

労働市場における雇用仲介の在り方に関する研究会 報告書

令和3年7月13日

## 第1 総論

我が国の労働市場において、仕事を探す者と、人材を探す企業等との間を取り持ち、労働力の需要供給を調整する機能を持つ雇用仲介<sup>1</sup>は、企業における雇用の維持や、雇用保険をはじめとするセーフティネットの整備と並んで、労働市場をより機能的かつ効率的なものとするという、雇用政策の主要な役割を担うものであり、時代の要請に応じた対応が大きな課題とされてきた。

これまでの雇用仲介に関する政策は、雇用関係の成立をあっせんする「職業紹介」を中心とするものであり、戦後、基本的に国の運営する公共職業安定所が独占してきた職業紹介を、平成11（1999）年の職業安定法改正<sup>2</sup>により民間等へ開放し、官民の協力によりサービスの質を高めてきている（資料1）。

労働市場における雇用仲介は、職業紹介のみではなく、募集情報等提供等の様々な形態によりサービスが提供されているが、近年、①雇用形態や人々の職業キャリアに対する意識の多様化といった労働力の需要側と供給側の双方における変化、②IT技術やグローバル化等の急速な進展による経済活動や事業展開のスピードの変化、③利活用できるデータ量、データの分析技術の変化、④利用者がスマートフォン等のデバイスを簡易に取得し、利用することができるという変化等の影響を受け、サービスの内容が急速に変革されている。

労働市場を俯瞰すると、1995年以降、15～64歳の人口は減少を続けているものの、2013年以降労働力人口は増加が続いており、雇用者数もおおむね増加傾向にあった。他方、リーマンショック以降の労働市場においては、人手不足の状況が続いており、2020年以降に労働力人口が減少に転じるとの推計を踏まえれば、今後その傾向は継続することが見込まれる（資料2～6）。

また、個人個人が自らの職業キャリアを大切に作る意識が醸成されてきていることにより、個人のキャリア実現に果たす雇用仲介サービスの役割も大きくなってきている。さらに、企業も個人の多様なキャリア意識を尊重しなければ、優秀な人材を確保できないことから、人事管理・労務管理の在り方にも変容が生じている。

こうした人手不足という課題や、キャリア意識の多様化、事業展開の加速を支える即戦力の人材を迅速に確保する必要性により、いわゆる終身雇用、新卒一括採用といった、日本的な雇用システムが従前のように機能しなくなっている面もあり、より多様性のある採用や様々な雇用仲介サービスを活用しての人材確保の動きが活発化してきている。

このような変化を受け、雇用仲介サービスは、単にマッチングを行うだけではなく、仕事を探す者をよりサポートするサービス、あるいはより企業の採用コストを

---

<sup>1</sup> 本研究会が取り扱う雇用仲介には、職業紹介や募集情報等提供に限らず、労働者の募集や仕事を探す者に関する情報の提供、仕事を探す者と人材を探す企業等のコミュニケーションツールの提供等を含む。

<sup>2</sup> ILO 第181号条約の批准（1999年）に伴うもの。当該条約は、職業紹介事業者をはじめとする「民間職業仲介事業所」の運営を認め、そのサービスを利用する労働者を保護することを目的としている。

少なくするサービスというように多様化してきている(資料7)。こうした多様化の動きを技術の面から加速させているのが、利活用できるデータの量の変化であり、また、そのデータの量の変化をもたらしているのが、利用者が雇用仲介の世界と簡単につながることでできるスマートフォン等のデバイスの普及である。いまや、大量のデータを簡便に分析・利用することができ、これまでにない雇用仲介の機能向上をもたらしている。

新型コロナウイルス感染症の影響は、労働市場における官民の持つ情報の共有や連携の必要性を再確認させたのみならず、上記の変化を加速させ、これまで以上に雇用仲介サービスの在り方が多様化していくものと考えられる。さらに、新たに仕事を探す者や改めてキャリアを見直す者が増加しており、一人一人の職業選択・職業生活の充実と労働力の供給を支え、職業の安定に貢献する雇用仲介サービスの役割は益々大きなものとなってくる。

本研究会では、仕事を探す者の様々な入職の状況について必ずしも把握できていなかったことや、これまで想定してきたようなモデルでは捉えきれない雇用仲介の実態が生じていることを受け、現状を見つめ直し、雇用仲介サービスの利用者が安心してサービスを利用できる環境整備の観点から、雇用仲介サービスが労働市場に参画するために必要となるルールや、将来に向かってより機能的・効率的な労働市場の実現に貢献できるような、雇用仲介サービスの在り方を模索して精力的に議論を行った。

## **第2 今後の雇用仲介の在り方について**

### **I. 基本的考え方**

I T技術等の発展やインターネットの普及により、多種多様なサービスを提供している求人メディアや新たな雇用仲介サービスが労働市場において果たす役割を積極的に評価し、労働市場において需給調整(マッチング)機能の一翼を担うものとして位置付けることが適当である。

少子高齢化による就業構造の変化、働き方や職業キャリアに対する意識の多様化、新型コロナウイルス感染症の影響による人材の移動の必要性等を踏まえ、職業安定機関<sup>3</sup>は、労働市場全体の需給調整機能を高め、実効性のある雇用対策を講じることが重要であり、求人メディアや新たな雇用仲介サービスを行う者とも情報の共有や連携を進めていくことが適当である。

労働市場における雇用仲介サービスの位置付けを確固たるものとし、仕事を探す者の立場に立って、利用者が安心して雇用仲介サービスを利用できる環境とするため、雇用仲介サービスを行う者が依拠すべきルールを明確にすることが適当である。その際、雇用仲介サービスがI T技術等を駆使し、機能を高めていることや、サービスの進化・展開が速いことを踏まえ、雇用仲介サービスを利用する仕事を探す者にとって有益なイノベーションを阻害しないよう留意すべきである。

<sup>3</sup> 職業安定機関とは、厚生労働省職業安定局、都道府県労働局及び公共職業安定所を指す。

## II. 労働市場の整備

### 1 雇用仲介サービスの法的位置付けについて

職業安定法に位置付けられている<sup>4</sup>職業紹介事業及び募集情報等提供事業以外にも伝統的なイメージを超える多様な雇用仲介サービスが展開されていることを踏まえ、雇用仲介サービスを労働市場における需給調整機能の一翼を担うものとして位置づけるに当たって、仕事を探す者や企業等が安心して利用できるようにするとともに、利用者の安心とイノベーションを両立させる観点から、法的位置付けも明確にしていくべきである。その際、以下の点を考慮し、その対象を検討することが適当である。

- ・ 労働市場に流通する募集情報、仕事を探す者の情報等について、雇用仲介サービスを行う者は、正確な情報を労働市場に流通させるべきであること
- ・ 雇用仲介サービスの発展のスピードが速いことを踏まえ、実態を広く把握し、仕事を探す者等の保護を図る必要があること
- ・ 仕事を探す者の情報を取り扱う場合には、仕事を探す者本人が労働市場には流通させたくない情報も含まれ得ることから、より慎重な対応が求められること
- ・ 雇用仲介サービスからの情報提供と職業紹介におけるあっせんとの違いについて、既存の区分基準・判例等と現状の雇用仲介サービスの実態との関係を整理し、職業紹介に該当するサービスを明確にすることが事業活動における予見可能性を高めること

また、多様なサービスが登場している中で、募集情報や仕事を探す者の情報を取り扱うことが常態となっているような場の提供等、これらの情報の流通を促進しているものについては、サービスの類型に関わらず、雇用を仲介する機能を持つものとして整理を行っていくことが適当である。

なお、雇用仲介サービスの法的位置付け、サービスの態様等については、サービスを提供する事業者だけではなく、サービスを利用する者にとっても明確なものとし、自分がどのようなサービスを受けることとなるのか、納得して利用できるようにすることが適当である。

### 2 公共の役割

少子高齢化による就業構造の変化と、働き方や職業キャリアに対する意識の多様化を受けて、職業生活の充実や労働力の有効活用が一層重要となることに加え

---

<sup>4</sup>職業安定法（昭和22年法律第141号）において、無料・有料の職業紹介事業については、厚生労働大臣の許可を受けることとされており、特別の法人が行う無料の職業紹介事業については、厚生労働大臣への届出を、特定地方公共団体が行う無料の職業紹介事業については、厚生労働大臣への通知をすることとされている。募集情報等提供事業者については、同法第48条に基づき指針により事業の適正な運営が図られている。（資料8）

て、今般の新型コロナウイルス感染症の影響を受けて、労働市場における需給調整機能を迅速に発揮させる必要性の観点からも、職業安定機関が、公共職業安定所や職業紹介事業者だけでなく、雇用仲介サービスを行う者が把握している労働力需給の状況等を含め、労働市場全体の情報を把握できる仕組みを構築し、機動的・総合的な雇用対策を推進する役割を担っていくべきである。

その基盤を整備するため、雇用仲介サービス等を職業安定機関と連携する主体として位置づけ、厚生労働大臣が労働市場に関する情報を収集する際に必要な協力を行うこととすることが適当である。

公共職業安定所は、セーフティネットとして、ハローワークインターネットサービスや各種支援策の充実等により労働市場におけるマッチング機能の強化を図るとともに、特に就職困難者への対応を充実させ、全国的にその知見を共有し、職業の安定に対する役割を強めていくことが適当である。雇用仲介サービスと、公共職業安定所が効果的に連携することができるよう、職業安定機関が雇用仲介サービスを行う者に関する情報や労働市場に関する情報を提供していくこと等が適当である。また、雇用仲介サービスのみならず、就職困難者を支援する関係機関や職業訓練機関との連携の基幹的な役割を果たしていくことが適当である。

### 3 新しいサービスの把握等

求人メディアや多種多様となっている新たな雇用仲介サービスについて、日本の労働市場における役割が大きくなってきていることから、労働市場における需給調整機能の一翼を担うものとして位置付けることが必要である。労働市場におけるマッチング機能の向上と雇用対策の有効な実施等を図るため、参入を阻害しないよう配慮しつつ、求人メディアや新たな雇用仲介サービスを提供している事業者を把握できるようにすることが適当である。

その際、雇用仲介サービスを利用する者の利用動向からも雇用仲介サービスの実態の把握を行うことができるよう検討することが必要である。

雇用仲介サービスを利用する仕事を探す者や企業等が、より優良なサービスを利用することができるよう、職業紹介事業や労働者派遣事業における認定制度<sup>5</sup>を参考に、求人メディア等の雇用仲介サービスについても、優良な事業者を認識することができる方策を検討することが必要である。そのためにも、対象の法的位置付けを明確化し、対象となる事業者を把握することが適当である。

---

<sup>5</sup> 職業紹介事業者については、「職業紹介優良事業者認定制度」として、経営の安定性、法令遵守の徹底、業務の適正運営等の審査要件を満たした事業者を厚生労働省の委託事業として認定しており、39社が認定を受けている。また、労働者派遣事業者については、「優良派遣事業者認定制度」として、法令遵守、派遣社員のキャリア形成やより良い労働環境の確保、派遣先でのトラブル予防など、派遣社員と派遣先の双方が安心できるサービス基準を満たした事業者を同省の委託事業として認定しており、151社が認定を受けている。(2021年7月13日現在)(資料9)

## 4 職業情報・募集情報等の共通フォーマットの整備

職業安定機関は、マッチング機能の向上や個々人のリスキリング（職業能力の再開発、再教育）のため、職業情報提供サイト（日本版 O-NET）<sup>6</sup>等の職業情報を一元化するインフラの整備を進め、充実を図ることが適当である。その際、利用者の意見を基にその機能を向上させるとともに、実際に職業情報を活用する企業や関係団体の意見も踏まえつつ、情報の内容を充実・更新していくことが適当である。

募集者や雇用仲介サービスは、労働条件に限らず、上記の職業情報との関連を含め、職業選択を助け、職業生活の充実に資するような情報<sup>7</sup>を積極的に提供していくことが適当である。

## Ⅲ. 雇用仲介サービスの取り扱う情報について

### 1 情報の的確性

どのようなサービスの態様かに関わらず、仕事を探す者の触れる募集情報等について、雇用仲介サービスを行う者は、仕事を探す者に誤解を与えることのないよう、的確な表示を行うべきである。その際、募集情報等に責任を持つ企業等が募集情報等を事前にかつ的確に明示することができるよう、雇用仲介サービスを行う者は必要な支援を行うことが適当である<sup>8</sup>。

労働市場において募集情報等を流通させる立場として、雇用仲介サービスを行う者は、提供する募集情報等や仕事を探す者の情報を、正確かつ最新のものに保つための措置を講じることが適当である<sup>9</sup>。また、雇用仲介サービスを行う者は、提供する募集情報等や仕事を探す者の情報について誤り等があった場合、早急に訂正等を行う責任があることから、募集を行う企業等や仕事を探す者からの苦情を受け付ける体制を整備し、適切に対応することが適当である<sup>10</sup>。

<sup>6</sup> 約 500 職種について、職業解説、資格情報、労働市場情報、スキル・知識の職業横断的な数値データ等を提供している。<https://shigoto.mhlw.go.jp/User/>（資料 10）

<sup>7</sup> 厚生労働省において、「しょくばらぼ」として、青少年の雇用の促進等に関する法律（昭和 45 年法律第 98 号）や女性の職業生活における活躍の推進に関する法律（平成 27 年法律第 64 号）、次世代育成支援対策推進法（平成 15 年法律第 120 号）に基づき企業が公表する、残業時間（時間外労働時間）や有給休暇取得率、平均年齢等の職場情報を提供している。<https://shokuba.mhlw.go.jp/>（資料 11）

<sup>8</sup> ハローワークにおける申出・苦情や公益社団法人全国求人情報協会においてとりまとめられた会員企業における相談の内容としても、「求人表記と実態が異なる」というものが最も多くなっている。（資料 12）

<sup>9</sup> ハローワークインターネットサービスにおいて、求人者の同意に基づき公開されている求人情報は、サイトポリシー等の規定により二次利用が可能であるが、無効になった求人情報などが転載先で適切に削除されていないといった事例がみられる。（資料 13）

<sup>10</sup> 厚生労働省の委託により公益社団法人全国求人情報協会が行った「求人情報提供サービスの実態調査」においては、求人メディア等の事業者の約 9 割が求職者の苦情・相談について「受付窓口をウェブサイトや求人情報誌に掲載している」と回答しているほか、全回答者が何らかの体制により苦情・相談を受け付けていることが明らかになった。他方、雇用仲介サービス事

## 2 個人情報等の保護

仕事を探す者の個人情報を分析し、マッチング機能を高めるサービスが登場している<sup>11</sup>ことを踏まえ、仕事を探す者が、個人情報を自分にとって不利に取り扱われることのないよう<sup>12</sup>、雇用仲介サービスを行う者は業務の目的の達成に必要な範囲内で、その目的を明らかにして個人情報を収集、保管、使用することが適当である<sup>13</sup>。

日本の労働市場の特性を踏まえれば、雇用仲介サービスが本人の同意を得て個人情報を利用する場合においても、どのように同意を得るべきかを明確にしておくことが適当である<sup>14</sup>。

また、原則収集してはならないとされている個人情報<sup>15</sup>に加えて、求職活動や採用活動に当たって、差別につながるおそれのある情報や個人の私生活に関する情報など使用されるべきでない個人情報等をより明確化していくことが適当である<sup>16</sup>。

---

業者に対するヒアリングでは、特にネットのみのサービスにおいて、求人情報を提供する事業を事業の一部として展開し、苦情相談窓口を設けていないケースもあるとの指摘があった。(資料 14)

11 雇用仲介サービス事業者に対するヒアリングでは、前年度以前の応募者の履歴書等をもとに、応募者の履歴書について企業とのマッチングを指標化するAIが使用されている例があった。また、雇用仲介サービスの利用企業に対するヒアリングでは、履歴書や応募書類、一次面接のスクリーニング等にAIを活用している例があった。

12 雇用仲介サービスの利用企業に対するヒアリングでは、「スクリーニングにAIを活用する際にも、次の過程に進むか否かをAIのみでは決定しないようにしている」等、仕事を探す者が不利にならないような取組みの例があった。

13 職業安定法第5条の4第1項において、公共職業安定所、求人者、労働者の募集を行う者、募集受託者及び職業紹介事業者は、「その業務の目的の達成のために必要な範囲内で求職者等の個人情報を収集し、当該収集の目的の範囲内でこれを保管し、及び使用しなければならない」こととされている。(資料 15)

14 ヒアリングでは、例えば米国や欧州の個人情報保護法制において、本人の同意のみを要件に許される行為はみられないとの指摘があった。また、欧州においては、本人の同意を取得するに当たって、①自由な同意、②特定された同意、③事前説明を受けた同意、④不明瞭ではない表示による同意、⑤明らかに肯定的な行為による同意であること等が必要であるとされており、従業員から雇用者に対する同意は「自由な同意」ではないとされている。

15 職業安定法第48条に基づく指針において、「特別な職業上の必要性が存在することその他業務の目的の達成に必要な不可欠であって、収集目的を示して本人から収集する場合」以外では、職業紹介事業者や求人者等は、①人種、民族、社会的身分、門地、本籍、出生地その他社会的差別の原因となるおそれのある事項、②思想及び信条、③労働組合への加入状況といった個人情報を収集してはならないこととされている。(資料 16)

16 例えば米国においては、障害に関する情報や遺伝子情報について、選考過程において収集してはならないこととされており、フランスにおいては、健康情報や妊娠の有無に関する情報について収集してはならないこととされている。また、研究会においては、雇用者としての合理的配慮の義務を果たすために配慮すべき個人情報でも収集が必要となるものもあり、採用における収集と区別すべきとの意見や、人権の侵害につながるような個人情報を収集してはならないとの意見もあった。

## IV. 雇用仲介サービスの役割・仕事を探す者の保護等

### 1 雇用仲介サービスの役割

新たな雇用仲介サービスの中には、これまで雇用仲介サービスを行ったことのない事業者が多数参入していることも踏まえると、雇用仲介サービスの透明性と従事する人材の質（知識・技能・職業倫理等）を確保することが肝要である。このため、雇用仲介サービスを行う者が、自らの事業に関する情報について利用者に説明を尽くし、市場にも積極的に公開していく等、企業や仕事を探す者等の雇用仲介サービスの利用者において、利用しようとする雇用仲介サービスがどのような事業を行っているかやそのサービスに従事している者が職業や雇用に関する必要な知識を保有しているかを認識できるようにしていくことが適当である。

さらに、雇用仲介サービス自らの取組だけではなく、雇用仲介サービスに寄せられた苦情やその処理の状況について、個人情報に配慮しつつ業界団体における公開を促すとともに、雇用仲介サービスを行う者からの事業に関する情報の提供を受け、職業安定機関がそれを市場全体に公開することで、仕事を探す者や企業等の利用者の選択に当たって、事業の透明性を確保することが適当である。

### 2 仕事を探す者の保護

職業安定機関は、職業紹介事業者に関する情報だけでなく、それ以外の雇用仲介サービスに関する情報や、労働市場に関する情報を提供し、仕事を探す者が安心して労働市場に参加できるようにしていくことが適当である。

職業紹介事業等の既存の雇用仲介サービスにおいても、業務の効率化とマッチング機能の向上のためにAIやマッチングアルゴリズム等の技術が利用されている。これらの技術の利用により、アンコンシャスバイアスを排除することができる可能性<sup>17</sup>も踏まえつつ、仕事を探す者が不利になることのないよう、雇用仲介サービスや業界団体が基本的な考え方を示すことを検討していくことが適当である。

仕事を探す者に対して、保有する情報の量や求職活動に関する知見において雇用仲介サービスが優位な立場にあり、市場原理が働きにくい面もあることを踏まえると、職業紹介事業者や募集情報等提供事業者が、原則として仕事を探す者から手数料を徴収できないという現行の規定や慣行<sup>18</sup>は、現時点においては維持することが適当である。

他方、少子高齢化の影響を受ける日本の労働市場において、働き方やキャリア

---

<sup>17</sup> 業界シンクタンクに対するヒアリングにおいて、「選考に不必要な情報（名前・性別・出身校）を非公開として」採用を行うサービスや、選考や求人広告におけるバイアスの傾向を評価するサービスが存在することが紹介された。（資料 17）

<sup>18</sup> 職業安定法第 32 条の 3 第 2 項の規定により、職業紹介事業者は、一部の例外を除き、求職者から手数料を徴収してはならないこととされている。また、職業安定法第 48 条に基づく指針において、募集情報等提供事業者は、募集に応じた労働者から、その募集に関し、いかなる名義でも報酬を得てはならないこととされている。



意識の多様化により、雇用仲介サービスの役割は大きくなってきている。雇用仲介サービスを行う者は、仕事を探す者に寄り添う形での事業運営を強く意識すべきであり、また、雇用仲介サービスの問題のある事業活動に対して行政機関は適切な指導・監督を行うべきである。

### 3 業界団体の役割

雇用仲介サービスにおける先駆者を会員とする業界団体は、法令の規定よりも高いサービス水準を策定し<sup>19</sup>、会員企業の提供するサービスの質を担保しつつ、これまでと同様、業界全体のコンプライアンス（法令遵守）の推進とその啓発の役割を果たしていくべきである。

職業安定機関は業界団体との連携を緊密にし、雇用仲介サービスの把握と高いサービス水準を確保するための施策を推進していくことが適当である。

また、業界団体は、引き続き、事業者に対する仕事を探す者のニーズや苦情に中立的な立場から対処する役割を担っていくことが適当である。

### 4 雇用以外の仲介について

業務委託等の受発注者等、雇用以外の仕事を仲介するようなサービスについては、現時点において、職業安定法の射程を超えるものも存在すると考えられる。他方、態様として雇用仲介サービスと類似しているサービスが提供されていることや、非雇用者とされている人でも労働者性のある人や交渉力の低い人が存在することを踏まえ、雇用以外の仕事を仲介するサービスについても、雇用仲介サービスを行う者が守るべきルールに倣うことができるよう、周知を図るべきである。

---

<sup>19</sup> 例えば求人メディア分野においては、厚生労働省の委託事業である求人情報提供の適正化推進事業により「求人情報提供ガイドライン」が策定され、掲載を差し控えるべき事項や求人情報の掲載前後に確認する事項、掲載明示項目、掲載明示に努める項目などが詳細に定められている。同ガイドラインに沿った業務運営を行うことを宣言する「適合メディア宣言」といった取組みもなされており、62社125メディアが宣言している。（2021年7月13日現在）（資料18）

# 労働市場における雇用仲介の在り方に関する研究会 開催要綱

令和3年1月6日

## 1 開催の趣旨

少子高齢化による就業構造の変化、働き方や職業キャリアに対する考え方の多様化等を踏まえ、新しい時代に対応した労働市場の整備と就労マッチングサービスの発展の観点から、多種多様となっている採用プロセスにおける人材サービスを明らかにした上で、我が国のこれからの雇用仲介制度の在り方を検討する必要がある。

このため、学識経験者からなる研究会を開催し、労働市場における雇用仲介の在り方について、法的・制度的な観点から専門的な検討を行う。

## 2 検討事項

- ① IT化等による新しい事業モデル・サービスに対応した制度の在り方
- ② 有料職業紹介事業及び募集情報等提供事業等をより適正かつ効果的に運営するための制度の在り方
- ③ 働き方や職業キャリアの在り方が多様化する中で、需要サイドと供給サイド双方にとって機能的な労働市場を実現するための制度や官民連携の在り方

## 3 構成員

- (1) 研究会の構成員は、別紙のとおりとする。
- (2) 研究会の座長は、構成員の互選により選出する。
- (3) 座長は、必要に応じ意見を聴取するため、参考人を招聘することができる。

## 4 研究会の運営等

- (1) 研究会は、厚生労働省職業安定局長が学識経験者の参集を求めて開催する。
- (2) 研究会の庶務は、厚生労働省職業安定局需給調整事業課において行う。
- (3) 研究会、会議資料及び議事録については、原則として公開とする。ただし、個社のヒアリング等、公開することにより、特定の者に不当な利益を与え又は不利益を及ぼすおそれがある場合等において、座長が非公開が妥当であると判断した際には、非公開とすることができる。なお、非公開とする場合には、その理由を明示するとともに、議事要旨を公開する。

(別紙)

労働市場における雇用仲介の在り方に関する研究会 構成員名簿

阿部 正浩 中央大学経済学部教授

安藤 至大 日本大学経済学部教授

大久保 幸夫 リクルートワークス研究所 アドバイザー

◎鎌田 耕一 東洋大学名誉教授

武田 洋子 株式会社三菱総合研究所 政策・経済センター長

中田 るみ子 三菱ケミカル株式会社 取締役常務執行役員

山川 隆一 東京大学大学院法学政治学研究科教授

(◎印は座長。五十音順・敬称略)

## 労働市場における雇用仲介の在り方に関する研究会 開催経緯

(令和3年)

- |      |       |   |
|------|-------|---|
| 第1回  | 1月6日  | 労働市場における雇用仲介の現状について   |
| 第2回  | 1月19日 | 労働市場の現状と人材サービスの展開について<br>・ パーソル総合研究所<br>・ リクルートワークス研究所                  |
| 第3回  | 1月27日 | 雇用仲介サービスの現状について<br>・ 公益社団法人全国求人情報協会                                     |
| 第4回  | 2月9日  | 人材サービス事業者等からのヒアリング（非公開）   |
| 第5回  | 2月17日 | 人材サービス事業者等からのヒアリング（非公開）   |
| 第6回  | 3月3日  | 人材サービス事業者等からのヒアリング（非公開）   |
| 第7回  | 3月15日 | 人材サービス利用企業からのヒアリング（非公開）   |
| 第8回  | 3月30日 | 人材サービス利用企業からのヒアリング（非公開）   |
| 第9回  | 4月6日  | （第4回から第8回までの）ヒアリング結果のまとめ  |
| 第10回 | 4月13日 | 求職者からのヒアリング（非公開）  |
| 第11回 | 4月20日 | 有識者からのヒアリング<br>・ 慶應義塾大学大学院経営管理学科 岩本特任教授<br>・ 三菱総合研究所                    |
| 第12回 | 5月11日 | 有識者からのヒアリング<br>・ 中央大学国際情報学部 小向教授<br>業界団体からのヒアリング<br>・ 一般社団法人人材サービス産業協議会 |
| 第13回 | 5月25日 | 個別の論点等について検討  |
| 第14回 | 6月1日  | 個別の論点等について検討<br>・ 明治学院大学法学部 河野准教授                                       |
| 第15回 | 6月8日  | 個別の論点等について検討  |
| 第16回 | 6月22日 | これまでの議論の整理  |
| 第17回 | 7月13日 | 議論のとりまとめ案について   |

# 職業安定法の制定・主な改正

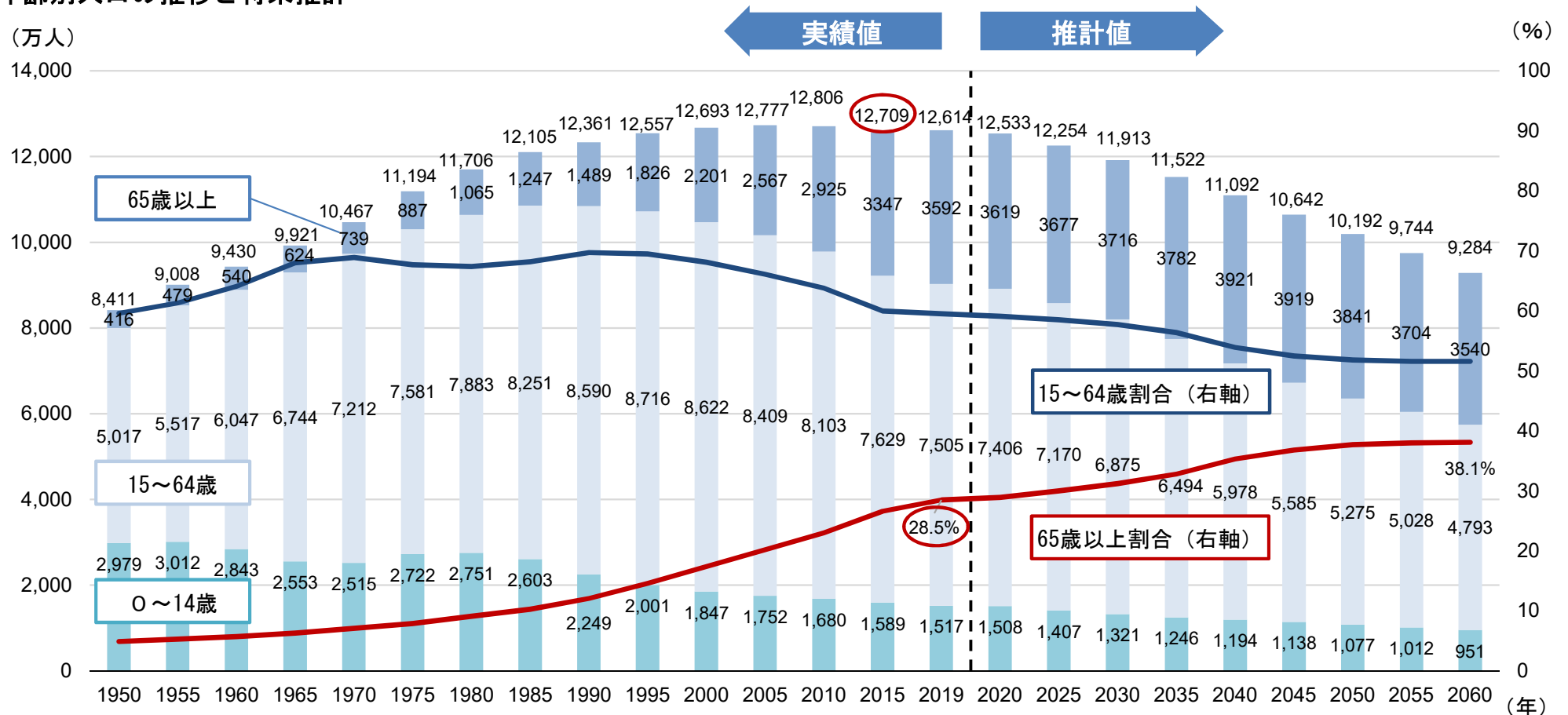
資料 1

昭和22年	<p><b>職業安定法の制定</b> 労働者の自由意思に基づく民主的な職業紹介制度を確立し、労働者募集方法の規制、労働者供給事業の禁止等によって、古い労働関係に代わる新しい労働秩序の樹立</p>
昭和24年	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 有料職業紹介事業を営利と実費に区分し、前者は廃止、後者は許可・監督の下に認められるものとする</li></ul>
昭和60年	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 労働者派遣法の制定</li><li>○ 営利職業紹介事業を認めることとするILO第96号条約批准により、営利と実費を統合</li></ul>
平成9年	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 有料職業紹介事業における取扱職業を29のポジティブリストから、ネガティブリスト化</li></ul>
平成11年	<ul style="list-style-type: none"><li>○ ハローワーク及び職業紹介事業者等に共通するルールの整備 労働条件等の文書明示の義務化、個人情報の保護規定の追加 等</li><li>○ 有料職業紹介事業における取扱職業のネガティブリスト化</li><li>○ 有料職業紹介事業の届出制手数料容認、求職者からの手数料徴収の原則禁止 等</li></ul>
平成15年	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 職業紹介事業の許可・届出制の見直し 商工会議所、農協等が構成員のために行う無料職業紹介事業を届出制に緩和、地方公共団体による無料職業紹介事業の容認</li><li>○ 職業紹介事業の兼業禁止規制の廃止</li><li>○ 有料職業紹介事業の保証金制度の廃止</li></ul>
平成27年	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 地方公共団体が無料職業紹介を行う際の各種規制を緩和（届出制の廃止、国の監督（事業停止命令等）の廃止等）</li></ul>
平成29年	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 職業紹介事業の機能強化<ul style="list-style-type: none"><li>①ハローワークや職業紹介事業者等の全ての求人を対象に、一定の労働関係法令違反を繰り返す求人者等の求人を受理しないことを可能とする。</li><li>②職業紹介事業者に紹介実績等の情報提供を義務付ける。</li><li>③ハローワークでも、職業紹介事業者に関する情報を提供する。</li></ul></li><li>○ 求人者について、虚偽の求人申込みを罰則の対象に追加。勧告（従わない場合は公表）など指導監督の規定を整備。</li><li>○ 募集情報等提供事業（求人サイト、情報誌等）の講ずべき措置を指針（大臣告示）で定める。</li><li>○ 求人者・募集者について、採用時の条件があらかじめ示した条件と異なる場合等に、その内容を求職者に明示することを義務付ける。</li></ul>

# 人口の推移と将来推計

- 2015年に人口の総数が減少に転じ、足下の2019年には65歳以上人口の総人口に占める割合が25%を超えている。
- 働き手の中心となる15～64歳人口は1995年以降減少が続いており、今後2020年以降においてもこの傾向が続くことが予測される。
- 65歳以上の人口は2040年にピークを迎える一方で、総人口に占める割合は2060年まで上昇が続く見込みである。

## ○年齢別人口の推移と将来推計



(出所) 2015年までは総務省「国勢調査」、2019年は総務省「人口推計」（2019年12月1日確定値）、2020年以降は国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口（平成29年推計）」の出生中位・死亡中位仮定による推計結果。

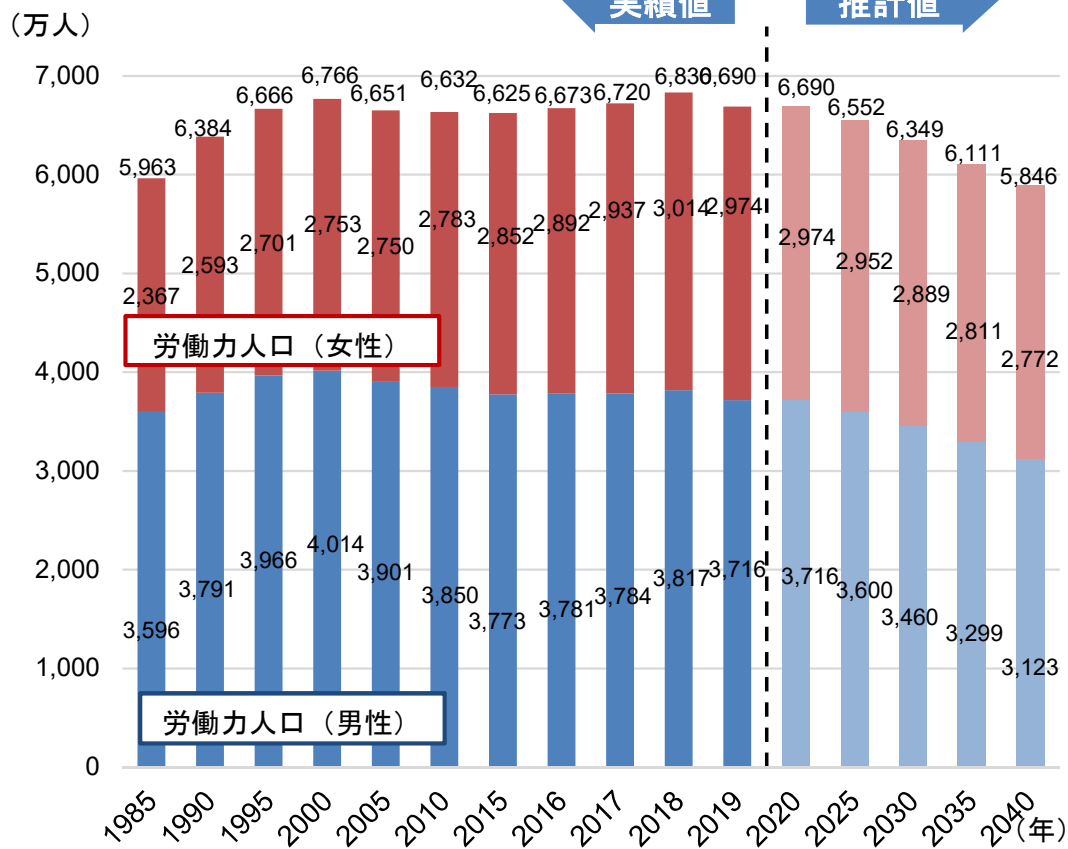
○ 人口が減少する中であっても、2015年以降労働力人口は増加が続いている。他方、推計においては2020年以降減少する見込みであり、人手不足の傾向が継続するものと考えられる。

○ 男女別の労働力人口比率（※）をみると、男女ともに全世代において、2019年における比率は1990年における比率を上回っているか、ほぼ同等となっている。

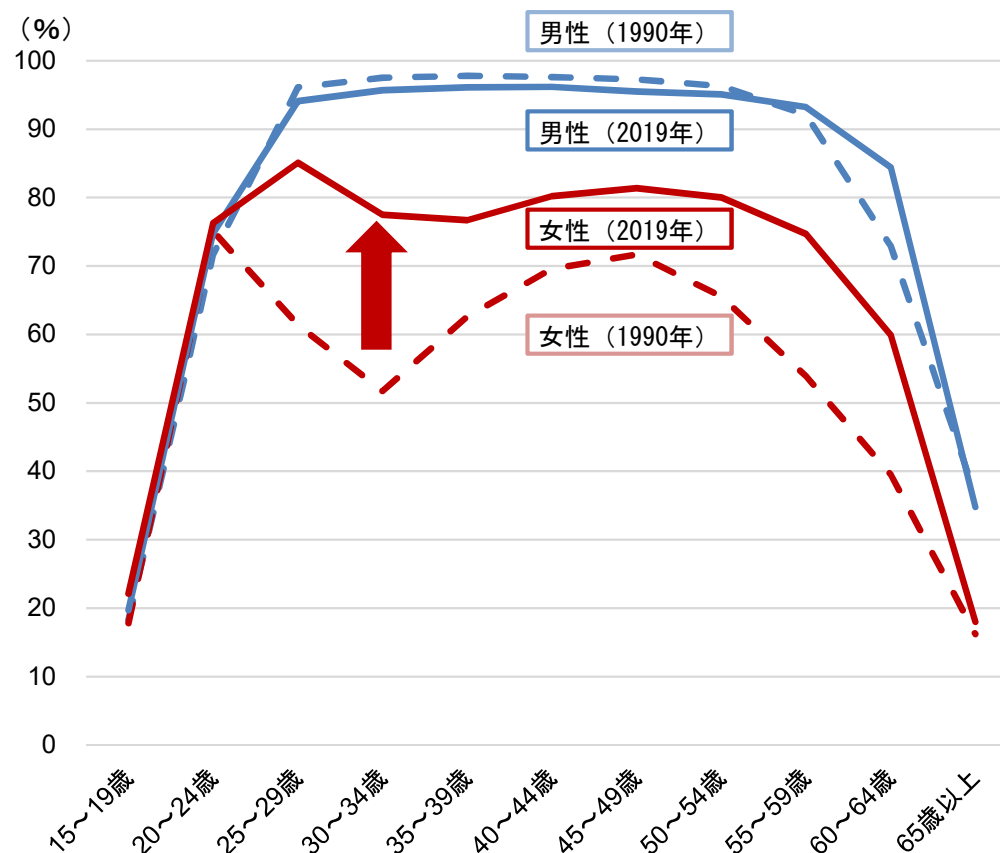
（※）労働力人口比率 = 労働力人口 ÷ 15歳以上人口

○ 特に女性はいわゆるM字カーブといわれる、20代後半から30代にかけての労働力人口比率の落ち込みが大幅に解消されており、人口減少下の労働力人口増加に寄与している。

○労働力人口の推移



○労働力人口比率の推移



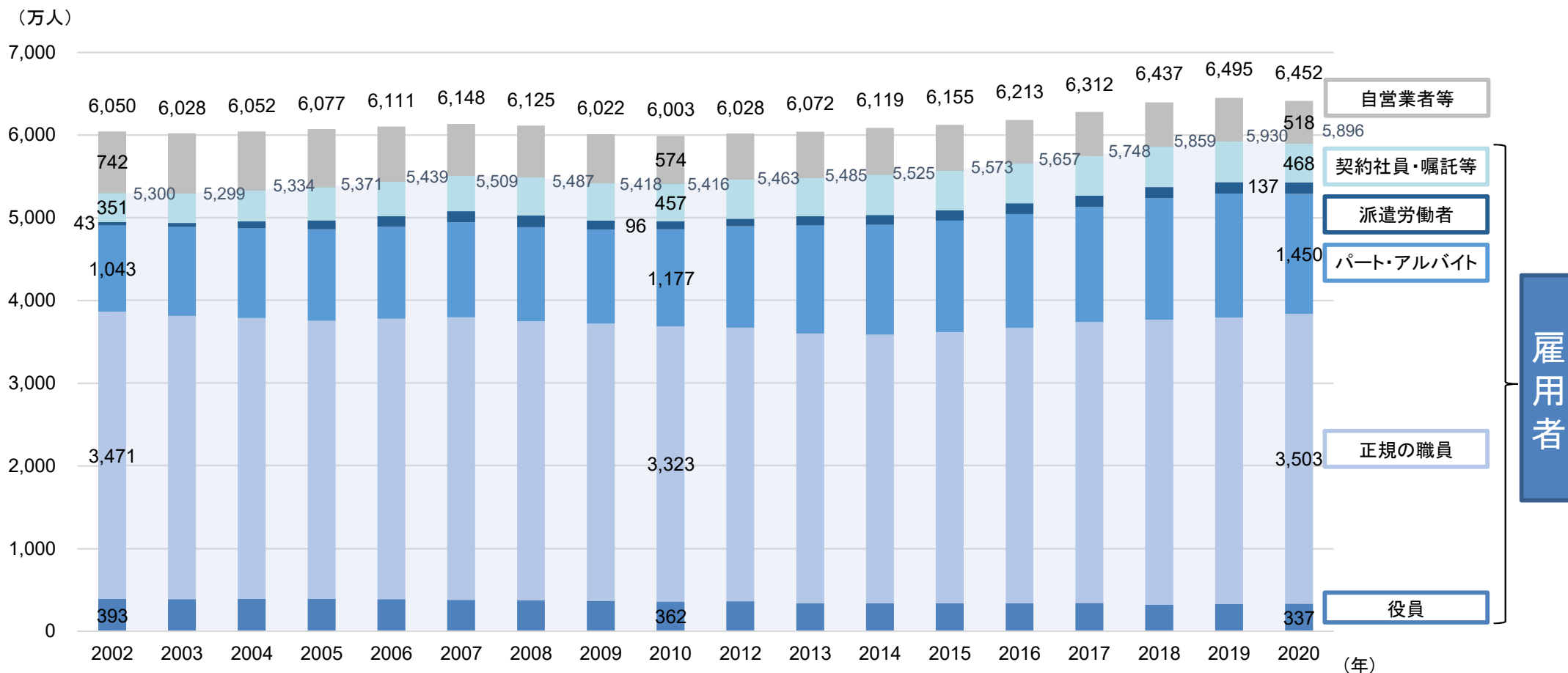
(出所) 総務省「労働力調査」、独立行政法人労働政策研究・研修機構「労働力需給の推計—労働力需給モデル（2018年度版）による将来推計—」

(注) 労働力人口の推計値は、「ベースライン・労働参加漸進シナリオ」による推計結果。

# 就業者数の推移

- 労働力人口の中でも、就業者数（非農林業）の推移をみると、就業者の大半が雇用者である状況が続いており、2020年において雇用者が就業者に占める割合は約91.4%となっている。
- 雇用者の中でも、役員や正規の職員が一貫して6割以上を占めている。

## ○非農林業における就業形態別就業者数の推移（年平均）



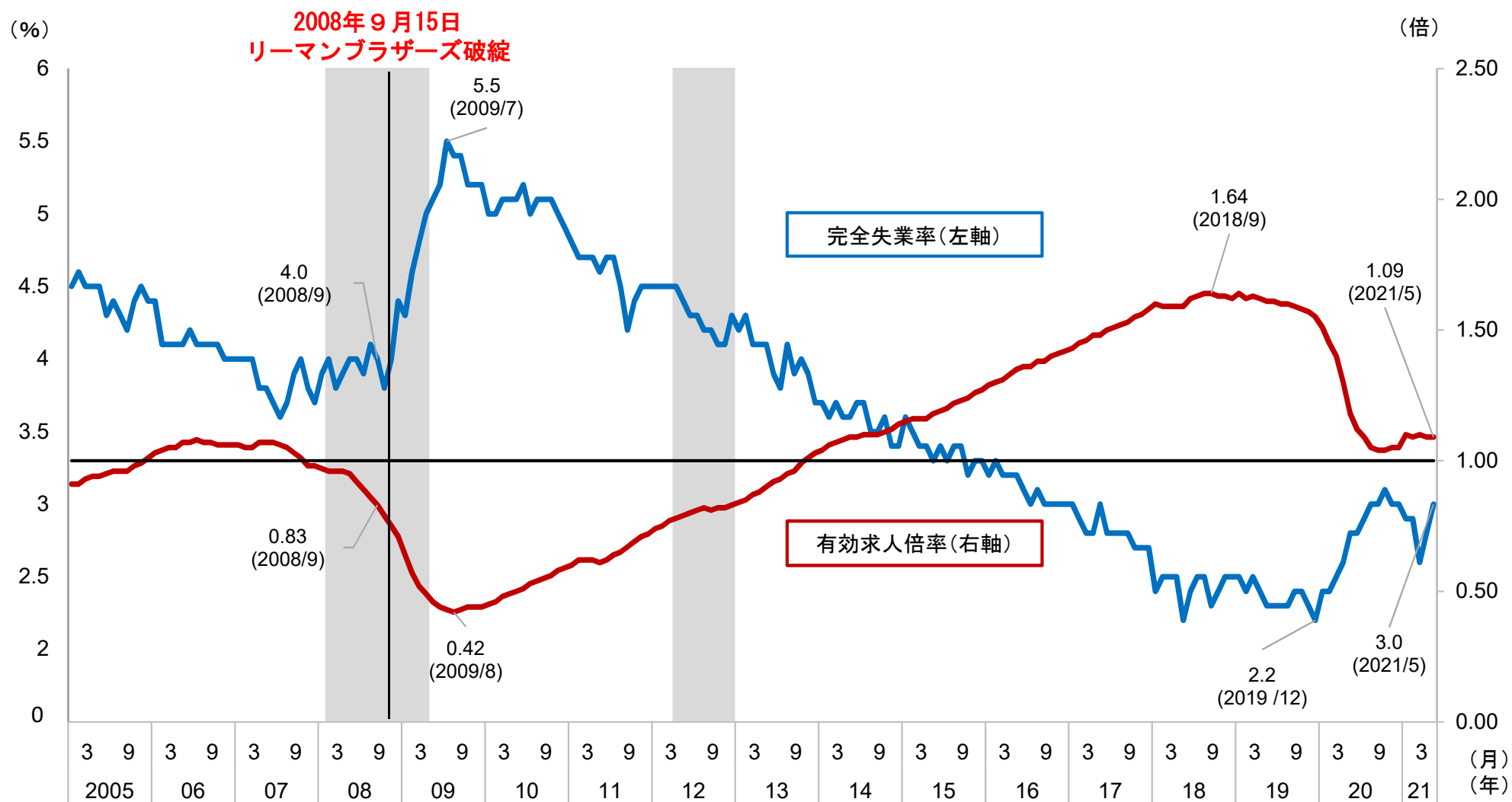
(出所) 総務省「労働力調査」

(注) 自営業者等には、内職者・家事従業者を含み、非雇用者の合計を示している。契約社員・嘱託等には、上記の就業形態に分類されないその他の非正規雇用労働者を含む。



○ 足下では新型コロナウイルス感染症の影響により、有効求人倍率の低下と完全失業率の上昇がみられるものの、求人が求職を上回って推移している。

## ○有効求人倍率と完全失業率の推移

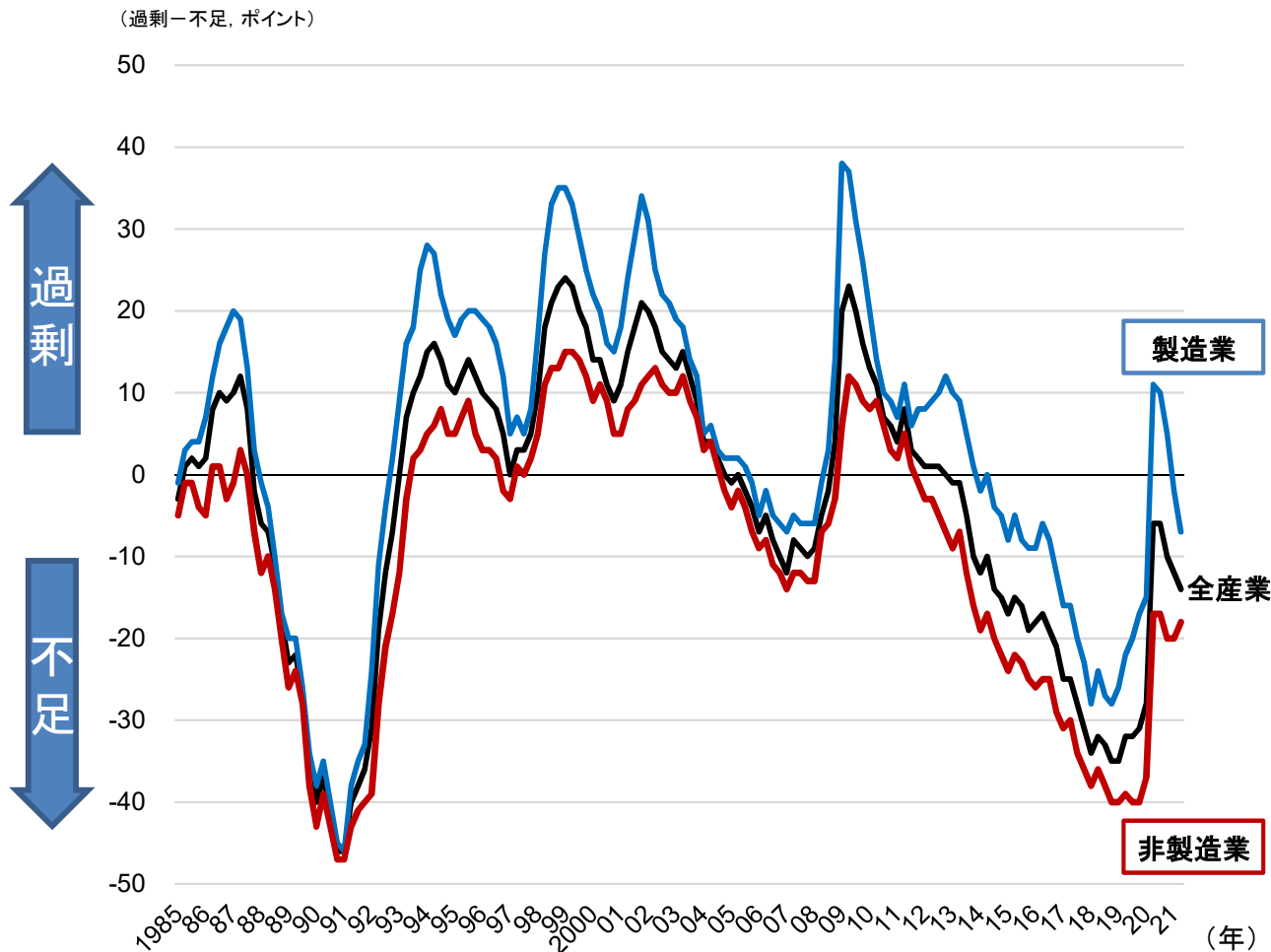


(資料出所) 総務省「労働力調査」、厚生労働省「職業安定業務統計」  
 (注) 完全失業率及び有効求人倍率は季節調整値。シャドー部分は景気後退期。

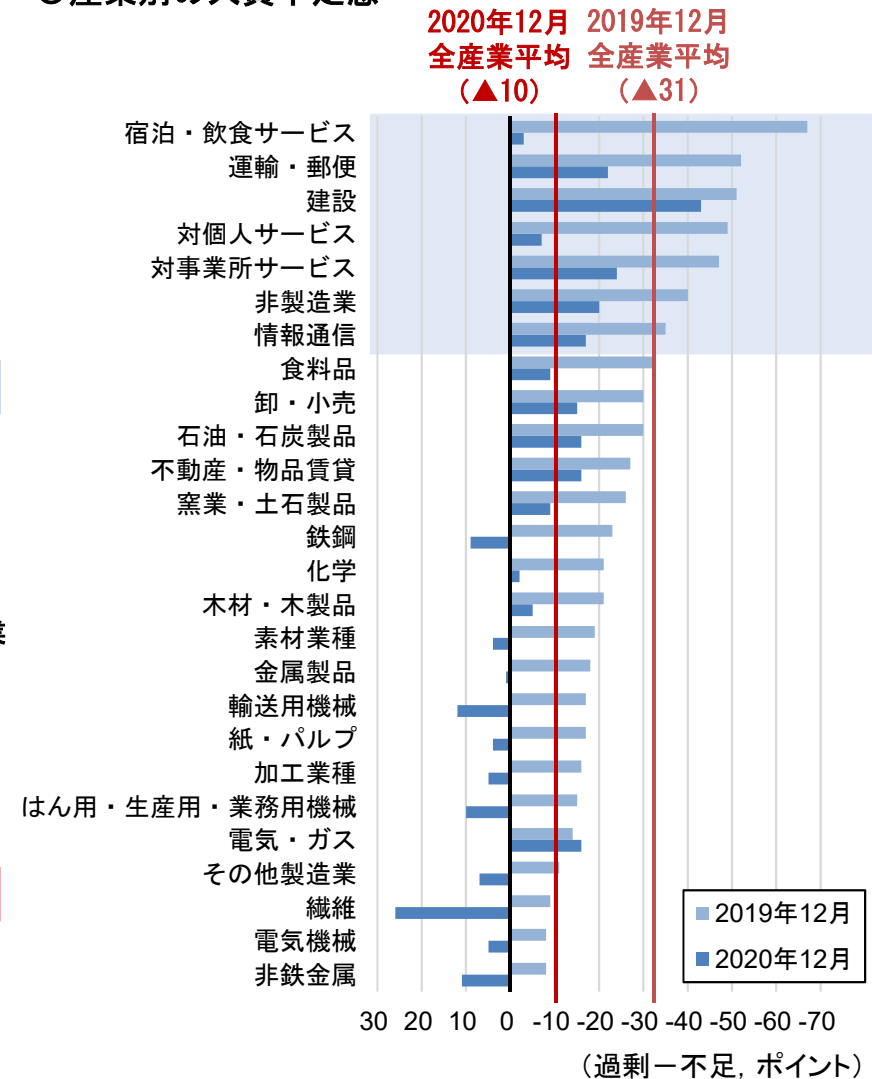
# 産業ごとの人員不足の状況

○ リーマンショック後、特に2013年以降は全体的に人員不足の状況が続いている。足下では新型コロナウイルス感染症の影響もあるものの、全体としてはなお人員不足の基調が見られる。

## ○人員不足感の推移



## ○産業別の人員不足感



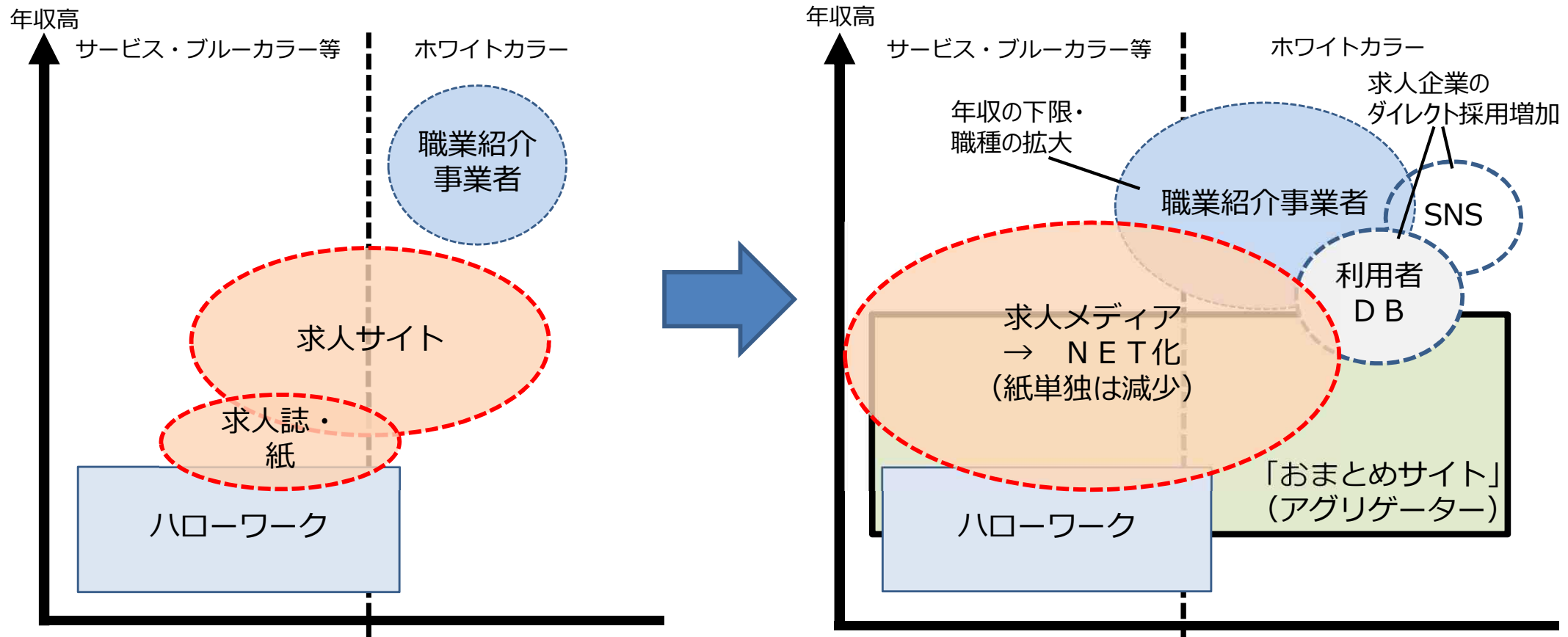
(出所) 日本銀行「全国企業短期経済観測調査」

(注) 左グラフ中の過剰-不足のポイントは全規模の企業を対象とした実績値である。

# 雇用仲介機能のイメージ

資料 7

- 従来、ホワイトカラー系の高年収職種を民間職業紹介事業者が、サービス・ブルーカラー系を中心に比較的年収の低い職種をハローワークが扱うなどの棲み分けがされていた。
- 近年、民間職業紹介事業者の取り扱う職種と年収の下限が拡大する一方で、求人メディアが紙からインターネット化するとともに幅広い職種・年収を取り扱うようになり、ハローワーク・民間職業紹介事業者・求人メディア3者の領域が重複している。
- さらに、IT技術の進展により、アグリゲーターや利用者DB、SNSなど新しいサービスが登場している。



# 人材サービスの類型について

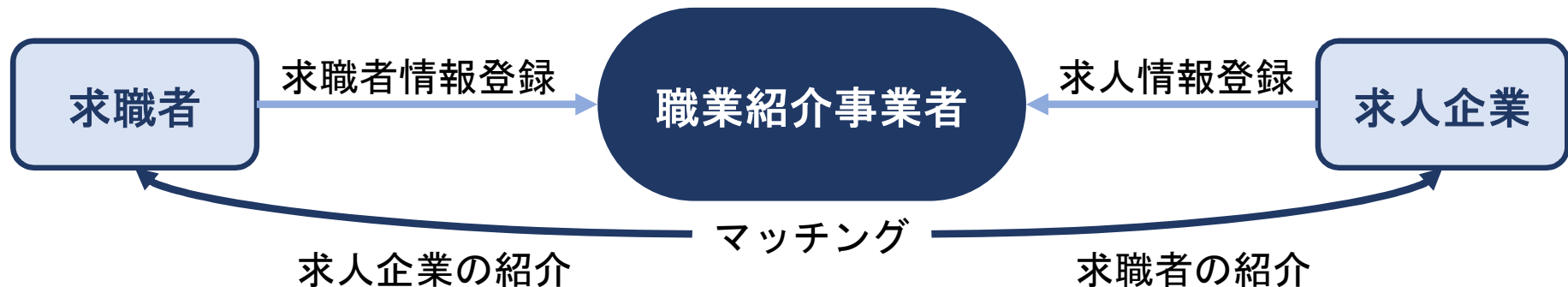
## 職業紹介

### 概要

- ・ 求職及び求人申し込みを受け、雇用関係の成立をあっせんする。
- ・ 職業安定法に基づく許可が必要。
- ・ 求職者及び求人企業の希望をもとに、適合する相手をマッチング。
- ・ 面接の日程調整やキャリアコンサルティングも実施。

### 課金体系

- ・ 成功報酬が多く、入職者の年収の30%程度を求人企業が支払うことが多い。
- ・ 一部職種や高年収の求職者を除いて、求職者からの手数料徴収は禁止されている。



(※) 類型ごとの事業例を記載しており、ヒアリング対象企業のビジネスモデルとは一致しない点がある。

# 人材サービスの類型について

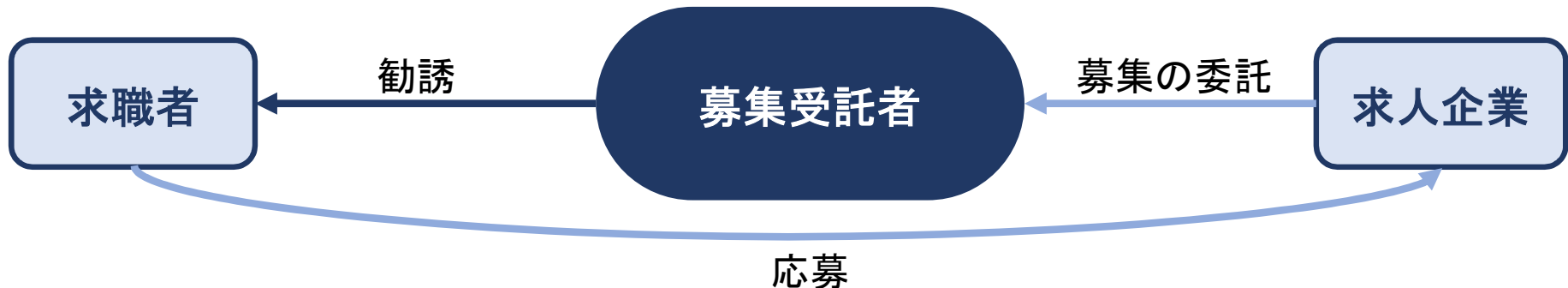
## 委託募集

### 概要

- ・ 企業等がその被用者以外を労働者の募集に従事させるもの。
- ・ 募集主の側で、有料で委託する場合は職業安定法に基づく許可、無料で委託する場合は職業安定法に基づく届出が必要。
- ・ 募集受託者は求職者に対して被用者となることの勧誘を行う。

### 課金体系

- ・ 有料で委託する場合、その報酬の額についてはあらかじめ職業安定法に基づく認可が必要。
- ・ 求職者からの手数料徴収や、募集受託者から求職者への報奨金の供与は禁止されている。



(※) 類型ごとの事業例を記載しており、ヒアリング対象企業のビジネスモデルとは一致しない点がある。

# 人材サービスの類型について

## 求人メディア

### 概要

- ・ 求人企業の依頼を受け、求人情報の作成や掲載を行う。
- ・ 求職者は自ら求人情報を検索し、応募する。
- ・ 求職者の希望条件・登録情報やサイト内の行動をもとに、検索結果の並び替えやリコメンドを行う場合もある。

### 課金体系

- ・ 求人広告スペースと期間による定額制やクリック課金による広告掲載料の徴収が多く、求人企業が支払う。
- ・ 求職者が手数料を支払うサービスは基本ない。



(※) 類型ごとの事業例を記載しており、ヒアリング対象企業のビジネスモデルとは一致しない点がある。

# 人材サービスの類型について

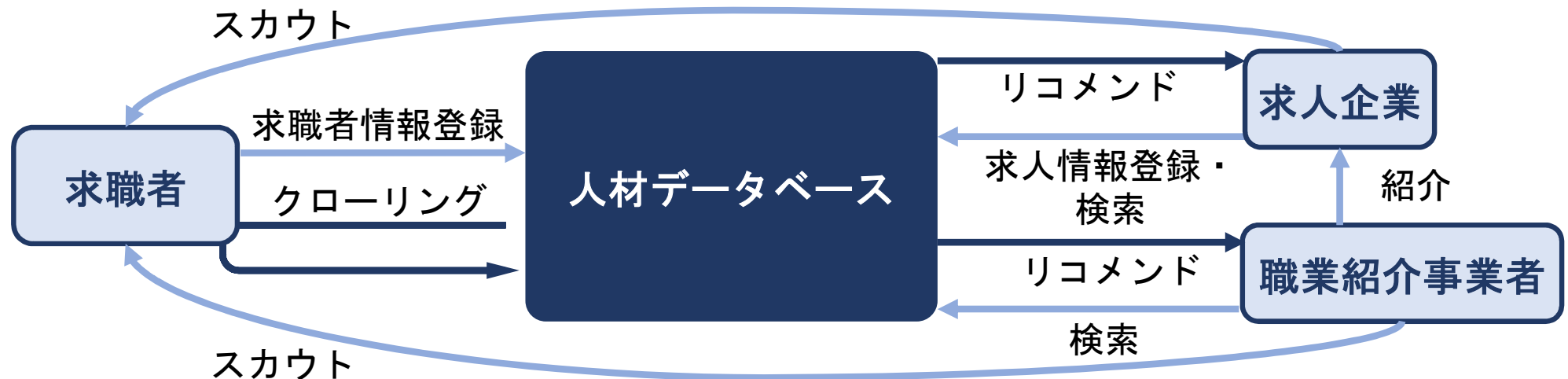
## 人材データベース

### 概要

- ・ 求職者や潜在求職者の情報を、求人企業や職業紹介事業者に対して提供。
- ・ 求人企業や職業紹介事業者が求職者情報を検索し、スカウトを送付。
- ・ 求職者が自ら情報を登録するだけでなく、候補者の情報をクロージング・収集するサービスもある。
- ・ 条件に合致する求職者を求人企業等にリコメンド、ランク・合致率付けして提示する場合もある。

### 課金体系

- ・ システム利用料や成功報酬、スカウト送信従量制など、求人企業等の支払う手数料の態様は様々。
- ・ 求職者が定額の利用料を支払う場合も存在する。



(※) 類型ごとの事業例を記載しており、ヒアリング対象企業のビジネスモデルとは一致しない点がある。

# 人材サービスの類型について

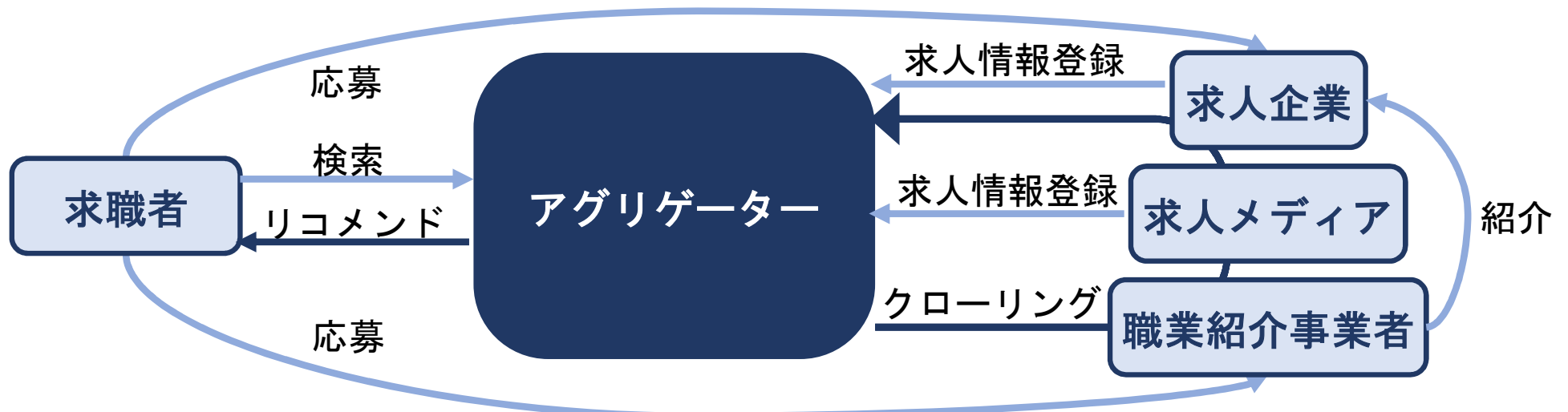
## アグリゲーター

### 概要

- ・ 求人企業や職業紹介事業者、求人メディア等がインターネット上に公開する求人情報もアグリゲーターがクロール・収集する。
- ・ 求人企業や職業紹介事業者、求人メディアが求人情報を登録。
- ・ 求職者は自ら求人情報を検索し、応募する。
- ・ 求職者の情報やサイト内の行動をもとに、検索結果の並び替えやリコメンドを行う場合もある。

### 課金体系

- ・ 定額制の利用料やクリック課金による徴収が多く、求人企業や求人メディアが支払う。
- ・ 基本的に、求職者が手数料を支払うサービスにはなっていない。



(※) 類型ごとの事業例を記載しており、ヒアリング対象企業のビジネスモデルとは一致しない点がある。



# 人材サービスの類型について

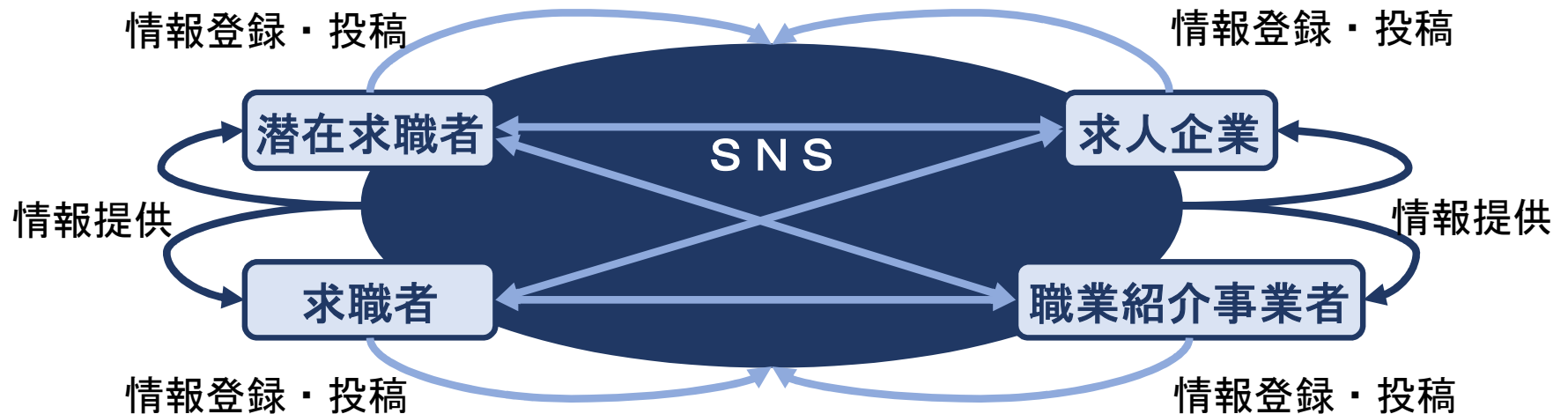
## SNS

### 概要

- ・ 求職者、求人企業、職業紹介事業者を含め不特定多数の利用者が、自らの情報を開示するプラットフォーム。
- ・ 利用者同士がSNS内で意思疎通できる。
- ・ 求人情報として投稿することを目的とした機能を有するサービス（採用プラットフォーム）も存在する。
- ・ 利用者の登録情報や閲覧履歴を基に表示される情報も変化。

### 課金体系

- ・ 定額制やクリック課金による広告掲載料、スカウト送信従量制など、求人企業等の支払う手数料の態様は様々。
- ・ 求職者が定額の利用料を支払う場合も存在する。



(※) 類型ごとの事業例を記載しており、ヒアリング対象企業のビジネスモデルとは一致しない点がある。

# 人材サービスの類型について

## スポットマッチング

### 概要

- ・ 求人企業が短時間や単発の求人情報を登録する一方で、求職者もあらかじめ自らの情報を登録する。
- ・ 選考過程がほとんどなく、求職者の応募により、アプリ等のサービス内でマッチングが成立。
- ・ サービス内に蓄積された求人者・求職者評価などの情報も提供される。
- ・ 給与の立替払い機能が付加されているサービスも存在する。

### 課金体系

- ・ 定額の利用料や成功報酬により、求人企業が手数料を支払う場合が多い。



(※) 類型ごとの事業例を記載しており、ヒアリング対象企業のビジネスモデルとは一致しない点がある。

# 人材サービスの類型について

## クラウドソーシング

### 概要

- ・ 業務委託契約を締結する発注者と受注者のプラットフォーム。
- ・ 発注する業務・タスク情報を登録する発注者と、自分のスキル情報を登録する受注者が、互いの情報を検索することができる。
- ・ サービス内に蓄積された受注者・発注者評価などの情報も提供される。
- ・ 税務や代金回収など、受注者のバックオフィスとしての機能を有するサービスも存在する。

### 課金体系

- ・ 成功報酬により、発注者が発注額の何割かを手数料として支払う場合が多い。



(※) 類型ごとの事業例を記載しており、ヒアリング対象企業のビジネスモデルとは一致しない点がある。

# 雇用仲介等に関する現行のルール

資料 8

	義務等の内容	根拠条文等	職業紹介	募集情報等提供	労働者募集	求人者
総論	職業安定機関と職業紹介事業者等の協力の努力義務	第5条の2	○	—	—	—
	求職者等の個人情報の取扱いの義務	第5条の4	○	—（指針）	○	○
	労働争議への不介入	第34条等	○	—（指針）	○	—
	秘密を守る義務等	第51条等	○	—	○	○
労働条件明示関係	労働条件等の明示の義務	第5条の3①・②	○	—	○	○
	労働条件等の変更明示の義務	第5条の3③	—	—	○	○
	募集内容の的確な表示の努力義務	第42条	—	△	○	—
	虚偽の条件等の提示に関する罰則	第65条	○	—	○	○
職業紹介等関係	求人への申込みの原則全件受理の義務	第5条の5	○	—	—	—
	求職への申込みの原則全件受理の義務	第5条の6	○	—	—	—
	取扱職種等の届出、取扱職種等の明示	第32条の12等	○	—	—	—
	求職者の能力に適合する職業の紹介の努力義務	第5条の7	○	—	—	—
	許可の取得、許可証の備付け、変更の届出、名義貸しの禁止、帳簿の備付け、事業報告等	第30条等	○	—	—	—
	手数料（求職者からの手数料受領の禁止、上限手数料又は届出手数料）	第32条の3	○	—（指針）	—	—
	職業紹介責任者の選任	第32条の14	○	—	—	—
募集に係る報酬規制	委託募集の許可の取得、報酬の認可の取得等	第36条	—	—	○	—
	報酬受領の禁止	第39条	—	—	○	—
	報酬の供与の禁止	第40条	—	—	○	—

※2021年7月13日時点

## ○職業紹介優良事業者認定制度（39社） 【許可事業者向け】

経営の安定性、法令遵守の徹底、業務の適正な運営等の審査要件を満たした事業者を、  
職業紹介優良事業者として認定する委託事業



## ○医療・介護・保育分野適合紹介事業者宣言（339社） 【許可事業者向け】

医療・介護・保育分野の有料職業紹介事業を行っている事業者から、  
職業安定法及び職業安定法に基づく指針を遵守することを宣言いただく取組み  
今後、当該事業を行うことを予定している有料職業紹介事業者も宣言することが可能

## ○求人情報提供ガイドライン適合メディア宣言（62社 125メディア）

求人情報提供の適正化推進事業（委託事業）により、  
平成29年度に構築された「求人情報提供ガイドライン」について、同ガイドラインに沿った業務運営を  
行うことを社会に対し意思表示し、適正化の取組を進めていく制度

## ○優良派遣事業者認定制度（151社） 【許可事業者向け】

法令遵守、派遣社員のキャリア形成支援やより良い労働環境の確保、派遣先でのトラブル予防など、  
派遣社員と派遣先の双方に安心できるサービス基準を満たした事業者を  
優良派遣事業者として認定する委託事業



優良派遣事業者

## 職業情報提供サイト（日本版O-NET）の情報提供

- 約500職種について、職業解説（テキスト等）、視覚情報（写真・動画）、労働市場情報（官公庁統計データ）、スキル、知識等（数値データ）を提供。

### どんな仕事？

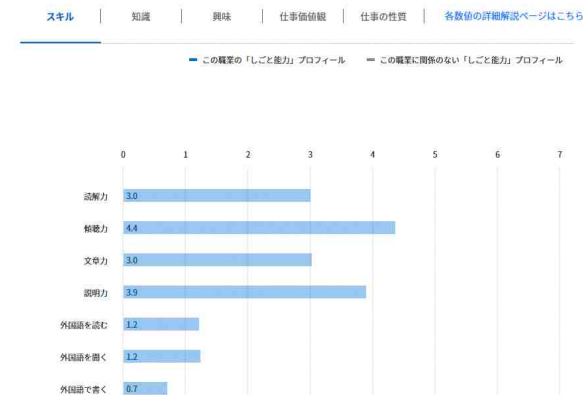
印刷物の作成において、顧客から原稿や注文を受け、それを印刷加工して書籍やパンフレット等に仕上げ、納入するまでの印刷工程と取引に関する仕事を担当する。

印刷物には、雑誌・書籍などの「出版印刷」、ポスター・カレンダーなどの「商業印刷」、ビジネスフォームなどの「事務用印刷」、紙器・プリント布地などの「特殊印刷」といった分野がある。また、印刷会社が商品企画・データベース構築などの「新メディア関連サービス」の分野に取り組んでいる例もある。1分野だけを扱う専門印刷会社から、全てを手がける総合印刷会社まである。営業は、いずれか1分野を担当する場合が多い。

印刷営業の仕事は、まず、得意先を訪問して制作する印刷物の内容や種類について詳しく聞き、それに基づいてレイアウトや印刷用紙の種類などの企画を立て、印刷にかかる費用、印刷の日程などを踏まえて見積書を作成し、企画内容と見積書を顧客に提案する。また、顧客のニーズを先取りして新たな印刷物の企画を提案することもある。



### しごと能力プロフィール



### キャリア分析機能【学生・社会人、支援者向け】

目指す職業に就くために、これから習得すべき（伸ばすべき）スキル・知識等を明確化。

### 人材採用支援機能【企業・支援者向け】

職業情報（1つ又は複数の組み合わせ）を基に、求める人材の要件（スキル・知識等）を明確化。

### 人材活用シミュレーション機能【企業・支援者向け】

職業情報（1つ又は複数の組み合わせ）を基に、将来のあるべき人材像と現状を比較し、人員配置や教育訓練の検討資料を作成。

**適職探索機能** 興味、価値観から、自己の適職が探索できる



# 職業情報・募集情報等の共通フォーマットの整備

## ○ 職業情報提供サイト（日本版O-NET）の可能性

以下のスキル、知識等についての職種横断的な数値データにより、転職・キャリアアップのための客観的な判断材料を提供。

### スキル 39項目

読解力、傾聴力、文章力、説明力、外国語を読む、外国語を聞く、外国語で書く、外国語で話す、数学的素養、科学的素養、論理と推論（批判的思考）、新しい情報の応用力、学習方法の選択・実践、継続的観察と評価、他者の反応の理解、他者との調整、説得、交渉、指導、対人援助サービス、複雑な問題解決、要件分析（仕様作成）、カスタマイズと開発、道具・機器・設備の選択、設置と設定、プログラミング、計器監視、操作と制御、保守点検、故障等の原因特定、修理、クオリティチェック、合理的な意思決定、企業・組織の活動の分析、企業・組織の活動の評価、時間管理、資金管理、資材管理、人材管理

### 興味 6項目

現実的、研究的、芸術的、社会的、企業的、慣習的

### 仕事価値観 10項目

達成感、自律性、社会的認知・地位、良好な対人関係、労働条件（雇用や報酬の安定性）、労働安全衛生、組織的な支援体制、専門性、奉仕・社会貢献、私生活との両立

### 知識 33項目

ビジネスと経営、事務処理、経済学・会計学、販売・マーケティング、顧客サービス・対人サービス、人事労務管理、輸送、生産・加工、農業・畜産業、工学、コンピュータと電子工学、設計、建築・建設、機械、数学、物理学、化学、生物学、心理学、社会学、地理学、医学・歯学、セラピーとカウンセリング、教育訓練、日本語の語彙・文法、外国語の語彙・文法、芸術、歴史学・考古学、哲学・宗教学、公衆安全・危機管理、法律学・政治学、通信技術、コミュニケーションとメディア

### 仕事の性質 22項目

他者とのかわり、対面での議論、電話での会話、ビジネスレターやメモの作成、時間的切迫、仕事上での他者との対立、グループやチームでの仕事、外部の顧客等との接触、他者と調整し・リードする、厳密さ・正確さ、同一作業の反復、機器等の速度に応じた作業、結果・成果への責任、空調のきいた屋内作業、空調のきいていない屋内作業、屋外作業、座り作業、立ち作業、反復作業、ミスの影響度、意思決定の自由、仕事の構造化

- 厚生労働省において、「しょくばらぼ」として、「青少年の雇用の促進等に関する法律」や「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律」、「次世代育成支援対策推進法」に基づき企業が公表する情報などを提供。



## 勤務実態に関する情報

全選択 全解除

### 基本情報

- 平均継続勤務年数（男女別）
- 男女別採用10年前後の継続雇用割合
- 36協定の上限（特別条項を含む）
- 雇用管理区分ごとの一月当たりの労働者の平均残業時間
- フルタイムの労働者等1人あたりの各月ごとの時間外労働及び休日労働の合計時間数
- 正社員の有給休暇取得日数
- 正社員の平均継続勤務年数
- 従業員の平均年齢
- 月平均所定外労働時間
- 一月当たりの労働者の平均残業時間
- 平均の法定時間外労働60時間以上の労働者の数
- 対象の労働者全体の有給休暇取得率

### 女性の活躍に関する情報

- 労働者に占める女性労働者の割合
- 管理職に占める女性の割合
- 管理職全体人数（男女計）
- 役員に占める女性の割合
- 役員全体人数（男女計）
- 係長級にある者に占める女性労働者の割合
- 女性管理職人数
- 直近3事業年度における男女別の課長級より一つ下の職階から課長級に昇進した割合
- 女性役員人数

### 育児・仕事の両立に関する情報

- 育児休業対象者数（男性）
- 育児休業取得者数（男性）
- 育児休業等取得率（男性）
- 育児休業等取得実績
- 3歳から小学校就学の始期に達するまでの子を育てる労働者のために実施している短時間勤務制度等の措置の内容
- 公表前事業年度において短時間勤務制度等を子の養育のために使用した男性労働者数
- 所定外労働削減のための措置の内容
- 短時間正社員制度、在宅勤務、テレワークその他の働き方の見直しに資する多様な労働条件の整備のための措置の内容
- 育児・育児を行う女性労働者の能力向上・キャリア形成支援のための取組に係る計画の内容、実施状況
- 育児休業対象者数（女性）
- 育児休業取得者数（女性）
- 育児休業等取得率（女性）
- 育児目的休暇制度の具体的内容
- 公表前事業年度において看護休暇を取得した男性労働者数
- 公表前事業年度において育児目的休暇制度を15歳に達する日以後の最初の3月31日までの間にある子又は小学校就学前までの孫のために利用した男性労働者数
- 年次有給休暇取得促進のための措置内容
- 公表前々事業年度において出産した女性労働者数に対する、公表前事業年度に在職している又は在職していた女性労働者数の割合
- 公表前々事業年度において出産した女性労働者数及び公表前々事業年度において出産予定であった女性労働者のうち退職した女性労働者数の合計数に対する公表前事業年度に在職していた女性労働者数の割合

## 採用情報

全選択 全解除

- 新卒者等の採用・定着状況（男女別）
- 再雇用又は中途採用の実績（男女別）
- 採用した労働者に占める女性労働者の割合
- 採用における男女別の競争倍率
- インターンシップの受入可否
- 社会保険（厚生年金保険・健康保険）適用の有無
- 新卒者等以外（35歳未満）の採用・定着状況（男女別）
- 中途採用比率
- 職種・雇用形態の転換実績（男女別）
- 採用における競争倍率の男女比（男性を1倍とした時の女性の倍率）
- 職場見学・職場体験の受入可否
- 短時間労働者の社会保険適用の有無

## 能力開発

全選択 全解除

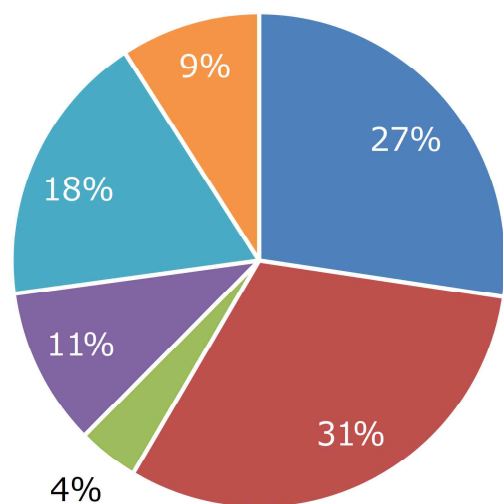
- 研修制度
- 自己啓発支援制度
- 社内検定制度
- メンター制度
- キャリアコンサルティング制度



## 【参考】求人情報に係る相談の発生要因 —求人メディア（全国求人情報協会会員協力データより）

発生要因別では、求人企業要因が62%  
内容としては、表記と実態が異なる、企業の説明不足のほか、性別や年齢に関する相談・苦情5.6%も

全国求人情報協会主要15社  
2020年または2020年度受付分  
＜発生要因別割合＞



- 求人企業要因「表記と実態が異なる」
- 求人企業要因「表記と実態の不一致はない（説明不足等）」
- 求人企業要因「年齢または性別差別」
- 求人メディア要因
- 求職者要因
- その他

＜相談・苦情の内容内訳＞

内容	%
表記と実態が異なる（注）※1	51.7%
均等法（性別）+年齢差別	5.6%
表記と実態の不一致はない（説明不足等）※2	42.8%
合計	100.0%

（注）具体的には「給与」「職種・仕事内容」「資格」などが多い

※1 求人企業に起因する広告内容の相違例

- ✓ 給与を最下限額ではなく平均的な額で表示した
- ✓ 面接で説明すればよいと思い広告には一部の条件しか表示しなかった
- ✓ 面接で採用基準には満たないが別条件でもよければと案内した

※2 求人企業に起因する説明不足の例

- ✓ 担当者以外の者が応募電話に対応し勘違いして回答した

※1 求人メディアに起因する広告内容の相違例

- ✓ 研修期間中の賃金が本採用時と異なるかを確認せず記載しなかった

## ハローワーク公開求人のトラブル事例

- 転載先サイトにおいて、無効求人情報や個人情報削除されないといった事例（多数）
- 令和元年度に大きく報道された事例
  - ・ 求人提出の中小企業を狙い「無料期間だから」といって、求人掲載を電話勧誘
  - ・ 無料期間終了後、「有料契約」に自動更新され、高額な掲載料を要求される

### HWIS・サイトポリシー(抜粋)

#### **【転載等について】**

- 当ホームページに掲載している情報について、出所を明記せずに転載を行うことを禁止します。
- 転載先のホームページ内にサイトを運営する「事業者名」、「所在地」、「電話番号」を明示してください。
- ハローワークが運営するサイトであると誤解を受けるおそれのあるサイト名は使用しないでください。
- 転載する求人内容が最新のものでないことを把握した場合、求職者に対する注意喚起のため、当該サイト名やURLを掲載する場合があります。

### HWIS・サイト運営者からのお知らせ

#### **【求人広告サイト等への掲載の勧誘にご注意ください】**

- 最近、求人情報を提供している事業主の方へ、求人広告サイト等への掲載についての勧誘があるとの情報が寄せられています。
- 中には、費用は無料であると説明しながら、後日請求書が届くといった悪質なケースもあるようです。
- ご利用に当たっては、費用などしっかりご確認ください。

## 職業安定法（昭和二十二年法律第百四十一号）

（職業紹介責任者）

第三十二条の十四 有料職業紹介事業者は、職業紹介に関し次に掲げる事項を統括管理させ、及び従業者に対する職業紹介の適正な遂行に必要な教育を行わせるため、厚生労働省令で定めるところにより（略）職業紹介責任者を選任しなければならない。

- 一 求人者又は求職者から申出を受けた苦情の処理に関する事。
- 二 求人者の情報（職業紹介に係るものに限る。）及び求職者の個人情報の管理に関する事。
- 三 求人及び求職の申込みの受理、求人者及び求職者に対する助言及び指導その他有料の職業紹介事業の業務の運営及び改善に関する事。
- 四 職業安定機関との連絡調整に関する事。

### 第3回 全国求人情報協会提出資料（抜粋）

（1月27日）

#### ◆ 苦情・相談体制の受付、内容

Q. 求職者の苦情・相談体制をどのように受付けていますか。（いくつでも）

	全体		WEBあり
	n=		
受付窓口をウェブサイトや求人情報誌紙に掲載している	51	90.2	40 92.5
専用メールアドレスで受付けている		68.6	72.5
適宜・電話により各担当者が個別に対応している		68.6	72.5
その他：		5.9	5.0

※回答者はいずれか1つ以上には回答している。

	職業安定法	個人情報保護法
収集	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 業務の目的の達成に必要な範囲内で求職者等の個人情報を収集し、並びに当該収集の目的の範囲内でこれを保管し、及び使用しなければならない。ただし、本人の同意がある場合その他正当な事由がある場合は、この限りでない。</li> <li>○ 職業紹介事業者や求人企業は、 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本人から直接収集する</li> <li>・ 本人の同意の下で本人以外から収集する</li> <li>・ 本人が公表した情報から収集する</li> </ul>                     など、適法かつ公正な手段によらなければならない。                 </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 個人情報取扱事業者は、個人情報を取り扱うに当たっては、その利用の目的をできる限り特定しなければならない。</li> <li>○ 個人情報取扱事業者は、偽りその他不正の手段により個人情報を取得してはならない。</li> <li>○ あらかじめ利用目的を公表していない場合、利用目的を通知又は公表する必要。</li> <li>○ 収集に当たって、本人の同意は不要。</li> </ul>
第三者提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 業務の目的の達成に必要な範囲内で求職者等の個人情報を収集し、並びに当該収集の目的の範囲内でこれを保管し、及び使用しなければならない。ただし、本人の同意がある場合その他正当な事由がある場合は、この限りでない。</li> <li>○ 正当な理由なく、その業務上取り扱ったことについて知り得た人の秘密を漏らしてはならない。</li> <li>○ 秘密のほか、その業務に関して知り得た個人情報を、みだりに他人に知らせてはならない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 原則、本人同意が必要。</li> <li>○ ただし、以下の場合は同意は不要。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 法令に基づく場合</li> <li>・ 生命や身体、財産の保護に必要だが本人の同意を得ることが困難な場合</li> <li>・ 公衆衛生の向上や児童福祉の確保に必要だが本人の同意を得ることが困難な場合</li> <li>・ 行政機関が法令の定める事務を遂行するにあたって本人の同意を得ることが支障を及ぼす恐れがある場合</li> <li>・ 提供先の氏名又は名称や住所、代表者氏名、提供を利用目的とすること、提供する情報の項目・取得方法・提供方法等を個人情報保護委員会に届け出た場合（オプトアウト）</li> </ul>                     ※個人情報保護委員会が届出事項について公表                 </li> </ul>

	職業安定法	個人情報保護法
配慮すべき情報	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 人種、民族、社会的身分、門地、本籍、出生地その他社会的差別の原因となるおそれのある事項</li> <li>○ 思想及び信条</li> <li>○ 労働組合への加入状況</li> </ul>	<p>要配慮個人情報</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 人種、信条、社会的身分、病歴、犯罪の経歴、犯罪により害を被った事実</li> <li>○ 身体障害、知的障害、精神障害等の心身の機能の障害があること</li> <li>○ 医師等により行われた健康診断等の結果</li> <li>○ 医師等により指導・診療・調剤が行われたこと</li> <li>○ 被疑者又は被告人として、逮捕、搜索、差押え、勾留、公訴の提起等の刑事事件に関する手続が行われたこと</li> <li>○ 少年法の調査、観護の措置、審判、保護処分等の保護事件に関する手続が行われたこと</li> </ul>
配慮すべき情報に関する取扱いの制限	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 職業紹介事業者や求人企業は、上記の個人情報を収集してはならない。</li> <li>○ ただし、特別な職業上の必要性が存在することその他業務の目的の達成に必要不可欠であって、収集目的を示して本人から収集する場合はこの限りでない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 個人情報取扱事業者は、あらかじめ本人の同意を得ないで、要配慮個人情報を取得してはならない。</li> <li>○ ただし、以下の場合には同意は不要。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 法令に基づく場合</li> <li>・ 生命や身体、財産の保護に必要なだが本人の同意を得ることが困難な場合</li> <li>・ 公衆衛生の向上や児童福祉の確保に必要なだが本人の同意を得ることが困難な場合</li> <li>・ 行政機関が法令の定める事務を遂行するにあたって本人の同意を得ることが支障を及ぼす恐れがある場合</li> <li>・ 本人や行政機関によって公開されている場合</li> </ul> </li> <li>○ オプトアウトによる第三者提供はできない。</li> </ul>



## 【参考】テクノロジーによるバイアスの排除

- 選考者のアンコンシャスバイアスの排除、人が介さないアセスメント評価・タグ化・マッチングなど、AIを活用した様々な支援サービスが開発されている

### BLENDOR

#### 基本情報

- AIを活用した採用マッチングサービスを提供。性別・人種といった採用に必要なバイアスを除外、求人企業がより多様性のある採用を行うことを支援

#### サービスの特徴

- 選考に不必要な求職者の情報（名前・性別・出身校など）を非公開にして求人者情報を公開、バイアスをかけない状態での採用活動を支援。また、非公開採用/不採用の傾向を分析し、どの段階でバイアスが生じたかを特定・求人企業へFB
- 職務経歴書やジョブディスクリプションをAIが分析、求人企業が求めるポジションにあった人材を提案。また、求人企業の決定に応じてAIが進化



### daXtra

#### 基本情報

- AIを活用した履歴書・職務経歴書などの構文解析・検索ソフトウェアを提供。他言語に比べ困難とされてきた日本語の構文解析を他社に先駆けて実現

#### サービスの特徴

- 履歴書を構文解析技術で読み込み、記載されている情報を「個人情報」「学歴」「職歴」「経験（スキル）」などに構造化し、人材データベースへ格納
- 職務内容・ポジションの重要性等を解析し、応募者の能力やスキルレベルを評価
- 転職サイトやFacebook・LinkedInなど、外部に存在する人材情報の検索・データベースへの取り込みが可能



### TalVista

#### 基本情報

- AI活用した採用ツールを提供。求人広告の構造化・分析を通じ、求人企業が無意識の偏見が入らない評価をできるように支援

#### サービスの特徴

- アルゴリズムが求人広告の文章を分析、様々な求職者を想定した用語が使用されているかをリアルタイムで評価。例えば男性的な表現など偏りがある場合はより効果的な用語を提案
- 求職者の履歴書確認プロセスをデジタル化、更に選考に不必要な情報（名前・性別・出身校など）を非公開とすることが可能
- 質問項目の作成等を実施可能なプラットフォームを提供、より効果的・効率的な面接実施を支援



## 求人情報提供ガイドライン適合メディア宣言

(62社 125メディア)

- 求人情報提供の適正化推進事業（委託事業）により、平成29年度に構築された「求人情報提供ガイドライン」について、同ガイドラインに沿った業務運営を行うことを社会に対し意思表示し、適正化の取組を進めていく制度

### 求人情報提供ガイドライン

#### 1) 求人情報提供事業 倫理綱領

#### 2) 掲載を差し控えるべき事項

- 事業の内容または募集の内容が法令に抵触するもの
- 読者・ユーザーに不利益を与えるもの
  - ①応募者を集めるために、予め提供する意思のない労働条件を表示するもの
  - ②実際の労働条件と相違する内容を含むもの
  - ③求人企業・事業主の所在や実態、その事業内容等、募集にかかる掲載項目の内容が判然としないもの
  - ④応募者に対し、商品、材料、器具等の購入や講習会費、登録料の納入、金銭による出資や特定の教育施設等における経費を伴う受講等の経済的な負担を不当に要求し、もしくはそそのかすもの 等

#### 3) 求人情報の掲載前後に確認する事項

- その求人企業・事業主の求人情報に関して過去に苦情が発生したことがなかったか、所要の確認をすること
- 新規に掲載の申し込みがあった求人企業・事業主については、訪問その他確実な方法により、調査を行うものとし、その所在と事業内容等を確認すること 等

#### 4) 表現に留意すべき事項

- 労働条件および企業情報、職場情報について、事実に基づかない誇大・虚偽の説明、表示をしないこと
- データ更新日や掲載期間を明示する等、情報更新時を明らかにすること 等

#### 5) 掲載明示項目

- 求人企業・事業主の正式名称および所在地、○事業内容、○仕事内容（職種名または職務内容）、○雇用形態・雇用期間の定めの有無、○就業の場所、○就業時間
- 賃金（採用時に支払われる最低支給額）
- 試用期間や見習い期間があり、その前後で雇用形態や賃金等が異なる場合、その期間と内容
- 応募資格（必要な学歴、経歴、公的資格等）
- 応募方法（応募のための電話番号等連絡手段、その他必要に応じて担当者名、必要な書類、面接・選考の場所等

#### 6) 掲載明示に努める項目

- 時間外勤務の状況、休憩時間、裁量労働制等の場合はその旨
- 休日、○適用される社会保険、労働保険
- 昇給制度、賞与制度、退職金制度、通勤交通費が支給される制度、定年制度がある場合はその旨
- 従業員数（法人・事業所）、○資本金額、○創業・法人設立年
- 就業場所における受動喫煙防止のための取り組み
- 新卒メディアの場合は、採用実績のある主な出身学校名および青少年雇用情報

#### 7) 労働者派遣事業の派遣労働者、有料職業紹介の求

職者、業務委託（代理店・フランチャイズを含む）

の受託者を募集する場合の明示項目

#### 8) その他留意すべき事項

## ヒアリング結果の概要

### 1 人材サービス事業者からのヒアリング

#### (1) ヒアリング対象

以下の事業形態について、7社に対してヒアリングを行った。

- A. 職業紹介
- B. 求人メディア
- C. 人材データベース
- D. アグリゲーター
- E. SNS
- F. スポットマッチング
- G. クラウドソーシング

※ 以上は展開するサービスの形態を表すものであり、ヒアリング企業個社と1対1の関係にない。

#### (2) 主な御説明等

##### ① 多様化するマッチングサービスについて

- ・ サイト内の行動や登録された個人情報、求人条件に基づいて、よりマッチングしやすい募集情報や求職者情報が表示されるように検索結果の並び替えを行っている。
- ・ 求人者に対して、スカウトを送る際のアドバイス等を行っている。
- ・ 募集情報に限らず、働く人と働いてほしい人それぞれのこれまでの評価を閲覧することができる。
- ・ 求人企業が投稿する他、求人企業の自社採用サイト、職業紹介事業者のホームページ等インターネット上の情報をクロールリングすることで一覧化している。
- ・ 様々なサービスの一部として、求人情報投稿ページやスカウトメールの送信など求人・求職に使用できる機能を提供している。
- ・ 新規参入が容易な分野。法令を意識せず良かれと思って悪気なくマッチングを行っている場合もあり、最低限のルールが必要。労働市場で事業を行う者として事業について何らかの報告をさせるべきではないか。

##### ② 事業を行う上での対応について

###### <募集情報の取扱い>

- ・ 審査を行う部門を設けて、募集情報の審査・管理を行っている。
- ・ 過大広告、虚偽をなくすためには、実地や電話での情報収集が重要。
- ・ 記載と実態の相違が悪質であればサービス利用停止もあり得る。
- ・ クロールリングした情報についても、事後的に法令違反等の精査を行っている。
- ・ 課金して利用している企業の募集情報であることがわかるように表示している。
- ・ 基本的には募集情報の内容は投稿した求人企業が負うこととなっている。



#### <求職者情報の取扱い>

- ・ 個人情報、職業紹介事業とその他の事業で取扱いを分離している。
- ・ 人材サービスが個人情報を活用していると言にくい風潮がある。求職者・求人者が安心できる利用の態様を検討したい。
- ・ 企業に開示する情報や、開示する企業についても選択可能。実際にどのような情報が開示されているかが把握できるようにしている。
- ・ ダイバーシティの観点から、性別、年齢は検索できないようになっている。

#### <苦情処理>

- ・ 苦情の多くは選考の遅延。募集情報と実態が乖離している場合の苦情は仲介者では把握されにくい。
- ・ ネットのみのサービスでは、求人事業を片手間に展開し、苦情相談窓口が設けられていないこともある。

#### <キャリアアドバイス>

- ・ 求職者からの手数料については、アフターサービスとしてキャリアを通じて求職者からの相談に寄り添うようなサービスの場合には可能性はあるのではないか。

### ③ AIやIT技術の活用について

- ・ 多様化する求職者、求人者のニーズに応えるため、テクノロジーを活用し、従来の業務の効率化を行っている。
- ・ 職業紹介事業の効率化と、その他の事業の高付加価値化の両面からテクノロジーが活用されることで、職業紹介事業とその他の業務の性質が近しいものとなっている。
- ・ 面接日程の調整ができる機能があれば、求職者・求人者双方の工数が大幅に減少する。
- ・ IT技術の進化が早く、職業紹介に該当するかなどのガイドラインに具体的な行為の可否を記述しても、1～2年後には国内外のIT活用状況にそぐわないケースが出てくるのではないか。

## 2 人材サービスユーザー企業からのヒアリング

### (1) ヒアリング対象

IT、製造、小売・流通といった分野の大企業及び中小企業5社より、人材サービスの使用状況などについてヒアリングを行った。

### (2) 主な御意見

#### ① 人材サービスの使い分けについて

- ・ 高年収ポストや専門的人材については、職業紹介事業者を利用。
- ・ 自社サイトや求人メディアでは選考母集団に入っていない人材については、人材データベースやSNSといったダイレクトリクルーティング用のツールも使用している。
- ・ エンジニアなど、ジョブディスクリプションも、本人の職歴・能力も言語化しやすい職種の方が、ダイレクトリクルーティングになじみやすい。
- ・ 新卒採用でも、マス向けの求人メディアだけではなく、登録者の特徴に応じて、学生にコンタクトできる人材データベースなどのツールを使用している。
- ・ 人材サービスの数が増えるにつれ、機能だけではなく、登録求職者の年収帯や専門性によって差別化が図られている。

#### ② 人材サービスについての所感

##### <職業紹介について>

- ・ 職業紹介は確実に求める人を採用できる利点はあるが、やはり費用の面で負担となっている。
- ・ 手数料について特段交渉などせず、価格が高いと判断すれば利用しない。
- ・ エージェントの働く現場に関する理解によってマッチング精度の差が大きい。
- ・ 成約まで求職者と連絡が取れず、企業の意図が伝わっているか不安。
- ・ 新卒向け職業紹介サービスについては、利用者に内定がとれなかった学生や自分で動けない学生が多く、あまり有用ではなかった。

##### <求人メディアについて>

- ・ マス向けの求人メディアは、知名度の面で中小企業に不利。
- ・ 不要なサービスもパッケージで提供され、費用負担が生じている。
- ・ 中途採用など通年で行っているものについては費用負担が大きい。

##### <人材データベースについて>

- ・ 求職者の情報に少しでも関連する記述があると提示される仕組みになっており、求めている人材とずれる場合がある。
- ・ データベースで求める人材を検索する職員を配置しており、その人件費は一定程度かかってしまう。

### ③ 人材サービスを使用する際の考え方

- ・ 個人情報保護やコンプライアンスの遵守、情報セキュリティは利用に当たっての大前提。IT技術先行のサービスにはその視点が欠けており、使用できないものがある。
- ・ 募集情報などについて審査を行っている事業者の方に安心感がある。
- ・ 利用者にとっては、できるだけ過大なコストをかけずに良い人材が採用できることが重要。
- ・ 様々な採用のためのサービスが展開されているが、安心して使えるツールであるか分かることが必要であり、最低限の条件をクリアした事業者であることを明示していくことは有用。

### ④ 各社におけるAIやIT技術の活用について

- ・ 採用活動の工数を削減するために活用している。
- ・ 履歴書や応募書類のスクリーニングにAIを導入している。
- ・ スクリーニングにAIを利用する際にも、次の過程に進むか否かをAIのみでは決定しないようにしている。
- ・ 技術の利用によって求職者が不利にならないことが重要であり、苦心して検討している。

### 3 求職者からのヒアリング

#### (1) ヒアリング対象

以下の人材サービスを利用した求職者4名（4名の方は現在は就職している）に対してヒアリングを行った。

- ・ ハローワーク（わかものハローワーク、マザーズハローワーク）
- ・ 職業紹介
- ・ 求人メディア
- ・ 人材データベース
- ・ SNS

#### (2) 主な御意見

##### ① 人材サービスについての所感

<ハローワークについて>

- ・ 同じ担当者がフォローしてくれるのが良かった。担当者が企業のチェックや適職診断を通じて自分に合うかどうかのチェックをしてくれたのが役立った。
- ・ 担当された方がこまめに連絡してくれたのが良かった。
- ・ サポートしてくれる方がおらずゼロからのスタートになる就職活動には不安を感じる。これに対して、紹介会社、知人の紹介、ハローワークなどからの入職は、知っている人を挟んでいるため、安心感がある。
- ・ 他のサービスを利用して100社弱に応募し、95%は書類審査で不合格になった。ハローワークでは5社受けて、2社から内定が出たので、有効だと感じた。
- ・ スキルがある人、職歴や学歴がしっかりある人はわかものハローワークには向かないのではないかと。自信が無い人には向いているように思う。
- ・ 子育てをしながら希望条件をかなえられる仕事をしたいという相談をしたいと思い、安心感・信頼感のあるハローワークを思いつき、利用した。

<職業紹介事業者について>

- ・ 転職エージェントもマンツーマンでサポートしてくれる点が良かった。
- ・ ライバルが多いため、学歴・職歴がないと決まりにくかった。
- ・ どの事業者を選ぶかというよりは、事業者の中で質が高い方にたまたま担当してもらえれば、質の高いサービスを受けられるという状況。
- ・ 企業からお金をもらうことから、求職者を商材としてしか扱わない人もいる。きちんと一人の人生と向き合おうとするような姿勢が必要。
- ・ 熱意があっても、例えば担当が新卒などで過去の蓄積などがなく、モデルケースとなる情報提供ができないならば、求職者への対応としてはあまり意味がないと思う。
- ・ 紹介エージェントサービスは採用企業にとって一番コストが高い採用手法であるため、未経験の人間は採用されにくいのではないかと考えた。

#### <求人メディアについて>

- ・ 希望の職種をいつでもスマホで見られる点良かった。
- ・ ライバルが多いため、学歴・職歴がないと決まりにくかった。
- ・ 求人サイトでは適職診断もなく、自分が気になった求人をピックアップしながら探していたので、ばらばらの職種に応募していた。
- ・ メルマガなど沢山送られてくる情報は、量が多すぎて目を通さなかった。
- ・ 情報量が多いため、情報収集には役だった。
- ・ 一つの媒体を利用し始めたら情報が沢山送られてくるので、他の媒体を利用する気持ちは起きなかった。
- ・ 履歴書を求人者に送付してから連絡がしばらく来なかったので、結局返却してもらった。求人者がおっしゃるには、サイトに求人を書くと、求職者からの連絡が多すぎて見きれないとのことだった。履歴書送付からいつまで待てば良いか明記してもらえるとありがたかった。
- ・ 自分の情報を登録して履歴書を作成することになるが、記載できるような経験や資格がない場合は、できあがった履歴書は目にとまらないと思う。
- ・ 求人サイトに対しては、個社への信用・信頼もなかったため、困りごとがあっても相談もせず、何も言わなかった。
- ・ 情報量が多すぎて、自分が希望するものを選ぶのが面倒。特定の職種への希望や一定の経験がある場合、その分野だけを拾いに行くには情報がありすぎる。

#### <人材データベースについて>

- ・ 他のサイトにはない情報があった。
- ・ サイト自体が見やすく、使いやすかった。
- ・ 採用手法として使っている採用側にとっても、人材の質が高いイメージがあるのではないか。
- ・ 求職者等の対象がかなり特定・限定されているイメージ。
- ・ スカウトメールは、自分が想像していなかったものをおすすめされるという意味ではよいと思う。抽象的なキャリアイメージを持っている方にとっては、自分のキャリアの可能性を広げる助けになるのではないか。

#### <SNSについて>

- ・ 情報がオープンであるため、接点を持つ人のバックグラウンドがよくみえる点で評価している。情報収集に有用だと感じた。
- ・ 労働条件・業務内容・職階・報酬について、求人企業と求職者の間ですりあわせができていない点があるのではないかと感じた。
- ・ 様々な会社の情報が一覧で見られたのが良かった。

## ② 人材サービスを使用する際の懸念点

- ・ 求人メディア、人材データベース等は手軽なサービスであったが、個人情報が漏れないのかという不安、怖さもあった。一方で、求職者として求人者に伝えたい情報もあり、個人情報の記載のバランスに苦慮した。
- ・ 過去に勤めていた会社の名称など固有名詞の流出には不安を感じ、かなり気を遣った。
- ・ 自分の情報がどこまでプラットフォームに載るのか分からず不安だった。
- ・ 色々な情報があふれているため、何が真実で、何が誇大広告か分からないという不安もあった。採用ツールに依存するのではなく、本当に信用できる一社に出会うまでは複眼的にみていく必要があるのではないか。
- ・ 個人情報に限らず、個人を特定しやすい情報が出ているのも事実。こういった情報についてプラットフォーム上で適切に対処することが良いのではないか。
- ・ 求人者に対して、何を書けばどれくらい理解してもらえるのか、自分のどこが魅力に感じてもらえるのか、市場の中での位置づけが分からなかった。
- ・ 自分の出している情報の中で、見てもらいたい部分があったので、その部分の個人情報の取扱いに関してはあまり気にならなかった。

## ③ 行政に対する人材サービスに関する政策についての要望

- ・ 人生を左右する人事を扱っているにもかかわらず、数字至上主義な会社やモラルが抜け落ちている会社が多い。
- ・ 多少参入障壁が低い状態でもクオリティを上げていくために、事業者の状況を把握した上で、コンプライアンス上問題がある事業者や利用者からの苦情が非常に多い事業者に対する何らかの罰則や、評価の高い事業者に対するライセンスなどがあれば、もっとよくなるのではないか。
- ・ 人材サービスの規制については、最終的には罰則型よりも賞賛型のほうがより良い効果を発揮できるのではないか。
- ・ 企業が求職者に求めるスキルについて、どのくらい習熟していればそのスキルがあると言って良いのか分からないので、基準のようなものが知りたい。
- ・ 求職者向けにスキルアップの機会をより提供してほしい。
- ・ 企業としての性質が明らかになるような情報を開示してほしい。例えば短期離職が多いのか、少ないのか開示されていれば、求職者はより選びやすいのではないか。
- ・ マッチングをするに当たって、求人者がどれくらい労働条件を開示する必要があるのかももっと明確になると良いのではないか。