

## 改正公益通報者保護法に基づく「指針」を読み解く

遠藤 輝好氏（遠藤輝好法律事務所 弁護士）

### 1, 概念整理

まずは「通報」という言葉について整理しておきます。

「内部通報」事業者内部に対する通報

「外部通報」事業者外部（行政機関、マスコミなど）に対する通報

まずは、このように分けられます。

そして、「公益通報」という概念です。これは、公益通報者保護法によって保護される通報で、公益通報としての要件が満たされているかという観点から整理されます。

今回の指針の中で、従事者として対応が必要になるのが「内部公益通報」ということとなります。その他、「内部告発」といった言葉もありますが、これは多義的なので使用には注意が必要です。

### 2, 改正のポイント①

事業者の自浄作用を発揮させるために下記項目が公益通報者保護法に盛り込まれました。

・事業者に対し、内部通報に適切に対応するために必要な体制の整備等を義務付け  
内部通報制度が明確に法律に規定されたのは初めてのことになります。

具体的な内容は「指針」に示されていますが、これは法律と一体化されているものなので、「指針」に違反すれば「違法」ということになるので注意が必要です。

すでに「指針の解説」というものも公表されていて、現在まさに各事業者でどのように対応していくのか検討されている状況です。

「指針の解説」の構成ですが、

①指針の本文

②指針の趣旨

③指針を順守するための考え方や具体例

④その他に推奨される考え方や具体例

の構成になっていて、基本的には③を守るのが違法かどうかの判断ラインになります。④についてはさらにもう一歩先に行く事業者にとってのガイドラインと理解してください。

※消費者庁サイト

[https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_partnerships/whistleblower\\_protection\\_system/overview/assets/overview\\_211013\\_0001.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_partnerships/whistleblower_protection_system/overview/assets/overview_211013_0001.pdf)

また、実効性を確保するために行政措置（助言・指導・勧告及び勧告に従わない場合の公

表)を導入しています。

さらにインパクトが大きかったのは内部公益通報対応業務の従事者に対して、通報者を特定させる情報の守秘を義務化し、その漏洩者（違反者）に30万円以下の罰金刑を科す刑事罰を導入したことです。

### 3, 改正のポイント②

行政機関など外部への公益通報を行いやすくするために改正がされました。

#### ・権限を有する行政機関への通報条件

従前は保護要件のハードルが高く、通報する事実が真実であることについて証拠資料を提出することなどが要件でした。今改正では氏名などを記載した書面を提出すれば、保護要件を満たすこととなり、要件が緩和されました。

また、報道機関などへの通報では真実相当性に加えて、生命・身体に対する危害を受けることが想定されることなどが通報の要件でしたが、この点の要件が緩和され、財産に対する損害（回復困難または重大なもの）や通報者を特定させる情報が漏れる可能性が高い場合も保護されるようになりました。

今改正ではいわば名前さえ明らかにすれば行政機関への外部通報が保護されるようになったということで、情報が外部に出やすくなると思われれます。事業者は内部通報窓口の信頼性を向上させる必要性に迫られるということになります。また、これに対応して、行政機関も公益通報に対して適切に対応するための体制整備が求められています。

### 4, 改正のポイント③

通報者がより保護されやすく改正がなされました。

#### ・保護される人

従前は現役の従業員だけが対象者でしたが、退職後1年以内の退職者と役員が新たに保護の対象者となりました。この点、法律上では役員については退職後1年以内という要件はありませんので一応ご確認ください。

#### ・保護される通報

公益通報は「重大な法律違反」というイメージかと思います。具体的には刑事罰の対象となるものがこれに該当するとされていましたが、今改正で行政罰も対象となるものにも拡張されました。

#### ・保護の内容

通報者が通報をしたことによって例えば解雇される場合にそれを無効とするのが公益通報者保護法の保護内容でしたが、これに加えて、通報に伴う会社からの損害賠償請求についてその責任が免除されることが新設されました。

## 5, 体制整備のチェックポイント

### ・従事者の指定

内部公益通報対応業務の従事者を指定しなければなりません。

### ・幹部等からの独立性の確保

これは、社長の不正にどう対応できるのかということですが、例えば社外取締役や監査役などに繋げるなどの体制整備が必要です。WCMS 認証の審査基準では任意項目でしたがいわば格上げされています。「cf 利益相反の排除」とあるのは、【独立性の確保】で問題とされる場面とは異なり、より具体的な場面を想定していて、例えば従事者が通報された場合などに被通報者が対応するわけにはいかないの調査チームから外れる必要がある、というような問題です。

### ・調査

「正当な理由」がない限り調査は行わなければならないことが明確化されました。正当な理由があるのは、調査済みの同一案件、抽象的に過ぎる通報などが挙げられると思います。さらに濫用的な通報等をどのように扱うかといった検討も必要になるかと思えます。

### ・不利益な取り扱い

従前から取り上げられていましたが、今回の指針ではフォローアップのところまで能動的に対応することが求められています。

### ・範囲外共有

「情報の漏洩防止」が内容です。どうしても範囲外共有が必要となった場合は同意書や誓約書などを活用することになりましょう。

### ・記録の保管

#### ・運用実績概要の労働者および役員への開示

従前では必ずしも強調されていなかったこうした点が法的義務として強調されていると思います。

## 6, 設例

【X は、当社のコンプライアンス部門に所属しており、内部公益通報受付窓口を担当する従事者である。X は、今般、労働基準法違反に関する内部通報を受け付け、調査を担当することになった。

X は、労働法に必ずしも詳しくないという自覚があり、事実整理や法令調査を行う過程において、同部門の先輩（労働法に詳しい）で、会社から同じく従事者に指定されている（但し、本件の調査は担当していない）Y に対し、「〇〇課の女性社員から『忙しくて休憩が取れていない』という通報があったんです。これは労働法上どのような問題が生じますか？」と相談した。】

X には守秘義務違反があるか？

**【回答】**

【第 12 条 公益通報対応業務従事者又は公益通報対応業務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。】

・「**公益通報者を特定させるもの**」とは

氏名や社員番号などが該当しますが、このケースでは「〇〇課の女性社員」とあります。ただ、「〇〇課に女性社員が 1 名しかいない場合」など、事案によっては公益通報者が特定されることがあります。こうした場合、【**公益通報者を特定させるもの**】に該当する可能性があります。

・「**漏らす**」とは

特定の一人に対して漏らすことも該当します。このケースでは先輩一人だけであったとしても【**漏らす**】に該当します。

・「**正当な理由**」とは

このケースでは Y も従事者ですから【**正当な理由**】に該当すると思うかもしれませんが、あくまで諸般の事情の総合考慮によって実質的に判断されるものですから、従事者同士だから大丈夫と単純に判断できるものではありません。

# 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

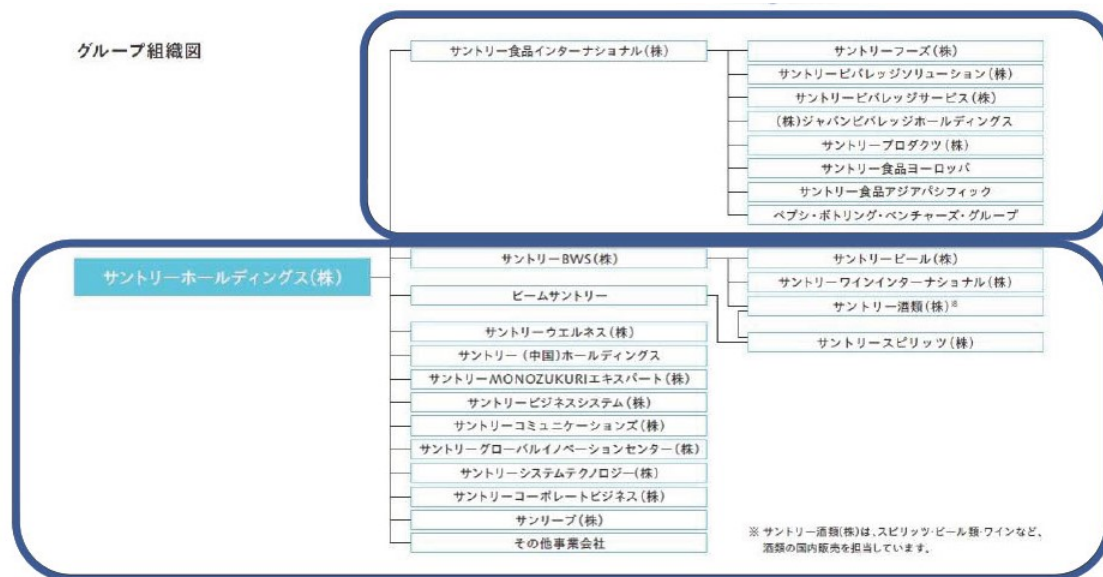
サントリーワールドヘッドクォーターズ所在地:東京都港区台場2-3-3

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

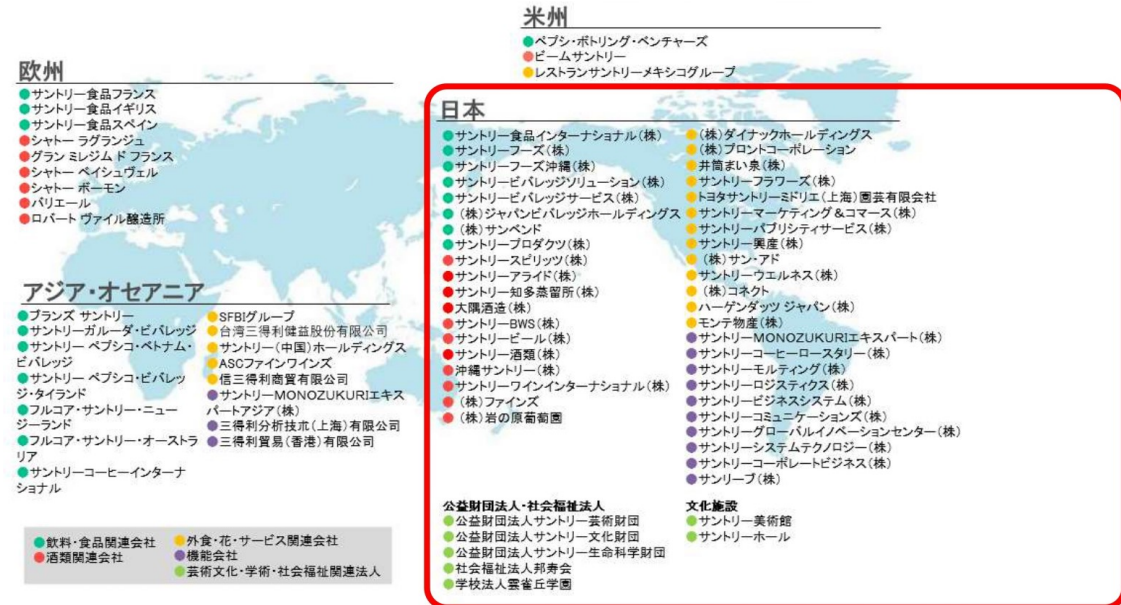
### ■グループ組織図

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。



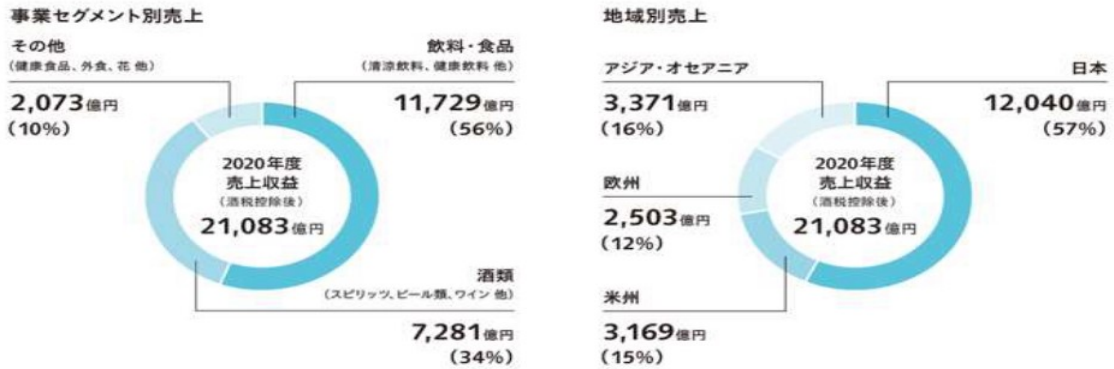
## ■世界に広がるサントリーグループ

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。

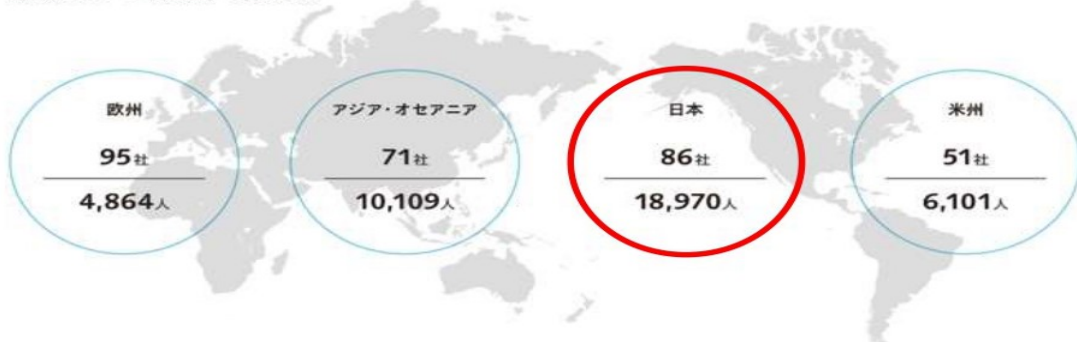


## ■従業員数と地域別・セグメント別売上高

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

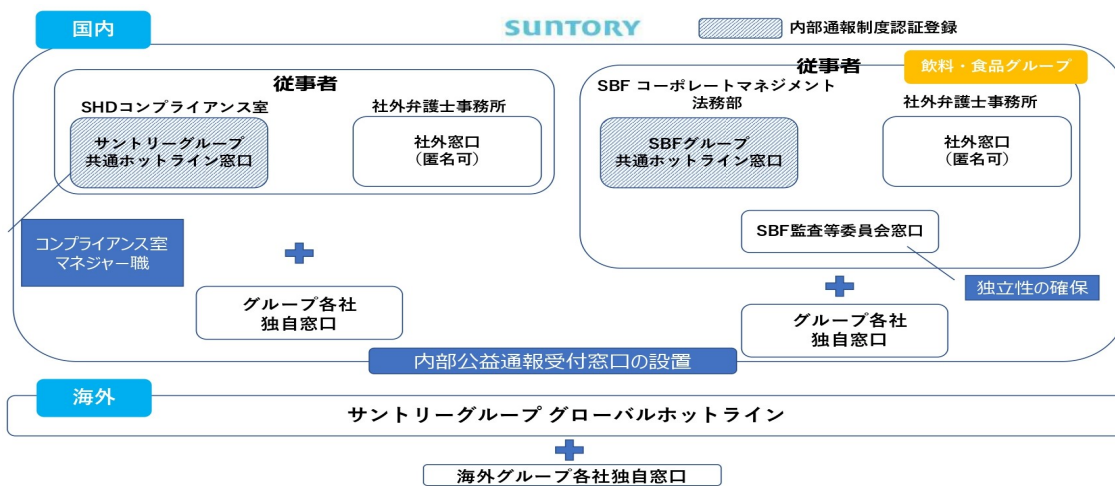
サントリーの理念体系におけるコンプライアンスの位置づけを表しています。内部通報制度を含むサントリーのコンプライアンスはグループ理念の土台を支えており、倫理綱領をコンプライアンスの拠り所としています。つまり、企業倫理綱領に違反する行為がコンプライアンス違反として、内部通報の対象となるということになります。



## 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

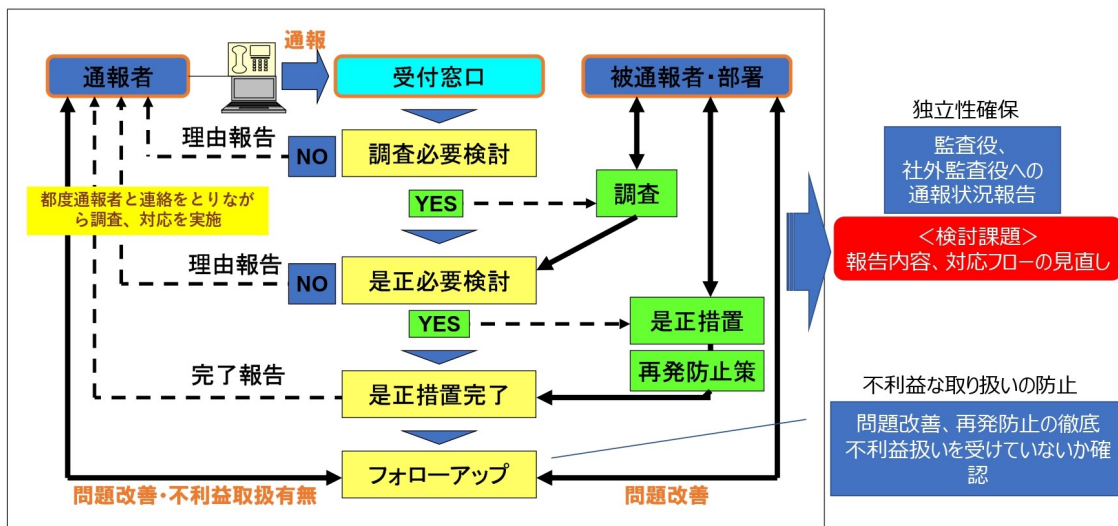
2016年の公益通報者保護法のガイドラインで退職者について触れられていたことに対応して、社員についてはすでに退職者を含む運用を明記していました。今回の指針には対応できていると思います。

		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。

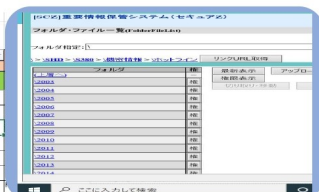


### ■記録の保管、運用実績の開示／範囲外共有の防止

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。

期	社外に発生した	案件タイトル	受付日	受付先	通報者	被害者	発生場所	発生経路	通報手段	通報先	通報内容	通報内容
1	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10
2	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10
3	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10
4	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10
5	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10
6	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10
7	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10
8	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10
9	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10
10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10	1/10



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

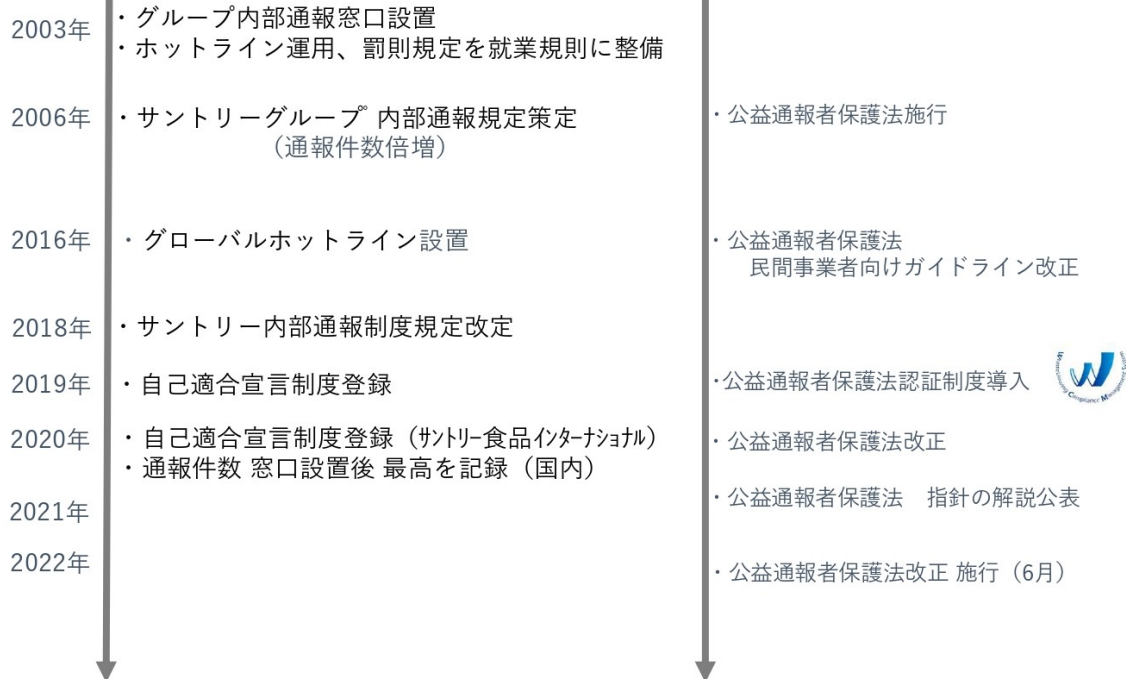
### ■内部通報制度を導入以降の主な動き

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。

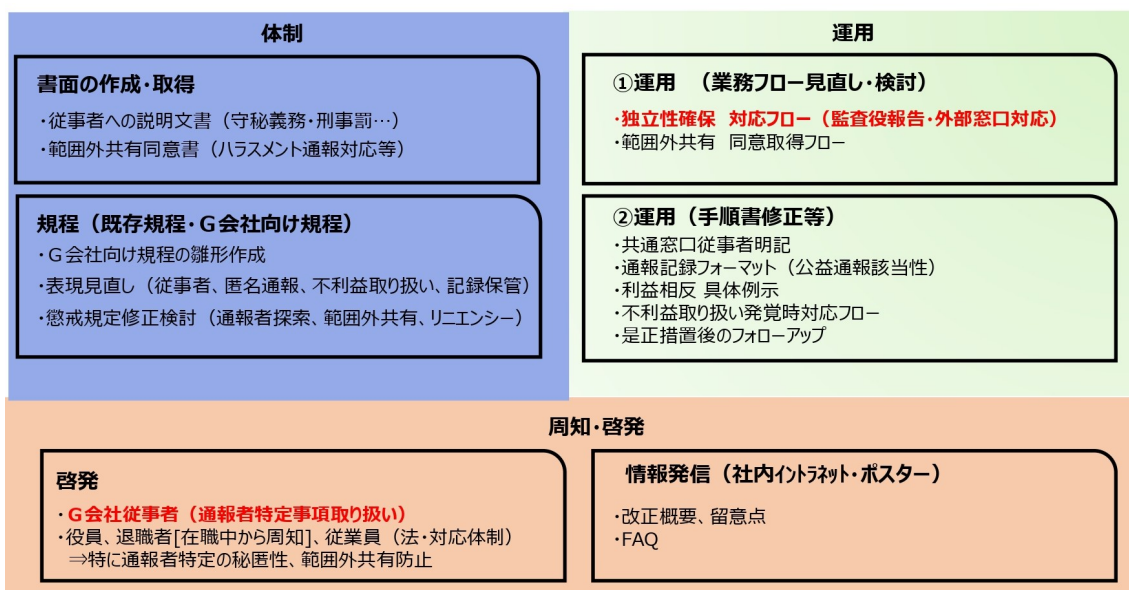
## SUNTORY

## <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。



## ～パネルディスカッション～

### 改正公益通報者保護法対応

金子 洋氏  
株式会社 小松製作所  
コンプライアンス室長

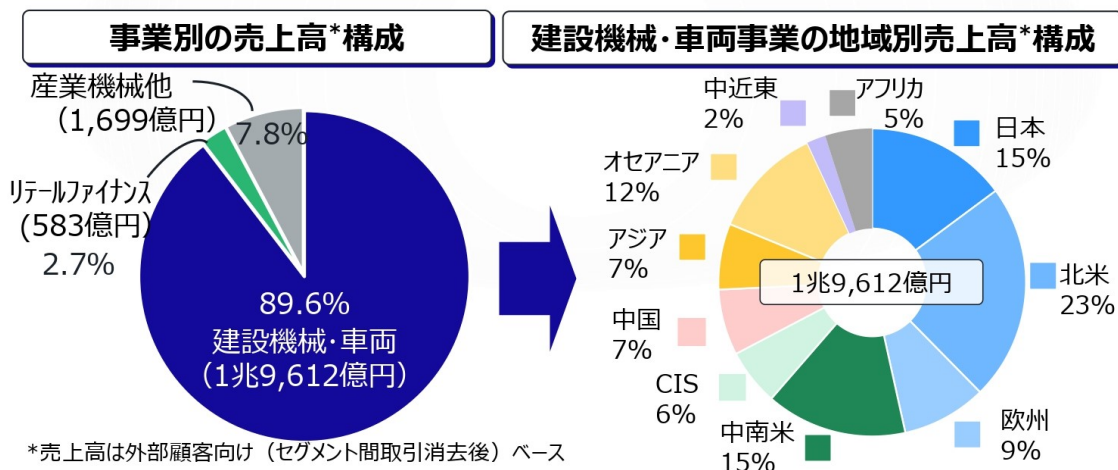
#### 1. コマツの概要（2021年3月期実績）

設立：1921年5月13日

連結売上高：2兆1895億円 営業利益：1,673億円 総資産：3兆7,848億円

連結子会社：212社（国内12社、海外200社）

連結従業員数：61,564人（社員の68%は外国籍）



#### ■コマツの歴史<創業者の精神>

創業者の竹内明太郎が1917年に石川県小松市に鉱山機械開発の会社を興したのが始まりとなります。創業の精神「品質第一」「技術革新」「海外への雄飛」「人材育成」が今も受け継がれています。

#### ■コーポレートアイデンティティ

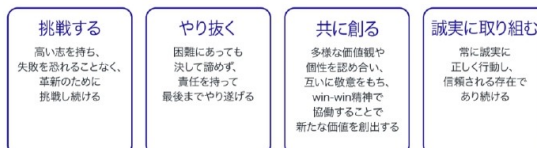
次ページ図はコーポレートアイデンティティを明示したものです。右側の「コマツの行動基準」の部分がコンプライアンス活動の指針となっていますので、後で説明します。

### コーポレートアイデンティティー



**存在意義** ものづくりと技術の革新で新たな価値を創り、人、社会、地球が共に栄える未来を切り拓く

### 価値観



### 戦略と行動指針



### 経営の基本

「品質と信頼性」を追求し、社会を含むすべてのステークホルダーからの信頼度の総和を最大化する

## ■主要製品

### ・建設、鉱山機械：世界2位

インフラ開発や都市化の促進。鉱山資源の採掘。

コマツマイニング（旧ジョイ・グローバル社）買収によりラインナップ拡充

### ・ユーティリティ（小型機械）

フォークリフトおよびミニ建設機械（ミニショベル、ミニホイールローダー等）

### ・林業機械

木材のサステナブルな活用を支える。近年 M&A を通じ林業機械事業を拡充

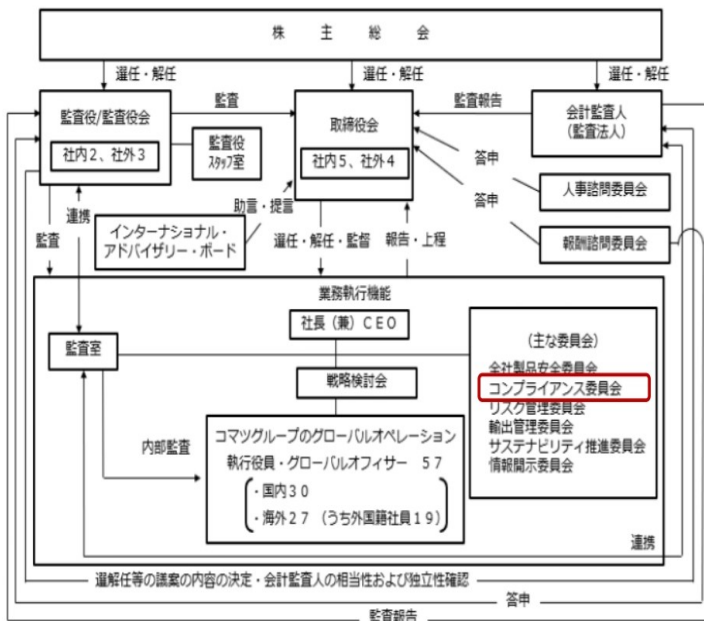
### ・産業機械、その他

自動車業界向け大型プレス、工作機械で世界トップメーカーの一つ

## 2、コンプライアンス体制

### ■コマツのコンプライアンス体制

下図左側がボードの体制、および業務執行の図になります。この中で赤枠で囲った部分が社長が委員長で構成される「コンプライアンス委員会」、コンプライアンスの活動を審議する委員会になっています。また、本社に置かれているのがコンプライアンス室で私が室長をしておりまして、2つの機能を持っています。コンプライアンスグループは内部通報窓口、コンプライアンス行政を担い、輸出管理グループでは外為法に係る安全保障貿易管理、輸出審査などを行っています。



### コンプライアンス委員会

設置：1998年(倫理委員会として発足)

メンバ：社長(委員長)  
社内取締役(除：会長)  
関連執行役員等(12名)  
ユニオン代表(1名)

オブザーバ：監査役(社内外各1名)

会合：2回/年

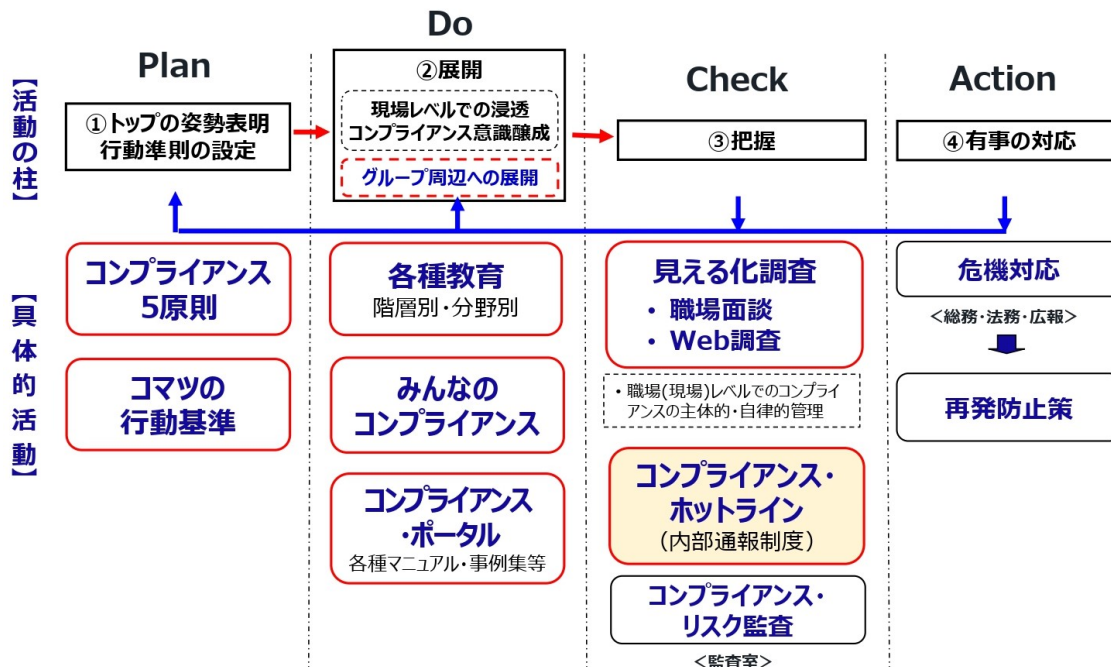
### コンプライアンス室

設置：2001年

人員：16名  
室長 1名  
コンプライアンスグループ 10名  
輸出管理グループ 5名

## ■コンプライアンス活動の展開フロー

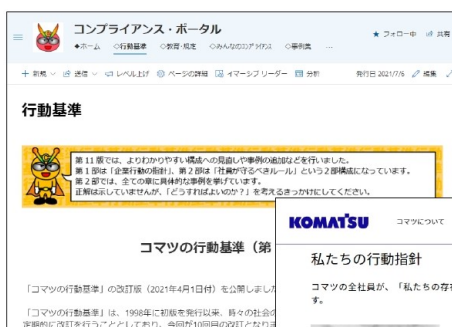
下図内の赤枠で囲った部分がコンプライアンス室のミッションになっていまして、4つの活動の柱、具体的活動で構成されています。



## ■コマツの行動基準（1998年初版発行、2021年改訂第11版）

これは社員が順守すべき行動の指針をまとめたもので、世界20言語に翻訳したものが全世界の社員に配信され、教育されています。これはコマツのウェブサイトでも見ることができます。

### 【日本語版冊子】



社内公開  
コンプライアンス・ポータル

社外公開  
コマツウェブサイト



## ■コンプライアンス5原則

下図はコマツグループの企業とその社員が守るべきコンプライアンス上の基本動作を短い言葉にまとめたものです。5番目の「通報者を保護する」という部分が今回の改正に対応した項目となります。

### コンプライアンス5原則

<b>信頼に 応える</b>		<b>1. どんな状況であっても、ルールを遵守し、社会からの信頼に応えなければならない。</b>
<b>ルールを 確認する</b>		<b>2. ルールを知らないことは、言い訳にならない。分からないことは、自分で調べ、重要なことは専門家にも問い合わせなければならない。</b>
<b>直ちに 報告する</b>		<b>3. 不正やミスは、直ちに関係部門に報告し、繕ったり、隠したりしてはならない。</b>
<b>再発を 防止する</b>		<b>4. 不正やミスは、速やかに是正するとともに、有効な再発防止策をとらなければならない。</b>
<b>通報者を 保護する</b>		<b>5. 報告や通報を妨げたり、報告・通報を理由に不利益な取扱いをしてはならない。 (会社として、報告・通報したことを理由として不利益な取扱いをしないことを確約します。)</b>

**社会から真に信頼される企業を目指し、SLQDCの優先順位と上記の原則を遵守するようお願いいたします。  
マネジメントを含めた社員一人ひとりが、現場・現物・現実を直視し、共に問題解決に取り組みましょう。**

**コンプライアンス・ホットライン**

(社内窓口) コマツ コンプライアンス室  
電話 [redacted] FAX [redacted]  
E-mail [redacted]

(社外窓口) ガイヤル・サービス株式会社  
フリーダイヤル [redacted]  
Web 受付 [redacted]  
(ユーザーID) [redacted]

2021年4月1日  
株式会社 小松製作所  
代表取締役社長(兼)CEO

## ■みんなのコンプライアンス

これはコンプライアンスに関する情報を掲載した月刊誌ですべて自社で制作しています。毎月二つのテーマを取り上げ、ミニテストなどもつけて、月初に発行。各現場では朝礼などで活用して、啓蒙活動を進めています。

**課徴金減免制度とカルテル** (全社員 必読)

課徴金減免制度を利用した事業者による自主申告がきっかけとなって、カルテル事件が発覚することが多くなっています。

● 課徴金減免制度とは

事業者等がカルテル(※)や入札組合等の独禁法違反行為を行っていた場合、公正取引委員会(公取委)は事業者等に独禁法違反行為をやめるよう求める(排除指図書)とともに、国庫に金銭を納付することを命じます。この金銭を課徴金といい、売上高などから算定されます(課徴金納付命令)。もし、カルテル・入札組合等を行った事業者が、公取委にその違反内容を自主的に報告した場合は、課徴金が免除・軽減されます。これが課徴金減免制度です(表参照)。

2021年9月に公取委が国会に提出した2020年度年次報告によると、課徴金減免制度が始まった2006年以降、事業者から報告等があった件数は合計で1,343件に上ります。課徴金減免制度が導入される前の議論では、公取委への自主申告は同業他社に対する優遇と目され、国民性からするとあまり行われないうつという見方もありましたが、実際には多くの事業者が公取委に自主申告を行っていることが分かります。

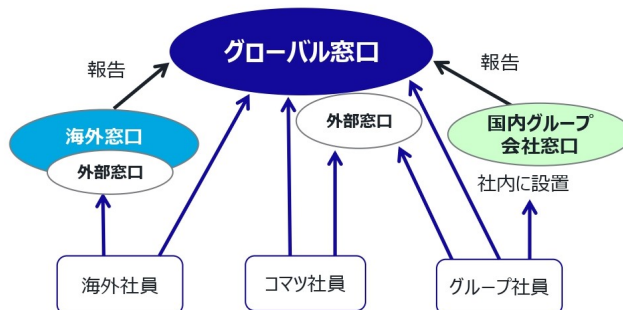


## ■コマツの内部通報制度（コンプライアンス・ホットライン）

下図は内部通報窓口と各社員の関係図です。社内ではホットラインと呼んでいますが、コマツ社員・国内グループ社員・海外社員ともに2つ以上のホットライン窓口を持っていることがポイントで、今回の改正に若干関わる部分となります。

<b>通報の窓口：</b>	グローバル窓口：コマツ本社に設置 海外窓口：地域統括会社に設置 国内グループ会社窓口：関係会社に設置 外部窓口：通報窓口専門機関（ダイヤルサービス）
<b>通報の原則：</b>	通報者の不利益取扱い禁止を徹底（コンプライアンス5原則にも明記）
<b>利用対象者：</b>	コマツグループに勤務する社員であれば雇用形態は問わない。匿名通報も受けける。

### 勤務地・雇用形態に関らず内部通報を受付



## ■通報窓口への通報件数推移

2001年コンプライアンス室を開設し、2003年ホットラインの運用を開始してから通報件数は右肩上がりが増えてきました。件数が増加しているのは悪いことではなくて、問題が「顕在化」していると捉えています。2020年には一時的に件数が減少しましたが、緊急事態宣言時の在宅勤務や一時的に電話受付を停止した影響かと推察しています。

## 3. 改正公益通報者保護法への対応

### ■改正公益通報者保護法への対応の基本的な（骨太な）考え方

コマツグループとして、現在の取組で改正法への対応はすでにかかなりの部分でできていると考えています。一つ目の理由は、コンプライアンス室設立から20年にわたり改善を行い、「通報者保護」を明文化したのも社長の名のもと宣言できていて、改正法がすでに具現化できていると言えます。2つ目の理由は業種・業態によって事業者の判断に委ねられる部分が多いということ。例えば公益通報従事者の範囲をどうするかなどは事業者に委ねられていて、現在の体制やフローで改正法には十分対応できていると判断しています。

### ■対象会社の整理

国内グループ会社のうち、独自の通報窓口を持っている会社、持っていない会社があるこ

と、分社した会社や上場企業を買収したケースなど歴史の違いもあります。また、常用雇用が300人以下の体制整備が努力義務の会社もあります。社員の増減や会社の合併などを考慮すると、国内のグループ会社は一律の体制にするのが得策だと考えています。

#### ■個別の要対応事項の検討

改正法および指針の解説をもとに、コマツおよび国内グループ会社で今後決める必要がある項目を整理したのになります。

**(1) 「従事者」の定め**

**(2) 「従事者」を定める方法**

**(3) 通報対応する部署および責任者の設置**

**(4) 独立性の確保**

**(5) 必要な調査、是正に必要な措置の実施**

**(6) 関係者の関与防止（利益相反の排除）**

**(7) 不利益取扱いの防止措置**

**(8) 範囲外共有等の防止措置**

**(9) 教育・周知の方法**

**(10) 是正措置等の通報者への通知**

**(11) 記録の保管、および制度運用実績の開示**

**(12) 内部規定**

※この後、当日投影資料にて上記ポイントのうち2点について取り組みの説明が行われました。

## ～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。

## ～パネルディスカッション～

### 内部通報制度概要について

齋藤佳代子氏

栗島玲子氏

HOYA 株式会社 監査委員会事務局

#### ①HOYA グループの概要

【日本】法人数：10社 従業員数：約7,000名（非正規雇用含） 通報件数：年間50～70件

【海外】法人数：130社以上（35か国以上） 従業員数：約33,000人 通報件数：年間70～100件

HOYA ヘルプラインはすべての従業員の通報窓口となっており、調査・是正措置を管理しています。



光学ガラスやクリスタルガラス製品に始まり、ハイテク製品やヘルスケア・メディカルケア分野へ事業ポートフォリオを多角化し、現在に至っています。

#### ヘルスケア分野

メガネレンズ、アイシティ、コンタクトレンズ

#### メディカル分野

医療用内視鏡、腹腔鏡手術器具、白内障用眼内レンズ、骨補填剤、インプラント

## エレクトロニクス分野

半導体用ブランクス・マスク、液晶パネル用フォトマスク、HDD 用ガラスディスク

## 映像分野

光学ガラス・レンズ、色ガラスフィルター、レーザー発振器、UV 光源

## その他の事業

音声合成ソフトウェア、クラウド業務サービス、コーポレートベンチャーキャピタル

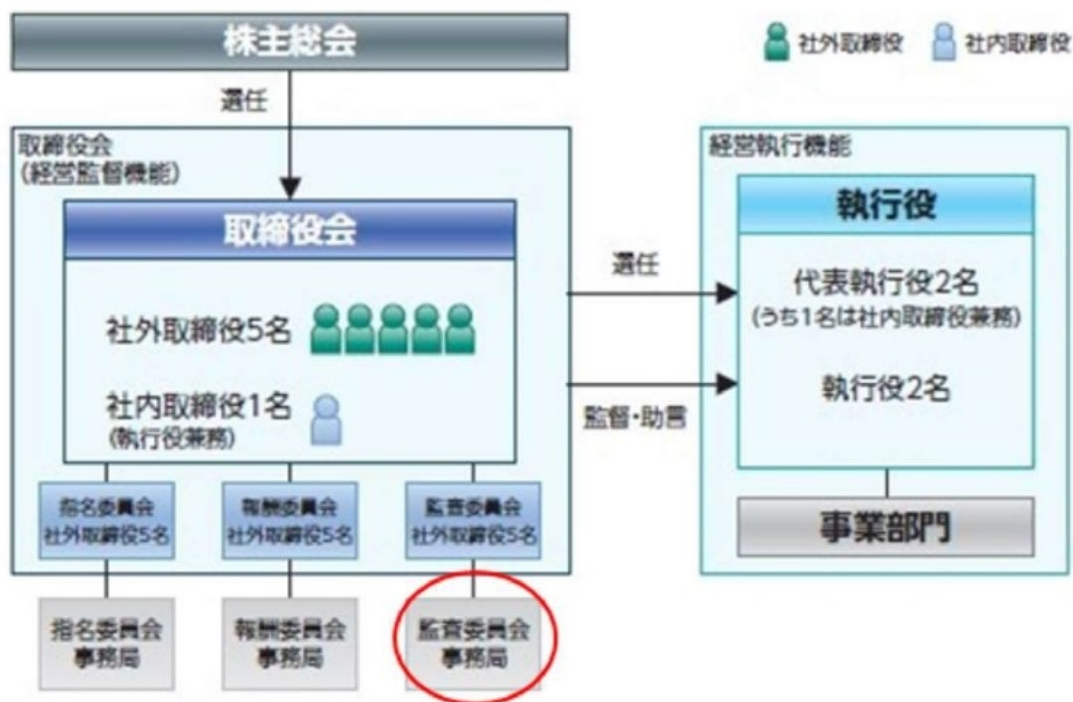
## ②コンプライアンスとコーポレートガバナンス

HOYA グループではグローバルで統一した「HOYA 行動基準」を作成し、主要27言語版を35か国以上に配布しています。

下図は HOYA のコーポレートガバナンス体制図となっていて、内部通報を受付・対応する組織（ヘルプライン）は赤丸で囲った社外取締役5名で構成されている監査委員会に属し、執行側と分離されています。通報案件は執行側に通報者が特定されぬよう対象者の名前や所属をマスキングして、週報として報告しています。監査委員会へは4半期に一回、集計・分析した報告書にまとめて報告しています。また、執行役に関係する内部通報が発生した場合は、直接、監査委員長の指示を仰ぐことになっています。

このように、HOYA の内部通報窓口は経営幹部からの独立性を確保し、公正な判断ができる体制をとっています。

## コーポレートガバナンス体制模式図 (2021年3月31日現在)





## ②法改正に伴い現在検討中の運用規定の改正について

- 従事者範囲の指定
- ヘルプライン受付対象者の拡大
- 子会社の運用規定の作成
- 通報窓口担当者の利益相反の対応
- 公益通報の記録の保管期間

## ③従業員への教育と、調査従事者となる可能性のある事業所の人事・総務・管理担当者への教育

- 社内イントラネットへの記事掲載と掲示での教育
- 調査従事者となる可能のある事業所の担当者への教育

## ④改正法への対応に関する質問

※遠藤弁護士の回答部分には 「遠藤：」 と示します。

### ●調査従事者の守秘義務誓約書は絶対必要か？

調査の為に通報者名や通報者が特定できる情報を通報窓口以外の部門の人と共有する場合、その人は調査従事者となり刑法上の責任を負うことを説明すれば、守秘義務書の提出は絶対必要ではないのか？ それとも守秘義務誓約書の提出を求めたほうが安全か？

遠藤：法の要請としては誓約書は必要ありません。従事者に対しては法律上の義務として守秘義務が課されていますので、誓約書を重ねて取ることまでは必須ではないと思います。

### ●従事者を指定後に社内公表することや、従事者を明らかにして教育啓示することは絶対必要か？ 公表する場合の発表方法 範囲はどうしたらよいか？

従事者を定めた場合、書面により指定する、または従事者であることを明らかになる方法により定めるとされているが、従事者本人に自覚を持ってもらう形で書面による指定を行えば、従事者が誰であるかについて全社的に従事者の名前を公表して教育啓蒙する必要はないか？ 刑事罰を負う立場にいる人を公表する際のリスクはないか？

遠藤：従事者の指定はあくまで本人がそれを理解をすることが基本的な趣旨ですので、特に社内に公表する必要があるというわけではありません。なお、刑事罰を負うことについては守秘義務をしっかり守っていれば問題はないので、リスクと捉える必要はないように思います。

### ●退職者への周知は在籍中の周知で良いか？

受付対象者の拡大として、退職後1年以内の元従業員を含める際に、在籍中に周知していれば良いか？ それとも個別の退職手続きごとに知らせる必要があるか？

遠藤：退職手続き時に個別に知らせることができればベターですが、在職中の周知でいいと思います。

### ●子会社の運用規定の作成は必要か？

個々の子会社に内部通報に関する規定を作成する必要があるか？ グループ本社の規定のみでカバーし、周知すればよいのか？

遠藤：指針では従業員数300人を超える事業者には内部通報体制を整備し規程を明確にすることが求められていますので、300人超の子会社は作成する必要があります。コマツ様からは、従業員数に関わらずこの機に国内グループ会社すべて整備する、というお話がありましたね。

### ●通報窓口担当者の利益相反の対応として、通報窓口担当者への通報が発生した場合は、誰に繋ぐのが良いか？

弊社の通報窓口は執行側と分離している組織であるため、執行側の誰かに繋ぐのはおかしいように感じている。その場合、通報窓口担当者の組織の上司（監査委員会事務局長）に通報が行く形でも良いのか？

利益相反の対応フローについては運用規定中にも明記する必要があるか？

遠藤：利益相反の排除というのは具体的事案ごとに関与してはいけない者を排除するというので、HOYA 様の場合はこれに即して、上司に繋ぐということで問題ないと思います。フローについてはマニュアルなどに規定することになりましょう。

### ●従業員への教育のタイミング、どのように、どこまで詳しく教育する必要あるか？

内部通報窓口が公益通報者保護法の対応窓口であることは周知しているが、今回の改正後も公益通報者保護法の対応窓口は変わらないことを周知する必要があると考えている。その際、どのポイントをどのように周知するのが良いか？

遠藤：教育周知については、指針の解説に詳しく記載がありますので、それらを実践していくこととなります。

●公益通報記録の保管期間はどのくらいに設定するのが良いか？

事案がバラエティに富んでいて一概に言えないかもしれないが、具体的にどのくらいの保管期間を設定すれば良いか知りたい。

遠藤：会社の実情に応じて決定すればよいと思います。目安になるものと言え、例えば重要書類といえる労働者名簿などは労働基準法上3年の保管が必要とされていますが、少し短いということであれば5年くらいが目安になるかもしれません。

## ～パネルディスカッション～

### 論点についてのディスカッション

遠藤弁護士（以下：遠藤）  
サントリーホールディングス 近藤様（以下サントリー）  
小松製作所 金子様（以下コマツ）  
日本コープ 共済生活協同組合連合会 甲斐様（以下コープ）  
HOYA 齋藤様 栗島様（以下 HOYA）

#### 論点① 従事者指定について

遠藤：コマツ様、サントリー様の発表でも触れられていました従事者指定の考え方についてポイントを教えてください。

コマツ：従事者については極めて限定した形にしたいと考えています。コンプライアンス室と外部窓口のダイヤル・サービス様に限定して、調査においては各事業所・グループ会社担当者には通報者個人を特定できる情報はできるだけ開示せず、開示が必要な場合のみ一時的な従事者として指定するようにしています。従事者には刑事罰付きの守秘義務が発生するので、そのリスクにさらされる人間はできるだけ少なくしたい思いがあります。また、私の前職場である工場は1200人規模でしたが、コンプライアンス室からの調査依頼は3年間で2件のみで、通報者の名前を聞く必要のない事案でした。このようなことから、従事者を常々任命しておく必要はなく、個々に対応すればいいと考えています。

遠藤：指針の解説は、内部公益通報の受付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が公益通報対応業務であるとしており、受付窓口業務もそれに該当すると思います。外部受付窓口のダイヤル・サービス様も従事者に指定するということですか？

コマツ：外部窓口として通報者と直接やり取りが発生しますので、従事者として指定したいと思っています。

サントリー：制度を正しく理解し、対応トレーニングを受けた責任者として業務にあたるものが従事者であると考えています。

遠藤：それにコンプライアンス室のマネージャー職が該当するということですか？

サントリー：従事者は公平公正な判断ができ、責任感を持ち、守秘義務を守れるなどのスキルを有する必要があるという観点から、それがマネージャー職レベルだということです。通報者からもマネージャー職が対応するという安心感も生まれます。

遠藤：コープ様の場合、事案類型ごとに従事者が決まるという制度になっています。具体的に教えてください。

コープ：弊会の場合、委員会などの組織はなく、事案ごとに従事者選定を行っていますが、従事者指定の方法について課題があると考えていて、事案ごとに個別選定する今のフローとあらかじめ役割ごとに従事者を決めておく方法とで検討中です。

遠藤：事案ごとに従事者を決めるというのは特徴的ですが、範囲外共有の防止についてはどのようにしていますか？

コープ：通報を受け付けた後、法務・コンプライアンス部で振り分けを行っていて、法務・コンプライアンス部長から担当部署の部長へ引き継ぐ形に限定しています。また、規定の中では通報者の探索の禁止が盛り込まれていて、情報漏洩には懲戒などの罰職規程を設けています。範囲外共有というテーマで、今後対応検討しなければいけない項目として考えられるのが、通報窓口担当者以外に通報が入ってしまった場合があります。

遠藤：案件ごとに対応部門が変わる中で、ファイルの管理はどのように行っていますか？

コープ：記録は法務で一元管理しています。通報履歴やメールの閲覧制限などもかけています。

## 論点② 独立性の確保について

遠藤：HOYA 様の場合は監査機関が受付窓口を運用されているということで、独立性の確保がしっかりされていると思います。その運用の難しさやメリット・デメリットがあれば教えてください。

HOYA：メリットは万が一、執行役トップに不祥事あった場合、監査委員長の判断を仰ぐことでより公正な対応ができることです。執行側と分離していることで事業部長クラスの不正を窓口内で判断することが可能になります。デメリットは感じることはないのですが、懲戒事案については事業部門が最終判断・対応を行っていて、執行側のメンバーに関与し

てもらふこととなります。その際、調査結果を共有してから、各部門で改めて追加調査を実施しています。監査委員会はその調査結果や最終判断をモニターしていて、場合によっては判断を差し戻し、再検討を要請する場合があります、時間がかかってしまう傾向があります。最終結果に至る時間の短縮や事業部門との連携が今後の課題だと考えています。

遠藤：案件によっては最初から事業部門と連携することはありますか？

HOYA：調査方法などある程度固めてから部門に依頼する場合と初めから連携する場合と2パターンあります。

遠藤：コマツ様、サントリー様の発表にあった常勤監査役への報告について詳しくお願いします。

コマツ：この報告は毎月1回の頻度で行っているもので、個人情報や伏せたうえで、通報案件を共有しています。「独立性の確保」の考え方は経営層の違反行為を独立して調査するということだと考えますが、当社の場合、社長に不正があったときに本人に気が付かれないで調査をすることは可能だと思っています。指針で対応を求められていますが、実際、独立調査は可能な組織ですし、常勤監査役への報告で機能していると思います。グループ会社の社長については親会社に通報窓口がありますので、それで担保しています。

サントリー：独立性確保は以前は任意項目でしたので、当社の取組課題になっています。改正への対応ということで、今は監査役への報告も行うようになっていますが、現状は案件報告レベルに留まっています。今後は意見を求めるなど内容を充実させて、監査役の関与を深めていきたいと考えています。また、社外弁護士に社外受付窓口を担っていただいています。調査依頼はしていないので、監査役や外部窓口体制の検討などを通して独立性の確保を進めなければと思っています。

遠藤：真の意味での独立性の確保は、受付から調査、是正まですべてのフェーズにおいて独立していることです。受付だけ外部においてそれで終わりではなく、各フェーズで独立性の確保が担保されているのかチェックが必要です。

### 論点③ グループ会社への対応や浸透について

遠藤：グループ会社への対応についてお話しいただきます。

コマツ：公益通報者保護法は国内法ですので、海外に多くにグループ会社を持つ当社では

国内12社に限定される話だと考えています。以前からグループ会社の通報を受けてきている経緯もありますし、今までの積み上げもあり、グループ各社がまったく別の動きをしているとは感じていません。先般もグループ担当者が集まり、法改正への対応方法について議論する場を持ちました。グループ会社の中にはこれを機会に独自の窓口を廃止する動きも出てきていますし、コマツ本体のホットライン窓口がグループ会社の外部窓口という位置づけになっています。

HOYA：弊社でもグループ会社を含めてヘルプラインが利用できることを周知しています。教育については発生ベースで従事者が変わりますので、事前に対象者範囲をある程度決めて教育を実施する予定です。

サントリー：グループ会社独自に窓口を持っていますので、各々で従事者が指定されますが、その際の教育・啓発をどうしていくのかと、300人超の会社には体制や規程を整える必要があり、施行の時間が迫っている中で大変です。

#### 論点④ 他部署とのやり取りについて

遠藤：コープ様の部門間連携について、連携の機会や頻度など教えてください。

コープ：通報事案について各部門で動きがあれば、法務・コンプライアンス部に報告共有いただいています。メールのやり取りは最小限として、基本的には部門長同士でのやりとりになります。

遠藤：内部公益通報受付窓口の他にも窓口を持っている場合、例えばコンプライアンス窓口の他にハラスメント窓口を持っている場合などで、ハラスメント窓口には公益通報が入った場合の対応方法なども検討が必要になると思われます。

#### 論点⑤ 記録の保管について

HOYA：記録の保管については、鍵のかかるロッカーでの保管など細かな規定がありましたが、保管期間については定めていませんでした。本日のお話の中で5年程度が妥当だと思いましたので、今後規定したいと考えています。

コープ：現状、保管規定は定めていますが、保管期間は定めていませんので、今後決定していきたいと考えています。

コマツ：保管期間については設けず、今までの案件記録はすべて保管しています。従事者が退職しても守秘義務は続くわけですから、記録も期限を切らずに保管するべきだと思います。

ます。

サントリー：セキュリティを担保したうえで、類似案件が発生した場合などを想定し、長めの10年と規定しています。確かに守秘義務は永遠だとは思いますが、物理的記録は10年でいいと判断しています。

#### 論点⑥ 運用実績の開示について

サントリー：運用実績の開示というのは窓口が公平・公正に運用されているという証になるので、件数やカテゴリーを共有しています。また、窓口への信頼性を上げるために、対応事例をイントラネットなどに掲示しています。

コマツ：コンプライアンスポータルで件数推移や内容別のグラフを掲示しています。社内報としての「みんなのコンプライアンス」は教育や窓口利用促進に役立てています。

コープ：常勤役員会では事案発生都度、理事会では年間報告として共有開示の場を設定しています。職員向けの開示は今後の取組テーマになります。

HOYA：監査委員会に向けては4半期に一度報告をしております、社員向けには通報傾向や対応案件などの共有をQ&Aにして、情報発信しています。

#### 最後に 各社からのメッセージ

サントリー：今回の改正はかなりインパクトのあるものでした。今までもそうですが、これからもいかに窓口の信頼性を上げるかに尽きると思います。従事者のメンタル面も心配ですが、いかにその努力に報いていくのかも大事なことだと思います。

コマツ：通報制度の究極の目的は「不正を見つけ、正す」ということだと思います。その意味で当社経営トップが自らが通報者を守ると宣言し、それを発信しているというのは良いことだと思います。

コープ：改正対応について参考になる話が聞けて助かりました。同じような悩みを持っている会社もあって、時間がない中ですが対応を急ぎたいと思います。

HOYA：大変参考になりました。6月までに急ぎ対応していきたいと思います。



## 視聴者からの質問

### ■常時の従事者の数を教えてください。

サントリー：2万人の従業員数に対して、窓口従事者は3名。飲料グループの共通窓口にも3名置いていますので、常時合計6名です。

コマツ：国内グループ全社員合わせて約2万人です。常時の従事者はコンプライアンスグループの社員10名と室長、コンプライアンス管掌役員の常務と合わせて12名になります。国内グループ各社では、単独で通報窓口を持たない会社は①および②が従事者を兼ねる予定です。単独で通報窓口を有する会社は、①および②に加え、各社の窓口担当者を従事者に任じる予定です。

コープ：窓口となりうる法務・コンプライアンス部メンバーと部長を合わせて最大7名となります。現状、通報業務に従事している者とする3名程度になります。

HOYA：社内で常時関与しているのは2名とチーフコンプライアンスオフィサーが3名おりますので、5名となります。

### ■上司に通報が入った場合はどのような扱いになるのか？

遠藤：通報窓口ではなく通常のレポートラインに公益通報が入る場合は想定されますし、上司への通報も要件を満たしていれば公益通報となります。ただし、上司は「内部公益通報受付窓口」ではなく「従事者」ではないので、法律上の守秘義務はなく、規程などで漏洩防止を担保する必要があります。

了

## 企業倫理ホットラインの役割

村上 隆志氏  
ダイヤル・サービス株式会社  
コンプライアンスグループ チーフ相談員

### ■ダイヤル・サービスとは

1969年創業、相談事業を日本に根付かせた電話相談のパイオニアです。1971年に日本初の育児相談窓口「赤ちゃん110番」を開始し、相談者に寄り添いながら、相談者自身が新たな一歩が踏み出せるよう一人ひとりと対話するというスタイルが生まれました。

企業倫理ホットラインという窓口がオープンしたのは、2003年1月で、今年で20年目になります。年々、契約数も増えていて、契約社数270社、利用社数では3000社を超えるまでになりました。2020年度入電総数は6400件を超えていまして、計算によると1000人当たり4件の通報を受けていることになります。

私たちが通報を受けるときは、一人一人の通報者と向き合って、オーダーメイドの対応を心がけています。通報者に対して誠実に向き合い、言いたいことをきちんと汲み取り、そして「この通報内容でよい」という納得を得ることが重要であると考えています。通報者が何をどう伝えようとしているのか、通報の意図何かをつかみ、通報者へ合わせた聞き方や報告書の作成を行っていきます。

導入の段階では、通報者の訴えたいことを自由に話してもらうことが大切なので、カウンセリングの手法を使って話しやすい雰囲気を作ります。また、事柄だけでなく気持ちを受け止めるようにしています。通報するにいたった心情をくみ取り、「こんな思いをされたんですね」「これを伝えて対応を求めたいと思われたんですね」と返していくと、通報者は自分の思いが伝わったという安心や満足を感じます。

次の段階では、具体的に何をどう伝えるか、要望は何か、どういう形で報告するのかを相談しながら決めていきます。そして、最後に通報者の要望を含んで、どのように報告されるか具体的な内容を読み上げていきます。

これは大きな効果を生み出します。通報者は、話す中で自分の思いが受け取られ言葉になるのを体験し、最後に客観的に自分の訴えを聞くことになります。その時に、初めて自分はこんなことを思っていたのかと気付く人もいます。また、聞くことによって頭の中が整理される人もいます。自分の気持ちを再確認して、新たに通報の決心を固める人や、匿名をやめて名前を明かすように切り替える人もいます。

このように通報者が望むことを理解して、通報者が求める通報の形にたどり着くことで通報者の信頼を得ることができます。信頼感を得られていないと通報者のために何をして

受け入れてもらえません。

例えば、ときどき通報者の話に出てきますが、悪いのは上司の方なのになぜ被害者である私が異動になるのか？ という話。異動を処罰だと考えるとそのような気持ちになります。適性や諸事情を考えると通報者に良い場合もあります。そのことを信頼を感じる相手から説明されるのと、上司の味方だと思ふ人間から言われるのでは納得に大きな違いがでるはず。そのためにも通報者の信頼を得るための努力をし、企業担当者へ引き継ぐことが大事だと考えています。

次に外部通報窓口の利点についてです。

通報者は会社に報告がいくと聞くと、様々な心配や不安を感じます。また外部窓口では分からない社内における事情などを心配したりします。そこで通報者が納得できような報告内容や会社への伝え方を一緒に相談するようにしています。外部窓口は第三者であるために話したことが、すぐに会社には伝わらないためにこうした相談が可能になっています。

今回の指針の解説にも独立性の確保に外部窓口を持つことなどが記載されています。外部の窓口に通報することは内部窓口までに 1 クッションあるので、役員が対象になることも想定して、報告の迂回ルートを作っておける利点があります。通報者が恐れるのは対象者や対象者を擁護する人に通報者のことを知られてしまうことですが、それが回避されることで格段に通報しやすくなります。

また、匿名通報についても記載がありますが、弊社で呼ぶ「半匿名」を説明します。これは、会社には匿名のまま、私たちにだけ通報者の連絡先を残してもらう方法で、私たちが間に入ることによって、担当者と通報者をつなぐことができます。通報者が匿名のまま会社とやり取りすることは双方にとってメリットがあります。匿名だから対応できないのではなく、情報が足りないから対応できないことを通報者に理解してもらい、情報提供してもらいながら信頼関係を築くと、最終的に名前を明かしての通報になる場合もあります。

私たちは「伝えること」だけではなく、「伝えない」ということも大事にしております。この「伝えない」を守ることは「信頼」につながると思います。私たちは第三者なので比較的容易に匿名にすることができます。まずは通報の第一歩を守り、信頼を得ていくことで名前を明かされることも少なくありません。通報者の信頼と納得があって初めて、これを伝えたいという通報ができあがります。

ここで窓口対応で感じる通報者の意識についてお話しします。通報者と話して感じるのはこの通報によって何らかの不利益を受けるという不安や恐れが強いということ。通報者にとって上司＝会社の人間なので上司を訴えるというのは会社に盾突くということになり、排除されるのではないかという怖さがあります。例えばパワハラなど曖昧な通報では、パワハラと判断されるなら通報すると言われることがあります。通報者はクビになるかもという恐怖もあり、ここを突破してもらうためには会社と窓口の信頼が欠かせません。

通報者側の問題を考えます。

通報したことが社内にばれている、誰が通報したのかわかってしまうと噂があるなどの話をしばしば耳にします。こうしたことがあると匿名になる場合が多くなります。このような噂は対象者となる上司が周囲をけん制するために流している場合があり、周囲が知っているというのも通報者の無自覚な行動が原因の場合があります。通報したことを家族や友人に留まらず、同僚にまで話している場合がありますが、通報者は会社がばらしたと考えています。会社は上司の味方という偏見があり、通報者を見捨てると考えてしまいます。情報が漏れることは会社にも不利益を招くということへの自覚がないケースもあり、通報者はどうあるべきかという研修も必要だと思います。

今回の指針では利用者が利用しやすい窓口を作るということが大事だと思いました。私たちが目指す窓口は通報者が「安心できる」「思うことが言える」「受け止められ、理解される」「納得できる」「望んだ伝え方をしてもらえる」「どのように伝えたらいいか相談できる」そんな窓口です。

最後に忘れられない通報事例をお話しします。

電話がつながったとたん、「ああ、もう辞めなくてはいけない」と大声で泣きだした方がいました。気持ちに寄り添いながら話を聴いていったところ、落ち着きを取り戻しました。泣き出した理由は通報者の職場には数人しかいないため、誰が通報したのかすぐにわかってしまうとのこと。そのため通報して助けてもらいたいが、辞めなければいけなくなると板挟みになっていそうです。そんな切羽詰まった気持ちになったため泣き出したとのことでした。こういった気持ちの人にも配慮し、寄り添って話を聞くこと、さまざまな状況があることを理解することの大事さを感じました。また、会社は秘密を守り配慮してくれることを伝えることも大事だと思いました。

また、「口下手なので」と言って話し始めた通報者がいました。話は行ったり来たりして、確かにわかりにくいものでした。通報者は会社の担当者に会って話したいと考えていたようでした。その話を整理し、この内容でお伝えしますと読み上げたところ、通報者は「その通りです。それを伝えていただけるなら担当者と会う必要はありません」と、感激した声で言いました。「何を言ってるのかわからない」と言われ続けた通報者にとって、初めて、自分の言いたいことが伝わった瞬間でした。ここで学んだことは通報者はどのように伝わるのか不安に思っているということ。そこで聞き取った内容を読み上げ、聞いてもらうことが大切で、通報者は「わかってもらった」「きちんと伝えてもらえる」と納得してくれます。

「話を聞いてもらえて気持ちがスーッとしました。〇〇さんは、すごく誠実な人です。誠実に人の話を聞いてくれる人。真摯にひとのことに取り組もうとしてくれる人がいるんだと思って、うちの会社にも、そんな人がいる場所が、あったんだと初めて気づいた。今日、話を聞いてもらえて、ありがたかったなと思いました。ありがとうございました。」

1日に3回通報してきた方のコメントです。2回目に事が動いたので3回目は取り下げの電話でしたが、このコメントが意味するのはこれが通報者の願望であるということ。私たちはこのような活動を続けていきたいと思っています。

## 第33回 CSR セミナー質疑応答集

セミナー視聴者の方々からのご質問に対し、法的な回答は遠藤弁護士に、運用面に関してはご登壇会社様に可能な範囲でお応え頂いております。貴重なご意見をいただいたことに御礼するとともに、コンプライアンス部門の方々の参考となれば幸いです。なお、回答内容については各社個々の方針であり、現在検討中のお取り組みもありますことをご了承ください。(2022年2月現在)

### 【従事者指定】

○当社は非上場会社ですが、親会社と子会社十数社からなる企業体です。現在コンプライアンス室的窓口はグループ全体の窓口として親会社に設置して全て対応しています。子会社には特に独自窓口は設置していません。今回の改正対応後もこの体制で対応できると考えていますので、法的に定められている従事者は、親会社のコンプライアンス室の従事者数名を指定すれば良いと考えていますが、それで問題ないでしょうか？その点についてアドバイスいただけるとありがたいです。

- ・(遠藤弁護士(以下「遠藤」))問題ございません。但し、調査等にあたり子会社の協力を得る際等には個別に従事者指定する必要が出ることもありましょう。
- ・(D社)単独で受付窓口を置かない子会社の従事者は、①親会社コンプライアンスグループ②外部受付窓口(ダイヤル・サービス様)の2つと考えています。建付けとしては同様であると考えます。

○通報に基づき懲罰を審議する委員会委員に通報者を開示する場合、これらの委員も従事者として指定する必要がありますか？

- ・(遠藤)必要でございます。但し、委員に通報者が誰であるかを知らせる必要があるのかは検討が必要です。
- ・(B社)懲罰委員会で審議する際は、通報者が特定されて審議されるケースが多いと思いますが、その場合には必ず通報者の許可を先に取って(通報者を説得して)、懲罰委員会委員を従事者指定して誓約書を取って進めるようにしたいと考えております。

○従業員アンケート(ハラスメントや不正)の対応者も従事者指定が必要なのでしょうか？

- ・(遠藤)当該アンケートが「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」の実質を有する場合には必要であることとなります。(担当部署が具体的な情報取得を

目的として行うアンケートのような場合等)

○内部通報窓口の担当者を従事者に指定しますが、例えば、上司への相談、役員への投書、人事面談等別のルートに公益通報が入った場合には、どのような扱いになるのでしょうか。従事者として指定されていない者が思いがけず対応することもあると思うのですが、判明した時点で事後に従事者指定をすることになるのでしょうか。

・(遠藤) 通報窓口ではなく通常のレポートラインに公益通報が入る場合は想定されますし、上司への通報も要件を満たしていれば公益通報となります。ただし、上司は「内部公益通報受付窓口」ではなく「従事者」ではないので、法律上の守秘義務はなく、規程などで漏洩防止を担保する必要があります。

・(B社) 従事者と指定されていない者が対応する可能性も見込んで、対象となりうる範囲の人(管理職以上)には教育・啓蒙をしておく予定です。

○公益通報窓口において、公益通報対応業務従事者として指定されている者が、公益通報にあたらぬ相談を受けた場合、その対応についても公益通報と同程度の義務を負うのでしょうか。

・(遠藤) 社内規程等に基づく義務を負うこととなります。

逆に、公益通報窓口以外の窓口で、公益通報にあたる相談を受けた場合、受け付けた者は必ず従事者としての指定が必要でしょうか。例えば、「公益通報にあたる判断した場合は公益通報窓口へ情報連携するものとする」等の文言を予め規程に盛り込んでおいた上で、受け付けた者を従事者として定めず、相談窓口の従事者に案件を引き継ぐことは可能でしょうか。

・(遠藤) 可能です。良い工夫だと思います。

○法では刑事罰と一部の行政罰が対象ですが、実際の社内窓口には、対象でない様々な事案の相談・通報が持ち込まれ、当初受付時には対象か否か見分けにくいケースも多いと感じます。従って従事者の基本姿勢として、最初から通報者を特定できる情報は開示しないということを事案調査・是正を通じて徹底するという考えで宜しいでしょうか。

・(遠藤) ご理解のとおりです(社内規程等で明確にしておくことになりましょう)。

・(A社) 内部規程では、事案に関与した全ての者は、調査・対応上必要な場合を除き、相談者の氏名等、個人が特定される個人情報に他を開示しないこと、を規定しています。また、相談事項について組織が活かすべき教訓事例と判断した場合はコンプライアンス資料、教育研修等で事例研究等として活用することができるとしていますが、その際、個人が特定される個人情報を開示してはならないものとしています。法改正後も

本法の対象になるか否かに関わらず秘密保持の徹底を継続するものと考えます。

- ・(B社) 通報者名や通報者を特定できる情報はできる限り開示しない形で現在も調査・是正を検討することにしてあります。どうしても通報者の情報を出して対応しないといけない場合は、必ず通報者の許可を先にとって調査・是正を取っており、方針に変更はありません。
- ・(C社) 基本姿勢は通報者を特定できる情報は開示しないということになる。但し、案件の内容や状況に応じては、例外もあると考えています。
- ・(D社) 姿勢としては正しいと考えます。当社グループにおいても、コンプライアンス・ホットラインになされた通報については内容如何を問わず通報者の秘密は守ることを基本原則としています。

○ダイヤル・サービス様を外部通報先とする際、従事者としての誓約書や契約書等締結は必要でしょうか。

- ・(遠藤) 従事者指定書が必要となりましょう。詳しくはダイヤル・サービス様にご確認をお願いします。

○今般従事者が刑事罰の対象となるとのことですが、当該業務上リスクに対してどのような手当を考えておりますか？報酬面での危険手当的なものを与えるとか賠償責任保険的なもの(あるかどうかわかりませんが)に加入させるとか、人事評価上の加点項目とする等。

- ・(A社) 従事者業務を担当することに関して法務の立場上は手当の検討は想定しておりませんでした。人事部門での検討の俎上になりうるものと考えますが、本法の刑事罰の対象となる行為は、内部規程上も懲戒処分の対象となりうる行為と同種同等ですので、私見ですが、これに抵触する行為を行わない事をもって手当支給の対象とするものではないかと考えます。

また、現状では人事評価上、特定の危険を伴う業務、リスクを伴う業務に従事したことをもって評点を付ける制度は設けておりません。人事評価の基本は社員毎に設定した目標を達成することと目標をどのようなプロセスで達成したかを評点することが基本となるため特定の業務に就業している事だけで加点項目とすることは現状では考えづらいものと思われま。

- ・(B社) 現状、手当について、検討されてはおりません。
- ・(C社) 特に手当を加算する等は検討しておりません。
- ・(D社) 現時点では従事者に対するインセンティブ的なしくみは考えておりません。

### 【独立性の確保】

○当社はコンプライアンス室的な部署を、本社総務部の一部署として設置していますが、独立性の確保といった点で問題はないでしょうか？ちなみに監査室は独立して設置されているので、同じように独立させた方が良いでしょうでしょうか？この点についてもアドバイスいただけるとありがたいです。

- ・(遠藤)「組織の長その他幹部に係る事案」については監査室にも情報が伝わるような工夫をされてはいかがでしょうか。

○独立性の確保という点で、対応担当部署の責任者を役員が兼務している場合は、監査役への報告や意見をもらう、または、外部で受付、調査まで行う窓口を設置することで初めて独立性の確保ができたということになりますでしょうか。

- ・(遠藤)「組織の長その他幹部に係る事案」についてはご指摘のような方向性になるかと思います。サントリー様やコマツ様の取組が参考になると考えます。

○内部通報が入った際に、まず窓口担当からの報告で役員で情報共有していますが独立性確保の観点から問題がないか教えていただきたいと思います。役員が被通報者の場合は除きます。

- ・(遠藤) 役員が被通報者の場合は除かれるとのことですが、これは役員に係る事案は除かれるということでしょうか？そうでしたら問題なかろうかと存じますが（別途「役員の範囲は問題となります。）、文字どおり「役員が被通報者の場合」のみの除外ということだと独立性確保が限定的に過ぎるようになります。

### 【範囲外共有】

○遠藤弁護士の前半でのご説明で、事例として『従事者である同室の先輩に相談する』ケースでも、従事者同士での情報共有も正当な理由があるとは言いきれず、情報漏洩にあたるかどうかについては最終的に裁判で総合的に判断されるため典型的に決められないというご説明がありました。

つまりリスク回避のために、従事者同士でも通報者特定可能情報の共有や報告、相談は避けるべきということになりますか。記録管理についても個人ごとにアクセス制限する必要がある（従事者複数人がアクセス可能なフォルダ等の使用は不可）ということでしょうか。

- ・(遠藤) 従事者同士でも、情報共有の必要性がなければ、「正当な理由」が認められな



い可能性は否定できないと思います。記録管理についても、その案件に関与しない従事者がアクセスできないようにすることが無難だということになりましょう。

○調査有無の検討や調査実施中の対応検討において、総務・法務・産業医との情報共有が必要なケースの場合、必ず通報者の許可と誓約書が必要なのか。パネリストの方たちはどう考えていますか？

- ・(遠藤)「通報者は誰か」とは関係しない形で他部署等の協力を得る、という工夫が重要になると思います。なお、原則的に他部署等が関わるのであれば、従事者指定することも検討に値しましょう。
- ・(A社)方針は現在検討中ですが、私見としては、通報者の許可及び情報を共有された者(≒従事者)に都度誓約書の提出を求めることのみではなく、内部規程でどの範囲の者が従事者になるかを通報者に明らかにする方法もあるのではないかと考えています。
- ・(B社)通報者名や通報者を特定する情報を従事者の範囲外に共有する場合は、通報者の許可を必ず先にとってから、共有先の担当者(総務・人事・法務・産業医など)に誓約書を取ることにしています。
- ・(C社)公益通報に該当する案件においては通報者の同意を得る必要があると考えているが、書面までをとるかどうかは必須としない予定。あくまでも案件(リスク)に応じて判断することになると思います。
- ・(D社)コンプライアンス・ホットラインになされた通報については例示された総務・法務・産業医と情報共有が必要な場合、通報者の情報を開示しなければならない場合はもとより、通報者の情報を開示しなくとも調査が可能な場合であっても情報共有を行う(つまり調査をお願いする)限りにおいては、通報者本人の了解を前提としています。

○「部門間またがる対応時、例えば人事部に調査依頼する場合、誓約書が必要か？」について、先生は「法的要求はない」と回答いただきましたが、当社顧問弁護士の見解では、「個人名、および申告内容から個人が容易に特定される場合は必要」との回答をいただいておりますが、実際は必要か不要か確認できましたら幸いです。

- ・(遠藤)内部規程等に基づいて守秘義務を負っている(はず)ですから、その意味で、誓約書が必須かと問われれば必須とまではいえない、という趣旨です。より安全にということで誓約書を活用することは推奨されます。

○相談の内容によっては、事実確認のために水面下で関係部門、関係者と共有を先に行うことがある。今後はこうした場合は問題があるのでしょうか。

- ・(遠藤) 通報の場合と同様に、相談者の同意の下で行うことになりましょう。また、相談者を特定させる情報を伝達しないで行う等が求められましょう。

○社内リニエンシーと通報者特定情報の範囲外共有について。自主的に法令違反等を窓口に通報した者については処罰を減免することもあることとしています。この場合、当該本人については通報したことを理由に処罰を減免されるため、懲罰委員会メンバーが通報者が誰であるかを特定できる情報を知り得ることになります。この場合、懲罰委員会メンバーを都度従事者指定することと考えていますが、こうした対応で問題ないでしょうか？（懲戒処分は是正策の一部なので是正業務の従事者と考えている）

- ・(遠藤) 問題ございません。

○当社では、内部通報報告として、通報・調査内容を、社長、人事部長、監査役員に報告していますが、その際、通報者の氏名も公表しています。今後は伏せた方が良いでしょうか？

- ・(遠藤) 伏せることになります。
- ・(A社) 現行も匿名での報告を行っています。氏名を公表することにより当然ながら通報者と事案とを結びつけることになりますので、従事者以外の公表は抑制的にすべきものと考えます。
- ・(B社) 社長、監査委員会委員長に提出する報告書には通報者の氏名や通報者が特定され得る情報等は載せておりません。
- ・(C社) 通報者の氏名は伝えていません。
- ・(D社) ホットラインに寄せられた通報のサマリーは、定期的に取り締役会メンバー（社外取締役は除く）および常勤監査役に報告を行っていますが、通報者の氏名等通報者が特定される情報は開示しません。目的は通報された「内容」の報告ですので、通報者の情報は不要と考えます。

#### 【規定改訂】

○内部通報規程の整備や改定にあたって、取締役会決議は必要でしょうか。

- ・(遠藤) 会社ごとに異なります。貴社のルールをご確認ください。

○従事者が守秘義務を徹底しても、通報者自身が自分の通報案件について、範囲外共有することがございます。規程で、通報者にも範囲外共有を禁止する条項を追加した方が良

いでしょうか。

- ・(遠藤) その方が良いと思います (指針の解説 p 16 の3つ目の●参照)。

○規程に従事者(名前)を記載する必要はございますでしょうか。

- ・(遠藤) 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も可能です。

○規程の改定を検討しているが、利用者の範囲に「退職者」を必ず加えなければならないのか？

- ・(遠藤) 加えてください(退職後1年以内の者)。

○誓約書等の雛形があればご紹介して欲しい。

- ・(遠藤) 大変恐れ入りますが、個別にお問合せいただけますと幸いです。

## 【教育】

○従業員への教育について。教育内容に公益通報者保護法が記載されているが、外部通報(いわゆる2号通報、3号通報)についても教育する必要があるのでしょうか？これらの教育周知を図ることは、内部通報以外を行われるリスクを高めることにもなるので、どこまで周知教育するべきかが悩ましいと考えています。

- ・(遠藤) 「法全体の内容」を理解してもらうこととなります (指針の解説 p 19 の2つ目の●参照)。
- ・(A社) 社員向け研修を内製のeラーニングで実施しており、詳細はこれからの検討となりますが、指針の解説において「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法において保護されているという点も含めて、法全体の内容を伝えることが求められる。」(法第11条第2項関係)と示されていますので、ご質問の件についても教育・周知の対象に包含されるため研修内容に含める必要があるものと考えています。
- ・(B社) 公益通報者保護法の改正について教育啓蒙する際は、内部通報窓口の周知と改正によって変更した箇所重点を置いて教育・啓蒙する予定です。特に外部通報についての教育は考えておりません。

- ・(C社) 公益通報者保護法について理解をさせる目的であれば触れざるを得ないが、企業の窓口の目的が自浄作用を働かせ、社内で問題を把握し解決することであるため、その点をしっかりと伝える予定です。
- ・(D社) 一般社員への教育に関しては、消費者庁が「作成する」と言っている教育用の資料(リーフレット等)を使用する予定です。当該改正法は非常に解釈が難解であり各社夫々が独自性を出した場合にその法的素養・スキルにより伝え方・伝わり方に各社毎の大きな格差が生じることが考えられるところ、一般社員向けにはデファクトの教育資料を利用することでまずは極めて「一般的な」教育を行うべきと考えています。

○今回ご紹介いただいた企業様も多くは製造会社ですが、直接部門社員もネット環境を持ち、コンプライアンス情報などを共有できるようになっているのでしょうか。教育や周知にネットを大いに活用されているようなので、当然環境を有しているものと想像しますが、ネット環境が不十分な弊社のような場合、有効な教育・周知方法にはどのようなものが有るのでしょうか。シフト勤務制を敷いており、集合教育も色々と設定が難しいですし、ポスター掲示などもどれだけ関心を引くことが出来るか、懐疑的に感じています。

- ・(A社) ネット環境を前提とした掲示板の他に、携行冊子を全社員に配布し、冊子にて確認することを周知しております。ネット環境を用いない周知方法の一つとしてご参考になれば幸いです。
- ・(B社) 事業所によって環境が変わるため、メールアカウントを持っている社員への直接配信や、E-learning 以外にも、いくつかの方法を併用しています。
  - 1) E-learning ソフトを利用して、各事業所に設置されている iPad や個人のスマホから、期間限定で E-learning を受講して結果を集計する方法
  - 2) 給与明細を配信するためのシステムにログインした後の画面にリンクボタンを設置して、個人のスマホや PC から社内報や教育システムを確認できる方法
  - 3) 事業所毎・部署毎に、職場の上長による教育の実施
  - 4) 各事業所・工場へのポスターの掲示・名刺サイズのカードの配布
- ・(C社) ネット環境にない従業員に対しては、上職者へのメールによる情報発信などを通して適宜、従業員への情報提供を行っています。
- ・(D社) 製造部門における現業社員はネット環境を持たない社員があり、それら社員に対する教育・周知は、時間と手間がかかりますが通常は集合教育の形で行っています。今般の改正法に関する教育で具体的な実施方法はこれから詰めていきます。

○1) 社内従事者向けの教育資料の標準項目などはないか？

- ・(遠藤) 指針の解説p19の一番下の●をご参照ください。
- 2) 従事者は、通報受付・調査・報告管理など、一時的を含め複数組織・人員がかかわる

場合は、一時的にかかわるメンバーは対象にしなくてよいか(横領調査の経理メンバーが臨時調査参加した場合等)

- ・(遠藤) 指針の解説p6の注8をご参照ください。
- 3) 内部／外部通報と公益通報を切りわけの際の公益通報のわかりやすい定義(例えばハラスメント案件は公益通報には該当しないと聞いたので)
- ・(遠藤) 申し訳ございません。ここは分かりにくいのです。あくまでイメージであり不正確ですが、「重大な法律違反」を対象とする通報です。例えば、パワー・ハラスメント行為も、暴行罪に該当する刑法違反行為は公益通報に当たり得ます。
- 4) 組織の内部監査部門が、通報窓口・対応事務局を行うことに対する見解
- ・(遠藤) 組織の長その他幹部からの独立性の確保に関する措置がとられていれば問題ございません。

### 【退職者】

○退職者への周知に触れられていましたが、法改正前(2021年6月～2022年5月末)までに退職され、且つ法改正で受付対象となる者に対しては、どのように周知するべきでしょうか? ご助言を賜れますと幸いです。

- ・(遠藤) 在職中の研修等の機会にアナウンスすることで対応することになりましょう。
- ・(A社) 現行、内製のeラーニングシステムで退職者が通報対象者となる旨を周知しています。基本はこの周知を継続することになると考えています。退職職員への周知としては、退職時の案内文書などがあれば、退職者が通報対象者であることをお知らせする一文を設ける対応もありうるかと考えます。
- ・(B社) 法改正前(2021年6月～2022年5月末)までの退職者については、各事業部門の人事などとも相談のうえ、周知方法を今後検討しますが、基本的には、施行後以降の退職者を対象とする予定です。
- ・(C社) 既に退職者も対象としているため、改めての周知は行いません。

### 【責任者】

○各社の方に伺いたいのですが、「責任者」は誰が担う予定でしょうか?

- ・(A社) 事案類型により異なりますが、内部規程上、事実関係の調査の実施・記録、進捗管理・報告を統括する調査実施責任者は発生事案に関連する経営職以上の役職者と規定、対応内容を判断、指示する対応判断責任者は常務理事以上の役員や常勤監事が担うことを規定しています。
- ・(B社) ここでいう「責任者」というのは、公益通報窓口の担当者の中での責任者ということなのでしょうか? 誰かを「責任者」として指定する必要がある場合は、該当部門

の責任者が責任者になるかと思っております。

- ・(C社) 責任者とは何を指してのご質問かが理解できておりませんが、公益通報者保護法改正に伴う対応の責任者と言う意味であれば、弊社の場合はホールディングスのコンプライアンス室長になる。
- ・(D社) コンプライアンス管掌役員、グループ会社は各社社長を責任者とする予定です。

### 【窓口の設置】

○上場子会社に親会社の内部通報窓口の利用を禁止している理由を教えてください

- ・(C社) 親会社が、上場している子会社の経営の独立性を弱めることが無いよう、また、万が一、非上場の親会社に利益が移転されるなどの違反が生じた場合に親会社が通報を受けることもナンセンスであるため、コーポレートガバナンスコード上からも窓口は分けていると理解しています。

○ 弊社は子会社が700名ほどで、そこから親会社(持ち株会社。200名ほど)、各子会社(それぞれ10名程度)にそれぞれ出向の形態をとっております。現在、親会社にグループ共通窓口、700名ほどの子会社に窓口を検討しておりますが、700名程度の子会社のみ窓口設置では法の要求する要件は満たすのでしょうか？

- ・(遠藤) 整備義務は履行したことになると思います。ただ、グループ全体として内部通報制度が実効的に機能するかは別途検討が必要であると思います。

○第11条第1項では「事業者は、第3条第1号および第6条第1号に定める公益通報を受け、」と規定しておりますが、第3条、第6条を読む限り、「内部通報者」として規定されるのは労働者と役員に限られているようにも読めます。第2条第1項第3号の「取引先の労働者」を、内部通報制度の利用対象者に含めなかったとしても、法令には抵触しないのでしょうか。

- ・(遠藤) 1号通報には取引先事業者の従業員からの通報(2条1項3号)も含まれます。したがって、これに対応する体制の整備も求められています(「取引先」をどこまで広げるか等は別途問題となります)。

○親会社にグループ会社の通報窓口を設置する場合、関係会社間で業務委託契約を結ぶ必要はありますか？

- ・(遠藤) 理屈の上では締結すべきことになるのですが、必ずしも行われておらず、

各社において規程を整備することで対応しているかと存じます。

○親会社の通報窓口を子会社が共通で利用していて、基本的に子会社の通報案件対応依頼が親会社からその子会社になされる場合、300人超の子会社は「親会社の通報窓口を利用している」と併せて、「子会社の従事者」について、子会社の規程に記載、作成しなければならない、という認識は正しいでしょうか。

・(遠藤)あくまで子会社が「指針」対応をする必要があるということですね。正しいです。

○グループ会社の場合、親会社の通報窓口がカバーしていれば、業員が301人以上であっても、独自に公益通報窓口や対応従事者を置かなくてもよい、と理解しておりますが、これで間違いはないかどうかを確認させていただければと思います

・(遠藤)独自に窓口を設置しなくてもよいですが(親会社窓口が子会社の内部公益通報受付窓口としてすでに設置されている)、従事者については、子会社が親会社の従事者等を従事者指定することになります。あくまで子会社が「指針」対応をする必要があります。

○既に窓口(当社は、ハラスメント窓口)を設置している場合、公益通報者保護窓口とどのように使い分ければよいかをアイデアを教えて欲しい。

・(遠藤)内部公益通報受付窓口がハラスメント窓口を兼ねることも可能ですし、2つの窓口を併存させることも可能です。「使い分け」のイメージとしては、コンプライアンス窓口とハラスメント窓口という役割分担をすることになりましょう。ご質問の趣旨をうまく捉えていないようにも思います。ご必要でしたら個別にお問合せいただけますと幸いです。

○公益通報なのか否か?の判断として、「セクハラ、パワハラ」の相談対応はこれまでと同じでよいのか?「公益通報」として「限定された従事者が対応すべき」なのか?相談窓口として相談(通報)を受け付けたときに、「公益通報(告発)」と「社内の相談対応」として区別することができるか?とよいのですが、何か良いアドバイスいただけると助かります。

・(遠藤)ご質問の趣旨は、要は、「ハラスメント窓口に内部公益通報(例えば、暴行を伴うパワー・ハラスメント案件)が入った場合の対応」ということになりましょうか?その前提でご回答申し上げれば、基本的には、そのままハラスメント窓口にて対応することによってよろしいと思います。ただ、可能であれば、内部公益通報受付窓口と連携し、当該案件を内部公益通報受付窓口に「移送」するような対応ができればベターだと思います(通報者も法律上の守秘義務を負っている従事者に対応してもらう方が安心感が

あるでしょう)。

○理解ができておらず、恐縮ですが、教えていただけると助かります。

公益通報の対象となる法律に「労働施策総合推進法」は含まれていると認識しておりますが、法律は事業主の措置義務に関するものであるため、ハラスメントを受けたという申告が、改正公益通報者保護法の対象になるのか否か理解できておりません。サントリーの近藤氏は「実際の申告にはハラスメントといった対象外のものが多い」とおっしゃっていたと記憶していますが、指針の解説の「範囲外共有等の防止に関する措置」の P17 の<その他>に「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～・・・」と記載されており、本法律の対象となるのか等考え方を遠藤講師に教えていただきたいと思っています。お忙しいところ恐縮ですが、よろしくお願いいたします。

・(遠藤) ハラスメント事案には、強制わいせつ罪に該当するものや暴行罪・脅迫罪に該当するもの等、刑法に触れるものもあります。これらのような場合にはハラスメント事案も公益通報の対象となります。

○外部通報先があれば、内部通報先は必ずしも設置しなくて良いでしょうか。

・(遠藤) 回答としましては「設置しなくてよい」ということとなります。その場合、通報者の利用しやすさ、調査等が実効的に行えるか等をご検討されるとよいと思います。

### 【通報対応業務】

○正当な理由がある場合を除いて調査はしなくてはならないということですが、通報者が通報したものの躊躇して、調査すると自分が通報したことが特定されるので調査はやはりやめてほしいという申し出になった場合は、調査不能という判断で構わないでしょうか？

- ・(遠藤) 通報のいわゆる取下げを認めるかは一つの論点です。この点、指針の解説 p 10 の2つ目の●は「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」としています。もっとも、私の知る例では、原則的には取下げを認めるが、重大事案については調査を実施する（もちろん通報者に十分に説明を行い、また、通報者に不利益が生じないよう最大限配慮する）、といった対応をしています（通報の取下げがすなわち調査不能ということではないと思います）。
- ・(A社) 事案での個別判断となりますが、原則として通報者の調査中止の申し出を尊重し調査不能（終了）の対応となります。組織としての調査、是正の必要性が伺える事案



については、個人の特定がなされない事を徹底した上で調査を検討する事案もあると  
考えます。

- ・(B社) 全ての案件に対して調査を必ず行うことにしております。  
調査方法を工夫して通報者が通報したことが判らない方法で調査を行いますが、問題  
の関係者が限られていて調査をすると通報者が特定される場合などは、通報内容の深  
刻さ等を鑑みて判断します。会社として対処すべき案件である場合は、調査・是正を取  
る必要があることを通報者に理解してもらったうえで(説得して)実施します。  
最終的に通報者が特定されることを恐れて調査の了解を得られない案件は、調査は不  
可能となり、通報者が取り下げたとして終結する案件もあります。
- ・(C社) 調査をしなかった場合に生じるリスク、影響で考えます。
- ・(D社) 通報者からの連絡により通報を取り下げるというケースは稀にあり、その際は  
調査を打ち切る場合があります。(会社の根幹を揺るがすような重大案件の可能性があ  
れば調査を続ける等、ケースバイケースだと考えます。)

○相談の内容が人事評価上の不正・不公平の訴えであった場合、各社におかれてはどの  
ように対応されていますでしょうか？他の内部通報とは違う処遇や対応がありますでしょ  
うか？ というのも、パワハラ、セクハラとも違い、人事評価にかかわる部分が公益通報者保  
護法の「違法」に当たる例は少ない一方で社内の不満はそこにたまりがちです。内部通  
報窓口が、人事課に言えない社内の鬱積のはけ口とされる恐れがあります。法の予定し  
た「内部通報」の慎重で丁寧な対応をすると、コンプラ部門が、相談者と人事課(評価者)  
の間で板挟みということになってしまわないかを危惧しています。

- ・(A社) 内部規程において相談窓口で受け付ける事案類型のうちの「考課に関する不服」  
として取り扱う事案になります。該当する通報を受けた際には考課が適切に行われた  
のか、人事部門に情報連携して人事部門による調査を行うことになり、法務部門は以  
降調査の詳細には関与しません。また、人事部門が事案にかかわるような場合は、受付  
窓口の法務部門が対応を継続する体制のため、法務部門が板挟みになるケースはあま  
り想定されないものと考えます。
- ・(B社) 人事評価の妥当性については取り扱わないことを事前に周知しています。しか  
しながら、通常の評価のルール上定められている「評価の説明やフィードバックがされ  
ていない」場合などは、事実確認の上ルールに則った対応をするように指導しています。
- ・(C社) 人事評価に関する通報に関して、そこにコンプライアンス違反がない限り、対応の  
対象とはしない旨、通報者に伝えた上で、通報としては対応しておりません。
- ・(D社) 人事評価に対する疑義については、人事部門あるいはユニオンが苦情申し立て  
の窓口であることを人事制度上も規定していますし周知しています。それでもコンプ  
ライアンス・ホットラインに人事評価の不满が寄せられることがあります、その場合

は正規の窓口申し立てるように通報者に通知（説得）しています。

### 【情報の取り扱い・保管】

○改正法で罰則付きで守秘義務が課される公益通報とそれ以外の通報（刑罰に該当しないハラスメントなど）を区別して（区別できる場合）、公益通報以外の通報の通報者を特定させる情報は、法律上の守秘義務を負わないものとして取り扱うこともできると考えます。しかし、そのような取り扱いでは従業員の窓口への信頼を失うことも考えられます。公益通報以外の通報の通報者を特定させる情報の取扱いはどのように考えたらよいでしょうか。

- ・（遠藤）社内規程等で守秘義務を規定し違反者に懲戒処分を行う等が考えられます。この意味における守秘義務の重要性についても十分な教育周知が必要です。
- ・（D社）コンプライアンス・ホットラインになされた通報については内容如何を問わず通報者の秘密は守ることを基本原則としています。通報があった段階で、それが公益通報に該当するか否かを的確に・精密に判断することは困難と考えるためです。

○従事者が人事異動・退職する際に通報者特定可能情報を引継資料等として残していくことは漏洩にあたるのでしょうか。または『正当な理由』にあたるかと考えられますか。そもそも、保管する記録に通報者特定可能情報は含まないということでしょうか。

- ・（遠藤）保管する記録の中には公益通報者を特定させる事項も含まれざるを得ないと思います。そのうえで、たとえ従事者であっても、必要がない限り、公益通報者を特定させる事項が記載されている資料等にアクセスできない体制を整える、ということかと思えます。このような前提なく「引継ぎだから」ということで他人が見られる形で資料等を残せば守秘義務違反になり得ると思います。

○通報内容をセキュリティの確保されたシステムに保存されているとのご説明がありましたが、当該データにはシステム担当者もアクセス出来ないのでしょうか。そうであれば、システムトラブル時の対応が問題となることはないのでしょうか。反対にシステム担当者がアクセス出来るとすれば、システム担当者も通報従事者に指定されているのでしょうか（指定しないと、担当者外への情報共有になってしまうかと思えます）

- ・（C社）システム担当者はアクセスできる可能性があると思いますが、機密情報を保存しているシステムへの無断アクセスはそれ自体がコンプライアンス違反となる認識です。システムトラブル等やむを得ない状況の場合で、当該情報を結果的に知ることになる場合には、その時点で従事者指定等の対応をすることになると想定しております。

## 【その他】

○取引業者はホットラインを利用できますか？利用できる場合は、どのように周知を図っていますか？

- ・(遠藤) 各社の内部通報制度によります。取引先の利用を認める場合、取引先に周知の要請を行い、これに応じて取引先が研修等の内容に盛り込んでいるという例があります。
- ・(A社) 規程により、通報者の範囲を社員（出向受入社員、派遣社員を含む）と退職者および取引先（業務委託先、金融機関、会員など）の役職員としております。対外的な周知は行っていないため、改正法対応としてホームページでの周知などを検討したいと考えています。
- ・(B社) 取引業者のヘルプラインの利用は、方針として一部事業部に限って受け付けることとしており、事業部の Web ページなどで周知していくこととなっています。
- ・(C社) 取引先ホットラインは設置していない。お客様窓口を通して現在は対応しています。
- ・(D社) 取引先の社員が利用できるホットラインを、別に設定しています。これは「当社の社員が、取引先（の社員）に対して行った不正・不当な扱いなどの案件を受け付ける」もので、「取引先の社員が取引先の不正を通報する」窓口ではありません。通報者の秘密を守る姿勢は同じです。

○従事者認定はされておりませんが、事実上「従事者」となってしまうリスク（事後的に認定される）については対応する必要がありますでしょうか？

- ・(遠藤) 必要が生じた都度、従事者として定める場合のことでしょうか？その場合、法の趣旨（従事者制度によって内部通報制度の信頼性を高める等）を十分にご理解いただくことになろうかと思えます。

○「指針」第3＞Ⅱ＞2＞(2) 範囲外共有等の防止に関する措置＞イ において、「適切な救済・回復の措置」とございますが、かかる措置の具体例としては、どのような対応を想定しておくべきでしょうか？社内での議論の過程では具体例が思い浮かばず、悩んでおります次第です。

- ・(遠藤) 範囲外共有を受けた者に情報の削除命令を行ったり、更なる範囲外共有を行わない旨の誓約書を徴求したりすること等が考えられましょう。

○第 12 条の解釈が分かりませんでした。どこまでが正当な理由に当たるのかご教示願いた

と思います

- ・(遠藤)「正当な理由」としては、通報者本人の同意がある場合や法律に基づき開示した場合などが考えられます。こうした場合の他は、諸般の事情を総合考慮して実質的に判断されることから、事前の明確な線引きは難しいように思われます。設例では、情報共有の相手が従事者であることは基本的には「正当な理由」を基礎づける事情ではありますが、それでも当該事案の調査に無関係な従事者であれば必ずしも「正当な理由」が認められるとは限らない、ということイメージしていただきました。

○海外子会社からの通報案件については、今回の改正法の適用はないと理解しておりますが、この理解で誤りはございませんでしょうか？

- ・(遠藤) 日本親会社から海外子会社への出向社員が親会社の国内法違反について内部公益通報を行うケース等は考えられるように思います。

○現実面で通報の認証制度を取得している企業に伺いたいのですが、実際のところコストに見合うメリットを得ているのでしょうか？

- ・(C社) もともとグループ内での通報窓口への信頼性向上を目的の一つにしており、現在も認証制度を取得していることを随時グループ内に発信しております(更新期限まではPR 可能であるため)。また、認証制度の要請事項に併せて、制度の運用等も見直していたこともあり、今回の改正に際しては既に対応できているところも多く、その意味でも、認証制度を取得したことには意味があると考えております。

以上