

ハローワーク求人・求職情報提供サービス利用規約（民間職業紹介事業者等）

1 ハローワーク求人・求職情報提供サービス実施の目的

(1) 求人情報提供サービス

公共職業安定所（以下「安定所」という。）で受理した求人情報のうち、求人事業主から提供を了承された求人情報について、オンラインで職業紹介を行う民間職業紹介事業者等に対し提供する（本利用規約において「求人情報提供サービス」という。）。

これにより、民間職業紹介事業者等は、安定所が全国ネットワークを活かして開拓した求人情報を活用した多様なサービスの提供が可能になり、官民が連携した求人・求職のマッチング機能が強化され、労働市場全体の需給調整能力が向上する。

(2) 求職情報提供サービス

安定所で受理した求職情報のうち、求職者から提供を了承された求職情報について、求職情報を提供するためにハローワークインターネットサービス上に構築された専用のページ（以下「求人・求職情報提供サービスサイト」という。）を介して職業紹介を行う民間職業紹介事業者等に対し提供する（本利用規約において「求職情報提供サービス」という。）。

これにより、民間職業紹介事業者等は、安定所が全国ネットワークを活かして受理した求職情報を活用した多様なサービスの提供が可能となり、官民が連携した求人・求職のマッチング機能が強化され、労働市場全体の需給調整能力が向上する。

なお、本利用規約において「求人情報提供サービス」及び「求職情報提供サービス」を「求人・求職情報提供サービス」と総称する。

2 求人・求職情報提供サービスの対象

(1) 求人情報提供サービス

求人情報提供サービスの対象となる団体は次の①から④とする。（以下「求人対象団体」という。）

なお、職業安定法に基づく事業停止命令を受けている期間又は業務改善命令を受け必要な改善がなされるまでの期間は、新規に対象としない。

- ① 職業安定法第30条第1項に基づき有料職業紹介事業を行う事業者
- ② 職業安定法第33条第1項に基づき無料職業紹介事業を行う事業者
- ③ 職業安定法第33条の2第1項第1号及び第2号に基づき無料職業紹介事業を行う学校等（中学校及び高等学校を除く）
- ④ 職業安定法第33条の3第1項に基づき無料職業紹介事業を行う特別の法人

(2) 求職情報提供サービス

求職情報提供サービスの対象となる団体は上記(1)の①②④であり、かつ、利用申請日（更新申請時を含む）から起算して過去3か月以内に職業紹介事業者として常用（注1）就職の実績が1件以上あること。（以下「求職対象団体」という。）

また、更新申請時において、就職の実績等、申請内容に変更がある場合は、変更申請を併せて行うこと。

なお、更新申請時において、上記の要件を満たさない場合は、利用期限経過後、直ちに退会申請を提出すること。(注2)

(注1) 本利用規約でいう常用とは、雇用契約において雇用期間の定めがない又は4か月以上の雇用期間が定められているもの(季節労働を除く。)のことである。

(注2) 求人・求職情報提供サービスサイトのアカウント登録時に登録したID(メールアドレス)は、求人・求職情報提供サービスサイト内において5年間保持されるので、5年以内に再度利用申請を行う場合は、以前登録したID(メールアドレス)とは別のID(メールアドレス)でアカウント登録をすること。

3 利用規約の遵守等

本利用規約は、求人・求職情報提供サービス利用開始日から適用され、求人対象団体・求職対象団体は、本利用規約を遵守しなければならない。厚生労働省、都道府県労働局又は安定所から求人対象団体・求職対象団体に対し、本利用規約に基づき、利用方法の是正等の要請があれば、速やかに是正すること。

厚生労働省又は労働局は、求人対象団体・求職対象団体が本利用規約に違反した場合に、求人・求職情報提供サービスの停止や利用解除を行うことができる。

4 職業安定法の遵守

求人・求職情報提供サービスは、求人対象団体に対する安定所で公開している求人の情報提供、又は、求職対象団体に対する安定所が受理した求職申込み内容に係る情報提供であり、求人対象団体が提供された求人情報を活用して職業紹介を行う際、又は、求職対象団体が提供された求職情報を活用して職業紹介を行う際にも職業安定法の適用に変更はなく、職業紹介事業者として自ら求人を受理、又は、求職申込みを受理するとともに、求職者に対する労働条件の明示や求職者の個人情報の取扱いなど職業紹介事業者として職業安定法上の義務等を負う。

厚生労働省又は都道府県労働局は、求人対象団体・求職対象団体が職業安定法の規定に違反した場合に、求人・求職情報提供サービスの停止や利用解除を行うことができる。

5 求人対象団体・求職対象団体一覧表の作成

求人対象団体・求職対象団体の名称や所在地、職業紹介事業の許可・届出番号、雇用関係助成金取扱いの有無等、プライバシーマークや職業紹介優良事業者マークなど第三者機関の認証がある場合はその旨が記載された一覧表を厚生労働省が作成し、求人・求職情報提供サービスサイトに掲載するとともに、安定所において求人事業主や求職者に対して周知する。

都道府県労働局が求人対象団体・求職対象団体に対し、求人・求職情報提供サービスの停止を決定した場合は、この一覧表に「停止中」である旨が記載される。

また、求人・求職情報提供サービスの利用解除となった場合は、利用解除となった日から起算して3年間は求人・求職情報提供サービス利用に係る再申請ができないことと

し、「利用解除となった求人・求職対象団体の一覧表」に記載され、求人・求職情報提供サービスサイトに掲載される。

6 求人・求職情報提供サービスに係る費用負担

求人対象団体・求職対象団体は、求人・求職情報提供を受け、また、提供された情報を利用するために必要な機器等一式を自ら負担する。

7 提供を受けた求人・求職情報の利用

(1) 求人情報

① 求人情報の取得・利用について

求人対象団体は、自ら求職者に対し提供された求人を情報提供することができるが、求人情報提供サービスにより提供される求人情報は、求人事業主が労働者を雇用することを希望し、安定所が求職者に情報提供し職業紹介することを前提に受理した求人であるため、求人情報提供サービスを利用して求人情報を取得し、利用する場合には以下の事項を遵守すること。

ア 職業紹介と関係がない目的で利用しないこと。

イ 求人対象団体以外の第三者（求人対象団体の求職者を除く）への提供及びインターネット等での求職者以外の不特定多数の者への提供は行わないこと。

ウ 安定所の求人全体の正確性の確保のため、求人対象団体が求人内容の変更や求人取消し等を把握した場合は、求人事業主に対し、求人提出安定所に速やかに連絡するよう必ず依頼すること。

エ 安定所から情報提供を受けた求人情報であること及び求職者が職業紹介を希望する際の手続き等を明示すること。

オ 安定所から提供を受けた求人内容は正確に引用し、内容を改変しないこと。

カ 情報提供を行う際は、常に最新の情報を提供すること。

キ 安定所から提供を受けた求人情報のうち、別に厚生労働省が示す省略不可とした項目（職業安定法第5条の3に規定する労働条件等の明示に関する項目）は省略しないこと。

ク 求人対象団体が提供された求人に独自に情報を付加する場合は、関係法令の規定を遵守し、求人対象団体が求人事業主の同意を得るとともに、付加した情報は求人対象団体の責任で付加したことを求人事業主及び求職者に明確に伝えること。

求人事業主が安定所に申し込んだ求人内容の変更が必要な場合は、求人事業主から速やかに求人を申し込んだ安定所に申し出るよう必ず依頼すること。

② 求人対象団体の求職者への職業紹介

求人対象団体は、提供された求人情報をもとに、自ら求人事業主に連絡し、労働条件の明示を受けた上で求人を受理し、職業紹介を行うことができる。その際は、以下を遵守すること。

- ア 安定所に求人を申し込んだ求人事業主は、そもそも無料の職業紹介を受けることを希望していたものであり、有料職業紹介事業者は、手数料について十分に説明すること。
- イ 求人対象団体が求人の申込みを受理した後、求人事業主に対して、速やかに書面の交付または電子メールにより、
- (ア) 取扱職種の範囲、
 - (イ) 手数料に関する事項（有料職業紹介事業者に限る）、
 - (ウ) 苦情の処理に関する事項、
 - (エ) 求人者の情報（職業紹介に係るものに限る）の取扱いに関する事項、
 - (オ) 求職者の個人情報の取扱いに関する事項、
- を明示すること。
- ウ 求人事業主の希望がある場合に限り、職業紹介以外の充足サービス（求人対象団体が取り扱う求人広告などの利用勧奨など）や職業紹介に関連したサービス（コンサルティング、受入・定着支援など）を提示することができること。
- エ 求人事業主に対して、労働者派遣や請負など求人事業主の直接雇用ではない形態への転換や無期雇用から有期雇用への雇用形態の転換、賃金などの労働条件の切り下げを働きかけないこと。ただし、紹介予定派遣は、労働者派遣として開始されるものであるが、労働者派遣の開始前又は開始後に職業紹介を行うことが前提であるため、目的外利用とはならない。
- オ 雇用関係助成金の取扱いの有無、取り扱う雇用関係助成金の種類について、あらかじめ求人事業主に十分に説明すること。
- カ 求人対象団体が求人を受理した後は、求人対象団体の求人であることを求職者に明確に示すこと。
- キ 求人対象団体による職業紹介は全て求人対象団体の責任において実施し、求人内容を含め、安定所は一切の責任を負わないこと。
- ク 求人事業主の意に反した営業活動を行わないこと。

(2) 求職情報

① 求職情報の取得・利用について

求職情報提供サービスにより提供する求職情報は、求職者から求職の申込みを受理する際に安定所が把握した情報のうち個人が特定されないものであるため、求職情報提供サービスを利用して当該情報を取得し、利用する場合には以下の事項を遵守すること。

- ア 求職情報の取得は、自ら行う職業紹介に案内することのみを目的とすること。
- イ 偽りその他不正の手段によって求職者の個人情報を取得しないこと。
- ウ 求職者の意に反した営業活動を一切行わないこと。
- エ 求職情報を求職対象団体以外の第三者へ提供しないこと。
- オ 求職情報の削除・廃棄
- (ア) 求職者から求められた場合、当該求職者の求職情報を直ちに削除・廃棄し、対処状況を遅滞なく本人に通知すること。

- (イ) 求人・求職情報提供サービスサイトで求職者から求職対象団体が行った案内送信等（求職対象団体からの最初の案内と求職者からの質問への回答等）を受信拒否（ブロック）されたことが明らかになった場合は、遅滞なく当該求職者の求職情報を削除・廃棄すること。
- (ウ) 上記(イ)を除く求職者の求職情報のうち、取得した月の翌々月の末日までに求職受理に至らなかった求職者の求職情報については、遅滞なく削除・廃棄すること。また、当該期間内に求職受理に至った者で、受理した日の属する年度（4月を始期とする1年間をいう。以下同じ。）の翌年度の初日から起算して1年を超えた求職者の求職情報は、遅滞なく削除・廃棄すること。
- (エ) 求職対象団体が求職情報提供サービスの利用を停止した場合（上記3、4により求職情報提供サービスを停止された場合及び利用解除された場合を含む）は、遅滞なく、提供を受けたすべての求職情報を削除・廃棄すること。

カ 求職対象団体が求職者に送信する最初の案内の内容等

求職対象団体が求人・求職情報提供サービスサイトを通じて求職者に最初に案内を送付する際には、求職者がその後のサービスの利用に当たっての検討を十分に行うことができるよう、求職対象団体が利用申請書に記載した職業紹介の実績、取り扱っている求人に関する情報（職種・業種・地域）、職業紹介に関する（求職者からの）手数料や個人情報管理・苦情処理責任者（以下「個人情報管理等責任者」という。）の情報等（以下「必須情報」という。）がシステム上で自動的に送信される。このため、求職対象団体は、必須情報に変更があった場合、速やかに利用申請を行った都道府県労働局（以下、求人対象団体・求職対象団体が利用申請を行った都道府県労働局を「管轄労働局」という。）に届け出ること。

さらに、求職者とやりとりをしている途中で必須情報を変更した場合、求職者に対して必須情報を変更した旨及び変更後の内容を必ず送信すること。

なお、当該必須情報に虚偽がある場合には、上記イに当たるものとして取り扱うこと。

- キ 求人・求職情報提供サービスサイト上で、求職情報提供サービスの対象となる求職者に対して、求職対象団体が求職者へ案内送信等できる件数は、総数で1日当たり1,000件を上限とすること。
- ク 求職申込みなど氏名、連絡先等の個人を特定できる情報のやりとりは、求人・求職情報提供サービスサイト上では行わず、求職対象団体が示す求職情報提供サービス以外の連絡方法を用いて行うこと。
- ケ 求職情報提供サービスを利用して、新規大学卒業者等に対して行う、職業紹介以外の有料サービスの提供は、当該有料サービスについてサービスの種類・金額等について、管轄労働局に事前に届け出た上で、求職情報提供サービスを利用する求職者に事前に説明し、承諾を得た場合を除き、認めないこと。

② 求職対象団体の求人者への職業紹介

求職対象団体は、求職情報提供サービスをきっかけとして、自ら行う職業紹介事業のサービスを受けることを希望し、職業安定法に基づき求職申込みを受理した者

に対し、自ら求人者に対する職業紹介を行うことができる。その際は、以下を遵守すること。

ア 求職情報提供サービスを活用して求職者より求職申込みがあった場合は、職業安定法に則り、すべて受理すること。

イ 安定所に求職申込みを行った求職者は、そもそも無料の職業紹介を受けることを希望しているものであり、職業紹介に伴って、求職受付手数料、職業紹介手数料を含めた有料のサービスが発生する場合は、求職受理前に求職者に対してその旨の説明を行うこと。

ウ 求職者に対して、職業紹介と関連しないサービスの提供は行わないこと。求職者の希望がある場合に限り、職業紹介以外の有料の就職支援サービスを提供することができること。

エ 求職対象団体が求職申込みを受理した後は、求職対象団体の求職者であることを求人者に明確に示すこと。

オ 求職対象団体は、求職情報提供サービスを利用する求職者に派遣労働者としての登録を働きかけないこと。

カ 求職対象団体による求人・求職情報提供サービスサイト上のやりとり、職業紹介及び関連サービスは、すべて求職対象団体の責任において実施し、安定所は一切の責任を負わないこと。

ただし、管轄労働局又は安定所は、求職情報提供サービスを利用して生じた求職者からの苦情を受け付け、必要に応じ、事実関係の報告や利用方法の是正等を求職対象団体に求めることから、求職対象団体は求めがあった場合には責任を持って対応すること。

8 法違反が疑われる行為及び利用規約違反が生じた場合等の対応

求人対象団体・求職対象団体が本サービスを利用する中で、職業安定法違反等が疑われる行為及び利用規約の違反が明らかになった場合、以下の対応を行う。

(1) 職業安定法違反が疑われる場合の対応

求人対象団体・求職対象団体に職業安定法違反の疑いがある行為を把握した場合は、労働局又は安定所は情報収集の上、速やかに求人対象団体・求職対象団体を管轄する労働局の需給調整事業担当に必要な対応を依頼する。

求人対象団体・求職対象団体に対し、職業安定法に基づく許可の取消し、事業停止命令、改善命令を行った場合は、管轄労働局は、是正が確認されるまでの間、求人・求職情報提供サービスの停止を行う。

(2) 利用規約違反行為があった場合の対応

① 求人情報の利用方法が不適切である場合

求人対象団体が上記7(1)に違反し、求人情報の利用が不適切であることが明らかになった場合、利用規約違反として労働局又は安定所から是正要請を行うとともに、管轄労働局は一定期間(6か月)、求人・求職情報提供サービスを停止する。

また、利用再開後、再度利用規約違反行為を行った場合は、管轄労働局は求人・求職情報提供サービスの利用解除をする。

② 求職対象団体による宣伝、他サービスへの誘導等

求職情報を提供する求職者に対し、求職申込みに向けた案内送信等ではなく各種面接会やセミナー等のサービス（有料・無料を問わない）の一方的な宣伝的行為（職業紹介につなげるための求人情報の提供ではなく単なる求人広告の提供の実施、リクルートスーツの販売広告など職業紹介に無関係な情報の送付など。）等、求職情報提供サービスの目的以外の行為が明らかになった場合、利用規約違反として労働局又は安定所からは是正要請を行うとともに、管轄労働局は一定期間（6か月）、求人・求職情報提供サービスを停止する。

③ 求職対象団体による過剰な営業活動

大量の求職者へ働きかけを行って求職申込みさせた後に、重点的に支援を行う者の選別を行う（職業安定法第3条に係るものを除く。）など、求職対象団体による過剰な営業活動によって、求職申込みをしたものの求職対象団体から必要な支援を受けられない恐れが生じていることが明らかになった場合、労働局又は安定所からは是正要請を行い、是正が確認されるまでの間、管轄労働局は求人・求職情報提供サービスを停止する。また、利用再開後、再度利用規約違反行為を行った場合は、管轄労働局は求人・求職情報提供サービスの利用解除をする。

④ 期間内に手続き・報告を行わない場合、報告に関する不適切な行為、第三者への提供等

求人対象団体・求職対象団体が職業紹介事業の許可の有効期限を過ぎても変更申請手続きを行わない、求職情報提供サービスの有効期限を過ぎても更新申請手続きを行わない、年度の利用状況について期限内に報告を行わない、管轄労働局又は安定所に虚偽の報告をする、個人が特定されない保有資格等の求職情報を第三者へ提供するなど、期間内に手続き・報告を行わない場合、報告に関する不適切な行為や求職情報の取扱いに係る不適切な行為が明らかになった場合、管轄労働局は次の対応を行う。

a 職業紹介事業の許可の有効期限及び求職情報提供サービスの有効期限の満了日の翌日、年度の利用状況の報告期限（4月20日）の翌日から1か月（本利用規約において、期間の計算は、民法（第一編 総則 第六章 期間の計算）による。ただし、期間の末日が「行政機関の休日に関する法律」第1条各号で定める行政機関の休日となる場合は、その前日までとする。以下同じ。）を過ぎても、手続き、報告がなされない場合は、一定期間（6か月）、求人・求職情報提供サービスを停止する。

停止後、一定期間（6か月）を過ぎても状況が改善されない場合、又は利用再開後に直ちに同種の利用規約違反行為を行った場合は、求人・求職情報提供サービスの利用解除をする。

b 虚偽の内容を報告する、求職情報を不正に取得・利用する等の悪質性が高いと判断される場合は、求人・求職情報提供サービスの利用解除をする。

⑤ その他の不適切な行為

本人が希望しないにもかかわらず在職中の会社に電話連絡等を行う、その他上記

①～④以外の利用規約に違反した行為が明らかになった場合、次の対応を行う。

a 利用規約違反として労働局又は安定所から是正要請を行い、是正が確認されるまでの間、管轄労働局は求人・求職情報提供サービスを停止する。

b 悪質性が高いと判断される場合は、求人・求職情報提供サービスの利用解除をする。

(3) 法違反及び利用規約違反が疑われる行為が生じた場合の労働局及び安定所の対応

管轄労働局は、求人対象団体・求職対象団体が職業安定法、労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律 その他労働関係法令違反に係る行政指導等を受けた場合、又は利用規約違反行為が明らかになった場合、事案に応じ、求人・求職情報提供サービスを停止又は利用解除をする。

なお、違反行為の事実関係の確認に時間を要する場合には、管轄労働局の判断により事実が確認されるまでの間、求人・求職情報提供サービスの利用停止を一時的に行うことがある。

求職者等からの苦情などにより労働局又は安定所が求人対象団体・求職対象団体の利用規約違反が疑われる行為を把握した場合、労働局又は安定所は求人対象団体・求職対象団体の連絡責任者又は個人情報管理等責任者に事実確認を行うことから、求人対象団体・求職対象団体は責任を持って対応すること。

(4) 利用解除を受けた求人対象団体及び求職対象団体の再申請

上記により利用解除された求人対象団体及び求職対象団体は、利用解除された日から3年間は、求人・求職情報提供サービス利用に係る再申請ができない。

9 アカウムの登録及び管理

求人・求職情報提供サービスサイトを利用するためにはアカウント（メールアドレス及びパスワード）を登録する必要がある。登録したアカウントは求人対象団体・求職対象団体の責任で管理し、第三者に開示、貸与及び譲渡してはならない。アカウントが、第三者に不正に利用される可能性がある場合は、速やかに厚生労働省職業安定局労働市場センター業務室及び同省の委託を受けた運用監視業者（以下「運用管理組織」という。）に報告すること。

求人・求職情報提供サービスを利用するために必要な機器の設置と設定作業を求人対象団体・求職対象団体以外に委託する場合、アカウントが漏えいすることのないよう委託先と適切に機密保護契約を締結すること。

10 利用申請の各種手続

求人・求職情報提供サービスサイトから利用申請・変更申請・更新申請・退会申請の手続を行うことになるが、各種手続の申請書は求人・求職情報提供サービスサイトから登録手続をした日（アカウント登録をした場合には当該アカウントを登録した日。以下同じ。）の翌日から14日以内（期限の末日が「行政機関の休日に関する法律」第1条各

号で定める行政機関の休日となる場合はその前日まで。以下同じ。)に、申請書を管轄労働局にメール(注3)により提出すること。

管轄労働局は申請書提出後に登録手続きの処理を行うこととなるので、求人・求職情報提供サービスサイトの登録手続きのみでは、登録手続きは完了しないので、注意すること。

なお、求人・求職情報提供サービスサイトから登録手続きをした日の翌日から14日を超える登録手続データは求人・求職情報提供サービスサイトから自動的に削除されるので、当該日までに申請書を管轄労働局にメールにより提出しない場合は、新たに申請の手続きをする必要があることに留意すること。

(注3) 求人・求職情報提供サービスのアカウント登録後、管轄労働局から申請用の労働局メールアドレスの情報が連絡責任者のメールアドレス宛てに送付される(アカウント登録の手続きをした日の翌日から3日(ただし、「行政機関の休日に関する法律」第1条各号で定める行政機関の休日となる場合はその日を除く。)を過ぎても、管轄労働局から申請用の労働局メールアドレスの送付が無い場合は、21「各種問い合わせ先について」の「求人情報オンライン提供 職業紹介事業者ご担当者様へ(労働局担当窓口一覧)」に記載のある管轄労働局の担当窓口まで問い合わせること。)

利用申請・変更申請・更新申請・退会申請後、求人・求職情報提供サービスサイトから申請書(PDF)をダウンロードして印刷し、内容を確認の上、申請書の申請者確認欄に申請者(利用団体の代表者。以下同じ。)氏名を記入する(申請書の「署名または記名押印」欄の署名又は記名押印については不要とし、申請者氏名を記入するだけでよい。)

申請者氏名を記入した申請書をPDF化し、登録手続きをした日から14日以内にメールにより管轄労働局に提出する。

また、申請者氏名を記入した申請書をPDF化することができない等の事情がある場合は、管轄労働局に事前に電話等で事情を説明した上で、郵送及び持参により提出しても差し支えない。この場合も、登録手続きをした日から14日以内に管轄労働局に提出すること。

11 アクセス制限

特定の時間帯にアクセスが集中するなどにより円滑な求人・求職情報提供サービスに支障が生じる可能性がある場合、厚生労働省は求人対象団体・求職対象団体に通知した上でアクセス制限等の対処を実施する場合がある。

12 連絡責任者及び個人情報管理・苦情処理責任者の指定

(1) 連絡責任者の指定

求人対象団体・求職対象団体は、管轄労働局及び安定所との調整に当たる連絡責任者(安定所から提供される求人・求職情報を活用して行う業務の責任者)を常勤の社員の中から1名指定すること。

なお、連絡責任者は、職業安定法第32条の14に基づき専任する職業紹介責任者とするのが望ましい。

(2) 個人情報管理等責任者の指定

求人対象団体・求職対象団体は、上記(1)の連絡責任者に加え、個人情報の管理及び求職者等からの苦情申出の処理に当たる個人情報管理等責任者を常勤の社員の中から1名指定すること。

なお、上記(1)の連絡責任者が求人情報提供サービス及び求職情報提供サービスで兼務すること及び個人情報管理等責任者を兼務することは可能とする。

13 セキュリティ対策等について

求人対象団体・求職対象団体は、提供された求人・求職情報の適切な運用、安全性の確保、障害等の予防の観点から、以下の措置を講じなければならない。

- (1) アンチウイルスソフトウェア等により不正プログラムとして検知されている実行ファイルやデータファイルを実行又はアプリケーションで読み込ませないようにすること。
- (2) アンチウイルスソフトウェアの不正プログラムの定義ファイルを常に最新の状態に維持し、不正プログラムの自動検査機能を有効にすること。
- (3) セキュリティの脆弱性への対応を行っていないOSや閲覧ソフト等を用いないこと。
- (4) 定期的に全ての電子ファイルに対して、不正プログラムの有無を確認すること。
- (5) 提供される求人・求職情報の漏えい、滅失、き損、改ざん等を行わせないようにすること。
- (6) 求人・求職情報提供サービスに接続している情報処理機器に対する不正アクセス行為を行わせないようにすること。

14 運用管理組織からの措置要求について

運用管理組織は、提供された求人・求職情報の適正な運用、安全性の確保、障害等からの回復のために、必要があると認める場合においては、連絡責任者に対して必要な措置を講ずることを求めることができ、連絡責任者がこれに応じない場合は、求人・求職情報提供サービスを停止することができる。

15 苦情の処理

(1) 個人情報管理等責任者の明示

求職対象団体は、求職者等からの苦情に対応するため、求人・求職情報提供サービスサイトを通じて、求職者個々に最初に案内を送信する際に、個人情報管理等責任者の氏名、連絡先を求職者に対して明示すること。

(2) 苦情等の記録

求人対象団体・求職対象団体は、求人者や求職者から苦情の申出を受けた場合は、適切かつ迅速に対応するとともに、申出を受けた年月日、苦情の内容、対応の経過等について記録し、その後のトラブルの防止に活用すること。なお、当該記録については、管轄労働局又は安定所からの求めがあった場合には、速やかに提出すること。

(3) 苦情等への対応

求人対象団体・求職対象団体は、求人者や求職者から苦情の申出を受けた安定所、

労働局等から苦情に関する連絡を受けた場合は、直接苦情の申出を受けた場合と同様に、適切かつ迅速に対応すること。

16 メンテナンス作業の実施

以下の時間帯はシステムのメンテナンスを行うため、システムの停止が発生する。また、緊急のシステム障害等のため、事前周知なくメンテナンス作業を実施する場合がある。

- (1) 毎日 00:00～6:00
- (2) 毎月月末の日 21:30～翌日6:00

17 免責事項等

提供された求人・求職情報の利用又は求人・求職情報提供サービスの利用停止（安定所の業務システムの障害及びシステムメンテナンスによるものも含む）に関して生じた損害について、厚生労働省は一切責任を負わず、求人対象団体・求職対象団体に対し損害賠償する義務はないものとする。

求人対象団体・求職対象団体が提供された求人・求職情報を利用したこと、アカウントを第三者に不正に利用されたこと又は上記セキュリティ対策を適切に講じなかったことにより、求人者、求職者、その他の第三者又は厚生労働省に対して損害を与えた場合も、求人対象団体・求職対象団体は自らの責任と費用により解決するものとする。

また、安定所の業務システムの改修等により、オンライン提供の利用停止やソフトウェア等の更新が必要となる場合がありえるが、これに伴い発生する損害や経費は、求人対象団体・求職対象団体が負担すること。

18 不利益行為等の禁止

求人・求職情報提供サービスの利用に当たっては、第三者又は厚生労働省に対し、不利益もしくは損害を与える行為又はそのおそれがある行為等を禁止する。

19 利用状況の報告等

(1) 利用実績の定期報告

① 求人情報提供サービス

求人対象団体は、提供された求人情報をもとに採用が決定した人数等を、令和2年度から年1回、求人・求職情報提供サービスサイトを介して、年度の利用状況（以下「利用状況」という。）を年度の最終月の翌月（4月）20日までに厚生労働省・管轄労働局に報告すること。（注4）

また、有料職業紹介事業者については、求人情報提供により採用が決定した人数の手数料の合計額も記入することに留意すること。

なお、3月の第3月曜日（利用実績の報告月（4月）の約1か月前）に、求人・求職情報提供サービスサイトを介して利用状況を報告するように促す「【ハローワーク】報告申請期間リマインド通知（電子メール）」がハローワークシステムから求人対象

団体に送信されるので、求人対象団体は、失念することのないよう、必ず期限内（4月20日まで）に求人・求職情報提供サービスサイトを介して利用状況を厚生労働省・管轄労働局に報告すること。

管轄労働局からの提出依頼にも関わらず、利用状況の報告期限（4月20日）の翌日から1か月を過ぎても厚生労働省・管轄労働局に利用状況の報告が無い場合、管轄労働局は、一定期間（6か月）、求人・求職情報提供サービスを停止する。

停止後、一定期間（6か月）を過ぎても状況が改善されない（利用状況の報告の提出の見込みが無い）場合、又は利用再開後に直ちに利用状況の報告がなされない場合、管轄労働局は、求人・求職情報提供サービスの利用解除をする。

（注4）令和2年度分の報告についても年度単位で報告すること。令和2年度上半期の報告を管轄労働局に報告した求人対象団体についても、令和2年度上半期の報告分に令和2年度下半期の報告分を加えた利用状況を報告すること。

また、提供された求人情報をもとに採用が決定した人数が0人である等、求人情報提供サービスの利用実績が無い場合でも、求人・求職情報提供サービスサイトを介して、その利用状況を4月20日までに厚生労働省・管轄労働局に報告すること。

② 求職情報提供サービス

求職対象団体は、提供された求職情報の利用状況等を、令和2年度から年1回、求人・求職情報提供サービスサイトを介して、年度の利用状況（以下「利用状況」という。）を年度の最終月の翌月（4月）20日までに厚生労働省・管轄労働局に報告すること。（注5）

また、有料職業紹介事業者については、求職情報提供サービスを活用して求職申込みをした求職者に係る求職者手数料及び当該求職者の職業紹介について求人者が負担した手数料のそれぞれの合計額と件数も記入することに留意すること。

なお、3月の第3月曜日（利用実績の報告月（4月）の約1か月前）に、求人・求職情報提供サービスサイトを介して利用状況を報告するように促す「【ハローワーク】報告申請期間リマインド通知（電子メール）」がハローワークシステムから求職対象団体に送信されるので、求職対象団体は、失念することのないよう、必ず期限内（4月20日まで）に求人・求職情報提供サービスサイトを介して利用状況を厚生労働省・管轄労働局に報告すること。

管轄労働局からの提出依頼にも関わらず、利用状況の報告期限（4月20日）の翌日から1か月を過ぎても厚生労働省・管轄労働局に利用状況の報告が無い場合、管轄労働局は、一定期間（6か月）、求人・求職情報提供サービスを停止する。

停止後、一定期間（6か月）を過ぎても状況が改善されない（利用状況の報告の提出の見込みが無い）場合、又は利用再開後に直ちに利用状況の報告がなされない場合、管轄労働局は、求人・求職情報提供サービスの利用解除をする。

（注5）令和2年度分の報告についても年度単位で報告すること。令和2年度上半期の報告を管轄労働局に報告した求職対象団体についても、令和2年度上半期の報告分に令和2年度下半期の報告分を加えた利用状況を報告すること。

また、求職情報提供サービスを活用して得た新規求職申込み件数が0件である等、求職情報提供サービスの利用実績が無い場合でも、求人・求職情報提供サービスサイトを介して、その利用状況を4月20日までに厚生労働省・管轄労働局に報告すること。

(2) 管轄労働局等の求めに応じた報告

求人対象団体・求職対象団体は、上記(1)に加え、厚生労働省、管轄労働局、又は安定所から求めがあれば、提供された求人・求職情報の利用状況等を報告すること。

なお、提供された求人・求職情報の利用状況等について、厚生労働省、管轄労働局、又は安定所が必要に応じ、個々の求人対象団体・求職対象団体に対して実態調査を行う場合があるので、協力すること。

(3) 利用停止等の手続き

求人対象団体・求職対象団体が求人・求職情報提供サービスの利用を停止する場合は、速やかに管轄労働局に届け出ること。

その他、各種変更届の提出など、厚生労働省が求人・求職情報提供サービスの実施に関して定める各種の手続き等を速やかに行うこと。

20 利用規約の変更

厚生労働省は厚生労働省の裁量により本利用規約を変更することができるものとし、変更後の本利用規約は全ての求人対象団体・求職対象団体に適用されるものとする。

厚生労働省が本利用規約を変更する場合は、求人・求職情報提供サービスサイトに掲載することとする。

21 各種問い合わせ先について

求人・求職情報提供サービスサイトの操作方法等、システムの機能に係る事項の問い合わせについては、以下に問い合わせること。

【求人・求職情報提供サービスサイトの操作方法等の問い合わせ先】

電話番号：0570-077450

受付時間：月曜～金曜 9:30～18:00（年末年始、祝日除く）

E-mail:helpdesk@hd.hellowork.mhlw.go.jp

利用申請等に係る問い合わせについては、以下に問い合わせること。

【利用申請等に係る問い合わせ先】

求人情報オンライン提供 職業紹介事業者ご担当者様へ（労働局担当窓口一覧）

https://www.hellowork.mhlw.go.jp/doc/labour_bureau_list.pdf

22 その他

求人・求職情報提供サービスに関し、本利用規約に定めない事項は、厚生労働省が定めるところによる。

また、厚生労働省は、求人・求職情報提供サービスサイトへの掲載により、いつでも求人・求職情報提供サービスの実施について全部又は一部の変更や廃止を行うことができる。

23 準拠法及び合意管轄裁判所

本利用規約には、日本法が適用されるものとする。

求人・求職情報提供サービスの利用に関連する紛争については、受付労働局の所在地を管轄する地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。

なお、求職情報提供サービスの利用に関連した求職者との紛争の場合は、求職者が求職申込みを行った安定所の所在地を管轄する地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。

24 附則

本利用規約は令和3年2月1日から施行する。

なお、令和3年2月1日以降、引き続き、求人・求職情報提供サービスを利用する場合には本利用規約に同意したものとみなす。