報道資料

実はここにも 総務省

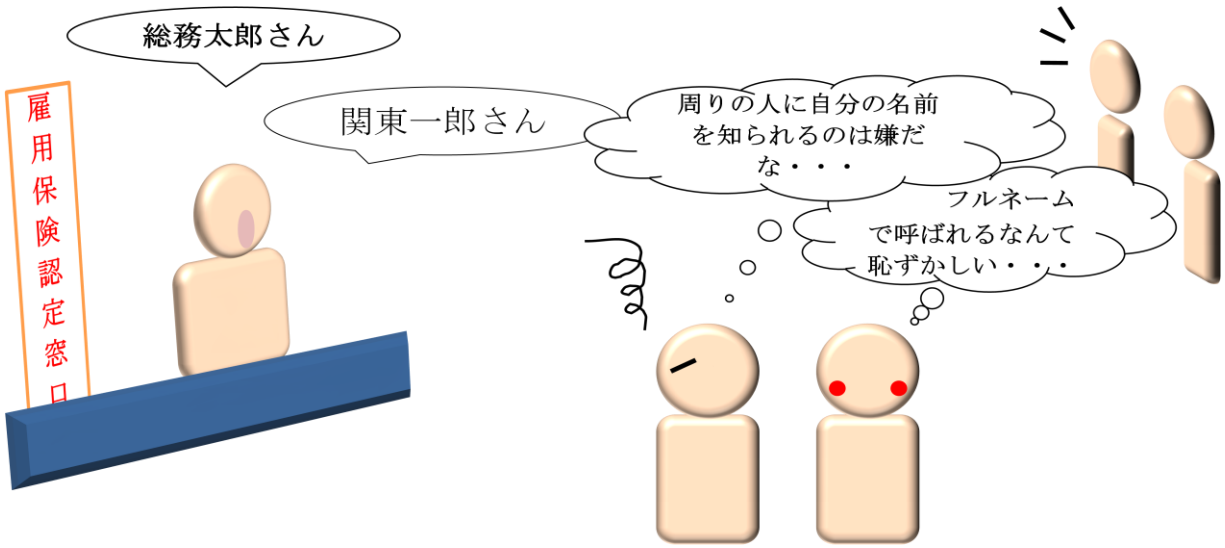
MIC Ministry of Internal Affairs and Communications

ハローワークの雇用保険認定窓口における呼出方法の改善をあっせん

総務省神奈川行政評価事務所に、次の行政相談が寄せられましたので、関東管区行政評価局行政苦情救済推進会議（座長：松尾邦弘弁護士　元検事総長ほか委員６名）において検討した結果を踏まえて、平成２２年１２月２日、神奈川労働局に対し、ハローワークの雇用保険認定窓口では利用者の希望に応じて「姓のみ」で呼び出す等の措置を図るようあっせんします。

【相談要旨】

神奈川労働局管内のハローワークの雇用保険認定窓口では、受給者をフルネームで呼んでいる。同じハローワークでも、求職相談窓口では発券・番号呼出しシステム（ボイスコール方式）が導入されている他、一部の法務局や病院・銀行等公共機関の窓口では他人に氏名がわからない呼出方法が採用されている。そこで、利用者のニーズ、個人情報の保護等の観点から、ハローワークの雇用保険認定窓口でも「姓のみ」や番号札で呼び出す等、呼出方法について改善してほしい。



【ハローワークの雇用保険認定窓口において利用者をフルネームで呼び出している理由】

■失業認定のための審査に要する時間が受給者によって異なるため呼出しの順番が確定できない。

■書類の誤記訂正等のために受給者を何度も窓口へ呼び出すことも多く、ボイスコール方式では窓口職員が発券事務・番号管理を行いながら処理をすることになるため煩雑かつ非効率である。

■フルネームで呼び出した方が、本人確認が容易であるため、書類の誤返却の防止につながる。

【神奈川労働局の対応等】

■本件苦情の他、過去にも同様の苦情があったことから、平成２２年５月に開催された課長会議において、雇用保険認定窓口での呼出方法は「姓のみ」で行うように意識統一を図っていた。

■雇用保険認定窓口の利用者は近年急増しており、迅速な事務処理及び待ち時間の短縮が求められているため「姓のみ」の呼出しは管内１４の全ハローワークでほとんど実行することができなかった。

■雇用保険認定窓口の利用者を対象に、呼出方法について改めて意見を聴取したところ、「失業していることを周囲に知られたくないのでフルネームはやめてほしい。」「番号で呼ばれると順番や待ち時間がわかるのでよい。」といった回答もあり、フルネームでの呼出しに対する抵抗感がある人も少なからずいた。

【当局の調査結果】

■当局が平成２２年６月末にハローワーク横浜を調査したところ、利用者をフルネームで呼び出していた。

■同年７月初旬のハローワーク横須賀においては、利用者を「姓のみ」で呼び出していた。

■埼玉、茨城、栃木、群馬、千葉、新潟、山梨及び長野の８労働局管内のハローワークを抽出調査した結果では、いずれの窓口でもフルネームで呼び出していた。

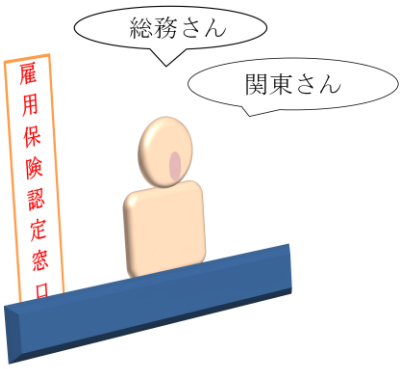
【措置の必要性】

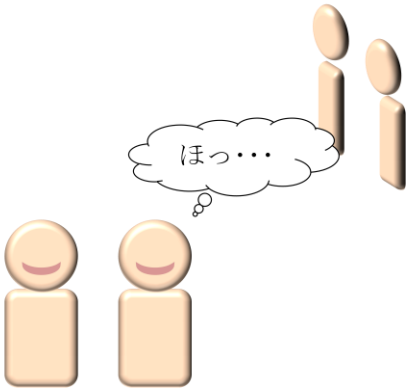
本件申出や神奈川労働局による意見等聴取結果では、ハローワークの雇用保険認定窓口においては、フルネームではなく「姓のみ」の呼出しを求める利用者が一部存在する。

【神奈川県労働局に対するあっせん要旨】

神奈川労働局は、あらかじめ「姓のみ」での呼出しを希望する者が、窓口職員に申し出ることができる方法を検討し、希望者の心情に配慮した措置を講ずること。

（注）　事情聴取した東京及び現地調査した埼玉、茨城、栃木、群馬、千葉、新潟、山梨、長野の合計９労働局については、参考通知します。





【連絡先】関東管区行政評価局総務部
首席行政相談官室
電　　話：０４８－６００－２３１３