

第1回 働き方・人への投資ワーキング・グループ 議事録

1. 日時：令和7年2月14日（金曜日）14:00～15:54

2. 場所：オンライン会議

3. 出席者：

（委員） 間下 直晃（座長）、堀 天子（座長代理）、中室 牧子

（専門委員）鈴木 俊晴、水町 勇一郎、安中 繁

（事務局） 稲熊次長、中道参事官

（説明者） 青山 桂子 厚生労働省大臣官房審議官（職業安定、労働市場政策担当）

中嶋 章浩 厚生労働省職業安定局需給調整事業課 課長

平田 充 一般社団法人 日本経済団体連合会 労働政策本部 副本部長

日暮 拓人 一般社団法人 日本人材紹介事業協会 事務局長

近藤 純光 東成瀬テックソリューションズ株式会社 代表取締役社長

4. 議題：

（開会）

1. デジタル技術を活用した職業紹介事業等の在り方について

（閉会）

5. 議事録：

○中道参事官 それでは、定刻となりましたので、ただいまより、規制改革推進会議第1回「働き方・人への投資ワーキング・グループ」を開催いたします。

委員、専門委員の皆様におかれましては、御多用中、御出席いただきまして誠にありがとうございます。

本日はオンライン会議となりますので、あらかじめ送付いたしました資料を画面で共有させていただきますが、お手元にも資料を御準備いただきますようお願いいたします。

会議中は雑音が入らないようにミュートにさせていただくとともに、発言される際にはミュートを解除して御発言いただき、発言後は速やかにミュートに戻していただきますようお願いいたします。

また、会議中は御自身の映像を表示した状態で御参加いただきますようお願いいたします。

続きまして、本日のワーキング・グループの出欠状況につきまして御報告いたします。
本日は、富山委員、宇佐川専門委員、工藤専門委員、菅原専門委員、山田専門委員が御欠席でございます。

以降の議事進行につきましては、間下座長にお願いしたいと思います。間下座長、よろしく願いいたします。

○間下座長　ありがとうございます。

それでは、本日の議題「デジタル技術を活用した職業紹介事業等の在り方について」、議論を始めたいと思います。本件に関しまして、まず本議題に係る要望者の方からヒアリングをいたしたいと思います。一般社団法人日本経済団体連合会から、本日の御説明者として労働政策本部副本部長の平田充様にお越しいただいております。

それでは、12分程度で御説明をよろしくお願いします。

○一般社団法人日本経済団体連合会（平田副本部長）　経団連の平田と申します。

今日は貴重な機会をいただきましてありがとうございます。私どもの規制改革要望の中からこういう形で取り上げていただきましてありがとうございます。タイトルにあるように「職業紹介事業における職業紹介責任者の専属要件の見直し」ということでお話をしたいと思います。

次のスライドをお願いします。これは一般的な話なのですが、「労働市場の動向」ということで既存の資料を使っているところなのですが、毎年私どもは、タイトルの一番上のところにありますけれども、春季労使交渉協議において経営側のスタンスというものをまとめていまして、いろいろなデータも集めているということで、その中でまず労働市場の動向ということで、これは細かく申し上げませんが、2020年からたまたまコロナという時期がありましたけれども、それをなしにすると、そもそも少子化が進んでいて労働力人口が減っているという中で、右側の雇用人員判断のDIを見ると不足というのが非常に多いといった状況でありまして、今後、人手不足感はさらに高まると予想されているところでございます。

それから、その次をお願いします。右側にあるように、これは23年度時点での整理で、もうちょっと新しいデータが公表されていないような気がしますけれども、公表データで持ってきました。このグラフを見ていただきたいと思いますけれども、どこでマッチングしたかと就職件数を見えていますけれども、職業紹介事業者か、それともハローワーク経由かというところでございますけれども、首都圏を中心に職業紹介事業者の件数は多いというところなんです。一方、ハローワークのほうも一部の地方とか、それから、ここでは見えていないのですが、ハローワークは無料でございますので、なかなか採用コストがかからないということであれば、ハローワークが機能するところも十分にあると考えてい

るところでございます。

次のスライドをお願いします。これはテキストだけなのですが、今年の春季労使交渉の我々のスタンスとして、タイトルにありますように「付加価値最大化」と「人への投資」の好循環を加速していこうという中で、その中で一つの手段というか解決策ですが、1つ目のポツの真ん中にありますけれども、成長産業・分野等や地域経済の主な担い手である中小企業等への円滑な労働移動が不可欠であるということで、それを支える仕組みが必要であるというのが我々の基本的な考え方というところでございます。

その次をお願いします。労働移動を進めていく中の一つの手段として雇用のマッチング機能を強化・高度化していこうということです。下線を引きましたけれども、求職者・求人者のニーズが複雑化・多様化している中で、両者のニーズをマッチングさせる難易度は上がっているということで、解決策となり得るのが2つ目のポツですが、デジタル技術の活用を通じたマッチングの高度化・高速化です。3つ目のポツのところ、先ほど民間とハローワークの比較をしましたけれども、それぞれ得意分野があると思いますので、政府と民間事業者とが相互補完的に連携した雇用のマッチング機能の強化・高度化が重要となるというのが我々の考え方というところでございます。

次をお願いします。念のためですが、近年の労働移動の状況がどうなっているかということです。転職を希望する人という意味ではミドル・シニアも含めて一定程度上がっているということ、それから、一方で2つ目の丸ですが、転職者比率はほぼ横ばいということですので、希望はしているけれどもなかなか実現はしていない状況にあると見てとれるのかなと思っております。

次をお願いします。円滑な労働移動を進めるためにということですが、採用方法も多様化していかなければならないと言われておりますので、こういった観点からも職業紹介事業者の活躍のフィールドというのは広がってくるのだらうと思っております。ここはその程度で省略したいと思います。

その次をお願いします。それから、セーフティーネットも労働移動推進型に変えていくべきではないかというのがこのスライドの趣旨ということで、今日のプレゼンの趣旨からはずれますが、念のため入れたということなので御紹介だけというところでございます。

それから、その次をお願いします。ここがもしかしたら肝かもしれませんが、円滑な労働移動を進めるために、我々はこう言っていますけれども、企業がやらなければならないこと、働き手がやらなければならないこと、それから、政府がやらなければならないことということで、それぞれ能動的に各主体がやっていかなければならないということでここに整理しています。マッチングをしている主体で、左側が国そのもの、右側が有料職業紹介事業と、それから、職業安定法上「募集情報等提供事業」と定義されていますけ

れども、この辺りが最近盛り上がってきているところです。テキストに戻りますと、これは先ほど申し上げましたけれども、3つ目の丸のところですが、政府と民間が相互補完的に連携したマッチング機能の強化・高度化が重要であるというのが一つの考え方ということで、いろいろな技術を使って民間の活躍のフィールドも広がってきているのではないかとというのが我々の考え方ということでございます。

それから、その次をお願いします。これは出典から引いてきたものですが、職業安定法に詳しくない先生方もいらっしゃると思いますので、職業紹介とは何なのか、どうしてこういう規制があるのかということで下線を引きました。求人者と求職者を引き合わせる行為で、歴史的に中間搾取や強制労働、人身売買といった弊害が生じるおそれがあるということで規制が課されてきたということで、2つ目のボツの真ん中ぐらいですが、早かれ遅かれ新卒採用ばかりが就職ではないという時代が来るのではないかとということ、タイムリーに人材を確保しなければならない、ミスマッチはできる限り排除すべきだといった考え方ということで、規制があって、少し社会が変わってきているというのを経団連の考え方も含めて今まで背景を説明してきたつもりですが、こうしたことが今回の要望の背景にあると御理解いただければと思います。

その次のスライドは、経団連の所掌ではあるのですが、関連企業のニーズをくみ取って規制改革要望としてまとめたものということでございますので、タイトルとしては「ご参考」としました。その次をお願いします。これは要望そのものですが、これはもうお読み取りいただいていると思います。下線を引きましたけれども、1つ目の丸から行きますと、職業紹介事業において苦情処理、個人情報管理、職業安定機関との連絡調整に係る統括管理といった役割が責任者にはあるということで、50人以下のときは1人以上の者、50人を超え100人以下のときは2人以上の者、100人を超えるときには50人を超える50人ごとに1人を2人に加えた数以上の者を専属の職業紹介責任者として選任しなければならないといった現状があるということでございます。

後ほど御説明しますが、職業紹介責任者の責務である苦情処理・情報管理・助言・指導というのは、面談してというのもあると思いますが、メールやオンラインといったデジタル技術の活用によってリモートで対応可能な環境を整備して、従来と同程度の統括管理機能を維持できる場合には職業紹介責任者の専属要件を緩和してもいいのではないかとというのが今回の我々の規制改革要望としてまとめたものということでございます。

その次でございます。これは実態に戻りますが、地方における採用意欲も多いということで、東京1.76というのはもちろん高いのですが、福井の1.74とか、石川1.61とか、それから、赤でマークしたところがありますけれども、地域によって有効求人

倍率が高い地域もあるということなので、であれば、もちろんハローワークの出番もあると思いますけれども、民間の職業紹介事業者の出番もあるのではないかとこのものの背景ということでございます。

次のスライドをお願いします。ただ、職業紹介事業者の事業所の所在地が偏在しているということで、関東で圧倒的に多いということで、それは最初の日本地図で示したところの裏返しなのかもしれませんが、なかなか事業者そのものがないということもあるので、これを広げて民間の得意なところでマッチングを進めていけば、日本全体の労働市場というのは活性化していくのではないかと考えています。

それから、最後になりますけれども、「職業紹介責任者の職責」ということで、職責のうちで本社品質管理部門で対応している項目も存在しているということと、それ以外については状況や顧客の要望に応じて対面もしくはオンラインで対応しているということで、ニーズによって対面やオンラインを選択できるようなものができればいいのではないかとということで、事例として細々書いていますけれども、例えば1のところの苦情処理ですけれども、重大なインシデントの場合はやはり対面ということ、それから、それ以外の場合は対面するまでにすぐ電話がつながるとか、オンラインですぐできるなどの求職者のニーズというのももちろんあると思いますので、そういったことで対応していけばいいのではないかと考えています。もちろん品質管理というのは重要だと思いますけれども、それをきちんと担保した上で、例えば先ほどの1つ前のスライドで関東に偏在しているということでございますけれども、別の地域に事務所を進出したいというところに今回の規制が足かせになっているのであれば、品質を担保しながらそこを緩和してあげる。それは人身売買とかそういうことにはつながりませんよというのがもちろん前提ですけれども、きちんと職業紹介事業者としての責任を果たすという前提の下で、技術の進歩が進んでいるということと、そもそも労働移動ということで社会の環境が変わっているということを踏まえて、取りあえず小さな一歩でも踏み出して、今後、状況に応じてまた少し見直しをしていくということも含めて、労働市場の活性化というか、健全な発展に向けて一石を投じた要望と御理解をいただければと思います。

私からの説明は以上になります。ありがとうございました。

○間下座長　ありがとうございました。

続きまして、厚生労働省さんから御説明をお願いしたいと思います。本日は厚生労働省から青山桂子大臣官房審議官、そして、中嶋章浩職業安定局需給調整事業課長にお越しいただいております。

それでは、こちら12分程度で御説明をよろしくお願いいたします。

○厚生労働省（青山審議官）　よろしくお願いいたします。厚生労働省の青山です。

資料2「デジタル技術を活用した職業紹介事業等の在り方について」という厚労省の資料で御説明いたします。

2ページを御覧ください。まず、雇用仲介事業の全体像を簡単に御説明して、その後、職業紹介事業、募集情報等提供事業の基本状況や規制などの概要を説明して、最後に職業紹介責任者について御説明いたしますが、この2ページは雇用仲介事業の全体像としまして雇用仲介の種類のイメージを概念的に表しております。下のほうにハローワークとございますが、そのほか、求人メディアと呼ばれる媒体、職業紹介事業者などがあります。

このハローワークは御案内のとおりですが、憲法に定められた勤労権の保障のために一般の求職者や失業者はもとより、障害者や生活保護受給者の方など民間の職業紹介事業等では就職へ結びつけることが必ずしも難しい就職困難者や人手不足の中小・零細企業などに国が無償で支援を行う雇用のセーフティーネットの中心的な役割を担うものでございます。これに加えて、上にありますような民間の雇用仲介事業者が求職者の特性に応じてアプローチを行っていらっしゃいます。

その中で、職業紹介事業者は雇用関係の成立をあっせんする事業者として、求職者と求人者から求職・求人の申込みを受けて、それぞれの希望を聞きながら、年収、希望業種などの条件に適合するようマッチングを行います。

また、求人メディアや人材データベースという図がございますが、経団連さんの御説明にもありましたけれども、これは求人情報をインターネット等で掲載する、図にはない言葉ですが「募集情報等提供事業者」と制度上は位置づけられます。求人メディアは一般に企業から依頼を受けて求人を掲載するサービスを実施するものでして、求職者はそこに掲載された求人情報を見て興味のある求人に直接応募をされます。また、人材データベースの業態につきましては求職者の情報を収集して求人企業等に提供するもので、求人企業等はこれを基に求職者にアピールをかける業態です。

次に、職業紹介事業や求人メディアなどの募集情報等提供事業それぞれについて御説明いたします。3ページを御覧ください。職業紹介事業の概要でございます。先ほど一部申しましたが、職業紹介は求人・求職の申込みを受けまして求人者と求職者の間の雇用関係の成立をあっせんすることでございます。求職者が職業紹介事業者に求職の申込みをして、求人者が職業紹介事業者に求人の申込みをし、職業紹介事業者があっせんを行って、そして、求人者と求職者が雇用関係を結ぶという三者関係でございます。

右のほうに「主な制度」とありますが、ここにありますとおり、職業紹介事業は有料で行う職業紹介事業と無料で行う職業紹介事業に分けられますが、ともに厚生労働大臣による許可が原則として必要です。あと、その他有料職業紹介事業者が求人者から徴収する手数料につきましては、基本的に手数料の種類、額などを定めた手数料表を厚生労働大臣に

届出する必要があります。また、その職業紹介事業者は、求職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する義務があるほか、苦情の処理に関する事項をあらかじめ明示して苦情を適切かつ迅速に処理しなければならないといった義務がございます。そのほか、求人等の情報を広告等を通じて提供する場合は、虚偽または誤解を生じさせる表示は禁止されておりまして、また、個人情報の取扱い、苦情処理等についても定められております。これらの法令に対する違反があった場合には、行政指導や行政処分を行っております。

4 ページをお開きください。これは参考でございますが、都道府県ごとと地域ブロックごとの有料職業紹介事業所数でございます。経団連さんからも類似の紹介がございました。都道府県ごとに見ますと東京都が最も多く、令和6年3月末時点で1万276事業所、次いで大阪府が3,299事業所となっております、最も少ないのが島根県で44事業所でございます。ブロックごとにも下にございますが、経団連さんの御説明もありましたので省略いたします。

5 ページをお開きください。これは募集情報等提供事業、求人メディア等も該当しますが、その概要について御説明いたします。募集情報等提供、これは法律上の言葉なのですが、労働者になろうとする者の情報、つまり求職者の情報や、労働者の募集に関する情報、つまり求人情報を提供することをいいます。伝統的なもので言えばいわゆる求人誌という紙のものがございましたが、最近は先ほど申し上げたような求人メディアや人材データベースといったメディア上のものも募集情報等提供事業者には当てはまります。

右に「主な制度」とありますが、ここにあるとおり募集情報等提供事業者は求人等の情報を提供する際の的確な表示や苦情処理等が定められております。また、この事業者の中で求職者の情報を取り扱う場合には特定募集情報等提供事業という位置づけがさらにされまして、届出が必要です。募集に応じた労働者からの報酬受領の禁止や個人情報の取扱いについての定めが設けられております。

6 ページをお開きください。職業紹介事業のほうに戻りまして、今回の御要望をいただきました職業紹介責任者における現行制度につきまして、御要望への考えも含め御説明いたします。真ん中のブロックにあります「制度の現状」でございますが、職業紹介責任者というのは苦情の処理、個人情報等の管理、有料の職業紹介事業の業務の運営及び改善といった職業紹介事業所の現場における各般の事項を統括管理するとともに、従業者に対する教育を担うという業務がありまして、その性質上、これらを適正に行うに足る能力を有する者として事業所ごとに専属の職業紹介責任者の選任を求めています。

それについての御要望をいただいているわけですが、3つ目のブロックに「検討の方向性」を書いております。現在、職業紹介サービスの質に関しまして、昨今の人手不足の中

で求人を充足させる機能の発揮が求められている状況にありながら、求人者側からは求人ニーズの把握や求職者の能力・適性が見極めが職業紹介事業者において十分ではないのではないかと、それが早期離職や手数料負担の原因となっているのではないかとといった苦情が多く寄せられており、丁寧なマッチングの促進とサービスの質の確保が課題となっていると認識しております。対面での説明や求人者支援がない点が事業者への不信感や手数料負担に見合わないという認識につながっていることも多いと考えております。

また、求職者及び求人者から、事業者が苦情に対して適切に対応してくれないなどの相談が寄せられて、厚生労働省の出先であります都道府県労働局が指導するケースもございます。適切に対応できる体制が事業者に確保されることが必要と考えております。

このため、御要望に対しましては、単純な要件緩和ではなく、サービスの質を落とすことなく、サービスの質の向上に向けたこうした課題の解決に資すること等の必要があると考えます。こうした視点などから具体的方法の案が見いだせるか、御要望も踏まえながらよく検討していきたいと考えております。

7 ページ目は参照条文ですので省略いたします。

以上でございます。

○間下座長 ありがとうございます。

続きまして、有識者の方からヒアリングを行いたいと思います。1 人目の有識者として、一般社団法人日本人材紹介事業協会の事務局長でいらっしゃいます日暮拓人様にお越しいただいております。

それでは、こちらも 12 分程度で御説明をよろしく願いいたします。

○一般社団法人日本人材紹介事業協会（日暮事務局長） 今、御紹介にあずかりました、日本人材紹介事業協会、略して「人材協」と呼んでいます、人材協の事務局長をしています、日暮です。今日はこういった場にお招きいただきましてありがとうございます。

早速ですが、御説明に入らせていただければと思います。私からは、今の職業紹介というところに関して、現状の状況と取組事例等々を今回のテーマに即して話してほしいという御要望もいただきましたので、こういった内容で今日はお伝えをさせていただければと思っております。

まず、簡単に人材協についてでございますが、我々は職業紹介事業者の団体なのですが、主にホワイトカラーの領域を中心としてやっている事業者を中心とした団体でございます。我々の会員は 250 社前後で、大手の事業者さんから小さい会社さんまで含めて多様な会員の皆様が全国各地域で入っています。見ていただくと分かるのですが、先ほど経団連さん、厚生労働者さんから、それぞれ事業所の数で全国に偏在が多少あるということがありましたが、我々の会員数も同じような傾向の分布になっているというのは御確認いただけると

ころかと思います。

我が国の労働市場における我々職業紹介が果たしている役割ということについてですが、まず、先ほど厚生労働省の図にもございましたが、少し変化をしているものです。もともといわゆる職業紹介というところの特にホワイトカラーの部分は、ある程度年収が高く専門性を持っている方々をメインに御紹介していくという役割を担っていたところから、2000 年を越えて 2010 年から 20 年というこの流れの中で徐々に役割範囲を広げてきているということが現在の状況でございます。全体の分布でいくと、いわゆる中途採用における採用経路は、企業側の利用状況でいくと職業紹介が全体で 8 % ほど。これは 4 年前ぐらいからすると 7 % 弱だったところから、徐々にこの数年でもマーケットの中での影響度を広げてきているというところで、労働移動というところに資するところに我々は力を入れてきているところでございます。

マーケットの状況で言うと、これは人材協が定点で取っているデータになりますが、大手のリクルート、JAC リクルートメント、パーソルキャリアの 3 社さんから情報提供をいただいて経年でデータを追いかけているもので、転職の決定人数は、紹介人数の推移でいくとコロナで一度落ち込んでいたのですが、そこから振れ幅はありましたが回復をぐっとしてさらに伸びていき、コロナ前をぐっと超える形でマーケットは拡大をしているという状態で、先ほど 7 % 弱だったところからマーケットの中でも 8 % を超えるところまで影響度が上がっているという意味で言うと、成長をしてきているというところでございます。

職業紹介業界の現状の課題と取組というところは簡単に御紹介という位置づけになりますが、こちらは昨年度、厚生労働省で三菱 UFJ リサーチ&コンサルティングさんを通じて得られたデータがございまして、「職業紹介業に関するアンケート調査報告書」というものから抜粋をしております。上の 2 行がいわゆる求人者・求職者それぞれから調査をした結果、どちらにおいてもいわゆる悪質な民間人材サービス事業者に対する取締りの強化はしてほしいということ、それと、求人者からは信頼できる事業者・サービスが分かるようにしてほしいといった声が多く寄せられているというのが現状でございます。

これに対して、例えばという取組になりますが、厚生労働省が委託事業の形で今の悪質事業者の排除、それと、求人者からより良い事業者が分かるようにするという観点から、職業紹介事業に関する認定制度というのを 2 種類用意して動いております。優良職業紹介事業者認定制度と、3 分野（医療・介護・保育分野）における適正な有料職業紹介の事業者の認定制度というこの 2 つを運営し、いわゆる求人者・求職者が安心して利用できる人材紹介事業者の認定というのを取り組んでいるところでございます。

例えば適正認定と呼ばせていただいている医療・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においては、この3分野での人材不足、人手確保の難しさに少しでも資するようということで制度を立ち上げて推進をしております。いわゆる当該事業者の品質が予算等も含めてあらかじめ求人者が分かった状態で安心して使えるように選んでいただく、また、何かがあったときにきちんと職業紹介事業者にフィードバックをしながら、その品質維持・向上に努めていくといった制度も運用しながら、先ほどあったような悪質事業者の排除と適切なサービスが安心できる事業者の選定というところに資する取組を業界全体で取り組んでいたりするところでございます。

続いて、今回のテーマになっている職業紹介責任者について、我々の業界の中で見ている形を皆さんにもお伝えできればと思っております。まず、職業紹介責任者は、先ほど経団連平田様の話、また、厚生労働省の話にもありましており、我々から見ても事業運営に当たっては極めて重要な役割を担っている者であると考えています。職業紹介責任者は法律的にもどういった方になるのかというのはありますが、もう少し具体でいくと、誰でもなっているというものではなく、やはり知識、資質、スキルといった観点の力をちゃんと持ち合わせている人がこの事業を統括管理するという機能と従事者への教育浸透というところを担っていくというのが大事なものと整理をしております。特に知識周りには、法令遵守、市場のマーケットの情報、また、社会情勢を踏まえたアドバイスだったりマッチングに向けての知識を持っていることと、知識があるだけではなくて、やはり対人の対応をしていきますし、いわゆる人身売買や労働搾取、中間搾取みたいな話の過去の歴史を踏まえると、資質としての信頼感であったり、特に倫理感、または相手の気持ちをちゃんと受け止めるような共感性や感受性みたいなものの感性というものも必要なポジションだと認識していますし、当然統括管理をする立場ですので、指導、折衝、マッチングというところへも一定の力量を持っているということが大事だと認識をしております。

では、この法令でも定められている法32条の14にある5つの役割というものが、実際に具体で言うところのどういう対応をしているのかというのを皆様にもイメージをしていただく意味で記載させていただきました。会員企業さんの日常の対応を大きくサマリーにさせていただきます。

苦情の申出というところは、日常的に従事者からエスカレーションが上がってきて、相談窓口等への申立てが入った際に、対面もしくはお電話等で対応をしているというものです。内容に応じて、先ほど経団連さんの話もありましたが、いわゆる本社の法務部門とか、もしくは我々業界団体等に御相談が入ることも会員さんからはありますが、そういったところと相談をしながら現場の対応を進めていって、求人者・求職者様の声に耳を傾けながら動いていくというものでございます。

また、求人情報のいわゆる個人情報管理、求人者・求職者の情報管理というところは、

昔は紙で鍵付のラックでというのが多かったのですが、昨今はもう当たり前のようにシステム内でのデータ管理が主流にはなっています。ただ、管理というのは本社がやっていますが、現場では取扱いに関する下の従事者教育に近いものになりますが、紹介責任者が取扱いに関する指導や管理というのはちゃんとやろうねというのは一つ現場で持っている役割でございます。

あとは、求人・求職の申込み等々の日常の業務改善というところで、こちらは申込み周りは最近ウェブで完結していることが主流なので、いきなり事務所に飛び込んできてみたいなことというのはほぼないという状態が求職者様の動きなので、そのニーズに合わせた形で対応しているという状態です。

あとは、事業所内の責任者として法令遵守、自社のルールにのっとってちゃんと従事できているかというのを指摘・指示しているという内容になっています。

あとは、各安定機関等の労働局との定期監査への対応等々も手順に沿ってしていくというところで、ここも会社さんによっては本社の法務部門が一緒に対応するというのもやっているので、一概に責任者が全部担っているわけではなかったりする部分でもございます。

最後に、従事者教育です。ここがある意味日常のマネジメントのところとつながるようなものですが、いわゆる従事者のみんながちゃんと対応ができているかということについては理解を示しながら指示・指導をしていくという役割を担っているというものでございます。こういったものを日々の中で対応していると御理解ください。

最後に、地方の話です。先ほど大都市圏に偏在しているというお話もありましたが、では、我々職業紹介事業者が地方に出ていったときにちゃんとお力になれるのかということに関しては、会員企業の声も踏まえながら幾つかケースを入れさせていただきました。こちらを見させていただきますと、今回整理をしたのは大都市圏以外へ拠点を進出したことによって生み出されたマッチングの事例でございます。これは責任者がというか拠点が出ているということが一つの大事なポイントだなというところでもございまして、求人者・求職者双方への提供情報が増えることによって質の高い丁寧なマッチングが促進されていくというケースが見られます。大きくは3つポイントがあって、主に地方に行くとはやはりハローワークさん、あとは求人広告が採用時の主たる手段になっている地域でございしますが、そこに我々が進出することによって採用手段が増えるということ、また、求人者との対面接点で情報が格段に増えていきますので、そのリアルな生の情報をきちんと求職者に返していくことによって求職者がより動きやすくなったり、丁寧な的確なマッチングにつながったりというケース、また、1か所だけではなく複数の拠点でやっていることによって、いわゆる複数拠点をまたぐ形での御紹介の可能性が広がっているという UI ターンの拡大

というところにも貢献ができるものだと思っています。

主に3つ事例を書かせていただいておりますが、こちらの細かい部分は内容を見ていただいて御確認いただければと思いますが、例えば事例1、2に関して言えば、他県からのUターンのケースでございました。どちらも我々人材紹介会社があまり多くないエリアに拠点を出された事業者さんの例で、現地に行って就業地を直接営業担当が見ることによって、現場の様子などを細かく具体でここにこのように住むエリアになるのですよとか、いわゆる現場の会社の中の、今回だと写真なども見せられたと聞いていますが、イメージがより具体的につくような情報提供をすることによって、いわゆるローカルのエリアの細かいところに他県から人が拠出できたというケースでございます。

いずれも東京から出張でという動き方もできると思うのですが、さすがにここ出てくるような青森県の西津軽郡に東京から行くとなると、なかなか簡単なことではないとなりますので、例えば青森に支社ができるということの一つのメリットだったりするのだと認識しています。

3つ目の事例3は、今度は求職者様ですけども、自分でUターンをされて仕事をする方だったのですが、自分の知っている地元でありながら、やはり1人では探せない求人というものに紹介会社が事業者として進出をして、そのエリアの開拓をしたことによって出会える求人があったという形のものです。事業者が出ていくことによって可能性が広がるという一つの例、1人で探せない求人を支援できるということも大切な例かなと思っています。

また、事業者さんが出ていくと、地元の大学との産学連携であったり、地域金融機関の連携による活性化というところにも我々は資する活動ができるかなというところで、実際に活動させていただいている例もございますので、拠点の進出ということに関しては人材紹介会社は一定の貢献ができるのではないかと考えている次第でございます。

一旦私からは以上になります。

○間下座長　ありがとうございました。

続きまして、2人目の有識者として、東成瀬テックソリューションズ株式会社の代表取締役社長、近藤純光様にお越しいただいております。

それでは、5分程度で御説明をよろしくお願いいたします。

○東成瀬テックソリューションズ株式会社（近藤社長）　では、よろしくお願いいたします。

東成瀬テックソリューションズ株式会社、通称「なるテック」の代表取締役を仰せつっております、近藤純光と申します。このような場に呼んでいただき、本当に感謝申し上げます。

私からは、先ほどまでは有料職業紹介の事業者の視点がかなり強めのお話だったかとは思いますが、私どもはあくまでもそれを利用しているユーザー側、そして地方の過疎地にある会社の一意見としてお話をさせていただければと思っております。

「東成瀬」と書いておりますが、皆様は東成瀬村と聞いて御存じでいらっしゃいますでしょうか。秋田県の右下のほうにあります人口 2,000 人ちょっとの過疎地域で、雪が 3 メートルほど、私の身長よりもはるかに高い雪の壁があるようなところで、冬は水道管が凍って、住宅もクオリティーの高いものがあるわけではなく、非常に生活難易度の高いところなんです。

そこで、なるテックという会社は秋田県東成瀬村が出資している第 3 セクターの企業として、3 年でそんなところに人が集まるわけがないとか、先ほど日暮様の意見の中にも青森県の津軽に人を集めるのは大変だという話がありましたけれども、そこに私たちは創業 3 年で 60 名の若者を移住で獲得する実績を出すことができました。今もなお毎月 40 名の応募を獲得している企業でもございます。そして、たくさんのメディアでも取り上げていただいております、テレビ東京の『田村淳の TaMaRiBa』でも昨年末に放送がされております。そんな会社で、私たちは東成瀬村の地域の課題の解決と、そして、秋田県の中小企業のデジタル化を推進する企業でございます。

私どものほうで私どもの事例と、そして、私どもが支援している秋田県の中小企業様の生の事例を少し御紹介できればと思っております。

事例を通して私からお伝えしたいことといたしましては、都市部から地方への人の流れというのを今後生み出そうと思うと、都市部で人材を抱えている職業紹介事業者がより全国対応しやすくするように環境整備をしていただけるのがとてもよろしいのではないかと考えております。

そう思うに至った事例に関して、少し共有させてください。まず当社の事例なのですが、当社は社員 60 名規模で、年間 3 名の新卒採用と年間 25 名の中途採用を行っておりまして、新卒は採用単価・入社単価が 35 万円ほど、中途は採用単価が 30 万円ほどです。それぞれこういったメディアや大学との連携、インターンシップやリファラル採用、ダイレクトスカウトの採用などをうまく組み合わせて活用しております、そのうちの一つに有料職業紹介の事業者がいらっしゃるということです。最初はあまり私は使っていなかったのですが、直近半年ぐらいで条件の合う事業者さんが見つかったので、活用させていただいています。こちらの有料職業紹介の事業者さんは東京に本社があり、東京にしか拠点がない事業者さんです。そこリモートでつないで、一度も東成瀬村へ足を踏み入れたことがない方々に内定を出して、そして、入社するときに初めて来てくれるというぐらいのものです。正直成功報酬も単価が合わないの、報酬をかなり下げて交渉をさせて

いただいております。

そのような事例が当社のもので、一方で、秋田市にある 200 名ほどの企業様ですと、採用単価は結構上がってきておりまして、有料職業紹介事業者の存在は知っているが活用していないという状況が続いております。これは何かというと、付近にそういう人がいない、そういう拠点を持った事業者がいない、なので、そもそもきっかけがないというものです。あれば使えるのでしょうけれどもという状況になっているということですね。

現状ですが、地方企業で全国採用と、秋田への移住採用のことを私たちは A ターンと呼んでおりますけれども、そういう企業は少ないですし、地方は地方で人材を奪い合っているのかかなり獲得競争も激しいという状態で、利用のきっかけもないということですので、一応ニーズはあるので、ぜひ地方進出というのを推し進めていただけるような議論を進めていただけるととてもありがたいなと考えております。

私どものほうでは中小企業の採用のデジタル化を推し進める研修などを行っておりまして、その中でもエージェントというのはこのように活用していきましょうみたいなことを地域の中小企業向けにお伝えしている内容がございますので、この後の質疑応答の部分などで詳しく質問していただければ回答できるかなと思っております。

私からの冒頭の共有については以上とさせていただきます。ありがとうございます。
○間下座長 ありがとうございます。

ここで質疑応答に入りたいと思いますけれども、御意見、御質問のある方は、Zoom の手を挙げる機能がありますので、そちらから挙手をお願いしたいと思います。挙げていただいた方からこちらから指名いたしますので、それから発言するようにしていただければと思います。

それでは、いかがでしょうか。

御質問が出るまでに私から伺いたいことが 2 つあります。

一つは経団連さんに伺いたいのですが、重大なインシデントという定義をされていましたが、重大なインシデントというのはどんなイメージのものが重大なインシデントになるのかを教えていただきたいと思いますが、いかがでしょうか。

2 点目は厚生労働省さんになのですが、職業紹介事業者に対する不満のところ、対面がないから不満なのではないかという御見解を示されていましたが、これは何かそういった根拠というかデータがあつてのことなのか、何となく多分そうなのではないかと思われるのか、どちらなのかを教えていただきたいと思います。

それでは、まず経団連さんから御回答をお願いします。

○一般社団法人日本経済団体連合会（平田副本部長） ありがとうございます。

振っていただいて大変恐縮なのですが、我々も要望を取りまとめていて、具体的

な重大なインシデントがどういうものなのかというところまではつぶさには把握していないところであって、今日は人材協の代表として日暮さんがいらっしゃっていますけれども、日暮さんのところに事例というのはあると思うので、もしよろしければ、日暮さんの回答のほうがより現実的で具体的で説得的だと思いますので、そちらに委ねたほうがいいのかと思っています。

○間下座長　ありがとうございます。

では、日暮さん、お願いします。

○一般社団法人日本人材紹介事業協会（日暮事務局長）　ありがとうございます。

会社さんによって実際に重大と捉える基準が違ふとは思いますが、一概には言えないと思うのですが、例えば事案によっては我々の協会に御相談に来るような例、求人者・求職者さんから御相談があるような例もあるのですが、そういった際に聞いているのでいくと、例えばいわゆる労働条件を適切に明示したはずだったのに、求人者から聞いている内容と我々が御紹介した内容と実際に本人が認識したものがずれていたみたいなものなどは、我々からすると労働条件明示というのは非常に大事なフェーズだったりしますので、そこが適切にできていたのかということに苦情の申立てをいただく。例えばこういったケースであれば、どこコミュニケーションがずれていたのかみたいなものを事実把握したり、そのときにどこに責任の所在があるのかというのを整理したりというのを紹介責任者が対応して、きちんと認識ずれが元に戻るように対応していくようなやり取りはしていたりします。

あとは、個人情報管理の件で重大と捉えられている会社さんもあると思いますし、それ以外にも求人者さんとの契約トラブルみたいなものを問題と捉えられているケースもあると思うので、そこはケース・バイ・ケースかなと思います。

○間下座長　ありがとうございます。参考になります。

では、厚生労働省さん、お願いいたします。

○厚生労働省（中嶋課長）　承知しました。

私どもは、求人者、あるいは求職者、場合によっては職業紹介事業者の方からもいろいろな相談や御意見をお受けできるように、出先である都道府県労働局に相談窓口というのを設けております。そこでいろいろな相談があるわけなのですが、例えば人手不足との関係で申しますと、最近は医療や介護、それから、保育の分野で特に人手不足感があるということで、ここに関するリクエストは私どもも大変多く受け止めるのですが、その中で、手数料などとの関係も多いのですが、例えば紹介をせっかくしてもらったのだけれども人材が定着をしなかったと。早期に辞めてしまって、早期に辞めてしまうということになると今度は払った手数料との関係で非常に負担感が大きくなるという相談をよく

受けます。

そうしますと、ポイントは丁寧なマッチングで、求人者のニーズをはっきり把握をしなければいけないですし、どういう人材を求めているのか、それから、求職者には面談などを通じてその方がどういうスキルを持っているのかというのを把握したり、あるいは働き方に制約があるのであれば、少し勤務時間や勤務地の変更範囲というところを工夫して、働きやすいように求人側にも働きかけてそこを考慮してもらうなど、単純に求人者と求職者を集めただけですと双方の条件がマッチしないというところがありますので、そこをうまく紹介して、雇用に移った後にそのミスマッチが顕在化して離職ということにならないようかなり丁寧に条件をすり合わせるということ、それから、すり合わせた中で、Aさん、Bさん、Cさんがいるとするならばどの方が一番マッチするのかという丁寧なマッチングをして紹介に至る、そして、雇用関係の成立に至るという手間暇かけた仕事というのがミスマッチを防いで、定着も含めた人材確保につながっていくと考えておるわけなのです。

人材協から紹介がありました認定制度もそのようなところを狙いとした制度でありますけれども、今、申し上げたニーズの把握でありますとか、あるいは求職者側の制約の把握、ではそれをどのようにすり合わせていくのかという部分、こういうところがなかなか東京に拠点を持っているだけというところでうまくいくのかというところもあると思います。そういうすり合わせをするときに、やはり対面を含めてそれなりに経験のある方が間に入ってすり合わせをしていくというのが理想だと思うのですけれども、そのところが十分でないということを考えますに、質の担保ということにつながってまいりますけれども、紹介責任者がかなり丁寧なマッチングにおいて果たすべき役割があるのではないかな。それは、現地にいればこそできる部分というのが結構あるのではないかなと思っているというところでございます。

なので、私どもの現場における相談を通じまして、そういったニーズがあるし、その部分というのは無視できない部分があるのかなというのがベースとして持っているというところでございます。

○間下座長 なるほど。

正直、聞いていると対面が大事なのか、優秀な人がやるのが大事なのか、どちらか分からないという話なのかもしれないなとはちょっと思いましたが、ここはまた議論していきたいと思います。

では、堀さん、どうぞよろしくお願いします。

○堀座長代理 ありがとうございます。

今の御説明も伺ってしまして、職業紹介事業のうち職業紹介責任者の専任規制というの

がどれほど功を奏しているのか、あるいは現場で責任者というものを配置することによる質の向上というのも限界があるのではないかと考えておまして、マッチしないということに関して一番の問題であるということであるとすると、デジタル技術も活用しながらどのような紹介をしたのかということの後から振り返るとか、現場の方々がどのような紹介をしていったのかということ振り返り、さらにその先につなげていく、さらに改善していくために教育につなげていくとか、統括管理をしていくということに関して、デジタルを活用しながらも遠隔地で優秀な人が管理するということができれば、必ずしも一件一件の紹介の場に責任者が全て立ち会うというのは現実的ではないと思います。専任規制との関連性というものよりも、より質を上げていくための教育、改善等の仕組みを構築していったらいいのではないかと思います、その点は厚労省様、いかがでしょうか。

○厚生労働省（青山審議官）　ありがとうございます。

デジタル技術の発展により、それで一定程度の質が保てる部分は当然あるだろうと思います。まさに今、堀委員がおっしゃった質は我々も非常に大事にしておまして、逆に言うと、デジタルだからいいだけではなくて、優秀な人ばかりではないと言ってしまうと語弊がありますけれども、やはり質を担保する仕組みは並行して必要なもので、そういう趣旨で、デジタル技術ということも頭に置きながら、でも、質を確保することをどう担保できるかということも併せて考えたいと思います。

なぜその場にいないといけないのかということにつままして、即物的な趣旨で補足しますと、特に求職者さんは個人ですから、迷ったり、逡巡したり、希望が変わったり、分からなかったりという中で、本当にフェース・ツー・フェースでその人の本音を引き出したりなんなりというのは相談業務等で必要なのだと思いますし、求人者も人が来ないというときにどういう工夫をしたら人が来るのか考えましょうというときに、場合によっては事業所に伺いましょうとか、こういう例もありますよというのは本当に親身になってというか、ちょっと抒情的な表現になってしまいますけれども、そばに行ったら顔を見ていろいろな選択肢を提供できる関係は要るのかなということで、我々は事業所にちゃんといてもらう人というのを求めているところでございますが、いずれにしても初めにおっしゃったデジタル化も頭に置きながら、質の確保をどう担保するかということは最重要視点にして、御要望にどう対応するかは考えていきたいと思っています。

○堀座長代理　文字起こしなどで AI など活用しながらも、例えばこのような対応だとすると苦情につながりやすいとか、逆に好事例というのはこういう事例だというデータも集まりやすい環境だと思っております。人材も人手不足ではありますけれども、当然ながら職業紹介という事業に携わる人々も限られたリソースの中で精一杯やっただいてい

と思いますので、すべからく人を派遣しなければいけないといった、このアナログを前提とした規制というものはなるべく軽くしながらも、システム投資等も含めてより良いマッチングにつながっていくということの施策を御検討いただきたいと思います。

それから、職業紹介事業の専任規制についてより御検討いただけるということで、その緩和の方向性については事業者様も含めてほかの事業者と進んでいければいいのかなと思っておるのですが、ただ、よりマクロの観点で見えますと、我が国の生産年齢人口の減少と人手不足への対応を考えたときに、この論点だけで政策目的が達成できるとはちょっと思えないところがございます。例えば我が国の労働需給調整の枠組みやミスマッチの解消、潜在的な労働力の発掘・顕在化を考えていくとすれば、今回の論点かつ職業紹介事業のみだけではなくて、最初に御説明もありました募集情報等提供事業者、ハローワークなども含めた雇用仲介事業全体の在り方、枠組みについて議論していく必要性があり、規制改革会議でも議論していくべきということはぜひ問題提起をさせていただきたいと思っております。

その上で、この観点から、なるテックの近藤様と厚生労働省様に1点ずつ質問させていただきたいと思いますが、座長、よろしいでしょうか。

○間下座長 どうぞお願いします。

○堀座長代理 なるテック様への質問になりますが、今回、職業紹介事業に関する事例について御発表いただきましたけれども、求人を出すという観点・立場から募集情報等提供事業者やハローワークを通じた雇用のマッチングに関して、現状、今後の展望や期待についてどのようにお考えでしょうかというのがなるテック様への御質問です。

また、厚生労働省様に対しては、人手不足対応という喫緊かつ日本の今後の潜在的な成長・労働供給の向上に向けて極めて重要な課題への対応のためには、職業紹介事業、募集情報等提供事業、ハローワークを含む雇用仲介事業全体についてしっかりと議論を進めていただきたいと考えております。最初にもマッチしないというところに問題があるという問題意識も厚生労働省様から御発言がございました。例えば求人数やマッチング数、マッチングまでの期間といったデータ、政策目標やKPIを設定し、各事業についてどこがどのように仲介機能を担っているのかの把握や改善策というものがどの程度功を奏していくのかであるとか、政策を決めていくために政策目標・KPIを設定するということも検討してはどうかと考えますが、いかがでしょうか。

以上2点、お願いいたします。

○間下座長 では、なるテックさんからお願いします。

○東成瀬テックソリューションズ株式会社（近藤社長） ありがとうございます。

まず、ハローワークへの期待や現状どのように使用しているかみたいところを、ユー

ザーの視点からなのですけれども、結論、ハローワークはほとんど使っていないです。というのは、何度か出したり、ハローワークから来てくださるような方と面談をさせていただいたケースはもちろんあるのですけれども、年齢の部分やスキルの部分、カルチャーみたいな部分がそれぞれマッチしている人がかなり少ない印象です。

それに加えて、応募意欲が結構低い状態でつながれてくるので、かなり応募意欲を引き上げてあげないといけないという求人の受入企業側としての手間が結構多いような印象もすごく持っておりまして、正直活用をほとんどしていないというのが現状になります。

なので、そこから採った人というのは初期のほうに1名で、でも、そのメンバーはかなり育成しまして、すごく活躍してくれてはいるのですけれども、あまり使っていないというところなんです。

ですから、今後はハローワーク自体が強くなっていきたいなと思っています。都市部から地方に対しての人の流動性を高めていくためには、その強さが上がっていただくと必要があるかなと私は思っていて、というのも、地方企業が求人を出そうと思ったときに、無料なので本当はハローワークなどで採りたいのですけれども、求人を出してもそのような現状なので、大手の求人広告に頼らざるを得ないという状態になっている。大手の求人広告市場はどうなっているかと言ったらそれはもう寡占状態になっていて、A社、B社、C社ぐらいの数で、しかもかなりコストが高い。なので、地方の中小企業が求人に対してどれだけお金をかけられるかというところから逆算すると、それは地方の人手不足が加速してしまうよねという現状になるのはもう致し方ないかと思いますので、何とかハローワークに強くなっていただけると、よりコストが下がって地方の中小企業もよりハッピーに採用活動が回せるのではないかなというところは思っております。

ユーザーとしての意見はこのような形です。

○間下座長　ありがとうございます。

では、厚生労働省さん、お願いします。

○厚生労働省（青山審議官）　ありがとうございます。

堀委員から非常に根本的な、非常にごもっとも、かつ、重要な御示唆をいただきました。労働市場全体とそれを担う労働力需給調整機能を官民含めて全体でどう対応していくのかというところは非常に我が国の今後の人手不足や労働供給制約社会を考えても重要だと思っております。

KPI などの話もございました。ハローワークにつきましては我々直営の公的な事業でございますので、就職率等、KPI というか、数的指標も使って評価しながら運営をしております。

あとは、民間の職業紹介事業者なり募集情報等提供事業者も、ともに労働力需給調整機

能を担うパートナーだと私は思っておりますので、一緒になって求人者・求職者のために活動していく主体だと思いますけれども、そういう趣旨で制度上の質を担保するためのとか、求職者・求人者に安心して利用していただくための規制は種々設けておりますが、他方で、数量的に押さえるかという点は、許可制等による制約の中で、あとは営業の自由でやっていただいている民間ビジネスでおられる中で、なかなかこちらから KPI を提示するというのはいかなのかなと思っています。もちろんちゃんと労働者全体の能力発揮を実現するというのは政策全体としてはございますけれども、なかなかその KPI となると官民では違うのかなと思っておりますが、すごく重要な御示唆をいただきましたので、引き続き勉強していきたいと思いました。

あと、ハローワークにつきまして、近藤様からいろいろ貴重な御提言をありがとうございます。なかなか使いにくいということは非常に申し訳ないのですが、頑張っているつもりですけれども、今、人手不足でなかなか求職者をうまく捕まえていないこともあって、そこは求職者をちゃんと確保して、エンカレッジしてちゃんと求人に結びつけることを頑張らなくてはいけないと、やっているつもりではあるかもしれませんが、思いました。

ハローワークは実は全国に 500 以上の拠点がございまして、本当は地域の隅々で特に都市圏ではないところについてはハローワークが頑張らなくてはいけないというのは正直ございます。今日は民間の職業紹介事業の議論ですけれども、民間さんのこのような地域への出店の努力もお聞かせいただきましたので、それにどうこちらも評価してやれるか、あと、ハローワーク自身もより一層機能を発揮する、制度上とハローワークの運営主体としての責務上、両面で頑張っていきたいと思いました。

以上です。

続けて、厚労省から。

○厚生労働省（中嶋課長） 補足をさせてください。

民間のパフォーマンスの部分で定量的なところは、審議官から申しましたとおりなかなか国のほうで一律にということではないのですけれども、一方で、我々は質の担保と向上というところに関しては、日頃の行政もそうですけれども、ルールメイキングのようなところでもしっかりやっておこうという考えでございます。

これは例えば人材協からもプレゼンのありました認定制度というものもその質を高めて求人者、あるいは求職者の方になるほどここなら安心できるという形で利用できるようにしたいという思いで法令遵守や丁寧なマッチングという観点から認定をしている制度であります。

それから、もう少し幅広く見ますと、我々は情報開示のようなものも事業者さんに大分

進めていただくような方向で政策をやっております、要すれば、パフォーマンスで選べるようにするということでもあります。手数料の実績はどれぐらいなのか、あるいは就職の数、そして、その就職した方が辞めてしまった状況などという実績を開示していただくことで、利用者の方がそれを見てパフォーマンスで選んでいくということで質の良いところが伸びていくような仕掛けをつくりながら官民の需給調整機能を高めていこうという発想で取り組んでいるということを紹介させていただきました。

○堀座長代理 恐らく民間の事業なので御遠慮されている部分もあるのかなと思ったのですけれども、今、御紹介のありました人材協の認定制度で認定を出す・出さないであるとか、特定募集情報等提供事業については概況報告なども提出いただいていて、どのぐらいの数のマッチングがあったのかということのを定量的に把握できるような制度もあると認識しています。そうしたデータを活用しながら、ここはうまくいっている職業紹介事業だということであれば、例えば専任規制を緩和していくとか、一定の要件も一部緩和しながら良いところをどんどん伸ばしていくという形で、全国一律に皆さん同じ規制でというのではなくて、質が良く、マッチングが進んでいるような良い事業者をどんどん優遇していくという形での制度設計もあるのではないかと思います。

いずれにせよ、現在、経済社会の構造を含めて極めて変化が速い時代で、法律の枠組みによってこの需給のマッチングを進めていくという方向性に舵を切っていただくこともできるのだろーと思っています。日本の成長力を考えるとこの問題は非常に重要だと思いますので、ぜひ前向きな御検討をお願いしたいと思っております。

以上です。

○間下座長 ありがとうございます。

では、お待たせしました。安中さん、どうぞお願いします。

○安中専門委員 御説明ありがとうございます。

私からは、人材協の日暮さんと厚生労働省さんにお伺いしたいなと思います。民間職業紹介において多拠点にまたがって最適を見いだしていくというアプローチができるということや、他県から別の県への求人にもサービスが届けられる、過疎地へも労働移動を伴う職業紹介のサービスが届けられるということで、自力では探せない求人を見つけることができるというのがなるほどなということで、本当に民間職業紹介の価値だなということを感じたのですけれども、人材協の日暮さんにお尋ねしたいのは、適正認定ということを経験つか御紹介いただきましたが、認定基準に専属している職業紹介責任者のキャリアがその所属している事業所で何年以上であるといったものがあるのかないのかというのを教えていただきたいなと思っています。何かというと、専属義務の緩和が実現したときにこの適正認定が受けられなくなるなどということはないかどうかということを確認したいという

趣旨です。

次に、厚生労働省さんにお聞きしたいのですけれども、東成瀬テックソリューションズ（なるテック）さんの例というのは、秋田に戻っていくとか、Aターンと称してというので有効であってということで、地域創生にも良いという話が事例として御紹介されたと思うのですが、一度も御当地に住んだことがないという人がオンラインでマッチングされるということに対して、厚労省さんは現地にいればこそ丁寧なマッチングができるということをおっしゃられていたわけですが、この事例について、オンラインでマッチングされていて初めて御当地に入ることについてどのようなお考えをお持ちなのかなということ伺いたいと思っています。私の関与する企業でも、既にリアルでは集まらずにメタバースで朝礼をすとか、社内ミーティングもするという例も聞くようになってきている中で、厚労省さんとしてはどのようなお考えをお持ちかということをお教えいただければ幸いです。

○間下座長 ありがとうございます。

では、まず人材協の日暮さんからお願いいたします。

○一般社団法人日本人材紹介事業協会（日暮事務局長） 安中先生、御質問ありがとうございます。

まず、端的に結論だけいくと、認定基準には設けておりません。ある意味法令という専属要件と職業紹介責任者になるための要件というのが先に決まっていますので、既にその資格を持っているという時点でそこはクリアされていると認識をしていますので、その中のいわゆるどれだけのベテランがとか、その責任者のクオリティーがみたいなものは基準には設けていないのですが、審査をする際には職業紹介責任者の人には出てきていただくようにしてまして、その会社さんの責任者は、大きい会社さんであれば何十人といらっしゃるので、そのうちのお一人でしかないですけれども、その部門を担当されている中で責任者の方には実地の面談には出てきていただいて、実際に日常でどんな業務をしているのか、従事者に対してはどのようなアプローチをしているのかということは確認をするというシーンは設けています。

なので、基準にはないですが、場合によっては責任者が責任者としての役割を果たし切れていないねというときには、残念ながらその項目は否というふうに審査に落ちる可能性も用意はされているという仕組みになっています。

なので、もしかすると先ほどから出ている質問と次に厚労省さんにお答えいただく質問にも少し通ずるかもしれないのですけれども、丁寧なマッチングというものをある意味教育・指導するということに関しては、職業紹介責任者は当然やっていくべきですし、そのクオリティーというのは高めていかなくてはいけないと人材協としても思っています。

従事者で実際にマッチングをするという行為、もしくは拠点を出して対面で求人者に会いに行くみたいなものは、そこにいる従事者が一番担っている役割なので、責任者と従事者を混ぜて理解をしてしまうとややこしくなるかなとは思っていますので、そこは切り分けて御理解いただいたほうがいいかなと思っています。

以上です。

○間下座長 ありがとうございます。

では、厚生労働省さん、どうぞお願いします。

○厚生労働省（青山審議官） 今、委員の言われたAターンで一度も現地に行かないまま就職された事例をどう思うかという端的な御質問でございました。確かに先ほど私が現地に行って顔を見ながらと申しましたが、それとの関係でこういう一度も行っていないところの就職を決めたということが否定されるものでも何かおかしいことでもないとは思いますが。それはもう人によるというか、要は我々としては本当にその人の希望と能力に合った職が紹介できて、かつ、定着できる職業紹介があるべき姿なのだと思います。

その限りにおいては、確かにおっしゃっていた事例もこれだけオンライン、DXが発展した時代にあり得るかなとは一般的には思いますが、ただ、他方で先ほど言いましたようにいろいろな求職者の方もいらっしゃって、不安を抱えて自分の希望も十分に出していけない方もいらっしゃるという様々な求職者に民間の職業紹介事業者の方もハローワークも対応していますので、それに応え得るにはちゃんとその事業所にいて安心というのは最低限のラインとしては欠かせないのかなと思いますが、その上で、そういうDXの進展なども踏まえたことが何か考えられるかは、先ほどから様々な委員から御示唆いただきましたとおり考えていきたいと思っています。

追加で。

○厚生労働省（中嶋課長） 若干補足をさせていただきます。

今、人材協の日暮さんから、丁寧なマッチングについては従事者も含めたチームでやっていくことなので、責任者オンリーでやるわけでもないの、そこに工夫の余地があるのではないかという趣旨の御指摘かと思っています。私どもは、まさに審議官からも申し述べましたようにそういうアプローチを考えていくということだと思っておるのですが、その上で一点、責任者が現場にどれだけ必要かみたいところで、今はややマッチングサイドに焦点が当たっている面があるので、もう一面のところを私から補足させていただきたいのですが、幾つかある責任者の業務の中で、労働局との連携というのも大事な責務として私どもは考えているところであります。もちろんこれはクオリティーの非常に高い紹介所もある一方で、やや問題のある事業所などもあったりもする。そういうところに対して、私どもは最終的に文書指導というところに至るものもあるわけですが、そこに至る前に、実

はいろいろな相談が寄せられるというところもありまして、相談窓口にこういう事案があったのだけれども、紹介事業者の苦情相談窓口に持ち込んだのだけれどもなかなかうまく解決しなくてという形で私ども労働局に事案が来るということもあります。

そうしたときに、私どもとしては当然事業者さんサイドからも話を聞かなければいけないので、連絡を取らせていただいて、このような話があるのだけれどもという形でお話をお聞きいたします。そこは従事者さんから聞くというわけにもいかなくて、現場の統括をしているような責任者の方からお話を聞くという面がございますので、そういった面でマッチング以外の役割として我々が責任者さんが現地におられることを非常に頼りにしているという面がある旨も併せながら、審議官から申し上げたような方向で考えていきたいというのが現在形でございます。

○間下座長 ありがとうございます。

安中先生、よろしいですか。

○安中専門委員 はい。ありがとうございました。

○間下座長 ほかに御質問のある方はいらっしゃいますでしょうか。

水町先生、お願いします。

○水町専門委員 ありがとうございます。

少し大きな話でコメントと、それに関して厚生労働省さんに問題の認識についてお伺いできればと思いますが、今日、お話があったように、会社と人の中に入る雇用仲介事業というのは職業紹介事業、これは伝統的にずっと規制があった職業紹介事業ですけれども、募集情報等提供事業というのは昔は求人雑誌みたいなもので、新聞や雑誌でやっていましたが、これに要はデジタルが入ってくることによって求人メディアでかなり職業紹介に近いこともやり始めたというのでどう規制をしようという大きくその2つで、今は職業紹介事業は許可制で、募集情報等提供事業は最近の改正で届出制になったけれども、まだその規制の強さ・弱さに程度の差があるという状況の中で、恐らく職業紹介事業というのは人間が間に入って丁寧にマッチングをするというのが職業紹介事業で、募集情報等提供事業というのは大きくデジタルや AI、アルゴリズムを中心にリコメンデーション機能などを使ってかなり便利にできるようになってきたという中で、これからデジタル技術がどんどん発展していくと、その2つの境界が相対化したり、希薄化したり、恐らく連続的なものになってかなりアルゴリズムや AI でできるし、逆に職業紹介事業というのも完全に人がやっているわけではなくて、そこでもいろいろ AI 技術を使っていろいろな工夫をしていくので、要はそこが相対化していくという中で、今後は規制をどう一体化していくとか、中立化していくか、連続的なものと捉えてどうしていくかというところの今は過渡期。

その中で、今日は職業紹介事業の中の責任者の専属要件を見直し、必ずしも伝統的に場所や人に特化して考えることはないのではないか、少し中立化していけばいいのではないかとということで、今後の見直しの一つの例というか第一歩になるような検討事項かと思います。そういう意味で、厚生労働省さんとしても問題を認識して、具体的にどういう規制の見直し・緩和があり得るかということを検討していただくというお話で今日は御回答いただいたのかと思いますが、もうちょっと大きな話で言うと、いずれにしても募集情報等提供事業だけではなくて職業紹介事業にもかなりアルゴリズムが今後入っていく中で、AI、アルゴリズムに内在するリスクにどう対応していくかというのが特に雇用仲介事業では大きな問題で、これはもう世界的に大問題になっているところで、具体的に言えば、アルゴリズムを使うと差別がそこに内在している場合にその差別の除去などをどうしていくとか、さらには情報を取っていかれてそれが個人の私生活みたいなものを監視したり侵食してしまうという問題が大きく出てきているので、それに対してどうするか、その背後にある情報格差、特に情報をいろいろ取っていろいろなことをやるという事業者と情報が取られてしまってよく分からないという利用者との間の情報格差に対してどういうアプローチがあり得るかという点が今、背後にある問題で、そして、局面で言うと、情報収集と情報の利用というのがあって、どういう情報だったら取っていいか、取ってはいけないか、要は同意があったら何でも取っていいかどうか、同意があっても取ってはいけないかということが問題で、それと、さらに取った情報をどう利用するか、アルゴリズムで自動処理して何でもかんでも分析して出していいかという利用の仕方についても大きな問題になっていて、実は特に雇用や労働に関するとところで求職者とか、その後労働者になったところで、普通の一般の消費者や市民と違ってより濃密な関係の中で人間自体を投入して活動をしていくというのが労働関係の大きな特徴なので、日本で言うと、例えば個人情報保護法で一般的に規制されたものとは違う、働く人や仕事を探している人に対するよりきちんとしたケアが必要だよねということが、今、EU でかなり議論になっていて、EU で事例ができたり、ルールづくりを行っているというところです。

その中で、恐らく厚生労働省さんの労働政策・雇用政策の中で最初に問題になるのがこの雇用仲介事業で、アルゴリズムや情報管理についてどうアプローチしていくかというのが問題になる中で、これからは募集情報等提供事業や職業紹介事業という垣根のそれぞれの問題というよりも、その底辺にある問題としてどうアプローチするかというのが重要になってくると思います。

そういう意味で、今日の議論をきっかけにしつつ、より広い視野でより大きな根底的なアプローチを図って行って、募集情報等提供事業も含めてどういう規律・規制をしていくべきかということが問題になってくるとは思います。それに対して厚生労働省さんとして

どういう認識をお持ちになっていて、実際に今、検討をこれから始めていくとか、さらには見直しの機会があると思いますので、それに対して今、どういうスタンスでいらっしゃるかということがお伺いしたい事項です。

以上です。

○間下座長 ありがとうございます。

では、厚生労働省さん、お願いします。

○厚生労働省（青山審議官） ありがとうございます。非常に重大かつ大きな話をいただきました。十分にお答えできるか自信がありませんが、今、考える範囲でお話しいたします。

まず、職業紹介事業と募集情報等提供事業が近づいているという話は、そういう面は確かにございます。もともと募集情報等提供事業はマスの情報提供、求人情報誌から始まりましたけれども、今は確かに ICT の進展で求職者などに割と個別アプローチをし始めているということで近づいている部分がありましたので、我々も2年ほど前に法改正をして、個人情報の適正管理や募集情報の的確表示、苦情処理などの職業紹介事業と共通のルールも入れたところでございます。

そうはいつでもここは確かに法律がまだ別の位置づけなのですけれども、いずれにしても似ている部分については似たような規制をすることも含めて、求人・求職者双方の安心して利用できるような規制の在り方は、両方が全く違うから別だということにこだわらずに各事業に必要な規制やルールは考えていかななくてはいけないと思いましたが、今後もそうしていきたいと思っております。

もう一点、AI などの話がございました。釈迦に説法でございますが、先生のおっしゃるように AI の利用についての功罪が今、世界的に言われていて、特に職業紹介といった分野では個人の情報を扱ったり、個人に職を紹介しますので、非常に個人情報保護の問題や公正性の偏った職業紹介をしてしまうのではないかという問題が指摘されているのも我々も一定程度認識しております。勉強中でございます。

AI につきましては、政府全体でも活用や AI の技術の開発の他方で、どのようにルールを引いてつくっていくかということが検討されていますので、我々もそれを勉強しているところというか、しつつということでございます。

ただ、民間の職業紹介も含めて職業紹介事業にこういうアルゴリズムや AI の利用をどう考えていくとか、それに対して何かルールをつくったりするというのは当然あり得ると思いますが、まだまだそこは政府全体の AI 規制の評価の動きも今、並行して進んでいるような状況だと思いますので、なかなか職業紹介事業でそこにどう是非をつけるのかも含めて見いだすまでには至っていないのが事実ですけれども、ハローワークもございますので、

意識しております。例えば今のところは各民間事業者さんの AI の活用についてざっくりと様子をお聞きしたりというのはやっていますけれども、中長期的な課題かなと思っています。

確かに職業紹介事業と募集情報等提供事業は2年前に法改正して、また5年後に見直ししろという規定が法律にあたりますので、それに向けて、今の点も含めた様々な検討が必要と思っていますけれども、まだ数年ございますし、2年前に改正した施行を見ている段階でもありますので、今、先生からいただいた視点も含めて、特に速く動くこの経済社会の中で、制度的に何をしなくてはいけないかということは不断に考えていきたいと思っています。

○間下座長 ありがとうございます。

水町先生、よろしいですか。

○水町専門委員 1点だけ、一般の個人情報保護法を改正するかどうかの議論の中で、要はセンシティブな要配慮情報について個人同意を外す・外さないという議論が今、出てきていると聞いています。この一般的な個人情報保護の話とまた別に、求職者や労働者に関しては非常に濃密な人間関係になっていろいろな情報を取っていく中で、個人情報保護法一般と同じ規律でいいのかどうか、特に EU では逆に宗教や信条、個人的な趣味や性向みたいに関わるようなものの情報は取ること自体を禁止するという指令がプラットフォームワーカーについて成立して、その整備がなされているので、そこを厚労省や職業安定局の中では注視しながら規制の在り方を検討していただければなと思うところです。

以上です。

○間下座長 ありがとうございます。

どうぞ、厚生労働省さん。

○厚生労働省（青山審議官） ありがとうございます。

我々もその細かいところはまだまだ研究途上でございますけれども、個人情報保護法以外に我々は職業安定法上でも個別に職業紹介事業や雇用仲介事業としての個人情報の取扱いの個別のルールも設けたりしていますので、雇用仲介事業制度として、今言ったような個人情報保護法の動きも見ながら、何かすべきことがあるかはよく研究していきたいと思います。大変重要な御示唆をありがとうございました。

○間下座長 ありがとうございました。

それでは、鈴木先生、お願いします。

○鈴木専門委員 ありがとうございます。

私からは1点、厚生労働省さんにお伺いいたします。先ほどから皆様方の御質問などを通じてずっと疑問に思っているところがございまして、職業紹介責任者を各事業所が専任

しなければならないという要件と、実際に現実問題として寄せられている苦情とがあまりマッチしていないような気がしていて、専任したらその問題は解決するのか、専任しなければその問題は解決しないのかという因果関係があまりよく分からず、不明なような感じがしているのです。なので、もう少し判断材料として我々が得たいなというところで、どういう苦情が寄せられているのかをもう少し詳しくいただきたいというところがあります。例えばどういう業界でどういう苦情が寄せられているのかとか、そういうところでもう少しその内容を細かく教えていただけると、なぜ専任要件が必要なのかというところの検討材料になるかなと思いますので、よろしくお願いします。

○間下座長 厚労省さん、お願いします。

○厚生労働省（中嶋課長） 承知しました。

業態ごとという御指摘でありました。例えば人手不足の業界でよくある御指摘としましては、求人者の方からは早期離職が生じたと。紹介業者と契約を結んで、紹介を受けて、採用したのだけれども、残念ながら早期に離職してしまったと。その離職した原因を見ると、もちろん長く働いていく中で事業者側の問題というのもし生じてくるのだと思いますが、ごく短期に離職をしている方だと、そもそも求めている仕事をこなす能力がなかったり、あるいは希望するところと大分ずれがあったりというところで能力適性を見極めが十分ではない人を送ってきたのではないかと。そうしたら、当然定着しないのは当たり前ではないかというところで、サービスのクオリティーですね、これは何とか法に違反するというよりも、事業者としてのサービスのクオリティーとしてどうなのだという御指摘をいただく。

早期離職の場合には、どうしても紹介手数料はどうなるのだということも併せて相談としてはいただきます。早期離職なのに手数料がほとんど返ってこないのだけれどもどうなのだろうかと。それに対しましては、私どもはいわゆる返戻金という制度を望ましいとはしておりますし、事業者さんによっては早期離職の場合に一定の手数料を返還するという制度を設けている事業者さんがいますので、そういうところはどうかというところを私どものほうで調べてアドバイスをさせていただくということもあります。

それから、手数料にしても、返戻金にいたしましても、そのようなルールを設けている場合には、あらかじめこれは求人者に明示をしなければいけない、説明をして納得の上で契約を結ばなければいけないというところがありますので、そういうところが果たしてされていたのだろうかと。これがされていない場合には、個々の従事者さんの問題もあるかもしれませんし、また、事業所のビジネスプラクティスとしてそこが欠けてしまっている場合もあると思いますので、それがいずれだったのかというところについては私どもが個々の事業者さんに連絡をして確認をさせていただくということがございます。

あとは、苦情をまずは我々労働局に持ってくる前に当然事業者さんには相談したのだけれども、なかなか十分な対応がいただけなくてという相談もいただきます。これは私どもも相談の体制はしっかり整えてくださいというのはルール化しているところでありますので、その相談にしっかり対応したのかどうか、されていないとすれば、それは個々の方の問題なのか、それとも事業所の体制としてそこが整っていなかったのかというところは確認をさせていただいております。

あと、個人情報の関係ですと、いろいろいっぱい取られたのだけれどもそれは適正なものなのかというところが相談として来るところがありまして、これは恐らく従事者さんというよりも事業所で定めているプラクティスなのだと思いますので、それが問題なかったかどうかというところを確認したりというところでありまして、私どもは個々の相談には丁寧に対応します。その際には個別の問題なのか、事業所のビジネスプラクティスの問題だったのかというところを見ながら調査をさせていただいているという状況でございます。○鈴木専門委員　ありがとうございます。

今の状況はよく分かったのですが、業態ごととか、事業規模ごとの特徴の違いみたいなものというのはどういう傾向があるかというのを把握していらっしゃる限りで結構なので教えていただければありがたいです。

○厚生労働省（中嶋課長）　ありがとうございます。

大きな構造は、今、申し上げましたとおりだと思っております。ただ、その中で人手不足のところになりますと、より問題が顕在化しやすいといえますか、より切実な問題として私どものところに届けていただいているということだと思っております。

それから、事業所の規模に関しましては、実は紹介事業所は割と規模の小さいところが多く、一法人一事業所のようなところが結構多かったです。そういうところでやや労務管理といいますか、ビジネスの体制が十分に整っていないというところはあるのかなと思います。

ただ、大手さんでそういった問題がないかという点必ずしもそうではありませんで、そこは千差万別なのでありますが、小さいところは申し上げたような苦情処理の体制が整っているのかというところをよりしっかり見ていく。大手さんは、多くの場合には体制自体はあると思うものの、しかし、かなりの数のマッチングや求職者の方に接する中で、個々の問題は少なからず生じるということを、これは肌感覚なのでありますが、持っているところでございます。

○鈴木専門委員　ありがとうございます。

今、お話を伺ったところだと、そんなに事業内容による差はなさそうで、ただ、事業規模による差がちょっと出てきそうだなというところかなという印象を受けたところです。あ

りがとうございます。

今、お話を伺ったところ、多くある原因としては、求職者・求人者に対する説明体制の不足、情報提供や情報収集をする体制の不足みたいなところが大きな問題にあって、その中には個人情報 をきちんと管理できるかというところもあるというところになるかと思うのですけれども、それと、まだ自分があまり理解できていないのですけれども、それと専任要件が必要不可欠なものとしてつながるのですかね。しかも、責任者の専任要件ということなのですけれども、先ほど人材協さんでしたか、従事者と責任者は違うのだというところがあって、従事者の要件とか、あとは責任者は例えば都道府県に1人置いて、また従事者は別でみたいなほかの要件を設けるとか、そのほか、今、おっしゃってくださったような説明情報提供体制を別途強化する方法によって改善できるような気がしたのですけれども、この辺りについては厚生労働省さん、いかがでしょうか。

○厚生労働省（中嶋課長）　ありがとうございます。

今、御指摘いただきました中で、例えば苦情の関係ですと、もちろん最初に苦情を受け止めるのは従事者の方になると思います。その中でつつがなく終わっているものもあるのだと思うのですが、一方で、いわゆる人材協さんからもエスカレーションという言葉がありましたけれども、案件のエスカレーションを受けて紹介責任者が自ら即時対応しなければいけないという場面もやはりあると。それは即時対応をするときには対面またはメールや電話などという御紹介をいただいたと思います。

なので、ビジネスプラクティスとしてはもちろん従事者の方が第一線で接していくのだけれども、しかし、少なからず案件がエスカレーションしてしまっていて、それについて責任者¹の方が対応を現場で余儀なくされるというのがある。

これは紹介責任者はいわゆるビジネスの上級マネジメントのようなものではないというのが一つあるのかなと思っていまして、経営のマネジメントになりますといわゆる階層化しているといえますか、中間管理職も置いて、その中間管理職を通じて現場をマネージするという手法もあるのだと思いますが、一方で、紹介責任者はまさに現場に張りついている従事者を直接統括管理しているという面がありまして、なので、即時対応・実地対応というのはかなり実際には生じておると私どもは思っていますし、人材協さんの肌感覚もそんな感じかなと受け止めてはおるのです。

もちろんそう申した上で、私どもも今回のポジティブな地域でのマッチングの事例ということを頂戴いたしましたので、そういう方向でそういった場面について何か知恵を絞っていき、絞っていく際には先生からお話のあったデジタル技術なども要件の中に組み込ん

¹ 実際の発言では「従事者」と発言しているものの、正しくは「責任者」であるため修正。

で、良いあんばいのものをつくっていくという考えを持っておるわけなのですが、そこで、ではなぜそこが完全にオンライン化できないかというところに関しては、今、申し上げたような形でかなり現場で生じる実地の業務があるということで御理解を賜れればと思っているところでございます。

○鈴木専門委員　ありがとうございます。

引き続き検討をよろしくお願いいたします。

○間下座長　ありがとうございます。

ちなみに今、人材協さんのほうで肌感覚は同じではないかということをおっしゃっていましたが、肌感覚的にどうですか。

○一般社団法人日本人材紹介事業協会（日暮事務局長）　リアルな対面での御要望というのはある意味情緒的な側面なので、いわゆる責任者としての役割や機能の話で言うとオンラインで対応できているものもありますが、やはり感情的な部分での情緒的な側面をフォローするという意味で言うと、お電話では足りなかったり、オンラインの Zoom では足りないみたいなことを御指摘いただくことはあるものなので、実地が必要なシーンというのがあるのは事実だと思います。全てがそういうケースばかりというわけでは当然ないですけども。

○間下座長　ありがとうございます。

それでは、堀先生、どうぞお願いします。

○堀座長代理　今のやり取りを伺ってしまして、先ほどの大きな点とは違って細かい点で恐縮なのですが、人材協さんに職業紹介責任者について、こういう業務にどの程度のお時間を割いているのか、50 人の上限であるということで法令上規定されていると思うのですが、実際に担当して管理されている方々は何人ぐらいなのか、もしデータとしてイメージとして分かるものがあると大変ありがたく、御教示いただきたいという御質問をさせていただければと思いました。

○一般社団法人日本人材紹介事業協会（日暮事務局長）　ありがとうございます。

まず、データで何か持っているという状態ではないのでそこは御了承ください。

50 名というところに関しては、会員さんの現状という意味で言うと各社さんによってばらつきがあるというのが実態です。会社さんによっては本当に 50 名というところをベースに置いて責任者 1 人でやられているというところもあります。

ただ、現実、一般のマネジメントと同じように考えていただいたときに、50 人の平場のメンバーと責任者 1 人という状態で行き届くと言われると限界がありますので、各社さんは大体 20～30 人に 1 人になるような管理体制を取っていたり、あとは、会社さんによってはベテランが皆さん育てきたら次のステップみたいな形で、いつでも責任者になれる

るように責任者講習を受講しておくみたいな体制を取られている会社さんもいるので、この辺は正直結構ばらつきが大きいというのが一つです。

堀先生が今おっしゃっていた、もう一つのどれぐらいの割合業務で使っているかという点に関しては、ここもかなりばらつきは多いなというので、さっきの統括管理業務みたいな話の中でいくと、当然苦情対応が起きて、その苦情に例えば求職者さんが情緒的にわーっと来ているような状態であれば、それにすごく丁寧に対応していくのに毎日1時間、何日もかかってしまうみたいなケースもありますし、逆に日常の中で従事者が安定して動いている状態だったら、そういう対応がほぼないみたいな1週間があることもありますので、割合で出すのは結構難しいというところですが、当然見ている人数と起きる進捗の量、御紹介している数といったものの物量のバランスで一定の頻度で上がってきているものをきちんと対応していくというのがトラブル系の話と、もう一つが、日常の業務で従事者を育成していくという部分では、これはある意味 OJT 的な部分だったりしますので、現実、在宅でワークしている人間などもありますので、そういったところでお電話だったり Zoom だったりでマネジメントしていくということもありますし、逆にちゃんと対面でマネジメントしたほうがいいという瞬間は他のマネジメント業務と同じものですので、同じような出現率・頻度で発生していると感じていただいていいのではないかなと思います。

以上です。

○堀座長代理 大変よくイメージが分かりました。

いずれにせよ、事業所ごとに専属のという縛りが今の時代に本当に必要かどうか、もう少し柔軟に解してもいい部分もあるのではないかな。もちろん質を下げないために一定の人数をちゃんと見るということが必要ですけれども、場合によっては教育を受ける対象者もリモートでやっていますということだとすると、事業所を兼任するような形でのまとめ上げる責任者の方というのがいてもいいのではないかなとも思いますし、働き方がここまで進んでいる中で、果たして事業所ごとの専属というのがどのぐらい必要なのかというのは実態も踏まえて御検討いただけたらなと思いました。

以上です。

○間下座長 ありがとうございます。

関連して、これも人材協さんに聞きたいのですが、例えば東京にいる事業者さんが地方拠点を持っている場合、さっき 30 人～40 人に 1 人は責任者が必要という話でしたが、そもそもそんなに従事者がいるような事務所を開くことが一般的なのかどうかという、どうなのですか。普通 5 人～10 人の支社をいっぱいつくることを考えると、そこに責任者がいたら暇なのではないかと思うのですが、その辺りはどうなのでしょう。

○一般社団法人日本人材紹介事業協会（日暮事務局長） 通常、まず一般的に言えば、ビジネスなので当然投資対効果を考えますので、いきなり 30 人～40 人の規模の拠点を出すということはまずないです。当然マーケット規模を見ながら 3 人や 5 人というところからスタートしていくのが一般的で、そこからマーケットと求人の量が増えていき、顧客が増えていけば人数を増やしていったって売上げとともに投資していくというのは当然の動き方だと思います。

あとは、さっきの質の話とも掛け算されるのですけれども、3 人で暇なのではないかみたいな話でいくと、逆に進出した最初というのは責任者でも管理しかしていないということは基本ないので、プレイングで自分も動きながらやっている仕事になりますので、プレイングの責任者としてマネジメントしながら自分もプレーヤーで動くというのが通常だったりしますので、日常業務として管理業務だけでとどまるということはほぼないと認識をしています。

○間下座長 その兼務は別に問題はないということですか。

○一般社団法人日本人材紹介事業協会（日暮事務局長） そこは、質が担保されるのであればというのが人材協としては前提ですね。職業紹介責任者が責任者の資格を取ったら全員さっきの資質を全て一定水準以上で兼ね備えているかというのと、必ずしもそうではないというケースもあって、我々は職業紹介責任者の認定を取るための講習も運営していたりしますので、そこで見ているとこのテストがこれぐらいの点数で大丈夫かなと心配になるような方も正直いらっしゃったりする。そうすると、遠隔のマネジメントが安心して任せられるかみたいなものは不安な部分も出てきますし、リモートのマネジメントというのは難しい部分もあると認識をしているので、もし兼任したり広げていくというのであれば、そこには一定のクオリティを担保するという前提で動かないと、誰でも彼でも兼務していいよになってしまうのは危険ではないかなと思っています。

○間下座長 兼務と私が申し上げたのは、いわゆる責任者と、いわゆる実際の現場で動いている者は兼任でもいいというか、両方やってもいいということなのですか。要は会社の内部管理責任者は普通に現場の仕事をしては駄目だったとか。

○一般社団法人日本人材紹介事業協会（日暮事務局長） それはないです。

○間下座長 そういうことはないのですね。

○一般社団法人日本人材紹介事業協会（日暮事務局長） 職業紹介責任者がいわゆる現場のプレーヤーになってはいけないというルールはないです。

○間下座長 分かりました。ありがとうございます。

ほかに御意見等も含めて御質問等のある方はいらっしゃいますでしょうか。

厚生労働省さん、どうぞ。

○厚生労働省（青山審議官） 一部今の議論に関連するのですけれども、私も先ほど従事者と責任者を多少混同したことを私自身が申した部分があり、申し訳ございませんでした。フェース・ツー・フェースの話をしましたけれども、そういうマッチングが必要な上で、改めて申しますと、そういうものを現場でマネジメントする事業所に、責任者が何かあったときにマネジメントもするし、何かあったときにそういうトラブルがあっても最後にちゃんとその事業所に必ず誰か責任者が1人いるということが重要だという意味での専属です。そこは混同した議論を招いてしまったことをおわび申し上げますが、いずれにしても、今、いろいろ御示唆いただきましたとおり、今はリモートができる時代ではないかということをしていただきましたので、そういうことと、人手不足の時代に各事業所が地方に進出したいのに、それが障害ではないかということがありました。それがなるべく地域でスムーズに事業所も開設することができるという視点とか、リモートで大丈夫な部分があるのではないかという指摘を念頭に置きながら、サービスの質の確保はきちんと守るということを踏まえながら、どういう御要望への答え方ができるかは考えていきたいと思っています。

訂正も含めて、すみません。

○間下座長 ありがとうございます。

ほかはよろしいですか。

それでは、御意見等も出尽くしたようでございますので、本件についての議論はここまでとさせていただきたいと思います。追加の御意見等がございましたら、事務局宛てに別途御連絡をいただければと思います。

今回は、デジタル技術を活用した職業紹介事業などの在り方について御議論いただきました。少子高齢社会において生産年齢人口が縮小し、人手不足が深刻化していく中で、雇用仲介事業は雇用の創出やミスマッチの解消に貢献をし、地方創生の観点からもその役割は重要と考えております。

本日は特に職業紹介事業者における一人一事業所のひもづけを求める職業紹介責任者の専任規制を中心に御議論いただきました。職業紹介責任者の統括管理及び教育の役割については、その多くはデジタル技術の活用で遠隔地からでも実施できるという声も出てきております。求職者が安心してサービスを利用できるよう、悪質な事業者による不正行為の予防やサービスの質の確保にも留意が必要でありますけれども、厚生労働省様におかれましては、本日の議論を踏まえて本専任規制が事業者の新たな事業展開を阻害することがないように、その在り方について積極的に御検討を進めていただくようお願いしたいと思います。

なお、対面のほうがオンラインより良いという観点はやや古くなってきている固定観念

かなと思ひまして、特に単純には若い層には当てはまらないということも多くありますので、その点は御認識いただいた上で、対面規制というものを明確に入れるのであれば、対面が明らかに優位であり必要性が高いといったエビデンスがある、かつ、ほかの品質を上げる代替手段がないという場合に限るようにしていただきたいと思ひます。

また、人手不足が顕在化している我が国において、潜在成長力、その前提となる労働供給の向上という課題に取り組んでいくためには、職業紹介事業に限らず、雇用仲介の役割は大変重要だと思ひます。規制改革推進会議としましては、引き続き募集情報等提供事業者やハローワークを含め、雇用仲介の在り方について議論してまいりたいと思ひます。

本日は以上で終了させていただきたいと思ひます。

これでワーキング・グループを終了いたします。本日はお忙しい中、御出席いただきまして誠にありがとうございました。

御説明者の方々はここで御退席をお願いいたします。

速記はここで止めていただければと思ひます。ありがとうございました。