

職業紹介事業者や募集情報等提供事業者の 支払いを巡るトラブルが発生しています

令和7年4月1日以降、雇用仲介サービスの提供に関する料金、違約金等について、誤解やトラブルが生じないよう、職業紹介事業者や募集情報等提供事業者による明示が義務化されました。

義務を守っていない事業者との契約は、トラブルにつながる可能性があります。

契約締結前に、明示された契約内容を十分に確認・検討してください。

契約内容に合意できない場合はそのサービスの利用はせず、他の有料職業紹介事業者やハローワーク等を活用しましょう。

職業紹介事業者や募集情報等提供事業者の利用で利用料金や違約金等の支払いを巡るトラブルが発生した場合は、最寄りの都道府県労働局『「医療・介護・保育」求人者向け特別相談窓口』でご相談を受け付けていますのでご利用ください。

トラブル事例

事例 1

紹介を受けて採用した労働者が、採用後、数日来ただけで退職してしまった。職業紹介事業者からは、返戻金規定に則り一定割合減額された手数料を請求されたが、そもそも無期雇用の者を募集しており条件に合わないうえ、ほとんど働いていないので、支払いには納得できない。

職業紹介事業者、募集情報等提供事業者とも、利用料金や返戻金や違約金等については**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、あらかじめ求人者に対し誤解が生じないよう明示する義務**があります。**契約する前に**、これらの規定をよく確認し、不明な点は説明を求めましょう。

また、特に早期離職時の返戻金は詳細に確認しましょう。実際に早期離職が生じた場合は、不明点など事業者に相談しましょう。事業者は苦情相談窓口を設け、求人者からの苦情・相談に誠実に対応することが求められています。

事例 2

募集情報等提供事業者Aのサイトから応募した求職者を採用したら、募集情報等提供事業者Bからの応募で受け直したいと言われた。了承していいのか？

まずは**事業者との契約内容をご確認ください**。求職者のいうとおりにすると、募集情報等提供事業者AとBの両方から料金を請求される可能性がありますので、**求職者からのこうした申し出は断ることがトラブルを回避する上で重要です。**

事例 3

自社サイトで求人募集を出していたら、募集情報等提供事業者Aから連絡があり、求人情報サイトに載せないかといわれた。3週間無料掲載後有料(6ヶ月間は月5万円)になるが、その前に継続しない連絡をすれば無料となるといわれて契約したが、契約を終了しようとしたところ、連絡がつかないうちに期間を過ぎ、その後、一括で30万円を請求された。

早期離職の際の対応と同様に、契約する前に、無料期間、有料へ移行する前の契約終了方法、途中で充足した場合の取り扱い等の内容をよく確認し、不明な点は説明を求めましょう。
思い込みで判断せず、契約前に、契約書をよく確認することが重要です。

「適正な明示がない事業者」や 「返戻金の相談等に誠実な対応をしない事業者」 については、相談窓口までご連絡ください。

問い合わせ先：都道府県労働局相談窓口

職業紹介事業者または募集情報等提供事業者の利用で利用料金や返戻金、違約金等の支払いを巡るトラブルは
労働局『「医療・介護・保育」求人者向け特別相談窓口』までご連絡ください。
受付時間：8時30分～17時15分（土・日・祝日・年末年始を除く）

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/kouyou/roudou/kyou/haken-shoukai/r0604anteisokukaisei1_00002.html

厚生労働省
ホームページ



従業員の職場定着など、雇用管理面でお困りの事業主の皆さまへ
<https://www.mhlw.go.jp/content/001491253.pdf>



厚生労働省は、一定の基準を満たす適正な職業紹介事業者を認定しています。

厚生労働省は一定の基準を満たした適正な職業紹介事業者を公表し、適正認定事業者には認定マークを付与しています。

- 紹介手数料を職種別に公表している
- 早期離職時（就職後6ヶ月以内）の返戻金制度があるなど

【認定マーク】



医療・介護・保育、それぞれの分野における認定事業者を検索できる特設ウェブサイトです。

ぜひご活用ください。



医療・介護・保育分野における適正な有料職業紹介事業者認定制度
特設ウェブサイト（厚生労働省委託事業）

<https://www.jesra.or.jp/tekiseinintei/>



厚生労働省・都道府県労働局
Ministry of Health, Labour and Welfare

LL071107 需01

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ヶ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に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ければなりません。

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いいでしょう。

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、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ければなりません。

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：都道府県労働局相談窓口

職業紹介事業や募集情報等提供事業に関するご質問は、最寄りの都道府県労働局 需給調整事業担当課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）

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/kouyou/roudou/kouyou/haken-shoukai/r0604anteisokukaisei1_00002.html

厚生労働省
ホームページ



厚生労働省 · 都道府県労働局

ひと、くらし、みらいのために

Ministry of Health, Labour and Welfare

LL071107 需02