

本資料の位置付け、留意点

本資料は、「プラットフォームワーカーの働き方等に関する調査報告書」におけるプラットフォーム事業者等からの回答のうち、「労働基準法の「労働者」に関する研究会」での議論に特に資すると思われるものについて、昭和 60 年報告における判断要素等に沿って、事務局において整理したものである（同調査の結果について、網羅的に記載したものではないことに留意が必要である。）。また、同調査のヒアリング対象の大半は、プラットフォーム事業者及び業界団体であることに留意が必要である（事業者：21 件、業界団体：5 件、労働組合：1 件）。なお、「調査報告書から読み取れる内容」では、同一の事情が複数の項目において重複して記載されている場合がある。

No.	昭和 60 年報告における判断要素	項目	調査報告書から読み取れる内容
1	仕事の依頼、業務従事の指示等に対する諾否の自由の有無	ワーカーによる諾否の自由	➤ 事業者からワーカーに対して、受諾を強制している旨の回答や、受諾しないワーカーに対して実質的な不利益を課している旨の回答は見られない。 【事業者・業界団体・労働組合の回答のうち主なもの】 <u>フードデリバリー</u> （アプリ上でオンラインにしている）ワーカーに個別に依頼を送り、ワーカーが依頼内容（報酬や距離など）を踏まえて受諾するか否かを決めており、ワーカーが受諾しない場合は、順次、別のワーカーに依頼を送る。（事業者 No. 9～12） - 事業者とワーカーは、委託契約を締結し、ワーカーは、個別案件ごとに受託するか否かを都度判断する。（業界団体 No.3） - 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。ワーカー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ワーカーが選ばれる。ワーカーが断った場合は、次に最も近いワーカーに仕事が割り振られる。（労働組合 No.1） <u>軽貨物等輸送・配送</u> - 一定数のワーカーに、案件情報が一齐に開示され、先着順で受諾する。（事業者 No.13、14） - 実働可能なワーカー数を正確に把握するため、長期間稼働がないワーカーのアカウントを一時的に停止することがあるものの、ワーカーからの連絡があれば、アカウントを再稼働させている。（事業者 No.13） - ワーカーは、スマートフォンのアプリに表示される業務を先着順で獲得する。就業当初は、1 週間先までの業務しか予約できないが、実績を積むと、1 か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である。（労働組合 No.1） <u>その他（家事代行サービス等）</u> - ワーカーが稼働可能な時間帯を事前に登録しておき、それを見たユーザーから個別の依頼を受け、受諾するか否かを決める。（事業者 No.18、20）
2-1	業務遂行上の指揮監督の有無	ワーカーに対する指揮命令	➤ 事業者からワーカーに対して、業務に関する指示等は行っていない旨の回答が見られる。 ➤ その理由としては、事業者は契約当事者ではないこと（ワーカーと契約しているのはクライアントであること）、ワーカーはプロフェッショナルであり指導の対象ではないこと、ワーカーとの契約は準委任契約であり成果物に対して厳密な要求はできないことなどが挙げられている。 ➤ 他方で、事業者が、ワーカーに対して、事実上指揮命令している構造がある旨の回答も見られる。 ➤ その他、事業者からワーカーに対して、安全衛生やセキュリティ上の注意喚起、業務改善のための注意指導等、業務円滑化等のための支援等を実施している旨の回答が見られる。 ➤ フードデリバリーや軽貨物等輸送・配送では、アプリ上で、受取場所、配送先等の業務を行う上で必要な情報を通知している旨の回答が見られる。

No.	昭和 60 年報告 における判断要素	項目	調査報告書から読み取れる内容
			【事業者・業界団体・労働組合の回答のうち主なもの】 ＜安全衛生やセキュリティ上の注意喚起＞ <u>フードデリバリー</u> - 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、定期刊行物を通じてワーカー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。（事業者 No.11） <u>軽貨物等輸送・配送</u> - 改善基準告示を遵守するように周知しており、特に、連続運転 4 時間ごとに 30 分の休憩を取得するように指示している。また、連続 12 日以上稼働を検知した場合は、ワーカーにアラートを出す。（事業者 No.14） - アプリのお知らせ機能等を通じ、悪天候時等の安全運転や体調管理の呼びかけ等について周知を行っている。（事業者 No.14） <u>IT サービス</u> - 委託業務を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。（事業者 No.15） ＜業務改善のための注意指導等＞ - ワーカーの問題行動や低評価等を把握した場合に、業務改善のための注意指導等を行うことがある。（事業者 No.2、3、6、12、14、16、18、20、21） ＜業務円滑化等のための支援等＞ <u>業種横断型プラットフォーム</u> - ワーカーとクライアントの間で問題が生じれば、間に入って解決を図る。（事業者 No.2、4、7） - 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 か月ほどで、メールやメッセージ機能等で状況を確認する。（事業者 No.4） - プロジェクト開始から一定期間は、トラブル防止や業務円滑化のために、クライアントとワーカーの打ち合わせに同席する等のサポートを行う。その後も、定期的にワーカーとクライアントとの三者面談等を行い、進捗確認や認識の相違がないかなどの点を確認している。（事業者 No.5） - 契約期間中にクライアントとワーカーの間でトラブルが発生した際には、原則として、直接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、問題の早期に発見し、プラットフォームの健全性を担保できるよう対策を講じている。（事業者 No.6） - 初めて案件を担当するワーカーには、概括的なマニュアルを配布した上で、各案件の担当者が細部をフォローアップする。（事業者 No.7） <u>フードデリバリー</u> - ワーカーへのオファー画面では、店舗の場所、配達先、報酬、距離等の他、初めて業務を行うワーカーでも円滑に業務ができるように、店舗到着時の対応、交通ルールの遵守、店舗間違いを防ぐための注意点等を表示している。（事業者 No.10） <u>軽貨物等輸送・配送</u> - 顧客の配送時間指定について、「午前中」、「午後」、「夜間」のように、時間帯の幅を持たせることで、ワーカーが自律的に配

No.	昭和 60 年報告 における判断要素	項目	調査報告書から読み取れる内容
			送順序を組み立てられ、急かすことなく安全に配送業務が遂行できるよう支援している。（事業者 No.13） <u>IT サービス</u> - 定期的フォローアップのヒアリングを実施するとともに、随時、業務連絡やコミュニケーションを取っている。（事業者 No.16） - クライアントとワーカーのコミュニケーションに事業者が関与するかどうかは、事業者の類型によって異なる。斡旋型の場合は、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、再委託型の場合は、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。（業界団体 No.5） - 斡旋型では、クライアントとワーカーが直接契約をするため、契約締結後に、事業者が当事者からトラブルの相談を受けた際は、非弁行為を行わないよう、現場に注意喚起をしている例がある。（業界団体 No.5） - 労働者性を基礎づける指揮命令に該当すると評価されることを恐れて、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、ワーカー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る。（業界団体 No.5） <u>その他（家事代行サービス等）</u> - 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等を行っている。ただし、弁護士法の規定により、クライアントとワーカーの間のトラブルを仲裁することはできないため、オンライン紛争解決サービスを案内している。（事業者 No.18） <アプリ等による通知> <u>フードデリバリー</u> - ワーカーへのオファー画面では、店舗の場所、配達先、報酬、距離等を表示している。（事業者 No.9、10） - 初めて業務を行うワーカーでも円滑に業務ができるように、店舗到着時の対応、交通ルールの遵守、店舗間違いを防ぐための注意点等を表示している。（事業者 No.10） - 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が指定している。（事業者 No.12） <u>軽貨物等輸送・配送</u> - 集荷・納品先の情報、作業時の注意事項、推奨ルート等の配送に関わる全ての情報をアプリ上で提示し、ワーカーがこれに沿って業務を進め、ステータスを更新することで、配送完了までをアプリ上で完結できる。（事業者 No.14） <その他> <u>業種横断型プラットフォーム</u> - セラピストとして稼働するワーカーからの相談事例として、顧客の有無にかかわらず待機を求められ、中抜けも禁止されており、店舗清掃や現金入金などの付随業務が罰則付きで課されている、というケースがあった。（業界団体 No.1） <u>フードデリバリー</u> - 注文者不在で配達完了できないときは、利用規約上は一定時間待機をすること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。（事業者 No.9） - 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扱いに関する注意点等を記載している。（事業者 No.10） - 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。（事

No.	昭和 60 年報告 における判断要素	項目	調査報告書から読み取れる内容
			業者 No.12) ・ アイスクリームや寿司等の温度管理が必要な商品について、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、配達時の本人確認の仕組みを設けたりしている。(業界団体 No.3) ・ 店舗で荷物を受け取った後に配達先への配達を拒否すると、アカウントが停止される可能性があり、事業者は、ワーカーに対して、事実上指揮命令している構造がある。(労働組合 No.1) <u>軽貨物等輸送・配送</u> ・ 事業者自身がワーカーの労働時間等を厳格に管理すると、偽装請負と見なされるリスクがあるため、業界団体が提供する安価な共通ツールを利用することに利点がある。(業界団体 No.4) ・ 配達する荷物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などの不利益が生じるため、事実上作業を拒否できない。(労働組合 No.1) <u>IT サービス</u> ・ IT 業における業務委託契約に関するガイドライン等は、企業間取引において、作業者が労働者であることを前提としているため、例えば、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うガイドラインの記述を、事業者とフリーランスとの間の取引にそのまま適用する(受託者である事業者(その管理責任者)が、作業者であるフリーランスに対して勤怠管理や作業指示を行う) と、労働者性の問題に抵触するおそれがある。(業界団体 No.5)
2-2	業務遂行上の指揮 監督の有無	AI・アルゴリズムを活用した「参照ルート」の推奨	➤ フードデリバリーや軽貨物等輸送・配送では、AI・アルゴリズムにより最適化された配送ルート(参照ルート)をアプリ上でワーカーに提示している旨の回答が見られる。 ➤ 事業者において、ワーカーに参照ルートの利用を義務付けている旨の回答は見られない。 【事業者・労働組合の回答のうち主なもの】 ・ 参照ルートの利用は、任意である。(事業者 No.10、11、12、13、14) ・ 参照ルートを示しているが、約半数のワーカーは、別のルートを選択して配達している。(事業者 No.13) ・ 公式ウェブサイト・ブログ等において、アプリ上に提示されるルートは参照用であることを明示している。(事業者 No.13) ・ 指定された時間内に目的地に到着すれば、参照ルートからの逸脱によるペナルティーは一切ない。(事業者 No.14) ・ 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ため、経験豊富なワーカーは、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。(労働組合 No.1) ・ アプリのルート設定は、一方通行を逆走する、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。(労働組合 No.1)
2-3	業務遂行上の指揮 監督の有無	GPS 等の位置情報の取得・利活用	➤ フードデリバリーや軽貨物等輸送・配送では、GPS 等の位置情報を取得し、トラブル発生時の状況把握等を目的として利用している旨の回答が見られる。 【事業者の回答のうち主なもの】 <u>フードデリバリー</u> ・ ワーカーからのトラブル発生の報告やユーザーからの問い合わせ等があった場合に、事実関係を整理する補助資料として、GPS

No.	昭和 60 年報告 における判断要素	項目	調査報告書から読み取れる内容
			等の位置情報を活用することがある。(事業者 No.9) ・ 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、業務状況のモニタリングを実施している。例えば、ワーカーが配送を受託した後に店舗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、状況確認のために連絡することがある。(事業者 No.11) ・ ワーカー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が、ユーザーからの問い合わせがあるなど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、必要に応じてワーカーに連絡する場合がある。(事業者 No.12) <u>軽貨物等輸送・配送</u> ・ 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が、ワーカーから連絡があった場合に、場所や未配達の荷物の状況を把握したり、トラブル発生時や予定時間に戻らない場合に、ワーカーの安否を確認したりすることを目的として、アクセスができるようにしている。(事業者 No.13) ・ ワーカーが任意でスマートフォンの GPS 機能をオンにすると、ワーカーは、アプリ上で目的地までの到着予測時間を確認できるようになり、また、当社としては、ワーカーの現在地や運行状況を確認できるようになる。(事業者 No.14)
2-4	業務遂行上の指揮 監督の有無	定期的な 報告	➤ 進捗確認やトラブル対応等を目的として、ワーカーに定期的な報告等を求めている旨の回答が見られる。一方、業務遂行上の指示を行うことを目的に報告を求めている旨の明確な回答は見られない。 ➤ その他、業務完了時にワーカーに報告をさせている旨の回答が見られる。 【事業者の回答のうち主なもの】 <u>業種横断型プラットフォーム</u> ・ 月に一度、ワーカーに業務報告書の提出を求め、クライアントにもそれを提出している。(事業者 No.7) <u>フードデリバリー</u> ・ 店舗での商品受取時、配達完了時等のタイミングで、アプリを通じて報告するよう求めることで、配達状況を逐一確認できる状態となっている。(事業者 No.10) <u>IT サービス</u> ・ 月 1 回の業務報告書等の提出を求めている。(事業者 No.15、17) ・ 必要に応じて、ワーカーに進捗確認を求めることがある。(事業者 No.16) ・ ワーカーとクライアントとの間でトラブルが発生していないか適宜確認している。(事業者 No.15) <u>その他（家事代行サービス等）</u> ・ 育児サービスにおいて、子供の怪我があった場合は、救急対応を実施した後に、ワーカーから即時報告を求めている(事業者 No.20)。 ・ 就業状況について、リアルタイムでのモニタリングは行っておらず、業務終了後のワーカーからの報告とクライアントの承認をもって、稼働時間が確定される。(事業者 No.21)
2-5	業務遂行上の指揮 監督の有無	「研修」の 実施	➤ 事業者からワーカーに対して研修が行われている旨の回答が見られる。 ➤ 研修の態様（内容、受講のタイミング、受講要否等）は、各事業者において様々である。 【事業者の回答のうち主なもの】

No.	昭和 60 年報告 における判断要素	項目	調査報告書から読み取れる内容
			<登録・就業前の研修> <u>業種横断型プラットフォーム</u> ・ コンプライアンスに関する 5 分程度のオンライン研修の受講を必須としている。（事業者 No.3） ・ 一部の案件については、業務に必要な場合に、セキュリティ関係の研修を実施しているが、業務内容に関する研修等は実施していない。（事業者 No.4） <u>フードデリバリー及び軽貨物等輸送・配送</u> ・ 初回に、配達に必要な知識や安全確保の方法等の情報共有を行っている。（事業者 No. 9、11、13） ・ 必要に応じて、E ラーニング形式の研修を受講してもらっている。（事業者 No.10） ・ 配達拠点構内の安全確保に向けた推奨事項や荷物破損時の対応等に関する任意のガイダンスを設け、受講したワーカーには報酬を支払っている。（事業者 No.13） <u>その他（家事代行サービス等）</u> ・ 最低限必要なスキルや資質を有しているかを確認するため、研修受講等を必須としている。（事業者 No.18、20） ・ 育児サービス・家事代行について、法令上必須とされている場合もあり、また、提供サービスの安全性とクオリティ確保のため、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。（事業者 No.20） ・ 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（事業者 No.20）。 ・ 稼働時の注意点等をまとめた動画等のコンテンツを提供して、トラブル防止を図っている。（事業者 No.21） <登録・就業後の研修> <u>業種横断型プラットフォーム</u> ・ 当社のリスティング事業として提供しているプログラムをワーカーがスキルアップのために任意で利用することが可能である。（事業者 No.4） <u>その他（家事代行サービス等）</u> ・ 家事代行や育児サービスのノウハウ等についての任意参加の研修がある。（事業者 No.18、20） ・ ベビーシッターについて、独自に毎年受講することを必須としている研修がある。（事業者 No.20）
2-6	業務遂行上の指揮 監督の有無	クライアントからの直接的な関与等	➤ クライアントからワーカーに対して、業務の進め方に関する依頼等がコミュニケーションの一環としてなされることがあり得る旨の回答や、業務の特性として、クライアントとワーカーの間で技術的な議論や仕様のすり合わせが必然的に発生する旨の回答が見られる。 ➤ クライアントからワーカーに対する契約内容外の業務依頼等については、自社が介在して対応する旨の回答が見られる。 【事業者の回答のうち主なもの】 <u>業種横断型プラットフォーム</u> ・ 準委任契約であるため、クライアントからワーカーに対する強い強制力はないが、定期ミーティング等において、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があり得る。（事業者 No.3） <u>IT サービス</u> ・ 契約締結後、指揮命令に当たらないよう留意した上で、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。（事業者

No.	昭和 60 年報告 における判断要素	項目	調査報告書から読み取れる内容
			No.16) ・ クライアントからワーカーに対する一方的な命令は、指揮命令にあたる可能性があるため、クライアントには禁止事項として伝達している。(事業者 No.16) ・ 契約締結の段階で、ワーカーに対して、雇用契約との違い等を説明し、クライアントに対しては、ワーカーができること・できないことを案内している。(事業者 No.17) ・ クライアントからワーカーへの契約外の業務依頼については、当社が介在して対応する。(事業者 No.4、15、16、17)
3-1	拘束性の有無	ワーカーの 就業場所 (常駐の 求めを含 む)	➤ クライアントがワーカーに常駐を求める旨の回答が見られる。 ➤ 一方、ワーカーが稼働場所を自由に選べる旨の回答や、フルリモートの案件もある旨の回答も見られる。 【事業者・業界団体の回答のうち主なもの】 <u>業種横断型プラットフォーム</u> ・ プロジェクトによっては、ワーカーがクライアントのオフィスに出向いて作業することがある。(事業者 No. 3) ・ 「特定の曜日のみ」や「打ち合わせ時のみ」出社する形態が多く、毎日オフィスに出社するような案件は非常に少ない。(事業者 No. 4) ・ リモートワーク中心で、時折現地訪問するスタイルが多い。(事業者 No. 5) ・ 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が多い。現場を見る必要がある場合には、全て対面である。(事業者 No. 7) <u>フードデリバリー</u> ・ 稼働する場所については、ワーカー自身で自由に判断することができる。(事業者 No.9) <u>IT サービス</u> ・ 完全な常駐案件は非常に少ないが、クライアントが常駐を求めることがある。その際は、理由を確認するようにしており、無条件に常駐をさせることはない。(事業者 No.15) ・ 募集案件のうち最も多いのは常駐案件であり、特に、製造業のクライアントは、常駐を求める傾向にある。他方で、実際に成約している案件では、フルリモート案件が最も多い。(事業者 No.16) ・ 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、在宅勤務では物理的・論理的なアクセス制限などの情報管理体制の維持が難しいケースが想定されるため、常駐を望むクライアントも増えている。(業界団体 No.5) ・ 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は、労働者性判断における「拘束性の有無」に抵触し得るため、作業場所をどこまで規定すべきか悩ましい。(業界団体 No.5)
3-2	拘束性の有無	就業時間 の 制 約 (時 間 の 拘束)	➤ ワーカーに対して就業時間の制約（時間の拘束）を行っている旨の回答も、行っていない旨の回答も見られる。 【事業者・業界団体の回答のうち主なもの】 <u>業種横断型プラットフォーム</u> ・ 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。(事業者 No.8 : 有料職業紹介事業者)

No.	昭和 60 年報告 における判断要素	項目	調査報告書から読み取れる内容
			・ セラピストとして稼働するワーカーからの相談事例として、特定の時間の出勤を強要されているというケースがあった。（業界団体 No.1） ・ 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は、労働者性判断における「拘束性の有無」に抵触し得るため、作業時間をどこまで規定すべきが悩ましい。（業界団体 No.5） <u>軽貨物等輸送・配送</u> ・ 荷物量に応じた稼働量の目安時間をアプリ上に表示し、目安より早く終わった場合にはそのまま帰宅が可能であり、遅く終わった場合には途中で切り上げて配達拠点に戻るようお願いしている（その場合であっても、報酬が減額されることはない。）。（事業者 No.13） ・ 当社における一般的なスポット案件の場合、クライアント（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。（事業者 No.14） <u>その他（家事代行サービス等）</u> ・ 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る。ユーザーは、都合の良い日時を選択して予約リクエストを送り、それを受け取ったワーカーは、そのリクエストを受けるか受けないかを選択する。（事業者 No.18） ・ ワーカーは、稼働可能なスケジュールに登録しており、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場合もある。（事業者 No.20） ・ クライアント（飲食事業者）とワーカー（料理人）のマッチングプラットフォームでは、クライアントが求人（業務内容、時間帯等）を出し、それに対してワーカーが応募する形式をとる。（事業者 No.21）
4	代替性の有無	代替性の有無	➤ ワーカー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旨の回答が見られる。 ➤ また、アカウントのなりすましが見られたときの措置や名義貸しの防止対策を行っている旨の回答が見られる。 【事業者・業界団体の回答のうち主なもの】 <代替性> <u>IT サービス</u> ・ 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、実務上はワーカー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。（業界団体 No.5） <なりすまし等への対応> <u>フードデリバリー</u> ・ アカウントのなりすましが見られた場合に、当該アカウントの永久停止措置をとることがある。（事業者 No.11） <u>軽貨物等輸送・配送</u> ・ アカウントの名義貸しを防ぐため、顔認証システムやアプリ上での本人確認などの二重のチェック体制を敷いている。（事業者 No.13）
5	報酬の労務対償性	報酬の労務対償性	➤ ワーカーに対する報酬について、稼働時間に応じて報酬が支払われる旨の回答や、距離等の複数の要素により算出される旨の回答が見られる。

No.	昭和 60 年報告 における判断要素	項目	調査報告書から読み取れる内容
			➤ 稼働時間に応じて報酬が支払われる旨の回答の中には、契約当時に想定していた稼働時間と実稼働時間に差がある場合に、事業者において報酬額の調整を行う旨の回答が見られる。 【事業者・業界団体の回答のうち主なもの】 ＜稼働時間に応じて報酬が支払われる事例＞ <u>IT サービス</u> - 基本的には、稼働時間に報酬単価を乗じることで報酬額を決定している。あらかじめ合意した稼働時間の範囲を逸脱した場合は、報酬額の精算（過不足の調整）を行う。（事業者 No.15） - 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、協議等を行う。稼働時間が精算幅の上限に近づいた際に、追加費用の発生を抑制するようにクライアントから要望があった場合は、当社で事情等を確認した上で、ワーカーと調整を行う。（事業者 No.17） - 報酬体系については、従前から、履行割合型の準委任契約に基づき、ワーカーの専門性・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、実作業時間に応じて精算するという商慣習がみられていたが、アジャイル開発の普及に伴い更に増えている。（業界団体 No.5） - 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」と抵触する部分があり、解釈が難しいという声がある。（業界団体 No.5） <u>その他（家事代行サービス等）</u> - 報酬は、業務終了後のワーカーからの稼働時間報告とクライアントの承認に基づいて計算される。実稼働時間が当初の予定と異なる場合でも、実稼働時間に対して支払われる。（事業者 No.21） ＜複数の要素により報酬が算出される事例＞ <u>フードデリバリー</u> - 報酬額は、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、ワーカー個人の属性（評価、実績等）は加味されない。（事業者 No. 9） - 報酬金額は、距離、時間、天候、稼働員数、ユーザー・店舗・ワーカー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。（事業者 No.11） - 報酬額は、距離に応じて計算されるが、配達距離が遠い場合や、周辺にワーカーが少ない場合に、上乗せされることがある。（事業者 No.12） <u>軽貨物等輸送・配送</u> - 基本的な報酬額は、原価等の変動を考慮して決定しており、季節や充足率によって金額が変動する場合がある。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、ワーカーからの申し出の有無にかかわらず、当初合意した報酬から減額することではなく、全額を支払っている。（事業者 No.13） - 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。さらに、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。（事業者 No.14） ＜その他の事例＞

No.	昭和 60 年報告 における判断要素	項目	調査報告書から読み取れる内容
			<u>業種横断型プラットフォーム</u> ・ 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。（事業者 No. 5） ・ 基本的に、成果報酬型ではなく準委任に近い形態が多いため、成果の有無による金銭的なペナルティーは認めていないが、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存在する。（事業者 No. 5） ・ 当社の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は、職業安定法の規制を踏まえて、報酬金額の明示を義務付けており、明示する金額は、固定額その他、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。（事業者 No. 6）
6	事業者性の有無	事業者性の有無	➤ 業務で使用する自転車、バイク、PC 等について、ワーカー自身が所有するものを使用する旨の回答が見られる。 ➤ ワーカーの平均報酬額に関する回答が見られる。 ➤ 保険料の負担について、事業者側が負担する旨の回答、ワーカーが負担する旨の回答、双方が負担する旨の回答が見られる。 【事業者・業界団体・労働組合の回答のうち主なもの】 <機械・器具の負担> <u>フードデリバリー</u> ・ 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、基本的にワーカーの自己負担である。（事業者 No.10） <u>軽貨物等輸送・配送</u> ・ 業務に使用する車両について、黒ナンバーの軽ワゴンを自ら所有しているワーカーが多いと思われる。（労働組合 No.1） <u>IT サービス</u> ・ ワーカー自身の PC 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がある。当社から PC を貸与することはない。（事業者 No.15） <報酬額> <u>業種横断型プラットフォーム</u> ・ 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。（事業者 No.5） <u>IT サービス</u> ・ 3 か月契約の場合、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。（事業者 No.16） <u>その他（家事代行サービス等）</u> ・ 飲食事業者と料理人のマッチングプラットフォームの場合、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。時間あたり、最低 1815 円以上、平均 2000 円程度となるよう設定している。一般家庭と料理人のマッチングプラットフォームの場合は、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 万 2000 円である。（事業者 No.21） <保険> <u>業種横断型プラットフォーム</u>

No.	昭和 60 年報告 における判断要素	項目	調査報告書から読み取れる内容
			- 当協会にて、ワーカー向けに、賠償責任保険、弁護士費用保険等を整備している。（業界団体 No.1） - 保険について、当協会の黎明期には、ワーカーの働き方が不安定であるために必要とされていたが、当協会設立から 10 年が経ち、近年は、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、終了する方向である。（業界団体 No.2） <u>フードデリバリー</u> - 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、ワーカーの負担はない。（事業者 No.9） - 当社は、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、まずはワーカー自身の保険で対応してもらう。ただし、それでカバーしきれない部分については、当社が加入している保険が適用される。また、自転車での配達の場合は、ワーカー自身の保険加入は必須ではなく、基本的に当社が加入している保険が適用される。（事業者 No.10） - ワーカーの配達中の出来事については、自転車保険が対物、対人ともに適用される。（事業者 No.12） <u>その他（家事代行サービス等）</u> - 物損事故が発生した場合、損害賠償責任は原則としてワーカーにあるが、当社が加入している保険を利用することができる。（事業者 No.18） - 物損事故が発生した場合は、ワーカーは、当社が加入している保険を利用することができる。（事業者 No.20、21） - ベビーシッターサービスの提供中に、ワーカーが子どもに怪我をさせた場合は、当社が加入している保険で対応する。（事業者 No.20） <その他> <u>軽貨物等輸送・配送</u> - ワーカーに対して報酬を支払う際に、消費税を付して支払っている。（事業者 No.13）
7	専属性の程度	「専業」の 求め	➤ ワーカーが専業で稼働する旨の回答も、副業で稼働する旨の回答も見られる。また、ワーカーが複数のプラットフォームに登録することがある旨の回答も見られる。 ➤ クライアントが、ワーカーに対して専業のような働き方を求めることがある旨の回答が見られる。 ➤ 一方、事業者がワーカーに対して他社の業務に従事することを制限することはない旨の回答が見られる。 【事業者・業界団体・労働組合の回答のうち主なもの】 <u>業種横断型プラットフォーム</u> - 当協会が実施している在宅ワーカー育成事業の参加者については、専業と副業を行き来するケースが多い。例えば、副業として業務を始め、その後、当該企業に正規雇用されて専業になるケースや、反対に、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がある。（業界団体 No.2） <u>フードデリバリー</u> - ワーカーの多くが専業ではなく、当社以外のプラットフォームにも登録している。（事業者 No.10） - ワーカー全体の 7 割が週 30 時間未満の稼働であり、全体の 4 割が週 10 時間未満の稼働である。（事業者 No.11） - 一週間の平均稼働時間は、「20 時間未満」が約 50%であり、稼働プラットフォーム数では、「2 つ以上」が約 50%である。2021 年の調査結果と比較すると、週 20 時間未満の稼働者が 9.1%減少する一方で、週 20～40 時間の稼働者が 4.2%

No.	昭和 60 年報告 における判断要素	項目	調査報告書から読み取れる内容
			増加し、週 40 時間以上の稼働者も 4.9%増加している。（業界団体 No.3） ・ ワーカーは、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。1 つのプラットフォームに絞るワーカーもいるが、複数のプラットフォームに登録し、提示された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。（業界団体 No.3） ・ ワーカーは、別の本業を持ち、空き時間や仕事がない時に副業として業務に従事する人が多い。（労働組合 No.1） ・ 複数のプラットフォームに登録し、その時々で最も稼げるプラットフォームで働くワーカーもいる。（労働組合 No.1） <u>軽貨物等輸送・配送</u> ・ 稼働時間を見ると、ワーカーの大半が副業と捉えられる。ワーカーは、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、当社の業務を専属的に行うよう求めることはない。（事業者 No.13） ・ ほぼ専業で生計を立てているワーカーもいる。休日に、他の業務に従事するワーカーもいるが、少数である。（労働組合 No.1） <u>IT サービス</u> ・ 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。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などの理由により、実際に稼働しているのは独立フリーランスが多い。（事業者 No.15） ・ 登録者の約 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。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。（事業者 No.16） ・ 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働くことを希望するワーカーも多い。しかしながら、機密情報の取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。（事業者 No.17） ・ 効率性の観点から、ワーカー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や、より良い条件で仕事を探したり、事業リスクを軽減する観点から、ワーカーが複数のプラットフォームに登録するケースがある。（業界団体 No.5） ・ 作業時間について、明確なデータはないが、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。（業界団体 No.5） <u>その他（家事代行サービス等）</u> ・ 専業の割合は、2～3 割程度である。（事業者 No.20） ・ 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。専業の場合は、7 割程度は固定の店舗で働き、残りの日程で別の店舗で働くことが多い。（事業者 No.21）
8	その他	—	➤ 特筆すべき回答は見られない。
9-1	未分類	契約形態	➤ 事業者、ワーカー、クライアントの三者間の契約形態関係として、以下の回答が見られる。 ・ 事業者を介して、ワーカーとクライアントが直接契約する ・ 事業者が、ワーカーとクライアントのそれぞれと契約する（事業者が、クライアントから発注を受け、ワーカーに再委託する） ➤ ワーカーとクライアントの直接契約を採用している理由として、事業者からは、クライアントが自ら人材を選び、責任を持つことで、クライアントの人材活用力の底上げを意図していることなどが挙げられている。 ➤ ワーカーへの再委託を採用している理由として、事業者からは、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こと、

No.	昭和 60 年報告 における判断要素	項目	調査報告書から読み取れる内容
			トラブル発生時には自社が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ことなどが挙げられている。 ➤ ワーカーへの再委託について、具体的には、準委任契約である旨の回答が見られる。 ➤ 事業者とワーカーの契約において準委任契約を採用している理由として、事業者からは、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（企画・設計等の工程）でワーカーの知見を活用してほしいこと、請負契約のような「完成責任」を課すと、ワーカー個人にとって過大な負担となることなどが挙げられている。 【事業者・業界団体の回答のうち主なもの】 ＜ワーカーとクライアントが直接契約する事例＞ <u>業種横断型プラットフォーム</u> ・ 当社が提供する一部のサービスにおいては、クライアントとワーカーが直接、業務委託契約を締結するものがある（別のサービスでは、当社がワーカーに再委託するものもある。） 。この場合、どのワーカーと契約するかという決定権は、クライアントにある。（事業者 No.2） ・ ワーカーとクライアントが直接契約を結ぶ形態をとっており、当該契約は、多くの場合は業務委託契約である。直接契約を採用している理由としては、クライアントが、自ら人材を選び、責任を持つことで、クライアントの人材活用力の底上げを意図していることなどである。（事業者 No. 5） ・ 当社は契約に関与せず、ワーカーは、自由に、直接、クライアントと契約を締結することができる。（事業者 No. 6） ・ 当社のスポットワークの仲介事業は、職業安定法上の有料職業紹介事業として、クライアント（求人企業）とワーカー（求職者）との間の雇用契約の成立を斡旋するものである。（事業者 No. 8：有料職業紹介事業者） ・ 多くのスキルシェアサービスでは、事業者が契約当事者になるケースもあるが、基本的には、クライアントとワーカーの間で契約が成立し、事業者は、マッチングの「場」を提供する役割に徹している。（業界団体 No.2） <u>その他（家事代行等）</u> ・ クライアントとワーカーとの間で、仕事の都度、家事代行に関する業務委託契約が結ばれる。その他に、当社とワーカーとの間、当社とクライアントとの間では、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。（事業者 No.18） ・ 当社のプラットフォームを通じて、ワーカーとユーザーとの間で準委任契約が締結される。当社のプラットフォームの利用に当たっては、ワーカーとユーザーは、当社の利用規約に同意していることが前提となっている。ワーカーに対しては、別途、書類（誓約書等）の提出も求めている。（事業者 No.20） ・ ワーカーは、プロフェッショナル人材であり、クライアントとの間で、雇用契約ではなく、業務委託契約を締結する。（事業者 No.21） ＜事業者がワーカーに再委託する事例＞ <u>業種横断型プラットフォーム</u> ・ 当社が提供する一部のサービスにおいては、クライアントと当社が業務委託契約（準委任契約）を締結して、当社がワーカーに再委託するものがある（別のサービスでは、クライアントとワーカーが、直接、業務委託契約を締結するものもある。） 。この場合、どのワーカーに再委託するかという決定権は、当社にある。（事業者 No.2） ・ 契約期間が長期の案件では、クライアントと当社が業務委託契約（準委任契約）を締結し、当社がワーカーに再委託する。（事業者 No. 3）

No.	昭和 60 年報告 における判断要素	項目	調査報告書から読み取れる内容
			・ 当社は、クライアントから受託した業務について、ワーカーと準委任契約を締結して再委託している。（事業者 No.4、7） ・ 準委任契約を採用している理由は、請負契約では、納品物に対する評価という形になりがちであるところ、当社としては、より上流の工程（企画・設計等の工程）でワーカーの知見を活用してもらいたいからである。（事業者 No.7） <u>フードデリバリー</u> ・ ユーザーから当社へ配達業務が委託され、当社がワーカーに再委託する。（事業者 No.9、12） ・ 店舗（クライアント）から当社へ配達業務が委託され、当社がワーカーに再委託する。（事業者 No.10、11） ・ 当社が、（ワーカーではなく）配達業者との間で、法人契約を締結する場合もある。（事業者 No.11） ・ 過去には、事業者がワーカーを直接雇用する「雇用型」や事業者が配達案件を仲介するのみの「仲介型」も存在したが、現在、これらの形態を採用している事業者はない。「雇用型」については、A 社が 2022 年頃まで採用していたが、当時すでに個人事業主への「委託型」が広がっていたこと等から、委託型に一本化された。また、「仲介型」については、かつて B 社が一部実施していた時期があったが、業務が拡大する中で「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。「委託型」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。（業界団体 No.3） <u>軽貨物等輸送・配送</u> ・ 当社とワーカーが業務委託契約を結び、荷物の配達を依頼する。その他に、当社から配送事業者（企業）に業務を発注する形態もあり、発注後の具体的な配送方法やルートの設定は、当該企業の下で実施される。（事業者 No.13） ・ 当社がクライアント（荷主企業）から案件を受け、その案件をプラットフォーム上でワーカーに開示している。契約関係としては、当社が、利用運送事業者としてクライアントと契約し、ワーカーに業務委託契約として再委託する。（事業者 No.14） ・ 事業者とワーカーが直接業務委託契約を結び形態と、事業者から委託を受けた運送会社とワーカーが契約する形態の 2 種類がある。（労働組合 No.1） <u>IT サービス</u> ・ 当社とクライアントが業務委託契約を締結し、当社がワーカーに再委託する。再委託契約は、行政案件等の場合は、請負契約とすることもあるが、基本的には、準委任契約である。ワーカーへの再委託を採用している理由としては、当社が継続的に関与することがトラブル発生の抑止力となること、トラブル発生時には当社が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ことがある。（事業者 No.15） ・ 当社とクライアントが業務委託契約を締結し、当社がワーカーに準委任契約として再委託する。（事業者 No.16、17） ・ 当社を介して契約するメリットとして、クライアントとしては、ワーカー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払拭できる点があり、ワーカーとしては、当社を介することにより、クライアントからの報酬未払いや過度な要求などの問題に対応しやすくなるという点がある。ワーカーとの契約において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」を課すと、ワーカー個人にとって過大な負担となるためである。（事業者 No.17） ・ 当機構の加盟企業は、ワーカーへの再委託の形式をとる事業者が多い。ワーカーとの契約形態は、準委任契約や請負契約であり、当機構の加盟企業では、準委任契約を中心としている事業者が多い。（業界団体 No.5） ・ 「令和 4 年就業構造基本調査結果（総務省統計局）」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。（業界団体 No.5）
9-2	未分類	基本契約・個別	➤ ワーカーに再委託する契約形態を採用している事業者において、あらかじめワーカーが規約に同意することにより、事業者とワーカーとの間で基本契約が締結され、その上で、個々の案件ごとに個別契約が締結される旨の回答が見られる。

No.	昭和 60 年報告 における判断要素	項目	調査報告書から読み取れる内容
		契約	【事業者の回答のうち主なもの】 <u>フードデリバリー</u> ・ ワーカーに規約に同意してもらう形で契約を締結している。また、ユーザーからの注文が入るたびに、店舗から当社へ配達業務が委託され、さらに、当社がワーカーに再委託する形態であり、個別の配達案件ごとに、当社とワーカーの間で個別契約が締結される。（事業者 No.10） ・ ワーカーは、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、ワーカーとしての登録を完了する。当社が、委託された商品配達業務について、業務委託契約としてワーカーに再委託する形態であり、ワーカーが個別の配達依頼を受諾する都度、当社とワーカーの間で個別契約が成立する。（事業者 No.12） <u>軽貨物等輸送・配送</u> ・ ワーカーは、プラットフォーム登録時に当社の利用規約に同意することになる。その上で、個別の案件ごとに詳細な配送条件が提示され、ワーカーが内容を確認・納得した上で受注する。この受注をもって、当社とワーカーの間に個別の業務委託契約が成立する。（事業者 No.14）
9-3	未分類	事業者を 介さない直 接契約の 禁止	➤ 事業者を介さない直接契約を禁止している旨の回答や、事業者を介さない直接契約を締結する場合には、事業者への報告や紹介料の支払を求める旨の回答が見られる。 【事業者の回答のうち主なもの】 <u>業種横断型プラットフォーム</u> ・ クライアントが当社のサービスを通じて知ったワーカーと当社を介さない直接契約を結ぶことは、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（当社がクライアントの依頼要件に合致するワーカーの候補者リストを作成し、クライアントがワーカーを選定する形式）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（当社を介さずに、クライアント自身が候補者を探し、ワーカーに直接アプローチする形式）でアプローチすることも、規約上は禁止している。（事業者 No.3） ・ 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・調整して長期雇用に移行する形である。当社は、切り替えに関して報告を受けておらず、追加料金も発生しない。（事業者 No.8：有料職業紹介事業者） <u>その他（家事代行サービス等）</u> ・ 当社を介さない直接契約は、規約上禁止している。違反が発覚した場合は、指摘し、悪質な場合は退会させることがある。（事業者 No.20） ・ 当社を通じて知り合ったクライアントとワーカーが、継続的な雇用や当社を介さない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、当社を介さない直接契約を認める規約となっている。（事業者 No.21）
9-4	未分類	報酬の決 定方法	➤ ワーカーの報酬額の決定方法としては、以下の回答が見られる。 ・ 事業者がクライアントとワーカーの間に入って報酬額の調整を行う ・ 事業者が決定した報酬額をワーカーに提示する ・ クライアントが決定した報酬額をワーカーに提示する ・ ワーカーが決定した報酬額をクライアントに提示する

No.	昭和 60 年報告 における判断要素	項目	調査報告書から読み取れる内容
			➤ 報酬額の透明性確保に取り組んでいる旨の回答が見られる。 【事業者の回答のうち主なもの】 ＜事業者がクライアントとワーカーの間に入って報酬額の調整を行う旨の回答＞ <u>業種横断型プラットフォーム</u> ・ ワーカーの希望やスキルレベル、クライアントの予算、報酬額の市場相場を総合的に考慮し、双方の折り合いがつくように、ワーカー、クライアントと交渉を行う。（事業者 No.4） ・ クライアントの予算と報酬額の市場相場に乖離がある場合には、金銭面のみではなく、プロジェクトに関わる意義や経験の価値を併せてワーカーに提示し、クライアント・ワーカー間の合意形成を図っている。（事業者 No.5） <u>IT サービス</u> ・ 報酬単価は、案件の難易度に応じた当社独自の基準を基に、案件の内容、報酬額の市場相場、ワーカーの実績、クライアントとワーカー双方の要望を踏まえて調整している。（事業者 No.15） ・ ワーカーの希望報酬額等をヒアリングした上で、クライアントに報酬額を提示しており、当社が一方的に報酬額を決定することはない。ただし、ワーカーの自己評価と市場における報酬額の相場に乖離がある場合は、適切な報酬額を提案することもある。（事業者 No.16） ＜事業者が決定した報酬額をワーカーに提示する旨の回答＞ <u>フードデリバリー</u> ・ 配達リクエスト画面には、事前に報酬額等を提示している。（事業者 No.9、10） <u>軽貨物等輸送・配送</u> ・ 基本的な報酬額は、原価等の変動を考慮して決定している。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。（事業者 No.13） ・ アプリ上に提示された金額について、手数料等が引かれることなく、そのまま支払われる仕組みとなっており、ワーカーは、提示された報酬額に同意して受注する。（事業者 No.14） ＜クライアントが決定した報酬額をワーカーに提示する旨の回答＞ ・ 飲食サービスについて、当社は、時間単価の最低額のみを定めており、クライアントが決定した報酬額にワーカーが同意して応募する仕組みとなっている。（事業者 No.21） ＜ワーカーが決定した報酬額をクライアントに提示する旨の回答＞ <u>その他（家事代行等）</u> ・ クライアントの支払額、ワーカーの受取額、手数料等が明記されたプランの中から、ワーカー自身がプランを選択して報酬額を決定する。（事業者 No.18） ・ ワーカーが自身の判断で報酬額を設定することができ、いつでも変更可能である。（事業者 No.20） ＜報酬額の透明性＞ <u>業種横断型プラットフォーム</u>

No.	昭和 60 年報告 における判断要素	項目	調査報告書から読み取れる内容
			・ クライアントへの請求料金は開示しているが、その中でワーカーへ支払われる報酬額の内訳は、非公開情報としている。一部のサービスでは、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。（事業者 No.3） <u>フードデリバリー</u> ・ フリーランス法の要請を踏まえ、委託時に報酬額を事前に提示し、透明性を確保している。（事業者 No.9） ・ ワーカーが受注する際のオファー画面では、報酬等を一覧で分かりやすく表示している。（事業者 No.10） ・ 報酬の仕組みは、アルゴリズム透明性レポートで詳細に説明するとともに、ヘルプページでも、簡潔で分かりやすい形で情報提供している。（事業者 No.11） ・ ワーカー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、アルゴリズムの透明性の確保に努めている。（事業者 No.12） <u>軽貨物等輸送・配送</u> ・ 全てのワーカーに同一の報酬を提示しており、特定のワーカーにのみ異なる金額が提示されるということはない。同じブロックを受託するワーカーには、すべて同一の内容が提示される。（事業者 No.13） ・ アプリ上に提示された金額について、手数料などが引かれることなく、そのまま支払われる。（事業者 No.14） <u>IT サービス</u> ・ 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、クライアントからの支払いに対するエージェントフィーの料率の幅を伝えている。（事業者 No.16） <u>その他（家事代行サービス等）</u> ・ クライアントの支払額、ワーカーの受取額、手数料等が明記されたプランの中から、ワーカー自身がプランを選択して報酬額を決定する仕組みとなっており、このリストをウェブサイト上に公開することで、透明性を確保している。（事業者 No.18） ・ ホームページ上で手数料を開示している。（事業者 No.20）
9-5	未分類	ワーカーに対するペナルティー	➤ 事業者からワーカーに対して、ペナルティーを設けている旨の回答も、設けていない旨の回答も見られる。 ➤ ペナルティーを設けている旨の回答の中には、クライアントからの評価が著しく低い場合、業務をキャンセルした場合、利用規約に違反した場合等に、ペナルティーを課す旨の回答が見られる。 ➤ また、ペナルティーの内容も様々であり、具体的には、注意勧告、一定期間の申し込み制限、アカウント停止等が見られる。 【事業者・業界団体・労働組合の回答のうち主なもの】 <一定期間の未稼働> <u>フードデリバリー</u> ・ 長期間稼働しなかったとしても、マッチングで不利益が生じる等のペナルティーはない。（事業者 No.12） <業務依頼に対する拒否> <u>フードデリバリー</u> ・ 個別契約を受託しないことについて、何件連続で拒否しても、ペナルティーは一切発生しない。（事業者 No.11） <業務依頼等に対する不応答> <u>フードデリバリー</u>

No.	昭和 60 年報告 における判断要素	項目	調査報告書から読み取れる内容
			・ 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。（事業者 No.9） <u>その他（家事代行サービス等）</u> ・ 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、ペナルティーの対象となる。（事業者 No.18） ・ 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、利用停止措置を行うことがある。（事業者 No.20） ・ ベビーシッターに関しては、月 1 回、システムを通して、登録情報に変更がないかをワーカーに確認しているが、ワーカーから反応がなく、当社の担当者から連絡してもつながらない場合は、停止措置を行う。（事業者 No.20） <受託した業務の事前キャンセル> <u>業種横断型プラットフォーム</u> ・ ワーカーが直前にキャンセルした場合、ペナルティポイントが付与される。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。なお、既にマッチングしていた案件は解約されないよう、「利用停止」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。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。ワーカーは、自らのペナルティポイントの累積状況を、アプリ上で確認できる。（事業者 No.8：有料職業紹介事業者） <u>フードデリバリー</u> ・ 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）で配達キャンセルされた場合は、ワーカーに不利益は課されない。（事業者 No.9） ・ ワーカーが受託後に自ら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、ワーカーの評価には影響しない。（事業者 No.10） <u>軽貨物等輸送・配送</u> ・ ワーカーは、案件開始の 24 時間前までであれば、ペナルティーなしで自由に予定をキャンセルできる。受託した時間から案件開始までの時間が 24 時間を切っている場合は、受託後 5 分以内であればワーカーが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、配送品質に関するワーカーの評価に影響する。（事業者 No.13） ・ ワーカー側の責任で案件をキャンセルした場合に、解除手数料の支払いを求めることがある。（事業者 No.14） <u>その他（家事代行サービス等）</u> ・ 業務開始前 72 時間を切ったからのキャンセルには、1,000 円のペナルティーが課される。（事業者 No.18） ・ 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、理由次第では、一定の手数料を徴収する。（事業者 No.20） <受託した業務の不履行> <u>業種横断型プラットフォーム</u> ・ ワーカーの契約不履行時のペナルティーは、特に設けていない。（事業者 No.4） ・ ワーカーが遅刻した場合に、ペナルティポイントが付与される。ただし、交通機関の遅延、感染症、忌引等やむを得ない事情による場合は、ワーカーからの申立てと証明書類に基づき、即日、付与されたペナルティーを取り消す（なお、ペナルティポイントについては、前述を参照）。（事業者 No.8：有料職業紹介事業者）

No.	昭和 60 年報告 における判断要素	項目	調査報告書から読み取れる内容
			・ ワーカーによる労働債務の不履行などの行為については、規約違反に該当しない限り、ペナルティーを課さない。（事業者 No.8：有料職業紹介事業者） <u>フードデリバリー</u> ・ 2026 年 2 月時点で、ワーカーの業務不履行に対するペナルティーはない。（事業者 No.9） ・ 配達の日安時間を大幅に超過した場合は、評価項目「時間厳守」に影響する。また、ワーカー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。総合評価の結果、最も低いランクになったワーカーは、配達オファーが少なくなる可能性がある。（事業者 No.10） ・ 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には、罰金等のペナルティーはないが、報酬は配達の完了に対して支払われるため、当該業務に対する報酬は発生しない。ただし、このようなケースが続くと、ワーカーのアカウントの一時停止や再講習の対象となる可能性がある。（事業者 No.11） ・ 業務不履行の場合は、一時的にアカウントを停止する場合がある。ただし、故意でない場合があることも考慮し、まずは厳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、契約を解除する。（事業者 No.12） ・ 店舗で荷物を受け取った後に配送先への配達を拒否すると、アカウントが停止される可能性がある。（労働組合 No.1） <u>軽貨物等輸送・配送</u> ・ ワーカー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、ワーカー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。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。さらに、特定の地域で多くのワーカー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が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。（事業者 No.13） <u>その他（家事代行サービス等）</u> ・ ワーカーが事前に連絡なく業務を履行しなかった場合、1,000 円のペナルティーが課される。これを繰り返すと、アカウント停止の対象となる。（事業者 No.18） <低評価・クレーム> <u>業種横断型プラットフォーム</u> ・ 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。（事業者 No.2） ・ 当社が提供する一部のサービスにおいて、ワーカーの就業や評価によるペナルティー等は、特に設けていない。（事業者 No.2） ・ ワーカーの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、基本的にない。ただし、求人企業が募集条件としてワーカーの評価に関する条件を設ける場合があり、ワーカーがこの条件を満たしていない場合には、解約事由に該当する可能性がある。（事業者 No.8：有料職業紹介事業者） <u>フードデリバリー</u> ・ 評価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。（事業者 No.9） ・ ユーザーからの評価が低いこと自体を理由に、ワーカーに指導・是正措置を行うことはない。（事業者 No.11） ・ 軽微なクレームであれば、アカウントを一時停止し、研修後に再開させるが、当社からの契約解除までは行わない。（事業者 No.11） <u>軽貨物等輸送・配送</u>

No.	昭和 60 年報告 における判断要素	項目	調査報告書から読み取れる内容
			・ 著しく評価が低いワーカーに対しては、アカウントの一時停止、個別の指導や改善要求などの措置を講じる。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の登録を解除する。（事業者 No.14） ・ ワーカ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ことは一切ない。（事業者 No.14） ・ 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。（労働組合 No.1） <u>その他（家事代行サービス等）</u> ・ 評価の低いワーカーは、検索時に順番としては後ろに表示される。（事業者 No.20） ・ 低評価が続く場合は、当社からワーカー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ことがある。（事業者 No.21） <その他業務遂行時のトラブル> <u>業種横断型プラットフォーム</u> ・ 就業先でのトラブルについては、規約違反に該当しない限り、ペナルティーを課さない。（事業者 No.8：有料職業紹介事業者） <u>フードデリバリー</u> ・ ワーカー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。違反行為を 3 段階に分類し、ワーカーに事前に示している。なお、アカウント停止の場合も、その内容に事実誤認がある場合には、ワーカーが異議申立てをすることが可能である。申立てを受けた際は、当社が必要な調査を行い、最大でも数日程度で結果を回答するように努めている。アカウント停止の期間は、実績として 1 週間程度である。（事業者 No.10） <u>軽貨物等輸送・配送</u> ・ 配達する荷物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などの不利益が生じるため、事実上作業を拒否できない。（労働組合 No.1） <u>IT サービス</u> ・ トラブルを伴う契約途中解除があった場合、実質的に当社サービスを利用できなくなることがある。アカウント自体は削除されないものの、当該ワーカーへの新規案件の紹介を停止することがある。なお、ペナルティー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ない。（事業者 No.16） <u>その他（家事代行サービス等）</u> ・ 問題行動が見られる場合は、当社からワーカー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ことがある。（事業者 No.21） ・ 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。（労働組合 No.1） <利用規約違反> <u>業種横断型プラットフォーム</u> ・ 利用規約に違反したワーカーに対し、注意勧告の上で、アカウントの利用制限等を行うことがある。（事業者 No.3）

No.	昭和 60 年報告 における判断要素	項目	調査報告書から読み取れる内容
			・ 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。（事業者 No.7） ・ 重大な規約違反（就業先での犯罪行為等）があり、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。規約違反による申し込み制限の場合は、対話を通じて慎重に判断し、結果を本人に伝えている。なお、既にマッチングしていた案件は解約されないよう、「利用停止」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。（事業者 No.8：有料職業紹介事業者） ・ 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。（業界団体 No.2） <u>フードデリバリー</u> ・ 注文者不在で配達完了できないときは、利用規約において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、利用規約違反としてアカウント制限・停止等の措置、配送料の減額又は取消を直ちに行うことはない。また、ワーカーが独自の判断でルートを選択した場合も同様である。（事業者 No.9） ・ 重大な規約違反があった場合には、当社から契約を解除する。（事業者 No.11） ・ 利用規約に定められた禁止行為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が、アカウント停止措置を取ることは稀である。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に、契約解除に至るケースもある。（事業者 No.12） <u>軽貨物等輸送・配送</u> ・ 規約違反があったワーカーに対しては、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の登録を解除する。（事業者 No.14） <重大な違反> <u>業種横断型プラットフォーム</u> ・ 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。（事業者 No.6） <u>フードデリバリー</u> ・ 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い、オンラインでのトレーニングの受講を求め、完了後にアカウントを再開する。アカウントのなりすましなどの極めて悪質なケースでは、アカウントの永久停止措置を取ることもある。（事業者 No.11） ・ 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では、当社側から契約を解除する。（事業者 No.11） <u>軽貨物等輸送・配送</u> ・ 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。（事業者 No.13） ・ 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る。（事業者 No.14）

No.	昭和 60 年報告 における判断要素	項目	調査報告書から読み取れる内容
9-6	未分類	ワーカーに 対するイン センティブ	▶ インセンティブを設けている旨の回答も、設けていない旨の回答も見られる。 ▶ インセンティブを設けている旨の回答では、評価が高いと、より好条件の案件を紹介されるようになる旨の回答や、ワーカーとクライアントがマッチングしやすくなる旨の回答、クライアントからの需要がワーカーの供給を上回るために報酬が加算される旨の回答などが見られる。 ▶ フードデリバリーでは、時間帯や天候等による需給バランスがインセンティブに影響している旨の回答が見られる。 【事業者・労働組合の回答のうち主なもの】 <マッチングに関するインセンティブ> <u>業種横断型プラットフォーム</u> ・ 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。（事業者 No.7） ・ 職安法上の規制により、当社からボーナスやインセンティブを付与する仕組みはないが、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」があり、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ようになる。（事業者 No.8：有料職業紹介事業者） <u>フードデリバリー</u> ・ サブスクリプションサービスの注文者が高評価のワーカーに優先的にマッチングされる特典がある。（事業者 No.9） <u>その他（家事代行サービス等）</u> ・ 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。（事業者 No.20） ・ インセンティブについては、クライアントは、評価の高いワーカーに対して認定バッジを付与でき、バッジを付与されたワーカー専用の募集を出すことができる。バッジを付与されたワーカー専用の案件は高報酬となる傾向にある。（事業者 No.21） <報酬に関するインセンティブ> <u>フードデリバリー</u> ・ 通常の配送料に加え、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（全額をワーカーに送金）を受け取る仕組みがある。（事業者 No.9） ・ 雨の日や注文が集中する時間帯、あるいはワーカーが少ないエリア等で、報酬が加算される可能性がある。アプリを起動していないワーカーに対しても、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。（事業者 No.10） ・ 注文の多い時間帯や悪天候時等、ワーカー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。（事業者 No.11） ・ 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。（事業者 No.11） ・ 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。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周辺のワーカー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（全額がワーカーに渡されるもの）が付与されることがある。①については、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いため、アルゴリズムは使用しておらず、②については、アルゴリズムを活用している。（事業者 No.12） ・ 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・エリアでワーカーを確保するため、報酬が 1.5 倍になるなどの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

No.	昭和 60 年報告 における判断要素	項目	調査報告書から読み取れる内容
			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こともある。（労働組合 No.1） <u>軽貨物等輸送・配送</u> - 評価が高いことを理由に報酬が上がったり、評価が低いことを理由に報酬が下がったりすることはないが、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。（事業者 No.13） - 評価が非常に高い優良なワーカーに対しては、クライアントがそのワーカーを指名して依頼でき、指名料という形で報酬に還元されることがある。（事業者 No.14） - 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いが、例外的に、クライアントとの契約に応じてインセンティブを支払うことがある。（事業者 No.14） <u>その他（家事代行サービス等）</u> - 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がある。（事業者 No.18） <その他のインセンティブ> <u>その他（家事代行サービス等）</u> - 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が、業務実績（クライアントの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。（事業者 No.18） - 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などのキャンペーンを随時行っている。（事業者 No.20） <インセンティブを設けていない事例> - 一部サービスにおいては、ワーカーの就業や評価によるボーナスを特に設けていない。（事業者 No.2） - 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。（事業者 No.12）
9-7	未分類	ワーカーに関するデータの蓄積	➤ 個々のワーカーに関するデータ（評価等）を蓄積している旨の回答が見られた。 ➤ 蓄積したデータの活用方法としては、クライアントからの評価を次のマッチングに活用する旨の回答などが見られた。 【事業者の回答のうち主なもの】 <u>業種横断型プラットフォーム</u> - クライアントからワーカーに関する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する。（事業者 No.4） - 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、当社での稼働実績等を全て登録している。また、ワーカーに対する、クライアントからの感謝の言葉や問題があるレベルの指摘をデータベースに記録しており、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には、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。（事業者 No.7） - スポットワークの終了後、求人企業とワーカーが相互に評価する制度があり、その記録はアプリ上に蓄積される。ワーカーは求人企業の評価を見て求人を選ぶことができ、求人企業もワーカーの評価を見て、どのような仕事を任せるかのイメージを持つことがで

No.	昭和 60 年報告 における判断要素	項目	調査報告書から読み取れる内容
			きる。他の求人企業がワーカーの評価を確認できるのはマッチングが成立した後であるため、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、基本的にない。ただし、求人企業が募集条件としてワーカーの評価に関する条件を設ける場合があり、この条件に見合っていないワーカーが誤って当該求人に応じ、マッチングした場合には、解約事由に該当する可能性がある。（事業者 No.8：有料職業紹介事業者） <u>IT サービス</u> - 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、クライアントとの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。（事業者 No.15） - クライアントからの評価が高く、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。（事業者 No.17） - 契約終了や契約解除時にクライアントやワーカーからその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。（事業者 No.17） <u>その他（家事代行サービス等）</u> - 業務実績（レビューの蓄積と一定の評点）に応じて、ワーカーがより報酬の高い価格のプランを設定できるようになる。（事業者 No.18） - 問い合わせ時の言葉遣いや、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、ユーザー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。（事業者 No.18）