

医療等 3 分野の集中指導監督の実施状況

令和 6 年 5 月 29 日

職業安定局需給調整事業課

Ministry of Health, Labour and Welfare of Japan

医療等3分野の集中指導監督実施状況（令和6年5月時点）

お祝い金等を提供することを禁止する規定や、職業紹介事業者がその紹介により無期雇用就職した者に対し2年間の転職の勧奨を禁止する規定の遵守等が徹底されるよう、医療等3分野を扱う職業紹介事業者に対する集中指導を実施

実施対象

- 医療等3分野の無期雇用紹介実績がある有料職業紹介事業者

実施期間

- 令和5年8月から令和6年5月

結果概要

- 実施事業所数 **1,152 事業所**
- 実施事業所のうち職業安定法等違反有の事業所数（割合） **716 事業所（約6割）**
- 主要な法違反内容（多い順）
 - ・ 職業安定法第32条の15（帳簿書類整備）
 - ・ 職業安定法第32条の13（求人者及び求職者への事業情報事前明示）
 - ・ 職業安定法第32条の16第3項（人材サービス総合サイトによる事業情報の提供）
 - ・ 職業安定法第5条の3（労働条件等の明示）
 - ・ 職業安定法第5条の5（個人情報の取扱い）
- 求人事業所から情報収集し把握した主な内容
 - ・ 求人者手数料や返戻金の明示に関する情報（口頭のみでの明示、内容が不明確な明示）
 - ・ 求人者手数料や返戻金の運用に関する情報（求職者の能力適性、早期離職の場合など）

医療等3分野の集中指導監督実施状況（令和6年5月時点）

指針第6の9(3)

お祝い金に関する指導事例（25件）

- 面接実施時に**電子ギフトカード（数千円）**を支給
- 知人を紹介した人、紹介されて求職登録した人それぞれに対して**旅行券（数万円）**や**電子ギフトカード（数千円）**を支給
- **資格取得費用又は研修講座受講費用（数万円程度）**のキャッシュバックを実施
- 紹介により就職し一定期間後に**アンケート回答した場合に支給（数万円程度）**
- 求職登録し就職した者を対象とした**無料宿泊券の支給**

※ 指導対象外の事案

職業紹介事業ではなく**兼業する募集情報等提供事業の利用者**を対象とするもの

法32条の15

求人求職管理簿の記載不備（転職勧奨防止のための記載事項）に関する指導事例（205件）

- 転職勧奨禁止期間が適切に管理されていない
（求人求職管理簿への記載なし）
- 転職勧奨禁止期間が適切に管理されていない
（求人求職管理簿への記載誤り）

法5条の3

労働条件等の明示に関する指導事例（336件）

- 就業場所における**受動喫煙を防止するための措置**が明示されていない
- **試用期間に関する事項**が明示されていない
- **社会保険、労働保険の適用に関する事項**が明示されていない
- **賃金形態、通勤手当、休憩時間、昇給に関する事項**が明示されていない

医療等3分野の集中指導監督実施状況（令和6年5月時点）

法32条の13

法32条の16③

返戻金の明示等に関する指導事例（273件）

- 求人者及び求職者に対して返戻金制度に関する事項を**書面等で明示していない**
- 返戻金制度に関する事項について事業所内の一般の**閲覧に便利な場所に掲示していない**
- 人材サービス総合サイトへの**情報不掲載、または内容が不明瞭・実際のものとは相違あり**

指針第6の4

苦情処理体制に関する指導事例（8件）

- 求人者及び求職者に対して**あらかじめ苦情処理体制を書面等により明示していない**
- 求職者又は求人者からの苦情（あっせん後の苦情を含む）を**適切に処理するための体制整備が十分でない**

法32条の3

法32条の13

法32条の16③

手数料に関する指導事例（409件）

- 厚生労働大臣に届け出た手数料表の上限を超える**手数料額を徴収（手数料表の変更届提出なし）**
- 求人者及び求職者に対して手数料に関する事項を**書面等で明示していない**
- 人材サービス総合サイトへの**情報不掲載、または内容が不明瞭・実際のものとは相違あり**

法5条の5

個人情報の取扱いに関する指導事例（21件）

- 求職者の個人情報を**収集**する際に、適切な方法により**業務の目的を明らかにしていない**
- 求職者の個人情報を**保管、使用**するに当たり、適切な方法により**業務の目的を明らかにしていない**
- 求職者に対してどのような目的で収集、保管又は使用されるか**一般的かつ合理的に想定できる程度に明示していない**

医療等3分野の集中指導監督実施状況（令和6年5月時点）

法32条の15

帳簿書類の記載不備に関する指導事例（472件）

- 職業紹介事業者が備えるべき帳簿書類（求人求職管理簿及び手数料管理簿）に記載を要する以下の項目について**適正な記載がなされていない**
 - ・ 無期雇用就職者の離職状況
 - ・ 求人者の氏名、連絡先
 - ・ 紹介手数料の額、算出根拠
 - ・ 無期雇用就職者の転職勧奨期間
 - ・ 紹介、採否及び採用の年月日
 - ・ 求人の雇用期間
- 求人求職管理簿又は手数料管理簿が**作成されていない**

法32条の13

法32条の16③

事業情報の明示、公開に関する指導事例（551件）

- 人材サービス総合サイトへの**事業情報不掲載、または内容が不明瞭、実際のものとは相違があったもの**
 - ・ 無期雇用就職のうち離職した者の数
 - ・ 無期雇用就職のうち離職が明らかでない者の数
 - ・ 無期雇用就職者の数
 - ・ 手数料に関する事項
 - ・ 返戻金制度に関する事項
- 以下について求人者及び求職者に対し**書面により明示していない**
 - ・ 取扱職種の範囲等
 - ・ 手数料に関する事項
 - ・ 苦情の処理に関する事項
 - ・ 求人者の情報
 - ・ 求職者の個人情報の取扱いに関する事項
 - ・ 返戻金に関する事項

医療等3分野特別相談窓口に寄せられた主な相談内容

(対象期間：令和5年2月1日～令和6年3月末までに労働局へ寄せられた主な内容)

職業紹介事業関連

- **手数料、返戻金、お祝い金関係**
 - ・ 早期離職の場合の手数料負担の指摘、返戻金に関する相談
 - ・ 手数料や返戻金の内容の明示がなかった
 - ・ 紹介手数料の一部が求職者への支度金等として使われている
 - ・ 求職者を確保するためにキャンペーンと称して金品を提供する旨の広告が出ている
- **サービスの質関係**
 - ・ 早期離職につながるミスマッチ紹介への不満
 - ・ 違約金請求に関する相談（紹介・本人辞退後、別ルートで採用。不採用後1年以内の別ルート採用に違約金を適用）
- **その他（個人情報保護、ハローワークの機能強化など主なもの）**
 - ・ （求職者から）退会手順の煩雑さや、幅広い個人情報の提供が求められることへの相談
 - ・ 職業紹介事業者に代わってハローワークが人材紹介を担って欲しい

募集情報等提供事業関連

- **お祝い金関係**
 - ・ 募集情報等提供事業者によるお祝い金に関する情報提供
- **サービスの質関係**
 - ・ 無資格者にも関わらず有資格者であると登録させ、応募するよう勧奨している例がある
 - ・ 募集情報等提供事業者の運営するサイトからの応募者に面接直前のキャンセルが多いことへの苦情
 - ・ 違約金請求に関する相談（不採用後1年以内に直接採用等した場合に違約金を適用）
- **その他（主なもの）**
 - ・ 複数の募集情報等提供事業者から、採用課金（成功報酬）を求められている
 - ・ 利用規約が明確でなく、成功報酬のほか職場見学にも料金を請求された
 - ・ 一定期間経過後に課金される募集広告について、無料と説明され契約、その後課金された

参照条文①

職業安定法（昭和二十二年法律第四百十一号）

（労働条件等の明示）

第五条の三 公共職業安定所、特定地方公共団体及び職業紹介事業者、労働者の募集を行う者及び募集受託者並びに労働者供給事業者は、それぞれ、職業紹介、労働者の募集又は労働者供給に当たり、求職者、募集に応じて労働者になろうとする者又は供給される労働者に対し、その者が従事すべき業務の内容及び賃金、労働時間その他の労働条件を明示しなければならない。

② （省略）

③ 求人者、労働者の募集を行う者及び労働者供給を受けようとする者（供給される労働者を雇用する場合に限る。）は、それぞれ、求人の申込みをした公共職業安定所、特定地方公共団体若しくは職業紹介事業者の紹介による求職者、募集に応じて労働者になろうとする者又は供給される労働者と労働契約を締結しようとする場合であつて、これらの者に対して第一項の規定により明示された従事すべき業務の内容及び賃金、労働時間その他の労働条件（以下この項において「従事すべき業務の内容等」という。）を**変更する場合**その他厚生労働省令で定める場合は、当該契約の相手方となろうとする者に対し、当該変更する従事すべき業務の内容等その他厚生労働省令で定める事項を明示しなければならない。

④ 前三項の規定による明示は、賃金及び労働時間に関する事項その他の厚生労働省令で定める事項については、厚生労働省令で定める方法により行わなければならない。

（求職者等の個人情報の取扱い）

第五条の五 公共職業安定所、特定地方公共団体、職業紹介事業者及び求人者、労働者の募集を行う者及び募集受託者、特定募集情報等提供事業者並びに労働者供給事業者及び労働者供給を受けようとする者（次項において「公共職業安定所等」という。）は、それぞれ、その業務に関し、求職者、労働者になろうとする者又は供給される労働者の個人情報（以下この条において「求職者等の個人情報」という。）を**収集し、保管し、又は使用するに当たっては、その業務の目的の達成に必要な範囲内で、厚生労働省令で定めるところにより、当該目的を明らかにして求職者等の個人情報を収集し、並びに当該収集の目的の範囲内でこれを保管し、及び使用しなければならない。**ただし、本人の同意がある場合その他正当な事由がある場合は、この限りでない。

② 公共職業安定所等は、求職者等の個人情報を適正に管理するために必要な措置を講じなければならない。

参照条文②

職業安定法（昭和二十二年法律第四百十一号）

（手数料）

第三十二条の三 第三十条第一項の許可を受けた者（以下「有料職業紹介事業者」という。）は、次に掲げる場合を除き、職業紹介に関し、いかなる名義でも、実費その他の手数料又は報酬を受けてはならない。

一 職業紹介に通常必要となる経費等を勘案して厚生労働省令で定める種類及び額の手数料を徴収する場合

二 あらかじめ厚生労働大臣に届け出た手数料表（手数料の種類、額その他手数料に関する事項を定めた表をいう。）に基づき手数料を徴収する場合

② 有料職業紹介事業者は、前項の規定にかかわらず、求職者からは手数料を徴収してはならない。ただし、手数料を求職者から徴収することが当該求職者の利益のために必要であると認められるときとして厚生労働省令で定めるときは、同項各号に掲げる場合に限り、手数料を徴収することができる。

③及び④ （省略）

（取扱職種の範囲等の明示等）

第三十二条の十三 有料職業紹介事業者は、取扱職種の範囲等、手数料に関する事項、苦情の処理に関する事項その他当該職業紹介事業の業務の内容に関しあらかじめ求人者及び求職者に対して知らせることが相当であるものとして厚生労働省令で定める事項について、厚生労働省令で定めるところにより、求人者及び求職者に対し、明示しなければならない。

（帳簿の備付け）

第三十二条の十五 有料職業紹介事業者は、その業務に関して、厚生労働省令で定める帳簿書類を作成し、その事業所に備えて置かなければならない。

（事業報告等）

第三十二条の十六

①及び② （省略）

③ 有料職業紹介事業者は、厚生労働省令で定めるところにより、当該有料職業紹介事業者の紹介により就職した者の数、当該有料職業紹介事業者の紹介により就職した者（期間の定めのない労働契約を締結した者に限る。）のうち離職した者（解雇により離職した者その他厚生労働省令で定める者を除く。）の数、手数料に関する事項その他厚生労働省令で定める事項に関し情報の提供を行わなければならない。

参照条文③

職業紹介事業者、求人者、労働者の募集を行う者、募集受託者、募集情報等提供事業を行う者、労働者供給事業者、労働者供給を受けようとする者等がその責務等に関して適切に対処するための指針(平成11年労働省告示第141号)

第六 職業紹介事業者の責務等に関する事項（法第三十三条の五）

四 求職者又は求人者からの苦情の適切な処理

職業紹介事業者は、職業安定機関、特定地方公共団体及び他の職業紹介事業者と連携を図りつつ、**当該事業に係る求職者又は求人者からの苦情(あっせんを行った後の苦情を含む。)を迅速、適切に処理するための体制の整備及び改善向上に努めること。**

五 職業紹介により就職した者の早期離職等に関する事項

(一) 職業紹介事業者は、その紹介により就職した者(期間の定めのない労働契約を締結した者に限る。)に対し、当該就職した日から二年間、転職の勧奨を行ってはならないこと。

(二) 有料職業紹介事業者は、返戻金制度（職業安定法施行規則第二十四条の五第一項第二号に規定する返戻金制度をいう。以下同じ。）を設けることが望ましいこと。

(三) 有料職業紹介事業者は、法第三十二条の十三の規定に基づき求職者に対して手数料に関する事項を明示する場合、求職者から徴収する手数料に関する事項及び求人者から徴収する手数料に関する事項を明示しなければならないこと。また、職業紹介事業者は、同条の規定に基づき、返戻金制度に関する事項について、求人者及び求職者に対し、明示しなければならないこと。

九 適正な宣伝広告等に関する事項

(一) 、 (二) （省略）

(三) 求職の申込みの勧奨については、求職者が希望する地域においてその能力に適合する職業に就くことができるよう、職業紹介事業の質を向上させ、これを訴求することによって行うべきものであり、**職業紹介事業者が求職者に金銭等を提供することによって行うことは好ましくなく、お祝い金その他これに類する名目で社会通念上相当と認められる程度を超えて金銭等を提供することによって行ってはならないこと。**