

小さな声を大きな声へ

# フリーランス

# 白書 2022

5周年



フリーランス  
実態調査 **1,236**名の声



フードデリバリー配達員  
実態調査 **13,844**名の声

第1章	<a href="#">はじめに</a>	P.3
第2章	<a href="#">フリーランスの最新実態調査</a>	P.7
2-1	<a href="#">調査概要</a>	P.8
2-2	<a href="#">仕事獲得経路と働き方満足度</a>	P.16
2-3	<a href="#">コロナ禍の業務・収入への影響</a>	P.22
2-4	<a href="#">経理・法務の電子化への対応</a>	P.40
2-5	<a href="#">インボイス制度への対応</a>	P.47
2-6	<a href="#">仕事の選び方とマイプロジェクト</a>	P.57
第3章	<a href="#">フードデリバリー配達員実態調査</a>	P.68
3-1	<a href="#">調査概要</a>	P.69
3-2	<a href="#">インターネットアンケート</a>	P.72
3-3	<a href="#">グループインタビュー</a>	P.117

## [フリーランス協会について、奥付](#)

### ※引用・転載にあたってのお願い

本調査結果は、下記条件に基づき、ご自由に引用・転載いただくことができます。

- 1) 必ず下記のクレジット表記をお願いします。  
一般社団法人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「フリーランス白書 2022」
- 2) 当協会事務局へ掲載報告をお願いします。
  - ・ウェブサイトの場合：メールにて掲載 URL をお知らせください
  - ・印刷物の場合：掲載された書籍や記事を郵送でお送りください
  - ・テレビ放映の場合：予め放映日をお知らせください。  
もしくは、放映後に引用場面の画像キャプチャをメールでお送りください。

# 第1章 はじめに

私たちは、フリーランスです。

私たちはこの5年間、「キャリア自律」を掲げて活動してきました。  
労働者の権利ではなく、キャリア自律という旗を振ってきた私たちの会員・フォロワーは、  
6万5千人を目前にしています。

私たちはイデオロギーフリーです。

公正中立をプリンシパルに掲げ、何より重要視してきました。

賛助企業と連携することはあれど、阿ることをせず、

特定の政党の支援を受けることも、支援をすることもしない。

それがこれだけの会員・フォロワーに支持を頂いている大きな理由だと考えています。

「フリーランス」は玉虫色の言葉です。

その実態は実に多様であり、フリーランスの総意というものがあるとは決して思いません。  
多様な声を集め、その多様性をそっくりそのまま届ける。それが私たちのスタンスです。

私たちは、自律した働き方を選んだフリーランスであることに、  
誇りを持っています。

#フリーランスプライド

## 定義

「特定の企業や団体、組織に専従しない独立した形態で、自身の専門知識やスキルを提供して対価を得る人」

雇用ではなく、業務委託・自営で働く  
会社の看板ではなく、自分の名前で働く



## 多様性

職種によって働き方も課題も千差万別  
「フリーランス」は玉虫色の言葉である



## 自律的な働き方

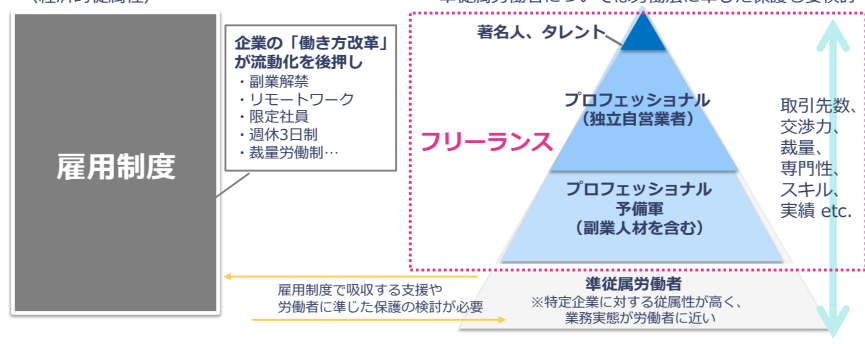
働き方の裁量（自律性）と経済自立性を前提に  
事業リスクを負う責任と覚悟を持った「自律的な働き方」

労働者 = 労働法による保護

- ・場所/時間/業務量の制約（人的従属性）
- ・特定取引先への経済的依存性が高く、雇用主が定めた就業規則や雇用条件で働く（経済的従属性）

事業者 = 競争法による保護

- ・就業場所/時間/業務量の裁量あり（自律性）
- ・不特定多数の取引先と、双方合意した契約条件で働く（経済的自立性）
- ・準従属労働者については労働法に準じた保護も要検討



## フリーターとの違い

フリーランスは事業者で、フリーターは非正規労働者  
但し、働き方はグラデーション化しており境界線が曖昧に

	非正規雇用				フリーランス = 個人事業主・法人経営者・すきまワーカー (開業届無)					
	正社員	派遣社員・契約社員	パート・アルバイト	日雇い・非常勤	偽装フリーランス	常駐フリー	事務所所属	ギグワーカー	請負・委託	自営
取引先との契約	雇用契約	雇用契約	雇用契約	雇用契約	業務委託契約	業務委託契約	マネジメント契約	利用規約	業務委託契約	業務内容による
支払い	給与	給与	給与	給与	給与～業務委託報酬	業務委託報酬	ギャランティー	業務委託報酬	業務委託報酬	業務内容による
社会保険	企業で加入	企業で加入	勤務時間数による	個人で加入	個人で加入	個人で加入	個人で加入	個人で加入	個人で加入	個人で加入
指揮命令	あり	あり	あり	あり	あり	あり～なし	あり～なし	なし	なし	なし
時間・場所の制約	あり※	あり※	あり※	あり※	あり※	あり※～なし	なし	なし	なし	なし
報酬の値決め	なし	なし	なし	なし	なし	あり～なし	あり～なし	あり～なし	あり	あり
取引先の数	1	1	複数	不特定多数	1	若干数	1 (事務所)	複数 (プラットフォーム利用)	不特定多数	不特定多数

一部に、準従属労働者を含む

※テレワーク促進により、徐々に制約から解放

出典：フリーランス協会「フリーランス白書2020」

フリーランスに関する法律やガイドライン

民法、競争法（独禁法・下請法）に加えて、ガイドラインの整備が進行。新法成立の動きも。

2018.2	民法	請負契約（民法632条）または準委任契約（民法656条）。契約書で契約内容の全容が分かるように作成する必要がある。
	独占禁止法	「人材と競争政策に関する検討会」報告書において、企業が「個人として働く者」と取引する際に独禁法上問題となる行為が示された。
	下請法	親事業者となる企業に対し、契約内容の書面交付や書類の作成・保存等の義務や、様々な禁止事項が定められている。
2021.3	自営型テレワークの適正な実施のためのガイドライン	業務委託での人材活用における留意点や守るべき事項について定められている。業務委託契約書の雛形も紹介されている。
2021.3	フリーランスとして安心して働ける環境を整備するためのガイドライン	競争法と労働関係法の適用関係を明らかにし、法令に基づく問題行為を具体的に列挙した、実効性と一覧性のあるガイドライン。
TBD	フリーランス新法（仮）	事業者がフリーランスと契約する際の、契約の明確化や禁止行為の明定など、フリーランス保護のための新法が国会に提出される予定。併せて公正取引委員会の執行体制整備も。

フリーランス新法の成立に向けた動き（新しい資本主義実現会議）

Ⅲ. 分配戦略 ～ 安心と成長を呼ぶ「人」への投資の強化…………… 12

1. 民間部門における中長期も含めた分配強化に向けた支援…………… 12

- (1) 新しい資本主義を背景とした事業環境に応じた賃上げの機運醸成…………… 12
- (2) 男女間の賃金格差の解消…………… 12
- (3) 労働分配率向上に向けて賃上げを行う企業に対する税制支援の強化…………… 13
- (4) 労働移動の円滑化と人的資本への投資の強化…………… 13
- (5) 非正規雇用労働者等への分配強化…………… 14
  - ① 新たなフリーランス保護法制の立法…………… 14
  - ② 厳しい環境にある非正規雇用の方々の労働移動の円滑化…………… 14
  - ③ 正規雇用と非正規雇用の同一労働同一賃金の徹底及び最低賃金の経済状況に応じた引き上げ、働き方改革…………… 14

(5) 非正規雇用労働者等への分配強化

① 新たなフリーランス保護法制の立法

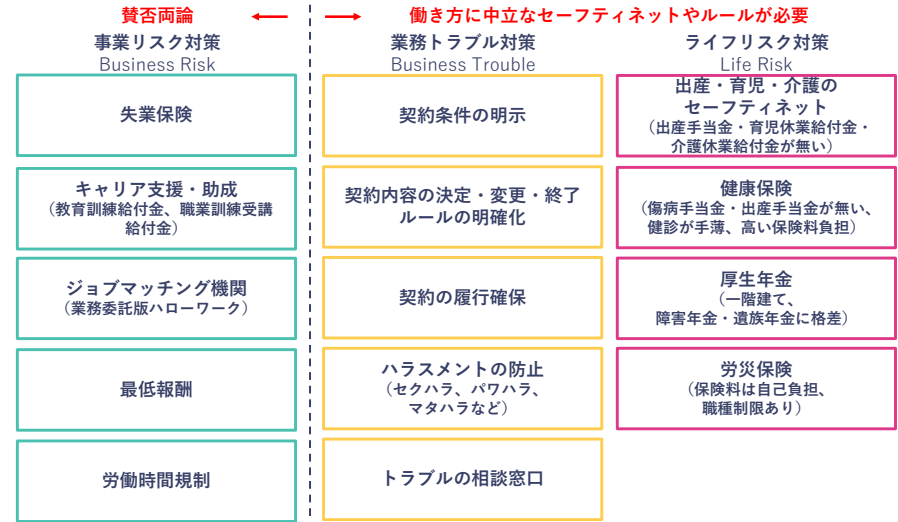
コロナ禍では、フリーランスの方々に大きな影響が生じている。フリーランスとして安心して働ける環境を整備するため、事業者がフリーランスと契約する際の、契約の明確化や禁止行為の明定など、フリーランス保護のための新法を早期に国会に提出する。あわせて、公正取引委員会の執行体制を整備する。

また、フリーランスの方々が労災保険に加入できるよう、労災保険の特別加入の対象拡大を図る。

出典：新しい資本主義実現会議「緊急提言 ～未来を切り拓く「新しい資本主義」とその起動に向けて～」(2021年11月)

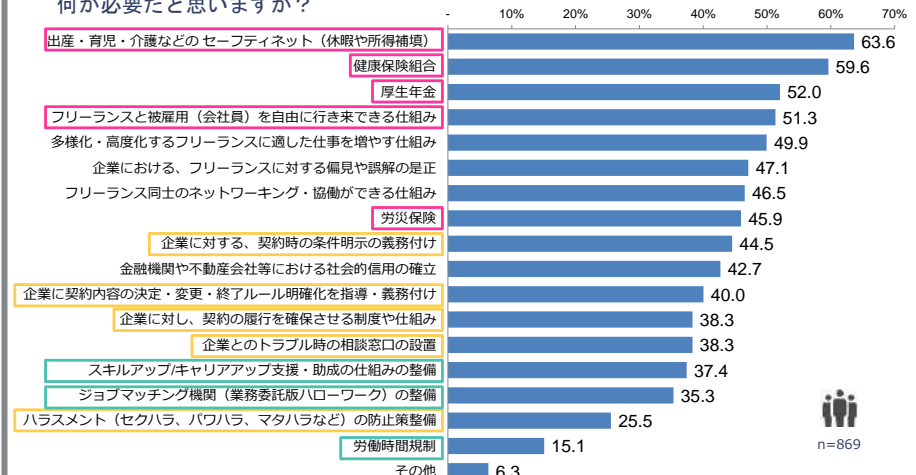
当事者たちの課題認識

事業リスクは自ら負うべしという考え方が根強い一方で、契約ルール整備やライフリスク対策が求められている



出典：厚生労働省「雇用類似の働き方に関する検討会報告書」(2018年3月)を基に加筆整理

Q.フリーランスや副業をするといった新しい働き方を日本で選択しやすくするためには、何が必要だと思いますか？



出典：フリーランス協会「プロフェッショナルな働き方・フリーランス白書2019」

# 第2章 フリーランスの 最新実態調査



## 2-1. 調査概要



2020年から続くコロナ禍で、フリーランスの働き方はどのように変化しているのか。

フリーランスの仕事獲得手段や今の働き方に対する満足度の変化、コロナ禍による事業収益への影響を、これまで5回の白書調査を通じて得た結果と比較することで、フリーランスとして働く上で感じる現状の課題とポストコロナでのフリーランス活動への突破口を見出すことを目的として調査をした。

コロナ禍でさらに加速された電子化の波は、クライアントとの業務のみならず、フリーランスのバックオフィス業務にも影響が及んでいる。業務の電子化が進むことにより生み出されるのは効率か、手間か。令和5年のインボイス制度開始を控えた適格事業者への登録も始まる中で、フリーランスの経理・法務に関する実態を明らかにし、制度変更への負荷を軽減する方法を模索したいと考えた。

また今回は、フリーランスが仕事を選ぶ際の優先順位をもとに、フリーランスの類型化を行い、さらに金銭的対価を目的とせず、自らの創作活動、スキルアップ目的としたメインの収入源となる業務以外の活動である『マイプロジェクト』の実施状況と、その活動内容、そしてそこから得たメリットについて聴取した。

大きな変化に一人で対峙するフリーランスの受け止め方と課題、その中でも未来に向かって行う自己投資の実態について明らかにすることができた。

### ■ 今回調査：

#### ➤ 白書2022

調査期間：2021年11月30日～2021年12月27日

調査方法：オンラインのアンケート調査フォームによる回答収集

告知方法：フリーランス協会メールマガジン・公式SNS

回答完了数：1,254名 (内 フリーランス・パラレルキャリア活動者 1,236名)

調査主体：一般社団法人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

### ■ 過去調査：

#### ➤ [白書2018](#)

調査期間：2017年10月2日～11月13日

有効回答数：1,141名

#### ➤ [白書2019](#)

調査期間：2018年10月24日～12月7日

有効回答数：869名

#### ➤ [白書2020](#)

調査期間：2019年10月23日～11月24日

有効回答数：601名 (内 フリーランス・パラレルキャリア活動者 568名)

#### ➤ [白書2021](#)

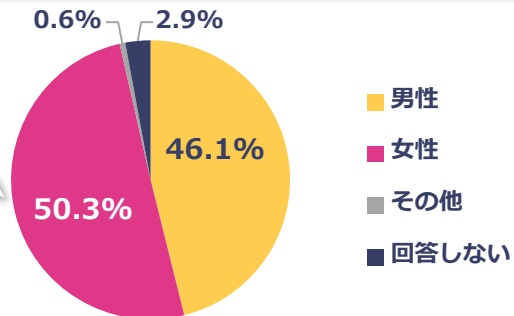
調査期間：2020年12月23日～2021年1月25日

有効回答数：733名 (内 フリーランス・パラレルキャリア活動者 715名)

※調査方法・調査主体は白書2022と同様

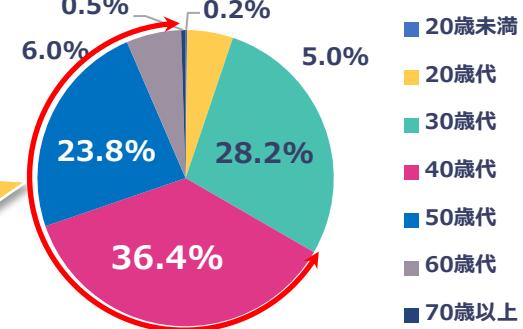
性別

男女比は  
ほぼ半分



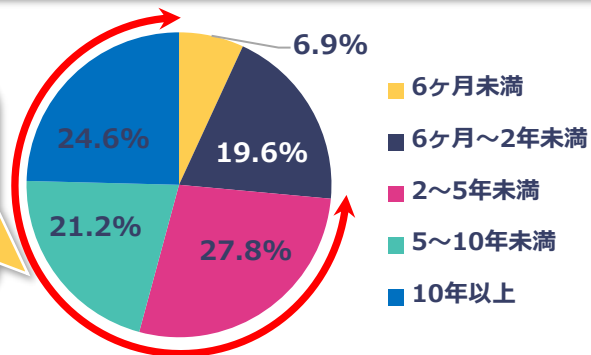
年齢

40代以上  
が67%



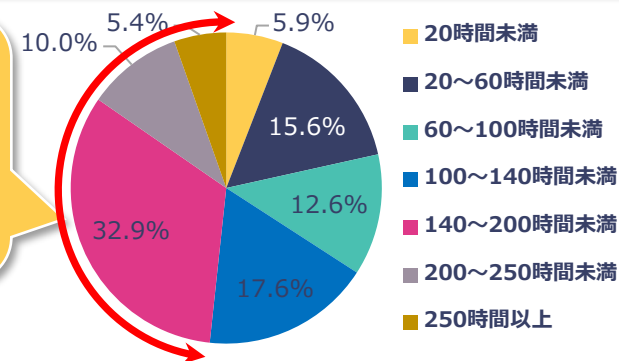
開業後の期間

2年以上が  
3/4



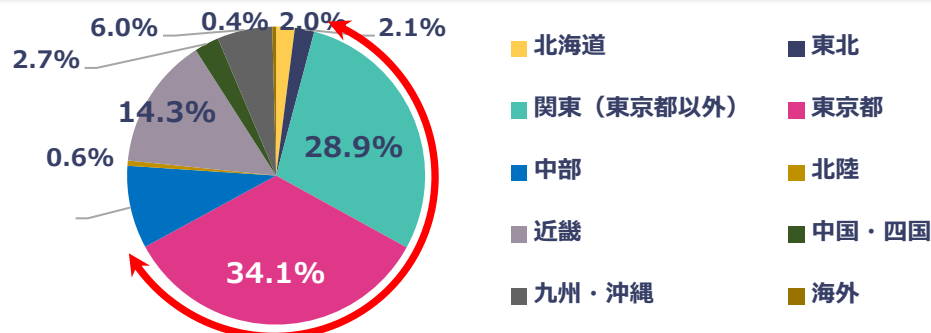
月間平均就業時間

140時間  
以上の  
フルタイム  
が  
1/2



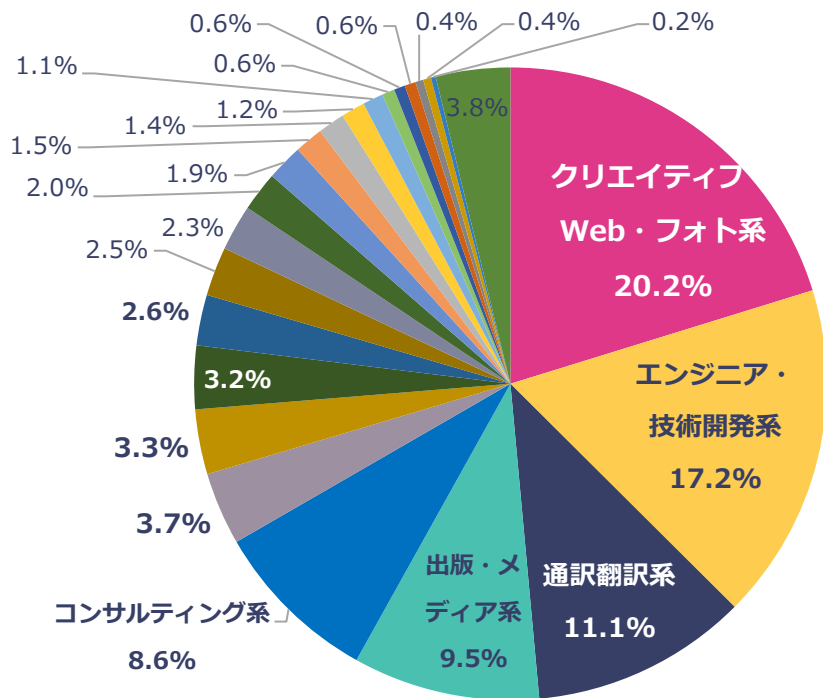
地域分布

首都圏が  
65%



(n=1,236 単位：%)

主な収入源となっている職種



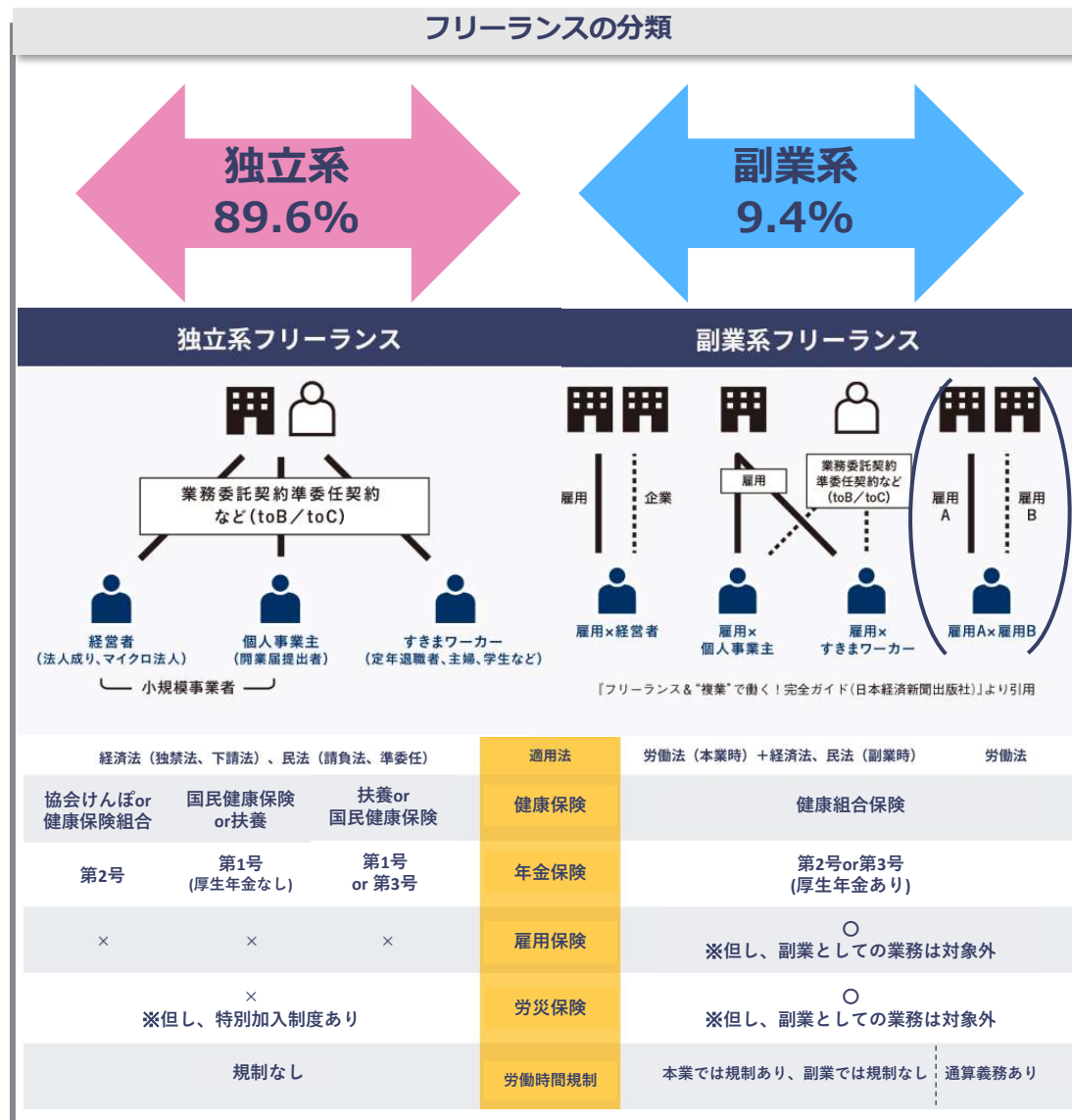
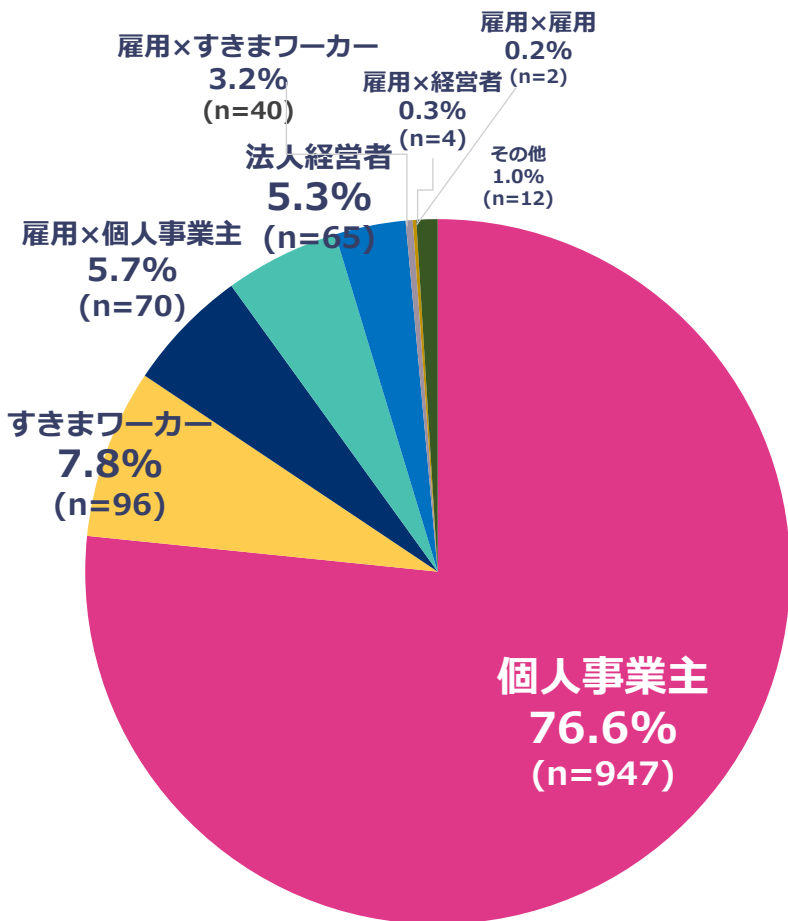
- クリエイティブ・Web・フォト系
- エンジニア・技術開発系
- 通訳翻訳系
- 出版・メディア系
- コンサルティング系
- 企画系
- 映像制作系
- 事務・バックオフィス系
- 芸術系
- 人事・人材系
- 教育系
- 営業・販売・小売系
- 医療福祉系
- 土業系
- スポーツ・健康系
- 建築・施工系
- 配達・運送系
- 美容ファッション系
- ライフサポート系
- 金融保険系
- MC・モデル・タレント系
- 観光系
- 飲食系
- その他

主な収入源となる職種	回答数	割合
1 クリエイティブ・Web・フォト系	250	20.2%
2 エンジニア・技術開発系	213	17.2%
3 通訳翻訳系	137	11.1%
4 出版・メディア系	118	9.5%
5 コンサルティング系	106	8.6%
6 企画系	46	3.7%
7 映像制作系	41	3.3%
8 事務・バックオフィス系	40	3.2%
9 芸術系	32	2.6%
10 人事・人材系	31	2.5%
11 教育系	29	2.3%
12 営業・販売・小売系	25	2.0%
13 医療福祉系	23	1.9%
14 土業系	18	1.5%
15 スポーツ・健康系	17	1.4%
16 建築・施工系	15	1.2%
17 配達・運送系	13	1.1%
18 美容ファッション系	8	0.6%
19 ライフサポート系	7	0.6%
20 金融保険系	7	0.6%
21 MC・モデル・タレント系	5	0.4%
22 観光系	5	0.4%
23 飲食系	3	0.2%
24 その他	47	3.8%
全体	1236	100.0%

※「その他」回答抜粋  
 便利業・占い師・テープ起こし（文字起こし）・クラウドワーカー・機械修理・調査・速記・縫製職人など

Q.図を参考に、あなたの現在の職業形態に最も当てはまるものを教えてください。

(n=1,236 単位：%)



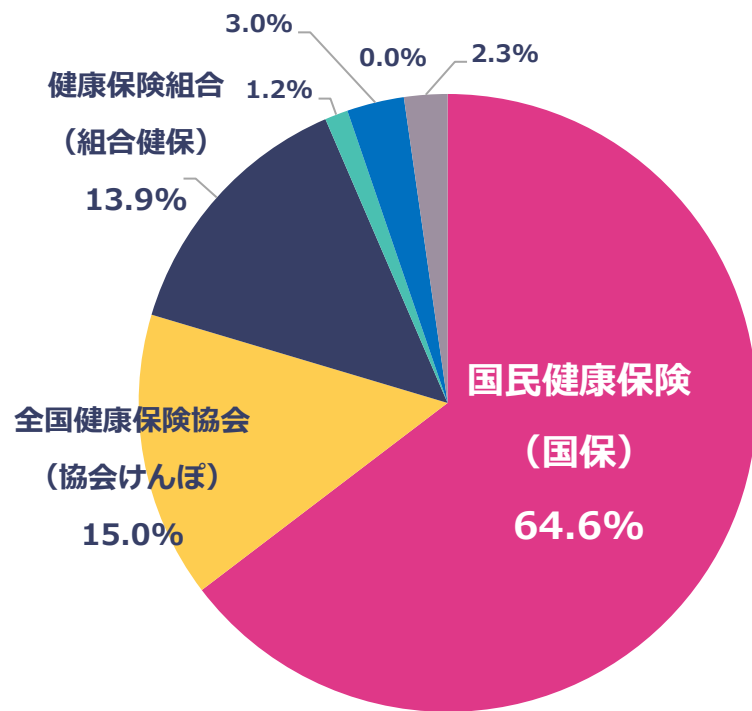
※「その他」 1.0%

※小数点以下第二位四捨五入 13

# ■ 加入している公的医療保険

(n=1,236 単位：%)

## 加入している公的医療保険



- 国民健康保険 (国保)
- 全国健康保険協会 (協会けんぽ)
- 健康保険組合 (組合健保)
- 共済組合 (共済)
- 後期高齢者医療制度
- わからない/答えたくない
- その他

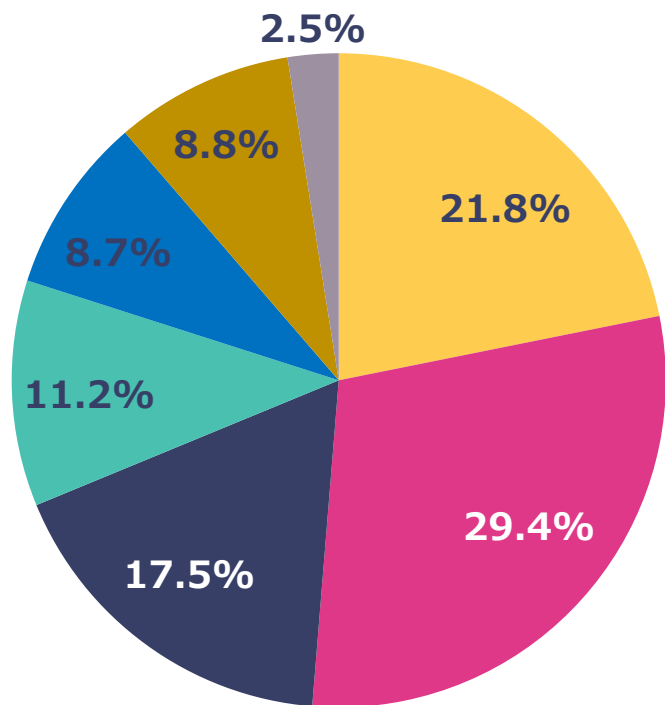


※被用者とは雇われている労働者を指す。

※引用：日本医師会公式サイト「図3-1 公的医療保険の種類と対象者」  
<https://www.med.or.jp/people/info/kaifo/system/>

加入している公的医療保険	回答数	割合
1 国民健康保険 (国保)	799	64.6%
2 全国健康保険協会 (協会けんぽ)	185	15.0%
3 健康保険組合 (組合健保)	172	13.9%
4 共済組合 (共済)	15	1.2%
5 後期高齢者医療制度	37	3.0%
6 わからない/答えたくない	0	0.0%
7 その他	28	2.3%
全体	1236	100.0%

Q.現在の収入をお知らせください。(世帯収入ではなく、個人の収入を回答ください。) (n=1,236 単位：%)



- 200万円未満 (n=270)
- 200-400万円未満 (n=364)
- 400-600万円未満 (n=216)
- 600-800万円未満 (n=138)
- 800-1,000万円未満 (n=108)
- 1,000万円以上 (n=109)
- わからない・答えたくない (n=31)

フリーランス、パラレルキャリア（複業者）としての収入は何割程度ですか。	回答数	割合
1 10割（すべて）	910	73.6%
2 8～9割	72	5.8%
3 6～7割	43	3.5%
4 4～5割	39	3.2%
5 2～3割	64	5.2%
6 1割	70	5.7%
7 まったくない	24	1.9%
8 わからない・答えたくない	14	1.1%
全体	1236	100.0%

世帯収入に対し、あなたの収入の割合はおおよそどのくらいですか。	回答数	割合
1 10割（すべて）	486	39.3%
2 8～9割	121	9.8%
3 6～7割	152	12.3%
4 4～5割	176	14.2%
5 2～3割	166	13.4%
6 1割	52	4.2%
7 まったくない	14	1.1%
8 わからない・答えたくない	69	5.6%
全体	1236	100.0%

↑ 主な家計の担い手 49.1%

↑ 世帯収入の約半分 26.5%

↑ 家計サポート 17.6%



## 2-2. 仕事獲得経路と働き方満足度



### ➤ 仕事獲得の経路

- 仕事獲得経路は、「人脈 (65.9% n=815) 」が最も多く、続いて「過去・現在の取引先(58.3% n=720)」「自分自身の広告宣伝活動(26.2% n=324) 」であった。この3項目の順位については、調査開始時（白書2018）から5年間変わっていない。
- そのうち最も収入が得られる仕事獲得経路についてみると、上位3項目は前年調査と変わらず、「人脈(32.9% n=407) 」・「過去・現在の取引先(30.9% n=382) 」・「エージェントサービスの利用(14.0% n=173) 」であった。
- 最も収入が得られる仕事獲得経路について、同様の設問文、選択肢で聴取しているフリーランス白書2018,2019,2020,2021の過去4回調査と比較した。フリーランス白書2018～2020は実査時期がコロナ禍前であるが、その3つの調査に比べ、コロナ禍中に実査をしているの白書2021、2022（今回）では「人脈」の割合が低下し、「エージェントサービスの利用」が上昇、「クラウドソーシング」が微増していることがわかった。
- これはコロナ禍による行動制限により、フリーランスの仕事獲得経路として重要な「人脈」形成が難しくなったことによるものと考えられる。また、コロナ禍でDXや働き方改革が進み、エージェントを通じて業務委託の人材を活用する発注企業が増え市場が拡大し、それによりエージェントサービスの利用登録者が増加していることも考えられる。

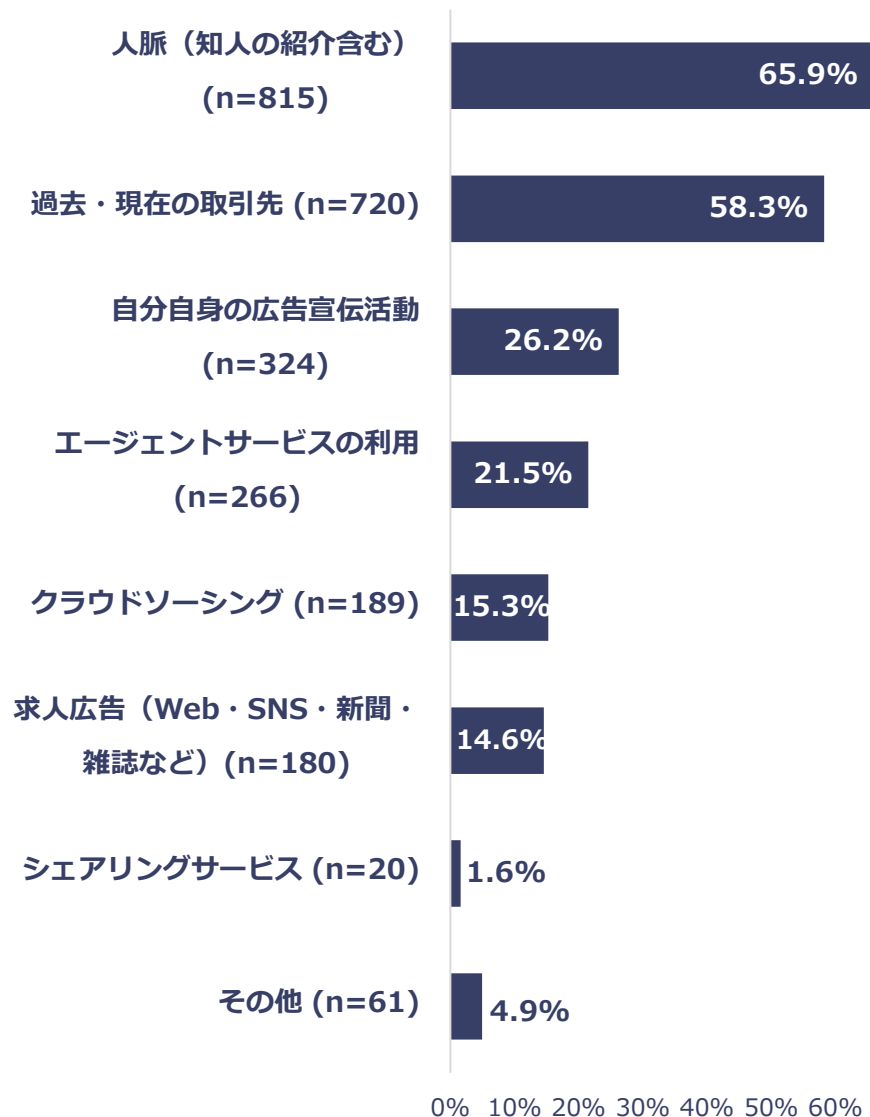
### ➤ 今の働き方に対する満足度

- 今の働き方に対する満足度を、「全般」「就業環境（働く時間/場所など）」「仕事上の人間関係」「達成感/充実感」「スキル/知識/経験の向上」「プライベートとの両立」「社会的地位」「収入」「多様性に富んだ人脈形成」の9項目に分け「非常に満足」「満足」「どちらともいえない」「不満」「非常に不満」の5段階で聴取した。満足度が最も高かったのは「就業環境（働く時間/場所など）」で76.5%(n=945)であった。
- 今回聴取した白書2022の結果を、コロナ禍前の2019年10月に実査した白書2020と比較すると、9項目すべてで今の働き方に対する満足度が低下していることがわかった。その背景として、今の働き方に対する不満度に注目すると、「収入」（42.1%/n=520)と「多様性に富んだ人脈形成」（21.8%/n=270)の2項目が、白書2020の不満割合（「収入(34.7% n=197)」「多様性に富んだ人脈形成(12.0% n=68) 」）に比べ、統計的に有意に高いことがわかった。
- コロナ禍による行動制限がフリーランスの仕事獲得経路として重要な人脈形成の障壁となり、収入に影響を及ぼし、全体の満足度を押し下げている可能性がある。

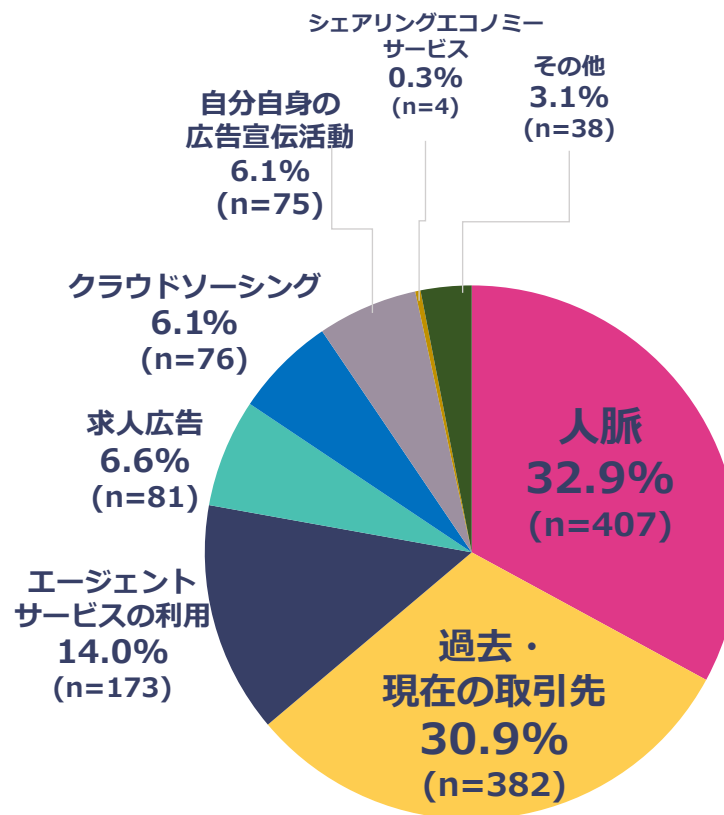
Q.仕事はどのようなところから見つけますか。

(n=1,236 単位：%)

直近1年間で仕事獲得に繋がったことのある選択肢をすべてお選びください。(複数回答)



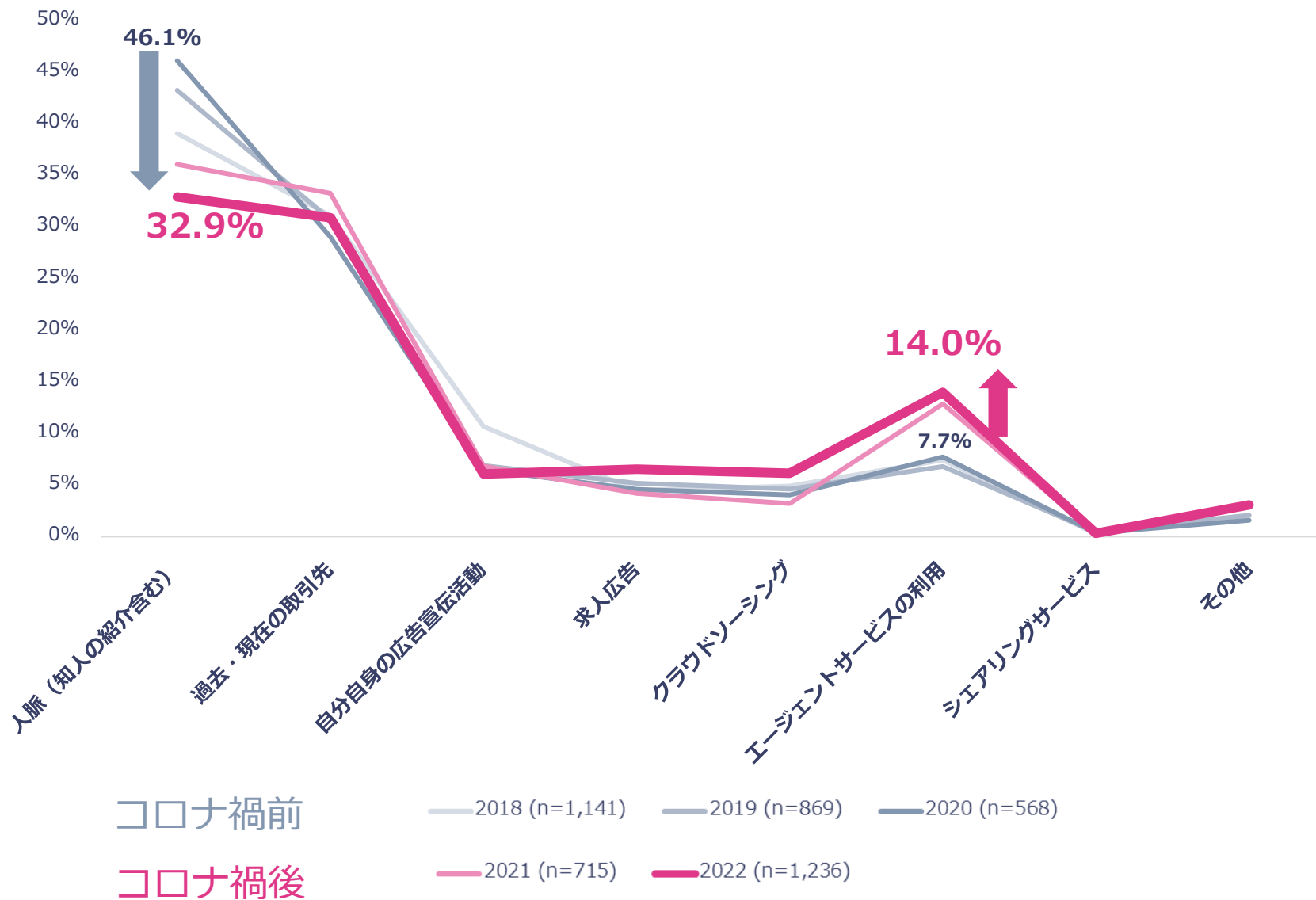
Q.その中で、最も収入が得られる仕事は  
どのようなところから見つけたものですか。(単一回答)



※エージェントサービスとは、コーディネーターによる仲介支援を伴うマッチングサービス

■ 【過去比較】 年度別最も収入が得られる仕事獲得経路

(単位：%)



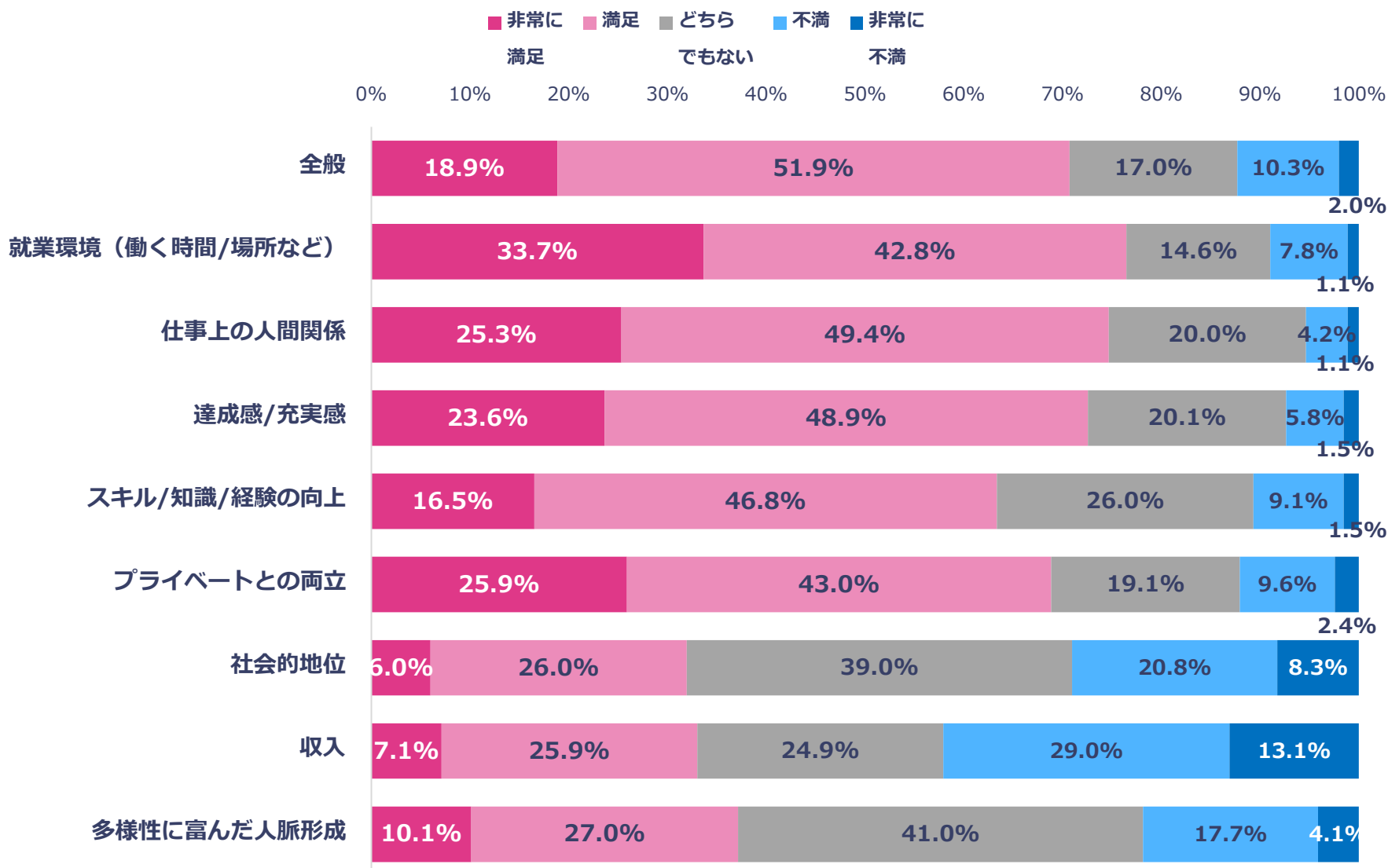
※小数点以下第二位四捨五入

※2020年調査の実施時期は2019.10.23-2019.11.24

■ 今の働き方に対する満足度

Q.今の働き方で、下記項目それぞれの満足度はどの程度ですか。(各項目単一回答)

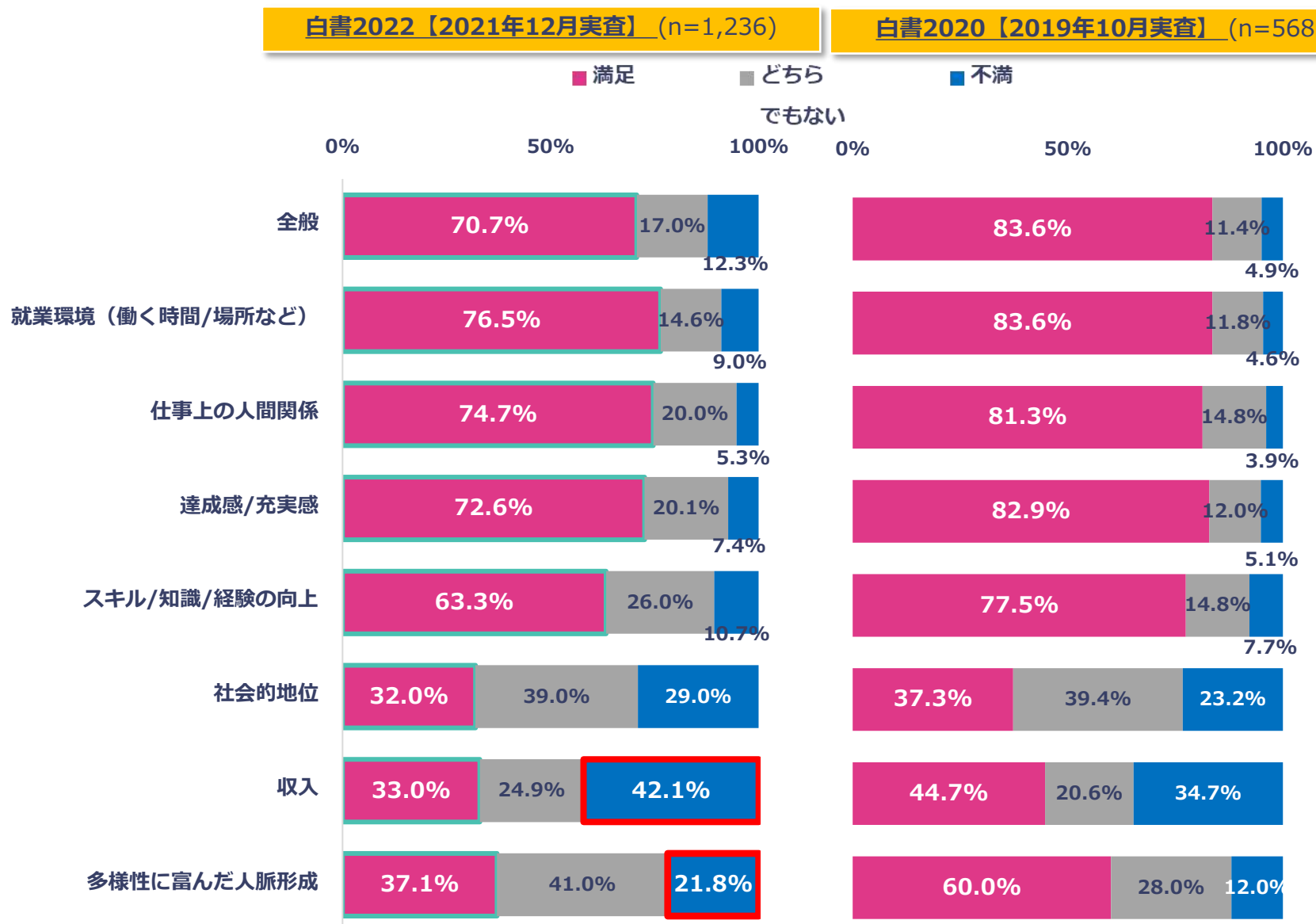
(n=1,236 単位：%)



※小数点以下第二位四捨五入

■ 【過去比較】今の働き方に対する満足度

(単位：%)





## 2-3. コロナ禍の業務・収入への影響

### ➤ 事業収益にあたる影響

- 今年度の事業収益の着地がコロナ禍前の2019年度に比べ減少する見込みと回答した割合は、36.7%(n=454)であった。白書2021で聴取した2019年度比の減収割合が55.0%(n=393)であったことを考えると、コロナ禍によるフリーランスの事業収入への影響は、昨年度に比べて回復の傾向にあるとみることができる。

- 職種別にみると映像制作や営業・販売・小売など【オフライン中心で業務を行う職種】は、クリエイターやエンジニアなど【オンライン中心で業務を行う職種】に比べて、減少する見込みと回答した割合が16ポイント多いことがわかった。

- 収入別にみると、事業収入200万未満の事業者は、2019年度に比べ2021年度の事業収入が減少見込みと答えた割合が5割を超えた。家計の担い手ではなく、サポート的に働いていた主婦などがコロナ禍の外出自粛や子どもの休校対応で、就労を控えた可能性がある。

### ➤ 事業収入増減の内容と理由

- 事業収入の増減内容やその理由についての自由回答を、ユーザーローカル テキストマイニングツール(<https://textmining.userlocal.jp/>)で分析した。スコアが高い(重要度が高い)単語を複数選び出し、その値に応じた大きさを図示するワードクラウドの機能と、文章中に出現する単語の出現パターンが似たものを線で結んだ図にして示す共起キーワードの機能を使用し、今年度の事業収入が【減少見込み】回答者と【増加見込み】回答者について自由回答記述の図示を行ったところ、【減少見込み】回答者は、『収入』『激減』の単語が、【増加見込み】回答者については『単価』『エージェント』などの単語が中心に表示された。

- 単語同士がどのような組み合わせで出現するかを解析する係り受け解析機能を使い、【減少見込み】回答者、【増加見込み】回答者の自由回答を分析したところ、両者とも名詞-動詞の係り受け上位5位に『単価』についての記述が上がった。

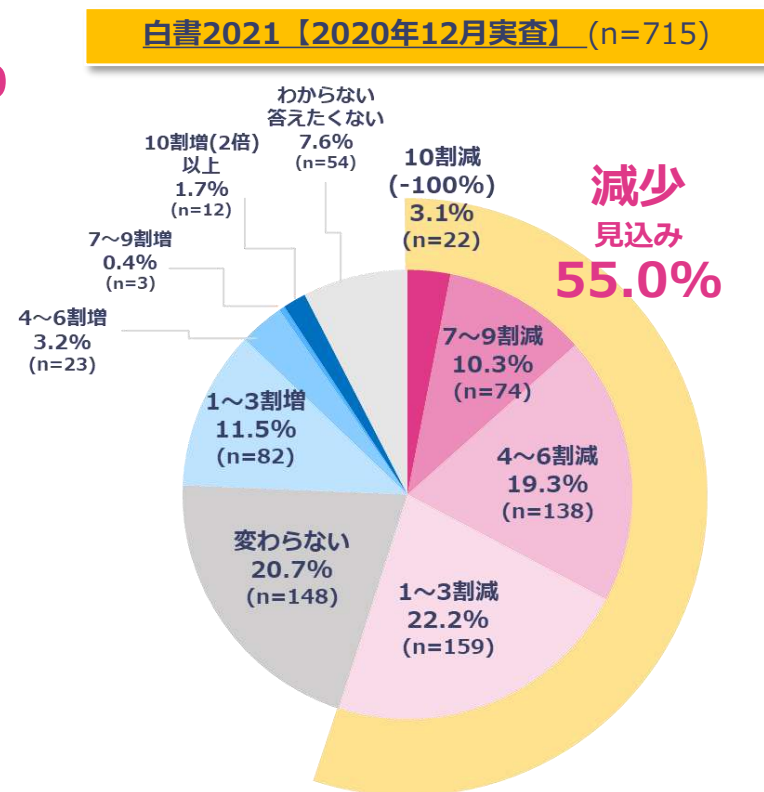
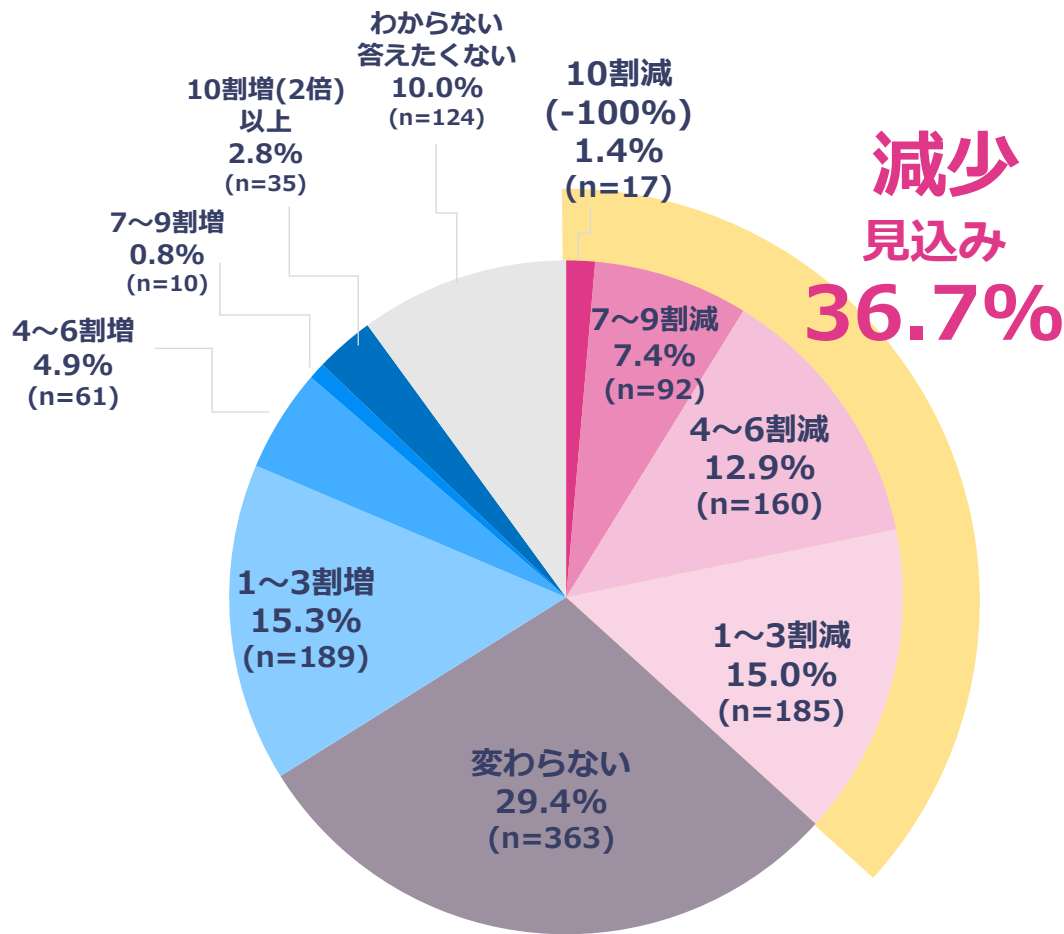
- 【減少見込み】回答者について『単価』に関する記述内容を見ると、単価下落と機会の減少が同時に押し寄せていることがわかる。一方【増加見込み】回答者の自由回答にはコロナ禍でのDX対応ニーズの増加や仕事獲得経路の変更などについて記載されていた。

### ➤ コロナ禍の影響の内容

- 現時点でのコロナ禍の影響について複数回答で聴取したところ、「あてはまるものはない/わからない」が42.2%(n=521)で最も多く、続いて「取引先の業務自粛による取引停止」が25.6%(n=316)が多かったが、昨年調査と比較して19ポイント減少している。

(n=1,236 単位：%)

Q.現時点での2021年度（今年度）事業収益の着地見込みを、2019年度（コロナ禍前）と比較した場合の増減割合で教えてください。（単一回答）





# 【クロス集計】 コロナ禍が今年度事業収益に与える影響

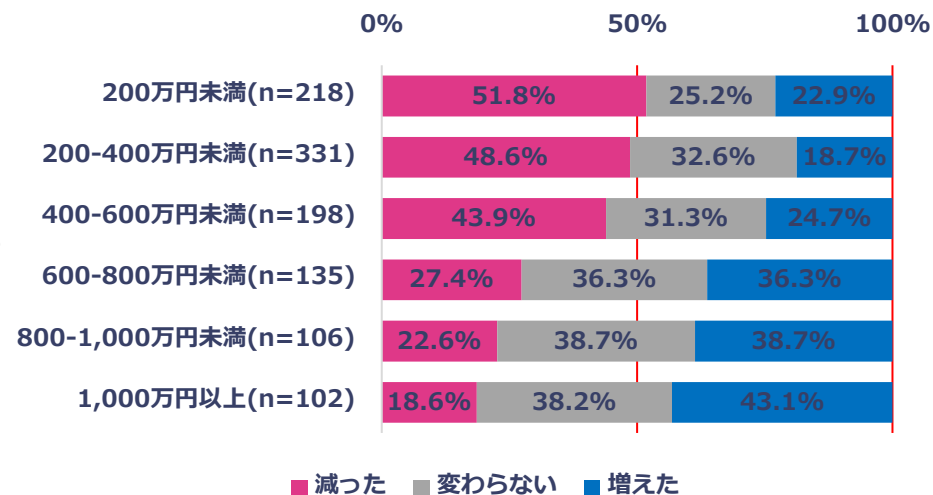
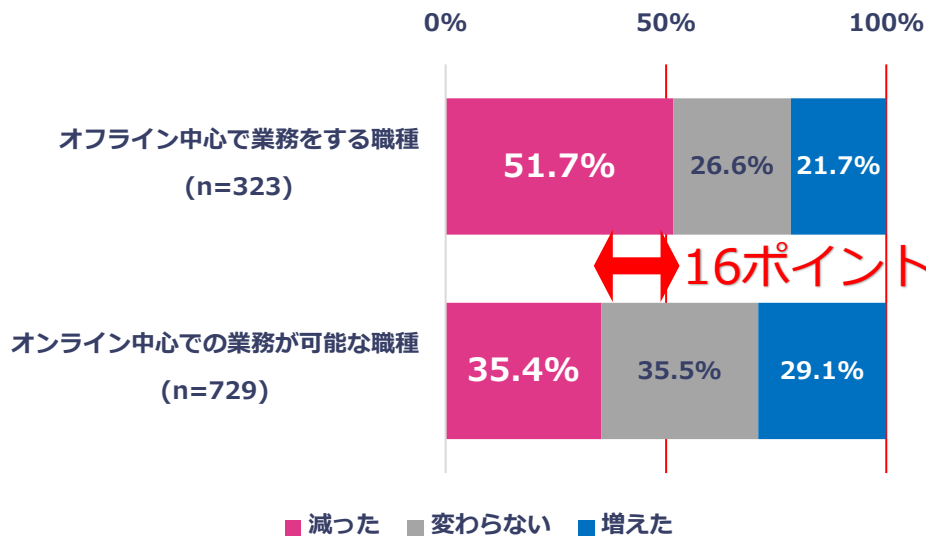
(単位：%)

## オンライン中心職種とオフライン中心職種(n=1,052)

No.	オンライン中心	回答数	No.	オフライン中心	回答数
1	エンジニア・技術開発系	199	1	映像制作系	39
2	クリエイティブ・Web・フォト系	224	2	営業・販売・小売系	22
3	出版・メディア系	104	3	通訳翻訳系	130
4	企画系	39	4	美容ファッション系	6
5	人事・人材系	27	5	ライフサポート系	7
6	コンサルティング系	94	6	スポーツ・健康系	17
7	事務・バックオフィス系	35	7	医療福祉系	20
8	金融保険系	7	8	飲食系	2
			9	教育系	22
			10	芸術系	27
			11	配達・運送系	10
			12	建築・施工系	11
			13	MC・モデル・タレント系	5
			14	観光系	5
				計	323
		計			729

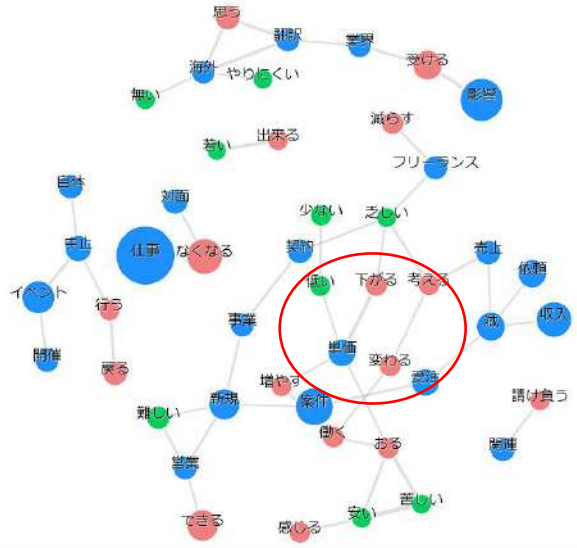
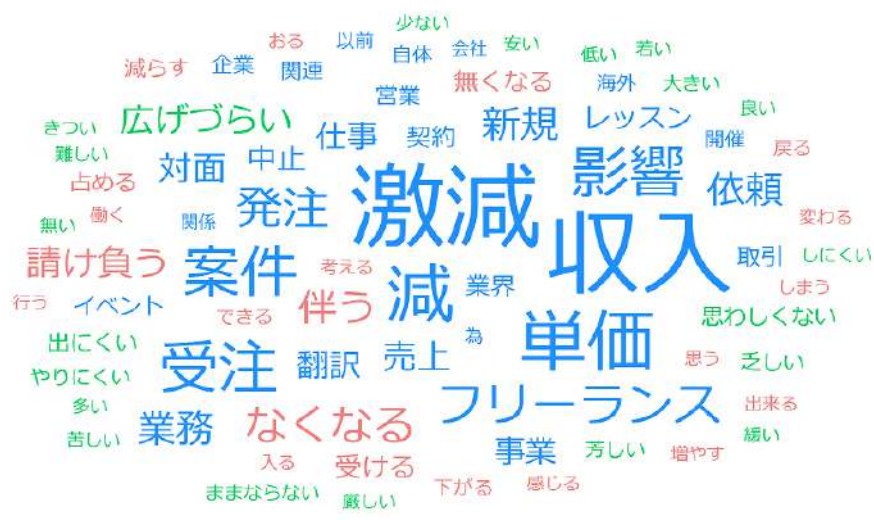
## 収入別 (n=1,090)

No.	現在の収入	回答数
1	200万円未満	218
2	200-400万円未満	331
3	400-600万円未満	198
4	600-800万円未満	135
5	800-1,000万円未満	106
6	1,000万円以上	102
	計	1090

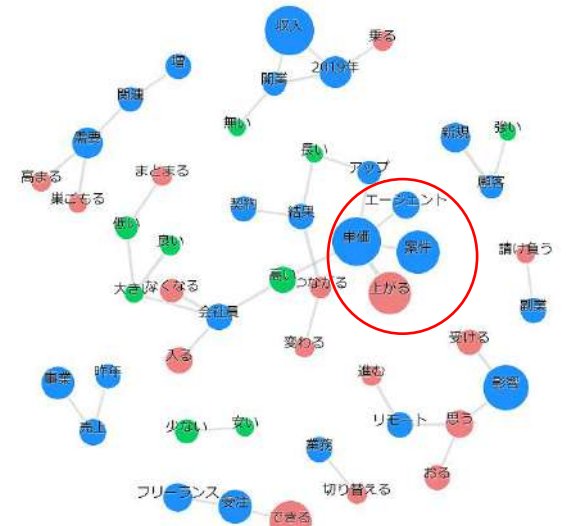


※事業収益に与える影響に「わからない/答えたくない」以外の回答者

今年度の事業収益が**減少見込み**回答者のワードクラウド(n=342)



今年度の事業収益が**増加見込み**回答者のワードクラウド(n=242)



## ■ 増減の内容や理由テキストマイニング\_事業収入増減者別係り受け解析

### 【係り受け解析】

係り受け解析では、「名詞」に係る「動詞」についての解析結果を表示します。

「スコア」は、出現回数やその係り受け関係が全組み合わせのうちに占める割合などを複合的に判断し、独自に算出した数値です。

「スコア」が高いほど、よりその係り受け関係が重要であることを示します。

また、単語の後に「(否: 50%)」などとなっている場合、集計された係り受け関係のうち50%が否定表現(例:「高い」→「高くない」)として使われていることを意味しています。ネガポジは名詞にかかる形容詞がポジティブ(ネガティブ)な単語かどうかを表しています。(出典:ユーザーローカル社)

### 減少見込み回答者の係り受け解析(n=342)

名詞 - 動詞 TOP5	スコア	出現頻度
仕事-なくなる	5.03	12
影響-受ける (否: 18.18%)	6.60	11 (否: 2)
<b>単価-下がる</b>	<b>3.75</b>	<b>5</b>
仕事-無くなる	1.43	4
収入-しまう	0.80	3

#### 「単価一下がる」が使われている回答の抜粋

- ・エンドユーザから単価5%カットされており、契約会社までそのまま下がってきた
- ・時間数を減らされ一回あたりの単価が下がった
- ・コロナによる不景気にあたり単価が8%程度下がった
- ・時間を増やした取引先の単価が一部下がった

### 増加見込み回答者の係り受け解析(n=242)

名詞 - 動詞 TOP5	スコア	出現頻度
<b>単価-上がる</b>	<b>8.67</b>	<b>13</b>
影響-受ける (否: 80.00%)	3.75	5 (否: 4)
仕事-受ける (否: 75.00%)	2.50	4 (否: 3)
仕事-できる	0.95	4
軌道-乗る	3.00	3

#### 「単価一上がる」が使われている回答の抜粋

- ・仕事内容の難化とともに単価が上がったため。
- ・webサービスの需要が増した為単価が上がった
- ・専門性が身についた結果、原稿1本あたりの単価が上がり、結果、増収につながりました。
- ・コロナは関係なく、報酬単価が上がった仕事がある・コロナで傷んだ事業者へのコンサル案件が増えた

減少見込み回答者の自由回答抜粋(n=342)

- 報酬体系の見直しによる報酬単価の微減、単価の低い業務割合の増加。(教育系・1~3割減)
- 従来取引先からの受注量減少、新規開拓が不十分、受注した業務に占める低単価案件の増加などの要因で、収益が減少傾向です。(出版・メディア系・7~9割減)
- コロナで、余計苦しく、未払いや、消費税転嫁、請負もクライアントが安値等言われて、有資格取得しても常用でも、日給安く、消費税転嫁で込みの請求に消費税は自己負担で、保険等経費引いたら、日給が数千円しか残らないです 木造解体請負単価も安値と暴落しており、国から、適正価格の公正価格等解体工事の公正価格の市場価格を提示して欲しいです。(建築・施工系・10割減(-100%))
- ダンスレッスンの枠数はかわらないけど 時間数を減らされ 一回あたりの単価が下がった (スポーツ健康系・1~3割減)
- コロナによる不景気にあたり単価が8%程度下がった (エンジニア・技術開発系・1~3割減)
- 単価の高い取引先との取引が激減した。新規取引先を開拓しようとしても、現状(コロナ禍)では良い取引先は見つからない。(通訳翻訳系・1~3割減)

増加見込み回答者の自由回答抜粋(n=242)

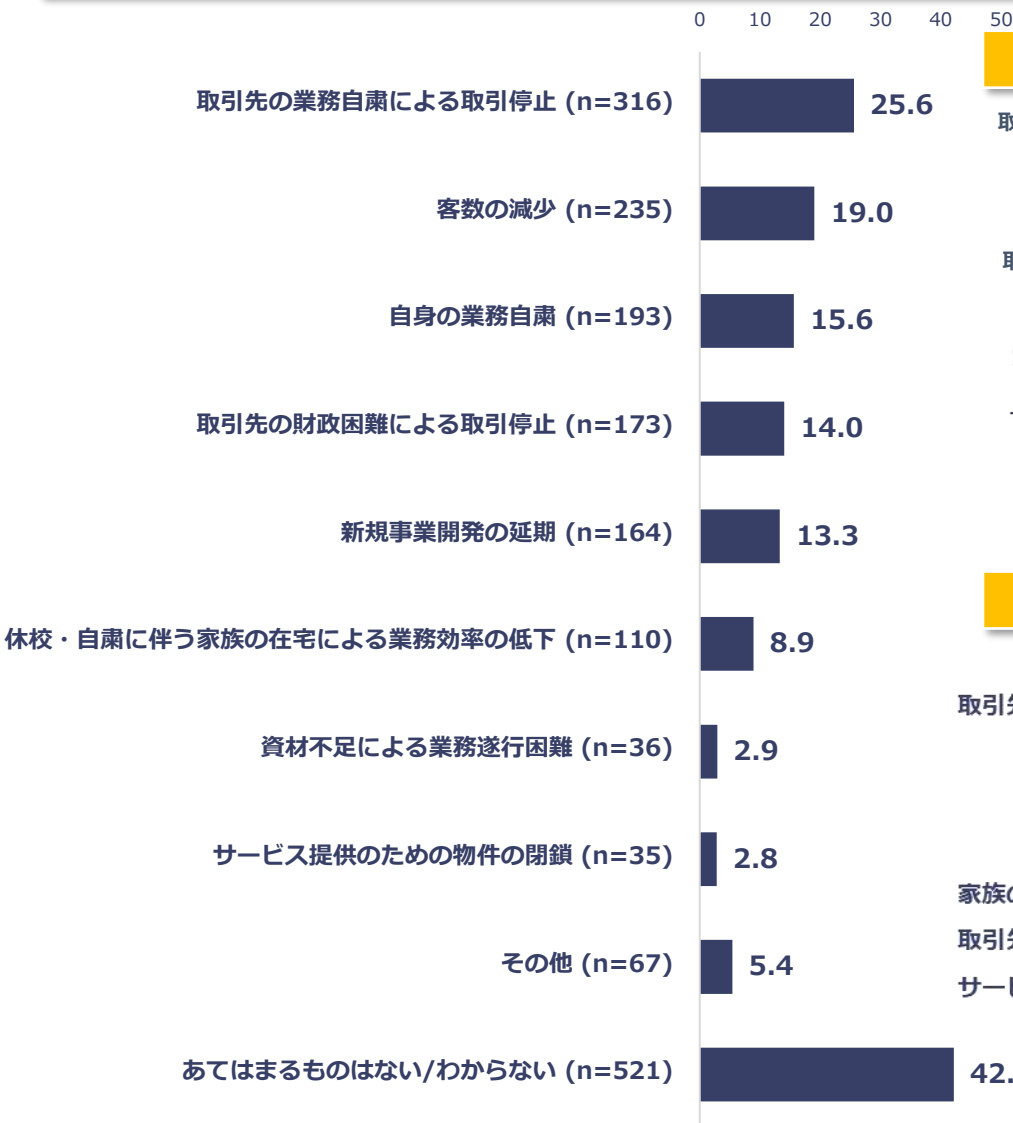
- 巣籠もり需要が高まり、Webサービスの需要が増した為単価が上がった。(エンジニア・技術開発系・10割増(2倍以上))
- エージェントサービスを活用しはじめたら単価があがった。今まで人間関係でやっていたので、エージェントを利用して安く受けすぎていたのがわかった。(コンサルティング系・4~6割増)
- フリーランスエージェント会社からご紹介で案件の量と単価がアップしました。(クリエイティブ・Web・フォト系・7~9割増)
- 今年度から直接契約を増やしたためです。最近単価も上がったことも理由のひとつです。(その他・1~3割増)
- 知人からの紹介、新規依頼案件が増えた。コロナの影響で在宅ワークやオンライン化ができ、かつ単価アップができた(コンサルティング系・4~6割増)
- 単価の高い仕事が増えた(ただし、単価が上がったわけではなく、単価の高い会社を開拓した)(通訳翻訳系・1~3割増)
- ソーシャルディスタンスに必要なツール、資料に関する仕事が増えた。単価の高いエージェントに切り替えた。(通訳翻訳系・4~6割増)

## ■ コロナ禍が業務に与える影響の内容

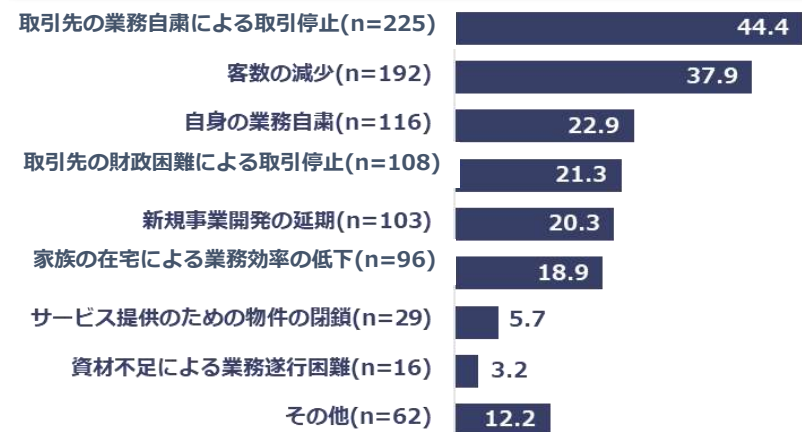
Q.現時点で、コロナ禍を要因として下記のような影響がありますか。(複数回答)

(単位：%)

今回：フリーランス白書2022(2021年12月実査)(n=1,236)



フリーランス白書2021(2020年12~2021年1月実査)(n=715)



コロナ禍調査(2020年5月実査) (n=1405)





## 2-4. 経理・法務の電子化への対応

### ➤ 記帳実態

- フリーランスとしての業務を記帳する頻度について聴取したところ、半数のフリーランスは、月一回以上の頻度で記帳をしていることがわかった。（「経費レシートや出金などが発生した都度」25.5%/n=315、「月次」25.4%/n=314）
- 記帳方法について複数回答で聴取したところ、「クラウド会計サービス」が最も多く60.6%(n=697)となった。
- 回答数上位5職種であるクリエイター、エンジニア、通訳翻訳者、ライター、コンサルタントについて記帳の頻度・方法についてクロス集計したところ、エンジニア、コンサルタントは月一回以上の記帳頻度の割合が多いことがわかった。また記帳方法についてみると、エンジニアは「クラウド会計サービス」利用者が通訳翻訳者に比べ+35ポイントであることがわかった。
- 次に記帳頻度と方法を収入別にクロス集計をしたところ、頻度に関しては大きな差はみられなかった。記帳方法については、年収800万以上となると「税理士に任せる」割合が増えることがわかった。

### ➤ 契約実態

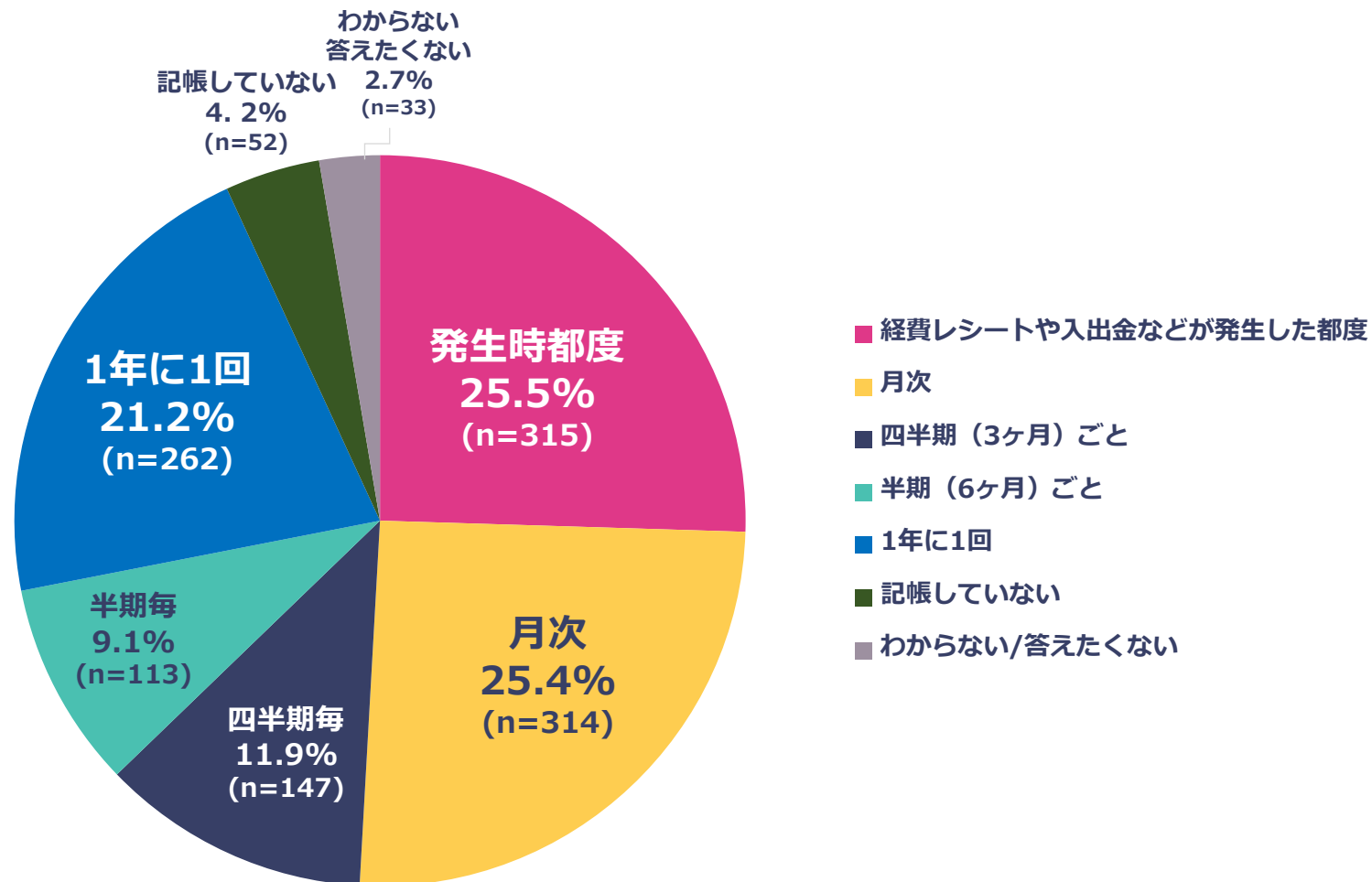
- フリーランスとしての業務の契約頻度について聴取したところ、「四半期に1回」が23.1%(n=286)で最も多く、続いて「1年に1回」が18.1%(n=224)であった。
- 契約締結の手段として最も多かったのは「紙、書面」で59.2%(n=644)で半数を超えた。また「電子メール（49.4%/n=537）」に続いて、「電子契約サービス」も41.3%(n=449)となっており、4割を超えている。
- 契約の頻度・方法について、回答数上位5職種についてクロス集計を行ったところ、頻度・方法とも職種によって違いがあることがわかった。それぞれの職種の最頻値をみると、契約頻度が最も多いのはエンジニア、コンサルタントで、4割が「四半期に1回程度」であった。一方、通訳翻訳者は5割近くが「1年に1回より少ない」と回答した。契約頻度は取引先の数と関係すると考えられる。
- 収入別に契約の頻度・方法をクロス集計すると、年収600万以上の回答者の約4割は契約頻度が「四半期に1回程度」であった。

### ➤ 経理・法務業務の電子化に対する歓迎の割合

- 歓迎の割合が5割を超えた項目は、「請求書をメールで送ること(88.8%/n=1,097)」「クラウド会計サービスを利用した記帳(79.7%/n=985)」「電子契約サービスを利用した契約締結(79.0%/n=977)」「領収書の電子保存(75.8%/n=937)」「マイナンバーと確定申告情報の連携(51.3%/n=634)」であった。
- 年代別に比較したところ、50代に比べて30代の方が電子化に対する歓迎意向が高いことがわかった。

Q.あなたはフリーランスとしての業務について、どのような頻度で記帳していますか。  
(単一回答)

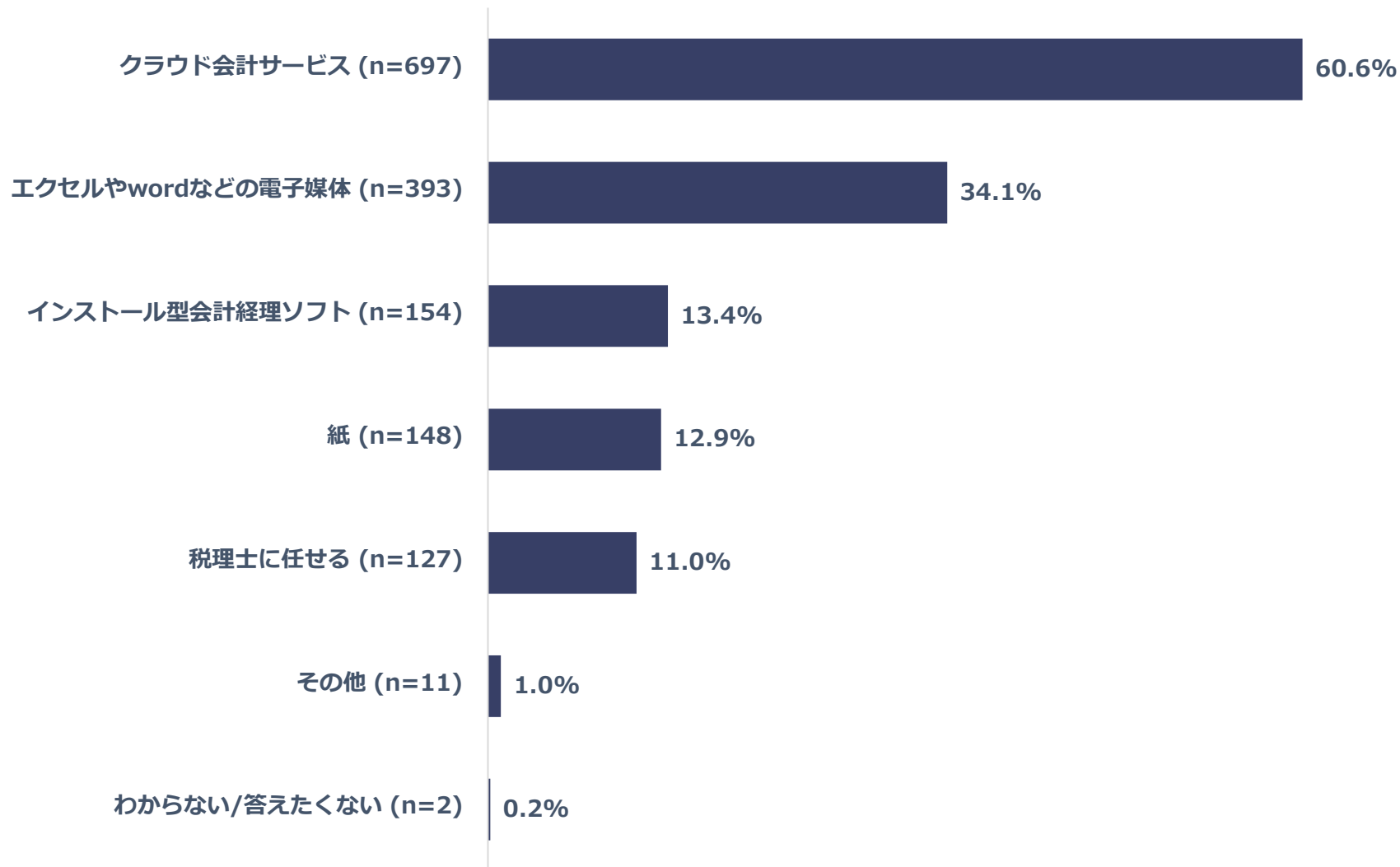
(n=1,236 単位：%)





Q.あなたが業務の記帳に使用している方法を教えてください。(複数回答) (n=1,151 単位：%)

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70%

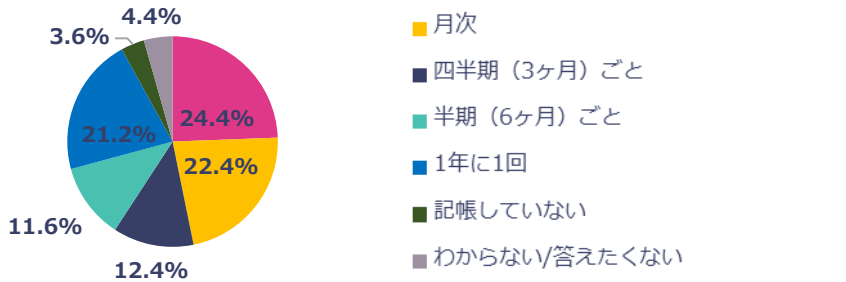


※記帳の頻度「記帳していない」「わからない/答えたくない」以外の回答者

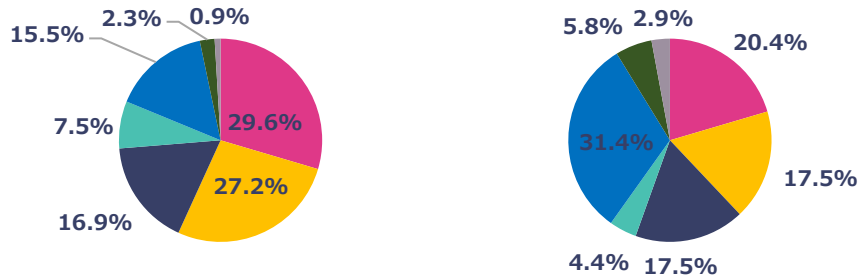
(単位：%)

## 記帳の頻度

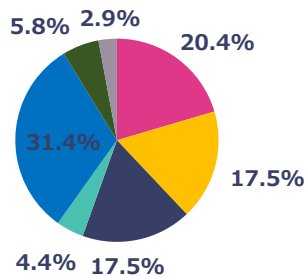
クリエイティブ・Web・フォト系(n=250)



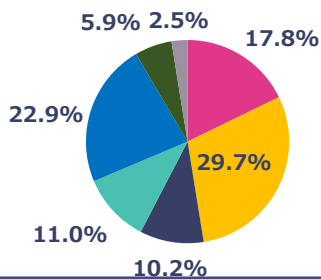
エンジニア・技術開発系(n=213)



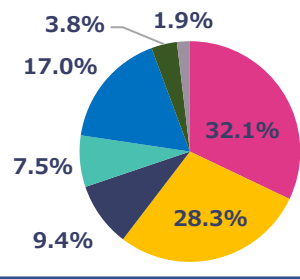
通訳翻訳系(n=137)



出版・メディア系(n=118)

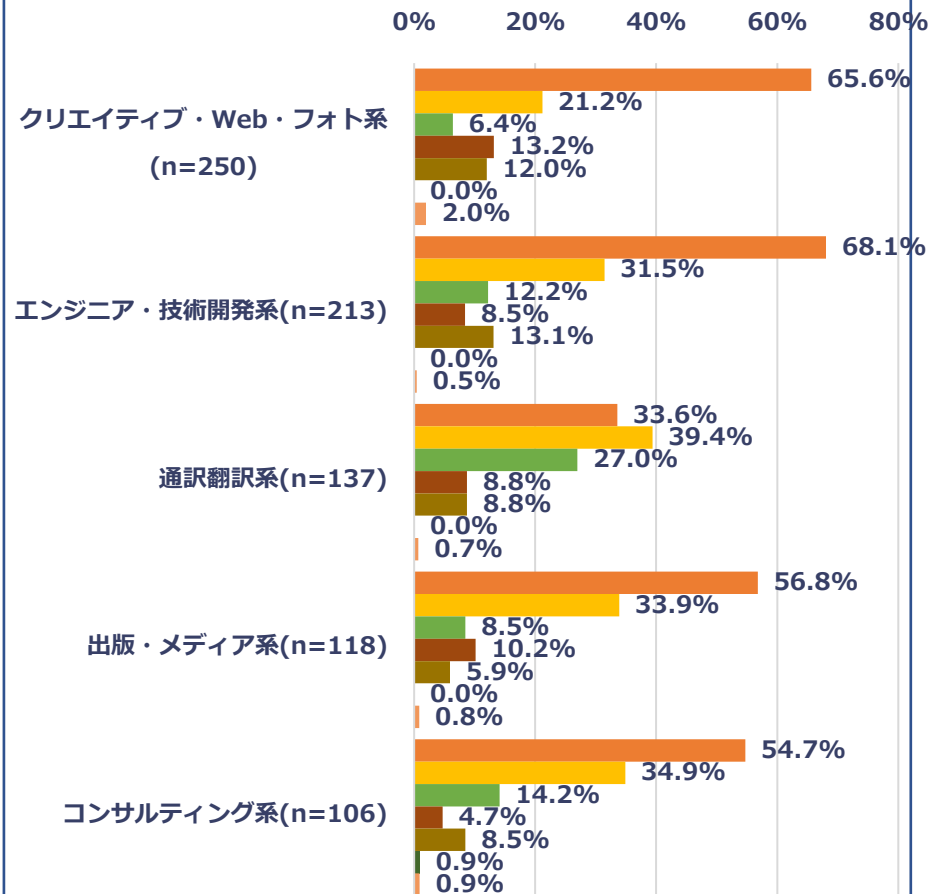


コンサルティング系(n=106)



## 記帳の方法

- クラウド会計サービス
- インストール型会計経理ソフト
- 税理士に任せる
- わからない/答えたくない
- エクセルやwordなどの電子媒体
- 紙
- その他

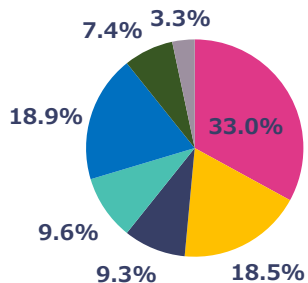


(単位：%)

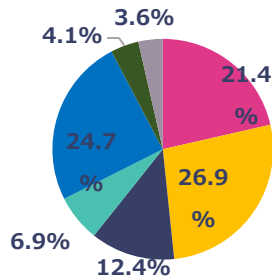
### 記帳の頻度

- 出金発生都度
- 月次
- 四半期
- 半年期
- 1年に1回
- 記帳していない
- わからない/答えたくない

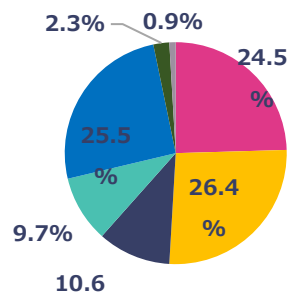
200万円未満(n=270)



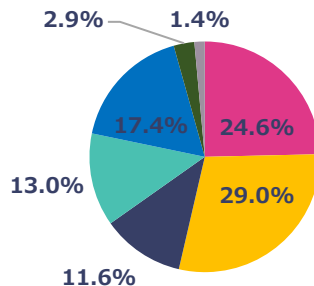
200-400万円未満(n=364)



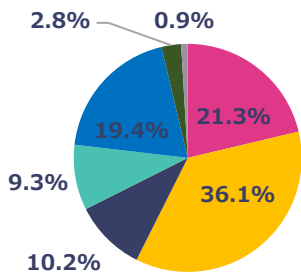
400-600万円未満(n=216)



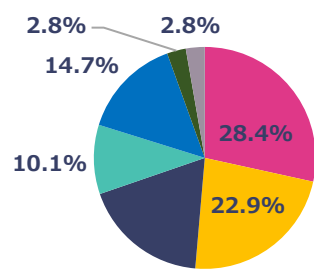
600-800万円未満(n=138)



800-1,000万円未満(n=108)

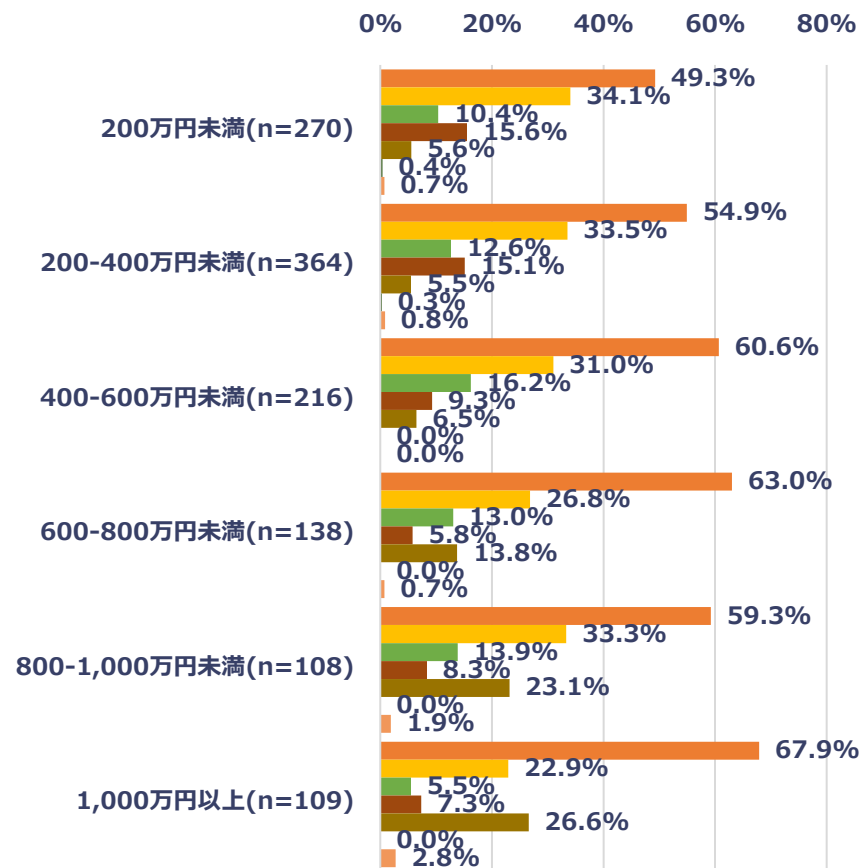


1,000万円以上(n=109)

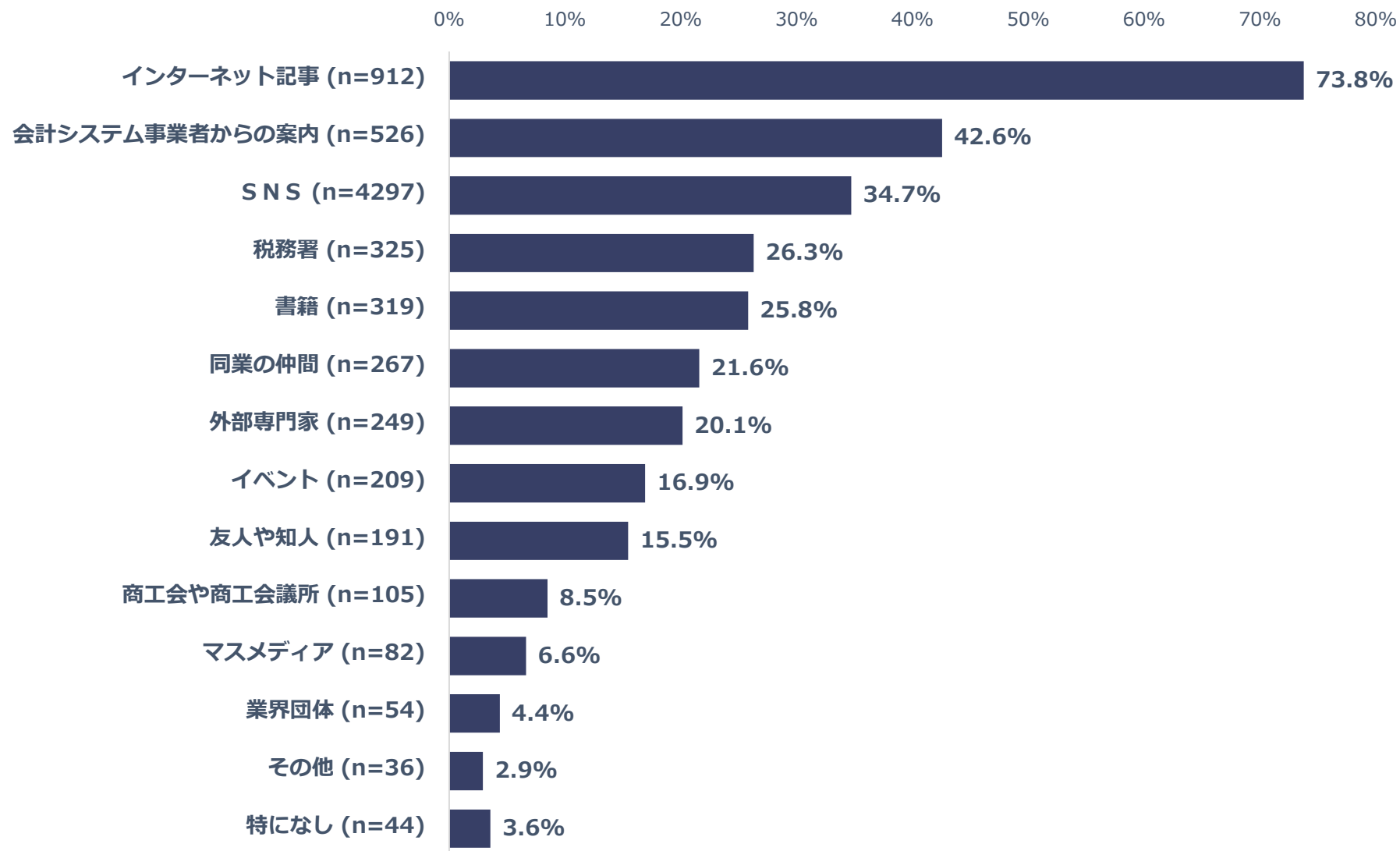


### 記帳の方法

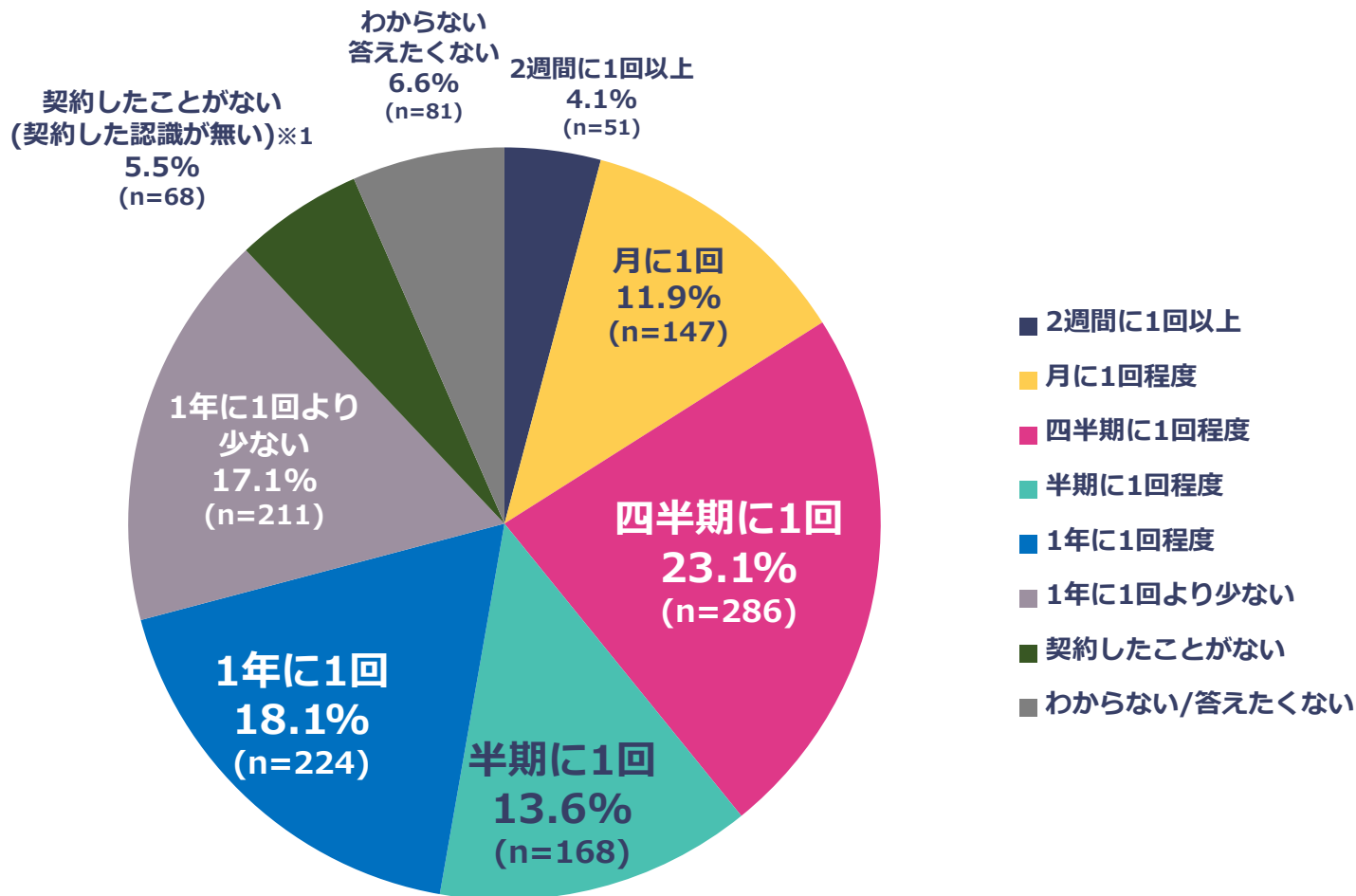
- クラウド会計サービス
- インストール型会計経理ソフト
- 税理士に任せる
- わからない/答えたくない
- エクセルやwordなどの電子媒体
- 紙
- その他



Q.あなたが記帳や会計処理に関する情報を得ている方法を教えてください。(複数回答) (n=1,236 単位: %)

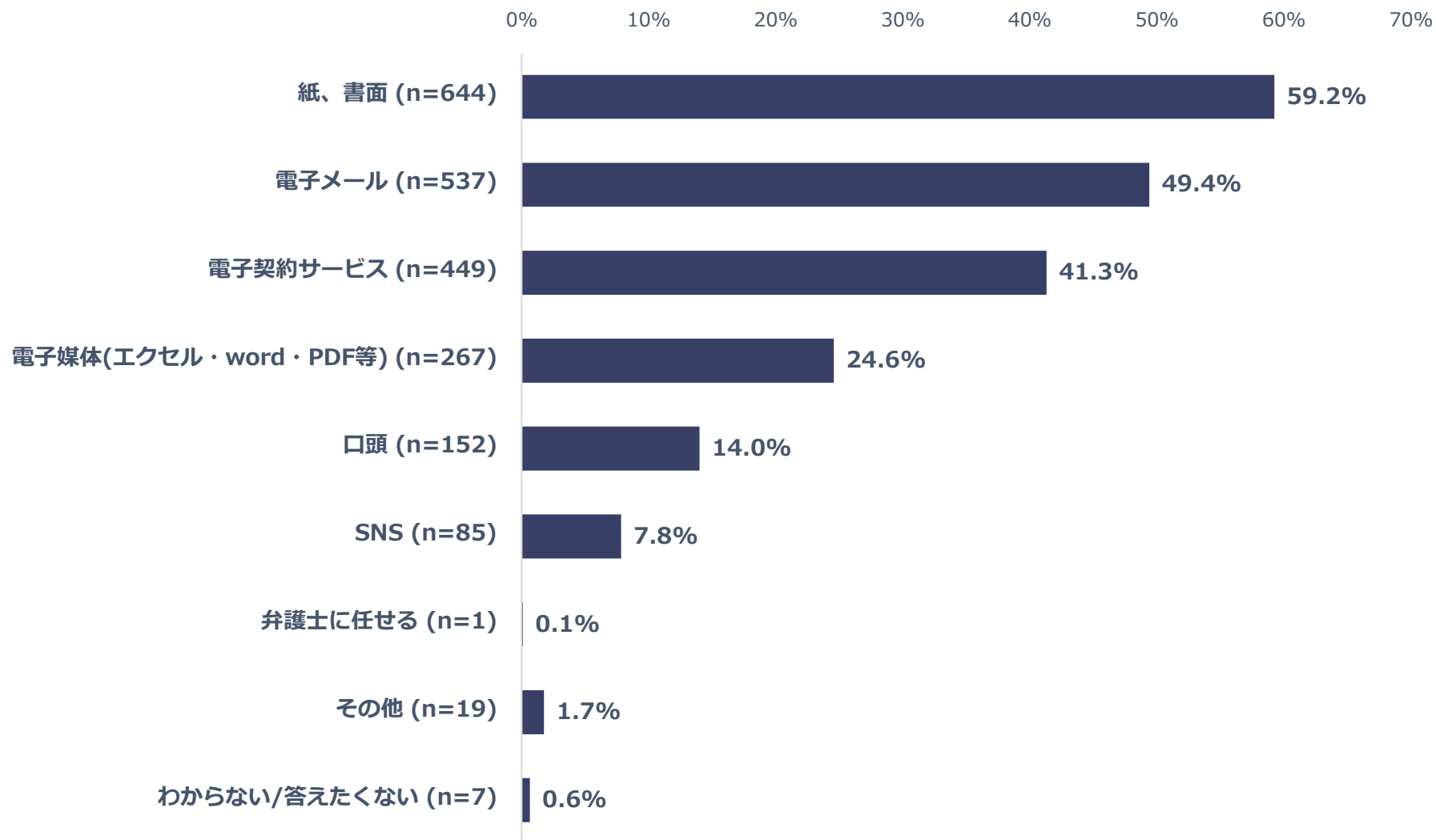


Q. あなたはフリーランスとしての業務について、どのような頻度で新たな契約を締結していますか。(単一回答) (n=1,236 単位：%)



※1-68名のうち「すきまワーカー」が7割

Q.あなたが契約締結を行っている主な方法を教えてください。(複数回答) (n=1,087 単位：%)

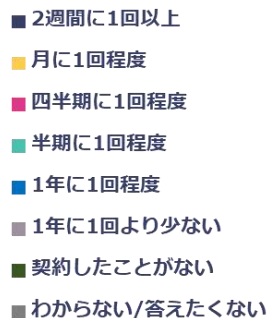
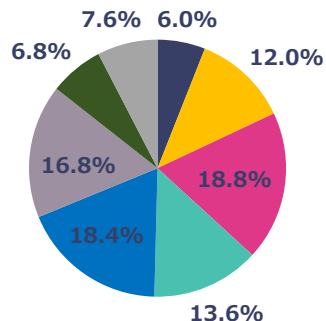


※契約の頻度「契約したことがない」「わからない/答えたくない」以外の回答者

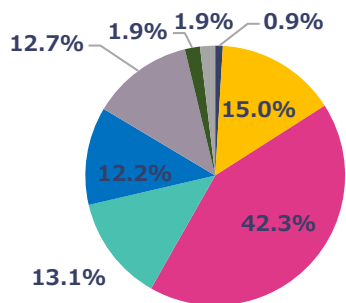
(単位：%)

## 契約の頻度

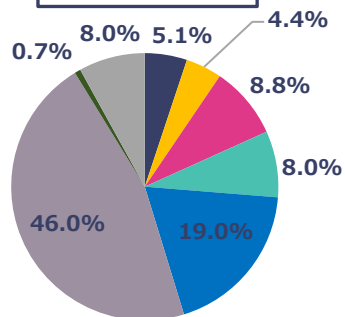
クリエイティブ・Web・フォト系(n=250)



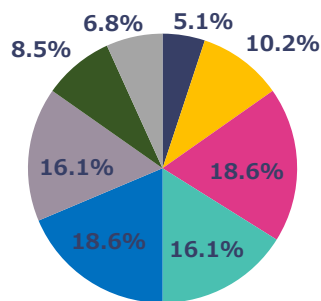
エンジニア・技術開発系(n=213)



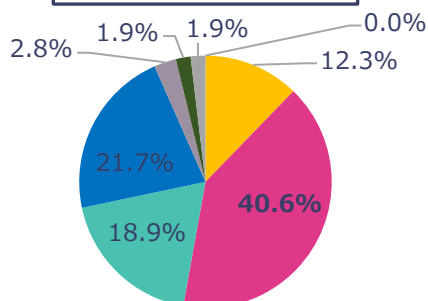
通訳翻訳系(n=137)



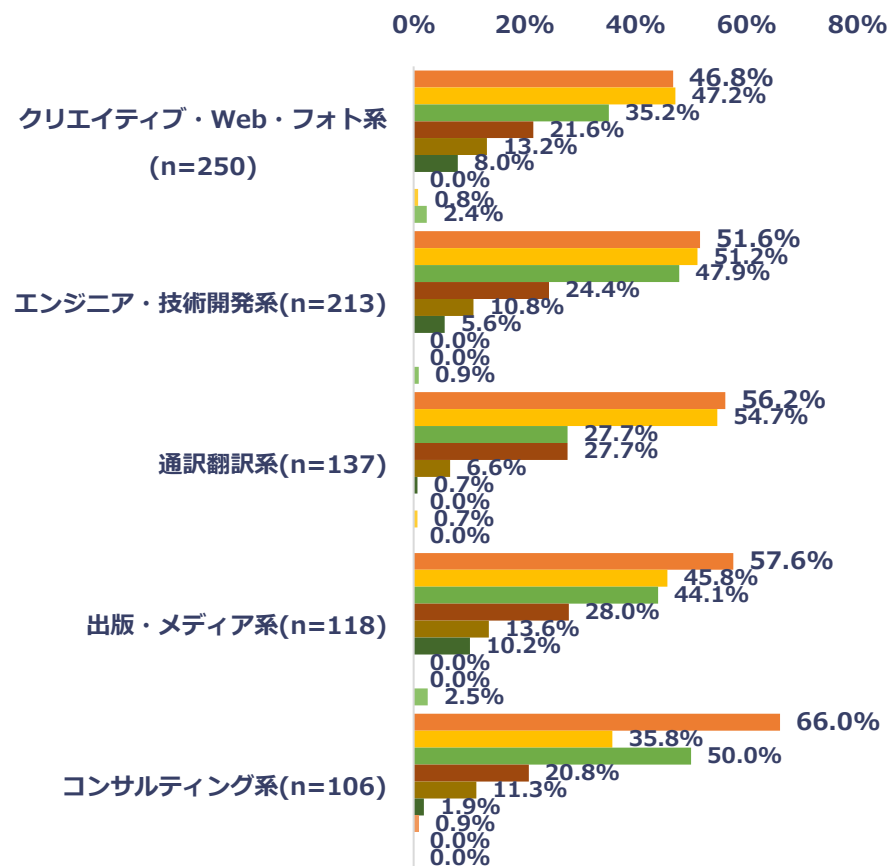
出版・メディア系(n=118)



コンサルティング系(n=106)



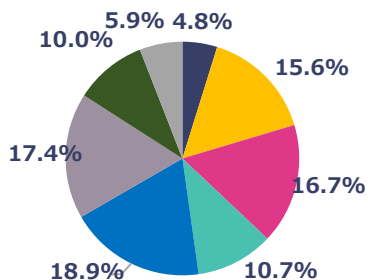
## 契約の方法



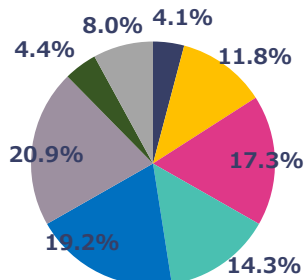
## 契約の頻度

■ 2週間に1回以上 ■ 四半期に1回程度 ■ 1年に1回程度 ■ 契約したことが無い  
■ 月に1回程度 ■ 半期に1回程度 ■ 1年に1回より少ない ■ わからない/答えたくない

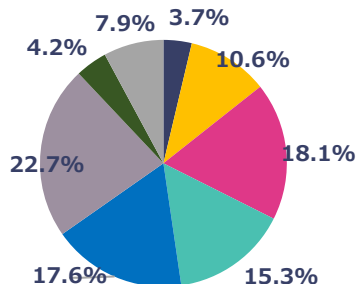
200万円未満(n=270)



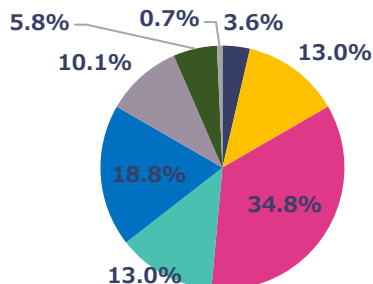
200-400万円未満(n=364)



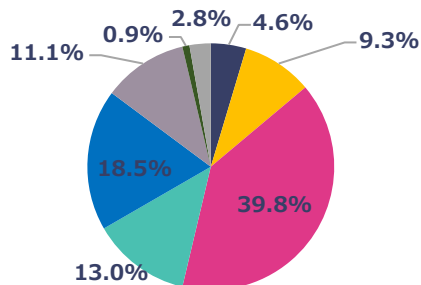
400-600万円未満(n=216)



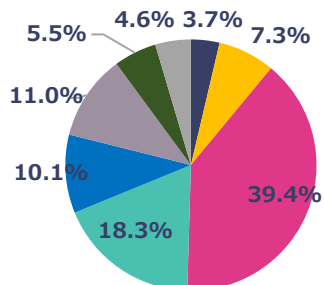
600-800万円未満(n=138)



800-1,000万円未満(n=108)

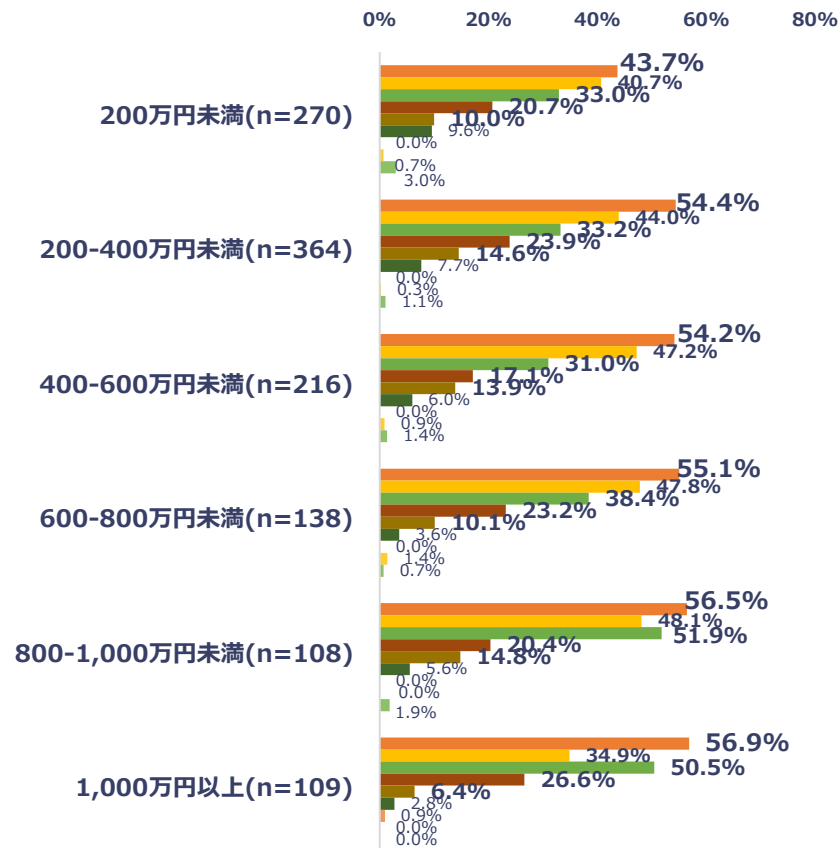


1,000万円以上(n=109)



## 契約の方法

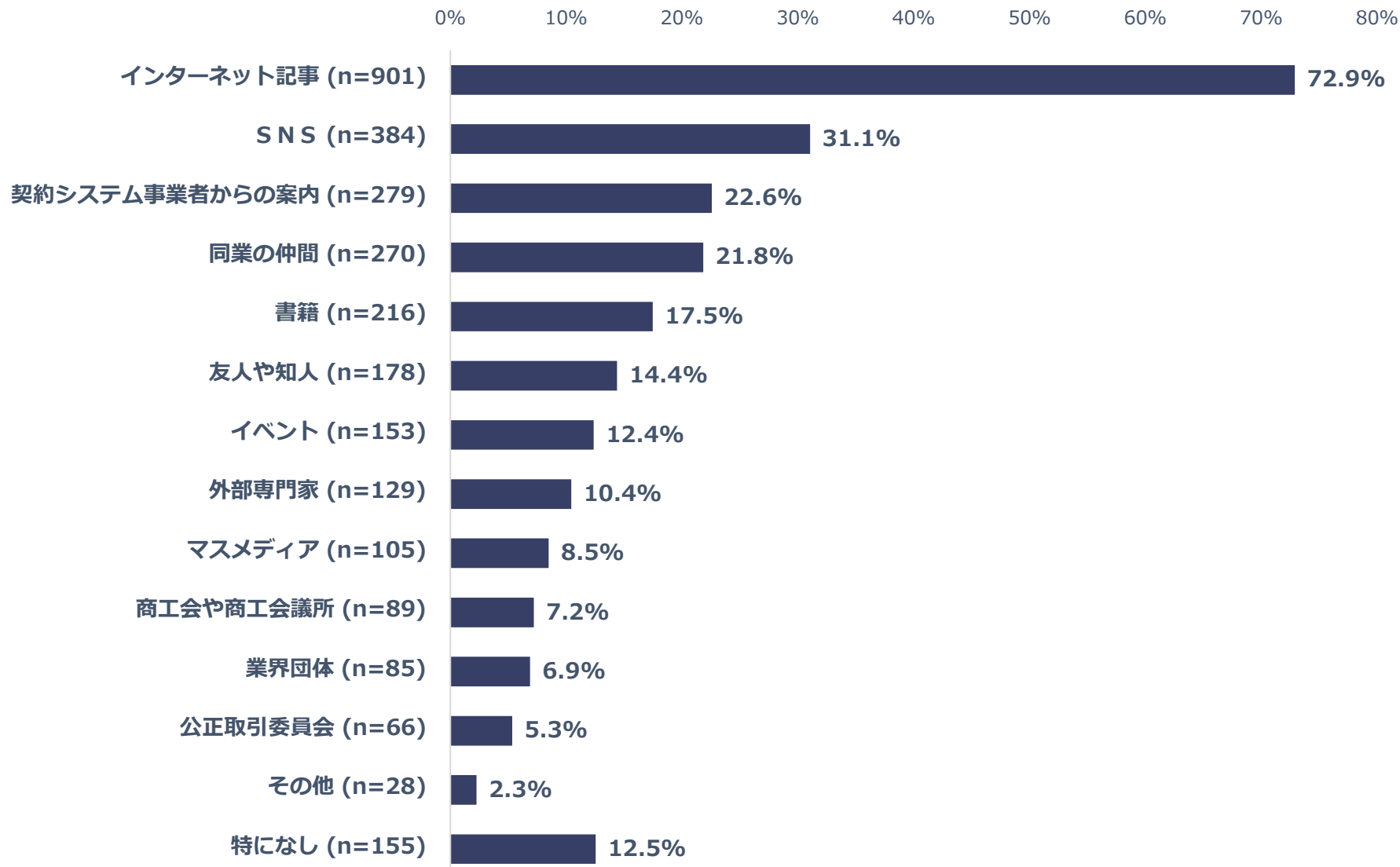
■ 紙、書面 ■ 電子メール  
■ 電子契約サービス ■ 電子媒体  
■ 口頭 ■ SNS  
■ 弁護士に任せる ■ その他  
■ わからない/答えたくない





Q.あなたが契約や法務に関する情報を得ている方法を教えてください。(複数回答)

(n=1,236 単位：%)

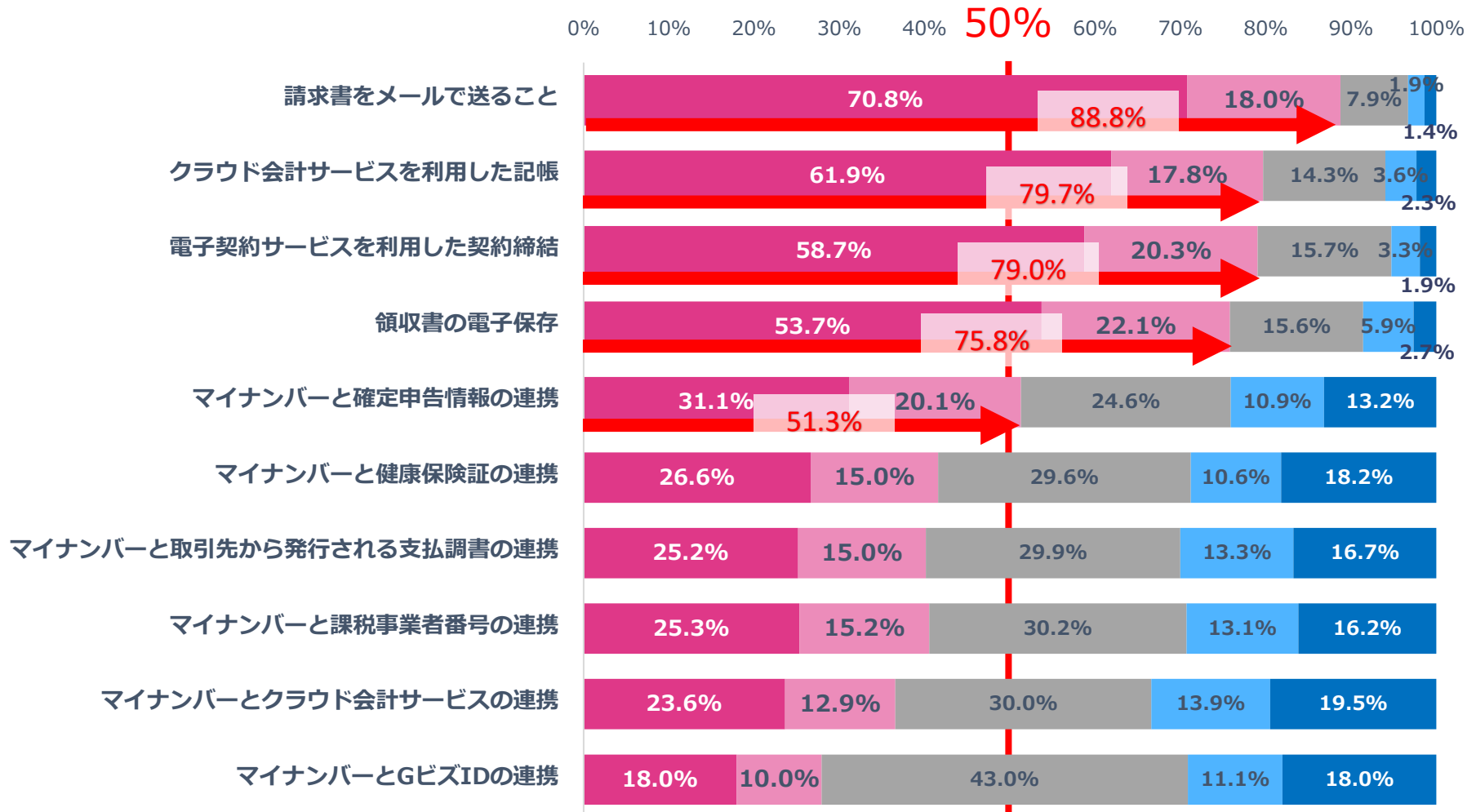


## ■ 電子化に対する歓迎の割合

Q.あなたが電子化に伴う下記の事項に感じる気持ちに近いものをお選びください。  
(各項目単一回答)

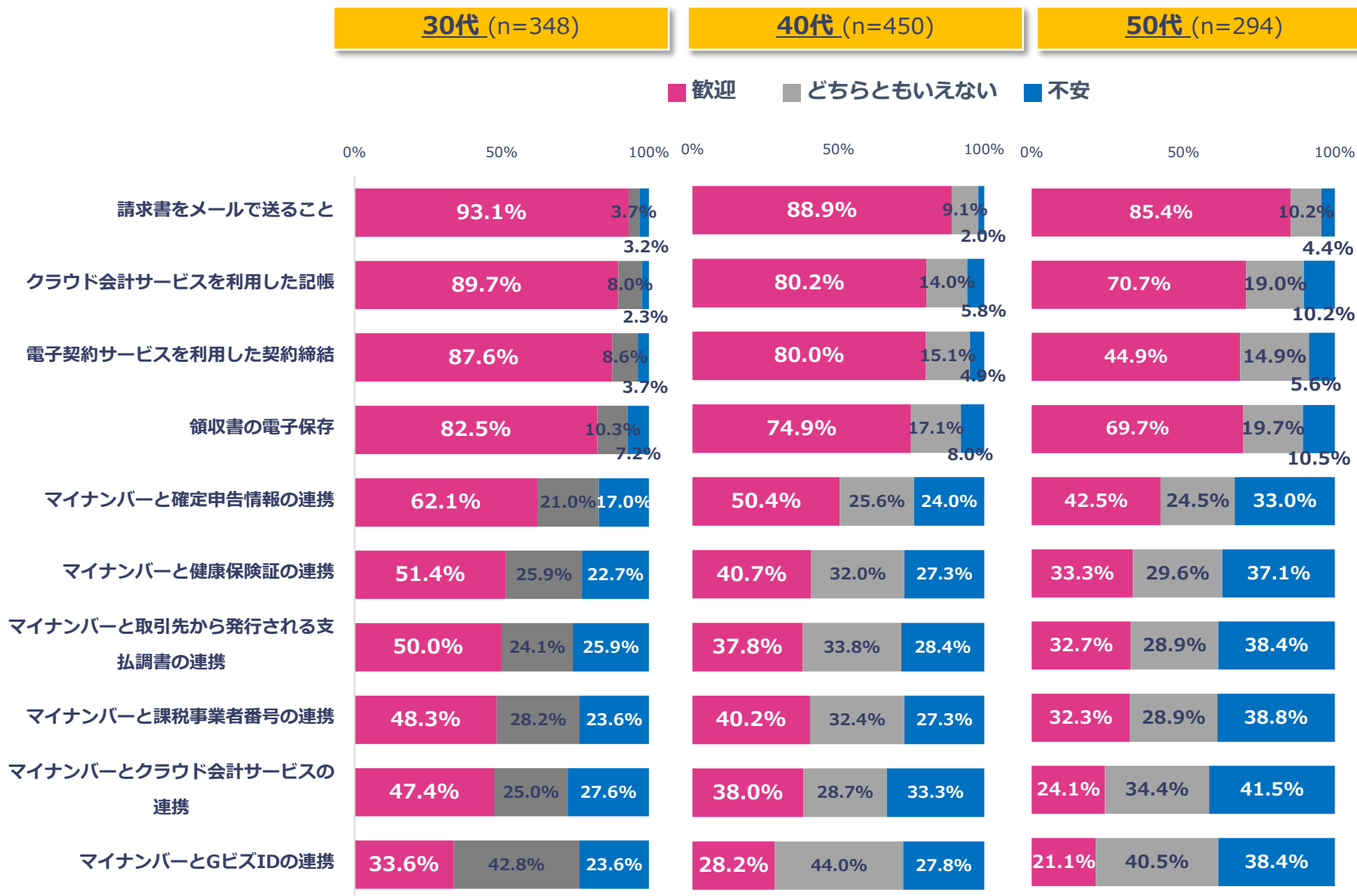
(n=1,236 単位：%)

■ とても歓迎 ■ どちらかという歓迎 ■ どちらともいえない ■ どちらかという不安 ■ とても不安

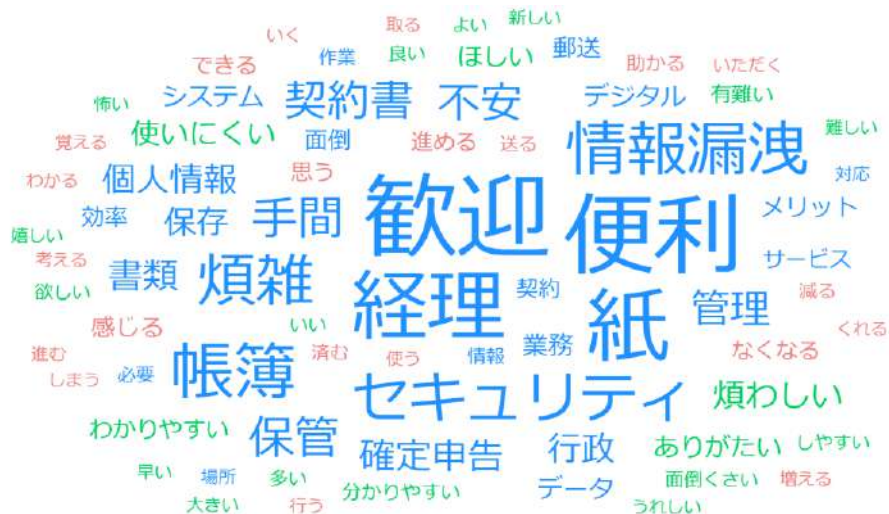


## ■ 【クロス集計】年代別電子化への意向

(単位：%)



30代 (n=224)



名詞 - 動詞	スコア	出現頻度
便利-思う	0.98	6
便利-感じる	0.71	3
システム-できる (否: 66.67%)	0.43	3 (否: 2)
業務-すむ	3.00	2
データ-飛ぶ	2.00	2

- プリンター不要になるし、切手もいらないので便利だと思う。時間や場所に捕われずに申請や送付ができるので便利。(出版・メディア系)
- とても便利で、使用できないクライアントは案件を断る理由にもなるほどです。(人事・人材系)
- 便利になればなるほどよい本業に集中したい。(エンジニア・技術開発系)
- 便利になる一方で、どのような形になるのかをわかりやすく解説をする資料が欲しい(行政の資料は基本的に読解力がないと難しいものが多い)(クリエイティブ・Web・フォト系)
- 煩雑な作業が減るのは歓迎したいが、セキュリティや情報漏洩が心配。ヒューマンエラーも起きている。(コンサルティング系)
- 簿記を勉強していないので、freeなどのクラウド会計サービスを使って、帳簿付けや確定申告を独りで完結させられるのがとても便利で重宝しています。ただ、インボイス制度や改訂された確定申告のやり方の話を聞いていると、帳簿付けがややこしくなりそうな上、払う税金が増えそうなので、収益が安定しないフリーランスとしては今後どのように働いていこうか悩んでいます。(クリエイティブ・Web・フォト系)

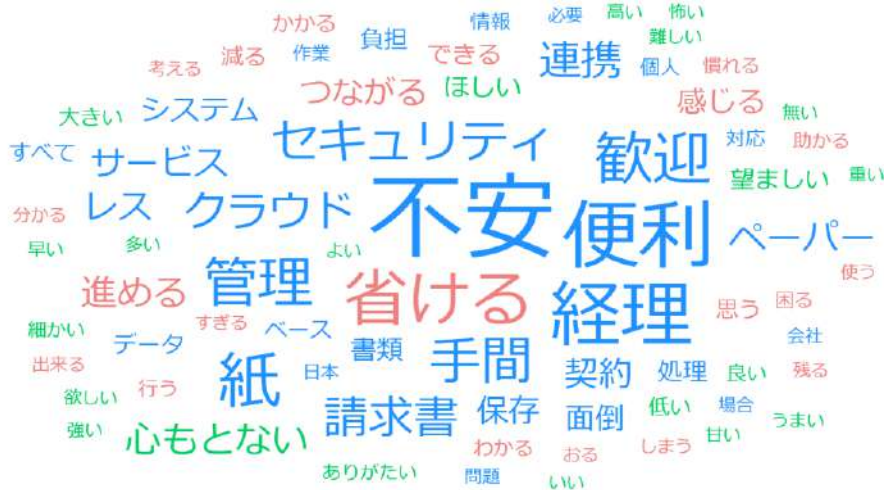
40代 (n=314)



名詞 - 動詞	スコア	出現頻度
便利-思う	1.14	7
手間-省ける	5.00	5
効率化-進む	1.05	4
紙-減る	0.86	3
メリット-感じる	0.52	3

- あのめんどくさい処理が全部電子化されて有耶無耶にならないのならば歓迎。（出版・メディア系）
- とにかく重複する作業を減らしたい、一元化されたデータベースで合理的になって欲しいと思います（クリエイティブ・Web・フォト系）
- 紙での保存量が減ると処理も楽になるので総合的には賛成している（通訳翻訳系）
- 紙が減らせるので大歓迎。万が一、消してしまったらという不安がないわけではない。（スポーツ・健康系）
- 「電子商取引の帳票類を電子のみで保存」でプリントアウトが認められないのは少し心配。7年間の保存義務を考えると、個人で用意できる機材では、壊れた時にデータが消失しないか不安だし、クラウドに保存するのも流出などが心配。今後の対応方法についてセミナーなどで情報を集めたい。（クリエイティブ・Web・フォト系）
- 個人情報については不安はない。操作技術について不安がある。（出版・メディア系）
- 若い世代にはメリットが大きいものの、高齢の方々や人手不足の事業者には負担が大きくなり、淘汰が行われそうで心配。（通訳翻訳系）

50代 (n=225)



名詞 - 動詞	スコア	出現頻度
便利-思う	1.14	6
不安-感じる	1.67	5
手間-かかる	2.00	4
手間-省ける	3.00	3
バックアップ-取る	1.50	2

- システム要件と必要人員のハードルとコストが低ければ概ね歓迎。（教育系）
- 契約に関しては電子化されている仕事は大手の会社だけで、小規模の会社からはメールや口頭が圧倒的です。混在している状況が漠然とした不安につながっています。契約書を発行する立場でもあるので、今後の世の中の変化に合わせて変えていかなくてはならないこともあるかと思い、こちらも不安に思っています。（クリエイティブ・Web・フォト系）
- マイナンバーカードに関してです。本来は、1つのカードに一元管理してもらった方が利便性が高くなるのですが・・・現状レベルでは反対です。反対理由は、政府の監視が云々と、巷で言われているような意味では全くありません。市役所の対応を見ていると、マイナンバーのPW管理などセキュリティに対する配慮が全く無く、非常に怖いと強く感じました。この事例だけでなく、基本的に、日本の行政のITリテラシーはかなり低いレベルと感じています。それゆえに、全てにおいてセキュリティ面で大きな不安を感じています。今のITリテラシー低さが改善されないのであれば、マイナンバーカードの活用は辞めていただきたいと強く要望します。（コンサルティング系）



## 2-5. インボイス制度への対応

### ▶ インボイス制度に向けての対応予定

- 今後の対応の予定を聴取したところ、**「わからない/答えたくない」が43.2%(n=534)で最も多い結果**となった。「登録事業者になると決めている（すでになった）」「登録事業者になる方向で検討している」の2項目を合わせた、**登録意向者は36.7%(n=453)**となっており、「業種は該当している（B to B取引）が、なるつもりはない」は11.8%(n=146)であった。
- 今後の対応予定の回答を、回答数上位5職種でクロス集計したところ、**エンジニアとコンサルタントは登録意向が5割**を超えた。この職種は、2-4.経理・法務への電子化の対応パートから契約頻度が高いということがわかっており、取引先が固定されていない可能性が大きいことも影響しているのかもしれない。一方、通訳翻訳者とライターは「わからない/答えたくない」が5割を超えた。
- 今後の対応予定の回答を年収別にクロス集計したところ、**年収800万円以上の回答者は、登録意向が6割**を超えた。課税事業者のボーダーラインである1,000万円が視野に入る年収800-1,000万円未満で「登録事業者になる方向で検討している」と回答した割合は50.0%(n=54)で最も高い。
- 対応の理由についての自由回答を見ると、**仕事獲得の経路と新規案件の発生頻度などで今後の対応について差が出ている**ようだ。

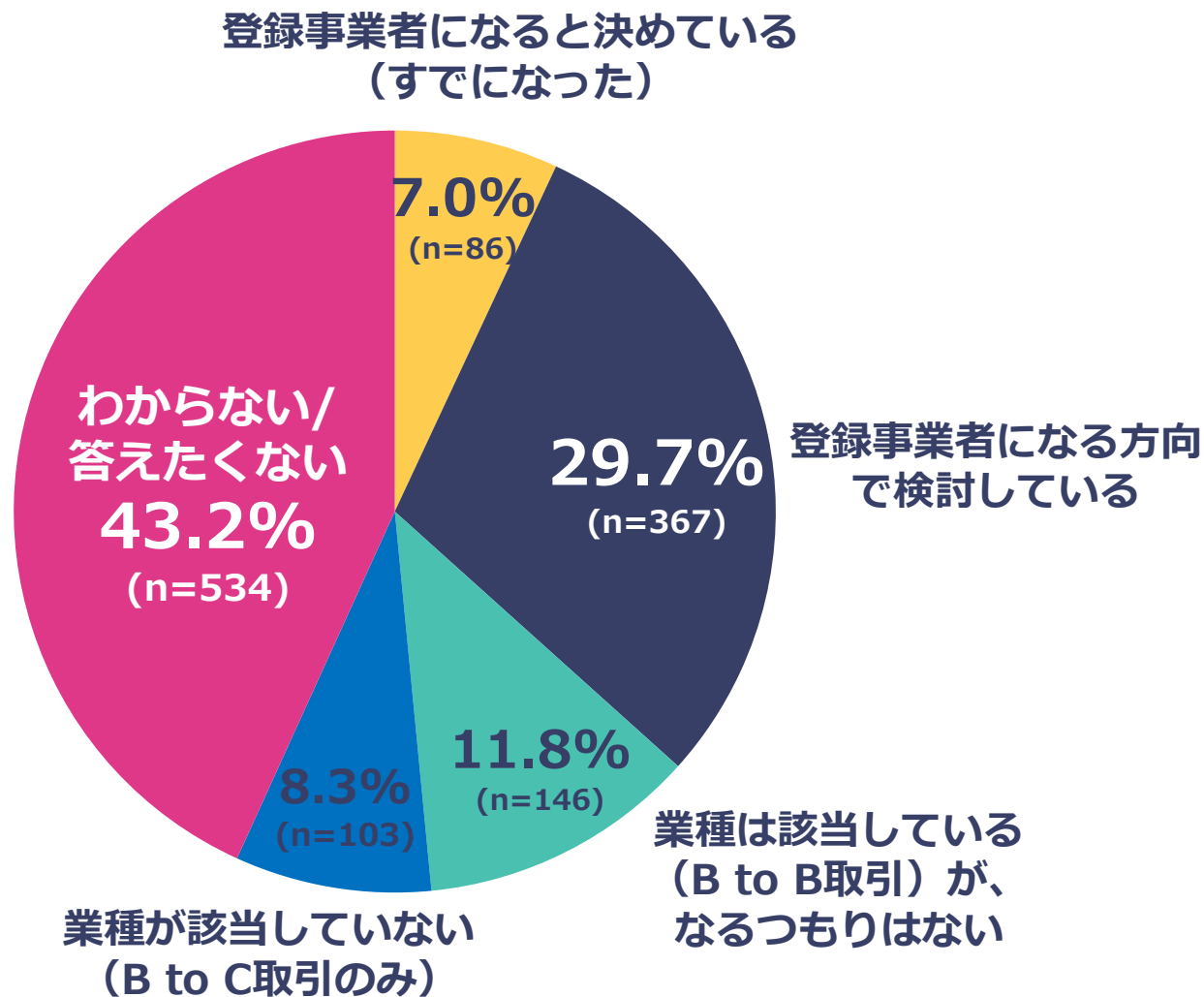
### ▶ インボイス制度への不安や疑問

- 自由回答で寄せられたテキストをユーザーローカル テキストマイニングツール( <https://textmining.userlocal.jp/> )てを利用し、分析した。スコアが高い（重要度が高い）単語を複数選び出し、その値に応じた大きさを図示するワードクラウドをみると、年収400万円未満層では、『収入』というキーワードが大きく表示された。これは**収入があまり多くないにもかかわらず、納税額が増えるもしくは受注額が目減りする、受注数が減少するなどの危機感**を頂いていることによると考えられる。
- 年収400-800万円未満層では、現在免税事業者として活動している回答者が多いことから『免税』というキーワードが大きく表示されている。右上には『切り出しにくい』などの文字も見られ、**発注元との関係性を不安視**していることがわかる。
- 年収800-1,000万円未満でも、免税事業者からの変更などを検討することから『免税』が大きく表示される一方で、左下には『税理士』などのテキストも出現している。
- 年収1,000万円以上については、『法人成り』『法人税』など法人設立という選択肢を検討していることがわかる。

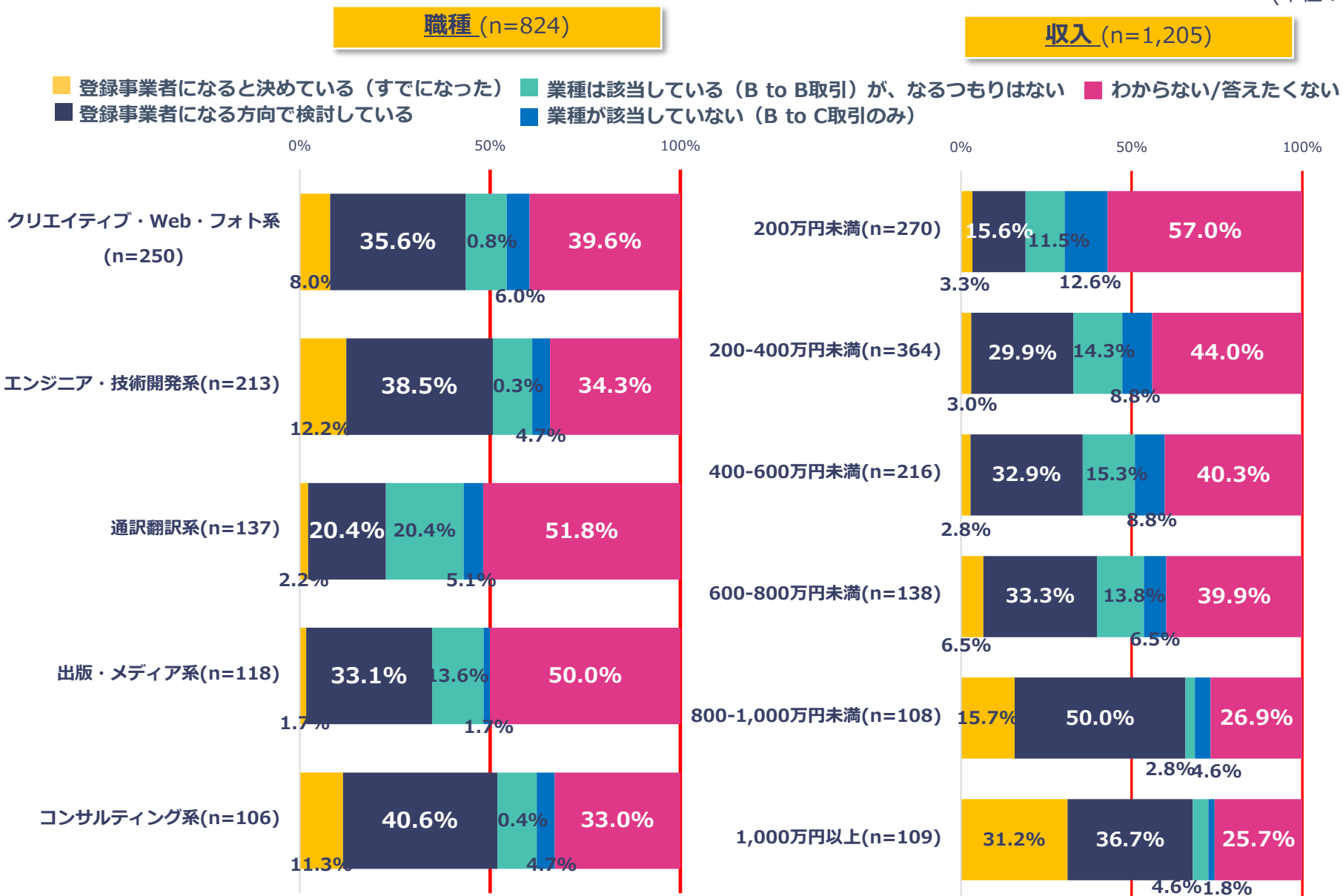


Q.あなたは現在どのように対応しようとお考えですか。（単一回答）

(n=1,236 単位：%)



(単位：%)



### 登録事業者になると決めている(すでになった)(n=62)

- 仕事がもらえなくなるリスクがあるため。(建築・施工系・400-500万円未満)
- 取引先との関係で、登録事業者に成らざるをえないという感じです。(クリエイティブ・Web・フォト系・500-600万円未満)
- 取引先を失いたくない。また、そもそも消費税免除制度自体が「フリーランスが消費者から税金をちょろまかす制度」であるように感じる。税金を払いたくない気持ちはあるものの、消費者を騙している罪悪感の方が強い。(エンジニア・技術開発系・600-800万円未満)
- 法人化しようかどうしようか迷っていますが、BtoBがほとんどなので登録事業者にはなろうと思っています。(クリエイティブ・Web・フォト系・800-1000万円未満)
- ギリギリ1000万手前という売上だったので、時期がくれば課税事業者になることに抵抗はないし、クライアントに迷惑をかけない点でも、適切に対応したい。(企画系・800-1000万円未満)
- すでに課税事業者で大きな変更点はないため。(通訳翻訳系・1200~1500万未満)

### 登録事業者になる方向で検討中(n=261)

- 2023年からの制度であること、またインボイス制度に関わるフリーランスへの国の支援の動きもあるのでそこを見て判断したい。また現状はクラウドサービスと業務委託契約をした企業とのやり取りのみなので、今後、自分が直取引をするようになって考えてもいいと思っている。(出版・メディア系・100-200万円未満)
- 消費税を丸取りしているといわれるのが嫌なので、値上げして登録事業者になろうかなと考えている。(クリエイティブ・Web・フォト系・300-400万円未満)
- 売上は1000万を下回る気がするが、社会的信用度を考えると登録したほうが利が多い気がする。(簡易課税を選択する予定) 請求書にも(消費税分を受け取る・受け取らないは別にして)登録事業者番号を求められるケースが増えそう。(エンジニア・技術開発系・800-1000万円未満)
- 大手エージェント経由でサービスを提供しているため、登録事業者でなければ案件を獲得できない。(コンサルティング系・1200~1500万未満)

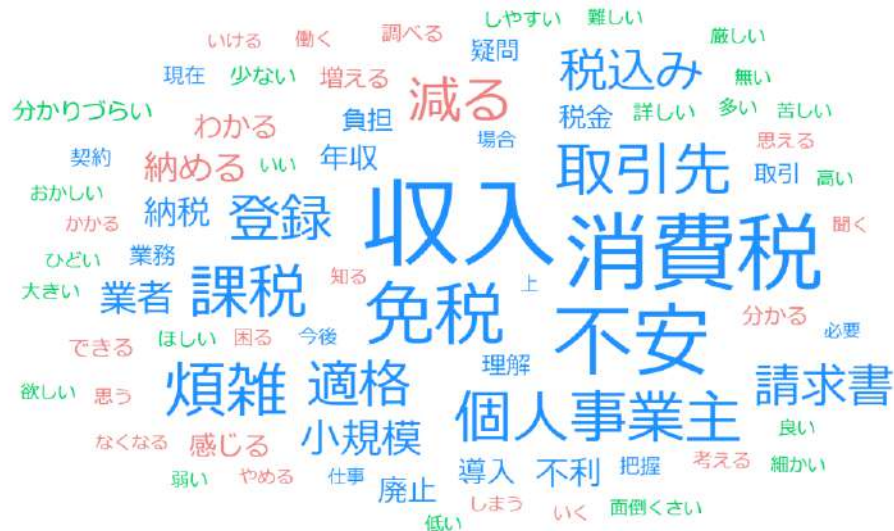
業種は該当しているがなるつもりはない(n=110)

- BtoB取引が減って損になるかもしれないが、幸いなことに仕入れがある仕事でもないので消費税10%上乘せや引き上げ引き下げで仕事以外の雑務の時間を取りたくない。また納税義務者になってしまうとスキルシェアサイトなどは手数料を引かれた手取りなのでこれに加えて10%以上の納税義務だと生活できなくなるため登録はしない。(映像制作系・200-300万円未満)
- エージェントから「これまでお世話になった事業主を登録事業者でないからと切って切ったりしない」と回答を頂いています。なってもデメリットしかありません。(通訳翻訳系・300-400万円未満)
- 取引先が限られており、旧知の間柄が多いから。また、売上高がそこまで多くないから。(出版・メディア系・400-500万円未満)
- 当面は経過措置で80~50%控除可能なので控除不可になるタイミングで登録事業者になる予定。(エンジニア・技術開発系・500-600万円未満)
- 価格競争をしているわけではなく、代替可能性が低いから(企画系・1000~1200万未満)

わからない/答えたくない(n=289)

- 小口の個人事業者が多く、副業でないと生活できない人も多そうな業種なので、登録事業者にならない(なれない)ケースも多いと推測されるため様子見。また現在、フルタイムで就職することも検討しているので、フリーランスとしての方向性が定まらない。(通訳翻訳系・100万円未満)
- コロナ禍でフルリモートOKの社員求人が増えた。フリーランスを続けるか否かも含め、どちらが自分にとって得か検討中。(クリエイティブ・Web・フォト系・200-300万円未満)
- セミナーを複数聞いたが、いずれの税理士も「今すぐ慌てて登録事業者にならなくてもいい」と言っているため、判断を先送りしている。(出版・メディア系・500-600万円未満)
- 自身の業界がどのようになるか、まだわからないのでなんともいえない。取引上、かなり不利になるのであれば、登録事業者にならざるを得ないのかと思っている。(エンジニア・技術開発系・500-600万円未満)
- 素人判断では、決めるのも、手続きを進めるのも無駄が多く、タイミングが来たら顧問の税理士の先生に伺って決めようと思っているため。(人事・人材系・1000~1200万未満)

収入400万円未満 (n=367)

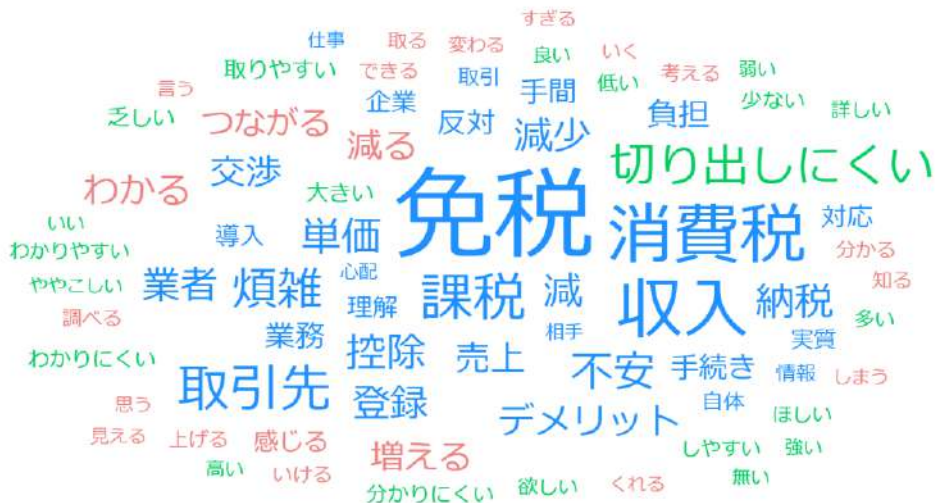


名詞 - 動詞	スコア	出現頻度
収入-減る (否: 5.00%)	10.50	20 (否: 1)
消費税-納める	5.25	6
不安-感じる	1.56	6
負担-増える	1.67	5
仕事-減る	0.75	5

ユーザーローカル テキストマイニングツール( <https://textmining.userlocal.jp/> )で分析

- 翻訳業界においては、免税事業者との取引を一律にやめるより、スキルが高い免税事業者との取引が難しくなることのほうが損失が大きいと思われる。今後の取引先との影響が見通せないことが最大の不安です。  
(通訳翻訳系)
- 課税事業者にならないと仕事をもらえなくなるのではないかというのが不安。ただでさえ収入が少ないのに、消費税を払うもしくはもらえなくなると生活できなくなるのではないかと不安。取引先がどう対応するのかあらかじめ教えてもらえないと身動きが取れなくて困る。(出版・メディア系)
- 免税事業者の場合、手元に残るお金が減るので、単価を上げていきたいがクライアントが合意してくれるか不安。(企画系)
- インボイスについて不安や疑問をSNSで呈すると「今まで税金免除なのがおかしい、払うべき」等の辛辣なコメントを見るのが辛い。(出版・メディア系)
- 制度の仕組みが理解できない。免税事業者は登録事業者になることで利益が減るのか、どれだけ作業が増えるのか検討がつかないので不安。収入が少ないが、顧問税理士を無理にでも頼もうかと考えている。(芸術系)

収入400~800万円未満 (n=203)

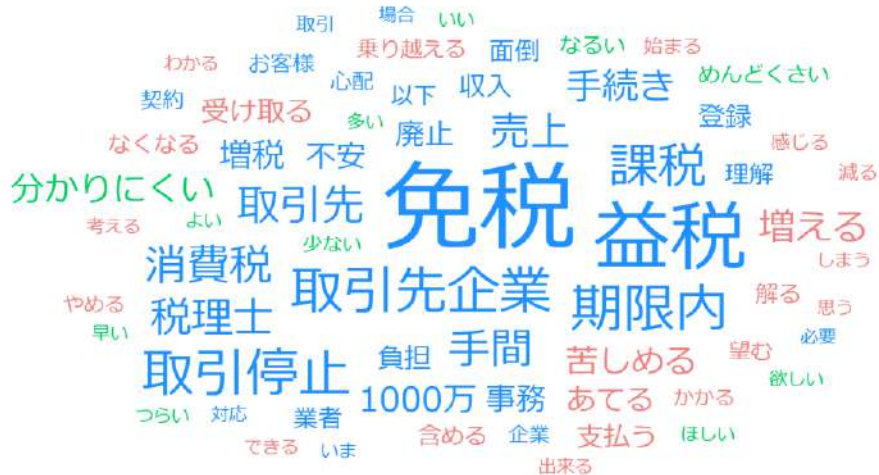


名詞 - 動詞	スコア	出現頻度
手間-増える	1.76	5
収入-減る	1.43	4
税金-上がる	3.00	3
単価-上げる	2.40	3
消費税-使う	2.00	2

ユーザーローカル テキストマイニングツール( <https://textmining.userlocal.jp/> )で分析

- クライアントの相手に免税事業者が多く、クライアントの利益が大幅に悪化することが見込まれるので不安。(事務・バックオフィス系)
- インボイス制度が始まるまでに原稿料の値上げを交渉しようと考えていますが、上手く話が進むか不安です。(クリエイティブ・Web・フォト系)
- 免税事業者で税額分を割り引いて税込で請求している状況なので、取引先から交付を求められた場合、税額分をこちらで負担せざるを得ない状況になることが不安です。(エンジニア・技術開発系)
- 人脈で仕事を得ている以上、友人知人との直接取引もあり、またクライアントがフリーランスと協働することに慣れていくかによって交渉しやすい相手とそうでない相手がいる。日系の中小企業や金払いが悪い企業など、フリーランスの働き方への理解度が低い企業は、実質値引きになる可能性が高く収入源になる不安がある。(企画系)
- 実質的に10%の売上減につながるため、新たな仕事(士業)も得る方向で模索しています。(教育系)
- 結局1000万円以下の免税事業者がどうするのが一番いいのかわからない。(通訳翻訳系)

収入800~1,000万円未満 (n=64)



名詞 - 動詞	スコア	出現頻度
手間-増える	2.22	4
負担-かかる	1.50	2
益税-なくなる	1.50	2
理解-できる	1.20	2
事務-増える	0.67	2

ユーザーローカル テキストマイニングツール( <https://textmining.userlocal.jp/> )で分析

- これを機に廃業されるなどで、フリーランスの外注先が減ることを懸念しています。(クリエイティブ・Web・フォト系)
- こちらの意思ではなく、取引先の意向によって、左右されることに対しては不安を感じる。(人事・人材系)
- 期限内に登録する事を忘れはしないか心配。(建築・施工系)
- 経理の手間が増えるのは困る。(コンサルティング系)
- 結局消費税も含めた売上でカツカツ状態であるため、値上げを検討せざるを得なくなるので、各企業のIT化のハードルが上がると思う。インボイス制度はIT化にも影を落としそう。(エンジニア・技術開発系)
- 急に売上が増えてしまった場合、消費税を請求出来なかった分の取引の扱いについて。(エンジニア・技術開発系)
- 今後対消費者も対象になると面倒なのではと思っています。(通訳翻訳系)
- 取引先企業に話を聞いても知らない企業がほとんど。本当に始まるのか疑問。(クリエイティブ・Web・フォト系)







## 2-6. 仕事の選び方とマイプロジェクト

➤ **仕事選択時の重視項目**

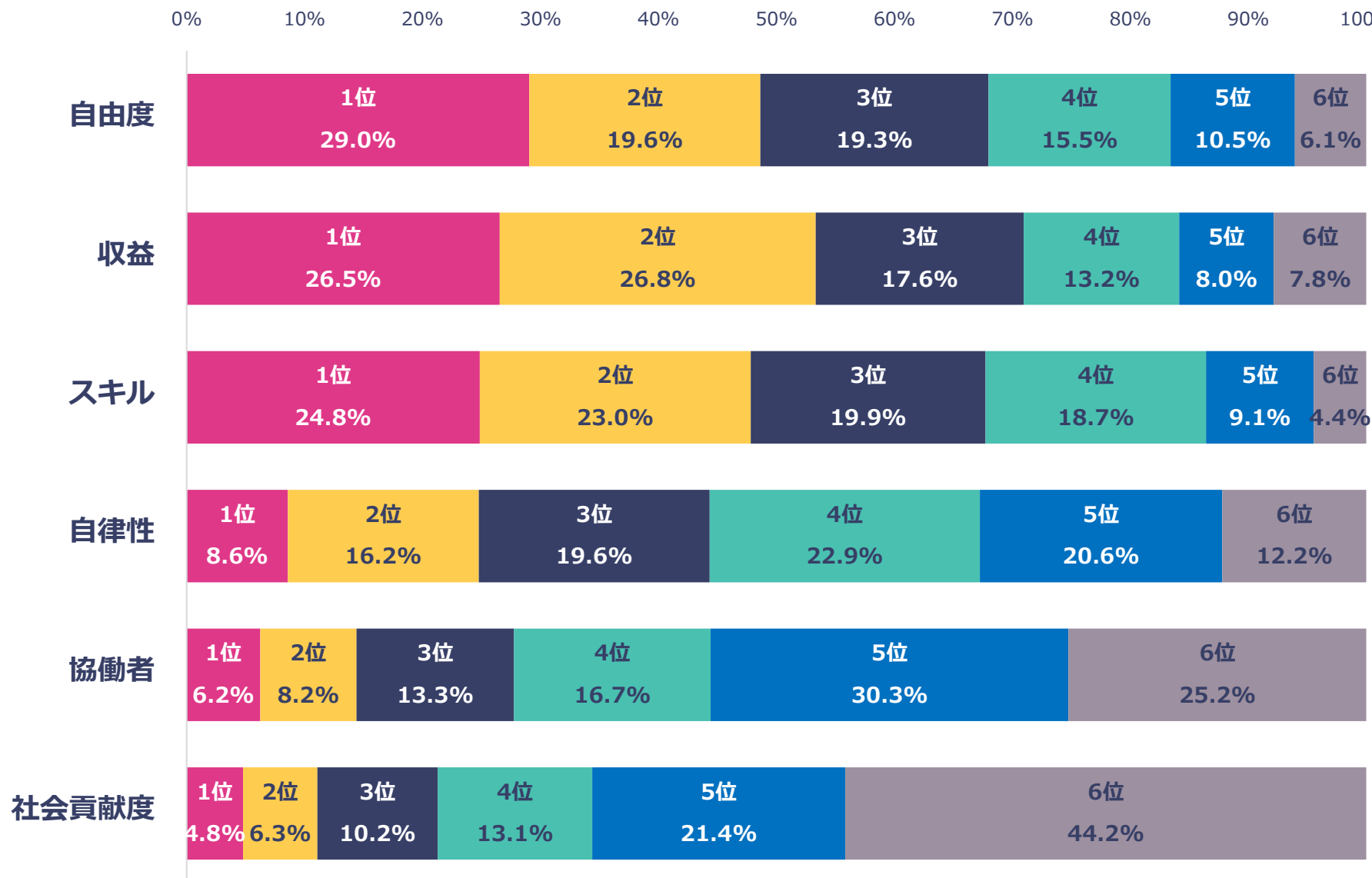
- フリーランスの仕事選択時の意識を類型化するために、「自由度」「収益」「スキル」「自律性」「協働者」「社会貢献度」の6項目について、フリーランスが仕事を選ぶ際に重視する順に1位から6位まで順位付けをしてもらう方法で調査を行ったところ、**「自由度」(29.0%/n=359)を1位とする回答者が最も多かった**。続いて、**「収益」(26.5%/n=328)「スキル」(24.8%/n=307)となっており、重視順位1位が2割を超えたのはこの3項目**であった。
- この3項目を重視順位1位にあげることにについて、職種別に違いがあるかを回答数上位5職種（クリエイター、エンジニア、通訳翻訳者、ライター、コンサルタント）について確認したところ、**クリエイター、ライターの2職種は「自由度」を重視順位1位**にあげる人の割合がもっとも多く、いずれも3割を超えていた。**エンジニアでは「収益」を重視順位1位**にあげる人が最も多く、**通訳翻訳者、コンサルタントでは「スキル」を重視順位1位**にあげる人が最も多いことがわかった。

➤ 『マイプロジェクト』の実施

- メインの収入源となっている仕事以外に、金銭的対価を目的とせず、自らの創作活動、スキルアップ目的とした活動である『**マイプロジェクト**』をしていると回答したフリーランスは、**61.5%(n=760)**であった。
- 『マイプロジェクト』を通して得るものがあるか、「収入があがった」「スキルアップにつながった」「経験値があがった」「人脈が広がった」「人から感謝された」の5項目について聴取した。「ある」と答えた割合が多い順に、「経験値があがった」(85.1%/n=647)、「スキルアップにつながった」(73.8%/n=561)、「人から感謝された」(60.7%/n=461)、「人脈が広がった」(55.1%/n=419)、「収入があがった」(30.5%/n=232)となり、「ある」と答えた回答割合がもっとも少ない「収入があがった」でも3割いることがわかった。
- 「収入があがった」回答者の『マイプロジェクト』のメリットに関する自由回答を見ると、仕事の幅が広がったり、経験値が上がることで自身を得て、新たなチャレンジへの意欲がわくという記述がみられた。また、新たなチャレンジをすることで、結果的に人とのつながりが広がっているという。『マイプロジェクト』の実施が、コロナ禍で不満を抱える収入や多様な人脈形成への解決の糸口となるのかもしれない。

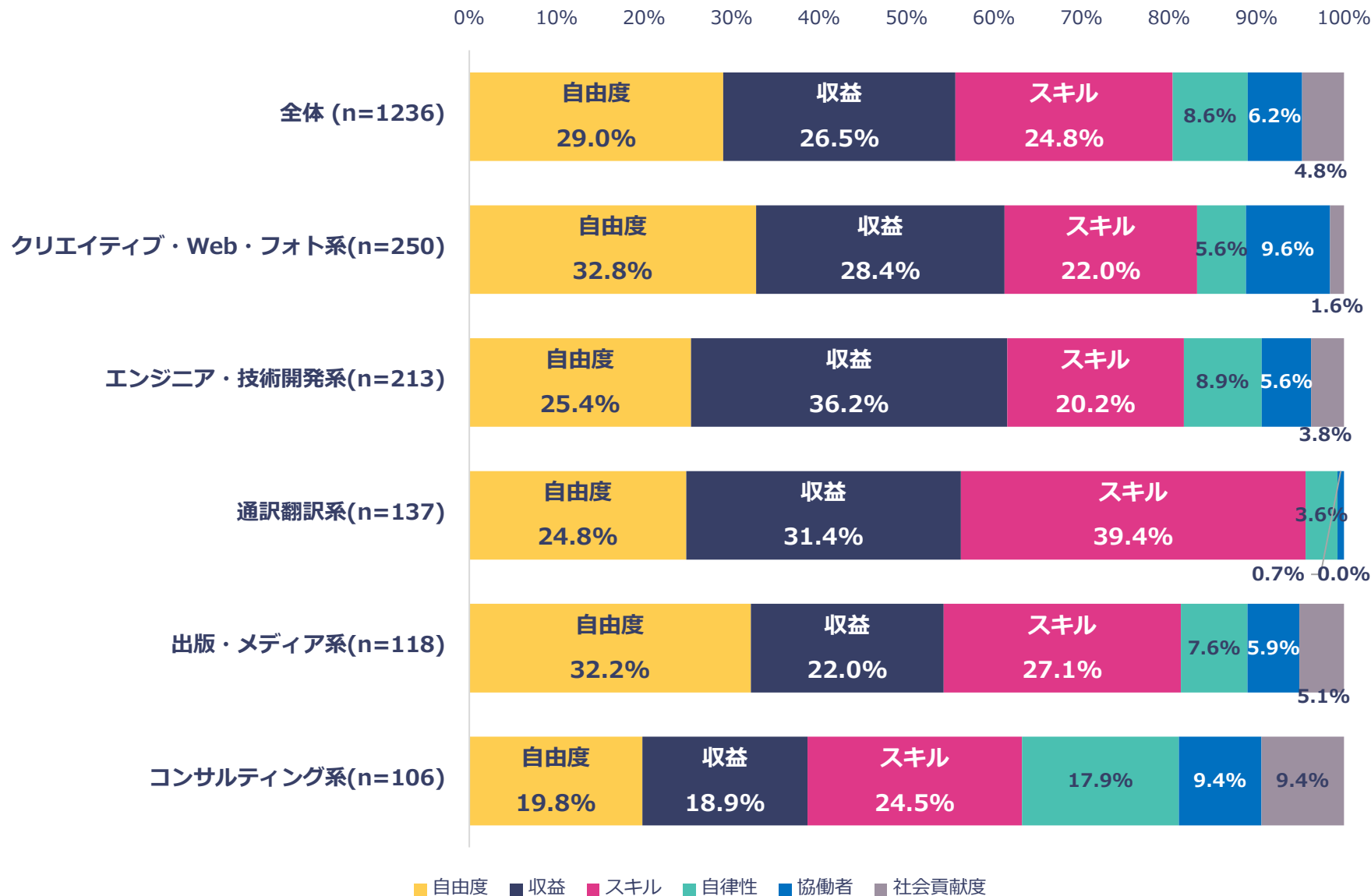
Q.あなたが仕事を選ぶ上で、重視する順番を教えてください。(各項目単一回答)

(n=1,263 単位：%)



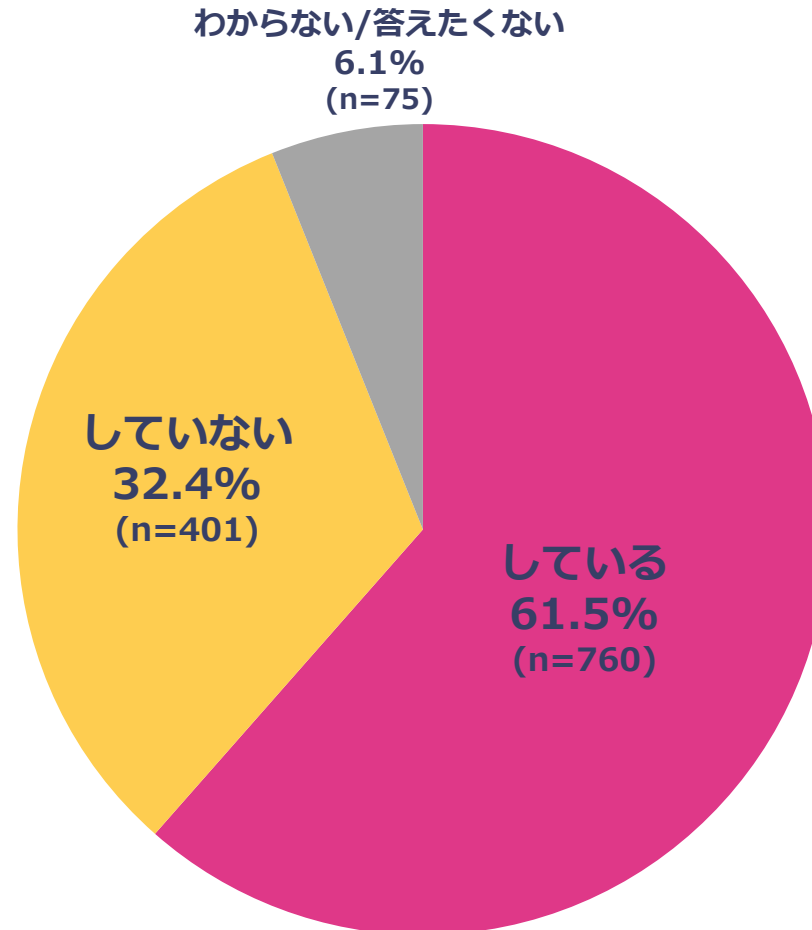
■ 【クロス集計】 回答数上位5職種の仕事選択時の重視度1位の比較

(単位：%)



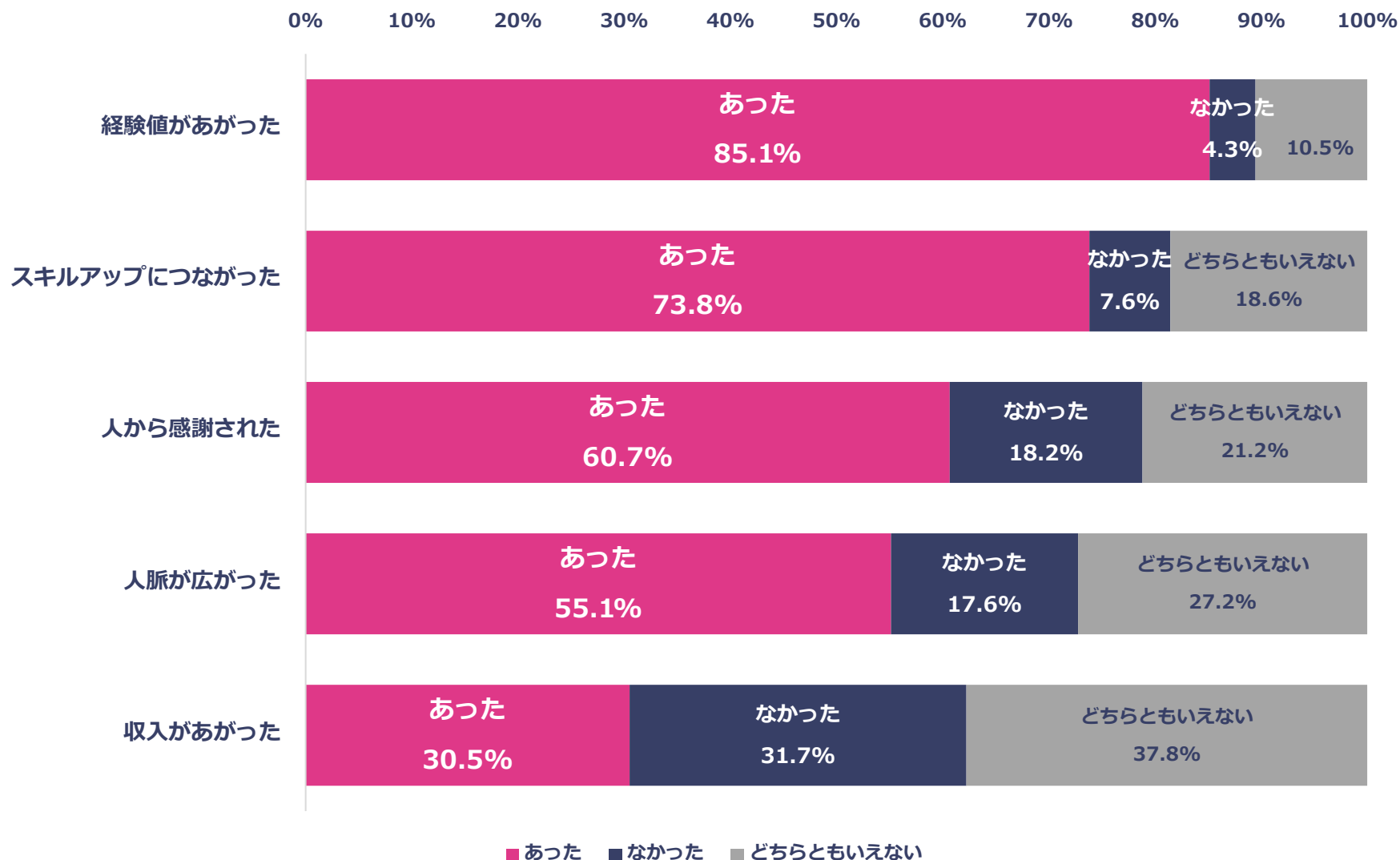
(n=1,236 単位 : %)

Q.あなたは現在、メインの収入源となっている仕事以外に、金銭的対価を目的とせず、自らの創作活動、スキルアップ目的とした活動をしていますか。(単一回答)



Q.その活動はあなたにとって、下記の点でメリットが感じますか。（各項目単一回答）

(n=760 単位：%)



※小数点以下第二位四捨五入

自由度重視型(n=161)

- 視覚障害者のために文章を読むボランティアをメインの仕事の前後にやっている。主な作業は家でできる。毎月1回平日2時間くらいの定例会に出席。ボランティアなので、そこからの収入はないが、社会勉強になっている。メイン業務に支障はない。(企画系)
- UiPath (RPAサービス)の学習 ある学習コミュニティに参加して勉強しているので、孤独感なく、お互い高めあって学習できている。今後のキャリアについてもお互いで情報交換しているので心強い。(事務・バックオフィス系)
- 週2で計4か所の高齢者施設に訪問し、介護予防運動の体操教室を開講。大手スポーツジムの委託業務。指導内容はマニュアルではなく、私に任せて頂けている。起業前に介護業界に従事しており、介護より介護を予防することを進めたいと強く思っていたので、自分のスキルと想いをこの活動をとおして実践できている実感がある。(スポーツ・健康系)
- 職能資格団体に支部運営に参画している。特に対価は得ていないが、資格者の価値向上につながれば良いと考えている。(コンサルティング系)
- イベントバーでバーテンダー年2-3回程度。(教育系)
- ホームレス支援の雑誌の仕事は採算を度外視して受けています。書評などを書いて公開しているのですが、これは自身の知識のアップデートと社会への共有が心理的な報酬になっていると思います。哲学対話の会に参加しているのですが、これは自身の人生の充実と、社会が少しでも暮らしやすい場所になればという思いがモチベーションになっていると考えます。(通訳翻訳系)
- がんサバイバーとして、がん闘病中の人の悩みなどを聞く、ピアカウンセリングのボランティアを、行っています。(出版・メディア系)
- 某ビジネススクールの仲間と協力して情報販売を行うことになり、私はECサイトへの自動出品ツールの開発を担当しています。本業や育児の合間の時間で活動していて、進行は少し時間がかかりますが、自分の裁量で新しい技術習得ができています。(エンジニア・技術開発系)

収益重視型(n=124)

- インディゲームを制作販売している。売上は今の所は微々たるもの。取引先とは関係ないです。(エンジニア・技術開発系)
- デザイン系の仕事以外に英語の翻訳、通訳も行っており、英語力の維持のために英語のビデオなどを見たり、ボランティアで同時通訳などを行っております。このおかげで、英語の仕事とデザインの仕事が半々で、翻訳、通訳の仕事はほぼ海外から受注しております。(クリエイティブ・Web・フォト系)
- webディレクターの傍らイラストレーターをしている。企業ではなく個人間でのやりとりがメインで、1枚およそ1万円〜で、メイン業務終了後の夜の時間を使って制作。締切の範囲内で納得いくまで修正することもあり、寝不足になることが多いですが、金銭をいただいた上感謝の言葉をもらえる事が多く、とてもありがたいなと感じます。コロナ禍で直接人と関わる機会は減りましたが、この仕事を通して他者への感謝の気持ちを再確認できています。(クリエイティブ・Web・フォト系)
- ネットに二次創作などを発表しております。気分転換や、実験的な技術を試せるのがいいです。イラストや漫画家業をしていて、一時期忙しくてまったく趣味の書き物をしなかったのですが、なぜか心が貧しく、枯れるような気持ちになりました。(芸術系)
- 月に1、2度自分の知識をまとめるための動画や資料作成。対価としては自身の知識やノウハウの振り返りやまとめ、知人へのシェアによる利他的活動で満足感を得ています。(配達・運送系)
- サイクルロードレース関連の翻訳を時々することがあるので、グランツールと呼ばれるレースの出場選手や結果などの記録を作成し、公開しています。対価は特にありませんが、自分の知識のブラッシュアップに役立っています。(通訳翻訳系)
- グループレッスンや個人レッスンで各自生徒が練習している曲を見本として動画で撮り、家での練習がスムーズに行くようアップロードしている。それに関しては完全ボランティア。時間も結構とられるので、できる範囲でしている。(教育系)



スキル重視型 (n=129)

- 将来の高齢化社会に向けて介護関連で新ビジネスを始めたいと思い、敢えて本業を週3-4日勤務にし、残りの時間を介護資格を取得したり、介護ボランティアで現場経験を積んだりしています。対価は交通費程度。(事務・バックオフィス系)
- 自主制作舞台の公演に向けた制作活動 それに伴うPR資材など試して見たいことを実践し、公開できる内容は実績として本業へ活用しています 活動時間は月5時間程度、不定期で活動しています。(映像制作系)
- 文字起こし。お金にはならないので月に1件ほどにおさえているが、多様な分野の案件があるので興味の幅が広がり、正しい日本語への意識が高まるため、本業の翻訳業にも役立つ。(通訳翻訳系)
- ボランティアで古民家利活用のNPOでプロボノをしている。稼働時間は月に2日程度。地域との繋がりができること、そこから新しい発見があることが非金銭的報酬に繋がっている。(企画系)
- 新しいアパレル3Dモデリングの技術習得のため、講習や設備投資をしています。まだ収入にはつながっていないが、少しずつ同じ目的の人との出合いやつながりができるといいと考えています。(美容ファッション系)
- 科学館での解説員。説明するスキルは本業にも間接的に役立ちます。月1回ほどで時給1500円です。(出版・メディア系)
- 一般社団法人でその法人が推進するサステナブルな建築環境を実現する技術的活動の啓蒙、推進活動をボランティアで行っている。(建築・施工系)
- 文芸団体の役員。業務は会合出席や事務作業を通じて、イベントの運営などへの協力。元々団体の会員だったが選挙で選ばれた。具体的な活動は年間数回程度。金銭報酬はないが、公的助成のあるイベント関連では交通費を支給されることと、著作や指導、マスコミとの活動など実績豊富な先輩諸氏に協力することで、芸術論から気楽な雑談までいろいろ話を伺えることが増えた。(通訳翻訳系)
- 大学生として、教員養成課程にいます。現在は写真業ですが、教育系にシフトしようとしています。(クリエイティブ・Web・フォト系)
- 内容：個人のWebアプリ・サービス開発。OSS開発。 活動時間：業務委託の仕事が週3日なので、それ以外の時間を使って活動。 得ている対価：Webアプリ・サービスについては広告収入・マイニング収入(になる予定)。OSSについてはGitHubのスター数やダウンロード数などの心理的報酬。(エンジニア・技術開発系)

### 収入があがった回答者 (n=121)

- 技術記事を公開することによって仕事を依頼をされたり、知らないことを知ることによるスキルアップや経験値アップに繋がっている。また、技術記事は「いいね」などで感謝されることが多い。(エンジニア・技術開発系)
- 自分に自信が持てた。表面的でない深い繋がりができた。自分の個性を伝えられるツールとして明確なので、より相性の良いクライアントと出会えるようになった。(クリエイティブ・Web・フォト系)
- 仕事の幅が広がる。スキルがあれば新しい仕事にも抵抗なく応募できる。スキルはチャレンジする上で心理的なハードルを下げてくれる。(クリエイティブ・Web・フォト系)
- スキルを磨きまた経験値もあがったことで、いろいろな業務に挑戦させていただくことが増えたと感じます。たくさんの業務を担うことで、多くの人と関わることができ、自分も社会に属しているという気持ちを持つことができました。(出版・メディア系)
- 「めぐりめぐって」という形で「あの人ならなんとかしてくれるかも。相談してみたら？」と紹介いただけることが増え、全体に好影響があった。(企画系)
- 人脈の広がり大きい。連携できるネットワークや、新たな仕事の機会にもつながっている。(人事・人材系)
- おぼろげに集めていたアイデアやスクラップをひとつの知としてまとめることができたので、他の案件でも応用提案ができている。それを踏まえ、引き合いももらえるようになっていく。(コンサルティング系)
- 大学院での新しい領域の学びや大学院のネットワークから、新しい発想や活動が生まれた。(コンサルティング系)
- 紹介で仕事に繋がる。雑談を通じてコミュニケーションを取る中でその人の人となりをなんとなくでも感じることができるので、ある程度信頼関係が築ける。その上での紹介なので飛び込みのお客さんやクラウドソーシングと比べても安心感があるのかなど。また、異業種(業種が近い異業種)の知識を得ることで自身の業務に深みが出るように感じます。(事務・バックオフィス系)
- スキルアップ、翻訳分野の知識が広がらなければ、収益増が見込めない仕事。SNSでの発信により、同業者間でプレゼンスが高まって引き合い・紹介が来ることも。(通訳翻訳系)

### 収入があがった回答者 (n=121)

- 周囲に同様のことをしている知人もいないので自分で様々なことを調べなければなりません、ネットショップ運営関連のワークショップに参加したりするなどして、独学では気付けなかった学びや、他の事業者の方の活動からヒントを得たりして視野が広がりました。常に集客やトレンド、法令などにアンテナを張る必要がありますが、そうすることで自身のスキルアップにもつながっていると感じています。ハンドメイド商品は自分なりに試作を重ねて独自の方法で製作した思い入れのあるものなので、それをお客様が買ってくださること、また時にはポジティブなレビューをしてくださることについては、心から喜びを感じます。(通訳翻訳系)
- 仕事での収入アップばかり求めていた頃より、人脈を広げたり他の人へ貢献することにより結果的に収入が上がった。(通訳翻訳系)
- デザインが評価されポップアップストアなどを実施できたので百貨店関係者や各雑貨店に屋号を知って頂けるきっかけに繋がった。(ライフサポート系)
- 体操教室が終わった後に、個別に身体の悩みを打ち明けてくださる参加者が増え、接触頻度が少なくとも役に立てていると感じられるから。(スポーツ・健康系)
- 主で行っている職業だけでは得られない、視点や考え方を学ぶことができます。また、そこで学んだことを、主として働く職場でも活かすことができます。自分自身の自信にも繋がっています。(医療福祉系)
- 自分のインプットの質・量を高めた分、お客様へ提供できるアウトプットの質・量を高めることができる(土業系)
- その活動を通じて、現在のメインお仕事にも繋がったり、スキルが身に付き、来年度の活動につながりそうです。(教育系)
- 雇用されてする仕事よりも、顧客満足度に直結するためダイレクトに感謝の気持ちがこちらまで届いてモチベーションに繋がることがメリットだと感じている。(教育系)
- 教え始めた当時は、ビジネス利用までできるかわからなかった語学力ですが、あらためてもう一度勉強しようと思い直し、コロナ禍ということもあり、海外の大学へオンライン留学も始め、以前に比べ明らかに語学力が向上しました。(芸術系)

# 第3章 フードデリバリー配達員 実態調査



# 3-1. 調査概要

日本国内におけるフードデリバリーサービスは、コロナ禍の影響も相まって急速に成長している。

その存在感が増す中で、メディアでもフードデリバリー配達員がフリーランスやギグワーカーの象徴として取り上げられることも増えている。

しかし残念ながら、日本国内でフードデリバリー配達員として働く人々の多様な実態や思いについて、大規模かつ信頼性の高い統計データはこれまで存在していなかった。

そのため、フードデリバリー配達員について、どんな状態を理想として就業環境整備が行われるのが望ましいのか、政府もプラットフォーム事業者もゴール設定しづらい状況にあるように感じられるだけでなく、そのゴールが配達員が望むものにそぐわないものであることも懸念された。

そこで、フリーランス協会は、フードデリバリー配達員として働く方々の現在の稼働状況や満足度などについてインターネットアンケート調査で実態の数値化を行うとともに、配達員として稼働する上での働きやすさ・働きづらさについて、より詳細で多様な本音を可視化することを目的としたグループインタビュー調査を実施した。

### ■ インターネットアンケート調査：

調査期間：2021年12月20日～2022年1月16日

調査方法：オンラインのアンケート調査フォームによる回答収集

告知方法：フリーランス協会メールマガジン・公式SNS

一般社団法人日本フードデリバリーサービス協会(JaFDA)加入事業者の登録ユーザー向けメール

回答完了数：17,153名（内、集計対象者 13,844名）

調査主体：一般社団法人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

### ■ グループインタビュー調査

調査期間：2022年1月28日～2月7日

調査方法：ビデオ通話を利用したグループインタビュー

募集方法：インターネットアンケート調査回答者で、追加調査へ参加可能と回答した回答者のうち、就業実態、属性に合わせ分けた6つのグループに該当する方で、自由回答欄のコメント数が多い回答者にフリーランス協会より参加依頼。協会からの参加依頼に応じた回答者が参加。

- ①グループ（3名） 専業/稼働40時間以上/個人事業主/軽貨物・バイクで配達
- ②グループ（3名） 専業/稼働40時間以上/個人事業主/自転車・バイクで配達
- ③グループ（4名） 兼業/稼働20時間未満/個人事業主・フリーター
- ④グループ（4名） 兼業/稼働20時間未満/会社員・フリーター
- ⑤グループ（5名） 女性
- ⑥グループ（5名） 兼業/学生・主婦

参加総数：24名

調査主体：一般社団法人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



## 3-2. インターネットアンケート



### ➤ 稼働時間

- 1週間の平均稼働時間は「5時間未満(20.5%/n=2,835)」「5-10時間未満(21.8%/n=3,022)」「10-20時間未満(17.3%/n=2,401)」「20-40時間未満(19.2%/n=2,653)」がそれぞれ約2割で、**週40時間未満が全体の8割**を占める。

### ➤ 収入全体に占めるフードデリバリー配達員収入の割合

- 収入全体に占める割合は「10割（すべて）」が28.1%(n=3,754)でもっとも多く、続いて「2～3割」が20.7%(n=2,766)、「1割」が18.8%(n=2,508)となった。但し、世帯収入ではなく個人収入に占める割合なので、10割（すべて）と回答した人の中には大学生や主婦なども含まれる。**回答者全体の4割にとって、フードデリバリーの収入が収入全体に占める割合は3割以下**であった。

### ➤ 報酬

- 1週間の平均報酬額は「1-3万円未満」が29.4%(n=3,983)でもっとも多く、半数を超えた。**
- 1週間の最高報酬額は「5-10万円未満」がもっとも多く、27.9%(n=3,777)であった。**

### ➤ 就業期間と登録事業者数

- フードデリバリー配達員としての就業期間は「1-2年未満」が28.2%(n=3,902)でもっとも多く、続いて「6ヶ月-1年未満」が22.0%(n=3,052)であった。**回答者全体の約6割が、配達員としての稼働期間が1年未満**であった。
- 直近1ヶ月で稼働したプラットフォーム事業者数は「1つ」が55.1%(n=7,348)でもっとも多く、続いて「2つ」が28.8%(n=3,984)であった。

### ➤ 配達業務に使用している移動手段

- 配達の移動手段は「自転車」が約半数（47.1%/n=6,517）であった。

### ➤ フードデリバリー配達員業務を始める前の課題とその解決割合

- 配達業務を始める前までは「収入が低い(42.1%/n=5,823)」、「働く時間に制約がある(30.2%/n=4,185)」、「自分の裁量で働けない(26.5%/n=3,665)」という課題を抱えていた人が多かった。**
- それらの課題について、配達業務を始めたことで解決したかを聞いたところ、**9項目すべてで解決したと回答した割合が半数を超えた。**

### ➤ 今の働き方に対する満足度

- 現在の働き方に対する満足度を第2章のフードデリバリー配達員以外の職種を含むフリーランス全体に対する調査と同じ9項目で聴取し、比較したところ、「プライベートとの両立 (74.5%/n=10,308)」「収入 (45.1%/n=6,247)」の2項目についてフリーランス全体に比べ高い値となった。一方、「スキル/知識/経験の向上 (43.4%/n=6,006)」、「社会的地位 (17.0%/n=2,359)」、「多様性に富んだ人脈形成 (19.0%/n=2,632)」については相対的に低い値となった。

### ➤ フードデリバリー配達員業務上の満足・不満足項目

- 配達業務上の項目を【アカウント登録・管理】【配達オーダー・報酬】【配達業務支援】【安心安全の確保】の4つの分類に分け、各分類ごとに全般と詳細について満足度を聴取した。
- 4つの分類の全般項目の中で、もっとも満足割合が高かったのは【アカウント登録・管理】で、満足と回答したのは49.4%(n=6,842)であった。一方、もっとも不満割合が高かったのは【配達オーダー・報酬】で26.3%(n=3,645)であった。
- 4つの分類の詳細項目の中で、もっとも満足割合が高かったのは「アカウント維持」で、満足と回答したのは53.5%(n=7,408)であった。一方、もっとも不満割合が高かったのは「報酬額の算定」で52.3%(n=7,236)であった。続いて「サポートデスクの対応」(33.8%/n=4,676)、「評価制度の運用」(30.5%/n=4,225)となっている。

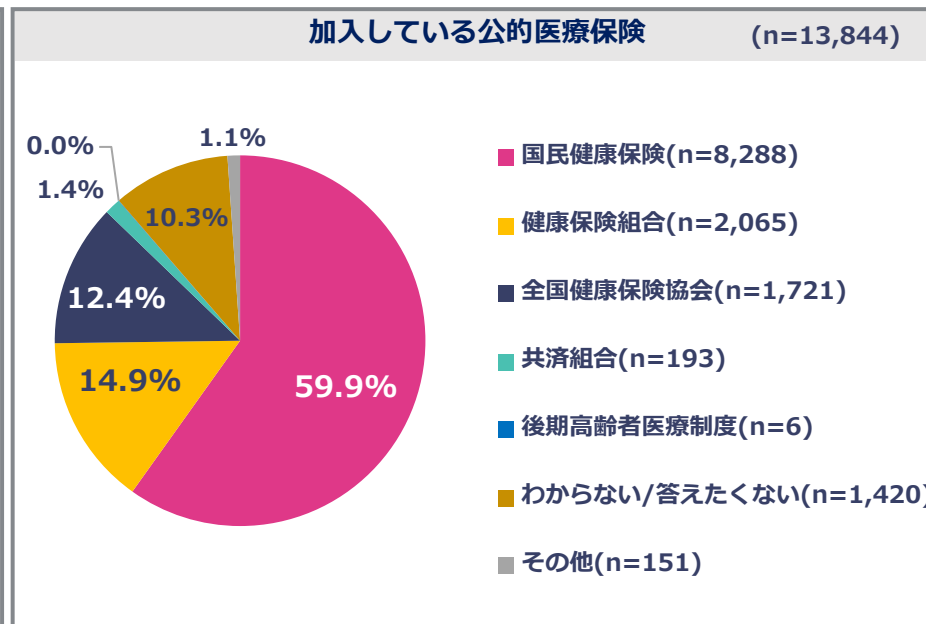
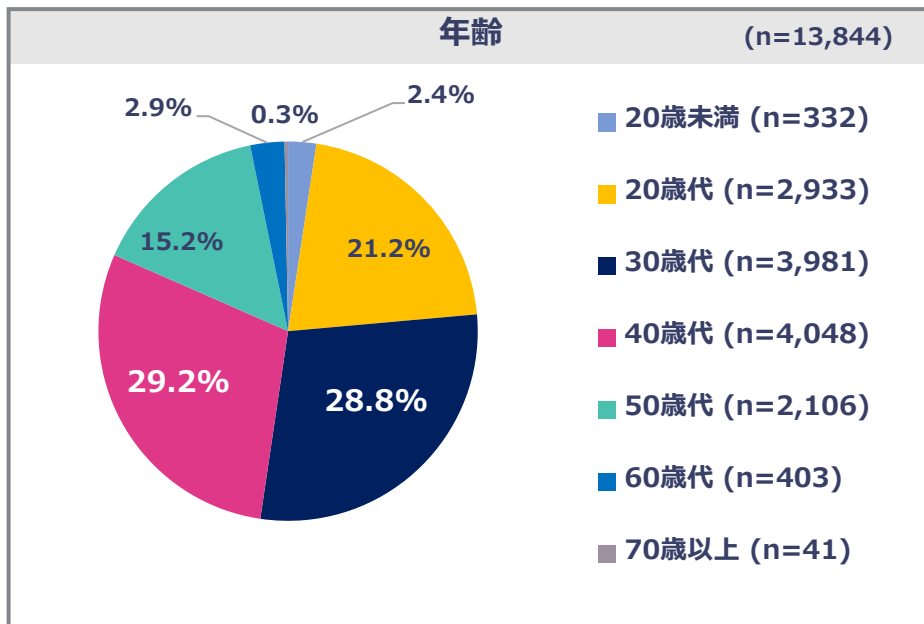
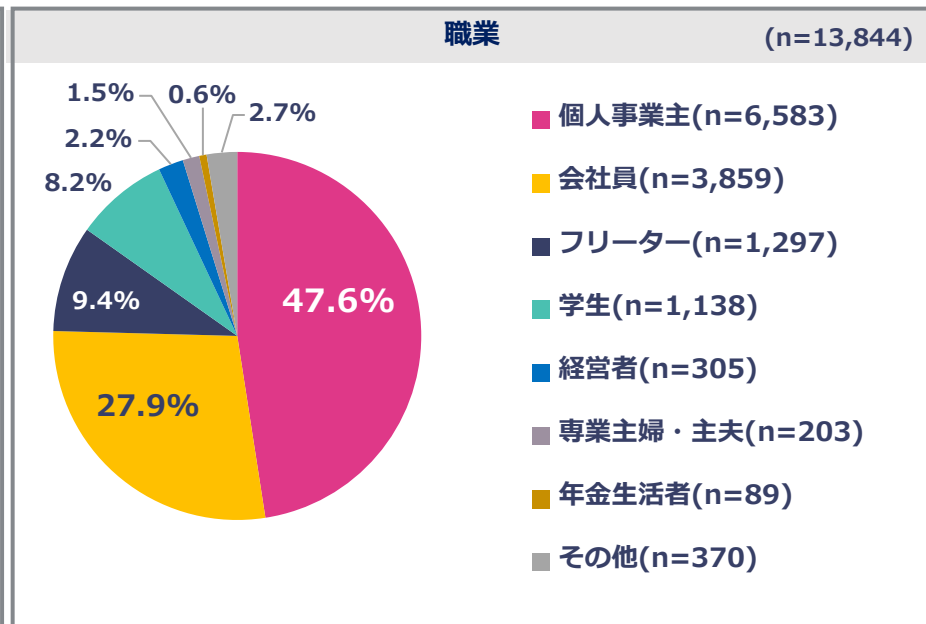
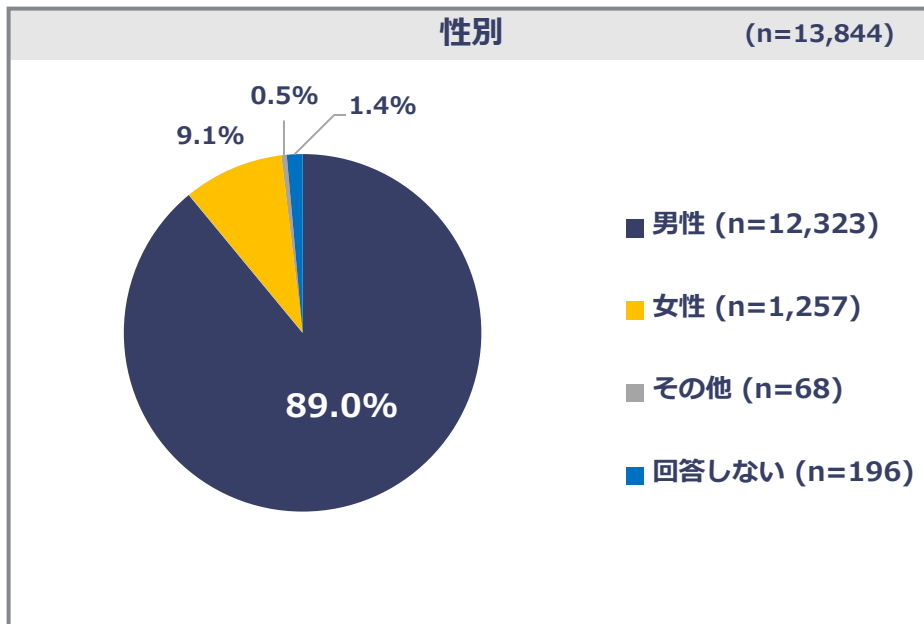
### ➤ フードデリバリー配達業務【全体】に対する満足度

- 配達業務全体に対する満足度は、62.5%(n=8,646)であった。

### ➤ フードデリバリー配達業務の継続意向

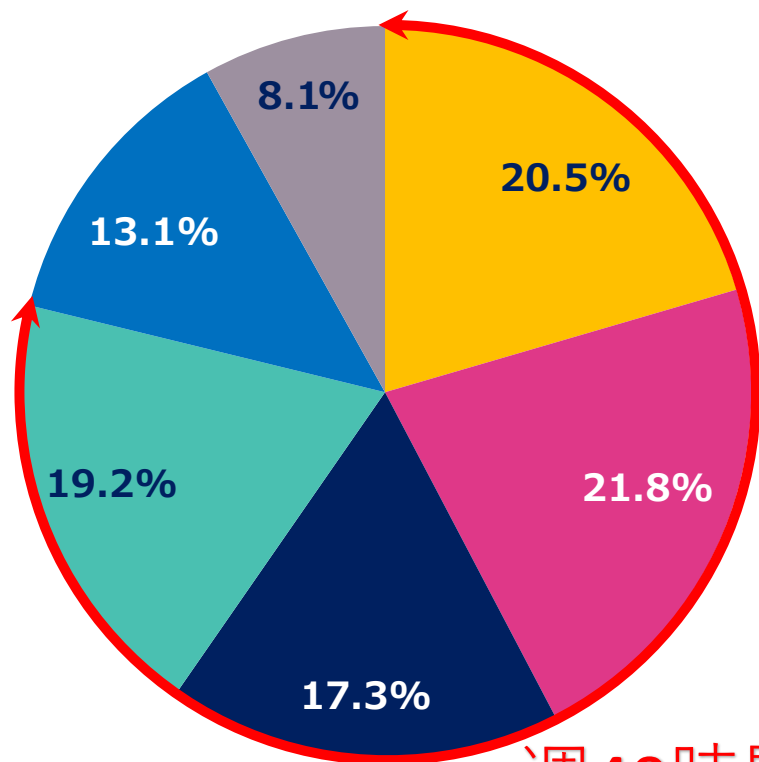
- 今後も配達業務を続けたいかという設問に「ずっと続けたい」「しばらくは続けたい」と回答した継続意向がある配達員は、81.9%(n=11,334)であった。但し、そのうち61.1%が「しばらくは」という期限付きの継続意向であるため、コロナ禍での一時的な収入補填や運動不足解消方法として利用されている可能性もある否めない。

## ■ 回答者の属性



■ 1週間の平均稼働時間と収入全体に占めるフードデリバリー配達員収入の割合

1週間の平均稼働時間 (n=13,844)



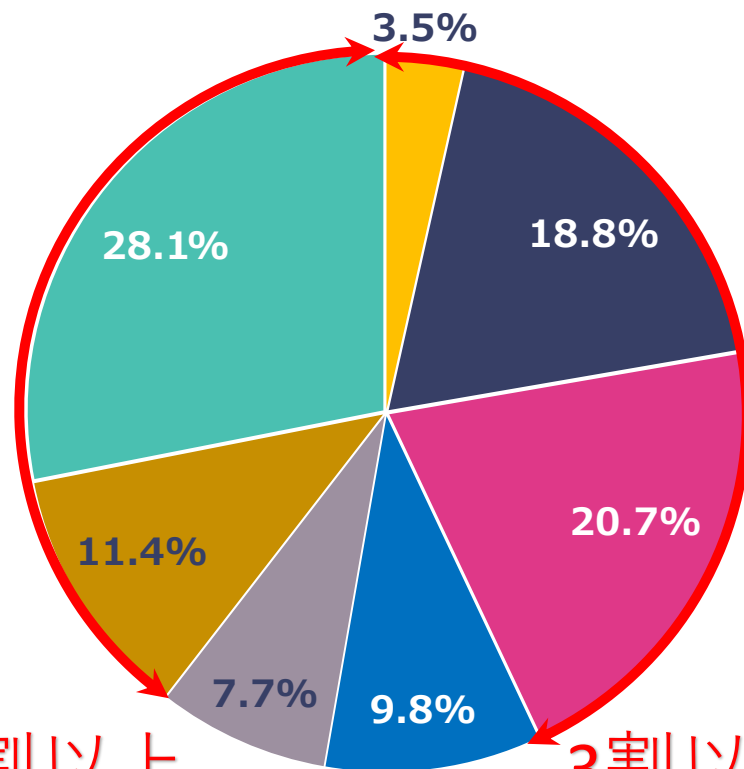
- 5時間未満 (n=2,835)
- 5-10時間未満 (n=3,022)
- 10-20時間未満 (n=2,401)
- 20-40時間未満 (n=2,653)
- 40-60時間未満 (n=1,814)
- 60時間以上 (n=1,119)

週40時間  
未満  
78.8%

※直近1ヶ月。直近1ヶ月にに業務を行っていない場合は、一番最近に業務を行った週。

収入全体に占める配達員収入の割合 (n=13,362)

※世帯収入ではなく個人収入。学生・専業主婦/主夫・年金受給者も含む



8割以上  
39.5%

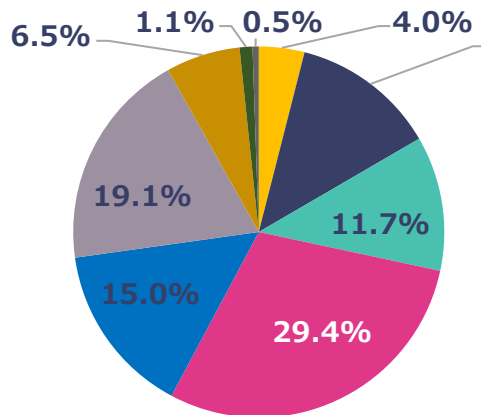
3割以下  
43.0%

- まったくない (n=469)
- 1割 (n=2,508)
- 2~3割 (n=2,766)
- 4~5割 (n=1,305)
- 6~7割 (n=1,034)
- 8~9割 (n=1,526)
- 10割 (すべて) (n=3,754)

Q.直近1ヶ月でフードデリバリー業務を行って得た、1週間の平均報酬を教えてください。

※直近1ヶ月に業務を行っていない場合は、一番最近に業務を行った週。

1週間の平均報酬額 (n=13,530)

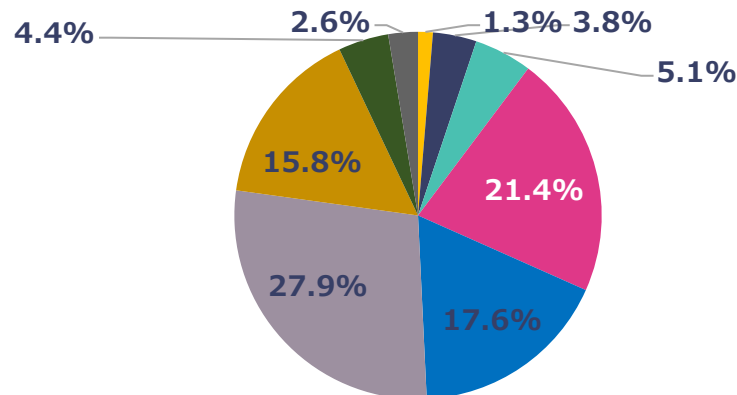


- 1,000円未満 (n=538)
- 1,000~5,000円未満 (n=1,710)
- 5,000~10,000円未満 (n=1,589)
- 10,000~30,000円未満 (n=3,983)
- 30,000~50,000円未満 (n=2,028)
- 50,000~100,000円未満 (n=2,584)
- 100,000~150,000円未満 (n=874)
- 150,000~200,000円未満 (n=151)
- 200,000円以上 (n=73)

Q.これまでフードデリバリー業務を行って得た、1週間の最高報酬を教えてください。

※直近1ヶ月に業務を行っていない場合は、一番最近に業務を行った週。

1週間の最高報酬額 (n=13,515)



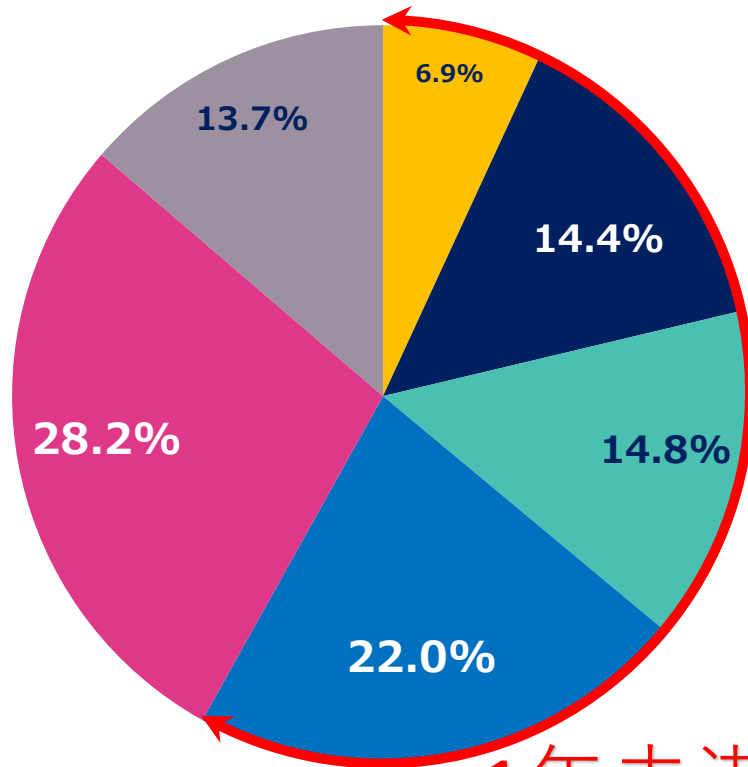
- 1,000円未満 (n=176)
- 1,000~5,000円未満 (n=519)
- 5,000~10,000円未満 (n=689)
- 10,000~30,000円未満 (n=2,895)
- 30,000~50,000円未満 (n=2,376)
- 50,000~100,000円未満 (n=3,777)
- 100,000~150,000円未満 (n=2,132)
- 150,000~200,000円未満 (n=599)
- 200,000円以上 (n=352)

※回答内容に不備があった回答者を除く

※小数点以下第二位四捨五入

■ 就業期間と直近1ヶ月の稼働プラットフォーム数

フードデリバリー配達員としての就業期間 (n=13,844)

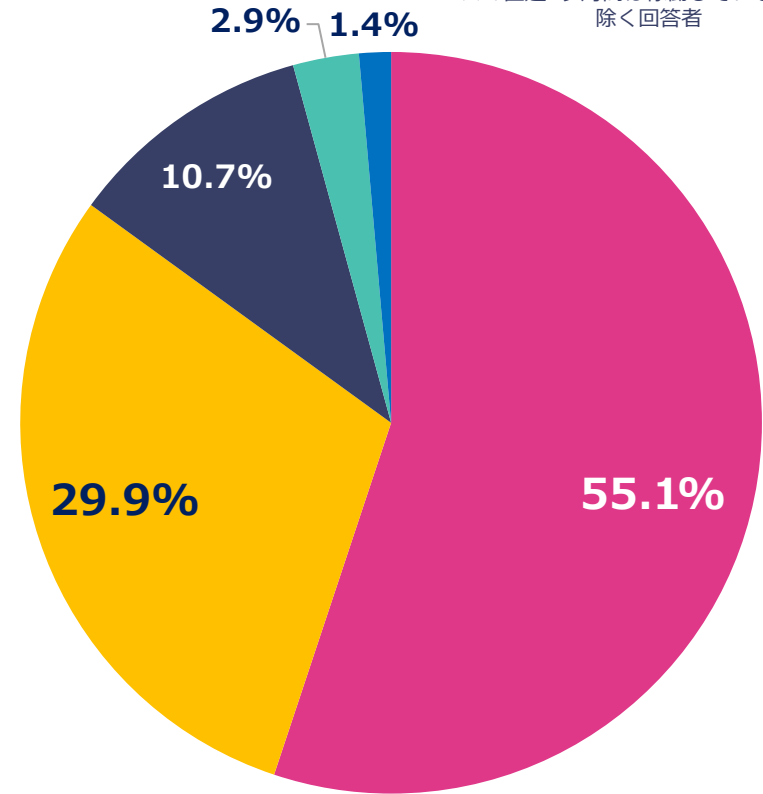


1年未満  
58.1%

- 1ヶ月未満 (n=953)
- 1-3ヶ月未満 (n=1,993)
- 3-6ヶ月未満 (n=2,045)
- 6ヶ月-1年未満 (n=3,052)
- 1-2年未満 (n=3,902)
- 2年以上 (n=1,899)

直近1ヶ月で稼働したプラットフォーム事業者数 (n=13,333)

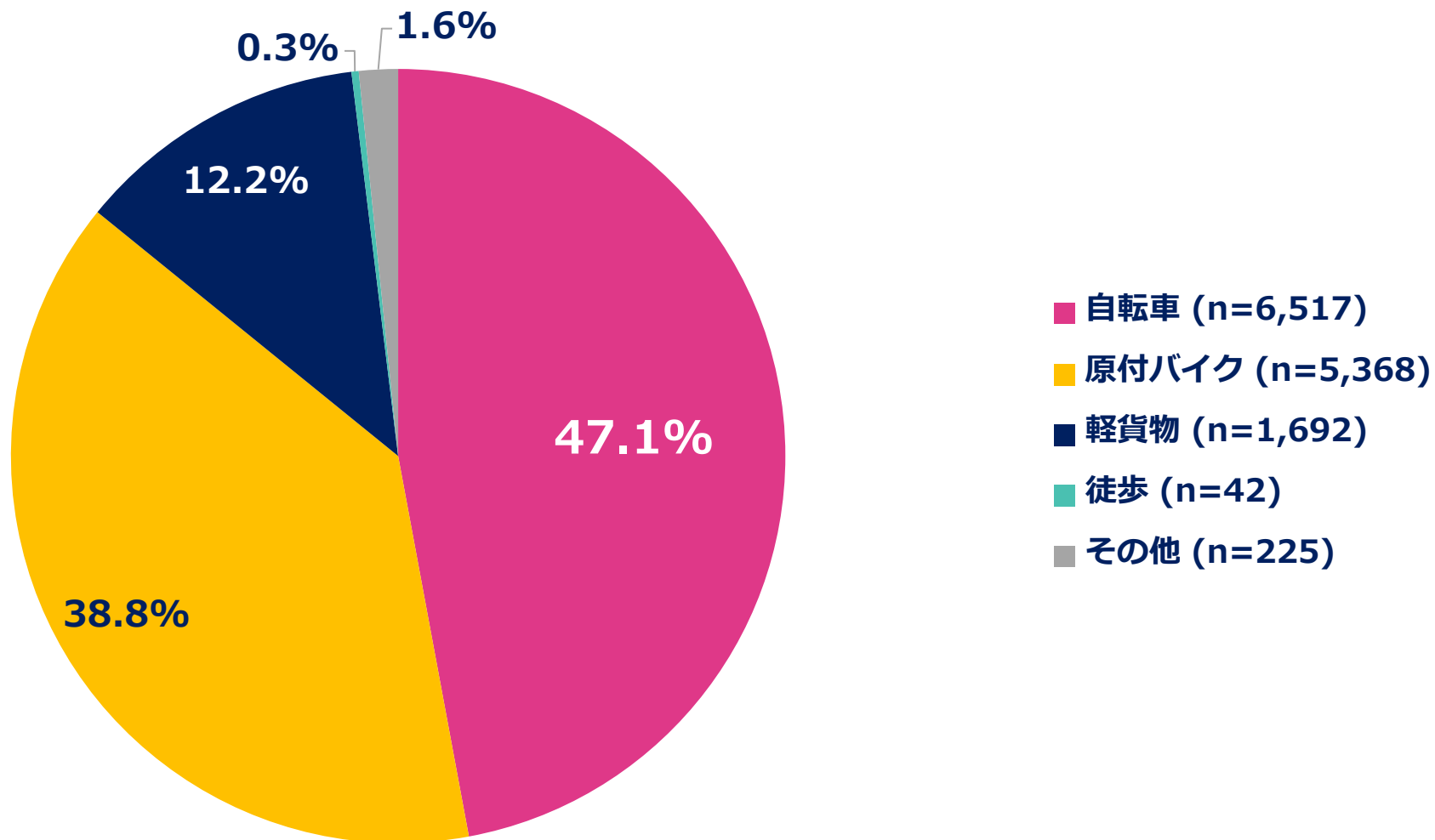
※「直近1ヶ月間は稼働していない」を除く回答者



- 1つ (n=7,348)
- 2つ (n=3,984)
- 3つ (n=1,433)
- 4つ (n=383)
- 5つ以上 (n=185)

(n=13, 844)

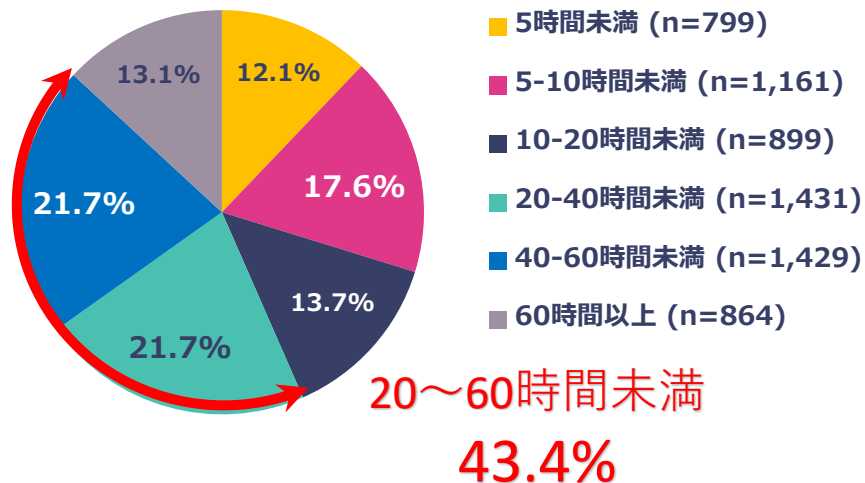
Q.フードデリバリー業務に使用している移動手段のうち、もっとも多く利用しているものを教えてください。



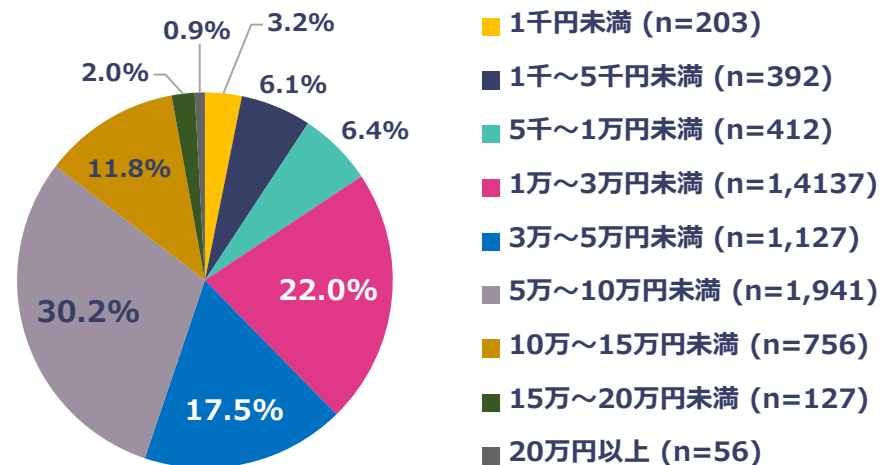
## ■【クロス集計】 個人事業主配達員の稼働実態と報酬

- 職業を問う設問に「個人事業主」と回答した、個人事業主配達員について、稼働時間、報酬額、移動手段、収入全体に占めるフードデリバリー報酬の割合を分析した。
- 週20～60時間未満稼働し、週5～10万円の報酬を得ている配達員が多い。

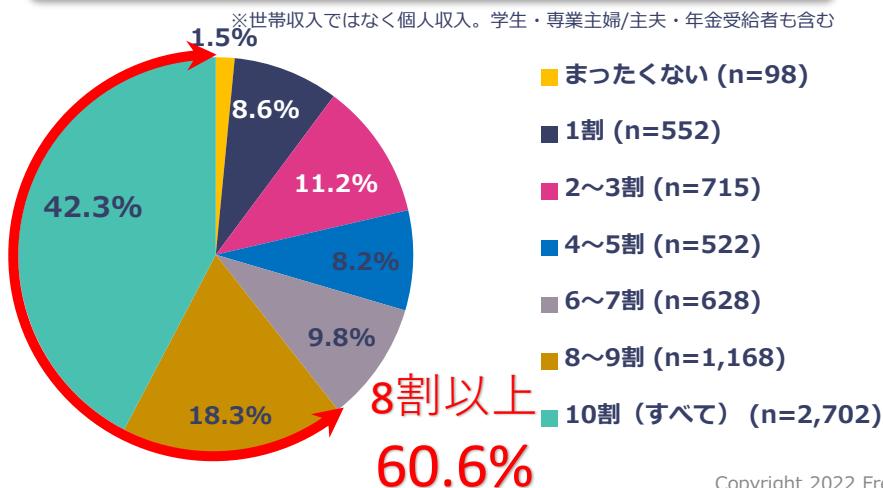
### 1週間の平均稼働時間 (n=6,583)



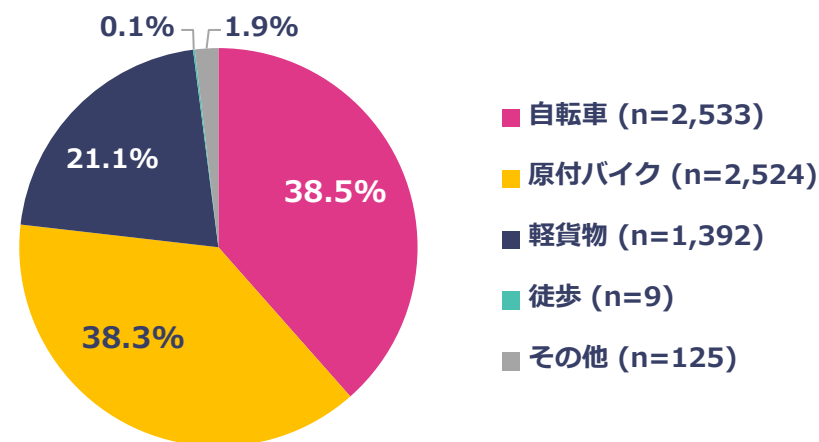
### 1週間の平均報酬額 (n=6,427)



### 全収入に占める割合 (n=6,385)



### 移動手段 (n=6,583)

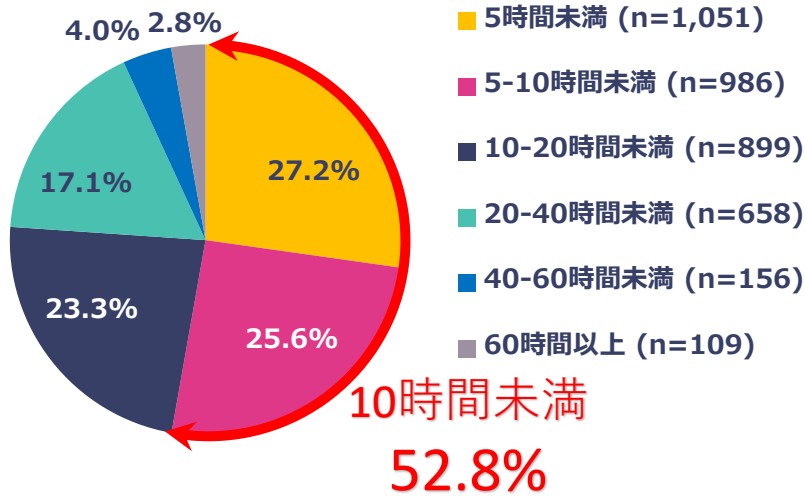




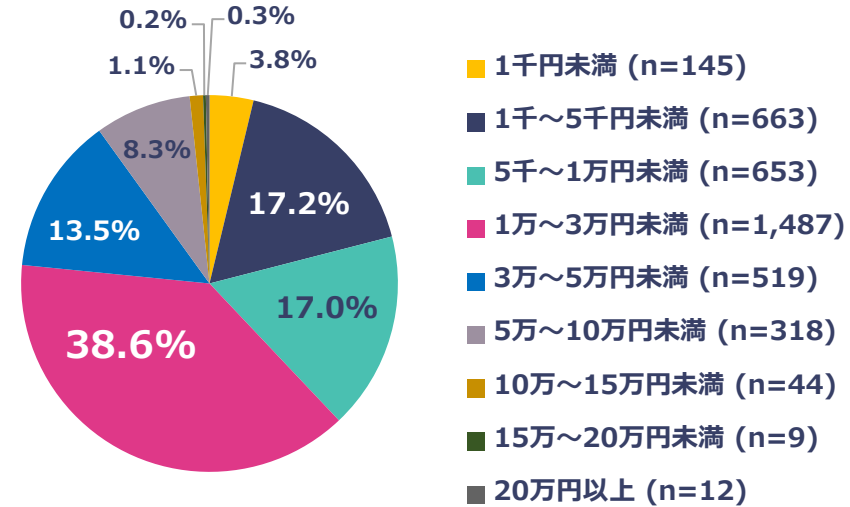
## ■【クロス集計】 兼業会社員配達員の稼働実態と報酬

- ▶ 職業を問う設問に「会社員」と回答した、会社に雇用されながらフードデリバリー配達業務を行う兼業会社員配達員について、稼働時間、報酬額、移動手段、収入全体に占めるフードデリバリー報酬の割合を分析した。
- ▶ ランチタイムや終業後の1~2時間を使って週10時間未満稼働し、全収入の1割程度にあたる週1~3万円の報酬を得ている配達員が多い。

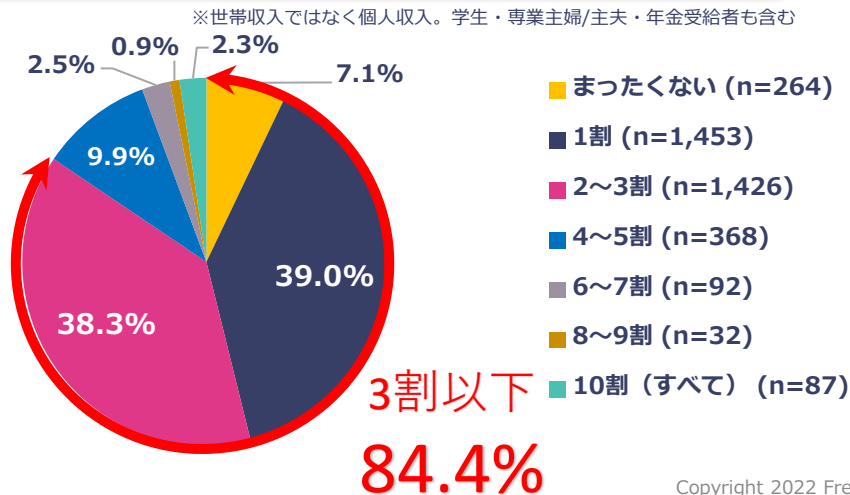
### 1週間の平均稼働時間 (n=3,859)



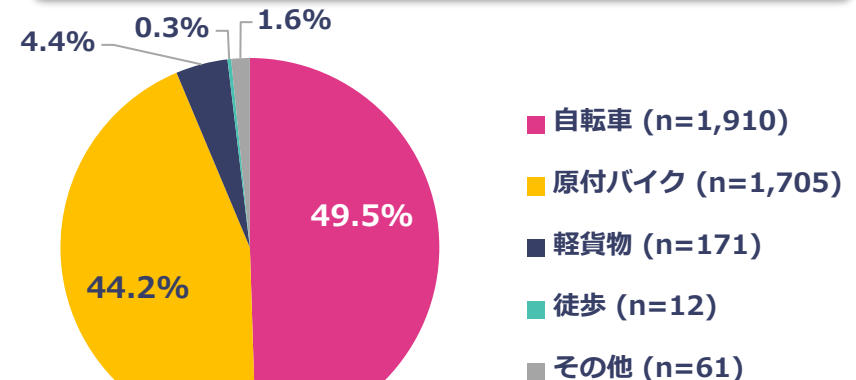
### 1週間の平均報酬額 (n=3,850)



### 収入全体に占める割合 (n=3,722)

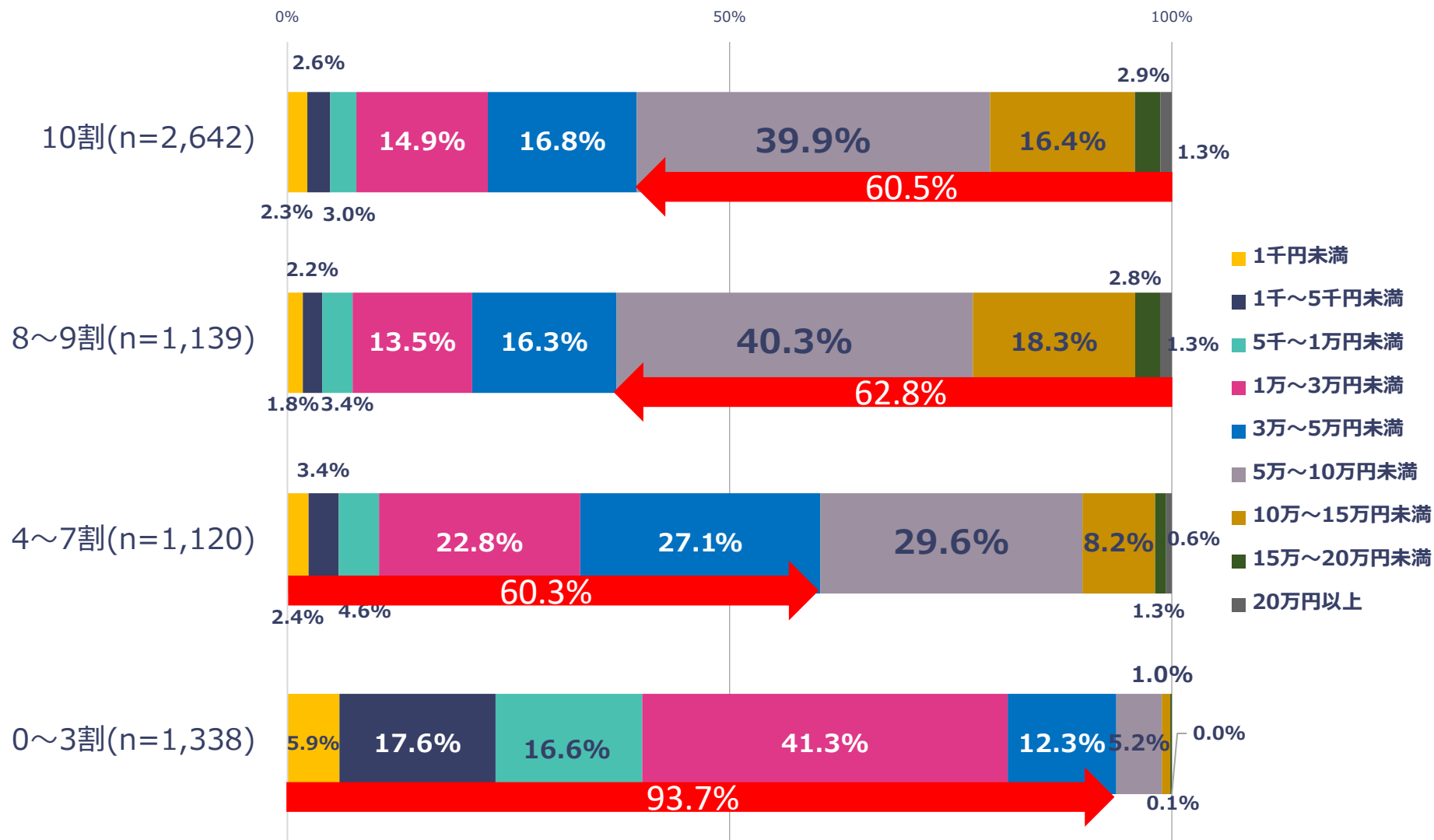


### 移動手段 (n=3,859)



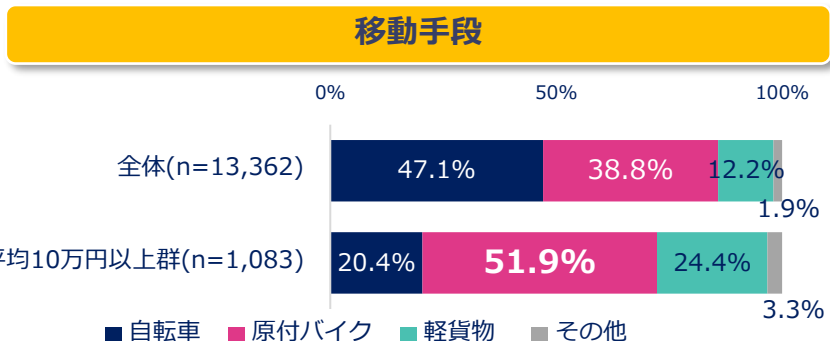
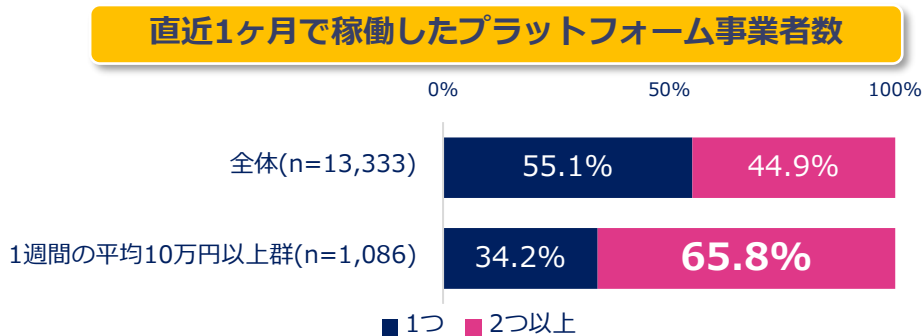
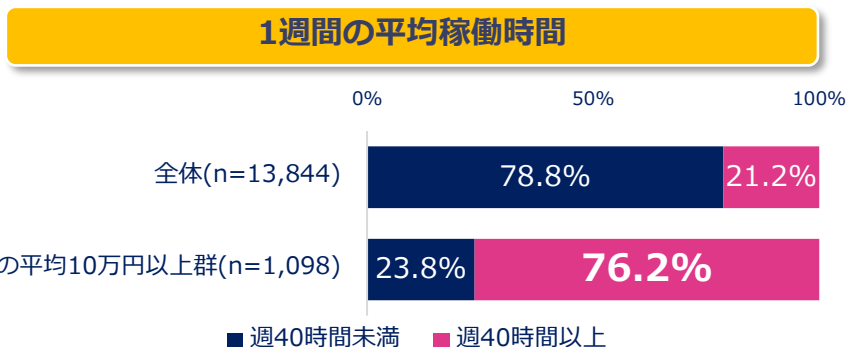
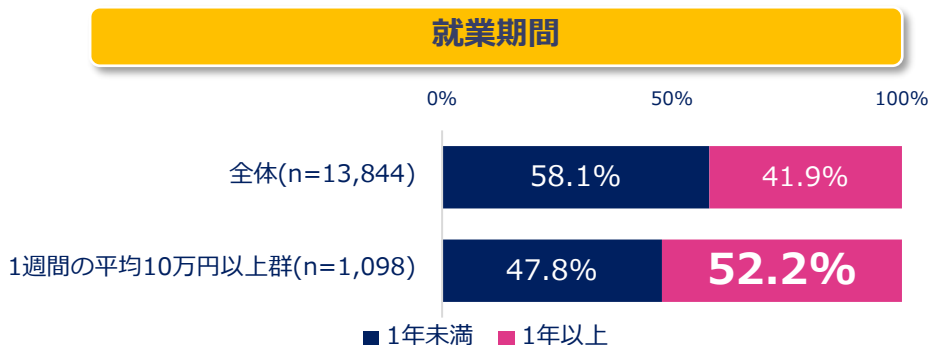
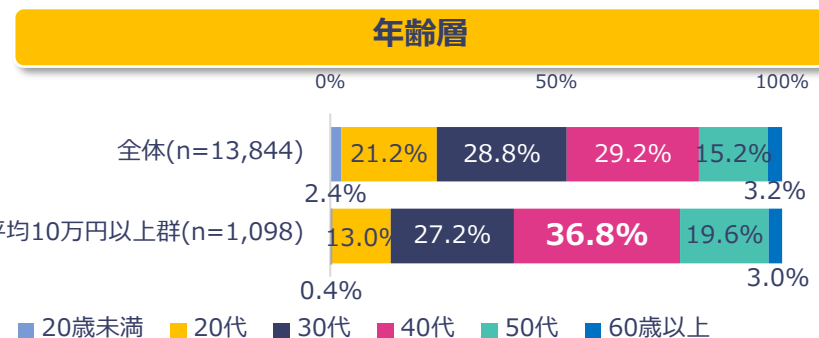
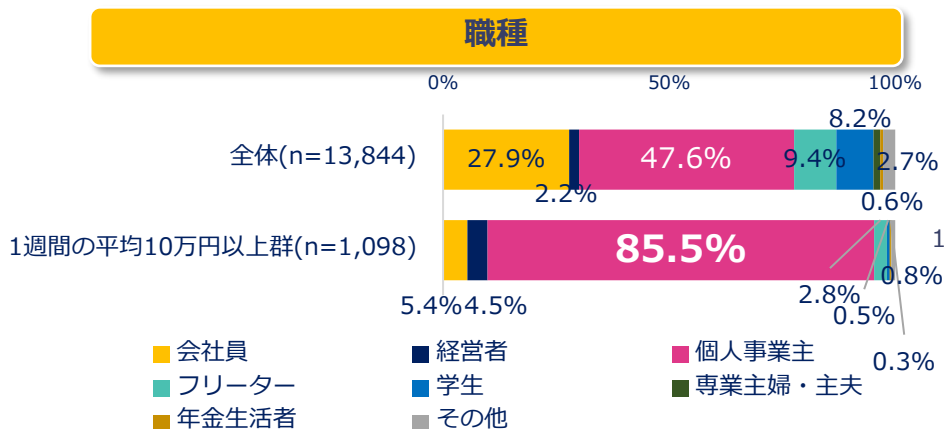
## ■【クロス集計】 個人事業主配達員の収入全体に占める割合別1週間の平均報酬額

- ▶ 個人事業主で平均報酬額の集計対象となっている6,445名のうち、1週間の平均報酬額について「わからない/答えたくない」「その他」と回答したものを除く6,239名について、収入全体に占める割合別に4つに分け、分析を行った。
- ▶ 全収入に占めるフードデリバリー収入割合が8割以上の回答者は、1週間の平均報酬額が5万円以上が半数を大きく超えた。一方、フードデリバリー収入割合が7割未満の回答者では、5万円未満が半数を超えた。



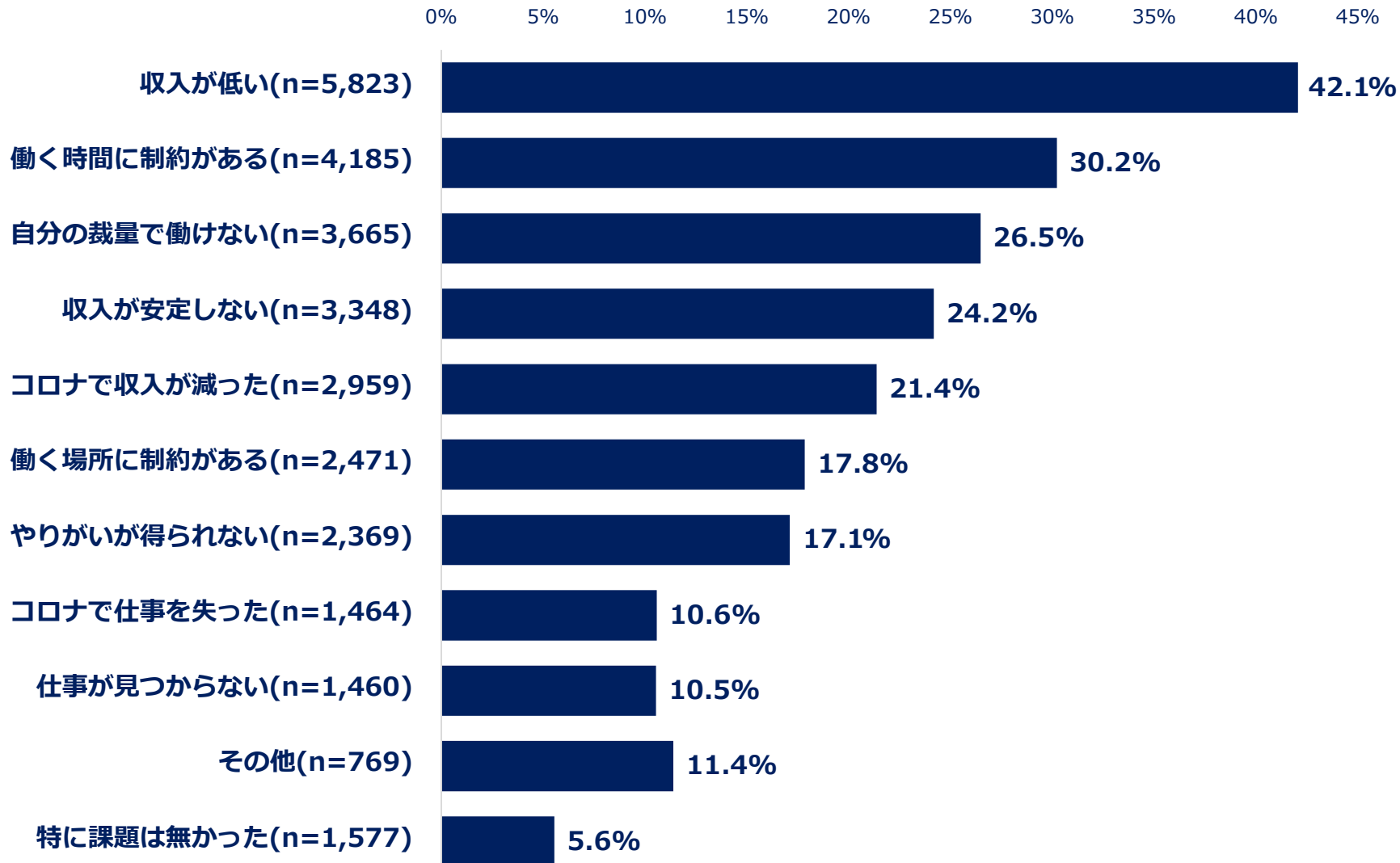
# ■【クロス集計】1週間のフードデリバリー業務の平均収入10万円以上の実態

▶ 1週間の平均報酬額を10万円以上の回答者（n=1,098）について、属性や就業状況を分析したところ、稼働時間、就業期間が長い個人事業主であることがわかった。また、複数のプラットフォームを活用し、原付バイク使用するなど待機時間や配達時間を短縮し配達を行っていることがわかった。



(n=13,844 単位：%)

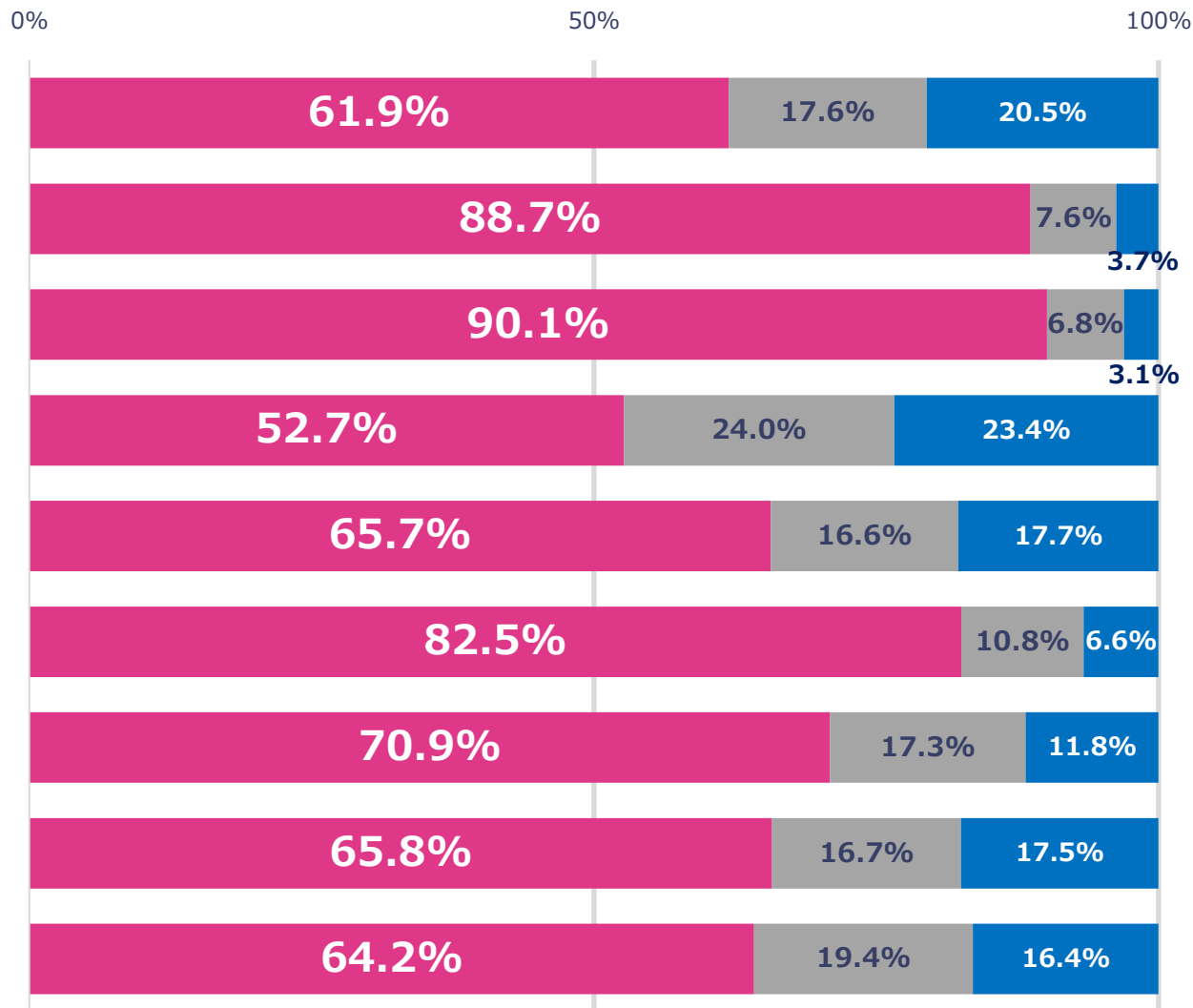
Q. フードデリバリー配達員を始める前の、あなたの働き方に対する課題を教えてください。(複数回答)



※その他回答 = 「職場の人間関係」「ストレス」「体調不良、持病」「運動不足」「無趣味、暇」など

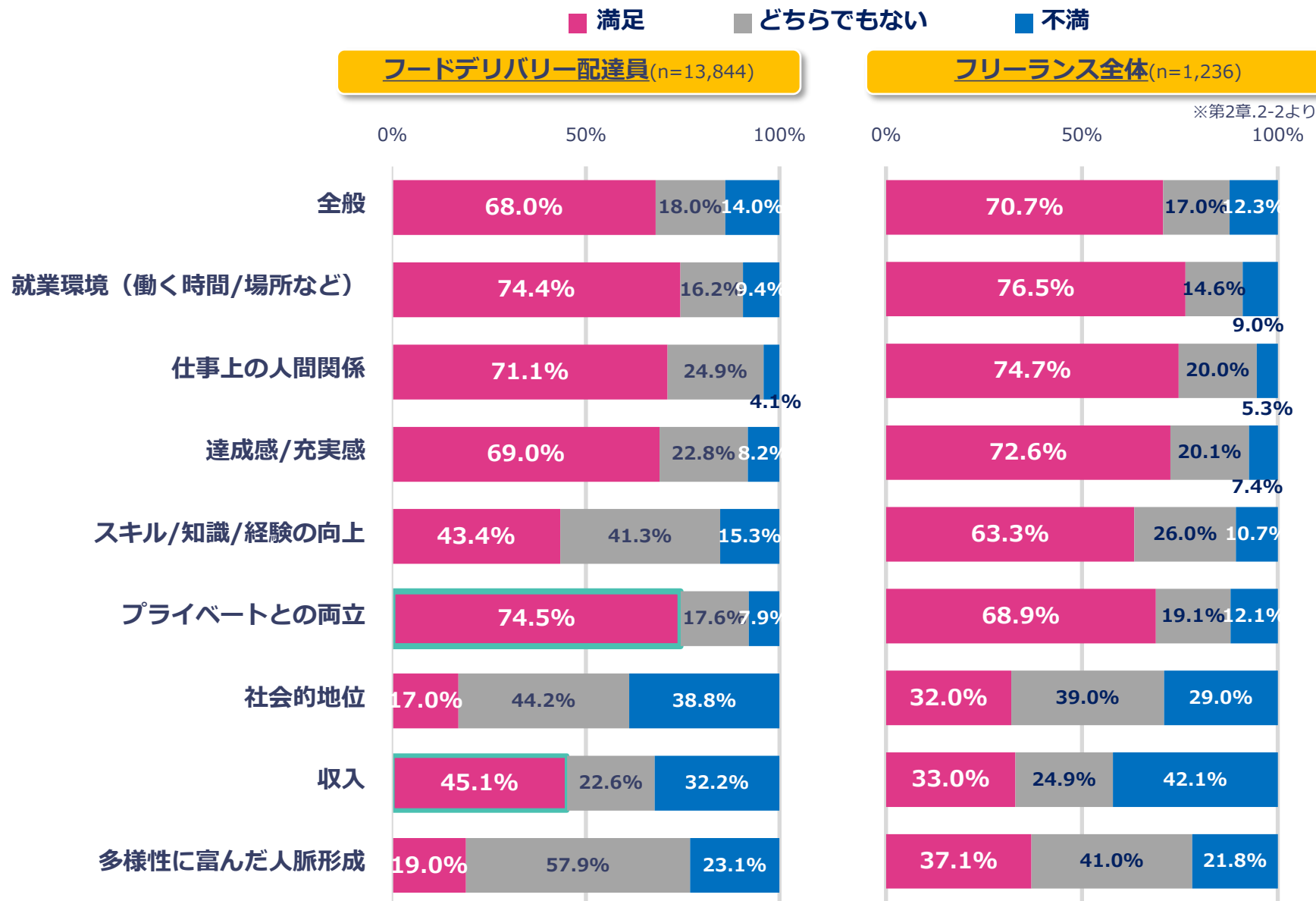
Q. <選んだ各項目に対して> フードデリバリー配達員として働くことで、その課題は解決できましたか。

■ 解決 ■ どちらともいえない ■ 未解決



Q.フードデリバリー配達員としての【働き方】についてどの程度満足していますか。

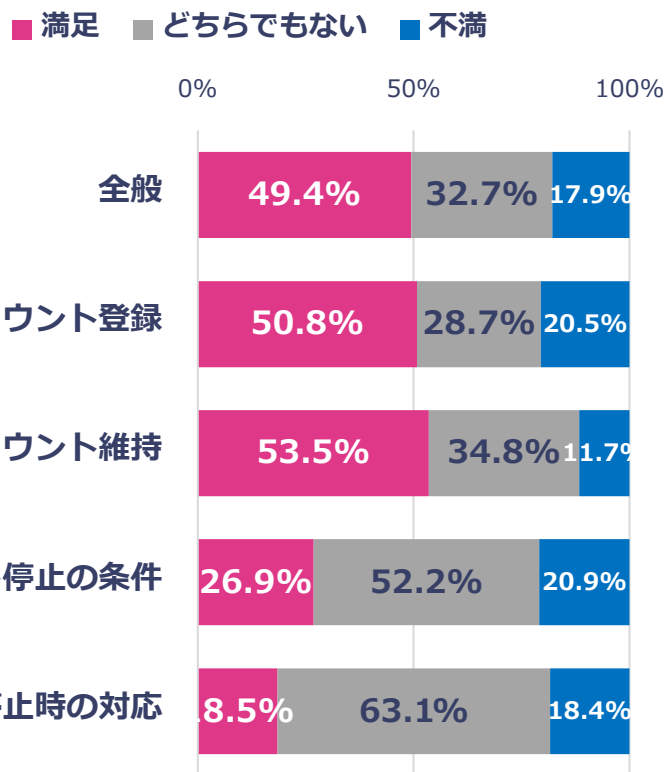
(単位：%)



(n=13,844 単位：%)

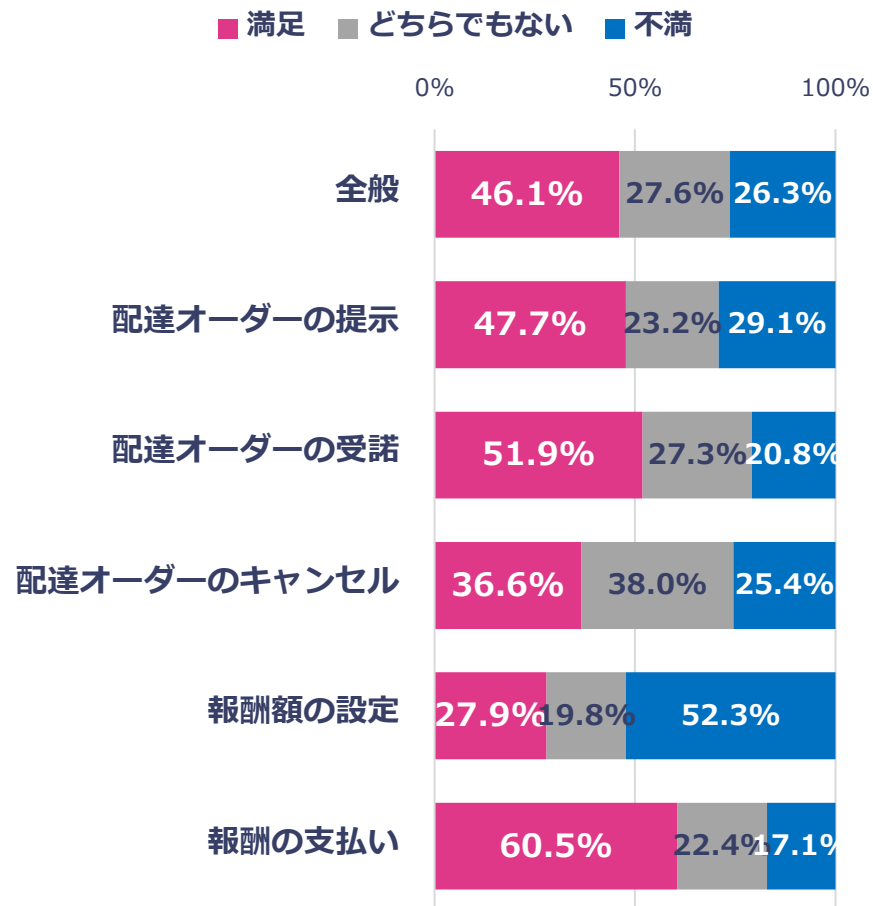
### アカウント登録・管理

- ・アカウント登録⇒登録のしやすさ、登録にかかる時間等
- ・アカウント維持⇒アカウント維持の条件、アカウント維持のコスト等
- ・アカウント停止の条件⇒停止条件の提示、アカウント停止の実行等
- ・アカウント停止時の対応⇒アカウント停止の通知、アカウント回復のためのサポート等



### 配達オーダー・報酬

- ・配達オーダーの提示⇒配達オーダーの通知、配達先情報の表示、割り振りの公平性等
- ・配達オーダーの受諾⇒オーダー受諾の判断、オーダー受諾の通知
- ・配達オーダーのキャンセル⇒キャンセルの通知、キャンセルの条件等
- ・報酬額の設定⇒報酬額の算定、報酬額の水準等
- ・報酬の支払い⇒支払いサイクル、支払い条件等

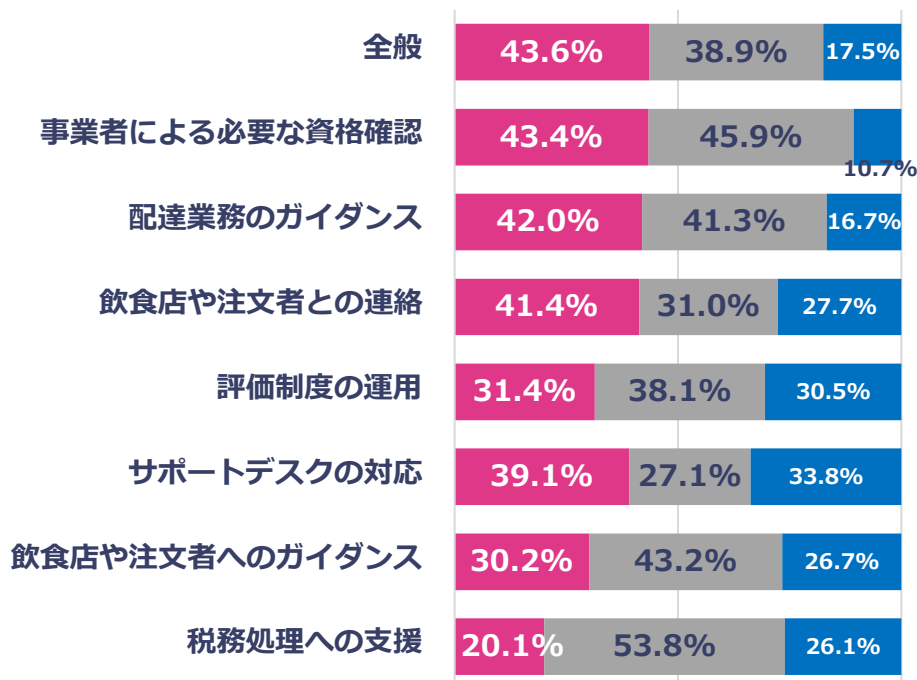


(n=13, 844 単位：%)

### 配達業務支援

- ・事業者による必要な資格確認⇒自賠責保険加入の確認、白ナンバー対策等
- ・配達業務のガイダンス⇒オンライン講座の開催、配達における注意事項の周知等
- ・飲食店や注文者との連絡⇒アプリ内チャットの機能、携帯電話による連絡等
- ・評価制度の運用⇒評価機能の使い勝手、評価の妥当性等
- ・サポートデスクの対応⇒サポートデスクへの繋がりのやすさ、回答の的確さ等
- ・事業者による店や客へのガイダンス⇒飲食店へのこぼれにくい容器の案内、注文者への受け渡し方法の設定の案内等
- ・税務処理への支援⇒確定申告の情報提供、配達実績の提示等

■ 満足 ■ どちらでもない ■ 不満  
0% 50% 100%

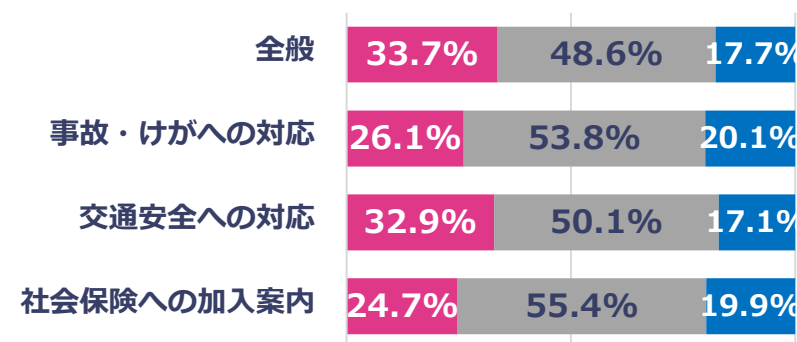


### 安心安全の確保

- ・事故・けがへの対応⇒事業者による傷害保険契約や賠償責任保険契約の締結、任意保険加入の案内、事故発生時の対応等
- ・交通安全への対応⇒交通安全に関する情報提供、交通安全講習会の開催、アプリでの注意喚起等
- ・社会保険への加入案内⇒健康保険や国民年金の制度説明、相談窓口の設置等

■ 満足 ■ どちらでもない ■ 不満

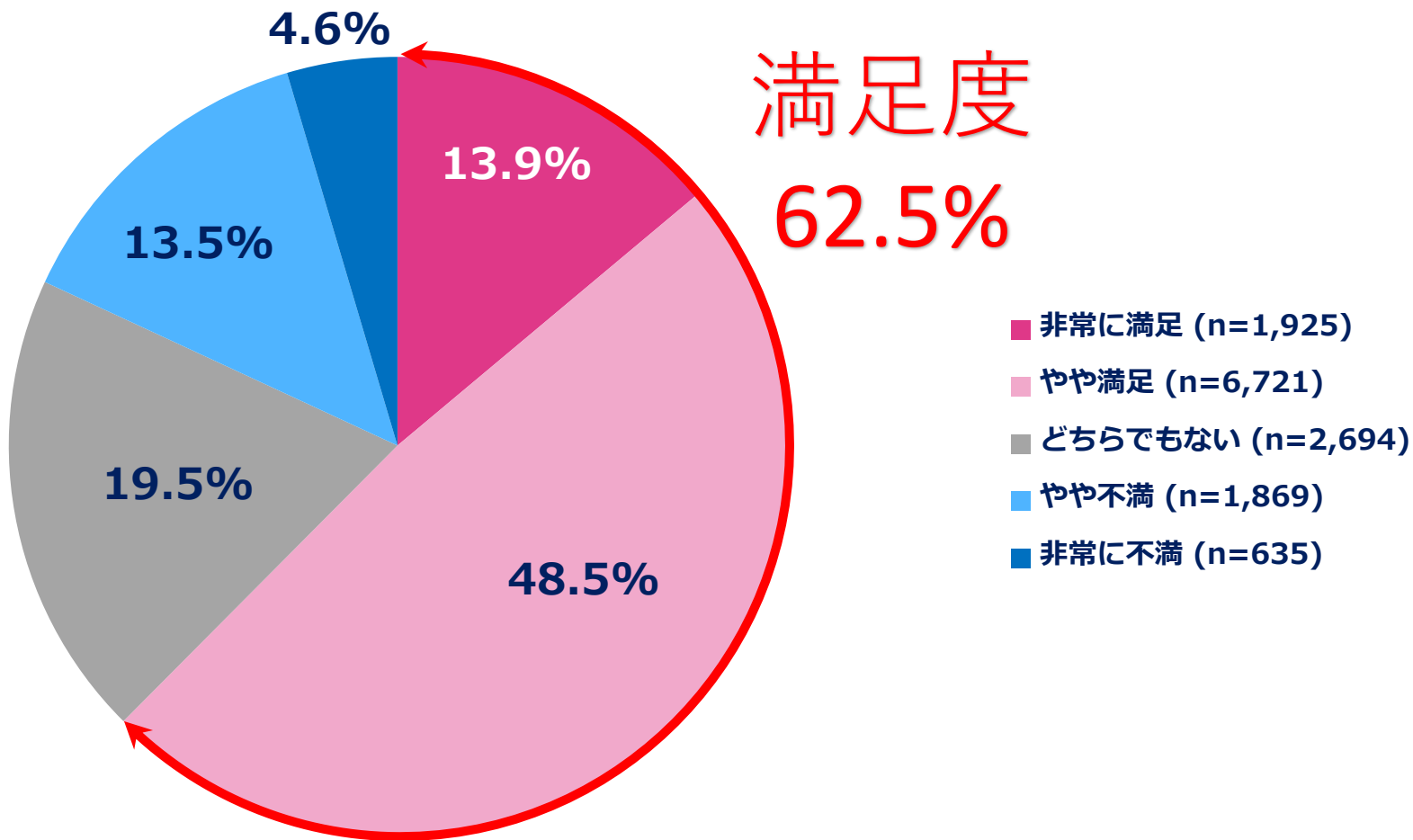
0% 50% 100%





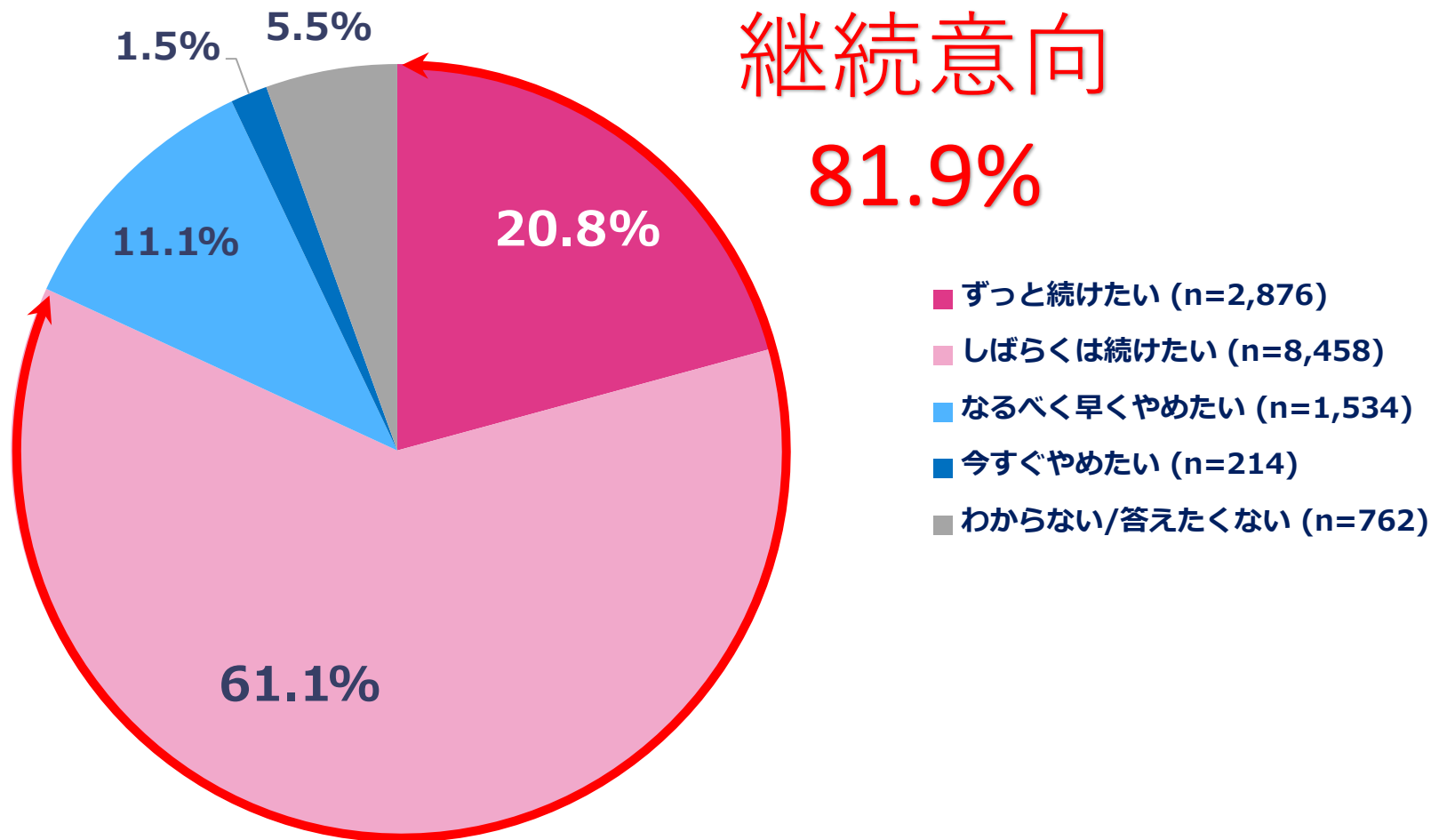
Q.フードデリバリー配達業務「全体」としてどの程度満足していますか。

(n=13, 844)



Q. 今後もフードデリバリー配達員の業務を続けたいと思いますか。

(n=13, 844)

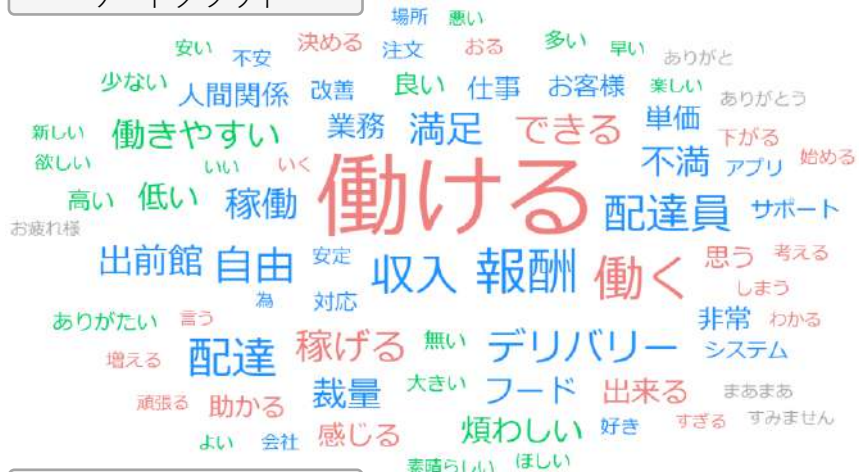


■ 配達業務【全体】に対する満足理由の自由回答分析 満足度の高い個人事業主配達員

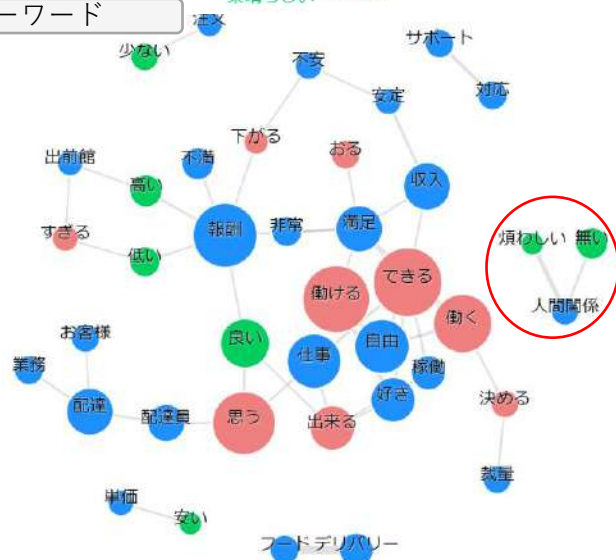
- ▶ 個人事業主配達員のうち、フードデリバリー業務全体に対する【満足群(n=2,606)】の満足と思う理由についての自由回答を、ユーザーローカル社テキストマイニングツールを利用して分析した。
- ▶ 報酬額については高低両面の評価がある一方、自由に働いて収入が得られること、煩わしい人間関係がないことに満足していることがわかった。

【満足群】個人事業主配達員(n=2,606)

ワードクラウド



共起キーワード



係り受け解析

名詞 - 形容詞	スコア	出現頻度
報酬-低い	10.35	34
自由度-高い	6.54	29
報酬-高い	5.68	27

名詞 - 動詞	スコア	出現頻度
自由-働ける (否: 0.95%)	21.91	105 (否: 1)
収入-得る	33.38	62
自由-働く (否: 1.85%)	7.14	54 (否: 1)

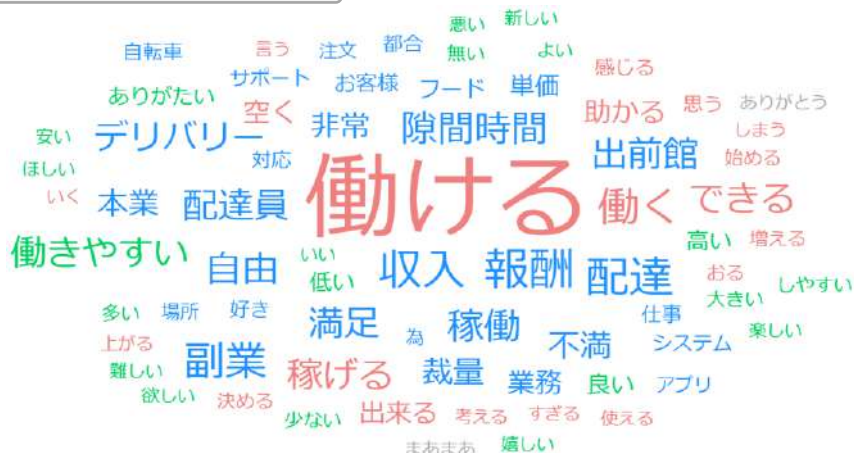
名詞 - 名詞	スコア	出現頻度
非常-満足	5.03	42
収入-安定	10.00	30
サポート-対応	3.98	22



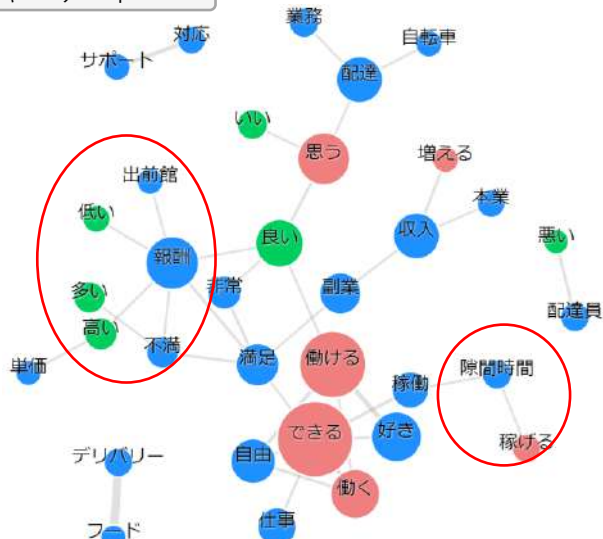
- ▶ 兼業会社員配達員のうち、フードデリバリー業務全体に対する【満足群(n=1,628)】の満足と思う理由についての自由回答を、ユーザーローカル社テキストマイニングツールを利用して分析した結果、報酬額については高低両面の評価がある一方、自由に働いて収入が得られること、すきま時間に活動できることに満足していることがわかった。

【満足群】兼業会社員配達員(n=1,628)

ワードクラウド



共起キーワード



係り受け解析

名詞 - 形容詞	スコア	出現頻度
自由度-高い	5.88	22
報酬-高い (否: 5.26%)	4.42	19 (否: 1)
報酬-低い	6.71	18

名詞 - 動詞	スコア	出現頻度
収入-得る (否: 1.79%)	34.70	56 (否: 1)
自由-働ける	9.14	54
仕事-できる (否: 3.57%)	2.09	28 (否: 1)

名詞 - 名詞	スコア	出現頻度
非常-満足	3.30	25
隙間時間-稼働	1.08	12
好き-タイミング	5.24	10



### 【自由度】

- いつでも自由に働ける事にメリットを感じます。よく個人事業主か雇われているかの補償の事で論争が行われていますが、不満がある人はピザや寿司などのデリバリーでアルバイトや社員で雇われて働けばいいだけの事。自由に働けず、シフトなどの制限があるのであれば私は配達員をやっていない。(30代)
- これまで一般企業の正社員で働いていましたが、2人目出産後の社会復帰に関してやはり子持ちの立場では意見も言いつらく疎外感がありました。子供も小さく制限もあるので、自分の裁量と時間を使ってそれなりに収入を得る方法として現在この仕事をしています。個人事業主は全責任が自身にあるので緊張感のある毎日ですが、サポートの方も丁寧に指導して下さいますし、何より少しの時間でも稼働できるのは今の私にとっては魅力的です。もう少し子供が大きくなるまでは続けたいと思っています。(20代)
- コロナ失業で職を失い、求人募集が減った中でオンラインで履歴書や面接がなく登録後すぐに働けるフードデリバリーの仕事は僕にとって救いになりました。(20代)
- ギグワークとして裁量のある働き方ができるのは非常に魅力的に感じます。反面、専業として働くにはアカウント停止・報酬制度の変更など不安定な要素が多く、やはり副業として働く事が最も良い付き合い方という風には感じます。(自由な働き方・報酬優遇が優先で、社会補償や雇用制度への変更を求めるものではありません)(30代・男性)
- 自由な裁量で稼働させてもらえることは素晴らしいです。menuは配達員が増えて仕事が激減していますので、あまりやらなくなりましたが、スタッフの対応などは素晴らしいと思います。(50代)
- 全体としてはギグワークとして素晴らしいシステムだと思いますし、感謝しています。ですが、申告ない車両での配達や、デリバックスを使わず配達する人を見かける事が多く、質の向上として、その点を改善出来れば更に素晴らしいサービスになると考えました。(40代)
- 現在は黎明期であり社会的に確立されているわけでもなく。各社それぞれに発展模索している。届かないところ多々あれど、この業種が存在しているだけで " やや満足 " なのである。(60代)
- シフトなどなく、自由に、好きな時間だけ働ける。自転車利用なので適度な運動にもなる。(70代)

### 【自由度】

- 私は母の介護を遣りながら 派遣の仕事と配達員をやってます。介護をするようになると時間的に縛りが出て、なかなか普通の仕事が見つからず就活も大変です。派遣で働ける時間内で週2~4シフトに入れてもらい、私の動ける時間でフードデリバリーを初めました。(40代)
- 細かい不満はあるにせよ、好きな時にオンオフできる自由度は有難い。急遽入院した際に、本業ではいろいろ気を使ったが、この仕事は誰に気兼ねすることなく休めて、即時復帰できて大変助かった。(50代)
- 職業的に空き時間や休日が長く取れるために以前は工場などで短期に行っていたりしましたが募集していなかったり収入面でデリバリーは本当に家計的に助かりました。また以前は短期バイトでも管理者によってはかなり辛い(パワハラ的なことも)あったがデリバリーでは全くない。個人での責任なため。高齢になってきた自分には本当に働きやすい。(50代)
- 時間や場所に縛られず、稼働時間に応じたそれなりの収入が得られて満足しています。社会的な信頼がまだ低いので、向上していけば満足度は高まると思います。(30代)
- 好きな時に働けるというのは、非常に助かるシステムです 社員としての立ち位置を維持しつつのバイトは時間が限られ収入も良くなく、しかもそのバイト先でも人間関係に気をつかう デリバリー業務は今月の目標収入を設定して自分の頑張りが結果として見え上司に褒められる必要も嫌味を言われる事も無くお届け先のお客様との一時のコミュニケーションが楽しかったりします。業務自体は私にとっては最高なのですが 一点だけ、色んな人間が配達しているのを見て衛生観念が乏しい人間も多く、この業界の未来に不安を覚えます(50代)
- 全てが自分の裁量次第で報酬が得られる仕事としては魅力は多い。他人との関わりも少なく時間も自由。一方でサポートの弱さと報酬体制の不透明さが不安材料。サポートはマニュアル通りの通り一辺倒な機械的な対応しかできていない。折り返しの連絡も無い場合が多くとても安心して働けない。報酬体制も変動が激しく先の見えなさに不安を感じる。とは言え現時点では長年サラリーマン生活をしてきた時よりはストレスなく仕事が出来ている。(50代)



### 【報酬】

- 自分の好きな時間に働けて、まとめて大きな出費がありそうなときに計画的に働くことができる。また、配達ドライバーの方とすれ違う時、会釈をしたり気持ちがいいことがある。交通事故に遭ってしまうかもしれないというリスクはあるけれど、よい運動にもなって私は好きです。周りの人たちに「え！UBER配達やってんの？危ないよ。やめなよ」と言われることもあるのですが、マナーやルールさえ守ればそんなことはないかと思います。もっとカジュアルな副業のひとつになればいいのになあと思います。(30代)
- 新しい副収入の稼ぎ方として自分の生活の一部になりました。今までの副収入は引越しのバイトやコンビニなどで副業してましたが、シフトや面談など予め日程を組まないと仕事ができなかったですけれども今はUberのおかげでその悩みが全て解決され好きな時間に稼ぎたいだけ働ける様になって本当にUberには感謝しています。(40代)
- 自分のタイミングで稼働でき、かつ稼働地域の報酬額も高めなので助かっています。やや満足にしたのは、稼働している地域内でもどの辺りのエリアで注文が多いのかわからず、待ちぼうけになったり全く鳴らないということがあるため。(30代)
- いつでもどこでも自由に働けて運動しながらお金が貰えるなんて最高の環境だと思います。問題は専門でやっていけるかどうかですが、報酬がどれくらいかだが距離とブースト込みで1件300円はさすがに厳しいです。(30代)
- 何社もあるので一概には言えませんが業務の内容としては同じですが、システム上ほぼ毎回配達員が長い時は20～30分調理を待たなければいけない上にそれに対して報酬が300円程度（オーダーが入ってから配達完了まで約1時間）だったり、長時間待つ事がわかっていてもそのオーダーを再割り当てするなどの行為が出来ない会社もあるので本当に一長一短ですが、そもそもその業務内容が非常に簡潔なものなのでやや満足にしました(40代)
- リクエストを頂いてUberEATSとして責任持って配達させて頂いております。ただ、周りのドライバーの方を見ると責任持って仕事される方がいない方を見かけます。報酬の公平性でどんな方にも同じ報酬で決められてるかもしれませんが、適当に仕事をこなしてるドライバーさんと同じ報酬というのは納得いきません。評価に応じて報酬を変えて頂きたいです。評価が低いドライバーと一生懸命お客様の立場を考えながら働いてる責任をもって仕事してるドライバーと報酬の差を付けてもらいたいです。(40代)



### 【その他】

- フードデリバリーが定着した今、配達する側の地位向上を実感していますが社会的立場はまだまだ低いような感じがしてなりません。本来対等であるはずの受注関係が配達の現場ではなかなか難しい場面が多い気がします。お客様から頂くチップや感謝や労いの言葉がもっと当たり前のような社会になることを願います(40代)
- 本来の自営業の人間は、税務、時間、安全管理は自分でやっている。当たり前の話。ので、やれ運営がどうか全く言うつもりはない。空いた時間に働く、今まで日本になかった働き方を提供してくれる事に感謝している。(40代)
- フードデリバリという枠組みではなく、高齢化社会の中で日用品(薬や食品)など買い物代行のような配達の仕事も将来的には請け負うのかなと思ったりしています。将来のことはわかりませんが、配達を必要としている人がたくさんいるのだということがわかり、これからも仕事を増やしていきたいなと思いました。(40代)
- デリバリーメーカーにもよりますが どこも一長一短な所があり 出前館なら報酬は良いが 金銭的なアドバンテージが高い Uberなら配車のシステム等非常に優れているけども報酬が低い ただ受注も多い メニューは報酬が妥当けども 受注が少ない どのメーカーにも言えるのは事故などの補償が心配な所で 出来れば フードデリバリー業に特化した保険を作って欲しいとゆう願いがあります。 特に自転車は適切な任意保険が存在していないので ※業務と普通で分けて入らなければならなく 場合によっては普通(通勤や買い物)で入った保険も業務の移動と判断され保険が適用されないおそれがあつたりと この辺りを個人事業主としてと 割り切らずに メーカー同士でも 向上させて欲しいです(30代)

### 【アカウント登録・管理】

- 証拠もない客からの嘘クレームを信じて、確証もないのに真面目に働いている配達員をアカウント停止にする。証拠や日時など全て情報を開示しないで一方的なアカウント停止。真面目に仕事してる配達員をアカウント停止して、信号無視など交通ルール無視、態度の悪い配達員が残る謎なアカウント停止システム (20代)
- いろいろな事情で家庭をもっていて配達員フーデリー本で稼いでいます。配達仕事やりがいはかなり感じています！ それなり稼がせていただけてます。ですが、以前 自分なりに一生懸命子供もいるので毎日死ぬ気でやってたんですが 残念ながら私のミスで誤配をしてしまいました。その次に配達を受取り 子供を病院に連れていくなどの緊急の為 ピック前にキャンセルをお電話でサポートにお伝えしてキャンセルした所アカウントが一時停止しました。 自分は家庭があるのでさすがにいきなり仕事が止まるって事をかなり恐れていたの で キャンセルする際アカウントは大丈夫でしょうか？とサポートに聞いた所大丈夫だ。と言われ 後日一週間アカウント停止処分をくらいました。(20代)
- 配達員と注文者のアカウントを同期するため、一度注文者アカウントを削除して登録し直したら二重アカウント扱いされ、問い合わせ、二重アカウントではないことを確認したという回答をもらった後も、過去に二重アカウントにしたペナルティは解除できないとの事でペナルティを受け続けており、運営サイドは直してくれない。(30代)
- 1番強く強く希望をしますが、アカウント1発停止や、アカウント永久停止は、言い換えればリストラとの隣り合わせで、将来が見通せず、収入が不安定になり安定せず、大きな大きな不安がつきまとい、心がボロボロになります。アカウントが停止になったとしても、なるべく短期間で復活できるようにするなどの仕組み作りを切にしたいと強く強く希望いたします。どうか、何卒宜しくお願い申し上げます。(30代)
- ルールを守っていない配達員を良く見かけるが、対応をしているのが見えない。アカウント停止を一週間とか一ヶ月とかする事で配達員の質を上げるのが今後大事だと思う。身だしなみや店舗での挨拶、バッグの活用など(50代)
- アカウント停止した配達員は違う配達サービスを利用しているだけで、業界内の印象は改善されていないのではないのでしょうか(最近お話しした配達員は既に2社のアカウント停止してしまっていて、選択できる会社が1社しかないとおっしゃってました。(30代)

### 【配達オーダー・報酬】

- 過去に週6時間稼働させて3週間1度も鳴らなかったことがある 大分県在住なのですが、どこでどの時間帯でどれくらい鳴ってるかを知りたい 未だに1日6時間稼働させても鳴らない日は普通にある (30代)
- ウーバーイーツに関して ドライバーアプリにバグが多すぎる。(ピンズレ、住所表示バグが非常に多い) ドライバーアプリのバグ対応が遅すぎる。(40代)
- 注文者が配達員の位置情報を常に確認できる機能は不要なクレームの元となっていると思う。指定時間に間に合えば複数件持ちしても良いかと思うけど、クレームが怖いので一件づつ受諾すれば、繁忙時間に山ほど注文が溜まっている。配達後に滞っている案件を確認すると、既に配達時間に間に合わない案件なので取ることが出来ない。(60代)
- 加盟店増加と顧客確保に全力を上げて下さい それと横浜市でも24時間注文及び稼働できるようにして下さい 他ではやってないし絶対に需要あると思います(50代)
- 1件あたりの報酬が年々下がっている。料金形態が改悪され内訳が不透明になった。(以前は商品受け取り・受け渡し・配達距離あたりの報酬が明確だった) (30代)
- ウーバーイーツを軽貨物で稼働しているのですが、ガソリン代が高騰している中で移動距離に対する報酬が低すぎる為、割に合わなくなってきたからです。(50代)
- 報酬が少なすぎる。それにより安全面やサービスの低下に繋がってしまう。なぜならば急いで件数をこなさないとイケない環境だからです。(30代)
- 雇い雇われの関係ではなく、お互いが企業としての関係なのに詳細を明かさないのはフェアでは無いと思います。なぜ短い距離なのに、前回長い距離の配達より金額が多いのか。なぜ、同じお店で2つ配達する時は2つ分の料金がもらえないのか？お客様一人ずつ手数料をいただいているはずなのに、なぜ配達料金は1つ分しか貰えないのか？動画で、日本語で説明して頂きたいと思っています。(30代)

### 【配達オーダー・報酬】

- 配達オファーの表示された時刻により予定報酬決定。・オファー表示時刻、または、予定報酬額か加算倍率が不表示。これらによりシステムの管理側で悪意がある場合、発注後に報酬の勝手な契約変更が可能な状態なので、透明性のある受注を行うためには、発注（オファー）時に予定報酬の確定が必要かと思いきや不満とさせてもらいました。(50代)
- 僕は出前館一択ですので東は高い西は安い という単価を考えて欲しいです。大阪は関東に比べて極端に安すぎます。(40代)
- 現在のアプリは受け取り確認があり、しっかり内容をお店と確認しなければならない所を省き半分違反にあたる旧アプリをAndroidと併せ平然と使い受諾の早さを活かし自分勝手に近い場所ばかり受諾し荒稼ぎする輩がいる事(30代)
- 丁寧な対応、神速な配達などかなり努力しているがそれが報酬に反映されているかいないが、わからない。体感的には全く報酬には反映されていないと思われる。隣を走っている服装もみだらな配達員と結果的に報酬が変わっていないと思うと、やる気が出ない。(40代)
- 出前館とウーバーをやっています。出前館は報酬基準が明確なのに対してウーバーは調整金という項目でブラックボックス化されており配達した案件について報酬の内訳を求めても一切の回答がなく、実は搾取されているのではと思っています。実際ブーストの高い低いに関係なく報酬がスリーコインだったり公正な取り引きをしてもらえてとは思えません。このため出前館は、非常に満足していますがウーバーは非常に不満であり、トータルでやや不満としました(40代)
- 出前館で働いていますが、給料が毎回自分の計算と合わない。Uberみたく一軒一軒配達する度報酬額を提示してくれないと、ブーストの倍率での計算だけだと辻褃が合わなくなる。これまでに5千円ほど未払いがある(30代)
- 労働の負荷や量に対する報酬が低過ぎると感じるため。また、フードデリバリーで働く労働者の地位は一般的に底辺と受け止められており、地位の向上を図るためにも報酬の向上が求められると考える。(50代)
- 配達完了後報酬金額が確認出来ないので確定申告のための毎日の記帳が出来ない。(40代)

### 【配達業務支援】

- プラットフォームと言われていますが、住所入力ミスが非常に多く、それはプラットフォームの改善が必要であります。出発時に確認できない所もあり到着してからマップのピンズレあり、その対応が各社バラバラでありウーバーの場合はドライバーの責任になる。改善点はお客様入力時に注意喚起の徹底や住所入力のしやすさが求められます。(50代)
- 配達時間が1分でも過ぎるなら電話する、というのは負担が大きい。受注時の配達予定時間は目安として前後〇分の猶予を。との表記を明確にして欲しい。 地図がずれていた時に対応しやすくするため、一軒家か建物名を必ず入力しなくてはならないようにして欲しい。(50代)
- 配達アプリの質が悪く、その影響で店ごとにマイルールが存在してしまっているので配達に対するストレスが非常に大きいものとなっています。(20代)
- 配達時、Googleマップの縮小・拡大して現地の詳細調べている時に受注がかかり、間違っ受注してしまう事があるので、Googleマップ画面と受注画面は分けた方が配達もしやすいし、焦って配達し商品事故・交通事故等が減ると思います。(40代)
- フリーダイヤルにしろとは言いませんせめてサポートの電話番号を0570ではなくNTTの03にしてください。今後何かトラブルがあってもサポートに電話する気がなくなりますし1回電話するだけで安い配達報酬が通話料で消えます…とはいえサポートデスクの理解力と対応能力が低すぎて膨大な時間が費やされるのもうメニューには失望しました。(30代)
- 拠点の対応が悪い！こちらは、改善点や対応の向上を考えて連絡しても 全く返信ない事多数あります。ウェブへの質問も、部門に分別されてて返答に1ヶ月以上かかってしまう。それでは、いみないですよ。まるで、分散化して、問題をうやむやにしたいのかとかんじますね！(60代)
- アプリが使い慣れた頃にバージョンアップして使い難くなる。 客とチャットしてる時に割り込みでピックの表示が出てくるからやめてほしい。客とチャットをしているのはトラブル中だから次の受付は基本受付ないし、入力中の文字も消える。焦らす気持ちに油を注がないでほしい(40代)

### 【配達業務支援】

- 何度かアンケートには回答してきましたが、それが反映、改善されません。今回、知人が新規登録しましたがアカウントが不明な停止が行われ、紹介料も入らず、知人に迷惑をかけ信用も失われてしまいました。Uber運営です。非常に遺憾です。電話も繋がらず、毎回同じ様な機械的なメールの返信時間もかかりすぎ(40代)
- サポートセンターが役に立たない。毎回電話対応する人が違う。人によって解決方法が違う、システムについて皆違う解釈をしており電話するたびに言う事が違う。フードデリバリーの仕組みをわかっていない。配達員からの電話を何回も受けてちょっとずつ仕組みを理解していくサポートセンター→どっちがサポートかわからない。(20代)
- 出前館ドライバー、出前館アプリはしっかり作り込み、お客様に誤解のない作りにして欲しい。通話機能もお互い番号が見れるのは良くない気がする、そして置き配の際、お客様は配達員といっさい会話もせずに置いて去って欲しいと思う人もいれば、それをするとクレームになる人もいる、しっかりとルールをはっきりさせるべき、置き配にすると気づかずに料理が冷める場合があるので、チャイムや電話での通話で確認をお願いするべき。(40代)
- 法人委託フリートアカウントから個人アカウントに登録変更した際に、やはりクエストが発生せずに問い合わせましたが、ランダムの一点張り。これは私の回りだけで何人もいて、バグだと言うことを認識、承知しないのはどうなのかと。アプリ一つで配達業務を行っているのに、クエストに限らずバグならバグだと認めて頂いて対応していただかないと、最終的に一番困るのはお客様だと言う認識が各社低いように感じます。(30代)
- お店や配達先のお客さん、サポートセンターの人の対応などには一切不満はないです。感謝しています。しかし、UBER本部のあり方は根本的に変えないといけません。いつまでたっても目的地のピンずれを直さないなど、問題はたくさんありますが、そのすべてに共通するのが、配達員が何で困っているのかを本部が聞く体制ができていないことです。本部が一方的につくったアンケートでは配達員がどういう考えで働いているか、または辞めていくのかはわかりません。(30代)



### 【安心安全の確保】

- 実際に業務中転倒・衝突事故（自損）が数度あり、内一回は付託の保険制度で治療費補填を行ったがその制度を利用する際に“（事故内容、頻度によっては）業務委託登録抹消（解除）になる事がある”的な条件が提示されており保険制度がありながらそれを使いにくくするような状態で安心感が得られない且つ、その保険制度には休業余儀なくされた場合の収入保証がない（※入院を伴う重傷の場合は見舞金的なものがあるが、そもそも入院費用が捻出できるほどの収入の余裕がないため通院→自宅療養となるケースが殆どでそうなると適用外となる）、そのため怪我したままの稼働が常態化→サービス・保障があると謳いながらそれらが形骸化してる点が今後も稼働を続けていく際に不安であり不満・不信点である。(50代)
- 配達依頼の受諾が早押しシステムなので、効率よく配達をこなすには運転中にもスマホを監視していなければならない、そちらが非常に危険なものとなっております。(20代)
- 業務中にもらい事故（こちらの過失ゼロ）にあいました。弁護士特約のついていない保険だったため保険会社から非常に不利な賠償金を掲示されました。個人事業主という立場もありますが、個人では損害金の証明等が困難であり、その条件を承諾せざるをえない状態でした。フードデリバリの業務中に事故にあった場合にこちらに有利なように交渉をすすめてくれる弁護士の手配または紹介、それかタクシー共済のような組織がフードデリバリ業界にもあるといいかと思えます。また、自転車保険の補償範囲がやや不明確でわかりにくく、ネット上の情報も不正確なもので溢れているため、業務中に適用可能かつ手厚い保険の紹介や開発をしていただけると有り難いです。またこれはあまり関係無いことなのですが、Uber guildはノイズでしかないのを法的に訴えて締め出してほしいです。(30代)
- 配達員の交通の安全は常に危険に晒されている。特に自転車は日本の道路では自転車道が全く整備されておらず、車道の路側帯に申し訳程度に自転車レーンの表示がなされている程度で、そのレーンにもしばしば自動車などが停止しており、実質自転車が安全に走れる環境にはない。仕方なく歩道を走っても、歩行者の安全を脅かす事はできないので徐行しか出来ず、配達が遅れてしまう。これでは注文者の満足度も上がらず、配達員の売上効率も上がらない。事業者には是非、自転車道の整備に対する啓蒙や国土交通省への働きかけを行なっていただきたい。地球環境への配慮や、化石燃料依存からの脱却という観点から自転車配達というのは非常にメリットのある手段と考えるが、いかんせん日本では自転車への配慮や自転車道の整備がかなり遅れている。(40代)

### 【ガイダンス・評価】

- 店舗の対応が悪い →自らUberEatsと契約しているにも関わらず、またお客様にお届けする商品なのに配達員を見下していたり、商品を渡すを後回しにしたりする為。(30代)
- ひとりで稼働していると、何気ない会話をする相手もないため、どんどんと怒りだけが溜まっていき、客からも店員からも邪険に扱われ、またやりがいもなく、心が摩耗してくるため。(30代)
- 自転車で運ぶことを前提としてない梱包をする店（スシロー、個人店のカレー屋、汁物扱う店） ・それなのにこぼしたら配達員のせいにされること、BAD評価が配達員につく ・そもそも評価制度がいらぬ ・客が配達員の評価の良し悪しで配達員を選べるわけでもないのに客に見せる意味がない ・例えば80%の配達員がこれから来ると知った時、客は不安にしかならない、楽しみに料理を待っているのに余計な情報を与えてどうする ・配達員→客、配達員→店へのBAD評価でなんのペナルティもなく意味無し ・評価でペナルティがあるのは配達員だけ(40代)
- 不衛生な格好のドライバー、ルールやマナーを守らないドライバーが多く、そのような人間が今も増え続けていて、その対応がきちんと出来ていないことが非常に不満です。大袈裟ですが、子どもが将来なりたい職業と言われるような働き方を徹底的に取り組んだ仕組みを目指していただきたく思います。(40代)
- 配達員もレストラン側もプロ意識のない者が多すぎて、一般利用のお客様への配慮も足りないし、配達員の態度が悪すぎて無関係の方へ迷惑かけている状況があまりにも多い。これらのようにプロ意識のなさを改善すべき点が多い状況で、ルールやマナーを守る事や一般の方への配慮に対して注意喚起だけでは強制力がない為、結局は自由奔放になってしまっている。個々のプロ意識を強制的に高めるような改善が必要だと思う。(30代)
- 加盟店様の【調理完了】の嘘に困ります。アーケードなどピックアップに歩く距離があるお店など、商品が仕上がっていないと駐車禁止切符を切られるのが心配で何度も駐車場所に戻りますが、お届け時にお客様に「何でお店引き取りに迷っているんだ。お前の動きは丸わかりなんだよ。」と怒鳴られたことがあります。ドライバー責任一として低評価を付けられてしまうのも残念です。(50代)

### 【ガイダンス・評価】

- 配達員の食品衛生観念が、非常に薄く、ボロボロの配達バックや、不衛生な服装の者も見受けられる。夏場には、タンクトップに半パンツ、便所ぞうりの配達員も多数見受けられます。出来れば、配達員に食品衛生講習の義務化、等もあったほうが良いのではないかと思います。(50代)
- 配達業務パートナー側事業主に、個人事業主をアルバイトと同じものと勝手な認識をしているように思われる方が多数見受けられる。拠点側にも少しいます。対等な関係である契約にて業務を行う認識をちゃんと教育していない。配達パートナーの自己の権利ばかりの主張が目立つ気がするので、ちゃんと責任も教育してほしいと思っている部分が1つ目の不満です。(50代)
- 出前館様のサービスレベルを意識した配達を心掛けておりますが、ブーストが高くなる日は他所から来たドライバーに早押しで荒らされ、日頃の努力を無駄にされる事がとても不満です。オーダーも少なく、ロングばかりでも、日頃から貢献しているドライバーには、それなりの階級というかランク付けの様なものが欲しいです。そういう方に優先的にオーダーを流していただければ、サービスレベルの向上、ドライバー意識の向上に繋がるかと感じます。(40代)
- 一番問題なのはランクシステムです。チャリは短い距離で回数がこなせるので経験値が稼げます。軽貨物はロングが多いので1時間に3件が限界です。それでも経験値が同じというのは非常におかしなことです。限界が決まっているのでレベルが上がらないこともすぐにわかります。そして上がらないのに経験値が減算されるということはいくら頑張っても一定ということです。これ以上無理という仕組みはやっていてモチベーションはあがりません。もっと現実的な仕組みは出来ると思うので期待しています。(40代)
- 配達員にも色んな人がいるのはわかりますが、Twitterで客やお店、配達員の悪口や汚い言葉を発信してる人が多すぎる。落ち着いて業務できない。(30代)
- 評価はお客様が一方的に選択してつけられるため、評価精度を無くして、コメントをフィードバックするかたちのほうが配達員も何を改善したらいいか把握できるため、コメント制度にして欲しい。悪質な対応はウーバーイーツ側に連絡、個々に連絡してアドバイス、改善の余地がなければ処理をして頂きたい。評価が選択制というのが曖昧さを増し、コメントを設ければ個々の意見を拾えてウーバーイーツ、お客様、配達員も良いかないと思えました。(20代)

### 【社会的地位】

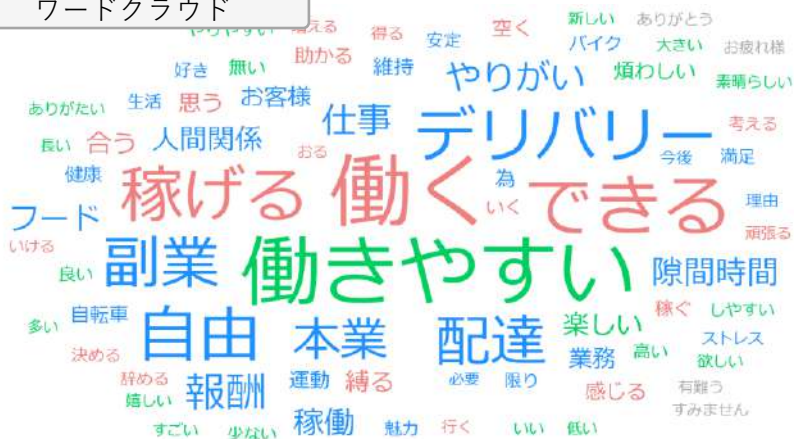
- 社会的に最底辺に見られるし、イメージが悪く罵声を浴びる事がある。(40代)
- 【印象の悪さ、地位の低さ】 地位やイメージが悪いのか、配達中見知らぬ方から暴言を吐かれたり車やバイク等から嫌がらせを受けることが度々ある(極端な幅寄せ、物やタバコを投げつけられる等)。お店の中には明らかに配達員を見下した対応をとるお店も少ないながらあるため、自分は底辺の仕事をしているのだなと感じてしまうこともある。商品をピックアップに行く際、自転車のそばに置いたバッグの中へゴミを入れられたりパンクさせられてたことも自分だけじゃなく他配達員から聞いたことあるので、快く思われてないんだろうなと感じる。(40代)
- 社会的信用でいえば今は「仕事」とは言えない水準でしかない。「どこの馬の骨」とも言えない連中が食事を運んでくる、という認識が一般にあると感じている。(30代)
- 配達中明らかに煽り等されるのでその内殺されるんだろうなと思いつつやっている(20代)
- 人間扱いされていないように感じる。特に注文者から。オートロックのインターホンを無言で解錠するのが当たり前のように行われているから。(30代)
- 普段ルールを守らない人間が、鞆を背負ってまともになるわけがない。教育、試験もほぼ意味がないレベルで素行が悪い人間が目立ちすぎる。自転車においてはルール無用の上注意喚起されるヘルメットすら被らない輩も多い。バイクは見かける限り殆どがメットを被ったまま入店、汚い手袋のまま受け取りである。自分達で社会的地位を下げ続けている。(30代)
- 質の良い配達員と質の悪い配達員がしっかり分けられ、質の悪い配達員には即刻退場して頂けるようになればいいと考えます。判断基準が難しいと思いますが、「仕事」として常に緊張感を持って取り組める環境が必要だと思います。服装がひどい配達員、ホテルへの配達の際勝手に客室まで行くなど意識の低い配達員はいます。これはこれで問題ですが、そういうのを拾い上げるメディアによってフードデリバリーのイメージが害されていくのは我慢なりません。(40代)
- コロナ禍においてフードデリバリーの需要は高く、必要とされている業務だと思うが、社会的立場が弱いことにより不満の受け口にされているように感じる。(40代)

## ■ 今後の継続意向についての自由回答分析\_「ずっと続けていきたい」回答者

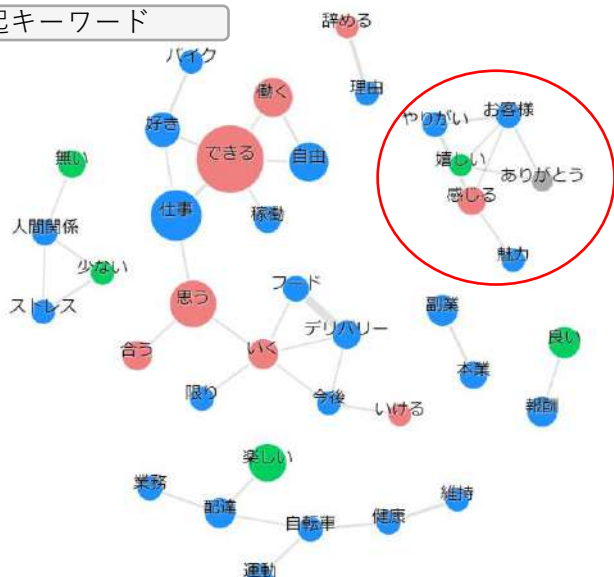
- ▶ 今後もフードデリバリー配達員の仕事を続けたいと思うかの問いに「ずっと続けていきたい」の回答者(n=2,606)がそう思う理由についての自由回答を、ユーザーローカル社テキストマイニングツールを利用して分析した。
- ▶ 自由度高く収入が得られるだけではなく、配達の仕事に楽しみを感じ、利用者からの感謝に嬉しいと感じることがやりがいにつながっていることがわかった。

### 【継続意向あり群】ずっと続けていきたい(n=2,028)

#### ワードクラウド



#### 共起キーワード



#### 係り受け解析

名詞 - 形容詞	スコア	出現頻度
自由度-高い	3.71	13
仕事-楽しい	1.12	13
配達-楽しい	0.81	11

名詞 - 動詞	スコア	出現頻度
仕事-できる (否: 11.54%)	6.15	52 (否: 6)
自由-働く	2.12	19
やりがい-感じる	4.62	18

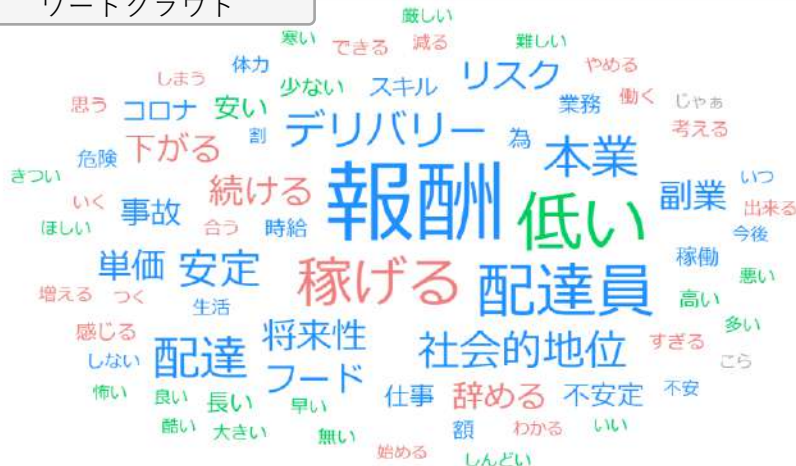
名詞 - 名詞	スコア	出現頻度
デリバリー-仕事	0.50	13
配達-好き	0.42	8
好き-タイミング	4.31	7



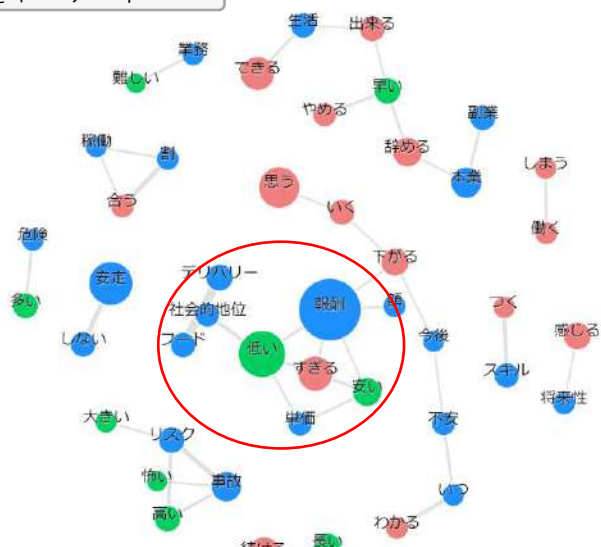
- ▶ 今後もフードデリバリー配達員の仕事を続けたいと思うかの問いに「なるべく早くやめたい」「今すぐやめたい」の回答者(n=1,181)が思う理由についての自由回答を、ユーザーローカル社テキストマイニングツールを利用して分析した。
- ▶ 報酬の低さ、社会的地位が低さについての記述が多く見られた。また事故リスクや天候に左右されることで安定しないと感じていることがわかった。

【継続意向なし群】なるべく早くやめたい・今すぐやめたい(n=1,181)

ワードクラウド



共起キーワード



係り受け解析

名詞 - 形容詞	スコア	出現頻度
報酬-低い	19.77	50
社会的地位-低い	5.04	25
報酬-安い	8.44	19

名詞 - 動詞	スコア	出現頻度
報酬-下がる	16.33	26
報酬-すぎる	4.08	17
割-合う (否: 100.00%)	5.74	11 (否: 11)

名詞 - 名詞	スコア	出現頻度
事故-リスク	5.91	16
天候-左右	5.60	7
報酬-低下	3.23	6

## 【楽しい】

- ウーバーイーツの仕事は楽しいからです。冒険に出掛けるような感じです。(60代)
- 配達が楽しいのと、お客さまから感謝される。そしてマンションマニアなので高級マンションに入れるのは嬉しい！(20代)
- 自分は将来、東京に移住し、自分の夢であるイラストや小説などを展開して生活をしたいので、会社員だと好きな配分で仕事が出来ないので、税金の確定申告などの手続きは大変ですが、自分で考えて行動できるので、東京に移住後も続けたいと思ってます。ロングの配達は大変ですが、1000円以上の報酬を貰えたり、無事に届けた時の達成感は最高です。知らない道も覚え、無闇にスピードを出すよりも、安全で無駄の無い道を覚えるのも楽しいです。(30代)
- 楽しいから。息抜きにもなるし旅先でもできる！(30代)
- 仕事を楽しいと思ったのは初めてだから。(30代)
- 働き方が好き。ゲーム感覚で人助けにもなり、好きなバイク乗れるので楽しい。(30代)
- 楽しい仲間も増えて 副業だけど新しい発見がある(40代)
- バイクが好きで、また配達を通じて世の流れ、マンションブランドの施工結果を楽しんでいます。(50代)
- 食べること、は人間必ず必要なことであり、喜びなのでその仕事に携わることができるのが楽しい。(50代)
- 色んな飲食店に行ける事、知れる事。お店の人から商品を預かるあの一瞬も好きです。自分では一生住めないであろうマンションに配達してワクワクしたり(笑) お渡しする先のお客様の日常を想像してみたり、優しい言葉やお礼を言われて泣きそうになったり。季節や天候や気温をダイレクトに感じれる所も好きです(笑) アプリの不具合が多かったり、季節によって収入が安定しなかったり、イメージの悪いニュースを見かけたり…と色々あるけど、全部ひっくるめて、自分はウーバーイーツが好きです。仕事であり趣味のように楽しいこの日々をまだまだ続けられたら良いなと思います。体力が続く限りやりたいなと思ってます！(30代)
- フードデリバリーの仕事内容的にはとても単純ですが 僕の場合は青色申告で開業してますので リアルで複式簿記の勉強になってます。日頃から簿記帳をつけたりするので 独学でマネーリテラシーの勉強もでき会計などがとても楽しいです。(20代)



### 【利用者に喜ばれる】

- お客様に車椅子の人がいるのですが悪天候の時とかウーバーの配達員がいないとおばあちゃんは何も食べられないのかと思うなるべく配達しようと思う。(40代)
- お客様に満足して頂ける事で社会貢献が実感出来てやりがいを感じられる(40代)
- お客様から掛けられる感謝の言葉、店舗様からの応援の言葉によって、今までの社会人人生では味わったことのない生きがいを感じているからです。(20代)
- 当初は子育て期間中だけと考えていましたが、配達が必要なお客様(例えば、同じ子育て中の方や、怪我されている方、高齢者等)に、とても有り難がられ喜ばれる仕事だと感じる事が多く、できれば人の役に立つ仕事として続けていきたいと願っています。(40代)
- 本業ではなく副業として『最適』だと思うから。お金を稼ぐのはもちろん、大豪邸からアパートまで、様々なお宅へ配送でき、お客様や飲食店との会話も含め、そこで浴びる刺激は『学び』であり、本業一本よりも成長できると思うから。(30代)
- 本業での収入如何という面もあるが、それ以上に、本業が室内に籠もってのデスクワークで、近年は客先と会うことも、コロナ無関係にほぼ無く、また仕上げた仕事の達成感を直接的に感じられる事もほぼない仕事なので、取引先(店舗)、お客さん(配達先)と直接交流する事ができる配達員仕事はできるだけ続けたい。(40代)
- 直接お店側お客様側の声が聞けるので 例えばお叱りのお言葉頂いたら改善又は成長に繋がり感謝のお言葉を頂くと思ひになります。(20代)
- お客様からの感謝にやりがいを感じるから 車椅子などの体が不自由な方などに言われると、社会福祉的にもよく思えた 車を購入したため、しばらくは貯金と返済にあてたいため(30代)
- お客様が求めている事と自分ができる事がマッチしていると思うのでこのままこの仕事をやりたいと思うのでぜひ架け橋に、なってもらいたいと考えます。 今後もよろしくお願い致します。(40代)
- まず、訪問するほぼ全てのお客様に感謝される事に対して非常に大きな喜びを感じている点と、コロナ禍で困窮している業界の代表とも言える外食業界のサポートに少しでも貢献出来るという誇りを持って業務に当たれる点が大きな理由です。 加えて、自由な勤務スタイルで満足の行く収入を得られる点も理由です。(50代)

### 【本業との関係】

- コロナが終息したら、本業の軽貨物運送業の案件も増えてきて、そちらで手一杯になるかもしれないから。(50代・個人事業主)
- 本業がコロナの影響で収入が減っているのでもその分の足しにするしかない。(30代・フリーター)
- 本業の方の会社がまだまだコロナ不況の影響を受けていて収入が以前のレベルまで戻っていないので。(50代・会社員)
- 本業だけだと逃げ道がないが、配達員の仕事もあると思うと心に余裕ができる。何より大好きな自転車に乗って報酬が貰えて、尚且つたまたま直接お客様から感謝の言葉もいただける満足感。(50代・会社員)
- 自身の本業の収入の波を副業として補填できるから。(20歳未満・学生)
- スキマ時間に、ある程度の副収入が得られるので、金額的には本業には出来ないが、副業としては便利です(30代・会社員)
- 本業は介護施設の厨房でずっと主任として働いているが手取り20くらいで毎日の生活でやっと。上がってもたかが知れてる。物価があがり、税金が増え続ける将来で底辺の正社員は別の収入が必要。会社は退職後までを考えてくれない。(40代・会社員)
- 本業が休みの日の運動に良いから(40代・会社員)
- 何年か先に本業を独立させるので。(50代・会社員)
- 本業の仕事が安定していくのが一番ですが、もし明日から本業の仕事がない状況や残業がゼロになり2～3時間空く時間ができ、その時間は休む？フードデリバリーする？選択するのは自分自由な働き方ができるのがフードデリバリー(40代・その他「派遣社員」)
- コロナ渦のこともあり本業だけではなかなか収入が安定しない状況だったので時間の有効活用が出来そうなフードデリバリーを始めました。かなり時間を有効活用出来て大変助かっていますが、配達員に対しての保障や待遇が少し雑な感じを受けました。勿論、配達員自体の常識の無さやスキルの低さにも問題があるのは分かります。今後も双方で改善の余地があると思いますので、こういった意見交換や情報の共有は行って頂きたいと思います。(40代・会社員)

### 【体力】

- 体力的にも金銭的にも一生続けることは難しいと考えています。 次の段階へ進むためにしばらくは頑張り続けたいと思っています。(20代)
- まだ子供が小学生なので、時間の融通がきくUber配達員は働きやすいです。運動が好きなので、体力作りにもなりいいです。(30代)
- 今年で還暦になる自分には体力的にはWワークはいつまでも続けられるかは難しいですが、体力が続く限りは頑張りたいと思っています(50代)
- 配達をされていて、街中の人や配達先のお客様に声をかけてもらったりするときもあり、嬉しくもありやりがいを感じる瞬間もある。 今後も体力維持を兼ねて自転車での配達をしていきたい。(20代)
- シングルマザーなので子供がある程度の年齢になるまでは時間の融通のきく仕事がいいのですが、年齢的にも体力的にもずっと続けられる仕事ではないかなと感じています。 子供の手が離れ仕事に専念できる環境になればやはり毎月安定した収入が得られる仕事を選ぶかもしれません。(40代)
- 直接お客様の役に立てる仕事で、走ることも好きなので楽しんで仕事しています。 ただ感染症リスクや交通事故の危険性を担保するにはいささか収入のレートは低いと言わざるを得ず。体力的にも10年先までできるかは不明(50代)
- 本業や将来の年金だけでは「普通」の生活すらできない世の中です。 収入源が多いに越したことはありません。ただ、どこまで体力が続くかですね。(50代)
- 体力が持って最低限でも収入が得られるならばこんなに気楽な仕事は無い 逆に年齢的に体が持たなくなる事も考えられるし、収入面でも会社の裁量で随意に変更されてしまう現状では最低限が維持出来なくなる事も考えられるし、ドローン配送等ニーズ自体が失われてしまう不安もあり、いつまでも続けられる仕事であるとは考えていない(40代)
- フードデリバリーサービスが報酬やシステムを含め今の状態が続くなら、体がいつまでももつなら続ける事自体問題はありません。 ですがやはり高齢になった時の体力や周りからの仕事に対する評価や世間の目や病気やケガ等の問題が発生した時を考え、生涯に渡ってできる仕事ではないと現状では考えています。 それらの問題がなければずっと続けても問題はないかと考えます。(30代)

### 【事故リスク・天候】

- 事故はどんなに気を付けても避けられない仕事 都内の歩行者にしろマナーが酷い 当たり屋に狙われることも多い そんなには稼げないのにマスコミの過剰な報道のせい。(40代)
- 報酬の幅は配達員の努力次第で幅広く変わるが、事故はいくら気をつけてても起きる時は起きるので、長く続けるほどいつかは事故に遭いそうで不安。(20代)
- 社会的な地位もなければ、何も得るものがない。事故、違反切符切られるリスクが高い。何か商売をやる為の種銭が貯まるまでの仕事と割り切ってるから。(40代)
- このままの注文の撮り方だといずれ事故を起こすと断言できる。最大で受諾できる件数3件まで絞る前までは運転中だろう携帯さわっていないと全く注文をとれない状況だった。(20代)
- フードデリバリーとして自転車で安全運転やマナーに気をつけていても、一般の方の無知ゆえの違法行為や危険運転や悪質な運転をする配達員により、配達義務をされていて運転するのが嫌になります。そのような問題に過敏になりすぎて集中力やメンタルを削られます。疲れてきたら集中力を失い、事故のリスクが高いため配達義務を終えます。(30代)
- 事故が起きて怪我した場合に本業に差し支えるため別の副業を探したい(20代)
- 自転車だと身体がもたない 出前館の早押しシステムはそのうち事故する この早押しシステムが続くのなら早く 辞めたい(50代・男性)
- 天候や需要で収入が不安定。事業者、飲食店、利用者ともに自分都合なやり方を押し付けてくるため窮屈な思い。世間からの評価が低い。(20代)
- 全体を見て安定していない。配達員が少ない時や天候に左右されて事故が起きる可能性も高い。安全運転をしても危ない時が多い。(50代)
- 事故や収入が不安定等のリスクが大きい為。病気が原因で前職を辞めた事情があり、リハビリのつもりで現在仕事を継続している状況。有給に準じる補填や福利厚生が充実すればもっと安心して従事する人が増えるかも知れないと思う。事業者にとって委託配達員の存在が都合の良い存在であるように委託配達員にとっても都合が良いからこのようなギグワークの仕組みを利用しているに過ぎないのだと思う。(50代)



## 3-3. グループインタビュー

今回のグループインタビュー調査を通して得られた発見で、特に印象的だったことを下記に総括する。

### ➤ プロ意識が高い

- 配達先の利用者から直接感謝されたり喜ばれたりするシーンが多いためか、配達員の仕事にやりがいや誇りを持っている人も多い。そういう配達員は得てして、マナーや交通ルール順守の意識も高く、マナーやルールを守らない他の配達員に対しての教育やペナルティを望む声がよく聞かれた。
- 利用者への対応など配送品質も向上させたいと思っている反面、レビューでは改善点の提示がないため、配達時間を早める努力しかできず、行き場のない思いを抱えていたり、安全確保が難しいと感じたりしている。

### ➤ 特定プラットフォームへの依存度が低い

- 「報酬アルゴリズムが改定されて稼働に対する割が合わない」「他の事業者がインセンティブ付与の高いキャンペーンを始めた」「エリア内で配達員が増えて受注しづらくなった」「受注の早押しシステムで事故になりそう」など、利用しているプラットフォーム事業者の報酬やシステムに不満や不安を感じると、いとも簡単に別のサービスにシフトしている。
- 供給の価格弾力性が高く、配達員は常に自分にとって最適なシステムを模索・選択しているため、プラットフォーム事業者は配達員から選ばれる努力をし続けなければサービスの安定供給は難しいと考えられる。

### ➤ 透明性の高さが求められている

- アカウント停止の基準や理由、報酬算定アルゴリズム、キャンペーンの実施スケジュール、エリア・時間ごとの注文増減の傾向など、ともにフードデリバリーサービスを構成するパートナーとして、配達員はプラットフォームに対し、情報開示を求めている。報酬アップ目的だけでなく、個人事業主のプロ意識として業務改善を行いたいという動機もある。
- アカウント停止については、実体験というよりはSNSやメディアの情報から恐怖を感じている模様。SNSでは正確ではない情報も出回っているため、プラットフォームからのオフィシャルな情報提供が必要だと感じられている。

### ➤ メディア報道が配達員の働きづらさを生み出している可能性

- 一部の配達員の不祥事や交通マナー違反が大きく報道されてしまうことで、煽り運転や厳しい目を向けられることがある。
- 他に選択肢がない人のための非情な働き方という報道がなされがちなので、本人は好き好んでやっているにも関わらず、フードデリバリーで働いていることを堂々と家族や友人に言いつらいという声も散見された。

### 働きやすさ

#### ➤ 好きな時間に働くことができる

- 会社員との兼業者は昼休みや退社後の時間、リモートワークにより新たに生み出されたかつて通勤時間で合ったすきま時間に働くことができる点にメリットを感じている。
- 個人事業主との兼業者は、本業の受注やクライアントからの返答を待つ待機期間や待機時間に、家を出てすぐに働き始め、急な依頼があれば家に帰ることができるという始業終業の自由度が大きい。
- 将来に向けた資格取得の勉強や、家族のケアと調整することもできる。

#### ➤ 自分のペースで働くことができる

- シフトで未来の予定を抑えられることもなく、その日の体調や状況に合わせて働くことができる。
- 疲れていないのに休憩を取ること、疲れているのに稼働することもない。

#### ➤ 稼げる

- 収入の絶対額は人それぞれであるが、仕事の内容や稼働時間に対する割の良さに言及する人が多い。
- 報酬単価は下がる傾向にあるが、事業者間のプロモーション合戦で、追加報酬がつく場合もある。
- 会社に就職していたことがある場合、会社勤めの2~3倍の収入があるという人もいる。

#### ➤ 運動不足が解消できる

- お金を払ってジムで身体を鍛えることや、趣味でサイクリングすることの代わりに稼働することで、収入も得られて一石二鳥。
- 精神的に追い込まれている場合や病気やケガからの回復過程にある場合に、外に出ることのリハビリとしての側面もある。

#### ➤ すぐに働き始めることができる

- インターネットで簡単に登録でき、面接もいらない。※地域・事業者によって異なる
- 会社に申告せず働く場合や、持病や家族のケアなど不安要素があっても、就業時に報告したり評価を気にしたりする必要が無い。

#### ➤ 人間関係のストレスが無い

- 個人で稼働するため、勤務年数による同僚との上下関係や価値観の相違による軋轢が無い。
- コロナ禍で非接触の置き配が主流となり、利用者との対面も減少して対人的なリスクはより少なくなっている。

### 働きづらさ・改善要望

#### ➤ アプリの機能・性能

- ・ 非現実的な配達時間が表示されるため、遅配クレームになりがち。距離による試算だけではなく、実際に交通ルールを守って配達することを考慮した時間設定にすることが事故抑制につながるのではないかと望ましい。道路の混雑状況なども反映できることが望ましい。
- ・ マンション名の記載が無いなど、利用者側で住所の記載不備があっても入力完了できてしまうので、入力漏れを防ぐ工夫を求める。
- ・ 低評価の理由を知ることが出来ない。理由が不明のため改善もできず、ただ配達速度を求めることとなり、交通安全上不安が出る。

#### ➤ 情報の不透明さ

- ・ 配達員はサービスの提供者として、業務改善していくことを望んでいるが、評価基準やアカウント停止基準が不透明なため、ひたすら遅配を恐れてやみくもな配達時間への固執につながり、交通事故を誘発する可能性もあるのではないかと。
- ・ 今後のキャンペーン情報なども不明で、収入の予測が立たない。
- ・ アカウント停止の事前通知や猶予期間がないため、常にアカウント停止の不安に支配されながら働くこととなる。
- ・ 報酬算定ロジックが時間なのか距離なのかよく分からないプラットフォームがあり、個人事業主として効率良く利用出来ないし、モチベーションもあがりづらい。
- ・ 表示されるオーダーが激減する、距離が遠いオーダーしか表示されないなど、理由もわからず表示されるオーダーが突然変化することがある。

#### ➤ 配達員教育

- ・ 起こりやすい事故事例の共有や交通マナーなど、自動車の運転免許更新の際のチュートリアル動画のようなものがあると良い。
- ・ 配達員だけではなく利用者や店舗も含め、双方が気持ち良くサービスを利用するためのマナーの情報提供や教育をしてほしい。

#### ➤ 社会的イメージ

- ・ 新しい働き方がゆえに、まだ固定的な職業イメージが醸成されていない中で、メディアで発信される一部の配達員の事件で既成概念が形成されていくことに不満がある。その既成概念のせいで、利用者だけでなく、パートナーであるはずの店舗従業員からもぞんざいな扱いを受けることがある。
- ・ 主体的、自律的にやりがいと誇りを持って働き、配達時の交通ルールにも気を配っている配達員も多いので、他の職業と同じく多様な人々が従事していることを中立的に伝えて欲しい。



	Q (20代男性)	R (40代男性)
就業期間	1年未満	1年未満 (2021年6月開始)
登録事業者名	UberEats/出前館 (メイン)	出前館
職業	個人事業主	個人事業主 (配送業)
専業/兼業	専業	兼業 (マッチングアプリで受託する配送)
主な配達エリア	東京都	横浜 (田園都市線周辺)
働き始めた理由	・ 2021年5月に自己都合で会社を辞め、どうしようかなと思っていたが、10月から出前館を始めた。	運送業を会社員として行っていたが、2021年6月に起業。配送に知見があったので始めた。
働きやすさ	・ 時間の融通が利く。資格の勉強がしたい。 ・ 出前館は報酬単価が高い。辞めた会社の3倍くらいもらえる。	・ 自由な時間にできる。 ・ 温かくおいしい食事を届けると喜んでもらえる。出前館は報酬が高く、システムのにも料理が温かいうちに早く届けられる。 ・ 会社員の時の1ヶ月分の収入が2週間で得られる。
働きづらさ	・ 配達員に対しての世間的なイメージがよくない。友人に何をしているか言いづらかったり。お客様は嫌な感じの人はあんまりいないが、店舗の方は冷たい感じ。目もあわせない。一部の行いがピックアップされてしまって全体のイメージが悪くなる。そういう人は事実いるはいるが、そうじゃない人もいっぱいいるというのはわかってほしい。 ・ 国民保険だと傷病手当が出ないので、保障を手厚くしてほしい。	・ 安定しない。 ・ 一部のルールを守れていない人 (帽子をかぶらない、黄色ナンバーで配達) のせいで報酬が下ったり、働きにくくなる。出前館には評価制度もない。またそのような事態を目撃した際、どうすればよいかかわからない。 ・ 突然オファー数が減った。ある程度平等に取れるシステムがあると良い。 ・ 政府に対してはフリーランス向けの情報をまとめて掲示する場所を作ってほしい。
今後について	休みの日は休みの日でしっかり遊びたいという想いもあるので、普通に就職したら続けないと思います。すごい出費があった時に会社の給料だけでは足りない場合にちょっと稼げるのはいいな～というのはあるので、登録だけは残しておくかも。	配送の企業案件を受注し、副収入として続けようかと思っている。地元である関西に帰り、知人と法人化して、出前館の案件を受注しようかと話している。

S (40代男性)	
就業期間	1年以上
登録事業者名	UberEats/出前館 (メイン) /Wolt
職業	個人事業主
専業/兼業	専業
主な配達エリア	熊本を中心に九州内買い物に行った先
働き始めた理由	20年間、転職を繰り返しながら会社員をしていた。人間関係のストレスで心療内科に通いながらだったが、退職。妻にリハビリがてらウーバーイーツでもやったらと勧められ始めた。
働きやすさ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・時間がとにかく自由。休憩もいつでも取れる。会社員時代行けなかった趣味のライブも、全部行ける。家族サービスもできる。</li> <li>・収入も会社員時代と比べて倍になっている。</li> </ul>
働きづらさ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・出前館はオファーが早押しなのでゲーム感覚の楽しさもあるが、配達中もずっとスマホを気にする必要があり、いずれ大きな事故が起きそう。</li> <li>・出前館の店舗メモに配達員が書いている内容がひどい。待ち時間の態度が悪い配達員もいる。ちゃんと教育や研修をしてほしい。</li> <li>・配達中に煽られることはよくある。車を止めて口論になったことも。ただその後たまたまその相手の家に配達に行き、仲良くなった。</li> <li>・今の働き方を、政府が入ってきて働きづらくしてほしくないなというのがある。だんだん会社みたいになってくるのは嫌。</li> <li>・家族はメディアの報道を見て、フードデリバリーの仕事をあまりよくは思っていないかも。</li> </ul>
今後について	今のところはずっと続けてフードデリバリーの仕事を極めていきたい。ウーバーで日本一周とか、面白いんじゃないかと。行ったことないところで配達するのか楽しい。

	N (30代男性)	O (30代男性)
就業期間	1年以上	1年以上 (2020年春～夏)
登録事業者名	UberEats/出前館 (雇用)	UberEats/menu/DIDI
職業	個人事業主 (イベント運営)	個人事業主
専業/兼業	兼業	専業
主な配達エリア	都内 (広域、呼ばれたらどこでも)	大阪
働き始めた理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 仕事仲間でウーバーをしている人がいた。</li> <li>・ 運動不足を感じていたので、運動できるなというところで始めた。</li> <li>・ コロナ禍後はイベント減少のため収入減補完。</li> </ul>	イラストや小説を書いたりしているため、生活費をフレキシブルな方法で稼ぎたくて始めた。雇用だと両立が難しい。
働きやすさ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 休みの時間とか休日とかにやってみようかなと思ったら意外に稼げたという感じ。</li> <li>・ 雇用だけにしない理由は、暇が嫌いだから。</li> </ul>	以前は派遣でヤマトやアマゾンの物流倉庫で働いていたが、同僚との縄張り争いや上限関係が厳しかったが、この仕事は人間関係のプレッシャーが無い。
働きづらさ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 単価が下がっている。待機時間も増えている。</li> <li>・ 仕事自体が自転車をこいでいるだけだし、仲間もいないので飽きる。</li> <li>・ 個人事業主として働いている以上、そのプラットフォーム事業者に対して福利厚生とかは全く求めない。報酬算定など、これだけがんばればこれだけもうかるというのを明らかにして欲しいだけ。</li> <li>・ 自転車の交通ルールを守らない人が一般の人を含めて多い。正解もわからない。</li> <li>・ 配達バッグを持っていると絡まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ケガのリスク。配達員も通行人もどちらも片手にスマホを持って、という人が多い。通るたびにびくっとする。</li> <li>・ 間違えて配達するとアカウント停止になるため、同じようなマンションが2つたっているとスマートフォンの表示を確認することになる。</li> <li>・ 稼ぎやがってみたいな感じで嫉妬される。通りすがりにたんキリ声や自転車の幅寄せ、クラクションを押すなど。マスメディアには一面的な報道ではなく、多角的に伝えて欲しい。</li> </ul>
今後について	待遇が改善されれば、もっと続けていきたい。フードデリバリーに固執しすぎず、色々な情報を集めながら、自分の人生楽しく生きられればいいなと思う。	ウーバー、報酬をちょっと上げて欲しい。あげられないならあげられる仕組みを作ってもらおうとか。そうじゃないと300円はさすがに厳しい。

	P (40代男性)
就業期間	1年未満
登録事業者名	UberEats/menu/Wolt
職業	個人事業主 (2年前に独立。SE、自転車修理など)
専業/兼業	兼業
主な配達エリア	東京都
働き始めた理由	・デスクワークのストレスから解放されたい。
働きやすさ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・シフトに縛られずパッと働いてパッと帰れるストレスフリー。</li> <li>・フラッと働いてサッと切り上げる。宵越しの金は持たない。江戸っ子のような生き方ができる。</li> <li>・急用発生 (家族やペットの病院、送迎) に強い。</li> </ul>
働きづらさ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・突然のアカウント停止。自分自身はアカウント停止を受けたことはないが、Twitterでよく見かける。理由説明無しの突然のアカウント停止は死活問題となるため、事業者側から配達員に対し、事前確認や事前通知、話し合いや合意などの義務を課してほしい。相談窓口も設置してほしい。</li> <li>・業務用保険が少なく情報も少なく加入しづらい</li> <li>・危険。とにかく危険。</li> <li>・違法駐車要件の緩和</li> <li>・閑散期に給付金が欲しい</li> </ul>
今後について	気楽でストレスフリーで。むしろこのような働き方が常になってもらいたい。一方で業務上の危険や、法整備が追い付いていない、プラットフォーム同士の戦いで報酬あげられたり、下げられたり、来年このプラットフォームあるの? っていうような不安も付きまとう。

	E (30代男性)	F (40代男性)
就業期間	1年以上	1年以上(2016年開始)
登録事業者名	UberEats/出前館/Wolt/Chompy/foodpanda/X TABLE その時その時キャンペーンとかで一番効率が高いところを選んでやっている。	UberEats
職業	個人事業主	個人事業主(プロダクトデザインのデザイナー)
専業/兼業	専業	兼業
主な配達エリア	東京都	東京都渋谷区
働き始めた理由	ブラック企業を退社。就職活動をしていたが、人間関係や不要なルールがある企業勤めは向いていないと思った。	就職に挫折し、様々なアルバイトをしながら201年に起業。街で見かけた配達パートナーが、目新しくカッコよかった。サイクリングが趣味。
働きやすさ	<ul style="list-style-type: none"> <li>好きな時間に始めて、好きな時間に終われる。</li> <li>ストレスなく生きていける。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>自由な時間にできる。</li> <li>趣味のサイクリングをしながら稼げる。</li> <li>フードデリバリーのカルチャーが面白い。</li> </ul>
働きづらさ	<ul style="list-style-type: none"> <li>将来性というところ以外は気になる点はない。</li> <li>プラットフォームによって、アプリのクオリティについての不満はある。</li> <li>むしろ今この働き方があって良かったなという気持ち。</li> <li>家族は自由でいいね、と言っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>メディアのマイナスプロモーションによる社会的な雰囲気。</li> <li>楽しくやりたいのに、それによって業界の規制が強くなりすぎるのが嫌。</li> <li>気軽に休憩や自転車の調整ができる“場”がない。</li> <li>飲食店の梱包品質の差が激しく、そのフィードバックも行いづらい。</li> </ul>
今後について	しばらくは続けていく。 たぶん普通の働き方はできない。 フードデリバリーじゃなくても、何かしらフリーランスでやっていけたらと思う。	

	G (20代男性)	H (20代女性)
就業期間	1年未満	1年未満
登録事業者名	UberEats	UberEats/出前館
職業	個人事業主(和菓子製造・ケータリング)	フリーター (スーパーやパチンコ店の接客業)
専業/兼業	兼業	専業 (ここ1年くらい)
主な配達エリア	東京都23区内	東京都
働き始めた理由	子供の育児の手伝いや家族の時間が全く取れなかったため、ケータリングの量を減らし、その分フードデリバリーを開始した。	しばらく仕事をしていなかったため、体力をつけたくて、全部自転車で配達。
働きやすさ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利益率や時間に対する稼ぎが良い。</li> <li>・自転車から原付に変えたことで、体力を使わずスキマ時間に働ける。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・好きな時間に働けて、融通が利く。</li> <li>・体力がつけられる。</li> <li>・自分の都合で決められるので、普通にバイトしている時より働けている。</li> </ul>
働きづらさ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・システムに関する不満点は無い。</li> <li>・アプリを見せて入れるようなデリバリー専用の休憩スペースがあると、交通事故発生時の低下などにもつながるのかもしれない。</li> <li>・家族からも育児に参加できるようになり感謝されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・不満点は無い。</li> <li>・アプリが表示する配達時間は、実際に交通ルールに従って走った時や道が混んでいる時には短いと感じる。</li> <li>・利用者からの評価の理由がわからないので、アカウント停止が怖くて、表示された配達時間を守ることに追われてしまう。</li> </ul>
今後について	子育ての手が離れてきたら別の方法で稼いだりとか、その時々の中での状況と家族のライフワークバランスをみながら調整していけたらいいなと思っている。	アプリやシステムが現状維持であればこのまま続けていくと思う。出前館は距離に対する配達時間設定が短かったり、住所だけで距離が表示されなかったりするので、使っていない。

	A (30代男性)	B (40代男性)
就業期間	1年以上 (2019年6月開始)	1年未満
登録事業者名	UberEats	UberEats/出前館
職業	会社員	会社員 (介護の会社+個人事業主でマッサージ)
専業/兼業	兼業	兼業
主な配達エリア	東京都	大阪府
働き始めた理由	将来への投資のため、資産を増やしたかった 体を鍛えたかった	コロナで個人事業主として行っていたマッサージの 施術が出来なくなり、収入減となったため
働きやすさ	時間を区切って働くことができる。 昼休み1時間だけと19-21時でジムに行く代わり	時間に縛られないのが自由 支払までが短期間で家計がピンチな時に助かる 人づきあいのことも考えなくていい
働きづらさ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・開示されている情報が少ないので、効率よく収入を上げる分析できない</li> <li>・アプリの不具合 (機能しなくなる、マンション名の不備)</li> <li>・配達時に厳しい目を向けられたこともあるが、カイロなどをもらったこともある</li> <li>・誰でもできるようになっているためサービスの質が低下している。教育のために国が支援してほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・始めるまでのサポートが手薄</li> <li>・低評価の理由がわからないので、改善点がわからず業務を続けなければならない</li> <li>・出前館はトラブルがあった時、電話で対応してくれるが、ウーバーはサポートへ電話してもつながらない事が多い。</li> <li>・もっといい面も報道してほしい。実際働いていて必要な仕事だなと実感することもある。</li> <li>・Google mapの提案ルートを改善してほしい。</li> </ul>
今後について	資産がある程度できたらやめるかもしれないし、 ダイエットで続けるかもしれない。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自転車運動代わりになっているので、続けていきたい</li> <li>・体の不自由な方や高齢者など配達されるのが必要な方もいて、実際に感謝されたこともある。</li> </ul>

	C (20代男性)	D (30代男性)
就業期間	1年以上	1年未満(2020年9月開始)
登録事業者名	UberEats/出前館	出前館
職業	フリーター(スーパー・ドラッグのレジ打ち)	会社員
専業/兼業	兼業	兼業
主な配達エリア	東京都杉並区	埼玉県桶川市
働き始めた理由	運動不足解消 アルバイトが体力的にきつくなりシフトを減らした。その減収分の補完。	在宅ワークが基本となり、通勤時間分が浮いたので始めた。
働きやすさ	すきま時間に30分単位で稼げる 仕事が入るまでも自宅待機で気楽 デリバリーのバイトに比べて指図されない	すきま時間に働ける 家にいながらオファーを待って出勤できる 最初の登録も、面談不要
働きづらさ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・収入が不安定</li> <li>・件数があっても、長距離など割の悪い案件が多くなった</li> <li>・利用者への連絡に個人電話を使用することへの不安</li> <li>・UberEatsのリュックをしょっていると目の敵にする人がいる</li> <li>・誰でもできてしまうので、配達員のサービスの質に偏りがあると感じる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・フードデリバリー配達員を軽視してくる人が一定数いる。店舗での対応がおざなりだったり、あおり運転されたり。</li> <li>・メディアに対しては良くも悪くも取り上げてもらい、フードデリバリーの知名度が上がり、注文数があがればいい。</li> </ul>
今後について	今年の春から社会人になる 仕事をする中でも空き時間で続けていきたい	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後もやっていきたい。報酬が落ちたり、制度が配達員にとってマイナスになるということがなければ続けていく。</li> <li>・自由じゃなくなったら面白くないよねというのが一番</li> </ul>



	T (20代女性)	U (40代女性)
就業期間	1年未満 (2021年11月開始)	1年未満 (2021年11月開始)
登録事業者名	出前館	UberEats
職業	会社員 (ショッピングモール警備員)	個人事業主
専業/兼業	兼業	専業
主な配達エリア	東京都	東京都 (調布)
働き始めた理由	職場の上司がやっていると聞いて興味を持った。体を動かすのが好きなので、いい運動になるかなと思って。2021年11月の新人キャンペーンを機会に登録。	持病のヘルニアで体調不良になり、2020年にIT関係の会社を退職。退職後、コロナ禍もあり1年くらいぼーっとしてた。シェアハウス在住なので、どこに引っ越しても働ける仕事として始めた。
働きやすさ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 出前館は面接もなく、ネットで登録して、翌々日にはアカウント発行されすぐ働ける状態になった。アプリ1つで働ける。</li> <li>・ 始業就業について、時間に融通が利くところが働きやすい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 持病で立ち仕事が難しいが、ロードバイクでの配達には自転車体が体を支えてくれるため可能。</li> <li>・ 学歴など関係なく、人を選ばず働かせてもらえる。</li> <li>・ 配達の合間に今後行っていきたいアプリ開発業務をすることができる。</li> </ul>
働きづらさ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 配達員専用の受け取り口がないお店がある。一般のお客と一緒に並んで番号を伝えて受け取るまでに時間がかかるので、予定の配達時間を過ぎてしまう。電話に出ないお客様もいるので、その遅延の連絡のしようもない。</li> <li>・ 自転車でスピードを出して配達している時に、通りすがりの人ににらまれたことがあった。</li> </ul>	<p>ウーバー側の方からのお客様への対応とか、お店側からのお客様への対応も見えるようにした方が、一定の品質を確保できる。現状、配達員が謝るしかない。配達員、事業者、店舗、客が人間らしくコミュニケーションが取れるようなシステムを検討してほしい。</p>
今後について	今のところは今後も続けていこうと思っている。本業を中心として、自分の時間のあるときに稼働していきたい。	<p>続けていきたいが、報酬があまりにも低いので、様子を見つつ。モラルの無い配達員に対する運営側の教育があったらやりやすくなると思う。自分自身が配達員でなくなっても、社会にいる以上みんなが安心して移動して行ってほしいという願いがあるので、良くなってほしい。</p>

	V (40代女性)	W (50代女性)
就業期間	1年未満 (2021年10月開始)	1年未満 (2021年8月開始)
登録事業者名	UberEats/出前館	UberEats(メイン)/出前館
職業	個人事業主 (Webデザイナー)	その他
専業/兼業	兼業	専業
主な配達エリア	東京都 (調布・府中・稲城市) 神奈川 (川崎市)	大阪市内
働き始めた理由	Webデザインの仕事一辺倒になると辛いため、全く違う仕事と分散したかった。 自転車がかもともと好き。	会社員で経理の仕事をしていたが体を壊して退職。 とっかかりとして、外に出ようと思い、配達を始めた。
働きやすさ	時間が自由になるのが一番のメリット。本業のWebデザインは突然仕事が入ってくるなど、スケジュールが読みづらいが、配達の仕事はその合間にできる。クライアントからの急な依頼に応えることが可能。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・時間が融通が利く。</li> <li>・自分の状態に合わせて働ける。</li> <li>・UberEatsは配達したらすぐに金額をアプリで確認できるので励みになる。外で働けなかった自分が、前向きに行こうと思えることが大きい。</li> </ul>
働きづらさ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様との情報共有が足りないこと。</li> <li>・配達員への報酬の低さ。人を動かす金額としてこれでいいのか。</li> <li>・現実的な配達時間の設定がされていないこと。出前館は1分単位で報酬が決められているが、到底間に合わない配達時間が設定されていることが多い。</li> <li>・ショッピングモールなど大きい施設に行くと、ピックアップの際に自転車を止める駐輪場所がない。プラットフォーマー側から一時停止場所の確保を呼び掛けてほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Uberはクレームがあったことに対する連絡はあるが、その理由を教えてくれなかった。出前館は服装に関する注意メールが来ていたが、記載されていた内容のほとんどが自分に当てはまっていなかった。改善点がわからないと、改善にしようがない。</li> <li>・配達先で公然わいせつ (陰部の露出) があった際に、サポートセンターに報告したらフォロー担当から電話があってヒアリングされたが、その後どうなったか分からない。またあの人から注文があったらどうしようと不安。</li> <li>・出前館は拠点での清算が面倒。</li> </ul>
今後について	将来的に長野に引っ越して、現在やっている畑に本腰を入れたい。それまでの間、東京にいる間はやるんじゃないかと思っている。	フードデリバリーをしながら資格取得の勉強をして、経理の仕事に戻りたいと思っている。時間を自由に決められるので、副業では続けていくと思う。

	X (30代女性)
就業期間	1年以上 (2019年11月開始)
登録事業者名	UberEats
職業	フリーター (出前寿司屋の厨房のアルバイト)
専業/兼業	兼業
主な配達エリア	2021年5月まで、東京都・埼玉南部→現在、札幌
働き始めた理由	ワーホリ先のオーストラリア・ブリスベンでUberEatsを知り、帰国後生活費のために始めた。自転車が好き。
働きやすさ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全国どこに引っ越してもすぐ働けて、すぐ稼げる。</li> <li>・労働時間、休憩時間など、働く時間に対する裁量を自分で持てるのが一番の魅力。</li> <li>・失敗した時に、自分で直接お客様に謝れる。自分の責任でできることが精神的に楽。</li> </ul>
働きづらさ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Uberは事業規模に対して配達員への報酬が低いのではないかと。事業が拡大しているはずなのに、2019年と比較して同じ距離でも報酬が下がっている。</li> <li>・お客様からの低評価の理由が分からないので、改善点分からない。低評価を気にする配達員には特に気持ちのダメージになってしまう。直すべきところがあれば明確に言ってほしい。</li> </ul>
今後について	<p>今後もやりたいと思っているが、ウーバーイーツの報酬が下り続けるようであればウォルトに変える。ウーバーで納得できる報酬を頂ける限りは利用させてもらおうかなという感じ。おとしウーバー配達員の大きな事故があり、本部が保障しない、配達員に丸投げだという議論があったが、保障を厚くすることによって配達員の報酬額が下ることを危惧している。実入りが減るくらいだったら、そこまで保障を厚くしなくてよい。保障に対しては自分で対策しますのでという気持ち。</p>

	I (20代男性)	J (20代男性)
就業期間	1年以上	1年未満 (2021年9月開始)
登録事業者名	出前館	UberEats/出前館(雇用) /menu
職業	大学4年生	大学3年生
専業/兼業	*	*
主な配達エリア	千葉	宮城県 (仙台)
働き始めた理由	出前館で時給制でバイトしていたが、友人の話からフリーランスで行った方が稼げると思い、2021年秋フリーランスへ移行。	派遣バイト単発でやっていたが、仕事がしんどかった。楽しくお金を稼げる方法はないかと探していたところ、配達に来た方にエレベーターで聞いたら「時給2千円くらい稼げるよ」と聞いて「こんなに稼げるんだ!」と驚き、始めた。
働きやすさ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・稼げる額が一番大きい</li> <li>・好きな時間に始められる</li> <li>・自宅から直行直帰できる。移動が無い。</li> <li>・効率がいい。</li> </ul>	自由に働ける。シフトが決められるのは嫌い。好きな時間に働けるので、事前にスケジュールを出さなくて良い。
働きづらさ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・フリーランスに対して、周りの目が厳しい。ちゃんとしたバイトじゃなくて大丈夫?という声。</li> <li>・学生でも会社員と同じくらい稼げるので、今後規制などが入るのではないかと思う。</li> <li>・出前館が利益を上げられていないと聞いているので、サービスが長く続くかどうか心配。利用者としても使っているの、サービスとして続いてほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービスに対する不満はそこまでない。</li> <li>・注文が入らないと働きようがない。</li> <li>・稀に商品受け取りにすごい時間がかかる店舗があるので、事業者からガイダンスしてほしい。</li> <li>・配達先がマップ上で正しく表示されず、配達先が分からないこと。部屋番号が書かれていないこともたまにあり、それで時間がかかると時給が下がってしまう。</li> <li>・ネットで配達業務について悪く言われることがあり、嫌な気持ちになる。</li> </ul>
今後について	就職するため、3月上旬でやめようかなと思っている。確認はしていないがたぶん副業禁止だと思うので、就職後はやらない。	ちょっとしたお小遣い稼ぎ程度とやってやっている。今後は少し減らして、やりたいことを見つけて、そこに時間を使っていきたい。

	K (20代男性)	L (40代女性)
就業期間	1年未満 (2021年7月開始)	1年未満 (2021年6月開始)
登録事業者名	Wolt	UberEats
職業	大学生	専業主婦
専業/兼業	*	*
主な配達エリア	新潟	埼玉
働き始めた理由	大学近くの居酒屋バイトをしていたが、コロナ禍でシフトが少なくなってしまったため、趣味で自転車のロングライドをやっていた。昨年7月にWoltがリリースされた時に、友達と一緒に始めた。	最初はおじいちゃんがやっているのを見て、徒歩でもできるのかなと、下の子が幼稚園に入園したのを機に始めた。幼稚園は保護者参加の行事も多いので。
働きやすさ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・シフト無しで、大学の授業との兼ね合いで働けるのはメリットとしては大きい。</li> <li>・収入はあまり多くない。居酒屋を10とすると、配達員は6割くらい。</li> </ul>	<p>一昨年は土日を使って塾の試験監督バイトを頑張っていたが、拘束時間が長かった。通勤時間ももったいない。緊急事態宣言で塾も閉まってしまったり。自分の都合で入れられる。販売だと自分の都合で予定が変わった時、他の方と変わってもらうのも大変。</p>
働きづらさ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・もともと自転車が好きなので交通法規は守っている方だが、配達バッグを背負っていると幅寄せ、クラクションなど、周りの目が冷たいと感じる。追い越しさせた車から窓を開けて怒鳴られたり。趣味で走るときは郊外を走っているが配達時は市街で、バッグが幅を取るからかもしれない。</li> <li>・雪が積もっている期間は働けないので、次稼働する時に「雪国ボーナス」があるとよい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・注文入った際に、どこからどこまで配達するのかがわかりにくい。</li> <li>・bad評価がついた際、改善したくてもどこが悪かったのかがわからない。</li> <li>・確定申告しやすい仕組み、どの数字をどこに入れば良いかなどのガイドやフォーム、システム連携がほしい。扶養の場合はどうするのか、などもよく分からない。</li> </ul>
今後について	居酒屋のバイトを増やすことも考えている。Woltは雪が溶けてきたら3月くらいから稼働を増やす予定。就活が終わっていくので、増やす。	籍は置いておいて、他の仕事を入れつつ様子を見る予定。下の子が4月から小学校入学するが、学童には預けないので、半年くらいはすきま時間で働こうかなと思っている。

M (20代男性)	
就業期間	1年以上
登録事業者名	UberEats (現在活動休止中)
職業	大学生
専業/兼業	*
主な配達エリア	京都
働き始めた理由	友人から配達員紹介制度で誘われ3年前の9月から週3~4日やっていたが、半年~1年前に住まいのエリア(京都)での競争率が高くなってきたので、今はオンライン家庭教師の仕事をしている。
働きやすさ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自由に働ける</li> <li>・他のバイトより稼げる</li> <li>・運動する機会としても良かった。</li> <li>・お店の方と仲良くなる機会が多く、楽しい。</li> </ul>
働きづらさ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お金がない人たちが集まってパイを取り合っているとヒシヒシと感じ、それがやりづらさにつながった。</li> <li>・配達業務に関し不備があっても責任を取らないシステムでは自分が成長しないと感じた。</li> <li>・配達員に対する切り付け事件があったと大学内で情報共有された。</li> </ul>
今後について	迷っている。気分転換で続けるかもしれないし、3月で引越す可能性があるなので、それを期にドライバーとしての仕事は終わりにするかもしれない。

# 「誰もが自律的なキャリアを築ける世の中へ」

自分の名前で仕事をしたい人のためのインフラ & コミュニティ

## ①政策を実現する



調査・白書

政策提言

## ②認識を変える



フリパラ

### 国内最大規模の フリーランスネットワーク

フォロワー総数 64,775名  
一般会員 10,007名  
法人会員271社  
(2022年3月29日現在)

地方創生

## ③マーケットを作る

ジョブ創出



キャリア支援

ベネフィット  
プラン

### フリーランス向けベネフィットプラン

賠償責任保険（自動付帯・最大1億円）、収入・ケガ・介護の保険、報酬トラブル弁護士費用保険「フリーガル」、福利厚生サービスWELBOX、会計・税務・法務サービス、WiFi、全国127箇所のコワーキング等の優待

### コミュニティ・ネットワーク形成

4拠点（関東、東海、関西、福岡）を中心に、全国で活動中

### 政策提言

働き方に中立な社会保険制度、契約トラブル防止など、フリーランス・副業人材の環境整備のため提言を行い、関係省庁と連携して政策を実現

### 調査・白書

フリーランス白書（毎年1回発行）の他、地方での就労への関心、副業解禁企業の運用、契約トラブル、ハラスメントなど広範なテーマで調査

### 地方創生

ワーケーションツアーの企画・開催、マッチング合宿の企画・開催、関係人口創出に関するコンサルティング、自治体との連携協定

### ジョブ創出

フリーランス活用コンシェルジュ「求人ステーション」、フリーランス版イエローページ「フリーランスDB」、フリーランスパートナーシップアワード開催（年1回）

### キャリア支援

各種キャリアアップイベント開催（個人向け）、50代からの自律人材育成研修（法人向け）、フリーランス & パラレルキャリア支援アドバイザー育成

### 情報発信

フリーランス向けオウンドメディア「フリパラ」

# フリーランス白書2022

2022年3月発行

(発行)

一般社団法人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  
調査・白書プロジェクト

(調査・執筆)

第1章 平田麻莉

第2章 後藤潤子、平田麻莉

第3章 後藤潤子、平田麻莉

(データ分析)

後藤潤子

(カバーデザイン)

野村理美

(事務局)

中山綾子、鈴木正美、たくまのりこ、後藤大雅、伊藤佳穂

(お問合せ先)

一般社団法人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  
[pr@freelance-jp.org](mailto:pr@freelance-jp.org)

## ※引用・転載にあたってのお願い

本調査結果は、下記条件に基づき、ご自由に引用・転載いただくことができます。

- 1) 必ず下記のクレジット表記をお願いします。  
一般社団法人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  
「フリーランス白書 2022」
- 2) 当協会事務局へ掲載報告をお願いします。
  - ・ウェブサイトの場合：メールにて掲載 URL をお知らせください
  - ・印刷物の場合：掲載された書籍や記事を郵送でお送りください
  - ・テレビ放映の場合：予め放映日をお知らせください。もしくは、放映後に引用場面の画像キャプチャをメールでお送りください。