

採用における人材サービスの
利用に関するアンケート調査
結果の概要

(職業紹介事業者に対する調査)

採用における人材サービスの利用に関するアンケート調査の概要

(調査の趣旨)

職業紹介事業等の在り方を検討する際に用いるため、採用における人材サービスの利用等の実態を把握することを目的とする。

(調査対象)

- 職業紹介事業事業者 5,400事業者 ○ 募集情報等提供事業者等 834事業者
- 求人企業 12,800社 ○ 求職者 2,560人

※ 抽出方法

○職業紹介事業者

有料職業紹介事業者から5,100事業主、無料職業紹介事業者から300事業主を無作為に抽出した。

○募集情報等提供事業者等

募集情報等提供事業等を行っている事業者について、一元的に把握されていないため、関係団体から情報提供を受けた事業者、職業紹介事業者で兼業をしている事業者、インターネットの検索等により把握した事業者の計834事業主を全数対象とした。

○求人企業

民間データベース会社所有の法人データより、12,800社を無作為に抽出した。

○求職者

調査会社に登録されているモニターについて、性別・年代別（20代、30代、40代、50代、60代以上）に均等に、過去2年以内に求職経験のある2,560名を対象とした。

※2年以内に複数回の求職経験がある場合は、直近の求職活動について回答

(調査方法)

○職業紹介事業者・募集情報等提供事業者等・求人企業

郵送したURL等を通じたインターネット調査（希望者については郵送調査）

○求職者

モニターに対するインターネット調査

(調査期間)

令和3年6月16日～7月7日：職業紹介事業者・募集情報等提供事業者等

令和3年6月16日～6月30日：求人企業

令和3年6月16日～6月17日：求職者

(回答数等)

	対象者数	有効回答数
職業紹介事業者	5,400件	621件
募集情報等提供事業者等	834件	62件
求人企業	12,800件	1,142件
求職者	2,560件	2,560件

(委託実施者) 三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社

※速報値のため、今後数値等に異動が生じることがある。

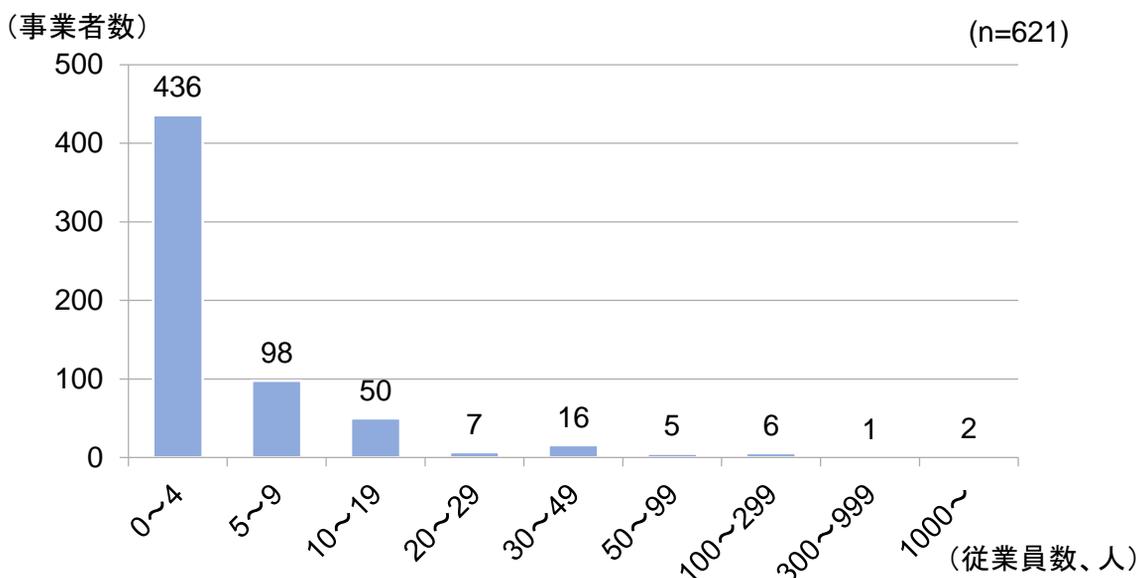
○ 本社所在地 (n=621)

政令指定都市	東京23区	上記以外
182 (29.3%)	173 (27.9%)	266 (42.8%)

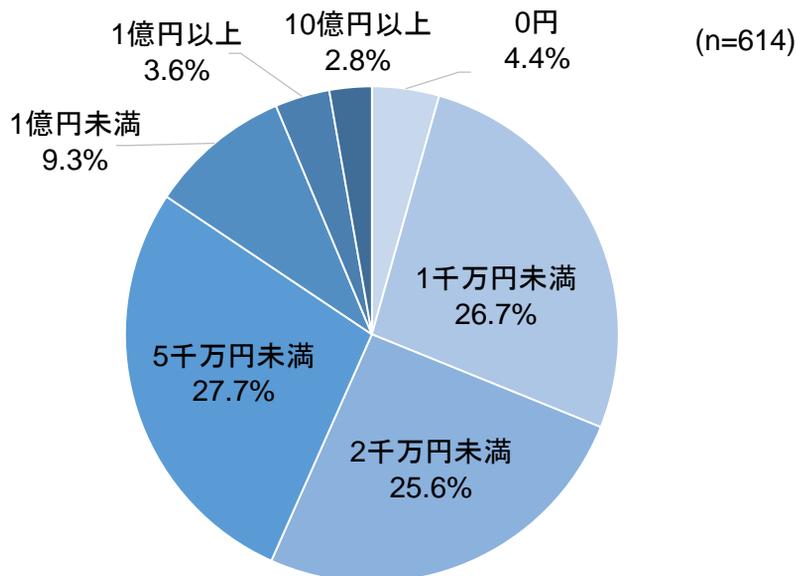
○ 職業紹介事業に関わる国内事業所数 (n=617)

1カ所	～3カ所	～9カ所	10カ所～
524 (84.9%)	55 (8.9%)	25 (4.1%)	13 (2.1%)

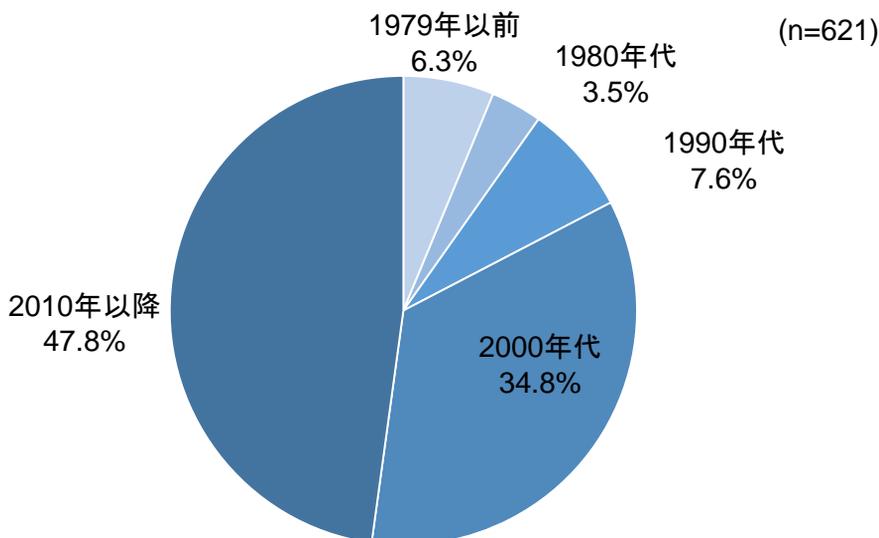
○ 職業紹介事業に関わる従業員数



○ 資本金



○ 職業紹介事業開始年 (SA)



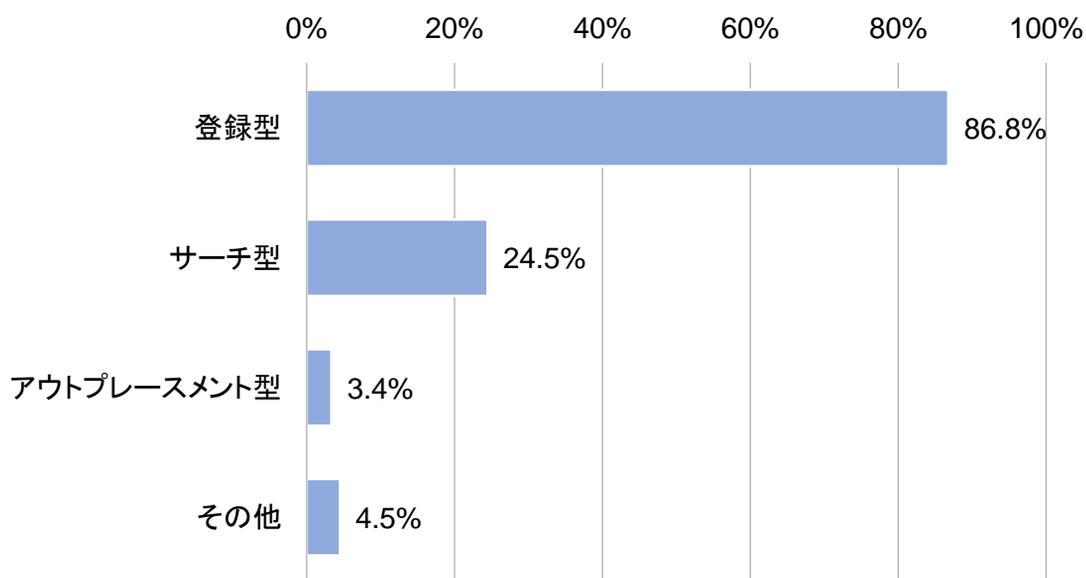
○ 職業紹介事業の許可の状況 (SA)

(n=621)

有料職業紹介事業の許可を受けている	無料職業紹介事業の許可を受けている
545 (87.8%)	76 (12.2%)

○ 職業紹介事業の形態 (MA)

(n=621)

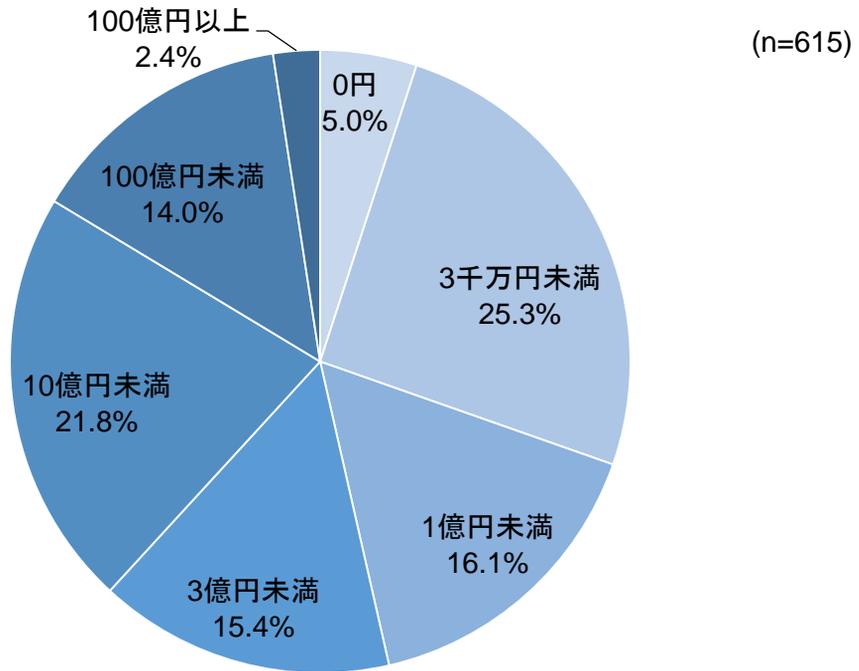


(注) 登録型：登録している求職者と求人企業の職業紹介を行うもの

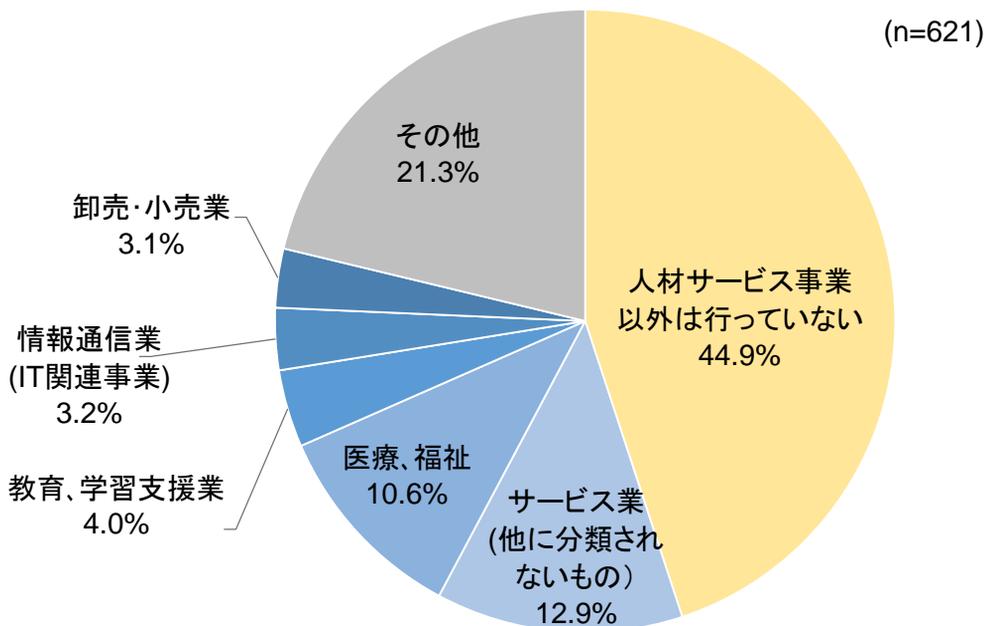
サーチ型：いわゆるスカウト型の職業紹介を行うもの

アウトプレースメント型：いわゆる再就職支援型の職業紹介を行うもの（退職した又は退職予定の社員に対して元の雇用主が費用を負担し、キャリアコンサルティングや再就職支援など離職に伴う様々な問題の解決を支援）

○ 令和元年度の収入（SA）

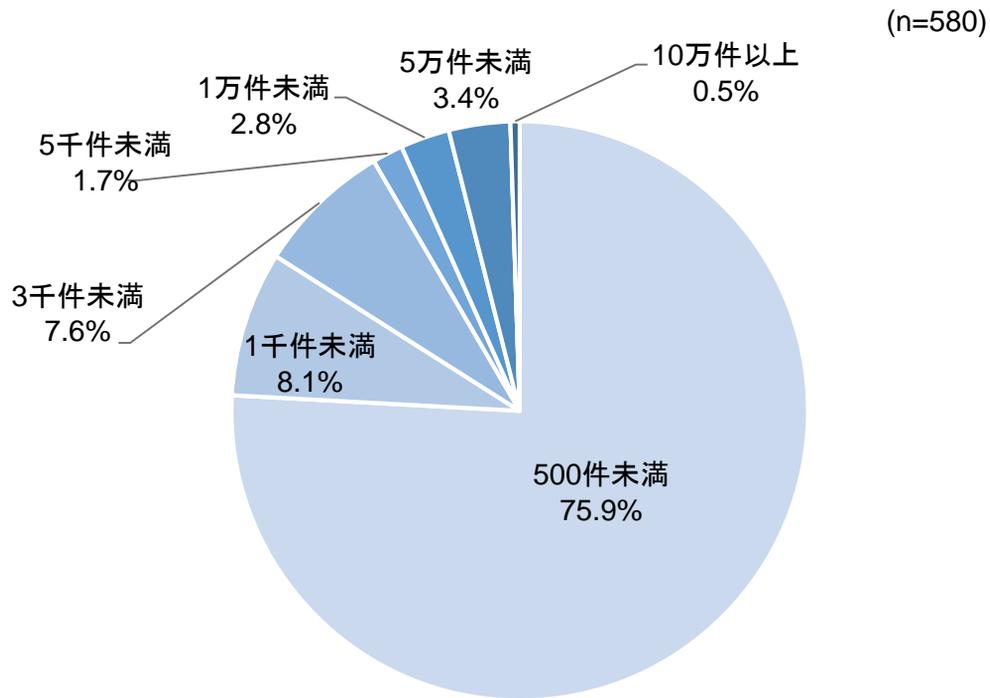


○ 人材サービス事業以外で最も売上高の大きいもの（SA）

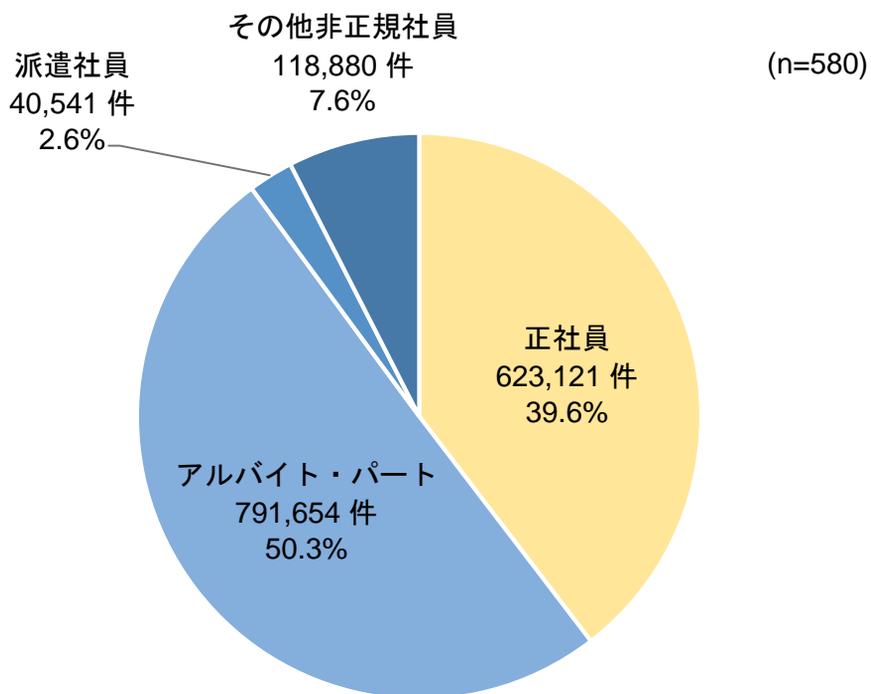


(注) 人材サービス事業とは、労働者派遣事業、求人情報・求職者情報提供事業、請負・業務委託の受託、研修・教育訓練、就職フェア・面接会などの開催など

○ 求人取扱件数（SA）

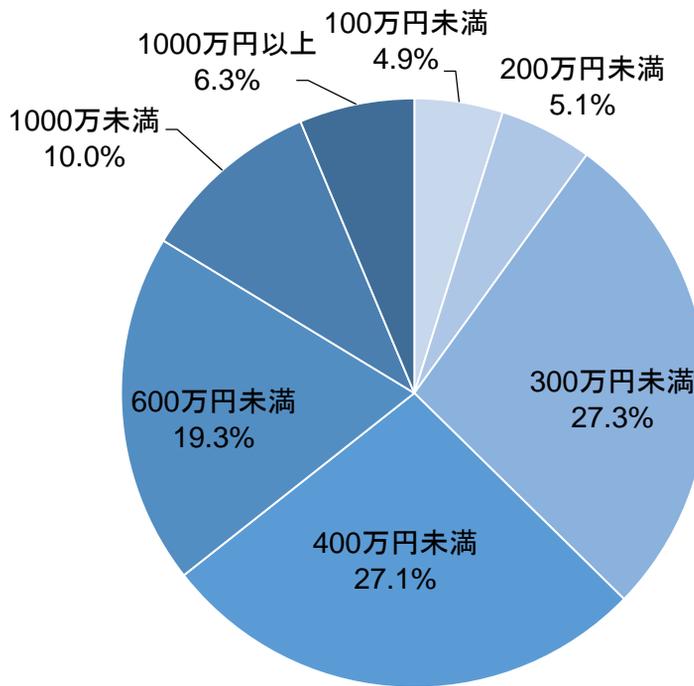


○ 雇用形態別の求人取扱件数（全事業者計）（SA）

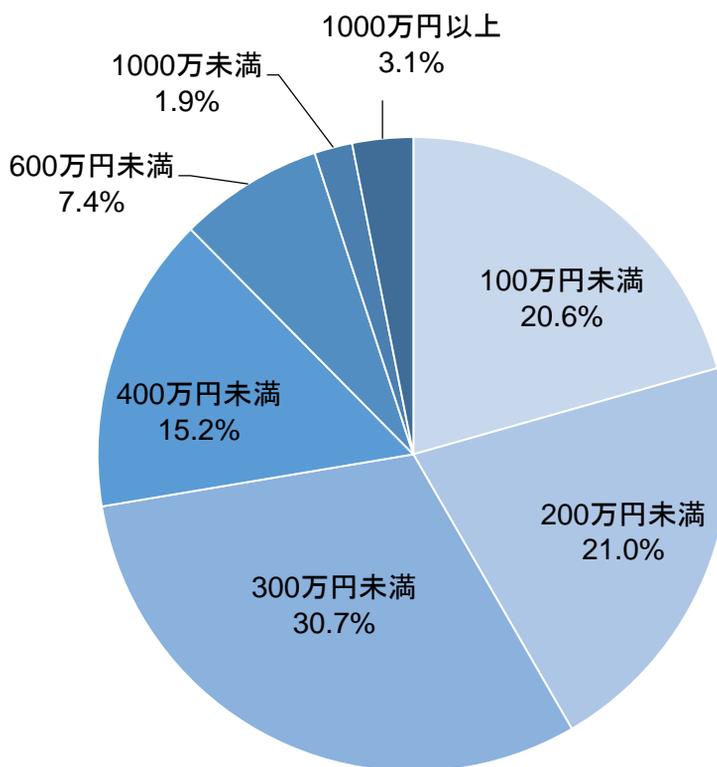


(注) アンケート票では、各事業者の求人取扱件数と雇用形態別の割合を調査しているところ、両者を掛け合わせて、各事業者の雇用形態別の求人取扱件数を算出。上記は、当該雇用形態別の求人取扱件数を全事業者で合計したものを円グラフにしている。

○ 平均年収（無期雇用の求人）（SA）



○ 平均年収（無期雇用以外の求人）（SA）



求人年収帯ごとの紹介・就職件数の状況 職業紹介事業者調査

求人年収帯 職種		年収帯						
		100万円未満	～200万円未満	～300万円未満	～500万円未満	～700万円未満	～1,000万円未満	1,000万円以上
総計	紹介	171,917	10,858	72,821	1,133,906	888,070	269,691	61,311
	就職	34,410 (1,981)	9,639 (1,436)	13,877 (7,405)	50,379 (44,273)	22,330 (21,862)	6,564 (6,259)	1,897 (1,614)
家政婦・マネキン	紹介	8,192	4,637	3,327	40	146	-	-
	就職	7,659 (98)	4,410 (32)	3,237 (9)	34 (1)	146 (-)	- (-)	- (-)
調理師・配せん人	紹介	124,659	2,254	63	557	-	-	-
	就職	23,116 (6)	2,204 (-)	12 (6)	45 (10)	- (-)	- (-)	- (-)
医師	紹介	117	122	35	18	17	4	271
	就職	89 (8)	82 (-)	- (-)	18 (15)	9 (5)	4 (3)	240 (52)
看護師・准看護師	紹介	184	22	279	1,181	51	2	-
	就職	87 (25)	14 (7)	59 (46)	315 (224)	5 (5)	- (-)	- (-)
経営管理者	紹介	34	11	47	590	1,246	1,662	892
	就職	13 (7)	11 (10)	46 (36)	392 (378)	201 (184)	189 (171)	126 (102)
研究職・技術職・専門職	紹介	23,978	618	11,431	302,779	364,154	122,107	33,332
	就職	1,208 (1,134)	594 (470)	2,019 (1,650)	17,017 (16,013)	11,150 (10,813)	3,168 (3,038)	990 (963)
医療・福祉・介護の職業	紹介	555	921	2,869	2,392	545	1	-
	就職	466 (93)	540 (210)	874 (594)	409 (300)	40 (29)	3 (1)	1 (-)
事務的職種	紹介	6,261	1,092	39,865	407,714	247,960	91,428	18,174
	就職	706 (287)	575 (227)	3,921 (2,476)	13,780 (12,282)	5,600 (5,419)	1,929 (1,883)	347 (332)
販売・営業	紹介	5,660	362	7,005	340,029	246,586	49,004	7,085
	就職	239 (191)	340 (222)	2,129 (1,581)	14,018 (11,801)	5,458 (5,195)	1,043 (977)	176 (166)
生産工程・労務の職業	紹介	926	161	3,687	28,346	9,265	1,220	90
	就職	98 (38)	117 (47)	460 (271)	1,181 (1,084)	241 (241)	42 (42)	7 (6)
熟練技能者	紹介	10	16	155	582	123	16	4
	就職	10 (7)	16 (10)	154 (121)	549 (477)	63 (58)	16 (16)	27 (2)
運転・輸送の職業	紹介	82	22	134	2,028	74	-	-
	就職	18 (10)	20 (11)	65 (26)	485 (474)	6 (5)	- (-)	- (-)
サービス職	紹介	465	307	3,261	44,854	13,565	1,303	308
	就職	213 (43)	273 (170)	650 (438)	780 (494)	33 (31)	3 (3)	3 (3)
その他	紹介	420	188	342	1,051	1,328	1,811	170
	就職	281 (9)	80 (10)	130 (56)	84 (37)	89 (86)	120 (89)	3 (2)

(注) 就職件数()内は無期雇用労働者の就職件数。

回答者数の関係から、全職種の合計と総計が必ずしも一致していない。

【現行制度】

(1) 求人者から徴収する手数料

①手数料を徴収する場合は、手数料の種類、額等を定めた手数料表を厚生労働大臣に届出 (届出制手数料)

②省令で定める額以下の手数料を徴収する場合は届出不要 (上限制手数料)

(※) 職業紹介手数料：紹介した労働者の6ヶ月の賃金の11%
求人受付手数料：710円

(2) 求職者から徴収する手数料

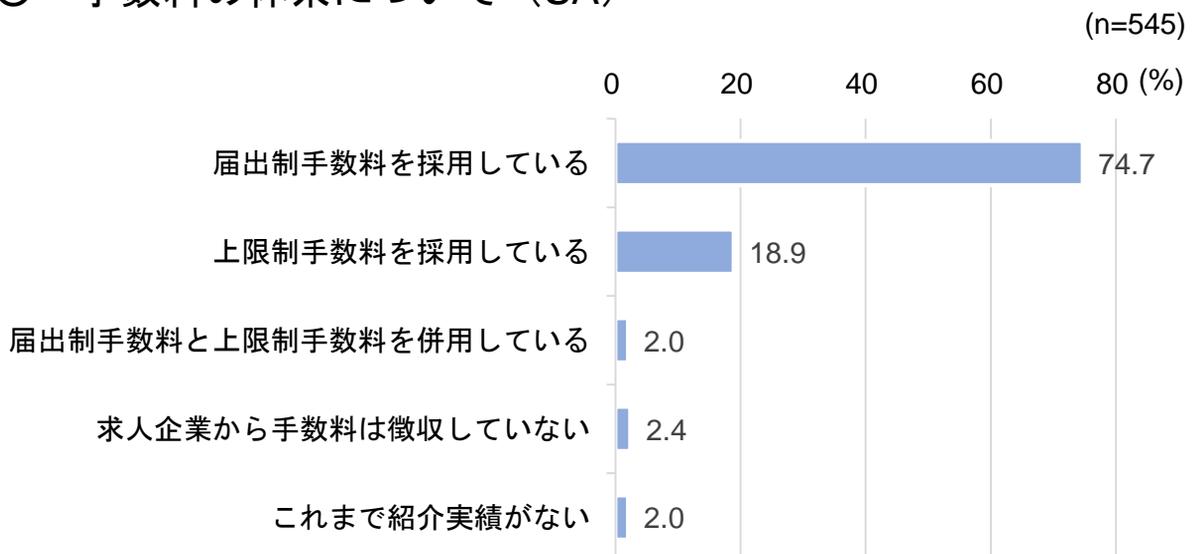
原則として徴収禁止。以下の職業に係る求職者から、6ヶ月の賃金の11%以下の手数料の徴収のみ可能。

- ・ 芸能家、モデル
- ・ 年収700万円超の科学技術者・経営管理者・熟練技能者

(※) 熟練技能者：特級・一級の技能検定に合格した者が有する技能又はこれに相当する技能を有し、生産その他の事業活動において当該技能を活用した業務を行う者

(※) 求職受付手数料についても、原則として徴収禁止。以下の職業に係る求職者から、710円以下の手数料（1ヶ月3回まで）のみ徴収可能。
・ 芸能家、家政婦、配せん人、調理士、モデル、マネキン

○ 手数料の体系について (SA)



○ 職種別の求人手数料（年収に対する料率）（SA）

（単位：％）

	手数料 平均	手数料 最頻値	年収に対する手数料率（構成比）					
			10%未満	10%~	20%~	30%~	40%~	50%~
(n=48) 家政婦、マネキン	24.0	15.0	2.1	56.3	16.7	16.7	2.1	6.3
(n=38) 調理士、配膳人	29.4	30.0	2.6	21.1	26.3	36.8	5.3	7.9
(n=17) 理容師、美容師	28.6	30.0	—	17.6	17.6	52.9	5.9	5.9
(n=13) モデル、芸人	28.9	30.0	—	7.7	23.1	61.5	7.7	—
(n=37) 医師	26.7	20.0	5.4	5.4	45.9	37.8	2.7	2.7
(n=56) 看護師	26.0	20.0	1.8	12.5	48.2	32.1	3.6	1.8
(n=79) 経営管理者	32.8	30.0	1.3	—	12.7	77.2	3.8	5.1
(n=118) 研究職・技術職・専門職	31.3	30.0	2.5	5.1	12.7	70.3	5.1	4.2
(n=112) 医療・福祉・介護の職業	24.7	20.0	0.9	18.8	46.4	29.5	1.8	2.7
(n=187) 事務的職種	26.1	30.0	1.6	17.6	31.6	44.4	1.6	3.2
(n=139) 販売・営業	26.2	30.0	3.6	14.4	25.2	53.2	1.4	2.2
(n=123) 生産工程・労務の職業	25.6	30.0	5.7	22.8	31.7	33.3	1.6	4.9
(n=36) 熟練技能者	29.6	30.0	—	5.6	19.4	66.7	5.6	2.8
(n=66) 運転・輸送の職業	24.1	30.0	10.6	16.7	27.3	39.4	3.0	3.0
(n=93) サービス職	23.2	30.0	9.7	18.3	29.0	39.8	3.2	—
(n=69) その他	27.8	30.0	8.7	13.0	20.3	46.4	2.9	8.7

○ 求職者手数料を徴収している職種（MA）

(n=545)

徴収して いない	マネキン	配せん人	家政婦 (夫)	経営 管理者	科学 技術者	芸人	その他
93.4%	6.1%	2.4%	1.5%	0.6%	0.2%	0.2%	6.1%

返戻金の状況

【現行制度】

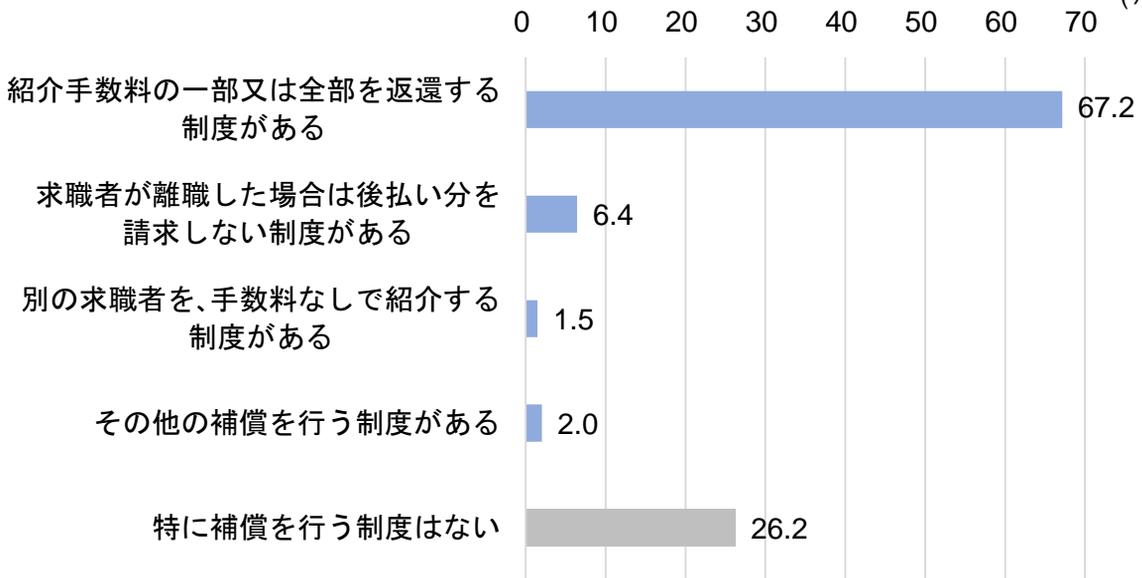
- 有料職業紹介事業者は、返戻金制度を設けることが望ましい。
(職業安定法に基づく指針)

返戻金制度：紹介した求職者が早期に離職した場合に、手数料の一部又は全部を返戻する制度

- 求職者が一定期間以内に離職した場合、紹介先企業に補償を行う制度の有無 (MA)

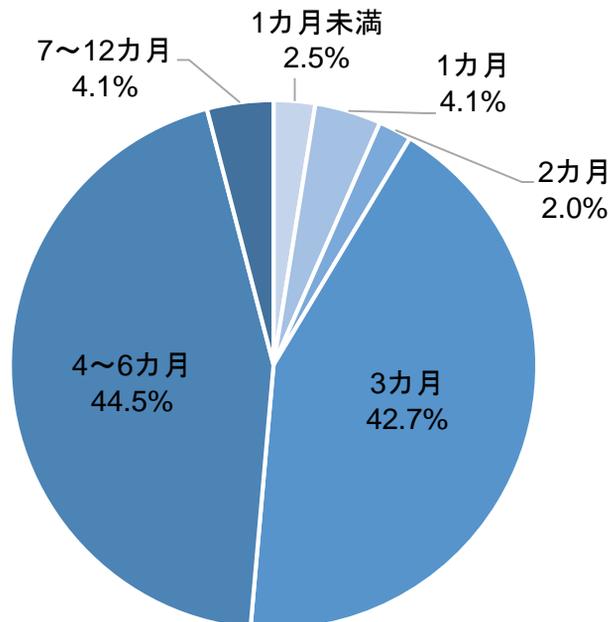
(n=545)

(%)



- 求職者が一定期間以内に離職した場合、紹介先企業に補償を行う制度がある事業者において、補償等を行う「一定期間」の長さ (SA)

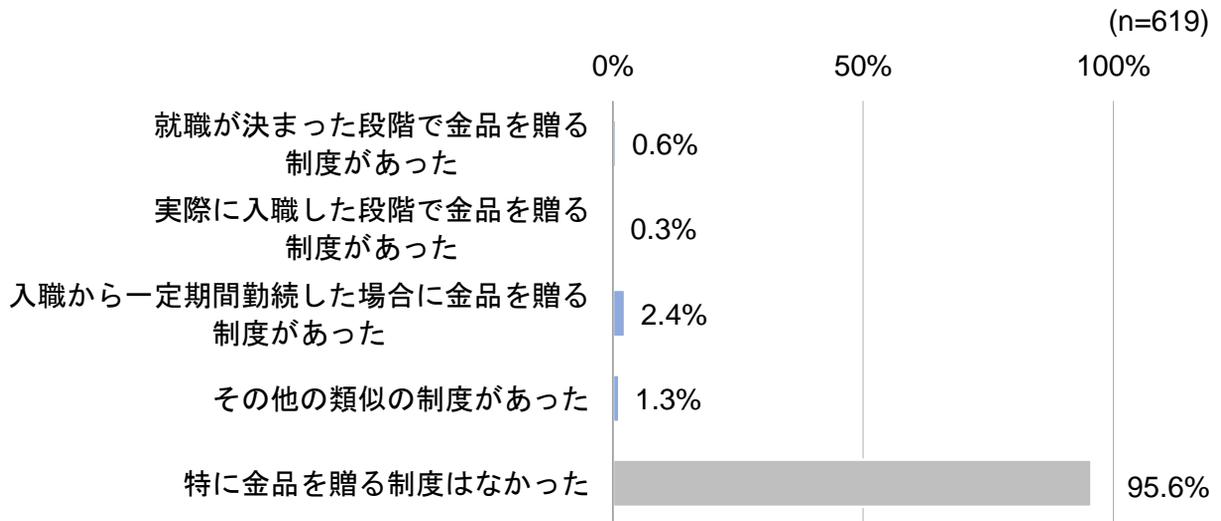
(n=393)



【現行制度】

- 求職の申込みの勧奨については、求職者が希望する地域においてその能力に適合する職業に就くことができるよう、職業紹介事業の質を向上させ、これを訴求することによって行うべきものであり、職業紹介事業者が求職者に金銭等を提供することによって行うことは好ましくないこと。（職業安定法に基づく指針）
- 指針改正により令和3年度から、「お祝い金その他これに類する名目で社会通念上相当と認められる程度を超えて金銭等を提供することによって行ってはならない。」とされている。

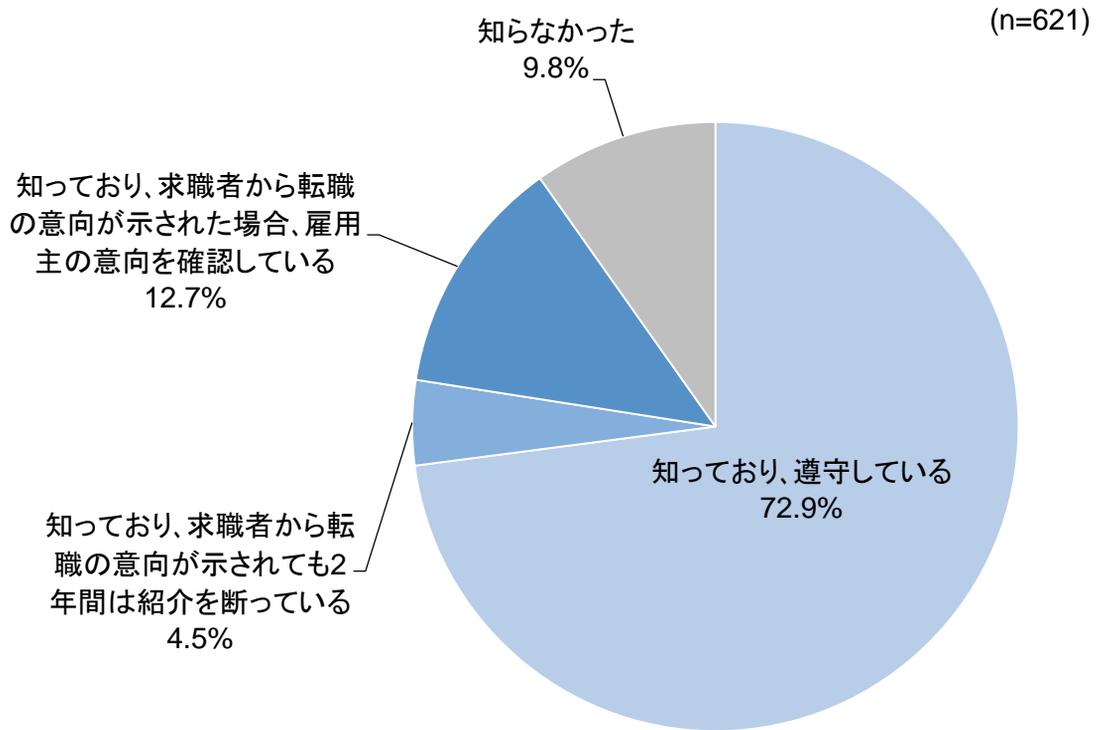
○ 令和2年度までの就職した求職者に対し金品を贈る制度の有無（MA）



【現行制度】

○ 職業紹介事業者は、その紹介により就職した者（無期雇用労働者に限る。）に対し、当該就職した日から2年間、転職の勧奨を行ってはならない。（職業安定法に基づく指針）

○ 紹介した求職者に対し、2年間転職の勧奨を行ってはならないという指針の規定への対応状況（SA）



【現行制度】

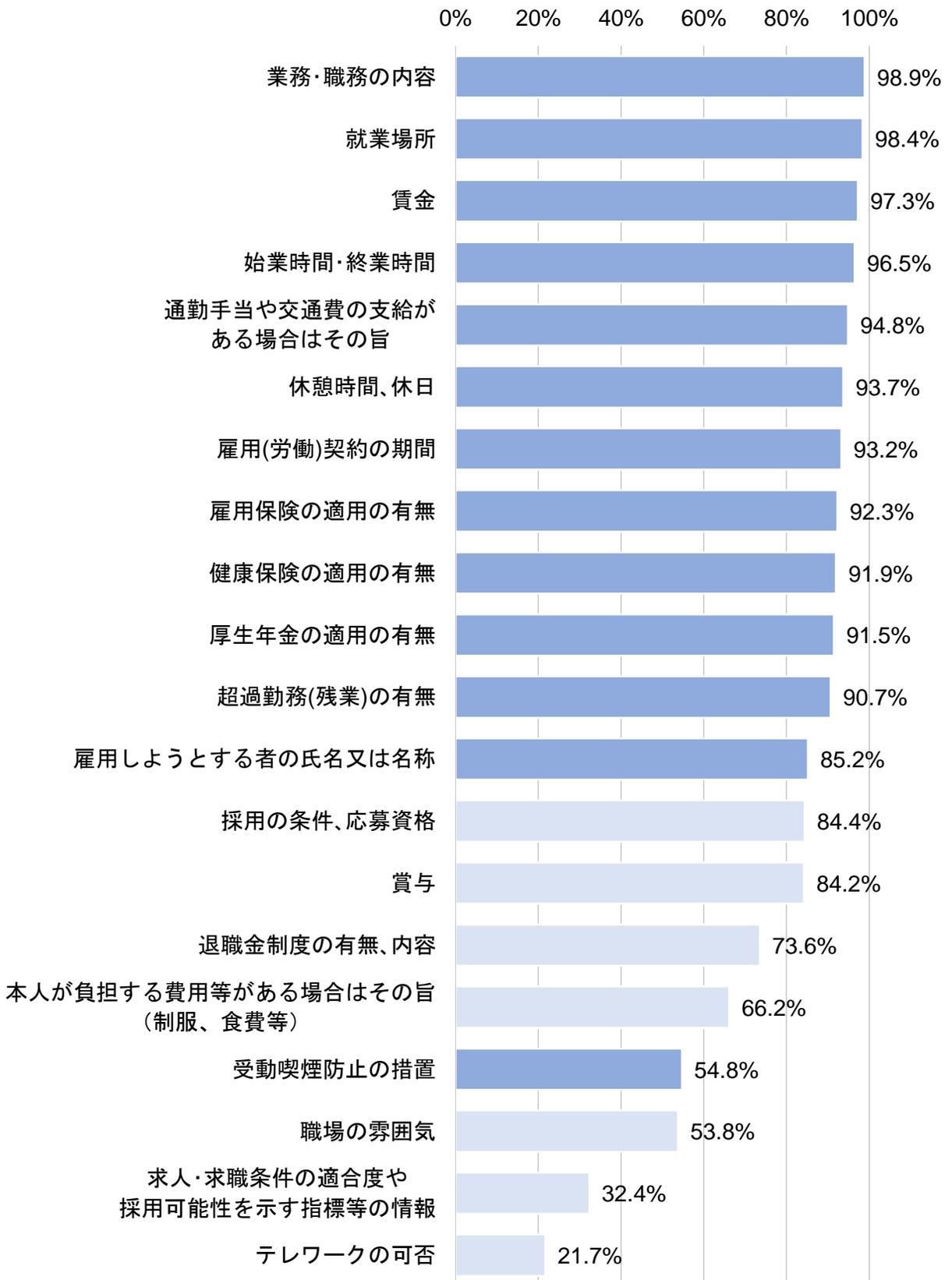
- 職業紹介事業者は、職業紹介に当たり、求職者に対し、以下の労働条件を明示しなければならない。

(職業安定法、職業安定法施行規則、指針)

- ・ 業務の内容
 - ・ 就業の場所
 - ・ 賃金の額（通勤手当に関する事項を含む。賞与等は除く。）
 - ・ 始業・終業の時刻
 - ・ 休憩時間・休日
 - ・ 労働契約の期間
 - ・ 健康保険・厚生年金・労災保険・雇用保険の適用
 - ・ 所定労働時間を超える労働の有無
 - ・ 労働者を雇用しようとする者の氏名又は名称
 - ・ 就業の場所における受動喫煙を防止するための措置
 - ・ 裁量労働制の求人である場合には、裁量労働制に関する事項
 - ・ 固定残業代の求人である場合には、固定残業代に関する事項
 - ・ 労働者派遣の求人である場合には、その旨
 - ・ 試用期間がある場合には、試用期間に関する事項
- 労働条件の明示は、以下の方法により行わなければならない。
- (職業安定法、職業安定法施行規則)
- ・ 書面の交付
 - ・ 明示される者が希望した場合は、ファックス、電子メール等の送信でも可

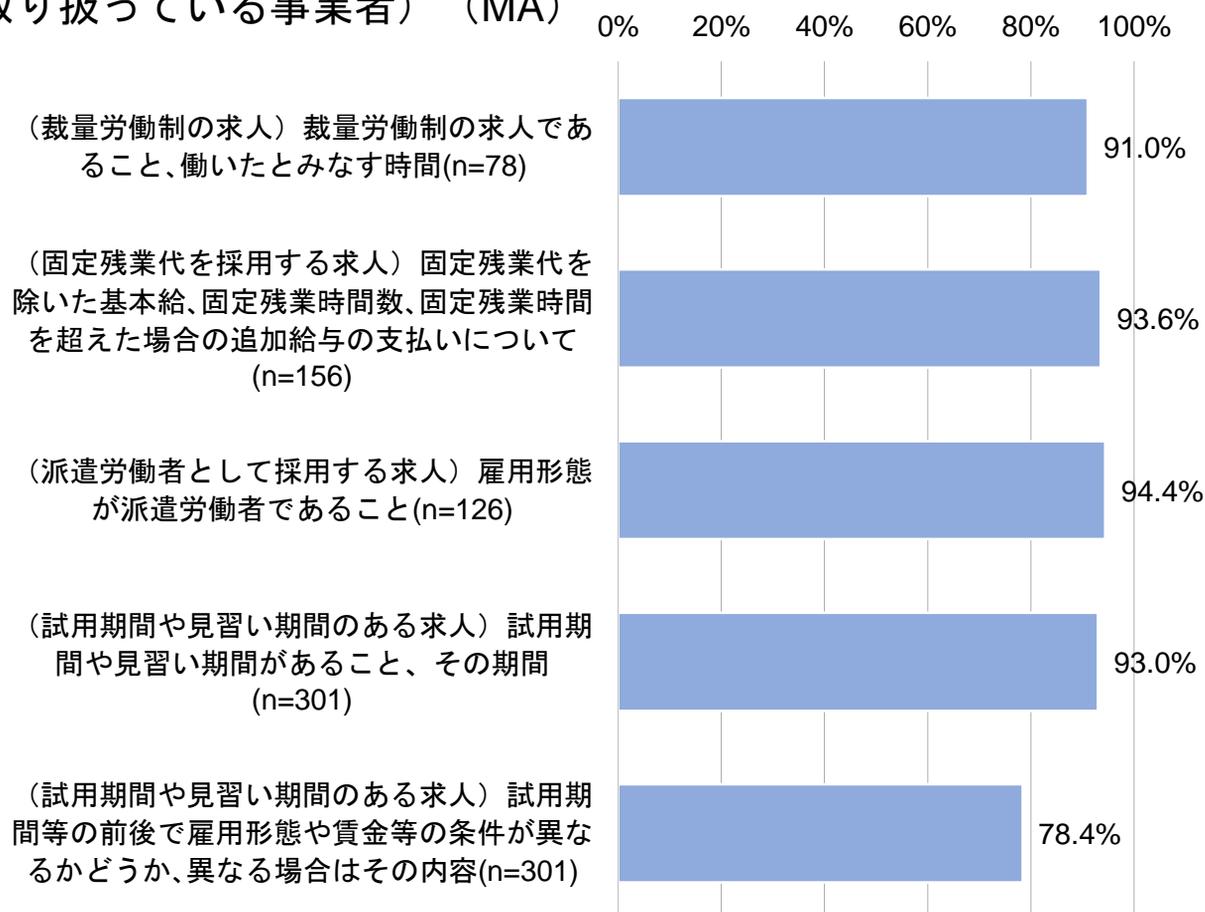
○ 求人情報として求職者に提供している情報（MA）

(n=621)



(注) 濃色の項目は、職業安定法施行規則等により規定されている明示事項

○ 求人情報として求職者に提供している情報（該当する求人を取り扱っている事業者）（MA）



○ 労働条件の明示の方法（SA）

(n=621)

	労働条件の明示方法	労働条件変更の明示方法
労働者本人に、書面でのみ提示している	41.7%	31.7%
労働者本人に、原則書面、希望があった場合はメールやアプリ上で提示している	36.2%	36.2%
労働者本人に、メールやアプリ上で提示している	12.6%	14.2%
労働者本人に、口頭で伝えている	6.3%	13.8%
その他の方法で提示している	2.1%	2.4%
明示は行っていない	1.1%	1.6%

○ 信頼のために取り組んでいること (MA)

(n=621)

求人の内容が労働関係法令に違反していないか、確認している	82.9%
求人について、一定期間をおいて最新の内容を確認し、変更があったものは速やかに反映している	68.9%
求人の内容が風紀上望ましくない、公衆衛生上有害な業務でないか、確認している	67.6%
求人内容に誤りや誇大な表現がないか等について、求人者に確認をしてもらってから掲載している	63.6%
求人について、一定期間をおいて充足を確認し、充足されたものは速やかに紹介をとりやめている	60.7%
社員が求人事業所に赴き、実際の所在や仕事内容、働き方等が求人内容と相違ないか確認している	57.6%
労働条件を偽るなど、不適切な求人を登録したことが判明した求人事業所の利用を停止する	53.8%
社員に対し、職業紹介業務の遂行に関わる教育訓練（研修等）を行っている	51.9%
ストライキ、ロックアウトが行われている求人事業所の求人を受け付けない	36.2%
その他	2.1%
特に行っていることはない	4.3%

○ 求職者のために紹介以外に行っているサービス (MA)

(n=621)

面接日（程）の調整	82.0%
求人内容の相談	69.4%
面接への同行	64.7%
求職者の代理人としての就業条件の交渉	60.5%
履歴書・職務経歴書の添削、作成支援	57.6%
キャリアコンサルティング	47.8%
教育訓練、職業訓練	25.9%
その他	3.2%
上記のようなサービスは実施していない	7.1%

【現行制度】

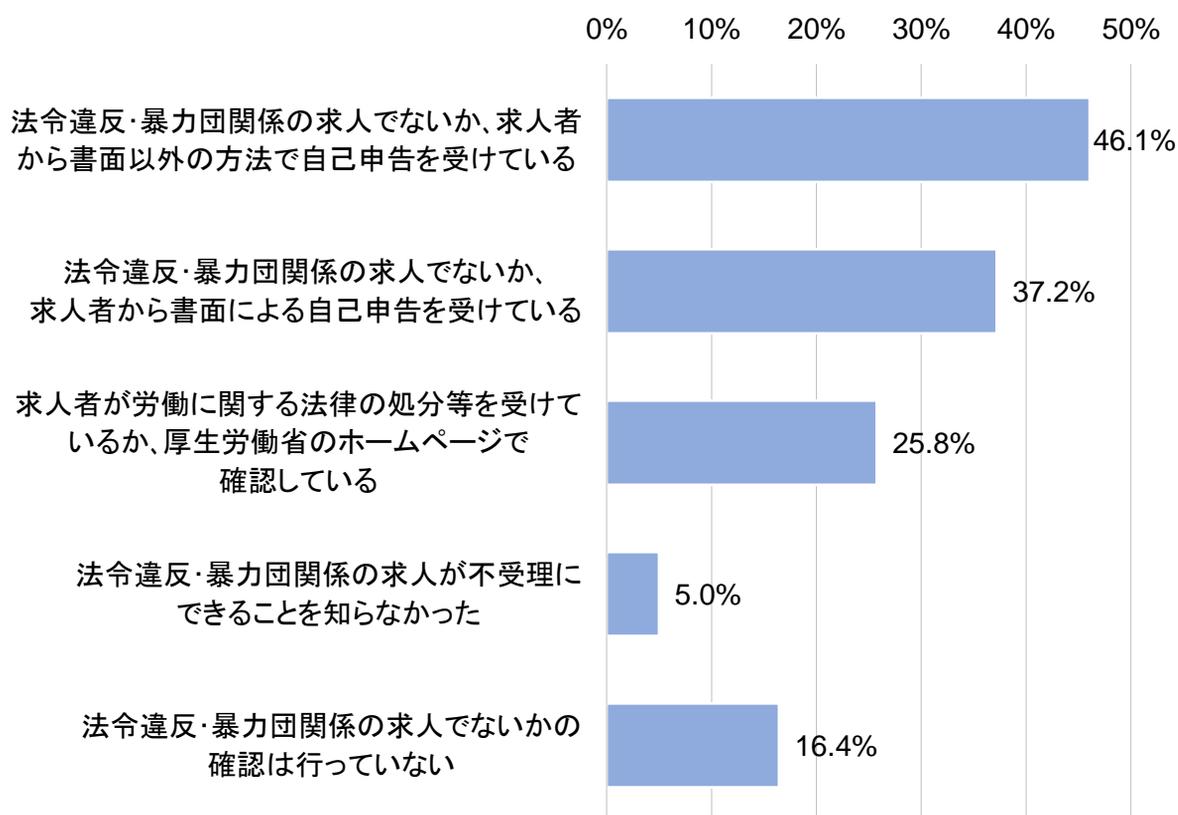
○ 職業紹介事業者は、求人の申込みは全て受理しなければならない。ただし、以下の求人の申込みは受理しないことができる。

(職業安定法)

- ・ 法令に違反する求人の申込み
- ・ 暴力団関係の求人の申込み
- ・ 一定の労働関係法令の規定に違反し、法律に基づく処分、公表等の措置が講じられた者からの求人の申込み 等

○ 求人不受理の状況 (MA)

(n=621)



【現行制度】

<個人情報収集、保管、使用>

- 職業紹介事業者は、求職者の個人情報を収集・保管・使用するに当たっては、その業務の目的の達成に必要な範囲内で収集・保管・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。（職業安定法）

<個人情報収集>

- 職業紹介事業者は、以下の個人情報を収集してはならない。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。（職業安定法に基づく指針）

- ・ 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
- ・ 思想及び信条
- ・ 労働組合への加入状況

- 職業紹介事業者は、個人情報を収集する際には、

- ・ 本人から直接収集する
- ・ 本人の同意の下で本人以外の者から収集する
- ・ 本人が公表した情報から収集する

等適法かつ公正な手段によらなければならない。

（職業安定法に基づく指針）

<個人情報の保管>

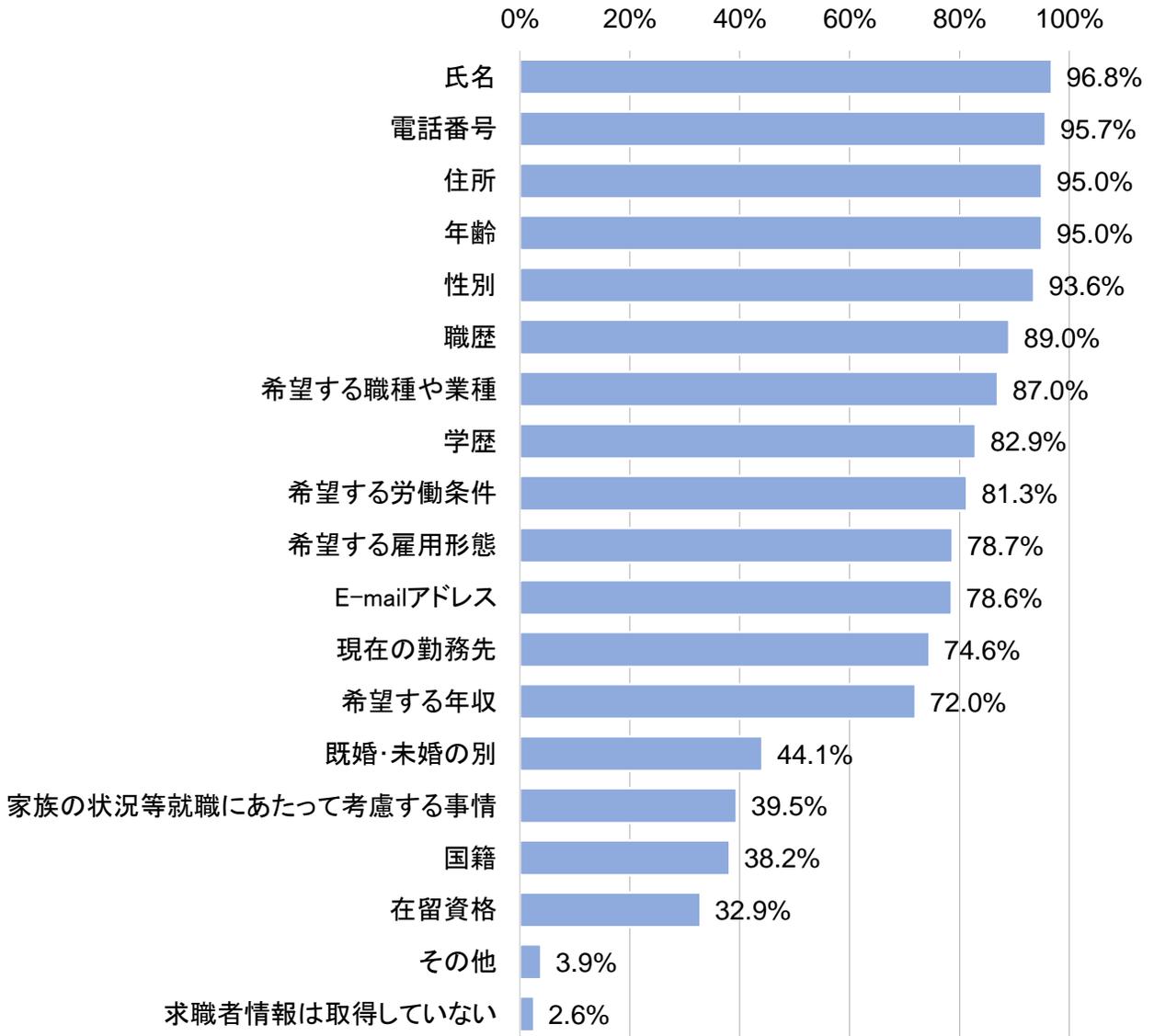
- 職業紹介事業者は、求職者の個人情報を適正に管理するために必要な措置を講じなければならない。（職業安定法）

<個人情報の使用（第三者提供）>

- 職業紹介事業者は、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。（職業安定法）

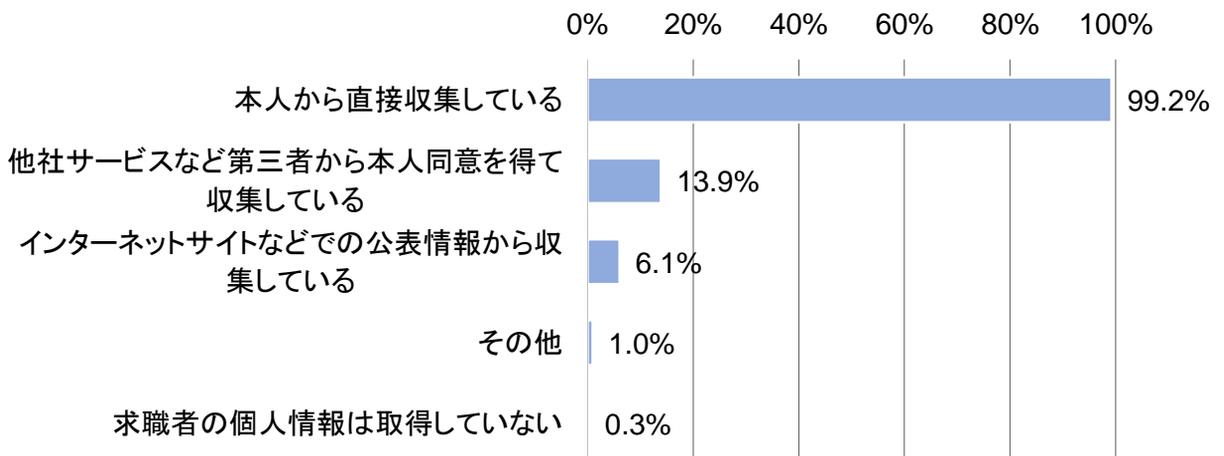
○ 保有している求職者情報（MA）

(n=621)

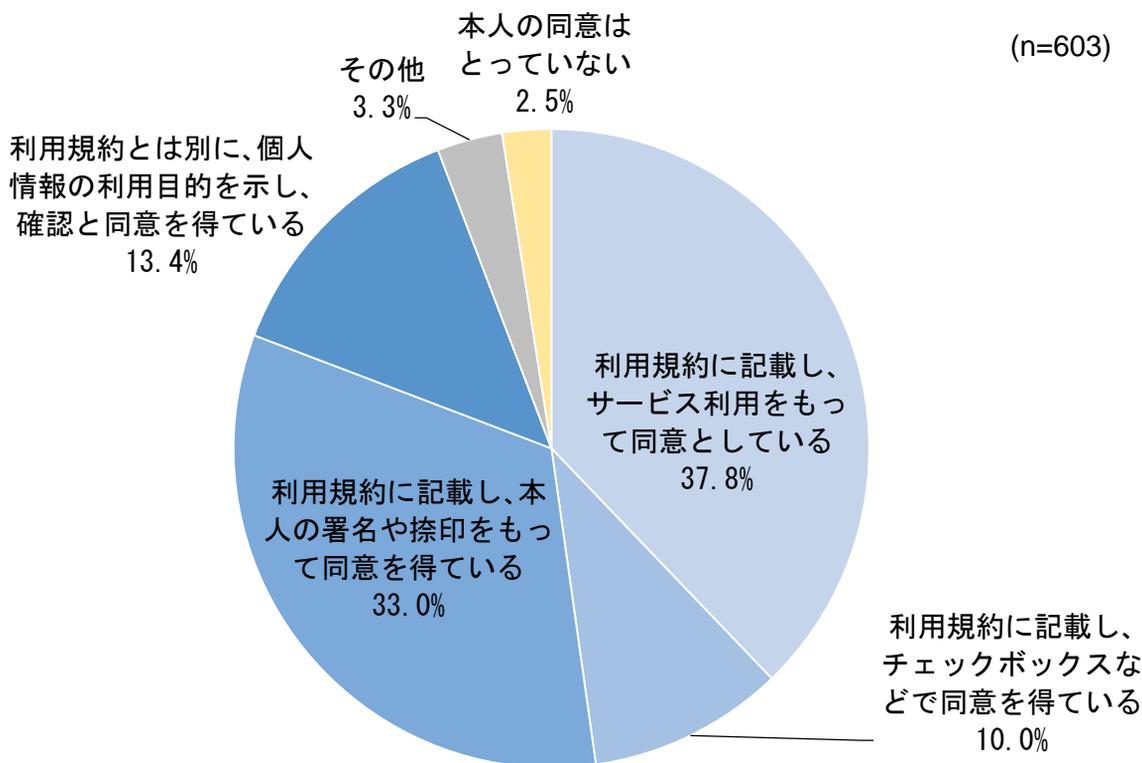


○ 求職者の個人情報の取得方法（MA）

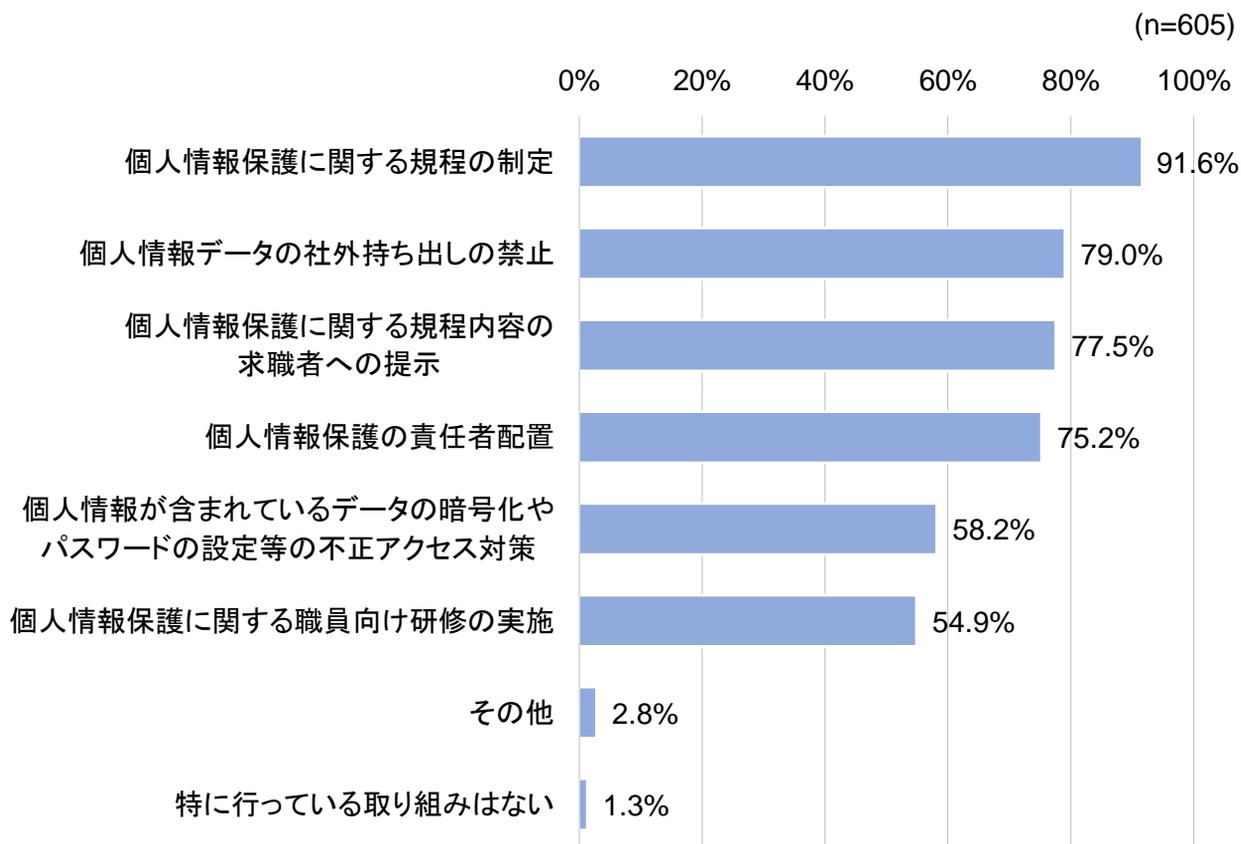
(n=605)



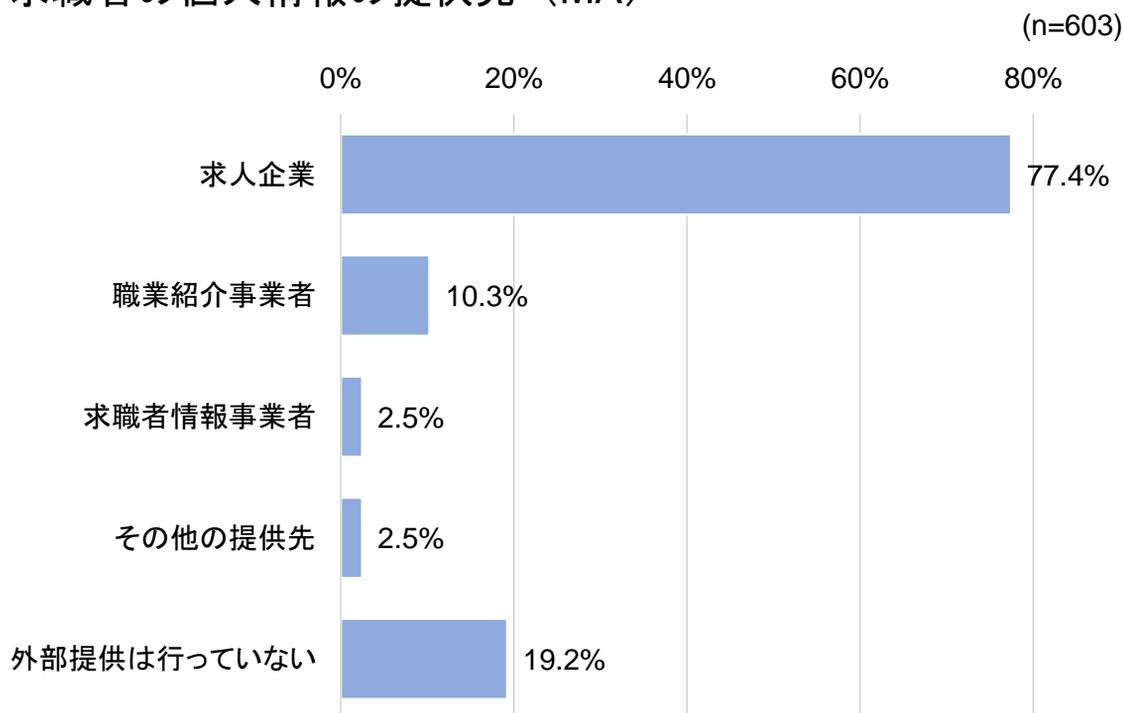
○ 個人情報の利用の目的に係る本人の同意 (SA)



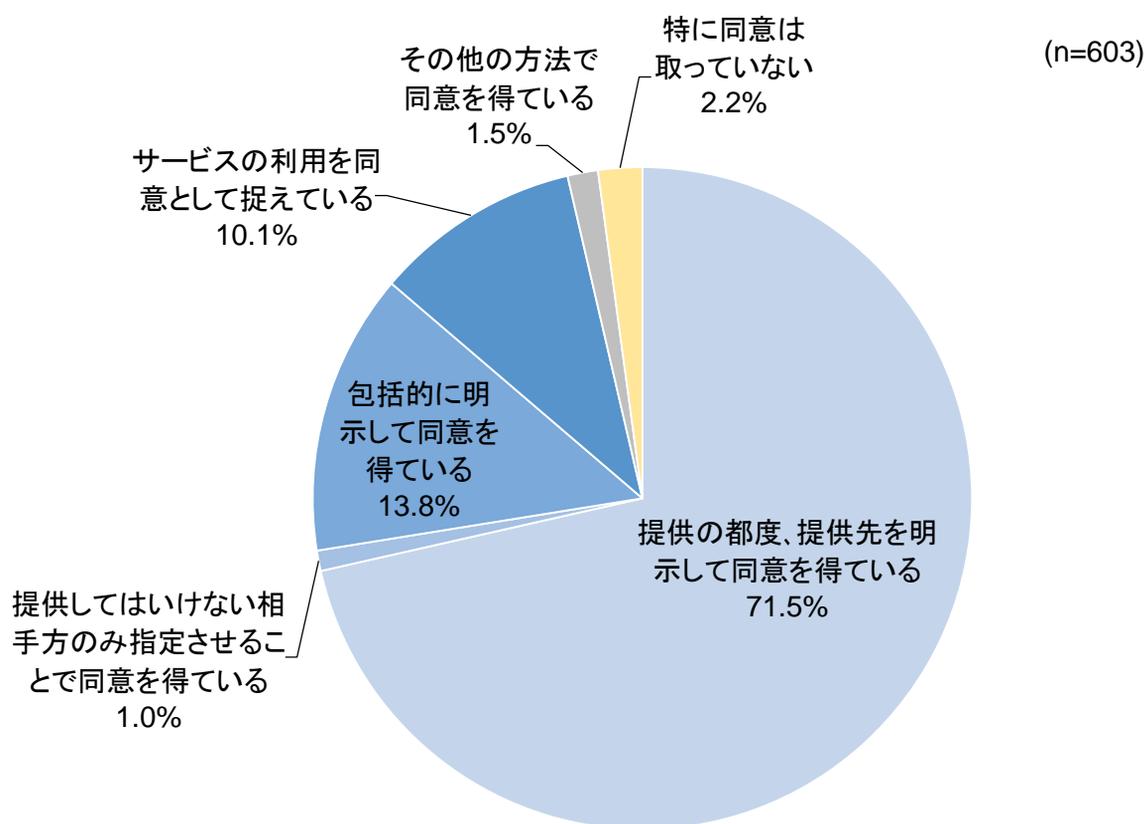
○ 個人情報保護の取組 (MA)



○ 求職者の個人情報の提供先 (MA)



○ 個人情報の第三者への提供に関する本人同意の取得方法 (SA)



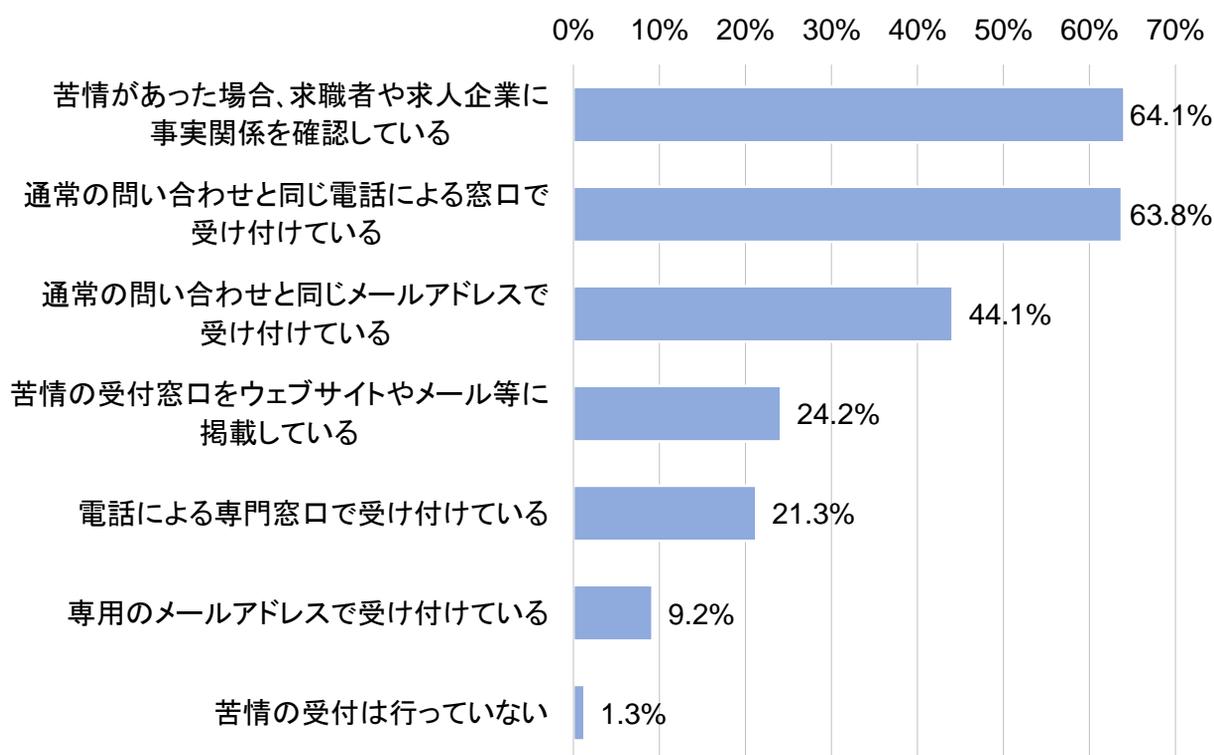
【現行制度】

○ 職業紹介事業者は、以下の事項を統括管理させるため、職業紹介責任者を選任しなければならない。（職業安定法）

- ・ 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こと
- ・ 求人者の情報及び求職者の個人情報の管理に関すること 等

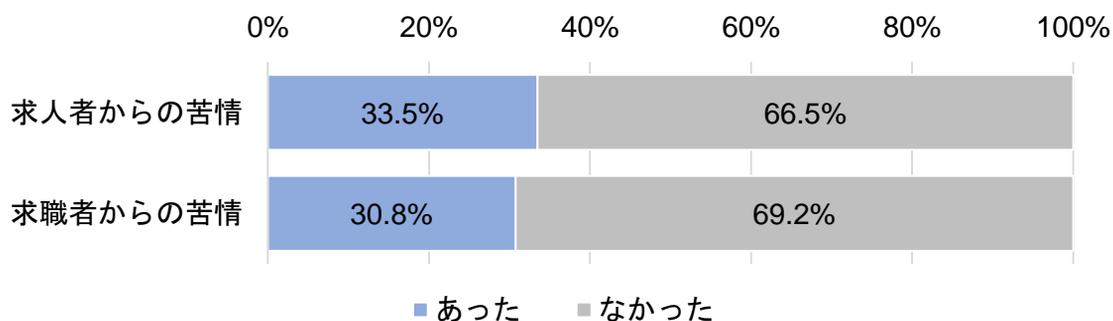
○ 求人者、求職者からの苦情の受け付け方法（MA）

(n=621)



○ 過去1年間の苦情の状況（SA）

(n=621)



○ 過去 1 年間の苦情の内容 (MA)

(n=208)

求人者からの苦情	
求職者の紹介がない、少ない	56.7%
求める条件に合致する求職者の紹介がない	39.4%
紹介された人材がすぐやめてしまう	26.4%
紹介手数料に関する不満	18.8%
その他	7.7%
提供された求職者情報の内容が実際と違った	7.2%
担当者の対応が悪い等、担当者に対する不満	4.8%
提供した求人情報と求職者に示された内容が違った	3.4%
もう募集していない求人情報を提供された	2.4%
求職者に示された求人情報の内容がわかりにくい	1.9%
メール等で余分な情報が送られてきてわずらわしい	1.4%
求人情報の内容が古い	1.0%
求人が受理されなかった	0.5%

(n=191)

求職者からの苦情	
求人者に対する不満	69.6%
希望に合致する求人情報が無い	28.8%
提供された求人情報の内容が実際と違った	23.0%
提供された求人情報の内容がわかりにくい	7.3%
求職者情報を提供した職業紹介事業者等の対応に関する不満	7.3%
もう募集していない求人情報を提供された	6.8%
メールやスカウトメールで余分な情報が送られてきてわずらわしい	5.8%
求人情報の内容が古い	5.2%
求職者情報や個人情報の取り扱いに関する不満	3.1%
その他	1.6%
紹介手数料に関する不満	0.5%

【現行制度】

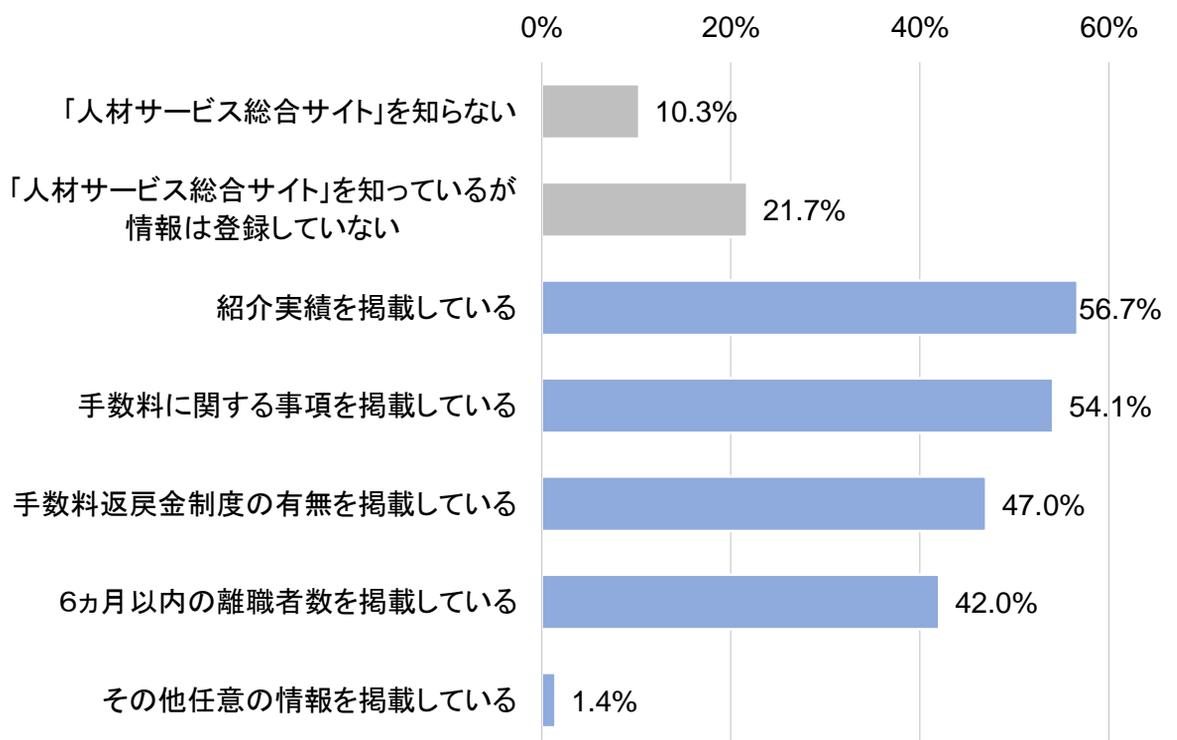
- 職業紹介事業者は、以下の事項について情報の提供を行わなければならない（職業安定法、職業安定法施行規則）
 - ・ 就職者数＜過去2年分＞
 - ・ 就職後6箇月以内の離職者数＜過去2年分＞
 - ・ 手数料、返戻金制度に関する事項

- 厚生労働省が運営する「人材サービス総合サイト」へ掲載することにより情報の提供を行わなければならない。（局長通達）



○ 人材サービス総合サイトについて（MA）

(n=621)



【現行の優良事業者認定に関する制度】

○職業紹介優良事業者認定制度

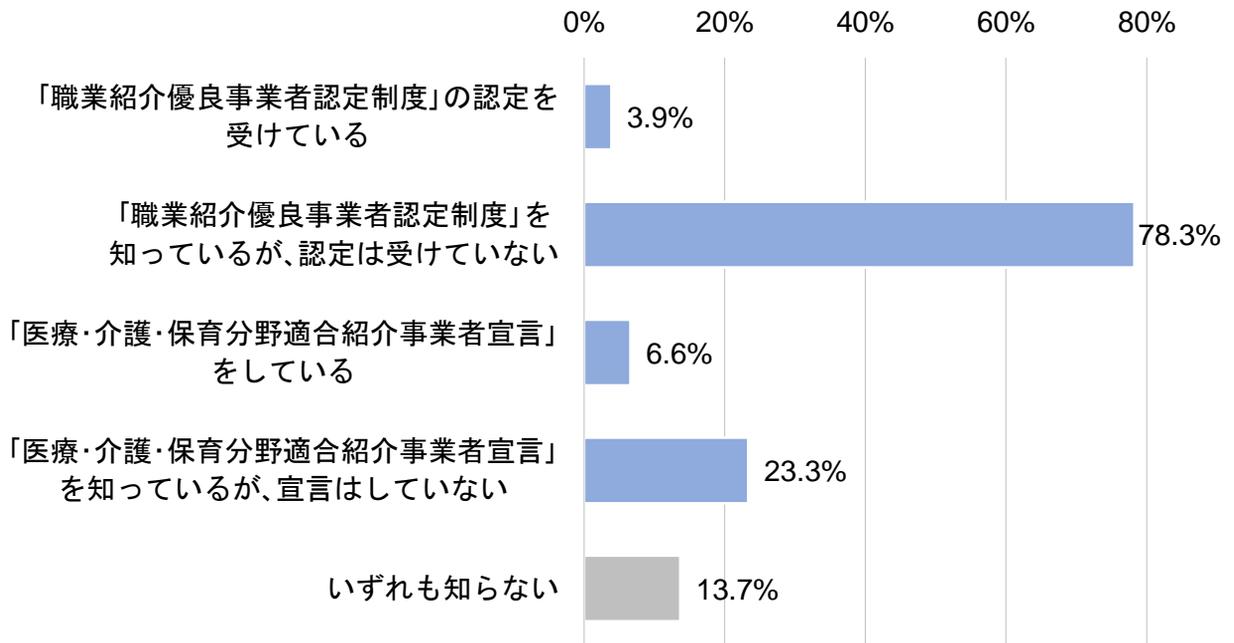
厚生労働省の委託事業において、経営の安定性、法令遵守の徹底、業務の適正な運営等の審査要件を満たした事業者を、職業紹介優良事業者として認定している。



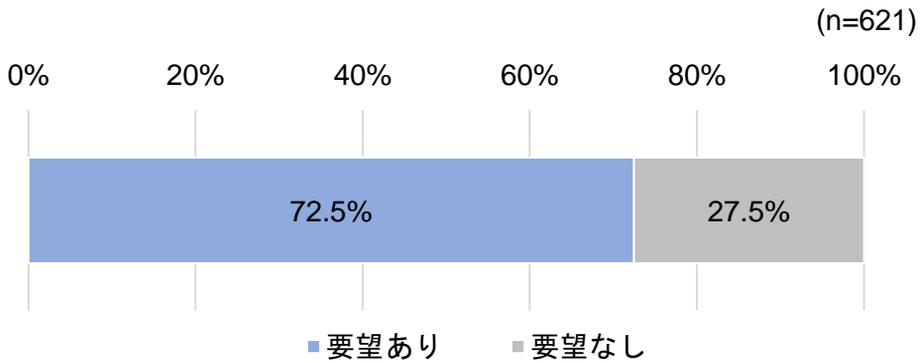
○医療・介護・保育分野適合紹介事業者宣言

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、職業安定法及び指針を遵守することを宣言いただく仕組み。

(MA) (n=621)



○ 要望の有無 (SA)



○ 要望の内容 (MA)

