

前回の御指摘を踏まえた事務局提出資料

OA社(総合型クラウドソーシングサービス企業)からのヒアリング内容

【苦情処理のための体制】

- ・ オンラインマッチングの場合は個人と企業の直接契約である。当社はプラットフォームなので仲介する立場ではないが、トラブルや相談があった場合は、カスタマーコミュニケーション部にて、24時間365日に近い形でサービス窓口を設置している。

【トラブルの内容・解決方法】

(要件定義に関する認識相違)

- ・ 多くはないが、言った、言わないという話はWeb上でも出てくるので、サイト上でアナウンスしたり、事前に納品物を明確化したりする仕組みを設けている。具体的には、制作物の色等、要件定義を容易にするシステムをサイト上に設けている。

(納期遅延・音信不通)

- ・ 仕様の認識相違以外では、連絡が取れなくなる、というケースも存在する(受発注どちらのケースも存在)。
- ・ 悪質な発注への対策としては、システム上で検知して登録できないように努めている。また相互監視機能としてプラットフォーム上から違反報告をできるようにしている。そのほか、悪質で検知できなかった事案に関しては、品質向上委員会を開催し、第三者にも協力いただきながら今後の検知についてルール整備を行っている。

【トラブル時の対応方法／トラブル防止の仕組み】

- ・ 双方の話し合いでの解決が原則だが、そういったトラブルを未然に防ぐため、契約書の記載内容や、要件定義の明確化等はウェブサイト上でアナウンスしている。
- ・ その他、発注セミナー、受注セミナーを、受発注側双方を対象として開催している。
- ・ 発注者に対しては、より優秀なフリーランスに依頼するための方法を、実際に当社を活用している企業に講師になってもらいレクチャーすることも行っている。
- ・ 受注者に対しては、より多く稼ぐ方法や、発注企業の見極め方、契約時の留意点を講習している。
- ・ 発注者も初心者だと要件定義が下手なこともある。発注者がどういった仕事を発注しているかを一覧で見られる仕組みがある。ロゴが掲載されているか等、見るべきポイントがある。
- ・ 受注者による評価も見ることができるので、その企業がどのように評価されているか、評価が低い場合はなぜか、というの見極めることでトラブルを防ぐようにしている。

【スキルアップやキャリアアップに向けた教育訓練等の支援の有無及びその内容】

(自治体と連携した教育訓練)

- ・ スキルアップ、キャリアアップについて、サイトの活用支援ではなく、個人がより自己実現しやすくなるようなブランディングセミナーや、基本的なOSスキルを身につけるための講習等を自治体とも連携して実施している。

(メンバーシップサービス)

- ・ 確定申告や、顧問弁護士、税理士を紹介したり、フリーランスでコミュニティを作り、チームで大きな仕事を取れるようにしたり、働く場の提供(コワーキング)などのワーカー支援を実施している。

(コミュニティ運営)

- ・ 当社の関与は薄めにして、フリーランスの方自身でコミュニティを作り、稼ぎ方を先輩のフリーランスに聞いたり、チームを組むメンバーを探したりしている。

【出産・育児・介護との両立等の福利厚生等の支援の有無及びその内容】

- ・ 母親に対して、セミナーや講習で働き方を啓発している。
- ・ 育児中だと場所の制約もあるので、場所にとらわれないクラウドソーシングを使ってもらったり、なぜ働くか、どういう生き方がしたいか、というような講習も行っている。

OB社(家事支援等のシェアリングエコノミー企業)からのヒアリング内容

【利用者獲得のための取組み】

- 利用者をいきなり増やすと、サービスのことをよく理解せずに登録する人も出てくる。
- 対面で行うサービスが主なので、理解した上で使ってもらいたい。
- そのための取組みとして、勉強会やワークショップも実施しており、サービスの内容を理解した上で登録してもらっている。

【リスク管理】

- 相談窓口の設置に加え、手動・自動でパトロールを実施している。
- パトロールの内容は、利用規約違反、禁止事項に該当する内容の有無。自動で見つかるものは自動的に削除対応を実施している。
- 曖昧な言葉を使って規約に違反するようなことをしているケースも目視で探索している。
- また、ユーザーからの通報機能も設けている。コミュニティなので、ユーザーからの通報も含め、一緒に運営をしていく仕組みにしていきたいと考えている。

【トラブルの内容・解決方法】

(報酬の支払い遅延)

- 契約後の内容変更は仕組み上できないようになっている。
- 仕事の依頼前に決済をすることで本契約になる。従って、報酬不払いは起こらない。
- 報酬支払いは当社から行すが、それが遅延することもない。

【トラブル時の対応方法／トラブル防止の仕組み】

- 納得がいけない、返金したい、という場合は、非常にまれだが当社が間に入ることもある。ジャッジをするというよりも、お互いの言い分を聞いて仲裁に入る形である。
- プラットフォーマーとしては、危機察知をしやすい状況を作ることが重要だと考えている。
- また、アプリトップの一番上に、安心、安全ガイドも作っている。

【スキルアップやキャリアアップに向けた教育訓練等の支援の有無及びその内容】

(自治体・企業との連携)

- 自治体からの依頼を受けて、自治体と共同で勉強会やワークショップを実施している。
- 内容はスキルアップというよりも、当社のようなサービスを活用し、まずはすでに保有しているスキルを活用してもらうことに重点を置いている。

(仕事を得やすくするための取組)

- 現状、特定の人気ユーザーに依頼が集中しており、新たに登録した人が受注しにくくなっている。
- 新しく登録した人に仕事を回す仕組みの一つとして、デフォルトは新着順に表示をするようにしている。トップに表示される方が購入される確率が高い。

(税務サポート)

- 必要があれば、税理士もいるのでサポートはするというスタンスだが、ほとんど自身で対応している。