

## 基本的考え方

- 労働市場全体でのマッチング機能を高めていくため、ハローワークや職業紹介事業者に加えて、求人メディアや新たな雇用仲介サービスを含め、労働市場の全体像を把握し、雇用対策を行っていくことが重要。
- 求職者や潜在的な求職者など、働く意欲を持つ方の立場に立って、雇用仲介サービスを行う者が守るべきルール等を整備する。
- IT技術を駆使してマッチング機能を高めている新たな雇用仲介サービスについて、労働市場において果たしている一定の役割を評価し、イノベーションを阻害しないことに留意しつつ、ユーザーが安心して利用できる環境を整備する。

## 労働市場の整備

### 情報の的確性

- ・ 事業形態によらず、雇用仲介サービスを行う者が信頼できる情報を提供する責任は大きい。
- ・ 同時に、求人者が募集情報を的確に作成・表示する責任についても考えるべき。
- ・ 情報の転載やクロージングを事業として行う中で、最新でない情報や、問題となり得る募集情報が除去される仕組みを備えるべき。
- ・ 課金情報を優位に取り扱うビジネスの中で、課金した者の情報とそれ以外の検索結果が分けて表示されるようにするべきではないか。

### 職業情報・募集情報等の共通フォーマットの整備

- ・ 必要とされるスキルやタスク・業務の内容を職業横断的に整備していくことが必要。
- ・ 職業情報を一元化するインフラを整備しつつ、雇用仲介サービスを行う者や業界団体、職能団体が実際の募集情報と職業情報を紐付ける役割を担うべきではないか。
- ・ 労働条件に限らず、ミスマッチを防ぐために参考となる情報を、企業や雇用仲介サービスを行う者が提供していくべき。

### 公共の役割

- ・ 職業安定機関が労働市場全体の情報を把握した上で、雇用対策を担っていくべき。
- ・ ハローワークは特に就職困難者への対応を充実させ、テーマ別にノウハウを蓄積していく必要。

## 人材サービスの整理

### 法的な区分

- ・ プラットフォーム等を用いた新たなサービスについて、サービスの機能や性質に着目して、既存の雇用仲介事業と対比しながら、一定の法的整理を行うことが必要。
  - ▶ 職業紹介に近いオプションを持つ募集情報等提供の法的位置づけ。
  - ▶ 募集情報等提供とプラットフォームの区別。
  - ▶ 職業紹介、募集情報等提供、委託募集についての一定の整理。

### 新しいサービスの把握等

- ・ これまで人材サービスを提供していなかった事業者が参入し、比較的参入が容易な領域となっている。労働市場において雇用仲介サービスを行う者が守るべきルールを明確にすべき。
- ・ 多種多様なサービスが展開されている中で、一定の基準を満たす事業者を認定し、求職者と求人者の双方に対して利用を促すべき。
- ・ 新しいサービスを展開している事業者を把握できていないことは問題であり、イノベーションを阻害しない形での把握の仕組みの導入を検討すべき。

## 求職者保護

### 個人情報等の保護

- ・ 日本の労働市場の特性と既存の法制度を踏まえて個人情報の保護の在り方を検討すべき。
- ・ 本人同意の在り方について検討し、同意の取得に際して求められるべき規約や手法などを示すことで適正化を図っていくことも考えるべき。
- ・ 利用の対象となる個人情報と、利用目的について、本人の意に沿う形とすることが重要。
- ・ 個人の秘密など第三者に提供すべきでない性質の個人情報の保護について検討すべき。

### 求職者等の特徴・保護

- ・ 求職者等は人材サービスの仕組みや実態をよくわからずに利用しており、求職者等に対して人材サービスや労働市場等について有用な情報の公開等を進めるべき。
- ・ 求職者の中には、リコメンドを待って、声をかけられたら行くというような受け身な方もいることを意識し、雇用仲介サービスがより良い求人情報やマッチングシステムを提供しているのか考えるべき。
- ・ AI やマッチングアルゴリズムによるアンコンシャスバイアスの再生産や、ブラックボックス化の回避のため業界共通の見識が必要。

### 雇用以外の仲介について

- ・ 非労働者とされている人でも労働者性のある人や交渉力の低い人への対応は課題ではないか。

## 人材サービスの役割

### 人材サービスの役割

- ・ 企業向けサービスである一方で、今後少子高齢化が進む労働市場にあっては、求職者に寄り添う形での事業運営を強く意識すべきであり、インセンティブ付け等によって市場全体としてもそのような事業運営を促進すべき。
- ・ IT化等により情報の非対称性が軽減される中で、最後に人が決断を後押しする、キャリアの相談をするといった役割は重要。
- ・ 雇用仲介サービスが提供する情報の質は、事業者やサービス形態によらず情報を取り扱う者の質に依存し、影響を受けている。人材サービスに従事する人材の質の確保、職業・雇用に対する理解が重要。
- ・ 事業を行う者として、カスタマー等からの苦情処理を確実に行うことは当然であり、特に、求職者が相談しやすいような体制を備えるとともに、サービスの内容に説明を尽くすべき。
- ・ 苦情処理の状況について市場全体で情報を公開することで、人材サービスの競争力を保ちながら適正化を図るべき。

### 業界団体の役割

- ・ 新しく人材サービスに参入した事業者は、自らを人材サービス事業者と認識しておらず、既存の業界団体に吸収することは難しいのではないかと。
- ・ 業界団体に入っていない新しいサービスが多く、業界団体による実態把握や適正化は難しい状況にせよ、雇用仲介サービスにおける理念や課題の共有を行っていくべき。
- ・ 業界団体の加入企業がより高いサービス水準を作り、事業者全体の質の向上の推進を図るべき。
- ・ 業界団体としても、事業者に対する苦情に、中立的に対処していくべき。