

事 務 連 絡  
令和 6 年 11 月 26 日

都道府県障害保健福祉主幹部（局）長 殿

厚生労働省職業安定局需給調整事業課長  
厚生労働省職業安定局総務課人材確保支援総合企画室長  
厚生労働省医政局総務課長  
厚生労働省医政局医事課長  
厚生労働省医政局看護課長  
厚生労働省社会・援護局福祉基盤課長  
厚生労働省社会・援護局障害福祉部企画課自立支援振興室長  
厚生労働省社会・援護局障害福祉部障害福祉課長  
厚生労働省老健局高齢者支援課長  
厚生労働省老健局認知症施策・地域介護推進課長  
厚生労働省老健局老人保健課長  
こども家庭庁成育局保育政策課長  
文部科学省初等中等教育局幼児教育課長

「職業安定法施行規則の一部を改正する省令」等の公布に伴う  
雇用仲介事業利用にあたっての留意事項等の周知協力依頼について

厚生労働省、こども家庭庁及び文部科学省では、昨今、人材不足が特に顕著な医療・介護・保育・幼児教育施設において、雇用仲介事業者（職業紹介事業者、募集情報等提供事業者）を利用した際に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ることを踏まえ、公的職業紹介の機能強化と雇用仲介事業の適正化に向けて取組を進めているところです。

また、職業安定法施行規則や職業安定法に基づく指針の一部改正に伴い、令和 7 年 4 月 1 日より、職業紹介事業者においては新たに常用就職 1 件当たりに係る平均手数料率の実績を厚生労働省の「人材サービス総合サイト」に掲載することや違約金規約の明示、募集情報等提供事業者においては労働者になろうとする者への金銭等提供の禁止や労働者の募集を行う者への違約金規約等の明示が義務とされました。

つきましては、求人者の皆様にハローワークや雇用仲介事業者の利用等に当たり知っていただきたいことについて、下記のとおりのリーフレットを作成しま

したので、関係者等への周知について、特段のご配慮を賜りますようお願い申し上げます。

【送付物】

- 1 労働者の採用を仲介した雇用仲介事業者を正しく把握しましょう
- 2 雇用仲介事業者（職業紹介事業者、募集情報等提供事業者）を安心して利用するために
- 3 有料職業紹介サービスを利用する際の注意点
- 4 ハローワークや、自治体等が運営する無料職業紹介をご存知ですか
- 5 医療・介護・保育分野における職業紹介機関を利用した好事例集
- 6 職業紹介サービスを利用する際のチェックポイント
- 7 「人材サービス総合サイト」をご活用ください
- 8 民間人材サービス（職業紹介、募集情報等提供）を利用する際の留意点
- 9 採用した労働者について、複数の求人サイトから成功報酬（手数料）を請求されるケース、ハローワーク経由で採用した場合にも請求を受けるケースが増えています
- 10 募集情報等提供事業者（求人募集サイト、人材データベース等）が新たに遵守すべき事項
- 11 雇用仲介事業（職業紹介事業、募集情報等提供事業）の利用でトラブルが発生した際は労働局へ！  
ご相談は労働局『「医療・介護・保育」求人者向け特別相談窓口』まで

※ リーフレットの種類は数多くありますが、リーフレットをそれぞれ切り離して周知いただくことが可能となるよう、種類ごとに内容は完結しております。

全てのリーフについて周知いただきつつ、例えば「現在増えているハローワーク経由で採用した場合にも請求を受けるケースについて特に注意喚起したい」といったニーズがございましたら、特定の種類のリーフレットをピンポイントで周知するといったことについてもご検討いただければ幸いです。

なお、今回送付するリーフレットは、厚生労働省のホームページに掲載しております。

(掲載先の厚労省 HP アドレス)

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou\\_roudou/koyou/haken-shoukai/r0604anteisokukaisei1\\_00005.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/haken-shoukai/r0604anteisokukaisei1_00005.html)

【参考：職業安定法施行規則及び職業安定法に基づく指針の一部改正概要】

(1) 有料職業紹介事業者の手数料に関する情報提供事項の追加【規則第24条の8第3項第4号関係】

有料職業紹介事業者は、インターネット（厚生労働省の「人材サービス総合サイト」）を利用して、その時点における手数料に関する事項を提供しなければならないとされているところ、当該事項に、当該有料職業紹介事業者が取り扱う職種ごとの常用就職（無期雇用又は4ヶ月以上の有期雇用）1件当たりに係る平均手数料率（職業紹介に係る手数料総額を、就職した求職者に1年間に支払われることが見込まれる賃金額で除したもの）の実績を含めることとするもの。

(2) 募集情報等提供事業者による金銭等提供の禁止【指針第八の五の(三)関係】

募集情報等提供事業者が、労働者になろうとする者に対して金銭等を提供することにより募集情報等提供事業の利用の勧奨を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利用の勧奨を行ってはならないこととするもの。

（今般の措置の背景）

募集情報等提供事業者による労働者になろうとする者への金銭等の提供については、①離転職への誘引効果が生じている、②成功報酬・課金の高額化につながっている、③採用された労働者が金銭等の誘因から、複数の募集情報等提供事業者に対して採用決定の報告をすることが原因となって、募集主が複数の募集情報等提供事業者から成功報酬の請求を受ける等に伴うトラブルが発生している（高額な違約金請求に至るトラブルも発生している）、④求職者への金銭等の提供については、職業紹介事業において既に原則禁止されていること、また、職業紹介事業と募集情報等提供事業を兼業する事業者も多いこと等を踏まえたもの。

(3) 職業紹介事業及び募集情報等提供事業の利用料金・違約金明示【指針第六の九の(四)及び第八の五の(四)関係】

職業紹介事業の利用に関連して生じる違約金その他これに類するものとして当該事業を利用する求人者が負担する金銭等について、当該金銭等の金額、当該金銭等が発生する条件及び解除方法を含む契約の内容について、当該求人者に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に明示することとするもの。ただし、口頭によるもののほか、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ないこと。

募集情報等提供事業の利用に関連して生じる料金、違約金その他これに類するものとして当該事業を利用する労働者の募集を行う者が負担する金銭等について、当該金銭等

の金額、当該金銭等が発生する条件及び解除方法を含む契約の内容について、当該労働者の募集を行う者に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、あらかじめ当該労働者の募集を行う者に対し誤解が生じないように明示しなければならないこととするもの。ただし、口頭によるもののほか、ホームページの該当箇所を教示する等労働者の募集を行う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ないこと。

※ 改正の内容については、分かりやすくまとめたリーフレットを厚生労働省のホームページに掲載しておりますので、ご参照ください。

(参考1) 紹介手数料率の実績の公開と違約金規約の明示が必要になります

<https://www.mhlw.go.jp/content/001323000.pdf>

(参考2) 労働者に金銭やギフト券等を提供することは原則禁止になります

<https://www.mhlw.go.jp/content/001323001.pdf>

# 労働者の採用を仲介した雇用仲介事業者を 正しく把握しましょう

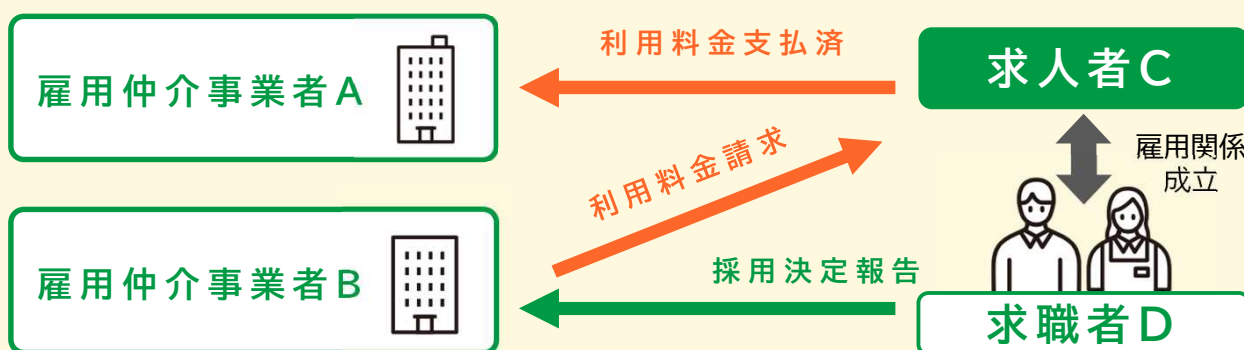
## 複数の事業者から利用料金等を請求されるトラブルが増えています

募集情報を提供する事業の中には、求人者の方からサービス利用料金（情報提供代金）を労働者採用後に「成功報酬」という形で、徴収するものがあります。（成功報酬型の募集情報等提供事業）

求人者・求職者が同様のサービスを提供する事業者（A,B）それぞれのサービスを利用し採用決定後に求人者が当該複数の事業者（A,B）の双方から料金を請求されることになり、違約金も請求されるトラブルが発生しています。（求職者から事業者への採用決定報告に対して、事業者がその求職者に金銭を提供することが、複数の事業者への採用決定報告につながり、求人者が採用決定と直接関係があるとの認識のない事業者からも請求を受けるなどの事案が発生していました。このため、募集情報等提供事業者による労働者への金銭等提供を禁止しました。（令和7年4月施行）

### トラブルの例

雇用仲介事業者Aが運営するサイトに無料登録し、応募者情報を得ていた求人者Cが、求職者Dに直接連絡し、採用が決定したので利用料金をAに支払った。その後、他の雇用仲介事業者Bにも登録していたDからBに対しても採用決定報告がされたため、Bからも利用料金を支払うべきと言われている。



このようなトラブルを避けるため、どの事業者の仲介で雇用が成立したのか、求人者は面接日など必要な情報は記録しておきましょう。

### 求人者が記録しておくべき内容

- 採用経路（直接募集、ハローワーク、職業紹介事業者、募集情報等提供事業者）
- 職業紹介事業者や募集情報等提供事業者である場合には、どこの事業者の紹介や情報提供により、求職者と面接等することになったか
- 紹介・情報提供等のサービスを受けた日
- 面接実施日    ■採用日    ■契約内容と有効期間    等

複数の雇用仲介事業者から料金等請求があった際には、これら記録により雇用仲介事業者と料金等について相談しましょう。

また、複数の事業者と契約するには特に、どのような場合に利用料金や違約金が発生するか内容・条件をよく確認しましょう。（事業者から求人者に対し、あらかじめ誤解が生じないよう、利用料金や違約金等の内容・条件を明示する義務を課すことにしました。（令和7年4月施行）

# 雇用仲介事業者<sup>※</sup>を安心して利用するために

※職業紹介事業者・募集情報等提供事業者



急に退職者が出て  
しまった・・・  
配置基準もあるし、  
急いで採用しなくては

## STOP ちょっと待った!

焦って利用すると、  
トラブルが生じる可能性が高くなります。  
特に、以下のような点にご注意ください。

### ! 利用する前に必ず確認しましょう

人材を紹介・リコメンド  
してくれるという  
メール(FAX)が届いた  
「ちょうどよかった!  
利用してみようかな」



・厚生労働省の認定する  
適正な紹介事業者か

[認定制度ホームページ](#) ▶



・職業紹介手数料の  
全国平均

[厚生労働省ホームページ](#) ▶



・実績がある紹介事業者か、  
紹介実績のうち  
離職者は何人か

[人材サービス総合サイト](#) ▶



・利用料金はいくらなのか

「比較してみたけど、  
A社が一番安い。  
A社で決まり！」



### ! 契約内容を詳しく確認しましょう

- ・早期退職の場合手数料の返還があるか等、具体的な規定を確認しましょう。
- ・無料で掲載される求人広告には、一定期間が過ぎると有料に切り替わる契約のものがありません。
- ・また、契約の中には高額な違約金条項が設けられているものもあります。違約金の金額や発生条件についてよく確認しましょう。



「離職要因は  
これだったの  
か! さっそく、  
改善だ!」

### ! 離職要因分析、 職場定着の取り組みをしましょう

- ・離職原因の分析なしに新規求職者を採用した場合、過去にあった例と同じ理由で離職する場合があります。離職した場合であっても利用料金の負担がありますので、自社の離職要因を分析し、職場定着の取組を行いましょう。

雇用仲介事業者(職業紹介事業者、募集情報等提供事業者)の利用によるトラブルは、  
都道府県労働局の『「医療・介護・保育」求人者向け特別相談窓口』までご相談ください。





# 有料職業紹介サービスを利用する際の注意点

有料職業紹介サービスは、迅速な斡旋が期待できるなどのメリットがありますが、一部でトラブルが発生しています。ご利用の際は、以下のポイントに注意してください。また、トラブルが発生した場合には、都道府県労働局の特別相談窓口にご相談ください。



## 注意事項

### ① 有料職業紹介の利用には手数料が必要です。

契約条件等によっては、一人の紹介に100万円を超える手数料が発生する場合があります。契約に当たっては、手数料を含め契約条件をよく確認してください。

※至急の募集など、契約条件によって手数料は更に高額になる場合があります。

### ② 採用した人材がすぐに退職してしまっても、手数料の支払いが必要となる場合があります。

事業者によっては早期の退職の場合、手数料の一部または全部を返金する制度（「返戻金」制度）を設けている場合があります。返金の対象となる期間・返金額の割合等は紹介事業者によって異なりますので、契約前に確認し、できる限り返戻金制度が充実した事業者を選択することを推奨します。

### ③ 得意分野など紹介事業者には様々な事業者があります。

ご希望の条件にあった人材の紹介を受けるなど納得したサービスを受けるため、これまで取引のない事業者を利用する場合には、「人材サービス総合サイト」に掲載されている情報を確認したり、同業他社に評判を確認するなどの情報収集をしましょう。

特に、金額や契約条件等ではわからない部分（例えば、募集者のニーズ等にあった人材を紹介してくれるか等）といった点については、情報収集が重要です。

有料職業紹介事業者を選ぶ際は、以下の情報を参考にしてください。

## 適正な有料職業紹介事業者の認定制度

厚生労働省では、一定の要件を満たした有料職業紹介事業者を「適正認定事業者」として認定しています。認定を受けている事業者をご利用いただくことがトラブル防止に役立ちますので、安心できる事業者を選ぶ基準のひとつとして、ご利用を検討ください。



## 有料職業紹介事業者の手数料の平均値や離職率について

厚生労働省では、地域別・職種別の手数料の平均値や離職率を公表しています。有料職業紹介事業者を選ぶ際のご参考として、公表データをご確認ください。



# ハローワークや、自治体等が運営する 無料職業紹介をご存知ですか

人材の確保には、以下のような様々な方法があります。

- ① ハローワーク、都道府県ナースセンター、都道府県福祉人材センター、保育士・保育所支援センター、自治体等が運営する無料職業紹介機関から人材の紹介を受ける
- ② 有料職業紹介機関から人材の紹介を受ける
- ③ 求人広告を活用する
- ④ 労働者派遣事業者から人材派遣を受ける
- ⑤ 自社のHP等での募集を行う

このうち、②の有料職業紹介機関からの紹介が、比較的早期に人材を確保できることから人気が高まっています。しかしながら、手数料が高額であるといった指摘や、トラブルがあったという声も聞かれるところですので、ハローワークや都道府県ナースセンター、都道府県福祉人材センター、保育士・保育所支援センター、自治体等が運営する無料職業紹介のご利用についても、今一度ご検討ください。

特に、厚生労働省が運営するハローワークは全国544所に拠点をもち、年間100万件を超える就職実績があり、医療・介護・保育分野では、令和5年度で約17万件の就職件数となっています。

## ハローワークを利用するメリット

① 無料の職業紹介（人材確保の相談も無料）

② 1日あたり約236万件のアクセスがある

「ハローワークインターネットサービス」に求人情報を公開

③ 医療・介護・保育分野だけでも

年間40万件を超える求職者が登録

ハローワークインター  
ネットサービスはこちら



## ★ハローワークの上手な使い方

人手不足分野では、過去の求人と同じ内容では思うように人材が集まらない（応募が少ない・応募までに時間がかかる）ことがあります。【令和5年度の医療・介護・保育分野の有効求人倍率は約3倍】そうした中でも、求職者が応募したくなる求人に見直すことで、早期の応募につながるケースもあります。ハローワークでは、求人条件の見直しだけではなく、求職者にアピールできる魅力ある求人票の書き方の相談等を受け付けておりますので、お気軽にご相談ください。

また、ハローワーク内で企業情報の提供や企業説明会等を実施しております。御社の求職者へのアピールにつながりますので、ご利用を検討ください。

また、福祉人材の募集は、右のQRコードから、都道府県福祉人材センターに無料で求人情報の掲載等を行うことができます。あわせてご利用ください。





## 医療・介護・保育分野における 職業紹介機関を利用した好事例集

医療・介護・保育分野での人材確保に悩む事業者の皆さまが、公的職業紹介機関や民間の職業紹介事業者（職業紹介機関）を利用しようとする際、その選定に少しでも役立つよう、各機関を利用し、満足度の高いマッチングがなされた好事例をご紹介します。

職場にマッチした人材の確保に貢献している事例を参考に、ご利用を検討ください。

### 1. ハローワーク（人材確保対策コーナー）

厚生労働省が運営する全国500か所を超える拠点を持つ無料の職業紹介機関であり、医療・介護・保育分野だけでも年間17万件を超える求職者の方がハローワークを通じて就職しています。

主要なハローワークには、医療・介護・保育分野等の人手不足の分野に特化した「人材確保対策コーナー」を設けており、求人票の見直しの助言や事業所見学会・就職面接会等の開催等による丁寧なマッチング支援を行っています。

ハローワークインターネットサービス（求人検索は1日約236万件のアクセス）では無料で求人情報を公開することができます。最寄りのハローワークで、求人充足のサポートもありますので、ご活用ください。



### 首都圏／特別養護老人ホーム の好事例

新規事業所を新設したものの、介護職員の確保が困難な状況な求人者の方に、

- ① 介護職の希望者は住居近隣での就労を希望することから、求人条件のうち転勤の範囲を「なし」と変更することのアドバイス
- ② 求職者の敷居を下げるため、いきなり面接を行う形式ではなく「説明会＆個別相談会」の開催の提案

をしました。

求人条件の見直し後に、近隣のハローワークも含めて広く周知を行い、「介護施設のおしごと会社説明会＆相談会」を開催したところ、多くの求職者が参加し、後日、採用にもつながり、施設側からはハローワークの集客力に評価をいただきました。

## 2. 都道府県福祉人材センター

都道府県福祉人材センターは、社会福祉法に基づき都道府県社会福祉協議会が運営する、福祉人材専門の無料職業紹介事業所です。登録や求人の費用負担なしでご利用いただけます。

無料の職業紹介事業だけでなく、福祉の仕事の啓発や研修事業など、福祉人材の確保・育成・定着に関わる幅広い事業を実施しています。

福祉人材の募集は、右のQRコードから、都道府県福祉人材センターに無料で求人情報の掲載等を行うことができます。あわせてご利用ください。



### 北海道／介護事業所 の好事例

センターが、幅広く行う介護分野の求職者向け相談会は、福祉に興味がある方が多数参加するため、事業者側から高い評価をいただいています。

さらにセンターの担当者が高等学校をはじめとした教育機関に訪問し、学生などが福祉を仕事の選択肢の一つとして考える機会を作る取り組みについては、事業者側から「人材確保の底上げを積極的に行ってくれている」との高い評価がありました。

介護に興味を持っている方に対して、定着していただくため、職場体験への参加を促す形で背中を押す取り組みのほか、施設訪問やイベント参加を通じた事業者側と求職者との間の信頼関係の形成をサポートしている点についても、施設の特徴や雰囲気などをよく理解したうえでの人材紹介につながるとの評価をいただいています。センターから紹介される人材につき、採用後のミスマッチはほとんどないという感想もいただいています。

### 四国地方／福祉関係事業所 の好事例

センターが、就職後のキャリアパス構築のための研修の実施など、求人票だけではわからない、事業所訪問により得られた特徴を求職者に伝えたり、働き方改革のモデル事業所の認定などを行うことで、求職者が各事業所の特徴を判断しやすくするなど、事業所と求職者の橋渡しの役割を果たしています。

## 3. 民間職業紹介事業者

厚生労働省からの許可を得て、マッチングを行う民間の事業者です。

マッチングにあたり求人者には手数料が生じますが、求人だけでなく採用課題の相談や求職者に対する就職後のフォローアップなど、手厚いサポートが行われている好事例があります。

### 紹介事業者が把握した求人者・求職者からの声

#### 首都圏／医療施設 の好事例

複数名の採用を支援してもらっている紹介事業者は、施設側と頻繁に連絡を取り合っており、施設側の採用に対する考え方や採用後の受け入れ・教育体制を非常によく理解してくれています。加えて、どのエリアでどのような人材が必要かというニーズをタイムリーに把握してくれることが、よりマッチした人材の紹介につながっています。

求職者からは「やりたい仕事ができている」「非常に納得感を持って働けている」という声があります。

#### 東海地方／介護施設 の好事例

ここ1年間はほぼ毎日連絡を取り合っています。日頃から、求人だけでなく採用課題についても相談に乗ってもらっている紹介事業者とは、求職者の方の希望するキャリアや仕事、人柄についてあらかじめ丁寧にすり合わせを行っていました。

求職者に合わせた入社後のキャリアなどの説明を行ってくれたことで、採用につなげることができました。

#### 首都圏／保育施設 の好事例

ある園では、さまざまな原因で例年退職者が出ており、職員の定着に課題があったものの、民間職業紹介事業者を通じて紹介された求職者が園長に就任すると、本部では見えていない現場の問題点のすり合わせを一つ一つ行い、現場改善が促進され、保護者からも多くの良い評価をもらうようになったという事例がありました。

その園では退職者も出ることがなくなり、逆に別の園からの勤務希望が出されるまでになりました。求職者は園長未経験でしたが、担当のキャリアアドバイザーと相談を重ねていく中で、園長職の求人にチャレンジすることとなったものです。

紹介から1年以上たった今でも、キャリアアドバイザーからその求職者にフォローの連絡が来ることもあり、施設側としては、密な連絡と細やかなフォローが施設側のニーズとマッチした採用につながったと評価しています。

# 職業紹介サービスを利用する際のチェックポイント

## 1. 職業紹介事業者を選ぶとき

### ①事業者に関する基本的事項

- ☒ **職業紹介事業の許可を取っているか・  
適正な職業紹介事業者として認定を受けているか**
  - ・人材サービス総合サイト(厚生労働省運営※)を使って確認しましょう。
  - ※許可を得ているまたは認定を受けている全ての事業所を掲載しています。
  - ・「医療・介護・保育分野における適正な有料職業紹介事業者」には、法令遵守をはじめ一定の基準を満たした事業者のみが認定されます。

人材サービス総合サイト

検索



(認定マーク)



- ☒ **取引実績や評判は優良かどうか**

医療・介護・保育・幼児教育施設等との取引実績がある場合は直近の実績などを確認し、ない場合は同業の他の求人者とよく情報交換するなど、できる限り情報を集め、事業者を選びましょう。事業者を利用した他の機関・施設と互いに情報を交換することも有効です。

- ☒ **紹介した求職者の定着率はどうか**

人材サービス総合サイトに、各事業者の紹介件数・離職状況を掲載しています。

### ②事業者・担当者の姿勢

- ☒ **求人者のニーズを理解しているか**
  - 担当者は求める人材の要件(能力、技術、経験年数など)を理解しているか。
  - 質問には丁寧に答えてくれるか。
- ☒ **求人者と密に連絡を取り合っているか**
  - ・担当者が頻繁に変わるようなことがないか。
  - ・担当が変わっても担当者間で情報が引き継がれているか。
- ☒ **求職者のニーズについても十分に把握し、調整に努めているか**
  - ・担当者は求職者の状況や意向についても十分に把握し、それに適した求人者に紹介しようと努める姿勢があるか。
  - ・求人者と求職者の意向の擦り合わせに努める姿勢があるか。

### ③事業者のサービス内容

- ☒ **求人申込み～就職までのプロセスや平均的な期間**
  - 希望すれば求人申込みから就職までのプロセス、手続、平均的な期間などについて、説明してくれるか。納得できる内容か。
- ☒ **紹介手数料、支払方法の明示があるか**
  - 紹介手数料を明示しているか。紹介手数料の支払方法・時期を明示しているか。
- ☒ **早期離職の際の紹介手数料の返戻ルールがあるか**
  - ・紹介を受けて就職した求職者が自己都合で早期離職した場合の手数料の減額、返還(返戻制度)がルール化されているか。ある場合は、納得できる内容か。
  - ・返戻制度がない場合は、その理由の説明があるか。

**※職業紹介事業者を選ぶときは、できるだけ複数の事業者を比較しましょう。**



## 2. 職業紹介事業者を実際に利用するとき

### ① 求人希望を伝える

#### ☒ 必要とする人材の適性や能力を事業者十分に伝える

- ・ミスマッチを防ぐため、どのような人材を採用したいと考えているのか、求める人材の要件(能力、技術、経験年数など)を担当者に具体的に伝えるようにしましょう。
- ・求人に当たっては、口頭だけでは行き違いが生じやすいので、ミスマッチを防ぐため、求人票などの書面や電子媒体等を作成して労働条件を具体的にし、担当者に交付しましょう。

#### ☒ 契約内容の確認・検討

##### 紹介手数料、支払方法、返戻制度の規定

- ・事前に受けた説明と同じ内容か、書面や電子媒体等で十分確認してから契約しましょう。
- ・不明な点や納得できない点は、契約を結ぶ前に必ず担当者に確認しましょう。
- ・紹介された人材が早期に退職した場合の返戻制度については、その条件等を改めて書面等で確認しましょう。

### ② 人材の選定

#### ☒ 納得のいく人材を選定する

人材の選定は事業者任せにせず、入念に面接を行い、求める能力や技術を身に付けているか、職場に順応できそうか、などを十分に確認することが重要です。  
採用を急いでいる場合でも、必ず確認しましょう。

#### ☒ 求職者への十分な情報提供

職場の雰囲気や就業規則、福利厚生など、求職者が求める情報について十分に情報提供することが、採用後のトラブルや早期離職を防ぐために有効です。

### ③ 採用時～採用後

職業紹介サービスとは直接関係しませんが、採用後の早期離職を防ぐために有効なポイントは次のとおりです。

#### ☒ 円滑なコミュニケーション

労働条件や、職場の悩み・不満を相談できる責任者、相談窓口をあらかじめ決めておくことが、採用後の早期離職を防ぐために有効です。

#### ☒ 職場環境の点検

職業紹介サービスを通じて採用した職員に限らず、職員の離職率が高い場合には、職場環境に改善すべき点がないか点検することも有効です。

#### ☒ 処遇の改善

医療・介護・保育・幼児教育施設においては人手不足が続いており、これまでと同じ条件では応募が集まらなかったり、一度就職した方がより良い条件を求めて転職してしまうことがあります。

処遇改善の可能性について、今一度ご検討をお願いします。





# 厚生労働省が運営する 「人材サービス総合サイト」をご活用ください！

国内全ての職業紹介事業者に関する情報を確認・検索できます

## 人材サービス総合サイトの特徴

国内全ての職業紹介事業者に関する以下のような情報を確認することができます。  
事業者を選択する際などにご活用ください。

- ・紹介事業者があっせんした就職者数、就職者数のうち採用後6か月以内の離職者数
- ・紹介手数料の上限
- ・返戻金制度の有無 など

また、医療・介護・保育分野における適正な有料職業紹介事業者の認定を受けている事業者など、一部の事業者については、特定の職種(※)の手数料実績(率または額)や離職率で検索することができます。

※ ①医師、②歯科医師、獣医師、薬剤師、③保健医療サービスの職業、④看護師、准看護師、⑤保健師、助産師、⑥医療技術者、⑦介護サービスの職業、⑧保育士



人材サービス総合サイト  
<https://jinzai.hellowork.mhlw.go.jp/JinzaiWeb/>

人材サイト



### 検索例

手数料実績率(額)

数字を入力し検索

実際の画面では、金額や割合が表示されます。

取扱業務の職種別の手数料実績率および離職率

離職率



取扱業務の職種	手数料実績率又は額	離職率
1.医師	令和02年度	令和02年度
4.看護師、准看護師	令和04年度	令和04年度
8.保育士	令和05年度	令和05年度

## 参考1: 医療・介護・保育分野における適正な有料職業紹介事業者の認定制度

厚生労働省は、「人材サービス総合サイト」のほかにも、一定の基準を満たしている有料職業紹介事業者を「適正な有料職業紹介事業者」として認定、公表しています。数多くある職業紹介事業者の中から、安心して利用できる事業者を選ぶ基準の一つとしてこちらサイトもご活用ください。

医療・介護・保育分野における適正な有料職業紹介事業者 特設サイト  
<https://www.jesra.or.jp/tekiseininintei/>



## 参考2: お知らせ(検索項目の充実)

職業安定法施行規則の一部改正により、令和7年4月1日以降、職種ごとの平均手数料率等の実績を人材サービス総合サイトに掲載することが職業紹介事業者に義務付けられます。  
(※)各職業紹介事業者の取扱い上位5職種に限り、常用就職の紹介実績が10件以下の場合は掲載対象外です。



ひとくらし、みらいのために

厚生労働省  
Ministry of Health, Labour and Welfare

・都道府県労働局



# 民間人材サービス(職業紹介、募集情報等提供)を利用する際の留意点

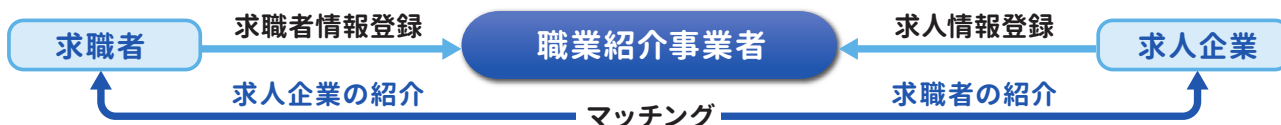


～トラブルも起きています！契約内容を十分確認の上、契約してください～

## 民間人材サービスの種類

- 求人者の皆さまが、人材を採用するために利用している民間人材サービスには、あっせんを行う「**職業紹介事業**」のほかにも、「**求人メディア**」や「**人材データベース**」など、募集情報等を提供する事業(**募集情報等提供事業**)があります。
- 例えば、ウェブ上に求人を載せたり、応募やスカウトメールの発信を、アプリ上で求人者・求職者間で直接行う機能を提供するサービスは「**募集情報等提供事業**」になります。

### 【 職業紹介事業 】



■職業紹介事業の利用には、求職者が就く業務の年収の一定割合相当を紹介手数料として、紹介事業者に支払う形が一般的です。

### 【 募集情報等提供事業 】



■募集情報等提供事業の利用には、以下のものなど、**様々な料金体系**があります。

- ・ 定額やクリック回数に応じて広告掲載料を支払うもの(掲載課金型)・・・上記の例1に多い
- ・ システム利用料やスカウトメール送信料を定額や従量制で支払うもの・・・上記の例2に多い
- ・ 採用1件ごとに成功報酬を支払うもの(「**成功報酬型**」)・・・上記の例2に多い

## 料金や違約金をめぐるトラブル事例

### 職業紹介事業における事例

- ある事業所で、紹介された求職者を不採用とした後、**同一法人内の別の事業所が、そのことを知らずに当該求職者を直接採用したケース**で、紹介手数料の支払いを請求された事例があります。(採用は事業所ごとに行っているが、事業者との契約は法人名で締結されているため、違約金条項に該当するかどうか、法人単位で判断されました。)

### 募集情報等提供事業における事例

- 成功報酬型のサービスを利用している求人者が、人材採用後、その利用する**複数の事業者から成功報酬を請求されるケース**が生じています。
- その際、当該採用と直接関係があるとの認識がなくても、こうした契約条項を設ける事業者から支払いを求められるケース等があります。(採用の報告を怠った等として多額の違約金請求を受けるケースも生じています。)
- (※) 募集情報等提供事業のうち、「成功報酬型」とは、事業者が提供するサービス(求人メディア、人材データベース)を通じて知り得た労働者を採用した場合に、採用後、当該事業者から一定の料金(いわゆる「成功報酬」)を支払う課金形態をとるものです。
- (※) こうした事業者の中には、その機能を通じて求人者の方がリコメンド(条件に合った求職者情報の提供)を受け、または、スカウトメールを送った求職者については、例えその時には採用に至らなかった場合であっても、一定期間内に、他の事業者やハローワークを通じて、または直接、当該労働者を採用したときに、当初利用した当該事業者から成功報酬を支払うよう求める契約条項を設けているものもあります。



## サービス利用時の留意点、契約前に確認いただきたい点

(※)職業紹介事業及び募集情報等提供事業に共通する留意事項 (※)紹介手数料も性質的には成功報酬です

- 複数の成功報酬型サービスをご利用する際には、採用する労働者について、以下のような**採用の経緯**を整理しておき、他の事業者から請求を受けた場合には、これを提示して、当該事業者から受けたリコメンド(条件に合った求職者情報の提供)等による情報提供は、当該採用とは直接関係がないという認識であることを、資料をもって説明できるようにしておきましょう。



- ✓ どの事業者のサービスを通じて面接に至ったのか
- ✓ 当該労働者と連絡や面接を行った日時や内容
- ✓ 採否結果の連絡方法・日時
- ✓ 事業者への成功報酬の支払日 など

- また、成功報酬型のサービスの契約に際しては、**特に以下の事項に関する定めの有無および内容を、契約前に確認することが重要**です。

- ✓ 労働者を採用したときの募集情報等提供事業者への報告(その期限や方法を含む。)
- ✓ 労働者との連絡方法(連絡手段に関する制限の有無など)
- ✓ **情報提供を受けた労働者を他の機関経由等で採用した場合の扱い**(この場合にも料金の支払いを求める定めはあるか、その内容はどのようなものか)
- ✓ **違約金について**(どのような場合 LL061126需01 内容・金額)
- ✓ **返戻金について**(早期退職の場合に、支払った料金の一部が返金される定めはあるか、対象となる期間や返戻率)
- ✓ **契約主体**(当該求人事業所だけに適用される契約なのか、法人全体に適用される契約なのか)

### 成功報酬型サービスの契約の特徴(※)

- ・労働者を採用した場合、求人者から募集情報等提供事業者への報告が求められる。
- ・面接等の日程調整や、採否結果の伝達など、労働者との連絡はすべて募集情報等提供事業者のウェブサイト上の通信機能を使って行うことが求められる。
- ・これらの**契約条項に違反した場合には、違約金として、たとえば、成功報酬に相当する額や、別に定める定額を支払うことが求められる。**

(※)すべての特徴があてはまるわけではありません。

## 職業安定法指針の改正

請求をめぐるトラブル等を防止し、求人者・求職者の方が、安心して民間人材サービスを利用できるようにするため、今般、職業安定法に基づく指針が改正されることとなりました。(令和7年4月1日施行)

- 複数の事業者から成功報酬の請求を受けること(当該採用と関係があるとの認識がない事業者からも請求を受けること等)の背景には、労働者から事業者採用報告をすることについて、金銭等の提供(「お祝い金」等)による過度のインセンティブが付与されていることがあげられます。このため、**募集情報等提供事業者による労働者への金銭等提供は原則禁止**することとしました。
- あわせて、募集情報等提供事業者は、**そのサービスの利用料金や違約金について、発生条件や内容等を、求人者に対してわかりやすく、明瞭かつ正確に記載した書面または電子メール等により、誤解が生じないようにあらかじめ明示しなければならない**こととなりました。(職業紹介事業者にも同様のことが求められます。)
- なお、求人サイトの中には、一定期間は掲載無料のところ、当該期間経過後は有料での掲載に移行するものがあり、そのことが十分に明示されないまま、気がつかないうちに有料での掲載に移行し、掲載料金の請求を受けるトラブルも生じています。今回の指針改正による明示義務は、こうしたトラブルについても防止を図るものです。

指針の改正について詳しくはこちら→





## 採用した労働者について、

- ・複数の求人サイトから成功報酬(手数料)を請求されるケース
- ・ハローワーク経由で採用した場合にも請求を受けるケースが増えています。

### 【原因】

①一部の求人サイト(募集情報等提供事業者。以下「事業者」)において、「労働者になろうとする者」(以下「労働者」)に「就職お祝い金」等を提供するものがあり、これを得ようとする労働者が複数の事業者就職が決まったことの報告をする場合があること

②求人サイトと求人者間の契約において、当該求人サイトを通じて知り得た労働者については、その後、他の事業者やハローワークの紹介により採用した場合も含め、知り得てから一定期間(例えば1年)内の採用であれば、成功報酬を請求する旨の条項が盛り込まれている場合があること

### 【厚生労働省の対策(職業安定法に基づく指針の改正)】令和7年4月施行

- ①事業者から労働者への金銭等提供を原則禁止
- ②利用料金や違約金に関する定めを、求人者に誤解が生じないように、わかりやすく明示すること

### 【トラブル防止のため、契約内容を確認しましょう】

利用料金や違約金に関する定めを求人者(募集主)の方に誤解が生じないようにわかりやすく明示する義務は令和7年4月からの施行となっていますが、トラブルを防ぐため、現時点からでも、契約時などにチェックポイントを活用して契約内容を確認しましょう。

## 求人者(募集主)が求人サイトを利用する際の契約チェックポイント

### ○料金の発生要件や契約解除について

利用料金の発生要件や契約解除の方法について、確認しましょう。

### ○情報提供を受けた労働者を他の機関経由(ハローワーク経由含む)で採用した場合の扱い

この場合にも料金の支払いを求める定めはあるか、その内容はどのようなものか、確認しましょう。

### ○労働者を採用したときの事業者への報告有無やその期限・方法

労働者を採用したとき、事業者への報告が必要かどうか、また報告期限や報告方法について、確認しましょう。数日といった短期間で退職した場合でも、報告が必要か、なども確認しましょう。

### ○労働者との連絡方法

事業者が指定する連絡方法(例えば、募集情報等提供事業者のウェブサイト上の通信機能など)に限られるのかどうか、確認しましょう。

### ○違約金について

どのような場合に違約金が発生するか、内容・金額について確認しましょう。

### ○返戻金について

採用した労働者が短期間で辞めた場合に、支払った料金の一部が返金される定めはあるか、対象となる期間や返戻率はどのようなものか確認しましょう。

### ○契約主体について

当該求人事業所のみ適用される契約なのか、法人全体に適用される契約なのか確認しましょう。

令和7年4月1日から職業安定法に基づく指針が一部改正されます

## 募集情報等提供事業者(求人募集サイト、人材データベース等)が 新たに遵守すべき事項

募集情報等提供事業者(求人募集サイト、人材データベース等)は、令和7年4月1日から、利用料金の額や発生条件、違約金の額、解約方法等を含む契約の内容を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適切な方法により、あらかじめ労働者の募集を行う方に誤解が生じないように明示することが義務づけられます。

### 求人募集サイトを利用する際のチェックポイント

#### 契約締結時の確認ポイント

- ☒ **料金の発生要件や契約解除について**  
利用料金の発生要件や契約解除の方法について、確認しましょう。
- ☒ **労働者を採用したときの事業者への報告有無やその期限・方法**  
労働者を採用したとき、募集情報等提供事業者への報告が必要かどうか、また報告期限や報告方法について、確認しましょう。数日といった短期間で退職した場合でも、報告が必要か、なども確認しましょう。
- ☒ **労働者との連絡方法**  
募集情報等提供事業者が指定する連絡方法(例えば、募集情報等提供事業者のウェブサイト上の通信機能など)に限られるのかどうか、確認しましょう。
- ☒ **情報提供を受けた労働者を他の機関経由で採用した場合の扱い**  
この場合にも料金の支払いを求める定めはあるか、その内容はどのようなものか、確認しましょう。
- ☒ **違約金について**  
どのような場合に違約金が発生するか、内容・金額について確認しましょう。
- ☒ **返戻金について**  
採用した労働者が短期間で辞めた場合に、支払った料金の一部が返金される定めはあるか、対象となる期間や返戻率はどのようなものか確認しましょう。
- ☒ **契約主体について**  
当該求人事業所のみ適用される契約なのか、法人全体に適用される契約なのか確認しましょう。



# 雇用仲介事業（職業紹介事業、募集情報等提供事業）の利用でトラブルが発生した際は労働局へ！

ご相談は労働局『「医療・介護・保育」求人者向け特別相談窓口』まで

医師・看護師などの医療従事者や介護従事者、保育士・幼稚園教諭などの採用にあたって雇用仲介事業を利用し、契約や利用条件等を巡ってトラブルとなるケースがあります。

雇用仲介事業のサービスに関してトラブルが発生した場合には、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。

## 【お知らせ】

令和7年4月1日から、職業安定法施行規則、同法に基づく指針が一部改正され、職業紹介事業者、募集情報等提供事業者は次の事項を新たに遵守する必要があります

### 【職業紹介事業者】

- ・職種ごとの平均手数料率の実績を厚生労働省が運営する「人材サービス総合サイト」に掲載すること
- ・違約金等契約内容をわかり易く明示すること

### 【募集情報等提供事業者】

- ・労働者になろうとする者への金銭提供の禁止
- ・利用料金や違約金等の契約内容を分かりやすく明示すること

## 問い合わせ先：都道府県労働局相談窓口

労働局	課 室	電話番号	労働局	課 室	電話番号	労働局	課 室	電話番号
北海道	需給調整事業課	011-738-1015	石川	需給調整事業室	076-265-4435	岡山	需給調整事業室	086-801-5110
青森	需給調整事業室	017-721-2000	福井	需給調整事業室	0776-26-8617	広島	需給調整事業課	082-511-1066
岩手	需給調整事業室	019-604-3004	山梨	需給調整事業室	055-225-2862	山口	需給調整事業室	083-995-0385
宮城	需給調整事業課	022-292-6071	長野	需給調整事業室	026-226-0864	徳島	需給調整事業室	088-611-5386
秋田	需給調整事業室	018-883-0007	岐阜	需給調整事業室	058-245-1312	香川	需給調整事業室	087-806-0010
山形	需給調整事業室	023-676-4618	静岡	需給調整事業課	054-271-9980	愛媛	需給調整事業室	089-943-5833
福島	需給調整事業室	024-529-5746	愛知	需給調整事業第二課	052-685-2555	高知	職業安定課	088-885-6051
茨城	需給調整事業室	029-224-6239	三重	需給調整事業室	059-226-2165	福岡	需給調整事業課	092-434-9711
栃木	需給調整事業室	028-610-3556	滋賀	需給調整事業室	077-526-8617	佐賀	需給調整事業室	0952-32-7219
群馬	需給調整事業室	027-210-5105	京都	需給調整事業課	075-241-3225	長崎	需給調整事業室	095-801-0045
埼玉	需給調整事業課	048-600-6211	大阪	需給調整事業第二課	06-4790-6319	熊本	需給調整事業室	096-211-1731
千葉	需給調整事業課	043-221-5500	兵庫	需給調整事業課	078-367-0831	大分	需給調整事業室	097-535-2095
東京	需給調整事業第二課	03-3452-1474	奈良	需給調整事業室	0742-88-0245	宮崎	需給調整事業室	0985-38-8823
神奈川	需給調整事業課	045-650-2810	和歌山	需給調整事業室	073-488-1160	鹿児島	需給調整事業室	099-803-7111
新潟	需給調整事業室	025-288-3510	鳥取	職業安定課	0857-29-1707	沖縄	需給調整事業室	098-868-1637
富山	需給調整事業室	076-432-2718	島根	職業安定課	0852-20-7017			

受付時間：8時30分～17時15分（土・日・祝日・年末年始を除く）



ひと・くらし・みらいのために

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

LL061126需11