

1. 日本フードデリバリーサービス協会 (JaFDA) の概要

2. フードデリバリー配達員の業務状況

3. 配達員の安全衛生確保に向けた取り組み

(1) 交通事故リスクへの対応

- ① 周知・注意喚起
- ② 安全確保、事故防止
- ③ 事故発生時の対応

(2) 長時間労働リスクへの対応

(3) 参考: メンタルヘルス、健康管理への対応

フードデリバリー配達員の労働安全衛生に係るリスク (1/2)

フードデリバリーにおいては、「危険有害作業」への該当はほぼないと考えられるが、交通事故リスクへの対応は重要な取り組み事項である。

リスク区分		リスクに対する事業者の義務	配達員のリスク
危険有害作業	危険作業	次の危険を防止するため必要な措置20条、21条) <ul style="list-style-type: none"> - 機械、器具その他の設備による危険 - 爆発性の物、発火性の物、引火性の物等による危険 - 電気、熱その他のエネルギーによる危険 - 掘削、採石、荷役、伐木等の業務における作業方法から生ずる危険 - 労働者が墜落するおそれのある場所、土砂等が崩壊するおそれのある場所等に係る危険 	—
	健康障害	次の健康障害を防止するため必要な措置22条) <ul style="list-style-type: none"> - 原材料、ガス、蒸気、粉じん、酸素欠乏空気、病原体等による健康障害 - 放射線、高温、低温、超音波、騒音、振動、異常気圧等による健康障害 - 計器監視、精密工作等の作業による健康障害 - 排気、排液又は残さい物による健康障害 	—
		労働者に重度の健康障害を生ずる危険物及び有害物に関する規制の遵守(第2章第二節)	—
	その他	労働者を就業させる建設物その他の作業場について、通路、床面、階段等の保全並びに換気、採光、照明、保温、防湿、休養、避難及び清潔に必要な措置その他労働者の健康、風紀及び生命の保持のため必要な措置3条)	—
		労働者の作業行動から生ずる労働災害を防止するため必要な措置24条)	✓ 交通事故

フードデリバリー配達員の労働安全衛生に係るリスク (2/2)

危険有害作業以外のリスクについては、長時間労働への対応が必要となる。

リスク区分		リスクに対する事業者の義務	配達員のリスク
危険有害作業以外	過重労働	健康の保持増進のための措置(第7章) - 健康に配慮した作業の管理、作業時間の制限	✓長時間労働
	メンタルヘルス	健康の保持増進のための措置(第7章) - 心理的な負担の程度を把握するための検査等 - 労働者の健康の保持増進を図るため必要な措置	—
		快適な職業環境の形成のための措置(第7章の二)	—
	健康管理	労働者の就業に当たっての措置(第6章) - 安全衛生教育 - 一定業務における資格不保持者の就業制限 - 中高年齢者等についての配慮 健康の保持増進のための措置(第7章) - 健康診断 - 保健指導、面接指導等 - 健康管理手帳 - 受動喫煙の防止 - 健康教育等 - 体育活動等についての便宜供与等	—

1. 日本フードデリバリーサービス協会 (JaFDA) の概要
2. フードデリバリー配達員の業務状況
3. 配達員の安全衛生確保に向けた取り組み

(1) 交通事故リスクへの対応

- ① 周知・注意喚起
- ② 安全確保、事故防止
- ③ 事故発生時の対応

(2) 長時間労働リスクへの対応

(3) 参考: メンタルヘルス、健康管理への対応

主に自転車・原付での配達について、安全対策、事故時の保険適用など、事業者の取り組み事項を定めている。

策定目的:

配達員や周囲の人が安心・安全にフードデリバリーを利用できるよう、貨物自動車運送事業法の適用外である自転車、原動機付き自転車を利用した配送業務を対象に、交通安全に関する取り組み事項を定める。

規定事項:

- 配達員に向けた安全対策(周知・注意喚起、状況把握・健康確保、相談窓口の設置や事故時の対応、対人対物賠償責任保険・傷害補償の付保など)
- 飲食店、注文者、一般消費者、関係行政機関、報道機関に向けて、フードデリバリー事業者及びJaFDAが取り組むべき事項

策定経緯:

JaFDA内に設置された交通安全委員会において2021年5月から議論を開始。6回の会合を経て、2021年10月のJaFDA理事会において決定。

公表:2021年10月29日

URL:

https://www.jafda.or.jp/documents/jafda_traffic_safety_guidelines_20211029.pdf

委員会構成:

委員長	末松広行(JaFDA代表理事)
副委員長兼事務局	Uber Eats
会員企業委員	Wolt、Uber Eats、エニキャリ、出前館、FineDine、menu
外部専門家委員	全日本デリバリー業安全運転協議会(SDA) 公益財団法人日本サイクリング協会
オブザーバー	内閣府 政策統括官(政策調整担当)付参事官(交通安全対策担当) 警察庁 交通局 交通企画課 厚生労働省 労働基準局 安全衛生部 安全課 国土交通省 道路局 参事官 農林水産省 大臣官房 新事業・食品産業部 外食・食文化課
ゲストスピーカー	警視庁 交通部 交通総務課 東京都 生活文化スポーツ局 都民安全推進部 違法駐車対策担当課

1. 日本フードデリバリーサービス協会 (JaFDA) の概要
2. フードデリバリー配達員の業務状況
3. 配達員の安全衛生確保に向けた取り組み
 - (1) 交通事故リスクへの対応
 - ① 周知・注意喚起
 - ② 安全確保、事故防止
 - ③ 事故発生時の対応
 - (2) 長時間労働リスクへの対応
 - (3) 参考: メンタルヘルス、健康管理への対応

配達員の登録時・稼働時などのタイミングで、事業者が交通ルールや安全対策、事故時の対応などに関する注意喚起をしよう定めている。

2. 事業者が取り組むべき事項

2.1. 配達員向け取組み

2.1.1. 登録時

2.1.1.2. 周知・注意喚起

事業者は、配達員に対し、登録後、稼働開始までの間に、例えば、以下の内容を含む交通安全に関する周知・注意喚起活動を実施する。

- ① 交通ルールの遵守徹底 - 道路交通法、条例等の交通ルールの遵守徹底(信号・標識を守る、車道の左側(左端)を走行、携帯電話・スマートフォンの画面を注視することの禁止、周辺音声が聞こえないような形でのイヤホン をしながらの運転の禁止、高速道路等自動車専用道への侵入の禁止等)
- ② 安全対策の実施 - ヘルメットの着用、夜間点灯の実施、反射板の設置等、安全対策の実施
- ③ 事故発生時の対応 - 事故が発生した際は 110番・119番への通報、事業者(窓口)への報告を行う旨

2.1.2. 稼働時

2.1.2.1. 注意喚起

事業者は、配達員の稼働時においては、例えば、以下の内容を含む交通安全に関する注意喚起を行う。

- ① 交通ルールの遵守徹底 - 道路交通法、条例等の交通ルールの遵守徹底(信号・標識を守る、車道の左側(左端)を走行、携帯電話・スマートフォンの画面を注視することの禁止、周辺音声が聞こえないような形でのイヤホン をしながらの運転の禁止、高速道路等自動車専用道への侵入の禁止等)
- ② 安全対策の実施 - ヘルメットの着用、夜間点灯の実施、反射板の設置等、安全対策の実施
- ③ 事故発生時の対応 - 負傷者の保護、安全確保 - 事故が発生した際は 110番・119番への通報、事業者(窓口)への報告を行う旨

加えて、定期的な周知・注意喚起と、警察や自治体を含む関係機関から提供された情報の共有についても求めており、JaFDAから会員企業に対しても交通安全の取り組みを周知することとなっている。

2. 事業者が取り組むべき事項

2.1.4. その他

2.1.4.1. 定期的な周知・注意喚起

事業者は、定期的に、配達員に対する交通安全に関する周知・注意喚起を実施する。また、事故を起こした配達員については、特に再発防止に向け詳細な周知・注意喚起を実施する。

2.1.4.3. 関係行政機関からの情報提供の周知

事業者は、関係行政機関からの情報提供(以下の内容を含む)について配達員に周知する。

- ① 運転上の留意点 - 交通事故の起こりやすい場面・場所等の走行ルートに関する情報 - 気象の影響(雨や雪で地面が濡れて滑りやすい時、風が強い時など)による留意点
- ② 健康管理 - 睡眠時間の確保、飲酒による影響、体調の維持等、健康管理上の留意点

2.1.4.4. 注意喚起等

事業者は、交通事故等の発生状況を踏まえ、配達員に対する注意喚起等の措置を講じる。

3. 協会が取り組むべき事項

3.1. 会員企業向けの取り組み

3.1.1. 情報発信

協会は、会員企業が実施すべき交通安全の取り組みについて、周知を図る。

交通安全講習への参画 — JaFDAの取り組み

都道府県警察及び行政機関の実施する交通安全講習会への参加を、JaFDAより会員企業を通じて配達員に促している。



神奈川県警主催、横浜における配達員向け交通安全講習会2022年5月)



京都市主催、京都における配達員向け交通安全講習会2022年5月)

交通安全イベントへの参画 — JaFDAの取り組み

都道府県警察及び行政機関の実施する交通安全イベントに JaFDAとして参加し、配達員の交通安全の向上に努めている。



新宿区交通対策課および警視庁と連携した歌舞伎町での「自転車安全利用街頭啓発隊」イベントへの参加(2022年5月)



警視庁主催の中野セントラルパークでの自転車安全啓発イベントへの協力(2022年5月)

日本サイクリング協会の協力の下、新たな交通安全教育コンテンツを作成。新規登録した配達パートナーは、配達パートナーアプリ上で交通安全教育を受講しないと配達を開始できない仕組みとなっている。

交通安全教育コンテンツの概要

特徴

- 幅広い交通安全問題を網羅し、動画やクイズで記憶や理解を定着させるように工夫

配達員に向けた運用

- 2022年6月15日より、新規に登録した配達パートナーが受講を開始
- 既存の配達パートナーにも、2022年8月から10月にかけて受講を求め、今後稼働する条件としている

アプリ画面上での表示



1. 日本フードデリバリーサービス協会 (JaFDA) の概要
2. フードデリバリー配達員の業務状況
3. 配達員の安全衛生確保に向けた取り組み
 - (1) 交通事故リスクへの対応
 - ① 周知・注意喚起
 - ② 安全確保、事故防止
 - ③ 事故発生時の対応
 - (2) 長時間労働リスクへの対応
 - (3) 参考: メンタルヘルス、健康管理への対応

GPSによる位置情報の把握、悪天候時の適切な措置、配達物の重量等に関する配慮などを定めている。

2. 事業者が取り組むべき事項

2.1. 配達員向け取組み

2.1.2. 稼働時

2.1.2.2. 配達中の状況把握

事業者は、GPSなどを利用して配達員の位置情報を把握するなど、配達状況を把握する。

2.1.2.4. 悪天候時等の対応

事業者は、悪天候時など配達員の安全なサービス提供が継続困難と判断した場合には、サービスの一時停止を含め適切な措置を講じる。

2.1.2.6 危険走行に対する対応

事業者は、危険走行を行った配達員を、飲食店、注文者、あるいは一般消費者等からの通報や、GPSログによる配達員の位置情報等を元に判別し、注意喚起等の措置を講じる。

2.1.4. その他

2.1.4.2 交通事故等の発生状況の把握・集計・分析

事業者は、配達員による配達中の事故等を把握・集計・分析し、交通安全の確保に向けた取組みに活用する。

2.2. 飲食店向け取組み

2.2.1. 配達物の重量

事業者は、飲食店等に対し、配達員の安全を考慮し、一度に運べる量や重さの目安を示す。

危険な環境での配達を回避するため、日々の配達開始時に車両の点検を促すとともに、台風などの悪条件下ではサービスを停止するなどの対策をしている。

配達開始時に車両点検呼びかけ

- その日初めて配達を開始する際、安全のためのチェックリストにチェックを入れて「確認」することを義務付け
- 車両の点検を含むチェックリストは、交通安全の専門家の監修のもと作成
- 配達員向けの安全ニュースレターでも、車両点検のポイントなどを紹介



台風の接近など悪天候時のサービス停止

台風上陸に伴い、10月12日は終日サービスを停止いたします

日頃より Uber Eats 配達パートナーとしてご活躍下さり、誠にありがとうございます。

台風19号の上陸に伴い、配達パートナーの皆さまの安全を考慮し、明日の10月12日（土）は、福岡エリアを除く全国のサービスエリアにおいて終日サービスを停止いたします。配達リクエストは一切入りませんので、ご自宅でお過ごしください。

10月13日（日）のサービスに関しては、今後の気象予報に基づいて営業可否を決め

2023年4月までのヘルメット着用努力義務化を踏まえ、2022年9月、大阪府警察本部、ヘルメットメーカー オージーケーカブト社などの協力のもと、ヘルメットを主題としたイベントを開催。
自転車での配達時のヘルメット着用率向上に向けた注意喚起や各種企画を実施。



- 警察からの呼びかけに加え、参加者にはヘルメットを無償提供
- アーティストの指導のもと、ヘルメットを自由に装飾できるコーナーを提供。ヘルメットへの愛着を深めることで日常的な着用を促すことが目的
- ヘルメットを試着し、写真撮影ができるブースを設置

朝日新聞デジタル

ウーバー配達員にヘルメット着用呼びかけ 来春には全世代努力義務に：朝日新聞デジタル

自転車でのヘルメット着用が来年4月までに努力義務になるのを前に、飲食宅配代行サービスの「ウーバーイーツジャパン」（東京）が26日、大阪市北区で配達員に着用を呼びかけるイベントを開いた。40人がヘルメ...

Sep 26th (177 kB) ▼



イベントは主要メディアにも広く取り上げられた。

ヘルメット着用の啓発・推進 — Uber Eatsの取り組み

2023年4月までのヘルメット着用努力義務化を踏まえ、任意加入の「ヘルメットクラブ」を発足。
加入した配達員のヘルメット着用をアプリ上で確認することを条件に、各種インセンティブを付与。

- ヘルメットクラブ加入者に対しては、アプリ上の自撮り撮影機能を用い、稼働開始時にヘルメットの着用を確認(2022年10月末を目処に着用確認機能をアプリに実装し、計 5回着用を確認する予定)
- その代わりに、奨励金や Uber で使えるクーポンなどの特典を提供
- 普段から特に安全に気を配っている配達員を集め、他の配達員の見本になるアンバサダーとすることで、ヘルメット着用率向上を目指している



キャンペーンで使用中のロゴ。配達員の啓発、反射素材のステッカー作成などに活用。

1. 日本フードデリバリーサービス協会 (JaFDA) の概要
2. フードデリバリー配達員の業務状況
3. 配達員の安全衛生確保に向けた取り組み
 - (1) 交通事故リスクへの対応
 - ① 周知・注意喚起
 - ② 安全確保、事故防止
 - ③ 事故発生時の対応
 - (2) 長時間労働リスクへの対応
 - (3) 参考: メンタルヘルス、健康管理への対応

交通事故を含むトラブル発生時の相談窓口の設置、警察・消防・保険会社と連携したサポート、稼働時間中に発生した事故への保険の提供などを定めている。

2. 事業者が取り組むべき事項

2.1. 配達員向け取組み

2.1.2. 稼働時

2.1.2.5. 相談窓口

事業者は、トラブル発生時などに配達員が相談できる窓口を設置し、配達員に対するサポートを行う。

2.1.3. 事故発生時

2.1.3.1. 事故対応サポート

事業者は、警察、消防、保険会社等の関係者と連携して、配達員の事故対応をサポートする。

2.1.3.2. 保険の付保

事業者は、配達員による配達中の交通事故に備え、対人対物賠償責任保険、傷害補償等が手配されていることを確保する。

フリーランス新法の策定に先駆け、配達員の就業環境整備に向けたガイドラインを策定し自律的に対応。

策定目的:

配達員が個人事業主として配達業務に当たる新しい働き方の広がりに伴い、フードデリバリー事業者において配達員との適正な関係を構築し、配達員にとって安心・安全な就業環境を整備する。

規定事項:

- 配達員の登録及び登録停止の適正化
- 配達員の配達業務の条件の適正化
- 配達員による適正かつ円滑な業務遂行のサポート
- 配達員が安心・安全に働ける環境の整備

策定経緯:

JaFDA内に設置された配達パートナー就業環境整備委員会において、2021年11月から議論を開始。

9回の会合を経て、2022年3月のJaFDA理事会において決定。

公表: 2022年3月29日

URL: https://www.jafda.or.jp/documents/jafda_deliveryman_guidelines_20220329.pdf

委員会構成:

委員長	大内伸哉(神戸大学教授、JaFDA理事)
副委員長兼事務局	出前館、menu、Uber Eats
会員企業委員	Uber Eats、出前館、menu、ライドオンエクスプレスホールディングス、Wolt Japan、エニキヤリ、DiDi Food、DoorDash Technologies Japan
外部専門家委員	プロフェッショナル&パラレルキャリア・フリーランス協会
オブザーバー	厚生労働省 雇用環境均等局 在宅労働課 農林水産省 大臣官房 新事業・食品産業部 外食・食文化課 国土交通省 自動車局 貨物課
ゲストスピーカー	公正取引委員会 経済取引局 総務課 経済調査室

配達員就業環境整備ガイドラインでも、配達業務中及び前後の交通事故に備えた保険の付保、傷害補償の提供、労災保険の情報提供を定めている。

配達員の就業環境整備に向けたガイドライン

2. 事業者における取り組み

2.4. 配達員が安心・安全に働ける環境の整備に関する取り組み

2.4.1. 配達業務中の交通事故等への備え

事業者は、配達業務中の交通事故等に備え、配達員に対し、以下の措置を講じることとする。

- ① 配達員への対人及び対物賠償責任保険を付保する(但し、配達員 自身による自賠償保険の付保を除く)。
- ② 配達員への傷害補償を提供する。

2.4.2. 配達業務前後の交通事故等への備え

事業者は、配達業務前後の交通事故等に備え、配達員に対し、以下の措置を講じるよう促すことに努める。

- ① 配達員自身への対人及び対物賠償責任保険を付保する。
- ② 配達員自身への傷害保険を付保する。

2.4.3. 労働者災害補償保険に関する情報提供

事業者は、必要に応じて、配達員に対して労働者災害補償保険に関する情報提供を行うよう努めることとする。

配達員に対する事故・トラブル発生時の必要なサポートの提供や、一般の方への相談窓口の提供を行っている。

【アプリ内サポート】

- 万が一の事故やトラブルが発生してしまった場合、専任チームがサポートを提供。
- 事故発生時には、警察や救急への連絡、また、Uber Eatsの無料電話サポートに至急連絡するよう配達員に案内。
- サポートセンターでは、運んでいた注文の注文者への連絡、保険の案内などにも迅速に対応。

【お客様相談】

- Uberの利用者を含め、一般の方からもUber に対する問い合わせいただける相談窓口を設置。
- プロモーション用のポストカード(毎月数千万枚を全国で配布)に、お客様相談室の案内を掲載。

3) 困った時の連絡先を確認する

Uber Eats 配達パートナーの皆様に対して、チャット・アプリによるサポートを提供しています。

電話でのサポートは、配達中の事故に関してのみ対応しております。配達中の緊急時以外のお問い合わせは、アプリ（メール）でお問い合わせください。

チャットでのお問い合わせ

チャットによるサポートでは、配達中の質問や緊急時のトラブルに関してのみ対応しております。

電話でのお問い合わせ

電話によるサポートでは、配達中の事故に関してのみ対応しております。電話代は無料です。2022年9月より電話番号を一本化しましたので、万が一配達中の事故に遭った際に全国で下記の電話番号をご活用いただけます。



配達中の事故について、対人・対物賠償責任保険の提供からスタートし、配達員自身の怪我に関する傷害保険にも拡大。さらに傷害保険については、補償内容や適用期間を順次拡充。

Uber Eats 付保の保険概要

- 対人・対物賠償責任保険 1億円まで
- 死亡・後遺障害 各1000万円まで
- 医療見舞金 50万円まで(従来は 25 万)
- 入院一時金 2万円(ヘルメット未装着の場合は5,000円)
- 入院見舞金 7500円/日、60日まで(従来は30日まで)
- その他、手術一時金、遺族への葬式費用、遺族への見舞金等
- 傷害保険については、従来の配達中のみから、**配達後 15 分間の事故に拡大**
- **保険料はUber負担**

Uber Eats、すべての配達パートナーへ傷害補償制度を提供開始

— 記事作成者: Uber Japan



三井住友海上と提携した事業者負担の保険提供を通し、配達員が安全に稼働できる環境の整備を進めている。

1. 日本フードデリバリーサービス協会 (JaFDA) の概要
2. フードデリバリー配達員の業務状況
3. 配達員の安全衛生確保に向けた取り組み
 - (1) 交通事故リスクへの対応
 - ① 周知・注意喚起
 - ② 安全確保、事故防止
 - ③ 事故発生時の対応
 - (2) 長時間労働リスクへの対応
 - (3) 参考: メンタルヘルス、健康管理への対応

JaFDAにおいては、交通安全ガイドラインに長時間労働への配慮規定を設け、各事業者における対応を促している。

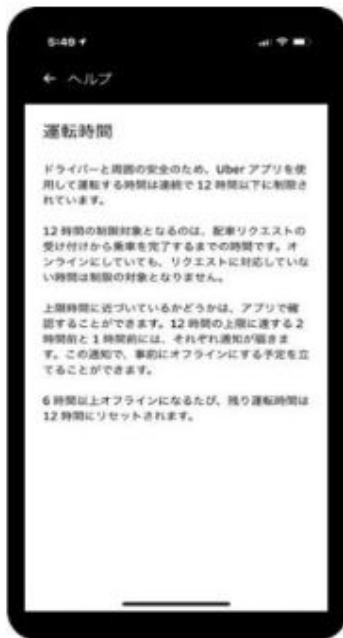
交通安全ガイドライン

2.1.2.3. 配達員の健康確保

事業者は、配達員の長時間就労や過重な疲労・ストレスの防止を図るため、注意喚起等の措置を講じる。

- その他の個人事業主と同様、フードデリバリー配達員は自分で労働時間を決定でき、長時間働くほど収入を増やすことができる。
- このため、長時間の稼働により疲労が蓄積すること、それによる心身状況及び交通安全への影響などがリスクとして考えられる。

Uber Eats では、長時間稼働による過労を防ぐため、24時間以内に12時間以上稼働した場合、その後6時間は自動でアプリがオフラインとなる仕様としている(途中で休憩を挟んだ場合も含む)。



アプリ上で、常に乗車時間を確認しながら稼働予定を計画できるようになっている。運転時間が2時間の上限に近づくとき一定間隔で通知が発信され、12時間に至ると自動的にオフラインとなる。

1. 日本フードデリバリーサービス協会 (JaFDA) の概要
2. フードデリバリー配達員の業務状況
3. 配達員の安全衛生確保に向けた取り組み
 - (1) 交通事故リスクへの対応
 - ① 周知・注意喚起
 - ② 安全確保、事故防止
 - ③ 事故発生時の対応
 - (2) 長時間労働リスクへの対応
 - (3) 参考: メンタルヘルス、健康管理への対応

フードデリバリーは「働く時間や場所を自由に決められる」こと、「人間関係の悩みなどに縛られない」ことから、さまざまな背景を持った方々から「自身の状態に合わせて柔軟に収入を得る手段」として活用されている。加えて、配達業務を行うことでより健康になったという声も聞かれる。

"2019年3月、勤めていた会社がブラックで抑うつ病になり半年間の休職を取得。家に引きこもり状態が続いていた中、気分転換に配達パートナーとして登録。当時自信を喪失し対人恐怖心すら覚えていたが、ありがとう声を掛けられたり、お客様や飲食店の方々からの優しいお言葉によって、徐々に社会復帰を果たせた実感を得た。

配達を通じて、生活の範囲では知り得ない街を知ることの楽しさを見出したり、方向感覚に優れているという自分自身の長所に気付くこともできた。...上記の気付きや やり甲斐を軸に就職活動をし現在に至る。"

フリーランス協会「[フードデリバリー配達員実態調査 \(2021~22\)](#)」より抜粋

趣味のマウンテンバイクで配達したところ、10キロぐらい減量できました。目標はまだまだなので頑張りたいと思います。

Uber Eats 配達パートナーへのアンケートより抜粋

"細かい不満はあるにせよ、好きな時にオンオフできる自由度は有難い。急遽入院した際に、本業ではいろいろ気を使ったが、この仕事は誰に気兼ねすることなく休めて、即時復帰できて大変助かった。"

フリーランス協会「[フードデリバリー配達員実態調査 \(2021~22\)](#)」より抜粋



健康保険制度や福利厚生制度に関する情報提供を行うよう、配達員就業環境整備ガイドラインに規定している。

配達員の就業環境整備に向けたガイドライン

2.4.5. 健康保険制度に関する情報提供

事業者は、必要に応じて、配達員に対して健康保険に関する情報提供を行うよう努めることとする。

2.4.6. 介護保険制度に関する情報提供

事業者は、必要に応じて、配達員に対して介護保険に関する情報提供を行うよう努めることとする。

2.4.7. 年金制度に関する情報提供

事業者は、必要に応じて、配達員に対して年金に関する情報提供を行うよう努めることとする。

2.4.8. 福利厚生制度に関する情報提供

事業者は、必要に応じて、配達員に対して個人事業主としての福利厚生に関する情報提供を行うよう努めることとする。