

第一章 総論

1. 調査の目的

労働者の募集・採用に当たって、インターネットを通じて、エントリーシートの提出を求める企業が増加していると考えられる。しかし、企業はエントリーシートの記入により、応募者にかかるどのような個人情報を収集し、また、それをどのように保管、利用及び管理し、最終的に破棄しているのかといった、個人情報の管理実態は明らかでない。近年の個人情報保護への関心や具体的取組みの高まりの中で、企業の募集・採用活動に関して、エントリーシート方式の労働者の募集・採用の実態調査を実施し、併せて求職者の個人情報の保護の観点から課題を明らかにすることが必要である。

また、新たな人材ビジネスとして、採用代行サービス業が展開され、その利用が進んでいるという指摘もあるが、その実態は明らかになっていない。そのため、採用代行サービス業について調査を行い、その実態について全般的な把握を行うとともに、労働力需給の適正かつ円滑な調整の確保の観点から課題を明らかにすることが必要である。

こうしたことから、インターネット・エントリー方式や採用代行サービスといった、労働者の募集・採用に係る新しいサービスについての利用の実態やニーズ、課題を把握するため、本調査研究を行った。

2. 調査結果の概要

(1)インターネット・エントリー方式による労働者の募集

①インターネット・エントリー方式とは

インターネット・エントリー方式とは、インターネットを通じて独自に様式や項目を定めたエントリーシートの提出をすることにより、応募者が募集に応募する方式のことである。

②実態調査の位置付け

インターネット・エントリー方式の実態について全般的な把握を行うため、企業アンケート調査を実施した。

次いで、アンケート調査の回答から、個人情報保護の観点から優れた取組みを行っていると思われる企業を選出し、その取組み内容や工夫、実施にあたっての課題等を把握するため詳細なインタビュー調査を行った。

③アンケート調査結果

a.回答企業の属性

回答企業の属性をみると、業種では、「製造業」(27.2%)、「卸売・小売業」(16.3%)、

「その他のサービス業」(19.9%)の構成比が大きくなっている。従業員数は、ほぼ全ての規模で均等となっている。従業員の募集状況は、新卒については72.9%、中途については81.1%の企業が募集を行っており、直近年度の応募者数の分布をみると、新卒、中途いずれにおいても「99人以下」が、最も割合が多くなっている。また、採用者数の分布では、「9人以下」が最も多くなっている。

b. エントリー方式の利用状況等

従業員の募集に際してのエントリー方式の利用状況についてみると、約4割の企業がエントリー方式を「採用している」と回答している。

エントリー方式を利用している企業の個人情報の管理や取扱い状況で「十分なされている」ものは、「応募メールは特定の人のみが閲覧することができる」(76.7%)、「サーバへのアクセスは制限されている」(72.5%)、「サーバは施錠することができる部屋に設置している」(62.8%)となっている。

c. 採用ポータルサイトの利用状況等

エントリー方式を採用している企業に対して、採用ポータルサイトの利用状況について尋ねてみると、82.9%の企業が「利用している」としている。

採用ポータルサイトで取得した情報の活用方法としては、「会社説明会への参加者リストとして」(77.9%)が最も多く、次いで「採用に関わる書類の発送リストとして」(55.0%)、「一次選考(書類選考等)の資料として」(42.2%)の順に多くなっている。採用ポータルサイトの個人情報保護の状況についてみると、「採用情報サイトの担当者から個人情報管理の規定や運用について説明を受けた」(69.1%)、「社内外の個人情報管理の専門家を交えて、規定を詳細に検討している」(28.9%)となっている。

d. 自社ホームページ等からのエントリー方式における個人情報の取組み状況

エントリー方式を採用している企業のうち、自社または企業グループのホームページからWEBページやE-mailを使つてのエントリー方式を採用している企業は約50%となっている。エントリーする際の個人情報保護方針(プライバシーポリシー)の確認方法についてみると、応募者の同意を得た上でエントリーをさせているケースは4分の1程度となっている。企業の個人情報保護の取組みでは、「採用に関わる正規社員に、個人情報取り扱いに係る研修を実施している」(42.0%)、「採用に関わる正規社員に機密保持契約を結んでいる」(36.1%)、「エントリー方式で得られる個人情報管理の責任者を設けている」(35.8%)で実施割合が大きくなっている。その他、「第三者認証(プライバシーマーク制度、ISMS)を取得している」企業は19.1%と2割弱となっている。

④インタビュー調査結果

エントリー方式による応募者の募集については、自社サーバを利用する場合と、採用ポータルサイトを利用する場合がある。いずれの方法をとる場合でも、自社サーバ、若しくは採用ポータルサイトのいずれかで一元的に情報を管理することで効率的な体制を目指している企業が多いようである。また、サーバの管理については、サーバのある部屋自体を施錠すること、サーバへのアクセスを採用担当者に制限することなど、個人情報の管理には十分配慮していることが分かる。

採用プロセスで不可欠な面接においては、個人情報をプリントアウトした紙媒体が面接官に事前に配布されている。この場合、多くの企業では、採用担当者が面接の直前に面接官に資料を手渡しし、面接後速やかに回収するなど個人情報の管理を徹底しようとしている企業が多い。

その他、各企業は個人情報の管理に関して様々な取り組みを行っている。主なものとしては、まず、全ての企業で社員に対して機密保持に関する誓約書・契約書を提出させている。さらに、非正規社員が個人情報に触れる場合には、その対象を非正規社員にまで拡げている。

次に、特に情報通信業の会社では、情報システム面でのセキュリティチェックをしっかりと行っていることが挙げられる。本来の業務を遂行するに当たって保有しているシステム管理の基準を、採用活動においても遵守しているケースがほとんどである。

応募者の個人情報の管理に関して大きな課題を抱える企業はみられなかった。一方で、採用活動での個人情報保護に関連して課題として挙げられたのは、大学からのOBリストの提出要請に対して社員の了解が必要とされる点であった。社員全体の了解を取るとは困難であり、その結果、OBリストを提出できていない企業が多くみられた。また、OBリストが提出されていないために、学生が一部の知り合いの社員を友人などにも紹介し、その結果、その社員にOB訪問が集中するなどの弊害が生じている企業もみられている。多くの企業が、OBリストの提出による学生とのコンタクトポイントを重視しながらも、社員の個人情報開示の困難さを比較検討している現状が浮かび上がった。

(2)採用代行サービスの利用に関する実態調査

①採用代行サービスとは

採用代行サービス（または採用業務代行サービス）とは、労働者の募集・採用に関わる実務を実際に採用する企業等に代わって行う事業所向けサービスの一種である。ただし、採用代行サービスについて確立した定義があるとはいえ、狭義には、応募の受付、面接の日程調整、採用の進捗状況チェック、面接の指導等を指すと思われるが、新卒派遣や紹介予定派遣、トライアル雇用、広報宣伝ツールの制作（募集広告、ホームページ等）等をもって「採用代行サービス」と称する企業もあり、広義には幅広い内容を含む

ものとなっている。

②実態調査の位置付け

採用代行サービス業についての実態を広く把握するため、採用代行サービスの利用企業（ユーザー企業）に対してアンケート調査を行い、一方、採用代行サービスの提供企業（ベンダー企業）に対してはインタビュー調査を行った。

③アンケート調査

a.アウトソーシングの利用状況とその理由

過去3年間に何らかの採用業務についてアウトソーシングしたことがある企業の割合（「どの業務もアウトソーシングしたことはない」と無回答を除く割合）は4割弱となっている。この割合は、業種別で見ると製造業で4割強、非製造業で4割弱となっている。同様に規模別では300人以上の企業で6割弱、300人未満の企業で2割となっている。

アウトソーシングしたことがある業務についてみると、最も多いのは「ホームページ、パンフレット等の企画制作」（21.3%）であり、次いで「適性検査、能力判定試験の作成代行（販売）」（17.7%）となっている。

アウトソーシングを利用したことがあると回答した企業に対し、利用した業務別に、「コスト削減」「人手の確保」「社外の専門性利用」のどれが利用理由として最もよく当てはまるかを尋ねた。回答結果として全般的に多かったのは「人手の確保」や「社外の専門性利用」であり、「コスト削減」は少ない。

一方、アウトソーシングを利用していない企業に対して、その理由について尋ねたところ、「アウトソーシングするほど採用しないから」（74.7%）という回答が最も多く、次いで「アウトソーシングを利用するには問題があるから」（18.5%）、「社内に十分な人手やノウハウがあるから」（17.3%）の順となっている。

アウトソーシング利用の理由別業務（上位5業務）

	「人手の確保」を利用理由とする企業の割合が高い業務		「社外の専門性利用」を利用理由とする企業の割合が高い業務	
1位	面接官派遣(n=7)	85.7%	選考基準のコンサルティング(n=17)	94.1%
2位	合否連絡代行(n=46)	78.3%	適性検査、能力判定試験の作成代行（販売）(n=331)	89.4%
3位	面接日程調整代行（メール・電話等）(n=53)	77.4%	面接官訓練(n=28)	89.3%
4位	会社説明代行(n=14)	71.4%	採用戦略立案(n=53)	84.9%
5位	応募者管理データベース操作代行(n=100)	64.0%	ホームページ、パンフレット等の企画制作(n=398)	84.7%

(注)値は、各業務を過去3年間に利用したことがある企業に占める割合。

b.アウトソーシングの課題と今後の進展

アウトソーシングの課題・阻害要因について見てみると、「費用がかかりすぎる」(56.5%)と答える企業が多く、以下、「よい人材は自分で選びたい」(40.1%)、「アウトソーシングを利用すると自社にノウハウが残らない」(21.9%)、「どの業者が信頼できるのか分からない」(19.7%)、「採用業務をアウトソーシングすることに漠然とした不安がある」(19.1%)の順となった。

アウトソーシングの今後の進展について尋ねたところ、「DM 発送やデータ入力等の周辺業務をアウトソーシングすることで、選考や内定交渉に注力したい」(28.6%)や「面接の日程調整や合否連絡等の求職者への事務的な連絡業務については、アウトソーシングが進む」(19.0%)など、周辺業務や事務的な連絡業務をアウトソーシングしたいと考えている企業は2～3割存在するが、「選考に関わる業務のうち、書類選考や一次面接等の粗いスクリーニングについては、アウトソーシングが進む」(9.1%)や「選考にかかわる業務のうち、最終選考についても、プロに任せるアウトソーシングが進む」(1.7%)など、面接等の選考業務をアウトソーシングしたいと考えている企業は1割に満たない。

④インタビュー調査結果

a.調査の概要

業種・業態の違いに配慮しつつ、採用代行サービスを行っている代表的な企業9社を選定し、詳細なインタビュー調査を実施した。調査の実施時期は、平成18年7月から10月にかけてである。

調査対象企業の業種・業態は、就職情報サービス業、採用コンサルティング業、採用業務代行業、人事・労務関連業務代行業（採用業務に留まらず広く人事・労務関連業務の代行を行うもの）などである。企業規模は、29人以下が1社、30～99人が4社、100～299人が4社である。

b.提供しているサービスの内容

インタビュー対象企業9社の全てが新卒者向けのサービスを行っている。一方、中途採用向けのサービスを行っている企業は7社（うち1社は主に第二新卒向け）、パート・アルバイト向けのサービスを行っている企業は3社である。

サービスの内容については、面接以外の募集・採用業務について幅広く代行するという方針をもつベンダー企業が多い。ただし、ユーザー企業の側には面接代行（面接への同席）へのニーズも高く、それに応える形で実際は面接代行を実施しているところが少なくない（ただし最終面接は除く）。

提供しているサービスの内容は募集・採用業務全般に渡って幅広いが、ユーザー企業のニーズが最も大きいのは、エントリー受付から説明会への動員の部分である。そのほか、ユーザー企業が自社にないノウハウ・サービスを購入するという点で、採用ポータルサイトや採用管理データベースへのニーズがある。また、応募者が多く、それに伴って業務量が多い大手企業などでは、採用活動の繁忙期に人事スタッフの補充（常駐派遣）のニーズが高い。また、募集・採用業務のノウハウや経験に長けた人材がいない中小企業やベンチャー企業では、採用業務のプロの派遣へのニーズがある。同様の理由で、面接代行や面接官派遣についても、ベンダー企業の側では人手を割かれることなどからあまり行いたくないとしているが、ユーザー企業の側には一定のニーズがあるという。

インタビュー調査を行ったベンダー企業は、採用代行サービスの内容から、「広告掲載型」、「採用管理データベース型」「人事スタッフ提供型」という大きく3つのタイプに分けることができると思われる。

c.提供しているサービスの範囲

企業説明会での説明代行は、9社すべてが行っている（稀に行うことがあるも含む）としている。代行であることを明示するかは、ユーザー企業の要望次第であるが、実態としては代行であることをわざわざ明示して行うことはあまりないとしている。

面接代行についても、9社すべてが行っている（稀に行うことがあるも含む）としている。ユーザー企業の面接官に混ざって同席するという形での代行が大半であるが、稀に集団面接やグループディスカッションなど初期の面接について完全代行することがあるという企業もある。面接のポイントや採点基準については、事前にユーザー企業と打ち合わせている。代行する面接の段階としては、1次面接など初期のものが多く、その先を行う場合も最終面接の一步手前までであり、最終的な採用判定（採用決定）は実

際に採用する企業自身が行っているとしている。代行であることを明かすかについては、ユーザー企業次第であるが、実態としては、積極的に明かすことがあるという企業は1社だけであり、大半の企業は明かさずに行うことがほとんどだとしている。

求職者への連絡に際しても代行であることは明示せず、DM等の発送はユーザー企業名で行うことが大半であり、また、求職者からの受付に際しての連絡先やメールアドレスなどはユーザー企業名であることが一般的である。説明会や面接の動員などに際しても、ユーザー企業名で連絡をとっているという企業が多くなっている。