

2020年7月21日

ウーバーイーツユニオン 事故調査プロジェクト報告書

ウーバーイーツユニオン

調査・分析協力：特定非営利活動法人 東京労働安全衛生センター

目次

1、はじめに.....	3
2、ウーバーイーツの配達システムの概要.....	4
2-1、ウーバーイーツ事業の責任の所在.....	4
2-2、日本におけるウーバーイーツ事業の展開状況（2016年～2020年）.....	5
2-3、配達システムの概要～その① ウーバーイーツにおける配達員の登録～.....	5
2-4、配達システムの概要～その② 配達業務の流れ～.....	5
2-5、配達業務のより具体的な実態.....	6
3、調査結果の概要.....	10
4、事故調査から明らかになった問題点.....	14
4-1、配達中の事故に関する、事前の情報提供の欠如.....	14
4-2、配達システムに潜む問題.....	14
4-3、事故時にサポートセンターに繋がらず、事故の相手側とのやり取りも配達員に丸投げ.....	15
4-4、配達員による事故について、一般向けの外部窓口が不透明.....	15
4-5、配達員のアカウント停止.....	16
4-6、傷害見舞金制度の問題点① ～手続き面の問題～.....	16
4-7、傷害見舞金制度の問題点② ～対象となる「配達中」の問題～.....	17
4-8、傷害見舞金制度の問題点③ ～不十分な補償内容～.....	17
5、配達員の事故補償と労災保険との比較.....	18
5-1、日本の労災保険制度とは ～すべての労働者のための生活保障制度～.....	18
5-2、労災保険制度の補償内容とその対象.....	19
5-3、労災保険の特別加入制度.....	20
5-4、いま、なにが欠けているのか ～ウーバーの傷害見舞金制度との比較～.....	20
5-5、プラットフォームワーカーのためのより充実したセーフティネットが必要.....	21
6、提言.....	22

資料 1 : 調査プロジェクトに寄せられた事故事例.....	23
資料 2 : 調査にあたった組合員の声	31

1、はじめに

私たちウーバーイーツユニオンは、配達員の労働環境の改善を通して、全てのプラットフォームワーカーが安心して働ける社会の実現を目指す労働組合として、2019年10月に結成された。

現在、ウーバーイーツ配達員には労働法が適用されず、事故にあっても労災がないなど、その働き方の保護については何も整備されていない。そのため、ユニオンにはこれまで、仕事中に事故に遭い、困っている配達員からの相談がたびたび寄せられてきた。

こうした声を受け、ユニオンでは2020年1月～3月にかけて、ウーバーイーツ配達員の事故について調査する「事故調査プロジェクト」を実施した。このプロジェクトは、配達員が直面している仕事上の事故について、事故状況や被害状況などその実態を把握し、配達員がどのような問題に直面しているのかを明らかにすることが目的である。

ウーバージャパンは、日本でウーバーイーツ事業の開始以降、一貫して配達員の仕事上の事故について情報を一切明らかにしておらず、その件数すら公開していない。彼らは、配達員に対して事故時の報告を求めており、事故の発生状況を把握できる立場にいるにもかかわらず、である。さらに、2019年10月以降、ウーバージャパンが提供する傷害見舞金制度がスタートしているが、その内容が配達員の被害にきちんと対応しているかどうかとも検証が必要である。

また、このような問題は、ウーバーイーツだけの問題ではなく、インターネット上のプラットフォームから仕事を受けて働く働き方(=プラットフォームワーカー)全てに当てはまる問題である。ウーバーイーツをはじめ、インターネット上のプラットフォームから仕事を受けて働く働き方は、自由度の高い働き方を可能にした。その一方で、現状では、プラットフォームワーカーたちの安心・安全な働き方を確保することについて、国も企業もその責任を果たしているとは言えず、プラットフォームワーカーの自己責任とされてしまっている。

しかし、そもそも自由な働き方と、安心・安全に働くことは相反するものではなく、両立可能なものである。今後、インターネット上のプラットフォームで仕事を得る働き方はもっと増えていくだろう。だからこそ、そこで働く私たちがもっと安全に安心して働けるよう、労働条件の改善や法制度の整備が必要である。今回の調査プロジェクトも、配達員一人一人の声に寄り添うとともに、そうした制度改善を求めていく取り組みの一つとして実施したものである。

今回の調査プロジェクトでは、まず、ウーバーイーツユニオンのHPにおいてアンケートフォームを設け、事故に遭った配達員の方に様々な質問項目に答えて頂く形で、調査を実施した。その上で、聞き取りを希望される配達員の方には、調査プロジェクトのメンバーが連絡を取り、電話ないしSNSのネット通話などを活用し、事故状況などの詳細な聞き取りを実施した。

なお、今回の調査と分析には、労災職業病問題に取り組むNPO法人東京労働安全衛生センターが協力している。

2、ウーバーイーツの配達システムの概要

今回の事故調査結果の報告と分析を行う前に、まず、日本国内におけるウーバーイーツの配達システムについて、その概要を配達員の視点から紹介したい。事故状況を正確に把握するためには、ウーバーイーツの配達システムの中で、配達員が日々どのような立場に置かれて働いているのかを踏まえることが重要だからである。

2-1、ウーバーイーツ事業の責任の所在

ウーバーイーツ事業は、2014年、ウーバーテクノロジーズ株式会社(2009年に米国で設立)が米国で開始したフードデリバリー事業である。

日本では、2016年9月にウーバーイーツ事業が開始された。当時、日本におけるウーバーの法人はウーバージャパン株式会社(2012年設立)のみであった。

しかし、ウーバージャパンは、配達員がウーバーイーツアプリの利用契約を締結しているのはオランダのアムステルダムに拠点を置くウーバーポルティエ B.V.であり、日本においてウーバーイーツ事業を実施してきたのもウーバーポルティエ B.V.であるから、ウーバージャパンはウーバーイーツ事業とは一切関係がないとしている。

2019年10月3日にウーバーイーツユニオンが結成され、同月8日にウーバージャパンに対して団体交渉の申入れをしたが、ウーバージャパンはこれまでに一度も回答をしていない。その代わり、同月18日、オランダのウーバーポルティエ B.V. 名義で、日本語で、「日本のデリバリーパートナーの皆様は、Uber Japan 株式会社ではなく、オランダに所在する当社(Uber Portier ウーバー・ポルティエ・ビー・ブイ.)と契約を締結しています。」と述べて団体交渉を拒否する回答書がユニオンに届けられた。

その後、ウーバーは、同月29日にウーバーポルティエジャパン合同会社を設立した(2020年6月、ウーバーイーツジャパン合同会社に名称変更)が、同社も団体交渉には一切応じていない。

しかし、日本におけるウーバーイーツ事業が開始された当時、日本に存在したウーバーの日本法人がウーバージャパンのみであったこと、2019年10月29日に急遽設立されたウーバーポルティエジャパンの所在地がウーバージャパンの住所であること、その他後述の事実関係等からも、ウーバーイーツ事業を実施してきたのはウーバージャパンであることは明らかである。

したがって、ウーバーイーツユニオンは、このようなウーバージャパンとウーバーポルティエジャパンの違法な団体交渉拒否について、2020年3月16日、東京都労働委員会に対して、不当労働行為の救済申立を行っている。

なお、本稿において、ウーバーイーツ事業にかかるある行為の行為者が不明であるものについては、上記4者(ウーバーテクノロジーズ、ウーバージャパン、ウーバーポルティエ B.V.、ウーバーポルティエジャパン)の総体として「ウーバー」という語を用いることとする。

2-2、日本におけるウーバーイーツ事業の展開状況（2016年～2020年）

ウーバージャパンは、2016年9月から、東京都渋谷区と港区を営業エリアとして、日本におけるウーバーイーツ事業を開始した。開始時点の加盟飲食店数は約150店、配達員数は約1000名であった。その後、営業エリアを東京以外の、仙台、神奈川、埼玉、千葉、静岡、愛知、京都、大阪、兵庫、広島、福岡などの都市部、全国10都市以上に拡大した。現在、加盟飲食店数は2万店以上、配達員は1万5000名を超えたとされている。

2-3、配達システムの概要～その① ウーバーイーツにおける配達員の登録～

ウーバーイーツの配達員になることを希望する者は、ウーバージャパンが運営するウェブサイト開設された配達員募集ページを通じて、配達員に応募する。配達員登録の希望者は、このウェブサイト上の登録用フォームに、スマートフォンやPC等を使ってアクセスし、所定の必要情報を入力する。具体的には、名前やメールアドレス、電話番号、所在地を入力し、さらに身分証明書の画像データやプロフィール用写真用の画像データをアップロードする。配達に自動車を使用する場合には、その車両のナンバープレートや自動車保険証書の写真画像データもアップロードする。

その上で、ウーバージャパンは配達員希望者から提出された情報について確認を行い、全国各地にあるウーバーが運営するパートナーセンターにおいて面接を行う。面談では、本人確認や配達員から提供された情報に間違いがないかの確認がなされた後、ウーバージャパンのスタッフにより、配達業務の手順やアプリの使い方の説明がなされ、配達員希望者のアカウントをオンライン（実際に配達可能な状態）にしていくアプリの有効化処理が行われる。

そして、ウーバージャパンは、配達員のアカウントをオンラインにした後、配達員からデポジット（預託金）を受領して、配達員に対してウーバーイーツのロゴが入ったバッグを貸与する（なお、現在は、貸与ではなく、配達員の買取となっている。）。

さらにウーバージャパンは、配達員に対して、「UberEats 配達パートナーガイド」を交付する。このパートナーガイドには、勤務停止（アカウントの一時停止）事由及び契約解除（アカウントの永久停止）事由、配達員（配達パートナー）が遵守すべき行動規範、報酬（配送料）基準の詳細、業務遂行手順とその注意点、道路交通法等の関係法令遵守事項、品違い・数量相違・交通事故等の業務中に避けられない不測の事態があった場合の対応方法、相談・苦情受付方法等が記載されている。

2-4、配達システムの概要～その② 配達業務の流れ～

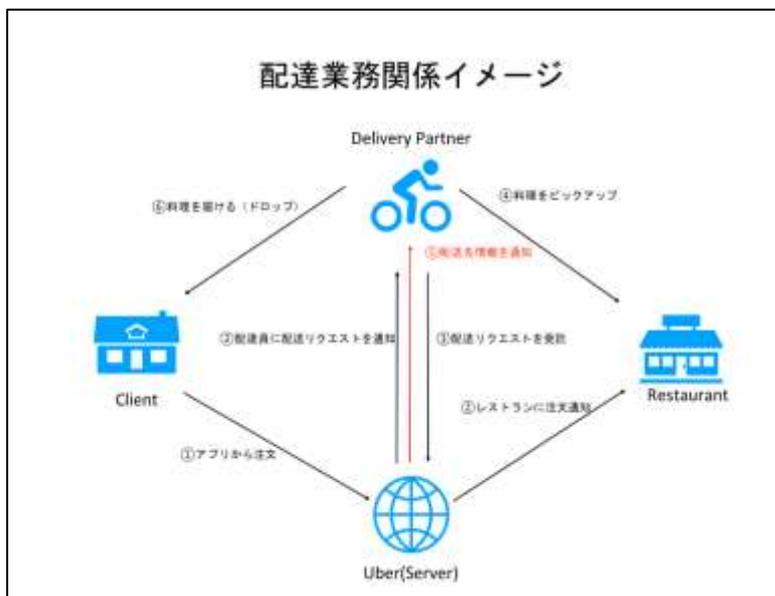
配達員の配達業務は、以下の順に行われる（以下の丸数字は末尾のイメージ図の丸数字とは一致しない。以下、この欄で「ウーバー」という際は、アプリ上の操作をさす）。

- ① 利用者がウーバーに飲食・配達を注文する。
- ② ウーバーが飲食店に飲食の発注（見込み客の紹介）を行う。飲食店が、飲食の発注に対して承諾の意思表示をしたか、いつなされているかについては、配達員は知ることができない。
- ③ ウーバーが配達員に配達の仕事「依頼」する。ただし、この時点でウーバーは配達員に配

達先を伝えることはない。

- ④ 配達員はウーバーに対して配達の仕事に応じられる旨を回答する。配達員には、仕事の割り当てに100%応じるまでの義務はないが、応諾率、キャンセル率が管理され、警告、アカウント停止等の措置がある。
- ⑤ 配達員はウーバーの指示に従って飲食店に移動する。
- ⑥ 配達員は飲食店で飲食を受領し(ピックアップ)、ウーバーに対して飲食を受領した旨を報告する。これ以降、配達員が配達の仕事を通ることは許されない。
- ⑦ ウーバーは、配達員に対して配達の目的地を指示する。ウーバーは、配達員の位置情報は、GPS機能を用いて常時管理している。位置情報は、飲食店・利用者にも提供されている。
- ⑧ 配達員はウーバーの指示に従って配達先の目的地まで飲食を配達し、利用者が飲食を受領する(ドロップ)。

こうした配達員の配達業務の全体像について、参考までに『配達業務関係イメージ』の図を以下に示す。



2-5、配達業務のより具体的な実態

配達員の配達業務の大まかな全体像は、上記2-4の①~⑧で述べたことと、上記のイメージ図の通りだが、さらにより詳細に配達業務の具体的な実態を紹介したい。なお、配達中の事故が起こった際のウーバー日本の対応とその問題については、第4章で詳しく述べる。

①サービスエリアとヒートマップによる配達員の誘導

ウーバー日本が営業する地域、すなわち加盟店が存在するエリアを「サービスエリア」と呼ぶ。配達員が稼働する場所を指定されることはないが、ウーバーは配達員に対する報酬金に追加報酬

を付加する旨を告知することにより、利用者からの注文が多くなると予想される地域に配達員を誘導している。

そして、ウーバーのアプリ上に表示される注文が多いエリアがわかる地図を「ヒートマップ」と呼ぶ。ヒートマップはウーバーが管理しており、追加料金が付けられるエリアは数分単位で刻々と変化していく。配達員の一般的傾向としては、注文の多いエリアに移動して配達することになる。

②アプリをオンラインにして待機し、配達依頼を待つ(Off-Trip 状態)

配達員がスマートフォン上でアプリをオンラインにすると「リクエスト」と呼ばれる配達依頼が入る状態になる。この時点では、オンラインではあるが、配達中ではないとされるため、ウーバーイーツの配達システムにおいては、「Off-Trip」という状態に分類される。

配達員はアプリをオンラインにして待機して、配達依頼を待つ。(配達員の間では、マクドナルドの横で配達リクエストを待っている配達員を「地蔵」と呼んだりしている(マクドナルドは一般的にお客さんからの注文が多く、リクエスト-配達依頼も多い))。アプリをオンラインにするかオフラインにするかは基本的には配達員の自由である。

③応答率による配達員の管理

しかし、配達依頼に対して、1分間の制限時間内に応答しなかったり、配達依頼を配達員が拒否したりした場合には、応答率が下がり、配達員の勤務評価も下がるという仕組みになっている。

応答率が低くなると、雨天時など配達員が著しく不足している場合を除き、しばらく配達依頼が入らなくなるという傾向がある(このような状態を配達員はしばしば「干される」と呼んでいる。)

④配達依頼への応答(On-Trip 状態の開始)

配達依頼が届くと、アプリの地図上に、飲食店の位置と配達員の位置がピンで表示される。配達員は、画面上に表示された丸いボタンを押して配達依頼に応答するという手順を踏む。配達依頼に応答した段階で、ウーバーイーツの配達システムにおいて「On-Trip」、すなわち配達中の状態に分類されることになる。

配達員が配達リクエストを承諾する前は、飲食店の名は表示されない。配達依頼に応答すると、初めて飲食店の店舗名、住所、注文内容、注文番号、注文者の名前(本名とは限らない)などの詳しい情報がわかる仕組みになっている。配達員の現在地からレストランまでの移動にかかる時間もそこで表示される。

しかし、配達の目的地はなおこの時点でもまだ知らされない仕組みになっており、配達員は飲食店に行ってみないと、どこまで料理等を運べばよいのか全く分からない。配達依頼に応答した時点では、利用者(注文者)の住所・配達場所が分からない。

⑤キャンセル率による管理

配達依頼に応答した後も、飲食を受領する前であればその配達業務への応答をキャンセルでき

る仕組みにはなっていない。しかし配達依頼をキャンセルするとキャンセルした理由の如何を問わず、配達員のキャンセル率が上がる。キャンセル率もまた配達員のアカウントの評価に影響する。

⑥同時配達の指示

一つの配達依頼を承諾すると、同時配達の指示が追加で届く場合がある。同時配達とは、同じ飲食店から違う注文者への配達のことである。

同時配達は、一箇所の飲食店から二つ以上の目的地に配送することになるので、目的地が全く異なる方向にある場合には非効率な移動経路を辿らざるを得ない。2つ目の飲食の配達に時間を要することにもなる上、利用者はそのような事情がわからないまま配達員の移動経路をアプリ上で確認することができるため、配達遅延に対する不満を持ち、配達員を低評価する可能性もある。

同時配達は、2020年2月までは応じないことを選択できたが(ただし、拒否すると応答率に影響する)、同年3月以降は、ウーバーは、配達員に対して選択権を与えず、同時配達を一方的に命じることができるようになった。

⑦飲食店へ移動

配達員は、アプリの画面上に表示された経路に従って、飲食店に移動する。ウーバーは、飲食店に移動中の配達員の位置情報をGPSにより把握し監視している。配達員の位置情報はアプリ上に常時表示され、その情報は利用者及び飲食店にも提供されている。

⑧飲食店に到着

配達員は飲食店に到着すると、飲食店に対して、自らがウーバーイーツの配達員であること、注文番号を伝える。配達員は、飲食店から飲食を受領し、品目・数に間違いがないかどうかチェックする。飲食店の調理作業が遅れ、配達員が商品のでき上がるまで待機を余儀なくされる場合も多い。ウーバーは、待機時間の限度について配達員に指示を与えている。

⑨受領作業(ピックアップ)完了報告

配達員は、飲食店から受領した飲食を自転車やバイク等で搬送可能な状態にしてウーバーバッグに積載し、受領作業(ピックアップ)完了となる。配達員は、ピックアップが完了したら、アプリの画面をスワイプさせてウーバーに対して受領作業の完了を報告する。

⑩配達目的地への配送指示

配達員がウーバーに対して受領作業の完了を報告すると、アプリ上で初めて配達先である利用者(注文者)の所在場所(住所とは限らない)を確認できる仕組みとなっている。すなわち、ウーバーは、配達員に対して次の配送目的地への配送指示を発するのである。しかし、この所在場所は完全な住所を表示していない場合も多い。

なお、利用者は利用者登録の際、必ずしも本名で登録することは義務付けられておらず、実際そ

のような例は多い。また、飲食店も利用者の所在場所・住所は知らされていない。ウーバーは、配達場所に関して、利用者（注文者）から伝達された追加の注意事項（配達場所の指定〔自宅の玄関、ホテルのフロント、ホテルの外、寮の外等〕、場所の目印など）も指示する。

⑪受領後の配達業務の中止について

飲食を受領した後も配達業務を中止できる仕組みにはなっているが、ピックアップ完了後のキャンセルは配達員の勤務評価を著しく下げするため、よほどの事情がないとできない。

⑫目的地までの配達と移動経路・移動時間の管理

配達員が配達の目的地に至る経路はウーバーによって指示されており、GPSにより配達員の位置情報が監視されている。ウーバーは想定 of 配達時間を計算しており、配達時間内に配達完了できているか否かも配達員の勤務評価の一内容となっている。

また、利用者（注文者）にも、配達員の位置情報は知らされており、アプリを通じて配達員へメッセージ（配達場所に関する情報や催促など）を配達員に送ってくることもある。

配達中に飲食をこぼしてしまったり、交通事故に遭遇したり、その他のトラブルが発生することがある。このような場合には、配達員は、パートナーガイドの手順に沿って対応し、必要に応じてサポートセンターに連絡して対応につき指示を仰ぐことになっている。

⑬引き渡し完了報告（On-Trip 状態の終了）

配達員は配達場所に到着すると、利用者（注文者）と連絡をとり、飲食物を引き渡す。インターフォンを鳴らす際はウーバーイーツである旨を伝える。注文者が出てきたら注文番号を確認するが、受取証などは受け取らない。最近では、新型コロナウイルス感染症の対応のため、ドアの前に飲食物を置いて立ち去る（「置き配」と呼ぶ）方法が一般的である。

飲食に酒が含まれる場合があり、その場合はアプリの指示に従って利用者（注文者）から受領の署名を得る。飲食物の引き渡しが無事に終わった場合は、再びアプリの画面をスワイプし、ウーバーに引き渡し完了を報告する。

この完了報告の時点で、配達中すなわち「On-Trip」の状態が終了し、再び、新たな配達依頼を待つオンライン状態（Off-Trip）となる。

⑭引き渡し時のトラブル対応

引き渡し時に利用者（注文者）との間でトラブルが発生することがある。そのような場合の対応方法については、パートナーガイドラインもしくはサポートセンターの指示に従う。

例えば、商品がこぼれている、崩れているといったクレームを言われることが多い。クレームを受けた場合にはウーバーの運営するサポートセンターに連絡するのが基本となっている。配達員の責任によって問題が発生した場合（商品の崩れなど）は配達員からサポートセンターに連絡し、レストラン側の責任によって問題が発生した場合（商品やカトラリーの不足など）は注文者からサポートセ

ンターに連絡するという手順になっている。

⑮引き渡し不能の場合

指定された目的に到着しても利用者（注文者）の不在等、何らかの理由で配達完了できない場合がある。利用者の配達場所の指定が詳細でなかったり、何らかの事情で利用者との間で連絡が取れなかったりする場合もある。

そのような場合も、配達員はパートナーガイドの手順にそって対応する。さらに必要に応じてサポートセンターに連絡して対応につき指示を仰ぐ。

利用者が不在の場合の具体的な対応は、注文者に電話で連絡して、応答がない場合は10分のタイマーが作動し、その10分間に応答がなかった場合には、商品は配達員が処分する。10分以内に応答があった場合には、基本的に待機することになる。待機時間が長い、注文者による住所の指定間違いなどの問題が生じた際は、サポートセンターに連絡して対応について確認する。

⑯報酬の支払い

引き渡し完了の報告を終えると、アプリ上に報酬（配送料）の金額が表示される。そして、報酬は毎週日曜日締めで、翌週に支払われる。

3、調査結果の概要

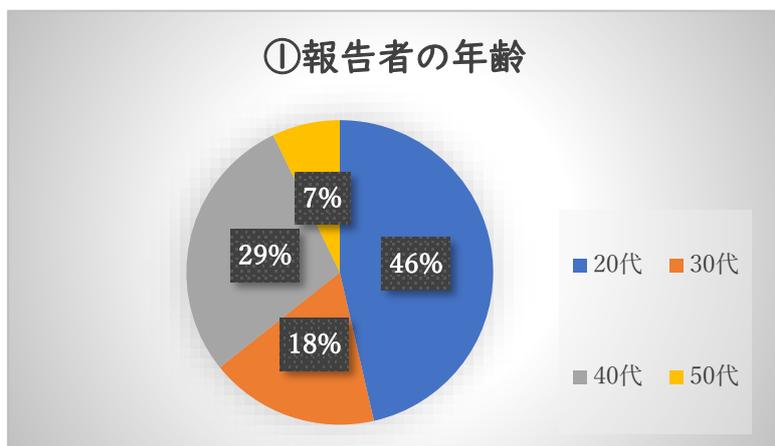
・調査の期間および手法

今回の事故調査プロジェクトは、2020年1月7日から3月31日までの約3か月間にわたって実施した。今回の調査では、まず、ウーバーイーツユニオンのHPにおいてアンケート（ヒアリングシート）を設け、事故に遭った配達員の方に対してヒアリングシートの様々な質問項目に沿って回答を求めた。その上で、聞き取りを希望する配達員の方には、調査プロジェクトのメンバーが連絡を取り、電話ないしSNSのネット通話などを活用し、事故状況などの詳細な聞き取りを実施した。なお、一部の聞き取り調査については、4月以降に実施している。

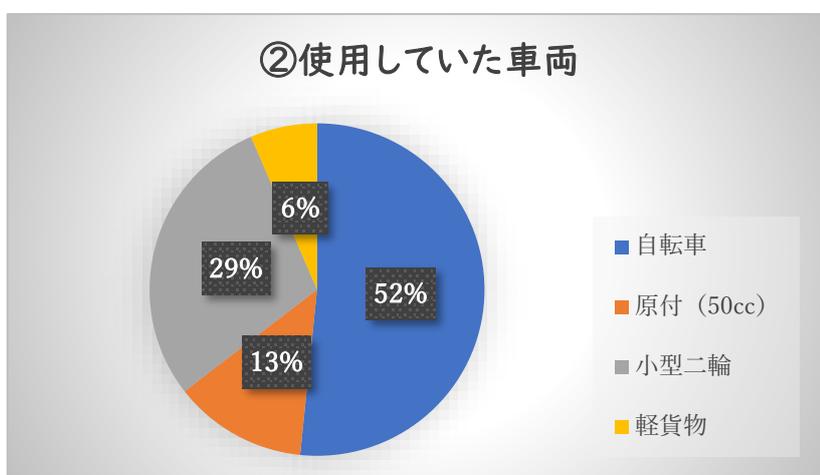
・調査結果の概要

寄せられた事故報告の件数は、32件であった。複数の事故を報告した配達員がいたため、回答者数は29人である。これらの事故事例の1件ごとの詳細については、末尾の「資料1：調査プロジェクトに寄せられた事故事例」を参照されたい。なお、うち1名は、本報告書への記載を望まなかったため、本報告書の分析や一覧に含んでいない。そのため、分析に使用した事故報告の件数と回答者数は、それぞれ31件と28人である。

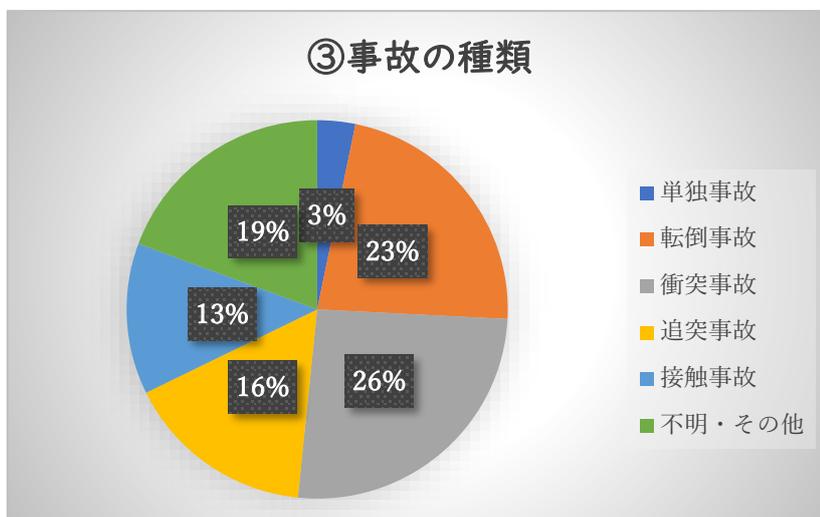
回答者の性別は、すべて男性であった。また、回答者の年齢は、20代～50代である。一番多かった年代は20代で、回答者全体の46.4%を占めた(図1参照)。



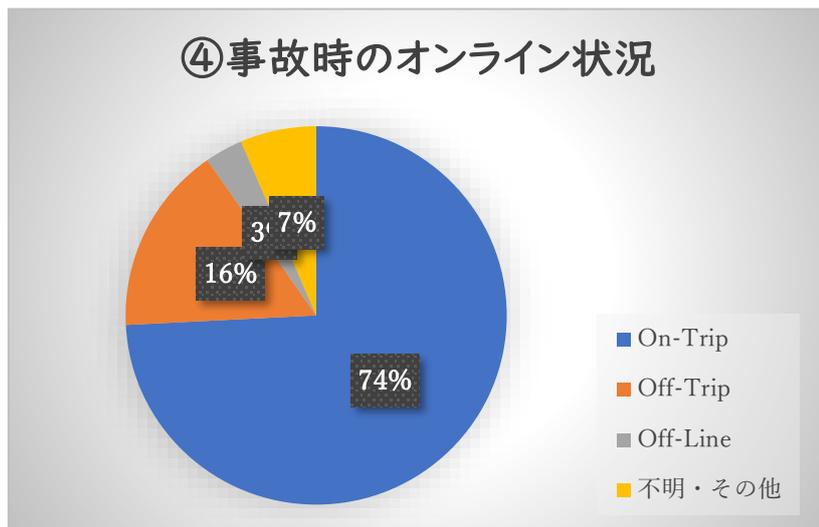
回答者が配達の際に運転していた車両は、「自転車」が51.6%、「原付(50cc)」が12.9%、「小型二輪」が29.0%、「軽貨物」が6.4%であり、自転車が半数以上を占めた(図2参照)。



事故の種類は、他の車両(自転車、バイク、自動車)との衝突事故が最も多く25.8%である。続いて、転倒事故(22.5%)、追突事故(16.1%)、接触事故(12.9%)などが続く(図3参照)。



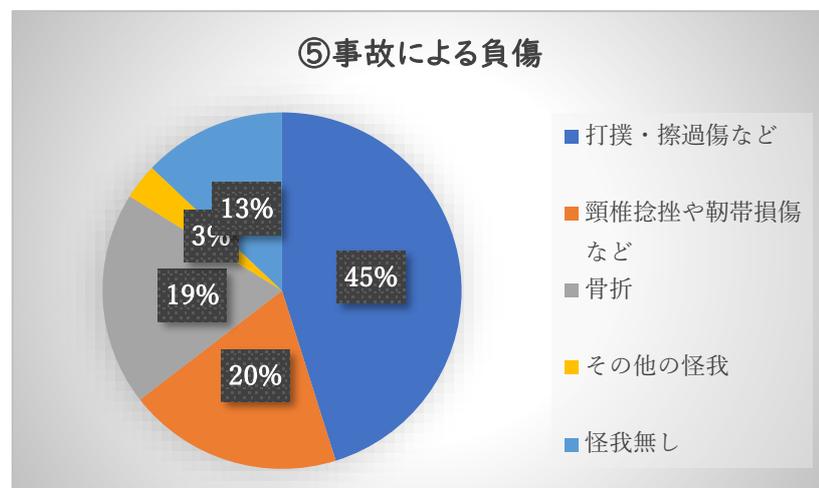
事故時のウーバーイーツのアプリへのオンライン状況については、「On-Trip」(店舗からの配達依頼を受けて客へのドロップを完了するまで)が、74.2%を占める。さらに、「Off-Trip」(配達依頼を受けていないが、オンライン状態)が16.1%で、「Off-Line」(アプリをオフラインにしている状態)が3.2%となっている(図4参照)。



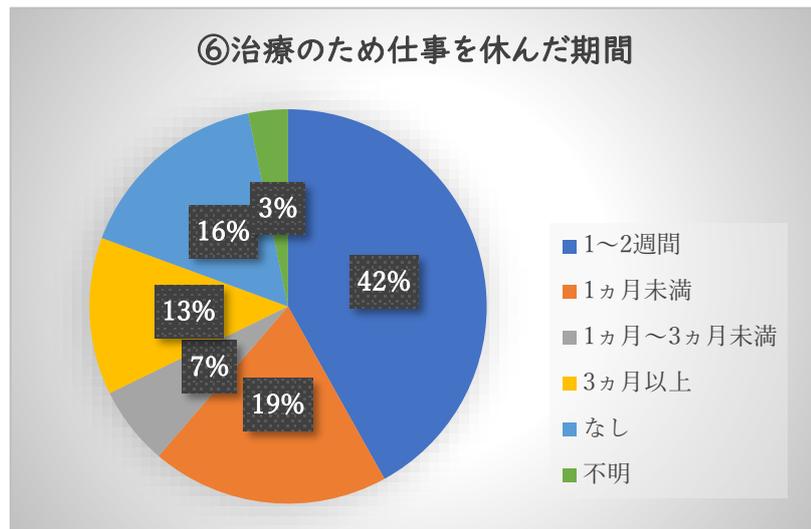
また、事故時のクエスト(※)の有無については、31件中15件で回答があり(この点は途中で質問項目に加えたため、前半は回答を得られなかった)、その回答のうち「クエスト中だった」との回答が、約7割(73%)あった。

※「クエスト」とは、指定された期間内に一定の回数をこなすと報酬が加算されるボーナス制度である。もらえる金額は4日以内に30回配達でおよそ3500円、90回でおよそ1万7000円など。指定された回数に1回でも及ばないとボーナスがもらえない。もらえるかどうかで収入が大きく変わるので、指定期限ギリギリの時間になると、配達員にはとにかく急いで配達してクエストを達成しようという心理が働く。

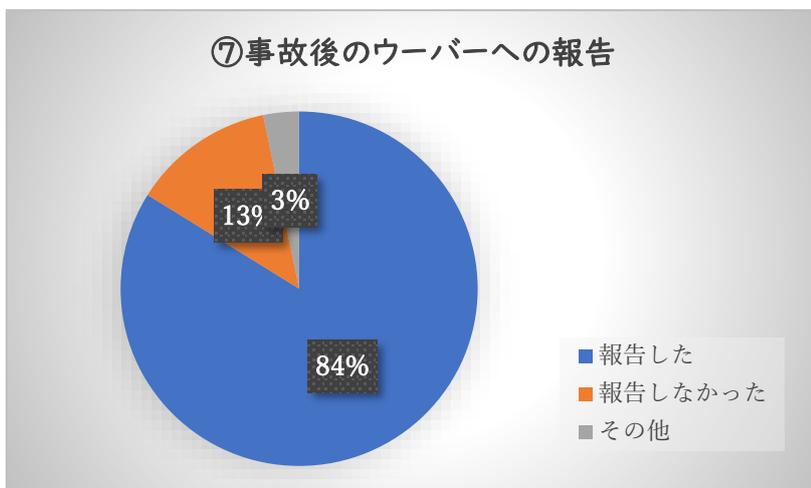
事故による負傷の内訳は、「打撲・擦過傷など」が45.2%と最も多かったが、「頸椎捻挫や靭帯損傷など」と「骨折」がどちらも19%と、比較的重い怪我也計4割弱あった(図5参照)。



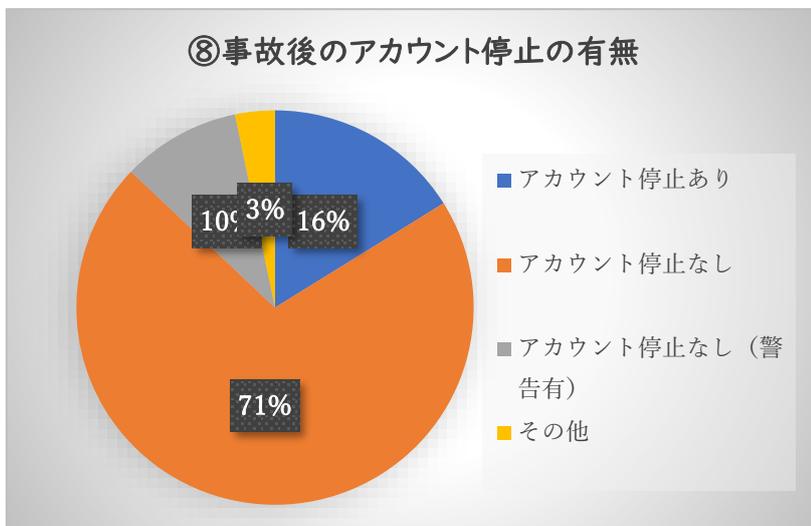
また、「治療のため仕事を休んだ期間」については、「1～2週間」が最も多く41.9%だったが、1カ月以上仕事を休んだとの回答も約2割(19.3%)あった(図6参照)。回答のうち、休業した期間の最長は8カ月だった。



事故後の対応については、「ウーバーに報告した」との回答が84%を占めた(図7参照)。



また、事故後にアカウントを停止されたかどうかについては、「アカウント停止あり」が16%あった。また、アカウント停止は無かったものの、「アカウント停止の警告」を受けたとする回答が9.7%あった。合わせると、回答数の約25%がアカウント停止ないしその警告を受けていた(図8参照)。



4、事故調査から明らかになった問題点

今回の回答結果やユニオンによる追加の聞き取り調査の結果、ウーバーの事故対応や事故に遭った配達員向けの「傷害見舞金制度」(以下、見舞金)の様々な問題点が浮かび上がってきた。

4-1、配達中の事故に関する、事前の情報提供の欠如

すでに 2-3 で述べたように、配達員は、その登録時にウーバー・ジャパンから「UberEats 配達パートナーガイド」を交付される。約 130 ページの資料だが、その中で、交通事故に関する情報は、「交通事故の防ぎ方や交通ルールを復習する」という章でわずか 2 ページだけである。内容もヘルメットの着用など一般的な交通ルールに簡単に触れているのみである。

調査では、事故に遭った配達員の 8 割以上が、事故直後にウーバー・ジャパンのサポートセンターに連絡し、事故状況についても報告している。そのため、ウーバー・ジャパンは、かなりの量の事故情報を収集できる立場にあり、それを分析することで、交通事故予防につながるより具体的な注意喚起ができるはずである。ウーバー・ジャパンは、ウーバー・イーツ事業を展開する事業者の責任として、配達員の安全のために、事故予防につながる情報の発信を行うべきであり、行うことができる情報を持っている。

また、パートナーガイドでは、「配達中に交通事故に巻き込まれた場合」という章もあるが、わずか 5 行の内容で、事故に巻き込まれた場合にはサポートセンターに連絡すること、補償が適応されるかも、との簡素な記載しかない。

事故直後、配達員は配達キャンセルや警察への通報など様々な対応が必要になるが、サポートセンターに電話が繋がらないこともある。事故時の対応についてもっと細かく情報を提供すべきである。また、パートナーガイドでは見舞金に関する説明が一切ない。見舞金の内容や手続きについて詳しい情報を記載すべきである。

4-2、配達システムに潜む問題

今回の調査では、事故にあった配達員から、ウーバーの配達システムが配達中の運転と配達員のメンタルに悪影響を及ぼしているとの懸念の声も聞かれた。

上記 2-5 の②で述べたように、配達員はその配達中、GPS により位置情報を監視されており、その情報は注文者にも知らされている。そして、アプリのメッセージ機能で、注文者からメッセージが送られてくることもある。今回の調査では、「事故時に客から早く配達するよう急かされていた。」との声もあった。

また、同じく 2-5 の⑩で述べたように、ウーバーの配達システムでは、配達先としてアプリに示される場所は完全な住所を表示していない場合も多い。そのため、指示された場所の近くまで行っても配達先がよく分からないという事案も発生する。今回の調査では「配達先がよくわからない、というケースがたびたびある」との声が寄せられた。その結果、配達が遅れたり、トラブルになったりすると、配達員のアカウント評価に響くリスクもある。

こういった問題が、事故の原因となる、あるいは事故を誘発していると現時点で判断するには事例・情報が不足している。ただ、配達中の配達員に影響を与える要素であることは無視できない。

4-3、事故時にサポートセンターに繋がらず、事故の相手側とのやり取りも配達員に丸投げ
パートナーガイドでは、「配達中に交通事故に巻き込まれた場合」という章で、事故に巻き込まれた場合にはサポートセンターに連絡することと書かれている。パートナーガイドには、各エリアごとのサポートセンターの電話番号も記載されており、緊急時はアプリでのメッセージによる連絡ではなく、電話で報告するよう書かれている。事故状況によっては配達キャンセルなどの判断も必要なため、サポートセンターへの連絡は重要である。

しかし、今回の調査では、事故に遭った配達員が事故直後にサポートセンターに電話したもののなかなかつながらなかったとの声が複数あった。具体的には、「サポートセンターに電話したが、繋がるまで10分くらいかかった」、「事故直後にサポートセンターに電話したが繋がらず、擦り傷で血だらけになりながら配達を完了した」、「電話が繋がらず、最終的にはアプリのメッセージで事故を報告した」などの声が、今回の調査で寄せられた。

また、ウーバージャパンの対応としては、連絡を受けた後に、事件対応の担当部署から配達員にメッセージが届く。その内容は、ほとんど定型文となっており、おおむね①簡単なお見舞いの言葉、②配達員の不注意による事故の場合にはアカウント停止との警告、などが書かれているようである。また、昨年10月に見舞金がスタートして以降は、③補償制度の簡単な案内がなされるようになっていく。

もし、事故の相手方とのやり取りが必要な場合でも、ウーバーはそれに一切対応せず、対人・対物賠償や治療費、慰謝料などの交渉については、基本的に配達員が独力で行わなければならない。ウーバージャパンは、三井住友海上火災保険と契約し、見舞金の他に、対人・対物賠償責任保険を配達員に提供している。しかし、ウーバージャパンは、事故の相手側とのやり取りを配達員に丸投げしており、配達員から事故の連絡を受けても、事故の相手側にウーバーから連絡を取ることはない。また、ウーバージャパンが提供している対人・対物補償保険には示談交渉特約が存在しないため、配達員と事故の相手側との直接の交渉が必要になる。今回の調査では、「相手に非のある事故で負傷し、先方との示談の話し合いをしたが精神的に大変だった」などの声が寄せられた。

4-4、配達員による事故について、一般向けの外部窓口が不透明

今回の調査では、配達員の運転する車両との事故により負傷した一般の方からの情報も寄せられた。ウーバーは、こうした事故に関して、一般の方からの問い合わせ窓口を公開していない。例えば、ウーバージャパンのホームページを見ても、代表電話番号をはじめ問い合わせ先がわからないのである。

実際に寄せられた事例では、配達員との事故に遭った方が、ウーバーになんとか電話することができ、事故状況を伝えて配達員へのペナルティや安全運転の指導などを相談したが、「以後気をつけます」との回答だけで、その後は何の連絡もないとのことだった。一方、どうしてもウーバーの問い

合わせ先が見つからず、ユニオンに相談してきた事例もある。

4-3 で述べたように、ウーバーは、配達員との事故に遭った一般の方に対して、直接連絡を取ったり対応したりすることはなく、配達員に対応を丸投げしている。しかもウーバー・ジャパンが用意している対人・対物補償保険に示談交渉特約が存在しないため、配達員との事故に遭った一般の方は、配達員との直接交渉によって示談交渉などを進めねばならない状況に置かれている。

自社が広く一般社会で展開している事業において、一般の方が深刻な影響を受けた場合に、その問い合わせ窓口が簡単にわからず、会社としての対応も行わないというのは、一般企業の常識や企業の社会的責任からいって考えられない事態である。

4-5、配達員のアカウント停止

今回の調査では、事故後に配達員のアカウントを停止されたとの回答が 16%あった。また、「アカウント停止の警告」を受けたとする回答が 9.7%あった。合わせると、回答の約 25%がアカウント停止ないしその警告を受けている。

アカウント停止を受けた配達員からは、「事故に関する調査期間中に停止されたようだ」とのこと、短期間で解除される事例が多いようだ。しかし、アカウント停止の理由について明確な説明はなく、停止される期間についての説明もない。そのため、アカウント停止を受けた配達員は、事故の怪我や事後対応に加えて、理由も期限も不明なアカウント停止による稼働停止状態に置かれることになる。

主なアカウント停止の事由については、「UberEats コミュニティガイドライン」に記載されている。配達中の事故に関しては、「Uber は、UberEats アプリの利用中に、運転技能不足、危険運転や不注意運転について複数回、または深刻なクレームがあった配達パートナーについても、アカウントを停止します。」との記載がある。しかし、今回報告された事案では、こうした事由に当てはまるかどうかの説明も一切なく、アカウント停止が一方的に行われている。

このようなウーバー・ジャパンによるアカウント停止処分は、通常の企業内の懲戒処分とはかけ離れており、透明性も公正性もまったく確保されていない。

4-6、傷害見舞金制度の問題点① ～手続き面の問題～

配達員の間では、以前から、「見舞金を申請するとアカウントを停止される」との噂があった。今回の調査では、実際に見舞金を申請したという事例も寄せられたが、申請によるアカウント停止は確認できなかった。ただ、サポートセンターに見舞金の申請を相談したところ「見舞金を使うとアカウント停止になる」と言われて、申請を諦めたという事例があった。申請を諦めさせるようなサポートセンターの対応は論外である。

また、見舞金の申請には、ウーバーに登録した車両情報も必要である。ところが、事故にあった配達員がウーバーに問い合わせたところ、登録していたはずの車両情報をウーバー側が誤消去しており、見舞金の申請ができない状態になっていたことが判明した事例があった。配達員が安心して見舞金を申請できるためには、ウーバー側が配達員の登録情報を適切に管理することが必要であ

る。しかし、今回の調査では、この点に問題があることが明らかになった。

さらに、事故後に見舞金を申請したいと問い合わせたが、ウーバーの対応が遅く、申請書類が届くまでに一カ月を要した事例もあった。この事例では、事故にあった配達員が見舞金を申請できるかどうかさえわからない状態に一カ月近くも置かれていた。この配達員は、「まるで詐欺じゃないか」と感じたと言っている。

4-7、傷害見舞金制度の問題点② ～対象となる「配達中」の問題～

ウーバーの見舞金は、配達員が配達中に負った傷害を対象とする、としている。この「配達中」とは、具体的には、「アプリで配達依頼を了承した時から、注文品を店舗から受け取り、配達完了するまでの間」(On-Trip の時)とされている。そのため、配達依頼を受けられるオンライン状態であっても、「配達中」(On-Trip)の時以外の事故は対象とならない。たとえば、注文の多いエリアにオンライン状態で移動中の事故といった場合にも、見舞金の対象外となる。

今回の調査では、事故時のオンライン状況について、「Off-Trip」(配達依頼を受けていないが、オンライン状態)という回答が16.1%あったが、現行の見舞金ではこれらは対象外になってしまう。

実際、オンライン中の事故で怪我をしたが、配達中(On-Trip)ではなかった、として見舞金の対象にならなかった事例が寄せられている。しかも、この事例では、事故後のウーバーとのやり取りを何回も重ねる中ではじめて見舞金の対象外であることを知らされたという。

ウーバーは、傷害見舞金制度の規定を公開しているものの、パートナーガイドには一切記載がない。4-1 で述べたように、ウーバーは、パートナーガイドへの記載など見舞金制度の概要をわかりやすく周知する努力を行うべきである。

ところで、2020年5月、ウーバーイーツの配達員が自転車で高速道路を走行する事件が発生した。ウーバーは、この配達員について、高速道路走行中にウーバーイーツの配達には行っていないかつ、ガイドラインに基づき対応を行っている、とのメッセージを全配達員向けに出している。

すなわち、ウーバーは、オンライン中であっても配達中(On-Trip)でなければ見舞金(補償)の対象外とする一方で、配達中でなくとも配達員を管理下に置き、ガイドラインへの違反行為があれば制裁を行っているということになる。補償は狭く、管理(制裁)は広く、という明らかなダブルスタンダードである。

4-8、傷害見舞金制度の問題点③ ～不十分な補償内容～

さらに、寄せられている事件事例を見ていくと、現行の見舞金では補償内容が不十分で、実態に十分対応できないのではないかと懸念される。

例えば、治療費に関する「医療見舞金」は上限が25万円となっている。今回の調査では、治療費の総額も聞いているが、25万円以上かかったとする回答が複数寄せられている。調査で寄せられた事例のうち、「骨折」などの比較的重い怪我を負った事例が19%(約2割)もあることを考えると、この「25万円」という上限は実態に見合ったものではない。実際、今回の調査でも、「25万円では足りない。内容の充実が必要だ」との声があった。

また、「1日あたりの入院に伴う見舞金」については、30日までを上限としている。今回の調査では、「治療のため仕事を休んだ期間」について、1カ月以上仕事を休んだとの回答が約2割（19.3%）あり、こうしたケースでは、もし見舞金が適用されても、休業の途中で打ち切られることになる。しかもこの見舞金は入院時および入院を経て自宅療養した場合を対象としている。そのため、一定の休業が必要な怪我を負って医療機関を受診しても、入院していない場合には、この見舞金の対象から除外されてしまう。今回の調査では、事故後に（期間の長短はともかく）休業をしたとの回答が8割以上であり、医療機関への入院を条件としている見舞金の規定では、事故に遭った多くの配達員が対象外になりかねない。

5、配達員の事故補償と労災保険との比較

今回の調査を通じて、配達現場で多くの事故が起こっていること、またウーバーの安全対策や事故対応に多くの問題があること、そして、事故に対応すると謳うウーバーの見舞金にも多くの問題があることが浮き彫りとなった。

本章では、労働者の業務上の傷病への補償制度である労災保険制度との比較を通じて、配達員の事故の補償体制の問題をさらに分析する。

5-1、日本の労災保険制度とは ～すべての労働者のための生活保障制度～

労災補償制度とは、企業の事業活動に労働力を提供している労働者が、業務遂行中に事故等による被害を受けた場合には、その労働力を利用して利益を得ている企業が労働災害の補償義務を負うという制度である。つまり、企業が労働力を利用して利益を上げているならば、その営利活動に伴って発生した危険にも責任を負うべきという理念に基づくものである。

日本では、第二次世界大戦後の1947年に労働者災害補償保険法（労災保険法）が制定され、その後、何度かの改正を経て現在の姿になった。その目的は、「業務上の事由又は通勤による労働者の負傷、疾病、障害、死亡等に対して迅速かつ公正な保護をするため、必要な保険給付を行い…（中略）…労働者の福祉の増進に寄与することを目的とする」（第1条）とされている。

より根本的に言えば、労災保険法は、単に業務に関連する怪我や病気による労働者の損害を補填することだけを目的としたものではなく、日本で働くすべての労働者の生活保障の機能も持っている。この点において、労災保険制度は、日本国憲法25条（健康で文化的な最低限度の生活を営む権利）を実現するため、国が責任を持って行う社会保障制度の一つとして位置付けることができる。こうした性質は、例えば労災保険の中の障害補償や遺族補償などの制度に明確に現れている。現在の労災保険制度は、労働者が仕事や通勤の途中でケガをしたり、病気にかかったり、死亡したときに国がその労働者や遺族への補償（保険給付）を行うことになっている。その原資となる保険料は、労働者を雇用する事業主が全額負担することとなっており、強制加入制度である。もし事業主が労災保険への加入を怠っていた場合でも、さかのぼって加入する手続きが取られ、労働者

が労災補償を受けられるようになっている。事業主が強制加入で保険料を負担する仕組みについては、労働基準法（第8章・災害補償）において、事業主による労働者の労災への補償義務が規定されていることに根拠がある。

日本の労働法においては、国と事業主が、「労働者が人たるに値する生活を営むための必要を充たす」（労基法第1条）ために様々な義務を負っているのであって、労災保険制度も、まさにこうした責任に基づいている。これを労働者の視点から言えば、仕事や通勤に関する怪我や病気について労働者の「自己責任」で対応せよなどという論理は一ミリも成り立つ余地はない、ということである。

なお、雇用保険と合わせて「労働保険」と総称されることもあるが、この二つは基本的に別々の保険制度であり、担当する行政部署や支給内容、加入条件など制度内容も大きく異なっている。

5-2、労災保険制度の補償内容とその対象

労災保険制度における主な補償としては、以下の4点がある（この他にも、社会復帰促進事業など、様々な制度が内包されている）。

- ① 療養補償給付：傷病が治るまで無料で診察・治療を受けられる。
- ② 休業補償給付：傷病により休業し賃金を得られない場合に、平均賃金の80%の補償を受ける。なお、社会保険（健康保険）の傷病手当などでは支給期間が最長で1年半となっているが、労災保険ではそのような規定はなく、機械的に1年半で打ち切られるようなことはない。原則として、傷病の療養が継続中で休業している間は、休業補償の給付を受けることができる。
- ③ 障害補償給付：傷病が治っても障害が残った場合に、その障害の重さに応じて、年金または一時金を支給。
- ④ 遺族補償給付：労災で死亡した労働者の遺族に、年金または一時金を支給。

労災保険の対象となる「傷病」としては、通勤中の事故による怪我や仕事現場での転倒・転落などによる怪我、あるいは炎天下の作業での熱中症、長時間労働が原因の脳心臓疾患や精神障害、業務で使用した有機溶剤や化学物質による中毒疾患や職業がんなど、業務に関連した怪我や病気であれば広く対象に含まれる。最近では、業務によって新型コロナウイルス感染症に感染・発症した労働者が労災として認定された事例もある。

また、労災保険法の対象となる「労働者」は、労働基準法第9条で定義された「労働者」と同じ、とされている。労災保険において、この「労働者」に該当するかどうかの判断は、労働基準監督署が個別に労働の実態を調査して判断する。単に表面的な雇用形態だけで判断することはない。

この「労働者」性は、使用者の指揮監督の下で労働しているかどうか、提供した労働に対する報酬（賃金）を得ているかどうか、など個々の労働の実態を踏まえて、数項目の要素を総合的に検討して判断される。例えば、勤務時間や勤務場所の指定なども、「労働者」性を判断する要素とされるが、あくまでも考慮する要素の一つであり、それだけで決まる訳ではない。

なお、労災保険は、雇用形態（正規・非正規・労働時間の長短）や国籍・在留資格などによる差

別は一切なく、労働者であればすべて対象となる。

とはいえ、ウーバーイーツの配達員を含め、多くのプラットフォームワーカーの労働実態は、この労基法の「労働者」の狭い概念には収まらない。一方で、ウーバーが主張するように、単に「個人事業主」であるというのも実態を無視している（当ユニオンでは、ウーバーイーツの配達員は、労働組合法の対象となる「労働者」であると考えており、ウーバー側に団体交渉を求めている。これは、労基法の対象となる「労働者」よりも広い概念である）。

いまや、労災保険で想定する「労働者」の対象範囲が狭くなってしまい、プラットフォームワーカーなどの労働実態とずれてきている。労基法の「労働者」の概念に囚われずに、様々な働き方の実態に合わせた労災保険の対象範囲の拡大が必要である。

5-3、労災保険の特別加入制度

一方で、労災保険制度には、労働者以外の者も加入することができる制度も設けられている。いわゆる特別加入制度である。労基法の「労働者」に該当しない者であっても、業務の実情や労災の発生状況からみて、労働者に準じて保護すべきとされる職種の人々を対象としている。

戦後の労災保険制度がはじまってまもなく、建設業の「一人親方」の加入が認められた。現在では、一人親方だけでなく、個人タクシーや個人貨物運送業者、バイク便事業者など様々な事業の事業主に対象が広がっている。

特別加入については、事業主や一人親方などによる特別加入団体を通じて加入することになる。保険料は加入者の自己負担となり、補償給付の基礎となる「基礎給付日額」の設定によって保険料が決まる仕組みとなっている。

通常の労災保険と異なり、本人が負担する保険料を下げると休業補償などの補償額も下がり、もしもの時に低額の補償しか受けられないということもある。また、労災の対象となる業務内容について制限があるほか、一部の事業主（個人タクシーや個人貨物運送業者など）は通勤災害の適用外とされている。

5-4、いま、なにが欠けているのか ～ウーバーの傷害見舞金制度との比較～

今回の調査で明らかになった配達員の事故補償の実態と、上記の労災保険の概要を比較すると、配達員が極めて弱い補償体制の下に置かれていることが見えてくる。

例えば、治療費については、ウーバーの見舞金では「上限 25 万円」となっているが、労災保険であれば（特別加入も含め）、治療費は上限なく全額保険負担となり、本人負担の心配はない。

休業の補償についても、労災保険の場合、ウーバーの見舞金のように「入院」の条件はない。入院を経ずとも、治療のため休業している期間について補償の対象となる。また補償期間についても、見舞金のように 30 日間などという限定もない。休業時の補償額については、ウーバーの見舞金では「日額 7500 円」となっている。労災の場合には受け取っていた給与から計算される「基礎給付日額」（平均賃金）の 8 割となるので、給与額によってはより手厚い補償となる。特別加入の場合には、休業補償の補償額は本人が選択する形になるが、7500 円を超える額に設定することももちろ

ん可能である。

また、傷害によって後遺障害が残った場合については、ウーバーの見舞金では一時金のみであるが、労災保険の場合には、一時金だけでなく、重い障害の場合には障害年金の対象となり、その生活が保障される。また、事故により亡くなった場合には、ウーバーの見舞金では遺族への一時金のみだが、労災保険の場合には、被災労働者の収入で生計を支えていた遺族に対して年金が支給され、その生活が支えられることになる。障害補償や遺族補償の面でも、両者には大きな差がある。しかも、ウーバーの見舞金では、「傷害を被った日から 180 日以内に死亡または後遺障害が発生したとき」との制限が付いている。労災保険には、このような制限はない。

さらに、対象となる「傷害」についても、ウーバーの見舞金では、「配達中の事故によって身体に被った傷害」を対象としている（その他に有毒ガス・有毒物質を吸引しての中毒も対象に含む）。しかし、これは労災保険と比較して、あまりに対象が狭い。例えば、配達業務によって新型コロナウイルス感染症に感染した場合でも、見舞金の対象にならない。配達中の熱中症や過労による疾病も、対象にならない。配達中の深刻な事故で精神的にショックを受け精神障害を発症した場合にも、「身体に被った傷害」から外れる可能性がある。いずれも、労災保険であれば対象になる可能性がある傷病である。

このように見ていくと、ウーバーが提供している見舞金では、配達員がその業務で直面する可能性のある災害（労災）に対して、あまりに限定的な補償内容しか設定されていない。しかも、すでに指摘したように、手続き面の問題や「配達中」（on-trip）という対象の限定なども加わるため、さらに使いにくい制度になっている。見舞金制度の対象の拡大や補償内容の充実など、抜本的な改善が必要である。

また、事故を報告した配達員のアカウントが停止される問題も、「見舞金を申請するとアカウントを停止される」との噂が流れ、見舞金の申請をためらわせるなど、配達員の補償体制を不安定にさせる重大な要因である。アカウント停止は、配達員にとって事実上の解雇に等しい効果を持つ重大な処分である。労働者に対する労災保険の場合であれば、労災による休業中の解雇は禁止されている。また、労災申請した労働者への不利益取扱いも、使用者による「労災隠し」として問題となる。ウーバーのアカウント停止については、少なくとも、配達員の事故補償の妨げとならないよう透明性と公平性の確保が必要である。

5-5、プラットフォームワーカーのためのより充実したセーフティーネットが必要

そもそも、ウーバーが提供している見舞金は、ウーバー・ジャパンと三井住友海上火災保険が提携して行っている民間保険である。今、プラットフォームワーカーを含め個人で仕事を請け負う人の数は、国内で約 170 万人にのぼるとも言われる（注）。このような状況の中で、そうした人々の補償・サポートについて、本人たちの「自己責任」であるとして民間保険に任せ、国や事業主の責任が果たされないまま放置されていて良いのか、という大きな問題がある。

すでに述べたように、労災保険法では、単に業務に関連する怪我や病気による労働者の損害を補填することだけを目的としたものではなく、日本で働くすべての労働者の生活保障の機能も持つ

ている。国には、「すべての生活部面について、社会福祉、社会保障及び公衆衛生の向上及び増進に努めなければならない」（憲法 25 条 2 項）という責務がある。

政府は、労災保険制度について、これまでの狭い「労働者」の範囲に囚われることなく、様々な形態で働く人々に対して、その保障措置を広げていくべきである。そして、政府は、プラットフォームワーカーの業務によって利益を上げている企業に対しても、プラットフォームワーカーの健康と安全を守るための責任を果たすよう求めていくべきである。

具体的には、政府は、労働者災害補償保険法の改正を通じて、労災保険の適用範囲を拡大し、プラットフォームワーカーを含め個人で仕事を請け負う人々（フリーランス）が業務によって怪我や病気になった際に、しっかりと補償が受けられ、その生活が支えられる社会を構築すべきである。

また、配達員が直面している事故に関する当面の措置として、現在、ウーバーが配達員向けに提供している傷害見舞金制度の改善が必要である。補償内容をより手厚くすること、補償対象の傷害を「業務中に起因するあらゆる傷病」に拡大すること、オンライン中の事故はすべて対象にすること、などの改善が必要である。

(注)「フリーランスなど 170 万人、個人で仕事請け負い」（日経新聞、2019 年 4 月 13 日）

<https://www.nikkei.com/article/DGXMZO43678250S9A410C1EA4000/>

6、提言

私たちウーバーイーツユニオンは、今回の事件事例調査を踏まえて、日本政府およびウーバーに対して、以下の点を提言・要請する。

(1) 日本政府に対して

現在の労働者災害補償保険法を改正し、その対象範囲を拡大すること。具体的には、同法に労災保険の対象となる「労働者」を定めた条文を新設し、「労務を提供し、その対価を得ている者」など、現行のフリーランスの労働実態に即した対象の定義を行い、適用対象の拡大を行うこと。

なお、私たち配達員は、今の一定の自由がある働き方の下で、安心安全に働きたいと考えている。そのため、日本政府に対して、現在のプラットフォームワーカーやフリーランスの労働実態に適した形で、労災保険の対象を拡大する法改正を行うよう求める。

(2) ウーバーに対して

- ① 傷害見舞金制度の対象範囲について、「配達中」(on-trip)に限定せず、アプリをオンラインにしている状態(off-trip)も(いつでも配達依頼を受けることができる)業務中の状態であるので、off-trip の際の事故も対象とすること。
- ② 医療見舞金や入院見舞金の拡充(金額や期間の改善)を行うこと。

- ③ 対象となる「傷病」について、「業務に起因するあらゆる傷病」に拡大すること。
- ④ 事故の報告後になされることがあるアカウント停止について、停止になる根拠・条件・期間などを明示すること。
- ⑤ 配達員に事故対応を丸投げする現在の対応を改め、配達員との事故に遭った一般の方からの問い合わせに対応する窓口を設置すること。
- ⑥ 対人・対物賠償保険について、示談交渉特約を追加すること。

資料1： 調査プロジェクトに寄せられた事故事例

以下は、2020年1月～3月にかけて行った事故調査プロジェクトに寄せられた事故事例の一覧である。

※寄せられた事故事例については、アンケートフォームにおいて、個人が特定されない形で報告書に使用する旨を明記した上で、配達員の方に回答して頂いた内容をここに掲載しています。また、詳細な聞き取りを行った方については、聞き取りの中で、個人が特定されない形での報告書使用の可否を確認した上で掲載しています。

事例1

- ①性別：男 ②年齢：40代 ③発生時期：不明 ④運転車両：原付(50cc)
- ⑤オンライン状況：On-Trip(配達中)
- ⑥事故状況など：雨天時、合計16キロのダブル案件の2件目の配達に向かう途中、スリップし右方向へ横転した。
- ⑦怪我の内容と治療経過など：右側頭部、左手首、左脹脛打撲。右肩亜脱臼。他数箇所擦り傷。2週間仕事を休んだ。治療費は国民健康保険を使用。
- ⑧ウーバー側の対応など：事故後、ウーバー側に連絡。「次に同様の事があればアカウントを停止します」との警告を受けた。

事例2

- ①性別：男 ②年齢：30代 ③発生時期：不明 ④運転車両：自転車
- ⑤オンライン状況：Off-Trip(ウーバーイーツはオンラインにしていたが配達中ではなかった)
- ⑥怪我の内容と治療経過など：出会い頭に事故。
- ⑦怪我の内容と治療経過：頸椎損傷。全治3か月。治療費は国民健康保険を使用。
- ⑧ウーバー側の対応など：事故後、ウーバー側に連絡。アカウントを停止された。

事例3

- ①性別：男 ②年齢：20代 ③発生時期：不明 ④運転車両：自転車

⑤オンライン状況： On-Trip(クエスト中)

⑥事故状況など： 雨天、夜間のクエスト中に坂道を下っていて交差点を青信号で直進したところ、対向車線に居た原付バイクが安全確認なく直進してきた。車両の故障や配達していた料理の破損はなかった。 ※接触事故か、衝突事故か、転倒事故なのか、記載なく不明

⑦怪我の内容と治療経過など： 右くるぶしに擦り傷。左腰殴打。全治2週間。医療機関への受診なし。

⑧ウーバー側の対応など： ウーバー側へは連絡しなかった。

事例4

①性別： 男 ②年齢： 20代 ③発生時期： 2019年後半 ④運転車両： 自転車

⑤オンライン状況： On-Trip

⑥事故状況など： バイクに衝突された。

⑦怪我の内容と治療経過など： 打撲。全治一週間。治療費には民間保険を使用。

⑧ウーバー側の対応など： 事故後、ウーバー側に連絡。「保険適用はウーバー側にて判断」との連絡を受けた。アカウント停止は無し。

事例5

①性別： 男 ②年齢： 20代 ③発生時期： 不明 ④運転車両： 自転車

⑤オンライン状況： 不明

⑥事故状況など： 交差点に進入中、違う方向から車に追突された。

⑦怪我の内容と治療経過など： 両膝打撲、額擦過傷、腕擦過傷。仕事を1か月休んだ。全治3か月。治療費は自賠責保険。

⑧ウーバー側の対応など： 事故後、ウーバー側に連絡。アカウント停止はなかった。

事例6

①性別： 男 ②年齢： 20代 ③発生時期： 不明 ④運転車両： 原付(50cc)

⑤オンライン状況： On-Trip

⑥事故状況など： 配達中に、後方右側からトラックが接触。転倒は免れたが右腕を打撲。

⑦怪我の内容と治療経過など： 打撲。全治3週間。

⑧ウーバー側の対応など： 事故後、ウーバー側に連絡。「配達キャンセルになる。キャンセル率に響くが、過失割合が無くても変更できない。」との連絡を受けた。

事例7

①性別： 男 ②年齢： 30代 ③発生時期： 2019年後半 ④運転車両： 原付(50cc)

⑤オンライン状況： On-Trip

⑦事故状況など： クエスト中に、10キロを超える長距離配達をしていて単独事故を起こした。注文

した顧客から急かされていた。事故直後にウーバーイーツのサポートセンターに電話したが連絡が取れず、怪我をしたまま配達。

⑧怪我の内容と治療経過など：両手骨折、両足打撲など。全治4か月と言われ、現在も治療中。仕事も休業中で、生活費はローンも。

⑨ウーバー側の対応など：事故直後はサポートセンターにつながらず。緊急時の電話番号にもかけたが繋がらなかった。後日、サポートセンターに連絡。「傷害見舞金を使うのであればアカウント停止になる」と言われ、請求を断念した。アカウント停止はなかった。

事例8

①性別：男 ②年齢：20代 ③発生時期：2019年後半 ④運転車両：自転車

⑤オンライン状況：On-Trip

⑥事故状況など：交差点でバランスを崩し、着地の際に足首を負傷。

⑧怪我の内容と治療経過など：足首靭帯損傷。全治1か月。医療機関は受診せず。

⑨ウーバー側の対応など：事故後、ウーバー側に連絡。アカウント停止の警告や傷害補償制度の説明あり。アカウント停止はなかった。

事例9

①性別：男 ②年齢：40代 ③発生時期：2019年後半 ④運転車両：軽貨物

⑤オンライン状況：On-Trip

⑥事故状況など：午後の配達中、右折時に後続車が接触

⑦怪我の内容と治療経過など：特に怪我はなかった。

⑧ウーバー側の対応など：事故後、ウーバー側に連絡。アカウント停止はなかった。

事例10

①性別：男 ②年齢：40代 ③発生時期：2019年後半 ④運転車両：軽貨物

⑤オンライン状況：On-Trip

⑥事故状況など：夜間の配達中に猛スピードで突っ込んできたタクシーと衝突し、配達用の軽自動車全損。9時間以上配達業務を続けており、疲れていた。

⑦怪我の内容と治療経過など：特に怪我はなかった。車が全損で配達ができなくなった。

⑧ウーバー側の対応など：事故後、ウーバー側に連絡。「あなたが加入している任意保険でカバーできない時にUEが保険で対応する。」と言われた。アカウント停止はなかった。

事例11 ※一般の方(配達員との衝突事故)

①性別：男 ②年齢：20代 ③発生時期：2019年後半 ④運転車両：自転車

⑤オンライン状況：—

⑥事故状況など：自宅近くの歩道で、自転車で左折する際、左折先の道から猛スピードで来たウ

ーバーイーツの配達員の自転車と衝突。

⑦怪我の内容と治療経過など： 顔面骨折、眼窩底骨折など。治療のため、1か月半休業。まだ治療中。医師から、目の怪我は長期的な経過観察が必要と言われている。治療費等については、相手（配達員）の加入している民間保険と協議中。

⑧ウーバー側の対応など： 事故後、ウーバー側に連絡。配達員への安全運転の指導やペナルティ、保険に関する情報を問い合わせた。しかし、それ以降、ウーバーからの返事は一切ない。

事例12

①性別： 男 ②年齢： 40代 ③発生時期： 不明 ④運転車両： 自転車

⑤オンライン状況： On-Trip

⑥事故状況など： 脇道から出てきた自転車と衝突

⑦怪我の内容と治療経過など： 顔面打撲。歯が2本折れた。治療のため、1か月休業。治療費は民間保険で対応。

⑧ウーバー側の対応など： 事故後、ウーバー側に連絡。保険の案内などがあつた。アカウント停止はなかつた。

事例13

①性別： 男 ②年齢： 40代 ③発生時期： 2019年前半 ④運転車両： 原付(50cc)

⑤オンライン状況： Off-Line ※正確には、配達エリア外で On にしていた状態。

⑥事故状況など： 配達エリア外にある自宅から配達エリアに向かう途中、カーブで路面凍結しており、スリップして転倒。

⑦怪我の内容と治療経過など： 左足骨折。手術を受け、数か月間仕事を休業。本業の社会保険の傷病手当で生計をやりくりした。高額医療制度も利用。

⑧ウーバー側の対応など： 事故後、ウーバー側に連絡。「お大事に」程度の返事のみ。アカウント停止はなかつた。

事例14

①性別： 男 ②年齢： 30代 ③発生時期： 2019年前半 ④運転車両： 原付(50cc)

⑤オンライン状況： On-Trip

⑥事故状況など： 不明

⑦怪我の内容と治療経過など： 膝の打撲。1週間休業。治療費は民間保険で対応。

⑧ウーバー側の対応など： 事故後、ウーバー側に連絡。「配達中の事故は補償されない」と言われた(傷害見舞金制度の導入前)。アカウントを停止された。

事例15

- ①性別：男 ②年齢：40代 ③発生時期：2019年前半 ④運転車両：自転車
- ⑤オンライン状況：Off-Line
- ⑥事故状況など：不明
- ⑦怪我の内容と治療経過など：右膝裂創。3か月休業。治療費は国民健康保険を使用。
- ⑧ウーバー側の対応など：事故後、ウーバー側に連絡。事故状況を伝えて終了。アカウント停止はなかった。

事例16

- ①性別：男 ②年齢：50代 ③発生時期：2019年前半 ④運転車両：小型二輪
- ⑤オンライン状況：On-Trip
- ⑥事故状況など：夜の配達中、交差点で左折する際に、前の車が停車しバックしたため、接触し転倒。配達を中止し、警察やウーバーに連絡。
- ⑦怪我の内容と治療経過など：頸椎捻挫、腰部捻挫。1週間ほど休業。通院し、全治3か月。治療費は、事故の相手方の任意保険。相手方との交渉が精神的にかなり負担だったので、弁護士に依頼した。また、休業損害については、「ウーバーイーツは雇用されている仕事ではなく、損害の根拠となるものがない。」として認められず。
- ⑧ウーバー側の対応など：事故直後にサポートセンターに電話したがなかなかつながらず、困った。アカウント停止の警告を受けた。

事例17

- ①性別：男 ②年齢：50代 ③発生時期：2019年後半 ④運転車両：小型二輪
- ⑤オンライン状況：On-Trip
- ⑥事故状況など：午後の配達中、割り込みを受け車線変更した際に、前方に車が停車しており、急ブレーキをかけたところ転倒した。ウーバーに連絡し、配達キャンセルとなった。
- ⑦怪我の内容と治療経過など：肋骨打撲および不全骨折。全治1か月。治療費は、自分が加入していた自動車保険を利用。
- ⑧ウーバー側の対応など：事故後、ウーバー側に連絡。アカウント停止の警告を受けた。

事例18

- ①性別：男 ②年齢：50代 ③発生時期：2019年後半 ④運転車両：小型二輪
- ⑤オンライン状況：On-Trip
- ⑥事故状況など：夜の配達中、車道に飛び出して来た自転車を避けた際に転倒。警察とウーバーに連絡。
- ⑦怪我の内容と治療経過など：腰部と膝の打撲。
- ⑧ウーバー側の対応など：事故後、ウーバー側に連絡。ウーバー側が配達員の登録情報を一部

紛失していた。アカウント停止はなかった。

事例19

- ①性別：男 ②年齢：30代 ③発生時期：2019年後半 ④運転車両：自転車
- ⑤オンライン状況：On-Trip
- ⑥事故状況など：ピックアップ先の店舗の駐車場で相手方の車の前方不注意により衝突。
- ⑦怪我の内容と治療経過など：腰、手首、首、足の打撲。現在も通院中。治療費は自賠責保険で対応。
- ⑧ウーバー側の対応など：事故後、ウーバー側に連絡。事故内容を確認された。アカウント停止はなかった。

事例20

- ①性別：男 ②年齢：50代 ③発生時期：不明 ④運転車両：小型二輪
- ⑤オンライン状況：On-Trip
- ⑥事故状況など：クエスト中に、左隣の車線を走っていた車が交差点前で右折してきて、急ブレーキをかけたところ転倒。
- ⑦怪我の内容と治療経過など：右足かかと骨折。全治6週間で、1か月ほど仕事を休業。治療費は国民健康保険を使用。ウーバーイーツの傷害見舞金を申請した。
- ⑧ウーバー側の対応など：事故後、ウーバー側に連絡。ウーバーからは、物損事故に関する保険の対応が先行し、傷害見舞金の申請情報をなかなか連絡してくれなかった。そのため、申請までに1か月近くかかった。アカウントが停止された。

事例21

- ①性別：男 ②年齢：30代 ③発生時期：2019年後半 ④運転車両：自転車
- ⑤オンライン状況：On-Trip
- ⑥事故状況など：クエスト中、こちらが直進中に、反対方向から来た車が右折し事故に。全治3か月と言われ、休業。治療費は自賠責保険で対応。
- ⑦怪我の内容と治療経過など：頭部裂傷、頸椎捻挫
- ⑧ウーバー側の対応など：事故後、ウーバー側に連絡。事故状況の確認や保険に関する説明があった。アカウント停止はなかった。

事例22

- ①性別：男 ②年齢：20代 ③発生時期：2019年前半 ④運転車両：自転車
- ⑤オンライン状況：On-Trip
- ⑥事故状況など：不明。
- ⑦怪我の内容と治療経過など：打撲。2週間休業した。全治1か月。治療費は国民健康保険を使

用。

⑧ウーバー側の対応など：ウーバー側へは連絡しなかった。

事例23

①性別：男 ②年齢：20代 ③発生時期：2019年後半 ④運転車両：小型二輪

⑤オンライン状況：On-Trip

⑥事故状況など：自分のバイクを配達先のマンション前に駐輪しようとした際、バランスを崩して駐輪場のバイクを巻き込み倒した。器物破損事故。事故後、警察とウーバーに連絡した。

⑦怪我の内容と治療経過など：本人の怪我はなし。器物破損（他人のバイク）については、本人が入っていた民間保険で対応。

⑧ウーバー側の対応など：事故後、ウーバー側に連絡。器物破損等の事象に対しては、まず当事者間で連絡を取って対応するようにとの返事。アカウント停止はなかった。

事例24

①性別：男 ②年齢：20代 ③発生時期：2017年後半 ④運転車両：小型二輪

⑤オンライン状況：Off-Line

⑥事故状況など：配達直後の帰宅途中に、信号待ちで停車していたところ自動車に追突された。

⑦怪我の内容と治療経過など：左半身打撲、頸椎損傷。全治3カ月で、1カ月ほど休業した。治療費は、加害者の任意保険と自賠責保険で対応。

⑧ウーバー側の対応など：事故後、ウーバー側に連絡。「個人事業主のため補償はない」との連絡があった（この時期は、まだ傷害見舞金制度なし）。アカウント停止はなかった。

事例25

①性別：男 ②年齢：20代 ③発生時期：2020年前半 ④運転車両：小型二輪

⑤オンライン状況：On-Trip

⑥事故状況など：雨天で、夜間の配達中に、タクシーが急な車線変更をしてきたため急ブレーキをかけたところ、スリップして横転。クエスト中だった。

⑦怪我の内容と治療経過など：右側頭部打撲、右肩打撲、右下腿打撲、右外果擦過創。全治1～2カ月。治療費は民間保険で対応。

⑧ウーバー側の対応など：事故後、ウーバー側に連絡。事故に関する補償制度の説明があった。アカウント停止あり（すぐに停止が解けた）。

事例26

①性別：男 ②年齢：20代 ③発生時期：2020年前半 ④運転車両：小型二輪

⑤オンライン状況：On-Trip

⑥事故状況など：クエスト中、信号機のない交差点を直進した際に、自転車が飛び出してきた。接

触はしなかったため、相手側には怪我無し。

⑦怪我の内容と治療経過など：全身打撲で1週間休業。治療費は自賠責保険で対応。

⑧ウーバー側の対応など：事故後、ウーバー側に連絡。「相手方が怪我をしてないなら我々には何もできない。」と言われた。アカウント停止はなかった。

事例 27

①性別：男 ②年齢：40代 ③発生時期：2020年前半 ④運転車両：自転車

⑤オンライン状況：On-Trip

⑥事故状況など：クエスト中、一車線の道路で、前方の自転車を追い抜こうとしたところ、その自転車がいきなり進路変更したため軽く接触した。相手側の自転車が転倒し、手の擦傷および腰を強打した。救急搬送を勧めたが断られ、相手側はそのまま立ち去った。こちらは無傷だった。

⑦怪我の内容と治療経過など：相手側が手の擦傷。

⑧ウーバー側の対応など：ウーバー側へは連絡しなかった。

事例 28

①性別：男 ②年齢：20代 ③発生時期：2020年前半 ④運転車両：小型二輪

⑤オンライン状況：Off-Trip

⑥事故状況など：待機中に、駐車場にバイクを停めていたら、バイク後方からバックしてきたタクシーに追突された。

⑦怪我の内容と治療経過など：腰の挫傷で、1カ月弱休業。治療費は加害者側の保険を使用。

⑧ウーバー側の対応など：ウーバー側へは連絡しなかった。

事例 29

①性別：男 ②年齢：20代 ③発生時期：2020年前半 ④運転車両：自転車

⑤オンライン状況：On-Trip

⑥事故状況など：クエスト中、十字路を直進中に右側から出てきた自転車と出会い頭に衝突。

⑦怪我の内容と治療経過など：自分は擦り傷だったが、相手側は頭を強く打ち、入院。自分の治療はいったん自己負担で、傷害見舞金制度の対象になる可能性有。

⑧ウーバー側の対応など：事故後、ウーバー側に連絡。「情報を精査したうえで適切な対応を取る」との連絡。アカウント停止あり。

事例30

①性別：男 ②年齢：20代 ③発生時期：2019年前半 ④運転車両：自転車

⑤オンライン状況：On-Trip

⑥事故状況など：不明(クエスト中だった)。

⑦怪我の内容と治療経過など：擦過症、打撲。3カ月休業。治療費は民間保険。

⑧ウーバー側の対応など：事故後、ウーバー側に連絡。「補償は適用できない」との連絡があった（この時期は、まだ傷害見舞金制度なし）。アカウント停止はなかった。

事例 31

①性別：男 ②年齢：40代 ③発生時期：2020年前半 ④運転車両：自転車

⑤オンライン状況：Off-Trip

⑥事故状況など：オンラインの状態で、前方の自転車を追い抜こうとした際、その自転車が突然右に曲がり衝突し、転倒。相手は無傷。

⑦怪我の内容と治療経過など：頸椎捻挫、右肘打撲傷、右手打撲傷、右胸部打撲傷、右股関節打撲傷。数日間入院し、全治一カ月の診断。治療費については、相手側が自転車保険に未加入で、自己負担で対応。

⑧ウーバー側の対応など：事故後、ウーバー側に連絡。「オンラインでも配達中でなければ傷害見舞金の対象外」との連絡があった。アカウント停止あり（その後、解除された）。

資料 2： 調査にあたった組合員の声

・私自身が昨年に単独転倒事故を起こしました。(事例1)。その際にウーバー運営から見舞いとも脅迫とも取れる文面のメールを受け取り、強い違和感を覚えた事が本プロジェクトの原点となっています。

事故の後配達を終え、何か、誰かに被害を与えたわけでもない私でさえ、まだ負傷中の段階で突き放すような内容の通知を受け、精神的に悲しくもあり、経済的な不安もまた募りました。きっと近い人やユニオンメンバーの支えがなかったら、事態を冷静に受け止める事は出来なかったでしょう。このような悲しみや不安に苛まれている配達員の声を聞きそれを少しでも和らげたい。また、どのような事故が実際に発生しているのかがウーバーというブラックボックスに閉じ込められている現状にも一石を投じたいと思って聞き取りを実施しました。

その過程で、私が受け取ったメールは定型文であり同様の状況と分別された配達員には自動的に送信されている事を確認しました。また、配達員が起こした事故の被害に遭った方に対応する窓口が存在しないどころか、連絡先さえ満足に提示されていない事に驚きました。このように、配達員然りそれ以外の事故被害者も然り、人を人と思っていないような運営が「利益の追求」という名目で許されているのか。経営と言えばこのような非道もまかり通ってしまうのか。実態を知れば知るほど、強い違和感と底知れぬ恐怖が湧いてきます。

これらと個人で対峙するのは限界があります。この度、調査結果を報告する事で全国規模に拡大しつつあるウーバーイーツの抱える構造的な失陥を広く共有していただきたいのです。そしてデジタルプラットフォームを活用したフードデリバリー業界の在り方や、「雇用には依らない働き方」の問題点にも思いを致していただくきっかけになることを望んでおります。

現在はこの活動を次に繋げて行けるように、試行錯誤している段階です。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。(事故調査プロジェクト担当 T)