

# 認定基準について

# 認定基準と、認定合格ラインについて

認定には、以下7分類の必須項目全てと準項目中7項目の基準を満たすことが必要

認定基準	必須項目		準項目
	特定1号事業者	非特定1号事業者	全ての1号事業者
1. 法令遵守に関する基準	2項目	2項目	
2. 的確表示に関する基準	8項目	8項目	2項目
3. 個人情報に関する基準	8項目	※6項目	1項目
4. 情報公開に関する基準	3項目	※2項目	1項目
5. 審査に関する基準	2項目	2項目	3項目
6. 苦情相談に関する基準	2項目	2項目	2項目
7. その他に関する基準	3項目	※2項目	2項目
<b>認定に必要な項目数</b>	<b>28項目</b>	<b>24項目</b>	<b>11項目中7項目</b>

## 必要なエビデンスと誓約書について

審査にあたり、下記のエビデンス及び誓約書の提出が必須となります

### <エビデンスに関して>

- ① 求人企業・事業主との広告掲載に関する契約書または申込書を必提出
- ② 認定基準ごとに指定されたエビデンスの場合、下記を必提出

EX)

「社内規程・業務マニュアル等」

- ・基準に該当する記載箇所
- ・策定年月日、または改訂年月日

「求人企業とのやりとり証跡（メール等）」

- ・基準に該当する記載箇所
- ・やりとりのあった年月日

### <エビデンス及び運用に関する誓約書>

優良募集情報等提供事業者認定制度  
認定基準に係るエビデンス及び運用に関する誓約書

- 1) 提出するエビデンスに、虚偽は一切ありません。
- 2) 認定基準を満たす運用を確実にしています。

以上について相違ありません。

年 月 日

申請事業者

代表者名

# 認定基準ページの見方

分類の表示

必須項目・  
準項目の表示

認定基準

基準に  
係る用語  
を解説

I. 法令遵守		必須
No. 1	法令遵守に関する社内規程が定められている（担当の役割・権限が明確化している）	
	(1) 法令遵守に関する社内規程（コンプライアンス規程等）を提示し、その推進体制等について説明する (2) 定められた社内規程（コンプライアンス規程等）の従業員への周知方法について説明する	
	<b>【用語解説】</b> ・「法令遵守に関する社内規程」： その名称を問わず、法令遵守に関して社内で組織的に定められ、従業員に示されているものをさす 例えば、コンプライアンス規程  ・「コンプライアンス規程」： 組織全体がコンプライアンスに則った行動を取るための方針であり、コンプライアンス取り組みの根幹にもなる 主な項目は、目的・適用範囲・定義・体制・役員および従業員の義務・内部通報・教育研修・懲罰等	<b>【エビデンス例】</b> ①事前送付 ・法令遵守に関する社内規程（コンプライアンス規程等） ・従業員への周知方法・状況がわかるもの（イントラネット等への掲載や教育研修資料等）
	<b>【POINT】</b> ◆法令遵守に関する社内規程（コンプライアンス規程等）が作成されているか	

審査の際に、  
申請事業者にしていただく  
ことを表記

認定基準を満たしているか  
判断するためのエビデンス例

※複数の例示がある場合でも、その一つのエビデンスで認定基準の判断が明確に出来るものであれば、一つのエビデンスで問題ありません。  
また、複数のエビデンスの方が適している場合には、それに応じたエビデンスをご提出ください。

認定基準に係るポイントや、  
認定基準の根拠となる法令、省令、指針等を表記

## I. 法令遵守

## No. 1 法令遵守に関する社内規程が定められている（担当の役割・権限が明確化している）

（１）法令遵守に関する社内規程（コンプライアンス規程等）を提示し、その内容について説明する

（２）定められた社内規程（コンプライアンス規程等）の従業員への周知方法について説明する

## 【用語解説】

・「法令遵守に関する社内規程」：

その名称を問わず、法令遵守に関して社内で組織的に定められ、従業員に示されているものをさす

例えば、コンプライアンス規程

・「コンプライアンス規程」：

組織全体がコンプライアンスに則った行動を取るための方針であり、コンプライアンス取り組みの根幹にもなる

主な項目は、目的・適用範囲・定義・体制・役員および従業員の義務・内部通報・教育研修・懲罰等

## 【エビデンス例】

①事前送付

・法令遵守に関する社内規程（コンプライアンス規程等）

・従業員への周知方法・状況がわかるもの（イントラネット等への掲載や教育研修資料等）

## 【POINT】

◆法令遵守に関する社内規程（コンプライアンス規程等）が作成されているか

## I. 法令遵守

No. 2

**各種労働関連法制（労働基準法・職業安定法等）を遵守するために、必要に応じて従業員に対して教育を行っている**

- (1) 従業員に対する各種労働関連法制の教育について、そのカリキュラムを記載した表・研修資料・研修記録等を提示し、実施時期・実施方法・内容について説明する（外部の教育研修の活用でもよい）
- (2) 教育研修以外で軽微な法律関連の改正があった場合などの周知（イントラネット等による情報共有・回覧板等）の記録等を提示し、内容について説明する

## 【用語解説】

- ・「労働基準法」の主なポイント：労働契約、賃金、労働時間、休憩、休日、時間外及び休日の労働、時間外、休日及び深夜の割増賃金、有給休暇、女性の労働環境、年少者、災害補償、就業規則等
- ・「職業安定法」の主なポイント：労働条件等の明示、募集情報等提供事業の定義、的確な表示、個人情報取扱い、苦情処理体制、事業情報の公開等
- ・その他、「男女雇用機会均等法」「育児・介護休業法」「労働施策総合推進法」「健康増進法」等

## 【エビデンス例】

- ①事前送付
- ・従業員の教育研修計画
  - ・研修実施案内や教育研修資料
  - ・研修実施結果報告書やテスト結果
  - ・周知の記録等
- ※必要に応じて黒塗り（マスキング）すること

## 【POINT】

- ◆「必要に応じて従業員に対して教育を行っている」とは、業務上必要な従業員に対するものを指し、例えば、
- 1、入社時または募集情報等提供事業に関わる業務に就いた時などに労働基準法・職業安定法等の基本的なポイントに関する教育。
  - 2、職業安定法の改正時に、そのポイントに関する教育。などが実施されていることを指している

## II. 的確表示

## No. 3 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、速やかに対応している

- (1) 求人企業・求職者から、情報の掲載中止や内容の訂正の依頼があった場合の業務フローに関する業務マニュアル等の該当記載箇所を提示し、説明する
- (2) 求人企業・求職者からの依頼に対応したケースがある場合は、その一連のやり取りに関する証跡（メール等の文書が最適）を提示し、説明する

## 【用語解説】

「業務マニュアル等」：例えば、

- 1、掲載基準：倫理綱領、掲載を差し控えるべき事項、掲載前後に確認する事項、表現に留意すべき事項、掲載明示項目、掲載明示促進項目等
- 2、広告表記規定：掲載明示項目・掲載明示促進項目の表記規定、表記できない・注意が必要な表現等

## 【エビデンス例】

## ①事前送付

- ・業務マニュアル等の該当記載箇所
  - ・求人企業とのやりとりの証跡（メール等）
- ※必要に応じて黒塗り（マスキング）すること

## 【POINT】

## ◆法第五条の四第三項

公共職業安定所、特定地方公共団体及び職業紹介事業者、募集情報等提供事業を行う者並びに労働者供給事業者は、この法律に基づく業務に関して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。

## ◆省令第四条の三第四項第一号

4 法第五条の四第三項の規定により、求人等に関する情報を提供するに当たっては、次に掲げる措置を講じなければならない。

- 一 当該情報の提供を依頼した者又は当該情報に自らに関する情報が含まれる者から、当該情報の提供の中止又は内容の訂正の求めがあったときは、遅滞なく、当該情報の提供の中止又は内容の訂正をすること。

## Ⅱ. 的確表示

## No. 4 正確かつ最新でないことを自ら確認した場合には、速やかに内容の訂正の依頼又は掲載の中止を行っている

- (1) 掲載している情報の内容が、正確かつ最新でないことを自ら確認した場合の業務フローに関する業務マニュアル等の該当記載箇所を提示し、説明する
- (2) 掲載している情報の内容が、正確かつ最新でないことを自ら確認した場合、求人企業に対して、訂正依頼や掲載中止の旨を伝えたケースがある場合は、その一連のやり取りに関する証跡（メール等の文書が最適）を提示し、説明する

## 【エビデンス例】

## ①事前送付

- ・業務マニュアル等の該当記載箇所
- ・求人企業とのやりとりの証跡（メール等） ※必要に応じて黒塗り（マスキング）すること

## 【POINT】

## ◆法第五条の四第三項

公共職業安定所、特定地方公共団体及び職業紹介事業者、募集情報等提供事業を行う者並びに労働者供給事業者は、この法律に基づく業務に関して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。

## ◆省令第四条の三第四項第二号

4 法第五条の四第三項の規定により、求人等に関する情報を提供するに当たっては、次に掲げる措置を講じなければならない。

一 (略)

二 当該情報が正確でない、又は最新でないことを確認したときは、遅滞なく、当該情報の提供を依頼した者にその内容の訂正の有無を確認し、又は当該情報の提供を中止すること。

## Ⅱ. 的確表示

No. 5

関係会社が存在している場合に、実際に雇用する予定の企業が関係会社と混同されることのないようにしている

- (1) 業務マニュアル等の該当記載箇所を提示し、説明する
- (2) 該当ケースの原稿表記例や、該当ケースの掲載中原稿がある場合は、提示し、説明する

## 【エビデンス例】

## ①事前送付

- ・業務マニュアル等の該当記載箇所
- ・該当ケースの原稿表記例
- ・該当ケースの掲載中原稿

## 【POINT】

## ◆指針第四の二（一）

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ないよう表示しなければならないこと。

## ◆厚生労働省 改正職業安定法リーフレットより

募集者の氏名または名称

・優れた実績を持つグループ会社の情報を大きく記載する等、求人企業とグループ企業が混同されるような表示をしてはなりません。

× A社のグループ会社B社の求人を、「A社は高度なITエンジニアのスキルを持った方を必要としています。」と表示

## Ⅱ. 的確表示

No. 6

賃金体系、基本給、定額の手当、通勤手当、固定残業代等に関する事項について、実際の賃金よりも高額であるかのように表示していない

- (1) 業務マニュアル等の該当記載箇所を提示し、説明する
- (2) 該当ケースの原稿表記例や、該当ケースの掲載中原稿がある場合は、提示し、説明する

### 【用語解説】

「基本給」：残業手当や役職手当などさまざまな手当、通勤交通費、インセンティブなどを一切含まない、一定期間に必ず支給される給与額

「定額の手当」：家族手当、別居手当、子女教育手当、住宅手当等

「通勤手当」：自宅から勤務先までの通勤に係る費用を支給するもの

「固定残業代」：一定時間分の時間外労働、休日労働および深夜労働に対して定額で支払われる割増賃金（毎月支払われる固定給の中にあらかじめ含まれている残業代）

### 【エビデンス例】

- ①事前送付
  - ・業務マニュアル等の該当記載箇所
  - ・該当ケースの原稿表記例
  - ・該当ケースの掲載中原稿

### 【POINT】

- ◆指針第四の二の（三）  
賃金等（賃金形態、基本給、定額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。
- ◆厚生労働省 改正職業安定法リーフレットより  
賃金について
  - ・固定残業代を採用する場合に、基礎となる労働時間数等を明示せず、基本給に含めて表示してはなりません。
  - ・モデル収入例を必ず支払われる基本給のように表示してはなりません。

## Ⅱ. 的確表示

## No. 7 実際の業務の内容と著しく乖離する職種・業種の名称を用いていない

(1) 業務マニュアル等の該当記載箇所を提示し、説明する

## 【エビデンス例】

①事前送付  
・業務マニュアル等の該当記載箇所

## 【POINT】

◆指針第四の二の(四)  
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。

◆厚生労働省 改正職業安定法リーフレットより  
業務内容  
・職種や業種について、実際の業務の内容と著しく乖離する名称を用いてはなりません。  
× 営業職中心の業務を「事務職」と表示する

## No. 8 求人企業・事業主の承諾を得ることなく求人情報を改変して掲載していない

(1) 求人企業・事業主との契約書・申込書等の該当記載箇所を提示し、説明する

(2) 業務マニュアル等の該当記載箇所を提示し、説明する

## 【エビデンス例】

①事前送付  
・契約書・申込書等の該当記載箇所  
・業務マニュアル等の該当記載箇所

## Ⅱ. 的確表示

No. 9

通常の雇用関係（直接雇用）となる求人募集と、それ以外の募集が混同、誤解されないよう、明確な区分、表示をする等の取組みを行っている

- (1) 業務マニュアル等の該当記載箇所を提示し、説明する
- (2) 該当ケースの原稿表記例・雇用形態コードや、該当ケースの掲載中原稿がある場合は、提示し、説明する

## 【用語解説】

「直接雇用」：企業が労働者を雇う際に、企業と労働者との間で直接雇用契約を結ぶことをいう

## 【エビデンス例】

- ①事前送付
  - ・業務マニュアル等の該当記載箇所
  - ・該当ケースの原稿表記例・雇用形態コード等
  - ・該当ケースの掲載中原稿

## 【POINT】

- ◆厚生労働省 改正職業安定法リーフレットより  
業務内容
  - ・職種や業種について、実際の業務の内容と著しく乖離する名称を用いてはなりません。
- × フリーランス（委託）の募集と雇用契約の募集を混同する

## II. 的確表示

No.10

1、求人企業・募集主に対し、求人が充足したときや内容を変更したときには、速やかに通知することを依頼している

2、労働者の募集に関する情報の時点を明示している

※1、2のいずれか一つを必須項目とカウントし、もう一つを準項目とカウントする

- 1、（1）業務マニュアル等（契約書等）の該当記載箇所を提示し、説明する  
（2）求人の充足や内容変更の際、求人企業から通知してもらえるように依頼した証跡（メール等の文書が最適）がある場合は、提示し、説明する
- 2、（1）運営メディアの該当箇所を提示し、説明する

## 【エビデンス例】

## ①事前送付

- 1、・業務マニュアル等の該当記載箇所、 ・求人企業とのやりとりの証跡（メール等） ※必要に応じて黒塗りすること
- 2、・運営メディアの該当記載箇所

## 【POINT】

## ◆指針第四の三の（一）

三 労働者の募集を行う者及び募集受託者による労働者の募集等に関する情報の提供

労働者の募集を行う者及び募集受託者は、法第五条の四第二項の規定により労働者の募集に関する情報を正確かつ最新の内容に保つに当たっては、次に掲げる措置を講ずる等適切に対応しなければならないこと。

（一）労働者の募集を終了した場合又は労働者の募集の内容を変更した場合には、当該募集に関する情報の提供を速やかに終了し、又は当該募集に関する情報を速やかに変更するとともに、当該情報の提供を依頼した募集情報等提供事業を行う者に対して当該情報の提供を終了するよう依頼し、又は当該情報の内容を変更するよう依頼すること。

## ◆指針第四の三の（二）

三 労働者の募集を行う者及び募集受託者による労働者の募集等に関する情報の提供

労働者の募集を行う者及び募集受託者は、法第五条の四第二項の規定により労働者の募集に関する情報を正確かつ最新の内容に保つに当たっては、次に掲げる措置を講ずる等適切に対応しなければならないこと。

（一）（略）

（二）労働者の募集に関する情報を提供するに当たっては、当該情報の時点を明らかにすること。

## Ⅱ. 的確表示

## No.11 募集情報を提供する段階でも、労働条件として明示することとされている事項を可能な限り含めている

- (1) 業務マニュアル等の該当記載箇所、原稿フォーマット・マーク等を提示し、説明する
- (2) 掲載中原稿の該当記載箇所を提示し、説明する

## 【用語解説】

「労働条件の明示事項」:

従事すべき業務の内容、労働契約の期間、試みの使用期間、就業の場所、始業・終業時刻、所定労働時間を超える労働の有無、休憩時間及び休日、賃金の額、社会・労働保険の適用、募集主・求人者の氏名又は名称、派遣労働者として雇用しようとする場合はその旨、就業場所における受動喫煙を防止するための措置。

## 【エビデンス例】

## ①事前送付

- ・業務マニュアル等の該当記載箇所
- ・原稿フォーマット・マーク等
- ・掲載中原稿の該当記載箇所

## 【POINT】

## ◆指針第四の一

提供する求人等に関する情報の内容

職業紹介事業者、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及び労働者供給事業者は、広告等により求人等に関する情報を提供するに当たっては、職業安定法施行規則（昭和二十二年労働省令第十二号）第四条の二第三項各号に掲げる事項及び第三の一の(三)ロからニまでにより明示することとされた事項を可能な限り当該情報に含めることが望ましいこと。

### Ⅲ.個人情報 ※プライバシーマークを取得している場合

必須

No.12	個人情報保護方針（プライバシーポリシー）を定め、自社のホームページや会社案内パンフレット等に明示している
No.13	個人情報の管理に関して具体的な対処の仕方について記載された適切な個人情報保護規程等がある
No.14	個人情報を適切に管理する社内体制を有している
No.15	個人情報保護に関する教育を従業員に実施している
No.16	個人情報漏えいや不正アクセス等に対する防止策を策定し、運用している
No.17	個人情報漏えい等の発生時に迅速に対応できる社内体制を有している

(1) プライバシーマークを取得している場合は、No.12～No.17のチェック項目は満たしていると判断し、個別の審査は実施しません。  
※プライバシーマークの登録証のみ確認します。

<b>【用語解説】</b>	<b>【エビデンス例】</b> ①事前送付 ・プライバシーマーク登録証（コピー）
---------------	--

<b>【POINT】</b>
----------------

## Ⅲ. 個人情報

No.12

**個人情報保護方針（プライバシーポリシー）を定め、自社のホームページや会社案内パンフレット等に明示している**

（１）個人情報保護方針(プライバシーポリシー)が掲載されている書面・画面（ホームページ、会社案内、リーフレット等)を提示し、その概要について説明する

**【エビデンス例】**

- ①審査員が事前確認・・・ホームページに掲載されている個人情報保護方針（プライバシーポリシー）
- ②事前送付  
・個人情報保護方針（プライバシーポリシー）の書面・画面

**【用語解説】**

「個人情報保護方針（プライバシーポリシー）」：個人情報の取り扱いに関する姿勢を対外的に公表するものであり、以下の内容が記載されていることが望ましい

- 1、事業の内容及び規模を考慮した適切な個人情報の取得、利用及び提供に関すること
- 2、個人情報の取扱いに関する法令、国が定める指針その他の規範を遵守すること
- 3、個人情報の漏えい、滅失又はき損の防止及び是正に関すること
- 4、苦情及び相談への対応に関すること
- 5、個人情報保護マネジメントシステム（PMS）の継続的改善に関すること
- 6、社名および法人代表者の氏名、または個人情報保護に関する管理責任者の氏名

「個人情報保護マネジメントシステム（PMS）」：JIS Q 15001が規定している個人情報保護マネジメントシステムとは、個人情報を保護する体制を整備し、定められた通り実行、定期的な確認、継続的に改善するための管理の仕組み

「JIS Q 15001」：個人情報保護を目的として、さまざまな組織が個人情報を適切に管理するためのマネジメントシステムの要求事項を定めた規格

No.12

個人情報保護方針（プライバシーポリシー）を定め、自社のホームページや会社案内パンフレット等に明示している

**【用語解説】**

「個人情報保護方針」：

個人情報保護方針とは、事業者が個人情報をどう取り扱うか取り決めた文書を指す

「プライバシーポリシー」：

個人情報保護方針の内容に限らず、プライバシーの権利利益を保護するための個人情報の取扱い方針をまとめたもの

◆個人情報保護法では、

個人情報取扱事業者が、「個人情報保護方針（またはプライバシーポリシーなど）」の策定や公表をすることを義務づけてはいませんが、「個人情報の保護に関する基本方針」（閣議決定）において、消費者の権利利益を一層保護する観点から、個人情報の保護及び適正かつ効果的な活用について主体的に取り組むことが期待されているとして、その策定と公表を推奨している。

「個人情報取扱い事業者」：

個人情報保護法第2条第5項において、「個人情報データベースなどを事業の用に供している者」と定義されている（H29年全面施行された改正個人情報保護法により、個人情報件数（5000件以上）要件は撤廃）

「事業の用に供している」：

事業者がその行う事業のために個人情報を利用していることをいい、特にその方法は限定されません。事業のために個人情報データベース等を作成、加工、分析、提供することだけでなく、事業を行う上で必要となる顧客情報、従業員情報、配達先情報などをデータベースとして利用していることなども含む

## Ⅲ. 個人情報

## No.13 個人情報の管理に関して具体的な対処の仕方について記載された適切な個人情報保護規程等がある

- (1) 個人情報保護規程等を書面で提示し、その内容について説明する
- (2) 個人情報保護規程等の社内周知方法について説明する

## 【用語解説】

「個人情報保護規程等」：

個人情報保護方針に基づき、取り扱う個人情報の適切な利用と保護のための基本規程のこと

例えば、個人情報保護規程、個人情報取扱い規程など

- ・個人情報保護規程等には、個人情報保護法の事業者が守るべき4つのルールに関して明記されている
  - 1、取得・利用に関するルール・・・利用目的の特定と通知、公表、利用目的の範囲内での利用
  - 2、保管・管理に関するルール・・・漏えい等が生じないよう安全管理措置（従業者、委託先にも徹底）
  - 3、第三者提供に関するルール・・・本人の同意、一定事項の記録、外国の第三者への提供
  - 4、本人からの開示請求に関するルール・・・開示請求の対応、苦情等への対応

## 【エビデンス例】

## ①事前送付

- ・個人情報保護規程
- ・個人情報取扱い規程
- ・個人情報保護マニュアル、等
- ・従業員への周知方法・状況がわかるもの（イントラネット等への掲載や教育研修資料等）

## Ⅲ. 個人情報

## No.14 個人情報を適切に管理する社内体制を有している

(1) 個人情報保護規程等の該当記載箇所を提示し、その内容について説明する

以下の安全管理措置について、説明する

組織的安全管理措置：組織体制の整備、個人データの取扱いに係る運用、漏えい等に対応する体制の整備等

人的安全管理措置：従業員の教育等

物理的安全管理措置：個人データを取り扱う区域の管理、機器及び電子媒体等の盗難等の防止、電子媒体等を持ち運ぶ場合の漏えい防止等

技術的安全管理措置：アクセス制御、アクセス者の識別と認証、外部からの不正アクセス等の防止等

## 【エビデンス例】

## ①事前送付

・個人情報保護規程、個人情報取扱い規程、情報管理マニュアル等の該当記載箇所

## 【POINT】

## ◆法第五条の五

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。

## ◆指針第五の二の（二）

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、特定募集情報等提供事業者、労働者供給事業者及び労働者供給を受けようとする者が、求職者等の秘密に該当する個人情報を知り得た場合には、当該個人情報が正当な理由なく他人に知られることのないよう、厳重な管理を行わなければならないこと。

## Ⅲ. 個人情報

## No.15 個人情報保護に関する教育を従業員に実施している

(1) 個人情報保護教育の社員教育の研修資料、研修記録等を提示し、その実施時期と実施方法を含め内容について説明する

## 【用語解説】

「個人情報保護教育」:

個人情報保護法の理解や、自社の個人情報保護規程の運営をするために実施される教育研修全般を意味し、イントラネット等による情報共有や、個人情報保護を意識させるための書面配布等も含む

## 【エビデンス例】

①事前送付

- ・個人情報保護に関する教育研修資料
  - ・実施記録
  - ・実施報告、等
- ※必要に応じて黒塗り（マスキング）すること

## 【POINT】

## ◆指針第五の三

個人情報の保護に関する法律の遵守

一及び二に定めるもののほか、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、特定募集情報等提供事業者、労働者供給事業者及び労働者供給を受けようとする者は、個人情報の保護に関する法律第二条第十一項に規定する行政機関等又は同法第十六条第二項に規定する個人情報取扱事業者に該当する場合には、それぞれ同法第五章第二節から第四節（注:第61条～第106条）まで又は同法第四章第二節（注:第17条～第40条）に規定する義務を遵守しなければならないこと。

## ◆個人情報保護法第二十四条

（従業員の監督）

第二十四条 個人情報取扱事業者は、その従業者に個人データを取り扱わせるに当たっては、当該個人データの安全管理が図られるよう、当該従業者に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。

## No.16 個人情報漏えいや不正アクセス等に対する防止策を策定し、運用している

- (1) 個人情報漏えいや不正アクセス等のトラブル防止に関する文書を提示し、その運用内容を説明する
- (2) サーバや情報システムを活用している場合は、そのセキュリティ対策に関する文書を提示し、その運用内容を説明する
- ※個人情報漏えい・不正アクセス等に関する対策（教育、セキュリティソフト導入、ID・パスワード管理、匿名化、マスキング等）の状況を説明すること

## 【用語解説】

「個人情報漏えい」：

個人情報を保有する者や、その個人情報に該当する者の意思に反して、第三者に情報が渡ってしまうこと

「不正アクセス」：

本来アクセス権限を持たない者が、サーバや情報システムの内部に侵入を行う行為のこと、その結果、サーバや情報システムが停止したり、個人情報漏えいしたりすることで企業に大きな損害をもたらす

## 【エビデンス例】

①事前送付

- ・個人情報保護規程
- ・個人情報保護マニュアル
- ・情報セキュリティマニュアル等の該当記載箇所

## 【POINT】

◆指針第五の二の（一）個人情報の適正な管理

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、特定募集情報等提供事業者、労働者供給事業者及び労働者供給を受けようとする者は、その保管又は使用に係る個人情報に関し、次の事項に係る措置を講ずるとともに、求職者等から求めに応じ、当該措置の内容を説明しなければならないこと。

イ（略）

ロ 個人情報の漏えい、滅失又は毀損を防止するための措置

ハ 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

ニ（略）

## Ⅲ. 個人情報

## No.17 個人情報漏えい等の発生時に迅速に対応できる社内体制を有している

- (1) 個人情報保護規程等に基づいて、個人情報に関するトラブル発生時の対処の仕方について説明する
- (2) 個人情報漏えいがあった場合の対応手順がわかる資料を提示し、その内容について説明する

## 【用語解説】

「個人情報漏えい等」:

不正アクセスによるシステムハッキングやコンピュータウイルス等の大掛かりなものだけでなく、従業員が個人情報の入った鞆やパソコン・携帯電話を紛失したなど、日常で起こる可能性のある事故も想定する

## 【エビデンス例】

① 事前送付

- ・個人情報保護規程
- ・情報漏洩事故発生時等の対応フローがわかるマニュアル
- ・エスカレーション体制図等
- ・過去の対応記録等 ※必要に応じて黒塗り（マスキング）すること

## 【POINT】

◆ 指針第五の三 個人情報の保護に関する法律の遵守等

一及び二に定めるもののほか、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、特定募集情報等提供事業者、労働者供給事業者及び労働者供給を受けようとする者は、個人情報の保護に関する法律第二条第十一項に規定する行政機関等又は同法第十六条第二項に規定する個人情報取扱事業者に該当する場合には、それぞれ同法第五章第二節から第四節（注:第61条～第106条）まで又は同法第四章第二節（注:第17条～第40条）に規定する義務を遵守しなければならないこと。

◆ 個人情報保護法第二十六条（漏えい等の報告等）

第二十六条 個人情報取扱事業者は、その取り扱う個人データの漏えい、滅失、毀損その他の個人データの安全の確保に係る事態であって個人の権利利益を害するおそれが大きいものとして個人情報保護委員会規則で定めるものが生じたときは、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、当該事態が生じた旨を個人情報保護委員会に報告しなければならない。ただし、当該個人情報取扱事業者が、他の個人情報取扱事業者又は行政機関等から当該個人データの取扱いの全部又は一部の委託を受けた場合であって、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、当該事態が生じた旨を当該他の個人情報取扱事業者又は行政機関等に通知したときは、この限りでない。

2 前項に規定する場合には、個人情報取扱事業者（同項ただし書の規定による通知をした者を除く。）は、本人に対し、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、当該事態が生じた旨を通知しなければならない。ただし、本人への通知が困難な場合であって、本人の権利利益を保護するため必要なこれに代わるべき措置をとるときは、この限りでない。

No.18

**求職者等の個人情報を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収集、使用、保管している。また、求職者等が一般的かつ合理的に想定できる程度に具体的に明示している**

(1) 個人情報保護方針（プライバシーポリシー）等の該当記載箇所を提示し、説明する

(2) 個人情報の収集等に関する目的明示の該当記載箇所を提示し、説明する

### 【エビデンス例】

- ①事前送付
- ・個人情報保護方針（プライバシーポリシー）等の該当記載箇所
  - ・目的明示の該当記載箇所

### 【POINT】

#### ◆法第五条の五第一項

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。

#### ◆指針第五 求職者等の個人情報の取扱いに関する事項（法第五条の五）

##### 一 個人情報の収集、保管及び使用

(一) 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、特定募集情報等提供事業者、労働者供給事業者及び労働者供給を受けようとする者は、法第五条の五第一項の規定によりその業務の目的を明らかにするに当たっては、求職者等の個人情報（一及び二において単に「個人情報」という。）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、求職者等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。

(二) 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、特定募集情報等提供事業者、労働者供給事業者及び労働者供給を受けようとする者は、その業務の目的の達成に必要な範囲内で、当該目的を明らかにして個人情報を収集することとし、次に掲げる個人情報を収集してはならないこと。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ないこと。

イ 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

ロ 思想及び信条

ハ 労働組合への加入状況

No.18

求職者等の個人情報を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収集、使用、保管している。また、求職者等が一般的かつ合理的に想定できる程度に具体的に明示している

**【POINT】**

◆厚生労働省 改正職業安定法Q&Aより

「業務の目的の達成に必要な範囲」とは、サービスの提供等適切な業務の遂行にあたって必要と判断される範囲をいいます。

具体的には、例えば、

- ・ 募集情報等提供事業者等において求職者等の属性等に応じたサービスの提供のため、求職者等の職歴の情報を収集すること
- ・ サービスの向上のために個人情報を匿名化・統計処理すること
- ・ 当該事業者が運営する職業紹介事業のサービスの案内を送付すること は業務の目的の達成に必要な範囲に含まれます。

一方で、例えば、募集情報等提供のために収集した個人情報を、職業紹介の一環として求人企業に提供することは、「業務の目的の達成に必要な範囲」での使用には該当しません。

業務の目的の明示にあたっては、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、求職者等が一般的かつ合理的に想定できる程度に具体的に明示してください。（指針第4の1）

・この趣旨は、個人情報を取り扱う者が、個人情報がどのような事業に使用され、どのような目的で利用されるかについて明確な認識を持ち、できるだけ具体的に明確にすることにより個人情報が取り扱われる範囲を確定し、個人情報を収集・保管・使用される本人の予測を可能とすることにあります。

・したがって、漠然と「募集情報等提供のために使用します」と示すだけでは 足りず、例えば、「求人情報に関するメールマガジンを配信するため」や「会員登録時に入力いただいた情報を、当社の会員企業に提供するため」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を求めるものではありませんが、業務上通常想定されない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してください。

・個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）に基づく利用目的 の本人への通知又は公表において、業務の目的の明示に必要な事項が網羅されている場合は、当該明示と兼ねることができます。

適切な方法については、その業務の形態に応じて、最も求職者等に業務の目的が理解される方法であることが望ましいものです。

具体的には、

- ・インターネットサイトに業務の目的を明示する方法、
- ・書面の交付・掲示等により業務の目的を明示する方法、
- ・メール等の利用により業務の目的を明示する方法、
- ・求人誌等の紙媒体に業務の目的を明示する方法 が考えられます。

No.19

**個人情報の収集において、指針（※1）に基づき、求職者本人の同意を得ている**

指針（※1）：求職者等本人の同意を得る際には、指針第五の一の（六）イロハを実践している

- （1）個人情報保護方針（プライバシーポリシー）等の該当記載箇所を提示し、説明する
- （2）個人情報の収集における本人同意に関する該当記載箇所、および明確な同意の表示の該当箇所を提示し、説明する

**【エビデンス例】**

- ①事前送付
  - ・個人情報保護方針（プライバシーポリシー）等の該当記載箇所
  - ・本人同意に関する該当記載箇所、および明確な同意の表示の該当箇所

**【POINT】**

## ◆法第五条の五第一項

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。

## ◆指針第五の一の（六）

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、特定募集情報等提供事業者、労働者供給事業者及び労働者供給を受けようとする者は、法第五条の五第一項又は(二)、(三)若しくは(五)の求職者等本人の同意を得る際には、次に掲げるところによらなければならないこと。

イ 同意を求める事項について、求職者等が適切な判断を行うことができるよう、可能な限り具体的かつ詳細に明示すること。

ロ 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、労働者の募集、募集情報等提供又は労働者供給の条件としないこと。

ハ 求職者等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。

No.19

**個人情報の収集において、指針（※1）に基づき、求職者本人の同意を得ている**

指針（※1）：求職者等本人の同意を得る際には、指針第五の一の（六）イロハを実践している

**【POINT】**

◆厚生労働省 改正職業安定法Q&amp;Aより

前頁記載の指針第五の一の（六）において、「イ、同意を求める事項の明示」や「ロ、同意をサービス提供の条件としないこと」、「ハ、明確な同意の表示」が求められるのは下記①、②、③の場合である。

- ① 第五条の五第一項に基づき、「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、使用し、又は保管する場合
- ② 指針第五の一の（二）により特別な職業上の必要性が存在する等業務の目的の達成に必要不可欠なために、指針第五の一の（二）のイロハ（イ 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、ロ 思想及び信条、ハ 労働組合への加入状況）に掲げる個人情報を収集する場合
- ③ 指針第五の一の（三）により第三者から個人情報を収集する場合

（指針第五の一の（六））

イ、同意を求める事項について、可能な限り具体的かつ詳細に明示すること。

ロ、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、本来の職業紹介等を利用する際の条件としないこと。

ハ、求職者等の自由な意思に基づき、本人より明確に表示された同意であること。

◆「明確な同意の表示」とは本人の同意の意思が明確に示されることを言います。

- ・例えばインターネットサイトにおいて、求職者等の同意を取得する方法として個人情報の利用規約を示した上で、それらの事項を示した上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によって同意と扱うことは許容されます。
- ・一方で、単に利用規約を示した上でサービス利用開始したのみでは本人の同意の意思が明確に表示されたとははいえず、許容されません。
- ・他にも同意取得の方法として、本人から同意する旨を示した書面や電子メールを受領する方法等もあげられます。
- ・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すが、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ものです。

**No.20 業務上知り得た求人者等取引先に係る情報を適切に管理する仕組みがある**

- (1) 業務上知り得た求人者等取引先に係る情報を適切に取扱うための規程類の該当記載箇所を提示し、その内容について説明する
- (2) 「業務上知り得た求人者等取引先に係る情報」の守秘義務を定めた就業規則等、あるいは従業員が提出した誓約書等がある場合は、提示し、その内容について説明する

※ISMS認証を取得の場合は、No.20の基準を満たしていると判断し、個別の審査はしません  
その場合は、ISMS認証の認定証（コピー）を提示ください

**【エビデンス例】****①事前送付**

- ・情報管理規程や機密情報管理に関するマニュアル等の規程類の該当記載箇所
- ・求人者等取引先の情報の取扱い（守秘義務）に関する誓約書等 ※必要に応じて黒塗り（マスキング）すること

**【用語解説】**

「業務上知り得た求人者等取引先に係る情報」：

安易に公開することで求人者等取引先の秩序を乱すような情報で、一部関係者外秘あるいは非公式になっているような情報(新規事業情報、人事や組織改編といった組織的な情報、また、人間関係やプライベートなものまでを含む)

「ISMS」：

一般に「情報セキュリティマネジメントシステム」のことで、企業などの組織が情報を適切に管理し、機密を守るための包括的な枠組みで、基準としては「国際基準規格ISO/IEC27001」と、それに準拠した「日本工業規格JISQ27001」があり、どちらも第三者が評価し、適合していることを認証する「ISMS適合性評価制度」が存在する

## No.21 労働者の募集に関する情報の的確な表示に関する事項について情報公開している

(1) 企業ホームページ、または運営メディアの該当記載箇所を提示し、説明する

**【エビデンス例】**

## ①事前送付

- ・企業ホームページの該当記載箇所
- ・運営メディアの該当記載箇所 等

**【POINT】**

## ◆法第四十三条の六

募集情報等提供事業を行う者は、厚生労働省令で定めるところにより、労働者の募集に関する情報の的確な表示に関する事項、苦情の処理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うように努めなければならない

## No.22 苦情の処理に関する事項について情報公開している

(1) 企業ホームページ、または運営メディアの該当記載箇所を提示し、説明する

**【エビデンス例】**

## ①事前送付

- ・企業ホームページの該当記載箇所
- ・運営メディアの該当記載箇所 等

**【POINT】**

## ◆法第四十三条の六

募集情報等提供事業を行う者は、厚生労働省令で定めるところにより、労働者の募集に関する情報の的確な表示に関する事項、苦情の処理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うように努めなければならない

**No.23 個人情報 を適正に管理するために講じている措置に関する事項について情報公開している**

(1) 企業ホームページ、または運営メディアの該当記載箇所を提示し、説明する

**【エビデンス例】****①事前送付**

- ・企業ホームページの該当記載箇所
- ・運営メディアの該当記載箇所 等

**【POINT】****◆法第四十三条の六**

募集情報等提供事業を行う者は、厚生労働省令で定めるところにより、労働者の募集に関する情報の的確な表示に関する事項、苦情の処理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うように努めなければならない。

**◆省令三十一条の四第二項第一号**

法第五条の五第二項の規定に基づき労働者になろうとする者の個人情報を適正に管理するために講じている措置

**No.24 利用者が検索をした場合に表示順を決定するために用いられる主要な事項について情報公開している**

(1) 企業ホームページ、または運営メディアの該当記載箇所を提示し、説明する

**【エビデンス例】****①事前送付**

・企業ホームページ、または運営メディアの該当記載箇所

**【POINT】****◆法第四十三条の六（事業情報の公開）**

募集情報等提供事業を行う者は、厚生労働省令で定めるところにより、労働者の募集に関する情報の的確な表示に関する事項、苦情の処理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うように努めなければならない。

**◆省令三十一条の四第二項第二号**

労働者の募集に関する情報又は労働者になろうとする者に関する情報に順位を付して表示する場合における当該順位を決定するために用いられる主要な事項（当該情報の提供を依頼した者からの当該募集情報等提供事業を行う者に対する広告宣伝の費用その他の金銭の支払が、当該決定に影響を及ぼす可能性がある場合には、その旨を含む。）

**◆厚生労働省 改正職業安定法Q&Aより**

労働者の募集に関する情報や労働者になろうとする者に関する情報に順位を付して表示する場合に、表示順を決定するために用いられる主要な事項には、例えば、以下のような事項が含まれます。  
・情報の公開日・労働者になろうとする者の属性・検索キーワードに対する関連性・利用者の閲覧履歴・情報の提供を依頼した者からの募集情報等提供事業を行う者に対する広告宣伝の費用その他の金銭の支払の有無

法第43条の6及び則第31条の4第2項は、労働者の募集に関する情報や労働者になろうとする者に関する情報に順位を付して表示するに当たって、表示順を決定するためにいわゆるアルゴリズムを使用している場合に、当該アルゴリズムにおいて表示順を決定するために用いられる主要な事項を公開の対象とする一方で、当該アルゴリズムの記述や主要な事項を用いた計算手順等の内容を公開していただく趣旨の規定ではありません。

No.25	<b>審査業務を担当し、掲載の可否判断を行う担当者及び責任者を選任している</b>
-------	---

- (1) 審査業務を担当する部署等が記された組織図等を提示し、説明する
- (2) 審査業務の担当者名および責任者名を提示し、説明する

<b>【エビデンス例】</b> ①事前送付 ・社内組織図 ・審査業務の担当者及び責任者の氏名	<b>【POINT】</b> ・必ずしも専門部署である必要はない ・担当者および責任者は、必ずしも専任である必要はない
---	---

No.26	<b>求人企業・事業主に対し、情報が正確であることを確認している</b>
-------	--------------------------------------

- (1) 求人企業・事業主との情報掲載に関する契約書、申込書等の該当記載箇所を提示し、説明する
- (2) 求人企業に確認した該当ケースがある場合は、その一連のやりとりに関する証跡（メール等）を提示し、説明する

<b>【エビデンス例】</b> ①事前送付 ・契約書、申込書等の該当記載箇所 ・求人企業とのやりとりの証跡（メール等）
--

## No.27 掲載を断る・差し控えるべき業種や事業形態、募集を定め、情報提供の可否を慎重に確認している

(1) 業務マニュアル等（掲載基準等）に明記されている該当記載箇所を提示し、説明する

### 【エビデンス例】

①事前送付 ・業務マニュアル等（掲載基準等）の該当記載箇所

## No.28 新規取引の場合、所在と事業内容を確実な方法で確認している

(1) 業務マニュアル等（掲載基準等）に明記されている該当記載箇所を提示し、説明する

### 【エビデンス例】

①事前送付  
・業務マニュアル等（掲載基準等）の該当記載箇所

### 【POINT】

◆許認可事業の確認をする場合は、許可証等の必要な書類の確認をしていること

## No.29 審査及び苦情関係の企業情報を記録し、運用している

(1) 審査及び苦情関係の企業情報の記録を提示し、その運用状況について説明する

### 【エビデンス例】

①事前送付 ・審査及び苦情関係の記録・台帳・データベース等  
※個人情報やセンシティブ情報については黒塗り（マスキング）すること

No.30	<b>求職者等からの苦情・相談等の受付窓口を設置し、容易に認識できるようメディア上で受付方法を含め、告知している</b>
-------	--

(1) 電話番号やメールアドレス、問い合わせフォーム等、苦情の申出先となる相談窓口を、運営するメディア（インターネット上や雑誌掲載等）を通じて明示していることが分かる資料を提示し、その内容について説明する

<b>【エビデンス例】</b>	
①事前送付	・企業ホームページ等の該当記載箇所 ・運営メディア（紙、サイト）の該当記載箇所

<b>【POINT】</b>	
◆必ずしも専門部署である必要はない	
◆法第四十三条の七（苦情の処理） 募集情報等提供事業を行う者は、労働者になろうとする者、労働者の募集を行う者、募集受託者、職業紹介事業者その他厚生労働省令で定める者から申出を受けた当該事業に関する苦情を適切かつ迅速に処理しなければならない。	
2 募集情報等提供事業を行う者は、前項の目的を達成するために必要な体制を整備しなければならない	
◆指針第八の六 適切かつ迅速な苦情処理のための体制整備 募集情報等提供事業を行う者は、労働者になろうとする者、労働者の募集を行う者、募集受託者、職業紹介事業者、他の募集情報等提供事業を行う者、特定地方公共団体又は労働者供給事業者から申出を受けた当該事業に関する苦情を適切かつ迅速に処理するため、相談窓口を明確にするとともに、必要な場合には職業安定機関と連携を行うこと	
◆厚生労働省 改正職業安定法Q&Aより 苦情の適切かつ迅速な処理に必要な体制の整備のためには、少なくとも電話番号やメールアドレス、問い合わせフォーム等、苦情の申出先となる相談窓口を明確にし、苦情を受け付けることができる体制を確保する必要があります（指針第8の6）。相談窓口を明確にするに当たっては、サイト等において利用者にわかりやすい形で周知してください。	

## No.31 求職者等からの苦情・相談等の受付窓口を設置し、担当者及び責任者を選任している

(1) 求職者等からの苦情・相談等を受け付けるための受付窓口及び担当者の氏名が分かる資料を提示し、その内容について説明する

### 【エビデンス例】

- ①事前送付
- ・苦情・相談の受付窓口の記載箇所
  - ・担当者及び責任者の氏名
  - ・組織図及び体制図 等

### 【POINT】

◆必ずしも専門部署である必要はない

◆法第四十三条の七（苦情の処理）

募集情報等提供事業を行う者は、労働者になろうとする者、労働者の募集を行う者、募集受託者、職業紹介事業者その他厚生労働省令で定める者から申出を受けた当該事業に関する苦情を適切かつ迅速に処理しなければならない。

2 募集情報等提供事業を行う者は、前項の目的を達成するために必要な体制を整備しなければならない

◆指針第八の六

適切かつ迅速な苦情処理のための体制整備

募集情報等提供事業を行う者は、労働者になろうとする者、労働者の募集を行う者、募集受託者、職業紹介事業者、他の募集情報等提供事業を行う者、特定地方公共団体又は労働者供給事業者から申出を受けた当該事業に関する苦情を適切かつ迅速に処理するため、相談窓口を明確にするとともに、必要な場合には職業安定機関と連携を行うこと

◆厚生労働省 改正職業安定法Q&Aより

一定のトラブルや苦情の件数が想定される場合には、必要に応じて苦情の対応を行う担当者を選任するなど、事業の規模に応じて体制を整備することが望ましいものです。

## VI. 苦情相談

## No.32 苦情の受付から事実確認、再掲載可否判断までの苦情対応業務フローを作成し、運用している

- (1) 苦情を受け付けた場合の業務フローが分かる資料を提示し、その内容について説明する
- (2) 該当するケースがある場合は、その対応したやり取りに関する証跡（メール等の文書）を提示し、説明する

## 【用語解説】

「苦情対応業務フロー」:

苦情を受け付けた後の、対象となる求人者への事実確認、苦情相談者へのフィードバック等、また、その事実の内容によっては求人情報の再掲載可否判断などの取扱いについて決められたもの

## 【エビデンス例】

①事前送付

- ・苦情対応の業務マニュアル等の該当記載箇所
  - ・求人企業とのやりとりの証跡（メール等）
- ※必要に応じて黒塗り（マスキング）すること

## 【POINT】

- ◆苦情の受付から、求人企業への事実確認、その後の対応についてルール化されているか

## No.33 苦情・相談情報を記録し、蓄積している

- (1) 求職者や求人企業等からの苦情・相談に関する情報の記録を提示し、その記録方法や蓄積方法について説明する

## 【エビデンス例】

- ①事前送付
- ・苦情・相談情報の記録・台帳・データベース等の抜粋コピー
- ※個人情報やセンシティブ情報については黒塗り（マスキング）すること

**No.34 適正な募集情報を提供するために、必要な社内規程・業務マニュアル等を作成し、運用している**

- (1) 募集情報等提供事業を行う上での、社内規程・業務マニュアル等を提示し、その内容について説明する
- (2) 定められた社内規程・業務マニュアル等の従業員への周知方法について説明する

**【用語解説】**

「適正な募集情報を提供するために、必要な社内規程・業務マニュアル等」:

募集情報等提供事業をする上で、基本的な考え方や、社内で共通に守られるべきことを示した手順書を指し、その名称は問わない。例えば、「倫理綱領」「掲載基準」「広告表記規定」等

(※すべてが1冊にまとめられていなくても、用途別・業務別等で分けられていてもよい)

**【エビデンス例】****①事前送付**

- ・社内規程・業務マニュアル等（倫理綱領、掲載基準、広告表記規定等）
- ・従業員への周知方法・状況がわかるもの（イントラネット等への掲載や教育研修資料等）

## No.35 求人者が、適正な募集・選考・採用を行えるよう啓発している

(1) 求人企業・事業主に募集・選考・採用に関する基礎的な知識を啓発していることが分かる資料を提示し、その内容および啓発状況について説明する

(2) メールや文書により啓発している場合は、そのメールや文書の該当記載箇所を提示し、その内容を説明する

※改正職業安定法に関する情報も含む

## 【用語解説】

「募集・選考・採用に関する基礎知識」:

- ・採用選考の基本的な考え方  
(基本的人権を尊重すること、適性・能力に基づくこと)
- ・公正な採用選考
- ・採用選考時に配慮すべき事項等
- ・労働条件の明示
- ・年齢、性別に関すること 等

「求人者の義務」:

- ・求人等に関する的確な表示
- ・個人情報の取扱い

## 【エビデンス例】

①事前送付

- ・求人企業への啓発資料
  - ・啓発に関するメールや文書の該当記載箇所
- ※必要に応じて黒塗り（マスキング）すること

## No.36 応募者から、その募集に関し、いかなる名義でも報酬を受けていない

- (1) 応募者から、応募の対価として報酬を受けることがない旨を記載した書面の該当記載箇所を提示し、その内容について説明する
- (2) 応募者・求職者向けの有料サービスがある場合は、その利用規約、料金体系等を提示し、その内容について説明する

## 【エビデンス例】

## ①事前送付

- ・基準に則した記載のある書面の該当記載箇所
- ・求職者・応募者向けの有料サービスの利用規約、料金体系等

## 【POINT】

## ◆法第四十三条の三

特定募集情報等提供事業者は、その行つた募集報等提供に係る労働者の募集に応じた労働者から、当該募集情等提供に関し、いかなる名義でも、報酬を受けてはならない。

## ◆厚生労働省 改正職業安定法に関するQ&amp;Aより

法第 43 条の 3 において禁止しているのは、例えば、労働者の募集を行う者への募集 1 件につき定額を労働者から徴収するなど、募集情報等提供の対象となる労働者の募集に関する情報を踏まえ、募集に応じた労働者から、応募の対価として報酬を受領することであり、応募に関係なくシステム利用料や登録料として料金を徴収することは同条で禁止されるものではありません。

○ 一方、システム利用料等の名称であるものの、実質的には応募するに当たって募集情報等提供の対価として、特定募集情報等提供事業者が募集に応じた労働者から報酬を得ていると判断される場合には、法第43条の3に違反することとなります。

## No.37 経営方針・事業概要等を会社ホームページ、会社案内等で社内外へ発信している

- (1) 社内へ発信している経営方針・事業概要等が記載されている書面・画面（従業員手帳・事業所内掲示・社内報・イントラネット等の社内ネットワーク・社内発信文書・経営者の従業員向けメッセージ・従業員採用要領等）を提示し、その概要について説明する
- (2) 社外へ公開している経営方針・事業概要等が記載されている書面・画面（ホームページ・会社案内・リーフレット・新聞雑誌等の記事）を提示し、その概要について説明する

### 【用語解説】

「経営方針・事業概要等」：  
 経営方針とは、事業経営の基調についての表現物を指し、経営理念、社是、行動規範、社訓等広く解釈する  
 事業概要とは、事業の領域、事業の規模、提供するサービス内容や価値、対象となる者などを表記したもの

### 【エビデンス例】

- ①審査員が事前確認
  - ・企業ホームページの該当記載内容
- ②事前送付
  - ・企業ホームページ、会社案内、パンフレット、新聞雑誌等の記事等の該当記載箇所
  - ・代表者の取材記事
  - ・社是や社訓が書かれた従業員手帳、事業所内掲示、社内報、イントラネット等の社内ネットワーク、社内発信文書、経営者の従業員向けメッセージ、従業員採用要領等の該当記載箇所 等

### 【POINT】

- ・この項目では、経営方針、事業概要をいずれも満たすことを求めるものではない。あくまで「経営方針・事業概要等」の範囲で、社内外に発信がされていることを確認する
- ・経営方針・事業概要等の内容が、「社内発信」「社外公開」ともに（表現に多少の差異があったとしても）同内容のものであること（社内向け社外向けで内容の使い分けのないこと）

## No.38 募集・選考・採用に関する基礎的な知識を有するために、従業員に必要な教育・研修を実施している

(1) 従業員に対して、募集・選考・採用に関する基礎的な知識を習得するために実施している教育・研修のテキスト、カリキュラム、研修資料、研修記録等を提示し、その内容について説明する

(2) また、職業安定法等（指針を含む）遵守のために必要な事項等の教育・研修について、そのカリキュラム、研修資料、研修記録等を提示し、その内容について説明する

### 【用語解説】

「募集・選考・採用に関する基礎知識」：

- ・採用選考の基本的な考え方  
（基本的人権を尊重、すること、適性・能力に基づくこと）
- ・公正な採用選考
- ・採用選考時に配慮すべき事項
- ・労働条件の明示
- ・年齢、性別に関すること 等

「職業安定法等」：

- ・募集情報等提供事業の定義拡大（事業類型）
- ・特定募集情報等提供事業の届出制
- ・求人等に関する情報の的確な表示
- ・個人情報の取扱い
- ・苦情処理体制
- ・事業情報の公開

### 【エビデンス例】

①事前送付

- ・従業員向け教育研修資料（テキスト等）
- ・研修計画、研修実施案内
- ・研修実施報告等
- ※必要に応じて黒塗り（マスキング）すること

# お問い合わせ先

「優良募集情報等提供事業者認定制度」について、ご質問・ご相談等ございましたら、  
以下ホームページの下部にあります「お問い合わせ」のフォームから、  
お気軽にお問い合わせくださいませ。

優良募集情報等提供事業者認定制度 HP  
<https://yuryonintei.com/>

