

組合発2019-02号

2019年10月8日

要求書

Uber Japan株式会社
代表取締役社長 佐藤 司 殿

ウーバーイーツユニオン
執行委員長 前葉富雄
東京都渋谷区代々木4-29-4西新宿ミノシマビル2階ユニオン運動センター内
TEL.03-5371-5202 fax.03-5371-5172
連絡担当者 関口達矢

以下の要求事項につきまして、直ちに団体交渉（労使間の話し合い）を開催されますよう要求いたします。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するものです。

記

一. 事故の際の配達員に対する補償について

貴社は10月1日に配達員に対する補償を行うことを発表しました。しかし、補償内容について不明な点があります。創設した補償をより円滑・充実に活用していくため説明会の開催を求めます。

二. 距離計算の誤りについて

先般、貴社は距離計算を誤り、配達員に対して実際よりも短い距離で報酬を支払っていました。一定額の返金がありましたが、その金額がどのような計算に基づいているのか、会社の見解は一部なのか全額なのか、がわかりません。一部であれば、そもそも配達員が受け取るべき金銭であり、未払いがあれば貴社の不当利得を指摘せざるを得ません。計算の根拠を示し、全期間について調査し、遡って全額を支給されたい。また、距離計算を誤った原因を究明して説明するとともに、再発防止を徹底されたい。

三. アカウント停止等について

- (1) 自損で被害者がいない場合であって、配達に影響がない事故であってもアカウントの停止を通告されることがあります。アカウント停止になる基準について明確に示されたい。
- (2) 評価制度は配達元及び配達先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ありません。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に、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。

四. 報酬について

- (1) 注文を受けてから料理を取りに行くまでのいわゆる「ピック」は現在一律で300円です。店舗までの距離が遠い場合もあり平等性に欠けると考えます。300円を最低額として維持しつつ、距離に応じた報酬に変更されたい。また、インセンティブの支給基準などは配達員によって異なっています。説明されたい。
- (2) 1件の注文が大量や過重になることがあります。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。

五. ウーバーアプリについて

- (1) 配達員がサポートセンターにウーバーアプリについて問い合わせをすることがあります。しかし、オペレーターが適切に回答できないことが多く、その結果として配達に支障を来すことがあります。配達員からの問い合わせに的確に応えられるよう、オペレーターのウーバーアプリ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。
- (2) 現在は料理や品物を受け取るまで配達先がわかりません。配達員に配達リクエストが配信された際にピックアップ先の料理店だけでなく配達先の住所も分かるようにアプリを改善されたい
- (3) 注文先の住所記載があいまいあるいは不十分なことがあります。その解決は、現在、もっぱら配達員が行っています。配達先が正確な住所を記載するようアプリを改善されたい。
- (4) 1件の注文が大量や過重になり、自転車では一度に運ぶことができず、往復しなければならないこともあります。確実・迅速に顧客に配達できるよう、大量や過重の配達には自転車ではなくバイクや自動車の配達員に振り分けるにアプリを改善されたい。
- (5) 同一の料理店から2件の配達リクエストを受けた場合、配達先順序が料理店から遠い方向が先になり近い場所が後回しになるケースがあります。配達効率が悪くなり依頼主にとっても配達順序に不満を覚えることになるためアプリを改善されたい。
- (6) 現在、アプリの時間表示が不正確なことがあり、最短・最速で客先に届けても「予定時間より遅い」とクレームを受けることがある。時間表示についてもアプリの修正・改善を求める。

六. 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ていますが配達品質もより問われるようになっていきます。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ません。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。

七. 紹介料不払への説明

現在、組合員の中に、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者がいる。この点について説明を求める。

八. 日程等

11月8日（金）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、団体交渉の場所はユニオン事務局（東京都渋谷区代々木4-29-4西新宿ミノシマビル2階）内の会議室とされたい。団体交渉の日程については10月18日（金）17時までに、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きます。

以 上