

ハローワークの職業相談・職業紹介サービスのご利用に当たって

2022年10月1日

本書面は、公共職業安定所（以下「ハローワーク」という。）に求職申込み（ハローワークインターネットサービスの求職者マイページからの求職申込みを含む。）をする求職者の方に、ハローワークの職業相談・職業紹介サービスのご利用に当たっての留意事項等を説明するものです。

なお、以下に記載する事項のほか、ハローワークインターネットサービスなどの個別のサービスについて、別途利用規約等への同意が必要である場合もありますので、各サービスの利用に際しては、個別に確認をお願いします。

求職登録

- ・ 求職者は、利用しやすいハローワークにおいて求職登録を行うことができます。ただし、法令において特別に定める求職者（雇用保険の受給資格者等）がその受給資格決定等にかかる求職申込みを行う場合は、原則としてその住所又は居所を管轄するハローワークにおいて行わなければならないとします。なお、求職活動は、当該ハローワーク以外のハローワークにおいても行うことができます。
- ・ ハローワークでは、職業安定法第5条の7の定めにより、原則として求職の申込みはすべて受理しますが、職業紹介に当たり、求職者の適職をご紹介できるよう、また、法令に違反することのないよう、求職申込みの内容を確認させていただきます。
- ・ 求職申込みの際には、所定の求職申込み様式の内容を登録いただきます。登録いただいた内容を踏まえて職業相談・職業紹介を行いますので、正確かつ最新の内容を登録してください。
- ・ その他の記載上の注意事項や記載方法はハローワークインターネットサービス上の、又はハローワークが配布しているリーフレット等に記載している注意事項等を参照してください。

職業紹介

- ・ ハローワークの職業紹介は、求職者に対してその能力に適合する職業を紹介し、求人者に対してその雇用条件に適合する求職者を紹介します。このため、求人条件に適合しない場合には、職業紹介をできないことがあります。また、求職活動の状況等を踏まえ、多数の求人に同時に紹介を行わない場合があります。
- ・ 求職情報の公開を希望する場合、公開情報の自由記述欄に個人情報や誹謗中傷など他者の権利を侵害する情報等の問題のある内容がないかなど、特に注意してください。
- ・ 求職情報を公開すると、ハローワークから求人者に提供する場合があるほか、求人者マイページを開設している求人者から検索・閲覧が可能となります。
- ・ 自由記述欄を含め、求職情報の公開内容の責任は求職者自身にあり、公開内容により生じた不利益については、自ら責任を負うこととなります。
- ・ 求職情報の公開内容に、個人や企業に対する誹謗中傷や、営利を目的とした登録等の目的外利用などを把握した場合は、予告なくハローワークインターネットサービスでの公開を含め、求職情報の公開を停止することがあります。
- ・ ハローワークから職業紹介を受けた後、何らかの理由で応募を辞退する場合は、必ず、事前に、ご自身で求人者及びハローワークにご連絡ください。
- ・ ハローワークから複数の求人について職業紹介を受けた場合に、特定の求人について就職を決めた場合は、当該求人者以外の求人者に対して、ご自身で、面接を辞退する旨（未だ採用面接に行っていない場合）、応募を辞退する旨（採用面接に行き採否結果待ちの場合）、あるいは採用を

辞退する旨（既に採用通知があった場合）を速やかに連絡してください。また、ハローワークにも、採否結果及び応募の辞退等について、連絡をお願いします。

- ・ 求人票は雇用契約書ではありません。採用条件は面接時に求人者からよく確認ください。
- ・ 雇用契約締結時にご自身が同意して契約した場合、当該契約内容が雇用条件となります。使用者は労働者に書面等により労働条件を明示する義務がありますので、採用時には必ず使用者との間で労働条件を確認してください。

ハローワークの職業相談・職業紹介に係るその他のサービス

ハローワークは、上記の職業紹介をより効果的に実施できるよう、ハローワークに登録した求職者に向けた多様な支援サービスを用意しています。これらの支援サービスは、就職を実現するための就職活動のプロセスに応じて構成されています。

一部のサービスは、別途の利用申込みや利用規約への同意等が必要な場合があります。また、提供する支援サービスは、職業相談を通じて把握した求職者の方の状況や課題、労働市場の状況といった地域の実情等に鑑み、就職のために必要と認められるものの中から、効果を勘案して提供させていただきます。

個人情報等の取扱い

別添プライバシーポリシーのとおりです。

ハローワーク窓口利用に当たっての注意事項

- ・ ハローワークでは、職業相談・職業紹介の窓口において、混雑状況や予約相談等の予約状況等を勘案し、相談・紹介について一定の上限時間を設けたり、一定の待ち時間が生じる場合があります。
- ・ 利用者の皆様には、十分な相談時間をとって対応を図ることとしておりますが、利用者多数の場合は、予約相談等の計画的な利用をご案内することがありますのでご協力をお願いします。特にお電話につきまちは、窓口の混雑状況やご相談の内容等を勘案し、一定の上限時間を設ける場合がございますので、ご了承ください。
- ・ 相談窓口での長時間の居座り、大声をあげる、その他、周囲の迷惑となる行為が認められた場合は、相談を終了し、庁舎からの退出を求めたり、職業紹介を行わない場合があります。

苦情・お問い合わせ等について

- ✓ ハローワークが公開している求人に応募した際に、求人票の内容と異なる内容を提示された場合は、「ハローワーク求人ホットライン」にご連絡ください。また、これらのお問い合わせについては紹介を行ったハローワークにおいてもお受けしております。求人者に対して事実の確認、求人内容の是正指導・補足等を行います。

電話番号：03-6858-8609（求職者・就業者専用）

受付日時：全日8：30～17：15（年末年始を除く）

※通話料は利用者負担となります

- ✓ ハローワークインターネットサービスや求職者マイページの操作方法等に係るお問い合わせ。

電話番号：0570-077450

受付日時：月曜～金曜9：30～18：00（年末年始、祝日除く）

※ナビダイヤルのため、通話料がかかります。また、ご利用の電話回線によっては接続できない場合があります。

- ✓ 個別紛争の解決をご希望される場合は、労働局の「総合労働相談コーナー」における個別紛争解決制度などのご紹介をさせていただく場合があります。「総合労働相談コーナー」にご自身でご相談されたい場合は以下のHPより居住地又は事業所所在地労働局の「総合労働相談コーナー」にご連絡ください。

URL：<https://www.mhlw.go.jp/general/seido/chihou/kaiketu/soudan.html>

- ✓ その他、各種お問い合わせ等については各ハローワークにてお受けしております。

プライバシーポリシー

1. 基本的な考え方

公共職業安定所並びにハローワークインターネットサービス、ハローワークインターネットサービスにおいて提供する求人者マイページ、求職者マイページ及び求人・求職情報提供サービス（以下「ハローワーク」と総称します。）では、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び職業安定法（昭和 22 年法律第 141 号）に基づき、政府の行う無料の職業紹介事業として提供するサービスの円滑な運営その他厚生労働省職業安定局及び人材開発統括官（以下「職業安定局等」といいます。）、都道府県労働局及びハローワークが行う業務の遂行に当たり必要な範囲で、利用される皆様の情報を収集し、保管し、及び使用します。

2. 収集する情報の範囲

ハローワークにおいて記入又は入力していただく求職申込み、求人申込みに係る情報、ハローワークでの相談内容、その他政府の行う無料の職業紹介事業の遂行に当たり必要な情報を収集します。

3. 使用目的及び使用する範囲

(1) ハローワークでは、政府の行う無料職業紹介事業として提供するサービスの円滑な運営その他職業安定局等、都道府県労働局及びハローワークが行う業務の遂行に当たり、以下のとおり、求職者、事業主及び求人・求職情報提供サービスを利用する者に係る個人情報を使用します。

- ・無料職業紹介事業を行うに当たり、職業指導、職業紹介（職業相談、求職者の個人情報の求人者への提供、セミナー等イベントの開催案内の送付、求人者の採用担当者名の求職者への提供等）を実施するため
- ・無料職業紹介事業を行うに当たり、登録された求職者の適格紹介等を実現するために必要と認められる場合に、職業訓練施設、地方公共団体その他関係機関に対して求職者又は求人者に関する必要な情報を提供するため

(2) また、ハローワークでは、特に必要性が認められる以下の場合にも、収集した個人情報を使用する場合があります。

- ・事業主に対する雇用管理指導を行う必要がある場合に、対象事業所へ問い合わせ等を行うため
- ・職業紹介事業者、労働者の募集を行う者、募集受託者、労働者供給事業者及び募集情報等提供事業者に対する指導監督等を行う必要がある場合に、対象事業所へ問い合わせ等を行うため
- ・ハローワークの行う業務に対する求職者等からの問い合わせや、サービスの改善

に向けた対応を行う必要がある場合に、必要な範囲で使用するため

- ・雇用保険に関する事務の遂行に当たり、必要な範囲で使用するため
- ・雇用関係助成金に関する事務の遂行に当たり、必要な範囲で使用するため
- ・職業安定局等、都道府県労働局及びハローワークにおける業務分析、業務改善、政策立案等を行うため
- ・その他、上記事項に附帯する業務又は法令上の事務を円滑に行うに当たり、必要な範囲で使用するため

4. 使用及び提供の制限

法令に基づく開示要請があった場合、不正アクセス等の違法行為があった場合その他特別の理由のある場合を除き、収集した情報を「3. 使用目的及び使用する範囲」以外の目的のために自ら使用し、又は第三者に提供いたしません。

ただし、職業安定法第5条の5の規定により、本人の同意がある場合や、法令に基づく提供などの正当な事由がある場合は、上記以外の目的で使用し、又は第三者に提供する場合があります。

5. 安全確保の措置

厚生労働省では、収集した情報の第三者への漏えい、改ざん、滅失又はき損の防止その他収集した情報の適切な管理のために必要な措置を講じます。

なお、一部の事務等を外部に委託することがありますが、委託先においても収集した情報の適切な管理のための必要な措置を講じます。

6. 自己に関する情報の開示

ハローワークにおいて収集した情報については、「個人情報の保護に関する法律」により自己を本人とする保有個人情報の開示を請求することができます。

7. 適用範囲

本プライバシーポリシーは、ハローワークを利用する方に対してのみ適用されます。関係府省等における情報の取扱いについては、それぞれの組織の責任において行われることとなります。

8. その他

本プライバシーポリシーは、必要に応じて改定することがあります。改定後の本プライバシーポリシーの効力は、別に定める場合を除き、厚生労働省のホームページ掲載時から生ずるものとします。