

労働力需給制度部会ヒアリング資料

令和3年10月28日

公益社団法人 全国民営職業紹介事業協会

民紹協の目的

全国唯一の全職種を対象とした職業紹介事業事業者団体として、職業安定機関との連携の下、民営職業紹介事業の運営の改善向上を図るための事業を行うことによって、その健全な発展を図り、もって我が国における労働力の需要供給の適正な調整及び労働者の雇用の安定その他福祉の増進に寄与すること。

協会プロフィール

名称 : 公益社団法人 全国民営職業紹介事業協会
(略称「民紹協」)

設立 : 昭和62年1月

代表者 : 会長 紀陸 孝

会員数 : 1,262社(令和3年9月末現在)

(内訳)

- ・ 協力団体所属会員 553社
- ・ 直接会員(≒ホワイトカラー系) 709社

協力団体: (公社)日本看護家政紹介事業協会
(一社)日本人材紹介事業協会
(一社)全国サービスクリエイター協会
(公社)全日本マネキン紹介事業協会
(公社)日本全職業調理士協会
特定NPO全国ホテル&レストラン人材協会
全国調理士紹介事業福祉協会
(一社)日本モデルエージェンシー協会 等

主な活動

- 1 職業紹介責任者講習、実践セミナー等の開催
 - ・ 職業紹介責任者講習(法定講習) …… 令和3年度計画 120回
 - ・ 実践セミナー(従事者等向け) …… // 19回
- 2 職業紹介事業者等に対する相談・支援等の実施
 - ・ アドバイザー等による無料相談 …… 令和2年度実績 1,759件
- 3 機関誌「ひと」、メルマガ等による情報提供
 - ・ 機関誌「ひと」の発行(隔月)
 - ・ メルマガの配信(月2回) …… 配信数 2,765/回
- 4 職業紹介士(民紹協認定)資格認定事業の実施
 - ・ 3か月の通信教育及び3日間の集合教育を受け、それぞれの試験に合格した者を職業紹介士に認定。平成18年からこれまで343名を認定。
- 5 職業紹介事業者ブロック交流会等の開催
 - ・ 都道府県労働局と連携して、会員と当協会等との交流を目的として、6ブロックで開催。
- 6 厚生労働省受託事業の実施
 - ・ 職業紹介優良事業者推奨事業
 - ・ 職業紹介事業適正化推進事業(法令遵守の自主点検ツールの作成等)

1 多種多様な雇用仲介事業が展開される中で、新たな形態も含めた雇用仲介事業者について労働市場において需給調整機能の一翼を担うものとして位置づけ、官民の連携を進めていくことについてどう考えるか。

- 労働力の需給調整において新たな形態の雇用仲介事業者が果たしている役割は年々大きくなっており、職業安定機関が労働市場全体の情報を把握できる仕組みを構築し、総合的な雇用対策を担っていくべきであるという考えには賛成である。民紹協としても職業安定機関と連携を図り、必要な情報の提供に引き続き協力してまいりたい。
- 職業紹介事業は、基本的に許可制をとっており、年1回書面による事業報告と、人材サービス総合サイトへの情報提供が義務付けられている。ただし、許可事業者でも人材サービス総合サイトへ情報提供していない事業者が未だ多くみられるなどの課題がある。
- 職業紹介事業以外の事業者の情報を把握するためには、それらの事業を法的に位置づけるとともに、報告義務を課す必要があるのではないか。
- 情報の収集に当たっては業界団体の役割も重要である。例えば、民紹協は、日頃から会員に対して人材サービス総合サイトへの情報掲載を呼び掛けており、民紹協会員は、許可事業者の平均より掲載している割合が高い。事業者の中には、業界団体に関心のない事業者も多く、職業安定機関としても業界団体の活動を周知するなど官民の連携を強化する必要がある。
- 報告の負担を軽減するため、事業報告書の報告を電子報告にし、報告内容が人材サービス総合サイトにも自動で反映されるなどのデジタル化を検討していただきたい。

2 特に、募集情報等提供事業者の位置づけと役割についてどう考えるか。

- 募集情報等提供事業は、求人者又は求職者から「依頼を受け」求人情報や求職情報を提供する事業者と定義されるが、「依頼を受けず」に、求人情報や求職情報をクロージング・収集して提供する事業者も存在する。そうした事業者をどのように位置づけるのか。
- 職業紹介事業とそれ以外の雇用仲介事業は、競合関係にあるが共存関係にもあり、密接に関係している。
 - ・ 職業紹介事業者が求人メディアに求人情報の掲載を依頼し、求人メディアの閲覧者から応募の希望があれば、求職の申込みを受理して職業紹介を行う事業者も存在する。求人メディアの検索結果において、掲載を依頼した求人を上位に表示させるためには、クリック課金のコストがかかる。
 - ・ 職業紹介事業者が人材データベース事業者に手数料を支払って求職者の情報を受け取り、スカウトを送付することもある。
- 職業紹介事業者としても、安心して情報を利用できるように、職業紹介事業以外の事業においても情報の正確性、的確性、情報管理の厳格化が確保されるようにしていただきたい。
- AI等を活用した求人案件のリコmendや求職者のリコmendを行う事業者が増加している。今後AIの発達により、リコmend機能がさらに高度化すると、職業紹介事業との境界がますます曖昧になる。こうした中、職業紹介事業とそれ以外の事業者との間で規制の違いが大きくなると、不公平感が高まるおそれがある。例えば、今年度から職業紹介事業者は就職お祝い金などを提供することが禁止されたが、募集情報等提供事業においては、現在でも就職お祝い金の提供を謳っているところがある。

3 優良な雇用仲介事業の認定について

- 民紹協は、平成26年度から、厚生労働省の職業紹介優良事業者認定制度の事業を受託している。
- 認定審査項目は、申請要件が7項目、審査項目（経営の安定性、法令の遵守、業務の適正運営等）が82項目である。
 - ・ 申請要件はすべてクリアで合格、審査項目の合格水準は、基本項目が85%以上、基本項目＋加点項目で83%以上となっている。
- 令和3年10月1日現在の認定事業者数は39社であり、認定事業者の伸び悩みが見られる。
 - ・ 認定事業者の主な取扱職種は、全職種が多く、ホワイトカラー系、医療・介護・保育系が続く。日々紹介を行う事業者は1社のみ。
- 認定制度のメリット
 - ・ 求人者・求職者にとって、優良な職業紹介事業者を選ぶ目安になる。
 - ・ 自社ホームページ、営業パンフレット、名刺等に認定マークを掲載・記載でき、ビジネスの拡大に活用できる。
 - ・ 人材サービス総合サイトにおいて、優良事業者として明記される。
- 認定事業者の声
 - ・ 認定申請を契機に自社の紹介業務の見直しを行い、業務の適正化や効率化を促進することができた。
 - ・ 認定申請を契機に自社の「社内規程」「業務マニュアル」などを策定、改善できた。
 - ・ 特に小規模な事業者においては、今まで相手にされなかった企業からも求人の申込みがあった。
 - ・ 従業員に優良認定事業者の社員であるとの自覚が生まれ、モチベーションの向上につながった。
- 課題：認定事業者が増えない
 - ・ 認定の準備にかかる負荷と、審査手数料の負担に見合うメリットに乏しく、中小規模の事業者にとっては負担が大きい。
 - ・ 大手の事業者は知名度があるので、認定を取得するメリットを感じにくい。
 - ・ 紹介事業者の評価は、紹介事業者よりも紹介する求人や求職者に左右されることが多く、認定取得が差別化につながりにくい。
- 当協会としては、認定制度の周知に努め、認定事業者の増加につなげたい。

【職業紹介優良事業者認定制度の認知状況】

- 求人企業（一般）：「知っている」（12.8%）
- 求人企業（人事・採用担当者）：「知っている※」（60.8%） ※名称は知っているが、どのような制度か知らないを含む
- 求職者（一般）：「知っている」（9.1%）
- 求職者（紹介事業者の認知者）：「知っている※」（36.7%）

（資料出所） ○：厚生労働省委託事業「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」令和3年9月

●：厚生労働省委託事業「職業紹介優良事業者認定制度に関する認知度調査」令和3年8月

4 求職者の安心を確保し、自らが理解・納得して雇用仲介事業者を利用できる環境を整備していくに当たって、募集情報の的確性や個人情報の取扱い、苦情への対応についてどう考えるか。

- 求職者アンケートで最も多い困りごとは、職業紹介事業者の場合、「求人企業の募集条件と実際の就業条件が違った」、次いで「応募したらずでに求人が終了していた」となっている。職業紹介事業者以外でも同様の傾向にあり、募集情報の的確性、最新性は、雇用仲介事業者に共通する課題である。
- 職業紹介事業においては、職業紹介責任者講習で、労働条件の明示、個人情報の取扱い、苦情処理について説明し、理解度確認試験で確認している。
- さらに、求人情報の的確性を確保するため、今年度は厚生労働省から委託を受け、職業紹介事業者向けの「自主点検ツール」を作成し、その活用を推進している。
- 雇用仲介事業全体で個人情報の保護の徹底を図るためには、職業紹介事業以外の事業についても、職業紹介責任者講習のような講習の受講を義務付けることも一つの方法ではないか。
- 苦情処理に関しては、職業紹介事業者は、職業紹介責任者に「求人者又は求職者から申出を受けた苦情の処理」を統括管理させている。職業紹介事業者以外の事業者にも苦情対応を求めるのであれば、苦情の処理の責任者を選任しておくことも考えられる。
- 職業紹介事業者団体に寄せられた苦情とその対応（民紹協で受けた令和2年度の苦情・トラブルの相談件数は99件）
 - ・ 求職者からの苦情で、「紹介所から希望しない求人への応募を勧められ、求職者の希望を聞いてくれない。」「転職活動をやめたいと申し出たら、それまでのアドバイス料を請求すると言われた。そのような契約はしていない。」
 - ・ 求職者からの苦情で、求人者の賃金不払い、パワハラ・セクハラ、休業補償してくれない。
 - ・ 求人者からの苦情で、「紹介された求職者のうつ病が再発した。紹介所は事前に把握しないのか。」（対応）求職者等が利用している紹介所に連絡を取り、苦情の内容を伝え、事実関係を確認する。求職者が実名を名乗って解決を希望する場合は、法令や通達、制度に基づき改善を求める。必要に応じて行政機関への相談を勧めることもある。また、個別の紹介所名や求人者名を明らかにしない苦情もあり、その場合は、法令や制度の説明を行い、今後の事業運営の参考にする。
- 職業紹介事業者団体としては、引き続き、求職者、求人者、紹介事業者のいずれにも偏らず中立的に苦情に対応してまいりたい。また、苦情を整理し、制度の運用改善に資するよう、適宜行政当局にもお伝えしてまいりたい。