一般普及版（令和５年 10 月）

自主点検ツールとその解説

目　次

はじめに …… １ページ
自主点検ツール …… ２ページ
自主点検ツールの解説 …… ６ページ
おわりに …… 42 ページ
（別添１）職業紹介業務関係コンプライアンス行動指針 (サンプル) …… 43 ページ
（別添2）外国人材の職業紹介の流れ …… 47 ページ

はじめに

職業紹介事業は、人のつながりによって成り立っており、信用・信頼が第一です。

社会のルールである法令を遵守していくことは信用・信頼の出発点であり、職業紹介事業者はその上に立って求人者・求職者のニーズをよく把握して求人者・求職者から喜ばれる適格なマッチングを行うことが求められます。

本冊子の２ページ目に「自主点検ツール」を掲示しましたので、事業所の責任者（事業主の方または職業紹介責任者の方）が一つずつチェックを入れ、自事業所の状況を記入してみてください。また。６ページ目以降に解説を用意していますので、「いいえ」の場合は内容をご理解いただき改善にお役立てください。

また、巻末に「外国人材の職業紹介の流れ」を掲載しました。点検項目ではありませんが、「外国人から求職相談があったとき」、「外国人材の求人相談があったとき」のためにご活用ください。

この自主点検ツールは、ホワイトカラー等の職業紹介所向けに作成されています。家政婦（夫）、マネキン、配ぜん人に係る自主点検ツールは、別途ございますので必要な場合は民紹協ホームページからダウンロードしてください。

《凡　例》

施　行　規　則：職業安定法施行規則
安 定 法 指 針：職業安定法第 48 条に基づく指針（平成１１年労働省告示 141 号）
業 務 運 営 要 領：厚生労働省「職業紹介事業の業務運営要領（令和５年４月)」
個人情報保護法：個人情報の保護に関する法律

令和５年度厚生労働省委託事業
職業紹介事業者の適正化推進事業
事務局 / 公益社団法人　全国民営職業紹介事業協会

自主点検ツール

※答えに悩んだときは６ページ以降の解説をご参照ください。

Ⅰ 求人者に対する場面

〔1〕労働条件明示		解説 P.6
Q	求人者に職業安定法の労働条件明示事項（業務内容、契約期間、試用期間、就業場所、就業時間・休憩時間・休日・時間外労働、賃金、加入保険等：右ページ参照）を明示するよう求めている。	はい / いいえ
〔2〕トラブルになりやすい法定事項の確認		解説 P.8
Q	求人票に明示すべき法定事項のうち、固定残業代制や裁量労働制、週休二日制など、トラブルになりやすい事項については必ず確認している。	はい / いいえ
〔3〕虚偽又は誤解を生じさせるような表示の禁止		解説 P.9
Q	求人受理に当たって、求人が虚偽又は誤解を生じさせるような内容、表現になっていないか、確認している。	はい / いいえ
〔4〕正確かつ最新の情報に保つ措置を講じる義務		解説 P.10
Q	求人内容について「定期的な確認」と「情報の時点を明示」等により正確かつ最新の内容に保たれるよう努めている。	はい / いいえ
〔5〕取扱職種の範囲等の明示		解説 P.11
Q	求人・求職の申込みに際し、「取扱職種の範囲等の明示：4ページ参照」を行っている。	はい / いいえ
〔6〕訪問等による求人内容確認		解説 P.13
Q	新規取引先である求人者については、訪問等の方法で求人内容の聴取･確認をしている。	はい / いいえ
〔7〕求人者の採用背景を確認		解説 P.14
Q	なぜ求人者は今回、人材の採用をするのか、背景（欠員補充･増員･新規事業展開など）を確認している。	はい / いいえ
〔8〕求人不受理		解説 P.15
Q	職業安定法の平成 29 年改正により、労働法令違反の求人者からの求人は受理しないことができるとされたが、労働法令違反の有無を、自己申告書を用いるなどして確認している。	はい / いいえ

Ⅱ 求職者に対する場面

〔9〕利用目的を明示した個人情報の収集		解説 P.17
Q	求職申込書等により個人情報を取得する場合は、利用目的を明示したうえで、直接本人から収集している。	はい / いいえ
〔10〕求職者との面談の実施		解説 P.20
Q	求職者と面談して、希望（仕事内容、勤務地、賃金など）やその実務経験・能力・適性を把握している。	はい / いいえ
〔11〕履歴書・職務経歴書の指導		解説 P.21
Q	求職者に対して履歴書・職務経歴書の書き方の指導を行っている。	はい / いいえ
〔12〕キャリアコンサルティングの実施		解説 P.22
Q	社内にキャリアコンサルティングを実施する専門家がいる。	はい / いいえ

〔13〕個人情報の第三者提供	解説 P.24
Q 求職者の個人情報を求人者に提供するに当たって、事前に求職者本人の同意を得ている。	はい　いいえ
〔14〕紹介就職者の転職勧奨	解説 P.25
Q 過去に紹介で就職した者に連絡を取り、転職の勧奨をしていない。	はい　いいえ

＜労働条件明示事項＞　Ⅰ-〔1〕

記載が必要な項目	記載例
◎業務内容	一般事務 → R6.4 改正　（雇入れ直後）一般事務　（変更の範囲）営業事務
◎契約期間	期間の定めあり〔2024 年4月1日～ 2025 年3月 31 日〕 →R6.4改正内容　契約更新　有(契約期間満了時の業務量により判断) 通算契約期間は４年を上限とする。
◎試用期間	試用期間あり（3か月）
◎就業場所	本社 → R6.4 改正　（雇入れ直後）本社（●県●市●－●） （変更の範囲）都内 23 区内の営業所
◎就業時間 ◎休憩時間 ◎休日 ◎時間外労働	9：00 ～ 18：00 12：00 ～ 13：00 土日、祝日 あり（月平均 20 時間）
裁量労働制を採用している場合は、その旨の記載が必要です。 （例）「企画業務型裁量労働制により、〇時間働いたものとみなされます。」 **高度プロフェッショナル制度を採用している場合は、その旨の記載が必要です。** （例）「高度プロフェッショナル制度の適用に同意した場合には、労基法第４章に定める労働時間、休憩、休日、深夜割増賃金に関する規定が適用されません」	
◎賃金	月給　20 万円（ただし、試用期間中は月給 19 万円）
時間外労働の有無にかかわらず一定の手当を支給する制度（いわゆる「固定残業代制」を採用する場合は、以下のような記載が必要です。 ①　基本給　××円（②の手当を除く額） ②　□□手当（時間外労働の有無にかかわらず、〇時間分の時間外手当として△△円を支給） ③　〇時間を超える時間外労働分についての割増賃金は追加で支給	
◎加入保険	雇用保険、労災保険、厚生年金、健康保険
◎募集者氏名又は名称	〇〇株式会社
（◎派遣労働者として雇用する場合に限り、右記例のように記載。）	雇用形態：派遣労働者
◎受動喫煙防止措置	屋内禁煙

＜取扱職種の範囲等の明示＞　Ⅰ -〔5〕

a　取扱職種の範囲等
b　手数料に関する事項
c　苦情の処理に関する事項
d　求人者の情報及び求職者の個人情報の取扱いに関する事項
e　返戻金制度に関する事項

Ⅲ 職業紹介の場面

〔15〕適格紹介		解説 P.26
Q	求職者目線で仕事内容、勤務地、賃金などについて、不安や不明確な点が残らないよう求人条件の確認をしている。	はい / いいえ
〔16〕同行紹介		解説 P.27
Q	個々の求人について、可能な限り同行紹介（面接同行）をしている。	はい / いいえ
〔17〕求人者の選考ポイントの確認		解説 P.28
Q	採用面接の後に紹介した人材の面接での評価を確認している。併せて、なぜそのような判断をするのか、選考ポイントを確認している。	はい / いいえ
〔18〕未あっせん案件のフォロー		解説 P.29
Q	受付後一定期間経過しても紹介がなされていない未あっせん案件について把握・分析・フォローしている。	はい / いいえ
〔19〕早期退職時の返戻金ルールの明確化		解説 P.30
Q	紹介後、早期で退職した場合の手数料の返戻について、ルールが明確化されている。	はい / いいえ
〔20〕お祝い金の禁止		解説 P.31
Q	就職お祝い金制度を設けることで、求職の申込みを勧奨していない。	はい / いいえ

Ⅳ 職業紹介事業の運営

〔21〕苦情処理体制の明確化		解説 P.32
Q	苦情の申立てに責任ある対応をするため、苦情処理規程を定めるとともに、求人・求職者に対して苦情処理窓口を明確にしている。	はい / いいえ
〔22〕従事者教育の実施		解説 P.34
Q	職業紹介事業の適正な運営のため、社内において職業紹介従事者教育を実施している。	はい / いいえ
〔23〕法令遵守体制の構築		解説 P.35
Q	法令遵守を徹底するため、社内において職業紹介従事者の行動規範の策定や違法行為発見時にだれが、どこに報告・連絡・相談を行うかのルールを明らかにしている。	はい / いいえ
〔24〕法定帳簿の記入と備付		解説 P.36
Q	法定三帳簿（求人管理簿、求職管理簿、手数料管理簿）は、処理の都度きちんと記入されている。	はい / いいえ

〔25〕事業所内での事業許可証、手数料表等の掲示		解説 P.38
Q	事業所内の閲覧に便利な場所に、事業許可証、手数料表、返戻金に関する書面及び業務の運営に関する規程を掲示している。（令和６年４月改正有り）	はい　いいえ
〔26〕個人情報の適正な管理		解説 P.39
Q	個人情報は、適正に管理されている。	はい　いいえ
〔27〕紹介所広告の不当表示の禁止		解説 P.40
Q	貴社の広告宣伝は、誇張した表示になっていない。	はい　いいえ
〔28〕人材サービス総合サイトへの情報提供		解説 P.41
Q	事業実績について、毎年、人材サービス総合サイトへの情報提供が行われている。（令和５年 10 月改正有り）	はい　いいえ

Ⅰ 求人者に対する場面

① 労働条件明示

求人者に職業安定法の労働条件明示事項（業務内容、契約期間、試用期間、就業場所、就業時間・休憩時間・休日・時間外労働、賃金、加入保険等）を明示するよう求めている。 はい / いいえ

解　説

求職者が自分の希望と適性に合った職業を選択できるようにするためには、求人に関する情報が正確に提供されることが必要になります。労働者保護･就職後のトラブル回避の意味から求人条件のうち、各求人に共通して重要な項目については、職業安定法において明示することが義務づけられています。

根拠法令

職業安定法第５条の３、施行規則第４条の２、安定法指針第３の１及び２、業務運営要領第９の２

注 意 点

1　平成 29 年以降、職業安定法及び施行規則改正によって明示すべき事項が次のとおり追加されています。

①平成 30 年１月１日施行：試用期間、裁量労働制、固定残業代、募集者氏名又は名称、派遣労働者として雇用する場合
②平成 31 年４月１日施行：高度プロフェッショナル
③令和　２年４月１日施行：受動喫煙防止措置
④令和　６年４月１日施行：従事すべき業務の変更の範囲、就業場所の変更の範囲、有期労働契約を更新する場合の基準（通算契約期間又は更新回数の上限を含む。）

2　求職者に対しては、紹介のため最初に接触する時点までに書面等（※書面の交付を受ける方が希望した場合は FAX や電子メール等※も可）により明示することが必要です。

※「電子メール等」とは、LINE や Facebook 等の SNS（ソーシャル・ネットワーク・サービス）メッセージ機能等を利用した電気通信のことであり、求職者が出力することにより書面を作成できるものに限られます。紛争の未然防止の観点から、求職者には内容を適切に保管するよう伝えることが望ましいです。

3　求人者から労働条件の変更等を行う申し出があった場合は、求職者及び紹介所に対して変更部分を対照できる書面を明示することや記録の保存を求人者に求めてください。

4　申込まれた条件については、法令に違反していないか（性別、年齢、社会的身分等差別的な募集内容になっていないかを含む。）、労働条件が著しく不適当でないか、を確認し、問題がある場合は変更をお願いし、改善されない場合は求人を不受理とすることができます。

令和６年４月１日施行の「明示すべき労働条件の追加」の説明

労働基準法において労働契約の締結に際に労働条件の明示が義務づけられていますが、労使の予見可能性の向上や紛争の未然防止等の観点から同法施行規則が改正され、明示項目が追加されました（施行日：令和６年４月１日）。

これを踏まえ、労働者の募集時等に求職者に対して明示すべき労働条件について、次の３点について同様の追加が行われました（施行日：令和６年４月１日）。

①従事すべき業務の変更の範囲

「変更の範囲」は、労働契約の期間中における、将来の配置転換など今後の見込みを含めたものです。

記載例

（雇入れ直後）法人営業　（変更の範囲）製造業務を除く当社業務全般
（雇入れ直後）経理　　（変更の範囲）法務の業務

②就業の場所の変更の範囲

「変更の範囲」の考え方は、①と同じ。

記載例

（雇入れ直後）大阪支社　（変更の範囲）本社および全国の支社、営業所
（雇入れ直後）渋谷営業所（変更の範囲）都内23区内の営業所

③有期労働契約を更新する場合の基準に関する事項（通算契約期間又は更新回数の上限を含む）

更新する場合の基準は、「諸般の事情を総合的に考慮したうえで判断する」というような抽象的なものではなく、「勤務成績、態度により判断する」、「会社の経営状況により判断する」など、具体的に記載いただくことが望ましいです。

ここでは労働者の募集時の労働条件明示に関してのことですが、有期労働契約の場合、契約の締結時と更新契約のタイミングごとに、更新の上限（有期労働契約の通算契約期間又は更新回数の上限）の有無と内容の明示が必要になります。

記載例

契約期間	期間の定めあり（2024 年 4 月 1 日～ 2025 年 3 月 31 日）
	契約の更新　有（契約期間満了時の業務量、勤務成績により判断） 通算契約期間は 4 年を上限とする。
	契約の更新　有（自動的に更新する） 契約の更新回数は 3 回を上限とする。

【注意】

無期転換ルール(※)を意図的に避けることを目的として、無期転換申込権が発生する前に雇い止めや契約期間中の解雇等を行うことは、労働契約法の趣旨に照らして望ましいものではありません。

※無期転換ルール：有期労働契約が更新されて通算5年を超えたときに、労働者の申込みによって無期労働契約に転換されるルールのこと。

クリアに向けての近道

求人申込票や求人票に、法定の労働条件明示事項を様式化して組み込むことで、確認漏れや内容の不十分さが一目で明らかになります。

《労働局による主な是正指導内容》

- 求職者に対して業務の内容、労働契約の期間などを正しく明示していない。
- 書面の交付が無い。
- 法定項目が明示されていない（試用期間、時間外労働の有無、賃金の額、受動喫煙、固定残業代の内容の明示不備など）。

Ⅰ 求人者に対する場面

② トラブルになりやすい法定事項の確認

求人票に明示すべき法定事項のうち、固定残業代制や裁量労働制、週休二日制など、トラブルになりやすい事項については必ず確認している。 はい いいえ

解　説

求人票はわかりやすく、法令を遵守したものとすることが必要です。しかし、この一見単純なことが、求人票を書くことに不慣れな求人者には容易ではないので、職業紹介従事者がサポートしていく必要があります。

特に、トラブルになりやすい事項としては、次のようなものがあります。

事項	確認項目
固定残業代	時間外労働の有無に関わらず一定の手当を支給する制度（いわゆる「固定残業代」）を採用する場合は、以下のような記載が必要です。 ①固定残業代＝□□手当（時間外労働の有無に関わらず、○時間分の時間外手当として△△円を支給） ②基本給××円（①の手当を除く額） ③○時間を超える時間外労働分についての割増賃金は追加で支給
試用期間	採用してから一定の期間は、いわゆる「試用期間」として、その期間は賃金が低いなど、労働条件が異なる場合があります。このため、次の点について確認が必要です。 ①試用期間の期間 ②試用期間中の仕事内容 ③試用期間中の賃金等の労働条件
週休２日制	厚生労働省「令和３年就労条件総合調査」によれば、完全週休２日制実施の企業が 48.4%、月３回、隔週、月１回などの週休２日制を実施する企業が 35.0%ですので、実施形態をよく確認してください。 これと関連して、法定週 40 時間労働を実現するために、変形労働時間制を導入している企業があります。 変形労働時間制は、年単位、月単位、週単位で行うものがありますが、労使協定の締結や就業規則の変更が必要ですので、労使協定等で確認しましょう。
裁量労働制	裁量労働制とは、時間配分等を労働者の裁量にゆだねる業務を労使で定め、「あらかじめ定めた時間」を「働いた時間とみなす」制度です。（なお、法定労働時間を超過する「みなし労働時間」分は、割増賃金の支給が必要。法定休日や深夜に労働させた場合も割増賃金の支給が必要。） 専門業務型は、厚生労働大臣告示で定められた 19 業務に限られます。 企画業務型は、企業等の運営に関する企画、立案等の業務で労使で定めたものとなります。 求人受理時の確認点は、 ・専門業務型か企画業務型か、みなし時間数は何時間か。 ・労使協定及び労働基準監督署への届出の内容確認。 ・求人の業務が裁量労働制の範囲内か。 ・出社、退社時間を定めていないこと。

Ⅰ 求人者に対する場面

③ 虚偽又は誤解を生じさせるような表示の禁止

求人受理に当たって、求人が虚偽又は誤解を生じさせるような内容、表現になっていないか、確認している。 はい / いいえ

解　説

令和4年10月施行の改正職業安定法では、「職業紹介事業者等は、広告等により求人等に関する情報を提供するときは、虚偽の表示又は誤解を生じさせる表示をしてはならない」（法第5条の4第1項）とされています。
誤解を生じさせる場合として、具体的に安定法指針では次のようなケースを掲げていますので、求人受理に当たってはこれらの点を含めて確認を行うようにしましょう。

安定法指針が掲げる留意事項
1　関係会社を有する者が労働者の募集を行う場合、労働者を雇用する予定の者を明確にし、当該関係会社と混同されることのないよう表示しなければならないこと。
2　労働者の募集と、請負契約による受注者の募集が混同されることのないよう表示しなければならないこと。
3　賃金等（賃金形態、基本給、定額的に支払われる手当、通勤手当、昇給、固定残業代等に関する事項をいう。以下同じ。）について、実際の賃金等よりも高額であるかのように表示してはならないこと。
4　職種又は業種について、実際の業務の内容と著しく乖離する名称を用いてはならないこと。

法令根拠

職業安定法第5条の4第1項、安定法指針第4の2、業務運営要領第9の3（1）及び（2）

留意事項

1　虚偽の表示とは、意図的に事実と異なるようにした表示のことをいい、求人の内容と実際の労働条件を意図的に異ならせた場合や、受理していない求人を紹介できるかのように広告した場合、全く根拠なく顧客満足度が高い旨を表示する場合等には、虚偽の表示に該当します。
求人者と求職者の合意に基づき、求人の内容と実際の労働条件が異なることとなった場合にまで、虚偽の表示となりません。

2　虚偽の表示でなくとも、一般的・客観的に誤解を生じさせるような表示は、誤解を生じさせる表示に該当します。

3　求人等に関する情報における虚偽の表示及び誤解を生じさせる表示の禁止は、職業紹介事業者だけでなく求人者にも義務付けられていますので、求人受理に当たって虚偽又は誤解を生じさせるものでないかどうかをよく確認してください。

4　求人等に関する情報には、求人情報のほか、求人の企業に関する情報も含まれます。

関連項目

【関連項目】紹介所広告の不当表示の禁止（Q27）

Ⅰ 求人者に対する場面

④ 正確かつ最新の情報に保つ措置を講じる義務

求人内容について「定期的な確認」と「情報の時点を明示」等により正確かつ最新の内容に保たれるよう努めている。 はい / いいえ

解　説

令和4年10月施行の改正職業安定法では、「…職業紹介事業者…は、…広告等により求人等に関する情報を提供するときは、厚生労働省令で定めるところにより正確かつ最新の内容に保つための措置を講じなければならない。」（法第5条の4第3項）とされています。
そして、安定法指針では次の1及び2の措置を可能な限りいずれも講ずることが望ましいとされています（安定法指針第4の4）。

1　求人者又は求職者に対し、定期的に求人又は求職者に関する情報が最新かどうかを確認すること
2　求人又は求職者に関する情報の時点を明らかにすること

根拠法令

職業安定法第5条の4第3項、施行規則第4条の3第4項第2号及び第3号のイ、安定法指針第4の4、業務運営要領第9の3（1）、（3）、（4）ロ

留 意 点

1　求人等に関する情報の提供者や情報を提供されている求人企業・求職者から、掲載の中止や内容の訂正の依頼があった場合には、直近でサイトを更新する時点において対応する等可能な限り早く対応する必要があります。
また、正確かつ最新の情報でないことを自ら確認した場合には、可能な限り早く求人者に対して内容の訂正の依頼又は掲載の中止を行う必要があります。

2　情報の時点を明らかにするに当たっては、求人又は求職の申込みを受理した日を示す他にも、求人や求職の申込みの内容に変更があった場合に当該変更の時点を示すことや、求人や求職に関する情報が最新かどうか求人者や求職者に確認ができた場合に当該確認ができた時点を示すことも認められます。

3　定期的な確認の頻度については、特段の定めはありませんが、提供している求人等に関する情報の内容に変更があったにもかかわらず、更新がなされないままの状態が続くことのないよう、一定の期間を設けて確認をする必要があるとされています。

4　職業紹介事業者が、求職者に関する情報について正確かつ最新の内容に保つ措置には、求職者に対して行う身元調査等は含まれません。

Ⅰ 求人者に対する場面

⑤ 取扱職種の範囲等の明示

求人・求職の申込みに際し、「取扱職種の範囲等の明示」を行っている。 はい いいえ

解　説

求人者、求職者が安心して職業紹介サービスを利用できるようにするため、求人受理、求職受理に当たって職業紹介に関する重要事項を文書で明示することが義務づけられています。

これを「取扱職種の範囲等の明示」といいます。

呼称からくるイメージとは異なり、その範囲はかなり広く、職業紹介事業者が提供するサービスの重要事項をすべてを網羅したものとなっています。

a 取扱職種の範囲等
b 手数料に関する事項※
c 苦情の処理に関する事項
d 求人者の情報及び求職者の個人情報の取扱いに関する事項
e 返戻金制度に関する事項※

※手数料及び返戻金制度については、具体的な料率を記載するか、別途手数料表・返戻金に関する書類を添付することになっています。

根拠法令

職業安定法第32条の13、施行規則第24条の５第１～３項、業務運営要領第９の８（３）

注 意 点

1　求人者及び求職者に対して、原則として求人の申込み又は求職の申込みを受理した後、速やかに書面の交付、ファクシミリを利用する方法又は電子メール等を利用する方法により明示しなければならないこととされています。

2　「手数料に関する事項」では、求人者、求職者双方に対して、「求職者から徴収する手数料に関する事項」と「求人者から徴収する手数料に関する事項」の両方を明示しなければなりません。

「取扱職種の範囲等の明示」の例

「取扱職種の範囲等の明示」の例を次ページにまとめましたので、参考にしてください。

《労働局による主な是正指導内容》

・取扱職種の範囲等の明示を書面等で行っていない。
・取扱職種の範囲、手数料表が、労働局へ届け出ている内容と異なる内容を明示している。
・求人者に対して求職者から徴収する手数料について明示しておらず、求職者に対して求人者から徴収する手数料について明示していない。
・求職者に対して求人者情報の取扱いに関する事項を明示していない。
・返戻金制度に関する事項を明示していない。

「取扱職種の範囲等の明示」の例

求人者・求職者の みなさまへ

（事業所名）

取り扱うべき職種の範囲その他の業務の範囲
当事業所の取扱職種は、　全職種　　です。
当事業所の取扱地域は、　全　国　　です。

手数料に関する事項
【求人者から徴収する手数料】　（届出制手数料の場合の記述）
・求人受付の際、事務費用として、１件につき最大　1,000　円申し受けます。
・就職が決定しましたら、紹介手数料として、別紙の手数料表により申し受けます。

【求職者から徴収する手数料】
・求職者から手数料は一切申し受けません。

求人者の情報に関する事項
・求人者情報の取扱者は、職業紹介責任者の　○○　○○　です。
・求人者の情報は、職業紹介事業に係るものに限ります。

個人情報の取扱いに関する事項
・個人情報の取扱者は、職業紹介責任者の　○○　○○　　です。
・取扱者は、個人情報に関して当該情報の本人から情報の開示請求があった場合、本人の資格や職業経験など客観的事実に基づく情報の開示を遅滞なく行います。さらに、これに基づき訂正請求があった場合、当該請求が客観的事実に合致するときは、遅滞なく訂正します。

苦情処理に関する事項
・苦情処理の責任者は、職業紹介責任者の　○○　○○　　です。
・苦情の申出があった場合は、誠意をもって対応致します。

返戻金に関する事項
・当紹介所は、次の返戻金制度を設けています。

Ⅰ 求人者に対する場面

⑥ 訪問等による求人内容確認

新規取引先である求人者については、訪問等の方法で求人内容の聴取・確認をしている。

はい　いいえ

解　説

新規取引先求人企業を訪問する目的は、求人企業や求人内容の理解を高めるためです。

企業や求人内容への理解が深まれば、求職者の絞り込み・求職者への説明がスムーズに運び、マッチング精度の向上、採用後のギャップを軽減して早期離職の防止にもつながります。

経営者の目線と、求職者の目線を併せ持って訪問してください。

また、ITの進展を踏まえ、訪問による方法だけでなく、オンライン会議システムの活用など情報収集の方法を工夫してください。

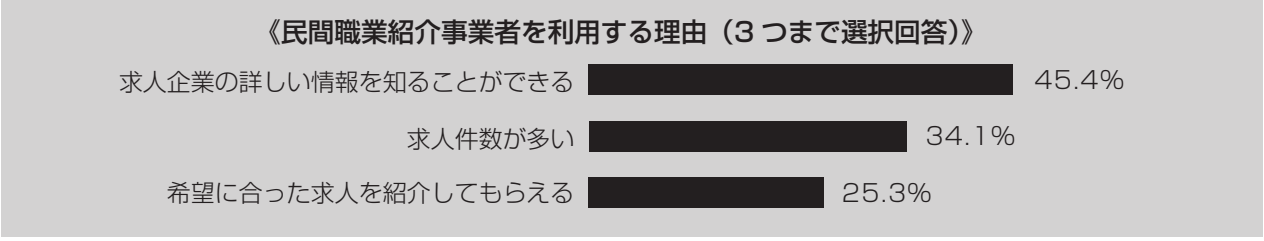
訪問の目的

項目	ポイント
企業情報の把握	事前にインターネットや会社四季報等で下調べのうえ、企業の事業内容、所在地立地条件、社風、職場の雰囲気を把握します。
人材需要の背景の把握	求人は経営計画と密接にかかわっています。経営者や責任者と面談して経営の重点や今後の見通しを理解することは、求人者が求める人材像の理解には不可欠です。
求人条件の補足	採用後の就業場所や作業環境等の情報も把握します。採用された方がどんな部署、業務体制、作業環境で働くのかの詳細を実際に検分するとともに、可能な限り就業部署の管理者や上司から話を聞くことにより就労環境の詳細を把握したりすることができると充足率が格段に高くなります。

求職者が民間職業紹介者を利用する理由

厚生労働省「採用における人材サービスの利用に関するアンケート調査」（令和３年）によれば、「求職者が民間職業紹介事業者を利用する理由」の第１位が「求人企業の詳しい情報を知ることができる」となっています。

求人票以上の情報の把握に努めましょう。



資料：厚生労働省「採用における人材サービスの利用に関するアンケート調査」（令和３年）

Ⅰ 求人者に対する場面

⑦ 求人者の採用背景を確認

なぜ求人者は今回、人材の採用をするのか、背景（欠員補充・増員・新規事業展開など）を確認している。 はい / いいえ

解　説

人材ニーズには欠員補充・増員・新規事業展開など求人の背景となる事情があります。さらにその上流に企業の経営計画や今後の目標などがあります。人材ニーズのこれらの背景をつかむと、企業が求める人材像が把握しやすくなります。

人材ニーズの背景と人材を確かめる視点

人材ニーズ	求める人物像を確認する視点
欠員補充	異動や退職でポストに欠員が生じて求人を行う場合です。 ・そのポストに従事していた人の職場内のポジション、能力、人物像を確認します。 ・前任者をベースに、同様の人、もう少し不足部分を補える人、真逆の人などポイントを確認することで、求める人物像が具体的になります。
増員	繁忙となり人手が足りず求人を行う場合です。 ・データ入力、配送担当など繁忙期に対応するための業務内容を確認すると、具体的な求める人物像が明らかになります。
新規分野進出・事業計画推進	新規分野への進出や事業計画推進のため、それを担える人材を求める場合です。 ・企業の経営計画や今後の経営戦略を確認しながら、IT や特定の分野等で求められている知識・経験の水準を具体的に把握します。

Ⅰ 求人者に対する場面

⑧ 求人不受理

職業安定法の平成 29 年改正により、労働法令違反の求人者からの求人は受理しないことができるとされたが、労働法令違反の有無を、自己申告書を用いるなどして確認している。

はい　いいえ

解　説

いわゆるブラック企業等に求職者をあっせんすることは、就職後長時間労働、賃金不払いや労働災害等のトラブルに求職者が巻き込まれる恐れが高く、そうした事態が発生すれば、求職者は安心して当該紹介所を利用できなくなり、紹介所の信用失墜を招きかねません。

これを防ぐためには、日頃から求人企業の信用性、安全性を見抜く力を養っていく必要がありますが、幸いにも平成２９年改正職業安定法で、令和2年3月30日以降は、「労働法令違反で処分等を受けた求人者」「暴力団員等」からの求人については受理しないことが望ましいこととされました。

これを機に、求人企業と取引を開始するに当たって、少なくとも「労働法令違反で処分等を受けた求人者」「暴力団員等」の事項の確認を習慣づけましょう。

根拠法令等

職業安定法第５条の６、施行規則第４条の５第３項、安定法指針第６の２、業務運営要領第２の１

自己申告は労働法令違反を確認する確実な方法

労働法令違反で処分等を受けた求人者の求人を紹介所で扱うことは経営から見て大きなリスクです。とはいえ、コンプライアンス上重大な問題が無いことを紹介所が確認証明することは容易なことではありません。

このため、求人者の責任の下、法令に基づき求人者から自己申告書を提出してもらうことが労働法令違反に係る処分等の有無を確認する最も確実な方法といえます。

	厚生労働省 HP で確認	警察に「暴力団員等」を確認	求人企業に自己申告書の提出を求める。
方法	厚生労働省が毎月更新する「労働基準関係法令違反に係る公表事案」で確認する。 https://www.mhlw.go.jp/content/001101046.pdf	警察署、警視庁、道府県警察本部に問い合わせて照会する。	求人の申込みの時点で、業務運営要領様式例第７号の自己申告書に記名･チェックを入れてもらう。
難点	送検事案と長時間労働企業はカバーされているが、是正勧告事案、各種法令違反に係る企業名公表事案は含まれていない。	・問い合わせ者の氏名、生年月日、理由等を明らかにする必要があり、手間がかかる。 ・一般人には敷居が高い。	申告内容の裏付け確認ができない。 ※なお、求人者の申告内容が事実と相違する場合は、労働局に情報提供すれば労働局による勧告又は公表の対象となる。

注 意 点

1　職業安定法では、求人の申込みも、求職の申込みも、原則として全て受理しないといけないことになっていますが、法令に違反する等の場合、「求人を受理しないことができる」と規定されています。さらに安定法指針では、不適切な求人により求職者の将来の就業継続に悪影響を及ぶことを防止する目的から「求人を受理しないことが望ましい」とされています。

2　求人者に対して自己申告を求める方法は、求職者等とのトラブル防止のため事後的に確認できるよう、書面又は電子メール等により行うことが望ましいとされています。厚生労働省から自己申告書の例が示されていますので活用しましょう。

3　求人者からの自己申告は、求人案件ごとに行うことが原則とされています。

4　職業紹介事業者から求めに応じて求人者が自己申告しない場合は、それ自体が求人不受理の対象となります。

自己申告の例

厚生労働省が示している自己申告書の例は、こちらをご覧ください。
「職業紹介事業の業務運営要領（令和4年10月）第15様式　例P.209-210様式例第7号」
https://www.mhlw.go.jp/content/11600000/000999060.pdf

【最近の注意点】

いわゆる「闇バイト」の求人広告掲載や、職業紹介に注意

いわゆる「闇バイト」とは、求人サイト、求人情報誌、求人情報を投稿するＳＮＳ等を利用するなどにより、あたかも通常の募集を装い、強盗や特殊詐欺など違法・有害な業務を募集するもの	チェックポイント ☑ 業務内容に比べて高額な報酬か ☑ 業務内容が具体的か ☑ 事務所等が架空の住所か ☑ ホームページにアクセスできるか など
「闇バイト」などの情報を発信することや当該求人を紹介することは、「公衆衛生上有害な業務に就かせる目的」での「労働者の募集」や職業紹介として、職業安定法第 63 条第 2 号に規定する公衆道徳上有害な業務（有害業務）に該当します。違反者は、1 年以上 10 年以下の懲役又は 20 万円以上 300 万円以下の罰金となります。また、適切な措置を取らない場合等には、同法第 5 条の 4 に規定する的確表示義務違反その他の法令違反となることがあります。	

「闇バイト」募集を発見したら
（疑わしい情報を含む。）

1　労働者が応募できないよう、公開の停止等を行う。	かつ、	2　労働局及び警察本部に通報する。

Ⅱ 求職者に対する場面

⑨ 利用目的を明示した個人情報の収集

求職申込書等により個人情報を取得する場合は、利用目的を明示したうえで、直接本人から収集している。 はい / いいえ

解説１　個人情報の収集

（関係法律）

個人情報の取扱いに関しては、職業安定法と個人情報保護法の双方が適用になります。

> （１）令和４年 10 月施行の改正職業安定法では、「業務の目的の達成に必要な範囲内で目的を具体的に明らかにして求職者等の個人情報を収集・保管・使用しなければならない」とされています。
> （２）個人情報保護法では、「個人情報を取り扱うに当たっては、その利用の目的をできる限り特定しなければならない」とされています。

このため、業務の目的を明らかにするに当たっては、収集された求職者等の個人情報がどのような目的で収集され、保管され、又は使用されるのか、求職者が一般的かつ合理的に想定できる程度に具体的に明示することが必要とされます。

（使用目的の例示）

漠然と、「職業紹介事業のために使用します。」と示すだけでは足りず、例えば、

> 「職業紹介で応募を希望する求人先に応募情報を提供する際に使用するため」
> 「求人情報に関するメールマガジンを配信するため」
> 「職業紹介で求職者に開示の許諾を得た業務提携先に提供する際に使用するため」

と示すといったことが考えられます。

個人情報の使用や保管に係る技術的な詳細を明示することは求められませんが、業務上、通常想定されない第三者に個人情報を提供する場合や、第三者に保管を依頼する場合はその旨を明示する必要があります。

（明示の方法）

使用目的の明示は、インターネットの利用その他の適切な方法により行います。自社のホームページ等に掲載するほか、対面での職業紹介を行っている場合には、書面の交付・掲示等により業務の目的を明示する方法、メールなどの利用により業務の目的を明示する方法等が認められますが、いずれの方法による場合でも求職者に理解される方法を選択する必要があります。

（求職者から同意の取得が必要な場合）

求職者に利用目的を具体的に明示すれば、個人情報を職業紹介業務で使用することは可能になりますが、次の場合は求職者本人から事前に同意を得る必要がありますので、注意してください。

1　求人者に求職者の個人情報を示す場合
　個人情報保護法の「第三者提供」に該当するため
2　下記解説２の配慮すべき情報を取得する場合
3　本人の個人情報を、本人以外から収集する場合
4　収集目的以外の目的で収集する場合

（求職者から同意の取得の際の留意点）

1　求職者本人の同意を得る際には、次に掲げるところによらなければなりません。

（イ）同意を求める事項について、求職者が適切な判断を行うことができるよう、可能な限り具体的かつ詳細に明示すること。

（ロ）業務の目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を収集し、保管し、又は使用することに対する同意を、職業紹介の条件としないこと。

職業紹介のために収集した個人情報を、職業紹介と関係ない商品販売等のために使用することについて同意しないと、当該職業紹介事業のサービスを受けることができない場合等がこれに該当すること。

（ハ）求職者の自由な意思に基づき、本人により明確に表示された同意であること。
インターネットサイトにおいて、求職者等の同意を取得する方法として個人情報の利用規約を示した上で、それらの事項を示した上でインターネットサイト上のボタンのクリックを求める方法によって同意と扱うことも認められること。ただし、トラブル防止等の観点からも、書面による取得や電子メール等の受領等など事後に「同意」の事実を確認できるような形で行うことが望ましいものであること。一方で、単に利用規約を示した上で、求職者がサービスの利用を開始するのみでは本人の同意の意思が明確に表示されたとまではいえないこと。

利用規約等を変更し、同意が必要となった場合の取扱いも同様であるが、その際は、利用者に対して十分な周知期間を設け、同意しない場合の選択肢を示すとともに、求職者に不利益が生じないよう配慮することが望ましいものであること。

（求職申込書における同意欄の例）

私は、当求職申込書により提供した個人情報を、職業紹介業務遂行に必要な範囲内で利用すること、及び求人者についての事前の連絡と私の同意を前提に、貴社が求人者に提供することに同意します。

氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

解説２　配慮すべき情報

配慮すべき情報の収集に関しては、

（１）安定法指針では、次の個人情報は就職差別につながるおそれがあるため、原則として収集してはならないとされています。
ただし、特別な職業上の必要性が存在することその他業務の目的の達成に必要不可欠であって、収集目的を示して本人から収集する場合はこの限りではありません。

◆人種、民族、社会的身分、門地、本籍、出生地その他社会的差別の原因となるおそれのある事項
＊家族の職業、収入、本人の資産等の情報（税金、社会保険の取扱い等労務管理を適切に実施するために必要なものを除く。）
＊容姿、スリーサイズ等差別的評価につながる情報

◆思想及び信条
＊人生観、生活信条、支持政党、購読新聞・雑誌、愛読書

◆労働組合の加入状況
＊労働運動、学生運動、消費者運動その他社会運動に関する情報

（２）個人情報保護法では、次の要配慮個人情報（不当な差別、偏見その他の不利益が生じないようにその取扱いに特に配慮を要するもの）は、あらかじめ本人の同意を得ないで取得してはならないとされています。
・人種、信条、社会的身分、病歴、前科、犯罪被害情報
・その他本人に対する不当な差別、偏見が生じないように特に配慮を要する次のもの

a 身体障害・知的障害・精神障害等があること
b 健康診断その他の検査の結果
c 保険指導、診療・調剤情報
d 本人を被疑者又は被告人として、逮捕、捜査等の刑事事件に関する手続きが行われたこと
e 本人を非行少年又はその疑いのある者として、保護処分等の少年の保護事件に関する手続きが行われたこと

根拠法令等

個人情報の収集：職業安定法第５条の５、業務運営要領第９の４
個人情報保護法第 17 条１項

配慮すべき情報：安定法指針第４の１、業務運営要領第９の４
個人情報保護法第 20 条の２、同法施行令第２条

Ⅱ 求職者に対する場面

⑩ 求職者との面談の実施

求職者と面談して、希望（仕事内容、勤務地、賃金など）やその実務経験・能力・適性を把握している。 はい / いいえ

解　説

求人・求職のマッチングを行うためには、求職者の希望やその実務経験・能力・適性を的確に把握することが必要不可欠です。また、求職者にとっても自己理解の促進に役立つような把握の仕方を心がけることが大切です。

希望条件・能力等の把握のポイント

1　求職者が話す希望や問題に対して心からの関心を示し、よき聞き手となり、求職者との信頼関係づくりに努めます。

2　給与、仕事内容、雇用形態、勤務時間、通勤時間、休日・休暇、福利厚生等の希望条件のうち、重視する条件を相談の中で整理し、可能であれば順位付けを行います。また、条件の許容範囲の幅を確認します。

3　求職者が最も重視する求職条件は、最近の離職理由ないし転職希望理由と関係が深い場合が多いので、話の展開を見ながら離職等に至った経緯の確認を行います。

4　場合によっては、求職者に「希望条件の緩和」を提案します。

5　実務経験・能力は、求人者へのアピールポイントになるので、できるだけ具体的に把握します。これまでの実務経験・能力が十分整理されていない場合は、キャリアの棚卸しを勧めます。

Ⅱ 求職者に対する場面

⑪ 履歴書・職務経歴書の指導

求職者に対して履歴書・職務経歴書の書き方の指導を行っている。 はい いいえ

解　説

履歴書・職務経歴書は、いわゆる応募書類といわれますが、求人者が最初に見て、採用に向けての次の段階に進めるかどうかを判断するきわめて重要な書類です。

応募書類が形式要件を満たしていることはもちろん、内容においても、求人先のニーズに適合する能力・経験を持っていることが盛り込まれ、求職者の意欲と人となりが適切に表現される必要があるからです。しかし、就職活動に不慣れな求職者には、効果的な応募書類を作成することが困難である場合も多いので、職業紹介従事者がプロの視点と経験を生かしてサポートすることが有益です。

職務経歴書作成指導のポイント

1　まず、求職者に職務経歴（キャリア）の棚卸しを勧めます。これまで従事してきた仕事について単なる職歴の書き出しでなく、それぞれで身につけた能力・実績を書き出してもらいます。仕事経験だけでなく社会活動歴や学習歴についても同様に行ってもらいます。このことを通じて今までの職務経歴の理解が進み、自分の培ってきたキャリアや能力も理解できるようになります。

2　に、求人者が求める人材像に応える形で自分のキャリアや能力をピックアップし再整理してもらうよう求職者に求めます。職業紹介従事者は、求人者が求める能力・経験等を求職者によく説明します。これらを踏まえ、職務経歴書を作成してもらいます。

3　職業紹介従事者は、求職者が作成した職務経歴書を求人者の目線で点検します。求人先のニーズに適合する能力・経験を持っていることが盛り込まれているか、求人者が面接してみたいと思うかどうかがポイントになります。必要な指摘と検討を繰り返し提出する職務経歴書を完成させます。

新しい履歴書様式例

令和２年７月、JIS 規格の履歴書様式例が無くなったため、令和３年４月、
厚生労働省は公正な採用選考確保の観点から新たな履歴書様式例を作成しました。

この様式例を参考にしつつ、公正な採用選考をお願いします。

《JIS 規格様式例との違い》

・性別欄は〔男・女〕の選択ではなく任意記載欄に。
・「通勤時間」「扶養家族数（配偶者を除く）」「配偶者」「配偶者の扶養義務」の項目欄の削除。

https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_kouseisaiyou030416.html

Ⅱ 求職者に対する場面

⑫ キャリアコンサルティングの実施

社内にキャリアコンサルティングを実施する専門家がいる。 ▶ はい / いいえ

解　説

職業紹介においては、求職者に対して、自らの能力･経験･適性に合った仕事選びを援助するとともに、その方の職業生活設計を支援しますが、このような支援を「キャリアコンサルティング」といいます。最近では、キャリアに関する研究が進み、人々が就職を実現するためには、次の６つのステップがあることがわかってきました。キャリアコンサルティングは、求職者がこの６つのステップを乗り越えていくことを支援します。

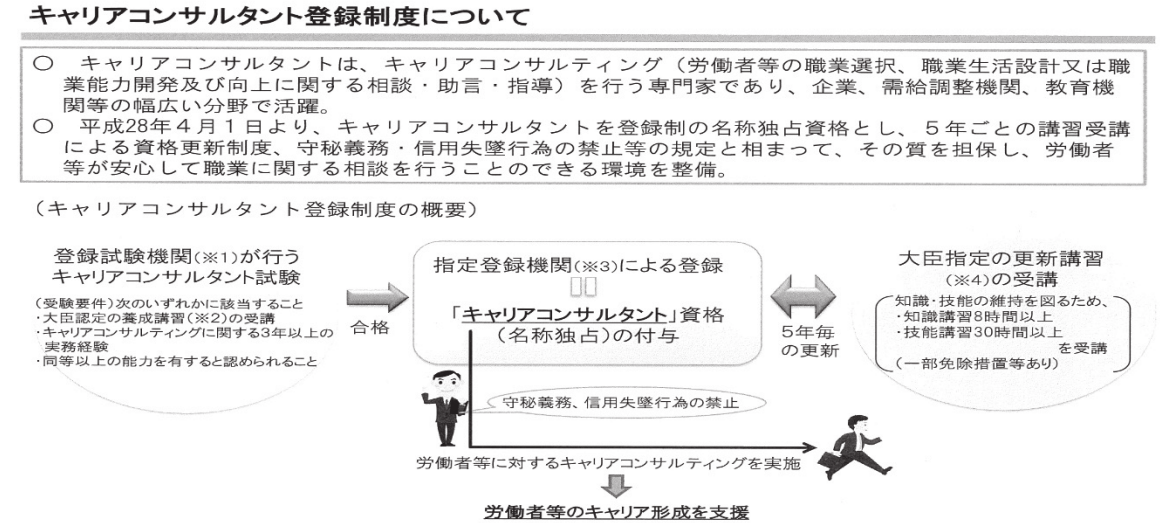
＜６つのステップ＞

①自己理解　（自己分析・環境分析）
②職業理解　（職業への理解を深める）
③啓発的経験　（体験・仕事している方にヒアリング）
④意思決定　（目標設定）
⑤方策の支援　（プランニング）
⑥適応の支援

職業紹介を求めてやってくる求職者の中には、いろいろな課題を抱えている求職者もいますが、キャリアコンサルティングによって６つのステップのうちの上手く進んでいないものを、少しサポートして上手く進むようにしてあげることにより、いろいろな求人にあっせんが可能となり、就職に至る可能性が格段に高まります。自社にもキャリアコンサルティングの専門家(有資格者)を育成して、“サポート力”を高めましょう。

キャリアコンサルティングをセールスポイントに

人口減少を背景に人手不足が基調となる中で、求職者の確保の意味でキャリアコンサルティングを実施する専門家の存在は紹介所としてもセールスポイントになります。資格取得を検討してみましょう。



※１　平成 28 年４月１日現在、特定非営利活動法人キャリアコンサルティング協議会及び特定非営利活動法人日本キャリア開発協会の２機関を登録試験機関として登録。
※２　令和４年４月１日現在、21 講習（20 機関）を認定。
※３　特定非営利活動法人キャリアコンサルティング協議会を指定登録機関として指定（１機関に限り指定可）。
※４　令和４年６月１日現在、知的講習 40 講習（34 機関）、技能講習 570 講習（95 機関）を指定。

キャリアコンサルティングが求められる時代へ

厚生労働省が令和4年にまとめた「採用における人材サービスの利用に関するアンケート調査」によると、キャリアコンサルティングについて、求職者の実施要望が一定割合あるものの、民間職業紹介事業者のサービス提供割合は、半分ほどの事業者にとどまっています。

図　求職者の民間職業紹介事業者（紹介会社）に対する要望（3MA）

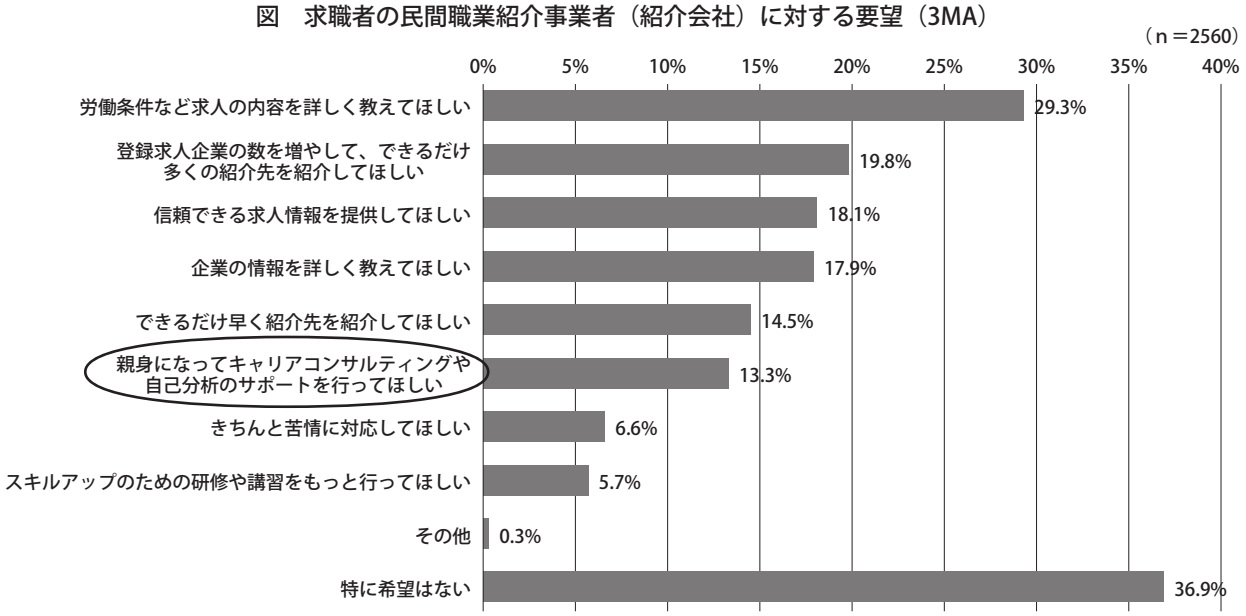
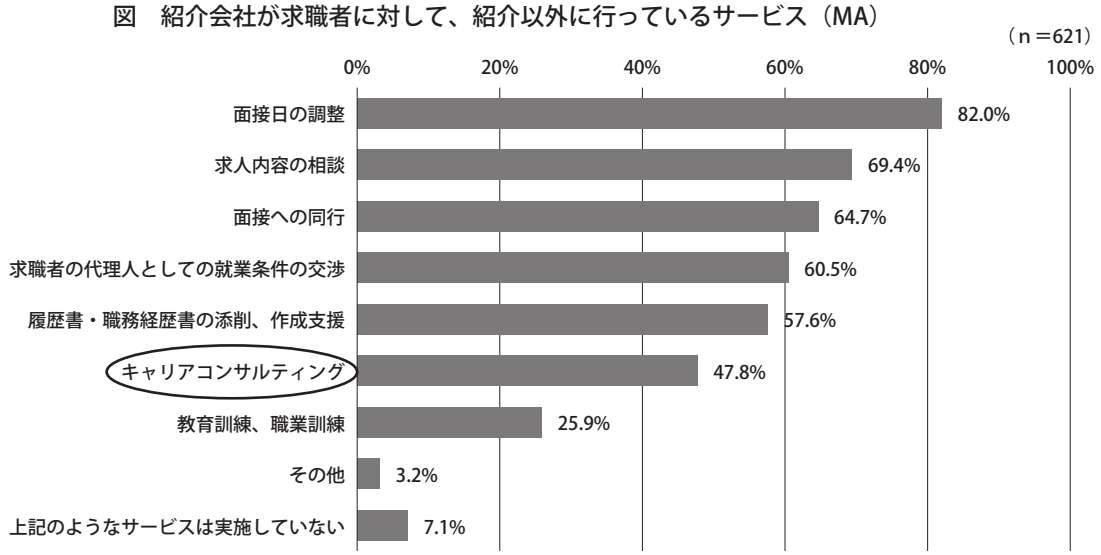


図　紹介会社が求職者に対して、紹介以外に行っているサービス（MA）



資料出所：令和3年度厚生労働省委託調査「採用における人材サービスの利用に関するアンケート調査」（令和4年3月）

政府の「新しい資本主義実現会議」が令和５年５月１６日に決定した「三位一体の労働市場改革の指針」では、「キャリア」は、会社から与えられるものから、一人ひとりが自らの 意思でキャリアを築き上げる時代へと、官民の連携の下、変えていく必要があるとしています。そして、働く方々のキャリアアップや転職の相談に応じられる体制を整備していくとしています。

人材確保が重要課題となる中、職業紹介所においても、サービスの差別化を図る意味からも、専門家によるキャリアコンサルティングの提供が求められる時代を迎えています。

Ⅱ 求職者に対する場面

⑬ 個人情報の第三者提供

求職者の個人情報を求人者に提供するに当たって、事前に求職者本人の同意を得ている。

はい　いいえ

解　説

個人情報保護法では、原則として「あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならない」とされています。

求職者の同意を得る方法としては、例えば、求職申込書に求職者の個人データが求人者に提供されることに関する同意欄を設けること等、トラブル防止の観点から、事後に同意の確認ができるような方法により行うことが適切と考えられます。（例示は16ページ［Q 9］に掲載。）

根拠法令

個人情報保護法第 27 条第 1 項

法違反をしていると疑われる場合には、国（個人情報保護委員会）は職業紹介事業者に対して、必要に応じて報告を求め、立入検査を行うことができ、その実態に応じ必要な指導、助言を行うほか、勧告・命令を行うことができます。

注 意 点

1　個人情報の保護とともに、職業安定法では、業務上取り扱ったことにより知りえた人の秘密について守秘義務を負っており、この遵守も求められています（職業安定法第 51 条第 1 項）。守秘義務違反については、罰則の適用があります（30 万円以下の罰金）。

※人の「秘密」とは、個人情報のうち、一般に知られていない事実であって（非公知性）、他人に知られないことについて本人が相当の利益を有すると客観的に認められる事実（要保護性）をいいます。求職者だけでなく求人者（法人を除く）の秘密も含まれています。

2　1のほか、業務に関して知りえた個人情報（求人者（法人を含む）の情報を含む）をみだりに他人に知らせてはならないとされています（職業安定法第 51 条第2項、第 51 条の2）。なお、この違反には、特段の罰則は設けられていません。

《個人情報保護法の用語》

個人情報取扱事業者
個人情報データベース等を事業活動に利用している者（営利、非営利、個人、法人を問わない。）

※平成 29 年施行の個人情報保護法改正により、個人情報保護法が適用されていなかった 5,000 人分以下の個人情報しか取り扱わない小規模取扱事業者に対しても適用されることとなりました。このため、職業紹介事業者の多くが個人情報取扱事業者として適用となります。

個人情報取扱事業者データベース等を利用しない職業紹介事業者についても、業務運営要領では個人情報取扱事業者に準じて、個人情報の適正な取扱いの確保に努めることとされています。

個人情報データベース等
名簿、連絡帳のように、個人情報を含む情報の集合物であって、電子媒体・紙媒体を問わず、特定の個人情報を検索することができるように体系的に構成したもの

個人データ
個人情報データベース等を構成する個人情報

Ⅱ 求職者に対する場面

14 紹介就職者の転職勧奨

過去に紹介で就職した者に連絡を取り、転職の勧奨をしていない。 はい いいえ

解　説

職業紹介事業者が紹介して就職させた人を辞めさせて次の会社に紹介することは、職業紹介事業の公共的性格からいって問題があるということで、平成 29 年の職業安定法の改正において、職業紹介事業者の責務（安定法第 33 条の 5）のひとつとして安定法指針の中で「就職した日から 2 年間は、転職の勧奨を行ってはならないこと」が規定されました。

根拠法令等

職業安定法第 33 条の 5、安定法指針の第 6 の 5（1）

2 年以内に転職勧奨を行うことは、職業安定法第 48 条の 2（指導及び助言）に基づく行政指導の対象となります。

注 意 点

1　この転職勧奨禁止の対象となる紹介により就職した者は、期間の定めのない労働契約を締結した者に限られます。

2　禁止されるのは「転職の勧奨」ですので、紹介した求職者に対して一切連絡を取ってはならないというものではありません。転職の勧奨を行うものでない限り、紹介した求職者に対する事後的なサービス等を行うことは可能ですし、本人自ら紹介を希望してきた場合も「転職の勧奨」には該当しないので職業紹介を行うことは可能です。

3　こうした取扱が適切に行われるよう、平成 30 年 1 月から求人・求職管理簿に「転職勧奨が禁止される期間（採用年月日から 2 年間）」を記載することが求められることとなりましたので、何かあればこの期間を確認しましょう。

関連する措置

1　返戻金制度　（Q19）
2　就職お祝い金の禁止（Q20）

Ⅲ 職業紹介の場面

⑮ 適格紹介

求職者目線で仕事内容、勤務地、賃金などについて、不安や不明確な点が残らないよう求人条件の確認をしている。 はい / いいえ

解　説

職業紹介事業者は、求職者に対してはその能力に合った職業を、求人者に対してはその雇用条件に合った求職者を紹介するという「適格紹介の原則」が要請されています（職業安定法第５条の７）。

特に、求職者に求人を選定し紹介する場合には、一人ひとりの求職者の能力や適性、さらには仕事に対する希望や考え方を踏まえて、可能な限り希望に沿った就職の実現に努めていく必要があります。

転職者が就職に当たって注目する条件は様々です。仕事内容、給与、勤務地等様々な条件がありますが、検索段階、求人票確認段階、応募を決める段階等で変化します。また、求職者の年齢や性別、家庭で子育てや介護の必要の有無等によってもパターンが変わってきます。

加えて、人にはそれぞれ仕事選びで大切にする点（こだわる点）があります。

このように考えると、仕事選びは多様性に満ちているといえますが、各人にとって、かけがえのない重要な選択ですので、求職者の目線・本人本位の立場に立って、優先順位をつけながら、支援していく必要があります。

また、職種特有の確認ポイントを求人者から確認しておく必要があります。

転職希望者（20～30 代）の重視する点

	検索の条件（複数可）		求人を確認する点（上位5つ選択）		応募の決め手となる点（1つだけ）	
1位	勤務地、駅	74.0%	給与	72.4%	仕事内容	34.5%
2位	年収	72.1%	仕事内容	69.9%	給与	21.9%
3位	職種	65.2%	勤務地	59.6%	勤務地	9.7%
4位	雇用形態	60.2%	雇用形態	57.7%	職種	9.1%
5位	休日・休暇	53.6%	職種	44.8%	休日・休暇	6.6%

d's JOURNAL「転職に関するアンケート調査」（2020.2）

こだわり条件

仕事内容に関して（経験を活かせる、職種など）
収入に関して（年収、賞与など）
就業環境に関して（勤務地、転勤がないなど）
労働時間に関して（土日祝休み、残業がない等）
福利厚生に関して（退職金制度、社宅･家賃補助など）
会社組織に関して（上場企業、社風など）

Ⅲ職業紹介の場面

16 同行紹介

個々の求人について、可能な限り同行紹介（面接同行）をしている。 はい / いいえ

解　説

同行紹介（面接同行）は、紹介した求職者とともに職業紹介従事者が求人企業の採用面接に同席することです。職業紹介従事者が採用面接に同行できる場合は、可能な限り同行することがマッチング精度を高める意味で効果的な方法です。

同行紹介の利点

1　採用面接という緊張する場面に、職業紹介従事者が立ち会うことで求職者に安心感を与えることができる。

2　求職者の対応を確認でき、不十分な点、言い詰まった点についてその場でフォローができる。

3　求人者が関心を持った点、心配している点、もっと詳しく知りたいと思っている点などをその場で確認でき、その後の対応に生かせる。

4　求人、求職双方の理解に必要の項目に積み残しがないよう、注意喚起ができる。特に、求職者が聞きにくいようなこと（給与や休日のことなど）について確認しやすい。

5　差別につながるような質問が行われないようフォローできる。

Ⅲ 職業紹介の場面

⑰ 求人者の選考ポイントの確認

採用面接の後に紹介した人材の面接での評価を確認している。併せて、なぜそのような判断をするのか、選考のポイントを確認している。 はい / いいえ

解　説

求人企業が求める経験、能力などの人材像は、求人が申し込まれたときに確認することになりますが、実際に紹介した人材が企業の求める要件に適合しているがどうかを確認することによって、より具体的な基準が明らかになります。

求人企業から結果の通知があるまで待つことなく、求人企業に早めに問い合わせるようにします。その場合、直接採否の結果を問い合わせるのではなく、「実際に面接してみた感想」や「面接によって検討した結果がどうか」を聞き、面接での評価のポイントがどこにあったかを、求人申し込み時の人材像を照らし合わせながら確認します。

特に不採用の場合は、その理由を具体的に確認し、今後の紹介に活用します。

Ⅲ 職業紹介の場面

18 未あっせん案件のフォロー

受付後一定期間経過しても紹介がなされていない未あっせん案件について把握・分析・フォローしている。 はい / いいえ

解　説

求人・求職について、常に目を配りながら、受付から一定期間（例えば２週間）経過しても紹介がなされていない場合には、状況の把握・分析・フォローが必要となります。

求人・求職が結合しにくい状態を「ミスマッチ」といいますが、ミスマッチは就職・採用につながらないばかりか、たとえ就職に至っても短期間で離職になってしまう可能性があります。

ミスマッチの原因には、能力・経験等の不適合、職種ごとの求人・求職のアンバランス、賃金や労働時間などの労働条件の不一致などいろいろな要因があります。また、求人企業の場合にはそもそも適切な人材要件を設定できていない、求職者の場合には自身の仕事選びの基準（就職に当たっての軸）が適切に設定できていないということもあります。

未あっせん案件ごとに、どのような課題を抱えているか、把握・分析・フォローします。

なお、求人・求職の有効期間を職業紹介事業者が定めて、求人・求職受理時に求人者及び求職者へ伝えるとともに、求人管理簿、求職管理簿に記載してください。

Ⅲ 職業紹介の場面

⑲ 早期退職時の返戻金ルールの明確化

紹介後、早期に退職した場合の手数料の返戻について、ルールが明確化されている。

はい　いいえ

解　説

返戻金制度とは、「紹介により就職した者が早期に離職したことその他これに準ずる事由があつた場合に、当該者を紹介した雇用主から徴収すべき手数料の全部又は一部を返戻する制度その他これに準ずる制度」（施行規則第24条の5第1項第2号）を言います。

返戻金制度は、早期退職時の紹介所と求人者とのトラブル防止に一定の効果が期待されます。また、早期離職という結果を招かないよう、求人求職のマッチングの向上が求められます。

安定法指針では「有料職業紹介事業者は、返戻金制度を設けることが望ましい」とされています。制度が設けられていない事業者の方は、導入についてご一考をお願いします。

根拠法令等

職業安定法第 33 条の 5、安定法指針の第 6 の 5（2）

注 意 点

1　「取扱職種の範囲等の明示」において、明示項目の 1 つとして返戻金制度に関する事項を原則として書面で、明示しなければならないこととされています。

2　「人材サービス総合サイト」の情報提供項目として、返戻金制度の有無の入力は必須項目です。

普及状況

「紹介手数料の一部又は全部を返還する制度がある」とする職業紹介事業者の割合は、平成 26 年実施の厚生労働省「職業紹介事業所調査」で 30%でしたが、令和 3 年実施の厚生労働省「採用に関するアンケート調査（職業紹介事業者調査）」では 67.2%と高くなって来ています。

また、令和 3 年調査では補償等を行う一定期間の長さは、「4 ～ 6 か月」が 44.5%、「3 ～ 4 か月」が 42.7%となっています。

返戻金制度の例

《返戻金に関する掲示　例》

返戻金について

当社の情報提供により採用された求職者が、入社後、当人の一方的な事由により退職した場合や、紹介先の就業規則に基づき解雇となった場合には、当社は下記の率で算出した金額を返戻するものとします。但し、求職者に対する処遇及び労働条件等が、採用決定時の労働契約内容と著しく異なることに起因する退職は、この限りではありません。

記

退職時期	返戻金の割合
入社○か月以内に退職の場合	返戻金　支払った成功報酬の　％
入社△か月以内に退職の場合	返戻金　支払った成功報酬の　％
入社□か月以内に退職の場合	返戻金　支払った成功報酬の　％

＊成功報酬の返戻については、その事由発生の事実を当社に書面で申し入れ。当社がその申し出を受領した時点より○営業日以内に返金を行います。

Ⅲ 職業紹介の場面

20 お祝い金の禁止

就職お祝い金制度を設けることで、求職の申込みを勧奨していない。 はい いいえ

解　説

職業紹介事業者が、紹介した就職者に対し転職したらお祝い金を提供するなどと持ちかけて転職を勧奨し、繰り返し手数料収入を得ようとする事例があります。このような行為は、労働市場における需給調整機能を歪め、労働者の雇用の安定を阻害する行為です。

また、今後人口減少の中で人手不足基調が見込まれますが、「お祝い金」等の金銭を提供することで求職の申込みの勧奨を行うことは、同様に労働市場の需給調整機能を歪める恐れがあります。

このため、令和３年４月１日付けで安定法指針の一部が改正され、「お祝い金その他これに類する名目で、求職者に社会通念上相当と認められる程度を超えて金銭などを提供することで求職の申し込みの勧奨を行ってはならない。」と明確に禁止されることとなりました。

根拠法令等

職業安定法第 33 条の５、安定法指針の第６の９（３）

これに反する行為を行うと、職業安定法第 48 条の２（指導及び助言）に基づく行政指導の対象となります。

注 意 点

例えば、交通費の実費支給を行うことや、軽微な物品提供等、社会通念上相当と認められる程度の金銭等の支給まで問題となるものではありません。

上記の判断は個別具体的な状況によって異なるため、何円以下であれば問題がない等、一律な基準はありませんが、当該支給の趣旨及び目的が転職を促すものといえるかどうか等を踏まえ、総合的に判断されるものです。

関連する措置（早期再就職防止３項目）

１　返戻金制度（Q19）
２　転職勧奨の禁止（Q14）

Ⅳ職業紹介事業の運営

21 苦情処理体制の明確化

苦情の申立てに責任ある対応をするため、苦情処理規程を定めるとともに、求人・求職者に対して苦情処理窓口を明確にしている。 はい / いいえ

解　説

職業紹介事業は、求人者及び求職者の双方の納得の上に成立するものですので、求人者及び求職者からの苦情に対しては迅速かつ適切に対応することが要請されています。

具体的には、安定法指針において、職業紹介事業者は、まず、苦情を迅速・適切に処理するための体制を整備すべきとされています。

さらに、業務運営要領では、苦情の申出を受けた後の対応について、解決に向けて関係者及び関係行政機関との連携のもとに適切に対応するとともに、その記録についても、苦情の申出を受けた年月日、苦情の内容、対応の経緯等について記録しておくことが必要であるとされています。

これに関して、職業安定法において、職業紹介責任者が事業所内における苦情処理の統括管理をすべきことが規定されています。

根拠法令等

職業安定法第 33 条の 5、安定法指針第６の４、業務運営要領第９の８（５）
職業安定法第 32 条の 14（職業紹介責任者）

注 意 点

求人、求職申込時に明示を義務付けられている「取扱職種の範囲等の明示」の一つとして「苦情処理に関する事項」が含まれており、求人者・求職者にはあらかじめ苦情相談の窓口、苦情の対応方法等を明確にしておくことが求められています。

苦情処理規程例

苦情処理の体制、窓口、処理方法等を苦情処理規程例としてまとめましたので参考にしてください。

苦情処理規程（例）

第１条（目的）
本規程は、当社が受ける苦情の処理について、その責任体制を明確にするとともに、処理ルールを定め、適切な苦情処理を図ることにより、民営職業紹介事業者としての高い公共性を具現することを目的とする。

第２条（苦情処理の原則）
苦情処理に当たっては、事実に基づき、誠意をもって迅速、かつ適切な処理に当たるものとする。

第３条（苦情処理統括責任者）
職業紹介責任者を苦情処理総括管理者とします。職業紹介責任者が複数の場合は、その中から一人を苦情処理総括責任者に選任します。

第４条（苦情受付窓口）
苦情は、原則としてその案件の紹介を担当した者が窓口となって受付けるとともに、責任をもってその処理にあたるものとする。なお、その者が対応できない場合は苦情処理統括責任者が指名する者が対応するものとする。

第５条（苦情処理票への記録）
苦情処理担当者は、苦情の申出を受けた年月日、苦情の内容、対応の経過等について、苦情処理票に記録し、適宜、苦情処理統括責任者にその内容を報告するものとする。

第６条（関係機関との連携）
苦情処理統括責任者は、解決が困難な案件や、違法又は不法な内容を含む案件等、専門的な相談援助を必要とする苦情については、関係行政機関等と連携して解決に当たるものとする。

第７条（関係機関を経由した苦情への対応）
苦情処理統括責任者は、当社が係わる求職者、求人者等からの苦情の申出を受けた管轄の都道府県労働局又は公共職業安定所、専門的な相談援助を行うことができる団体等から、苦情に関する連絡を受けた場合には、求職者、求人者等から直接苦情を受けた場合と同様に、迅速、かつ適切に対応するものとする。

第８条（苦情処理に関する情報の整理、活用）
苦情処理統括責任者は、迅速、かつ適切に苦情処理を行うことができるように、関係法令、苦情処理の具体例等、苦情処理に関する必要な知識・情報の修得に努めるとともに、苦情処理を行った場合には、その内容や問題点について整理し、その後の苦情処理への対応に活用するものとする。

第９条（守秘義務）
苦情処理に携わる者は、処理に際して知り得た求職者等の個人情報を正当な理由なく、第三者に漏らしてはならない。

第１０条（教育研修）
苦情処理統括責任者は、職業紹介業務に携わる者に対して、定期的に教育研修を実施し、紹介従事者の資質の向上を図ることにより、苦情発生の防止と円滑な苦情処理に努めなければならない。

Ⅳ職業紹介事業の運営

22 従事者教育の実施

職業紹介事業の適正な運営のため、社内において職業紹介従事者教育を実施している。 はい / いいえ

解　説

平成29年の職業安定法改正において、従業者に対して職業紹介の適正な遂行に必要な教育を行うことが職業紹介責任者の責務となりました。職業紹介責任者は社内でどんな分野の教育が必要か見極めながら計画的に教育を企画・実施してください。

根拠法令等

職業安定法第32条の14

注 意 点

毎年度、労働局に提出する事業報告の中で、前年度に実施した教育の内容を記載する必要があります。この事業報告に記載されていない場合は、行政指導の対象となります。

教育のポイント

1　場所・方法は問われません。
- ○社内会議室での説明
- ○外部講師を呼んでの社内での講習
- ○職業紹介事業者団体等が行う外部講習会への従事者の派遣　　など

2　テーマは、職業紹介業務に必要な知識・スキル等です。Excel 操作方法等一般的な研修は含まれません。

3　教材は、
- ○職業紹介責任者講習テキスト
- ○厚生労働省等のリーフレット
- ○法務省の特定技能の制度説明資料　他
- ○職業安定法、安定法指針、業務運営要領　他

4　職業紹介責任者が職業紹介従事者に対して行う教育です。職業紹介に全く関与しない職員に対してまで、職業紹介の運営に関する教育が義務付けられているわけではありません。

《補足項目：厚労省「人事労務マガジン」を定期的に見ていますか？》

職業紹介責任者は、令和５年４月以降、「厚生労働省ホームページに掲載される「人事労務マガジン」にて定期的に労働関係法令等の改正に関する情報の把握に努めること」とされています（職業安定法第 32 条の 14（職業紹介責任者）、業務運営要領第９の８（４）ロ）。
該当ページを「お気に入り」に登録するなどして、定期的に訪問して確認してください。

厚生労働省ホームページに掲載される「人事労務マガジン」
URL：https://www.mhlw.go.jp/stf/merumaga_00.html

Ⅳ職業紹介事業の運営

23 法令遵守体制の構築

法令遵守を徹底するため、社内において職業紹介従事者の行動規範の策定や違法行為発見時にだれが、どこに報告・連絡・相談を行うかのルールを明らかにしている。 はい いいえ

解　説

コンプライアンスを単に理念や精神論としておくことは許されません。法令違反は、企業の株主・市場・社会からの信用を失墜することになりかねませんので、組織として具体的に行動に移していく必要があります。

コンプライアンスを実践するために、職業紹介従事者が守るべき事項を行動指針にまとめ、共有していくことも有効です。また、コンプライアンス委員会等の社内を統括する担当部署を明らかにし、違法行為等が生じたときに、発見者がどこに報告・連絡・相談を行えばよいか等のルールを定めておくことも問題の予防・解決に役立ちます。

巻末に、職業紹介業務関係のコンプライアンス行動指針（サンプル）を掲載しています。これを参考に自社のコンプライアンス行動指針を策定してみてはいかがでしょうか。

Ⅳ職業紹介事業の運営

24 法定帳簿の記入と備付

法定三帳簿（求人管理簿、求職管理簿、手数料管理簿）は、処理の都度きちんと記入されている。 はい いいえ

解　説

求人・求職登録時から雇用関係成立時までの業務のプロセスに応じて、「求人管理簿」「求職管理簿」の作成と、有料職業紹介事業者の場合には「手数料管理簿」の記入が必要となります。

これらの３つの帳簿のことを、一般に「法定帳簿」と呼んでいますが、これらの帳簿は事業所ごとに備え付けることが義務づけられています。帳簿の形式は自由ですが、記載する事項が決まっています。

根拠法令等

職業安定法第 32 条の 15、施行規則第 24 条の７第１項、業務運営要領第７の６

これに違反した場合は、30 万円以下の罰金に処せられる場合があります（職業安定法第 66 条第６号）。

また、許可の取り消し又は事業の停止処分の対象となります（職業安定法第 32 条の９第１項及び第２項）。

記載項目

求人管理簿
①求人者名称・氏名
②所在地　③連絡先
④求人受付年月日　⑤有効期間
⑥求人数
⑦職種　⑧就業場所
⑨雇用期間　⑩賃金
⑪職業紹介の取扱状況

求職管理簿
①求職者氏名
②住所　③生年月日
④希望職種
⑤求職受付年月日
⑥有効期間
⑦職業紹介の取扱状況

手数料管理簿
①支払者の名称・氏名
②徴収年月日
③手数料の種類
④手数料の額
⑤手数料の算出の根拠

（有料職業紹介事業で必要）

注 意 点

1　求人管理簿及び求職管理簿の保存期間は、求人・求職それぞれの有効期間終了後２年間です。求人、求職の有効期間が設定されていない場合永久保存となりますので、求人、求職の有効期間を設定するようにしましょう。

2　「職業紹介の取扱状況」の中で、平成 30 年度以降の無期雇用就職者については「転職勧奨が禁止されている期間」を記載する必要があります。

3　法定三帳簿は、紙の書面によらず、コンピュータにより帳簿書類の作成を行う場合は、直ちにコンピュータ等に表示され、書面を作成できるようにしておく必要があります。

《労働局による主な是正指導内容》

〈求人・求職管理簿〉

・求人・求職管理簿が作成されていない。
・必要事項が網羅されていない。正確に記載されていない。
・求職者の住所が完全に記載されていない。
・離職状況に係る調査を実施しておらず、その内容について記載していない。

〈手数料管理簿〉

・手数料の算出根拠（算出根拠となった賃金、割合等）の記載がない。

Ⅳ職業紹介事業の運営

25 事業所内での事業許可証 手数料表等の掲示

事業所内の閲覧に便利な場所に、事業許可証、手数料表、返戻金に関する書面及び業務の運営に関する規程を掲示している。 ※令和６年４月改正有り ▶ はい いいえ

解　説

求人申込又は求職申込の時に「取扱職種の範囲等の明示」として、a取扱職種の範囲、b手数料に関する事項、c苦情の処理に関する事項、d求人者の情報及び求職者の個人情報の取扱いに関する事項、e返戻金制度に関する事項を書面で明示しなければならないと規定されていますが、さらに透明性を徹底するために、有料職業紹介事業者は、事業所内の一般の閲覧が便利な場所に、事業許可証、手数料表、返戻金に関する書面及び業務の運営に関する規程を掲示しなければならないとされていますので、気を付けましょう。

※政府「デジタル臨時行政調査会」が策定した見直しプランの中で、書面掲示に関する規制が見直しの対象とされ、令和6年4月1日から、施行規則に定める「業務の運営に関する規程、手数料表、返戻金に関する書面」は、事務所内の掲示に代えて、自社ホームページなどでも情報提供できるようになります。

根拠法令等

業務の運営に関する規程、手数料表、返戻金に関する書面…… 施行規則第 24 条の５第４項
事業許可証…… 業務運営要領第９の８（８）

注 意 点

「業務の運営に関する規程」では、「求職者等の個人情報の取扱い」の内容を含むことが要件とされています（業務運営要領第３の２許可基準３（４）ロ）。なお、この規程は別に定める個人情報適正管理規程と一体のものとしても差し支えないこととされています。

一方、求人受理、求職受理に当たっての「取扱職種の範囲等の明示」では、「求人者の情報及び求職者の個人情報の取扱いに関する事項」を書面で明示する必要があります。

《労働局による主な是正指導内容》

・事業所内の一般の閲覧に便利な場所に、手数料表、返戻金制度に関する事項を記載した書面、業務の運営に関する規程を掲示していない。

Ⅳ職業紹介事業の運営

26 個人情報の適正な管理

個人情報は、適正に管理されている。 ▶ はい いいえ

解　説

個人情報の紛失、漏えい等は、企業にとって信用を損なう重大な事件です。

1　職業安定法及安定法指針では、次に掲げる事項を含む個人情報適正管理規程を作成し、遵守しなければならないとされています。

イ　個人情報を取り扱うことができる者の範囲に関する事項
ロ　個人情報を取り扱う者に対する研修等教育訓練に関する事項
ハ　本人から求められた場合の個人情報の開示又は訂正（削除を含む。）の取扱いに関する事項
ニ　個人情報の取扱いに関する苦情の処理に関する事項

2　さらに、次の事項に係る適切な措置を講ずるとともに、求職者からの求めに応じ、当該措置の内容を説明しなければならないとされています。

イ　個人情報の漏えい、滅失及び毀損を防止するための措置
ロ　正当な権限を有しない者による個人情報へのアクセスを防止するための措置
ハ　収集目的に照らして保管する必要がなくなった個人情報を破棄又は削除するための措置

3　個人情報保護法及び同法ガイドラインにおいても、安全管理に関して同様の措置が求められています。

個人情報が適正に管理されているか点検し、不十分であればすぐに対策を講じてください。

根拠法令等

職業安定法第５条の５第２項、安定法指針第５の２及び３、業務運営要領第９の４（2）、（3）及び第 10

個人情報保護法第 26 条、第 32 条第１項、　同法施行令第 10 条

注 意 点

1　求職者等からの求めに応じ、適正な管理のため措置の内容を説明できるようにしておく必要があります。個人情報保護法においても安全管理のために講じた措置を公表等本人の知りうる状態に置くことを求めています。

【解説】の１のイ～ニは、個人情報適正管理規程において定められますので、【解説】２のイ～ハについて個人情報管理規程に追加記述するか、別途、求職者等にすぐに説明できるようにまとめておきましょう。（具体的にどんな措置が求められるかは、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」の「8（別添）講ずべき安全管理措置の内容」が参考となるでしょう。）

2　令和４年４月施行の改正個人情報保護法では、次の漏えい等があった場合は該当する本人への通知及び個人情報保護委員会への報告を義務付けていますので、気をつけてください。

・要配慮個人情報の漏えい等
・不正の目的によるおそれがある漏えい等
・財産的被害のおそれがある漏えい等
・1,000 件を超える漏えい等

《労働局による主な是正指導内容》

・他のグループ会社等と同居しており、他社の社員が求職者の個人情報を容易に閲覧できる状態になっている。

Ⅳ職業紹介事業の運営

27 紹介所広告の不当表示の禁止

貴社の広告宣伝は、誇張した表示になっていない。 ▶ はい / いいえ

解　説

景品表示法（不当景品類及び不当表示防止法）では、顧客を誘引するための不当な表示を禁止しています。職業紹介サービスに関する広告表示も規制の対象となります。

不当な表示の種類

区分	内容	問題表示例	実際例
優良誤認表示（景品表示法第５条第１号）	商品・サービスの品質、規格その他内容について実際のものよりも著しく優良である表示をし、不当に顧客を誘引	当社利用者の就職率 95%と表示	実際の利用者の就職率は40%
		常時１千件の求人を有すると表示	実際は平均 300 件程度
おとり広告（同法第５条第３号）	紹介サービスが実際には受けられない求人にもかかわらず、紹介を受けられると誤認させ、不当に顧客を誘引	現在募集していない好条件の求人を掲載	実際には該当求人は存在せず紹介サービスが提供できない

（注）おとり広告の例示は求人内容が虚偽のものであることから改正安定法第５条の４第１項違反にもなります。

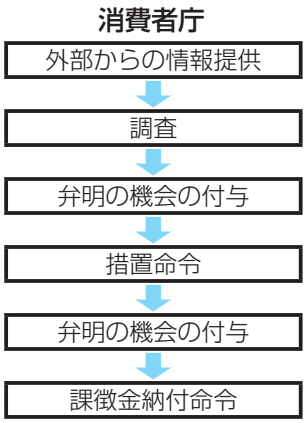
根拠法令等

景品表示法第５条第１号（優良誤認表示）、第３号（おとり広告）

職業安定法第５条の４第１項、安定法指針の第６の９（２）、業務運営要領第９の３（４）ハ及び５（８）ロ

違反に対する措置命令等

調査の端緒は、外部からの情報提供です。景品表示法に違反する行為が行われている疑いがある場合、消費者庁は、事業者への事情聴取、資料収集などを行い調査を実施します。措置命令や課徴金納付命令を出す前には、書面による弁明、証拠の提出機会を与えた上で、措置命令により一般消費者に与えた誤認を排除すること、再発防止策を講じること、その違反行為を取りやめることなどを命じ、課徴金納付命令により、課徴金の納付を命じます。



Ⅳ職業紹介事業の運営

28 人材サービス総合サイトへの情報提供

事業実績について、毎年、人材サービス総合サイトへの情報提供が行われている。 はい いいえ

※令和５年 10 月改正有り

解　説

求人者や求職者が職業紹介事業者の職業紹介の実績等を確認できるようにするため、厚生労働省が運営する「人材サービス総合サイト」（https://jinzai.hellowork.mhlw.go.jp）に職業紹介の実績等を入力し情報提供することが義務付けられています。これは平成 29 年の職業安定法改正により、平成 30 年１月１日から施行されています。

根拠法令等

職業安定法第 32 条の 16 第３項、施行規則第 24 条の８第３項～第６項、業務運営要領第９の６

情報提供項

① 各年度の就職者の数
② 無期雇用就職者の数
　※令和５年 10 月改正　過去２年分から過去５年分に変更
③ 上記②のうち、６か月以内に解雇以外の理由で離職した者の数
④ 上記②のうち、③に掲げるものに該当するかどうか明らかでない者の数
⑤ 手数料に関する事項
⑥ 返戻金制度に関する事項
⑦ その他職業紹介事業者の選択に資すると考えられる情報（任意）
⑧ ⑴医師、⑵歯科医師、獣医師、薬剤師、⑶保健医療サービスの職業、⑷看護師、准看護師、⑸保健師、助産師、⑹医療技術者、⑺介護サービスの職業、⑻保育士の職種について、取扱実績がある場合は、取扱職業別の手数料実積率又は額及び離職率（推奨）

注 意 点

1　「人材サービス総合サイト」にログインするためには、事業許可時に労働局から通知されたユーザー IDとパスワードが必要です。これらが無い場合は労働局に問い合わせてください。

2　更新時期は３回あります。
①毎年４月中（前年度の上記①②を入力）、
②毎年10月～ 12月の間（上記③④を入力）、
③随時（⑤⑥⑦を入力）

3　医療・介護・保育の３分野８職種の職種別の手数料実積率又は額及び離職率（上記⑧）は、令和３年３月29日からの拡充項目として入力が求められています。

4　６か月以内に解雇以外の理由で離職した者の数（上記③）は、雇用主に対して必要な調査を行うことが原則ですが、返戻金制度で離職者数が把握できる場合は、調査を行う必要はありません。

《労働局による主な是正指導内容》

・人材サービス総合サイトへ情報を掲載していない（紹介により就職した者の数、手数料に関する事項、返戻金制度に関する事項）。

おわりに

企業は、公正な競争を通じて利潤を追求する経済的主体であると同時に、社会・公共の利益に貢献する社会的存在としての責務を負っています。

とりわけ、職業紹介事業者には、一般の企業以上の、より高い公共性が求められ、公正・公平・透明性のある事業運営が求められています。

1. 定期的な自主点検の実施を

職業紹介事業者は、率先して「コンプライアンス」すなわち法令遵守の責任を果たしていくことが求められていますが、日々事業を続けていると、社内で、法令の不知・無視による法令違反が起きたり、顧客からの苦情・トラブルの申出を受けたりするなど、自社のコンプライアンスのあり方を見直さざるを得ないような事案が起きないとも言えません。

こうしたことを防いでいくためには、常に、社内の状況を点検していくことが大切です。本自主点検ツールによるチェックを定期的に実施するなどして、コンプライアンス違反の予防に努めましょう。

2. 社内のコンプライアンス体制の整備を

また、コンプライアンス違反が起きてしまう要因を考えると２つの要因が考えられます。

（１）従事者に対する教育の不十分さ
（２）社内のコンプライアンスの体制の不十分さ

まず、（１）についてですが、職業紹介事業がコンプライアンスを確保しつつ適切に実施されるためには、従事者が法令を正しく理解するための教育が重要です。そして、単に知識だけでなく、正しい行動に移せるよう「行動規範」を作成し、その浸透・定着を図っていくことが求められます。

また、（２）については、コンプライアンスの確保が、単に個人レベルの対応だけで済むものではなく、組織レベルでの取組が行われることが重要であり、会社全体で、取組の目的、コンプライアンスを保持していくための体制、違反事実発見時の対応の明確化等を明らかにするマニュアルや指針・規程の作成が望まれます。

次ページの別添に「職業紹介業務関係コンプライアンス行動指針（サンプル）」を用意しました。

このサンプルを参考にしていただき、各企業の実情に応じて自社に適したコンプライアンス行動指針を作成することをお勧めします。

職業紹介業務関係
コンプライアンス行動指針（サンプル）（案）

【注】本例を参考に、各企業の実情に応じて、自社に適したコンプライアンス行動指針を作成してください。

第１章　総則

（目的）

第１条　本行動指針は、○○社（以下「当社」という。）が運営する職業紹介業務について職業安定法その他関係法令に規定する手続きについて、法令を遵守し、業務を適正かつ円滑に遂行することを目的として定める。

（基本方針）

第２条　労働力需給調整機能の一翼を担う当社は、適正・円滑な需給調整に資する観点から、職業安定法その他関係法令等（職業安定法に基づく指針、職業紹介事業の業務運営要領を含む。以下「関係法令等」という。）を誠実に遵守し、職業紹介業務を適正に行うため、以下を会社の基本方針とする。

（１）職業紹介業務の遂行に際しては、法令を遵守し、違法行為は行わない。

（２）法令遵守のため必要な推進体制の整備を図る。

（３）関係法令等のほか、当社の本行動指針、業務の運営に関する規程、個人情報適正管理規程及び苦情処理規程（以下、「業務規程等）という。」の定めるところにより、適正に業務を行う。

第２章　推進体制

（最高責任者）

第３条　適正な職業紹介業務の遂行のため、代表取締役又はこれに準ずる者を最高責任者とする。

２　最高責任者は、第２条に規定する基本方針の適正な実施のため、第４条各項に定める社内体制を整備するとともに、適正な運営がなされるよう有効な施策を講じる。

（社内体制の整備）

第４条　職業紹介業務の遂行に際しての責任体制を明らかにするため、各部門、本支店における業務内容、従業者の権限及び責任の範囲を明確に定める。

２　各部門間、本支店間及び各従業者間等における情報の伝達及び共有化が確実に行われるよう連絡体制を整備する。また、労働局その他の関係官庁への連絡体制を整える。

３　内部通報制度の運営のため、「コンプライアンス相談窓口」を適切な部門に設置する。

３　職業紹介業務に係る知識及び経験に応じて、従業者の適切な配置を行う。

（総括責任者）

第５条　最高責任者は、法令遵守の観点から、職業紹介責任者の中から総括責任者を選任し、次の業務を行わせることとする。

（１）社内体制の整備、本行動指針の改訂
（２）各部門への指示、連絡及び調整
（３）相談体制の整備
（４）社内教育訓練の実施
（５）遵守点検調査の実施と調査結果に対応する業務改善の措置

（従業者の責務）
第６条　従業者は、第２条に定める基本方針が企業活動の基本であることを理解し、関係法令等及び業務規程等に基づき、職業紹介業務を適正に遂行する。

第３章　点検及び事案対応

（遵守点検調査の実施）
第７条　総括責任者は、年に１回以上、厚生労働省委託事業で作成された自主点検ツールを用いて関係従業者から聞き取りを行い、関係法令等及び業務規程等の遵守状況の点検を行う。

（内部通報制度）
第８条　関係法令等及び業務規程等で禁止されている行為が行われている、またはその疑いがあるという情報（以下、リスク･コンプライアンス情報）に接した従業者が、その情報を「コンプライアンス相談窓口」に直接提供することができる内部通報制度を構築する。内部通報制度の運用に当たっては、令和４年施行の改正公益通報者保護法及び同法ガイドラインを遵守するものとする。
２　リスク・コンプライアンス情報は、総括責任者及びコンプライアンス相談窓口担当職員に限り、共有することができる。ただし、当該通報者の承諾のある場合にはこの限りではない。
３　内部通報処理業務に携わる者は、通報者等の承諾その他の正当な理由がない限り、通報者等の秘密又は個人情報その他の相談・通報において知り得た情報を漏らしてはならない。
４　誠実かつ正当な目的でリスク・コンプライアンス情報を提供した通報者に対して、情報提供を行ったことを理由に不利益な取扱いは行わない。

（リスク・コンプライアンス情報への対応）
第９条　第７条又は第８条によって判明したリスク・コンプライアンス情報については、総括責任者の指示のもと迅速に是正措置を講ずるとともに、最高責任者に報告する。
２　重大な情報については、所管官庁に連絡し対応を協議する。

第４章　遵守事項

（求人業務）
第 10 条　求人業務に当たっては、次の各号に定める事項を遵守し事務を行う。
（１）職業紹介所の利用システムを理解してもらうため、求人申込時に「求人者の皆様へ」を配付し「取扱職種の範囲等の明示」を行う。

（２）求人申込みは、全件受理を原則とする。
ただし、申込内容が法令に違反する求人、一定の労働法令違反で処分等を受けた求人者からの求人等は受理できない理由を説明して不受理とすることができる。
（３）初めての利用の場合等は、基本契約書を締結する。
（４）所定の求人申込票によって求人の申込を受理し、求人条件について法定項目その他の項目の確認を行う。
（５）求人内容は法令に違反している場合等は、求人者に対して改善に向けての助言を行う。
（６）求人管理簿へ記録する。

（求職業務）
第 11 条　求職業務に当たっては、次の各号に定める事項を遵守し事務を行う。
（１）職業紹介所の利用システムを理解してもらうため、求職申込時に「求職者の皆様へ」を配付し「取扱職種の範囲等の明示」を行う。
（２）求職申込みは、全件受理を原則とする。
ただし、申込内容が法令に違反する場合、取扱職種又は取扱地域の範囲外の場合は、受理できない理由を説明して不受理とすることができる。
（３）職業紹介業務の範囲内で利用目的を明示したうえで求職者の個人情報を収集し保管する。
ただし、「人種、民族、社会的身分、門地、本籍その他社会的差別の原因となる恐れがある事項」、「思想及び信条」及び「労働組合への加入状況」については原則として収集してはならない。
また、個人情報保護法で定める要配慮個人情報は、あらかじめ本人の同意を得ないで取得してはならない。
（４）個人情報は本人から収集することを基本とする。本人以外から個人情報を収集する場合は、本人の同意を必要とする。
（５）当社で紹介就職した者については、就職した日から２年間は、転職勧奨を行わない。
（６）求職者にお祝い金等を提供することで求職の申込みを勧誘しない。

（紹介あっせん業務）
第 12 条　紹介あっせん業務に当たっては、次の各号に定める事項を遵守し事務を行う。
（１）職業紹介の基本原則（公益性の原則、自由の原則、均等待遇の原則、労働条件明示の原則、適格紹介の原則）に則り紹介あっせんを行う。
（２）紹介時には、求職者に対して労働条件等の明示を文書で行う。
（３）収集した個人情報を職業紹介業務の範囲内で利用すること及び求人者に提供することについてあらかじめ求職者本人の同意を得る。
（４）紹介後に、求人者が労働条件を変更する場合は、求職者に対して変更内容等を新旧対照できる文書を交付するよう、求人者に指導する。
（５）職業紹介手数料は、「届出制手数料」（又は「厚生労働省令で定める手数料」）に基づいて請求する。これ以外の請求は行わない。
（６）求人管理簿、求職管理簿に職業紹介状況を記入するとともに、手数料管理簿を作成する。
（７）紹介就職した者が早期に退職した場合は、返戻金制度に基づいて手数料の一部を求人者に返戻する。

（運営管理及び報告、情報提供）
第 13 条　運営管理及び報告、情報提供の業務に当たっては、次の各号に定める事項を遵守し事務を行う。
（1）事業の信頼と透明性を確保するため、事業所内の閲覧便利な場所に、事業許可証、手数料表、業務運営規程、返戻金制度を掲示する。
（2）職業紹介事業の適正な運営のため、職業紹介従事者教育を実施する。
（3）毎年４月末までに職業紹介事業報告書を労働局に提出する。
（4）求人サービス総合サイトに職業紹介の実績等の情報提供を行う。

（個人情報の収集、提供、管理業務）
第 14 条　個人情報の収集及び提供は、関係法令等、本行動指針によるものとする。
２　個人情報の管理は、「個人情報適正管理規程」によるものとする。

（苦情対応業務）
第 15 条　求人者、求職者からの苦情に対しては迅速かつ適切に対応することとし、「苦情処理規程」により対応するものとする。

第５章　所管官庁との連絡体制

（所管官庁との関係）
第 16 条　関係法令等を所管する官庁からの質問、照会に対応する担当責任者をあらかじめ定める。また、立入調査及び業務改善措置の求め等に対しては、各部門が協働して積極的に協力し、的確に対応する。

第６章　教育研修

（教育研修）
第 17 条　総括責任者は、関係部門の協力を得て、すべての役員及び従業者に対して、本行動指針の基本方針並びに関係法令等及び業務規程等の遵守事項を理解させるための教育訓練を定期的かつ継続的に実施する。
２　各部門は、職業紹介業務を適正に遂行するために必要な関係法令集、業務規程等、参考資料を整備し、従業者が使いやすい場所に整理及び保管するなど、適時に利用可能となるような状態を維持する。

第７章　処分

（処分）
第 18 条　本行動指針に違反した場合、最高責任者が厳正に処分する。

付則　　本行動指針は、令和〇年〇月〇日から施行する。

外国人材の職業紹介の流れ
（日本在留の外国人材を国内の企業等に紹介する場合）

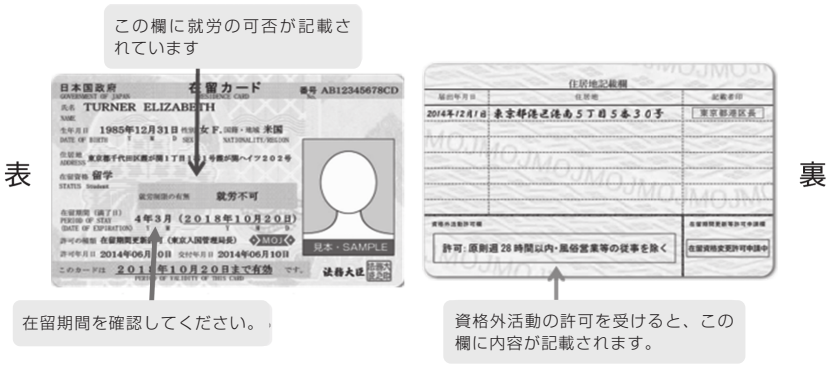
1. 求職登録時の留意点

（1）「在留カード」の提示を求めます。

外国人は「在留カード」の携帯を義務付けられています。プライバシーを考慮し、本人の同意を得た上で原本を確認します（国籍等の個人情報が記載されているため、コピーは取らないでください）。

なお、正規の「在留カード」は偽造防止対策としてホログラム加工等が施されているほか、真正なものであることを認証するためのアプリケーションが出入国在留管理庁より提供されています。

※在留カード等読取アプリケーション（出入国在留管理庁ホームページ）
https://www.moj.go.jp/isa/policies/policies/rcc-support.html



（2）就労可能であることを確認します。

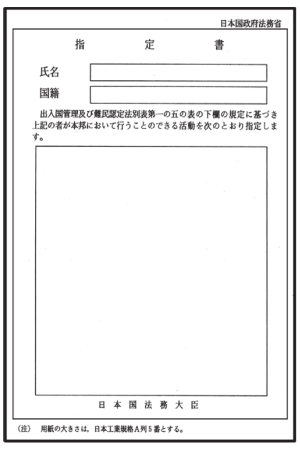
「在留カード」の在留資格欄や在留期間欄等で就労可能であるかどうかを確認します。（就労可能な在留資格については次頁を参照）なお、留学生等が「資格外活動（※１）」としてアルバイトを許可されているような場合は「在留カード」の裏面に、ワーキングホリデー等の「特定活動」のような場合は「パスポート」に、その旨の表示（「指定書（※２）の添付」があります。

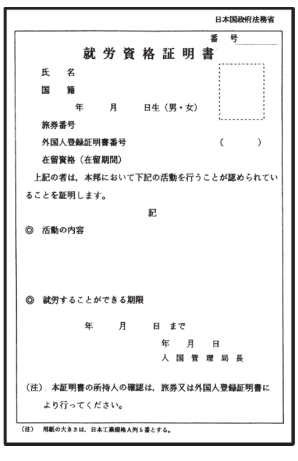
また、転職の場合には、希望する就労内容が現在の在留資格で活動可能であるかどうかの確認が重要です。該当する活動であれば問題はありませんが、そうでない場合は在留資格の変更が必要となります。なお、転職に当たって、本人に「就労資格証明書（※３）」が交付されていることがありますが、これが無ければ就労できないというものではありませんのでご留意ください。

※１「資格外活動」：外国人が現に有する在留資格の活動のほかに行う収入を伴う事業を運営する活動又は報酬を受ける活動。
あらかじめ出入国在留管理庁から許可を受ける必要がある。

※２「指定書」（左）：個々の外国人について、法務大臣が活動内容を指定する文書です。通常はパスポートに添付されています。

※３「就労資格証明書」（右）：外国人が従事する就労活動について、法務大臣がその内容と正当性を証明する文書です。転職の際に転職先の会社情報などとともに出入国在留管理局に提出し、審査を受け許可されます。





（別表）在留資格と職業紹介事業の態様等

在留資格等			転職	就労制限（※4）	職業紹介事業の態様等
就労資格（※1）	高度専門職		○	有	留学生（新卒／既卒）の職業紹介 転職者の職業紹介
	経営・管理				
	法律・会計業務				
	医療				
	研究				
	教育				
	技術・人文知識・国際業務				
	介護				
	興行				
	技能				
	技能実習		原則×	有	職業紹介は不可 （監理団体による職業紹介のみ）
	特定技能		△	有	留学生（新卒／既卒）の職業紹介 転職者の職業紹介（同じ分野・業務間のみ） 求人企業は登録支援機関との委託契約が必要
就労目的でない活動資格（※2）	文化活動		×	有	勤務先、仕事内容を特定の上、個別に許可の内容が決定されている
	留学（就学）		○	無	週 28 時間以内　長期休暇中は 1 日 8 時間以内 風俗営業不可
	家族滞在		○	無	週 28 時間以内
	特定活動	継続就職活動、就職決定後の就職までの在留等	○	無	週 28 時間以内
		EPA 介護福祉士候補者	×	有	職業紹介は不可 （国際厚生事業団による職業紹介のみ）
		留学生の就職支援に係る特定活動（特定活動 46 号）	△	無	留学生（新卒／既卒）の職業紹介
		ワーキングホリデー	○	無	職業紹介は可能で就労制限も無い 在留期間は 6 か月または 1 年
居住資格（※3）	永住者、日本人の配偶者等、永住者の配偶者等、定住者、特別永住者（特別永住者カードを所持）		○	無	転職者・失業者・新規学卒者の職業紹介

※1 就労資格：在留資格等については、職業紹介の窓口に来られる可能性の高いもののみを記載してあります。

※2 就労目的でない活動資格：これらの在留資格の方が就労する場合は、あらかじめ「資格外活動」の許可を受けることが必要となります。許可を受けると、在留カードの裏面にその旨が記載されます。

※3 居住資格：居住資格では就労制限はなく、すべての職種（建設・港湾を除く）の紹介ができます。

※4 就労制限：就労できる職種の制限

（3）日本語や外国語の能力を確認します。

職務を遂行する上で日本語能力がネックになる場合が考えられます。日本語能力の程度や外国語の能力（英語その他言語）の程度をあらかじめ確認することが重要です。

2．職業紹介時の留意点

（1）在留資格変更許可申請をする場合

別表の就労制限欄に「有」と記載されている在留資格については、希望する職種に就くために在留資格の変更が必要な場合があります。例えば次のようなケースが考えられます。

【事例①】大学生であった外国人材が大学を卒業し、機械工学の技術者として就職。

大学生（工学部） 在留資格：留学	卒業・就職 （在留資格変更）	**会社員（機械工学技術者）** 在留資格：技術・人文知識・国際業務

→　在留資格を非就労資格の「留学」から就労資格の「技術・人文知識・国際業務」に変更。

【事例②】日本で IT 企業を起こして在留する外国人材が、日本の企業に技術者として就職。

IT 企業社長（経営者） 在留資格：経営・管理	卒業・就職 （在留資格変更）	**IT 企業会社員** 在留資格：技術・人文知識・国際業務

→　在留資格を、就労資格の「経営・管理」から、同じく就労資格の「技術・人文知識・国際業務」に変更。

（2）就労資格証明書交付申請及び在留期間更新許可申請をする場合

外国人材が転職をするにあたり、現在の業務と転職後の業務が同じ場合は、在留資格の変更が不要である可能性は高いと思われます。しかしながら、業務の在留資格への該当性の判断は個々の会社ごとに行われるため、転職先での在留資格の該当性を確認するために「就労資格証明書交付申請」の手続きを取る方法が多く用いられます。

なお、在留期間の残余期間が少ない場合には、就労資格証明書交付申請の手続きを取らずに、直接「在留期間更新許可申請」を行い、転職先の業務の在留資格への該当性について、一緒に審査を受ける方法もありますが、審査の結果、在留期間の更新が認められない可能性があることに注意が必要です。

（3）居住資格を持つ場合

外国人材が居住資格を持つ場合は、特別な手続きの必要はありません。

（4）面接で聞いてはいけないこと

基本的人権に基づいた公平な採用選考を実施するため、面接で聞くべきではない事柄があるのは日本人でも外国人でも同じですが、特に外国人の場合は、次のような事柄について聞くことが無いよう注意が必要です。

例：「国籍」、「人種」、「宗教」等

3．求人を受理する際の留意点

（1）募集・採用

求人提出の際、外国人のみを対象とすることや外国人が応募できないというような募集をすることはできません（ある国のみとすることも不可）。国籍を条件とするのではなく、スキルや能力を条件としてください。

（2）必要な日本語能力を確認

業務の内容によって、必要な日本語能力は違います。例えば、顧客との連絡や打ち合わせを外国人材のみで行うのか、日本人社員が同席してフォローするのかというようなことです。また、顧客対応が無く、もっぱらソフトの開発等を行うような場合は、それほど日本語の能力は必要とされませんし、顧客が英語を母国語とする外国人であるような場合は、日本語の能力よりも英語の能力の方が重要になります。

なお、日本語能力の指標として、日本語能力試験やビジネス日本語能力テスト等の日本語検定試験を利用すると便利です。

（3）法令の適用

労働基準法や健康保険法などの労働関係法令及び社会保険関係法令は、国籍を問わず外国人にも適用されます。また、労働条件面での国籍による差別も禁止されています。

（4）適正な人事管理

労働契約の締結に際しては書面での労働条件明示が必要ですが、その際は、母国語等により外国人が理解できる方法で明示するよう努めます。また、人事管理に当たっては、職場で求められる資質、能力等を明確にし、評価・賃金決定、配置等に係る透明性や公平性の確保に努めるなど、環境の整備を図ることが重要です。

4．不法就労とその取り締まり

（1）不法就労

不法就労とは、不法滞在者等、在留資格を有しない者が就労することや、在留資格をもって在留する者が、認められた範囲（活動内容や期間）を超えて就労することであり、例えば次のようなケースがあります。

A	不法滞在者等が働くケース （例：不法入国者が働く、在留期限の切れた人が働く等）
B	就労が認められていないのに働くケース （例：短期滞在で入国した人が働く、留学生が資格外活動の許可を得ないで働く等）
C	認められた範囲を超えて働くケース （例：通訳として就労が認められた人がそれ以外の仕事（例：販売員）で働く、 留学生が許可された時間数を超えて働く　等）

（2）不法就労の取り締まり

不法就労の取り締まりについて、外国人本人は退去強制や一定の刑罰の対象となりますが、次のような場合は不法就労を助長した者も処罰の対象となります。

A	事業活動に関し、不法就労活動をさせた者 （例：不法就労者を雇用した者、使用した者、派遣した者等）
B	不法就労活動をさせるため自己の支配下に置いた者 （例：宿舎を提供した者、パスポートを預かった者等）
C	業として、不法就労活動をさせる行為等に関し、あっせんした者 （注）職業紹介事業者が、在留資格に合わない就労を外国人にあっせんした場合、事業の許可を取り消されることがありますので特に留意する必要があります。 （職業安定法第 32 条第 1 号）