ 配達パートナーは専用アプリを起動し、オンラインにすることでリクエストが来る状態にな

る。オンラインにするか否か、またいつオフラインにするかは、配達パートナーが完全に自由に判断可能。

- ✓ 配達リクエスト画面には、事前に配送料、受取場所、配送先等の重要な情報が提示される。
- ✓ 配達リクエストは、原則1人の配達パートナーに送付される。配達パートナーは、リクエストを承諾するか、拒否するかを完全に自由に選択でき、無視したり拒否しても、一切不利益を受けない。

#### 【配達パートナーの属性】

- ✓ 本調査での回答は差し控える。

#### 【配達パートナーの業務内容】

- ✓ 本調査での回答は差し控える。

#### 【配達パートナーとのコミュニケーションについて】

- ✓ 週次のアンケート調査や定期的な対話会を通じて意見を聴取し、経営トップまで共有し検討する体制を整えている。
- ✓ 配達パートナーに対し、チャット・アプリによるサポートを提供しており、アプリの使用方法に関する質問や利用者間のトラブル等に対応している。
- ✓ 報酬体系や重要な契約条件を変更する際には、十分な猶予期間をもって事前通知し、意見や質問を受け付ける機会を設けている。
- ✓ 配達パートナーの意見を元に、注文者住所の更新を求める通知の自動送信機能や、週次インセンティブを自身で選択できる機能などを実装した実績がある。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（契約時）】

- ✓ 新たに配達を始める配達パートナーがスムーズに業務を開始し、安全かつ効率的に稼働できるように、多岐にわたるサポートを提供している。
- ✓ 登録手続き中に、配達の仕組み、報酬体系の概要、主要な契約条件への同意を求め、その内容をアプリやウェブサイトで確認できるようにしている。
- ✓ 配達の基本的な流れや安全運転のヒント、傷害補償制度に関する情報等をまとめた、自習形式のオンボーディング資料を提供している。
- ✓ 過去にアカウントが停止（契約解除）された方が別アカウントの作成を試みた場合など、アカウントが重複している場合に登録を拒否することがある。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（業務中）】

- ✓ 配達パートナーは個人事業主であるため、稼働する場所、時間、配達リクエストを受諾するか否か、使用する備品、配送ルート、利用者に対する応対その他配達方法は全て配達パートナーの判断で自由に稼働できる。
- ✓ アプリで提示されるルートは外部の地図アプリによる提案であり、当社が特定の経路を強制す

るものではない。

- ✓ 配達パートナーが独自のルートを利用したことをもって、合理的な時間に完了していないとは評価されない。
- ✓ 注文者不在時は、利用規約上は一定時間の待機が定められているが、独自の判断で別の対応をとったことをもって、直ちに利用規約違反としてアカウント制限・停止等の措置を取ることはない。
- ✓ 配達パートナーの責任ではない事情（店舗での極端な待ち時間等）で配達キャンセルが必要となった場合、アプリ内等でキャンセルでき、正当な理由に基づくキャンセルについて不利益は課されない。
- ✓ 買い物代行類似サービスにおいて、店舗に商品がない場合、配達パートナーが自らの判断で注文者と調整を行い、適切な対応を取る裁量を有する。
- ✓ 保険会社との包括連携協定に基づき、対人・対物賠償責任保険および配達パートナー自身の傷害補償を提供している。保険料は全て当社負担であり、配達パートナーの負担はない。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（報酬の設定・支払い）】

- ✓ フリーランス法の要請を踏まえ、個別配送の委託時に報酬額（確定額）を事前提示配送料として事前提示し、透明性を確保している。
- ✓ 配送料は、配達に費やす予想時間、複数の受け取り場所や届け先の有無、需給のバランス、交通状況など複数の要素を考慮して算出される。配達パートナー個人の属性（評価、実績等）は加味されない。
- ✓ 支払いサイクルは週次払いを採用している。
- ✓ 買い物代行類似サービスにおいては、通常の報酬（基本的な配送料の算出）に加え、買い物作業に対する報酬も支払われる。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（評価・指導）】

- ✓ 当社が配達パートナーの業務遂行について評価したり、指導することはない。
- ✓ 配達パートナーは、注文者や加盟店からの評価（サムズアップ/ダウン）をアプリ上で確認でき、自身のサービス品質レベルを把握できるが、評価が理由でアカウントが停止されることはない。
- ✓ 評価が報酬決定に影響を与えることはない。また、マッチングにも基本的には影響しないが、サブスクリプションサービスの注文者が高評価の配達パートナーに優先的にマッチングされる特典があるため、その限りにおいて影響する場合がある。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（契約終了時）】

- ✓ 配達パートナーは、いつでも当社との契約を終了（アカウントの登録解除）することができる。
- ✓ アカウントの制限・停止・終了措置は、利用規約違反など例外的な場合のみであり、通常は警告など段階的な措置を採る。

- ✓ アカウントの停止などの措置が採られる際は、原則としてその理由と根拠が対象者に明確に通知され、異議を申し立てる機会が提供される。その審査は必ず人間が行う。

#### 【業務依頼等に従った場合のボーナス・インセンティブや、不履行時のペナルティ等の内容】

- ✓ 通常の送料に加え、特定の期間やエリアでの稼働回数に応じた追加インセンティブや、注文者からのチップ（全額を配達パートナーに送金）を受け取る仕組みがある。
- ✓ 配達パートナーが独自の判断によるルート選択や不在時の対応を理由として、当社が送料の減額又は取消を行うことはない。
- ✓ 配達実績に応じて特典が付与されるプログラムはあるが、2026年2月現在、評価や応答率、キャンセル率は影響しない。不履行時のペナルティはない。

#### 【AIを利用するタイミング、業務内容】

- ✓ 安全性、信頼性及び収入の機会を最大化することを目的として、配達のマッチング、報酬の計算、及びプラットフォームの安全管理（不正アカウント使用、なりすまし、異常な活動の検知）等にAIを活用している。
- ✓ 例えば、配達パートナーから「稼働中に問題が生じた」との申告があった際に、申告内容と関連する時刻や場所の情報を確認し、事実関係を整理する補助資料としてGPS等の位置情報を活用することがある。

#### 【アルゴリズムと人の所掌範囲の整理の仕方】

- ✓ AIはデータに基づく情報処理のツールとして機能するが、重大な結果を伴う意思決定（アカウント停止等）においては、実質的な人間による審査を通じて、責任と透明性を確保している。
- ✓ アカウント停止等を行う際は、透明性のある異議申立手続を用意しており、人の目によって是正するためのプロセスを確保している。
- ✓ 配達パートナーがリクエストを受ける前に、正確な報酬や目的地などの詳細情報を提示することで、AIが指図するのではなく、配達パートナーが十分な情報に基づく主体的な判断を可能にするための設計となっている。

#### 【フードデリバリー業界のプラットフォーム事業者と配達パートナーの双方が健全に発展していくために国や行政に期待する役割、必要なルール・環境整備等に関するご意見】

- ✓ 事業者との対話の継続実施：大部分の配達パートナーは柔軟な働き方を重視しており、この働き方を確保することが双方の健全な発展に資すると考えている。事業者側が把握している実態の理解を深めてもらうため、ヒアリングのような対話の機会を継続的に設けることを期待する。
- ✓ 特定受託事業者に係る取引の適正化等に関する法律（フリーランス法）の運用に関して、書面交付義務の例外として、アプリ内通知やメール等の電磁的方法による明示・交付を基本とすることを要望する。

- ✓ 同法に関して、重大なガイドライン違反（暴力、差別、詐欺等）があった場合、プラットフォームの安全性確保のために 30 日目の予告なく即時に契約解除ができる例外規定の明確な運用を期待する。

以上

## 事業者の事例 No.10

業種・業態	フードデリバリー等の配送・輸送サービス
事業者	フードデリバリー事業者 B

### 【会社概要】

- ✓ 当社はフードデリバリー事業者としては古い会社の一つである。
- ✓ 事業の特徴として、現在は飲食店などの料理を主に扱っており、日用品などを運ぶクイックコマースとは異なり、料理に特化して事業を進めている。

### 【提供しているサービスの具体的な内容】

- ✓ サービス形態は、商品を届けたい加盟店と商品を注文したいユーザーを、当社がプラットフォームアプリを通してつなぐものである。
- ✓ まず、商品の注文受付代行を行い、その後、配達手段を持たない加盟店に代わり、当社が配達を代行する「シェアリングデリバリー」事業を展開している。一方で、自社で配達手段を持つ加盟店は、自ら商品を運ぶ「自社配送」を選択することも可能である。
- ✓ サービスフローは、ユーザーからの注文を受けた後、加盟店が商品を準備し、当社が契約する配達員が商品を運ぶという流れになる。

### 【配達パートナーとの契約形態】

- ✓ 当社と配達員、加盟店、ユーザーは、それぞれ異なる規約のもとで契約を結んでいる。基本的には、当事者間で一度規約に同意すれば、その後はその内容に基づいてサービスを利用・展開する形となる。
- ✓ ただし、配達案件については、ユーザーからの注文が入るたびに、加盟店から当社へ配達業務が委託され、さらに当社から配達員へ当該配達業務が再委託されるという構造をとっている。そのため、個別の配達案件ごとに契約が結ばれている形となる。

### 【注文者および加盟店との契約形態】

- ✓ 上述の通り、当社と加盟店、ユーザーは、それぞれ異なる規約のもとで契約を結んでおり、同意した規約に基づいてサービスを利用・展開する形態となっている。

### 【配達パートナーと注文のマッチングの仕組み】

- ✓ 配達員は、配達員用のアプリを開き、注意喚起などを確認した上で「稼働開始」を選択すると、配達依頼の受注が可能になる。
- ✓ 配達案件のオファーは、配達員に一人ずつ送られる。初めにオファーが送られた配達員が一定時間内に受託しない、または拒否した場合、次の配達員へと順次オファーが回っていく仕組みである。
- ✓ 配達員の選定にあたっては、距離だけでなく、現金対応の可否といった様々な条件をシステムが組み合わせて最適な配達員を判断し、順次オファーを送っている。

### 【配達員の属性】

- ✓ 配達員の稼働数については公表はしていない。
- ✓ 配達員の多くは専業ではなく副業として業務を行っている。また、当社以外のフードデリバリープラットフォームにも登録し、並行して業務を実施している配達員が多数を占める。
- ✓ 稼働者の年齢層は10代から80代まで幅広い。
- ✓ これらのデータは、配達員向けに実施しているアンケート調査において、専業か副業か、また当社以外のプラットフォームで稼働しているかを自己申告で回答してもらった結果に基づいている。

### 【配達員とのコミュニケーションについて】

- ✓ 配達員とのコミュニケーションとして、3ヶ月に1回程度の頻度でアンケートを実施し、稼働状況や今後の意向、当社への意見などを定量的に収集している。これまで10回ほど実施し、その結果を踏まえて、サポート体制やシステムの改善など必要な対応を行ってきた。
- ✓ それ以外にも、問い合わせフォームを複数設けており、配達中のトラブル、事故、アプリ全体への意見などを、配達員が必要に応じていつでも伝えることが可能である。
- ✓ 寄せられた意見への対応事例として、以下のようなものがある。
  - トラブル防止ルールの詳細が不明であるという不安の声に対し、ルール内容をガイドラインにまとめてポータルサイトに掲載し、常時確認できるようにした。
  - アプリのアップデート後に操作方法がわからず、業務に支障が出ているとの声に対し、アンケートで配達員にとって望ましい操作方法を確認し、それに基づき改修を行った。

### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（契約時）】

- ✓ 配達員を募集するサイトには、業務委託契約であることや報酬体系、業務内容等を明示している。不明点についてはFAQで確認できるようになっている。
- ✓ 業務開始にあたり必要な保険がわからない、あるいは費用面で加入が難しいといった配達員に対し、提携企業協力のもと、必要情報の提供や割引価格での保険加入サービス等を展開している。
- ✓ また、当社としても配達業務中の事故をカバーする保険に加入しているが、原則として、まずは配達員自身の保険で対応してもらう形となる。ただし、それでカバーしきれない部分については当社の保険が適用されるほか、自転車での配達の場合は配達員自身の保険加入は必須ではなく、基本的に当社の保険が適用される。
- ✓ 配達業務に必要な自転車やバイク、軽自動車、ガソリン代、保険料、駐車料金等は、基本的に配達員の自己負担である。
- ✓ 契約にあたっては、配達員として稼働するための基本的な規約に同意してもらう形となる。契約書のようなものを別途締結することはない。その他、必要に応じてEラーニング形式の研修を受講してもらい、基準をクリアした後に稼働開始となる。
- ✓ 登録申し込みの段階で、必要書類を提出しない、必要な保険に加入していない、Eラーニング

で交通ルールなどの理解度が著しく低い、就労資格がないといった例外的な場合には、登録を断る可能性がある。しかし、一般的には必要な手続きを行えば問題なく稼働できる。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（業務中）】

- ✓ 配達員が受注する際のオファー画面では、加盟店の場所、届け先、報酬、距離等を一覧で分かりやすく表示している。
- ✓ また、初めて業務を行う配達員でも円滑に業務ができるよう、加盟店到着時の対応方法や交通ルールの遵守、店舗間違いを防ぐための注意点等を分かりやすく提示している。
- ✓ 安全衛生に関する取組として、2025年9月には警視庁の担当者を招き、配達員向けに交通ルールの講習会を実施した。約470名が参加し、関心の高さがうかがえた。
- ✓ 事故発生時の対応については、配達員専用サイトで案内している。警察や救急への連絡は配達員自身が行うが、配達業務中の商品に関する問題等については、配達サポートセンターに連絡すれば、必要な対応を行う体制を整えている。
- ✓ 配達員には、店舗での商品受取時、配達完了時等のタイミングでアプリを通じて業務の進捗状況を報告してもらうことで、当社側も配達状況を逐一確認できる状態となっている。
- ✓ アプリが提示するルートはあくまで参考であり、配達員が地域の特性などを踏まえて裏道等の別のルートを使用しても問題なく、当社がそれに関与することはない。
- ✓ 配達の日安時間について、ユーザーサイドから見ると、ゲージが溜まっていく形で示される。この目安時間を大幅に超過するなど、配達が遅延した場合は、評価項目「時間厳守」に影響する。また、配達員の責任で遅延が発生した場合は「顧客満足度」にも影響し、最終的に総合評価に反映される。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（報酬の設定・支払い）】

- ✓ 報酬の内容が不明瞭にならないよう、明細では各項目ごとに明確に分けて提示している。各項目の詳細については、配達員専用サイトで説明している。
- ✓ 配達員には評価によりランクが付されるが、評価ランクが報酬額に直接影響することはない。報酬は、基本報酬に、時間帯、天候、需要等の様々な状況に応じたインセンティブ加算されることで決定される。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（評価・指導）】

- 評価項目は複数の要素を踏まえ総合評価を行っている。一部の項目が低いからといって、必ずしも総合評価が著しく悪くなるわけではない。各評価項目の内容は、アプリ上のレビュー機能を通じたユーザーからの評価などがある。
- ✓ 一部のユーザーが悪意を持って低い評価をつけるといったケースが顕著に確認できる場合は、その評価を総合評価から除外した上で最終的な評価を下している。
- ✓ ユーザーや加盟店からの高評価や低評価・クレームが全くなく、評価材料がない場合は、評価対象外として整理される。
- ✓ 守るべきルールはガイドラインにまとめており、服装や接客時の対応といったトラブル防止に

関する事項、遵守すべき法令、個人情報や代金の取り扱いに関する注意点等を記載している。

- ✓ 総合評価の結果、最も低いランクになった配達員に対しては、配達オファーが少なくなる可能性がある旨を伝えている。それ以外の影響は特にない。
- ✓ 交通違反の把握については、配達員からの自己申告のほか、事故発生時の警察からの連絡、加盟店や一般ユーザーからの通報等、様々なルートから情報を得ている。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（契約終了時）】

- ✓ 配達員が業務を完全にやめたい場合は、アプリから簡単に登録を解除できる。一時的に休みたい場合は、特別な手続きなく休むことが可能である。
- ✓ 配達員がトラブルを起こした場合、状況に応じてアカウント停止や契約解除といった措置をとることがある。どのような場合に措置が取られるのかを明確にするため、違反行為を3段階に分類し、事前に示している。
- ✓ アカウントを一時停止された配達員は、その内容に事実誤認がある場合、異議申し立てをすることが可能である。申し立てを受けた際は、当社で必要な調査を行い、結果を回答する。調査期間は案件によるが、最大でも数日程度で対応するよう努めている。アカウント停止の期間は、実績としては1週間程度である。
- ✓ 過去にアカウントを解除された人物が再登録を試みた場合、氏名、生年月日、住所、口座情報、電話番号、メールアドレス等の登録情報と照合し、同一人物と確認された場合は登録を断っている。

#### 【業務依頼等に従った場合のボーナス・インセンティブや、不履行時のペナルティ等の内容】

- ✓ インセンティブは、雨の日や注文が集中する時間帯、あるいは配達員が少ないエリア等で、配達員加算される。アプリを起動していない配達員に対しても、インセンティブが発生している旨をプッシュ通知で知らせることがある。
- ✓ 基本的には受託した案件を完遂することを求めているため、受託後に配達員個人の都合によるキャンセルを繰り返した場合は、総合評価に影響が及ぶ。一方で、加盟店側の都合（料理提供の大幅な遅れ等）によるキャンセルの場合は、配達員の評価に影響はない。なお、配達員個人の都合であっても、緊急でやむを得ない事情の場合は、サポートセンターに連絡することで対応が可能である。

#### 【AIを利用するタイミング、業務内容】

- ✓ 配達員の検索、配達予想時間の算出、状況に応じた最適な報酬額の算定等、受託オファーから配達完了までの様々な場面でアルゴリズムやシステムが利用されている。また、配達員からの進捗報告をもとに、最適な配達予想時間を再計算する際にも活用されている。
- ✓ 配達業務以外では、問い合わせ内容のカテゴリ分け（ラベリング）や、配達員への一次通知文の作成補助などにもシステムを活用している。

#### 【アルゴリズムと人の所掌範囲の整理の仕方】

- ✓ 社内には、契約、報酬支払い、問い合わせ対応、課題に対する企画立案等を行う配達員部門が存在する。
- ✓ それとは別に、当社全体のアプリやシステムの開発・保守・改修を行う専門のシステム開発部門がある。
- ✓ 配達員関連の業務については、この配達員部門とシステム開発部門が適宜連携し、適正な配達業務の委託ができるようシステム構築等を進めている。

#### 【フードデリバリー業界のプラットフォーム事業者とワーカーの双方が健全に発展していくために国や行政に期待する役割、必要なルール・環境整備等に関するご意見】

- ✓ 国や行政には、以下の3点について要望がある。
- ✓ プラットフォーム事業者は、配達員が自社のプラットフォームで業務を行っている時間以外の行動を把握・管理することはできない。健康管理を含む安全衛生に関する議論を進めるにあたっては、事業者が対応できる範囲には限界があることを念頭に置いてほしい。当社の管理下にあると見なされると、配達員との関係が雇用関係にあると整理され、プラットフォーム事業者に対して勤務に関する義務が課されるようになることを懸念している。
- ✓ 配達員の多くは、同業他社のプラットフォームにも登録している。プライバシーポリシーや競争上の観点、また配達員自身の意向から、事業者間で配達員の情報を共有することは現実的に困難である。複数のプラットフォームで稼働する配達員が存在し、かつ事業者間の情報共有が難しいという実態を理解した上で、各種議論を進めてほしい。
- ✓ 配達員アカウントの不正転売や、ペダル付き電動バイク（モペット）の交通ルール違反といった問題に対し、社会や行政から適切な対応を求められている。サービスの健全な提供のため、当社としても必要な対策を講じていく。これらの対策を実施していく上で、国や行政からの支援や理解を要望する。

以上

## 事業者の事例 No.11

業種・業態	フードデリバリー等の配送・輸送サービス
事業者	フードデリバリー事業者 C

### 【会社概要】

- ✓ 当社はローカル・コマース企業として、テクノロジーを活用した地域密着型のビジネスを展開しており、地元レストランの料理や小売店の日用品などを約 30 分で配達する即時配達を主な事業としている。
- ✓ 当社は、地域貢献を重視しており、配達員による地域の見守り活動を展開している。配達員が、配達中に地域の高齢者の体調等について異変に気づいた際には、警察や消防、地域包括支援センターへ連絡を促す取組を、自治体とのパートナーシップで実施しており、活動は任意参加で実施している。
- ✓ その他にも、地域の防災ネットワークへの参加や、子ども食堂への寄付等、地域貢献活動に注力している。
- ✓ 当社のサービスは、東京や大阪等の大都市のほか、地方の中核都市において展開している。フードデリバリーだけでなく、日用品の即時配達の需要が高いエリアを有していることも特徴の一つである。水や洗剤など個人で運搬するには重い商品や、発熱等で急遽必要となった医薬品などを即時配達できるため、買い物が困難な状況においても役立つサービスとして活用されている。

### 【提供しているサービスの具体的な内容】

- ✓ 一般のユーザー向けには、スマートフォンのアプリやウェブサイトから地元レストランの料理や小売店の日用品などを注文すると、約 30 分以内で配達される即時配達のサービスを提供している。
- ✓ 店舗向けには、オンライン注文・決済サイトを当社のプラットフォームを利用して構築できるサービス、および配達部分のみを請け負うサービスを提供している。

### 【配達員との契約形態】

- ✓ 配達員は、個人事業主（フリーランス）として業務を請け負う形態がメインであり、当社とは業務委託契約を締結している。
- ✓ 配達業者との法人契約も一部存在し、その場合は、当該業者に対して、当社から業務を委託している。法人契約の中には、特定の時間帯に稼働することを内容とした契約形態も存在する。

### 【注文者および加盟店との契約形態】

- ✓ 注文者であるユーザーと当社は、ウェブサイトで公開している利用規約に基づくサービス利用契約を締結している。ユーザーは規約に同意した上でサービスを利用する。
- ✓ 加盟店と当社は、業務委託契約を締結し、加盟店から当社が配達業務を請け負う形となる。

### 【配達員と注文のマッチングの仕組み】

- ✓ 店舗や届け先までの距離やルート、推定調理時間、稼働中の配達員数等の客観的な変数を用いてアルゴリズムが計算し、最も効率的に配送可能な配達員を選定する。選定された配達員の専用アプリに配送依頼が送られる。
- ✓ 配達員は、業務を行いたい時にアプリをオンライン状態にする。オンライン中に依頼が届くと、提示される報酬や距離等の情報を見て、その業務を引き受けるか拒否するかを判断する。当該配達員に拒否された場合、次に最適な配達員へ依頼が転送される。
- ✓ 1回で複数の注文を受けることもあり得る。例えば、1件目の商品のピックアップ完了後に、近くの店舗及び届け先に関する2件目の依頼が割り当てられる場合もある。その際は追加で報酬が支払われる。ただし、こういった提案は、アルゴリズムが効率的と判断した場合に限られ、無作為に複数の注文が割り当てられることはない。

### 【配達員の稼働数】

- ✓ 登録者数やアクティブワーカー数といった具体的な数値は公開していない。
- ✓ 業界の傾向については、フリーランス協会と日本フードデリバリーサービス協会が実施した「フードデリバリー配達員実態調査」等のデータを参照されたい。

### 【配達員の属性】

- ✓ 性別・年齢について、性別は男性が多い。年齢層は働き盛りの現役世代が大半を占める。本業を持ちつつ、教育費や住宅ローン等の支出を補うために、柔軟な働き方ができる副業として活用しているケースが多いと考えられる。
- ✓ 就業形態（専業・副業の種別）について、週の稼働時間が30時間未満の配達員が7割に達しており、最も多い層は週10時間未満で、これが全体の40%と最大である。これらの数値から、副業として短時間で利用している配達員が多いことがうかがえる。
- ✓ 週に30時間以上稼働する層については、一時的な離職期間中の活用や、複数のプラットフォームを掛け持ちしながら柔軟に働くという活用方法が多く見られる。
- ✓ 配達員の属性について、詳しくは、フリーランス協会と日本フードデリバリーサービス協会が実施した「フードデリバリー配達員実態調査」等のデータを参照されたい。
- ✓ 配達車両について、使用される車両の種類は地域によってばらつきがある。降雪地域では自動車の割合が増える一方、降雪の少ない都市では自転車や原付バイクの割合が多くなる傾向がある。使用される車両の種類に関して、具体的な割合の数値は開示していない。

### 【配達員の業務内容】

- ✓ 配達員が、アプリをオンラインにした場所から稼働が開始されるため、任意の場所で業務を開始できる。基本的には、自身の居住エリアを中心に稼働する配達員が多い。
- ✓ 平均所要時間・報酬額について、1件あたりの平均所要時間は15分から30分程度がボリュームゾーンであるが、加盟店での調理時間や交通状況によって変動する。

#### 【配達員とのコミュニケーションについて】

- ✓ 意見収集・相談窓口について、自社でサポートセンターを設置しており、配達員は配達用アプリの専用タブから、主にチャット形式で個別の質問や要望を送ることができる。この質問にはサポートチームが個別に対応し、寄せられた内容は、FAQや業務マニュアルの改善に活用される。
- ✓ 配達員に対しては、四半期ごとにオンラインでの満足度調査を実施している。内容としては、アプリの利用感などについて質問し、自由記述欄も設けている。これに加え、調査後には対面での意見交換会を各都市で開催し、配達員とオペレーション部門の担当者が直接フィードバックを交換する場を設けている。また、配達員に対して、アプリ利用後一定期間ごとに、星の数で満足度を評価する簡易的な意見聴取も行っている。
- ✓ 見守り活動に関しては、実際に配達員から「お子さんが鼻血を出している」といった問い合わせがサポートセンターに寄せられた事例がある。その際は、サポートセンターと配達員、ユーザーとの間のコミュニケーションで事態の解決に至った。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（契約時）】

- ✓ 契約時には、業務委託契約であることを明示し、併せて当社が作成したガイドラインの内容を確認・同意してもらうプロセスがある。また、配達員専用のヘルプページをウェブ上に設けており、アプリからもアクセス可能である。ヘルプページには、業務委託契約の内容やガイドラインのほか、交通安全に関する注意喚起、登録車両に関するルール等、業務に関わる様々な情報が掲載されている。
- ✓ 業務開始に向けた研修は特に設けていないが、登録完了までのプロセスで送られるメールやアプリ内通知を通じて、登録外車両での配達禁止といったルールや、効率的に報酬を得るためのコツ等の情報共有を行っている。
- ✓ プラットフォームを介さない個人間の契約については、当社が関知しないため情報を持っていない。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（業務中）】

- ✓ 業務に関する特段の指示は行っていない。配達依頼は、距離、時間、天候、稼働員数、ユーザー・加盟店・配達員の三者の位置関係といった客観的データに基づく変数をアルゴリズムが瞬時に計算し、最適な配達員に自動的に送付される。配達時の推奨ルートがアプリ上のマップで表示されるが、そのルートを通行する義務はなく、配達員が自由に選択できる。
- ✓ ヘルプページでの情報提供に加え、定期的にニュースレター等を発行し、アプリやメールで送付している。
- ✓ 交通安全や保険等に関する基本的な情報はヘルプページに常時掲載している。また、特に注意すべき事項（例：ペダル付フル電動バイクの規制や高速道路の誤進入など）については、主に定期刊行物を通して配達員全体に周知している。さらに、緊急性の高い注意事項に関しては、不定期にメールでも周知している。
- ✓ 業務状況のモニタリングについては、業務委託契約に基づく適正なサービス運営がなされてい

るかを確認するため、必要最小限の範囲で実施している。例えば、配達員が配送を受託した後、加盟店に向かわない等の通常と異なる動きが見られた場合には、システムの不具合や事件・事故の可能性も考慮し、状況確認のためにサポートセンターから連絡を入れることがある。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（報酬の設定・支払い）】

- ✓ 報酬金額は、距離、時間、天候、稼働員数、ユーザー・加盟店・配達員の三者の位置関係等によって変動する基本料金に加え、ユーザーからのチップ・応援金、悪天候時や特定期間の稼働件数達成に対する追加報酬で構成される。
- ✓ 報酬の仕組みについては、当社のアルゴリズム透明性レポートで詳細を説明している。加えて、ヘルプページ内にも報酬に関する説明ページを設け、より簡潔で分かりやすい情報提供を行っている。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（評価・指導）】

- ✓ ユーザーは、配達完了後、配達員を5段階の星で評価することができる。これは配達員自身のフィードバックとして活用される。当社から日常的な評価は行わないが、年に一度アワードを設け、多大な貢献をした配達員を表彰し、記念品を贈呈している。
- ✓ 配達員に対し、ユーザーからの評価が低いこと自体を理由に指導・是正措置を行うことはない。しかし、重大な交通違反、悪質なクレームの頻発、不衛生・不適切な食品の取り扱い等、プラットフォームの適正な運営を妨げる行為があった場合は、アカウントを一時停止し、事実確認や注意喚起を行う。その際、オンラインでのトレーニング（交通安全ルールや適切な商品取り扱いの再学習）の受講を求め、完了後にアカウントを再開する措置をとっている。特に、アカウントのなりすましといった極めて悪質なケースでは、契約解除となるアカウントの永久停止措置をとることもある。
- ✓ このような指導や措置は、ガイドラインや利用規約に基づき、社内マニュアルに沿って慎重に実施している。当該指導等の対象に該当する配達員を確認し、上記の再講習が必要と判断された場合はメールやアプリ内通知で案内する。このチェックに数回抵触した場合は、最終的に契約解除となる。プロセスとしては、初回警告、二次警告、最終警告、契約解除というような段階を踏んでいる。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（契約終了時）】

- ✓ 配達員は、自身の意思でいつでも自由に契約を解除することができる。当社側から契約を解除するのは、アカウントのなりすましや重大な法令違反、事件・事故への関与が確認された場合等、極めて限定的なケースに限られる。
- ✓ 軽微なクレームであればアカウントの一時停止と研修後の再開となる。当社からの契約解除は重大な規約違反があった場合に限られる。

#### 【業務依頼等に従った場合のボーナス・インセンティブや、不履行時のペナルティ等の内容】

- ✓ ボーナス・インセンティブについて、雇用契約における賞与のような制度はないが、業務の魅力を高め、受託率を向上させるためのインセンティブを設けている。
- ✓ 注文の多い時間帯や悪天候時等、配達員の稼働が必要に見合わない場合に、1件あたりの報酬が自動的に加算される仕組みとなっている。
- ✓ ウィークリークエストのような、1週間等の一定期間内に特定の配達件数を達成した場合に、追加報酬が支払われる仕組みとなっている。
- ✓ 配達依頼の拒否、すなわち個別契約を受託しないことに対してペナルティは一切発生しない。何件連続で拒否しても同様である。
- ✓ 配達依頼を受託したにもかかわらず業務を完了しなかった場合、罰金等のペナルティはないが、報酬は配達完了に対して支払われるため、そのタスクに対する報酬は発生しない。このようなケースが続くと、ユーザーや加盟店からのクレームにもつながり、適正なサービス運営に支障が出るため、アカウントの一時停止と再講習の対象となる可能性がある。

#### 【AIを利用するタイミング、業務内容】

- ✓ アルゴリズム (AI) は、主に配達リクエストを効率的に配分する業務 (配達員と注文のマッチング) で活用されている。距離、時間、天候、稼働員数、ユーザー・加盟店・配達員の三者の位置関係といった客観的データに基づく変数を瞬時に計算し、最適な配達員に依頼を送る部分が、AI活用の中心である。

#### 【アルゴリズムと人の所掌範囲の整理の仕方】

- ✓ アルゴリズム (AI) は「効率的なマッチングと計算」を担い、プラットフォームとしての最終的な意思決定や、配達員に対する有人サポートについては、人間がその責任を負っている。
- ✓ 例えば、当社は定期的にあ受託率や市場の状況を分析しており、報酬水準が市場の実勢に合わず、配達員の受託率が低下していると判断した場合には、「報酬単価の引上げ」やインセンティブの追加を人間が意思決定し、実行する。また、アプリ内のチャット機能を通じて、人間のオペレーターがリアルタイムで配達員を支援している。技術的なトラブルから、配達中の突発的な問題、深刻な相談事項に至るまで、アルゴリズムでは解決できない事案に対して人間が責任を持って対応している。
- ✓ アルゴリズムの透明性確保は重要な取組と認識している。当社はアルゴリズム透明性レポートを公開しており、技術的な詳細部分は常に変動するため開示は難しいが、基本的な考え方や要素、仕組みを開示することで透明性を担保している。

#### 【フードデリバリー業界のプラットフォーム事業者と配達員の双方が健全に発展していくために国や行政に期待する役割、必要なルール・環境整備等に関するご意見】

- ✓ フリーランス協会と日本フードデリバリーサービス協会が実施した「フードデリバリー配達員実態調査」の結果からも明らかだが、フードデリバリー配達員はシフトや上司の管理監督がなく、好きな時に好きなだけ働ける「柔軟性」を最も重視している。この柔軟性を確保しつつ、

配達員がより安心・安全に働ける環境を整備するための官民連携が重要だと考えている。

- ✓ 一方で、配達員とは業務委託契約関係であるが、安全確保のために行政機関より交通安全ルール遵守等のさらなる取組を要請される場面も増えている。こうした取組が指示・命令とみなされることのないよう、官民が適切な役割分担に基づいたバランスを保てるようご配慮いただきたい。

以上

## 事業者の事例 No.12

業種・業態	フードデリバリー等の配送・輸送サービス
事業者	フードデリバリー事業者 D

### 【会社概要】

- ✓ 当社が提供するアプリにおいて、デリバリー商品の注文受付や配達サービスの提供を行っている。事業内容としては、他社のデリバリープラットフォームとほぼ同様である。ユーザー（デリバリー利用者）、加盟店、および配達員の三者を繋ぐプラットフォームを運営している。

### 【提供しているサービスの具体的な内容】

- ✓ 注文から配達完了までの一連の流れにおいて、一般的なフードデリバリーサービスと特段の違いはない。

### 【配達員との契約形態】

- ✓ 当社が受けた商品配達の委託を、配達員に再委託しており、雇用契約ではなく、業務委託契約を締結している。配達員は利用規約に同意した上で応募し、登録が完了する。その後、個別の配達依頼を受諾することで、その都度、個別契約が成立する形式である。

### 【注文者および加盟店との契約形態】

- ✓ 加盟店は「商品をユーザーへ提供し、その商品を配達員に引渡す」と定義している。一方、ユーザーは「サービスを利用して商品を受領するもの」として定義している。当社からは加盟店にプラットフォームを提供し、ユーザーが加盟店と商品の売買契約を行ったうえで、ユーザーから当社へ配達依頼が委託される。

### 【配達員と注文のマッチングの仕組み】

- ✓ 配達員はアプリでログインし、オンラインを選択することで、配達依頼の受注が可能になる。
- ✓ 注文が発生すると、基本的には店舗の近くにいる配達員に対して配達依頼を通知し、それを受諾した配達員が店舗へ商品を受け取りに行く形式を取っている。
- ✓ また、配達依頼は一件あたり約 20～30 秒間提示され、早く受諾した配達員が業務を担当する。基本的には店舗に近い配達員から順に通知が送られるため、受注機会が極端に偏ることは起こりにくいと考えている。

### 【配達員の属性】

- ✓ 年齢・性別：顕著な特徴はないが、比較的高齢の配達員が多い傾向にある印象。
- ✓ 専業/副業の割合：正確なデータは把握していない。
- ✓ 平均的な稼働時間：個々の配達員により様々であるため、平均的な稼働時間は正確には把握できていない。
- ✓ 配達形態：徒歩での配達を認めておらず、「自転車」「原付一種」「原付二種」「軽二輪」「軽貨

物」の5種類に限定している。データとして集計はしていないが、印象としては自転車または原付での配達が多い。

#### 【配達員の業務内容】

- ✓ 平均報酬額：報酬額は、配達距離が遠い場合や、周辺に配達員が少ない場合に上乘せされることがある。

#### 【配達員とのコミュニケーションについて】

- ✓ 定期的にインタビューやアンケートを実施し、配達員の就業状況やストレスの有無等をヒアリングしている。収集した意見は、報酬基準を決定する際の参考情報としても活用している。
- ✓ トラブル発生時は、配達員、ユーザー、加盟店のいずれからの報告であっても、担当した配達員に詳細な状況をヒアリングし、事実関係を整理する。基本的にメールでやり取りを行い、事実が確認された場合は、当該配達員に対して嚴重注意や今後の配達方法に関する指導を行っている。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（契約時）】

- ✓ 配達員として登録する際のフローは、すべてオンライン上で完結する。希望者は、まず利用規約に同意した上で応募フォームに必要情報を入力し、登録に至る。利用規約が契約内容となり、別途書面での契約を交わすことはない。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（業務中）】

- ✓ 業務指示：「どの店舗からどの届け先へ」という基本的な指示はあるが、それ以外の詳細な指示（例：ルート of 強制など）は行っていない。複数の配達を同時に行う場合、商品のピックアップの順番は基本的にシステム側で指定される。
- ✓ 安全管理：配達中の事故やトラブルに対応するため、24時間対応の電話サポート窓口を設置しており、担当者が直接対応する。事故発生時には保険会社への連携といったサポートも行う。自転車保険は当社配達員かつ配達中であれば、対物、対人ともに適用される。定期的に交通ルールなどをメールにて周知している。トラブルの発生頻度は高くなく、月に1件程度の軽微な事故が起こることはあるが、大きなトラブルはほとんどない。
- ✓ 業務状況のモニタリング：配達員の稼働状況をリアルタイムで常時モニタリングすることは行っていない。ただし、ユーザーからの問い合わせ等、必要が生じた場合に限り、事後的に位置情報などのデータを確認し、状況調査を行うことは可能である。配達が著しく遅延している場合、顧客からの連絡をきっかけに状況を確認し、必要に応じて配達員へ電話やアプリ内メッセージで連絡する場合がある。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（報酬の設定・支払い）】

- ✓ 報酬額の算定：基本となる報酬額は、店舗から届け先までの距離に応じて決定される。注文金額の多寡は報酬額に影響しない。基本報酬に加え、①雨天時などの悪天候時のインセンティ

ブ、②周辺の配達員が少ない場合のインセンティブ（需給バランス）、③ユーザーが任意で支払うチップ（全額が配達員に渡されるもの）が付与されることがある。報酬が基本額から下がる方向に働く要素は基本的でない。雨天時のインセンティブは、天気予報を基に事前にキャンペーンとして人の手で設定することが多く、アルゴリズムは使用していない。

- ✓ 報酬設定の透明性確保に向けた取組：定期的なアンケートやインタビューで配達員から意見を聴取し、報酬決定の参考にしている。また、配達員向けのガイドラインにおいて、報酬が距離に応じて計算される仕組みであることを明記し、透明性の確保に努めている。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（評価・指導）】

- ✓ ユーザーが配達員を評価する機能は存在するが、当社や加盟店から配達員を評価するシステムはない。ユーザーからの評価が、直接的に報酬や依頼件数に影響を及ぼすことはない。
- ✓ 是正措置は、評価の高低ではなく、実際に発生した事案の「事実」に基づいて行われる。例えば、ユーザーから問題行動の報告があり、事実が確認された場合には、評価とは別の内部管理によって注意喚起や指導を行う。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（契約終了時）】

- ✓ 登録解除の手続き：配達員本人から退会・登録削除の申し出があった場合は、手続きに沿って契約を終了する。
- ✓ アカウントの制限・停止・終了措置：利用規約に定められた禁止行為（例：配達を完了していないにもかかわらず完了報告をする虚偽申告等）が事実として確認された場合、アカウントの停止や契約解除の措置を取る。禁止行為の重大性によっては、事前の通知なく契約を解除することもある。
- ✓ また、違反行為が累積した場合（例：嚴重注意後に同様の行為を繰り返す）には契約解除に至るケースもある。重大な禁止行為の疑いがある場合は、事実確認が完了するまで一時的にアカウントを停止することがあるが、罰則としてのアカウント停止措置を取ることは稀である。

#### 【業務依頼等に従った場合のボーナス・インセンティブや、不履行時のペナルティ等の内容】

- ✓ ボーナス・インセンティブ：継続して業務を遂行したことに対する特別なボーナスは設定していない。前述のインセンティブ（天候、需給バランス、チップ）があるのみとなっている。
- ✓ 不履行時のペナルティ：業務不履行時のペナルティとしては、一時的なアカウント停止が該当し得る。ただし、故意でない場合も考慮し、まずは嚴重注意と一時停止を行い、それでも改善されず再発した場合には契約解除という段階的な措置を取る。長期間稼働しなかったことを理由に、マッチングで不利益が生じる等のペナルティはない。
- ✓ 配達オファーを連続して受託しない場合でも、自動的に業務終了状態となることはなく、警告等のペナルティもない。

#### 【AIを利用するタイミング、業務内容】

- ✓ 報酬額算定：報酬額を決定する際、エリア内の注文数と配達員数の需給バランスを自動的に分

析し、インセンティブ（追加報酬）を調整するアルゴリズムを活用している。

- ✓ 配達リクエスト：配達リクエストの通知は、基本的に店舗から近い順に配達員へ送る仕組みであり、AIや複雑なアルゴリズムが大きく介在しているわけではない。
- ✓ 不正行為の検知：不正行為の検知においてAIは利用していない。ユーザーからの問い合わせを起点とし、すべて人間の目と手で事実確認を行っている。

#### 【アルゴリズムと人（責任者）の所掌範囲の整理の仕方】

- ✓ アルゴリズムによる自動化処理の結果を外部に反映させる際には、必ず人間による最終確認と承認のプロセスを挟んでいる。現状では、アルゴリズムによる判断を完全に信用しきることはせず、最終的な意思決定は人間が行う体制を維持している。

#### 【公平性や透明性の担保のためのAI活用における工夫】

- ✓ アルゴリズムのブラックボックス化を防ぎ、透明性を確保するため、報酬の計算方法等を配達員向けのガイドラインに明記する取組を行っている。

#### 【フードデリバリー業界のプラットフォーム事業者と配達員の双方が健全に発展していくために国や行政に期待する役割、必要なルール・環境整備等に関するご意見】

- ✓ イベント開催等に伴う交通規制の情報を、事業者が個別に収集するのは非常に困難である。過去には、海外要人来日時の交通規制情報が見つからず、配達員への周知ができず混乱を招いたケースもあった。
- ✓ 国や行政がこうした交通規制情報を一元的に集約し、プラットフォーム事業者等がアクセスしやすい形で提供する仕組みが整備されると、事業者・配達員双方にとって業務が円滑に進められ、非常に有用だと考える。

以上

## 事業者の事例 No.13

業種・業態	軽貨物等の配送・輸送 (フードデリバリーを除く配達・引っ越し補助等)
事業者	軽貨物等の輸送・配送事業者 A

### 【会社概要】

- ✓ 現在、大きな配達拠点が全国に 20 拠点以上、そこから仕分けされた荷物が顧客に届く前の一時拠点が全国に 60 拠点以上存在する。このネットワークにより、商品を翌日配送することが可能となっており、約数万人規模の配達員の協力のもとで配送を実施している。
- ✓ 当社の物流は、パートナー事業者や当社が直接委託する事業者によって、配達拠点から顧客のもとへ最終的に荷物が配送されるもの。

### 【提供しているサービスの具体的な内容】

- ✓ 当社が直接、個人事業主の配達員と業務委託契約を結び、荷物の配達を依頼するプログラムについて主に以下説明する。
- ✓ その他に、配送事業者（企業）に業務を発注する形態もある。当社プログラムは、配達員自身が業務を選択するため柔軟性が比較的高いプログラムである一方、企業発注の場合は、その後の具体的な配送方法の決定やルーティングは発注を受けた企業のもとで実施される。
- ✓ 配達員は、アプリ上に表示される「○時から△時までの 1 ブロック」といった案件情報を個別に受託し、業務を行う。1 ブロックとは、案件 1 件あたりの業務単位を指す。
- ✓ 1 ブロックの時間は 2 時間から 8 時間程度だが、これは時間単位の依頼ではなく、1 ブロックの荷物量に応じた稼働量の目安を時間で示しているものであり、配達員が当該依頼を受託すべきか否か判断しやすくするためのものである。目安より早く終わる場合もあり、すべての荷物を配り終えれば帰宅することができる。逆に見込み時間を超えることは実態としてほとんどないし、見込み時間を超えるような場合には途中で切り上げて配達拠点に戻ってくるようお願いしている。その場合でも報酬の減額はしていない。

### 【配達員との契約形態】

- ✓ 当社プログラムにおける配達員との契約形態は、独立請負業務委託契約である。配達員は独立した事業者として、当社の業務だけでなく、他のプラットフォームやマッチングサービスからの業務も自由に受けることが可能であり、当社が業務を専属的に行うよう求めることはない。

### 【配達員と配送案件のマッチングの仕組み】

- ✓ 案件のマッチングにおいて、配達員の属性等に応じたアルゴリズムによる表示の変化はない。配達員はアカウント登録時に、稼働を希望する配達拠点を選択する。その選択した拠点から発生するオファーがアプリ上に一覧で表示され、そこから受託したい案件を選ぶ仕組みである。
- ✓ オファーは、希望する配達拠点毎に提示され、先に受託した配達員が優先される早い者勝ちの仕組みである。

- ✓ 当社の配送品質基準の向上の観点から配送需要の低い時期においては、段階的にオファーを提供する運用を行う場合がある。一方で、配送需要の高い繁忙期においては、需給バランスに応じて全ての配達員が同時にオファー閲覧可能となる対応を取ることがある。

#### 【配達員の属性】

- ✓ 性別データは、ダイバーシティの観点から性別や年齢等で差別的な取り扱いをしないという方針に基づき、取得・利用していない。また、個人情報保護の観点からも（担当者以外は）アクセスできないようになっている。
- ✓ 配達員の大半が副業と捉えられる稼働時間である。当社から一定期間の業務受託を求めることはなく、配達員は毎回個別に配達業務を予約する。
- ✓ 使用車両の内訳は、ほとんどが軽貨物自動車である。
- ✓ グローバル基準として、過重稼働を防止する観点から、配達員に限らず、倉庫で働く従業員も含め、実質稼働時間が週 60 時間を超えてはならないという基準がある。配達員においても、受託可能なオファーの数・長さを調整するなどして、繁忙期であっても実稼働時間が週 60 時間を超過しないようにしている。

#### 【配達員の業務内容】

- ✓ 平均配送距離や個数については、ブロック単位での業務委託という特性上、一概に平均値を示すことが難しい。同じ 4 時間のブロックでも、都心部と郊外では内容が大きく異なるため、平均値を示すと実態を正しく伝えられない可能性がある。
- ✓ また、荷物の個数だけで稼働量を判断することは適切ではないと考えている。例えば、小さな商品を集合住宅のポストに複数投函していく場合と、飲料水のケースのような重い商品を戸建てに一件ずつ運ぶ場合とでは、1 個あたりの負荷が全く異なる。そのため、個数は稼働量を判断する上で適切な基準とは考えていない。ただし、物理的に運べる量には限界があるため、個数が過度に多くならないような配慮はしている。負荷の判断にあたっては、配送エリアまでの距離、配達先間の距離、荷物のサイズや重量、建物の種類（タワーマンション、戸建て等）など、様々な要素を考慮して荷物の割り当てに努めている。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（契約時）】

- ✓ アプリ上のオファー画面で、法令上の要求も踏まえ、時間、配達地域、金額が明記されており、配達員は自らその内容を確認・判断し、合意できる場合のみ自らの意思で受託する。
- ✓ 初回の受託前に、希望者に対して報酬ありのガイダンスを実施している。その中では、配達拠点構内での安全確保に向けた推奨事項や、配送時の荷物破損時の対応など、初回配達への準備や安全確保の方法について共有する機会を設けている。
- ✓ 配達員は、案件開始の 24 時間前までであれば、ペナルティなしで自由に予定をキャンセルが可能である。当日受託した場合など、受託した時間から案件までの時間が 24 時間を切っている場合は、受託後 5 分以内であれば自由にキャンセルできる。これ以外の案件開始 24 時間を切った時点でのキャンセルは、配送品質に関する配達員の評価に影響する。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（業務中）】

- ✓ 配達拠点にはアルコールチェッカーを配置し、配達員自身が到着時にチェックできる環境を整えている。また、荷物の積み込み時にはロールボックスを使用することができ、安全な受け渡しを行っている。
- ✓ AIが推奨する「参照ルート」をアプリ上で提示しているが、その利用は任意である。実際、約半数の配達員は自主的なルートを選択して配達している。公式ウェブサイト、公式ブログ等でも、このルートが参照用であることを明示している。
- ✓ 顧客への配送時間指定は存在するが、「午前中」「午後」「夜間」といった幅を持たせた設定にすることで、配達員がブロック内で自律的に配送順序を組み立てられるよう工夫している。これにより、配達員を急かすことなく、安全な配送業務の遂行を支援している。
- ✓ 業務指示を目的とした常時モニタリングは行っていない。万一のトラブル（病気や事故等）に備え、配達員から連絡があった際に、場所の特定や未配達の荷物状況を把握するために当社側でアクセスできるようにしている。基本的には配達員が自主的に業務を遂行し、トラブル発生時や予定時間に戻らない場合などに、当社から安否確認のために活用する。
- ✓ アプリ上から緊急ヘルプボタンを押すことで、当社のサポートデスクに電話が繋がり、トラブル等を報告できる体制を整えている。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（報酬の設定・支払い）】

- ✓ 基本的な報酬額は、原価等の変動を考慮し、社内レビューを経て決定される。最終的には人による金額確認を行い、適切性を担保している。季節や充足率によって金額が変動する場合があるが、その変動幅やロジックはあらかじめ当社の従業員が設定しており、その範囲内でシステムが自動的に報酬を変動させる仕組みである。
- ✓ すべての配達員に同一の報酬を提示しており、特定の配達員にだけ異なる金額が提示されることはない。同じブロックを受託する配達員には、すべて同一の内容が提示される。
- ✓ 原則として毎週水曜日に、前週水曜日から同週火曜日までに完了した業務の受託金額合計に消費税を付した額を支払っている。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（評価・指導）】

- ✓ 業務履行状況（配送品質）は、システムの記録を基に計算され、配達員はアプリ上で自身の評価（5段階）を自ら確認できる。これにより、自身の状況を把握し、改善に取り組むことが可能である。
- ✓ 配達員自身の責任ではない理由（突発的な交通渋滞、顧客都合の受け取り不可等）による未配や遅配については、配達員からの申し出により、配送品質の評価に影響させない措置を取っている。この申し出は問い合わせフォームから随時可能で、当社スタッフが個別に対応する。
- ✓ また、大雨や天候不良などの場合は、報酬は減額せずに委託する荷物の量を減らしている。また、特定の地域で多くの配達員に配達完了率の低下が見られる場合は、該当エリア全体で配達に困難な状況と判断し、品質評価に影響させないなどの対応を個別に行っている。
- ✓ アカウントの名義貸しなどの不正行為を防ぐため、顔認証システムを導入している。また、配

運拠点での荷物受け渡し時にも、アプリ上で受託した本人であることをその場でログイン画面にて確認しており、二重のチェック体制を敷いている。

**【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（契約終了時）】**

- ✓ 誤配、配達完了率の低さ、遅配などが幾度も発生し、改善が見られない場合や、飲酒運転などの重大な規律違反があった場合は、法令及び契約の規定に従い、事前に通知の上で契約を解除することがある。ただし、業務履行状況が理由で解約通知をされた場合でも、十分な業務改善が見られれば、契約を継続する対応を取ることもある。
- ✓ 長期間稼働がない配達員については、実働可能な配達員数を正確に把握するため、一時的にアカウントが利用できなくなることがある。しかし、その場合でも、配達員から再度稼働したい旨の連絡があれば、アカウントを再稼働させ、オファーを受託できる状態に戻している。

**【業務依頼等に従った場合のボーナス・インセンティブや、不履行時のペナルティ等の内容】**

- ✓ 配送品質の評価と報酬やインセンティブは直接連動していない。評価が高いから報酬が上がったり、評価が低いから報酬が下がったりすることはない。
- ✓ ただし、評価とは別に、需給バランスによって追加の報酬を支払うインセンティブ制度は存在する。
- ✓ 顧客都合や安全上の理由で配達できなかった荷物を配達拠点に持ち戻った場合でも、当初合意した報酬から減額することなく、全額を支払っている。これは、配達員からの申し出の有無にかかわらず適用される。評価については前述の通り一定の場合（突発的な交通渋滞、顧客都合の受け取り不可等の配達員の責任ではない場合）であれば、配達員からの申し出に基づき影響させないように措置される。

**【AIを利用するタイミング、業務内容】**

- ✓ AIは自社で開発したものを利用している。
- ✓ 主に、参照ルートの提示や、報酬額の変動、不正行為の検知等にAIを活用している。

**【アルゴリズムと人（責任者）の所掌範囲の整理の仕方】**

- ✓ AI活用において、以下の3点を重視している。
- ✓ 自主性の尊重：AIが示すルートはあくまで「参照」であり、指示ではない。配達ルートについては配達員が最終的な判断を行えるようにしており、実際に半数以上の配達員が独自のルートで配達している。
- ✓ 人による最終判断：報酬金額や受託業務内容に直接関わる事項については、必ず当社の従業員が最終確認を行っている。AIやシステムは、あくまで分析用のサポートツールとして位置づけている。
- ✓ 公平性の担保：配達員からの申し出や外部要因（天候等）については、人が直接対応することで、システムだけでは判断できない事情を考慮し、誤った評価に繋がらないよう取り組んでいる。

#### 【公平性や透明性の担保のための AI 活用における工夫】

- ✓ 配達員が走行した実績ルートへのデータは、モニタリング目的ではなく、参照ルートの AI を改善するために蓄積している。日本の複雑な道路事情（例えば、路上駐車が困難な住宅街での効率的な駐車場所の選定等）、AI がまだ追いついていない部分を配達員の実績データから学習し、より安全で効率的なルートを提案できるようにすることが目的である。

#### 【軽貨物輸送業界のプラットフォーム事業者と配達員の双方が健全に発展していくために 国や行政に期待する役割、必要なルール・環境整備等に関するご意見】

- ✓ 発注者による「指揮命令」に該当しない範囲について、具体的な方針、特に労働者性の判断基準の明確化を期待している。個人事業主性を維持するために発注主が配達員の健康や安全のための取組を躊躇することになるというのは、本末転倒のように感じられる。
- ✓ 例えば、2025 年の注文者等の安全衛生上の指示等における留意事項を示した通達は非常に有益であった。これにより、アルコールチェック機器の提供や安全靴の提供といった安全対策を、偽装請負のリスクを懸念することなく安心して進めることができ、実際に配達員の怪我の減少に繋がっている。「～はダメ」という禁止事項ではなく、「～は行っても問題ない」という肯定的な示し方をしてもらえると、事業者として前向きな取組を進めやすい。
- ✓ 今後の課題として、複数のプログラムを横断した長時間労働の問題がある。例えば、当社プログラムと企業発注の下での業務を兼業することで、結果的に長時間労働になるケースが考えられる。現状、当社内で把握できる範囲で著しく稼働時間が長い配達員には注意喚起を試みているが、偽装請負や労働者性の観点から、どこまで介入できるか難しい面がある。更には、他社のプラットフォームをまたいだ稼働実態は把握できず、配達員の健康被害に繋がりがねない。今後、リスクをかけ過ぎずに、どのような対策が可能か、議論を深めていきたい。
- ✓ また、労働者性の見直しに関する議論において、AI を活用すること自体が指揮命令度を高めるといった論調が見られることに懸念を抱いている。AI はあくまでツールに過ぎず、その利用自体を問題視するのではなく、AI の出したアウトプットを誰がどのように利用するのが問題とされるべきである。AI アルゴリズムの活用はギグワークに限らず、多くの業界で労務管理や人事評価のサポートツールとして広がっており、また、AI 新法が制定されたことからわかるように、政府としてもその積極的な活用を期待しているものと理解している。ギグワークに特化しすぎた議論ではなく、AI の役割を適切に評価し、切り分けて議論を進めることを期待する。

以上

## 事業者の事例 No.14

業種・業態	軽貨物等の配送・輸送 (フードデリバリーを除く配達・引っ越し補助等)
事業者	軽貨物等の輸送・配送事業者 B

### 【会社概要】

- ✓ 当社は、親会社の2つ目の新規事業の1部門として立ち上がったものが、事業として独立し、現在法人化したもの。事業としては10年、会社としては3年が経過している。
- ✓ 事業は、軽貨物かつ東京都23区内のみを対象とするデジタルマッチングサービスのコンセプトから始まった。その後、一般貨物の領域まで幅を広げ、全国対応できるようにサービスの提供範囲を拡大してきた。2019年より、特にコロナ禍で荷主企業から委託先運送会社を管理するTMS(トランスポートマネジメントシステム)のニーズが高まったことを受け、複数の運送会社への受発注をWeb上で行う「配車管理」の仕組みをSaaSとして提供している。さらに、出荷データに基づき最適な配車計画をAIで組む「配車計画」の仕組みも開発・提供している。また、2024年11月には、物流施設において、荷物の積卸しのためにトラックを停車させる場所であるトラックバース予約受付サービスを事業譲受し、展開している。
- ✓ 事業は大きく「マッチング事業」と、その周辺領域の「システム提供(SaaS事業)」の2つに分けられる。当社は物流業界の課題として、多重下請け構造による持続可能性を脅かす料金設定と、業務のアナログさに着目しており、これらの課題に対し、実運送会社が見つかるマッチングプラットフォームの提供と、デジタルの力で業務を効率化するSaaSの提供という2つのソリューションで価値提供を行うことを目指している。

### 【提供しているサービスの具体的な内容】

- ✓ 提供しているソリューションは、マッチングからシステム提供までを一気通貫でつなげることも可能だが、必要なものだけを個別に利用することもできる。
- ✓ 特に創業事業であるマッチングサービスは最も利用企業が多く、既存の運送会社に加えて、新たな配送の選択肢として利用されている。
- ✓ 配送は、スポット依頼も可能であるが、定期便の依頼も可能である。
- ✓ 一方で、「配車計画」の仕組みを導入している企業の場合は、委託先にどのように分配するのが最適かを計算するロジックを販売している。そのロジックの中で、当社のプラットフォームが安くなれば、当社に直接発注が来る。

### 【ワーカーとの契約形態】

- ✓ 事業は軽貨物と一般貨物で分けて管理している。軽貨物は個人事業主が認められている一方、一般貨物は5台以上の車両を保有しないと事業許可が下りない等、事業体の特性が異なるため、エントリーの窓口や要件、審査方法を分けている。
- ✓ 軽貨物ドライバーについては、個人事業主でも参入できるため、反社会的勢力ではないかのチェックや、免許情報等を用いた犯罪歴のスクリーニングサービスを利用し、一般貨物と比較し

て入り口の審査を厳しくしている。

- ✓ すべてのドライバー候補者に対し審査を実施し、個人事業主・法人を問わず、各ドライバーの免許証、保有車両の車検証、保険証券といった基本的な書類を取得している。加えて Web 面談等を行い、反社チェックや過去の法違反歴などを確認し、当社のパートナーとしてふさわしさを判断した上で登録を進めている。

#### 【荷主との契約形態】

- ✓ 荷主企業から当社が案件を受け、その案件をプラットフォーム上で運送会社（ドライバー）に開示している。契約関係としては、当社が利用運送事業者として荷主と契約し、ドライバーに業務を再委託する。
- ✓ ポリシーとして、基本的に案件は荷主となる企業もしくは荷主本人からのみ受けることにしており、荷主ではない運送会社からの下請けの案件は原則として受けないようにしている。これにより、プラットフォーム上には上流の案件が掲載され、実運送を担う運送会社に直接依頼する形となり、多重下請け構造の発生を防いでいる。

#### 【ワーカーと配送案件のマッチングの仕組み】

- ✓ 当社における一般的なスポット案件の場合、荷主がウェブサイトにて無料で会員登録し、集荷場所、集荷時間、配達時間等の配送条件を入力する。その案件情報は、リアルタイムでドライバー向けのアプリに共有される。
- ✓ 原則として案件情報はプラットフォーム上の全ドライバーに開示され、基本的には早い者勝ちで受注する仕組みである。プラットフォーム側が特定のドライバーを選定したり、強制的に依頼したりすることはなく、全ドライバーが同じ条件で案件を探し、受注する。非常に早い案件では 1 分以内に受注が決まることも多く、ドライバー側で効率的に案件を組み合わせて受注している状況である。
- ✓ 一部、手動ではあるが、午前・午後・夜など複数の案件を組み合わせた「セット案件」として提案することもある。その場合も、セットで受けるか、一部だけ受けるか、あるいは受けないかの判断はドライバーに委ねられている。

#### 【ワーカーの稼働数】

- ✓ 軽貨物における登録者数は約 2 万社であり、これに各法人に所属するドライバーを加えると、合計で約 2 万人超のドライバーが登録している。これは全国での数字である。

#### 【ワーカーの属性】

- ✓ 年齢層に関する正確な統計は取っていないが、30 代から 50 代後半の男性が多いという印象である。ただし、直近では女性ドライバーも増えており、老若男女問わず登録している。
- ✓ 専業か副業かの割合については、当社の従業員ではないため正確な統計は取得していない。スポット的に利用するドライバーもいれば、当社での業務を主たる収入源としているドライバーもいる。

- ✓ 使用車両は、軽貨物プラットフォームであるため、軽のカーゴ車や軽のトラック、保冷機能付きのトラック、幌車が登録されている。登録車両台数は約3万台以上にのぼる。

#### 【ワーカーの業務内容】

- ✓ 主要な稼働エリアは、案件の比率としては一都三県の関東エリアがほぼ大半を占める。ただし、全国でサービスを展開しており、地方エリアでも日々案件は発生している。
- ✓ 長距離運送の依頼（例：東京-大阪間）も発生することもあるが、定期的なものではない。

#### 【ワーカーとのコミュニケーションについて】

- ✓ ドライバー向けのサポート窓口として、電話とメールの2つを設置している。日常的な問い合わせやトラブル対応は、この2つの窓口で行っている。
- ✓ 当社側からのお知らせや仕事の紹介などは、ドライバー向けアプリの掲示機能や、別途メールを通じて発信している。これに対し、ドライバーからはアプリ経由での返答や電話でコミュニケーションを取るという流れである。
- ✓ お知らせの内容は多岐にわたり、季節に応じた体調管理の呼びかけ、年末に向けた安全運転の徹底、降雪地帯でのスタッドレスタイヤ装着の推奨、多発しているトラブル事例の共有と注意喚起、新規案件の紹介などを行っている。
- ✓ トラブル発生時は、即応性が高い電話での連絡が基本となる。「配達先に荷受人がいない」「渋滞で遅れそう」といった即時対応が必要なケースが多いためである。一方、即応性が求められない報告や意見などはメールで受け付けている。
- ✓ 荷主側の都合（荷受人が不在、事業所が閉まっている等）で業務が遂行できない場合は、待機が発生すれば待機料（荷主の料金に上乗せする）を、案件自体がキャンセルになっても配送料金の全額をドライバーに支払う。荷主には注意喚起を行い、同様の事態が続くようであれば、新規の取引を停止する措置を講じることがある。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（契約時）】

- ✓ プラットフォーム登録時に、まず当社の利用規約に同意することが前提となる。その上で、個別の案件ごとに詳細な配送条件が提示され、ドライバーが内容を確認・納得した上で受注する。この受注をもって、当社とドライバーの間に個別の業務委託契約が成立するという立て付けになっている。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（業務中）】

- ✓ 集荷・納品先の情報、作業時の注意事項、推奨ルート等、配送に関わるすべての情報はアプリ上で提示される。ドライバーはアプリの内容に沿って業務を進め、ステータスを更新することで、配送完了までアプリ上で完結する仕組みとなっている。時間帯が重複しなければ、一人のドライバーが同日に複数の案件を遂行することは可能である。
- ✓ 改善基準告示を遵守するよう周知しており、特に「430（4時間運転ごとに30分の休憩）」を守るよう指示している。また、連続12日以上稼働を検知した場合は、ドライバーにアラ-

トを出す。悪天候や地震の際は、無理な運行をせず安全第一で運行するよう、お知らせ機能等を通じて周知徹底している。

- ✓ ドライバーが任意でスマートフォンのGPS機能をオンにすることで、動態管理（位置情報のモニタリング）が可能となる。これにより、当社側や荷主はドライバーの現在地を把握でき、電話が繋がらない状況でも運行状況を確認できるため、荷主にとって安心材料となっている。
- ✓ ドライバーによっては、バッテリー消費やプライバシーの観点からGPSをオフにする場合もあり、あくまでも任意での情報取得となっている。GPSをオンにすることでドライバー側に直接的な金銭的メリットはないが、アプリ上で目的地までの到着予測時間が表示されるといった機能がある。
- ✓ 推奨ルートは提示するが、ドライバーが自身の判断でより効率的と考える別のルートを使用しても問題はない。指定された時間内に目的地に到着すれば、ルート逸脱によるペナルティは一切ない。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（報酬の設定・支払い）】

- ✓ 報酬額は、時間や距離などを基に、最低賃金を下回らないように設定している。それに加え、需要と供給のバランスに応じて金額が変動するダイナミックプライシングを導入している。
- ✓ 例えば、物流の需要が高まる12月や年度末は供給不足となるため報酬が高くなる傾向があり、逆に閑散期は供給過多となるため基本の価格帯で提示されることが多い。
- ✓ 報酬設定の透明性確保については、アプリ上に提示された金額が、手数料などを引かれることなくそのまま支払われる仕組みとなっている。ドライバーは提示された報酬額を納得した上で受注する。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（評価・指導）】

- ✓ 評価制度は2種類存在する。1つは、配送完了後に荷主がドライバーを5段階で評価するレビュー機能であり、結果はドライバーにも直接伝わる。
- ✓ 著しく評価が低い、あるいは規約違反があったドライバーに対しては、アカウントの一時停止、個別の指導や改善要求といった措置を講じる。それでも改善が見られない悪質な場合は、特定の荷主案件の紹介停止や、最終的には当社のプラットフォームからの登録解除という段階的な対応をとる。
- ✓ ただし、ドライバーの評価が低いことによって、報酬が減額されたり、表示される案件が制限されたりするようなことは一切ない。
- ✓ 一方で、評価が非常に高い優良なドライバーに対しては、荷主がそのドライバーを指名して依頼できる仕組みがあり、その際は指名料という形で報酬に還元されることがある。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（契約終了時）】

- ✓ 規約違反に対し、複数回注意しても改善が見られないドライバーには、「イエローカード」「レッドカード」のように段階的に警告を行う。最終的に改善が見込めないと判断した場合は、当社のパートナーとして不適格であるとし、書面にて登録解除の旨を通知する。

- ✓ 具体的な規約違反の例としては、「受注した案件に無断で来ない」「遅刻が常態化している」「荷物を乱暴に扱い、荷主からのクレームが多発する」といったケースが挙げられる。

#### 【業務依頼等に従った場合のボーナス・インセンティブや、不履行時のペナルティ等の内容】

- ✓ 原則として、当社から特別なインセンティブを支払うことはなく、アプリに提示された報酬額が全てである。一部例外的に、一部荷主との契約に応じてインセンティブを支払うこともある。
- ✓ ペナルティとしては、ドライバー側の責任で案件をキャンセルした場合に、解除手数料として金銭的な支払いを求めることがある。また、無断欠勤などの重大な規約違反があった場合は、アカウントの一時停止や、最悪の場合はプラットフォームからの登録解除という措置があり、これらもペナルティの一環と言える。

#### 【AI を利用するタイミング、業務内容】

- ✓ 現状、配送のマッチングにおいてはAIを活用しておらず、提示された案件をドライバーが自ら選択する方式を採用している。
- ✓ AIの活用は、荷主から受けた膨大な配送データを基に、最適な配送ルートを算出して個別の案件を作成する、といった部分で一部利用している。

#### 【アルゴリズムと人の所掌範囲の整理の仕方】

- ✓ アルゴリズムやシステムだけでは判断できない領域は依然として多く、人の判断が介在している。具体的には、イレギュラー発生時の対応や、最終的なドライバーとのコミュニケーション、アカウントの停止や登録解除といったペナルティに関する重要な判断は、すべて人が行っている。

#### 【公平性や透明性の担保のためのAI活用における工夫】

- ✓ アプリ内で表示されている金額が報酬額となり、受注していただければそのまま報酬額になる。そういうではアプリ自体が透明性を担保する仕組みと言える。

#### 【軽貨物輸送業界のプラットフォーム事業者とワーカーの双方が健全に発展していくために国や行政に期待する役割、必要なルール・環境整備等に関するご意見】

- ✓ 一般貨物業界では、トラックGメンの創設や、実運送体制管理簿の導入により多重下請け構造の可視化が進んでいる。軽貨物業界においても、当社のようなプラットフォームをデファクトスタンダードとして活用するような仕組みを国が後押しすることで、構造的な課題を解決できるのではないかと考える。プラットフォーム上で取引が完結すれば、階層が可視化され、不必要な中間事業者の介在を防ぐことができる。
- ✓ 近年、軽貨物業界でもアルコールチェックの義務化が進んでいるが、規制を強化するのであれば、それに見合った適正な対価がドライバーに支払われる仕組みをセットで整備する必要がある。規制ばかりが先行すると、ドライバーの収入が圧迫され、業界の担い手がいなくなってし

まう。国が標準的なプラットフォームを定めることで、点呼や安全管理の仕組みをそこに集約でき、コンプライアンス遵守と適正な収益確保を両立しやすくなる。

- ✓ 都市部における荷物の積み下ろしスペースの不足は、ドライバーにとって深刻な問題である。駐車違反で検挙されるリスクがあり、円滑な配送の妨げとなっている。黒ナンバー車両に対する駐車規制を一定時間緩和する等、物流という社会インフラを支えるための行政支援を期待する。
- ✓ 物流業界には、いまだに紙ベースの申請やアナログな業務プロセスが多く残っている。これが長時間労働や非効率なバックオフィス業務の一因となっている。行政手続きの完全電子化をはじめ、業界全体の DX を国が強力に推進していくことを期待する。

以上

## 事業者の事例 No.15

業種・業態	システム開発・運用・保守等の IT サービス
事業者	IT サービス事業者 A

### 【会社概要】

- ✓ 当社は 2010 年代に当該サービスを開始した従業員数数百名規模の企業である。
- ✓ 戦略、マーケティング、人事等のビジネス領域から、エンジニア等の IT 領域まで幅広い人材を扱っている。
- ✓ AI を活用したデータベースの検索能力向上などにも取り組んでいる。

### 【提供しているサービス】

- ✓ 提供しているサービスは、クライアントと契約を結び、そこから副業・兼業・フリーランスへ再委託する、いわゆる再委託型のコンサルティングサービスであり、概ね 10 割を占める。その他、チーム体制での支援や人材紹介サービスも提供可能である。

### 【ワーカーとの契約形態】

- ✓ フリーランスの再委託契約は、基本的には準委任契約である。行政案件等、場合によっては請負契約となることもあるが、基本は準委任契約である。

### 【クライアント企業との契約形態】

- ✓ クライアント企業とも準委任契約を締結する。
- ✓ 再委託型を選択している理由としては、トラブルが起きにくくなる点が挙げられる。マッチングのみを行う斡旋型と異なり、当社がプロジェクトに継続的に関与することで、クライアントとワーカーの二者間だけでなく、三者で関わることで自分がトラブル発生時の抑止力となり、トラブル発生時には双方から話を聞くことで認識の齟齬を解消しやすくなる。

### 【ワーカーと顧客のマッチングの仕組み】

- ✓ プラットフォーム上で自動的にマッチングするのではなく、営業担当者が各社に訪問し、課題をヒアリングして人材を探し、マッチングする形式を取っている。
- ✓ 具体的な流れは以下の通りである。
  - 打ち合わせ: 担当者がクライアントの経営課題・悩み・ニーズ・状況をヒアリングし、それを解決できる人材例を個人情報を伏せた状態で提示しながら、求める人材要件のすり合わせを行う。
  - 推薦・面談: イメージが固まったら、具体的な候補者と面談を設定する。プロジェクトの進め方や過去の実績、課題認識をすり合わせ、合意に至れば契約となる。
  - キックオフ: 契約後、クライアント、フリーランス、当社の三者でミーティングを行い、プロジェクトの進め方を確認する。
  - フォローアップ: プロジェクト開始後は、フリーランスから月 1 回の業務報告書の提出を

必須としている。その他、必要に応じて、トラブル発生の兆候があればフォローアップに入る。

- 完了・評価: 案件終了時には必ずウェブアンケートを実施し、クライアントからフリーランスへの評価を取得する。この評価はデータベースに反映され、次のマッチングに活用される。
- ✓ 人材側からプロジェクトへの参加を希望する「手上げ」の形でのマッチングについては、件数は非常に限定的である。ワーカーはデータベース上で自身の空き状況や希望を登録できる。また、一部の案件では情報をウェブ上に掲示し、ワーカーが応募することも可能だが、マッチングに至りにくい案件が多く、人が介在するケースの方が多い。

#### 【ワーカーの登録者数】

- ✓ 登録者総数は3万人超で、そのうちITフリーランスの登録者数は約1万数千人である。

#### 【ワーカーの属性】

- ✓ ITフリーランスの登録者の職種は、エンジニア25%、デザイナー17.9%、ITコンサル等10.8%、CTO6.2%、その他40.1%となっている。
- ✓ 一方、稼働者の割合を見ると特徴があり、エンジニア全体で約4割、プロジェクトマネージャー・ITコンサルが約3割（登録者数では17%）、CTOクラスが約2割（同6%）を占める。登録者数に比べ、PMやITコンサル、CTOといった上流工程を担う人材の稼働が多いのが特徴である。
- ✓ 就業形態については、登録者数の半数弱が副業・兼業、残りが独立フリーランスであるが、実際に稼働しているのは独立フリーランスが多い。これは、クライアントがビジネスタイムでの稼働を求めることが多く、副業では要件に合わないことが主な理由である。また、独立している人材の方が、スキルレベルが高い傾向にあることも一因と考えられる。

#### 【ワーカーの業務内容】

- ✓ 契約の平均期間は11ヶ月である。IT案件では3ヶ月ごとの更新が多いが、それらも一体としてみなした場合の平均期間となる。
- ✓ 報酬額は難易度により変動する。
- ✓ 稼働場所は、フルリモートと一部リモートを合わせるとほぼ100%であり、完全な常駐案件は非常に少ない。常駐を求めるのは基本的にクライアント側であり、その際は理由を確認し、無条件に常駐をさせることはない。

#### 【ワーカーとのコミュニケーションについて】

- ✓ 月1回の業務報告書の提出がベースのコミュニケーションとなる。それとは別に、IT案件の場合、発注者側の営業担当とフリーランス側の担当の両方が窓口となり、トラブルが発生していないか適宜確認している。
- ✓ トラブル発生時は、営業担当がメインとなり、双方に事実確認を行う。第三者の立場で話を聞

き、認識の齟齬や問題点を整理し、両者に伝えて解決を図る。

- ✓ 数量で測れない質的な問題や、「言った・言わない」の齟齬が生じることもある。その際は、当時の記録を基に、どこで認識がずれたのかを話し合う。
- ✓ フリーランス側が求められるレベル感を誤解していたといったケースやクライアントからワーカーが能力不足と言われるケースもある。その場合は、ワーカーに求められる業務や能力について改めて当社から伝えて、ワーカーに対応可否を検討してもらい、クライアント含め相互で擦り合わせたのちどうしても解決が難しい場合は、人材の交代も含めて対応する。その際、クライアントが稼働内容に不満を持っていたとしても、契約上の履行確認（業務報告書等による確認）に基づき、適正な業務対価を確定させ、支払いを実行するよう調整する。
- ✓ また、クライアント側から当初の要件にない業務を追加で依頼され、トラブルになるケースもある。企業内におけるプロジェクトマネジメントが不十分なまま始まり、全体の遅れをフリーランスの責任にされるような事例も存在する。この場合は当初の契約や記録に基づいて事実確認をしつつ、契約外の業務については双方の合意があれば契約変更するなどして対応するなどしてプロジェクトの体制を整えなおす。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（契約時）】

- ✓ 契約書を双方と締結し、捺印までのプロセスを当社が間に入って行う。特に初稼働のフリーランスには、事務的な手順について説明資料を送付した上でフォローアップしている。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（業務中）】

- ✓ クライアントからワーカーへの契約内容外の業務依頼については、当社が介在して対応する。契約内の業務については、クライアントとワーカーで直接やり取りする。
- ✓ クライアントにはサービス紹介の段階で、契約が準委任契約であることや、それに伴う指揮命令に関する注意事項などを書面で伝えている。
- ✓ PCの貸与有無はクライアント企業の意向に合わせており、個人のものを使用するケースが多いが、セキュリティ等の理由でクライアントから貸与PCの使用を条件とされる場合もある。その際は、貸与PCの手続きをフォローアップする。当社からPCを貸与する制度はない。
- ✓ セキュリティに関しては、委託業務を安全に遂行するための一般的なセキュリティ遵守を促す注意喚起を行っている。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（報酬の設定・支払い）】

- ✓ ITフリーランスについてはクライアント企業の要望によるが多くの場合、業務報告書にて業務の履行状況（稼働の目安を含む）を確認し、あらかじめ合意した業務量の範囲（基準時間幅）を逸脱した場合には、あらかじめ定めた単価に基づき報酬額の精算（過不足の調整）を行う。
- ✓ 単価は、難易度に応じた社内基準をベースに、案件の難易度、市場全体の相場、クライアントとフリーランス双方の要望を考慮して調整・決定する。基本的には時間×単価で報酬を決定している。

- ✓ 報酬単価を決める際は、フリーランスの実績や業務内容を踏まえて当社からクライアントに提案する。データベースに希望額を記載しているフリーランスの場合は、その額を基準に交渉することもある。契約更新時に単価アップの交渉が行われることもある。
- ✓ 評価と報酬額が直接連動する機械的な仕組みではない。評価は、次の案件でクライアントにアピールする際の材料として営業担当が活用する。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（評価・指導）】

- ✓ 案件の終了時や更新時にクライアントからワーカーへの評価を取得する。当社から直接評価は基本的に行わないが、必要に応じてクライアントからの評価を補足説明を加えて本人にフィードバックすることもある。
- ✓ 評価が低いことによる直接的なペナルティはないが、評価はデータベースに記録されるため、その後の案件紹介数に影響する可能性はある。ただし、相性の問題もあるため、一度の低い評価で極端に次回以降の案件紹介に反映させることはない。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（契約終了時）】

- ✓ 当社側から一方的に登録を解除することは基本的にない。フリーランス側からの削除依頼があった場合に対応する。禁止事項に抵触した場合に停止措置を取ることがあり得るが、裁判になるような極めて例外的なケースに限られる。

#### 【継続的に業務依頼等に従った場合のインセンティブや、契約不履行時のペナルティ等】

- ✓ 継続的に業務依頼等に従った場合のインセンティブやペナルティは特にない。

#### 【AI を利用するタイミング、業務内容】

- ✓ AI は主に以下の2つの目的で活用している。
  1. 検索意図の正確な反映: キーワード検索では意図しない結果（例：「業界 A 向けのコンサル経験者」で検索すると、「業界 A でコンサルを使った経験者」もヒットする）が含まれることがある。AI を用いて文脈を解釈し、検索意図を正しく反映させる。
  2. 検索結果の最適化: 稼働実績がある人材を検索結果の上位に表示させる。
- ✓ 現状、AI を用いて報酬の相場を算出するような機能はない。

#### 【アルゴリズムと人（責任者）の所掌範囲の整理の仕方】

- ✓ AI は、営業担当者がスムーズに候補者を検索するためのツールとして位置づけられている。AI が抽出した候補者の中から、最終的にはクライアントが自らの目で選んで決定するため、AI のみに依存してマッチングが決定されるわけではない。

#### 【公平性や透明性の担保のための AI 活用における工夫】

- ✓ 特定のワーカーを検索結果から排除するようなことはせず、あくまで活躍できそうな人材を優先的に上位表示するという使い方をしている。社内で AI の活用に関する特定のガイドライン

は定めておらず、セキュリティポリシーに準じて運用している。

## 【国に求めること】

✓ 要望は大きく分けて以下の3点である。

### 1. 労働者性の判断基準の見直し:

- 指揮監督の有無: 判断が非常に難しいため、時給単価の下限設定等、別の客観的な基準に置き換えることを検討してもらいたい。
- 場所と時間の拘束性: 雇用労働者においても拘束が緩和されている現状を踏まえ、この基準を重視すること自体が時代に合わなくなっている。
- 代替性の有無: 業務委託では特定の個人に依頼することが多いため、「代替性がない」ことが当たり前で前提となる場合が多い。判断要素としての重要度を弱めてほしい。
- 報酬の労務対償性: 履行割合型か成果完成型かで分けて考えるべきである。特にアジャイル開発のようなITフリーランスの業務では、トラブル対応などで時間が発生するため、実働時間に応じた支払いがフリーランスの納得感にも繋がる。その観点から、稼働時間を記録する「ログ」の取得は、フリーランス保護の観点からも許容されるべきである。

### 2. ポテンシャル層への対策:

- 短期間の学習のみでITフリーランスになれるという風潮があるが、スキル不足のフリーランスが増えることは望ましくない。まずは雇用されてスキルアップし、その後に独立するという健全なキャリアパスを促進するような是正が必要である。

### 3. 職業安定法第37号告示（労働者供給事業の判断基準）の現代化と整理:

- 再委託モデルの法的地位の明確化: 当社のような「再委託型コンサルティング」は、実態として労働者供給事業には該当しない。しかし、現在の37号告示は旧来の製造業や単純作業を念頭に置いた基準となっており、高度専門人材のプラットフォームを通じた再委託取引との親和性が低い。
- 行政解釈の不一致の解消: 形式上は37号告示の対象外であるはずの再委託事業者に対し、行政現場において派遣事業に準じた「管理責任者の設置」等が求められるケースがあり、運用の予見可能性を低下させている。
- 一体的なルール整備の提言: 「偽装請負の防止」という目的は堅持しつつ、取適法（中小受託取引適正化法）等の新しい法体系と整合させ、デジタル時代の多様な働き方に合致した、透明性の高い判断基準へのアップデートを強く望む。

以上

## 事業者の事例 No.16

業種・業態	システム開発・運用・保守等の IT サービス
事業者	IT サービス事業者 B

### 【会社概要】

- ✓ 当社は 2015 年 2 月に創業し、現在は 11 期目のフェーズである。従業員数は現在約 230 名。代表は、大手損害保険会社を経て、成功報酬型の求人サイトの立ち上げに携わった後、当社を創業した。
- ✓ 「自立した人材を増やし、人生の幸福度を高める」というビジョンを掲げ、個人の熱量と意志に基づいたキャリア実現を後押しすることを目指している。このビジョンを前提に事業を展開しており、現在では合計 13 の事業を運営している
- ✓ 2024 年 3 月期決算では売上が約 100 億円を超え、今期は 130~140 億円規模の着地を見込んでいる。

### 【提供しているサービスの具体的な内容】

- ✓ 主軸事業は、フリーランスのプロ人材を企業にエージェント形式でマッチングを支援するサービスである。創業事業であり売上の大半を占める IT フリーランス専門のエージェントサービスは、IT 領域の技術職（エンジニア、デザイナー、PM、コンサルタント等）を対象としている。
- ✓ その他、マーケティング、人事、経理財務、経営メンター、営業等、職種とレイヤーを広げエージェントサービスを展開している。クライアント企業は 4,000 社近くにのぼり、その約 8 割はベンチャー・スタートアップだが、近年は上場企業との直接取引も増加している。

### 【ワーカーの稼働数】

- ✓ サービス全体でのフリーランス登録者数は 11 万名に迫る状況であり、そのうち IT フリーランス専門のエージェントサービスの登録者数は 8 万名を超えている。
- ✓ IT 領域におけるアクティブワーカー（実際に稼働中のワーカー）数は約 5,400 名である。また、現在は稼働していない登録者に対しても、メールマガジンでの情報提供や架電による状況確認等、定期的なアプローチを行っている。

### 【ワーカーの属性】

- ✓ 主なターゲットは 30~40 代の即戦力 IT フリーランスである。職種別に見ると、システム開発におけるサーバーサイドエンジニアとフロントエンドエンジニアが登録者の過半数を占める。その他、Web デザイナー（UI/UX デザイナー含む）、ネイティブアプリ開発エンジニア、PM・ディレクター、機械学習・AI 関連のエンジニア、データエンジニア・データアナリスト等の登録も多い。
- ✓ 登録者の居住地は、サービスが主に関東圏で展開されていることから、関東地方在住者が 6~7 割弱を占める。

- ✓ IT 領域の登録者のうち約 8 割がフリーランスであり、残りの約 2 割が会社員の副業従事者である。
- ✓ 稼働日数については、半数程度の登録者がフルタイムで日中の時間帯に週 3 日以上稼働している。他のプラットフォームを介した案件と並行して業務を行っているワーカーも一定数存在する。

#### 【登録ワーカーとの間の基本的な契約形態】

- ✓ ワーカーとの間で業務委託契約（準委任契約）を締結する形を取っている。

#### 【クライアント企業との間の基本的な契約形態】

- ✓ クライアント企業との間で業務委託契約（準委任契約）を締結する。これにより、クライアント企業と当社、当社とワーカーの間に契約関係が生じる再委託の形式をとっている。
- ✓ 上記の再委託形式を採用している理由は以下の 2 点である。
  - 1. 請負契約との比較: 創業当時、社内に納品責任を果たすためのリソースがなかった。成果物の完成責任を負う請負契約では、万が一責任を果たせない場合にクライアント企業へ不義理をしてしまう懸念があったため、準委任契約の形式を選択した。
  - 2. 直接契約との比較: フリーランスや個人事業主の中には契約に関するリテラシーが十分でない者もあり、直接契約を結ぶ際に一方的に不利な条件を受け入れてしまうリスクが存在する。当社が介在することで、不平等な契約からワーカーを保護するという価値を提供できると考えている。
- ✓ 収益モデルは、ワーカーの報酬に一定の割合を乗せた金額をクライアント企業から受け取る形であり、その割合は契約によって異なる。

#### 【登録ワーカーと案件のマッチングの仕組み】

- ✓ ワーカーが案件を探す方法には、当社のエージェントから直接案件の紹介を受けるケースと、公開されている案件サイトから能動的に探すケースの 2 種類がある。
- ✓ エージェントは、ワーカーと企業の双方の情報をデータベースで管理しており、条件のマッチするワーカーをクライアント企業に提案したり、ワーカーに案件を紹介したりする。
- ✓ ワーカーをクライアント企業へ提案する際は、当社が募集要件や条件面から候補者を絞り込んだ上で、最終的にクライアント企業が選定する形式を取っている
- ✓ ワーカーが能動的に案件を探す際の案件表示にアルゴリズムは活用しておらず、稼働量等の検索条件に一致した案件が表示される仕組みである。

#### 【ワーカーの業務内容】

- ✓ 契約期間: 最も多いのは 3 ヶ月ごとの更新契約である。平均的な契約継続期間は 10 ヶ月から 12 ヶ月程度である。2 回目の更新（稼働 6 ヶ月）を超えると、比較的長期稼働になる傾向がある。契約終了の判断は、企業側の事情によることが多い。
- ✓ 報酬額: 3 ヶ月契約の場合、ワーカーが受け取る報酬額は平均して 150 万円から 180 万円程度

(月額 50 万円から 60 万円) になることが多い。

- ✓ 稼働場所: 実際に成約している案件ではフルリモートが最も多い。一方で、募集案件数では常駐案件が最も多い。これは、特に製造業等のクライアントからの引き合いでは常駐を求める傾向が強いためである。ワーカー側はフルリモートを希望する傾向が強く、ニーズの差が見られる。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容 (契約時)】

- ✓ 契約手続きは、クライアント企業と当社、当社とワーカーがそれぞれ行う。ワーカーは当社との契約手続きに対応する必要がある。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容 (業務中)】

- ✓ 稼働初日、2 週間後、1 ヶ月後に定期的なフォローアップのヒアリングを実施している。その他、都度発生ベースで業務連絡やコミュニケーションを取る。
- ✓ 契約後、指揮命令に当たらない範囲でクライアントとワーカーが直接やり取りを行うことは多く、業務特性上、技術的な議論や仕様のすり合わせが必然的に発生する。その中でワーカーは自律的に判断し業務を遂行する。
- ✓ クライアント企業による一方的な命令は指揮命令にあたる可能性があるため、当社からクライアント企業には禁止事項として伝達しており、契約外の業務や条件変更は必ず当社を介して行うルールを前提とした運用となっている。
- ✓ 当社がワーカーに具体的な作業遂行方法を指示することは想定していないが、契約に基づき、必要に応じて当社からワーカーに進捗確認を求めることはある。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容 (報酬の設定・支払い)】

- ✓ 報酬額は、ワーカーの希望額や最低限維持したい報酬額をヒアリングし、それを基にクライアント企業へ提示するため、当社が一方的に決定することはない。ただし、ワーカーの自己評価と市場単価に乖離がある場合は、当社から適切な報酬額を提案することもある。
- ✓ 報酬の透明性確保の観点から、ワーカーからエージェントフィーについて質問があった際には、料率の幅を伝えている。
- ✓ 契約更新時の報酬アップ交渉に際しては、報酬アップを希望する理由をクライアント企業に説明するための交渉材料を準備するようワーカーに依頼する等、事前の調整を行った上で交渉に臨む。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容 (評価・指導)】

- ✓ 契約更新のタイミングで、クライアント企業からワーカーに対する定量的・定性的な評価をヒアリングする。是正すべき点に関する評価があった場合は、その内容をワーカーにフィードバックし、対策の立案と実行をサポートする。
- ✓ クライアント企業からクレームがあった場合、善管注意義務が満たされていないと判断される事項については指導を行う。ただし、スキル面など即時改善が難しい点に関しては、準委任契

約（役務提供契約）であるため、成果物の品質に対して厳密な要求はできないという前提で対応している。

- ✓ 当社側の一方的な判断で、稼働中のワーカーを別のワーカーと交代させることはない。ただし、稼働中のワーカー自身も継続が困難と感じており、双方の合意で契約終了となる見込みの場合には、後任候補を紹介することはある。

#### 【契約終了時（登録解除の際の手続き、アカウントの制限・停止・終了措置等）】

- ✓ 契約期間満了による終了の場合、特段の手続きは必要なく、書面でのやりとりのみで完結する。契約期間の途中で終了する場合は、双方で解約合意書を交わし、契約解除のタイミングを明確にする。

#### 【継続的に業務依頼等に従った場合のインセンティブや、契約不履行時のペナルティ等】

- ✓ トラブルを伴う契約途中解除があった場合、ペナルティとして、実質的に当社サービスの利用ができなくなる措置を取ることがある。具体的には、アカウント自体は削除されないものの、当社の内部的な判断として、当該ワーカーへの新規案件紹介を停止することがある。
- ✓ ペナルティとして実質的にサービスの利用ができなくなったワーカーは、案件に応募することは可能だが、当社からクライアント企業への紹介プロセスは進められない運用となっている。その際、ペナルティ対象者であることはクライアント企業にもワーカー本人にも明示的には伝えず、案件紹介を停止する形で対応している。

#### 【ワーカーとのコミュニケーションについて】

- ✓ 稼働初日、稼働開始から2週間後、1ヶ月後のタイミングで、ワーカーとクライアント企業の双方にヒアリングを実施し、認識の齟齬がないか等を確認している。
- ✓ その他、必要に応じて都度業務連絡を行ったり、関係構築のためのコミュニケーションを取ったりすることもある。

#### 【AIを利用するタイミング、業務内容】

- ✓ 現状、ワーカーとの直接的なやりとりにおいてAIは活用していない。
- ✓ 社内業務においては、事務処理に関する社内Q&A対応や、トラブル対応のプロセスで
- ✓ 過去の対応事例を確認する際にAI（NotebookLM）を活用している。過去のトラブル事例やそれに対する部門の見解、弁護士見解等を蓄積したデータベースを基に、類似の事案が発生した際にAIが解決策のヒントを提示する。
- ✓ 今後AIを導入したい領域としては、以下のようなものが挙げられる。
  - マッチングアルゴリズムの精度向上
  - クライアント企業やワーカーとのヒアリング内容の自動整理・分析
  - ワーカーの過去の実績データベースに基づいた、次期案件のレコメンド
  - クライアントの過去実績や現在アクティブな案件に対する人材のレコメンド
  - 稼働時間管理やトラブルの予兆検知

【アルゴリズムと人（責任者）の所掌範囲の整理の仕方】

- ✓ AI が提示した内容はあくまで参考情報と位置づけ、そのまま実行することは決してなく、AI の提示通りの実行を求める指示をすることも一切ない。個別具体的な事情や、AI では抽出できない暗黙知を考慮し、最終的な判断は必ず人が行う。

【公平性や透明性の担保のための AI 活用における工夫】

- ✓ AI 活用に関する社内ガイドラインを設けている。ガイドラインは、国が公開しているものを参考に独自に作成したものである。
- ✓ 特に個人情報や機密情報の取り扱いについて厳しく定めており、セキュリティが担保された特定の AI サービス以外に、それらの情報を入力することを禁止している。
- ✓ また、AI にはハルシネーション（事実に基づかない情報を生成する現象）のリスクがあることも周知している。

【IT 業界のプラットフォーム事業者とワーカーの双方が健全に発展していくために国や行政に期待する役割、必要なルール・環境整備等に関するご意見】

- ✓ IT 業界に古くから存在する多重下請け構造が是正されていくことは望ましい。また、エージェント事業に対する認定制度や許認可制が導入されれば、業界全体の水準向上につながる。
- ✓ 一方で、ワーカー保護という文脈のみでルールを一方的に厳格化することは、市場の非活性化や縮小を招く懸念がある。フリーランスという働き方は、正社員では実現できない柔軟な働き方を可能にする選択肢である。フリーランス自身も、保護によってこれまで選択してきた自由な働き方ができなくなることへの不安を抱えているケースがある。単純な労働者保護と同じ文脈でルールを整備するのではなく、現場で働くワーカーや事業者へのヒアリングを通じて実態を把握した上で、慎重に検討を進めてもらいたい。

以上

## 事業者の事例 No.17

業種・業態	システム開発・運用・保守等の IT サービス
事業者	IT サービス事業者 C

### 【会社概要】

- ✓ IT 領域のフリーランスを対象としたエージェンツサービスが主要なビジネスである。

### 【提供しているサービス】

- ✓ 提供サービスの特徴としては、エンジニアをはじめ IT 関連職のフリーランス（以下両者を統合して「ワーカー」という）に特化している。
- ✓ サービスの流れとしては、まずワーカーがサービスに登録し、当社がワーカーのスキルや経験を踏まえてクライアントのニーズにマッチする案件を提案する。

### 【ワーカーとの契約形態】

- ✓ 基本的に、当社が間に入り、ワーカーとクライアントの双方と業務委託契約（履行割合型の準委任契約）を締結する方法のみで運営している。
- ✓ 準委任契約を採用している理由は、請負契約のような「完成責任」を個人のフリーランスであるワーカーに負わせることは過大な負担となるためである。一人のワーカーが納期に間に合わない場合に、受託開発企業のようにリソースを追加して対応することが難しいため、履行割合型の準委任としている。
- ✓ また、プラットフォームが介在して準委任型での契約をするメリットとして、クライアント側にとっては、個人のスキルや実績が見えにくい中で契約することに対する不安を、当社の実績と介在によって払拭できる点がある。ワーカー側にとっては、取引上の立場の弱さによって生じうる不利益（報酬未払い等）や無理な要求に対して、当社が間に入って調整・保護できる点や、直接は断りにくい案件を当社経由で断ることができる点などが挙げられる。

### 【ワーカーと顧客のマッチングの仕組み】

- ✓ マッチングについては、主に人の手で行っているが、一部 AI を利用している部分もある。具体的には、ワーカーに提案する案件を選別するにあたって、ワーカーの希望条件にマッチする程度をはかるために AI を活用している。ただし、最終的には当社の社員がワーカーへの適合性を判断して提案しており、AI の判断のみで案件の提案をワーカーが受け取ることはない。
- ✓ また、任意でクライアントからのスカウト機能も存在する。プラットフォーム上でクライアントは一定のスキルシートを閲覧でき、興味を持った場合に当社へ連絡が来る仕組みである。クライアントとワーカーが直接やり取りをするのではなく、当社が間に入って取り次ぎを行っている。条件面での曖昧さや重複がある場合も多いため、当社が調整を行うことでマッチングを成立させている。

### 【ワーカーの属性】

- ✓ 職種やスキルレベルは幅広く、多くのニーズに応えている。年齢層等の属性も幅広いが、ボリュームゾーンは30代・40代の男性である。
- ✓ 多様な働き方や収入増を求めて、稼働日数がそれほど多くはない副業としての希望も多いと考えている。しかし、エンジニアというような職種柄、機密情報の取り扱いや開発リソースの確保（週5日稼働の要望等）の観点から、クライアント側が副業を受け入れるケースはまだ多くないのが実情。当社としてもクライアントへの啓蒙を行っているが、柔軟な活用に対する理解の浸透はまだ十分ではないと感じている。
- ✓ サービス登録者については、プロフェッショナルと未経験者の両方が存在するが、ボリュームゾーンは日本の平均給与より高い年収帯の層である。20代などの経験の浅い方や未経験者については、紹介先は限られてしまう。
- ✓ エンジニア等の業務未経験者に対しては、当社が運営するプログラミングスクール等の教育サービスを案内することもあるものの、基本的には紹介できる案件は少ない旨を伝えている。

### 【ワーカーの業務内容】

- ✓ 週1日での稼働からフルタイムでの稼働まで案件が様々であり、報酬額には幅がある。

### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（契約時）】

- ✓ 契約の段階では、ワーカーに対して、雇用契約との違いやフリーランスとしてのあり方を説明し、クライアント側にもできること・できないことを案内している。参画にあたっては、当社が間に入り契約内容の説明や条件調整を行う。
- ✓ 参画後は、クライアント側、ワーカー側それぞれに当社の担当がつき、サポートを行う。参画後のフォローでは、ワーカーから困りごとを伺う等しており、契約外の要求をされるといった契約上の問題等についても伺うことがある。フォローは不定期に行っていて、ワーカーの状況や要望等を踏まえて頻度は月1回から数か月に1回程度等幅がある。
- ✓ 契約更新のタイミングでは、窓口担当が双方とコミュニケーションを取り、契約更新に向けて、ネックとなっている点や対価の妥当性を確認する。契約内容と異なる点があれば、当社から相手方に申し入れを行う。

### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（業務中）】

- ✓ ワーカーには基本的に一人一人に担当がつく。長い期間稼働している方などは連絡頻度を下げることがあるが、基本的には契約当初はコミュニケーションの密度を高くしており、徐々に状況に合わせて対応している。
- ✓ 稼働ログを取るような稼働時間管理は行っていないが、毎月月初に前月分の稼働実績を「作業報告書」として自己申告で提出してもらっている。ただし、契約上の稼働時間幅（精算幅）を大きく乖離する場合や、クライアントのコスト管理上の要望がある場合には、一定の事前通知や詳細報告を行うよう調整することはある。クライアント側から予算管理等の都合で調整を打診されることは多い。稼働時間が契約時の想定から大きく下回るような場合は契約内容の変更

として取り扱うべき場合もあるため協議を行うなどしているが、稼働時間が精算幅の上限に近づいた際の追加費用の発生を抑制する要望については、当社で事情等を伺った上でワーカーと調整している。

- ✓ 当社が業務内容に関する具体的なアドバイスや指示、教育を行うということは基本的にはない。ワーカーはプロフェッショナルであるため、業務遂行方法は本人に委ねられている。当社が介入するのは、クライアントによる契約外の業務要求等、契約条件に関する調整が必要な場合が主である。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（評価・指導）】

- ✓ 業務委託であるため、いわゆる「人事評価」というものはない。契約更新時に示されるクライアントからの懸念や要望が契約更新等の判断材料として考慮され得るが、特にフリーランスとの取引に不慣れなクライアントから挨拶等の態度や業務外の要素について言及されることもあり、これらは、信頼関係の基礎として伝える程度にとどめ、基本的には業務のアウトプット（量と質）が報酬に見合っているかが基準となる。
- ✓ ワーカー側からのクライアントに対する評価のほか、ハラスメントやコミュニケーション不全の申し出があれば、適宜調整や申し入れを行う。
- ✓ 契約解除の話が出た際も、個人的な感情ではなく債務不履行等契約上の問題の有無に基づき判断するよう双方を説得し、それぞれとの間で調整を図っている。日常的に発生する齟齬については、円滑な取引遂行のための調整として随時対応しており、評価が悪いからといって一方的または自動的に報酬が変わるような仕組みではない。
- ✓ 明確な軸のある評価を公開しているわけではないが、ワーカーとのコミュニケーションを通じて、こういう点が評価されていたといったフィードバックは随時共有している。

#### 【契約終了時（登録解除の際の手続き、アカウントの制限・停止・終了措置等）】

- ✓ クライアントからワーカー交代の要望があった場合でも、そもそもの契約の目的が特定のスキル等を保有するワーカーによる業務提供のため、受託業務に従事する再委託先を変更するといったものではなく、一度クライアント、ワーカーそれぞれとの契約を解除（終了）した上で、改めて別のワーカーについて、新規契約を締結することになる。

#### 【業務依頼等に従った場合のボーナス・インセンティブや、契約不履行時のペナルティ等】

- ✓ 特別なインセンティブやペナルティは設けていない。クライアント側からの評価が高く、市場価値が高いことが明らかになれば報酬が上がることはあるが、当社で情報を蓄積して操作することはない。
- ✓ 契約終了や契約解除時にクライアントやワーカーから理由を聞くことはあるが、それを次の契約のための評価スコアとして蓄積したり、それに基づいてレコメンド順位や報酬を変えたりするプロセスは存在しない。あくまで個別の取引に関する出来事に関する参考情報として受け止め、オファーする案件の選定や稼働条件の設定等の場面等で個々に考慮して提案を行っている。

### 【ワーカーとのコミュニケーション】

- ✓ トラブル対応のフローとしては、まずワーカーやクライアントとの日常のコミュニケーション（それぞれ担当が対応）で把握し、事業部門で調整を図る。法的な問題やハラスメント懸念等は、別途設けている問い合わせフォーム等を通じて法務部門へ集約され、社内で検討の上、回答する仕組みとなっている。
- ✓ トラブルの多くは協議の中で解決されており、制度やコミュニケーションに関する誤解を解くことで取引を継続できるよう努めている。
- ✓ 具体的なトラブルとしては、システム開発の業務特性やコミュニケーションの齟齬に起因するものが多い。例えば、業務の提供場所（リモートかオフィスか）に関する認識の違いや、挨拶がない・対応が冷たいといったことに起因するハラスメントの申し出などがある。これらは、クライアントにて正社員と業務委託の扱いの違いが理解されていないことにより生じるケースも多くあるが、ワーカーが不慣れなケースもあるため事実確認を行って対応している。
- ✓ また、請負契約と異なり、完成すべき成果物の要件や仕様等をあらかじめ定めることが必ずしも期待されておらず、あらかじめ商談等で業務詳細について確認、協議等しているが、それでも業務内容の範囲に関する認識のずれはトラブルになりやすい。ミーティングの位置づけ等、各クライアントの文化と個人の価値観との違いに起因することもあり、当社からは、準委任契約の性質や円滑な業務遂行の観点から双方に説明を行い、調整を行っている。
- ✓ 解約に関するトラブルも多く、民法 651 条に基づく任意解除権と損害賠償請求の関係で、ワーカー側が不利益を被りやすい構造的な問題もトラブルの一因となっている。

### 【アルゴリズム（AI）の利活用状況】

- ✓ 現状では、アルゴリズムの利用は案件紹介（マッチング）の程度に留まっている。
- ✓ マッチングの最終決定は人が行っている。
- ✓ マッチングにおける AI の仕組みについては、利用するワーカーやクライアントには公開していない。
- ✓ 今後の展開としては、一般に、ワーカーの健康管理や適切な稼働把握のために、業務 PC のログ等を活用するといった時代が来るのではと考えている。これは監視や規制のためではなく、ワーカーの信頼獲得や健康確保、プロジェクト全体の進行状況予測、稼働時間に関する紛争時の証拠等のために活用することを想定している。

### 【IT 業界のプラットフォーム事業者とワーカーの双方が健全に発展していくために国や行政に期待する役割、必要なルール・環境整備等に関するご意見】

- ✓ トラブルの大きな要因として、業務委託やフリーランスに対する認識のずれがある。特に「偽装請負」や労働者性の判断基準（指揮命令の範囲）が曖昧で、必要なコミュニケーションまで躊躇してしまうケースや、逆にワーカー側が権利を主張しすぎるケース等があり、双方が困惑している。
- ✓ 職業安定法（労働者供給）と労働基準法（労働者性）の板挟みになり、中間事業者として適切

な立ち回りが難しい現状がある。具体的には、職業安定法の観点からは、一般に、中間事業者が積極的に指揮命令を行わなければ、参画先企業の指揮命令があったものとして、違法な労働力供給とされるのではとの心配を生じている。一方で、労働基準法の観点からは、直接の発注者であっても指揮命令を行えば雇用関係を生じさせてしまう懸念がある。

- ✓ 指揮命令の概念や、取引当事者の自由意思がどこまで許容されるかを明確にしてほしい。発注者の意向を丁寧に確認しながら業務を遂行することで、遂行後のトラブルを減らし、受託者側のリスクを抑制することができるため、ワーカーがクライアントに対して積極的にコミュニケーションをとろうとする場合があるが、クライアントは指揮命令に該当することをおそれて対応しないという場合もあり、円滑な業務の遂行のために行われるコミュニケーションが雇用関係に基礎づけられた指揮命令権の行使とされるものではないことを明確に示していただきたい。また、例えば、フリーランスだからといって業務を提供する時間を日々変動させることを望むものでもなく、発注者からの強制等によらず、結果として日々決まった時間に稼働していた等の事情をもって労働者性があると認められるべきものではないと承知しており、こうした本人の意思に基づく業務の提供方法について、雇用関係であるとみなされることがないようにご検討いただきたい。
- ✓ 特に IT 業の業務委託においては、クライアントとプロフェッショナルなフリーランスであるワーカーとの取引において、中間事業者が直接業務に介入する余地は少ない場合もある。国への要望として、いずれの官公庁の所管になるかにかかわらず、今後、仮に IT 業の業務委託に関して中間事業者の取り締まり（法令・ガイドライン）の検討がなされる際には、上記のような IT 業の業務委託に係る実態も考慮の上、中間事業者が、契約当事者としての契約条件の調整や取引上の調整、円滑なプロジェクト遂行を目的としたワーカーやクライアント双方への支援等の機能・役割のみにとどまる場合も、取引態様として許容される形にしていきたい。
- ✓ 参画先企業においてハラスメント等に起因してワーカーが負傷や疾病した際、現状ではワーカーに労災保険法上の労働者性が認められた上で中間事業者が派遣元とみなされ労災責任を負う形になるが、現場である参画先企業に対して、防止措置を直接講じ得ない中間事業者側が全ての責任を負うのは不合理な面がある。直接問題が起きた場所で処理できるような仕組みを望む。
- ✓ 民法 651 条の任意解除権と損害賠償の考え方は、弁護士等のより高度な専門家が受託者となることを前提としたものと承知しており、対等な関係を前提とした業務の受委託関係において同様に適用すると、委託者からの解除に対して賠償請求が認められにくいなど、受託者（中間事業者、ワーカー）に酷なのではと感じることもあるため、調整を検討していただきたい。

以上

## 事業者の事例 No.18

業種・業態	家事代行・育児サービス・飲食サービス等
事業者	家事代行業者 A

### 【会社概要】

- ✓ 当社は、家事代行のマッチングプラットフォームであり、一般的にシェアリングエコノミーと呼ばれる領域のサービスである。シェアリングエコノミーの中でも、CtoC（個人間取引）のモデルを採用している。
- ✓ CtoC モデルは管理コストを比較的安く抑えられるため、管理コストが高くなることでターゲット層が富裕層やシニア層に偏りがちな BtoC モデルとは異なり、一般の会社員家庭にもリーチしている。業界内では、家事代行において BtoC、BtoBtoC、CtoC の3つのビジネスモデルが存在するが、当社は CtoC モデルを採用する数少ない事業者の一つとしてポジショニングしている。

### 【提供しているサービスの具体的な内容】

- ✓ 主なサービス内容は、料理、掃除、整理収納の三つである。メニュー上には買い物代行なども存在するが、単価が高いため、ほとんど利用されていない。
- ✓ サービスの特徴は二つある。一つは、CtoC モデルにより管理コストを抑え、リーズナブルな価格で提供している点である。もう一つは、利用者がワーカー（ハウスキーパーの呼称）のプロフィールやレビュー情報を見ながら、依頼したい相手を自ら選べる点である。これは、事業者がワーカーを割り当てる BtoC や BtoBtoC モデルとは異なる大きな特徴である。

### 【ワーカーとの契約形態】

- ✓ 依頼者とワーカーの間では、仕事の都度、家事代行に関する業務委託契約が結ばれる。一方、プラットフォームである当社とワーカー、および当社と依頼者との間では、それぞれプラットフォームサービスの利用契約が結ばれている。
- ✓ これらの契約は、個別の契約書を都度締結するのではなく、アカウント取得時に利用規約を確認・承諾することで成立する形式をとっている。

### 【ワーカーと利用者のマッチングの仕組み】

- ✓ マッチングは自動ではなく、利用者が能動的に相手を選ぶ仕組みである。利用者が最寄り駅等を入力して検索すると、対応可能なワーカーのリストが表示される。リストは、レビュー順、レビュー件数順、金額順などで並べ替えが可能である。
- ✓ 利用者はリストから気になるワーカーを選び、プロフィールページに記載されたアピールポイント、保有資格、過去のレビュー、空き時間が表示されたカレンダー等を確認する。その上で、都合の良い日時を選択して予約リクエストを送る。
- ✓ リクエストを受け取ったワーカー側は、その依頼を受けるか受けないかを選択する権利を有している。依頼を断ること自体にペナルティはないが、相手への配慮に欠ける断り方をした場合

はクレームにつながる可能性があり、その場合はプラットフォーム側から状況確認等のフィードバックが行われることもある。

- ✓ また、ワーカーは自身の稼働可能な日時をカレンダーに登録する。この空き枠の設定はワーカーが24時間いつでも自由に行うことができ、先の予定をどの程度入れるかは個人の働き方の志向によって異なる。予約は最大で2ヶ月半先まで可能である。

#### 【ワーカーの稼働数】

- ✓ ワーカーとして登録している総数は約5000人である。そのうち、アクティブに活動しているのは1000人弱程度と見られる。一度活動を休止し、1年後等に再開する休眠ユーザーも存在する。

#### 【ワーカーの属性】

- ✓ 年齢層は20代から50代まで幅広く分布しており、60代となると数が減り、70代は数人。性別は9割が女性、1割が男性である。

#### 【ワーカーの業務内容】

- ✓ 業務場所は、基本的に個人が生活している家庭である。一部、法人からの依頼もあり、小規模なオフィスの掃除や店舗のバックヤードの清掃といったケースも存在する。ただし、法人の場合でも、そこで調理したものを事業者のサービスとして販売・提供することは規約で禁止しており、あくまでバックヤード業務の範囲に留めている。

#### 【ワーカーとのコミュニケーションについて】

- ✓ プラットフォームのブランド価値を維持するため、直接的な指示命令ではなく、間接的な品質コントロールを目指している。そのための施策として、ワーカー同士が情報交換や相互学習を行えるオンラインコミュニティを運営している。
- ✓ このコミュニティは、以下の三つの要素で構成される。
  1. ワーカー同士が自由にコミュニケーションを取れる場
  2. 現役のワーカーが講師となり、他のワーカーにノウハウを教える研修
  3. 年に一度開催される、ワーカーがリアルで集まるイベント
- ✓ 研修を含むこれらの活動への参加は全て任意である。研修の講師選定や講師料の支払い等の運営コストは当社が負担しているが、参加するワーカーからも少額の参加費を徴収している。
- ✓ また、サポートセンターを設置しており、日々の業務に関する問い合わせ対応、仕事の進め方に関する相談、プラットフォーム上のルール違反やリスクのある取引の監視とフィードバック等を行っている。ただし、利用者間のトラブルにおいて、弁護士法の規定によりプラットフォームが仲裁に入ることはできないため、提携するオンライン紛争解決サービスへ案内する形をとっている。

### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（契約時）】

- ✓ ワーカーとして登録・活動を開始するには、以下の三段階のプロセスを経る必要がある。
  1. オンライン面接
  2. 実地テスト
    - 一般ユーザーと同様の属性を持つボランティアのテストモニターが、「消費者として対価を支払う価値があるか」という視点で評価する。
  3. デビュー前講習
    - 約2時間のオンライン研修。
- ✓ これらのプロセスは、フリーランスとして活動するために最低限必要なスキルや資質を有しているかを確認する位置づけである。これは、会社員のように育成されることを前提とせず、自立して判断・行動できるプロフェッショナルな人材を選抜するという考えに基づいている。
- ✓ テストは、本人が希望する業務ジャンル（例：掃除のみ）に絞って行われる。

### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（業務中）】

- ✓ 業務中のプラットフォームとワーカーとのコミュニケーションは、システムを通じた「明日は～時から依頼です」といったリマインド通知程度である。
- ✓ 物損事故が発生した場合、当社が加入している損害賠償保険を利用することができる。保険利用を希望する場合はサポートセンターに連絡する流れとなる。損害賠償責任は原則としてワーカーにあるが、保険によってその負担を軽減できる立て付けである。保険を利用せず、当事者間で数百円程度の少額な損害を解決するケースもあるが、その場合もプラットフォームへの連絡が推奨されている。
- ✓ 業務の完了報告は、ワーカーから依頼者へ現場で直接行われる。プラットフォーム側への報告義務はないが、その後、依頼者がシステム上でレビューを投稿することが、事実上の完了報告となっている。

### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（報酬の設定・支払い）】

- ✓ 報酬額はワーカー自身が決定する。ただし、完全に自由な金額設定ではなく、当社が事前に設定した複数の段階からなるリストの中から、自身でプランを選択する形式である。このリストは、依頼者の支払額、ワーカーの受取額、当社の手数料が明記された形でウェブサイト上に公開されており、透明性を確保している。
- ✓ また、ゲーミフィケーションの要素を取り入れており、デビュー当初は最も低い価格のプランしか選択できない。業務実績（レビューの蓄積と一定の評点）に応じて、より高い価格のプランを選択できる上限が解放されていく仕組みになっている。
- ✓ どのプランを選ぶかは「本人がその金額で働きたい」という意思に基づく。実力に見合わない高価格を設定すれば、依頼が来なかったり、悪いレビューがついたりするため、多くのワーカーは実績を積みながら自身の能力と市場評価を推し量り、徐々に価格を上げていく傾向にある。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（評価・指導）】

- ✓ プラットフォームからの一方的な評価というよりは、ワーカーと依頼者の両ユーザーが、プラットフォームのルールを遵守し、誠実に取引を行っているかを確認する体制をとっている。
- ✓ 問い合わせ時の言葉遣いや、他のユーザーからの通報（例：モラルハラスメントに当たる言動があった等）など、取引における些細な違和感やリスク情報を「信頼データベース」に蓄積している。これはワーカー、依頼者の双方を対象としており、大きなトラブルが発生した際に、その人物がプラットフォーム上で取引を継続するのに適しているかを判断する材料として活用する。
- ✓ 依頼者からのレビューは、飲食店レビューサイトのように星評価と個別のコメントがワーカーや依頼者が利用するプラットフォーム上で公開される。依頼者も過去に投稿したレビューが自身のプロフィールに表示されるため、他者を誹謗中傷するようなコメントは抑制される仕組みになっている。レビュー内容に誹謗中傷や個人情報が含まれる場合は、申し立てに基づき、プラットフォーム側の判断で削除することもある。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（契約終了時）】

- ✓ 利用規約に違反した場合に、アカウントを停止することがある。この判断は、システムで自動的に行うのではなく、必ず人の目視によるチェックを経て行われる。

#### 【業務依頼等に従った場合のボーナス・インセンティブや、不履行時のペナルティ等の内容】

- ✓ 基本的にボーナス制度はないが、特定の期間に稼働枠を増やすことや、研修への参加などを促す目的で、キャッシュバックキャンペーンのようなインセンティブを設けることはある。
- ✓ ペナルティとしては、以下のものがある。
  1. 無断キャンセル（不履行）
    - 事前に連絡なく業務を履行しなかった場合（いわゆる「無断キャンセル」）、1,000円のペナルティが課される。これを繰り返すとアカウント停止の対象となる。
  2. 直前のキャンセル
    - 業務開始前72時間を切ったからのキャンセルには、1,000円のペナルティが課される。これは、依頼者側にもキャンセル料が設定されているため、公平性の観点から導入された。
  3. 依頼への不応答
    - 自ら設定した稼働枠への依頼に対し、48時間以上応答しなかった場合、依頼は自動キャンセルとなり、ペナルティの対象となる。

#### 【AIを利用するタイミング、業務内容】

- ✓ 不正行為の検知に関しては、ユーザー間のメッセージ等から、規約違反や直接取引につながるようなリスクのあるキーワードを自動で検出する取組を始めている。

【アルゴリズムと人の所掌範囲の整理の仕方】

- ✓ アルゴリズムは主に情報の整理や提示、リスクの検知に用いられるが、最終的な意思決定は人が行うという役割分担が基本である。例えば、AIがリスクのあるキーワードを検知しても、即座に不正行為と断定するのではなく、必ず人がその内容を確認した上で判断を下す。
- ✓ 報酬額についても、アルゴリズムが決定するのではなく、ワーカー自身が価格を選択し、依頼者はその価格が妥当か否かをレビュー等の情報から自ら判断する。
- ✓ アルゴリズムの透明性については、ユーザーが入力したレビューなどのデータを加工せずにそのまま表示すること、そしてプラットフォームが持つ情報を可能な限り多く開示することで、利用者が自身の判断で意思決定できるよう努めている。

【家事代行業界のプラットフォーム事業者とワーカーの双方が健全に発展していくために国や行政に期待する役割、必要なルール・環境整備等に関するご意見】

- ✓ 当社は、従業員として雇用される以外の、フリーランスとしての自由な働き方を価値として提供することを目指して運営している。
- ✓ 今後のルールメイキングにおいては、プラットフォームの監視・管理コストを過度に増大させる方向にはなあってほしくない。そうしたコストは最終的にサービス利用料金に転嫁され、消費者の負担となるだけである。
- ✓ したがって、国や行政には、こうした新しい働き方を理解した上で、従来の労働法の枠組みをそのまま当てはめるのではなく、プラットフォームという新しい業態の実態に即した枠組みを、事業者と共に構築していくことを期待する。CtoCプラットフォームの特性上、ワーカーを直接雇用しているわけではないが、その中でも個人事業主が安心・安全に働ける環境を整備していきたいと考えている。

以上

## 事業者の事例 No.20

業種・業態	家事代行・育児サービス・飲食サービス等
事業者	育児サービス・家事代行業者 A

### 【会社概要】

- ✓ 当社は、主にベビーシッター及び家事代行のサービスを提供している。

### 【提供しているサービスの具体的な内容】

- ✓ ベビーシッター、家事代行ともに、働き手から応募を受け、当社で選考を行う。具体的には、本人確認、適性検査、面接、実務ロールプレイング、研修による選考を経て、最終的に合格した者が当社に登録するという流れとなる。登録後、ウェブ上に自身のページができ、そこから稼働開始となる。ベビーシッターにおいては、有資格者又は指定の保育研修修了者に限定しており、選考後に事業者として自治体に必要な届出を行い、受理が確認できたうえで稼働開始となる。
- ✓ ユーザーが、サイト内での検索等によって、サービスの提供を依頼したいワーカーを探し、直接ワーカーに対して当該依頼を打診する。ワーカーがその内容と自身の予定を確認し、サービスを提供可能ということとなれば、ユーザーに対して見積もりを提示する。最終的にユーザーがそれを承諾すれば、予約が確定する。その後、予約のとおり、ワーカーがユーザーの居宅に訪問し、各種法令や当社のルールに従ってサービスを提供する。サービス提供後、ワーカーがユーザーに完了報告を提出し、ユーザーが実績等に相違ないか確認する。それが確定となればクレジットカード等の決済が行われる流れである。

### 【ワーカーとの契約形態】

- ✓ 当社のプラットフォームを利用するに当たっては、ワーカーとユーザーは、それぞれ当社の利用規約に同意していることが前提となる。ワーカーは別途締結する書類（誓約書等）もある。
- ✓ その上で、プラットフォーム上で予約が確定すると、ワーカーとユーザーの間で役務提供に関する契約が締結される。このように、役務提供契約は当社のプラットフォームを通じて、ワーカーとユーザー間で直接締結される。契約の種類は、準委任契約となっている。

### 【ワーカーとユーザーとのマッチングの仕組み】

- ✓ ワーカーのプロフィールに、提供できるサービス内容、自身のスキルや実績、稼働できる地域等が表示されるようになっている。また、ワーカーは稼働可能なスケジュールを登録しており、ユーザーはそのスケジュールをもとに、サービスの提供を依頼する。ただし、スケジュール上は予定が空いていなくても、メッセージ機能で相談して個別調整できるなどの場合もある。
- ✓ ベビーシッターの中でも、提供できるサービスの内容は、ワーカーによってさまざまであり、病児対応、保育可能なお子様の年齢など、当社が必要な要件を確認した上で承認している。また、安全ルールの範囲内で行う、英語での保育、ピアノの指導などワーカーのスキルが活かせる。

るオプションサービスもある。

#### 【ワーカーの稼働数】

- ✓ ベビーシッターと家事代行を合わせて数千名である。そのうち、アクティブなワーカーは6割～7割ほどである。
- ✓ データベース上は、ベビーシッターと家事代行を区別して管理しており、両方に対応できるワーカーも存在する。

#### 【ワーカーの属性】

- ✓ ワーカーの年齢層は、30代、40代が6～7割程度を占める。
- ✓ 性別はほとんどが女性であるが、家事代行には男性の登録者も存在する。
- ✓ 専業の割合は、2～3割程度と認識している。

#### 【ワーカーの業務内容】

- ✓ 稼働時間は1回あたり3～4時間が平均的である。1回8時間といった長時間に及ぶ場合もある。
- ✓ ベビーシッターに関しては、保育士資格または看護師資格等の該当資格を持つ者、または公益社団法人が行っているベビーシッター認定研修、自治体が行っている子育て支援員研修等の該当研修を修了した者のみが働くことができる形にしている。家事代行に関しては、明確な資格や研修の要件はないが、ワーカーの中には、調理師、栄養士、管理栄養士、整理収納アドバイザー等の資格を持つ者もいる。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（契約時）】

- ✓ 法令上必須であるため、または提供するサービスの安全性とクオリティ確保のため、ワーカーは全員所定の研修を受けた上でワーカーとして登録される。スキルや知識が足りないワーカーについては、追加の研修を実施してから活動開始とする場合もある。
- ✓ 登録後も、ベビーシッターは当社ルール上で年次受講必須としている研修がある。これ以外にも、子どもの安全サポートや救命救急の研修、お子様と楽しむ制作物に関する研修等、任意で受けられる研修を複数用意している。家事代行においても、各種研修や相談会を実施している。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（業務中）】

- ✓ 実際の役務に関するやり取りはユーザーとワーカー間で直接行われる。ただし、役務の提供方法などについて、法令や当社の規約やルールで示している項目もあり、それらは研修等でワーカーに案内している。具体的には以下のような事項について、案内している。
  - ベビーシッターは、児童福祉法や認可外保育施設指導監督基準等の関連法令や当社ルールを厳守し、安全性を重視した保育を行う。
  - 施設型とは違い、個人の自宅に訪問してのサービスを提供するものであることか

ら、ベビーシッターも家事代行も、家庭のニーズや保護者の考えに合わせること、育児等について「こうすべき」という考えをユーザーに押し付けないことといったマナーを、ワーカーには守っていただくことにしている。

- お子様の安全が最優先であるため、ベビーシッターサービスの提供中に目を離してしまうことがないように、ベビーシッターと家事代行を同時に実施することは禁止しており、依頼をシステム上で明確に分けている。
  - ペットの世話には専門の資格が必要であるため、ベビーシッターや家事代行のサービスの提供中は、ペットをケージに入れてもらうよう、ユーザーにもお願いしている。
  - 家事代行では、調理したものを外部から持ち込んではいけないこととしている。
- ✓ 役務提供中においてワーカーが起こしたお子様の怪我や物損事故に関しては、当社が加入している賠償責任保険で対応する。保険会社による審査で適用の可否が決まるが、保険が適用されない場合でも、当社側で個別対応するケースもある。
  - ✓ 保育の提供にあたっては、国の指導監督基準に則り、保育中の事故に関しては、厳格なルールを設けている。実際にお子様の怪我があった場合は、救急対応を実施した後にワーカーから当社に即時報告してもらう。また、お子様が大きな怪我をした場合などは、ワーカーから自治体への報告を行う必要がある。ベビーシッター事業者は、各自治体に届出をしているため、自治体への報告が必要となり、当社が管理や支援をしている。また、当社が保育事業者として契約するケースもあり、その場合は当社から自治体に報告している。
  - ✓ 保育記録は国の指導監督基準で必要とされているため、ベビーシッターは当社システムを通して保護者に保育記録を提出してもらっている。家事代行は任意であるが、一定数のワーカーは業務の完了報告を同様に提出してもらっている。それらについて当社で一定の確認やリスク検知等を行い、問題があれば指導を行っている。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（報酬の設定・支払い）】

- ✓ 報酬額はワーカーが自身の判断で設定することができ、いつでも変更可能である。そこから当社の手数料が発生する形で、当該手数料についてはホームページ上で開示しており、料金の透明性は高いと認識している。
- ✓ 報酬額については、当社からワーカーにアドバイスをすることもある。地域ごとの報酬水準の情報提供や、実績がない間は、低めの報酬から開始し、実績を積んだうえで報酬見直しを検討していく、といったようなアドバイスをしている。
- ✓ 報酬は、1カ月分をまとめて翌月にワーカーに支払っている。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（評価・指導）】

- ✓ ユーザーからの評価は当社でモニタリングしており、過剰に低い評価が入った場合には、ワーカーに対して確認を行う場合がある。また、ユーザーからのクレームや問い合わせも当社に届くようになっており、内容によってはユーザーへのヒアリングとワーカーとの面談を行った上で、ワーカーに問題があれば是正を促している。一定の基準を超えて改善が見られない場合

は、ワーカーに退会いただくという判断も行っている。

- ✓ ユーザーからの評価が高い状態が続くと、結果として、検索で上位に表示されやすくなったり、次の契約につながりやすくなったりする。
- ✓ ワーカーがユーザーを評価する仕組みもある。記載したワーカーが特定されないような仕組みにしている。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（契約終了時）】

- ✓ ワーカーの規約違反や評価が著しく低い状態が続く場合は、ワーカーと面談を行った上で、退会処理や利用停止措置を行う場合がある。ワーカーだけでなく、ユーザーについても、規約違反があった場合には、理由を説明の上で、利用停止措置を行うことがある。
- ✓ プラットフォームを介さない個別契約は、規約上禁止している。サービスの性質上対面でサービスを行うため、当該違反が起きる状況にあることは認識している。当該違反が発覚した場合は指摘したり、悪質な場合は退会させたりすることがある。
- ✓ ユーザーからの予約リクエストやメッセージを長期間放置している場合にも、利用停止措置を行うことがある。ベビーシッターに関しては、保育の指導監督基準にもとづき、登録情報に変更がないかを確認するため、月1回の頻度でシステムを通してワーカーに確認している。これにワーカーから反応がない、当社の担当者が連絡してもワーカーにつながらないという場合は、停止措置を行う。家事代行にはその確認はないが、一定期間でワーカーに登録情報の変更がないかを確認する形を取っている。

#### 【業務依頼等に従った場合のボーナス・インセンティブや、不履行時のペナルティ等の内容】

- ✓ 常時設定されているインセンティブは現状ないが、一定の稼働実績等の条件をクリアするとインセンティブが付与されるといったキャンペーンを随時行っている。
- ✓ ペナルティに関しては、予約確定後にワーカー都合で直前にキャンセルとなった場合、一定の手数料を徴収している。キャンセルの理由によっては、当該ペナルティを免除することもある。
- ✓ 「定期利用」という仕組みがあり、週1回等、定期的に予約を設定してワーカーのスケジュールを確保することができる。定期利用の場合は当社の手数料を安くしており、ユーザーが支払う料金が下がるが、ワーカーの報酬は変わらない。定期利用の解除も、直前のキャンセルでない限りペナルティはなく、ユーザーもワーカーも事前に解除することができる。

#### 【アルゴリズム（AI）の利活用状況】

- ✓ ワーカーの一次選考はAIを活用している。評価項目が決まっており、AIも深掘りするような質問ができるようになってきているため、公平な一次スクリーニングとして活用している。二次選考以降は、全て当社の従業員または契約している専門スタッフが行っている。
- ✓ ワーカーを検索するアルゴリズムは当社で設計している。ユーザーにとって、依頼したい相手を早く見つけることが重要と考えているため、ユーザーに近い地域のワーカーが表示されやすくなったり、評価の低いワーカーが順番としては後ろに表示されたりする。

- ✓ アルゴリズムは、安全管理や不正の検知にも活用している。具体的には、ワーカーから当社に提出される報告や、ワーカーとユーザー間のやり取りにおいて、安全性のリスクや不正につながる可能性のある内容を抽出できるようにしている。

【プラットフォーム事業者とワーカーの双方が健全に発展していくために国や行政に期待する役割、必要なルール・環境整備等に関するご意見】

- ✓ 少子高齢化が進み、共働きが当たり前の社会になっている中で、実際に、働くためにベビーシッターや家事代行を利用しているユーザーが非常に多い。ベビーシッターと家事代行は今後さらに必要になると考えているため、ベビーシッターや家事代行の利用における金銭負担が軽減できるような支援や、制度があると良いと考えている。これまでもベビーシッターには国や自治体の支援や制度があるが、家事代行についても、国の実証事業に当社も参画し、潜在的なニーズの高さを実感したところであり、国の支援を期待したい。
- ✓ ベビーシッターを行うワーカーは、「居宅訪問型保育事業」として自治体への届け出が必要であるが、これはもともと施設での保育を想定している枠組みにベビーシッターを当てはめているため、実態に合わない部分が多々あると感じている。個人事業として活動するベビーシッターの割合が非常に多い業界である点も踏まえ、細かい部分の法令や運用面の環境を整えていただきたい。
- ✓ また、届出は自治体によって書類の記載内容や補足添付する資料など運用が多々異なっており複雑化している課題がある。届出提出後の受理期間も自治体によって様々であり、数カ月かかることも珍しくない。その結果、ベビーシッターが業務を開始できるようになる時期が遅れ、仕事の機会損失に繋がっていると考えている。なかには活動を諦めてしまう例もある。期間が長い要因の1つに多くの自治体が紙の書面で運用している課題もある。各自治体の行政に方針が委ねられているため難しいとは認識しているが、手続きを全国統一で電子化するようなことも検討いただきたい。
- ✓ 家事代行に関して、今は国としての基準が特にないが、家事支援サービスの国家資格を政府で検討中であるという報道を見たところであり、そういった一定の基準を設けてもらえることは家事代行をしているワーカーにとっても非常にありがたいと考えている。家事代行を職業・事業として社会的にも確立していくことを期待したい。
- ✓ 当社では、ワーカーとは雇用契約関係にない。社会の流れとしても副業やフリーランスやスポットワークなど既存の雇用契約に留まらない多様な働き方が増えている事実も踏まえて、法令等の整備を国に進めてもらいたいと考えている。

以上

## 事業者の事例 No.21

業種・業態	家事代行・育児サービス・飲食サービス等
事業者	飲食サービス事業者 A

### 【会社概要】

- ✓ 当社は、約 70 名の社員と業務委託メンバーで構成される企業である。
- ✓ 個人の家庭と料理人をつなぐ出張シェフサービスから事業をスタートしたが、現在は飲食事業者と料理人をつなぐサービスも提供している。“食の世界からソーシャルトランスフォーメーションを駆動する”をパーパスに掲げ、食産業を通じた社会変革を目指している。

### 【提供しているサービス】

- ✓ 飲食事業者と料理人のマッチングプラットフォーム（以下、サービス A と表記）、および一般家庭と料理人のマッチングプラットフォーム（以下、サービス B と表記）を提供している。
- ✓ サービス A では、飲食事業者が求人（業務内容、時間帯等）を出し、それに対して料理人が応募する形式をとる。飲食事業者は料理人の経歴や過去の評価を参照し、チャット等でのやり取りを経て、契約に至る。
- ✓ サービス B では、料理人側が提供可能なメニュー等のプランを提示し、消費者が依頼する形式をとる。事前にメニューや食材の調達方法等を調整した上で契約に至る。また、料理人に対しては、社員やテストユーザー宅でのトライアルを行い、振る舞い等を確認するプロセスを経ている。

### 【ワーカー・顧客との契約形態】

- ✓ サービス A、サービス B ともに基本的な契約形態は同様である。飲食事業者（または一般家庭）と料理人の間で、業務委託契約を締結する形をとっている。料理人はプロフェッショナル人材であるため、スポットワークのような雇用関係ではなく、業務委託契約を選択している。
- ✓ ユーザー（飲食事業者、一般家庭、料理人）は利用規約に同意したうえで、当社のサービスを利用する。当社は、マッチングプラットフォームとして料金支払いの代行等を行う。

### 【ワーカーと顧客のマッチングの仕組み】

- ✓ 基本的には、求人やプランに対する応募・依頼によってマッチングが成立するが、マッチングを促進するための支援も行っている。
- ✓ 当社の社員による支援としては、登録済みではあるものの稼働していない料理人や契約に至りにくい料理人に対し、電話やメールでのプッシュ型紹介、オンライン相談窓口でのサポートを行っている。
- ✓ AI を活用した支援としては、料理人の経歴、スキル、希望する働き方（フルタイム、副業、ワーケーション等）、他店での評価データ等を基に、AI が適切な求人を料理人に対して紹介する取組を実施している。

#### 【ワーカーの稼働数】

- ✓ サービス A、サービス B およびその前身のサービスを含めた登録総数は 4 万名を超えている。

#### 【ワーカーの属性】

- ✓ 性別は、業界の特性上、男性が多い傾向にあるが、性別情報は業務に関係ないため正確な比率は把握していない。
- ✓ 年齢は、30 代以上がボリュームゾーンである。ただし、年齢層は幅広く、60 代の登録者も珍しくない。
- ✓ 専業・副業の割合については、過去の調査では、当社のプラットフォームだけで働いている専業が 4 割、副業が 6 割である。専業の場合、固定の店舗を 7 割程度持ち、残りの日程で新しい店舗で働くような、複数の飲食店を掛け持ちする働き方が多い。
- ✓ 宿泊を伴うリゾート地での稼働や、自身とゆかりのある地域への滞在も兼ねた稼働等、ライフスタイルに合わせた多様な働き方が見られる。

#### 【ワーカーの業務内容】

- ✓ サービス A の場合は、店舗での業務となる。平均稼働時間は 1 回あたり 8～10 時間程度であり、平均報酬額は約 2 万円である。報酬は時間あたりで最低 1,815 円以上、平均 2,000 円程度となるよう設定している。
- ✓ サービス B の場合は、一般家庭のキッチンでの調理となる。平均稼働時間は 1 回あたり 3～4 時間程度であり、平均報酬額は約 1.2 万円である。

#### 【ワーカーとのコミュニケーション】

- ✓ 社内で専門の部門を設置し、LINE や電話等のオンライン、また一部はオフラインによって、料理人とのコミュニケーションを行っている。コミュニケーションの具体的な内容としては、仕事紹介や、シニア層へのアプリ操作説明等を実施している。
- ✓ トラブル対応については、365 日対応のカスタマーサポートチームが担当している。相談内容は、怪我や什器破損、飲食事業者でのトラブル、アプリ操作や入力ミスに関する問い合わせが多い。什器破損に関しては、当社加入の損害賠償保険の案内等を行っている。

#### 【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（契約時）】

- ✓ 飲食事業者（または一般家庭）と料理人がマッチングした時点で、業務委託契約書に代わる内容のメールが双方に通知され、そのメールを契約書代わりとして当日の稼働を行う。
- ✓ また、当社は有料職業紹介の許可を取得しており、プラットフォームを通じて知り合った飲食事業者と料理人が、継続的な雇用や直接契約を希望する場合は、当社へ報告の上、紹介料を支払うことで直接契約を認める規約となっている。基本的には、スポット利用はプラットフォーム経由で行うことが原則である。
- ✓ 稼働に向けたサポートとしては、アプリ上で稼働時の注意点や挨拶の仕方等をまとめた動画等

のコンテンツを提供し、トラブル防止を図っている。

**【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（業務中）】**

- ✓ 当社から直接的な業務指示を行うことはない。
- ✓ 就業状況のモニタリングについては、リアルタイムでの確認は行っていないが、業務終了後に料理人から稼働時間の報告を受けて、飲食事業者がそれを承認することで確定する仕組みをとっている。当日の欠勤やトラブル等があった場合は、飲食事業者からの連絡を受け、当社のサポートチームが確認や代替となる料理人の手配を行う。
- ✓ また、飲食事業者向けには、業務委託であることを前提とした適切な業務依頼の仕方等を示すガイドラインを提供している。

**【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（報酬の設定・支払い）】**

- ✓ 報酬額は飲食事業者が決定する。当社は、最低時間単価のみを定めている。求人時点で提示された条件（業務内容、報酬額、目安時間）に料理人が同意して応募する。
- ✓ 最終的な支払額は、業務終了後の料理人による稼働時間報告と飲食事業者の承認に基づいて計算される。早退等で当初の予定と、実稼働時間が異なる場合も、基本的には当事者間での合意に基づき、報酬は、実稼働時間に対して支払われる。認識の相違等でトラブルになるリスクが生じた場合は、当社のサポートチームが仲介に入ることがある。

**【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（評価・指導）】**

- ✓ 業務完了後に飲食事業者（または一般家庭）と料理人の双方による相互レビューを実施している。
- ✓ サービス A では、飲食事業者と料理人が互いに評価を入力し、料理人は自身の評価が、全体の中でどの程度に位置するかを確認できる。
- ✓ サービス B では、料理人から家庭へのレビューは、次にその家庭を訪れる料理人に情報共有される。家庭に対しては開示されない。
- ✓ 低評価が続く場合や問題行動が見られる場合は、当社から料理人に対して注意喚起を行い、改善が見られない場合はサービス利用停止措置をとる場合がある。

**【業務プロセスにおいて実施している就業環境整備の内容（契約終了時）】**

- ✓ 1 案件ごとの業務完了報告と相互評価、および業務委託契約としての完了確認をもって終了となる。
- ✓ 業務委託契約は 1 求人ごとに締結される。求人ごとに料理人からの業務完了報告、料理人と飲食事業者の相互評価が行われ、飲食事業者の完了報告の承諾をもって当該業務委託契約は終了となる。
- ✓ 個別の案件終了時においては、飲食事業者（または一般家庭）と料理人とのやり取りで契約も終了となるため、当社からの働きかけは行っていない。

**【業務依頼等に従った場合のボーナス・インセンティブの内容】**

- ✓ インセンティブについては、飲食事業者は評価の高い料理人に対して認定バッジを付与でき、認定された料理人専用の求人を出せる仕組みがある。認定された料理人専用の求人は高報酬となる傾向にある。

**【AIを利用するタイミング、業務内容】**

- ✓ AIはマッチングの領域でのみ、活用している。料理人の経歴、スキル、希望条件、レビュー評価等を基に、適切な求人を料理人にレコメンドする機能にAIを利用し始めている。

**【プラットフォーム事業者とワーカーの双方が健全に発展していくために国や行政に期待する役割、必要なルール・環境整備等に関するご意見】**

- ✓ 当社のプラットフォームに登録している料理人は、自らの裁量と技術で業務を遂行するプロフェッショナル人材であり、雇用関係ではない業務委託という働き方をとっている。しかし、外部からは雇用との区別がつきにくい場合があり、こうしたプロフェッショナル人材の業務委託という働き方が、飲食業界等の現場業務においても一般的であるとの社会的認知・周知が進むことを期待する。
- ✓ 一方で、労災の対象外となる等の課題もあるため、フリーランス保険のようなセーフティネットの整備や認知向上、プロフェッショナル人材が安心して活動できる環境作りの支援を行政に求めたい。

以上

参考資料： ヒアリング調査の実施日時

ヒアリング調査協力先の業界団体

No.	業種・業態	業界団体名	調査実施日時
1	業種横断型	一般社団法人フリーランス協会	令和7年10月16日（木） 9時～10時
2		一般社団法人 シェアリングエコノミー協会	令和7年10月29日（水） 13時～14時
3	フードデリバリー等の 配送・輸送サービス	一般社団法人 日本フードデリバリーサービス 協会	令和7年10月23日（木） 10時～11時
4	軽貨物等の輸送・配送サービス (フードデリバリーを除く配達・ 引っ越し補助等)	一般社団法人全国軽貨物協会	令和7年10月24日（金） 11時～12時
5	システム開発・運用・保守等の ITサービス	一般社団法人ITフリーランス 支援機構	令和7年10月27日（月） 15時～16時

ヒアリング調査協力先の労働組合

No.	業種・業態	団体名	調査実施日時
1	業種横断型	全国コミュニティ・ユニオン 連合会	令和7年12月8日（月） 10時～11時

ヒアリング調査協力先の事業者

No.	業種・業態	事業者	調査実施日時
1	業種横断型（プロフェッショナル人材マッチングプラットフォーム）	業種横断型プラットフォーム 事業者A	令和8年1月16日（金） 16時～17時
2		業種横断型プラットフォーム 事業者B	令和7年12月4日（木） 15時～16時
3		業種横断型プラットフォーム 事業者C	令和8年1月14日（水） 12時30分～13時30分
4		業種横断型プラットフォーム 事業者D	令和7年11月27日（木） 15時～16時
5		業種横断型プラットフォーム 事業者E	令和8年1月15日（木） 13時～14時
6		業種横断型プラットフォーム 事業者F	令和8年1月28日（水） 13時～14時
7		業種横断型プラットフォーム 事業者G	令和8年1月22日（木） 15時30分～16時30分
8		業種横断型プラットフォーム 事業者H	令和7年12月2日（火） 10時～11時
9	フードデリバリー等の配送・ 輸送サービス	フードデリバリー事業者A	令和7年12月9日（火） 書面での回答形式
10		フードデリバリー事業者B	令和7年11月17日（木） 16時～17時

11		フードデリバリー事業者C	令和8年2月5日(木) 13時~14時
12		フードデリバリー事業者D	令和7年11月26日(水) 13時~14時
13	軽貨物等の輸送・配送 (フードデリバリーを除く 配達・引っ越し補助等)	軽貨物等の輸送・配送事業者A	令和7年12月16日(火) 17時~18時
14		軽貨物等の輸送・配送事業者B	令和7年12月12日(金) 15時~16時
15	システム開発・運用・保守等の ITサービス	ITサービス事業者A	令和7年11月20日(木) 10時~11時
16		ITサービス事業者B	令和7年11月13日(木) 13時~14時
17		ITサービス事業者C	令和7年12月8日(月) 14時~15時
18	その他 (家事代行・育児サービス・ 飲食サービス等)	家事代行事業者A	令和7年12月24日(水) 13時~14時
19		家事代行事業者B	令和8年1月26日(月) 15時~16時
20		育児サービス・ 家事代行事業者A	令和8年2月16日(月) 13時~14時
21		飲食サービス事業者A	令和8年1月27日(火) 11時~12時

※ 「業種横断型プラットフォーム事業者A」「家事代行事業者B」は、ヒアリングは実施したが、ヒアリング調査の議事要旨の内容の確認を受けられなかったため、本報告書には含めていない。

令和7年度 AI等調査事業  
プラットフォームワーカーの  
働き方に関する調査  
報告書

令和8(2026)年3月

みずほリサーチ&テクノロジーズ株式会社