

令和3年4月28日

**「公益通報者保護法第11条第1項及び第2項の規定に基づき事業者がとるべき措置に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な指針（案）」等に関する意見募集について**

消費者庁は、「公益通報者保護法第11条第1項及び第2項の規定に基づき事業者がとるべき措置に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な指針（案）」等に関する意見募集を開始しました。

公益通報者保護法（平成16年法律第122号）第11条第4項では、同条第1項及び第2項の規定に基づき事業者がとるべき措置に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な指針を定めることとされています（これらの規定は、公益通報者保護法の一部を改正する法律（令和2年法律第51号）により新設されるもので、公布の日から起算して2年を超えない範囲内において政令で定める日から施行されます。）。

様々な立場の有識者等の意見も踏まえて指針の内容を検討するため、令和2年10月から「公益通報者保護法に基づく指針等に関する検討会」（以下「検討会」といいます。）が開催され、今般、報告書<sup>1</sup>が取りまとめられました。

消費者庁では、同報告書を踏まえ、「公益通報者保護法第11条第1項及び第2項の規定に基づき事業者がとるべき措置に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な指針（案）」（以下「本指針案」といいます。）を作成しました。また、事業者が指針に沿った対応をとるに当たり参考となる考え方及び想定される具体的取組事項等を示す解説（以下「指針の解説」と仮称します。）についても、指針公表後に、作成・公表する予定です。

ついては、本指針案の内容及び「指針の解説」に盛り込むべき具体的取組事項について広く国民の皆様の御意見を募集するため、パブリックコメント手続を開始しました（意見提出の締切日は令和3年5月31日（月））。

本指針案の内容及び意見の提出先等の詳細は、「意見募集要領」を御覧ください。

**【本件に関する問合せ先】**

消費者庁消費者制度課（担当：戸塚、金山、甲賀）

TEL：03-3507-9253

URL：<https://www.caa.go.jp/>

<sup>1</sup> 公益通報者保護法に基づく指針等に関する検討会報告書

[https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_system/meeting\\_materials/review\\_meeting\\_001/assets/review\\_meeting\\_001\\_210421\\_0001.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/meeting_materials/review_meeting_001/assets/review_meeting_001_210421_0001.pdf)

「公益通報者保護法第11条第1項及び第2項の規定に基づき事業者がとるべき措置に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な指針（案）」等に関する意見募集について

## 1. 趣旨・背景

公益通報者保護法（平成16年法律第122号）第11条第4項では、同条第1項及び第2項の規定に基づき事業者がとるべき措置に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な指針を定めることとされています（これらの規定は、公益通報者保護法の一部を改正する法律（令和2年法律第51号）により新設されるもので、公布の日から起算して2年を超えない範囲内において政令で定める日から施行されます。）。

消費者庁では、公益通報者保護法に基づく指針等に関する検討会報告書<sup>1</sup>（以下「報告書」といいます。参考1参照）を踏まえ、「公益通報者保護法第11条第1項及び第2項の規定に基づき事業者がとるべき措置に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な指針（案）」（以下「本指針案」といいます。）を作成しました。

また、消費者庁では、報告書を踏まえ、今後、本指針案に関連して、「指針の解説」（仮称）（※）も作成する予定です。

### （※）「指針の解説」について

「指針の解説」では、事業者が本指針案に沿った対応をとるに当たり参考となる考え方や、想定される具体的取組事項等を示す予定です。

具体的には、本指針案の構成に沿って、

- ・ 現行の民間事業者向けガイドライン<sup>2</sup>（参考2）に記載の事項
- ・ 報告書において「指針の解説において明らかにすることが適当である」とされている各事項（報告書の「●」の各項目に記載の事項）

を盛り込む予定です。

なお、現行の民間事業者向けガイドラインは、その記載事項を原則として「指針の解説」に盛り込むことで統合する予定です（従前のガイドラインの整理等については参考3参照）。

つきましては、下記の要領にて広く国民の皆様の御意見を募集いたします。

<sup>1</sup> 公益通報者保護法に基づく指針等に関する検討会報告書

[https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_system/meeting\\_materials/review\\_meeting\\_001/assets/review\\_meeting\\_001\\_210421\\_0001.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/meeting_materials/review_meeting_001/assets/review_meeting_001_210421_0001.pdf)

<sup>2</sup> 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）

## 2. 意見募集対象

(1) 本指針案（別紙参照）

(2) 「指針の解説」に盛り込むべき具体的取組事項（※）

（※）上記のとおり、「指針の解説」には、

① 現行の民間事業者向けガイドラインに記載の事項

② 報告書において「指針の解説において明らかにすることが適当である」とされている各事項（報告書の「●」の各項目に記載の事項）

を盛り込む予定です。

これらの事項のほか、指針の各項目に沿った対応をとるために想定される具体的な取組事項がございましたら、御意見をお願いします。

## 3. 意見募集期間

令和3年4月28日（水）から同年5月31日（月）まで（必着）

## 4. 意見記載方法

御意見は、意見用紙（別添）を御利用いただくか、次に掲げる事項を日本語で記載した上で御提出ください。

(1) 御意見の【対象】

上記の意見募集対象である本指針案のうち、提出いただく御意見の対象となる箇所を明記してください。

<記載例>

(1) 本指針案に関する御意見の記載例

- ・(1) 「指針案の第3 1」に対する意見
- ・(1) 「指針案の第4」の全体にわたる意見
- ・(1) 指針案に関するその他意見

(2) 「指針の解説」に関する御意見の記載例

- ・(2) 「指針の解説」に盛り込むべき具体的取組事項

(2) 御意見の【内容】及び【理由】

御意見の内容及び理由については、記載場所を分けるなどして、御意見の部分と理由の部分を区別して記載してください。

※1 複数の箇所について御意見を出される場合には、対象となる箇所に応じて記載場所を分けていただくなど、各御意見の【対象】・【内容】・【理由】がそれぞれはつきりと分かるように記載してください。

※2 意見用紙を御利用の際は、用紙1枚につき1つの意見を記載し、複数の箇所について御意見を提出される際は、複数枚の用紙を使用してください。

※3 本指針案全体について御意見いただく場合など、御意見の【対象】となる箇所を特定するのが難しい場合は、「その他」と記載してください。

## 5. 意見提出方法

御意見は、次に掲げるいずれかの方法により御提出ください。

なお、電話による御提出には対応できませんので、あらかじめ御了承願います。

(1) インターネット（電子政府の総合窓口（e-Gov）意見提出フォーム）

<https://public-comment.e-gov.go.jp/servlet/Public>

(2) 郵送

(3) F A X

※1 可能な限りインターネット（電子政府の総合窓口（e-Gov）意見提出フォーム）により御提出願います。

※2 インターネット（電子政府の総合窓口（e-Gov）意見提出フォーム）を御利用の場合には、同フォーム所定の必要事項を御入力ください。

※3 郵送又はF A Xを御利用の場合には、以下の事項を御記入ください。

【1】タイトル（「公益通報者保護法に基づく指針に関する意見」と御記入ください。）

【2】氏名（法人その他の団体にあつては名称／部署名等）

【3】職業（法人その他の団体にあつては業種）

【4】住所

【5】電話番号

【6】電子メールアドレス

【7】御意見（600字を超える場合、要旨を添付してください。）

\* 是非意見用紙を御利用ください。

※4 郵送を御利用の場合には、封筒表面に「公益通報者保護法に基づく指針に関する意見」と朱書きして、以下の宛先へ提出してください。

〒100-8958 東京都千代田区霞が関3-1-1

中央合同庁舎第4号館6階

消費者庁消費者制度課 公益通報者保護制度 意見募集担当宛て

※5 F A Xを御利用の場合には、表題を「公益通報者保護法に基づく指針に関する意見」として、以下の宛先へ提出してください。

F A X番号：03-3507-9283

消費者庁消費者制度課 公益通報者保護制度 意見募集担当宛て

## 6. 注意事項

- ・御提出いただいた御意見に対し、個別にお答えすることはできませんので、あらかじめ御了承願います。
- ・御提出いただいた御意見・情報は、氏名・住所・電話番号等の個人情報に関する事項を除き、全て公開される可能性があること、また、その内容に応じ、消費者庁内の関係部署や関係府省庁と共有する可能性があることを、あらかじめ御了承願います。

### 【本件問合せ先】

消費者庁消費者制度課 戸塚、金山、甲賀

TEL : 03-3507-9253

FAX : 03-3507-9283

「公益通報者保護法第 11 条第 1 項及び第 2 項の規定に基づき事業者がとるべき措置に  
関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な指針（案）」等に関する意見  
（1 枚につき 1 つの意見を記載してください。）

複数意見の場合（ 枚目 / 枚中）

|   |  |
|---|--|
| 氏 名   |  |
| 職 業   |  |
| 住 所   |  |
| 電 話 番 号                                       |  |
| 電子メールアドレス                                     |  |
| 御意見   |  |
| ※600 字を超える場合、本書面には要旨を記載いただき、詳細は別紙として添付してください。 |  |
| ・意見の対象（どの箇所についての御意見か、御意見の対象が分かるように記入してください。）  |  |
| ・意見の内容  |  |
| ・意見の理由  |  |

公益通報者保護法に基づく指針等に関する検討会  
報告書

令和3年4月

公益通報者保護法に基づく指針等に関する検討会

## (目 次)

|  |    |
|--|----|
| はじめに .....   | 3  |
| 第 1 内部公益通報対応体制の整備その他の必要な措置（法第 11 条第 2 項関係） .....                                     | 6  |
| 1. 内部公益通報について部門横断的に対応する体制の整備 .....   | 6  |
| (1) 内部公益通報受付窓口の設置等 .....   | 6  |
| (2) 内部公益通報受付窓口経由の公益通報対応業務に関する規律 .....  | 8  |
| 2. 公益通報者を保護する体制の整備 .....   | 11 |
| (1) 不利益な取扱いを防止する体制の整備 .....  | 11 |
| (2) 範囲外共有等を防止する体制の整備 .....   | 12 |
| 3. 内部公益通報対応体制を実効的に機能させるための措置 .....   | 14 |
| (1) 労働者及び役員並びに退職者に対する教育・周知 .....   | 14 |
| (2) 是正措置等の通知 .....   | 16 |
| (3) 記録の保管、見直し・改善、運用実績の労働者及び役員への開示 .....  | 17 |
| (4) 内部規程の策定及び運用 .....  | 18 |
| 第 2 公益通報対応業務従事者の定め（法第 11 条第 1 項関係） .....   | 19 |
| 1. 従事者として定めなければならない者の範囲 .....  | 19 |
| 2. 従事者を定める方法 .....   | 21 |
| <br>   |    |
| ○ 公益通報者保護法第 11 条第 1 項及び第 2 項の規定に基づき事業者がとるべき措置に<br>して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な指針（案） ..... | 22 |
| <br>   |    |
| 公益通報者保護法に基づく指針等に関する検討会 委員等名簿 .....   | 26 |
| <br>   |    |
| 公益通報者保護法に基づく指針等に関する検討会 開催状況 .....  | 27 |

## はじめに

公益通報者保護法（平成 16 年法律第 122 号。以下「法」ともいう。）の施行後、消費者庁等においては、公益通報<sup>1</sup>を事業者において適切に取り扱うに当たっての推奨事項を示すため、「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」（以下「民間事業者向けガイドライン」という。）等を策定し、事業者による自主的な取組を後押ししてきたところである。

他方、法の施行から 10 年余りが経過した後においても、一部の事業者による重大な法令違反行為の不祥事は後を絶たない。これらの中には、法令違反行為が認識されていたものの適切な通報がなされなかった事例や、通報があったにもかかわらず適切な調査や是正が行われなかった事例等がみられ、事業者において法令違反行為に係る通報に対応する体制が一応は設けられていたものの当該体制が機能不全に陥っている状況等が指摘されてきた。このような状況を受け、事業者内部の者からの公益通報に対応する実効的な体制の整備を法により義務付け、法令違反行為の早期是正及び未然防止を図り、消費者を含む国民の利益を確保することが求められたところである。

そのため、令和 2 年 6 月 12 日に公布された「公益通報者保護法の一部を改正する法律」（令和 2 年法律第 51 号）においては、改正後の法<sup>2</sup>第 11 条第 1 項及び第 2 項により、公益通報対応業務従事者（以下「従事者」ともいう。）を定めること及び事業者内部における公益通報（以下「内部公益通報」という。）に応じ、適切に対応するために必要な体制（以下「内部公益通報対応体制」という。）の整備その他の必要な措置をとることが事業者に求められることとなった<sup>3</sup>。これらの事項に関しては、その適切かつ有効な実施を図るために必要な事項について、内閣総理大臣が指針<sup>4</sup>を定めることが求められている（同条第 4 項）<sup>5</sup>。

---

<sup>1</sup> 本報告書において単に「公益通報」と記載する場合、内部公益通報以外の公益通報も含むものとする。

<sup>2</sup> 本報告書において「法第○条」と記載する場合、改正後の法を指すものとする。

<sup>3</sup> 「公益通報者保護法の一部の改正する法律」においては、従事者又は従事者であった者は、正当な理由がなく、その公益通報対応業務に関して知り得た事項であって公益通報者を特定させるものを漏らしてはならない義務を負い（法第 12 条）、違反した場合には刑事罰（30 万円以下の罰金）の対象となる（法第 21 条）、といった改正項目も盛り込まれている。

<sup>4</sup> 民間事業者向けガイドラインは推奨事項を示すものであるが、改正後の法に基づく指針において定める事項は法第 11 条第 1 項及び第 2 項に定める義務の内容を具体化したものである。規模にかかわらず事業者の義務の内容を具体化したものではあるが、常時使用する労働者数が 300 人以下の事業者（以下「中小事業者」という。）については努力義務にとどまる。

<sup>5</sup> 事業者にとって、内部公益通報対応体制の整備を通じた法令違反行為の早期是正及び未然防止は、企業価値の毀損を防ぐに当たり重要であるほか、これにより事業の持続可能性が確

この規定に基づき指針を策定するため、消費者庁に設置された「公益通報者保護法に基づく指針等に関する検討会」において、令和2年10月から令和3年3月までの計5回にわたって会議を開催し、指針として定めるべき内容について検討を行ってきた。本報告書は、その検討結果に基づき、指針案及びその背景となる考え方を示すものである<sup>6</sup>（指針案の全文は報告書本文の後に別添として掲載している。）。

従事者の定め及び内部公益通報対応体制の整備等に当たり、事業者がとるべき措置の具体的な内容は、事業者の規模、組織形態、業態、法令違反行為が発生する可能性の程度、ステークホルダーの多寡、労働者（公務員も含む。）及び役員（以下「労働者及び役員」という。）や退職者の内部公益通報対応体制の活用状況、その時々における社会背景等によって異なり得るものである。そのため、指針案においては、事業者がとるべき措置の個別具体的な内容ではなく、事業者がとるべき措置の概要を示すこととしている。

事業者がとるべき措置の個別具体的な内容については、各事業者において、指針に沿った対応をとるためにいかなる取組等が必要であるかを、上記のような諸要素を踏まえて主体的に検討を行った上で、策定・運用することが必要である。この検討を後押しするため、政府においては、指針を策定するのみならず、事業者が指針に沿った対応をとるに当たり参考となる考え方や、想定される具体的な取組事項等を示す解説（以下「指針の解説」と仮称する。）を策定することが期待される<sup>7 8</sup>。そのため、本報告書においては、指針の解説において言及すべき事項も併せて示している。

今後、指針については本報告書の内容に沿って、また、指針の解説についても本報告書の内容を十分に参酌して、策定されることが求められる。それらの内容を踏まえて、各事業者において十分な取組がなされ、公益通報者の保護や公益通

---

保される点に着目して取引の増加、優秀な人材の獲得、外部からの投資等が促されることを通じて、企業価値の向上にも資するものである。

<sup>6</sup> 法第11条第1項において事業者が定める義務を負う従事者は、同条第2項において事業者が構築・運用する義務を負う内部公益通報対応体制に関する重要な職務を担う者であることから、従事者の範囲を適切に画する前提として、内部公益通報対応体制の在り方を示す必要がある。そのため、本報告書においては、法文に沿った順序とは異なり、内部公益通報対応体制に関する事項に従事者に関する事項より先に示している。

<sup>7</sup> 指針の解説には、指針において求められる義務の範囲を超えた推奨される取組事項等も併せて示すことが適当である。この場合、指針の解説のうち、義務的事項である指針の解説を記載する部分については民間事業者向けガイドライン等の既存のガイドラインと性質が異なるものの、推奨される取組事項等を示す部分については既存のガイドラインと性質が共通するため、既存のガイドラインは指針の解説に統合するなど必要な整理をすることが期待される。

<sup>8</sup> 努力義務を負うにとどまる中小事業者においても指針に沿った対応ができるよう、具体的にイメージをしやすい取組事項等を記載すべきである。

報を通じた法令遵守の取組が一層進展するとともに、持続可能な社会の形成にも資することを期待したい。

## 第1 内部公益通報対応体制の整備その他の必要な措置(法第11条第2項関係)

### 1. 内部公益通報について部門横断的に対応する体制の整備

#### (1) 内部公益通報受付窓口の設置等

事業者<sup>9</sup>において、通報対象事実に関する情報を早期にかつ円滑に把握するためには、内部公益通報を部門横断的に受け付ける<sup>10</sup>窓口(以下「内部公益通報受付窓口<sup>11</sup>」という。)を設けることが極めて重要である。そして、内部公益通報を受け、並びに当該内部公益通報に係る通報対象事実の調査をし、及びその是正に必要な措置をとる業務(以下「公益通報対応業務<sup>12</sup>」という。)が責任感を持って実効的に行われるためには、責任の所在を明確にする必要があるため、内部公益通報受付窓口において受け付ける内部公益通報に関する公益通報対応業務を行う部署及び責任者を明確に定める必要がある。このような窓口及び部署は、職制上のレポーティングライン<sup>13</sup>も含めた複数の通報・報告ラインとして、法令違反行為を是正することに資するものであり、ひいては法令違反行為の抑止にもつながるものである。

また、組織の長その他幹部が主導・関与する法令違反行為も発生しているところ、これらの者が影響力を行使することで公益通報対応業務が適切に行われない事態を防ぐ必要があること、これらの者に関する内部公益通報は心理的ハードルが特に高いことを踏まえれば、組織の長その他幹部から独立した内部公益通報対応体制を構築する必要がある。

そこで、以下の内容<sup>14</sup>を指針において定めることが適当である。

---

<sup>9</sup> 「事業者」とは、法第2条第1項に定める「事業者」をいう。すなわち、営利の有無を問わず、一定の目的をもってなされる同種の行為の反復継続的遂行を行う法人その他の団体及び事業を行う個人であり、法人格を有しない団体、国・地方公共団体などの公法人も含まれる。以下同じ。

<sup>10</sup> 「部門横断的に受け付ける」とは、本報告書では、個々の事業部門から独立して、特定の部門からだけでなく、全部門ないしこれに準ずる複数の部門から受け付けることを意味する。

<sup>11</sup> ある窓口が内部公益通報受付窓口にあたるかは、その名称ではなく、部門横断的に内部公益通報を受け付けるという実質の有無により判断される。

<sup>12</sup> 内部公益通報の受付、調査、是正に必要な措置の全て又はいずれかを主体的に行う業務及び当該業務の重要部分について関与する業務を行う場合に、「公益通報対応業務」に該当する。

<sup>13</sup> 「職制上のレポーティングライン」とは、本報告書では、組織内において指揮監督権を有する上長等に対する報告系統のことを指す。こうした職制上のレポーティングラインにおける報告やその他の労働者及び役員に対する報告についても公益通報に当たり得る。

<sup>14</sup> 四角囲みの中のもの指す(指針において定めるべき内容を示すものであり、必ずしもこの文言のまま指針として定めることを求めるものではない)。以下同じ。

## ア 部門横断的な窓口の設置等

- 事業者は、内部公益通報受付窓口を設置し、当該窓口寄せられる内部公益通報を受け、調査をし、是正に必要な措置をとる部署及び責任者を明確に定めなければならない。

上記の内容に関し、以下の考え方等については、指針の解説において明らかにすることが適当である。

- 内部公益通報受付窓口については、事業者内の部署に設置するだけでなく、事業者外部（外部委託先、親会社等）に設置することや、双方に設置することも可能である。
- 組織の実態に応じて、内部公益通報受付窓口が他の通報窓口（ハラスメント通報・相談窓口等）を兼ねることや、内部公益通報受付窓口を設置した上、これとは別に不正競争防止法違反等の特定の通報対象事実に係る公益通報のみを受け付ける窓口を設置することが可能である。
- 人事部門に内部公益通報受付窓口を設置することが妨げられるものではないが、人事部門に内部公益通報をすることを躊躇（ちゅうちよ）する者が存在し、そのことが通報対象事実の早期把握を妨げるおそれがあることにも留意する必要がある。
- 「部署及び責任者」とは、内部公益通報受付窓口を経由した内部公益通報に係る公益通報対応業務について管理・統括する部署及び責任者をいう。調査や是正に必要な措置について内部公益通報受付窓口を所管する部署や責任者とは異なる部署や責任者を定めることも可能である。
- 子会社や関連会社における法令違反行為の早期是正・未然防止を図るため、企業グループ本社等において子会社や関連会社の労働者及び役員からの通報を受け付ける企業グループ共通の窓口を設置することも考えられる<sup>15</sup>。

---

<sup>15</sup> 子会社や関連会社において、企業グループ共通の窓口を自社の内部公益通報受付窓口とするためには、その旨を子会社や関連会社自身の内部規程等において「あらかじめ定め」ることが必要である（法第2条第1項柱書参照）。また、企業グループ共通の窓口を設けた場合であっても、当該窓口を経由した公益通報対応業務に関する子会社や関連会社の責任者は、子会社や関連会社自身において明確に定めなければならない。

## イ 組織の長その他幹部<sup>16</sup>からの独立性を確保する措置

- 事業者は、内部公益通報受付窓口において受け付ける内部公益通報に係る公益通報対応業務に関して、組織の長その他幹部に関係する事案については、これらの者からの独立性を確保する措置をとらなければならない。

上記の内容に関し、以下の考え方等については、指針の解説において明らかにすることが適当である。

- 組織の長その他幹部からの独立性（以下単に「独立性」という。）を確保する方法として、監査機関（監査役、監査等委員会、監査委員会等）にも報告を行うようにする、これらの監査機関からモニタリングを受けながら公益通報対応業務を行う等が考えられる。
- 単一の内部公益通報受付窓口を設ける場合には当該窓口を通じた公益通報に関する公益通報対応業務について独立性を確保する方法のほか、複数の窓口を設ける場合にはそれらのうち少なくとも一つに関する公益通報対応業務に独立性を確保する方法等、事業者の規模に応じた方法も考えられる。
- 法第11条第2項について努力義務を負うにとどまる中小事業者においても、組織の長その他幹部からの影響力が不当に行使されることを防ぐためには、独立性を確保する仕組みを設ける必要性が高いことに留意する必要がある。

### （2）内部公益通報受付窓口経由の公益通報対応業務に関する規律

法の目的は公益通報を通じた国民の生命、身体、財産その他の利益の保護に関わる法令（以下単に「法令」という。）の遵守にあるところ（法第1条）、法令の遵守のためには、内部公益通報に対して適切に受付、調査が行われ、是正に必要な措置がとられる必要がある。また、法令違反行為の是正後に再度類似の行為が行われるおそれもあることから、是正措置が機能しているか否かを確認する必要もある。少なくとも、公益通報対応業務を組織的に行うことが予定されている内部公益通報受付窓口に寄せられた内部公益通報については、このような措置が確実にとられる必要がある。

また、内部公益通報に係る事案に関係する者が公益通報対応業務に関与する場合には、中立性・公正性を欠く対応がなされるおそれがあり（内部

---

<sup>16</sup> 「幹部」とは、役員等の事業者の重要な業務執行の決定を行い又はその決定につき執行する者を指す。

公益通報の受付や調査を行わない、調査や是正に必要な措置を自らに有利となる形で行う等)、法令の遵守を確保することができない。少なくとも、内部公益通報受付窓口 to 寄せられる内部公益通報については、実質的に公正な公益通報対応業務の実施を阻害しない場合を除いて、内部公益通報に係る事案に関係する者を公益通報対応業務から排除する必要がある。

そこで、以下の内容を指針において定めることが適当である。

#### ア 受付、調査、是正に必要な措置

- 事業者は、内部公益通報受付窓口において内部公益通報（匿名による場合を含む。）を受け付け、正当な理由がある場合を除いて、必要な調査を実施しなければならない。
- 事業者は、上記の調査の結果、通報対象事実に係る法令違反行為が明らかになった場合には、速やかに是正に必要な措置をとらなければならない。また、是正に必要な措置をとった後、当該措置が適切に機能しているかを確認し、適切に機能していない場合には、改めて是正に必要な措置をとらなければならない。

上記の内容に関し、以下の考え方等については、指針の解説において明らかにすることが適当である。

- 匿名の公益通報者との連絡をとる方法として、受け付けた際に個人が特定できないメールアドレスを利用して連絡するよう伝える、匿名での連絡を可能とする仕組み（外部窓口<sup>17</sup>から事業者 to 公益通報者の氏名等を伝えない仕組み、チャット等の専用のシステム<sup>18</sup>等）を導入する、といった方法が考えられる。
- 調査を実施しない「正当な理由」がある場合の例として、解決済みの案件<sup>19</sup>に関する情報が寄せられた場合、公益通報者と連絡がとれず事実確認が困難である場合等が考えられる。

<sup>17</sup> 「外部窓口」とは、本報告書では内部公益通報受付窓口を事業者外部（外部委託先、親会社等）に設置した場合における当該窓口をいう。

<sup>18</sup> 匿名で公益通報者と事業者との間の連絡を仲介するサービスを提供する事業者も存在する。

<sup>19</sup> 解決に関する公益通報者の認識と事業者の認識が一致しないことがあるが、解決しているか否かの判断は可能な限り客観的に行われることが求められる。また、一見、法令違反行為が是正されたように見えても、案件自体が再発する場合や、当該再発事案に関する新たな情報が寄せられる場合もあること等から、解決済みといえるか、寄せられた情報が以前の場合と同一のものといえるかについては慎重に検討する必要がある。

- 公益通報者の意向に反して調査を行うことも原則として可能である。他方で、公益通報者の意向に反して調査を行う場合においても、調査の前後において、公益通報者とコミュニケーションを十分にとるよう努め、プライバシー等の公益通報者の利益が害されないよう配慮することが求められる。
- 是正に必要な措置が適切に機能しているかを確認する方法として、是正措置から一定期間経過後に能動的に改善状況に関する調査を行う、特定の個人が被害を受けている事案においては問題があれば再度申し出るよう公益通報者に伝える等が考えられる。
- 内部公益通報受付窓口を経由しない内部公益通報を受けた労働者及び役員においても、事案の内容等に応じて、自ら事実確認を行い是正する、公益通報者の秘密に配慮しつつ調査を担当する部署等に情報共有する等の方法により、調査や是正に必要な措置を速やかに実施することが望ましい。

## イ 公益通報対応業務における利益相反の排除

- 事業者は、内部公益通報受付窓口において受け付ける内部公益通報に関し行われる公益通報対応業務（外部委託する場合も含む。）について、事案に関係する者を公益通報対応業務に関与させない措置をとらなければならない。

上記の内容に関し、以下の考え方等については、指針の解説において明らかにすることが適当である。

- 「事案に関係する者」とは、公正な公益通報対応業務の実施を阻害する者をいう。典型的には、法令違反行為の発覚や調査の結果により実質的に不利益を受ける者、公益通報者や被通報者<sup>20</sup>と一定の親族関係がある者等が考えられる。想定すべき「事案に関係する者」の範囲については、内部規程において具体的に例示をしておくことが望ましい。
- 「関与させない措置」の方法として、「事案に関係する者」を調査や是正に必要な措置の担当から外すこと等が考えられる。受付当初の時点では「事案に関係する者」であるかが判明しない場合には、「事案に関係する者」であることが判明した段階において、公益通報対応業務への関与から除外することが必要である。

<sup>20</sup> その者が法令違反行為を行った、行っている又は行おうとしているとして公益通報された者をいう。

- 「事案に関係する者」であっても、公正さが確保できる部署のモニタリングを受けながら対応をする等、実質的に公正な公益通報対応業務の実施を阻害しない措置がとられている場合には、その関与を妨げるものではない。
- いわゆる顧問弁護士を内部公益通報受付窓口とすることについては、顧問弁護士に内部公益通報をすることを躊躇（ちゅうちょ）する者が存在し、そのことが通報対象事実の早期把握を妨げるおそれがあることにも留意する必要がある。また、顧問弁護士を内部公益通報受付窓口とする場合には、その旨を労働者及び役員並びに退職者向けに明示するなどにより、内部公益通報受付窓口の利用者が通報先を選択するに当たっての判断に資する情報を提供することが望ましい。

## 2. 公益通報者を保護する体制の整備<sup>21</sup>

### (1) 不利益な取扱いを防止する体制の整備

労働者及び役員並びに退職者が通報対象事実を知り、公益通報を行うことにより、公益通報を理由とした解雇その他不利益な取扱い（以下「不利益な取扱い」という。）を受ける懸念があれば、公益通報を躊躇（ちゅうちょ）することが想定される。このような事態を防ぐためには、事業者の労働者及び役員並びに代理人その他の者（以下「労働者及び役員等」という。）<sup>22</sup>による不利益な取扱いを禁止するだけでなく、あらかじめ防止するための措置が必要であるほか、実際に不利益な取扱いが発生した場合には、救済・回復の措置をとり、不利益な取扱いを行った者に対する厳正な対処をとることにより、公益通報を行うことで不利益な取扱いを受けないという認識を十分に労働者及び役員並びに退職者に持たせることが必要である。

そこで、以下の内容を指針において定めることが適当である。

<sup>21</sup> 処分等の権限を有する行政機関やその者に対し当該通報対象事実を通報することがその発生又はこれによる被害の拡大を防止するために必要であると認められる者に対して公益通報をする者についても、同様に不利益な取扱いが防止される必要があるほか、範囲外共有や通報者の探索も防止される必要がある。

<sup>22</sup> 事業者の意思に基づく外部の者の行為を含む趣旨である。

- 事業者は、その労働者及び役員等が不利益な取扱いを行うことを防ぐための措置をとるとともに、公益通報者が不利益な取扱いを受けていないかを把握する措置をとり、不利益な取扱いを把握した場合には、適切な救済・回復の措置をとらなければならない。
- 事業者は、不利益な取扱いが行われた場合に、当該行為を行った労働者及び役員等に対して、行為態様、被害の程度、その他情状等の諸般の事情を考慮して、懲戒処分その他適切な措置をとらなければならない。

上記の内容に関し、以下の考え方等については、指針の解説において明らかにすることが適当である。

- 不利益な取扱いを防ぐための措置として、労働者及び役員に対する教育・周知、内部公益通報受付窓口において不利益な取扱いに関する相談を受け付けること等が考えられる。
- 不利益な取扱いを受けていないかを把握する措置として、公益通報者に対して能動的に確認する、不利益な取扱いを受けた際には内部公益通報受付窓口等の担当部署に連絡するようその旨と当該部署名を公益通報者にあらかじめ伝えておく等が考えられる。

## (2) 範囲外共有等を防止する体制の整備

労働者及び役員並びに退職者が通報対象事実を知ったとしても、自らが公益通報したことが他者に知られる懸念があれば、公益通報を行うことを躊躇（ちゅうちょ）することが想定される。このような事態を防ぐためには、公益通報者を特定させる事項を必要最小限の範囲を超えて共有すること（以下「範囲外共有」という。）や、公益通報をした者を特定しようとする行為（以下「通報者の探索」という。）をあらかじめ防止するための措置が必要である。また、実際に範囲外共有や通報者の探索が行われた場合には、救済・回復の措置や行為者に対する厳正な対処を行うことにより、範囲外共有や通報者の探索が行われないという認識を十分に労働者及び役員並びに退職者に持たせることが必要である。

そこで、以下の内容を指針において定めることが適当である。

- 事業者は、その労働者及び役員等が範囲外共有を行うことを防ぐための措置をとり、範囲外共有が行われた場合には、適切な救済・回復の措置をとらなければならない。
- 事業者は、その労働者及び役員等が、公益通報者を特定した上でなければ必要性の高い調査が実施できないなどのやむを得ない場合を除いて、通報者の探索を行うことを防ぐための措置をとらなければならない。
- 事業者は、範囲外共有や通報者の探索が行われた場合に、当該行為を行った労働者及び役員等に対して、行為態様、被害の程度、その他情状等の諸般の事情を考慮して、懲戒処分その他適切な措置をとらなければならない。

上記の内容に関し、以下の考え方等については、指針の解説において明らかにすることが適当である。

- 範囲外共有を防ぐための措置として、公益通報者を特定させる事項の秘匿性に関する社内教育の実施、公益通報に関する記録の保管方法やアクセス権限等の規程における明確化、公益通報者を特定させる事項を共有する範囲の明確な確認等が考えられる。
- 通報者の探索を行うことを防ぐための措置として、通報者の探索は行ってはならない行為であって懲戒処分その他の措置の対象となることを教育・周知すること等が考えられる。
- 特に、ハラスメント事案等で被害者と公益通報者が同一の事案においては、公益通報者を特定させる事項を共有する際に、被害者の心情にも配慮しつつ、書面<sup>23</sup>によるなど同意の有無について誤解のないよう、当該公益通報者から同意を得ることが望ましい。
- 範囲外共有及び通報者の探索を防止すべき「労働者及び役員等」には内部公益通報受付窓口に関する外部委託先も含む<sup>24</sup>。
- 懲戒処分その他適切な措置を行う際には、範囲外共有が行われた事実の有無については慎重に確認し、範囲外共有を実際に行っていない者に対して懲戒処分その他の措置を行うことのないよう留意する必要がある。

<sup>23</sup> 電子的方式、磁気的方式その他の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録を含む。以下同じ。

<sup>24</sup> 外部委託先も従事者として定められる場合はあり得る（第2 1. 参照）。

### 3. 内部公益通報対応体制を実効的に機能させるための措置

#### (1) 労働者及び役員並びに退職者に対する教育・周知

内部公益通報が適切になされるためには、労働者及び役員並びに退職者において、公益通報者保護法及び事業者の内部公益通報対応体制について十分に認識している必要がある。

また、従事者は、公益通報対応業務を行う機会が通常の労働者及び役員よりも多く、公益通報者を特定させる事項について刑事罰で担保された守秘義務を負うことを踏まえ、公益通報者保護法及び内部公益通報対応体制について、特に十分に認識している必要がある。

そして、労働者及び役員並びに退職者の認識を高めるためには、事業者の側において能動的に周知するだけではなく、労働者及び役員並びに退職者が質問や相談を行った際に、適時に情報提供ができる仕組みも必要である。

そこで、以下の内容を指針において定めることが適当である。

- 事業者は、公益通報者保護法及び内部公益通報対応体制について、労働者及び役員並びに退職者に対して教育・周知を行わなければならない。また、従事者に対しては、公益通報者を特定させる事項の取扱いについて、特に十分に教育を行わなければならない。
- 事業者は、労働者及び役員並びに退職者から寄せられる、内部公益通報対応体制の仕組みや不利益な取扱いに関する質問・相談に対応しなければならない。

上記の内容に関し、以下の考え方等については、指針の解説において明らかにすることが適当である。

＜労働者及び役員並びに退職者に対する教育・周知について＞

- 教育・周知に当たっては、単に規程の内容を労働者及び役員に形式的に知らせるだけではなく、組織の長が主体的かつ継続的に制度の利用を呼び掛ける等の手段を通じて、公益通報の意義や組織にとっての内部公益通報の重要性等を労働者及び役員に十分に認識させることが求められる。
- 内部公益通報対応体制の仕組みについて教育・周知を行う際には、単に内部公益通報受付窓口の設置先を形式的に知らせるだけではなく、職制上のレポーティングラインにおいても部下等から内部公益通報を受けられる可能性があること、内部公益通報受付窓口で内部公益通報した場合と従事者ではない職制上のレポーティングラインにおいて内部公益通報をした場合とでは公益通報者を特定させる事項の秘匿について

のルールに差異があること<sup>25</sup>等、内部公益通報対応体制の仕組み全体の内容を伝えることが求められる。

- 公益通報者保護法について教育・周知を行う際には、権限を有する行政機関等への公益通報も公益通報者保護法において保護されているという点も含めて、公益通報者保護法全体の内容を伝えることが求められる。
- 教育・周知を行う際には、その内容を労働者及び役員の立場・経験年数等に応じて用意する（階層別研修等）、周知のツールに多様な媒体を用いる（イントラネット、社内研修、携行カード・広報物の配布、ポスターの掲示等）など、実効的な方法を各事業者の創意工夫により検討し、実行することが求められる<sup>26</sup>。
- 組織の長その他幹部に対しても、内部公益通報対応体制の内部統制システムにおける位置付け、リスク情報の早期把握がリスク管理に資する点等について教育・周知することが求められる。
- 退職者に対する教育・周知の方法として、在職中に、退職後も公益通報ができることを教育・周知すること等が考えられる。
- 内部公益通報対応体制の利用者を労働者及び役員以外に対しても広く認めている場合には（例：グループ共通のホットラインを設ける）、その体制の利用者全て（例：子会社の労働者及び役員）に対して教育・周知を行うことが望ましい。

#### <従事者に対する教育について>

- 従事者に対する教育については、定期的な実施や実施状況の管理を行うなどして、通常の労働者及び役員と比較して、特に実効的に行うことが求められる<sup>27</sup>。
- 従事者に対する教育については、公益通報対応業務に従事する頻度等の実態に応じて、内容が異なり得る。

#### <仕組みや不利益な取扱いに関する質問・相談について>

- 内部公益通報対応体制の仕組みの質問・相談については、内部公益通

<sup>25</sup> 例えば、内部公益通報受付窓口で内部公益通報した場合においては、刑事罰付の守秘義務を負う従事者が対応することとなること、職制上のレポーティングラインへの報告や従事者以外の労働者及び役員に対する報告も内部公益通報となり得るが従事者以外は必ずしも刑事罰で担保された守秘義務を負うものでないこと、従事者以外の者については内部規程において範囲外共有の禁止を徹底させていることなどが考えられる。

<sup>26</sup> 内部公益通報対応体制の内容、具体例を用いた通報対象の説明、通報者保護の仕組み、その他内部公益通報受付窓口への相談が想定される質問事項等を FAQ にまとめ、イントラネットへの掲載やガイドブックの作成などを行うことも考えられる。

<sup>27</sup> 法第 12 条の守秘義務の内容のほか、例えば、通報の受付、調査、是正に必要な措置などの各局面における実践的なスキルについても教育することが考えられる。

報受付窓口以外において対応することが可能である。

- 不利益な取扱いに関する質問・相談については、内部公益通報受付窓口において対応することが望ましいが、内部公益通報受付窓口以外において対応することも可能である。

## (2) 是正措置等の通知

内部公益通報をした者は、事業者からの情報提供がなければ、内部公益通報について是正に必要な措置がとられたか否かについて知り得ず、行政機関等に公益通報すべきか、調査の進捗を待つべきかを判断することが困難である。そのため、利害関係人のプライバシーを侵害するおそれがある等<sup>28</sup>、内部公益通報をした者に対してつまびらかに情報を明らかにすることに支障がある場合を除いて、内部公益通報への対応結果を内部公益通報をした者に伝える必要がある。

そこで、以下の内容を指針において定めることが適当である。

- 事業者は、書面により内部公益通報を受けた場合において、当該内部公益通報に係る通報対象事実の中止その他是正に必要な措置をとったときはその旨を、当該内部公益通報に係る通報対象事実がないときはその旨を、適正な業務の遂行及び利害関係人の秘密、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、当該内部公益通報を行った者に対し、速やかに通知しなければならない。

上記の内容に関し、以下の考え方等については、指針の解説において明らかにすることが適当である。

- 通知の方法として、公益通報者個人に通知をする、全社的な再発防止策をとる必要がある場合に労働者及び役員全員に対応状況の概要を定期的に伝えるなど、状況に応じた様々な方法が考えられる。
- 事業者は、内部公益通報受付窓口の担当者以外の者（いわゆる上司等）が内部公益通報を受ける場合においても、公益通報者の意向も踏まえつつ当該内部公益通報受付窓口の担当者以外の者が内部公益通報受付窓口に連絡するように教育・周知するなど、適正な業務の遂行等に支障がない範囲において何らかの通知<sup>29</sup>がなされるようにすることが求

<sup>28</sup> 例えば、調査過程において誰が何を証言したか、人事処分の詳細な内容などはプライバシーに関わる場合もあるため、公益通報者に伝えるべきではない場合も想定される。

<sup>29</sup> 通知の態様は一律のものが想定されているものではなく、例えば、内部公益通報を受けた者が公益通報者の上司等である場合において、公益通報者から単なる報告ではなく公益

められる。

- 通知するまでの具体的な期間を示す（受付から 20 日以内に調査開始の有無を伝える<sup>30</sup>等）、是正措置等の通知のほかには内部公益通報の受付や調査の開始についても通知するなど、適正な業務の遂行等に支障が生じない範囲内において、公益通報者に対してより充実した情報提供を行うことが望ましい。

### （3）記録の保管、見直し・改善、運用実績の労働者及び役員への開示

内部公益通報対応体制の在り方は、事業者の規模、組織形態、業態、法令違反行為が発生するリスクの程度、ステークホルダーの多寡、労働者及び役員並びに退職者の内部公益通報対応体制の活用状況、その時々における社会背景等によって異なり得るものであり、状況に応じて、継続的に改善することが求められる。そのためには、記録を適切に作成・保管し、当該記録に基づき、評価・点検を定期的実施し、その結果を踏まえ、組織の長や幹部の責任の下で、対応の在り方の適切さについて再検討するなどの措置が必要である。

また、内部公益通報が適切になされるためには、内部公益通報を行うことによって法令違反行為が是正されることに対する労働者及び役員の期待感を高めることが必要であり、そのためには、個人情報の保護等に十分配慮しつつ、事業者の内部公益通報対応体制が適切に機能していることを示す実績を労働者及び役員に開示することが必要である。

そこで、以下の内容を指針において定めることが適当である。

- 事業者は、内部公益通報への対応に関する記録を作成し、適切な期間保管しなければならない。
- 事業者は、内部公益通報対応体制の定期的な評価・点検を実施し、必要に応じて内部公益通報対応体制の改善を行わなければならない。
- 事業者は、内部公益通報受付窓口寄せられた内部公益通報に関する運用実績の概要を、適正な業務の遂行及び利害関係人の秘密、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労働者及び役員に開示しなければならない。

通報であるとしてその受領の通知を求められている場合には、公益通報者のプライバシー等に配慮しつつ内部公益通報受付窓口はその通報内容を伝え、通報者本人にこれを行った旨を通知することも考えられる。

<sup>30</sup> 書面により内部公益通報をした日から 20 日を経過しても、事業者から通報対象事実について調査を行う旨の通知がない場合等には、報道機関等への公益通報を行った者は、解雇その他不利益な取扱いからの保護の対象となる（法第 3 条第 3 号ホ）。

上記の内容に関し、以下の考え方等については、指針の解説において明らかにすることが適当である。

- 記録の保管期間については、個々の事業者が、評価点検や個別案件処理の必要性等を検討した上で適切な期間を定めることが求められる。記録には公益通報者を特定させる事項等の機微な情報が記載されていることを踏まえ、文書記録の閲覧やデータへのアクセスに制限を付すなど、慎重に保管する必要がある。
- 定期的な評価・点検の方法として、労働者及び役員に対して内部公益通報対応体制の周知度等についてアンケート調査を行う、担当の従事者間において公益通報対応業務の改善点について意見交換を行う、外部の専門家から公益通報対応業務の改善点について指摘を受ける等が考えられる。
- 運用実績の労働者及び役員への開示に当たっては、公益通報とそれ以外の通報とを厳密に区別する必要はない。
- 運用実績を労働者及び役員に対してのみならず対外的にも開示することは、実効性の高いガバナンス体制を構築していることを対外的に示すことができる場合がある。
- 運用実績とは、例えば、過去一定期間における通報件数、是正の有無、対応の概要、内部公益通報を促すための活動状況等が考えられる。開示の内容・方法を検討する際には、公益通報者を特定させる事態が生じないように十分に留意する必要がある。

#### (4) 内部規程の策定及び運用

事業者において、指針に沿った内部公益通報対応体制の整備等を確実にを行うに当たっては、指針の内容を当該事業者において守るべきルールとして明確にし、担当者が交代することによって対応が変わることや、対応がルールに沿ったものか否かが不明確となる事態等が生じないようにすることが重要であり、その観点からはルールを規程として明確に定めることが必要となる<sup>31</sup>。また、規程に沿って運用がされなければ規程を定める意味がない。

そこで、以下の内容を指針において定めることが適当である。

- |  |
|--|
| ○ 事業者は、この指針において求められる事項について、内部規程において定め、また、当該規程の定めに従って運用しなければならない。 |
|--|

<sup>31</sup> 例えば、調査の権限が定められていなければ、調査の対象者において調査に従うべきか疑義が生じ、実効的な調査が実施できない場合もある。

## 第2 公益通報対応業務従事者の定め（法第11条第1項関係）

### 1. 従事者として定めなければならない者の範囲

公益通報者を特定させる事項の秘匿性を高め、内部公益通報を安心して行うためには、公益通報対応業務のいずれの段階においても公益通報者を特定させる事項が漏れることを防ぐ必要がある。

また、法第11条第2項において事業者により内部公益通報対応体制の整備等を求め、同条第1項において事業者により従事者を定める義務を課した趣旨は、公益通報者を特定させる事項について、法第12条<sup>32</sup>の規定により守秘義務を負う従事者による慎重な管理を行わせるためであり、同趣旨を踏まえれば、内部公益通報受付窓口において受け付ける内部公益通報に関して、公益通報者を特定させる事項を伝達される者を従事者として定めることが相当といえる<sup>33</sup>。

そこで、以下の内容を指針において定めることが適当である。

- 事業者は、内部公益通報受付窓口において受け付ける内部公益通報に関して公益通報対応業務を行う者であり、かつ、当該業務に関して公益通報者を特定させる事項を伝達される者を、従事者として定めなければならない。

上記の内容に関し、以下の考え方等については、指針の解説において明らかにすることが適当である。

<sup>32</sup> 従事者が公益通報者を特定させる事項を漏らしたことについて「正当な理由」がある場合には法第12条の違反とはならない。「正当な理由」がある場合とは、漏らす行為に違法性がないとして許容される場合をいい、例えば、公益通報者本人の同意がある場合のほか、法令に基づく場合や、調査等に必要である範囲の従事者間で情報共有する場合等が想定される。また、ハラスメントが公益通報に該当する場合等において、公益通報者が通報対象事実に関する被害者と同一人物である等のために、調査等を進める上で、公益通報者の排他的な特定を避けることが著しく困難であり、当該調査等が法令違反の是正等に当たってやむを得ないものである場合には、「正当な理由」が認められるといえる。なお、特に、ハラスメント事案等で被害者と公益通報者が同一の事案においては、公益通報者を特定させる事項を共有する際に、被害者の心情にも配慮しつつ、書面によるなど同意の有無について誤解のないよう、当該公益通報者から同意を得ることが望ましい（第1 2.（2）再掲）。

<sup>33</sup> 内部公益通報受付窓口の担当者以外の者（いわゆる上司等）も内部公益通報を受けることがある。これら内部公益通報受付窓口の担当者以外の者については、従事者として指定されていないことも想定されるが、その場合であっても、事業者において整備・対応が求められる範囲外共有等を防止する体制（第1 2.（2））の対象とはなるものであり、当該体制も含めて全体として範囲外共有を防止していくことが重要である。

- 上記の指針の内容を踏まえれば、事業者は、コンプライアンス部、総務部等の名称にかかわらず、内部公益通報受付窓口において受け付ける内部公益通報に関して公益通報対応業務を行う者であり、かつ、当該業務に関して公益通報者を特定させる事項を伝達される者であることを実質的に判断して、従事者として定める必要がある。
- 事業者は、内部公益通報受付窓口において受け付ける内部公益通報に関して公益通報対応業務を行うことを主たる職務とする部門の担当者を従事者として定める必要がある。また、それ以外の部門の担当者であっても、内部公益通報受付窓口において受け付ける<sup>34</sup>内部公益通報に関して公益通報対応業務を行う者であり、かつ、当該業務に関して公益通報者を特定させる事項<sup>35</sup>を伝達される者<sup>36</sup>については、必要が生じた都度従事者として定める必要がある<sup>37</sup><sup>38</sup>。

<sup>34</sup> 内部公益通報受付窓口のものとして表示された連絡先（電話番号、メールアドレス等）に直接内部公益通報がされた場合だけではなく、例えば、同窓口を経由する公益通報対応業務に従事する担当者個人のメールアドレス宛てに内部公益通報があった場合など、実質的に同窓口において内部公益通報を受け付けたといえる場合を含む。

<sup>35</sup> 「公益通報者を特定させる事項」とは、公益通報をした人物が誰であるか「認識」することができる事項をいう。公益通報者の氏名、社員番号等のように当該人物に固有の事項を伝達される場合が典型例であるが、性別等の一般的な属性であっても、当該属性と他の事項とを照合されることにより、排他的に特定の人物が公益通報者であると判断できる場合には、該当する。「認識」とは刑罰法規の明確性の観点から、公益通報者を排他的に認識できることを指す。

<sup>36</sup> 調査等に当たって通報内容を他の者に伝える際に、調査等の契機が公益通報であることを伝えなければ、基本的には、情報伝達される相手方において、公益通報がなされたことを確定的に認識することができず、公益通報者が誰であるかについても確定的に認識することを避けることができる。そのため、結果として、公益通報者を特定させる事項が伝達されるとの事態を避けられることから、必要に応じて従事者以外の者に調査等の依頼を行う際には、当該調査等が公益通報を契機としていることを伝えないことが望ましい。

<sup>37</sup> 必要が生じた都度従事者として定める場合においては、従事者の指定を行うことにより、社内調査等が公益通報を端緒としていることを被指定者に事実上知らせてしまう可能性がある。そのため、公益通報者保護の観点からは、従事者の指定を行うこと自体について慎重になることが求められる（従事者の指定をせずとも公益通報者を特定させる事項を知られてしまう場合にはこの限りではない。）。

<sup>38</sup> 社内調査等におけるヒアリングの対象者、職場環境を改善する措置に職場内において参加する労働者、製造物の品質不正事案に関する社内調査において品質の再検査を行う者などであって、公益通報の内容を伝えられたにとどまる者等は、公益通報の受付、調査、是正に必要な措置について、主体的に行っておらず、かつ、重要部分について関与していないことから、たとえ調査上の必要性に応じて公益通報者を特定させる事項を知ることとなったとしても、従事者として定めるべき対象には該当しない。ただし、このような場合であっても、事業者における労働者及び役員として、内部規程に基づき範囲外共有をしてはならない義務を負う（第1 2.（2）参照）。

## 2. 従事者を定める方法

従事者は、法第 12 条において、公益通報者を特定させる事項について、刑事罰により担保された守秘義務を負う者であり、公益通報者を特定させる事項に関して慎重に取り扱い、予期に反して刑事罰が科される事態を防ぐため、自らが刑事罰で担保された守秘義務を負う立場にあることを明確に認識している必要がある。

そこで、以下の内容を指針において定めることが適当である。

- 事業者は、従事者を定める際には、書面により指定をするなど、従事者の地位に就くことが従事者となる者自身に明らかとなる方法により定めなければならない。

上記の内容に関し、以下の考え方等については、指針の解説において明らかにすることが適当である。

- 従事者を定める方法として、従事者に対して個別に通知する方法のほか、内部規程等において部署・部署内のチーム・役職等の特定の属性で指定することが考えられる。後者の場合においても、従事者の地位に就くことを従事者となる者自身に明らかにする必要がある。
- 従事者を事業者外部に委託する際においても、同様に、従事者の地位に就くことが従事者となる者自身に明らかとなる方法により定める必要がある。
- 公益通報をする先が従事者であることが分かれば、公益通報者を特定させる事項がより慎重に取り扱われるといった安心感により内部公益通報が促される効果が期待できることから、労働者及び役員並びに退職者に対しても、内部公益通報受付窓口の担当者は従事者であること等を、業務の遂行等に支障が生じない範囲で明らかにすることが望ましい。

(別添)

○公益通報者保護法第 11 条第 1 項及び第 2 項の規定に基づき事業者がとるべき措置に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な指針（案）

## 第 1 はじめに

この指針は、公益通報者保護法（平成 16 年法律第 122 号。以下「法」という。）第 11 条第 4 項の規定に基づき、同条第 1 項に規定する公益通報対応業務従事者の定め及び同条第 2 項に規定する事業者内部における公益通報に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の必要な措置に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な事項を定めたものである。

## 第 2 用語の説明

「公益通報」とは、法第 2 条第 1 項に定める「公益通報」をいい、処分等の権限を有する行政機関やその他外部への通報が公益通報となる場合も含む。

「公益通報者」とは、法第 2 条第 2 項に定める「公益通報者」をいい、公益通報をした者をいう。

「内部公益通報」とは、法第 3 条第 1 号及び第 6 条第 1 号に定める公益通報をいい、通報窓口への通報が公益通報となる場合だけでなく、上司等への報告が公益通報となる場合も含む。

「事業者」とは、法第 2 条第 1 項に定める「事業者」をいい、営利の有無を問わず、一定の目的をもってなされる同種の行為の反復継続的遂行を行う法人その他の団体及び事業を行う個人であり、法人格を有しない団体、国・地方公共団体などの公法人も含まれる。

「労働者」とは、法第 2 条第 1 項に定める「労働者」及び「派遣労働者」をいい、その者の同項に定める「役務提供先等」への通報が内部公益通報となり得る者をいう。

「役員」とは、法第 2 条第 1 項に定める「役員」をいい、その者の同項に定める「役務提供先等」への通報が内部公益通報となり得る者をいう。

「退職者」とは、労働者であった者をいい、その者の法第 2 条第 1 項に定める「役務提供先等」への通報が内部公益通報となり得る者をいう。

「労働者及び役員等」とは、労働者及び役員のほか、法第 2 条第 1 項に定める「代理人その他の者」をいう。

「通報対象事実」とは、法第 2 条第 3 項に定める「通報対象事実」をいう。

「公益通報対応業務」とは、法第 11 条第 1 項に定める「公益通報対応業務」をいい、内部公益通報を受け、並びに当該内部公益通報に係る通報対象事実の調査をし、及びその是正に必要な措置をとる業務をいう。

「従事者」とは、法第 11 条第 1 項に定める「公益通報対応業務従事者」をいう。

「内部公益通報対応体制」とは、法第 11 条第 2 項に定める、事業者が内部公益通報に応じ、適切に対応するために整備する体制をいう。

「内部公益通報受付窓口」とは、内部公益通報を部門横断的に受け付ける窓口をいう。

「範囲外共有」とは、公益通報者を特定させる事項を必要最小限の範囲を超えて共有する行為をいう。

「通報者の探索」とは、公益通報者を特定しようとする行為をいう。

### 第 3 従事者の定め（法第 11 条第 1 項関係）

- 1 事業者は、内部公益通報受付窓口において受け付ける内部公益通報に関して公益通報対応業務を行う者であり、かつ、当該業務に関して公益通報者を特定させる事項を伝達される者を、従事者として定めなければならない。
- 2 事業者は、従事者を定める際には、書面により指定をするなど、従事者の地位に就くことが従事者となる者自身に明らかとなる方法により定めなければならない。

### 第 4 内部公益通報対応体制の整備その他の必要な措置（法第 11 条第 2 項関係）

- 1 事業者は、部門横断的な公益通報対応業務を行う体制の整備として、次の措置をとらなければならない。
  - (1) 内部公益通報受付窓口の設置等  
内部公益通報受付窓口を設置し、当該窓口寄せられる内部公益通報を受け、調査をし、是正に必要な措置をとる部署及び責任者を明確に定める。
  - (2) 組織の長その他幹部からの独立性の確保に関する措置  
内部公益通報受付窓口において受け付ける内部公益通報に係る公益通報対応業務に関して、組織の長その他幹部に係る事案については、これらの者からの独立性を確保する措置をとる。
  - (3) 公益通報対応業務の実施に関する措置  
内部公益通報受付窓口において内部公益通報を受け付け、正当な理由がある場合を除いて、必要な調査を実施する。そして、当該調査の結果、通報対象事実に係る法令違反行為が明らかになった場合には、速やかに是正に必要な措置をとる。また、是正に必要な措置をとった後、当該措置が適切に機能しているかを確認し、適切に機能していない場合には、改めて是正に必要な措置をとる。
  - (4) 公益通報対応業務における利益相反の排除に関する措置  
内部公益通報受付窓口において受け付ける内部公益通報に関し行われる公益通報対応業務について、事案に係る者を公益通報対応業務に関与させない措置をとる。

2 事業者は、公益通報者を保護する体制の整備として、次の措置をとらなければならない。

(1) 不利益な取扱いの防止に関する措置

イ 事業者の労働者及び役員等が不利益な取扱いを行うことを防ぐための措置をとるとともに、公益通報者が不利益な取扱いを受けていないかを把握する措置を取り、不利益な取扱いを把握した場合には、適切な救済・回復の措置をとる。

ロ 不利益な取扱いが行われた場合に、当該行為を行った労働者及び役員等に対して、行為態様、被害の程度、その他情状等の諸般の事情を考慮して、懲戒処分その他適切な措置をとる。

(2) 範囲外共有等の防止に関する措置

イ 事業者の労働者及び役員等が範囲外共有を行うことを防ぐための措置を取り、範囲外共有が行われた場合には、適切な救済・回復の措置をとる。

ロ 事業者の労働者及び役員等が、公益通報者を特定した上でなければ必要性の高い調査が実施できないなどのやむを得ない場合を除いて、通報者の探索を行うことを防ぐための措置をとる。

ハ 範囲外共有や通報者の探索が行われた場合に、当該行為を行った労働者及び役員等に対して、行為態様、被害の程度、その他情状等の諸般の事情を考慮して、懲戒処分その他適切な措置をとる。

3 事業者は、内部公益通報対応体制を実効的に機能させるための措置として、次の措置をとらなければならない。

(1) 労働者及び役員並びに退職者に対する教育・周知に関する措置

イ 法及び内部公益通報対応体制について、労働者及び役員並びに退職者に対して教育・周知を行う。また、従事者に対しては、公益通報者を特定させる事項の取扱いについて、特に十分に教育を行う。

ロ 労働者及び役員並びに退職者から寄せられる、内部公益通報対応体制の仕組みや不利益な取扱いに関する質問・相談に対応する。

(2) 是正措置等の通知に関する措置

書面により内部公益通報を受けた場合において、当該内部公益通報に係る通報対象事実の中止その他是正に必要な措置をとったときはその旨を、当該内部公益通報に係る通報対象事実がないときはその旨を、適正な業務の遂行及び利害関係人の秘密、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、当該内部公益通報を行った者に対し、速やかに通知する。

(3) 記録の保管、見直し・改善、運用実績の労働者及び役員への開示に関する措置

イ 内部公益通報への対応に関する記録を作成し、適切な期間保管する。

ロ 内部公益通報対応体制の定期的な評価・点検を実施し、必要に応じて内部公益通

報対応体制の改善を行う。

ハ 内部公益通報受付窓口に寄せられた内部公益通報に関する運用実績の概要を、適正な業務の遂行及び利害関係人の秘密、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労働者及び役員に開示する。

(4) 内部規程の策定及び運用に関する措置

この指針において求められる事項について、内部規程において定め、また、当該規程の定めに従って運用する。

## 公益通報者保護法に基づく指針等に関する検討会 委員等名簿

### (委員)

おがわ おさむ  
小川 修 岡山県総社市（全国市長会経済委員会委員長市）総務課課長補佐

かき ざき たまき  
柿崎 環（座長代） 明治大学法学部教授

### 理)

ごとう じゅん  
後藤 準 全国商工会連合会常務理事

ごみ ゆうこ  
五味 祐子 国広総合法律事務所 弁護士

たか いわお  
高 巖（座長） 麗澤大学大学院経済研究科教授

たなか わたる  
田中 亘 東京大学社会科学研究所教授

つちだ あつこ  
土田 あつ子 公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 消費生活研究所 主任研究員

はやし なおみ  
林 尚美 弁護士、元 日本弁護士連合会 消費者問題対策委員会 製造物責任・公益通報者保護部会部会長

はるた ゆういち  
春田 雄一 日本労働組合総連合会 総合政策局 経済・社会政策局長

まつうら しょうじ  
松浦 正治 一般社団法人日本経済団体連合会 経済法規委員会企画部会 公益通報者保護制度検討ワーキング・グループ委員、

東京海上ホールディングス株式会社 法務コンプライアンス部 部長 兼 グローバルグループ マネージャー

（敬称略、五十音順。肩書は令和3年3月22日現在）

### (オブザーバー)

全国市長会

全国町村会

### (事務局)

消費者庁消費者制度課

公益通報者保護法に基づく指針等に関する検討会 開催状況

| 開催日程            | 主な実施事項  |
|-----------------|---|
| 第1回（令和2年10月19日） | <ul style="list-style-type: none"> <li>・指針に取り入れるべき項目に関する意見交換</li> <li>・関係者からのヒアリング</li> </ul> |
| 第2回（令和2年11月13日） | <ul style="list-style-type: none"> <li>・指針に取り入れるべき項目に関する意見交換</li> </ul>                       |
| 第3回（令和2年12月23日） | <ul style="list-style-type: none"> <li>・指針の方向性（案）に関する意見交換</li> </ul>                          |
| 第4回（令和3年2月9日）   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・報告書（案）に関する意見交換</li> </ul>                             |
| 第5回（令和3年3月22日）  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・報告書（案）に関する意見交換</li> <li>・取りまとめ</li> </ul>             |

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

## 目次

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <b>I. 内部通報制度の意義等</b> .....    | 3 |
| 1. 事業者における内部通報制度の意義 .....     | 3 |
| 2. 経営トップの責務 .....             | 3 |
| 3. 本ガイドラインの目的と性格 .....        | 3 |
| <b>II. 内部通報制度の整備・運用</b> ..... | 4 |
| 1. 内部通報制度の整備 .....            | 4 |
| (1) 通報対応の仕組みの整備 .....         | 4 |
| (仕組みの整備) .....                | 4 |
| (通報窓口の整備) .....               | 4 |
| (通報窓口の拡充) .....               | 4 |
| (関係事業者全体における実効性の向上) .....     | 4 |
| (通報窓口の利用者等の範囲の拡充) .....       | 4 |
| (内部規程の整備) .....               | 5 |
| (2) 経営幹部から独立性を有する通報ルート .....  | 5 |
| (3) 利益相反関係の排除 .....           | 5 |
| (4) 安心して通報ができる環境の整備 .....     | 5 |
| (従業員の意見の反映等) .....            | 5 |
| (環境整備) .....                  | 5 |
| (仕組みの周知等) .....               | 6 |
| (透明性の高い職場環境の形成) .....         | 6 |
| 2. 通報の受付 .....                | 6 |
| (通報受領の通知) .....               | 6 |
| (通報内容の検討) .....               | 6 |
| 3. 調査・是正措置 .....              | 6 |
| (1) 調査・是正措置の実効性の確保 .....      | 6 |
| (調査・是正措置のための体制整備) .....       | 6 |
| (調査への協力等) .....               | 7 |
| (是正措置と報告) .....               | 7 |
| (第三者による検証・点検等) .....          | 7 |
| (担当者の配置・育成等) .....            | 7 |
| (2) 調査・是正措置に係る通知 .....        | 7 |
| (調査に係る通知) .....               | 7 |
| (是正措置に係る通知) .....             | 7 |
| (通報者等に対する正当な評価) .....         | 7 |
| <b>III. 通報者等の保護</b> .....     | 8 |
| 1. 通報に係る秘密保持の徹底 .....         | 8 |
| (1) 秘密保持の重要性 .....            | 8 |
| (2) 外部窓口の活用 .....             | 8 |

|                                |           |
|--------------------------------|-----------|
| (外部窓口の整備) .....                | 8         |
| (外部窓口担当者の秘密保持) .....           | 8         |
| (外部窓口の評価・改善) .....             | 9         |
| (3) 通報の受付における秘密保持.....         | 9         |
| (個人情報の保護) .....                | 9         |
| (通報者本人による情報管理) .....           | 9         |
| (匿名通報の受付と実効性の確保) .....         | 9         |
| (4) 調査実施における秘密保持 .....         | 10        |
| (調査と個人情報の保護) .....             | 10        |
| 2. 解雇その他不利益な取扱いの禁止.....        | 10        |
| (解雇その他不利益な取扱いの禁止) .....        | 10        |
| (違反者に対する措置) .....              | 11        |
| (予防措置) .....                   | 11        |
| 3. 自主的に通報を行った者に対する処分等の減免 ..... | 11        |
| <b>IV. 評価・改善等</b> .....        | <b>11</b> |
| 1. フォローアップ .....               | 11        |
| (通報者等に係るフォローアップ) .....         | 11        |
| (是正措置に係るフォローアップ) .....         | 11        |
| (グループ企業等に係るフォローアップ) .....      | 11        |
| 2. 内部通報制度の評価・改善 .....          | 12        |
| (評価・改善) .....                  | 12        |
| (ステークホルダーへの情報提供) .....         | 12        |

「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

## I. 内部通報制度の意義等

### 1. 事業者における内部通報制度の意義

公益通報者保護法を踏まえ、事業者が実効性のある内部通報制度を整備・運用することは、組織の自浄作用の向上やコンプライアンス経営の推進に寄与し、消費者、取引先、従業員、株主・投資家、債権者、地域社会等を始めとするステークホルダーからの信頼獲得に資する等、企業価値の向上や事業者の持続的発展にもつながるものである。

また、内部通報制度を積極的に活用したリスク管理等を通じて、事業者が高品質で安全・安心な製品・サービスを提供していくことは、企業の社会的責任を果たし、社会経済全体の利益を確保する上でも重要な意義を有する。

### 2. 経営トップの責務

公正で透明性の高い組織文化を育み、組織の自浄作用を健全に発揮させるためには、単に仕組みを整備するだけでなく、経営トップ自らが、経営幹部及び全ての従業員に向け、例えば、以下のような事項について、明確なメッセージを継続的に発信することが必要である。

- コンプライアンス経営推進における内部通報制度の意義・重要性
- 内部通報制度を活用した適切な通報は、リスクの早期発見や企業価値の向上に資する正当な職務行為であること
- 内部規程や公益通報者保護法の要件を満たす適切な通報を行った者に対する不利益な取扱いは決して許されないこと
- 通報に関する秘密保持を徹底すべきこと
- 利益追求と企業倫理が衝突した場合には企業倫理を優先すべきこと
- 上記の事項は企業の発展・存亡をも左右し得ること

### 3. 本ガイドラインの目的と性格

本ガイドラインは、公益通報者保護法を踏まえて、事業者のコンプライアンス経営への取組を強化し、社会経済全体の利益を確保するために、事業者が自主的に取り組むことが推奨される事項を具体化・明確化し、従業員等からの法令違反

等の早期発見・未然防止に資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である。

なお、本ガイドラインは、各事業者において一層充実した通報対応の仕組みを整備・運用することや各事業者の規模や業種・業態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。

## Ⅱ. 内部通報制度の整備・運用

### 1. 内部通報制度の整備

#### (1) 通報対応の仕組みの整備

##### (仕組みの整備)

- 通報の受付から調査・是正措置の実施及び再発防止策の策定までを適切に行うため、経営幹部を責任者とし、部署間横断的に通報を取り扱う仕組みを整備するとともに、これを適切に運用することが必要である。

また、経営幹部の役割を内部規程等において明文化することが適当である。

##### (通報窓口の整備)

- 通報窓口及び受付の方法を明確に定め、それらを経営幹部及び全ての従業員に対し、十分かつ継続的に周知することが必要である。

##### (通報窓口の拡充)

- 通報窓口を設置する場合には、例えば、以下のような措置を講じ、経営上のリスクに係る情報を把握する機会の拡充に努めることが適当である。

- 法律事務所や民間の専門機関等に委託する（中小企業の場合には、何社かが共同して委託することも考えられる）等、事業者の外部に設置すること
- 労働組合を通報窓口として指定すること
- グループ企業共通の一元的な窓口を設置すること
- 事業者団体や同業者組合等の関係事業者共通の窓口を設置すること

- また、対象としている通報内容や通報者の範囲、個人情報保護の程度等を確認の上、必要に応じ、既存の通報窓口を充実させて活用することも可能である。

##### (関係事業者全体における実効性の向上)

- 企業グループ全体やサプライチェーン等におけるコンプライアンス経営を推進するため、例えば、関係会社・取引先を含めた内部通報制度を整備することや、関係会社・取引先における内部通報制度の整備・運用状況を定期的に確認・評価した上で、必要に応じ助言・支援をすること等が適当である。

##### (通報窓口の利用者等の範囲の拡充)

- コンプライアンス経営を推進するとともに、経営上のリスクに係る情報の早

期把握の機会を拡充するため、通報窓口の利用者及び通報対象となる事項の範囲については、例えば、以下のように幅広く設定することが適当である。

- 通報窓口の利用者の範囲：従業員（契約社員、パートタイマー、アルバイト、派遣社員等を含む）のほか、役員、子会社・取引先の従業員、退職者等
- 通報対象となる事項の範囲：法令違反のほか、内部規程違反等

#### （内部規程の整備）

- 内部規程に通報対応の仕組みについて規定し、特に、通報者に対する解雇その他不利益な取扱いの禁止及び通報者の匿名性の確保の徹底に係る事項については、十分に明記することが必要である。

### （2）経営幹部から独立性を有する通報ルート

- コンプライアンス経営の徹底を図るため、通常の通報対応の仕組みのほか、例えば、社外取締役や監査役等への通報ルート等、経営幹部からも独立性を有する通報受付・調査是正の仕組みを整備することが適当である。

### （3）利益相反関係の排除

- 内部通報制度の信頼性及び実効性を確保するため、受付担当者、調査担当者その他通報対応に従事する者及び被通報者（その者が法令違反等を行った、行っている又は行おうとしていると通報された者をいう。以下同じ。）は、自らが関係する通報事案の調査・是正措置等に関与してはならない。
- また、通報の受付や事実関係の調査等通報対応に係る業務を外部委託する場合には、中立性・公正性に疑義が生じるおそれ又は利益相反が生じるおそれがある法律事務所や民間の専門機関等の起用は避けることが必要である。

### （4）安心して通報ができる環境の整備

#### （従業員の意見の反映等）

- 内部通報制度の整備・運用に当たっては、従業員の意見・要望を反映したり、他の事業者の優良事例を参照したりする等、従業員が安心して通報・相談ができる実効性の高い仕組みを構築することが必要である。

#### （環境整備）

- 経営上のリスクに係る情報が、可能な限り早期にかつ幅広く寄せられるようにするため、通報窓口の運用に当たっては、敷居が低く、利用しやすい環境を整備することが必要である。
- 通報窓口の利用者の疑問や不安を解消するため、各事業者の通報の取扱いや通報者保護の仕組みに関する質問・相談に対応することが必要である。相談対応は事業者の実情に応じて、通報窓口において一元的に対応することも可能である。

- 内部通報制度の運用実績（例えば、通報件数、対応結果等）の概要を、個人情報保護等に十分配慮しつつ従業員に開示することにより、制度の実効性に対する信頼性を高めることが必要である。

#### （仕組みの周知等）

- 通報対応の仕組みやコンプライアンス経営の重要性のみならず、公益通報者保護法について、社内通達、社内報、電子メール、社内電子掲示板、携帯用カード等での広報の実施、定期的な研修の実施、説明会の開催等により、経営幹部及び全ての従業員に対し、十分かつ継続的に周知・研修をすることが必要である。同様に、本ガイドラインの内容について十分かつ継続的に周知・研修をすることが望ましい。

#### （透明性の高い職場環境の形成）

- 実効性の高い内部通報制度を整備・運用するとともに、職場の管理者等（通報者等の直接又は間接の上司等）に相談や通報が行われた場合に適正に対応されるような透明性の高い職場環境を形成することが重要である。
- 実効性の高い内部通報制度を整備・運用することは、組織内に適切な緊張感をもたらし、通常の報告・連絡・相談のルートを通じた自浄作用を機能させ、組織運営の健全化に資することを、経営幹部及び全ての従業員に十分に周知することが重要である。

## **2. 通報の受付**

#### （通報受領の通知）

- 書面や電子メール等、通報者が通報の到達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、通報を受領した旨を通知することが望ましい。ただし、通報者が通知を望まない場合、匿名による通知であるため通報者への通知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（次項及びⅡ 3（2）に規定する通知においても、同様とする。）。

#### （通報内容の検討）

- 通報を受け付けた場合、調査が必要であるか否かについて、公正、公平かつ誠実に検討し、今後の対応について、通報者に通知するよう努めることが必要である。

## **3. 調査・是正措置**

### （1）調査・是正措置の実効性の確保

#### （調査・是正措置のための体制整備）

- 調査・是正措置の実効性を確保するため、担当部署には社内における調査権限と独立性を付与するとともに、必要な人員・予算等を与えることが必要である。

#### (調査への協力等)

- 従業員等は、担当部署による調査に誠実に協力しなければならないこと、調査を妨害する行為はしてはならないこと等を、内部規程に明記することが必要である。

#### (是正措置と報告)

- 調査の結果、法令違反等が明らかになった場合には、速やかに是正措置及び再発防止策を講じるとともに、必要に応じ関係者の社内処分を行う等、適切に対応することが必要である。また、さらに必要があれば、関係行政機関への報告等を行うことが必要である。

#### (第三者による検証・点検等)

- 通報対応の状況について、中立・公正な第三者等による検証・点検等を行い、調査・是正措置の実効性を確保することが望ましい。

#### (担当者の配置・育成等)

- 実効性の高い内部通報制度を運用するためには、通報者対応、調査、事実認定、是正措置、再発防止、適正手続の確保、情報管理、周知啓発等に係る担当者の誠実・公正な取組と知識・スキルの向上が重要であるため、必要な能力・適性を有する担当者を配置するとともに、十分な教育・研修を行うことが必要である。
- 内部通報制度の運営を支える担当者の意欲・士気を発揚する人事考課を行う等、コンプライアンス経営推進に対する担当者の貢献を、積極的に評価することが適当である。

### (2) 調査・是正措置に係る通知

#### (調査に係る通知)

- 調査中は、調査の進捗状況について、被通報者や当該調査に協力した者（以下「調査協力者」という。）等の信用、名誉及びプライバシー等に配慮しつつ、適宜、通報者に通知するとともに、調査結果について可及的速やかに取りまとめ、通報者に対して、その調査結果を通知するよう努めることが必要である。

#### (是正措置に係る通知)

- 是正措置の完了後、被通報者や調査協力者等の信用、名誉及びプライバシー等に配慮しつつ、速やかに通報者に対して、その是正結果を通知するよう努めることが必要である。

#### (通報者等に対する正当な評価)

- 通報者や調査協力者（以下「通報者等」という。）の協力が、コンプライアンス経営の推進に寄与した場合には、通報者等に対して、例えば、経営トップ等からの感謝を伝えることにより、組織への貢献を正当に評価することが適当である。なお、その際には、窓口担当者を介して伝達する等、通報者等の匿名性の確保には十分に留意することが必要である。

### Ⅲ. 通報者等の保護

#### 1. 通報に係る秘密保持の徹底

##### (1) 秘密保持の重要性

- 通報者の所属・氏名等が職場内に漏れることは、それ自体が通報者に対する重大な不利益になり、ひいては通報を理由とする更なる不利益な取扱いにもつながるおそれがある。また、内部通報制度への信頼性を損ない、経営上のリスクに係る情報の把握が遅延する等の事態を招くおそれがある。

このため、以下のような措置を講じ、通報に係る秘密保持の徹底を図ることが重要である。

- 情報共有が許される範囲を必要最小限に限定する
  - 通報者の所属・氏名等や当該事案が通報を端緒とするものであること等、通報者の特定につながり得る情報は、通報者の書面や電子メール等による明示の同意がない限り、情報共有が許される範囲外には開示しない
  - 通報者の同意を取得する際には、開示する目的・範囲、氏名等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
  - 何人も通報者を探索してはならないことを明確にする
  - これらのことを、経営幹部及び全ての従業員に周知徹底する
- なお、実効的な調査・是正措置を行うために、経営幹部や調査協力者等に対して通報者の特定につながり得る情報を伝達することが真に不可欠である場合には、通報者からの上記同意を取得することに加えて、
  - 伝達する範囲を必要最小限に限定する
  - 伝達する相手にはあらかじめ秘密保持を誓約させる
  - 当該情報の漏えいは懲戒処分等の対象となる旨の注意喚起をする等の措置を講じることが必要である。

##### (2) 外部窓口の活用

###### (外部窓口の整備)

- 通報者の匿名性を確保するとともに、経営上のリスクに係る情報を把握する機会を拡充するため、可能な限り事業者の外部（例えば、法律事務所や民間の専門機関等）に通報窓口を整備することが適当である。

###### (外部窓口担当者の秘密保持)

- 通報に係る秘密の保護を図るため、
- 外部窓口担当者による秘密保持の徹底を明確にする
- 通報者の特定につながり得る情報は、通報者の書面や電子メール等によ

る明示の同意がない限り、事業者に対しても開示してはならないこととする

等の措置を講じることが必要である。

#### (外部窓口の評価・改善)

- 外部窓口の信頼性や質を確保するため、外部窓口の運用状況について、
    - 中立・公正な第三者等による点検
    - 従業員への匿名のアンケート
- 等を定期的に行い、改善すべき事項の有無を把握した上で、必要な措置を講じることが望ましい。

### (3) 通報の受付における秘密保持

#### (個人情報保護)

- 通報の受付方法としては、電話、FAX、電子メール、ウェブサイト等、様々な手段が考えられるが、通報を受け付ける際には、専用回線を設ける、勤務時間外に個室や事業所外で面談する等の措置を適切に講じ、通報者の秘密を守ることが必要である。
- また、例えば、以下のような措置を講じ、個人情報保護の徹底を図ることが必要である。
  - 通報事案に係る記録・資料を閲覧することが可能な者を必要最小限に限定する
  - 通報事案に係る記録・資料は施錠管理する
  - 関係者の固有名詞を仮称表記にする
- なお、通報に係る情報を電磁的に管理している場合には、さらに、以下のような情報セキュリティ上の対策を講じ、個人情報保護の徹底を図ることが望ましい。
  - 当該情報を閲覧することが可能な者を必要最小限に限定する
  - 操作・閲覧履歴を記録する

#### (通報者本人による情報管理)

- 通報者本人からの情報流出によって通報者が特定されることを防止するため、自身が通報者であること等に係る情報管理の重要性を、通報者本人にも十分に理解させることが望ましい。

#### (匿名通報の受付と実効性の確保)

- 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、匿名の通報も受け付けることが必要である。その際、匿名の通報であっても、通報者と通報窓口担当者が双方向で情報伝達を行い得る仕組みを導入することが望ましい。

## (4) 調査実施における秘密保持

### (調査と個人情報の保護)

- 通報者等の秘密を守るため、調査の実施に当たっては、通報者等の特定につながり得る情報（通報者の所属・氏名等、通報者しか知り得ない情報、調査が通報を端緒とするものであること等）については、真に必要不可欠ではない限り、調査担当者にも情報共有を行わないようにする等、通報者等が特定されないよう、調査の方法に十分に配慮することが必要である。
- 通報者等が特定されることを困難にするため、調査の端緒が通報であることを関係者に認識させないよう、例えば、以下のような工夫を講じることが必要である。
  - 定期監査と合わせて調査を行う
  - 抜き打ちの監査を装う
  - 該当部署以外の部署にもダミーの調査を行う
  - 核心部分ではなく周辺部分から調査を開始する
  - 組織内のコンプライアンスの状況に関する匿名のアンケートを、全ての従業員を対象に定期的に行う

## 2. 解雇その他不利益な取扱いの禁止

### (解雇その他不利益な取扱いの禁止)

- 内部規程や公益通報者保護法の要件を満たす通報や通報を端緒とする調査に協力（以下「通報等」という。）をしたことを理由として、通報者等に対し、解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。
- 前項に規定するその他不利益な取扱いの内容としては、具体的には、以下のようなものが考えられる。
  - 従業員たる地位の得喪に関する事（退職願の提出の強要、労働契約の更新拒否、本採用・再採用の拒否、休職等）
  - 人事上の取扱いに関する事（降格、不利益な配転・出向・転籍・長期出張等の命令、昇進・昇格における不利益な取扱い、懲戒処分等）
  - 経済待遇上の取扱いに関する事（減給その他給与・一時金・退職金等における不利益な取扱い、損害賠償請求等）
  - 精神上生活上の取扱いに関する事（事実上の嫌がらせ等）
- 通報等をしたことを理由として、通報者等が解雇その他不利益な取扱いを受けたことが判明した場合、適切な救済・回復の措置を講じることが必要である。

#### (違反者に対する措置)

- 通報等をしたことを理由として解雇その他不利益な取扱いを行った者に対しては、懲戒処分その他適切な措置を講じることが必要である。

また、通報等に関する秘密を漏らした者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者についても同様とすることが必要である。

#### (予防措置)

- 被通報者が、通報者等の存在を知り得る場合には、被通報者が通報者等に対して解雇その他不利益な取扱いを行うことがないように、被通報者に対して、上記事項に関する注意喚起をする等の措置を講じ、通報者等の保護の徹底を図ることが必要である。

### **3. 自主的に通報を行った者に対する処分等の減免**

- 法令違反等に係る情報を可及的速やかに把握し、コンプライアンス経営の推進を図るため、法令違反等に関与した者が、自主的な通報や調査協力をする等、問題の早期発見・解決に協力した場合には、例えば、その状況に応じて、当該者に対する懲戒処分等を減免することができる仕組みを整備することも考えられる。

## **IV. 評価・改善等**

### **1. フォローアップ**

#### (通報者等に係るフォローアップ)

- 通報者等に対し、通報等を行ったことを理由とした解雇その他不利益な取扱いが行われていないか等を確認する等、通報者等の保護に係る十分なフォローアップを行うことが必要である。その結果、解雇その他不利益な取扱いが認められる場合には、経営幹部が責任を持って救済・回復するための適切な措置を講じることが必要である。

#### (是正措置に係るフォローアップ)

- 是正措置等の終了後、法令違反等が再発していないか、是正措置及び再発防止策が十分に機能しているかを確認するとともに、必要に応じ、通報対応の仕組みを改善することや、新たな是正措置及び再発防止策を講じることが必要である。

#### (グループ企業等に係るフォローアップ)

- 関係会社・取引先からの通報を受け付けている場合において、通報者等が当該関係会社・取引先の従業員である場合には、通報に係る秘密保持に十分配慮しつつ、可能な範囲で、当該関係会社・取引先に対して、通報者等へのフォローアップや保護を要請する等、当該関係会社・取引先において通報者等が解雇

その他不利益な取扱いを受けないよう、必要な措置を講じることが望ましい。

また、当該関係会社・取引先に対して、是正措置及び再発防止策が十分に機能しているかを確認する等、必要な措置を講じることが望ましい。

## **2. 内部通報制度の評価・改善**

### **(評価・改善)**

- 内部通報制度の実効性を向上させるため、例えば、
  - 整備・運用の状況・実績
  - 周知・研修の効果
  - 従業員等の制度への信頼度
  - 本ガイドラインに準拠していない事項がある場合にはその理由
  - 今後の課題

等について、内部監査や中立・公正な第三者等を活用した客観的な評価・点検を定期的実施し、その結果を踏まえ、経営幹部の責任の下で、制度を継続的に改善していくことが必要である。

### **(ステークホルダーへの情報提供)**

- 各事業者における内部通報制度の実効性の程度は、自浄作用の発揮を通じた企業価値の維持・向上にも関わるものであり、消費者、取引先、従業員、株主・投資家、債権者、地域社会等のステークホルダーにとっても重要な情報であるため、内部通報制度の評価・点検の結果を、CSR報告書やウェブサイト等において積極的にアピールしていくことが適当である。

## 「指針」の策定に伴う従前のガイドラインの整理等

- 改正法の規定に基づき「内部公益通報対応体制の整備に関する指針」（告示）を策定  
⇒ 「指針」には、事業者がとるべき措置の大意を規定
- このほか、事業者が指針に沿った対応をとるに当たり参考となるよう、「指針の解説」も公表予定  
⇒ 「指針の解説」では、検討会の提言に沿って、想定される具体的取組事項等を記載予定  
⇒ 民間事業者向けガイドラインについては、その記載事項を原則として「指針の解説」に盛り込むことで統合（指針との整合性確保など一定の整理は行う。）

&lt;現行&gt;

&lt;改正後&gt;

民間事業者向けガイドライン  
(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)



内部公益通報対応体制の整備に関する指針  
(公益通報者保護法第11条第1項及び第2項の規定に基づき事業者がとるべき措置に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な指針)

指針の解説 (※)

(※) 事業者が指針に沿った対応をとるに当たり参考となる考え方、想定される具体的取組事項等を示す解説。民間事業者向けガイドラインに記載の事項も原則として記載

(注) 民間事業者向けガイドラインのほか、「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」及び「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」についても必要な見直しを行う。