

## プラットフォーム労働についての労働社会学的研究の文献レビュー — アルゴリズムによる労務管理と労働者組織に着目して —

### A Literature Review of Sociological Research on Platform Work : Algorithmic Management and Worker Organization

松 永 伸太郎\*

Shintaro MATSUNAGA

#### 1. 問題設定

プラットフォーム労働は、アプリなどのデジタルプラットフォームの仲介により、個人や組織間で労務を提供する形態の労働である。この新たな労働形態は、さまざまな労働問題を生み出しており、労働分野の研究者によって多くの事例研究が蓄積されてきている。本稿では、とくに労働社会学分野でプラットフォーム労働を扱った研究のレビューを行い、研究動向を示すとともに今後求められる研究の方向性について議論する。

欧州生活労働条件財団は、プラットフォーム労働の主要な特徴について以下の6点を挙げている(Eurofound 2018:9)。

- ①オンラインプラットフォームを通して組織される有償労働である。
- ②オンラインプラットフォーム・顧客・労働者の三者関係で構成されている。
- ③特定のタスクや問題解決を行うことが目的である。
- ④労働は委託あるいは外注の形態で行われる。
- ⑤職務が複数タスクに細分化されている。
- ⑥サービスは需要が生じたときにのみ(on demand)提供される。

こうしたプラットフォームを活用したビジネスや労働がもつ問題については、日本でも欧米やアジア諸国の動向を捉える研究がいくつか行われている(労働政策

研究・研修機構 2019など)。日本の事例としては、体系的な研究は管見の限り現れていないが、Uber Eatsや出前館を事例とした調査研究が徐々に着手され、報酬形態や労働運動のあり方などが徐々に解明されつつある(申 2022)。

今後、日本でもプラットフォーム労働を対象とした調査研究がますます拡大していくと考えられるが、現状では国内の研究のみからプラットフォーム労働を研究することの理論的意義や、事例同士の比較をすることは現時点では難しいのが事実である。それに対して、国際的な文脈では2010年代半ばごろからプラットフォーム労働をめぐる理論的考察を含んだ事例研究が数多く行われてきている。日本でも今後研究が展開していくにあたって、これらの研究蓄積を踏まえながら検討が行われていくことが重要であると考えられる。そこで本稿では、欧米圏の労働社会学系のジャーナルにて発表された研究成果を中心に、研究動向を整理する。

とくに本稿では取り上げる文献について、プラットフォーム労働における(1)アプリなどを用いたアルゴリズムによる労務管理algorithmic managementと(2)労働者組織について扱った研究に限定する。プラットフォーム労働をめぐるテーマは多岐にわたるため本稿の紙幅で網羅的な検討を行うことには限界がある<sup>1)</sup>ことに加え、これらの2点は労働社会学におけるプラットフォーム労働研究において頻繁に取り上げられるテーマでもあり、日本の現状とも関連が深いからである。東

京都労働委員会は、2022年11月25日に、日本のワーバー・イツユニオンがワーバー・ジャパンならびにワーバー・イツ・ジャパンから団体交渉拒否を受け不当労働行為救済申立を受けたことについて、両社の団体交渉拒否は不当なものであるとし、誠実に団体交渉に応じなければならないとする命令書を交付した(東京都労働委員会 2022)。交付された命令書では、まずアプリ上で行われる配達契約をめぐって、配送料が一方的に決定されたり、リクエストを受けなかったときに不利益取り扱いの可能性があるなど、アプリを介して行われる労務管理が持つ性格が広く争点となることが窺える。加えて、この事件自体がプラットフォーム労働をめぐる使用者と労働組合の関係性を争点とするものであり、今後プラットフォームワーカーが自らの待遇改善に取り組むにあたってどのような組織を形成し、運動を行うのかという論点は今後の重要な研究課題になるといえるだろう。さらに、以下でも見ていくように、プラットフォーム労働の労務管理が労働者組織の活性化に特有の課題を生じさせるということは頻繁に言及されるテーマでもあり、本稿で取り上げる2つのテーマは互いに関連性の強いものである。

こうした議論を踏まえて、本稿ではまずアルゴリズムによる労務管理を主題とした研究の整理を行う(第2節)。その次に、プラットフォームワーカーをめぐる労働者組織の課題や可能性を取り扱った研究を検討する(第3節)。最後に、レビューの内容を踏まえて、今後の研究の可能性について議論する(第4節)。

## 2. アルゴリズムによる労務管理

### 2-1. プラットフォーム労働における労務管理と仕事の質

プラットフォーム労働は、いわゆるクラウドワークとは異なり、労働者が身体的に労務供与の場に存在することが求められながら、労働契約や労務供与そのものはプラットフォーム上で遠隔的に行われる形態である(Huws et al. 2016)。このプラットフォーム労働はさまざまな国の多様な産業において展開しており、その文脈の差異を超えた理論的視点を確立することが類似の労働形態全体を見渡すうえで重要になる。こういった関心から経験的研究に基づいて理論的視点を確立する研究に比較的早期から取り組んだのがウッドらによる「仕事の質 job quality」に着目した議論である(Wood et al. 2019)。

ウッドらは、東南アジア(フィリピン・マレーシア・ベト

ナム)とサブサハラ・アフリカ地域(ケニア・ナイジェリアほか)で働くプラットフォームワーカー合計147名への半構造化インタビューと、同地域の679名の労働者にサーベイ調査を行っている。その調査結果として、プラットフォーム労働に見られる労務管理とその帰結が議論されている。

プラットフォーム労働では労働者と顧客に対する対面的な管理を行うことが難しい場合が多いため、別の監視メカニズムが用いられることになる。たとえば、インターネット広告や反訳を行う労働者に対しては、キーボードの入力回数やマウスの動きを追跡したり、スクリーンショットを使用者側が任意に取得したりする場合がある。しかし、こうした手法の場合、労働者はたとえばスクリーンショットが特定のモニターにしか行われられないことなどを見抜くことによって、別のモニターで動画を見ながら働くなど、容易に回避する方策を見だしていることが報告されている。

これに対して、より効果的な労働者統制として機能しているのがアルゴリズムによる労務管理である。プラットフォーム上でのレーティングと評判のシステムによって労働者を統制する仕組みである。この仕組みにおいては、レーティングの低い労働者に仕事のオファーが与えられにくくなるという管理が行われ、労働者はプラットフォーム労働による生計を立てにくくなる。調査対象の労働者たちの中には、アルゴリズムによる労務管理によって相当の自律性や裁量を得られていると回答する者もいる一方、レーティングやランキングによる管理が行われることで、顧客からの高評価を安定的に得られるかどうかについて不安を感じながら働くことになり、労働の強度も高くなることを語っていた。

加えて、アルゴリズムによる労務管理は労働の時間や場所についても大きな裁量を与えるように見えるが、実際には調査結果は時間や場所にも制約があることを示していた。ほとんどの調査対象者は自宅を作業場所とするほかの選択肢をほとんど持っていなかった。労働時間については、十分な収入を得ようとする結果として長時間労働を行う必要があり、実際に週当たり78時間働き、1日に18時間もの労働を行い疲弊していることを調査対象者が語っていた。

さらに、限られた仕事をめぐって労働者同士での競争が生じており、労働者によって得られている収入に格差が存在していた。この格差は、スキルや教育水準からも説明されるが、それと同時にプラットフォーム

上で評判を獲得できているかどうかによっても大きく左右されていた。評価を得られている労働者は多くの顧客を得られているため、ある顧客との契約が失われても容易に別の顧客に切り替えることができ、収入も安定しているため私的に健康保険などに加入することができた。アルゴリズムによる労務管理はこのような格差も生んでいたのである。

このようにアルゴリズムによる労務管理は、労働者に自律性と裁量を与えるようでありながら実際には労働者を過酷な労働条件のなかに置く仕組みとして注目されるようになった。ウッドらの研究はアルゴリズムによる労務管理の問題性を明らかにするうえで先駆的な研究であったが、その後の研究としてははより労働過程においてどのようにして労務管理が機能しているかを詳細に捉えるものが現れている。

そうした研究の一つとして、ヴィーンらによるフードデリバリーにおけるプラットフォーム労働の事例研究がある (Veen et al. 2020)。ヴィーンらは、2017年1月から2018年12月にかけて Deliveroo と UberEats で働くオーストラリアの労働者58名に対してフォーカスグループインタビューと非公式ミーティングへの参加という形で調査を行い、アルゴリズムによる労務管理が労働者にどのような効果をもたらしているのかを詳細に検証している。その結果として①技術インフラストラクチャーの重要性、②巧妙に作り上げられた情報の非対称性、③業績評価システムの不透明性という三つの問題点を労働者が認識していることを指摘している<sup>2)</sup>。

技術インフラストラクチャーの重要性とは、労働者が使用するアプリ上ですべてのプロセスが完遂されることを意味している。ヴィーンらはとくに、シンプルな統制とより高度なコンピューター上の統制が組み合わせられていることを強調している。シンプルな統制としては、配達のリクエストが出されてから10秒程度で応答しなければならず、応答しなければ労働者に事実上のペナルティが与えられることを指す。高度なコンピューター上の統制とは、GPSを用いた位置情報、労働者によるアプリの使用情報、消費者や店舗によるレーティングなどが収集され、複雑に組み合わせられて管理される。とくに顧客によるレーティングについては、レストラン側の遅延など労働者自身に非がない場合でも低い評価をつけられてしまう場合があり、労働者は不満を抱えていた。

情報の非対称性については、プラットフォーム側が労働者に対して商品を受け取る場所と顧客の住所の

みしか与えられず、配達についての詳細な情報が与えられないことを指している。とくに、労働者へのインタビューでは、顧客の住所がわかるのが商品を受け取ったまさにそのときで、それまではわからないことが語られていた。こうした情報の非対称性は、独立契約の配達員にとってはよりよい稼ぎを得るための配達の方法を考えるような余地を減じることにつながっていた。

業績評価システムの不透明性は、プラットフォーム側で蓄積される労働者の働きぶりに関する情報(リクエストのキャンセル率など)が、どのように労働者への割り当てなどに影響を及ぼすのかが不明瞭になっていることを指している。労働者によって反応が異なるものの、多くの調査対象者は、働きぶりが悪いと判断されれば、自らのアカウントが無効化される可能性があると感じていた。このような不透明な評価システムは、労働者に特定の望ましい行動を引きだす官僚制的統制の一つであるとヴィーンらは位置づけている。

ヴィーンらの研究は主にインタビュー調査に基づくものであったが、長期的な参与観察研究によってアルゴリズムによる労務管理の実態にさらに迫った研究としてファンによる中国のフードデリバリーでのプラットフォーム労働の事例研究がある (Huang 2022)。この研究では、中国で普及している Meituan や Ele.me といったプラットフォーム企業で働く労働者を対象として、アルゴリズムによる労務管理の巧妙さを描くことが試みられている。

ファンはまず、中国におけるプラットフォーム労働の特徴として、戸籍制度が生み出している不平等と差別が存在しており、移民労働者が都市地域で働く権利を制度的に剥奪されていることを指摘している。このことは、移民労働者が低賃金労働に従事せざるを得ない要因となっている。さらに、労働運動が政府の厳格な監視と抑圧のなかに置かれており、デジタル経済を発展させるために規制緩和が進められているという。こうしたなかで、安価な労働力に対する集中的な統制と搾取が行われていることをファンは論じている。

ファンはとくに、中国のプラットフォーム労働における労働力の組織化の形態と、アルゴリズムによる労務管理の浸透に着目している。まず前者としては、プラットフォーム企業・労働者供給企業・ドライバーの三者関係が存在しており、形式的にはドライバーを管理するのは労働者供給企業となるような形で巧妙な外注構造が成立している。実際には労働者供給企業はプラットフォーム企業が定める規則に従う必要があり、事実

上はプラットフォーム企業がドライバーを管理していることになるのだが、直接的な労働契約を結ぶ関係にならないことによって、使用者としての責任を免れる仕組みが成立している。加えて、プラットフォーム企業は中国政府が所有する市民監視システムのビッグデータにアクセスすることができ、職歴や犯罪歴・健康情報などを閲覧することができる。これらの情報によって、働くことを希望する申込者には理由がわからない形で、労働者としての登録が拒否される場合があるという。さらに、ヴィーンらの事例でもあったように、労働に関するすべてのプロセスがアプリ上で完結し、プラットフォームによって全面的に統制されている。

このような労働力の組織化のもとで、アルゴリズムによる労務管理が行われることになる。ファンは4点の特有な統制レジームを取り上げている。①スマートな機械的統制、②情報の独占、③複数のステークホルダーによる管理、④「飴と鞭carrots and sticks」である。

スマートな機械的統制は、AIによってドライバーの位置情報やレストランが商品を準備する速度、天気や交通状況などが分析され、ドライバーに配達のための情報が割り当てられることを意味している。これは労働者に求められるスキルを限りなく低くすることで、労働者そのものを生産過程を構成する道具にすることであるとファンは指摘している。それに加えて、ドライバーにはBluetoothヘッドセットが配布されており、そのヘッドセットを通して音声でドライバーは顧客・レストラン・プラットフォームとやりとりすることができる。これは手による操作なしでやりとりをすることによって配達の効率を向上させるためのものであるが、多様なステークホルダーから絶えず指示が届くため、労働者は常に多方面から監視されているような感覚を持つことになるという。こうした管理の仕組みも、ドライバーの労働の価値を低減するものになっているとファンは分析する。

情報の独占は、ヴィーンらの研究にもあったように、プラットフォームと労働者の間で大きな情報の非対称性があることを意味している。企業が顧客やドライバーなどの情報を絶えず独占しており、こちらでも商品を受け取るまで顧客の住所情報が判明しないなどの統制が行われている。ファンはこうした情報の独占によってプラットフォーム企業と労働者の権力関係が著しく非対称なものになっていると指摘する。

複数のステークホルダーによる管理は、労働者がプラットフォーム企業のみならず顧客・レストラン・労働者供給企業・政府によって多角的に管理されている状

態にあることを指している。もっとも影響力のあるのはやはり顧客であり、ここでも顧客からのフィードバックがドライバーの処遇に大きく影響する。他にも、レストランが商品を準備するスピードやパッケージングの質などもドライバーの評価に影響する。労働者供給企業はドライバーとあいまいな法的契約関係にあり、ドライバーが事故などのトラブルに巻きこまれた際に限って彼らの雇用者として現れる。政府はドライバー情報が特定可能なジャケットを着用して配達を行うよう定めており、監視カメラや交通警察により常に監視を行っている。ドライバーが交通法違反を行った場合、罰金はドライバーのアカウントから差し引かれ、違反の記録がアプリに記録されることになる。

最後の「飴と鞭」は、アルゴリズムを利用して労働者に与えられるインセンティブとペナルティによる統制である。ドライバーに与えられる一件当たりの配達報酬は月あたりの配達件数によって変わる方式となっており、月あたり500件を超える配達をしたときにインセンティブが生じてくる方式となっている。しかし、これを維持するためには長時間労働を休日も取らずに続けることが必要となっている。さらに、ドライバーの評価を示すポイントとそれに基づくランキングが設けられており、ランキングによって配達一件あたりに一定のインセンティブが与えられる。しかし、これについても、ランキングは緩やかにしか上がらず、逆に低評価を受けた際には劇的にランキングが下がってしまうなど、労働者を絶えず高評価を維持するように管理していく仕組みになっている。

このような調査結果を受けて、ファンはフードデリバリーにおけるプラットフォーム労働が労働の低質化と多面的な監視の下に行われていることに批判的に言及している。さらに、高度なアルゴリズムによる管理が労働者の法的保護を欠いた状況で行われていること、さらに複数のステークホルダーが関わっていることによって強められていることを指摘している。

## 2-2. アルゴリズムによる労務管理からの派生

前項ではプラットフォーム労働におけるアルゴリズムによる労務管理がどのようにして労働者の統制に寄与しているのかを詳細に描く研究を紹介したが、いくつかの研究は国家・地域的な要因や業種の違いなどによって、アルゴリズムによる労務管理が別の帰結をもたらすことに着目している。

こうした文脈で、ファンと同じく中国のMeituanやEle.

meの事例に着目したスンの研究がある(Sun, Chen, and Rani 2021)。この研究では、2017年から2019年にかけて行われたサーベイ調査(2回・対象者数2110名)・インタビュー調査(60名)・フィールドワークを組み合わせながら、いかにしてドライバーの働き方が柔軟性を失っていくのかという側面に分析の焦点が当てられている。スンは中国のプラットフォーム労働を「硬直的な労働sticky labor」という概念で捉えようとする。これは「労働者に対する監視と規律の強化とそれに伴って集合的な水準において労働者がプラットフォームに対して自律性を失い、プラットフォームへの忠誠を強めていくこと」(Sun et al. 2021:3)を指す。つまり、柔軟な働き方を売りにしているはずのプラットフォーム労働にもかかわらず、実際には従事するにつれて抜け出すことの難しい構造が生じているというのである。

なぜこのような状況が中国で生じるのかについて、スンはまず中国においてプラットフォーム事業を営むベンチャーキャピタルの参入が2011年ごろから立て続けにあったことを指摘している。これはプラットフォーム企業間の競争を激化させることにつながった。2019年時点ではMeituanとEle.meが勢力を有しているが、常に新しい企業の参入があるという。こうした競争環境のなかで労働コストを低減するために、プラットフォーム企業はサードパーティーの仲介業者と協力し、労働力の確保と管理を仲介業者に外注している。ここでの仲介業者はファンが労働者供給企業と呼んでいたものを同様であると思われる。こうしたサードパーティーの仲介業者を利用して非公式な労働編成を行うという手法は、以前から中国の製造業やサービス業で行われていたものであるという。

こうした中国特有の環境を強調しながら、スンはドライバーの仕事が「硬直的な労働」になっていることを多角的に論じている。まず、2018年と2019年に行った質問紙調査の結果を比較して、その間にフルタイムのプラットフォーム労働に従事している労働者が増加しており、8割近い割合を占めていることを指摘する。こうした労働者は日々の生計をプラットフォーム労働に依存していることになる。さらに、2019年に主要なプラットフォーム企業は採用方針を変更して、プラットフォーム企業が直接雇用を行うのではなく、仲介業者でフルタイムの雇用を行うことを決定した。これによって、もともとシフト制で働いていた労働者もフルタイム契約となり、柔軟な仕事のスケジュールを組むことが困難になった。これに伴って、プラットフォームワーカーの多く

を占める移民労働者を中心に、長時間労働化が顕著に進行していることもスンは報告している。

さらにスンは、仲介業者に雇用されたドライバーが、アルゴリズムによる労務管理を受けるだけではなく、より直接的な労務管理を受けるようになったことに注目している。それは、中国で普及しているソーシャルメディアであるWeChatを用いた管理である。たとえばEle.meは契約しているドライバーが他のプラットフォームを用いて配達を行うことを禁止し、それをドライバーに遵守させるために「ブルーストームアクション」という監視の取り組みを開始した。この施策では、Ele.meの管理者がWeChat上のミニプログラムを通じて仕事状況のチェック要求を出し、ドライバーは直ちにそれに応答をしなければならぬことが定められている。これに15分以内に回答しない場合、おおむね1日の収入にあたる200元の罰金が科せられることになっている。このように仲介業者はWeChatを利用して労働者をより直接的に管理するようになってきている。WeChatは単に中国で広く普及しているというだけではなく、さまざまな社会経済領域と接続するインフラストラクチャーとしての役割を果たしており、これを利用することによってドライバーの労働を硬直化させていくのである。

スンの研究は、プラットフォームを用いながらもアルゴリズムを用いた労務管理だけではなく直接的な労務管理も組み合わせて労働者を統制し、プラットフォーム労働から柔軟性を減じていくことを論じていることに特徴がある。前項のウッドらの議論では直接的な労務管理は労働者にとって出し抜きやすいものであることが論じられていたが、この事例ではむしろアルゴリズムと直接的な管理が混在することでより労働者が自律性を発揮する余地が失われている。このことは、単に労務管理の方法に着目するだけでは不十分であり、その実践が埋め込まれている政策や労働市場の文脈などを合わせて捉えていくことの必要性を示唆しているといえるだろう。

ここまで扱った事例研究は主にフードデリバリー事業を扱ったものであったが、プラットフォーム労働は多様な産業において展開しており、別の産業では同じアルゴリズムによる労務管理も別の傾向を示す可能性がある。それを顕著に示す事例として、ティコナとマティエスクによる、ケアワークにおけるプラットフォーム労働の事例研究がある(Ticona and Mateescu 2018)。この研究では、アメリカで普及しているCare.com、UrbanSitter、SitterCityなどのプラットフォームを対象と

して、プラットフォームの内容分析とインタビュー調査(43名・うち1名のみが男性<sup>3)</sup>)が行われている。とくに、ベビーシッター・キッズシッターの業務を行うプラットフォームワーカーに対する労務管理の実態が明らかにされている。

ケアワークの場合でも、顧客からのレーティングが働き方を左右することや、そのレーティングが顧客から一方的に行われることが統制として機能すること、報酬が低水準に留まる傾向にあることなどはフードデリバリーの事例とも共通する。大きな差異としてあるのは、フードデリバリーのような例では労働者の個人情報も顧客からも基本的にアクセスできない設計になっているのに対して、ケアワークにおいては顧客との信頼関係を形成するために労働者の個人情報が詳細な形で顧客からも閲覧可能になっている。基本的な登録フォームとして、犯罪歴・性犯罪歴・自動車での事故歴などがチェックされる。これらのフォームへの登録は義務でない場合もあるが、情報が登録されていない場合、顧客からの検索にヒットしにくいようプラットフォームが設計されている。

さらに、当該のケアワーカーが何度同じ家族と契約しているか、メッセージへの返信にかかる平均時間、労働者のプロフィールを閲覧した親が特定のケアワーカーを雇ったことのある者と何らかの連絡をとっているかなどの情報も表示される。これに加えて、顧客からのレーティングが一定以上を獲得しているケアワーカーのプロフィールにはバッジが表示されるようになっている。しかしこの評価はメッセージへの返信時間なども加味されるので、ケアワークそのもののスキルとは必ずしも関連しない形で行われるものになっている。

加えて、労働者はプラットフォームにFacebookやTwitterなどのアカウントを登録するように求められており、未登録の者についてはそれがプロフィール上で表示されるようになっている。プラットフォーム企業は、親に対してケアワーカーの情報について検索エンジンなどを用いて積極的に検索を行うように呼びかけており、それに対応してケアワーカーがオンライン上で示している情報が契約を獲得できるかどうかを左右することになっている。

このように、ケアワークのプラットフォーム労働においては、顧客からみた労働者の可視性が非常に重視されているという特徴があることをティコナらは多角的に描いている。他のプラットフォーム労働をめぐる議論が労働者の不可視性を強調していたことに批判的に言

及するとともに、可視性が求められることによって労働者がセルフブランディングに巻き込まれていくことや、英語や英語圏の知識に習熟していない労働者などへの不平等を拡大させていく可能性を議論している。

ここまでの議論は、アルゴリズムによる労務管理がプラットフォーム労働において実際に浸透していることと、それがもたらす帰結は一樣ではなく、国家や産業などの文脈によって異なってくることを示唆している。一方で、アルゴリズムによる労務管理が、労働者を低賃金や長時間労働などの過酷な労働条件に追いやっていくことについてはほとんどの文献が共通した理解を有している。こうした条件に対して、労働者はどのように抵抗し、連帯を形成して改善に向かっていくことができるのだろうか。次節ではこの論点を扱った研究を整理する。

### 3. プラットフォームワーカーの労働者組織

#### 3-1. アルゴリズムによる連帯の切り崩しと抵抗

日本でのプラットフォームワーカーによる労働運動が顕著に現れてきたのは近年の出来事であるが、欧米圏を中心に2010年代からすでにさまざまな労働運動が展開しており、運動を可能にするような労働者の組織化について論じた研究も合わせて現れている。ここでも、アルゴリズムによる労務管理が労使間での争点になっている。そのことを顕著に示す研究としてタシナリとマッカロンによる事例研究がある(Tassinari and Maccarrone 2020)。

タシナリらの研究は、イギリス(ロンドン・ブライトン)のDeliverooとイタリア(トリノ)のFoodoraといったフードデリバリー事業で働くプラットフォームワーカーを対象として、インタビューや会議での参与観察・資料やソーシャルメディアの情報収集などを2016年から2018年にかけて行い、分析したものである。インタビューは15名、収集した情報は500件以上にのぼる。タシナリらは、まずプラットフォーム労働が労働者同士の連帯を形成しにくい要素をいくつも有していることに着目する。なぜなら、働き方が極度に個人化しており、空間的にも労働者が拡散しているためである。さらに、前節でも論じたように、労働者に関する情報が労働者に関する情報が絶えず収集されており、プラットフォーム企業からのペナルティを労働者が恐れることも連帯を形成しにくい一要因である。しかし、それにもかかわらず2016年にUber、Deliveroo、Uber Eatsなどを対象に労働者による争議が立て続けに生じたことにより、研究者

の関心を集めたという。

こうした関心に基づきつつ、タシナリらはイギリスとイタリアの事例について分析を行っている。イギリスのDeliverooにおいては、2016年8月に150人のドライバーらが時給制から歩合制への転換ルールを変更するよう、本社前で抗議を行ったことがきっかけに運動が拡大した。この抗議運動では、ドライバーによるアプリからのログアウトや市街地での移動ピケを行うことによって、事実上のストライキが敢行された。それに加えて、Deliverooのソーシャルメディアページに対する批判的書き込みが行われた。その後 Brighton でもストライキが行われ、さらにイギリス全土に拡大していった。この運動においては、現状の独立契約者の労働組合である大英帝国独立自営業者組合 (IWGB) の支援があり、組織化運動が継続的に進められているという。

イタリアのFoodoraでも、2016年10月に抗議運動が開始された。これも当初労働者が歩合制の導入に反対して行ったものだった。主訴としては、①時給アップと歩合制廃止、②雇用労働契約への変更、③「トラブルメーカー」への不当な処遇の禁止 (不当なアカウント無効化などの禁止) が中心を占めていた。こちらの抗議運動でもイギリスの事例と同じようにストライキなどが行われたが、それに加えて消費者へのサービス利用のボイコットへの呼びかけなども同時に行われたという。抗議運動は底辺委員会異業種連盟 (SI-COBAS) の支援を受けて労働者が自主的に組織したが、組合組織化に向けた動きはその後なかったという。

こういった抗議運動を可能にした労働者の連帯は、どのように生成されたのか。タシナリは①ドライバーの仕事に使用者への敵対性の源泉が多く含まれていること、②個人化を乗り越えるための労働者同士の関わりが醸成される基盤があったこと、③労働者が動員されるためのフレームの存在、④連帯を支える支援組織の存在に言及している。

①は、前節でも再三にわたって論じたように、低報酬・セーフティネットの不在・労働の強度・「柔軟な働き方」というまやかし・情報の非対称性など労働者が不満を抱える要素が数多く存在していることを指している。③はプラットフォーム企業がドライバーの仕事に「ビール代」を稼ぐ娯乐的労働であることを強調するのに対して、抗議運動にかかわることが同じ「労働者」であるということ認識するフレームを与えることを意味している。④はどちらの事例も既存の労働者組織からの支援を受けていたことを指している。

②についてはより詳細に整理する。空間的に拡散しており、アプリ上でのコミュニケーションでほぼ業務が完結するために労働者同士の相互作用が乏しいプラットフォーム労働において、労働者同士がつながりを作る場をどのように確保するかは労働運動にとってとくに重要になる。タシナリらは両事例において「フリースペース」が利用可能であったこと、そして連帯の前提となる社会関係が存在したことを指摘している。「フリースペース」とは、社会運動論の概念で、統制から逃れて集合的行為を組織するための場を指す。この事例では、ドライバーが配達を行う際に集合する待機所が存在しており、そこで労働者同士が意見交換をしたりフライヤーを配布したりする余地があった。個々の労働者はアプリで管理されているがゆえに、目視による管理を免れることができたという。さらに、労働者同士はWhatsAppなどのメッセージアプリを用いて個人的な不満を述べ合うことができ、集合意識を醸成することができた。前提となる社会関係については、労働者が属するエスニックコミュニティが連帯の形成に寄与したことが議論されている。イギリスの例では、ブラジル神野コミュニティが抗議運動で重要な役割を果たし、ストライキへの参加者を集めることにつながった。イタリアではまずイタリア人コミュニティのつながりから連帯が形成され、移民労働者に拡大していったことが議論されている。

企業側は、このような連帯の形成を妨げるような施策も行っている。Deliverooでの抗議運動のあと、会社はドライバーに配達業務を多く割り当てることによって、低賃金への不満を解消しようとした。さらに、その後も抗議運動が行われることを察知すると同時にドライバーにボーナスを提示し、抗議運動から遠ざけて労働に向かわせるインセンティブを与えていた。さらに、抗議運動を行う労働者を少数派の「トラブルメーカー」として扱い、組合への参加を思いとどまらせるキャンペーンなども行っていた。企業が多くのドライバー達が個人事業主として満足しており、安定した雇用契約は自律性や起業家精神への脅威となる要求であるとし、抗議運動が行う要求を不当なものとして枠づけることを行っていた。

こうしたなかで、ストライキには参加することをためらう労働者も存在する。しかしそうした労働者が抵抗を行っていないというわけではなく、配達袋に消費者に訴えかけるためのフライヤーを入れたり、企業のホームページへの批判的書き込みを行うことには参加してい

る場合があるという。さらに、物理的にストライキに参加しないとしても、ストライキが行われている間はアプリからログアウトして労働を行わないという形で協力している場合があることが明らかにされている。

タシナリらの研究は、アプリを用いたアルゴリズムによる労務管理が労働運動上の争点になっていることを如実に表している。労働者はアルゴリズムによる労務管理から生じている労働問題に不満を抱え、アプリによる管理の間隙を縫うことで連帯を形成することを試みている。企業側はインセンティブを付与することによってアルゴリズムによる労務管理を受け入れるように労働者を促す。こうしたせめぎ合いのなかでどのように連帯を形成するかが労働者組織にとっての課題になっているのである。

### 3-2. プラットフォーム労働における運動の条件

最後に、プラットフォーム労働においてどのような条件があれば運動が効果的に行われるのかについて論じた議論を参照したい。この論点に関する研究は今後さらに発展していくことが期待されるが、いくつか重要な研究が現れている。

ウッドらは、フィンランド・ドイツ・ルーマニア・スペイン・イギリスというヨーロッパ諸国でプラットフォーム労働を行う労働者430名に対してサーベイ調査を行い、労働者による抵抗の源泉を体系的に理解することを試みている(Wood et al. 2021)。ウッドらは、労働者が使用者に対して抵抗する際の源泉を先行研究から整理しつつ、怒り(敵対性)・依存・コミュニケーション(連帯)の三つの要因があると指摘している。怒りは、自らの労働条件の低さや不当な扱いを受けていることへの不満を示すものであり、たとえば調査対象の労働者の多くは「手数料が高すぎる」ことについて強い不満を示していた。依存は、自らが目下従事している労働に頼っていることによる不安などを示しており、対象者の多くは「手数料が引き上げられることへの恐れ」を強く抱いていた。コミュニケーションは他の労働者との情報交換などのやりとりを行うことを示しており、対象者の多くが「まったくない」「ほとんどない」と回答していた。

こうした整理に基づきつつ、ウッドらはそれぞれの要素がもつ機能について計量分析から議論を行っている。分析結果によれば、労働者が国家や顧客に対して抵抗を行うかどうかについて、怒りとコミュニケーションの要素が寄与しているが、依存の要素は寄与しないという。また、コミュニケーションの要素は、労働者が

抗議運動を行ったり、労働者組織を形成することにも寄与している。依存の要素は、労働者が組織を形成することのみ寄与するという。このようにしてウッドらは、労働者の抵抗の源泉を構成する要素が果たす機能には差異があることを論じた。

運動の条件にかかわるもう一つの研究として、ジョイスらがプラットフォーム労働において有効な労働組合運動のあり方を議論しているものがある(Joyce, Stuart, and Forde 2022)。この研究では、組合関係者9名・労働者43名へのインタビュー調査と、報道された情報564件の収集、組合イベントへの参加を2015年から継続的に行い、得られたデータから分析を行っている。

ジョイスらはまず、有効な労働運動を行うことができる労働組合は、企業別に組織された組合よりも、地域別に組織された組合であることを指摘している。これは、労働者が地理的に拡散しており、同じプラットフォーム企業で働く労働者同士では連帯を形成しにくいことと関連している。こうした事情で、職場よりも地域・都市レベルで組織されている労働組合の方が組織化を有効に行うことができるという。

さらに、ジョイスは労働組合の三機能である共済・法律制定・団体交渉のうち、どの要素を重視する組合が有効な運動を行っているかについても議論している。従来の労働組合は、団体交渉により使用者に要求を行うことを主要な戦略としてきたが、プラットフォーム労働においては組合として法律制定の働きかけを行う方が有効になるという。労働者保護につながる法律制定を行うことを目的として動員戦略を立てることの重要性をジョイスらは議論している。このように、プラットフォーム労働をめぐる組合運動研究においては、従来の雇用労働者の組合とは異なる労働運動が求められることが現時点の研究からは示唆されているのである。

## 4. 結論と今後の研究の方向性

本稿では、プラットフォーム労働をめぐる労働社会学的研究を取り上げ、その内容の整理を行った。とくにアルゴリズムによる労務管理と労働者組織の可能性について議論を行い、アルゴリズムによる労務管理がさまざまな文脈的な要因によって異なる帰結をもたらすことと、従来とは異なる労働運動のあり方が検討される必要性が議論されていることを指摘した。

本稿のレビューは限定的な内容に留まるものの、日本におけるプラットフォーム労働研究に求められる方



向性に示唆を与えるものである。第一に、日本におけるプラットフォーム労働の普及が、本稿で取り上げられた諸国と比較して限定的である点をどのように理解するかという問いがある。フードデリバリーについては日本でも展開しているものの、タクシーやケアワークについてのプラットフォーム労働は日本では普及していない。プラットフォーム労働は、労働者と顧客を結ぶ要因が複雑でアプリ上での調整が困難とされる場合には普及しないことを示唆する研究もある (Azzellini et al. 2022)。こうした研究と関連させつつ日本のプラットフォーム労働の普及状況を理解するための研究が必要になるだろう。第二に、中国の事例で言及されていたような、下請の仲介者を設けることによる統制は、日本でも製造業などにおいて広く行われてきた慣行であり、そのもとでの労働運動も行われてきたことが重要である (伊藤 2013)。今野晴貴は、日本の製造業派遣・請負については企業が生み出す非熟練労働と自立を志向する「家計自立型」の労働者が労働市場において媒介されるような制度が形成されてきたと論じている (今野 2017)。こういった日本の特徴を踏まえてプラットフォーム労働の位置づけを捉え、中国などの類似した事例に対する独自性を見いだしていくことが必要だろう。第三に、日本でプラットフォームワーカーの組織化を効果的に行っているのはどのような形態の労働組合かについても検討を行う必要がある。ジョイスらの研究にあったように、日本でも地域のコミュニティユニオンが組織化に機能する可能性があるが、その実態はどのようなものか調査研究が必要となるだろう。

日本におけるプラットフォーム労働研究は萌芽的な段階であり、今後も既存研究の動向の整理と、調査研究が並行して行われる必要がある。上記で示された課題を解明するためには、事例研究の蓄積が必要である。具体的な調査研究の展開については、今後の課題としたい。

## 注

- 1) ヴェラスとショアーは、プラットフォーム労働研究が取り組むべき課題として①従来の経済とプラットフォーム経済のシステム上の関係性、②アルゴリズムのデザインと社会的不平等、③プラットフォームワーカーによる集合的行為の可能性、④労働条件向上のための新しいアプローチの4点を挙げている (Vallas and Schor 2020)。
- 2) Purcell and Brook (2022) は、こうした労働者にとつ

て不利に見える仕組みに対してなぜ労働者自身が同意するのかを議論するにあたっては、労働者の意識と国家の言説やプラットフォーム企業の管理施策の結びつきを論じることが必要であるとマイケル・ブラウオイの理論を参照しながら論じている。

- 3) フードデリバリーの事例では多くの労働者が男性であるのに対してケアワークではこのように女性に偏っており、顕著な性別職域分離が生じている。ジェンダー視点からプラットフォーム労働を論じた研究としては、ミルクマンらのフードデリバリーで働く女性労働者の研究がある (Milkman et al. 2021)。

## 参考文献

- 伊藤大一『非正規雇用と労働運動——若年労働者の主体と抵抗』法律文化社、2013年。
- 今野晴貴「製造業派遣・請負労働の雇用類型——全国的移動及び移動の制度的媒介に着目して」『日本労働社会学会年報』28号、2017年、111-140頁。
- 労働政策研究・研修機構「中国におけるシェアリング・エコノミー下の『新たな就業形態』——その光と陰」2019年。
- 申在烈「日本におけるギグワーカーの組織化」第95回日本社会学会大会報告原稿、2022年。
- 東京都労働委員会「Uber Japan事件命令書交付について」<https://www.toroui.metro.tokyo.lg.jp/image/2022/meirei2-24.html>、2022年(2023年1月7日取得)。
- Azzellini, Darioほか, “Why Isn’t There an Uber for Live Music? The Digitalisation of Intermediaries and the Limits of the Platform Economy.” *New Technology, Work and Employment* 37(1), 2022, pp.1–23.
- Eurofound. *Employment and Working Conditions of Selected Types of Platform Work*. Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2018/
- Huang, Hui. 2022. “Algorithmic Management in Food-delivery Platform Economy in China.” *New Technology, Work and Employment* doi: 10.1111/ntwe.12228, 2022.
- Huws, Ursulaほか, 2016. “Crowd Work in Europe : Preliminary Results from a Survey in the UK, Sweden, Germany, Austria and the Netherlands.” *FEPS Studies* December 2016, 2016.
- Joyce, Simonほか, “Theorising Labour Unrest and

- Trade Unionism in the Platform Economy.” *New Technology, Work and Employment* 2022, doi: 10.1111/ntwe.12252
- Milkman, Ruthほか, “Gender, Class, and the Gig Economy: The Case of Platform-Based Food Delivery.” *Critical Sociology* 47(3), 2022, pp.357–72.
- Purcell, Christina, and Paul Brook.. “At Least I’m My Own Boss! Explaining Consent, Coercion and Resistance in Platform Work.” *Work, Employment and Society* 36(3), 2022, pp.391–406.
- Sun, Pingほか, Julie Yujie Chen, and Uma Rani. 2021. “From Flexible Labour to ‘Sticky Labour’: A Tracking Study of Workers in the Food-Delivery Platform Economy of China.” *Work, Employment and Society*. 2021, doi: 10.1177/0950017021102157.
- Tassinari, Arianna, and Vincenzo Maccarrone. 2020. “Riders on the Storm: Workplace Solidarity among Gig Economy Couriers in Italy and the UK.” *Work, Employment and Society* 34(1), 2022, pp.35–54.
- Ticona, Julia, and Alexandra Mateescu. 2018. “Trusted Strangers: Carework Platforms’ Cultural Entrepreneurship in the on-Demand Economy.” *New Media & Society* 20(11), 2018, pp.4384–4404.
- Vallas, Steven, and Juliet B. Schor. 2020. “What Do Platforms Do? Understanding the Gig Economy.” *Annual Review of Sociology* 46(1), 2020, pp.273–94.
- Veen, Alexほか, “Platform-Capital’s ‘App-Etite’ for Control: A Labour Process Analysis of Food-Delivery Work in Australia.” *Work, Employment and Society* 34(3), 2020, pp.388–406.
- Wood, Alex J.ほか, “Good Gig, Bad Gig: Autonomy and Algorithmic Control in the Global Gig Economy.” *Work, Employment and Society* 33(1), 2019, pp.56–75.
- Wood, Alex J.ほか, “Dynamics of Contention in the Gig Economy: Rage against the Platform, Customer or State?” *New Technology, Work and Employment* 2021, doi: 10.1111/ntwe.12216.