

## ヒアリングにおける参考人の主な意見の概要

### 略号

〔人〕＝人材サービス産業協議会 関係者（ホワイトカラー紹介事業者）

〔紹派〕＝人材サービス産業協議会 関係者（派遣協会）

〔民〕＝全国民営職業紹介事業協会 関係者

〔個〕＝個人情報保護に関する有識者      〔情〕＝情報処理技術に関する有識者

### 1. 必要な求職情報の範囲

- ハローワークの求職情報の活用については、ホワイトカラー中心に人材紹介事業を行っている事業者は、ターゲット層が違うため消極的である。しかし活用を前提とするならば、マッチング率を上げるために、意見を述べさせていただきたい。〔人〕
- 現住所・氏名については、全く不要。〔人〕
- 希望収入については、年収ベースで書いていただき、最低希望年収を書いていただくことが必要。  
また、退職時の税込月収についても、賞与を含む直近の年収ベースで書いていただきたい。〔人〕
- 本人の就業希望に関して、仕事内容だけではなく、通勤時間や残業、転勤に関するなど、どのような働き方にしたいのか、具体的な情報がないと、求人対象となる求職者を特定できない。結果として、求職者情報が活用できないということが起こり得る。〔人〕
- 「求職申込書」の「希望就業形態」欄に、「有期雇用」及び「日々雇用」といったものを追加いただきたい。〔民〕
- 学歴については、学校名・学部学科が書かれていることが望ましい。また、経験職務については、マネジメントをしているのか否か、職種には現れないので、どういう役職だったかについてきちんと書く必要がある。〔人〕
- 例えば「簿記の資格をいつ取得し、その資格でどれくらいの業務をしたか」「貸借対照表や損益計算書などについても理解でき、これに基づ

く業務ができるかどうか」など実務レベルで何をどこまでできるかという情報が必要。こうした具体的な情報がないと、求人対象となる求職者を特定できず、広範囲に求人情報を案内してしまい、対象とならない求職者の方にご迷惑をかけるようなことが生ずる。あるいは、ご迷惑がかかるということで、求人情報を提供できないということが起こり得る。  
〔人〕

- 「職歴（事業所名除く）」について、求職者の能力適性を把握するために非常に重視をしていることから、できるだけ具体的な職種としていただきたい。〔民〕
- 住所の最寄り駅、就業上留意を要する家族、仕事をする上で身体上注意する点も必要。個人の住所氏名を完全に伏せてしまうのなら、問題がないのではないかと。  
また、直近の会社名、退職の理由は、個人が特定できない範囲で開示していただきたい。〔人〕
- 希望業種について追加開示いただきたい。業種×職種のマトリックスで仕事内容が特定できると考えている。希望業種、転職回数、自己PR、どのようなスキルをお持ちか（海外赴任経験、語学、PCスキル）、というのがあればいい。〔人〕
- 今現在、求職中なのかなど、求職者が今どんな状態にあるのか、何らかのかたちで分かるようにしてほしい。〔人〕
- 求職者と提供先双方の申出の段階では、それほど細かな情報は必要ない。直接連絡の段階で、適確紹介につながる細かな情報を把握していく。  
〔民〕
- 機微情報という、一定のセンシティブなデータについては、取得についてきちんと同意を取ろうという議論が出ている。機微情報に該当するものが入るなら、取扱いは気をつけた方がよい。「身体上注意を要する点」などは恐らく機微情報に入ってくると思う。システム的には、最終的に「こういう情報が入っているがよいか」をチェックさせる工夫があるだろう。また、ハローワークから民間事業者が受け取る際に、特定識別情報がすべて消えていれば、受け取った段階では個人情報ではないと

いう議論はあり得るが、職業安定法の個人情報の定義は個人情報保護法上の個人情報の定義より厳しく、また、事業者のコンプライアンスの観点から、そのようにしないのではないか。〔個〕

## 2. 提供先の範囲

- 事業に参画するのに事業者としての規制が更に必要となれば、事業者の理解を得るのが難しい。〔人〕
- 求職情報の提供先範囲として、過去3ヶ月以内に常用就職の実績が1件以上とあるが、この要件を「就職」と見直して頂ければありがたい。〔民〕
- 職業紹介事業報告書では、常用就職を雇用期間の定めのない雇用ではなく、4ヶ月以上の雇用を「常用」としていることを考慮いただきたい。実際には伝統的職種であるマネキン、配せん人といった職種はほとんど6ヶ月未満の契約。それ以上の雇用契約期間というのは殆ど無い。〔民〕
- 個人情報管理等に係る第三者機関の認証を要件とすることについて、削除頂きたい。事業所が厚生労働大臣から許可を受ける際に、個人情報の適正な管理、秘密を守るための必要な措置が既に求められている。〔民〕
- Pマークについては、職業安定法が相当厳しいものであるので、どうしても義務づけるなら、差分をきちんと精査して考えるべき。それなりにコストを事業者に要求することにもなる。〔個〕
- （民間事業者がどれくらい利用するかについては、）紹介予定派遣の領域では、大手事業者を中心に關心を持っているのは事実だが、中堅・中小、地域事業者など含めて、現段階では、予測が難しい。仕組み自体が、求職者に対して我々事業者がサービスを提供しやすく出来上がるかどうかということが肝要。それが可能であれば、ハローワークという全国ネットワークの情報からサービスを提供できるのは非常によい機会になる。  
しかし、例えば、実績がないと使えないとすると、地域によっては、仕組みを使える事業者がどんどん減っていく可能性がある。求人案件数が比較的少ない状況において、自社の求職者もあり、ハローワークの情

報からの求職者とのバランスの中でサービスを提供するので、当然、実績がない期間が生ずることも有り得るからだ。そのようなところもご検討いただくことが必要。〔紹派〕

- （民間事業者がどれくらい利用するかについては、）現段階では十分にはわかりかねる。伝統的職種に係る事業者については、ハローワークの求職者や求人とはズレがあるため、直接的なニーズにはすぐにつながることは少ないと認識。事業者のニーズとしては、あらゆる機会をとらえて求職者の確保に努力をしている。この提供サイトが出来上がった場合には、日々雇用や限定的な期間を定めた雇用の求職者でなくても、事業者から働きかけをして、もし希望されれば、職業紹介につなげていく努力をしたいという強い希望がある。〔民〕

### 3. 情報提供システム

- マッチングのための検索性をよくするために、各種項目をコード化していくことが必要。〔人〕
- （提供された求職情報と自社で使っているコードとのマッチング等に）コストは発生すると考えている。ある一定範囲までの絞り込みができれば、求人情報をアプローチできる。その後、登録してもらった時点で、データベースに職歴や希望などが入ってくる。事業者ごとにコード化の体系が違うので、ハローワークのコードをそのままはめることはできない。〔人〕
- 求職情報が常にアップデートされていることが重要。〔人〕
- 提案だが、新規の求職者情報が、個人名を完全に伏せた形で1～2週間開示されるだけでもいい。皆さんが閲覧して必要な情報を取ったら、そのあとは一旦削除するというような運用をすると、情報の更新、アップデートの問題が解消される。開示期間を短縮するというのが実は非常に簡単な解決方法なのではないか。〔人〕
- フリーワード検索的な機能を持たすなどして、使い勝手のよいものにしていただきたい。〔民〕

- 例えば、オープンデータに関して、自動的にデータをとる仕組みを考えると機械判読性というキーワードが出てくる。検索のしやすさ、フリーワードの方がより使いやすいとの指摘があったが、皆様がよくお使いの Google や Yahoo! が技術開発を牽引してきた、オープンソースも広く利用されており、よく目にする WEB 系のサービスにおいては、それら無償のソフトウェアを使っていることが多い。安価に使えるものを使ってやればよいと思う。検索エンジンもオープンソースのものもあり、他にも WEB 系のサービスで利用されて洗練されているものがあるので、採用してはどうか。〔情〕
  
- 事業者はロボット等で収集をすると思うが、何千社もあるとシステムが耐えられるか、気をつけておく必要がある。〔個〕
  
- 提供先は、最低限のコストでセキュリティを担保していただくために、ウィンドウズXPの期限切れなど、世の中的に知られている、対処しなければいけないことはやってもらう。ウイルス対策ソフトの導入、更新もしていただく。〔情〕
  
- サイトをどの視点に立って作るか。求職者にはいろんな層がいて、ITリテラシーも様々だろう。見せ方としては、ユーザーインターフェースも色々手法があるが、民間のよく使われているサイトを参考にしてはどうかと思う。使いやすさとしてはWEB系の業界のものを。セキュリティに関しては、最低限のものをどこまで求めるかをきちんと明確にしておく。パフォーマンスに関しては、検索のしやすさ、絞り込み、フリーワードなどWEB系の最新の技術を見ていくことが重要。〔情〕
  
- ハローワークの現行のシステムそのものを改修するのはかなりコストがかかる。現行のシステムで持っているデータをマスターにして、求職情報サイトにコピーして持ってきて、その時に構造を変えるのが現実的。マスターはいじらず、コピーをいじるというのが定石。コピーをするときに、データの構造を使いやすいようにすることが現実的で、その際に使える技術は先ほどご紹介したとおり。最新技術を使いこなせる技術が業者には必要となる。〔情〕

#### 4. 個人情報の保護・適正管理

- サイトの利用の仕方について、イレギュラーなものや間違っただけの使い方があるとはいけないということは十分に理解できる。その観点でルールや制限を設ける範囲でよい。（そもそも許認可されている事業者を更に絞り込むような特段のルールは必要ない）〔紹派〕
  
- 個人情報保護の取扱いに関する法令としては、民間事業者には、個人情報保護法及び厚労省からのガイドラインが適用される。その上で、個人情報の面からみた場合は、特別法として職業安定法の規定が置かれている。職業安定法の方が、行政処分の観点では厳しいものとなっている。個人情報の定義も、一般の事業者に適用される範囲より広い。〔個〕
  
- 求職者から形式的に同意を得ても、法的には同意ではないとされることがあり得る。本人がきちんと理解して、どういうところにどういうものを出すということに同意したかが重要。  
ユーザーインターフェースの工夫の話になるが、何も考えないで「はい」としたら、全部（情報が）出て行くようにはしない方がよい（プライバシー・バイ・デフォルト）。チェックボックスに、最初はチェックがないが、「全部チェックする」を押すとか、本人に意識させた上で同意させることが必要。また、同意を撤回できる仕組みがある方が望ましい。〔個〕
  
- 最初にこの仕組みをきちんと説明しないと、本人の同意がきちんとしたものにならないので、説明の仕方も含めて工夫が重要。〔個〕
  
- セキュリティは過度に強いとコストがかかる。求職者、ハローワーク、事業者それぞれに対してセキュリティを考えなければいけないが、求職者や職業紹介事業者に過度なセキュリティを課すことは、コスト的に見合わないだろう。セキュリティの担保は、求職情報サイト側が、外からのサイバー攻撃を受けないとか、何か起きたときに何をどこからいつされたのか、ログをきちんと取っておくことが重要。〔情〕
  
- （個人情報管理の負担について）個人情報の適正な管理は、職業紹介事業を運営する上で最も重要な事項の一つとして取り扱われており、許可基準、職業安定法指針及び個人情報保護法等法令の遵守意欲が浸透している。個人情報管理が負担という感覚はない。〔民〕

- （紹介以外サービスを提供する際の個人情報の取扱いについて）ホワイター系は、紹介以外のサービスを希望せず、完結することが多い。紹介の登録と派遣の登録は、はっきり分けなくてはいけないので、本人の希望がはっきりし、承諾をもらえるなら、初めてそういう話になる。広告情報を流すことはあるが、同意を得てから。現実には、紹介を申し込んでも紹介されないため退会されることも多い。マッチングがより広く提供できるよう、うまく使う仕組みも大事ではないか。〔人〕
- （例えば、求職者が派遣を希望した場合、規約上、そういったことを否定しておく必要性について）事業者からのアプローチによる登録は、黙ってやってはいけないだろうが、求職者が派遣でもいいと考えているのであれば本人の気持ちに沿えばいいだろうし、建前を重視するなら、とりあえずは派遣などの登録は同時にしないこととし、本人が希望したら切り替えるのが一番安全ではある。（一般的にハローワークに登録する求職者において）就業形態は構わないので早く就職したいという気持ちの方が強いのであれば、規約で規制する必要はないかもしれないし、そうではなくて、直接（紹介）がいいということなら、規約で、最初は同時に他のものには登録させないようにしてくださいとすることになる。仕組みは求職者の実態に合致したものにする必要がある。〔個〕

## 5. 利用方法のポイント

- 提供先から求職者に提供される情報の内容、量について何らかの基準を設ける必要があるのではないか。〔民〕

## 6. 苦情処理、違反行為等の防止

- 職業安定法等法令違反の他、運用上のトラブル防止策も盛り込む必要がある。例えば「強引な勧誘の禁止」や「在職中の会社への電話連絡等の禁止」など。〔民〕
- 本人は意識していないだろうが、最初はハローワークとの約束でやっていたものが、民と民の契約になるので、関知しないというか、口出しできない。契約をどういうものにするのかについて、職業紹介事業者とハローワークの間で、こういう風にしておいてくださいと約束はできるが、事業者と本人の間の契約にハローワークが介在していないことを本人がきちんと理解する必要がある。〔個〕

- 事業者に遵守してもらいたい仕組みがあるのなら、ハローワークと職業紹介事業者の間の何らかの取り決めが必要。元から保有している情報とマッチしてよいか、第三者に提供していいか、共同利用はやるのかやらないのか、保有期間を定めるとかについて。〔個〕
- 職業安定法上の行政処分や罰則に加えて、いろんなことを規約で定め、あまり一方的なペナルティを課すものとなると、それは行政処分だと裁判所から言われる可能性がある。行政処分を課せるように見える規約になってはいけない。対等な立場で結ぶ契約として、一方的な取り決めを定めるのではなく、協力する中身があって、お互いが納得して、場合によって契約は解除されるような契約にして仕組みを作ることが重要。〔個〕
- 例えば、契約の解除が通常一方的なものになるが、それ以外の途中のペナルティは話し合いの機会を全く設けないと問題になるかもしれない。〔個〕
- （民間事業者に直接、求職申込みする場合と、ハローワークを経由する場合のトラブルへの措置について、）基本的には同じ措置となるが、トラブルが起きた時に、どこからハローワークでどこから民間なのか、本人が理解しているかという問題がある。ハローワークできちんと説明するのか、登録した以上は民間事業者の話なので、苦情を申し立てる仕組みはありますよ、とするのか、幅があると思う。登録される方の層を考えると、理解しないままとりあえず来たものに登録してしまう状況が容易に想像されるので、誤解を招かないよう、オペレーションできちんとしておくことが重要。〔個〕

## 7. 利用料金の徴収

- 利用料金の徴収については、これまでの検討資料の「考え方」にあったように、なじまないと考えている。特に小・零細企業が多い民営事業所においては経営実態等から金銭的な負担は是非避けていただきたい。〔民〕
- 実態として、事業者には大手もあるが、割合は小・零細企業が圧倒的に多く、負担能力を考えると非常に厳しい。効果より負担が重くなるなら、利用を躊躇せざるを得ない。〔民〕

- この件の事業目的は、求職者がより適格な職を見つけるために民間も活用しようということだと考えており、求職者が就職することで、雇用保険の支出を抑えて、納税や社会保険を支払う、ということの最初の段階のお手伝いができるものと考えている。コストは社会全体で賄うものかと思う。〔紹派〕