

フリーランス・トラブル110番の相談実績について

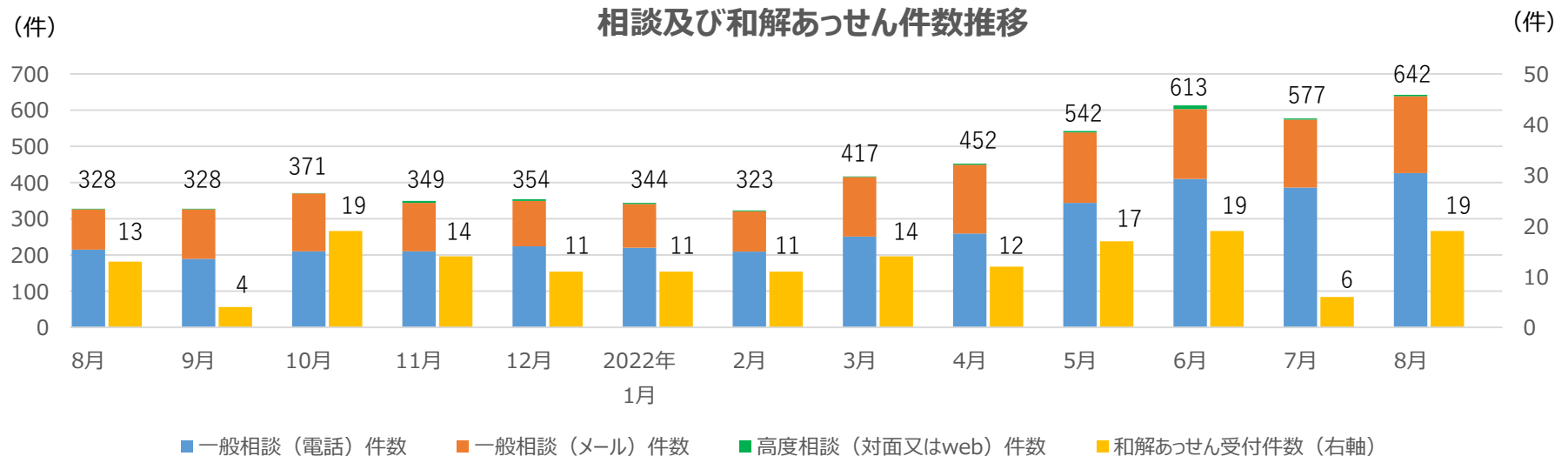
ひと、くらし、みらいのために



厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

1. 相談及び和解あっせん件数

- 令和4年8月の相談件数は**642件**。（令和3年度は月350件程度。令和4年度より、弁護士1→2名に体制拡充）

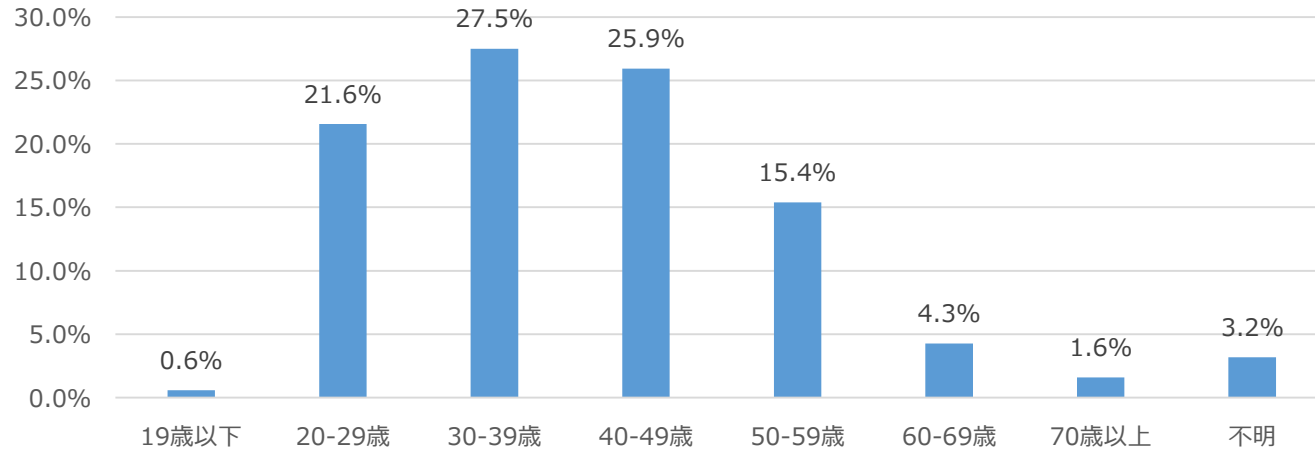


（参考）相談及び和解あっせん件数詳細 ※令和2年11月25日から事業開始。相談件数 / 稼働日数 = ①・②計 / 単月の稼働日数

年月	①一般相談（電話orメール）及び②高度相談（対面orWEB）					和解あっせん			相談件数
	①一般相談			②高度相談	①・②計	受付	実施	和解 成立	/稼働日数
	電話	メール	①計						
令和2年度※	765	501	1,266	66	1,332	22	3	0	-
令和3年度	2,571	1,466	4,037	35	4,072	134	89	24	-
令和4年 4月	259	190	449	3	452	12	9	2	22.6
5月	344	194	538	4	542	17	15	3	28.5
6月	410	193	603	10	613	19	15	1	27.9
7月	386	188	574	3	577	6	15	3	28.9
8月	426	212	638	4	642	19	11	2	29.2
令和4年度	1,825	977	2,802	24	2,826	73	65	11	-
計	5,161	2,944	8,105	125	8,230	229	157	35	

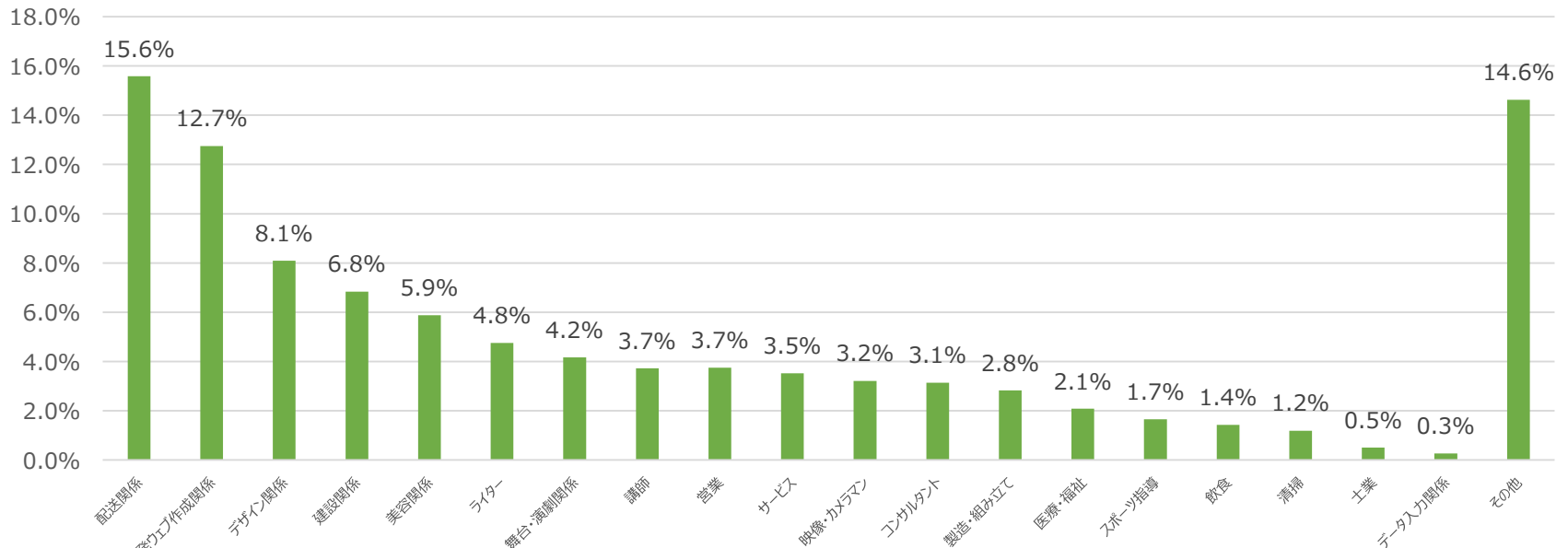
2. 相談者属性（年齢、業種）

（1）年齢



N=7,885（年齢データを取り始めた12/21以降の相談において年齢を回答した7,885件）

（2）業種

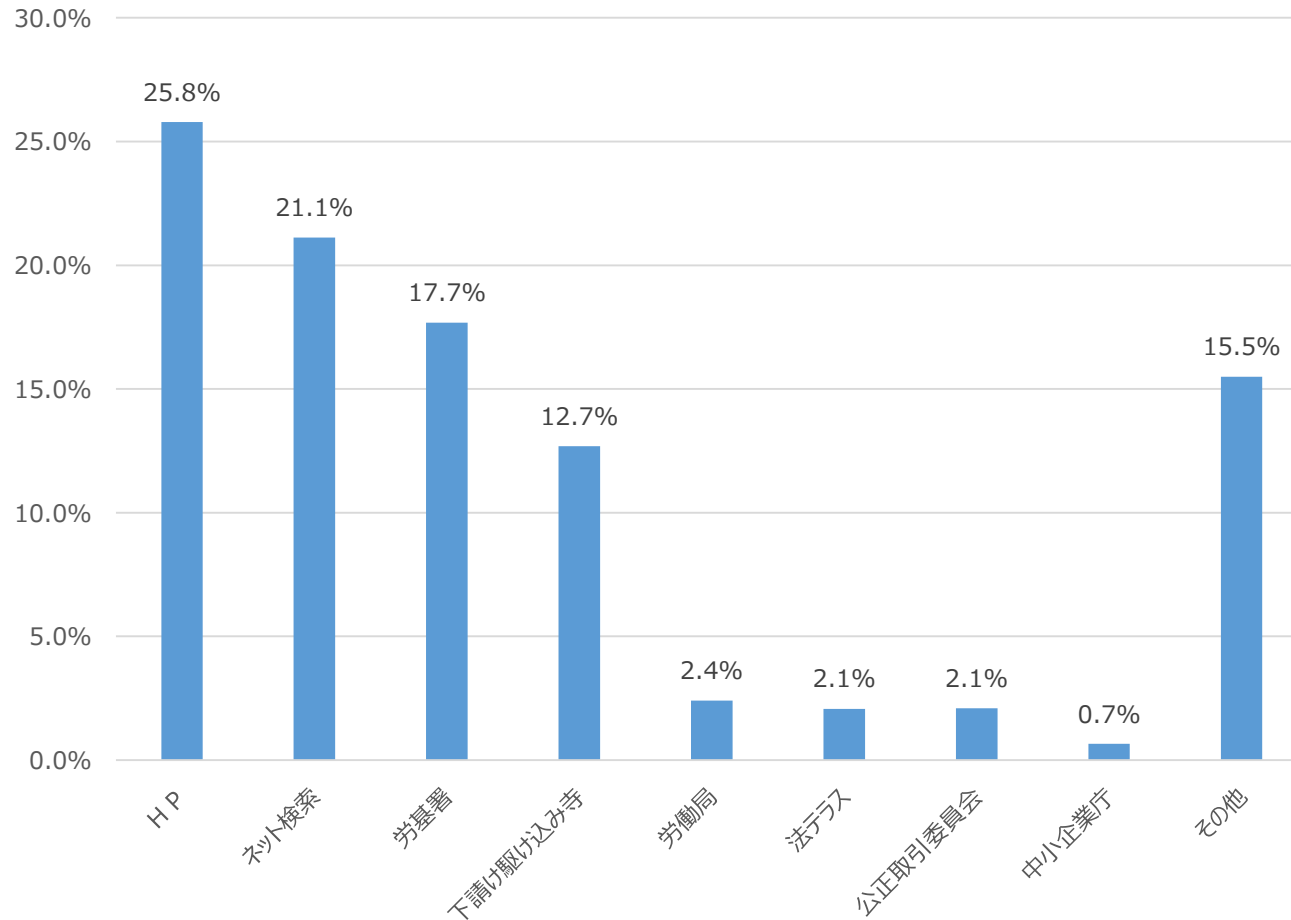


（※）「その他」に含まれる業種の例：翻訳、演奏家、警備員、モデル、校正、放送、動画配信、ポスティング、事務、EC運営、SNS運用 など

N=7,632（令和3年2月～令和4年8月の相談において業種を回答した7,632件）

(参考1) 110番の存在を知ったきっかけ

- インターネット経由が4割半ば（「ネット検索」、「H P（ホームページ）」から）。



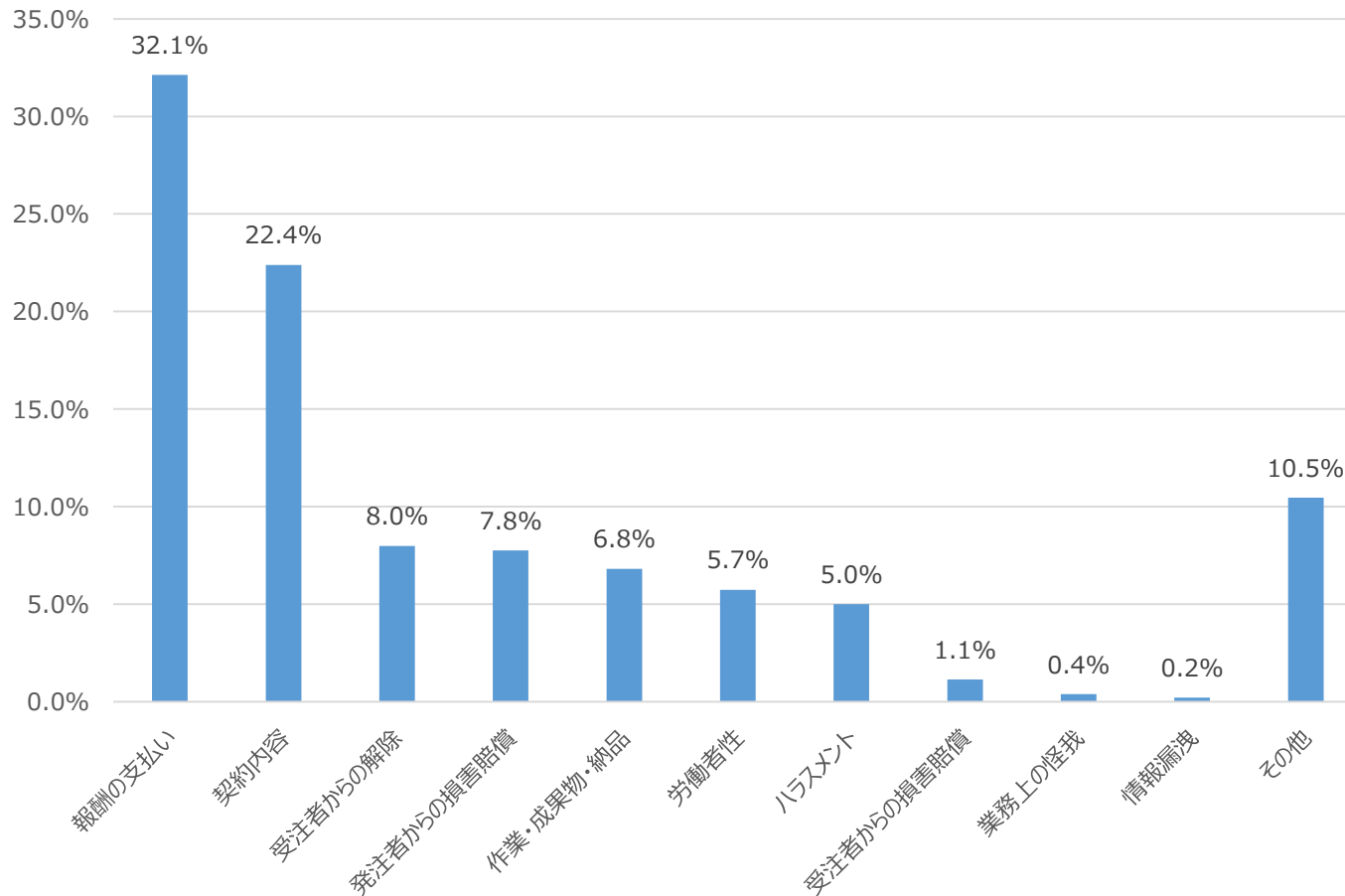
※N=5,351（令和3年5月～令和4年8月の相談のうち知ったきっかけを回答した5,351件）

※その他：市役所、県庁、フリーランス協会、消費者センター、フリーランス向けセミナー、ハローワーク、SNS など

3. (1) 相談内容

- 「報酬の支払い」や「契約内容」についての相談が**5割強**。

※N=10,995（令和3年2月～令和4年8月の相談7,643件の相談内容について複数該当有でカウント）



（参考）「報酬の支払い」：報酬の全額不払い、支払遅延、一方的減額など。

「契約内容」：契約条件が不明確・契約書不作成等、作業開始後の契約の一方的打ち切りなど。

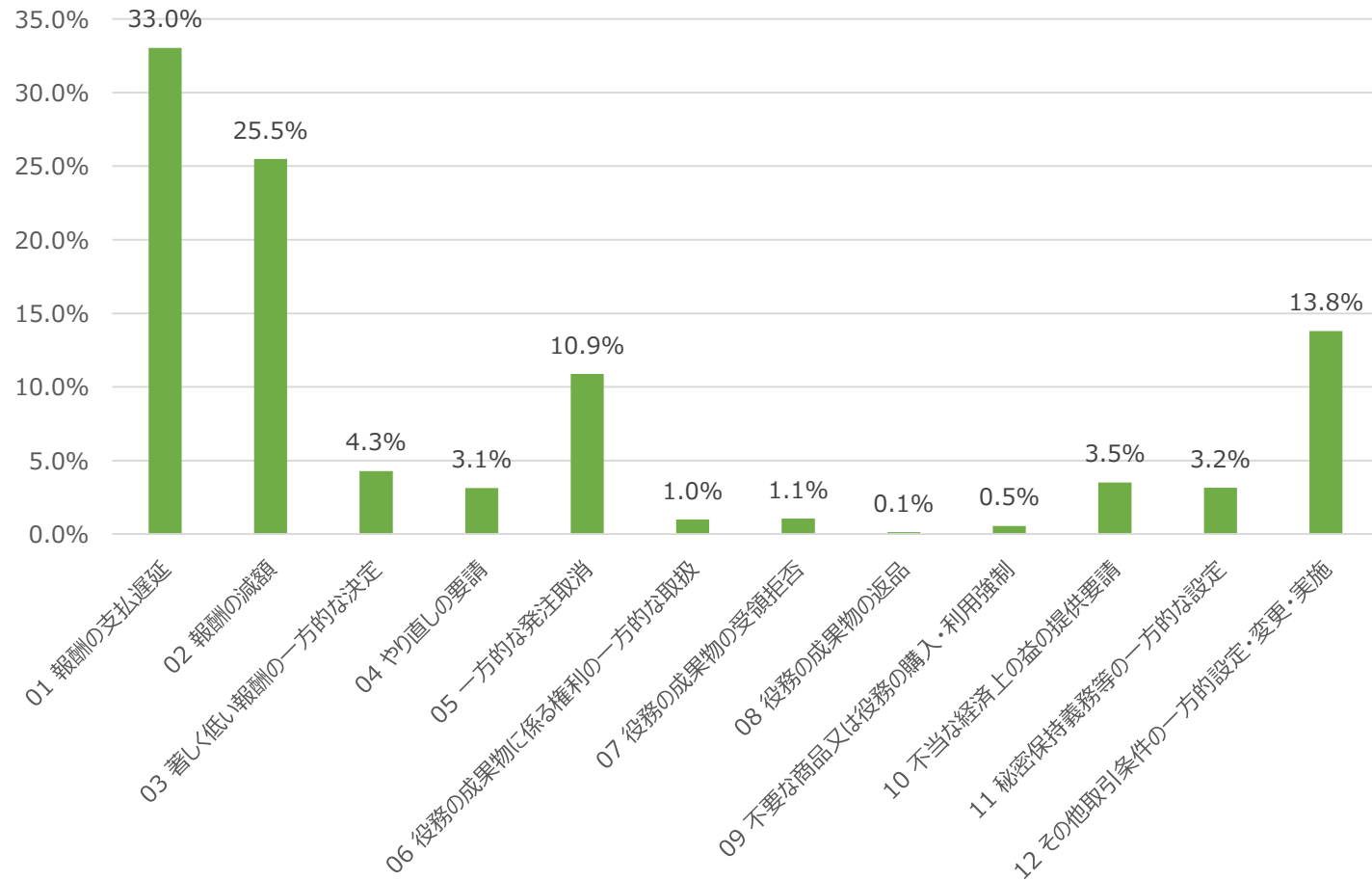
「作業・成果物・納品」：作業時間、作業内容・仕様の変更、成果物の受取拒否、知的財産権など。

「その他」：和解あっせんの進め方、競業禁止義務、ワクチン接種義務、作業前の解除、研修費の返還、フリーランスへの切替、発注減少、プラットフォームのシステム・評価方法への苦言、契約更新拒絶など。

3. (2) 相談内容（フリーランスガイドラインとの関係性）

- 相談内容と、フリーランスガイドライン 第3「独占禁止法（優越的地位の濫用）・下請法上問題となる行為類型」との関係
- 「01 報酬の支払遅延」「02 報酬の減額」についての相談が **6割弱**

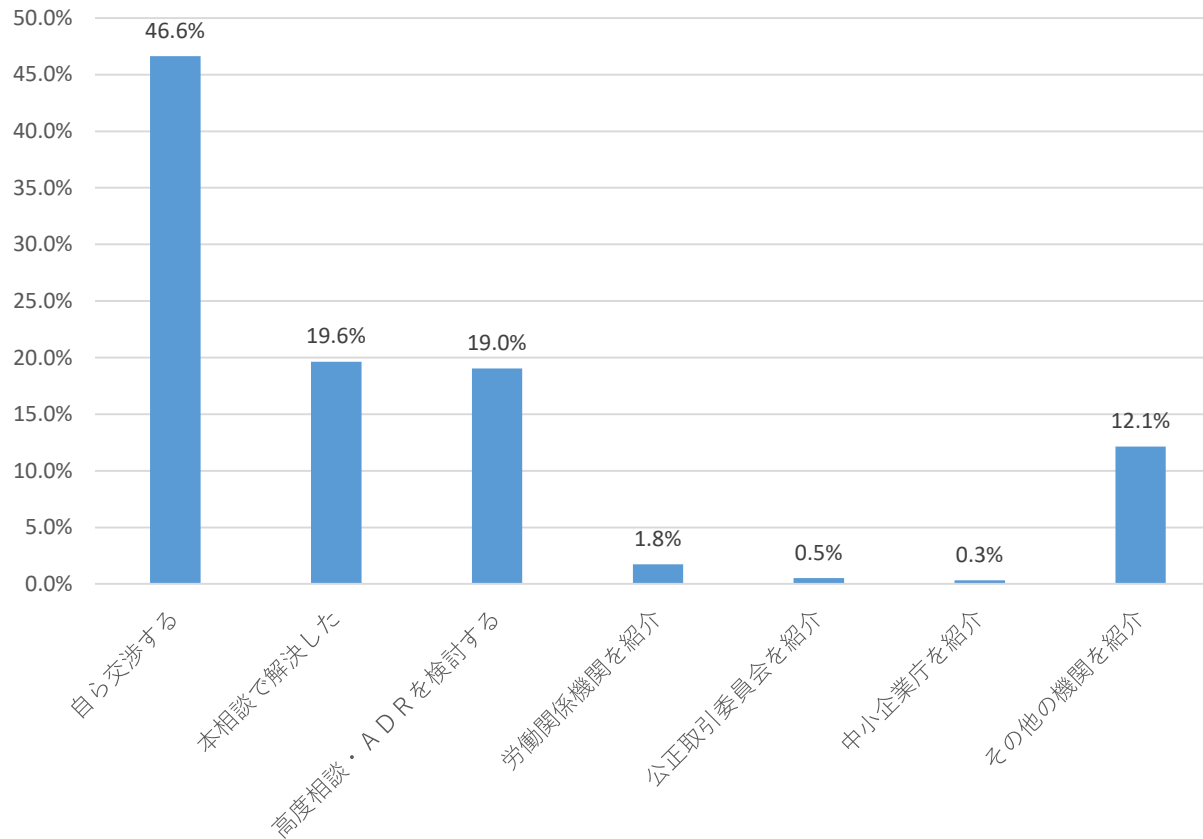
※N=2,915（令和3年5月～令和4年8月の相談のうちガイドライン第3に該当する相談2,540件の相談内容について複数該当有でカウント）



4. 相談対応の結果

- 一般相談の**約2割**が、本相談により**解決**。
- **約2割**が、110番相談事業の**次のステップ**に進む（高度相談・ADRを検討）。
- 残る約6割のうち、**4割半ばが「自ら交渉する」と表明**。その他の**1割強には関係機関を紹介**。

※N=8,453（令和3年2月～令和4年8月の相談のうち相談対応の結果を回答したもの。複数該当あり）



※「その他の関係機関」：法テラス、弁護士会、国税庁等

5. 相談窓口の利用満足度

- 「とても満足」「満足」で約8割。

※N=4,959（令和2年11月～令和4年8月の相談のうち、アンケート回答4,959件の結果。）

