

～パネルディスカッション～

内部通報制度概要について

甲斐亜樹氏

日本コープ共済生活協同組合連合会
総合マネジメント本部 法務・コンプライアンス部

①日本コープ共済生活協同組合連合会の概要

日本コープ共済生活協同組合連合会（コープ共済連）はコープ共済を取り扱う各地域の生協と日本生活協同組合連合会（略称：日本生協連）が協働して設立した共済事業を専門とする連合会です。生協の理念「助け合い」に基づき、同じ地域に住む方々や職場の方々がもしもの時に助け合うというのがコープ共済の仕組みとなっていて、具体的には組合員同士が掛け金を出し合って、病気・けがなどの身近な保障を行います。コープ共済の加入者は全国で約900万人、年間の受入れ掛け金は約2000億円になっていて、年間674億円が共済金のお支払い額となっています。

②相談窓口

内部通報窓口は「コンプライアンス相談窓口」と呼んでいて、内部と外部があり、相談者は匿名での相談も可能となっています。内部は法務・コンプライアンス部、外部窓口はダイヤル・サービス様に委託しています。職員は400名弱、その他嘱託社員を含めると1000名を超える規模になっていますが、年間の相談件数は5～6件程度で、人数規模から考えるとこのくらいの件数となるかと考えています。

《内部窓口》

相談窓口専用電話及びメールでの受付



《外部窓口》

ダイヤル・サービス様に委託
電話及び24時間365日受付可能
WEB窓口での受付



②窓口体制

弊会では下図にあるように通報事案を4類型に分け、14種類に規定しています。大多数が「人事労務」、「ルール違反」に該当するもので、「その他」や「特別な対応が必要」な事案に関しては役割を分担して対応しています。

人事労務	ルール違反	その他	左記のうち、特別対応を要する事案
上司・同僚に関する苦情・要望 パワハラ 上司・同僚などの私生活に関するトラブル 考課に関する不服	法令違反	その他の類型の事案	コンプライアンス部門が関係する事案 本部長（経営職）が関係する事案
人事・労務事案のうち、事案発生部署が特定できない事案 人事諸制度に関する苦情・要望 人事・労務事案のうち、人事部門が関係する事案	内部諸規程違反	ルール違反またはその他事案のうち発生部署が特定できない事案	常勤役員が関係する事案

受付窓口は法務・コンプライアンス部が担いますが、実際の調査は人事労務事案なら人事部門、ルール違反事案などであれば法務・コンプライアンス部が担当しています。

下図の対応判断責任者は弊会の常務理事（役員）が当たりますが、独立性の確保の観点から、仮にすべての役員が被通報者になった場合の対応判断責任者は、常勤監事が担うと考えています。監事は一般企業でいう「監査役」で、理事会の職務の遂行を監視するために位置づけられる独立機関です。また、事案類型の割り振り後に、類型に齟齬があった場合は関係者で再度検討することとなります。

対応判断責任者	対応事務局	調査実施責任者
対応内容を判断、指示	対応全体の進捗管理・記録・報告を担当	事実関係の調査の実施・記録、進捗管理・報告を統括

③内部公益通報者保護法改正対応について

現在の弊会の内部規定で、ほぼ対応できていると見ていますが、改正法が要求している水準に達しているのかなど細かな確認が必要だと考えています。ちなみに、独立性確保の観点では、内部・外部窓口に入った案件は常勤監事に同時に共有される流れとなっています。

④内部相談窓口の受付

内部相談受付窓口は法務・コンプライアンス部職員が担当しております。相談者を特定する情報に触れることとなりますので、必要最小限の職員で対応しています。例えば、人事労務事案は人事部門へ連携し、以降の調査対応は人事部門が担当します。引継ぎは受付窓口の責任者と担当者が引継ぎ部門の責任者との打合わせで行っています。

⑤従事者指定について

内部規定では、内部通報の窓口担当部門は規定していますが、従事者指定の方法については体制図の役割単位で指定するのか、事案類型ごとに個別に指定するのかの組織方針は現在検討中となります。外部通報については、現在ダイヤル・サービス様に担当いただき、通報受理後は法務・コンプライアンス部と常勤監事へ情報連携する流れになりますが、従事者指定については今後相談していくこととなります。

⑥教育・周知について

弊会では年に1回、コンプライアンスについてのeラーニングの研修を行っています。受講後に相談窓口の認知度調査アンケートを実施していき、直近の研修後の窓口認知度は94%と一定程度の認知はされていると考えています。

周知事項

内部窓口・外部窓口の概要

相談内容、相談者の秘密は厳守されること

窓口を利用したことによって相談者が不利益な取り扱いを受けることはないこと

相談受付後の流れ（相談者へのフィードバック、是正措置・改善行動をおこなうこと、など）

上司に相談しにくい場合には、「コンプライアンス相談窓口」を利用すること

⑦教育・周知の改正への対応

改めて職員全体に対して、内部公益通報体制の仕組みや法律についての研修の実施を考えています。また、従事者となることが見込まれる担当者からは改正法に対する不安の声があることから、業務負担のみならず、心理的負担軽減のためにも細かなマニュアルが必要になると考えています。

⑧その他改正への対応

「不利益な取り扱いの防止」「範囲外共有」「是正措置の通知」「記録の保管」など、指針の解説に明記された内容について、現在の規程でも一定程度の対応はできていると考えていますが、他社の事例も踏まえて、対応方法などを今後検討していく予定にしています。