医療、介護、障害福祉、保育・幼児教育などの分野を取り扱う
職業紹介事業者や募集情報等提供事業者の皆さまへ

利用料金・違約金等の支払いを巡る トラブルを未然に防止しましょう！

医師・看護師などの医療従事者や介護・障害福祉従事者、保育士・幼稚園教諭などの採用にあたって、職業紹介事業者や募集情報等提供事業者を利用した病院、施設等と事業者が、利用料金等についてトラブルとなるケースが発生しています。

令和7年4月1日以降、トラブルを未然に防ぐため、サービス提供に関連する金銭の徴収等について、違約金も含め、職業紹介事業者や募集情報等提供事業者には、明示が義務化されました。

職業紹介事業運営や募集情報等提供事業運営のルールのご確認をお願いします。

- 利用料金、違約金、返戻金等の契約の内容について、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、その他の適切な方法で、あらかじめ求人者に対し誤解が生じないよう明示しましょう。
- 利用者からの苦情や相談があった場合には、事実確認の上、自社の相談窓口等で**迅速で誠実な対応をしましょう。**

トラブル事例　職業紹介事業者のケース

事例1

当社がA求人者へ紹介した労働者について、その際は採用には至らなかったが、その後、A求人者が直接採用していたことが分かった。当社の定める違約金規約に基づき、違約金を要求したが、当該規定を含む違約金規約を枠外に記載しており、明示的にも説明していなかったため、A求人者との間でトラブルになった。

事例2

当社の紹介により採用されたB施設の労働者が、1週間程度で欠勤を始め、そのまま退職となった。当社は返戻金規定に基づき、1か月以内の離職として紹介手数料の50％をB施設に請求したところ、B施設からは、条件の合わない労働者を紹介したことが原因であると主張され、支払いは納得できないと言われトラブルになった。

これまでの手数料に関する事項、返戻金にかかる事項等の明示義務に加え、求人者に対する違約金規約を設けている場合には、規約の明示も義務化されました。トラブル回避のためにも、こうした明示は分かりやすく明瞭、正確に記載した書面または電子メール、その他の適切な方法で、あらかじめ求人者に対し誤解が生じないよう行ってください。

また、明示に際しては、どういった場合に違約金等が発生するか、例えば、紹介不成立から何か月以内が該当するか、金額はどう計算するかなども含め、求人者にあらかじめ分かりやすく示し、その理解を得て適切な契約内容として合意するようにしましょう。

加えて、実際にはほとんど就労していない場合や、特に短期間である場合などについては、規定の説明状況や実際の離職理由を勘案して返戻率を検討したり、追加料金無しで他の求職者を紹介した等の例があります。また、労働者の定着を目指して、一定期間は就職者・求人者と連絡を取って状況を確認するなど、求人者の納得感を得るための丁寧な対応をしている事例もあります。

トラブル事例　募集情報等提供事業者のケース

事例１

C企業に営業を行い、自社サイトでも求人情報を掲載しないか勧誘し、契約した。その際、最初の3週間が無料で、その後料金が発生する規定としている。

ケース１　3週間経過後に料金の請求を行うが、C企業には解約方法等を十分に説明していなかったためトラブルになった。

募集情報等提供事業の利用料金、違約金等の額、発生条件、解除方法等を含む契約の内容※について、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の適切な方法により、あらかじめ募集主に誤解が生じないよう明示するようにしましょう。

※一定の無料期間経過後に有料となる場合の料金、利用契約の更新に関する事項も含みます。これらについて、利用者に誤解が生じている場合、トラブルになるとともに、職業安定法指針に基づく責務が守られていないことが考えられます。

ケース２　C企業は解約しようと連絡をとるが、解約手続きに時間がかかり、結果的に3週間を超えたため、料金が発生し、トラブルになった。

解約の受付は簡易迅速にできるようにしましょう。また、期限内に解約手続きの完了を求めながら、自社の解約処理が遅れたことにより料金が発生するような規定はトラブルの元となります。解約申込み後にかかる自社の事務処理期間を見込んで解約申込期限を早めに設定し、解約期限までに解約の申し込みがあれば料金が発生しない規定にするとよいでしょう。

事例２

当社のサイトを利用して求職者を採用した求人者に対して成功報酬を請求したところ、その採用は別事業者のサイトを利用して実現したものだと言われ、トラブルになった。

利用料金の額、発生時期等、特に利用料金の発生条件の説明は明確に行い、これらを含む契約の内容について、分かりやすく明瞭、正確に記載した書面または電子メール、その他の適切な方法で、あらかじめ求人者に対し誤解が生じないよう明示を行うようにしましょう。

これらの明示は、必ずしも契約やサービス内容等に詳しくない求人者にも十分配慮して行うようお願いします。また、事業者のみなさまにとっても、どのような場合に請求できるのかについて、求人者との共通理解を得るために重要です。

利用者に誤解が生じている場合、トラブルになるとともに、職業安定法指針に基づく責務が守られていないことが考えられます。

加えて、苦情が生じた場合は、迅速、適切、誠実な対応をお願いします。

問い合わせ先：宮崎労働局相談窓口

職業紹介事業や募集情報等提供事業に関するご質問は、最寄りの宮崎労働局 需給調整事業室へご連絡ください。

受付時間：8時30分～17時15分　（土・日・祝日・年末年始を除く）

電話番号：(0985)38－8823

都道府県労働局

厚生労働省ホームページ

雇用仲介事業者（職業紹介事業者、募集情報等提供事業者）は新たなルールへの対応が必要です
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/haken-shoukai/r0604anteisokukaisei1_00002.html

厚生労働省
ホームページ

ひと、くらし、みらいのために
厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

宮崎労働局

LL071107 需02