

子どもの預かりサービスのマッチングサイトに 係るガイドライン

平成27年6月（令和3年3月改訂版）

厚生労働省子ども家庭局総務課少子化総合対策室

子どもの預かりサービスのマッチングサイトに係るガイドライン

1 ガイドラインの目的

平成 26 年 3 月に発生した、ベビーシッターを名乗る男の自宅から男児の遺体が発見されるという事件を受け、社会保障審議会児童部会子どもの預かりサービスの在り方に関する専門委員会（以下「専門委員会」という。）において検討が行われ、同年 11 月の議論のとりまとめにおいて、子どもの預かりサービスのマッチングサイト運営者（以下「マッチングサイト運営者」という。）が遵守すべきガイドラインを作成することが適当であるとされたことを受け、安全かつ安心な保育が行われることを目的として平成 27 年 6 月にガイドラインを策定した。

しかし、令和 2 年 4 月と 6 月に、マッチングサイトを介したベビーシッターによるわいせつ事案が発生したことを受け、専門委員会において、わいせつ事案等が発生した場合の対応等の検討を行い、令和 3 年 2 月の議論のとりまとめにおいて、マッチングサイトガイドラインの改正を含む提言がなされた。

同提言において記載があるとおり、マッチングサイトを介したベビーシッターサービスの提供・利用は、保護者と保育者との契約（以下「利用契約」という。）に基づき行われるものであり、マッチングサイト運営者は利用契約の当事者ではない。こうした法的関係を踏まえると、保護者と保育者との間にトラブルが生じた場合でも、マッチングサイトはあくまで「掲示板・プラットフォーム」に過ぎず、マッチングサイト運営者は何ら責任を負わないとする説もあり得る。

しかしながら、

- ・ マッチングサイトで仲介されるベビーシッターサービスは、子どもを単独で預かり、子どもの生命・健康・安全に大きな影響を与えるものであること
- ・ マッチングサイト運営者は利用契約の成立時に保護者、保育者双方から手数料等を徴収することなどにより収益を得ていること
- ・ 締結される利用契約のきっかけを提供することにより、利用契約の成立に重要な役割を果たしていること
- ・ 利用契約の履行の重要な一部を行っている場合もあること
- ・ 近時マッチングサイトを介したベビーシッターサービスの提供・利用が急速に普及しており、こうした事業の健全な発展が必要であること
- ・ さらに一部のマッチングサイト運営者は公的事業に関与していること

などを考え合わせると、マッチングサイト運営者は、一定の責任を負うべきと考えられるものであり、専門委員会においては、この考え方を基本として検討が行われた。

こうした考えに基づき、より安全かつ安心な保育が行われるよう、令和 3 年 3 月にガイドラインの改正を行った。

2 ガイドラインの対象

マッチングサイト運営者

子どもの預かりサービスについて、インターネットを通じて保育者と保護者の仲立ちをするサービスを提供している事業者について、本ガイドラインの対象とすること。

3 マッチングサイト運営者が遵守すべき事項

マッチングサイト運営者は、以下の（１）から（10）までを遵守することが適当である。

（注１）マッチングサイト運営者は、子どもの預かりサービスが子どもに与える影響が大きいことを踏まえ、このガイドラインを遵守することが求められること。

（注２）マッチングサイト運営者のガイドラインの遵守状況については、厚生労働省が定期的に調査を行い、結果を公表することとしている。

以下、【*】を印した項目について適合していない場合又は調査において虚偽の回答が認められた場合には、６ヶ月の間（６ヶ月を経過してもなお当該項目について適合していることが確認できない場合は、適合していることが確認できるまでの間）当該マッチングサイトについての調査結果を公表しないこととしている。

（１）保育者のマッチングサイトへの登録

- ① 保育者のマッチングサイトへの登録は、児童福祉法（昭和 22 年法律第 164 号。以下「法」という。）第 59 条の 2 により都道府県知事、指定都市市長、中核市市長及び児童相談所設置市市長（以下「都道府県知事等」という。）に届出を行った者に限るようにすること。そのため、マッチングサイト運営者は、保育者の登録を受け付ける際に、都道府県知事等への届出を証明する書類の提出を求めること。【*】

（注）都道府県知事等への届出を証明する書類の確認に当たっては、都道府県等が発行した受領証、都道府県等の受領印が押された届出書の写し、都道府県等ホームページ等における認可外の居宅訪問型保育事業者として掲載された画面等により確認を行うこと。都道府県等への届出を行っていない者を把握した場合には、届出を促すとともに、マッチングサイトへの登録を行わないこと。

- ② 加えて、保育者の登録を受け付ける際に、以下の書類の提出を求めること。
 - ・ 保育士又は看護師（准看護師を含む。）（以下「有資格者」という。）については、保育士登録証の写し等の資格が確認できる書類。都道府県知事等が行う研修（都道府県知事等がこれと同等以上のものと認める市町村長その他の機関が行う研修を含む。以下同じ。）を修了した者については、それを証明する書類

- ・ 身分証明書
 - ・ 事業停止命令・閉鎖命令（以下「事業停止命令等」という。）を受けたことがないこと等を申告する書類
- ③ マッチングサイト運営者は一定期間ごとに保育者の研修の受講状況等について、確認すること。
- ④ 保護者に対して保育者に関する正確かつ十分な情報を提供する観点から、登録前にマッチングサイト運営者が保育者と面談等を行い、保育者としての適性等の確認を行うこと。面談等の結果、保育者として不適当と判断した場合には、マッチングサイトへの登録を行わないこと。また、保育者に対して活動状況等に係る定期的な報告聴取や面談等を行うことにより、登録後も保育者の状況を確認すること。
- （注）面談等については、原則として、直接会って行うこと。直接会うことができない場合には、インターネット等を活用し、少なくとも保育者の顔を確認し面談等を行うこと。
- ⑤ 上記①から④までについて、サイトを利用する保育者及び保護者に対し周知を図ること。

（２）複数登録の禁止

１人の保育者が１つのマッチングサイトの中で複数の登録をすることができないようにすること。

（注１）１人の保育者が複数の名前で登録すると、別人と錯誤する可能性があるため、同じ者が重複して登録することのないよう、保育者に呼びかけるとともに可能な限り確認すること。

（注２）マッチングサイト上の表示については、ニックネームでの表示を認めることとしても差し支えないが、登録の際には、上記（１）の確認により、同じ者が重複して登録することのないよう留意すること。

（３）研修の受講

有資格者を除く保育者が、認可外保育施設指導監督基準において定める「都道府県知事等が行う研修」を修了していない場合には、保育の提供を行う前に、当該研修を修了させること。

また、１対１で保育を行うベビーシッターとして必要な知見、特に緊急時の対応や子どもの権利を侵害しない配慮などに関する独自の研修をマッチングサイト運営者として実施、又は他の機関が実施する独自の研修を、有資格者を含めた保育者に受講させることが望ましい。

なお、認可外保育施設指導監督基準において定める「都道府県知事等が行う研修」の受講状況について、マッチングサイト等で公表すること。

(4) 相談窓口の設置

不満や疑問点が生じた場合に、保育者及び保護者双方から相談を受ける窓口を設け、相談を受け付ける体制を整えるとともに、事案の内容に応じて(5)のような対応をとること。

(5) トラブル解決のための措置

保育者と保護者との間でトラブルが生じた場合は、当該トラブルの解決のための措置を講ずること。

その際、保育者及び保護者双方から主張を聞き、トラブル解決を図ること。これらの対応が困難な場合、トラブル解決のための措置として、事案に応じ、都道府県等の認可外保育施設担当課、消費生活センター等への相談を案内すること。内容によっては、マッチングサイト運営者から都道府県等や市町村に情報共有すること。

また、トラブルの内容について、他の保育者や他の保護者に情報共有することで注意喚起や再発防止につながることも考えられることから、個人情報に留意しつつ、トラブルに関わる保護者の意向を踏まえた上で、ホームページ等を通じて情報を公開すること。

さらに、事故への備えとして、保育者に対し、賠償責任保険への加入を促すこと。または、マッチングサイト運営者として一括して保険に加入すること。

(6) マッチングサイトの利用規約

4の内容を踏まえた利用規約を定めること。

(7) 届出制度、利用規約、ベビーシッターなどを利用するときの留意点及びガイドライン適合情報の周知

マッチングサイトのトップページ及び契約成立の際必ず確認する画面等に、個人の保育者等にも都道府県知事等への届出義務が課されていること、利用規約、「ベビーシッターなどを利用するときの留意点」(令和2年6月30日厚生労働省子ども家庭局総務課少子化総合対策室長他連名通知別添)、及び「子どもの預かりサービスのマッチングサイトのガイドライン適合状況調査サイト」(厚生労働省)に掲載されたガイドライン適合情報を掲載すること。

(注) 保護者の利用規約に関する理解が進むよう、利用規約をトップページ等に掲載することや、わかりやすく説明した資料を保護者に提供することなど配慮すること。

(8) 個人情報の管理【*】

マッチングサイトに登録されている保育者の個人情報を適切に管理すること。

(注) マッチングサイト運営者が本人確認のために求める情報については、本人確認及び保護者からの苦情等のトラブル対応以外の目的には使用しない等、適切に管理すること。

(9) 保護者への情報提供 **【*】**

- ① マッチングサイト上で、保護者による保育者に対する評価を掲載している場合は、その評価が実態に即したものであるかについて、保育者及び保護者に聞き取りを行うなど、チェックし、実態に即していないレビューを把握した場合、速やかに削除するなどの措置をとること。
- ② 保育者が不適切な行為を行った等の事案を把握した場合は、個人情報に十分留意した上で、保護者への速やかな情報提供を行うこと。なお、事案の内容に応じて情報提供を行う保護者の範囲について十分留意すること。
- ③ 過去の利用に係る保育者に対する苦情やトラブル等に関する情報について集約し、利用するに当たって、注意喚起や苦情等の再発防止を図るため、個人情報に十分留意した上で保護者に情報提供を行うこと。

(10) 保育士に関する都道府県への報告 **【*】**

マッチングサイト運営者は、登録されている保育者のうち、保育士資格を有する者について、当該保育士が逮捕されるなど、法第 18 条の 5 に規定する欠格事由に該当するおそれが生じた場合において、都道府県に対して、当該保育士の氏名、住所、生年月日及び保育士登録番号その他の必要な情報の報告を行うこと。

4 マッチングサイトの利用規約に定めるべき事項

マッチングサイト運営者は、以下の事項についてマッチングサイトを利用するに当たって保育者が遵守すべき利用規約として定めるとともに、利用規約を遵守していない保育者を発見した場合は、当該保育者の以後の利用を禁ずること。

(1) 事前の面接

保育者は、保護者と事前に面接を行うこと。

(注1) 子どもを預ける相手がどういう保育者か事前に保護者自らが面接することにより確認すること。

(注2) 面接については、原則として、実際に直接会って行うこと。

(注3) 事前に実際に直接会うことができず、やむを得ない場合には、インターネット等を活用し、少なくとも保育者と保護者がお互いの顔を確認し面接すること。

(2) 身分証明書及び都道府県知事等への届出を証明するものの提示

保育者は、氏名、住所、連絡先を保護者に伝えるとともに、身分証明書及び都道府県知事等への届出を証明する書類を保護者に示すこと。

(3) 事前の保育場所の見学等

保育者は、乳幼児の自宅とは別の場所で保育する場合は、事前に保育場所を見学等させること。

(4) 保育士証等の提示

保育者は、有資格者の場合は、保育士登録証等の資格が確認できる書類を保護者に提示すること。

(5) 研修の受講状況の提示

保育者は、研修の受講状況等をマッチングサイトで公開する、又は、研修修了証を保護者に提示すること。

(注) 都道府県知事等に対し、保育者が届出をする際には研修の受講状況についても届け出ることとされており、保護者に適切な情報提供を行う必要があるため、保育者は自らの研修の受講状況等について保護者に対して提示すること。

(6) 事業停止命令等を受けたことがないこと等を申告する書類の提示

保育者は、マッチングサイト運営者に提出した事業停止命令等を受けたことがないこと等を申告する書類を保護者に提示すること。

(7) 保険への加入

保育者は、賠償責任保険に加入するなど、保育中の万が一の事故に備えること。

(注) マッチングサイト運営者として一括して保険に加入することも想定される対応の一つであること。

(8) 預かっている間の乳幼児の様子の報告

保育者は、預かっている間も保護者の求めに応じて、乳幼児の様子を電話やメールで伝えること。

(注) 保育に支障が生じない範囲で、保護者の不安を取り除くため、保護者の求めに応じて預かっている子どもの様子を電話やメール等により伝えること。

(9) 緊急事態への対応

保育者は、乳幼児の体調が急変するなどの緊急事態が生じた際に、保護者にすぐに連絡するとともに、救急車を呼ぶなど適切な対応をとること。また、事故の発生状況等について、都道府県等へ報告が必要となること。

火災や地震などの災害発生時における乳幼児の引渡し方法などについて、あらかじめ確認しておくこと。

(注) 乳児は疾病への抵抗力が弱く、特に3歳未満は、感染症にかかりやすい時期であること。保育者と保護者はいつでも連絡がとれるようにし、子どもの体調が急変するなどの緊急事態が生じた際に、救急車を呼ぶなどの適切な対応をするとともに、保護者に連絡をすること。

(10) 乳幼児の引き渡し時の報告

保育者は、預かっている乳幼児の引き渡しをする際、保育の内容や預かっている間の子どもの様子を書面等により報告すること。

5 利用規約の遵守

マッチングサイト運営者は、以下の事項を実施すること。

- (1) 利用規約の遵守を保育者に対して直接求めるとともに、保護者に対して、利用規約の遵守を保育者に求めるよう呼びかけること。
- (2) 保護者に対して、利用規約を遵守していない保育者を発見した場合には、マッチングサイト運営者に報告するよう求めること。
- (3) (2) の報告の集約や定期的なアンケート調査を実施すること等により、保育者の利用規約遵守状況を確認すること。
- (4) 保育者及び保護者に対して、契約締結の際には、利用規約の内容を踏まえた契約とするよう求めること。