

## はしがき

イラストレーター、デザイナー、音楽クリエイター、ライター、Webエンジニアなど、様々な職種で企業や組織に縛られることなく仕事をする人が増えています。いわゆるフリーランスと呼ばれる働き方です。近年では、手軽にクライアントとマッチングできる「クラウドソーシングサービス」の発展により、フリーランスの専門職だけではなく、副業としての利用も進み、自由度の高い働き方が浸透しつつあります。本書では、このような業務形態を「クラウドソーシング」といい、サービスの利用者であり労働者を「クラウドワーカー（省略して「ワーカー」ともいいます）」と呼ぶことにします。

自由度が高いということは、仕事を発注する側にとっても受注する側にとってもハードルが低いということであり、リスクが伴います。クライアントとのやりとりはインターネット上のメッセージだけということも多く、顔の見えない相手と円滑にコミュニケーションをとって仕事を進めていくことには、特有の難しさがあります。手軽に仕事を受注できるため、依頼内容や仕様をきちんと詰めずに見切り発車的にプロジェクトを開始した結果、後からトラブルが起こってしまうこともあります。企業や組織などの後ろ盾なく仕事をしていくためには、自らの利益を守り、リスクを最小化するための法的知識が大切です。

本書では、インターネットを通して案件を受注するクラウドワーカーがプロジェクトを滞りなく進め、クライアントと円滑なコミュニケーションをとりつつ自己のビジネス上の利益を守るために役立つ法律の知識を解説しています。特に、メッセージ機能やチャットでのやりとりが多くなるというクラウドソーシングの特殊性を踏まえ、法律

の専門家ではないデザイナーやクリエイターといった人々がそのまま使うことのできる文例を豊富に掲載しています。

著者は企業法務と知的財産を主に取り扱う弁護士ですが、自身も複数のクラウドソーシングサイトに登録し、そこから継続的に仕事を受注していますし、逆にそうしたサイトを利用してデザイン制作などを発注した経験もあります。法律の専門家としてサイトを利用する中で、「受注のときはこういうところに注意したほうがよい」、「プロフィールにこういう書き方をすれば法的リスクを下げられる」など、多くの気づきを得ました。本書にはそうした経験に根差したノウハウや知見が盛り込まれています。

クラウドワーカーとして現在活躍中の人にとっても、あるいはこれから新たにそうした働き方を始めようとしている人にとっても、はたまた本業とは別に副業感覚でクラウドソーシングをしてみようと思っている人にとっても、本書は役に立つ1冊となるでしょう。

本書では、クラウドソーシングで依頼されるタスクのうち、以下の4つのカテゴリを想定して執筆しています。

- ✎ イラスト・ロゴ・デザイン など
- ♪ 音声収録・ナレーション・作曲 など
- ✍ ライティング・翻訳・記事執筆・キャッチコピー など
- 💻 プログラミング・ソフトウェア開発・Webサイト制作 など
- ※ 動画制作・編集などは、「イラスト・ロゴ・デザイン」と「音声収録・ナレーション・作曲」を合わせて参照してください

# もくじ

## 第1章 クラウドソーシングサイトの基本ルール

I 利用規約の位置づけ	4
II 登録条件	5
III サービス利用者と運営会社の関係	6
IV 取引の種類	8
V 報酬の支払い	9
VI 知的財産権の取扱い	13
VII 秘密情報の取扱い	23
VIII 禁止行為	24
IX 違約金	27

## 第2章 隙のないプロフィールを作るポイント

I 名前・性別・年齢・住所等の個人情報	34
II スキル・経歴	36
III 対応可能時間	38
IV 基本料金	40
V 知的財産権の取扱い	43

## 第3章 受注するときのポイント

I クライアントの信頼性をチェックする	47
II 作業内容についての認識を共有する	52
III 締切り・納期を設定する	65
IV 連絡や打合せの方法等を決めておく	77
V 納品した成果物の検収期間を決めておく	79
VI 納品後の成果物の取扱いについて決めておく	80
VII 主要4カテゴリの成果物における取扱いの具体例	85

## 第4章 納品するときのポイント

- I 基本的な納品の方法 ..... 118
- II クライアントの検収が遅れている場合の対応 ..... 120
- III クライアントから成果物を差戻しされた場合の対応 ..... 123

## 第5章 トラブル別 対策・解決のポイント

- I 依頼前及び依頼時のトラブル ..... 129
  - 事例I-1 しつこい値下げ交渉に応じられないので断りたい/129
  - 事例I-2 クライアントが見積りに了承した後、ワーカーの都合で断りたい/131
  - 事例I-3 利用規約違反・法令違反の依頼を引き受けてしまった/133
- II 作業内容や進捗に関するトラブル ..... 136
  - 事例II-1 仕様や指示が不明確で作業が進められない/136
  - 事例II-2 契約内容にない追加作業を求められた/140
  - 事例II-3 作業の進捗に遅れが生じてしまった/142
- III 連絡・コミュニケーションに関するトラブル ..... 147
  - 事例III-1 クライアントと連絡がとれなくなってしまった/147
  - 事例III-2 クライアントから過剰なコンタクトや報告の要求がある/150
- IV 料金の支払いに関するトラブル ..... 154
  - 事例IV-1 受注時に合意したのに料金を支払ってくれない/154
  - 事例IV-2 追加作業等への割増料金や手当てを請求したい/158
- V 成果物の取扱いに関するトラブル ..... 162
  - 事例V-1 事前に了承していた以外の方法で成果物を利用されてしまった/162
  - 事例V-2 成果物をワーカーの実績として公開したい/170

# 第1章

## クラウドソーシングサイトの 基本ルール



いきなりですがこんな場面を想像してみてください。

あなたは企業のロゴイメージの制作を専門とするデザイナーで、クラウドソーシングサイトに登録しています。

1 企業ロゴのデザイン作成業務を受注



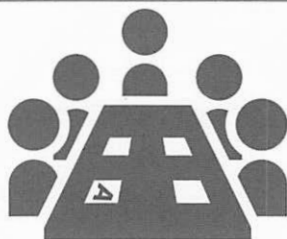
2 クライアントとメッセージでやりとりして依頼内容を確認



3 ロゴを作成して納品



4 クライアントが許可なくコンペに提出していたと発覚



ロゴの本当の作者であるあなたは、クライアントに対して何か主張することはできるでしょうか？

弁護士である著者がワーカーからこのような相談を受けた場合、腕組みをして考えるより先にしなければならないことがあります。それはワーカーとクライアントに適用されるルールの確認です。

クラウドソーシングサービスを提供するサイトには、必ず「利用規約」が設けられています。利用規約はサイトに登録するワーカーのほか、仕事を発注するクライアントも遵守する必要があります。利用規約は運営会社が独自に定めるものなので、細部は各サイトごとに異なります。そのため、ワーカーは自分が登録するサイト利用規約をよく確認しておくことが大切です。

とはいえ、利用規約にきちんと目を通したことがあるワーカーはどのくらいいるのでしょうか。利用規約はサイトのトップ画面の一番下などにあるリンクから見られるようになっていますが、目立たないので存在に気づかない人のほうが多いでしょう。また、小さな文字でびっしりと法律の条文のように書かれていますから、読む気も失せるというものです。

しかし、サイトに登録する際には必ずこの利用規約に同意することになっています。たとえ中身を読んでいなかったとしても、利用規約には従わなければなりません。ルールを知らずに時間や労力を投入して仕事を行うのは大きなリスクです。

そこでこの章では、利用規約で定められていることが多く、各サイトで類似・共通するルールの内容を解説していきます。

なお、サイトによっては異なるルールが定められていることもあるのでご注意ください。また、いずれのサイトも利用規約は必要に応じて随時変更・改訂されることになっています。クライアントとのトラブル時など利用規約が問題となる場合は、必ずその時点の内容を確認するようにしてください。

※ 本書は、2023年2月時点の利用規約の内容に基づきます。

## I 利用規約の位置づけ

まず、そもそも利用規約が法的にどのように位置づけられるものなのか簡単に触れておきます。利用規約とは「サービスの利用者に対して適用される契約条件をサービス提供者である企業があらかじめ文章の形でまとめてルール化したもの」です。

クラウドソーシングサイトのアカウント登録や入会手続きの際に「利用規約に同意する」という文章にチェックを入れた覚えはありませんか。法律上、あのときに利用者として利用規約に書かれたルールに従うという合意をしたことになります。

民法上、利用規約は「定型約款」というカテゴリに当てはまります。定型約款の特徴として、不合理な内容でなければ企業側は一方的に変更・修正ができる点に注意が必要です。クラウドソーシングサービスを提供する会社は必要に応じて利用規約を変更していますから、変更の通知があったときは内容をチェックしておくことが大切です。

なお、利用規約を1つだけ設けて運営しているサイトもありますが、クライアントとワーカーで分けたり、業務内容のカテゴリに応じて複数の利用規約を設けているところもあります。そういったサイトを利用する際は、自分の利用状況に当てはまる規約の内容を確認する必要があります。利用規約をわかりやすくまとめたガイドラインを公表しているところも多いのでチェックしてみるとよいでしょう。



## II 登録条件

クラウドソーシングサイトにワーカーとして会員登録するための条件（登録条件）も利用規約に書かれています。登録条件は各社で概ね共通しており、連絡用の電子メールアドレスの保有や反社会的勢力に属していないことなど、聞けば「それはその通りだな」と思うものがほとんどです。

会社ごとに若干ルールが異なるものとして、年齢に関する条件があります。具体的には18歳未満の場合は一律に登録を不可とするものと、18歳未満であっても親権者の同意があれば可とするものがあります。

また、「自分の所属する企業や団体の規則に違反した行為を行っていない」ということを登録条件としているサイトもあります。これは副業や兼業が禁止されている企業や団体に勤めているワーカーによる会員登録を拒否するためのルールと考えられます。登録条件にこうしたルールがない場合であっても、禁止事項（☞P.24）として「副業・兼業禁止に抵触してはいけない」というルールを課しているサイトが多いようです。

副業・兼業禁止に違反してクラウドワーカーとして働いたことが本業の会社や団体に発覚すると、就業規則に照らして懲戒を受ける可能性がありますし、クラウドソーシングサイトとの関係でも規約違反の責任を問われる可能性があるため控えましょう。

### Ⅲ サービス利用者と運営会社の関係

利用規約では、サービスの利用者と運営会社の関係についてもルールが決められています。ここでいう「サービス利用者」とは、クラウドソーシングサイトに登録して仕事を行うワーカーと仕事を発注するクライアント双方を指します。

多くのサイトでは、仕事の受発注に関する契約関係はワーカーとクライアントの間で成立するというルールを採用しています。つまり、運営会社は少なくとも仕事に関しては、ワーカーともクライアントとも直接の契約関係に立たないということです。ただし、運営会社はクライアントからワーカーに対する報酬の支払いを仲介するという形で関与します (P.9)。

運営会社がサイト上で行われる個々の仕事について契約関係に立たないということは、クライアントとの取引の結果は基本的にワーカーの「自己責任」になるということを意味します。

もちろん、サイト上で行われる取引でトラブルが起きたとき、運営会社はある程度問題解決や苦情処理のために動いてくれますが、ワーカーとクライアントの間で意見の折合いがつかない場合は、その紛争から手を引くことになるでしょう。

その場合、ワーカーが運営会社に対して責任を追及することは基本的に難しいと覚えておきましょう。なぜかというと、多くのクラウドソーシングサービスでは「ワーカーとクライアントとの間で生じた問

題や損害について運営会社は免責される」というルールが設けられているからです。

したがって、クライアントとの話合いがこじれてしまうと、ワーカーはサービス外で直接クライアントに対して未払料金の支払いを請求したり、損害賠償などの責任追及を行わなければならなくなったりします。

## IV 取引の種類

各クラウドソーシングサイトでは、様々な取引の種類が設けられています。代表的なものとして以下のような取引種類があります。なお、下記の分類や名称は概略であり、サイトごとに異なる点にご注意ください。

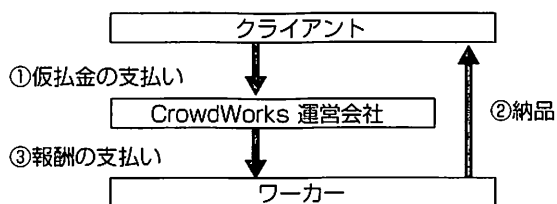
### 主な取引の種類

- **プロジェクト方式**  
クライアントが特定のワーカーに対して仕事を発注する方式
- **コンペ方式**  
クライアントがサイト上で公募している案件に対して、ワーカーが応募した作品の中から1点ないし数点をクライアントが選んで採用する方式
- **タスク方式**  
データ入力やアンケート回答など、一定の作業をこなした件数に応じて報酬が支払われる方式
- **タイムチャージ方式**  
クライアントが依頼する特定の業務にワーカーが従事した時間数に応じて報酬が算定される方式
- **コンテンツ購入方式**  
ワーカーが出品するサービスをクライアントが選んで購入する方式

## V 報酬の支払い

クライアントからワーカーに対してどのような手続き・タイミングで報酬が支払われるかはサイトによって異なりますし、上記の取引の種類によっても異なるルールが定められています。

もっとも、主要なクラウドソーシングサイトでは共通点が多いのも事実です。ここでは一例として、CrowdWorks の利用規約で定められた報酬の支払手順を見てみましょう。



このように CrowdWorks では、クライアントが事前にワーカーに対する報酬を「仮払金」として CrowdWorks 運営会社に預け、仕事の完成・納品後に CrowdWorks のシステム利用手数料を差し引いた金額がワーカーに対して支払われるのが基本的な仕組みとなっています。

ただし、クライアントの仮払金について、一定の場合にはワーカーに支払われず、クライアントに返金されることになっています。これは報酬を受け取る側であるワーカーにとっては重要なルールです。

CrowdWorks を例に、特に注意すべき、(1)～(4)の場合について紹介します。

### (1) 業務の完了前に、クライアント（またはワーカー）が業務の中断・停止の意思表示を行った場合

クライアントから業務を中断・停止したいと連絡

ワーカーが1週間以内に承諾または不承諾の意思表示を行わなかった

クライアントに仮払金が返金

キャンセルに応じられない場合は、必ずその旨をクライアントに伝える必要があります。

### (2) ワーカー（またはクライアント）が、契約上の義務の履行を遅滞した場合

ワーカーが、契約上の義務の履行を遅滞

クライアントまたはCrowdWorks運営会社はその履行を催告

催告後、1週間以内にこの義務を履行しない

クライアントに仮払金が返金

作業の遅れが発生した場合は、クライアントと対応を協議するかたちに持ち込み、ワーカーだけの問題にしないことが重要です（P.142）。

### (3) CrowdWorks 運営会社がワーカーとクライアントの双方に確認し、契約に沿った業務が行われたかについて当事者間の認識に争いがあると判明した場合

クライアントから、契約に沿った業務ではないとCrowdWorks運営会社に報告

CrowdWorks運営会社が双方に確認

CrowdWorks運営会社が、当事者間の認識に争いがあると判断

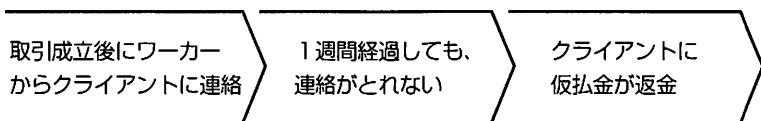
クライアントに仮払金が返金

主に成果物にクレームがついた場合の規定です。この場合、運営会社がワーカーとクライアントの双方に対して、成果物が仕様通りかを確認することになっています。両者の間に認識のズレがあると判断さ

れると、仮払金はクライアントに返金されてしまいます。

仮払金がクライアントに返金されたとしても、ワーカーは仕様通りの成果物であると主張し、クライアントに代金の支払いを求められるはずですが、少なくとも運営会社は代金の支払手続から手を引いているので、ワーカーが直接クライアントに対して内容証明郵便を送ったり裁判を起こしたりして、代金の回収を図らなければならなくなる可能性があります。これは大きなリスクなので、頭に入れておくべきでしょう。

#### (4) 取引成立後、クライアント（またはワーカー）に対して1週間以上連絡がとれない状態が継続した場合



クライアントとの連絡が途絶えた場合、そのまま業務を進めても代金の支払いを受けられないリスクが出てくるということです。

このような場合に備えて、ワーカーの側もクライアントと連絡が取れるようになるまで業務を一時中断できるといった取決めをクライアントと結んでおくといよいでしょう。クライアントと契約を結ぶ際の取決めは、文例を含めて第3章で解説しています (P.77)。

以上は CrowdWorks におけるルールの概要ですが、同様の仕組みを設けるサイトは多いです。

多くのサイトに当てはまる支払いのポイントをまとめると次の通りです。

## 報酬の支払いのポイント

- 運営会社はクライアントから報酬の仮払金を預かり、業務が完遂（納品完了）されたタイミングでワーカーに支払いを行う

### 【報酬の支払いがなされない可能性がある場合】

- ワーカー・クライアントいずれかから業務中止の申し出があり、これに対して一定期間返答を行わず、契約キャンセルとなった場合
- 納期を守れなかったり、クライアントから納品を督促された後に一定期間が経過したりして、契約キャンセルとなった場合
- 納品した成果物の品質や内容についてワーカーとクライアントとの間で意見の対立が続いた場合
- ワーカーとクライアントの間で連絡がとれない状態が一定期間続き、契約キャンセルとなった場合

なお、サービスによってはワーカー側またはクライアント側からのキャンセルの申し出が制限されているものもありますし、連絡が途絶えた場合にキャンセル扱いとなる日数にも細かな差異があります。

また、通信料が発生する業務など内容によっては仮払いの制度を設けずに後払い方式を採用したり、料金の支払いに運営会社側が関与せず当事者の話合いに委ねたりしているサイトなどもあります。

そうしたサイトでは運営会社に料金の支払いを仲介・保証してもらうことができないため、クライアントの信頼性（=きちんと料金を支払ってくれるかどうか）を見極める必要があるでしょう（P.47）。



## VI 知的財産権の取扱い

クラウドワーカーがクライアントの依頼を受けて制作した成果物については、種々の知的財産権が発生する場合があります。最も一般的なものは著作権です。

### そもそも著作権とは？

表現物を独占的に使用することができる権利のことをいいます。

### 知的財産権の対象となるのは？

文章 / デザイン / 音楽 / プログラム・ソフトウェア（※） など。

※ ソースコードの書き方にプログラマーの個性があらわれている限り、著作権が発生します

クラウドワーカーとして依頼を受けるにあたっては、成果物の知的財産権（とりわけ著作権）の処理をどうするかということをきちんと考えておく必要があります。

ここでは以下の3つに注目して解説していきます。

### 知的財産権の取扱いのポイント

- (1) 成果物の知的財産権の帰属  
(ワーカーとクライアントのどちらに帰属するか)
- (2) 著作者人格権の取扱い
- (3) 他人の著作物を使用する際の注意点

## (1) 成果物の知的財産権の帰属

知的財産権の帰属に関してはサイトによって異なるルールが定められているため注意が必要です。大多数のサイトでは、主として次の3つのパターンのルールのうちいずれかが採用されています。

- ① 成果物の知的財産権は原則としてワーカーが保持するルール
- ② 成果物の知的財産権は原則としてクライアントに譲渡されるルール
- ③ 成果物の使用に関してワーカーがクライアントに許諾を行うとするルール

### ① 成果物の知的財産権を原則としてワーカーが保持するルール

成果物を制作したワーカーが知的財産権を保持し続けるというものです。言い換えると、クライアントがワーカーに仕事の報酬を支払ったとしても、当然には知的財産権がクライアントに移転されることはないというのがこのルールです。

.....  
ワーカーがクライアントに対して納品した成果物に関する著作権等の知的財産権（著作権法第27条及び第28条の権利を含みます。）は、本取引によって譲渡がなされない限り、作成した会員自身に帰属するものとします。なお、本取引の中において別途取決めがある場合は、同取決めが優先されるものとします。（CrowdWorks利用規約17条1項）  
.....

たとえば、この規約に則ってイラスト制作を請け負った場合、クライアントとの間で特に取決めを行わなかったとすると、完成したイラストの著作権はワーカーに帰属したままということです。