

# 不安定就業としての配達プラットフォームワーカーに関する研究

## ——報酬に関する制約された裁量権に着目して——

柴田 徹平

本研究では、世界的に注目されている研究分野であるにも関わらず、日本において実証研究が殆ど行われていないプラットフォーム就労者の就業実態を明らかにした。具体的には、日本の配達プラットフォーム就労者が不安定就業の状態にあることである。そしてこの状態をもたらしている要因は3つにあることがわかった。それは、第1に、報酬に関する情報がブラックボックスであることによって、配達員の報酬に関する裁量権が制約されていること、第2に、配達プラットフォーム企業が報酬体系を一方的に変更できること、第3に、仕事の特性と報酬に関する情報がブラックボックスであることによって、就業が不規則不安定であること、の3つである。

不安定就業問題の解決のためには、配達員が、報酬に関する裁量権を持てるように、ブラックボックスの中身を公開させていくことや報酬体系の変更が一方的なものにならない仕組みを作ることが重要であると考えられる。そしてそのためには、労働組合の果たす役割が重要である。

## 1 はじめに

### (1) 研究の背景

プラットフォーム経済の市場規模が拡大している。プラットフォームとは、「台」や「乗降場」などを意味する英語であるが、情報通信産業では、ソフトウェアを動作させるための環境や、商品・サービスをやりとりするインターネット上のシステムなど、製品・サービスを利用する「土台」を意味する言葉として使われている。このプラットフォームを提供している企業を「プラットフォーム企業」と呼ぶ。代表的なプラットフォーム企業としては、GAFAM (Google, Amazon, Facebook, Apple, Microsoft といった米国大手 ICT 企業の頭文字をとった名称) がある。総務省『令和4年版情報通信白書』によれば、2021年7月にはGAFAMの時価総額合計が日本株全体の時価総額を上回り、世界のICT関連企業の上位15社の時価総額合計も2017年の408兆1,724億円から2022年には1,586兆8,443億円と急速に拡大し

ている。

こうした新しい経済領域で就業しているのがプラットフォーム就労者<sup>1)</sup>である。プラットフォーム就労とは、「組織または個人が、収入を目的にオンラインプラットフォームを利用して他の組織または個人にアクセスし、特定問題の解決や特定サービスの提供を行う就業形態」と定義される<sup>2)</sup>。諸外国の先行研究では、プラットフォーム就労者のプレカリティ (Precarity) が指摘されており、実際に欧州委員会は、プラットフォーム就労者の収入が不安定かつ彼らの制御が及ばないアルゴリズムによって決定されるなどの問題点があることを踏まえ、2021年に「プラットフォーム就労における労働条件の改善に関する指令」<sup>3)</sup>を採択している。一方で、日本では、プラットフォーム就労者に関する研究は進んでおらず、その就業問題を明らかにすることは、喫緊の課題である。本研究では、日本におけるプラットフォーム就労で最もポピュラーなフードデリバリーワーカーの就業実態を明らかにすることで、日本のプラットフォーム就労の研究を進展させていくことの一助としたい。

## (2) 先行研究

ところでプラットフォーム就労者にはどのような職業があるのだろうか。Vallasらは、プラットフォーム就労を5つに分類している<sup>4)</sup>。1つ目は、創業者、高度なスキルを持つ従業員、独立請負業者などのプラットフォームの設計者や技術者である。彼らは、新規株式公開や買収を通じて将来的に大きな富を生み出すことを期待して長時間就労を厭わないという特徴などを持っている。2つ目は、プラットフォームを通じて専門的なサービスを提供するクラウドベースのコンサルタントやフリーランサーで、十分な顧客数を維持することに成功した場合にのみ安定した収入源を確保できることが多いという。3つ目は、プラットフォームを通じてサービスを提供するギグワーカーであり、その報酬は、労働者1人当たり1,000ドルである。ライドヘイル、フードデリバリー、ホームリペア、ケアワークのように、オフラインで形成されている。このタイプは、仕事のスケジュールや自律性において柔軟性があるが、運営コストやリスクに責任を負い、労働者が享受できる保護を放棄するだけでなく、顧客の需要の時間的リズムに従わなければならないため、自律性が大幅に低下する可能性があ

---

1) 日本の先行研究において“Platform worker”は“プラットフォーム労働者”と訳されることが多い。しかし、労働者と訳す場合、雇用された労働者 (employee) と区別することができない。そのため本研究では雇用された労働者と区別するために為に“Worker”を“就労者”と訳すことが適切であると考え、本研究では、プラットフォーム就労者と呼称する。

2) Eurofound (2018) p.9を引用。

3) 同指令は一定の基準を満たすプラットフォーム企業に、働き手を自営業者ではなく労働者と扱い、最低賃金や有給休暇などの保障をするように義務付けたものである。

4) Vallas and Schor (2020) を参照。

るという。4つ目は、Amazon Mechanical Turk (AMT) などに従事するマイクロタスクと呼ばれる、完全にオンラインで行われるものを指す。これらの仕事は一般的に、クラウドベースのコンサルタントやフリーランサーの仕事よりも少ないトレーニングと経験しか必要としないという。5つ目は、ソーシャルメディアやコンテンツの場に存在する。具体的には、プロデューサーやインフルエンサーが該当し、彼らは、十分なレベルの著名性を獲得し、定期的な収入源を確立することを期待して、無報酬ベースで提供されることが多いという。

先行研究では、3つ目の類型のプラットフォーム就労者の就業実態に関する研究が進められており、これらプラットフォーム就労者のプレカリティ (Precarity) を指摘する研究やこのようなプレカリティが発生する要因の1つにアルゴリズムの役割を指摘する研究がある。例えば、プレカリティを指摘する研究では、プラットフォーム就労者の就労の不安定さ、個人事業主なので労働者としての諸権利がないこと、低所得の問題などプレカリティの実態を明らかにし、法的・社会的規制などの社会政策の必要性を主張している<sup>5)</sup>。またプレカリティが発生する要因の1つにアルゴリズムの役割を指摘する研究では、事前に設計されたプログラムに基づいて、仕事の差配、報酬額の決定がなされ、プラットフォーム就労者はそうした決定がどのような基準でなされたのかを知ることができない。その結果、プラットフォーム就労者は、評価の低下や報酬低下を避けるために自発的に就業規則を遵守することが明らかにされている<sup>6)</sup>。またプラットフォーム企業が顧客によって生成された評価を利用して労働者を採点し、ランク付けする不安定で不透明なプロセスの結果として、プラットフォーム就労者が経験する脆弱性と恐怖をアルゴリズム的不安と規定し、その問題点を指摘する研究もある<sup>7)</sup>。

一方で、プラットフォーム就労は、これまでの伝統的な雇用労働が解決できなかった様々な問題を解決できるという点を指摘する研究もある。例えば、プラットフォームは、官僚的な仲介者の必要性を排除することで、取引コストを削減し、農村部の住民や障害のある人、介護の義務がある人の労働力参加を制約してきた障壁を取り除くという<sup>8)</sup>。また車や家、道具などの所有者は、これらの資産を収益化することで労働収入への依存度を下げる形で潜在的な価値を引き出すことができる。このような機会は、特に低所得世帯にとって有利になると主張される<sup>9)</sup>。さらに Sundararajan は、プラットフォームが、参加者の評判スコアをクラウドソーシングできるので、コストのかかる広告を出さずに、取引者間の信頼を醸成するこ

---

5) Kalleberg and Dunn (2016), Sazzad and Rajiv (2021), Myhill et al. (2021) を参照。

6) Rosenblat and Stark (2016), Veen et al. (2020) を参照。

7) Wood and Lehdonvirta (2021) を参照。

8) Brynjolfsson and McAfee (2014), Parker et al. (2016) を参照。

9) Sundararajan (2016) を参照。

とができると述べ、雇用労働を前提とした社会構造がより平等主義的な形態の群衆ベースの資本主義に取って代わられるという。そしてマイクロ起業家によるネットワーク社会の出現を受けて、雇用関係そのものが優位性を失うと主張する<sup>10)</sup>。

以上のように先行研究では、プレカリティなどのネガティブな側面を指摘する研究と伝統的な雇用が解決できなかった問題を解決できるというポジティブな評価に分かれている。そしてどちらの評価が適切なのかは、それを評価するのに十分な実態調査が行われていないので、決着がついていない。しかしながら、諸外国の研究では、この新しい領域に関する研究が蓄積されつつあることは、間違いない。

翻って、日本におけるプラットフォーム就労に関する研究は、クラウドワーカーの低所得長時間就業の実態を指摘した研究やクラウドワーカーやフードデリバリーワーカーの就業条件、満足度などを定量的に調査した研究などがあるが、多くの研究が労働者性に関する研究に偏っており、就業実態を詳細に論じた研究は殆ど行われていない<sup>11)</sup>。以上のことから日本におけるプラットフォーム就労の実証研究を進めることは非常に重要である。

### (3) 本研究の目的と構成及び調査対象の選定理由

日本のプラットフォーム就労の研究を進めていく上で、重要な視点となるのがプレカリティである。日本においても江口（1979, 1980a, b）、伍賀（1988）、加藤（1991）などの不安定就業問題の体系的な研究成果がある。またこうした研究成果を踏まえて、建設産業における不安定就業としての自営業者（一人親方）を研究した柴田（2017）の研究がある。以上のような不安定就業研究の文脈においてプラットフォーム就労者を位置づけることは、学術的意義が大きい。この点は、筆者の研究の今後の課題であるが、まず本研究では、プラットフォーム就労者の就業実態の分析を通じて、不安定就業としての特徴を抽出していく。

本研究の分析において特に着目していきたいのが、報酬である。つまり、プラットフォーム就労者の報酬がそもそも低位な状況にある場合や報酬を得るための行動が制約されている場合（プラットフォーム企業に管理・統制されている場合）、貧困状態から構造的に抜け出すことが困難になり、それは不安定就業の特徴を有していると考えられるからである。したがって、本研究の第1の目的は、プラットフォーム就労者の報酬を得るための行動に関する裁量権の内容と程度を明らかにし、不安定就業としての特徴を抽出することである。ところで、プラットフォーム就労者の中には、専業で行う人、兼業で行う人など、目的に応じて様々な背景をもつ就労者が存在している。それ故に、本研究の第2の目的は、これらの背景

---

10) Sundararajan (2016) を参照。

11) 比嘉監修 (2014), 連合総合生活開発研究所編 (2017), 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 (2022), 石田・竹内 (奥野)・橋本・水町 (2022) などを参照。

が異なる就労者が、不安定就業の状態にある中で、直面している就業問題を明らかにすることである。なおプラットフォーム就労者は、様々な職種があるが、本研究の対象は、フードデリバリーワーカーに限定する。理由は、急速に拡大しているプラットフォーム就労<sup>12)</sup>であり、またウーバーイーツユニオンの結成や配達員の労働者性が争われる<sup>13)</sup>など、社会的にも注目されている分野であるからである。また特定の職業に絞ることにより詳細な実態を明らかにすることができるという利点もある。

最後に本研究の構成は、以下のとおりである。2節では、本研究で用いる調査の概要を述べる。3節では、日本を代表する配達プラットフォーム企業2社（UberEatsと出前館）の報酬体系の特徴を明らかにし、配達員が報酬を得るための行動に関して限られた裁量権しか持っていないことを明らかにする。4節では、筆者の行った調査と先行研究の知見を用いて、配達員間の報酬差の要因を検討し、配達員がより多くの報酬を得るために取れる行動が制約・統制されていることを明らかにする。5節では、3、4節の考察を踏まえて、不安定就業としてのプラットフォーム就労者が直面している就業問題を就業タイプ別に明らかにする。

## 2 調査の概要

本研究では、筆者がフードデリバリー配達員に実施したインタビュー調査（A調査）と量的調査（B調査）の2つの調査を用いる。A調査は、2022年3月に実施した、フードデリバリー配達員を対象にした半構造化インタビュー調査である。調査項目は、現在の就業・生活実態、アルゴリズムによる管理、職業経歴、今後の働き方の課題などである。調査は、無作為に調査依頼書を手渡し、調査協力に承諾頂いた方に後日、電話またはオンライン（zoom）で実施した。なお調査の実施に先立って、筆者が所属する大学からは、「研究倫理審査フローチャート」に基づき、倫理審査不要との判断を得ている。加えて、調査依頼書には、調査で入手したデータは、研究目的外に使用しない、個人情報への守秘、データの厳格な管理、回答が任意で撤回可能、回答しなくても不利益はない、という点を説明しており、このことに同意した方に調査を実施している。

また調査票を配布したのは、首都圏大都市部のX地域と地方都市県庁所在地のY地域で

---

12) ICT総研(2021)によると、日本のフードデリバリー業界の市場規模は2021年の5,678億円から2023年の6,821億円へと拡大が予測されている。このような拡大は、Covid-19の感染拡大下で外出自粛によるフードデリバリー需要が高まったことを背景にしているが、これに伴い、配達員も増加している。日本経済新聞(2022)によれば、フードデリバリーワーカーであるUberEatsの配達員は、10万人に上る。UberEatsが日本でサービスを始めたのが2016年であることを踏まえると、急速な拡大といえる。

13) 東京都労働委員会(2022)を参照。

表1 A調査の調査対象者一覧

No	性別	年齢	調査地域	主な利用PF企業	複数のPFで稼働	主な利用以外のPF企業	職業	専業／副業／パート	主な収入が配達で生計
1	男性	20歳	Y地域	Wolt	なし	—	大学生	パート	×
2	男性	41歳	Y地域	UberEats	なし	—	個人事業主	専業	○
3	男性	20歳	Y地域	Wolt	なし	—	大学生	パート	×
4	男性	34歳	Y地域	UberEats	あり	Wolt,menu	会社役員	副業	×
5	女性	21歳	Y地域	Wolt	なし	—	大学生	パート	×
6	女性	40歳	Y地域	Wolt	あり	UberEats	個人事業主	専業	×
7	男性	19歳	Y地域	Wolt	あり	UberEats	大学生	パート	×
8	男性	19歳	Y地域	Wolt	なし	—	大学生	パート	×
9	男性	20歳	Y地域	Wolt	あり	UberEats	大学生	パート	×
10	男性	20歳	Y地域	UberEats	なし	—	大学生	パート	×
11	男性	20歳	Y地域	Wolt	なし	—	大学生	パート	×
12	男性	32歳	X地域	UberEats	あり	menu	非正規雇用	副業	×
13	男性	40歳	Y地域	Wolt	なし	—	個人事業主	専業	○
14	女性	21歳	X地域	UberEats	あり	menu	個人事業主	専業	×
15	男性	35歳	X地域	UberEats	なし	—	正規雇用	副業	×
16	男性	32歳	X地域	UberEats	なし	—	正規雇用	副業	×
17	男性	29歳	X地域	UberEats	あり	Wolt,menu	正規雇用	副業	×
18	男性	36歳	X地域	UberEats	なし	出前館経験あり	非正規雇用	副業	×
19	男性	23歳	Y地域	Wolt	なし	—	大学生	パート	×
20	男性	23歳	X地域	UberEats	なし	—	個人事業主	副業	×

(注) 1. 専業=配達の仕事の主たる収入でかつ配達の仕事のみ行っている者、副業=配達以外に主たる収入の仕事があり副業で配達の仕事を行っている者、パート=配達以外に主たる収入の仕事がなく短時間の配達を行っている者、と定義した。

2. PF企業とはプラットフォーム企業を指す。

(出所) A調査より筆者作成

ある。Y地域の人口密度はX地域の40から50分の1程度で、人口密度に大きな差が見られる。人口密度は、配達員の配達件数に影響するため、大都市部のX地域に調査協力者が偏らないように、2つの地域で配布した。結果的に、調査には、20人のフードデリバリー配達員に協力頂いた。表1は、A調査の調査対象者一覧である。調査協力者は、男性が85%で、平均年齢が27歳である。地域はY地域が65%と多く、地方都市の対象者が多い。複数のプラットフォームで稼働する配達員が35%である。また80%が副業かパートタイム的に就業しており、主な収入が配達で生計を立てている人は10%に過ぎない。

B調査は、A調査とは独立して、2023年3月に、フードデリバリー配達員を対象に行った

表2 B調査の記述統計量

	全体 (n=331)	UberEats (n=172)	出前館 (n=95)
女性 (0/1)	0.40	0.40	0.35
平均年齢	39.3 (12.8)	37.6 (11.6)	43.0 (13.4)
住まいが東京都 (0/1)	0.12	0.15	0.11
既婚 (0/1)	0.58	0.53	0.66
兼業 (0/1)	0.62	0.69	0.64
主に自分の収入で生活している (0/1)	0.42	0.45	0.47
週就業時間20時間未満 (0/1)	0.87	0.90	0.85
配達による月収10万円未満 (0/1)	0.53	0.62	0.47
1時間当たりの配達件数3件以上割合 (0/1)	0.25	0.30	0.19
地域 東京23区・政令指定都市 (0/1)	0.30	0.37	0.25
人口10万人以上の市 (0/1)	0.39	0.37	0.47
それ以外の地域 (0/1)	0.32	0.26	0.27

(注) 平均年齢のカッコ内は標準偏差。

(出所) B調査より筆者作成

量的調査である。調査の目的は、報酬水準、アルゴリズムによる管理の実態、階層移動、満足度などを客観的に把握することである。なお調査項目はA調査と概ね同様である。B調査は(株)マクロミルに調査を委託し実施した。研究倫理の点では、調査に回答頂く前に、研究外目的に使用しないことやデータが全て統計的に処理され、個人が特定される形で分析・公表されることはないことを説明した。そして同意頂いた方に調査を実施した。またA調査と同様に、所属する大学から「研究倫理審査フローチャート」に基づき、倫理審査不要との判断を得た。調査票対象者は「18歳以上で、2023年1月～現在までの間に、1カ月以上、フードデリバリー業務を行った」ことがある者とし、有効回答数は331ケースである。加えて回答が大都市部に偏らないように、東北地方、中部地方、中国地方、四国地方の回答数の合計が100ケースを超えるまで回収を続けるという割当てを行った上で調査を実施した。

B調査の記述統計量は表2のとおりであり、回答数の多かったUberEatsと出前館についてはそれぞれの記述統計量も示してある。またプラットフォーム企業別の回答者数は、UberEatsが172ケース(52.0%)、出前館が95ケース(28.7%)、menuが29ケース(8.8%)、Woltが20ケース(6.0%)、DiDiフードが4ケース(1.2%)、その他が11ケース(3.3%)である。B調査の回答者の特徴は、女性が40.0%、既婚が58.0%、平均年齢が39.3歳である。また地域は、東京都の割合が12.0%であるものの「東京23区・政令指定都市」と「人口10万人以上の市」の合計が69.0%であり、都市部の回答者が中心といえる。加えて「主に自分の収入で生活している」が42.0%である一方で、兼業割合が62.0%、週就業時間20時間未満割

合が87.0%，配達による月収10万円未満割合が53.0%となっている。つまり回答者は，都市部で，短時間の兼業として働いている人が多いといえる。また UberEats と出前館の回答者が回答者全体と異なる点は，配達による月収10万円未満割合が UberEats で高く出前館で低いこと，1時間当たりの配達件数3件以上の割合が出前館で回答者全体及び UberEats よりも低いこと，が挙げられる。このことから UberEats は，出前館と比較して，配達件数は多いが，報酬が低い人が多いといえる。

A調査とB調査の回答者は，フードデリバリー配達員全体を代表するものではない。またパートタイム的に働いている回答者の割合が多いことを踏まえれば，専業で就業する配達員の実態が十分に反映されていない可能性もある。こうした点では，他のフードデリバリー配達員集団とは，予期せぬ点で異なる可能性がある。しかし，日本でプラットフォーム就労に関する実証研究が殆ど行われていないことを踏まえれば，本研究は，プラットフォーム就労の実態調査として重要な事実を提供するという意味で学術的な貢献があると考えられる。

### 3 主要な配達プラットフォーム企業の報酬体系とその特徴

#### (1) フードデリバリー業の特徴

フードデリバリー業とは，顧客がスマートフォンのアプリで飲食店の食事を注文すると，フードデリバリープラットフォーム企業がそのアプリから，配達員のアプリに配達依頼を行う。そして依頼を承諾した配達員が飲食店に商品を取りに行き，それを顧客のところまで届けるというものである。この仕事の特徴として誰でもできる，スキマ時間にできる，初期費用もかからないことが挙げられる。A調査においてもスマホ操作に慣れている20歳代から40歳代の世代は，数回の配達で仕事を覚えられたという語りが見られた。また企業によってはサポート体制の手厚さが業務上の不安を少なくしている面もある。「Wolt は，サポート対応が手厚いから困ったときは色々聞いたので」(No. 5, 21歳女性)や「zoom 講習会に出たあと，マニュアルに沿ってやったので，不安はありませんでした」(No. 7, 19歳男性)などだ。加えて配達員をしている方の YouTube を見て覚えたケースや同業先輩に聞いて覚えたなどのケースも見られた。こうした誰でもできる仕事というのは，様々な層の参入を可能にする。A調査の対象者の配達員を始めたきっかけは，非正規雇用で不足する収入の補填，お金が必要だったので始めた学生など生活のために始めたケースがある一方で，生活には困っていないが，将来の独立資金を稼ぐために始めた正社員のケースも見られた。また本業が稼げなくなったので転職した人や親の介護と両立できるので始めた方という方もいた。この点からも様々な層の参入が見て取れる。



## (2) 主要な配達プラットフォーム企業の報酬体系

日本のフードデリバリー業界には様々な企業が参入してきているが、UberEats と出前館の2社で市場の8割をシェアしており寡占状態にある<sup>14)</sup>。従って、この2社の報酬体系の特徴を明らかにすることで、日本のフードデリバリー配達員がどのような報酬体系で仕事を行っているのかを大まかに把握することができる。図1は、UberEats と出前館の報酬体系をまとめたものである。UberEats の報酬体系は、A 調査と近藤（2021）からまとめた。また出前館の報酬体系は、申（2023）の研究をもとにまとめたものである。

UberEats の配達1件当たりの報酬は、「配送料－手数料＋インセンティブ」で算出される。この仕組みと報酬体系についてはA 調査のUberEats 配達員全員から確認している。このうちの配送料とインセンティブについては、近藤（2021）が明らかにしているので、近藤（2021）を参考に考察する<sup>15)</sup>。

配送料は、「基本金額」と「配達調整金」からなる。基本金額は、「配達に費やす予定の時間や距離」、「受け取り場所」、「届け先の件数」などの要素を加味して計算される。そして実際の配達で予定よりも多くの時間や距離になった場合に加算されることもあるという。また注文数や稼働中の配達パートナーの人数のバランスなどによっても、金額は変動する。次に配達調整金であるが、これは、「通常よりも交通が混雑している」、「通常よりも料理の受け

図1 主要な配達プラットフォーム企業の報酬体系

UberEatsの1件当たりの配達報酬（2022年3月時点）

$$\boxed{\text{配送料}} - \boxed{\text{サービス手数料}} + \boxed{\text{インセンティブ}}$$

※配送料＝「基本金額」＋「配達調整金」

※インセンティブ＝ブースト、ピーク、クエストの3種類

出前館の1件当たりの配達報酬（時系列）

2020年5月～10月	定額配送料金	
2020年10月～	定額配送料金	× <span style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">ブースト</span>
2022年8月～	配送距離に応じて 変動する配送料金	× <span style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">ブースト</span>

（出所） A調査、申（2023）14-15頁及び近藤（2021）16-19頁より筆者作成

14) 日本経済新聞（2021）の記事より 民間市場調査企業の調査によると、フードデリバリー系月間利用者数（MAU）上位5アプリの2021年8月の合計MAUは851万人であり、そのうち利用者が多いのは首位の「UberEats」と2位の「出前館」であり、両アプリの合計MAUは、上位5アプリの8割を占める。

15) 近藤（2021）16-19頁の記載を参考に筆者がまとめた。

取りの待ち時間が長い]、「通常よりもデリバリーの需要が高い」といった状況のときに、加算されることがあるものであるという。またインセンティブには、ブースト、ピーク、クエストの3種類があり、近藤（2021）によれば、それぞれ以下のような特徴を持っている。ブーストは、予め指定されたエリア・時間帯で配達した場合にのみ基本金額が倍率で増額されるインセンティブである。ピークは、主に配達員が不足しているエリアでリアルタイムに金額が加算されるインセンティブであり、クエストは、一定の期間内に配達した件数に応じて貰えるインセンティブである。

次に出前館の報酬体系について述べていく。申（2023）によれば、出前館の報酬体系は以下のとおりである<sup>16)</sup>。2020年5月から2020年10月の間は、1件の配達に対する定額支給であったという。その後、2020年10月からブーストが導入された。このブーストとは、配達1件当たりの報酬にブースト率を乗じた金額が1件当たりの配達報酬になるというインセンティブ制度であったという。さらに2022年8月からは、配達1件当たりの報酬について配送距離が長くなるにつれて増加する報酬体系に変更になったという。例えば、首都圏の1件当たりの配達報酬は、1 km 未満が600円、1 km 以上 2 km 未満が660円、2 km 以上 3 km 未満が750円、3 km 以上が870円に変更が行われた。

### (3) 配達プラットフォーム企業の報酬体系の4つの特徴

UberEats と出前館の報酬体系には4つの特徴がある。それは、1) インセンティブや配達件数によって報酬に差がつくこと、2) 報酬に関する情報がブラックボックスであること、3) 報酬体系の変更が一方的に行われること、4) 就業が不規則不安定になること、の4つである。インセンティブ制度と配達件数から考察していこう。上述のとおり2社ともにインセンティブ制度があり、この制度を活用することで、報酬の増加を見込むことができる。加えて上記の2社以外にも柴田（2022）<sup>17)</sup>によれば、Wolt にも配達件数に応じたインセンティブ制度があり、近藤（2021）によれば、menu にもインセンティブ制度があるという。市場の8割を占めるトップ2社に加え、それ以外の2社においてもインセンティブ制度があることから、日本の配達プラットフォーム企業の報酬体系の特徴としてインセンティブ制度を挙げることができる。またUberEats と出前館の報酬体系は、出来高制であるため配達件数を増やすことが報酬アップに繋がる。UberEats と出前館の2社以外でも柴田（2022）や近藤（2021）の研究からWolt, menu, DiDi フードも出来高制である。

---

16) 出前館の報酬体系の変化の推移は、申（2023）14-15頁を参照した。なお本研究では、報酬体系の変更の推移を要約的に整理しているので、詳細な変更点については、申（2023）を参照して頂きたい。

17) 柴田（2022）5-7頁を参照。

以上のことからインセンティブ制度の活用と配達件数を増やすことが報酬の増加に繋がるという特徴は、UberEats と出前館の 2 社だけでなく、日本の配達プラットフォーム企業の報酬体系の特徴といえる。一方で、配達員は、インセンティブ制度の活用と配達件数を増やす工夫をするという個人の努力によって、配達報酬を増やせるとは限らない。つまり一見すると、フードデリバリー企業の報酬体系は、配達員が裁量権を持って報酬を増やすことができるように見えるが、報酬に関する情報がブラックボックスであることによって、報酬を増やすための行動は制約されている。

報酬に関する情報がブラックボックスである実態について、A 調査より明らかにしている。配送料及びインセンティブの金額は、事前に設計されたプログラムに基づき決定されているが、この金額がどのような基準で変動するのかについて、配達員は、UberEats から伝えられていない。例えば、「この配達調整金が全く貰えないし、(中略) どういう風に貰えるのが全く明かされていないんで、ブラックボックスなんで、それが嫌で辞めましたね」(No. 18, 36歳男性) という語りが見られた。このように報酬額の決定基準が配達員に知らされていないことは、A 調査の UberEats 配達員全員から確認できた。なお東京都労働委員会 (2022)<sup>18)</sup>によれば、UberEats の配送料は、ウーバーサービス契約に配達員には配送料の変更を要請する権利がある旨の条項があるが、実際に個別に交渉が行われ、配送料が変化したことはないという。加えて、配達完了すると配送料が画面に表示されるが、UberEats が決定する金額以外の選択肢は表示されず、個別に交渉できるような仕様にはなっていない<sup>19)</sup>。

ブラックボックスである点は、インセンティブについても同様である。つまり、東京都労働委員会 (2022) によれば、インセンティブの金額も UberEats の裁量により随時決められ、配達員にはその諾否しか選択肢はないという<sup>20)</sup>。なお、配達員がどのようなインセンティブが来るか予測できない状況にあることは、A 調査の配達員全員から確認できており、東京都労働委員会の結論と一致している。A 調査では、配達員はどのようなインセンティブが来るかわからない中でも、自分の経験からより金額の多いインセンティブを得るために必要な行動を導き出している事例も見られた。それは、配達依頼を拒否しないこと、クエストを連続で達成することなどである (No. 12, 32歳男性, No. 14, 21歳女性, No. 15, 35歳男性)。

---

18) 東京都労働委員会 (2022) は、ウーバーイーツ配達員が結成した労働組合によるウーバーイーツ・ジャパンへの団体交渉の申し入れを同社が応じなかったことにより、同労働組合が不当労働行為救済申立を東京都労働委員会に行い、それを受けて、東京都労働委員会が、調査の結果、2022年11月25日に出した命令書である。

19) 東京都労働委員会 (2022) 7 頁を参照。

20) 東京都労働委員会 (2022) 7 頁を参照。

報酬に関する情報がブラックボックスであれば、配達員は、報酬を得るための裁量権を制約されるばかりか、配達員は、よりよいインセンティブやより多くの配達依頼を受けるために、UberEats社が望む行動（利益に繋がる行動）を自発的にとるようになる<sup>21)</sup>。つまり、UberEatsは、指揮命令下でない個人事業主の配達員を報酬に関する情報をブラックボックスにすることによって、統制・管理しているのである。ところで、申（2023）によれば、出前館は、2020年にブースト制度を導入以降、ブースト率を事前に公開していた。しかし、2023年からは、事前公開を行わないようになり、配達員の誰にどのようなブースト率が適用されるかの基準はブラックボックスになったという。このことから主要な配達プラットフォーム企業のいずれにおいても報酬を増やすために欠かせないインセンティブの基準をブラックボックスにすることで、配達員から報酬に関する裁量権を奪っていることがわかる。

次に報酬体系の一方的な変更について考察していく。UberEatが図1の報酬体系になったのは、2021年5月からである。A調査のUberEats配達員のうち2021年5月以前から配達員をしていた方から共通して聞かれたのが報酬の低下である。いくつか例を挙げれば、「夏、秋に殆ど1件300円になった」（No. 12, 32歳男性）、「急に（1件当たりの金額が）100円くらい減った。それまでは、ロングピックなら1件4,500円はありました。でも5月からはどんなに長い距離でも400円（配達1件の料金）くらいです」（No. 17, 29歳男性、カッコ内筆者加筆）などである。

A調査によれば、2021年5月以前の配送料は、受取料金、受渡料金、距離料金の合計であり、遠距離の配達でも距離料金が貰えるなど、メリットが存在していた。しかし、No. 17の事例に見られるように、5月以降は、長距離の配達を行う旨味がなくなっている。こうした報酬体系の変化は、配達員の自発的な行動変容をもたらしている。つまり、配達員は、長距離の配達依頼を受けず、短距離の配達をより多く受けて、数をこなすようになったのである。こうした変化は、A調査において2021年5月以前から配達員をしていたUberEats配達員全員から確認できた。こうした報酬体系の変更は、配達員の了承を得ることなく、一方的に行われる。配達員は、UberEatsで仕事を続けるためには、この変更を受け入れざるを得ないのである。こうした報酬体系の一方的な変更は、出前館でも行われている<sup>22)</sup>。

このように主要なフードデリバリー企業では、報酬体系の一方的な変更が行われている。こうした一方的な変更は、ときに配達員の行動を統制し、また配達員がこの変更に従わざるを得ないという点で報酬に関する裁量権を制約しているのである。

最後に、就業の不規則不安定性について述べる。配達員は、報酬体系が出来高制であるの

---

21) 配達員の自発的な行動については、柴田（2024）を参照。

22) 申（2023）14-15頁を参照。

で、配達依頼がなければ、配達報酬を得られない。従って、配達需要が少ない地域で配達すれば、配達依頼が減る可能性があり、逆に配達需要が多くても、配達員が配達需要よりも多ければ、1人当たりの配達依頼は減少する。またフードデリバリーという業態上、食事の時間に配達依頼が集中し、それ以外の時間は、配達依頼が少なくなるという特徴もある。さらにUberEatsでは、配達依頼の差配も、差配基準が明らかにされていないアルゴリズムによって行われている。これは、A調査のUberEats配達員全員から確認できた。それ故に、配達員は、より多くの配達依頼が来るような行動を自身で考えて行動に移している。例えば、週末や食事の時間帯など注文が増える時間帯に配達を行う行動などが挙げられる。それ以外にも「極力中心街で行く」(No. 15, 35歳男性)や「基本はマックとか某牛丼チェーンとかの近くで待機しますね。一番(配達依頼が)来ますから」(No. 12, 32歳男性, カッコ内筆者加筆)などの行動を取っている。こうした行動は、配達員が仕事からあぶれないためにとる行動といえ、就業が不規則不安定性であることの証左といえる。

本節では、主要な配達プラットフォーム企業の報酬体系の特徴を中心に考察した。その結果、明らかになったことは、配達員の報酬に関する裁量権が、報酬に関する情報をブラックボックスにされることで、制約されていることである。またこのブラックボックスは、プラットフォーム企業が、個人事業主であるはずの配達員を統制・管理する手段として用いられていることが明らかになった。

#### 4 制約された報酬の裁量権の内容と程度

本節では、報酬差の要因分析を通じて、配達員の報酬の裁量権がどのようにまたどの程度制約されているのかを明らかにしていく。報酬差は、3節の分析よりインセンティブと配達件数によってつくことが明らかになったので、この2つについて考察していく。

##### (1) インセンティブ制度による報酬差

表3は、B調査より作成した配達プラットフォーム企業別に見た配達員の報酬に占めるインセンティブ割合別構成比である。インセンティブ割合が高ければ、それだけ多くのインセンティブを受取れていることを意味している。表3からいえることは、配達プラットフォーム企業間と配達員間で報酬に占めるインセンティブ割合が異なっていることである。例えば、配達プラットフォーム企業の主要2社であるUberEatsと出前館を比較すると、「インセンティブなし」の割合は、UberEatsの方が高く、またUberEatsは、全体として出前館よりもインセンティブの占める割合が低いことがわかる。また配達員間でもインセンティブに差がついていることがわかる。なぜこのような差が生じているのだろうか。企業間の差については、配達員の確保策と報酬体系の変更が影響していると考えられる。

表3 配達プラットフォーム企業別の配達員報酬に占めるインセンティブ割合別構成比

	総計 (回答数)	インセ ンティ ブなし	報酬の 5% 未満	報酬の 5～ 10% 未満	報酬の 10～ 15% 未満	報酬の 15～ 20% 未満	報酬の 20～ 25% 未満	報酬の 25～ 30% 未満	報酬の 30～ 40% 未満	報酬の 40% 以上
全体	(331)	27.8	18.4	23.3	15.1	8.8	4.2	0.6	0.9	0.9
UberEats	(172)	33.7	20.3	22.1	11.6	7.0	1.2	1.2	1.7	1.2
出前館	(95)	18.9	20.0	28.4	17.9	9.5	5.3	0.0	0.0	0.0
menu	(29)	10.3	13.8	20.7	31.0	17.2	3.4	0.0	0.0	3.4
Wolt	(20)	10.0	10.0	20.0	15.0	15.0	30.0	0.0	0.0	0.0
DiDi フード	(4)	0.0	25.0	50.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
その他	(11)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

(注) インセンティブ割合は、「1週間の報酬額に占めるインセンティブの割合」である。

(出所) B調査より筆者作成

申(2023)は、出前館などを例に挙げて、配達プラットフォーム企業が、配達員を確保するために他社よりも報酬を高く設定し、配達員を確保していることを指摘している<sup>23)</sup>。実際にA調査でもUberEatsで配達していたが、2021年5月に報酬体系が変わり、稼げなくなったので出前館に乗り換えたケースが見られた(No. 18, 36歳男性)。彼は、2021年12月に前出館の配達員になった当初、高額のインセンティブが適用されていたという。つまり、始めた当初は、定額の基本報酬に、平日の昼食、夕食時などのピークタイムで1.4倍から1.5倍のブースト率がつき、土日は1.7倍のブースト率がついたという。ただし、その数か月後の2022年3月には、ブースト率は1.1倍になり、殆どインセンティブがつかなくなったという。このブースト率の低下理由について出前館からの説明はないという。

3節で述べたように、UberEatsは、2021年5月に報酬体系を変更し、その変更によって、報酬が低下したケースが見られたことは、すでに述べたとおりである。なお出前館も申(2023)によれば、数度にわたって報酬の引き下げを行っている。配達報酬のうち基本報酬(定額部分)に限って見れば、2020年が首都圏715円、沖縄550円、その他エリア660円、これが2022年8月に首都圏600円、その他エリア550円、さらに2023年8月からは全国一律400円にまで引き下げられた。勿論この引き下げが行われた時期には、ブーストや距離料金の導入なども行われており、単純な引き下げとはいえないが、それでも3年の間に基本報酬が44.1%も減少している。

このように配達プラットフォーム企業は、配達員を確保するために、インセンティブをはじめとした報酬を引き上げている。また配達員を確保でき、定着が確認できると報酬を引き

23) 申(2023)7-8頁を参照。

下げるケースも確認できた。以上のことからわかることは、配達員は、配達プラットフォーム企業の配達員確保策を上手に活用すれば、一時的な報酬の増加を実現できることである。ただし、その報酬の増加が永続的に続く保証はないといえる。

次に配達員間でインセンティブに差がつく要因を検討する。配達員間で報酬に差がつく要因は、インセンティブを得るための行動を意識的に行っている配達員と行っていない配達員の差であると考えられる。UberEats を例に挙げると、UberEats のインセンティブのうち雨の日に〇〇件配達すると、インセンティブ収入が入るという雨クエストが雨天の日に出ることがあるという。これを意識的に行えば、インセンティブが増加する。A 調査でも雨クエストを獲得するために体調の許す範囲で小雨なら配達に出るという事例が見られた (No. 9, 20歳男性, No. 10, 20歳男性, No. 16, 32歳男性)。また A 調査の UberEats 配達員全員が需要の増加するエリアで配送料金に金額が加算されるインセンティブであるピークを狙って配達した経験があると答えており、こうしたインセンティブの活用の有無もインセンティブに影響を与える。さらには、決められた配達件数を配達することでインセンティブを獲得できるクエストについてもこれを達成する配達員と達成できない配達員ではインセンティブに差がつく。A 調査では、配達件数をクリアするために、「21時でやめる予定でしたけど、あと2件だったんでやりました」(No. 16, 32歳男性) というように予定の配達時間を延ばし、長時間就業をして配達件数をクリアする配達員も確認できた。また出前館も配達エリアによってプースト率を変えており、プーストの倍率が高い地域を狙って配達する事例も見られた (No. 18, 36歳男性)。こうしたプーストを狙って配達する配達員の方がインセンティブは増加する。

ところで、表3からは読み取ることができないが、柴田 (2024) によれば、配達員自身でも配達報酬に差がつくという<sup>24)</sup>。つまり、UberEats では、同じ配達員でもクエストがある週とない週があり、あったとしてもインセンティブの金額が同じとは限らず、同じ配達員でも金額が高いクエスト (あたりクエスト) と低いクエスト (はずれクエスト) のときがある。しかし、どのような基準でクエストの内容が決められているのかは、配達員には知らされていない。それ故に、配達員はよりよいクエストを受けるために、自発的にクエストを達成していると考察している。

ここまでインセンティブに差がつく要因として、企業間、配達員間、配達員自身に分けて考察してきた。明らかになったことは、企業間の差は、配達員が上手に活用することで報酬を増加させる可能性があり、裁量権があるといえる。一方で、配達員間や配達員自身の差については、配達プラットフォーム企業が決めたインセンティブのルールの上で、報酬を増加

---

24) 柴田 (2024) 309-310頁を参照。

させられる可能性があるにすぎず、裁量権は制約されている。

## (2) 配達件数による報酬差

3節で述べたように配達プラットフォーム企業の報酬体系は出来高制なので、配達件数が増えれば、報酬は増加する。しかし、UberEatsは、柴田（2024）によれば、配達依頼の割振りをアルゴリズムによって決定しており、配達員にその基準を公開していない<sup>25)</sup>。また申（2023）によれば、出前館は、配達依頼が発生すると、一定地域の配達員のアプリに同時に配達依頼を発信する。そして早いもの順で配達依頼を取っていく方式を採用している<sup>26)</sup>。なおこの一定地域がどの程度の範囲かは明らかにされていないが、A調査では、駅周辺やファストフードチェーン店近くに待機するなど、配達リストにより多くの配達依頼が来るように待機場所を工夫している事例が見られた（No. 18, 36歳男性）。この事例は、配達員の待機する場所によって、リストに表示される配達依頼の件数が増減する可能性を示している。

以上のことからUberEatsと出前館は、配達員に対してより多くの配達依頼を得るために必要な情報を明らかにしていないといえる。つまり、配達依頼をより多く受けるための工夫をしている配達員と工夫をしていない配達員で、配達件数に差が出ている可能性がある。こうした工夫は、A調査や先行研究から4つの方法が考えられる。それは、1) 配達プラットフォーム企業の選択、2) 地域の選択、3) 個人の工夫、4) 配送手段の変更、である。

配達プラットフォーム企業の選択については、配達員はより多くの配達需要がある配達プラットフォーム企業を選択するということである。例えば、地方都市のY地域では、当初UberEatsよりもWoltが先に営業を開始したので、配達需要は、UberEatsよりもWoltの方が大きかった。そのためA調査では、配達需要という点で、UberEatsではなくWoltを選択する配達員が多かった。日本全体で見れば、UberEatsと出前館で市場の8割を占めているので、この2社の配達件数が多くなる可能性が高い。表4は、配達プラットフォーム企業別にみた1時間当たりの配達件数別構成比である。表4を見ると、1時間当たりの配達件数がUberEatsと出前館で多いことが見て取れる。この2社の市場シェアが高いことは、配達員個人でも知ることができる情報である。従って、配達プラットフォーム企業の選択は、配達員が配達件数を増やすために自由に行える行動といえる。

次に、地域の選択についてであるが、大都市は、人口密度が高いので、配達件数が多い。従って配達員も都市部で配達しようとする傾向があるということである。例えば、A調査では、1時間当たりの配達件数が首都圏大都市部のX地域で2.7件であるのに対して、地方都

---

25) 柴田（2024）308-309頁を参照。

26) 申（2023）9頁を参照。



表4 配達プラットフォーム企業別の1時間当たりの配達件数別構成比

	総計 (回答数)	0件	1件	2件	3件	4件以上
全体	331	6.6	30.2	38.1	14.2	10.9
UberEats	172	5.2	22.1	43.0	16.9	12.8
出前館	95	8.4	35.8	36.8	12.6	6.3
menu	29	3.4	48.3	37.9	10.3	0.0
Wolt	20	15.0	50.0	25.0	5.0	5.0
DiDi フード	4	0.0	75.0	25.0	0.0	0.0
その他	11	9.1	9.1	0.0	18.2	63.6

(出所) B 調査より筆者作成

表5 人口規模別の1時間当たりの配達件数別構成比

	総計 (回答数)	0件	1件	2件	3件	4件以上
東京23区・政令指定都市	98	5.1	21.4	43.9	12.2	17.3
人口10万人以上の市	128	5.5	32.0	36.7	18.0	7.8
人口10万人未満の市	67	10.4	35.8	35.8	11.9	6.0
町村	38	7.9	36.8	31.6	10.5	13.2

(出所) B 調査より筆者作成

市県庁所在地のY地域が2.1件であり、都市部は、配達件数が多い。また実際に、筆者が2023年5月から参加させて頂いているウーバーイーツユニオンの会合でよく話題にあがるテーマが「配達需要が多い地域について」であることも配達員が配達需要の多い地域で配達しようとする傾向があることを裏付けている。表5は、人口規模別に見た1時間当たりの配達件数別構成比である。表5を見ると、「東京23区・政令指定都市」と「人口10万人未満の市」を比較すると「東京23区・政令指定都市」で配達件数が多い。一方で、配達件数が3件以上の割合は、「人口10万人以上の市」と「町村」でそれ程大きな差が見られず、「町村」での配達需要がそれなりの規模で存在していることが窺える。

以上のことから、大都市で配達すれば、確かに配達需要は多いが、地方都市の場合は、必ずしも人口が多い地域でなくても配達需要が存在していることがわかる。本研究では、このことを定量的調査によって明らかにできたが、配達員個人の把握できる情報ではどの地域により多くの配達需要があるかを十分に把握することは難しい。従って、配達件数を増やすための地域に関する情報が十分に得られないという点で、裁量権が制約されているといえる。

これまでの考察で、配達員は、昼食や夕食の時間帯など注文が増える時間帯を選んでの配達や天候が悪く配達員の不足が想定されるときを選んでの配達などの工夫を行っていること

表6 働く時間帯を決めた理由別の1時間当たりの配達件数別構成比

	総計 (回答数)	0件	1件	2件	3件	4件 以上
時間帯は特に決めずに、仕事ができるときに配達を行った	216	7.4	29.6	37.5	14.4	11.1
専業でフードデリバリー配達員をしているので、仕事をするときは1日8時間以上配達を行った	81	6.2	37.0	38.3	11.1	7.4
昼食や夕食の時間帯など注文が増える時間帯を選んで配達を行った	30	0.0	20.0	43.3	20.0	16.7
天候が悪く配達員の不足が想定されるときを選んで配達を行った	4	25.0	0.0	25.0	25.0	25.0

(出所) B調査より筆者作成

を明らかにしてきた。こうした配達員個人の工夫も配達件数を増やすために重要といえる。表6は、働く時間帯を決めた理由別に見た1時間当たりの配達件数別構成比である。表6を見ると、1時間当たりの配達件数が3件以上の割合は、「時間帯は特に決めずに、仕事ができるときに配達を行った」が25.5%であるのに対して、「昼食や夕食の時間帯など注文が増える時間帯を選んで配達を行った」が36.7%、「天候が悪く配達員の不足が想定されるときを選んで配達を行った」が50.0%となっており、工夫をしている配達員ほどより多くの配達依頼を受けられていることが見て取れる。配達員個人の工夫は、配達員が自由に行えることなので、裁量権の制約はない。

最後に配送手段について考察する。A調査では、より多くの配達依頼をより早く配達できるように、配送手段を自転車から軽貨物自動車に変えたケースが見られた(No. 6, 女性40歳)。また配送手段が自転車の配達員の語りで、配達依頼が少ない理由として「やっぱりバイクとかの方がたくさん依頼くるんですかね。〇〇(繁華街の中心部)で待っても依頼とか来ないときは色々考えます」(No. 9, 20歳男性, カッコ内筆者加筆)のように配送手段が配達件数に影響を与えていると考えている配達員が確認できた。実際に配送手段で配達件数に差は見られるのだろうか。表7は、配送手段別に見た1時間当たりの配達件数別構成比である。表7を見ると、自転車や徒歩と比較した場合、原付バイクや軽貨物自動車の方が配達件数が多いことが見て取れる。配達員個人の工夫と同様に、配送手段の変更は、自由に行えるので、配達員の裁量の範囲内で配達件数を増やせる方法といえる。

本節では、報酬差の要因分析を通じて、配達員の報酬の裁量権がどのようにまたどの程度制約されているのかを明らかにしてきた。明らかになったことは以下のとおりである。インセンティブによる報酬差は、企業間、配達員間、配達員自身の間で生じているが、このうち配達員間や配達員自身の差については、配達プラットフォーム企業が決めたインセンティブ

表7 配達手段別の1時間当たりの配達件数別構成比

	総計 (回答数)	0件	1件	2件	3件	4件以上
自転車	161	9.3	32.9	37.9	9.3	10.6
原付バイク	118	1.7	28.0	39.8	22.9	7.6
軽貨物自動車	36	0.0	27.8	38.9	11.1	22.2
徒歩	14	28.6	28.6	28.6	0.0	14.3
その他	2	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0

(出所) B調査より筆者作成

のルールの上で、報酬を増加させられる可能性があるにすぎず、裁量権は制約されている。また配達件数については、配達プラットフォーム企業、地域、個人の工夫、配送手段によって配達件数に差が見られたが、地域の選択以外は、配達員が配達件数を増やすために制約なく行える行動といえる。したがって、配達件数の増加による報酬の増加は、配達員にとってインセンティブ制度の活用より制約なく行うことができる行動といえる。

## 5 就業タイプ別に見た不安定就業としての配達プラットフォーム就労者の特徴

3節、4節の検討を通じて、配達プラットフォーム就労者が不安定就業の状態にある要因は、3つあることがわかった。それは、1) 報酬に関する情報がブラックボックスであることによって、配達員の報酬に関する裁量権が制約されていること、2) 配達プラットフォーム企業が報酬体系を一方的に変更できること、3) 仕事の特性と報酬に関する情報がブラックボックスであることによって、就業が不規則不安定であること、の3つである。これらの要因によって、配達プラットフォーム就労者は、就業の不規則不安定に直面している。また報酬に関する情報がブラックボックスであることによって、インセンティブを得るために、長時間就業を余儀なくされるケースも見られた。さらに報酬体系の一方的な変更が可能であることによって、報酬が極めて低い状況に陥る可能性もある。また配達プラットフォーム就労者は、自営業者なので報酬が時給換算で最低賃金を下回るほど低い状況でも自己責任の状況である。

かつて加藤(1991)は、不安定就業労働者の指標として、1) その就業が不規則・不安定であること、2) 賃金ないし所得がきわめて低いこと、3) 長労働時間あるいは労働の強度が高いこと、4) 社会保障が劣悪であること、5) 労働組合などの組織が未組織であること、を挙げた。社会保障の劣悪性と労働組合の未組織については、本研究では検討できなかったが、指標の1) から3) については、配達プラットフォーム就労者の不安定就業としての特徴とも一致しており、配達プラットフォーム就労者は、不安定就業としての特徴を持つ

ているといえる。本節では、不安定就業としての特徴を持つ配達プラットフォーム就労者が直面している就業問題を専業、兼業の就業タイプ別に考察していく。

#### (1) 専業の配達プラットフォーム就労者の就業問題

専業の配達プラットフォーム就労者は、配達収入で生計を立てているケースが多いので、報酬体系の一方的な変更による報酬の減少は、その減少の程度によっては、貧困状態に陥る可能性が高い。表8は、B調査より配達プラットフォーム就労者のうち専業と回答者別別にプロファイリングしたものである。表8を見ると、専業の配達プラットフォーム就労者は、既婚割合が55.2%、子供ありが51.2%と家庭を持っている人が5割強となっている。さらに、「主に自分の収入で生活」が42.4%で主な家計維持者が4割強を占めている。これに「自分と配偶者・パートナー双方の収入で生活」を含めるとその割合は、66.4%と7割弱にまで上昇する。それにも関わらず、月収は20万円未満が79.2%と8割弱を占めている。さらに週就業時間が20時間未満の割合が80.0%を占めるなど、就業が不安定な状況にある。

こうした状況の中で、「ずっと続けたい」と「しばらくは続けたい」の合計は、44.8%で4割強に留まっている。一方で、「なるべく早くやめたい」と「今すぐやめたい」の合計が33.6%で回答者計の28.1%よりも高くなっており、離職を希望する配達プラットフォーム就労者が多いことが見て取れる。専業の配達プラットフォーム就労者の実態をさらに詳細に考察するために、A調査より2つの事例を取り上げる。

1人目は、No. 2の41歳男性（Cさん）である。Cさんの前職は、大手運送会社のトラックの運転手だったが、職場の人間関係からの解放と親の介護の関係で、2021年8月からUberEatsで配達の仕事を始めるようになった。独身で父親と2人暮らしである。Cさんは、UberEatsと直接契約するのではなく、UberEatsとCさんの間に委託業者が入り、Cさんは委託業者と業務委託契約を結び、UberEatsの仕事を請けている。そしてCさんは、委託業者に売上の15%を委託料として支払っている。この業務委託については、重要な問題を有していると考えられるが、その実態の分析は別稿で改めて考察する。

Cさんの就業条件は以下のとおりである。月の売上は50万円で、月の就業日数は29日（休みは月1日程度との語りから29日とした）、就業時間は10時30分から22時30分で昼食と夕食は配達の合間に合わせて1～2時間程度だという。経費の合計は、14万4,750円である。内訳は、ガソリン代が4万3,500円（1日1,500円×29日）、自動車損害賠償責任保険が月2万5,000円、車両の任意保険が年間1万5,000円、委託料が7万5,000円である。売上から経費を引いた35万5,250円が収入で、ここから税・社会保険料を差し引いた金額が手取となる。収入を時給換算すると、時給1,225円（35万5,250/290）となる。1日10時間、月の休みが1日と長時間就業しても得られる収入は決して高くはない。また表8を踏まえれば、仕事が常に

表8 配達プラットフォーム就労者（専業・回答者計）のプロファイル

		専業	全体			専業	全体	
性別	男性	55.2%	60.4%	直近、1カ 月で最も多 く稼働した PF事業者	UberEats	43.2%	52.0%	
	女性	44.8%	39.6%		出前館	27.2%	28.7%	
平均年齢	38.9	39.3	menu		14.4%	8.8%		
婚姻	未婚（離別・死別含む）	44.8%	42.3%		Wolt	9.6%	6.0%	
	既婚	55.2%	57.7%		DiDi フード	0.8%	1.2%	
子ども	子どもがいない	48.8%	44.4%		その他	4.8%	3.3%	
	子どもがいる	51.2%	55.6%		満足度（「満 足」と回答 した割合）	全般	37.6%	37.2%
主な家計維 持者	主に自分の収入で生活	42.4%	41.7%		就業環境（働く時間／場所）	就業環境（働く時間／場所）	35.2%	34.1%
	自分と配偶者・パートナ ー双方の収入で生活	24.0%	31.4%		仕事の進め方を自分で決めら れる	仕事の進め方を自分で決めら れる	40.8%	40.2%
	主に配偶者・パートナ ーの収入で生活	24.0%	18.1%		社会的地位	社会的地位	20.8%	20.5%
	主に親・子どもの収入で 生活	9.6%	8.8%	収入の多さ	収入の多さ	27.2%	21.1%	
	その他	0.0%	0.0%	収入の安定性	収入の安定性	18.4%	17.8%	
	配達業務に よる月収 （税・社会 保険料差し 引き前の 「額面」）	収入はなかった	8.0%	6.9%	仕事の量	仕事の量	20.8%	23.0%
	1円以上～10万円未満	31.2%	45.6%	プライベートとの両立	プライベートとの両立	35.2%	35.0%	
	10万円以上～15万円未満	24.0%	20.2%	仕事上の人間関係	仕事上の人間関係	28.0%	28.7%	
	15万円以上～20万円未満	16.0%	13.0%	やりがい	やりがい	24.8%	24.2%	
	20万円以上～25万円未満	8.0%	6.9%	配達地域	東京23区・政令指定都市	23.2%	29.6%	
	25万円以上～30万円未満	7.2%	3.3%		人口10万人以上の市	38.4%	38.7%	
	30万円以上～40万円未満	4.0%	2.4%		人口10万人未満の市	22.4%	20.2%	
	40万円以上～50万円未満	0.0%	0.6%		町村	16.0%	11.5%	
	50万円以上	1.6%	0.9%		その他	0.0%	0.0%	
					継続意向	ずっと続けたい	10.4%	8.8%
配達業務の 週就業時間 （待機時間 含む）	5時間未満	32.8%	36.6%	しばらくは続けたい		34.4%	41.1%	
	5時間以上～10時間未満	28.8%	28.7%	なるべく早くやめたい		19.2%	18.1%	
	10時間以上～20時間未満	18.4%	21.5%	今すぐやめたい		14.4%	10.0%	
	20時間以上～40時間未満	12.0%	8.5%	わからない・まだ迷っている		16.0%	16.3%	
	40時間以上～60時間未満	7.2%	4.2%	答えたくない		5.6%	5.7%	
	60時間以上	0.8%	0.6%					

(出所) B 調査より筆者作成

あるとは限らない。

こうした就業の不安定性が見られるのが、次に挙げるDさんの事例（No. 13, 40歳男性）である。Dさんは、妻と子供3人の5人世帯で、世帯の主な稼ぎ主である。配達を始めたのは、2021年12月中頃からで、運送業が働き方改革の影響で収入が減ることが予想できたので、Woltの配達員に転職したという。彼もCさんと同じく委託業者と業務委託契約を結び、Woltの仕事を請けている。月の売上は、2022年1月と2月はそれぞれ60万円だったが、3月は配達依頼が大幅に減り、40万円程度まで売上が落ち込む見込みだという。配達依頼が減

った理由は、不明であり、Dさんいわく「暖かくなって依頼が減ったのではないか」と述べていた。この事例は、配達依頼が常に一定にあるわけではないことを示している。

## (2) 兼業の配達プラットフォーム就労者の就業問題

次に兼業の配達プラットフォーム就労者の就業問題について述べていく。兼業の場合、配達以外の収入がある分、専業の配達員よりも転職という選択肢が取りやすい可能性がある。専業同様に兼業の配達プラットフォーム就労者のプロフィールを表9より見ていこう。

表9 配達プラットフォーム就労者（専業・兼業）のプロフィール

		専業	兼業			専業	兼業
性別	男性	55.2%	63.6%	直近、1カ 月で最も多 く稼働した PF事業者	UberEats	43.2%	57.3%
	女性	44.8%	36.4%		出前館	27.2%	29.6%
平均年齢		38.9	39.5		menu	14.4%	5.3%
婚姻	未婚（離別・死別含む）	44.8%	40.8%	満足度（「満 足」と回答 した割合）	Wolt	9.6%	3.9%
	既婚	55.2%	59.2%		DiDi フード	0.8%	1.5%
子ども	子どもがいない	48.8%	41.7%		その他	4.8%	2.4%
	子どもがいる	51.2%	58.3%		全般	37.6%	36.9%
主な家計維 持者	主に自分の収入で生活	42.4%	41.3%	就業環境（働く時間／場所）	就業環境（働く時間／場所）	35.2%	33.5%
	自分と配偶者・パートナ ー双方の収入で生活	24.0%	35.9%		仕事の進め方を自分で決めら れる	40.8%	39.8%
	主に配偶者・パートナ ーの収入で生活	24.0%	14.6%		社会的地位	20.8%	20.4%
	主に親・子どもの収入で 生活	9.6%	8.3%		収入の多さ	27.2%	17.5%
	その他	0.0%	0.0%		収入の安定性	18.4%	17.5%
配達業務に よる月収 （税・社会 保険料差し 引き前の 「額面」）	収入はなかった	8.0%	6.3%	配達地域	仕事の量	20.8%	24.3%
	1円以上～10万円未満	31.2%	54.4%		プライベートとの両立	35.2%	35.0%
	10万円以上～15万円未満	24.0%	18.0%		仕事上の人間関係	28.0%	29.1%
	15万円以上～20万円未満	16.0%	11.2%		やりがい	24.8%	23.8%
	20万円以上～25万円未満	8.0%	6.3%		東京23区・政令指定都市	23.2%	33.5%
	25万円以上～30万円未満	7.2%	1.0%		人口10万人以上の市	38.4%	38.8%
	30万円以上～40万円未満	4.0%	1.5%		人口10万人未満の市	22.4%	18.9%
40万円以上～50万円未満	0.0%	1.0%	町村	16.0%	8.7%		
50万円以上	1.6%	0.5%	その他	0.0%	0.0%		
配達業務の 週就業時間 （待機時間 含む）	5時間未満	32.8%	38.8%	継続意向	ずっと続けたい	10.4%	7.8%
	5時間以上～10時間未満	28.8%	28.6%		しばらくは続けたい	34.4%	45.1%
	10時間以上～20時間未満	18.4%	23.3%		なるべく早くやめたい	19.2%	17.5%
	20時間以上～40時間未満	12.0%	6.3%		今すぐやめたい	14.4%	7.3%
	40時間以上～60時間未満	7.2%	2.4%		わからない・まだ迷っている	16.0%	16.5%
	60時間以上	0.8%	0.5%		答えたくない	5.6%	5.8%

（出所） B 調査より筆者作成

兼業の配達プラットフォーム就労者は、専業と比べて、婚姻や子どもの有無に大きな差は見られない。一方で、主な家計維持者では「自分と配偶者・パートナー双方の収入で生活」の割合が11.9ポイント高い。専業と比較すると月収がやや低く、就業時間もやや短い。満足度では、「収入の多さ」で、専業よりも割合が低くなっているが、これは就業時間が短く、収入も低いことも反映しているといえる。

一方で、「ずっと続けたい」と「しばらくは続けたい」の合計は、52.9%で専業よりも高く、「なるべく早くやめたい」と「今すぐやめたい」の合計も24.8%で専業よりも低くなっており、専業の配達プラットフォーム就労者よりも定着志向が強いことが見て取れる。この理由は、すでに述べたように、兼業の場合、配達以外の収入がある分、専業の配達員よりも離職という選択肢が取りやすいからだと考えられる。例えば、A調査では、大学生の配達員の語りから、「配達依頼が少なければ他のアルバイトを探す」や「(配達依頼が多ければ)割のよいバイト程度に考えている」などのようにいざとなれば、辞めればよいので割の良いバイトである限り、不満には目をつぶると考えているようである。このことは、彼・彼女ら全員が配達プラットフォーム就労の仕事を学生の間だけのアルバイトと考えていることから見て取れる。またA調査より本業が正社員の方の語りからは、割の良いバイトであれば働く(No. 15, 35歳男性)や副業の選択肢の1つ(No. 16, 32歳男性, No. 17, 29歳男性)などの声も見られた。本業の収入があるが故に、不安定就業の側面に目をつぶることができると考えられる。一方で、本業が非正規雇用で収入が安定していないケース(No. 18, 36歳男性)では、生活していく上で、配達プラットフォームの収入が欠かせなくなっている。そうした場合には、配達員にとって不安定就業の側面が、不満や離職の理由になる可能性がある。

## 6 結 論

本研究では、世界的に注目されている研究分野であるにも関わらず、日本において実証研究が殆ど行われていないプラットフォーム就労者の就業実態の分析を行った。とりわけプラットフォーム就労者のうち日本で急速に拡大しているフードデリバリーワーカーを研究対象として、不安定就業としての特徴を抽出した。明らかになったことは、以下のとおりである。

第1に、日本の主要な配達プラットフォーム企業2社(UberEatsと出前館)の報酬体系の分析を行い、日本の配達プラットフォーム企業の報酬体系は、以下の4つの特徴があることが明らかになった。それは、1) インセンティブや配達件数によって報酬に差がつくこと、2) 報酬に関する情報がブラックボックスであること、3) 報酬体系の変更が一行的に行われること、4) 就業が不規則不安定になること、である。そして配達員の報酬に関する裁量権は、報酬に関する情報を配達プラットフォーム企業にブラックボックスにされること

で、制約されていることが明らかになった。また重要な事実として、このブラックボックスは、プラットフォーム企業が、個人事業主であるはずの配達員を統制・管理する手段として用いていることが明らかになった。

第2に、配達プラットフォーム就労者の報酬差の要因分析を行い、配達員の報酬の裁量権がどのように、またどの程度制約されているのかを明らかにした。具体的には、インセンティブによる報酬差は、企業間、配達員間、配達員自身の間で生じているが、このうち配達員間や配達員自身の差については、配達プラットフォーム企業が決めたインセンティブのルールの上で、報酬を増加させられる可能性があるにすぎず、裁量権は制約されていることが明らかになった。

第3に、第1と第2で明らかになったことを踏まえて、配達プラットフォーム就労者の不安定就業としての特徴を明らかにした。その特徴は、1) 就業が不規則不安定であり、報酬に関する情報がブラックボックスであることによって、インセンティブを得るために、長時間就業を余儀なくされる可能性があること、2) 報酬体系の一方的な変更が可能であることによって、報酬が極めて低い状況に陥る可能性があること、などである。またこうした不安定就業としての特徴からくる貧困問題は、配達プラットフォームの仕事で生計を立てている専業配達員により色濃く出ていることが明らかになった。

最後に、以上の明らかになったことを踏まえた政策的インプリケーションを述べていく。配達プラットフォーム就労者の不安定就業問題の解決策は、大別すれば、労働者として保護していく方向と自営業者のまま不安定就業の問題に対処していくことが挙げられる。本研究では、前者について割愛する。後者については、第1に、配達員が、報酬に関する裁量権を持てるように、ブラックボックスの中身を公開させていくことが挙げられる。第2に、報酬体系の変更を一方的なものにならないように、配達員の同意をしっかりと担保するような仕組みづくりが必要といえる。例えば、労働契約法第9条は、使用者が従業員の不利益となるような労働条件の一方的な変更を原則禁止している。例外としては、労働者の過半数で組織する労働組合、または労働者の過半数代表者との合意があれば、不利益な方向への変更も認められる。また変更理由が「合理的である」と判断されることが求められ、その基準が同法第10条で定められている。同法は、主に労働者を想定しているが配達プラットフォーム労働者についても、就業条件の際限のない悪化が起きないようにしていく仕組みをつくる必要がある。こうした仕組みを作っていく上では、労働組合の果たす役割も非常に大きいといえる。

謝辞 本調査にご協力頂いた配達員の皆様には、感謝申し上げます。

付記 本研究は科学研究費若手研究19K13884の成果の一部である。



## 参考文献

- ICT 総研 (2021) 『2021年 フードデリバリーサービス利用動向調査』
- 石田信平・竹内(奥野)寿・橋本陽子・水町勇一郎 (2022) 『デジタルプラットフォームと労働法：労働者概念の生成と展開』 東京大学出版会
- 江口英一 (1979) 『現代の「低所得層」―「貧困」研究の方法 上』 未来社
- (1980a) 『現代の「低所得層」―「貧困」研究の方法 中』 未来社
- (1980b) 『現代の「低所得層」―「貧困」研究の方法 下』 未来社
- 加藤佑治 (1991) 『現代日本における不安定就業労働者』 (増補改定版) 御茶の水書房
- 伍賀一道 (1988) 『現代資本主義と不安定就業問題』 御茶の水書房
- 近藤寛 (2021) 『Uber Eats 副業で月収10万円』 技術評論社
- 柴田徹平 (2017) 『建設業一人親方と不安定就業』 東信堂
- (2022) 「プラットフォームエコノミーにおけるフリーランスの「労働問題」の特徴と政策課題―フードデリバリープラットフォームを事例に―」 『社会政策学会第145回 (2022年度 秋季) 大会』 自由論題報告, フルペーパー, 1-14頁
- (2024) 「配達プラットフォーム労働の就業問題の現状と課題：報酬設定を中心として」 社会政策学会編 『社会政策』 16巻 1号, 302-313頁
- 申在烈 (2023) 「配達労働者の労働条件」 『社会政策学会第146回 (2023年度 春季) 大会』 自由論題報告, フルペーパー, 1-20頁
- 東京都労働委員会 (2022) 『Uber Japan 事件命令書交付について』 (<https://www.metro.tokyo.lg.jp/tosei/hodohappyo/press/2022/11/25/14.html> 2022年12月1日アクセス)
- 日本経済新聞 (2021) 「フードデリバリーアプリ利用, 2強以外も急増」 (<https://www.nikkei.com/article/DGXXKZO75649930Q1A910C2H21A00/> 2023年9月5日アクセス)
- 日本経済新聞 (2022) 「ウーバー, 全国に拡大 日用品・雑貨も宅配 加盟30万店に倍増へ」 (<https://www.nikkei.com/article/DGKKZO58727460T00C22A3TB2000/> 2023年9月1日アクセス)
- 比嘉邦彦監修 (2014) 『実践クラウドソーシング』 インプレス R & D
- 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 (2022) 「フードデリバリー配達員実態調査」 『フリーランス白書2022』
- 連合総合生活開発研究所編 (2017) 『働き方の多様化と法的保護のあり方―個人請負業者とクラウドワーカーの就業実態から―』
- Brynjolfsson, E., and A. McAfee (2014) *The Second Machine Age: Work, Progress, and Prosperity in a Time of Brilliant Technologies*, New York, W. W. Norton
- Eurofound (2018) *Employment and working conditions of selected types of platform work*, Publications Office of the European Union, Luxembourg
- Griesbach, K., A. Reich, L. Elliott-Negri, and R. Milkman (2019) "Algorithmic control in platform food delivery work", *Socius*, 5 : 1-15
- Kalleberg, A. L., and M. Dunn (2016) "Good jobs, bad jobs in the gig economy", *LERA for Libraries*, 20 : 10-14
- Myhill, K., J. Richards, and K. Sang (2021) "Job quality, fair work and gig work: the lived experience of gig workers", *The International Journal of Human Resource Management*, 32 (19) : 4110-4135
- Parker, G., M. Van Alstyne, and S.P. Choudary (2016) *Platform Revolution: How Networked Markets Are Transforming the Economy and How to Make Them Work for You*, New York, W. W. Norton

- Rosenblat, A., and L. Stark (2016) "Algorithmic labor and information asymmetries : a case study of Uber's drivers", *Int. J. Commun*, 10 : 3758-3784
- Sazzad, P., and R. Rajiv (2021) "The platform economy and the precarisation of food delivery work in the COVID-19 pandemic Evidence from India", *Work organisation, labour & globalisation*, 15 : 11-30
- Sundararajan, A. (2016) *The Sharing Economy: The End of Employment and the Rise of Crowd-Based Capitalism*, Cambridge, MA : MIT Press
- Vallas, S., and Juliet B. Schor (2020) "What Do Platforms Do? : Understanding the Gig Economy", *Annual Review of Sociology*, 46 : 273-294. Available at : <https://doi.org/10.1146/annurev-soc-121919-054857>
- Veen, A., T. Barratt, and C. Goods (2020) "Platform-capital's 'app-etite' for control : A labour process analysis of food-delivery work in Australia", *Work, Employment and Society*, 34 (3) : 388-406
- Wood, A., and V. Lehdonvirta (2021) "Platform Precarity : surviving algorithmic insecurity in the gig economy," *Social Science Research Network*, 31 March. Available at : <https://ssrn.com/abstract=3795375>

(国民生活問題研究会)