

雇用仲介事業検討会の議論整理に関する苦情・相談等の事例紹介

2016(平成 28)年 3 月 29 日

一般社団法人 日本人材紹介事業協会
(略称：人材協)

人材協の概要と会員のビジネスモデル

厚生労働大臣の許可を受けて職業紹介を行う、ホワイトカラー職種を中心に取扱う人材紹介事業者の団体（一般社団法人）。

4つのテーマ別（事業組織、調査広報、法制倫理、教育研修）専門委員会と2つの業態別等専門委員会（協議会／再就職支援、医療系紹介）を設置し、常任委員会～理事会～総会にて組織運営されている。

ホワイトカラー人材紹介のビジネスモデルは、従来 一般登録型・サーチ型・再就職支援型と分類してきたが、昨今は別の観点から一般登録型はWeb型と対面相談型と大別されるのではないか、また紹介予定派遣型、Web Site型、日々紹介型、行政サービス受託型、採用代行型などの捉えかたもできるのではないかとされており、人材協会員の紹介業務ビジネスモデルは多様化している。

人材協の沿革

- 昭和45年 4月 人材協の前身「全国民間人材銀行懇談会」発足（有志9社による懇談会）。翌年5月これを改組し「民営人材紹介事業協議会」（略称「人材協」）を結成
- 平成02年05月 人材協「基本理念と行動基準」策定
- 平成09年04月 「利用相談室」設置・ホームページ開設
- 平成09年05月 人材協「基本理念と行動基準」を「倫理綱領」として改定
- 平成11年09月 日本労働研究機構との共同研究「ホワイトカラー職業紹介の規制緩和」を発表
- 平成12年05月 社団法人日本人材紹介事業協会 設立
- 平成12年10月 「再就職支援協議会」を専門委員会として設置
- 平成16年05月 「人材協倫理綱領」及び「行動指針」改正
- 平成17年04月 厚生労働省「産業雇用高度化事業」として認定コンサルタント事業研究
- 平成19年08月 人材協主催 職業紹介責任者講習開始
- 平成24年04月 一般社団法人に移行
- 平成27年05月 「医療系紹介協議会」を専門委員会として設置

人材協の倫理綱領

一般社団法人日本人材紹介事業協会（以下「人材協」という。）の会員各社は、変容を続ける社会経済環境の中にあって、個人の意思と特性を尊重した職業の紹介、人材を求める企業への適正人材の紹介を通じ、就業機会の拡大、人材の最適活用の実現に努め、よって広く国内外の産業社会の発展と個人の充実した職業生活の実現に寄与することを社会的使命とする。

この使命遂行のために会員各社は、人材紹介事業者としての専門能力を高め、個人の人権や企業の機密に関わる事業に携わることを自覚し、法令遵守を自らに厳しく課し、企業倫理を高く堅持して、益々強まる社会的な要請に応え、その役割を積極的に果たしていかなければならない。

人材協会員各社は、このことを深く認識し、社会的な信頼と貢献をより確かなものとするため、会員の総意により基本理念と行動基準を定め、責任をもってこれを遵守するものである。

基本理念

＜人権と人格の尊重＞

1. 人間個人というかけがえのない存在に深く関わり事業を営んでいることを重く認識し、求職者個人の人権と人格を尊重し、適格紹介の実現に努める。

＜求人者事業への貢献＞

2. 求人ニーズを充足する的確な人材紹介サービスを提供し求人者の事業発展に貢献する。

＜法令の遵守＞

3. 職業安定法等人材紹介事業の公正な運営に必要な関連法規を熟知し、これを遵守することにより、人材紹介事業の社会的信頼を高める。

＜公正、公平な業務運営＞

4. 事業の社会性、公共性に鑑み、企業倫理を高く掲げ公正かつ公平な業務遂行に努める。

＜創意と活力を生かした事業推進＞

5. 就業機会の拡大、個人の能力開発に強い関心を持ち、関係行政機関との連携を図りつつ、創意と活力を生かした事業の推進を通じて良好な雇用環境の実現に努める。

＜会員相互の協力＞

6. 会員相互に協力して業務運営の改善を図り、公益への貢献と業界全体の地位の向上に努める。

人材協の行動基準

<人権・人格への配慮>

1. 個人の人生に関する業務に従事していることを真摯に認識し、人権を侵すことや、人格を傷つけることがあってはならない。

<個人情報の適正な取扱い>

2. 職業安定法及び個人情報保護法を厳重に遵守し、人材紹介事業に必要な情報を適正な手段で入手するとともに、求職者、求人企業に対しては必要な情報を正確に提供しなければならない。

<守秘義務>

3. 業務を通じて知り得た求職者情報や企業情報を当該業務以外に利用してはならない。

<公正、公平な対応>

4. 全ての求職者に公平、公正に対応し、求職者によって差別をしてはならない。また、全ての求職者に対し常に誠心誠意をもって応じなければならない。

<過誤への対応>

5. 自らの過誤を認めた場合は、速やかに事実を正確に把握して、関係者に適正な対応をすると共に再発防止の措置を講じなければならない。

<専門能力の向上>

6. 良質な人材紹介サービスを提供するために、専門能力の向上と自らの人格の陶冶に常に努めなければならない。

<事業の適正運営の検証>

7. 自らの業務が関係法令と企業倫理に照らして、適正に実行されているかを常に検証し、自らを正していかなければならない。

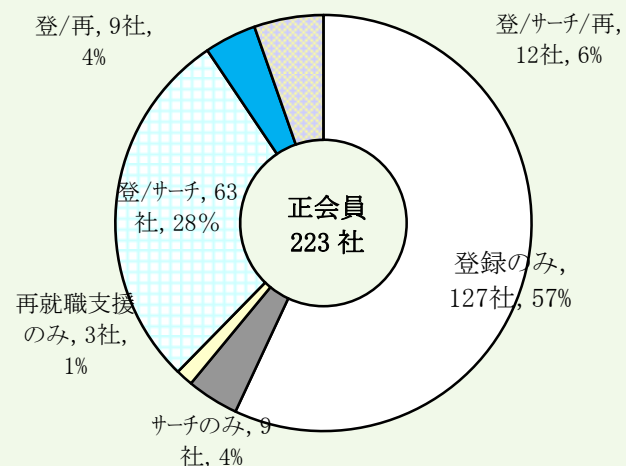
<倫理綱領等の周知徹底>

8. 人材協会員会社の総意により定められた「倫理綱領」と「行動基準」を従業員に周知徹底しなければならない。

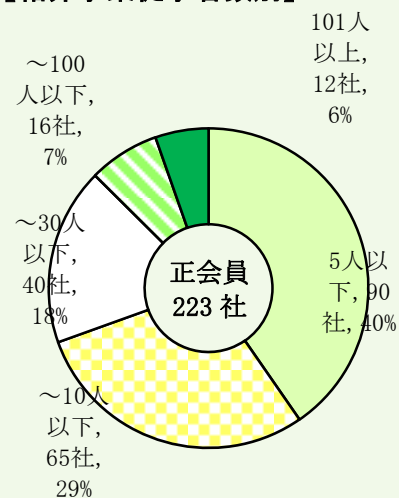
人材協の会員構成

2016年3月1日現在：会員数 229 社(正会員:223 社／賛助会員:6 社) 正会員のビジネスモデル別構成、地域別構成 等

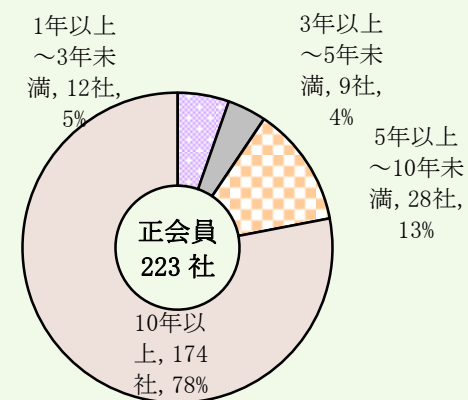
【紹介形態別】



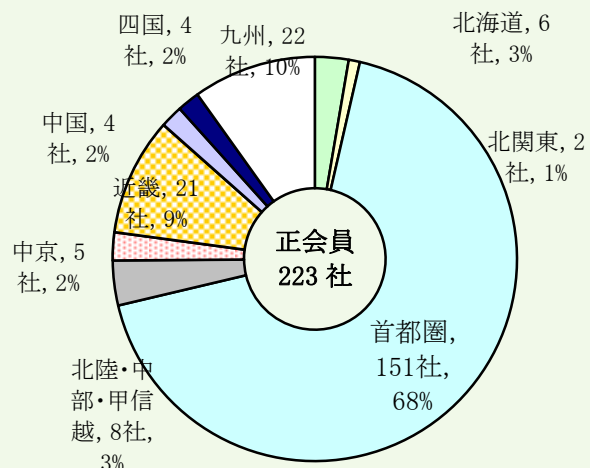
【紹介事業従事者数別】



【紹介業歴別】

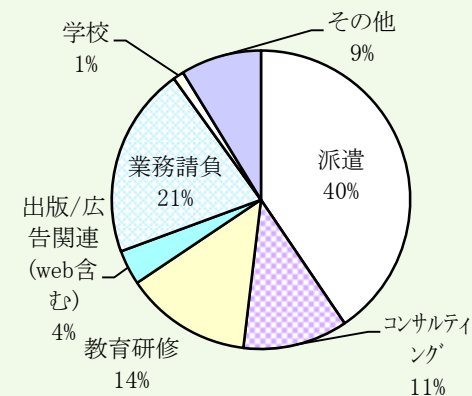
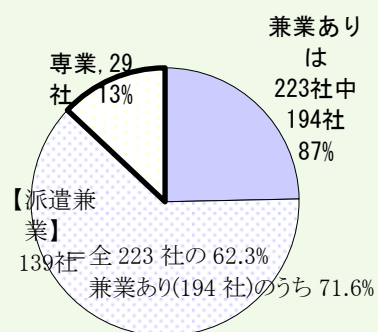


【地域別】



【兼業の有無】

右下のグラフは兼業の種類(複数回答)



●人材協会員の 62.3%が派遣兼業 (2016.3.1.現在データ)

苦情相談、ご意見等の事例紹介

～雇用仲介事業等の在り方に関する検討会のこれまでの議論整理に沿って～

人材協の相談事業の概況

	2015年度(2月まで) : 1,195件	件数	2014年度:1,374件	件数	2013年度:1,406件	件数
人材協会員からの相談、問合せ、苦情など (2015年度2月まで:483件 / 2014年度:508件 / 2013年度:498件)						
1	経営／事業相談	133	経営／事業相談	102	セミナー、職業紹介責任者講習、イベント関連	92
2	セミナー、職業紹介責任者講習、イベント関連	113	セミナー、職業紹介責任者講習、イベント関連	83	経営／事業相談	88
3	契約書／求人求職票／明示書面	33	立入検査／備付書類(台帳)関連	37	契約書／求人求職票／明示書面	35
4	その他労働法(基準／解雇etc.)	22	契約書／求人求職票／明示書面	36	人材とのトラブル	20
5	海外紹介	19	職業安定法関連	30	海外紹介	19
6	立入検査／備付書類(台帳)関連	16	海外紹介	22	紹介手数料の相場、設定について	17
7	業務提携について	14	行政書類(事業報告書・変更他)	18	求人企業とのトラブル	17
人材協会員以外の紹介事業者からの相談、問合せ、苦情など (2015年度2月まで:626件 / 2014年度:802件 / 2013年度:839件)						
1	紹介責任者講習関連	358	紹介責任者講習関連	464	紹介責任者講習関連	535
2	開業／経営・事業相談関連	125	開業／経営・事業相談関連	145	開業／経営・事業相談関連	117
3	セミナーイベント関連	29	行政手続(業務報告書・変更他)	36	行政手続(業務報告書・変更他)	30
4	コンサルタント資格について	14	海外紹介	21	海外紹介	16
人材からの相談、問合せ、苦情など (2015年度2月まで:45件 / 2014年度:37件 / 2013年度:37件)						
1	会員企業へのクレーム	33	会員企業へのクレーム	21	会員企業へのクレーム	11
2	会員以外の企業へのクレーム	7	会員以外の企業へのクレーム	7	会員以外の企業へのクレーム	7
求人企業からの相談、問合せ、苦情など (2015年度2月まで:24件 / 2014年度:18件 / 2013年度:21件)						
1	紹介会社利用法／紹介依頼	12	紹介会社利用法／紹介依頼	9	紹介会社利用法／紹介依頼	7
2	紹介業とのトラブル	7	会員企業へのクレーム	3	(その他)	6

※人材協の相談窓口に寄せられる苦情、相談、ご質問、ご意見は、紹介事業において困った局面に出会った従事者の方々からのご相談、紹介事業をご利用になった求人者求職者の方々からのご指摘ご苦情ご意見であり、円滑に事業が遂行された際の求人者求職者、事業者の方々からの情報（以下の事例よりはるかに多い筈です）は入りにくい状況をご理解ください。

第1 職業紹介事業と労働者派遣事業の兼業に関連したもの

① 欠格事由及び許可基準の共通化

ご意見 ◇資産基準を共通化する必要はないのではないか。（自ら雇用責任を負う派遣業と、斡旋の紹介業では異なって当然ではないか）（派遣非兼業の紹介事業者から）

② 求人情報・求職情報の管理

ご意見 ◇求人者、求職者からの問い合わせや指摘について、派遣に関してのものか職業紹介に関するもののかの区別は必要では。（派遣兼業紹介事業者から）

③ 派遣労働から派遣先での直接雇用への円滑な移行

ご質問 ◇事業相談の中に、紹介予定派遣、常用目的紹介についての質問、関心は見受けられる。

第2 職業紹介事業

1 職業紹介事業の主な許可基準等

① 職業紹介責任者の選任

ご意見 ◇企業単位で選任すべきとの意見は、人材協相談室には寄せられてはいない。

ご指摘 ◇職業紹介責任者の「統括管理」の内容、従事者への教育義務について法的根拠の質問。（事業開始準備者から）

② 面積要件

ご意見 ◇面談のほとんどはホテルロビー等で行うので面積要件は不要では。（スカウト型の事業者から）

ご苦情 ◇ファミリーレストランで紹介会社の人と会ったが、プライバシーのやり取りが隣の席に聞こえてしまうので困った。（求職者から）

③ 事業所外での事業実施

ご質問 ◇転職フェア等、許可事業所外で数日行う求職受付は、職業安定法に抵触するのか。（紹介事業者から）

ご苦情 ◇喫茶店で履歴書をヘッドハンターに預けたが、蓋が開いたままの鞆に放り込まれて、失くされないか心配。（求職者から）

2 職業紹介事業者に課される主な義務等

① 労働条件明示

ご意見 ◇求職者への労働条件明示は、E-mailの普及により以前より負担感は減ったが、求人のほとんどは電話や明示事項について不十分な依頼なので、求人者の紹介事業者への労働条件明示も法定義務であることをもっと徹底できないか。
(紹介事業者から)

② 求人・求職の全件受理義務

ご苦情 ◇求職登録の面談の際、障害者手帳を持っていることを告げたところ「ウチは障害者求人は扱っていない。」と言われた。障害者差別ではないか。それならそうと最初から言って欲しい。そうすれば不愉快にならないから。(求職者から)

ご苦情 ◇再就職活動のため、人材会社に連絡を取って求職をしたいと申し出たところ、「貴方の年齢の求人はまず無い。」と言われた。年齢差別ではないか。(高齢と思われる求職者から)

ご苦情 ◇求職登録をWebを使って紹介会社にしたところ、送られてきた求人がいずれも自分の希望要件と合っていなかったもので、3件断ったら、「もう紹介できない。」「3件断った人材にはもう構わないというのが当社の方針だ。」と言われた。受理しても希望内容を良く読まず、紹介しないというのは良いのか。(求職者から)

ご苦情 ◇求人を民間人材会社に依頼したら「当社はエグゼクティブな人材会社なので、そんなレベルの低い求人は扱っていない。」と言われた。不愉快だ。(求人者から)

ご質問 ◇以前紹介手数料を支払ってくれなかった求人者から再度求人があった。これも受けなければいけないのか。
(紹介事業者から)

ご意見 ◇若者雇用対策法の施行により、民間人材会社もハローワーク同様に「いわゆるブラック求人」の新卒求人について不受理とすることが(取扱い職種等の範囲について「公共職業安定所が求人不受理とすることができる求人者に該当する旨の自己申告があった求人者からの、学校卒業見込者等であることを条件とした求人は取り扱わない。」旨の届出をすることにより)できる旨示されたが、民間職業紹介会社で新卒を扱っているところはそう多くない。しかし扱う求人の中でミドル層を対象とするもの、年齢制限のないものでも、「いわゆるブラック求人」は皆無というわけではなく、ハローワークが新卒求人不受理とした企業からの(新卒に限らない)全ての求人を不受理とすることはできないのか。
(紹介事業者から)

③ 求人求職管理簿

ご質問 ◇労働局の立入り検査の際、「求人求職管理簿には採否の結果だけでなく、紹介の経緯も記載するように。」と指導を受けた。そこまで一々書かなければいけないのか。(紹介事業者から／紛争発生時の解決のための記録でもあることを説明)

3 業務提携

① 職業紹介事業者間の業務提携

ご説明 ◇人材協主催の職業紹介責任者講習では「業務提携」について、現行の「職業紹介事業の業務運営要領」掲載内容を必ず説明している。

② 職業紹介事業者と職業紹介事業者以外の者との提携

ご苦情 ◇「複数の人材会社の代理店」を名乗る人間に会ったら、自分の職務経歴がたくさん（数か所？）の人材会社にばらまかれた。個人情報管理に不安。（求職者から／その人材に人材開拓を依頼している紹介会社の行為は禁じられている「名義貸し」に該当する可能性がある」と説明。厚生労働大臣許可（届出）を持った紹介事業者に求職登録するよう助言。）

ご質問 ◇取引先が人材を中途採用したい意向があるが、自社は職業紹介事業の許可を受けていないので、これを子会社の紹介会社（許可あり）に伝えることは触法行為か？（人材紹介業の親会社から／求人を受け付けるわけではなく、求人需要があることを子会社に伝えることは紹介事業には該当しないと思われる旨回答）

ご質問 ◇自分がキャリアコンサルティングを実施した人材から、良い人材紹介会社を紹介して欲しいと依頼があった。これをビジネスにして、紹介先の人材紹介会社から謝礼を受け取りたいが可能か？（独立キャリアコンサルタントから／求職を受け付けるわけではなく、単に知己の人材紹介会社に転職希望者が居ることを伝えるだけでは、職業紹介には該当しないが、無許可のまま求職を受け付けて人材会社に紹介することを反復継続し、報酬を得ることは「有料職業紹介」を行っている」とみなされる可能性が高く、好ましくない旨回答）

4 国際化への対応

＜人材送出しに関するもの＞

ご苦情 ◇自分の再就職先を海外に求め、国外にわたる職業紹介許可を受けている人材会社から中国の転職先を紹介されたが、自分が中国の企業に就職した場合の日本の年金の取扱い、現地での労災保険の適用等の質問に何も答えられない。こんな会社に海外転職の世話ができるのか。（求職者から）

ご苦情 ◇人材紹介会社から、中国企業の工場の品質管理顧問の求人の紹介を受け、転職した。受取った求人票（日本語）には、

「風呂付の宿舎を用意する。」とあったが、赴任してみるとシャワーしかない。日本の人材会社にクレームを言ったが「中国企業から受取った求人票にはそう書いてあった。」の一点張り。中国の提携先の人材紹介機関は「中国ではこれが一般的です。」と取り合ってくれない。（中国に転職した人材から）

- ご質問** ◇部品納入先企業がベトナムに進出することになり、自社も一緒に工場をベトナムに作ることを検討している。ベトナム人を紹介してくれる日本の人材会社を教えて欲しい。またこの求人を出すのは国際紹介の許可を持っている人材会社に頼むべきなのか。（求人企業から／当初日本国内で自社採用して、その後勤務地をベトナム自社工場とする求人は、「国外にわたる職業紹介」を依頼することにならないことを説明。また国籍を特定しての求人は、職業安定法第3条に反するとして職業紹介事業者は受理しないことがあるので、「ベトナム語を母国語同様に話し、読み書きもできて、日常生活に支障のない日本語能力も備えていること。」といった能力要件としての求人とするよう助言）

<人材受入れに関するもの>

- ご苦情** ◇職業紹介責任者講習を受講したが、技能実習生受入れの担当者が横に居て、話していることはまるでホワイトカラー紹介とは違う内容。国際的な批判も受けているようだが、それと一緒にされたくない。（講習受講の紹介事業者から／2010年の入管法改正を受けて、技能実習生の受け入れも「国外にわたる職業紹介」のひとつとなった旨説明したが、余り納得された様子ではなかった。）

- ご質問** ◇日本人留学生の帰国後の就職あっせんをビジネスとしたいが、「国外にわたる職業紹介」の手続きをしなければならないのか？（職業紹介責任者講習受講の紹介事業者から／居所が国外である人材と、国内に在る企業との雇用のあっせんは、現行ルールでは人材の国籍を問わず「国外にわたる職業紹介」に該当することを説明。併せて求職受付対象を日本人に限定することは、職業安定法第3条に反すると思われる旨付言。）

- ご質問** ◇日本の大学に來ている外国人留学生に対し、日本企業への就職あっせんをビジネスとしたいが、「国外にわたる職業紹介」の手続きをしなければならないのか？（職業紹介責任者講習受講の紹介事業者から／既に合法的に日本に入国している外国人を日本国内に在る企業に紹介することは「国外にわたる職業紹介」には該当しない旨説明し、さらに求人者に対しては留学ビザから就労ビザへの切り替えに協力する必要がある旨説明し、留学生求職者に対しては卒業単位が取得できなかったり就労ビザが取得できなかった場合には内定取り消しとなり得る旨、よく説明しつつ職業紹介を進めるよう助言。）

- ご意見** ◇E-mailがこれだけ普及した現在においては、(E-mailの発信者が国外に居たとしても)求職受付を日本国内で受け付け、日本国内に在る企業に紹介することは、あっせんする労働契約が日本国内で成立することから、「国外にわたる職業紹

介」には該当しないと考えられないか。（職業紹介事業者・人材協会員から）

ご意見

◇対企業の交渉力を有する（労働市場に於いてバーゲニングパワーを持つ）ホワイトカラー職種の人材を国際的に確保するには、年収や職業分類を限定することで「国外にわたる職業紹介」の規制を緩和し、技能実習生や低賃金労働者の移入と線引きできないか？（職業紹介事業者・人材協会員から）

5 その他

① 求職者・求人者と職業紹介事業者とのトラブル（就職した労働者の早期離職と再度の職業紹介等）への対応

ご苦情

◇紹介会社に紹介された医療機関に転職したらハラスメントがひどく、紹介会社に苦情を言って別の勤務先を探して欲しいと要望したらそのことが勤務先に判ってしまい、勤務先と紹介会社がもめてしまって困っている。一旦利用した紹介会社に再度転職先探しを依頼することはできないのか？（求職者（看護師）から）

ご苦情

◇紹介会社経由で採用した看護師を、また転職させようとしているかのようにその人材会社が付きまとして不愉快だ。止めさせられないか。（求人医療機関から）

ご質問

◇日本の人材紹介会社との契約書にオフリミット条項（紹介会社は契約先の企業に勤務する人材からの求職登録は受理してはならないとの条項）を入れようとしたら「日本では違法だ」と言われた。本当か？なぜか？（外資系求人者から／職業安定法第5条の6（求職の全件受理）を説明。求職不受理と登録誘引の区別をして弁護士と相談するよう助言。）

② 求人に際して明示される労働条件等の適正化

ご質問

◇「基本給30万～35万円」という求人票を受領して、人材を紹介したところ、「面接したら『貴方の経験では最初は基本給27万円でスタートということで良ければ選考を進める。』と求人企業の面接担当者から言われた。意図して見かけを良くした求人では人を釣っているのではないか。」という苦情を受けている。どうしたらよいか。（職業紹介事業者・人材協会員から／職業紹介事業の業務運営要領に「労働条件明示にあたっての留意点」として「明示する労働条件等の内容が労働契約締結時の労働条件等と異なることとなる可能性がある場合は、その旨を併せて明示するとともに、労働条件等が既に明示した内容と異なることとなった場合には、当該明示を受けた求職者等に速やかに知らせること。」と記載されていること、同主旨が平成11年労働省告示第141号にも記載されていることを説明）

第3 職業紹介事業者以外の雇用仲介事業等

ご意見 ◇同じように見えることを、職業紹介事業ではやってはいけなくて、Webの求人情報提供とすると咎めがないのは不合理ではないか。

例1：女性向け週刊誌に求人広告を掲載する（求人情報提供）とは可能なのに、求人案件を紹介したりHPに掲載する際に「女性向け」と付記する（職業紹介）ことは不可とされること。

例2：「このHPには年収1000万円以上の求人しか掲載されていません。」という求人情報提供はできるのに、「当社は年収1000万円以上の求人しか受け付けません。／当社は現在の収入が700万円以上の人材からの求職しか受け付けません。」という職業紹介は現状できないこと。

例3：登録した求職者に求人情報を提供すること（職業紹介）は原則無料とされているのに、求人情報の提供に対価を徴収する（求人情報提供）ことはできること。

ご意見 ◇求人情報提供が、業界の自主規制や表現の自由の考え方によって適切に行われてきたことは尊重したいと思うが、紙・誌の時代には立ち読み等による「衆目によるチェックと業界団体への通告」という仕組みによって掲載内容の健全さが維持できてきたが、内容を閲覧するためには自分の属性を登録（有料の場合もある）した上でなければならない最近出始めているWebの仕組みでは、掲載内容が適正なものかどうか点検されない。（求人広告代理店と職業紹介兼業者）

ご苦情 ◇Web上の求人に問合せをしたところ、男性からの問合せへの返信と、女性からの問合せへの返信が異なった（前者は面談日程調整返信、後者は当該求人充足との返信）。システムの中に他にもこのような差別が隠されているのではないか。（新卒就職活動中の女性求職者／アクセスした先が、求人企業の自社ページなのか、いわゆる求人サイトのものか、職業紹介事業者の開設したページかは不明）

付記 職業紹介責任者講習と、従事者への教育研修

ご苦情 ◇人材会社に登録のため訪問したら、相手をしたコンサルタントは新卒間もなく、社会経験未熟、転職をしたこともない若者だった。基本的な社会保険等の知識も無く、こんな人間が真剣に転職を考えている自分の相談相手になれるとは思えない。（中年と思われる求職者から／職業紹介責任者に申し出て担当を変えるよう要望することを助言して解決。）

ご意見 ◇職業紹介責任者講習の内容やあり方について、常に点検改善することは必要と思うが、現状では紹介業従事者への教育は明文化されておらず、従事者全員への教育のあり方についても、別途検討する必要があるのではないか。

以上