

失業認定におけるデジタル技術の活用について

「規制改革実施計画」（令和5年6月16日閣議決定）（抄）

【共通課題対策】

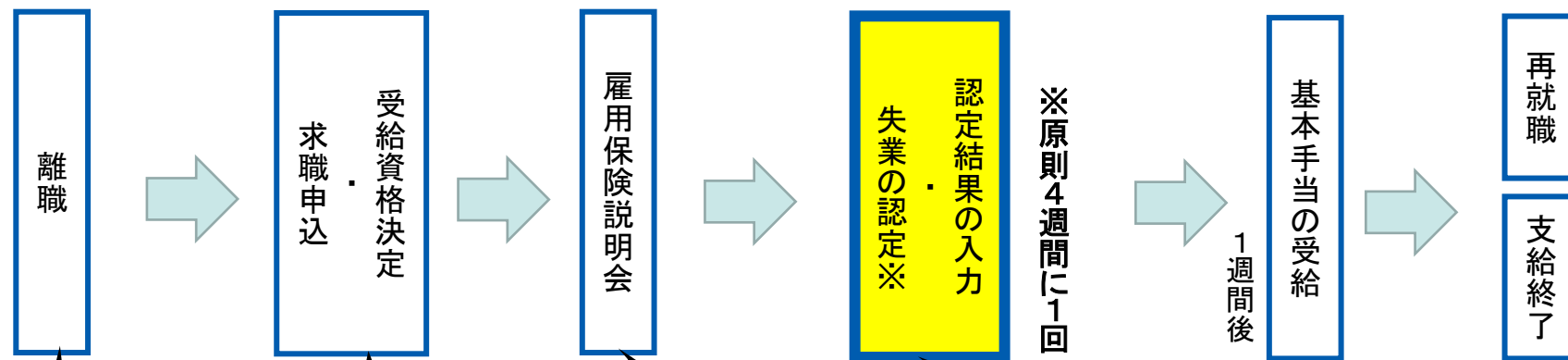
（1）行政手続に関する見直し

ii その他の手続

No.	事項名	規制改革の内容	実施時期
7	失業認定のオンライン化	<p>a 厚生労働省は、雇用保険制度の失業認定について、4週間に一度全員一律に公共職業安定所への来所を求めている原則的な取扱いを、デジタル技術の活用により見直す。</p> <p>具体的には、令和5年夏から、大規模労働局において以下の取組を実施する。</p> <ul style="list-style-type: none">・公共職業安定所への出頭が大きな負担となっている者について、既に実施中の市町村取次の対象者に加え、難病患者、長期療養者、子育て中の者等についても、<u>オンライン面談による失業認定を可能とする</u>。・計画的な早期再就職を目指して公共職業安定所の支援を受ける者について、<u>オンラインでの手続のみによる失業認定を可能とする</u>。 <p>b 厚生労働省は、aに記載の取組について、<u>特にオンラインでの手続のみによる失業認定に係る効果検証を踏まえた上で、諸外国の実態も参考</u>にしつつ、デジタル技術を活用した雇用保険制度の失業認定関連手続の在り方について検討し、令和6年6月を目途に結論を得る。</p>	<p>a：令和5年夏から取組を開始し、速やかに効果検証を行う</p> <p>b：令和6年6月を目途に結論を得る</p>

基本手当の受給手続の流れ

- 受給資格決定及び失業の認定（4週間に1回）を受けるためには、ハローワークへの出頭が必要。
- ハローワーク職員との面談により、労働の意思・能力の有無等の確認を受ける。



- ・ 離職後、事業主が「喪失届」をハローワークに提出
- ・ ハローワークにおいて離職時賃金額や離職理由を審査の上、離職票を離職者に交付

- ・ 求職者はハローワークに来所し、**職業相談部門に求職の申込み**を行う。
- ・ 雇用保険部門に離職票等の必要書類を提出の上、**ハローワーク職員との面談により、受給に必要な被保険者期間や労働の意思・能力の有無等の確認**を受ける。

⇒受給資格の決定がなされる

求職者は説明会会場に出向き、**受給資格者証の交付**を受けるとともに、ハローワーク職員から雇用保険の受給に当たっての留意事項等（※）の説明を受ける。

※認定日に来所必要、必要な求職活動実績、就職した場合の申告方法、不正受給の注意喚起等

★**職業講習会**（ハローワークの利用案内、就職活動方法や準備の進め方、応募書類の作成や面接のポイント等を説明）と同時開催が多い。

- ・ 求職者は失業の認定日に**ハローワークに来所**し、受給資格者証及び失業認定申告書を提出の上、**ハローワーク職員との面談により、就労の有無、労働の意思・能力の有無等の確認**を受ける。

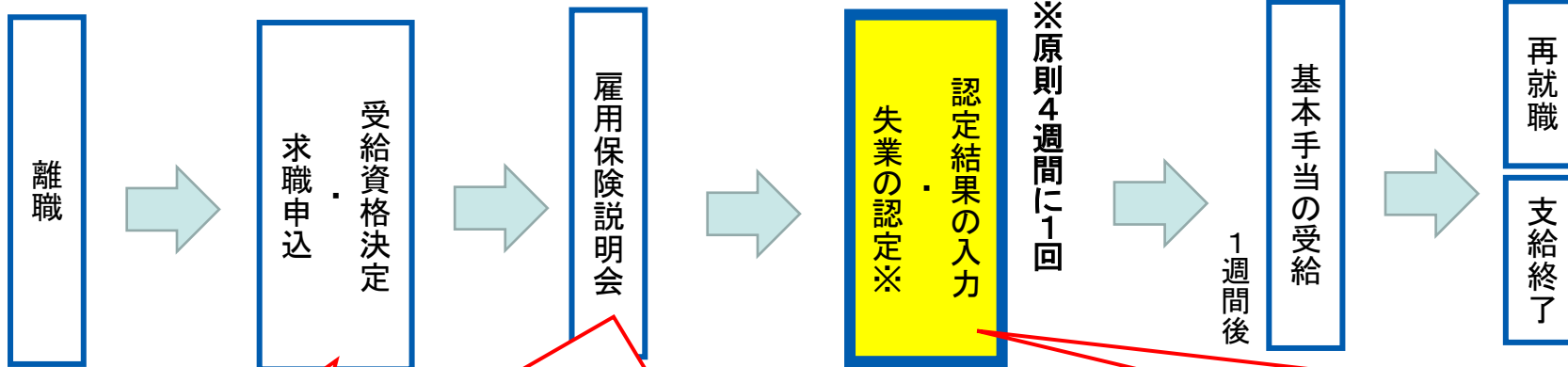
⇒失業の認定がなされる

- ・ ハローワーク職員は、失業認定の結果をシステムに入力し、窓口で支給期間や支給額等が印字された受給資格者証を返戻するとともに、次回用の失業認定申告書を交付

★求職活動が低調な者等に対し、就職意欲を喚起するとともに **職業相談部門に誘導**。

オンライン失業認定に関する業務の流れ

【オンライン面談による失業認定の場合】



- ・リーフレット等を用いて対象者（育児中の者など）にオンラインでの失業認定を案内

- ・オンライン失業認定を希望する受給資格者に対し、説明会后、別途、システムの操作方法を案内。受給資格者は、自ら使用するスマートフォン等を持参して説明を受ける。
- ・紙の受給資格者証は交付せず、撮影してパスワードをかけた画像データを受給資格者宛てメール送信により交付
- ・受給資格者は、初回認定日の面談についてシステムから予約

- ・受給資格者は、失業認定申告書を電子申請するとともに、Zoomにアクセスしてオンライン面談を受ける。
- ・ハローワーク職員は、マイナンバーカードにより本人確認を行った上で、電子申請された失業認定申告書の内容をオンライン面談により確認。オンライン面談後、システムに失業認定結果を入力。支給期間や支給額等が印字された受給資格者証を撮影し、パスワードをかけた上で、画像データを受給資格者にメール送信（返戻）
- ・受給資格者は、次回失業の認定日の面談についてシステムから予約

【オンラインでの手続のみによる失業認定の場合】

1. 受給資格決定後、就職支援プログラムの支援対象となった時点でHW職員から受給資格者にオンライン失業認定の案内
2. 受給資格者が希望する場合、HW職員から当該受給資格者に対して失業認定申告書の電子申請の操作方法を個別説明
3. 失業の認定日において、受給資格者は失業認定申告書を電子申請
4. HWは同申告書の書面審査後、認定結果をシステムへ入力
5. 支給期間や支給額等が印字された受給資格者証の画像データをメール送信
(別途、同プログラムに基づき適時の職業相談・職業紹介等の支援をオーダーメイドで実施)

市町村取次対象地域における取組（市町村役場または自宅でのオンライン面談）実施状況

※令和5年4月 Zoomを活用した取組開始

令和5年4月からの取組内容

○対象地域：市町村取次対象52市町村（延べ）のうちオンライン環境が整い自治体の協力が得られた市町村（7労働局※41市町村（延べ））

※ 7労働局は、北海道、東京都、新潟県、島根県、長崎県、鹿児島県、沖縄県。

41市町村は、奥尻町、礼文町、利尻町、利尻富士町、羽幌町、大島町、利島村、新島村、神津島村、三宅村、八丈町、青ヶ島村、粟島浦村、西ノ島町、海士町、知夫村、佐世保市（注）、小値賀町（注）、新上五島町（注）、西海市、五島市、三島村、十島村、屋久島町、薩摩川内市、喜界町、和泊町、知名町、与論町、瀬戸内町、久米島町、渡嘉敷村、座間味村、栗国村、渡名喜村、北大東村、伊是名村、伊平屋村

（注）については、運輸支局等による実施を含む。

○取組内容：本人の希望に応じて、市町村役場又は自宅で、Zoomを利用してオンライン面談による失業認定を実施。

【これまでの取扱い】

<受給資格決定> ハローワークへの出頭が必要

<失業認定> 市町村役場に出頭し、市町村職員が面談

⇒ 面談結果をハローワークに取り次ぎ、失業認定・支給決定。



【オンライン面談導入後】

<受給資格決定> 市町村役場でハローワーク職員がオンラインで面談

<失業認定> 市町村役場への出頭又は自宅で、ハローワーク職員とオンライン面談 ⇒ その場で失業認定・支給決定。

実施状況（令和6年1月分まで）

- ・対象者数： 724人
- ・オンライン失業認定実施回数（累計）：1,745件 ※うち自宅：138件

市町村取次対象地域における取組（市町村役場または自宅でのオンライン面談）実施状況

※令和5年4月 Zoomを活用した取組開始

実施状況（令和6年1月分まで）

1. 認定日時の日程調整におけるトラブルの有無

現時点でトラブル等の報告はない。

2. オンライン失業認定にかかる所要時間

- ・【役場】平均3分～10分、最大30分（失業認定申告書の記入方法の説明、接続不良によるもの）
- ・【自宅】平均8分～15分、最大25分（失業認定申告書の撮影、画面共有の操作に手間取ったことによるもの）
- ・2回目以降は、操作に慣れて円滑に認定が行われていることが大半との報告。
※参考 対面による失業認定にかかる所要時間：平均5分～10分程度

3. 本人確認や失業認定申告書の確認・補正時における支障の有無

タブレット等の画像を通じて本人確認等をする際、光の反射によりマイナンバーカードや失業認定申告書の内容が見えにくいことが多く、これを是正するためのやりとりに時間がかかっている。

4. ハローワークや自治体におけるオンライン失業認定の負担

- ・ハローワークにおいては、相対的にオンライン面談による失業認定の1件当たりの所要時間が長くなる傾向があるため、窓口で失業認定を担う職員の失業認定を行う件数が増加したとの事例があった。
- ・市町村役場においては、プライバシーが保たれる専用スペースの確保や調整が負担との事例があった。

5. 接続不良等でオンライン面談が困難となったケースの有無

受給資格者の操作の不慣れに伴う接続不良により、オンライン面談が中断するケースも一部みられたが、電話により再度接続を案内する等により対処している。

6. 自宅からのオンライン失業認定実施者に対する職業相談の実施状況

従来は役場における求人票の閲覧等に留まることが多かったが、オンラインによりハローワークから直接、職業相談等を受けることが可能となった。現時点でトラブル等の報告はない。

7. その他

現時点で求職活動の不適正な申告は確認されていない。

取組内容

- ・対象地域：ブロックキー局（9労働局）のハローワーク各1所※1

※1 函館所(北海道)、仙台所(宮城)、品川所(東京)、新潟所(新潟)、名古屋中所(愛知)、梅田所(大阪)、広島東所(広島)、高松所(香川)、福岡中央所(福岡)

- ・取組内容：以下の対象者のうち、希望する者に対してデジタル技術を活用した失業認定を実施。

オンライン面談の日程調整や失業認定申告書のオンライン提出のための独自システムを導入。

① 来所が困難な者※2 ⇒ 自宅からのオンライン面談による失業認定

※2 公共職業安定所への出頭が大きな負担となっている者、具体的には、育児中の者、障害者、介護中の者、難病患者、長期療養者。

② 計画的な早期再就職を目指してハローワークの支援を受ける者※3 ⇒ オンラインでの手続きのみによる失業認定※4

※3 就職支援プログラム事業の支援対象者。

※4 個別支援期間中の認定日には、オンラインでの失業認定申告書の提出のみで失業認定を実施（別途就職支援プログラムに基づき適時の職業相談・職業紹介等の支援をオーダーメイドで実施）。ただし、初回の失業認定日は来所が必要であり、個別支援期間終了時に未就職の場合は、通常の来所による認定に切り替え。

実施状況（令和6年1月分まで）

○利用登録者数：427人

①来所が困難な者：317人（育児中の者284人、障害者22人、介護中の者6人、難病患者等5人）

②計画的な早期再就職を目指してハローワークの支援を受ける者：110人

○オンライン失業認定実績（累計）：954件

①来所が困難な者：797件

②計画的な早期再就職を目指してハローワークの支援を受ける者：157件

実施状況（令和6年1月分まで）

1. オンライン面談の日程調整・管理、オンラインでの失業認定申告書の確認や補正、回線の接続等の事務が円滑に実施できるか
 - ・所要時間：平均5分～15分、最大30分 ※参考：対面による失業認定にかかる所要時間：平均5分～10分程度
 - ・日程調整・管理は、オンライン面談の日程予約や失業認定申告書の電子申請をするためのシステムを導入したことにより円滑に行うことができている。
 - ・回線の接続等については、受給資格者の操作の不慣れに伴う接続不良によりオンライン面談が中断した例があったため、電話により再度接続を案内する等により対処している。
 - ・ハローワークにおける失業認定申告書の確認は、同システムに受給資格者が事前にオンラインにより提出したデータをシステム上で閲覧することが可能だが、同申告書の不備があった場合の本人の修正作業等に時間を要した事例があった。
 - ・本人確認等の際、受給資格者側端末のカメラの性能が低く、マイナンバーカードの生年月日の確認に時間を要した事例があった。
2. 就職意欲や就職状況、再就職までの期間といった就職支援への影響がどのようなものか
 - ・「失業の認定日と同日ではなく別日にオンライン又は対面による職業相談を案内する」「オンライン面談による失業認定の直後に引き続き職業相談をオンラインで実施する」等の工夫をしている。就職支援についてオンライン化に伴う悪影響は確認されていない。
3. 求職活動の不適正な申告が行われていないか
 - ・現時点で求職活動の不適正な申告は確認されていない。
4. 対面窓口とオンライン双方に対応できるハローワークの体制が確保できるか
 - ・オンラインと窓口双方の体制を組む必要があり、オンライン面談実施時に職員がオンライン面談に専従となるため、窓口混雑時等に応援対応ができず、窓口の待ち時間が増加した事例があった。

実施状況（令和6年1月分まで）

5. 就職支援を効果的に行いつつ、不適正な申告を防止するなど、円滑に実施するためにどのような工夫・取組が有効か

・上記のほか、以下のような工夫事例がみられた。

〔工夫事例〕 オンライン面談での失業認定と職業相談部門との結びつきを確保するための取組（ハローワーク名古屋中の事例）より気軽に職業相談を利用いただくようにする観点から、独自にインターネットによる職業相談の予約システムを導入している。そのような中、オンライン面談による失業認定の対象者に対しても予約システムの利用を積極的に促し職業相談部門への誘導を図っている。予約制とすることにより、利用者にとっては「待ち時間解消」、ハローワークにとっては「相談内容の事前把握」ができるようになり相談者の事情を勘案した上で適性と思われる求人（時には、相談内容に適した専門相談員の対応など）を準備するなど、きめ細かい相談支援を効果的・効率的に行うことが可能となった。

6. オンライン失業認定に関する受給資格者の感想等について

【オンライン失業認定を選択した受給資格者の感想】

- ◆子どもの体調に影響されず（子どもの面倒を誰かに頼まなくても）自宅で失業認定を受けられるため安心できた。
- ◆悪天候だったので来所する支度を考えるとオンラインでできるのは助かった。
- ◆インターネットで申請して雇用保険の手続きができるのはとても便利だった。 等

【オンライン失業認定を選択しなかった理由】

- ◆一応、雇用保険の手続きはしたが、長期間受給するつもりはなくすぐに就職するつもりであり、システムの操作方法など細かいことを新たに理解しなければいけないのは面倒。
- ◆対面で職業相談をしたい。
- ◆システムの操作マニュアルのページ数が膨大でわかりづらい。 等

【参考】オンライン失業認定を実施する9所における調査（R5.12.19～12.25）

- ①来所困難者 希望者 12人 / 対象者 33人 ⇒ 36.4%
- ②就職支援ナビ対象者 希望者 12人 / 対象者 53人 ⇒ 22.6%

失業給付の運営比較(ドイツ、フランス)

	ドイツ	フランス
失業認定の仕組み	<ul style="list-style-type: none"> ●雇用が終了する3ヶ月前まで（急に離職可能性が判明した場合は3日以内）に、雇用エージェンシーに求職登録。この登録を怠ると、失業手当が支給停止される可能性がある。 ●求職者登録とは別途、失業手当を受給するためには失業者登録が必要。 ●雇用エージェンシーと求職者のカウンセリングにより、今後の取組内容や計画等を記載した統合協定（EGV）を締結。 ●失業手当を受給するために、統合協定（EGV）による雇用エージェンシーへの協力・報告が必要。雇用エージェンシーの求めに応じて本人の出頭、健康診断、心理検査等が必要になる場合がある。 <p>※失業給付を受けるためには、常時職業紹介所の紹介を受けられる状態（毎営業日、雇用エージェンシーから連絡が取れる状態）であることが必要。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●雇用契約の終了から12ヶ月以内に、雇用局に求職者申請。 ●雇用局のアドバイザーとの初回面談時に、個別就職支援計画（PPAE）作成。 ●失業手当給付の認定のため、月1回、PPAEの更新（求職活動・訓練受講の記録更新）を行う。
オンライン化の状況	<ul style="list-style-type: none"> ●2017年制定のオンラインアクセス推進法に基づき、デジタル化が可能な行政サービスのオンライン化が進められている。 ※コロナ禍で、電話やメール、郵便等を用いた非接触型の処理が行われた。 ●求職者登録や失業認定に関する一連の流れ（登録・ガイダンス・カウンセリング予約・手当申請・支給）は、2022年1月1日以降、オンライン機能付IDを活用してオンライン処理が選択可能に。 ●求職登録の相談や人材紹介の面接はビデオ電話で実施することも可能。失業後の初回相談は原則対面だが、失業前4週間以内に同様のものを実施済みであれば不要。ただし、雇用エージェンシーから要請がある場合、直接対面に応じる必要あり。 	<ul style="list-style-type: none"> ●失業保険の申請や認定手続におけるオンライン化を、2015年以降、本格的に推進。 ●月1回の個別就職支援計画（PPAE）更新はオンラインにより実施可能。 ●2回目以降のアドバイザーとの面談は、雇用局のウェブサイトアクセスして実施可能。①独力で再就職先を見つけることが可能と判断される層、②求職者の希望と地域企業が求める職務経験等に相当の距離がある層、③学歴が低く、資格や技能を持たないため、長期失業者になる可能性が高い層の3つに分類し職業紹介を行っている。アドバイザーとのやりとりは、①は原則として電話と電子メール、②は面談（対面・オンライン）、③は定期的な対面での面談が実施されている。 <p>※コロナ禍の初期段階では初回の面談も含めてオンラインで行われたが、第1回目のロックダウン終了後から、サービスの質確保を目的として対面での面談に戻された。</p>
拠点数・職員数(2016年)	雇用エージェンシー数： 766 職員数： 95,000人 （うち常勤： 82,800人） 失業給付受給者数： 87.3万人(2021年平均)	雇用局数： 1,040 職員数： 55,910人 （うち常勤： 51,033人） 失業給付受給者数： 281.7万人(2021年平均)
	※人口：約8,390万人（2022年）	※人口：約6,560万人（2022年）

失業給付の運営比較(イギリス、アメリカ)

	イギリス	アメリカ(カリフォルニア州)
失業認定の仕組み	<ul style="list-style-type: none"> ●新規申請者はオンラインまたは電話により申請、申請内容は雇用年金省へ送付。雇用年金省が求職者手当の受給資格を確認し、申請者居住地のジョブセンター・プラスに通知。ジョブセンター・プラスは初回面談を設定、申請者に電話で連絡。 ●初回面談では、申請者の職業適性や保有資格・スキルなどをベースに、手当支給開始以降に定期的に行うべき求職活動等を設定する「受給者誓約」を作成、支給を決定。 ●受給者は主に2週間に1回、ジョブセンター・プラスに来所してアドバイザーとの面談を行う義務があり、受給者誓約に沿った求職活動を行っているか確認が行われる。 	<ul style="list-style-type: none"> ●2週間に1回、オンライン等で受給要件を満たしているかどうかの質問項目に回答し、認定を得る。 ●申請者は原則として、州の求人情報ウェブサイト「CalJOBS」に登録しなければならない。CalJOBSに履歴書を送り、利用者登録を行う。
オンライン化の状況	<ul style="list-style-type: none"> ●求職者手当の申請手続はオンライン化されているが、失業認定については来所して対面による面談が原則とされ、オンライン化は行われていない。 <p>※コロナ禍における一時的な対応として、来所による面談が免除され、電話を通じた面談が行われるとともに、受給者誓約の作成義務も停止された。</p> <p>感染状況が改善されるにつれ、若者など相対的に支援を要する層から段階的に来所による面談が再開された。</p> <p>受給者の積極的な求職活動の促進のために面談が有効であるとの考え方が根強いとみられる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●申請、認定、給付の全プロセスをオンライン化している(郵便や電話での申請も可能)。 ●オンライン申請率は新規78.6%、継続94.2%(2021年) ※このほか新規の20.5%は電話、継続の10.9%は郵便などであり、対面での申請の記録はみられない。 ●新規申請時の認定の可否は郵便で回答。 ●申請時、受給資格に疑いがあり、確認する必要がある場合は、電話インタビューを行う(オンラインで日時を予約)。 ●パソコン非保有者はアメリカンジョブセンター(公共職業紹介機関)や公立図書館のパソコンを利用して申請・認定手続き可能。
拠点数・職員数(2016年)	ジョブセンター・プラス数 : 713 職員数 : 31,000人 (うち常勤 : 24859人) 失業給付受給者数 : 4.9万人(2021年度平均)	(州合計) 職業安定機関数 : 2,441 職員数 : 各州単位で公共職業紹介機関の設置を行っているため、全体の職員数については不明 失業給付受給者数 : 319.1万人(各州受給者数の2021年平均)

※人口:約6,850万人(2022年)

※人口:約3億3,480万人(2022年)

※日本の拠点数・職員数(2016年):544箇所・26,363人(うち常勤:10,666人)失業給付受給者数(2021年度平均):43.4万人
 (出典) 諸外国の失業保険制度のオンライン化に関する調査(2023年5月 独立行政法人 労働政策研究・研修機構) データブック国際労働比較2023(2023年3月 独立行政法人 労働政策研究・研修機構)等

ハローワークの職業紹介サービスのオンライン化について

ハローワークの就職支援サービスを、より気軽に活用いただけるよう、「ハローワークインターネットサービス」の機能強化や各種サービスのオンライン化を進めています。

ハローワークインターネットサービスの主な機能拡充

- ・ オンラインでの求職申込み、求人申込み (R2.1~)、求職者へ求人の個別送付機能 (R2.1~)
- ・ 全国のハローワーク求人の検索機能 (お気に入り保存等、R2.1~)、求職者情報の検索 (希望者のみ、R2.1~)
- ・ オンラインでのハローワークの職業紹介 (R3.9~)、求職者から求人者への直接応募 (希望企業のみ、R3.9~)
- ・ 求人者から求職者への直接リクエスト (R4.3~) 等

<オンラインで申込みからマッチングまで完結>

オンライン求人登録



求人企業

HelloWork Internet Service
ハローワークインターネットサービス

オンライン求人申込

ハローワークへ出向かずに
求人が提出できます

応募書類の受付、 求職者とのやりとり

面接日の調整、
採否の連絡など



求職者情報の検索、 直接リクエスト

仕事を探している方(希望した
方のみ)の検索ができます

ハローワークがマッチングを
お手伝い



マッチング
成立



オンライン求職登録



求職者

HelloWork Internet Service
ハローワークインターネットサービス

全国のハローワーク 求人情報の検索

お気に入り保存や応募履歴
の確認も可能です

オンライン職業相談 (一部施設のみ。順次拡大中) オンライン職業紹介



オンラインセミナー オンライン面接会・企業説明会



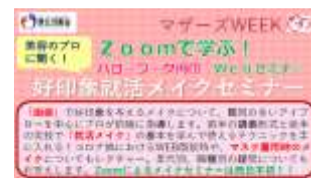
ハローワーク梅田の例

ハローワークへ出向かずに
職業相談・職業紹介※が受けられます
※一部の企業には直接応募も可能



(オンライン相談の様子)

従来のセミナーを全てオンラインセミナーとして
実施。「感染リスクもなく有り難い」との声も



(オンライン就活メイクレッスン(令和3年5月実施))

雇用保険部会におけるご意見（令和5年3月14日、令和5年5月15日）

- 将来的なオンラインの活用自体は否定するつもりは全くないが、失業認定と職業相談、再就職支援への影響、適切な失業認定の実施など課題も多い。求職者は当然として、失業認定に携わる労働者も影響を受けるため、双方の声を踏まえ慎重に検討すべき。
- （対面に比べオンラインでは）面談時間のみで比べても、通常より要する時間は長くなっていたり、日程調整やデータ登録の事後処理にも比較的時間がかかっているようであり、実態も踏まえた検証をお願いしたい。
- トライアルで使うシステムと、実装の場合とで用いるものが違えば、検証の意味はないことから、システム面以外も含めて、試行が効果的なものとなるように、その条件には十分に留意をしていただきたい。
- 試行については、再就職への影響なども含めて、効果検証を通じて課題を把握し、その課題解決を図りながら丁寧に検討を進めていただきたい。デジタル化の流れの中で、求職者のニーズや現場の声を十分に把握した上で、拙速に検討が進むことのないように、丁寧な対応をお願いしたい。
- デジタル技術の活用という要請があって、オンライン化を図っていく方向性については、異論はない。他方、失業認定というプロセスは、極めて重要なものと認識しており、試行的に実施していく中で浮かび上がってくる課題は着実に解決していき、要請に応える形で対象を広げていくことに期待している。
- ハローワーク職員の業務負担が増していることは懸念するところ。求職者とハローワーク職員の双方の負担を軽減する方向でオンライン化の対象を広げていくことが必要。
- 雇用保険制度研究会で、失業認定は職業相談との連携が重要であるという意見があった。対面とオンラインの違いによって就職に影響がないのかどうかといったデータなどを蓄積いただきたい。
- オンラインの活用は来所困難者の選択肢を増やすという意味において意義があるものとするが、例えばマザーズコーナーの設置など、来所時の面談に困難を抱える方たちが安心して面談が受けられるために様々な創意工夫をしていることから、そういった対応は引き続き進めていただきたい。
- オンラインの場合に、事前の日程調整、また事後のデータ登録の業務負担が増えることはこれまでのトライアルでも判明しており、人員体制の拡充や、把握した課題の解決を図りながら、失業認定の現場実態も踏まえて検討を進めていただきたい。

2. 各論

(1) 基本手当等

③ 失業認定の在り方

（保険制度における失業認定の意義）

○保険事故としての失業の特性から、失業給付が受給できるために失業状態から積極的に脱却しようとしなないモラルハザードが生じるおそれがあり、それを外形的に判断できないという面を考えると、保険システムが有効に機能するために、失業認定に当たってハローワークに來所して対面で労働の意思・能力を確認すること自体は非常に重要。保険制度の適切な運営という観点からオンラインによる失業認定をどう考えるかを検討すべきではないか。他方、來所が著しく困難である場合はオンラインの活用を検討すべき。

（失業認定と職業相談の連携）

○失業認定と職業相談が有効に連携することが再就職促進のために重要であり、オンライン化を促進する方向性はよいが、職業相談という面では対面の有効性や求職者のニーズがあると考えられる。求職者のタイプによって異なることから、対面を希望している人に望まないオンライン認定や職業相談を強制すると効果が生じないのではないか。

○失業認定に関しては、対面で認定して職業相談を行い、再就職につなげていくことが非常に重要。諸外国の例を見ても、初回の職業相談は対面で実施しており、重要な意義があると考えられる。オンラインによる失業認定の適用範囲を拡大するにあたっては、メリットとデメリットを双方検討するとともに、オンラインによって失業認定がきちんとできているのかの検証と同時に、オンラインで失業認定した場合に就職率が低くなっていないかという点も含めた検証が必要。

○イギリスやフランスでは求職者に個別的な就職支援のための計画を策定しており、これが日本の失業認定に相当するような活動になっている。日本でも早期就職希望者や就職困難者など特定の求職者に対して個別支援計画を作成して就職支援を行っているが、失業認定を受ける者全般に対し、そのような個別の支援計画を行うことを検討する必要性を強く感じる。個別支援計画による就職支援は一定の成果を上げていると考えられるし、計画の進捗確認行為が現在の失業認定における就職活動実績の申告・確認作業の代わりになるのではないか。

（オンライン化に対応した給付制度の在り方）

○失業認定を含めてオンライン化の方向性が示されているが、雇用保険は失業政策において活用されており、その時々¹の社会状況に臨機応変に対処する観点から暫定措置や特例的な措置が講じられているため、制度が複雑化している。制度を適切に運営して利用する観点から、制度の複雑性の解消を改めて考える必要があるのではないか。

○求職者の行動を完全に観察できない中で、求職活動期間中の就職・就労実績等の確認は本人の自己申告によらざるをえず、実際には熱心に求職活動を実施していないというモラルハザードが生じ得る。モラルハザードによるコストと、毎回の失業認定における就職・就労実績等の確認コストを比較し、後者の方が大きいなら確認をやめるという考え方もある。他方、モラルハザードを抑制し給付期間中は求職活動だけに集中してほしいと考えると、給付期間中の就職・就労等にペナルティを設けることになる。

○オンラインをうまく組み合わせることで、モラルハザードの起こりやすさ等の観点も踏まえ、必ずしも全員に対して対面の失業認定を行う建付けにしないことも考えられるのではないか。また、初回は来所するが、2回目以降はオンラインによるということも可能ではないか。

○フランスにおいて、求職者を3つのグループに分類し、より職業相談が必要な人に手厚くするという方法は効率的と考えられる。ただ、対面を希望する求職者が対面で職業相談を受けられないようであれば問題がある。

（オンライン化に対応したハローワークの体制整備）

○フランス・ドイツと比較して、適切な就職支援や雇用保険給付の実務を担当する現場の職員が少ないのではないか。個別支援計画の就職支援や暫定措置・特例的な措置への対応といった点からみても、常勤職員を中心に職員に負担がかかっており、常勤職員数の増加を検討すべきではないか。

○職員負担を減らすという観点からも、オンライン活用により効率化を進めていった方がいいのではないか。他方、対面とオンラインの双方に対応できる体制が必要になってくることから、オンライン化が必ずしも職員の業務負担軽減につながらない場合もあることに留意すべき。

今後の方向性の検討にあたっての視点(案)

- ① デジタル技術の利点を活かした受給資格者に対する再就職に向けた効果的な支援の在り方
 - ・支援対象者に関する失業認定部門と職業相談部門の部門間の情報連携
 - ・受給資格者の再就職に向けた意欲や課題等を踏まえた計画的な支援方策 等

- ② 対面窓口とオンライン双方に対応できるハローワークの業務の在り方
以下のような場面における業務量や所要時間の増加要因への対応
 - 対象者への事前の操作方法の説明時
 - オンライン面談で接続確認や本人確認時
 - 失業認定申告書の入力誤りの訂正時
 - 受給資格者証の画像データの送信(返戻)時

- ③ 令和5年度の実施状況やデジタル技術を活用した職業相談部門における取組、諸外国の事例等を踏まえたオンラインによる失業認定の在り方
(対面支援を希望する受給資格者にオンラインでの失業認定等を強いることのないよう留意)