



会員からの相談事例

札幌市医師会顧問弁護士 佐々木 泉 顕
弁護士 山 田 敬 之

【事例】

当院は、ここ数年の間、人手不足に苦慮しております。最近、中堅の看護師が急に退職することが決まったため、この看護師の代わりを務める実務経験が十分にある即戦力の看護師を採用する必要があると考えていたところ、たまたま人材紹介業者A社が当院に電話で売り込み営業を行ってきたことから、“渡りに船”とばかりに直ぐに契約を交わしました。この際、A社から調印を求められた契約書には、簡単に目を通しましたが、どの業者も大差のない条件であろうと考えて内容を詳しく確認しませんでした。なお、A社担当者とは電話とメールでやりとりをしたのみで、直接対面で話したことはありませんでした。

契約から僅か数日後、A社は、10年以上の実務経験があるというBさんという看護師を紹介してきました。Bさんと面談したところ、これまでに多数の医療機関を転々としている経歴が少し気になったものの、真面目そうな人柄ですし、何よりも直ちに採用しないことには現場が円滑に回らないと考えて、面談で詳しくこれまでの実務経験等を確認することもせず、その場で採用することを決断し、Bさんとは正職員としての雇用契約を締結しました。また、A社には契約書で決められた紹介手数料（年収の30%）を支払いました。

Bさんが勤務を開始して間もなくして、どうやらBさんには当院が想定していた経験やそれに伴うスキルを持ち合わせていないことが分かり、この点をBさんに指摘すると、Bさんからは、そのような経験やスキルが求められていることは知らなかった旨の反論がありました。その後、Bさんは徐々に体調不良を理由に欠勤しがちになり、体

調不良の詳しい理由を確認してみたところ、以前に精神疾患を患って心療内科に通院しており、前職も同疾患による体調不良が理由で退職していたことが分かりました。当院としては、必要最小限の人員体制を敷いており、欠勤の多いBさんを雇ったままでやりくりするのではとても現場が回らないことから、Bさんとの雇用契約は終了させ、ほかに新しい看護師を確保する必要があると考えて、Bさんと退職に向けた話し合いをしました。Bさんは勤務し続けたいという意向を示しましたが、最終的には給与1ヶ月分相当を支払うという条件で自主退職して頂くことになりました。Bさんを採用してから退職に至るまで、5ヶ月程度が経っておりましたが、当初から欠勤日数が多く、実質的に労務提供があったのは合計すれば3ヶ月に満たない程度でした。

当院としては、高額な紹介手数料が対価として支払われる以上、人材確保の専門業者であるA社において当院で勤務する看護師に求められる経験やそれに伴うスキルを正確に把握した上でBさんが当院に適した人材であるとして紹介してくれたものと考えておりましたし、精神疾患で前職を退職していた看護師を紹介してくるとは思っておりませんでしたので、この結果には大変不満がありました。そこで、A社担当者に連絡を入れて、経過を伝えた上で、紹介手数料の返金を求めましたが、A社担当者は、「契約上、3ヶ月以内の退職であれば50%が返金されることになっていますが、既に5ヶ月が経過しているので返金はできません」、「看護師に求めている特別な経験やスキルがあるならば、事前に詳しく教えていただかないと弊社には分かりようがありません」、「Bさんの

健康上の問題や前職の退職理由は弊社で確認することではありません」等と述べて、当院からの返金の求めは拒否されました。

このままですと当院がA社に支払った紹介手数料は全く無駄な費用であったことになりませんが、A社には当院に対して紹介手数料を返金する義務はないのでしょうか。また、このようなことがあると、今後は人材紹介業者を利用することは躊躇せざるを得ませんが、かといって、そうした業者を使わずに人手を簡単に確保できる状況ではありません。一般に人材紹介業者を利用する際、どのような点に注意すべきなのでしょうか。

【回答】

法的にはA社に契約違反を理由とする紹介手数料の返金義務や、契約上の早期退職の場合の返戻金支払義務は否定される可能性が高いと考えられますが、A社側の事前ヒアリングの不十分さやBさんの就労実態を指摘して一部でも返還されるように交渉を試みる余地はあると思われます。

人材紹介業者を利用するにあたっては、①業者選びの段階、②人材紹介契約の締結の段階、③契約後の人材紹介業者とのコミュニケーション段階、④紹介を受けた人材の採用判断の段階のそれぞれの局面で留意すべき事項があります。

【解説】

1 問題の所在

少子高齢化と人口減少の進行に伴い、業種・業界を問わず、人手不足の問題が深刻化しており、このことは医療業界においても例外ではなく、医師、看護師その他の医療専門職の人材確保に頭を悩ませる医療機関も非常に多いと思われます。そうした中で、採用活動の手段としてハローワークに加えて民間の人材（職業）紹介業者を利用するケースも益々増えていると思われ、これに伴い、人材紹介業者との間のトラブルも増加しているようです。

一般に、民間の人材紹介業者が設定している紹

介手数料は、紹介対象となった採用決定者（求職者）の年収の30%～35%が相場と言われており、採用側にとって決して少ない負担とは言えません（とりわけ、医師に関しては年収が高額となるため、紹介手数料も高額になります）。にもかかわらず、本事例のように、紹介された人材を採用したものの、いざ勤務を開始してみると期待していたような知識、経験、能力を備えていなかったり、あるいは、健康上の問題等で早期に退職してしまった場合、人材紹介業者に支払った紹介手数料が無駄な出費であったことになります。依頼した求人者側としては、人材紹介業者によって、紹介対象の人材のバックグラウンド等が十分に確認された上で求人者の希望と一致した人材の紹介を受けていると期待しているでしょうから、そうした期待に反する結果となった場合、人材紹介業者の仕事ぶりに対して不満を持ち、支払った紹介手数料の返金を求めたいという考えに至ることは理解できるところです。しかし、人材紹介業者側での求人企業のニーズに関する理解や求職者のバックグラウンドの把握が不十分であることは、直ちに人材紹介契約上の債務不履行（契約違反）という評価に繋がるものではなく、支払った紹介手数料の返金義務の有無や返金される場合の金額は基本的には契約で定められた条件に従って決められることになるため、実際には契約内容を盾に返金を拒否されることが通常です。

本稿では、本事例のようなトラブルを回避するために、医療機関が人材紹介事業者を利用する場合の留意点について解説させていただきます。

2 業者選定の際に適正な業者を見極めること

有料職業紹介事業とは、求職者に職業を紹介（求人者に人材を紹介）して求人者と求職者間の雇用関係の成立をあっせんすることに関して、求人者から手数料又は報酬等の対価を受けて行う事業を指し¹、同事業を行うためには職業安定法第30条第1項に基づく厚生労働大臣の許可を受けることが必要です²。すなわち、対価を支払って人材紹介を受けようとする際には、その事業者が厚

生労働大臣の許可を得ていることが大前提であり、無許可の業者と取引することはトラブルの元になるため避けなければなりません。厚生労働省職業安定局が運営する「人材サービス総合サイト」では、各事業者が許可を受けた適法な有料職業紹介事業者であることを確認できるだけでなく、紹介手数料の金額や返戻金制度の有無・内容、採用後6ヶ月以内の離職率等の情報を確認することができます。

また、厚生労働省は、医療従事者確保のために有料職業紹介事業者を利用する医療機関が増える中で、一部の悪質な事業者との間でトラブルが多発していることを受け³、医療機関、医療系有料職業紹介会社のための『適正な有料職業紹介事業者の基準』を取り纏めて公表しており、これに関連して「医療分野における適正な有料職業紹介事業者の基準チェックシート」が設けられているため、このチェックシートを利用して、取引しようとする人材紹介業者が適正な業者かどうかを自らチェックすることもトラブルの予防に資するといえます⁴。

さらに、厚生労働省は、「医療・介護・保育分野における適正な職業紹介事業者の認定制度」を設け、それぞれの分野で適正な事業者と認定された事業者に認定マークを付与して公表しております。求人者側は、職業紹介事業者の利用に際して、取引しようとする事業者が適正認定を受けているかを確認することによって、そのサービスの内容や品質、費用等を予め把握し、法令遵守をはじめ一定の基準を満たした事業者を選択することができます。

以上のほかには、可能であれば、取引しようとしている人材紹介業者を実際に利用した経験のある他の医療機関に対して、「実際に利用してみてどうであったか」と情報提供を求める（医療機関同士で情報交換をする）ことも有益な方法といえるでしょう⁵。

3 契約内容を事前にしっかりと確認すること (内容を正確に理解した上で契約し、契約内容を踏まえた採用者の労務管理を行うこと)

前述のような適正認定を受けている人材紹介業者であれば、求人者側に一方的に不利益・不合理

¹ 人材紹介業者は求職者から手数料を徴収することはできません（職業安定法第32条の3第2項）。

² 無許可で有料職業紹介事業を行った場合、「1年以下の懲役または100万円以下の罰金」という刑事罰の対象となります（職業安定法第64条第1号）。

³ 例えば、人材紹介業者が自ら紹介した求人者に対して「お祝い金」を出すことで転職を促し、短期で離職させて別の医療機関に紹介することで、高額な紹介手数料を獲得しようとする悪質な手口が以前は横行していたことが報告されております。

⁴ チェックする基準として、手数料の公表、返戻金制度の内容の明示等の適正事業者として必ず実施しなくてはいけない基準（『必須』基準）に加えて、「求職者や求人者に配慮したより良いサービスを提供する」ために適正事業者として実施することが望ましい基準（『基本』基準）として、例えば、「求人者に可能な限りの就業実態（育休制度の取得実態、月平均所定外労働時間の実績等）の情報開示を求め、その内容を求職者に適正に伝えていること」、「求人者に対する手数料率を含むサービス提供条件は、求人者に充分説明し理解を得た上で、契約締結により事前合意していること」、「求人者の求める人材を理解した上で、当該求人に適した求職者の紹介を行っていること」、「求人者の採用背景、経営方針・理念、組織・人員体制等についても求人者からの情報開示に基づき的確に把握し、求職者に伝えることによりマッチングの精度を高めていること」等のチェック項目が設けられており、事業者のサービス内容や経営者の考え方を確認する材料にすることが推奨されております。

⁵ 2020年10月1日に公表された全日本病院協会の「雇用における人材紹介会社に関するアンケート調査報告-」によると、推薦できる人材紹介会社と推薦できない人材紹介会社の比較として、推薦できない会社については、推薦できない理由として「求職者と面談なく紹介し面接時に相互の意見の相違が多々ある（ミスマッチが多い）」、「マッチングをそれ程意識せずとにかく面接だけでも・・・という電話が多い」、「多数の早期離職、手数料値上げの圧力をかけてきた」、「紹介数は多いが、短期間離職率が高い」、「経費削減で電話・メールのみの対応」等が挙げられております。こうした実際の利用経験に基づく情報を医療機関同士で積極的に共有することができれば、サービスに問題のある業者との取引が回避され、各業者のサービス向上や多数ある業者の淘汰にも繋がるように思われるところです。

な内容の契約条件を設定している可能性は低いと思われませんが、適正認定を受けているか否かにかかわらず、契約トラブルを避けるためには、契約締結前にその内容を十分に精査することが肝要です。最低限必要なチェック項目としては、人材紹介手数料の発生条件や計算方法は疑義を生まぬ程度に明確であるか（また、事前に説明を受けた内容と契約書に記載された内容が同一であるか）、求職者を採用した後に短期間で退職した場合の手数料の返還（返戻金）制度の有無やその具体的な条件は明確であるか、という点です。例えば、後者については、返還条件を求職者の自己都合退職の場合に限定するような書きぶりになっている場合もあり、この場合には能力面や健康状態に問題があって普通解雇相当（退職勧奨を実施して退職してもらった場合を含む）の場合に適用とならずに返戻金を求めることができないということになりかねません。契約書の内容について不明な点があれば、調印前に人材紹介業者の担当者に必ず確認すべきです。

設題事例のように、短期間で退職した場合の手数料返還の発生条件が採用から3ヶ月以内に設定されていること自体は特に不合理とは言えず、勤務開始から間もなくしてBさんの能力や健康面を含む勤務状況に懸念が生じ始めたのであれば、契約で設定された3ヶ月の期限を念頭に置きつつ対応を検討すべきであったといえます⁶。

4 人材紹介業者に事前に必要とする人材の要件を具体的に伝えること（担当者とのコミュニケーションを積極的に取ること）

求人者側としては、紹介された求職者を即戦力の経験者を中途採用したという認識であったものの、実際には求めていた経験や能力を備えていなかった、という場合も良くあるケースと思われます。こうしたミスマッチングの事態を避けるためには、人材紹介業者任せの受け身の対応に終始す

るのではなく、求人者の側から人材紹介業者に対して、採用したい人材の要件（適正、能力、技術、経験年数等）の具体的内容を積極的に伝えていくべきですし、人材紹介業者の担当者がそうした要望に対して丁寧に耳を傾けてくれているかどうかを見極める必要があるでしょう。逆に言えば、人材紹介業者の担当者から、電話やメールの方法のみではなく、来訪やリモート会議の方法により求人者側のニーズのヒアリング（情報収集）を積極的かつ丁寧に行ってくれ、自らコミュニケーションを密に取ってくるようであれば、そのような業者（少なくとも担当者）は誠実に仕事をしてくれると期待でき、取引の是非を判断する材料になると思われます。

5 求職者との面談、採用の判断は慎重に行うこと

人材紹介業者を利用したとしても、紹介された求職者の採用に関しては、あくまで求人者の責任において判断することになります。一刻も早く採用して人手不足の状況を解消したいという思いに駆られて、人材紹介業者によるスクリーニングを経て紹介された人物であるから大丈夫であろうという安易な考えで簡単な面談で済ませて採用の判断を行うことはミスマッチングな雇用を招くリスクがあります。人材紹介業者の利用の有無にかかわらず、採用の判断にあたっては、履歴書や面談を通じて詳しい職歴や前職での経験等を確認して、知識、能力、適性等に関して懸念点がないかどうかを慎重に検討すべきです。また、短期間に頻繁に転職を繰り返していたり、職歴に空白期間がある場合は詳しい事情を確認し、健康状態についても問題がないか確認するべきでしょう。

6 本事例について

以上のような留意点に照らしますと、本事例においては、人員確保を急ぐ事情があったとはいえ、①業者の選定の段階で慎重さを欠いていた

⁶ 一般的には1ヶ月～6ヶ月の期間で退職時期に応じて返金割合を設定している業者が多いと思われます。本事例でも早い段階で勤務状況に懸念が生じていたのであれば、少しでも多くの返戻金が得られるように、普通解雇も視野に入れてBさんとの労働契約の解消に向けた段取りを検討するべきであったといえるでしょう。

(不適正・不誠実な業者を選んでしまった)、②契約内容を正確に理解して、その内容を踏まえた労務管理を行わなかった、③業者任せに終始し、積極的に人材に関する希望を伝えなかった、④採用の段階での判断においても慎重さを欠いていた、と言った問題点を指摘することができます。また、採用から5ヶ月が経過しており、契約上の返戻金の発生期限が過ぎているため、法的に判断する限りは返戻金の支払いを求めることは難しいと

言わざるを得ません。

一方で、A社においても求人者の求める人材像を適切に理解することなく、結果的にミスマッチな斡旋を行ったことは事実ですから、Bさんが勤務した実質的な期間は3ヶ月未満であったことも含めて指摘した上で、一部だけでも返金されるように交渉を試みる余地はあるように思われます。

以上

無料職業紹介「ドクターバンク」 からのお知らせ



札幌市内の医療機関において、医師の増員、欠員補充、または長期・短期的に医師の人材を必要とする場合、その充足支援のため、紹介・斡旋を行う一方、勤務医定年退職者の再就業機会の援助、その他求職申込者の希望に応じた医療機関への紹介・斡旋を組織的に行うことを目的とし、登録医制による札幌市医師会ドクターバンクが平成3年9月1日に設置され、現在に至っております。

求人・求職の希望がありましたら、ホームページより届出様式をダウンロード頂き、ご提出下さいますようお願いいたします。

なお、求人情報につきましては、当会ホームページ（会員専用ページ）で閲覧する事が出来ます。



無料職業紹介
札幌市医師会ドクターバンク
(会員専用ページ)

【お問合せ】

札幌市医師会 事業二課
「札幌市医師会ドクターバンク」係
TEL：611-4181 FAX：643-1511
E-mail：jigyo02@spped.or.jp