

## オンライン・ハローワークシステム利用規約

### 〈オンライン失業認定における利用規約〉

この規約は、管轄の公共職業安定所（以下「ハローワーク」という。）で行う雇用保険法（昭和49年法律第116号）第15条第2項に規定する失業の認定に係る手続きを、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失業認定機能（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 ハローワークが失業の認定を行う方法の一つとして、本システムを通じてオンラインで失業の認定（以下「オンライン失業認定」という。）を実施します。

#### （利用規約の同意）

第2条 本システムを利用してオンライン失業認定に係る手続きを行うためには、この規約に同意していただくことが必要です。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 オンライン失業認定の対象者は、基本手当の受給資格決定を受けた者であって、ハローワークへの来所が困難である者又は就職支援プログラム事業の支援対象者若しくは災害時における雇用保険の特例の対象者のうち、ハローワークが指定する者とします。なお、基本手当の受給資格決定を受けずに、又はハローワークからオンライン失業認定の対象者として指定を受けずに、本システムを利用して行われた受給資格者証請求、オンライン面談の予約、失業認定申告書の提出等の手続きは受け付けません。

#### （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を使用します。また、オンライン失業認定に係る面談でのアプリケーションソフトとし

て Zoom を使用します。この面談に当たっては、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 本システムを利用してオンライン失業認定に係る手続きを行う場合は、次の事項を踏まえて、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、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 住所、氏名、メールアドレス等に変更があった場合は変更手続きを行つたうえで、速やかに管轄するハローワークへ必ず連絡してください。
  - 四 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。
  - 五 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 利用者登録により事前に登録される利用者 ID、パスワード又は申請データの送信時に画面上で通知する整理番号及びパスワード（申請データ用）は、利用者のデータの保護に不可欠なものです。利用者は、次の事項を確認してください。
- 一 利用者 ID、パスワード、整理番号及びパスワード（申請データ用）は、他者に知られないように管理してください。
  - 二 他者からのパスワード等の照会には応じないでください。
  - 三 安全性をより高めるため、パスワードは、定期的に変更するものとします。
  - 四 利用者 ID、パスワードは、再発行しません。なお、利用者 ID、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。
  - 五 利用者 ID 及びパスワードについては、有効期限は設定されていませんが、利用者 ID 及びパスワードの利用が 2 年間行われない場合は、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。

六 厚生労働省職業安定局は、利用者ID及びパスワードを使用して行われた手続きについては、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、あらかじめご了承願います。

(利用料)

第9条 オンライン失業認定を受けるために本システムを利用するための通信機器・通信料等の費用はオンライン失業認定の対象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 JIS 第一水準漢字及び JIS 第二水準漢字
  - 四 補助漢字
  - 五 JIS 第三水準漢字及び JIS 第四水準漢字  
(ただし、サロゲートペア、CJK 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。

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

∞∴.♂♀°' " °C¥\$¢£%#&\*&§☆★○●◎◆□■△▲▽▼※〒→←  
↑↓=A B Γ Δ E Z H Θ I K Λ M N Ξ O Π P Σ T Τ Φ X 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。）。
- 四 パーソナルファイアウオール（Windowsファイアウオール等）の機能を有効にし、必要なサービスの許可だけを最小限に設定すること。
- 五 利用者の端末にファイル共有ソフト（Winny、Share等）がインストールされていないこと。また、オンライン失業認定を受けている最中に不要なソフトは起動しないこと。
- 六 利用者の端末にウイルス対策ソフト（有償版相当に限ります。）がインストールされており、また最新のパターンファイルに更新されていること。

#### (利用の条件等)

第12条 利用者（ハローワークへの来所が困難である者）は、オンライン失業認定を受ける場合、雇用保険説明会の開催日で二日前（ハローワークが別途指定する日がある場合はその日）までにオンライン・ハローワークシステムの「利用者登録」及び「受給資格者証請求」を完了させてください。

- 2 オンライン面談の日時の予約は、ハローワークの指示する日時で行ってください。指定した日時で予約が行われなかった場合、「不受理」メールが届きますので再度面談の予約をしてください。
- 3 認定日にオンライン失業認定に係る面談に参加しなかったり、失業認定申告書のオンラインでの提出が行われなかった場合は、その失業認定の期間（前回認定日当日から今回認定日の当日までの期間）は、原則として不認定

となり、基本手当は支給できません。このような場合は、速やかにハローワークに連絡をしてください。

- 4 通信障害等でオンライン面談ができない場合、オンライン面談の開始30分前までに失業認定申告書の電子申請が完了しなかった場合、認定日変更が必要な場合、その他各期限までに必要なシステムの操作ができなかった場合など適切にオンライン失業認定を受けるために支障がある場合、来所による通常の失業認定を指示することがあります。
- 5 オンライン面談の指定された日時にZoomにアクセスした場合でも、混雑状況等により待ち時間が発生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、オンライン失業認定の運用管理、利用状況の把握及び利用者の利便性向上のために、オンライン失業認定の利用時間帯、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できます。

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、オンライン失業認定を直ちに中止します。

- 一 本システムをオンライン失業認定に係る手続き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故意に妨害、破壊する行為。
- 四 本システムに対し、ウィ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 他者のプライバシーを侵害する行為。
- 七 虚偽の情報等で登録する行為。
- 八 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。
- 九 個人や団体を誹謗中傷する行為。

- 十 厚生労働省等又は第三者に不利益を与える行為。
- 十一 嘗利を目的とした行為。
- 十二 オンライン失業認定に係るオンラインでの面談等の録画・録音する行為。
- 十三 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。
- 十四 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。
- 十五 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、逆アセンブラーその他本サービスを解析しようと試みてはいけません。

#### (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 申告された求職活動実績について、ハローワークから応募先事業所や民間職業紹介事業者等に対して事実関係の確認をさせていただく場合があります。
- 3 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、オンライン失業認定の利用に当たって、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、失業状態の申告以外の利用、ハローワークの指示に従っていただけない場合等、適正なオンライン失業認定の遂行に支障があると判断した場合には、オンライン失業認定を中止又はお断りすることがあります。

- 2 オンライン失業認定の際には、秘密保持のため、個室又は周囲に他人がない環境を整えてください。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ご連絡ください。
- 3 オンライン失業認定に先立ち、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、通信環境がオンライン失業認定に支障がないことの確認を済ませてください。その他オンライン失業認定に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。

(準拠法及び管轄)

第 21 条 この利用規約は日本の国内法に準拠するものとします。また、本システムの利用又はこの規約に関して厚生労働省職業安定局と利用者の間に生ずるすべての紛争については、オンライン失業認定に係る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、予告なくこの規約を変更できるものとします。この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、変更後の規約に同意したものとみなします。

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。

(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、本システムのトップページの「お知らせ」で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。

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 12 月 1 日から施行します。