

# クラウドワークをめぐる 現状と課題 ～組織化と法規制の在り方に向けて

関口 達矢

(全国ユニオン事務局長)

## はじめに

ー I T 企業で契約社員として働いています。正社員にならないかって言われていますが、断っています。だって、今は時給制だから残業代は払われていますけど、正社員になると固定残業でいくら働いても定額ですよ。それなのに責任ばかり重くなって、お客さんが無理を言えば休日に出勤しなければならなくなって。

だからうちの会社の正社員ってみんな給料安くてお弁当持ってきているんです。ぜんぜん、魅力ないですよ。

それよりもウーバーイーツ！今は副業で休みの日や会社の帰りに配達員をしています。やれば、やっただけ収入になるし、好きなときに休めるし。できれば会社を辞めてウーバーイーツ一本にしようかと思っているくらいです。

これは2017年秋ごろに、ウーバーイーツの配達員を副業としていた20歳代の女性の発言だ。

当時、この発言は私にとって大きなショックだった。

## 1. 広がるクラウドワーク

「ウーバーイーツで働いている人からの相談は来ていませんか？」

ある集会からの帰り、知り合いの弁護士にこう声を掛けられた。この一言をきっかけにSNSで呼びかけるなどして4～5人のウ

ーバーイーツの配達員から話を聴く機会を得て、冒頭の発言に接することになった。

スマートフォンなどにダウンロードしたアプリを介して、プラットフォームと呼ばれるインターネット上のサイトで仕事の契約から受発注までが行われるクラウドワーク。そのクラウドワークの代表企業ともいえるウーバーテクノロジーズ（以下「ウーバー」）の日本法人、ウーバー・ジャパンは2012年11月に設立、レストランから個人宅に食事を配達する配達員のクラウドワーク、ウーバーイーツとして日本に進出した。冒頭の発言を聴いた2017年当時、日本国内での知名度はまだ高くはなく、配達エリアも限定されていた。そのため配達員の確保・定着は不可欠で、報酬システム自体はそれほど悪くはなかった。

もともとウーバーがクラウドワークの代表的な企業として世界に進出したきっかけは、日本では「道路運送法」などの規制もあって実施できないライドシェア（自動車の相乗り）だった。しかし、2017年当時すでに最低保障などを求める訴訟が、欧米を中心に各国で始まっていた。

ウーバーイーツが日本に上陸した当初は、競合他社はほとんどなかったが、ここ数年で外資系企業が相次いで日本に進出、日本資本の企業も誕生している。新型コロナウイルスの影響による、いわゆる「巣ごもり需要」も追い風となって、各社とも業績は好調と聞く。

クラウドワークは、ウーバーイーツのような食事の配達だけでなく、デザイン、文書

作成、民泊、宅配、家事代行などあらゆる分野に進出している。

日本国内では、軽貨物ワゴンによる宅配での広がりが見られる。特にGAF Aの一角を占めるアマゾンでは、クラウドワークで個人事業主による配達を拡大している。

## 2. クラウドワークの仕組み・報酬など

では、どうすればクラウドワークで働けるのか？

食事配達でみると、まずネット上でプラットフォームと呼ばれるサイトにアクセスし、スマートフォンなどにアプリをダウンロード。来社して説明を受けるか、送信された書面を読むなどして承認し、配達用のバッグを受け取り登録完了。その後、働きたいときにアプリをオンラインにすると、店からの配達の依頼が届く。店を訪問して商品を受け取り顧客に届ける——多少の違いはあるものの、大筋では、プラットフォーム各社で同様のシステムだ。

報酬は1件〇〇円であったり、〇キロメートルあたり〇円であったり、またはその組み合わせだ。数多く配達したり、雨天などの悪天候のときに配達するとインセンティブがつく。もちろんアプリをオンにしても、すぐに仕事が入るとは限らない。どの配達員に仕事が与えられるかは、各社で多少の説明はされているが、真偽は定かではない。また、報酬のシステムやインセンティブなどが突然変更されることもある。進出したばかりの企業の場合、配達をしなくてもアプリを起動させた一定の時間に対して時給を保証することで、配達員の確保・抱え込みをはかるケースもある。

もうひとつ「顕著」と指摘した宅配のクラウドワークは、アマゾン以外では国内企業が多い。同様にプラットフォームにアクセスしてからスマートフォンなどにアプリをダウンロードし、必要な書類を撮影して送信すると会社が審査を行い、問題がなければ登録完了。審査に要する時間は様々で、事業所を訪問することもあるが、アプリの審査のみで数時間後には就労可能となるケースもある。

宅配サービスの場合、配達員用のアプ

リ画面を開くと荷物のある場所（〇〇倉庫など）と届け先、荷物の種類、金額などが複数表示される。ドライバーは、その表示されている中から仕事を選ぶ。すぐにできる仕事もあるが、1～2カ月ほど先の仕事も表示されており、むしろ翌日以降の仕事を確認することになる。ひとつの仕事に複数ドライバーの応募があった場合、だれが選ばれるかの基準は不透明で、かつ、実際に複数の応募があったかもドライバーには知らされないこともある。

この表示されている仕事を選ぶという仕組みと、報酬や仕事をもらえる基準の不透明性は、その他の多くのクラウドワークに共通する。

このように、だれでもすぐに働き始めることができ、いつ・どこで・何時間働くかの自由度は高い。しかし個人事業主扱いなので労働法の適用外に置かれ、社会保障も脆弱で、病気やケガに見舞われれば収入が途絶え、生活が破綻しかねない。報酬基準や仕事の提供のシステムは不透明で前触れもなく変更されることがある。しかも働きたいときに働きたい時間を確保できる保証はなく、結果として報酬は不安定——これが、クラウドワークの現状だ。

以下では、上記の宅配のクラウドワークでの相談事例とウーバーイーツでのユニオン結成の経緯について紹介し、その後、組織化に向けた課題や法規制について述べたい。

## 3. 6カ月間で50日以上仕事が取れない状態に

50歳代前半の男性Aさん。不動産の営業などいくつかの職業を転々とし、会社役員の運転手として働いていたが失職。求職活動をしたがなかなか決まらず、インターネットの広告を見てクラウドワークの個人事業主ドライバーとなった。会社で軽貨物ワゴンのレンタルをしていたことも決めた理由のひとつだった。

この会社は、前述したように、登録したドライバーがプラットフォームに表示された仕事を自由に選んでいくシステムだ。働き始めてから1カ月ほど経ったある日、親族に不幸があり、急きよ、帰省することになったため、

会社に連絡。1週間ほど先に決まっていた仕事をキャンセルした。すると、このキャンセルを理由に一定期間、仕事に応募できない「アカウント停止」にされた。

さらに、会社から電話があったが、帰省中で混乱していたために出られないでいると、今度は連絡がとれなかったという理由で報酬の支払いまで止められた。確かに理由に関わらず、キャンセルすればアカウント停止になるとは聞いていたが、親族の不幸にまで適用され、しかも支払いまで止められたことに、Aさんは強い不信感を持つようになった。

その後、東京に戻り仕事をしていたことだった。会社から、同じ時間帯の仕事に応募した場合は、両方が当選することはないと言われていたため、近接した時間帯に別の場所に荷物を受け取りに行く2件の仕事に応募した。すると、どちらも当選。会社のシステム担当に問い合わせ、一方をキャンセルした。すると、今度はこのキャンセルを理由にまたアカウントを停止された。働き始めてから6カ月ほどであるにもかかわらず、2回のアカウント停止期間の合計は50日間を超えた。休日も考慮すれば実質的に6カ月のうち4カ月ほどしか働けなかったことになる。

しかし、そんな状況でも軽貨物ワゴンのレンタル料金は毎月同じように発生する。あまりの理不尽に2年間としていた軽貨物ワゴンのレンタル契約の途中解除と安心して働ける就業環境を求め、全国ユニオン傘下の東京ユニオンに加入し、2019年の秋に団体交渉を申し入れたが拒否された。このため、2020年の年明け早々に東京都労働委員会に不当労働行為の救済申立を行い、和解が成立した。

Aさんは、クラウドワークで働くことになった理由について、次のように話した。

「履歴書を何枚書いても、面接にたどり着ける会社はわずか。やっとたどり着いた面接では、自分より若い面接官に嫌味を言われて不採用になることもありました。この仕事は、履歴書の作成や面接などの面倒はなく、登録すればすぐに働けますからね。」

Aさんは、現在、別のプラットフォームから仕事を受注するクラウドワークの個人事業主ドライバーとして働いている。

#### 4. ツイッターの呼びかけに約30人の配達員が参加

ウーバーイーツは、日本進出後、順調に配達エリアを拡大し、それに伴って配達員も増えてきた。すると、インセンティブの見直しなど報酬に関わることで、ある日突然、不利益に変更されるようになった。また、SNSなどを通じて配達員の事故も報告されるようになり、仕事に対する不満・不安が広がっていた。

そんなある日、知人の弁護士がSNSを通じて接触した数名のウーバーイーツの配達員が、労働組合を好意的に受け止めてくれた。これに気を良くし、労働組合の設立に向けた準備会の開催を計画。「ウーバーイーツユニオン準備会」の名前でツイッターのアカウントをとり、準備会への参加を呼びかけた。

呼びかけ用のチラシをつけたツイートは、瞬く間に100リツイートを超えたが、同時に批判的な書き込みもあった。どんな人がどれくらい集まるのか不安だったが、2019年6月12日に開催した説明会には約30人の配達員が参加。その後、数回の準備会を経て要求事項をまとめ、2019年10月3日、ウーバーイーツの配達員でつくる「ウーバーイーツユニオン」を結成した。結成時の組合員は18人だった。準備会を通じてまとめられた要求の柱は、事故・ケガに対する補償、適正な報酬、運営の透明性の3つだ。

10月8日に労働組合の結成通告と要求書をウーバージャパンに送り、団体交渉の開催を求めたが拒否された。拒否の理由は、配達員の契約相手はウーバージャパンではなく、オランダにあるウーバーポルティエだと主張している。ウーバーイーツユニオンは、日本労働弁護団の協力を得て、東京都労働委員会に不当労働行為の救済申立を行い、2021年5月時点で調査が継続している。

#### 5. 労働組合の役割と結成に向けた懸念

ウーバーイーツユニオンの結成にいたるま

での準備会で驚いたことがあった。集まった人たちの何人かがSNSでのみつながっていて、準備会で初めて会うということだった。

前述したようにクラウドワークは、その高い自由度ゆえに、働く者は、孤立し分断されている。この分断された働く者同士をつなぐ役割を労働組合が担うことができれば、組織化につながるのではないか。実際に、ウーバーイーツユニオンでは、コロナ禍でもオンラインを使うなどして、結成以来月1回の定例会を継続し、結束を強めている。

また、ウーバーイーツユニオン準備会の出席者から、労働組合に入ると仕事ができなくなるのではないかと懸念する声を聴くことが多かった。もちろん、労働組合に加入したことを理由にした不利益な取り扱いが不当労働行為ではあるが、前述した宅配ドライバーを含めて、すべてのクラウドワークはそもそもだれにどのような基準で仕事を与えているか不透明であるため立証が難しい。

海外では、労働組合の活動家に対するプラットフォームによる報復として、仕事ができなくなったこともあると聞く。今後、クラウドワークでの組織化を進めるうえでの重要なポイントになるだろう。

## 6. 法規制と労働組合結成で改善を

欧米では、すでにいくつかの判例でおおむねプラットフォームを運営する企業と働く者の間に使用従属性が存在するとして労働者性を認め、そのうえで保護の在り方が論じられる傾向にある。

日本でも法規制を考えるうえで、この世界的な流れを無視するわけにはいかない。しかし、労働者の概念を拡大すると同時に「雇用の原則」についても「直接かつ無期雇用」であることを明確にすべきではないか。そうでないとクラウドワークの就労形態に引き寄せられ、使用者にとって使い勝手のよい形に現在の雇用がゆがめられるのではないかと危惧する。

また、欧米のいくつかの国ではクラウドワークで働く人に対して、社会保険への加入が認められたことで、各社が遑って社会保険料を徴収されている。日本ではどうか。い

つ・どこで・何時間働くのかを自由に決められるクラウドワークにも社会保険の適用を認めるのであれば、雇用保険を含めて現在の加入要件は抜本的に見直しが必要になる。具体的な見直しの内容については議論が分かれるが、方向性としては望ましいと考える。

一方、現行法でも労働時間に関わらず適用される労災保険については「報酬」に保険料率を掛けて、年に1回の労働保険の年度更新の対象にすることは、手続きとしてそれほど難しくないのではないか。特別加入の対象に加えることが検討されているともいわれるが、将来的に法改正により通常の労災保険につなげていくことを展望したい。ウーバーイーツの配達員には、すでに死亡事故の報告もある。クラウドワークで働く者にとって、切実な要求だけに早急に対応すべきだ。

また、前述したように、クラウドワークの宅配ドライバーの団体交渉は拒否された。ウーバーイーツユニオンも団体交渉を拒否され、東京都労働委員会の調査も進んでいる。この日本初と見込まれるクラウドワークの団体交渉応諾に関する命令公布までは、もう少し時間がかかりそうだ。一方、クラウドワークは急速に広がっている。こうした状況をみれば、労働委員会命令を待たずに、プラットフォームを運営する企業に対する団体交渉応諾義務を明確にすべきだ。

クラウドワークは、働き方だけでなく私たちの生活にも大きな変化をもたらす可能性を秘めている。その変化によって働く者が犠牲になるようなことはあってはならない。現時点では、あまりにも企業側に都合よく、個人事業主とされる働く者は理不尽にさらされている。

歯止めをかけるには、法規制と労働組合づくり——組織化が必要だ。クラウドワークが広がる欧米ではすでに労働組合が結成され、社会的な存在感を示している。海外の事例に学びつつ、世界各国の労働組合との連帯を深めながら取り組みを進めたい。