

ウーバーイーツで働くメリット

「シフトがないので空き時間に配達することができる。個人事業主なので働く時間やスケジュールは自分で決められる」

- 営業時間/エリア内ならばいつログオン/ログアウトしてもよい。
- エリア内であれば自宅待機も可能。（通勤する必要が無い）
- 自転車であれば手軽に始められる。（車両登録の確認などは無い）
- 現在はコロナ禍で本来登録と短い講習を行う「パートナーセンター」が閉鎖されているため、オンライン上での登録と配達用バッグの購入が済めば稼働できる。
- その他の魅力として、配達直後に報酬額が表示される、報酬が週払い、などがある。

ウーバーイーツで働くデメリット

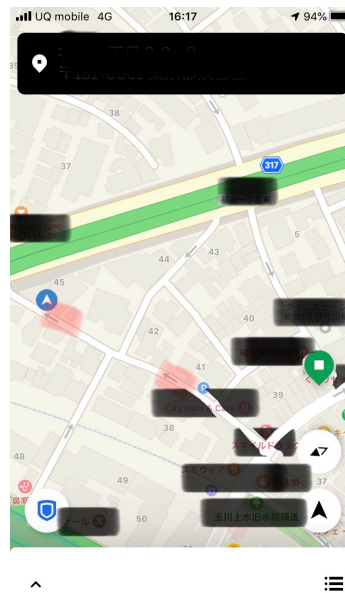
- 個人事業主扱いを理由に企業側は団体交渉を拒否している。
- サポートが外注なのであてにならない。事故発生時の対応も杜撰。
- 事故補償はあるが自動的に適応されるわけではない。その条件や内容も労災に比べてあまりにも不十分。
- アプリを通して表示される推奨ルートが酷い。（階段や自動車専用道路を含むルート等）
- 運営が不透明で決定が一方的であるため、配達員など現場の声が反映されているのか確かめようがない。告知の無い仕様変更は当たり前で報酬体系も一方的に変更される。
- 明確な理由が示されずに一方的にアカウントが停止されることがある。
- 評価（👍or👎）が存在し、評価が一定以下だとアカウントが停止される。
- 注文のキャンセル率が一定以上になるとアカウントが停止される。
- 一定時間に一定回数をこなすとボーナスが発生する仕組みが事故を誘発する危険性がある。

著しいルートバグの例

200メートル程の配送距離のはずだが…



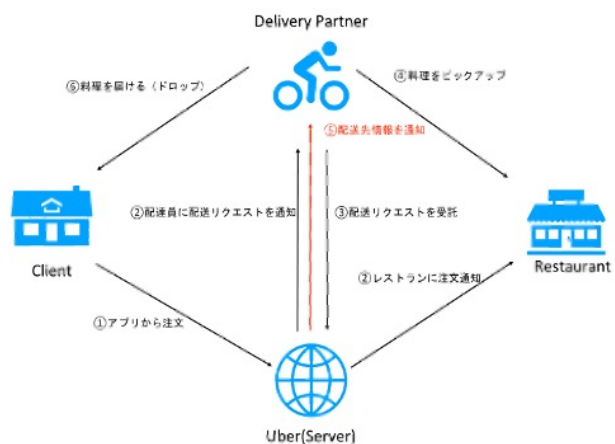
一方通行のせい？



注文から配達まで

- ①利用者は料理を選び注文する
- ②ウーバーはレストランに注文通知、配達員にリクエスト通知を送る
- ③配達員がリクエストを受諾
- ④配達員がレストランへ商品を取りに行く（ピックアップ）
- ⑤ウーバーはピックアップの完了を受けて配達先の情報を配達員に表示
- ⑥配達員は表示された届け先（利用者）に商品を配達（ドロップ）

配達業務関係イメージ



配達員の作業サイクル

拒否を数回続けると、自動的にログオフされる。

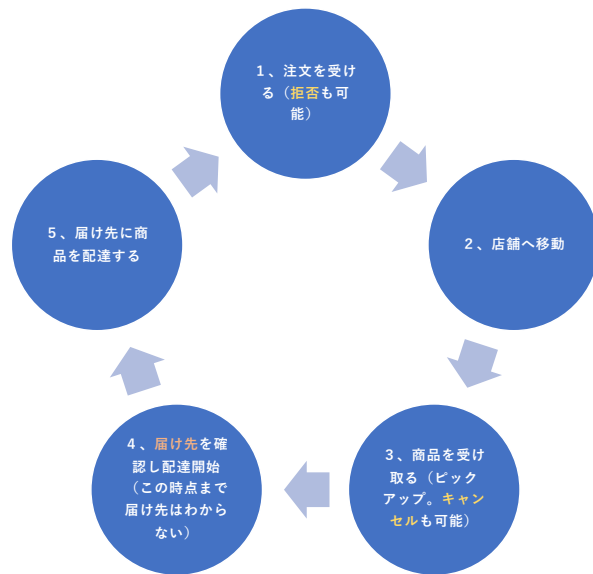
注文を受けてから、店舗の正確な住所が表示される。

キャンセルが多すぎると強制的にアプリを停止させられ、その状態が続くとアカウントの停止措置に繋がる。

他にも店舗と注文者からの👍(good)と👎(bad)の評価があり、その地域の平均値を下回るとアカウントが停止される。(配達員もまた店舗と注文者を評価する事が出来る)

届け先は住宅やオフィスや店舗とは限らない。そのため、花見のシーズンは稼働を見合わせる配達員もいた。

配達を開始した後、次の注文が入ることがある。(数珠る)これが続くと効率よく稼げる。



報酬体系 (東京エリア)

1. **受取料金**：商品を店で受け取る際に発生する報酬。(改定前¥300→改定後¥265)

2. **受渡料金**：注文者に商品を渡した際に発生する報酬。(改定前¥170→改定後¥125)

3. **距離料金**：商品を受け取った店から注文者へ引き渡す場所までの距離に応じた料金。なお、店に移動するまでの距離は料金に反映されない。(改定前¥150→改定後¥60/キロ)

これらの総計からサービス手数料(35%→10%)を差し引いたものが**基本報酬**となる。

上記に加えて、

- ・ 場所や時間帯に応じて定められた、基本報酬が割増しとなる「**ブースト**」
- ・ 繁華街の配達員不足の度合いに応じて発生し、短い間隔で金額が変動する「**ピーク料金**」
- ・ 月曜～木曜、金曜～日曜の間に一定回数クリアすると発生する「**日跨ぎ報酬**」

といった「**インセンティブ**」という追加報酬が付加される。

※基本報酬だけでは最低賃金を割る。日跨ぎ報酬は配達件数が多いほど報酬も増えるため、配達員は長時間労働を促される傾向にある。その危険性を指摘するベテラン配達員は多い。

2019年7月の事故直後に受け取ったメール画面

注1：「**アカウントの永久停止**」とは今後一切ウーバーイーツで配達できなくなることを指す。

注2：上記の事態を恐れて事故を起こしてもウーバーに連絡しなかった配達員も存在すると思われる。

注3：事件事例調査の過程で提供していただいた資料から担当者名だけが異なる全く同じ文面のメールを確認。

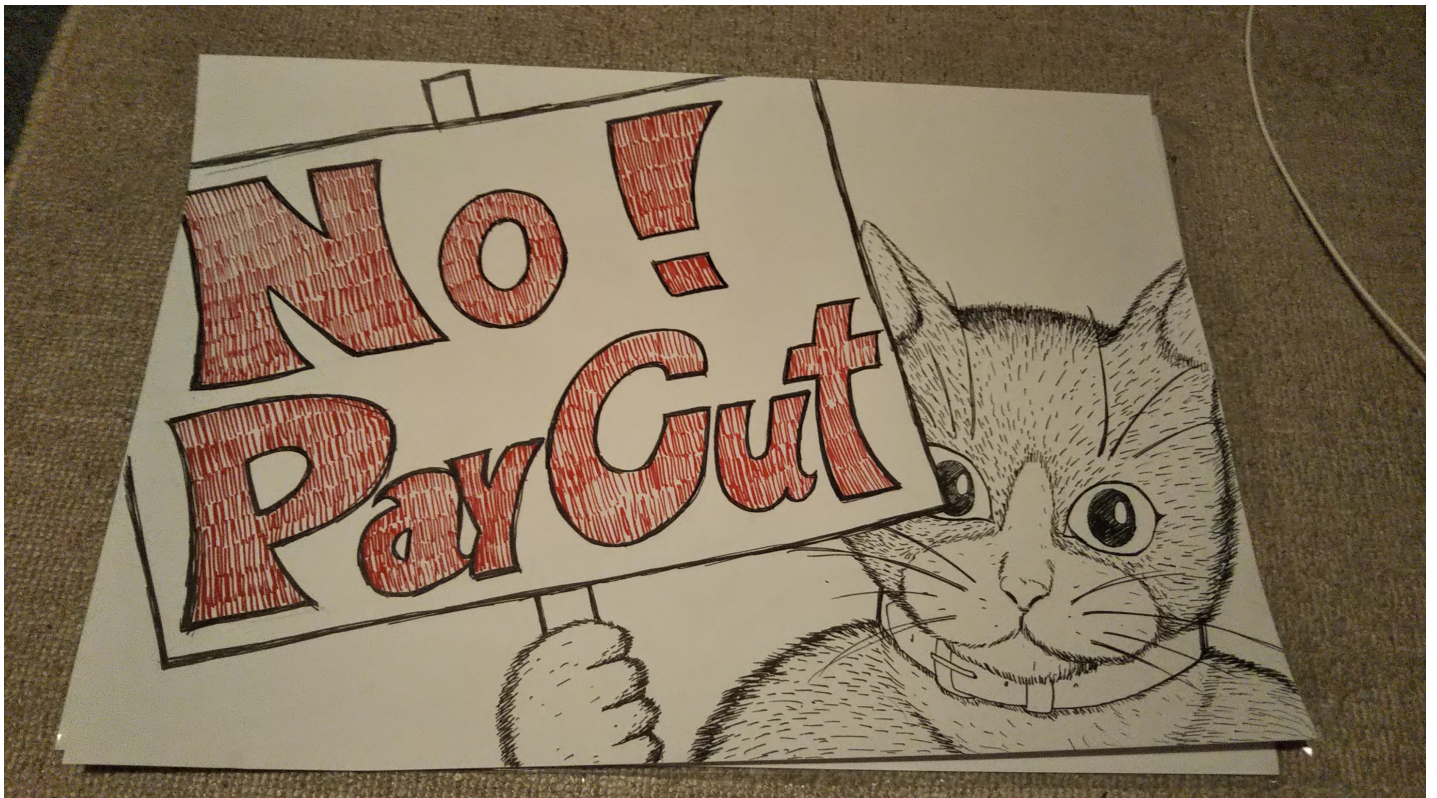
この文面がテンプレートであることが判明した(#°Д°)

Uber事件対応担当部署の[REDACTED]と申します。
事故に遭われたとのこと、お見舞い申し上げます。
事故後の適正なご対応ありがとうございました。

私たちはUberの乗車体験が全てのユーザーに安全で快適なものになるよう望んでいます。
配達パートナー様の不注意による事故の場合、配達パートナー様はUberシステムへのアクセスを失うことにもなりかねません。

厳しい注意喚起ではございますが、今回のようなことが再度あれば、あなたの**アカウント**は**永久停止**となるかもしれませんのでご注意ください。

お怪我の経過にご留意いただき、回復されましたら、配達パートナー様としてご協力いただければ幸いです。



2020年4月8日にウーバー側に提出した文面

新型コロナウイルス感染拡大の状況にもかかわらずウーバーイーツ配達員は日々、自らが感染するのではないかと、また誰かを感染させてしまうのではないかとという不安の中で1人でも多くの利用者に食料を届けるべく配達を継続しています。

4月7日より大阪で実証実験を開始したDiDiは事前に全配達員に15枚のマスクを配布し、雇用形態が異なるとはいえヤマト運輸、佐川急便も同様の対策を講じています。

またウーバー・ジャパンはサポートセンター、パートナーセンターの停止措置を行いながらウーバーイーツ事業自体のサービス停止措置は実施せず、業務遂行のサポート品質を低下させているにもかかわらず配達業務は継続させています。追加報酬も通常時と変わらず適応している状況から危険状況下での事業継続姿勢は明らかです。

そこで我々ウーバーイーツユニオンは去る4月6日に、以下の2点をウーバー・ジャパン株式会社とウーバー・ポルティエ・ジャパン合同会社に要求しました。

- ・ 配達員に対する各知己のパートナーセンターでのマスク、消毒液等感染症予防具の配布
- ・ 配達1件に対して300円の危険手当の支払い

またウーバーイーツで配達した荷物を玄関横などに置く、いわゆる「置き配」といった注文者との接触を制限し、感染リスクを低減できる可能性のある対策は講じているものの、同様の感染リスクが懸念される現金決済による現金徴収を配達員に代行させたままです。

これら現状と要求を踏まえ、ユニオンでは、4月10日13時より記者会見を行います。

他のフードデリバリー各社の比較

- ・ **出前館** → アルバイトメインだが業務委託契約も有。登録時にも交通ルールなどの研修を受ける。帽子は被る。ロゴを隠せば他社の保温バッグを使っても良い。受注時に配達先が分かり、長距離配達は無い。報酬は東京では1件当たり¥715固定だがブーストが付く事も有。受注は早い者勝ち。業務委託は自転車、バイク共に任意保険加入が前提。月2振込。国内企業。11都府県で展開。
- ・ **menu** → 登録はオンライン上で済む。専用バッグを購入できるが他社のバッグも使用OK。基本料金+インセンティブはウーバーイーツと同じだが経験値がブーストの倍率にも影響する。距離報酬がピックアップにもかかる。受注は早い者勝ち。補償は自転車&配達中のみ。月1振込。国内企業。5都府県で展開。
- ・ **Chompy(チョンピー)** → 説明会有。ユニフォーム、バッグ有。受注時に配達先が分かる。距離報酬がピックアップにもかかる。待機料金もある。条件の多いシフト有り。補償有(配達中のみ)。医療見舞金の限度額はウーバーイーツの倍(¥1,000,000)。週1振込。国内企業。エリアは渋谷駅から半径4.5キロのみ。
- ・ **Wolt** → 2回の登録説明会。「適正テスト」有。ユニフォーム有。他社のバッグは使用禁止。基本料金+距離報酬だが予約制のシフト(最低時給¥1150)有。回数インセ有。補償はオンライン時間(待ち時間にも)対象。緊急時以外の電話サポートは無いがチャットサポート有。月2振込。フィンランド発企業。団体交渉に前向き。7都道府県で展開。
- ・ **フードパンダ** → 説明会有。会場は「拠点」と呼ばれ、配達員の休憩も可能。ユニフォーム、バッグ有(強制ではない)。報酬は1~6時間のシフトのみ(最低時給補償¥1000)。6段階のランク評価が報酬に反映。事故補償なし。週1振込。ドイツ発企業。団体交渉に前向き。8都道府県で展開(東京では展開していない)。
- ・ **フードネコ** → 説明会有。ユニフォーム、バッグ有(他社のバッグも使用可)。1日4回各3時間のシフト(時給¥1000+配達料金)有。受注時に配達先がわかる。ウーバーイーツと同等の事故補償有。アルゴリズムが微妙。チャットアプリSlackを活用。チャットサポート有。週1振込。韓国発企業。団体交渉に前向き。東京都内の一部で展開。
- ・ **DiDi(ディディ)** → 説明会有。バッグ有(他社のバッグを使うと補償等が受けられない)。距離報酬がピックアップにもかかる。回数インセ有。補償有(配達中のみだが内容はウーバーイーツより充実している)。中国発企業。2府県で展開(東京では展開していない)。