

オンライン・ハローワークシステム（職業相談）利用規約

この規約は、公共職業安定所（以下「ハローワーク」といいます。）で 職業安定法（昭和 22 年法律第 141 号）に基づきハローワークが実施する職業相談等を、対象者がインターネットを通じてオンラインで行うため、オンライン・ハローワークシステムの職業相談機能（以下「本システム」といいます。）を利用する場合に必要な事項を定めるものです。

（目的）

第 1 条 本利用規約は、本システムを利用してハローワークが実施する職業相談等を受ける場合に必要な事項を定めることを目的とします。

（利用規約の同意）

第 2 条 本システムを利用してハローワークが実施する職業相談等を受けるためには、この規約に同意していただく必要があります。このことを前提に、厚生労働省職業安定局は本システムのサービスを提供します。本システムを利用した方は、この規約に同意したものとみなします。何らかの理由によりこの規約に同意することができない場合は、本システムを利用いただくことができません。なお、閲覧のみについても、この規約に同意したものとみなします。

（対象者）

第 3 条 本システムを利用できるのは、次のいずれかに該当し、WEBカメラによる通信が可能な端末（スマートフォン、PC等）を所有し、第 4 条の通信に使用するアプリケーションソフトなどオンラインによる職業相談等に必要な環境を準備できる方です。

- 一 ハローワークの職業相談、職業紹介、セミナーその他の就職支援に係るサービスを利用して求職活動を行うため、ハローワークに求職登録をしている方
- 二 ハローワークインターネットサービス（求職者マイページ）を介して求職登録をしている方
- 三 前各号のほか、ハローワークが職業紹介業務の遂行に当たり、本システムの利用が必要と認めた方

（アプリケーションソフト）

第 4 条 本システムは、アプリケーションソフトとして e-TUMO 及び Z o

omを使用します。オンラインによる職業相談等に当たっては、別途Zoomの利用規約にも同意いただく必要があります。

(利用者ID・パスワード等の登録・変更及び削除)

第5条 本システムを利用する場合は、あらかじめ利用者たる本人が本システムで定める利用方法に従い利用者登録を行う必要があります。

一 利用者登録を行う際は、利用者ID、パスワード、氏名、住所、メールアドレス、その他の必要な事項を本システム上で登録してください。

二 本システムは、利用者が仮登録したメールアドレスへURLを送信します。利用者は、メールに記載されているURLにアクセスすることで、本登録を行います。

三 利用者登録にて本システム上で登録した情報は、厚生労働省職業安定局及びハローワークにて管理されます。

四 利用者は、本システム上で登録した情報を使用しなくなった場合に削除をすることができます。

(利用者ID・パスワード等の管理)

第6条 本システムを利用する方は、利用者登録により事前に登録される利用者ID及びパスワード（以下「利用者アカウント」といいます。）が必要となります。利用者アカウントについては、本システムの利用登録を行った方（以下「利用者」といいます。）の責任で管理し、第三者に開示又は利用させてはならないものとします。

2 本システムを利用する方は、安全性をより高めるため、利用者アカウントのパスワードは、定期的に変更するものとします。

3 利用者アカウントは、再発行しません。なお、利用者ID又はパスワードを紛失し、盗難に遭い、又は不正使用されたことが分かったときは、速やかにハローワークに連絡し、その指示に従っていただきます。

4 利用者の有効期限は設定されていませんが、利用者アカウントが1年以上利用されていない場合は、厚生労働省職業安定局の職権において抹消することができるものとします。

5 厚生労働省職業安定局及びハローワークは、利用者アカウントを使用して行われた手続きについては、利用者本人がこれを行ったものとみなします。

(自己責任の原則)

第7条 本システムが障害その他の理由により利用できなくなった場合は、利用者は、管轄するハローワークに連絡し、その指示に従っていただきます。

このことを承知いただいた上で本システムをご利用いただきます。

(利用時間)

第8条 本システムは、原則として24時間利用することができます。ただし、定期点検や緊急の保守・点検等を行う場合は、本システムの一部又は全部を停止することがあります。本システムの運用停止を行う場合は、本システムのトップページの「お知らせ」で事前にお知らせしますが、予告なしで停止することもありますので、あらかじめご了承ください。

(利用料)

第9条 本システムの利用料は無料とします。ただし、本システムを利用するための通信機器・通信料等の費用は利用者が負担するものとします。

(利用可能な文字)

第10条 本システムにおいて使用可能な文字を以下に定めます。その他の外字又は機種依存文字等の使用はできないものとします。

- 一 半角カタカナ、半角英数字、半角記号（注１）
- 二 全角ひらがな、全角カタカナ、全角英数字、全角記号（注２）
- 三 J I S 第一水準漢字及び J I S 第二水準漢字
- 四 補助漢字
- 五 J I S 第三水準漢字及び J I S 第四水準漢字（ただし、サロゲートペア、C J K 統合漢字拡張文字を除く。）

(注1) 半角空白! " # \$ % & () * + , - . / : ; < = > ? @ [\] ^ _ ` { | } ~ 。 「 」 、 ° ` ¥ ¥

ただし、パスワードについては以下の記号のみ利用可能とします。

!#\$%&*+-=?@

(注2) 全角空白、、、。、・、：、；、？、！、°、′、″、^、—、ゝ、ゞ、ヅ、〃 全々×○—

— - / \ ~ // | ‘ ’ “ ” () [] {} < > « » 「 」 『 』 【 】 + - ± ×
÷ = ≠ < > ≤ ≥ ∞ ∴ ♂ ♀ ° ´ ¨ ™ ¥ \$ € £ % # & * @ § ☆ ★ ○ ● ◎
◇ ◆ □ ■ △ ▲ ▽ ▼ ※ 〒 → ← ↑ ↓ = A B Γ Δ E Z H Θ I K Λ M N Ξ O
Π Ρ Σ Τ Υ Φ Χ Ψ Ω α β γ δ ε ζ η θ ι κ λ μ ν ξ ο π ρ σ τ υ φ
χ ψ ω

(利用環境)

第11条 利用者は、以下の環境（端末・接続環境）をもって、本システムを利用することとします。

- 一 利用者はウイルス感染等のセキュリティ侵害が発生していない安全な端

末を利用すること。

- 二 利用者の端末は、インターネットに接続されていること（秘匿性や安全性が不明なものや接続経路の管理状況が不明な無料のインターネット接続サービス等の利用は禁止する。）。
- 三 利用者の端末のOSはサポート期間中のものを用い、最新のセキュリティ対策パッチを適用すること（サポートが終了したOSを搭載した端末の利用は禁止する。）。

（利用の条件等）

第12条 利用者は、自らの意思及び責任をもって、本システムを利用し、厚生労働省職業安定局が示す方法に従って利用するものとします。

2 利用者は、以下について予め了承の上、本システムを利用するものとします。

- 一 本システムによる職業相談等は、ハローワークの開庁時間内に行うものとし、ハローワークが別に定める場合を除き、1日1回、1回当たり30分を上限として利用できます。
- 二 厚生労働省職業安定局及びハローワークから連絡をとる必要がある場合、登録された電話番号、メールアドレス又は求職者マイページに連絡することがあります。
- 三 本システムによる職業相談等を行う際に、氏名や求職番号等により本人確認をします。
- 四 ハローワークの業務遂行上の事由により、予め予約した時間に本システムによる職業相談等を行えない場合があります。
- 五 利用者は、本システムについて、採用の確実性を保証するものではないことを予め了承の上、利用するものとします。
- 六 キャンセルの場合は、本システムによる予約の取消し又は予約を行ったハローワークに電話連絡を行うものとします。なお、連絡がないまま予約日時を10分経過した場合は、キャンセルとみなします。連絡がないままキャンセルした場合は、今後の本システムによる職業相談等の利用をお断りする場合があります。

（利用の記録等）

第13条 厚生労働省職業安定局及びハローワークは、本システムの運用管理、利用状況の把握及び利用者の利便性向上のために、本システムの利用時間帯、サイト等へのアクセス履歴及び使用した端末装置等の識別情報を記録することがあります。

- 2 厚生労働省職業安定局及びハローワークは、前項の定めにより記録した情報を、個々の端末装置が特定できる形式で公開しないものとします。ただし、法令に基づき、官公庁、捜査機関等から開示または提供を要求された場合はこの限りではありません。

(禁止行為)

第14条 本システムの利用に当たっては、以下に掲げる行為を禁止します。
また、これらの行為が行われた場合は、本システムの利用を直ちに中止します。

- 一 本システムをハローワークが行うオンラインによる職業相談等以外の目的で利用する行為。
- 二 本システムに対し、不正にアクセスする行為。
- 三 本システムの管理及び運営を妨げる行為。
- 四 本システムに対し、ウイルスに感染したファイルを故意に送信する行為。
- 五 他の利用者ID又はパスワード等を不正に使用する行為。
- 六 虚偽の情報等で登録する行為。
- 七 著作権、商標権、プライバシー権、氏名権、肖像権、名誉等の他人の権利を侵害する行為。
- 八 個人や団体を誹謗中傷する行為。
- 九 厚生労働省等又は第三者に不利益を与える行為。
- 十 営利を目的とした行為。
- 十一 オンラインによる職業相談等の録画・録音する行為。
- 十二 アンチウィルスソフトウェアの不正プログラムの定義ファイルを最新化しない、また不正プログラムの自動検査機能を有効にせず本システムにアクセスする行為。
- 十三 セキュリティに関する脆弱性への対策を行っていないOSや閲覧ソフト等を利用して本システムにアクセスする行為。
- 十四 その他法令等に違反すると認められる行為、セキュリティに支障又は危険を及ぼす可能性のある行為及び厚生労働省職業安定局が不適切と判断する行為。

(禁止行為に対する防御措置)

第15条 厚生労働省職業安定局は、前項各号のいずれかに該当する行為が明らかな場合又は該当する行為があるとするに足りる相当な理由がある場合は、当該行為を行った利用者の登録若しくは利用者から収集した情報を抹消

する又は本システムを停止する等必要な措置を行うことができるものとします。

(免責事項)

第16条 厚生労働省職業安定局、都道府県労働局及びハローワークは、利用者が本システムを利用したことにより発生した利用者の損害及び利用者が第三者に与えた損害に対して一切の責任を負いません。

2 厚生労働省職業安定局は、その裁量において、本システムの改修、運用停止又は中断等を利用者への予告なく行うことができることとします。また、これにより生じたいかなる損害に対しても厚生労働省職業安定局、都道府県労働局及びハローワークは一切の責任を負いません。

3 厚生労働省職業安定局、都道府県労働局及びハローワークは、利用者が使用するパソコンの障害、不具合、通信回線上の障害その他厚生労働省職業安定局、都道府県労働局及びハローワークの責めに帰さない理由による本システムの障害等により発生した利用者の損害及び利用者が第三者に与えた損害に対して一切の責任を負いません。

4 利用者が厚生労働省職業安定局、都道府県労働局及びハローワークその他の第三者に損害を生じさせた場合には、当該利用者は直ちにその損害を賠償するものとします。

(著作権)

第17条 本システムに含まれているプログラム及びその他著作物に関する著作権は、国際著作権条約及び日本国の著作権関連法令によって保護されています。本システムに含まれているプログラム及びその他著作物の修正、複製、改ざん又は販売等の行為を禁じます。

2 利用者は、本システムの利用に対して、リバースエンジニアリング、逆コンパイル、逆アセンブラその他本サービスを解析しようと試みてはなりません。

(個人情報の保護)

第18条 利用者の個人情報については、職業安定法第5条の5等の個人情報保護関連法令等に基づき、その保護を行うこととします。

2 利用者は、第20条第2項に規定する措置を講じ、秘密保持を図るものとします。

(法令等の遵守)

第19条 利用者は、本システムの利用に当たって、本利用規約に加えて、関連する法律、政令、省令、条例、規則、命令等を遵守するものとします。

(その他留意事項)

第20条 第14条各号に加え、脅迫や暴言、ハローワークにおける職業相談・紹介業務の運営を妨げるおそれのある行為、ハローワークが行うオンラインによる職業相談等の遂行に支障があると判断した場合には、本システムの利用を中止又はお断りすることがあります。

2 本システムの利用の際には、秘密保持のため、個室又は周囲に他人がいない環境を整えてください。家族、他の機関の支援者、通訳、介助者等の同席が必要な場合には、予めハローワークにお伝えください。

3 本システムの利用に先立ち、第4条に規定するアプリケーションを使用可能な状態にしておいてください。また、通信環境が本システムの利用に支障がないことの確認を済ませてください。その他本システムで利用するブラウザやソフトウェアについては常に最新のバージョンに更新し、最新のパッチを適用してください。

4 利用者が外国人（特別永住者である方を除く）の場合は、不法就労を防止する観点から、ハローワーク又は求職者マイページに在留資格及び在留期間等の情報を登録していないことをハローワークが把握した際には、本システムの利用を停止することがあります。

(準拠法及び管轄)

第21条 本利用規約は日本の国内法が適用されるものとします。

2 本システムの利用に関する紛争は、オンラインによる職業相談等を行ったハローワークの所在地を管轄する地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

(利用規約の変更)

第22条 厚生労働省職業安定局は、必要があると認めるときは、予告なく本利用規約を変更できるものとします。本利用規約の変更後に利用者が本システムを利用したときは、利用者は、変更後の利用規約に同意したものとみなします。

(その他)

第23条 本システムに関し、本利用規定に定めのない事項は、厚生労働省職業安定局が定めるところによります。また、厚生労働省職業安定局は、本シ

システムへの掲載その他の方法により、いつでも本システムの実施について全部又は一部の変更や廃止を行うことができるものとします。

- 2 厚生労働省職業安定局は、本システムの円滑な運営のため、利用者が登録した情報やサービスの利用状況等を、個人を特定できないよう加工した統計情報として集計及び分析できるものとします。

附則

この規約は、令和7年1月6日から施行します。