

労働者の採用を仲介した雇用仲介事業者を 正しく把握しましょう

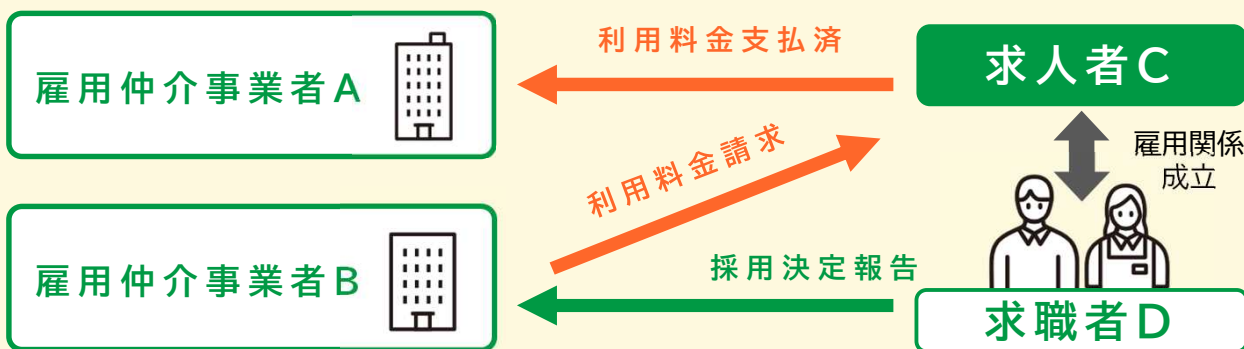
複数の事業者から利用料金等を請求されるトラブルが増えています

募集情報を提供する事業の中には、求人者の方からサービス利用料金(情報提供代金)を労働者採用後に「成功報酬」という形で、徴収するものがあります。(成功報酬型の募集情報等提供事業)

求人者・求職者が同様のサービスを提供する事業者(A,B)それぞれのサービスを利用し採用決定後に求人者が当該複数の事業者(A,B)の双方から料金を請求されることになり、違約金も請求されるトラブルが発生しています。(求職者から事業者への採用決定報告に対して、事業者がその求職者に金銭を提供することが、複数の事業者への採用決定報告につながり、求人者が採用決定と直接関係があるとの認識のない事業者からも請求を受けるなどの事案が発生していました。このため、募集情報等提供事業者による労働者への金銭等提供を禁止しました。(令和7年4月施行))

トラブルの例

雇用仲介事業者Aが運営するサイトに無料登録し、応募者情報を得ていた求人者Cが、求職者Dに直接連絡し、採用が決定したので利用料金をAに支払った。その後、他の雇用仲介事業者Bにも登録していたDからBに対しても採用決定報告がされたため、Bからも利用料金を支払うべきと言われている。



このようなトラブルを避けるため、どの事業者の仲介で雇用が成立したのか、求人者は面接日など必要な情報は記録しておきましょう。

求人者が記録しておくべき内容

- 採用経路(直接募集、ハローワーク、職業紹介事業者、募集情報等提供事業者)
- 職業紹介事業者や募集情報等提供事業者である場合には、どこの事業者の紹介や情報提供により、求職者と面接等することになったか
- 紹介・情報提供等のサービスを受けた日
- 面接実施日 ■採用日 ■契約内容と有効期間 等

複数の雇用仲介事業者から料金等請求があった際には、これら記録により雇用仲介事業者と料金等について相談しましょう。

また、複数の事業者と契約するには特に、どのような場合に利用料金や違約金が発生するか内容・条件をよく確認しましょう。(事業者から求人者に対し、あらかじめ誤解が生じないように、利用料金や違約金等の内容・条件を明示する義務を課すことにしました。(令和7年4月施行))

職業紹介サービスを利用する際のチェックポイント

1. 職業紹介事業者を選ぶとき

① 事業者に関する基本的事項

- 職業紹介事業の許可を取っているか・
適正な職業紹介事業者として認定を受けているか**
 - ・人材サービス総合サイト(厚生労働省運営※)を使って確認しましょう。
※許可を得ているまたは認定を受けている全ての事業所を掲載しています。
 - ・「医療・介護・保育分野における適正な有料職業紹介事業者」には、法令遵守をはじめ一定の基準を満たした事業者のみが認定されます。

人材サービス総合サイト



(認定マーク)



- 取引実績や評判は優良かどうか**

医療・介護・保育・幼児教育施設等との取引実績がある場合は直近の実績などを確認し、ない場合は同業の他の求人者とよく情報交換するなど、できる限り情報を集め、事業者を選びましょう。事業者を利用した他の機関・施設と互いに情報を交換することも有効です。
- 紹介した求職者の定着率はどうか**

人材サービス総合サイトに、各事業者の紹介件数・離職状況を掲載しています。

② 事業者・担当者の姿勢

- 求人者のニーズを理解しているか**

担当者は求める人材の要件(能力、技術、経験年数など)を理解しているか。
質問には丁寧に答えてくれるか。
- 求人者と密に連絡を取り合っているか**
 - ・担当者が頻繁に変わるようなことがないか。
 - ・担当が変わっても担当者間で情報が引き継がれているか。
- 求職者のニーズについても十分に把握し、調整に努めているか**
 - ・担当者は求職者の状況や意向についても十分に把握し、それに適した求人者に紹介しようと努める姿勢があるか。
 - ・求人者と求職者の意向の擦り合わせに努める姿勢があるか。

③ 事業者のサービス内容

- 求人申込み～就職までのプロセスや平均的な期間**

希望すれば求人申込みから就職までのプロセス、手続、平均的な期間などについて、説明してくれるか。納得できる内容か。
- 紹介手数料、支払方法の明示があるか**

紹介手数料を明示しているか。紹介手数料の支払方法・時期を明示しているか。
- 早期離職の際の紹介手数料の返戻ルールがあるか**
 - ・紹介を受けて就職した求職者が自己都合で早期離職した場合の手数料の減額、返還(返戻制度)がルール化されているか。ある場合は、納得できる内容か。
 - ・返戻制度がない場合は、その理由の説明があるか。

※職業紹介事業者を選ぶときは、できるだけ複数の事業者を比較しましょう。

2. 職業紹介事業者を実際に利用するとき

① 求人希望を伝える

☑ 必要とする人材の適性や能力を事業者十分に伝える

- ・ミスマッチを防ぐため、どのような人材を採用したいと考えているのか、求める人材の要件(能力、技術、経験年数など)を担当者に具体的に伝えるようにしましょう。
- ・求人に当たっては、口頭だけでは行き違いが生じやすいので、ミスマッチを防ぐため、求人票などの書面や電子媒体等を作成して労働条件を具体的にし、担当者に交付しましょう。

☑ 契約内容の確認・検討

紹介手数料、支払方法、返戻制度の規定

- ・事前に受けた説明と同じ内容か、書面や電子媒体等で十分確認してから契約しましょう。
- ・不明な点や納得できない点は、契約を結ぶ前に必ず担当者に確認しましょう。
- ・紹介された人材が早期に退職した場合の返戻制度については、その条件等を改めて書面等で確認しましょう。

② 人材の選定

☑ 納得のいく人材を選定する

人材の選定は事業者任せにせず、入念に面接を行い、求める能力や技術を身に付けているか、職場に順応できそうか、などを十分に確認することが重要です。
採用を急いでいる場合でも、必ず確認しましょう。

☑ 求職者への十分な情報提供

職場の雰囲気や就業規則、福利厚生など、求職者が求める情報について十分に情報提供することが、採用後のトラブルや早期離職を防ぐために有効です。

③ 採用時～採用後

職業紹介サービスとは直接関係しませんが、採用後の早期離職を防ぐために有効なポイントは次のとおりです。

☑ 円滑なコミュニケーション

労働条件や、職場の悩み・不満を相談できる責任者、相談窓口をあらかじめ決めておくことが、採用後の早期離職を防ぐために有効です。

☑ 職場環境の点検

職業紹介サービスを通じて採用した職員に限らず、職員の離職率が高い場合には、職場環境に改善すべき点がないか点検することも有効です。

☑ 処遇の改善

医療・介護・保育・幼児教育施設においては人手不足が続いており、これまでと同じ条件では応募が集まらなかったり、一度就職した方がより良い条件を求めて転職してしまうことがあります。

処遇改善の可能性について、今一度ご検討をお願いします。

職業紹介事業者の法令違反等に関する相談は、
都道府県労働局「医療・介護・保育」求人者向け特別相談窓口」まで。



厚生労働省が運営する 「人材サービス総合サイト」をご活用ください！

国内全ての職業紹介事業者に関する情報を確認・検索できます

人材サービス総合サイトの特徴

国内全ての職業紹介事業者に関する以下のような情報を確認することができます。事業者を選択する際などにご活用ください。

- ・紹介事業者があっせんした就職者数、就職者数のうち採用後6か月以内の離職者数
- ・紹介手数料の上限
- ・返戻金制度の有無 など

また、医療・介護・保育分野における適正な有料職業紹介事業者の認定を受けている事業者など、一部の事業者については、特定の職種(※)の手数料実績(率または額)や離職率で検索することができます。

※ ①医師、②歯科医師、獣医師、薬剤師、③保健医療サービスの職業、④看護師、准看護師、⑤保健師、助産師、⑥医療技術者、⑦介護サービスの職業、⑧保育士



人材サービス総合サイト
<https://jinzai.hellowork.mhlw.go.jp/JinzaiWeb/>

人材サイト



検索例

実際の画面では、金額や割合が表示されます。

手数料実績率(額) 数字を入力し検索

20 ~ 30 %

離職率

0 ~ 20 %

取扱業務の職種別の手数料実績率および離職率

取扱業務の職種	手数料実績率又は額	離職率
1.医師	令和02年度	令和02年度
4.看護師、准看護師	令和04年度	令和04年度
8.保育士	令和05年度	令和05年度

参考1: 医療・介護・保育分野における適正な有料職業紹介事業者の認定制度

厚生労働省は、「人材サービス総合サイト」のほかにも、一定の基準を満たしている有料職業紹介事業者を「適正な有料職業紹介事業者」として認定、公表しています。数多くある職業紹介事業者の中から、安心して利用できる事業者を選ぶ基準の一つとしてこちらサイトもご活用ください。

医療・介護・保育分野における適正な有料職業紹介事業者 特設サイト
<https://www.jesra.or.jp/tekiseinintei/>



参考2: お知らせ(検索項目の充実)

職業安定法施行規則の一部改正により、令和7年4月1日以降、職種ごとの平均手数料率等の実績を人材サービス総合サイトに掲載することが職業紹介事業者に義務付けられます。(※)各職業紹介事業者の取扱い上位5職種に限り、常用就職の紹介実績が10件以下の場合には掲載対象外です。



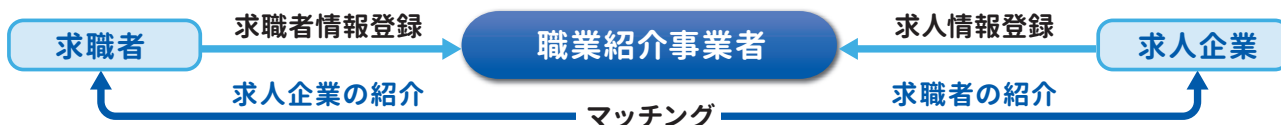
民間人材サービス(職業紹介、募集情報等提供)を利用する際の留意点

～トラブルも起きています! 契約内容を十分確認の上、契約してください～

民間人材サービスの種類

- 求人者の皆さまが、人材を採用するために利用している民間人材サービスには、あっせんを行う「**職業紹介事業**」のほかにも、「**求人メディア**」や「**人材データベース**」など、募集情報等を提供する事業(**募集情報等提供事業**)があります。
- 例えば、ウェブ上に求人を載せたり、応募やスカウトメールの発信を、アプリ上で求人者・求職者間で直接行う機能を提供するサービスは「**募集情報等提供事業**」になります。

【 職業紹介事業 】



■職業紹介事業の利用には、求職者が就く業務の年収の一定割合相当を紹介手数料として、紹介事業者に支払う形が一般的です。

【 募集情報等提供事業 】



■募集情報等提供事業の利用には、以下のものなど、**様々な料金体系**があります。

- ・ 定額やクリック回数に応じて広告掲載料を支払うもの(掲載課金型)・・・上記の例1に多い
- ・ システム利用料やスカウトメール送信料を定額や従量制で支払うもの・・・上記の例2に多い
- ・ 採用1件ごとに成功報酬を支払うもの(「**成功報酬型**」)・・・上記の例2に多い

料金や違約金をめぐるトラブル事例

職業紹介事業における事例

- ある事業所で、紹介された求職者を不採用とした後、**同一法人内の別の事業所が、そのことを知らずに当該求職者を直接採用したケース**で、紹介手数料の支払いを請求された事例があります。(採用は事業所ごとに行っているが、事業者との契約は法人名で締結されているため、違約金条項に該当するかどうか、法人単位で判断されました。)

募集情報等提供事業における事例

- 成功報酬型のサービスを利用している求人者が、人材採用後、その利用する**複数の事業者から成功報酬を請求されるケース**が生じています。
- その際、当該採用と直接関係があるとの認識がなくても、こうした契約条項を設ける事業者から支払いを求められるケース等があります。(採用の報告を怠った等として多額の違約金請求を受けるケースも生じています。)
- (※) 募集情報等提供事業のうち、「成功報酬型」とは、事業者が提供するサービス(求人メディア、人材データベース)を通じて知り得た労働者を採用した場合に、採用後、当該事業者から一定の料金(いわゆる「成功報酬」)を支払う課金形態をとるものです。
- (※) こうした事業者の中には、その機能を通じて求人者の方がリコメンド(条件に合った求職者情報の提供)を受け、または、スカウトメールを送った求職者については、例えその時には採用に至らなかった場合であっても、一定期間内に、他の事業者やハローワークを通じて、または直接、当該労働者を採用したときに、当初利用した当該事業者から成功報酬を支払うよう求める契約条項を設けているものもあります。

サービス利用時の留意点、契約前に確認いただきたい点

(※)職業紹介事業及び募集情報等提供事業に共通する留意事項 (※)紹介手数料も性質的には成功報酬です

○複数の成功報酬型サービスをご利用する際には、採用する労働者について、以下のような**採用の経緯**を整理しておき、他の事業者から請求を受けた場合には、これを提示して、当該事業者から受けたリコメンド(条件に合った求職者情報の提供)等による情報提供は、当該採用とは直接関係がないという認識であることを、資料をもって説明できるようにしておきましょう。



- ✓ どの事業者のサービスを通じて面接に至ったのか
- ✓ 当該労働者と連絡や面接を行った日時や内容
- ✓ 採否結果の連絡方法・日時
- ✓ 事業者への成功報酬の支払日 など

○また、成功報酬型のサービスの契約に際しては、**特に以下の事項に関する定めの有無および内容を、契約前に確認することが重要**です。

- ✓ 労働者を採用したときの募集情報等提供事業者への報告(その期限や方法を含む。)
- ✓ 労働者との連絡方法(連絡手段に関する制限の有無など)
- ✓ **情報提供を受けた労働者を他の機関経由等で採用した場合の扱い**(この場合にも料金の支払いを求める定めはあるか、その内容はどのようなものか)
- ✓ **違約金**について(どのような場合 LL061126需01 内容・金額)
- ✓ **返戻金**について(早期退職の場合に、支払った料金の一部が返金される定めはあるか、対象となる期間や返戻率)
- ✓ **契約主体**(当該求人事業所のみ適用される契約なのか、法人全体に適用される契約なのか)

成功報酬型サービスの契約の特徴(※)

- ・労働者を採用した場合、求人者から募集情報等提供事業者への報告が求められる。
- ・面接等の日程調整や、採否結果の伝達など、労働者との連絡はすべて募集情報等提供事業者のウェブサイト上の通信機能を使って行うことが求められる。
- ・これらの**契約条項に違反した場合には、違約金として、たとえば、成功報酬に相当する額や、別に定める定額を支払うことが求められる。**

(※)すべての特徴があてはまるわけではありません。

職業安定法指針の改正

請求をめぐるトラブル等を防止し、求人者・求職者の方が、安心して民間人材サービスを利用できるようにするため、今般、職業安定法に基づく指針が改正されることとなりました。(令和7年4月1日施行)

○複数の事業者から成功報酬の請求を受けること(当該採用と関係があるとの認識がない事業者からも請求を受けること等)の背景には、労働者から事業者に採用報告をすることについて、金銭等の提供(「お祝い金」等)による過度のインセンティブが付与されていることがあげられます。このため、**募集情報等提供事業者による労働者への金銭等提供は原則禁止**することとしました。

○あわせて、募集情報等提供事業者は、**そのサービスの利用料金や違約金について、発生条件や内容等を、求人者に対してわかりやすく、明瞭かつ正確に記載した書面または電子メール等により、誤解が生じないようにあらかじめ明示しなければならない**こととなりました。(職業紹介事業者にも同様のことが求められます。)

○なお、求人サイトの中には、一定期間は掲載無料のところ、当該期間経過後は有料での掲載に移行するものがあり、そのことが十分に明示されないまま、気がつかないうちに有料での掲載に移行し、掲載料金の請求を受けるトラブルも生じています。今回の指針改正による明示義務は、こうしたトラブルについても防止を図るものです。

指針の改正について詳しくはこちら→



採用した労働者について、

- ・複数の求人サイトから成功報酬(手数料)を請求されるケース
- ・ハローワーク経由で採用した場合にも請求を受けるケースが増えています。

【原因】

①一部の求人サイト(募集情報等提供事業者。以下「事業者」)において、「労働者になろうとする者」(以下「労働者」)に「就職お祝い金」等を提供するものがあり、これを得ようとする労働者が複数の事業者に就職が決まったことの報告をする場合があること

②求人サイトと求人者間の契約において、当該求人サイトを通じて知り得た労働者については、その後、他の事業者やハローワークの紹介により採用した場合も含め、知り得てから一定期間(例えば1年)内の採用であれば、成功報酬を請求する旨の条項が盛り込まれている場合があること

【厚生労働省の対策(職業安定法に基づく指針の改正)】令和7年4月施行

- ①事業者から労働者への金銭等提供を原則禁止
- ②利用料金や違約金に関する定めを、求人者に誤解が生じないよう、わかりやすく明示すること

【トラブル防止のため、契約内容を確認しましょう】

利用料金や違約金に関する定めを求人者(募集主)の方に誤解が生じないようわかりやすく明示する義務は令和7年4月からの施行となっていますが、トラブルを防ぐため、現時点からでも、契約時などにチェックポイントを活用して契約内容を確認しましょう。

求人者(募集主)が求人サイトを利用する際の契約チェックポイント

○料金の発生要件や契約解除について

利用料金の発生要件や契約解除の方法について、確認しましょう。

○情報提供を受けた労働者を他の機関経由(ハローワーク経由含む)で採用した場合の扱い

この場合にも料金の支払いを求める定めはあるか、その内容はどのようなものか、確認しましょう。

○労働者を採用したときの事業者への報告有無やその期限・方法

労働者を採用したとき、事業者への報告が必要かどうか、また報告期限や報告方法について、確認しましょう。数日といった短期間で退職した場合でも、報告が必要か、なども確認しましょう。

○労働者との連絡方法

事業者が指定する連絡方法(例えば、募集情報等提供事業者のウェブサイト上の通信機能など)に限られるのかどうか、確認しましょう。

○違約金について

どのような場合に違約金が発生するか、内容・金額について確認しましょう。

○返戻金について

採用した労働者が短期間で辞めた場合に、支払った料金の一部が返金される定めはあるか、対象となる期間や返戻率はどのようなものか確認しましょう。

○契約主体について

当該求人事業所のみ適用される契約なのか、法人全体に適用される契約なのか確認しましょう。

令和7年4月1日から職業安定法に基づく指針が一部改正されます

募集情報等提供事業者(求人募集サイト、人材データベース等)が 新たに遵守すべき事項

募集情報等提供事業者(求人募集サイト、人材データベース等)は、令和7年4月1日から、利用料金の額や発生条件、違約金の額、解約方法等を含む契約の内容を分かりやすく明瞭かつ正確に記載した書面または電子メールその他適切な方法により、あらかじめ労働者の募集を行う方に誤解が生じないように明示することが義務づけられます。

求人募集サイトを利用する際のチェックポイント

契約締結時の確認ポイント

- 料金の発生要件や契約解除について**
利用料金の発生要件や契約解除の方法について、確認しましょう。
- 労働者を採用したときの事業者への報告有無やその期限・方法**
労働者を採用したとき、募集情報等提供事業者への報告が必要かどうか、また報告期限や報告方法について、確認しましょう。数日といった短期間で退職した場合でも、報告が必要か、なども確認しましょう。
- 労働者との連絡方法**
募集情報等提供事業者が指定する連絡方法(例えば、募集情報等提供事業者のウェブサイト上の通信機能など)に限られるのかどうか、確認しましょう。
- 情報提供を受けた労働者を他の機関経由で採用した場合の扱い**
この場合にも料金の支払いを求める定めはあるか、その内容はどのようなものか、確認しましょう。
- 違約金について**
どのような場合に違約金が発生するか、内容・金額について確認しましょう。
- 返戻金について**
採用した労働者が短期間で辞めた場合に、支払った料金の一部が返金される定めはあるか、対象となる期間や返戻率はどのようなものか確認しましょう。
- 契約主体について**
当該求人事業所のみ適用される契約なのか、法人全体に適用される契約なのか確認しましょう。