

# 公益通報者保護制度の実効性向上に向けた これまでの取組と課題について

平成30年2月23日  
消費者庁説明資料

# 目次

1. 公益通報者保護制度の実効性向上に向けたこれまでの取組状況… 3
2. 公益通報者保護制度の実効性向上に向けた課題…14

# 1. 公益通報者保護制度の実効性向上 に向けたこれまでの取組状況

# 制度の実効性向上に向けた取組の方針

## 消費者基本計画工程表(消費者政策会議決定<平成29年6月21日改定>)のポイント

### <公益通報者保護制度の推進>

「公益通報者保護制度の実効性の向上に関する検討会」最終報告書、同報告書に対する意見及び民間事業者における内部通報制度の実態調査等を踏まえ、

○事業者の更なる取組を促進するため、改正された民間事業者向け及び国の行政機関向けガイドラインの周知・広報、インセンティブの導入(内部通報制度に係る認証制度、公共調達での評価、その他の支援策)等を可及的速やかに実施するとともに、行政機関の更なる取組を促進するため、地方公共団体向けガイドラインの策定(注)等を可及的速やかに行う。

(注)平成29年7月に策定済み。

○法改正が必要なものについては、同最終報告書の内容を広く周知して法改正に向けた議論を喚起するとともに、各関係団体や国民からの意見の集約を図り、法改正の内容をより具体化していく。

○地方公共団体及び地方の事業者における公益通報者保護制度の推進を図るため、「消費者行政新未来創造オフィス」において、全国展開を見据えた先進的な取組を実施する。

# 「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」の概要

## 1. ガイドラインの趣旨

- 公益通報者保護法（平成16年6月公布、平成18年4月施行）を踏まえ、事業者のコンプライアンス経営への取組を強化するために、**従業員等からの法令違反等に関する通報を事業者内において適切に取り扱うための指針**を示すもの。
- 国会の附帯決議等において、コンプライアンス経営についての事業者の取組を積極的に促進すること等が求められていること等を踏まえ、有識者検討会において検討し、平成17年7月に内閣府国民生活局（当時）が公表。

## 2. 改正の経緯

- 法律の制定後も、企業の内部通報制度が機能せず、大きな不祥事に発展した事例が発生したこと等を背景として、「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）に、公益通報者保護制度の見直しを含む必要な措置の検討を早急に行うこと等が決定されたことを踏まえ、「公益通報者保護制度の実効性の向上に関する検討会」（座長 宇賀克也 東京大学法学部教授）を開催。
- 検討会第1次報告書（平成28年3月）を踏まえ**消費者庁においてガイドラインの改定案を策定**。パブリック・コメント実施の後、所要の調整を経て、**平成28年12月9日に公表**。

## 3. 主な改正の内容

- 事業者のコンプライアンス経営を促進するため、検討会報告書の提言を踏まえ、主に以下の4つの視点からガイドラインを見直し、**内部通報制度の実効性の向上に向け、事業者が取り組むことが推奨される事項を具体化・明確化**。

### ① 通報者の視点

<安心して通報ができる環境の整備>

- 通報に係る秘密保持の徹底
- 通報者に対する不利益な取扱いの禁止の徹底
- 自主的な通報者に対する懲戒処分等の減免

### ② 経営者の視点

<経営幹部の主導による実効性の高い通報制度の整備・運用>

- 経営幹部が果たすべき役割の明確化
- 経営幹部からも独立性を有する通報ルートを整備
- 内部通報制度の継続的な評価・改善

### ③ 中小事業者の視点

<中小事業者の取組の促進>

- 規模や業種等の実情に応じた適切な取組の促進
- 関係事業者全体における実効性の向上

### ④ 国民・消費者の視点

<制度の適切な運用を通じた企業の社会的責任の実践>

- 法令違反等に対する社内調査・是正措置の実効性の向上

## 4. 今後の予定

- 消費者庁は、今後、民間事業者向け説明会を実施するなど、本ガイドラインの内容等について積極的に周知広報
- 平成29年度以降、各事業者において、**本ガイドラインを踏まえた内部通報制度の整備・改善**を順次進めていただくよう働き掛け。

## 10 経営トップの役割と本憲章の徹底

### 10-4 通常の指揮命令系統から独立した企業倫理ヘルプライン（相談窓口）を整備・活用し、企業行動の改善につなげる

#### 基本的心構え・姿勢

経営トップは、組織の構成員などの日頃生まれる疑問、問い合わせ、問題提起といった事柄に対して、相談しやすい様々な仕組みを用意しておく。また企業倫理ヘルプラインの実効性を確保するため、経営トップ自らが常に目を配る必要がある。

通常の上司を通じた業務報告ルートでは、企業倫理に関わる重要情報が速やかにかつ適切に経営トップに伝わりとは限らない。公益通報者保護法の趣旨に鑑み、現場や個々の従業員が経営トップに速やかに情報が伝わる特別のルート（企業倫理ヘルプライン）の活用が企業のリスク管理に有効であることを認識し、「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」なども参考にしつつ、自社の業容・業態にあわせ、こうした特別のルートを常設し、利用を促す。

経営トップは、情報の内容を精査した上で、改善措置の実施に活用する。また、匿名性の確保の徹底などにより、情報の通報者を充分保護し、不利益な取り扱いを許さない。

#### 具体的アクション・プランの例

##### 1. 「企業倫理ヘルプライン（相談窓口）」を設置する。

- ・相談窓口：社内、社外またはその両方に設置。
- ・社外設置の場合：弁護士事務所、通報受付を専門に行う会社等から選択。
- ・情報受付：電話、手紙、電子メール等複数の手段を用意。
- ・情報通報者に関する秘密保護・匿名性確保と情報管理を徹底。
- ・被通報者に一方的な不利益がもたらされないよう配慮。
- ・誠実に通報した通報者に対する不利益取り扱いの禁止を徹底。

##### 2. 「企業倫理ヘルプライン」の利用を促す。

- ・社内受付窓口：担当者を少なくとも男女1名ずつ配置。制度概要や連絡先を公開。就業時間外でも通報できるよう配慮。
- ・利用対象者：従業員やその家族、グループ企業・協力会社の従業員やその家族、取引先等に適宜拡大。
- ・事例集等を作成・配付、イントラネット上に公開。
- ・相談窓口の周知活動を定期的実施。必要に応じ体制や運用方法を点検・見直し。

##### 3. 企業倫理ヘルプラインで寄せられた情報を活用する。

- ・相談内容は、通報者の匿名性確保に配慮しつつ、速やかに経営トップに伝達。
- ・経営トップは直ちに適切な改善措置を講じ、適宜通報者にも対応状況を伝達。信頼と協力を得るよう努力。
- ・企業倫理ヘルプラインが機能した事例について社内に周知し、問題の再発防止に努める。

※上記の「具体的アクション・プランの例」については、原文の趣旨を変えない限度において、消費者庁において要約したものである。



# 「公益通報者保護法を踏まえた国の行政機関の通報対応に関するガイドライン」の概要

## 1. ガイドラインの趣旨

- 公益通報者保護法（平成16年6月公布、平成18年4月施行）を踏まえ、国の行政機関において、**内部の職員等及び外部の労働者等からの通報を適切に取り扱うため、各行政機関が取り組むべき基本的事項を定めた指針。**
- 国会の附帯決議において、行政機関の適切な通報対応を確保するためのガイドラインの作成等が求められたこと等を踏まえ、平成17年7月に関係省庁間の申合せにより策定。

## 2. 改正の経緯

- 「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）に、制度の見直しを含む必要な検討を早急に行うこと等が盛り込まれたことを踏まえ、平成27年6月から「公益通報者保護制度の実効性の向上に関する検討会」（座長 宇賀克也東京大学法学部教授）を開催。
- 検討会「最終報告書」（平成28年12月）の提言を踏まえ、**消費者庁においてガイドライン（内部・外部）の改正案を策定し、所要の調整を経た上で、平成29年3月21日に関係省庁間で申合せ・公表。**

## 3. 主な改正の内容

- 通報の放置、不適切な調査、通報に係る秘密の漏えいなど、**国の行政機関における不適切な通報対応を防止し、通報に適切に対応することを促す**ため、検討会報告書の提言を踏まえ、以下の事項について、**ガイドラインの内容を大幅に見直し・拡充。**

### ① 通報への適切な対応の確保

- 「**公益通報**」以外の通報の取扱いの適正化
- 柔軟・適切な通報対応の促進（「真実相当性の要件」の明確化等）
- 調査方法等の適正性の確保**
- 消費者庁から各行政機関に対する必要な協力要請 等

### ② 通報対応状況の透明性の向上

- 通報対応状況に関する**通報者へのフィードバック**の強化
- 意見・苦情等への迅速・適切な対応 等

### ③ 通報者保護の徹底

- 通報に係る秘密保持及び個人情報の漏えい等の防止**の徹底
- 匿名通報の取扱いの適正化
- 通報者に対するフォローアップの強化 等

### ④ 通報対応スキルの向上

- 担当者への十分な**教育・研修等の実施**
- 定期的な研修・説明会の実施等を通じた**全ての職員等への周知**
- 各行政機関が行う周知・研修等への消費者庁の協力 等

### ⑤ 事業者・労働者等への周知

- 各行政機関の所管事業に係る事業者及び労働者等への制度の周知<外部>
- 契約や補助金等交付の相手方**事業者の内部通報制度の整備促進**<外部> 等

### ⑥ 通報対応の仕組みの評価・改善

- 職員や第三者の意見等を踏まえた**定期的な評価・点検、継続的な制度の改善**
- 通報対応の仕組みの運用状況に関する情報の公表 等

## 4. 今後の予定

- 平成29年度のできるだけ早期に、関係省庁において改正ガイドラインを踏まえた内部規程の改正等**を行った上で、制度の整備・改善を順次進めていく予定。

# 「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」の概要

## 1. ガイドラインの趣旨

- 公益通報者保護法（平成16年6月公布、平成18年4月施行）を踏まえ、**地方公共団体において、内部職員等からの通報及び外部の労働者等からの通報を適切に取り扱うため、各地方公共団体が取り組むことが求められる基本的事項を定めた指針。**
- 地方自治法第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。

## 2. 策定の経緯

- 「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）に、制度の見直しを含む必要な検討を早急に行うこと等が盛り込まれたことを踏まえ、平成27年6月から「公益通報者保護制度の実効性の向上に関する検討会」（座長 宇賀克也 東京大学法学部教授）を開催。
- 検討会「最終報告書」（平成28年12月）において、地方公共団体向けのガイドラインの策定が提言されたことを踏まえ、**消費者庁においてガイドライン（内部・外部）案を策定し、所要の調整を経た上で、平成29年7月31日に公表。**

## 3. 主な内容

- 通報の放置、不適切な調査、通報に係る秘密の漏えいなど、**地方公共団体における不適切な通報対応を防止し、通報に適切に対応することを促す**ため、検討会報告書の提言等を踏まえ、以下の事項について規定。

### ① 制度の適切な整備・運用

- 国の行政機関向けガイドラインに準拠した適切な取組の推進**
- 一層充実した仕組みを整備・運用することや、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も可能**
- 各地方公共団体が策定する**条例等に関する通報にも適切に対応**

### ② 通報窓口の設置促進

- 各地方公共団体における**既存の窓口等の活用**
  - ・内部窓口（職員倫理や労務環境に関する相談窓口等）
  - ・外部窓口（総合窓口、公聴窓口、消費生活センター・消費生活相談窓口等）
- 他の地方公共団体と**連携・協力して事務を行う仕組みの活用**（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）

### ③ 地方公共団体に対する援助等

- 消費者庁から各地方公共団体に対する必要な援助の実施**（助言、協力、情報の提供等）
- 都道府県から区域内の市区町村に対する必要な援助の実施**（助言、協力、情報の提供等）
- 都道府県による区域内の市区町村間における連絡調整

## 4. 今後の予定

- 平成29年度以降、各地方公共団体において本ガイドラインを踏まえた内部規程の策定・改正等**を行った上で、制度の整備・改善を順次進めていただくよう働き掛けていく予定。