

フリーランス・トラブル110番の相談実績について

ひと、くらし、みらいのために

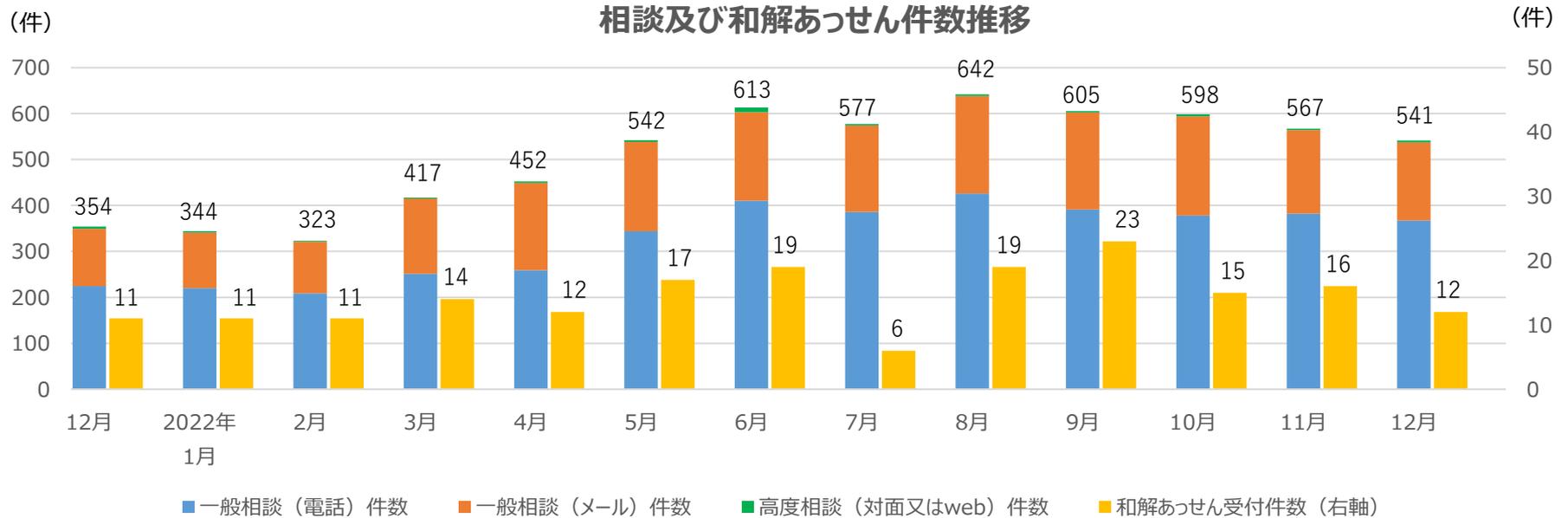


厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

フリーランス・トラブル110番

1. 相談及び和解あっせん件数

- 令和4年12月の相談件数は**541件**。(令和3年度は月350件程度。令和4年度より、弁護士1→2名に体制拡充)



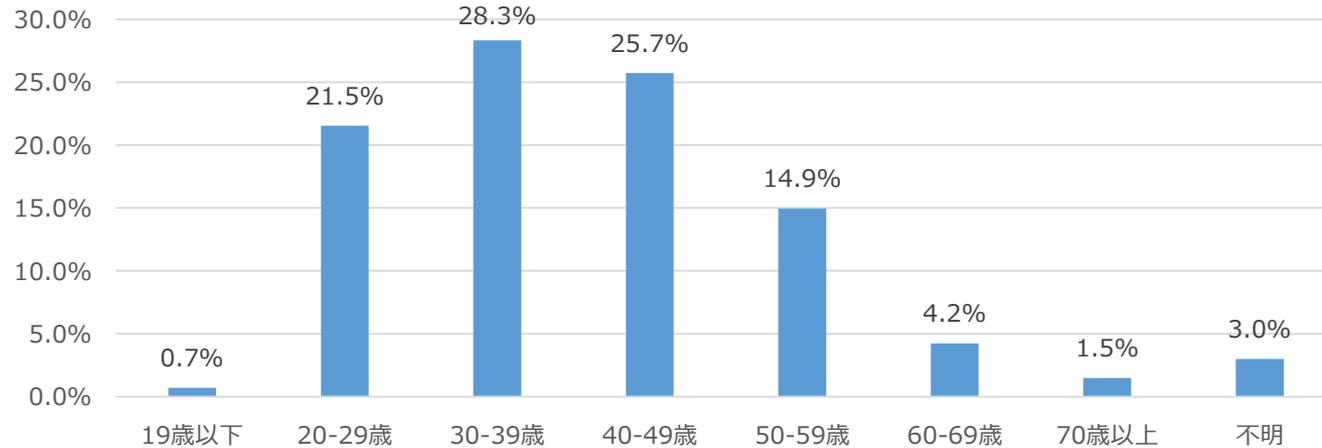
(参考) 相談及び和解あっせん件数詳細 ※令和2年11月25日から事業開始。相談件数 / 稼働日数 = ①・②計 / 単月の稼働日数

年月	①一般相談 (電話orメール) 及び②高度相談 (対面orWEB)					和解あっせん			相談件数 / 稼働日数
	①一般相談			②高度相談	①・②計	受付	実施	和解成立	
	電話	メール	①計						
令和2年度※	765	501	1,266	66	1,332	22	3	0	-
令和3年度	2,571	1,466	4,037	35	4,072	134	89	24	-
令和4年 10月	378	216	594	4	598	15	14	3	29.9
11月	382	182	564	3	567	16	14	3	28.4
12月	367	170	537	4	541	12	18	6	27.1
令和4年度	3,343	1,756	5,099	38	5,137	139	122	25	-
計	6,679	3,723	10,402	139	10,541	295	214	49	-

フリーランス・トラブル110番

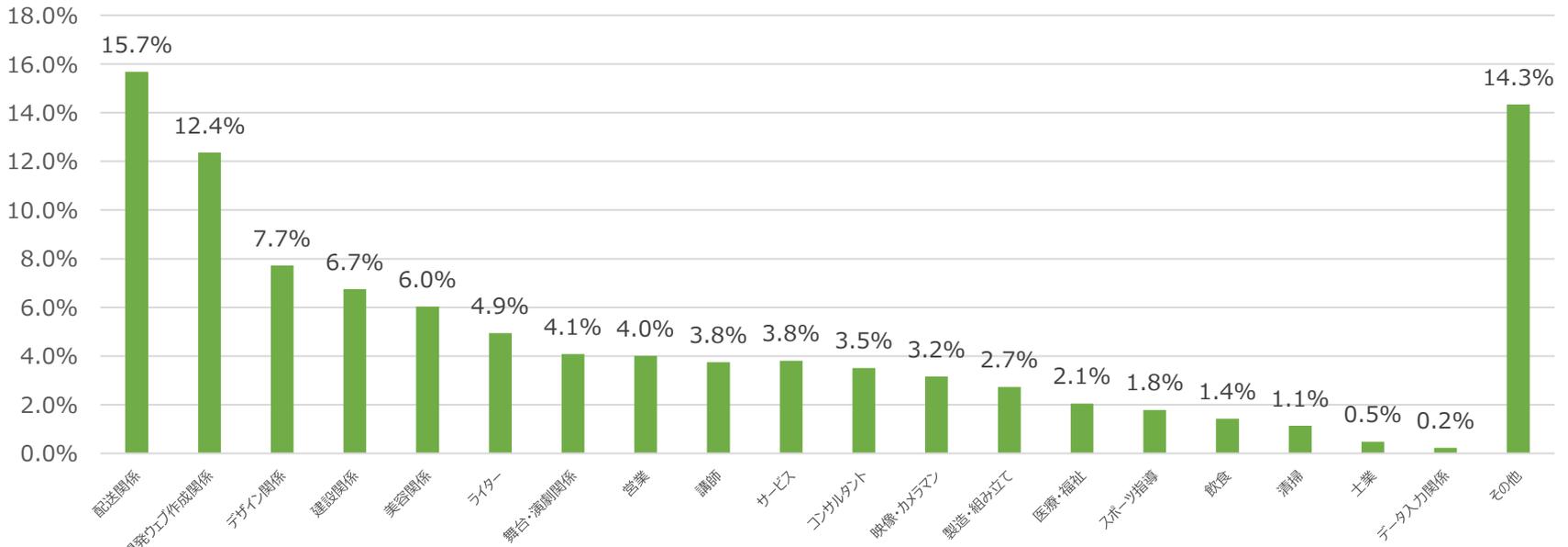
2. 相談者属性 (年齢、業種)

(1) 年齢



N=10,196 (年齢データを取り始めた12/21以降の相談において年齢を回答した10,196件)

(2) 業種

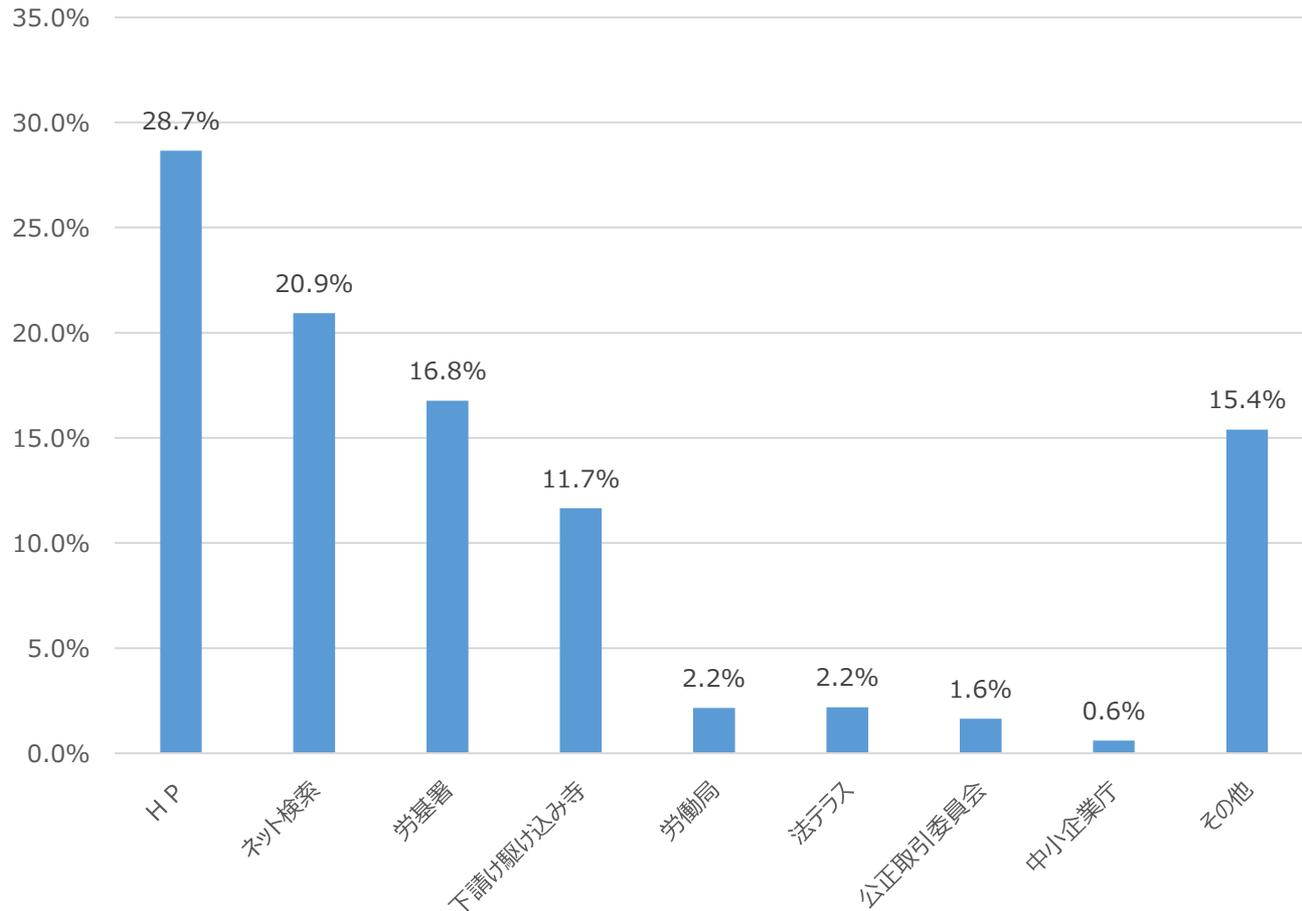


(※) 「その他」に含まれる業種の例：翻訳、演奏家、警備員、モデル、校正、放送、動画配信、ポスティング、事務、EC運営、SNS運用 など

N=9,943 (令和3年2月～令和4年12月の相談において業種を回答した9,943件)

(参考1) 110番の存在を知ったきっかけ

- インターネット経由が5割弱（「HP（ホームページ）」、「ネット検索」から）。



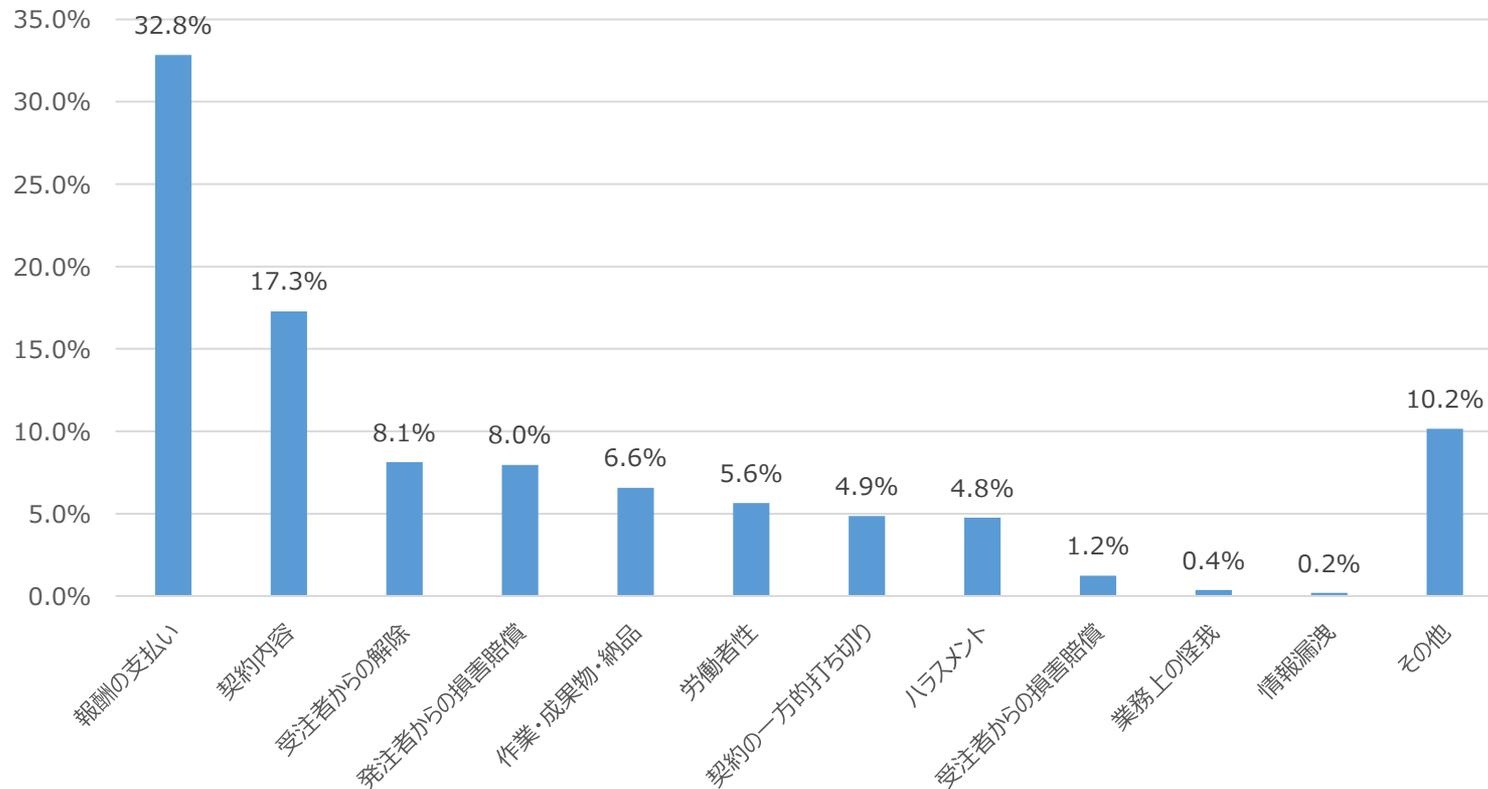
※N=7,662（令和3年5月～令和4年12月の相談のうち知ったきっかけを回答した7,662件）

※その他：市役所、県庁、フリーランス協会、消費者センター、フリーランス向けセミナー、ハローワーク、SNS など

3. (1) 相談内容

● 「報酬の支払い」や「契約内容」についての相談が約5割。

※N=14,668（令和3年2月～令和4年12月の相談9,954件の相談内容について複数該当有でカウント）



（参考）「報酬の支払い」：報酬の全額不払い、支払遅延、一方的減額など。

「契約内容」：契約条件が不明確、契約書不作成など。

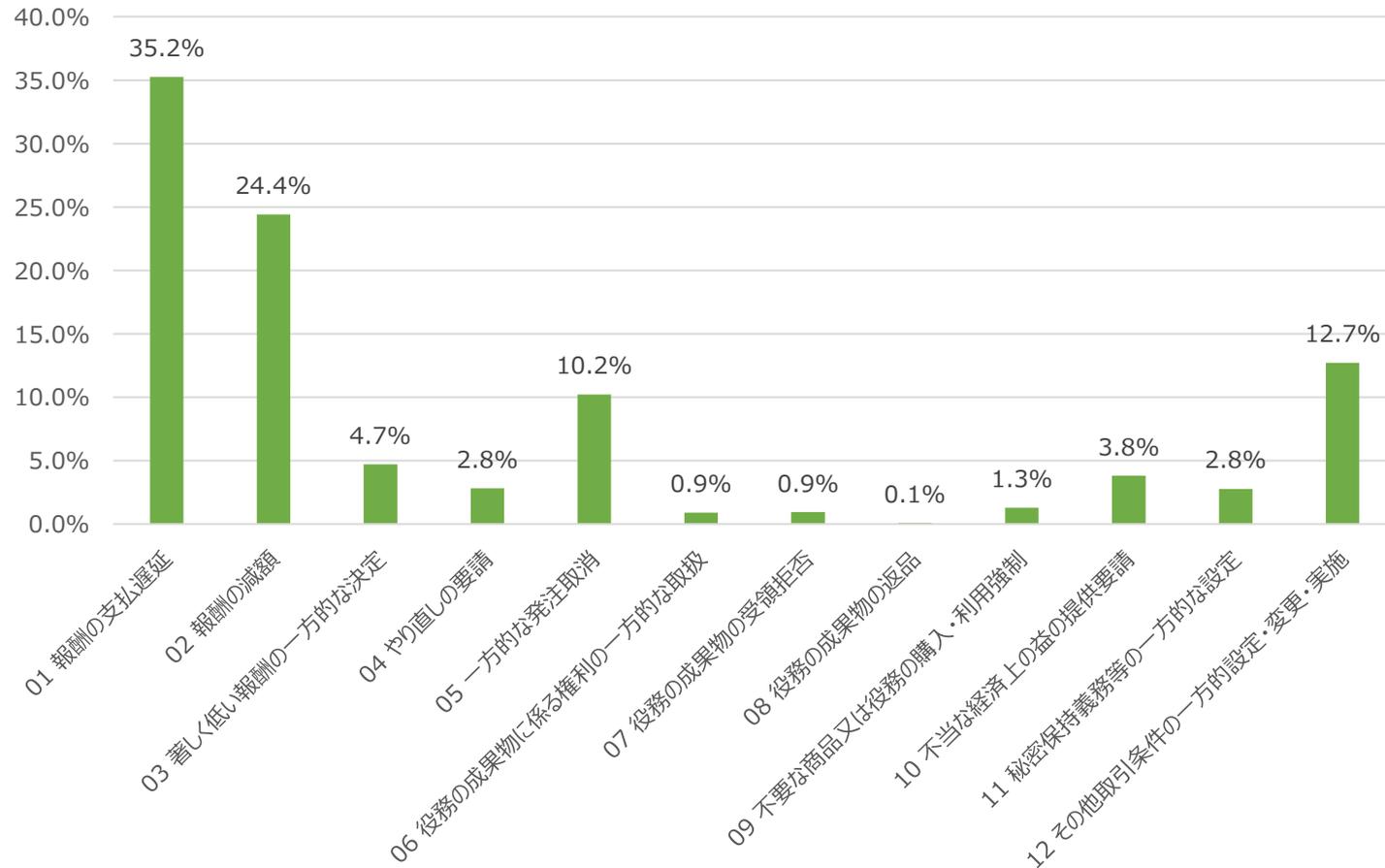
「作業・成果物・納品」：作業時間、作業内容・仕様の変更、成果物の受取拒否、知的財産権など。

「その他」：和解あっせんが進め方、競業禁止義務、ワクチン接種義務、作業前の解除、研修費の返還、フリーランスへの切替、発注減少、プラットフォームのシステム・評価方法への苦言、契約更新拒絶など。

3. (2) 相談内容（フリーランスガイドラインとの関係性）

- 相談内容と、フリーランスガイドライン 第3「独占禁止法（優越的地位の濫用）・下請法上問題となる行為類型」との関係
- 「01 報酬の支払遅延」「02 報酬の減額」についての相談が**約6割**

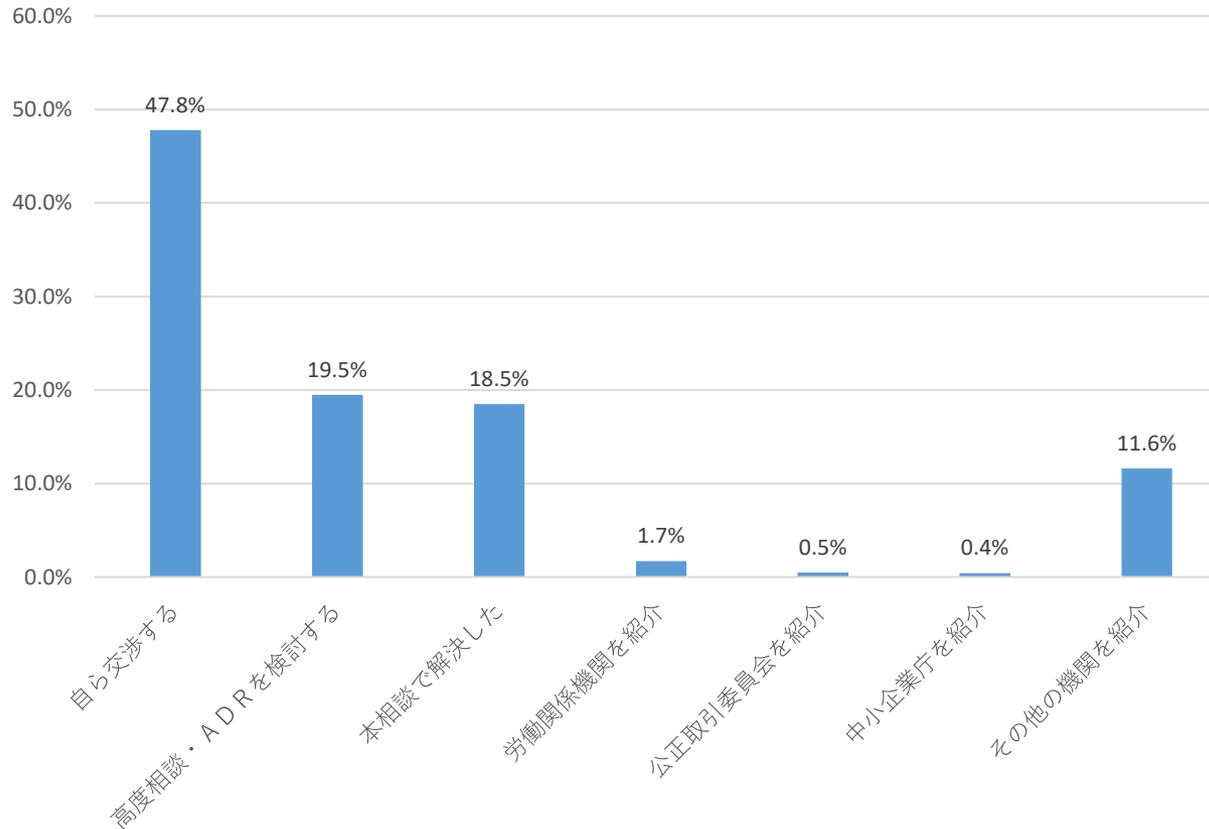
※N=4,213（令和3年5月～令和4年12月の相談のうちガイドライン第3に該当する相談3,656件の相談内容について複数該当有でカウント）



4. 相談対応の結果

- 一般相談の**約2割**が、本相談により**解決**。
- **約2割**が、110番相談事業の**次のステップ**に進む（高度相談・ADRを検討）。
- 残る約6割のうち、**5割弱が「自ら交渉する」と表明**。その他の**1割強には関係機関を紹介**。

※N=11,081（令和3年2月～令和4年12月の相談のうち相談対応の結果を回答したもの。複数該当あり）



※「その他の関係機関」：法テラス、弁護士会、国税庁等

5. 相談窓口の利用満足度

- 「とても満足」「満足」で **8割**。

※N=6,462（令和2年11月～令和4年12月の相談のうち、アンケート回答6,462件の結果。）

