

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 |
| 掲載求人に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。

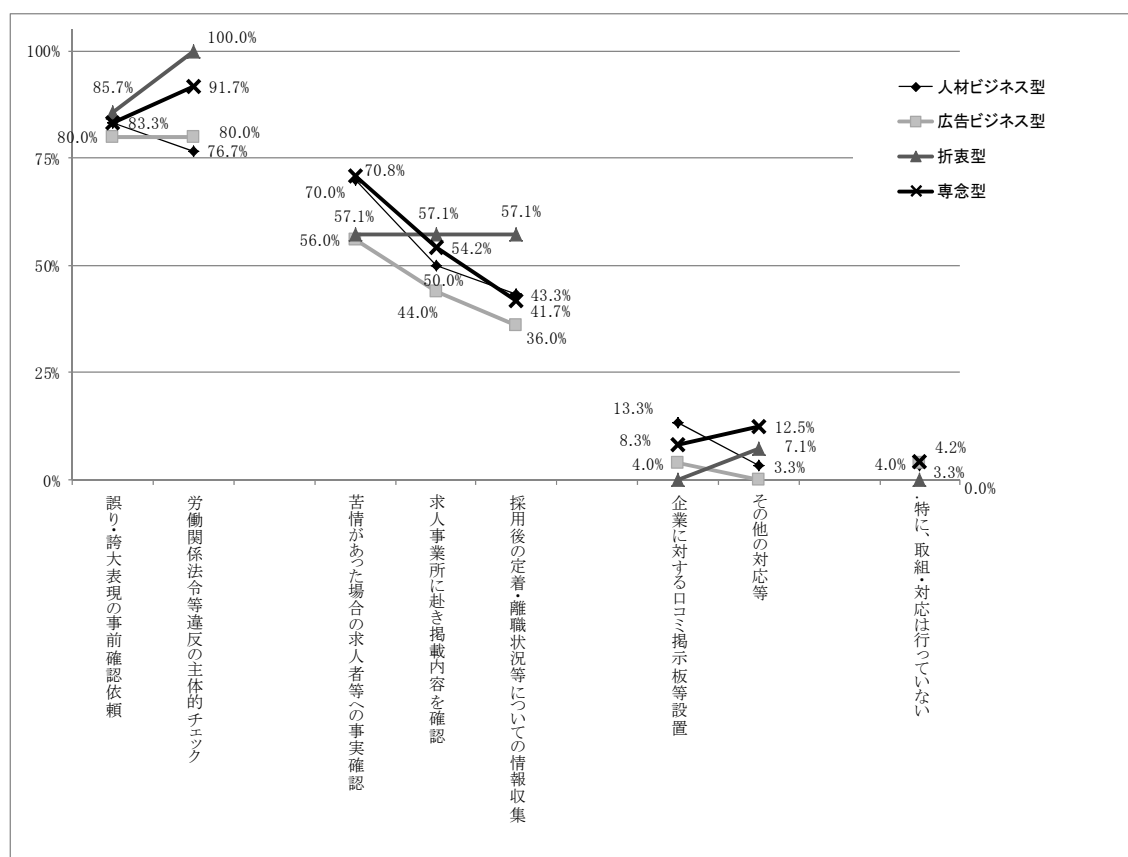
「苦情があった場合の求人者等への事実確認」については、人材ビジネス型(70.8%)と専念型(70.0%)が7割程度、折衷型(57.1%)、広告ビジネス型(56.0%)ではいずれも6割

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。

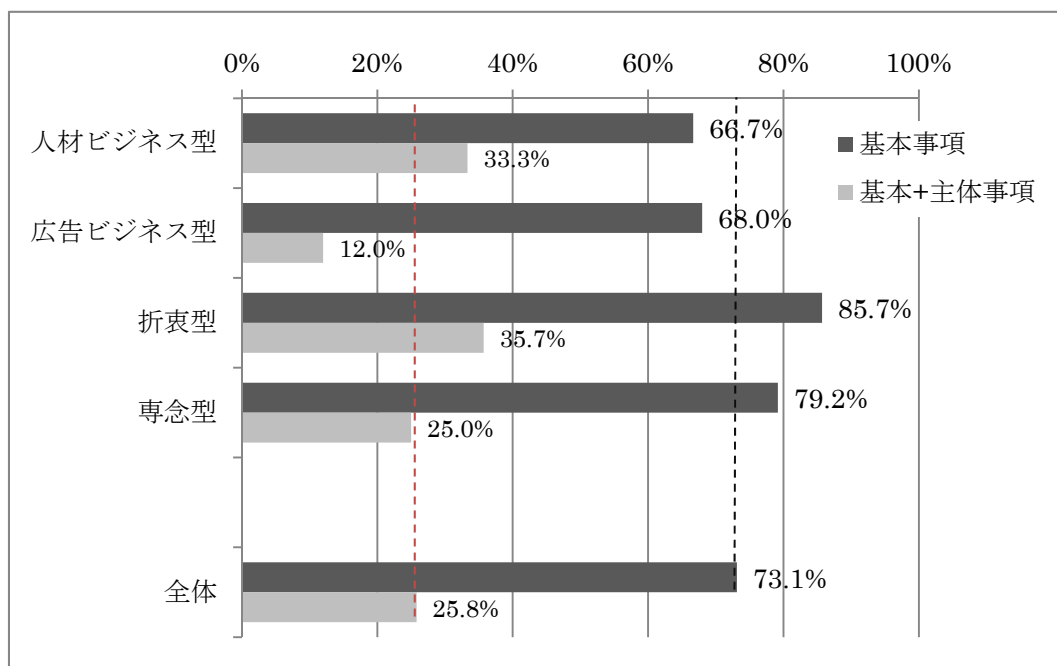
- ①基本事項：求人情報企業として実施の必要性が高い次の取組事項
 - 「誤り・誇大表現の求人者への事前確認」
 - 「労働関係法令等違反の主体的チェック」
- ②主体事項：求人情報企業としての主体的な次の取組事項
 - 「苦情があった場合の求人者等への事実確認」

「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。

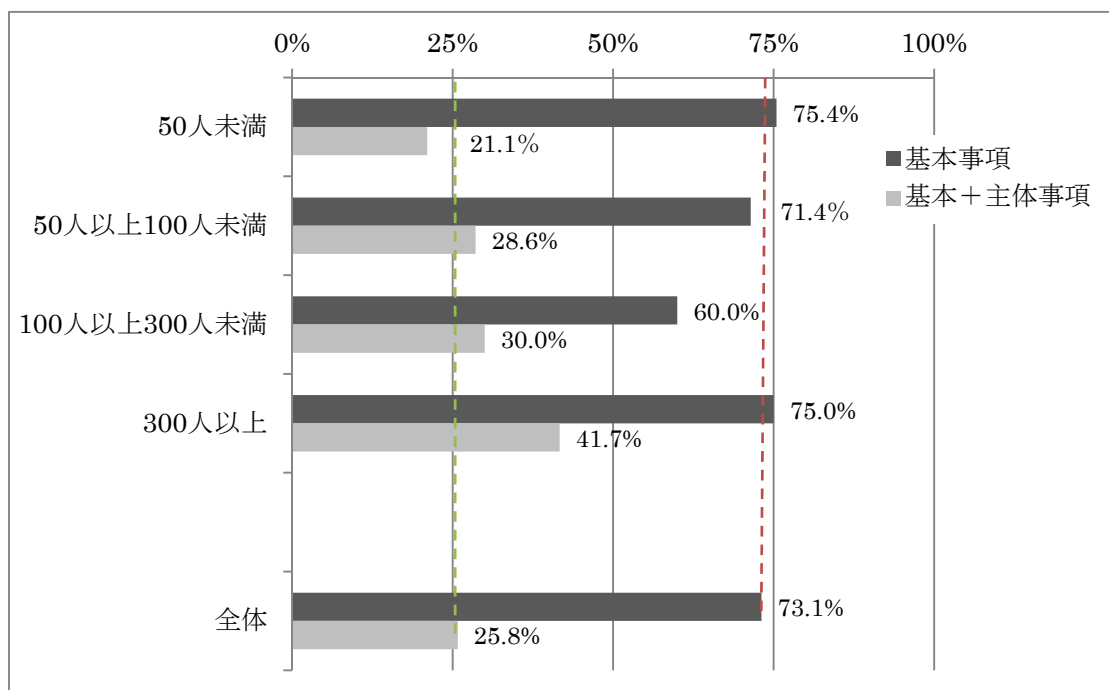
広告ビジネス型は、基本事項、基本+主体事項いずれも全体を下回り、特に、基本+主体事項では他の類型を大きく下回っており、求職者からの信頼を得るための取組の低調さがうかがえる。

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。

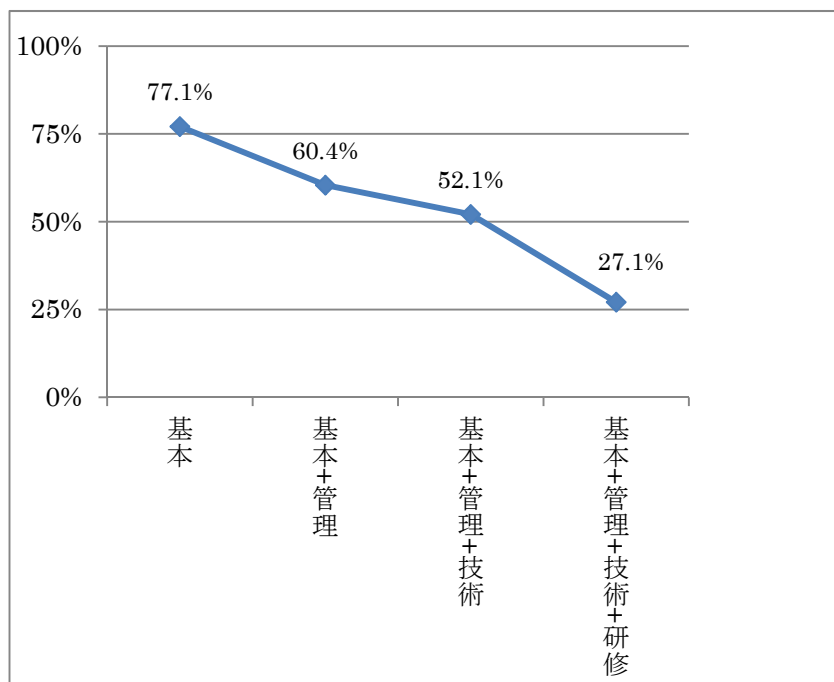
<個人情報保護取組段階>

- 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



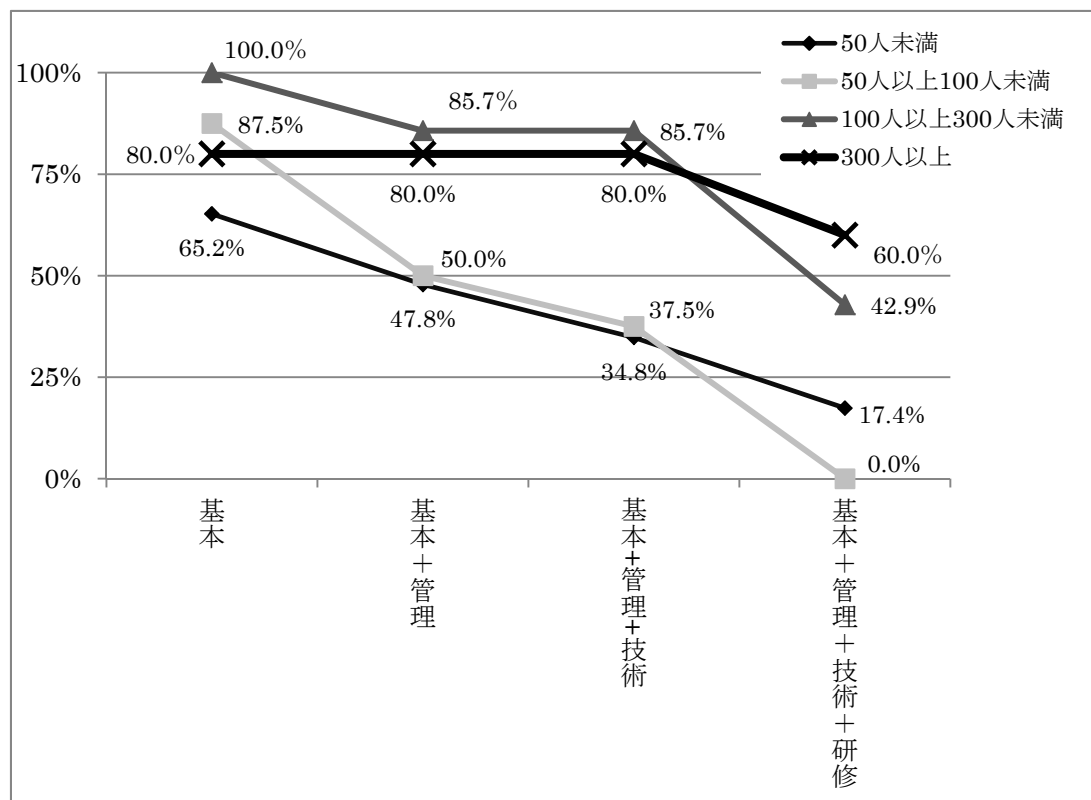
注) 全体は、求職登録を行っている企業から、「無回答」を除いた48社。

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。

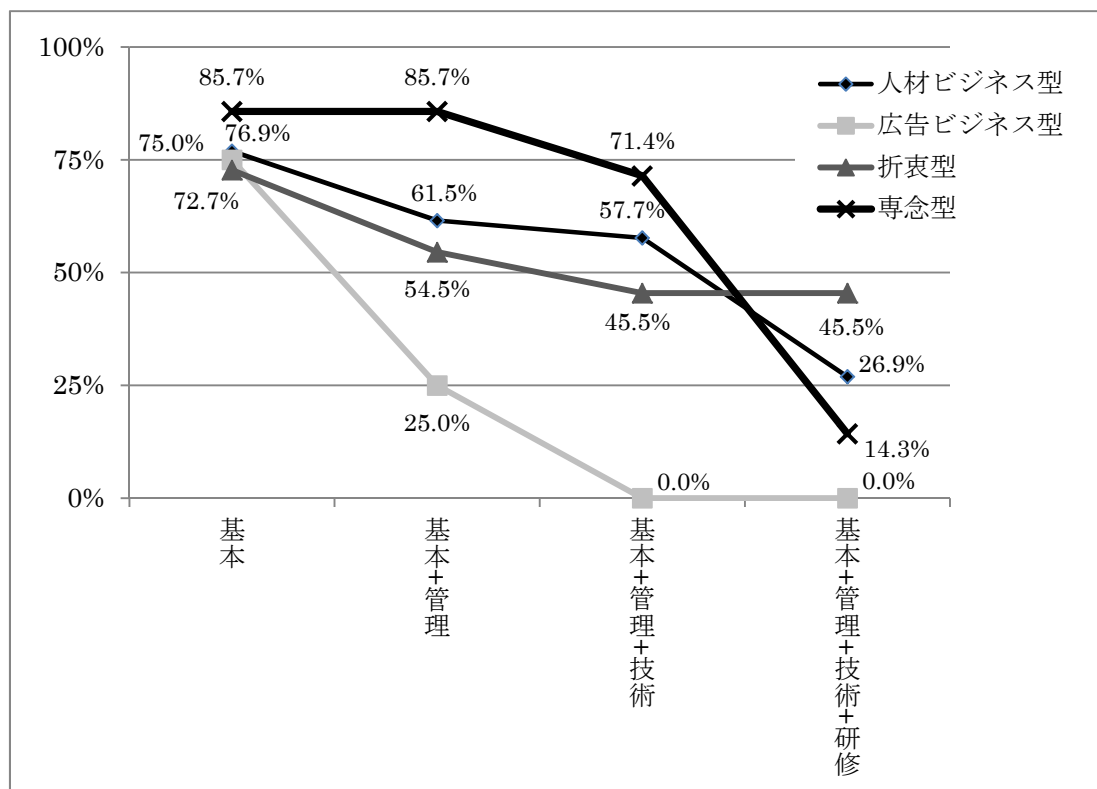
人材ビジネス型、折衷型では、許可を得て職業紹介事業や労働者派遣事業を行うことから、個人情報管理について、より厳格な取組が求められるが、登録された求職者情報の管理については、基本+管理段階以降で実施割合が大きく落ちている。

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。

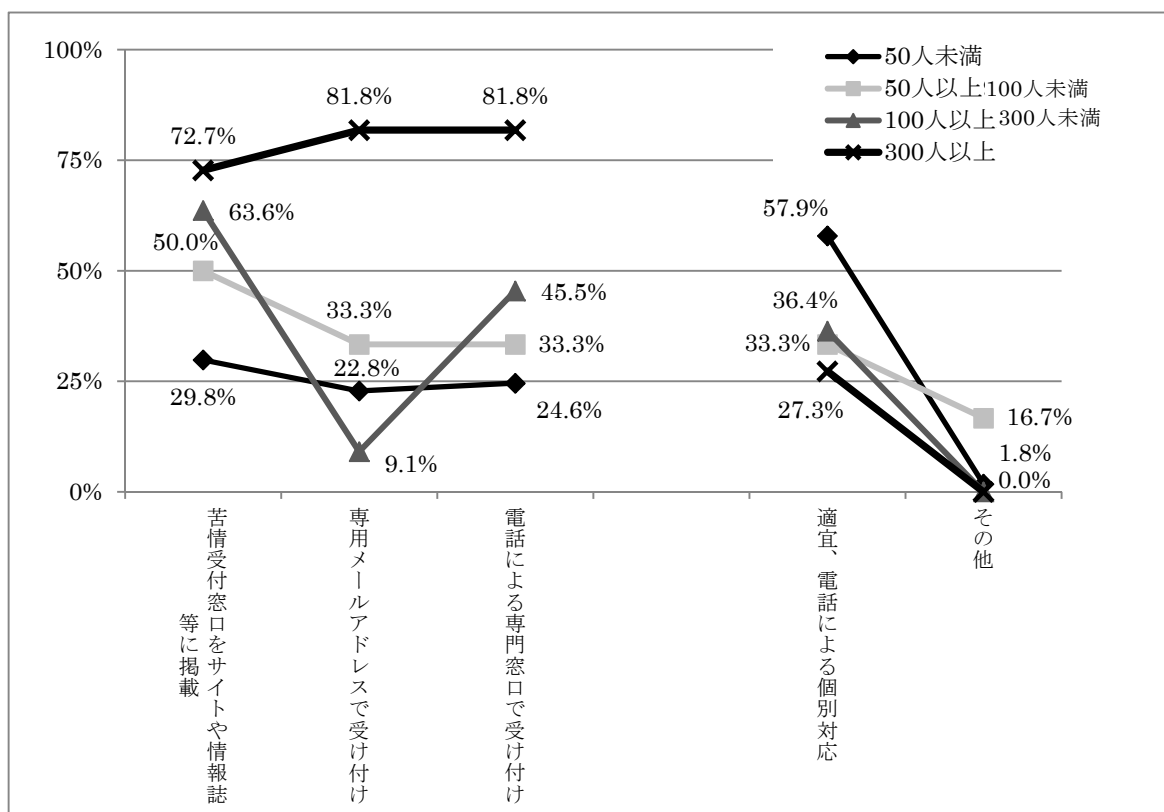
図表6-4-1 苦情受付の方法別企業割合

| 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。

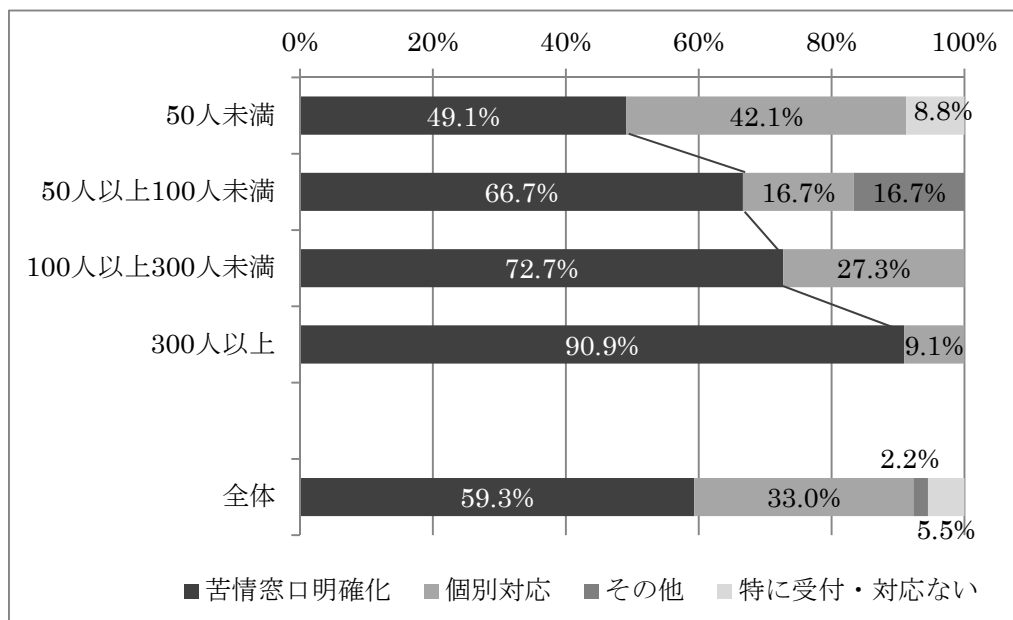
規模別に見ると、300人以上層は、「苦情の受付窓口をウェブサイトや情報誌等に掲載」(72.7%)、「専用メールアドレス」(81.8%)や「電話による専門窓口」(81.8%)での受付について、各規模の中で最も高く、他方、「適宜、電話による担当者の個別対応」(27.3%)については、各規模別の中で最も低い。

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。

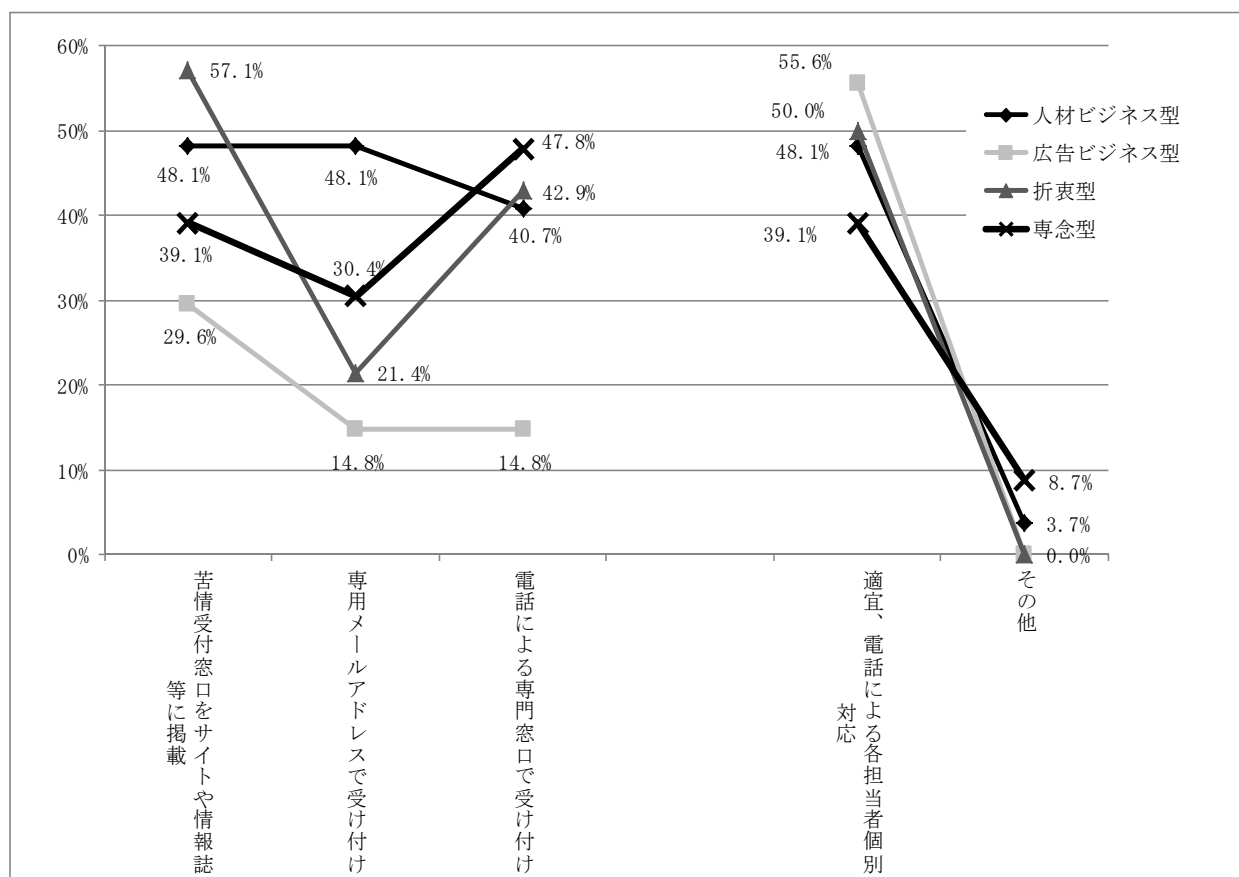
図表6-4-3を見ると、企業規模（常用労働者数）が大きくなるに従って、苦情受付窓口の明確化が進んでいることが分かる。50人未満層では、5割に満たない明確化割合が、300人以上層では9割を超えている¹²。

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。

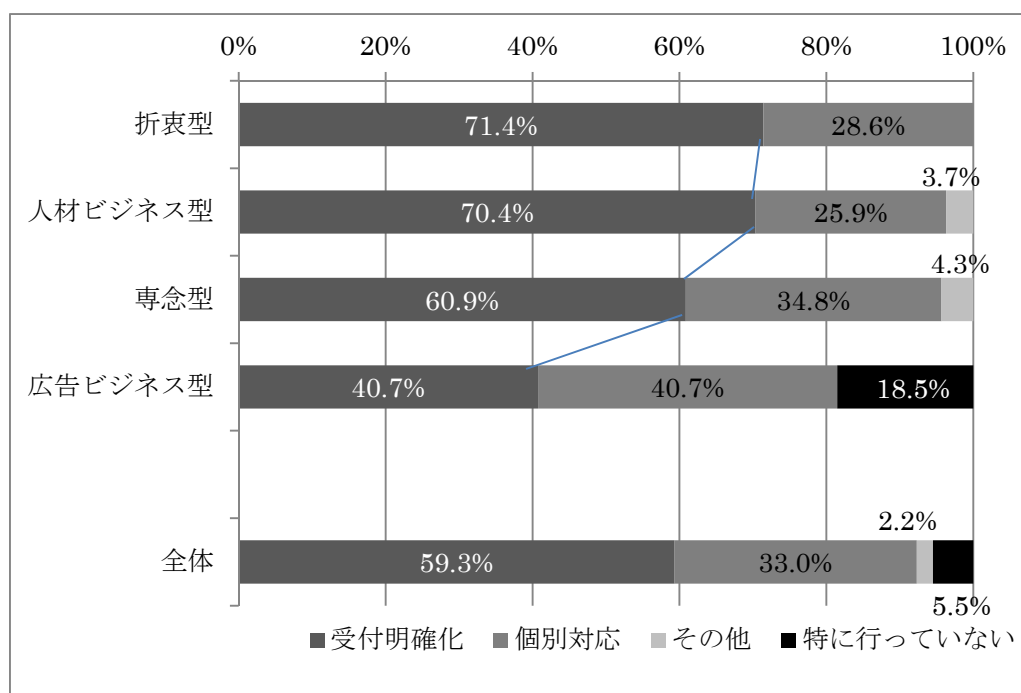
¹² 企業規模（常用労働者数）と苦情受付明確化の割合のスピアマン（Spearman）の順位相関は有意であった。 $\rho = .20$ ($p < .05$)。

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。