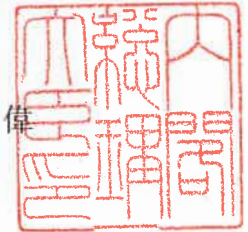




消取引第 3 7 2 号
令和 3 年 3 月 3 1 日

消費者委員会
委員長 山本 隆司 殿

内閣総理大臣 菅 義偉



特定商取引に関する法律施行令の一部改正について（諮問）

特定商取引に関する法律施行令（昭和51年政令第295号）の改正について、
下記事項に関し御審議いただきたく、特定商取引に関する法律（昭和51年法律
第57号）第64条第1項の規定に基づき諮問します。

記

特定商取引に関する法律第 26 条第 1 項第 8 号二に規定する適用除外の対象と
して政令で定められている役務の提供に関し、別紙の業務を規定するため、特
定商取引に関する法律施行令別表第 2（第 5 条、第 5 条の 2 関係）の改正を行
うことについて

以上



対象となる業務

- 電子決済等代行業者とみなされる金融サービス仲介業者が行う特定信用事業
電子決済等代行業等
(農業協同組合法(昭和22年法律第132号)第92条の5の2第2項等)

- 金融サービス仲介業者が行う金融サービス仲介業務及び指定紛争解決機関が行う紛争解決等業務
(金融サービスの提供に関する法律(平成12年法律第101号)第11条第8項及び同条第12項)

以上

府消委第56号
令和3年4月1日

内閣総理大臣 菅 義偉 殿

消費者委員会
委員長 山本 隆司

答 申 書

令和3年3月31日付け消取引第372号をもって当委員会に諮問のあった下記事項については、特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号）の趣旨に鑑み妥当であり、その旨答申する。

記

特定商取引に関する法律第26条第1項第8号ニに規定する適用除外の対象として政令で定められている役務の提供に関し、別紙の業務を規定するため、特定商取引に関する法律施行令（昭和51年政令第295号）別表第2（第5条、第5条の2関係）の改正を行うことについて

以上

対象となる業務

電子決済等代行業者とみなされる金融サービス仲介業者が行う特定信用事業
電子決済等代行業等
(農業協同組合法(昭和22年法律第132号)第92条の5の2第2項等)

金融サービス仲介業者が行う金融サービス仲介業務及び指定紛争解決機関が
行う紛争解決等業務
(金融サービスの提供に関する法律(平成12年法律第101号)第11条第8
項及び同条第12項)

以上

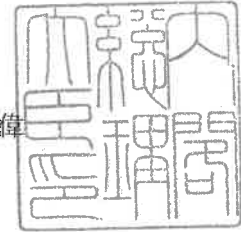


消公協第 26 号
令和 3 年 7 月 28 日

消費者委員会

委員長 山本 隆司 殿

内閣総理大臣 菅 義偉



公益通報者保護法の一部を改正する法律による改正後の
公益通報者保護法第 11 条第 4 項の規定に基づく指針の策定について（諮問）

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。以下「改正法」という。）による改正後の公益通報者保護法（平成 16 年法律第 122 号。以下「改正後の公益通報者保護法」という。）第 11 条第 4 項の規定に基づき定める同条第 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について、その案を別添のとおり作成したので、改正法附則第 3 条第 1 項の規定によりその例によることとされる改正後の公益通報者保護法第 11 条第 5 項の規定に基づき貴委員会の意見を求める。

以上



○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はなく、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。

「労働者等」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、労働者等であった者をいい、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、労働者等及び役員のほか、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。

「不利益な取扱い」とは、公益通報をしたことを理由として、当該公益通報者に対して行う解雇その他不利益な取扱いをいう。

「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) 労働者等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、労働者等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 労働者等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、運用実績の労働者等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等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。

令和3年7月29日

内閣総理大臣

菅 義 偉 殿

消費者委員会

委員長 山本隆司

公益通報者保護法の一部を改正する法律による改正後の
公益通報者保護法第11条第4項の規定に基づく指針の策定について（回答）

令和3年7月28日付け消公協第26号をもって当委員会に意見を求めた「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）による改正後の公益通報者保護法（平成16年法律第122号。以下「改正後の公益通報者保護法」という。）第11条第4項の規定に基づき定める同条第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」（以下「指針」という。）の案については、妥当であり、その旨回答する。

なお、本委員会として、次のとおり附帯意見を付すものとする。

【附帯意見】

1. 指針の解説の作成

(1) 総論

指針は、改正後の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を明らかにするものであることから、本来は指針自体に具体的な内容を記載することが求められるところ、消費者庁からは、指針とは別途、指針の解説（以下「解説」という。）を作成し、解説において、「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）（以下「報告書」という。）と「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）（以下「ガイドライン」という。）の内容を統合するとの説明がなされた。

このため、解説を作成するに当たっては、報告書及びガイドラインとの関係を整理すること、事業者求められる義務的事項（指針の内容を具体化した例等）及び推奨事項を明確に区分すること、指針に規定される用語の説明を解説にも掲載すること等を行った上で、事業者、公益通報対応業務従事者、労働者等が、指針と併せて解説を参照すれば必要な対応について具体的に理解することができるよう、十分に分かりやすいものとすべきである。

(2) 解説の内容

また、解説を作成するに当たっては、以下の事項について、特に留意すべきである。

①匿名の公益通報の受付及び取扱い

内部公益通報対応制度の実効性を確保するためには、顕名の公益通報と同様に匿名の公益通報も受け付けることが重要であることから、匿名の公益通報を受け付ける旨、及び匿名性が保たれるような公益通報者との連絡方法等について十分に明らかにする必要がある。

②公益通報対応業務の担当部署への調査権限の付与及びその実効性確保

内部公益通報対応を適切かつ実効的に行うため、事業者の組織において、公益通報対応業務の担当部署に必要な調査権限を付与するとともに、調査権限を実効的に行行使できる体制を構築すべきことを十分に明らかにする必要がある。

③範囲外共有の防止に関する措置

範囲外共有防止の徹底を図るため、事業者の組織において、公益通報者を特定させる情報を共有する必要最小限度の人員又は部署の範囲を明確に定めるべきこと、また、公益通報者を特定させる情報を上記の範囲を越えて共有する際

には、共有の目的・範囲を説明した上で、公益通報者の同意を得るべきことを十分に明らかにする必要がある。

また、範囲外共有がなされた場合には、事後的な救済回復の措置に限界があることから、防止に関する措置が実効的に講じられることが重要である旨、及び防止措置の具体的な内容を十分に明らかにする必要がある。

④事業者による公益通報対応業務従事者に対する教育・周知

事業者は、公益通報対応業務従事者が、公益通報の受付、調査、是正に必要な措置等の各局面において適切に対応し、労働者等が躊躇なく安心して通報できる環境を整えるよう、実践的な教育を実施すべきことを十分に明らかにする必要がある。

⑤事業者における内部公益通報対応体制及びその運用の見直し

内部公益通報対応体制の実効性を確保するため、事業者において、内部公益通報対応体制の定期的な評価・点検等を実施し、必要に応じ、体制及び運用の見直しも含めた改善を行うべきことを十分に明らかにする必要がある。

2. 事業者、公益通報対応業務従事者、労働者等への周知・広報の徹底

内部公益通報対応体制の実効性を確保するためには、指針及び解説の内容が事業者、公益通報対応業務従事者、労働者等に適切に理解されることが重要であり、公益通報ハンドブック、リーフレット、事例集、動画、ソーシャルメディア、説明会の実施等の各種の手段を活用しつつ、指針及び解説には書き切れなかった具体的な事案への対応例等も含め、周知・広報を行うべきである。

なお、人的・資金的な資源に制約のある中小事業者においても適切に内部公益通報対応体制が整備されることが望まれることから、中小事業者に対してはとりわけ丁寧な周知・広報を継続的に実施すべきである。

3. 指針等の見直し

内部公益通報対応体制の実効性を持続的に向上させるため、事業者による内部公益通報対応体制の定期的な評価・点検等の実施を促すとともに、指針の運用状況等に関する検証・評価の結果を踏まえ、必要に応じ、指針及び解説の内容並びに運用方法について見直しを行うべきである。

(以上)

消表対第 1291 号
令和 3 年 7 月 21 日

消費者委員会
委員長 山本 隆司 殿

内閣総理大臣 菅 義偉
(公印省略)

諮 問 書

家庭用品品質表示法（昭和 37 年法律第 104 号）第 11 条の規定に基づき、
下記の事項について、貴委員会の意見を求めます。

記

家庭用品品質表示法第 3 条第 1 項の規定に基づき定める家庭用品の品質に関
する表示の標準となるべき事項の変更について

経済産業大臣からの要請に伴う繊維製品品質表示規程（平成 29 年消費者庁告
示第 4 号）及び電気機械器具品質表示規程（平成 29 年消費者庁告示第 6 号）の
一部改正

以 上



府消委第126号
令和3年8月5日

内閣総理大臣 菅 義偉 殿

消費者委員会委員長 山本 隆司

答 申 書

令和3年7月21日付け消表対第1291号をもって当委員会に諮問のあった「家庭用品品質表示法第3条の規定に基づく表示の標準となるべき事項」の案については、家庭用品品質表示法の趣旨に鑑み妥当であり、その旨答申する。