

JILPT 調査シリーズ

No.155

2016年5月

**求人情報・求職情報関連事業の実態**  
**—求人情報・求職情報関連事業に関する調査結果から—**

The Japan Institute  
for  
Labour Policy and Training

独立行政法人 労働政策研究・研修機構



# 求人情報・求職情報関連事業の実態

— 求人情報・求職情報関連事業に関する調査結果から —

独立行政法人 労働政策研究・研修機構

The Japan Institute for Labour Policy and Training

## ま え が き

我が国では経済を新たな成長軌道に乗せるため、産業の新陳代謝を加速させ、成熟産業から人材を必要とする成長産業への「失業なき労働移動」の実現が必要とされている。

失業なき労働移動の実現という政策の基盤の一つとなるのが、人材ビジネスを通じた円滑な労働移動のための市場形成であり、労働市場において、大きな役割を果たしているものが求人情報事業である。

近年、人材ビジネスでは、新たなビジネスモデルや方法論も派生・発展してきているが、その中でも、求人情報事業及びこれに派生して広がりを見せる求職情報事業の展開がその大きな役割を果たしてきている。

インターネットの普及に伴い、求人情報のWebサイトへの掲載も広がっていった。求人情報サイトは、紙媒体で行ってきた求人情報の提供をWebサイト上で行うスタイルから、求職者をWeb上で登録した上で、利便性をさらに向上させる求職者支援の仕組みを発展させるようになってきた。

さらに、登録された求職者情報を事業として活用する企業も現れ、多数の職業紹介事業者にも情報提供が行われるようになり、これ自体を求職情報事業として展開するようになっていった。

民間の人材ビジネスにおいて、求人情報・求職情報関連事業は、これまで蓄積してきたノウハウや仕組みを活かすとともに、さらに独自の創意工夫によって事業を変革してきており、今後、労働市場において一層重要な役割を担っていくことが期待される。

求人情報・求職情報関連事業の実態について調査した本研究が、人材ビジネスの一層の発展と労働市場政策の今後の立案に役立つことがあれば幸いである。

2016年5月

独立行政法人 労働政策研究・研修機構  
理事長 菅野和夫

## 担 当 者

氏 名	所属	執筆箇所
かめしま さとる 亀島 哲	労働政策研究・研修機構統括研究員	全章、付属資料

## 目 次

はじめに

第1章 調査・研究の目的、実施方法	1
1 調査・研究の背景と目的	1
2 本稿の構成	3
3 本調査・研究における用語	4
4 調査対象企業リストの作成	4
5 調査票の配付・回収状況	5
6 調査リスト掲載企業に対する予備調査の結果	7
第2章 有効回答企業の属性、事業内容	9
1 有効回答企業の属性	9
2 有効回答企業の事業内容	12
第3章 求人情報事業の実施状況	17
1 求人の取扱状況	17
2 紙媒体による求人情報事業の状況	22
3 求人情報サイトによる事業状況	24
4 求人情報事業の区分別状況	28
第4章 求職情報事業の実施状況	33
1 求職登録の実施状況	33
2 求職者情報の外部への提供状況	34
3 求職者情報提供での料金徴収方法	36
4 就職祝い制度・求職者サービスの実施状況	37
第5章 事業類型による特徴	41
1 ビジネス指向性による求人情報企業の類型化	41
2 ビジネス類型別事業所数、従業員数	42
3 ビジネス類型別の求人情報事業の実施形態の特徴	44
4 ビジネス類型別のサービス展開の特徴	48

第6章 信頼を得るための取組と苦情対応 .....	52
1 求職者からの信頼を得るための取組 .....	52
2 信頼を得るために苦慮している事項 .....	56
3 個人情報保護措置 .....	57
4 苦情への対応 .....	61
第7章 まとめと考察 .....	68
1 調査結果の概要 .....	68
2 政策への含意 .....	75
参考文献 .....	85
付属資料 .....	87

## 第1章 調査・研究の目的、実施方法

### 1 調査・研究の背景と目的

我が国では経済を新たな成長軌道に乗せるため、産業の新陳代謝を加速させ、成熟産業から人材を必要とする成長産業への「失業なき労働移動」の実現が必要とされている。

失業なき労働移動の実現という政策の基盤の一つとなるのが、人材ビジネスを通じた円滑な労働移動のための市場形成である。

その人材ビジネスの中でも、労働市場において、大きな役割を果たしているものが、求人情報事業である。

入職経路を見ると、民間職業紹介事業によるシェアは比較的小さく、求人情報（求人広告）28.5%、ハローワーク26.5%、縁故24.2%で全体の約8割を占めるが、人材ビジネス中では、求人情報の影響が特に大きい（雇用動向調査結果；JILPT, 2015）。

近年、人材ビジネスでは、新たなビジネスモデルや方法論も派生・発展してきている。その中でも、求人情報を提供する事業（以下「求人情報事業」という。）及びこれに派生して広がりを見せる求職者情報を提供する事業（以下「求職情報事業」という。）の展開が大きな役割を果たしてきている（JILPT前掲書）。

求人情報事業は、様々なタイプに区分される事業展開が行われている（図表1-1参照）。

当初、紙媒体を活用した新聞広告、折込広告、求人情報誌（無料・有料）といった形をとって発展していった。

インターネットの普及に伴い、求人情報のWebサイトへの掲載も広がっていった。

求人情報サイトは、紙媒体で行ってきた求人情報の提供をWebサイト上で行う「伝統的公募型」の展開から、さらに、求職者をWeb上で登録した上で、利便性をさらに向上させる求職者支援の仕組みを発展させ、求人への応募可能性を向上し、求人充足に結びつくよう工夫が施される「発展的公募型」の展開がなされるようになってきた。

加えて、登録された求職者情報をもっと事業として活用する企業も現れてきた。

求職者情報（匿名情報を含む。）を求人者に提供し、スカウトメールによって、マッチングを高める形のもものが広く行われるようになり、さらに提供先は、求人者だけではなく、求職者の同意の下、複数の職業紹介事業者にも行われるようになり、これ自体が事業として展開するようになっていった。

こうした求職情報事業の展開と求人情報事業が結びつく中で、求人情報事業も、広告収入を就職の決定を条件として課金する「決定課金型」といった新たなタイプの求人情報事業が出現するようになり、あっせんの成果によって徴収する「職業紹介連動型」とともにさらに多様な展開が行われるようになった。その一方で伝統的な紙媒体による求人情報事業も地域

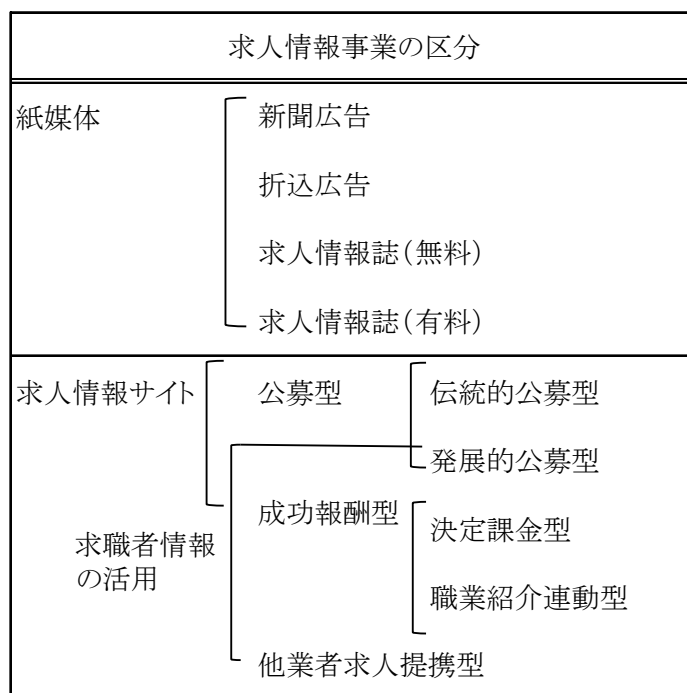
に密着した展開等によって依然として有力な事業であり続けている<sup>1</sup>。

民間の人材ビジネスにおいて、求人情報・求職情報関連事業<sup>2</sup>は、これまで蓄積してきたノウハウや仕組みを活かすとともに、さらに独自の創意工夫によって事業を変革してきており、今後、労働市場において一層重要な役割を担っていくことが期待される。

しかしながら、求人情報・求職情報関連事業の実態について、一部企業へのヒアリング調査といったことは実施されたものの（JILPT前掲書）、求人情報事業、求職情報事業を実施する企業に対する、より網羅的な調査は行われてきておらず<sup>3</sup>、求人情報事業や求職情報事業を実施する企業がどの程度あるのかさえ不明である。

そこで、本調査研究は、プロジェクト研究「生涯にわたるキャリア形成支援と就職促進に関する調査研究」の中で実施する「職業動向と職業移動に関する調査研究」の一環として、求人情報・求職情報事業を実施する企業に対して、幅広くアンケート調査を実施することによって、求人情報・求職情報関連事業の現状について把握したうえで課題を探り、人材ビジネスの一層の発展と今後の労働市場政策の立案に役立てることを目的とする。

図表1-1 求人情報事業の区分



出所) JILPT(2015)をもとに作成。

<sup>1</sup> 以上の解説は、JILPT(2015)「労働政策研究報告書No.175：転職市場における人材ビジネスの展開」に基づくものである。

<sup>2</sup> 本稿では、求人情報事業、求職情報事業及びこれらに関連して行われる事業を含めて「求人情報・求職情報関連事業」としている。

<sup>3</sup> 例えば、東京大学・社会科学研究所の調査でも、求人情報企業のサンプル数は、2006年：37社、2007年：28社にとどまる。



## 2 本稿の構成

本稿では、次の構成としている。

### 第1章 調査・研究の目的、実施方法（本章）

本調査・研究の背景と目的を示し、調査の実施方法を解説する。

加えて、調査対象企業リストから、インターネット上の検索による予備調査結果から、全国の求人情報企業数の推計を行っている。

### 第2章 有効回答企業の属性、事業内容

有効回答企業について、事業所数、労働者数、事業内容別等の属性別の集計結果を取りまとめている。

### 第3章 求人情報事業の実施状況

調査結果から、全体の求人件数等求人の取扱状況とともに、求人情報事業の利用媒体別の事業の実施状況を取りまとめ、利用する紙媒体や求人情報サイトの区分別の状況を分析している。

### 第4章 求職情報事業の実施状況

調査結果から、求職登録の実施状況、求職者情報の外部への提供、料金徴収の方法、求職情報事業関連の制度・サービスの実施状況について、取りまとめている。

### 第5章 事業類型による特徴

調査結果から、求人情報企業をビジネス指向性の違いによって類型化し、類型別の特徴を分析している。

### 第6章 信頼を得るための取組と苦情対応

調査結果から、求人情報・求職情報企業が求職者等から信頼を得るための取組状況や苦情対応の状況を取りまとめ、その課題となる点について分析している。

### 第7章 まとめと考察

これまでの各章の概要をまとめ、今後の政策への含意を示している。

### 3 本調査・研究における用語

本調査研究では、求人情報事業と求職情報事業をそれぞれ次のとおり定義している。

#### ①求人情報事業

求人情報（求人広告）を広く掲載・掲示、提供する事業をいう。

なお、求人情報には、他社の派遣労働者の登録・雇用のためのものも含まれるが、自社の登録・雇用のためのものは含まないものとする。

#### ②求職情報事業

登録した求職者の情報を求人者や職業紹介事業者等に提供する事業をいう。

なお、専ら職業紹介事業の一環として求職者の情報を求人者に提供する場合を除くものとする。

### 4 調査対象企業リストの作成

求人情報事業を実施する企業（以下「求人情報企業」という。）や求職情報事業を実施する企業（以下「求職情報企業」という。）についての名簿が存在しないことから、調査実施に先立って、調査対象企業リスト（以下「調査リスト」という。）を独自に作成する必要がある。

調査リストは、専ら、求人情報企業を対象として作成することとした。

これは、次の理由による。

- a 求職情報事業については、その事業自体の業界での認識が低い等から、これをもとに調査リストを作成することは困難であること。
- b 人材ビジネス企業・団体からのヒアリング調査結果（JILPT前掲書）から、求職情報事業の多くが求人情報事業に付随して行われていることが分かっており、求人情報企業のみを対象としても、両事業の全体の網羅性を担保できると推測されること。

一方で、求人情報企業についても、全国的に網羅した名簿は存在しないことから、次の①～④を組み合わせて、求人情報事業を実施していると思われる企業リストを収集（名寄せ）し、それらの重複分を除いて、全国621社の調査リストを作成した。

#### ①関係団体会員からの情報による企業リスト

全国求人情報協会の会員企業及び当該会員企業から求人情報事業を実施していると思われる企業として情報提供のあった企業をリスト化したもの（全国求人情報協会提供資料）。

#### ②「しごと情報ネット」掲載企業リスト

厚生労働省の開設する「しごと情報ネット」に求人情報を公開している求人情報事業実施企業をリスト化したもの（厚生労働省提供資料）。

### ③企業データベースからの抽出による企業リスト

帝国データバンクに発注し、企業データベースから求人情報事業を実施している企業をリスト化したもの（委託調査会社からの発注による。）。

### ④インターネット検索等による追加

上記①、②、③掲載企業以外に、委託調査会社によって、インターネット検索や独自の情報網を通じ求人情報事業を実施していると推測される企業を追加。

## 5 調査票の配付・回収状況

### （1）調査実施期間

平成27年3月。

ただし、委託調査会社の手続きの齟齬により、①当該時期に調査票を配付できなかった企業及び②所在不明等で調査票未着であった企業のうち所在が判明したものに対して平成27年6月に、改めて調査票を配付し回収を行った（併せて、前回調査実施時に回収できなかった企業の一部をこの期間に回収した。）。

両調査時期における調査票配付数はそれぞれ次のとおりである。

①平成27年3月配付：574社（企業所在不明等による不着分を除く。）

②平成27年6月配付：87社（前回配付漏れ及び不着企業の所在等判明による再送分）

### （2）調査票の質問項目

配付した求人情報・求職情報関連事業に関する調査票（付属資料参照。以下「調査票」という。）の主な質問項目は次のとおり。

#### ○企業について

本社所在地、事業所数、常用労働者数、職業紹介事業等の許可状況、売上高、他の雇用関連サービス、求人総取扱件数、海外勤務求人の取扱、求人情報事業の形態

#### ○紙媒体による求人情報関連事業について

求人情報掲載料の設定方法、掲載料金、求人情報誌の発行状況

#### ○求人情報サイトについて

ウェブサイトでの求人情報提供・求職者登録の状況、求人情報サイトの対象別状況、掲載料金及び徴収方法

#### ○求人情報について求職者から信頼を得るための取組について

行っている取組・対応、取組・対応について苦慮している事項

## ○求職情報関連事業について

求職者登録の際の料金の有無、管理している求職者情報の内容、個人情報保護の取組、求職者情報の提供先、求職者情報提供の方法、求職者情報提供の際の料金徴収、お祝い金（品）制度、登録求職者へのサービス

## ○求人・求職からの苦情対応について

過去1年間の苦情の有無、求職者からの苦情内容、求人者からの苦情内容

**（3）調査票配付・回収結果**

前述の調査対象企業の探索により作成した対象企業リストに掲載した企業621社に調査票を配付したが、うち82社については、企業所在不明等により、郵送した調査票が不着・返送され、最終的に配付することができなかった。

企業所在不明等82社を除く539社を実調査対象企業として、回収できたのは123社であった（回収率22.8%）。

そのうち、調査票冒頭の予備問において、求人情報事業、求職情報事業について「両方又はいずれか一つの事業を行っている」と回答したものを「有効回答」とし、それ以外を「無効回答」とした。回収数における有効回答の割合は80.5%であった。

**図表1-2 調査票配付・回収状況**

①	調査票配付数	621件
②	調査票不着数（企業所在不明等）	82件
③	実調査対象数（①-②）	539件
④	回収数	123件
⑤	有効回答数	99件
⑥	回収率（④の③に占める割合）	22.8%
⑦	回収数に占める有効回答率（⑤の④に占める割合）	80.5%

注）「②調査票不着数」は、企業所在不明等で返却されたもののうち、所在調査によっても最終的に所在が判明しなかったもの。「⑤の有効回答数」は、調査票予備問において、求人情報事業、求職情報事業について「両方又はいずれか一つの事業を行っている」と回答した企業数。

#### (4) 調査結果の補正

回収した調査票<sup>4</sup>の回答から、問4、問12、問16、問21、問24について、他の関連する問の回答から、明らかな記入漏れと判断できるものを補正した。また、関連する問の回答間に齟齬があると判断された場合、回答した企業に対し、再度、電話による聞き取り確認による補正を行った。

### 6 調査リスト掲載企業に対する予備調査の結果

調査リストに掲載している621社について、委託調査会社によって、インターネット上の企業ホームページ及び求人情報サイトを検索し、①実施事業において求人情報事業（又は類似の事業）の記載、②求人情報サイト、求人情報媒体（求人情報誌等）の存在を確認するようにした（同様の検索を当機構でも行い、これらの結果を照合。）。

この結果、上記①、②のいずれかに該当する（該当するか判断が難しい事例も含む。）企業（以下「推定企業」という。）は376社であり、調査対象企業621社の60.5%、所在不明等を除く実調査対象企業539社の69.8%であった。

調査票が回収できた企業においても、求人情報事業、求職情報事業のいずれも実施していないところ（無効回答企業）が2割近くあったことから、他の調査リスト掲載企業においても、求人情報事業を実施していない企業が、相当程度含まれている可能性が高い。

こうした点を踏まえて、推定企業を求人情報事業の実施企業と見なす方がより実際に近いと思われる。推定企業数376社が求人情報事業の実施企業数に近いと考えると、全国に400社近い数の企業が求人情報事業を行っているとは推測される。

推定企業数が、概ね全国の求人情報企業数だと考えると推定企業376社に対する有効回答99件の割合（26.3%）から本調査結果は、求人情報企業全体の4分の1程度の網羅性を持つものと推定される。

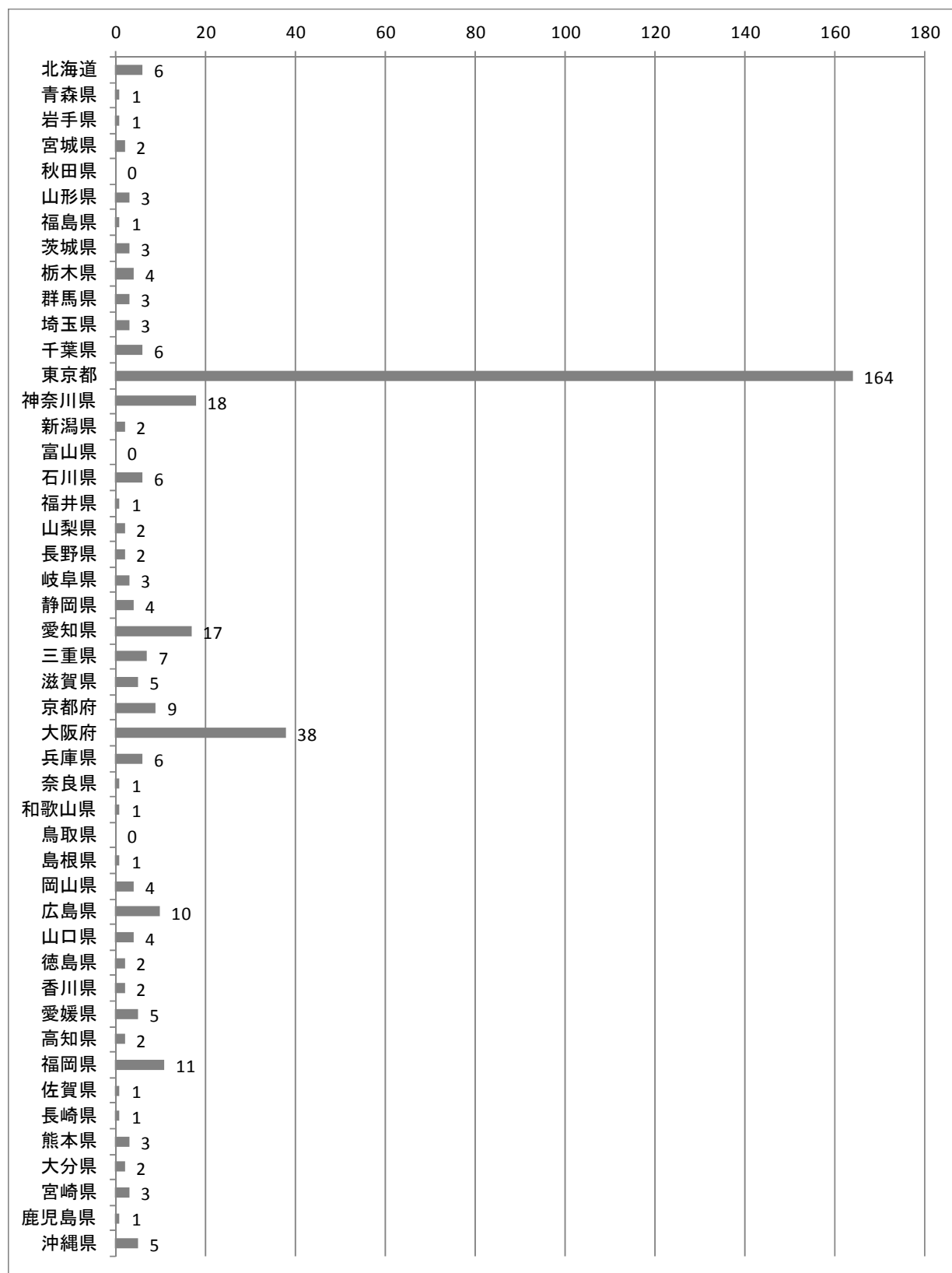
376社は、インターネット検索等を通じ推定したものではあるが、求人情報企業の所在について網羅した一覧・名簿等が存在せず、求人情報企業の地域別の分布についても明らかではないため、参考資料として、推定企業の所在都道府県別の分布を図表1-3に示す。

推定企業（本社）の所在地の分布を見ると、求人情報企業は、特に東京都（164社、43.6%）に集中しており、次いで、大阪府（38社、10.1%）、神奈川県（18社、4.8%）、愛知県（17社、4.5%）に多い。

推定企業が見いだせなかった県は、3県（秋田県、富山県、鳥取県）のみであり、首都圏に集中傾向はあるものの、地方の地場で活動する求人情報企業も幅広く存在することがうかがえる。

<sup>4</sup> 回収した調査票の確認・整理等については、当機構・臨時職員の島田美樹氏の尽力によるところが大きい。この場を借りて感謝を伝えたい。

図表1-3 本社所在都道府県別求人情報企業数（参考）



注) 全体は、調査企業リスト掲載企業のうち、インターネット検索を通じて①実施事業において求人情報事業（又は類似の事業）の記載、②求人情報サイト、求人情報媒体（求人情報誌等）の存在のいずれかを確認（判断が困難な事例を含む。）できた「推定企業」376社。

## 第2章 有効回答企業の属性、事業内容

### 1 有効回答企業の属性

#### (1) 事業所数

事業所数階層別企業割合を図表2-1-1に取りまとめている。

有効回答企業99社のうち、支店等本社以外に事業所を持たない企業が全体の約半数（48.5%）を占めており、1～5事業所の企業が82.8%を占めている。一方、事業所数が11以上の企業は1割程度（12.1%）である。

図表2-1-1 全体の事業所数（階層）別企業割合

全体の事業所数	企業数(社)	%
1所	48	48.5
2～5所	34	34.3
6～10所	5	5.1
11所以上	12	12.1
全体	99	100.0

注) 全体は、有効回答企業99社。

#### (2) 常用労働者数

雇用する全常用労働者数階層別企業割合を図表2-1-2に取りまとめた。

常用労働者50人未満の規模の小さい企業が全体の6割（60.6%）を占めており、300人以上の企業は1割程度（13.1%）である。

図表2-1-2 全常用労働者数（階層）別企業割合

全常用労働者数	企業数(社)	%
1～9人	22	22.2
10～29人	30	30.3
30～49人	8	8.1
50～99人	14	14.1
100～299人	12	12.1
300人以上	13	13.1
全体	99	100.0

注) 全体は、有効回答企業99社。

さらに、求人情報事業又は求職情報事業に従事する労働者数（階層）別では、当該事業従事者が10人未満の企業は46.2%であり、30人未満の企業が全体の約7割（74.2%）と、当該事業を比較的少人数で実施する企業が多い。一方、当該事業従事者が300人以上の規模の大きな企業は6.5%と一定の割合が見られる。

**図表2-1-3 事業に従事する労働者数別企業割合**

従事する労働者数	企業数(社)	%
1～9人	43	46.2
10～29人	26	28.0
30～49人	4	4.3
50～99人	6	6.5
100～299人	8	8.6
300人以上	6	6.5
全体	93	100.0

注) 全体は、有効回答企業99社から「無回答」を除いた93社。

### (3) 所在地

有効回答企業（本社）の所在地別割合を図表2-1-4に取りまとめた。

都道府県別では、東京都に34社（34.3%）と集中しており、次いで大阪府が11社（11.1%）であった。

**図表2-1-4 所在地別企業割合**

所在地	企業数(社)	%
北海道	3	3.0
東北	3	3.0
関東	41	41.4
うち東京都	34	34.3
中部	12	12.1
うち愛知県	4	4.0
近畿	23	23.2
うち大阪府	11	11.1
中国	6	6.1
四国	4	4.0
九州・沖縄	7	7.1
全体	99	100.0

注) 全体は、有効回答企業99社。



#### (4) 企業全体の売上高

平成25事業年度の企業の売上高（階層）別割合を図表2-1-5に取りまとめている。

売上高5千万円未満の企業が約1割（9.6%）、5億円未満の企業が半数（52.0%）であり、1億円以上5億円未満の企業の割合が高い。

他方、全体の6.8%が、100億円以上の売上高となっている。

**図表2-1-5 企業全体の売上高（階層）別割合**

企業全体の売上高	企業数(社)	有効%
1千万円未満	4	5.5
1千万円以上5千万円未満	3	4.1
5千万円以上1億円未満	6	8.2
1億円以上5億円未満	25	34.2
5億円以上10億円未満	11	15.1
10億円以上50億円未満	14	19.2
50億円以上100億円未満	5	6.8
100億円以上	5	6.8
全体	73	100.0

注) 企業の売上高は平成25事業年度のもの。  
全体は、有効回答企業99社から「無回答」を除いた73社。

平成26年度上期の企業全体と求人情報・求職情報関連事業の売上高が前年同期に比べて、どの程度上昇したか下降したかについて図表2-1-6に取りまとめている。

企業全体では、売上高が上昇したとする企業は約7割であり、「30%以上、上昇した」とする企業割合も8.1%であった。

求人情報・求職情報関連事業で見ると、約6割の企業において、売上高が上昇したとしており、「30%以上、上昇した」とする企業も10.6%であった。

企業全体、求人情報・求職情報関連事業いずれにおいても、売上高は上昇傾向がうかがえる。

図表 2-1-6 平成 26 年度上期の売上高の推移

平成26事業年度 上期の売上高	会社全体		求人情報・求職情報関連事業	
	企業数(社)	有効%	企業数(社)	有効%
30%以上、上昇した	7	8.1	9	10.6
20%以上、上昇した	10	11.6	6	7.1
10%以上上昇した	21	24.4	21	24.7
やや上昇した(10%未満)	23	26.7	17	20.0
ほぼ横ばい	12	14.0	20	20.0
やや下降した(10%未満)	7	8.1	4	4.7
10%以上、下降した	3	3.5	5	5.9
20%以上、下降した	2	2.3	2	2.4
30%以上、下降した	1	1.2	1	1.2
全体	86	100.0	85	100.0

注) 平成26年の売上高の推移は、前年同期(平成25年度上期)との比較。

有効%は、有効回答企業99社から「無回答」を除いた「会社全体」86社、「求人情報・求職情報関連事業」85社をそれぞれ全体とする割合。

## 2 有効回答企業の事業内容

### (1) 実施する事業内容

企業の実施する事業内容を図表2-2-1に取りまとめた。

求人情報企業の割合(%)は、98.0%であり、求職情報事業を実施する企業(以下「求職情報企業」という。)は、43.4%であった<sup>5</sup>。

職業紹介事業を行っている企業は44.4%、労働者派遣事業を行っている企業は22.2%であり、研修・教育訓練事業や業務請負事業もそれぞれ16.2%、13.1%と1割以上の企業で行っている。

その他の広告事業を実施する企業も比較的多く、41.4%となっている。

<sup>5</sup> 求人情報事業を行っていない2社のうち1社は、求職情報事業のみ実施している企業であり、他の1社については、本調査の予備問で、「求人情報事業、求職情報事業の両方又はどちらか一つを実施している」と回答している企業ではあるが、求人情報事業、求職情報事業のいずれも選択しておらず、他の問からも、どちらの事業を実施しているか判断が難しかったため「不明」として処理した。

図表2-2-1 実施する事業内容

事業内容	企業数(社)	%
求人情報事業	97	98.0
求職情報事業	43	43.4
職業紹介事業	44	44.4
労働者派遣事業	22	22.2
研修・教育訓練事業	16	16.2
業務請負事業	13	13.1
労務管理・福利厚生に関する業務委託 (採用関係、給与計算など)	2	2.0
人事・労務コンサルティング	5	5.1
IT関連事業	8	8.1
広告事業	41	41.4
その他	10	10.1
全体	99	100.0

注) 複数回答。全体は有効回答企業99社。

求人情報企業における他の事業の実施状況を図表2-2-2に示した。

求人情報企業の43.3%は求職情報事業を併せて行っており、44.3%は職業紹介事業を、22.7%は労働者派遣事業を行っていた。

また、求人以外の広告事業を行っている企業も42.3%あった。

図表2-2-2 求人情報企業のその他の事業実施割合

求人情報企業の事業内容	企業数(社)	%
求職情報提供事業	42	43.3
職業紹介事業	43	44.3
労働者派遣事業	22	22.7
研修・教育訓練事業	16	16.5
業務請負事業	12	12.4
労務管理・福利厚生に関する業務委託 (採用関係、給与計算など)	2	2.1
人事・労務コンサルティング	5	5.2
IT関連事業	7	7.2
広告事業	41	42.3
その他	10	10.3
全体	97	100.0

注) 複数回答。全体は求人情報企業97社。

求職情報企業における他の事業の実施状況を図表2-2-3に示した。

求職情報企業の97.7%は求人情報事業を併せて行っており、求職情報事業が求人情報事業と一体化して行われている状況がうかがえる。

なお、求人情報事業を行わず求職情報事業のみを行っている1社は、「Webサイトを通じて新卒者のプロフィールを提供」している旨の自由記述を行っている。

また、求職情報企業の76.7%は職業紹介事業を行っており、職業紹介事業との関連の強さがうかがえる。

また、労働者派遣事業、研修・教育事業の実施割合も34.9%、27.9%と、求人情報企業の実施割合に比べて高い。

**図表2-2-3 求職情報企業のその他の事業実施割合**

求職情報企業の事業内容	企業数(社)	%
求人情報事業	42	97.7
職業紹介事業	33	76.7
労働者派遣事業	15	34.9
研修・教育訓練事業	12	27.9
業務請負事業	8	18.6
労務管理・福利厚生に関する業務委託 (採用関係、給与計算など)	1	2.3
人事・労務コンサルティング	3	7.0
IT関連事業	7	16.3
広告事業	12	27.9
その他	2	4.7
全体	43	100.0

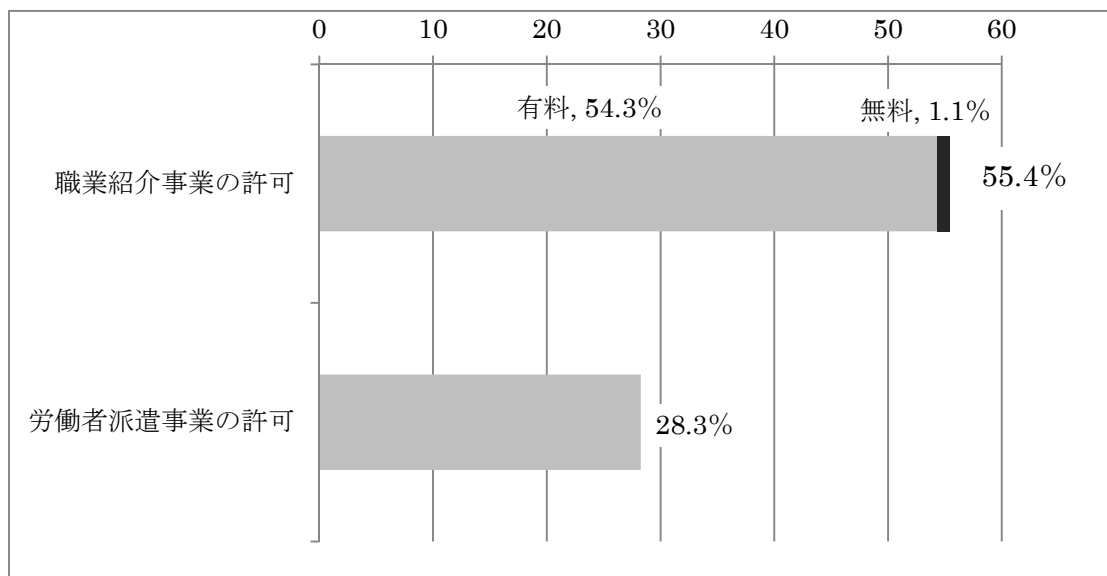
注) 複数回答。全体は求職情報企業43社。

## (2) 労働力需給関連事業の許可状況

有料職業紹介事業等労働力需給関係事業の許可状況を図表2-2-4に示している。

5割以上(55.4%)の企業が有料又は無料の職業紹介事業の許可を受けており、4分の1(28.3%)の企業が労働者派遣事業の許可を受けている。

図表2-2-4 関連事業許可状況の割合



注) 複数回答。

各割合 (%) は有効回答企業99社から「無回答」を除いた92社に対するもの。

「有料」は有料職業紹介事業の許可、「無料」は無料職業紹介事業の許可を指す。

求人情報企業、求職情報企業ごとの許可状況を図表2-2-5に示した。

求人情報企業では55.5%が有料又は無料の職業紹介事業の許可を受けており、求職情報企業では、求人情報企業での割合よりも高く、80.4%の企業が有料又は無料の職業紹介事業の許可を受けていた。

労働者派遣事業の許可を受けている求人情報企業は28.9%、求職情報企業は43.9%であった。

図表2-2-5 求人情報・求職情報企業別関連事業許可状況

	求人情報企業		求職情報企業	
	企業数(社)	有効%	企業数(社)	有効%
有料職業紹介事業の許可を受けている	49	54.4	32	78.0
無料職業紹介事業の許可を受けている	1	1.1	1	2.4
労働者派遣事業の許可を受けている	26	28.9	18	43.9
職業紹介事業や労働者派遣事業の許可は受けていない	38	42.2	8	19.5
無回答	7	—	2	—
全体	97	100.0	43	100.0

注) 複数回答。全体は、求人情報事業97社、求職情報企業43社。有効%は無効回答を除いた割合。

### (3) その他の雇用関連サービスの実施状況

職業紹介事業や労働者派遣事業を除く、その他の雇用関連サービス（以下「その他の雇用関連サービス」という。）の実施状況について、図表2-2-6に示している。

約6割の企業は、その他の雇用関連サービスを特に行っておらず、その他の雇用関連サービスを実施している企業の割合は、37.4%であった。

行われている雇用関連サービスとしては、「就職フェア、面接会などの開催」(26.3%)、「キャリア・コンサルティング」(17.2%)、「採用関係業務の代行」(16.2%)、「就職面接対策セミナーなどの開催」(14.1%)、「求人者に対するコンサルティング」(13.1%)が多かった。

図表2-2-6 その他の雇用関連サービスの実施状況割合 (MA)

雇用関連サービスの内容	企業数(社)	%
就職フェア、面接会などの開催	26	26.3
就職面接対策セミナーなどの開催	14	14.1
資格取得講座などの実施	4	4.0
キャリア・コンサルティング (就職に向けた各種相談)	17	17.2
採用関係業務の代行	16	16.2
求人者に対するコンサルティング	13	13.1
会員同士の交流サイト(掲示板やSNSなど)の開設	6	6.1
上記以外の雇用関連サービス	1	1.0
他の雇用関連サービスは特に行っていない	58	58.6
無回答	4	4.0
全体	99	100.0

注) 複数回答 (MA)。各割合 (%) は、全体99社に占める各回答の割合。

### 第3章 求人情報事業の実施状況

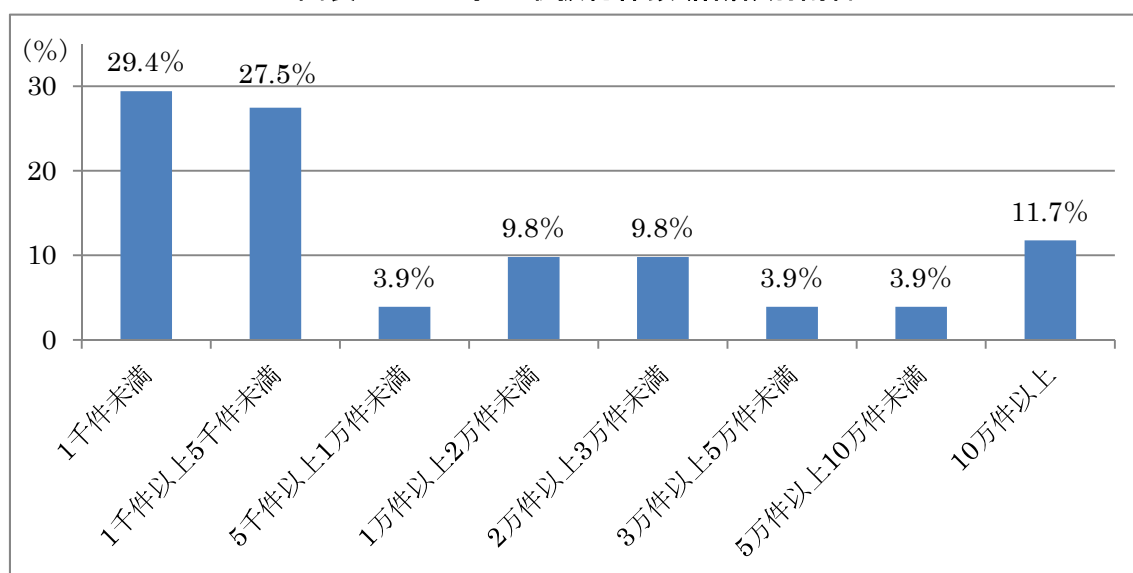
#### 1 求人取扱状況

##### (1) 求人取扱総件数

平成25事業年度における求人取扱総件数を尋ねたが、この間に対する回答率は低く、求人情報企業の5割近く（47.4%）の企業が無回答であった。

回答のあった企業（52.6%）の求人取扱総件数の状況（図表3-1-1）を見ると、29.4%の企業が1千件未満であり、5千件未満の企業は56.9%となっている。一方で、10万件以上の企業も11.7%ある。

図表3-1-1 求人取扱総件数(階層)別割合



注) 全体は求人情報企業97社から「無回答」を除いた51社。

##### (2) 雇用形態別の求人の状況

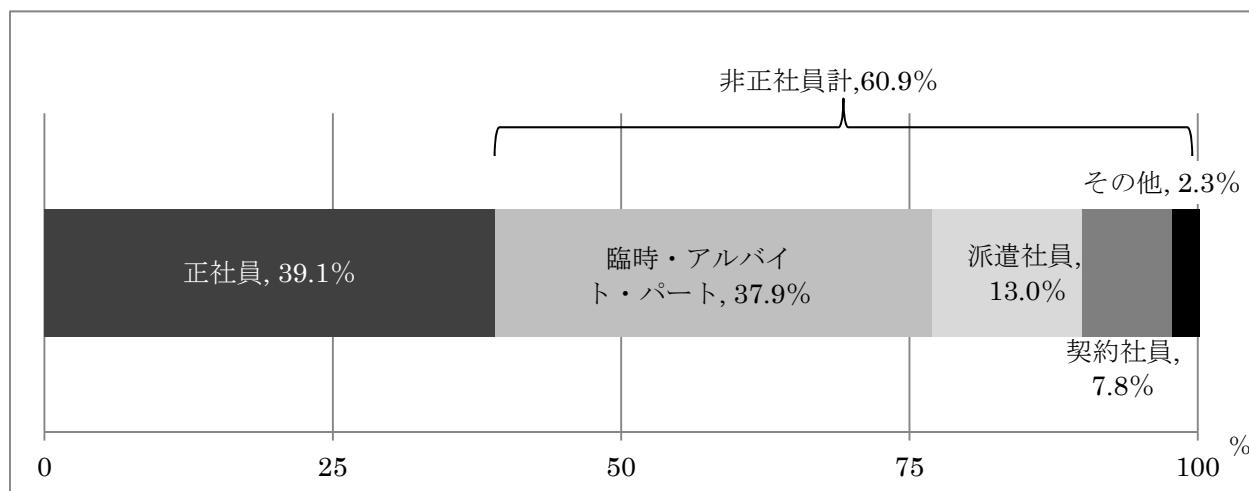
平成25事業年度に取り扱った求人件数の雇用形態別内訳について回答のあった71社の雇用形態別求人件数割合の平均を図表3-1-2に示す。

平均では正社員求人4割に対して、非正社員求人が6割となっており、非正社員求人の比重が高い。

非正社員をさらに「臨時・アルバイト・パート」、「契約社員」、「派遣社員」、「その他の非正社員」に区分し、求人件数割合の平均を見ると、「臨時・アルバイト・パート」が大きく他を上回っている。

図表3-1-3は、取り扱った求人件数の正社員向けのもの割合別に取りまとめたものである。これを見ると、25%未満の企業が46.5%、50%未満では66.2%となっている。一方で、正社員求人件数割合が75%以上の企業も21.1%ある。

図表3-1-2 雇用形態別求人件数割合の平均



注) 全体は、回答企業71社。  
各雇用形態別の割合平均の合計は100%とならない (合計100.1%)。  
非正社員計の平均割合は全体(100%)から正社員求人割合を減じた割合(%)で算出。

図表3-1-3 正社員求人件数割合（階層）別企業割合

正社員求人件数割合	企業数(社)	%
25%未満	33	46.5
25%以上50%未満	14	19.7
50%以上75%未満	9	12.7
75%以上	15	21.1
全体	71	100.0

注) 全体は、回答企業71社。  
正社員求人件数割合は、全体の求人件数での正社員求人件数の割合を回答したものを取りまとめた。

回答企業（71社）の非正社員求人件数の割合（階層）別にまとめたのが、図表3-1-4である。「臨時・アルバイト・パート」は50%以上の求人件数割合の企業が4割を超えるのに対して、他の非正社員区分では、ほぼ0%であり、非正社員求人区分の中で、「臨時・アルバイト・パート」の取扱比重の高い企業が圧倒的に多いことが見てとれる。



図表3-1-4 非正社員求人件数割合別企業割合 (%)

求人件数割合	臨時・アルバイト・パート	契約社員	派遣社員	その他
25%未満	32.4	94.4	80.3	98.6
25%以上50%未満	25.4	5.6	16.9	1.4
50%以上75%未満	33.8	0.0	1.4	0.0
75%以上	8.5	0.0	1.4	0.0

注) 全体は、回答企業71社。

求人件数割合は、正社員を含む全体の求人件数に対する割合 (%)。

### (3) 職業別の求人取扱状況

職業別の求人件数割合区分ごとの企業割合と掲載職業別の求人割合の平均を図表3-1-5に示した。

各職業別の平均をみると、「販売・営業職」(23.2%)が最も高く、次いで、「医療・福祉・介護の職業」(15.5%)、「生産工程・建設・労務」(14.2%)、「サービス・保安の職業」(14.1%)となっている。「経営・管理職」(3.1%)、「運転・輸送の職業」(5.5%)、「研究職・技術職・専門職(医療・福祉・介護を除く。)」(8.0%)の取扱割合が比較的低い。

求人件数割合(階層)別企業割合を見ると、特定の職業の求人取扱割合が75%以上というのは、その職業に特化して取り扱っていると考えられるが、「経営・管理職」、「運転・輸送の職業」を除いて、数は少ないものの、そうした職業を特化して取り扱う求人情報企業が一定割合あることがうかがえる。

図表3-1-5 職業別・求人件数割合(階層)別企業割合 (%) と平均

掲載職業	25%未満	25%以上 50%未満	50%以上 75%未満	75%以上	平均(%)
経営・管理職	98.5	0.0	1.5	0.0	3.1
研究職・技術職・専門職	89.6	6.0	1.5	3.0	8.0
医療・福祉・介護の職業	82.1	10.4	0.0	7.5	15.5
事務的職業	89.6	6.0	3.0	1.5	11.7
販売・営業職	64.2	22.4	9.0	4.5	23.2
生産工程・建設・労務	82.1	10.4	4.5	3.0	14.2
運転・輸送の職業	98.5	1.5	0.0	0.0	5.5
サービス・保安の職業	80.6	9.0	9.0	1.5	14.1
その他の職業	95.5	0.0	3.0	1.5	4.9

注) 各割合(%)及び平均は、回答のあった67社を全体として算出。

各職業別の割合平均の合計は100%とならない(合計100.2%)。

#### (4) 海外求人の取扱状況

過去1年間での海外勤務の求人情報（以下「海外求人」という。）の取扱状況を図表3-1-6に示す。

求人情報事業を実施する企業のうち、95.7%は、「まったく」又は「ほとんど」取り扱わなかったと回答している。

海外求人を「頻繁」又は「ある程度」取り扱ったとする企業は4.3%と少なく、海外求人を取り扱う企業が限定されていることがうかがえる。

図表3-1-6 海外求人の取扱状況別割合

海外求人の取り扱い状況	企業数(社)	%	有効%
頻繁に取り扱った	1	1.0	1.1
ある程度取り扱った	3	3.1	3.2
ほとんど取り扱わなかった	16	16.5	17.0
まったく取り扱わなかった	74	76.3	78.7
無回答	3	3.1	-
全体	97	100.0	100.0

注) 全体は求人情報企業97社。有効%は「無回答」を除いた数により算出。

#### (5) 求人の採用・充足状況の把握

求人情報企業が掲載した求人の採用・充足についてどの程度把握しているかについて図表3-1-7に取りまとめた。

掲載した求人の採用・充足状況について、「ほぼ全ての求人について把握している」企業は、17.9%であり、7割(69.2%)の企業では「ある程度の求人」についての把握にとどまっている。「ほとんど把握していない」とする企業も1割以上(12.8%)ある。

図表3-1-7 掲載求人の採用・充足の把握状態別企業割合

採用・充足の把握状況	企業数(社)	%	有効%
ほぼすべての求人について把握	14	14.4	17.9
ある程度の求人について把握	54	55.7	69.2
ほとんど把握していない	10	10.3	12.8
無回答	19	19.6	-
全体	97	100.0	100.0

注) 全体は求人情報企業97社。有効%は「無回答」を除いた数により算出。

## (6) 利用媒体別求人情報事業割合

求人情報事業の利用媒体別の割合を図表3-1-8に示している。

求人情報事業の事業形態として「求人情報サイトの開設」(83.5%)が最も多く、「紙媒体の利用」全体(64.9%)を大きく上回っている。

紙媒体の利用の中では、「無料求人情報誌(フリーペーパー)の発行」(47.4%)が最も多く、次いで、「新聞の折込広告」(30.9%)となっている。「有料求人情報誌の発行」は、1割弱(8.2%)にとどまっている。

図表3-1-8 求人情報事業の利用媒体別割合

求人情報事業の利用媒体		企業数(社)	%
紙媒体	①無料求人情報誌(フリーペーパー)の発行	46	47.4
	②有料求人情報誌の発行	8	8.2
	③新聞の折り込み広告	30	30.9
	④新聞への求人広告の掲載(新聞広告の代理店業務)	14	14.4
	紙媒体全体(①～④のいずれか)	63	64.9
求人情報サイトの開設		81	83.5
その他の提供方法		12	12.4
全体		97	100.0

注) 複数回答。全体は、求人情報企業97社。

「その他の提供方法」(12.4%)として、自由記述の中で多かったのは、「他社の媒体への取り次ぎ(広告代理店業務)」であった。そのほか、「しごと情報ネットへの掲載」、「学校提出用求人票の作成」、「就職、転職フェア」、「メールマガジンへの掲載」、「SNS(の利用)」が記載されていた。

なお、求職情報事業との関連等求人情報サイトの区分別状況については、後記「4 求人情報事業の区分別状況」で改めて整理する。

## 2 紙媒体による求人情報事業の状況

### (1) 料金設定

無料求人情報誌、有料求人情報誌、新聞折込広告、新聞への求人広告の掲載といった紙媒体利用による求人情報掲載料金がどのように設定されているのかについて、図表3-2-1に示した。

紙媒体への求人情報の掲載を無料としている企業はなく、料金設定の方法として、「紙面等の掲載面積に応じて設定」(88.5%)が最も多く、紙媒体掲載の基本となっている様子が見える。

次いで、「掲載回数に応じて設定」(39.3%)、「掲載期間に応じて設定」(24.6%)、「新聞・チラシ等の配布部数に応じて設定」(21.3%)が続いている。

図表3-2-1 紙媒体による求人情報掲載の料金設定方法別割合

紙媒体求人情報の料金設定	企業数(社)	%	有効%
紙面等の掲載面積に応じて設定	54	85.7	88.5
新聞・チラシ等の配布部数に応じて設定	13	20.6	21.3
掲載期間に応じて設定	15	23.8	24.6
掲載回数に応じて設定	24	38.1	39.3
その他	4	6.3	6.6
無回答	2	3.2	-
全体	63	100.0	100.0

注) 全体は、無料求人情報誌、有料求人情報誌、新聞折込広告、新聞への求人広告の掲載を行っている企業63社。有効%は、無回答を除いた数により算出。

### (2) 1件当たりの料金

平成26年度上期における求人情報(求人広告)掲載1件当たりの概ねの料金(平均)額(階層)別の割合を図表3-2-2に示した。上が正社員向け求人情報、下が非正社員向け求人情報である。

正社員向け求人情報掲載料金額の状況を見ると、5万円未満の有効%は55.4%であり、10万円未満は同91.1%を占めている。そのような中で、50万円以上と回答した企業も1社あった。

非正社員向け求人情報では、5万円未満の有効率は74.1%であり、10万円未満は、同96.3%を占めている。最も高い料金額の企業でも、20万円以上30万円未満である。

図表3-2-2 求人情報掲載料金額別割合

正社員向け掲載料金	企業数(社)	%	有効%
5万円未満	31	49.2	55.4
5万円以上10万円未満	20	31.7	35.7
10万円以上20万円未満	4	6.3	7.1
20万円以上30万円未満	0	0.0	0.0
30万円以上40万円未満	0	0.0	0.0
40万円以上50万円未満	0	0.0	0.0
50万円以上100万円未満	1	1.6	1.8
100万円以上	0	0.0	0.0
求人を取扱っていない	1	1.6	—
無回答	6	9.5	—
全体	63	100.0	100.0

非正社員向け掲載料金	企業数(社)	%	有効%
5万円未満	40	63.5	74.1
5万円以上10万円未満	12	19.0	22.2
10万円以上20万円未満	1	1.6	1.9
20万円以上30万円未満	1	1.6	1.9
30万円以上40万円未満	0	0.0	0.0
40万円以上50万円未満	0	0.0	0.0
50万円以上100万円未満	0	0.0	0.0
100万円以上	0	0.0	0.0
求人を取扱っていない	2	3.2	—
無回答	7	11.1	—
全体	63	100.0	100.0

注) 上表は正社員向け求人情報、下表は非正社員向け求人情報。  
有効率は、無回答及び求人を取り扱っていない企業を除いた数により算出。

### (3) 求人情報誌の発行形態

求人情報誌の発行形態別割合（％）を図表3-2-3に示している。

求人情報誌を発行する企業では、有料誌よりも無料誌（フリーペーパー）を発行する企業が多い。

無料誌、有料誌ともに、正社員・非正社員両方向けの求人情報誌の発行が最も多い。

無料誌では、正社員・非正社員両方向けが91.3％となっているが、正社員、非正社員それぞれ専用のもを発行する企業も2割前後ある。

有料誌でも、無料誌と同様に、正社員・非正社員両方向け（75.0％）が最も多い。しかし、無料誌に比べると、正社員・非正社員両方向けの割合が低く、非正社員専用、正社員専用（いずれも37.5％）の割合が高い。

**図表3-2-3 求人情報誌の発行形態別割合**

求人情報誌 の発行形態	正社員専用		非正社員専用		正・非正社員両方		全体	
	企業数(社)	%	企業数(社)	%	企業数(社)	%	企業数(社)	%
無料誌	8	17.4	11	23.9	42	91.3	46	100.0
有料誌	3	37.5	3	37.5	6	75.0	8	100.0

注) 全体は、無料誌を発行する46社、有料誌8社（無料誌また有料誌を発行する企業49社）。

## 3 求人情報サイトによる事業状況

### (1) Webサイトの利用方法

求人情報企業、求職情報企業のWebサイトの利用状況を図表3-3-1に示した。

8割強の企業が、Webサイトによって求人情報の提供又は求職者登録を行っていた。

Webサイト利用企業においては、求人情報提供と求職者登録の両方を行っている企業が5割を超え（55.4％）、求人情報提供のみの企業（42.2％）を上回っていた。求職者登録のみを行っている企業は2.4％と少数にとどまっている。

**図表3-3-1 Webサイトの利用状況**

Webサイトの利用状況	企業数(社)	%	Webサイト利用中%
求人情報の提供と求職者登録の両方	46	46.5	55.4
求人情報の提供のみ	35	35.4	42.2
求職者登録のみ	2	2.0	2.4
いずれも行っていない	15	15.2	—
無回答	1	1.0	—
全体	99	100.0	100.0

注) 全体は有効回答企業99社。

## (2) 求人情報サイトの開設状況

求人情報の提供にWebサイトを利用している81社のうち、該当質問に回答のなかった1社を除いた80社の求人情報サイトの開設状況を取りまとめたのが図表3-3-2である。

対象求職者別に求人情報サイトの開設状況を見ると、正社員専用で、自社受注求人と他社受注求人のいずれかを掲載している企業の割合（図表中①のc）は38.8%で、同じく非正社員専用（図表中②のc）では35.0%であった。それに対して、正社員・非正社員両方向け（図表中③のc）では88.8%と、正社員・非正社員両方向けの求人情報サイトを開設する企業が多くを占めていた。

対象求職者全体を通じた掲載求人の受注先別状況を図表中の④で見ると、ほとんどの企業（98.8%）が自社で受注した求人を掲載している。他社受注の求人を掲載している企業は10.0%であったが、1社（1.1%）だけが他社受注求人掲載のみを掲載していた。

非正社員専用や両方向け求人情報サイトでは、正社員専用に比べ、他社受注求人を掲載する企業の割合が高くなっている。

図表3-3-2 対象者別・受注求人別求人情報サイトの利用状況割合

求人情報サイト開設・利用状況		企業数(社)	%	自他受注別%
①正社員専用	a自社受注求人を掲載	31	38.8	100.0
	b他社受注求人を掲載	2	2.5	6.5
	cいずれかを掲載	31	38.8	—
②非正社員専用	a自社受注求人を掲載	26	32.5	92.9
	b他社受注求人を掲載	4	5.0	14.3
	cいずれかを掲載	28	35.0	—
③正社員・非正社員両方向け	a自社受注求人を掲載	70	87.5	98.6
	b他社受注求人を掲載	8	10.0	11.3
	cいずれかを掲載	71	88.8	—
④ 上記①、②、③のいずれかを開設	a自社受注求人を掲載	79		98.8
	b他社受注求人を掲載	8		10.0
全体		80		100.0

注) 全体は、求人情報の提供にWebサイトを利用する81社から「無回答」を除いた80社。

### (3) 求人情報サイトでの掲載料金

#### ア 料金の設定

求人情報サイトの掲載料金の設定方法については、図表3-3-3に示している。

掲載料を徴収する企業（63.6%）のうち、「主に情報掲載料・掲載期間・掲載回数等に応じて広告掲載料として徴収」する企業が7割以上（73.5%）を占め、紙媒体と同じ形で伝統的な広告掲載料として徴収する方法が依然として主流であることがうかがえた。

「主に情報掲載料・掲載期間・掲載回数等に応じての広告掲載料以外の方法で料金を徴収」する企業も16.3%あり、これらの方法を併用する企業も10.2%ある。

図表3-3-3 求人情報サイトの掲載料設定方法別企業割合

求人情報サイトの掲載料設定方法	企業数 (社)	%	有効%	有料中の %
有料計	49	45.9	63.6	100.0
①主に情報掲載料・掲載期間・掲載回数等 に応じて広告掲載料として徴収	36	45.9	46.8	73.5
②主に①の広告掲載料以外の方法で料金を 徴収	8	9.4	10.4	16.3
③上記①と②の方法を併用して料金を徴収	5	5.9	6.5	10.2
Webサイトへの掲載自体は無料	28	32.9	36.4	
無回答	4	5.9	—	
全体	81	100.0	100.0	

注) 全体は、求人情報の提供にWebサイトを利用する81社。  
有効%は、全体から「無回答」を除いた割合。

なお、紙媒体での掲載を無料とする企業はなかったが、求人情報サイトへの掲載自体を無料とする企業は一定割合あり、36.4%の企業が無料としていた。

無料としている企業の理由について、図表3-3-4に取りまとめている。

求人情報サイトを他の事業と関連のない無償事業と位置づける企業が約1割（11.1%）あり、残りの約9割（88.9%）の企業が何か他の事業との連携のためとしていた。

連携する事業を見ると、職業紹介事業との連携（22.2%）、求職情報事業との連携（11.1%）、労働者派遣事業との連携（11.1%）、それら以外の雇用関連サービスとの連携（44.4%）となっている。また、広告事業等雇用関連サービス以外の事業との連携（11.1%）のためとする企業もあった。



図表3-3-4 無料で求人情報を掲載している理由別割合

無料で求人情報を掲載している理由	企業数(社)	%
①職業紹介事業との連携のため	6	22.2
②登録求職者の確保等、求職情報事業との連携のため	3	11.1
③労働者派遣事業との連携のため	3	11.1
④他の雇用関連サービス(上記①・②・③を除く)との連携のため	12	44.4
⑤広告事業等雇用関連サービス以外の事業との連携のため	3	11.1
⑥他の事業との連携はなく、完全な無償事業として行っている	3	11.1

注) ①～⑤は複数回答。全体はWebへの掲載自体は無料と回答した28社のうち「無回答」を除く27社。

#### イ 掲載料の概ねの料金額

求人情報サイトへの求人情報1件当たりの掲載料について回答のあった企業(正社員求人:29社、非正社員求人:30社)について図表3-3-5に取りまとめた。

正社員、非正社員の求人どちらも、10万円未満の掲載料の企業が多い(正社員86.2%、非正社員93.3%)。

非正社員では、5万円未満の掲載料が多く、8割(80.0%)を占めている。正社員求人では、非正社員求人に比べ5万円未満の掲載料の企業は少ないが、それでも5割以上(55.2%)が5万円未満である。

一方で、正社員では、30万円以上という企業も1割(10.2%)ある。

図表3-3-5 求人情報サイト掲載料金別企業割合

求人情報サイト掲載料金	正社員		非正社員	
	企業数(社)	有効%	企業数(社)	有効%
5万円未満	16	55.2	24	80.0
5万円以上10万円未満	9	31.0	4	13.3
10万円以上20万円未満	1	3.4	1	3.3
20万円以上30万円未満	0	0.0	0	0.0
30万円以上40万円未満	1	3.4	1	3.3
40万円以上50万円未満	1	3.4	0	0.0
50万円以上100万円未満	1	3.4	0	0.0
100万円以上	0	0.0	0	0.0
全体	29	100.0	30	100.0

注) 上表は正社員求人の掲載料金別企業割合、下表は非正社員求人の掲載料金別企業割合。  
各表の全体は、求人情報サイトを開設している企業のうち各「無回答」を除く29社、30社。

### ウ 従来の広告掲載料以外の料金徴収

「主に情報掲載料・掲載期間・掲載回数等に応じて広告掲載料を徴収する」以外の方法や従来の広告掲載料と併用して他の方法で料金を徴収すると回答した企業の料金徴収方法の内訳について、図表3-3-6に示した。

「掲載した求人情報の採用（就職）件数に応じて徴収」という企業が約6割（58.3%）ともっとも多く、「応募件数に応じて徴収」（41.7%）がこれに続いている。

**図表3-3-6 従来の広告掲載料以外の徴収方法別企業割合**

広告掲載料以外の徴収方法	企業数(社)	%
掲載した求人情報へのアクセス件数に応じて徴収	1	8.3
掲載した求人情報への応募件数に応じて徴収	5	41.7
掲載した求人情報の採用(就職)件数に応じて徴収	7	58.3
その他	4	33.3
全体	12	100.0

注) 複数回答。全体は、「主に情報掲載料・掲載期間・掲載回数等に応じて広告掲載料を徴収する」以外の徴収方法について回答のあった12社。

## 4 求人情報事業の区分別状況

JILPT（2015）では、求人情報企業からのヒアリング調査結果から、求職情報事業を含めた形で求人情報事業を図表3-4-1のように区分している。

本調査結果でも、求人情報事業を行わず、求職情報事業のみを実施する企業は1社であり、それは新規学校卒業予定者のプロフィールを紹介するという、本研究で対象とする事業とやや趣の異なるものであった。それ以外では求人情報事業とともに求職情報事業が実施されていたことから、本稿でも、JILPT(前掲書)で示した区分を踏襲して、求職情報事業を含めた求人情報事業の区分による状況を見ていく。

ただし、JILPT（前掲書）では、転職市場を対象とした調査研究であったことから、労働者派遣向けの求人を考慮していない。本稿では、労働者派遣事業と連携して求人情報提供を行うという企業もあったことから、求人情報サイトを利用する「職業紹介連動型」について、職業紹介事業との連動に加え、労働者派遣事業と連動する場合も含むものとして取り扱うこととした。

図表3-4-1 転職者向け求人情報事業の区分

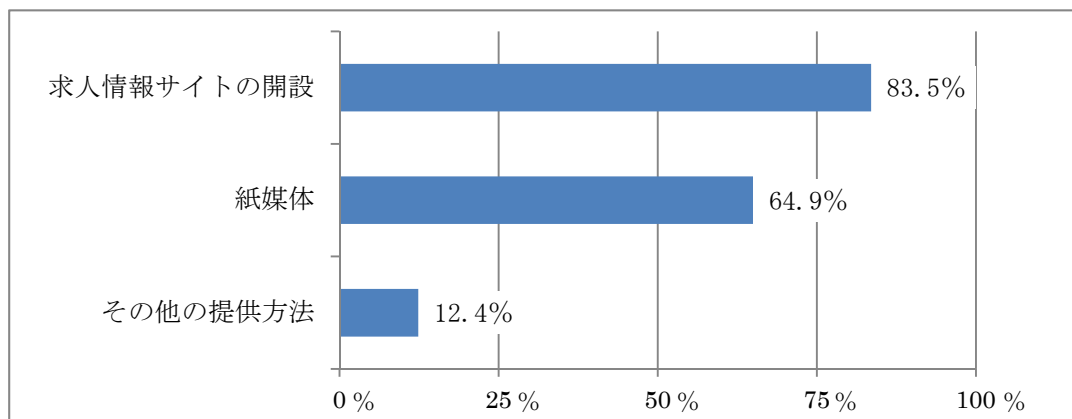
提供媒体		収入源	求人者		その他
			広告掲載料	成功報酬	
紙媒体	新聞広告				
	折込広告		○	—	—
	求人情報誌(無料) ※フリーペーパー				
	求人情報誌(有料)		○	—	○ 雑誌代金
求人情報サイト	公募型	伝統的公募型	○	—	—
		発展的公募型	○	△ 広告決定課金 併用企業あり	—
	成功報酬型	決定課金型	—	○	△ 提携事業者から徴収 併用企業あり
		職業紹介連動型	△ 広告掲載料併用 企業あり	○ あっせん料として徴収	△ 提携事業者から徴収 併用企業あり
	他業者求人提携型	△ 広告掲載料併用 企業あり	—	○ 提携事業者から徴収	

出所) JILPT(2015)から転載。

まず、利用媒体の違いによって、紙媒体によるものと情報サイト(Web)によるものに大別される。

第3章で見てきたように、利用媒体として、「紙媒体の利用」(64.9%)よりも「求人情報サイトの開設」(83.5%)の方が多くなっている(図表3-4-2)。

図表3-4-2 求人情報事業の利用媒体別割合

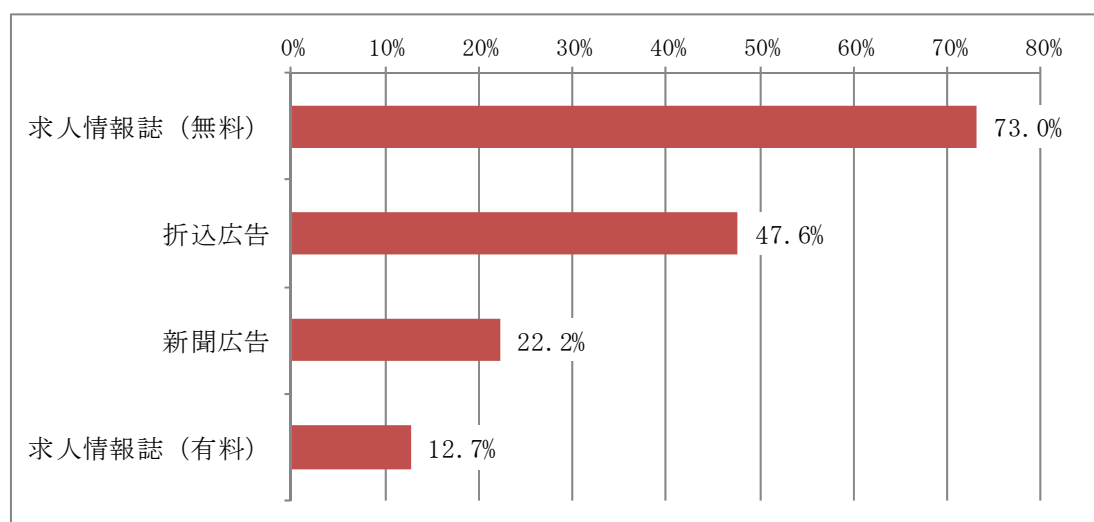


注) 複数回答。全体は求人情報企業97社。

紙媒体は、新聞広告、折込広告、求人情報誌に分かれる。求人情報誌には、無料のフリーペーパーと書店等で販売されている有料のものがある。

求人情報企業の6割以上が紙媒体による求人情報事業を行っており、各紙媒体の利用状況の内訳は、図表3-4-3のとおりである。

図表3-4-3 利用する紙媒体別求人情報企業割合



注) 複数回答 (MA)。全体は、紙媒体による求人情報事業を行っている63社。

インターネット上の求人情報サイトによる事業は、料金の徴収先・方法と求職者情報の活用により区分され、求人情報サービスの料金徴収方法として、従来から求人者から広告掲載料として料金を徴収する「公募型」があり、その中で、紙媒体と同様に求人情報の提供・閲覧を主体としたものが「伝統的公募型」である。

一方で、登録された求職者情報の活用を併せて行うところがあり、公募型においても、登録された求職者情報をスカウトメールやマッチング可能性を高める働きかけに積極的に活用する「発展的公募型」がある。

また、その求人先に採用・就職したことによって料金を徴収する「成功報酬型」のサービス展開によってシェアを伸ばす企業もあり、近年は、広告収入を、その掲載求人への就職決定等を条件として課金する「決定課金型」が出てきた。もう一つは、求人情報掲載を職業紹介に当たっての手段の一部として扱う「職業紹介連動型」(本稿では労働者派遣事業との連携も含める。)がある。

さらに、他の人材ビジネス企業が受注した求人情報を掲載し、その求人への応募があった場合に、登録した求職者情報をその人材ビジネス企業に提供しあっせん等が行えるようにする「他業者求人提携型」がある。

本調査結果をもとにして、各求人情報サイト事業の区分別割合の推計は次により行った。

- ①各事業区分の企業別割合は、単純化のため、全区分合計を100%として、それぞれの割合(%)を算出した。
- ②伝統的公募型は、求職登録を行わず、求人情報事業のみWebサイトで行っている企業とし、他の事業区分の企業は、求職者情報登録をWeb上で行っているものとした。
- ③発展的公募型は、求職者情報登録を行っている企業のうち、他の区分に該当する以外の企業とした。
- ④決定課金型は、就職件数により料金を徴収する企業(他の方法と併用する場合も含む。)とした。
- ⑤職業紹介連動型は、求人情報サイトへの求人情報掲載料を職業紹介事業との連携又は労働者派遣事業との連携のために無料で行っている企業とした。ただし、他業者求人提携型に該当する企業を除いた。
- ⑥他業者求人提携型は、他社受注の求人情報のみを掲載する企業とした。

上記に基づく推計の結果が図表3-4-4である。

なお、図表中の発展的公募型と他業者求人提携型の( )内の割合は、それらを広義に捉えた場合を参考値として算出したものである。

具体的には発展的公募型については、決定課金型のうち、広告掲載料としての徴収を併用している企業分を加えた割合であり、他業者求人提携型については、自社求人掲載を併用している企業を加えた割合である。

図表3-4-4 求人情報サイトの事業区分別企業割合(推計)

求人情報サイトの事業区分		全体%	内訳%	
求 人 情 報 サ イ ト	公 募 型	伝統的公募型	36.1	43.2
		発展的公募型	30.6 (32.9)	36.6 (39.4)
	成 功 報 酬 型	決定課金型	8.2	9.8
		職業紹介連動型	7.6	9.1
	他業者求人提携型	1.0 (8.4)	1.3 (10.0)	

注) 調査結果をもとにした求人情報事業の区分別実施割合の推計結果。

全体%は求人情報企業97社における割合。内訳%は求人情報サイトを開設する企業81社における割合。

発展的公募型の( )内は決定課金型のうち、広告掲載料としての徴収を併用している企業分を加えた割合。

他業者求人提携型の( )内は、自社求人掲載を併用している企業を加えた割合。

求職者情報を活用しない伝統的公募型は4割程度（43.2%）にとどまり、求職者情報を活用する企業の割合（56.8%）の方が高くなっている。

従来の広告掲載料を基盤とする公募型に限定して見ると、伝統的公募型が発展的公募型（36.6%）よりも多いが、決定課金型の中には、広告掲載料としての徴収を併せて行っているものがあり、それらの企業を発展的公募型に含めた場合の発展的公募型の割合（39.4%）は、伝統的公募型の割合にかなり近づいている。

成功報酬型は、求人情報サイトを開設する企業全体の約2割（18.9%）を占めており、成功報酬型に区分される決定課金型（9.8%）と職業紹介連動型（9.1%）が、それぞれ一定程度の割合を占めていることが推測される。

他業者求人提携型は、1.3%と少ない。しかし、自社受注求人とともに他社受注求人を掲載する企業を含めて広義に捉えると、その割合は10.0%と一定の割合を占めていることが推測される。

## 第4章 求職情報事業の実施状況

### 1 求職登録の実施状況

#### (1) 求職登録の状況別割合

求職登録の状況について図表4-1-1に取りまとめている。

求職登録を行っている企業は約5割（53.3%）であり、求職登録はすべて無料で行われており、登録を有料とする企業はなかった。

図表4-1-1 求職登録の状況別割合

求職登録の状況	企業数(社)	%	有効%
求職者の登録はすべて無料	49	49.5	53.3
求職者の登録はすべて有料	0	0.0	0.0
求職者の登録は、無料のものと有料のものがある	0	0.0	0.0
求職者の登録は行っていない	43	43.4	46.7
無回答	7	7.1	—
全体	99	100.0	100.0

注) 全体は、有効回答企業99社。有効%は無回答を除く92社における割合。

#### (2) 登録している求職者情報の内容

登録している求職者情報の内容別の割合を図表4-1-2に取りまとめている。

連絡をとるための氏名、E-mailアドレスは、求職登録を行っているほとんどの企業（95.6%）で登録が行われていた。また、電話番号（88.9%）、住所（84.4%）についても登録が行われている割合は高かった。

ちなみに、氏名の登録を行っていない企業ではE-mailアドレスの登録を、E-mailアドレスの登録を行わない企業では、氏名、住所、電話番号の登録が行われていた。

その他、年齢（95.6%）、性別（93.3%）も、ほとんどの企業で登録が行われていた。

図表4-1-2 登録求職者情報の内容別企業割合

登録求職者情報の内容	企業数(社)	%
氏名	43	95.6
住所	38	84.4
電話番号	40	88.9
E-mailアドレス	43	95.6
年齢	43	95.6
性別	42	93.3
現在の勤務先	25	55.6
学歴	29	64.4
職歴	25	55.6
希望する職種や業種	29	64.4
希望する雇用形態	22	48.9
希望する労働条件	22	48.9
家族の状況等就職にあたって考慮する事情	3	6.7
その他の情報	7	15.6
全体	45	100.0

注) 全体は、求職登録を行っている企業から、「無回答」、「不明」を除いた45社。

## 2 求職者情報の外部への提供状況

### (1) 求職者情報の提供先

求職者情報を登録している企業の情報提供先別の割合を図表4-2-1に取りまとめた。

求職登録を行っているが、外部への情報提供を行わない企業も2割程度(19.6%)ある。

外部への情報提供を行っている企業では、「主に求人者に情報を提供している」が86.5%と最も多いが、「主に職業紹介事業者等求人者以外に情報を提供している」(8.1%)、「求人者と求人者以外の両方に情報提供している」(5.4%)を合わせると、1割以上(13.5%)が求職者情報を求人者以外に提供している。

なお、職業紹介事業者等求人者以外の情報提供している場合に、その概ねの提供先企業数の回答を求めたが、回答のあった企業は2社のみであり、求職者情報を提供している職業紹介事業者数は、それぞれ30社、430社であった。



図表4-2-1 求職者情報の提供先別企業割合

求職者情報の提供先	企業数(社)	%	提供企業中 %
求職者情報を外部へ提供する企業	37	80.4	100.0
①主に求人者に情報を提供している	32	69.6	86.5
②主に職業紹介事業者等求人者以外に 情報を提供している	3	6.5	8.1
③上記①・②の両方に情報提供している	2	4.3	5.4
求職者情報を外部に提供していない	9	19.6	
全体	46	100.0	

注) 全体は、求職者登録を行っている企業から「無回答」、「不明」を除いた46社。  
提供企業中%は求職者情報を外部へ提供する企業37社中の割合。

## (2) 情報提供に当たっての対応

求職者情報を外部に提供する際の個人情報の対応について、図表4-2-2に取りまとめた。

求職者の同意無く、求職者情報を提供するという企業はなく、一定の同意の下に情報提供が行われていることがうかがえる。

個人の特定につながる個人情報の対応については、「特定につながる一切の情報を提供しない」とする企業も17.6%あるが、82.4%の企業は個人情報を含む情報を提供している。

そのなかで、最も多いのは「採用選考等に必要な最小限の情報に限り求職者情報を提供する」企業(52.9%)であった。

図表4-2-2 情報提供時の個人情報への対応別企業割合

情報提供時の個人情報への対応	企業数(社)	%
氏名・メールアドレス等個人の特定につながる一切の情報を提供しない	6	17.6
求職者の同意の下、メールアドレス等連絡をとるための最小限の情報のみ提供する	4	11.8
求職者の同意の下、採用選考等に必要な最小限の情報に限り、個人情報を含んだ求職者情報を提供する	18	52.9
求職者の同意の下、個人情報も含めた幅広い求職者情報を提供する	6	17.6
求職者の同意に関係なく、求職者情報を提供する	0	0.0
全体	34	100.0

注) 全体は求職者情報を外部に提供する企業37社から「無回答」を除いた34社。

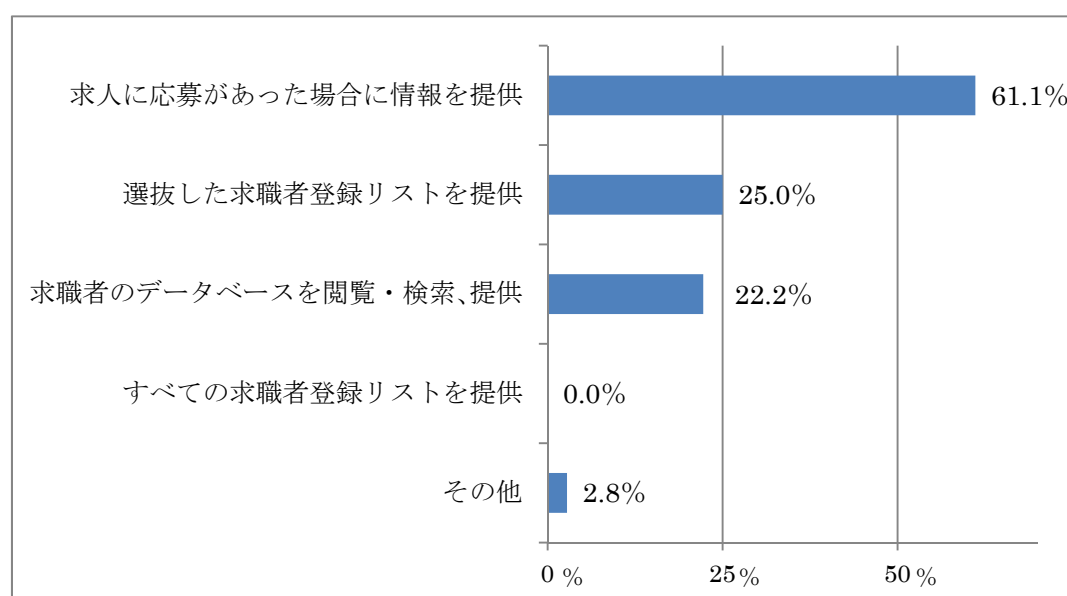
### (3) 外部提供の方法

求職者情報の外部への提供の方法について、図表4-2-3に取りまとめた。

求職者情報の外部への提供の方法として、「すべての求職者登録リストを提供する」という企業はなく、提供方法として最も多いのは、「掲載している求人への応募があった場合にその求職者の情報を提供」(61.1%)である。

一方で、「求人者等の希望要件・条件等から貴社が選抜した求職者登録リストを提供」(25.0%)、「求人者等が求職登録者のデータベースを閲覧・検索しての提供」(22.2%)といった方法も一定割合の企業で行われている。

図表4-2-3 求職者情報の外部への提供の方法別企業割合



注) 複数回答。全体は、求職者情報提供を行っている37社のうち「無回答」を除いた36社。

### 3 求職者情報提供での料金徴収方法

求職者情報を提供する際の料金徴収方法について図表4-3-1に取りまとめた。

徴収方法として最も多かったのは、「就職件数により徴収」(38.2%)であった。

他にも、「紹介・あっせん件数により徴収(提供先が職業紹介事業者の場合)」(17.6%)、「求職登録者リストの掲載数・送付回数により徴収」(11.8%)、「送信するスカウトメールの件数によって徴収」(11.8%)といった方法がとられており、加えて、「その他」が23.5%あることから、料金徴収の方法が多様であることがうかがえる。

図表4-3-1 求職者情報提供での料金徴収方法別企業割合

料金の徴収方法	企業数(社)	有効%
求職登録者リストの掲載数・送付回数により徴収	4	11.8
求職登録者データベースのアクセス回数により徴収	0	0.0
求職登録者データベースでのアクセス可能な件数・内容に応じて徴収	2	5.9
送信するスカウトメールの件数によって徴収	4	11.8
紹介・あっせん件数により徴収(提供先が職業紹介事業者の場合)	6	17.6
就職件数により徴収	13	38.2
その他	8	23.5
全体	34	100.0

注) 複数回答。全体は、求職者情報提供を行っている37社のうち「無回答」を除いた34社。

#### 4 就職祝い制度・求職者サービスの実施状況

##### (1) 就職祝い制度

登録した求職者が就職した際に、お祝いの金品を贈るといった制度(就職祝い制度)<sup>6</sup>を設けているかについて図表4-4-1に取りまとめた。

求職者情報の提供を行っている企業(本問への「無回答」を除く)のうち、就職祝い制度がある企業は約3割(29.4%)である。

就職祝い制度の内容として「現金を贈っている」が7割(70.0%)と最も多く、「図書カードや商品券を贈っている」が3割(30.0%)であった。

図表4-4-1 就職祝い制度の有無・内容別企業割合

就職祝い制度の内容	企業数(社)	有効%	制度中%
制度がある	10	29.4	100.0
①現金を贈っている	7	20.6	70.0
②図書カードや商品券を贈っている	3	8.8	30.0
③記念品などを贈っている	0	0.0	0.0
④その他	1	2.9	10.0
そのような制度はない	24	70.6	
全体	34	100.0	

注) ①～④は複数回答。全体は、求職者情報提供を行っている37社のうち「無回答」を除いた34社。

<sup>6</sup> 就職が決まった際に料金を徴収する「決定課金型」の求人情報企業では、就職祝いのために求職者が就職を求人情報企業に報告する仕組みをとっていることが多い。

## (2) 求職者サービスの実施状況

登録している求職者へのサービスの状況を図表4-4-2に取りまとめている。

求職者情報の提供を行っているほとんどの企業（97.1%）でなんらかの求職者サービスを行っている。

行われているサービスの中で、最も多いのは、「適合する求人の推奨(貴社からのスカウトメールの送信も含む)」(61.8%)であった。「求人者からのスカウトメール送信」(44.1%)も比較的多くの企業で行われていたが、スカウトメールでも「提携する職業紹介事業者からのスカウトメール送信」(5.9%)は少なかった。これに比べ「職業紹介事業や職業紹介事業者の案内」(14.7%)の方はより多く行われている。

また、「面接日の調整」といったことも50.0%の企業で行われていた。

より間接的就職支援として、「履歴書・職務経歴書の作成支援」(52.9%)や「キャリア・コンサルティング」(47.1%)が半数程度の企業で行われており、「職業適性診断」も26.5%の企業で行われていた。

図表4-4-2 求職者サービスの内容別企業割合

求職者サービスの内容	企業数 (社)	%	実施中 %
求職者に対するサービスを行っている	34	97.1	100.0
①履歴書・職務経歴書の作成支援	18	51.4	52.9
②キャリア・コンサルティング	16	45.7	47.1
③職業適性診断	9	25.7	26.5
④適合する求人の推奨(貴社からのスカウトメールの送信も含む)	21	60.0	61.8
⑤求人者からのスカウトメール送信	15	42.9	44.1
⑥提携する職業紹介事業者からのスカウトメール送信	2	5.7	5.9
⑦職業紹介事業や職業紹介事業者の案内	5	14.3	14.7
⑧面接日の調整	17	48.6	50.0
⑨その他	3	8.6	8.8
特に求職者サービスを行っていない	1	2.9	
全体	35	100.0	

注) ①～⑨は複数回答。全体は、求職者情報提供を行っている37社のうち「無回答」を除いた35社。実施中%は、求職者に対するサービスを行っている34社中の割合。

登録している求職者への各サービスについて、反応の類似度をみるために、多重コレスポネンデンス分析（多重対応分析）を実施した。コレスポネンデンス分析とは、外部基準のない質

的データを数量化する手法であり、2つ以上の変数の関連を示す場合には、多重コレスポネンデンス分析がよく用いられる。その判別測定結果から、次の次元が想定された。

### 第1次元「調整・あっせん機能の高低」

「キャリア・コンサルティング」、「面接日の調整、履歴書・職務経歴書作成支援」、「求人情報企業からの適合求人への推奨」が第1次元軸に即してみられたことから、「調整・あっせん機能の高低」を表す次元と解釈した。

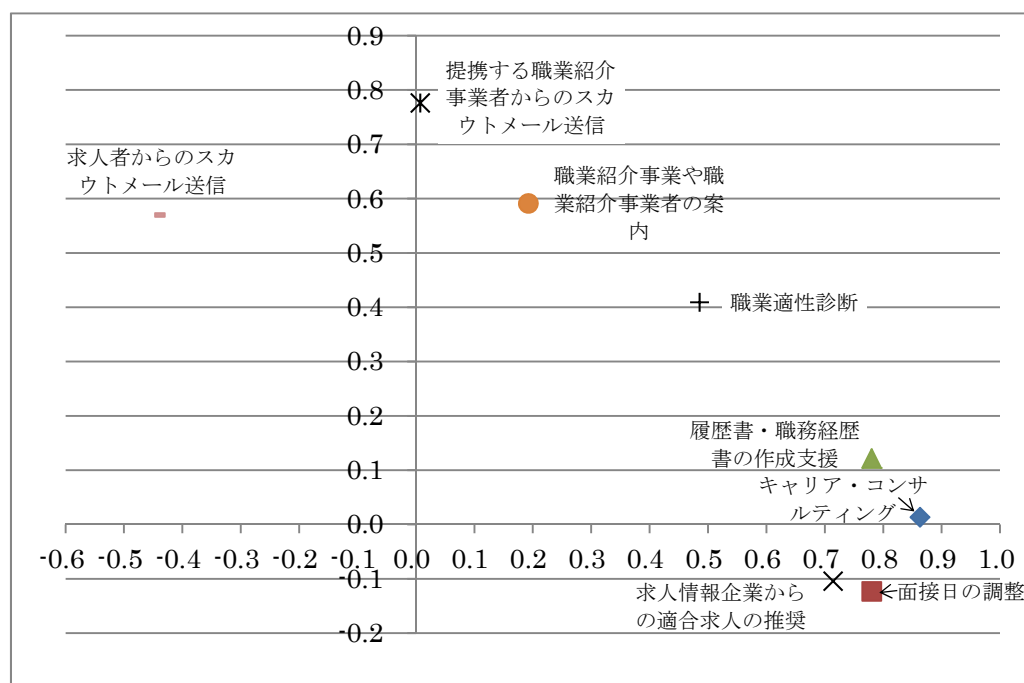
### 第2次元「取り次ぎ機能の高低」

「提携する職業紹介事業者からのスカウトメール送信」、「職業紹介事業や職業紹介事業者の案内」が第2次元軸に即してみられたことから、「取り次ぎ機能の高低」を表す次元と解釈した。

これらの次元を検証するため、さらに主成分を「2」とする主成分分析を行った。分析の結果、抽出された各主成分負荷量を図表4-4-3に示す。

図表から抽出された2つの主成分が、多重コレスポネンデンス分析結果から抽出された2次元と同様のものと判断された<sup>7</sup>。

図表4-4-3 求職者サービスの内容の主成分分析結果（各主成分負荷量）



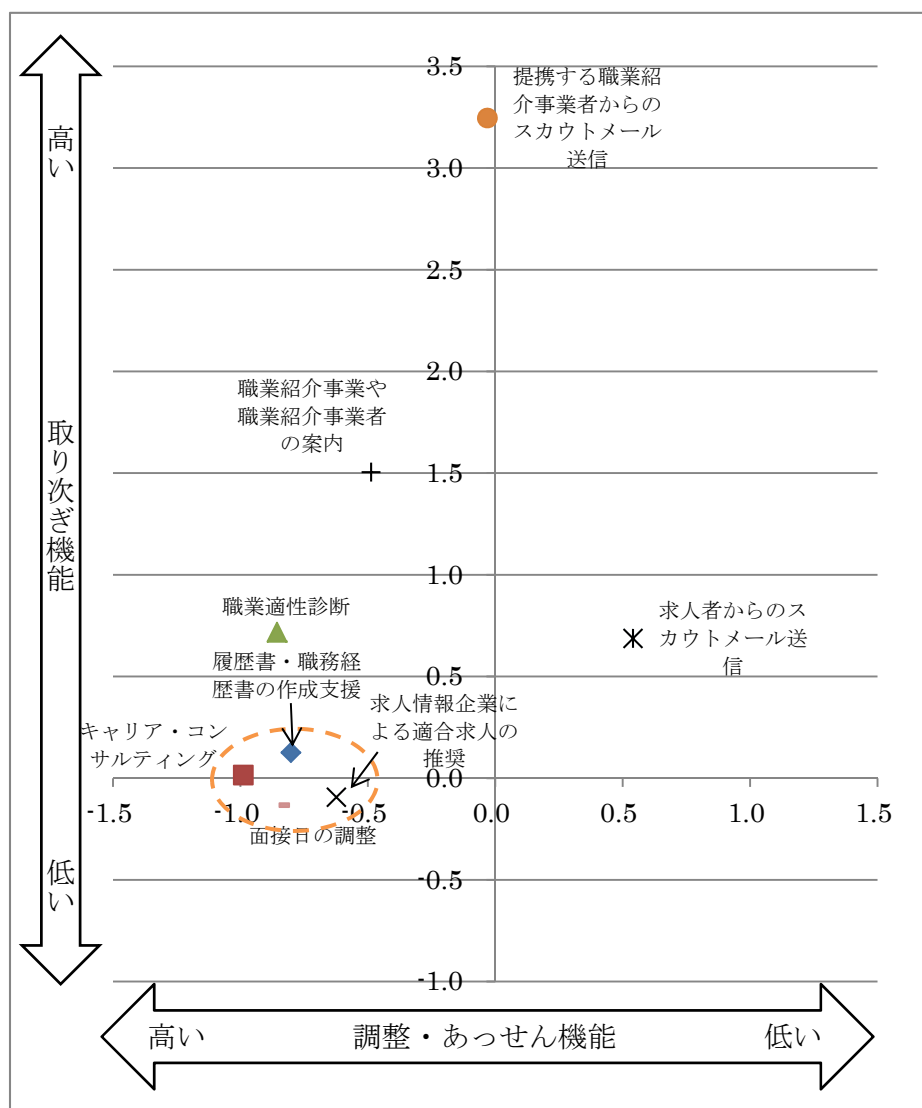
注) 主成分数を2に設定し、主成分を抽出し、求職者サービスにおける各主成分負荷量をプロットした。

<sup>7</sup> 主因子法・バリマックス回転（直交回転）及び主因子法・プロマックス回転（斜交回転）による因子分析も併せて実施したが、抽出された因子は、どちらも主成分分析で抽出された主成分と同様のものであった。また、プロマックス回転における因子間相関は-.010であり、因子がほぼ直交であることを示していた。

多重コレスポネンズ分析で抽出された次元をもとにした、求職者サービスについて、カテゴリーポイントの結合プロットを図表4-4-4に示す。

図表から、「キャリア・コンサルティング」、「面接日の調整、履歴書・職務経歴書作成支援」、「求人情報企業からの適合求人への推奨」が近く、これらの求職者サービスの関連の強さうかがえる。

図表4-4-4 求職者サービスの内容の多重コレスポネンズ分析結果  
(カテゴリーポイントの結合プロット)



注) 各求職者サービスを選択ありのみをプロットした (選択なしは非記載)。

## 第5章 事業類型による特徴

### 1 ビジネス指向性による求人情報企業の類型化

第2章で見てきたように、求人情報企業には、職業紹介事業や労働者派遣事業といった人材ビジネス系の事業を併せて実施する企業が多い一方で、その他の広告事業を実施する企業も多い。

このことから、人材ビジネス系の事業と併せて求人情報事業を実施する企業と広告事業と併せて求人情報事業を実施する企業があり、それらはビジネスの指向性、事業展開等にも違いが生じると考えられる。

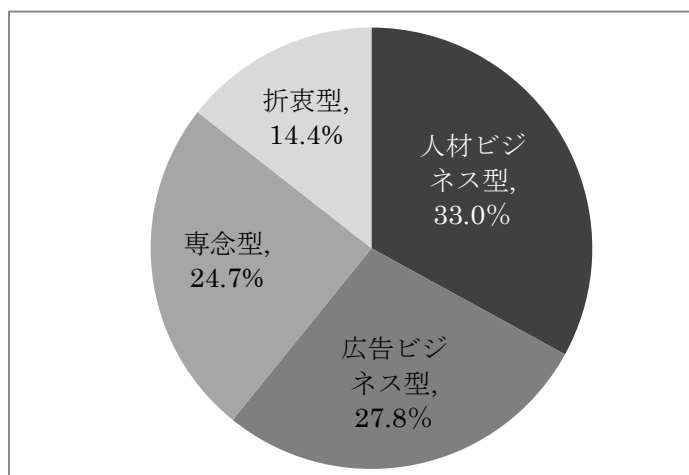
このため、求人情報企業が①職業紹介事業又は労働者派遣事業を実施しているか、②その他の広告事業を実施しているかを基準にして、図表5-1-1の類型化を行い、その特徴を見ていくこととした。

図表5-1-1 ビジネス指向性による類型化

		職業紹介事業・労働者派遣事業	
		実施	非実施
広告事業	非実施	人材ビジネス型	専念型
	実施	折衷型	広告ビジネス型

その割合（図表5-1-2）を見ると、人材ビジネス型（33.0%）が最も多いが、広告ビジネス型（27.8%）がそれに次いでおり、専念型も全体の4分の1程度（24.7%）を占めている。折衷型（14.4%）は最も少ない。

図表5-1-2 求人情報企業のビジネス類型別割合



注) 全体は、求人情報企業 97 社。

このビジネス指向による類型（以下「ビジネス類型」という。）別に、求人情報事業以外の事業実施割合をまとめたものが図表5-1-3である。

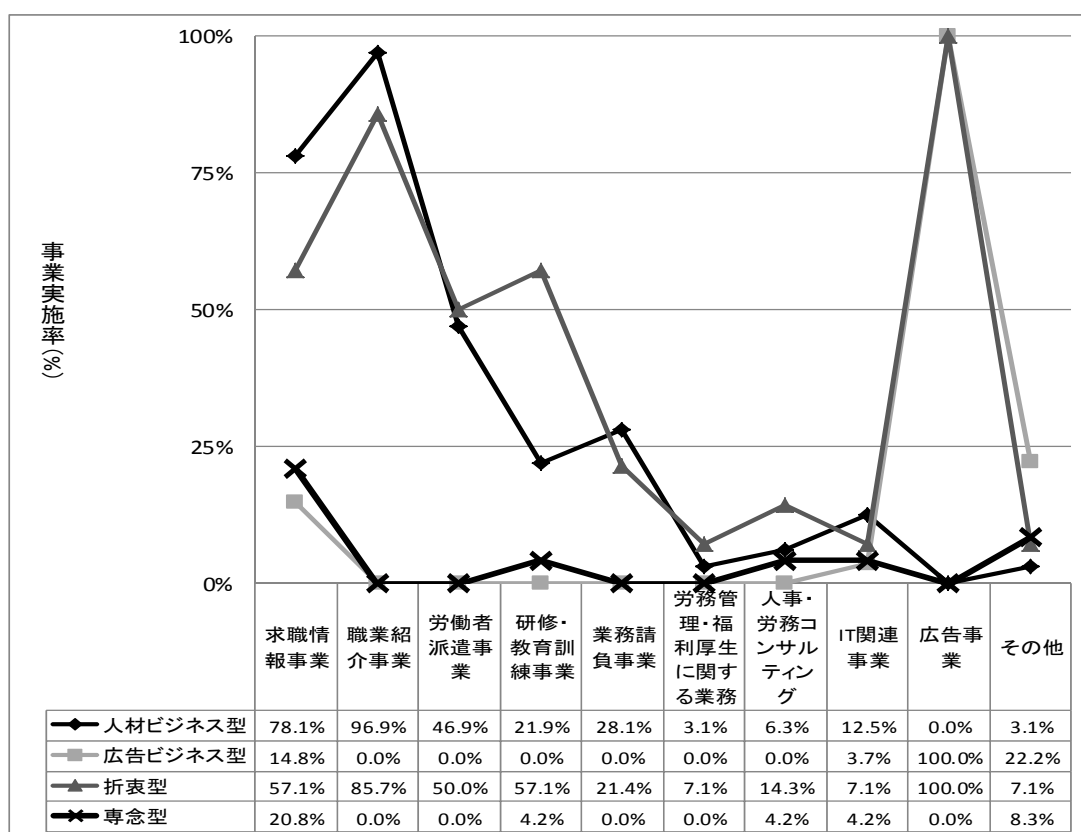
人材ビジネス型では、求職情報事業、職業紹介事業や労働者派遣事業以外の研修・教育訓練事業、業務請負事業といった人材ビジネス関連の事業の実施割合が高い。

広告ビジネス型では、これらの人材ビジネス関連の事業の実施率が低く、求職情報事業以外は、実施する企業がないか、あるいは極めてわずかである。

折衷型では、人材ビジネス関連の事業の実施状況が、人材ビジネス型に近い。その中で特徴的な点は、研修・教育訓練事業の実施率が57.1%と他の類型に比べ、特に高い点である。また、全体での実施率は低い中で、人事・労務コンサルティングの実施率も14.4%ある。

専念型は、その名のとおり、2割程度(20.8%)が求職情報事業を実施している以外は、他の事業をほとんど実施していない。

図表5-1-3 ビジネス類型別各事業の実施割合



注) 各類型の割合(%)は、人材ビジネス型32社、広告ビジネス型27社、折衷型14社、専念型24社により算出。

## 2 ビジネス類型別事業所数、従業員数

ビジネス類型別に事業所数、全常用労働者数、求人情報事業・求職情報事業（本節では、以下「両事業」という。）に従事する労働者数の平均を図表5-2-1に取りまとめた。



事業所数(平均)では、人材ビジネス型(8.5事業所) > 折衷型(4.6事業所) > 専念型(4.2事業所) > 広告ビジネス型(2.2事業所)となっており、人材ビジネス型が最も多く、広告ビジネス型が最も少ない。

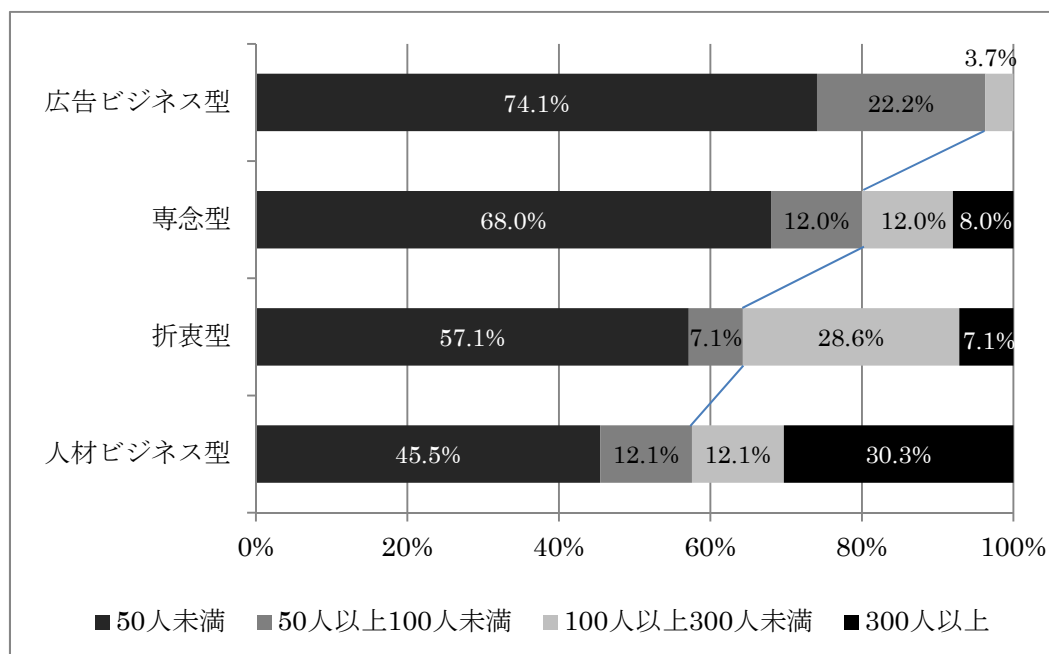
全常用労働者数(平均)でも、同様に、人材ビジネス型(497.7人) > 折衷型(455.4人) > 専念型(63.9人) > 広告ビジネス型(33.9人)となっており、常用労働者数(階層)別の割合(図表5-2-2)を見ても、広告ビジネス型、専念型、折衷型、人材ビジネス型の順に小規模な企業の割合が高いことが分かる。特に、人材ビジネス型では、300人以上の企業が多い(30.3%)。

図表5-2-1 ビジネス類型別事業所数、常用労働者数、両事業労働者数(平均)

ビジネス類型	事業所数(所)	全常用労働者数(人)	両事業に従事する労働者数(人)
人材ビジネス型	8.5 (13.0)	497.7 (957.7)	120.8 (261.3)
広告ビジネス型	2.2 (1.7)	33.9 (28.8)	18.9 (18.8)
折衷型	4.6 (8.0)	455.4 (1453.7)	97.2 (263.4)
専念型	4.2 (8.4)	63.9 (115.3)	42.9 (75.5)
全体	5.1 (9.3)	255.1 (796.3)	68.1 (183.9)

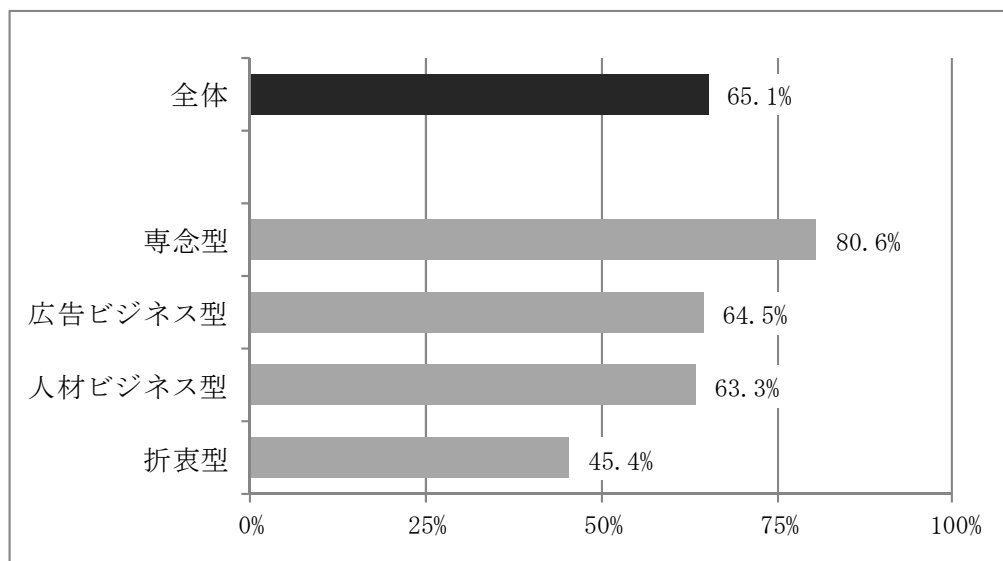
注) 全体は求人情報企業97社。( )内は標準偏差。

図表5-2-2 ビジネス類型別常用労働者数(階層)別割合



注) 全体は求人情報企業97社。

図表5-2-3 ビジネス類型別両事業に従事する労働者割合（平均）



注）全体は求人情報企業97社。割合（％）は全常用労働者に対する事業従事者の割合。

両事業に従事する労働者数（平均）を見ても、同様に、人材ビジネス型（120.8人）＞折衷型（97.2人）＞専念型（42.9人）＞広告ビジネス型（18.9人）の順位となっているが、図表5-2-3において全常用労働者数に対する両事業に従事する労働者数の割合（平均）を見ると、専念型（80.6％）が最も高く、次いで広告ビジネス型（64.5％）、人材ビジネス型（63.3％）がほぼ同程度であり、折衷型（45.4％）が最も低かった。

これらの結果を次のようにまとめることができよう。

- ①人材ビジネス型、折衷型では規模の大きな企業の割合が高い（人材ビジネス型では、300人以上規模の企業の割合が高く、支店数（事業所数）も多い。）。両事業に従事する労働者の割合において、人材ビジネスが6割強に対して、折衷型では4割強と差が見られる。
- ②専念型、広告ビジネス型では、小規模企業の割合が高い（特に、広告ビジネス型では顕著。）、専念型では両事業に集中する傾向が見られるのに対して、広告ビジネス型では、他の事業に分散する傾向が見られる。

### 3 ビジネス類型別の求人情報事業の実施形態の特徴

#### （1）利用媒体の特徴

類型別に求人情報事業の実施が求人情報誌等の紙媒体利用によるか、求人情報サイト開設によるかで取りまとめたのが図表5-3-1である。

人材ビジネス型では、紙媒体の利用（37.5％）が類型の中で最も少ないが、逆に求人情報

サイトの開設は全て(100%)の企業で行われている。

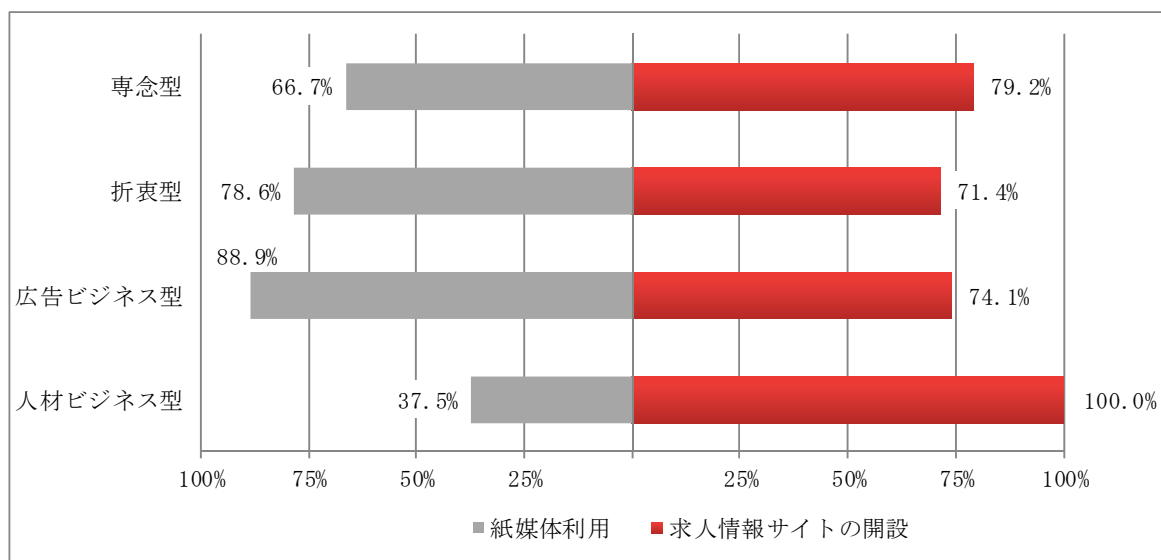
他の類型において、求人情報サイトの開設は、専念型79.2%、広告ビジネス型74.1%、折衷型71.4%の順に割合が高かったが、その差は小さい<sup>8</sup>。

広告ビジネス型は、求人情報誌等紙媒体の利用割合が類型の中で最も高く<sup>9</sup>、9割近く(88.9%)あり、求人情報サイトの開設割合(74.1%)を大きく上回っている。

折衷型は、紙媒体利用、求人情報サイト開設のいずれも7割台であるが、紙媒体利用が求人情報サイト開設をやや上回っている。

専念型は、求人情報サイト開設が79.2%であるのに対して、紙媒体が66.7%と、求人情報サイト開設を大きく下回っている。

図表5-3-1 ビジネス類型別紙媒体利用、求人情報サイト開設割合



注) 複数回答。全体は求人情報企業97社。

各紙媒体別の利用割合(図表5-3-2)を見ると、人材ビジネス型を除く他の3類型の紙媒体の利用傾向は類似していることが分かる。

これらの3類型では、共通して、無料求人情報誌>新聞の折込広告>新聞への求人広告掲載>有料求人情報誌の順となっている。

その上で、これらの3類型の特徴を比較していくと、広告ビジネス型は、全体の類型の中で、有料求人情報誌の発行を除く各紙媒体利用率が最も高い。その中でも、新聞への求人広

<sup>8</sup> ビジネス類型間の求人情報サイトの開設割合の差は、統計的に有意であった( $\chi^2(3)=18.560, p<.001$ )。残差分析の結果では、人材ビジネス型のみ有意(1%水準)に求人情報サイト開設割合が高かった。なお、本調査ではサンプル数が少ないために、全体として、統計上の検定が難しい(有意な結果が出にくい)。このため、検定を行ったもののうち、統計上の検定結果は有意な結果がでたもののみを参考として記載することにした。

<sup>9</sup> ビジネス類型間の紙媒体の利用割合の差は、統計的に有意であった( $\chi^2(3)=9.875, p<.05$ )。残差分析の結果では、広告ビジネス型が有意(1%水準)に高く、人材ビジネス型は有意(1%水準)に低かった。

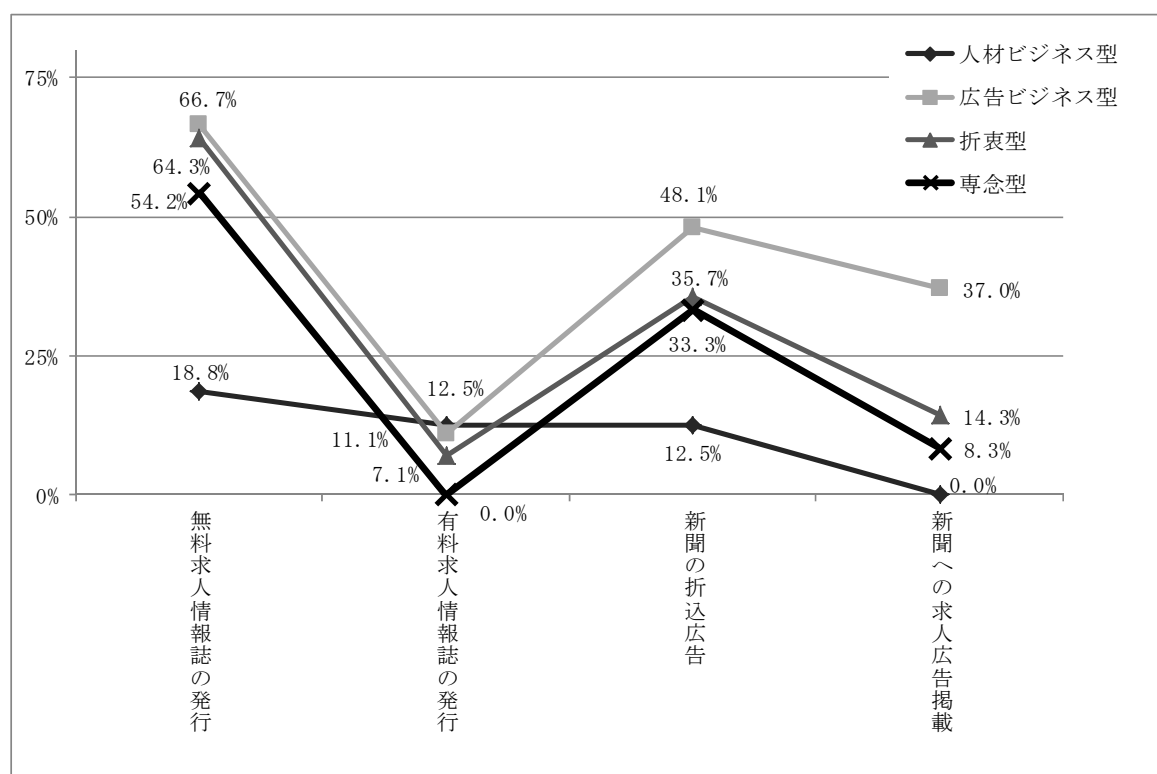
告掲載割合は、他の類型と大きな開きがあり、次いで、新聞の折込広告でも一定の差が見られる。

折衷型は、紙媒体の利用パターンが広告ビジネス型に最も近いが、新聞への求人広告掲載で大きく下回る。

専念型は、3類型の中で、各紙媒体の利用率が最も低く、有料求人情報誌の発行は行っていないところはなかった。

人材ビジネス型は、他の3類型と異なる紙媒体利用パターンを占めている。紙媒体の利用率は低く、有料求人情報誌を除いて他の紙媒体ではいずれも最も利用率が低い。特に、他の類型で最も利用率の高い無料求人情報誌の発行（66.7%～54.2%）では、2割弱（18.8%）にとどまっている。一方で、有料求人情報誌の発行についてはビジネス類型全体の割合が低い中で、12.5%と類型の中で最も利用率が高い。

図表5-3-2 ビジネス類型別各紙媒体利用割合



注) 割合 (%) は各ビジネス類型別の総数をもとに算出。

## (2) 求人情報サイト事業区分における類型別割合

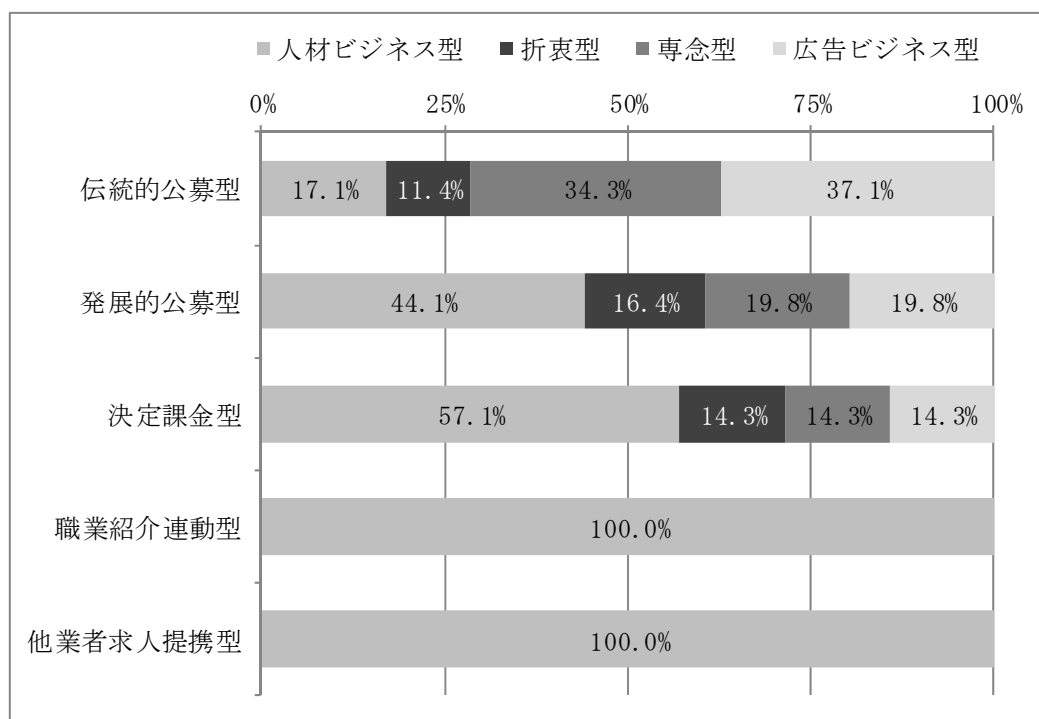
各求人情報サイトの事業区分において、ビジネス類型別の割合がどのようになっているかを図表5-3-3に示した。

伝統的公募型では、広告ビジネス型(37.1%)、専念型(34.3%)の割合が高く、人材ビジネス

ス型(17.1%)、折衷型(11.4%)の割合が低い。

これに対して、求職者情報サイトを活用する伝統的公募型以外の求人情報サイトの事業区分では、発展的公募型44.1%、決定課金型57.1%、職業紹介連動型、他業者求人提携型ではいずれも100%と、ビジネス類型の中で人材ビジネス型の割合が特に高かった。広告ビジネス型と専念型は、どちらも発展的公募型19.8%、決定課金型14.3%、折衷型は、発展的公募型16.4%、決定課金型14.3%といずれも2割に満たない。

図表5-3-3 求人情報サイト事業区分別ビジネス類型割合（推計）



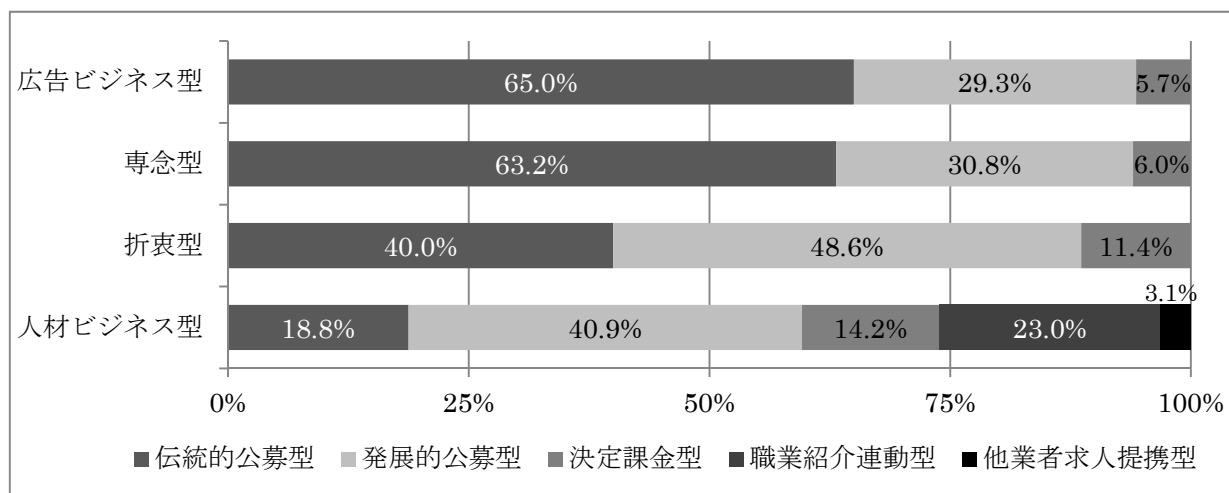
注) 全体(100%)を求人情報97社として算出。  
調査結果をもとにした求人情報事業の区分別・ビジネス類型別実施割合を推計。

上記をビジネス類型別の求人情報サイト事業区分割合にまとめ直したものが、図表5-3-4である。

広告ビジネス型、専念型では、伝統的公募型の割合が6割を超えており、発展的公募型が3割前後となっている。折衷型では、伝統的公募型よりも発展的公募型がやや多い。これらの3類型には、その割合は小さいが決定課金型の企業も存在し、折衷型においては11.4%と一定の割合を占めている。

人材ビジネス型では伝統的公募型が少なく、求職者情報を活用したサイト運営が主流となっていることがうかがえる。その中で、発展的公募型の割合が高いが、他の類型ではなかった職業紹介連動型が2割超あり、また、他業者求人提携型も人材ビジネス型で行われており、各類型の中で人材ビジネス型が最も多様な求人情報サイトの事業展開をしていることがうかがえる。

図表5-3-4 ビジネス類型別求人情報区分割合（推計）



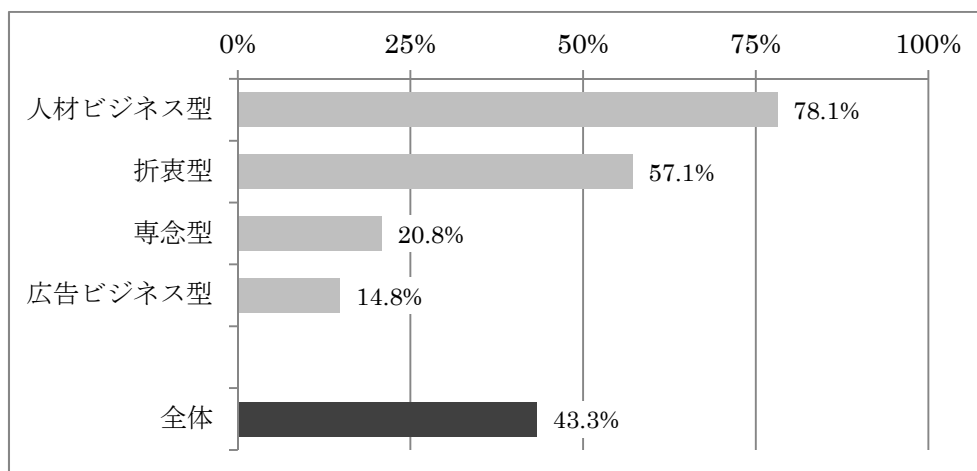
注) 全体（100%）を求人情報企業97社として算出。  
調査結果をもとにした求人情報事業の区分別・ビジネス類型別実施割合を推計。

#### 4 ビジネス類型別のサービス展開の特徴

##### (1) 求職者サービスの展開状況

図表5-4-1において、ビジネス類型による求職情報事業の実施状況の違いに着目すると、求職情報事業の実施率は、人材ビジネス型(78.1%)>折衷型(57.1%)>専念型(20.8%)>広告ビジネス型(14.8%)の順となっており、人材ビジネス型とその他の類型間、折衷型とその他の割合の差も大きい<sup>10</sup>。

図表5-4-1 ビジネス類型別求職情報事業実施割合



注) 全体は求人情報企業97社。

<sup>10</sup> その差は統計的にも有意であった( $\chi^2(3)=30.76, p<.001$ )。残差分析の結果では、人材ビジネス型は有意(1%水準)に求職情報事業の実施割合が高く、広告ビジネス型、専念型では有意に低かった。

求職者情報の提供を外部に行っている企業について、ビジネス類型別に求職者への各サービスの実施割合を図表5-4-2に取りまとめた。

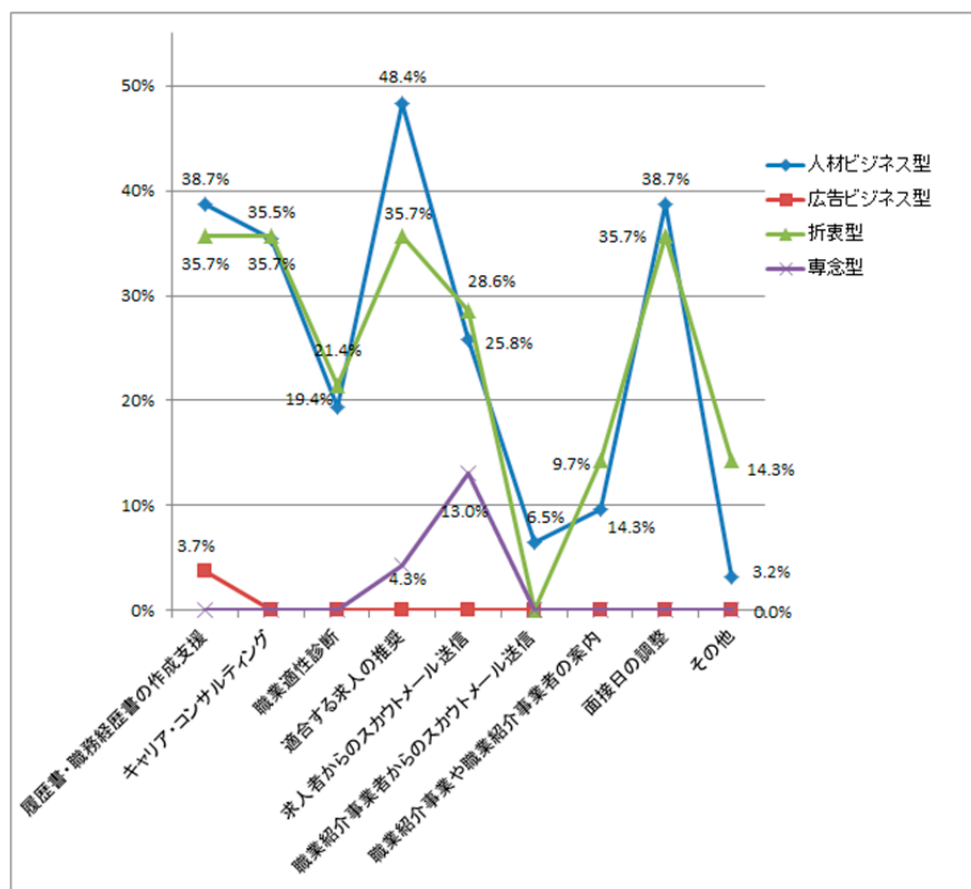
人材ビジネス型と折衷型が比較的似たプロフィールになっており、「履歴書・職務経歴書の作成支援」、「キャリア・コンサルティング」、「適合する求人の推奨（求人情報企業からのスカウトメールを含む）」、「面接日の調整」が比較的高い割合（35%以上）で実施されていた。特に、人材ビジネス型では「適合する求人の推奨」は5割近い（48.4%）企業で行われていた。

広告ビジネス型や専念型では、求職者サービスを実施する企業がほとんどなく、その中で専念型において、「求人者からのスカウトメール送信」（13.0%）の実施割合が比較的高かった。

人材ビジネス型では、求職情報事業を展開している割合がかなり高いが、加えて、適合する求人の推奨、面接日の調整等職業紹介の過程で行われるサービスと同様のサービスの実施割合も高い。

広告ビジネス型は、求職情報事業を展開する割合が低く、また、適合する求人の推奨、面接日の調整等の求職者サービスの実施割合も低い。

図表5-4-2 ビジネス類型別求職者サービスの実施割合



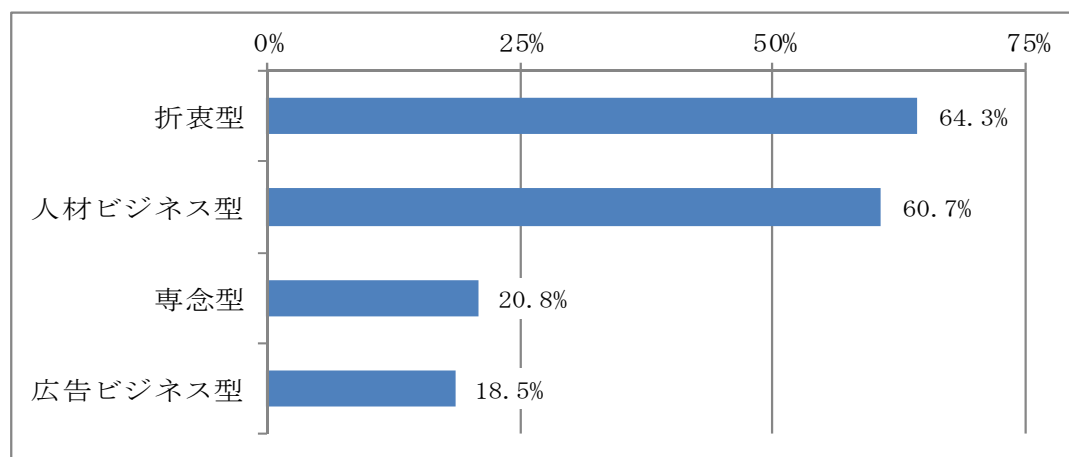
注) 複数回答。全体は、求職者情報提供を行っている37社のうち「無回答」を除いた35社。

## (2) その他の雇用関連サービスの実施状況

就職フェア・面接会、キャリア・コンサルティング等の求人情報・求職情報事業、職業紹介、労働者派遣事業以外の雇用関連サービス（以下「その他の雇用関連サービス」という。）の実施状況を図表5-4-3、図表5-4-4に取りまとめている。

図表5-4-3を見ると、折衷型と人材ビジネス型のその他の雇用関連サービス実施割合が6割を超えているのに対して、専念型、広告ビジネス型では2割前後にとどまっていることが分かる<sup>11</sup>。

図表5-4-3 その他の雇用関連サービスの実施割合



注) 「その他の雇用関連サービス」は、求人情報・求職情報事業、職業紹介、労働者派遣事業以外の雇用関連サービスを指す。

類型別の割合(%)は、求人情報企業97社から、無回答4社を除いた数をもとに、その他の雇用関連サービスの実施割合を算出。

ビジネス類型別のその他の雇用関連サービスの内訳を示した図表5-4-4を見ると、折衷型と人材ビジネス型は、プロフィールが類似しており、「就職フェアや面接会などの開催」が最も多く、次いで、「キャリア・コンサルティング」、「採用関係業務の代行」、「求人者に対するコンサルティング」が多い。その中で、「採用関係業務の代行」については、人材ビジネス型に比べて折衷型の実施割合がやや高い。

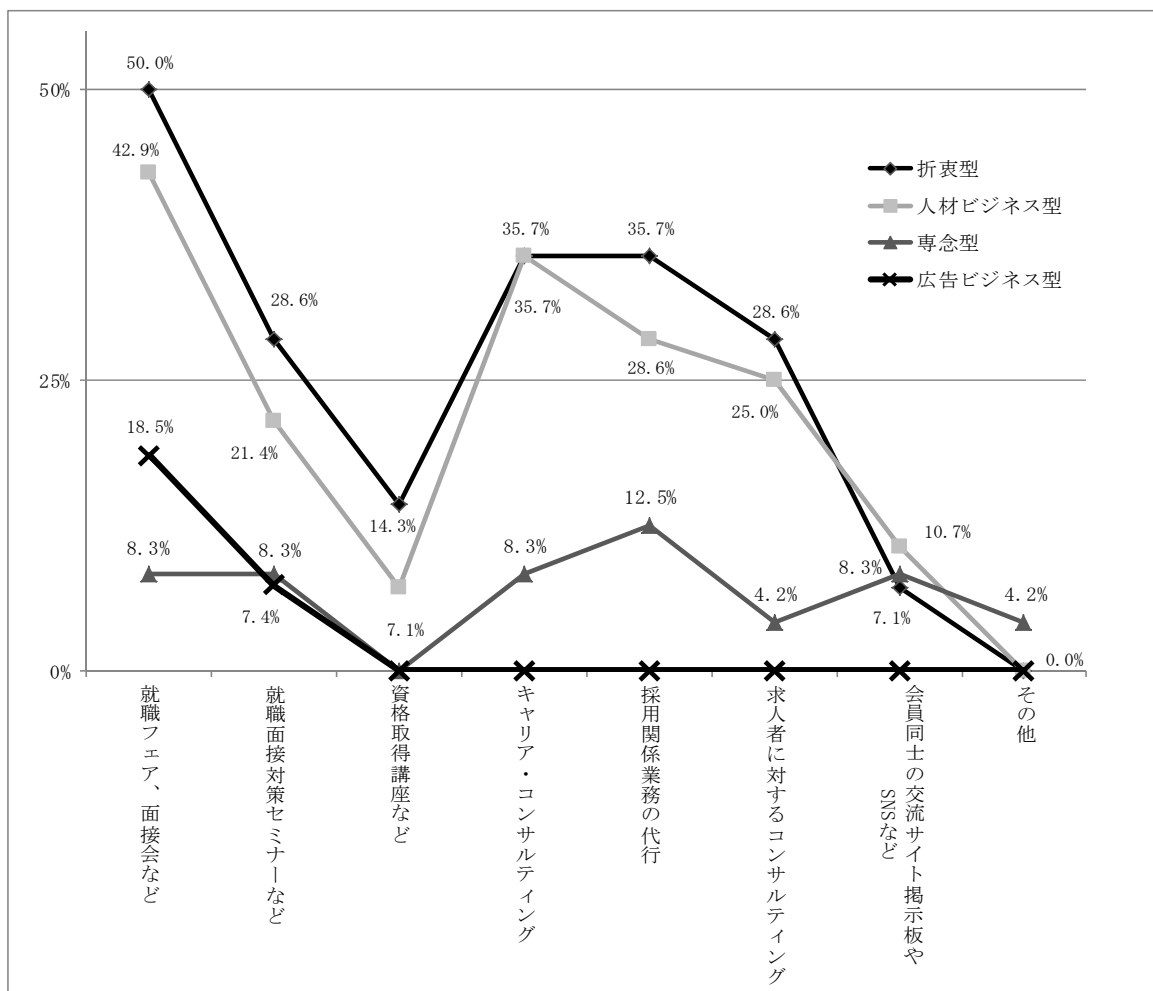
広告型では、「就職フェアや面接会などの開催」(18.5%)のほかは、実施割合が低く、「就職面接対策セミナーなどの開催」(8.3%)以外は、実施している企業はなかった。

<sup>11</sup> ビジネス類型間でのその他の雇用関連サービスは特に行っていないとする企業割合の差は統計的にも有意であった ( $\chi^2(3) = 20.798, p < .001$ )。残差分析の結果では、人材ビジネス型が有意 (1%水準) に低く、広告ビジネス型と専念型が有意 (各1%水準、5%水準) に高かった。



専念型は、全体的にその他の雇用関連サービスの実施割合が低いですが、その中では「採用関係業務の代行」(12.5%)の実施割合が比較的高かった。

図表5-4-4 雇用関連サービスの実施割合（内訳）



注) 図表5-4-3と同じ。

## 第6章 信頼を得るための取組と苦情対応

### 1 求職者からの信頼を得るための取組

提供（掲載）する求人情報について、求職者から信頼を得るための取組・対応について図表6-1-1に取りまとめた。

求人情報企業（無回答を除く93社）のうち、何らかの取組・対応を行っているとする企業は96.8%であり、特に取組・対応を行っていないとする企業は3.2%に過ぎなかった。

行っている取組・対応の中で多いのは、「労働関係法令等の違反に対する主体的チェック」（84.9%）、「記載内容の誤り・誇大表現についての求人者による事前確認」（82.8%）であった。

労働関係法令等違反の主体的チェックや記載内容の誤り・誇大表現の事前確認といった取組は、マーケットからの信頼を得るためには不可欠といえるものであり、全ての求人情報企業での実施が期待される場所である。そうした観点から見ると、上記の実施割合は決して高いとは言えない。

これらに次いで、「苦情があった場合の求人者等への事実確認」を6割超（64.5%）が行っており、さらに、5割の企業（50.5%）では、「求人事業所に赴き掲載内容を確認」といった積極的な確認も行っている。また、「採用後の定着・離職状況等についての情報収集」も4割以上（43.0%）の企業において行われていた。

さらに、少数ではあるが、「インターネット上に企業に対する口コミ掲示板等設置」（7.5%）といった取組も行われていた。

総じて、求職者からの信頼を得るための取組には、その徹底が期待される「誤り・誇大表現の求人者への事前確認」や「労働関係法令等違反の主体的チェック」の対応において非実施の企業がある一方で、求人事業所に赴き掲載内容を確認する等、より主体的な取組を進める企業も多くあり、その対応については求人情報企業間に関きがあることが推測される。

図表6-1-1 求職者から信頼を得るための取組割合

求職者から信頼を得るための取組	企業数	%	有効%
記載内容に誤りがないか、誇大な表現がないか等について、求人者に確認してもらってから、求人情報を掲載するようにしている	77	79.4	82.8
掲載する求人情報の内容が労働関係法令等に違反していないか、掲載前に主体的にチェックしている	79	81.4	84.9
社員が求人事業所に赴き、実際の仕事内容・働き方等に掲載内容と相違がないか確認するようにしている	47	48.5	50.5
掲載求人採用された後の定着・離職状況等について、求人者から情報を得るようにしている	40	41.2	43.0
求職者等から求人情報の内容について苦情があった場合には、その苦情内容が事実であるかの確認を、求人者や情報元の職業紹介事業者等に行っている	60	61.9	64.5
企業の実情が分かるように、インターネット上に、求職者からの意見掲示板や企業に対する口コミ情報掲示板等を設けている	7	7.2	7.5
その他の対応等	5	5.2	5.4
特に、求職者から信頼を得るための取組・対応は行っていない	3	3.1	3.2
無回答	4	4.1	-
全体	97	100.0	100.0

注) 全体は求人情報企業97社。有効%は無回答を除く割合。

ビジネス類型別に求職者から信頼を得るための取組状況について図表6-1-2に取りまとめた。

「誤り・誇大表現の求人者への事前確認」については、80.0%～85.7%と各類型とも同程度の実施割合となっており、「労働関係法令等違反の主体的チェック」については、76.7%～100.0%と開きが見られる。

前述のように、「誤り・誇大表現の求人者への事前確認」や「労働関係法令等違反の主体的チェック」の対応の実施割合は100%の実施が望まれるところである。その中で、許可を得て、職業紹介事業や労働者派遣事業を実施している人材ビジネス型では、そうした点で期待度がより高いにも関わらず、「労働関係法令等違反の主体的チェック」の実施割合では8割を下回り、各類型の中で実施割合が最も低かった点は注目する必要がある。

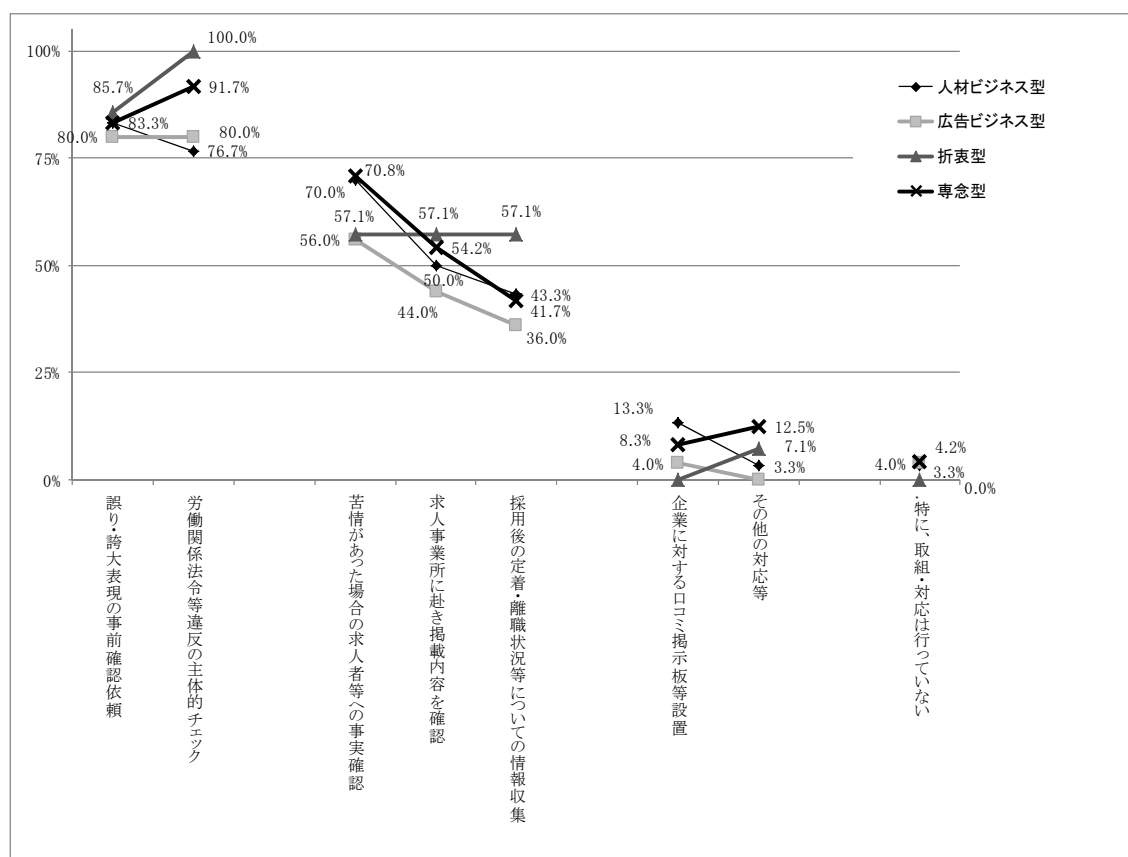
「苦情があった場合の求人者等への事実確認」については、人材ビジネス型(70.8%)と専念型(70.0%)が7割程度、折衷型(57.1%)、広告ビジネス型(56.0%)ではいずれも6割

に満たず、いずれの類型においても一般的な取扱いとなっていないことがうかがえる。

折衷型は、「労働関係法令等違反の主体的チェック」の割合が100%であるほか、「求人事業所に赴き掲載内容を確認」、「採用後の定着・離職状況についての情報収集」といったより主体的な取組において最も実施割合が高い。

それに対して、広告ビジネス型は、求職者から信頼を得るための取組全般について、概して実施割合が低い。

図表6-1-2 ビジネス類型別求職者から信頼を得るための取組割合



注) 全体は、求人情報企業97社から「無回答」を除いた93社

ビジネス類型による傾向をより明確にするために、求職者からの信頼を得るための取組を次により「基本事項」と「主体事項」に区分した。

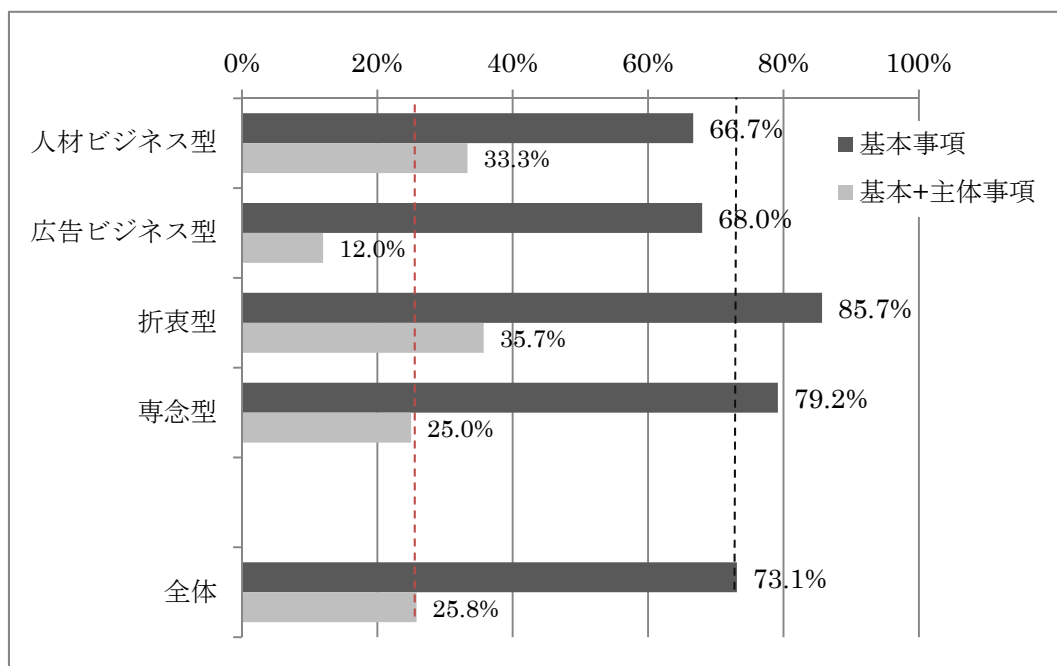
- ①基本事項：求人情報企業として実施の必要性が高い次の取組事項
  - 「誤り・誇大表現の求人者への事前確認」
  - 「労働関係法令等違反の主体的チェック」
- ②主体事項：求人情報企業としての主体的な次の取組事項
  - 「苦情があった場合の求人者等への事実確認」

「求人事業所に赴き掲載内容を確認」

「採用後の定着・離職状況等についての情報収集」

その上で、基本事項の全てを行っている企業、基本事項と主体事項（以下「基本+主体事項」という。）の全てを行っている企業の割合を算出して、図表6-1-3に取りまとめた。

図表6-1-3 ビジネス類型別信頼獲得の基本事項・主体事項取組割合



注) 全体は、求人情報企業97社から「無回答」を除いた93社。

全体での基本事項の実施割合は、取組の本来の性格から見ると、73.1%と低い割合にとどまっているが、他方、基本事項に加え主体事項を全て取り組んでいる企業も4分の1程度ある。

折衷型が基本事項、基本+主体事項いずれにおいても、最も実施割合が高い。

人材ビジネス型では、基本事項の実施割合は全体を下回っているが、基本+主体事項の実施割合は全体を上回っており、基本事項に取り組んでいない企業は多いが、信頼を得るために熱心な企業も多いことがうかがえる。

逆に、専念型は、基本事項の実施割合は全体を上回っているが、基本+主体事項の実施割合は全体をやや下回っている。

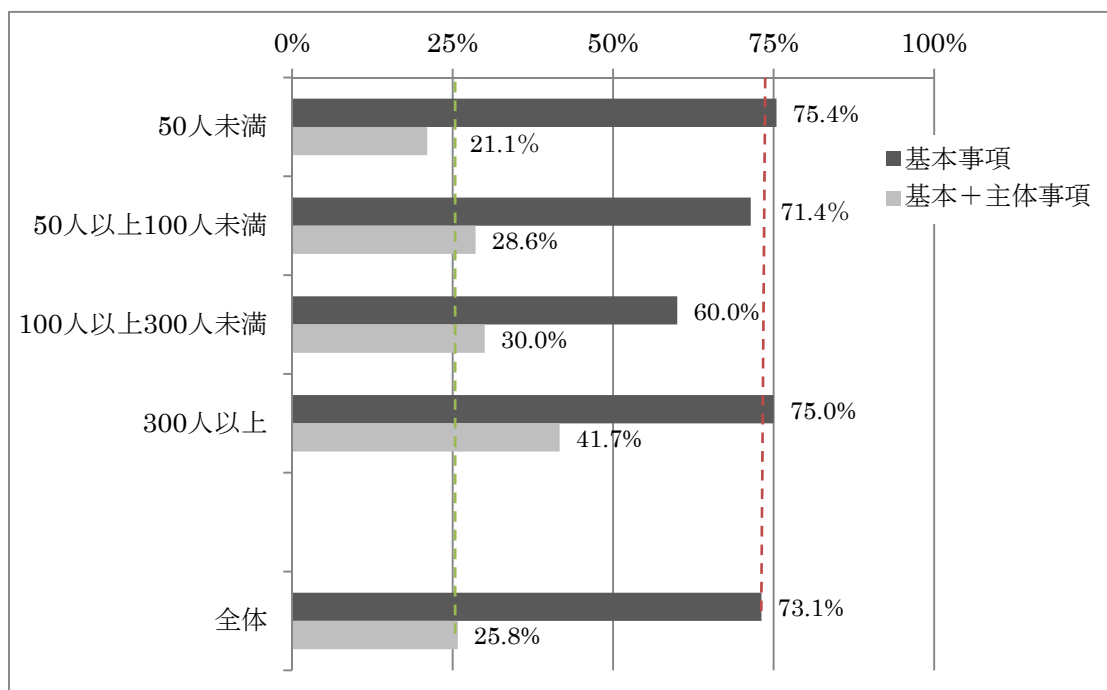
広告ビジネス型は、基本事項、基本+主体事項いずれも全体を下回り、特に、基本+主体事項では他の類型を大きく下回っており、求職者からの信頼を得るための取組の低調さがうかがえる。

同様に、企業規模（常用労働者数階層）別の企業割合を図表6-1-4に取りまとめた。

規模別に見ると、規模に関わらず、基本事項の取組を行っていない企業が一定割合あることが分かる。特に、100人以上300人未満層では、基本事項の取組割合が低い。

基本+主体事項の取組は、規模が大きくなるに従い、取組割合が増えているが、300人以上層であっても、4割程度にとどまっている。

図表6-1-4 常用労働者数階層別信頼獲得の基本事項・主体事項取組割合



注) 全体は、求人情報企業97社から「無回答」を除いた93社。

基本事項の割合は2つの基本事項の両方を実施する企業割合。基本+主体事項の割合は、2つの基本事項と3つの主体事項のすべてを実施する企業割合。

## 2 信頼を得るために苦慮している事項

求職者からの求人情報についての信頼を得るための取組・対応を行うに際して、苦慮している事項について図表6-2-1に取りまとめた。

「特に苦慮していることはない」とする企業が約半数（47.4%「無回答」を除く有効割合は51.7%）であった。

苦慮している事項があるとする企業（44.3%有効割合は48.3%）について苦慮事項別の内訳を見ると「求人者等が掲載内容に関して教えてくれないことがある」（41.9%）が最も多かった、関連して「求人者等に掲載内容を細かく聞きとることがためられる」（25.6%）と感じている企業も見られる。

一般に求人情報掲載依頼から、掲載までの時間は短いとされており、「掲載依頼から掲載までの時間が短く細かいチェックが難しい」（39.5%）とする企業も多い。

他方、「法令が複雑なためチェックが難しい」とする企業は少ない（11.6%）。

図表6-2-1 苦慮している事項別企業割合

	苦慮している事項	企業数(社)	%	苦慮事項%
苦慮事項を有する企業	①求人件数が多すぎるため、個々の対応が難しい	11	11.3	25.6
	②顧客であるため、求人者(または提携する職業紹介事業者等)に掲載内容について細かく聞きとることがためらわれる	11	11.3	25.6
	③求人者(または提携する職業紹介事業者等)に掲載内容に関して尋ねても教えてくれないことがある	18	18.6	41.9
	④求人情報掲載依頼から掲載までの時間が短く、掲載内容を細かくチェックすることが難しい	17	17.5	39.5
	⑤求人者等への情報の営業活動や掲載内容の確認は、他社で行っているため、直接問い合わせることが困難である	2	2.1	4.7
	⑥法令が複雑なため、違反しているかどうかをチェックすることが難しい	5	5.2	11.6
	⑦その他	5	5.2	11.6
	苦慮事項を有する企業全体（①～⑦のいずれか）	43	44.3	100.0
特に苦慮していることはない	46	47.4	—	
無回答	8	8.2	—	
全体	97	100.0	—	

### 3 個人情報保護措置

求職登録を行っている企業の個人情報保護の取組状況を図表6-3-1に取りまとめた。

「個人情報保護の取組を行っていない」企業はなかったが、「個人情報管理に関する規程の制定」、「個人情報保護規程内容の掲示」は、重要な個人情報を取り扱う企業においては必須といってよい事項であると思われるが、実施企業は、それぞれ89.6%、79.2%にとどまっていた。

また、「個人情報管理の責任者の配置」についても68.8%にとどまっていた。

図表6-3-1 求職者情報の個人情報保護取組別企業割合

個人情報保護の取組	企業数(社)	%
個人情報管理に関する規程の制定	43	89.6
個人情報管理に関する規程内容の求職者への掲示	38	79.2
個人情報管理の責任者の配置	33	68.8
個人情報データ(パソコン、メモリー等)の外部への持ち出しの禁止	37	77.1
個人情報が含まれているデータの暗号化やパスワードの設定等の不正アクセス対策	34	70.8
個人情報管理に関する職員向けセミナー・研修会の実施	15	31.3
その他	4	8.3
特に個人情報保護のための取組を行っていない	0	0.0
全体	48	100.0

注) 全体は、求職登録を行っている企業から、「無回答」を除いた48社。

求職者情報を取り扱っている企業の個人情報保護の取組の進捗状況を把握するために、個人情報保護の取組を次の4段階に分け、その実施割合を図表6-3-2に示した。

#### <個人情報保護取組段階>

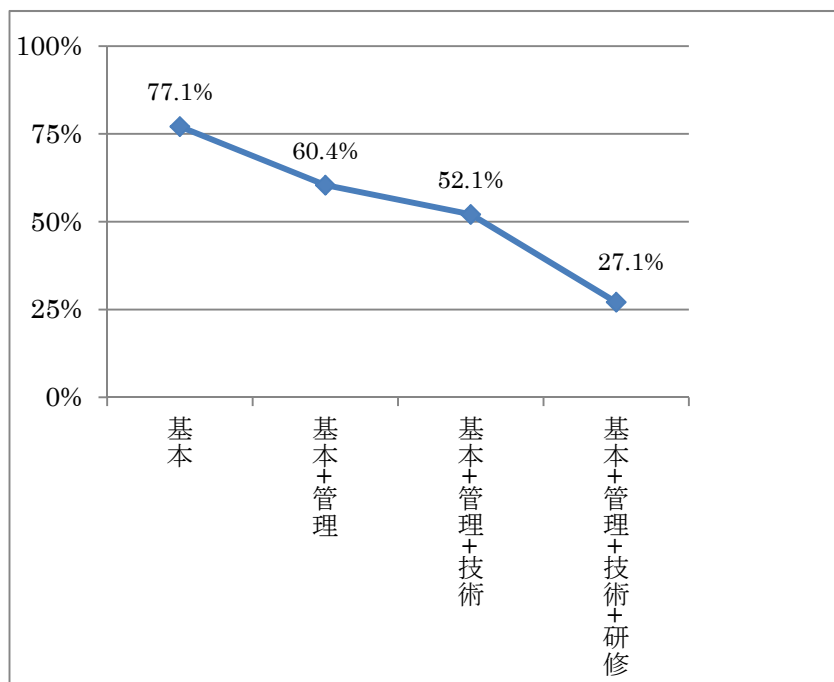
- ①基本段階：「個人情報管理に関する規程の制定」と「個人情報保護規程内容の掲示」を実施。個人情報保護の取組を行う場合の基本となる段階。
- ②基本+管理段階：上記①の取組に加え、管理事項として「個人情報管理の責任者の配置」を実施。上記①で定め・掲示したことが実際に徹底されるための管理を行う第二段階。
- ③基本+管理+技術段階：上記②に加え、「データの外部への持ち出し禁止」と「データの暗号化やパスワードの設定等不正アクセス対策」を実施。情報漏洩等に対して必要な技術的対策を施している第三段階。
- ④基本+管理+技術+研修段階：上記③に加え、「職員向けセミナー・研修会の実施」によって、職員一人一人に個人情報保護取組の徹底を図る第四段階。

基本段階ですでに8割に満たない状態であり、基本+管理段階では6割、基本+管理+技術段階では、5割程度となっている。研修等まで含めて個人情報保護の取組を行っている企業は3割未満である。

これらから、個人情報保護の取組については、まだ十分といえる状態ではないことがうかがえる。



図表6-3-2 個人情報保護の取組段階実施割合



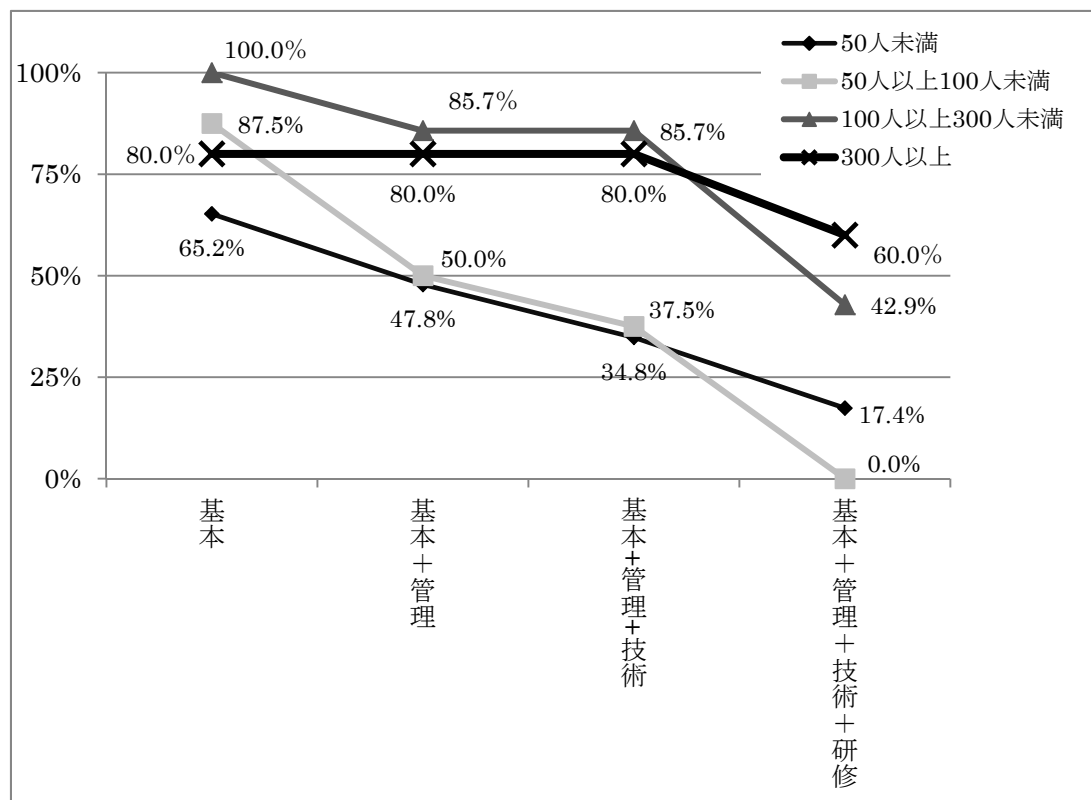
注) 全体は、求職登録を行っている企業から、「無回答」を除いた48社。

個人情報の取組段階実施割合を規模(常用労働者数階層)別に、図表6-3-3に取りまとめた。規模別に見ると、基本段階での取組の実施割合が50人未満で低いことが分かる。また、50人以上でも100人以上300人未満を除き、100%の実施割合とはなっていない。

50人以上の層では、いずれの層も基本段階の実施割合は8割以上であるが、50人以上100人未満層は、基本+管理段階以降で大きく実施割合が下降し、研修を含めた段階では0%となっている。

研修を含めた段階においては300人以上層が最も実施割合が高く、100人以上300人未満層はこの段階で大きく実施割合が85.7%から42.9%へと下降している。

図表6-3-3 常用労働者数（階層）別個人情報保護の取組段階実施割合



注) 全体は、求職登録を行っている企業49社から、「無回答」を除いた48社。

同様に、ビジネス類型別に個人情報保護取組段階ごとの実施割合を図表6-3-4に取りまとめた。

ビジネス類型別に見ると、基本段階から基本+管理+技術段階まで、専念型の実施割合が他の類型に比べて高い。

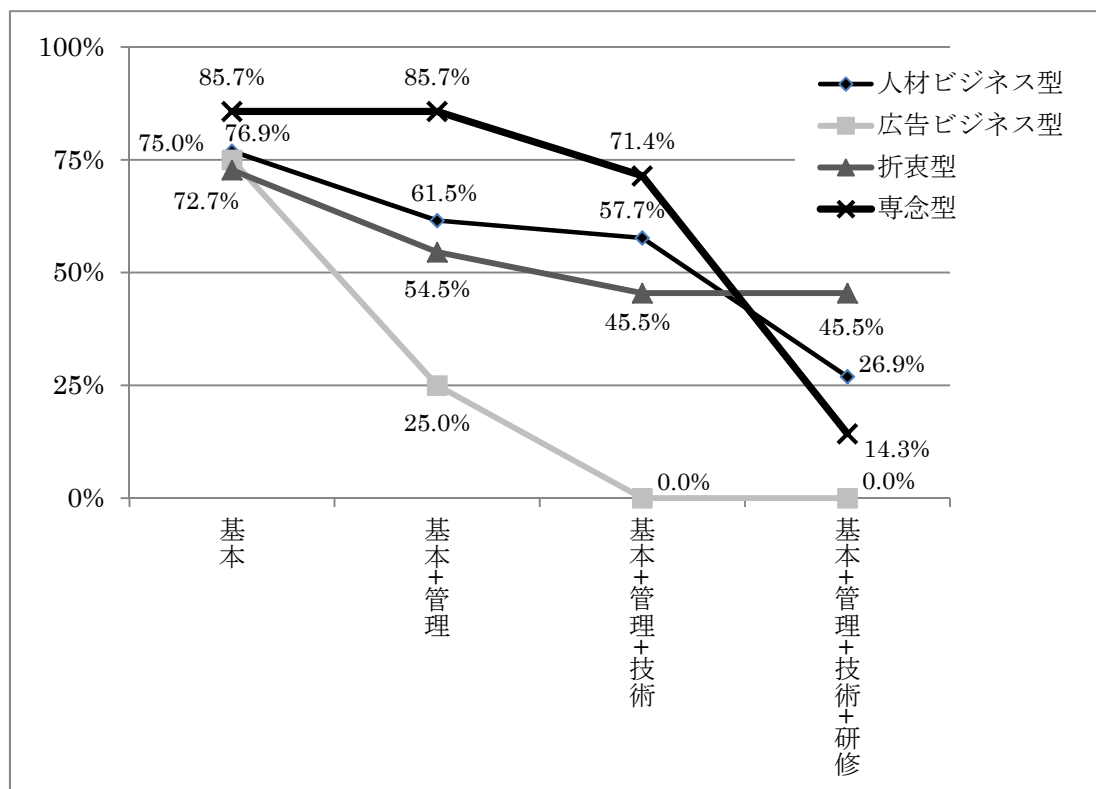
人材ビジネス型、折衷型では、許可を得て職業紹介事業や労働者派遣事業を行うことから、個人情報管理について、より厳格な取組が求められるが、登録された求職者情報の管理については、基本+管理段階以降で実施割合が大きく落ちている。

また、セミナー・研修の実施において、人材ビジネス型、専念型が大きく実施割合を下げている。

これらから、人材ビジネス型は、求職登録・求職情報事業を実施する割合が他の類型に比べ高いことから、個人情報保護の取組について、より厳しい目で見直していく必要性は高いと思われる。

広告ビジネス型については、基本段階こそ75.0%と全体の実施割合と同程度であるが、基本+管理段階以降他の類型に比較して、実施割合は大きく下回っており、求職登録や求職情報事業の実施割合は、低いものの、これらを行う場合には、個人情報保護の取組についてより積極的に取り組んでいくことが必要であろう。

図表6-3-4 ビジネス類型別個人情報保護の取組段階実施割合



注) 全体は、求職登録を行っている企業49社から、「無回答」を除いた48社。

## 4 苦情への対応

### (1) 苦情受付

求人者や求職者からの苦情受付の方法別の企業割合を図表6-4-1に示す。

「特に苦情受付・対応は行っていない」企業は5.4%と少数であり、94.6%の企業で何らかの苦情受付・対応を行っている。

苦情受付・対応で最も多いのは、「適宜、電話での個別対応」(48.9%)である。

次いで多いのが「苦情受付窓口の掲載」(42.4%)、「電話による専門窓口での受付」(34.8%)、「専用メールアドレスでの受付」(30.4%)であった。

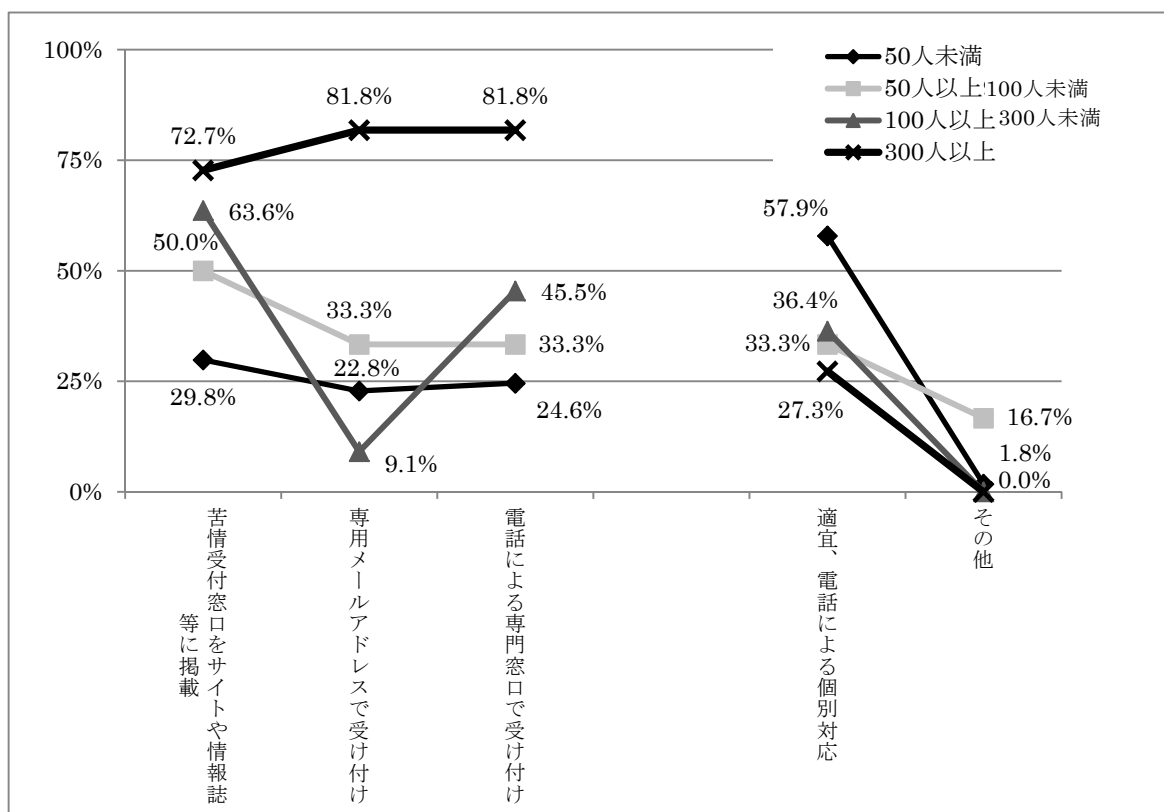
図表6-4-1 苦情受付の方法別企業割合

苦情受付の方法	企業数(社)	%	有効%
苦情の受付窓口をウェブサイトや情報誌等に掲載している	39	39.4	42.4
専用メールアドレスで受け付けている	28	28.3	30.4
電話による専門窓口で受け付けている	32	32.3	34.8
適宜、電話により各担当者が個別に対応している	45	45.5	48.9
その他	3	3.0	3.3
特に苦情の受付・対応は行っていない	5	5.1	5.4
無回答	7	7.1	—
全体	99	100.0	100.0

注) 全体は有効回答企業99社。有効%は「無回答」を除いた割合。

苦情受付の方法実施割合を規模（常用労働者数階層）別に、図表6-4-2に取りまとめた。

図表6-4-2 常用労働者数（階層）別苦情受付の方法実施割合



注) 全体は求人情報企業97社から「無回答」を除いた91社。

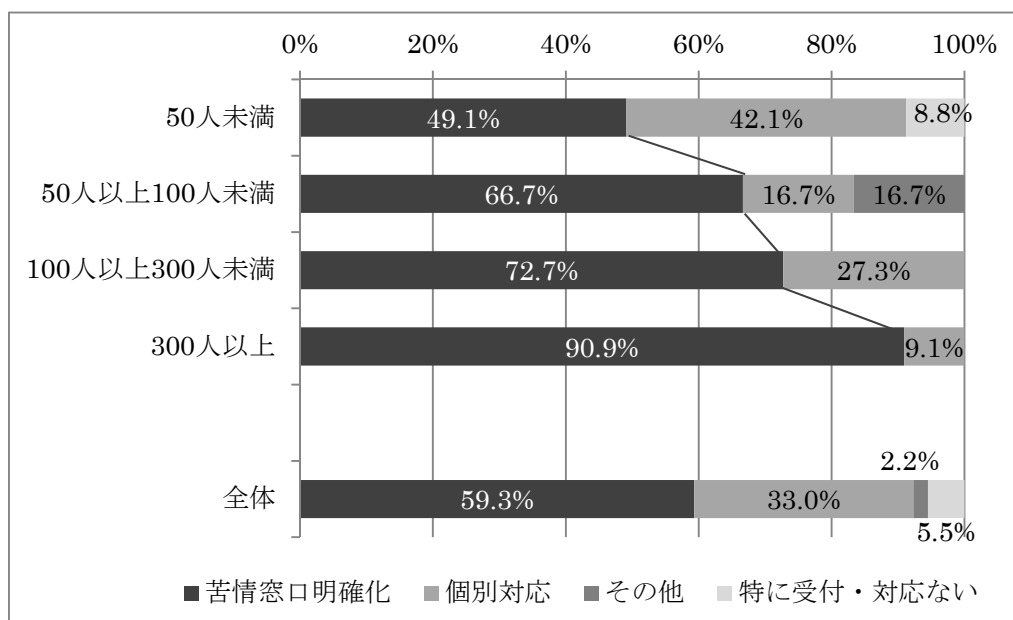
規模別に見ると、300人以上層は、「苦情の受付窓口をウェブサイトや情報誌等に掲載」(72.7%)、「専用メールアドレス」(81.8%)や「電話による専門窓口」(81.8%)での受付について、各規模の中で最も高く、他方、「適宜、電話による担当者の個別対応」(27.3%)については、各規模別の中で最も低い。

これに対して、50人未満層では、「苦情の受付窓口をウェブサイトや情報誌等に掲載」(29.8%)、「専用メールアドレス」(22.8%)や「電話による専門窓口」(24.6%)での受付は、いずれも低い割合であり、他方、「適宜、電話による担当者の個別対応」については、各規模の中で最も高い。こうしたことから、規模が小さくなるに従い、求職者からは、連絡するための窓口が不明瞭なところが多いことがうかがえた。

そこで、次の区分により、規模(常用労働者数階層)別に苦情窓口明確化の状況を図表6-4-3に取りまとめた。

- ①**苦情窓口明確化**：「苦情の受付窓口をウェブサイトや情報誌等に掲載」、「専用メールアドレス」や「電話による専門窓口」での受付のいずれかについて行っている企業
- ②**個別対応**：①を除いた「適宜、電話による担当者の個別対応」を行っている企業
- ③**その他**：①、②を除いた対応を行っている企業
- ④**特に受付・対応ない**：「特に苦情の受付・対応は行っていない」企業

図表6-4-3 常用労働者数(階層)別苦情窓口明確化割合



注) 全体は求人情報企業97社から「無回答」を除いた91社。

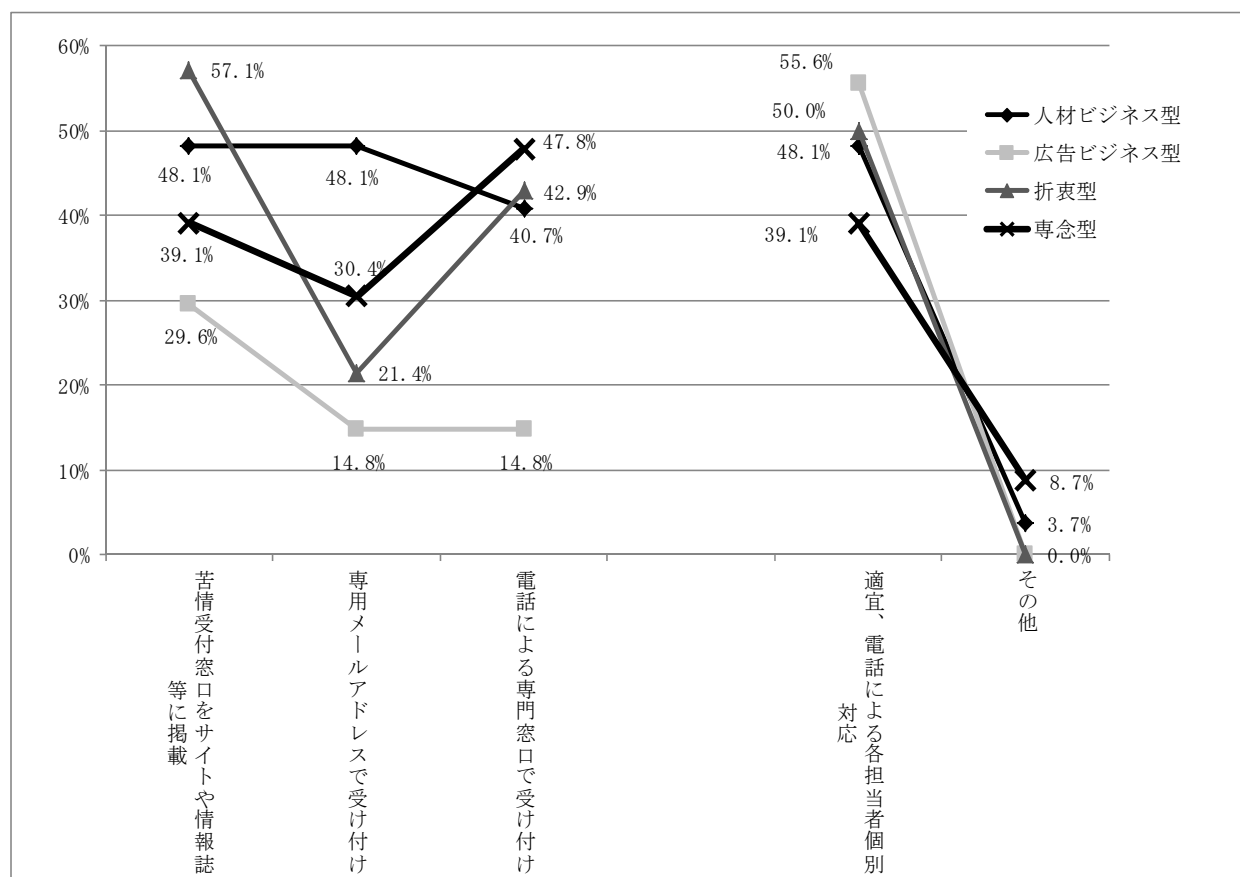
図表6-4-3を見ると、企業規模（常用労働者数）が大きくなるに従って、苦情受付窓口の明確化が進んでいることが分かる。50人未満層では、5割に満たない明確化割合が、300人以上層では9割を超えている<sup>12</sup>。

次に、ビジネス類型別に苦情受付方法の実施状況を確認すると、「特に苦情の受付・対応は行っていない」企業、広告ビジネス型のみ18.5%あったが、他の類型では、全ての企業でなんらかの受付・対応を行っていた。

ビジネス類型別に苦情受付の方法実施割合を取りまとめたものが、図表6-4-4である。

広告ビジネス型が「苦情の受付窓口をウェブサイトや情報誌等に掲載」（29.6%）、「専用メールアドレス」（14.8%）や「電話による専門窓口」（14.8%）での受付について、各類型の中で最も低く、他方、「適宜、電話による担当者の個別対応」については、各類型の中で最も高いことから、求職者からは、連絡するための窓口が不明瞭なところが他の類型に比べて多いことがうかがえる。

図表6-4-4 ビジネス類型別苦情受付の方法実施割合



注) 全体は求人情報企業97社から「無回答」を除いた91社。

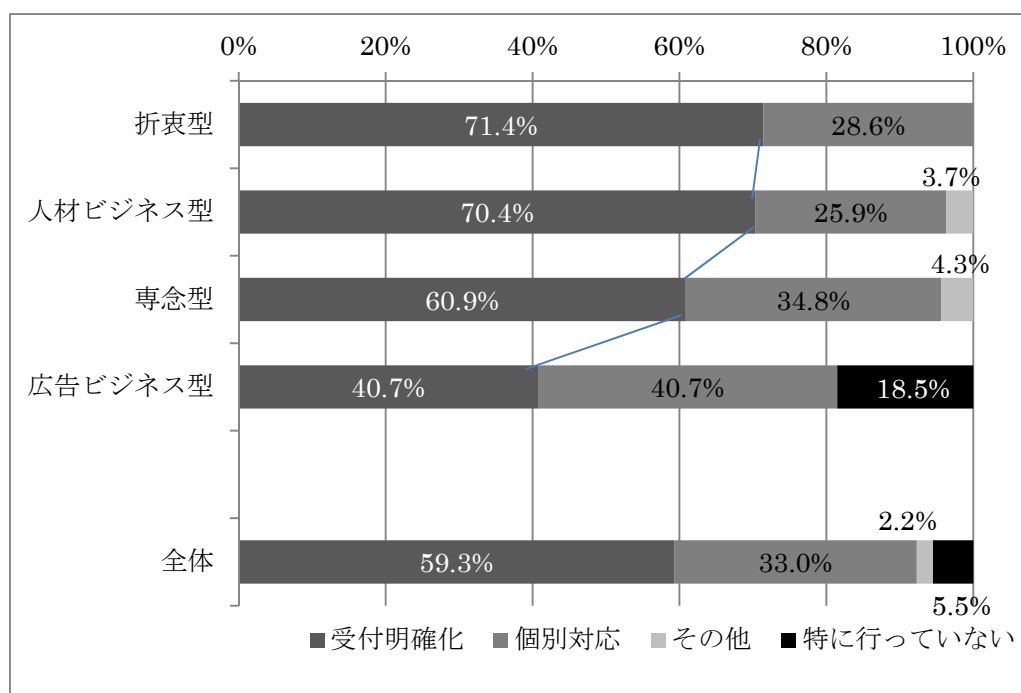
<sup>12</sup> 企業規模（常用労働者数）と苦情受付明確化の割合のスピアマン（Spearman）の順位相関は有意であった。 $\rho = .20$  ( $p < .05$ )。

さらに、ビジネス類型別の苦情受付窓口の明確化の状況について図表6-4-5に取りまとめた。

折衷型、人材ビジネス型の苦情受付窓口の明確化の状況は、7割程度と他の類型に比べて取組が進んでいる。次いで専念型が6割程度である。

広告ビジネス型では、苦情の受付・対応を行っていない企業が2割近くあることと併せ、苦情受付窓口の明確化の取組が進められていないことがうかがえる。

図表6-4-5 ビジネス類型別苦情受付窓口の明確化割合



注) 全体は求人情報企業97社から「無回答」を除いた91社。

## (2) 苦情内容

求職者からの苦情が過去1年間にあったかどうかについての質問では、52.7%の企業が「苦情があった」としている（図表6-4-6）。

求職者からの苦情内容の状況は、図表6-4-7のとおりである。

苦情内容として、最も多いのは、「掲載された求人情報の内容が実際と異なっていた」（72.3%）である。これに関連して「掲載された求人情報の内容がわかりにくい」も2割程度（19.1%）を占める。

「掲載された求人情報の内容が実際と異なっていた」に次いで多いのは、「求人者に対する不満」（66.0%）であり、この二つが求職者からの苦情の大きな要素となっている。

その他、「求める条件にあう求人情報がない」（17.0%）という苦情も見られた。

図表6-4-6 求職者からの苦情の有無別企業割合

求職者からの苦情の有無	企業数(社)	%	有効%
苦情があった	48	48.5	52.7
特に苦情はなかった	43	43.4	47.3
無回答	8	8.1	—
全体	99	100.0	100.0

注) 全体は有効回答企業99社。有効%は「無回答」を除いた数により算出。

図表6-4-7 求職者からの苦情内容別企業割合

求職者からの苦情内容	企業数(社)	%	有効%
掲載された求人情報の内容が実際と異なっていた	34	70.8	72.3
掲載された求人情報の内容がわかりにくい	9	18.8	19.1
求職者情報や個人情報の取扱いに対する不満	1	2.1	2.1
求人者に対する不満	31	64.6	66.0
求職者情報を提供した職業紹介事業者等に対する不満	1	2.1	2.1
求める条件にあう求人情報がない	8	16.7	17.0
メール連絡(スカウトメール等)で希望と違う情報提供がされる	1	2.1	2.1
その他	6	12.5	12.8
無回答	1	2.1	—
全体	48	100.0	100.0

注) 全体は求職者から苦情があった48社。有効%は、「無回答」を除いた数により算出。

求人者からの苦情が過去1年間にあったかどうかについての質問では、60.4%の企業が「苦情があった」としている(図表6-4-8)。

求人者からの苦情内容は、図表6-4-9のとおりである。苦情内容として、最も多いのは、「求職者の応募がない、又は、少ない」(90.4%)であり、次いで「求める要件に該当する求職者



の応募がない」(50.0%)であった。

それらに次ぐのが、求職者からの苦情では最も多い、「掲載された求人情報の内容が実際と異なっていた」(23.1%)であった。

**図表6-4-8 求人者からの苦情の有無別企業割合**

求人者からの苦情の有無	企業数(社)	%	有効%
苦情があった	55	55.6	60.4
特に苦情はなかった	36	36.4	39.6
無回答	8	8.1	—
全体	99	100.0	100.0

注) 全体は有効回答企業99社。有効%は「無回答」を除いた数により算出。

**図表6-4-9 求人者からの苦情内容別企業割合**

求人者からの苦情内容	企業数(社)	%	有効%
求職者の応募がない、または、少ない	47	85.5	90.4
求める要件に該当する求職者の応募がない	26	47.3	50.0
掲載された求人情報の内容が実際と異なっていた	12	21.8	23.1
掲載された求人情報の内容がわかりにくい	1	1.8	1.9
提供された求職者情報と実際の求職者が異なっていた	2	3.6	3.8
料金に見合ったサービス内容となっていない	3	5.5	5.8
途中でやめようとしたら違約金を求められた	0	0.0	0.0
担当者から現在の状況について十分な説明がない	2	3.6	3.8
その他	4	7.3	7.7
無回答	3	5.5	—
全体	55	100.0	100.0

注) 全体は求人者からの苦情があった企業55社。有効%は「無回答」を除いた数により算出。

## 第7章 まとめと考察

### 1 調査結果の概要

#### (1) 全国の求人情報企業数の推定と本調査結果の網羅性

調査リスト掲載企業に対する予備調査結果から、求人情報企業と推定される企業数は376社であった。このことから、全国で400社近い企業が求人情報事業を実施していることが推測される。

推定企業の所在分布から、首都圏に集中傾向はあるものの、地方の地場で活動する求人情報企業も幅広く存在することがうかがえる。

推定企業数から、本調査結果は、全国の求人情報企業の4分の1程度（有効回答数／推定企業数）を網羅すると推測される。

#### (2) 求人情報・求職情報企業の属性・事業内容

求人情報事業又は求職情報事業（以下「対象事業」という。）を実施する企業（求人情報等企業）の半数程度は、支店等を持たず、常用労働者数も30人未満である。

対象事業を実施する労働者数をみると、対象事業に携わる労働者数が10人未満の企業が半数近くを占め、30人未満では7割を占める。

他方、常用労働者が300人以上の大企業も1割超ある。

有効回答企業のうち、98.0%は求人情報事業を実施する企業（求人情報企業）であった。また、求職情報事業を実施する企業（求職情報企業）は、43.4%であった。求職情報企業の97.7%が求人情報事業を行っており、求職情報事業のみ行っているとする企業も、新規学校卒業予定者のプロフィールを掲載するという特殊なものであり、求人情報企業が求職情報事業を併せて実施することが一般的であることがうかがえる。

求人情報企業が実施している事業で多いのは、求職情報事業（43.3%）と職業紹介事業（44.3%）であり、22.7%は労働者派遣事業を行っていた。また、過半（55.5%）の求人情報企業が職業紹介事業の許可を、3割弱（28.9%）が労働者派遣事業の許可を受けていた。

一方、その他の広告事業を行っている求人情報企業も42.3%と多く、求人情報企業には、人材ビジネスの一環として求人情報事業を展開する企業と、広告事業の一環として求人情報事業を展開する企業があることがうかがえる。

求職情報企業に目を向けると、その76.7%は職業紹介事業を行っており、労働者派遣事業、研修・教育事業の実施割合も34.9%、27.9%と、求人情報企業の実施割合に比べて高く、許認可状況でも、職業紹介事業（80.4%）、労働者派遣事業（43.9%）いずれも求人情報企業で

の許可割合よりもかなり高くなっており、求職情報企業が、人材ビジネスの事業の一環として求職情報事業を展開している傾向が推測される。

### （３）求人情報事業の実施状況

#### ＜求人取扱状況と採用・充足状況の把握＞

求人情報企業の求人取扱総件数を見ると、29.4%の企業が1千件未満であり、取扱件数が5千件未満の企業が過半を占める中で、10万件以上の取扱件数の企業も1割超ある。

雇用形態別求人件数割合の平均を見ると、正社員求人約4割（39.1%）に対して、非正社員求人が約6割（60.9%）となっており、非正社員求人の比重が高い。

非正社員をさらに「臨時・アルバイト・パート」、「契約社員」、「派遣社員」、「その他の非正社員」に区分し、求人件数割合の平均を見ると、「臨時・アルバイト・パート」（37.9%）が大きく他を上回っている。

掲載した求人の採用・充足状況について、9割弱の企業では、「ほぼ全て」又は「ある程度」把握しており、多くの求人情報企業では、その後の採用や充足に関心を持っていることがうかがえる。しかし、全体の7割は「ある程度」の把握にとどまっており、「ほとんど把握していない」とする企業も1割以上あることから求人情報企業間での掲載求人の採用・充足の動向への関心には差があることがうかがえる。

#### ＜求人情報の事業形態＞

求人情報事業の事業形態として「求人情報サイトの開設」（83.5%）が最も多く、「紙媒体の利用」（64.9%）以上に、求人情報事業において、求人情報サイトの開設・利用が幅広く普及していることがうかがえる。

求人情報企業の紙媒体利用をみると、「無料求人情報誌（フリーペーパー）の発行」（47.4%）が最も多く、次いで、「新聞の折込広告」（30.9%）となっている。「新聞への求人広告掲載」（14.4%）、「有料求人情報誌の発行」（8.2%）は、比較的少数にとどまっている。

紙媒体利用による求人情報掲載料金を無料としている企業は無く、9割近く（88.5%）の企業が料金設定の方法として、「紙面等の掲載面積に応じて設定」している。

正社員向け求人情報掲載料金額の状況を見ると、5万円未満が55.4%であり、10万円未満では91.1%を占めている。中には、50万円以上の回答をした企業も1社（1.8%）あったものの、全体として比較的低額に料金が設定されている。

非正社員向け求人情報では、5万円未満が74.1%であり、10万円未満は96.3%を占めている。最も高い料金額の企業でも、30万円未満であり、正社員向けよりもさらに低額に料金が設定されていた。

無料誌、有料誌ともに、正社員・非正社員両方向けの求人情報誌の発行が最も多く、無料

誌では、91.3%となっている。一方で、正社員、非正社員専用のものを発行する企業も無料誌で2割程度あり、有料誌では4割近くある。

8割強の企業が、Webサイトを通じて求人情報の提供又は求職登録を行っていた。

上記企業においては、求人情報提供と求職登録の両方を行っている企業が半数を超え(55.4%)、求人情報提供のみの企業(42.2%)を上回っていた。求職登録のみを行っている企業は2.4%とわずかである。

求人情報サイトの開設状況を対象求職者別に見ると、正社員専用では38.8%、非正社員専用では35.0%に対して、正社員・非正社員両方向けでは、88.8%となっており、求人情報誌でも同様な傾向が見られたように、正社員・非正社員両方向けの求人情報サイトを開設する企業が多い。

掲載求人の受注先別では、ほとんどの企業(98.8%)が自社で受注した求人を掲載している。他社受注の求人を掲載している企業も1割あるが、他社受注の求人のみを掲載しているという企業はわずか(1.1%)であった。

求人情報サイトの掲載料を徴収する企業(求人情報サイト開設企業中63.6%)のうち、「主に情報掲載料・掲載期間・掲載回数等に応じて広告掲載料として徴収」する企業が7割超(73.5%)を占め、料金の徴収方法としては、紙媒体と同様に伝統的な広告掲載料として徴収する方法が依然として主流であることがうかがえた。

一方で、「主に情報掲載料・掲載期間・掲載回数等に応じての広告掲載料以外の方法で料金を徴収」する企業も16.3%あり、これらの方法を併用する企業と併せると4分の1程度(26.5%)と、伝統的な広告掲載料以外の方法も普及してきている様子が見える。

求人情報サイトの事業区分別の企業割合を推計すると、伝統的公募型(43.2%)が最も多かった。しかし、発展的公募型36.6%、決定課金型9.8%、職業紹介連動型9.1%となっており、求職者情報を活用する事業の割合がより高い。

他業者求人提携型は、1.3%と少ないが、自社求人とともに、他社求人を掲載する企業を含めた広義の区分で見ると1割と一定の割合を占めている。

#### (4) 求職情報事業の状況

有効回答企業の半数以上(53.3%)が、求職登録を行っており、求職登録はすべて無料で行われていた。

登録している求職者情報の内容を見ると、連絡をとるための氏名、E-mailアドレスは、求職登録を行っているほとんどの企業(95.6%)で登録が行われ、電話番号(88.9%)、住所(84.4%)についても登録が行われている割合は高かった。

加えて、性別、年齢も、同様にほとんどの企業で登録が行われていた。

求職者情報を外部へ提供先として、「主に求人者に情報を提供している」企業が86.5%と最

も多いが、「主に職業紹介事業者等求人者以外に情報を提供している」(8.1%)、「求人者と求人者以外の両方に情報提供している」(5.4%)を併せると、1割超(13.5%)が求職者情報を職業紹介事業者等求人者以外にも提供している。

求職者情報の外部への提供の方法として、「すべての求職者登録リストを提供する」という企業はなく、提供方法として最も多いのは、「掲載している求人への応募があった場合にその求職者の情報を提供」(61.1%)である。

一方で、「求人者等の希望要件・条件等から求人情報企業が選抜した求職者登録リストを提供」(25.0%)、「求人者等が求職登録者のデータベースを閲覧・検索しての提供」(22.2%)といった方法も一定割合の企業で行われている。

求職者情報提供の料金徴収において、最も多いのは、「就職件数により徴収」(38.2%)であったが、他にも、「紹介・あっせん件数により徴収(提供先が職業紹介事業者の場合)」(17.6%)、「求職登録者リストの掲載数・送付回数により徴収」(11.8%)、「送信するスカウトメールの件数によって徴収」(11.8%)といった方法もとられており、加えて、「その他」が23.5%あり、多様な徴収方法がとられていることがうかがえる。

求職者情報の提供を行っているほとんどの企業(97.1%)でなんらかの求職者サービスを行っている。

行われているサービスの中で、最も多いのは、「求人情報企業からの適合する求人の推奨(求人情報企業からのスカウトメールの送信も含む)」(61.8%)であった。「求人者からのスカウトメール送信」(44.1%)も比較的多くの企業で行われていたが、スカウトメールでも「提携する職業紹介事業者からのスカウトメール送信」(5.9%)は少なかった。「職業紹介事業や職業紹介事業者の案内」(14.7%)の方がより多く行われている。

また、職業紹介の過程の中で行われることの多い「面接日の調整」といったことも5割の企業で行われていた。

間接的就職支援として、「履歴書・職務経歴書の作成支援」(52.9%)や「キャリア・コンサルティング」が半数程度(47.1%)の企業で行われており、「職業適性診断」も26.5%の企業で行われていた。

求職者サービスについて、多重コレスポンス分析を行ったところ、調整・あっせん機能の次元と取り次ぎ機能の次元が認められ、調整・あっせん機能が高く、取り次ぎ機能が低い、「キャリア・コンサルティング」、「面接日の調整」、「履歴書・職務経歴書作成支援」、「求人情報企業からの適合求人の推奨」といった求職者サービスでの関連の強さがうかがえた。

求職者情報の提供を行っている企業のうち、約3割(29.4%)は就職祝い制度があり、就職祝い制度の内容として最も多いのは、「現金を贈っている」(70.0%)であり、次いで「図書カードや商品券を贈っている」(30.0%)であった。

## (5) ビジネス類型による特徴

求人情報企業が①職業紹介事業又は労働者派遣事業を実施しているか、②その他の広告事業を実施しているかを基準にして、求人情報企業を「人材ビジネス型」、「広告ビジネス型」、「折衷型」、「専念型」のビジネス指向性による4類型を「ビジネス類型」として、各特徴を見た。

人材ビジネス型では、求職情報事業、職業紹介事業や労働者派遣事業以外の研修・教育訓練事業、業務請負事業といった人材ビジネス関連の事業の実施割合が高い。

広告ビジネス型では、これらの人材ビジネス関連の各事業の実施率が低く、求職情報事業以外は、実施する企業がないか、あるいは極めてわずかである。

折衷型では、人材ビジネス関連の事業での実施状況が、人材ビジネス型に近い（ただし、研修・教育訓練事業の実施率が57.1%と他に区分に比べ、特に高い点がやや異なる）。専念型は、求職情報事業を15～20%程度実施している以外は、人材ビジネス系の各事業をほとんど実施していない。

従業員数から見ると、人材ビジネス型、折衷型では、100人以上規模企業の割合が他の2類型に比べ高い（特に、人材ビジネス型では、300人以上規模の企業の割合が高く、支店数（事業所数）も多い。）。一方で、事業に従事する労働者の割合において、人材ビジネスが6割強に対して、折衷型では4割強と差が見られる。

専念型、広告ビジネス型では、小規模企業の割合が高い（特に、広告ビジネス型ではその傾向が顕著）、専念型では求人情報、求職情報の両事業に従事する者が集中する傾向が見られるのに対して、広告ビジネス型では、他の事業に分散する傾向が見られる。

利用媒体の違いを見ると、人材ビジネス型では、紙媒体の利用（37.5%）が類型の中で最も少ないが、逆に求人情報サイトの開設は全て（100%）の企業で行われている。

他の3類型において、求人情報サイトの開設は、7割～8割程度とその差は小さい。それに対して、紙媒体では、広告ビジネス型での利用割合が最も高く、専念型が3類型の中では最も利用割合が低い。広告ビジネス型の紙媒体利用の特徴として、新聞の折込広告、新聞への求人広告掲載の利用割合が高いことが挙げられる。

求人情報サイトは、どの類型でも7割以上の企業が開設・活用しているが、求人情報サイトの事業区分で見ていくと類型別に大きな違いが見られた。

広告ビジネス型、専念型では、伝統的公募型の割合が6割を超えており、発展的公募型が3割前後となっている。折衷型では、伝統的公募型よりも発展的公募型が多い。この3類型には、決定課金型の企業が存在し、折衷型においては1割を超える。

人材ビジネス型では伝統的公募型が少なく、求職者情報を活用したサイト運営が主流となっている。そのうち、発展的公募型の割合が高いが、他の類型では1企業もなかった職業紹介連動型が2割超あり、また、他業者求人提携型も人材ビジネス型のみ行われている等、類

型の中で人材ビジネス型が最も多様な求人情報サイトの事業展開をしていることがうかがえる。

## (6) 信頼を得るための取組と苦情対応

求人情報企業のうち、求職者から信頼を得るために掲載する求人情報について何らかの取組・対応を行っているという回答した企業は96.8%であり、特に取組・対応を行っていないとする企業は3.2%に過ぎなかった。

行っている取組・対応の中で多いのは、「労働関係法令等の違反に対する主体的チェック」(84.9%)、「記載内容の誤り・誇大表現についての求人者による事前確認」(82.8%)であった。こうした基本的な取組(基本事項)が行われていない企業も4分の1あった。

他方、「苦情があった場合の求人者等への事実確認」は6割強(64.5%)、「求人事業所に赴き掲載内容を確認」は5割(50.5%)、「採用後の定着・離職状況等についての情報収集」は4割超(43.0%)と主体的な取組(主体事項)も行われていた。

信頼を得るための基本事項が行われていない企業が4分の1ある一方で、4分の1の企業は基本事項に加えて、こうした主体事項の全てに取り組んでいた。また、少数であるが、「インターネット上に企業に対する口コミ掲示板等設置」(7.5%)といった取組を行っている企業もあった。

求職者から信頼を得るための取組・対応に際して、「特に苦慮していることはない」とする企業は約半数(51.7%)であった。

苦慮している事項があるとする企業の苦慮事項の内訳を見ると、「求人者等が掲載内容に関して教えてくれないことがある」(41.9%)が最も多い(これに関連して「求人者等に掲載内容を細かく聞きとることがためられる」とする企業も25.6%)。

また、一般に求人情報掲載依頼から、掲載までの時間は短いとされることから、「掲載依頼から掲載までの時間が短く細かいチェックが難しい」(39.5%)とする企業も多い。

他方、「法令が複雑なためチェックが難しい」(11.6%)とする企業は少ない。

求職登録を行っている企業では、「個人情報保護の取組を行っていない」企業は無かった。しかし、「個人情報管理に関する規程の制定」、「個人情報保護規程内容の掲示」は、重要な個人情報を取り扱う企業においては必須といってよい基本事項であるにも関わらず、実施企業は、それぞれ89.6%、79.2%にとどまっており、「個人情報管理の責任者の配置」(管理事項)についても68.8%にとどまっていた。「データの外部への持ち出し禁止」や「暗号化やパスワード設定等不正アクセス対策」といった技術事項では、それぞれ77.1%、70.8%、「職員向けセミナー・研修会の実施」といった研修事項は31.3%であった。

基本事項、基本+管理事項、基本+管理+技術事項、基本+管理+技術+研修事項の各段階での実施企業割合を見ると、基本段階ですでに8割に満たず、基本+管理段階では6割、

基本＋管理＋技術段階5割、研修等まで含めた個人情報保護の取組を行っている企業は3割にも満たない。個人情報保護の取組については、十分といえる状態ではないことがうかがえる。

100人未満規模企業での取組は、100人以上規模企業との取組との差が見られる。

ビジネス類型別に見ると広告ビジネス型は、求職登録や求職情報事業の実施割合は低いものの、基本＋管理以降の段階において他の類型に比較して、実施割合は大きく下回っている。人材ビジネス型、折衷型では、許可を得て職業紹介事業や労働者派遣事業を行うことから、個人情報管理について、より厳格な取組が求められるが、登録された求職者情報の管理については、基本＋管理段階以降で実施割合が大きく落ちている。

特に、人材ビジネス型は、求職登録や求職情報事業を実施する割合が他の類型に比べ高いことから、個人情報保護の取組について、より厳しい目で見直していく必要性がうかがえる。

求人者や求職者からの苦情受付の状況をみると、「特に苦情受付・対応は行っていない」企業は少数であり、94.6%の企業で何らかの苦情受付・対応を行っていた。

苦情受付・対応で最も多いのは、「適宜、電話での個別対応」（48.9%）である。

次いで、多いのが「苦情受付窓口の掲載」（42.4%）、「電話による専門窓口での受付」（34.8%）、「専用メールアドレスでの受付」（30.4%）であった。

「苦情受付窓口の掲載」等上記の苦情窓口の明確化の状況についてみると、企業規模（常用労働者数）が大きくなるに従っていずれかを行っている企業の割合が高まり、300人以上企業では9割超となっている。他方、50人未満企業では、こうした苦情窓口明確化の対応を行っている企業は5割に満たない。

また、広告ビジネス型では、苦情の受付・対応を行っていない企業が2割程度あることと併せ、苦情窓口明確化も4割と取組が進められていないことがうかがえる。

求職者からの苦情が過去1年間にあったかどうかについての質問では、52.7%の企業が「苦情があった」としている。求職者からの苦情内容をみると、最も多いのは、「掲載された求人情報の内容が実際と異なっていた」（72.3%）であり、次いで、「求人者に対する不満」（66.0%）であった。この二つが求職者からの苦情の大きな要因となっている。

その他、「掲載された求人情報の内容がわかりにくい」（19.1%）、「求める条件にあう求人情報がない」（17.0%）という苦情も見られる。

求人者からの苦情が過去1年間にあったかどうかについての質問では、60.4%の企業が「苦情があった」としている。

求人者からの苦情内容として、最も多いのは、「求職者の応募がない、又は、少ない」（90.4%）であり、次いで「求める要件に該当する求職者の応募がない」（50.0%）であった。



## 2 政策への含意

### (1) 求人情報等企業の事業実態把握方法の具体化

求人情報事業や求職情報事業は、労働市場において大きな影響力を持つ存在である。

しかし、その重要性にも関わらず、事業を実施する個々の企業の実態を把握する方法が現時点において確立できていない。

本調査の実施を通じて、求人情報事業や求職情報事業を実施する企業を把握することに大変な困難を感じた。

求人情報企業の業界団体である全国求人情報協会（以下「全求協」という。）においても、その会員数は、正会員65社である<sup>13</sup>（2015年9月30日現在調べ）。

今回の調査において、様々な経路を通じて求人情報企業を名寄せして調査対象名簿を作成し、インターネット検索等によって400社近く求人情報企業（推定企業数は376社）があると推定したが、これらの中で、全求協の会員以外の求人情報・求職情報事業企業の事業実態の把握はほとんどなされていない。

つまり、求人情報事業やそれに付随して実施される求職情報事業が適切に行われているかを把握すること自体が困難であるというのが現状である。

職業紹介事業や労働者派遣事業においては、許認可制がとられており、毎年度、事業報告が義務づけられていることから、ある程度の実態把握は可能である。

求人情報・求職情報企業においては、そうした実態の把握自体が困難である。

これまで、求人情報事業においては、全求協が、倫理綱領等の自主的な指針を定め、主体的に事業の適正化を図るための取組を行ってきた。

そして、今後も引き続き、こうした業界の主体的な取組がまず尊重されるべきであろう。

しかし、会員以外の企業の個々の事業実態についての把握は大きな課題である。

こうしたことがなされなければ、定められた業界の自主ルールへの浸透が不透明なものとなり、自主ルールの効力は限られたものになってしまう。

求人情報・求職情報企業の事業実態把握のためには、業界団体と行政の連絡・連携を強めていくことが必要であろう。

本研究において行った、ビジネス類型によれば、職業紹介事業や労働者派遣事業の許認可を受けている人材ビジネス型や折衷型の企業においては、許認可事業を通じて把握することが一つの方法として考えられる。

一方、広告ビジネス型と専念型では、許認可事業を行っておらず、かつ、規模の小さな企業が多いことから、こうした企業の実態把握は、行政のみでは難しい。

<sup>13</sup> 賛助会員 15 社と併せて 80 社であり、賛助会員には、求人情報事業を行っていない企業が含まれている。

全求協の会員企業からの同業者の存在についての情報を収集することも一つの方法である。さらに、自主ルールを業界全体に浸透させる過程において、全求協が得る情報もあろう。実態把握に当たって、業界団体と行政の一層密な連絡・連携が図られることを期待したい。

## (2) 労働市場での信頼を得るための主体的取組の強化

求人情報、求職情報事業の発展は、労働市場において、提供する情報の信頼性の確保にかかっている。

個々の企業が、そのことについての認識を強く持つ必要がある。

求人情報の前提となる「労働者募集」について、職業安定法では、「労働者を雇用しようとする者が自ら又は他人に委託して、労働者になろうとする者に対してその被用者となることを勧誘すること」(同法第4条第5項)と定義したうえで、これに関する規定がなされている。

労働条件等の明示について、公共職業安定所、職業紹介事業者、労働者供給事業者とともに、労働者の募集を行う者及び募集受託者は、「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」とされる(同法第5条の3)。

そして、新聞、雑誌その他の刊行物に掲載する広告、文書の掲出又は頒布、求人情報サイトといった方法<sup>14</sup>での募集(以下「文書募集」という。その内容については、「労働者の募集の種類」参照。)では、労働者の適切な職業選択に資するため、労働者の募集を行う者は、「当該募集に係る従事すべき業務の内容等を明示するに当たっては、当該募集に応じようとする労働者に誤解を生じさせることのないように平易な表現を用いる等その的確な表示に努めなければならない」とされている(同法第42条)。

さらに、同法第48条に基づく、「職業紹介事業者、労働者の募集を行う者、募集受託者及び労働者供給事業者が適切に対処するために必要な指針」<sup>15</sup>(以下「141号指針」という。)が告示されている。

加えて、他の労働関係法令の規定も含めて、労働条件の明示といったこと以外にも、労働者募集を行うに当たって守るべき次のような原則がある。

- ① 個人情報収集、保管及び使用並びに適正管理(職業安定法第5条の4、第51条の2)
- ② 募集に応じて労働者となろうとする者からの苦情の適切な処理(141号指針第5の3)
- ③ 労働者の募集及び採用における年齢制限の禁止に関する取組(雇用対策法第10条)
- ④ 男女雇用機会均等法及び同法に基づく指針の順守

<sup>14</sup> 職業安定法施行規則第31条では、「著作権法(昭和45年法律第48号)第2条11項第9号の5イに規定する自動公衆送信装置その他電子計算機と電気通信回線を接続してする方法」と規定されている。

<sup>15</sup> 平成11年労働省告示第141号「職業紹介事業者、労働者の募集を行う者、募集受託者、労働者供給事業者等が均等待遇、労働条件等の明示、求職者等の個人情報の取扱い、職業紹介事業者の責務、募集内容の的確な表示等に関して適切に対処するための指針」を指す。

労働者募集は、①文書募集、②直接募集、③委託募集の3種類に区分され、民間事業所等の行う労働者募集に対して文書募集及び直接募集については、原則として自由に行うことができ、委託募集については許可制又は届出制（職業安定法第36条）をとっている（下記「労働者募集の種類」参照）。

## 労働者募集の種類

### 1 文書募集

文書募集とは、新聞紙、雑誌その他の刊行物に掲載する広告又は文書の掲出若しくは頒布による労働者の募集をいい、自由に行うことができる。

刊行物とは、臨時・定期を問わず発表又は頒布の目的をもって同時に多数作成される文書、図書をいう。

文書とは、労働者が募集に応ずる意思決定をするに当たっての資料となるものをいい、単に文字で記されるもののみでなく、写真、絵、図も含まれる。

頒布とは、文書、資料等を広く、多くの場合不特定多数の者に対して配付することをいう。

なお、テレビ、ラジオ等電波による募集、有線放送等による募集、電話を利用した募集、インターネット、パソコン通信等を利用して行う募集も文書募集として取り扱われるものである。

### 2 直接募集

直接募集とは、労働者を雇用しようとする者が、文書募集以外の方法で、自ら又はその被用者をして行う労働者の募集をいい、自由に行うことができる。

### 3 委託募集

委託募集とは、労働者を雇用しようとする者が、その被用者以外の者をして労働者の募集に従事させる形態で行われる労働者募集をいい、許可を受け、又は、届出を行うことが必要である。

出所) 厚生労働省職業安定局 (2012) 「労働者募集業務取扱要領」

求人情報事業は、通常、文書募集に関わって、媒体を通じて求人情報を掲出・頒布するものと理解される。

先述の労働者募集の原則は、直接には、募集主等（募集主及び募集従事者）や委託募集受託者について課しているものであり、文書募集として行う場合には、求人情報企業に対して、直接、課せられるものではない。

しかし、個々の求人情報企業は、募集主（求人者）から料金を徴収し、文書募集に関わる事業を行っている立場から、求人者が労働者募集を適切に行えるよう、主体的な対応を進めるべきであり、もし、そうしたことをなさないならば、求人情報事業全体に対する求人者・求職者の信頼を失うことになり、労働市場での今後の発展への障害ともなろう。

「誤り・誇大表現の事前確認依頼」や「労働関係法令等違反の主体的チェック」といった基本事項においても、これらを行っていない求人情報企業が4分の1ある。その一方で、基本事項に限定されないより主体的な信頼を得る取組を行っている企業が4分の1あり、求人情報企業には、信頼を得るための取組に熱心な企業とそうでない企業の双方がそれぞれあることを示している。この差を望ましい形で解消していくことが、求人情報事業のさらなる発展・成長につながる。

特に、広告ビジネス型では、基本的・主体的取組の両方ともに遅れ気味であり、広告ビジネス型でのこれらの取組の強化は、確実な底上げにつながると思われる。

人材ビジネス型では、主体的な取組を行う企業割合は比較的高いが、基本事項の実施割合は低く、二極化の傾向がより顕著であり、基本事項の実施を行っている企業が短期的にでも市場において有利になり、悪貨が良貨を駆逐することが起こらないように対応していくことが重要な課題となろう。

このため、行政においても、許認可事業に関わる啓発指導の中で、併せて基本事項実施の浸透を図ることも考えていく必要がある。

求人情報企業に寄せられる苦情内容も、求職者からは、「掲載された求人情報の内容が実際と異なっていた」が最も多く、求人者からも「掲載された求人情報の内容が実際と異なっていた」との苦情を受けている企業が2割弱程度あった。求人情報企業としての信頼を得るための基本事項を普及・徹底することで、こうした苦情に至るケースを少なくすることにもつながる。

労働行政としても、こうした求人情報企業が労働市場においてより信頼を得るための基本的・主体的な取組を促進するための後押しが期待される。

求人情報企業の18.6%は、「求人者等に掲載内容に関して尋ねても教えてくれないことがある」ことを苦慮事項として挙げている。

行政においては、求人情報企業に対する啓発指導と併せて、こうした求人企業への労働者募集の原則について、これが直接的には、求人者の責務であることについての一層の啓発指導が望まれる。

### （3）職業紹介事業と求人情報事業・求職者情報事業の区分

本調査結果では、無料誌（フリーペーパー）を中心に紙媒体による求人情報の提供例は、依然として多いものの、既に、求人情報サイトを開設する求人情報企業の割合が、紙媒体に

よる割合を大きく上回っており、ヒアリング調査結果（JILPT前掲書）によって把握されていた、求人情報事業のWebでの進展が裏付けられた。

また、そのうち、Webサイトを利用する企業の5割超(55.4%)が求人情報の提供とともに求職登録を行っており、求人情報企業において、求職情報事業を併せて行う割合も既に4割を超えている。

求人情報事業において、求職者情報の活用を併せて行うことによって、「職業紹介」との区分が一つの問題となる。

既に、2000年時には、インターネットによる求人情報・求職者情報の提供が広まりつつあり、情報提供事業者のホームページ上で求人情報又は求職者情報を閲覧可能にするだけでなく、併せて求職者と求人者との間の双方向的な意思疎通の中継や求職条件又は求人条件に適合する求人情報又は求職者情報を自動的に送信する仕組みとするなど、それまでの「情報提供」の態様と大きく異なるものが出てきた。このため、労働省（当時）職業安定局は、こうした求人情報・求職者情報の提供が「職業紹介」に該当するか否かについての基準（以下「区分基準」という。）を示している（「インターネットによる求人情報・求職者情報提供と職業紹介との区分に関する基準」を参照。）。

#### インターネットによる求人情報・求職者情報提供と職業紹介との区分に関する基準

（平成12年7月27日付け職発第512号「インターネットによる求人情報・求職者情報提供と職業安定法第4条第1項に規定する「職業紹介」との区分に関する基準について」別紙）

- I この基準は、法の適正な運用を確保するためには職業紹介に該当するか否かの判断を的確に行う必要があることにかんがみ、インターネットによる求人情報・求職者情報提供と職業紹介との区分を明らかにすることを目的とする。
- II この基準において、「インターネットによる求人情報・求職者情報提供」とは、情報提供事業者がホームページ上で求人情報又は求職者情報（いずれも事業所名、所在地、氏名、住所等個別の求人者又は求職者を特定できる情報を含むものをいい、以下単に「情報」という。）を求職者又は求人者の閲覧に供することをいう。

なお、これと併せて、応募又は勧誘のための電子メールの作成及び送信のための便宜を提供する等求職者又は求人者のための付加的なサービスを提供することを含む。

Ⅲ インターネットによる求人情報・求職者情報提供は、次の1から3までのいずれかに該当する場合には、職業紹介に該当する。

- 1 提供される情報の内容又は提供相手について、あらかじめ明示的に設定された客観的な検索条件に基づくことなく情報提供事業者の判断により選別・加工を行うこと。
- 2 情報提供事業者から求職者に対する求人情報に係る連絡又は求人者に対する求職者情報に係る連絡を行うこと。

[情報提供事業者が自ら応募又は採用の勧奨等を行う例]

情報提供事業者が、自ら積極的に求職者又は求人者に連絡を行い、応募又は採用の勧奨、採用面接日時の調整、情報の追加的提供等を行うことは、雇用関係成立のための便宜を図るものといえ、職業紹介に該当する。

なお、これらを全てオンライン上で行うとしても、情報提供事業者と求職者又は求人者との連絡手段として従来の面談、電話、ファックス、郵便等の代わりに電子メールを用いるに過ぎず、職業紹介に該当するか否かの判断に影響を与えるものではない。

- 3 求職者と求人者との間の意思疎通を情報提供事業者のホームページを介して中継する場合に、当該意思疎通のための通信の内容に加工を行うこと。

[求職者又は求人者が情報提供事業者のホームページを経由して電子メールで応募又は勧誘を行うことを可能とする例]

情報提供事業者のホームページ上にある求人の求人者又は求職者に対し、求職者又は求人者が当該ホームページを経由して電子メールを送信することにより直接オンライン上で応募又は勧誘できる仕組みを設ける場合には、情報提供事業者が通信内容に加工を行うものではなく、求職者又は求人者に対して必要なメールアドレスを提供しているに過ぎず、このことによって職業紹介に該当するものではない。

なお、当該電子メールについて情報提供事業者がフォームを定め、求職者又は求人者が当該フォームに必要事項を順次入力して作成する方式による場合も同様である。

Ⅳ Ⅲのほか、情報提供事業者による宣伝広告の内容、情報提供事業者と求職者又は求人者との間の契約内容等から判断して、情報提供事業者が求職者又は求人者に求人又は求職者をあっせんするものであり、インターネットによる求人情報・求職者情報提供はその一部として行われているものである場合には、全体として職業紹介に該当する。

[求職者及び求人者に対し職業紹介事業としての宣伝広告を行う例]

情報提供事業者が、「貴方にふさわしい仕事を面倒見る」、「貴社に最適の人材を紹介する」等とうたって求職者又は求人者を募り、当該求職者又は求人者に対し、あっせんしようとする求人又は求職者の事業所名、氏名、電話番号等をインターネットを通じて提供することは、全体として職業紹介に当たる。

出所) 厚生労働省ホームページにおいて掲載。

(<http://www2.mhlw.go.jp/topics/seido/anteikyoku/minkan/>)

職業安定局が示した区分基準から見ると、登録求職者へのサービスとして、比較的多く行われている「適合する求人の推奨」や「面接日の調整」といった事項は、職業紹介との区分がより難しいところである。

これらのサービスは、多重コレスポネンズ分析結果からは、「調整・あっせん機能」に関わり、相互に密な関連（二次元上で近接）もうかがえる。

これらの求職者サービスは、主に、人材ビジネス型と折衷型の企業が行っており、これらの企業の多くは、職業紹介事業の許可を得ていることから、実際に行っているサービスによって職業紹介と区分されても、サービスそのものを行ってはいないということにはならないかもしれない。

しかし、これらの求職者へのサービスを職業紹介事業として位置づけて実施しているのか、それとも、情報提供事業として行っているかは必ずしも明瞭ではない。職業紹介事業の一環としてこれらのサービスを行う場合には、求人者、求職者にそのことを示し、その定められた手続きに基づいて行う必要が生じる。

加えて、求人情報・求職情報事業の一環として行っている中で、一部、職業紹介へと移行する場合も考えられるが、こうした場合の具体的な取り扱いについては、区分基準等にも示されておらず、一層、曖昧な形となっている。

さらに、区分基準を示した当時には見られなかった、決定課金型や他の職業紹介事業者への求職者情報提供といった展開も幅広く行われるようになってきている。これらについても、職業紹介事業の一環として行うのであれば、職業紹介を行う場合に定められた手続きに従う必要が生じる。

求人情報企業がしっかりと、こうした点を認識できるように、行政においては、状況・実態の変化を踏まえた上で、委託募集の場合も含めた区分基準をよりわかりやすく解説し、さらに求人情報事業等の健全な発展の観点から必要があれば、区分基準の見直しも検討していくことも望まれる。

#### (4) 業界主導による新たな指針の検討と普及

これまで、求人情報事業の業界団体である全求協は、「求人広告の社会的役割とその使命を認識し、・・・たえずその質的な向上に努め、読者・ユーザーの信頼に応えなければならない」として、業界の自主的ルールである、求人広告倫理綱領（下記参照）及びこれに基づく求人広告掲載基準を定め、その普及に取り組んできた。

##### 全国求人情報協会「求人広告倫理綱領」

求人情報提供事業各社は、求人広告の社会的役割とその使命を認識し、以下に掲げる基本原則に則り、たえずその質的な向上に努め、読者・ユーザー<sup>16</sup>の信頼に応えなければならない。

1. 求人広告は、読者・ユーザーの適切な職業選択に資するよう配慮されたものでなければならない。
2. 求人広告は、真実なものであって、法令及び社会倫理に違背するものであってはならない。また、読者・ユーザーに不利益を与えるものであってはならない。
3. 求人広告は、読者・ユーザーに誤解を生じさせることがないように、平易な表現を用いるなど、的確な表示に努めなければならない。

出所) 全国求人情報協会ホームページ

(<http://www.zenkyukyo.or.jp/media/ethics.php>)

しかし、これらは、求人情報提供に関するものであり、求人情報サイトに併設して行う求職登録や求職者情報の活用に関してはそうした規定は見当たらない。

すでに、求人情報サイトの利用率が紙媒体を上回り、そして求人情報サイトを開設する企業の5割以上が求職登録を行い、その情報の活用を行っている。

こうした現状を踏まえると、先に述べたように、行政において、求人情報・求職情報事業と職業紹介事業の区分について、より分かりやすくなるような取組が望まれるが、業界団体としても、職業紹介ではない区分と整理される場合の取り扱いについての自主的な指針・ルールの検討が必要であろう。

<sup>16</sup> 読者・ユーザーは、「求職のために求人メディアを利用する者」と解説されている。



特に、登録された求職者の個人情報の取り扱いについては、職業紹介事業や委託募集の場合には、個人情報保護法による以外に関係法令（141号指針を含む。）によって、厳格にその取扱いが規定されているのに対して、求人情報・求職情報事業として取り扱われる場合には、個人情報保護法による以外そうした規定がない。

もし、個人情報の取り扱いが適正になされないとの認識が広まれば、労働市場において信頼を得ていくことは困難である。主体的にルールを策定し、その普及を図ってきた求人情報事業関係団体としても、業界全体を健全な形で長期的に発展・成長させるために、この問題に対しては、積極的に取り組んでいくことが望まれる。

また、求人情報・求職情報関連事業の実施に当たって、苦情が発生した場合の取扱いについても、明確化していく必要もあろう。

過去1年間に、求職者から苦情を受けた企業は5割、求人者から苦情を受けた企業は6割にとどまっているが、一方で、苦情受付の明確化を行っている企業は6割にとどまり、企業規模が小さくなるほど、その割合は小さくなっている。苦情が生じて、そのことが伝わりにくい企業も少なくないことがうかがえる。

苦情窓口を明確にし、苦情を迅速に把握し、改善していくことで、より健全な形で事業を進展させることができる。各企業がこうしたフィードバックの仕組みを積極的に取り組んでいく主体的なルールづくりが望まれる。

さらに、業界の自主ルール（規制）を団体の会員企業以外の企業にも幅広く浸透させていくための検討が必要である。

過去に行政において、「求人広告関係事業主については、(社)全国求人情報誌協会<sup>17</sup>、(社)日本新聞協会等関係事業者団体及び広告審査関係団体倫理綱領・掲載基準等が定められ、それに基づき自主規制が行われており労働者募集広告の適正化に成果を上げ、・・・今後ともこれらの自主規制の普及等により労働者募集広告の一層の適正化が図られることが期待される」との考えが示され、加えて、求人広告関係事業主のうち、関係事業者団体等に参加せず、かつ、自主規制を行っていないものについては、行政機関が周知・啓発を行い、協力を求めるものと理解されてきた<sup>18</sup>。

しかし、求人情報・求職情報事業が大きく変化する中において、会員以外の多くの企業が事業参入してきている現状を踏まえると、業界団体においても、会員企業以外への自主ルールの波及について行政機関との連携の下、真剣に取り組むべきときに来ている。

全求協では、求人情報等の適正化や従事者の資質の向上を図るための雇用に関する法律や求人募集に関する知識の習得に資するよう、1997年から求人広告取扱者資格制度を設けているが、こうした活動を会員外企業に広く及ぼすことが大切であろう。

<sup>17</sup> 現在の公益社団法人全国求人情報協会（全求協）。

<sup>18</sup> 全求協からの聞き取り及び提供資料による。

今後、業界団体として、会員外から求めに応じて、自主的な指針・ルールに基づく点検・調査を行い、求人情報事業等に関して適切に行っていることを認証し、利用者にオープンにしていくことについても、その可能性を検討してみる価値は十分ある。仮に、認証といったことが動き出すと、全体で400社に満たない企業数であることも考慮すると、こうした取組が確立されるならば、その波及は早いとも考えられる。

こうした業界団体会員外の企業へ影響を与える取組を進めることによって、会員外の企業も含めた業界全体での個々の企業の動向・把握も容易になり、その結果、業界主導による自主ルール（規制）の普及も進むことになる。

今回の調査結果からも、求人情報事業は、求人1件当たり10万円未満で掲載する企業が全体の9割以上を占める等職業紹介等に比べ安価な形で、労働市場の中で幅広く活用されていることがうかがえた。また、求人情報事業に求職者情報の活用を併せることによって、新たな需給調整の仕組みが形成されていく可能性も大きい。

こうした求人情報事業（求職情報事業を含む。）の良い特質・今後の可能性を活かしながら、健全な形で、一層発展・成長していくためには、業界主導による、求人者・求職者双方から信頼を得るための時代の変化に対応した自主的な指針・ルールの策定とその広範な浸透の仕組みを作っていくことが大きな鍵となると思われる。

## 参考文献

小塩真司（2004）『SPSSとAMOSによる心理・調査データ解析』東京図書.

厚生労働省（2013）「平成24年雇用動向調査結果」.

(<http://www.mhlw.go.jp/toukei/itiran/roudou/koyou/doukou/13-2/index.html>)

厚生労働省職業安定局（2012）『労働者募集業務取扱要領』.

全国求人情報協会ホームページ「倫理綱領・掲載基準」.

(<http://www.zenkyukyo.or.jp/media/ethics.php>)

佐藤博樹・佐野嘉秀編（2006）『人材ビジネスの現状と展望（1）－「第1回人材ビジネスの市場と経営に関する総合実態調査」集計結果－』東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄付研究部門.

佐藤博樹・佐野嘉秀編（2007）『人材ビジネスの現状と展望（2）－「第2回人材ビジネスの市場と経営に関する総合実態調査」集計結果－』東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄付研究部門.

労働政策研究・研修機構（2015）『労働政策研究報告書No. 175：転職市場における人材ビジネスの展開』.



# 付 属 資 料



# アンケート調査票





## 求人情報・求職情報関連事業に関する調査

### 【調査へのご協力をお願い】

この調査を実施する独立行政法人労働政策研究・研修機構は、厚生労働省所管の研究機関です。労働政策に資する調査研究とその成果の普及、労働に関する情報の収集・提供などの活動を行っております。

我が国では経済を新たな成長軌道に乗せるため、産業の新陳代謝を加速させ、成熟産業から人材を必要とする成長産業への「失業なき労働移動」、若者等の活躍の機会を拡大する「全員参加の社会」の実現が必要とされています。

そのためには労働市場のマッチング機能を高めることが重要ですが、民間の人材ビジネスにおいては、独自の創意工夫やノウハウを活かした取組が行われており、求人情報・求職情報関連事業は、労働市場において今後一層重要な役割を担っていくことが予想されます。

この調査は、こうした求人情報・求職情報関連事業の現状について把握し、人材ビジネスの一層の発展と今後の労働市場政策の立案に役立てることを目的としています。

調査の結果は、統計的に集計・分析し、上記の研究目的にのみ利用します。貴社の企業名はもとより個々の回答結果をそのままの形で公表することはありません。調査の趣旨をご理解いただき、ご協力を賜りますようお願いいたします。

独立行政法人 労働政策研究・研修機構  
理事長 菅野 和夫

調査結果をご希望の方には、結果がまとまり次第、要約をお送りさせていただきます（人材ビジネス企業・団体へのヒアリング結果を取りまとめた「転職市場における人材ビジネスの展開（要約）」を同封いたします。）。

ご希望の場合は、調査票ご記入後、本調査票巻末に必要事項の記入をお願いいたします。

### 【ご記入に当たってのお願い】

1. この調査票は、経営者（事業主）の方か、求人情報・求職情報関連事業等業務のご担当者がお答えください。
2. この調査は、企業を単位として行っています。従って、本社事業所だけでなく、支店、出張所、営業所等を含めた会社全体についてお答えください。（貴社が企業グループに属している場合、企業グループ全体ではなく貴社のみの状況についてお答えください。）
3. 特に指定のない場合、調査の回答時点は、平成26年12月末日現在でお答えください。
4. 基本的に設問順にお答えください。ただし、ご回答の内容によって設問がスキップする場合があります。その場合には、選択肢付近の矢印等で示す案内に沿ってお進みください。
5. ご記入いただきました調査票は、3月18日（水曜日）までに添付の返信用封筒（切手不要）へ入れ、ご投函をお願いします。

#### ■ 記入方法、配布、回収に関するお問い合わせ先

##### 株式会社セントメディア※

〒160-0022 東京都新宿区新宿三丁目1番24号  
 TEL:03-6746-2005 FAX: 03-6746-2020  
 E-mail:

担当部署及び担当者：行政事業推進部 井藤 飯島 廣瀬  
 受付時間：9時～18時（12時～13時 土日、祝日を除く）



※株式会社セントメディアは、労働政策研究・研修機構より当調査の実施・集計業務を委託されています。セントメディアは個人情報の保護をお約束する「プライバシーマーク」の認定を一般財団法人日本情報経済社会推進協会から受けております。

#### ■ 調査趣旨に関するお問い合わせ先

##### 独立行政法人 労働政策研究・研修機構

URL <http://www.jil.go.jp>  
 〒177-8502 東京都練馬区上石神井4-8-23 キャリア支援部門 亀島  
 TEL: 03-5903-6330 E-mail: k  
 受付時間：9時～17時（12時～13時 土日、祝日を除く）

## 【記入例】

### 問 10 【求人取扱状況】

(1) 平成 25 事業年度の求人取扱総件数<sup>※1</sup>、雇用形態別・職業別の内訳 (%) <sup>※2</sup> をそれぞれ網掛け部分にご記入ください。

※1 正確な数字が不明の場合は概ねの数で差し支えありません。  
 ※2 各内訳の合計が 100%になるようにご記入ください。

平成 25 事業年度における求人取扱総件数		25,000	件
雇用 形態 別 内 訳	1 正社員	約 15	%
	..... 非正社員 .....		
	2 契約社員	約 10	%
	3 臨時・アルバイト・パート	約 30	%
	4 派遣社員	約 35	%
	5 その他の非正社員	約 10	%
雇用形態 1～5 の合計		100	%

合計が 100%  
になるよう  
にします

### 問 15 【求人情報誌の発行】

貴社での求人情報誌の発行についてお伺いします。

次の **A～C** の求人情報誌それぞれの発行について、該当する欄に○を付けてください。

※無料・有料の情報誌の両方を発行している場合には、1と2の両方に○を付けてください。

	1 無料誌の発行	2 有料誌の発行	3 発行していない
<b>A</b> 正社員専用の求人情報誌	①	②	③
<b>B</b> パート・アルバイト等 非正社員専用の求人情報誌	①	②	③
<b>C</b> 正社員・非正社員 両方向け求人情報誌	①	②	③

次の①～③に該当する会社が記入した場合の例です。

- ① 正社員向け専用の求人情報誌 (A) は、無料 (フリーペーパー) のものと有料のもの  
の両方を発行  
→A欄の1と2に○を付けてください
- ② 非正社員向け専用の求人情報誌 (B) は無料のものだけを発行  
→B欄の1に○を付けてください
- ③ 正社員向けと非正社員向けの両方を掲載した求人情報誌は発行していない  
→C欄の3に○を付けてください

**○最初に次の予備問をお答えください。****【予備問】**

貴社では、求人情報事業<sup>※1</sup>、または、求職情報提供事業<sup>※2</sup>を行っていますか。次のいずれか1つに○を付けてください。

※1 **求人情報事業**とは、求人情報（求人広告）を広く掲載・掲示、提供する事業をいいます。なお、求人情報には、他社の派遣労働者の登録・雇用のためのものも含まれますが、自社の登録・雇用のためのものは含まれません。

※2 **求職情報提供事業**とは、登録した求職者の情報を求人者や職業紹介事業者等に提供する事業をいいます。なお、専ら職業紹介事業の一環として求職者の情報を求人者に提供する場合を除きます。

- 1 両方またはいずれか1つの事業を行っている。  
→5ページからの本問（問1）にお進みください。
  
- 2 いずれの事業も行っていない。  
→調査はここで終了です。  
巻末の「調査票の送付にあたって」をお読みください。

## ○貴社についてお伺いします。

### 問1 【本社所在地】

貴社が本社をおく都道府県をお答えください。

( ) 都・道・府・県

### 問2 【事業所数】

貴社全体（本社・支社・営業所・工場等）の事業所数をお答えください。

事業所の数 [ ] カ所

### 問3 【労働者数】

貴社全体の全常用労働者数（本社・支社等をあわせた全常用労働者数）をお答えください。

全常用労働者数 [ ] 人

上記のうち、求人情報事業・求職者情報提供事業に従事する労働者数

[ ] 人

常用労働者とは、下記の①～③のいずれかに該当する労働者のことです。

①期間を定めずに雇われている者

②1か月を越える期間を定めて雇われている者

③日々雇われている者または1か月以内の期間を定めて雇われている者であって、平成26年10月及び11月の各月に各々18日以上雇われた者

派遣労働者については、「貴事業所が派遣元事業所」の場合、他の企業等に派遣中の労働者でも上記①～③のいずれかに該当すれば常用労働者に含めてください（登録しているだけで雇用契約のない者は含めません。）。「貴事業所が派遣先事業所」の場合、労働者派遣法に基づき、派遣元事業所から貴事業所に派遣されている者は含めないでください。また、請負先の労働者も含めないでください。

### 問4 【事業内容】

(1) 貴社が行っている事業についてお答えください。当てはまるものすべてに○を付けてください。

- 1 求人情報事業
- 2 求職情報提供事業
- 3 職業紹介事業
- 4 労働者派遣事業
- 5 研修・教育訓練事業
- 6 業務請負事業
- 7 労務管理・福利厚生に関する業務受託(採用関係、給与計算など)
- 8 人事・労務コンサルティング
- 9 IT関連事業（上記1～8に関係するものを除く）
- 10 広告事業（上記1～8に関係するものを除く）
- 11 その他

**問5 【許可状況】**

貴社における職業紹介事業、労働者派遣事業の許可の状況についてお答えください。  
1～3の該当するものすべてに○を付けてください。いずれの許可も受けていない場合  
 合には4のみに○を付けてください。

- 1 有料職業紹介事業の許可を受けている
- 2 無料職業紹介事業の許可を受けている
- 3 労働者派遣事業の許可を受けている
- .....
- 4 職業紹介事業や労働者派遣事業の許可は受けていない

**問6 【売上割合】**

貴社の平成25事業年度における売上高についてお伺いします。  
 貴社における全売上高と、そのうち、求人情報事業・求職情報提供事業などの各事業が全売上高に占める概ねの割合を、1～4の事業の合計が100%になるように、網掛け部分にご記入ください。

貴社の全売上高		約		百万円
(上記のうち)				
<b>1</b>	求人情報事業・求職情報提供事業	約		%
<b>2</b>	職業紹介事業	約		%
<b>3</b>	労働者派遣事業	約		%
<b>4</b>	その他の事業	約		%
<b>1～4の事業の合計</b>			<b>100</b>	<b>%</b>

**問7 【売上の推移】**

貴社の平成26年度上期の売上高（A）は、前年同期に比べてどのように変化しましたか。またそのうち、求人情報・求職情報関連事業の売上高\*（B）はどのように変化しましたか。A、Bそれぞれについて最も当てはまるもの1つずつ選んで該当欄に○を付けてください。

※求人情報事業、求職情報提供事業とそれらに付随する事業の売上高

前年同期に比べて・・・	A 会社全体の売上高	B 求人情報・求職情報 関連事業の売上高
30%以上、上昇した	<b>1</b>	<b>1</b>
20%以上、上昇した	<b>2</b>	<b>2</b>
10%以上、上昇した	<b>3</b>	<b>3</b>
やや上昇した（10%未満）	<b>4</b>	<b>4</b>
ほぼ横ばい	<b>5</b>	<b>5</b>
やや下降した（10%未満）	<b>6</b>	<b>6</b>
10%以上、下降した	<b>7</b>	<b>7</b>
20%以上、下降した	<b>8</b>	<b>8</b>
30%以上、下降した	<b>9</b>	<b>9</b>

**問8 【売上見通し】**

求人情報・求職情報関連事業の今後1年間の売上の見通しをお答えください。  
最も当てはまるもの1つに○を付けてください。

- 1 大幅に上昇する見込み
- 2 ある程度上昇する見込み
- 3 横ばいの見込み
- 4 ある程度下降する見込み
- 5 大幅に下降する見込み

**問9 【その他の雇用関連サービス】**

貴社では求人情報・求職者情報のほかに、雇用関連サービス（職業紹介や労働者派遣を除きます。）を提供していますか。当てはまるものすべてに○を付けてください。  
他の雇用関連サービスを特に行っていない場合は、**9**のみに○を付けてください。

- 1 就職フェア、面接会などの開催
- 2 就職面接対策セミナーなどの開催
- 3 資格取得講座などの実施
- 4 キャリア・コンサルティング（就職に向けた各種相談）
- 5 採用関係業務の代行
- 6 求人者に対するコンサルティング
- 7 会員同士の交流サイト（掲示板やSNSなど）の開設
- 8 上記以外の雇用関連サービス

→ 具 体 的 に :

[ ..... ]

- 9 他の雇用関連サービスは特に行っていない

## ○求人情報事業についてお伺いします。

### 問10【求人取扱状況】

平成25事業年度における貴社の求人取扱状況について、(1) (2)の各小問にお答えください。

- (1) 平成25事業年度の求人取扱総件数<sup>※1</sup>、雇用形態別・職業別の内訳(%)<sup>※2</sup>をそれぞれ網掛け部分にご記入ください。

※1 正確な数字が不明の場合は概ねの数で差し支えありません。

※2 各内訳の合計が100%になるようにご記入ください。

平成25事業年度における求人取扱総件数		件
雇用 形態 別 内 訳	1 正社員	約 <input type="text"/> %
	..... 非正社員 .....	
	2 契約社員	約 <input type="text"/> %
	3 臨時・アルバイト・パート	約 <input type="text"/> %
	4 派遣社員	約 <input type="text"/> %
	5 その他の非正社員	約 <input type="text"/> %
雇用形態1～5の合計		100 %
職 業 別 内 訳	1 経営・管理職	約 <input type="text"/> %
	2 研究職・技術職・専門職 (医療・福祉・介護を除く)	約 <input type="text"/> %
	3 医療・福祉・介護の職業	約 <input type="text"/> %
	4 事務的職業	約 <input type="text"/> %
	5 販売・営業職	約 <input type="text"/> %
	6 生産工程・建設・労務の職業	約 <input type="text"/> %
	7 運転・輸送の職業	約 <input type="text"/> %
	8 サービス・保安の職業 (医療・福祉・介護を除く)	約 <input type="text"/> %
	9 その他の職業	約 <input type="text"/> %
職業1～9の合計		100 %

- (2) 貴社では、掲載した個々の求人の採用・充足状況を把握していますか。  
最も当てはまるもの1つに○を付けてください。

- 1 ほぼすべての求人について把握している
- 2 ある程度の求人について把握している
- 3 ほとんど把握していない



**問 1 1 【海外求人取り扱い】**

貴社では、過去 1 年間に海外勤務の求人情報（求人広告）を取り扱いましたか。最も近いもの 1 つに○を付けてください。

- 1 頻繁に取り扱った
- 2 ある程度取り扱った
- 3 ほとんど取り扱わなかった
- 4 まったく取り扱わなかった

**問 1 2 【求人情報事業の事業形態】**

貴社では、求人情報事業はどのような形態で行っていますか。当てはまるものすべてに○を付けてください。求人情報の提供を行っていない場合は、7 のみに○を付けてください。

- 1 無料求人情報誌（フリーペーパー）の発行
- 2 有料求人情報誌の発行
- 3 新聞の折り込み広告
- 4 新聞への求人広告の掲載（新聞広告の代理店業務）
- 5 求人情報サイトの開設
- 6 その他の提供方法  
→具体的に

.....

- 7 求人情報の提供は行っていない

1~4のいずれかに○  
を付けた方は、  
そのまま続けて  
問13・14・15  
にお進みください

1~4のいずれにも○  
を付けなかった方  
は、問16へお進み  
ください

**【ご注意ください】**

10 ページの問 1 3 ・問 1 4 ・問 1 5 は、上記問 1 2 で「1」「2」「3」「4」のいずれかに○を付けた方のみお答えください。

「1」「2」「3」「4」のいずれにも○を付けなかった方は、問 1 3 ・問 1 4 ・問 1 5 をスキップし、11 ページの問 1 6 へお進みください。

## ○紙媒体による求人情報事業についてお伺いします。

(問12で1~4のいずれかに○を付けた方のみお答えください。)

## 問13【料金設定】

紙媒体による求人情報掲載料金はどのように設定されていますか。

当てはまるものすべてに○を付けてください。紙媒体への掲載自体が無料のときは、6のみに○を付けてください。

- 1 紙面等の掲載面積に応じて設定
- 2 新聞・チラシ等の配布部数に応じて設定
- 3 掲載期間に応じて設定
- 4 掲載回数に応じて設定
- 5 その他 {  
→具体的に }
- .....
- 6 求人情報の掲載自体は無料

## 問14【1件当たりの料金】

平成26年度上期における紙媒体への求人情報（求人広告）掲載1件当たりの概ねの料金（平均）はどの程度ですか。

正社員向け求人（A）、非正社員向け求人（B）のそれぞれについて最も当てはまるものを1つずつ選んで該当欄に○を付けてください。

	A 正社員向け求人	B 非正社員向け求人
5万円未満	1	1
5万円以上 10万円未満	2	2
10万円以上 20万円未満	3	3
20万円以上 30万円未満	4	4
30万円以上 40万円未満	5	5
40万円以上 50万円未満	6	6
50万円以上 100万円未満	7	7
100万円以上	8	8
求人を取扱っていない	9	9

## 問15【求人情報誌の発行】

貴社での求人情報誌の発行についてお伺いします。

次のA~Cの求人情報誌それぞれの発行について、該当する欄に○を付けてください。

※無料・有料の情報誌の両方を発行している場合には、1と2の両方に○を付けてください。

	1 無料誌の発行	2 有料誌の発行	3 発行していない
A 正社員専用の求人情報誌	1	2	3
B パート・アルバイト等 非正社員専用の求人情報誌	1	2	3
C 正社員・非正社員 両方向け求人情報誌	1	2	3

## ○求人情報サイトについてお伺いします。

### 問16【ウェブサイトの利用】

貴社では、ウェブサイト上で、求人情報の提供や求職者登録を行っていますか。最も当てはまるもの1つに○を付けてください。

1・2の場合は  
回答を続けて  
ください

- ←
- 1 求人情報の提供と求職者登録の両方を行っている
  - 2 求人情報の提供のみ行っている
  - 3 求職者登録のみ行っている
  - 4 求人情報の提供、求職者登録のいずれも行っていない

3・4の場合は  
14ページの問19  
へお進みください

### 問17【対象別求人情報サイトの開設】

貴社における求人情報サイトについてお伺いします。

次のA～Cの求人情報サイトについて該当する欄に○を付けてください。

※自社で受注した求人と職業紹介事業者等他社で受注した求人情報の両方を掲載している場合には、1と2の両方に○をつけてください。

	1 自社で受注 した求人情報 を掲載	2 他社で受注 した求人情報 を掲載	3 ウェブサイト を開設して いない
A 正社員向け（専用） 求人情報サイト	1	2	3
B パート・アルバイト等 非正社員向け（専用） 求人情報サイト	1	2	3
C 正社員・非正社員 両方向け 求人情報サイト	1	2	3

### 問18【掲載料金】

貴社の求人情報サイトへ求人を掲載する場合の料金についてお伺いします。

※小問（1）のお答えにより、選択肢右側にてご案内する各小問をお答えください。

（1）料金の徴収方法について、次のうち最も当てはまるもの1つに○を付けてください。

- 1 主に情報掲載量・掲載期間・掲載回数等に応じて  
広告掲載料として徴収
  - 2 主に上記1の広告掲載料以外の方法で料金を徴収
  - 3 上記1と2の方法を併用して料金を徴収
  - 4 ウェブサイトへの掲載自体は無料
- 小問（2）へ  
→小問（3）・（4）へ  
→小問（5）へ

## (2) (1) で1を選択した方のみお答えください。

求人情報サイトへの求人情報（求人広告）掲載1件当たりの概ねの料金（平均）はどの程度ですか。正社員向け求人（A）、非正社員向け求人（B）のそれぞれについて最も当てはまるものを1つずつ選んで該当欄に○を付けてください。

	A 正社員向け求人	B 非正社員向け求人
5万円未満	1	1
5万円以上 10万円未満	2	2
10万円以上 20万円未満	3	3
20万円以上 30万円未満	4	4
30万円以上 40万円未満	5	5
40万円以上 50万円未満	6	6
50万円以上100万円未満	7	7
100万円以上	8	8
求人を取扱っていない	9	9

## (3) (1) で2または3を選択した方のみお答えください。

情報掲載量・掲載期間・掲載回数等に応じた広告掲載料以外の方法として、どのように料金を徴収されますか。当てはまるものすべてに○を付けてください。

- 1 掲載した求人情報へのアクセス件数に応じて徴収
- 2 掲載した求人情報への応募件数に応じて徴収
- 3 掲載した求人情報の採用（就職）件数に応じて徴収
- 4 その他 [ ]  
→具体的に

## (4) (1) で2または3を選択した方のみお答えください。

料金徴収を行う場合の求人1件当たりの概ねの料金総額（平均）はどの程度ですか。正社員向け求人（A）、非正社員向け求人（B）のそれぞれについて最も当てはまるものを1つずつ選んで該当欄に○を付けてください。

	A 正社員向け求人	B 非正社員向け求人
5万円未満	1	1
5万円以上 10万円未満	2	2
10万円以上 20万円未満	3	3
20万円以上 30万円未満	4	4
30万円以上 40万円未満	5	5
40万円以上 50万円未満	6	6
50万円以上100万円未満	7	7
100万円以上	8	8
求人を取扱っていない	9	9

(5) (1)で4を選択した方のみお答えください。

無料で求人情報を掲載している理由は、他の事業との連携のためですか。

当てはまるものすべてに○を付けてください。

他の事業との連携がなく、完全な無償事業として行っている場合は、**6**のみに○を付けてください。

- 1 職業紹介事業との連携のため※<sup>1</sup>
- 2 登録求職者の確保等、求職情報提供事業との連携のため※<sup>2</sup>
- 3 労働者派遣事業との連携のため※<sup>3</sup>
- 4 他の雇用関連サービス（上記1・2・3を除く）との連携のため
- 5 広告事業等雇用関連サービス以外の事業との連携のため
- .....
- 6 他の事業との連携はなく、完全な無償事業として行っている

※1 職業紹介事業の収入によって、求人情報掲載事業の費用がまかなわれる場合が該当します。

※2 求職者情報提供事業の収入によって、求人情報事業の費用がまかなわれる場合が該当します。

※3 労働者派遣事業の収入によって、求人情報事業の費用がまかなわれる場合が該当します。

**○掲載する求人情報について、求職者から信頼を得るために、貴社が行っている取り組み・対応についてお伺いします。**

**問19【取り組み内容】**

次のうち、貴社の取り組み・対応をお答えください。当てはまるものすべてに○を付けてください。 取り組み・対応を特に行っていない場合には、**8**のみに○を付けてください。

- 1 記載内容に誤りがないか、誇大な表現がないか等について、求人者に確認してもらってから、求人情報を掲載するようにしている
- 2 掲載する求人情報の内容が労働関係法令等に違反していないか、掲載前に主体的にチェックしている
- 3 社員が求人事業所に赴き、実際の仕事内容・働き方等に掲載内容と相違がないか確認するようにしている
- 4 掲載求人採用された後の定着・離職状況等について、求人者から情報を得るようにしている
- 5 求職者等から求人情報の内容について苦情があった場合には、その苦情内容が事実であるかの確認を、求人者や情報元の職業紹介事業者等に行っている
- 6 企業の実情が分かるように、インターネット上に、求職者からの意見掲示板や企業に対する口コミ情報掲示板等を設けている
- 7 その他の対応等 ( )  
→具体的に ( )
- .....
- 8 特に、求職者から信頼を得るための取組・対応は行っていない

**問20【苦慮している事項】**

求職者からの信頼を得るための取り組み・対応に際して、貴社が苦慮していることをお答えください。当てはまるものすべてに○を付けてください。  
特に苦慮していることがなければ、**8**のみに○を付けてください。

- 1 求人件数が多すぎるため、個々の対応が難しい
- 2 顧客であるため、求人者（または提携する職業紹介事業者等）に掲載内容について細かく聞きとることがためられる
- 3 求人者（または提携する職業紹介事業者等）に掲載内容に関して尋ねても教えてくれないことがある
- 4 求人情報掲載依頼から掲載までの時間が短く、掲載内容を細かくチェックすることが難しい
- 5 求人者等への情報の営業活動や掲載内容の確認は、他社で行っているため、直接問い合わせをすることが困難である
- 6 法令が複雑なため、違反しているかどうかをチェックすることが難しい
- 7 その他 ( )  
→具体的に ( )
- .....
- 8 特に苦慮していることはない

## ○求職情報提供事業についてお伺いします。

### 問 2 1 【求職登録の料金】

求職者の登録を行う際の料金についてお伺いします。当てはまるもの一つに○を付けてください。

- このまま  
問 2 2 へ  
お進みください
- 1 求職者の登録はすべて無料
  - 2 求職者の登録はすべて有料
  - 3 求職者の登録は、無料のものと有料のものがある
  - 4 求職者の登録は行っていない
- 18ページ 問3.1へ  
お進みください

### 問 2 2 【登録している求職情報の内容】

貴社で登録・管理している求職者情報はどのような内容ですか。当てはまるものすべてに○を付けてください。求職者による自由記載等登録内容が不明な場合は**15**のみに○を付けてください。

- 1 氏名
- 2 住所
- 3 電話番号
- 4 E-mail アドレス
- 5 年齢
- 6 性別
- 7 現在の勤務先
- 8 学歴
- 9 職歴
- 10 希望する職種や業種
- 11 希望する雇用形態
- 12 希望する労働条件
- 13 家族の状況等就職にあたって考慮する事情
- 14 その他の情報  
→具体的に { }
- .....
- 15 不明

### 問 2 3 【個人情報保護】

貴社で登録された求職者の個人情報保護のためにどのような取り組みを行っていますか。当てはまるものすべてに○を付けてください。

特に取り組みを行っていない場合は、**8**のみに○を付けてください。

- 1 個人情報管理に関する規程の制定
- 2 個人情報管理に関する規程内容の求職者への掲示
- 3 個人情報管理の責任者の配置
- 4 個人情報データ（パソコン、メモリー等）の外部への持ち出しの禁止
- 5 個人情報が含まれているデータの暗号化やパスワードの設定等の不正アクセス対策
- 6 個人情報管理に関する職員向けセミナー・研修会の実施
- 7 その他 { }
- 具体的に { }
- .....
- 8 特に個人情報保護のための取り組みを行っていない

**問 2 4 【外部への提供先】**

貴社に登録された求職者情報の外部への提供先について、次のうち、最も当てはまるもの1つに○を付けてください。

※この場合、提供する求職者情報が、登録されている内容の一部であるか全部であるかに関わりなくお答えください。

- |                          |                              |   |                           |                       |
|--------------------------|------------------------------|---|---------------------------|-----------------------|
| このまま<br>問2.5へ<br>お進みください | ┌──┐<br>├──┐<br>├──┐<br>└──┘ | 1 | 主に求人者に情報を提供している           | → 問2.6へお進みください        |
|                          |                              | 2 | 主に職業紹介事業者等求人者以外に情報を提供している |                       |
|                          |                              | 3 | 上記1・2の両方に情報提供している         |                       |
|                          |                              | 4 | 求職者情報を外部に提供していない          | → 1.8ページ、問3.1へお進みください |
- ↓

**問 2 5 【情報提供先】**

問 2 4 で2・3のいずれかを選択された方にお伺いします。

求人者以外の求職者情報の提供先（提携先）は概ねどの程度の数ですか。

- |   |                     |   |   |  |   |   |
|---|---------------------|---|---|--|---|---|
| 1 | 求職者情報を提供する職業紹介事業者数  | 約 | [ |  | ] | 社 |
| 2 | 上記1以外に求職者情報を提供する企業数 | 約 | [ |  | ] | 社 |
- ※通常の求人企業を除きます。

**問 2 6 【情報提供の対応】**

問 2 4 で1・2・3のいずれかを選択された方にお伺いします。

求人者等外部へ求職者情報提供する際の貴社の対応について、最も近いもの1つに○を付けてください。

- 1 氏名・メールアドレス等個人の特定につながる一切の情報を提供しない
- 2 求職者の同意の下、メールアドレス等連絡をとるための最低限の情報のみ提供する
- 3 求職者の同意の下、採用選考等に必要な最小限の情報に限り、個人情報を含んだ求職者情報を提供する
- 4 求職者の同意の下、個人情報も含めた幅広い求職者情報を提供する
- 5 求職者の同意に関係なく、求職者情報を提供する

**問 2 7 【外部提供の対応】**

問 2 4 で1・2・3のいずれかを選択された方にお伺いします。

貴社では、登録された求職者情報をどのような形で外部に提供していますか。当てはまるものすべてに○を付けてください。

- 1 すべての求職者登録リストを提供
- 2 求人者等の希望要件・条件等から貴社が選抜した求職者登録リストを提供
- 3 求人者等が求職登録者のデータベースを閲覧・検索しての提供
- 4 掲載している求人への応募があった場合にその求職者の情報を提供
- 5 その他  
→具体的に [ ]



**問28【料金の徴収方法】**

問24で1・2・3のいずれかを選択された方にお伺いします。

求職者情報提供の際の求人者や他の職業紹介事業者等からの料金の徴収について、次のうち、当てはまるものすべてに○を付けてください。

- 1 求職登録者リストの掲載数・送付回数により徴収
- 2 求職登録者データベースのアクセス回数により徴収
- 3 求職登録者データベースでのアクセス可能な件数・内容に応じて徴収
- 4 送信するスカウトメールの件数によって徴収
- 5 紹介・あっせん件数により徴収（提供先が職業紹介事業者の場合）
- 6 就職件数により徴収
- 7 その他（）  
→具体的に（）

**問29【就職祝い制度】**

問24で1・2・3のいずれかを選択された方にお伺いします。

登録した求職者が就職した際に、お祝い金（品）を送るといった制度を設けていますか。当てはまるものすべてに○を付けてください。

そのような制度がない場合は、**5**のみに○を付けてください。

- 1 現金を贈っている
- 2 図書カードや商品券を贈っている
- 3 記念品などを贈っている
- 4 その他（）  
→具体的に（）
- .....
- 5 そのような制度はない

**問30【求職者サービス】**

問24で1・2・3のいずれかを選択された方にお伺いします。

登録した求職者に対して貴社が行っているサービスについて、行っているサービスすべてに○を付けてください。特に登録した求職者に対するサービスを行っていない場合は、**10**のみに○を付けてください。

- 1 履歴書・職務経歴書の作成支援
- 2 キャリア・コンサルティング
- 3 職業適性診断
- 4 適合する求人の推奨（貴社からのスカウトメールの送信を含む）
- 5 求人者からのスカウトメール送信
- 6 提携する職業紹介事業者からのスカウトメール送信
- 7 職業紹介事業や職業紹介事業者の案内
- 8 面接日の調整
- 9 その他（）  
→具体的に（）
- .....
- 10 特に登録した求職者に対するサービスは行っていない

## ○求人者や求職者からの苦情への対応についてお伺いします。

### 問3 1【苦情受付】

求人者、求職者からの苦情をどのように受け付けていますか。

当てはまるものすべてに○を付けてください。

特に苦情の受付・対応は行っていない場合は、**6**のみに○を付けてください。

- 1 苦情の受付窓口をウェブサイトや情報誌等に掲載している
- 2 専用メールアドレスで受け付けている
- 3 電話による専門窓口で受け付けている
- 4 適宜、電話により各担当者が個別に対応している
- 5 その他 [ ]  
→具体的に [ ]
- .....
- 6 特に苦情の受付・対応は行っていない

### 問3 2【苦情内容】

過去1年間の求職者や求人者からの苦情についてお伺いします。

- (1) 過去1年間、求職者から苦情がありましたか。当てはまるもの一つに○を付けてください。

- 1 苦情があった →このまま**(2)**へお進みください
- 2 特に苦情はなかった →**(3)**へお進みください

- (2) 求職者からどのような苦情がありましたか。多いものから順に最大3つ選んで○を付けてください。

- 1 掲載された求人情報の内容が実際と異なっていた
- 2 掲載された求人情報の内容がわかりにくい
- 3 求職者情報や個人情報の取扱いに対する不満
- 4 求人者に対する不満
- 5 求職者情報を提供した職業紹介事業者等に対する不満
- 6 求める条件にあう求人情報がない
- 7 メール連絡（スカウトメール等）で希望と違う情報提供がされる
- 8 その他 [ ]  
→具体的に [ ]

- (3) 過去1年間、求人者から苦情がありましたか。

- 1 苦情があった →このまま**(4)**へお進みください
- 2 特に苦情はなかった →

ここで調査は終了です。  
巻末の「調査票の送付にあたって」をお読みください。

(4) 求人者からどのような苦情がありましたか。  
多いものから順に最大3つ選んで○を付けてください。

- 1 求職者の応募がない、または、少ない
- 2 求める要件に該当する求職者の応募がない
- 3 掲載された求人情報の内容が実際と異なっていた
- 4 掲載された求人情報の内容がわかりにくい
- 5 提供された求職者情報と実際の求職者が異なっていた
- 6 料金に見合ったサービス内容となっていない
- 7 途中でやめようとしたら違約金を求められた
- 8 担当者から現在の状況について十分な説明がない
- 9 その他 [ ]  
→具体的に [ ]

→ここで調査は終了です。

ご回答後、巻末「調査票の送付にあたって」をお読みください。

## 調査票の送付にあたって

ご希望の方には本調査結果の要約を無料でお送りいたします（「転職市場における人材ビジネスの展開（要約）」を同封いたします）。

いずれか1つに○をつけてください。

- 1 結果の送付を希望する →下記の送付・連絡先にご記入ください。
- 2 結果の送付を希望しない

### 【送付・連絡先】

貴社名	
所属部門	
ご芳名	様
送付先	〒 ( ) 都・道・府・県  ※ビル名・階・号室等を忘れずにご記入ください。
ご連絡先	T E L : E-mail :

**ご記入いただきました調査票は、添付の返信用封筒（切手不要）へ入れ、平成27年3月18日（水）までにポストへご投函ください。**

**ご協力を賜り、誠にありがとうございました。**

---

JILPT 調査シリーズ No. 155

求人情報・求職情報関連事業の実態

－求人情報・求職情報関連事業に関する調査結果から－

発行年月日 2016年5月31日

編集・発行 独立行政法人 労働政策研究・研修機構

〒177-8502 東京都練馬区上石神井 4-8-23

(照会先) 研究調整部研究調整課 TEL:03-5991-5104

印刷・製本 株式会社 コンポーズ・ユニ

---

©2016 JILPT

Printed in Japan

\*調査シリーズ全文はホームページで提供しております。(URL:<http://www.jil.go.jp/>)