

デジタル経済は仕事の世界を変容させている。この 10 年間で情報通信技術のイノベーションと共にブロードバント接続とクラウド・コンピューティングが広く普及し、個人、企業、デバイス間での経済的取引や大容量のデータや情報のやり取りが可能となった。データはますますデジタル経済をけん引する重要な資産となっている。これらの変化に関連して、いくつかの経済セクターでデジタルプラットフォームが急増している。2020 年 3 月以降、新型コロナウイルスの世界的大流行（パンデミック）に伴い在宅勤務が増加したことで、デジタル経済は成長の勢いを増し、その影響もさらに拡大している。デジタルプラットフォームは様々なサービスや製品を提供しているが、本報告書ではデジタル技術のイノベーションによって多くの経済セクターで急速に浸透した、仕事を仲介するデジタル労働プラットフォームに焦点を絞っている。

デジタル労働プラットフォームはデジタル経済特有の形態である。そうしたプラットフォームによって、利用する個人やクライアント企業は、タクシーや食べ物の宅配を手配したり、翻訳やウェブサイト開発など様々な業務や指定した作業を遂行してくれるフリーランスの人材を探したりすることができる。こうしたプラットフォームは、企業やクライアントと労働者を結びつけることから、労働プロセスを変容させ仕事の未来にも重大な影響を及ぼす。デジタル労働プラットフォームは、「インターネット基盤型オンライン・プラットフォーム」と「活動地点基盤型プラットフォーム」の 2 つに大別することができる。**インターネット基盤型オンライン・プラットフォーム**では、作業や指定された仕事を労働者がオンライン経由で遠隔から遂行する。例えば、フリーランス形態・コンテスト形式のプラットフォームで行われる翻訳、法律、金融、特許サービス、デザイン、ソフトウェア開発、競技プログラミング形式プラットフォーム上で指定時間内に処理していく複雑なプログラミングやデータ分析、そしてマイクロタスク形式で行われる画像へのアノテーション、コンテンツのモデレーション、映像の文字起こしのような短期間業務などが挙げられるだろう。**活動地点基盤型プラットフォーム**では、特定の物理的な位置に所在する人によって作業が遂行される。そうした作業には、タクシーの運転、配送、ホームサービス（配管工・電気工など）や家事代行・介護サービスなどが挙げられる。

デジタル労働プラットフォームの発展は、女性や障がい者、若者、移民労働者を含め労働者に収入の機会をもたらす可能性がある。特に開発途上国においては、これらのプラットフォームは、就労機会の供給源として期待されており、多くの国がデジタルインフラやデジタルスキルに投資するようになっている。また、企業側も、これらのプラットフォームを利用しグローバルと地域レベル両方の労働力にアクセスし効率化や生産性の向上を図ったり、市場拡大を進めたりできるようになるなど、その恩恵を享受している。

プラットフォームがもたらす機会には課題が伴う。労働者側の課題は、特に仕事と収入の規則性、労働条件、社会的保護、技能の活用、結社の自由や団体交渉権に関係している。それらの課題の多くは、インフォーマルで非標準的労働形態の労働者において顕著となり、特に労働力に占める割合が拡大しているデジタル労働プラットフォーム労働者はその影響をより大きく受けるようにな

っている。新型コロナウイルスのパンデミックの影響により、特に活動地点基盤型プラットフォーム労働者はリスクと格差にさらされている。従来型の企業側にとっての課題には、プラットフォーム労働者も含めプラットフォーム企業は従来の税制や規制の対象にならない場合もあることから、不当競争などが挙げられる。他にも、特に中小企業ではデジタル変革への継続的な対応に必要な資金繰りの問題や南半球の開発途上諸国(Global South)などにおける磐石なデジタルインフラの可用性の問題などが挙げられる。

本報告書は、デジタル労働プラットフォームがどのように仕事の世界を変容させているのか、そしてその変容が使用者と労働者にどのような影響を与えるのかについて、理解を深めることを目的としている。本報告書は、世界 100 カ国のフリーランス形態、コンテスト形式、競技プログラミング形式、マイクロタスク形式のプラットフォームとタクシー及び配送セクターの労働者約 1 万 2,000 人を対象に実施した ILO の調査結果と、世界各国の様々な業種の企業 70 社、様々なセクターのプラットフォーム企業 16 社及びプラットフォーム労働者団体 14 団体の各代表者に実施したインタビューに基づいて作成されている。

本報告書では、インターネット基盤型オンライン・プラットフォーム及び活動地点基盤型プラットフォームの主要 31 社の業務契約条件の分析とそれらプラットフォームの労働者及びクライアントの実体験に基づいた、プラットフォームのビジネスモデルとビジネス戦略に関する世界的な概況を先駆的かつ包括的な視点から論じた後、プラットフォームの統治に関する規制上の不均衡を考察し、そうした不均衡の解消に向け政府や社会的パートナーが実施した様々なイニシアチブを検証する。そして最後に、持続可能な企業の発展とすべての人にディーセント・ワーク(働きがいある人間らしい仕事)を確保し、国連の持続可能な開発目標の達成を促進するため、デジタル労働プラットフォームの台頭がもたらす機会を活用し課題を克服する方策を提案する。

**この 10 年間でデジタル労働プラットフォーム数は 5 倍に増大したが、その大半が一部の国に集中している。**

インターネット基盤型オンライン・プラットフォーム及び活動地点基盤型プラットフォーム(タクシー・配送)の数は、2010 年の 142 社から 2020 年には 777 社を超えるまで増加した。同期間でインターネット基盤型は 3 倍に、活動地点基盤型(タクシー・配送)はほぼ 10 倍に増加している。これらプラットフォームの大半は米国(29%)、インド(8%)、英国(5%)などの一部の国に集中している。

デジタル労働プラットフォームは、プラットフォームによる直接雇用と仕事の仲介という 2 つ形の労働関係を採用している。前者は、使用者と雇用関係にある被用者に、後者は自営労働者またはプラットフォームの独立請負業者に分類される。雇用関係にある労働者はプラットフォーム機能を担当している傾向が強く、プラットフォームの労働力に占める割合は相対的にかなり小さい。例えば、フ

フリーランス形態のプラットフォームのピーパーパーアワー (PeoplePerHour) では従業員は約 50 人だが、技能を有する労働者 240 万人に仕事を仲介している。

プラットフォームが仕事を仲介している労働力について実際の規模を測定するのは、プラットフォーム側のデータが開示されていないことからかなり難しい。2015 年から 2019 年の間に欧米の研究者や統計機関が実施した調査結果によると、プラットフォームの仲介による仕事を行ったことのある成人人口の割合は 0.3~22%となっている。

**インターネット基盤型オンライン・プラットフォームでは労働力の供給が需要を上回り、労働者の収入を押し下げている。**

2017 年から主要なインターネット基盤オンライン・プラットフォームの労働需給動向を追跡しているオンライン・レーバー・オブザーバトリー (Online Labour Observatory) の調査結果によると、フリーランス形態とマイクロタスク形式のプラットフォームにおける労働力の需要と供給は共に増加していることが示された。新型コロナウイルス感染拡大以降、プラットフォームの労働力供給は大幅に増加したが、労働力需要は減少し、需要は主にソフトウェア開発やテクノロジーなどに関連する作業へと移行している。インターネット基盤オンライン・プラットフォーム主要 5 社では、労働力需要は主に先進国から、労働力供給は主に発展途上国からとなっている。また、一部のデジタル労働プラットフォームにおいては労働力供給が過剰な状態にあり、その結果、仕事の割当をめぐる競争激化と作業料金の押し下げにつながっていることも示されている。

**デジタル労働プラットフォームへの投資及びプラットフォームの収益の世界的分布は、地理的に不均衡な状態にある。**

デジタル労働プラットフォームへの投資は、その約 96%がアジア (560 億米ドル)、北米 (460 億米ドル)、欧州 (120 億米ドル) に集中しており、ラテンアメリカ、アフリカ、アラブ諸国 (40 億米ドル) への投資割合はわずか 4%となっている。ベンチャーキャピタルからの投資のうち、タクシー配車サービスを提供するプラットフォームに投入されている割合は、配送サービスのプラットフォームやインターネット基盤オンライン・プラットフォームに比べ、かなり大きい。タクシー配車プラットフォーム間でも投資の分布は不均衡で、投資の 75%が 2 社に集中している。

デジタル労働プラットフォームは、2019 年世界全体で 520 億米ドル以上の収益を上げた。その収益の約 70%が米国 (49%) と中国 (22%) のわずか 2 カ国に集中しており、ヨーロッパ (11%) やその他の地域 (17%) の占める割合はかなり低い。世界大手テクノロジー企業 7 社の 2019 年の累積収益は 1 兆 1,000 億米ドルを超えているが、それら 7 社の大半もデジタル労働プラットフォームに多額の投資を行っている。

**デジタル労働プラットフォームが導入しているビジネス戦略は4つの重要要素で構成されている。**

4つの重要要素によって、プラットフォームは企業と労働者に便益をもたらしながら、市場基盤の確立、ネットワーク効果の活用、迅速な事業展開を実現させていく。

**収益戦略:** デジタル労働プラットフォームの収益戦略の基盤は、サービス利用料金プランの提供と、プラットフォーム労働者やプラットフォームを利用する企業、クライアント、顧客への各種料金の課金である。インターネット基盤型オンライン・プラットフォームは、無料トライアルを実施し利用者を惹きつけ、多様な利用料金プランやカスタマイズしたサービスをクライアントに提供する。労働者にも、追加料金の支払いに応じてメリットが得られる料金プランを提供しており、より多くの仕事にアクセスするために加入せざるをえない傾向にある。デジタル労働プラットフォームは、労働者と利用する企業に手数料(コミッションフィー)を課す場合が多いが、そうした手数料はインターネット基盤型オンライン・プラットフォームではクライアント企業よりも労働者に対するもののほうが高い傾向にある。例えば、アップワーク(Upwork)では、2019年総収益のうち労働者に対する各種料金の収益が62%を占め、クライアントに対する手数料の収益は38%となっている。活動地点基盤型プラットフォームに関しては、タクシー配車プラットフォームでは一般的に労働者が手数料を支払うのに対し、配送プラットフォームでは基本的に企業や顧客が手数料を支払っている。

**労働者の採用とクライアントとのマッチング:** デジタル労働プラットフォームは、作業やクライアントと労働者のマッチングにアルゴリズムを用いており、人同士のやり取りを通じて行われていた従来型の人事プロセスを変容させている。従来型の人事では、採用選考は主に学歴や経歴に基づいて判断されているが、アルゴリズムによるマッチングでは、格付け評価、クライアントや顧客のレビュー、仕事のキャンセル率や応答率、労働者プロフィールなどの指標で決定される場合が多い。インターネット基盤型オンライン・プラットフォームでは、多くの場合、このマッチングプロセスにおいて労働者が加入している料金プランやオプション料金プランへの加入の有無が考慮される場合がある。このやり方は、一部の労働者、特に開発途上国や低所得の労働者が、仕事へのアクセスから除外されるリスクがある。

**作業プロセスとパフォーマンス(作業成果)の管理:** 労働者のアルゴリズム管理は、プラットフォームのビジネスモデルの要である。プラットフォームは、作業過程の円滑化、労働者の監視、クライアントとプラットフォーム労働者間のコミュニケーションを可能にする様々なソフトウェア及びハードウェアツールを提供している。例えば、活動地点基盤型プラットフォームでのGPSシステムを使用したプラットフォーム労働者のモニタリングや、インターネット基盤型オンライン・プラットフォームでのスクリーンショットやキーボード使用状況を自動的にキャプチャーするツールなどが挙げられる。さらに、アルゴリズムはクライアントのレビューや顧客のフィードバックなど多くの指標を用いて、プラットフォーム労働者のパフォーマンスや行動を評価、査定、格付けする。

プラットフォームのガバナンスルール: デジタル労働プラットフォームは、利用規約を通じ、プラットフォーム内のガバナンスの枠組みを一方的に決定する傾向にあり、プラットフォームにアクセスするには、労働者やクライアント、企業はそれに同意せざるを得ない。その契約内容には、プラットフォームの使用に関する行動規範の遵守だけでなく、作業の受諾または拒否、プラットフォームアカウントやデータの使用の無効化などの事項も含まれている。このようなガバナンス形態の下では、プラットフォーム事業者はプラットフォーム労働者の労働の自由を大幅にコントロールすることができ、例えば独占条項などを通じ、クライアントや企業がどのような条件下でプラットフォーム労働者とのように関わるかを定めることも可能となる。

**スタートアップ企業からフォーチュン500社の企業まで、多様な企業がインターネット基盤型オンライン・プラットフォームへの依存度を高めている。**

企業がインターネット基盤型オンライン・プラットフォームを利用する理由は大きく分けて3点ある。一つ目は採用プロセスの合理化、二つ目がコスト削減と効率性の向上、三つ目が知識(ナレッジ)へのアクセスとイノベーションの追求である。多くの企業の組織パフォーマンスが、オープンソースによってイノベーションを促進したり、デジタル労働プラットフォームを介して多様な技能を有するグローバル人材にアクセスしたりすることによって向上している。

**中小企業は特に活動地点基盤型プラットフォームの恩恵を受けている。**

多くの従来型の企業、特にレストランや小売りセクターの中小企業が、活動地点基盤型プラットフォームを利用し始めた。これらの企業は、激化する競争への対処や顧客基盤の拡大、変容する市場や消費者嗜好への対応を迫られており、その解決手段としてデジタル労働プラットフォームへの依存度が高めている。多くのレストランは、特に新型コロナウイルスのパンデミック発生以降、消費者の認知度向上、市場の拡大、生産性・効率性・収益性の向上のために、配送プラットフォームに大きく依存するようになってきている。

**デジタル労働プラットフォームは、スタートアップ企業の成長と一部のセクターの方向転換も促進させた。**

世界中で、作業や分析の自動化の求めに応えるため、特に人工知能(AI)の分野のデジタルスタートアップ企業が多数登場した。AI技術は作業を完全に自動化するには程遠いことから、それらスタートアップ企業は、デジタル労働プラットフォームと世界各地のプラットフォーム労働者の知能に大きく依存しており、「人間参加型」の形で作業を完了させ、機械学習アルゴリズムに学習させている。

また、デジタル労働プラットフォームは、一部のセクターで企業の事業戦略の転換と市場拡大を可能にした。例えば、ビジネスプロセスアウトソーシング(BPO)業界は大きく変革しており、音声サービスに代わるデジタル手段によって顧客の要求に応じ、カスタマージャーニー(顧客の購買までのプロセス)の全行程をデジタルツールで管理するようになっている。こうしたツールには、Facebook や WhatsApp のメッセージ、ウェブチャットや電子メール、リアルタイムで対応する AI チャットボットなどが挙げられる。

BPO 企業も、クライアントとの直接取引とは別に、インターネット基盤型オンライン・プラットフォームからの仕事に依存し、事業の維持を図っている。多くのテクノロジー企業は多くの場合、企業の社会的責任の一環として、例えば新卒者の若者や不利な環境下にある人たちに就労機会を提供することを目的に、コンテンツのレビュー、文字起こし、アノテーション、画像タグ付けなどの作業を開発途上国の労働者にアウトソーシングしている。このような作業は AI による処理と認識されることが多いが、実際には人間の価値判断が必要となるため、作業は主に開発途上国を拠点とする BPO 労働者や、インターネット基盤型オンライン・プラットフォームの「見えない」労働者によって遂行されている。

#### **企業はプラットフォームから恩恵を得られるが、課題も山積している。**

インターネット基盤型オンライン・プラットフォームに依存する多くの企業は、多様な労働形態の戦略的な管理と、社内の人材能力を失う恐れに苦闘している。配送プラットフォームに依存している企業に関しては、高額な手数料による利益減少のおそれがあり、また脆弱なデジタルインフラが円滑な事業運営に影響を与える可能性がある。特に小売業などの従来型の企業は、大規模な e コマースプラットフォーム企業による市場の混乱に直面しており、競争力の問題、不利な契約条件、プラットフォーム側の不透明性(特にデータ、格付け評価、価格設定について)、脆弱な紛争解決メカニズム、さらには不平等な競争環境などの課題を抱える。

#### **調査結果から、デジタル労働プラットフォームの労働者の大半は高学歴で男性であることが示されている。**

インターネット基盤型及び活動地点基盤型(タクシー・配送)プラットフォームの労働者を対象とした ILO の調査結果から、特に発展途上国におけるプラットフォーム労働者の大半が 35 歳以下で高学歴であることが示された。女性はデジタル労働プラットフォームで仕事を得ているものの、インターネット基盤型では 10 人に 4 人、活動地点基盤型では 10 人に 1 人の割合にすぎない。一部の国では、アプリ利用型配送プラットフォームが移民労働者にとって重要な就労機会の供給源となっている。

作業に関する性別に基づいた職域分離は、フリーランス形態のプラットフォームでは一般的となっている。女性は男性よりも専門的なサービス(法律サービス、翻訳、執筆、編集など)や、ビジネスサービスや販売マーケティングに関連した仕事を行う傾向にある。テクノロジーやデータ分析に関連した仕事をしていると答えた女性はほとんどいなかった。

### **デジタル労働プラットフォームで働く動機は、プラットフォームの種類や性別によって異なる。**

インターネット基盤型オンライン・プラットフォームの労働者における主な動機要因は2つで、「収入を補完するため」と「在宅ワークや柔軟な仕事を好む、またはその必要性があるため」となっている。フリーランス形態のプラットフォーム労働者に関しては、「在宅ワークや柔軟な仕事を好む、またはその必要性があるため」が主な動機要因であり、マイクロタスク形式のプラットフォームでは「本業以外からの収入を補完するため」が最も重要な動機要因となっている。対照的に、競技プログラミング形式のプラットフォーム労働者では「技能の向上とキャリアアップの機会」が主な動機要因となっている。開発途上国と先進国双方の女性において、「在宅ワークや柔軟な仕事を好む、またはその必要性があるため」が特に重要な動機要因となっている。活動地点基盤型プラットフォームでは「代替の就労機会が不足している」、「柔軟な仕事」「他の仕事に比べ収入が良いこと」が主な動機要因となっている。

### **デジタル労働プラットフォームでの仕事は、多くの労働者にとって主な収入源となっている..**

活動地点基盤型プラットフォームでは、圧倒的多数の労働者が「主な収入源である」と回答している。インターネット基盤型オンライン・プラットフォームでは約 3 分の 1 の労働者が「主な収入源」と回答し、開発途上国の労働者や女性ほどその割合が高かった。

### **…しかし、インターネット基盤型オンライン・プラットフォーム労働者の収入は、先進国と開発途上国の間に大きな格差がある。**

インターネット基盤型オンライン・プラットフォーム労働者の典型的な週の平均時間報酬は 3.4 米ドルであるが、それらの労働者の半数は時間報酬 2.1 米ドル未満である。フリーランス形態のプラットフォーム労働者の平均時間報酬は 7.6 米ドルであるが、マイクロタスク形式のプラットフォーム労働者の平均時間報酬は 3.3 米ドルとなっている。開発途上国の労働者は先進国の労働者に比べて収入が少ない傾向にあり、例えばフリーランス形式では、作業の基本的特性やタイプを考慮調整後で、収入が 60% 少ない状況にある。インターネット基盤型オンライン・プラットフォームでは、無報酬の作業(仕事の検索、プロフィール作成など)に費やす時間、労働力の供給過剰による競争、高い手数料、仕事依頼の拒否による無報酬などが労働者の収入に影響する。

フリーランス形式のプラットフォームでの男女の収入格差については複雑な状況が示されている。学歴や就労経験など基本的特性を考慮・調整後で、グローバル・レベルでは時間報酬に差はないが、国レベルでは男女間で深刻な収入格差が存在しているところがあった。また、一部の国では活動地点基盤型プラットフォームでも男女の収入格差が見られる。

**開発途上国では、タクシー・配送セクターにおいてアプリ利用型が、従来型よりも収入が高い傾向にある。**

アプリ利用型タクシー・配送労働者の時間報酬は、本報告書で分析した国の間ではばらつきがあったが、従来型タクシー・配送の労働者よりも高い傾向にあった。特にタクシーセクターでは、プラットフォームは低料金で顧客にサービスを提供できるため、事業を拡大させている。また、労働者にボーナスやインセンティブを支給することから多くの労働者が集まり、労働力供給が増加している。そのため、予想された労働力需要を供給が上回り、競争激化につながる可能性がある。また、この状況は、従来型で働く労働者の収入創出の機会を減少させるおそれもある。一部の調査対象国では、従来型のタクシー労働者の 70% 以上がタクシー運転手として働き始めた頃に比べ典型的な一日の顧客乗車回数と一日の収入が減少したと回答している。

**労働時間は、活動地点基盤型プラットフォームとインターネット基盤型オンライン・プラットフォームで異なる..**

インターネット基盤型オンライン・プラットフォーム労働者は、有報酬と無報酬の両方の仕事を含め典型的な週で平均 27 時間働き、そのうちの約 3 分の 1 にあたる 8 時間を無報酬の仕事に費している。約半数が有報酬の仕事に兼業しており、プラットフォームの仕事に加え、そうした仕事に週平均 28 時間従事しており、1 週間の労働時間が増える可能性がある。特に開発途上国のインターネット基盤型オンライン・プラットフォーム労働者の中には、クライアントは先進国を拠点としていることが多いため、仕事のスケジュール予測が困難であったり、労働時間が通常の時間帯とは大きく異なったりするなどの問題に直面しているケースがあった。こうした問題は、ワークライフバランスに悪影響を及ぼす可能性がある。

活動地点基盤型プラットフォームでは、タクシーセクターで週平均 65 時間労働、配送セクターで週平均 59 時間労働と、タクシー・配送セクターの労働者のほとんどが激務での長時間労働となっている。アプリ利用型タクシー・配送プラットフォームでは、回答者の大多数(タクシー79%、配送 74%)が、仕事のためにある程度のストレスを感じていると答えており、そのストレス要因として、交通渋滞、低報酬、仕事依頼やクライアントの不足、長時間労働、業務上の怪我のリスク、高速で運転することへのプレッシャーなどを挙げている。



…しかし、インターネット基盤型と活動地点基盤型どちらのプラットフォームの労働者も、その多くがもっと仕事をしたいと思っている。

インターネット基盤型と活動地点基盤型どちらのプラットフォームでも、多くの労働者が現状よりもっと仕事をしたいと答えている。そうできない主な要因は、十分な量の仕事や、報酬が十分な作業を得られないという状況にある。さらに、プラットフォームデザインによって、一部の開発途上国の労働者はインターネット基盤型オンライン・プラットフォームの高報酬の仕事へのアクセスが制限されている可能性もある。

**正規教育を通じ取得した技能や資格の重要性は、各デジタル労働プラットフォームによって異なる。**

プラットフォームでは労働者のプロフィール、格付け評価、評判が仕事へのアクセスに極めて重要となるため、これによって正規教育と仕事へのアクセスの関係性が再定義されている。デジタル労働プラットフォームでは、垂直的及び水平的な技能のミスマッチの程度はまちまちであった。フリーランス形態や競技プログラミング形式のプラットフォーム労働者は、自分の技能と仕事があまくマッチしていると答える割合が高く、多くが自身の専門分野に関連している可能性のある作業を行っていた。しかし、マイクロタスク形式プラットフォーム労働者では技能のミスマッチが顕著で、高学歴の労働者が特定の技能がほとんど、または全く必要でない作業を行っている。同様に、タクシー・配送セクターのプラットフォームでも、高学歴の労働者の割合がかなり高い。

**デジタル労働プラットフォームにおける労働条件は、利用規約によって大幅に規制される。**

利用規約は附合契約であり、プラットフォームによって一方的に決定されている。それが、労働時間、報酬、接客マナー、適用法規とデータ所有権などを始め様々な事項を規定している。この契約は、実態に関係なく、プラットフォームとプラットフォーム労働者の契約関係を雇用関係外のものとして位置付ける傾向にある。その結果、プラットフォーム労働者は、被用者に適用される職場保護と職場での権利の多くを利用することができない。

**プラットフォームデザインとアルゴリズム管理が、デジタル労働プラットフォーム労働者の毎日の活動内容を決定づけるようになっている。**

プラットフォームではアルゴリズムを用いて、クライアントや顧客と労働者をマッチングさせるが、これは、格付け評価が決定的要素となるプロセスである。格付け評価自体も、応答率やキャンセル率などいくつかの指標に応じアルゴリズムによって判断される。これは、事実上、労働者は仕事依頼を拒否する力や自由を制約されている状況にある。調査の中で、アプリ利用型タクシー・配送労働者

のかなり多くが、仕事依頼を拒否したり仕事をキャンセルしたりすることはできないと回答した。その理由として、評価に悪影響を与え、仕事へのアクセス減少、ボーナスの損失、罰金、さらにはアカウント停止につながるおそれがある点を挙げた。

仕事依頼の拒否や低評価はデジタル労働プラットフォームでは普通のことだが、多くの労働者は拒否の理由が必ずしも正当なものと認められるとは限らないと考えている。ほとんどのプラットフォーム労働者が、そのような場合に不服を申し立てたり、支援を求めたりできる正式なプロセスがあることを知らない。フリーランス形態のプラットフォーム労働者がこのプロセスを知り利用したケースでは多くの場合、労働者に有利な結果が得られている。活動地点基盤型プラットフォームでは労働者のアカウントが無効化される場合もあるが、無効化に対する不服申し立てを行ったケースの約半数が認められている。

#### **プラットフォーム労働者は多くの場合、団体交渉に参加できない。**

多くの法域において、自営労働者が団体交渉を行うことはカルテルと見なされ、競争法で禁止されている。しかし、ILOの「1949年の団結権および団体交渉権条約(第98号)」及び「1948年結社の自由および団結権保護条約(第87号)」では、結社の自由および団体交渉は全ての労働者に適用されると規定している。カナダ、アイルランド、日本、スペインなど一部の国では、特例措置として特定の部門の従属的自営労働者を団体交渉に参加できるようにしている。デジタル労働プラットフォーム労働者の団体組織化に関する別の課題として、地理的に分散している点がある。しかし、そのような状況下にあっても、拠点地域が異なる労働者たちがデジタル手段を使うなどして組織化を実現させているケースや、特に活動地点基盤型プラットフォームにおいてはストライキを行ったり、訴訟を起こしたり、組合化に向け取り組んだりしているケースもあった。また、労働者がプラットフォーム協同組合を設立しているケースも見られた。

#### **デジタル労働プラットフォーム労働者の大半は、社会保障の適用対象となっていない。**

健康保険や労災、失業・障害保険、老齢年金や退職金に関しては大きな差がある。アプリ利用型タクシー・配送労働者、特に女性労働者は、社会的保護へのアクセスは限定されている一方、さまざまな労働安全衛生のリスクに直面する。新型コロナウイルスのパンデミック下において、社会保障が適用されないことは、活動地点基盤型の労働者を筆頭に全てのプラットフォーム労働者にとって深刻な問題となっている。

#### **デジタル労働プラットフォーム労働者のかなり多くが、差別やハラスメントを経験、目撃している。**

インターネット基盤型オンライン・プラットフォームにおける差別は、国籍や性別に基づく仕事の機

会の格差や低報酬に関連したものであると、特に女性や開発途上国の労働者らが答えている。また、活動地点基盤プラットフォーム労働者は、差別やハラスメントに直面したり、目撃したりしたことがあると回答している。アプリ利用型タクシー労働者は、仕事に、主にクライアント、従来型のタクシー労働者、警察官から攻撃的または失礼な態度を受けたことがあると答え、アプリ利用型配送労働者は、自身の仕事を理由に顧客やレストラン、警察官から差別を受けたことがあると述べている。

### **新型コロナウイルスのパンデミックによって、デジタル労働プラットフォーム労働者が直面している様々なリスクが露呈した。**

4 カ国で実施された ILO の迅速評価調査から、活動地点基盤型プラットフォーム労働者へのパンデミックの影響が見えてくる。タクシー・配送の両セクターの労働者の大多数が、需要が減少したと答え、タクシー労働者 10 人中 9 人、配送労働者 10 人中 7 人が収入減となっていた。収入の減少を補うために、一部の労働者は他の仕事と兼業を始めたり、知り合いなど個人的に連絡しプラットフォーム外でタクシーや配送サービスを提供したりしていると述べている。また、多くの労働者は不要な支出を減らしたり、貯金を取り崩したり、支払いを先延ばししたり、お金を借りたりしていた。

活動地点基盤型プラットフォーム労働者の中には、仕事に新型コロナウイルスに感染するかもしれないと不安を感じながらも、経済的必要性からパンデミックの間もずっと働いていたと答える人もいた。10 人中 7 人の労働者が、新型コロナウイルス陽性が確認された場合でも、有給の病気休暇、または補償を受けることができないため、他の人の健康も危険にさらすおそれがあると答えている。

活動地点基盤型プラットフォームの中には、安全訓練の実施や個人用保護具 (PPE) の支給など、労働者の労働安全衛生リスク軽減のために具体的な対策を実施しているところもある。しかし、調査の中で、PPE を支給された労働者の約半数が提供された PPE は質または量が不十分であったと述べている。さらに 10 人中 8 人の労働者が、自分で PPE を購入せざるを得なかったため余分な支出が生じていた。

### **多くの国が規制によって、デジタル労働プラットフォームでの労働条件に関する一部の問題に取り組み始めている。**

各国が、プラットフォーム労働者への労働保護適用拡大のために様々な取り組みを実施している。例えば次のようなものが挙げられる。

**労働安全衛生:** オーストラリアとニュージーランドでは、法律の文言を広げ、全ての労働者に労働安全衛生の適用対象を拡大した。ブラジルでは、裁判所の判決により現行の安全衛生基準がプラットフォーム労働者にも適用されるようになった。

**社会保障:**一部の国では、プラットフォーム労働者への社会保障適用拡大のために新たな仕組みを導入している。例えば、プラットフォーム労働者である自営労働者の傷害保険費用の負担をプラットフォームに義務付け(フランス)、自営労働者を対象とした社会保障を拡充(多数のラテンアメリカ諸国)、特定のプラットフォームの労働者への労災・死亡給付金の適用(インドネシア、マレーシア)などが挙げられる。新型コロナのパンデミックに対応して、全ての労働者に対して疾病手当を(アイルランド)、保険未加入の自営労働者に対して失業手当を(フィンランド、米国)支給している国もある。

**雇用関係:**ほとんどの労働及び社会的保護適用対象に関係するため、従業上の地位は依然重要となる。各国におけるプラットフォーム労働者の従業上の地位分類の仕組みは様々であるが、訴訟の判決に従った位置付けが多く、雇用形態に関しては広義から狭義まで様々な視点で分類がなされている。例えば、(i)プラットフォームが行うコントロールの程度に多くの場合基づく被用者に分類、(ii)労働保護の適用拡大のため「中間的類型」を採用、(iii)一定の福利厚生を受けられるよう事実上の中間的類型を創設、(iv)柔軟性と自律性の度合いに基づく独立請負労働者に分類、などが挙げられる。

**労働時間と報酬:**一部では、労働基準をデジタルベースの仕事に適応させる新たな取り組みもなされている。例えば、フランスでは、プラットフォームの任意の社会憲章に「つながらない権利」と、プラットフォームを利用する自営労働者が仕事に見合った「適正な価格」を得られる方法を明記することを法律で規定した。

**紛争解決:**プラットフォームによっては、仲裁条項によって管区の裁判所による紛争解決手段を制限しているところがあるが、これは労働者にとっての制限となる。これについては一部の法域で異議申し立てが行われ認められている。例えば、カナダの最高裁は「仲裁条項は契約によって与えられた実質的な権利を行使できなくするものである」という理由でプラットフォームが設けた仲裁条項は無効との判断を下した。

**データへのアクセスとプライバシー:**ブラジル、インド、ナイジェリア、欧州連合(EU)など、政府がデータ保護とプライバシーに関する規定を導入するケースが増えている。フランスでは最近の労働法改正により、利用するプラットフォームの活動に関するデータへのアクセス権が運輸業の自営労働者に与えられた。

**規制に関する懸念が高まる中、プラットフォーム企業と労働者団体も提起された問題に取り組んでいる。**

デンマークでは、労働組合と清掃プラットフォームの間の団体交渉協約により、一部のプラットフォーム労働者が被用者の地位へと移行できた。また、プラットフォーム企業は、労働者が直面している課題に対処するため、単独または他のプラットフォームと連携して行動規範を策定している。6社のデジタル労働プラットフォームが、安全と健康、柔軟性、公正な条件、社会的保護、発言と参加、データ管理などの事項が盛り込まれている世界経済フォーラムの「グッドプラットフォームワークのための原則の憲章 (Charter of Principles for Good Platform Work)」に署名した。

**デジタル労働プラットフォームは複数の法域を横断して運営されているため、何らかの形で国際的な政策対話と調整が必要である。**

政府や非国家主体は多くの場合、デジタル労働プラットフォームを規制しているが、その取り組みは多様である。特にインターネット基盤型オンライン・プラットフォームについて、プラットフォーム、クライアント、労働者が異なる法域に位置する場合、国は規制を施行する上で課題に直面する。この点に関して、ILO「2006年の海上の労働に関する条約」が、異なる法域を横断して活動する複数の当事者が存在する産業に関する条約であることから、重要な先例となっている。このような取り組み方を、デジタル労働プラットフォームについても検討することができるだろう。また別の重要な検討対象として挙げられるのが、ILOの「多国籍企業及び社会政策に関する原則の三者宣言(2017年)」であり、社会政策と包括的で責任ある持続可能なビジネス慣行について多国籍企業に指針を示している。

各国やプラットフォーム企業の対応が多様であることを考えると、規制の確実性と普遍的労働基準の適用を確保するには、国際的な政策対話と調整も極めて重要である。ILOの労働における基本的原則及び権利が、その地位にかかわらず、全てのプラットフォーム労働者に対して実施されることが重要であり、さらに、公正な報酬体系、公正な雇用終了、紛争解決へのアクセスなど、他のILO条約に根差した原則もプラットフォーム労働者に適用されるべきである。

### **前途への道..**

これから進むべき道は、デジタル労働プラットフォームがディーセント・ワークの機会を提供し、持続可能な企業の成長を促進し、持続可能な開発目標の達成に向けて貢献できる絶好の存在となれるよう、デジタル労働プラットフォームがもたらす機会の活用と、課題への対応を目的としたグローバルな社会対話のプロセスへ参加していくことであろう。独立した委員会として設置されたILOの「仕事の未来世界委員会」は、最低限度の権利と保護を定め、プラットフォームとそのクライアントにそれらを尊重するよう義務付ける国際的なガバナンスシステムを構築することを提言した。また、必ず「仕事に影響を与える最終決定は人間が行う」ようにするために、アルゴリズムに基づく労務管理、監視、コントロールに対する「人間主導」の取り組み方法を求めている。

「仕事の未来に向けた ILO100 創設周年記念宣言」は、包摂的で持続可能な開発、完全かつ生産的な雇用、全ての人のディーセント・ワークを促進するために、「適切なプライバシーと個人情報の保護を保障し、プラットフォームワークを含む仕事のデジタル化に関連した仕事の世界における課題と機会に対応した政策と施策」を求めている。

これらの目的達成に向けた最善策は、デジタル労働プラットフォーム、プラットフォーム労働者と各代表者など関連するステークホルダーと政府の社会対話である。デジタル労働プラットフォームが、包摂的かつ持続可能な開発に大きく貢献する形でさらに発展していくためには、多くの国際的なフォーラムや組織を横断した協調的な取り組みが不可欠となる。このような規制に関する対話と調整のプロセスにおいては、デジタル労働プラットフォーム労働者を含めた全ての労働者に対する、労働における基本的原則及び権利を履行する国内法、及び労働安全衛生・社会保障などに関する重要な法的規定の適用に向けた取り組みをその中核に据えるべきである。適切な関与と準備によって、このプロセスは徐々により明確な理解をもたらし、企業・国内・国際レベルで、次のような目的を視野に入れた効果的かつ一貫性のある取り組みに至る可能性がある。

- 公正な競争を確保し持続可能な企業を可能にする環境を創造すること。
- 労働法及び消費者法に示されているものを含め、労働者と企業の双方にとって明確で透明性のある契約条件及び契約上の取り決めを求め、促進すること。
- 労働者の従業上の地位が、各国の分類の仕組みに従い正しく分類されること。
- インターネット基盤型、活動地点基盤、e コマースプラットフォームなどのデジタルプラットフォームを利用した労働者や企業の格付けやその評価の透明性が確保されること。
- 労働者と企業の双方にアルゴリズムの透明性と説明責任が確保されること。
- 労働者の個人情報や業務データ、及びプラットフォーム上の活動を含め企業に関連する情報を保護すること。
- 競争法と労働法をより調和させることなどによって、プラットフォームを利用する自営労働者が団体交渉権を享受できるよう取り組むこと。
- 差別禁止法及び労働安全衛生法のデジタル労働プラットフォームとその労働者への適用を再確認すること。

- 必要に応じて政策及び法的枠組みの拡大及び適用を図ることによって、プラットフォーム労働者を含む全ての労働者への適切な社会保障給付を確保すること。
- プラットフォーム労働者の公正な雇用終了プロセスを確保すること。
- 独立した紛争解決メカニズムへのアクセスを確保すること。
- プラットフォーム労働者が選択した場合、活動地点の管区の裁判所にアクセスできるようにすること。
- 報酬保護、公正な報酬体系、労働時間の基準を定めること。
- 格付け評価など労働者のデータの移植を円滑化するなど、プラットフォーム労働者がプラットフォーム間を自由に移動できるようにすること。
- プラットフォーム、クライアント、労働者及び三者間取引などデジタル経済への効果的な課税を確保すること。