

第1回ステークホルダー・ダイアログレポート

マッチング・プラットフォームに求められる 安心・安全とは

株式会社CaSy

概要

昨年CaSyでは、サービス中にキャストが利用者から性的なハラスメントを受ける事案が発生しました。また他社のマッチング・プラットフォームでも、安心・安全を脅かす各種様々なトラブルが発生しています。

こうした中、産業全体、ひいてはそれを形成する一企業としてCaSyが、安心・安全なプラットフォームを実現するために、現行のものに加えてどういった取り組みが考えられるかについて、外部の有識者も交え議論の場を設けることといたしました。そこで2021年4月22日（木）、第1回ステークホルダー・ダイアログ「マッチング・プラットフォームに求められる安心・安全とは」をオンライン開催いたしました。

議題1「業界に求められる役割・姿勢（どこまで・なにを）」では、国際社会や国の動向がマッチング・プラットフォームで働く人たちの権利の保障が進む潮流にあること、その上で、働き手の多様性の確保が安全性にもつながっていくという指摘をいただきました。

議題2「CaSyの姿勢と取り組みへのご提言」では、「キャストも利用者と同等の存在である」ことを広く啓発していくことが、安心・安全にもつながるなど、CaSyなど企業が率先して世の中にメッセージを発信していくことの重要性などが議論されました。

議論の詳細については、下記レポートをご覧ください。

アジェンダ

- 1.はじめに
- 2.代表取締役CEO 加茂 雄一より株式会社CaSyのご紹介
- 3.議題1「業界に求められる役割・姿勢（どこまで・なにを）」
- 4.CaSyでの安心・安全の取り組みのご紹介
- 5.議題2「CaSyの姿勢と取り組みへのご提言」
- 6.終わりに CaSyより総括

出席者紹介

外部有識者（50音順）：

弁護士・ニューヨーク州弁護士 大村 恵実様

経済産業省 経済産業政策局 産業人材課 課長補佐 片岸 雅啓様

NPO法人ETIC.「DRIVEメディア」編集長 佐藤 茜様

株式会社CaSyキャスト：

お掃除キャスト代表 2019年度MVP 遠藤 和子様

お料理キャスト代表 2019年度MVP 渡辺 めぐみ様

株式会社CaSy 出席者：

代表取締役CEO 加茂 雄一

代表取締役CFO 池田 裕樹

取締役 白坂 ゆき

執行役員 金子 憲太郎

※以下、本文中は敬称略とさせていただきます。

1.はじめに

マッチング・プラットフォームは比較的新しい産業であり、ニーズがある一方で、様々なリスクが指摘されています。

外部の皆様方からのご意見を賜る場をと考え、今回のダイアログを企画いたしました。マッチング・プラットフォーム業界の安心・安全の向上に役立てるため、皆様からの忌憚のないご意見を賜りますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。

2.代表取締役CEO 加茂 雄一より株式会社CaSyのご紹介

「CaSyは2014年に創業し、『時間を創る』ことを目的に、お客様へは『時間』と『信頼』、キャストへは『やりがい』と『安心』をそれぞれ提供価値と置いてきました。今では、お客様11万人・キャスト1万人を抱えるプラットフォームに成長しました。

一方で、株式会社CaSyは2020年9月、利用者からキャストへの性的ハラスメントという形でキャストを不安にさせる事態を発生させてしまいました。その当事者として、どの会社よりも本気でプラットフォームの安心・安全に取り組んでまいりたいと考えています。

また業界ではベビーシッターのマッチング・プラットフォームでも事件が発生したことが報じられております。そのほか、デリバリー・プラットフォームの働き手などが、より健全な労働環境を求めてユニオンを結成するなどの動きも出てきています。

当事者として率先して業界の安心・安全を高めるべく努めてまいります。皆様方にはどうぞ指導ご鞭撻のほど、よろしくお願い申し上げます。」

3.議題1「業界に求められる役割・姿勢—どこまで・なにを」

国際社会はマッチング・プラットフォームでの働き手の権利保障を拡大する潮流に

・家事代行およびマッチングプラットフォームビジネスの領域について、国際社会ではどのような潮流にあるか

大村：マッチング・プラットフォームでの労働のあり方について、海外では雇用契約ではなくても労働者としての保護を与えていくべきだという動きが出ています。

例えば、EUでは雇用契約の相手方だけでなくプラットフォームの労働者についても、労働契約条件の明示対象とするという指令があります。またイタリアでは、デリバリーのマッチング・サービスについて「業務委託契約であっても労働者と同様に取り扱う」という法律が施行され、フランスでも最高裁に相当する裁判所で同趣旨の判決が出ている例があります。ブラジルでも、労働安全衛生規則をプラットフォームでの働き手にも適用拡大する動きが出てきています。

私は「家事労働の担い手をどちらかの性に限定しない」ということがとても大事なことだと考えています。どちらかの性に限定すること自体が、労働の性質に社会的なスティグマ（烙印）を与えるようなことになり得ますし、その労働自体の価値や働き手の尊厳を確保するためにも、キャストの多様性を確保することが重要で、ひいては安全の確保にも関わると考えています。

国も環境整備を開始 仲介事業者には自主的な取り組みが求められる

・国際潮流を受け、日本はどのように新しい働き方を認識し、取り組みを進めているか

片岸：まず、個人的に、家事代行は多くの方にとって心の余裕を得られる有意義なサービスと考えています。そのうえで、例えば子育て中・介護中など時間に制約があってもすきま時間に選択可能となる働き方は、「本当は働きたいのに働けない」という働き手のポテンシャ

ルを开花させるためにも重要です。昨年の成長戦略においても、期待される多様な働き方の一つとして、フリーランスを位置付けました。

しかし、特に新型コロナウイルスの影響下で、メリットだけでなく、様々なトラブルも指摘されました。新しい働き方があっても、安心して選択できなければ広がっていきません。海外でも様々な議論があるのは承知していますが、政府としては、一体となって、2021年3月26日に、「[フリーランスとして安心して働ける環境を整備するためのガイドライン \(http://www.meti.go.jp/press/2020/03/20210326005/20210326005.html\)](http://www.meti.go.jp/press/2020/03/20210326005/20210326005.html)」を策定・公表させていただきました。

この中では、フリーランスの取引について、今ある法律に基づいて問題になる行為を明確化しています。特に、仲介事業者は、フリーランスにお願いしたい人・フリーランスとして働きたい人双方に機会を与える意味で重要な役割がありますが、フリーランスにとって影響も大きくなります。最低限、ガイドラインの内容を守っていただくべく、国としてもガイドラインを周知・徹底していきますが、業界においても、適切な取引に向けた自主的かつバランスの取れた取り組みを期待しています。

安心・安全かつ、働き手が個性を発揮できる環境整備を

- ・国際潮流や国内での動きを現場のキャストの視点からどう受け止めたか

渡辺：普段やっている仕事が国際社会や国の潮流に乗っている仕事なんだ、と驚きました。良い方向の流れに乗っていきたいと思います。守られて仕事をするのは安心という反面、規制ばかりになってしまうとそれぞれの持っている力・個性を出しづらくなるようにも思います。安心・安全でありながら、働き手にとっては個性をそれぞれが精一杯生かせるという時間、そしてお客様の望む時間をお返しできるような形になってほしいと思います。

- ・働き手の多様性の確保について、お客様の立場から

佐藤：最近、家事労働や育児が男女で区別されていることに抵抗を感じる場合があります。うちでは夫が家事や育児にかなりコミットしていて、育休も私より長く取っています。まだまだそういった家庭は少数派だと思いますが、全体としてあまり性別で区別しないようになるといいと思っています。

利用者としては、正直「女性が来てくれた方が安心」と直感的に思ってしまう人もいるだろうと推測する反面、「女性の仕事」とくくってしまうことで、働きたい男性から機会を奪っているとしたら良くないことだと思います。保育園でも男性の先生がいらっしゃいますし、土日に利用している個人運営の託児付きのコワーキングスペースでも、先生は男性のことが多い。安全性が確保されているなら、性別は関係ないと感じますが、選べるようになっていたらより安心かとも思います。

CaSyから

池田：国際社会や国の潮流はビジネスモデルの根本に関わると考えています。我々は単純なCtoCとは少しモデルが違い、創業当初から品質責任も負っています。プラットフォームでの働き手であっても労働者として保護が進んでいくという潮流、また安心・安全の確保の必要性が強まる昨今において、どこまで対応できるかという点でいうと、いわゆるCtoCプラットフォームよりもできることが多いように感じています。また、お客様の使いやすさと働き手の安心・安全の最適なバランスを取っていくことが求められると感じました。

4.代表取締役CEO 加茂 雄一より、CaSyの取り組みのご紹介

「CaSyでは、創業以来『サービス品質と安心・安全の提供も事業責任』と考えて事業を構築してまいりました。

安心・安全の取り組みについてはこれまでも進めてきているものでありますが、『これで100%』という到達点はないものと認識しており、また現在も計画中のものや、これまで検討できていない観点からの対策もあろうかと思えます。

常にそのときにできる最善を尽くしながら、プラットフォームを進化させていきたい所存です。」

安心・安全の取り組みに関して、詳しくは下記ページをご参照ください。

[安心・安全への取り組み：https://casy.co.jp/for_safety](https://casy.co.jp/for_safety)

5.議題2 「CaSyの姿勢と取り組みへのご提言」

「キャストは対等」原則の周知強化を

- ・法的な観点からの、CaSyの姿勢や取り組みへのアドバイス

大村：私からは3つほど気づいた点を申し上げます。

1つめは、公益通報者保護や、ハラスメント等が起きた際の不利益取り扱いの禁止は現在法律で規定されているところですが、こういった考え方と類似の考え方で、キャストさん側から日報等で日々のサービスに関する困りごと・ハラスメントの報告などがされた際に、キャ

ストさん自身が御社から不利益な取り扱いを受けることはないということを明示し、周知すべきと考えます。

2つめは、原則的にキャストがお客様を選ぶシステムであることが安心・安全対策の一環として機能しているとのことですが、情報量からして実際にセキュリティが守られる仕組みとして機能すると言えるでしょうか。

3つめ、ハラスメントの加害者に必ずしも犯罪歴があるわけではありません。その意味では、犯罪歴をチェックしたから大丈夫、ということではないと感じます。キャストも対等な関係で働くという原則を利用者側へ周知したり、キャストへの研修を施したりなど、キャスト・利用者共に意識を高めるための取り組みが求められていると考えます。

御社が新しい技術を使い、取り組みを進めていかれていることは素晴らしいと思います。

CaSyから

加茂：貴重なご意見をありがとうございます。1つめについては、安心・安全の観点で大変重要であると感じます。前向きに検討したいと思います。

2つめ、キャストの個人情報がお客様に渡ってしまうのでは、というご懸念については、現在キャストネームという形で仮名を登録することができます。望まないキャストの本名が明かされることはないという仕組みは、ひとつ運用できています。

金子：安全なマッチングという点では、現状で言うとキャストの意向で特定のお客様とのマッチングを控えられる仕組みは既に実装されていますが、日々の日報のデータ解析を推し進めることで新たな防止策を講じることも可能であると考えています。流れを受け、現行の取り組みと合わせてさらに開発を進めていきたいと思っています。

事が起きる前に、抑止力となる取り組みにも目を向けて

- ・現場のキャストから、安心・安全への取り組みへの期待

遠藤：SOSボタン*の取り組みが始まったことは、現場のキャストの安心・安全のために非常にありがたいシステムだと思います。ただし、実際にことが起きるに至る前の抑止力となる取り組みも必要だと思います。例えばサービス中の録画や、犯罪やハラスメントの抑止につながる注意書きなどをご検討いただけますと幸いです。

また、お客様とのトラブルを避けるためのコミュニケーション教育などの機会もあれば嬉しいです。

*SOSボタン：CaSyキャストアプリへの実装が開始された新しい安心・安全の取り組み。押下を確認すると緊急時とみなし、本部が直接警察に通報する仕組み。

CaSyから

加茂：大村先生からも犯罪歴のデータベースの照合だけでは不十分だとのお話をいただきましたが、社内でも同じ認識で、抑止力となる取り組みは常に議論しています。一つの解決策として、事業者間の情報連携によって何かできることはないかということで、議論が進んでいます。録画についてはたびたび社内でも議論をしています。個人情報保護の観点もある中ですが、世の中の潮流を見極めながら都度検討していきたいと考えています。

キャストの量だけでなく、質向上の施策も

渡辺：私が働き出したときに比べ、CaSyがとても大きな集団になりとまどいもあります。キャストたちが自信を持って「私はCaSyのキャストです」と言ってサービスをさせていただくことが、サービス品質の上でも大切であると思います。キャストの数を増やすことも大切ですが、一人ひとりのキャストを成長させる取り組みにも目を向けていただき、キャストから見て魅力あるCaSyを実現していただければと思います。

性犯罪への受容度・認識には個人差があるからこそ、企業が率先して発信を

- ・お客様やキャストへの啓発活動や発信について

佐藤：利用者も含め、社会の傾向として、性犯罪について女性と男性で意識が異なると感じることが多くあります。最近で言うと、警察が発信した「痴漢被害に合わないように」という旨のPRが炎上した例があります。加害者側への啓発ではなく、被害者側への注意を促す内容であったことが問題視されたからです。一般的に、性犯罪への受容度・認識にはまだまだ個人差・性差が大きいと感じます。そういった面も加味し、御社側から、ぜひ利用者への発信活動を積極的に行なっていかれるといいと感じます。

お客様であっても気を使いすぎず、企業の持っているスタンスについては強く発信してもいいと感じます。例えばスタートアップの経営者の中には、強い主張がある方も多くいらっしゃり、合わない人もいる一方で、根強いファンもつく印象です。

日本は特に、お客様を大切にしすぎている傾向があるように思います。スタートアップ企業の中には「カスタマー・ハラスメントへの行動指針」を公開している企業も出てきており、企業としての強い意思をいち利用者として感じました。今よりもう少し踏み込んだスタンスを明示することが一種のフィルタリングとしても機能し、じわじわと意識が広がっていくように思います。

ミッション・ビジョンは働き手へも利用者へも伝えるべきもの

片岸：コミュニケーションが大変大事になってくると考えています。契約を結ぶにあたって、安心・安全への取り組みをどれだけしているかなど、事前に周知すべきことを周知し、合意の上で働き手・利用者ともに契約に至れることが大切であると思います。

また企業のストーリーが働き手の方に伝わっていることも非常に重要だと思いますが、同様に利用者にも伝わっているのでしょうか。企業が掲げているビジョンやミッションを働き手と共有しながら、サービスや製品に共感してくれる利用者を増やすことで、持続的な企業経営が実現すると感じています。

CaSyから

池田：勇気のいることですが、自分たちが目指している世界や思想に沿った方にだけ使っていただくという割り切りは、今まで以上にあってもいいのかもしれないと感じました。こうした方針が、安心・安全にも大きく寄与するように思います。

加茂：昨年9月の事案を受け、対策を強化する中で、「働き手が安心・安全の中でやりがいを持てることが、お客様にとっても高い品質につながる」という考え方が自分自身の中でも確立されてきました。このような考え方を今まで以上に発信していくことが大切だと改めて感じました。

今回、「キャストが対等な立場である」というメッセージをホームページに掲載し、禁止事項をより具体化しました。お客様に対して高い品質のサービスを提供するためにも、キャストの安心・安全により注力していくというCaSyの方針に同意をいただけるお客様に使っていただくという方針を今後より強く発信していくことを示唆いただきました。

📍 知っておいていただきたいこと

お客様とキャストは、対等なパートナーです

「家政婦さん」と呼ばれていた頃、お客様に“仕える”側面が強かった家事代行。ですが、CaSyではお客様とキャストは暮らしを支え合う対等なパートナーです。パートナーとして適切なコミュニケーションをお願いいたします。



プライベートな空間だからこのリスクがあるから、禁止行為をご理解ください

定められた禁止行為については、お客様・キャストのみならず双方に、固くお断りいたします。後述のCaSyの安心・安全ポリシーをご確認ください。



ペナルティについて

サービス中の禁止されている行為が発覚した場合、しかるべき対処をさせていただきます。また、対話による解決が困難な場合、サービスを退会いただくこともございます。ルールを守ってご利用いただく方のためのCaSyコミュニティであることをご理解ください。必要な場合は、すみやかに警察機関等とも連携を行い、コミュニティの安全に努めます。



評価にご協力ください

「来てもらってよかった」「次も利用したい」と思ってもらえる品質を守るため、お客様には毎回のサービス後の評価にご協力をお願いいたします。キャストに通知されないコメント欄もございますので、知られたいくないご意見も忌憚なくお寄せください。



▲CaSy「[安心・安全への取り組み](#)」ページより

「女性の役割で、無償労働」という家事のイメージを払拭するために

大村：ポリシーの発信は事業者が働き手を守るために非常に重要な手段で、社会の意識を変えていく上でも効果があると思います。ぜひ、家事労働のイメージ自体を変えるための発信をしていただきたいと思います。

家事労働は国際的にも「Unpaid work（無償労働）」、つまり対価を払う必要のない労働と考えられてきました。伝統的には家事労働は家の中で女性がするものだというイメージを与えられ、また、どの社会でも女性がしてきた仕事は価値が低いものと誤って位置付けられてきた側面があります。働き手の多様性を確保し、女性だけの仕事ではなく、プロフェッショナルとしての仕事であることを発信していただき、イメージを変えていただきたいと思います。

働き手が「対等な存在」として認識され、尊重されるためには、「女性労働である」という考え方自体を変える必要があると感じます。利用者も女性に限らないため、多様なキャストのニーズはあるはずで。

CaSyから

白坂：安全が脅かされるのは対等な立場でないとき、という前提に立つと、家事という仕事が相対的に価値が低いと見なされている限り安全が脅かされる可能性がある、というご指摘であると理解しました。これまで私たち自身も無意識下で「家事は女性の仕事」、そして「その仕事を何らかのご事情でやれない女性」をユーザーとして捉えていたかもしれませ

ん。その考え自体がジェンダーの固定化であり、再生産となってしまうと気づかされました。こうした意味で「家事が女性の役割で、無償労働」という旧来のイメージを払拭し、プロフェSSIONALによる価値ある仕事であるとのイメージに変えていく事への期待を受け止めました。

6.終わりに CaSyより総括

安心・安全の取り組みに100%はなく、今後も取り組み続けていくものであると認識しております。働き手の視点、お客様の視点、また国際的潮流の視点と、多角的な視点から想像し、取り組みにつなげていくことが今後も不可欠であると考えています。本日はその視点のヒントを非常に多くいただいた貴重な機会となりました。

いただきましたご提言に関しましては、今後の経営に活かしてまいります。改めて、ご出席いただいた皆様へ心より御礼申し上げますとともに、引き続きのご指導ご鞭撻をよろしくお願い申し上げます。

