

事業者等における通報体制の整備に係る調査結果・参考事案等

平成 30 年 5 月 16 日

消 費 者 庁

1. 通報体制の有用性に関する調査結果等

(1) 内部通報体制がリスク情報発見の端緒、不正行為の抑止となり得るとする調査結果

- 消費者庁が民間事業者に対して行った調査において、社内の不正発見の端緒として多いものを尋ねたところ、従業員等からの内部通報（通報窓口や管理職等への通報）を挙げる回答（58.8%）が最も多く、内部監査（37.6%）の約 1.5 倍であった¹。
- また、同調査において、通報窓口を設置したことによる効果を尋ねたところ、従業員等による違法行為への抑止力として機能しているとの回答（49.4%）が最も多く、内部の自浄作用によって違法行為を是正する機会が拡充されたという回答（43.3%）、従業員にとって安心して通報を行う環境が整備されたとの回答（43.3%）も多かった²。

(2) 内部通報体制の整備が取引先としての信用を高めることに繋がるとする調査結果

- 消費者庁が民間事業者に対して行った調査において、内部通報制度を導入している事業者に対し、他の条件が同じである場合、実効性が高い内部通報制度を整備・運用している事業者（不祥事への高い耐性を有する事業者）との取引を選択したいか尋ねたところ、「思う」と回答した事業者は 89.4%であった³。
- また、同調査において、内部通報制度を導入している事業者に対し、取引先の選定（例：CSR 調達等）に当たって、当該取引先の内部通報制度の整備・運用の状況を考慮しているか尋ねたところ、「十分に考慮している」（3.8%）と「ある程度は考慮している」（25.5%）を合わせると、ほぼ 3 割（29.2%）であった（「現在は考慮していないが、将来的に考慮することを検討している」（55.0%）が過半数であり、「全く考慮しておらず、今後も考慮する予定は無い」は 1 割であった（11.7%）⁴。

(3) 内部通報体制の整備が就労先としての魅力や商品価値の向上に繋がるとする調査結果

- 消費者庁が労働者に対して行った調査において、他の条件が同じである場合、実効性が高い内部通報制度を整備している事業者（消費者や株主等からの評判が良く、風通しが良い職場環境を有する可能性が高い事業者）に勤務、転職したいと思うか尋ねたところ、「そう思う」との回答が 39.8%、「どちらかといえばそう思う」との

1 消費者庁「平成 28 年度民間事業者における内部通報制度の実態調査報告書」（以下「平成 28 年度民間事業者調査」という。）58 頁

2 平成 28 年度民間事業者調査 55 頁

3 平成 28 年度民間事業者調査 66 頁

4 平成 28 年度民間事業者調査 67 頁

回答が 51.9%であり、これらの回答数を合わせた『そう思う』の割合は 81.7%であった⁵。

- また、同調査において、他の条件が同じである場合、実効性が高い内部通報制度を整備している事業者（安全・安心な製品・サービスを提供している可能性が高い事業者）の提供する商品・サービスを購入したいと思うか尋ねたところ、「そう思う」との回答が 29.6%、「どちらかといえばそう思う」との回答が 56.0%であり、これらの回答数を合わせた『そう思う』の割合は 85.6%であった⁶。

(4) 外部の労働者等からの通報が行政機関が法執行を行う際の端緒情報となり得ることに関する調査結果

- 消費者庁が行政機関に対して行った調査によると、行政機関に対し、外部の労働者等から 36,660 件の法令違反に関する通報が寄せられ、このうち、4,956 件が受理され、3,563 件については是正措置がされている⁷。

2. 内部通報体制が存在したものの適切に機能しなかったと考えられる事案の例

- 製品の品質データが改ざんされていた問題について、社員相談室に不正を知らせる内部通報が繰り返し寄せられたが、事態が改善しなかった事案（平成 29 年報道）。
- 燃費・排ガス試験において、国の定めと異なる方法で測定をしていたが、内部通報体制を周知するための取り組みが十分ではなく、内部通報体制が有効に利用されなかった事案（景品表示法違反により約 5 億円の課徴金納付命令が出された）（平成 28 年報道）。
- 空港滑走路地盤改良工事の液状化防止薬液の注入量のデータを改ざんし、国交省に報告をしていたが、多くの社員が不正を認識していながら上位者への報告や通報窓口への通報等も行わなかった事案（建設業法違反により 25 日間の営業停止命令が出された）（平成 28 年報道）。
- 国の承認と異なる製法で血液製剤を製造していたが、経営層が隠ぺいを指示・承認するという状況で、内部通報体制が機能せず不正が継続していた事案（過去最長である 110 日間の業務停止命令が出された）（平成 27 年報道）。
- 金融商品取引法違反の不正会計処理が行われていたが、会社のコンプライアンスに対する姿勢について、社員の信頼が得られていないこと等から内部通報体制による自浄作用が働かなかつた事案（過去最高額である約 73 億円の課徴金納付命令が出された）（平成 27 年報道）。
- 免震ゴム（地震の揺れを吸収するための建築材）の性能に係る虚偽の検査成績書の作成について、約 1 年間、複数の従業員が問題行為の疑いについて把握していたに

⁵ 消費者庁「平成 28 年度公益通報者保護制度に関する労働者向けインターネット調査報告書」（以下「平成 28 年度労働者調査」という）75 頁

⁶ 平成 28 年度労働者調査 76 頁

⁷ 消費者庁「【平成 28 年度】行政機関における公益通報者保護法の施行状況調査」30 頁

もかかわらず、内部通報体制を利用した者はいなかった事案（前社長等 18 人が書類送検されている）（平成 27 年報道）。

- 経営トップがカジノによる個人的負債補填のために子会社から巨額の借り入れをしていたところ、社内の最終報告者がその経営トップであったため、現場の従業員が情報を入手しても、通報する動機が働き得なかった事案（平成 23 年報道）。
- 金融商品取引法違反の粉飾決算について、内部通報体制は存在したものの、経営陣が粉飾決算を主導しており、内部通報による改善がなされなかった事案（平成 23 年報道）。

3. 公益通報者保護制度相談ダイヤルに寄せられた相談の例（匿名性確保のため、内容は抽象化している）

（1）内部通報体制への不信やその他の支障により外部への通報を検討した例

- 勤務先で違法行為が行われているが、上司も、社内でもみ消そうとしている。会社の内部通報窓口には不信感があるので、行政機関への通報を考えている。
- 家族の勤務先において違法行為が行われているが、従業員数が少ないため、通報した場合には通報者がすぐに特定されてしまう状況である。そのため、別の方法で改善を試みたい。
- 勤務先の違法行為について、通報を考えている。会社内部へ通報する窓口も無く、社長や上司に言うことは考えていないが、会社の行為を是正してほしいので、行政機関に通報したい。
- 勤務先の会社では違法行為が行われているが、上司も「これは法律に抵触する」と言いながらも平然と違法な行為を続け、利益を得ている。上司に「こんなことは止めた方がよいのではないか」と申し出たが「そんな人は辞めてもらうことになる」などと取り合ってもらえなかった。行政機関に通報をしたい。

（2）内部通報に対する不適切な対応により外部通報に至った例

- 勤務先の施設で、施設利用者に対する虐待があったため、上司に改善するよう伝えたが、改善されなかったため、行政機関に告発した。その結果、行政機関の調査により、施設に問題があるとのことで、是正を求められた。
- 最近退職した会社では、腐った食品を商品として取引先に卸していた。このままでは消費者へ危害が及ぶと思ひ、会社内部に通報したが、「そのようなことは他の会社もやっている当然のこと」と言い相手にされなかった。そこで、取引先に商品に危険性があることを伝えた。

4. 通報経験者や事業者等へのヒアリング結果の例

(1) 通報経験者、労働者等からの意見

ア 内部通報に対する不適切な対応により外部通報に至ったという意見

- 役員に、不正行為を止めるよう進言したが拒否されたため、世論に訴えることが有効と考え報道機関に情報提供をした。その後、報道されたが不正は是正されなかったため、所管の行政機関に通報をした。
- 社内で行われている不正について上司に相談したところ、その上司が是正に向けて動き出したが、それが原因で、その上司が解雇されてしまった。そこで、行政機関に相談に行ったが是正されなかったため、更に労働組合と報道機関に通報した。
- 不正の存在を幹部に伝えたが改善されなかった。また、この不正に関する内部調査の結果がでたらめだったため、組織ぐるみの不正を是正するためには外部への通報しかないと思った。
- 社内の複数の責任者に通報をしたが、対応に不満をもった。そのため、別の幹部及びコンプライアンス担当者に問題の改善を要請するも対応が十分ではなかった。そこで、更に別の幹部にも通報をし、さらに、監査の際に、不正の存在を伝えたが、対応が不十分だった。もはや内部浄化は望めないと思ったため、行政機関への通報を決意した。
- 社内のコンプライアンス担当部署へ通報をし、また、役員及び監査役に対し事実関係を説明し組織的な不正に対する調査を求めたが、調査は行われなかった。そのため、行政機関に通報を行ったが、一向に動かないため、報道機関に通報した。会社が真摯に対応していれば行政機関等に通報することはなかった。
- 社内の不正について法令遵守担当部署に伝えたが是正されなかった。社外に通報をすれば解雇されることが予想されたが、不正を是正し会社を変えたいと思ったため、行政機関と報道機関に通報した。

イ 内部通報体制への不信やその他の支障により外部への通報を検討したとの意見

- 信頼できる通報窓口は社内にはない。社長に握り潰されるため、外部でないと通報できないだろう。
- 幹部が「不正は存在しない」と公の場で述べたが、明らかに不正のことを知っていると確信していたため、是正するためには外部への通報しかないと思った。
- 報道機関への通報は、内部での是正が期待できないという場合が多い。
- 報道機関に通報が寄せられる理由としては、通報者が内部的な処理に非常に不満を感じているということが大きい。例えば、内部通報をしたものの、問題をそのまま放置しようとしたため、やむにやまれず報道機関に通報したケースがあった。また、報道機関は、職業倫理上、取材源の秘匿が最優先されるため、通報者が安心感を持つことも報道機関が通報先に選ばれる要因ではないか。

ウ その他内部通報体制への不信等を示す意見

- 内部通報制度はあるが、不利益な取扱いの禁止に関しては会社を信用していない。巧妙な形で不利益な取扱いが行われるはず。通報をするのは、辞めてもよいと決断したときになるだろう。
- 内部通報制度はあるが、中途半端に使うと自分で自分の首を絞める結果になる。以前、自分自身が通報受付関連部署にいて、実態を知っているだけに、社内に制度はあっても、取り扱う人たちを信用できない。当社では内部的なものは信用できない。
- 社内に一応ホットラインがあるが、現在勤務しているのはあまり大規模な部署ではないので、誰が通報したか分かってしまう。また、担当者を信用していないので、社内の窓口には通報する気にはなれない。
- 社内ホットライン、外部の弁護士窓口も用意されているが、通報内容がすごく狭い分野のことだと簡単に自分が特定されてしまいそうで心配。
- 事業者内通報という閉鎖された村社会への内部通報（内部窓口、外部窓口への通報）は、利害関係のない独立した外部通報窓口への通報とは全く異なった危険性をはらんでおり（事業者と利害関係のある外部通報弁護士窓口も当社実態から信用できないのは明らか）、この点に目を閉じて、内部通報窓口を設ける企業を増やすことは、その危険性を更に増大させる。

（２）事業者からの意見

ア 内部通報体制の有用性を指摘する意見

- 内部通報制度は、コンプライアンス体制の構築には必要不可欠なものであり、リスク情報を収集し、問題を早期発見・早期解決するために有用であることから導入した。
- 内部通報制度導入のメリットとしては、大きく3つある。まず、社内のリスク情報の顕在化。悪い情報ほど隠れてしまうので、情報を吸い上げる通報窓口の設置は有用。次に、社内外からの信頼の確保。通報窓口を設置運用していると、きちんとした会社だと社内外から信頼評価されることにつながる。最後に、社内への牽制。社内の一部で口裏を合わせ不正を隠蔽することを許さないという会社の姿勢を示すという効果がある。実際に、内部通報によって危険発生が未然防止されたというケースがあり、制度を導入していて会社として本当に助かったということがあった。
- 会社法上、内部統制システムの整備が求められており、内部通報制度もそのシステムの一環として位置付け導入している。本来は、通常の職制に基づいて各部署で問題の発見・解決を図るべきであるが、例えば管理職が不正に関与している場合などには通常のルートは機能しないため、自浄作用の補完的ルートとして、また、不正抑止のための仕組みとして、風通しのよい風土の醸成のためには内部通報制度は必要。

- 以前は、コンプライアンスのための活動は社員教育が中心であったが、効果は限定的であったため、問題の有無をモニタリングし、不正が認められた場合には厳しく対処していくための有益な作用を期待して内部通報制度を導入した。
- 国内外の独禁法のリニエンシー制度では、カルテルについて自発的に申告する順位によって課徴金の額が非常に大きく異なり、仮に課された場合には数百億円にものぼることがあり経営に大打撃を与えるため、社内における談合に関する情報を可能な限り早期に発見し迅速に対処するための仕組みとして内部通報制度を活用している。
- 従業員数の少ない企業においても、現状を改善したいという強い意志をもった通報者や、上司は話を聞いてくれず他に言うところがないので通報窓口に連絡したという通報者がおり、外部窓口はこのような問題を吸い上げる役目を果たしている。従業員規模に関わらず通報の仕組みは必要である。

イ 内部通報体制の導入について必要性を感じないとする意見

- 制度を導入することのメリットを感じないことが未導入の理由。大企業であれば、労働者を守るための制度を設けているということが一つのブランド価値になると考えるが、当社のような中小企業では、制度を設けていることをアピールして、それで良い人材が来るわけでもなく、具体的なメリットが考えられない。
- 不正行為を未然にあるいは大問題にならないようにするというメリットが抽象的には考えられるが、大企業と異なり、社員、会社の不正行為には目が行き届いているという自負があり、必要性を感じない。制度導入のためには手間や制度を勉強するための費用が掛かると思うが、メリットを感じない一方で手間や費用を掛けようという意識が生じない。
- 職員数はわずか30名程度であり、全員が顔なじみで、仲良くやっており、違法行為があったとしてもそれを隠し通すことは不可能だと思うので、そのような通報窓口を設置する必要性を感じない。
- 役所の規模として小さく、不正行為があれば通報などがなくとも発覚するという意識が強い。そのため、わざわざ通報窓口を設ける必要性を感じない。必要性を感じないことに対して、手間や時間を掛けようとも思わない。規程をどう作ればよいかということや法律が分かりにくいということが導入しないことの動機ではない。
- 職員数が50人以下と少なく、全員が1つのフロアで活動しているいわばアットホームな職場である。そのため、おかしなことをしたらばれるという意識が職員には強く、通報制度を設ける必要性を強くは感じない。また、規程の整備や人員の配置にかかる負担も制度を設けていない大きな理由だと思う。制度を設けることが義務であるとか、県や省庁から指導が入るといっているのであれば検討する可能性がある。
- 内部通報制度を導入しない最も大きな理由は必要性がないからである。役所として規模が小さいため、通報制度がなくても問題行為は分かるだろうという意識がある。また、通報したとして、その者を不利益に処分するという風土もないと思う。

もう一つは、制度を設けたり、調査機関を設けたりするための労力がかかることが挙げられる。

以 上