

2017年11月9日  
ランサーズ株式会社

## ランサーズ、安心安全のための情報発信ページ開設 ～快適なご利用を目指し、新たなガイドラインを策定、目視・AI（人工知能）による監視強化～

「テクノロジーで誰もが自分らしく働ける社会をつくる」をビジョンに掲げるランサーズ株式会社（本社：東京都渋谷区 代表取締役社長：秋好陽介、以下ランサーズ）は、同社が運営する事業において、すべてのお客様に安心してご利用いただくために、安心安全のための情報発信ページを新たに開設、悪質な行為の監視・検出を強化してまいります。

### 背景

ランサーズは、ランサー（※1）・クライアントの皆さまにより良い利用環境を提供し、健全なプラットフォームとしてさらなる品質向上を目指すことを目的として、昨年12月に品質向上委員会（※2）を設置しました。

このたび、同委員会に寄せられたフリーランスや有識者の皆さまからのご意見をもとにガイドラインや仕事依頼に対する監視基準の見直し、サービスに関する健全化について検討しました。お客様に安心してご利用いただくために、監視・管理体制の一層の強化、新たなガイドラインを設けるなど、継続的な改善活動に取り組んでまいります。

これらをご理解いただくための情報発信ページを新たに開設し、サービスの品質向上に尽力してまいります。

※1 ランサー 弊社サービス内で仕事を受注されるユーザーの方々

※2 2016年12月に「品質向上委員会」を設置。「Lancers」(<https://www.lancers.jp>)のサービス品質向上への取り組みをより強化し、全社的な展開を図るための体制を整えました。品質に対する考え方を確認しつつ、フリーランスや有識者のご意見をいただきながら、品質向上に努めております。

### 安心安全ページ開設



すべてのお客様に安心してご利用いただくために、安心安全ページを新たに開設しました。受発注者双方が安心してお取引いただけるよう、仕事依頼ガイドラインの内容をさらに細則化するとともに、提案ガイドラインも明示し、知らないうちに違法・規約違反行為を行ってしまうことがないよう、安心への取り組みを進めてまいります。

◇安心安全ページは「こちら <https://www.lancers.jp/help/safety> 」からご覧ください。

### 提案ガイドラインのリリース・整備

昨年12月に設置した品質向上委員会で、依頼ガイドラインのリリース/運用を開始しています。これにより、悪質なお仕事依頼が大幅に減少しました。更なる安全性向上に向けて、フリーランス向けの提案ガイドラインを刷新しました。今後も、ガイドラインの更新・運用を行い、適切な仕事マッチングを実現できるよう努めてまいります。

【各種ガイドラインはこちらから】

- ・依頼ガイドライン [https://www.lancers.jp/help/safety/client\\_guideline](https://www.lancers.jp/help/safety/client_guideline)
- ・提案ガイドライン [https://www.lancers.jp/help/safety/lancer\\_guideline](https://www.lancers.jp/help/safety/lancer_guideline)

# PRESS RELEASE

## 安心して安全なお取引のために

### ■安心のカスタマーサポート、監視体制

日本全国および海外にカスタマーサポート・監視をするスタッフがおり、365日昼夜問わず、安心して仕事の受発注ができるように対応しています。カスタマーサポート・投稿監視・パトロールは今後も体制を強化します。

### ■提案の監視・確認・フィードバック

すべての仕事依頼およびメッセージを確認し、明らかに不正なものは非表示にするなどの対応を実施します。

「Lancers」の利用ルールがわかりづらいなどが原因で投稿した仕事依頼は、依頼者と個別に連絡をとり、修正・フィードバックなどの対応をします。また、お仕事依頼だけでなく、ランサーの提案やアドバイス機能なども確認し、適切な対応を実施させていただきます。

### ■違反申告や違反者の傾向に基づきチェック 警告表示や強制退会措置

不審なユーザーを監視し、利用規約に反するユーザーを検知した場合は、警告表示や強制退会措置など利用規約に基づいた対応を実施します。

## AI(人工知能)や目視による監視強化

ランサーズは、AI(人工知能)を用いて不正・悪質な行為の検知に活用する対応や目視による確認を既に開始しております。悪質な案件を即時検出、サポートチームに自動通知し、対応を実施することで、発生しうるトラブルを未然に防ぐことに努めていきます。

今後もAIに正常案件およびイレギュラー案件を学習させ、より発展させていくことで仕事受発注のトラブルをゼロにしていけるよう精度を高めてまいります。

## ランサーズ株式会社について

ランサーズ株式会社は、「テクノロジーで誰もが自分らしく働ける社会をつくる」をビジョンに掲げ、以下の事業を運営しております。

■国内最大級のフリーランスデータベースを活用し、企業の業務効率や生産性を向上させるクラウドソーシング事業「Lancers」 <https://www.lancers.jp/>

■誰もがスキルを活かして、個人の日常の困ったを解決するシェアリングエコノミー事業「pook」  
<https://s.pook.life/lp>

■専門性の高いクリエイターを活用し、企業のマーケティング課題を解決するデジタルマーケティング事業「Quant」 <https://quant.jp/>

■地域に仕事機会を創出し、自治体の雇用や移住の課題を解決する地方創生の取り組み「Lancers Area Partner Program」 <https://l-ap.jp/>

ランサーズは、テクノロジーの活用によって個人の「働く」をデータベース化し、あらゆる個人を広義のプロフェッショナルに変える「Open Talent Platform (オープン・タレント・プラットフォーム)」を構築することによって、当社のミッションである「個のエンパワーメント」を実現して参ります。



### 本件に関するご質問・取材申込み等のお問い合わせ先

■ランサーズ株式会社 広報チーム 潮田(ウシオダ)、綿引(ワタビキ)

TEL : 070-5079- 5948 FAX : 03-5774-6087 E-mail : [press@lancers.co.jp](mailto:press@lancers.co.jp)

URL: <https://www.lancers.co.jp>