

序 文

技術革新はわれわれの生活のあらゆる側面を変革しつつある。大量のデータや情報を素早く安価にやり取りできる能力が、デジタル経済およびデジタル労働プラットフォームが台頭するための基盤を築いてきている。先進国と開発途上国の両方で、財やサービスがより安くより便利な仕方提供されるようになるなかで、企業や消費者はこの変革を受け入れてきている。デジタル労働プラットフォームは今やわれわれの日常生活の一部となっている。

このような変革は仕事の世界にまで広がっている。デジタル労働プラットフォームは企業に対しては新しい市場を、また、従来は労働市場外にとどまっていた人々も含む労働者に対しては所得創出の機会を提供している。そのようなプラットフォームは企業組織や業務プロセスだけでなく、多くの場合、労働者と企業の間の変化にもつながっている。

新型コロナウイルス感染症のパンデミック(大流行)は、社会および職場の両方において、すでに進展しつつあった変化を加速化させたと広く考えられている。このようなことに含まれるのは、デジタル・プラットフォームやクラウド・コンピューティングのような関連する技術革新の利用拡大、およびビッグデータやアルゴリズムの活用である。その結果として、革新的な働き方、および労働者と企業の双方に柔軟性がもたらされた。過去1年の間に多くが採用したりリモート勤務の取り決めは、e- コマースや、e- サービス、オンラインのフリーランス形態労働の増加をもたらしている。開発途上国と先進国の両方において、失職した大勢の人々にとって、デジタル労働プラットフォームはある程度の所得を稼ぐ機会を提供することとなった。活動を維持し、新市場に参入し、コストを削減するために、多くの企業がデジタル労働プラットフォームを頼りにするようになってきている。

しかし、挑戦課題がある。この新しいビジネス・モデルは、プラットフォーム企業が固定資産への投資、あるいは従業員の採用の必要なしに、仕事を組織化することを可能にしている。その代わりに、プラットフォームは課題を遂行する労働者と依頼者(クライアント)の仲介を行い、仕事のプロセス全体をアルゴリズムで管理している。デジタル労働プラットフォームの労働者はディーセントな所得を得るために、十分な給与が支払われる仕事を発見するのにしばしば苦勞しており、このことは就労貧困に陥る危険性を生み出している。多くは社会的保護へのアクセスを有しておらず、そのことはパンデミックの期間においては、とりわけ懸念されている。プラットフォーム労働者は、社会的保護へのアクセスや、諸問題に取り組むことを可能にする団体交渉には、多くの場合に参加できずにいる。

本報告書はデジタル労働プラットフォームに関わる労働者と企業の経験を把握するための、ILOとしては初の大がかりな試みである。100カ国の12,000人の労働者、70社の企

業、プラットフォーム会社 16 社、多数の部門や国で展開しているプラットフォーム労働組合 14 団体に関する調査とそれらとのインタビューを基にしている。

このような新しい仕事のやり方が提起する課題に取り組むために、多くの政府は、雇用関係や、安全衛生基準、不十分な社会的保護などのような問題に対処するために規制措置をとっている。民間の非国家主体や労使の団体もイニシアティブをとっている。しかし、このような規制面での対応が多様であることがさらなる課題を生み出している。多くのデジタル労働プラットフォームは複数の国境や管轄区をまたいで運営していることから、問題はますます複雑になっている。その結果として、労働者や、企業、政府のすべてにとって共通に規制が不確実なものとなっている。

デジタル労働プラットフォームには、労働者と企業の双方——それらを通じてより一般的には社会——に対して利益をもたらす潜在力がある。しかし、デジタル労働プラットフォームが提供してくれる仕事の機会がディーセントであって初めて、それはこの肯定的な潜在力を実現して、私たちが持続可能な開発目標を達成するのを支援することになる。契約面での地位とはかかわりなく、すべての労働者が鍵となる労働基準の適用範囲に含まれるのを確保することが、社会的対話と同じく、決定的に重要であろう。

したがって、デジタル労働プラットフォームの運営に関するより明瞭な理解と、それに対するより効果的で首尾一貫したアプローチが不可欠である。政策に関する国際的な論議や調整が必要とされており、それが時とともに世界中のデジタル労働プラットフォームに対するより明確な理解とより有効で首尾一貫したアプローチにつながるだろう。



ガイ・ライダー
ILO 事務局長



略 号

AI	人工知能
API	アプリケーション・プログラミング・インターフェイス
B2B	企業対企業
B2C	企業対消費者
BPO	業務プロセス外部委託
CAIT	全インド商業連盟
CEACR	ILO 条約勧告適用専門家委員会
FTA	自由貿易協定
GDPR	一般データ保護規則(EU)
GPS	全地球測位システム
ICT	情報通信技術
IPO	新規公開株
IT	情報技術
MNE	多国籍企業
NSSO	全国標本調査機構(インド)
OFN	オープン・フード・ネットワーク
OLI	オンライン労働指数(オックスフォード・インターネット研究所)
PCBU	事業を実施し、または引き受けている者(オーストラリア)
PPE	個人用防護具
PSTE	特殊雇用労働者
RDC	リモート・デスクトップ・コンピュータ
SDG	持続可能な開発目標
SME	中小企業
TaaS	サービスとしての人材
VPN	仮想専用回線
WEC	世界雇用連合
WTO	世界貿易機関

凡例等：

訳者による注記および補足事項は、大カッコ([])内に記載した。

プラットフォーム企業の名称は、グーグル(Google)や、アップル(Apple)、アマゾン(Amazon)など、日本でカタカナ表記が定着している一部の企業を除いて、原文のまま記した。

Facebook は、2021 年 11 月 28 日に社名を Meta に変更しているが、本書では Facebook として表記している。

「ドル」は、特記のない限り「米ドル」を指す。また、「アメリカ」は、特記のないかぎり「アメリカ合衆国」を指す。

プラットフォームの形態について、以下のように略記している箇所もある。[フ]：フリーランス形態プラットフォーム、[ア配]：アプリ利用型配送プラットフォーム、[アタ]：アプリ利用型タクシー配車プラットフォーム、[競]：競技プログラミング形式プラットフォーム、[マ]：マイクロタスク形式プラットフォーム。

目 次

序 文	iii
謝 辞	v
略 号	viii
エグゼクティブ・サマリー	2
 1 産業のデジタル変革と仕事の世界	13
はじめに	15
1.1 デジタル経済の台頭	17
1.1.1 デジタル経済の鍵となる特徴	18
1.1.2 デジタル・プラットフォームの台頭	20
1.1.3 オープンソース革新	21
1.1.4 市場支配力は少数のプラットフォーム企業に集中	22
1.2 デジタル・プラットフォーム：経済の諸部門に普及し、浸透している	23
1.2.1 個人ユーザー向けにサービスを提供するデジタル・プラットフォーム	23
1.2.2 ユーザー間のやり取りを促進および仲介しているデジタル・プラットフォーム	25
1.2.3 仕事を仲介するデジタル労働プラットフォーム	26
1.3 デジタル労働プラットフォーム：プラットフォームと労働者の数に関する推定値	30
1.3.1 デジタル労働プラットフォームの数	30
1.3.2 デジタル労働プラットフォームに従事している労働者の数	31
1.3.3 [調査対象となった] 主要な web 基盤型オンライン・プラットフォーム における労働の需要と供給の動向	35
1.4 データ主導型経済と機械学習アルゴリズムの台頭	42
1.4.1 データの潜在的利用	42
1.4.2 データを巡るユーザーの権利に関連する問題	43
1.4.3 機械学習アルゴリズムの台頭	45
1.5 デジタル労働プラットフォームの台頭に対するファイナンス	47
1.5.1 デジタル労働プラットフォームの地理：資金調達と収益	48
結 論	53
 2 デジタル労働プラットフォームのビジネスモデルと戦略	55
はじめに	57
2.1 デジタル労働プラットフォームの種類	58
2.1.1 web 基盤型オンライン・プラットフォーム	58
2.1.2 活動地点基盤型プラットフォーム	59
2.2 収益モデル	62
2.2.1 フリーランス形態とコンテスト形式のプラットフォーム	63
2.2.2 競技プログラミング形式プラットフォーム	67
2.2.3 マイクロタスク形式プラットフォーム	68
2.2.4 タクシー配車のプラットフォーム	68
2.2.5 配送プラットフォーム	72

2.3 労働者の採用、および労働者とクライアントのマッチング	74
2.3.1 プラットフォームでの雇用関係	74
2.3.2 プラットフォームにアカウントを開設するための基本的要件	76
2.3.3 アルゴリズムによるクライアントと労働者のマッチング	77
2.4 業務プロセスとパフォーマンスの管理	79
2.4.1 業務プロセスとコミュニケーション	79
2.4.2 アルゴリズムによるパフォーマンス管理	80
2.5 デジタル労働プラットフォームの統治ルールと労働者の働く自由	82
結論	85
 3 経済におけるデジタル労働プラットフォームの普及： 企業は、デジタル労働プラットフォームをどのように、また、 なぜ活用しているのか？	87
はじめに	89
3.1 web 基盤型オンライン・プラットフォームを利用している企業	90
3.1.1 求人	90
3.1.2 コスト削減と効率化	91
3.1.3 革新のための知識へのアクセス	93
3.2 活動地点基盤型プラットフォームを利用している企業	98
3.3 デジタル・プラットフォームが BPO 会社やデジタル技術系新設会社に向けて 生み出す機会	103
3.3.1 BPO 会社における変革	103
3.3.2 デジタル技術系新設会社の出現	105
3.4 デジタル・プラットフォームの従来型の企業に対するインパクト	111
結論	114
 4 デジタル労働プラットフォーム、および仕事の再定義： 労働者にとっての機会と課題	117
はじめに	119
4.1 プラットフォーム労働者の基本的な人口統計的特性	120
4.1.1 プラットフォーム労働者の年齢構成	121
4.1.2 男性および女性の労働者のプラットフォームへの参加	121
4.1.3 農村部出身および都市部出身の労働者の参加	122
4.1.4 移民のプラットフォームへの参加	123
4.1.5 プラットフォーム労働者の健康状態	124
4.1.6 プラットフォーム労働者の教育水準	125
4.1.7 プラットフォームの仕事に従事する労働者の動機	127
4.1.8 プラットフォームでの仕事に対する労働者の満足度	129
4.2 デジタル労働プラットフォーム上での労働者の経験および仕事の質	131
4.2.1 十分な量の仕事へのアクセス	131
4.2.2 デジタル労働プラットフォーム労働者の所得	138
4.2.3 労働時間とワークライフ・バランス	150
4.2.4 労働安全衛生	152
4.2.5 社会的保護へのアクセス	156
4.3 アルゴリズムによる管理下での労働者の自律性と統制	161
4.3.1 仕事に関する自律性と統制	161
4.3.2 格付け、評価、および紛争解決	163
4.4 スキル修得とミスマッチ	168
4.5 プラットフォームの設計と差別	173
結論	175

 5 デジタル労働プラットフォームにおいてディーセント・ワークを確保	179
はじめに	181
5.1 デジタル労働プラットフォームによる規則：サービス利用規約	182
5.1.1 プラットフォームのサービス利用規約	182
5.1.2 デジタル労働プラットフォームは利用規約をみずから改善するだろうか？	185
5.2 労働と社会的保護のためにデジタル・プラットフォームを規制：何を目標にすべきか？	186
5.2.1 すべての働く人々にとっての労働基準：ILO の法律文書	187
5.2.2 すべてのデジタル労働プラットフォーム労働者にその地位とは無関係に適合化可能な条約の原則	189
5.2.3 雇用と密接に結び付いたディーセント・ワークの要素：2006 年の ILO 雇用関係勧告（第 198 号）	192
5.2.4 雇用関連の基準と自営業プラットフォーム労働者	193
5.3 ディーセント・ワークを達成：プラットフォーム経由の労働への規制面での対応	194
5.3.1 結社の自由，団体交渉，およびその他の形の社会的対話	194
5.3.2 非差別	199
5.3.3 強制労働と児童労働	201
5.3.4 労働安全衛生	201
5.3.5 社会保障	203
5.3.6 新型コロナウイルス感染症のパンデミック，およびそれが労働安全衛生と社会保障に対して持つ意味	206
5.3.7 支払い制度，公正な解雇，および明瞭な利用規約	207
5.3.8 データへのアクセス，プライバシー，および仕事の流動性	208
5.3.9 苦情と紛争解決	210
5.3.10 雇用関係	212
5.3.11 報酬と労働時間	215
5.3.12 貿易協定におけるプラットフォームの仕事や労働に関する条項	217
結論	218
 6 好機をとらえる：将来へ向けて進むべき道	221
はじめに	223
6.1 デジタル労働プラットフォームにおける好機と挑戦課題	224
6.1.1 企業にとっての好機と課題	224
6.1.2 労働者にとっての好機と課題	225
6.2 採用されつつある規制面での対応	227
6.2.1 国家司法権	227
6.2.2 社会的パートナーによるイニシアティブ	228
6.2.3 他の非国家主体によるイニシアティブ	229
6.3 課題を克服して恩恵をつかみとる	230
6.3.1 規制面でのギャップに取り組む	230
6.3.2 デジタル労働プラットフォームにおけるディーセント・ワークにとって他の分野の法律や政策が有する関連性	234
6.4 将来に向けて進むべき道	236
補 遺	239
1. デジタル労働プラットフォーム：労働者数，投資額，および収益の推定値	
2. ILO によるデジタル・プラットフォーム会社との面談，およびサービス利用規約の分析	
3. ILO による企業，およびクライアント（依頼者）との面談	
4. ILO による調査，面談，および統計分析	
5. ILO による労働組合や労働者連合会との面談	

ボックス

1.1	本報告書で使われている用語	18
1.2	クラウドのインフラとコンピューティングのサービス	19
1.3	新型コロナウイルス感染症の web 基盤型オンライン・プラットフォームに対するインパクト	40
1.4	コミュニティ・データを巡る集团的ユーザー権利	44
2.1	民間の職業紹介所	66
2.2	タクシー配車のプラットフォームによる価格設定と訴訟の可能性： インドにおける Ola と Uber の事例	71
2.3	プラットフォーム協同組合	72
2.4	デジタル労働プラットフォームでの業務プロセスのモニタリング	80
3.1	アパッチ・ソフトウェア財団	94
3.2	技術的ソリューションのために Topcoder のコミュニティを利用	95
3.3	人的資源の能力を開発し、デジタル労働プラットフォームの利用を革新するための ウィプロの新たな戦略	96
3.4	アプリ利用型のタクシー配車や配送のサービスを利用する顧客の動機	100
3.5	AI スタートアップの急増	107
3.6	「ジョーダン」という自動式のバーチャル・アシスタント：事例研究	108
3.7	小売部門におけるオープンソース・プラットフォーム	113
4.1	仕事にアクセスするために地理的な障壁を迂回する	135
4.2	新型コロナウイルス感染症が仕事の入手可能性と仕事へのアクセスに与えるインパクト	137
4.3	低給与、および支払いに関する障壁を克服する	143
4.4	所得に対する新型コロナウイルス感染症の影響	146
4.5	新型コロナウイルス感染症の労働安全衛生に対するインパクト	157
4.6	新型コロナウイルス感染症と社会的保護	159
4.7	スキルの未活用	171
5.1	団体交渉：デンマークにおける、ヒルフルとデンマーク労働者連合 (3F) の協定	196
5.2	職場での安全衛生：ブラジル	202
5.3	労働災害保険：中国と韓国	205
5.4	雇用関係：カリフォルニア労働法典	214

図

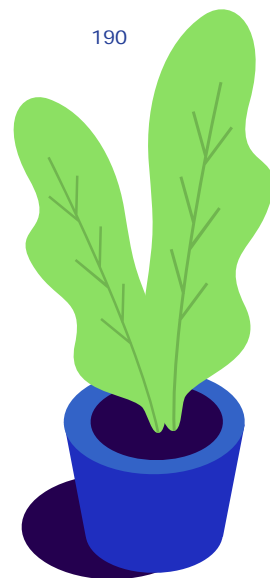
1.1	デジタル・プラットフォームの状況	24
1.2	各国においてフリーランス形態プラットフォーム経由で外部委託された仕事： 仕事の流入と所得 (2019 年)	29
1.3	グローバルに稼働しているデジタル労働プラットフォームの数 (世界全体；調査対象カテゴリー別)	31
1.4	従業員数別にみたデジタル労働プラットフォームの世界的なシェア (2021 年 1 月)	32
1.5	デジタル労働プラットフォームに従事した労働者数の調査に基づく推定値	33
1.6	主要な web 基盤型オンライン・プラットフォームにおけるオンラインでの グローバルな労働の需要と供給 (2017-21 年)	35
1.7	職業分類について横断的に見た 5 つの主要な web 基盤型オンライン・ プラットフォームにおけるグローバルな労働需要	36
1.8	主要な web 基盤型オンライン・プラットフォームにおけるグローバルな労働需給の分布 (国別、職業別；2018 年と 2020 年)	38
1.9	web 基盤型オンライン・プラットフォームにおける職業別にみた 労働供給の男女別構成 (調査対象国；2020 年 10 月-21 年 1 月)	39
1.10	アメリカとインドにおけるオンライン労働の需要と供給 (2018 年と 20 年)	40
1.11	プラットフォーム種類別にみたベンチャー・キャピタルやその他投資家からの投資総額	48
1.12	デジタル労働プラットフォームがベンチャー・キャピタルおよびその他の投資家から 調達した資金総額 (種類別、地域別；1998-2020 年；100 万ドル)	49

1.13 デジタル労働プラットフォームの推定年間収益 (分析対象のカテゴリー別, 地域別; 2019 年; 100 万ドル)	50
1.14 大規模プラットフォームと分析対象に選ばれたデジタル労働プラットフォームの 推定年間収益 (2019 年; 100 万ドル)	51
2.1 デジタル労働プラットフォームの種類	60
2.2 プラットフォームのビジネス・モデル: ビジネス戦略	62
2.3 デジタル労働プラットフォームによって直接雇用されている被雇用者数 (2019-20 年)	75
2.4 フリーランス形態とコンテスト形式のプラットフォームで依頼者と労働者の間の マッチングの決定に使われている指標	78
2.5 Upwork の業務日誌	80
4.1 職業別の年齢構成	121
4.2 職業別および国別の女性回答者の割合	122
4.3 タクシー配車および配送部門における移民回答者の割合	123
4.4 職業別および国別にみた自分の健康状態が不良ないし極めて不良と考えている 回答者の割合	124
4.5 職業別および国別にみた労働者の教育水準	126
4.6 職業別および国別にみた, デジタル労働プラットフォームの仕事をする最も重要な理由	128
4.7 職業別および国別の労働者満足度	130
4.8 プラットフォームの設計: 就労経験	132
4.9 オンラインの仕事をより多く行うことを望んでいる労働者の割合 (プラットフォーム種類別, 開発段階別, 性別)	133
4.10 より多くのオンラインの仕事を引受けていない最も重要な理由 (プラットフォーム種類別, 開発段階別, 性別)	133
4.11 オンラインの仕事を主要な所得源として認めている回答者の割合 (プラットフォームの種類別, 開発段階別, 性別)	139
4.12 web 基盤型オンライン・プラットフォームの (有給+無給) 時間当たり賃金 (プラットフォームの種類別, 開発段階別, 性別; ドル)	140
4.13 マイクロタスク形式プラットフォーム労働者と伝統的労働市場の同業者の 時間当たり賃金の差異 (インドとアメリカにおける男女別の推定される差異)	141
4.14 タクシー配車および配送の部門の時間当たり賃金 (国別; ドル)	144
4.15 タクシー配車および配送部門における, 従来型の労働者と比較した アプリ利用型労働者の時間当たり賃金 (推定される百分率の差異; 国別)	147
4.16 典型的な週における有給と無給を合わせた労働時間 (プラットフォーム種類別, 発展段階別, 性別)	151
4.17 各国のタクシー配車部門と配送部門における典型的な週の週当たり労働時間	153
4.18 アプリ利用型のタクシー配車 / 配送の部門におけるストレスの主因	155
4.19 アプリ利用型のタクシー配車 / 配送の部門における 個人的および身体的な安全性に関する主要な懸念	156
4.20 アプリ利用型のタクシー配車 / 配送の部門に従事している回答者の中で悪影響なしに 仕事を断る, あるいは取り消すことができない労働者の割合 (国別)	163
4.21 オンラインの仕事の不合格 (プラットフォーム種類別, 国別; 回答者の比率 (%))	164
4.22 フリーランス形態プラットフォームにおける抗議の仕組みに関する知識と利用	165
4.23 アプリ利用型のタクシー配車 / 配送部門におけるアカウントの無効化 (回答者の割合)	167
4.24 web 基盤型オンライン・プラットフォームの仕事との関係でみたスキル (プラットフォーム種類別; 回答者の割合 (%))	170
4.25 アプリ利用型のタクシー配車 / 配送のプラットフォームから研修を受けた 回答者の割合 (国別)	172
4.26 タクシー配車 / 配送のプラットフォームによって提供されている研修の種類	172
4.27 差別を経験したことがあると報告したフリーランス形態プラットフォームで働く 回答者の比率 (開発段階別, 性別)	173
4.28 アプリ利用型のタクシー配車 / 配送プラットフォーム回答者のうち 差別あるいは嫌がらせを経験または目撃した割合 (性別, 国別)	174
4.29 他の組織体からの差別ないし嫌がらせを経験または目撃したアプリ利用型の タクシー配車 / 配送労働者の割合	174
5.1 契約の形態とは無関係にすべてのプラットフォーム労働者に適用される ディーセント・ワークの要素	191

5.2 デジタル労働プラットフォーム上の労働条件に関連した抗議行動の件数 (世界全体；月当たり；2017 年 1 月 - 20 年 7 月)	197
5.3 労働者とデジタル労働プラットフォームの間で雇用関係を確立するための さまざまなアプローチ	215
6.1 プラットフォーム労働者のための保護を保証することに向けて取り組まれるべき 政策分野	231
6.2 プラットフォーム労働者に関係する他の分野の法律や政策	234

表

1.1 調査対象のデジタル労働プラットフォーム上に登録されており、 かつ活動的な労働者の数 (2020 年 9 月)	34
2.1 調査対象に選ばれた web 基盤型オンライン・プラットフォームの収益モデル (2021 年 1 月)	64
2.2 web 基盤型オンライン・プラットフォームの定額制プラン (2021 年 1 月)	67
2.3 調査対象国における主要なタクシー配車プラットフォームの収益モデル (2019 - 20 年)	70
2.4 調査対象国において Uber でボーナスなしインセンティブを受領するための基準 (回答者数の割合；%)	70
2.5 調査対象国における主要な配送プラットフォームの収益モデル (2019 - 20 年)	73
4.1 調査ごとの回答者数	120
4.2 web 基盤型オンライン・プラットフォームの時間当たり賃金 (プラットフォームの種類別，開発段階別，性別；ドル)	139
4.3 フリーランス形態プラットフォームに従事する回答者が支払う手数料 (プラットフォーム別；回答者に占める割合)	142
4.4 アプリ利用型のタクシー運転手が支払う委託手数料 (国別，プラットフォーム別；%)	148
4.5 社会的保護の給付で保護されていると回答した web 基盤型オンライン・ プラットフォーム労働者の割合 (プラットフォームの種類別，開発段階，性別)	158
4.6 社会的保護給付の適用範囲に含まれているタクシー配車 / 配送部門の 回答者の割合 (%)	160
4.7 フリーランス形態プラットフォームにおける仕事の監視と組織化 (開発段階別，性別；回答者の割合 (%))	162
4.8 web 基盤型オンライン・プラットフォームにおける学歴別の時間当たり賃金 (有給 + 無給) (プラットフォームの種類別，開発段階別，性別；ドル)	168
4.9 フリーランス形態のプラットフォームで働く回答者が遂行したタスクの種類 (専攻分野別)	170
5.1 プラットフォーム労働者のディーセント・ワーク：契約の形態とは無関係に すべての労働者に適用される労働における基本的な原則や権利	188
5.2 プラットフォーム労働者のディーセント・ワーク：契約の形態とは無関係に すべての労働者に適用されるその他の鍵となる労働基準	189
5.3 プラットフォーム労働者のディーセント・ワークにかかわるさらなる要素： 契約の形態とは無関係にすべてのデジタル労働プラットフォーム労働者に 適応可能な条約の原則	190



エグゼクティブ・サマリー

デジタル経済が仕事の世界を変革しつつある。過去10年間に於いて、ブロードバンド接続とクラウド・コンピューティングの拡大が、情報通信技術における革新と相まって、個人、企業、およびデバイス相互間での経済取引や大量のデータおよび情報の交換を可能にしている。データはデジタル経済を牽引するますます重要な資産になりつつある。このような変革に関連して、いくつかの経済部門においてデジタル・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感染症の大流行(パンデミック)が在宅勤務の増加をもたらしており、このことがデジタル経済の拡大とそのインパクトをいっそう増強している。デジタル・プラットフォームは広範なサービスや製品を提供しているが、本報告書はデジタル労働プラットフォームに焦点を合わせている。それは仕事を仲介すると同時に、デジタル技術における革新の結果として、多くの経済部門に急速に浸透してきている。

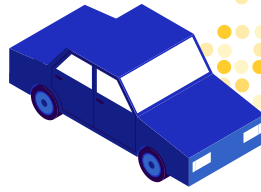
デジタル労働プラットフォームというのはデジタル経済特有の部分である。このようなプラットフォームは、個人ないしクライアント企業が、さまざまな活動や割り当てられた仕事のなかで、とりわけ、乗車を手配する、食事を注文する、あるいは、ウェブサイトの制作ないし書類の翻訳のためにフリーランサーを探すといったことを可能にする。企業やクライアント(依頼者)を労働者につなげることによって、プラットフォームは労働のプロセスを変革しつつあり、このことは仕事の未来にとって重大な意味を有している。デジタル労働プラットフォームはweb(インターネット)基盤型オンライン(online web-based)・プラットフォームと活動地点基盤型(location-based)プラットフォームという2つの広範なカテゴリーに分類することができる。**web 基盤型オンライン・プラットフォーム**では、作業ないし割り当てられた仕事(タスク)は労働者によってオンラインまたはリモートで遂行される。このようなタスクには、フリーランス形態やコンテスト形式のプラットフォームの上での、翻訳や、法律、金融、特許などに関連したサービスの遂行、



デザインやソフトウェアの開発が含まれるだろう。あるいは、競技プログラミング形式のプラットフォーム上での指定時間内における複雑なプログラミングないしデータ解析の問題の解決、あるいはマイクロタスク形式のプラットフォームにおける、画像への注釈の追加、コンテンツのモデレート、あるいは画像の文字起こしなどの仕事かもしれない。**活動地点基盤型プラットフォーム**のタスクは指定された物理的な場所で労働者によって直接的に遂行される。そのようなタスクに含まれるのはタクシー配車や、配送、ホーム・サービス(配管工や電気工など)、家事代行や介護などである。

デジタル労働プラットフォームの発展には、女性や、障がい者、若者、移民労働者を含む労働者に対して、所得創出機会を提供する潜在力がある。特に開発途上国においては、そのようなプラットフォームは仕事の機会の有望な供給源とみなされており、このことによって多くの政府がデジタル・インフラとそれに関連するスキルへ投資をしている。企業も恩恵を得ている。というのは、企業は、効率性を改善し、生産性を引き上げ、そしてより広範囲に市場を拡大してそこから利益を得ることを目的として、世界や地元の労働者の労働力にアクセスするためにこのようなプラットフォームを利用することができるからだ。

プラットフォームが提供する機会にはいくつかの課題が伴っている。労働者にとって特に関連があるのは、



仕事や所得の規則性、職場環境、社会的保護、スキル活用度、結社の自由と団体交渉権などである。これらの課題の多くは非公式(インフォーマル)で非標準的な労働形態の労働取り決めの下にある労働者にとっては非常に際立っており、デジタル労働プラットフォームに関与しているこのような労働者が増々影響を与えるようになっている。そして、労働力に占めるそのような労働者の割合は相対的に速い速度で増加している。新型コロナウイルス感染症のパンデミックの結果として労働者、特に活動地点基盤型プラットフォームに関与している労働者にとってのリスクや不平等が明らかにされつつある。従来型の企業にとっての取り組むべき課題に含まれるのは、プラットフォーム労働者を含め、一部のプラットフォームが通常の課税や規則に従っていないことによる、プラットフォームがもたらす不公正な競争である。従来型の企業にとっての追加的な課題は、デジタル変革に継続的に適応していくために、特に中小企業に必要とされる資金調達や、特に南半球において信頼できるデジタル・インフラの利用可能性が不十分なことである。

本報告書は、デジタル労働プラットフォームが仕事の世界をどのように変革しつつあるかということ、そしてその変革が雇用者と労働者にとって持つ意味について、われわれの理解を深めることを目指している。そのために、本報告書は世界中の100カ国の労働者12,000人に対して実施されたILOのアンケート調査の結果に依拠している。そのような労働者はフリーランス形態や、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や、タクシー配車および配送のセクターで働いている人たちである。また、世界全体のさまざまなセクターに属する、多様な形態の企業70社、プラットフォーム企業16社、そしてプラットフォーム労働者組合14団体の代表者とのインタビューにも依拠している。

この作業は、主要なweb基盤型および活動地点基盤型のプラットフォーム31社のサービス利用規約合意を分析した結果と、これらプラットフォームに関係する労働者や依頼者(クライアント)の経験に基づい

て、プラットフォームのビジネス・モデルとそのビジネス戦略に関する、先駆的かつ包括的で、国際的な概観を提供している。また、プラットフォーム統治に関する規制面での欠陥の探求も行い、このような欠陥を埋めるために政府や社会的パートナーによって着手された多くのイニシアティブをレビューする。最後に、デジタル労働プラットフォームの台頭に伴って出現してくる機会の活用、生じる難題の克服、万人のために持続可能な企業の発展とディーセント・ワークを確保すること、そして国連の持続可能な開発目標達成に向けた前進のための方策を提案したい。

過去10年間にデジタル労働プラットフォームの数は5倍に増加し、それは少数の国に集中している。

オンラインweb基盤型と活動地点基盤型(タクシー配車と配送)の両プラットフォームの数は合計で、2010年の142社から2020年には777社以上へと増加した。この期間に、web基盤型は3倍に増加する一方で、活動地点基盤型はほぼ10倍に増加した。このようなプラットフォームの大部分は、アメリカ合衆国[以後、アメリカと略記](29%)、インド(8%)、イギリス(5%)を含むほんの一握りの場所に集中している。

デジタル労働プラットフォームは2種類の仕事を提供している。すなわち、労働者はプラットフォームに直接雇用されているか、または仕事はプラットフォームを通じて仲介されているかのいずれかである。前者の場合、労働者は雇用者と雇用関係にあり、被雇用者(従業員)に分類される。一方で後者の場合、労働者は自営業者またはプラットフォームから独立した請負業者に分類される。雇用関係の下で働く人はプラットフォームの機能に責任を負う傾向にあり、プラットフォーム関連の労働力に占める割合は比較的小さい。例えば、フリーランス向けプラットフォームであるPeoplePerHourは約50名の従業員を抱えている一方で、240万人の熟練労働者に仕事を仲介している。

プラットフォーム側がデータを開示していないこと

から、プラットフォームが仲介している労働力の実際の規模を推定するのは困難な課題である。ヨーロッパと北アメリカの研究者や統計機関が2015-19年に実施した各種調査は、プラットフォームの仕事をしたことがある人が成人人口に占める割合は0.3-22%の範囲であることを示唆している。

web 基盤型オンライン・プラットフォームでは、労働の供給が同需要を超過しており、このことは所得に対して下押し圧力となっている。

オンライン労働観測所(Online Labour Observatory)は、主要な web 基盤型オンライン・プラットフォームにおける労働の需要と供給を2017年以降追跡し、フリーランス形態とマイクロタスク形式の仕事については需要と供給の両方が増加してきていることを明らかにしている。新型コロナ感染症が発生して以来、プラットフォームでの労働の供給は著しく増加する一方で、仕事の需要は減少し、そして需要は主にソフトの開発と技術関連のタスクにシフトしている。5つの主要な web 基盤型オンライン・プラットフォーム経由での労働需要は大体が先進国からもたらされている一方で、労働は主に開発途上国が供給源となっている。得られている証拠は、デジタル労働プラットフォームでは労働の供給が過剰であることを示しており、このことは、タスクの割当を巡る労働者間の競争の激化につながり、遂行すべきタスクの料金に対する下方圧力となっている。

デジタル労働プラットフォームに対する投資とプラットフォームが得る収益のグローバルな分布は地理的に不均一である。

デジタル労働プラットフォームに対する投資の約96%は、アジア(560億米ドル[以後、単にドルと表記])、北アメリカ(460億ドル)、およびヨーロッパ(120億ドル)に集中しており、これと比較して、ラテンアメリカ、アフリカ、およびアラブ諸国に対する投資は全体で4%(40億ドル)となっている。タクシー配車サービスを提供しているプラットフォームが受け取っているベンチャー・キャピタルからの投資の割合は、配送や web 基盤型のプラットフォームの割合よりもずっと大きい。タクシー配車プラットフォームの間では投資資金の分布は不均等であり、その75%はわずか2つのプラットフォーム会社に集中していた。

デジタル労働プラットフォームは世界全体では2019年において少なくとも520億ドルの収益を生み出した。収益の約70%はアメリカ(49%)と中国(23%)というわずか2カ国に集中していた。一方で、

ヨーロッパ(11%)やその他の地域(17%)のシェアはずっと小さかった。世界的に最大手の7つの技術系企業が2019年に得た収益は累計で1兆100億ドルであり、これらの企業のほとんどがデジタル労働プラットフォームに大規模な投資を行っている。

デジタル労働プラットフォームが採用しているビジネス戦略は以下の4つの鍵となる要素で構成されている。

以下の4つの鍵となる要素によって、プラットフォームは市場基盤を確立して、ネットワーク効果を活用しながら急拡大できると同時に、企業や労働者のために恩恵をもたらすことも可能である。

▶ **収益戦略：**デジタル労働プラットフォームの収益戦略はサービス利用料金プランを提示して、プラットフォームの労働者および/または、それを利用する企業や、依頼者(クライアント)、顧客に各種の手数料を賦課することに基づいている。web 基盤型オンライン・プラットフォームは多数の料金プランとカスタマイズされたサービスをクライアントに提示しており、それには加入者を引き付けるための無料トライアルが伴っている。web 基盤型オンライン・プラットフォームは、労働者に対しては追加的に費用を支払うことによって利益が徐々に増加する料金プランも提示している。このようなプランは、より多くの仕事にアクセスするためには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多くの場合に労働者や企業に委託手数料を課している。そのような手数料は web 基盤型オンライン・プラットフォームでは、クライアントよりも労働者の方が高い傾向にある。例えば、Upwork[フリーランス形態プラットフォーム]の2019年の収益は、その62%は労働者に課された多種多様な手数料から生み出されたのに対して、クライアントに課された手数料を通じて生み出された収益は38%であった。活動地点基盤型プラットフォームの場合、タクシー配車のプラットフォームにおいては典型的には労働者が委託手数料を支払い、配送のプラットフォームにおいては、委託手数料を支払うのは一般的には企業や顧客である。

▶ **労働者の採用、および労働者と依頼者(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、タスクないし依頼者を労働者にマッチングさせるためにアルゴリズムを利用している。このことは、典型的には人間の相互作用を含んでいた従来型

の人事管理プロセスを変革してきている。従来型の人事管理の慣行では、採用時の選考は大体において教育水準や経験に基づいていた。アルゴリズムによるマッチングでは、格付け評価、依頼者ないし顧客によるレビュー、仕事のキャンセルないし引受の割合などの指標と労働者本人のプロフィール(職歴)によって決定が行われることが多い。web 基盤型オンライン・プラットフォームの場合、このマッチング・プロセスは、労働者のサービス利用料金プランやオプションで購入したパッケージも考慮に入れられる場合がある。このような慣行は、特に開発途上国出身の労働者や低所得の労働者など、一部の労働者をタスクへアクセスすることから排除してしまうリスクがある。

- ▶ **業務プロセスとパフォーマンス(業務実績)の管理：**アルゴリズムによる労働者の管理はプラットフォームのビジネス・モデルの中心に位置している。プラットフォームは、業務プロセスを円滑化し、労働者を監視し、依頼者とプラットフォーム労働者との意思疎通を可能にするために多様なソフトウェアやハードウェアの手段を提供している。このような手段に含まれるのは、GPS を用いる活動地点基盤型プラットフォーム労働者の監視や web 基盤型オンライン・プラットフォームにおいてスクリーンショットないしキーボード操作を自動的に取得するツールなどである。さらにアルゴリズムは、依頼者による評価や顧客からのフィードバックなどの多くの指標を使って、労働者のパフォーマンスや言動を評価、査定、そして格付けしている。

- ▶ **プラットフォームを統治するルール：**デジタル労働プラットフォームは、プラットフォーム内の統治構造をサービス利用規約を通じて一方的に規定する傾向にある。労働者、依頼者、および企業は、プラットフォームにアクセスするためにはこの規約を受諾する必要がある。規約はプラットフォーム利用に関する行動規範の順守を要請しているだけでなく、仕事の引受ないし拒否、プラットフォームのアカウント無効化、およびデータ利用などの他の側面も対象に含んでいる。このような形の統治は、プラットフォーム側がプラットフォーム労働者の働く自由に対してかなりのコントロール力を行使することを可能にし、依頼者や企業が、例えば独占条項を通じて、プラットフォーム労働者にどうやって、また、どのような条件下で関与するかを規定することができる。

新規設立(スタート・アップ)企業からフォーチュン誌 500 大企業までの多種多様な形態の企業が、ますます web 基盤型オンライン・プラットフォームを頼りにしつつある。

企業は次の 3 つの一般的な理由から web 基盤型オンライン・プラットフォームを利用している。それは、採用プロセスの合理化、コスト削減と効率性改善、そして知識へのアクセスと革新の追求である。多くの会社の組織としてのパフォーマンスは、オープンソース・プラットフォームによって促進される革新を通じるだけでなく、デジタル労働プラットフォーム経由で多様なスキルをもつ労働者のグローバルなプールへのアクセスを通じて改善してきている。

特に SME (中小企業) は活動地点基盤型プラットフォームから恩恵を得ている。

多くの従来型の企業、特に SME は、主に飲食や小売のセクターにおいて活動地点基盤型プラットフォームを利用し始めている。そういった企業は、競争の激化と顧客基盤の拡大の必要性への対処、変容しつつある市場との同調化、そして消費者の嗜好への対応をするための方策として、デジタル労働プラットフォームへの依存をより一層強めつつある。多くのレストランは、特に新型コロナウイルス感染症パンデミックが発生して以降、配送プラットフォームに大きく依存するようになっていく。これは生産性、効率性、および収益性を改善するとともに、消費者の間での認知度を高めて市場拡大を図るためである。

デジタル労働プラットフォームは新設企業の増加や一部の部門の方向転換も促進している。

多くのデジタル系スタートアップが、特に人工知能(AI)の分野において、自動化された業務プロセスや解析の要請に応えるために世界中で出現してきている。AI 技術は業務の完全な自動化からは依然として程遠いことから、そのような新設企業はデジタル労働プラットフォームやそのようなプラットフォームの労働者の知能に大きく依存している。そのような労働者は世界全体に散在しており、タスクを完遂し、「人間参加型」のプロセスを通じて機械学習アルゴリズムをトレーニングしている。

デジタル労働プラットフォームは一部の企業が特定の産業部門における事業戦略を方向転換して、より広範な市場にアクセスすることを可能にしてきている。例えば、業務プロセス外部委託(BPO: Business Process Outsourcing)業界は、転換を経験しつつあ

る。この転換においては、顧客の要請は今や音声を基盤とするサービスの代わりに、デジタル的な手段を介して対応されており、カスタマー・ジャーニー[顧客の関与の過程]は最初から最後まで、デジタル・ツールを用いて管理されている。それに含まれるのは、フェイスブックや WhatsApp のメッセージ、ウェブチャットないし e メール、そしてリアルタイムのフィードバックを提供する AI ボットなどのツールである。

BPO 会社はクライアントと直接的に仕事をするのとは別に、オンラインの web 基盤型プラットフォームからもたらされる仕事に依存することによっても事業の維持に努めている。多くのテクノロジー会社は、コンテンツのレビューや、文字起こし、注釈、画像のタグ付けなどのタスクを、開発途上国の労働者に対して外注している。多くの場合に企業の社会的責任の一環として行われており、これには例えば若い大学卒業者や不利な環境の出身者などに雇用機会を提供するという考えが伴っている。そのような仕事は AI によって行われているとしばしば受け取られているが、実際には人間の価値判断を必要としている。そしてそれは、主に開発途上国を本拠にしている BPO 労働者、あるいは web 基盤型オンライン・プラットフォーム上の「目に見えない」労働者によって提供されているのである。

企業はプラットフォームから恩恵を得ている一方で、解決すべき多くの課題がある。

web 基盤型オンライン・プラットフォームに依存している多くの企業は、労働取り決めの多種多様な形態を戦略的に管理することに苦闘しており、そして社内の人材能力を失うリスクを抱えている。配送プラットフォームに依存している企業にとっては、高額な委託手数料は利益を削減する可能性があり、一方でデジタル・インフラが貧弱であることは仕事のスムーズな運営に悪影響を及ぼしうる。特に小売部門において、従来型の企業は大規模な e- コマースのプラットフォーム会社由来する市場の混乱に直面しており、競争力の問題や、不利な契約条件、プラットフォーム側の特にデータや、ランキング、価格設定に関する非透明性、紛争解決メカニズムの脆弱性、そしてより一般的に競争条件の不平等などのような課題にも立ち向かわなければならない。

調査による発見は、デジタル労働プラットフォーム労働者の大半は高学歴の男性であることを示している。

オンラインの web 基盤型および活動地点基盤型(タクシー配車と配送)の各プラットフォームで働いてい

る労働者を対象にした ILO の調査から得られた発見は、プラットフォーム労働者の大半は 35 歳以下で、特に開発途上国では高学歴であることを示している。女性もデジタル労働プラットフォームで仕事を見付けてはいるが、女性の割合は web 基盤型オンライン・プラットフォームでは 10 人中 4 人、活動地点基盤型プラットフォームでは 10 人中 1 人である。一部の国では、アプリ利用型の配送プラットフォームは移民にとっての労働機会の重要な供給源になっている。

ジェンダーに基づくタスクの職務分離がフリーランス形態プラットフォームでは共通して見られる。女性は男性よりも専門的なサービス(法的サービスや、翻訳、著述、編集など)や企業向けサービスないし販売およびマーケティングに関連した業務に従事している公算が大きい。技術やデータ解析に関連した仕事を遂行していると述べた女性はごく少数であった。

デジタル労働プラットフォームを介して働いている労働者の動機は、プラットフォームの種類やジェンダーごとに多種多様である。

既存の所得を補填することと、在宅で仕事ができること、ないし仕事の柔軟性に対する選好あるいはその必要性が、web 基盤型オンライン・プラットフォーム労働者の場合では 2 つの主要な動機付けの要因である。フリーランス形態のプラットフォームでは、在宅勤務に対する選好ないしその必要性、または柔軟性が主たる動機である一方で、マイクロタスク形式のプラットフォームの場合は、他の所得源からの給与を補填することが最も重要な要因である。これとは対照的に、競技プログラミング形式のプラットフォームの労働者にとって主要な動機付けとなっている要素は、スキルとキャリア機会の改善である。在宅勤務に対する選好やその必要性、あるいは柔軟性は特に女性にとっては、開発途上国と先進国の両方において同じく重要である。活動地点基盤型プラットフォームの場合、代替的な雇用機会がないこと、仕事の柔軟性、他の入手可能な仕事と比べて給与が高いことなどが、鍵となる動機付け要因となっている。

多くの労働者にとって、デジタル労働プラットフォームの仕事が主要な所得源…

活動地点基盤型プラットフォームにおいては、圧倒的多数の労働者が、プラットフォームでの仕事が必要な収入源であると述べている。web 基盤型オンライン・プラットフォームの場合、労働者の約 3 分の 1 が、プラットフォームでの仕事が必要な収入源であると述べ

た。この比率は、開発途上国や女性の場合にはさらに高い。

…しかし、web 基盤型オンライン・プラットフォームの労働者の所得は、先進国と開発途上国の間で大きく異なっている。

web 基盤型オンライン・プラットフォームで仕事をしている人の典型的な週における時間当たり所得の平均は 3.4 米ドル[以下、単にドルと表記]であるが、そのようなプラットフォームの労働者の半数の時間当たり所得は 2.1 ドル未満となっている。フリーランス形態プラットフォームの労働者については平均的な時間当たり所得は 7.6 ドルである一方で、マイクロタスク形式プラットフォームの労働者の時間当たり所得は 3.3 ドルである。開発途上国の労働者の収入は先進国の労働者と比べて少ない傾向にある。例えば、フリーランス形態プラットフォームの場合、遂行されているタスクの基本的な特性や種類を考慮調整した(制御した)あとでさえ、開発途上国の労働者の給与は 60% も低い。web 基盤型オンライン・プラットフォームの場合では、所得は、無給のタスク(求職活動やプロフィールの作成など)に費やす時間、労働供給の過剰に伴う競争の激化、高額な委託手数料、仕事の拒否に伴う不払いなどのような要因から影響を受ける。

フリーランス形態プラットフォームにおけるジェンダー間の給与格差の存在に関する証拠は入り混じっている。教育水準や職務経験などの基本的な特性を考慮調整した後では、グローバルなレベルでは、時間当たり所得に差はないが、国レベルでは一部の状況において顕著なジェンダー間の格差が存在する。一部の諸国では活動地点基盤型プラットフォームでもジェンダーによる給与差がみられる。

開発途上国ではアプリ利用型のタクシー配車と配送の部門の所得は従来型よりも高い傾向にある。

アプリ利用型のタクシー運転手と配送労働者の時間当たり所得は、本報告書で分析した国に関しては、国ごとにさまざまであるが、従来型のセクターよりも高い傾向にある。とりわけタクシー配車部門については、プラットフォームは顧客に対して低いコストでサービスを提供することができるため、ビジネスを拡大している。加えて、労働者に与えられているボーナスやインセンティブが大勢の労働者を引き付けており、それ故、労働供給が増加している。そしてこのことは、予想される需要を超過して、熾烈な競争を誘発する可能性がある。このような状況もまた、従来型の部門の運

転手にとっての所得創出機会の削減につながりうる。調査対象の数カ国では、従来型のタクシー運転手の 70% 以上が、タクシー運転手として仕事を始めた頃と比較すると、典型的な 1 日における乗降数と一日当たりの収入は減少してきていると報告した。

労働時間は活動地点基盤型プラットフォームと web 基盤型オンライン・プラットフォームでは異なる…。

web 基盤型オンライン・プラットフォームの労働者は典型的な 1 週間において、平均では 27 時間働いている。これには有給と無給の両方の仕事が含まれており、約 3 分の 1、すなわち 8 時間が無給の仕事に費やされている。その労働者の約半数は他の有給職に就いており、プラットフォームでの仕事に加えて、その仕事で平均で週当たり 28 時間も働いている。それ故、週当たりの労働時間はさらに長いかもしれない。web 基盤型オンライン・プラットフォームの労働者の一部は、特に開発途上国では、仕事の予定が立てられず、通常とは異なる時間に働くという状況に直面している。というのは、依頼者は多くの場合に先進国に在住しているからだ。このことは仕事と私生活のバランス(ワーク・ライフ・バランス)にとってマイナスの影響を及ぼしているであろう。

活動地点基盤型プラットフォームでは、タクシー配車や配送部門のほとんどの労働者は、激務で、かつ長時間の労働を実践しており、タクシー配車部門では週平均で 65 時間、配送部門では週平均で 59 時間働いている。アプリ利用型のタクシー配車や配送のプラットフォームの場合、回答者の大きな割合(それぞれ 79% と 74%)の労働者が、仕事がある程度のストレスの要因となっていると述べている。それは多くの場合に、交通渋滞や、不十分な給与、注文ないし依頼者の不足、長い時間の労働、労働災害のリスク、迅速な配送へのプレッシャーに関係している。

…しかし、web 基盤型と活動地点基盤型の両方のプラットフォームにおいて、多くの労働者は更に多く働きたいと思っている。

web 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両方の労働者の多くは、今より更に多くの仕事をしたいと答えている。十分な量の仕事や高給の仕事が入手できないことが理由で、彼らはそうすることができないでいる。さらに、プラットフォームの設計そのものが、特定の開発途上国出身の労働者が web 基盤型オンライン・プラットフォーム経由で高給の仕事にアクセスするのを制限し

ている可能性もある。

正規の学校教育を通じて修得されるスキルや資格の適切性はデジタル労働プラットフォームにおいてはさまざまなである。

プラットフォームは正規の学校教育と仕事へのアクセスの関係を再定義しつつある。というのは、労働者の経歴や、格付け、評判が仕事にアクセスすることにおいて決定的に重要だからである。デジタル労働プラットフォームでは、労働者のスキルに関してさまざまな程度の垂直的および水平的なミスマッチがあることが観察されている。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の大きな割合が、自分のスキルは今の仕事にうまくマッチしており、多くが勉強した分野に関係するタスクに取り組んでいると述べている。しかし、マイクロタスク形式プラットフォーム労働者の場合、スキルのミスマッチが非常に際立っている。このプラットフォームでは、高学歴の労働者が行っている仕事は、特殊なスキルをまったく、ないしわずかししか要請されていない傾向にある。同様に、タクシー配車と配送部門におけるプラットフォームに属している労働者の相当大きな割合が高学歴者である。

デジタル労働プラットフォームの労働条件は、主にサービス利用規約によって規制されている。

サービス利用規約は附合契約であり、プラットフォーム側によって一方的に規定されている。なかでも、労働時間や、給与、顧客サービスに関わるマナー、準拠法、データ所有権などに関係する側面が規定されている。これは、プラットフォームとプラットフォーム労働者の間の契約上の関係を、関係の現実の性質とは関わりなく、雇用以外のものとして特徴付ける傾向にある。その結果、プラットフォーム労働者は被雇用者(従業員)に適用される多くの職場における保護や給付金にアクセスすることができない。

プラットフォームの設計とアルゴリズムによる管理がデジタル労働プラットフォーム労働者の日常の体験を規定している。

プラットフォームはアルゴリズムを使って労働者をクライアントあるいは顧客とマッチさせている。この過程では、労働者の格付けが決定的である。格付けはそれ自体が、引受と断りの比率を含む、多くの指標に基づいてアルゴリズムにより決定されている。これは実質的に、仕事を断る労働者の能力や自由を制限して

いる。アプリ利用型のタクシー配車および配送部門における調査で対象となった労働者の相当数が以下のように指摘している。格付けにマイナスの影響があることを考慮すると、仕事を断ったりキャンセルしたりすることはできない。格付けに対するマイナスの影響は、仕事へのアクセスの削減、ボーナスの喪失、金銭面でのペナルティ(罰金)、アカウントの停止にさえつながる可能性がある。

デジタル労働プラットフォームにおいては、仕事の割当を拒否されることや低評価が与えられることは一般的にみられる。しかし、多くの労働者は、そういった拒否の理由は必ずしも常に正当であるとは限らないと信じている。ほとんどのプラットフォーム労働者は、そのような事例において、苦情を申し立てる、あるいは救済を要請するための正式な手続きを知らない。フリーランス形態プラットフォームでは、労働者がそのような手続きの存在を知って利用した時には、結果は多くの場合に労働者側にとって有利であった。活動地点基盤型プラットフォームの場合、労働者がアカウントの無効化に遭遇することが時々生じており、無効化に反対する上訴のおよそ半分の事例では勝訴している。

プラットフォーム労働者は多くの場合に団体交渉に関与することができない。

多くの管轄区において、競争法は自営業労働者が団体交渉を行うことを禁止している。これは、彼らがカルテルを形成していると思われていることに基づいている。しかし、ILOの1949年「団結権及び団体交渉権についての原則の適用に関する条約」(第98号)と1948年「結社の自由及び団結権の保護」に関する条約(第87号)は、結社の自由と団体交渉はすべての労働者にとって利用可能でなければならないと定めている。カナダ、アイルランド、日本、およびスペインなど、一部の国は従属的な自営業労働者という特定のカテゴリーに対して例外を導入しており、その例外は、彼らが団体交渉に従事するのを許容している。デジタル労働プラットフォームで働く労働者の団体組織化にとってのもう1つの課題は、労働者が地理的に散在していることである。にもかかわらず、さまざまな地域に点在している労働者の一部は、デジタル的な手段を経由する場合を含め、組織化に成功している。一方で、特に活動地点基盤型プラットフォームの場合、労働者はストライキを敢行し、訴訟と組合創設に向けて運動を開始している。プラットフォーム協同組合を設立した労働者もいる。

デジタル労働プラットフォームの労働者の大半は社会保障の適用範囲に含まれていない。

健康保険や労働災害規定、失業・身体障がい保険、老齢年金ないし退職給付などに関しては大きなギャップがある。アプリ利用型のタクシー配車および配送部門の労働者、特に女性は、社会的保護へのアクセスは限定的である一方で、さまざまな労働安全衛生リスクに直面している。社会保障の適用範囲に含まれていないということが、新型コロナウイルスの大流行期においてすべての労働者、なかでも活動地点基盤型プラットフォームの労働者に対して重要な課題を突き付けている。

デジタル労働プラットフォーム労働者の相当数が差別ないし嫌がらせを経験あるいは目撃している。

web 基盤型オンライン・プラットフォームでの差別は、国籍ないしジェンダーに基づく、仕事の機会からの排除ないし低給与と関連がある。このことは特に女性の回答者や開発途上国在住の労働者によって指摘された。活動地点基盤型プラットフォーム労働者も差別ないし嫌がらせに直面、あるいはそれを目撃したことがあると述べている。アプリ利用型のタクシー運転手は、仕事に、主に乗客や、従来型のタクシー運転手、警察官による、攻撃的ないし乱暴な言動に直面したことがあると報告している。アプリ利用型の配送労働者は警察に加えて顧客やレストランから、この職業に従事していることに基づく差別を受けた事例があると述べている。

新型コロナ感染症のパンデミックはデジタル労働プラットフォーム労働者が直面している多くのリスクを露呈した。

ILO の 4 カ国における迅速評価調査(rapid-assessment survey)は、活動地点基盤型プラットフォーム労働者に対するパンデミックの影響を捉えている。タクシー配車と配送の両部門の労働者の大半が需要の減少を指摘した。需要の減少によって所得が減った労働者の割合は、タクシー運転手の場合は 10 人中 9 人、配送業者の場合は 10 人中 7 人であった。所得の損失を補填するために、一部の労働者は、追加的な仕事を既に始めている、あるいは個人的な繋がりを通じてプラットフォーム以外でタクシー配車ないし配送の仕事を行っていると報告した。また、多くの労働者が、不必要な支出を削減し、貯金を取り崩し、請求書の支払いを遅らせ、お金を借りてもいる。

活動地点基盤型プラットフォーム労働者の一部は、

仕事に新型コロナウイルス感染症に罹患することを心配しながらも、経済的な必要性からパンデミック危機を通じて働き続けたと報告した。10 人中 7 人の労働者は、ウイルス検査で陽性となっても有給の病気休暇を取得する、あるいは補償を受けることができないため、自己の健康に加えて他人の健康もリスクにさらしたと報告した。

一部の活動地点基盤型プラットフォームは労働者の間での労働安全衛生リスクを緩和するために、安全性に関する研修や個人用防護具(PPE)の提供を含め、特別な措置を取っている。しかし、調査対象の労働者の中で、PPE の提供を受けた労働者の約半数は、PPE の量ないし質が不十分であったと述べた。加えて、10 人中 8 人の労働者は PPE を自分で購入することを余儀なくされたため、追加的な金銭的負担が生じた。

多くの諸国における規制面での対応は、デジタル労働プラットフォームの労働条件に関連する諸問題の一部に取り組み始めている。

各国はプラットフォーム労働者向けに労働保護を拡張するためにさまざまなアプローチを取っている。それには以下が含まれる：

- ▶ **労働安全衛生**：オーストラリアとニュージーランドはより広義の法律用語を採用して労働安全衛生の適用範囲をすべての労働者に拡張した。ブラジルでは、判決によって既存の安全衛生に関する法的基準がプラットフォーム労働者にまで拡張された。
- ▶ **社会保障**：数カ国が、革新を実施し、社会保障をプラットフォーム労働者にまで拡張した。これに含まれるのは、自営業労働者の傷害保険コストをプラットフォームが負担することを義務化(フランス)、自営業労働者のための社会保障を拡張(多数のラテンアメリカ諸国)、特定のプラットフォーム労働者に対して労働傷害・死亡給付金を供与(インドネシアおよびおマレーシア)などである。新型コロナ感染症のパンデミックへの対応において、一部の諸国は、疾病給付を全労働者に拡張(アイルランド)し、また、失業給付を保険未加入の自営業労働者にも拡張(フィンランド、アメリカ)した。
- ▶ **雇用関係**：被雇用者(従業員)という形態(地位)は引き続き重要である。というのは、ほとんどの労働保護や社会的保護はそれと関連しているからだ。各国はプラットフォーム労働者の分類に関してさまざまなアプローチを採用しており、それはしばしば訴訟に由来している。分類は、雇用形態に対する非常に

幅が広いアプローチから非常に幅が狭いアプローチまでの範囲に広がっており、以下のように類型化できる：(i) プラットフォームが行使する支配力の程度にしばしば基づいており、被雇用者に分類、(ii) 労働保護を拡張するために中間的なカテゴリーを採用、(iii) 特定の給付が得られることを保証するために事実上中間的なカテゴリーを新設、(iv) しばしば柔軟性と自律性の程度に基づいて、独立請負業者に分類。

- ▶ **労働時間と報酬**：労働基準に対するいくつかの新たなアプローチは特にデジタル的な基盤をもつ仕事向けに適合化されてきている。例えば、フランスの法的規定は、プラットフォームの自主的な社会憲章は「つながらない権利」やプラットフォームを利用する自営業労働者が自分の仕事について「ディーセント（適正）な価格」を獲得できるようにする方法を含むべきであると定めている。
- ▶ **紛争解決**：一部のプラットフォームは仲裁条項を通じて、紛争解決を特定の管轄区に限定する公算があり、これは労働者にとっての制限になりうる。このことに対して、いくつかの管轄区で異議が唱えられ、それが認められた。例えば、カナダ最高裁判所はプラットフォームの仲裁条項を、「契約によって付与された実質的な権利を執行不能にしている」という論拠によって無効とした。
- ▶ **データへのアクセスとプライバシー**：各国の政府はデータ保護やプライバシーに関する措置をますます採用しつつあり、そういった国として、ブラジルや、インド、ナイジェリア、EU などがある。フランスでは、労働法に対する最近の修正で、輸送産業界でプラットフォームを利用する自営業労働者に対して、自己のプラットフォーム業務に関連のあるデータへアクセスする権利が付与された。

規制に関連する懸念が増加していることに伴って、プラットフォーム企業や労働者団体も提起された問題に取り組みつづける。

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によって、一部のプラットフォーム労働者が被雇用者（従業員）の地位に移行することが可能となった。プラットフォーム企業は、労働者が直面している挑戦課題のいくつかに取り組むために、行動規範を単独に、ないしは他のプラットフォームと協働して策定中である。デジタル労働プラットフォーム6社が世界経済フォーラムと「グッドプラットフォームワークのための原則の憲章」に調印した。これは、安

全性と健康、柔軟性、公正な条件、社会的な保護、発言権と参加、それにデータ管理などの問題を対象に含んでいる。

デジタル労働プラットフォームが多数の管轄区にまたがって運営していることを考慮すると、何らかの形の国際的な政策対話や調整が必要である。

多くの場合、政府や非国家主体がデジタル労働プラットフォームを規制しているが、そのような取り組みは非常に多様である。各国は規則の執行に関して特に、プラットフォーム、依頼者（クライアント）、および労働者が相異なる管轄区に所在している web 基盤型オンライン・プラットフォームに関しては、課題に直面している。この点で、ILO の 2006 年の「海上労働条約」は重要な先例を示している。というのは、それはさまざまな管轄区をまたいで活動している多数の関係者を擁する業界を扱っているからだ。そのようなアプローチは、デジタル労働プラットフォームを対象に含めることも可能であろう。もう 1 つの重要な出発点は ILO の 2017 年の「多国籍企業及び社会政策に関する原則の三者宣言」である。これは社会政策、および包摂的で責任ある持続可能なビジネス慣行に関して多国籍企業にガイダンスを提示している。

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慮すると、規制の確実性や普遍的な労働基準の適用可能性を確保するためには、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」はすべてのプラットフォーム労働者に対して、その地位とは無関係に適用されることが重要である。加えて、公正な支払い体系、公正な解雇や紛争解決制度へのアクセスに関するものなど、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拡張されるべきであろう。

前進する方途…

前進する方途は、デジタル労働プラットフォームがグローバルな社会的対話のプロセスに関与することにある。その対話は、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、そして SDG の達成に向けて貢献することにおいて最良の立場となるよう、デジタル労働プラットフォームから生まれてくる機会を活用して、その課題に取り組むのを確実なものとすることを目標とするものである。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、国際的な統治制度の発展を勧告した。それは一定の最低限の権利

と保護を設定して、プラットフォームとクライアントに対してそれを尊重することを義務付けている。またそれは、「仕事に影響する最終決定は人間が行う」ことを確保するために、アルゴリズムによる管理、監視、およびコントロールに対して、「人間主導型」のアプローチを要請している。

「仕事の未来に向けた ILO 創設 100 周年記念宣言」は、包括的で持続可能な開発、完全で生産的な雇用、そして全ての人にディーセント・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」を要請している。

このような目的は直接的に関連のある利害関係者（ステークホルダー）、すなわち、特に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、その代表者と、政府の間における社会的対話を通じて最もうまく達成できる。多くの国際的なフォーラムや団体における横断的かつ協調的な取り組みが、デジタル労働プラットフォームが包括的で持続可能な開発に力強く貢献する形で、より一層発展するのを確保するために決定的に重要である。規制にかかわる対話や調整のそういったプロセスは、その核において、次のことを確保するための努力でなければならない。すなわち、労働の安全と衛生および社会保障に関するものなど他の重要な法規定に加えて、職場における基本的な原則や権利を履行する国内法が、デジタル労働プラットフォームの労働者を含む、すべての労働者に適用される。適切な関与と準備によって、このプロセスは、以下のような視点を伴って、企業、国、そして国際的なレベルで、長期的にはより明確な理解とより効果的で首尾一貫したアプローチにつながっていくことができよう。

- ▶ 公正な競争を確保し、持続可能な企業が実現可能となるような環境を整備する。
- ▶ 労働および消費者にかかわる法律に反映されているものも含め、労働者や企業のために関与や契約取り決めにおいて、明確で透明な条件を要請および促進する。
- ▶ 労働者の雇用上の地位が正しく分類され、国の分類体系に従っていることを確保する。
- ▶ web 基盤型オンラインプラットフォームや、活動地点基盤型プラットフォーム、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ている労働者や企業の格付けないしランキングにおいて透明性を確保する。

- ▶ 労働者や企業のためにアルゴリズムの透明性と説明責任を確保する。
- ▶ 企業およびその企業のプラットフォーム上での活動に関するデータに加えて、労働者個人やその仕事にかかわるデータを保護する。
- ▶ ラットフォームを利用する自営業労働者が、例えば、競争法と労働法の間での調和を高めることを通じて、団体交渉の権利を享受できるように努力する。
- ▶ 差別禁止や労働安全衛生にかかわる法律がデジタル労働プラットフォームとその労働者にも適用されることを再確認する。
- ▶ 必要に応じて、政策や法的枠組みを拡張および適応化することによって、十分な社会保障給付を、プラットフォーム労働者も含め、全労働者向けに保証する。
- ▶ プラットフォーム労働者に対して公正な雇用終了手続を保証する。
- ▶ 独立的な紛争解決メカニズムへのアクセスを保証する。
- ▶ プラットフォーム労働者がもしそうすることを選択するならば、所在する管轄区の法廷にアクセスできることを保証する。
- ▶ 賃金保護、公正な支払い、および労働時間基準を規定する。
- ▶ 例えば格付けなど労働者自身のデータの可搬性を促進することによる場合を含め、プラットフォーム労働者が諸プラットフォーム間を自由に移動できるようにする。
- ▶ プラットフォーム、クライアント、および労働者に加えて、その取引自体を含め、デジタル経済に対する効果的な課税を目指す。