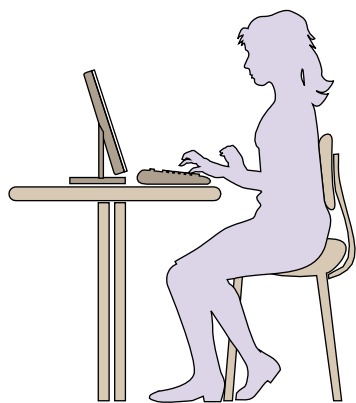


在宅ワークガイドブック



在宅ワークガイドブック

自己資源

職種

契約

トラブル

心構え

機器





目 次

はじめに

1 .在宅ワークとは?

- (1) 在宅ワークの定義 P1
- (2) 在宅ワークの職種 P2

2 .在宅ワークを始めるにあたって

- (1) 自己資源を分析しましょう P3
- (2) 心構えを持ちましょう P4

3 .トラブル防止とその対策

- (1) 契約条件の不備によるトラブル P7
- (2) 斡旋詐欺に注意 P8
- (3) 通信機器のトラブル P10
- (4) 家族等におけるトラブル P11
- (5) トラブル発生時の解決処理方法 P12
- (6) 在宅ワークトラブルQ&A P18

参考資料

- ・在宅ワークの適正な実施のためのガイドライン... P20

別 紙

- ・在宅ワークモデル契約書様式 P24
-

1. 在宅ワークとは？

(1) 在宅ワークの定義

はじめに

情報通信の高度化、パソコン等情報通信機器の普及に伴い、これらを活用して個人が自宅で請負的に働く在宅ワークが増加しています。このような新しい働き方である在宅ワークは、育児期の女性を中心に仕事と家庭の両立ができる働き方として最近注目されています。

その一方で、口頭による契約のため報酬額、納期等基本的な内容が不明確であったため、契約が一方的に打ち切られたり、自分が考えていた報酬額が支払われなかったりなど、契約をめぐるトラブルが生じたり、能力以上の仕事を請負った結果、納期に間に合わず、発注先に迷惑をかけたたり報酬をカットされるケースも見受けられます。

また、「仕事をあっ旋するから」と高額な機器の購入を条件に契約したが、仕事の依頼がほとんどない様なケースもありました。

こうした状況を踏まえ、これから在宅ワークを始めたい方や始めて間もない方に、在宅ワークに関する基礎知識やノウハウを十分理解していただくとともに自己の資源を把握していただき、様々なトラブルを未然に回避し安心して在宅ワークを行っていただくための一助として、このたび「在宅ワークガイドブック」を作成いたしました。

在宅ワークを始める際にはぜひご一読ください

愛知県産業労働部

在宅ワークとはパソコンを始めとする情報機器とインターネットを中心とする通信技術を活用し、自宅で請負的に働くことをさします。家庭生活とのバランスを重視した呼び方ともいわれています。

在宅ワークの類義語には、「内職」「SOHO」という言葉があります。これらは「自宅」などを拠点に働くという意味で共通点がありますが、少しずつ違います。「内職」は情報通信機器を必ずしも必要とはしませんが、「在宅ワーク」「SOHO」は情報通信機器を活用して、自営的に仕事をするを指します。なお、「SOHO」とは、自宅または小さなオフィスで事業を行う就業形態を指します。

在宅ワークに関連した言葉に、「テレワーク」があります。テレワークとは“tel”(離れて)と“work”(仕事・働く)を合わせて造られた言葉で、情報通信技術を活用し、遠隔地で仕事をする働き方を指します。

テレワークには様々な形態があり、まず雇用関係のあるもの、ないものの二つに大きく分けられます。前者については会社員が自宅で働く「在宅勤務」や、通勤時間の短縮等のため自宅に比較的近い場所に情報通信機器などを備えたサテライトオフィスに通勤する「サテライトオフィス勤務」、携帯電話や携帯端末を活用した直行直帰型の「モバイルワーク」があります。後者については、企業に属さず請負的に仕事を行うもので、個人で自宅で行う「在宅ワーク」、個人または少人数で自宅や小さなオフィスで事業を行う「SOHO」があります。

1. 在宅ワークとは？

(2) 在宅ワークの職種

「在宅ワーク」といっても仕事の内容は様々です。何よりも大事なものは、パソコンを筆頭とする情報通信機器を使って自分がどんな仕事をしたいかということでしょう。

在宅ワークの代表的なものには、データ入力、ホームページ作成、各種翻訳、画像制作・デザイン、CAD、テープ起し、プログラミング、システム開発などがあります。

事務系	文章入力、データ入力、経理、アンケート調査・集計、企画書、プレゼンテーション資料作成など 事務系の仕事には、簡単な文章入力から、住所録等のデータベースへの打ち込み、データを元にしたグラフの作成、集計、企業戦略の根幹に係る資料づくり等、様々なものがあります。
編集系	テープ起こし、ライター、コピーライター、エディター、DTPオペレーターなど 文章を書いたり、DTP(デスクトップパブリッシング)で誌面を組んだりするのが編集系の仕事です。媒体も、雑誌の記事から単行本、広告、マニュアル、商品のパンフレットまで多岐にわたります。 ライターには、執筆だけでなく、企画取材、テープ起こしから撮影、デザインレイアウトまで一人でこなす人もいます。
美術系	デザイナー、ホームページデザイナー、イラストレーター、アートディレクターなど コンピューターグラフィックや3Dデザイン等の美術系の仕事でパソコンが使われます。これらの仕事は在宅ワークの中でも人気の高い職種のひとつです。
技術系	ソフト開発、Webプログラミング、システムエンジニア、CAD、ネットワーク管理など 個人向けや企業向けのソフト開発、CGIやJAVAを使ったWebプログラミング、企業のシステム構築、オペレーター等、需要が多く、報酬も高い技術系の仕事です。その一方で、実力だけがものをいう競争の激しい分野でもあり、元SE(システムエンジニア)出身者に多い職種です。
専門系	翻訳、海外コーディネート、経理代行、カウンセリングなど 海外の文献を翻訳したり、資格を利用して会計、カウンセリングを行う専門系の仕事もあります。このような仕事をインターネット上のホームページや、Eメールを通じて行っている人も結構います。

2. 在宅ワークを始めるにあたって

(1) 自己資源を分析しましょう。

在宅ワークを始める際、自己資源(自分の持っている資金、環境、身体等の要素)を分析し、仕事のできる許容範囲を把握しましょう。自己資源には、以下のようなものがあります。

1日に使える在宅ワークの時間はどれだけあるか

- ・ 使える時間は午前、午後、夜間でどれだけあるか。
- ・ 主要時間帯はどこか。
- ・ 完全に一人の時間か、それとも家族と共有の時間か。

在宅ワークを継続する体力はあるか

- ・ 1日に稼働できる時間を確保した場合、それは自分の体力に見合ったものか。
- ・ 既往症や何らかの問題がある場合は、それらと付き合いながら継続できる範囲か。

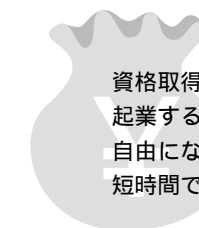
在宅ワークを開始し継続するだけの資金力はどれくらいあるか

- ・ 開始するための初期費用(ハード、ソフト、通信環境の整備にかかる費用)はあるか。
- ・ 初めての報酬を得るまで、あるいは仕事が軌道に乗るまでの生活費はあるか。
- ・ スキルアップのための各種講座や交流会出席のための費用はあるか。
- ・ ハードやソフトのバージョンアップ費用があるか。
- ・ 付帯設備(コピー、FAX、MODライブ、携帯電話等)を揃える費用があるか。

家族生活との調和と育児・介護・家事との両立方法

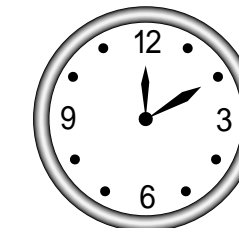
家族との生活の中でどの程度の調整が可能か。また家庭生活の中で行ってきたことをどの程度できるか。

目的を明確に!!



- 資格取得のための学費!
- 起業するための資金づくり!
- 自由になるお金!
- 短時間で報酬が欲しい!

ワーク時間の設定!!



2. 在宅ワークを始めるにあたって

(2) 心構えを持ちましょう

自分にとって「在宅ワークとは何か」を明確にする

在宅ワークの特性は、「在宅」と「非雇用」が大きく、自宅を中心として、自由に働く時間を設定し、業務遂行ができることです。会社勤務は、「特定の就業場所へ出かける・時間を拘束される」、「雇用形態をとる」という特徴があり、これは在宅ワークの対極にあります。よりフレキシブルに働く場所や時間を選択したい人、あるいは、育児や介護などで家を空けられない人にとっては、在宅ワークは、魅力的な働き方です。

しかし、在宅ワークは決していいことづくめではありません。在宅ワークは「在宅」であると同時に「雇用されない」働き方であることから、毎月安定した収入を得られる保証はありません。また、自分から努力をしなければ、新しい知識や仕事のやり方を学んだり、人脈を広げていく機会も少なくなってしまうでしょう。また、仕事と家庭生活を同じ場所で行うため、時間的にも場所的にも両者の境界があいまいになったり、自己管理が難しくなることも考えられます。

もし自己管理や自主的なスキルアップに自信がなければ、まずパートや派遣に出る、という選択肢もあります。他の働き方に比べた場合の在宅ワークのメリット・デメリットを両方理解した上で、なぜ自分は在宅ワークを選択したいのかを、よく考えてみるのが大切です。

自分の能力を把握すること

「初めての大量受注に喜び勇んで仕事を始めたものの、やってもやっても全然量が減らず、仕事を成し遂げるといふ気持ちだけでは何ともならず、丸2日、ほとんど寝ないで納期に間に合わせた」こんな事例からもうかがえるように、引き受けた仕事を責任を持ってやり遂げるためには「1日の最大作業量、件」と具体的に、自分の作業能力をしっかりと把握し、無理な受注をしないよう心がけましょう。

納期を守ること

仕事を継続させて行くには、確実に納期を守り信頼を得なければなりません。そのためには「納期日の前日に完成」を目標にするとよいでしょう。

作業内容の確認等の返答待ちの時間も考慮して、前倒しで仕事をするのが望まれ、トラブルの原因になりかねない納期割れを絶対に避けるためには「前倒し率」を高めるといったしっかりとした対策を取るよう心がけましょう。

無理のないスタイルの確立を

例えば以下の2つのケースをみてみましょう。

要介護の祖母を家族に抱えるT美さんの場合

今年4月より母が区から要介護2の認定を受け、行政のデイケア・サービスを週2回受ける。18年間の会社勤務後、2年前退職。今年、在宅ワーカーとして、ライターの仕事を始める。

「母一人子一人で育ったので、母が倒れた時に、すぐに退職しました。今年、介護保険の認定を受け、ようやく少し時間が出来たので、少しずつ自宅にいてもできるライターの仕事を始めました」とT美さん。

乳児を家族に抱えるI子さんの場合

12年間、外資系銀行に勤務。システム設計を行う。2月生まれの子どもが認可保育所の空き待ちで入所できなかったのを機に退職。通信講座を受けて税理士資格の取得を目指しながら、1日2時間程度、翻訳の在宅ワークを行う。

「認可保育所に入所できず、かといって認可外保育所に預けたら、給料の大半が消えてしまうという現実に愕然とし、思いきって退職しました。」とI子さん。長年、金融関係で働いていたため、これを機会に資格取得のための勉強を始め、残りの時間を得意の英語を活かし、翻訳の在宅ワークで学費の捻出をしています。

このように2人とも、家族との調和と自分の人生設計を考えた上で、上手に在宅ワークを組み合わせています。



2. 在宅ワークを始めるにあたって

時間と報酬、どちらを取るか

自宅に居ながら仕事ができるということで、家族との時間を大切にしたいと思って始めた在宅ワークだったはずなのに気がつく子どもと会話をする時間もほとんどなく、食事も出前ばかり。休日にも仕事にかかってしまうため、家族とゆっくり過ごす時間もない…。気がつく、自分の理想としていた生活のスタイルからすっかり遠のいてしまったという事にならないように。

何のために報酬を得ているのでしょうか。例えば在宅ワークと平行して再就職に備えて資格取得を目指し、その学費を得たいからなのか、起業するための資金づくりなのか、パートナーに気兼ねをすることなく自分の自由になる範囲の金銭を少しだけ欲しいのか、正社員ほどの時間を仕事に費やしたくないので、短時間でできる分の報酬が欲しいのか。その判断を見誤ると、生活のバランスを崩してしまいがちです。家族と過ごしたり、自分の自由になる時間を多く持つことと高い報酬は同時には手に入らないのです。そのことを念頭に入れた上で、自分の生活の中の在宅ワークの位置付けを明確にしましょう。

健康管理に気をくばる

在宅ワークを長く続けていると、眼精疲労や腰痛に悩まされることもあります。

まず、パソコンに向かう姿勢をチェックしてみましょう。前傾姿勢になっていたり、足を組んで座っていませんか。姿勢は、直角に座り軽く背中を椅子にもたれかけて、腕を自然に曲げた時に、ちょうどひじが机にのる程度が望ましいでしょう。おへそと机の間は、こぶしが一つ入る程度の間隔を空けましょう。足はきちんと床に着けます。

また、人間工学に基づいて体の負担を軽減する椅子なども開発されていますので、購入することも一考に値します。軽いストレッチ運動やダンベル体操、水泳などを行うのもいいでしょう。

また、姿勢のせいだけでなく、どうしてもモニタを長時間見続けると、眼に負担がかかります。モニタにCRT フィルタを取りつけるといいでしょう。

他にも電磁波を遮断するエプロンなども開発されており、裏地に使われている特殊な金属化繊維が電磁波を遮断する効果があります。

CRTフィルタ…ブラウン管や液晶モニタに装着するフィルタ。眼の負担を軽減します。

3. トラブル防止とその対策

在宅ワークをする上で、必ず考えなければならないのは、トラブル対策です。

「契約が不履行。どうしたらいいの?」、「もしマシンや通信環境にトラブルが起こったら…」、「突然の家族の病気。どうやって乗り越える?」、「眼や腰が痛い」等、ケースは様々です。

(1) 契約条件の不備によるトラブル

報酬金額

単価はいくらか、それは相場を大幅に下回っていないか、休日がはさまれる場合や急ぎの場合は特急料金が上乗せされるのか。

支払期日

納品した日から何日後に入金されるのか。支払期日は発注事業所によって異なるため必ず確認を。

支払方法

銀行や郵便局の口座振込みか(その場合は振込み手数料はどちらもちか)現金支払なのか。諸経費の取扱い

仕事にかかる資料の購入費や宅配便代、FDやCD、DVD、MO代、打ち合わせの時の交通費、通信費用、仕事に必要な機器、バージョンアップ代はどちら持ちか。

成果物が不完全であった場合の取扱い

不完全だった箇所について報酬から差し引かれるのか、その引かれる割合はどのくらいなのか。

納入が遅れた場合の取扱い

遅れた責任をとらされる範囲はどのくらいなのか、報酬から差し引かれるのか、その引かれる割合はどのくらいなのか。

また、納品後、発注事業所からの検品を終え、報酬が支払われる場合は、必ず指定された振込日に入金されたかどうかを確認しましょう。入金指定日を過ぎても確認できない場合は、必ず電子メールや電話で連絡を入れましょう。また現金受け取りの場合は、自分で出向いて報酬を回収しに行くケースがほとんどなので、その際は領収書を用意しておくといいでしょう。

2000年6月に、在宅ワークを安心して行うことができるようにし、紛争が起こることを未然に防止するため、在宅ワークの仕事発注者が在宅ワーカーとの契約を締結する際に守るべき最低限のルールとして、「在宅ワークの適正な実施のためのガイドライン(厚生労働省)」が策定されています。ガイドラインでは、契約条件の明示及びその適正化のために在宅ワークモデル契約書様式の参考例を示していますので、活用しましょう。在宅ワーカー側から発注事業所へ契約書の交付を求めるのも、有効な手段となります。

「在宅ワークの適正な実施のためのガイドライン」は20ページに掲載しています。

3.トラブル防止とその対策

(2) 斡旋詐欺に注意

在宅ワークの通信教育も最近では多く、パソコン雑誌などの広告等に掲載している場合があります。同じような通信教育を開催している企業が何社もあるので、まずは資料を取り寄せて、比較検討することをお勧めします。講座の料金設定、支払方法、契約方法、クーリングオフ制度等を確認しましょう。場合によっては、「受講後、仕事を斡旋するから」と何十万円もする高額な機器を買わせて、結局は仕事を回さないまま終わってしまう悪徳業者も存在するので、十分な注意が必要です。

たとえば訪問販売で購入契約した場合は、「特定商取引法」で指定した商品やサービスについて、8日間以内(マルチ商法では20日間以内)に書面で申込みの撤回又は契約の解除通知をすれば、無条件で売買を白紙に戻すことができます。これをクーリングオフ(冷却期間を置く)制度といいます。

電話勧誘販売の場合も契約書類を受け取った日から8日間は無条件で申込みの撤回又は契約の解除を行うことができます。



事例

「資格取得後には内職を紹介する」といわれ教材を契約したのに、一向に合格できない。

相談者:40歳代、女性、給与生活者

この事例は電話で「旅行関連の資格に合格すれば、通信教育の添削の内職を紹介する。1日数時間の内職で確実に収入になる。内職をはじめするには、まずは教材を買って勉強をすることが必要だが、この教材で勉強すれば資格試験には簡単に合格できる」等と勧められ、約65万円の教材の契約をした。しかし、後日届いた教材は旅行業取扱管理者の資格取得用の教材で、また、資格について調べてみたら簡単に合格できるような資格ではないと分かった。約3週間後に契約先に解約を申し出たところ、商品未使用にもかかわらず、契約書に記載されていた解約損料基準に従い代金の20%(約13万円)を請求された。

この契約には、「資格に簡単に合格できる」等、勧誘時に嘘の説明をされた等の問題点があります。そこで相談者に契約先に内容証明郵便で特定商取引法および消費者契約法による契約の取り消しを求めるように助言。通知の書き方を説明しました。

しかし、契約先は契約取り消しを認めず、契約書の規定に従い契約金額の20%の損料を請求してきました。その後、粘り強く何度も契約先と交渉した結果、損料は約6万円に減額され、相談者もこれ以上の交渉は難しいと判断。教材をすべて返品して損料約6万円を支払うことで合意解約が成立しました。

消費者契約法や特定商取引法による取り消しの要件を満たすような悪質な勧誘行為があったとしても、業者がそれを簡単に認めることはありません。

「言った」「言わない」の水掛け論になりがちで、交渉にはかなりの労力を要します。どうしても折り合いがつかなければ、訴訟などの法的手段を取らざるを得ません。しかも、悪質な勧誘行為があったことをあなたが証明しなければなりません。一旦結んだ契約をやめることは、とても大変なことなのです。契約は慎重にしましょう。

(出典:名古屋市消費生活センター)

3.トラブル防止とその対策

(3)通信機器のトラブル

突然、マシンが動かなくなった

考えられるケースは、

- ・複数のソフトを使っていて、ソフト同士がクラッシュ(衝突)してしまった
- ・ハードそのものが故障してしまった
- ・ハードの容量を上回る作業をしてしまった
- ・ウイルスに感染してしまった

等です。せっかく作業をしていても、データを保存していなければ、それが全部無駄になってしまう場合があります。

仕事で作業しているファイルに関しては、マシンのハードディスクだけで保存せず、必ず外付けハードディスクやMOでバックアップをこまめに取っていきましょう。それも1日に1回と限らず、いったん作業を中断する時や午前、午後、夜間と時間毎に保存することをお勧めします。

データ保存は2ヶ所に!

突然、Eメールが送受信できなくなった

この場合は、

- ・契約しているプロバイダのメンテナンス時間にかかってしまった
- ・プロバイダ自体の通信環境に何らかのトラブルが生じてしまった
- ・メールボックスに保存しているEメールの容量がプロバイダとの契約容量をオーバーしてしまった
- ・送受信するEメールの容量が大きすぎて、メールボックスから溢れてしまった
- ・モデムの異常
- ・1分1秒とたがわずEメールの送信と受信が重なってしまい、クラッシュしてしまった

等が考えられます。

Eメールは在宅ワーカーにとってはいわば命綱。発注者と在宅ワーカーを結ぶ大切なツールです。

もしも指定された納品時間にEメールのトラブルが重なってしまったら、あなたの信用を落とすばかりか、それによって受注者の仕事自体にも影響を及ぼすことになるのです。

そんなトラブルに備えて、複数のEメールアドレスを持つことをお勧めします。経済的な理由で、複数のプロバイダと契約できないという方には、無料Eメールを使うという方法も考えられます。

(4)家族等におけるトラブル

自分では予想もつかない家族の病気にはどう対応していったらいいでしょうか。特に乳幼児や高齢者が家族にいる場合は、不測の事態に遭遇することが多いのではないのでしょうか。そんな時の対処法として考えられるのは、

パートナーや家族の協力を得る

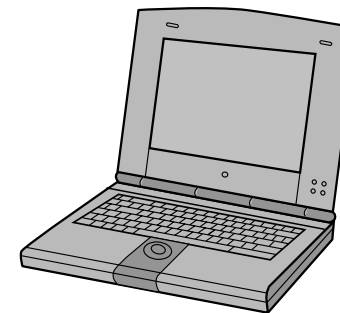
在宅ワークをするのであれば、育児や介護についてパートナーや家族の協力を得られることが不可欠です。どうしても納期に間に合わない、という場合は、パートナーや家族に相談してみましょう。

友人・知人に依頼する

信頼がおける友人に「2時間だけ」など、時間限定で頼むこともできるのではないのでしょうか。その際、日頃のお付き合いの密度がものを言います。困った時、「お互い様」と言えるような関係を作っておきましょう。

発注者に相談する

パートナーが出張中、実家が遠い、友人・知人も頼めない、近くのベビーシッターの派遣会社ではどうしても条件が合わない…。そんな時は、思いきって発注者に相談して、納期や担当を替えてもらうようにしましょう。「何とか頑張れるかもしれない」と仕事を抱えてしまって、結局は間に合わなかったら、あなたの信用はなくなります。それより、早いうちに相談して、断る勇気を持つことも必要です。そのためには日頃から発注者との信頼関係を築いておくことが大切です。



3.トラブル防止とその対策

(5)トラブル発生時の解決処理方法

業務終了後、発注者との間で、代金の支払をめぐるトラブルが発生することがあります。

このようなトラブルが生じてしまった場合には、内容証明郵便等文書で代金支払を催促し、それでも支払われなければ、裁判手続をとるとというのが一般的に考えられる手続です。この場合、60万円以下の金額請求について少額訴訟制度という簡易で迅速な手続が設定されていますので、この制度を利用してみるのも一つの方法です。

しかし、民事訴訟で判決を得ても相手が任意に支払ってくれなければ、強制執行等の手続きが別途必要になりますし、強制執行しても相手に財産がなければ、全く回収できない可能性があります。

まずは、契約内容を事前に明確にして後日のトラブルを避けるということが重要であり、このガイドブックに記載されている「在宅ワークの適正な実施のためのガイドライン」別添のモデル契約様式(P24~25)を参考にしながら、書面で契約書を交わすことが望まれます。契約書に両当事者の署名押印する際には、契約当事者が法人であるか、個人であるかをはっきりさせることも必要です。

また、発注者との力関係から、書面で契約書を作成してもらえないこともありますが、そのような場合でも契約は有効に成立しています。しかし、契約内容を契約書以外のものでも証明しなければいけませんから、相手方からの交渉内容等についてのファックス、Eメールやこちら側の交渉メモを残しておくことが肝心です。

内容証明郵便

内容証明郵便は、いつ、どのような内容の文書が、誰から誰に差し出したものかを郵便局が証明するというものです。

差出人の名前の後に捺印し、枚数が2枚以上になるときは契印も必要です。また、同文のものを3通作成することが必要になります。

内容証明郵便は、一般の郵便局では受付けないので、集配郵便局または地方郵便局長の指定した郵便局に行く必要があります。

少額訴訟制度

60万円以下の金銭トラブルを迅速に解決することを目的に作られた制度で、1998年(平成10年)1月に請求金額30万円スタートでしたが、2004年(平成16年)4月に請求金額60万円に改定されました。

少額訴訟制度の特徴

審理は1回で終了し、即日判決が言い渡されます。そのため全ての証拠をその日までに提出しなければなりません。

強制執行が可能です。ただし分割払、支払猶予や訴え提起後の遅延損害金免除の判決がされることもあります。

少額訴訟制度に対して不服がある場合には、判決をした簡易裁判所に不服(異議)を申し立てることができます。ただし、地方裁判所での再度の審理を求めると(控訴)はできません。

被告が正当な理由なく欠席した場合、原告の勝訴となります。

少額訴訟制度にかかる費用

申し立て手数料 (訴えの提起)	請求金額の1% (60万円ならば6,000円、10万円以下ならば1,000円)
通信費	4,000円程度(裁判所が訴訟関係の人への連絡用に使う)
弁護士、司法書士に依頼する場合は、以下の料金を加算 弁護士 相談料は30分5,000円~10,000円程度。正式依頼になると80,000円 300万円以下の事件では着手金が8%、報酬金が16%、または時間制 (1時間10,000円以上)その他裁判にかかる実費、 日当 司法書士 相談のみの場合、無料相談を使えば無料 書類作成料金は10,000円~30,000円、代理人として依頼した場合は別途料金	

(財)社会経済生産性本部『在宅ワークハンドブック』より

少額訴訟制度に必要な書類

訴状	請求金額、請求する理由などをまとめた書面
証拠書類	契約書、借用書、領収書など
収入印紙	請求金額の1%の印紙を訴状に貼る
切手	通信費として4,000円程度
相手の会社の登記簿謄本	会社の本店所在地を管轄する法務局に申請料を払えば、誰でも発行してもらうことができる。
訴状と証拠書類は、裁判所が被告に送るため、被告送付用と裁判所提出用と、コピーを2部作成する	

(財)社会経済生産性本部『在宅ワークハンドブック』より

3.トラブル防止とその対策

少額訴訟制度における制限事項

被告の住所が不明の場合は利用できません。

原則として、被告側の住所を管轄する簡易裁判所で行うため

金銭の支払い以外の物を請求することはできません。

被告が通常裁判を希望する場合は利用できません。

簡易裁判所が1回の審理では判決が無理だと判断するような、複雑な内容のものについては利用することができません。

反訴(被告が原告を相手に訴訟を起こすこと)はできません。

同じ簡易裁判所では年に10回までしか利用できません(サラ金業者の債権回収の乱用を避けるため)。

少額訴訟をおこす手続き

まずは訴状を作成し、簡易裁判所に提出します。

(簡易裁判所にある用紙に必要事項を記入する)

少額訴訟を行う場合は、下記のいずれかになります。

- ・被告の所在地を管轄する簡易裁判所
- ・債権の義務履行地(支払が行われるべきところ)の簡易裁判所
- ・不法行為(交通事故など)のあった場所の簡易裁判所

簡易裁判所は、口頭弁論の期日を指定し、連絡をくれます。また、被告に答弁書を提出するように依頼します。

原告に、証拠書類を口頭弁論の期日までに提出するよう依頼があります。

その他

- ・60万円以上でも、分割して複数回に分けて訴訟を起こすことができます。
ただし、総額 万円のうちのいくら分に関する訴えかということを明示しておかなければ、後日、残金に対する訴訟ができなくなります。
- ・裁判にかかる費用(登記簿謄本代、交通費、切手代、電話代など)も請求金額に含めることができます。
- ・少額訴訟制度自体が難解ではないので、自分でも手続きは十分可能です。むしろ弁護士が代理人となるケースは全体の数%です。

その他法的手続き

支払督促

相手の言い分をきかずに、簡易裁判所の裁判所書記官が支払督促を発する手続です。特徴としては次のとおりです。

書類審査だけで発付されるので、訴訟のように法廷に出廷する必要がありません。

金銭、有価証券の一定数量給付の請求等に利用でき、請求金額の範囲に関わりなく手続きをとることができます。

相手方には異議を申し立てる機会がありますが、異議の申し立てがないときは、相手方の財産に対して強制執行をすることができます。

手数料とは訴訟の半額、郵便切手代もほぼ半額なので、安い費用で利用できます。

相手方が異議申し立てをしたときには、通常訴訟に移行します(この場合、60万円以下の金銭請求があっても、少額訴訟制度は利用できません)。

民事調停

裁判所の調停委員会の仲介により、相手方との話し合いでトラブルを解決する手続です。特徴としては次のとおりです。

訴訟のように公開されません。

決め手となる証拠書類に欠ける場合でも、柔軟な解決が可能です。

金銭の支払請求以外にも利用できます。

相手方と話し合いの余地がない場合には不向きです。

双方の言い分を聞いた上で解決策を見いだすので、1回で解決が図られることは少ない手続です。

もしトラブルに見舞われたら

在宅ワークに関する相談

- ・財団法人社会経済生産性本部
社会労働部 在宅ワーカー支援事務局
03-3409-1140 在宅ワーク相談室

<http://www.homeworkers.jp/>

内の「在宅ワーク相談室」送信フォームからも受け付けています。

3.トラブル防止とその対策

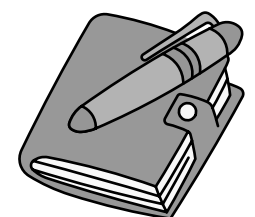
参考

愛知県の消費生活相談窓口

名称	所在地	相談専用ダイヤル	相談時間
中央県民生活プラザ	〒460-8501 名古屋市中区三の丸3-1-2 愛知県自治センター1階	052-962-0999	月_金 9:00～16:30 土・日 9:00～16:00
尾張県民生活プラザ	〒491-0859 一宮市本町4-3-1 ルポ・テンサンビル4階	0586-71-0999	月_金 9:00～16:30
海部県民生活プラザ	〒496-8531 津島市西柳原町1-14 海部総合庁舎1階	0567-24-9998	月_金 9:00～16:30
知多県民生活プラザ	〒475-8501 半田市出口町1-36 知多総合庁舎1階	0569-23-3300	月_金 9:00～16:30
西三河県民生活プラザ	〒444-8551 岡崎市明大寺町1-4 西三河総合庁舎1階	0564-27-0999	月_金 9:00～16:30
豊田加茂県民生活プラザ	〒471-0026 豊田市若宮町1-57-1 A館T-FACE7階	0565-34-1700	月_金 9:00～17:30
新城設楽県民生活プラザ	〒441-1365 新城市字石名号20-1 新城設楽総合庁舎1階	0536-23-8701	月_金 9:00～16:30
東三河県民生活プラザ	〒440-8515 豊橋市八町通5-4 東三河総合庁舎1階	0532-52-0999	月_金 9:00～16:30

市町村の消費生活相談窓口

名称	所在地	相談専用ダイヤル	相談時間
名古屋市消費生活センター	〒460-0008 名古屋市中区栄1-23-13 伏見ライフプラザ11階	052-222-9671	月_金 9:00～16:15
豊橋消費生活相談室	〒440-8501 豊橋市今橋町1 豊橋市役所東館2階	0532-51-2305	月_金 10:00～16:30
岡崎市消費生活相談室	〒444-8601 岡崎市十王町2-9	0564-23-6459	月_金 9:00～16:00
一宮市消費生活相談窓口	〒491-0859 一宮市本町4-3-1 ルポ・テンサンビル4階	0586-71-2185	月_金 9:00～16:30
春日井市市民相談 コーナー消費生活相談	〒486-8686 春日井市鳥居松町5-44 春日井市役所1階	0568-85-6620	月_金 10:00～15:00
豊田消費生活センター	〒471-0026 豊田市若宮町1-57-1 A館T-FACE7階	0565-33-0999	毎日 10:00～17:45
小牧市消費生活相談室	〒485-8650 小牧市堀の内1-1	0568-72-2101	月_金 10:00～16:30
岩倉市役所市民相談室	〒482-8686 岩倉市栄町1-66	0587-38-5822	月_金 10:00～16:00



3. トラブル防止とその対策

(6) 在宅ワークトラブルQ&A

Q 在宅ワークをする際に、必要な器具を購入してくれと言われました。これがないと仕事ができないようなので、購入するか悩んでいます。購入すべきでしょうか？

A 仕事をする上で必要な器具等は、業者の負担で用意してくれます。購入を迫られることはありません。また、器具のレンタル料を請求する業者も避けたほうが良いでしょう。

Q 在宅ワークの悪徳商法(インチキ内職)とは、どのような手口ですか？

A 「簡単にできて高収入」「新しい現金収入の道」「副業にピッタリ」等の新聞の折り込みや雑誌広告、電話勧誘に誘われて内職を始めたところ、種々の名目で高い費用を支払わせる一方、仕事の内容や収入が約束と違うといった被害が増加しています。

Q 在宅ワークを提供する前に、仕事を覚えてもらう必要があるので有料の講習会に出てくれと言われ、受講するか悩んでいます。講習会は受講すべきでしょうか？

A 資料の受け渡し時に、技術指導を行う場合が多く、有料の講習会を催すことはありません。また、在宅ワークは、資格よりあらかじめ持っている技能や技術が重視されます。講習会を開いてまで仕事を提供することはほとんどありません。講習料を請求するような仕事は避けたほうが無難です。

Q 在宅ワークを紹介するから、必要な資格取得のために研修・登録費用を払って欲しいと言われたのですが？

A 資格より先技能・技術です。実績などを重視し、資格は問わないで採用することが多いです。不要な資格を法外な料金で取得させる業者もいますので、気をつける必要があります。

Q 在宅ワーク募集広告を見て、研修料金として40万円支払いしました。支払い後、まったく連絡がありません。どうしたらよいのでしょうか？

A 在宅ワークは、高額な研修料金などを請求することはありません。契約日によって、クーリングオフなども適用可能な場合がありますので、「消費生活センター」に相談してください。

Q テープ入力技術を覚えれば高収入だという広告が多いのですが、実際はどうなのでしょうか？

A 一概に高収入とは言えません。また、納期も非常に厳しく、夕方受け取り、翌朝納品などの仕事が多く、新規参入は厳しい状況にあります。

Q 資格があれば在宅ワーカーになれるので通信教育をといわれたが…。

A 在宅業務でのデータ入力などの仕事に関しては仕事量が減少しているので新規参入は難しく、高額な研修費用・登録費用をとる在宅ワーク業者には注意が必要です。

(出典：社会福祉法人大阪府家内労働センター)



第1 趣旨

このガイドラインは、在宅ワークを安心して行うことができるようにし、かつ、後に紛争が起こることを未然に防止するため、在宅ワークの契約条件の文書明示や契約条件の適正化などについて必要な事項を示すものである。在宅ワークの仕事注文する者は、契約を締結する際には、在宅ワーカーと協議した上で契約の内容を決定するとともに、第3に示す内容を守っていくことが求められる。

第2 定義

このガイドラインにおける以下の用語の意味は、それぞれに定めるところによる。

(1)在宅ワーク

情報通信機器を活用して請負契約に基づきサービスの提供等を行う在宅形態での就労のうち、主として他の者が代わって行うことが容易なものをいい、例えば文章入力、テープ起こし、データ入力、ホームページ作成などの作業を行うものがこれに該当する場合が多い。ただし、法人形態により行っている場合や他人を使用している場合などを除く。

(2)在宅ワーカー

在宅ワークを行う者をいう。

(3)注文者

在宅ワークの仕事在宅ワーカーに注文する者を言う。

第3 注文者が守っていくべき事項

(1)契約条件の文書明示及びその保存

イ 契約条件の文書明示

注文者は、在宅ワーカーと在宅ワークの契約を締結するときには、在宅ワーカーと協議の上、在宅ワーカーに対して、次の から の事項を明らかにした文書を交付すること。

ただし、契約関係が一定期間継続し、受発注が繰り返されるような場合、各回の受発注に共通する事項を包括的な契約とし、納期等各回の個別の事項をその都度の契約内容として、それぞれ明示することも可能であること。

注文者の氏名、所在地、連絡先

注文年月日

注文した仕事の内容

報酬額、報酬の支払期日、支払方法

注文した仕事にかかる諸経費の取扱い

成果物の納期、納品先、納品方法

成果物が不完全であった場合やその納入が遅れた場合の取扱い

(補修が求められる場合の取扱いなど)

なお、文書を交付する際には、別紙のモデル契約様式の活用が望ましい。

ロ 契約条件の文書保存

注文者は、在宅ワーカーとの契約条件をめぐる紛争を防止するため、上記イの事項を記載した文書を3年間保存すること。

ハ 電子メールによる明示

上記イの から の事項は、文書の交付に代えて電子メールにより明示してもよい。ただし、その場合でも、在宅ワーカーから文書の交付を求められたときは、速やかに文書をその在宅ワーカーに交付すること。

(2)契約条件の適正化

イ 報酬の支払

報酬の支払期日

報酬の支払期日については、注文者が在宅ワーカーから成果物を受け取った日から起算して30日以内とし、長くても60日以内とすること。

報酬の額

報酬の額については、同一又は類似の業務に従事する在宅ワーカーの報酬、注文した仕事の難易度、納期の長短、在宅ワーカーの能力等を考慮することにより、在宅ワーカーの適正な利益の確保が可能となるように決定すること。なお、報酬の額については、最低賃金を参考にすることも考えられる。

ロ 納期

納期については、在宅ワーカーの作業時間が長時間に及ばないように設定すること。その際には、通常の労働者の1日の労働時間(8時間)を目安とすること。

ハ 継続的な注文の打切りの場合における事前予告

同じ在宅ワーカーに、例えば6月を超えて毎月1回以上在宅ワークの仕事注文しているなど継続的な取引関係にある注文者は、在宅ワーカーへの注文を打ち切ろうとするときは、速やかに、その旨及びその理由を予告すること。

二 その他

成果物が不完全であったことやその納入が遅れたことにより損害が生じた場合に、上記(1)のイに基づきあらかじめ契約書において在宅ワーカーが負担すると決めている範囲を超えて責任を負わせないようにすること。

(3)その他

イ 個人情報の保護

注文者は、業務上知り得た在宅ワーカーの個人情報について、本人の同意なく無断で、目的外の使用、第三者への提供その他漏洩行為を行わないこと。

ロ 健康確保措置

VDT作業(注)の適正な実施方法、腰痛防止策などの健康を確保するための手法について、注文者が在宅ワーカーに情報提供することが望ましいこと。

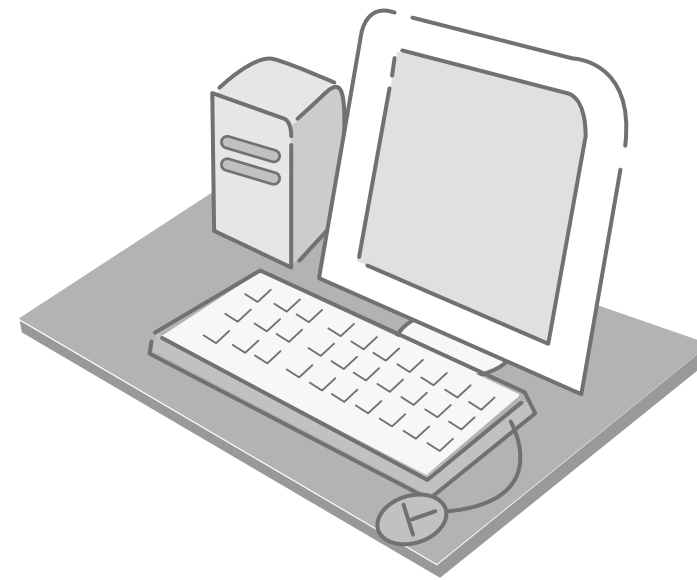
ハ 能力開発機会の付与

注文者は、在宅ワーカーの能力の維持向上を図ることを目的として必要な能力開発機会を付与することが望ましいこと。

ニ 担当者の明確化

注文者は、あらかじめ、在宅ワーカーから問い合わせや苦情等があった場合にそれを受け付ける担当者を明らかにすることが望ましいこと。

(注)VDT作業とは、CRT(ブラウン管や液晶)ディスプレイ、キーボード等により構成されるVDT機器を使用して、データの入力・検索・照合等、文書の作成・編集・修正、プログラミング等を行う作業をいふ(昭和60年12月労働省「VDT作業のための労働衛生上の指針」参照)。



在宅ワークガイドブック

平成20年9月

編集・発行

愛知県産業労働部 労政担当局 労働福祉課

〒460-8501

名古屋市中区三の丸三丁目1番2号

TEL 052-954-6360(ダイヤルイン)

財団法人愛知県福利協会

〒460-0011

名古屋市中区大須四丁目15番12号

TEL052-261-5501