

プラットフォームビジネス

「自由な働き方」の罫



資料集



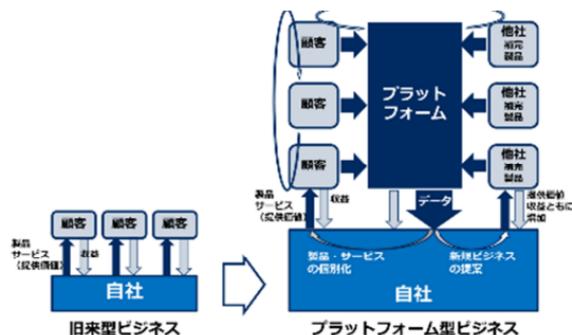
アジア太平洋資料センター(PARC) 2022年4月
〒101-0063 東京都千代田区神田淡路町1-7-11東洋ビル3F
TEL:03-5209-3455FAX:03-5209-3453
E-mail: office@parc-jp.org Web: <http://www.parc-jp.org>

1. プラットフォームビジネスとは

2000年代以降、世界ではIT企業によるデジタル化が急速に進んでいます。特に、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、テレワークや遠隔医療、遠隔教育が推進され、またステイホームによって個人の消費行動やライフスタイルも大きく変わりました。

こうした中、目覚ましい勢いで伸びているのがパソコンやスマートフォンのアプリを利用する「プラットフォームビジネス」です。様々な形態がありますが、基本的にはプラットフォーム企業が提供するアプリを通じて、顧客や働く人をマッチングさせるシステムです。

IT化と企業のビジネスモデルの変化



◆さまざまな形態のプラットフォームビジネス

プラットフォームには下記の4つをはじめ幅広いパターンが存在します。

1. 仲介型プラットフォーム	商品やサービスの提供者と需要者をマッチングさせたり、ネットワーク化するもの	ウーバー ウーバーイーツ メルカリ AirB&B
2. OS型プラットフォーム	多様なサービスのOSとして機能し、他社サービス・アプリケーションを含むサービスを提供する	Apple Store の「iphone」、 シーメンスの「Mindsphere」
3. ソリューション型プラットフォーム	特定機能に特化した横断的機能を提供し、他社(供給者)の需要者へデジタルツールを提供する	エアレジ(決済プラットフォーム) ペイペイ
4. コンテンツ型プラットフォーム	コンテンツの蓄積により、利用ユーザーが集まり、利用価値が高まっていくプラットフォーム	ネットフリックス、 フェイスブック

◆労働に関係するプラットフォームビジネス

さまざまなプラットフォームビジネスの中でも、近年増えているのは、働きたい人に仕事をマッチングさせる「労働仲介型」のものです。

ライドシェア(ウーバー)やフードデリバリー・サービス(ウーバーイーツ)の他にも、数百種類の仕事をフリーランスへ発注できるクラウドシステム(ランサーズ、Amazon フレックス)、さらに従来からある家事代行業や便利屋のような仕事も、現在はプラットフォーム上でマッチングするようになっていきます(くらしのマーケットやタスカジ)。これらは総称して、「レイバー(労働)・プラットフォーム」と言われます。

2. ギグワークとは？

同時に、労働プラットフォームを介して行われる仕事は、「ギグワーク」とも言われます。「ギグ」とは、もともと一夜限りのバンドのセッション演奏を指します。「ギグワーク」の特徴は、1回の仕事が単発で細切れであり、不安定なことです。ギグワークで働く人を「ギグワーカー」、ギグワークによって成立する経済活動を「ギグエコノミー」と呼びます。

ほとんどの場合、ギグワークはプラットフォームを通して個人事業主(=自営業者)として仕事を請け負う働き方となります。「雇用によらない働き方」として世界でも日本でも拡大しています。その際の問題点は以下の通りです。

- ▶ 労働者が雇用関係に置かれられないために労働法が適用されず、労働基準法、労働組合法の保護が受けられずに不安定な働き方が広がり、労働者全体の労働条件が低下しかねない。
- ▶ 契約の一方的変更、契約の一方的解除(解雇)がなされる。
- ▶ 使用者が労働者を業務委託に置き換え、雇用責任から免れる。賃金の引下げの圧力が起こるという意味で、産業を超えた労働者全体に影響を及ぼす。
- ▶ 社会保険等を適切に納めている企業との不公正競争を招く。
- ▶ 労働市場に自由市場の価格決定メカニズムが働かなくなる。
- ▶ 賃金の最低保障がない

◆ギグワークと類似する働き方との違い

働き方	雇用者	拘束時間	特徴
ギグワーク	なし (個人事業主 扱い)	分単位また は時間単位	細切れの仕事を単発で 行う。多くはプラットフ ォームを利用
フリーラン ス	なし	委託元によ る	・プロジェクト単位の依頼 ・納品完了までの業務時 間は何時間でも報酬は 同じ
単発アル バイト	就職先企業	1日～	拘束時間が「1日」など長 時間
単発派遣	派遣元企業	1日～	拘束時間が「1日」など長 時間

◆ギグワークが広がった背景

人材不足

近年、労働力人口の減少などにより、多くの企業が人材の確保に苦戦しています。また、ここ数年は新型コロナウイルスの影響で、通販サイトや宅配サービスの利用者が急増。配送員・配達員を確保するために、ギグワーカーを活用する企業が増えています。

テクノロジーの進化

デジタル化の促進やスマートフォンの普及により、インターネット上のプラットフォームサービスも増加。インターネット環境があれば、仕事を探す・依頼することが可能となりました。「仕事を探したい人」と「仕事を依頼したい企業」をマッチングする仕組みが、ギグワーク拡大のきっかけとなりました。

副業を容認する企業の増加

働き方改革の推進やコロナ禍により、時短勤務制度やリモートワークを導入する他、副業を容認する企業が増加したことも大きな要因です。ギグワークは働く側の「すきま時間を有効に活用したい」「減少した収入を副業で補いたい」というニーズを叶える手段としても活用されています。

3. フードデリバリー・プラットフォーム企業

現在、世界には多くのフードデリバリー・プラットフォームが展開されています。これらは主に、欧米や中国を拠点とするグローバル企業が世界進出をして行っています。下記がその主要企業と進出先です。急速に広がっている一方で、撤退するケースも多くあります。

◆主要なフードデリバリー・プラットフォーム

	ウーバーイーツ 米国、2014	北米、欧州、日本など約 30 カ国で展開。 〈撤退〉インド、韓国、チェコ、エジプト、ホンジュラス、ルーマニア、サウジアラビア
	グローボ スペイン、2015	欧州、中南米などのスペイン語圏の国を中心に約 27 カ国で展開。 〈撤退〉チリ、ブラジル、プエルトリコなど
	ウォルト フィンランド、2014	北欧・東欧を中心に約 22 カ国で展開。日本でも展開している。
	デリバラー 英国、2013	欧州の他、香港、オーストラリアなど約 11 カ国で展開。 〈撤退〉ドイツ、台湾
	ディディフード 中国、2019	メキシコ、日本などで展開。
	出前館 日本、1999	日本全国 47 都道府県に展開する国内最大級のデリバリーサービス。

◆ウーバーイーツ配達員の実態

【報酬体系】

ウーバーイーツの報酬体系は、配送料を基本とし、それに加えて「インセンティブ」と呼ばれる追加的な報酬が加わります。ここからウーバー側に入る手数料が引かれたものが配達員の報酬となります。また配達先のお客さんからチップをもらった場合は、全額配達員の報酬となります。



インセンティブには、注文の多い時間帯や地域によって報酬が変わる「ブースト」、一定期間の配達数に応じて支払われる「クエスト」、さらにランチや夕食時など注文の多い時間帯に支払われる「ピーク料金」などがあります。

【ブラックボックス化した報酬】

こうした報酬体系に基づき、1件1件の金額が配達員に提示されますが、金額を決めるのはアプリに搭載された人工知能(AI)のアルゴリズムです。配達先の地域や時間帯、配達員の評価などによってその都度決められる金額について、その基準は明らかでなく、交渉もできません。配達員は仕事を受けるかどうか決めることしかできません。報酬体系は突然、ウーバーイーツ側が変更にすることもあり、配達員にとってはブラックボックスのような状態です。



【事故の際の補償】

ウーバーイーツ配達員は、雇用されていない「個人事業主」とみなされているため、労働基準法で定められた、時間外、休日、深夜労働手当も、最低賃金の保障もありません。事故の際にも、労働災害保険（労災保険）は適用されず、ケガも「自己責任」となります。

しかし、実際には、①飲食店が注文を受けた時点で、ウーバーイーツと飲食店との間に運送契約が成立し、②ウーバーイーツは事業主として、その仕事を配達員に命じて、行わせている、というのが実態です。つまりウーバーイーツ側には、企業として配達員を守る責任があるのです。

ウーバーイーツ側は、「ウーバーイーツはマッチングプラットフォームであり、アプリの管理をしているだけ」と主張してきました。これに対し、ウーバーイーツユニオンが事故の際の企業側の補償を求めたり、配達員が加害者・被害者となる事故のケースが社会的にも問題となってきたことを受け、近年、ウーバーイーツ側は「配達中の対人・対物賠償責任保険および、配達パートナーへの傷害補償制度」を設けました。しかし、補償額に上限がある（医療見舞金では50万円が上限）など十分ではありません。

また2021年6月、厚生労働省は、フリーランスで働く人が労災保険に特別加入できる制度について、フードデリバリー配達員や、ITエンジニアも対象に加えられました。しかし、これは企業負担の保険ではなく、加入するためには、働く人自らが保険料を全額負担しなければなりません。ウーバーイーツユニオンは「企業負担による労災保険の実現を求めるとした反対声明を出しました。

【アカウントの停止・サポート体制の不備】

配達員が突然、一方的にアカウントを停止されるような事例もあります。DVD本編でも紹介したように、特別永住者資格を持つ配達員が、2021年6月、特別永住者の証明書を更新する旨をウーバーイーツ側に伝え、書類をアップロードすると、配達アカウントが停止されてしまいました。

ウーバーイーツ側に尋ねてもその理由は不明で、配達員はアカウントが再開するまでの間、仕事をすることができませんでした。この他にも日々の仕事の中でトラブルがあってもウーバーイーツのサポートセンターは十分な対応をしてくれないという声が複数の配達員からあがっています。

【非対称な関係】

さらに、配達員と飲食店、料理を注文する顧客の間には不平等な関係性もあります。ウーバーイーツのアプリ上では、飲食店と顧客は、配達員の評価や顔写真、実名を見ることが可能となっています。しかし、配達員は飲食店や顧客の評価を見ることができません。

例えば、女性の配達員にセクハラを繰り返すような顧客もいる中、「そうした顧客は避けたい」と配達員が思っても、顧客の評価を配達員が見られないため回避できないのです。また、飲食店の中には、配達員への対応が悪く、場合によっては暴言や嫌がらせをするようなケースもあります。こうした悪質な飲食店の評価を配達員は事前には知ることができません。

4. ウーバーイーツユニオンの活動



配達員の働く環境を改善していくため、2019年10月3日、「ウーバーイーツユニオン」が結成されました。組合員は約30名です(2022年4月現在)。

ウーバーイーツユニオンの主張・要求の3つの柱は「事故やケガの補償」「運営の透明性」「適切な報酬」です。

2020年1月～3月に、ウーバーイーツ配達員の事故について調査する「事故調査プロジェクト」を実施しました。配達員が直面する事故や被害状況などの実態を詳細に報告しました。

2019年12月5日、ウーバーイーツに対して団体交渉を求めますが、会社側は「団体交渉に応じる義務はない」と拒否したままです。2021年11月より、東京都労働委員会へ団体交渉を求める審理を求めています。

コロナ禍で集まるのが難しいため、ミーティングは月に一回、オンラインで行われます。各地の状況をみんなで共有し、活動の計画を立てています。

5. 海外の事例

プラットフォーム企業の活動が国境を超えるにつれ、そこで働くギグ・ワーカーも増え、世界各地で同じ問題に直面しています。配達員は労働組合を結成し、自らの「労働者性」を主張。裁判や立法などの動きが次々と生まれています。その結果、ドライバーや配達員は労災保険や最低賃金、その他社会保障を獲得していています。

◆ギグワーカーの労働者性をめぐる最高裁判例

国	年月	原告	結果
フランス最高裁	2018年11月	テイクイートイージーの元配達員	原告勝訴
フランス最高裁	2020年3月	ウーバー元運転手	原告勝訴
イタリア最高裁	2020年1月	フードラ元配達員	原告勝訴
オーストラリア連邦裁	2020年12月	ウーバーイーツ元配達員	和解(和解金は3億4千万円)
英国最高裁	2021年2月	ウーバー元運転手	原告勝訴

◆企業と労働組合の間での労働協約の締結など

ノルウェー	2019年9月	合同労組とフードラが労働協約を締結
オーストラリア	2020年7月	運輸労組とドアダッシュがコロナ対策で覚書
韓国	2020年10月	サービス一般労組と「優雅な青年」の間で労働協約の締結
デンマーク	2021年1月	合同労連(3F)と商工会議所が中央労働協約を締結。 ジャストイートは直ちに調印
イタリア	2021年3月	ジャストイートがCGILなど3労組と労働協約を締結
韓国	2021年5月	ウーバーがGMBを労働組合として承認

6. 公正な労働のために

交通運輸労組の世界的組織である国際運輸労連(International Transport Workers' Federation、ITF)は、プラットフォームビジネス企業に対し、以下の原則を求めています(抜粋)。

1. すべての労働者の安全衛生を守り、個人用防護具(PPE)を提供する。職場の暴力やハラスメントに対する明確な保護措置を提供する。
2. 労働者の雇用形態を正しく分類し、偽りの雇用関係を終了する。
3. ジェンダー平等、結社の自由、団体交渉の自由など、国際労働機関(ILO)の『職場における基本的原則と権利』を実施するため、労働者に最低限の保護を提供する。こうした権利はアルゴリズム自体に組み込まれる必要がある。
4. 雇用形態に関わらず、公平に自営業者として分類された労働者に対しては、交渉によって決定したコストリカバリー方式に基づき、生活賃金を保障する。
5. ギグエコノミーで働く労働者がソフトウェアやデータによって管理され、労働条件が決定される場合、人間による、人間らしい管理を行う。
6. 公平なデジタル契約: 契約には労働者のデータ権が明記されるべきである。
7. 労働者はどのようなデータが収集され、何に利用され、どのように保存されているのかなどを知る権利がある。
8. ジェンダー中立的なソフトウェア: プラットフォーム企業は、報酬の支払いや安全などについて女性に対する差別を自社のアルゴリズムとデジタルプロセスから確実に排除すること。
9. 医療保険、年金その他の社会保障、社会的保護へのアクセスを提供する。
10. 租税公課: 社会保障費は国が支払うものだが、当該企業が税金を支払うなど、責任あるビジネス慣行を採用している場合に限り支払われる。

7. 参考文献・ウェブサイトなど

◆ウーバーイーツユニオン

<https://www.ubereatsunion.org/>

❖ウーバーイーツユニオンによる事故調査プロジェクト報告書

https://www.ubereatsunion.org/pdf/jiko_20200722-02.pdf

◆国際運輸労連(International Transport Workers' Federation)

<http://www.itftokyo.org/>

◆交通の安全と労働を考える市民会議

<https://www.forumtsl.org/>

◆NPO 法人 東京労働安全衛生センター

<http://www.toshc.org/>

●東洋経済オンライン「経験者が激白！流行する「ギグワーク」過酷な末路」

<https://toyokeizai.net/articles/-/470778>

●東洋経済オンライン「若者がハマる「ギグワーク」脱法的仕組みの大問題」

<https://toyokeizai.net/articles/-/470783>

上映会を開催しませんか？

プラットフォームビジネスやギグワークについてもっと知りたい。仲間と考え、行動したい。—。そう思った方のために全国各地での上映会開催を呼びかけています。地域で、グループで、ぜひ企画ください。

* 上映会開催までの流れ

- 1 PARC 事務局に開催を申し込む(日時、会場など決定事項をお伝えください)
- 2.DVD と請求書をお届けします。代金と上映料を期日までにお振込みください。DVD をすでにお持ちの方は上映代金のみお振り込みください。
- 3.上映会開催！

* 上映会にかかる経費

DVD 代金(4,500 円+税) + 上映料(1 回 10,000 円+税) X 上映回数

- ・事前にDVD (4,500 円+税)をご購入ください。ご購入済の方は上映料のみお支払いください。
- ・上映料は 1 回 10,000 円+税です。1 日の上映会でも 2 回以上の上映をされる場合は、10,000 円+税 x 上映回数となります。
- ・DVD 送料、振込み手数料はお客様のご負担となります。
- ・上映会の会場や人数、参加費の徴収の有無および金額はすべて主催者の方の自由です。
- ・講師派遣のご相談も承っております。ご希望の内容をお知らせください。
- ・本資料集を、皆さまの上映会で配布いただいても結構です(無料)
- ・上映会でDVDを販売くださる場合は定価(4,500 円+税) x 0.8 で委託販売をお願いしております。

【ご注文・上映会開催申込み・お問い合わせ】

特定非営利活動法人 アジア太平洋資料センター(PARC)

〒101-0063 東京都千代田区神田淡路町 1-7-11 東洋ビル 3F

TEL.03-5209-3455 FAX.03-5209-3453

E-mail : office@parc-jp.org Web: <http://www.parc-jp.org/>