

## 業務委託の仲介事業に関する現状や課題等

- ・ 業務委託の仲介事業に関する現状や課題について、検討委員会で主に以下のご意見があった。
- ・ 検討委員会において、業務委託の仲介事業者が取り組むべき事項等について、参考1のとおりガイドライン(案)が議論された。

### 1. 仲介事業者の対象範囲について

- ・ クラウドソーシング型やあっせん型など複数の業務形態を扱っている会社もあるので、事業者単位ではなく、事業の形式ごとに対応策を検討した方が良いのではないか。
- ・ いわゆるフリーランスギルドなども対象とし検討した方が良いのではないかと。

### 2. 連絡手段の確保、資格・許可等の確認、本人確認について

- ・ 本人確認は連絡するためだけでなく、なりすましを防ぐためにも確認することが望ましいのではないかと。
- ・ 本人確認は、制限をかける形で、あまり厳格にしすぎないよう啓発の意味で望ましい取組という形で位置付けるのがよいのではないかと。
- ・ 資格の許可の取得を証する書面等の提示を求めることによって、資格がないのに業務を行った場合の責任がプラットフォームに求められてしまう懸念がある。仲介事業者が注文者に注意喚起をするくらいが良いのではないかと。
- ・ 現状ではプラットフォームで本人確認をしているのは数パーセントという状況。書面等の提示を求めることをルール化すると、仲介事業者に情報を保持させて確認させるということになり、現実的ではない。例えば、提示を求めよう仲介事業者から発注者に注意喚起を促すことなどであればよいと考える。

### 3. サービス内容等の事前提示等について

- ・ サービス説明事項の変更に当たっては、民法に則り、サービス利用者から同意を取得することが原則だが、変更時に明示の同意を取ることは非現実的な場面もあるため、望ましい取組として位置づけ、仲介事業者が意識するよう

な方向性にしていけたらよいのではないか。

- ・まずは「通知を行う」もしくは「みなし同意を得ることが望ましい」という書き方だけでも、今よりは随分改善の方向に向かうのではないか。明示の同意は少し現実感に乏しいと感じる。
- ・苦情相談窓口について、小規模事業者にとってはお客様サービスセンターのようなものは実態として設けることが難しい。例えば案件ごとに個別の担当者の名前と連絡先が明かされているぐらいのものでよいのではないか。

#### 4. 募集内容の明示について

- ・業務委託の受託時または受託後に費用負担がある場合については、仲介事業者はワーカーに対し、その費用について内容を明示するのがよい。どのようなものが経費にあたるか例示した方がよいのではないか。

#### 5. 注文者への支援について

- ・違法行為については、反社会勢力との取引等認知できないままサービスを利用してしまうこともあるので、気をつけるべき事項をきちんと伝えていくべき部分ではないか。
- ・ギルドを含め業務委託の情報を掲載しているだけの仲介事業者も含むのであれば、違法な業務委託の募集や契約締結を防止するための措置を講ずることまでは厳しいのではないか。
- ・違法な委託業務は取り扱わない旨の掲示、FAQの掲載、サイトパトロールの実施等様々な取組があるが、多くの事業者で対応できそうなものは、サイトパトロールや違反報告制度の導入ではないかと考えられる。どこまでが最低限取り組むべきものなのか分かりやすく示すとよいのではないか。

#### 6. 自営型ワーカーへの支援について

- ・契約締結までを仲介するプラットフォームが契約締結後についても対応すべきかどうか整理が必要。健全化を促すのはよい。

#### 7. 仲介に係る手数料の明示について

- ・手数料の額、手数料の発生条件等について、実際には取引金額に応じて一定のパーセントを手数料として徴収するという定め方の事業者が大半。手数料の額・率や割合等で定めるようなケースも想定すると実務に沿うのではない

か。

#### 8. 報酬支払確保について

- ・ 注文者やワーカーが作業行程ごとに予算を決めて分割払いを設定することができる機能を有しているプラットフォームもいる。

#### 9. 個人情報及び機密情報への取扱いについて

- ・ トラブル防止のために何を機密情報とするかなるべく具体的に示すと良いのではないか。
- ・ 漏えいの場合は、業務上知り得た様々な情報も責任が問われるということ踏まえ、「当事者間で秘密情報の範囲について合意するようにしましょう」等の注意喚起をする方法もあるのではないか。
- ・ ワーカーによる委託業務の完了後、情報の返却や廃棄をするように定め、返却や廃棄の後、情報を所持していないことの確認を求めることとするのがよいのではないか。

#### 10. 事後評価について

- ・ シェアリングエコノミーの業界では、相互評価にすることで報復のレビューを防ぐようにしている例もあり、適正性確保の一つの事例として示すとよいのではないか。
- ・ あっせん型の事業者に関しては、相互評価よりは、営業やカウンセラーが個別に事案をヒアリングして、次のマッチングに生かすという事例が多いのではないか。
- ・ 適正性確保のために、相互評価を設け、双方が入力した後でないと評価が公開されないなどの工夫をしている事業者がいる。

#### 11. トラブル防止、相談窓口について

- ・ 相談体制の整備や苦情や相談に対する対応などについては、いわゆる通常の人材紹介や社員の紹介と比較し、業務委託の仲介事業者に求められることが過度になるのはよくないのではないか。
- ・ 基本的には注文者と受注者の当事者間で解決すべきであり、仲介事業者が業務委託自体の契約についての紛争にまで対応することをルール化するのは避けた方がよいのではないか。

(参考 1)

## 業務委託の仲介事業に関するガイドライン（案）

### 第 1 趣旨

- 雇用関係によらず、注文者から委託を受けて、成果物を作成し又は役務を提供し、これにより対償を得る契約関係（以下、「業務委託」という。）の仕事の仲介事業に関しては、民法等の一般的な法律は適用されるものの、仲介事業自体を規制する法律は現在存在しない。本ガイドラインは、そのような中で雇用契約によらない働き方が拡大していることを受け、自営業者である自営型ワーカーが業務委託の仕事の仲介事業者を利用して安全に、かつ安心して業務を実施できるようにし、業務委託の仲介事業に関する紛争を未然に防止するため、仲介事業者が取り組むべき事項、並びに仲介事業者が各々の事業の状況や属性、理念等に応じて取り組むことが期待される事項及び積極的な取組事例等をまとめたものである。
  
- なお、本ガイドラインは、あくまでも業務委託の仕事の仲介事業者としての取組事項を示したものである。仲介事業者は、再委託型仲介事業を行う場合には、注文者として自営型ワーカーとの間で契約を締結するに当たって守るべき事項については、別途厚生労働省において策定した「自営型テレワークの適正な実施のためのガイドライン」（平成 30 年 2 月）（以下、「自営型テレワークガイドライン」という。）も参照されたい。

#### 【解説】

自営型テレワークガイドラインは、本ガイドラインの末尾に参考資料として掲載しています。

## 第2 定義

### (1) 仲介事業者

インターネット等を活用して以下の事業を行う事業者をいう。

#### 【解説】

「インターネット等を活用して」には、ウェブサイト、電子メール、ショートメッセージ、ソーシャルネットワーキングサービス（SNS）、アプリ、チャットツール等を活用するものを広く含みます。

仲介事業者には、①から④のいずれかの事業を行う個人や、業務委託の仕事を受託しつつ、受託業務の一部を①から④のいずれかの事業により他の自営型ワーカーに仲介し、受託業務を他の自営型ワーカーと共に遂行する自営型ワーカー（例えば、フリーランスによるチーム、集団、ギルド等を組織して業務を受託する自営型ワーカー）も含まれます。

#### イ 仲介事業者自身が契約当事者となる場合

##### ① 再委託型仲介事業

他者から業務の委託を受け、当該業務に関する仕事を自営型ワーカーに委託する行為を業として行うこと。

#### 【解説】

再委託型仲介事業においては、仲介事業者自身が注文者となる点に留意しましょう。

#### ロ 仲介事業者は契約当事者とならない場合

##### ② あっせん型仲介事業

注文者と自営型ワーカーとの間で、業務委託の仕事のあっせんに業として行うこと。

#### 【解説】

ここでのあっせんとは、注文者と自営型ワーカーの間をとりもって業務委託関係の成立が円滑に行われるように第三者として世話することをいい、自らが契約当事者となる①の再委託型仲介事業は含みません。

##### ③ プラットフォーム型仲介事業

注文者と自営型ワーカーが業務委託の仕事の募集から契約締結までを直接行うことができるプラットフォームの運営を業として行うこと。

**【解説】**

③のプラットフォーム型仲介事業には、いわゆるクラウドソーシング事業を含みます。

④ 業務委託情報掲載型仲介事業

注文者又は自営型ワーカーが発信する業務委託の仕事に関する情報を提供、公開等することができるインターネット上の募集メディア、SNS、掲示板等の運営を業として行うこと。

**【解説】**

③のプラットフォーム型仲介事業と④の業務委託情報掲載型仲介事業の違いは、運営するプラットフォーム上で募集から契約締結までを直接行うことができるか否かです。

(2) 自営型ワーカー

注文者から委託を受け、成果物を作成し若しくは役務を提供し、又はこれらをしようとする者（成果物の作成又は役務の提供の対償を得るために行う者に限る。）をいう。

**【解説】**

自営型テレワークガイドラインにおける「自営型テレワーカー」とは異なり、自営型ワーカーには、成果物の作成又は役務の提供自体には情報通信機器を活用しない者（例えば、清掃役務を提供する者）や、成果物の作成又は役務の提供の場所が自宅又は自宅に準じた自ら選択した場所でない者（例えば、注文者のオフィスで役務を提供する者）も含まれます。

(3) 注文者

業務委託の仕事を自営型ワーカーに直接委託し、又はしようとする者をいう。他者から業務の委託を受け、当該業務に関する仕事を自営型ワーカーに委託する場合は、当該委託を行う者が注文者となる。

(4) 発注者

注文者又は発注者に対して業務委託の仕事の発注を行い、又は行おうとする者（注文者を除く。）をいう。

**【解説】**

例えば、委託・再委託の関係が3段階以上に及ぶ場合、自営型ワーカー、注文者

及び2以上の発注者が存在することになります（最初に業務委託の仕事の発注を行う発注者は、次の「発注者」に対して業務を委託するという関係になります。）。

（5）サービス利用者

仲介事業者の提供するサービスを利用する自営型ワーカー、注文者又は発注者という。

### 第3 取組事項、取組事例

・以下、取り組むべき事項を「◎」、取り組むことが望ましい・期待される事項を「○」、積極的な取組事例を「<取組事例>」として記載する。

#### (1) 連絡手段の確保、資格・許可等の確認、本人確認

- ◎ 仲介事業者（業務委託情報掲載型の事業を行う場合であって、アカウント登録等を求めない事業を行う場合を除く。）は、自営型ワーカー又は注文者（再委託型仲介事業を行う場合には、自営型ワーカーのみ）によるサービス利用開始前に、自営型ワーカー本人又は注文者の担当者に確実に連絡が取れる連絡先の情報を登録させること。

#### 【解説】

- ① 連絡先情報には、電話番号、メールアドレス、SNS アカウント、住所・氏名等が含まれ、委託業務の遂行及び仲介事業者による対応にあたり、必要に応じて速やかに連絡が取れるもの（可能であれば複数）が望ましいといえます。
- ② 仲介事業者は、連絡先の登録がない者が業務委託の仕事に関する情報を閲覧できる場合であっても、遅くとも、自営型ワーカーには注文者との間の契約が締結される時点までに、注文者には業務委託の仕事に関する情報の提供、公開がなされる時点までに、それぞれ連絡先の情報を登録させることが必要です。

- 自営型ワーカーによる業務の遂行に際し、法令に基づく資格や許可等が必要な場合には、法令違反の業務遂行が行われないよう、仲介事業者は、自営型ワーカーに対し当該資格や許可等の取得を証する書面等の提示を求める、注文者に対し自営型ワーカーの当該資格や許可等の取得を証する書面等の確認をするよう注意喚起をする等の取組を行うことが望ましい。

#### 【解説】

- ① 「法令に基づく資格や許可等が必要な場合」としては、例えば、自動車運転免許、貨物自動車運送業・軽貨物自動車運送業、美容師・理容師、会計士・弁護士・税理士等が考えられます。
- ② 注文者に対し自営型ワーカーの当該資格や許可等の取得を証する書面等の確認をするよう注意喚起をする取組としては、サービス説明事項（後記（2）参照）に記載する等の方法が考えられます。

- 仲介事業者は、連絡手段の確保又は生命・身体の安全の確保に必要な場合には、適切なタイミングにおいて、サービス利用者の本人確認を行うことが望ましい。

**【解説】**

- ① 連絡手段の確保に本人確認が必要な場合とは、例えば、アカウントのなりすまし事例が多数発生している場合、サービス利用を既に開始しているアカウントに疑わしい点が発見された場合等が考えられます。
- ② 本人確認の方法としては、個人の場合は公的身分証明書、法人の場合は登記事項証明書を、対面での提示や写しの電子データの送付により確認すること等が考えられます。
- ③ 本人確認の結果、個人情報を取得した場合、仲介事業者は、当該個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置をとる等、個人情報の保護に関する法律を遵守することが必要です。

## (2) サービス内容等の事前提示等

- ◎ 仲介事業者は、自らが提供するサービスの内容やサービスに適用される条件、ルール等を示した説明事項（利用規約等の不特定多数の者に対し提示されるものを含む。以下、「サービス説明事項」という。）を作成し、サービス利用者に対し、サービス利用開始前にこれを提示し、また、サービス利用者がサービス説明事項を都度参照できるようにすること。

### 【解説】

① サービス説明事項には、サービスの内容やサービスに適用される条件等として、以下のような事項を記載することが考えられます。

- ・ 仲介事業者が契約当事者になる再委託型事業を行うか否か
- ・ サービス説明事項に定める内容が当該仲介事業者を通じて締結されるサービス利用者間の契約にも適用されるか否か
- ・ 注文者と自営型ワーカー間の契約成立時期
- ・ 報酬の支払時期
- ・ 法令遵守（抵触の恐れが高い法令を特に明示する、違法な業務委託の募集の禁止を明示する、違法な業務委託を行ったことをアカウント停止事由の一つとして明示する等、仲介事業者が提供するサービスの内容に照らし、具体的に記載する）
- ・ 公序良俗に反する行為の禁止
- ・ 他人の権利侵害行為（第三者の著作権侵害等を含む）の禁止
- ・ 当該事業のサービスにおける雇用関係を伴う募集（募集する契約の名称にかかわらず、注文者等が実質的に自営型ワーカーの雇用主となるような仕事の募集を含む）の禁止

※ なお、当該事業者が、業務委託の仲介事業とは別に、職業安定法に則り、適法に職業紹介事業や募集情報等提供事業を行うことは当然可能ですが、サービス上で明確に区別できるように表記することが望ましいと言えます。

- ・ 仲介に係る手数料（徴収する場合）
- ・ 知的財産権の取扱い
- ・ 苦情や相談の連絡先となる窓口や担当者 等

② サービス説明事項の提示方法としては、例えば、個別に作成して交付する（メール等で個別に送付する、クラウド上の文書共有サービス等を通じて提示する等）、サービス説明事項を作成してこれを仲介事業者が運営・公開するウェブサイトやSNS上のグループページの概要欄等に記載することで、全てのサービス利用者に対して統一的に提示する等の方法が考えられます。また、サービス利用者がサービス

説明事項を都度参照できるようにする方法としては、例えば、仲介事業者が運営・公開するウェブサイト上にサービス説明事項を掲示する、サービス説明事項の電子データを電子メールで送信する等の方法が考えられます。

◎ 仲介事業者は、サービス説明事項について、サービス利用者から同意を取得すること。

○ 仲介事業者は、サービス説明事項についてサービス利用者からの同意を取得するに際しては、明示の同意を取得することが望ましい。

**【解説】**

「明示の同意」の取得方法としては、例えば、サービス説明事項を全て読んだ後に同意欄を設け、同意する旨の文言へのクリックや署名を求める、個別にサービス説明事項の確認及び確認した旨の返信を求める等が考えられます。

なお、いわゆるみなし同意規定等を設けたとしても、そのことにより当然に同意があったことになるわけではないので、十分注意が必要です。

◎ 仲介事業者は、サービス説明事項の変更に当たっては、民法に則り、原則としてサービス利用者から同意を取得すること。

**【解説】**

サービス説明事項を変更し、変更後の内容を変更前のサービス説明事項にのみ同意していたサービス利用者にも適用させるに当たっては、民法上、原則として当該サービス利用者の同意が必要です。ただし、サービス説明事項として定めた利用規約等が民法の一部を改正する法律（平成 29 年法律第 44 号）による改正後の民法に定める定型約款に当たる場合であって、次の要件を満たすときには、サービス利用者の同意なくその利用規約等を変更することができます。まず、利用規約等の変更が、①サービス利用者の一般の利益に適合すること、又は②契約の目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、改正後の民法 548 条の 4 の規定により利用規約等の変更をすることがある旨の定めの有無及びその内容その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであることが必要です。また、変更にあたっては、変更の効力発生時期を定め、かつ、利用規約等を変更する旨及び変更後の利用規約等の内容並びにその効力発生時期を、インターネットの利用その他の適切な方法により周知する必要があります。（改正後の民法第 548 条の 4 第 1 項、第 2 項）

- 仲介事業者は、サービス説明事項の内容のうち、注文者と自営型ワーカー間の契約成立時期、報酬の支払時期、仲介に係る手数料、知的財産権の取扱い、苦情や相談を受け付ける窓口や担当者の連絡先等、重要と考えられる事項については、サービス利用者に特に分かりやすく提示することが望ましい。

**【解説】**

詳細かつ長大なサービス説明事項の場合には、サービス利用者にも理解しやすいよう、重要と考えられる事項の要約を作成して別途表示する等の工夫をすることが望ましいといえます。

### (3) 募集内容の明示

- ◎ 仲介事業者は、再委託型仲介事業又はあっせん型仲介事業において業務委託の仕事  
を募集する場合には、自営型ワーカーに対し、次の事項（以下、「募集内容」という。）  
を文書、電子メール又はウェブサイト上等（以下、「文書等」という。）で明示するこ  
と。
- ① 委託する仕事の内容
  - ② 成果物の納期予定日（役務の提供である場合は、役務が提供される予定期日又は  
予定期間）
  - ③ 報酬予定額、報酬の支払期日及び支払方法
  - ④ 委託する仕事に係る諸経費の取扱い
  - ⑤ 提案や企画、作品等に係る知的財産権の取扱い
  - ⑥ 仲介事業者自身が契約当事者となる場合にはその旨
  - ⑦ 上記募集内容に関する問合せ先
- 仲介事業者は、再委託型仲介事業又はあっせん型仲介事業を行う場合には、上記の  
募集内容を明示する際に、自営型ワーカーに誤解を生じさせることのないように平  
易な表現を用いる等、的確に表示することが望ましい。

#### 【解説】

- ① 仲介事業者は、再委託型仲介事業又はあっせん型仲介事業を行う場合には、募集  
内容に関し、自営型ワーカーから問合せがあったときには、十分な説明を行いまし  
ょう。そのため、自営型ワーカーに対し、募集内容に関して問い合わせに応じる連  
絡先や方法を明示しましょう。
- 募集時点では詳細が確定しておらず、募集後、契約締結までの間に面接や協議を  
通して確定していく事項があるときには、募集の際にはおおよその見通しや目安等  
を可能な範囲で明示しましょう。
- ② 仲介事業者は、再委託型仲介事業又はあっせん型仲介事業を行う場合には、サー  
ビス説明事項で募集内容の一部を定めており、そのサービス説明事項で定められた  
取扱いどおりの取扱いとするときであっても、募集時に改めてその内容を明示しま  
しょう。
- 明示の方法としては、例えば、個々の項目について「サービス説明事項〇条に定め  
る通り」と記載した上で、該当するサービス説明事項へのリンクを記載する等の方  
法も考えられます。

③ 仲介事業者は、再委託型仲介事業又はあっせん型仲介事業を行う場合には、募集内容が虚偽又は誇大な内容とならないようにしましょう。

④ 委託する仕事に係る諸経費としては、交通費、通信費、消耗品費、資料費、自営型ワーカーが立て替える必要のある費用、仕事を行うに当たり購入やリースが求められる機材やシステムの費用等が考えられます。

なお、委託する仕事に係る諸経費が発生する可能性がない場合は、これを明示する必要はありません。

⑤ 提案や企画、作品等を応募しようとする際に知的財産権（著作権等）が発生する場合、知的財産権を譲渡する旨の契約が締結されない限り、知的財産権は提案や企画、作品等を作成した自営型ワーカーに帰属します。仲介事業者は、再委託型仲介事業を行う場合には、この点に留意し、募集に応じて応募され、採用に至らなかった提案や企画、作品等の知的財産について、選考以外の用途で、自営型ワーカーの事前の承諾を得ることなく無断で公開し、又は採用してはならず、また、紛争を防止するため、採用された提案や企画、作品等に係る知的財産権を契約時に譲渡させ、利用許諾を行わせ、又はその権利行使を制限するときには、募集の際にその旨を明示しましょう。

なお、提案や企画、作品等に係る知的財産権が発生する可能性がない場合は、これを明示する必要はありません。

⑥ 募集内容のうち⑥の明示を求める趣旨は、自営型ワーカーにとって、自身の契約の相手方が誰であるか（仲介事業者なのか否か）が明確に分かるようにするためです。

(4) 注文者への支援

- ◎ 仲介事業者は、違法な業務委託の募集を禁止する旨をサービス説明事項に記載して提示する、違法な業務委託を行ったことをアカウント停止事由の一つとして定めてサービス説明事項に記載して提示する等、違法な業務委託の募集や契約締結を防止するための措置を講ずること。

【解説】

- ① 仲介事業者が再委託型仲介事業又はあっせん型仲介事業を行う場合には、サービス説明事項に記載して提示する他、例えば、発注者又は注文者に対し、募集内容や契約内容が違法と考えられるときに個別に助言すること等が考えられます。
- ② 仲介事業者がプラットフォーム型仲介事業又は業務委託情報掲載型仲介事業を行う場合には、サービス説明事項に記載して提示する他、例えば、違法な業務委託は取り扱わない旨の掲示、FAQの掲載等も考えられます。

<取組事例>

仲介事業者によっては、サイトパトロールの実施、違反報告制度の導入、必要と思われる者への注意喚起メールの送信等によって、違法な業務委託の募集や契約締結の防止措置に積極的に取り組んでいる事例もあります。

- 仲介事業者は、再委託型仲介事業以外の仲介事業を行う場合には、注文者が、自営型テレワークガイドラインの第3(1)「募集」に定める内容を踏まえて自営型ワーカーに対し適切に募集内容を明示できるよう、注文者に対し募集時に適切な支援や助言を行うことが望ましい。

【解説】

仲介事業者は、プラットフォーム型仲介事業又は業務委託情報掲載型仲介事業を行う場合には、募集内容明示に関する注文者への支援として、注文者が募集時に自営型テレワークガイドラインの第3(1)イに定める各募集内容(①注文する仕事の内容、②成果物の納期予定日(役務の提供である場合は、役務が提供される予定期日又は予定期間)、③報酬予定額、報酬の支払期日及び支払方法、④注文する仕事に係る諸経費の取扱い、⑤提案や企画、作品等に係る知的財産権の取扱い、⑥募集内容に関する問合せ先)を明示できるようなシステム上その他の工夫をすることが望まれます。例えば、募集内容の項目をそれぞれフォーム化する、必要事項を全てフォーム近くに列挙する等により、注文者が各募集内容の入力が必要であると認識できるようにする等の方法が考えられます。

また、仲介事業者は、再委託型仲介事業以外の仲介事業を行う場合には、注文者が募

集内容を明示するに当たって、虚偽又は誇大な内容としないよう、注意を促す掲示をすることが考えられます。

仲介事業者は、再委託型仲介事業以外の仲介事業を行う場合には、仲介事業者のサービス説明事項に募集内容の一部（報酬支払方法、知的財産権の取扱い等）が記載されていたとしても、注文者が募集内容を明示する際に、「サービス説明事項〇条に定める通り」と記載し、該当するサービス説明事項へのリンクを記載する等の方法により、かかる項目の内容も示せるよう工夫をすることが考えられます。

仲介事業者は、プラットフォーム型仲介事業又は業務委託情報掲載型仲介事業を行う場合には、注文者の承諾を得ることなく無断で募集内容を改変しないようにしましょう（違法な業務委託の募集や公序良俗に反する行為の募集等、サービス説明事項において禁止されている行為の募集内容を、注文者の事前の承諾を得ることなく削除する場合等を除きます。）。

○ 仲介事業者は、再委託型仲介事業以外の仲介事業を行う場合には、注文者が、自営型テレワークガイドラインの第3（2）「契約条件の文書明示及びその保存」及び第3（3）「契約条件の適正化」に定める内容を踏まえて、自営型ワーカーに対し業務の適正な委託ができるよう、注文者に対し契約締結時に適切な支援や助言を行うことが望ましい。

#### 【解説】

契約条件の文書明示等に関する注文者への支援としては、以下の内容が考えられます。

- ・ 仲介事業者は、あっせん型仲介事業を行う場合には、注文者が、自営型テレワークガイドラインの第3（2）及び（3）に定める内容を踏まえて契約を締結できるよう、個別具体的に支援や助言を行うことが考えられます。また、注文者と自営型ワーカーとの間の契約書のフォームを例示する等の支援を行うことも考えられます。
- ・ 仲介事業者がプラットフォーム型仲介事業を行う場合には、例えば、注文者と自営型ワーカーとの間の契約書のフォームを例示する、注文者と自営型ワーカーとの間で契約が成立した時点で自動的に契約条件明示書面が作成できるような仕組みを作る等の支援を行うことが考えられます。
- ・ 仲介事業者が業務委託情報掲載型仲介事業を行う場合には、例えば、注文者と自営型ワーカーとの間の契約書のフォームを例示する等の支援を行うことが考えら

れます。

(5) 自営型ワーカーへの支援

- 仲介事業者は、再委託型仲介事業を行う場合には、発注者の事情により、仲介事業者と自営型ワーカーとの間の契約条件が変更される際には、自営型ワーカーに不利益な契約条件の変更を強要しないようにするとともに、発注者の事情により、発注者と仲介事業者との間の契約条件が変更される際には、その契約条件の変更により自営型ワーカーに不利益が生じないよう、発注者と協議することが望ましい。
  
- 仲介事業者は、あっせん型仲介事業又はプラットフォーム型仲介事業を行う場合には、注文者が契約条件を変更する場合又は頻繁に仕様を変更することにより実質的な契約条件の変更にあたる場合に、自営型ワーカーに不利益が生じることを防ぐため、注文者が自営型テレワークガイドライン第3(3)「契約条件の適正化」二の記載内容を遵守するよう、必要に応じて適切な助言等を行うことが望ましい。
  
- 仲介事業者は、自営型ワーカーに対し、自営業者であることに起因する自営型ワーカーの責任や義務に関し、情報提供をすることが望ましい。

**【解説】**

自営型ワーカーは自営業者であり、そのことに起因して労働者の場合とは異なる責任や義務が生じます。例えば、労働者の場合は注文者と契約するのは使用者である会社ですが、自営型ワーカーの場合は直接注文者と契約を結ぶので、自営型ワーカーが契約上の義務を履行することができなかつたために注文者に対して損害を与えた場合に、自営型ワーカーの責めに帰すべき事由があるときは、自営型ワーカー自身が損害賠償責任を負うこと、自営型ワーカーは一定以上の所得がある場合に確定申告を行う義務を負うこと等です。

**<取組事例>**

仲介事業者によっては、自営業者であることに起因する自営型ワーカーの責任や義務に関連して、自営型ワーカーが注文者、発注者又は第三者に対して損害賠償責任を負った場合の保険に関する情報を提供する、自営型ワーカーが当該仲介事業者を通じて得られた報酬額の情報が分かるようにする（仲介事業者を通じて報酬決済が行われており、仲介事業者が自営型ワーカーに支払われた報酬額を把握している場合）等の積極的な取組を行っている事例もあります。

<先進的なその他の取組事例>

自営型ワーカーの責任や義務に関する情報以外にも、仲介事業者によっては、自営型ワーカーが安全に、かつ安心して業務を実施できるようサポートするために、以下のような情報等を提供する先進的な取組を行っている事例もあります。

- ・ 自営型ワーカーが傷病等により働けない場合の保険等に関する情報の提供
- ・ 自営型ワーカー同士の情報交換や交流の機会の提供
- ・ スキルアップのための講習・ワークショップ・セミナー等の開催

(6) 仲介に係る手数料の明示

- ◎ 仲介手数料、登録料、紹介料、システム利用料等の名称を問わず、サービス利用者から仲介に係る手数料を徴収する場合には、仲介事業者は、手数料の額や率、手数料の発生条件、手数料を徴収する時期等を、手数料を徴収する相手に対し、あらかじめ、文書等で明示してから徴収すること。

仲介事業者は、自営型ワーカーと注文者との間の契約成立時に手数料を徴収する場合には、個々の契約を締結するに際し、自営型ワーカー又は注文者に対し、手数料の額等を明示すること。

**【解説】**

仲介に係る手数料とは、仲介に伴い徴収するものをいい、仲介事業者が再委託型仲介事業を行う場合において、発注者から委託を受けた額と、自らが自営型ワーカーに委託したその業務に関する報酬額の差額の明示まで求めるものではありません。

(7) 報酬支払確保

- ◎ 仲介事業者は、仲介事業者を通じて報酬決済が行われている場合には、自営型ワーカーに対し、契約内容どおりに報酬が支払われるような取組を行うこと。

【解説】

- ① 契約内容どおりに報酬が支払われるような取組としては、注文者からあらかじめ報酬相当額の仮払いを受けておき、又はエスクローを整備する等の方法により、自営型ワーカーが確実に報酬の支払を受けられるようにすること等が考えられます。
- ② また、業務期間が長期にわたったり作業工程が複数に分かれたりするプロジェクト形式の業務においては、作業工程ごとに予算を決めて分割払い設定をサービス利用者が選択できるようにすること等も考えられます。

- ◎ 仲介事業者は、再委託型仲介事業を行う場合には、自らが注文者としての立場にあることから、発注者が仲介事業者に対して報酬を支払わないときであっても、自営型ワーカーが瑕疵のない成果物を納品し、又は役務を提供したときには、自営型ワーカーに対して報酬を支払うこと。

(8) 個人情報及び機密情報の取扱い

- ◎ 仲介事業者は、サービス利用者の個人情報を取り扱うに当たっては、その利用の目的をできる限り特定した上で本人に通知又は公表する、あらかじめ本人の同意を得ないで、利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱わない、サービス利用者の個人情報の安全管理のために必要かつ適切な取組を行うなど、個人情報の保護に関する法律を遵守すること。

【解説】

具体的な個人情報の安全管理のための取組としては、例えば以下のようなものが考えられます。

- ・ サービス利用者に係る情報の取得、利用、保管等を行う場合の基本的な取扱い方法に係る規程等を整備する。
- ・ 個人情報の取扱いに係る組織体制を整備の上、従業員にも秘密保持の徹底や情報取扱いに関する教育等を行う。
- ・ 情報漏えい等の事案の発生時に備えた報告連絡体制等を確認する。
- ・ 不正アクセスの防止策等を講じる 等

- 自営型ワーカーが注文者若しくは発注者の個人情報を取り扱う場合又は注文者若しくは発注者が自営型ワーカーの個人情報を取り扱う場合、仲介事業者は、当該個人情報の安全管理が図られるよう、サービス利用者に対して、個人情報の取扱いの留意点を提示する等、適切な取扱いがなされるような取組を行うことが望ましい。

【解説】

個人情報の適切な取扱いがなされるような取組としては、例えば、サービス説明事項に個人情報の取扱いの留意点を記載する、サービス利用者に対し、個別に個人情報の取扱いに関する注意を促す、発注者と仲介事業者との間の契約及び仲介事業者と自営型ワーカーとの間の契約に、それぞれ個人情報に関する条項を設ける等の方法が考えられます。

- 自営型ワーカーが業務上知り得た注文者、発注者又は仲介事業者の機密情報について、自営型ワーカーがその秘密を保持するよう、また、不正な使用や開示等を行わないよう、仲介事業者は、自営型ワーカーに対し、機密情報の取扱いの留意点を提示する等、適切な取扱いがなされるような取組を行うことが望ましい。

#### 【解説】

機密情報とは、不正競争防止法に定める営業秘密（秘密として管理されている生産方法、販売方法その他の事業活動に有用な技術上又は営業上の情報であつて、公然と知られていないもの）や注文者、発注者又は仲介事業者と自営型ワーカーとの間で秘密として保持するべきと明示された情報等です。

機密情報の適切な取扱いがなされるような取組としては、例えば、注文者と自営型ワーカーとの間の契約や仲介事業者と自営型ワーカーとの間の契約、サービス説明事項等において、機密情報の範囲やその取扱いに関する条項を設ける等の方法が考えられます。

秘密として保持するべきと明示された情報でなくとも、委託業務以外の目的で利用・漏洩してはならないことが客観的又は合理的に明らかな情報であれば機密情報に該当することはありますが、紛争を未然に防止するため、秘密として保持するべき情報については明示的に合意をすることが望まれます。

#### <取組事例>

仲介事業者によっては、機密情報の取扱いに関連して、注文者と自営型ワーカーの間で別途、秘密保持契約（NDA）を締結できるようにする、自営型ワーカーによる委託業務の遂行完了後、委託業務に関連して発注者や注文者が自営型ワーカーに利用させた情報の返却や廃棄をするよう定め、返却や廃棄の後、該当する情報を所持していないことの確認を求める、仲介事業者の提供するサービスの内容や事業内容に応じた機密情報の具体例を示す等の積極的な取組を行っている事例もあります。

(9) 事後評価

- ◎ 仲介事業者は、サービス利用者を事後的に評価する制度（自営型ワーカーによる委託業務の遂行完了後にサービス利用者間で双方向又は一方向の評価を行う制度や仲介事業者がサービス利用者进行评估する制度）を設ける場合には、事後評価の適正性を確保する取組を行うこと。

**【解説】**

事後評価の適正性を確保するための取組としては、以下のようなものが考えられます。

- ・ 仲介事業者自身がサービス利用者の評価を行う場合には客観的な評価基準を用い、また、サービス利用者間で双方向又は一方向の評価を行う場合には、具体的な評価軸・評価項目を評価者に提示する等の方法により、サービス利用者に対して評価を客観的に行うよう促す。
  - ・ サービス利用者間での双方向の評価制度を設ける。
  - ・ アカウント登録時のなりすましを防止するための措置を講ずる。
  - ・ 事後評価により低い評価を受け、低ランクにレーティングされたサービス利用者が、別人と誤認させる目的で複数アカウントを登録したり、アカウントを一度削除して事後評価の結果を消滅させた後、再度アカウントを登録したりすることを禁止する。
- 等

**<取組事例>**

仲介事業者によっては、サービス利用者間での双方向の評価制度を設ける場合には、評価を行う者の双方が評価内容の入力を完了した後で評価結果を相互に通知するなど、システム上の工夫を行う等の積極的な取組を行っている事例もあります。

(10) トラブル防止、相談窓口

- 仲介事業者は、注文者と自営型ワーカーとの間で生じ得るトラブルに関し、その防止や自主的な解決に資する取組を行うことが望ましい。

**【解説】**

トラブルの防止や解決に資する取組としては、例えば、典型的なトラブルとその解決の事例を示したサービス説明事項やマニュアル、ガイドライン、FAQ等を作成し、これをサービス利用者に提示する等が考えられます。

- 仲介事業者は、サービス利用者からの苦情や相談の連絡先となる窓口や担当者を明示する等の体制整備を行い、かかる苦情や相談に対し迅速かつ適切に返信等の対応をすることが望ましい。

**【解説】**

- ① 注文者と自営型ワーカーとの間の紛争は、本来、当事者間で自主的に解決することが望まれます。
- ② 仲介事業者は、再委託型仲介事業を行う場合には、発注者と自営型ワーカーとの間で直接トラブルになったときであっても、双方との契約当事者として、一方に不当な不利益が生じないよう、発注者又は自営型ワーカーと協議することが望まれます。

(参考2)

仲介事業に関するルール検討委員会(令和元年度厚生労働省委託事業)

概要

1. 目的

雇用によらない働き方に関する業務を仲介する仲介事業業界として守るべきルールについて、情報収集・論点整理を行う。

2. 構成員

石山 アンジュ (一社)シェアリングエコノミー協会 事務局長・公共政策部長  
(代理) 安井 裕之 事務局

鈴木 俊晴 早稲田大学 社会科学総合学術院 准教授

田中 美和 (株)Waris 代表取締役/共同創業者

◎長谷川 聡 専修大学 法学部 教授

平田 麻莉 (一社)プロフェッショナル&パラレルキャリア・フリーランス協会 代表理事

村田 弘美 リクルートワークス研究所 グローバルセンター長

山中 健児 石寄・山中総合法律事務所 代表パートナー弁護士

湯田 健一郎 (一社)クラウドソーシング協会 事務局長

3. 設置期間

令和元7月～令和元年12月

4. 事務局

株式会社キャリア・マム