

新型コロナ禍における 宅配ワーカーの現状と課題

土屋 俊明

はじめに——本稿における定義

「宅配ワーカー」という言葉は幅広いが、本稿では「プラットフォームワーカー（ギグワーカー）¹」に分類されるフードデリバリー（出前代行）配達員、主にウーバーイーツ配達員について言及していく。

1 フードデリバリー配達員

「プラットフォームワーク」について概説すると、「デジタルプラットフォームを前提とした働き方」であり、働き手は「インターネット技術と通信を活用した単発的な仕事に従事する人」となる。フードデリバリーの仕組みは、

- ①注文者が注文用アプリを使って運営にリクエスト
- ②運営は注文内容をレストラン用アプリで送信しレストランは調理を開始
- ③運営が配達アプリでレストランの近くにいる配達員へ注文を提示
- ④配達員が配達員用アプリで受注したのちレストランで商品を受け取り注文者の元へ運ぶ

という流れになっている。注文の受信及び受注の諾否、注文内容や場所の表示、推奨ルートのご案内、報酬額の確認、サポートセンターへの

問い合わせ等は全てアプリで行うので配達員はインターネット端末であるスマートフォンの操作スキルが必須となる。

配達員が使用する車両は自転車、原動機付自転車、小型二輪車が殆どであり、比率としては少ないが軽貨物を使用する者もいる。ごくまれに排気量126cc以上のバイクを使用する者もいるが、その場合は「貨物自動車運輸事業者」として緑ナンバーを取得していなければならない。またウーバーイーツでは2021年6月よりごく近距離の注文に対する徒歩による配達も試験導入された。

「出前館」における直接雇用の配達員を除く殆どが個人事業主であり、副業配達員でも年間20万円以上売り上げた者には確定申告の義務が生じる。

シフト制稼働を除く大多数のフードデリバリー配達の最大の特徴は営業時間内であれば配達アプリを何時オンライン（受注できる状態）にして何時オフライン（受注できない状態）にしてもよいという働き方である。稼働時間を自由に調節することができ、またウーバーイーツでは提示された注文を受諾するかは配達員が選択することが出来るため、「自由な働き方」を売り文句にしている。どの企業でも概ね登録は従来の直接雇用に比べて簡単で、もっとも簡易な場合はインターネット上で登録が完結し、書類チェックを含めて最短2日程度で済む。・ス

マホが使えて・車両を用意、運転できて・報酬を振り込むための銀行口座を持つ・18歳以上であれば基本的に誰でも登録が可能となっている（ウーバーイーツは2021年9月以降、外国人留学生の登録は停止している）。

アプリを通してAIの指示に従い、他人との接触は最低限。1件の配達が終わるごとに報酬が提示され、短期間で報酬が振り込まれる。その簡便さ故に2020年以来コロナ禍の影響で生計に窮した者が多数従事することになった（それ以前からも様々な事情からフルタイムで働くことができない、雇用の仕事に就くことができない者が登録するケースが多く見られた。筆者もその一人である。そもそも40代でノンキャリアの者が就ける職業は相当限られてくる）。

2 主なフードデリバリーサービス

自分はほぼウーバーイーツで稼働した経験しか無いが、現在国内で営業している主なフードデリバリー企業を以下に列挙する。なお、複数のブランドを掛け持ちで登録、稼働している配達員は珍しくない。

・Uber Eats（ウーバーイーツ）

2016年9月、東京からサービス開始。当初は「パートナーセンター」でのレクチャーを経て配達員登録を行っていたが、コロナ禍を受け現在はオンライン上で登録は完了する。緑色もしくは黒の専用バッグを購入するよう勧められるがバッグの指定はない。ユニフォームもない。2019年10月より配達員向け事故補償プログラム開始（配達中のみ）。基本報酬＋インセンティブ²が建前だが、2021年5月11日

から基本報酬（最低300円）の内訳が秘匿されるようになり（後述・A）、月曜～木曜、金曜～日曜に一定以上の回数の配達を達成することで得られる報酬「日跨ぎインセ」（こちらは明示されている）の比率が高くなった。報酬は週1振込（アメリカ発企業。47都道府県の諸都市で展開）。

・出前館

アルバイト配達員によるフードデリバリーの草分けだったが、2020年5月より業務委託契約（＝個人事業主）を開始。登録時に交通ルールなどの研修を受ける。ユニフォームは無いが自転車配達員は赤い帽子を被る。ロゴを隠せば他社の保温バッグを使っても良い。「拠点」の範囲内でしか登録稼働できない。東京での基本報酬は¥715固定（これにブーストなどが付く）。受注時に配達先が分かり、長距離配達は無い。受注は早押しだったが2022年3月より京都から自動的に注文を割り振るシステムを導入中。業務委託は自転車、バイク共に任意保険加入が前提。報酬は月2振込（国内企業。47都道府県で展開）。

・menu

2020年4月、東京からサービス開始。登録はオンライン上で済む。専用バッグを購入できるが他社のバッグの使用も可能。基本料金＋インセンティブはウーバーイーツと同じだが経験値が注文量、ブーストの倍率にも影響する。距離報酬がピックアップにもかかる。受注は早押しだが配達先が分かる。補償は自転車&配達中のみ。報酬は月1振込（国内企業。2021年4月に全都道府県での事業展開を達成したが2022年3月に東北を中心とした15県か

ら撤退を発表)。

・Wolt (ウォルト)

2020年3月、広島からサービス開始。2回の登録説明会で交通ルールの知識を問う「適性テスト」があり、一定以上の成績でなければ登録不可能。青い専用バッグ有。他社のバッグは使用禁止。基本料金+距離報酬。回数インセンティブ有。補償はオンライン時間(待ち時間にも)対象。緊急時以外の電話サポートは無いがチャットサポート有。サポート対応には定評がある。報酬は月2振込(フィンランド発企業。団体交渉に前向き。東北地方を中心とした23都道府県で展開)。

・Chompy (チョンピー)

2020年2月から渋谷駅周辺限定でテスト営業開始。同年8月から正式にサービス開始。説明会有。黒字にピンク色のロゴのユニフォーム、バッグ有。受注時に配達先が分かる。距離報酬がピックアップにもかかり待機時間にも時給が発生する。条件の多いシフト(『チャレンジ制度』)有り。配達員への事故補償(配達中のみ)に力を入れており、医療見舞金の限度額はウーバーイーツの倍(¥1,000,000)。週1振込(国内企業。渋谷を中心とした都内11の区でサービスを展開)。

・DiDi (ディディ)

2018年9月、大阪からサービス開始。説明会有。バッグ有(他社のバッグを使うと補償等が受けられない)。距離報酬がピックアップにもかかる。回数インセンティブ有。事故補償有(配達中のみだが内容はウーバーイーツより充実している)。週1振込(中国発企業。10道府

県で展開。〈東京では展開していない〉)。

・DoorDash (ドアダッシュ)

2021年6月、仙台からサービス開始。オンライン説明会有。赤いバッグ、帽子有。時間・距離・人気度によって基本報酬は変動し、ピーク料金とインセンティブが上乘せされる。シフトを入れないとオンラインできない。食事配達だけでなく日用品の配達の比率が高いのが特徴。事故補償なし。週1振込(本国アメリカのシェアではウーバーイーツを制している。3県で展開〈東京では展開していない〉。2022年3月にWoltの買収を発表するもブランドはそれぞれ継続するとのこと)。

・フードパンダ

2020年9月に横浜、名古屋、神戸からサービス開始。オンライン説明会有。「拠点」と呼ばれる配達員の休憩も可能。ピンクのユニフォーム、バッグ有(強制ではない)。報酬額は業界最高レベル。6段階のランク評価が報酬に反映。事故補償なし。週1振込(ドイツ発企業。2021年5月に韓国発ブランド「フードネコ」〈後述・E〉〈2020年12月東京でサービス開始〉を吸収。22都道府県で展開していたが2022年3月中に日本市場から撤退)。

3 ウーバーイーツユニオン

本稿のテーマを補強する意味で、筆者が所属するウーバーイーツユニオンの概略を付記させていただく。ウーバーイーツ配達員による組織で、現在の組合員は30人前後。2019年5月に川上資人弁護士の協力の元で準備会発足、月1の準備会を重ねて同年10月3日に、

- ・事故やケガの補償（企業負担による労災の実現）
- ・運営の透明性
- ・適切な報酬

を要求の3本柱として掲げ正式に労働組合として活動を開始。同時に、当時のウーバー・ジャパン株式会社に団体交渉を申し入れるが、「ウーバーはアプリを提供するプラットフォームサービスに過ぎず、労働基準法上の使用者にはあたらない」として拒否されている。2020年3月に東京都労働委員会に対して救済措置を申し立て、現在も係争中。同ユニオンの主な活動を時系列順に挙げる。

- ・2019年11月 一方的な報酬改定（実質的な値下げ）に対して本社前にてアピール及び抗議文、団体交渉申し入れ文を提出。
- ・2020年1月 同年3月まで東京労働安全衛生センターの天野理氏の協力を得て配達員の事故の実態調査をオンライン上と聞き取りで実施（後述・D）。

ユニオンメンバーが危険な幅寄せ運転被害に遭ったため被害届を提出した後、交通安全を訴える記者会見を開く（後述・C）。

- ・2020年4月 コロナ禍にあたってウーバー側に対しマスクと消毒液の配布と危険手当てを要求する会見を開く。（そのうち、マスクは希望する配達員に対して5月と6月に配布された）
- ・2020年7月 配達員から提供された30余りの事例を分析した事故調査報告書を公表。その会見には配達員による事故被害に遭った方も同席し、ウーバー側の杜撰な対応を証言した。
- ・2020年8月 フードデリバリー配達員の労災特別加入に対する意見書を厚労省に提出

（ウーバー・イーツユニオンは企業が費用を負担する通常の労災の適用を求めている）。

- ・2020年9月 新宿にて配達員を対象とした飲料無料配布イベントを実施。
- ・2021年3月 京都、福岡にて先行して導入された新料金体系（その後、5月10日より全国に導入）に対する緊急声明（A）。ウーバー・ジャパンへは抗議文を、日本フードデリバリーサービス協会へは公開質問状を送付。
- ・2021年6月 内神田にて配達員を対象とした飲料無料配布イベントを実施。
- ・2021年7月 特別永住者配達員に対するアカウントの一方的な停止に対する抗議会見を開き、ウーバー・ジャパンへは抗議文を、日本フードデリバリーサービス協会へは公開質問状を送付。9月にも同様の趣旨の会見を行う（後述・B）。
- ・2021年11月 東京都労働委員会のウーバー・イーツ事件における証人審問開始。ユニオン側証人3人が証言。12月にはウーバー側証人3人が証言。

4 2020年という年

配達エリアは企業ごとに異なるが、基本的に大都市の繁華街を中心としており、2020年より本格的に全国に波及していった。ウーバー・イーツは2020年以前のサービス提供エリアは東京、横浜、川崎、さいたま、千葉、大阪、京都、神戸、名古屋、福岡であったが、2020年2月の広島を皮切りに岡山、福山、松山、高松（3月）、仙台、久留米、北九州、金沢、富山（4月）、宇都宮、静岡、浜松、奈良、姫路（6月）、長野、新潟、横須賀、平塚、札幌（7月）と急速

に拡大させていった。

「企業ごと」と言ったが、2019年まで我が国で営業していた主なフードデリバリー企業は「ウーバーイーツ」(2016年9月サービス開始)、「出前館」(2017年3月サービス開始)、「DiDi」(2018年9月サービス開始)だけであった。2019年末には「Wolt」の幹部が日本市場を視察に訪れており、2020年は日本国内において営業エリアの面でも参加企業の面でもフードデリバリーサービスの拡大が決まっていた所に、図らずも新型コロナウィルスの流行が必要に拍車をかけ、奇しくもそのようなタイミングでプラットフォームワーカーによる初の労組であるウーバーイーツユニオンが活動を本格化させていったことになる。

5 2020年以降の諸問題とウーバーイーツユニオンの活動

(1) 配達員増加に伴う問題

コロナ禍以降は休校に遭った学生や、給付金支給される前の個人飲食店主(何故か一目で分かるものである)など、様々な顔ぶれがウーバーイーツ配達員に加わった。シェアが高く知名度があり契約店舗も多く、登録が簡単で注文が入りやすいウーバーイーツはフードデリバリー配達員の登竜門となっていることが多い。その中でも、2020年以降定着した人たちについて触れていきたい。

外国人労働者

筆者は2018年10月からウーバーイーツ配達員として本格的に稼働を開始したが、数日で判明したのは「東京の外出産業は外国人労働者がいなければ一瞬も立ち行かない」ということだった。故にコロナ禍で外出産業が打撃を受

けた際に真っ先に彼らから解雇され、登録が簡単で週1で報酬が支払われるウーバーイーツ配達員になることは十分予測できた。

コロナ禍が本格化した2020年春からしばらくはインド系と思しき配達員がマクドナルド等注文の入りやすい店の前に集まっていた。この光景は5月頃には見かけなくなり、代わりに当時は入手困難であった消毒液、不織布マスクを完備したインド料理店が次々に営業を再開した。恐らく防疫用品の手配などについて配達員として稼働しつつ連絡し合っていたのではないかと予想される。この後、店舗の前で注文を待つ(フードデリバリー配達員がインターネット上で使用するスラッグでは「地蔵」と呼ぶ)外国人配達員は主にベトナム系が増えていく(なお、池袋や新宿では既に中国語で完結する中華圏独自のフードデリバリーサービスが存在する)。

失職したり、在留期限を過ぎても帰国できない外国人留学生や技能実習生たちがフードデリバリー配達員にならざるを得ないケースが多く見られた中、「2020年8月にベトナム人の不法就労を助長した」との疑いでウーバーイーツジャパン合同会社及び社長を含む役員数人が警視庁から書類送検されたのは2021年6月である。2020年9月頃から外国籍配達員への就労期限の確認が厳重になった。運営は登録時に在留カード等を確認している筈だが、わざわざ「コンプライアンスセンター」での直接提示を要求され、確認作業までの間は該当配達員のアカウントは停止(アプリを有効に出来ず稼働できない状態。この決定は配達員の自覚の有無にかかわらず、注文者やレストランによるカスタマーハラスメントを含む様々な理由で発生し『永久停止』は事実上のクビとなる)さ

れる。なお営業しているコンプライアンスセンターは東京・名古屋・大阪のみであり、配達員は全国から最寄りのセンターへ赴かねばならないが交通費は支給されない。確認まで数カ月待たされた事例もあり、その間は報酬を得られない上に休業手当は付かない。

さらに深刻な問題は、永住者や特別永住者といった元々就業制限のない配達員にまで同様のチェックを強いている点であろう。本件に対して、上記の通り当ユニオンは2度にわたって抗議会見を行っている（B）。2021年12月6日の東京都労働委員会の証人審問においてウーバー側証人（シンガポール在住の外国籍システム担当者。ウーバー側弁護団は何故か日本人の法務担当者には尋ねない）は「プラットフォームの要件として日本で就労する権利があるということが必要」と証言しているが、本邦の法令を知らずに行っているとすれば無知、知っていたなら悪質であり、いずれにしても人権侵害であることに変わりはない。このような強権的な対応の「成果」なのか、2020年にはよく見られた店の前で注文待ちをする「地蔵」たちの姿は現在ではさほど見られなくなった。

また、このような「チェック」は程度の差はあれ他社も行っている。

女性配達員

コロナ禍以前はほとんど見かけなかった女性配達員は急増した。アプリの仕様で配達員の顔写真と本名は注文者に筒抜けであり、見知らぬ土地に出向いて見ず知らずの注文者に接することは女性にとって心身の危機が想定されうるリスクだが、経済的な窮状に加えて折しもコロナ禍で「置き配」（配送者が注文者と相対せずに玄関前に荷物を置く配達方法）の増加に伴い心理的な抵抗が少なくなった可能性もある。

しかし「手を捕まれ室内に引っ張られそうになった」「しつこく連絡先を尋ねられた」「全裸の中年男性が出てきた」等女性配達員に対するカスタマーハラスメントの事例報告はSNSで日常的に散見される。2021年12月にプロ野球選手の配達員が注文者に対する性的暴行で逮捕されたことは大々的に報じられたが、逆のケースはどうか。ウーバー運営は把握しているのか。実態は闇の中である。

地方都市における配達員の現状

ウーバーイーツユニオンのメンバーは全国各地におり、月に一度オンライン定例会を行って情報交換や問題提起を行っている。その中で、北陸の中都市で稼働しているメンバーからは東京や大阪といった大都市とは異なる厳しい状況が伝えられている。

まず、大都市圏の中心部では昼食時と夕食時に付くことが多いピーク料金が付かない。サービス開始時から既にそのような状態であった。さらに2021年5月から報酬体系が変更（A）されてからは自転車に対して最低報酬額の300円の注文が割り振られる現象（前述のインターネットスラングではスリーコインに因んで『スリコ案件』と呼ばれる）が続出し、全国の自転車配達員が苦境に晒されている。その影響は、元より注文数の少なかった地方の中都市の自転車配達員を直撃し、先述のメンバーによれば平日では8時間待機しても報酬が1,000円に満たない時もあるという。

確かに、中規模の都市においてどれほど需要があるのか、またそれに対応しうる配達員を安定的に確保できるのか、といった疑問は当初からささやかれていたが、後述する業務委託配達員が穴埋めをしている可能性がある。

専業配達員の現状

上述の「スリコ案件」続出の影響を最も顕著に受けているのは専業の自転車配達員である。フードデリバリー配達員として家族の生計を支えているユニオンメンバーの1週間のログイン時間は60時間を優に超える。また得られる報酬額が年々減少しているため、以前と同じ報酬を得るためにはより長時間の稼働を余儀なくされる。

上述の通り、本邦では40歳を過ぎると選べる職業が極度に制限される。それらの報酬は家族を養うことを前提に設定されていない。というか、本邦の社会構造そのものが家族という単位の運営条件を厳しく限定していると言っている。このメンバーは元々バイクで配達していたが2度の貰い事故に遭い、骨折を含む重傷を負ったが、当時は傷害補償制度がなかったため十分な療養も出来ず、事故リスクを避けるために自転車へ車両登録を変更した。現在でも、ケガの後遺症に悩まされながらペダルを漕いでいる。このような過酷な状態でもなお、フードデリバリー配達員はまだ「割りのいい」仕事なのである。

(2) 配達員の増加による事故の多発

交通事故は運輸業界では当然想定されるべきリスクである。ところが、ウーバーイーツが配達員自身に対する傷害補償制度を実施したのは2019年10月1日であり、サービス開始から3年が経過していた(対人・対物補償はそれ以前から存在した)。

筆者は2019年7月に単独転倒事故を起こし、その後配達を完了してから診断を受け、怪我の程度が判明してから配達員登録時に配られたパートナーガイドに沿ってサポートセン

ターへ事故報告をしたところ、誰にも迷惑をかけていないのにも関わらず「あなたの不注意によって今後同様な事故が起きた場合、あなたのアカウントを永久停止する可能性があります」という文面のメールを受信したため、スクリーンショットをSNSに晒した³上でウーバーイーツユニオン準備会に参加した経緯がある。

自転車配達員

原付や小型二輪は道交法上のペナルティーが課せられるため危険運転は少ないが、免許もその取得に伴う教育もない自転車の危険運転は目に付く。配達を急かす様な報酬システムや早い者勝ちの受注システムなどフードデリバリー各社のアプリそのものが危険運転を誘発している側面もあるが、自転車側にも言い分はある。道交法では原則的に車道を走ることになっているが、実際は自動車からは邪魔者と見られ、行く手を阻む駐車車両は後を絶たず、自転車専用通行帯すら塞いでいるケースも珍しくない。そもそも本邦の道路は自転車が安全に通行できるような設備もドライバー側の意識も不足している。

既に触れた通り2020年1月、当時のユニオンメンバーが危険な幅寄せ運転被害に遭った(C)。その様子は偶然動画で保存されており、YouTube上で公開されている。加害車両は事もあるようにスクールバスであったが、降りてきた運転手の「自転車は歩道走れよ!」という発言も記録されている。

また実際に起こった極端な事例として首都高速道路にウーバーイーツの自転車配達員が侵入した報道があったが、ウーバーイーツの配達アプリはしばしば自転車、原付、小型二輪の配達員に対して自動車専用道路を推奨ルー

トとして提示することがある。インターチェンジですらない場所から首都高速道路に「飛び乗る」という異常な経路を提示されたユニオンメンバーがおり、スクリーンショットも保存されている。配達員にとってはよくある「バグ」（アプリの不具合）として周知されているが、土地勘のない者や道路交通法の知識を著しく欠いた者にとっては脅威となり得る。

労災問題

上記のようなウーバーイーツ配達員の交通トラブルと、サポート対応の実態に迫るべくウーバーイーツユニオンは2020年1月から3月にかけて協力者を募って聞き取り調査を行った（D）。事故発生時期は限定しなかったため2019年10月以前のケースも含まれたが、以後においても骨折などの重傷を負った者にとって傷害金補償額の上限25万円は少なく、1ヵ月の入院見舞金支給期間は短く、入院見舞金の1日当たりの金額7,500円の基準は不明であった（2021年9月以降、傷害補償額は50万円に、入院見舞金補償期間は最大2ヵ月に延長され、新たに最大2万円の入院一時金、最大7万5千円の手術一時金が追加された。2022年2月には、給付対象が従来の『受注してから配達を完了するまで』から『受注してから配達を完了したのち15分まで』に拡大された）。なお、調査を終了した時点で補償制度が適用された例はなかった。

この傷害補償制度及びそれ以前からあった対人・対物補償制度は配達員登録すると無料で加入することになるのだが示談交渉特約が明記されていないため、物損事故を起こし負傷、入院した配達員は病床から自ら相手方との交渉やウーバー側への傷害補償の申請などを行わなければならなかった。このような実態

を踏まえて、事故調査報告書では改めて企業側負担による労災の適用を提案している。

2020年4月には、東京都杉並区内で大学生配達員が車両との衝突事故で亡くなるという痛ましい事故が報じられた。その後も、全国で同様の事故が度々報道されている。上記で列挙したフードデリバリー企業の中で、「ドアDash」には傷害補償制度が存在しない。これらを配達員の自己責任に帰するのは企業責任の放棄と同義であろう。

2021年9月、厚生労働省はフードデリバリー配達員の労災特別加入制度適用を認めた（特別加入枠の掛金は自己負担であり、ウーバーイーツユニオンの要求とは異なる）。特別加入団体の一つが、同年2月に発足した「日本フードデリバリーサービス協会」である。その会員には主なフードデリバリー企業が、理事には「ウーバーイーツ」、「出前館」、「menu」の代表者が名を連ねており、代表理事は官僚出身者（元農林水産省事務次官）である。特別加入枠への組み入れは、初めから落とし所ありきの、頭越しの対処療法であったようにも感じられる。

明日の自分

一方、配達員が事故加害者になったケースについて述べる。2021年10月までに宮城県・山形県・群馬県・埼玉県・東京都・神奈川県・山梨県・長野県・静岡県・愛知県・三重県・滋賀県・京都府・大阪府・兵庫県・奈良県・愛媛県・福岡県・熊本県・大分県・宮崎県・鹿児島県で自転車保険への加入が義務化されたが、通常の自転車保険では個人事業主が業務中に起こした事故は補償の対象外である。

警察は自転車の危険運転を取り締まり、行政は自転車が安心して走れるような設備を整備し、実質上の使用者責任を有するプラット

フォーム企業には条例や法律で事故防止の対策を義務付ける。これらを並行して実施することで、より充実した自転車保険が定着するのではないか。残念ながら、業務中の自転車事故補償プランはフリーランス協会（年会費1万円）の賠償責任保険、自転車安全対策協議会の業務用自転車賠償制度（年間掛金は2,900円と4,900円のプランがある）ぐらいしか見当たらないのが実情である。

2022年2月、2021年4月に東京都板橋区内で発生したウーバーイーツの自転車配達員による加害死亡事故の判決が下された。当件は業務中の事故であったためウーバー側が被害者遺族に対して対人補償を行ったが、前述の通り配達員は従業員ではないため法的責任を負わない。被害者にとって、加害者が正社員だろうが個人事業主であろうが関係ない。企業側が配達員を雇用せず、個人事業主とする理由の一つがここにある。

事故被害者は明日の自分かもしれない。事は人命に関わる。プラットフォーム企業に対する法的規制やガイドラインの策定は何よりも被害者保護のため、また同業の従業員を抱える会社との公平な競争関係を実現するためにも急務と言える。

6 業務契約の所在

この問題は、主にウーバーイーツについて述べる。我々ウーバーイーツユニオンは今のところウーバー側に対して雇用（労働基準法上の労働者待遇）を求めている。働き方そのものには異存はないが、業界全体の健全な発展のためにも現場の配達員と企業が同じテーブルに着くよう要求している。

それに対しウーバー側は、「ウーバーはあくまでアプリを通した仲介者に過ぎない。配達員は『配達パートナー』であり顧客の一部であるため労働基準法上の使用者性は発生しない」と主張している。

使用従属者性の観点から言えば、近年の裁判では実際の働き方や待遇を検証したうえで「事実上の使用者性」が認められるかどうかで争点となっている。現時点で我々が求めているのは、「労基法上の労働者性」ではなく「労組法上の労働者性」である。企業負担による労災適用もこの観点から提唱している。

では、労働契約法上の労働者性についてはどうか。こちらウーバー側は否定しており、彼らの主張は「業務にかかる契約関係は注文が成立する度にレストランと配達員の間に発生し、報酬の交渉も原則的には両者の間で交渉が可能である」というものだが、2021年12月9日の反対尋問において、配達員とレストランの間で賃金交渉が発生した例をウーバー側の法務担当者は把握していないという証言があった。また配達員がサポートに問い合わせた際に「レストランと個別に報酬の交渉は出来ない」と返答された証拠が存在するが、法務担当者の証言によればサポートセンターとウーバー・ジャパンの関係は「わからない」という。1時間3件の配達をこなしても、地域によっては最低時給を下回る1件300円（スリコ案件）の報酬に納得するような配達員が存在するとはとても思えない。

2022年12月27日の東京都労働委員会の審問において、ウーバー側証人である大学教授は情報の非対称性の問題について言及している（ここで述べられている「情報の非対称性」とは「サービスを提供する側が知りうる情報を提

供される側が知らない、理解できない」状態を指す)。証人はこの観点から、「報酬を決定しているウーバーが配達員に対して配達の請負を出していると見るべきである」と証言しており、これは「ウーバーにとって配達員は対等なパートナーであり請負の関係は存在しない」というウーバー側の主張を否定するものだが、こちらの方が一般常識に寄り添っていると見て良いであろう。

しかし、ウーバー側が主張するような立ち位置は企業にとって大変便利である。使用者責任が無い場合配達員が対人・対物事故を起こしても刑事責任を問われることがなく、業務契約を結んでいないため報酬内容を含む様々な情報を配達員に対して伏せることもできる(また労使間交渉を遮断する方便として有効である)。

例えば、配達員に開示される報酬明細に消費税の項目は存在せず、配達員に支払われる報酬の中に消費税が含まれているか否かが不明である。消費税について考察しているユニオンメンバーは「現状既に消費税分を配達員に支払っていないのではないか」と推測している。確かに、ウーバー側の主張によれば配達員と直接業務契約を結んでいるのはレストランなので、レストランが配達員に消費税を支払っていることになるが、報酬を事実上決定しているのはウーバーである。2021年6月に国税庁がウーバー ジャパン株式会社に対し税務調査を行ったが、ウーバー側はといったいどのような論で国税庁を納得させたのか気になるところである。

ちなみに、「出前館」は個人事業主の配達員と業務委託契約を結んでおり、消費税分も支払っている。「Wolt」は配達員との間に業務委託契約を結んでおり、消費税分は支払っていないと公表している(両社とも労働契約法上の労

働者性は認めていることになる)。

認知度、シェアの面でもウーバーイーツはフードデリバリー業界のリーディングカンパニーである。東京都労働委員会の決定は7月頃下される予定である。

7 家族を想うとき

上記の通り業務委託契約とは無縁のように見えるウーバーイーツだが、インターネット検索を行うと不思議な求人案件が検出されることがある。内容はどれも似たようなもので、「軽車両を使う」「ウーバーイーツの配達作業」「勤務時間は10:00～22:00」「配達依頼が入らないときは自由に休めます」「固定給(地方にもよるが主に15,000円前後)」「登録費用、電算処理費用のほかロイヤリティーとして売り上げの～%を…」といったものである。「雇用区分」には「業務契約」と明記されており、聞いたこともないような会社で「応募」し、書類選考や面接もあるらしい。ウーバーイーツユニオンの立ち上げに関わった川上弁護士の元に寄せられた情報によると、とある業務請負の配達員は1日当たり12時間拘束され、注文受諾率が90%を下回るとペナルティを課されるという。これらはウーバーと配達員の間に法人を間に挟んだ業務委託契約であり、「働く時間は自由。仕事のペースは自分次第。朝だけ、夜だけ、週末のみなど、好きな時間に配達できます。個人事業主として、働く時間や仕事量を選べます」というウーバーイーツの謳い文句とは明らかに異なる働き方だが、この場合の事業契約は法人と配達員の間に発生するので、ウーバーイーツは絶対に法的責任を免れる仕組みになっている。

筆者は、ウーバーイーツユニオン発足直後にケン・ローチ監督の『家族を想うとき』の試写会に招待されたことがある。4人家族の父親が個人事業主のドライバーになるが非人間的な労働待遇に追い詰められていき、家族トラブルとも相俟って心身ともにボロボロになっていく内容で、受け身を教わらぬままプロレス技でぶん投げられるようなラストに戦慄しつつ、「こ、これはアマゾンフレックスとか宅配業者の話で、フードデリバリー配達員には関係ないから」と思っていたが、とんだ思い違いをしていたのかもしれない。我々が暗闇を覗いていた時、暗闇もまた確かにこちらを見ていたのだ。

8 問題のまとめ

- ①外国籍配達員に対する不当なアカウント停止
- ②カスタマーハラスメントの秘匿
- ③一方的な仕様変更。特に報酬改定による不可解な低報酬設定
- ④配達員が安全に働くことができない労働環境
- ⑤事故被害者に対する法的責任
- ⑥リーディングカンパニーの団体交渉拒否
- ⑦リーディングカンパニーの労働契約上の問題

おわりに——本邦における課題

新型コロナウイルスの流行に伴い、配達員の間で「水大量案件」という現象がSNSで頻繁に報告されるようになった。コンビニから2リットルのペットボトル飲料水をいくつも運

ばされるという、自転車配達員にとっては地獄の責め苦のような案件である。これはほぼ「自宅療養」を余儀なくされた新型コロナウイルス感染者による注文であり、全て置き配である。筆者自身、同様の状態であった知人宅まで大量の水を「配達」（配送料はサービス）したことがある。

これまでフードデリバリー配達員が置かれた苦境、まるで人間とみなされていないかのような待遇を紹介してきた。これは彼らが法的保護も社会保障もない個人事業主（フリーランサー）とされていることに起因するが、現在の感染症対策を見ると、この社会はなりふり構わず弱者を作り出しては狂ったように責め苛^{さいな}んでいるように見える。外国人労働者、女性、フリーランス、感染者。フードデリバリー配達員の前にこの社会は虚ろな断面を見せる。

今後、新型コロナウイルス感染およびワクチン接種による後遺症を抱える労働者の問題が発生すると予想される。政府は「雇用によらない働き方」を推進しているため、救済措置が講じられない場合は解雇された元従業員が手取り早く報酬が得られるフードデリバリー産業に従事せざるを得なくなるケースは想定できる。新型コロナウイルスが健康に与える影響は直接事故リスクにも繋がってくるだろう。

テーマの都合上悲しい内容ばかりとなったが、光はないのか。

筆者は2020年12月から翌年4月まで、わずか5カ月という短い間だったが「フードネコ」（E）というブランドで配達を行った経験がある。ここは登録説明会の冒頭で傷害補償制度を紹介し「同業他社の中でも充実した内容だと自負しています」とスタッフは胸を張った。配達員は専属スタッフが常駐している「Slack」と

いうチャットアプリでリアルタイムで情報交換が可能であり、事故報告をすればすぐに「大丈夫ですか?」と声を掛けられたのち適切な対応を指示された。当初は配達員の本名も顔写真も注文者に筒抜けだったがこの問題を配達員が「Slack」で提起したところ、数日後には配達員の名前だけしか表示されない仕様に改められた。他にもクリスマスにはスタッフが街に繰り出してプレゼント配布イベントを行い、緊急事態宣言が出された際には報酬が高額に固定された。

一般的に、サービス開始直後のフードデリバリーは配達員確保のために大盤振る舞いするものであり、これらもその経営戦略の一環に過ぎないという見方は認めざるを得ない。しかし当事者として、あの5カ月間は「人間らしく働いていた」と思う。Slackにはより良い労働環境を切り開こうとする熱意を持ったスタッフ

と、その思いに応えようとする配達員のやり取りが刻まれるようになっていったように思う。サービスを終了した際は「フードネコ」の配達員（ネコライダー）だけでなく、他社の配達員からでさえ惜しむ声が上がった。

本稿の最後に、現在は無事アカウントが復活したもののウーバーから理不尽なアカウント停止を受けた挙句にコンプライアンスセンターまで何度も足を運ばされた特別永住者のユニオンメンバーの言葉を紹介する。

「人間にしかできないことが、もっとあるはずなんです」

(つちや としあき・ウーバーイーツユニオン
委員長)

- 1 「ギグワーク」：英語で「一度限りの演奏やセッション」を意味するスラング「Gig」と「Work」を掛け合わせた造語で、継続的な雇用関係の生じない短期・単発の仕事指す。インターネットの普及により世界的に広がりを見せ、働く側は気軽に応募、従事することが出来る。また働かせる側にとっては人事コストが少なく済むため様々な分野に波及しつつある。
- 2 「インセンティブ」：追加報酬。需要の高い時間帯やキャンペーン時に報酬額を倍掛けする「ブースト」、需要の高い時間帯、地域に分単位で付加される「ピーク料金」、一定の日数の間に特定の回数を配達すると得られる「日跨过インセ」、雨天時に付加される「雨インセ」等がある。
- 3 「SNSに晒した」：担当者名を隠した上でTwitterに投稿。このツイートは48万回以上表示され、リツイート（拡散）は1,815件となっている。俗に言う「炎上」である。