

【フリーランスのトラブルリスク実態調査】

発注元とのトラブル回避の対策をとっているフリーランスはわずか 3 割程度
普段の連絡手段に「電話を使用する」と回答した人は約 5 割存在する中、
約 6 割が「通話内容を記録していない」と回答

約 4 割のフリーランスが過去に発注元とのトラブルを経験したと回答

「フリーランス・事業者間取引適正化等法」が 11 月に施行される中、フリーランス側の意識改革も必要に

音声通話を通じてビジネスコミュニケーションを加速させるクラウド PBX「03plus」を提供する株式会社グラントン（本社：東京都渋谷区、代表取締役：井本賀津雄、以下「グラントン」）は、フリーランスに向けて「トラブルリスク実態調査」を実施しました。個人事業主／フリーランスとして発注元から委託業務を請け負うことで生計を立てる約 400 名に調査を行い、フリーランスとして活動していく中で発注元とのトラブルリスクをどのように対策しているかを明らかにしました。昨今、フリーランスの人口は急速に増え続けており、コロナによる働き方多様化も加速したことでビデオ会議やチャットツールなど発注元とのコミュニケーション手段が多様化しています。手段が増えることでトラブルリスクが高まる中、フリーランスの方々がトラブルのリスク回避にどれくらい意識しているかを発表します。

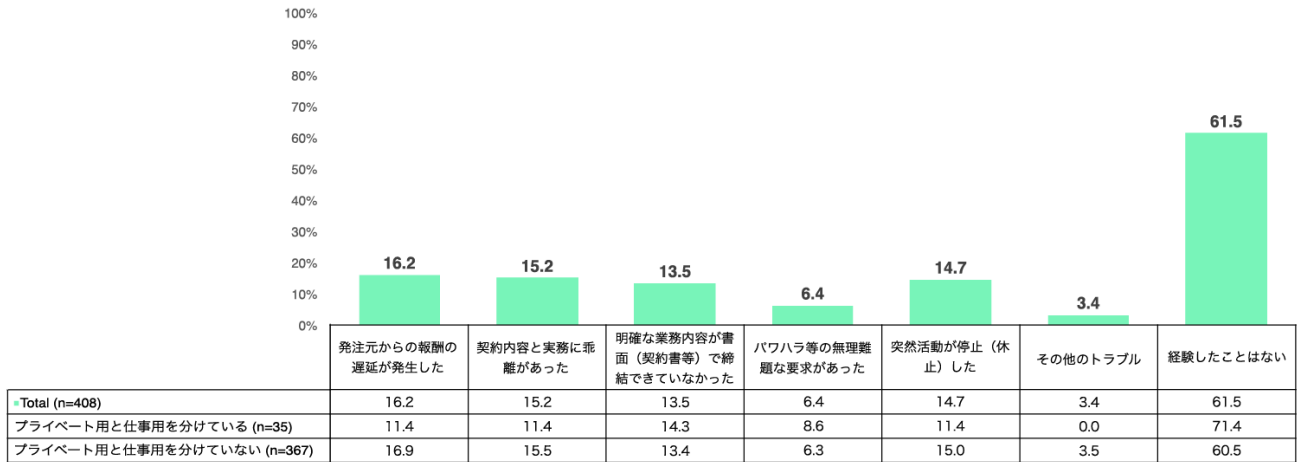
【調査結果サマリー】

- 委託業務を遂行する中で過去にトラブルを経験したことがある人は全体の 38.5%
- 一方でトラブルを回避するための対策をとっていない人は全体の 64.5%
- 業務用に PC/タブレットを分けている人は 48%いるも、電話番号を分けている人は 17.4%
- 発注元との主な連絡手段に「電話を使用する」と回答した人は全体の 45.1%
- そのうちの 57.6%が通話内容を何も記録していないと回答

■ 発注元と過去にトラブルを経験したことがある人は全体の 38.5%

個人事業主／フリーランスとして活動している人の全体のうち、約 40%が過去に発注元とのトラブルを経験していることがわかりました。中でも、「報酬の遅延(16.2%)」や「契約内容と実務の乖離(15.2%)」の回答率が高く、11月に施行される「フリーランス・事業者間取引適正化等法」が今後の個人事業主／フリーランスにとって重要な役割を担うことが判明しました。

Q: 委託業務を遂行する中で過去に経験したトラブルを以下の中からお知らせください。

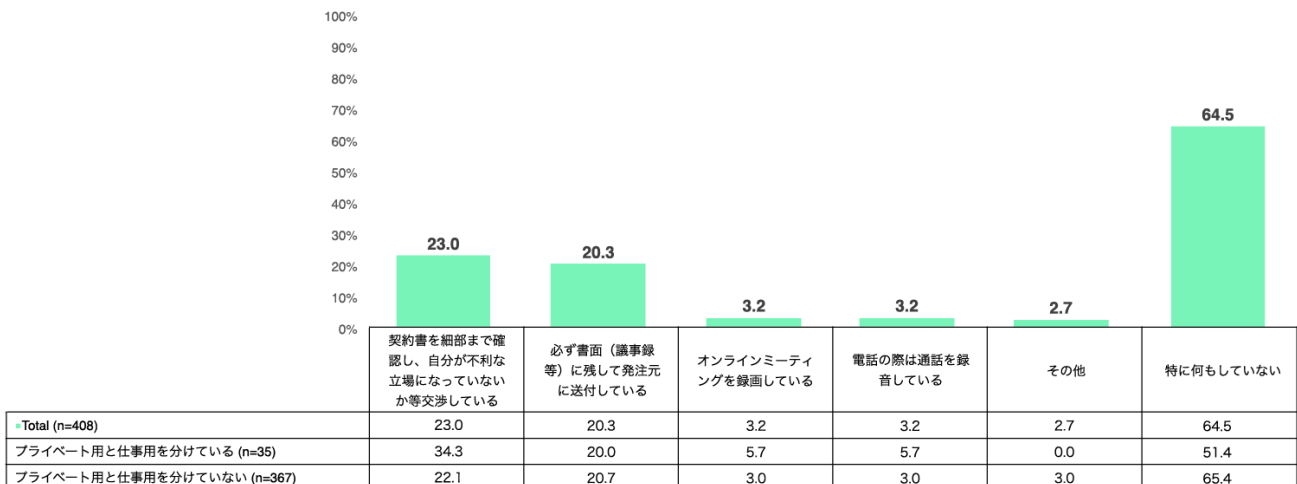


03plus 固定電話がスマホで使えるゼロサンプラス

■ トラブルを回避するための対策をとっていない人は全体の 64.5%

過去に約 40%の人が発注元とのトラブルを経験したことがあると回答しつつも、トラブルのリスクを回避するための対策をとっている人は 35.5%と低く、6割以上の人何も対策をしていないという結果になりました。対策をとっている人のうち、最も多い回答は「契約書を細部まで確認し、自分が不利な立場になっていないか等交渉している(23%)」、「必ず書面(議事録等)に残して発注元に送付している(20.3%)」でした。

Q: 発注元とのトラブルをどのようにリスク回避していますか。

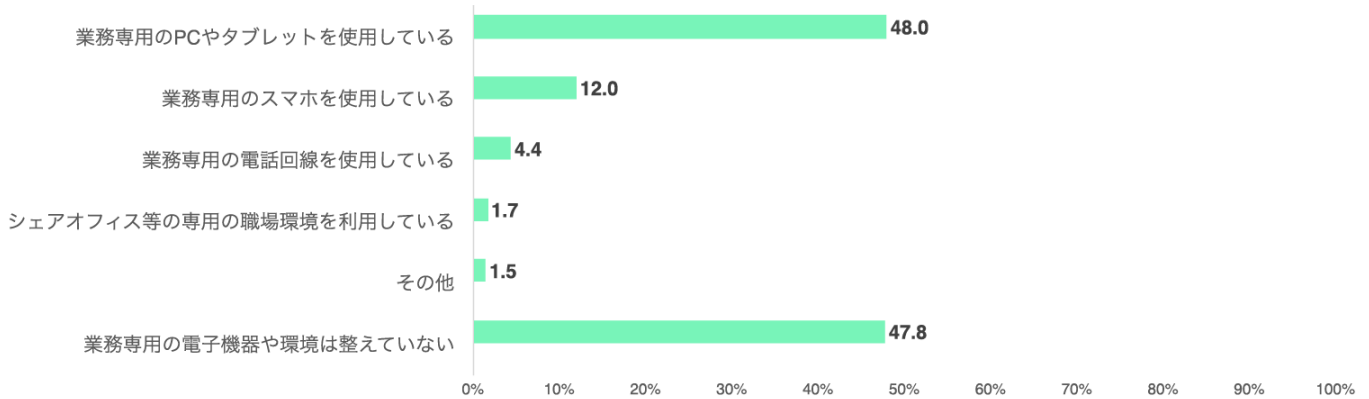


03plus 固定電話がスマホで使えるゼロサンプラス

■ 業務用の PC/タブレットを使用している人は 48%いるも、業務用に電話番号を分けている人はわずか 17.4%

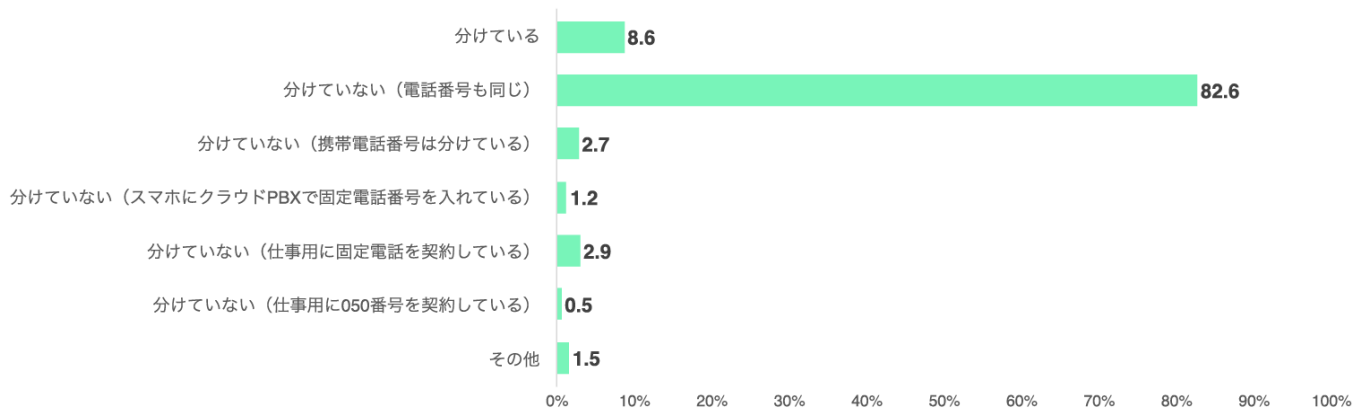
個人事業主／フリーランスの活動として専用の PC やタブレットを使用している人は約 2 人に 1 人(48%)でしたが、専用の電話番号を使用している人は 17.4%と PC/タブレットと比べて低い結果となりました。PC やタブレットに関しては業務専用を使用することとして情報管理の強化や漏洩を防ぐといった理由が挙げられますが、普段利用する電話番号を業務でも使用している人が 82.6%と、多くの方が電話番号に対する情報管理・リスク回避の対策がとれていないことがわかりました。

Q: 委託業務をどのように遂行されていますか。



03plus 固定電話がスマホで使えるゼロサンプラス

Q: スマホをプライベート用と仕事用に分けていますか。

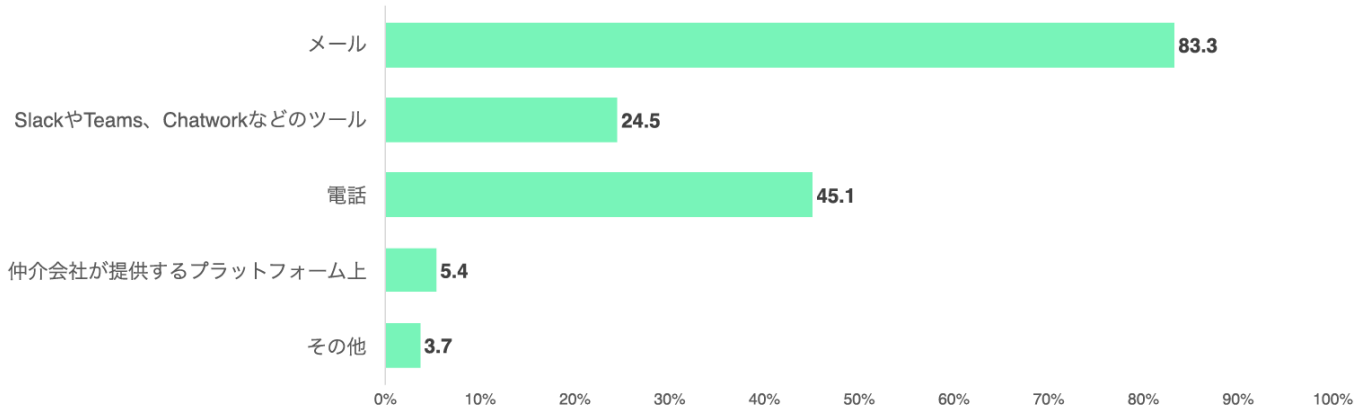


03plus 固定電話がスマホで使えるゼロサンプラス

■ 発注元との主な連絡手段に「電話を使用する」と回答した人は全体の 45.1%

82.6%の方が電話番号を分けていないという回答をされたものの、発注元との主な連絡手段に「電話を使用する」と回答した人は 45.1%と、約半数が発注元と電話で連絡していることがわかりました。

Q: 発注元との主な連絡手段は何ですか。使用頻度が多いものを 2 つまで選択してください。

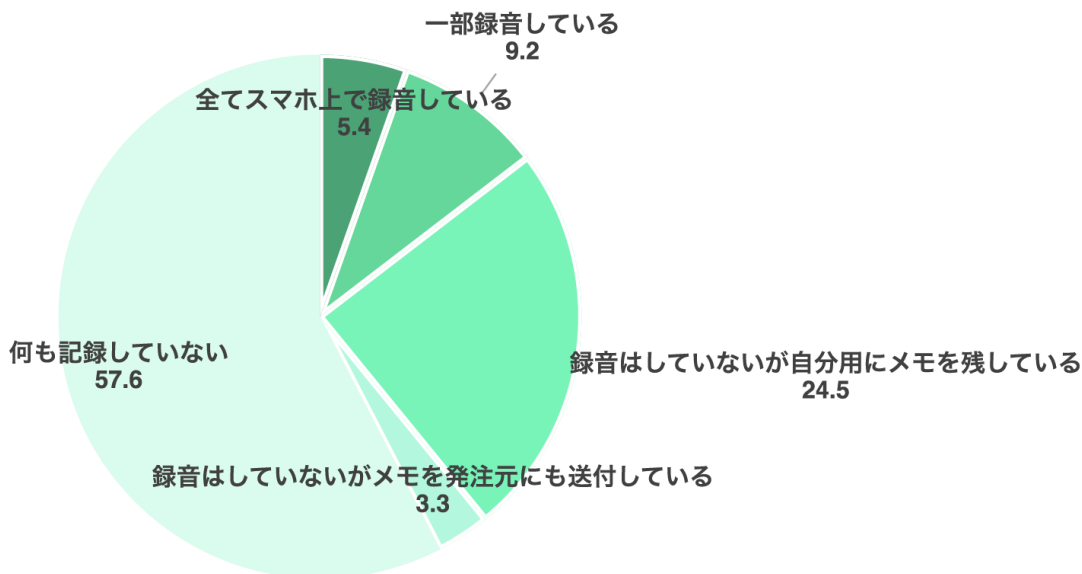


o3plus 固定電話がスマホで使えるゼロサンプラス

■ そのうちの 57.6%が通話内容を「何も記録していない」と回答

前述の「電話を使用する」と回答した 45.1%のうち、57.6%が通話内容を「何も記録していない」と回答。通話内容をスマホ機能で録音している人はわずか 14.6%という結果になり、電話でのコミュニケーションに対するリスク認知、及びリスク回避の意識が低いことが明らかになりました。

Q: 「電話」と回答した人にお聞きします。電話でのコミュニケーションを録音していますか。



o3plus 固定電話がスマホで使えるゼロサンプラス

■ 「03plus」について

03plus は、従来のような固定電話回線の契約手続き・工事が不要です。最短 1 営業日内で番号取得～開通処理ができ、電話機やネットワーク機器を設定することなくスマホで市外局番が使えるようになります。また、スマホアプリや Web ブラウザで FAX の送受信が可能なインターネット FAX 機能も備えています。

【03plus Web サイト】<https://03plus.net/>

【03plus 特徴】

1. 録音機能が使える

03plus は通話内容を全て自動で録音し、クラウドサーバー上に保管します。お客様側で録音機器やストレージなどを別途用意する必要はありません。03plus なら発注元と曖昧で終わってしまった会話や「言った言わない」等の会話によるトラブルリスク対策が可能になります。



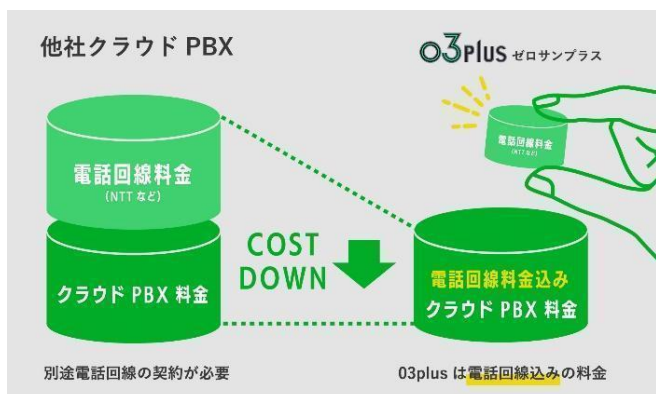
2. 従来のような電話回線の契約手続きや工事が不要

03plus はスマホに専用アプリをインストールするだけで固定電話環境を構築可能なため、固定電話導入時の契約手続きの手間やコストを抑えることができ、短期間で固定電話環境を構築できます。



3. 毎月のランニングコストも抑えられる

03plus のサービス基本料は「電話回線料金込み」のため、サービス料金とは別に電話回線料金がかかる他のクラウド PBX に比べ、ランニングコストを抑えることが可能です。



4. スマホで使えて利便性が高い

03plus は外出先でもスマホで電話対応ができるため、小規模な店舗や事務所など従業員が事務所に不在になりがちなケースでも電話の取り逃しリスクを削減します。また、外出中・テレワーク中の従業員のスマホへ内線電話をかけた時、お客様からの電話を取り次ぐこともできます。



【調査概要】

- 調査時期 :2024 年 10 月
- 調査方法 :Web アンケート調査
- 調査対象 :現在個人事業主/フリーランスとして活動している方
- 調査地域 :全国
- 回答者数 :408 名

■ 株式会社グラントン概要

会社名 :株式会社グラントン(URL:<https://www.granton.co.jp/>)
所在地 :〒150-0042 東京都渋谷区宇田川町 36-6 ワールド宇田川ビル 3F
代表者 :代表取締役 井本 賀津雄
設立 :1999 年 7 月
資本金 :1,000 万円

■ 03plus に関するお問合せ先

03plus サポートセンター
Mail:support@03plus.net
TEL:03-5778-0373

※掲載の社名、製品名、サービス名およびサイト名は各社の商標または登録商標です。