

# 多様で柔軟な働き方・人材活用の一手 クラウドソーシングの 活用の広がり と 課題

2017.10.03

一般社団法人クラウドソーシング協会  
事務局長 湯田 健一郎



- 「クラウドソーシング」という  
場所と時間にしばられない人材活用とは
- 日本におけるフリーランスや  
クラウドソーシング活用推進への課題
- クラウドソーシング協会の取り組み概要

# クラウドソーシング とは？



クラウドソーシングは、インターネットを活用することで、世界中の企業と個人が直接つながり、仕事の受発注を行うことができるサービスです。



アプリ開発やホームページ制作、印刷物デザインなど業務委託として様々な仕事を発注することができます。

## 開発

- システム開発
- アプリ開発
- サーバー構築

## デザイン

- ロゴ・バナーデザイン
- チラシ・パンフレット
- イラスト作成

## ライティング

- 記事執筆
- キャッチコピー
- ネーミング

## ハードウェア設計

- 機構設計
- 回路設計
- CAD

## 写真・動画

- 写真撮影・加工
- 動画撮影・作成
- CGアニメーション作成

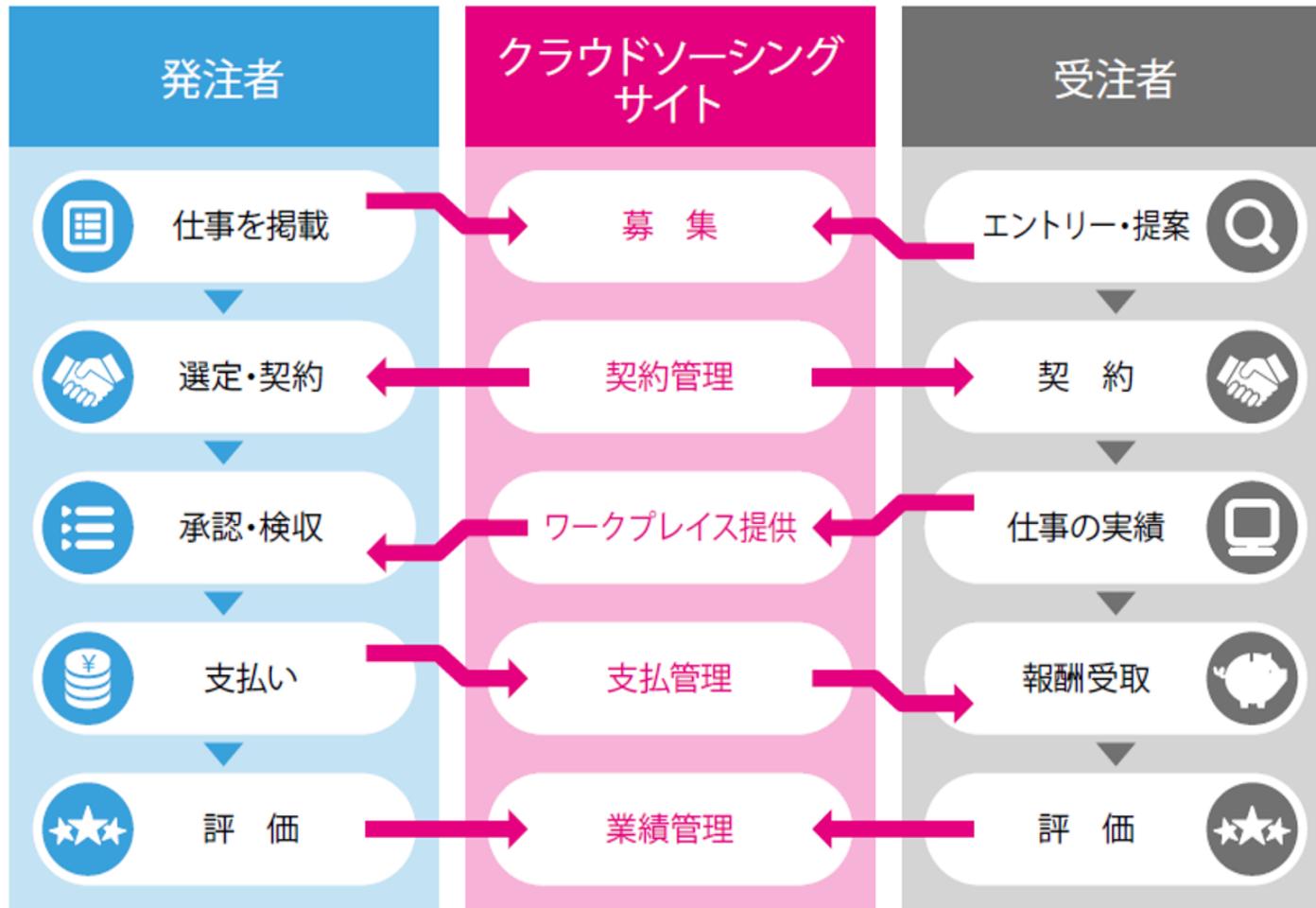
## 事務

- テープ起こし
- リスト作成
- 翻訳・通訳

この図は、クラウドソーシング事業者を業種別に分類したものです。各業種には以下のような事業者が含まれています。

- テスト**: Uscope, TESTERA, POSTCO, SHIFT
- 共創・アイデア系**: DMM.make, INNOCENTIVE, Viibar, Skets, quirky, WEMAKE, eYeka, ResQue, voip!, ImageBrief, ReFUEL4
- 研究**: crowdcrafting, Chaordix, vis.asq, CrowdSolving, [topcoder]
- 動画・音声**: ARTISTCROWD
- デザイン**: FIXTA, Medif, talenthouse, DesignCrowd, COLORFUL BOARD, MUGENUP, 99 designs
- ライティング**: reoo, Shinobi, collective bias, Job-Hub, freelancer.com, Crowd Works
- 総会**: Upwork (formerly oDesk), shufti, Any+Times
- 翻訳**: gengo, Y!, CrowdFlower, Conyac, clickworker, Crowd Sales, Bizeek, Assign Navi, FASTDESIGN
- 海外**: workshift, セカイラボ, STUDIO UNBUILT, Cloud Design, TAX RABBIT, merryBiz, Creators Ship, Crowd Gate

仕事の依頼から契約、納品、支払、評価まですべてWeb上で行うことができます。



クラウドソーシングでは実際に成果が出たときに報酬が支払われます。事前に仮払いを行うことが多いので、支払いがされないといったトラブルが起こりにくくなっています。

- 発注者は無料で仕事の依頼ができ、実際に仕事が行われた場合にだけ報酬を支払います。
- 受注者も登録無料。原則、報酬が支払われたときに手数料が差し引かれます。
- 業務を始める前に報酬を「仮払い」し、完了したら受注者に支払われるため、安全・安心に取引が行えます。



## プロジェクト

- 相見積もり制
- 気に入ったワーカーと契約



アプリ開発  
ホームページ制作  
ライティング

## コンペ

- コンテスト制
- 複数案から気に入った案を選定



ロゴ・チラシ  
ネーミング  
キャッチコピー

## タスク

- タスク承認制
- 細かい仕事を多数の人に依頼

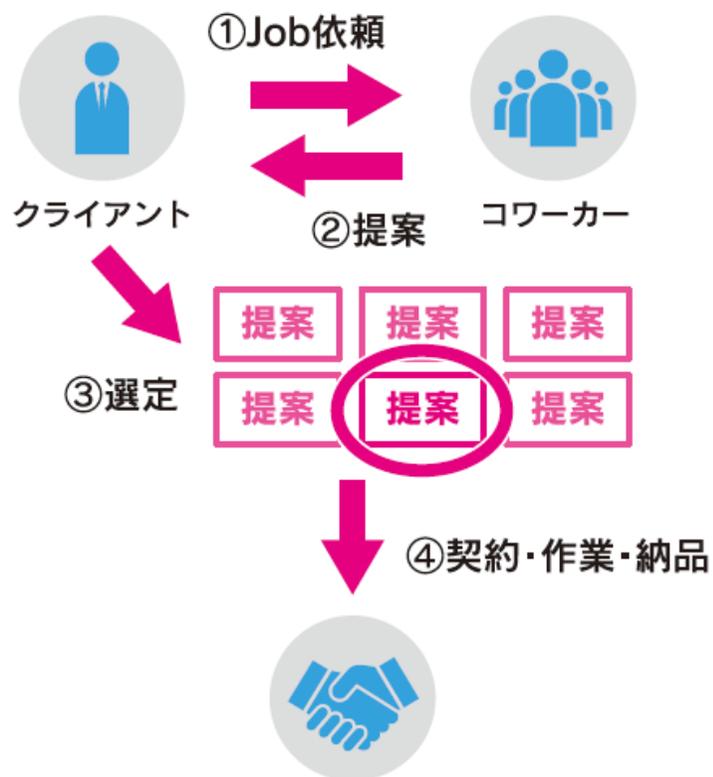


ライティング  
データ収集  
データ分類

## プロジェクト形式(エキスパート形式)

1人もしくは複数の方と契約し、段階的に制作を進めていきます。

制作中に何度かチェックしたり、修正依頼をしたりする場合は、この形式を使うといいでしょう。



- 依頼に対して見積もりが提案される
- 複数の見積もりから、1名～数名を選び、仕事を開始
- 進捗管理、納品、支払いまでオンラインで実施
- 依頼時の仮入金は不要。支払いは納品後

## こんなときにオススメ

Webサイト／スマートフォンアプリ制作	要件定義、デザイン、コーディング、と複数の工程がある Web サイトやアプリの制作にはプロジェクト形式が向いています。要件定義が決定したらチェック、デザイン案を出してもらったらチェック、と言った具合に、工程ごとにチェックしていきます。
バナー制作	はじめから作りたい方向性が決まってい、デザインチェックを途中で行いたい場合は、プロジェクト形式でお願いします。あまり方向性が決まっておらず、アイデアを複数ほしいときは、コンペ形式が有効です。
特定の人に頼みたいとき	以前お仕事を一緒にしたことがあって、再度お願いしたいときなどは、プロジェクト形式で案件をたてるといいでしょう。メッセージでやりとりをしながら、前回からの変更点などを確認したうえで作業ができます。

## 代表的な依頼

- Wordpressによる留学エージェントのサイト制作
- ランディングページ運用経験者急募
- 旅行サイトのプラン作成

## コンペ形式

多くの方に依頼して、複数の提案・作品の中から気に入ったものを選びます。  
キャッチコピーやロゴのデザイン案など、多くのアイデアを集めたい場合に使いやすい形式です。



- 依頼に対して直接作品が提案される
- 複数の提案・作品から気に入ったものを選ぶ
- 安全取引のため、依頼金額を事前に仮入金する
- 実際の支払いは納品後

## こんなときにオススメ

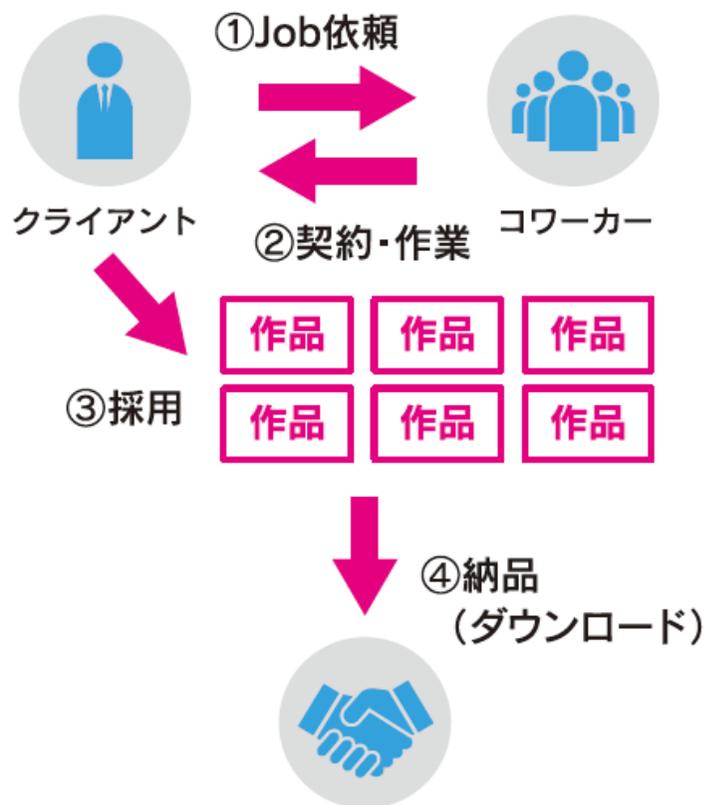
ロゴデザイン	多くのアイデアの中から好きなものを選びたいときにはコンペ形式がオススメです。ときには100種類程度の応募があるなかから、アイデアを選ぶことができます。はじめに伝えておけば、選考後に微修正など行なってもらうことも可能です。
キャッチコピー	キャッチコピーのように、いろいろなアイデアがほしいときにコンペ形式は有効です。自分が考えもしなかった方向性からアイデアがでることもあります。
デザイン リニューアル	これまでずっと同じテイストでやっていたもののデザインを変えたいときなど、多くのひとからアイデアを募集することができます。

## 代表的な依頼

- 新サービスの立ち上げに向けたロゴデザインのコンペ
- 会社名(合名会社)のネーミング
- スマホサイトに使用する女性キャラクターの作成依頼

## タスク形式

多数の方をお願いして作業してもらう形式です。作業完了後、発注者が承認することで報酬が支払われます。タスク形式は、データ入力作業など、単純で数が多い仕事を依頼するときに向いています。



- 依頼に対して、複数の作業者が同時に作業する
- 作業完了後、仕事内容をチェックし、承認する
- 作業結果をCSV形式でダウンロード可能
- 安全取引のため、依頼金額を事前に仮入金する

## こんなときにオススメ

記事・ コンテンツ作成	多くの記事が必要なときにはタスク形式で募集するのがオススメです。HP のコンテンツ作成で記事作成が必要なときに便利です。
質問・ アンケート	質問やアンケートで大量の回答が必要なときなどにもタスク形式は便利です。○○を使ってみた感想、○○に行ったときの思い出など、意見を集めたいときに活用しましょう。
データ検索・ データ収集	単純な作業ではあるものの、人手がかかるような作業はタスク形式で依頼しましょう。特に特定のサイトに行ってデータを見てくるようなデータ収集の作業はタスク形式で依頼するのがオススメです。

## 代表的な依頼

- 【主婦歓迎】 部位別脱毛に関する体験記事作成
- 旅行についてのアンケート

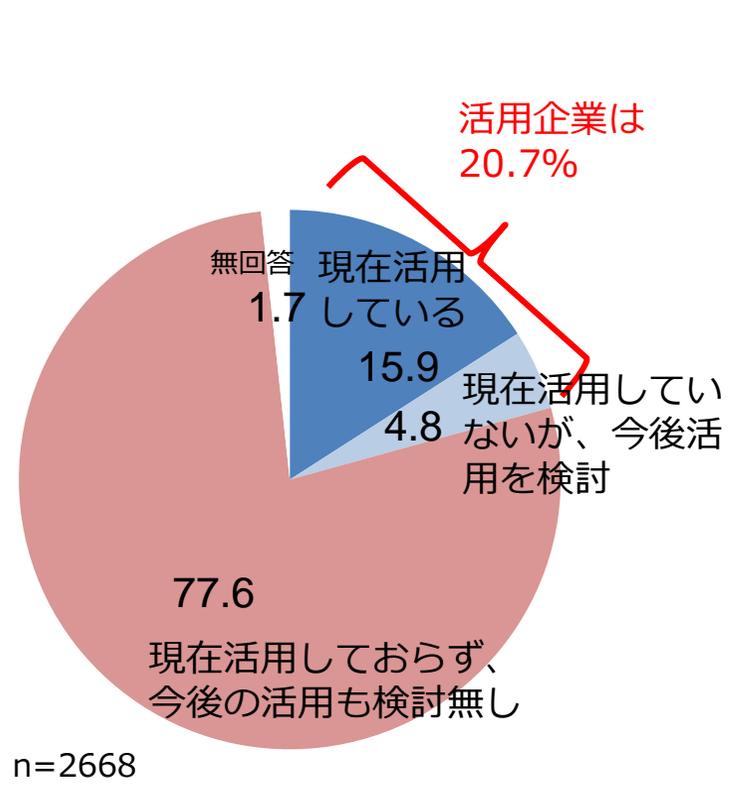
# 日本において 自営型人材が活躍する ための課題とは



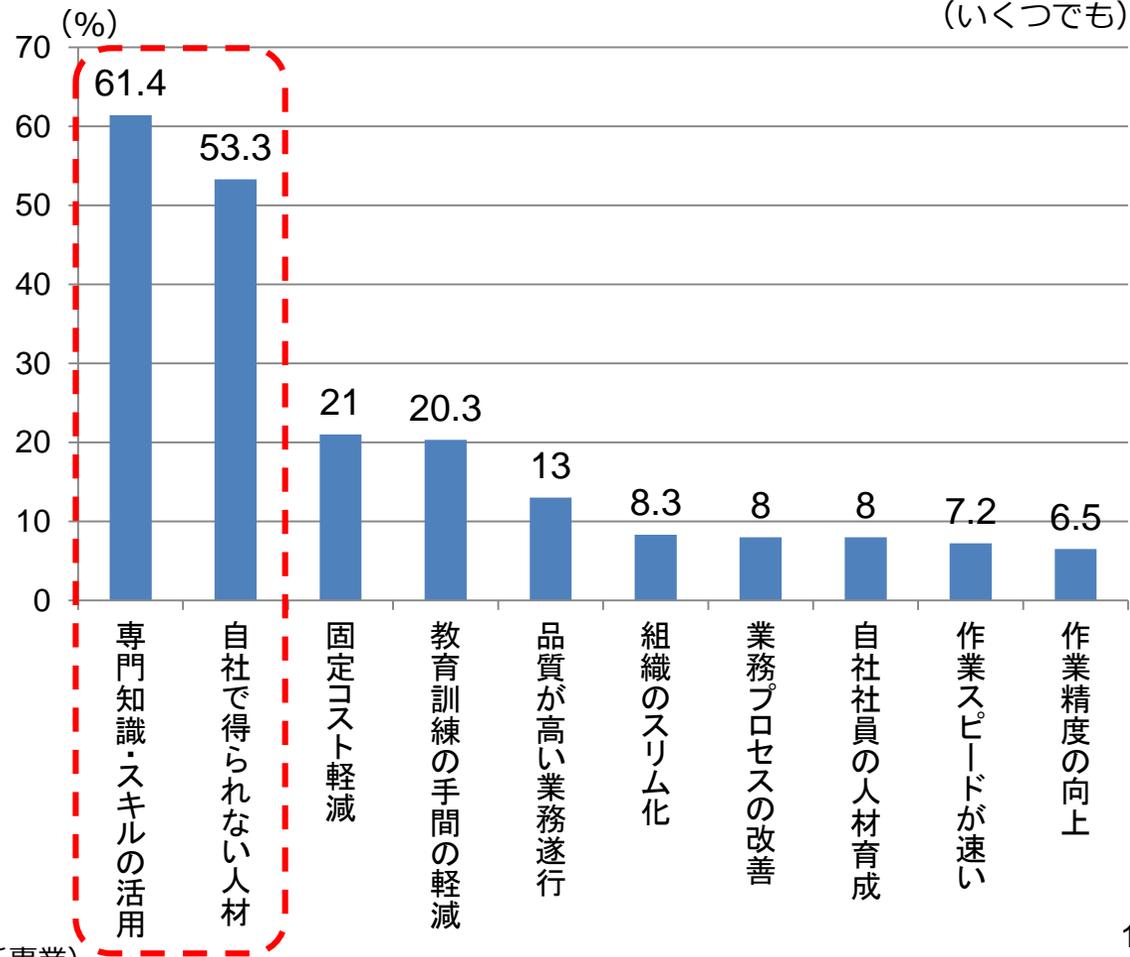
# 「雇用関係によらない働き手」の活用状況

「雇用関係によらない働き手」を活用している企業は**約2割**。  
 「雇用関係によらない働き手」活用のメリットは、「**専門知識・スキルの活用**」「**自社で得られない人材**」を挙げた企業が5割以上。

＜「雇用関係によらない働き手」の活用割合＞



＜「雇用関係によらない働き手」活用のメリット＞



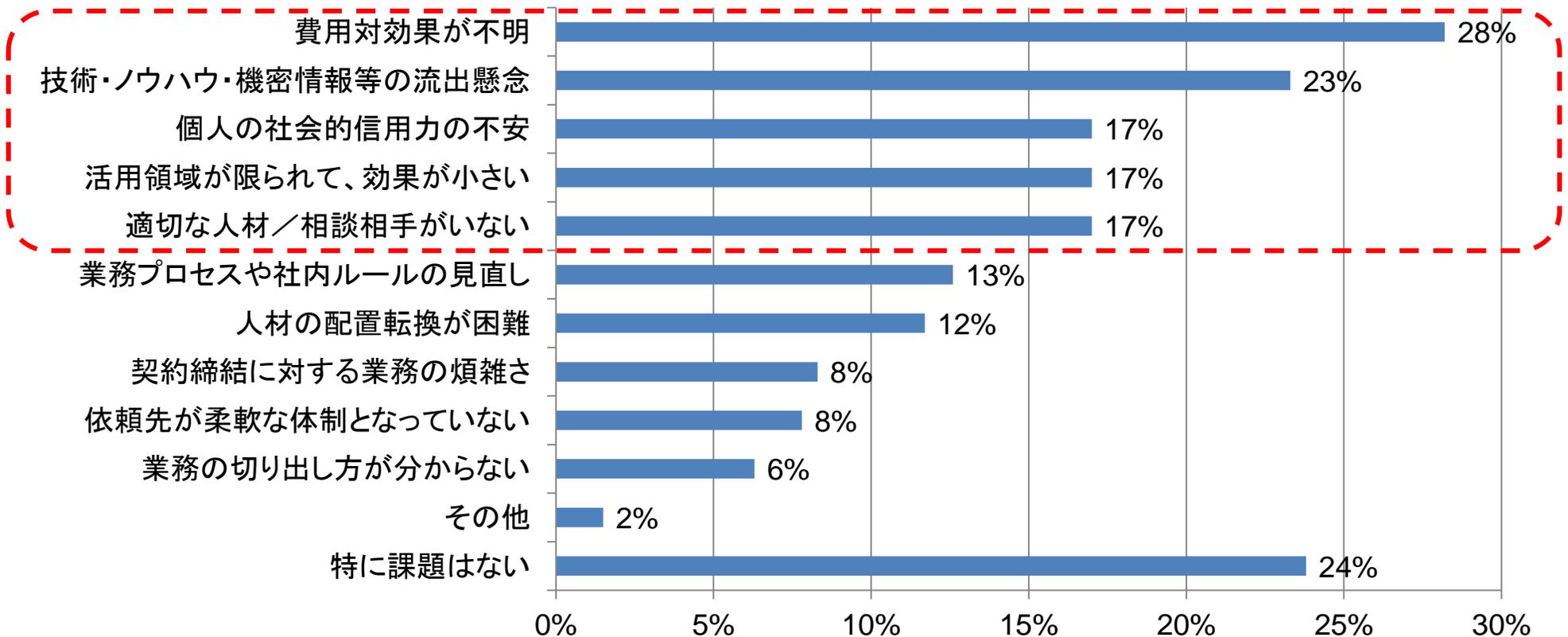
(出典) 企業における働き方改革の実態調査 (平成28年度経産省委託事業)

# 「雇用関係によらない働き手」活用のボトルネック

企業にとって、「雇用関係によらない働き手」活用のボトルネックは「費用対効果が不明」「技術・ノウハウ・機密情報等の流出懸念」「個人の社会的信用力の不安」「適切な人材／相談相手がない」など。

＜「雇用関係によらない働き手」活用のボトルネック＞（いくつでも）

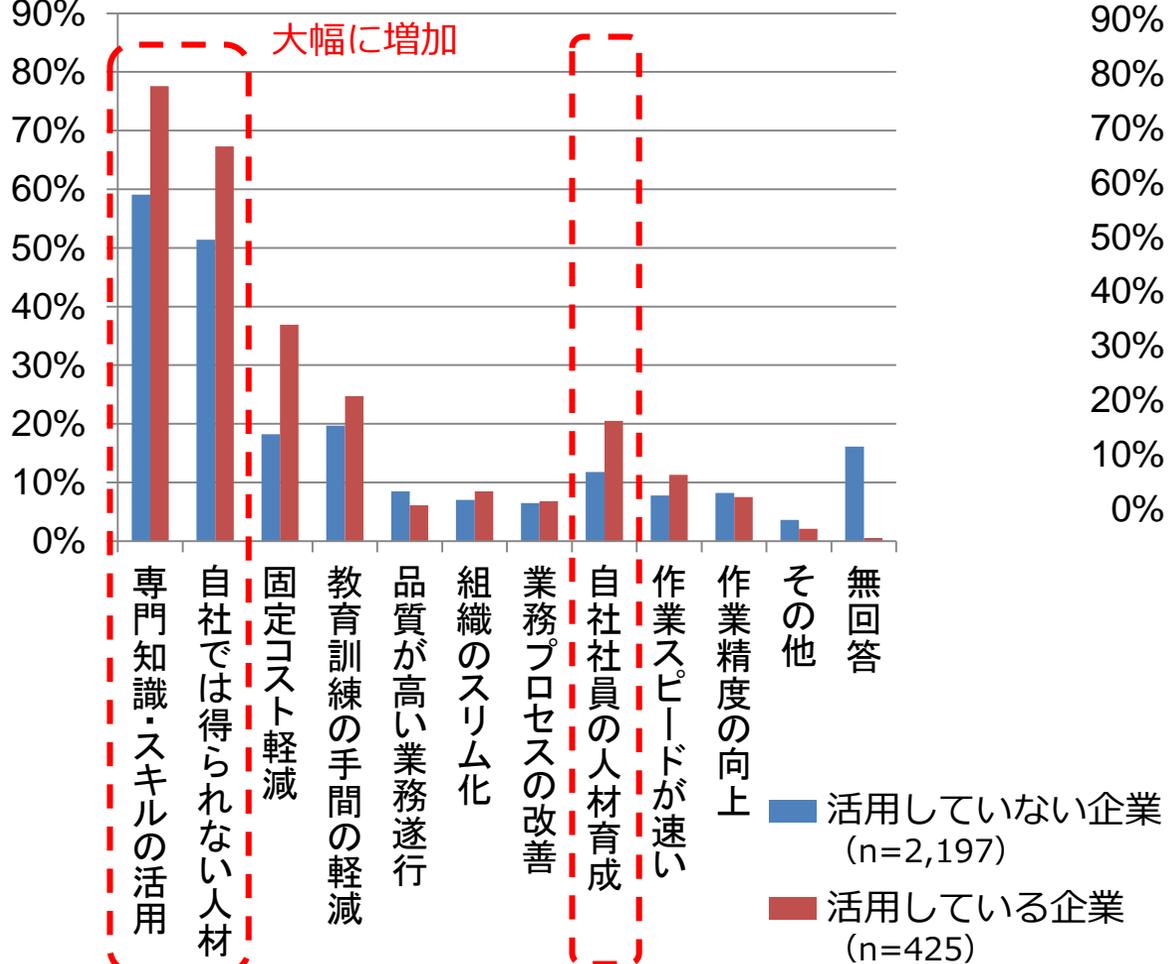
n=206



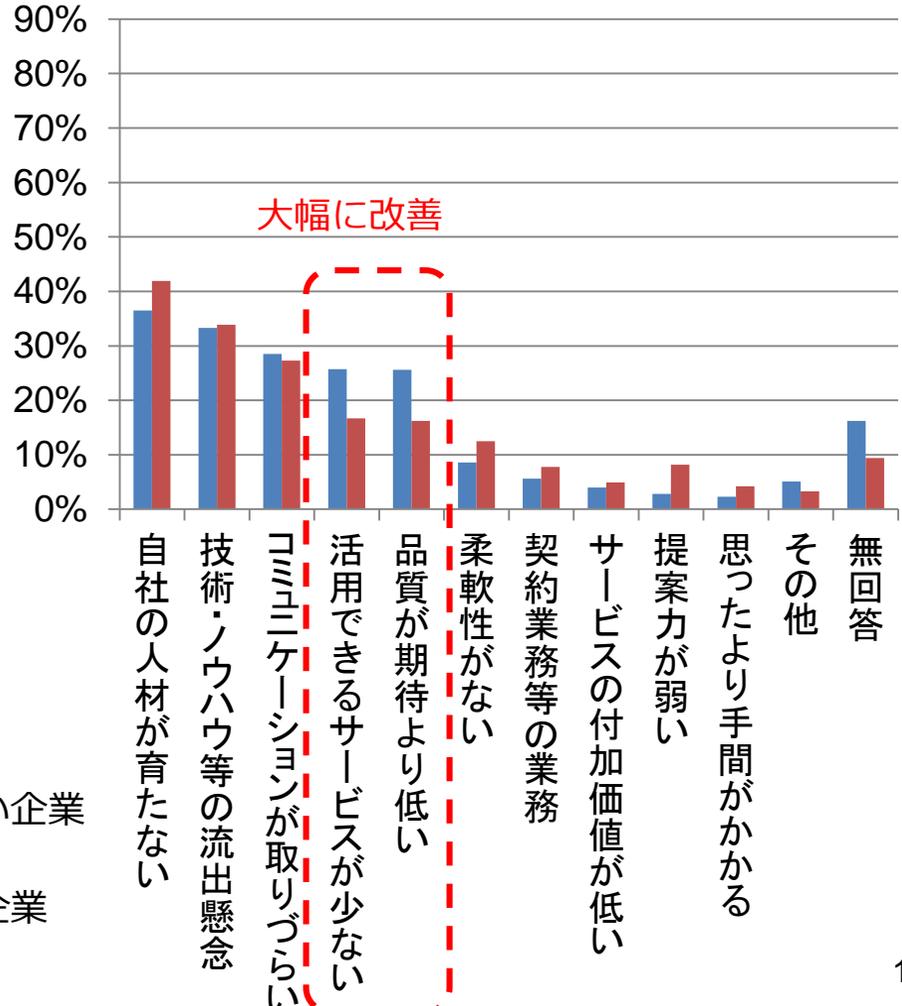
# 「雇用関係によらない働き手」活用の有無による認識の違い

“活用していない企業”と“活用している企業”を比較すると、**メリットとして「専門的知識・スキルの活用」「自社で得られない人材の確保」「自社社員の育成」が大幅に増加。**また、**デメリットとして「活用できるサービスが少ない」「品質が期待より低い」は大幅に改善。**

<活用のメリット> (いくつでも)



<活用のデメリット> (いくつでも)

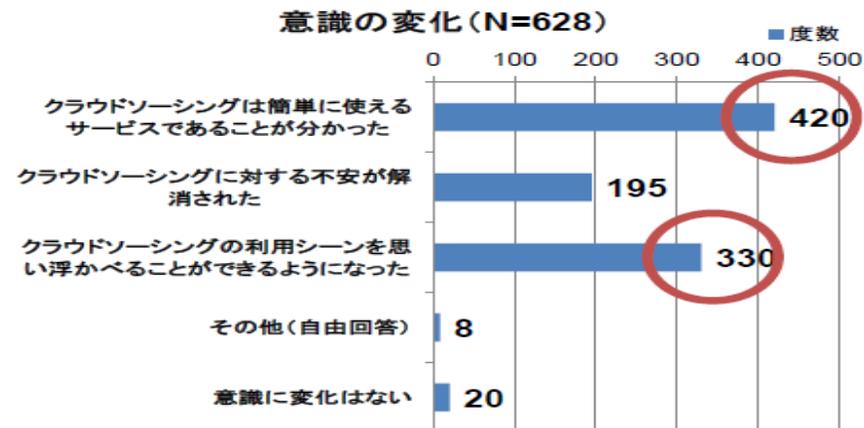
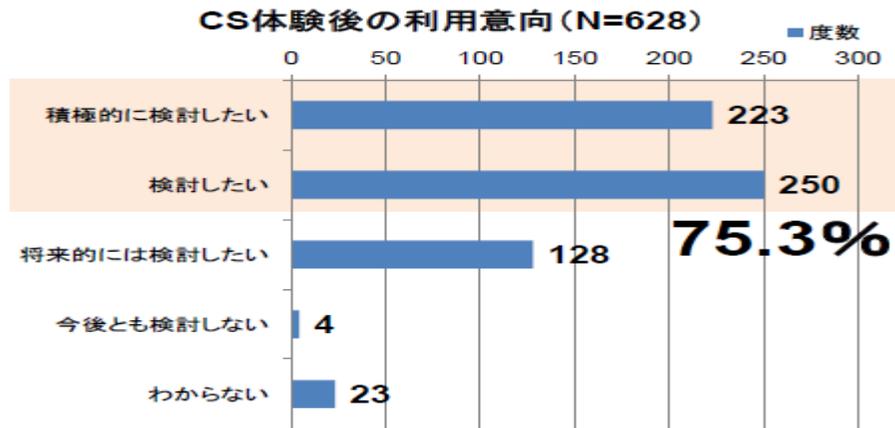


(出典) 働き方改革に関する企業の実態調査 (平成28年度経産省委託事業)

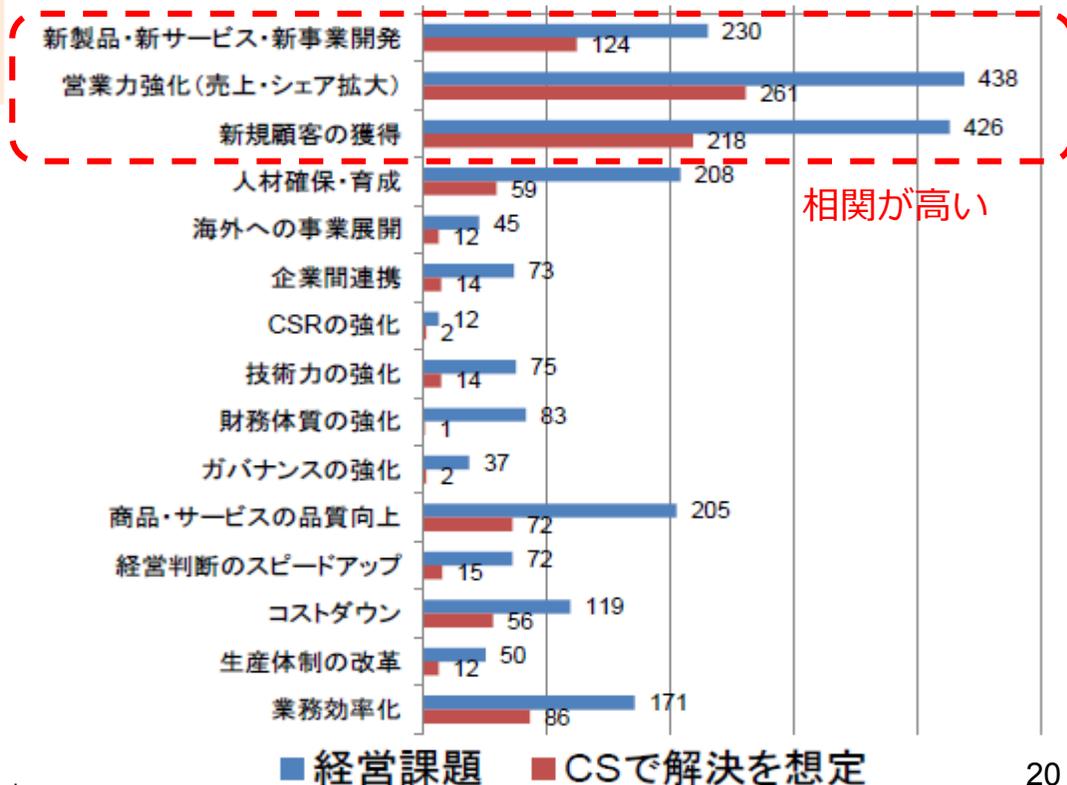
# (参考) クラウドソーシングの体験プログラムによる変化

中小企業庁の平成26年度「クラウドソーシング導入推進事業」において、実際にクラウドソーシングを活用して業務を発注する経験をした中小企業のうち、**75%が今後クラウドソーシングの利用を検討する**と答え、「**簡単に使えることが分かった**」「**不安が解消された**」などの意識の変化が見られる。

また、経営課題とクラウドソーシングによって解決できる課題は、高い相関を見せる。



## 中小企業の経営課題とクラウドソーシングによって解決する課題



## 企業がクラウドソーシングを活用する上での課題

- ・ 「クラウドソーシング」 認知不足による理解のハードル
- ・ ITスキル・リテラシーが不足している
- ・ 発注スキルが不足している（仕様設定や進捗管理等）
- ・ 自社ビジネスで活用するイメージが想像できていない
- ・ 既存商流・取引先との棲み分けや品質面での不安

# クラウドソーシング協会 のご紹介



**名称** : 一般社団法人クラウドソーシング協会

**目的** : クラウドソーシング業界の活性化と健全な発展に貢献する

**設立** : 2014年5月

**所在地** : 東京都渋谷区恵比寿4-20-3

**理事** : 吉田 浩一郎 (株式会社クラウドワークス)  
森本 宏一 (株式会社パソナテック)  
城戸 康行 (株式会社ライフネス)  
秋好 陽介 (ランサーズ株式会社)  
菊池 誠晃 (株式会社リアルワールド)  
柴田憲佑 (Crevo株式会社)  
荒木成則 (ワークシフト・ソリューションズ株式会社)

**事務局長** : 湯田健一郎 (株式会社パソナテック)

**会員** : クラウドソーシングに関連する事業を運営する企業・団体  
およびそれを賛助する企業・団体

**URL** : <https://crowdsourcing.jp/>

**活動概要：** 検討会、セミナー、交流会の開催などを通じた活動

## 1. 市場活性化に向けた取り組み

### (発注者向け)

- ・ 大企業に向けた個人の力を積極活用する啓蒙活動
- ・ 業種別（製造、小売、教育、ITなど）の活用事例の公開
- ・ NPO団体や個人の活動におけるクラウドソーシング活用法の提案

### (受注者向け)

- ・ 女性やシニア層など潜在的労働力層に対する  
クラウドソーシングを活用した新しい働き方の提案、  
活用事例作りとその情報共有
- ・ クラウドソーシングを活用して活躍する  
フリーランスの成功事例の紹介

**2. 健全化に向けた取り組み**

- ・「仕事」「教育」「互助」などの  
在宅ワーカーやフリーランスを取り巻く環境の整備
- ・適正なルール・価格で取引が行われるための環境の整備

**3. 市場調査**

- ・国内におけるクラウドソーシング市場の動向調査・公開

**4. 海外のクラウドソーシング運営企業や団体との情報交換**

**5. 協会賛同企業の募集**

**6. 月1回クラウドソーシングニュースの配信（メルマガ）**

- ・会員企業のプレスリリースや活動の紹介

## より健全にクラウドソーシングを活用いただけるよう、業務委託契約締結するマッチングプラットフォームとして利用いただく際の留意点をまとめたガイドラインを2016年3月に策定し、公開しています。

クラウドソーシング協会 作成  
平成28年3月24日

### 【クラウドソーシング活用ガイドライン】

平成26年に当協会を設立し、以来、多くの業界や多様な企業規模の方にクラウドソーシングを活用いただけるようになってきております。今後、より健全にクラウドソーシングをご活用いただけるよう、業務委託契約締結するプラットフォームとしてのクラウドソーシングを活用にあたって留意をいただきたい点を記載しております。  
発注者、受注者双方の視点で一読いただくとともに、下記事項に対応しているクラウドソーシング事業者の利用をお勧めするものです。

#### 【ユーザー登録時】

① クラウドソーシング利用登録にあり気をつけることは  
→利用規約をよく読み、確認のうえ、会員登録してください。  
利用規約の同意をもって、各サービスの契約条項に同意することとなります。  
→連絡のとれるメールアドレスでご登録ください。  
サービス事業者からの連絡でも利用する場合があります。  
→個人もしくは法人登録の明示をおこなってください。  
→源泉徴収等の処理が異なることとなります。  
→クラウドソーシングに登録したIDやパスワードは紛失しないよう管理してください。また、IDやパスワードを安易に共有しないようにしてください。  
契約行為や支払実行を行うことが可能になるため、重要な情報です。

② 匿名での利用について  
→クラウドソーシングサービスの多くは表示名・ユーザーIDを用いて活動することができますが、発注者と契約が成立した段階で、必要に応じて双方に受発注者情報の開示をしてください。  
契約情報の相互確認や、税務処理等を適切適時に行えるようにするためです。

#### 【募集時】

① 業務依頼時の仮払いについて  
→会員登録・仕事の登録・受注者への相談は基本的に無料となっています。  
プロジェクト形式の業務依頼においては、仕事の依頼登録、受注者への相談や見積もり依頼には費用は掛かりません。コンペ形式やタスク形式の業務依頼においては、仕事を公開し、提案作品を募集し始める前に「仮払い」のお手続きを行うようにしてください。  
発注者が安心して業務実行できるようにするためです。

クラウドソーシング協会 作成  
平成28年3月24日

受注場所を指定しての業務を依頼について  
→場所を指定し、指揮命令をするような業務はご遠慮ください。クラウドソーシング業務委託契約を締結するサービスとなります。業務委託契約とは、「仕事を完遂、納品」として報酬を支払う請負契約、または「成果物として納品しなくとも、依頼や行為を完遂することによって報酬を支払う準委任契約」があります。上記は時間指定に関わらず業務を行います。働く時間や場所を指定する依頼内容は、「業務委託」ではなく、「指揮命令下での労働の対価に資金を支払う雇用契約」となる恐れがあるため、適正な業務委託に留意してください。

匿名や個人情報などの情報を含む依頼について  
依頼内容については、不特定多数の方が閲覧することが可能なため、個人情報等の公開を望まない場合は、依頼文において仮の内書き（xxxx@xxxx.co.jp など）文字にて記載するなど、工夫をしてください。受注者が決定した後、個別のメッセージ共有等の機能を利用し、機密情報等を適切な手段で共有してください。

が制限される業務について  
サービスの利用規約にて依頼の制限がある業務内容にあたっては、あらかじめの確認を。原則として、公序良俗に反する依頼は禁止となります。また、アダルト系、AI系などの依頼も制限している場合があります。

① 注契約情報の確認について  
プロジェクト形式の業務依頼では、受注者と契約条件の同意を取り、サイト上で契約の締結時点で受注者との間で業務委託契約が締結されます。契約内容はサービスの画面からご確認ください。契約書面の発行機能があるかどうかはサービスにより異なりますのでご確認ください。

② 機密情報の保護について  
情報の取り扱いについては、サービスの利用規約にて記載されており、サービス利用上利用規約に同意したうえでご利用いただくこととなります。秘密情報などの取り扱い、更に情報管理の留意を得たい場合は、必要に応じて書面での機密保持契約の締結をワークーに提案することができます。業務終了後は、得た情報の廃棄などおこなうのが望ましいです。また、業務に必要な情報に絞って提供することや、ウイルス対策を導入すること等のリスク管理も行ってください。

クラウドソーシング協会 作成  
平成28年3月24日

③ 額の支払いについて  
→プロジェクト形式の業務依頼の固定報酬制では、作業工程ごとに予算を決めて分割払いをすることも可能なサービスもあります。業務期間が長期にわたる場合や、作業回数に分かれる場合には利用してください。成果物を分割して成果物ごとに予算することで、作業に良い違いがあった場合などのトラブル防止にもなります。

④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ ⑫ ⑬ ⑭ ⑮ ⑯ ⑰ ⑱ ⑲ ⑳ ㉑ ㉒ ㉓ ㉔ ㉕ ㉖ ㉗ ㉘ ㉙ ㉚ ㉛ ㉜ ㉝ ㉞ ㉟ ㊱ ㊲ ㊳ ㊴ ㊵ ㊶ ㊷ ㊸ ㊹ ㊺ ㊻ ㊼ ㊽ ㊾ ㊿  
【時】  
① 着信の連絡について  
→発注者が仮払いを完了した後は、適時適切にコミュニケーションがとれるようサービス内のコミュニケーションツールの利用を行う、もしくは双方の連絡先の開示を。契約前の連絡先情報の公開はサービス各社の利用規約において規定し、確認してください。  
→発注者と連絡がとれず、連絡先がわからない場合は、各サービス事業者への連絡を。連絡がつかない場合は、サービス事業者の利用規約に、契約解除等の処理を。確認してください。

② のデザインや記事の参考利用について  
→所有権に留意して業務履行をしてください。発注者より参考として成果物イの提示をすることは推奨していますが、第三者が権利を有する著作物の全体、一部を作成するように指示することは控えてください。

③ の著作権について  
→所有権の取り扱いについては、サービスの利用規約に規定していますので、事前ご確認ください。コンペ形式の業務依頼を利用する場合、多くのサービスでは、利用発注者が選択した成果物の著作権等すべての譲渡可能な権利の譲渡契約として締結した提案の著作権等はすべて発注者に帰属させられます。  
→指定されていない作品（著作物）の利用はできませんので留意してください。

④ たものと異なる成果物を納品された場合の対応について  
→留意が受注者に伝わっていたか確認してください。受注者の認識不足、または納品不足であった場合は修正を依頼してください。もし発注時に依頼内容が漏れて、追加での依頼となりますので、受注者と費用や納期調整を含めた対応の相談を

クラウドソーシング協会 作成  
平成28年3月24日

→、尚、各サービスの発注形式により取り扱いが異なる場合がありますので、事業者の利用規約を確認してください。

⑤ が著作権違反であった場合  
→第三者の創作物のコピーや無断転用であった場合、納品要件を満たしていないと著作権者に抵触しない成果物を納品するように、受注者へ指示を行ってください。  
→類似の場合は、権利者であれば受注者に対し契約解除を打診してください。

⑥ 形式の業務依頼にて、当選とした提案以外の利用について  
→形式の業務依頼で当選とした提案以外の提案を利用したい場合、当選をもって、著作権が譲渡されることとなっているため、当選とした提案以外での利用はできません。加えて当選採用した場合、メッセージで受注者に買い取りの相談をし、同意が得れば、受注者を指名して買い取り用の条件を直接依頼にて作成する手順となります。

⑦ 仮について  
→が必要な業務については、発注者にて源泉徴収を行い、支払いを行う必要があります。発注者による、源泉徴収額の計算や表示方法が異なりますので、ご留意

⑧ ンバー制度への対応について  
→1月から、マイナンバー制度の運用が開始され、これにより、個人の社会保障・年金などの情報が一元化されます。それにより、ワークーへの支払いに対する源泉徴収調査の発行に、マイナンバーの記載が必要となります。

⑨ ーは「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（番号法）」で指定されている「特定個人情報」となり、収集に際して、提供者の通知する必要があります。

⑩ 情報の「適正な取り扱い」については、特定個人情報保護委員会の「特定個人情報取扱いに関するガイドライン（事業者編）」（<http://www.ppc.go.jp/legal/policy/>）を

「クラウドソーシング活用ガイドライン」に基づき、クラウドソーシングのユーザーが健全に利用できるよう、必要なしくみ等の整備を行い、協会がその対応を確認した事業者を「クラウドソーシング優良事業者」として2017年10月より認定しています。

No	確認項目
1	利用規約等においてクラウドソーシングサービス事業者としてのサービス提供範囲を明記している
2	クラウドソーシングサービス利用に際する条件等について、利用者より明示的に同意をとる仕組みを備えている
3	ユーザーに対し、円滑に利用できるよう、マニュアルもしくはFAQなどを備えている
4	個人情報保護方針を公開している
5	ユーザー情報が適切に管理運用できるよう仕組みを整備している
6	契約情報が適切に管理運用できるよう仕組みを整備している
7	利用規約やガイドラインに反した依頼内容や著しく不十分な依頼内容の発信により適切なマッチングの妨げにならないための仕組み、または体制を整備している
8	不当に低い対価設定とならないような仕組み、またはそれに対応する体制を整備している
9	業務履行する受注者保護のための仮払い等、債権保全をおこなうための仕組みを整備している
10	クラウドソーシングサイトにおける仮払金、受注者への振込み前の報酬などキャッシュフローの適切な把握と債権保全の体制を構築している
11	業務委託契約を媒介するサービスとして運営規定している
12	業務委託の法令に沿った依頼内容となるための体制を構築している
13	雇用労働に準ずる依頼内容について対象としていない旨の表明をしている
14	雇用労働に準ずる依頼内容が掲載されないための体制を構築している
15	クラウドソーシングサービス事業者としての情報の取り扱いについての留意点を明示している
16	受発注者間において情報の取り扱いについての留意点を明示している
17	守秘義務事項について明示している
18	受発注者間での円滑なコミュニケーションができるような仕組みを構築している
19	コミュニケーションサポートの体制を構築している
20	サービス事業者のサポート範囲を明示している
21	サービス事業者のサポート連絡先を明示している
22	著作権所有権に対する留意点を明示している
23	瑕疵対応についての留意点を明示している
24	クラウドソーシング協会の正会員である

## クラウドソーシング優良事業者認定マーク



クラウドソーシングを発注者として利用する際に必要となる“発注スキル”や“ITスキル”の支援を行うべく、全国120超の企業・団体を「クラウドソーシング・プロデューサー（CSP）」として2015年より育成・認証。地域の中小企業支援団体等と連携し、セミナーや相談窓口を展開しています。



中小企業の課題を抽出。  
クラウドソーシングで発注出来るように課題を分解整理。



クラウドソーシングの発注ディレクションを行い、発注代行、ワーカーとの業務遂行のやり取り等を実施。

クラウドソーシングを活用して企業の経営をサポート

Thank you for your consideration.

クラウドソーシング協会



クラウドソーシング協会