

内部通報制度の運用ノウハウの蓄積と改正後の対応

近藤恵美氏

サントリーホールディングス株式会社
リスクマネジメント本部 コンプライアンス室

①サントリーグループの概要

■サントリーグループ

グループ会社:303社 (2020年12月31日現在) 従業員数:40,044名

連結売上収益 (酒税控除後) :21,083億円 (2020年1月1日~2020年12月31日)

連結売上収益 (酒税込み) :23,676億円 (2020年1月1日~2020年12月31日)

連結営業利益:2,170億円 (2020年1月1日~2020年12月31日)

■サントリーホールディングス株式会社

本社所在地:大阪府大阪市北区堂島浜2-1-40

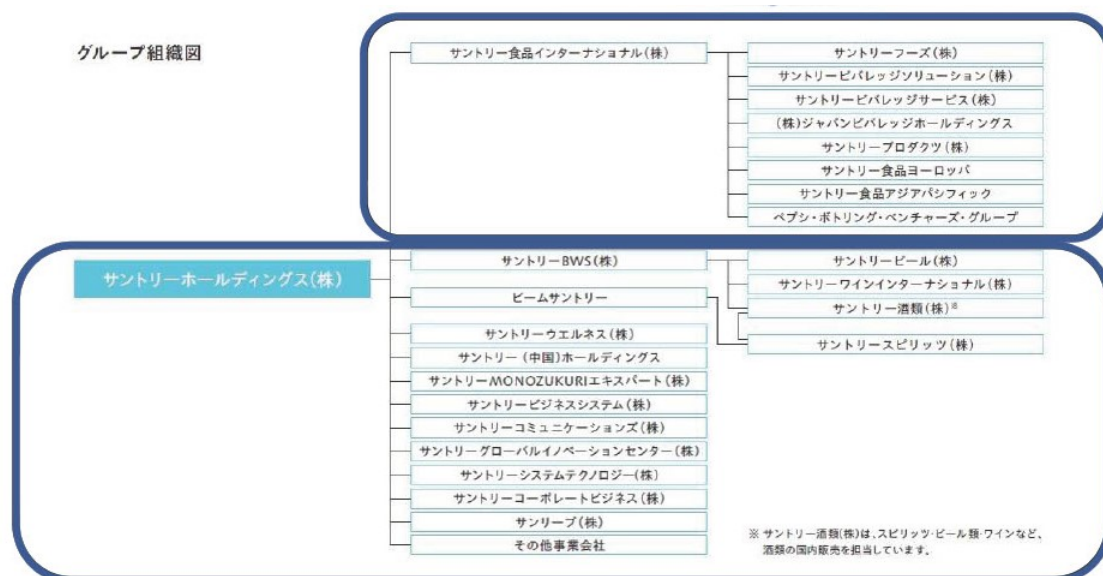
サントリーワールドヘッドクォーターズ所在地:東京都港区台場2-3-3

創業:1899年 設立:2009年2月16日 資本金:700億円

代表取締役会長:佐治信忠 代表取締役社長:新浪剛史

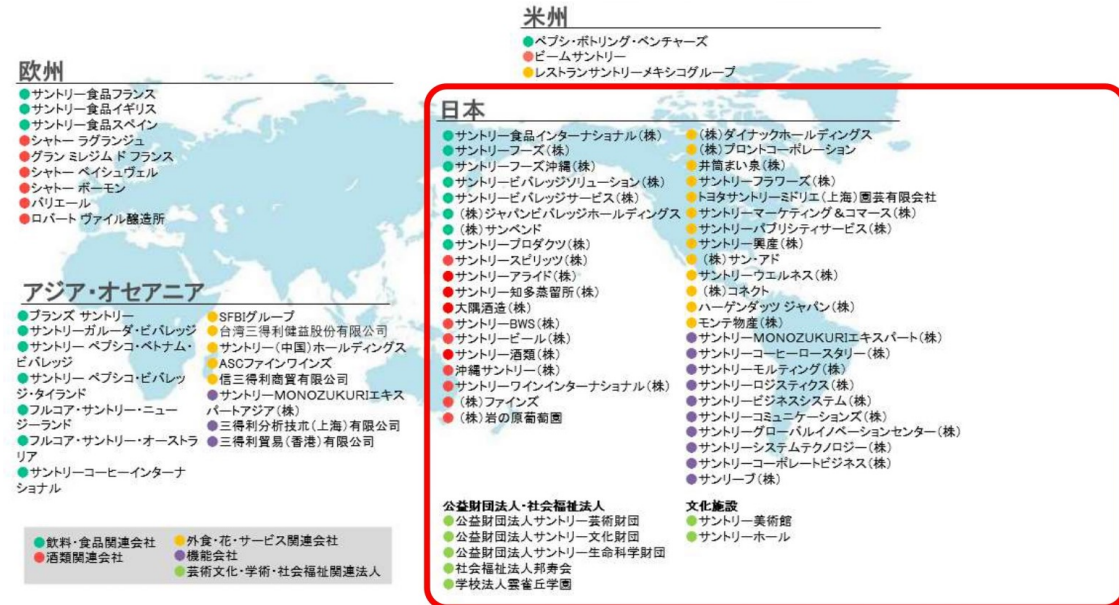
■グループ組織図

下図上部の青枠で囲んだ部分は食品会社として独立し、株式上場もしています。下部の青枠部分がサントリーホールディング傘下の会社で、飲料だけではなくヘルスケア事業など多角的に展開されています。



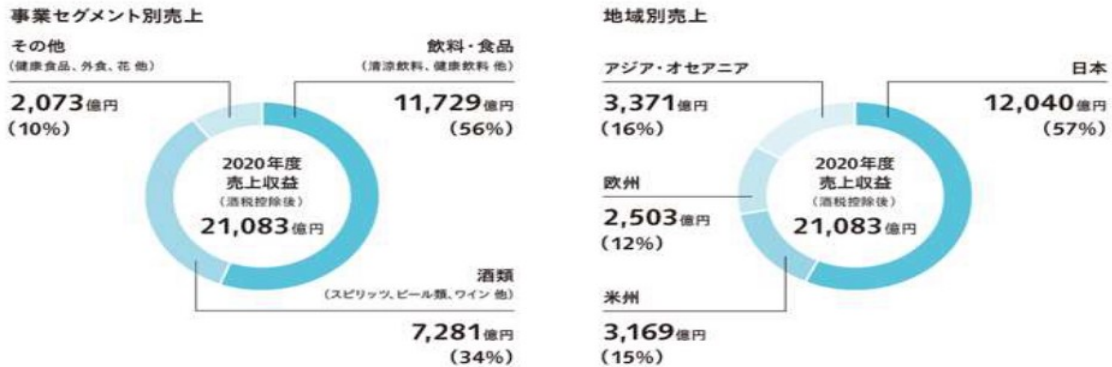
■世界に広がるサントリーグループ

下図の赤枠の部分が当社内部通報制度のお話をする対象となる国内企業となります。

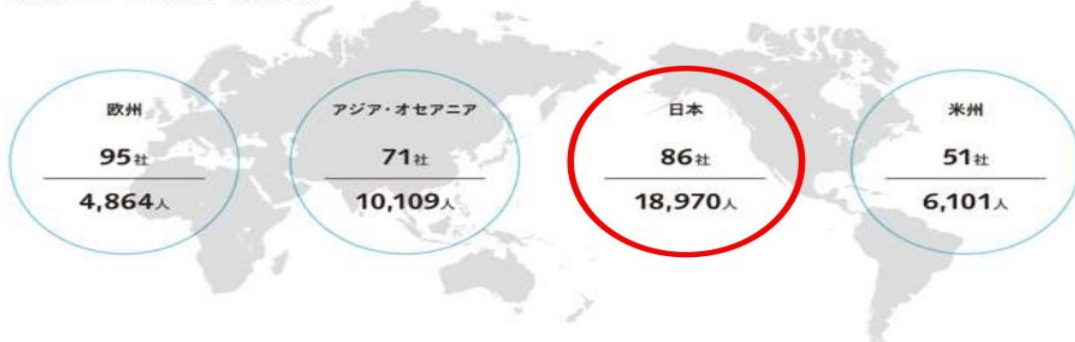


■従業員数と地域別・セグメント別売上高

下図の赤丸で囲んだ部分、国内86社、パート・アルバイトを加えると約2万人が当社内部通報制度の対象となります。



地域別グループ会社数/従業員数



■サントリーグループの理念

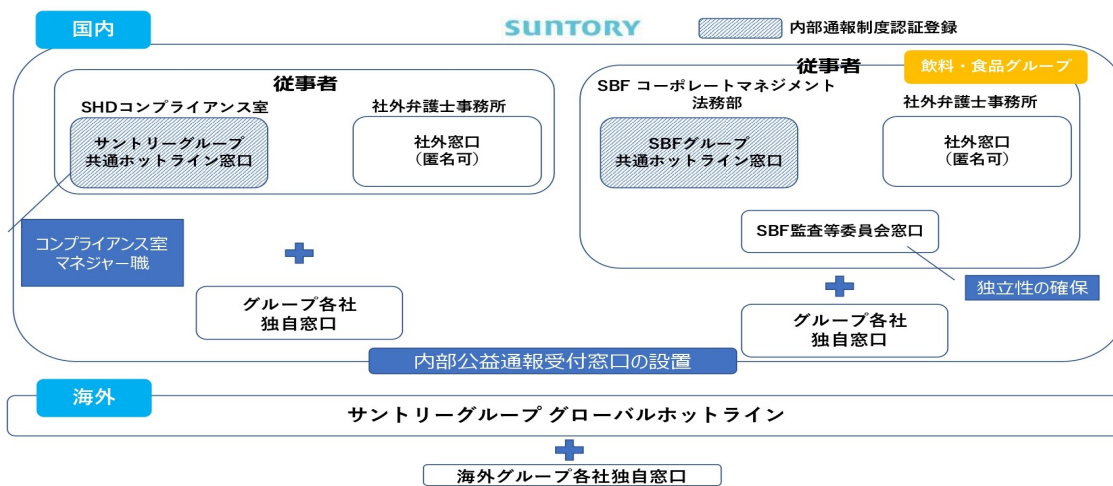
サントリーの理念体系におけるコンプライアンスの位置づけを表しています。内部通報制度を含むサントリーのコンプライアンスはグループ理念の土台を支えており、倫理綱領をコンプライアンスの拠り所としています。つまり、企業倫理綱領に違反する行為がコンプライアンス違反として、内部通報の対象となるということになります。



2、サントリーグループの内部通報制度の体制と運用

■ホットライン窓口と対応体制

下図の上部囲み内が国内窓口、下部が海外窓口となっています。サントリーホールディングスでは共通ホットライン窓口と社外弁護士事務所に社外窓口を設置していて、コンプライアンス室のマネージャー職3名と担当弁護士が従事者となっています。また、右側の黄色の飲料・食品グループのところですが、子会社であるサントリー食品インターナショナル株式会社（SBF）が上場時に、親会社であるサントリーホールディングス内に上場企業である子会社の内部通報窓口を置けなかった関係で、グループ共通窓口を切り分けています。また、SBF内に監査等委員会窓口をもうけていることで独立性は確保できていると判断しています。この組織体制でグループ全体の「内部公益通報受付窓口の設置」はクリアできていると考えています。



■サントリーグループ共通ホットライン窓口利用対象者

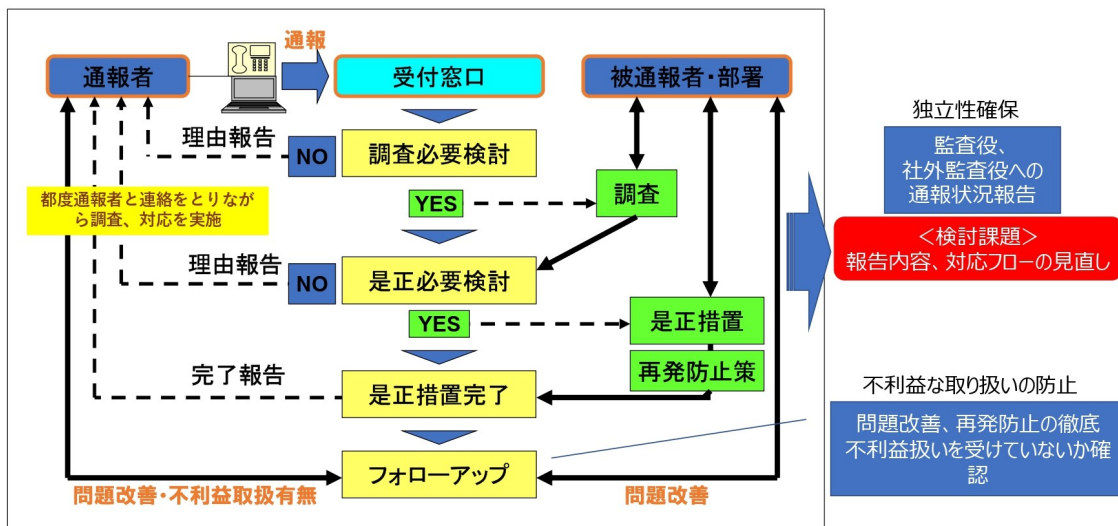
2016年の公益通報者保護法のガイドラインで退職者について触れられていたことに対応して、社員についてはすでに退職者を含む運用を明記していました。今回の指針には対応できていると思います。

		公益通報者の範囲 ガイドライン発行時に対応済		
		社員（退職者を含む） 役員（退任者を含む）	契約社員 アルバイト	派遣社員 受入出向者 請負会社社員
サントリーグループ	国内	○	○	○
	海外	各社独自の窓口・グローバルホットライン		
取引先・お客様		お客様センターにて受付後、案件に応じてHL窓口が対応		

※グループ子会社11社が自社の独自窓口を設置

■ホットライン対応フロー

通報受付後は通報者と連絡を取りながら、通報による不利益を受けていないか確認しています。また、是正措置完了後も一定期間をおいてからフォローアップを行い、是正されているか、不利益を受けていないかを確認していますので、「不利益な取り扱いの防止」はクリアできていると考えます。また、下図右矢印にある監査役、社外監査役への通報状況報告で独立性の確保はクリアできていると考えていましたが、監査役が適宜動ける体制にはなっていないことなどから、まだ課題が残されていると思います。



■関係部門、専門家との連携

通報者保護を大前提に、守秘義務を徹底しながら通報者の生命、身体の安全を最優先に、関係部署・専門家と連携しながら対応を進めています。例えば、法的判断が必要な場合は法務部長、品質等のリスクが関係する場合は品質担当部長、刑事案件の場合は総務部長、

メンタルリスクがある場合は産業医など専門家の助けを借りながら対応しています。しかし、専門家との連携が今回の改正にある通報者特定の回避、範囲外共有の防止などに対するリスクを生じさせる恐れがあり、今後の課題としています。

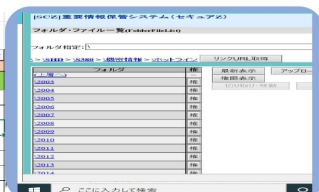


■記録の保管、運用実績の開示／範囲外共有の防止

案件の管理は下図のエクセル表でナンバリングし、紙ではなくデータ上で管理しています。図右のように情報セキュリティボックス内で従事者である3名のマネージャーのみ閲覧できるようにしています。この仕組みで「範囲外共有の防止」はクリアできていると考えています。

運用実績の開示では経営層向けにグローバルリスクマネジメント委員会での案件報告と年に1回コンプライアンスレポートで傾向や課題などの共有を行っています。また、従業員向けにはグループのイントラネット上にあるコンプライアンスネット上で定期的に情報発信しています。これらの活動で「運用実績の開示」はクリアできていると考えています。

2022年 ホットライン・グループ共通窓口受付案件一覧												
期	社外に 発生した	案件 タイトル	受付 日付	受付 種別	通報者 属性	受審 属性	社内 共有	社内 共有	社内 共有	社内 共有	社内 共有	社内 共有
1	1/10	...	1/11
2	1/10	...	1/11
3	1/10	...	1/11
4	1/10	...	1/11
5	1/10	...	1/11
6	1/10	...	1/11
7	1/10	...	1/11
8	1/10	...	1/11
9	1/10	...	1/11
10	1/10	...	1/11



範囲外共有の防止

運用実績定期報告

- 経営層
- グローバルリスクマネジメント委員会
 - コンプライアンスレポート
で定期報告

従業員向け
情報発信



記録へのアクセス制限、セキュリティの確保されたシステムに記録を保管

■教育・周知に関する措置

下図左のコンプライアンスネットではコンプライアンス室メンバーが月替わりでホットラインの運用状況を含む、コンプライアンスに関連する情報を発信しています。次にあるのが周知ポスターで、事業所内ポスター掲示やネット上にも掲載して、ホットライン窓口の周知を図っています。ただし、これらのツールは経営層への啓発にはつながっているとは言えず、経営層への浸透が課題だと捉えています。

下図右はサイト内のホットラインQ&Aです。当社では匿名通報を受け付けていますが、实名通報を推奨しています。これを浸透させるために改善が必要だと感じています。

コンプライアンス情報発信社内サイト

周知ポスター

ホットラインQ & A

<検討課題>
役員向けの周知

<検討課題>
匿名通報も可能だが、実名を推奨しているため見直しが必要

3, 法改正を受けての取り組み

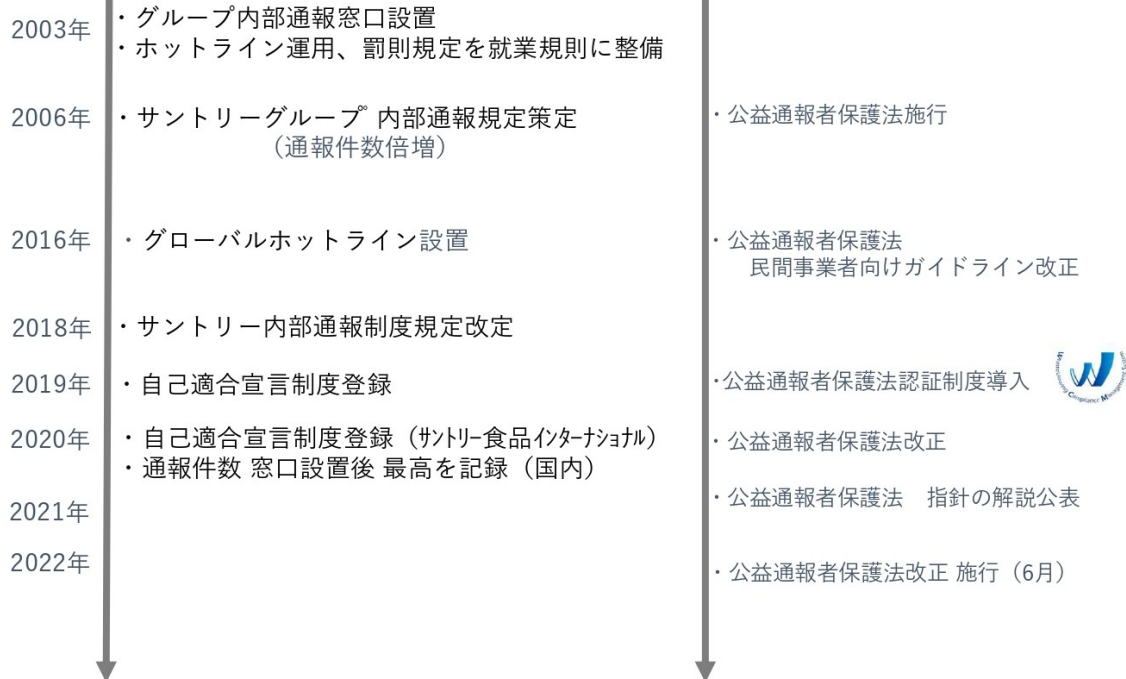
■内部通報制度を導入以降の主な動き

次ページの図は当社の取り組みを公益通報者保護法との関係で整理したのですが、2016年のガイドライン改正に則して、退職者からの通報、利益相反の排除、通報者の探索禁止については運用を始めていました。さらに自己適合宣言制度登録時に仕組みの見直しを行っていた段階で、今回の改正にほぼ適合した制度になっていたと思います。

ただ、GAP分析を行ったところ取り組み課題があることが判明し、今後も改善を続ける必要があると認識しています。

SUNTORY

<公益通報者保護法関連>



■今後の取組みと検討事項

GAP 分析の結果が下図となります。左側は仕組みで対応すべき項目ですが、書面の作成や規程の修正などが挙げられます。右上の運用では対応やフローの見直しなど対応や考え方のものを整理して、対応すべき項目だと考えています。特に独立性の確保は重要だと捉えています。周知・啓発については誰を対象に、何を周知・啓発するのが大事で、特にグループ会社通報対応従事者の正しい理解が大事なポイントだと思っています。

