自主点検リストとその解説（令和8年10月）

目　次

はじめに	はじめに／令和8年度職業紹介に関わる法令等の改正		1ページ
第1部	自主点検リスト	(業務の流れと点検項目との関連)	4ページ
		(自主点検項目リスト)	5ページ
第2部	自主点検項目の解説	(必須項目:法令で定められた遵守事項)	10ページ
第3部	自主点検項目の解説	(STEP UP1:マッチング精度を高めるための事項)	39ページ
		(STEP UP2:職種等により重要となる事項)	47ページ
第4部	職業紹介従事者に必要な教育を考える		54ページ
巻末資料	コンプライアンス行動指針		60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たって、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。そのため、「自主点検リスト」は、職業紹介事業者が、自発的かつ日常的に改善に向けた取り組みを実施することができるものとしました。

本冊子は4部構成で、職業紹介事業者および従事者が、紹介業務の経験に応じて、段階的に活用できます。第1部では、まず、令和8年度の職業紹介に関わる法令等の改正、そして業務フロー図と点検項目の相関関係を示し、点検項目が、どの場面やどの時点で必要となるかを、確認できるようにしました。次に、「自主点検リスト」を掲示していますので、事業所の責任者（事業主または職業紹介責任者）の方は、ご自身の事業所の状況について、一つずつチェックを行ってみてください。十分に理解をしていないと感じられた項目については、10ページ以降の解説をご覧いただき、改善にお役立てください。

なお、解説は第2部と第3部に分かれています。第2部では、法令等で定められた基本的な遵守事項を掲載しました。第3部では、法令で定められていることではないものの、マッチングの向上に効果的な事項をSTEP UP1として、また、特定の職種等に関する事項をSTEP UP2として掲載しています。

また、第4部では、「職業紹介従事者に必要な教育を考える」として、職業紹介事業所における従事者教育の現状についての調査結果や好事例等を掲載し、自主点検リストを従事者教育にご活用いただけるようにしました。

最後は、巻末資料として、「コンプライアンス行動指針」を掲載しています。

なお、この「自主点検リストとその解説」は、必要に応じて当協会のホームページからダウンロードできるようになっております。

https://www.minshokyo.or.jp/mhlw/



令和8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

令和8年度の職業紹介に関わる法令等の改正

令和8年度に施行された、或いは施行される職業紹介に関わる法令等の主な改正点は、以下の通りです。

❶ 職業紹介責任者の兼任（令和8年4月1日）

職業安定法施行規則の改正により、職業紹介責任者の兼任が一部可能になりました。具体的な改正点は、有料職業紹介事業者が新たに事業所を開設する場合、新設した事業年度の翌事業年度まで、最大2年間、職業紹介責任者を兼任することができるようになりました。詳しくは、チェックリスト37ページ「職業紹介責任者の選任義務とその役割」の項をご覧ください。

厚生労働省リーフレット:https://www.mhlw.go.jp/content/001681194.pdf

❷ 外国人の求職申込時の在留資格、在留期間の確認の厳正化（令和8年4月1日）

令和8年度の「職業紹介事業の業務運営要領」の改正により、外国人が求職の申込をして来た場合、在留資格や在留期間の確認が厳正化されることになりました。詳しくは、チェックリスト48ページ「求職申込受理時の確認事項(外国人)」の項をご覧ください。

業務運営要領:https://www.mhlw.go.jp/content/11600000/001699921.pdf

❸ カスタマーハラスメント対策の義務化（令和8年10月1日）

労働施策総合推進法の改正により、すべての事業主に対し、顧客や取引先からの著しい迷惑行為(カスタマーハラスメント)から労働者を守るための雇用管理上の措置を講ずることが義務付けられます。事業主に求められる主な対応措置は、事業主の方針等の明確化及びその周知、相談窓口の設置、迅速かつ適正な対応、カスハラ抑止のための措置等です。

厚生労働省リーフレット:https://www.mhlw.go.jp/content/001695577.pdf

❹ 求職者に対するセクシャルハラスメント対策の義務化（令和8年10月1日）

また、男女雇用機会均等法の改正により、就職活動中の求職者やインターンシップ参加者等に対するセクシャルハラスメントについても事業主の防止措置が義務付けられます。事業主に求められる主な措置は、事業主の方針等の明確化及びその周知、相談窓口の設置、迅速かつ適正な対応等となります。求職者が安心して就職活動を行うことができるように配慮することが求められます。

厚生労働省リーフレット:https://www.mhlw.go.jp/content/001695577.pdf

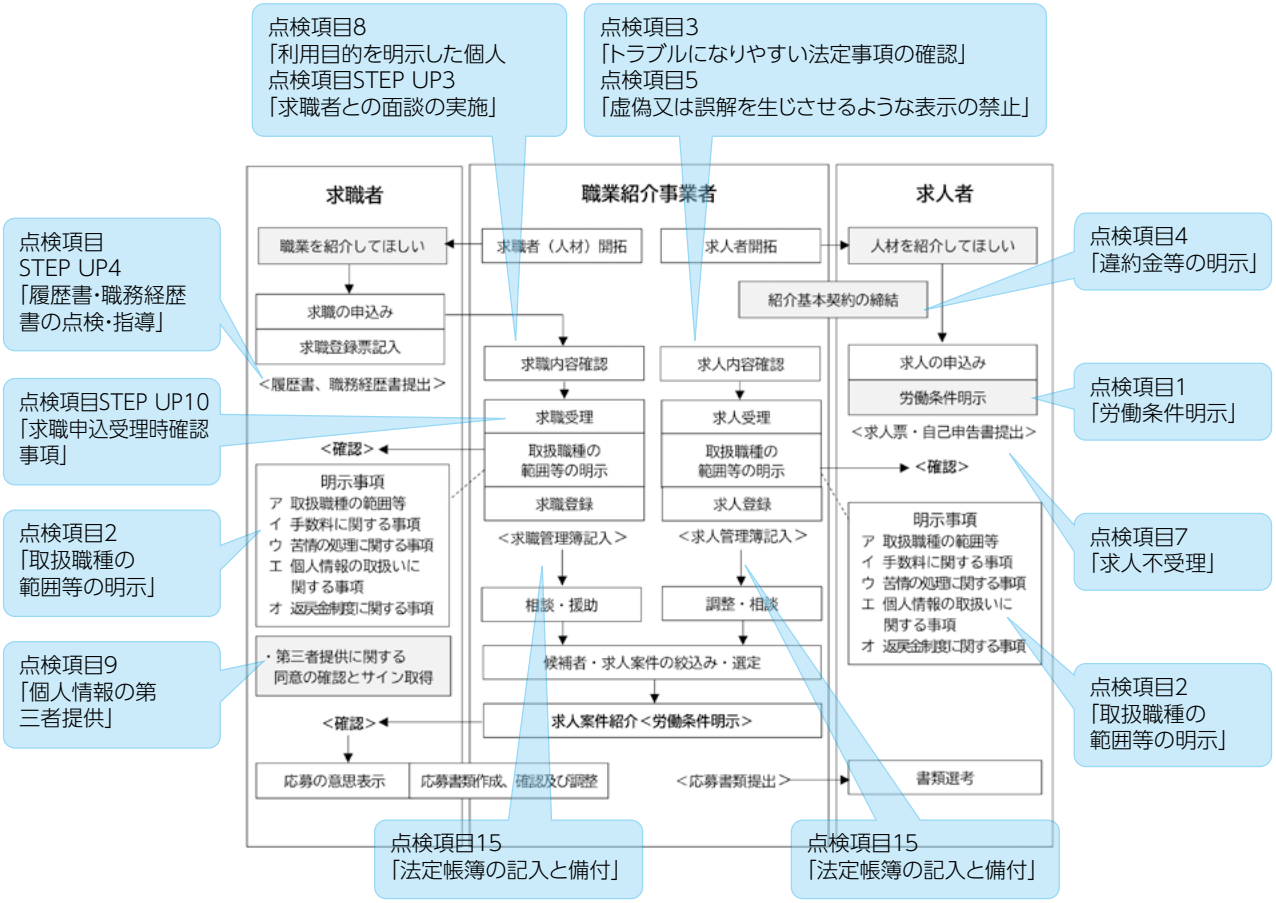
❺ パートタイム・有期雇用労働者の雇入れ時の労働条件の明示事項の追加等（令和8年10月1日）

パートタイム・有期雇用労働者の待遇改善を進めるため、パートタイム・有期雇用労働者労働法の改正により、現行の4項目（昇給の有無、退職手当の有無、賞与の有無、相談窓口）に加え、待遇の相違等に関する説明を求めることができる旨の明示が必要になります。また、同一労働同一賃金のガイドラインが改正され、新たに退職手当、家族手当、夏季・冬季休暇等が追加されました。更に、雇用管理の改善等に関する措置の内容が変わり、正社員とパート・有期雇用労働者との間で待遇差がある場合、パートタイム・有期雇用同労者からの求めがあれば、待遇差の理由等を説明しなければならなくなります。

厚生労働省リーフレット:https://www.mhlw.go.jp/content/001698010.pdf

業務の流れと点検項目との関連

●日々の業務の、どの場面、どの時点でその点検項目を確認するのか、代表的な項目を図示します。
●自主点検項目を一覧表で確認します。



自主点検リストの使い方

①各点検項目について、考え込まずに、自所の状況を○△×(○:理解し、実践している。
　△:理解しているが、実践していない。×:理解が不十分である。)で記入してください。
②次に「解説」をご覧いただき、自所の実情を改めて確認し理解を深めてください。

自主点検リストの表記について

●項目の右側に法令や条文の番号等を記載しているものは、法令等で定められている項目です。
●新たに制度改正された項目については施行日等を記載しています。

《凡例》
●法：職業安定法　●則：職業安定法施行規則　●指針：職業安定法第48条に基づく指針
●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8年7月)」
●労働施策総合推進法：労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律
●男女雇用機会均等法：雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律
●パートタイム・有期雇用労働者法：短時間労働者及び有期雇用労働者の雇用管理の改善等に関する法律
●入管法：出入国管理及び難民認定法

自主点検項目リスト　一覧表

Ⅰ　求人者に対する場面

	点検	解説
1. 労働条件明示　　法第5条の3第1項 日々雇用や短期雇用の場合を含め、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。		P.10
2. 取扱職種の範囲等の明示　　法第32条の13 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。		P.12
3. トラブルになりやすい法定事項の確認　　法第5条の3第1項 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。		P.14
4. 違約金等の明示　※R7.4.1改正　　法第32条の13 求人者に対して違約金規約を設けている場合、求人の申込受理時にそれを明示している。		P.15
5. 虚偽又は誤解を生じさせるような表示の禁止　　法第5条の4第1項 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。		P.16
6. 正確かつ最新の情報に保つ措置を講じる義務　　法第5条の4第2項 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。		P.18
7. 求人不受理　　法第5条の6等 職業安定法では、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ているが、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。		P.19

Ⅱ　求職者に対する場面

	点検	解説
8. 利用目的を明示した個人情報の収集　　法第5条の5等 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上で、直接本人から収集している。		P.21
9. 個人情報の第三者提供　　法第51条等 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。		P.24
10. 紹介就職者の転職勧奨　R7.1.1改正　　法第33条の5 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。		P.25

自主点検項目リスト　一覧表

Ⅲ　職業紹介の場面

11. 適格紹介（求人者側の要件）　法第5条の8	点検	解説
求職者目線で仕事内容、勤務地、賃金等について、不安や不明確な点が残らないよう求人案件の確認をしている。		P.26
12. 早期退職時の返戻金ルールの明確化　法第32条の13	**点検**	**解説**
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。		P.28
13. お祝い金の禁止　※R7.1.1改正　法第32条の5第1項、法第33条の5	**点検**	**解説**
就職祝い金制度を設けることで、求職の申込を勧奨していない。		P.29

Ⅳ 職業紹介事業の運営

14. 法令遵守のしくみ作り　法第32条の14、則24条の5	点検	解説
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を進めている。また、違法行為発見時に、誰が、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。		P.30
15. 法定帳簿の記入と備付　法第32条の15、第33条の3	**点検**	**解説**
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。		P.31
16. 事業所内での事業許可証、手数料表等の掲示　法第32条の13	**点検**	**解説**
事業所内の閲覧に便利な場所への掲示、インターネットの利用その他の適切な方法により、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の情報提供をしている。		P.32
17. 個人情報の適正な管理　法第5条の5	**点検**	**解説**
個人情報は適正に管理されている。		P.33
18. 人材ｻｰﾋﾞｽ総合サイトへの情報提供　R7.4.1改正　法第32条の16第3項	**点検**	**解説**
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。 (R.7.4.1改正により、新たに紹介手数料等の実績公開がスタート)		P.34
19. 苦情処理体制の明確化　法第32条の14	**点検**	**解説**
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。		P.35
20. 職業紹介責任者の選任義務とその役割　R8.4.1改正　法第32条の14、則24条の6	**点検**	**解説**
職業紹介事業者は、職業紹介責任者を選任し、適正な運営のために必要な事項の統括管理、及び、職業紹介従事者への教育を実施している。		P.37
21.従事者教育の実施　法第32条の14	**点検**	**解説**
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への教育を実施している。		P.38

自主点検項目リスト　一覧表

STEP UP1

1. 訪問等による求人内容確認	点検	解説
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。		P.39
2. 求人者の採用背景を確認	**点検**	**解説**
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。		P.40
3. 求職者との面談の実施	**点検**	**解説**
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。		P.41
4. 履歴書・職務経歴書の点検・指導	**点検**	**解説**
求職者の履歴書・職務経歴書を点検し、必要な場合は書き方の指導を行っている。		P.42
5. キャリア・コンサルティングの実施	**点検**	**解説**
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。		P.43
6. 求人者の選考ポイントの確認	**点検**	**解説**
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。		P.44
7. 同行紹介	**点検**	**解説**
個々の求人について、可能な限り同行紹介（面接同行）している。		P.45
8. 未あっせん求人・求職者へのフォロー	**点検**	**解説**
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求人・求職者について、把握・分析・フォローしている。		P.46

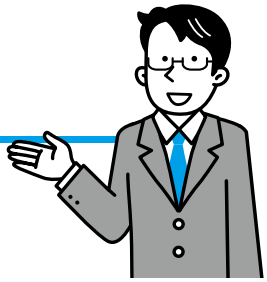
自主点検項目リスト　一覧表

STEP UP2

9. 家政婦（夫）の紹介における労働条件について（家政婦（夫））	**点検**	**解説**
労働時間、休憩、作業内容等の労働条件について、求人者にアドバイスしている。		P.47
10. 求職申込時の確認事項（外国人）業務運営要領(令和8年4月改訂版)第9の5の(9)	**点検**	**解説**
求職申込の受理に当たり、在留カード等により在留資格や在留期間を確認している。		P.48
11. 事故への備え（家政婦（夫））	**点検**	**解説**
求職者に物的・人的事故の場合について説明をしている。		P.49
12. スキルアップ支援（家政婦(夫)、マネキン、配ぜん人）	**点検**	**解説**
登録求職者に対して、スキルアップの支援をしている。		P.50
13. 適格紹介（求職者側の要件）	**点検**	**解説**
求職者である外国人が、希望する職種に就くことのできる在留資格及び日本語能力を持っているか、また、在留期間を越えていないかを確認している。		P.51
14. 求人者へのアフターフォロー（マネキン、配ぜん人）	**点検**	**解説**
職業紹介サービスに対する求人者への意見等を聴き、職業紹介サービスの改善や事業計画に役立てている。		P.52
15. 求職者へのアフターフォロー（家政婦（夫）、マネキン、配ぜん人）	**点検**	**解説**
定着を高めるため、就職後も定期的に登録求職者の相談に乗っている。		P.53

Ⅰ　求人者に対する場面

1 労働条件明示



日々雇用や短期雇用の場合を含め、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。

解説

求職者が自分の希望と適性にあ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付けられています。

根拠法令

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項目が次のとおり追加されています。

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はその旨
平成31年4月1日施行	高度プロフェッショナル制度である場合はその旨
令和 2年4月1日施行	受動喫煙防止措置
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れます。

③求人者が求職者と面談後、求職者に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、求人者に記録の保存を求めてください。

④申し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、問題がある場合は見直しをお願いし、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。

職業安定法及び施行規則で定められた労働条件明示事項

①業務内容（雇入れ直後）（変更の範囲）、②契約期間（有期労働契約を更新する場合の基準）、③試用期間、 ④就業場所（雇入れ直後）（変更の範囲）、⑤就業時間、⑥休憩時間、⑦休日、⑧時間外労働、⑨賃金、⑩加入保険、⑪募集者又は名称、⑫派遣労働者として雇用する場合はその旨、⑬受動喫煙防止措置

家政婦（夫）の場合



求人者が個人家庭の場合、「⑪募集者氏名」の明示はどうすればよいですか？

求人者の氏名の明示は求人者の努力義務ではなく法定義務です。家政婦（夫）の求人者は、多くの場合が個人であり、氏名を明示することに抵抗感を抱くことも予想されますが、求職者保護のため、職業紹介事業者・従事者及び家政婦（夫）には守秘義務がある事を伝えた上で、求人者が果たすべき義務を明確化した法改正の趣旨等を求人者に説明し、理解を得ることが必要です。なお、自社HP等に求人情報として掲載する場合は、氏名を伏せても問題ありません。



家政婦（夫）の場合



上記の労働条件明示事項のうち、「⑬受動喫煙防止措置」についてはどのように考えれば良いですか？

受動喫煙の防止を内容とする健康増進法は、一般家庭等「人の居住に供する場所」を適用除外としていますが、法律の趣旨は望まない受動喫煙を防ぐことですので、適用除外の場所であっても、雇用主は望まない受動喫煙を防ぐために必要な措置を講ずることが望まれます。



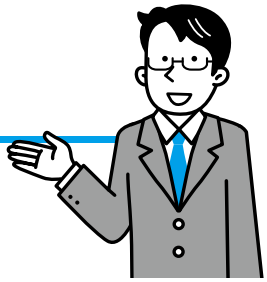
改善に向けての近道

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。
- ●労働条件等の明示が行われていない（書面の交付が無い）。
- ●法定項目が明示されていない（残業、休日出勤、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。

2 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。

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（有料職業紹介事業者のみ）※
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（有料職業紹介事業者のみ）※

※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

安定法第32条の13及び第33条第4項、施行規則第24条の5第1項及び第25条第1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(求人者及び求職者が希望する場合は、ファクシミリ又は電子メール等を利用する方法でも可)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。

③「人材サービス総合サイト」へ同様の内容が掲載されていても、求人者・求職者への書面の交付、ファクシミリを利用する方法又はメール等を利用する方法により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

次ページに掲載しています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。
●返戻金制度に関する事項を明示していない。

Ⅰ　求人者に対する場面

求人者･求職者のみなさまへ（例）

（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。
当事務所の取扱地域は、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　〇〇〇〇（個人名）　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　〇〇〇〇（個人名）　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　〇〇〇〇（個人名）　です。
・苦情の申出があった場合は、誠意を持って対応いたします。

返戻金に関する事項

・当事業所は、別紙のとおり返戻金制度を設けています。

3 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。

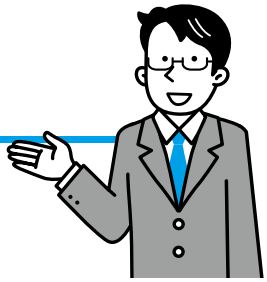
解説

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」）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料金は追加で支給。
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 なお、労働条件が異なる場合は、その業務内容を明示しなくてはなりません。
週休2日制	厚生労働省「令和7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65.5%、月3回、隔週、月1回などの週休2日制を実施する企業が27.1%ですので、実施形態をよく確認することが望まれます。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	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」と「企画業務型」があり、それぞれ制度導入の要件がありますので、求人の受理時に確認しましょう。 **専門業務型の確認ポイント** ●労使協定及び労働基準監督署への届出 ●対象とする業務（告示で定められた20業務） ●みなし労働時間数 ●業務遂行の手段や時間配分に関し、使用者が具体的な指示をしない ●健康・福祉確保措置 ●労使協定の有効期間 ●苦情処理措置 ●同意及び同意撤回の手続き ●労働者本人の同意及び不同意の場合の不利益取扱いの禁止 **企画業務型の確認ポイント** ●労使委員会の決議及び労働基準監督署への届出 ●対象労働者の範囲 ●求人の業務が裁量労働制の範囲内か ●みなし労働時間数 ●健康・福祉確保措置 ●賃金・評価制度の変更に際し、労使委員会に変更内容の説明を行う ●労使委員会決議の有効期間 ●苦情処理措置 ●同意及び同意撤回の手続き ●労働者本人の同意及び不同意の場合の不利益取扱いの禁止

4 違約金等の明示



求人者に対して違約金規約を設けている場合、求人の申込受理時にそれを明示していますか。

R7.4.1改正

解説

令和7年4月1日の職業安定法指針の改正により、求人者に対して違約金規約を設けている場合は、求人の申込みがあった際に明示をすることとされました。

明示する内容は、違約金の額、違約金が発生する条件及び解除方法を含む契約の内容となります。分かりやすく明瞭かつ正確に記載した書面又は電子メールその他の適切な方法により、あらかじめ当該求人者に対し誤解が生じないよう明示してください。

法令根拠

安定法第33条の5、指針第6の9(4)、業務運営要領第9の5(8)ニ

留意事項

①違約金規約には、求職者本人が採用辞退後に別ルートで採用などの際に違約金を適用する場合や、利用契約の更新に関するルール、更に一定の無料期間経過後に有料となる契約等も含まれます。

②口頭やホームページの該当箇所を教示する等、求人者が同一文面を再読できない可能性のある方法によるものは、適切な方法により明示しているとはいえません。また、ホームページ上で規約自体をスクロールで確認させ、同意ボタンを押すよう求める、といった方法も同様です。

③「違約金」という名称はあくまで例示です。事業の利用に関連して、求人者が負担する金銭についてはあらかじめ誤解が生じないよう全て明示してください。

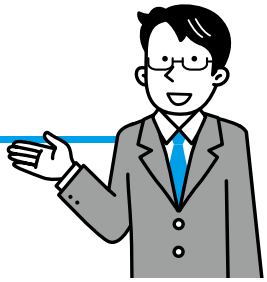
④違約金について、求人者に対面で説明する場合は、分かりやすく明瞭かつ正確に記載した書面を手交し、非対面で説明する場合は、同様の書面を郵送又は電子メールで送付するといった手法を基本とします。

⑤金額については、具体的な額があらかじめ定まっていない場合、算定方法等を示すことにより、求人者が想定していない請求を受けることがないよう分かりやすく明示してください。

⑥「解除方法」とは、サービスの利用に関する契約の解除方法を指します。



5 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。

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無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無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、定期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

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（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言います。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や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は、虚偽の表示とはなりません。
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。求人受理に当たっては、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

紹介所広告の不当表示の禁止

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です。募集情報を提供する際、こうしたものに誤解されることのないよう、募集主の氏名等6情報を記載することが必要です。

「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」となり、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。

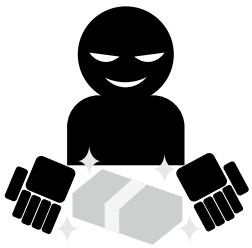
違反者は1年以上10年以下の懲役又は20万円以上300万円以下の罰金となります。また、適切な措置を取らない場合等には、同法第5条の4に規定する的確表示義務違反その他の法令違反となることがあります。

闇バイトのチェックポイント

次のような場合は注意が必要です。

- ✔ 業務内容に比べて報酬が高額である。
- ✔ 業務内容が具体的でない。
- ✔ 事務所等が架空の住所である。
- ✔ ホームページにアクセスできない。
- ✔ SNS等を通じて直接労働者を募集する際は、以下の6情報の記載が必要です。

  ①氏名（名称）、②住所、③連絡先、④業務内容、⑤就業場所、⑥賃金



「闇バイト」募集（疑わしい募集を含む）を発見したら

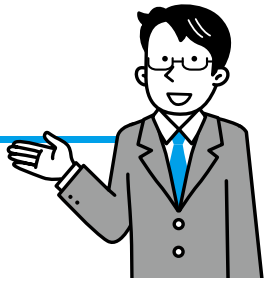
❶ 労働者が応募できないよう公開の停止等を行う。

かつ

❷ 労働局及び警察本部に通報する。



6 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。

解説

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。また、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

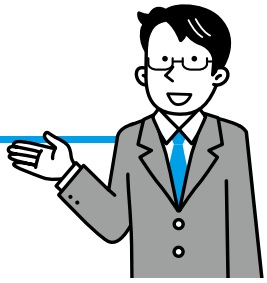
根拠法令

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

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、速やかに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、速やかに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、提供す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。有効期間の設定も一つの方法です。
④職業紹介事業者が行う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。

7 求人不受理



職業安定法では、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ているが、
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。

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年の改正職業安定法で、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

安定法第5条の6、32条の11及び12、　施行規則第4条の5第3項、　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上大きなリスクです。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、求人者の責任の下で、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。

事項	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。	警察署、警察庁、道府県警察本部に問い合わせて照会する。	求人の申込の時点で、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ければならないことになっていますが、どんな求人でも受理しなければならないとすると不都合が出る場合もありますので、内容が法令に違反するときは受理しないことができるという例外が設けられています。
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の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8年7月）様式例第7号
https://www.mhlw.go.jp/content/11600000/001619726.pdf


自己申告書

年　月　日

私どもは、この求人申込みの時点において、職業安定法に規定する求人不受理の対象に該当いたしません。

事業主名
事業所名称
代表者名

○この自己申告書についての説明事項○
（1）以下のチェックシートの項目に1つでも該当する場合には、職業安定法に規定する求人不受理に該当します。
（2）この自己申告書に記載した内容に虚偽があった場合は、速やかに修正の上提出してください。
（3）申告方法が事実と異なる場合は、職業安定法第48条の3第2項及び第3項の規定に基づき、事業主に対し入院又は報告徴収並びに職員による臨検及び公表の対象となります。

チェックシート

以下に該当する場合は、チェック欄に☑（「レ」）を記入してください。なお、以下のうち1つでも該当する場合は、求人不受理の対象となります。
※ 適正な求人については、求人不受理の対象ではありませんが、協力する公共職業安定所に職業紹介を行うことができません。

1、労働基準法および最低賃金法関係

（1）過去1年間に2回以上同一の対象業務（※1、2）書類送検により、労働基準監督署から是正勧告を受け、
□a　当該書類送検を是正していない。
□b　是正してから6カ月が経過していない。

（2）違法な長時間労働を繰り返している企業として企業名が公表され、
□a　当該書類送検を是正していない。
□b　是正してから6カ月が経過していない。

（3）対象条項違反行為に係る事件が送検中の公表され、
□a　当該送検行為を是正していない。
□b　送検後1年が経過していない。
□c　是正してから6カ月が経過していない。

（4）求人不受理期間中に再度同一の対象条項違反により、労働基準監督署による新たな勧告を受けており、その勧告、
□a　当該違反行為を是正していない。
□b　是正してから6カ月が経過していない。

（※1）対象となる労働基準法の規定

内容	規定
同一同一賃金	第4条
強制労働の禁止	第5条
労働条件の明示	第15条第1項但書第2項
賃金	第24条、第37条第1項及び第4項
労働時間	第32条、第36条第6項第2号及び第3号、第32条の3第1項及び第2項、第32条の4第1項及び第2項、第32条の5第1項及び第2項、第34条第3項
休憩、休日、深夜業	第34条、第35条第1項、第36条第1項、第37条第1項、第39条第1項、第4項及び第6項
年少者の証明書	第57条第1項、第61条第1項、第62条第1項及び第2項、第63条
妊産婦の証明書	第64条の2第1号に掲げる業務に従事、第64条の3第1項、第65条、第66条、第67条第2項

※ 労働者派遣法第44条（第4項を除く）により適用する場合を含む。

（※2）対象となる最低賃金法の規定

内容	規定
最低賃金	第4条第1項


2、職業安定法、労働者派遣法違反、更なる雇用機会喪失等の及び育児・介護休業法関係

（1）
□a　当該書類送検を是正していない。
□b　是正してから6カ月が経過していない。

（2）求人申込受理期間中に再度同一の対象条項違反により、
□a　当該書類送検を是正していない。
□b　是正してから6カ月が経過していない。

（※2）対象となる労働基準法の規定

内容	規定
労働条件の明示	第15条第1項但書第2項
賃金	第24条、第37条第1項及び第4項
労働時間	第32条、第36条第6項第2号及び第3号、第32条の3第1項及び第2項、第32条の4第1項及び第2項、第32条の5第1項及び第2項、第34条第3項
休憩、休日、深夜業	第34条、第35条第1項、第36条第1項、第37条第1項、第39条第1項、第4項及び第6項
年少者の証明書	第57条第1項、第61条第1項、第62条第1項及び第2項、第63条
妊産婦の証明書	第64条の2第1号に掲げる業務に従事、第64条の3第1項、第65条、第66条、第67条第2項

（※3）対象となる最低賃金法の規定

内容	規定
最低賃金	第4条第1項

3、その他の不受理事由
□a　暴力団員（※1）に該当する。
□b　求人の申込、採用内定に基づき虚偽がある。
□c　職安職員の指導（文書含む）に従わない場合。

（※1）暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第2条第6号に規定する暴力団員をいう。

4、その他（求人申込時の説明のとおり、チェック欄で「はい」がない場合、この欄に記入）

□　事業所に対して、労働関係法令違反等（コンプライアンス）がないか事業所に対して確認を行ってください。ご協力ください。確認する場合はチェックを入れます。

8 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。
収集した個人情報の適正な管理については、「17 個人情報の適正な管理」(33ページ)を参照。

解説1　個人情報の収集

（関係法令）

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)職業安定法
> 「業務の目的の達成に必要な範囲内で目的を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。」
> (2)個人情報保護法
> 「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。」

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。」と示すだけでは不十分で、例えば、

> 「職業紹介に向けての当社職員との面接・相談のため」
> 「求職者の希望に適合する求人の探索・選定のため」
> 「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」
> 「就職後のアフターフォローを実施するため」
> 「職業紹介サービスの改善向上に向けた分析のため」

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、求人企業等の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

（求職者から同意を得る際の留意点）

求職者本人の同意を得る際は次の点に留意してください。

①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に、可能な限り具体的かつ詳細に明示すること
②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
〈例〉職業紹介のために収集した個人情報を、職業紹介とは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ければ、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
③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
〈例〉インターネットサイトにおいて個人情報の利用規約を示し、さらに、それらの事項を示したうえ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も認められる（単に利用規約を示しただけ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ので注意）。ただし、トラブル防止等の観点からは、書面による取得や電子メール等の受領等、事後に「同意」の事実を確認できるような形で行なうことが望ましい。
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。

（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、職業紹介業務の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次の点に留意してください。

(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

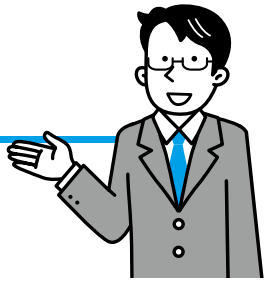
根拠法令等

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5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

9 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。



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22ページに掲載。）

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職業安定法では、個人情報の保護とともに、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51条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。

②①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51条2項、51条の2）。

《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出来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

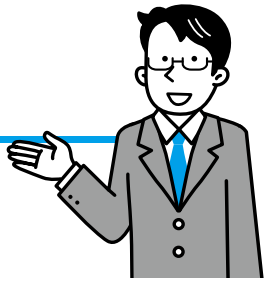
保有個人データ

個人情報取扱事業者が、開示、内容の訂正、追加、削除、利用の停止、消去、第三者への提供の禁止、を行う権限を有する個人データ

個人識別符号

顔認証データ、指紋、旅券番号、運転免許番号、マイナンバー、健康保険証の記号・番号など、特定の個人を識別出来る情報。

10 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。

R7.1.1改正

解説

職業紹介事業者が紹介して就職させた無期雇用就職者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言って問題があるということで、職業紹介事業者の責務（職業安定法第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」が規定されていますが、さらに、令和7年1月1日からは、職業紹介事業の許可や許可有効期間の更新の許可条件にも追加されています。

根拠法令等

安定法第33条の5、安定法指針の第6の5(1)、業務運営要領第3の7(2)

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。転職の勧奨を行う者でない限り、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。

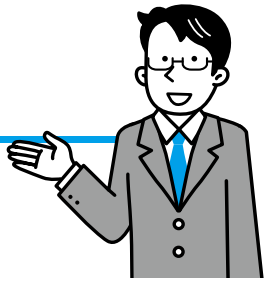
関連する措置

①返戻金制度

②就職お祝い金の禁止



11 適格紹介（求人者側の要件）



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案件の確認をしている。

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8）。

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し、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変わります。加えて、人にはそれぞれ仕事選びで大切にする点があります。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することが望まれます。

職種による求人案件の確認

家政婦（夫）

家政婦（夫）（家事使用人）への適格紹介のためには、業務内容を細かく確認することが必要です。厚生労働省が令和6年2月に策定した「家事使用人の雇用ガイドライン」には、家事使用人の労働契約書の記載例が掲載されています。こちらの業務の内容欄を参考にされるのも良いでしょう。

【巻末付録】労働契約書の記載例

家事使用人が提供する家事サービスは、原則として一般的な日常生活で求められる家事の水準となります（例えば、調理のメニューと味は、一般的な家庭料理レベルとなります）。

労　働　契　約　書

業務の内容（当てはまるもの全てにチェックをつける）	☑**調理**（☑食材調達　☑メニュー考案　☑下ごしらえ　☑調理　☑配膳　☑後片づけ　☑その他（食事の作り置き）） ☑**洗濯**（☑洗濯　☑干す　☑取込む　☑たたむ　☑収納　☐アイロンかけ　☐その他（　　）） ☑**掃除**（☑居室　☑台所　☑風呂　☑トイレ　☑生活圏以外の部屋　☐クローゼット　☑廊下　☐装飾品の掃除（手入れ）　☐掃除用具の管理 ☑掃除用品の補充　☐その他（　　）） ☐**庭の手入れ**（☐掃除　☐草むしり　☐水やり　☐片づけ　☐剪定　☐除雪（雪かき）など庭の手入れに関すること全般　☐その他（　　）） ☑**買い物代行**（☑生活必需品　☐嗜好品　☐その他（　　）） ☑**その他雑用**（☑電球の交換　☑郵便物の整理　☑宅配物の受取り　☑電話や来客対応　☑ゴミ袋の交換・ゴミ捨て　☐衣替え　☐その他（　　）） ☐**ペットの世話**（☐エサやり　☐散歩　☐毛づくろい　☐掃除　☐その他（　　）） ☑**高齢者のニーズに対応するサービス（介護保険給付の範囲外として行うもの）**（☐家族のための洗濯　☐家族のための調理　☐介護保険給付の範囲外として行うもの（☐食事介助　☐入浴介助　☐排せつ介助）　☑見守り　☐その他（　　）） ☐**その他**（　　）

出所：令和6年2月　厚生労働省「家事使用人の雇用ガイドライン」
https://www.mhlw.go.jp/content/11402000/001206492.pdf

マネキン

マネキンの求人求職における主要なマッチングポイントは、仕事内容、時間、就業場所と言われますが、就職後のトラブルとしては、スキルの食い違いが多くあげられます。問題となるスキルは主に、「該当の商品を扱った経験」と「レジ操作」です。特に最近はレジ操作までを求められる求人が多く見受けられますので、注意しましょう。

配ぜん人

一口に配ぜん業務といっても、ホテル、レストラン、結婚式場等に分かれ業務内容に違いが出てきますし、ホテルに関しては、宴会スタッフ、レストランスタッフ、案内役、調理補助、洗い場などの業務があります。単に配ぜん業務で求人を受理すると、紹介後求職者の想定と異なってしまいトラブルの原因となりかねませんので、仕事内容は、なるべく具体的に、就業するセクション・業務内容について、求人者に確認するようにしましょう。

家政婦（夫）紹介所における　組み合わせ紹介

短時間就労、チーム対応、介護保険サービスとの併用など、求人者・求職者のニーズや態様に応じた柔軟な紹介を行う事業所は多いかと思います。特に介護保険サービスと併用してサービスを行う際は、以下の点について注意が必要です。

◆家政婦（夫）が保険外サービスとして行うことのできる業務
「直接、本人の援助に該当しない行為」、「日常生活の援助に該当しない行為」
〈例〉・介護保険を利用していない家族のための洗濯・調理・買い物・布団干し
●主に介護保険利用者が使用する居室など以外の掃除
●お茶・食事の手配を含む来客の応接
●草むしり、花木の水やり、ペットの世話など

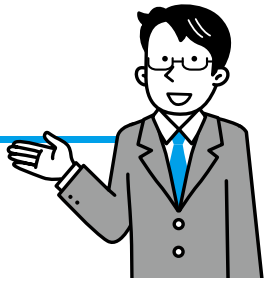
※なお、雇用主の自己負担により、介護関係の資格を有する家政婦（夫）に介護業務を依頼することはできます。

◆注意事項
●家政婦（夫）としてのサービスの時間と介護保険サービスの時間とが明確に区分される必要があります。
●家政婦（夫）（家事使用人）の過重労働を防ぐ観点から、求人者（雇用主）にはできる限り介護保険サービスにより対応を依頼する時間も含めた全体の就業時間を把握し、適正な時間内におさまるようにすることや、全体の就業時間を踏まえた適切な休憩・休息時間を確保するなど、必要な配慮をお願いするとよいでしょう。

出所：令和6年2月 厚生労働省「家事使用人の雇用ガイドライン」より一部抜粋

Ⅲ　職業紹介の場面

12 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。

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った場合に、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」（法第32条の13、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、早期退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

安定法第33条の5、指針第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、返戻金制度の有無は必須項目です。なお、人材サービス総合サイトや職業紹介事業報告書では、無期雇用就職者の離職状況について、雇用主に調査をした上で報告をすることとされていますが、6か月までの返戻金制度を設けたうえで、その雇用主と紹介契約を締結していれば、制度に基づいて手数料を返金した人数を、調査に代えて報告することができます。

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%と高くなってきています。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ヶ月」が44.5%、「3～4カ月」が42.7%となっています。

返戻金制度（掲示）の例

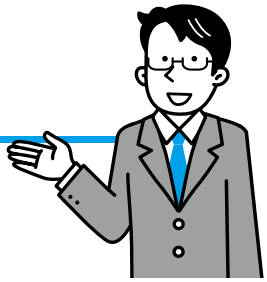
返戻金について

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。

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、その自由発生の事実を当社に書面で申し入れ、当社がその申出を受領した○営業日以内に返戻を行います。

13 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。

R7.1.1改正

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、職安法指針第6の9の(3)等では、「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越えて金銭などを提供することで求職の申込みの勧奨を行ってはならない。」と明確に禁止されています。さらに、令和7年1月1日以降、職業紹介事業の許可や許可有効期間の更新には、許可条件として追加（法第32条の5第1項）されています。

根拠法令等

法33条の5，指針第6の9の（3）、業務運営要領第9の5(8)
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。

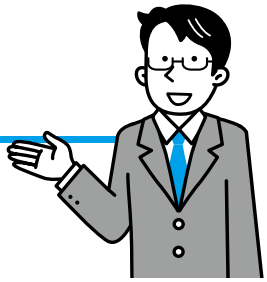
上記の判断は個別具体的な状況によって異なるため、何円以下であれば問題がない等、一律な基準はありませんが、当該支給の趣旨及び目的が転職を促すものと言えるかどうか等を踏まえ、総合的に判断されます。

関連する措置（早期再就職防止3項目）

①返戻金制度
②転職勧奨の禁止



14 法令遵守のしくみ作り



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を進めている。また、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。

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。まずは、この「自主点検リストとその解説」を使った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。

コンプライアンス違反が起きる要因としては主に次の3つが考えられます。

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体制の不十分さ
③法令の改正に対応できていない。

①及び③については、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、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、正しい行動に移すことができるよう「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。

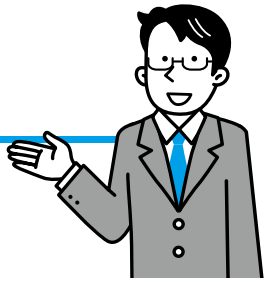
②については、コンプライアンスの確保が、単に個人レベルの対応だけで済むものではなく、組織レベルでの取組が行われることが重要であり、会社全体で、取組の目的やコンプライアンスを保持していくための体制として、コンプライアンス委員会等、社内を統括する担当部署を明らかにし、違法行為等が生じたときに、発見者がどこに報告・連絡・相談を行えばよいか、ルールを定めておくことが問題の予防・解決に役立ちます。巻末に、職業紹介業務関係のコンプライアンス行動指針（サンプル）を掲載しています。これを参考に自社のコンプライアンス行動指針を策定してみてはいかがでしょうか。

根拠法令等

安定法32条の14、施行規則24条の5



15 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。

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」及び「求職管理簿」を作成することとされています。さらに、有料職業紹介事業者の場合には「手数料管理簿」の記入も必要です。

これらの3つの帳簿は一般に「法定帳簿」と呼ばれており、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

●有料職業紹介事業：安定法第32条の15、　施行規則第24条の7、　業務運営要領第7の6
●無料職業紹介事業：安定法第33条の3、施行規則第25条

※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（安定法第66条第6号）。
※許可の取り消し又は事業の停止処分の対象となります（安定法第32条の9第1項及び第2項）。

記載項目

求人登録		求職登録		雇用関係の成立
求人管理簿		**求職管理簿**		**手数料管理簿** （有料職業紹介事業のみ）
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	＋	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	＝	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

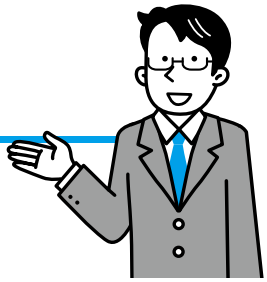
注意点

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は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」及び「無期雇用就職者の6か月以内の離職」を記載する必要があります。
③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。自社で作成したシステムを利用されている場合は、求人・求職の受付日及び更新日が上書きされないようになっているか確認してください。

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。



16 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への掲示、インターネットの利用その他の適切な方法により、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の情報提供をしている。

解説

求人申込又は求職申込の時には、「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。

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への掲示、インターネットの利用その他の適切な方法により、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の情報提供をする必要があります。

根拠法令等

安定法第32条の13 業務の運営に関する規程、手数料表、返戻金制度に関する事項	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の(8)

注意点

「業務の運営に関する規程」には、「求職者等の個人情報の取扱い」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ありません。

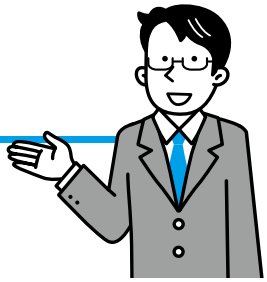
一方、求人受理、求職受理に当たっての「取扱職種の範囲等の明示」では、原則として、書面の交付、ファクシミリを利用する方法又は電子メール等を利用する方法(求人者、求職者が希望した場合)により、明示しなければなりません。

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（ホームページ等で情報提供）していない。

17 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。



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職業安定法及び同指針では、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。

(1) 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
(2) 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
(3) 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
(4) 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。

(1) 個人情報を目的に応じ必要な範囲において、正確かつ最新なものに保つための措置
(2) 個人情報の漏えい、滅失及び毀損を防止するための措置
(3) 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
(4) 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

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)
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。求職者等にすぐ説明できるようまとめておきましょう。

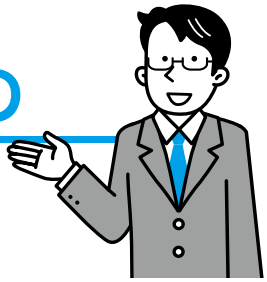
②令和4年4月施行の改正個人情報保護法では、次の漏えい等があった場合は該当する本人への通知及び個人情報保護委員会への報告を義務付けていますので、気をつけてください。

●要配慮個人情報の漏えい等(1件から報告)　●財産的被害のおそれがある漏えい等(1件から報告)
●不正の目的によるおそれがある漏えい等(1件から報告)　●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。

18 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。 **R7.4.1改正**

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。令和7年4月からは、職業紹介の実績等に加えて、取扱職種ごとの平均手数料率（額）についても掲載が必要となりました。

根拠法令

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

情報提供項目

入力内容	備考
①就職者数及び離職者数又は離職が判明しない者の数（過去5年分）	離職者数とは、無期雇用労働者のうち6か月以内に解雇以外の理由で離職した者の数
②取扱業務の職種ごとの平均手数料率（額） R7.4.1改正	直近の年度について、常用就職の実績が多い5職種について入力（10件以下の場合は掲載不要）
③参考情報の情報提供【任意】	得意な職種等の情報を載せたい場合は入力
④手数料表	無料職業紹介事業者は入力不要
⑤返戻金制度の有無及びその内容	無料職業紹介事業者は入力不要

※詳しい入力方法は、厚生労働省のリーフレットでご確認ください。
https://jinzai.hellowork.mhlw.go.jp/icb_data/UploadFiles/TopNotice/linkPdf/syoukai_nyuryoku.pdf

注意点

①「人材サービス総合サイト」に入力をするためには、平成29年11月又は事業の許可取得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再発行を依頼してください。

②更新（入力）時期は複数回あります。

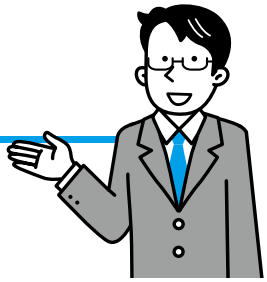
毎年4月中	前年度の上記①のうち「就職者数」
毎年10月～12月の間	前年度の上記①のうち「離職者数（または離職が判明しない数）」
事業報告書提出後速やかに	上記②取扱業務の職種ごとの平均手数料率（額）
随時	上記③参考情報の情報提供、上記④手数料表、上記⑤返戻金制度の有無及びその内容

③6か月以内に解雇以外の理由で離職した者の数（上記①）を把握するためには、雇用主に対して必要な調査を行うことが原則ですが、返戻金制度により、6か月以内の離職者数を把握できる場合にはその必要がありません。

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法定事項の情報提供を行っていない。

19 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。

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。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処理するための体制を整備することとされています。（安定法指針第6の4）

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、関係者や関係行政機関との連携のもとに解決に向けて適切に対応するとともに、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記録し、苦情を申し出た者に対して、適切に結果についての報告等を行う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は、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ることが規定されています。

根拠法令等

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7(5)
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、「取扱職種の範囲等の明示」として明示を義務付けられている項目には、「苦情処理に関する事項」が含まれています。　求人者・求職者には、あらかじめ苦情相談の窓口や苦情への対応方法等を明確にしてください。

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」として次頁に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）
　本規定は、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）
　職業紹介責任者の○○○○(個人名)を苦情処理総括管理者とします。

第4条（苦情処理窓口）
　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け付けるとともに、責任をもってその処理にあたるものとする。なお、そのもの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。

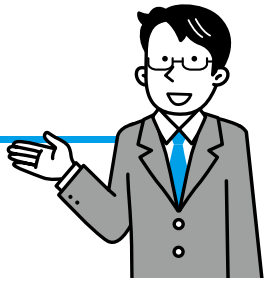
第7条（関係機関を経由した苦情への対応）
　苦情処理統括責任者は、当社が係る求職者、求人者等からの苦情の申出を受けた管轄の都道府県労働局又は公共職業安定所、専門的な相談援助を行うことができる団体等から、苦情に関する連絡を受けた場合には、求職者、求人者等から直接苦情受けた場合と同様に、迅速、かつ適切に対応するものとする。

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、情報の習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。

20 職業紹介責任者の選任義務とその役割



職業紹介事業者は、職業紹介責任者を選任し、適正な運営のために必要な事項の統括管理、及び、職業紹介従事者への教育を実施している。 **R8.4.1改正**

解説

職業紹介従事者は、原則、事業所ごとに専属の職業紹介責任者を選任しなければなりませんが、令和8年4月より、一定の要件の下に事業所の兼任が認められるようになりました。また、業務の適正な運営のため、法令で、職業紹介責任者の役割として、以下の事項の統括管理と、従事者に対する職業紹介の適正な遂行に必要な教育を行うこととされています。

職業紹介に関する事項の統括管理

①求人者または求職者からの苦情の処理
②求人者の情報、求職者の個人情報の管理
③求人・求職申込の受理、求人者・求職者への助言・指導、職業紹介事業の運営及び改善に関すること
④職業安定機関との連絡調整

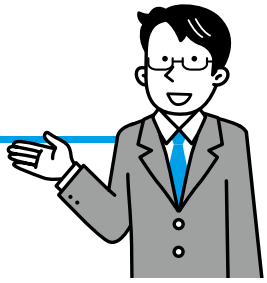
根拠法令

安定法第32条の14、施行規則第24条の6

注意点

①職業紹介責任は、自己の雇用する労働者の中から選任します。
②事業所ごとに専属の職業紹介責任者を選任し、職業紹介従事者50人以下のときは1人以上、それを超えるときは50人ごとに1人以上選任します。
③令和8年4月より、事業所を新設した場合、新設した事業年度の翌事業年度末まで、責任者経験通算10年以上の者が、職業紹介責任者を兼務できます。但し、責任者1人につき担当できる従事者は50人以下で、1事業所の従事者が50人を超える場合は、少なくとも1人は専属でなければなりません。
④労働局に提出する事業報告では、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。記載されていない場合は行政指導の対象となります。

21 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への教育を実施している。
「第4部 職業紹介従事者に必要な教育を考える」(54ページ参照)。

解説

職業紹介従事者に対して業務の適正な遂行に必要な教育を行うことは職業紹介責任者の責務です。社内でどんな分野の教育が必要か見極めながら企画立案し、定期的に実施してください。

根拠法令

安定法第32条の14

注意点

労働局に提出する事業報告では、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。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実施形態は問われません。
　〇社内会議室で集合研修(講師は、紹介責任者、紹介従事者、外部講師等)
　〇オンライン研修(ZoomやTeams等を利用したライブ研修、eラーニング等)
　〇職業紹介事業者団体等が行う外部講習会に従事者を派遣(受講後、社内教育を実施する) 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、対象になりません。
　〇職業安定法等の労働関係法令の基礎知識
　〇個人情報保護　守秘義務
　〇適正な職業紹介(労働条件の明示、ミスマッチ防止、差別的な取扱いの禁止等)
　〇倫理・コンプライアンス(ハラスメント防止、利益相反防止、苦情対応等)
　〇実務に即したもの(求職者面談の方法、キャリアカウンセリングの基本、求人票の作成、求職者フォロー等)
③教材は、
　〇職業紹介責任者講習テキスト
　〇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等
　〇職業安定法、安定法指針、業務運営要領、その他労働関係法令等
　〇苦情事例、ケーススタディ、実際の求人票(社名等は匿名化)
④実施記録
　〇従事者教育を実施した場合は、実施記録を保存する(実施日時、受講者名、講師、教育内容、使用教材、出席状況(対象者何名のうち何名出席したか、理解度確認テスト結果(実施した場合))
⑤職業紹介責任者が職業紹介業務に従事する者に対して行う教育です。職業紹介に全く関与しない者に対してまで、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。

STEP UP 1　求人者に対する場面

1 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。

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や採用後のギャップの軽減により、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することが望まれます。

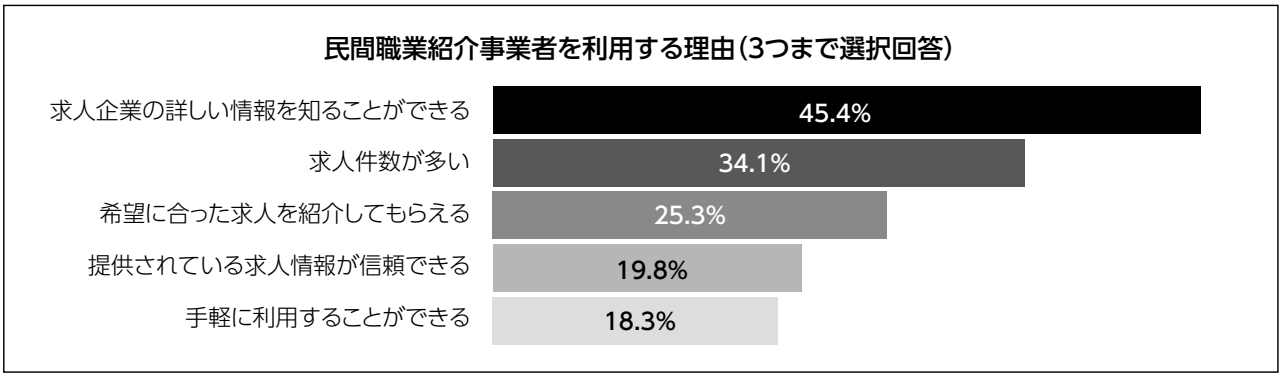
また、ITの進展を踏まえ、訪問による方法だけでなく、オンライン会議システムの活用など情報収集の方法を工夫するとよいでしょう。

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関わっています。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、作業環境で働くかの詳細を実際に検分するとともに、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することが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。



STEP UP 1　求人者に対する場面

2 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。

解説

人材ニーズには増員・新規事業展開・欠員補充・世代交代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

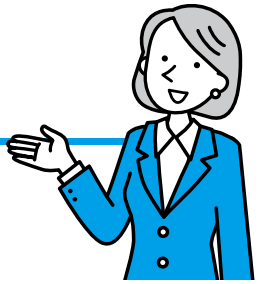
人材ニーズ	求める人物像を確認する視点
増員	繁忙となり人手が足りず求人を行う場合です。 ●データ入力、配送担当など繁忙期に対応するための業務内容を確認すると、具体的な求める人物像が明らかになります。
新規分野進出 事業計画推進	新規分野への進出や事業計画推進のため、それを担える人材を求める場合です。 ●企業の経営計画や今後の経営戦略を確認しながら、ITや特定の分野などで求められている知識・経験の水準を具体的に把握します。
欠員補充	異動や退職でポストに欠員が生じて求人を行う場合です。 ●そのポストに従事していた人の職場内のポジション、能力、人物像を確認します。 ●前任者をベースに、同様の人、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。
組織の世代交代 (若返り)	社員の高齢化に伴う技術・ノウハウの承継や、将来の幹部候補の育成を目的に行います。 ●ベテラン社員が教える姿勢・体制があるか、若手が馴染みやすい社風・評価制度はどうなっているか、どのようなキャリアパスで将来のリーダーを目指せるか等を確認する。
専門スキルの補強 (スペシャリストの採用)	DX推進、AIの活用、法改正対応、セキュリティ強化など、社内ノウハウでは対応できない高度な業務のための専門職の採用の場合です。 ●現場や経営陣がその専門スキルや役割を正しく理解・評価できるか、求めるスキルに対する処遇水準が妥当か等確認する。

求人ニーズを把握する際の確認項目

①ターゲットの設定:求める経験・スキル・人柄(マインド)は背景に合致しているか。
②採用の緊急度:いつまでに採用・入社させる必要があるか。
③条件・待遇の整合性:提示する年収・労働条件は、市場相場や求人の難易度と合致しているか。
④入社後のミッション:入社後3ヶ月～1年で何を達成してもらいたいか。
⑤採用決定権者と評価軸:面接官・現場・経営陣の間で「なぜ採用するのか」という認識が統一されているか。

STEP UP 1　求職者に対する場面

3 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。

解説

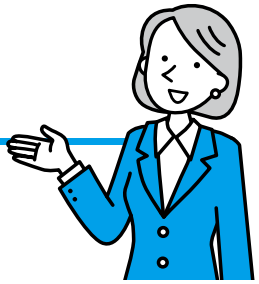
求人・求職のマッチングを行うためには、求職者の希望やその実務経験・能力・適性を的確に把握することが必要不可欠です。求職者面談は、単に「希望条件を聞き出す」場ではなく、本音のニーズを抽出してベストマッチングに導くためのヒアリングの場であると同時に、求職者にとって自己理解の促進に役立つような把握の場となるように心がけることが大切です。

希望条件・能力等の把握のポイント

①面談に際しては、事前に職務経歴書等によく目を通し、職種や経験業務について不明な点があれば整理しておきます。
②求職者が話す希望や問題に対して心からの関心を示し、傾聴の姿勢で最後までよく話を聞き、求職者との信頼関係づくりに努めます。
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。表向きの転職理由(例えばキャリアアップ等)だけでなく、不満やネガティブな真の理由(人間関係、評価・待遇への不満、労働環境に対する不満等)を引き出します。
④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。特に、年収については、希望年収と市場価値(スキル・経験)に乖離がないかを見極め、高すぎる場合は、相場観を伝えることも必要です。
⑤場合によっては、求職者に「希望条件の緩和」を提案します。
⑥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、具体的なエピソードを聞き出し、できるだけ把握するようにします。担当したプロジェクトの内容、チーム内での役割(マネジメント人数等)、具体的な成果(売上達成率、改善実績等)を深堀します。もし、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。
⑦専門スキルだけでなく、コミュニケーション能力、問題解決力、柔軟性、マネジメント力、P/Cスキル等の汎用的な能力の把握もします。
⑧どのようなタイプの人と仕事をしやすいか、これまで成果を出しやすかった組織環境は、ベンチャーか大手か、実力主義か安定重視か、確認します。
⑨他社の選考進捗状況、実際の入社時期(引継ぎに掛かる時間等)を確認する。

STEP UP 1　求職者に対する場面

4 履歴書・職務経歴書の点検・指導



求職者の履歴書・職務経歴書を点検し、必要な場合は書き方の指導を行っている。

解説

履歴書・職務経歴書は、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極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ったり、AIに作成させることにより、結果として事実と異なる表現が見られたりする場合も多いため、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望まれます。

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次に、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。また、AI等の利用により、事実と異なる表現となっていないか確認します。

新しい履歴書様式例

令和2年7月に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。

《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。

新たな履歴書の様式例の作成について
https://www.mhlw.go.jp/content/11600000/04.pdf

家政婦(夫)の履歴書作成指導

①履歴書の職歴欄には、「2010年～2022年家政婦(夫)として勤務」等、単なる職歴を記載するだけでなく、具体的な業務内容(例、平日70歳代男性の身の回りのお世話、週2日清掃と料理 等)を併せて記載してもらいます。子育ての経験、家族の介護の経験、専業主婦の経験などについても書き込んでもらいます。

②過去の個人家庭での勤務については、個人情報の観点から、勤務先の記載は「文京区本郷の個人宅」等と記載します。

STEP UP 1　求職者に対する場面

5 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。

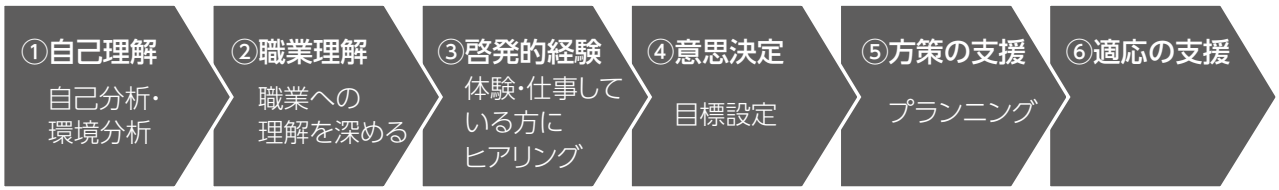
解説

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つのステップのうちの上手く進んでいないものをサポートすることにより、いろいろな求人への斡旋が可能となり、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。

6つのステップ



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。資格取得をご検討ください。

国家資格キャリアコンサルタントの取得の方法

ステップ1：養成講習の受講

厚生労働大臣認定の養成講習が、20の機関で開設されています(令和8年4月現在)。
講習時間は、合計140時間です。
専門実践教育訓練給付金(給付割合最高8割)の対象となる講座もあります。

ステップ2：国家試験の受験

学科試験: キャリアコンサルティングに必要な知識について、四肢択一のマークシート方式で出題されます。
実技試験: 論述試験(事例記録を読み設問に解答する記述式)と、面接試験(受験者がキャリアコンサルタント役となり、キャリアコンサルティングを行う15分間のロールプレイなど)があります。

ステップ3：キャリアコンサルタントの登録

国家資格キャリアコンサルタントになるためには、国家試験合格後、キャリアコンサルタント名簿に登録することが必要です。
2025年10月現在、全国で8万5千人を超える方が登録しています。

厚生労働省リーフレット「国家資格キャリアコンサルタント」になって会社を元気にしませんか?

STEP UP 1　職業紹介の場面

6 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。

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か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であるか」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、求職者にその理由を伝え、次の転職活動の一助とするとともに、新たな求職者の紹介に活用します。

求人企業から聞き出したい求職者の選考ポイント

①第一印象:表情、身だしなみ、挨拶、声のトーンなどの基本的なマナーは問題なかったか。
②志望動機:御社への興味・熱意が伝わったか。
③業務スキルのマッチ度:業務に必要なスキルや経験が、期待値に到達していたか。
④学習意欲:未経験分野や不足しているスキルに対し、自ら学びキャッチアップする意欲が感じられたか。
⑤コミュニケーション能力:質問への意図を正確に把握し、分かりやすく回答できたか。
⑥職場へのフィット感:既存社員との相性や社風に馴染みそうか。
⑦就業条件(年収・勤務形態等)の折り合い:求職者の希望条件と、御社の採用条件に乖離はないか。
⑧懸念点の有無:「スキルはあるが、○○な点が少し気になった」というような懸念はあるか。
⑨採用、不採用を決めた最大の要因:最終的な合否の判断の要素は何か。

補足

◆不採用となった求職者への次回に向けたアドバイス

①面接での「伝え方・表現」の改善:「企業の事業内容と自身の経験がどう繋がるか、例えばエピソードを交えて深掘りする練習をしてはどうか。」と面接対策の再構築をアドバイスする。
②コミュニケーション力の補正:「結論から話していない」「自信がなさそうに見えた」と評価された場合は、模擬面接を行い、結論ファーストの話し方や話す速度・表情などを意識させる。

◆求人企業に、新たな求職者を紹介するための活かし方

①求人要件(ターゲット)のブラッシュアップ:「スキルは合格だが、自発性が足りない」でNGの場合、求人票の条件に「自ら課題を見つけて動くことが出来る」を追加する。
②推薦状の精度向上:前回の面接で懸念された項目について、新しい候補者は、○○という実績があると記載して推薦する。

STEP UP 1　職業紹介の場面

7 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)する。



解説

同行紹介(面接同行)とは、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。ただし、求人企業側にマイナスのイメージを与える可能性もあり、職業紹介従事者の立ち位置は、「発言権のない傍聴人」が原則であり、面接現場で発言する場合は、「事前の企業の了解」が必要であることに配慮する。

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、求職者が本来持っている人柄や強みをリラックスして発揮しやすくなる。
②求職者の対応を確認することができる。また、求職者がうまく説明できなかった項目や言いそびれたポイントを、第三者の視点で、企業に了解を得たうえで、フォローすることができる。
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、求人票だけでは見ることができない「本当の採用基準」をダイレクト把握することができる。
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(求職者に対するセクハラ対策等を含む)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。
⑥「ここまで伴走してくれる」という安心感と信頼感が生まれ、求職者との信頼関係の強化につながる。
⑦求人企業の担当者や現場面接官と対面で関係構築することができ、企業との関係構築ができる。
⑧面接現場に立ち会うことで、生の面接の遣り取りが確認できるため、求職者の評価項目、懸念項目について理解が深まり、不採用の場合の理由の聞き取り精度も飛躍的にアップし、求職者の次回の面接へのアドバイスや、新しい求職者の紹介に活用できる。

同行紹介の懸念項目

①求人企業側に、求職者に「自立心・主体性がない」と判断され、企業側にマイナスの印象を与える可能性がある。
②求職者に「甘え」や「依存」を起こす可能性があり、事前の準備や求職者が主体的に話をしないリスクがある。

紹介従事者の立ち位置

①面接の主役は、「求職者」と「面接官」であり、同席する紹介従事者は、「傍聴者・記録係」としてのスタンスを保ち、「黒子」に徹する。
②面接中の会話は、企業の事前の了承がある場合のみ行うのが鉄則。

STEP UP 1　職業紹介の場面



8 未あっせん求人・求職者へのフォロー

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求人・求職者について、把握・分析・フォローしている。

解説

求人・求職者について、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。求人案件と求職者をマッチングしにくい「ミスマッチ」は、職業紹介事業では、一定数発生します。放置してしまうと、企業の採用損失や、求職者の不信感・離脱につながるため、「なぜ紹介できないかという要因分析」と「適切なフォロー体制」を構築することが不可欠です。「なぜ難しいのか」をデータ等で示し、次のアクションを提案することが、重要です。

①求人案件への斡旋ができない場合

【主な要因】
- ●ターゲット設定の不整合：要求スキル・経験年数などの条件が高すぎる。
- ●労働条件の競争力不足 ： 相場に対して提示年収が低い、労働環境(リモート不可、残業が多い)が他案件に比べ見劣りする。
- ●求人票の情報不足：企業の魅力、具体的な業務内容、キャリアパスが伝わっていない。
- ●自社の登録データベースのアンマッチ：自社の対象となる求職者母集団が少ない。

【 対 応 策 】
- ●市場相場データを用いた「募集条件の見直し」の提案 ： 同業他社・同職種の相場データ(年収水準や必須スキルの緩和)をデータで示し、要件緩和(「経験年収3年→1年」等)の交渉を行う。
- ●求人票のブラッシュアップ(魅力の再定義) ： 単なる条件の列挙ではなく、「どんな課題を解決するポジションか」「入社後に取得できるスキル」等、求職者に刺さる求人内容を再構築する。
- ●「何名にスカウトを送り、何名が辞退したか」等、進捗状況を定期的にレポートし、信頼関係を維持する。
- ●他チャネルやアライアンスの検討 ： 自社のみで難しい場合は、同業他社との「提携紹介」などを提案する。

②求職者への斡旋ができない場合

【主な要因】
- ●希望条件と市場価値のギャップ ： 年収・勤務地・職種等の希望が、本人のキャリアスキルに対し高すぎる。
- ●キャリアの汎用性不足・専門性の偏り ： ニッチすぎる経験や、他社で活用できる汎用スキル・経験がない。
- ●職務経歴書の記載内容にアピール性がない ： 採用担当者を引き付けるような内容が記載されていない。

【 対 応 策 】
- ●キャリアカウンセリングによる「条件の棚卸しと優先順位付け」：「譲れない条件」と「歩み寄れる条件」を明確にし、希望職種・業種の幅を広げるようにサポートする。
- ●書類の見せ方の見直し：職務経歴書の書き方を指導し、実績や強みを定量化・具体化することで、書類通過率を上げるサポートをする。
- ●市場動向の説明と継続的なフォロー ： 「条件に見合う求人が極めてすくない」状況を客観的に説明し、条件緩和、類似案件を紹介する。
- ●リスキリング等 ： 身につけるべきスキル(資格・ツールなど)取得のアドバイスを行ったり、公的就労支援機関の併用を促す。

STEP UP 2　求人者に対する場面

9 家政婦(夫)の紹介における労働条件について(家政婦(夫))



労働時間、休憩、作業内容等の労働条件について、求人者にアドバイスしている。

解説

労働基準法は働く人の保護を目的とした法律ですが、家政婦(夫)(労働基準法では家事使用人といいます)には労働基準法等の適用が無いため、労働条件について、最低水準の基準を適用しにくいという声もあります。

このため、求人に当たっては職業紹介事業所のアドバイスが重要となります。労働基準法等の基準や地域相場、さらに同業者の状況も参考にしながら、求人者と求職者が納得できる条件設定のお手伝いをしましょう。

ポイント

①一定の家事業務の遂行を請け負う家事代行業と異なり、求人者が家政婦(夫)を雇用する雇用主となることを理解してもらいます。

②各項目における労働基準法等の最低基準は下のとおりですので参考にするとよいでしょう。

主な項目	(参考)労働基準法等の最低基準
契約期間	無期、又は有期労働契約の場合は原則として3年以内
法定労働時間	1日8時間以内、週40時間以内
休憩時間	労働時間が6時間を超える場合には少なくとも45分、8時間を超える場合には少なくとも60分の休憩
休日	毎週少なくとも1回、あるいは4週間を通じて4日以上の休日
時間外労働	割増賃金:法定労働時間を超える時間外労働 1か月60時間まで　25%以上増し 1か月60時間超　50%以上増し 午後10時から午前5時までの深夜労働　25%以上増し
最低賃金	都道府県ごとの地域別最低賃金額以上
賃金の支払われ方	本人に、現金で、全額を、毎月1回以上、一定期日に支払う
受動喫煙防止措置	室内原則禁煙

【参考資料】
厚生労働省は、家事使用人が働きやすい環境確保のため、「家事使用人の雇用ガイドライン」を策定しています(令和6年2月)。ぜひ参考にしてください。
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431_00454.html

STEP UP 2　求職者に対する場面

10 求職申込受理時の確認事項（外国人）



求職の申込を受理する際、在留カード等により在留資格や在留期間の確認をしている。

解説

外国人が求職の申込をしてきた際には、働くことのできる在留資格であるか、また、在留期間は切れていないかについて、在留カード等の提示を求め、確認してください。(令和8年4月の業務運営要領の改訂により確認が強化されました。昨年度までは、可能な範囲で在留カード等の提示を求めることになっていました。

注意点

①求職者本人の同意を得た上で在留カードを確認しますが、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,偽造された在留カードが多く出回っていることから、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 サポートページ
https://www.moj.go.jp/isa/applications/procedures/rcc-support.html

また、出入国在留管理庁のホームページには、在留カードの番号と有効期間を入力することで、そのカードが失効していないか即時に確認できるページがあります。

出入国在留管理庁 在留カード等番号失効情報照会
https://lapse-immi.moj.go.jp/ZEC/appl/e0/ZEC2/pages/FZECST011.aspx

特定技能と特定活動の在留資格については、分野と業務区分等の確認のため、パスポート(指定書を含む)も必ず確認してください。

②公正な採用選考のため、求職者との面談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国内にいる外国人が求職の申込をする場合、現在の在留資格で行うことのできる就労活動を証明する書類である「就労資格証明書」の取得により、転職活動が有利になる可能性があります。また、求職者の在留資格によっては、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が、在留資格変更の手続きには、かなりの日数を要することが想定されますので、職業紹介の際は注意が必要です。

在留資格変更の例

- ●技能実習→特定技能1号
- ●特定技能→特定技能の異なる業種等へ
- ●技術・人文知識・国際業務→別の在留資格へ(求人職種への適合性が無い場合)
- ●留学→特定活動(就職活動継続)
- ●留学→特定活動(内定者)

→技術・人文知識・国際業務への変更

④特定技能への在留資格変更にあたっては、制度利用上の要件を満たしているかどうかについて確認してください。(指定分野のみで就労可能、分野ごとに技能試験あり、分野ごとに日本語能力の要件あり、フルタイムでの就労が必要 等)

根拠法令

出入国難民認定法第73条の2、業務運営要領第9の5の(9)

STEP UP 2　求職者に対する場面

11 事故への備え（家政婦(夫)）

求職者に、物的・人的事故の場合について説明をしている。



解説

一般企業の場合、労働安全衛生法などにより職場環境の安全が確保されていますが、一般家庭の場合は住人がその環境に慣れているため、安全への視点が弱く、家政婦(夫)等、住人でない方は注意が必要です。業務遂行事故への備えとして、次のような対策を考えることが望まれます。

①求人者及び求職者に対する注意喚起、教育
②事故を想定した対応策の策定と求職者への説明
③労災保険の特別加入
④民間の損害賠償保険、傷害補償制度の加入

労働者に対する損害賠償責任の考え方

労働者が業務の遂行に当たり、使用者に損害を与えた場合、故意による違法行為による場合を除き、労働者の損害賠償責任は制限されるのが一般的です。

労働者が職務の遂行にあたり、必要な注意を怠って、労働契約上の義務に違反したような場合、民事の一般的な考え方からすれば、労働者は使用者に対して、債務不履行にもとづき損害賠償責任を負うことになります。

しかし、この原則をそのまま適用すると、使用者に比べて経済力に乏しい労働者にとって、過酷な事態が生じます。また、事業によるリスクはそれにより利益を得ている使用者が負うべきであるという危険責任・報償責任の原則も考慮する必要があります。そこで一般的には、信義則(民法第1条第2項)などを理由づけとして、使用者から労働者に対する損害賠償請求に制約を加えるという考え方がとられています。

労災保険の特別加入

介護支援業務に限られていた労災保険の特別加入制度の対象範囲には「家事支援サービス業務」があり、家政婦(夫)が希望すれば、家事支援サービス業務に従事する家政婦(夫)も特別加入できるようになりました。

保険料は全額雇用主負担で、紹介手数料に上乗せして徴収できます(賃金の1000分の5.5)。詳しくは最寄りの労働基準監督署にお問い合わせください。

労災保険相談ダイヤル　0570-006031(月～金　8:30～17:15)
都道府県労働局・労働基準監督署一覧
https://www.mhlw.go.jp/kouseiroudoushou/shozaiannai/roudoukyoku/index.html

民間の損害賠償責任保険、傷害補償制度への加入

公益社団法人日本看護家政紹介事業協会が取り扱う「家政婦(夫)賠償責任補償」では、仕事中や講習会参加中に他人の身体を傷つけた場合や他人の物を壊した場合の、法律上の損害賠償責任を負担することによる損害について、補償を受けることができます。

公益社団法人日本看護家政紹介事業協会 TEL03-3353-4641

STEP UP 2　求職者に対する場面

12 スキルアップ支援（家政婦（夫）、マネキン、配ぜん人）



登録求職者に対して、スキルアップの支援をしている。

解説

登録求職者のスキルアップを図っていくことは、登録求職者の自信向上につながり、仕事への満足度と定着を高めるだけでなく。紹介事業所としても、マッチングの向上、仕事のクオリティの向上、さらには紹介事業所の評価アップにもつながります。

年に1回程度、面談で、今後の働き方の希望等を聞く機会を作り、スキルアップの支援について検討するとよいでしょう。

家政婦（夫）

①事業所による講習会の開催
料理、掃除、衛生管理、接客マナー、介護技術、守秘義務、貴重品・金銭の取扱等をテーマに、求職者が集まりやすい日時等に講習会を開きます。

②外部講習会・資格取得の支援
公益社団法人日本看護家政紹介事業協会が開催する講習会の受講や厚生労働大臣認定の「家政士検定」、さらに、介護職に必須の資格とも言える「介護職員初任者研修」の資格取得を勧めることが考えられます。

マネキン

①事業所による講習会の開催
販売スキル、接客、陳列、包装技術、商品知識、レジ操作などのテーマに開くことが多いようです。新たな知識や技能を体系的に習得することで、職域拡大の可能性が生まれます。

②外部講習会・資格取得の支援
公益社団法人全日本マネキン紹介事業協会が主催する「販売技術促進講座」の受講や厚生労働省技能検定「接客販売技能士」の資格、またカラーコーディネーターの資格を取得される方も多くなっています。

配ぜん人

①初心者に対する基礎研修の開催
接客に欠かせない最低限のマナーや知識を習得するための研修を実施します。業界団体が作成したDVD等の教材もよく使われています。また、受け入れ先のホテル等でも研修が行われますので、タイアップした効率的な研修を考えると良いでしょう。

②OJT研修の実施
就業場所で、先輩配ぜん人の指導を受けながら業務を行い、実際の業務の流れを体感し、模倣しながら接客サービス技術の習得を図っていきます。紹介事業所としては、勤務状況をフォローし、必要な助言や支援を行います。

③外部教材の活用や資格取得の支援
配ぜん人用の教材としては、業界団体である一般社団法人全国サービスクリエーター協会の作成した「宴会サービスの教科書」、「サービス動画実技集」などがあります。また、厚生労働省技能検定「サービス技能士」を始め、配ぜん人に関する資格が多数整備されています。

STEP UP 2　職業紹介の場面

13 適格紹介（外国人求職者の要件）



求職者である外国人が、希望する職種に就くことのできる在留資格及び日本語能力を持っているか、また在留期限を越えていないかを確認している。

解説

外国人の職業紹介では、求職者本人が持つ在留資格や日本語能力の確認が重要です。在留資格については、現在の在留資格で希望する職種に就くことができるか、また、在留資格を変更することで可能となるかをまず確認してください。日本語能力については、職種や職場の体制によって要求される技能やレベルが異なりますので、業務内容をよく確認し、必要な能力について適切な判断をしてください。

就労可能な在留資格とその主な業務内容　入管法　別表第1、別表第2

(1)各在留資格で定められた範囲で【就労可】

外交	外国政府の大使、公使及びその家族
公用	外国政府等の公務で派遣される者及びその家族
教授	大学教授等
芸術	作曲家、画家、作家等
宗教	外国の宗教団体から派遣される宣教師等
報道	外国の報道機関の記者、カメラマン等
高度専門職	ポイント制による高度人材
経営・管理	企業等の経営者・管理者等
法律・会計業務	弁護士、公認会計士等
医療	医師、歯科医師、看護師等
研究	政府関係機関や私企業等の研究者
教育	中学校、高等学校の等の語学教師等
技術・人文知識・国際業務	工学等の技術者、通訳、デザイナー、私企業の語学教師等
企業内転勤	外国の事業所からの転勤者
介護	介護福祉士
興行	俳優、歌手、プロスポーツ選手等
技能	外国料理の調理師、スポーツ指導者等
特定技能	特定産業分野の業務従事者
技能実習(R.9/4～育成就労)	技能実習生(R.9/4～育成就労外国人)

(2)原則【就労不可】(※は資格外活動の許可により就労可)

文化活動※	報酬等を伴わない日本文化の研究者等
短期滞在	観光客、会議参加者等
留学※	大学、専門学校、日本語学校等の学生
研修	研修生
家族滞在※	就労資格等で滞在する外国人の扶養を受ける配偶者・子

(3)法務大臣が個々に指定することにより【就労可】

特定活動	大学卒業後継続就職活動を行う留学生 EPAに基づく外国人介護福祉士候補者 ワーキングホリデー、本邦大学等卒業者等

(4)身分または地位に基づく資格【就労に制限なし】

永住者	永住許可を受けた者
日本人の配偶者等	日本人の配偶者・実子として生まれた者 特別養子
永住者の配偶者等	永住者・特別永住者の配偶者、我が国で出生し引き続き在留している実子
定住者	日系3世、外国人配偶者の未成年・未婚の実子等

不法就労について(不法就労となるのは次の3つの場合です)

1	不法滞在者や被退去強制者が働くケース	(例)●密入国した人や在留期限の切れた人が働く ●退去強制されることがすでに決まっている人が働く
2	就労できる在留資格を有していない外国人で出入国在留管理庁から働く許可を受けていないのに働くケース	(例)●観光などの短期滞在目的で入国した人が許可を受けずに働く ●留学生や難民認定申請中の人が資格外活動の許可を受けずに働く
3	出入国在留管理庁から認められた範囲を超えて働くケース	(例)●外国料理のコックや語学学校の先生として働くことを認められた人が工場で作業員として働く ●留学生が許可された時間数を越えて働く

【注意】不法就労をさせた事業主や不法就労をあっせんした者も「不法就労助長罪」(法第73条の2第1項)として処罰(3年以下の拘禁刑又は300万円以下の罰金)の対象となります。さらに、職業紹介事業者は許可も取り消され、その後5年間は許可申請ができません。

STEP UP 2　職業紹介の場面



14 求人者へのアフターフォロー（マネキン、配ぜん人）

職業紹介サービスに対する求人者の意見等を聴き、職業紹介サービスの改善や事業計画に役立てている。

解説

求職者から見た就業状況は、求職者に対するフォローアップから把握できますが、求人者から見た就業状況も把握し、両面から適格な職業紹介が行われているか、確認します。

配ぜん人の場合、日々紹介が多いため、求人担当者とは日頃から接触の機会がありますので、そうした場を利用するほか、企業訪問するなどして定期的に接触の機会を持ち、紹介サービスの提供方法についての意見、要望を把握するほか、今後の事業計画や求人見通しについても情報収集し、職業紹介サービスの改善につなげます。

留意点

①就業状況

紹介就職した者の就業状況を確認します。求人者の要求水準を満たしているか、遅刻、利用者とのトラブル、毀損事故等問題事案はないか、などを把握し、問題事案の改善を図るとともに、紹介前の教育指導に役立てます。

②紹介サービスの提供方法について

日々紹介の場合、求人申込と紹介のタイミング、未充足の場合の対処方法等紹介サービスについて求人者の意見・要望を確認します。効率的な職業紹介のための改善について意見交換を行い、必要な対応を行います。

③今後の事業計画、求人見通しについて

今後の事業計画や求人の見通しに関する情報は、適格な職業紹介の遂行にとって重要な情報であり、求職者のシフトや確保を考えていきます。



STEP UP 2　職業紹介の場面



15 求職者へのアフターフォロー（家政婦（夫）、マネキン、配ぜん人）

定着を高めるため、就職後も定期的に登録求職者の相談に乗っている。

解説

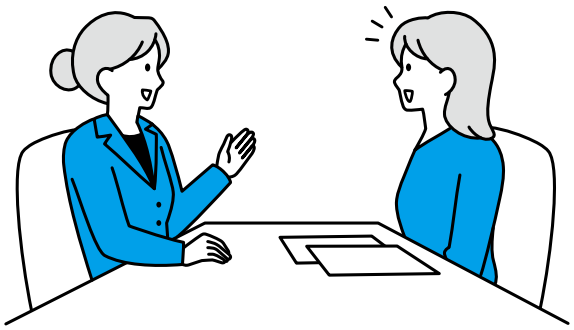
求職者の就職後の職場定着を確認するとともに、適応上の問題を解決ないし予防するため、あるいは事業者に対する付加的なアフターサービスとして、登録求職者との相談を実施します。就職あっせんに成功してからも継続してこの援助を行い、その安定就業を確保することが肝要です。

方法例

①就職後なるべく1か月以内に紹介所への来所勧奨又は職場訪問などを行い、求職者に直接面談したうえで現況を聞き、必要な援助支援をするようにします。
訪問できない場合は、とりあえず電話またはメールで現況問い合わせを行い、何か困ったことがあれば遠慮なく相談に来るよう勧めていきます。

②適応上の問題について訴えを受けたときは、その事実関係をまず確認します。訴えは時として誇張されていたり、主観的な観察に基づく誤解であることがあります。実際に不適応を起こしているかどうかを確かめるため、次の状況を聴取確認します。
①遅刻常習、欠勤頻発等の行動が実際に起きていないか。
②仕事は丁寧か、粗雑になっていないか。
③作業効率はどうか、最近低下していないか。
④雇用主との間は上手くいっているか。

③不適応の原因を突き止め、解決方法の助言と援助を行います。
①不適応がそれほど顕著でない場合は、雇用主側との期待の食い違い、あるいは雇用主に理解されていないことへの不満にすぎないことが多いものです。このような場合は、雇用主との話し合いの場を持ち意思疎通を援助します。
②仕事の質や量に問題が出ている場合は、雇用主と相談します。
③職場ないし仕事内容に起因する不適応問題の解決は、求職者側の指導だけでなく、雇用主にもその原因を知らせて適切な解決方法を助言する必要がある場合が多く見られます。





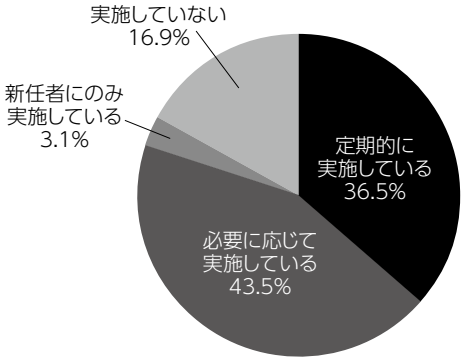
1 職業紹介事業者の従事者教育に関するアンケート結果

2026年6月末から7月上旬にかけて、職業紹介事業者の従事者教育の現状把握のため、公益社団法人全国民営職業紹介事業協会会員事業者933件にアンケート調査を実施しました。

【調査の実施概要】
- ●実施日：2026年6月30日～2026年7月10日（Googleフォームによる調査）
- ●対象者：民紹協正会員933事業者
- ●回答数：260（回答率:27.8%）※1つでも回答された事業者数

【回答者の属性】
- ●職業紹介事業形態：有料職業紹介事業者93.0%、無料職業紹介事業者5.4%、両方1.6%
- ●事業継続年数：10年以上61.2%、5年以上～10年未満20.8%、5年未満18.1%
- ●従事者数：事業主のみ15.4%、5名以下61.8%、6名～30名18.6%、31名以上4.2%
- ●取扱職種：ホワイトカラー49.0%、伝統的職種（家政婦・マネキン・配ぜん人・調理士）37.2%、外国人12.1%、その他1.7%

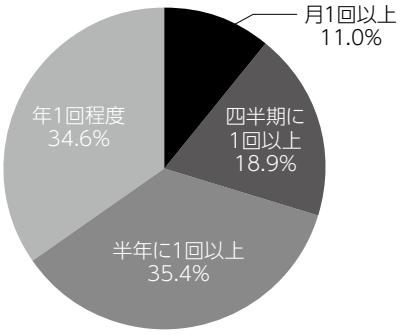
Q1 貴社では職業紹介従事者に対する教育・研修を実施していますか（260件の回答）



定期的に教育を実施する事業者は4割弱であり、必要に応じて行う事業者が多い状況です。

また、実施していない、新任者にのみ実施していると答えた事業者が合わせて2割ほどあり、体制の整備が望まれるところです。

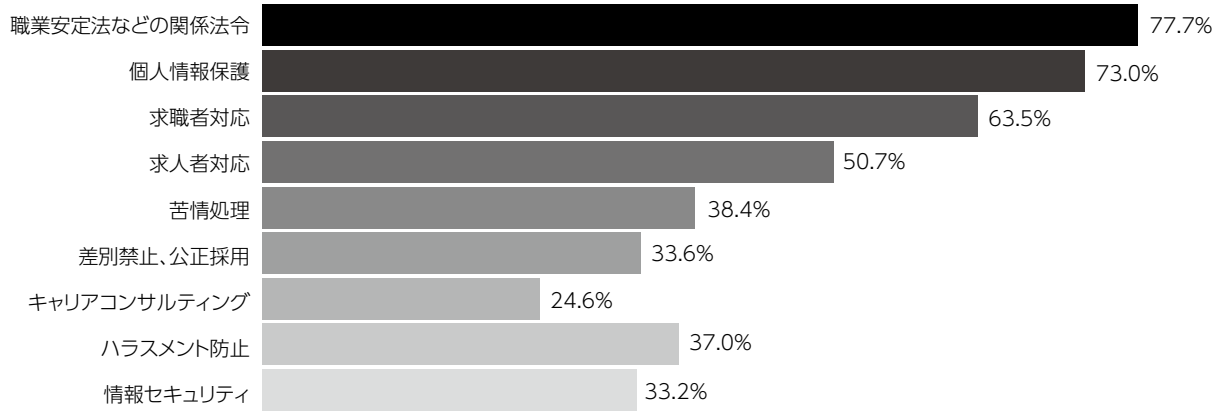
Q2 「Q1」で「①定期的に実施している」と答えた方にのみお聞きします。教育・研修の実施頻度を教えてください （127件の回答）（結果には「①定期的に実施」と答えた方以外の回答も含みます）



定期的に教育を実施する事業者の中には、毎年決まった時期にグループ会社全体で教育を行う事例が見られました。

月1回以上、また四半期に1回以上と回答した事業者へのヒアリングでは、「必要を感じた時に行うとそのぐらいの頻度になる」と話された事業者が複数ありました。

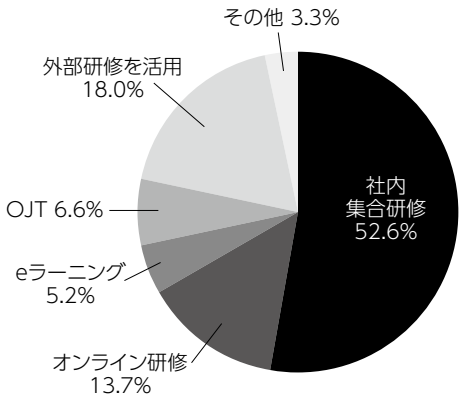
Q3 教育・研修で取り扱っている内容を教えてください（複数選択）（211件の回答）



【その他】●反社会的勢力の排除 ●ITテクノロジー ●接遇マナー ●倫理・法令遵守 ●医療系の知識
●衛生管理 ●交通安全にかかる取り組み ●入管法・外国人の職業紹介

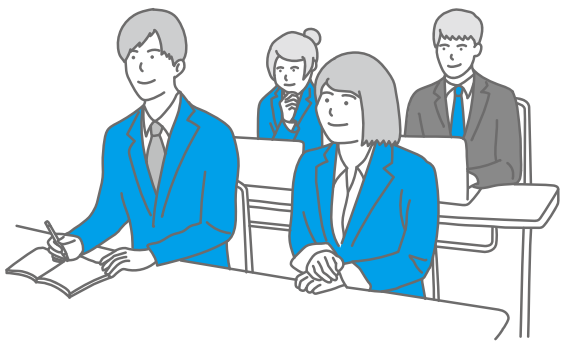
教育・研修内容として最も重視されているのは、職業安定法を始め、関係法令の遵守に関するものです。また、個人情報保護や求職者対応など、日常業務に直結する内容も高い割合となっています。

Q4 教育・研修の実施形態を教えてください（211件の回答）

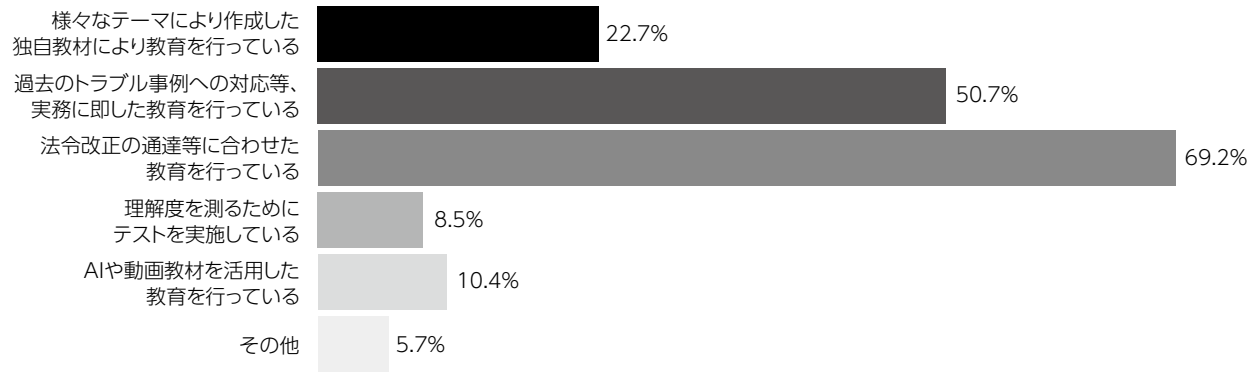


社内で集合教育を行う事業者が半数以上となっています。回答者へのヒアリングによりますと、外部研修を受けるのは中堅以上の従事者が多く、受講後は研修の内容を社内で共有しているようです。

【その他】●外部機関（社労士等）に委託
●研修受講者による勉強会を実施
●紹介責任者講習のテキストをベースに講習を実施
●従業員全員が職業紹介責任者講習を受講。あとは必要に応じて情報共有



Q5 貴社における従業者教育の具体的な方法を教えてください（複数選択）

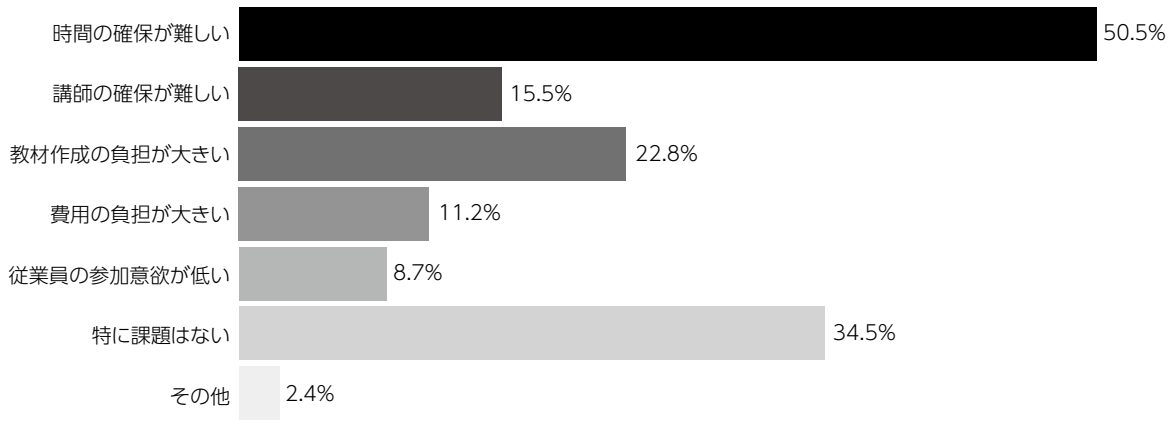


【その他】
- ●外部機関（社労士他）に委託
- ●紹介責任者講習のテキストをベースに講習を実施
- ●従業員全員が職業紹介責任者講習を受講。あとは必要に応じて情報共有

Q6 階層別の教育内容（実施する内容を複数選択、上位5つを記載）

	新任者（206件）	中堅従事者（201件）	管理職（201件）
1	関係法令の基礎	法令改正の理解	関係法令
2	個人情報保護・情報管理	行政指導事例の理解	個人情報保護管理
3	求職者面談の基本スキル	ハラスメント・苦情・紛争	コンプライアンス・リスク管理
4	求人企業対応の基本	マッチング精度の向上	行政監査・監督官庁対応
5	苦情クレーム対応	キャリアコンサルティング能力	事業所運営・業績管理

Q7 教育・研修を実施する上での課題を教えてください（複数選択）





2 従事者教育の取り組み事例



グループ会社での集団研修と事業所での事例研究

介護に関する様々な事業を行うグループ会社全体で、年に4回、一日研修を行っている。内容は介護に関するものに限らない。毎回、事業主が従業員に受けさせたい内容を考え、外部講師を依頼している。

家政婦の紹介事業所単独では、月に1回の「事例研究」を行っている。毎回「お題」を決めてディスカッションをしているが、内容としては、「お客様の家であった事柄について、自分ならどうするか」というようなものであることが多い。

紹介事業の担当者全員が、毎年職業紹介責任者講習を受けているため、常に法令改正等への対応ができている。それでも、事業所の許可更新申請書など、5年に1度しか提出しないような書類については、記載方法を忘れてしまうことがある。

また、最近は紹介業務にどのようにしてAIを取り入れていくかを検討中である。

（家政婦（夫）紹介事業者/従業員数5名以下）

Eラーニングと自主点検リストを利用

紹介事業用ではない一般的なEラーニング教材で、コンプライアンスや情報セキュリティについての教育を行っている。また、職業紹介に関する法令等については、「自主点検リストとその解説」を利用している。ベテランの担当者でも特定の事柄についての知識が抜けているようなことがあるが、それを気づかせてくれる「自主点検リスト」は有効である。

（ホワイトカラー紹介事業者/従業員数5名以下）

オンラインセミナーと顧問行政書士から情報入手

年に4回の教育を行うこととしており、主にオンラインセミナーを利用している。内容は、「外国人材職業紹介のトラブル事例」などである。問題は、お客様相手の仕事なので、一斉に受講するのが難しいことである。オンデマンドで受けられるセミナーがあると良い。

併せて、顧問の行政書士から関係法令改正の情報をもらい、研修を行っている。

（外国人材紹介事業者/従業員数5名以下）

社内研修はミーティング終了後に行う

業務のため、従業員全員が一斉に集まることがそもそも難しい。そのため、ミーティングの開催に合わせて社内研修を行うようにしている。社内研修の内容は、紹介責任者が受けた外部研修の内容を伝えるというものが多い。

（マネキン紹介事業者/従業員数5名以下）



職業紹介事業者団体の研修を利用

年に2回、職業紹介事業者団体主催の研修会を事業主及び従業員のすべてが受講している。
法令改正の情報等はこの研修会で得ており、社内での研修では会社の方針等を確認するようなことが多い。

（配ぜん人紹介事業者/従業員数5名以下）



求職者面談のロールプレイングを行う

中堅従事者のすべてがキャリアコンサルタントの資格を持っていることから、社内で求職者面談のロールプレイングを行うことがある。従事者は基本的にリモートで働いているが、毎朝行うミーティング時に教育をすることがある。

（ホワイトカラー紹介事業者/従業員数5名以下）



医療に関する独自の教育プログラムがある

医療従事者の紹介には、医療及び医療業界に関する知識が不可欠である。そのため、看護師を講師にした独自の教育プログラムを作り、研修を実施している。また、職業紹介に関する法令等の教育は紹介責任者が行っている。

（医療従事者紹介事業者/従業員数6～10名）



派遣事業用のEラーニング教材を活用

派遣事業用のEラーニング教材から内容をピックアップして、年に2回ほど教育を行っている。

（配ぜん人紹介事業者/従業員数5名以下）



シニア塾と称して四半期に一度実施

年に4回、シニア塾と称して研修を行っている。内容は毎回、事業主が従業員に受けさせたい内容を考え、社内で講師を選出して実施している。

具体的には、個人情報管理、同一労働同一賃金、人権啓発、勤怠管理、生成AI、衛生関係（産業医）、各種法律（社労士）など。

全員参加必須で、受講後は確認テストを実施し、正解率が低いものについては再度取り上げている。

別途、各部署における勉強会も実施している。内容は、求人案件の記載工夫、法律の復習、法改正に向けての告知、AI導入による効果検証など。

（高齢者紹介事業者/従業員数31名以上）

OJTでマッチングに関する教育を行う

教育はOJTの形で行っている。内容の多くはマッチングに係るものである。例えば「求人者へのコンタクト方法」等。

（医師紹介事業者/従業員数5名以下）



職業紹介業務関係コンプライアンス行動指針（サンプル）

【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定及び苦情処理規程（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。

4　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(無期雇用就職者)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、中立の原則、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、「苦情処理規程」により、迅速かつ適切に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。