

平成 29 年度 今後の雇用政策の実施に向けた現状分析に関する調査研究事業

シェアリングエコノミーが雇用・労働に与える影響
に関する研究会
報 告 書

平成 30 年 3 月

三菱UFJリサーチ&コンサルティング

目 次

本 編	1
本報告書のポイント	1
本報告書で用いる用語、調査の範囲等.....	5
1 調査概要	7
2 調査結果の概要	8
(1) 我が国におけるシェアリングエコノミーの状況.....	8
(2) シェアワーカーの現状と課題（実態調査結果より）.....	10
3 調査結果からの示唆.....	17
4 課題の所在	22
5 取組の方向性	23
6 終わりに（本研究会の成果）.....	26
実態調査編	27
第1章 調査の概要	27
1. 調査の目的	27
2. 調査の対象（範囲）、実施方法.....	27
3. 残された課題	30
第2章 Web 調査.....	31
1. 実施概要	31
2. 回答状況の把握と集計における分析軸の設定.....	33
3. 回答者の個人・世帯属性.....	36
4. 回答者の仕事全般の状況.....	39
5. インターネットを通じた仕事についての結果概要.....	44
第3章 インタビュー調査.....	70
1. シェアワーカー調査.....	70
2. シニア・シェアワーカー調査.....	79
3. ローカルシェアリングセンター視察調査.....	81
資料編	97

本 編

本報告書のポイント

【事業の概要】

シェアリングエコノミーはその利便性から今後ますます拡大していくと予想されており、それに伴ってシェアリングエコノミーの下で就業する人々（シェアワーカー）の数も増加していくことが見込まれるが、我が国のシェアワーカーの状況はよく分かっていない面がある。そこで、有識者による研究会「シェアリングエコノミーが雇用・労働に与える影響に関する研究会」（以下、本研究会という。）を組織し、実態調査（インタビュー調査、Web調査）を行い、シェアリングエコノミーの普及による雇用・労働への影響等について整理・検討を行った。

※なお、本研究会では、シェアリングエコノミーのなかでも、プラットフォーム上でシェアリング（取引）される対象が主にスキル・労働力である「ワークシェア型」のものを整理・検討の対象としている。

【調査結果のポイントと取組の方向性について】

－実態調査結果からの示唆

- シェアリングエコノミーは、時間等に制約のある子育て中の女性や高齢者、健康不安のある人などの柔軟な働き方を可能にしたり、フリーランス（個人請負就業者）等の養成機能を果たしている。
- 地方自治体の中には、シェアリングエコノミーに地域課題の解決に対する期待を持つところもあり、実際、潜在的労働力の掘り起こし等で一定の成果を挙げている。
- シェアワークへの満足度は総じて高いが、仕事の単価や収入にはばらつきがあり、単価や収入について不満を持つ人もいる。
- シェアワーカーは一様ではなく、シェアワークで生計が成り立つだけの収入を望む人ばかりではないが、収入増やスキルアップを望む人もいる。
- シェアワークで生計が成り立つだけの収入が得られている人は一部にとどまる。全体としては時間当たり単価の低い仕事に従事している人が多く、その仕事を続けていても高い収入が得られるだけの能力開発（キャリアアップ）につながらない可能性がある。また、高いスキルを持っていても、高単価（報酬）に結びついていないケースも見られる。
- シェアリングエコノミーを活用した潜在的労働力の掘り起こし事業は、民間ビジネスとしては採算が合いにくく、民間のノウハウを活かした自治体事業として行われている事例も見られる。

－課題の所在

- シェアワーカーは一様ではなく、生計が成り立つだけの収入を望む人ばかりではないが、今後、シェアワーカーがいっそう増えていくことが見込まれることから、シェアワーカーの就労環境の改善を図り、収入増を求めるシェアワーカーに対し、収入を上げていくための方策や道筋を示すことが必要と考えられる。
- 地域の潜在的労働力の掘り起こしの取組を維持・拡充するには、民間ビジネスとしては採算が合いにくいとの声もある。

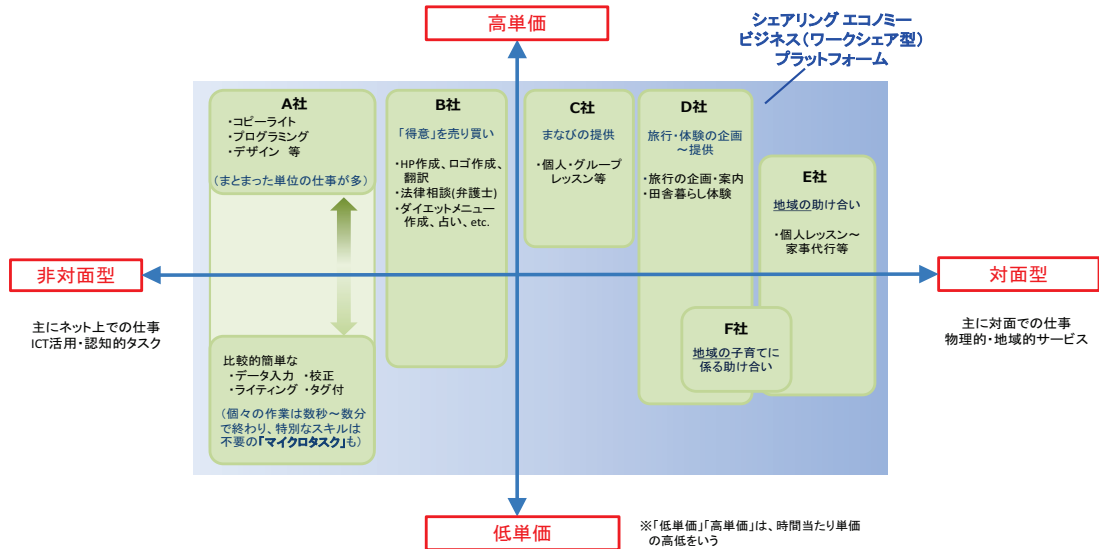
<取組課題>

- シェアワーカーの就労環境の改善を図り、収入増を望むシェアワーカーについて、仕事の単価や収入を上げていくための方策や道筋を示すことが必要と考えられる。
- それには、①単価（報酬）の高い仕事が取れるようにシェアワーカーを支援すること（能力開発等）だけでなく、②プラットフォームの市場が適正に機能するようにすること（ルールづくり、シェアワーカーの交渉力の向上等）、③単価（報酬）の高い仕事が市場に供給されるようにすること（企業が発注しやすくなるための工夫等）も必要と考えられる。
- また、地域での潜在的労働力の掘り起こし等を今後いっそう促進するには、地方自治体等と連携して取組を行っていくことが考えられる。

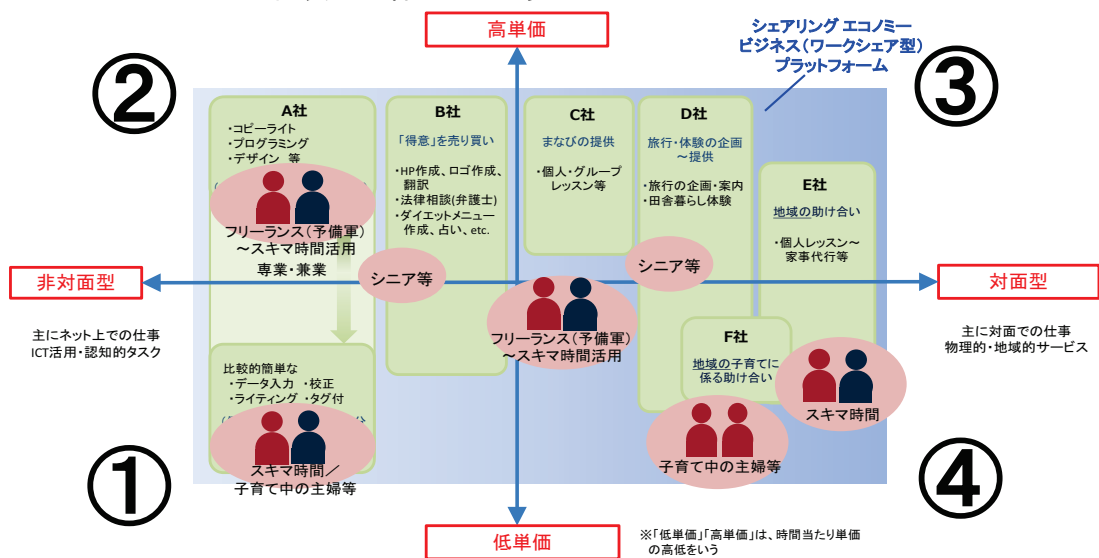
－取組の方向性

- 研究会での議論を踏まえた、課題に対する取組の方向性は以下のとおりである。
 - ▶ シェアワーカーの実態の把握と情報発信を行う
 - ▶ 単価（報酬）の高い仕事が取れるようにシェアワーカーを支援する（能力開発等）
（シェアワーカーのスキルアップへの支援、シェアワーカーが公正に評価されるプラットフォーム構築の努力等）
 - ▶ プラットフォームの市場が適正に機能するようにする（ルールづくり、シェアワーカーの交渉力の向上等）
（業界団体等による報酬額の目安の提示、契約書のひな形の提示や紛争解決の手続きの整備、セーフティネットの検討等）
 - ▶ 単価（報酬）の高い仕事が市場に供給されるようにする
（企業が発注しやすくなる取引形態、情報提供等）
 - ▶ 地域での潜在的労働力の掘り起こし等を促進する
（人材を掘り起こすための啓発・研修やディレクターの配置等に関する地方自治体等との連携等）

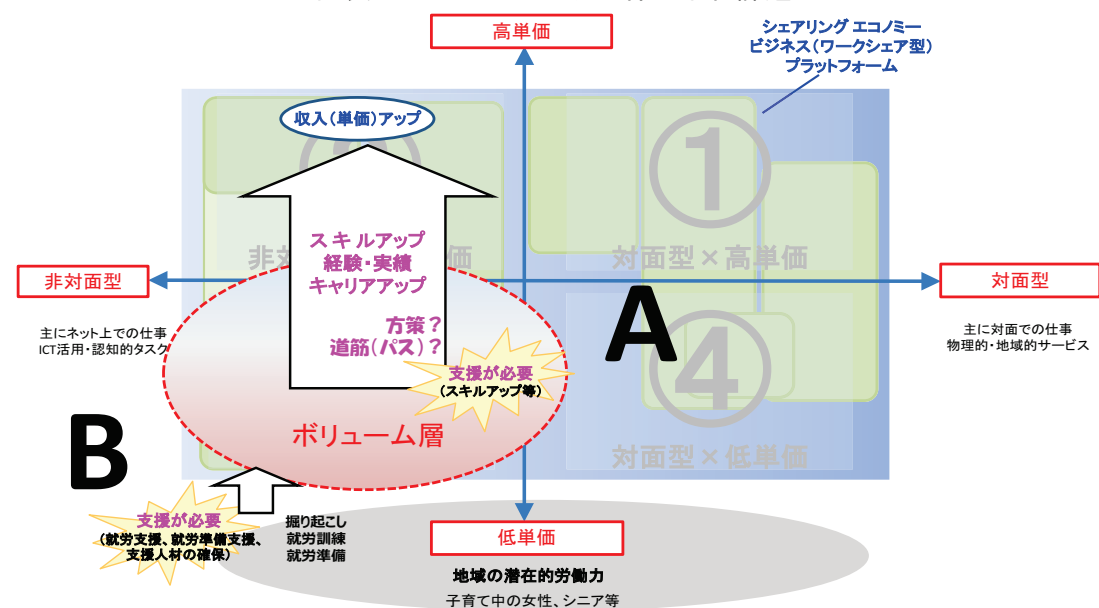
図表 1 ビジネス（ワークシェア型）プラットフォームにおけるシェアワークの状況（タイプ分け）



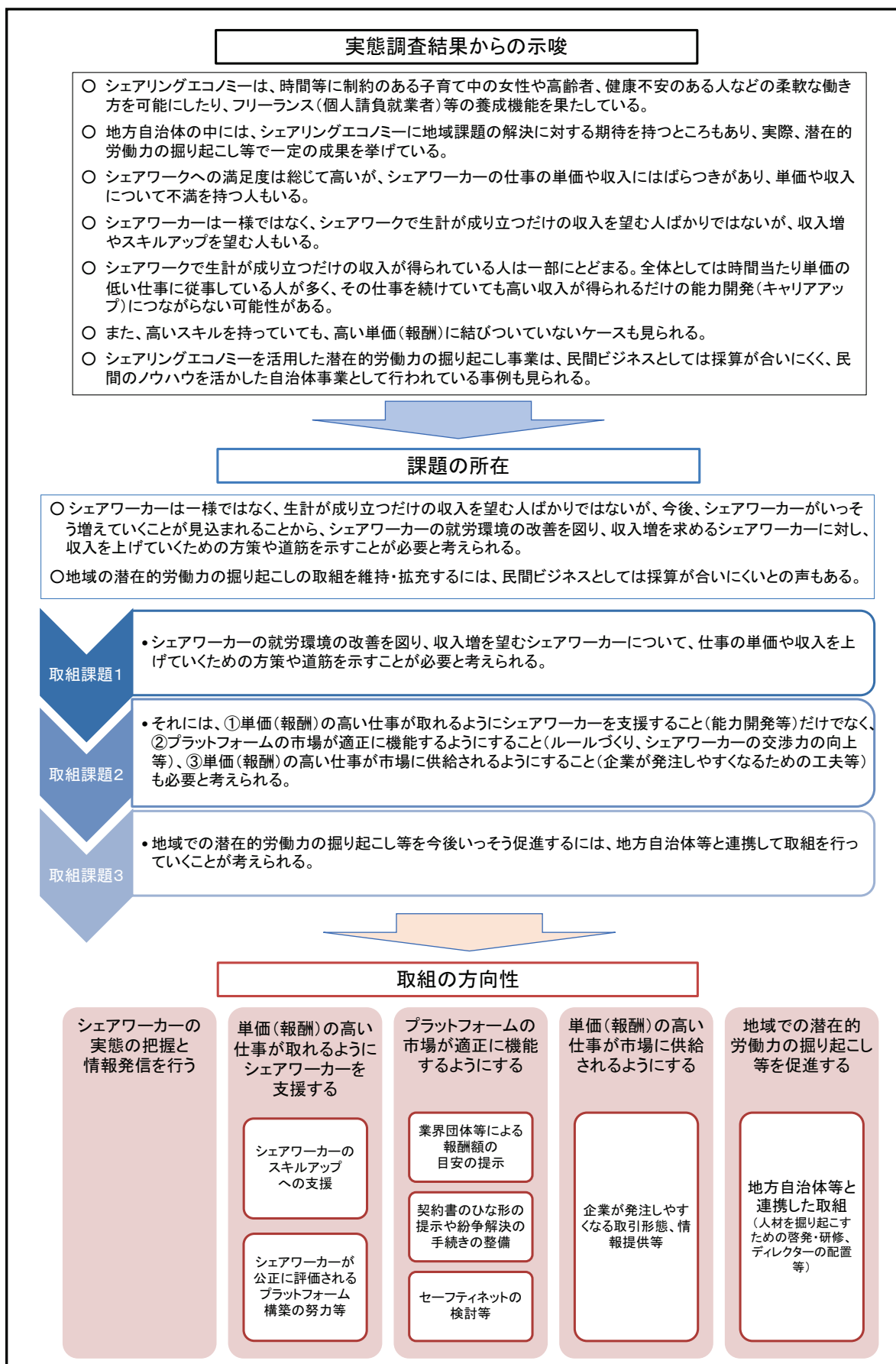
図表 2 各タイプに見られるシェアワーカー



図表 3 シェアワークに係る取組課題



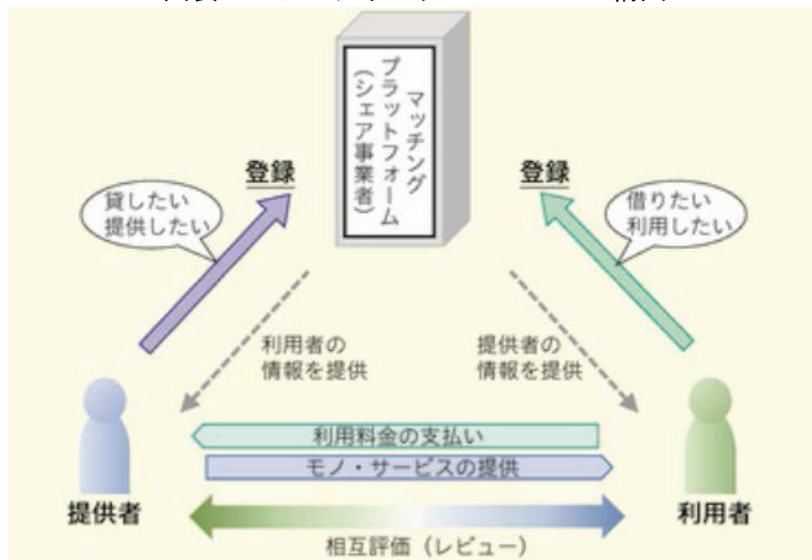
図表 4 実態調査結果からの示唆、課題の所在及び取組の方向性



<本報告書で用いる用語、調査の範囲等>

- ・ シェアリングエコノミーの定まった定義はないが、“インターネット上のマッチングプラットフォームを介して、個人等が保有する資産等（スキルや時間等の無形のものも含む）を利用可能とする経済活動”というイメージが概ね共有されている（図表 5）。なお、シェアリングされる対象がスキル・労働力の場合は、「クラウドソーシング（crowdsourcing）」とも呼ばれる。クラウドソーシングは、業務の受発注の基本形態から 3 タイプに分類されることがある（図表 6）。クラウドソーシングの仕事は、「クラウドワーク（crowdwork）」とも呼ばれる。
- ・ クラウドソーシングとは、「インターネットを介して注文者と受注者が直接仕事の受発注を行うことができるサービス」とであるとされる。情報通信技術（ICT）を活用する新たなタイプのアウトソーシングである点が、従来のものと決定的に異なるという。

図表 5 シェアリングエコノミーの構図



（出所）消費者庁「平成 29 年版消費者白書」

図表 6 クラウドソーシングの類型（業務の受発注の基本形態別）

類型	プロジェクト型	コンペティション型	マイクロタスク型
仕事の対象	制作期間や成果物が決まっているプロジェクト単位で行われる仕事	ある決まった成果物を提出する仕事	非常に簡単な作業による成果物を提出する仕事
仕事の例	・ウェブ開発 ・ホームページ制作	・ロゴ作成 ・チラシ作成	・簡単なデータ入力作業 ・データ収集等
1 件当たり報酬	数千円～数百万円超	数千円～数十万円超	数円～数百円

資料：クラウドソーシングサイトから中小企業庁作成

（出所）中小企業庁「中小企業白書（平成 26 年度版）」

（注）ただし、本研究会は、クラウドソーシング（非対面型のシェアワーク）だけでなく、対面型のシェアワークも整理・検討の対象としている

- ・ クラウドワークは、狭義にはインターネットを通じて仕事が行われ、受発注者が直接顔を合わせるものがない「非対面型」のものを指すことがある（狭義のクラウドワー

ク)。しかし、本研究会は、「非対面型（主にネット上での仕事）」だけでなく、たとえば家事代行サービスや個人・グループレッスンなど、受発注者のマッチングはプラットフォームを介してなされるが、顔を合わせてサービスが提供される「対面型（主に対面での仕事）」も整理・検討の対象としている。

- ・ 本研究会では、シェアリングエコノミーのなかでも、プラットフォーム上でシェアリング（取引）される対象が主にスキル・労働力である「ワークシェア型」のものを整理・検討の対象としている（図表 7）。
- ・ プラットフォーム（platform）を提供する事業者を、ここでは「シェア事業者」と呼ぶ（プラットフォーム事業者、プラットフォームマー等とも呼ばれる）。
- ・ プラットフォームを介して自らのスキル・労働力を提供（シェア）して対貨を得る者を、ここでは「シェアワーカー」と呼ぶ（クラウドワーカーとも呼ばれる）。
- ・ プラットフォームを介して他者のスキル・労働力の提供を受けて対貨を支払う者を、ここでは「発注者」と呼ぶ（クラウドソーサーとも呼ばれる）。
- ・ プラットフォームを介してなされる仕事やタスクを、ここでは「シェアワーク」と呼ぶ（「クラウドワーク」とも呼ばれる。なお、本研究会のアンケート調査では「インターネットを通じた仕事」と表現している）。

図表 7 シェアリングエコノミーの領域と本研究会の整理・検討の範囲



(出所) シェアリングエコノミー協会提供資料に、三菱 UFJ リサーチ&コンサルティングにて加筆

1 調査概要

【事業の趣旨・目的】

IoT等の技術革新を活用した新たなサービスとして、シェアリングエコノミーなどが登場し注目を集めている。シェアリングエコノミーは、我が国の遊休資産や個人個人のスキル等の有効活用を進めるとともに、潜在需要の喚起やイノベーションと新ビジネスの創出に貢献する可能性を有している。また、シェアリングエコノミーの活用等により、地方の課題を解決しようと取り組む自治体（シェアリングシティ）も出てきており、今後の展開が注目される。シェアリングエコノミーは、従来にない価値創造や課題解決に資する可能性があり、今後、雇用・労働のあり方、働き方、個人のスキルアップのあり方等を変化させる可能性もある。こうした観点から、シェアリングエコノミーの普及による雇用・労働への影響等について整理・検討を行った。

【調査・検討項目】

※本研究会では、シェアリングエコノミーのなかでも、シェアリングされる対象が主にスキル・労働力であるワークシェア型のものを整理・検討の対象とし、以下のような調査を行った。

- ・ シェアリングされる対象が主にスキル・労働力であるワークシェア型のプラットフォームを運営する事業者（以下、「シェア事業者」という。）及びそこでスキル・労働力を提供している個人（以下、「シェアワーカー」という。）の実態把握
- ・ シェアリングエコノミーの市場規模が拡大していくことで、産業や就業構造がどう変化するか、雇用・労働がどうなるか、企業の組織の在り方や個人の働き方がどう変化するか、どのような人材育成が求められるかについての検討
- ・ 技術革新による働き方の変化に伴う法制度やセーフティネットのあり方の検討

【調査方法】

- ・ 有識者研究会
- ・ シェア事業者及びその業界団体に対するインタビュー調査
- ・ シェアワーカーに対するインタビュー調査
- ・ 「シェアリングシティ」の視察及びこれに関係する自治体、シェア事業者、シェアワーカーへのインタビュー調査
- ・ シェアワーカーを対象とする Web 調査

2 調査結果の概要

(1) 我が国におけるシェアリングエコノミーの状況

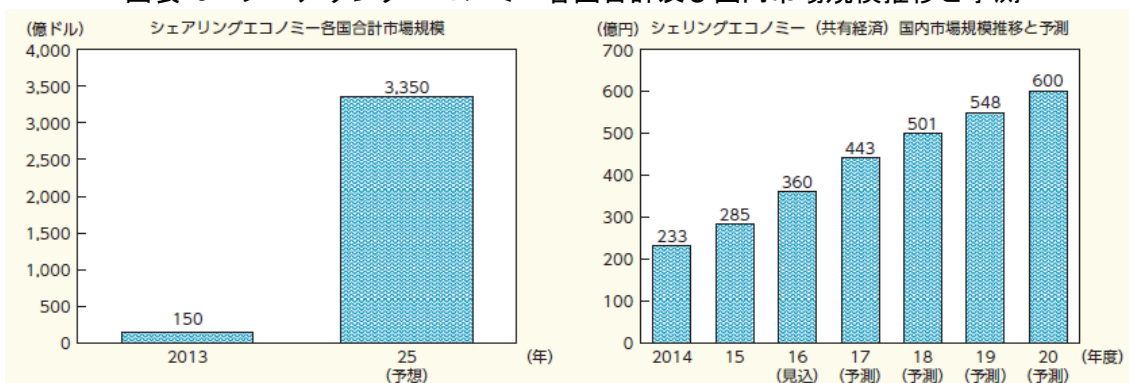
ーシェアリングエコノミーの定義

- シェアリングエコノミーについての定まった定義はないが、“インターネット上のマッチングプラットフォームを介して、個人等が保有する資産等（スキルや時間等の無形のものも含む）を利用可能とする経済活動”というイメージが概ね共有されている。また、シェアリングされる対象がスキルや労働力のものは「クラウドソーシング」とも呼ばれる。

ーシェアリングエコノミーの市場規模

- シェアリングエコノミーの市場規模を示す公式統計はないが、総務省「情報通信白書（平成 29 年版）」はシェアリングエコノミーの国内市場規模について、2015 年度は約 285 億円であったものが、2020 年までに 600 億円まで拡大するとの予測を紹介している。（図表 8・右側）
- シェアリングエコノミーは、グローバルに見ても拡大傾向にあり、「情報通信白書（平成 27 年版）」は、シェアリングエコノミーの全世界での市場規模は 2013 年には約 150 億ドル規模であったが、2025 年には約 3,350 億ドル規模に成長する見込みであるとの予測を紹介している。（図表 8・左側）

図表 8 シェアリングエコノミー各国合計及び国内市場規模推移と予測

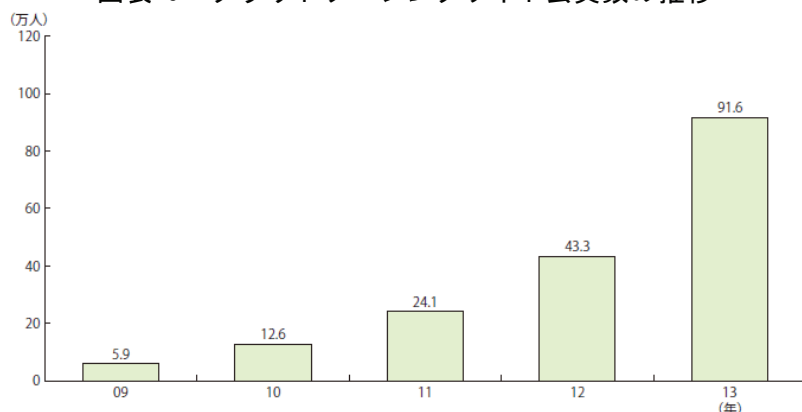


資料出所 (株)矢野経済研究所「シェアリングエコノミー（共有経済）市場に関する調査」（2016年）、PwC「The sharing economy - sizing the revenue opportunity」（2015年）をもとに厚生労働省労働政策担当参事官室にて作成
(注) 右図について、サービス提供事業者売上高ベース。数値について、見込値、予測値は2016年7月現在。

(出所) 厚生労働省「労働経済白書（平成 29 年版）」（「労働経済の分析 ーイノベーションの促進とワーク・ライフ・バランスの実現に向けた課題ー」）

- シェアリングエコノミーの下で就業する人々（シェアワーカー）の数に関して、中小企業庁「中小企業白書（2014 年版）」は、クラウドソーシングサイトに登録している会員数が急増しており、今後日本国内において、クラウドソーシング市場の急拡大が予想されるとしている。業界団体のクラウドソーシング協会も、ワーカー数が 2016 年 11 月時点で 330 万人とこの 3 年で倍増し、さらに 2020 年までに働き手は 1 千万人に達する見通しだとしている。（図表 9）

図表 9 クラウドソーシングサイト会員数の推移



資料：中小企業庁調べ

(注) 1. クラウドワークス社 (12年3月サービス提供開始)、ランサーズ社 (08年12月サービス提供開始)、リアルワールド社 (08年12月サービス提供開始)、パソナテック社 (12年8月サービス提供開始) の合計4社の会員数の推移。
2. 各クラウドソーシングサイト運営事業者から聴取した会員数を合計した。

(出所)「中小企業白書 (2014年版)」

ーシェアリングエコノミーの普及が雇用・労働に与える影響

- 今後シェアリングエコノミーは拡大していき、シェアワーカーについても増加していく見通しである。シェアワークの普及により、時間等に制約のある子育て中の女性や高齢者、健康不安のある人などの柔軟な働き方が可能となる。既存調査によれば、シェアリングエコノミーに従事する人々には、自ら望んでそうした働き方をしている人たちがいる一方で、やむをえずそうした働き方をしている人たちがいることが分かっている。また、従来の働き方に比べて、独立性や時間管理、職場といった項目で満足度が高い一方、収入の安定や水準といった項目で満足度が低い¹。
- 本研究会で行ったシェアワーカーを対象とするインタビュー調査や Web 調査 (n=69) でも、「インターネットサービスを通じた仕事」²に対する総体的な満足度は高く、将来的にも「この仕事をもっと増やして行きたい」や「今と同じ位で続けて行きたい」という人が多くなっている。一方で、問題に思うことや不満としては「仕事内容に比べて報酬が低い」「手数料が高い」「月々の仕事量の変化が大きく収入が安定しない」といった点が挙げられ、要望としては「もっと単価の高い仕事がしたい」が多くなっている。
- ただし、シェアワーカーは一様ではない。シェアワークを家計の主な収入源としている人もいれば、生活費の足しにしている人、将来や「もしも」の時の預貯金にしている人、自分のお小遣いに使っている人など、収入の用途一つとっても様々である。また、ボランティアや社会参加など、必ずしも収入を得ることを目的としていない人もいる。スキルや知識のレベルにもばらつきがある。

¹ 独立行政法人労働政策研究・研修機構「諸外国におけるシェアリング・エコノミー」、『ビジネス・リーダー・トレンド』2017年12月号 (<http://www.jil.go.jp/kokunai/blt/backnumber/2017/12/002-023.pdf>)

² 本研究会で行った調査では、パソコンやスマートフォン等の情報通信機器を用い、事業者のサイトやプラットフォーム、アプリケーションソフトを通じて受託・契約した仕事 (収入を得ること) のことを、「インターネットサービスを通じた仕事」と呼んでいる。(例えば、クラウドワークス (Crowd Works)、ココナラ (coconala)、タビカ (TABICA)、エニタイムズ (ANYTIMES)、ストリートアカデミー、アズママ (AsMama)、タスカジ、ハバー (Huber)、クラウドケア (CrowdCare)、ランサーズ (Lancers) のような事業者のサイトやプラットフォームを通じた仕事に該当する。)

(2) シェアワーカーの現状と課題（実態調査結果より）

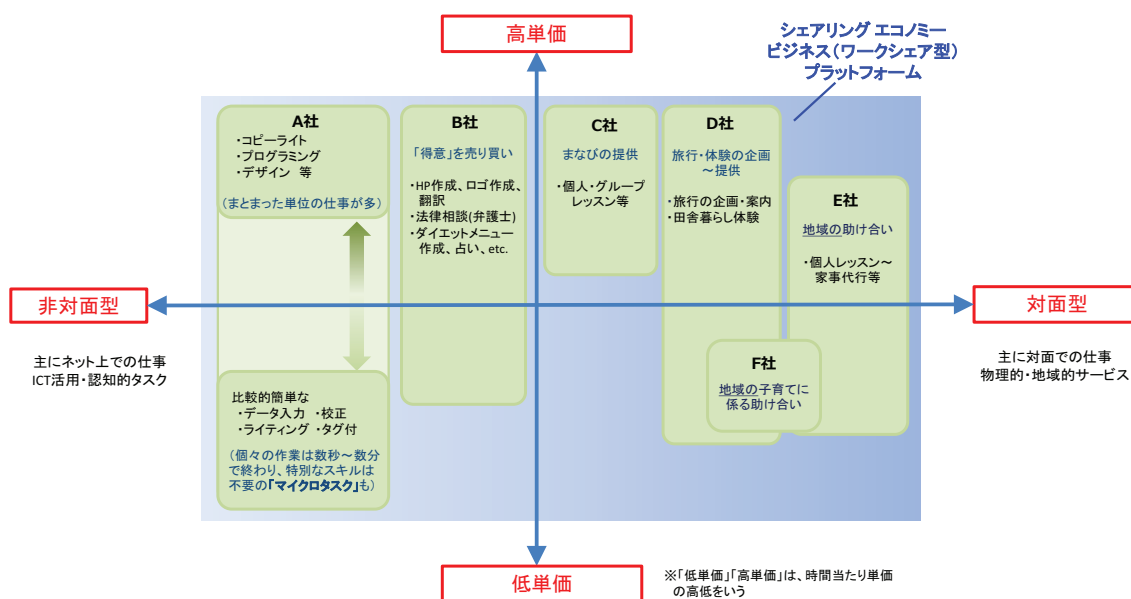
ーシェアワーカーのタイプ分け

- 実態調査の結果は、ワークシェア型に限っても、取引されるスキル・労働力や、それを提供する個人（シェアワーカー）は一様ではないことを示している。そこで、取引されるスキル・労働力について、それが具現化したものである仕事やタスク（仕事を構成する作業の最小単位）の外形的特徴から整理を行い、タイプ分けを試みた。

具体的には、下図のように、仕事やタスクが「対面型」であるか「非対面型」であるかを横軸、仕事やタスクの対価としての報酬の時間当たり単価が「低単価（報酬）」であるか「高単価（報酬）」であるかを縦軸にとって4つのタイプに分類し、その上で、各タイプに多く見られたシェアワーカーの特徴を整理した。（図表 10）

※なお、ここでいう「低単価」「高単価」は、スキル・労働力を提供したことで得た対価を労働時間で除した時間当たり単価の高低をいう（仕事量に比べ高いか安いかを意味するものではない）。

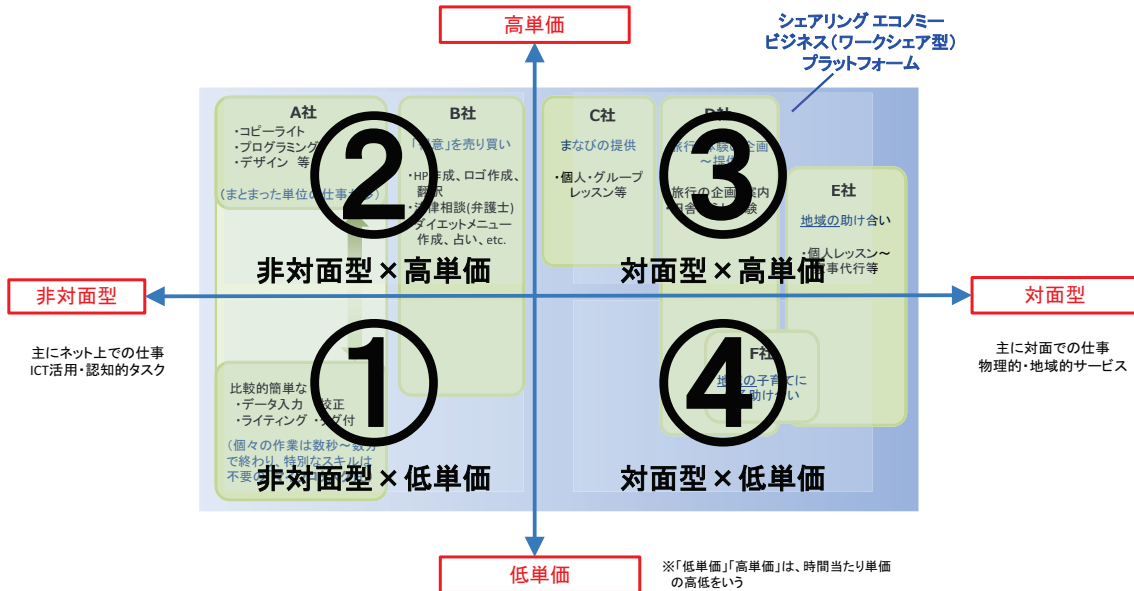
図表 10 ビジネス（ワークシェア型）プラットフォームにおけるシェアワークの状況（タイプ分け）



<シェアワークのタイプ分け（4タイプ）>

○ 各タイプの特徴は、以下のように整理できる。（図表 11）

図表 11 シェアワークのタイプ分けと特徴



<p>① 「非対面型」 × 「低単価」</p> <p>※仕事の受発注、役務の提供（納品）、支払い等がインターネット上で完結し、基本的に受発注者は顔を合わせることなく隔地間取引される</p> <p>※一つの仕事単位が数秒から数分で完結する、細分化された、誰でもできるような非常に簡単な作業（「マイクロタスク」）も多い</p>	<p><仕事のイメージ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・比較的簡単な、データ入力、校正、ライティング、タグ付け等 ・「〇〇から連想される言葉を挙げて下さい」、「写真の中から〇〇の写っているものを選んで下さい」、「これは〇〇ですか」等の簡単なアンケート調査もある
<p>② 「非対面型」 × 「高単価」</p> <p>※①に比べて仕事（タスク）がまとまった単位で発注されるため、単価（報酬）が比較的高い</p>	<p><仕事のイメージ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・比較的高度な、コピーライト、プログラミング、HP作成、ロゴ作成、デザイン、翻訳等 ・法律相談（弁護士）、経営相談、旅行の企画等
<p>③ 「対面型」 × 「高単価」</p> <p>※物理的なサービスを取引するため地域的制約があり、提供者・利用者が対面することも多い</p> <p>※仕事の受発注や支払いは基本的にインターネット上で行われる</p>	<p><仕事のイメージ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・旅行の企画・案内、田舎暮らし体験、個人レッスン、家事代行等（比較的単価が高いもの）
<p>④ 「対面型」 × 「低単価」</p> <p>※③と比べて低単価（報酬）のもの</p> <p>※助け合いなど非営利ゆえに低単価（報酬）のものもある</p>	<p><仕事のイメージ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・旅行の企画・案内、田舎暮らし体験、個人レッスン、家事代行等（比較的単価が低いもの） ・家事代行や子供の送り迎えなど、地域の助け合い的なもの（営利を主目的としていない）もある

図表 12 (参考) 非対面型シェアワーク (クラウドソーシング) の類型
(業務の受発注の基本形態別)

■プロジェクト形式	特徴	案件例	1案件あたりの金額等
受発注者間で報酬などの条件を交渉、契約締結後に作業を開始 チームで取組む場合もある 本格的な業務で、長期案件もある	中～大規模 報酬制または時給制 比較的長期 スキルが必要	<ul style="list-style-type: none"> ・Webサイト開発 ・プログラム開発 ・アプリ開発 ・記事執筆 	数千円～数百万円超 一案件の所要時間は数日から数ヶ月程度
■コンペ形式	特徴	案件例	1案件あたりの金額等
複数の受注者がデザイン案やアイデアを提案。 採用案件にのみ報酬が支払われる アイデアやデザイン募集が多い	小～大規模 報酬制 比較的中期 比較的技能が必要	<ul style="list-style-type: none"> ・ロゴ作成 ・バナー作成 ・キャラクター作成 ・ネーミング ・アイデア募集 	数千円～数十万円超 一案件の所要時間は数分～数時間程度
■タスク形式	特徴	案件例	1案件あたりの金額等
アンケート等の簡単な作業を、多数の受注者に分散して依頼 大量作業を短時間に実施	小規模 報酬制 ごく短期 スキル不問のものもある	<ul style="list-style-type: none"> ・データ入力 ・アンケート ・短文記事の作成 	数十円～数百円 1案件の所要時間は数分程度など短時間

出所：総務省（2014）『情報通信白書平成26年』p210 に加筆修正

（出所）厚生労働省『クラウドソーシングの現状』（平成27年度厚生労働省「在宅就業者総合支援事業」）

<各タイプにみられるシェアワーカー>

- 各タイプに多く見られたシェアワーカーの特徴・傾向は、以下のように整理できる。(図表 13)

【タイプ①】

「非対面型で時間当たり単価が低い仕事をするシェアワーカー（非対面型×低単価：タイプ①）」としては、子育て中の主婦など、働ける時間や場所に制約がある人が多く見られた。地域の潜在的労働力の掘り起こしを目的とした事業で養成されたシェアワーカーも、このタイプに該当する。自宅や自宅の近くで、「子供が寝付いたあとの2時間」「保育園に行っている間」などの隙間時間を活かして柔軟に働いている人が見られた。補助的な収入の確保を目的に、あるいは、収入のためというよりは、社会とのつながりを持つためや（社会参加）、将来の就労に備えたスキル獲得（スキルアップ）のために就業している人が多い。

比較的誰でもできる簡単な仕事であるため、時間当たり単価は低く、一定の収入を得るには相当量の仕事をこなす必要がある。単価が低いことや、月あたりの収入が少ないこと、仕事量が一定しないことなどへの不満も一部で聞かれたが、子育てとの両立のため、今程度の働き方でよしとする人が多い。

企業で働いた経験を持つ人もあったが、従来の働き方に比べて、働く時間や場所の自由度が高いシェアワークへの満足度は総じて高い。

【タイプ②】【タイプ③】

- 「非対面型で高単価の仕事をしているシェアワーカー（非対面型×高単価：タイプ②）」や、「対面型で高単価の仕事をしているシェアワーカー（対面型×高単価：タイプ③）」としては、定年や健康上の問題等で企業を退職し、前職で培ったスキルや知識を活かして仕事をしている人（シニア等）のほか、新しいスキルや知識を独学等で身に付け、シェアワークを通じてスキルアップを図っている人が見られた。

「一か月に60万円」「80万円」などの高い収入を得ている人も一部見られるが、全体としては、仕事量が少ない（一定しない）などで、生計が成り立つだけの収入を得られていない人が多い。

仕事量が少ないなどで収入が低い（一定しない）こと、シェア事業者の手数料が高いことへの不満も聞かれたが、現状では、シェアワークを家計の主な収入源としている人は少なく、フリーランス（個人請負就業者）や雇用就業者の副業・兼業や、シニア等の補助的収入の手段となっている。一方、単価（収入）を上げ、フリーランスとして独立したい人もいる。

ただし、時間や場所の自由度が高いシェアワークへの満足度は総じて高い。

【タイプ④】

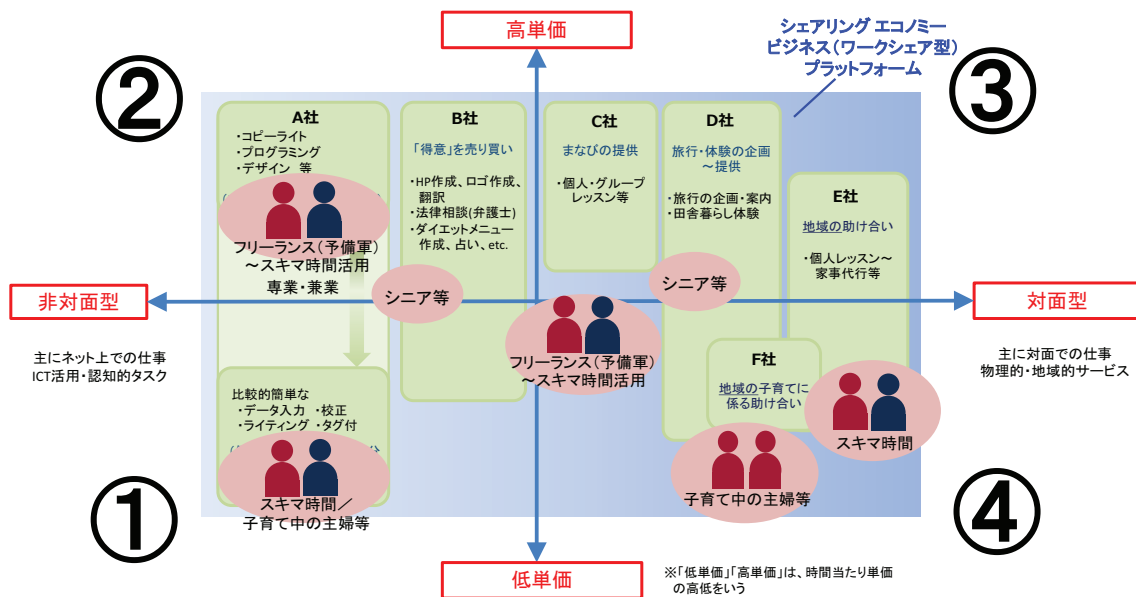
- 「対面型で時間当たり単価の低い仕事をしているシェアワーカー（対面型×低単価：タイプ④）」としては、タイプ③を目指す移行期と思われる人がいる一方で、家事や子育て、介護などでの地域の助け合いを主眼とし、必ずしも「稼ぐこと」を目的としていない人

たちが見られた。

タイプ③に比べれば、同じ家事代行などの仕事でも低単価（報酬）で提供するケースが見られるが、前述のように営利目的ではなく助け合いであったり、「専業主婦がもともと持っている家事や育児のスキルを役立てよう」など、既に身に付けているスキルや、活用していない（遊休状態）時間を活かそうという発想のものであることなどが低単価（報酬）の理由となっている。

このため、タイプ③を目指している人など単価（報酬）を上げていくことを望む人がいる一方で、それを求めない人もいる。

図表 13 各タイプにみられるシェアワーカー



<p>① 「非対面型」×「低単価」</p>	<p><必要なスキルレベル></p> <ul style="list-style-type: none"> 特別なスキルを必要としないことが多い。インターネット環境とPCさえあれば始められることから、参入しやすい <p><ワーカーの傾向></p> <ul style="list-style-type: none"> すきま時間で働く（雇用労働者、学生、専業主婦、シニア等） 働き方の自由度が高い。働き方への満足度は高い 単価（報酬）は低く、生計を成り立たせるのは難しいが、小遣い稼ぎ、副収入目的の人が多く ただし、単価（収入）増を求める層もいる 自治体事業として、子育て中の女性など潜在的労働力の掘り起こし（就労訓練、就労支援等）に活用されている（ディレクターが支援）
<p>② 「非対面型」×「高単価」</p>	<p><必要なスキルレベル></p> <ul style="list-style-type: none"> 幅があるが、法律相談や経営相談、プログラミングなど、専門性の高いものもある <p><ワーカーの傾向></p> <ul style="list-style-type: none"> 本業で培った、又は新たに獲得したスキルや知識を活かして、フリーランス（独立）を目指す人、シニア期の収入手段とする人等 本業で培ったスキルや知識を活かした、副業・兼業 ①からのシフト（スキルアップによるケースが見られた）

<p>③ 「対面型」 × 「高単価」</p>	<p><必要なスキルレベル></p> <ul style="list-style-type: none"> ・幅があるが、オリジナリティ、専門性、希少性（提供者が少ない）が高いものもある <p><必要なワーカーの傾向></p> <ul style="list-style-type: none"> ・フリーランスかそれに近い人 （フリーランスが副業として、あるいは顧客拡大目的、プラットフォームの決済機能等の利用を目的に参加する等） ・本業で培った、又は新たに獲得したスキルや知識を活かして、シニア期の収入手段にする人 ・④からのシフト（スキルアップ、顧客獲得等による）
<p>④ 「対面型」 × 「低単価」</p>	<p><必要なスキルレベル></p> <ul style="list-style-type: none"> ・③に比べれば低いものが多い ・「専業主婦がもともと持っている家事や育児のスキルを役立てよう」など、既に身に付けているスキルや、活用していない（遊休状態）の時間を活かそうという発想のものが多い <p><必要なワーカーの傾向></p> <ul style="list-style-type: none"> ・専業主婦、子育て中の女性、シニア等 ・アンケートの回答者には、遊休状態の時間を活かして副収入を得ようという、現役世代（正社員等）はあまり見られなかった ・③を目指す人（スキルや実績の獲得途中） ・高いスキルを持つが、非営利目的で参加している人もいる

<プラットフォームへの参入等>

- 実態調査では、上述したような非対面型のタイプ①からタイプ②へ、あるいは対面型のタイプ④からタイプ③へといったプラットフォーム内での移動が見られたほか、以下のa～dのようなプラットフォームへの参入等（プラットフォームを通じた仕事と、従来からある仕事との間での出入り）も観察された。

具体的には、以下のとおりである。

a) **フリーランスからシェアワーカーへ**：フリーランスが、プラットフォームの事務・決済機能を利用したり顧客拡大を図って、プラットフォームを介して仕事を受注するケース

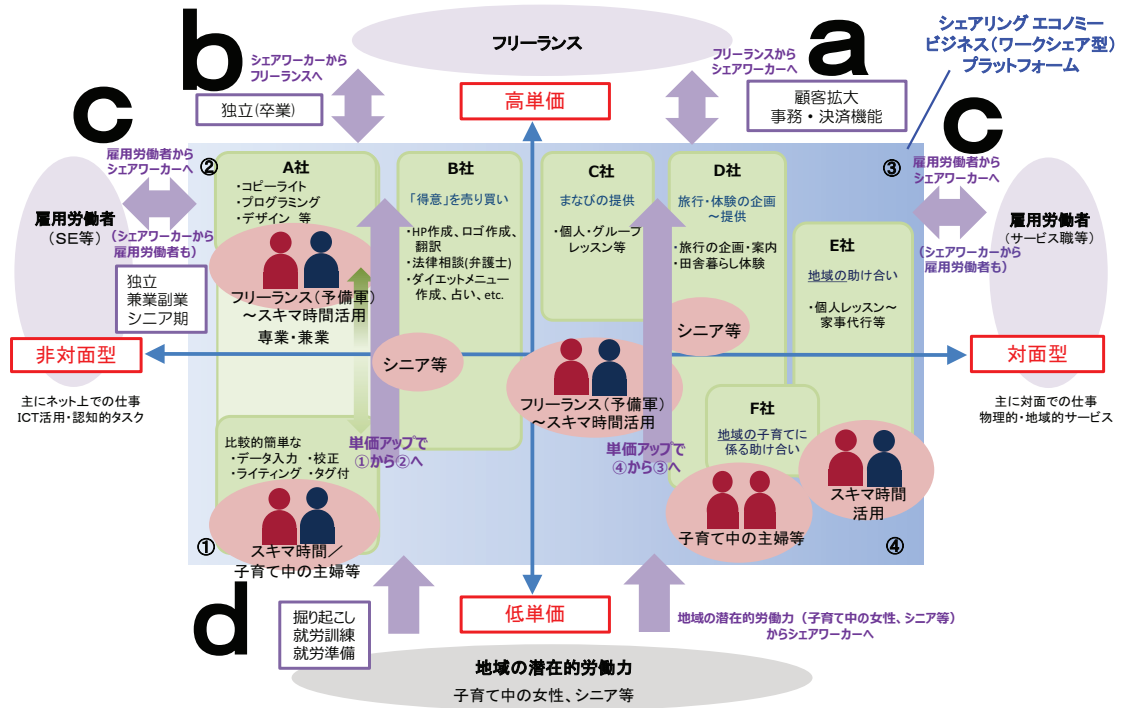
b) **シェアワーカーからフリーランスへ**：スキルや顧客を獲得したシェアワーカーが、プラットフォームを介さずに直接受注するようになり、プラットフォームを「卒業」してフリーランスになるケース

c) **雇用労働者からシェアワーカーへ**：雇用労働者など他に本業を持つ人が、兼業や副業として、あるいは独立して参入するケース

（インタビュー調査の対象とはしなかったが、Web調査からはそうした層の存在がうかがわれる。また、**シェアワーカーから雇用労働者へ**移行するケースもあると思われる。）

d) **地域の潜在的労働力（専業主婦、子育て中の女性、シニア等）からシェアワーカーへ**：シェアリングシティなどで、地方自治体がシェア事業者と連携するなどして、子育て中の女性等に研修を行い、シェアワーカーとして収入が得られるように、シェアワークを通じて育成しているケース（その後、雇用労働者になる可能性もあると思われる。）

図表 14 プラットフォームへの参入・プラットフォーム内の移動等



3 調査結果からの示唆

新しい就労形態や就労機会の創出、地域課題の解決等といったシェアワークに対する期待について、本調査の結果より以下のような示唆が得られた。

○時間等に制約のある子育て中の女性や高齢者、健康不安のある人などに対し、柔軟な働き方を可能にし、収入を得る手段となっている。

- ・好きなときに好きな場所で働けることから、働ける時間や場所に制約のある子育て中の女性などが仕事を得る手段となっている（「子供が寝付いたあとの2時間」「保育園に行っている間」等）。
- ・定年後等のシニア層が、収入を得る場となっている（希望する仕事に就けない場合に次善策として活用している場合もある）。
- ・健康や体力に問題を抱えた人が、収入を得る手段となっている。
- ・働き手の不足している地域において、多様な労働力の掘り起こしに資している。

○フリーランス（個人請負就業者）等の養成機能を果たしている面もある。

- ・シェアワーカーは、フリーランスに比べてスキルや単価が低い人が相対的に多いとされるが、シェアワークを通じてスキル・経験を積み、単価を上げていくことで、個人請負就業者として独り立ちしていくことを目指している人が見られる。
- ・シェア事業者は、スキルの高いシェアワーカーを育てるインセンティブを持つ一方、育ったシェアワーカーが独立し、プラットフォームを抜ける（発注元と直接取引するようになる）リスクを抱えている。
- ・シェア事業者の中には、シェアワーカーに対し、直接取引へのペナルティを科しているところもあるとされる。
- ・一方、フリーランスとして独り立ちした後も、受注機会を増やすため、プラットフォームに登録し続けるワーカーもいる。
- ・シェアワークで役立っている職業能力は、前職（雇用労働等）で身に付けたという人も多いが、（前職がある人でも）新たに身に付けたという人もいる。シェアワークを通じてスキルを身に付けたり、能力向上を図ったとする人もいる。

○全体的には、単価（報酬）が低い仕事に従事し、収入レベルが低い人が多い。

- ・シェアワーカーの仕事の単価や収入にはばらつきがあり、個人差が大きい。年間800万円、1,000万円以上など高い収入を得ている人がいる一方、全体としては、シェアワークだけで生計が成り立つ収入が得られている人は少ない。特段のスキルや知識を必要としない、短時間でできる細分化された単価の低い作業（マイクロタスク）に従事している人もいる。（図表15）
- ・特段のスキルや知識を必要としない仕事を続けていても、高い収入が得られるだけの能力開発（キャリアアップ）につながらない可能性がある。一方、高いスキルを持つことが高い単価（報酬）に結びついていないケースも見られる。
- ・「雇用労働に代わる自由で新しい働き方」という、きらびやかなイメージを体現している人ばかりではない。

図表 15 シェアワーカーの収入の状況

<インタビュー調査より>

- ・ カテゴリによって単価が違う。画像デザインであれば1万円以上が普通だが、インテリアの相談では3,000円程度。(ココナラ)
- ・ 月に100万円稼ぐ人が出てきている(ココナラ) / 月額60万円程度稼ぐ人が出てきている(TABICA) / 多くても月に8日稼働ではないか。それで数十万円の印象(TABICA)
- ・ 年間累計報酬額が、2,496万円(翻訳家)、1,462万円(Webエンジニア)という高額の人がいる一方、時間に制約のあるシニアや子育て中の女性の場合、266万円(60代デザイナー)、663万円(60代ITエンジニア)、79万円(子育て中の30代デザイナー)、55万円(同40代ライター)という人もいる。(クラウドワークス)
- ・ 仕事内容としては、覆面調査のレポート文の校正、及びライティング(150~300文字程度)のほか、企業がHPを作成するにあたって必要となるデータ入力も行っている。簡単なQ&Aを考える様な仕事もある。個々のタスクは10秒で終わるもの。1件あたりの単価が数円~数十円という仕事を、家事や育児のすきま時間に数百件、数千件行うことで、一月に数千円~1、2万円の収入を得ている。(LSCでの事例)

<シェアワーカーの年収の例>

クラウドワーカー 高額年収の事例 ※一部抜粋		シニアワーカー 年収事例 ※一部抜粋		子育て中ワーカー 年収事例 ※一部抜粋	
職種・属性	年間累計報酬額	職種・属性	年間累計報酬額	職種・属性	年間累計報酬額
1 翻訳家 30代女性・東京都	2,496万円	1 ITエンジニア 60代男性・福岡県	663万円	デザイナー 30代女性・東京都	79万円
2 Webエンジニア 男性	1,462万円	2 デザイナー 50代男性・大阪府	307万円	ライター 30代女性・大阪府	58万円
3 Webエンジニア 女性・東京都	954万円	3 デザイナー 60代男性・沖縄県	266万円	カンタン在宅ワーカー 20代女性・北海道	58万円
4 Webエンジニア 30代男性・北海道	888万円	4 Webデザイナー 50代女性・山梨県	123万円	ライター 40代女性・東京都	55万円
5 Webエンジニア 40代男性・千葉県	698万円	5 Webエンジニア 50代男性	120万円	事務・その他 40代女性・東京都	53万円

(出所) クラウドワークス提供資料

○大多数のワーカーにとっては、本業ないし主たる収入源とは位置づけられていない

- ・ 大多数のワーカーにとって、シェアワークは本業ないし主たる収入源とは位置づけられていない。
- ・ ただし、シェアワークを本業ないし主たる収入源とする(あるいはそれを希望する)ワーカーも存在する(本研究会で行ったWeb調査では「将来はこの仕事をもっと増やしていきたい」(Q27)とする者が多くなっている)。(図表 16)

○シェアワークへの満足度は総じて高いが、「仕事内容に比べて報酬が低い」ことへの不満もみられる。また、シェアワークの比重が高い人は、シェアワークを選んだ理由としてスキルアップへの期待感が強いという傾向がある。

(Q24、Q12) (図表 16)

図表 16 Web 調査結果の概要

■Web 調査では、インターネットサービスを通じた仕事をしている人の属性や仕事の内容、収入レベル、働き方、満足度等について調査した。分析では、「主に対面での仕事」をしている人と「主にネット上（非対面）での仕事」をしている人それぞれの特徴を示した。

【回答者の属性】

- ・ 回答者の性別は女性が 6 割以上と多い。(Q3)
- ・ 回答者の年代は 20 代、30 代がそれぞれ 3 割を超えて多いが、男性では 20 代前半が特に多い。(Q2)
- ・ 回答者の学歴は大卒が過半数を占める。(Q4)
- ・ 回答者の世帯年収は 400 万円未満が 4 割を超え多くなっている。(Q5)

【インターネットサービスを通じた仕事以外の仕事】

- ・ 回答者にはインターネットサービスを通じた仕事以外に、他の収入になる仕事をしている人が多く、特に「正規の職員・従業員」として仕事をしている人が多い。一方で、家事が主な人も 2 割程度いる。(Q6、Q7)
- ・ 現在、インターネットサービスを通じた仕事に関して「主に対面での仕事」をしている人では、これまでに「サービスの仕事」を経験している人が多い。(Q8)

【インターネットサービスを通じた仕事の内容】

- ・ インターネットサービスを通じた仕事の内容としては、「主にネット上での仕事」をしている人では「データ入力」が最も多く、「Web サイトの情報収集や情報の整理、文章や記事の作成・校正など」が次いでいる。一方、「主に対面での仕事」をしている人では、「主に屋内での家事作業（掃除、調理など。子育て支援・介護支援を除く）」が最も多く、「旅行の企画、実施」「子育て支援」の順に多くなっている。(Q19)
- ・ インターネットサービスを通じた仕事の経験期間は、「主にネット上での仕事」をしている人では「1 年～2 年未満」が 3 割を超え最も多く、次いで「6 か月～1 年未満」が多い。全体で 2 年未満が 7 割程度を占めている。(Q20)
- ・ インターネットサービスを通じた仕事を主に行う場所は、「主にネット上での仕事」をしている人では「主に自宅」が 7 割以上を占める。一方、「主に対面での仕事」をしている人では「主に自宅」が 4 割強を占め、「主に発注者の自宅」が次いで多くなっている。(Q17)

【インターネットサービスを通じた仕事の動機】

- ・ インターネットサービスを通じた仕事を始めた理由としては、「収入のため」が最も多いが、「自分の持っているスキルや知識を活かすため」「生きがいややりがいを得るため」「スキルアップ、キャリアアップのため」など始めた理由は様々となっている。(Q11)
- ・ インターネットサービスを通じた仕事で得る収入の使途として、「生計費（家計の主な収入）」を挙げる割合は回答全体では 4 分の 1 であるが、年代別にみると 30 代では 4 割近くを占めて多い。30 代では、これに「生計費の足し（家計の収入補助）」を加えると 8 割近くになり、インターネットサービスを通じた仕事での収入が生計において重要な収入になっていることがうかがわれる。(Q14)
- ・ インターネットサービスを通じた仕事を選んだ理由としては、回答全体では「パソコンさ

えあれば始められる仕事だから」「新しい仕事にチャレンジできるから」「自分のやりたい仕事を選べるから」「スキルアップができる」などが多い。その中で、特に女性、30歳代では「子育てとの両立ができるから」が理由として大きな割合を占める。また、20歳代では「副業・兼業がしやすいから」も多い。その他、働き方が「主にネット上での仕事」という人では、特にスキルアップへの期待感が強い。(Q12)

【インターネットサービスを通じた仕事の時間、収入】

- ・ インターネットサービスを通じた仕事にあてるひと月あたりの平均時間は、「5時間未満」から「150時間以上」まで非常に幅広い状況になっている。その中で、「主にネット上での仕事」では「150時間以上」が最も多く、雇用で言えばフルタイム労働と同等の労働時間となっている人が多いことが分かる。(Q15)
- ・ インターネットサービスを通じた仕事で得るひと月あたりの平均収入額は、「5,000円未満」もしくは「5,000円～1万円未満」から「30万円未満」まで非常に幅広くなっている。その中で、「主にネット上での仕事」をしている人の方が「主に対面での仕事」をしている人よりも、ひと月あたり平均収入額が大きい傾向がみられる。(Q16)
- ・ インターネットサービスを通じた仕事で得るひと月あたりの平均収入額を月あたりの平均時間で割って、時間当たりの収入額を算出したところ、「500円以下」から「2,500円超」まで大きなばらつきがみられる。「主にネット上での仕事」をしている人では、「500円以下」が30%を超えて多く、また、「1,500円以下」の各カテゴリの構成比を足すとほぼ半数となっている。(Q15、Q16より算出)
- ・ インターネットサービスを通じた仕事の時間単価の1年前との比較を尋ねたところ、「主にネット上での仕事」をしている人では「やや(1.2倍程度)増えた」が多く、「主に対面での仕事」をしている人では「変わらない」が多い。(Q22)

【インターネットサービスを通じた仕事の満足度】

- ・ インターネットサービスを通じた仕事の総体的満足度としては、「非常に満足」と「やや満足」を足すと8割以上が満足している。(Q13)
- ・ 将来的にも「この仕事をもっと増やしていきたい」と考える人が多い。(Q27)
- ・ 一方で、問題に思うことや不満を挙げる割合は「主にネット上での仕事」をしている人において総じて高く、具体的には「仕事内容に比べて報酬が低い」「手数料が高い」「締め切りが厳しく長時間作業になることが多い」「月々の仕事量の変化が大きく収入が安定しない」が多くなっている。(Q23)
- ・ 活用しているインターネットサービスへの要望としては、「もっと単価の高い仕事がしたい」が多い。(Q26)
- ・ 発注者やコーディネーターとの間での困りごとや問題点は多くはないが、「仕事内がはっきりしていなかった(自分が思っていた仕事と内容が違った)」「仕事に必要な情報やマニュアルがなかった」など、仕事の内容の明確化、進め方の明確化が課題となっている。(Q25)

【インターネットサービスを通じた仕事のスキルアップ】

- ・ スキルアップのための活動では、「独学で(関連する本を読むなど)」が非常に多い。(Q24)

○地方自治体の中にはシェアリングエコノミーに地域課題の解決に対する期待を持つところもあり、実際、潜在的労働力の掘り起こし等で一定の成果を挙げている。

- ・ 地方自治体の中には、シェアリングエコノミーの導入で地域課題を解決することに期待を持ち（例えば、女性やシニア等の潜在的労働力の掘り起こし、就労支援、訪日インバウンドなど地域の産業振興、地域活性化、育児や福祉のサービスの担い手の確保等）、「シェアリングシティ」を宣言し、自治体とシェア事業者が協力して取組を行っているところもある。
- ・ 「クラウドワーカー育成プログラム」を実施したり、シェアワーカーのためのコワーキングスペース（シェアワーカーを支援するディレクターや託児所も持つ）を設置した佐賀県多久市や基山町の視察では、シェア事業者が潜在的労働力の掘り起こし等を行い、一定の成果を挙げていることがうかがわれた（女性等の潜在的労働力の掘り起こし、就労支援、社会参加や収入を得る場の提供、それらを通じた地域活性化等）。

○ただし、民間ビジネスとしては採算が合いにくく、民間のノウハウを活かした自治体事業として行われている事例も見られる。

- ・ 潜在的労働力がシェアワーカーとして育成できればシェア事業者にも利益はあるが、育成に要するコストが大きい。また、育成後も、仕事の獲得や納期・品質の管理、シェアワーカーのモチベーションの維持向上において、シェア事業者のディレクターが大きな役割を果たしている。
- ・ こうしたことから、民間ビジネスとしては採算が合いにくいとの指摘がある（募集コスト、育成コスト、管理コスト、ディレクター等の人件費コスト等が大きい）。シェア事業者の側も自治体も、あくまでも公的事業への民間事業者のノウハウ等の活用という位置づけで行っている（完全な公的事業として行うよりは効率的だが民間ビジネスとしては成立しにくい）。事業の維持・拡充には公的な支援がほしいとの声も聞かれた。
- ・ また、自治体事業であることが参加者を募る上で安心感を生んでいる面もある（募集チラシ等に自治体の事業であることが記載されていることで安心して参加している等）。
- ・ 自治体からは、地域課題を解決することへの期待があり、一定の成果を挙げていることへの評価もある。

4 課題の所在

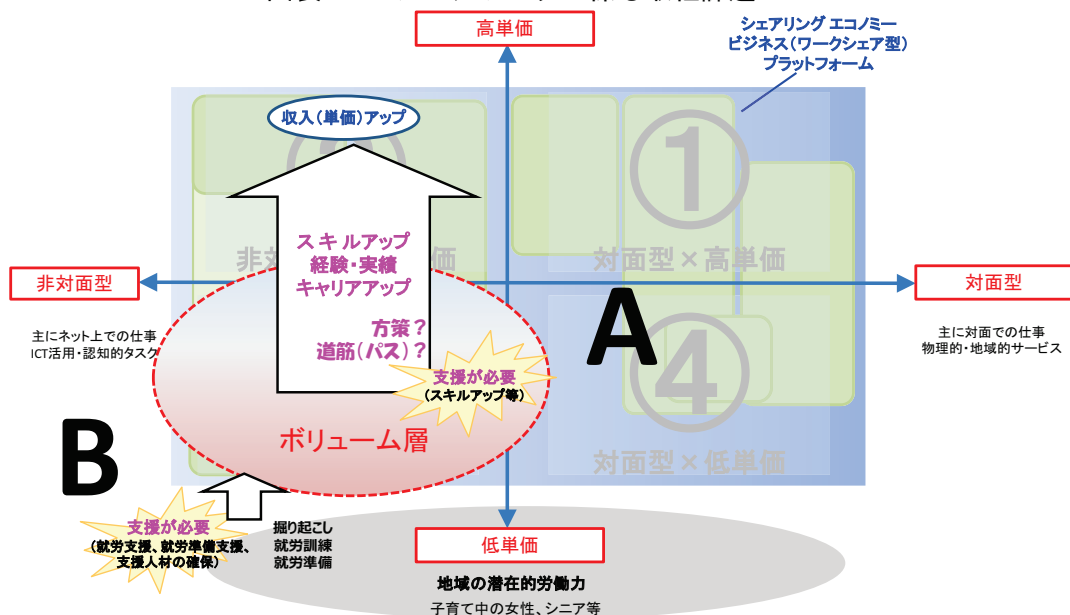
「3 調査結果からの示唆」で挙げたように、シェアリングエコノミーは、時間等に制約のある子育て中の女性や高齢者、健康不安のある人などの柔軟な働き方を可能にしたり、フリーランス等の養成機能を果たしている面もある。また、地方自治体の中には、シェアリングエコノミーに地域課題の解決に対する期待を持つところもあり、実際、潜在的労働力の掘り起こし等で一定の成果を挙げている。シェアワークへの満足度は総じて高いが、仕事の単価や収入にはばらつきがあり、全体としては低単価の仕事に従事している人が多く、単価や収入について不満を持つ人もいることがうかがわれた。

シェアワーカーは一律ではなく、生計が成り立つだけの収入を望む人ばかりではないが、今後、シェアワーカーがいつそう増えていくことが見込まれることから、シェアワーカーの就労環境の改善を図り、収入増を求めるシェアワーカーに対し、収入を上げていくための方策や道筋を示すことが必要と考えられる。また、地域の潜在的労働力の掘り起こしの取組を維持・拡充するには、民間ビジネスとしては採算が合いにくいとの声もある。

<取組課題>

- シェアワーカーは一律ではないが、シェアワーカーの就労環境の改善を図り、収入増を望むシェアワーカーについて、仕事の単価や収入を上げていくための方策や道筋を示すことが必要と考えられる。(図表 17 の A)
- それには、①単価(報酬)の高い仕事が取れるようにシェアワーカーを支援すること(能力開発等)だけでなく、②プラットフォームの市場が適正に機能するようにすること(ルールづくり、シェアワーカーの交渉力の向上等)、③単価(報酬)の高い仕事が市場に供給されるようにすること(企業が発注しやすくなるための工夫等)も必要と考えられる。
- また、地域での潜在的労働力の掘り起こし等を今後いつそう促進するには、地方自治体等と連携して取組を行っていくことが考えられる。(図表 17 の B)

図表 17 シェアワークに係る取組課題



5 取組の方向性

ここでは、研究会での議論を踏まえ、前節で挙げた課題に対する取り組みの方向性を示す。

■シェアワーカーの実態の把握と情報発信を行う

- シェアワーカーの就労環境の改善を図っていく上では、まずは実態の把握と情報発信が不可欠である。

シェアワークやシェアワーカーについては、近年、「情報通信白書」や「中小企業白書」「労働経済白書」でも取り上げられているが、実態面の把握はまだ十分ではない。本研究会で行った Web 調査は、「非対面型」「対面型」の両方のタイプのシェアワーカーを対象とし、実態と課題の把握において画期的なものであったが、有効回答数が限られている。

2017年に連合と連合総研が行った Web 調査³は、調査対象を「非対面型」に限定しており、「対面型」は対象としていない。また、シェア事業者の中には、それぞれ独自に調査を行い、結果を公表しているところもある（クラウドワークス「シニア世代のクラウドソーシング利用動向調査結果（2016年2月29日）」、ココナラ「シェアリングサービス・スキルシェア利用に関する意識・実態調査（2017年10月16日）」等）が、企業横断的ではない。

こうしたことから、今後はシェアワーカーについて、企業横断的な調査や、他の働き方をする者との比較が可能な、全国規模の調査を実施し、情報を公開・発信していくことが望まれる。

■単価（報酬）の高い仕事が取れるようにシェアワーカーを支援する（能力開発等）

ーシェア事業者や業界団体によるシェアワーカーのスキルアップへの支援

- シェアワーカーの意識や働く目的は様々であり、シェアワークを家計の主な収入源とする人だけでなく、小遣い稼ぎの人、ボランティアや社会参加が目的の人もいるため、低単価（報酬）が即問題ということではないが、シェアワーカーの中には不満を持ち、単価（報酬）の高い仕事をする事への要望もある。単価や収入を上げていくことを望むシェアワーカーについて、単価や収入を上げていくための方策や道筋（パス）を示すことが考えられる。
- 単価や収入を上げていくためのスキルアップの方法としては、現状では「独学で（関連する本を読むなど）」という人が圧倒的に多いが、シェアワークを通じてスキルアップを図る人も多い。シェアワークの比重の高い人では、仕事（シェアワーク）を通じたスキルアップへの期待も強い。
- シェア事業者がシェアワーカーのスキルアップを支援することについては、スキルを上

³ 連合・連合総研共同調査研究（2017.12）『働き方の多様化と法的保護のあり方～個人請負就業者とクラウドワーカーの就業実態～』

げたワーカーがプラットフォームを「卒業」し、発注元と直接取引するようになるリスクが高まることや、複数のプラットフォームに登録するワーカーもいることなどは、シェア事業者に人的投資を行うことを躊躇させる可能性もある。しかし、能力の高いシェアワーカーを集めることがプラットフォームの競争力となることから、シェアワーカーのスキルアップを支援したり、単価の高い仕事を取れるように支援を行っているシェア事業者もある。

- どのようなスキルを習得すればより単価の高い仕事を得やすいか、どのようにスキルを習得するかについては、発注側のニーズが分かり、また、多くの事例を見ているシェア事業者が情報発信やアドバイスを行うことが効果的かつ効率的であることから、シェア事業者や業界団体によるいっそうの取組が期待される。

ーシェアワーカーが公正に評価されるプラットフォームの構築の努力

- シェアワーカーが仕事を受注する上で、プラットフォームに明示される受注実績や発注者からの評価のランキングが大きく影響するため、シェア事業者には、公正な評価がなされるプラットフォーム構築への努力が求められる。
- これに対し、評価方法の「見える化」等に取り組むシェア事業者もある。また、シェアワークの経験が浅いシェアワーカーに対し、実績づくりのための最初の受注が得られるよう支援を行う事業者の例も見られる（スキルや経験のPRの仕方やHP（ホームページ）のつくり方、価格の付け方（上げ方）についてアドバイスする等）。

■プラットフォームの市場が適正に機能するようにする（ルールづくり、シェアワーカーの交渉力の向上等）

ーシェア事業者や業界団体による報酬額の目安の提示

- シェアワークではプラットフォームを使用しない場合に比べて契約単価が格段に低くなる傾向があるとの指摘があるが、家内労働法のように法律で最低報酬額を定めることについては、法律で定めるよりも、業界団体として目安となる報酬額を定めた方がよいとする意見がある等、議論がある。
- これに対し、シェア事業者の中には、目安となる報酬額（単価）を設定したり、報酬額（単価）の下限を設定しているところも見られる。
- 今後はこのような動きを広げ、シェア事業者や業界団体の自主的な取組として、仕事ごとに目安となる単価を定め、利用者及び提供者双方に示していくことが考えられる。

ー契約書のひな形の提示や紛争解決の手続きの整備

- また、最低報酬額を法律で定めず自主基準として示す場合には、これと併せて、報酬の支払い等に関して後で紛争にならないよう、業界団体等で契約書のひな形を示したり、紛争解決の手続きについて検討することが望まれる。

- 本研究会で行ったシェアワーカーを対象とした Web 調査でも、発注者等との間での困りごとや問題点として、「仕事内がはっきりしていなかった（自分が思っていた仕事と内容が違った）」や「仕事に必要な情報やマニュアルがなかった」、「やり直しを何度も指示された」などが挙げられている。こうしたことから、後で紛争にならないために、どのような基準で成果物を不良品と見るか、発注者がやり直しを命じられるか、納期を守らなかったときはどうするか等について盛り込んだ契約書のひな形を示したり、紛争解決の手続きを決めておくことが望まれる。

ーシェアワーカーをカバーするセーフティネットの検討

- プラットフォームの市場を適正に機能させるには、利用者やシェア事業者に対し、相対的に弱い立場となりやすいシェアワーカーの交渉力を高める必要ことが重要であり、それには、シェアワーカーがカバーされるセーフティネットのあり方を検討することが望まれる。
- それについては、2017年9月にスタートした一般社団法人プロフェッショナル&パラルキャリア・フリーランス協会による国内初のフリーランス向け保険「ベネフィットプラン」などを参考に、業界団体においてシェアワーカー向けの団体保険を提供するというアイデアも出されている。

■単価（報酬）の高い仕事が市場に供給されるようにする

ー企業が発注しやすくなる取引形態、情報提供等

- 単価（報酬）の高い仕事が市場に供給されるようにするには、企業がシェアワークを発注しやすくすることも方策の一つである。これまで大手企業やコンプライアンスの厳しい企業などでは、企業間取引を基本としており個人への発注が認められにくい、請求書払いが基本で現金払いが認められない等によって、利用が進まない実態があった。
- これに対し、シェア事業者の中には、発注企業とシェア事業者が企業間で契約し、シェアワーカーに再委託する形を取るサービスを始めたり、月締め一括の請求書払いを可能にするなどの対応を取ることで、企業が発注しやすくなるための工夫等が見られる。
- 一方、単価（報酬）の高い仕事の発注を増やすには、そうした仕事をこなせるシェアワーカーがいること、育ててきていることを、シェア事業者が示し、企業に働きかけることも望まれる。

■地域での潜在的労働力の掘り起こし等を促進する

ー人材を掘り起こすための啓発・研修やディレクターの配置等に関する地方自治体等との連携等

- シェアワークを利用して、子育て中の女性やシニア等、地域の潜在的労働力を掘り起こす事業は一定の成果を挙げており、地方自治体の期待があることも明らかになったが、

民間ビジネスとしては採算が合いにくいとの声もあり、取組を維持・拡充していく上では、公的な支援へのニーズがある。

- こうしたことから、地域での潜在的労働力の掘り起こし等を今後いっそう促進するには、たとえば、人材を掘り起こすための啓発・研修や、ディレクターの配置等に関して、地方自治体等と連携して取組を行っていくことが考えられる。

6 おわりに（本研究会の成果）

本研究会は、注目されつつも情報が十分ではなかった我が国のワークシェア型のシェアワーカーについて、代表的なシェア事業者や様々なタイプのシェアワーカーへのインタビュー調査、シェアワーカーを対象とする Web 調査、シェアリングシティでの地域の潜在的労働力の掘り起こし事業の視察などの多面的な調査によって実態把握を行ったものである。そして、現状と課題について本研究会で整理・分析し、今後の取組の方向性について検討を行った。

実態調査の結果からは、シェアリングエコノミーが時間等に制約のある子育て中の女性や高齢者、健康不安のある人などの柔軟な働き方を可能にしたり、フリーランス等の養成機能を果たしていることや、地方自治体において、地域の潜在的労働力の掘り起こし等で一定の成果を挙げていることが明らかになった一方、課題の所在も示唆された。

シェアワーカーは一様ではなく、生計が成り立つだけの収入を望む人ばかりではないが、今後、シェアワーカーがいっそう増えていくことが見込まれることから、シェアワーカーの就労環境の改善を図り、収入増を求めるシェアワーカーに対し、収入を上げていくための方策や道筋を示すことが必要と考えられる。また、地域の潜在的労働力の掘り起こしにおいては、民間ビジネスとしては採算が合いにくい部分がある場合には、地方自治体等と連携して取組を行っていくことが考えられる。

そのために「5 取組の方向性」で挙げたような取組を行っていくことで、シェアリングエコノミー・ビジネスの健全な発達が促され、子育て中の女性や高齢者を含む人々の多様な働き方の実現や就労機会の拡大、また、地域の潜在的労働力の掘り起こし等につながることを期待される。

実態調査編

第1章 調査の概要

1. 調査の目的

IoT等の技術革新を活用した新たなサービスとして、シェアリングエコノミーなどが登場し注目を集めている。シェアリングエコノミーは、我が国の遊休資産や個々人のスキル等の有効活用を進めるとともに、潜在需要の喚起やイノベーションと新ビジネスの創出に貢献する可能性を有している。また、シェアリングエコノミーの活用等により、地方の課題を解決しようと取り組む自治体（シェアリングシティ）も出てきており、今後の展開が注目される。シェアリングエコノミーは従来にない価値創造や課題解決に資する可能性があり、今後、雇用・労働のあり方、働き方、個人のスキルアップのあり方等を変化させる可能性もある。こうした観点から、シェアリングエコノミーの普及による雇用・労働への影響等について整理・検討を行った。

2. 調査の対象（範囲）、実施方法

(1) 調査対象（範囲）について

本研究会では、シェアリングエコノミーのなかでも、シェアリングされる対象が主にスキル・労働力であるワークシェア型のものを整理・検討の対象とし、以下のような調査を行った。

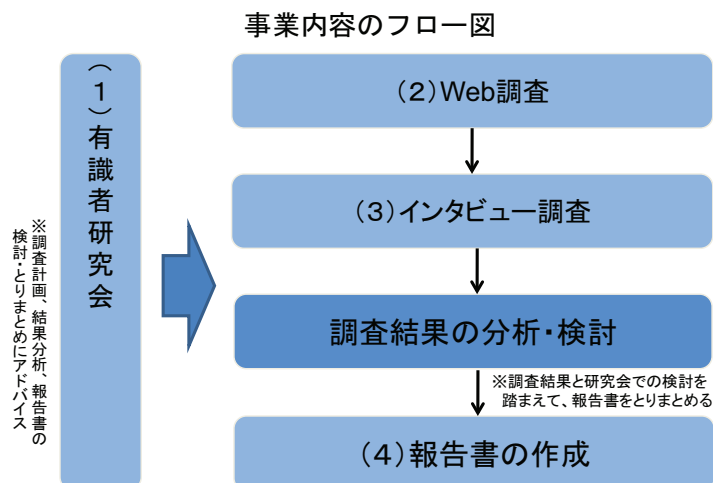
- ・ シェアリングされる対象が主にスキル・労働力であるワークシェア型のプラットフォームを運営する事業者（以下、シェア事業者という。）及びそこでスキル・労働力を提供している個人（以下、シェアワーカーという。）の実態把握
- ・ シェアリングエコノミーの市場規模が拡大していくことで、産業や就業構造がどう変化するか、雇用・労働がどうなるか、企業の組織の在り方や個人の働き方がどう変化するか、どのような人材育成が求められるかについての検討
- ・ 技術革新による働き方の変化に伴う法制度やセーフティネットのあり方の検討

(調査方法)

- ・ 有識者研究会
- ・ シェア事業者及びその業界団体に対するインタビュー調査
- ・ シェアワーカーに対するインタビュー調査
- ・ 「シェアリングシティ」の視察及びこれに関係する自治体、シェア事業者、シェアワーカーへのインタビュー調査
- ・ シェアワーカーを対象とする web 調査

(2) 実施方法

本事業は、①有識者研究会、②Web 調査、③インタビュー調査、④報告書の作成から成る。



① 有識者研究会

有識者 5 名からなる研究会を設置し、年度内に 6 回開催し、調査の方法や結果分析について意見・アドバイスを頂き、報告書について分析・とりまとめを行った。

有識者研究会の開催経緯

第 1 回 (7/6)	<ul style="list-style-type: none"> ・事業目的、内容、調査計画、調査方法について ・先行研究について ・委員発表 石山委員「シェアリングエコノミービジネスの現状について」 安藤委員「労働経済学からみたシェアリングエコノミー」 ・意見交換
第 2 回 (8/7)	<ul style="list-style-type: none"> ・インタビュー調査実施報告（8/1 Nagatacho GRID 調査） ・事例報告 石山委員「佐賀県多久市でのクラウドワークを利用した就業促進事業等」 エニタイムズ「多摩市での自治体向け地域人材活性化サービスの取組」 ・視察調査計画について ・意見交換
第 3 回 (9/14)	<ul style="list-style-type: none"> ・視察調査実施報告（8/24 佐賀県多久市・基山町調査） ・これまでの調査結果の整理：論点に係るファクトについて ・海外での先行調査等（ILO サーベイ論文より） ・意見交換
第 4 回 (12/5)	<ul style="list-style-type: none"> ・シニア・シェアワーカーへの合同質問会 ・Web 調査について ・意見交換
第 5 回 (2/21)	<ul style="list-style-type: none"> ・Web 調査結果報告 ・報告書骨子案について ・意見交換
第 6 回 (3/12)	<ul style="list-style-type: none"> ・報告書案について ・意見交換

「平成 29 年度 シェアリングエコノミーが雇用・労働に与える影響に関する研究会」

【委員】（五十音順、敬称略、◎印：座長） ※肩書は2018年3月末時点のもの

安藤 至大 日本大学総合科学研究所 准教授

石山 アンジュ 一般社団法人シェアリングエコノミー協会 事務局渉外部長
内閣官房シェアリングエコノミー伝道師

河野 尚子 公益財団法人世界人権問題研究センター 専任研究員

◎佐藤 博樹 中央大学大学院戦略経営研究科 教授

松田 一敬 合同会社SARR 代表執行社員

【事務局】

厚生労働省 職業安定局 雇用政策課

三菱UFJリサーチ&コンサルティング 経済政策部

平田 薫 主任研究員

吉本 陽子 主席研究員

横山 重宏 上席主任研究員

② Web 調査

ワークシェア型のプラットフォームで就業する人を対象に、仕事の内容や収入レベル、働き方、満足度、就業意識、どのようにして必要な職業能力を獲得したか等について把握することを目的とする Web 調査を行った。

③ インタビュー調査

i) シェアワーカー調査

ワークシェア型のシェアワークについて具体的イメージを持つとともに、そこでスキル・労働力を提供するシェアワーカーの実態について把握することを目的に、ワークシェア型のシェア事業者とシェアワーカーを対象とするインタビュー調査を行った。

ii) シニア・シェアワーカー調査

シェアワークがシニア期の新しい働き方として注目を浴びていることから、実際にシェアワーカーとして活躍しているシニア層の就労実態やシェアワークへの満足度等を把握することを目的に、ワークシェア型のシェアワークを行うシニアと、登録するシェア事業者へのインタビュー調査を行った。

iii) ローカルシェアリングセンター視察調査

地方自治体の中には、シェアリングエコノミーの導入で地域課題を解決することへの期待を持つところがあることから、シェア事業者と組んで、女性やシニア等の潜在的労働力の掘り起こしや就労支援、社会参加を通じた地域活性化に取り組む自治体取材し、現状と課題を把握した。

④ 報告書の作成

Web 調査及びインタビュー調査で得られた結果を踏まえ、有識者研究会で議論を行い、報告書を取りまとめた。

3. 残された課題

本事業では、シェアリングエコノミーが、産業、ひいては雇用・労働にどのような影響を与え、事前にどのような対応が必要かについて検討することを目的に、ワークシェア型のシェアリングエコノミーを対象を絞りながらも、多面的な調査を行った。

ただし、本年度事業では、シェアリングエコノミーが進展していく中での国の役割についての議論は十分に行うことができなかった。また、新たに必要となる能力開発を促進するための具体的な方策や、影響を受ける層を念頭に置いた円滑な労働移動の仕組み、これらを実現する上で必要な法制度の整備等についての検討も課題である。さらに、本年度事業では検討の対象としなかった下記についても、今後把握・検討していくことが必要である。

- ・シェアワーカーの収入増につながるような単価（報酬）の高い仕事をいかに増やして行くか（仕事の出し手である企業への調査等）
- ・シェアワークでの収入増を求める就労者について、単価（報酬）の高い仕事の獲得につながるような能力開発、キャリア形成の道筋をどのように構築するか
- ・市場が適正に機能するために必要な環境整備、ルール形成の具体的内容
- ・フリーランスとの相違点についての検討 / 等

第2章 Web 調査

1. 実施概要

(1) 調査の目的、内容

ワークシェア型のプラットフォームで就業する人について、仕事の内容や収入レベル、働き方、満足度、どのようにして必要な職業能力を獲得したか等について把握する。

(2) 調査方法等

① 調査対象

- 「インターネットサービスを通じた仕事」※を一度でもしたことがある人

※本調査では、パソコンやスマートフォン等の情報通信機器を用い、事業者のサイトやプラットフォーム、アプリケーションソフトを通じて受託・契約した仕事（収入を得ること）のことを「インターネットサービスを通じた仕事」という。

② 調査方法

- Web 画面を通じた回答
- シェアリングエコノミー協会の会員企業を通じた回答協力依頼

③ 有効回答数

- 回答数 75 件
- うち有効回答数 69 件（「インターネットサービスを通じた仕事」を一度でもしたことがあると回答した人）

④ 実施期間

2017年11月14日～12月31日

(3) 調査項目

I. 回答者の属性

- Q1. 「インターネットサービスを通じた仕事」の経験
- Q2. 現在年齢
- Q3. 性別
- Q4. 学歴
- Q5. 年間世帯収入

II. 仕事と働き方について

- Q6. 「インターネットサービスを通じた仕事」を含めた全ての仕事の過去3か月間の仕事の仕方
- Q7. 「インターネットサービスを通じた仕事」以外の仕事の過去3か月間の働き方
- Q8. 「インターネットサービスを通じた仕事」以外の仕事でこれまでに最も経験している仕事内容
- Q9. Q8 で選んだ、これまでに一番長く経験した「インターネットサービスを通じた仕事」以外の仕事の経験期間
- Q10. 正社員経験

III. インターネットサービスを通じた仕事について

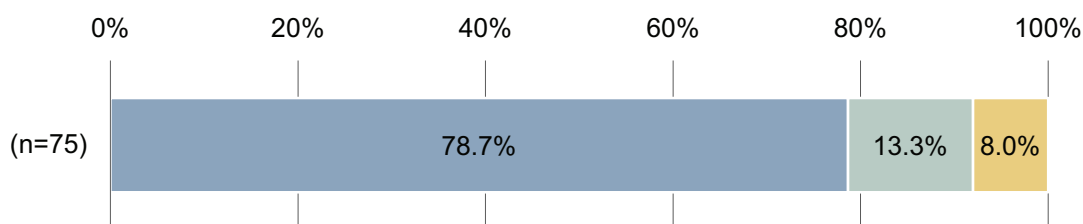
- Q11. 「インターネットサービスを通じた仕事」を始めた理由
- Q12. 「インターネットサービスを通じた仕事」を選んだ理由
- Q13. 「インターネットサービスを通じた仕事」の総体的満足度
- Q14. 「インターネットサービスを通じた仕事」での収入の使途
- Q15. 「インターネットサービスを通じた仕事」にあてるひと月あたりの平均時間
- Q16. 「インターネットサービスを通じた仕事」で得るひと月あたりの平均収入額
- Q17. 「インターネットサービスを通じた仕事」を主に行う場所
- Q18. 行った「インターネットサービスを通じた仕事」の内容
- Q19. 行った「インターネットサービスを通じた仕事」の内容のうち主なもの
- Q20. 「インターネットサービスを通じた主な仕事」の経験期間
- Q21. 「インターネットサービスを通じた主な仕事」を未経験者ができるようになるまでの期間
- Q22. 「インターネットサービスを通じた主な仕事」の時間単価の1年前との比較
- Q23. 「インターネットサービスを通じた仕事」について問題に思うことや不満
- Q24. 「インターネットサービスを通じた仕事」のスキルアップのための活動
- Q25. 「インターネットサービスを通じた仕事」の発注者やコーディネーターとの間での困りごとや問題点
- Q26. 活用している「インターネットサービス」への要望
- Q27. 将来的な「インターネットサービスを通じた仕事」への取り組み方
- Q28. 「インターネットサービスを通じた仕事」を行うために実際に利用した「インターネットサービス」
- Q29. 「インターネットサービスを通じた仕事」を行うために実際に利用した「インターネットサービス」の中で、最も長い時間仕事をした「インターネットサービス」

2. 回答状況の把握と集計における分析軸の設定

(1) Q1 「インターネットサービスを通じた仕事」の経験

回答があった75件の内、「過去3か月の間にしている」(78.7%)、及び「過去3か月の間にはしていないが、それ以前にインターネットサービスを通じた仕事をしたことがある」(13.3%)を合わせた、69件がこれ以降の分析の対象となる。

図1 Q1 「インターネットサービスを通じた仕事」の経験 (回答全体)



- 過去3か月の間にしている
- 過去3か月の間にはしていないが、それ以前にインターネットサービスを通じた仕事をしたことがある
- 現在も過去もしたことがない(登録のみの場合など)

(2) 主な仕事のタイプの設定

以下では、「インターネットサービスを通じた仕事」を内容に応じて2タイプ、すなわち『主にネット上での仕事』と『主に対面での仕事』に分けて分析軸とする。

具体的には、「Q19. 行った「インターネットサービスを通じた仕事」の内容のうち主なもの」の回答により、以下のように定義した。

■ 『主にネット上での仕事』

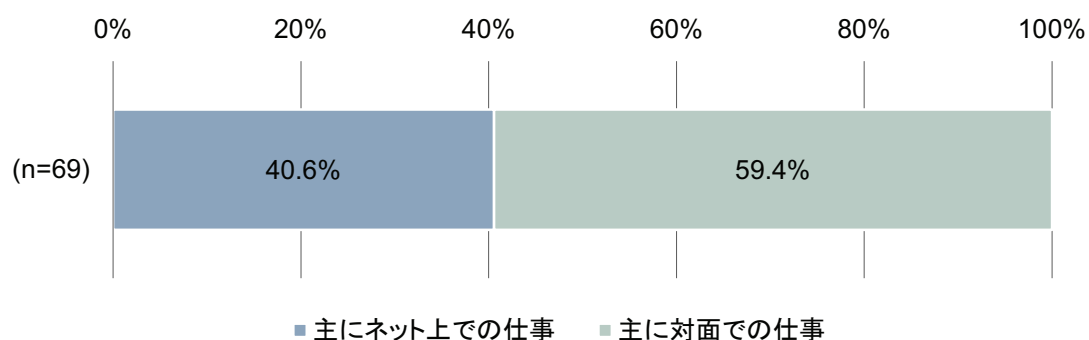
1. Webサイトの情報収集や情報の整理、文章や記事の作成・校正など
2. データ入力
3. 翻訳
4. テープ起こし
5. CAD
6. プログラミング
7. システム構築
8. HP(ホームページ)作成、Webデザイン
9. グラフィック
10. プロジェクト統括・マネジメント

■ 『主に対面での仕事』

11. 子育て支援
12. 介護支援
13. 主に屋内での家事作業（掃除、調理など。子育て支援・介護支援を除く）
14. 主に屋外での家事作業（植栽剪定、家屋の修繕など）
15. 宅配・配送
16. 警備サービス、ビル清掃
17. 講師・インストラクター
18. 旅行の企画、実施
19. 農作業
20. その他（具体的に）※

※ 「その他」については、具体的な回答が「散歩の付き添い」「レンタルスペース」「占い」「似顔絵作成」であったことから、『主に対面での仕事』に分類した。

図 2 Q19 「インターネットサービスを通じた主な仕事」のタイプ（分析軸）



2タイプに分けた結果をみると、『主にネット上での仕事』が29件（40.6%）、『主に対面での仕事』が41件（59.4%）となっている。

これを、男女別にみると、男性では『主に対面での仕事』をしている人が68.0%と多いのが特徴である。また、年代別にみると、年代が高くなるに従って『主に対面での仕事』をしている人の割合が高くなる傾向が見られる。

図 3 Q19 「インターネットサービスを通じた主な仕事」のタイプ（男女別）

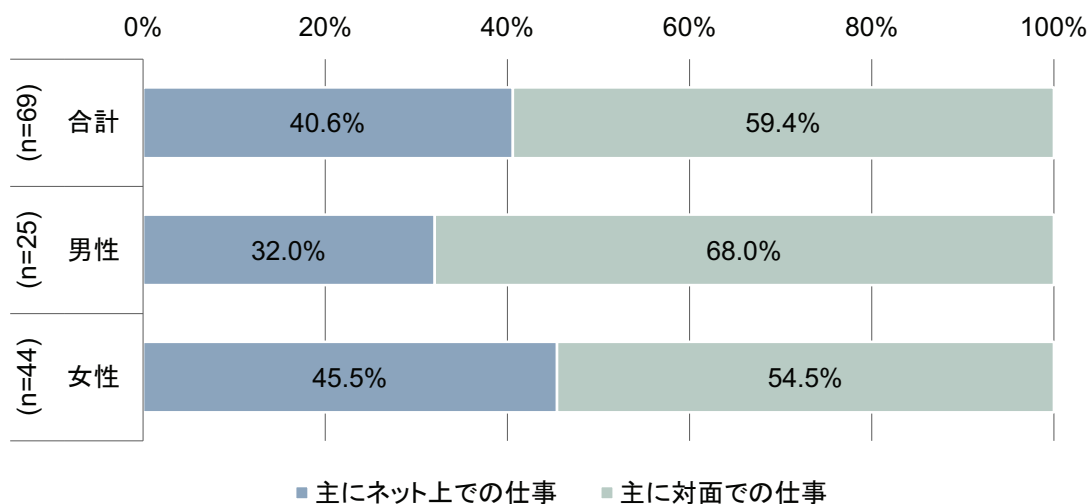
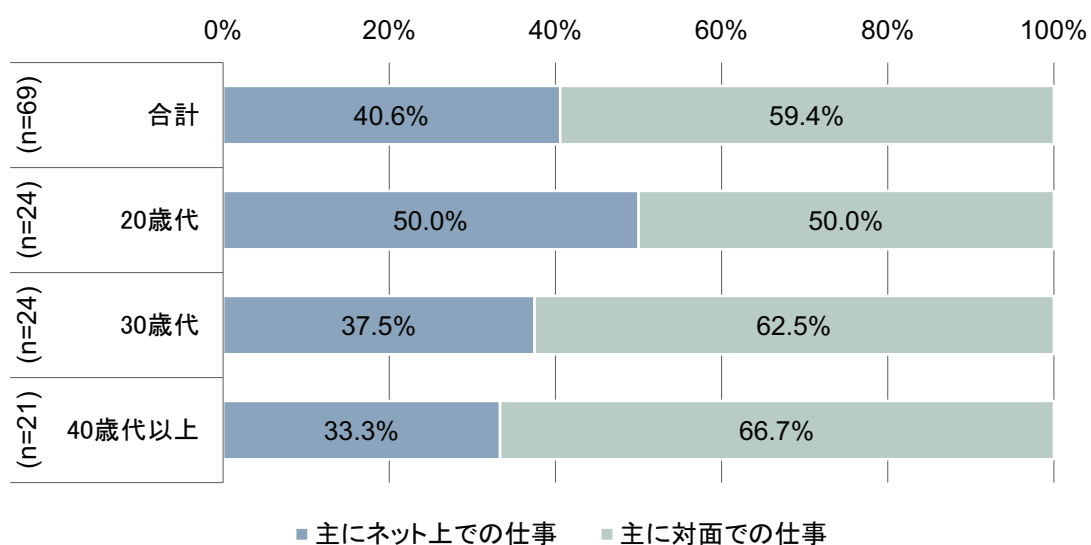
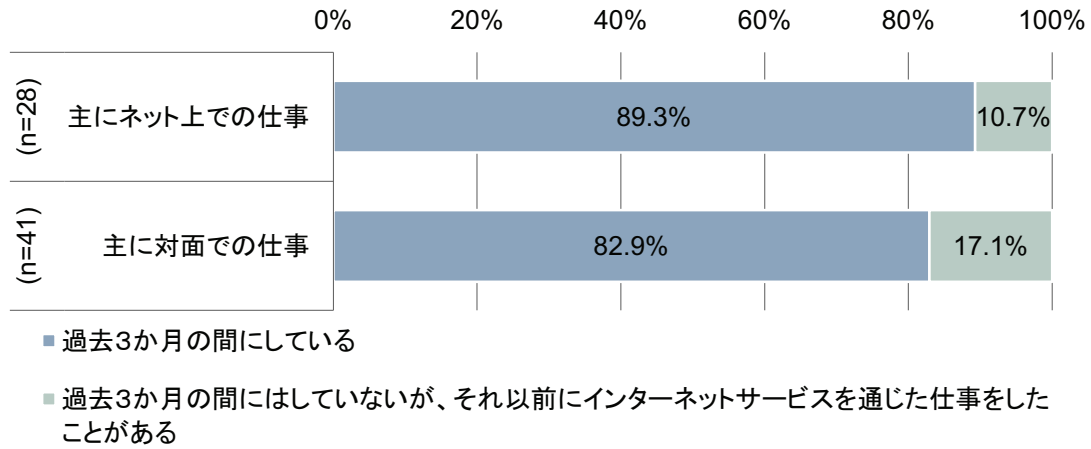


図 4 Q19 「インターネットサービスを通じた主な仕事」のタイプ（年代別）



主な仕事のタイプ別に「インターネットサービスを通じた仕事」の経験についてみると、『主にネット上での仕事』をしている人では 89.3%が、『主に対面での仕事』をしている人では 82.9%が、それぞれ「過去 3 か月の間にしている」と回答している。

図 5 Q1 「インターネットサービスを通じた仕事」の経験（主な仕事のタイプ別）



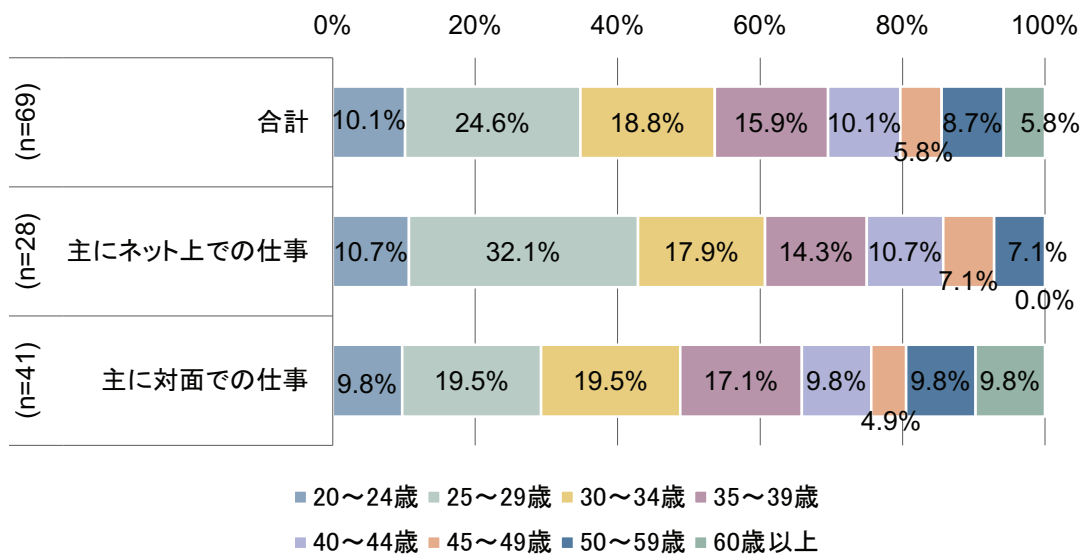
3. 回答者の個人・世帯属性

(1) Q2 現在年齢

『主にネット上での仕事』をしている人では、「25～29 歳」の割合が 32.1%で最も高く、これに「20～24 歳」の 10.7%を加えると 20 歳代が 4 割を超える。また、「30～34 歳」が 17.9%、「35～39 歳」が 14.3%となっており、20 歳代と 30 歳代を合わせると 7 割を超える。

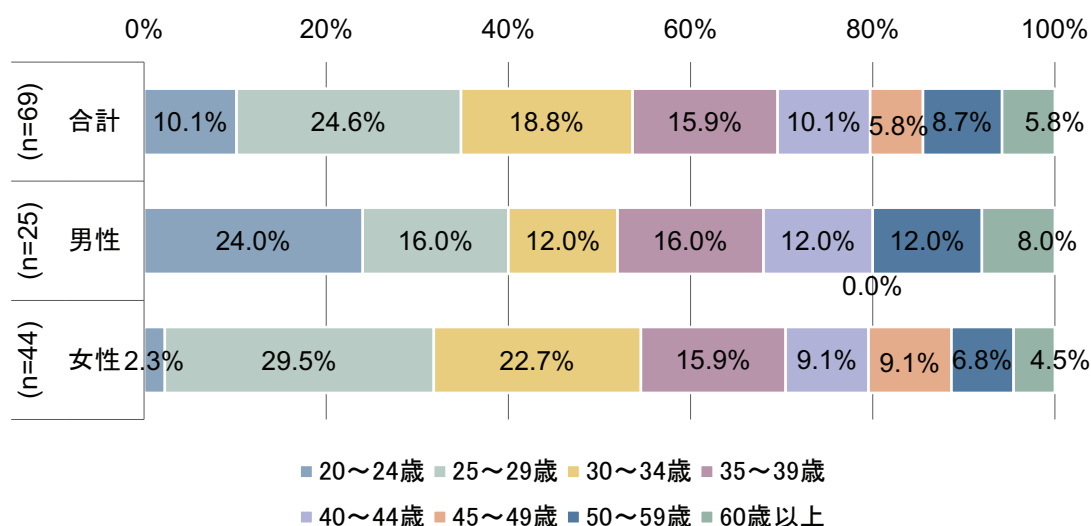
『主に対面での仕事』をしている人も『主にネット上での仕事』をしている人と同様に、20 歳代と 30 歳代で 6 割を超えているが、20 歳代後半の割合が 19.5%とやや低い。代わりに「50～59 歳」（9.8%）、「60 歳以上」（9.8%）がそれぞれ約 1 割を占めやや高くなっている。

図 6 Q2 現在年齢



男女別に現在年齢をみると、男性では「20～24歳」の割合が高く、女性では「25～29歳」、「30～34歳」の割合が高くなっている。一方で、35歳以上の各カテゴリの合計割合は、男女間で概ね同じとなっている。

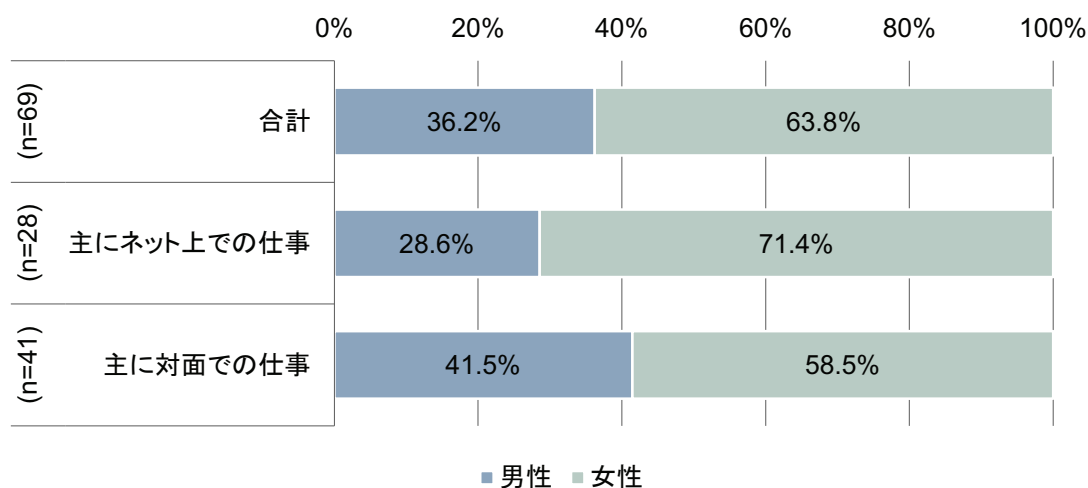
図 7 Q2 現在年齢（男女別）



(2) Q3 性別

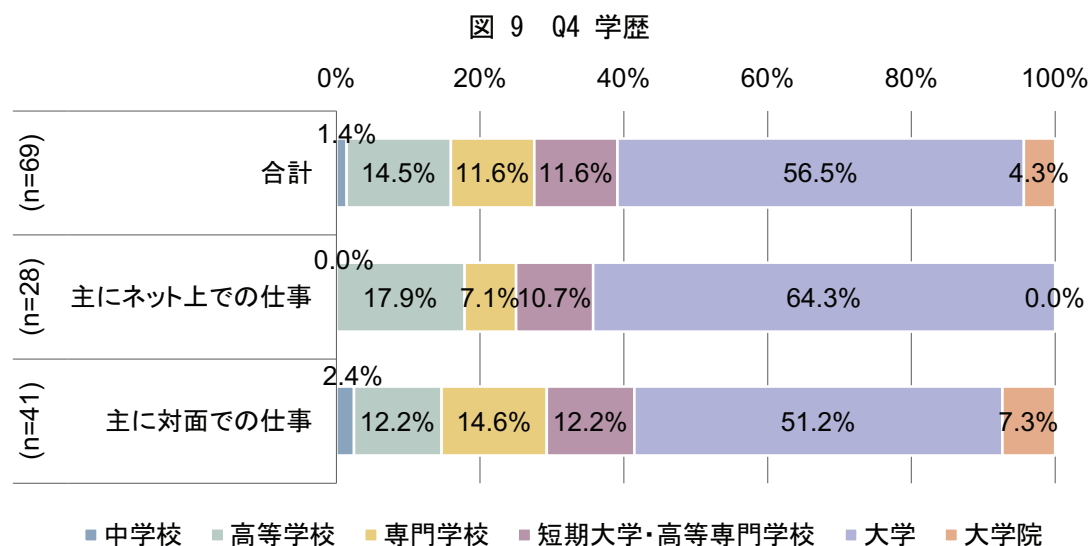
『主にネット上での仕事』、『主に対面での仕事』のいずれにおいても、「女性」の割合が高いが、『主にネット上での仕事』では71.4%と特に「女性」の割合が高い。

図 8 Q3 性別

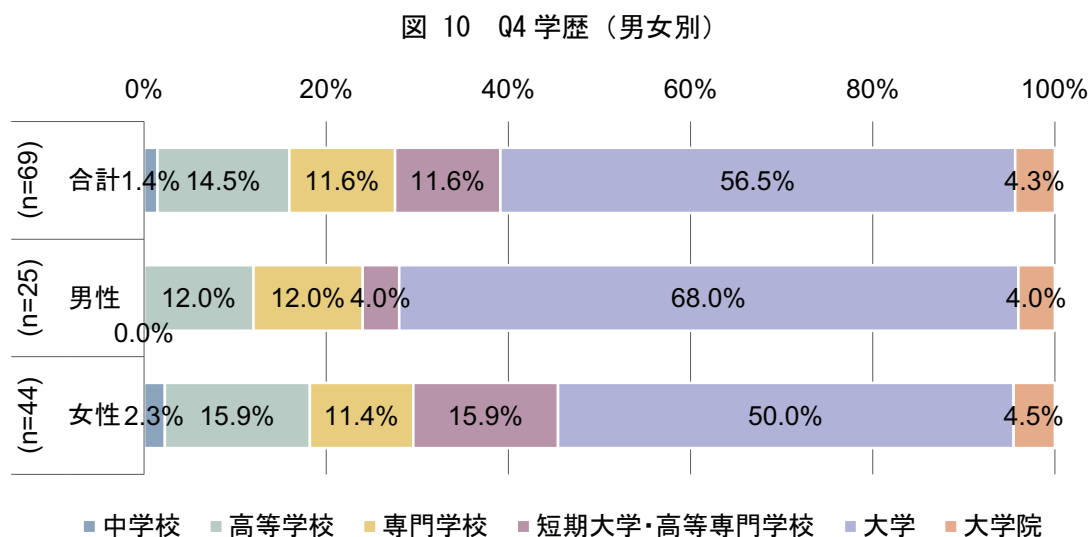


(3) Q4 学歴

『主にネット上での仕事』、『主に対面での仕事』のいずれにおいても、「大学」の割合が64.3%、51.2%と過半数を占め最も高くなっている。また、『主に対面での仕事』では「大学院」が7.3%となっている。



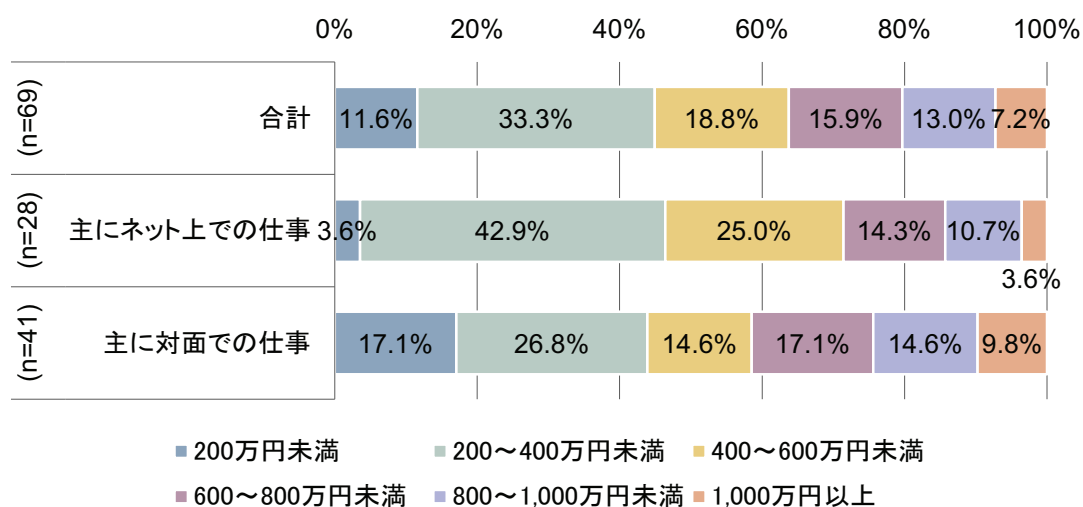
男女別にみると、男性では「大学」の割合が68.0%と特に高くなっている。



(4) Q5 年間世帯収入

『主にネット上での仕事』をしている人では、「200～400万円未満」の割合が42.9%と最も高く全体の4割を占める。次いで「400～600万円未満」(25.0%)が高い割合となっている。これに対して、『主に対面での仕事』をしている人では、「200～400万円未満」が26.8%で最も高い割合となっているが、『主にネット上での仕事』での割合よりは低い。また、「200万円未満」「600～700万円未満」がいずれも17.1%となるなど、年間世帯収入が広い範囲になっていることが分かる。

図 11 Q5 年間世帯収入



4. 回答者の仕事全般の状況

(1) Q6 「インターネットサービスを通じた仕事」を含めた全ての仕事の過去3か月間の仕事の仕方

ここでは、「インターネットサービスを通じた仕事」を含めた全ての仕事について、過去3か月の間の仕事の仕方について尋ねた。

結果をみると、『主にネット上での仕事』、『主に対面での仕事』のいずれにおいても、「仕事を主にしている」がそれぞれ60.7%、87.8%と高い割合を示すが、特に『主に対面での仕事』をしている人での割合が高い。また、『主にネット上での仕事』をしている人では「家事が主で仕事もしている」の割合が35.7%と高くなっている。

これを男女別にみると、男性では「仕事を主にしている」の割合が88.0%と特に高くなっている。

図 12 Q6 「インターネットサービスを通じた仕事」を含めた全ての仕事の過去3か月間の仕事の仕方

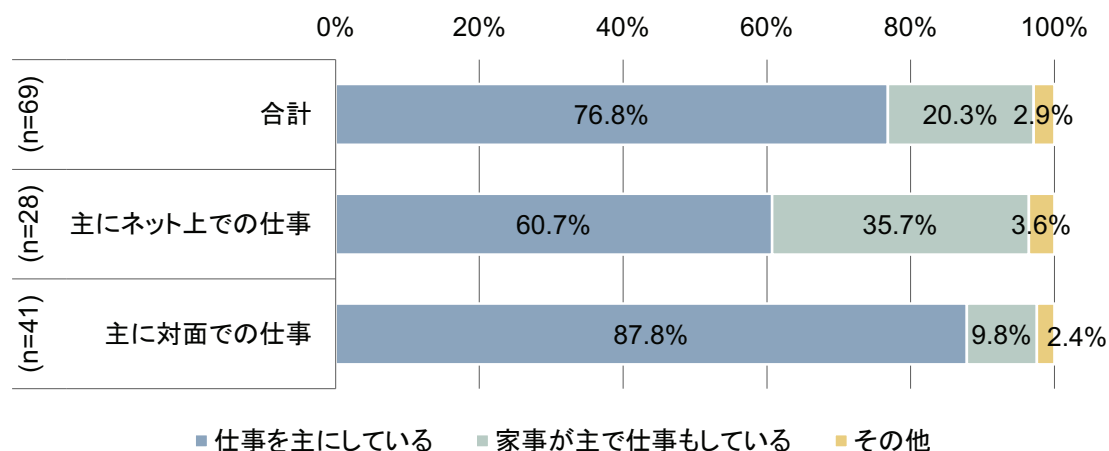
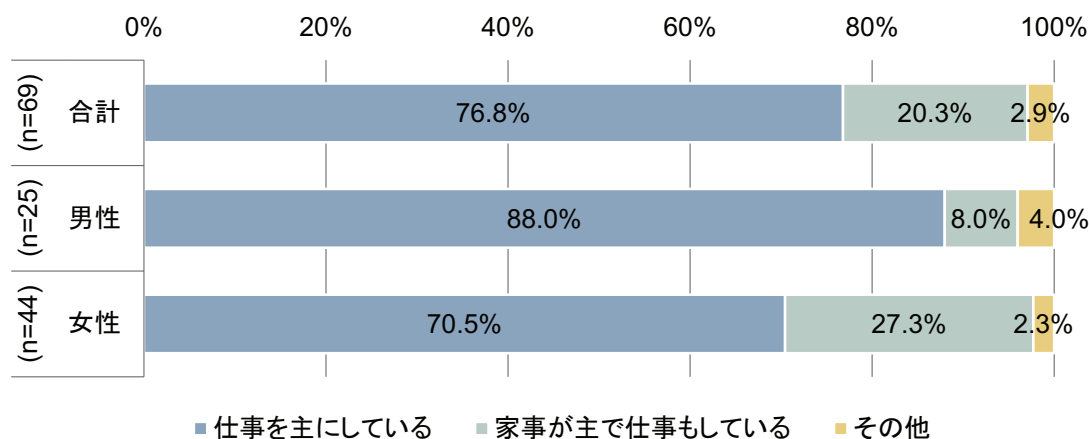


図 13 Q6 「インターネットサービスを通じた仕事」を含めた全ての仕事の過去3か月間の仕事の仕方（男女別）



(2) Q7 「インターネットサービスを通じた仕事」以外の仕事の過去3か月間の働き方

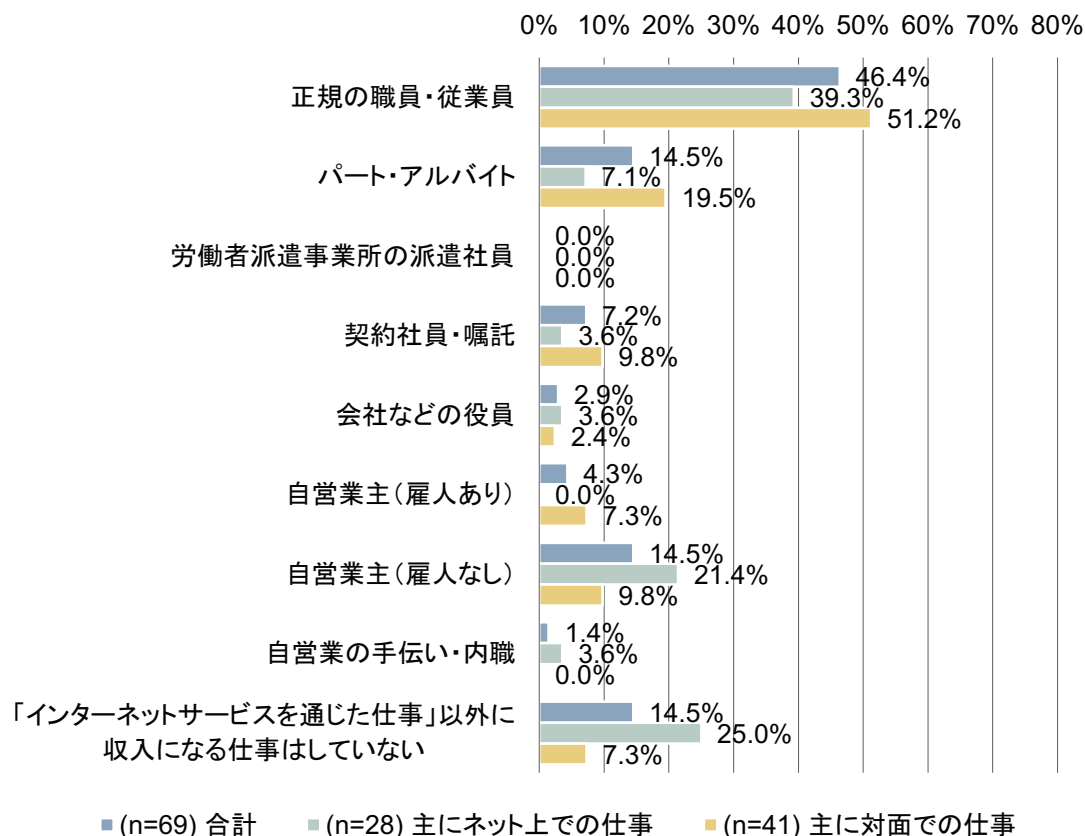
ここでは、「インターネットサービスを通じた仕事」以外の仕事について、過去3か月間の働き方を尋ねた。

結果をみると、『主にネット上での仕事』、『主に対面での仕事』のいずれにおいても、「正規の職員・従業員」とする割合がそれぞれ 39.3%、51.2%で最も高いが、『主に対面での仕事』で過半数と特に高い。

『主にネット上での仕事』をしている人では、「過去3か月の間に、「インターネットサービスを通じた仕事」以外に収入になる仕事はしていない」(25.0%)が次いで高く、回答の4分の1を占める。先にQ6でみた、「家事が主で仕事もしている」との回答に対応するものとみられる。その他、「自営業主(雇人なし)」(21.4%)が続いている。

一方、『主に対面での仕事』をしている人では、次いで高いのが「パート・アルバイト」(19.5%)となっている。「過去3か月の間に、「インターネットサービスを通じた仕事」以外に収入になる仕事はしていない」は7.3%に留まっており、『主にネット上での仕事』での回答割合よりかなり低い。

図 14 Q7 過去3か月間の働き方

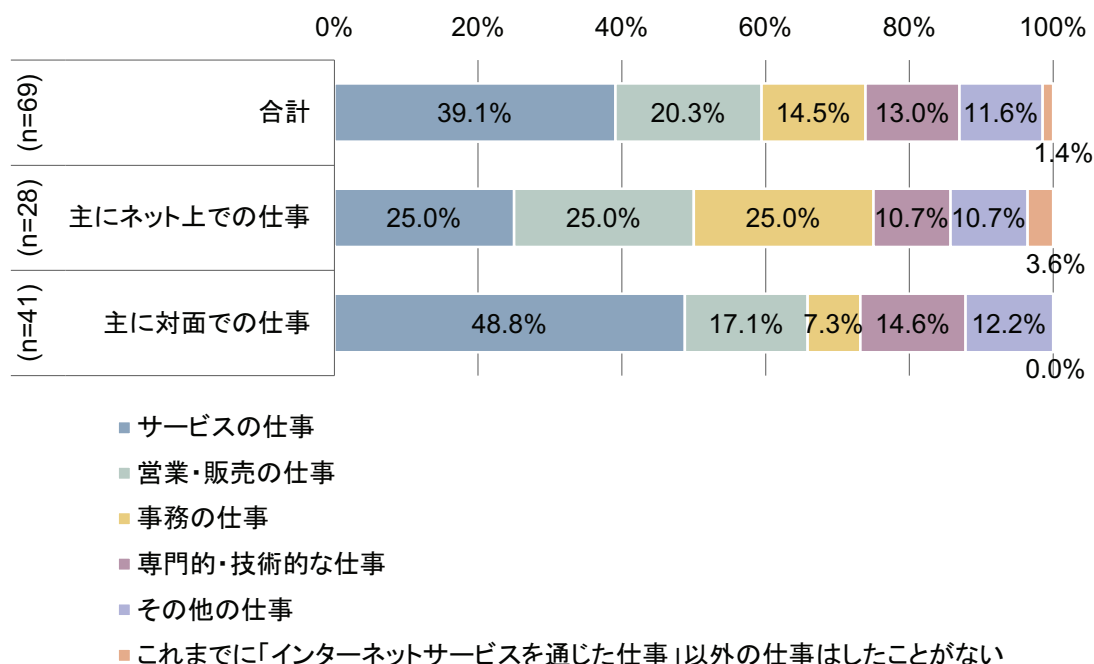


(3) Q8 「インターネットサービスを通じた仕事」以外の仕事でこれまでに最も経験している仕事内容

ここでは、「インターネットサービスを通じた仕事」以外の仕事について、これまでに最も経験している仕事内容を尋ねた。

結果をみると、『主にネット上での仕事』をしている人では、「サービスの仕事」「営業・販売の仕事」「事務の仕事」がいずれも25.0%であり、これら3つの仕事が4分の1ずつを占めている。一方、『主に対面での仕事』をしている人では、「サービスの仕事」の割合が48.8%とほぼ半数を占めて高くなっている。

図 15 Q8 これまでに最も経験している仕事内容

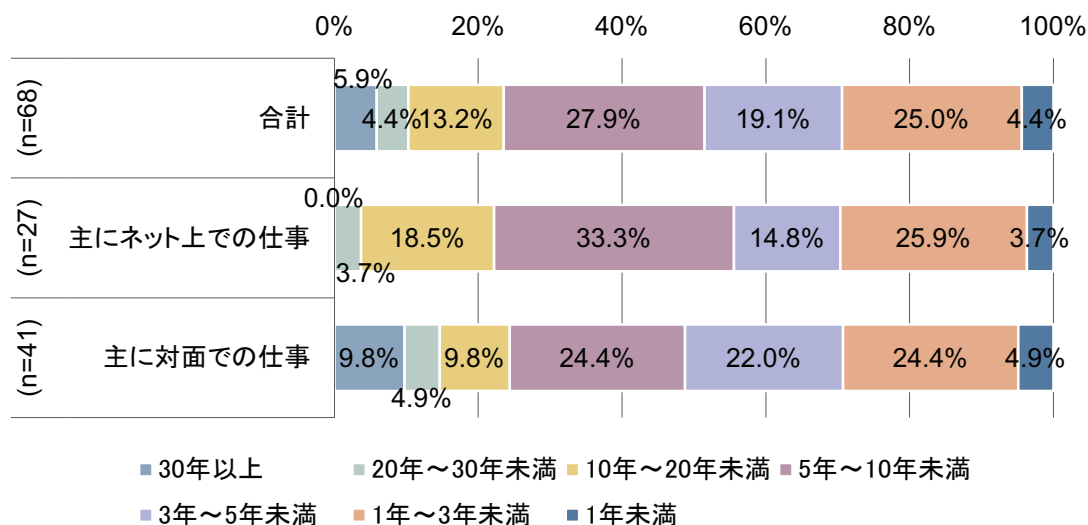


(4) Q9 Q8 で選んだ、これまでに一番長く経験した「インターネットサービスを通じた仕事」以外の仕事の経験期間

ここでは、Q8 で選んだ、これまでに一番長く経験した「インターネットサービスを通じた仕事」以外の仕事の経験期間を尋ねた。

結果をみると、『主にネット上での仕事』、『主に対面での仕事』のいずれにおいても、「10年以上」が概ね20%強、「3年～10年未満」が45%程度、「3年未満」が30%弱となっている。その中で、『主にネット上での仕事』をしている人では、「5年～10年未満」が33.3%と3分の1を占め最も高い割合となっている。

図 16 Q9 これまでに最も経験している仕事内容の経験期間

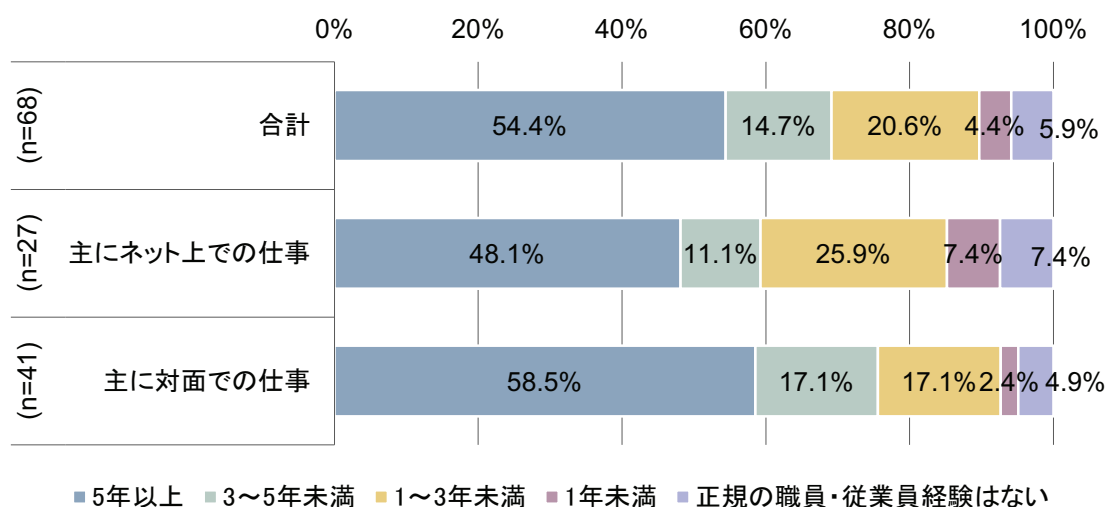


(5) Q10 正社員経験

これまでに正規の職員・従業員として働いたことがあるか、働いたことがある場合その経験年数を尋ねたところ、「正規の職員・従業員経験はない」とする割合は、『主にネット上での仕事』では7.4%、『主に対面での仕事』では4.9%となっており、いずれも1割に満たない。回答者の多くは正規の職員・従業員として働いたことがあることが分かる。

正規の職員・従業員として働いた経験年数については、「5年以上」の割合が、『主にネット上での仕事』をしている人では48.1%、『主に対面での仕事』をしている人では58.5%と最も高くなっている。なお、全体として、『主に対面での仕事』をしている人の方が、『主にネット上での仕事』よりも、正規の職員・従業員としての経験年数が高い傾向がある。

図 17 Q10 正社員経験



5. インターネットを通じた仕事についての結果概要

(1) Q11 「インターネットサービスを通じた仕事」を始めた理由

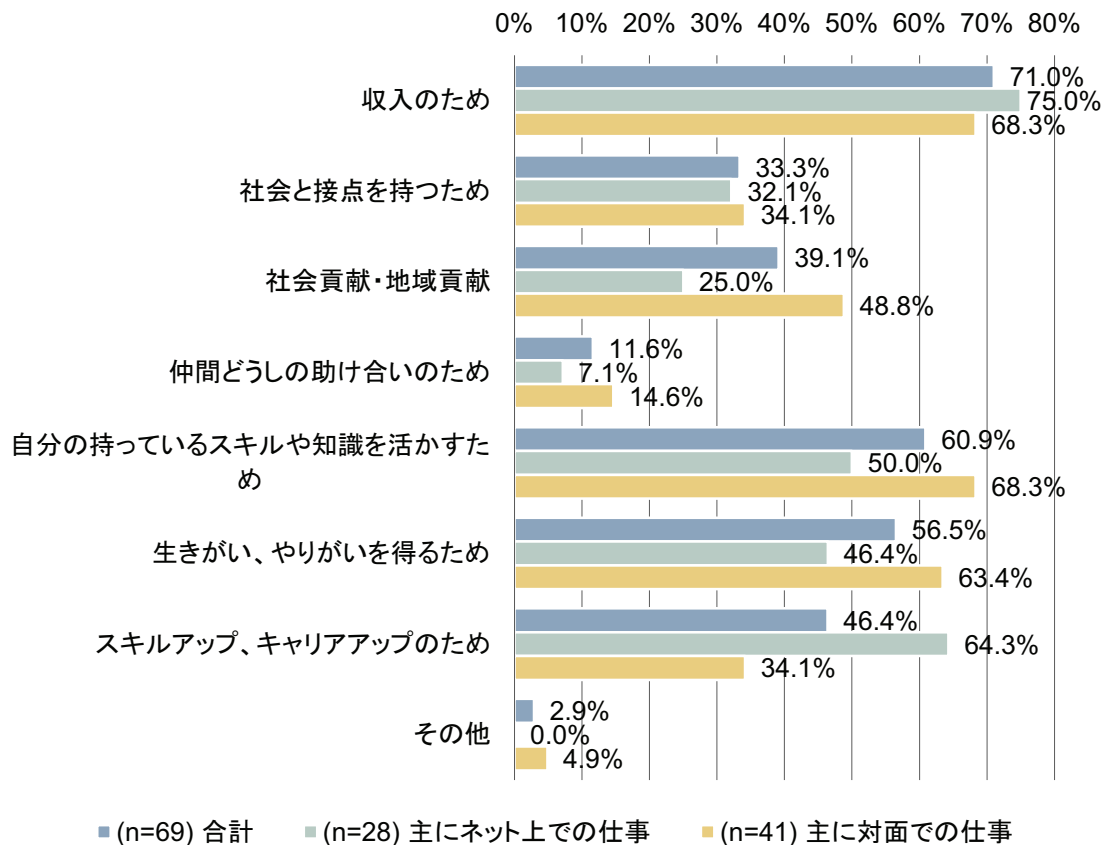
「インターネットサービスを通じた仕事」を始めた理由を尋ねたところ、回答は様々な理由にわたっているが、『主にネット上での仕事』、『主に対面での仕事』のいずれにおいても、「収入のため」がそれぞれ75.0%、68.3%で最も高い割合となっている。

その他の理由をみると、『主にネット上での仕事』をしている人では、「スキルアップ・キャリアアップのため」が64.3%と次に高く、『主に対面での仕事』をしている人での34.1%と比べてもかなり高い。

一方、『主に対面での仕事』をしている人は、「自分の持っているスキルや知識を活かすため」(68.3%)が、「収入のため」と同じ割合で最も高い。これらの結果からは、『主にネット上での仕事』をしている人は、今後のスキルアップ・キャリアアップを強く意識した人が多く、『主に対面での仕事』をしている人では、これまで獲得してきた自分が持っているスキルや知識の活用を強く意識している人が多いという違いのあることがうかがわれる。

その他、『主に対面での仕事』をしている人は、「生きがい、やりがいを得るため」が63.4%、「社会貢献・地域貢献」が48.8%となっており、『主にネット上での仕事』をしている人での割合（それぞれ、46.4%、25.0%）よりもかなり高くなっている。

図 18 Q11 「インターネットサービスを通じた仕事」を始めた理由



(2) Q12 「インターネットサービスを通じた仕事」を選んだ理由

「インターネットサービスを通じた仕事」を選んだ理由を複数回答で尋ねたところ、『主にネット上での仕事』をしている人では、「パソコンさえあれば始められる仕事だから」、「新しい仕事にチャレンジできるから」が共に 57.1%で最も高い割合となっている。次いで「子育てと両立ができるから」(46.4%)、「スキルアップができるから」(42.9%)が高くなっている。一方、『主に対面での仕事』をしている人では、「自分のやりたい仕事を選べるから」、「新しい仕事にチャレンジできるから」が共に 46.3%で最も高い割合を示す。次いで「兼業・副業しやすいから」(39.0%)、「パソコンさえあれば始められる仕事だから」(34.1%)が高くなっている。

その他、『主にネット上での仕事』、『主に対面での仕事』のいずれにおいても、「自分の趣味や活動(子育て、家族等の介護を除く)と両立ができるから」がそれぞれ 36.7%、31.7%と3割を超えている。

男女別にみると、特に女性では「子育てと両立ができるから」の割合が高い。また、「パソコンさえあれば始められる仕事だから」の割合も高く、女性にとっては、パソコンがあればできる仕事であることが、子育てとの両立の可能性につながっていることがうかがわれる。

年代別にみると、40歳代以上では様々な理由が他の年代よりも高い割合で挙げられている。また、20歳代では「パソコンさえあれば始められる仕事だから」、及び「兼業・副業しやすいから」の割合が高く、20歳代においては、パソコンを利用した兼業・副業がしやすい仕事との認識が高いことがわかる。また、30歳代では「子育てと両立ができるから」の割合が高いのが特徴である。

図 19 Q12 「インターネットサービスを通じた仕事」を選んだ理由

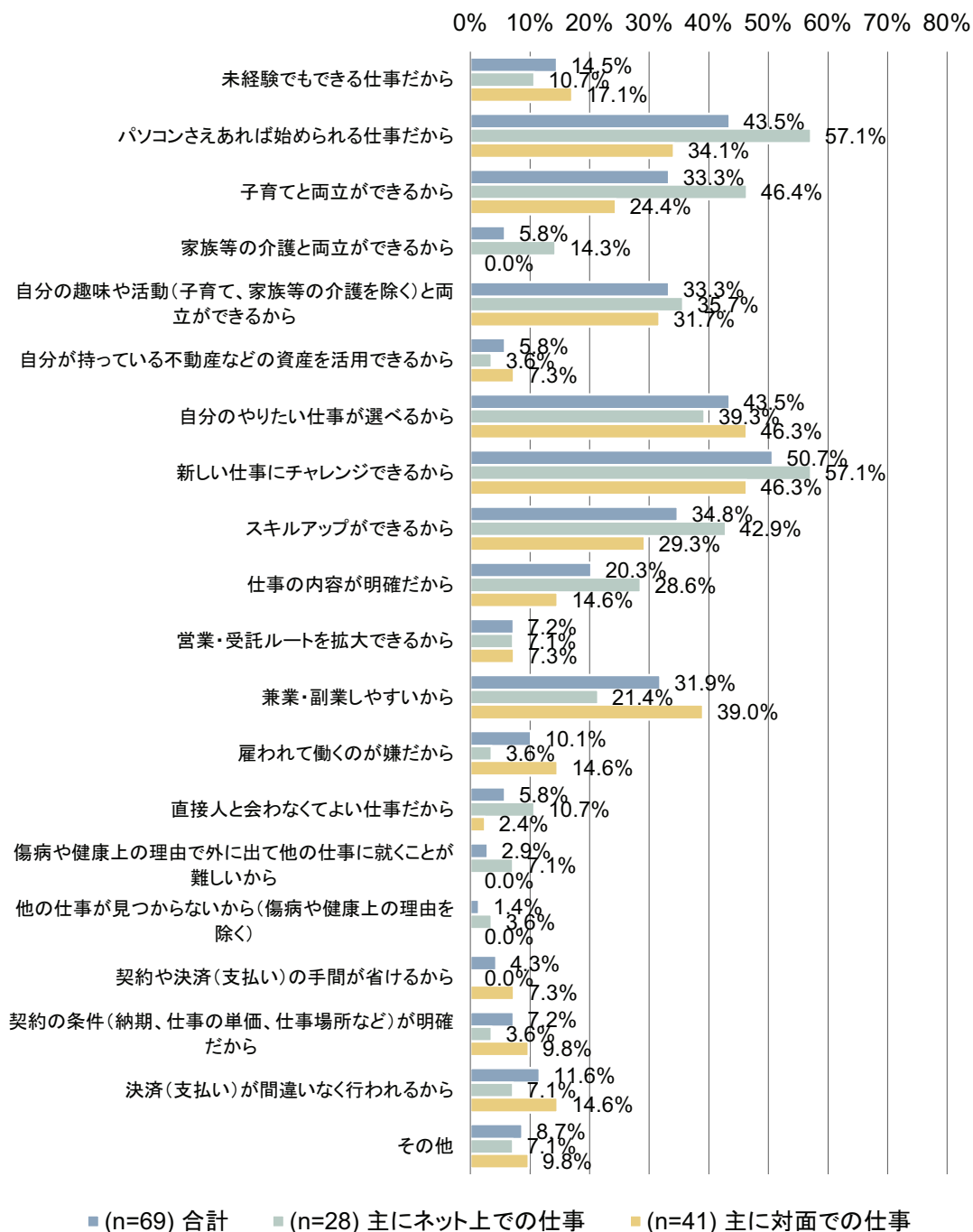


図 20 Q12「インターネットサービスを通じた仕事」を選んだ理由（男女別）

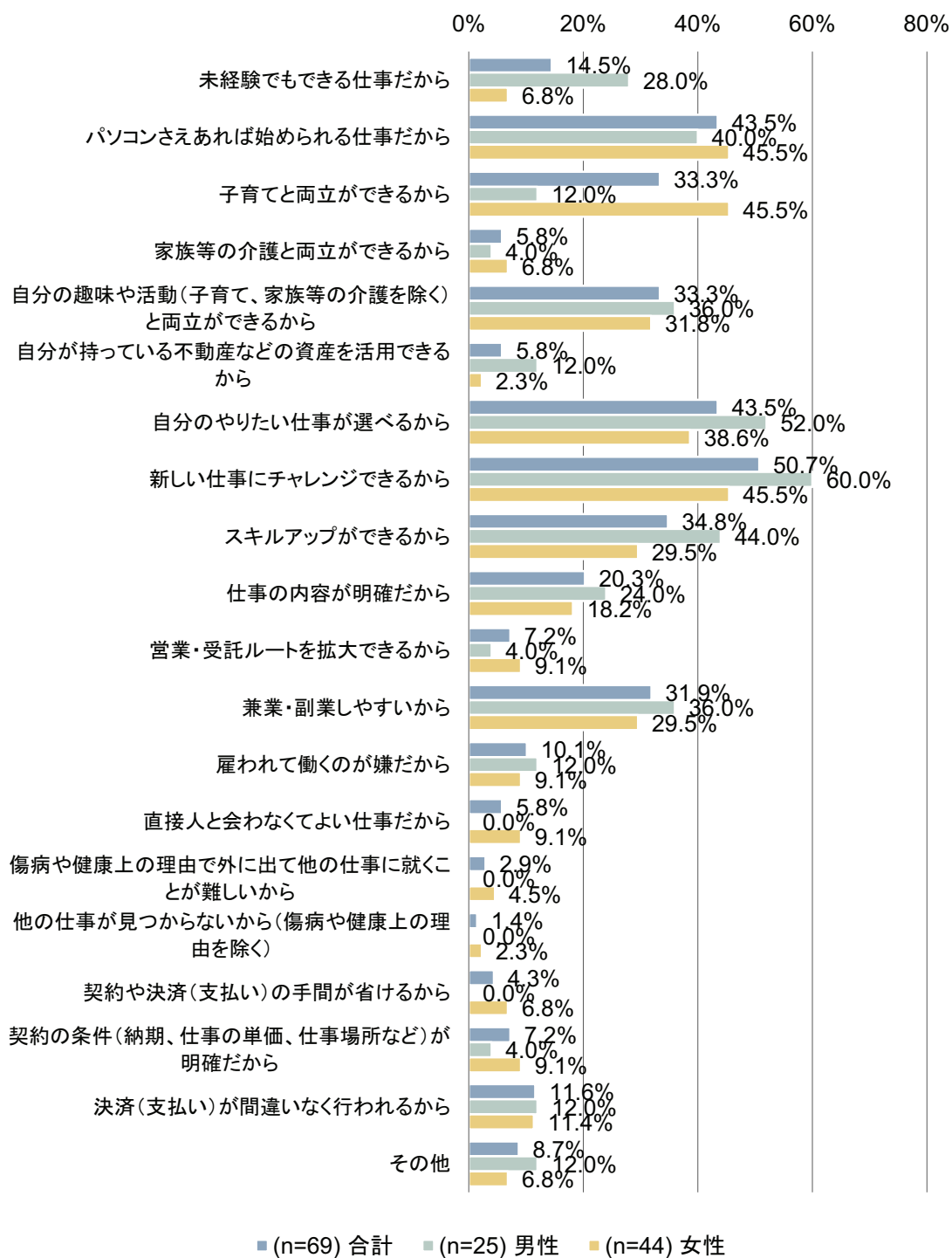
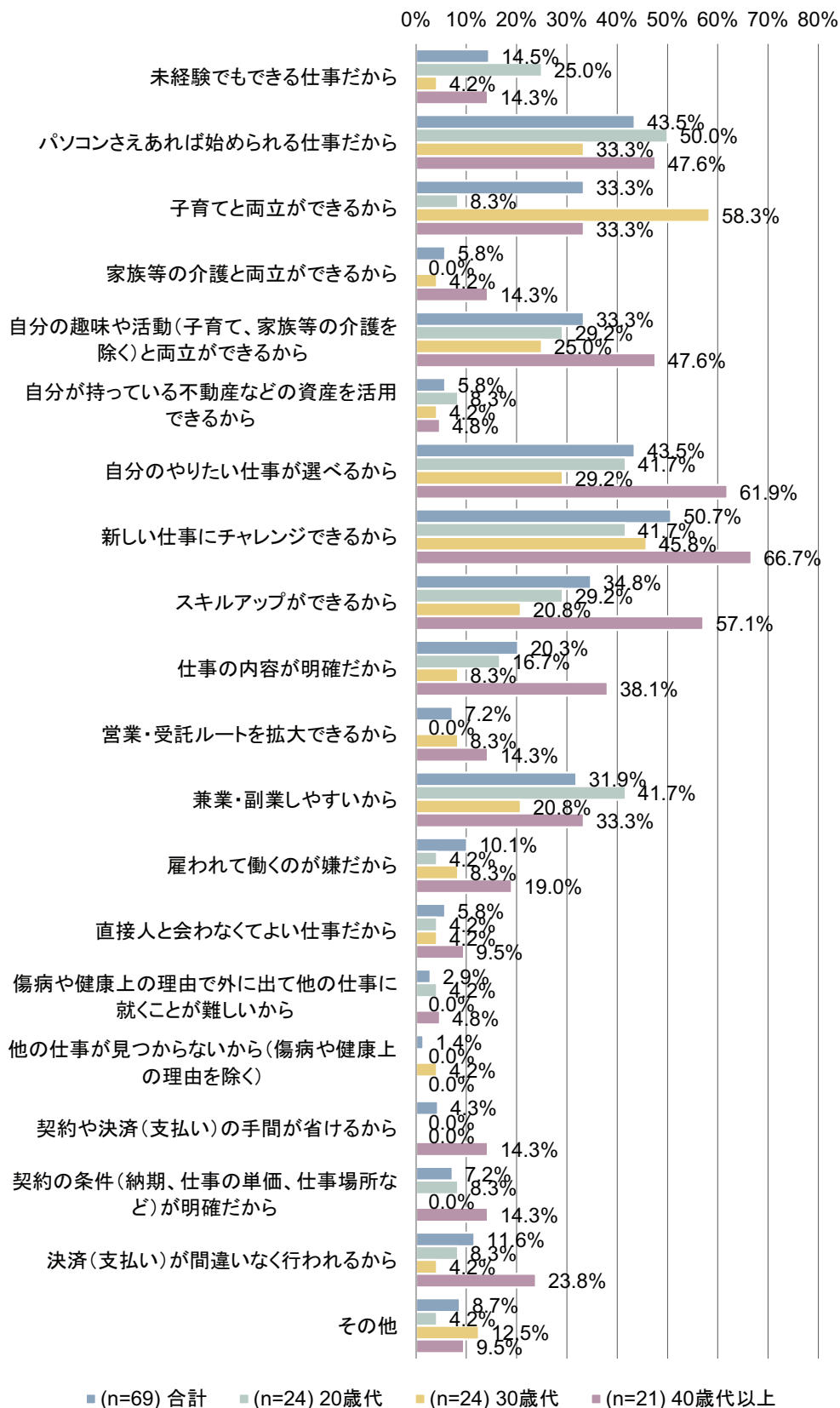


図 21 Q12「インターネットサービスを通じた仕事」を選んだ理由（年代別）



(3) Q13 「インターネットサービスを通じた仕事」の総体的満足度

「インターネットサービスを通じた仕事」の総体的満足度を尋ねたところ、『主にネット上での仕事』、『主に対面での仕事』のいずれにおいても、「非常に満足」と「やや満足」を合わせると8割を超えており、満足度は高いことが分かる。

年代別にみると、30歳代においてやや満足度が低いことがわかる。これは後でみるように、30歳代では「インターネットサービスを通じた仕事」での収入の用途において、家計の主な収入とする割合が高いことが反映している可能性がある。

図 22 Q13 「インターネットサービスを通じた仕事」の総体的満足度

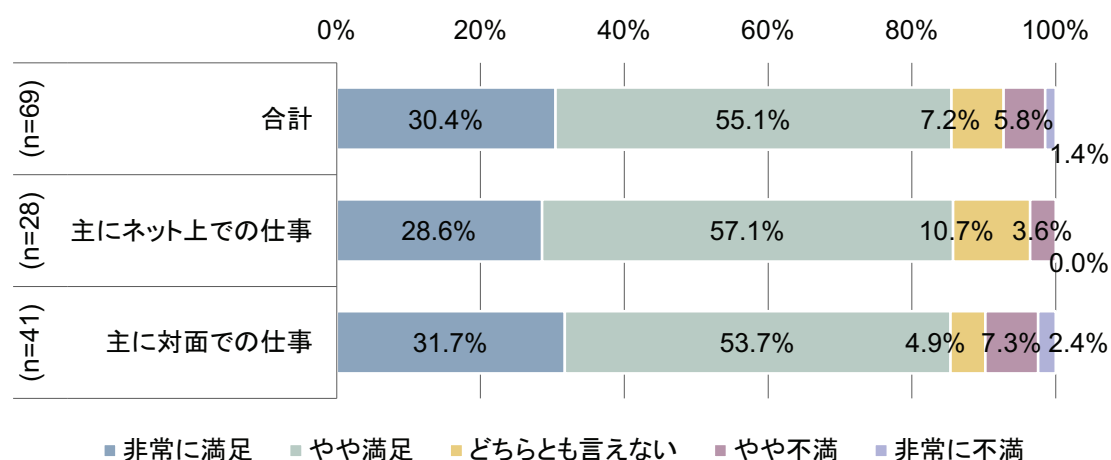
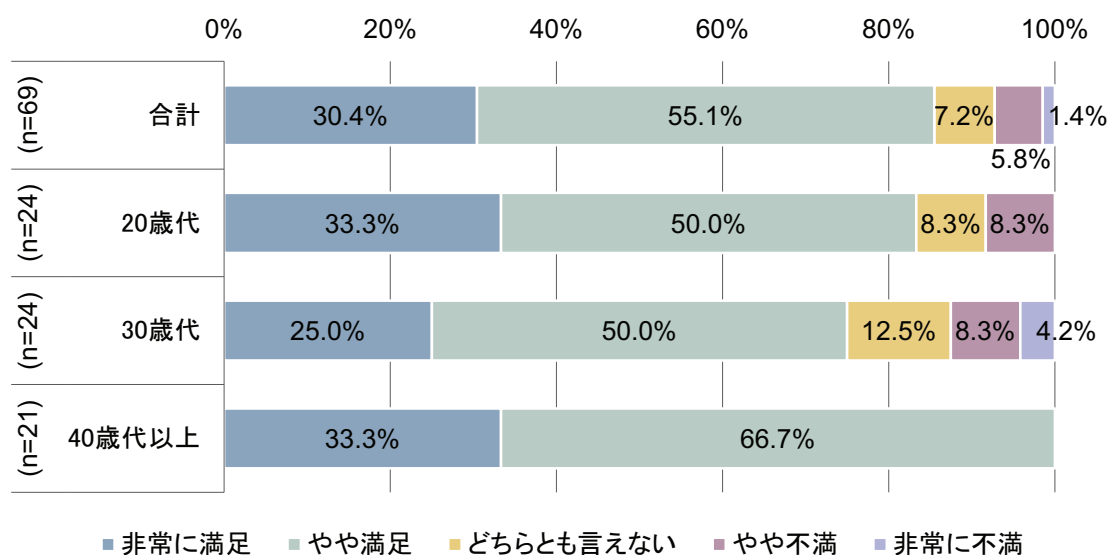


図 23 Q13 「インターネットサービスを通じた仕事」の総体的満足度（年代別）



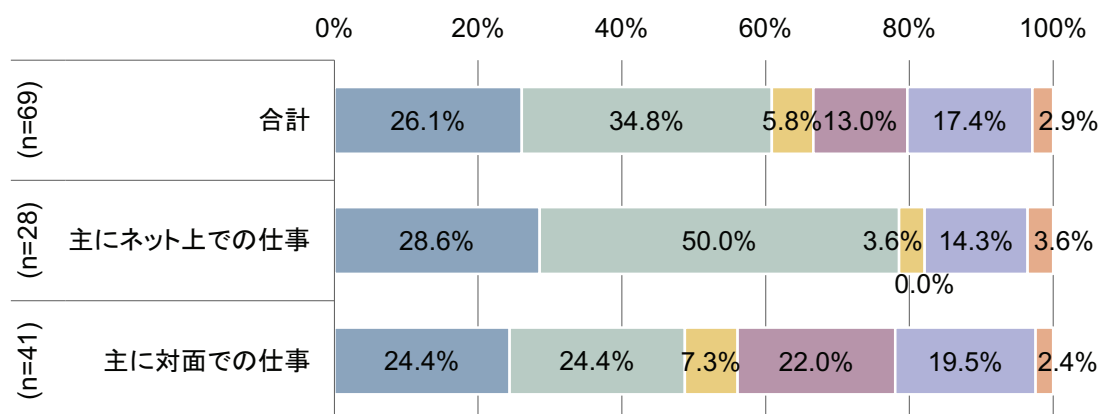
(4) Q14 「インターネットサービスを通じた仕事」での収入の使途

「インターネットサービスを通じた仕事」での収入の使途を尋ねたところ、『主にネット上での仕事』をしている人では、「生活費の足し（家計の収入補助）」が 50.0%と半数を占めて最も割合が高く、次に「生活費（家計の主な収入）」（28.6%）が高くなっている。また、「自分のためのお小遣い」が 14.3%となっている。

『主に対面での仕事』をしている人では、「生活費（家計の主な収入）」、「生活費の足し（家計の収入補助）」が共に 24.4%で高くなっているが、『主にネット上での仕事』をしている人での割合よりは小さい。その他、「生活を豊かにするための支出（自分や家族のレジャー、旅行等）」が 22.0%、「自分のためのお小遣い」が 19.5%となっている。

これらの結果からは、「インターネットサービスを通じた仕事」での収入は、『主にネット上での仕事』、『主に対面での仕事』のいずれにおいても、家計の主な収入、あるいは、家計の補助的な収入と位置づけられていることが多いことが分かる。

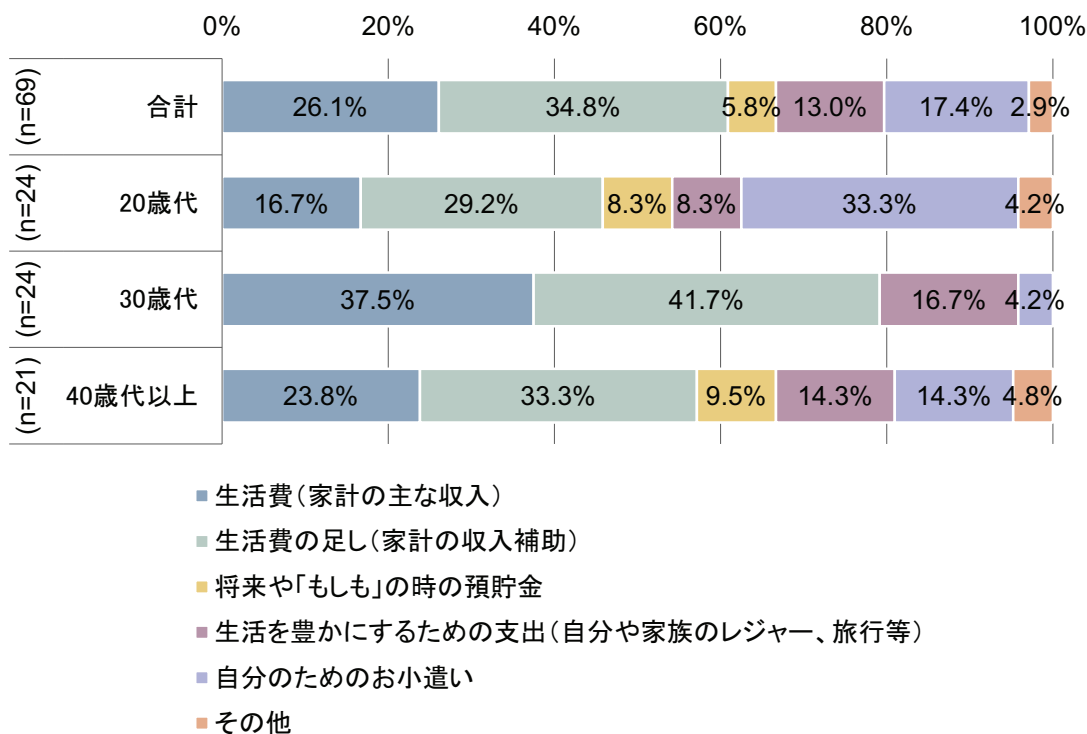
図 24 Q14 「インターネットサービスを通じた仕事」での収入の使途



- 生活費(家計の主な収入)
- 生活費の足し(家計の収入補助)
- 将来や「もしも」の時の預貯金
- 生活を豊かにするための支出(自分や家族のレジャー、旅行等)
- 自分のためのお小遣い
- その他

年代別にみると、30歳代では「生活費（家計の主な収入）」とする割合が顕著に高く、「生活費の足し（家計の収入補助）」の割合も高い。このことから、30歳代では、「インターネットサービスを通じた仕事」での収入の家計に占めるウェイトが高く、他の年代より重要な位置づけにあることがうかがわれる。

図 25 Q14 「インターネットサービスを通じた仕事」での収入の使途（年代別）



(5) Q15 「インターネットサービスを通じた仕事」にあてるひと月あたりの平均時間

「インターネットサービスを通じた仕事」にあてるひと月あたりの平均時間を尋ねたところ、『主にネット上での仕事』、『主に対面での仕事』のいずれにおいても、「5 時間未満」から「150 時間以上」まで非常に幅広い状況になっていることが分かる。

その中で、『主にネット上での仕事』をしている人では、「150 時間以上」が 28.6%と最も高い割合となっており、雇用で言えばフルタイム労働と同等の労働時間となっている人が多いことが分かる。

『主に対面での仕事』をしている人では、「5 時間未満」、「150 時間以上」が共に 22.0%となるなど、様々な労働時間に広がっている傾向が強くなっている。

年代別にみると、特に 30 歳代においては、「150 時間以上」の割合が 40%を超えて高くなっており、先にみたように、家計の主な収入になっている割合が高いことと整合的である。

図 26 Q15 「インターネットサービスを通じた仕事」にあてるひと月あたりの平均時間

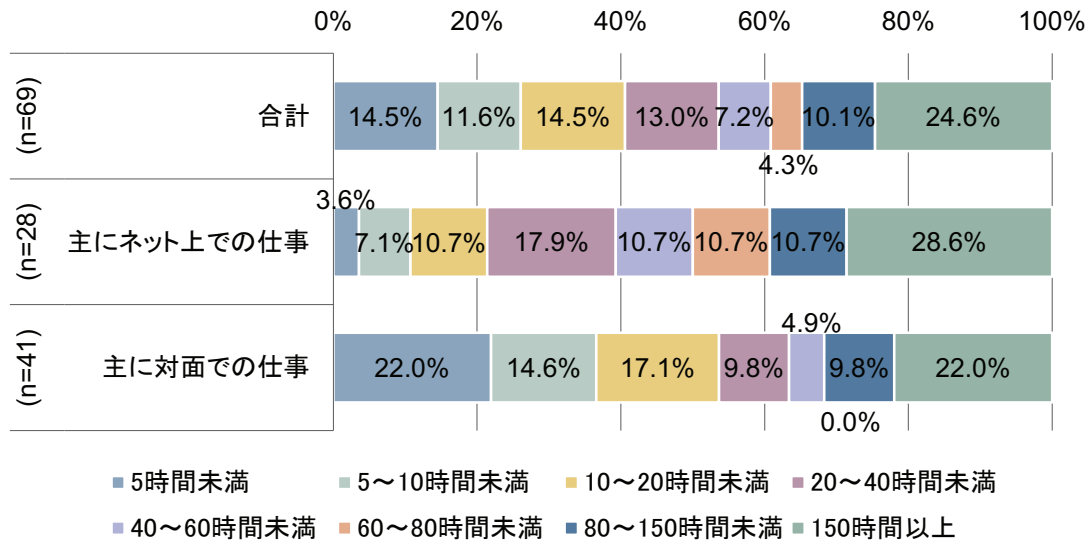
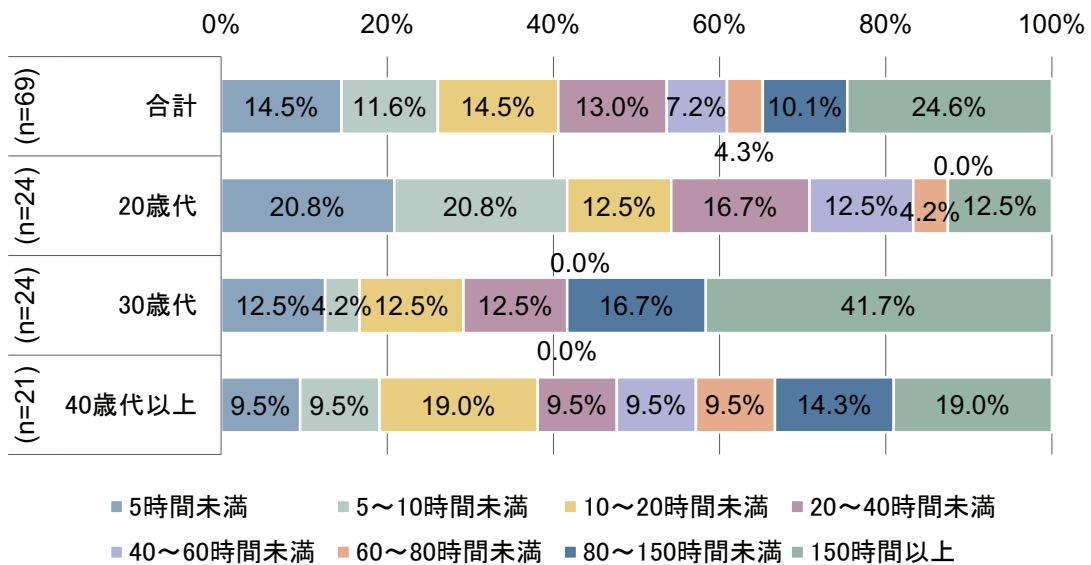


図 27 Q15 「インターネットサービスを通じた仕事」にあてるひと月あたりの平均時間（年代別）



(6) Q16 「インターネットサービスを通じた仕事」で得るひと月あたりの平均収入額

「インターネットサービスを通じた仕事」で得るひと月あたりの平均収入額を尋ねたところ、『主にネット上での仕事』、『主に対面での仕事』のいずれにおいても、「5,000 円未満」もしくは「5,000 円～1 万円未満」から「30 万円未満」まで非常に幅広くなっている。

その中で、『主にネット上での仕事』をしている人では、「10 万円～20 万円未満」、「20 万円～30 万円未満」がそれぞれ 21.4%、10.7%で、いずれも『主に対面での仕事』をしてい

る人での割合（それぞれ、9.8%、4.9%）より高くなっており、全体としても『主にネット上での仕事』をしている人の方が『主に対面での仕事』をしている人よりも月あたり平均収入額が大きい傾向がみられる。

年代別にみると、30歳代において「10～20万円未満」が30%程度を占めるなど、他の年代に比べて平均収入額が大きいことがわかる。

図 28 Q16 「インターネットサービスを通じた仕事」で得るひと月あたりの平均収入額

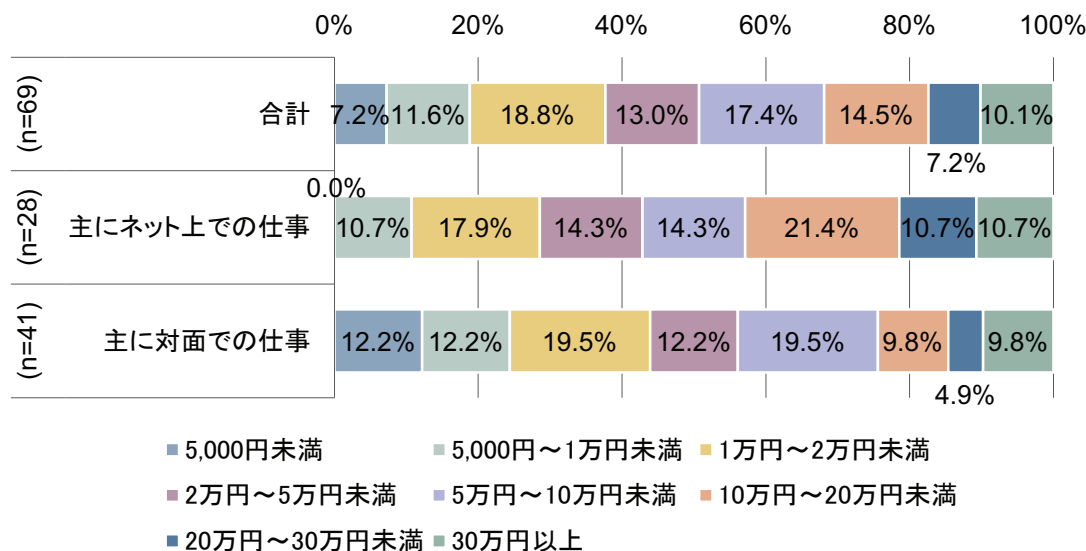
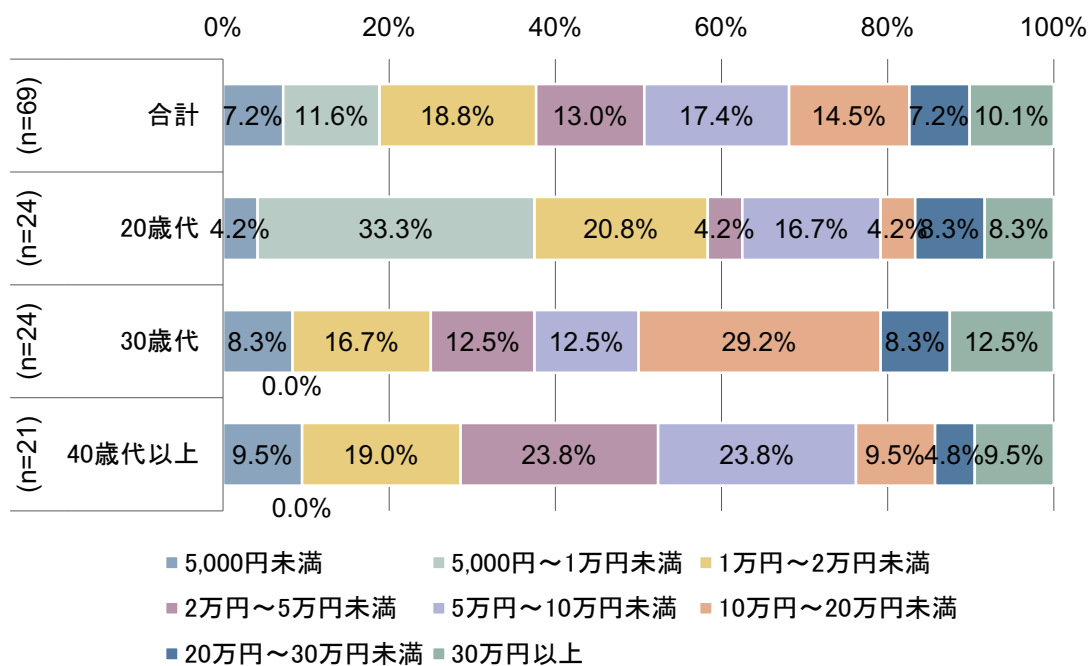


図 29 Q16 「インターネットサービスを通じた仕事」で得るひと月あたりの平均収入額（年代別）

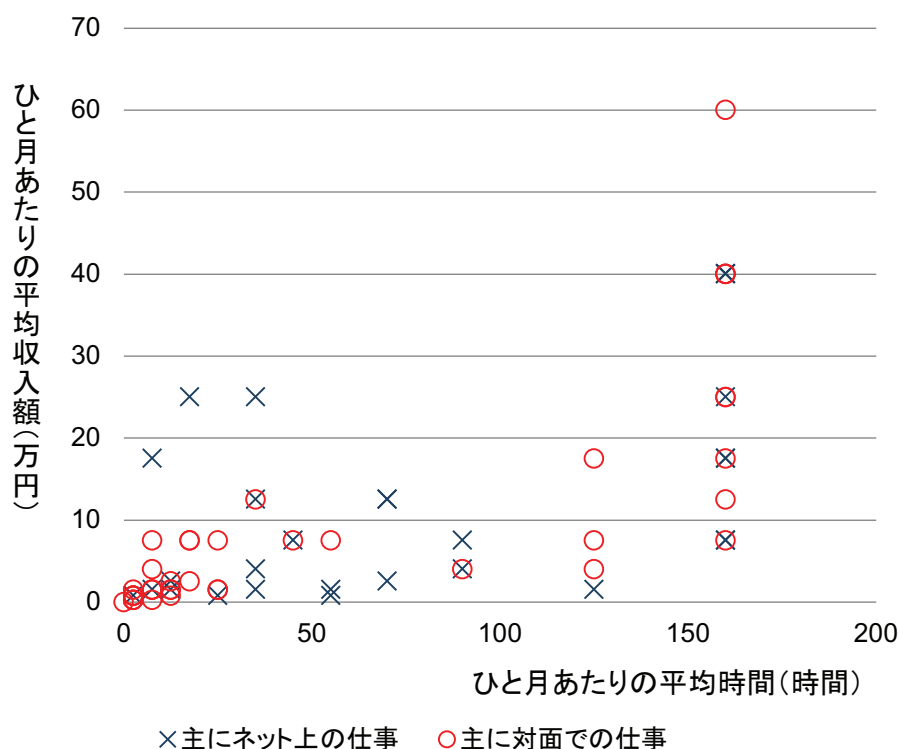


(7) ひと月あたりの平均時間と平均収入額の関係の考察

ここでは、先の Q15、Q16 より、「インターネットサービスを通じた仕事」にあてるひと月あたりの平均時間を横軸に、「インターネットサービスを通じた仕事」で得るひと月あたりの平均収入額を縦軸にした散布図を示すことで、両者の関係をみた。

結果をみると、『主にネット上での仕事』をしている人では、平均時間と平均収入額に相関はほとんどみられない。一方、『主に対面での仕事』をしている人では、平均時間が 50 時間未満で、やや正の相関が見られる。また、ひと月あたりの平均時間が 100 時間を超える場合、高い収入を得ている場合もあるが、そうでない場合もあり、収入に大きなばらつきがみられる。

図 30 Q15, Q16 「インターネットサービスを通じた仕事」でのひと月あたりの平均時間（横軸）×平均収入（縦軸）の関係



(備考) ひと月あたりの平均時間、ひと月あたりの平均収入額ともに、アンケート調査ではカテゴリで尋ねているが、ここでは、各カテゴリの中央値などで時間、収入額を代表させている。

(8) 時間あたりの平均収入額の考察

ここでは、先の Q15、Q16 より、「インターネットサービスを通じた仕事」で得るひと月あたりの平均収入額を、「インターネットサービスを通じた仕事」にあてるひと月あたりの平均時間で割って、時間あたりの収入額を算出した。なお、前述の通り、ひと月あたりの

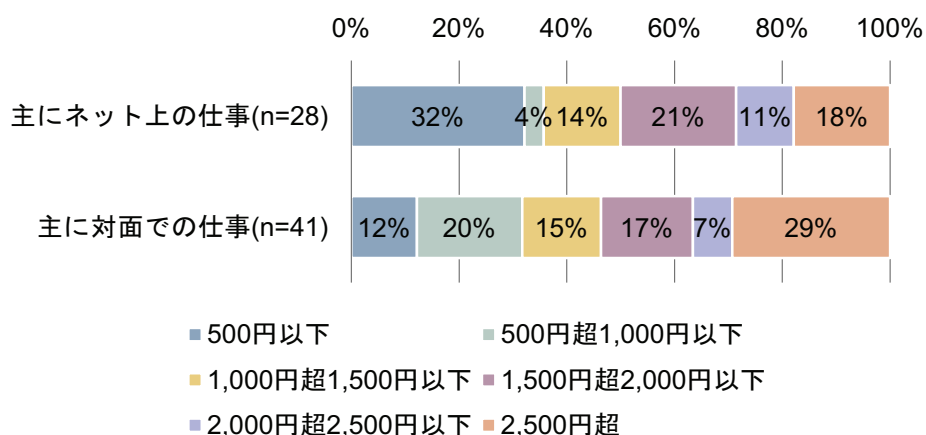
平均時間、ひと月あたりの平均収入額ともに、調査ではカテゴリで尋ねているが、ここでは、各カテゴリの中央値などで時間、収入額を代表させており、数値は幅を持つてみる必要がある。

結果をみると、『主にネット上での仕事』、『主に対面での仕事』のいずれにおいても、時間あたり収入額には大きなばらつきがみられる。

その中で、『主にネット上での仕事』をしている人では、「500円以下」が30%を超えて大きく、また、「1,500円以下」の各カテゴリの構成比を足すとほぼ半数となっている。

一方で、『主に対面での仕事』をしている人では、「2,500円超」が約30%となっており最も高い割合を占めているのが特徴である。

図 31 Q15, Q16 「インターネットサービスを通じた仕事」の時間あたりの平均収入額

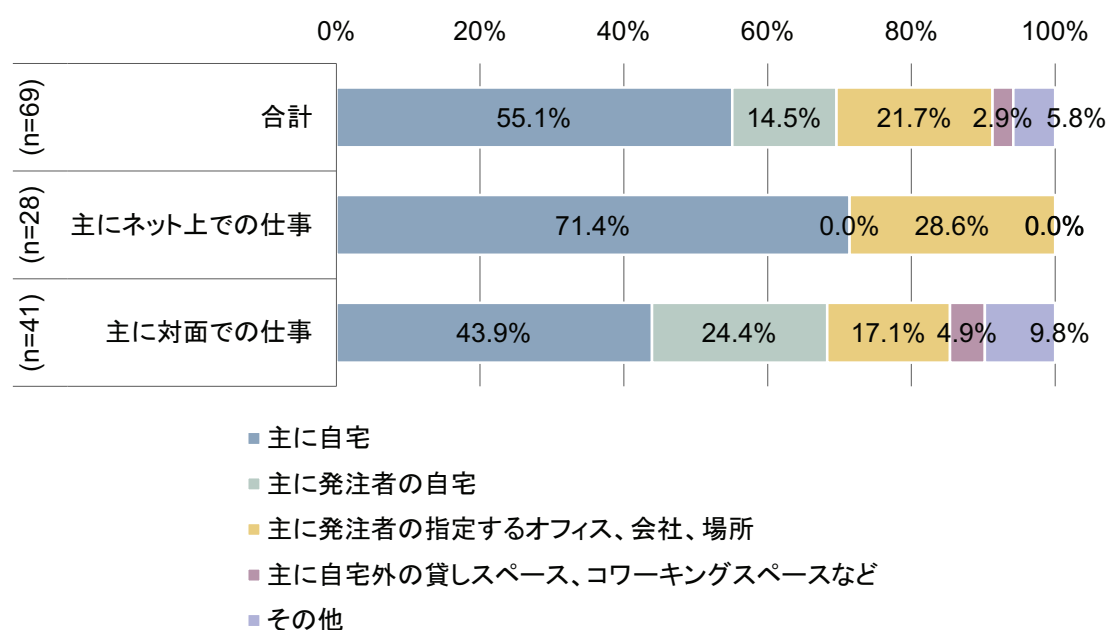


(9) Q17 「インターネットサービスを通じた仕事」を主に行う場所

「インターネットサービスを通じた仕事」を主に行う場所について尋ねたところ、『主にネット上での仕事』をしている人では、「主に自宅」が71.4%と非常に高い割合を占めていることが特徴である。次いで「主に発注者の指定するオフィス、会社、場所」が28.6%となっている。

一方で、『主に対面での仕事』をしている人では、「主に自宅」が43.9%で最も割合が高く、これに次いで「主に発注者の自宅」が24.4%と高くなっているのが特徴である。

図 32 Q17 「インターネットサービスを通じた仕事」を主に行う場所

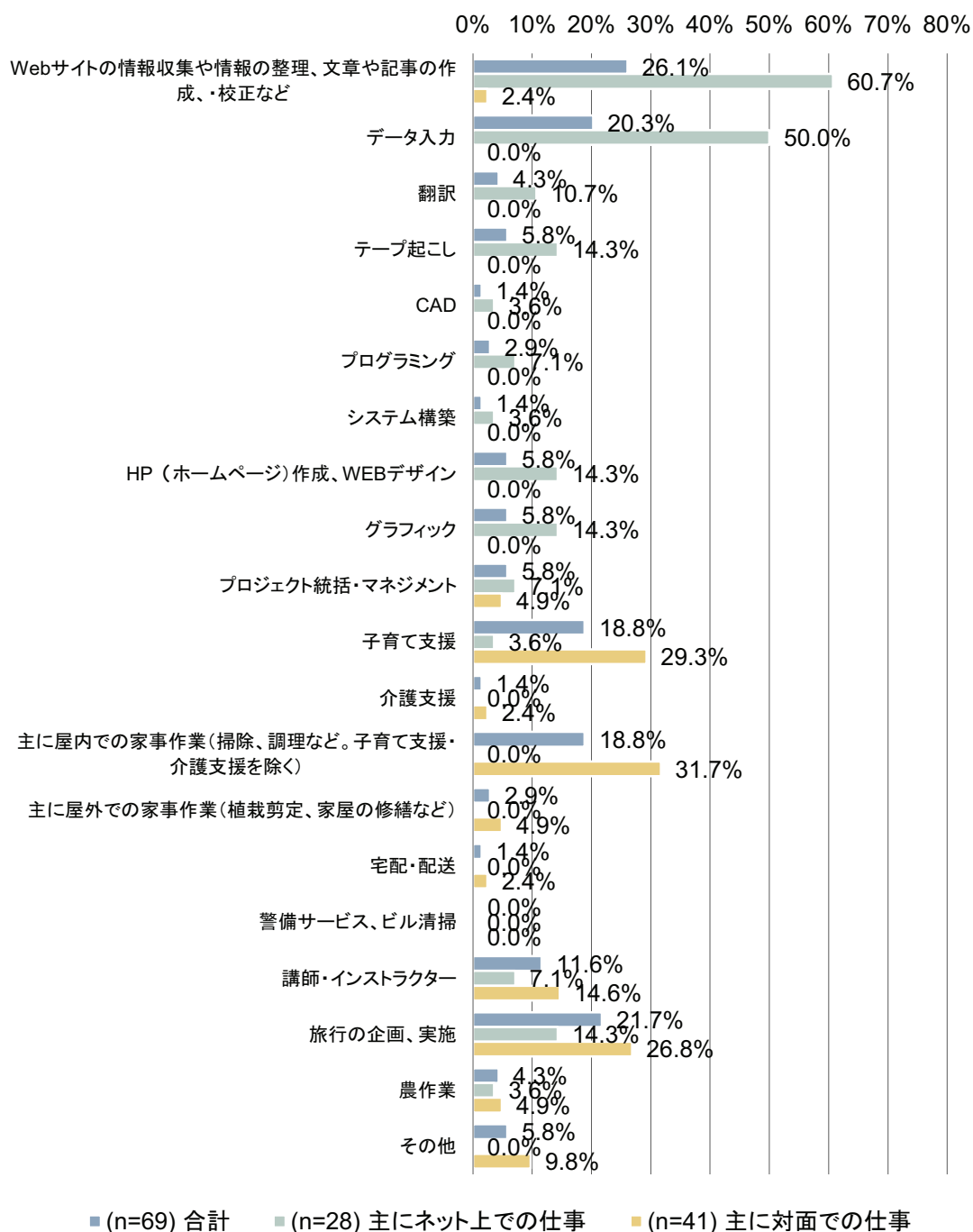


(10) Q18 行った「インターネットサービスを通じた仕事」の内容

行った「インターネットサービスを通じた仕事」の内容を複数回答で尋ねたところ、『主にネット上での仕事』をしている人では、「Webサイトの情報収集や情報の整理、文章や記事の作成・校正など」が60.7%で最も割合が高く、「データ入力」の50.0%が次いでいる。

一方で、『主に対面での仕事』をしている人では、「主に屋内での家事作業（掃除、調理など。子育て支援・介護支援を除く）」(31.7%)、「子育て支援」(29.3%)、「旅行の企画、実施」(26.8%)の順に割合が高くなっている。

図 33 Q18 行った「インターネットサービスを通じた仕事」の内容

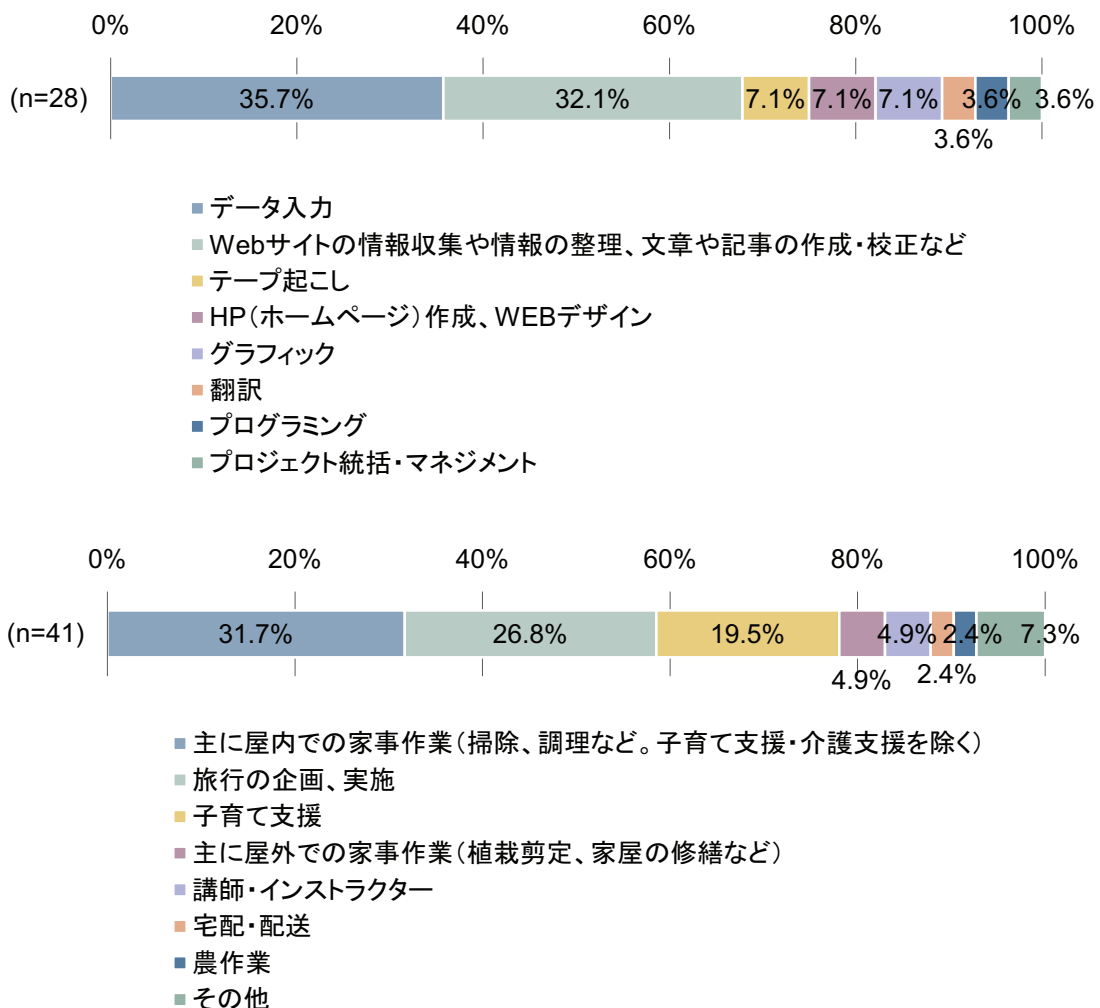


(11) Q19 行った「インターネットサービスを通じた仕事」の内容のうち主なもの

行った「インターネットサービスを通じた仕事」の内容のうち主なものについては、『主にネット上での仕事』をしている人では、「データ入力」が35.7%で最も割合が高く、次いで「Webサイトの情報収集や情報の整理、文章や記事の作成・校正など」が32.1%で高くなっている。

『主に対面での仕事』をしている人では、「主に屋内での家事作業（掃除、調理など。子育て支援・介護支援を除く）」が31.7%で最も割合が高く、「旅行の企画、実施」（26.8%）、「子育て支援」（19.5%）の順に高くなっている。

図 34 Q19 行った「インターネットサービスを通じた仕事」の内容のうち主なもの
（上段：『主にネット上での仕事』、下段：『主に対面での仕事』）



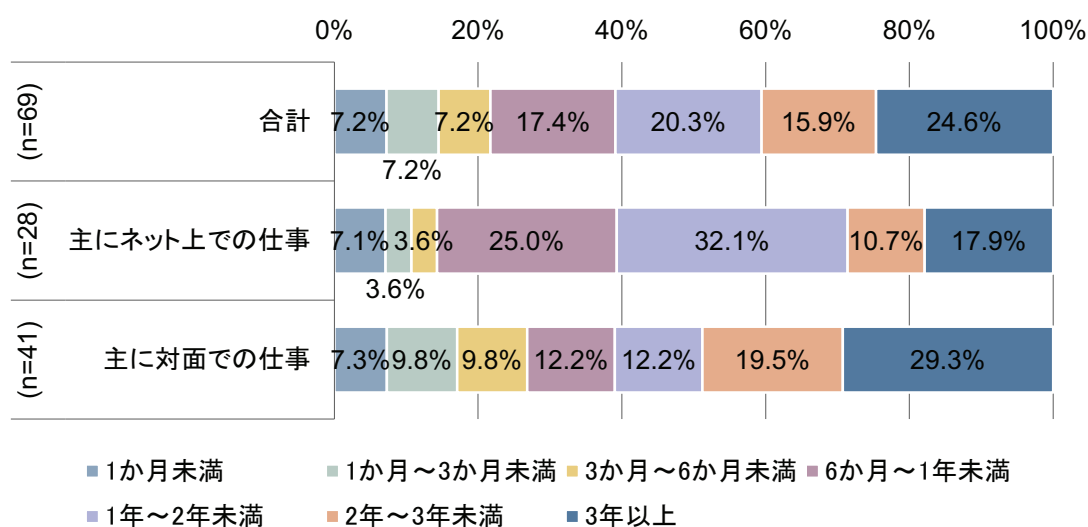
(備考) グラフでは、回答がなかった(0%)選択肢については記載していない。

(12) Q20 「インターネットサービスを通じた主な仕事」の経験期間

「インターネットサービスを通じた主な仕事」の経験期間を尋ねたところ、『主にネット上での仕事』をしている人では、「1年～2年未満」が32.1%で最も割合が高く、次いで「6か月～1年未満」が25.0%で高くなっている。全体で2年未満が7割程度を占めている。

『主に対面での仕事』をしている人では、「3年以上」が29.3%で最も割合が高く、次いで「2年～3年未満」が19.5%で高くなっている。全体で2年未満の割合が5割程度となっている。

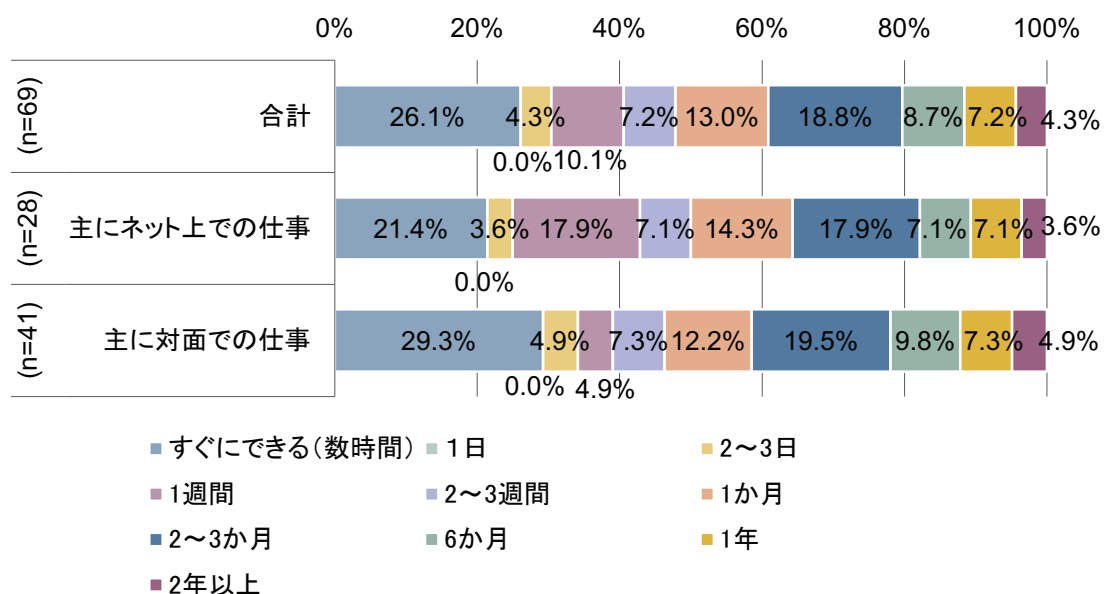
図 35 Q20 「インターネットサービスを通じた主な仕事」の経験期間



(13) Q21 「インターネットサービスを通じた主な仕事」を未経験者ができるようになるまでの期間

「インターネットサービスを通じた主な仕事」を未経験者ができるようになるまでの期間を尋ねたところ、『主にネット上での仕事』、『主に対面での仕事』のいずれにおいても、「すぐにできる (数時間)」がそれぞれ21.4%、29.3%で最も割合が高い。また、いずれも、1週間以内が4割程度、1か月以内が6割程度を占める。

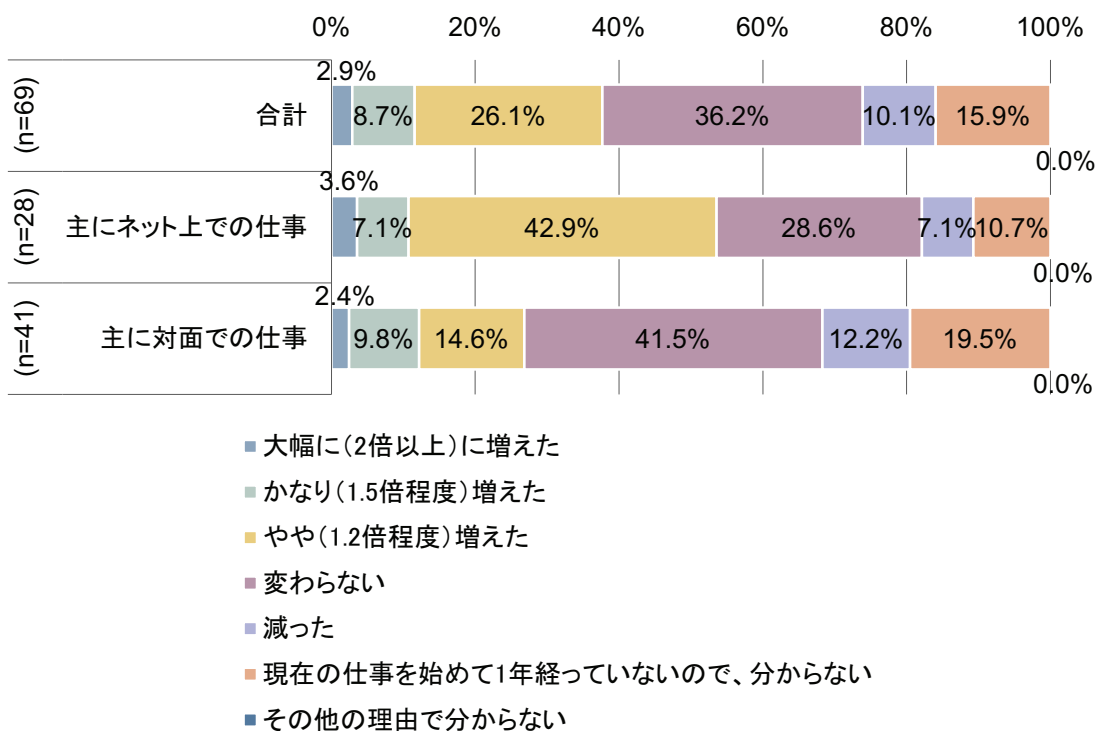
図 36 Q21 「インターネットサービスを通じた主な仕事」を未経験者ができるようになるまでの期間



(14) Q22 「インターネットサービスを通じた主な仕事」の時間単価の1年前との比較

「インターネットサービスを通じた主な仕事」の時間単価の1年前との比較を尋ねたところ、『主にネット上の仕事』をしている人では、「やや(1.2倍程度)増えた」が42.9%で最も割合が高く、次いで「変わらない」が28.6%で高くなっている。『主に対面での仕事』をしている人では、「変わらない」が41.5%で最も割合が高い。

図 37 Q22 「インターネットサービスを通じた主な仕事」の時間単価の1年前との比較

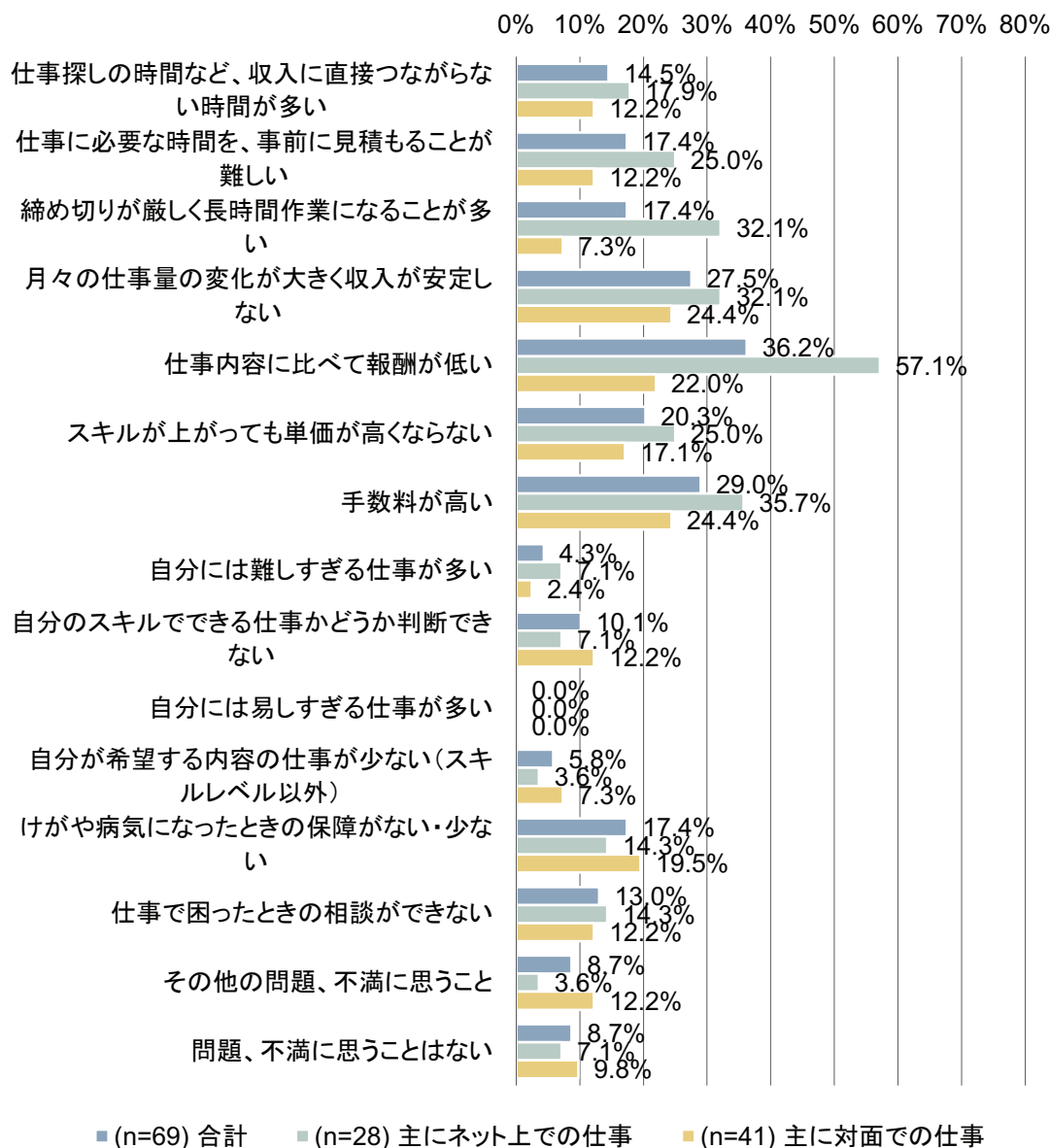


(15) Q23 「インターネットサービスを通じた仕事」について問題に思うことや不満

「インターネットサービスを通じた仕事」について問題に思うことや不満を尋ねたところ、全体として『主にネット上での仕事』をしている人の方が、『主に対面での仕事』をしている人よりも、問題に思うことや不満が多く挙げられている。『主にネット上での仕事』をしている人では、「仕事内容に比べて報酬が低い」が 57.1%で非常に割合が高くなっている。その他、「手数料が高い」(35.7%)、「締め切りが厳しく長時間作業になることが多い」(32.1%)、「月々の仕事量の変化が大きく収入が安定しない」(32.1%) が、3割を超え高くなっている。

『主に対面での仕事』をしている人では、「月々の仕事量の変化が大きく収入が安定しない」(24.4%)、「手数料が高い」(24.4%)、「仕事内容に比べて報酬が低い」(22.2%) が、2割を超えて高くなっている。

図 38 Q23 「インターネットサービスを通じた仕事」について問題に思うことや不満



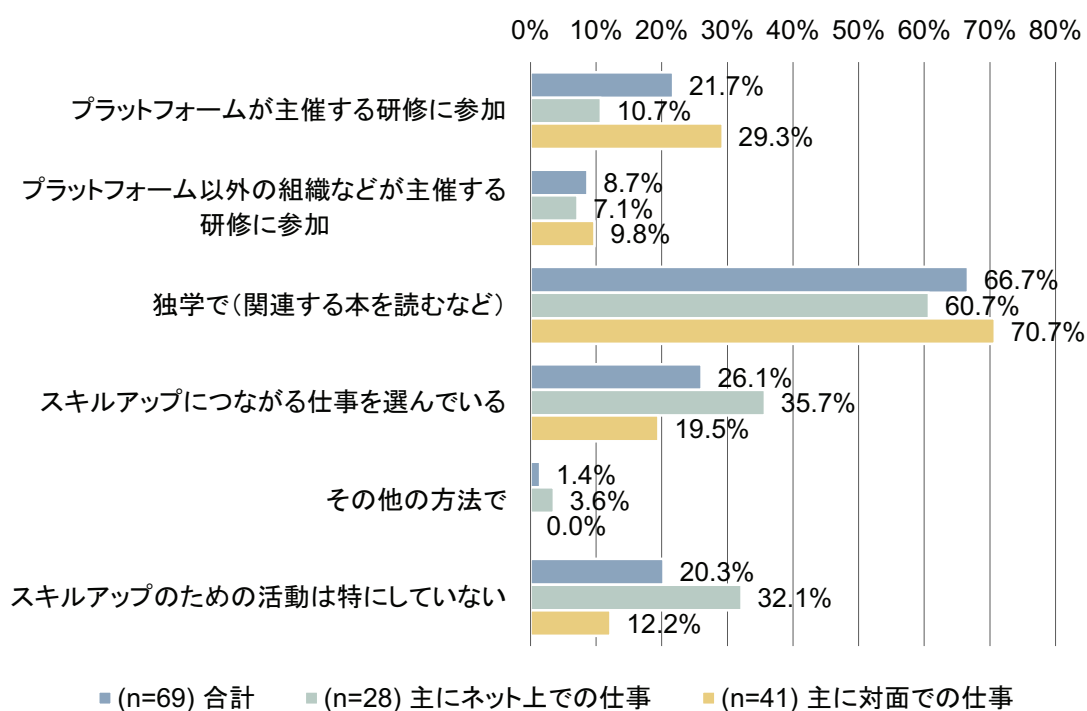
(16) Q24 「インターネットサービスを通じた仕事」のスキルアップのための活動

「インターネットサービスを通じた仕事」のスキルアップのための活動を尋ねたところ、『主にネット上での仕事』、『主に対面での仕事』のいずれにおいても、「独学で（関連する本を読むなど）」がそれぞれ60.7%、70.7%で非常に高い割合となっている。

その他には、『主にネット上での仕事』をしている人では、「スキルアップにつながる仕事を選んでいる」が35.7%で高くなっているが、「スキルアップのための活動は特にしていない」も32.1%みられる。

『主に対面での仕事』をしている人では、「プラットフォームが主催する研修に参加」が29.3%で高い。

図 39 Q24 「インターネットサービスを通じた仕事」のスキルアップのための活動

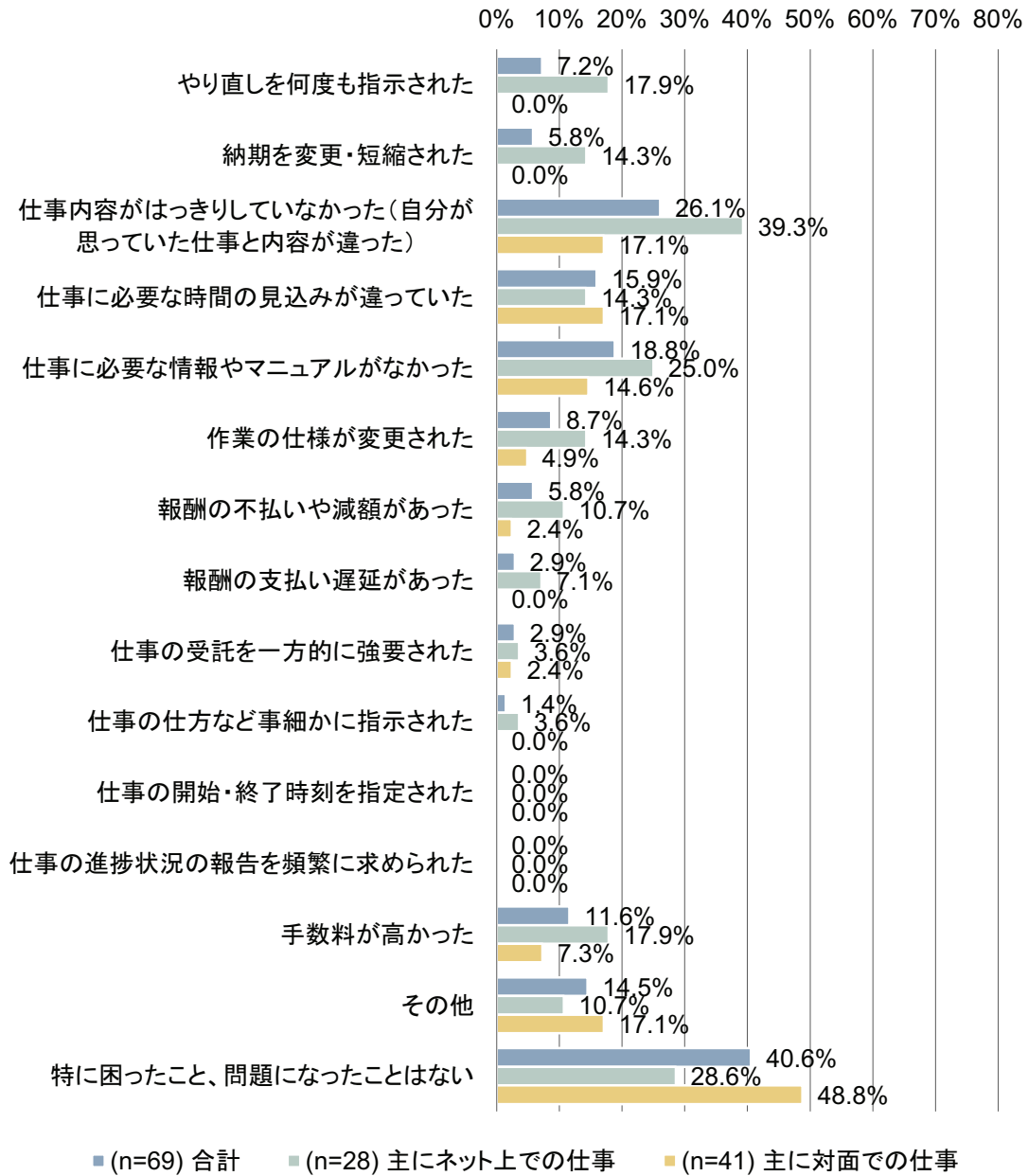


(17) Q25 「インターネットサービスを通じた仕事」の発注者やコーディネーターとの間での困りごとや問題点

「インターネットサービスを通じた仕事」の発注者やコーディネーターとの間での困りごとや問題点を尋ねたところ、『対面での仕事』をしている人では、「特に困ったこと、問題になったことはない」が 48.8%と高い割合を示しており、困りごとや問題点は少ない状況がみられる。

『主にネット上での仕事』をしている人では、「仕事内容がはっきりしていなかった（自分が思っていた仕事と内容が違った）」が 39.3%、「仕事に必要な情報やマニュアルがなかった」が 25.0%で高くなっている。

図 40 Q25 「インターネットサービスを通じた仕事」の発注者やコーディネーターとの間での困りごとや問題点

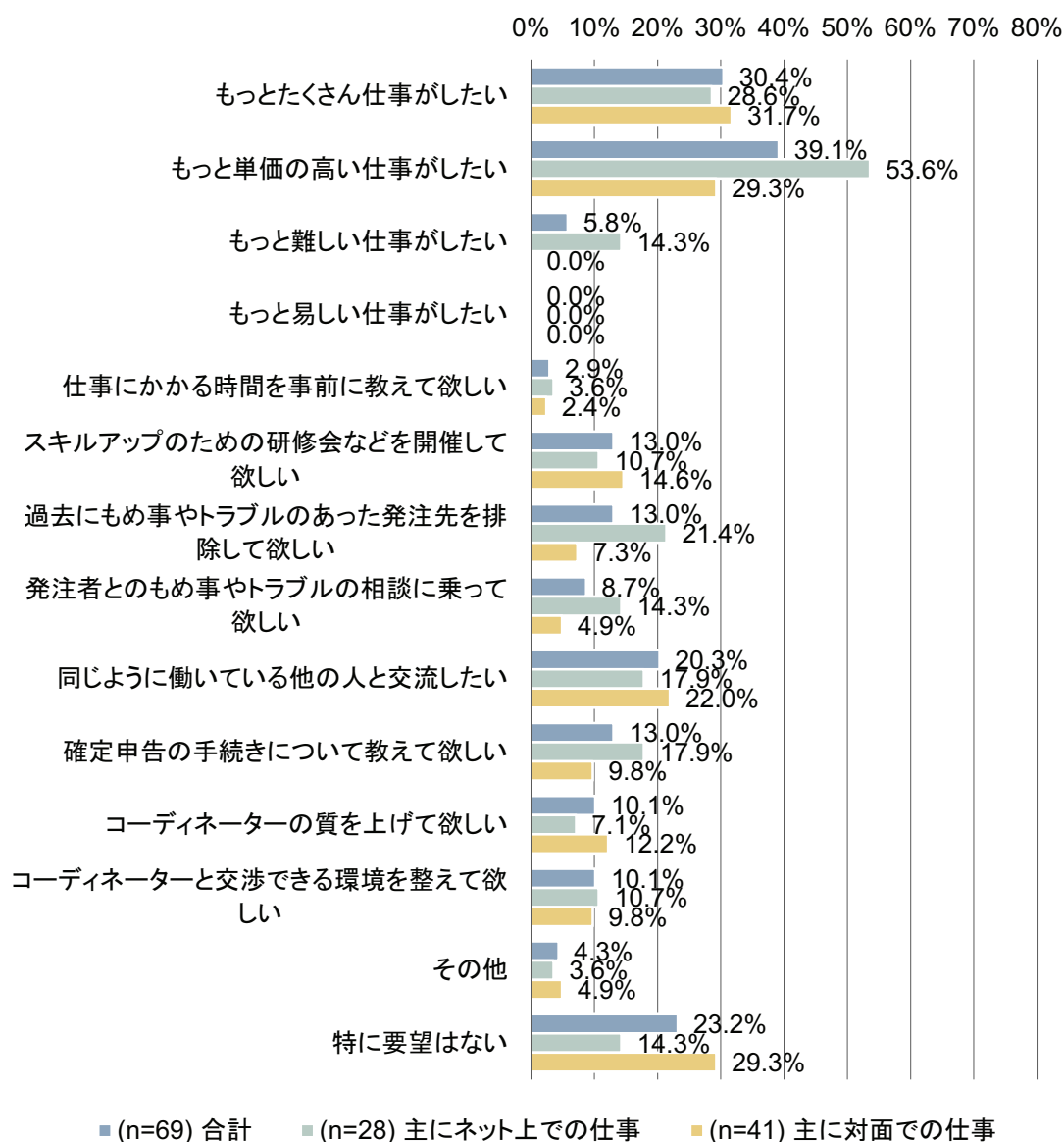


(18) Q26 活用している「インターネットサービス」への要望

活用している「インターネットサービス」への要望を尋ねたところ、『主にネット上での仕事』をしている人では、「もっと単価の高い仕事がしたい」が53.6%と過半数を占め多くなっている。その他には、「もっとたくさん仕事をしたい」が28.6%で高い割合となっている。

『主に対面での仕事』をしている人では、「もっとたくさん仕事をしたい」(31.7%)、「もっと単価の高い仕事がしたい」(29.3%)が高い割合となっているが、「特に要望はない」の割合も29.3%と高くなっている。

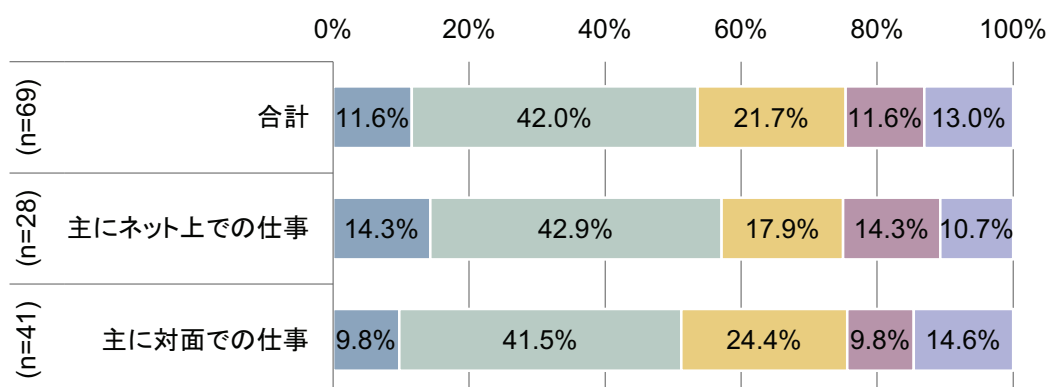
図 41 Q26 活用している「インターネットサービス」への要望



(19) Q27 将来的な「インターネットサービスを通じた仕事」への取り組み方

将来的な「インターネットサービスを通じた仕事」への取り組み方を尋ねたところ、『主にネット上での仕事』、『主に対面での仕事』のいずれにおいても、「将来はこの仕事をもっと増やしていきたい」がそれぞれ42.9%、41.5%と4割を超えて最も高い割合を示している。また、これに次いで、「今と同じ位で続けていきたい」がそれぞれ17.9%、24.4%で高くなっている。全体として、「インターネットサービスを通じた仕事」を続けていきたいとの意向が強い。

図 42 Q27 将来的な「インターネットサービスを通じた仕事」への取り組み方



- 将来はこの仕事一本にしたい
- 将来はこの仕事をもっと増やしていきたい
- 今と同じ位で続けていきたい
- その他
- 分からない

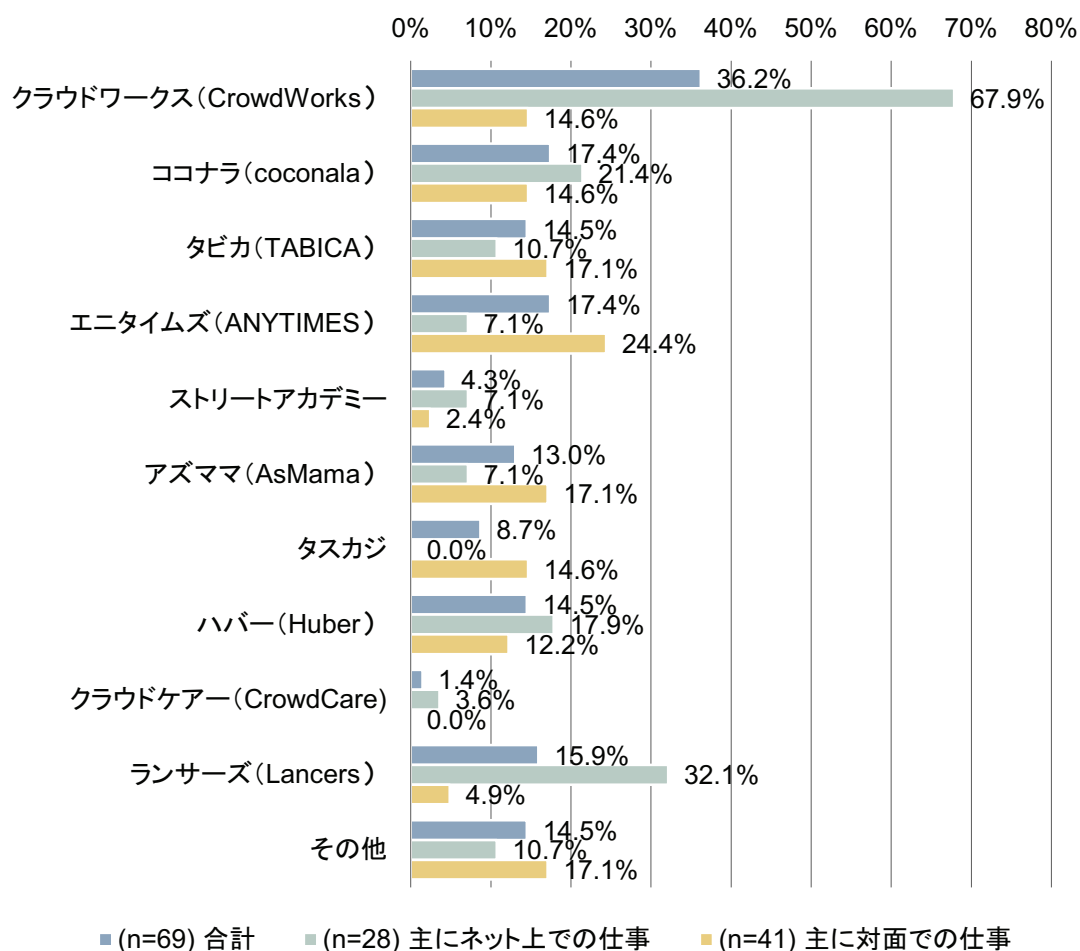
(備考)「その他」については、「将来はこの仕事を減らして／なくして、代わりに、正社員やパート・アルバイトなど他の働き方を増やしたい」、「将来はこの仕事を減らして／なくして、独立したい」、「将来はこの仕事を減らしたい／なくしたい (その他の理由)」から構成される。

(20) Q28 「インターネットサービスを通じた仕事」を行うために実際に利用した「インターネットサービス」

「インターネットサービスを通じた仕事」を行うために実際に利用した「インターネットサービス」（複数回答）を尋ねたところ、『主にネットを通じた仕事』をしている人では、「クラウドワークス（CrowdWorks）」が67.9%と非常に高い割合となっている。それに次いで「ランサーズ（Lancers）」が32.1%で高い割合を占める。

『主に対面での仕事』をしている人では、「エニタイムズ（ANYTIMES）」が最も高い割合を示すが、その割合は24.4%となっており、実際に利用した「インターネットサービス」は複数にわたるケースが多いことがうかがわれる。

図 43 Q28 「インターネットサービスを通じた仕事」を行うために実際に利用した「インターネットサービス」

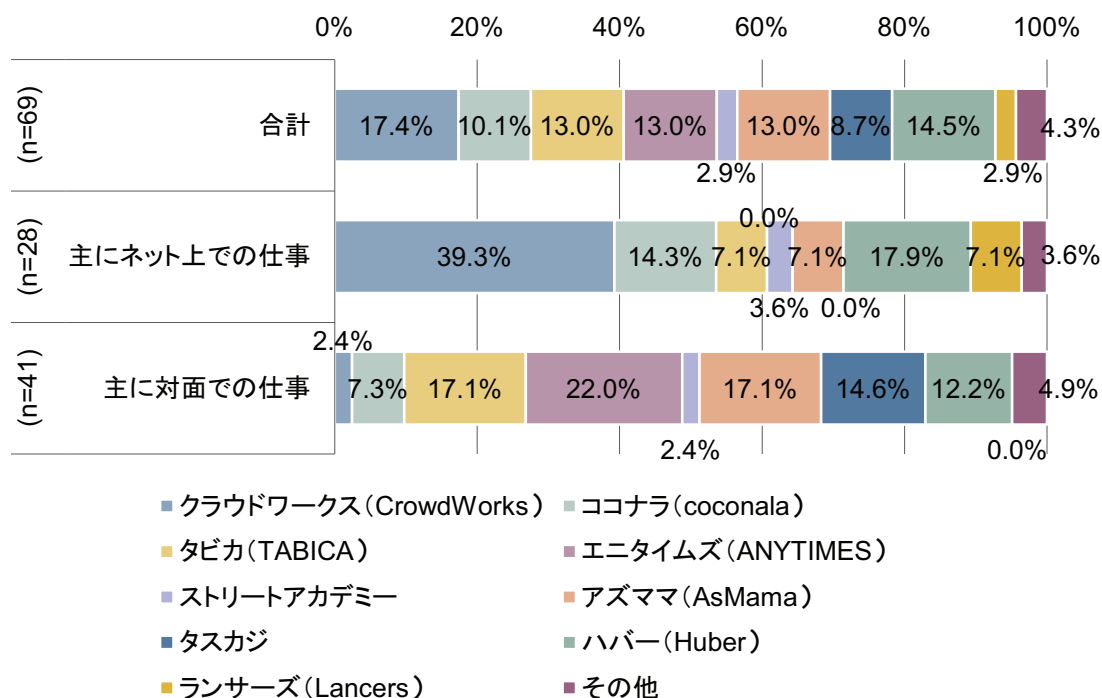


(21) Q29 「インターネットサービスを通じた仕事」を行うために実際に利用した「インターネットサービス」の中で、最も長い時間仕事をした「インターネットサービス」

『主にネット上での仕事』をしている人では、「クラウドワークス (CrowdWorks)」が 39.3%で最も高い割合を示し、これに「ハバー (Huber)」(17.9%)、「ココナラ (coconala)」(14.3%) が次いで高くなっている。

『主に対面での仕事』をしている人では、「エニタイムズ (ANYTIMES)」が 22.0%と最も割合が高いが、「タビカ (TABICA)」(17.1%)、「アズママ (AsMama)」(17.1%) 等に分散している。

図 44 Q29 「インターネットサービスを通じた仕事」を行うために実際に利用した「インターネットサービス」の中で、最も長い時間仕事をした「インターネットサービス」



第3章 インタビュー調査

1. シェアワーカー調査

(1) 調査のねらい・目的

- ワークシェア型のシェアワークについて具体的なイメージを持つとともに、そこでスキル・労働力を提供するシェアワーカーの実態について把握する。

(2) 調査方法等

① 調査対象

- ワークシェア型のプラットフォームを提供するシェア事業者とそこで就業するシェアワーカー

<調査協力事業者>

- 株式会社ココナラ
- ストリートアカデミー株式会社
- 株式会社ガイアックス TABICA 事業部
- 株式会社クラウドワークス

② 調査方法

- グループインタビュー調査
- シェアリングエコノミー協会のある Nagatacho GRID（東京都千代田区平河町）の視察後、ミーティングスペースにてグループインタビュー調査と意見交換を行った。
- シェアワーカーの選定は、シェア事業者に一任した。

③ 調査実施時期

平成 29 年 8 月 1 日

④ 調査項目

<シェア事業者>

- 事業概要
- スキル／労働力提供の仕組み
- シェアワーカー（ユーザー）の特徴
- 発注者（ゲスト）の特徴
- 事業の現状と課題（特に人材、就労面について）、等

<シェアワーカー>

- 個人属性（年齢、家族構成、働いた経験、兼業・副業の有無等）
- どのようなスキル等を提供しているか

- どのような働き方（スキル等の提供）をしているか
- 働き始めた（参加の）きっかけ、働く（参加する）理由
- どのくらいの報酬を得ているか
- 満足度

(3) 調査結果の概要

① Nagatacho GRID について

- 「日本一シェアを体感できるビル」と位置づけている。外部の人が自由に借りることができるイベントスペースを貸し出している。シェアバイクのステーション、軒先パーキングなどを通じて貸し出しをしている。シェアオフィスも何社か入社している。また、5階には個人のワークができるスペースがある。

② 事業運営者の概要

■株式会社ココナラ（ココナラ）

- スキルのフリマとしてシェアワーカーに販売して頂く。楽天のスキル版のようなものである。
- 出品者（シェアワーカー）にはランキングを付けており、結果は福利厚生に影響する。
- ゲスト側は 30~40 代の男女が多い。プライベートとビジネスいずれもある。プライベートはファッション、インテリア等の相談が多く、ビジネスは画像デザイン、チラシ、アンケート作成、キャッチコピー作成などが多い。
- 事業の現状と課題としては、出品数が 50 万以上と多いが見つめて比較するのが難しいことであり、マッチングをうまくすることが大変になっている。
- 信頼と信用を大切にして、顔が見えるような仕組みを作りたい。

■株式会社ガイアックス TABICA 事業部（TABICA）

- 様々な体験を現地にいる人が案内をする CtoC のマッチングサービス。街歩きツアー、ワークショップ、自然体験などがある。
- 40 代のファミリー層（子どもに体験させたい）、50 代のアクティブシニア（ニッチな体験）が顧客に多い。

■ストリートアカデミー株式会社（ストアカ）

- 人が集えば、そこが学校との考えで、まなびのマーケットを提供している。
- 掲載講座 13,800 件、登録ユーザー 138,000 人（講師数含む）、月間訪問者数 220,000 人
- 企業アカウント 30 社、場所の提供者 510 社
- マッチング集客、決済、評価はオンラインとしており、一方で、教育はオフラインで提

供している。グループ×対面での教育がまだ重要との考え方にある。

- ・ 安心と信頼を大切にしており、規則を厳密に定めている。具体的には、先生のスキル等の審査、身分証明書等を収集している。
- ・ 直近でブランドをリニューアルした。「誰もが先生になれる」⇒「新しい自分に出会いに行こう」
- ・ 徐々に全国展開しており、3割程度が地方となっている。

■株式会社クラウドワークス（クラウドワークス）

- ・ 2012年3月からサービス開始。インターネットを活用することで、企業と個人がオンライン上で直接つながり、仕事を受発注することができる日本最大級のクラウドソーシングサービス。クライアント数19万社、登録ユーザー数140万人（2017年4月時点）。
- ・ 仕事のマッチングから契約、支払いまですべてオンラインで完結する、成果報酬型のマッチングサービス。
- ・ インターネット上で仕事が簡潔するため、個人は時間と場所にとらわれない新しいワークスタイルを獲得できる。
- ・ 多種多様な仕事がある。システム開発、アプリ開発、Web制作、ロゴマークやチラシのデザイン、ライティングなどを始め、仕事カテゴリは200種類以上。プロ向けの仕事から経験不問の仕事まで、幅広いカテゴリで、多くの仕事がマッチングしている。

③ 事業者との意見交換

■サービスを提供する側が複数に登録することは可能か、それとも契約で縛っているか

ココナラ

- ・ 特に契約では縛っていない。他社ではコンペ形式、つまりサービスを受けたいとする側がまず申し出て、そこにサービス提供者が応募する形である。一方、当社は提供者が自分でサービス提供を申し出るビジネスモデルとなっている。そうした場でスキルを磨くなどして差別化して頂いている。

TABICA

- ・ 体験を提供していただく際に、（他の）事業者が入らない規約にしている。同じサービスを複数の事業者に掲載するのはNGである。ホストが別の体験を違うところに載せるのは問題ないが、TABICAと同じ内容は禁止している。

ストアカ

- ・ 特に縛っていない。先生側はご自分のサイトを立ち上げていることが多く、当社のサービスは販路の一つになっている。

クラウドワークス

- ・ 規約では縛っていない。併用されている方がほとんどである。

■中抜き（直接のコンタクト）をどう防ぐのか。対策は取っているのか

ココナラ

- ・ 難しい問題である。評価や実績が高まると露出など（アセット）が増えるが、そうしたアセットが貯まることで、サービス提供者（出品者）に当社のプラットフォームに留まるインセンティブになるようにしている。また、当社では決済の代行をしているが、決済の容易さ、利用に当たっての安心が出品者には大きい。問題が生じてても、ココナラが何とかしてくれるとサービス提供者に信頼・安心してもらえるインセンティブを設けている。高額の商品向けには、高いランクを付けて福利厚生を使えるようにしている。

TABICA

- ・ 難しい問題と考えている。サービスの効率を上げ、ホストに使いやすいような設計にすることが対策である。体験を実施するほど信用が高まる仕組みにしている。また、フィーの割合を変えるようなインセンティブは現状設けていない。

ストアカ

- ・ 特に対策は行っていないが、決済や集客機能を高めるようにしている。生徒からすれば、当社に限らず様々なサービスが見えるのが重要な面もある。実際、中抜きから法人向けのサービスが出来てきた。個人の先生が直接サービスを行うと大変になる手続き等もある。

■類似ビジネスが出てきても大丈夫なように何かしているか

ココナラ

- ・ 具体的には何もしていない。他社のサイトなどを見つつ、消費者から求められる機能を認識することもあり、そうした場合に自社機能を取り入れることもある。他社のサービスに顧客が移るということは、当社のサービスに満足されていないことになるので、まずは、当社のサービス改善に結びつけていくことかと考えている。

TABICA

- ・ ユーザーからの声、ゲストホストの声を聞いて、それをサービス改善に反映する。また、TABICA では特に日本人向けのサービスを強みにしている。どういった体験が日本人に受けるかを先行して把握できることにはメリットがあり、これを今後とも強みにしていきたい。

ストアカ

- ・ サービスの改善の積み重ね。類似サービスは他社にもあるが、多くは閉鎖された。当社がこつこつと改善を続けてきた結果、生き伸びてきた部分がある。続けることは大事と考えている。

クラウドワークス

- ・ ユーザーの数とトランザクションの数はかなり比例しており、ユーザーの数、あるいはトランザクションの数が増えているプラットフォームであれば、そこは成長性が見込める部分であり、事業者の参入等が拡大していくと考えている。

■サイト内でのキーワード検索は何の順で表示されるのか

ココナラ

- ・ 独自の基準で社外秘であるが、基本的な考え方として、購入者がキーワードを入れる際には、「何をして欲しい」というニーズがあるので、それに合うような出品者が検索の上位になるようにする。科学する部分であり日々調整しているところである。お金を払う出品者が上位に来るといったことはしていない。サービスの並び替えが可能であり、おすすめ順、先着順などがある。おすすめ順は、当社としてお勧めしても問題ない、マッチングが成立しやすいものとなっている。

TABICA

- ・ トップページはTABICAがピックアップしたものを出している。カテゴリがふわっとしているが、体験のカテゴリ別に出している。検索ではホストからお金を頂いてそれを上位にするようなことはしていない。体験には季節性もあるので、そうしたことも考慮して出している。レビューの数やアルゴリズムは公開していないが、レビュー数や評価が高いものが上に来ている。日々調整している。

ストアカ

- ・ 検索の内容・意味に近いものが、上位に来るようにしている。

■シェアワーカーの収入分布は、人気のある人に集中してほとんど収入がない人が多いのか、それともなだらかになっているのか。規模が大きくなるに従って、どういう傾向があるのか

ココナラ

- ・ 収入の分布を正確に出したことはないが、月に100万円稼ぐ人が出てきている。カテゴリによって単価が違う。画像デザインであれば1万円以上が普通だが、インテリアの相談では3,000円程度であり、カテゴリやサービスの種類によって異なるかもしれない。今データは集計していない。製作するものであれば、1件数か月かかることもあり、どう集計するかも難しい。月収何十万といわれても、どう区切るかで変わってくる。

TABICA

- ・ 集計はしていないが、ほとんどの人は生活の足しになるレベルであり、これのみで暮らしていける人はいないだろう。一方、月額60万円程度稼ぐ人が出てきている。サービスの多くは土日開催のもので、平日はあまりお客さんが集まらない。そのため、多くても月に8日稼働ではないか。それで数十万円の印象である。

ストアカ

- ・ 生活を支えている人は一部いるが、ジャンルによって異なる。座学かどうか、場所代が含まれるかどうかなどでも異なっている。売上げ、年収の違いもある。一部の先生は講座を多く持っているので、そういう方は収入も多いのではないかと。人気の有無での差が大きいなど固定化されている。登録して一度も開催されていない先生もいる。

■サービス提供者は個人かそれともチームか。売上げ（供給量）がある程度以上増えてきたら供給力がいっぱいになるため、オーガナイザー側が、これ以上は受けない方がいいのではないかとといったアドバイスをすることはあるか

ココナラ

- ・ 個人が多い。受注枠は気にしているところであり、受け入れられる枠を決められるようにしている。10件の枠が一杯になれば、それ以上受け入れられないようにしている。枠を越えると自動的にキャンセルされるようになっている。

TABIA

- ・ 個人がほとんどである。個人でない場合は農家のサークル・集団、協議会のようなものがある。田舎に行くほど人が集まってきて一緒にやっているようだ。受け入れ枠については、土日祝日の開催が多いこともあり問題は生じていないと思っている。

ストアカ

- ・ 個人が85%を占める。受注枠は設けていない。先生の方で、開催日、定員、価格を設定して頂いている。

クラウドワークス

- ・ 受注枠の上限はない。サービスについては、クラウドワークス側でフリーランスチームのメンバーを募集して、チームを組成して、企業に提案するビジネスモデルを最近始めた。全体の2%程度である。

④ シェアワーカーインタビュー

■サービス提供内容、典型的・印象的な提供サービス、心がけていること、きっかけなど

Aさん（ココナラ）

- ・ フリーランスで企業のチラシや販促物のデザインを主にしている。
- ・ お店や会社を始めたばかりで、販促物を作る時間がなかったり、どう作っていけばいいのか分からないといった方に、伝えたい内容をどう伝えるかを具体的にイメージして頂けるように心がけている。
- ・ お客様からのオーダーになるべく親切、丁寧に返信を早くするようにしている。
- ・ 前職は百貨店の業務員であり、商品の良さなどをどうすればお客様に伝えられるかに興味があった。大きな会社なので販促物を自分で自由に作ることも出来ず、また、職場の

人間関係が良くなかったので、自分の考えなどを自由にアピール出来ず、遠慮がちとなり、仕事がつまらなくなった。そうした中で、友人が店を立ち上げた際にチラシ作成を頼まれ、Windows のペイントを使って簡単なチラシを作ったことがスタートとなった。その後、より高度なことが出来る Illustrator を使えるようにしたり、YouTube などを通じて勉強した。

- ・ 現在では、デザインとは別に、企業のブログをライターとして書いている。SEO（サービス検索最適化）を意識している。
- ・ ココナラには、おもしろそうだったので登録した。

B さん (TABICA)

- ・ 寺社の案内を通じて人生の話しをしたりしている。リピーターも多い。
- ・ 昨年9月から TABICA に参加している。
- ・ 出家の経験があり、また、運命学（占いの手法を使って、真剣に人生を考える）を活用して、人生を良く生きる趣旨の活動を行っていた。
- ・ TABICA と組むことになり、毎回お寺や神社に出かけ、1 時間ほど回って、生年月日から簡単な占いをして、人生訓などを通じて生き方をアドバイスできるようにしている。
- ・ 印象的な仕事の例としては、深川の焰魔堂で閻魔大王からお告げを頂けるというものがある。賽銭を入れてお告げを聞いた後、カフェなどに場所を変えて、それについて話をしたりする。
- ・ TABICA に登録する以前は、お客様が固定していたが、登録後は新規のお客様がほとんどになった。ただし、人生訓のようなことを伝えているので、中には継続して参加される人もあり、そこでコミュニティが出来てきたのはありがたい。深く広がった。
- ・ TABICA に登録したことで、お金のやりとりも楽になり、安心している。

C さん (ストアカ)

- ・ 週に1日、「2 時間で出来るバク転教室」を開いて教えている。
- ・ 以前からキャラクターヒーローの仕事をしているが、この仕事は週末だけになることから、他に何かできることがないかと探していたのがきっかけである。
- ・ 登録前後でやっていること自体は基本的に変わっていない。この業界は人づてに仕事を頂くことがほとんどであり、劇団から依頼される仕事もある。また、キャラクターの事務所からアクロバット関係の仕事が来たりする。
- ・ 登録して変わったこととしては、今までは同業者相手が多かったのが、一般の方に広がったこと。生徒さんの学校で仕事をするにもなった。

D さん (クラウドワークス)

- ・ ゼロからの経験でライターをしており、現在はかなり高額の報酬を得ている。
- ・ 登録してから4年経つ。
- ・ 企業の Web ライティングを一から勉強した。（お金を出していることで）検索で上位に位置づけられる企業の文章や、ものを売るためのセールスライターに特化している。現

在は、継続依頼のみで生活が成り立っている。

- ・ 業務において印象的なのは、クライアントが東京、長野、沖縄、愛媛と広いことである。自宅にいてスカイプやチャットワークで仕事ができる状況である。
- ・ 以前は地元の信用金庫に勤務していた。その後、結婚で離職した後は店舗でのレジ担当等をしていた。
- ・ 現在の業務スキルの獲得は独学である。規則（レギュレーション）、SEOの内容などを、この仕事を通じて学んできた。

■クライアントとのトラブル経験、その際の事業者の支援状況

Aさん（ココナラ）

- ・ 途中でお客様と連絡が取れなくなったことがある。支払いは済んでいて、当方側に損害はなかった。
(事業者による補足：サイトの画面上に、運営側に連絡ができるボタンがある。そこを見ながら仲介し、キャンセルや返金などに対応する。)

Bさん（TABICA）

- ・ トラブルはこれまでにない。お客様は事前に当日のスケジュールや体験内容などを分かって参加頂いているので、無理解な人はいない。
(事業者による補足：Bさんではないが、ホストが予定時刻に大幅に遅れたような場合は、利用者に代金を支払って頂くことが心苦しいことがある。また、訪問した家庭がとても散らかっていたと指摘されたことがある。いずれも、その都度対応である。)

Cさん（ストアカ）

- ・ けがをされた方から、会社（ストアカ）に話をされたことはある。会社を通さずに何か苦情を言われたことはない。いつも楽しんで満足していただいている。
(事業者による補足：緊急連絡先を交換している。「先生」が遅れることはある。ひどい場合には警告する。)

Dさん（クラウドワークス）

- ・ 作成した記事の納品後、先方から音沙汰なしになったことがある。特に不満も聞いていない。記事を書いたので報酬は頂く必要があり、運営側にお願いし払って頂いた。仮払制度があり、報酬受取は安全になっている。

■会社勤めと比べてデメリットはあるか。ほとんど売り上げがないところから現在の活躍のきっかけは何か

Aさん（ココナラ）

- ・ デメリットは（所得の）保障がないこと。来年はどうなっているのか、という不安はある。

- ・ 現在でも、すごく売れているわけではないが、規程が変わり、出品経験が浅い人でも自分で設定できる用になった。以前はワンコイン 500 円であり、最初は練習感覚で、安くても続けてきた。その中で、成果を評価していただき、それが続けてこられた要因である。

B さん (TABICA)

- ・ サラリーマン経験がないので、今回の登録による結果は、ボーナスをもらった感じである。別に問題を感じていない。
- ・ 登録したきっかけは、それ以前の活動に目をとめていただいたためであり、登録当初からスムーズに業務ができている。
- ・ 無形財産を活用していたが、登録後、こうしたことを、もっと進めていいという前向きな受取り方をしている。今後も続けられるように改善・改革をしているところだ。神社仏閣の特徴やポイントをうまく掴んで、キャッチできる内容とアイコンを使っている。毎月変えている。

C さん (ストアカ)

- ・ 元々フリーランスだったので、デメリットは感じていない。
- ・ 珍しいサービス（教室）であり、最初から多くのお客様に来ていただいている。目立ったことがきっかけだろう。

D さん (クラウドワークス)

- ・ デメリットは収入の不安定であり、例えば病気になったらどうなるだろうかといったことである。
- ・ 広告記事を書いているが、「なるはや」、すなわち、なるべく早く対応するようにしている。ただし、そうなると仕事のオンとオフの切り分けが難しくなり、仕事時間が延びてしまったり、夜中に仕事をする事になりがちである。
- ・ 受注実績は 300 件と多い方だと思うが、増えたきっかけは、納期を守る、お礼をする、返事をする、といった基本的なことをしっかりしていることで受注が繋がったことではないか。ネット越しの業務であることから、クライアントは、こうした返事をするとうれやまれるようである。その間にスキルを高めることが出来た。

2. シニア・シェアワーカー調査

(1) 調査のねらい・目的

- シェアワークがシニア期の新しい働き方として注目を浴びていることから、実際にシェアワーカーとして活躍しているシニア層の就労実態やシェアワークへの満足度等を聞くことを目的に調査を行った。

(2) 調査方法等

① 調査対象

- シニア層のシェアワーカー
＜調査協力事業者＞
 - 株式会社ココナラ
 - 株式会社エニタイムズ
 - 株式会社クラウドワークス

② 調査方法

- グループインタビュー調査
- 本研究会の会合（第4回）にて、シニア・シェアワーカー本人とシェア事業者を対象にインタビュー調査と意見交換を行った。
- シニア・シェアワーカーの選定は、シェア事業者に一任した。

③ 調査実施時期

平成29年12月5日

④ 調査項目

- 登録している（したことがある）プラットフォーム
- 登録している仕事の内容
- スキル／ワークを提供した経験（典型的なもの、印象的なもの）
- インターネットを通じた仕事を選んだ理由
- スキルや労働力の提供について
（頻度、1回あたりの所要時間、1回あたりの報酬、年間収入）
- 他に仕事を持つことの希望（雇用就業ないしフリーランス）
- 満足や不満・不安

(3) 調査結果の概要

- 調査結果のポイントを次ページの一覧表にまとめている。

	A さん (61 歳男性)	B さん (73 歳女性)	C さん (61 歳女性)
プラットフォーム	<ul style="list-style-type: none"> クラウドワークス、ランサーズ 	<ul style="list-style-type: none"> ココナラ、ミラサポ 	<ul style="list-style-type: none"> エニタイムズ、Airbnb (自分のHPからも仕事を獲得している)
仕事内容	<ul style="list-style-type: none"> ソフトウェア開発 (Web 絡みのプログラミング) 	<ul style="list-style-type: none"> 資料作成、見積書の書式作成 起業、資金調達のアドバイスなど 以前はミラサポからもアドバイスの仕事などが来ていたが、最近ほとんど利用していない 	<ul style="list-style-type: none"> 清掃、家事代行 それらを行う組織のマネジメント
いつからか/経験年数	<ul style="list-style-type: none"> (2017年) 3月に退職後6月に登録(約半年) 		
この仕事を始めた理由	<ul style="list-style-type: none"> 60歳になって退職し、ほかの企業に応募したが不採用だった。どうしようかと探していたところでプラットフォームを見つけた 	<ul style="list-style-type: none"> 元々はITフリーランス。30年間、ITの会社を経営していた 4年前に病気になる、あまり外に出られなくなってきたが、何もしないのも、と思っ始めて始めた 困っている人を助けるのが楽しい 	<ul style="list-style-type: none"> 元々はインターネット関連のコミュニティサイトの会社で働いていた。55歳頃に独立し約3年間インターネット関連のコンサルティングを経験。だが、そのコンサルティングの方向がコロコロズに。その頃にFacebookで、立ち上がったばかりのエニタイムズの広告を見て、仕組みや動向に興味があり、清掃の仕事をやってみたら評価が良く面白かった。2つのサービスを立ち上げに関与してきた
働き方	<ul style="list-style-type: none"> 専業クラウドワーカー 在宅フルタイム 1日8時間、週40時間目安 ただし収入に結びついているかというと20時間くらいは求職活動 	<ul style="list-style-type: none"> 専業クラウドワーカー 月に3、4回×2、3日 	<ul style="list-style-type: none"> 専業クラウドワーカー ほぼフルタイムで働いている(マネジメントの仕事が忙しい)
どのくらい稼いでいるか	<ul style="list-style-type: none"> 1〜2週間かけて提案しても、最初は100件出して10件受注という程度 業務のため有料サービスを使うと収支がマイナスになることもある 海外との競争もあり、価格競争が厳しい 退職前に、発注に近い仕事も経験したが、現在受けている仕事の価格はその10分の1程度 	<ul style="list-style-type: none"> 単価は、500円から始まって1万円まで行けば良い方 1回の仕事で2・3日 月に3・4回で1万円の収入になるかどうか 	<ul style="list-style-type: none"> エニタイムズは大手の家事代行会社より安価 Airbnbからまとまった受注がある
生計は立つか	<ul style="list-style-type: none"> 若い人がプラットフォームを使って生計を立てるのは厳しいのではないかと 	<ul style="list-style-type: none"> ほぼボランティア。仕事としてではなく、楽しみでやっている 	<ul style="list-style-type: none"> 若い人は副業でやっている人が多い。ミュージシャンや、役者の卵などが空き時間に清掃等をしている 年齢の高い人はインターネットができないので少ない。40代は大丈夫だが、50代でどうかということ
どのようにしたら仕事が取れるか	<ul style="list-style-type: none"> 実績があると受注できる 発注側は経験を重視 		<ul style="list-style-type: none"> エニタイムズでは評価が高く、仕事には困らない
職業能力の獲得方法	<ul style="list-style-type: none"> ITは細分化されているので、5年くらいの経験を積みれば仕事が取れると思う 		(前職は関係なし)
単価の上げ方	<ul style="list-style-type: none"> 実績があれば単価も上がっていくが、今は供給超過なので安い仕事を競争して取りに行く人が多い 需要が増えればもう少し単価も上がるのではないかと 		<ul style="list-style-type: none"> (需要を増やすには) 介護にも少しこういう流れができればとも思うが、発注側はインターネットができない
課題・要望	<ul style="list-style-type: none"> 見積りは無料が当たり前だが、通常の企業ではありえない 	<ul style="list-style-type: none"> 特になし 	<ul style="list-style-type: none"> エニタイムズは手数料が15%。「zehitomo」という別のプラットフォームは自分で見積もりを出し、それにもお金がかかるが、自由に契約できる。どちらが良いかは難しいところ 直接契約に対するペナルティはあるが、直接契約になるケースもある

3. ローカルシェアリングセンター視察調査

(1) 調査のねらい・目的

- シェアリングエコノミーの導入で地域課題を解決することへの期待を持つ地方自治体があることから、ワークシェア型のシェア事業者と組んで、女性やシニア等の潜在的労働力の掘り起こしや就労支援、社会参加を通じた地域活性化に取り組む自治体と事業実施者等を調査し、現状と課題を把握した。

(2) 調査方法等

① 調査対象

- 自治体とシェア事業者が協力して地域課題の解決に取り組むことを宣言した「シェアリングシティ」のうち、ワークシェア型のシェア事業を導入した地方自治体と事業実施者等。
- 具体的には、以下のとおり。

調査対象自治体	・佐賀県多久（たく）市 ・佐賀県基山（きやま）町
視察先	・多久市ワーキングサポートセンター・ココカラ ・基山町ローカルシェアリングセンター・ぼたんや
調査対象団体	・価値創造プラットフォーム（事業受託団体、ディレクター） ・基山町地域おこし協力隊（ディレクター）
調査対象者	・多久市にて育成したワーカー 2名 ・基山町にて育成したワーカー 1名

② 調査方法

- 訪問インタビュー調査
- 現地を視察するとともに、自治体、シェア事業者、シェアワーカーを対象にインタビュー調査と意見交換を行った。
- 調査対象地域は、シェアリングシティの中から委員の推薦を受け選定した。
- 調査対象とするシェアワーカー等の選定は事業者に一任した。

③ 調査実施時期

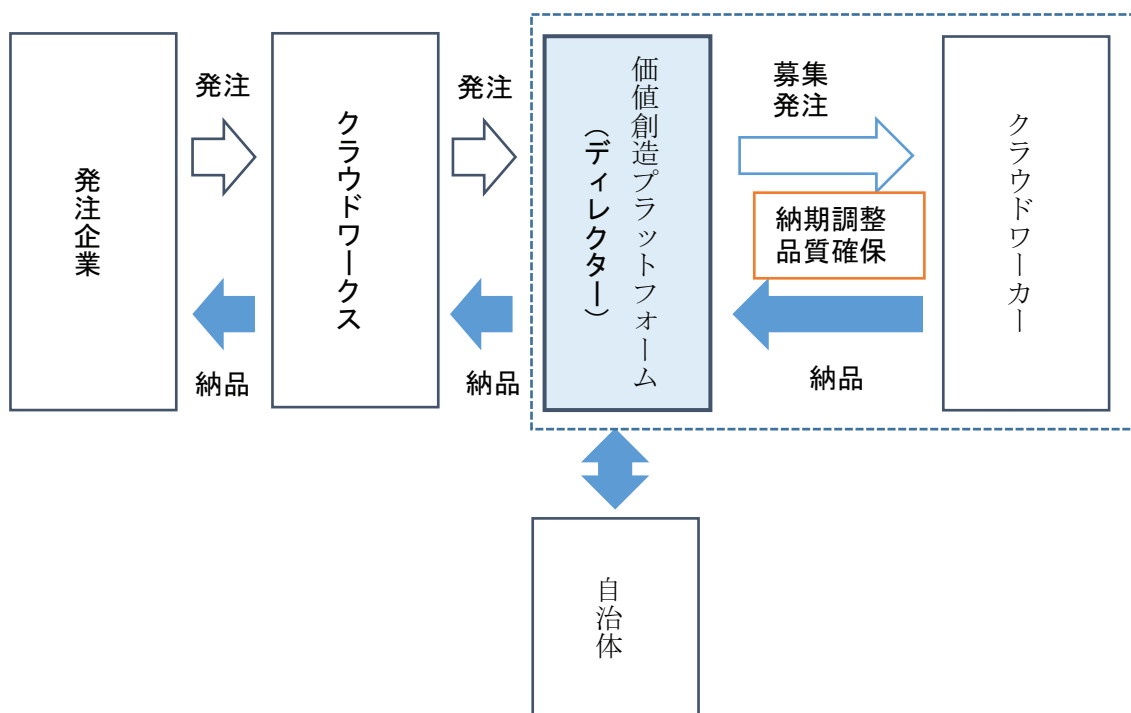
平成 29 年 8 月 24 日

(3) 調査結果の概要

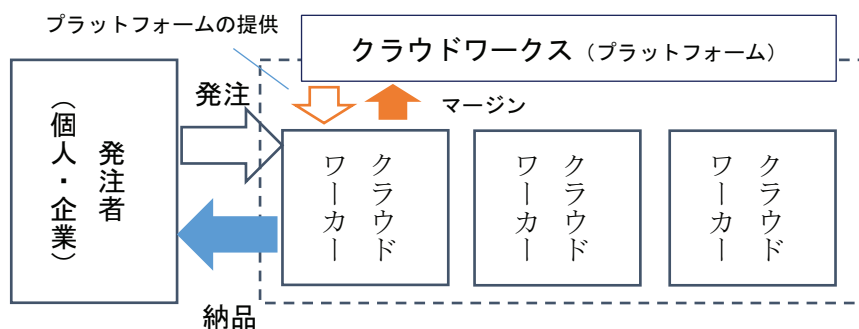
① クラウドワーカー育成事業について

- 自治体がシェア事業者に委託し、クラウドワーカー育成事業を実施
- 育成したワーカーの就労をシェア事業者の担当者（ディレクター）が支援

<クラウドワーキングの形態（仕事の流れの概要）>



<（参考）通常の形態>



② 多久市、多久市ワーキングサポートセンターへのインタビュー

◆多久市の取り組みの概要

- ・ 多久市は2016年にシェアリングシティ宣言を行った。シェアリングにより、地域に仕事をつくったり、埋もれた観光資源の発掘に結びつけようとしている。
- ・ 平成28年度に地方創生加速化交付金を活用し、駅前にワーキングサポートセンター(コンテナ)を建築するとともに、ローカルシェアリングセンター補助事業として、シェアリングディレクターの育成、クラウドソーシングワーカーの育成(研修受講者)、シェアリングエコノミーセミナーの実施、地元企業のクラウドソーシング利用促進等を行った。
- ・ ローカルシェアリングセンター(LS事業)では、介護、育児、定年退職などにより、スキルはあるが家にこもりがちの人、少しでも収入に繋がる就労機会を提供することを目的とした研修会を無料で行った。対象者については市内在住者に限定せず、周辺市にも周知を行った。
- ・ 駅前につくったコンテナハウスは15~20名収容可で、研修の場所として活用したり、コワーキングスペースとして有料での貸し出しも行っている。

■多久市ワーキングサポートセンターのディレクターへのインタビュー

<仕事内容について>

- ・ 仕事内容としては、現在は覆面調査のレポート文の校正、及びライティング(150~300文字程度)を請け負っている。また、企業がHPを作成するにあたって必要となるデータ入力も行っている。簡単なQ&Aを考える様な仕事もある。個々のタスクは10秒で終わるものであり、発注者にとってはクラウドソーシングが便利である。契約しているワーカー30名のうち6~7名がその仕事にあっている。1人あたり1~2千件のQ&Aを考える。

<仕事の受注について>

- ・ クラウドワークスから仕事を受けるようになってからもうすぐ一年が経つが、クラウドワークスやその元となる発注企業からも高い評価を頂き、仕事を回してもらえるようになった。高評価を頂ければ、次の業務で単価交渉もできると期待している。
- ・ 納期は最も重視しており、納期も含めた品質に関する評価をいただいている。
- ・ 仕事を受注するには、業務を受け続けていくことが重要である。特に、データ入力は誰でもできる作業であるが故に競合が多く、継続できないと他の人に仕事が回されてしまう。一方で、ライティングにはスキルが必要であり、ワーカーのスキルが認められれば、そのワーカーに継続して依頼されることが多い。

<ディレクターに求められる能力>

- ・ ディレクターに求められる能力としては、ある程度 PC、表計算ソフトを使えることが重要である。また、仕事を受けられるかどうかの判断力が求められるため、個々のワーカ―が持っているスキルを判断し、一人一人とコミュニケーションをとることが必要となる。業務の発注依頼が来た際には、ディレクターからスキルを持っているワーカ―に期限付きで対応可能かどうかを尋ねている。
- ・ ディレクター研修は、記事チェック方法、著作権の問題など、ライティング関係のスキル獲得が主で、ディレクションの方法についての研修ではない。ベースとなる仕組みもこちらでつくるので、ディレクションの方法は、拠点によって異なる。

<今後の課題>

- ・ 今後、もっと受託する案件の数を増やしたいと考えているが、現在は需要（仕事量）の方が供給（マンパワー）よりも多い。
- ・ ワーカ―の人数を増やすことが業務拡大の基本対応になる。だが、それにあたってはワーカ―の研修費用が課題である。また、ワーカ―が増えた場合に、ディレクターやチェッカー（ワーカ―の仕事の内容をチェックする人）をどう確保・育成し、体制をつくるかが、業務をうまく受けられるかどうかに関わってくる。
- ・ 現在稼働しているワーカ―やディレクターの育成（研修）は、平成 28 年度に補助金を受けて行った（地方創生加速化交付金事業）。LS が自力で費用を負担することは難しい。事業を維持・拡大するにあたっては、研修費用やディレクターの人件費への公的な支援がほしい。
- ・ 自立的に運営できるには、月に 1 万円稼げるワーカ―が最低 100 人必要と考えている。それで何とかディレクター 1 人分の人件費を生み出せる。現状はまだその半分であり、補うために、市の同意を得て LS 事業以外にもここで行っている。他の自治体事業なども行いながら業務を自立化させていきたい。

■シェアワーカ―へのインタビュー（2人）

<属性やきっかけ、仕事の概要など>

◆Aさん

- ・ クラウドワークスに登録しているが、現在はローカルシェアリングセンターからの仕事全てである。1 歳と 2 歳の 2 人の子育て中で、3 歳になるまでは保育所には預けない方針であるが、将来仕事はしたいと思っており、何か在宅ワークが出来ればと探していたところ、研修会のことを知り参加した。研修会は、多久市の児童館に置かれていたチラシで知った。研修中も無料で託児出来ることが参加を決めた大きな要因である。
- ・ 仕事内容としては、ライティングの仕事が多く、その他に校正なども行っている。
- ・ 現在の仕事は社会復帰のための準備と位置づけており、収入は二の次である。また、育児ばかりでは自分が追い詰められてしまいかねないので、気分転換も必要であった。

- ・ 自身は高専卒（電気・電子専攻）で、卒業後は地元の会社でシステムエンジニアとして働いていた。現在のライティングの仕事と前職とは関係がなく、ライティングについては何も分からないところからスタートしたが、パソコンが大好きなので今の仕事は自分に合っている。多久市には IT の会社はほとんどないので、今の仕事は自分の持つスキルを活かせる仕事だと思っている。
- ・ 現在、稼働時間は、土日も含めて最低でも 1 日 1 時間は仕事をしている。1 週間で 10 時間以上働き、収入は当初は月 1 万円に満たなかったが、やり始めて 1 年で月 2 万円程度になった。稼働時間に比例して、収入もスキルも上がってきた。今後も上がるだろうというイメージは持っている。
- ・ ただし、子どもが夏休み期間中、あるいは、子どもの通院などがあると仕事の時間がとれなくなり、それは収入の減少になる。また、お盆休みで家にいる夫との時間は大事にしたいと思っているので、その間は仕事をしないと決めている。
- ・ 仕事をする場所は主にキッチンで、家族が食事をとるスペースである。最初は仕事でも家事をやらなければと思っていましたが、これでは稼げないと気づき、頭を切り換え、集中して仕事をすることにした。
- ・ 効率が上がる時間帯としては朝である。以前は夜に仕事をしていましたが、子どもは一度寝かせても途中で起きてしまうので、仕事が中断されてしまっていた。今は、子どもと一緒に寝て、自分が早く起きて仕事をする方が効率的と気づき、主に朝仕事をするようにしている。

◆Bさん

- ・ クラウドワーク스에登録しているが、現在、仕事は全てローカルシェアリングセンターを通じて行っている。
- ・ 多久市のフェイスブック交流会に夫婦で参加した際に知り、自分にできるか不安だったが、やってみようかと思ったのがきっかけである。
- ・ ライティングの仕事が多いが、データ入力や校正も行っている。
- ・ 収入を得ることよりも、自分にできる仕事があることを実感できたことが良かった。当初は自分には出来ない、難しいのではと考えていたからである。以前は隙間時間しかなく、スキルもないので、自分が働けるような場所はないと思っていた。
- ・ 以前、結婚後に 1 年間だけ市内の会社で事務の仕事をしたことがある。何時間もパソコンに向かって事務作業をするのが辛かった。現在のように、少しずつできる方が自分に向いていると思っている。
- ・ 土日は仕事をしないので、現在の稼働時間は週あたりでは 8 時間に届く程度。収入は、稼働時間が少ないので月 1 万円未満であり、少し頑張っても 2 万円程度である。子どもが 4 人おり、習い事などがあるとパソコンを開くこともできず、子どもの活動で遠征に付き添うこともある。
- ・ 仕事をする場所はリビングで、以前は子どもが寝てから夜中に仕事をしていましたが、今は

効率が上がる午前中の9時から11時くらいにかけて仕事を行っている。

<今後の働き方など>

◆Aさん

- ・フルタイムでの就労はまだ先だと思っており、子どもの手が離れるまで、具体的には小学校を卒業する頃まではクラウドソーシングでの仕事を考えている。その後のことはまた考えるが、ある程度収入を得られればクラウドソーシングを続け、足りなければ勤めに出ようと思っている。
- ・子どもの手が離れてから、外へ働きに出る場合とクラウドソーシングの在宅を続ける場合とで、業務量と給料面で同じ仕事があると仮定すれば、在宅がよいと思う。今の仕事や環境に慣れているし、新しい職場の環境に慣れるのは大変だ。

◆Bさん

- ・どこかに勤めたいとか、勤める予定もなく、今後も家事と子育てに専念しつつ、空いた時間にできることをする今のスタイルが自分に合っていると思っている。
- ・仕事を続けたい理由は、スキルアップにもなるし、収入にも繋がっていくからだ。頑張れば頑張った分だけの収入になるのが良い。

<不安に思うことなど>

◆Aさん

- ・単価が低いこともあり、ある程度収入を得ようと思ったら、集中できる時間の確保が必要だ。報酬を増やすためにも、自分のノルマを上げていきたいと思っている。これまでノルマが高くて、達成できなかったことは一度もない。仮に何か問題が起きれば、周りの人に仕事をふれる環境が整っているので、その面では安心して受注している。
- ・怪しげな仕事をしたこともないし、在宅ワーク故に困ったこともない。今の仕事への不安は特にない。

◆Bさん

- ・単価が安いと、あまりモチベーションは上がらないが、それも次へのステップアップのための下積みと思っている。
- ・怪しげな仕事をしたことはないし、不安や不満は特にない。在宅ワーク故に困ることもなく、むしろ良いことのほうが多いと感じる。

<仕事の単価>

◆Aさん

- ・単価は仕事によって決まっている。稼働時間が以前よりも増え、スキルも上がって生産性が高まった。

◆Bさん

- ・難しい仕事は単価が高い。経験（生産性）が積み上がれば、結果として収入が増える。

<ローカルシェアリングセンターを通じての仕事のメリット等>

◆Aさん、Bさん

- ・ クラウドワークスから直接仕事を受注するには、自分で仕事を探す必要があり、その仕事探しに1時間もかかったりする。その際には、そのクライアントに対する他の人の評価などもチェックする必要がある。ローカルシェアリングセンターを通じての場合は、「この仕事やりませんか」と言われて手を上げる。仕事を探す時間がかからないので効率が良い。また、ローカルシェアリングセンターを経由しているので、きちんとした仕事だ、という安心感がある。
- ・ ローカルシェアリングセンターの仕事はディレクターのサポートがあるので、自信がなくてもチャレンジができる。自分で探していると、無理かもしれない、とあきらめてしまう仕事にも手を出せる。
- ・ 一方で、ローカルシェアリングセンターを通じての場合は、「この仕事」と限られるが、クラウドワークスのサイトで直接探すと仕事の種類が多い。前職の経験が活かせるような動画作成やシステムエンジニア向けの仕事もある。ただ、今は、ライティングの仕事しかしていない。

<ワーカー同士の交流、スペースとしてのローカルシェアリングセンターの活用>

◆Aさん、Bさん

- ・ 月に一度、ワーカーが集まる定例会があり、30人ぐらい集まる。参加は必須ではない。
- ・ 子どもがうるさいときに、ここで仕事をすることもある。ローカルシェアリングセンターのスペースは、子どもがいても気にしなくていい環境になっている。ランチ会を開いたりすることもあり、皆さん雰囲気がとてもよい。
- ・ クラウドソーシングは自分との戦いなのでどうしても甘くなりがちだが、他の人の仕事の話の話を聞くと、自分もがんばらないといけな思える。これが続けられる秘訣だと思う。
- ・ ネットワーク上の仕事でも、ワーカー同士が知り合う機会はあった方がよいと思う。仲間意識のようなものも芽生えるし、文字だけでは伝わりづらいことも補える。
- ・ おしゃべりチャットという SNS を活用している。集まりを呼びかけたり、案件別に質問のやりとりをしたりできる様にもなっている。
- ・ おしゃべりチャットは、「チャットワーク」というサービスを利用している。グループも簡単に作ることが出来る。仕事もチャットワークを活用してディレクターが発信し、納期に間に合わなそうなワーカーさんがヘルプを出すと他のワーカーさんがフォローの手をあげてくれるので、とても安心感がある。事前に各ワーカーの稼働時間の聞き取りが出来ていることもあるが、これまで誰もフォロー出来ず、ディレクター引き取りになったり、納期に間に合わなかったりしたようなことは一度もない。

<今後参加する人へのアドバイス>

◆Aさん、Bさん

- ・ 必要なのはパソコン（ウインドウズ等）が使えるインターネットの環境があること。ワードやエクセルのスキルは教えてもらえるので、立ち上げや保存などの基本的なことが出来て、文章が打てれば始められる。



活動拠点である多久市ローカルシェアリングセンターの外観



多久市ローカルシェアリングセンターでの研修の様子



ふだんは在宅ワークの登録者が月に1度集まる定例会。情報交換や交流の場にも
(出典) 価値創造プラットフォーム Web サイト等

③ 基山町、基山町ローカルシェアリングセンター（LSC）へのインタビュー

◆基山町の取り組みの概要

- ・ 人口減少という大きな問題を抱えていた基山町では企業誘致に力を入れてきたが、多様な働き方にも対応できる LSC に取り組むこととした。
- ・ 事業主体の基山町が補助金（地方創生加速化交付金を活用）を出し、基山町商工会が中心となって公募を行い、平成 28 年度に「シェアリングディレクターの育成・配置」「クラウドソーシング体験会の実施」「クラウドソーシングワーカーの育成（女性の就労支援）」等の事業を特定非営利活動法人価値創造プラットフォームに委託。
- ・ ディレクターは基山町が雇用している「地域おこし協力隊員」が兼業で務めている。価値創造プラットフォームが行ったシェアリングディレクター研修を受講し、ディレクターとなった。

◆基山町 LSC ディレクター（地域おこし協力隊員）へのインタビュー

- ・ もともと「地域おこし協力隊」として基山町へ来た（27年の4月から3年間）。その後、28年度から LSC が始まり、価値創造プラットフォームからお声がけ頂いた。ディレクターを広く公募するということで面接を受け、研修を受講させてもらった。

<ワーカーの研修について>

- ・ ワーカーの研修は 20 人で 3 か月間実施した。週に 2 回で、1 回につき 2 時間。
- ・ 最初はワードやエクセルのさわりの部分に時間を取る。そうすると、ある程度本人のスキルが見えてくる。事前の面接の段階でもスキルのレベルを質問しているが、実際にどの程度なのかを確認する。
- ・ ワードやエクセルの講習から始まり、クラウドソーシングはどういう仕組みで、どういう流れで仕事をやっていくのか。また、何が必要なのか。どうすれば稼げるようになるのか。そういうところを一通り説明する。
- ・ 我々はスキルの無い人でも取り組みやすいカテゴリとして「Web ライティング」に着眼した。主に文章を書く仕事で、また、書いたものをチェックする力にも重点を置いて 3 か月の研修を実施した。

<ワーカーの募集について>

- ・ フライヤーを作り、ホームページやフェイスブックに募集事項を掲載した。主にネットを使って募集をかけた。
- ・ 商店街では、公民館にチラシを置いたり、ポスターを貼ったりした。町の広報にもチラシと同じ内容を載せた。また、町で開催したワークライフバランスのセミナーに来た方にもその場で直接チラシを手渡した。

<ワーカーの属性について>

- ・ 結果的に全部で21人の応募があった。うち、男性は1人だけで残りは女性である。年齢は30代~40代が中心となっており、女性は主に子育て中の人が多い。
- ・ 以前、何らかの形で働いた経験がある人が大半である。経理をやっていた人などは、その経験がWebライティングに活かされて、やっていたジャンルのことは凄く書ける。多くの人を集めることで色々なニーズに対応できる。もちろん、仕事経験のない人でも研修を受けてワーカーとして働くことはできる。

<ワーカーの参加目的について>

- ・ 表面上はお金を稼ぎたいという人が多かった。面接の際、だいたい幾らぐらい稼ぎたいかと尋ねると、20万円とか30万円といった具合に驚くような金額提示をした人もいる。
- ・ ところが、そういう人でも、いざ仕事を始めてみると、取り組む時間も無いという実態がある。それでも研修に参加しているのは、何かしたいけれど何からしたら良いか分からない、でも働きたい、ただその一心で参加されているような気がした。そういう方も研修に参加することで、日頃の愚痴や相談ができる仲間ができると楽しくなっていくのではないかと感じた。
- ・ なお、研修中に途中でやめてしまった人は一人もいない。

<ワーカーの稼働状況について>

- ・ 現在、16人の方とパートナー契約という取り決めを結んでいる。個人事業主対個人事業主で雇用関係はない。仕事を共有して取り組んでいる。
- ・ ただし、ここでも現実として時間を割けない方が出てくる。よって、今現在、普通に稼働している方は10人不足である。
- ・ 働かない人がいても管理料がかかるわけでもなく、負担はない。何かの時にその人の持っているスキルなどが役に立つかもしれないという程度に考えている。コミュニティ作りの側面もあるので、仕事をしていなくても、こちらから除籍などと伝えないようになっている。
- ・ 研修を受けてパートナー契約しなかった人も、自分でシェアリングで仕事をとっているかもしれない。仕組みを覚えれば個人でできる世界である。パートナー契約している人の中には、我々が渡している仕事以外に、個人で仕事を受注している人もいる。文章能力に長けている方で、LSCをきっかけに、個人でライターとして定着している人もいる。また、現在、パートで働きに出る傍ら、副業としてクラウドソーシングに取り組んでいる方も複数名いる。

<仕事の需給環境について>

- ・ 2017年の4月から仕事が始まり、4月と5月は時間が余るような感じだった。ところが、その後かなり状況が変わり、8月現在、パンクしそうなほど仕事が多い。多久市のディレクターともワーカーを増やそうという相談をしている。
- ・ 感覚として、ワークシェアリングの仕事はずっと継続していく人はあまりいないとみている。平均勤続年数はそれほど長くないだろう。入れ替わりのあるカテゴリだと思う。よって、絶えず人を入れていく必要がある。
- ・ 子育てが終われば外でバリバリと働く人もいるし、勢いでこういう仕事を始めた人もいだろう。こちらから強制してやってもらうものではなく、雇用関係があるわけでも無い。必ずしなくてはいけない仕事というのは存在しない。そのため、「今日はやめておこう」が「明日もやめておこう」になったり、「明日からしよう」になったり、「来月はもっとやろう」というところで個人のメンタルや気持ちが反映されると思う。しばらく仕事から離れると戻りづらいという人もいる。普段は断っているのに都合の良い仕事だけ請けるのも躊躇われる、と繊細なことを言う人もいる。
- ・ 新たな研修となると予算や人が必要になる。マンパワー的には、個人でやれる範囲であれば、ある程度スキルのある方にレクチャーや相談をしながらやっていきたい。10月くらいから研修を始めたいが、一気に20人増やすとディレクター側がパンクするので、まずは5人程度と考えている。人数よりも質を重視しており、特にたくさん時間を割けるワーカーを求めている。

<ワーカーの平均稼働時間について>

- ・ 1日4時間割けると頼もしい。今のワーカーは平均して1日2時間ほど。それでも家庭があって子供がいて2時間を割くというのは結構なことだと思う。だいたいの方は深夜、12時を回ってから相談のメッセージが来る。旦那さんや子供が寝静まってからPCを起動させて仕事を始める人が多い。
- ・ いずれ独立するためにやり方を教えて欲しいという人が来たら面白い。そういう人は、巣立って行ってからまたパートナーになってくれるだろうし、力強い存在になっていくだろう。

<ワーカーの収入について>

- ・ 収入は、一番多い方で先月の実績が11,000円くらい。次いで6,000円くらい。少ないと2,000円くらいの人もある。
- ・ 収入が思っていたよりも少ないという意見は聞いたことがない。というのも、“思っていたよりも働けない自分”というのを本人も意識している。渡した仕事に集中しきれない自分とか、指定した時間で終わらない自分の未熟さなどを、皆さん自分で分かっているところがある。もっと良い仕事を下さい、というような声は無い。現状には満足しているようだ。

- ・ それでも現状にあきらめているわけではなくて、1年後、2年後を見越して収入倍増計画を立てている人もいる。配信した仕事以上のことをやってくれる人もいる。
- ・ ネット上で「手軽に空いた時間に稼ごう」というようなキャッチフレーズにすると夢を見るのでよくないかもしれない。

<ワーカーのマネジメントについて>

- ・ 言葉遣いには気をつけている。相手を傷つけるようなこととか、品格を損なうような発言には注意している。とはいえ、業務上、必ずやらなくてはいけないことは守ってもらう。
- ・ 納期はそれほどでもないが、品質を守るために介入したり、コミュニケーションを取ったりすることは多い。慣れていない人はこういうスタイルでの仕事の仕方に戸惑うことが多いからだ。分からないことがあったときに、そもそもどうやってそれを伝えればよいか、戸惑う人もいる。
- ・ この仕事は、IT ツール以上に、バーチャルでのコミュニケーション能力が重要だ。このコミュニケーション能力とは、同じチャットワークのグループ内での自分の立ち位置であったり、発言であったり、あるいは自分がどの仕事をするかというところを指している。レスポンスの速さにも凄く個人差がある。すぐに返事をしてくれる人もいれば、2日後くらいに「今 PC を開きました」という人もいて、それでは困ると伝えている。
- ・ ここのワーキングスペースは、ワーカーのうち 2 名くらいがよく利用している。ネット環境が家より良いと言っていた。シチュエーションを変えるというのが大事なのかもかもしれない。子どものいる方は保育所に預けてから来る。
- ・ なお、このワーキングスペースは有料スペースとして用意したものなので、ワーカーからは入会料をもらっている。

<今後の課題>

- ・ ワーカーを増やしたいが、新たな研修となると予算や人が必要になる。現在のワーカーやディレクターは補助金を活用して育成（研修）し確保したものであり、そうしたものがあるとよい。

◆シェアワーカーへのインタビュー（女性、40 歳代）

○プロフィール

- ・ 基山町 LSC の筆頭ワーカーであり、優れたライティング技術を持っている。クラウドワークスのライターテストで A に合格している。
- ・ クラウドワークスの仕事は 2017 年の春から始めたので、まだ 4 か月程度の実績。
- ・ お子さんは、1 歳半と 5 歳の二人。

<仕事の内容や働き方全般について>

- ・ 依頼されるライティングの内容にはバラエティがあり、市町村の紹介を書いたり、他の人が書いた文章の校正もしたりしている。ライティングは、短いものは 150 字、長いものは数千字。4 千字や 5 千字のものもあって、内容に応じて対応する。
- ・ 自分の時間の都合で仕事量を決められる。仕事の内容に応じて 1 本にかかる時間をだいたい計算して、今月であれば何本くらいできるかを計算する。
- ・ できる限り仕事の時間を取ろうと思っているが、子供が熱を出してしまったり、保育園の行事なども結構あるので、やはり変動がある。ただ、病気も流行りがあるので、例えば風邪が流行る時期は用心をして請ける仕事量を調整したり、それが難しそうだったら仲間に助けを求めることもできる（ただ、今までのところ、子供の病気などで仲間に助けを求めたことはない）。
- ・ 仕事に当てられる時間は、週単位で計算する。今月なら、「1 週目は何時間、2 週目は何時間・・・」という具合に計算している。
- ・ 通年ある仕事は毎月 25 日がメ切となっている。ただ、その他の仕事は、都度メ切が異なり、1 週間のものもあれば、4 日で納品というものもあり、それも急に依頼が入ることが多い。
- ・ まだ駆け出しということもあり、なるべく来た仕事は受けて、ある程度の水準のものを出していきたいと考えており、それがクラウドワークスにとっても、ワーカーたちにとっても信頼に繋がる。ただ、最近はそれが限界に来ているので、無理なものは断るようにしている。
- ・ 仕事を断るかどうかは、内容、納期、あとは報酬で判断する。内容的に「できる、できない」という判断もある。
- ・ 自分はデータ入力に苦手なので、ライティングの案件を優先して受けている。ライティングはどれもやってみると面白い。特に面白いと思ったのは不動産情報にかかる市町村を紹介するライティングであった。町のデータを色々調べて、住むところを探している方向けの情報を入力する仕事であったが、きっちりと調べてみると、各地に様々な名物があったり、風景が違ったり、旅をしながら書いているような気分になった。

<働く時間について>

- ・ 朝、子供を送り出して、夕食までの準備を朝のうちに終わらせて、なるべく 10 時頃からは仕事に取りかかれるようにしている。子供は夕方の 4 時半に迎えに行くので、準備まで含めて 4 時前には仕事を終えるようにしている。納期によっては、子供を寝かしつけてからも仕事をする。
- ・ 平均して、週で 15 時間くらい。1 か月に働ける時間をあらかじめ計算して予定を組むが、それでも計画どおりには行かないこともある。早く仕事が終わったら、コンスタントに請けている仕事をしたり、他に困っている方があればその仕事を請け負うこともある。

<前職での経験やスキルについて>

- ・ 前職は病院で労務と経理を4年間担当し、その後はリハビリに転職して4年半ほど勤めた。勤務していた時代はPCを使って仕事をしてきたが、その後、5年以上は何も仕事をしておらず、そのブランクの間にワードなどの使い方も変わっていた。最初に研修を受けたときは、PCスキルやライティングのスキルは持っていなかった。

<収入について>

- ・ 週15時間ほどで、月あたりの収入は約1万円ちょっとである。
- ・ クラウドワークスからはライターのA認定を受けているが、それは時給単価とは関係ない。

<今後の働き方について>

- ・ 今の仕事は働きやすい。納期さえ守れば自分で時間をコントロールできる。家で仕事ができる点も良い。夜でも好きな時間に自分のできる量だけコントロールして働くことができる。
- ・ LSCはWi-Fiの環境が良く、ここでは仕事をしやすい。また、ここにはディレクターもいるので、何かと相談しやすい。例えばライティングの表現方法などはチャットでは相談しにくい事項だ。また、ここにいれば他の仲間が来ることもあるので、コミュニケーションも取れる。

<ワークシェアの周知について>

- ・ 周囲にはワークシェアで働いている人はほとんどいない。在宅ワークは「詐欺に遭うのではないか」「悪徳業者で、講座料だけ払わされないか」などのイメージもある。ネットで仕事をしたものに、ちゃんと支払ってくれるのかという不安もある。
- ・ 自分は、友人からチラシをもらってこういう仕事があることを知った。チラシに基山町の名前が入っているのは安心材料だ。
- ・ 実際の成功例や生き生きと働いている人のタイムスケジュールとか、実際の仕事の内容、たとえば「データ入力、こういうデータを入れる」とか、そういうことを知る機会があれば、ワークシェアという働き方も選択肢に入るのではないかと思う。

<LSC経由では無い仕事について>

- ・ クラウドワークスでも自分で仕事を探して請けている（将来は「LSCの〇〇さん」と名指しで仕事をもらえるようになりたい）。ただし、ディレクターにクッションで間に入って頂けると安心する。自分で仕事を探すのは大変であり、やはりディレクターから仕事を回してもらった方が確実だ。まとまった数で、内容もやりやすきちんとしているので、自分にマッチしている。

基山町ローカルシェアリングセンター 研修風景



(出典) 価値創造プラットフォーム Web サイト

資料編

あなたのお仕事（収入）についてのアンケート調査

アンケートにご協力をお願いします。

本調査は「インターネットサービスを通じた仕事」※を一度でもしたことがある人が対象です。お名前等、個人が特定される情報はお聞きしませんので、何とぞご協力をお願い致します。

※本調査では、パソコンやスマートフォン等の情報通信機器を用い、事業者のサイトやプラットフォーム、アプリケーションソフトを通じて受託・契約した仕事（収入を得ること）のことを、「インターネットサービスを通じた仕事」といいます。例えば、クラウドワークス（Crowd Works）、ココナラ（coconala）、タビカ（TABICA）、エニタイムズ（ANYTIMES）、ストリートアカデミー、アズママ（AsMama）、タスカジ、ハバー（Huber）、クラウドケア（CrowdCare）、ランサーズ（Lancers）のような事業者のサイトやプラットフォームを通じた仕事がこれに当たります。

なお、受託・契約は、パソコンやスマートフォン等の情報通信機器を活用することを要件としますが、仕事の中身については、必ずしもパソコンなどの情報通信機器を活用して提供・納品するものに限らず、家事・育児サービス、講師、観光案内、体験企画など顧客と直接対面してサービスを提供するなど様々な仕事を含みます。

【本調査は、シェアリングエコノミー協会の協力を得て、会員企業の登録者を対象に、厚生労働省からの委託調査の一環で、三菱UFJリサーチ&コンサルティング（株）が行うものです。

Q1. あなたは、現在、もしくは、これまでに「インターネットサービスを通じた仕事」※を実際にしていますか／したことがありますか（1つに○）

1. 過去3か月の間にしている
2. 過去3か月の間にはしていないが、それ以前にインターネットサービスを通じた仕事をしたことがある
3. 現在も過去もしたことがない（登録のみの場合など） ⇒ 回答は終了となります。

Q2. 【Q2～Q10 では、あなた自身のこと、世帯のこと、あなたのお仕事全般について伺います】

あなたの現在年齢を選んで下さい（1つに○）

1. 19歳以下
2. 20～24歳
3. 25～29歳
4. 30～34歳

5. 35～39 歳
6. 40～44 歳
7. 45～49 歳
8. 50～54 歳
9. 55～59 歳
10. 60～64 歳
11. 65～69 歳
12. 70 歳以上

Q3. あなたの性別を選んで下さい (1 つに○)

1. 男性
2. 女性

Q4. あなたが最後に通った学校ないし現在通っている学校を選んで下さい (1 つに○)

1. 中学校
2. 高等学校
3. 専門学校
4. 短期大学・高等専門学校
5. 大学
6. 大学院

Q5. 昨年 1 年間のあなたの世帯の年間収入 (税込額) ※はどれくらいでしたか (1 つに○)

※あなた以外の同居している世帯員の収入も合計した金額をお答え下さい。不動産による収入や金融資産による収入も加えてください。

1. 200 万円未満
2. 200～400 万円未満
3. 400～600 万円未満
4. 600～800 万円未満
5. 800～1,000 万円未満
6. 1,000 万円以上

Q6. 【「インターネットサービスを通じた仕事」を含めた全ての仕事についてお聞きします】

あなたの、過去 3 か月の間の、仕事の仕方について当てはまるものはどれですか (1 つに○)

1. 仕事を主にしている
2. 家事が主で仕事もしている

3. 通学が主で仕事もしている
4. 家事・通学以外のことが主で仕事もしている
5. 過去3か月の間には、仕事はしていない（主に家事）
6. 過去3か月の間には、仕事はしていない（主に通学）
7. 過去3か月の間には、仕事はしていない（主に家事、通学以外の理由で）

Q7. 【「インターネットサービスを通じた仕事」以外の仕事についてお聞きします】

あなたは、過去3か月の間にどのような働き方で収入になる仕事をしていますか（全てに○）

1. 正規の職員・従業員
2. パート・アルバイト
3. 労働者派遣事業所の派遣社員
4. 契約社員・嘱託
5. 会社などの役員
6. 自営業主（雇人あり）
7. 自営業主（雇人なし）
8. 自営業の手伝い・内職
9. 過去3か月の間に、「インターネットサービスを通じた仕事」以外に収入になる仕事はしていない

Q8. 【「インターネットサービスを通じた仕事」以外の仕事についてお聞きします】

あなたがこれまでに一番長く経験した仕事の内容として、最もよく当てはまるものを選んでください（正規・非正規を問いません）（1つに○）

1. 製造・生産の仕事
2. 土木建設・採掘の仕事
3. 輸送・機械運転の仕事
4. 営業・販売の仕事
5. サービスの仕事
6. 専門的・技術的な仕事
7. 管理職としての仕事
8. 事務の仕事
9. 農林漁業の仕事
10. その他の仕事
11. これまでに「インターネットサービスを通じた仕事」以外の仕事はしたことがない
⇒ Q11へ

Q9. 【Q8 で選んだ、これまでに一番長く経験した「インターネットサービスを通じた仕事」以外の仕事※についてお聞きします】

どのぐらい仕事の経験期間がありますか（最も近いもの1つに○）

※正社員やパート・アルバイトなどで行った期間も含め、その仕事を経験した期間を教えてください。

1. 30年以上
2. 20年～30年未満
3. 10年～20年未満
4. 5年～10年未満
5. 3年～5年未満
6. 1年～3年未満
7. 1年未満

Q10. あなたは、これまでに正規の職員・従業員として働いたことはありますか。その経験年数は通算してどのぐらいですか（現在の仕事を含みます）（1つに○）

1. 5年以上
2. 3～5年未満
3. 1～3年未満
4. 1年未満
5. 正規の職員・従業員経験はない

Q11. 【Q11からは、あなたの「インターネットサービスを通じた仕事」について伺います】

過去3か月に「インターネットサービスを通じた仕事」をしている方 ⇒ その仕事についてお答え下さい。

過去3か月に「インターネットサービスを通じた仕事」をしていない方 ⇒ それ以前にした「インターネットサービスを通じた仕事」についてお答え下さい。

あなたが、「インターネットサービスを通じた仕事」を始めた理由は何ですか（全てに○）

1. 収入のため
2. 社会と接点を持つため
3. 社会貢献・地域貢献
4. 仲間どうしの助け合いのため
5. 自分の持っているスキルや知識を活かすため
6. 生きがい、やりがいを得るため
7. スキルアップ、キャリアアップのため
8. その他（具体的に）

Q12. あなたが、他の働き方ではなく「インターネットサービスを通じた仕事」を選んだ理由は何でしょうか（全てに○）

1. 未経験でもできる仕事だから
2. パソコンさえあれば始められる仕事だから
3. 子育てと両立ができるから
4. 家族等の介護と両立ができるから
5. 自分の趣味や活動（子育て、家族等の介護を除く）と両立ができるから
6. 自分が持っている不動産などの資産を活用できるから
7. 自分のやりたい仕事を選べるから
8. 新しい仕事にチャレンジできるから
9. スキルアップができるから
10. 仕事の内容が明確だから
11. 営業・受託ルートを拡大できるから
12. 兼業・副業しやすいから
13. 雇われて働くのが嫌だから
14. 直接人と会わなくてよい仕事だから
15. 傷病や健康上の理由で外に出て他の仕事に就くことが難しいから
16. 他の仕事が見つからないから（傷病や健康上の理由を除く）
17. 契約や決済（支払い）の手間が省けるから
18. 契約の条件（納期、仕事の単価、仕事場所など）が明確だから
19. 決済（支払い）が間違いなく行われるから
20. その他（具体的に）

Q13. あなたは、「インターネットサービスを通じた仕事」に総じて満足していますか（1つに○）

1. 非常に満足
2. やや満足
3. どちらとも言えない
4. やや不満
5. 非常に不満

Q14. 「インターネットサービスを通じた仕事」での収入は、主に何に使っていますか。最もよく当てはまるものを選んでください（1つに○）

1. 生活費（家計の主な収入）
2. 生活費の足し（家計の収入補助）

3. 将来や「もしも」の時の預貯金
4. 生活を豊かにするための支出（自分や家族のレジャー、旅行等）
5. 自分のお小遣い
6. その他（具体的に）

Q15. あなたは「インターネットサービスを通じた仕事」を1か月当たりどのくらいしていますか※。過去3か月（8～10月）の平均でお答え下さい（1つに○）

※複数のインターネットサービスを活用している場合はその全体・合計の仕事時間をお答え下さい。

過去3か月に「インターネットサービスを通じた仕事」をしていない方は、それ以前にした仕事の1か月当たりの時間をお答え下さい。

1. 0時間
2. 0時間超～5時間未満
3. 5～10時間未満
4. 10～15時間未満
5. 15～20時間未満
6. 20～30時間未満
7. 30～40時間未満
8. 40～50時間未満
9. 50～60時間未満
10. 60～80時間未満
11. 80～100時間未満
12. 100～150時間未満
13. 150時間以上

Q16. あなたが「インターネットサービスを通じた仕事」で得た収入は1か月当たりどのくらいになりますか※。過去3か月（8～10月）の平均でお答え下さい（1つに○）

※複数のインターネットサービスを活用している場合はその全体・合計の収入をお答え下さい。

過去3か月に「インターネットサービスを通じた仕事」をしていない方は、それ以前にした仕事の1か月当たりの額をお答え下さい。

1. 0円
2. 0円超～5,000円未満
3. 5,000円～1万円未満
4. 1万円～2万円未満
5. 2万円～3万円未満

6. 3万円～5万円未満
7. 5万円～10万円未満
8. 10万円～15万円未満
9. 15万円～20万円未満
10. 20万円～30万円未満
11. 30万円～50万円未満
12. 50万円以上

Q17. あなたは、「インターネットサービスを通じた仕事」を主にどこで行っていますか（最も多いもの1つに○）

1. 主に自宅
2. 主に発注者の自宅
3. 主に発注者の指定するオフィス、会社、場所
4. 主に自宅外の貸しスペース、コワーキングスペースなど
5. その他（具体的に）

Q18. あなたが行った「インターネットサービスを通じた仕事」※はどのような内容でしたか（全てに○）

※過去3か月に「インターネットサービスを通じた仕事」をしている方 ⇒ その仕事についてお答え下さい。

過去3か月に「インターネットサービスを通じた仕事」をしていない方 ⇒ それ以前にした「インターネットサービスを通じた仕事」についてお答え下さい。

1. Webサイトの情報収集や情報の整理、文章や記事の作成・校正など
2. データ入力
3. 翻訳
4. テープ起こし
5. CAD
6. プログラミング
7. システム構築
8. HP（ホームページ）作成、Webデザイン
9. グラフィック
10. プロジェクト統括・マネジメント
11. 子育て支援
12. 介護支援
13. 主に屋内での家事作業（掃除、調理など。子育て支援・介護支援を除く）
14. 主に屋外での家事作業（植栽剪定、家屋の修繕など）

15. 宅配・配送
16. 警備サービス、ビル清掃
17. 講師・インストラクター
18. 旅行の企画、実施
19. 農作業
20. その他（具体的に。複数あれば、全て記入下さい）

Q19. 前問（Q18 の中で）、あなたが行った「インターネットサービスを通じた仕事」のうち、主な仕事※はどのような内容ですか（1つに○）

※かかった時間が最も長い仕事をお考え下さい

1. Web サイトの情報収集や情報の整理、文章や記事の作成、・校正など
2. データ入力
3. 翻訳
4. テープ起こし
5. CAD
6. プログラミング
7. システム構築
8. HP（ホームページ）作成、Web デザイン
9. グラフィック
10. プロジェクト統括・マネジメント
11. 子育て支援
12. 介護支援
13. 主に屋内での家事作業（掃除、調理など。子育て支援・介護支援を除く）
14. 主に屋外での家事作業（植栽剪定、家屋の修繕など）
15. 宅配・配送
16. 警備サービス、ビル清掃
17. 講師・インストラクター
18. 旅行の企画、実施
19. 農作業
20. その他（具体的に）

Q20. 前問（Q19）で選んだ「インターネットサービスを通じた主な仕事」について、あなたはどのぐらい経験※がありますか（最も近いもの1つに○）

※正社員やパート・アルバイトなどで行った期間も含め、その仕事を経験した期間を答えてください。

1. 1か月未満

2. 1 か月～3 か月未満
3. 3 か月～6 か月未満
4. 6 か月～1 年未満
5. 1 年～2 年未満
6. 2 年～3 年未満
7. 3 年以上

Q21. Q19 で選んだ「インターネットサービスを通じた主な仕事」は、未経験者が一通りこなせるようになるまでにどのくらい期間が必要と思いますか（最も当てはまるもの 1 つに○）

1. すぐにできる（数時間）
2. 1 日
3. 2～3 日
4. 1 週間
5. 2～3 週間
6. 1 か月
7. 2～3 か月
8. 6 か月
9. 1 年
10. 2～3 年
11. 5 年以上

Q22. Q19 で選んだ「インターネットサービスを通じた主な仕事」の時間当たりの単価は、1 年前に比べて変化していますか（最も近いもの 1 つに○）

※過去 3 か月に、「インターネットサービスを通じた主な仕事」をしていない場合には、仕事をした最後の 1 年間で答え下さい。

1. 大幅に（2 倍以上）に増えた
2. かなり（1.5 倍程度）増えた
3. やや（1.2 倍程度）増えた
4. 変わらない
5. 減った
6. 現在の仕事を始めて 1 年経っていないので、分からない
7. その他の理由で分からない（具体的に）

Q23. あなたは「インターネットサービスを通じた仕事」について、問題に思うこと、不満に思うことはありますか（全てに○）

1. 仕事探しの時間など、収入に直接つながらない時間が多い
2. 仕事に必要な時間を、事前に見積もることが難しい
3. 締め切りが厳しく長時間作業になることが多い
4. 月々の仕事量の変化が大きく収入が安定しない
5. 仕事内容に比べて報酬が低い
6. スキルが上がっても単価が高くない
7. 手数料が高い
8. 自分には難しすぎる仕事が多い
9. 自分のスキルでできる仕事かどうか判断できない
10. 自分には易しすぎる仕事が多い
11. 自分が希望する内容の仕事が少ない（スキルレベル以外）
12. けがや病気になったときの保障がない・少ない
13. 仕事で困ったときの相談ができない
14. その他の問題、不満に思うこと（具体的に）
15. 問題、不満に思うことはない

Q24. あなたは「インターネットサービスを通じた仕事」について、スキルアップのための活動を何かしていますか（全てに○）

1. プラットフォームが主催する研修に参加
2. プラットフォーム以外の組織などが主催する研修に参加
3. 独学で（関連する本を読むなど）
4. スキルアップにつながる仕事を選んでいる
5. その他の方法で（具体的に）
6. スキルアップのための活動は特にしていない

Q25. 「インターネットサービスを通じた仕事」をしていて、発注者やコーディネーター※との間で困ったこと、問題になったことはありますか。当てはまるものを選んで下さい（全てに○）

※コーディネーターとは、「発注者からの仕事全体のスケジュールや、仕事の割り振り、成果のチェックなどを行う人」を指します。

1. やり直しを何度も指示された
2. 納期を変更・短縮された
3. 仕事内容がはっきりしていなかった（自分が思っていた仕事と内容が違った）
4. 仕事に必要な時間の見込みが違っていた
5. 仕事に必要な情報やマニュアルがなかった
6. 作業の仕様が変更された

7. 報酬の不払いや減額があった
8. 報酬の支払い遅延があった
9. 仕事の受託を一方的に強要された
10. 仕事の仕方など事細かに指示された
11. 仕事の開始・終了時刻を指定された
12. 仕事の進捗状況の報告を頻繁に求められた
13. 手数料が高かった
14. その他（具体的に）
15. 特に困ったこと、問題になったことはない

Q26. 活用している「インターネットサービス」への要望はありますか（当てはまるもの全てに○）

※選択肢中のコーディネーターとは、「発注者からの仕事全体のスケジュールや、仕事の割り振り、成果のチェックなどを行う人」を指します。

1. もっとたくさん仕事がしたい
2. もっと単価の高い仕事がしたい
3. もっと難しい仕事がしたい
4. もっと易しい仕事がしたい
5. 仕事にかかる時間を事前に教えて欲しい
6. スキルアップのための研修会などを開催して欲しい
7. 過去にもめ事やトラブルのあった発注先を排除して欲しい
8. 発注者とのもめ事やトラブルの相談に乗って欲しい
9. 同じように働いている他の人と交流したい
10. 確定申告の手続きについて教えて欲しい
11. コーディネーター※の質を上げて欲しい
12. コーディネーター※と交渉できる環境を整えて欲しい
13. その他（具体的に）
14. 特に要望はない

Q27. あなたは将来「インターネットサービスを通じた仕事」をもっと増やしたいと考えていますか。（お考えに近いもの1つに○）

1. 将来はこの仕事一本にしたい
2. 将来はこの仕事をもっと増やしていきたい
3. 今と同じ位で続けていきたい
4. 将来はこの仕事を減らして／なくして、代わりに、正社員やパート・アルバイトなど他の働き方を増やしたい

5. 将来はこの仕事を減らして／なくして、独立したい
6. 将来はこの仕事を減らしたい／なくしたい（その他の理由）
7. 分からない

Q28. あなたが実際に行った「インターネットサービスを通じた仕事」で、利用した「インターネットサービス」をお答え下さい（全てに○）

1. クラウドワークス (Crowd Works)
2. ココナラ (coconala)
3. タビカ (TABICA)
4. エニタイムズ (ANYTIMES)
5. ストリートアカデミー
6. アズママ (AsMama)
7. タスカジ
8. ハバー (H u b e r)
9. クラウドケア (CrowdCare)
10. ランサーズ (Lancers)
11. その他（具体的に。複数あれば、すべて記入下さい）

Q29. Q28 で選んだ中で、最も長い時間仕事をした「インターネットサービス」を選んで下さい（1つに○）

1. クラウドワークス (Crowd Works)
2. ココナラ (coconala)
3. タビカ (TABICA)
4. エニタイムズ (ANYTIMES)
5. ストリートアカデミー
6. アズママ (AsMama)
7. タスカジ
8. ハバー (H u b e r)
9. クラウドケア (CrowdCare)
10. ランサーズ (Lancers)
11. その他（具体的に。複数あれば、すべて記入下さい）

ご協力ありがとうございました。

平成 29 年度 今後の雇用政策の実施に向けた現状分析に関する調査研究事業
シェアリングエコノミーが雇用・労働に与える影響に関する研究会 報告書

平成 30 年 3 月 発行

厚生労働省 職業安定局 雇用政策課

〒100-8916 東京都千代田区霞が関 1-2-2

<調査委託先>

三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング株式会社

