

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等に関する調査報告書
(概要)

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

調査の概要

背景・目的

- 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が指摘されている。
- 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。
- 本調査は、こうしたことを踏まえ、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。

調査手法

- ヒアリング調査

調査対象

- 業界団体・労働組合・事業者（以下「事業者等」という。）
※デジタルプラットフォームを活用したビジネスに関連する事業者等を対象に行う。

調査期間

- 令和7年10月～令和8年2月（※ヒアリングの実施期間）

実施主体

- みずほリサーチ&テクノロジーズ株式会社

主な調査内容

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

ヒアリング調査の協力先

属性	業種・業態	事業者等の名称
業界団体 (5)	業種横断型	一般社団法人フリーランス協会
		一般社団法人シェアリングエコノミー協会
	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
	軽貨物等の輸送・配送サービス	一般社団法人全国軽貨物協会
労働組合 (1)	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
	業種横断型	全国コミュニティ・ユニオン連合会
事業者 (21)	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)	8 事業者
	フードデリバリー等の配送・輸送サービス	4 事業者
	軽貨物等の輸送・配送サービス	2 事業者
	システム開発・運用・保守等のITサービス	3 事業者
	その他 (家事代行・育児サービス・飲食サービス等)	4 事業者

※ 21事業者のうち、2事業者については、ヒアリングは実施したが、議事要旨の確認を受けられなかったため、報告書には含めていない。

結果の概要

(1. 事業者とワーカー間の契約形態)

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、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、トラブル発生の抑止力となる、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。

結果の概要

(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)

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。

結果の概要

(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)

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。

- ・「事業者とワーカー間の契約形態」が、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、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）

※次頁に続く

結果の概要

(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)

- ・アプリを通じて、ワーカーが、事業者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
に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（例：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）

結果の概要

(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)

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。

結果の概要

(9 . アルゴリズム管理・AIの利用状況)

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。