

公益通報者保護法を踏まえた地方公共団体の通報対応に関する ガイドライン（外部の労働者等からの通報）

平成 29 年 7 月 31 日
消 費 者 庁

1. 本ガイドラインの意義及び目的

公益通報者保護法（平成 16 年法律第 122 号。以下「法」という。）を踏まえ、地方公共団体が国の行政機関との連携を図りつつ、外部の労働者等からの通報に対応する仕組みを整備し、これを適切に運用することは、事業者に対する行政の監督機能の強化並びにそれを契機とした事業者における内部通報制度の整備及び改善に向けた自主的な取組の促進に寄与するなど、事業者の法令遵守の確保につながるものである。

また、外部の労働者等からの通報を積極的に活用した情報の早期把握を通じて、地方公共団体が適切な法執行を行っていくことは、地域住民の生活の安定及び社会経済の健全な発展にも資するものである。

本ガイドラインは、以上の意義を踏まえて、地方公共団体において、外部の労働者等からの法に基づく公益通報及びその他の法令違反等に関する通報を適切に取り扱うため、各地方公共団体において取り組むことが求められる基本的事項等を定めることにより、通報者の保護を図るとともに、事業者の法令遵守を推進することを目的とする。

なお、本ガイドラインは、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 245 条の 4 第 1 項の規定に基づく技術的な助言として位置付けられるものであり、各地方公共団体において一層充実した通報対応の仕組みを整備及び運用すること、又は各地方公共団体の規模等の実情に応じた適切な取組を行うことを妨げるものではない。

また、本ガイドラインにおいて「法令」とは、各地方公共団体が制定する条例、規則その他の規程を含むものとする。

2. 通報対応の在り方

（1）通報対応の仕組みの整備及び運用

- ① 各地方公共団体は、外部の労働者等からの通報事案への対応を、通報に関する秘密保持及び個人情報保護の保護に留意しつつ、迅速かつ適切に行うため、その幹部を責任者とし、部署間横断的に通報に対応する仕組みを整備し、これを適切に運用する。

- ② 各地方公共団体は、通報対応の仕組みについて、内部規程（条例等を含む。）を作成し公表する。
- ③ 支庁、地方事務所、支所、出張所等（以下「出先機関等」という。）を置いている地方公共団体にあつては、当該通報対応の仕組みの下で、各出先機関等においても適切に通報対応を行うための周知、体制整備その他必要な措置を講じる。

（２）通報受付窓口の設置

- ① 各地方公共団体は、外部の労働者等からの通報を受け付ける窓口（以下「通報窓口」という。）及び通報に関連する相談に応じる窓口（以下「相談窓口」という。）を、通報者及び相談者（以下「通報者等」という。）に明確になるよう設置する。
- ② 人員、予算等の制約により専用の通報窓口又は相談窓口を設置することが困難な地方公共団体にあつては、通報に関する秘密保持及び個人情報の保護に留意した上で、当該地方公共団体に設置された総合窓口、公聴窓口、消費生活センター又は消費生活相談窓口等を通報窓口又は相談窓口として活用することができる。
- ③ 人員、予算等の制約により単独で通報窓口又は相談窓口を設置することが困難な地方公共団体にあつては、通報に関する秘密保持及び個人情報の保護に留意した上で、他の地方公共団体と連携及び協力して事務を行う仕組み（例えば、協議会の設置、機関等の共同設置、事務の委託又は代替執行等）を活用して通報窓口又は相談窓口を設置することができる。
- ④ 通報を受け付ける部局と通報に基づく調査や法令に基づく措置をとる部局等が異なるときは、通報者との連絡が円滑に行われるような措置をとる。

（３）担当者の配置及び育成

各地方公共団体は、当該地方公共団体の関係する部局に、通報対応に必要な適性及び能力を有する担当者を配置（当該部局の職員を担当者として指定することを含む。）し、所要の知識及び技能の向上を図るための教育、研修等を十分に行う。

（４）秘密保持及び個人情報保護の徹底

- ① 通報又は相談への対応に関与した者（通報又は相談への対応に付随する職務等を通じて、通報又は相談に関する秘密を知り得た者を含む。以下同じ。）は、通報又は相談に関する秘密を漏らしてはならない。

② 通報又は相談への対応に関与した者は、知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。

③ 各地方公共団体は、通報又は相談に関する秘密保持及び個人情報保護の徹底を図るため、通報対応の各段階（3. に規定するもののほか、相談及び通報対応終了後の段階を含む。以下同じ。）において遵守すべき事項をあらかじめ取り決めて、通報又は相談への対応に関与する者に対して十分に周知するものとする。この場合、以下に掲げる事項については、特に十分な措置を講じるものとする。

ア. 情報を共有する範囲及び共有する情報の範囲を必要最小限に限定すること

イ. 通報者等の特定につながり得る情報（通報者等の氏名、所属等の個人情報のほか、調査が通報を端緒としたものであること、通報者等しか知り得ない情報等を含む。以下同じ。）については、調査等の対象となる事業者に対して開示しないこと（通報対応を適切に行う上で真に必要な最小限の情報を、ウ. に規定する同意を取得して開示する場合を除く。）

ウ. 通報者等の特定につながり得る情報を、情報共有が許される範囲外に開示する場合には、通報者等の書面、電子メール等による明示の同意を取得すること

エ. ウ. に規定する同意を取得する際には、開示する目的及び情報の範囲並びに当該情報を開示することによって生じ得る不利益について、明確に説明すること

オ. 通報者等本人からの情報流出によって通報者等が特定されることを防ぐため、通報者等に対して、情報管理の重要性について十分に理解させること

（5）利益相反関係の排除

① 各地方公共団体の職員は、自らが関係する通報事案への対応に関与してはならない。

② 各地方公共団体は、通報対応の各段階において、通報事案への対応に関与する者が当該通報事案に利益相反関係を有していないかどうかを確認するものとする。

（6）通報対象の範囲

通報窓口では、法第2条第3項に規定する通報対象事実（以下「通報対象事実」という。）が生じ、又はまさに生じようとしている場合における通報のほか、（8）に規定する通報を受け付ける。

(7) 通報者の範囲

通報窓口では、通報対象事実又はその他の法令違反等の事実に関する事業者には雇用されている労働者、当該事業者を派遣先とする派遣労働者及び当該事業者の取引先の労働者のほか、当該事業者の法令遵守を確保する上で必要と認められるその他の者からの通報を受け付ける。

(8) 公益通報以外の通報の取扱い

- ① 各地方公共団体は、法に基づく公益通報以外の通報であっても、以下に掲げる場合には、法に基づく公益通報に準ずる通報として、法第10条第1項に規定する必要な調査を行い、通報対象事実又はその他の法令違反の事実があると認めるときは、法令に基づく措置その他適当な措置をとるものとする。
 - ア. (7)に掲げる事業者の法令遵守を確保する上で必要と認められるその他の者が、通報対象事実が生じ、又はまさに生じようとしている旨を、当該通報対象事実について処分又は勧告等をする権限を有する地方公共団体に対し、法第3条第2号に掲げる要件（以下「真実相当性の要件」という。）を満たして通報するものである場合
 - イ. (7)に掲げる者が、通報対象事実以外の法令違反の事実が生じ、又はまさに生じようとしている旨を、当該法令違反の事実について処分又は勧告等をする権限を有する地方公共団体に対し、真実相当性の要件を満たして通報するものである場合
- ② ①のほか、各地方公共団体は、法令遵守を図るため、法に基づく公益通報以外の通報を受け付けることができる。この場合において、通報対象となる事実や通報者の範囲、通報対応手続その他必要な事項については、法及び本ガイドラインの趣旨を踏まえ、各地方公共団体が別に定める。

(9) 匿名による通報の取扱い

各地方公共団体は、通報に関する秘密保持及び個人情報保護の徹底を図るとともに、通報対応の実効性を確保するため、匿名による通報についても、可能な限り、実名による通報と同様の取扱いを行うよう努める。この場合、各地方公共団体は、通報者と通報窓口担当者との間で、適切に情報の伝達を行い得る仕組みを整備するよう努める。

3. 通報への対応

(1) 通報の受付と教示

- ① 各地方公共団体に通報があったときは、法及び本ガイドラインの趣旨を踏まえ、誠実かつ公正に通報に対応しなければならず、正当な理由なく通報の

受付又は受理を拒んではならない。

- ② 各地方公共団体において通報を受け付けたときは、通報に関する秘密保持及び個人情報の保護に留意しつつ、通報者の氏名及び連絡先（匿名による通報の場合を除く。）、通報の内容となる事実等を把握するとともに、通報に関する秘密は保持されること、個人情報は保護されること、通報受付後の手続の流れ等を、通報者に対し説明する。ただし、通報者が説明を望まない場合、匿名による通報であるため通報者への説明が困難である場合その他やむを得ない理由がある場合はこの限りでない（以下、（１）③及び⑤、（２）④、（５）①及び②に規定する通知、（１）④に規定する教示、（３）に規定する教示及び資料の提供においても、同様とする。）。
- ③ ②において、書面、電子メール等、通報者が通報の到着を確認できない方法によって通報がなされた場合には、速やかに通報者に対して通報を受領した旨を通知するよう努める。
- ④ 通報内容となる事実について、当該地方公共団体が権限を有しないときは、権限を有する行政機関を、通報者に対し、遅滞なく教示する。
- ⑤ 各地方公共団体において通報を受け付けた後は、法及び本ガイドラインの趣旨並びに当該地方公共団体が有する法令上の権限及び所掌事務を踏まえて当該通報に対応する必要性について十分に検討し、これを法に基づく公益通報又はそれに準ずる通報等として受理したときは受理した旨を、受理しないとき（情報提供として受け付けることを含む。）は受理しない旨及びその理由を、通報者に対し、遅滞なく通知する。
- ⑥ ⑤において、通報への対応の必要性について検討するに当たっては、真実相当性の要件が、通報内容を裏付ける内部資料、関係者による供述等の存在のみならず、通報者本人による供述内容の具体性、迫真性等によっても認められ得ることを十分に踏まえ、柔軟かつ適切に対応するものとする。
また、通報が真実相当性の要件を満たしているかどうか直ちに明らかでない場合においても、個人の生命、身体、財産その他の利益に重大な影響を及ぼす可能性が認められる場合には、同様に対応するものとする。

（２）調査の実施

- ① 各地方公共団体において通報を受理した後は、必要な調査を行う。
- ② 調査の実施に当たっては、通報に関する秘密を保持するとともに、個人情報を保護するため、通報者が特定されないよう十分に留意しつつ、遅滞なく、必要かつ相当と認められる方法で行う。

- ③ 調査の方法、内容等の適正性を確保するとともに、調査の適切な進捗を図るため、通報対応の仕組みの整備及び運用に責任を有する幹部等が調査について適宜確認を行う等の方法により、通報事案を適切に管理する。
- ④ 適切な法執行の確保及び利害関係人の営業秘密、信用、名誉、プライバシー等の保護に支障がある場合を除き、調査中は、調査の進捗状況について、通報者に対し、適宜通知するとともに、調査結果は可及的速やかに取りまとめ、その結果を、遅滞なく通知する。

(3) 受理後の教示

通報事案の受理後において、当該地方公共団体ではなく他の行政機関が処分又は勧告等をする権限を有することが明らかになったときは、権限を有する行政機関を、通報者に対し、遅滞なく教示する。この場合において、当該教示を行う地方公共団体は、適切な法執行の確保及び利害関係人の営業秘密、信用、名誉、プライバシー等の保護に支障がない範囲において、自ら作成した当該通報事案に係る資料を通報者に提供する。

(4) 調査結果に基づく措置の実施

各地方公共団体は、調査の結果、通報対象事実又はその他の法令違反等の事実があると認めるときは、速やかに、法令に基づく措置その他適当な措置（以下「措置」という。）をとる。

(5) 通報者への措置の通知

- ① 各地方公共団体が措置をとったときは、その内容を、適切な法執行の確保及び利害関係人の営業秘密、信用、名誉、プライバシー等の保護に支障がない範囲において、通報者に対し、遅滞なく通知する。
- ② 各地方公共団体は、通報の受理から通報対応の終了までに要する標準的な期間を定め、又は必要と見込まれる期間を、通報者に対し、遅滞なく通知するよう努める。

(6) 意見又は苦情への対応

各地方公共団体は、通報対応に関して通報者等から意見又は苦情の申出を受けたときは、迅速かつ適切に対応するよう努める。

4. 通報者等の保護

(1) 通報者等の保護

各地方公共団体は、正当な理由なく、通報又は相談に関する秘密を漏らした職員及び知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用した職員に対し、懲戒処分その他適切な措置をとる。

(2) 通報者のフォローアップ

各地方公共団体は、通報対応の終了後においても、通報者からの相談等に適切に対応するとともに、通報者が、通報したことを理由として、事業者から解雇その他不利益な取扱いを受けていることが明らかになった場合には、消費者庁の公益通報者保護制度相談ダイヤル等を紹介するなど、通報者保護に係る必要なフォローアップを行うよう努める。

5. その他

(1) 通報関連資料の管理

各地方公共団体は、各通報事案への対応に係る記録及び関係資料について、適切な保存期間を定めた上で、通報に関する秘密保持及び個人情報の保護に留意して、適切な方法で管理する。

(2) 職員への周知

各地方公共団体は、幹部職員等のリーダーシップの下、職員に対する定期的な研修の実施、説明会の開催その他適切な方法により、法及び本ガイドラインの内容、当該地方公共団体における通報対応の仕組み等について、全ての職員に対し、十分に周知する。

(3) 事業者及び労働者等への周知等

- ① 各地方公共団体は、当該地方公共団体の区域内の事業者及び労働者等に対する広報の実施、説明会の開催その他適切な方法により、法及び「公益通報者保護法を踏まえた内部通報制度の整備・運用に関する民間事業者向けガイドライン」（平成28年12月9日 消費者庁。以下「民間事業者向けガイドライン」という。）の内容並びに当該地方公共団体における通報窓口、通報対応の仕組み等について、周知するよう努める。
- ② 各地方公共団体は、当該地方公共団体の契約の相手方又は補助金等の交付先（以下「相手方事業者」という。）における法令遵守及び不正防止を図るために必要と認められる場合（過去に不正が発生し同種の事案の再発防止の必

要性が高い場合、事業者の専門性に大きく依存する事業など外部からの監督だけでは不正の発見が困難な場合、不正が発生すると個人の生命、身体、財産その他の利益が侵害されるおそれがある場合など。)には、相手方事業者に対して、民間事業者向けガイドラインに基づく取組の実施を求めることなどに努める。

(4) 協力義務等

- ① 各地方公共団体及び職員は、本ガイドラインに定める通報について、他の行政機関その他公の機関から調査等の協力を求められたときは、正当な理由がある場合を除き、必要な協力を行う。
- ② 各地方公共団体は、通報対象事実又はその他の法令違反の事実に関し、処分又は勧告等をする権限を有する行政機関が複数ある場合においては、連携して調査を行い、措置をとるなど、相互に緊密に連絡し協力する。
- ③ 各地方公共団体は、法令に違反する事実について処分又は勧告等をする権限を他の行政機関に委任等をしている場合において、当該法令違反の事実に関する通報がなされたときは、通報に関する秘密保持及び個人情報の保護に留意しつつ、当該他の行政機関と通報及び通報への対応状況に関する情報を共有し、通報対応への助言を行うなど、適切な法執行を確保するために必要な協力、支援等（委任庁が受任庁に対して指揮監督権限を有する場合においては、当該権限の適切な行使も含む。）を行うものとする。

(5) 通報対応の評価及び改善

- ① 通報対応の仕組みの運用状況についての透明性を高めるとともに、客観的な評価を行うことを可能とするため、各地方公共団体は、通報に関する秘密保持及び個人情報の保護並びに適切な法執行の確保及び利害関係人の営業秘密、信用、名誉、プライバシー等の保護に支障がない範囲において、当該地方公共団体における通報対応の仕組みの運用状況に関する情報（例えば、通報受付件数、通報事案の概要、通報事案の調査結果の概要、調査の結果とった措置、調査対応状況の概要、通報対応に要した期間等）を、定期的に公表する。
- ② 各地方公共団体は、通報対応の仕組みの運用状況について、職員及び中立的な第三者の意見等を踏まえて定期的に評価及び点検を行うとともに、他の行政機関による先進的な取組事例等も参考にした上で、通報対応の仕組みを継続的に改善するよう努める。

(6) 消費者庁の役割

- ① 消費者庁は、地方公共団体における通報対応の仕組みの適切な整備及び運用並びに個別の通報事案に対する適切な対応を確保するため、各地方公共団体に対して必要な助言、協力、情報の提供その他の援助を行うものとする。
- ② 消費者庁は、法の施行状況を把握するため、各地方公共団体における通報窓口の設置及び運用状況、通報への対応状況、職員への研修の実施状況等について調査を行い、その結果を公表するものとする。
- ③ 消費者庁は、通報対応の仕組みの適切な整備及び運用に関して、各地方公共団体の職員への周知、研修等並びに各地域の事業者及び労働者等への広報、説明会等を実施するとともに、各地方公共団体が当該地方公共団体の職員並びにその区域内の事業者及び労働者等に対して同様の取組を行うに際して、資料の提供、説明その他必要な協力を行うものとする。

(7) 都道府県の役割

各都道府県は、当該都道府県の区域内の市区町村における通報対応の仕組みの適切な整備及び運用並びに個別の通報事案に対する適切な対応を確保するため、当該市区町村相互間の連絡調整及び当該市区町村に対する必要な助言、協力、情報の提供その他の援助を行うよう努める。