

組合発 2023-02 号
2023 年 12 月 26 日

要求書

Uber Japan 株式会社
Uber Eats Japan 合同会社

ウーバーイーツユニオン

以下の要求事項につきまして、直ちに団体交渉を開催されますよう要求します。要求の趣旨を十分にご理解の上、誠意ある回答をいただけることを期待します。

記

一. 事故の際の配達員に対する補償について

貴社は 2019 年 10 月 1 日より配達員に対する補償を開始しました。しかし、配達員の間では保険を使うとアカウント停止になるのではないかという噂もある。原則電話サポートなども終了されており、補償をより円滑・充実に活用していくため説明会の開催を求めます。

二. 報酬について

(1) 2021 年 3 月～5 月にかけて、報酬体系を以前の距離に基づいた算出方式から大幅に仕様変更された。基本料金として現在地から店舗への移動を含めた配達に費やす予定の時間・距離や商品の受取・受渡場所が複数あるかどうか、配達調整金として以下のような特定の状況において加算されることがあると説明されていた。

- ・ 交通状況が混雑している場合
- ・ 商品受け取り待ち時間が長い場合
- ・ 配達の高い需要が高い場合

実態はほぼ同時間帯・同エリアであっても、1km の配達で 300 円のこともあれば、3km の配達で 300 円ということもあり算出方法を明確に示されたい。2023 年 11 月 21 日に調整金の仕様変更が行われたことでの変更点も明確に示されたい。

2022 年 8 月よりビジネスモデル変更に伴いアプリ利用料としての手数料 10%がなくなったが、報酬の最低額は 300 円と以前と変更なく、同様に算出方法を明確に示されたい。

(2) 同じ距離のリクエストでも自転車とバイクで報酬が異なる。バイクのほうが報酬が高いことが多く、配達員の間ではバイクが優遇されているのではないかと噂されてる。自転車・バイク・軽貨物(徒歩)など車両による報酬の算出方法を明確に示されたい。また、算出方法が異なるようであれば同一にしていきたい。

(3) 上記(2)をふまえ、バイク・軽貨物はガソリン代がかかるため、距離に応じたガソリン代相当の報酬も追加で支払う報酬制度を創設されたい。

(4) 1件の注文が大量や過重になることがある。1件の注文について、重量や個数に応じた報酬制度を創設されたい。

(5) 2022年5月に東京エリアのクエスト制度も変更になり、全国的に一週間通しのクエスト制度に変更された。回数設定やインセンティブの支給金額など基準が配達員によって異なっている。また一件あたり100円だったものが75円になるなど(さらに75円以下も出現し始めている)減少している。適用基準などを説明されたい。

ウーバーイーツユニオンがアンケートをとった限りでは、東京は高い傾向にあり、大阪は低い傾向にある。エリアによって適用基準が違えば、その点も含め説明されたい。

(6) 2022年11月頃より、複数店舗での商品ピックアップ(配達員の間では、他店舗ダブルやPPDDと言われている)も開始され、以前から行われていた同一店舗ダブルも合わせると、複数商品・複数の注文者に配達する(ダブル)割合が増えました。ダブルは300円+100円の400円となることもあり、一件配達時の最低料金300円を2回配達する場合を下回る。配達員の報酬は注文者の送料である旨説明を受けているが、2件目配達注文者の送料は100円なのか、1件300円の配達2件同時の場合400円になる根拠を示されたい。

三. 配車のアルゴリズムについて

(1) 配車(注文リクエスト)のアルゴリズムに関して開示いただきたい。店舗の近くにいることで優先的に配車されるのではないかと、特定の店舗の前にいる「地蔵」が問題にもなっている。必ずしも店舗近くにいることが配車の優先順位ではない場合も見受けられる。一定の配車アルゴリズムを開示し、地蔵問題の緩和・是正に繋がる対策もされたい。

(2) リクエスト受諾後、店舗にて商品を受け取る際、店舗から商品が準備できていない旨伝えられることが近年多くなっている。上記(1)同様、配車のアルゴリズムを開示いただきたい。また、配車のアルゴリズムに問題があるのであれば修正いただきスムーズな配達ができるよう改善いただきたい。

四. 配達員数と注文需要の推移について

アプリの地図上に「シミ」という形で需求バランスを示しているが、配達員が多いのか（少ないのか）、注文が多いのか（少ないのか）は分からない状態である。東京など都心部では十分な注文があることが予想できるが、地方都市ではそもそも注文があるのか・ないのかによって、オンラインにすべきか・稼働し続けるべきかの判断にもなる。機能追加を検討いただきたい。

五. アカウント停止等について

（１）事故の報告や保険の使用にあたってアカウントの停止をされることがある。一時停止・永久停止ともに、アカウント停止の基準について明確に示されたい。

（２）評価制度は店舗及び注文者が一方的に行うものであり、必ずしも事実に基づいているわけではない。評価制度について説明するとともに、評価制度に基づくアカウント停止について説明されたい。

（３）アカウントが停止される際の警告・通知方法や、停止前に配達員本人の弁明の機会を設けるなどの手続きについて協議されたい。

特に 2022 年 6 月より電話によるサポート停止により、パートナーセンターの電話予約も廃止されました。アカウント停止後の手続きや弁明の場なども設置されたい。

六. 配達代行について

マックデリバリーやセブン NOW など、本来マクドナルドやセブンイレブンの従業員が配達していたものを代行する業務がはじまった。従来の店舗とのマッチングによる配達と仕様が異なる部分が多い。改めて詳細を説明いただきたい。また、特にマックデリバリーは既にサービスの知名度など浸透していることもあり、マクドナルドの従業員ではない配達員が来ることで不信感を抱く注文者も多い。マクドナルド本社と協議の上、注文者に対しUber Eats 配達員が代行する場合もることを周知いただきたい。

配達代行によるトラブルを避けたいと感じる配達員も多いため、現金のように選択制にしたい。

七. 配達員の個人情報の取扱について

注文者や店舗が配達者の氏名だけでなく写真も見られることに関して、特に注文者が配達員の氏名・顔写真が見えることにより、女性配達員からはたびたびカスタマーハラスメントの相談が寄せられている。顔写真の表示は停止すべきである。

八. アプリやサポートについて

(1) 配達員がサポートセンターにアプリについて問い合わせをすることがあるが、オペレーターが適切に回答できないことが多い。その結果、配達に支障をきたすことがある。配達員からの問い合わせに的確に応えられるようオペレーターの教育を徹底されたい。また、アプリの仕組みについて明確にされたい。

2022年6月より電話によるサポート停止により、サポートを受けたいときに受けられない自体も発生している。電話サポートの再開も希望する。

(2) 店舗や注文者の住所記載が曖昧あるいは不十分なことがある。その解決は、現在、もっぱら配達員が行っている。店舗・注文者が正確な住所を入力・記載するようアプリを改善されたい。

(3) 同一店舗から2件の配達リクエストを受けた場合、配達順序が店舗から遠い場所が先になり近い場所が後回しになるケースがある。

2022年11月頃より開始された他店舗ダブルにおいては、商品受取（ピックアップ）と商品受渡（ドロップ）が逆になることも多く起きている。

配達効率が悪くなり注文者にとっても配達順序に不満を覚えることになるため、より効率的に配達できるようアプリを改善されたい。

(4) ダブルの場合、受取場所・受渡場所がアプリに表示されないなどの問題もある。アプリを改善されたい。

(5) 最短・最速で注文者に届けても「予定時間より遅い」とクレームを受けることがある。注文者アプリの時間表示について修正・改善されたい。また、注文から一定時間経っている場合は、サポートもしくは自動通知で、マッチング・配達が遅れている旨注文者に一報いただく仕様なども希望する。

九. 会社と配達員協同による配達サービスの品質向上

フードデリバリーサービスが普及し利用者も増え、配達品質もより問われるようになっていく。配達品質は配達員の責任と言われがちですが配達サービスの仕組み、環境に起因した問題も多く配達員だけでは改善できない。配達サービスの品質向上を目的に会社と配達員が協議する機会を設けていただきたい。

十. 紹介料不払への説明

約束された紹介料が払われず、それについての説明を求めても、貴社から合理的説明が得られていない場合がある。この点について説明を求める。

十一. 日程等

2024年1月31日(水)までの間で双方都合の良い日程を調整し団体交渉を開催されたい。
なお、団体交渉の場所はウーバーイーツユニオン代理人弁護士事務所(早稲田リーガルコモンズ法律事務所:東京都千代田区九段南1-6-17 千代田会館4階)内の会議室とされたい。
団体交渉の日程については1月24日(水)までに、要求書の回答に関する回答については団体交渉開催日の前々日までに書面にて組合に提示されたい。なお、日程・場所については可能な限り調整させていただく。

以 上