

特集：家事・ケアサービス、使う側の責任を考える  
—市場経済化に抗する運動の可能性—

## 日本の対面C to Cマッチングサービスにおける 可能性とリスク

—家事代行・シッターの性被害事件から考える—

中野 円 佳

本稿の目的は、日本においてC to Cのマッチングプラットフォームを通じて提供される家事代行やベビーシッターなどの対面サービスの可能性とリスクについて考察することである。このようなプラットフォームは一見、女性の無償労働を減らす解決策かのように見えるが、2020年前後に複数の性被害事件が起こっている。本稿はこれらの事件についてジャーナリストとして詳細を報道した際の取材内容や執筆記事をもとに、サービスの構造上、質の保障が難しいことを指摘し、特に子育て関係における政府の役割の重要性を論じる。

キーワード：マッチングプラットフォーム、性犯罪、家事代行、ベビーシッター

### 1. 問題設定

日本においては、共働き世帯が増えてもなお、女性が家事・育児などの無償労働にかかる時間が長いことが指摘されてきた(『令和5年版男女共同参画白書』など)。他方で、海外の一部の国で行われている外国人家事労働者の受け入れは、グローバルな経済格差を利用しており、特に住み込み型において家事労働者を構造的劣位に追いやること(上野2010)や、母国に子どもを残しケアのチェーンを発生させる(Ehrenreich and Hochschild 2002)という問題点があることも周知のとおりである。

このような状況において、2010年代に家事や育児の担い手として登場したのが、消費者と消費者を結び付けるC to Cマッチング(シェアリングエコノミーとの呼び方もある)型のプラットフォームである。働き手も隙間時間で家事や育児のスキルを生かして報酬を得ることができ、家庭での育児・家事に手が足

りないと感じている利用者も助かるという枠組みであり、一見、女性の無償労働を減らす解決策のように見える。しかし、2020年前後、これらのプラットフォームを通じて知り合った利用者とサービス提供者の間で、相次いで性犯罪が起った。本稿は、著者がジャーナリストとしてこれらの性犯罪事件の報道をした際の取材内容や執筆記事をもとに、C to Cの家事・育児のマッチングプラットフォームについて課題と可能性を論じるものである。

第2節ではこのような形態のサービスプラットフォームが登場した経緯と特徴を振り返り、第3節で筆者が取材した性犯罪事件について解説する。第4節で結論を述べる。

## 2. 日本のC to Cマッチング型対面サービスの概況

### 2-1. C to Cマッチングプラットフォーム勃興の経緯

日本の家事代行・ベビーシッターなどの対面サービスにおいて、C to Cマッチングのプラットフォームが勃興したのは2014年ごろである。

これより先に、1990年代後半から、利用者同士が物と金銭をやりとりするプラットフォームとしてはYahooオークションなどが存在した。また、ライターやデザイナーなどの個人事業主に、主にネット上で仕事を依頼するクラウドソーシングの領域では、2008年にランサーズ、2011年にクラウドワークスが創業されている。

物理的に人が移動したり、対面で会ったりするサービス領域においては、海外では2008年に米国で立ち上がったAirbnbなどの宿泊、配車サービスではUberが2009年にサービスを開始し、広がり始める。ただし、日本においては規制産業である宿泊や配車サービスは認められず、UberEatsなどが配送サービスとしてはじまるにとどまった。

インターネットを通じて物の配達や依頼された仕事の完成品を送るサービスに比べて、実際に対面で見知らぬ者同士が接するサービスにおいて、リスクがより高いことは言うまでもない。とりわけ、密室に2人きりになるシチュエーションがある場合には、サービスの提供者・利用者の双方に犯罪に遭うリスクがある。

他方で、これまで主に家庭内で女性が無償で担ってきた領域が外部化・有償化される手段でもあり、共働き世帯を中心に利用者に対する需要は広がりつつあった。このような2010年代の社会背景のもと、経営者はときに「社会課題の解決」を掲げ、家事や育児の手助けが欲しい家庭と、隙間時間で自分の強みを生かしたサービスを提供することで対価を得たい働き手のマッチングサービ

スをスタートさせた。

2014年、タスカジ(運営会社の株式会社ブランニュースタイルは2013年創業、その後社名変更)やカジー(株式会社Casy)が立ち上がった。ベビーシッターに関しては、2014年に埼玉県で自称シッターの男が掲示板で知り合った母親から男児の兄弟を預かり、殺害するという事件が発生した。キッズラインの前身となる株式会社カラーズを創業した経沢香保子氏は、この掲示板を利用したことがあったと公言し、掲示板とは異なり「安心安全」なサービスを掲げるとしてキッズラインのプラットフォームを立ち上げた。

このようにして、マッチングプラットフォームは、対面で接するサービス・ケア領域への広がりを持ち始めた。

## 2-2. C to Cマッチングの仕組みと従来型家事・シッターサービスの比較

家事代行やシッターの派遣型(請負型)サービスの場合、事業者が雇用または契約した労働者を顧客宅に派遣する。サービス提供についての契約を結ぶのは事業者と顧客であり、事業者がサービスの法的責任を負う。これに対し、マッチング型(C to C)の場合、事業者はあくまでもマッチングをするのみという立場をとる。

米国でもシッターマッチングプラットフォームがあるが、最大手のcare.comなどではサービスに対する手数料は取らず、検索サイトを利用するための月額料金を取るサブスクリプションモデルを採っている。

これに対し、日本のC to Cマッチングは多くが、利用する度にかかるサービス料に10~20%の手数料をかけており、責任はより重いと考えられる。また、タスカジやキッズラインでは当初ロゴの入った制服のようなエプロンをつけるなどマッチングプラットフォームから派遣されたかのような見せ方をしていた点もあり、従来型の派遣型サービスとの違いは利用者には分かりにくくなっている。

マッチングプラットフォームにおいては、サービスの利用は労働者と顧客の直接契約であり、トラブルがあれば原則は二者で解決する必要がある。実際には、顧客の満足度を上げるためにトラブル対応に力を入れている企業もあれば、建前通りトラブルにはほぼ対応しない企業まで、非常に大きな幅がある。

このような運営の在り方の幅広さは、トラブルが起こるまでは、利用者には意識されにくい。その結果、プラットフォーム間の差異が利用者に分かる形での評価や淘汰が十分にされているとは言えないのが日本の現状である。

評価や淘汰が十分ではなく、成熟していない業界でありながら、働き手や利用者が増えていった背景には、双方がC to Cマッチングプラットフォームを

活用するメリットを感じていたからである。

働き手側へのヒアリングによって明らかになったC to Cマッチングで働くメリットとしては、気軽に始められる・登録が簡単、隙間時間を活用できる／好きな時間だけ働ける、整理整頓や料理の作り置きや、保育士としての経験など、各自の強みをアピールし生かすことができる、報酬が高いなどがある。他方で、働き手としてトラブルに巻き込まれるなどのリスクがあることは十分に認識されていないことも多く、また理解していたとしても、使い勝手の良さが魅力的でC to Cマッチングを選んでしまうというケースもあった。

一方、利用者側へのヒアリングでは、登録が簡単・すぐにサービス提供者が見つけれられる、自分のニーズに合った相手のスケジュールを直接確認して日時指定で指名できる、比較的割安といった使い勝手の良さがあげられた。派遣型では、依頼内容の変更が必要な際に逐一会社を通じる必要があるのに対して、C to Cマッチングでは柔軟に依頼相手とやりとりできることについても、トラブルが発生しない限りにおいては利便性が高い点として認識されている。

プラットフォーム事業者にとってはサービス提供側も消費者側も「客」であり、収益を上げ、成長し続けるためには、双方の客層を広げる必要がある。そのため、家事代行の顧客を共働き育児世帯から男性一人暮らし層に拡大するなどの戦略がみられる。ビジネスモデルの構造上、働き手・利用者の拡大とともに、その質の保障は難しくなる。

### 3. 実際に起こった事件の検証

#### 3-1. キッズラインの一連の不祥事

本節では、実際に起こった事件の一例として2020年前後にキッズラインのマッチングプラットフォームを通じて発生した性犯罪と、それに伴い明らかになった不祥事について詳述する。

##### (1) 性犯罪

2020年4月、1人のベビーシッターの男Xが、預かっていた男児へのわいせつ容疑で逮捕された。当初、Xが登録していたベビーシッター会社の社名は報道されていなかったが、5月3日、AERAdot.がこのシッターはマッチング型ベビーシッター最大手であるキッズラインの登録シッターであったことを報じた。

キッズライン社は公式サイトに「本日、2019年7月～2019年11月に弊社での活動履歴のあるサポーターが逮捕された内容に関する報道がありました」[当該サポーターの活動開始後、クレームやトラブル報告は1件もありませんでし

たが、2019年11月中旬、警察より当該サポーターに対しての捜査開始の連絡を受けた」とのお知らせを掲載した。しかし、この「お知らせ」は、利用者が日常的に見るようなアプリ、メールなどでは周知はされなかった。

実は、この間（4月末～5月下旬）にも、のちに2人目の逮捕者になるYによる被害が起きていた。5月末にYによる被害に気付いた被害者の母親Aさんは、即日でキッズラインに連絡をいれている。これを受けて、6月4日にキッズライン社は男性シッターの活動停止を発表した。

筆者は2020年6月10日に、Aさんへの取材をもとに、Business Insider Japanで2人目の加害者がいることを記事で公表した。翌11日、キッズライン社は「お知らせ」でこの事案について事実を認め、当該シッター派遣家庭に連絡を入れ始めた。2020年6月12日、Yが逮捕され、キッズライン社はホームページの「お知らせ」に逮捕者が出たことを追記した。

## （2）選考やレビューの杜撰運営

キッズラインは、事件が判明した2020年には、新型コロナウイルス禍でベビーシッター需要が拡大する中で、働き手を増やすために育児や保育にかかわったことがあるかどうかにかかわらず、隙間時間を使って働けると宣伝し、月間300 - 400人を登録者として採用していた。

当時ホームページ上などで説明されていたキッズラインの選考フローは、まず登録説明会に応募し、面談を経て、その合格者が「ママトレーナー」と呼ばれる利用者による実地研修を受けて、合格すればシッター（キッズラインではサポーターと呼ばれている）として活動が開始できるというものだった。

しかし、2019年前後から、キッズライン社は拡大路線を取り始め、選考プロセスを省力化していた。背景として、東京都の「ベビーシッター利用支援事業」（2019年2月から）の対象になったことや、2019年10月の幼保無償化および内閣府ベビーシッター割引制度で、ベビーシッターが公的補助対象となったことがあげられる。

キッズライン社はこれらの公的支援を裏付けにした需要増に対応するため、2019年5月28日には、2021年12月までに専業主婦1万人の登録を目指すプレスリリースを発表した。Xによる事件が警察からキッズライン社に連絡が入ったのは2019年11月14日であったが、キッズライン社は2019年11月21日に、24時間ベビーシッター登録の面接を受けることができるという「24時間スマホ動画面接」を発表している。

キッズラインの研修プロセスには、従来、シッター登録前にママトレーナーの自宅に行き、子どもの面倒をみる「実地研修」があった。ママトレーナーは

自分の子どもの面倒を見る様子を「レビュー」に書くという仕組みで、一般利用者はその初回レビューをもとに、新規シッターが信頼できそうかを判断することになる。

しかし、筆者の取材により、1人目のレビューとなる「トレーナーによるレビュー」は、仮にトレーニング内容に疑問があっても、必ず満点の5点をつける仕様になっていたことが分かった。この仕様について、キッズライン運営側はママトレーナーに対し、低い評価をつけられたサポーターが「ママトレーナー様に報復行為などを行わないための措置」だと説明していた。

さらに、動画面接等が導入されたことで、ママトレーナーの中には、運営側が会ったことのない働き手が自宅に来ることに対して不安を訴えるケースがあったが、キッズライン運営側はママトレーナーとやりとりをするFacebookで「登録会エントリーの段階では、正直弊社スタッフも戸惑うような参加者の方も多数いらっしゃいます。恐らくママトレーナー様がトレーニング中に感じていらっしゃるであろう衝撃をはるかに超えるような方の応募も多くあります」と投稿していたことが確認されている。

コロナ禍で飲食店等での接客業などの仕事を失った人が多い中で手軽に応募を促していたこともあり、「弊社スタッフも戸惑うような参加者」が多く、ママトレーナーが「衝撃」を感じるような事例はまだ序の口で「トレーニング中に感じていらっしゃるであろう衝撃をはるかに超えるような方」がシッター候補者としてエントリーをしてきていたことがうかがえる。

働き手側にとってもまた、運営側が誰も会ったこともなければ行ったこともない顧客の家に、一人で赴くことになる。働き手・利用者の層が拡大し、互いにどのような人物がいるかがわからない中で、顔写真の公開、住所開示（シッターの場合、キッズラインでは働き手側も）をするリスク、何かあったときに個人の責任となる点、事業者都合で急にサービスが使えなくなる点などが十分理解されないうまま、登録や利用が広がったと考えられる。

### (3) 研修とレビューの問題

前述の「実地研修」について、地方在住ではママトレーナーが近くにいないこともあるほか、また、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、2020年3月以降は原則オンラインに移行していった。

ママトレーナー経験者やシッター、元関係者らの証言によると、オンライン研修は、ママトレーナーと1対1でおこなう場合もあった。しかし、応募者が増加していくと、過去に社員としてサイトなどでも確認されていた人物が、5～7人同時にグループ通話をする場合もあったという。

更に、1人の従業員とみられる人物がオンラインで同時に7人程度のシッターに研修を実施したにもかかわらず、そのような研修を受けたシッターに付けられたレビュー内容は「(子どもと)外遊びでげんきいっぱい楽しく遊べて」など、あたかも実際に子どもと遊んでもらったかのような記述になっていたことが判明した。

その後、著者の公開データ分析により、2020年初頭まで、社員としてサイトなどでも確認されていた人物が、2017年10月から500件を超えるレビューを書いており、中には数日間の間に関東・九州などの全国の異なる地域で複数の子どもを預かったかのようなレビューを書いていることが明らかになった。

これらを報道したところ、7月1日にキッズライン社は、お知らせ「当社のママトレーニング制度におけるレビュー表記について」で事実関係と認めたいうえで、改善策を発表した。

インターネット上のプラットフォームにおいては、利用者は素性が分からない相手と取引をすることになるため、ブランドの保証と、評価システムにより過去の取引や他者の評価が信頼の源になる。一定の審査を経て働き手が登録していることは前提にしながらも、誰に依頼をするかを決めるのは利用者であり、その担保になるのが他の利用者の声、つまりレビューの蓄積である。

ネット上で評価システムをいかに機能させるかについては、ネットオークションなどを事例に評価に対して、他の利用者などが参考になったかを評価する「メタ評価」も重要であることが指摘されている(山岸ら2009)。つまり、目利きができる人や基準を会社側が認定し、それが利用者からも分かるようにすることが有効である。その意味でも、初回の、トレーニングを受けた人によるレビューは重要になる。

しかしながら、著者の調査により、キッズラインにおいては初回レビューが偽装されていたことが分かった。また、偽装が行われていないとしても、利用者同士のレビューは、とりわけ対面でサービスを提供し、自宅住所が相手に知られるような業種では、低い評価をつけづらいという問題を従来から内包していた。こうした事情から、家事代行やシッターなどの評価は、どのサービスでも多くの働き手が満点に近い得点になっている。これらの状況を踏まえると、信頼を確保するためのレビューはキッズラインのプラットフォームでは実質的に機能していなかったと言える。

#### (4) その他の不祥事と補助金

キッズライン社は、内閣府の「企業主導型ベビーシッター利用者支援事業」の補助金対象事業者に認定され、最大の補助先となっていた(2021年初頭時

点で確認できていた限り、2019年10月から1年強の間に2.7億円が使われた。

内閣府の補助金事業は、指定された企業に勤務している等の使用条件を満たしている利用者が対象の事業者経由で対象のシッターを利用すると、1回あたり最大4400円（従来2200円が2021年度から増額）の補助を受けられる仕組みである。

ところが、2020年12月28日に、キッズライン社は、シッターが児童福祉法で義務付けられている自治体への届け出を提出したかどうかを確認しないまま、シッターとして登録させ、紹介していたことを公表した。後に201人が無届のまま内閣府の補助金対象となっていたことが分かり、キッズライン社は補助金事業を管轄する全国保育サービス協会に補助金の該当金額2690万円を返還した。

2021年度も全国保育サービス協会はキッズライン社を補助金事業の対象事業者としての認定を更新した。内閣府の担当者は2021年3月の時点で筆者の取材に対し「過去に重要な問題があったとしても、それが改善されているかどうかで更新が判断される」と話した。

ただし、内閣府は、2021年度の更新時に、補助金事業の運営主体である全国保育サービス協会の体制を強化し、キッズラインを継続的に点検することを決めた。第三者で構成された審査委員会の名称を「審査・点検委員会」とした上で増員すること、マッチング型の指導・監査をする専門職員を選任することの2種類の方法で、特にキッズラインについて注視していくとの決定をした。

しかしながら、不祥事はその後も続いた。2021年11月には、キッズラインのシッターが乳児を激しく揺さぶる映像がTwitter上で拡散された。全国保育サービス協会は、この事案について、SNS上で問題になるまで協会や委員会に報告しなかったということを問題視し、キッズライン社に対して処分を下し、公表した。2021年11月20日以降、キッズラインから再発防止策の実施状況が報告され、適切な対策を講じたことが確認されるまでの期間、新規契約者の割引券利用と、割引券を対象とするベビーシッターの新規登録の停止が命じられた（この措置は2022年8月に解除されている）。

#### （5）キッズラインと管轄省庁

キッズラインのわいせつ事件の報道により、厚生労働省社会保障審議会「児童部会子どもの預かりサービスの在り方に関する専門委員会」が2020年8月に再開された。この会議により、性犯罪を中心とした再犯を防ぐため、シッターの行政指導の履歴がデータベース上で掲載されることが決まった。

しかし、これはあくまでも個々のシッターの再犯を防ぐ仕組みであり、事業

者が杜撰な運営をしたことに対し、処分を下す枠組みは極めて限定的である。通常のシッター派遣事業者は、厚労省の直接管轄下で児童福祉法に従うことが求められる。これに対し、マッチングサイトに対する厚労省の介入手段は非常に限定されている。

厚生労働省は子どもの預かりサービスのマッチングサイトについてガイドラインの遵守状況を公表している。キッズラインの性犯罪事件と無届問題を受け、2021年1月28日に専門家会議で議論された厚生労働省の「子どもの預かりサービスのマッチングサイトに係るガイドライン」改正案には、細かい注意書きが入れられることになった。

また、キッズライン上で2人の逮捕者が出たわいせつ事件や無届問題を踏まえ、公表の場としている「ガイドライン適合状況調査サイト」上で今後、同様の不祥事のような問題が起こった場合には、サイトから企業名ごと削除する方針を打ち出した。

しかし、実際には利用者の大半は、厚労省サイトを見てマッチングサイトを選んでいくわけではない。さらに、厚労省の担当者によれば「一般論としてガイドラインをどこまで遡及するのかという話になるが、法令ではないとはいえ不遡及の原則を参考に考える」ため、この削除措置はキッズラインについて遡及適用されなかった。

では、補助金事業を管轄する内閣府はどうか。内閣府の担当者への取材によれば、2019年10月から開始された幼児教育・保育無償化の流れで、補助金の対象として、個人のシッターを対象にするかどうかが内閣府内で議論された。その際、個々人で補助金事業申請はできない代わりに、保険の加入なども含めた「取りまとめ役」としてマッチング型事業者を加えたという経緯があったという。その結果、有識者等も含めた全国保育サービス協会の審査を経て、マッチング型サイトの中ではキッズラインとキズナシッターが認定を受けていた。

2020年末に無届問題が発覚したことで、キッズラインはガイドラインを遵守していなかったことが明らかになった。しかしながら、内閣府はその後認定の取り消しや一時停止には踏み切らなかった。

なぜか。内閣府の担当者への取材によれば、補助金対象として金額ベースで最大の保育の受け皿になってきたことから、補助金の利用者への影響が考慮されたという。ベビーシッターは補助金対象となることで国の施策の一部となっている。補助金があることや増額されることは、子育てを社会化することで利用者の負担軽減につながる。最大の受け入れ先であるキッズラインに対して、すぐに認定取り消しをすれば現在の利用者にもシッターにも混乱をきたす。これが内閣府の言い分であった。

しかし、キッズラインが起こした一連の不祥事は、国の施策の一部でありながら、運営の体制が十全ではなく、質の保証はないことを浮き彫りにした。実際、2020年5月にわいせつ被害に遭った女兒は、保護者が内閣府の補助金事業の「割引券」で依頼したシッターによってわいせつを受けていた。質を考慮しなかったゆえに急拡大できた事業者に対し、利用者が多いから認定を取り消せないというのは、行政が事業者側の戦略に利用されており、質の問題を看過することを後押ししてしまう。

もちろん、公設運営の保育園等でも事故・事件はあり、どのような運営形態であれリスクを完全になくすことは難しい。しかし、審査や教育にコストをかけることでリスクを減らすように促すことはできる。それに対し、マッチング型は審査や教育を簡略化することで手数料の大半を自社の利益にすることができるビジネスモデルである。

国の保育事業の一環としてみると、そのように審査や教育に投資をしないことで利益を得ることができる構造の企業に補助金を出すべきであったかは問われるべきではないだろうか。結果的には内閣府補助金事業としてキッズラインへの監視を強めることとなったが、このような事後的な個別対応ではなく、マッチング型事業者に対して法的責任を求める法制度が必要であろう。

## 3-2. カジーの利用客による露出事件

### (1) カジー事件

2021年9月に、マッチング型家事代行業者のCaSy（カジー）を通じて一般家庭を訪問した働き手が、利用客による性的ハラスメントの被害に遭った。2021年時点で、CaSyは家事代行を行うキャスト1.2万人、利用者12万人が登録する巨大プラットフォームであった。利用者が掃除等の依頼を希望すると、CaSyがマッチングをし、業務委託契約を結んでいるキャストに対してその仕事を受けるかどうかを確認し、了解を得られればキャストを派遣するという仕組みである。

被害者の30代女性のBさんは、それまで派遣業者、個人請負、C to Cプラットフォームなど、さまざまな形で10年以上にわたり家事代行をしてきた。CaSyでも事件発生までに数十件の仕事を受け、9割近くで満点の星5の評価を得ていた。

この事件では、BさんがCaSyの「キャスト」として、当該男性の一人暮らし宅を訪問した際、到着すると事前に知らされていた間取りとは異なり、CaSyがあらかじめ利用者に準備するように提示している掃除道具などがなかったという。客に買ってきてもらおうと、帰宅後に利用者男性は入浴し、裸に

近い状態でアダルトビデオを鑑賞した後、自慰行為をしながらBさんに近づいてきたという。

Bさんが恐怖を感じ、部屋を出て、CaSyの緊急電話につなぐと「そのまま家に帰って大丈夫です」と言われた。CaSyに電話後、自己判断で110番し、事情を話すと、パトカーで警察署へ向かった。Bさんは3～4日後から、他の人の家に上がることが恐ろしくなったという。10年以上続けてきた家事代行がほとんどできなくなり、心療内科で薬を処方してもらった。

当該事件では、加害者の自宅ゆえに公然露出に当たらないために当初立件が難しいとみられたが、約1年後に加害者が東京地検に、威力業務妨害罪で略式起訴された。

CaSyは「犯罪的行為に結びつく行為」や「公序良俗に反する行為」を禁止行為とし、こうした行為を行った場合は、事前の告知なく、会員資格の抹消等ができる利用規約に定めていた。この事件後、この規約に基づき、当該利用者にはメールで退会を通告し、会員資格を抹消したという。

CaSyに対する取材によれば、創業時からキャスト側が性的被害に遭う可能性を重大なリスクとして認識はしていたという。クレジットカード決済や、キャストの電話番号を伝えずともやりとりができる仕組み、本人に見られない評価や日報で運営会社が返信できる仕組みなどを、事前予防策としていた。

しかし、Bさんの事件を踏まえれば、これらの事前予防策は十分ではなかったと言える。CaSyでは、事案発覚後の9月22日に全キャストに「安全面・衛生面の問題がある場合、サービスの提供が難しいことをお伝えし、退室ください」という趣旨の文面を送った。その後、著者による報道後である2021年3月から、CaSyは新規利用者や前回の利用から1年以上間があいた場合、それまで求めていなかった顧客側の本人確認書類の提出を義務付けることを決めた。

このほか、既存顧客も含めて、本人確認と反社リストとの照合を開始した。働き手が稼働中は利用客に入浴することも禁止行為に設定し、禁止行為がみられた場合はサービスが停止されること、キャストが禁止行為に遭遇した場合は利用客の許可を得ずに退出してよいなどの取り決めをした。

このほか、働き手登録希望者には選考会でこのようリスクがあることを説明しはじめた。働き手になろうと選考会に参加した人の中には、説明を聞いて辞退するケースもあるという。また、キャスト向けのサロンを開催し、具体的にどのような場面に遭遇したらどのように発声して退出をするかの訓練をする、アプリ内に本部につながる通報ボタンを設置するなどの対策を打っている。

## (2) その他家事代行業界の動き

請負型ではどのような対策をしているのか。ここでは事例として、2022年6月に実施したベアーズによる取材をもとに、C to Cマッチングとの対比について述べる。ベアーズでは営業担当者が利用家庭を一度単独で訪問し、ライフスタイルや要望、注意点、どんな人に来てもらいたいかを聞き取りした上で、スタッフにも得意不得意やアレルギーがあるのでそれらを踏まえて派遣をする仕組みとなっている。これに対し、C to Cマッチングの家事代行では、女性であることが多い働き手が1人で顧客宅を訪問することになる。

家事労働における働き手は、顧客を実質的に選べない環境であり、顧客からのハラスメント等に遭うリスクのほか、ゴミ屋敷のような場所や虫が湧いているなどの部屋の掃除を任されたりすることもある。

ベアーズの場合は、営業担当者が訪問した時点で仮にゴミ屋敷のようなところであれば専門の清掃会社や廃棄業者を紹介するなどするという。CaSyやタスカジの場合は、仕事に向かい初めて判明するため、このような場合は依頼を断ってよい取り決めをしている。

C to Cマッチングの家事代行サービスにおいては、CaSy事件のほかに、2022年10月、タスカジでも利用者による「不快事案」が判明した。これを受けて、タスカジは同11月に「安心安全のための禁止事項ガイドライン」を策定した。「故意・過失を問わず、一切のハラスメント行為および安心・安全を脅かす行為を禁止しています」としたうえで、働き手に対しては「家事代行の依頼の中で、以下のようなハラスメント行為や安心・安全を脅かす行為を受け、かつ身の危険や恐怖を感じた場合には、即刻依頼を中断し、事務局までご報告ください。また万が一犯罪に巻き込まれそうになった場合には、すぐに警察へ通報をしてください」と呼び掛け、起こりうるトラブル例として以下のような事例を挙げている。

- 「高圧的な態度や、相手が不快・不安に感じるコミュニケーションを取る」
- 「体への接触行為や、一対一での食事の誘いを行う」
- 「直接契約の提案や、自身のビジネスへ勧誘を行う」
- 「家事代行のサービス範囲を超えた作業を依頼する／受託する」
- 「相手（サポートセンターを含む）へ無理な要求を行う」

また、具体的なコミュニケーションの取り方の事例として「禁止行為が確認された場合に皆様にお願ひしたいこと」として、「（故意ではない可能性がある場合）相手にやめていただくようにお伝えください」「身の危険や恐怖を感じた場合、依頼を中断・終了してください」等の説明を記載した。

働き手の場合、「大変申し上げにくいのですが、タスカジのルールで、〇〇については承ることができない／お伝えすることができないことになっておりますので、大変恐縮ですがご理解いただけますと幸いです」「安全面・衛生面において懸念がございますので、引き続きの依頼の実施が難しい状況です。ご依頼いただいたのに大変恐縮ですが、本日は失礼させていただきます」、利用客の場合、「安全面・衛生面において懸念がございますので、引き続きの依頼の実施が難しい状況です。お越しいただいたのに大変恐縮ですが、本日はお帰りいただけますでしょうか」等の例文を示している。

そのうえで、サービス開始前やサービス途中で懸念が発覚した場合も、同様に伝えて退出してよいこと、もし、事件に巻き込まれた等、安全を優先するため相手に伝えるのが難しい場合は、退出・終了することを優先するように伝えていくという。

### 3-3. C to Cマッチングで働くリスクをどう減らすか

マッチング型の参入により、利用者や働き手には2-2で前述したようなメリットが感じられている反面、働く側も含む利用者の安全を確保することは世界的にも課題になっている。とりわけ対面サービスで、密室で行われるサービスには細心の配慮が必要になるが、運営会社、そして利用者は何ができるだろうか。

運営側がまずすべきことは注意喚起だ。あくまでも働き手は個人事業主であり、プラットフォームが法的責任を負わないこと等について、説明会等で説明はしていても、それに伴ってどのようなリスクがあり、どのような事象に対してどのように対応すればいいかは働き手にほとんど知られていない。

また、C to Cマッチングの家事代行やシッターの中には、働き手の顔写真等の個人情報多数掲載されており、利用客が選んで相手に連絡ができるようになっているプラットフォームもある（たとえばキッズラインの家事代行が該当する）。SNSなどには、こうしたサービスの働き手の容姿について、冷やかしながら投稿・拡散されることがある。事件が起こってはじめて対応するのではなく、性悪説に基づく働き手の保護策や緊急窓口の事前の設置が必要である。

次に、データの収集・共有とテクノロジー活用があげられる。各国でさまざまな領域でマッチングサービスが広がる中で、テクノロジーの活用も取りざたされている。シンガポール発の配車サービスGrabは、2020年の記者向け説明会で、300人を安全対策の技術担当に充てていると述べている。毎日、運転手の本人確認を実施し、行き先と異なる方向に向かったりスピードを出しすぎたりしていないかを、データで把握しているという。異常が確認された場合には

利用者にアプリから安否確認が届くなどの対策をしている。

日本でも、ベビーシッターについてはキッズライン事件を受けて、内閣府がカメラ等の導入を推奨しはじめた。家事代行でも、例えば作業中録音を可能にし、運営会社に転送される仕組みがあれば、事件や事故が発生した際の証拠になる。こうした対策については利用者側の了承が必須で、お互いの安全のための合意の着地点を探っていく必要があるだろう。

また、1つのプラットフォームで犯罪が行なわれても、その人物を退会させるだけでは、加害者が他のプラットフォームに登録して同じことを繰り返す可能性がある。ベビーシッターによる性犯罪については国を挙げデータベース化して共有するという議論が進んだが、家事代行などにおいても業界からは信用情報の取り扱いについての議論はあるものの、ブラックリスト情報を共有できないかについて検討が始まっている。

最後に、メリットとリスクを踏まえた働き手の自衛が挙げられる。今回の事件の被害者Bさんは、直接雇用や業務委託で派遣型の家事代行会社で働いていたこともある。派遣型ではマッチング型に比べて利用者が払う価格は高いが、担当社員が初回は同席するなど、社員の関与が大きい。派遣型はその分の人件費が料金に含まれる設定となるため、働き手としての収入はマッチング型の方が高いという。

隙間時間で好きな仕事を選べるというメリットがあるとはいえ、マッチング型での働き方は、原則、労災などの労働者としての保護を受けることができない。現状では複数の収入源を確保する、保険に個人で加入するなどの自己防衛も有効だろう。またプラットフォームやエージェントを選ぶ上で、個人情報の出し方や社員側の対応などを知って良質な業者を選ぶことも必要である。

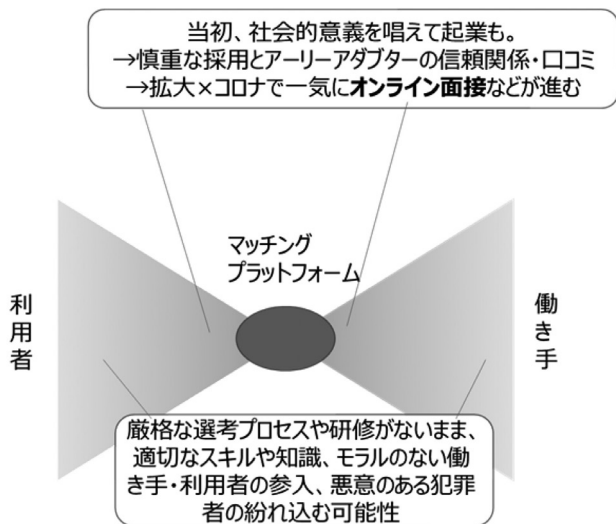
#### 4. まとめ

C to Cマッチング対面サービスの働き手（ギグワーカー）の立場は、一部の国で行われているような住み込み外国人家事労働者が保有する個人家庭の長期雇用より発生するリスクとは全く性質が異なる。

住み込みの家事労働などにおいては、雇用主が在留資格などを握る保証人的な位置づけになることなどで、長期的かつ絶対的な権力関係の中で発生する虐待や抑圧のリスクがある。これに対し、C to Cの都度マッチングは、本来、対等な関係性のもと、「相手を裏切らない」ことのメリットを重ね、評判を積んでいくことによる信頼の仕組みができる可能性を持つ仕組みではある。しかし、実際には犯罪を防ぎにくい構造がある。

マッチングプラットフォームは社会的意義を掲げ、厳選された働き手とアーリーアダプターの顧客だけが利用している間は問題が起これにくい。しなしながら、マッチングプラットフォームは、リクルート社で「リボンモデル」と言われる図のように、利用者においても働き手においても、対象を広げれば広げるほど、利潤が膨らむモデルになっている（図1）。

図1



利用者にとっても働き手にとっても、どの程度利用したいタイミングにマッチングできるかどうかということがサービスを利用し続けるうえで重要であるために、運営会社の戦略としては初期に利用者・働き手を大量に確保することで他社より圧倒的優位な存在になることが有効である。

2020年においては、事業者が拡大路線に入ったタイミングで、コロナ禍も加わり、従前は丁寧に対面の選考をしていた事業者も、オンライン面接や簡略化を進めたという背景もあった。これにより、利用者においても、働き手においても、質の低下が起こったと考えられる。

結果的に、運営会社の社員が直接会ったことがない人物が、同じく社員が訪問したことがない家に行き、お互いについての評判などの信用情報が極めて限られる中で密室空間においてサービスが提供されたり、個人情報などが交換されたりしてしまう。

マッチングプラットフォームを「シェアリングエコノミー」として位置付

けるためには、いかに信頼しあえる空間にし、裏切ることがデメリットになる仕組みを構想できるかにかかっている。しかし、実際には、事件が起こるまで、事業者が利用者やシッターへの規約として並べる項目はSNSに悪評判を書くことや個別契約をすることなど、「利用者を裏切ること」よりは「運営側を裏切ること」に重点を置いた項目も多かった。

退会処分等以外にペナルティを課すこと自体が難しく、悪意を持った利用者が紛れ込むことを防ぐ手段が限られているという課題もある。一部ではユニオンを作る動きもあるが、構造的に団体交渉などがしづらい環境に置かれている。不利な規約に振り回され、それが不満であれば退会するしか手段がない。まずは利用者も、働き手も、登録するプラットフォームをよく選ぶ必要がある。

また、国としてもこのような実態を直視する必要がある。利用者側も働き手側もプラットフォーム側が対応してくれない場合、現在は相談先がほぼない。消費者センター等も注意喚起程度しかできず、法制度により、ギグワーカーを労災や犯罪リスクから守る必要がある。ベビーシッターのような子どもの命を預かる事業ですら、明確な所轄官庁がなく、明らかな犯罪でなければ介入ができない。

シェアリングエコノミー協会は第三者委員会などを設け、認証制度をつくっているが、認証自体の知名度がないために、認証を得る努力をした事業者が報われる状況を作ることができているとはいいがたい。とりわけベビーシッターについては「福祉」的な役割を担い、国や自治体がお墨付きを与えている点があるため、事業者の審査や監督について、行政が積極的に関与していくことが必要だろう。

(なかの まどか 東京大学)

#### [参考文献]

- Ehrenreich, Barbara, and Arlie Russell Hochschild 2002 *Global Woman: Nannies, Maids, and Sex Workers in the New Economy*. New York: Holt Paperbacks.
- 山岸俊男・吉開範章 2009 『ネット評判社会』NTT出版
- 上野加代子 2011 『国境を超えるアジアの家事労働者—女性たちの生活戦略』世界思想社

#### [サイトなど]

- キッズライン 2019年5月28日「キッズライン 専業主婦1万人を登録予定。時給平均は1640円」[https://kidsline.me/contents/news\\_detail/380](https://kidsline.me/contents/news_detail/380) (2023年7月10日)

最終アクセス)

キッズライン 2019年11月21日「24時間スマホで面接可能に、保育士シッターの登録強化。キッズライン」[https://kidsline.me/contents/news\\_detail/471](https://kidsline.me/contents/news_detail/471) (2023年7月10日最終アクセス)

キッズライン 2020年5月3日「一部報道に関しての報告および弊社の対策につきまして」[https://kidsline.me/contents/news\\_detail/584](https://kidsline.me/contents/news_detail/584) (2023年7月10日最終アクセス)

キッズライン2020年6月4日「【重要】 弊社の取り組みに関して」[https://kidsline.me/contents/news\\_detail/605](https://kidsline.me/contents/news_detail/605) (2023年7月10日最終アクセス)

キッズライン2020年6月11日「一部報道につきまして (6月12日追記)」[https://kidsline.me/contents/news\\_detail/611](https://kidsline.me/contents/news_detail/611) (2023年7月10日最終アクセス)

キッズライン 2020年7月1日「当社のママトレーニング制度におけるレビュー表記について」[https://kidsline.me/contents/news\\_detail/621](https://kidsline.me/contents/news_detail/621) (2023年7月10日最終アクセス)

キッズライン 2021年1月29日「弊社登録ベビーシッターの一部の届出状況に関するお詫びと 内閣府からの勧告につきまして」(2023年7月10日最終アクセス)

公益社団法人全国保育サービス協会 2021年1月29日「(株)キッズラインに対する「企業主導型ベビーシッター利用者支援事業に関するベビーシッターの児童福祉法第59条の2第1項に基づく届出の未実施に係る対応について (勧告)」について」<http://www.acsa.jp/images/babysitter/babysitter-recommendation20210129.pdf> (2023年7月10日最終アクセス)

公益社団法人全国保育サービス協会 2021年3月10日「株式会社キッズラインへの勧告に基づくベビーシッター派遣事業割引券精算金額の返還通知」<http://www.acsa.jp/images/babysitter/babysitter-recommendation20210129.pdf> (2023年7月10日最終アクセス)

公益社団法人全国保育サービス協会 2021年11月5日「令和3年7月10日に発生した虐待疑い事案に対する対応について」<http://www.acsa.jp/images/babysitter/babysitter-recommendation20211105.pdf>

タスカジ 2022年11月14日 タスカジ「安心安全のための禁止事項ガイドライン」  
ータスカジ FAQ (taskaji.jp)

本稿は、以下の記事執筆過程での取材をもとにしている (いずれも著者は中野円佳)。

- ・「シッターが預かり中の『わいせつ容疑で逮捕』の衝撃、キッズラインの説明責任を問う」2020年6月4日 Business Insider Japan (<https://businessinsider.jp/post-214061>)

- ・「【独自】キッズライン、別のシッターによる性被害の証言。突然の男性活動停止の背景に」2020年6月10日 Business Insider Japan (<https://businessinsider.jp/post-214434>)
- ・「キッズラインのシッター2人目、わいせつ容疑で逮捕 内閣府補助対象、コロナで休園中に母在宅勤務の隣室で」2020年6月12日, Yahoo!ニュース個人 (<https://news.yahoo.co.jp/byline/nakanomadoka/20200612-00182683/>)
- ・「キッズライン、シッターわいせつ事件発覚後も拡大路線。選考の実態とは？」2020年6月16日, Business Insider Japan (<https://businessinsider.jp/post-214676>)
- ・「【調査報道】シッター逮捕のキッズライン、レビューに浮上する深刻な疑惑」2020年6月30日, Business Insider Japan (<https://businessinsider.jp/post-215592>)
- ・「キッズライン事件後も進むシッター規制緩和、民間オンライン研修・都は夜間保育を検討…犯罪歴確認の議論を」2020年7月1日 Yahoo!ニュース個人 (<https://news.yahoo.co.jp/byline/nakanomadoka/20200701-00185872/>)
- ・「ベビーシッター、犯罪歴照会の制度検討に厚労相が言及／キッズライン事件受け 規制改革会議は研修民営化へ」2020年7月2日 Yahoo!ニュース個人 (<https://news.yahoo.co.jp/byline/nakanomadoka/20200702-00186202/>)
- ・「男性シッター活動停止で奪われる収入、プラットフォームは声上げづらい仕組み」2020年7月15日 Business Insider Japan (<https://businessinsider.jp/post-216373>)
- ・「【直撃】キッズライン経沢社長50分間インタビュー『社員教育の不徹底』『深くお詫び』」2020年9月4日 Business Insider Japan (<https://businessinsider.jp/post-219544>)
- ・「キッズライン経沢社長を直撃。事件後なぜすぐ謝罪せず沈黙していたのか」2020年9月7日 Business Insider Japan (<https://www.businessinsider.jp/post-219545>)
- ・「なぜ私はキッズライン問題取材したか。CtoCの光と闇」2020年10月5日, Business Insider Japan (<https://www.businessinsider.jp/post-221092>)
- ・「わいせつシッター事件のキッズライン、報道で国が動いた3つのポイント」2020年10月23日, Business Insider Japan (<https://www.businessinsider.jp/post-222772>)
- ・「家事代行サービスで『密室の性被害』どう防ぐ…AV見始め全裸になる顧客も」2020年12月4日, Business Insider Japan (<https://businessinsider.jp/post-225300>)

- ・「キッズライン、児童福祉法のシッター届出未確認4年半。経沢社長「コンプライアンス第一でなかった」2021年1月15日, Business Insider Japan (<https://businessinsider.jp/post-227929>)
- ・「シッター業界を揺るがす事態はなぜ起きた？国がキッズラインに補助金返還要求」2021年2月3日, Business Insider Japan (<https://businessinsider.jp/post-229001>)
- ・「キッズライン無期限会員資格停止処分に、シェアエコ協会「踏み込んだ措置」のワケ」2021年3月5日, Business Insider Japan (<https://businessinsider.jp/post-230687>)
- ・「キッズライン2690万円補助金返還、それでも再び国は補助金対象にするのか？」2021年3月17日, Business Insider Japan (<https://www.businessinsider.jp/post-231343>)
- ・「家事代行訪問中に『AV見て自慰行為』の客を略式起訴、抑止力は働くか？」2021年10月8日, Business Insider Japan (<https://www.businessinsider.jp/post-242875>)
- ・「キッズラインの『赤ちゃん揺さぶり』動画、実績700回以上の“ベテラン”シッターだった」2021年10月15日, Business Insider Japan (<https://www.businessinsider.jp/post-244108>)
- ・「『赤ちゃん揺さぶり動画』でキッズラインに処分。割引サービス新規利用とシッター登録停止」2021年11月9日, Business Insider Japan (<https://www.businessinsider.jp/post-245586>)
- ・「『キッズライン、シッターの自宅住所送信で不安広がる。働き手をどう保護するのか』」2022年1月13日, Business Insider Japan (<https://www.businessinsider.jp/post-249206>)
- ・「シッターの責任とマッチング事業者のモラルが問われる『劇的な改善が見られない』キッズライン…安心安全なベビーシッターは児童福祉法改正で実現するか」2022年6月17日, プレジデントウーマンオンライン (<https://president.jp/articles/-/58727>)
- ・「『あの人やだったな。お尻さわってくる人』キッズラインわいせつ事件から1年後に娘が明かした“衝撃の新事実”《安全なシッターマッチングは可能なのか》」2022年11月27日, 文春オンライン (<https://bunshun.jp/articles/-/58808>)

# Possibilities and Risks of Face-to-face Services Organized through Consumer-to-Consumer Platforms in Japan: A Study of Sexual Assault Incidents against Housekeepers and by Babysitters

NAKANO Madoka  
(The University of Tokyo)

The purpose of this paper is to examine the potentials and risks of face-to-face housework and childcare services through consumer-to-consumer (C2C) matching platforms in Japan. While these platforms may seemingly be a solution for reducing the incidence of unpaid work by women, several sexual assaults of/by workers who had listed with these platforms were reported around 2020. Based on the point of view of a journalist who has reported on the details of these incidents, this paper points out that the C2C model has structural difficulties ensuring the quality of services, and that government involvement is particularly important in childcare services.

**Keywords:** Matching platform, Sexual assault, Outsourcing house chore, Baby sitter