

I. 総論

- これまで職業紹介事業者やハローワークを通じて労働市場を把握してきたが、求人メディア等新たなサービスを利用して入職する求職者や新たなサービスの持つ情報量が増加していることを踏まえ、労働市場の全体像を把握して雇用対策を行っていくことが重要。
- IT技術を駆使してマッチング機能を高めつつある新たな雇用仲介サービスについて、労働市場の中で果たしている一定の役割をどのように位置づけていくか。
- 転職を志向して求職者登録を行う求職者へのサービスと、転職を強く志向していない潜在的な求職者へのサービスが出てきていることを意識するべき。

II. 各論

(1) 労働市場の整備

○情報の的確性

- ・ 事業形態によらず、雇用仲介事業者が信頼できる情報を提供する責任は大きい。
- ・ 実際の就業条件が募集情報と異なることがあり、求人者の責任と、募集情報を利用して事業を行っている事業者の責任をどう捉えるかが重要。
- ・ 情報の転載やクローリングを事業として行う中で、募集情報等の的確性や信頼性をどう担保するのか、問題となり得る募集情報が除去される仕組みになっているのかという視点も必要。
- ・ 課金情報を優位に取り扱うビジネスの中で、課金した者の情報とそれ以外の検索結果が分けて表示されるようにするべき。

○労働市場における情報フォーマットの整備

- ・ 労働市場に提供される職業やスキルを共通言語化する情報インフラの整備が必要。

○公共の役割

- ・ 職業安定機関が労働市場の全体像を把握した上で、トータルマネジメントの役割を果たしていくべきではないか。
- ・ ハローワークが担っている領域は民間がビジネスをしにくいところであり、特に、就職困難者への対応はテーマ別にノウハウを蓄積していく必要。

(2) 人材サービスの整理

○法的区分

- ・ 職業紹介に近いオプションを持つ募集情報等提供の登場について、どのように法的に位置づけていくか、整理すべき。
- ・ 募集情報等提供事業とプラットフォームはどのように区別されるのか、整理すべき。
- ・ 職業紹介、募集情報等提供、委託募集について一定の整理が必要ではないか。

○新しいサービスの把握等

- ・ これまで人材サービスを提供していなかった事業者が参入しており、労働市場において守るべきルールを明確にすべき。

- ・ 新しいサービスを展開している事業者を把握できていないことは問題であり、何らかの形で事業概要等を報告する仕組みを導入してはどうか。その際、常にイノベーションにより新たなサービスが登場することを意識するべき。
- ・ ビジネスを行う上で、マッチング前後のサービスが拡大していくことを意識するべき。
- ・ 職業紹介、募集情報等提供、プラットフォームと分化しているサービスが複合化していくのではないか。

(3) 求職者保護

○個人情報の保護

- ・ サービスを利用したら規約に同意しているとする対応では不十分ではないか。
- ・ クリックしたら規約に同意したものとされることがあるが、モデル規約などで適正化を図っていくべき。
- ・ 個人情報のうち、どのような情報が誰に見られているか分かるようにするべき。
- ・ 第三者に提供すべきでない性質の個人情報の保護について検討するべき。
- ・ 日本の労働市場の特性を踏まえて個人情報の保護の在り方を考えるべき。

○利用者の特徴・保護

- ・ 求職者は人材サービスの仕組みや実態をよくわからずに利用している。求職者等に有用な情報公開を進めるべき。
- ・ 求職者の中には、リコメンドを待って、声をかけられたら行くというような受け身な方もいることを意識するべき。
- ・ AIやマッチングアルゴリズムによるアンコンシャスバイアスの再生産や、ブラックボックス化をどう回避するか。業界共通の見識が必要ではないか。

○雇用以外の仲介について

- ・ 非労働者とされている人でも労働者性のある人や交渉力の低い人への対応は課題ではないか。

(4) 人材サービスの役割

○人材サービスの役割

- ・ 企業向けサービスである一方で、今後少子高齢化が進む労働市場にあっては、求職者に寄り添う形での事業運営を強く意識すべきではないか。
- ・ ITにより情報の非対称性が軽減される中で、最後に人が決断を後押しする、キャリアの相談をするといった役割もあるのではないか。
- ・ 事業を行う者として、カスタマー等からの苦情処理を確実に行うことは当然ではないか。

○業界団体の役割

- ・ 業界団体に入っていない新形態サービスが多く、業界団体による実態把握や適正化は難しい状況ではないか。
- ・ 新しいサービス事業者を把握する仕組みを構築した上で、業界団体がより高いサービス水準を作り、既に業界団体に加盟している事業者を含めて事業者全体の質の向上を図るべき。
- ・ 業界団体としても、事業者に対する苦情に、中立的に対処していくべきではないか。