

論点に対する回答

分野	性質上オンライン化が適当でないとされる「公共職業安定所での失業の認定」について
省庁名	厚生労働省
<p>貴省において性質上オンライン化が適当でないとしている「公共職業安定所での失業の認定」について、以下の点を御検討、御説明願います。</p> <p>「経済財政運営と改革の基本方針 2020（令和 2 年 7 月 17 日閣議決定）」において「書面・押印・対面を前提とした我が国の制度・慣行を見直し、実際に足を運ばなくても手続きできるリモート社会の実現に向けて取り組む。」ことが求められており、全ての行政手続について、「個別法令の規定」によって思考停止することなく、リモート社会の実現に向け、デジタル技術を用いた抜本的な制度改革が求められている。</p> <p>【論点 1 出頭を求めることによる国民への負担等について】</p> <p>以下のような事情を勘案すると、出頭を求めることで多くの問題が生じていると考えるが、厚生労働省としての見解を明らかにされたい。</p> <p>① 公共職業安定所の設置数は各都道府県において異なる（例：東京都・31 箇所、鳥取県：5 箇所）が、利用者の所在地等によって、遠隔の公共職業安定所に出頭を強いられる者も多いのではないか。</p> <p>② 出頭の日時が決められており、事前の連絡等で変更可能であるとしても、多くの者が荒天時等にも出頭しているのではないか。</p> <p>③ 窓口において失業の認定を受けるにあたっては、同時に「求職の申込み」の手続きも行う必要があるところ、ハローワークインターネットサービスの記載では「雇用保険の手続きは、月曜日～金曜日（休祝日・年末年始を除く）の 8 時 30 分～17 時 15 分です。また、「受給資格決定」の他に「求職の申込み」の手続きもあり、求職申込みには一定の時間がかかること等から、16 時前までのご来所をお勧めさせていただきます。」とある。窓口に出頭を求めるとともに、申請者を相応の時間留まらせることは、新型コロナウイルス感染防止対策上望ましくないのではないか。</p> <p>④ I ターンや U ターンなどで、失業認定を受けた地域と異なる地域で就職活動を行う者に対し、負担を強いているのではないか。</p>	

【回答 論点 1 - ①】

ハローワークは、憲法に規定する勤労権を保障するための必要最低限のセーフティネットとして、すべての国民に対して都市部か地方部かを問わず、職業紹介業務等の行政サービスを提供している。

したがって、ハローワークについては、行政改革への対応等の不断の見直しを行いつつも、セーフティネットとしての役割が果たされるよう設置しているものであり、これは、ご指摘の東京都や鳥取県であっても同様である。

その上で、特に利便性を考慮する必要がある地域については、出張所や分室を設置することで利便性を確保している。

なお、一般的な雇用保険関係業務を取扱うハローワーク（出張所等含む。）は、東京都内 17 所、鳥取県内 4 所である。（令和 3 年 4 月 1 日時点）

また、ハローワークへの出頭に要する時間が相当かかる場合にあっては居住する市町村の役場にて失業の認定及び基本手当の支給を行うことや巡回職業相談所の設置ができるものとしている。

【回答 論点 1 - ②】

雇用保険法第 15 条第 4 項第 4 号にて、天災その他やむを得ない理由により出頭ができない場合は日を改めて失業の認定を受けることができることとしており、特段の問題はないと考えている。

なお、通常の労働者でも通勤できる程度の天候であれば、失業の認定のみ特別扱いをする必要もないため、ご指摘は当たらないと考えている。

（失業の認定）

第十五条 （略）

2～3 （略）

4 受給資格者は、次の各号のいずれかに該当するときは、前二項の規定にかかわらず、厚生労働省令で定めるところにより、公共職業安定所に出頭することができなかつた理由を記載した証明書を提出することによつて、失業の認定を受けることができる。

一 疾病又は負傷のために公共職業安定所に出頭することができなかつた場合において、その期間が継続して十五日未満であるとき。

二 公共職業安定所の紹介に応じて求人者に面接するために公共職業安定所に出頭することができなかつたとき。

三 公共職業安定所長の指示した公共職業訓練等を受けるために公共職業安定所に出頭することができなかつたとき。

四 天災その他やむを得ない理由のために公共職業安定所に出頭することができなかつたとき。

5 （略）

【回答 論点 1 - ③】

ご指摘の「受給資格決定」の手續と「失業認定」の手續きは別の手續きであり、同一の日に行うものでもないことから、今般の論点とは関係がない。

その上で、失業認定については、各ハローワークにおいて、各日の手續対象者数を踏まえ、来所者数が分散するよう時間帯を指定して出頭を指示しており、ハローワークが密にならないよう対応している。

【回答 論点 1 - ④】

雇用保険法施行規則第 54 条により、基本手当の受給を予定する者や受給中の者は、公共職業安定所長が認めた場合は、住所地管轄ハローワークではなく、就職希望地ハローワークでの手續きが可能であるとしており、ご指摘のようなケースについても特に負担を強いているものではない。

(事務の委嘱)

第五十四条 管轄公共職業安定所の長は、受給資格者の申出によつて必要があると認めるときは、その者について行う基本手当に関する事務を他の公共職業安定所長に委嘱することができる。

2・3 (略)

【論点 2 性質上オンライン化が困難とする理由】

性質上オンライン化が困難な理由として「濫給を防止」、「対面により十分なコミュニケーションを取って、いつでも就職できる状況にあり、就職活動を意欲的に行っていること、職業訓練の受講の必要性等を確認」とある。他方、緊急事態宣言下において郵送による認定申請が認められていたほか、現在も新型コロナ対策のための特例として高齢者等の一部の者については郵送による認定申告が認められている。

こうしたことを踏まえ、以下の点について、厚生労働省としての見解を明らかにされたい。

- ① 出頭させることでどの様な濫給防止効果が発揮されているのか、事例及び定量的な指標をもって説明されたい。その際には、郵送申請によって濫給が生じていたか否か、定量的な指標をもって説明されたい。
- ② 近年、民間企業等においてはオンラインによる面接も増加しているところ、オンラインによる面接では就職活動の意欲等を確認できない理由を具体的に説明されたい。

なお、「基本手当の失業の認定」だけでも年間の手続件数が約 600 万件に上るところ、流れ作業による短時間の面接でどれだけ実効性のある確認等ができているか、併せて示されたい。

【回答 論点2 - ①】

現行において認めている郵送認定は、新型コロナの感染拡大の防止を目的として例外的に、対象者を限定して運用しているものであり、濫給防止効果の定量的指標は、把握することは出来ない。

また、コロナ禍において就職活動が十分に行えなかった時期もあることを考慮して失業認定を行っていたことから、一概に郵送による場合とそうでない場合とで比較することはできない。

他方、現行のハローワークへ出頭することによる認定では、不正受給の件数は受給者のうち1%未満となっている。

【回答 論点2 - ②】

失業の認定行為を出頭に代えてオンラインで行うことについては、

- ・ 強固なセキュリティの確保が必要(本人の職歴や病歴などの個人情報を扱うことや、ハローワークの相談内容が不正受給防止等の観点から行われる内容等も含んでいることなどを踏まえると、高度なセキュリティが必要)になるとともに、

- ・ 対面している受給者が確実に本人であることを担保すること、

- ・ 受給者の再就職活動の方向性や活動状況の確認、求人や職業訓練の情報提示などを円滑に行うことができること、

- ・ 職業相談やキャリアコンサルティングの機能も整っているハローワークに来訪するのと変わらない再就職促進効果が得られること、

といった点を確認検証する必要がある。上記について日々大量に処理する必要性(月当たり約70万件(令和3年2月))があることに鑑みても、対面と比べて質及び行政効率が落ちることがない代替可能な手段として捉えることは困難。

【論点3 オンライン化について】

デジタル・ガバメント実行計画(令和2年12月25日閣議決定)において、「来所が前提となっている求職登録、職業紹介などのサービスをオンライン化するとともに、求人検索など既にオンライン化されたサービスについて利便性を高め、求職・求人活動一般について、自主的な活動を希望する者が来所を要せず、オンラインサービスでそれぞれ自主的に行えるようにする。」とされているところである。

上記システムとの連携を図りつつ、以下の点について、厚生労働省としての見解を明らかにされたい。

- ① 仮に、全ての者の出頭を廃止することが不適切であるとしても、出頭を求める者は、長期間失業状態が継続している、求職活動を行っているが不採用が続く等の真に重点的な支援が必要な者に限定したうえで、それ以外の者については、出頭の不要化や、ビデオ通話や電話等を活用した出頭の簡素化を図るべきではないか。
- ② 失業認定申告書等の書面は、必ずしも紙に記入する必要は無いと考えられることから、システム等によるオンライン化を図るべきである。
- ③ 「第4回 雇用・人づくりワーキング・グループ(令和2年11月18日)」において、「離職票の電子化」について議論が行われていたと承知しているが、失業の認定のオンライン完結を図るべきと考えるところ、現在の検討状況につき、説明されたい。
- ④ 効果を計測する必要がある等の事由から、全ての公共職業安定所で同時に取組みを開始することが困難という事であれば、一部の地域等から試験的導入を行うべきである。
- ⑤ 法令上の措置や予算措置の必要性を考慮すると、オンライン化を前提に、具体的な手法・スケジュールについて、速やかに検討を開始すべきである。
- ⑥ なお、貴省において性質上オンライン化が適当でないとしている手続として「労働保険料等口座振替納付書送付依頼書」も挙げられているが、国民・事業者の利便性向上の観点から、ネットバンキングの活用等によるオンライン化を図るべきである。

【回答 論点3 - ①、④、⑤】

失業の認定行為を出頭に代えてオンラインで行うことについては、

・強固なセキュリティの確保が必要(本人の職歴や病歴などの個人情報扱うことや、ハローワークの相談内容が不正受給防止等の観点から行われる内容等も含んでいることなどを踏まえると、高度なセキュリティが必要)になるとともに、

- ・対面している受給者が確実に本人であることを担保すること、
- ・受給者の再就職活動の方向性や活動状況の確認、求人や職業訓練の情報提示などを円滑に行うことができること、
- ・職業相談やキャリアコンサルティングの機能も整っているハローワークに来訪するのと変わらない再就職促進効果が得られること、

といった点を確認検証する必要がある。上記について日々大量に処理する必要性(月当たり約70万件(令和3年2月))があることに鑑みても、対面と

比べて質及び行政効率が落ちることがない代替可能な手段として捉えることは困難。

そのため、利便性の観点から「廃止」「簡素化」を論じられるべき問題ではなく、行政目的を効率的かつ効果的に達成するために適切な手段であるかという観点から検証されるべき。

【回答 論点3 - ②】

失業認定申告書は前日までの状態を申告するものであり、指定来所日の朝にならないと完成しないことから、申告書の提出のみを切り出してオンライン化するメリットは薄いこと、失業認定時に申告書の内容をその場で訂正することも多く、書面・対面で実施するのが最も円滑であることから、適切でないと考えている。

【回答 論点3 - ③】

「第4回 雇用・人づくりワーキング・グループ（令和2年1月18日）」で議論された「離職票の電子化」については、ハローワークから離職者に離職票を交付する際の方法に関するものであり、失業の認定に関するものではないが、事業主から離職証明書が電子申請で提出された場合に、マイナポータルを活用することにより、ハローワークから離職者に対して離職票をオンラインで交付することが可能となるよう、必要な関係法令の改正、業務フローの見直し、システム改修を行った上で、令和6年度からの運用開始を目指して検討を進めているところ。

【回答 論点3 - ⑥】

労働保険関係手続（論点3 - ⑥）については電子申請の利用促進をしているところであり、納付手続において、電子納付での支払いも可能となっているところ。引き続き、電子申請の利用率向上に向けて、積極的に取り組む。

※「労働保険料等口座振替納付書送付依頼書」については依頼書に記載されている口座番号が事業主のものであることを金融機関が確認するために、金融機関の届出印を求めているため性質上オンライン化が適当でない手続となっているものである。