

事務連絡
令和6年5月1日

一般社団法人 日本病院会 御中

厚生労働省医政局地域医療計画課

公益通報者保護法第11条第1項及び第2項の規定による公益通報窓口設置等の周知について（依頼）

平素より、公益通報その他の法令違反等に関する通報の適切な取扱いについて、御理解と御協力をいただき厚く御礼申し上げます。

さて、令和2年に改正された公益通報者保護法（平成16年法律第122号）第11条第1項から第3項の規定により、常時使用する労働者が300人を超える事業者は、内部公益通報対応体制の整備義務が、300人以下の事業者は、同努力義務が課せられています。

今般、消費者庁が実施した「民間事業者等における内部通報制度の実態調査」の結果が公表されたところですが、一部の業種において、義務対象の事業者であっても、内部公益通報対応体制の整備が遅れていることが明らかとなりました。

貴団体におかれましては、下記にご留意いただくとともに、別添の広報資料についても、適宜ご活用いただくようお願い致します。また、傘下の団体等に対し周知いただくようお願い致します。

記

- 1 常時使用する労働者数は、パートタイマー等の臨時的労働者の数を含む、常態として使用する労働者の数をいうこと。したがって、いわゆる常勤換算ではないことに留意する必要があること。なお、労働者数は、事業所（施設）単位ではなく、事業者（事業主）単位で算出するものであること。
- 2 内部公益通報対応体制の整備とは、部門横断的に内部公益通報を受け付ける窓口の設置、内部規程の策定等であり、具体的には、「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」(令和 3 年内閣府告示第 118 号) 及び「公益通報者保護法に基づく指針 (令和 3 年内閣府告示第 118 号) の解説」(令和 3 年 10 月 13 日消費者庁) に記載されていること。

3 内部通報受付窓口は、複数の事業者が共同で外部 (例えば、法律事務所や民間の専門機関) に委託すること、事業者団体や同業者組合等の関係事業者共通の内部公益通報受付窓口を設置して委託することも可能であること。

4 内部規程サンプル、公益通報者保護制度の概要、Q & A、経営者及び従業員向けの研修動画等が消費者庁のホームページに掲載されていること。

内部規程サンプル、研修動画：https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_partnerships/whistleblower_protection_system/hajimete

概要：https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_partnerships/whistleblower_protection_system/overview

Q&A 集：https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_partnerships/whistleblower_protection_system/faq

5 内部公益通報対応体制の整備に当たっての疑問点等については、消費者庁公益通報者保護制度相談ダイヤル(一元的相談窓口)に相談できること。

電話番号：03-3507-9262

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_partnerships/whistleblower_protection_system/contact

以上

参考 内部通報制度の導入状況 (業種別)

従業員数 300 人超 医療・福祉 71/135 (導入率 52.6%)

従業員数 300 人超 業種全体の合計 1,744/1,905 (導入率 91.5%)

添付資料

- ・「民間事業者等における内部通報制度の実態調査」(概要)
- ・「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」
(令和 3 年内閣府告示第 118 号)
- ・「公益通報者保護法に基づく指針 (令和 3 年内閣府告示第 118 号) の解説」
(令和 3 年 10 月 13 日消費者庁)
- ・「公益通報者保護制度の広報資料の周知について (依頼)」
(令和 5 年 12 月 8 日消費者庁 消公協 342 号)

民間事業者の内部通報対応

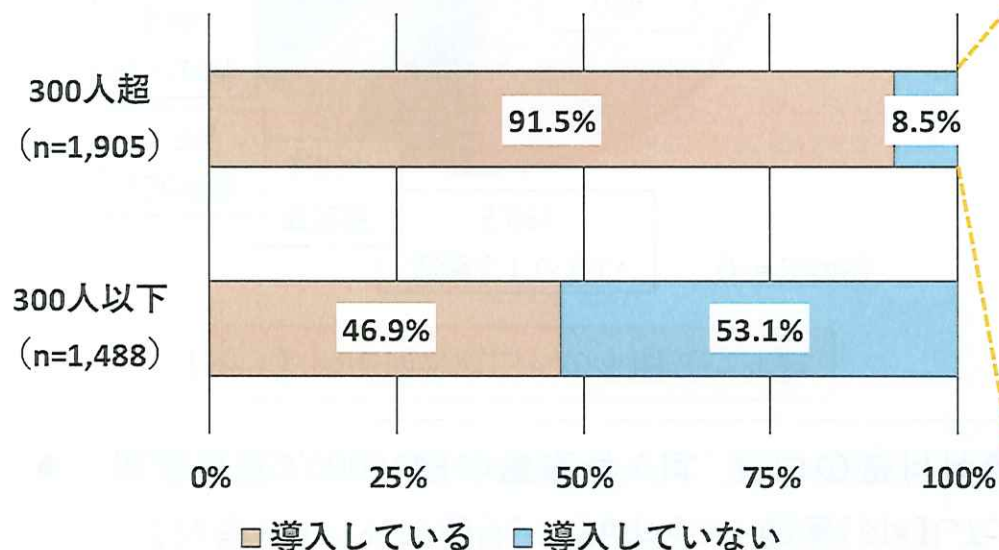
- 実態調査結果概要 -

令和6年4月 消費者庁

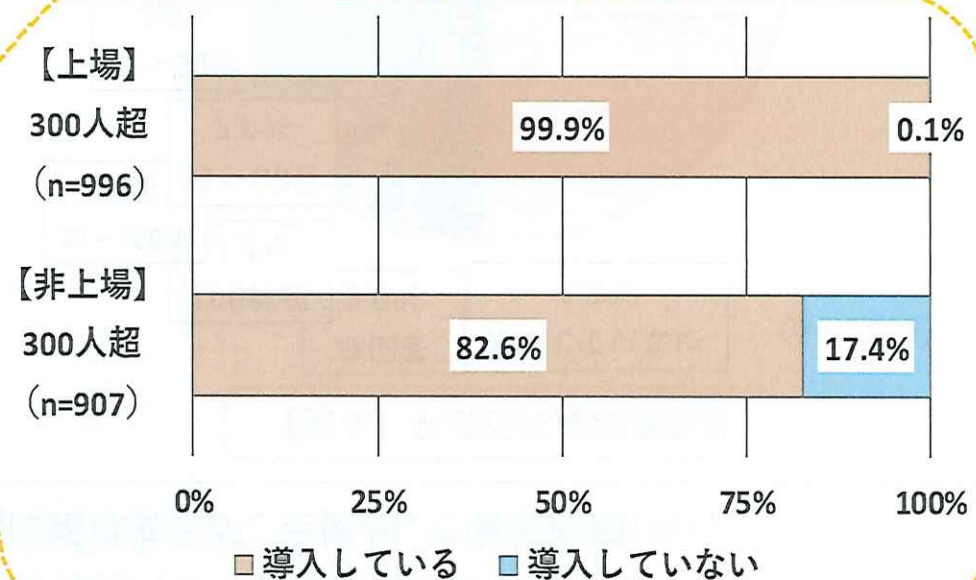
調査 1 内部通報制度の導入状況(従業員数別、上場/非上場別)

- 従業員数300人超の事業者(1,905者)の92%が制度を「導入している」と回答しており、平成28年度調査時(82%)と比べて、10%ポイント増加した【図1、参考1】。また、300人以下の事業者(1,488者)についても、47%が「導入している」と回答しており、前回調査時(26%)から21%ポイント増加した【図1、参考1】。
- 従業員数300人超の事業者は、上場企業(996者)のほぼ全てが「導入している」、非上場事業者(907者)の17%は、「導入していない」と回答【図2】。

【図1】内部通報制度の導入状況(300人超/以下)



【図2】内部通報制度の導入状況(300人超上場/非上場)



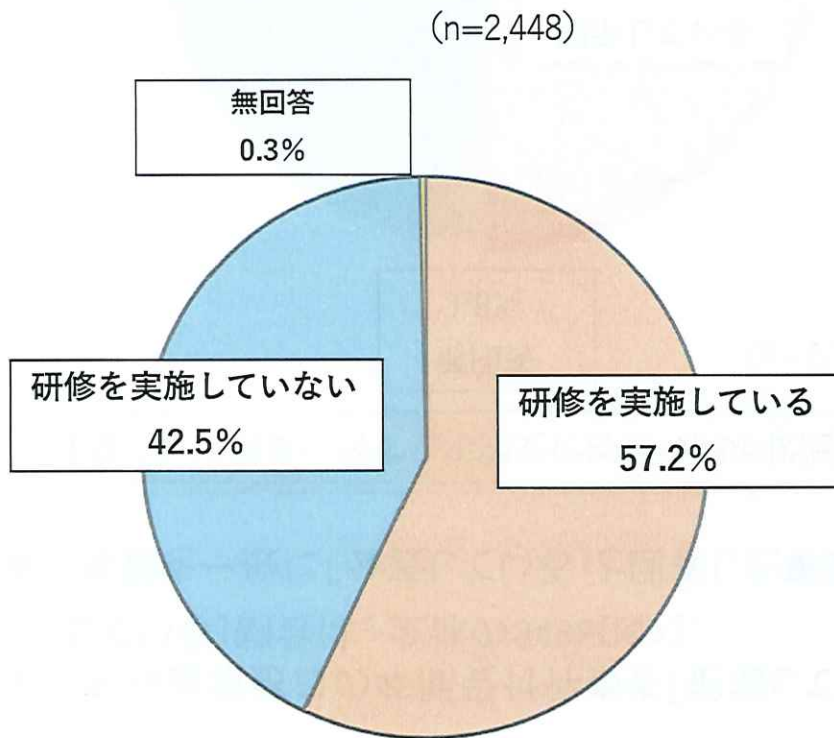
【参考1】平成28年度調査時の導入状況

従業員数300人超の事業者 (n=1,248)	82.0%
従業員数300人以下の事業者 (n=2,184)	26.3%

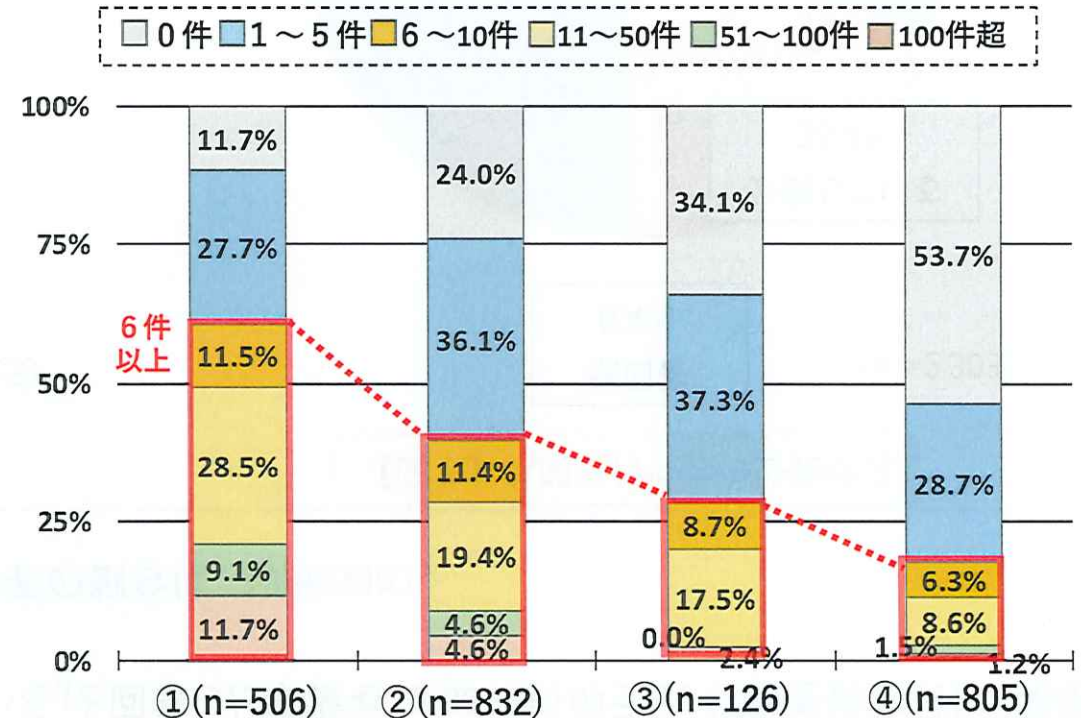
調査 1 従業員への周知方法と窓口の受付件数との関係

- 内部通報制度を「導入している」と回答した事業者(2,448者)のうち、従業員への周知方法として、「研修を実施している」(入社時の研修等を含む)との回答割合は、全体の57%【図5】。
- 「トップメッセージの発出」と「研修」の両方を実施している事業者(506者)の割合は、全体の21%で、どちらか一方の取組みしかしていない、又はどちらも実施していない事業者と比べ、窓口の件数が多い傾向【図6】。

【図5】 研修の実施状況



【図6】 周知方法と窓口の受付件数



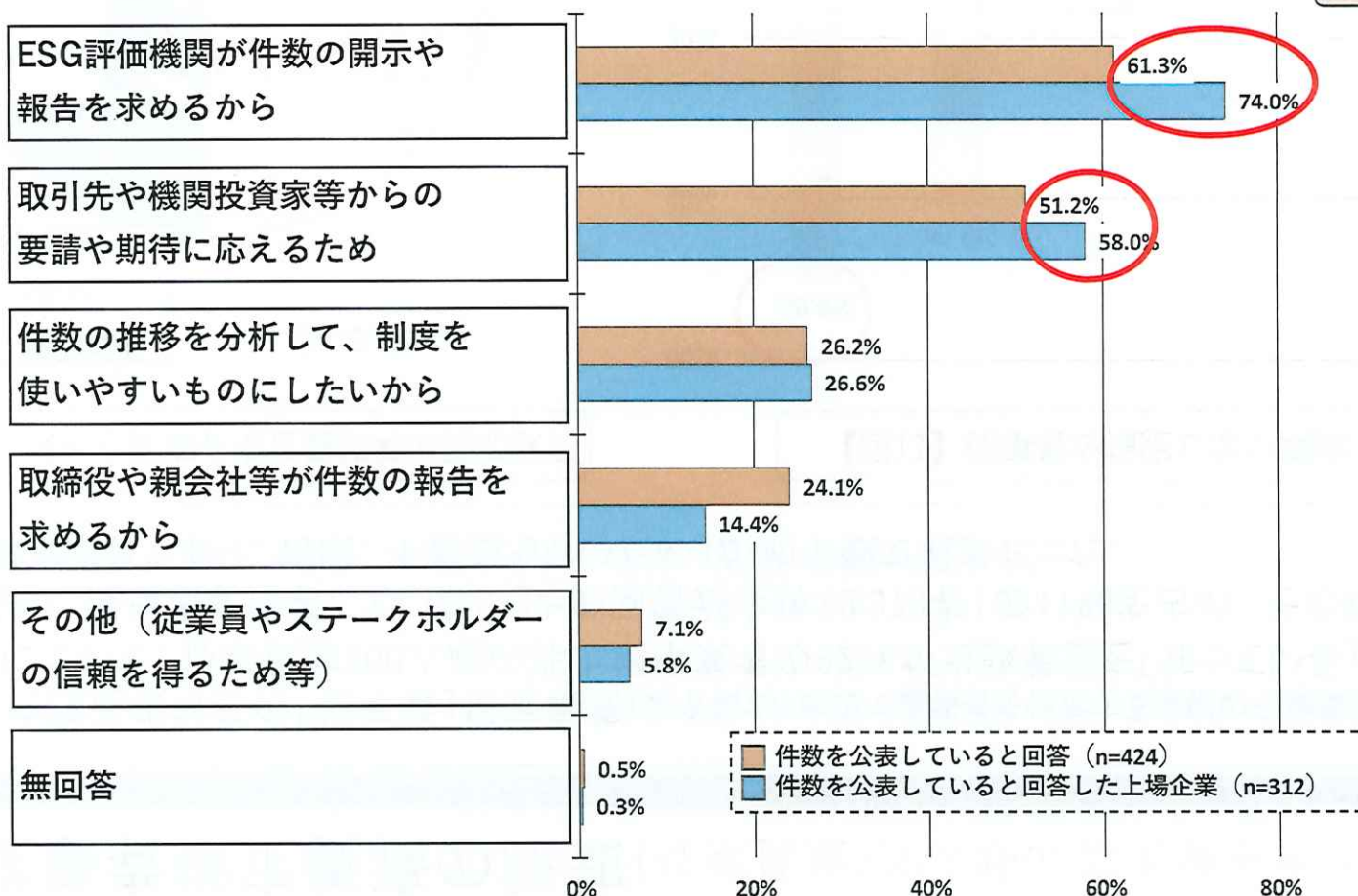
- ① 「トップメッセージを発出」し、かつ、「研修を実施」している
- ② 「トップメッセージを発出」していないが、「研修を実施」している
- ③ 「トップメッセージを発出」しているが、「研修を実施」していない
- ④ 「トップメッセージを発出」しておらず、「研修を実施」していない

調査 1 内部通報窓口の年間受付件数を公表している理由

- 件数を公表している理由は、「ESG評価機関が件数の開示や報告を求めるから」が全体(424者)の61%、次に多い理由は、「取引先や機関投資家等からの要請や期待に応えるため」で51%【図9】。
- 2019年12月に、EUで50名以上の事業者内部通報窓口の設置等を義務付ける「公益通報者保護指令」が公布され、多くの加盟国で法律が施行されるなど、世界的に通報対応の法制化が進んでおり、事業者の内部通報対応の取組みが、ガバナンス(G)の一要素として評価されるようになっていると言える。

【図9】

複数選択可

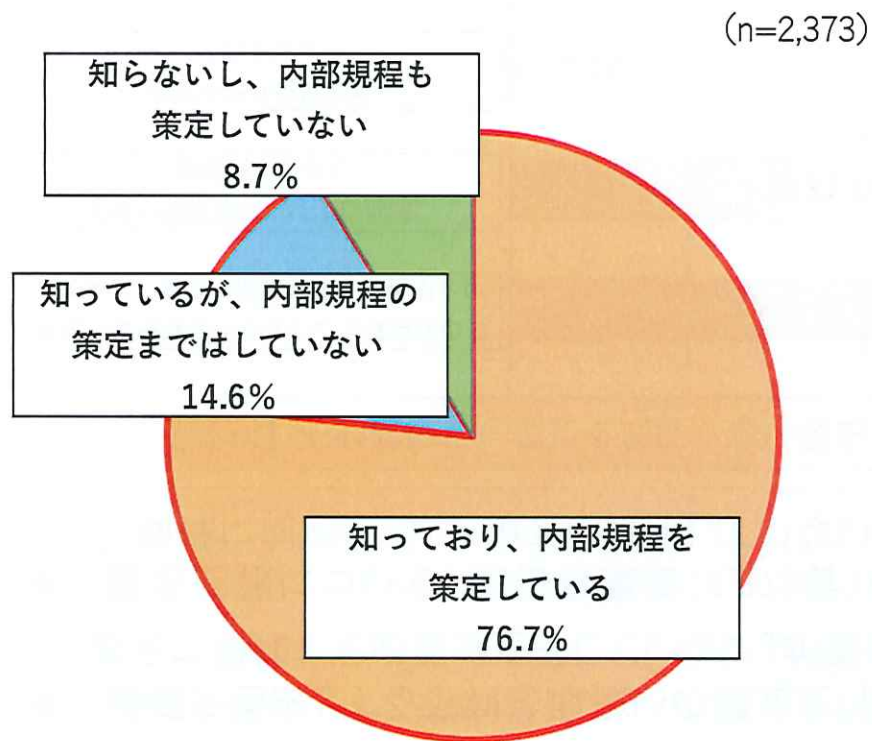


調査 2

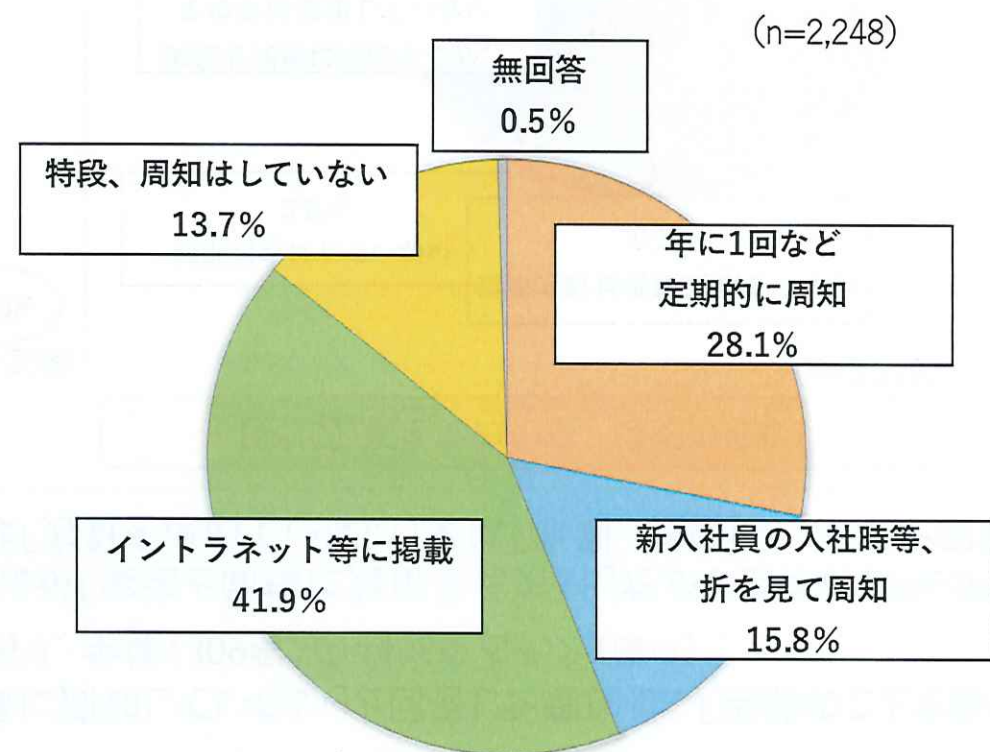
法の指針が求める事項の認知 (従業員数300人超の非上場事業者)

- 法の指針が求める通報対応のための内部規程の策定義務について、回答事業者(2,373者)の91%が「知っている」と回答しているが、15%は、「知っているが、内部規程の策定まではしていない」と回答【図12】。
- 指針が求める「法の教育・周知」について、通報を理由とする不利益取扱いの禁止を「特段、周知していない」との回答が全体(2,248者)の14%を占めた【図13】。

【図12】 法の指針が求める内部規程策定義務の認知状況



【図13】 不利益取扱い禁止の周知方法



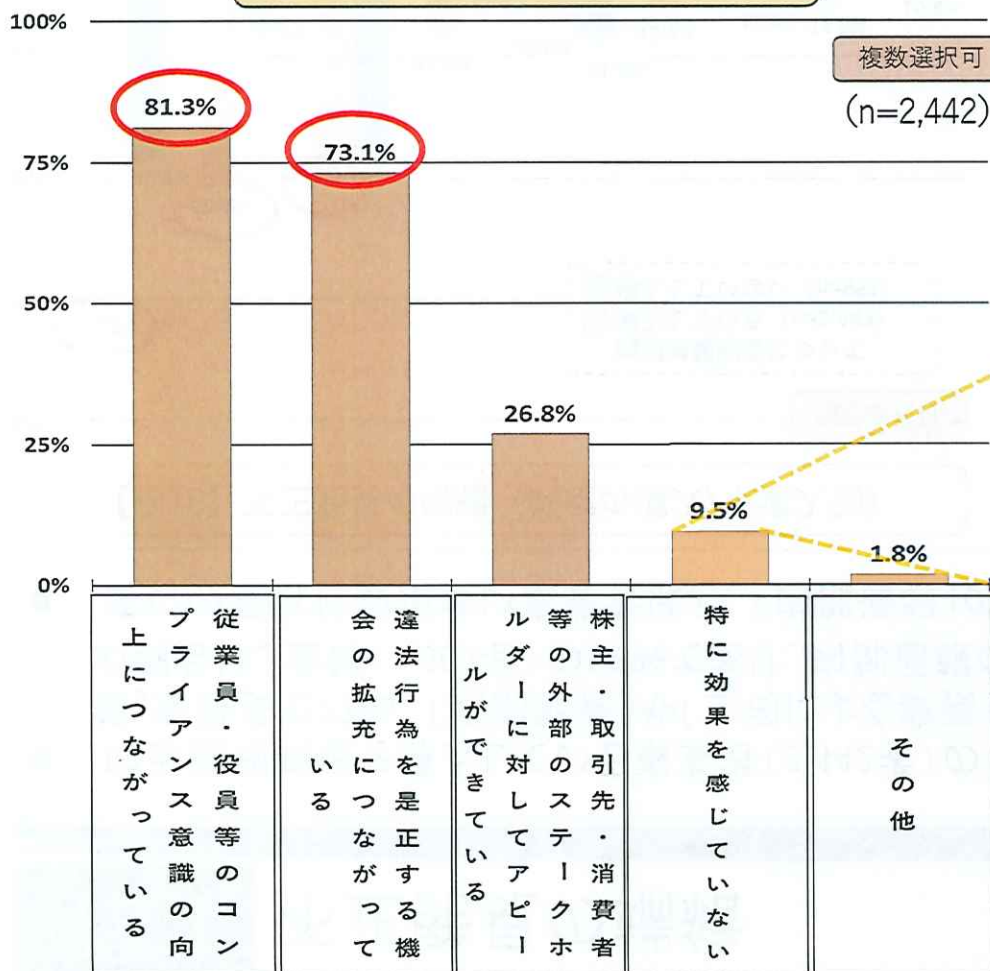
【参考 4】 平成28年度調査時の法及びガイドラインの認知状況

従業員数300人超の事業者 (1,248者) の認知率 63.6%

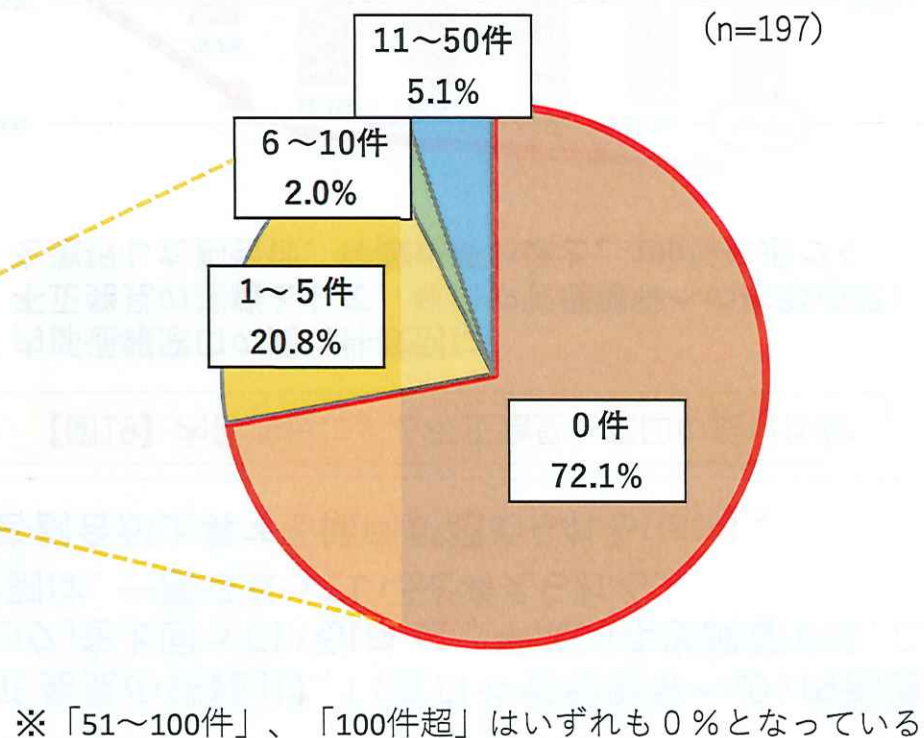
調査 1 内部通報制度の導入効果

- 内部通報制度の導入効果について、制度を「導入している」と回答した事業者(2,442者)の81%が、「従業員のコンプライアンス意識の向上に繋がっている」、73%が「違反行為を是正する機会の拡充に繋がっている」とポジティブに評価。「効果を感じていない」との回答は10%だった【図16】。
- 「効果を感じていない」と回答した事業者(197者)の72%が、窓口の年間受付件数を「0件」と回答【図17】。

【図16】 内部通報制度導入の効果

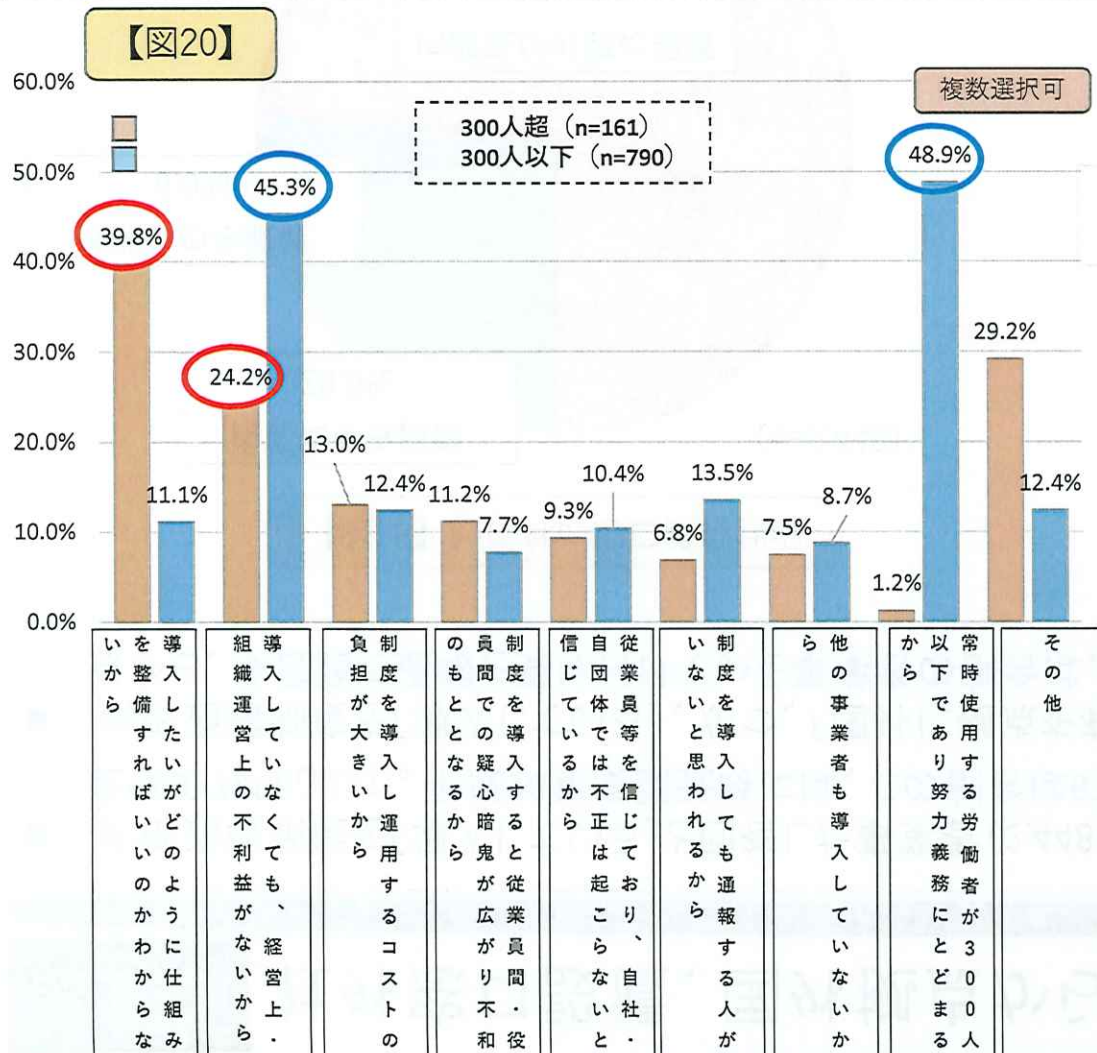


【図17】 「効果を感じていない」場合の年間受付件数



調査 1 内部通報制度を導入しない理由

- 従業員数300人超の回答事業者が、制度を導入していない理由は、「どのように仕組みを整備すればいいかわからないから」が全体(160者)の40%、「経営上・組織運営上の不利益がないから」が24%【図20】。
- 従業員数300人以下の回答事業者が、制度を導入していない理由は「努力義務にとどまるから」が最も多く、全体(779者)の約半数。次に「経営上・組織運営上の不利益がないから」が45%【図20】。



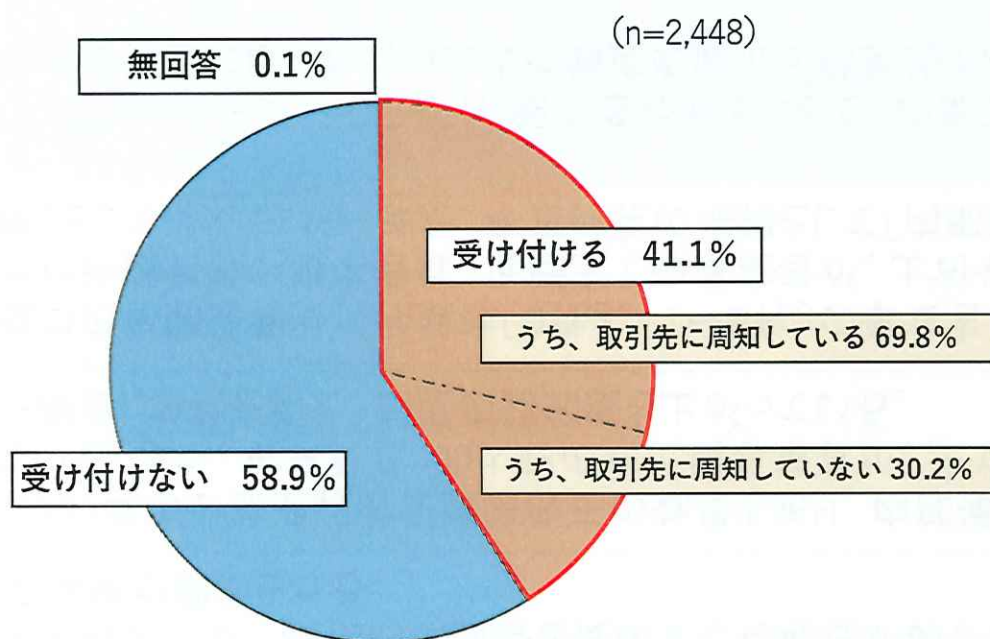
【その他の理由として主なもの】

- 内部通報制度として社内で制度化していないものの、「何でも相談箱」など、他の相談窓口の利用による対応が可能であるため。
- 内部通報制度を導入する義務があることを知らなかったため。
- 現在導入を検討しているため。
- 導入したいが「人手が足りない」、「経営者から独立した体制を築けない」ため。
- 人数が少ないため、必要性を感じていない。
- 急激に人数が増えたため、体制整備が追いついていない。

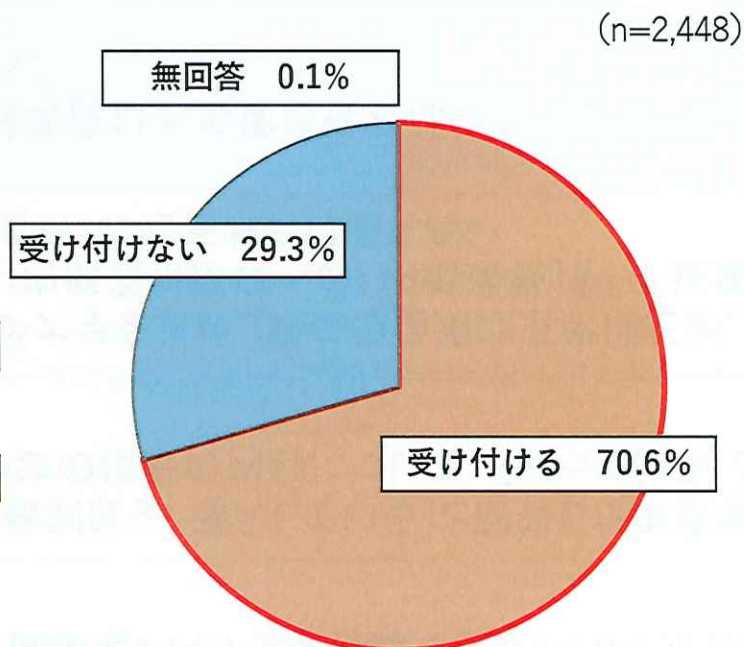
調査 1 通報できる人(取引先の従業員・役員、退職者)

- 「取引先の従業員・役員」は法律上、保護される通報者の範囲に含まれているが、これらの者から通報を受け付けている事業者は、制度を「導入している」と回答した事業者(2,448者)の41%【図27】。平成28年度調査時(43%)から2%ポイント減少した。
- 令和2年の法改正で、「退職後1年以内の元従業員」が通報者としての保護を受けられるようになったが、これらの者を通報受付の対象としている事業者は、全体の71%【図28】。

【図27】 取引先の従業員・役員からの通報受付状況



【図28】 退職後1年以内の元従業員からの通報受付状況



【参考7】 平成28年度調査時の結果

内部通報制度の導入事業者(1,607者)のうち、取引先の従業員等から通報を受け付けている割合 43.3%

- 業種別に見ると、回答を提出した従業員数300人超の事業者は、一部の業種を除き、95%以上が内部通報制度を「導入している」と回答している【表2】。

【表2】 内部通報制度の導入状況（業種別）

業種	回答者全体				従業員数300人超と回答			上場企業と回答		
	導入済	未導入	導入率		導入済	導入率	導入済	導入率		
農林・漁業・鉱業	20	6	14	30.0%	6	6	100%	4	4	100%
建設業	198	120	78	60.6%	102	100	98.0%	84	84	100%
製造業	919	788	131	85.7%	646	631	97.7%	573	569	99.3%
電気・ガス・熱供給・水道業	29	22	7	75.9%	18	18	100%	15	15	100%
情報通信業	241	213	28	88.4%	118	114	96.6%	151	148	98.0%
運輸業	113	77	36	68.1%	54	52	96.3%	46	46	100%
卸売業・小売業	393	306	87	77.9%	208	200	96.2%	228	226	99.1%
金融・保険業	181	178	3	98.3%	148	148	100%	96	96	100%
不動産業	101	66	35	65.3%	28	27	96.4%	48	47	97.9%
医療・福祉	316	106	210	33.5%	135	71	52.6%	6	6	100%
教育・学習支援業	121	103	18	85.1%	80	79	98.8%	8	8	100%
サービス業等	574	347	227	60.5%	281	226	80.4%	162	160	98.8%
その他	193	114	79	59.1%	80	71	88.8%	49	48	98.0%
業種無回答	8	2	6	25.0%	1	1	100%	1	1	100%
計	3,407	2,448	959	71.9%	1,905	1,744	91.5%	1,471	1,458	99.1%

※「サービス業等」には、「飲食業」「宿泊業」、「複合サービス業」、「旅行業」、「その他サービス業」を含む。

○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

令和 3 年 8 月 20 日内閣府告示第 118 号

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。

対応業務について、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。

本解説は、「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)の施行時から適用される。

公益通報者保護法に基づく指針
(令和3年内閣府告示第118号)の解説

令和3年10月

消費者庁

公益通報者保護法に基づく指針（令和3年内閣府告示第118号）の解説

第1 はじめに

I 本解説の目的

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1項及び第2項は、公益通報対応業務従事者を定めること及び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をとることを事業者（国の行政機関及び地方公共団体を含む。）に義務付け（以下「公益通報対応体制整備義務等」という。）、内閣総理大臣は、これらの事項に関する指針を定め（同条第4項）、必要があると認める場合には事業者に対して勧告等を行うことができる（法第15条）。

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、労働者等及び役員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。そのため、法第11条第4項に基づき定められた「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」¹（令和3年内閣府告示第118号。以下「指針」という。）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が示されている²。

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、内部公益通報対応体制を整備・運用することが必要である。本解説は、事業者におけるこのような検討を後押しするため、「指針を遵守するために参考となる考え方や指針が求める措置に関する具体的な取組例」を示すとともに、「指針を遵守するための取組を超えて、事業者が自主的に取り組むことが期待される推奨事項に関する考え方や具体例」についても併せて示すものである^{3 4}。

II 事業者における内部公益通報制度の意義

事業者が実効性のある内部公益通報対応体制を整備・運用することは、法令遵守の推進や組織の自浄作用の向上に寄与し、ステークホルダーや国民からの信頼の獲得にも資するものである。また、内部公益通報制度を積極的に活用したリスク管理等を通じて、事業者が適切に事業を運営し、充実した商品・サービスを提供していくことは、事業者の社会的責任を果たすとともに、ひいては持続可能な社会の形成に寄与するものである。

1 指針において定める事項は、法第11条第1項及び第2項に定める事業者の義務の内容を、その事業規模等にかかわらず具体化したものである。

2 常時使用する労働者数が300人以下の事業者については、事業者の規模や業種・業態等の実情に応じて可能な限り本解説に記載の事項に従った内部公益通報対応体制を整備・運用するよう努める必要がある。

3 本解説は、法第2条第1項に定める「事業者」を対象とするものである。本解説では、一般的な用語として用いられることの多い「社内調査」「子会社」等の表現を用いているが、これらが典型的に想定する会社形態の営利企業のみならず、同様の状況にあるその他の形態の事業者においても当てはまるものである。

4 本解説では、法が定める内部公益通報への対応体制等について記載しているが、内部公益通報には該当しない、事業者が定める内部規程等に基づく通報についても、本解説で規定する内容に準じた対応を行うよう努めることが望ましい。

事業者においては、まずは『指針を遵守するための考え方や具体例』に記載されている内容を踏まえつつ、各事業者の状況等を勘案して指針に沿った対応をとるための検討を行った上で、内部公益通報対応体制を整備・運用することが求められる。他方で、『その他の推奨される考え方や具体例』に記載されている内容についても、法の理念の達成や事業者の法令遵守の観点からは重要な考え方や取組であり、事業者がこれらの事項について取り組むことで、事業者のコンプライアンス経営の強化や社会経済全体の利益の確保がより一層促進することが期待される。

なお、本解説に用いる用語の意味は、本解説本文で定義している用語以外については指針において用いられているものと同様である。

る⁸。

④ その他に推奨される考え方や具体例

- 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当該指定された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を除いて、従事者の指定を行うこと自体の是非について慎重に検討することも考えられる。

2 従事者を定める方法

① 指針本文

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。

② 指針の趣旨

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。

③ 指針を遵守するための考え方や具体例

- 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。

8 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者は、「公益通報対応業務」を行っているとはいえないことから、従事者として定める対象には該当しない。例えば、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等、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等であって、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伝達されたとしても、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等及び役員として、内部規程に基づき（本解説本文第3. II. 3. (4)「内部規程の策定及び運用に関する措置」参照）範囲外共有（本解説本文第3. II. 2. (2)「範囲外共有等の防止に関する措置」参照）をしてはならない義務を負う。

- 内部公益通報受付窓口を設置する場合には、例えば、以下のような措置等を講じ、経営上のリスクにかかる情報を把握する機会の拡充に努めることが望ましい。
 - 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等及び役員並びに退職者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¹³
 - 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、関係会社・取引先を含めた内部公益通報対応体制を整備することや、関係会社・取引先における内部公益通報対応体制の整備・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
 - 中小企業の場合には、何社かが共同して事業者の外部（例えば、法律事務所や民間の専門機関等）に内部公益通報受付窓口を委託すること
 - 事業者団体や同業者組合等の関係事業者共通の内部公益通報受付窓口を設けること
- 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。

(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

① 指針本文

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る。

② 指針の趣旨

組織の長その他幹部¹⁴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ず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¹⁵。

報受付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望ましい。また、実効性の高い内部公益通報対応体制を整備・運用するとともに、職場の管理者等（公益通報者又は公益通報を端緒とする調査に協力した者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望ましい。

13 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。

14 「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。

15 上記指針本文が求める措置は、内部公益通報受付窓口を事業者の外部に設置すること等により内部公益通報の受付に関する独立性を確保するのみならず、調査及び是正に関しても独立性を確保する措置をとることが求められる。

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。

② 指針の趣旨

法の目的は公益通報を通じた法令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、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、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へ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。

③ 指針を遵守するための考え方や具体例

- 内部公益通報対応の実効性を確保するため、匿名の内部公益通報も受け付けることが必要である¹⁹。匿名の公益通報者との連絡をとる方法として、例えば、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²⁰から事業者へ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²¹等）を導入する等の方法が考えられる。
- 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。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。
- 調査を実施しない「正当な理由」がある場合の例として、例えば、解決済みの案件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。解決済みの案件か否かについては、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案件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。
- 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、例えば、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。

19 匿名の通報であっても、法第3条第1号及び第6条第1号に定める要件を満たす通報は、内部公益通報に含まれる。

20 「外部窓口」とは、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。

21 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。

② 指針の趣旨

内部公益通報に係る事案に関係する者²⁴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へ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除外する必要がある。

③ 指針を遵守するための考え方や具体例

- 「関与させない措置」の方法として、例えば、「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。ただし、「事案に関係する者」であっても、例えば、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。

④ その他に推奨される考え方や具体例

- 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しておくことが望ましい。
- 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。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、例えば、その旨を労働者等及び役員並びに退職者向けに明示する等により、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。
- 内部公益通報事案の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、事案の内容を踏まえて、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適当である。

24 「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（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）と一定の親族関係がある者等が考えられる。

て、その旨の注意喚起をする等の措置を講じ、公益通報者の保護の徹底を図ること

- 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、例えば、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。
- 法第2条に定める「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。

④ その他に推奨される考え方や具体例

- 関係会社・取引先からの通報を受け付けている場合²⁷において、公益通報者が当該関係会社・取引先の労働者等又は役員である場合には、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、例えば、以下のような措置等を講ずることが望ましい。
 - 公益通報者へのフォローアップや保護を要請する等、当該関係会社・取引先において公益通報者が解雇その他不利益な取扱いを受けないよう、必要な措置を講ずること
 - 当該関係会社・取引先において、是正措置等が十分に機能しているかを確認すること
- 公益通報者を特定させる事項を不当な目的に利用した者についても、懲戒処分その他適切な措置を講ずることが望ましい。

(2) 範囲外共有等の防止に関する措置

① 指針本文

- 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。

② 指針の趣旨

労働者等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

27 本解説本文第3. II. 1. (1) ④参照

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必要である。

④ その他に推奨される考え方や具体例

<受付時の取組等について>

- 外部窓口を設ける場合、例えば、公益通報者を特定させる事項は、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等のやむを得ない場合を除いて³⁰、公益通報者の書面や電子メール等による明示的な同意がない限り、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ずることも考えられる。
- 公益通報の受付時には、例えば、範囲外共有を防ぐために、通報事案に係る記録・資料に記載されている関係者（公益通報者を含む。）の固有名詞を仮称表記にすること等も考えられる。
- 公益通報者本人からの情報流出によって公益通報者が特定されることを防止するため、自身が公益通報者であること等に係る情報管理の重要性を、公益通報者本人にも十分に理解させることが望ましい。

<調査時の取組等について>

- 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等のやむを得ない場合³¹、公益通報者を特定させる事項を伝達する範囲を必要最小限に限定する（真に必要な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）ことは当然のこととして、例えば、以下のような措置等を講じ、公益通報者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望ましい。
 - 公益通報者を特定させる事項を伝達する相手にはあらかじめ秘密保持を誓約させる
 - 公益通報者を特定させる事項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
- 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。その場合、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考えられる。調査の端緒が内部公益通報であることを関係者に認識させない工夫としては、例えば、以下のような措置等が考えられる。
 - 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

30 指針本文第4. 2. (2)ロ

31 指針本文第4. 2. (2)ロ

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

① 指針本文

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 指針の趣旨

内部公益通報が適切になされるためには、労働者等及び役員並びに退職者において、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、公益通報対応業務を担う従事者は、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、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、労働者等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なく、労働者等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。

③ 指針を遵守するための考え方や具体例³³

<労働者等及び役員並びに退職者に対する教育・周知について>

- 公益通報受付窓口及び受付の方法を明確に定め、それらを労働者等及び役員に対し、十分かつ継続的に教育・周知することが必要である³⁴。
- 教育・周知に当たっては、単に規程の内容を労働者等及び役員に形式的に知らせるだけでなく、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等及び役員に十分に認識させることが求められる。例えば、以下のような事項について呼び掛けること等が考えられる。
 - コンプライアンス経営の推進における内部公益通報制度の意義・重要性
 - 内部公益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

33 実効性の高い内部公益通報制度を整備・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、労働者等及び役員に十分に周知することが重要である。

34 法に定める退職後1年以内の退職者についても教育・周知が必要である。

えられる。

- 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（不利益な取扱いに関する質問・相談を含む。）については、内部公益通報受付窓口以外において対応することや、内部公益通報受付窓口において一元的に対応することのいずれも可能である。

④ その他に推奨される考え方や具体例

- 内部公益通報対応体制の利用者を労働者等及び役員以外に対しても広く認めている場合には（例：企業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：子会社の労働者等及び役員）に対して教育・周知を行うことが望ましい。

(2) 是正措置等の通知に関する措置

① 指針本文

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。

② 指針の趣旨

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ない場合が多いと考えられ、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³⁷、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。

③ 指針を遵守するための考え方や具体例³⁸

- 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、通知の方法として、例えば、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等及び役員全員に対応状況の概要を定期的に伝える等、状況に応じ

37 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等はプライバシーに関わる場合もあるため、公益通報者に内部公益通報への対応結果を伝えるべきではない場合も想定される。

38 是正措置等の通知を行わないことがやむを得ない場合としては、例えば、公益通報者が通知を望まない場合、匿名による通報であるため公益通報者への通知が困難である場合等が考えられる。

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
に実施し、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等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等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等及び役員に
開示することが必要である。

③ 指針を遵守するための考え方や具体例⁴⁴

- 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、例えば、文
書記録の閲覧やデータへのアクセスに制限を付す等、慎重に保管する必要がある。
● 定期的な評価・点検⁴⁵の方法として、例えば、以下のようなもの等が考えられ
る。
 - 労働者等及び役員に対する内部公益通報対応体制の周知度等についてのア
ンケート調査（匿名アンケートも考えられる。）
 - 担当の従事者間における公益通報対応業務の改善点についての意見交換
 - 内部監査及び中立・公正な外部の専門家等による公益通報対応業務の改善
点等（整備・運用の状況・実績、周知・研修の効果、労働者等及び役員の制度
への信頼度、本指針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）の確認● 運用実績とは、例えば、以下のようなもの等が考えられる。
 - 過去一定期間における通報件数
 - 是正の有無
 - 対応の概要
 - 内部公益通報を行いやすくするための活動状況なお、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。
- 運用実績の労働者等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。

④ その他に推奨される考え方や具体例

- 各事業者における内部公益通報対応体制の実効性の程度は、自浄作用の発揮

44 内部公益通報対応体制の整備・運用に当たっては、労働者等及び役員の意見・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、労働者等及び役員並びに退職者が安心して通報・相談ができ
る実効性の高い仕組みを構築することが望ましい。

45 評価・点検の対象には、外部窓口も含む。

消 公 協 342 号
令和 5 年 12 月 8 日

公益通報関係省庁連絡会議構成員 各位

消費者庁 次長 吉岡 秀弥

公益通報者保護制度の広報資料の周知について（依頼）

平素より公益通報者保護制度の推進に格別の御高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

公益通報者保護法（平成 16 年法律第 122 号）は令和 4 年 6 月 1 日に改正法が施行され、常時使用する労働者が 300 人を超える事業者は、内部公益通報に応じ、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をとることが義務付けられました（常時使用する労働者が 300 人以下の事業者については努力義務）。

改正法施行後約 1 年を経過した本年 7 月には、中古車買取・販売大手の不祥事が発覚し、会社法上の大会社であっても、公益通報者保護法を認識しておらず、必要な体制を整備していないことが明らかになり、当社に対しては、公益通報者保護法に基づく、初の報告徴収及び指導を実施いたしました。また、当社以外の義務対象事業者、努力義務対象事業者においても、必要な体制を整備していない事例を確認しております。

こうした中、今年度の総合経済対策において、公益通報者保護法の周知・啓発が掲げられており、消費者庁では、下記のとおり、事業者のための「内部通報制度導入支援キット」（5分で分かる経営者向けの解説動画や解説パンフレット、従業員向けの解説動画やリーフレット）のほか、複数の広報資料を作成し、消費者庁 HP で公開しております。

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_partnerships/whistleblower_protection_system/hajimete



ウェブサイト

二次元バーコード