

クラウドワークをめぐる 約款的規制の意義と課題

鈴木 俊晴

(早稲田大学 社会科学総合学院 教授)

1. クラウドワークを健全に発展させるために

クラウドワークは、企業に拘束されず、働く場所や時間にとらわれない自由な働き方として、近年、注目を浴びている。主婦や障害者、高齢者など、従来の企業社会では働くことが相対的に難しかった人々にも就労の機会を提供できる可能性が広がるため、経済的観点からも、その効果が期待されている。

しかし、クラウドワークに伴う法的トラブルなども、少なからず見られるようである。以前、我々の研究グループ¹が行ったアンケート調査では、「仕事の不承認、成果物の受領拒否」、「報酬の不払い、過少払い」、「報酬の支払遅延」、「仕様の一方的変更」、「時間管理に関するトラブル」などが多く見られた。また、ワーカーに対して不満を聞いたアンケートでは、「報酬が安すぎること」、「安定した報酬を確保するのが困難であること」、「利用手数料が高いこと」、「発注される仕事の継続性がないこと」との回答が多かった。そのほか、ワーカーからは、労災保険や雇用保険に類似した制度を望む声も多い。では、このような問題点を克服しつつ、クラウドワークを健全に発展させるには、どのような法規制が適切であろうか。

クラウドワーカーは、当事者間の契約上は自営業者と扱われ、労働関係法令は適用されないとされることが多い。しかし海外では、近年、特にUberなど運送サービスを提供す

るいわゆる対面型クラウドワークについて、労働関係法令が一部または全面的に適用されるとする判決が多く見られている²。このような傾向は、一見するとワーカーの保護に資する好ましいものとも思える。しかし、クラウドワーカーを労働者として保護することが、必ずしもクラウドワークの健全な発展にはつながらないとする見解もある。クラウドワーカーに労働関係法令が適用されるとすれば、当然、仕事の発注者、あるいはUber社のようなオンラインプラットフォームを運営する企業が、労働関係法令の適用される「使用者」となり、さまざまな法的義務（最低賃金規制、労働時間規制、休暇保障、不当な解雇の制限、社会保険の保険料負担義務など）を負うこととなる。これでは、安価で柔軟に企業外の労働力を活用できるとするクラウドワークの発注者側の利益が減殺されてしまい、クラウドワークの利用を躊躇する可能性がある。また、たとえばプラットフォーム運営会社がクラウドワーカーの社会保険料を負担しなければならないとするならば、現状、ほぼ手数料収入に頼るプラットフォーム運営会社としては、手数料の引き上げに踏み切らざるを得なくなるだろう。手数料が引き上げられることになれば、発注者のコスト増とクラウドワーカーの収入減少につながることは避けられそうにない。さらには、柔軟な働き方を求める働き手にとっても、労働者とみなされることで企業からの拘

束が強くなることは、必ずしも望ましいことではない。このように、クラウドワークに労働関係法令を適用することが、唯一で最適な解決策とも言い切れないことが指摘されているのである。では、その他にどのような規制手法があるのだろうか。

2. フランスにおける新たな規制枠組み

この点を考察するうえで、世界に先駆けてクラウドワークに対する法規制を行ったフランスの例が非常に参考になる。フランスでは、長年にわたり移民と若年層の失業率が非常に高いことが社会問題となっているが、彼（女）らに仕事を提供しうるものとして、政府もクラウドワークを積極的に活用しようとしている。実際、クラウドワークはアプリケーションやウェブサイトに登録をすることで仕事を始めることができることから、一般の企業においては就職口を得られにくい状況にある者の収入の確保に貢献しているとの指摘も多くなされている。

フランスはまず、2016年に、当時の労働大臣の名を冠した通称「El Khomri（エル＝コムリ）法」という法律を制定した³。この中で、プラットフォーム運営会社が、提供されるサービスや販売物の特徴を決定したり価格を決定している場合には、①クラウドワーカーは、労働組合を作りまたはそれに加入することで、集団的な利益を得る権利があるとされた。労務提供拒否の団体行動も可能である。これに加えて、②あるクラウドワーカーが一つのプラットフォームによって得た総売上高が、デクレ（政令のようなもの）で定める一定の額以上である場合には、プラットフォームは、当該ワーカーの労災保険、職業訓練および職業経歴の証明に係る費用を負担しなければならない。このように、プラットフォームには、これら「社会的責任」を負う義務があるとされた。

また、マクロン政権下の2019年11月には、複数の交通手段をシームレスに統合するというモビリティ革命「MaaS（モビリティ・アズ・ア・サービス）」の潮流を強く意識し

た「モビリティ指針法（loi d'orientation des mobilités : LOM）」が成立したが⁴、その中で、更なる保護を図っている。そこではまず、人や物を運送するクラウドワークを対象として、①プラットフォームはワーカーに対し、就労する前に得られる金額の最低額を伝えること、②ワーカーはアカウント停止その他の制裁を受けることなく就労を拒否できること、③プラットフォームはウェブサイト上に前年のワーカーの活動時間と収入のデータを掲載すべきこと、④ワーカーは自由にアプリケーションの接続を切断することができ、プラットフォームはこれを理由に契約を解除してはならないこと、が定められた（フランス運送法典L.1326-1～4条）。これは、従来から指摘されていた、⑤ワーカーが人や物をピックアップするまで配送先が知らされず、その結果、ピックアップしてから（つまり事実上、仕事を断れない状況となってから）初めて報酬額が分かる仕組みとなっている、⑥アカウント停止などの制裁があることで、アプリケーションのインターネット接続を切断する自由や配送依頼を断る自由が事実上制限されている、⑦報酬に不透明な点がある、などといった批判に対応したものである。

加えて、このモビリティ指針法では、プラットフォームが、ワーカーとの契約の一部分を、法が定める一定の枠組みに基づいて「憲章（charte）」という形で作成し、その内容につき行政官庁の認可を得た場合には、ワーカーには労働関係法令が適用されないとした。当事者の契約内容が適切であれば、労働関係法令の適用を免れることとして、運送サービス提供型クラウドワークの活性化を図ったのである。

「憲章」で明示すべき内容については法令上厳密に決められているわけではないが、条文では、以下のような項目は明確にすべきとされている（労働法典L.7342-9条）。

1. プラットフォームを用いた就労者の職業活動の行使条件、とりわけサービス利用者とのかかわり方の規則、利用者による少ない履行要求に応じるために就労者が同時に接続できる数を制限できる規則など。これら規則は、就労者とプラットフォームとの排他的ではない関係および、就労者が当該プラットフォームを利用する自由や活動時間帯であることにより強制されることなく接続したり接続しない自由、を保障する。
2. 就労者が役務の提供に見合った適切な対価を得られることをめざした方式
3. 職業的能力の発展および職業経路の安全化のための方式
4. とりわけ、④就労条件の向上を目指した規定、⑤活動により就労者が被る職業リスクおよび第三者により引き起こされる損害を予防する規定
5. 情報共有の方式、職業活動の行使条件に関するプラットフォームと就労者との対話の方式
6. 就労者が職業活動の行使条件に関するあらゆる変更につき情報提供を受ける方式
7. 期待されるサービスの質、就労者の活動と実現に対するプラットフォームによる監督の方式、商法典 (code de commerce) L.442-1条に従いプラットフォームと就労者との商業的関係の解消をもたらす条件およびその際に就労者が受けられる補償
8. 場合によっては、プラットフォームによって交渉された、就労者が享受する付加的な社会保障

プラットフォームは、「憲章」の認可請求に先立ち、「憲章」の内容についてワーカーから意見を聴取し、これを「憲章」に添付しておかなければならない。また、作成された「憲章」はプラットフォームのウェブサイト上に掲載しなければならない。

以上のように、フランスでは、とりわけUberをはじめとした運送サービスを提供するクラウドワークを対象に、団結権、団体行動権、また場合によっては労災保険や職業訓練を受ける権利などを保障している。また、就労前に得られる報酬額が分かるようにすることや、アプリケーション接続の自由や仕事の諾否の自由を保障することなどを法律で定めた。加えて、法で定める適切な契約内容を備えていれば、労働関係法令は適用されないことも規定された。労働関係法令が適用される労働者ではないとの前提に立ちつつも、必要性に応じた保護を個別に規定したり、契約内容の適正化を促す仕組みを設けているのである。

もっとも、このような政府の政策意図は、のちに司法によって部分的には変更を余儀なくされている。政府としては、クラウドワークを労働関係法令の適用から解放することで利便性を強化し、クラウドワークの普及促進を目指した。しかし、裁判所は、当事者の契約内容が諸事情を総合して「労働契約」と評価できるようなものであれば労働関係法令が適用されるとして、労働関係法令が適用されなくなるとした法律の箇所を無

効であるとしている。結果として現在では、政府の政策意図が実現されない状態となっている。

3. 約款的規制⁵の妥当性

わが国でも、Uber Eatsをはじめとしたフードデリバリーサービスが爆発的な拡がりを見せるなど、クラウドワークは着実に浸透しつつある。そこで政府も、このような就業形態の適切な発展を目指した法規制を模索している。たとえば、2018年から2020年に厚労省で開催された「雇用類似の働き方に係る論点整理等に関する検討会」では、クラウドワーカーなど雇用類似就労者を、労働関係法令が適用されるべき「労働者」に含めるかどうかの議論は今後も継続的に行うとしつつ、喫緊の課題として、①契約条件の明示、契約の締結・変更・終了に関するルールの明確化等、②報酬の支払確保、報酬額の適正化等、③就業条件、④紛争が生じた際の相談窓口等について、詳細な議論を行っている。

しかし、筆者も検討会の委員として議論に参加するなかで、クラウドワーカーに対する法規制を検討することの難しさを痛感した。たとえば、クラウドワークについて、労働者に対する最低賃金保障に類似した制度の創設を検討するにしても、時間的な拘束が極めて緩やかな働き方が多いクラウドワークに、これまでと同様の時間あたりの最低賃金を設定するのは、理論的にも技術的に

も非常に困難である。また、仕事の内容も、たとえば、単発で依頼される1回100円のアンケート調査や1文字いくらかで計算される翻訳のようなものから、Uber Eatsのような運送サービスの提供、プログラミング、創造性が強く要求されるようなウェブデザイン、学術的要素の強い市場調査など、ありとあらゆる分野にわたる。これらに対して、一律に最低賃金規制をしていくのは不可能に近い。

このように、業種によってさまざま異なる内容を持つクラウドワークを、法令によって統一的に規制するのは非常に難しい。就業実態に即したアプローチが必要である。そこでまず考えられるのは、業種ごとに法令によって規制する方法である。しかし、業種ごとに法律というかたちで事細かに定めるのは時間とコストがかかるし、またそれゆえに時代の変化に応じた機動的な運営を行うことも困難となる。

そこで、現在有力視されている規制手法としては、各業界団体に、自主規制を促す方法がある。たとえば、プラットフォームを運営する企業がある業界団体に加入する際には、加入条件として、一定のルールを遵守していない契約内容の業務発注は受け付けないことを求めることなどが考えられよう。つまり、現在、フランスで模索されているような、当事者間の契約内容に一定の枠組みを設ける方法である。たとえば、就労内容、期間、報酬額やその決定方法、支払方法、成果物の評価方法、契約内容の変更の方法、契約解除事由、トラブル発生時の相談体制などを、あらかじめ定型的に定めておくことが考えられる。業種ごとの約款的規制、と言い換えることもできようか。

この方法であれば、業界の状況に応じた機動的な規制が可能である。ただし、自主規制の内容の健全性を維持するためには、やはり監督官庁の入念な指導が必要になるであろう。また、自主規制という形ではどうしても規制力は弱くなるし、業界団体に加入しない企業は自主規制の網から漏れてしまうことは避けられない。加えて、業界団体が

価格統制などを行うようなことがあれば、独禁法上の問題が発生する可能性もあろう。このほか、約款的なものを作成する際に、ワーカー側の意見を反映しうる仕組みを設けるべきかも重要な課題と言える。

以上のように、クラウドワークに対する法的規制は、就労の実態や就労者のニーズに応じて、どのような保護や規制を、どのような形で実効的なものにしていくべきか、を検討すべき段階にきている。今後の議論の蓄積が待たれるところである。

-
- 1 科学研究費補助金「クラウドソーシングの進展と社会法の近未来－クラウドワーカーの法的保護の検討」(研究代表者: 浜村彰(法政大学教授))に基づく研究グループ。
 - 2 フランスの破産院社会部2020年3月4日判決、イギリスの最高裁2021年2月19日判決など。
 - 3 Loi n° 2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels
 - 4 Loi n° 2019-1428 du 24 décembre 2019 "Loi d'orientation des mobilités"
 - 5 ここでいう「約款」とは、多数の者との契約に用いるための、あらかじめ定型的に定められた契約条項という程度の意味合いで用いている。民法上の「定型約款」と関連付けることを意図したものではない。