

参考資料集

フリーランス・トラブル110番について

フリーランス・トラブル110番（令和2年11月設置）

○ フリーランスと発注者等との契約等のトラブルについては、関係省庁（内閣官房・公正取引委員会・中小企業庁）と連携して、フリーランスの方が弁護士にワンストップで相談できる窓口（フリーランス・トラブル110番）を設置。

フリーランス・個人事業主の方へ！
(スタイリスト・習い事講師・データ入力・フォトグラファー・エンジニアなど)

**弁護士に
無料相談
できます！**

フリーランス・トラブル110番

こんな**トラブル**で悩んでいませんか？

あいまいな契約

報酬が明示されない状態での作業遂行、口頭でのやり取りばかりで契約書がない、修正の繰り返しで作業が完了しない。

ハラスメント

精神的な攻撃や契約にない作業の強要、一方的な契約の解消などのパワハラ行為、セクハラ行為。

報酬の未払い

報酬の未払いや一方的な減額、報酬期限の引き伸ばし、納品後のクライアント会社の倒産、苦情不遇。

弁護士による**和解あっせん手続**で**ワンストップで解決**することができます！

☑ 弁護士が対応 ☑ 秘密厳守 ☑ 匿名相談可 ☑ 対面・Web相談可 ☑ 和解あっせん手続費用無料

まずは電話・メールでご相談ください。フリーランス・個人事業主などの皆をサポートします！

フリーランス・トラブル110番

運営事務局：第二東京弁護士会
運営に当たっては、フリーランスに関する関係省庁（内閣官房・公正取引委員会・厚生労働省・中小企業庁）と連携しています。

0120-532-110

通話無料 / 受付時間 11:30～19:30（土日祝日を除く）

✉ help@freelance110.jp

対面やWeb（ビデオ通話）での相談も受け付けています！

公式サイトはコチラ

<http://freelance110.jp>

公式サイトでは最新のフリーランスに関する情報やご相談内容なども公開しています。

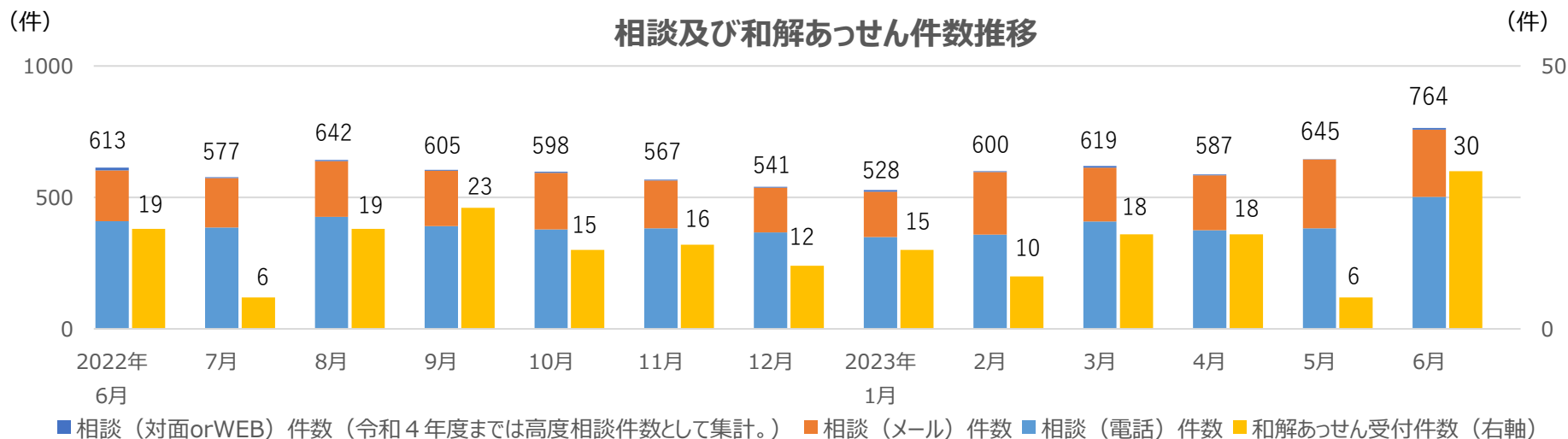
フリーランス・トラブル110番は、厚生労働省より第二東京弁護士会が受託して運営しています。

ご相談の流れ



フリーランス・トラブル110番の相談及び和解あっせん件数

- 令和5年6月の相談件数は**764件**。（令和4年度は計6,884件、月平均570件程度。）



（参考1）令和5年4～6月の相談及び和解あっせん件数詳細 ※相談件数 / 稼働日数 = ①・②計 / 単月の稼働日数

年月	一般相談				和解あっせん			相談件数 /稼働日数
	電話	メール	対面orWEB	計	受付	実施	和解成立 ^(※)	
4月	375	209	3	587	18	15	9	29.35
5月	383	261	1	645	6	16	2	32.25
6月	502	256	6	764	30	16	1	34.73
令和5年度計	1,260	726	10	1,996	54	47	12	-

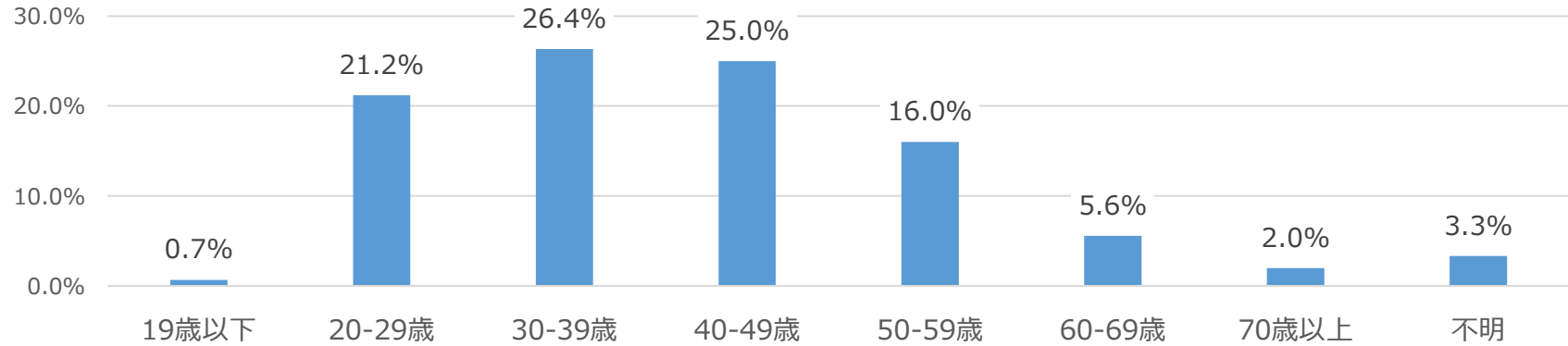
(※) 和解成立数は6月末時点で把握している件数

（参考2）令和2年度～4年度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

年	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		
	①一般相談			②高度相談	①・②計	受付	実施	和解成立
	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	27
令和4年度	4,460	2,371	6,831	53	6,884	182	163	52
計	7,796	4,338	12,134	154	12,288	338	255	79

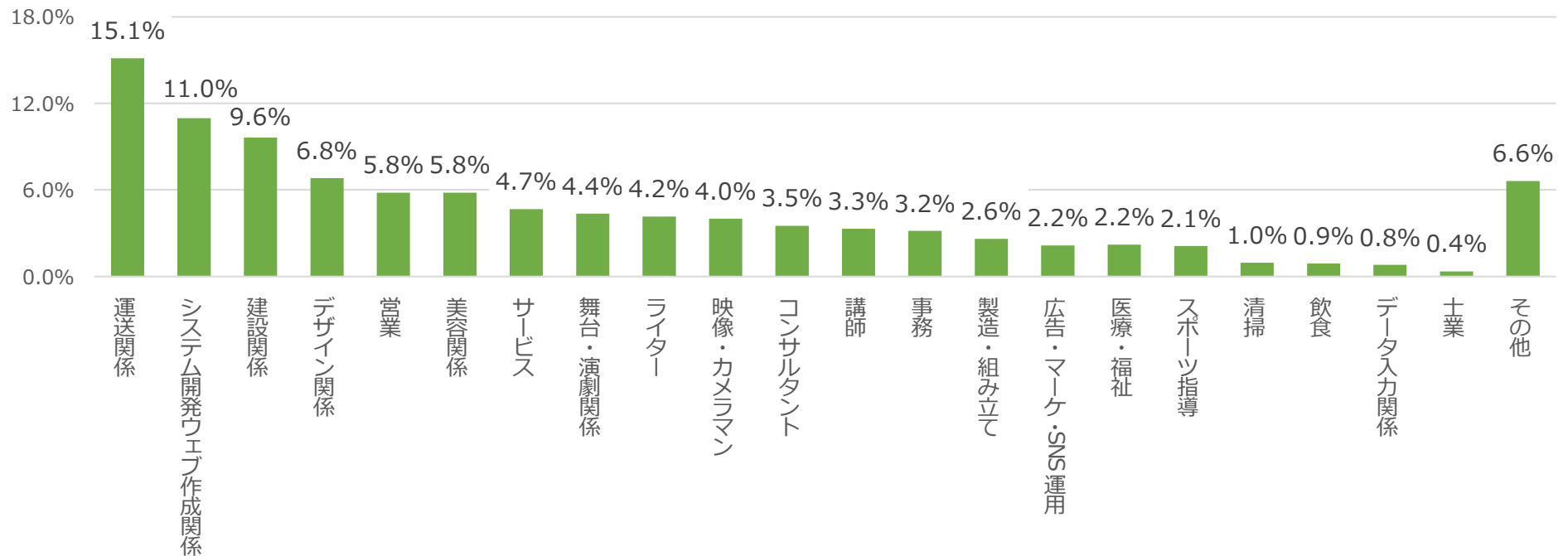
フリーランス・トラブル110番の相談者属性（年齢、業種）

（１）年齢



（２）業種

N=1,996（令和5年4月～6月の相談において年齢を回答した1,996件）

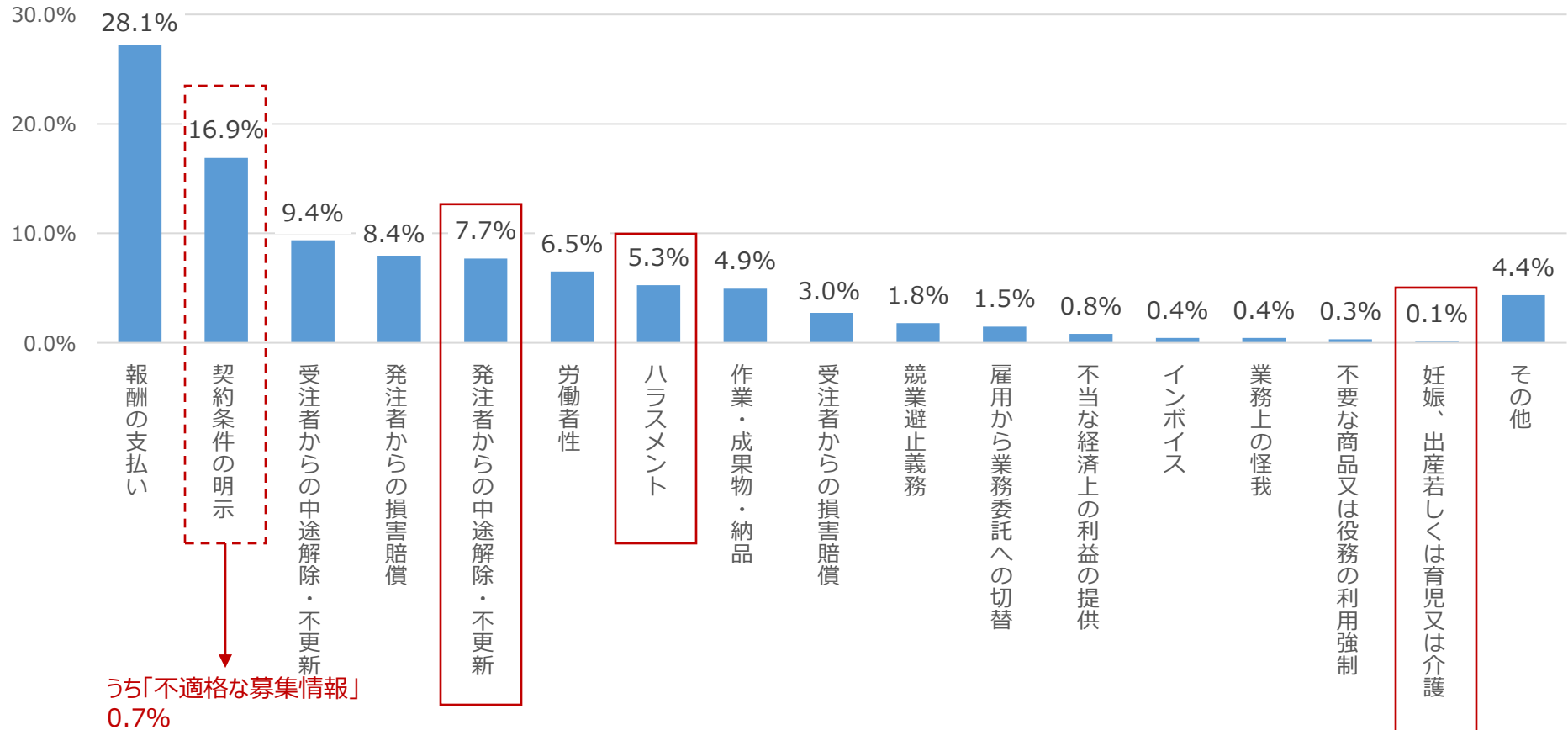


（※）「その他」に含まれる業種の例：通訳・翻訳、ポスティング、検査・点検員、編集、教育、林業 など

N=1,996（令和5年4月～6月の相談において業種を回答した1,996件）

フリーランス・トラブル110番の相談内容

- 相談内容は、最も多いのが「報酬の支払い」で28.1%、次いで多いのが「契約条件の明示」の相談で16.9%となっている。
- 「発注者からの中途解除・不更新」は7.7%、「ハラスメント」は5.3%、「不適格な募集情報」は0.7%、「妊娠、出産若しくは育児または介護」は0.1%となっている。



(参考) 「報酬の支払い」：報酬の全額不払い(11.0%)、支払遅延(6.9%)、一方的減額(6.8%)、著しく低い報酬(1.6%)、その他報酬の支払いに関する事項(1.7%)。
「契約条件の明示」：書面等の不交付(6.2%)、条件・内容が不明確(7.0%)、**不適格な募集情報(0.7%)**、その他契約条件の明示に関する事項(3.0%)。
「作業・成果物・納品」：受領拒否(0.3%)、成果物の返品(0.1%)、内容変更・やり直し(1.4%)、納品日の変更(0.2%)、知的財産権関係(1.2%)、
その他作業・成果物・納品に関する事項(1.8%)。
「その他」：アカウント停止、実費費用負担、情報漏洩、仕事がもらえないなど。

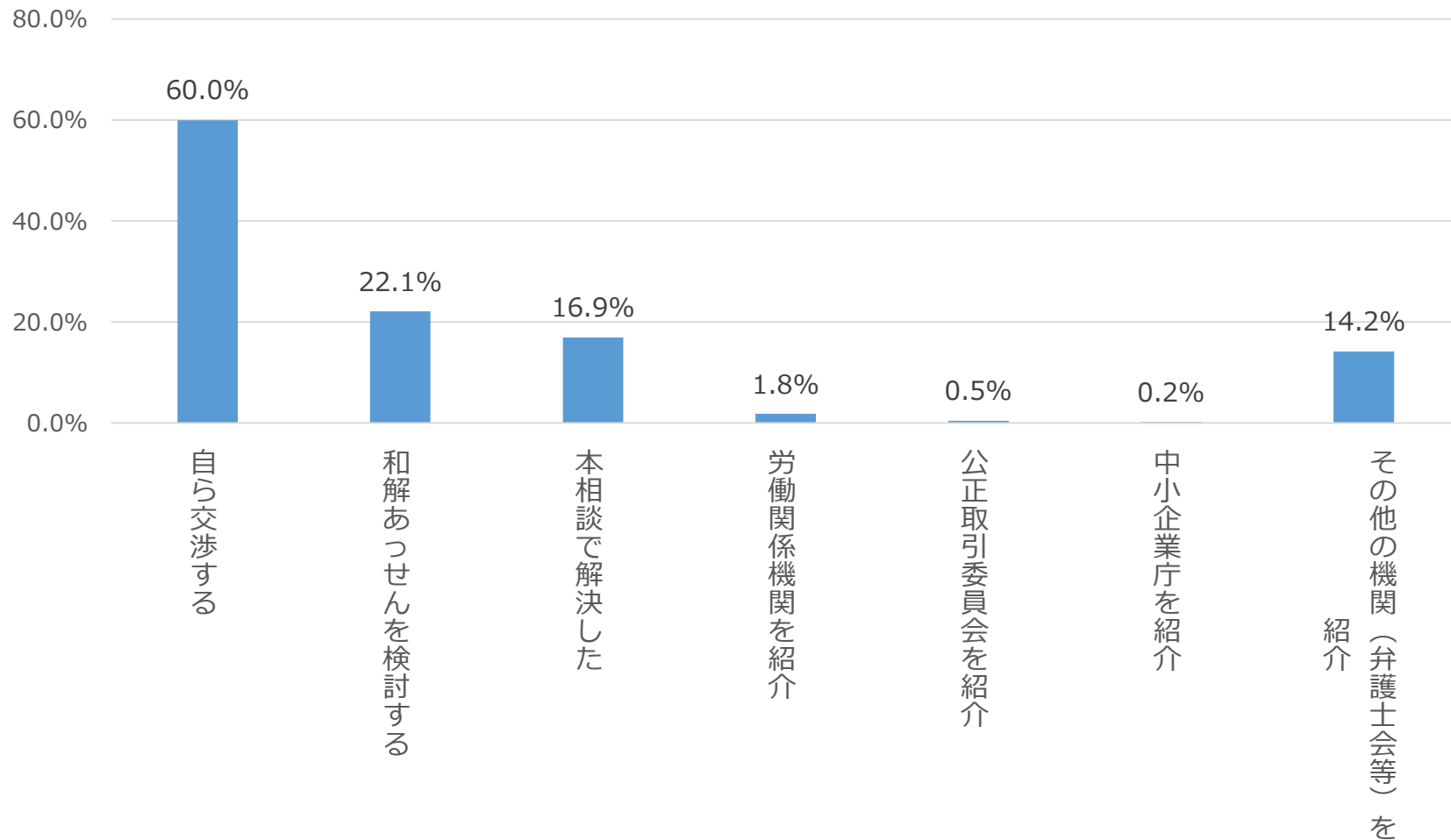
※N=3,899 (令和5年4月～6月の件数。ただし、1つの相談につき複数の相談内容が含まれる場合は各相談内容について1件とカウント。)

フリーランス・トラブル110番の相談事例（就業環境の整備関係）

募集	○ A市とB市で実施する工事に関する業務委託を受注したが、実際にはC市での工事であった。さらに、急な休みを言い渡されることが多々あり、予定されていた就業期間よりも大幅に短い期間で業務が終了した。 ○ 応募フォームには資格手当が支払われる旨の記載があったが、契約後、発注者に確認すると、資格手当の制度は無くなったと言われた。
育児介護	○ 介護等のやむを得ない理由で仕事の予約を1度キャンセルしたところ、今後の契約打ち切りを示唆するような脅しメールが送られてくるようになった。 ○ これまで発注者等の都合で納期が延長していた事情があったのにもかかわらず、妊娠中であることを理由に受注者から仕事量の調整・納期の延長を申し出たら、納期は延長できない旨を伝えられた。
ハラスメント	○ 業務委託の発注先の相手方から事務所で抱きつかれるといったセクハラを継続的に受けたことにより、ストレスで仕事の継続が難しい状態となった。 ○ 業務委託契約で働いている別のスタッフが発注者から罵倒されているのを探知し、その言動はパワハラである旨を指摘したところ、「（自分を含め）業務委託のスタッフは、全員、契約を解除する」と通告された。
中途解除	○ 1年間の業務委託契約を締結していたが、発注事業者の従業員に対する悪口等を理由として、一方的に契約解除となった。 ○ 契約書には「迷惑行為があった場合には一定期間をおいて解除する」と規定されていたのにもかかわらず、身に覚えのない理由で、事前予告なく突然、契約を解除された。

フリーランス・トラブル110番の相談対応の結果

- 相談の**約2割弱**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（和解あっせんを検討する）。
- **6割**が「**自ら交渉する**」と表明。



※「その他の関係機関」：弁護士会、法テラス、国税庁等

※複数回答があるため、合計は100%にならない

※N=1,996（令和5年4月～6月に相談があった件数。）

フリーランス実態調査結果

令和2年5月

内閣官房日本経済再生総合事務局

フリーランス実態調査の概要

1. 調査目的：国内のフリーランスの実態把握

2. 調査手法：Webモニターを用いたインターネット調査により実施。

3. 調査対象：15歳以上75歳未満の調査回答者

4. 調査時期：2020年2月10日～3月6日（※）

（※） 小学校等に対し臨時休校が要請された2月27日より前に回答した者が76%、2月27日以降に回答した者が24%。

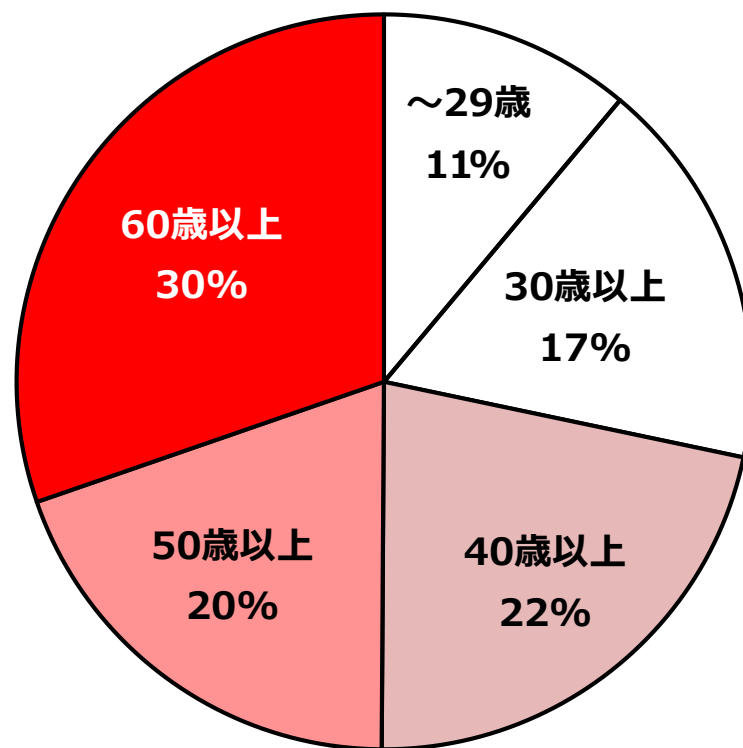
5. 回答状況：スクリーニングした就労者等の回答数：144,342サンプル

うちフリーランス：9,392サンプル

うち本調査に最後まで回答したフリーランス：7,478サンプル

フリーランスの年齢構成

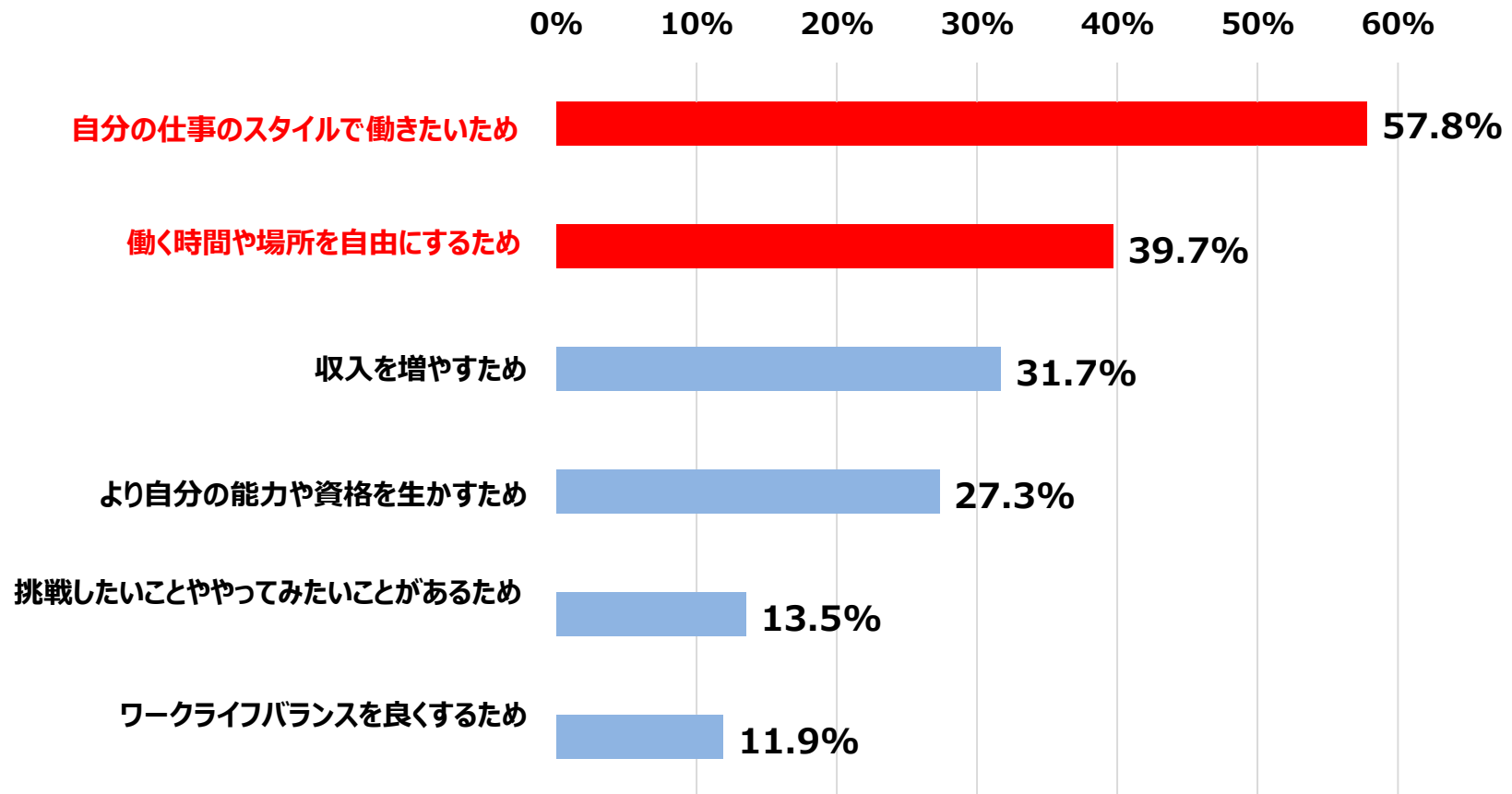
○ 40代以上のミドル・シニア層が中心であり、全体の 7 割。



(n=7,478)

フリーランスという働き方を選択した理由

- フリーランスという働き方を選択した理由として「**自分の仕事のスタイルで働きたいため**」と回答した者が6割。
- また、「**働く時間や場所を自由とするため**」と回答した者も4割。

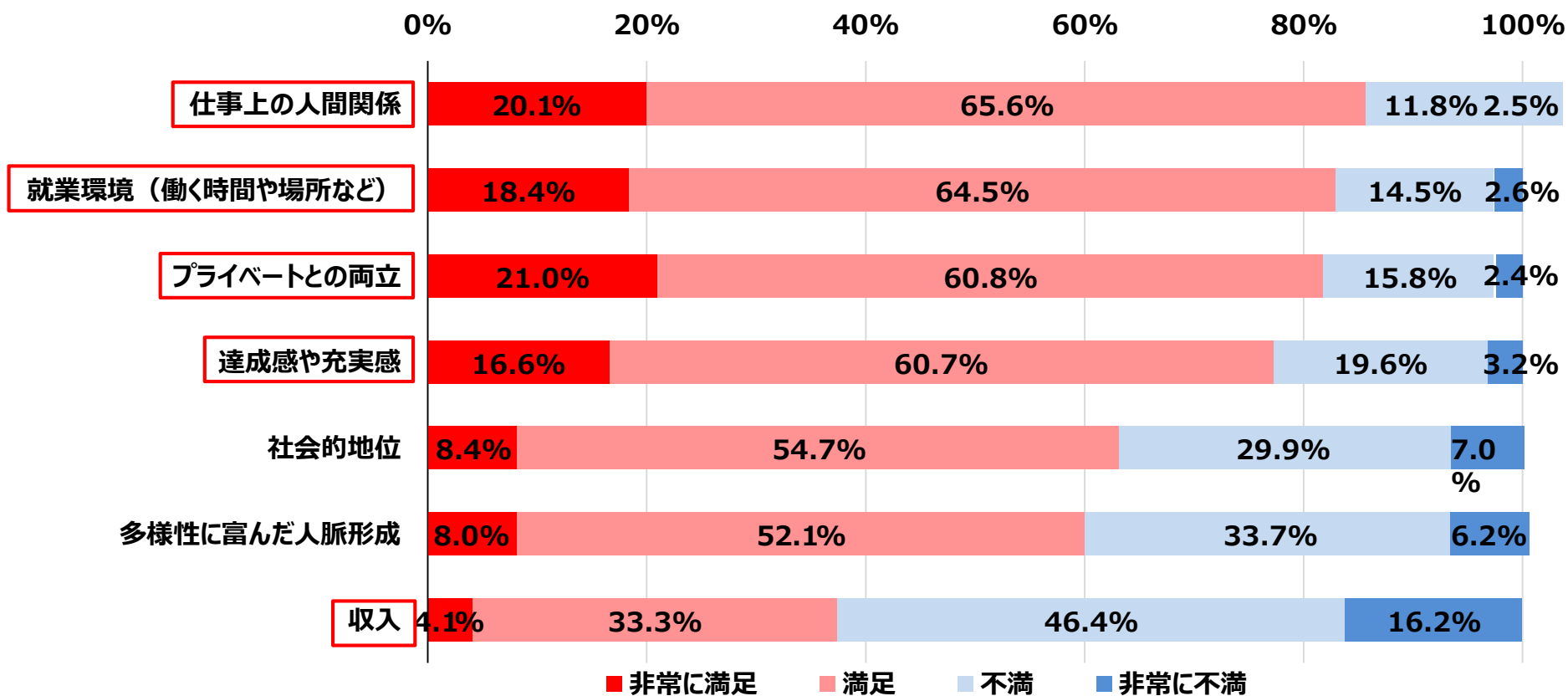


(n=7,478)

(注)「フリーランスとしての働き方を選択した理由について、当てはまるものをお選びください。」(複数回答可)という設問への回答のうち上位6項目を集計。

フリーランスという働き方の満足度

- 7割以上のフリーランスが、「仕事上の人間関係」、「就業環境（働く時間や場所など）」、「プライベートとの両立」、「達成感や充足感」に満足。
- 一方、収入について満足しているフリーランスは4割。

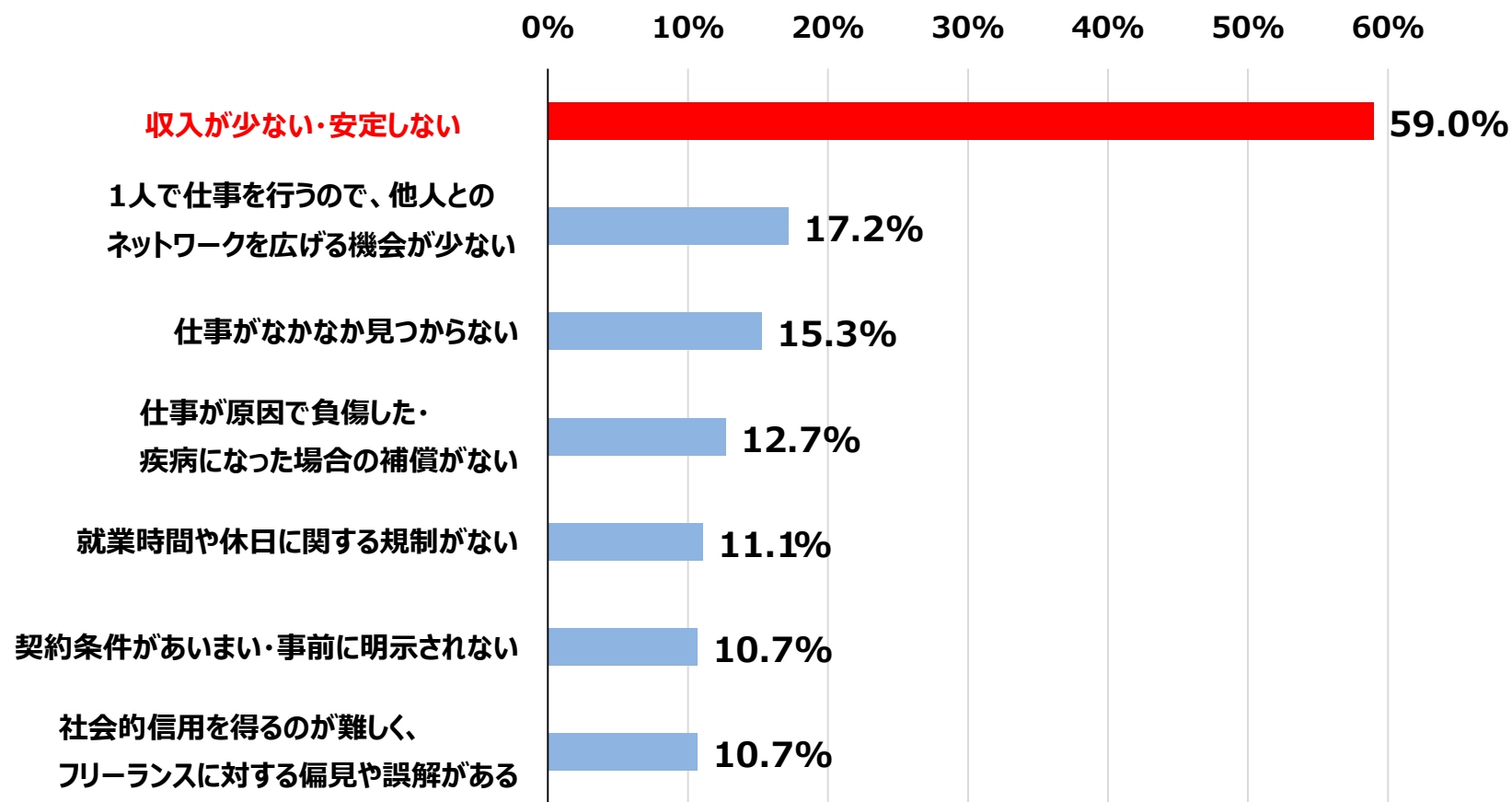


(n=7,478)

（注）「フリーランスとしての働き方の満足度はどの程度ですか。」（単一回答）という設問への回答を集計。

フリーランスとして働く上での障壁

○ フリーランスとして働く上での障壁として「収入が少ない・安定しない」と回答した者が6割。

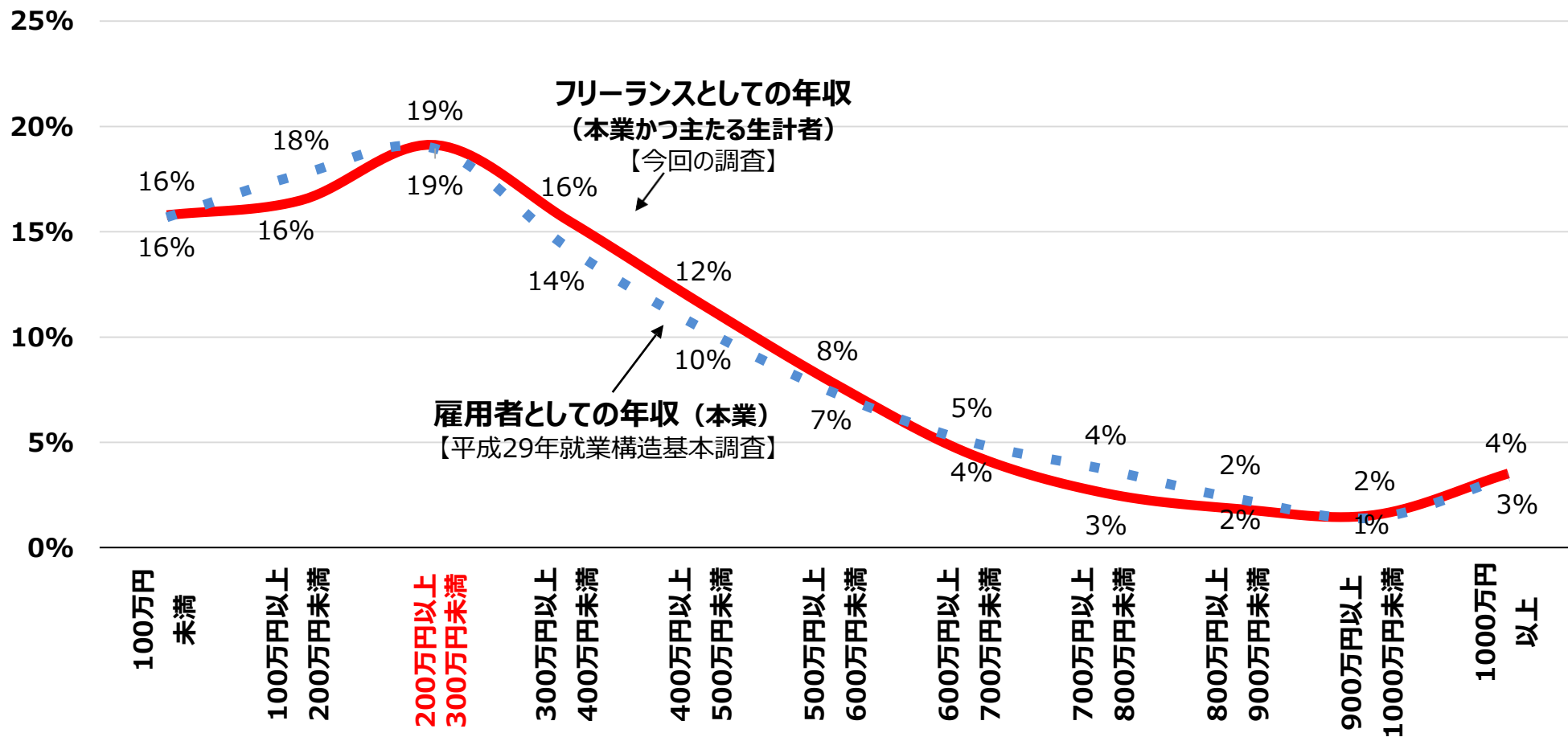


(n=7,478)

(注) 「あなたがフリーランスとして働いていく上で、障壁になっていることをお答えください。」(複数回答可) という設問への回答のうち上位7項目を集計。

フリーランスとしての年収

- **主たる生計者が本業**として行うフリーランスの年収は、年収**200万円以上300万円未満**が**19%**と**最も多い**（雇
用者としての年収と同傾向）。

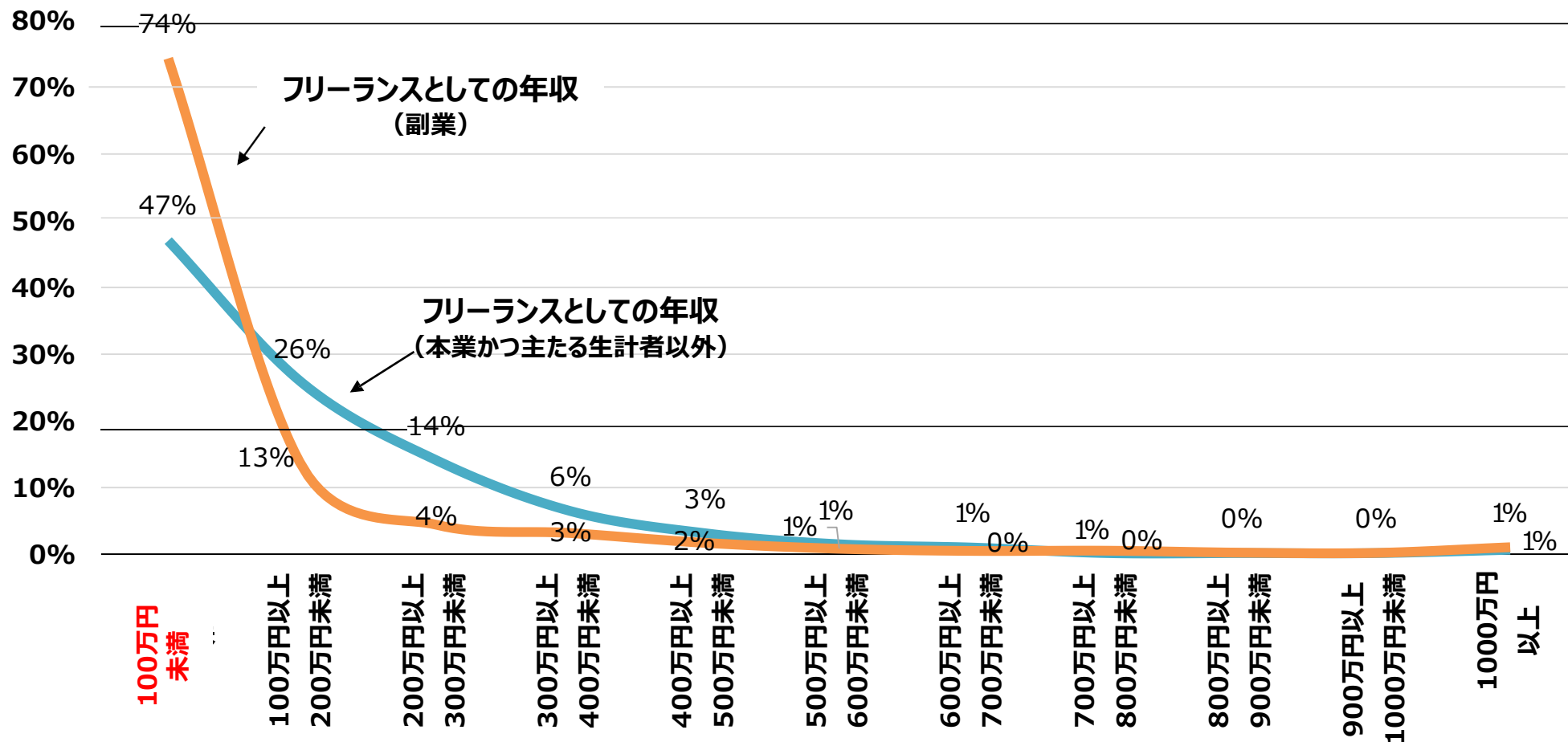


(注) 「あなたのフリーランスとしての直近一年間の年収を教えてください。」(単一回答)という設問への回答を集計。ただし「答えたくない」と回答した者を除いて集計(n=2,129)。主たる生計者は、世帯の中で最も所得が高い者。この設問における「年収」とは「事業としての収入(売上高)」ではなく、収入(売上高)から必要な経費等を差し引いた所得の額であって社会保険料及び税を差し引く前の額を指す。

(出所) 雇用者としての年収：総務省「平成29年就業構造基本調査」を基に作成。

フリーランスとしての年収

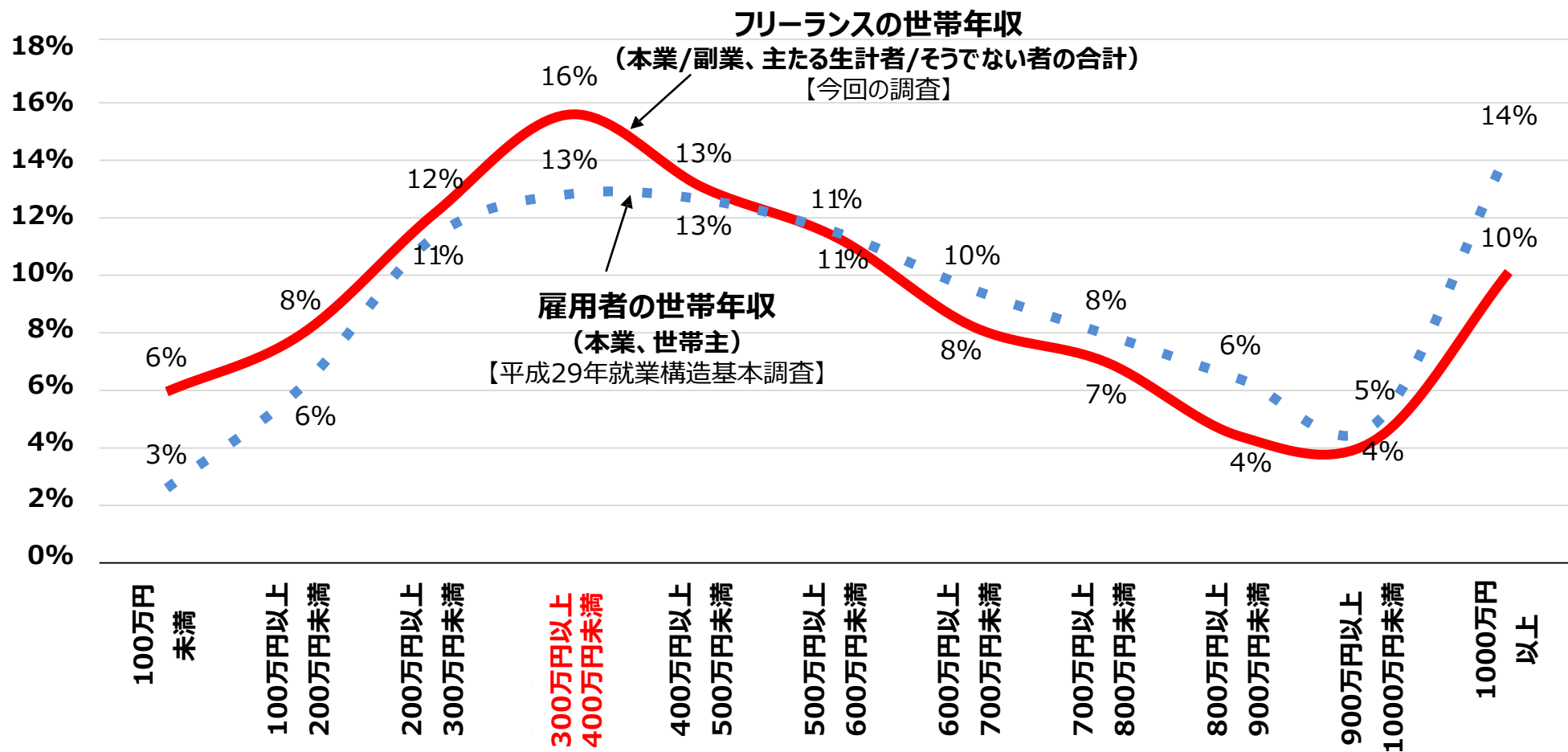
- 主たる生計者以外が本業として行う場合や、副業として行う場合では、フリーランスとしての年収は、年収100万円未満が最も多い。



(注) 「あなたのフリーランスとしての直近一年間の年収を教えてください。」(単一回答)という設問への回答を集計。ただし「答えたくない」と回答した者を除いて集計(n=604(本業、主たる生計者以外)、n=3,062(副業))。この設問における「年収」とは「事業としての収入(売上高)」ではなく、収入(売上高)から必要な経費等を差し引いた所得の額であって社会保険料及び税を差し引く前の額」を指す。

フリーランスの世帯年収

○ フリーランスの世帯年収は、300-400万円の世帯が最も多く、16%。

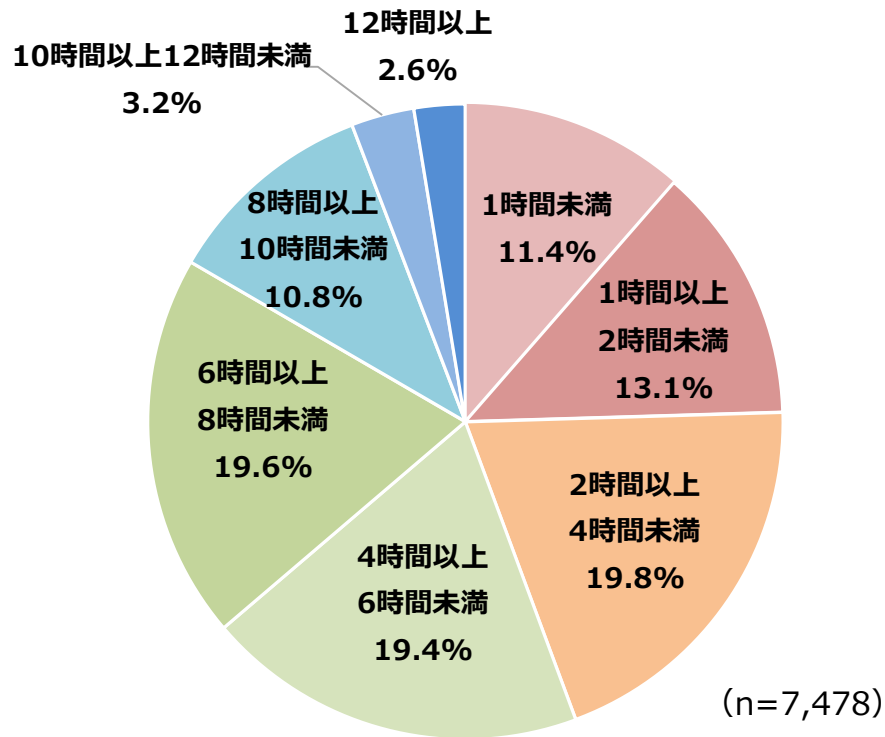


(注) 「あなたのご家庭の直近一年間の世帯年収を教えてください。」(単一回答) という設問への回答を集計。ただし「答えたくない」と回答した者を除いて集計(n=5,842)。

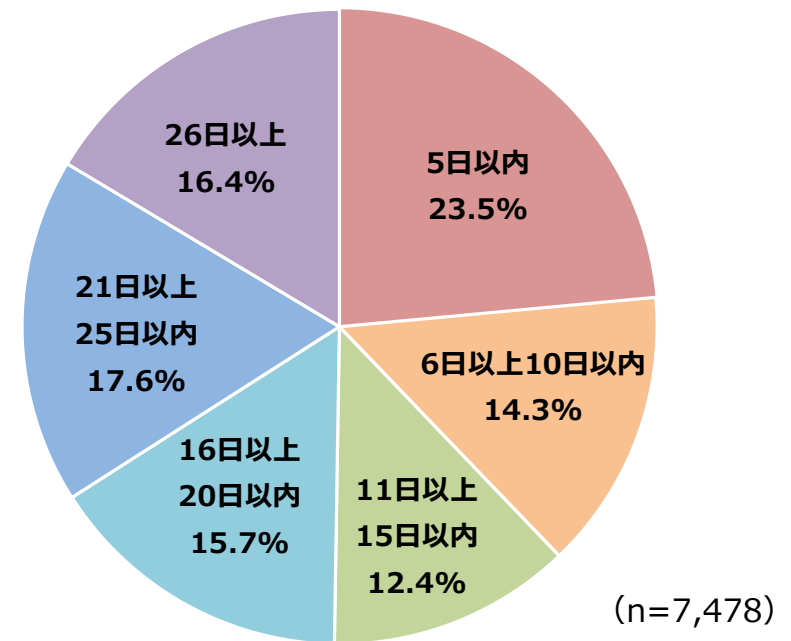
(出所) 雇用者としての年収：総務省「平成29年就業構造基本調査」を基に作成。

○ フリーランスとしての仕事について、1日あたりの就業時間や1月あたりの就業日数は**多様**

1日あたりの就業時間（平均）



1月あたりの就業日数（平均）

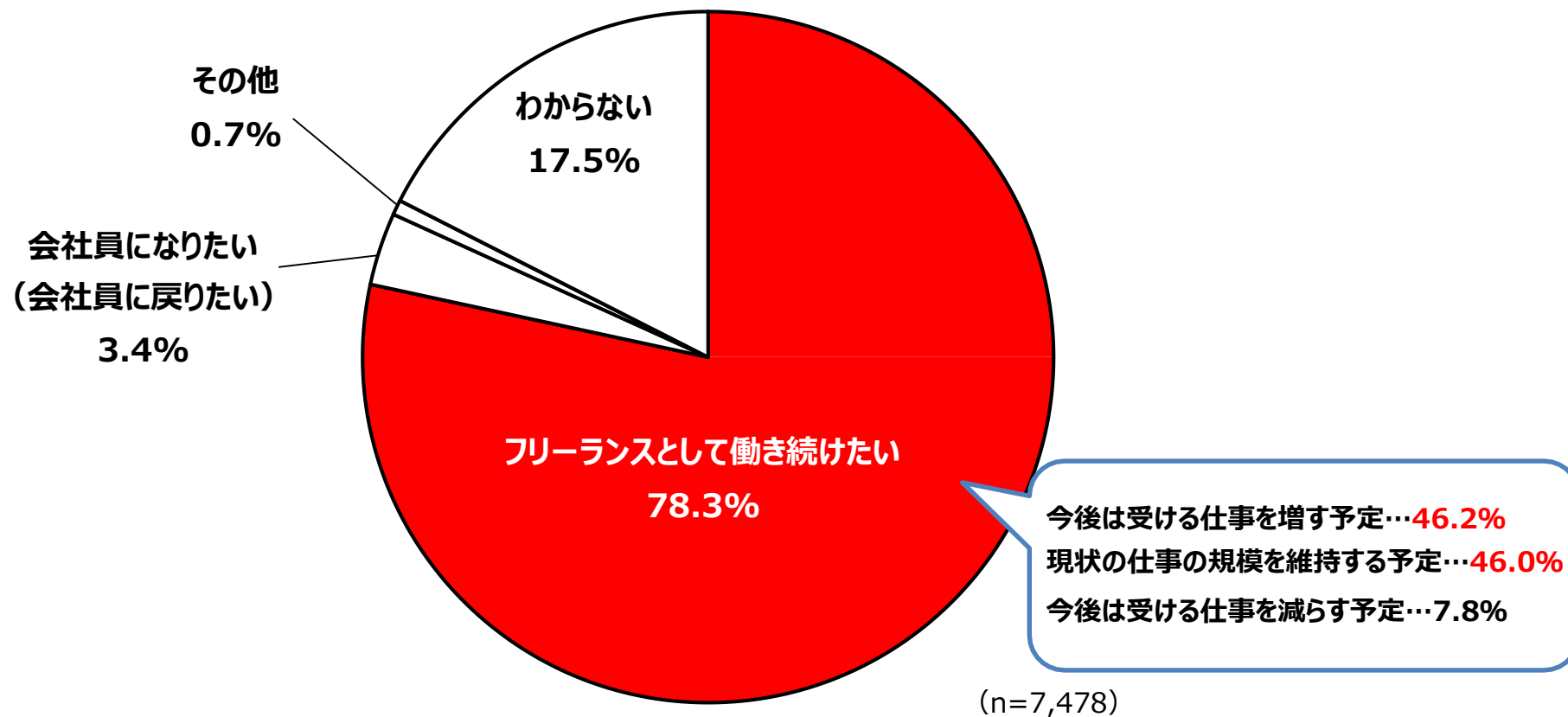


（注）左図：「フリーランスのお仕事をする日は、1日に何時間お仕事をしていますか。平均でお答えください。」（単一回答）という設問への回答を集計。

右図：「フリーランスの仕事をする日は、1か月にどれくらいありますか。平均でお答えください。」（単一回答）という設問への回答を集計。

フリーランスという働き方の継続意思

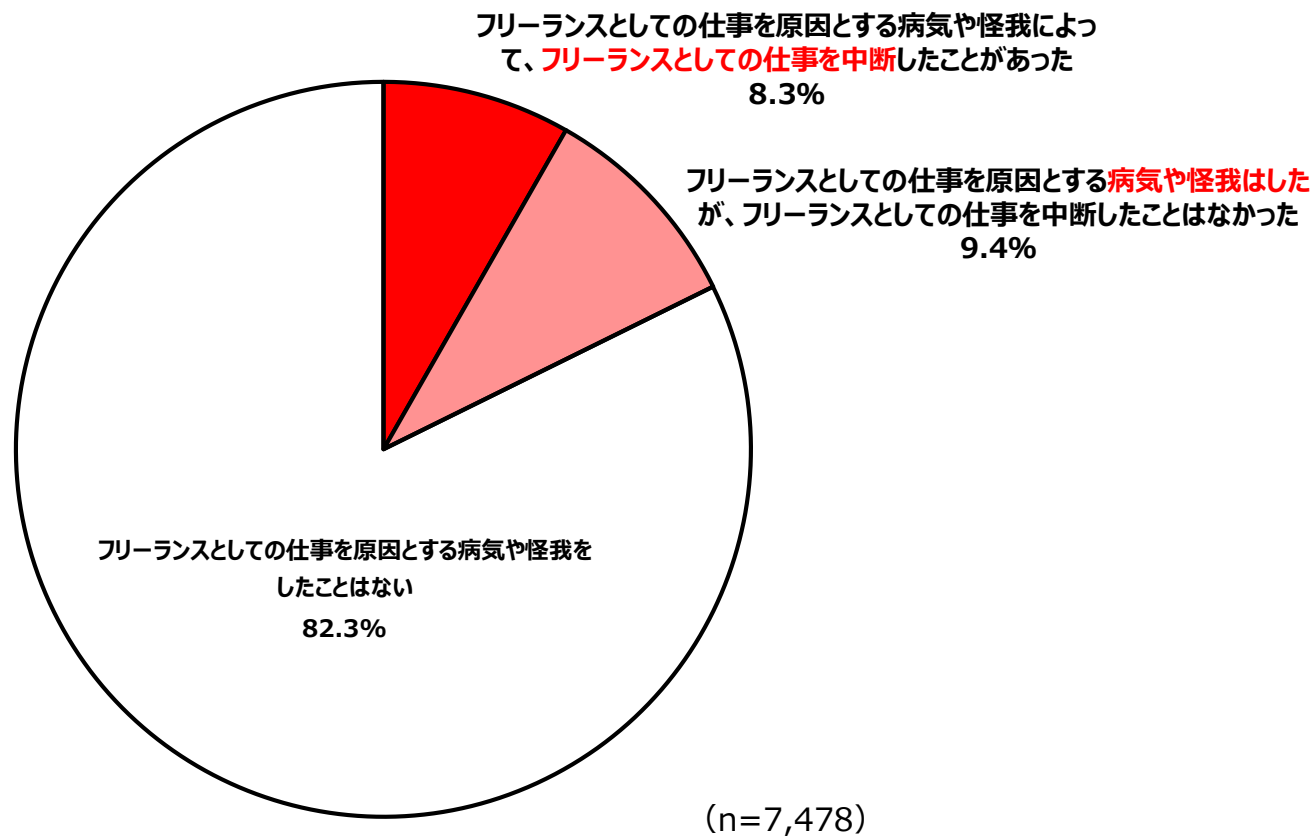
- 今後もフリーランスとして働き続けたいと回答した者が、8割。
- そのうち、フリーランスとしての事業規模の維持・拡大を予定する者は9割。



(注) 「今後もフリーランスとして働きたいですか。」(単一回答) という設問への回答を集計。

フリーランスとしての仕事を原因とする病気や怪我

- フリーランスとしての仕事を原因とする**病気や怪我**をしたことがある者は 2 割。
- また、その病気や怪我によってフリーランスとしての**仕事を中断**した者は 1 割。



(注) 「フリーランスとしての仕事が原因で、病気や怪我をしたことがありますか。またその病気や原因で仕事を中断したことがありますか。」(単一回答) という設問への回答を集計。

フリーランスの属性分布

○ 業務・作業の依頼（委託）を受けて仕事を行い、主に事業者と取引を行う者が全体の4割。

主な取引先が
事業者

主な取引先が
消費者

業務・作業の依頼（委託）
を受けて仕事を行う者

43.2% (3,234)

(本業：1,806/副業：1,428)

[例：デザイナー、システムエンジニア、webライター]

13.7% (1,025)

(本業：505/副業：520)

[例：個人と契約する家庭教師、家事代行]

上記以外の者

12.2% (914)

(本業：412/副業502)

[例：カメラマン、ジャーナリスト]

30.8% (2,305)

(本業：873/副業：1,432)

[例：e-コマース、ハンドメイド作家]

(注) 割合は、小数点第2位を四捨五入して計算しているため、全体を足しあわせても100%にならない点に留意。

取引先とのトラブルを経験した者の属性分布

- 取引先とのトラブルを経験したことがある者のうち、事業者から業務・作業の依頼（委託）を受けて仕事を行う者が最も多く、全体の 5 割。

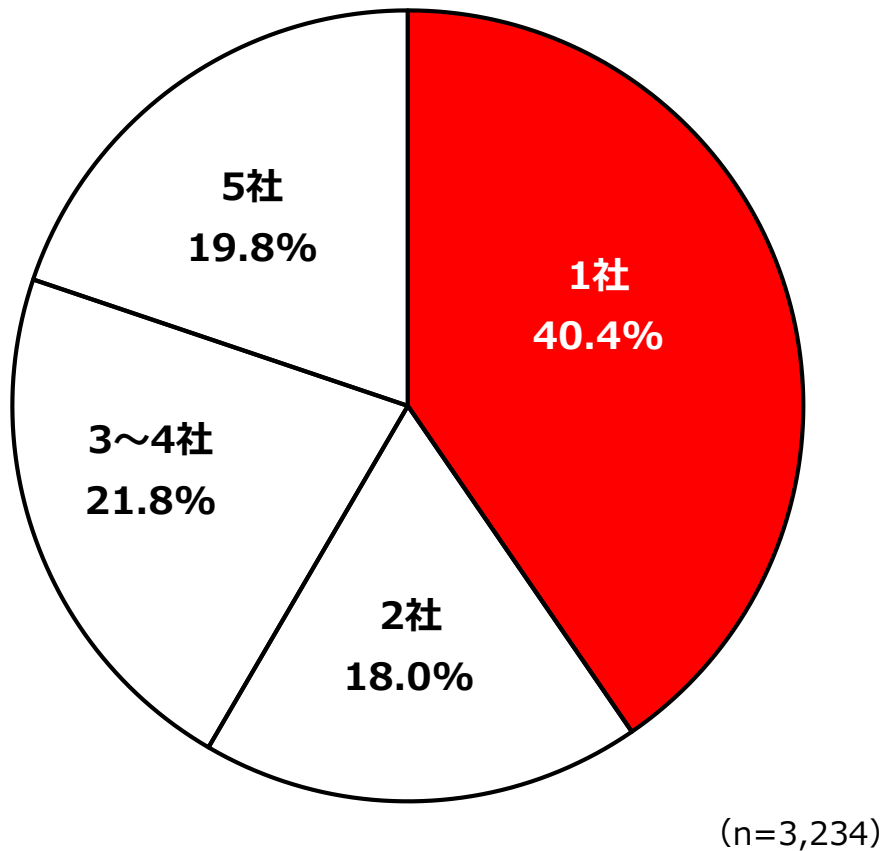
	主な取引先が 事業者	主な取引先が 消費者
業務・作業の依頼（委託） を受けて仕事を行う者	54.1% (1,220)	16.0% (360)
上記以外の者	7.9% (178)	22.0% (496)

(注) 実態調査の回答者7478名のうち、「これまでに、取引先（発注者）との間で、以下のような経験はありますか。」（複数回答可）という設問に対して、取引先とのトラブルを経験したと回答した2254名を母数として集計。

割合は、小数点第2位を四捨五入して計算しているため、全体を足しあわせても100%にならない点に留意。

取引社数

○ 事業者から業務委託を受けて仕事を行うフリーランスのうち、**1社のみと取引**をしている者は4割。

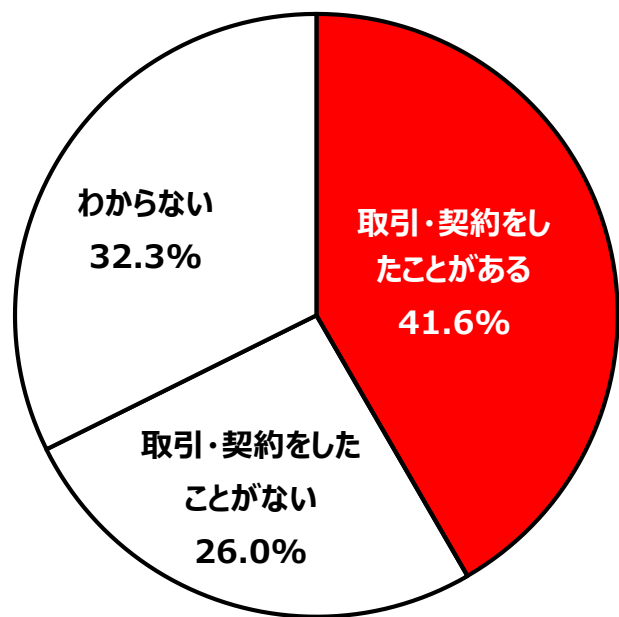


(注)「フリーランスとしての仕事の取引先（発注者）は、直近一年間で、何社（人）でしたか。」（単一回答）という設問への回答を集計。

資本金1000万円以下の企業との取引

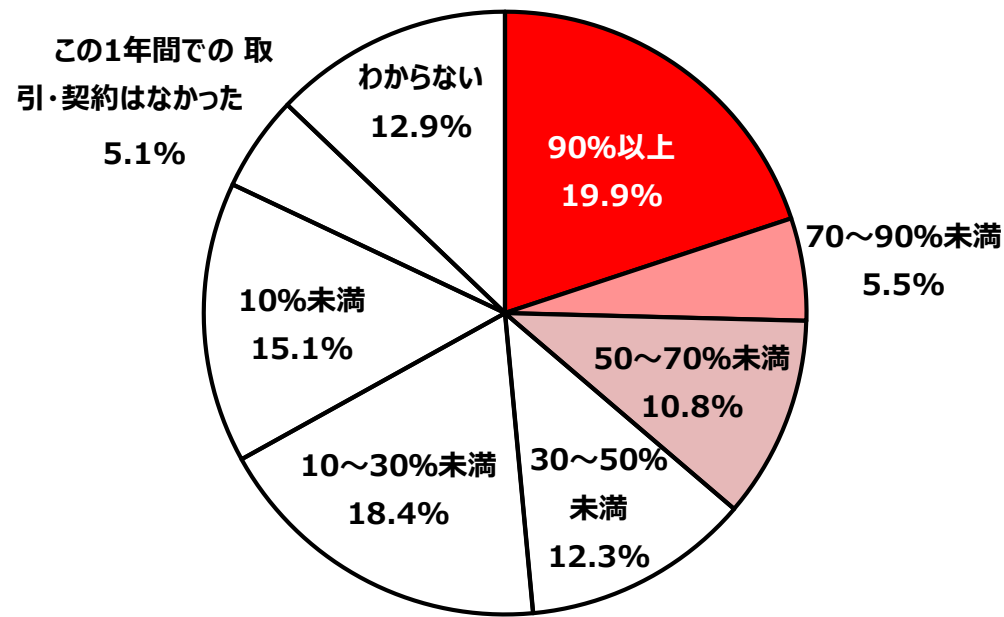
- 事業者から業務委託を受けて仕事を行うフリーランスのうち、**資本金1000万円以下の企業と取引**をしたことがある者は4割。
- そのうち、資本金1000万円以下との取引から得られる売上が直近1年間の**売上の過半**を占めている者は4割。

資本金1000万円以下の企業との取引実績



(n=3,234)

資本金1000万円以下の企業との取引がフリーランスとしての売上に占める割合

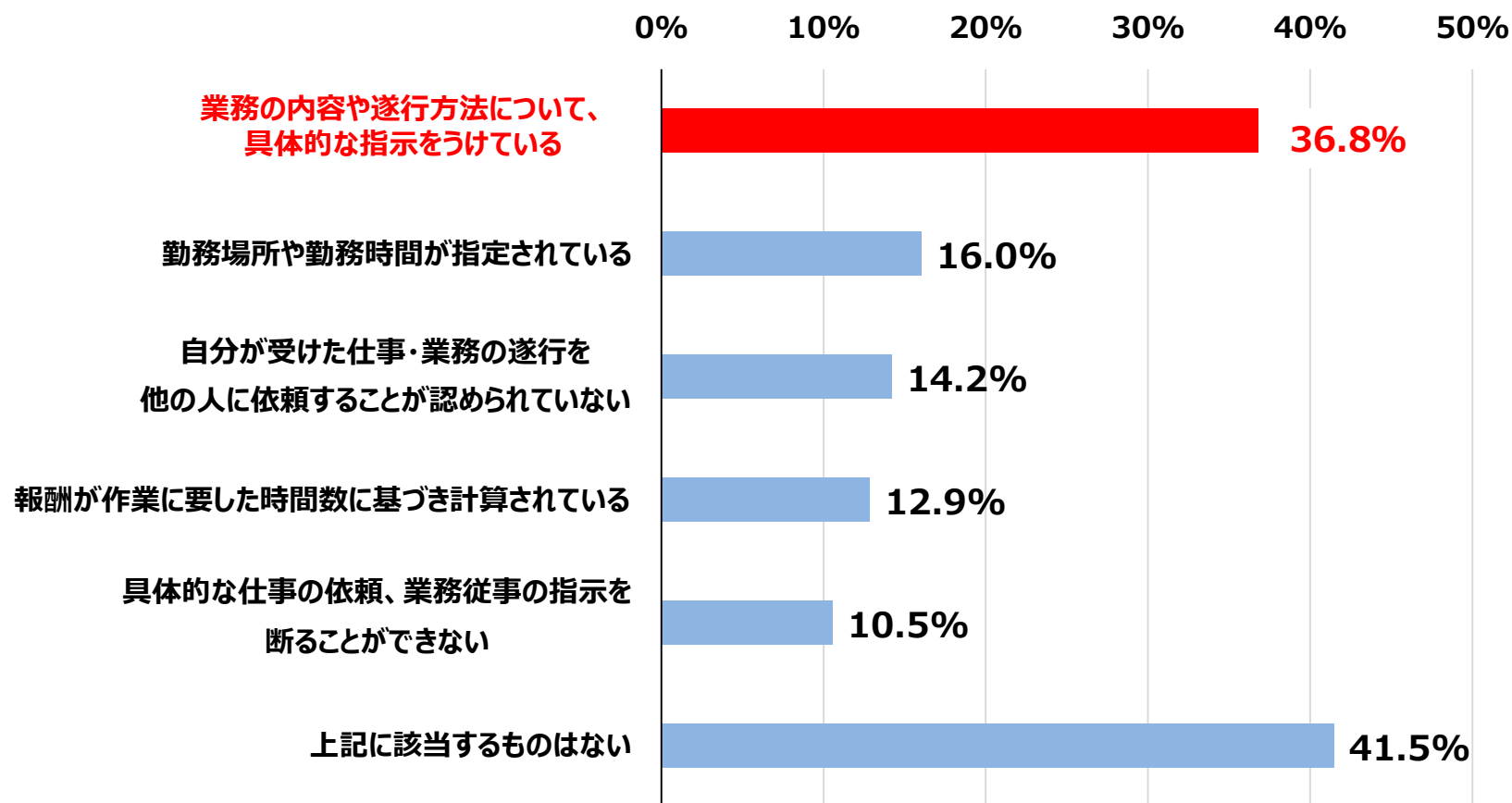


(n=1,346)

(注) 左図：「フリーランスとして働く中で、これまで資本金1000万円以下の企業（発注者）と取引・契約をしたことがありますか。」（単一回答）という設問への回答を集計。右図：「資本金1000万円以下の企業（発注者）との取引・契約は、直近一年間の取引・契約（売上ベース）のうちどの程度の割合ですか。」（単一回答）という設問への回答を集計。

フリーランスの業務従事状況

- 事業者から業務委託を受けて仕事を行うフリーランスのうち、業務の内容や遂行方法について具体的な指示を受けている者は 4 割。

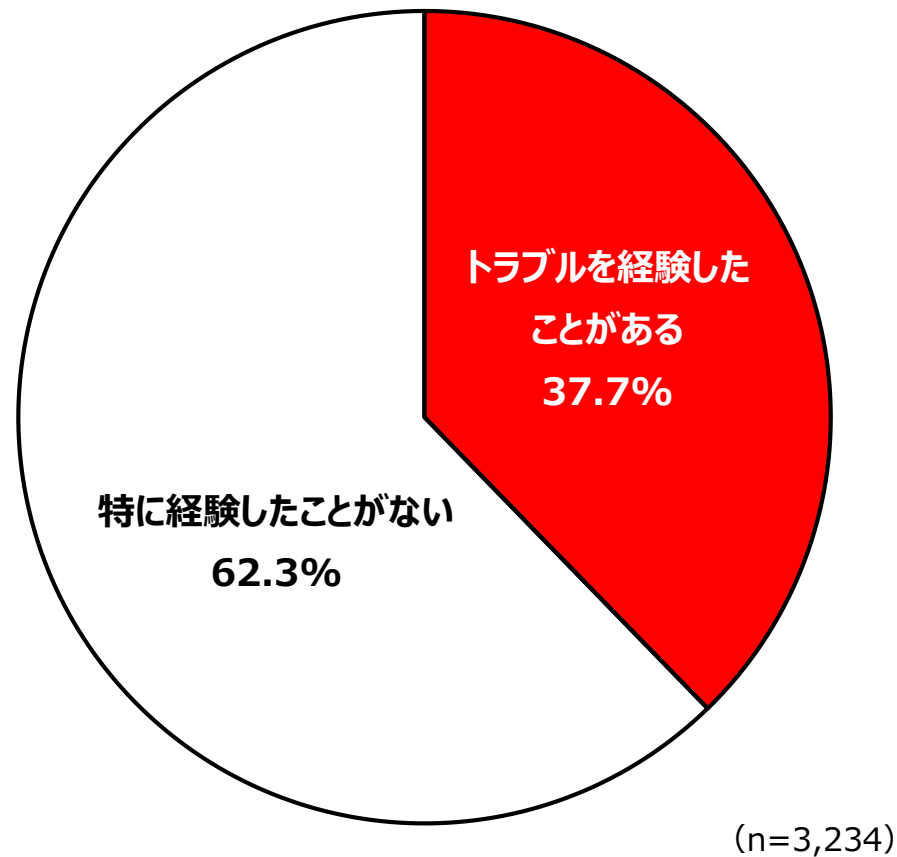


(n=3,234)

(注)「取引先（発注者）との関係において、報酬や業務の内容などについてあてはまる項目をすべて選択してください。」（複数回答可）という設問への回答を集計。

取引先とのトラブルの有無

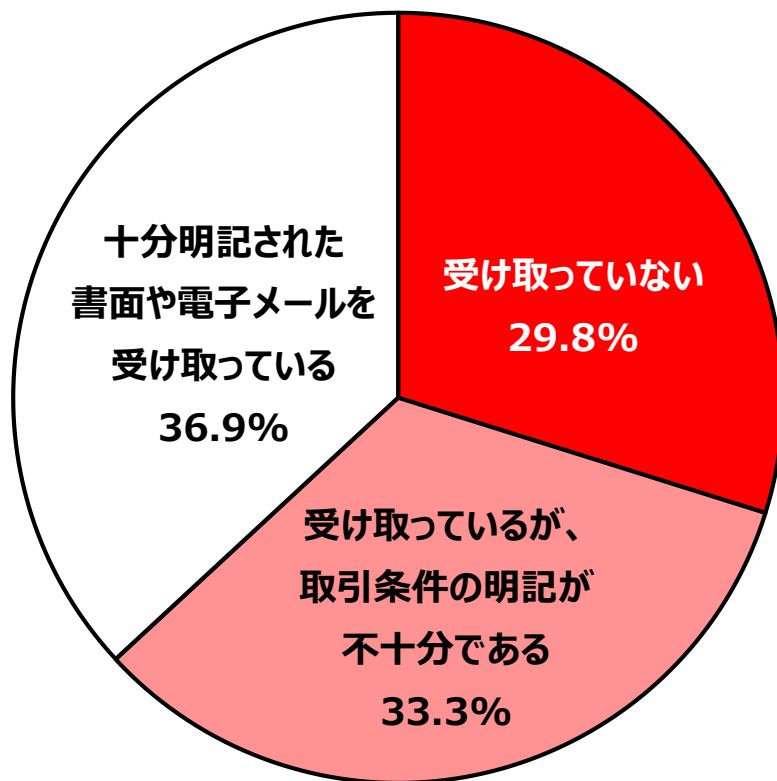
- 事業者から業務委託を受けて仕事を行うフリーランスを母数として、取引先とのトラブルを経験したことがある者の割合を算出すると4割。



(注) 「これまでに、取引先（発注者）との間で、以下のような経験はありますか。」（複数回答可）という設問への回答を集計。
事業者から業務委託を受けて仕事を行うフリーランス3234名を母数として、取引先とのトラブルを経験したと回答した1220名の割合を算出。

トラブル経験者における取引先からの書面の交付状況

- 取引先とのトラブルを経験したことがある者のうち、そもそも書面・電子メールが交付されていなかったり、交付されていても取引条件が十分に明記されていなかった者が6割。

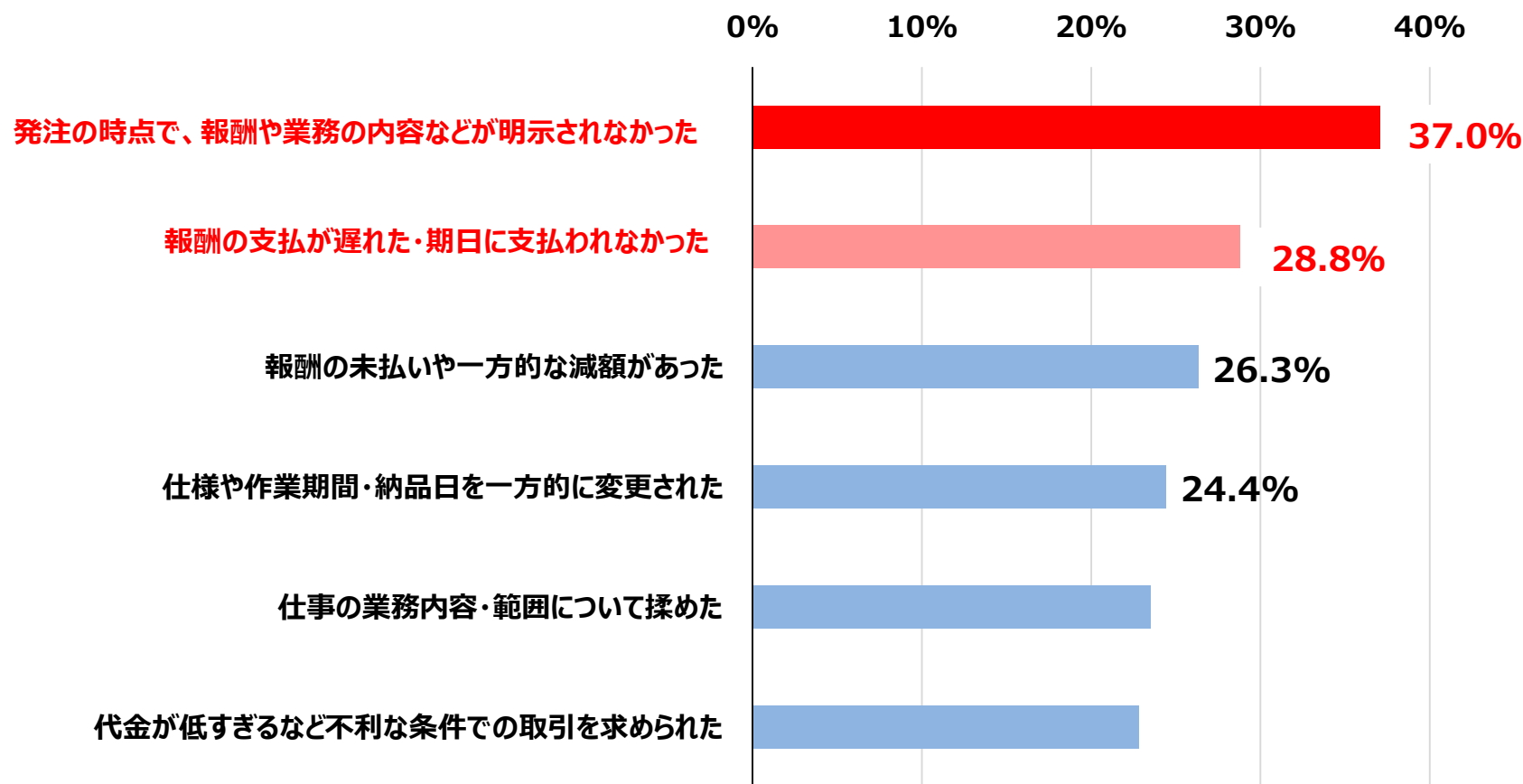


(n=1,220)

(注) 「仕事の受注時に、取引先（発注者）から、発注単価や納期などの仕様について明記された書面や電子メールを受け取っていますか。最も多いケースについてお答えください。」（単一回答）という設問と、「これまでに、取引先（発注者）との間で、以下のような経験はありますか。」（複数回答可）という設問への回答を集計。

取引先とのトラブルの内容

- 取引先との**トラブルの内容**としては、「発注の時点で、報酬や業務の内容などが明示されなかった」が4割。
- また、「報酬の支払が遅れた・期日に支払われなかった」と回答した者は3割。

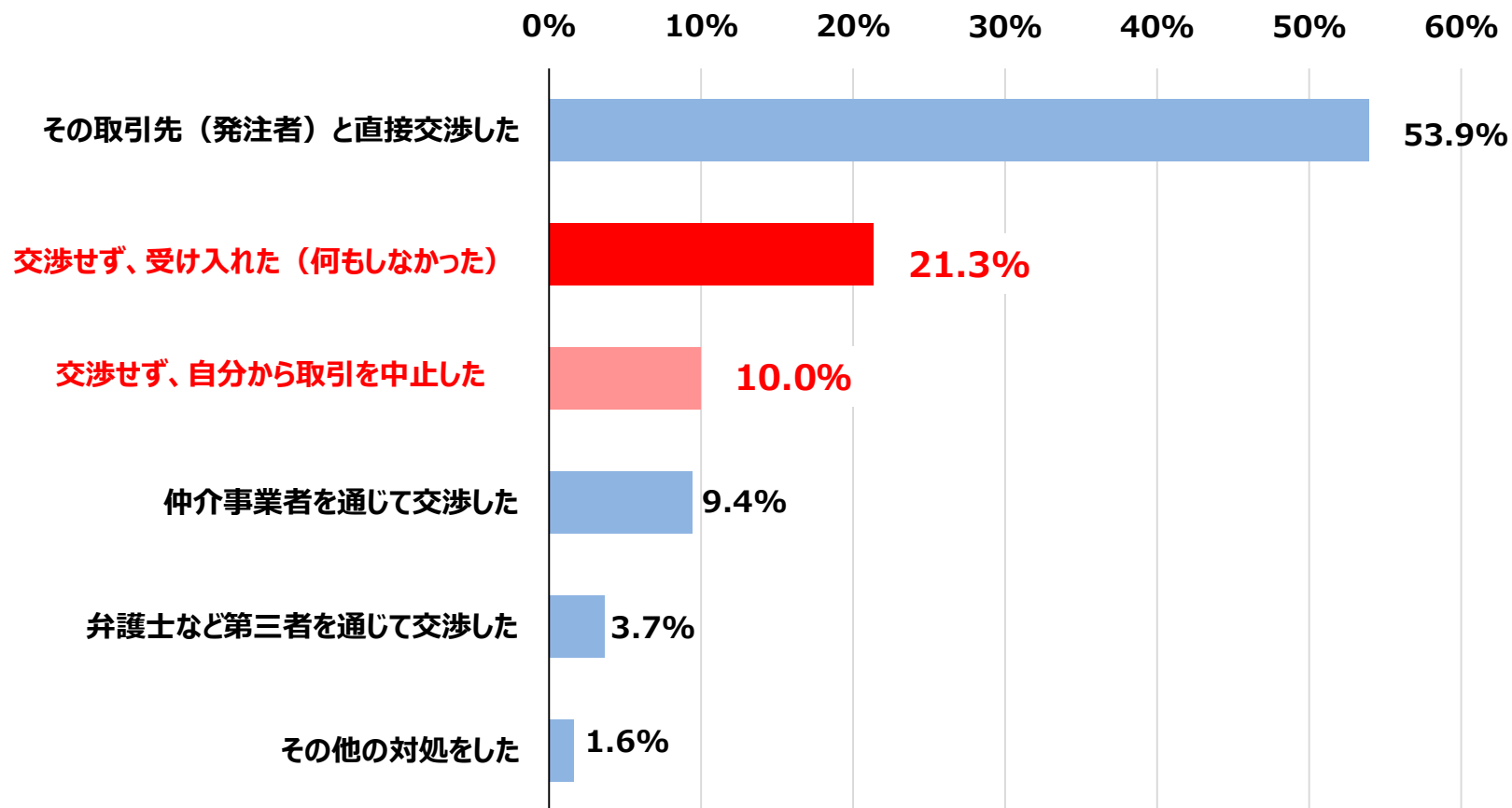


(n=1,220)

(注)「これまでに、取引先（発注者）との間で、以下のような経験はありますか。」（複数回答可）という設問への回答のうち上位6項目を集計。

トラブルが生じたときの対処方法

- 取引先とのトラブルについて、交渉せずに受け入れた者が2割。
- 交渉せず、自分から取引を中止した者は1割。

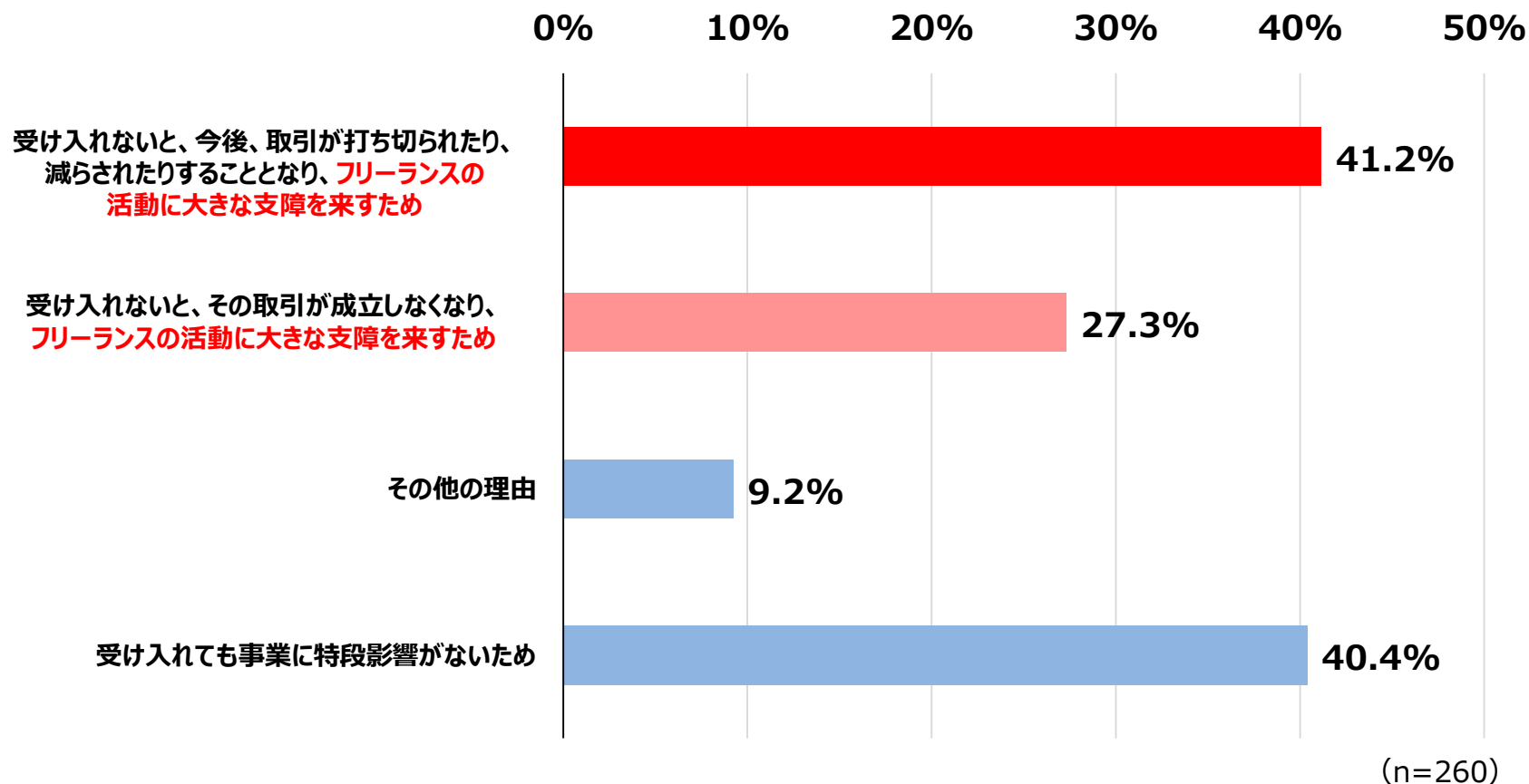


(n=1,220)

(注)「取引先（発注者）との間で経験したトラブルについて、どのように対処しましたか。対処法として最も多かったケースを教えてください。」（単一回答）という設問への回答を集計。

トラブルを受け入れた理由

- 取引先とのトラブルを交渉せず受け入れた理由として、「受け入れないと、今後、取引が打ち切られたり、減らされたりすることとなり、フリーランスの活動に大きな支障を来すため」と回答した者が4割。
- 「受け入れないと、その取引が成立しなくなり、フリーランスの活動に大きな支障を来すため」と回答した者は3割。

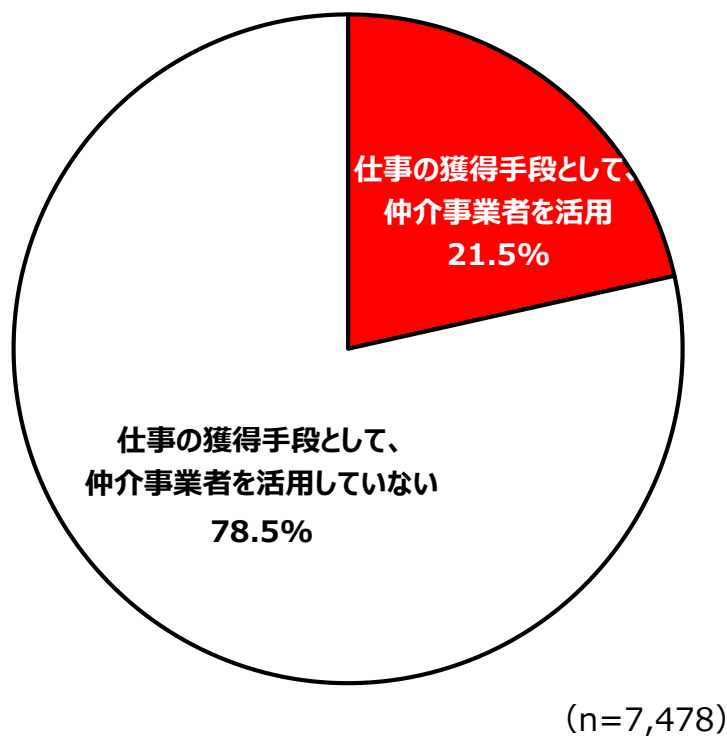


(注)「取引先（発注者）との間でトラブルになったにもかかわらず、不利益を受け入れた理由について教えてください。」（複数回答可）という設問への回答を集計。

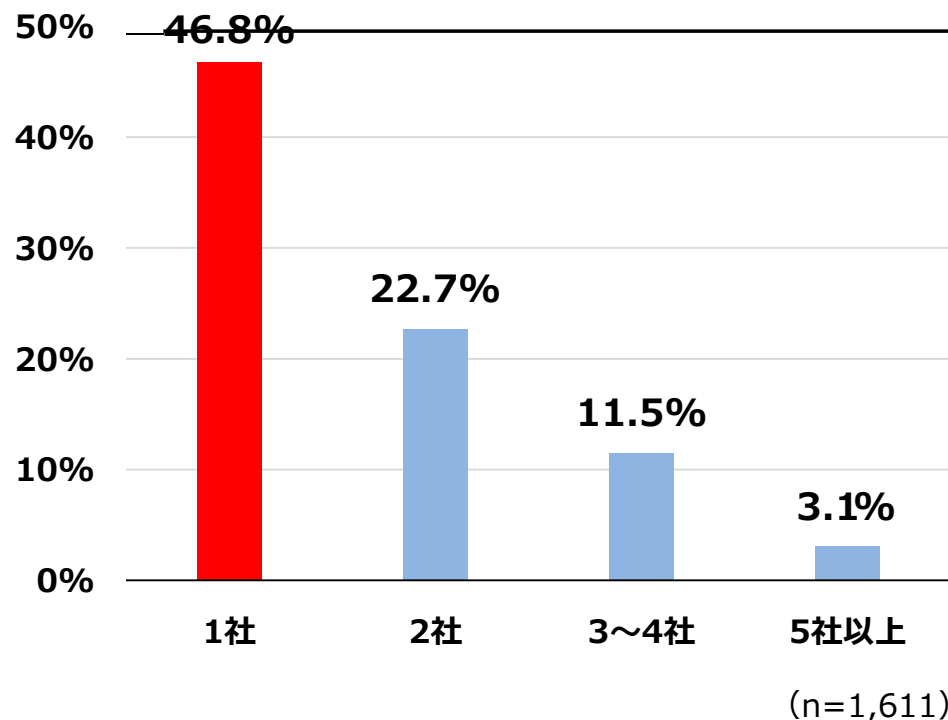
仲介事業者の利用状況

- 仕事の獲得手段として、フリーランスの仕事を**仲介する事業者・サービス（仲介事業者）**を利用している者は**2割**。
- 仲介事業者を利用している者のうち、**直近1年間で利用している仲介事業者が1社のみの者が5割**。

仲介事業者の利用状況



利用している仲介事業者数

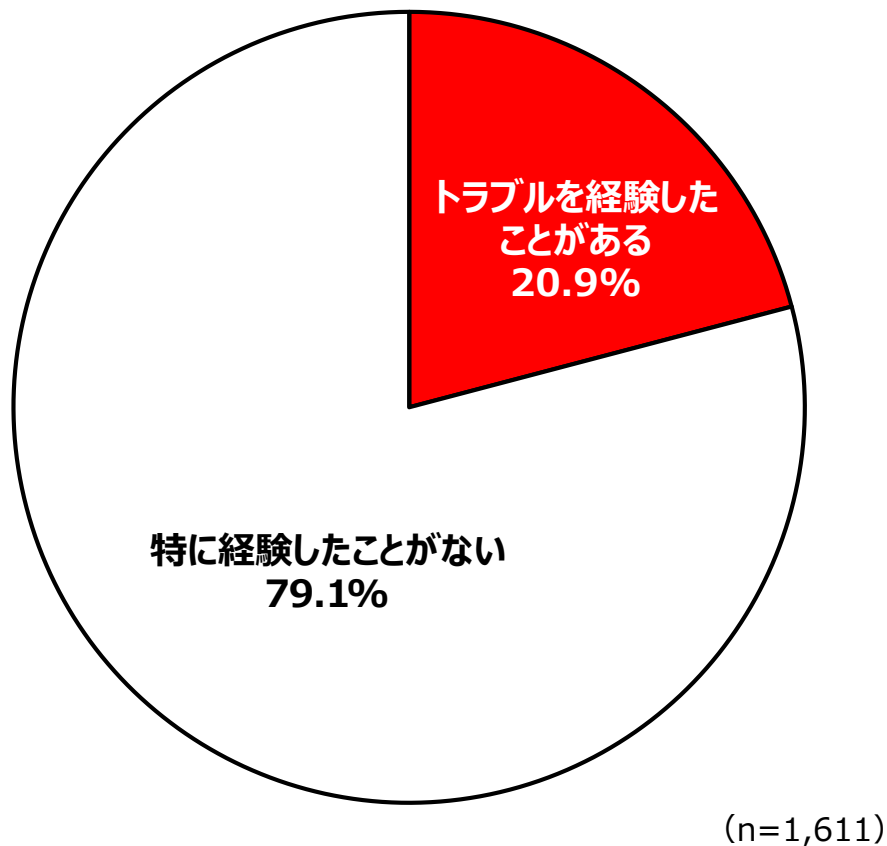


(注) 左図：「フリーランスとしての仕事の獲得手段について、実際に活用したものをお教えてください。」(複数回答可)という設問への回答を集計。

右図：「この一年間で利用している仲介事業者は何社ありますか。」(単一回答)という設問への回答を集計。このほか、この一年間では仲介事業者を利用していないと回答した者が15.8%

仲介事業者とのトラブルの有無

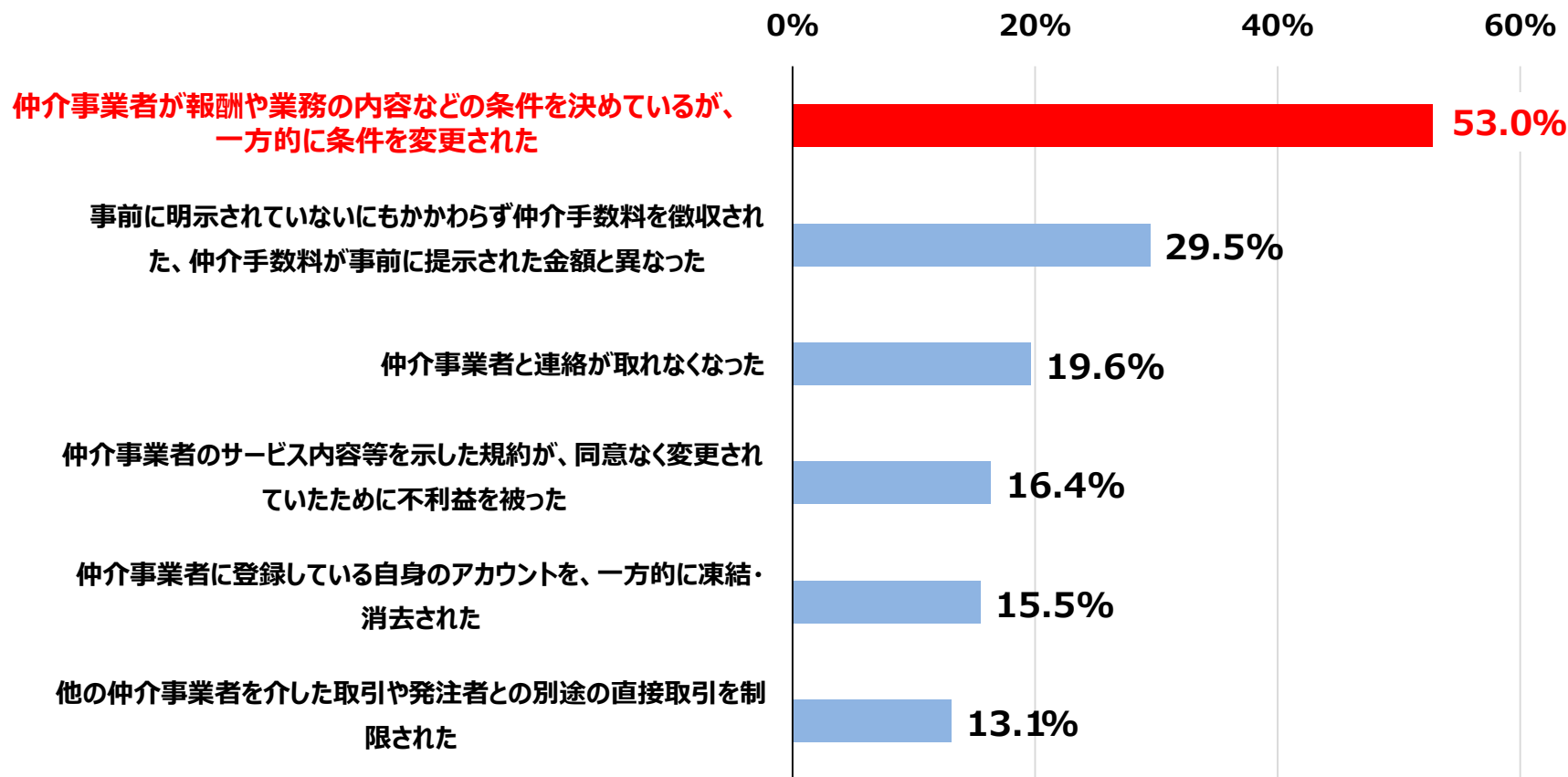
○ 仲介事業者を利用している者のうち、仲介事業者とのトラブルを経験したことがある者は 2 割。



(注)「これまでに経験した仲介事業者との間のトラブルについて当てはまる項目をすべて選択してください。」(複数回答可)という設問への回答を集計。

仲介事業者とのトラブルの内容

- **仲介事業者とのトラブルの内容**としては、「仲介事業者が報酬や業務の内容などの条件を決めているが、一方的に条件の変更された」が 5 割。



(n=336)

(注)「これまでに経験した仲介事業者との間のトラブルについて当てはまる項目をすべて選択してください。」(複数回答可)という設問への回答のうち上位 5 項目を集計。