

事務連絡  
令和6年4月26日

一般社団法人日本病院薬剤師会 御中

厚生労働省医政局総務課

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](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](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](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](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

# 調査について

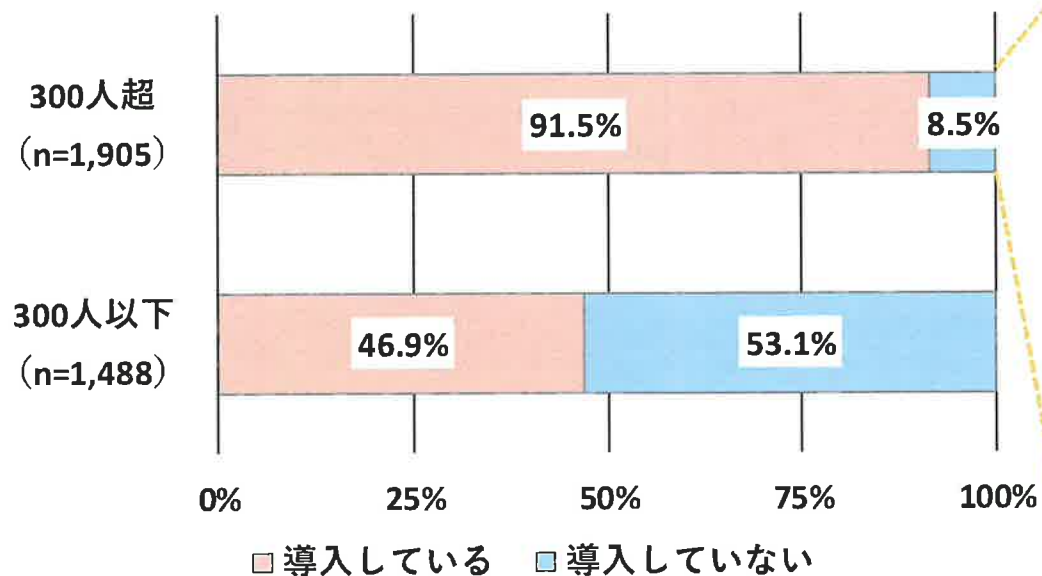
【調査の目的】	<ul style="list-style-type: none"><li>令和2年6月の公益通報者保護法改正により、従業員数300人超の事業者に対し、従業員等からの内部通報に適切に対応するための体制(以下、「内部通報制度」という)の整備が義務付けられた。従業員数300人以下の事業者には努力義務が課せられている。</li><li>改正法施行から1年半が経過したことから、全国の民間事業者の法や指針の認知度や体制整備・運用状況について、実態調査を実施した。</li></ul>
【調査の方法】	<ul style="list-style-type: none"><li>昨年12月(調査1:設問数全34問、全国の上場・非上場の事業者に対し、内部通報制度の導入・運用の状況を確認)と本年3月(調査2:設問数全9問、従業員数300人超の全国の非上場事業者に対し、法や指針の認知度や対応方針を確認)の2回に分けて、事業者には調査票を郵送し、回答を得た。</li><li>回答は任意で無記名。</li></ul>
【調査票送付先】	【調査1】全上場企業3,917社及び全国の非上場事業者6,083者の計10,000者 【調査2】全国の従業員数300人超の非上場事業者8,000者
【有効回答数】	【調査1】 <u>上場事業者 1,470</u> <有効回答率 37.5%> <u>非上場事業者 1,919</u> <有効回答率 31.5%> (うち、グループ会社が上場していると回答した者 337事業者) 【調査2】 <u>非上場事業者 2,373</u> <有効回答率 29.7%> (うち、グループ会社が上場していると回答した者 748事業者)

# 調査 1

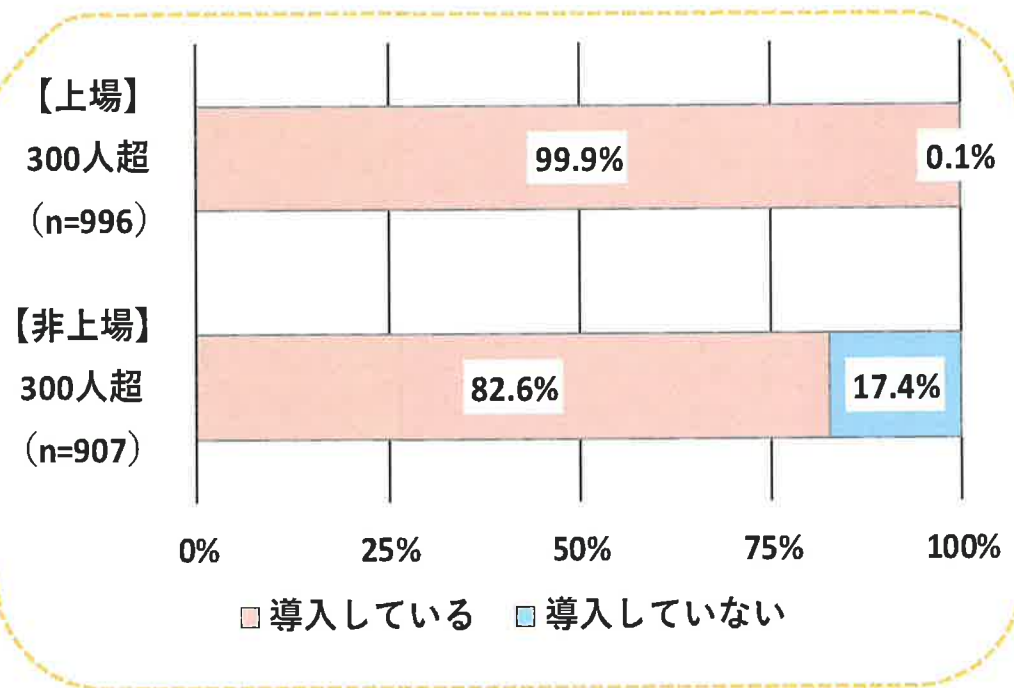
## 内部通報制度の導入状況(従業員数別、上場/非上場別)

- 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)

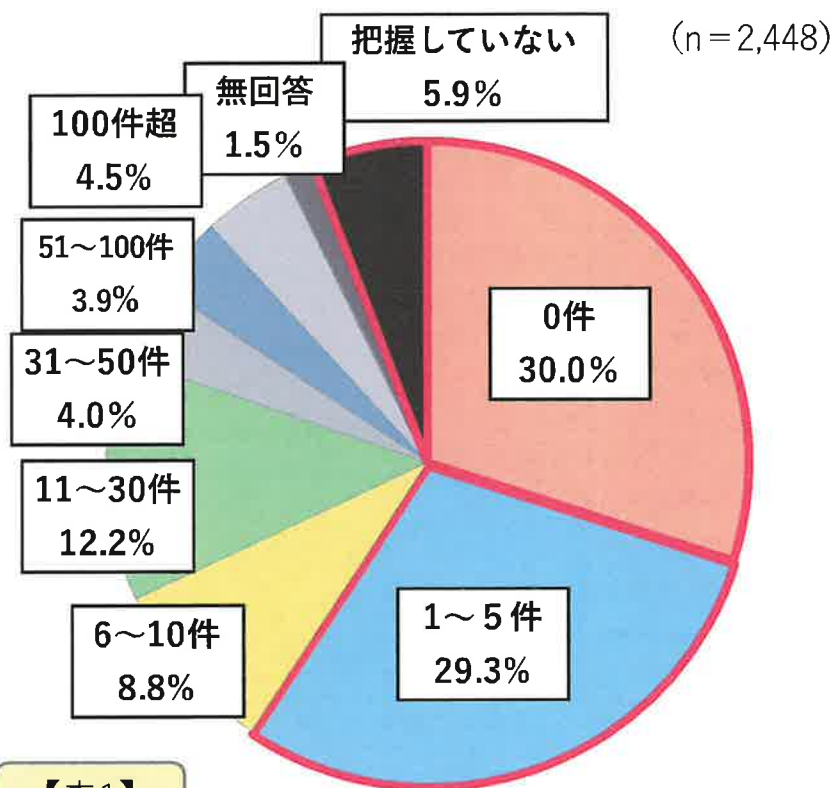


【参考1】平成28年度調査時の導入状況

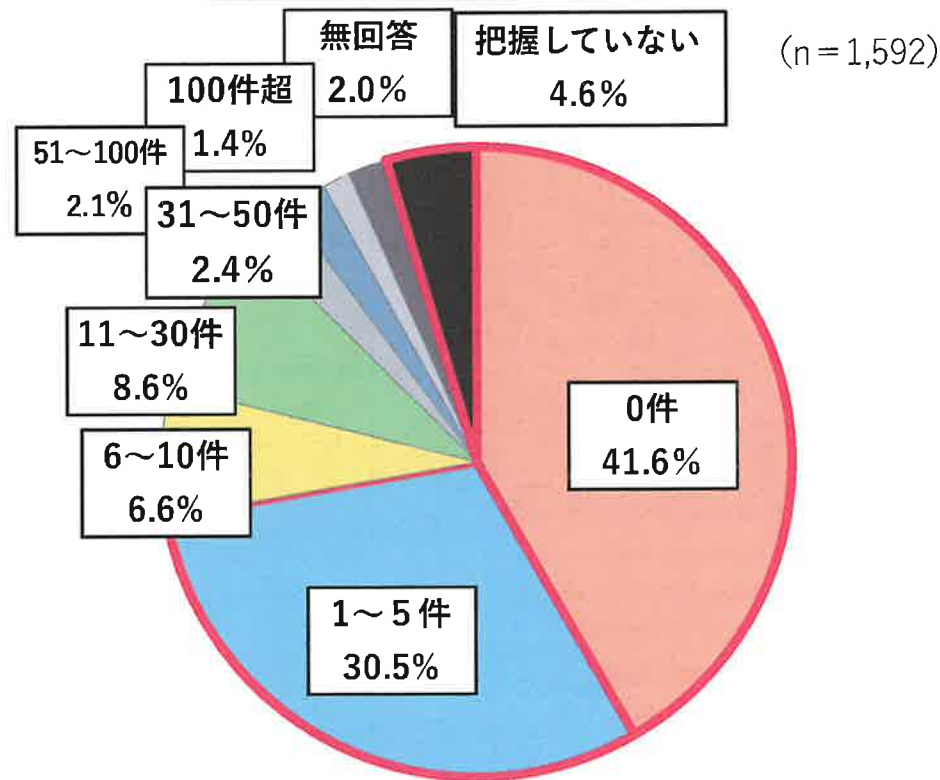
従業員数300人超の事業者 (n=1,248)	82.0%
従業員数300人以下の事業者 (n=2,184)	26.3%

- 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、窓口の年間受付件数が「0件」、「1～5件」又は「把握していない」と回答した事業者は全体の65%【図3】。平成28年度調査では、この割合は全体(1,592者)の77%であり、12%ポイント改善【図4】したが、依然として窓口の活用は限定的。
- 従業員数3,000人超の事業者では、窓口の受付件数に幅はあるが、全体として増加傾向【表1】。

【図3】 内部通報窓口への年間受付件数



【図4】 平成28年度調査結果



【表1】

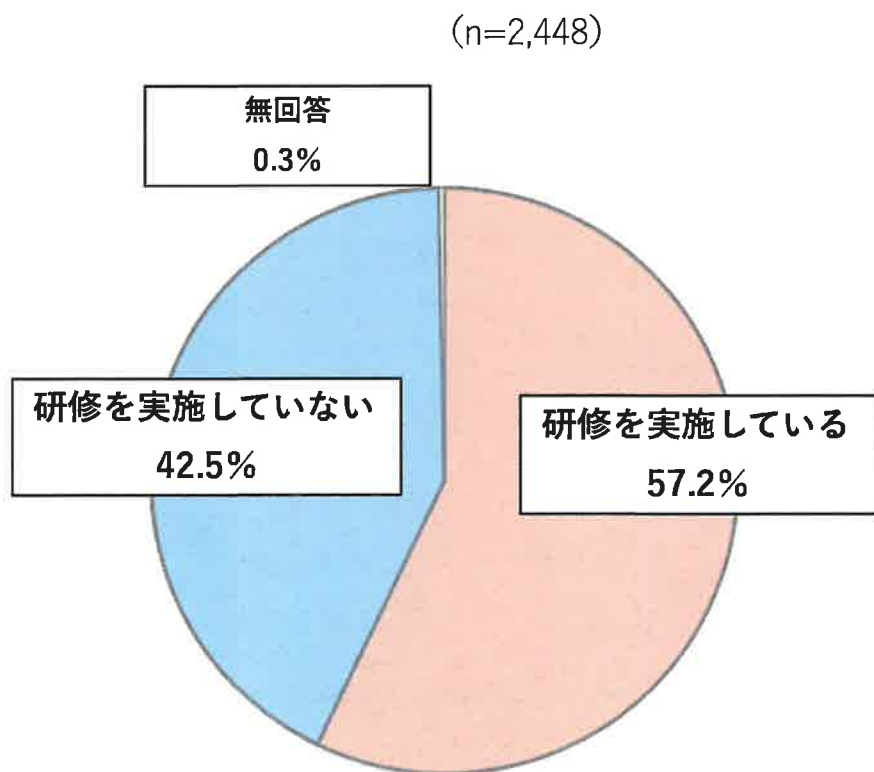
従業員数 3,000人超 の事業者	年度	事業者数	0件	1-5件	6-10件	11-30件	31-50件	51-100件	100件超	無回答	未把握
	令和5年	367	2.2%	8.2%	6.3%	23.4%	14.2%	18.0%	24.5%	1.4%	1.9%
	平成28年	252	4.4%	19.4%	13.9%	28.6%	8.7%	11.9%	8.3%	3.6%	1.2%

# 調査 1

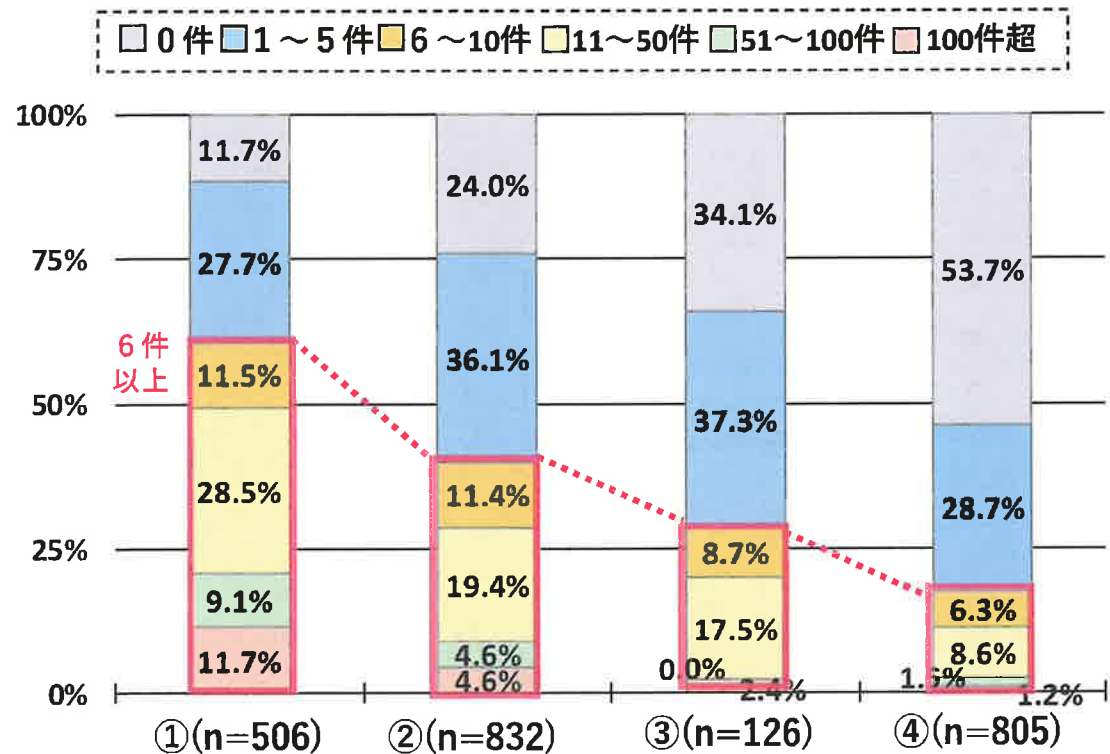
## 従業員への周知方法と窓口の受付件数との関係

- 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

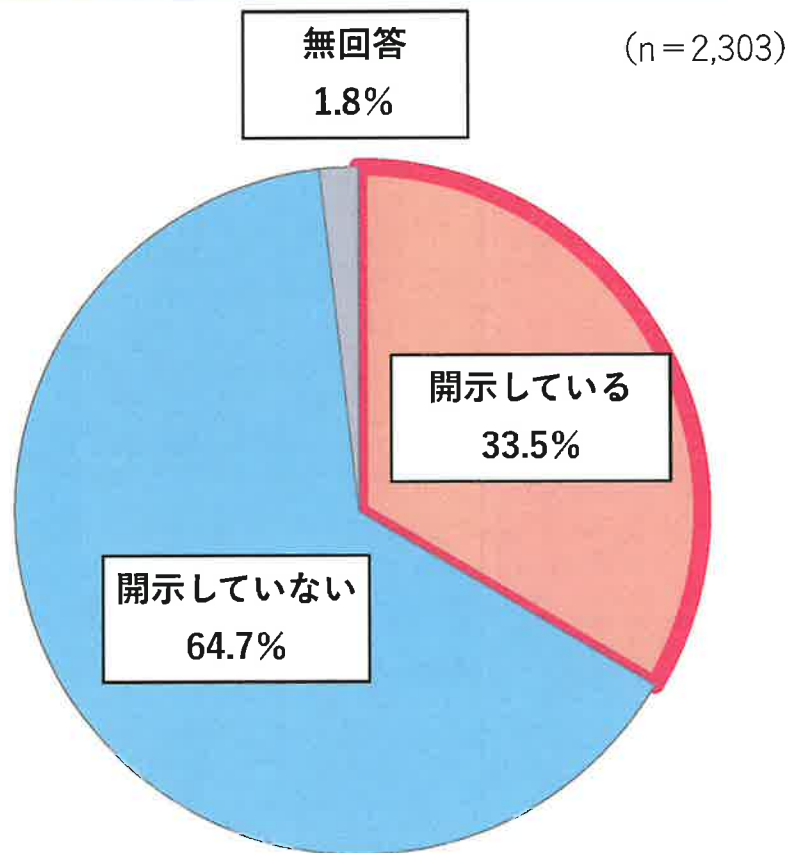


# 調査 1

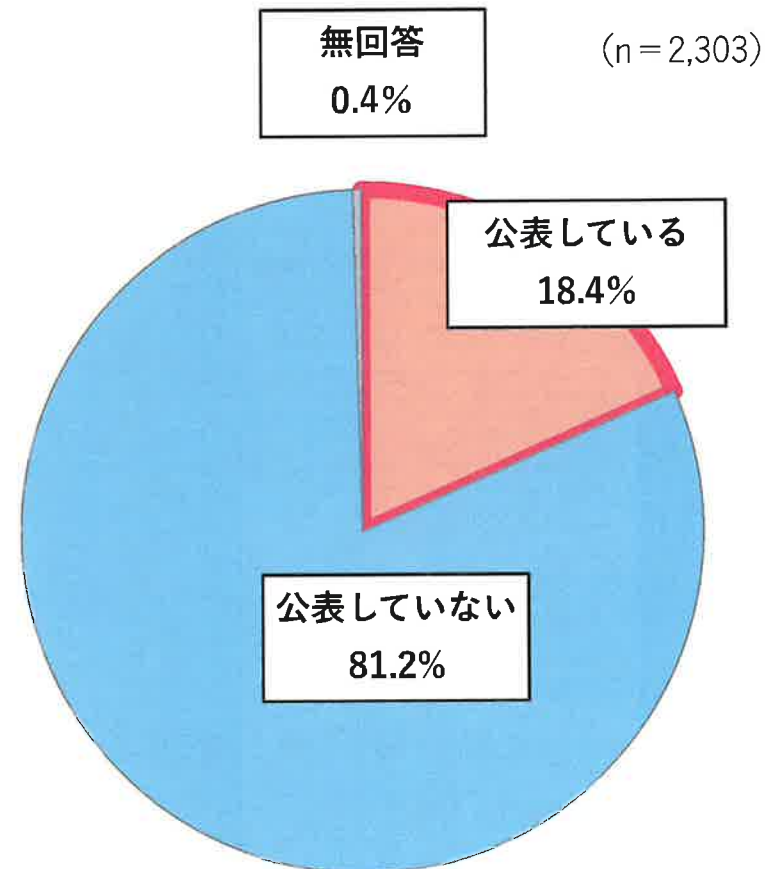
## 窓口の年間受付件数の従業員、一般への開示(公表)

- 内部通報窓口の年間受付件数を「把握している」と回答した事業者(2,303者)のうち、件数を従業員に「開示している」割合は、全体の34%【図7】。
- 件数を一般に「公表している」と回答した事業者の割合は、18%【図8】。

【図7】 従業員に対する年間受付件数の開示状況



【図8】 年間受付件数の公表状況



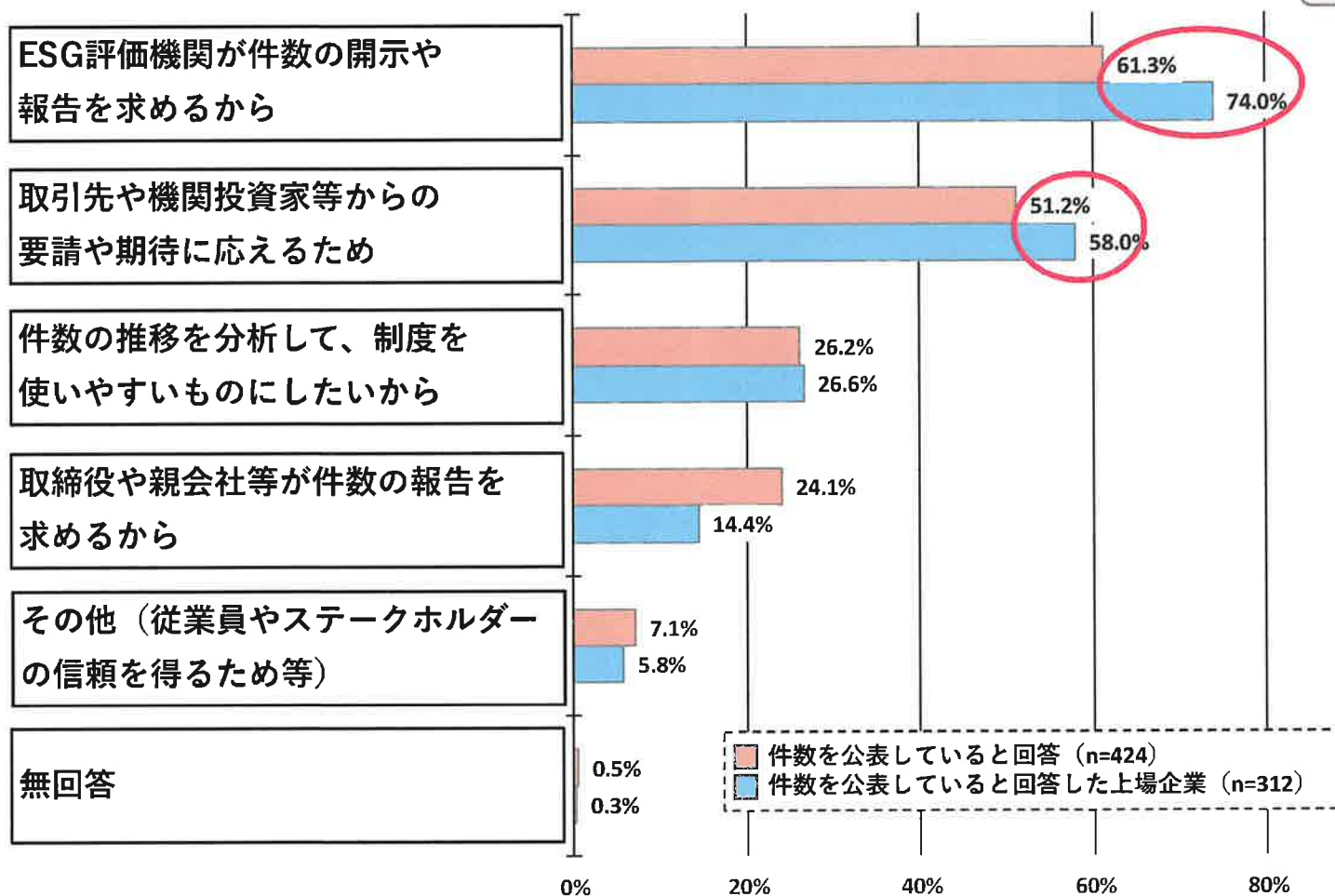
【参考2】 従業員数3,000人超の事業者 (360者)

・ 件数を従業員に開示している割合 68.6%、件数を公表している割合 49%

- 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きていると言える。

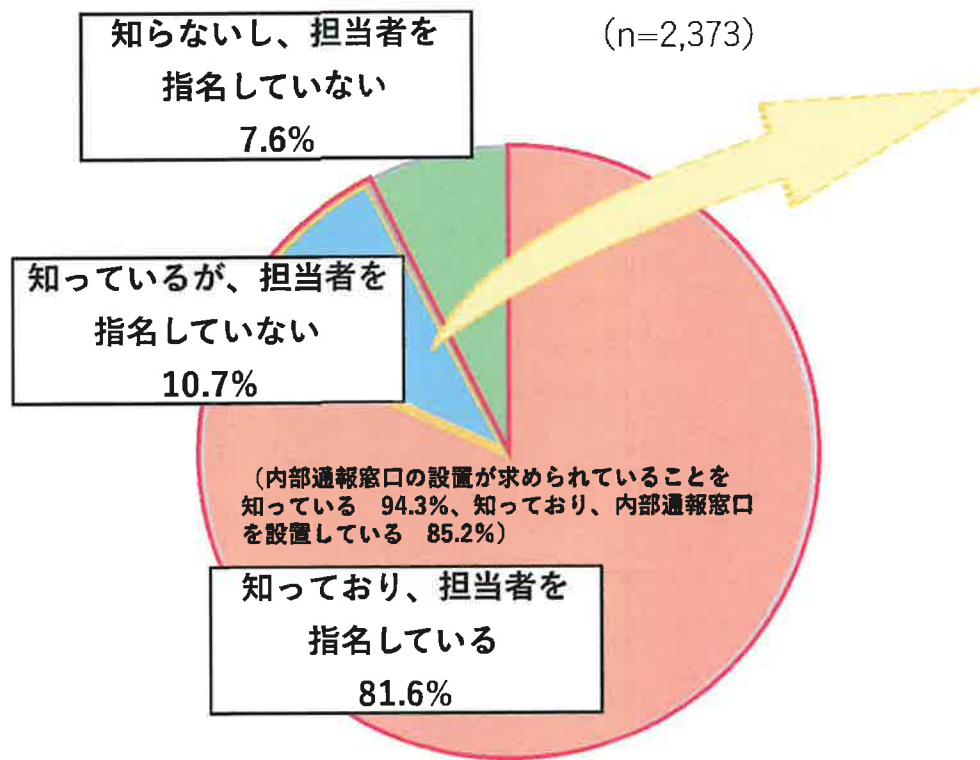
【図9】

複数選択可

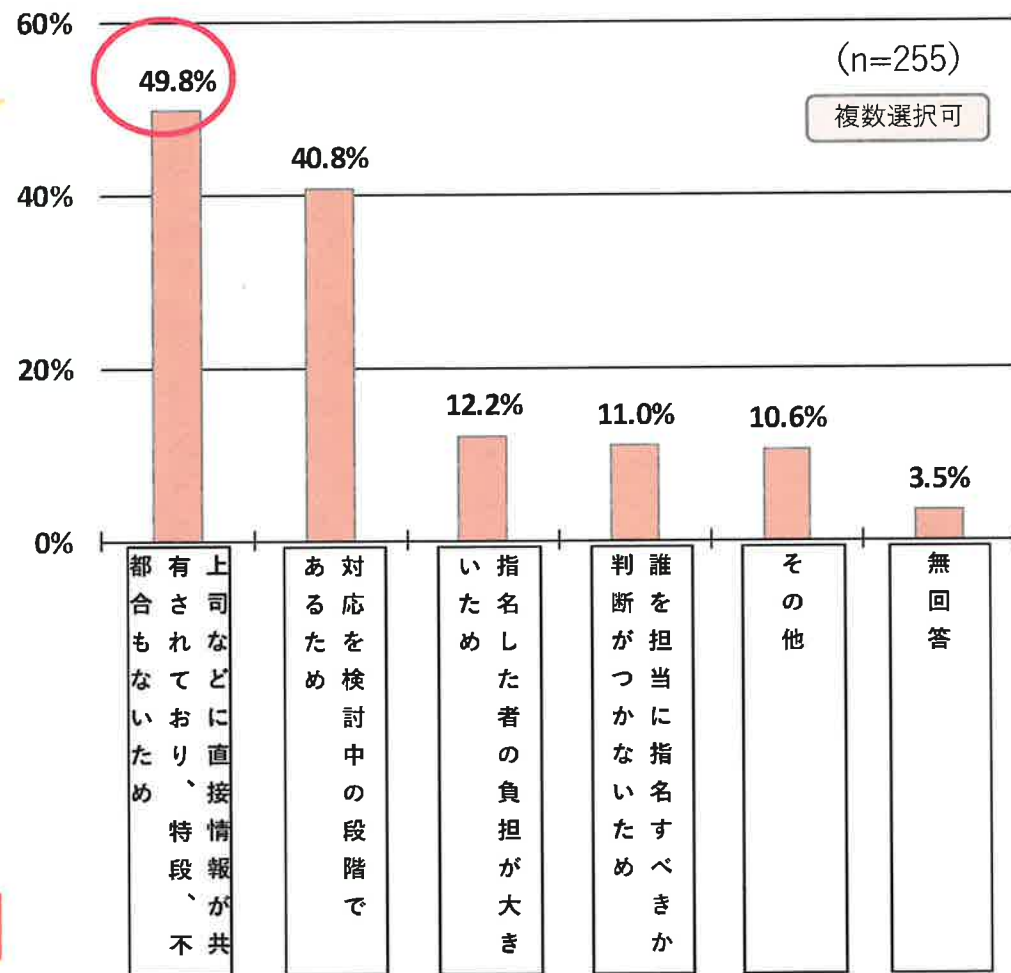


- 法が求める内部通報対応の「従事者」指定義務(※令和2年改正で通報者を特定する情報の守秘義務、守秘義務違反時の罰則を規定)について、従業員数300人超の非上場事業者の92%が当該義務を「知っている」と回答【図10】。
- 「知っているが、担当者を指名していない」との回答が全体(2,373者)の11%を占め、その理由は、「上司などに情報が共有されており、特段、不都合もないため」が約半数で最多だった。

【図10】 法律が求める従事者指定義務等の認知状況



【図11】 従事者を指定しない理由(複数回答)



【参考3】 平成28年度調査時の法の認知状況

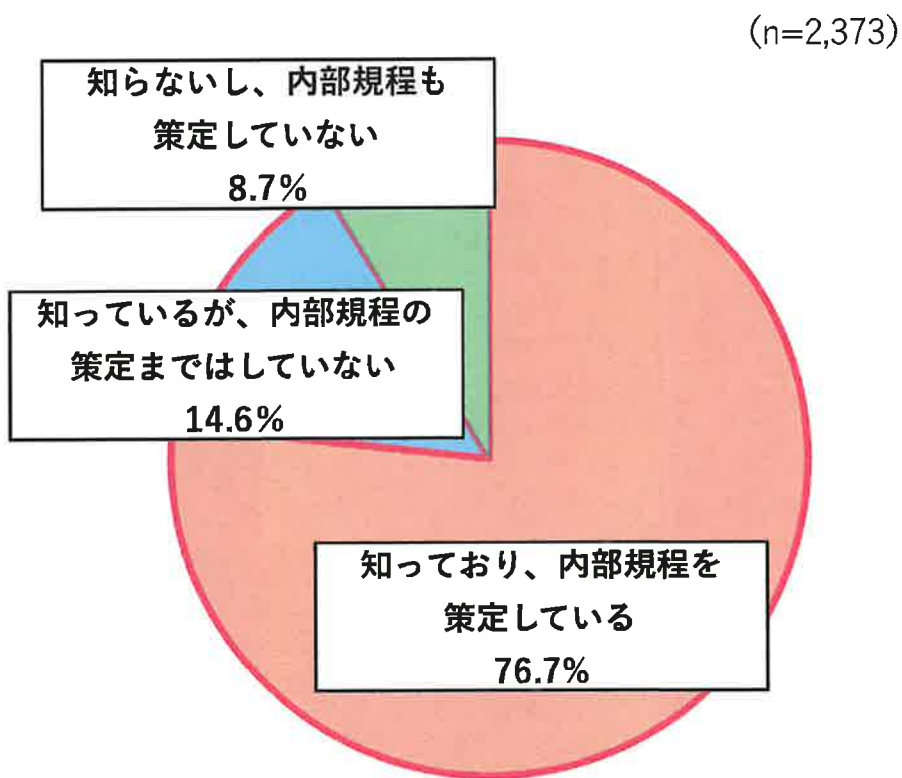
従業員数300人超の事業者(1,248者)の認知率 83.8%

## 調査2

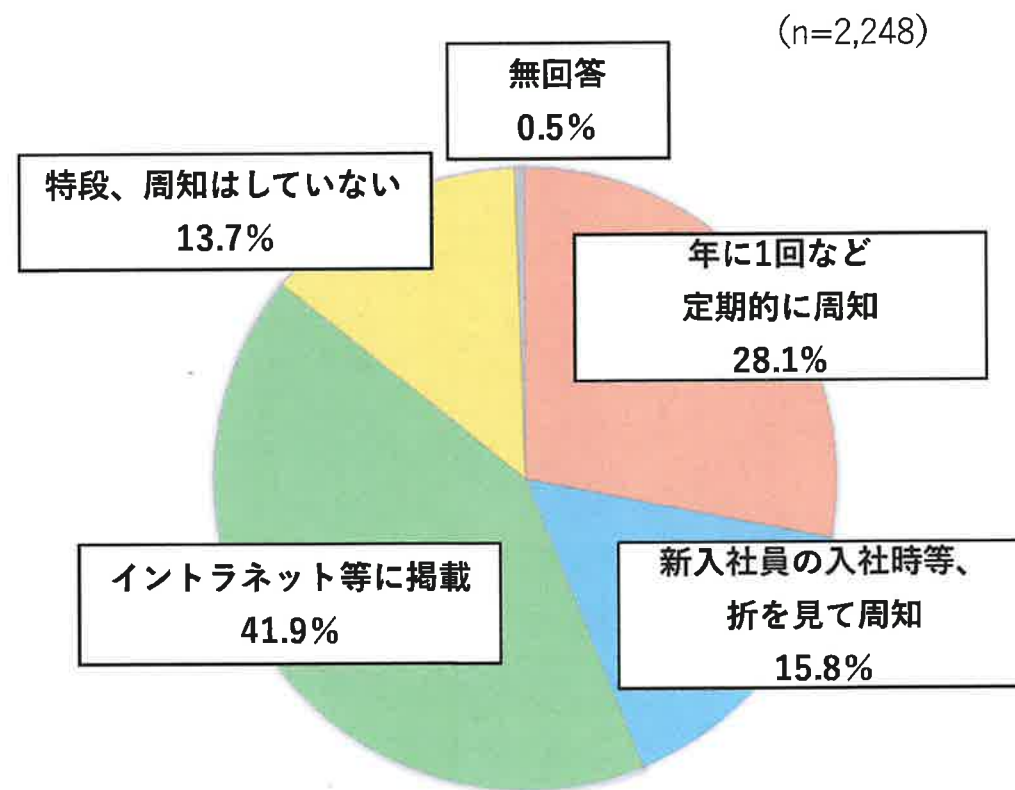
# 法の指針が求める事項の認知(従業員数300人超の非上場事業者)

- 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

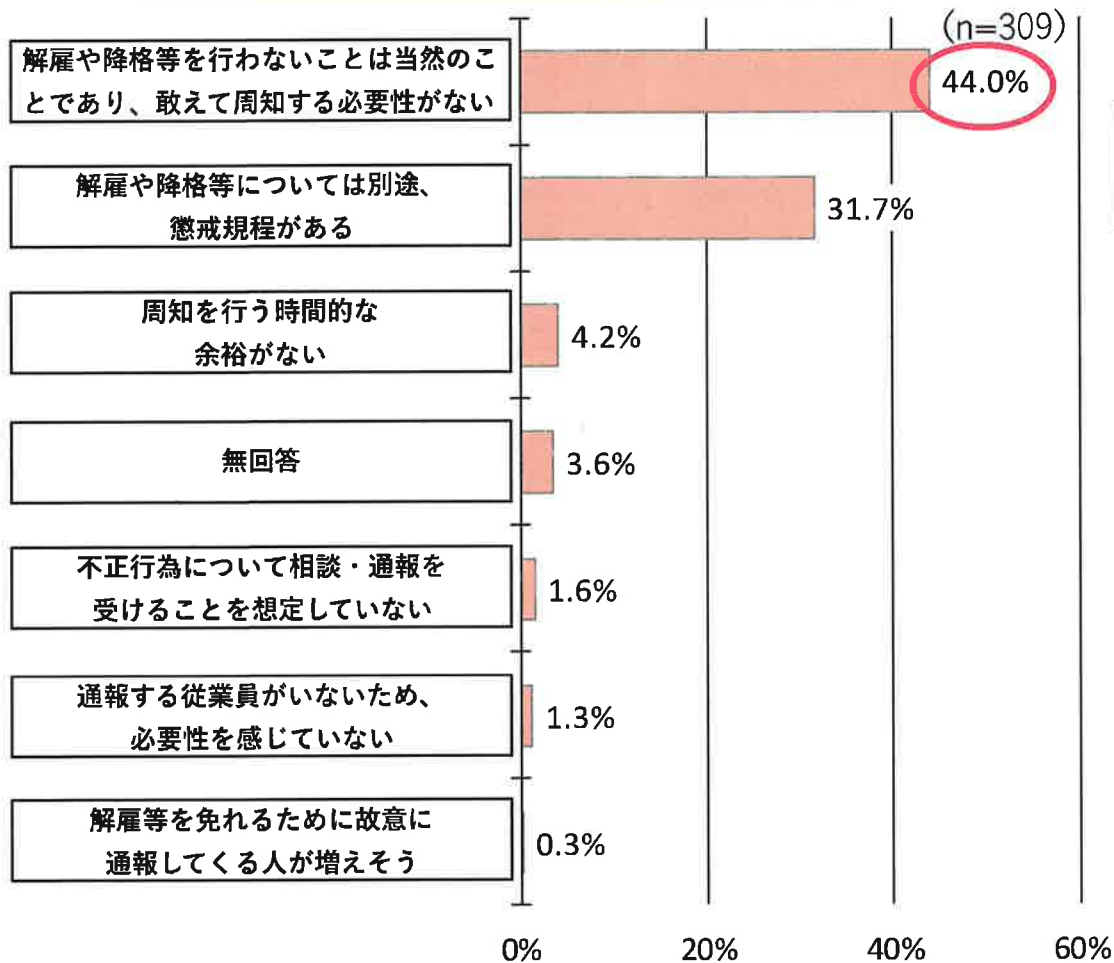


【参考4】 平成28年度調査時の法及びガイドラインの認知状況

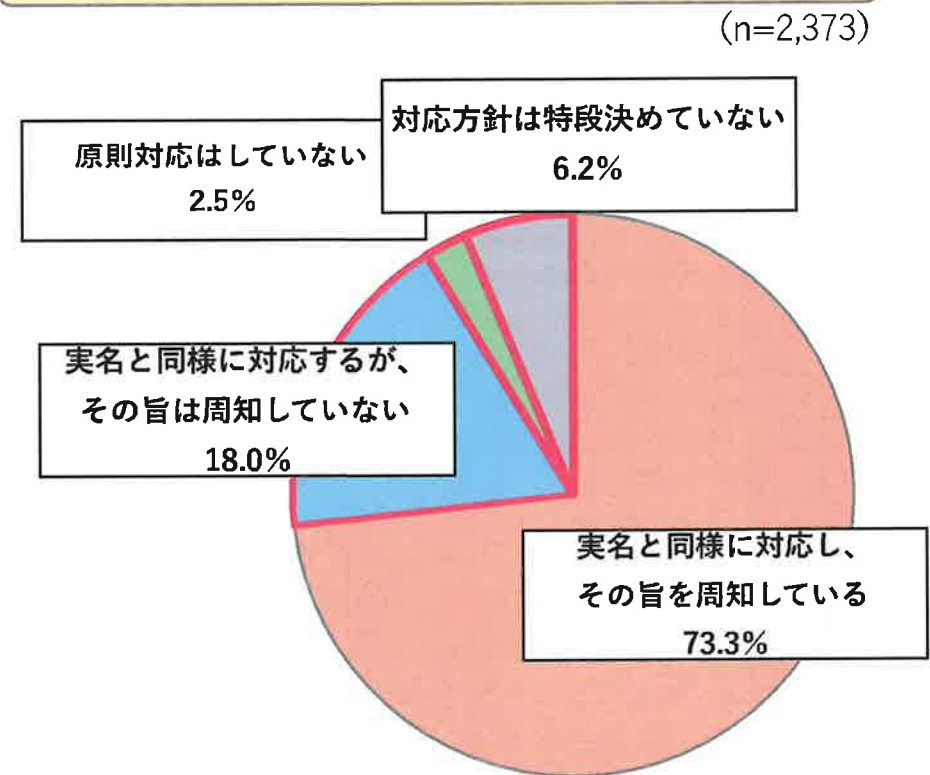
従業員数300人超の事業者(1,248者)の認知率 63.6%

- 通報を理由とする不利益取扱いの禁止を「従業員に周知していない」と回答した理由は、「当然のことであり、敢えて周知する必要性を感じていない」が最多であり、全体(309者)の44%を占めた【図14】。
- 匿名通報について、回答事業者(2,373者)の91%が「実名と同様に対応する方針」だが、全体の27%が、「(同様に対応する)方針を周知をしていない」又は「方針を決めていない」又は「原則、対応はしない」と回答。

【図14】 不利益取扱い禁止を周知しない理由

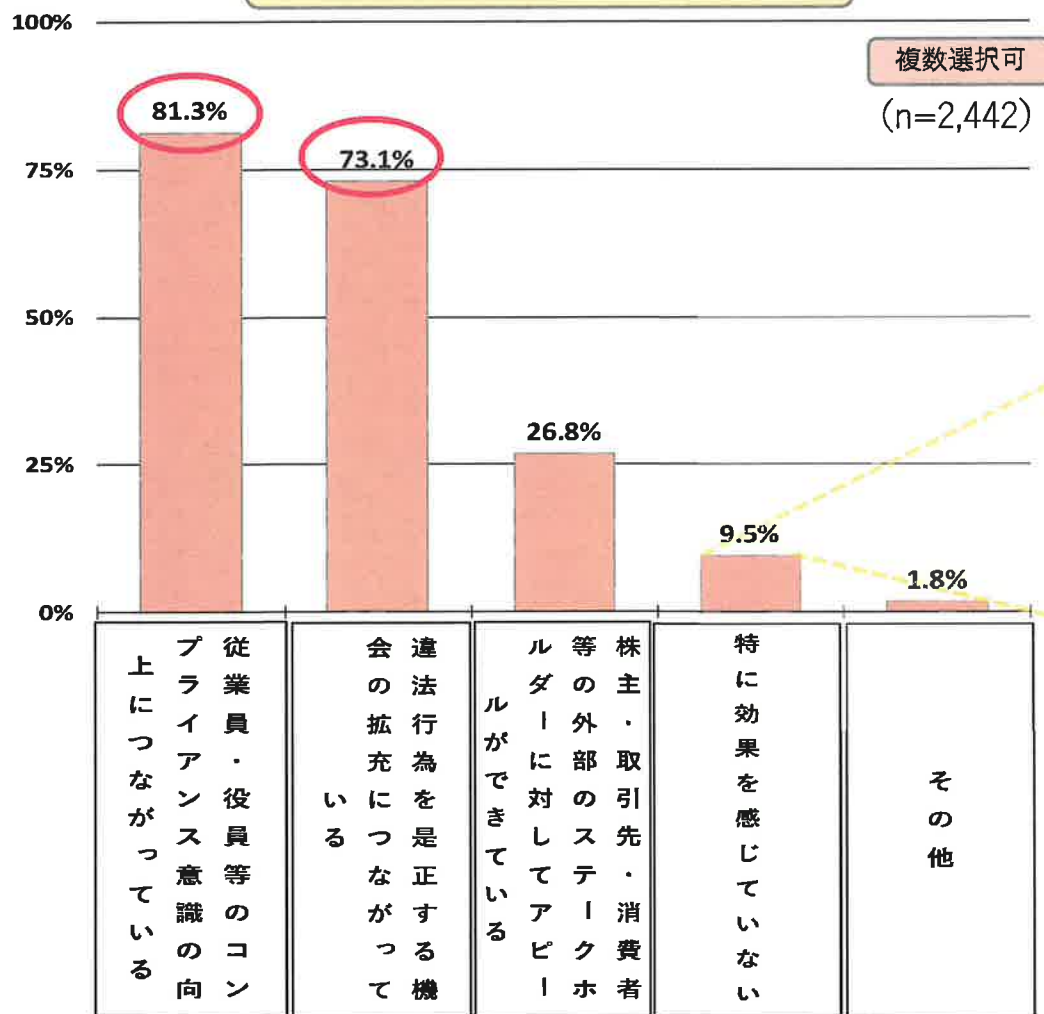


【図15】 匿名での相談・通報の取扱い

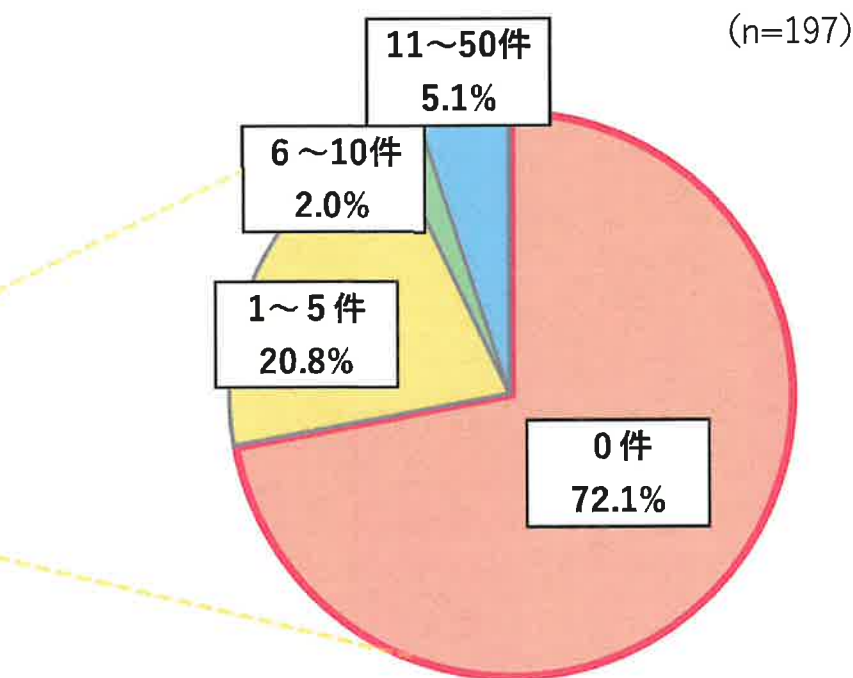


- 内部通報制度の導入効果について、制度を「導入している」と回答した事業者(2,442者)の81%が、「従業員のコンプライアンス意識の向上に繋がっている」、73%が「違反行為を是正する機会の拡充に繋がっている」とポジティブに評価。「効果を感じていない」との回答は10%だった【図16】。
- 「効果を感じていない」と回答した事業者(197者)の72%が、窓口の年間受付件数を「0件」と回答【図17】。

【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

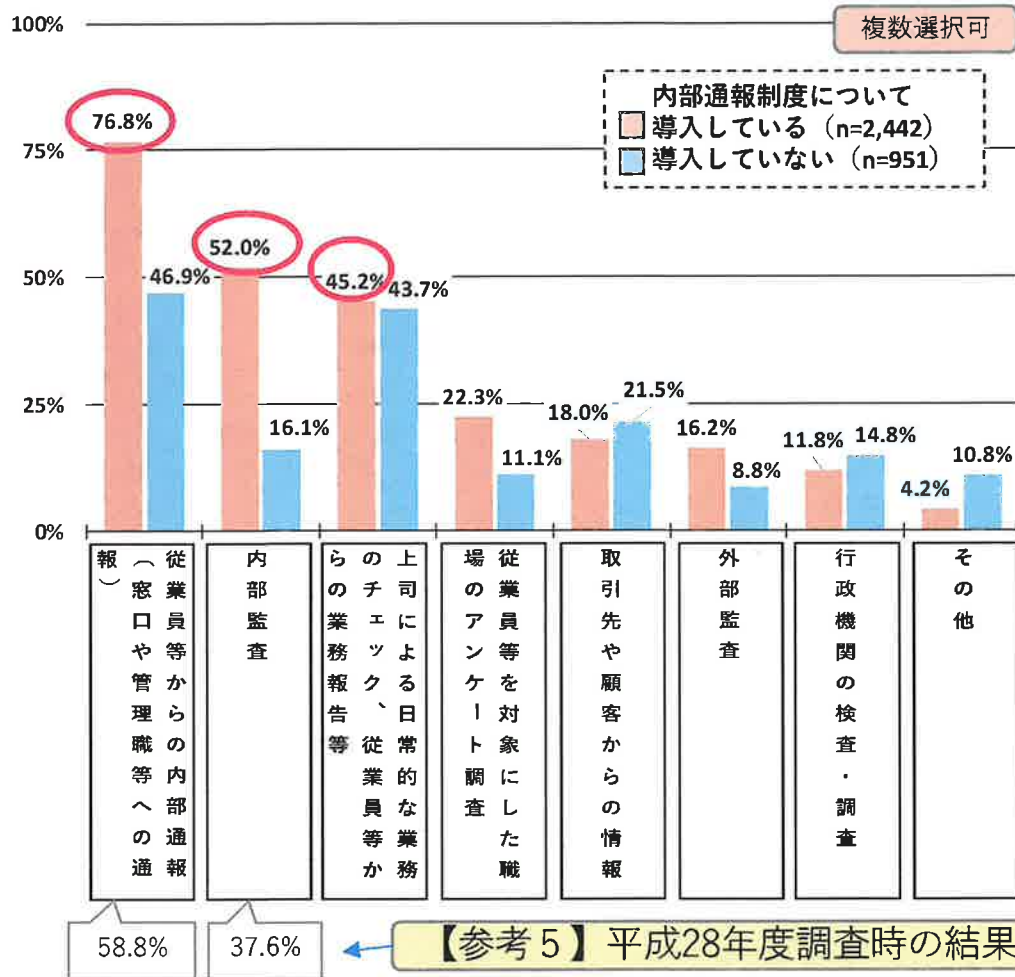


※「51~100件」、「100件超」はいずれも0%となっている

# 調査1 不正発見の端緒

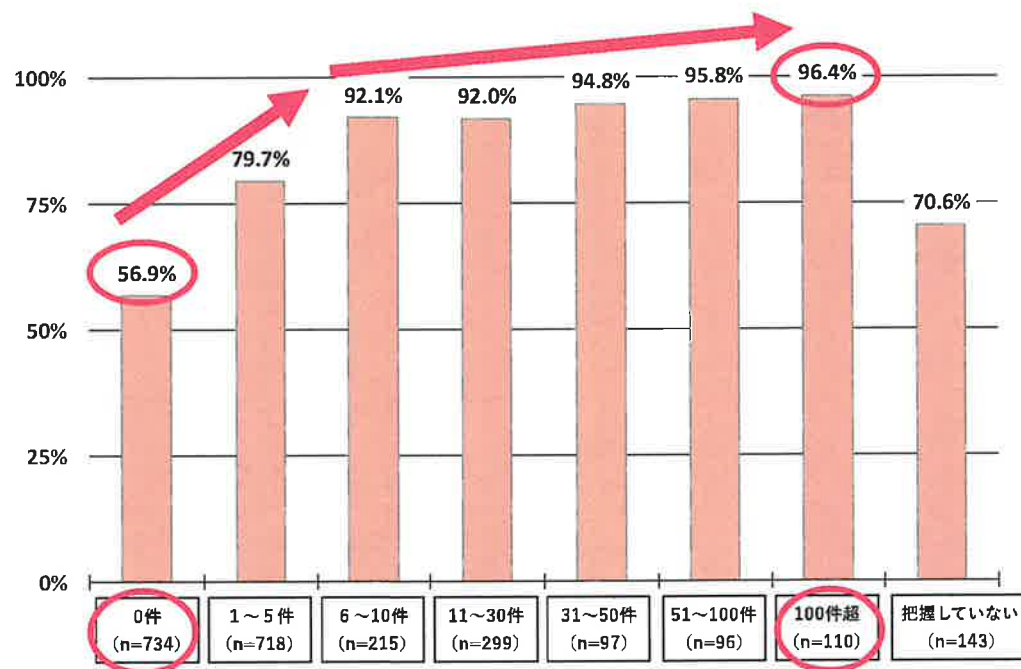
- 内部通報制度を導入している事業者(2,442者)の「不正発見の端緒」は、「(窓口や管理職等への)内部通報」が最多で77%、「内部監査」や「上司による業務チェック」を上回っている【図18】。平成28年度調査では、この割合は、全体(1,607者)の59%であり、内部通報の役割は、一層高まっていると考えられる。
- 窓口の受付件数が多い事業者ほど、「内部通報」の回答割合が上昇する傾向が認められる【図19】。

【図18】不正発見の端緒（制度の導入/未導入別）



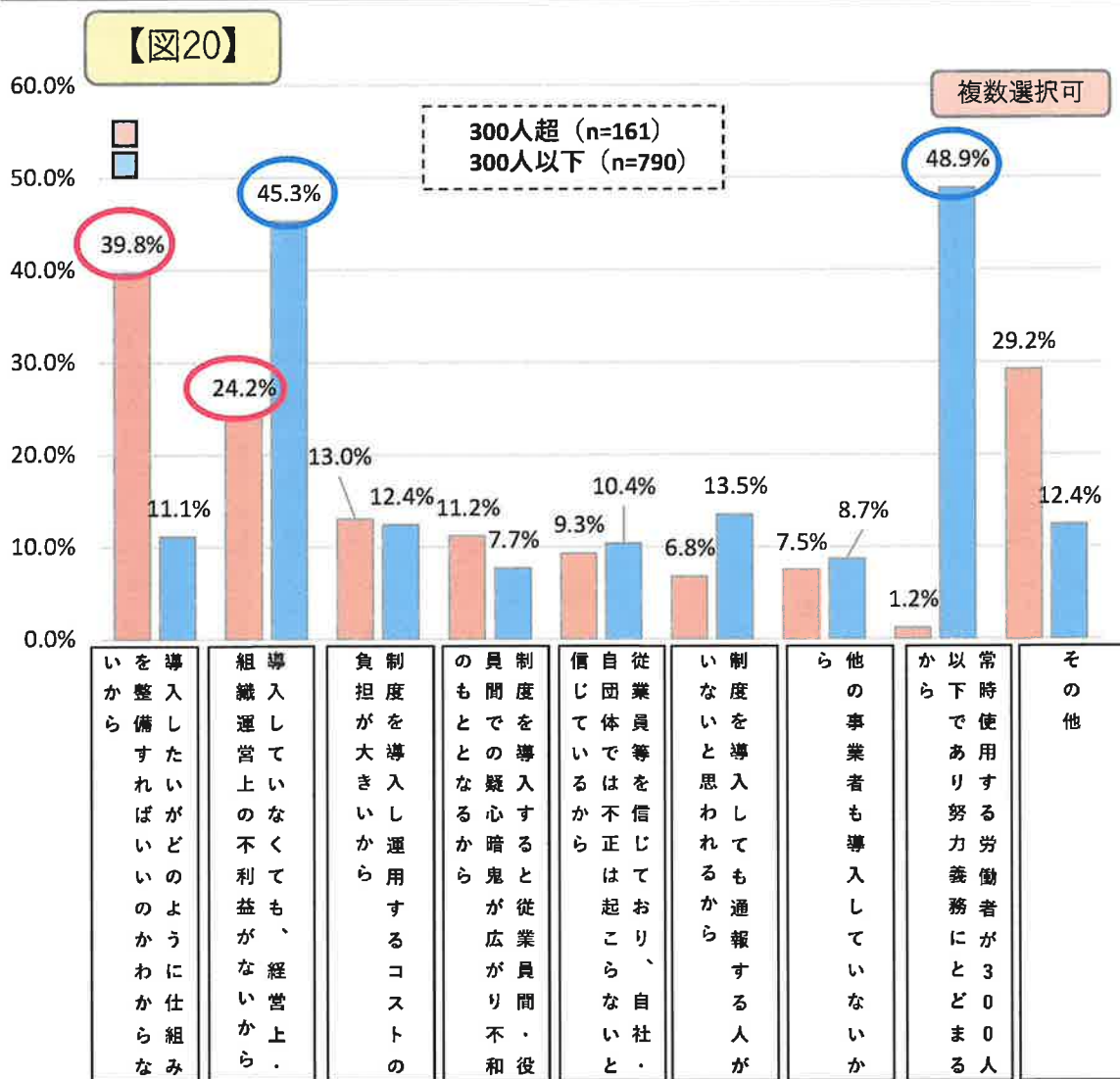
【図19】内部通報による不正発見と窓口の受付件数

内部通報窓口の受付件数別に不正発見の端緒として「窓口や管理職等への内部通報」を選択した割合は、件数が多いほど、100%に近づく



# 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のかわからないから」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】。



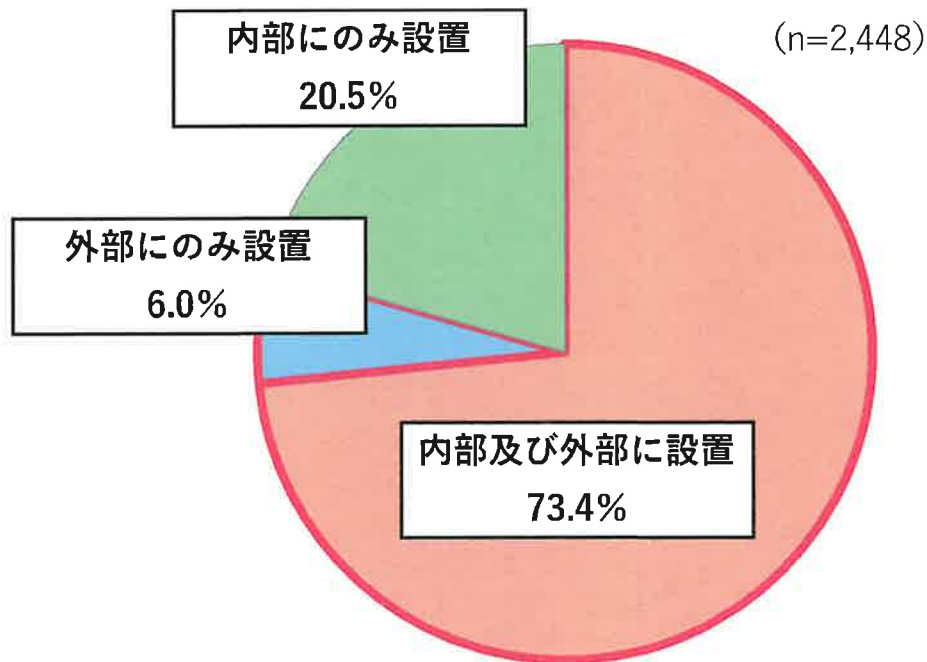
## 【その他の理由として主なもの】

- 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。

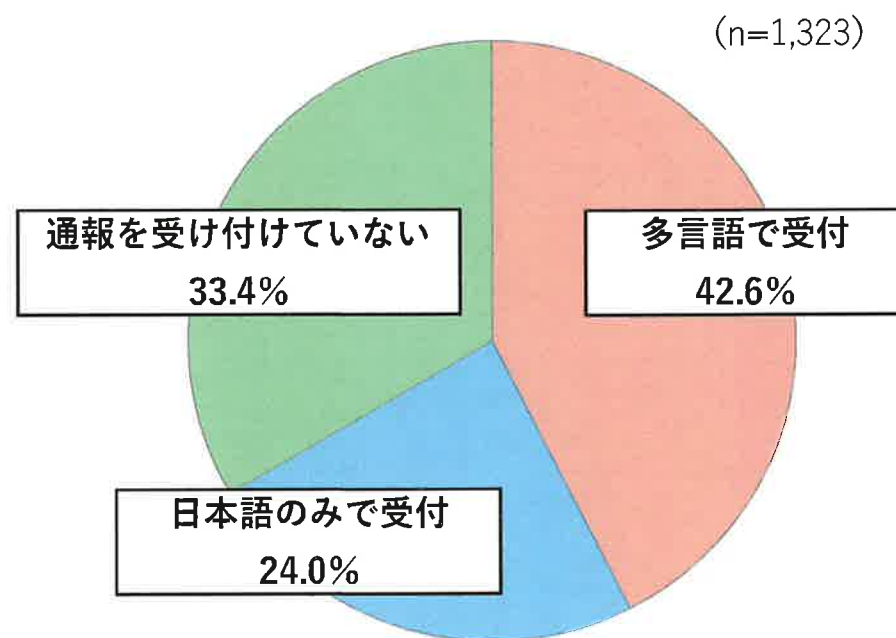


- 内部通報制度を「導入している」と回答した事業者(2,448者)のうち、外部に窓口を設置している事業者は、全体の79%【図25】。平成28年度調査時には、この割合は67%であり、13%ポイント上昇している。
- 内部通報制度を「導入している」、かつ、「国外に拠点を有する」と回答した事業者(1,323者)のうち、国外拠点から、多言語で通報を受け付けている事業者の割合は、全体の43%【図26】。

【図25】 社内外の窓口設置状況



【図26】 国外拠点からの通報受付体制



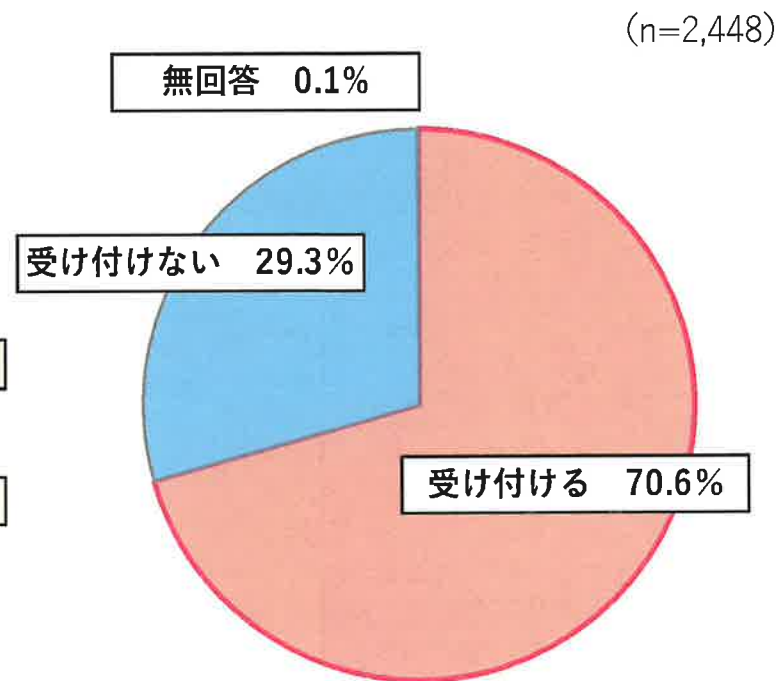
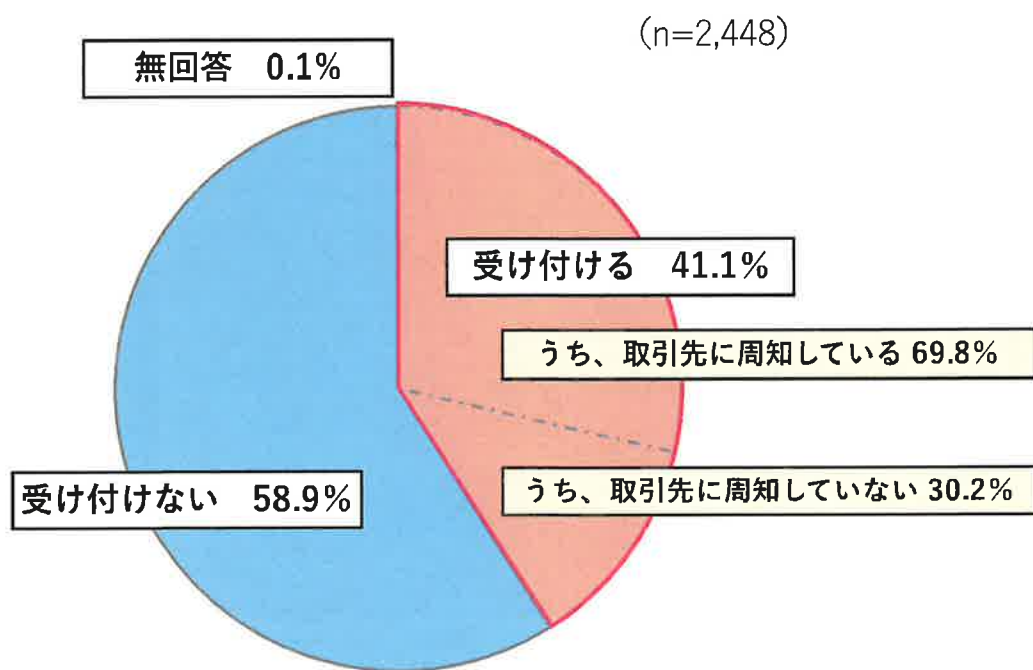
【参考 6】 平成28年度調査時の社外窓口設置率

内部通報制度の導入事業者 (1,607者) のうち 66.9%

- 「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%

## まとめ(現状と課題)

事業者調査への回答は任意(有効回答率は3割程度)であり、法律や法の指針に適切に対応し、運用実績のある事業者の方が、積極的に回答を提出する可能性がある(回答者バイアスを排除できない)が、全体として、以下の傾向が認められる。

- ① 令和2年の公益通報者保護法改正の効果もあり、内部通報制度を「導入している」と回答した事業者は増えている。また、従業員数300人超の非上場事業者が、法や法の指針の内容について、「知っている」と回答した割合は9割を超え、制度の認知度も上がっている。
- ② 窓口の年間通報受付件数は「0件」、「1~5件」の事業者が大半を占め、窓口の活用は道半ばだが、窓口の受付件数が多い事業者は、ほぼ全ての事業者が、上司や内部通報窓口への「内部通報」を「不正発見の端緒」として捉えている。また、不正発見の端緒として「内部通報」の回答割合は最も高い。
- ③ 「トップメッセージ」と「研修」を組み合わせることで、内部通報窓口への通報件数は増加する傾向にあり、窓口の活性化には、周知の工夫や頻度の向上が効果的である。
- ④ ESG評価機関や機関投資家は、事業者の内部通報への対応をガバナンスの一要素として評価しており、一定割合の事業者が、内部通報の受付件数を公表する主な理由となっている。
- ⑤ 従業員数300人超であっても、内部通報の方法や不利益取扱いの禁止等について、法律の指針が求める規程の整備や周知を行っていない事業者が一定割合存在しており、内部通報窓口が設置されていても、通報に対して組織的な対応が行われていない可能性がある。
- ⑥ 取引先の役員・従業員等からの通報受付体制や、国外拠点からの通報対応には、改善の余地がある。

- 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。
  - (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。



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

## 内容

第1	はじめに	2
第2	本解説の構成	3
第3	指針の解説	5
I	従事者の定め（法第11条第1項関係）	5
1	従事者として定めなければならない者の範囲	5
2	従事者を定める方法	6
II	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）	7
1	部門横断的な公益通報対応業務を行う体制の整備	7
(1)	内部公益通報受付窓口の設置等	7
(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	8
(3)	公益通報対応業務の実施に関する措置	9
(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	11
2	公益通報者を保護する体制の整備	13
(1)	不利益な取扱いの防止に関する措置	13
(2)	範囲外共有等の防止に関する措置	14
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	18
(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	18
(2)	是正措置等の通知に関する措置	20
(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	21
(4)	内部規程の策定及び運用に関する措置	23

## 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」<sup>1</sup>（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<sup>2</sup>。

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<sup>3 4</sup>。

#### 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。

以上の意義を踏まえ、事業者は、公正で透明性の高い組織文化を育み、組織の自浄作用を健全に発揮させるため、経営トップの責務として、法令等を踏まえた内部公益通報対応体制を構築するとともに、事業者の規模や業種・業態等の実情に応じて一層充実した内部公益通報対応の仕組みを整備・運用することが期待される。

## 第2 本解説の構成

本解説は、「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21日公表）（以下「指針等検討会報告書」という。）の提言内容を基礎に、事業者のコンプライアンス経営への取組強化と社会経済全体の利益確保のために、法を踏まえて事業者が自主的に取り組むことが推奨される事項を記載した「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9日公表）（以下「民間事業者ガイドライン」という。）の規定を盛り込んだものである。

そのため、本解説には、公益通報対応体制整備義務等及び指針を遵守するために必要な事項に加え、そのほかに事業者が自主的に取り組むことが推奨される事項が含まれている。指針の各規定の解説を記載した「第3 指針の解説」（構成は下記のとおり。）では、両者の区別の明確化のため、前者は『指針を遵守するための考え方や具体例』の項目に、後者は『その他の推奨される考え方や具体例』の項目にそれぞれ記載した。

項目	概要
① 『指針の本文』	指針の規定を項目ごとに記載した項目
② 『指針の趣旨』	指針の各規定について、その趣旨・目的・背景等を記載した項目
③ 『指針を遵守するための考え方や具体例』	指針を遵守するために参考となる考え方（例：指針の解釈）や指針が求める措置に関する具体的な取組例を記載した項目
④ 『その他の推奨される考え方や具体例』	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を記載した項目

前述のとおり、指針を遵守するために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。公益通報対応体制整備義務等が義務付けられている事業者は、従業員数300名程度の事業者から5万人を超えるグローバル企業まで多種多様であるところ、指針及び本解説において画一的に事業者がとるべき措置を定め、一律な対応を求めることは適切ではなく、また、現実的ではない。そのため、本解説は、指針に沿った対応をとるに当たり参考となる考え方や具体例を記載したものであり、本解説の具体例を採用しない場合であっても、事業者の状況等に即して本解説に示された具体例と類似又は同様の措置を講ずる等、適切な対応を行っていれば、公益通報対応体制整備義務等違反となるものではない。

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。

### 第3 指針の解説

#### I 従事者の定め（法第11条第1項関係）

##### 1 従事者として定めなければならない者の範囲

###### ① 指針本文

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 指針の趣旨

公益通報者を特定させる事項の秘匿性を確保し、内部公益通報を安心して行うためには、公益通報対応業務のいずれの段階においても公益通報者を特定させる事項が漏れることを防ぐ必要がある。

また、法第11条第2項において事業者内部公益通報対応体制の整備等を求め、同条第1項において事業者に従事者を定める義務を課した趣旨は、公益通報者を特定させる事項について、法第12条の規定により守秘義務を負う従事者による慎重な管理を行わせるためであり、同趣旨を踏まえれば、内部公益通報受付窓口において受け付ける<sup>5</sup>内部公益通報に関して、公益通報者を特定させる事項<sup>6</sup>を伝達される者を従事者として定めることが求められる。

###### ③ 指針を遵守するための考え方や具体例<sup>7</sup>

- 内部公益通報の受付、調査、是正に必要な措置の全て又はいずれか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を行う場合に、「公益通報対応業務」に該当する。
- 事業者は、コンプライアンス部、総務部等の所属部署の名称にかかわらず、上記指針本文で定める事項に該当する者であるか否かを実質的に判断して、従事者として定める必要がある。
- 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ことを主たる職務とする部門の担当者を、従事者として定める必要がある。それ以外の部門の担当者であっても、事案により上記指針本文で定める事項に該当する場合には、必要が生じた都度、従事者として定める必要がある。

5 内部公益通報を「受け付ける」とは、内部公益通報受付窓口のものとして表示された連絡先（電話番号、メールアドレス等）に直接内部公益通報がされた場合だけでなく、例えば、公益通報対応業務に従事する担当者個人のメールアドレス宛てに内部公益通報があった場合等、実質的に同窓口において内部公益通報を受け付けたといえる場合を含む。

6 「公益通報者を特定させる事項」とは、公益通報をした人物が誰であるか「認識」することができる事項をいう。公益通報者の氏名、社員番号等のように当該人物に固有の事項を伝達される場合が典型例であるが、性別等の一般的な属性であっても、当該属性と他の事項とを照合させることにより、排他的に特定の人物が公益通報者であると判断できる場合には、該当する。「認識」とは刑罰法規の明確性の観点から、公益通報者を排他的に認識できることを指す。

7 実効性の高い内部公益通報制度を運用するためには、公益通報者対応、調査、事実認定、是正措置、再発防止、適正手続の確保、情報管理、周知啓発等に係る担当者の誠実・公正な取組と知識・スキルの向上が重要であるため、必要な能力・適性を有する者を従事者として配置することが重要である。

る<sup>8</sup>。

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。

## II 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 部門横断的な公益通報対応業務を行う体制の整備

#### (1) 内部公益通報受付窓口の設置等

##### ① 指針本文

内部公益通報受付窓口を設置し、当該窓口へ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 指針の趣旨

事業者において、通報対象事実に関する情報を早期にかつ円滑に把握するためには、内部公益通報を部門横断的に受け付ける<sup>9</sup>窓口を設けることが極めて重要である。そして、公益通報対応業務が責任感を持って実効的に行われるためには、責任の所在を明確にする必要があるため、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する公益通報対応業務を行う部署及び責任者<sup>10</sup>を明確に定める必要がある。このような窓口及び部署は、職制上のレポーティングライン<sup>11</sup>も含めた複数の通報・報告ラインとして、法令違反行為を是正することに資するものであり、ひいては法令違反行為の抑止にもつながるものである。

##### ③ 指針を遵守するための考え方や具体例

- ある窓口が内部公益通報受付窓口に当たるかは、その名称ではなく、部門横断的に内部公益通報を受け付けるという実質の有無により判断される。
- 調査や是正に必要な措置について内部公益通報受付窓口を所管する部署や責任者とは異なる部署や責任者を定めることも可能である。
- 内部公益通報受付窓口については、事業者内の部署に設置するのではなく、事業者外部（外部委託先、親会社等）に設置することや、事業者の内部と外部の双方に設置することも可能である。
- 組織の実態に応じて、内部公益通報受付窓口が他の通報窓口（ハラスメント通報・相談窓口等）を兼ねることや、内部公益通報受付窓口を設置した上、これとは別に不正競争防止法違反等の特定の通報対象事実に係る公益通報のみを受け付ける窓口を設置することが可能である。
- 調査・是正措置の実効性を確保するための措置を講ずることが必要である。例えば、公益通報対応業務の担当部署への調査権限や独立性の付与、必要な人員・予算等の割当等の措置が考えられる。

##### ④ その他に推奨される考え方や具体例<sup>12</sup>

9 「部門横断的に受け付ける」とは、個々の事業部門から独立して、特定の部門からだけではなく、全部門ないしこれに準ずる複数の部門から受け付けることを意味する。

10 「部署及び責任者」とは、内部公益通報受付窓口を経由した内部公益通報に係る公益通報対応業務について管理・統括する部署及び責任者をいう。

11 「職制上のレポーティングライン」とは、組織内において指揮監督権を有する上長等に対する報告系統のことをいう。職制上のレポーティングラインにおける報告（いわゆる上司等への報告）やその他の労働者等及び役員に対する報告についても内部公益通報に当たり得る。

12 経営上のリスクに係る情報が、可能な限り早期にかつ幅広く寄せられるようにするため、内部公益通



- 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<sup>13</sup>
  - 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。

## (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<sup>14</sup>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ない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<sup>15</sup>。

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。

③ 指針を遵守するための考え方や具体例<sup>16</sup>

- 組織の長その他幹部からの独立性を確保する方法として、例えば、社外取締役や監査機関（監査役、監査等委員会、監査委員会等）にも報告を行うようにする、社外取締役や監査機関からモニタリングを受けながら公益通報対応業務を行う等が考えられる。
- 組織の長その他幹部からの独立性を確保する方法の一環として、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）に設置することも考えられる<sup>17</sup>。単一の内部公益通報受付窓口を設ける場合には当該窓口を通じた公益通報に関する公益通報対応業務について独立性を確保する方法のほか、複数の窓口を設ける場合にはそれらのうち少なくとも一つに関する公益通報対応業務に独立性を確保する方法等、事業者の規模に応じた方法も考えられる。

④ その他に推奨される考え方や具体例

- 組織の長その他幹部からの独立性を確保するために、例えば、以下のような措置等をとることが考えられる。
  - 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<sup>18</sup>
  - 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

(3) 公益通報対応業務の実施に関する措置

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、

16 法第11条第2項について努力義務を負うにとどまる中小事業者においても、組織の長その他幹部からの影響力が不当に行使されることを防ぐためには、独立性を確保する仕組みを設ける必要性が高いことに留意する必要がある。

17 事業者外部への内部公益通報受付窓口の設置においては、本解説第3. II. 1. (4) ④の2点目及び3点目についても留意する。

18 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（脚注13再掲）。

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<sup>19</sup>。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<sup>20</sup>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<sup>21</sup>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。

- 調査の結果、法令違反等が明らかになった場合には、例えば、必要に応じ関係者の社内処分を行う等、適切に対応し、必要があれば、関係行政機関への報告等を行う。

#### ④ その他に推奨される考え方や具体例

- コンプライアンス経営を推進するとともに、経営上のリスクに係る情報の早期把握の機会を拡充するため、内部公益通報受付窓口の利用者及び通報対象となる事項の範囲については、例えば、以下のように幅広く設定し、内部公益通報に該当しない通報についても公益通報に関する本解説の定めに準じて対応するよう努めることが望ましい。
  - 通報窓口の利用者の範囲：法第2条第1項各号に定める者のほか、通報の日から1年より前に退職<sup>22</sup>した労働者等、子会社・取引先の従業員（退職した者を含む）及び役員
  - 通報対象となる事項の範囲：法令違反のほか、内部規程違反等
- 内部公益通報受付窓口を経由しない内部公益通報を受けた労働者等及び役員においても、例えば、事案の内容等に応じて、自ら事実確認を行い是正する、公益通報者の秘密に配慮しつつ調査を担当する部署等に情報共有する等の方法により、調査や是正に必要な措置を速やかに実施することが望ましい。
- 例えば、内部公益通報対応体制の運営を支える従事者の意欲・士気を発揚する人事考課を行う等、コンプライアンス経営の推進に対する従事者の貢献を、積極的に評価することが望ましい。
- 法令違反等に係る情報を可及的速やかに把握し、コンプライアンス経営の推進を図るため、法令違反等に関与した者が、自主的な通報や調査協力をする等、問題の早期発見・解決に協力した場合には、例えば、その状況に応じて、当該者に対する懲戒処分等を減免することができる仕組みを整備すること等も考えられる。
- 公益通報者等<sup>23</sup>の協力が、コンプライアンス経営の推進に寄与した場合には、公益通報者等に対して、例えば、組織の長等からの感謝を伝えること等により、組織への貢献を正当に評価することが望ましい。なお、その際においても、公益通報者等の匿名性の確保には十分に留意することが必要である。

#### (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

##### 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関し行われる公益通報対応業務について、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。

<sup>22</sup> なお、事業者への通報が内部公益通報となり得る退職者は、当該通報の日前1年以内に退職した労働者等である（法第2条1項）。

<sup>23</sup> 「公益通報者等」とは、公益通報者及び公益通報を端緒とする調査に協力した者（以下「調査協力者」という。）をいう。

## ② 指針の趣旨

内部公益通報に係る事案に関係する者<sup>24</sup>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。

## 2 公益通報者を保護する体制の整備<sup>25</sup>

### (1) 不利益な取扱い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 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、公益通報を行うことにより、不利益な取扱いを受ける懸念があれば、公益通報を躊躇（ちゅうちゅ）することが想定される。このような事態を防ぐためには、労働者及び役員等による不利益な取扱いを禁止するだけでなく、あらかじめ防止するための措置が必要であるほか、実際に不利益な取扱いが発生した場合には、救済・回復の措置をとり、不利益な取扱いを行った者に対する厳正な対処をとることを明確にすることにより、公益通報を行うことで不利益な取扱いを受けないという認識を十分に労働者等及び役員並びに退職者に持たせ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

- 「不利益な取扱い」の内容としては、法第3条から第7条までに定めるものを含め、例えば、以下のようなもの等が考えられる。
  - 労働者等たる地位の得喪に関すること（解雇、退職願の提出の強要、労働契約の終了・更新拒否、本採用・再採用の拒否、休職等）
  - 人事上の取扱いに関すること（降格、不利益な配転・出向・転籍・長期出張等の命令、昇進・昇格における不利益な取扱い、懲戒処分等）
  - 経済待遇上の取扱いに関すること（減給その他給与・一時金・退職金等における不利益な取扱い、損害賠償請求等）
  - 精神上・生活上の取扱いに関すること（事実上の嫌がらせ等）
- 不利益な取扱いを防ぐための措置として、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教育・周知
  - 内部公益通報受付窓口において不利益な取扱いに関する相談を受け付けること<sup>26</sup>
  - 被通報者が、公益通報者の存在を知り得る場合には、被通報者が公益通報者に対して解雇その他不利益な取扱いを行うことがないよう、被通報者に対し

25 （公益通報者だけでなく、）調査協力者に対しても、調査に協力をしたことを理由として解雇その他の不利益な取扱いを防ぐ措置をとる等、本項の定めに基づいた措置を講ずることが望ましい。

26 本解説本文第3. II. 3. (1) ③<仕組みや不利益な取扱いに関する質問・相談について>参照

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<sup>27</sup>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

通報したことが他者に知られる懸念があれば、公益通報を行うことを躊躇（ちゅうちよ）することが想定される。このような事態を防ぐためには、範囲外共有や通報者の探索をあらかじめ防止するための措置が必要である<sup>28</sup>。特に、実際に範囲外共有や通報者の探索が行われた場合には、実効的な救済・回復の措置を講ずることが困難な場合も想定されることから、範囲外共有や通報者の探索を防ぐ措置を徹底することが重要である。また、そのような場合には行為者に対する厳正な対処を行うことにより、範囲外共有や通報者の探索が行われぬという認識を十分に労働者等及び役員並びに退職者に持たせ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

- 範囲外共有を防ぐための措置として、例えば、以下のようなもの等が考えられる<sup>29</sup>。
  - 通報事案に係る記録・資料を閲覧・共有することが可能な者を必要最小限に限定し、その範囲を明確に確認する
  - 通報事案に係る記録・資料は施錠管理する
  - 内部公益通報受付窓口を経由した内部公益通報の受付方法としては、電話、FAX、電子メール、ウェブサイト等、様々な手段が考えられるが、内部公益通報を受け付ける際には、専用の電話番号や専用メールアドレスを設ける、勤務時間外に個室や事業所外で面談する
  - 公益通報に関する記録の保管方法やアクセス権限等を規程において明確にする
  - 公益通報者を特定させる事項の秘匿性に関する社内教育を実施する
- 公益通報に係る情報を電磁的に管理している場合には、公益通報者を特定させる事項を保持するため、例えば、以下のような情報セキュリティ上の対策等を講ずる。
  - 当該情報を閲覧することが可能な者を必要最小限に限定する
  - 操作・閲覧履歴を記録する
- 通報者の探索を行うことを防ぐための措置として、例えば、通報者の探索は行ってはならない行為であって懲戒処分その他の措置の対象となることを定め、その旨を教育・周知すること等が考えられる。
- 懲戒処分その他適切な措置を行う際には、範囲外共有が行われた事実の有無については慎重に確認し、範囲外共有を実際に行っていない者に対して誤って懲戒処分その他の措置を行うことのないよう留意する必要がある。
- 内部公益通報受付窓口の担当者以外の者（いわゆる上司等）も内部公益通報を受けることがある。これら内部公益通報受付窓口の担当者以外の者については、従事者として指定されていないことも想定されるが、その場合であっても、事業者において整備・対応が求められる範囲外共有等を防止する体制の対象とはな

28 範囲外共有及び通報者の探索を防止すべき「労働者及び役員等」には内部公益通報受付窓口に関する外部委託先も含む。また、外部委託先も従事者として定められる場合があり得る。

29 当該措置の対象には、外部窓口も含む。



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<sup>30</sup>、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<sup>31</sup>、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

- (タイミングが合う場合には、) 定期監査と合わせて調査を行う
- 核心部分ではなく周辺部分から調査を開始する
- 組織内のコンプライアンスの状況に関する匿名のアンケートを、全ての労働者等及び役員を対象に定期的に行う

<その他>

- 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、公益通報者を特定させる事項を共有する際に、被害者の心情にも配慮しつつ、例えば、書面<sup>32</sup>による等、同意の有無について誤解のないよう、当該公益通報者から同意を得ることが望ましい。

---

32 電子的方式、磁氣的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録を含む。

### 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<sup>33</sup>

<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<sup>34</sup>。
- 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さず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。

- 上記の事項は企業の発展・存亡をも左右し得ること
- 内部公益通報対応体制の仕組みについて教育・周知を行う際には、単に内部公益通報受付窓口の設置先を形式的に知らせるだけでなく、例えば、以下のような内部公益通報対応体制の仕組み全体の内容を伝えること等が求められる。
  - 内部公益通報受付窓口の担当者は従事者であること<sup>35</sup>
  - 職制上のレポーティングライン（いわゆる上司等）においても部下等から内部公益通報を受ける可能性があること
  - 内部公益通報受付窓口で内部公益通報した場合と従事者ではない職制上のレポーティングライン（いわゆる上司等）において内部公益通報をした場合とでは公益通報者を特定させる事項の秘匿についてのルールに差異があること<sup>36</sup>等
- 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。
- 教育・周知を行う際には、例えば、以下のような実効的な方法等を各事業者の創意工夫により検討し、実行することが求められる。
  - その内容を労働者等及び役員立場・経験年数等に応じて用意する（階層別研修等）
  - 周知のツールに多様な媒体を用いる（イントラネット、社内研修、携行カード・広報物の配布、ポスターの掲示等）
  - 内部公益通報対応体制の内容、具体例を用いた通報対象の説明、公益通報者保護の仕組み、その他内部公益通報受付窓口への相談が想定される質問事項等をFAQにまとめ、イントラネットへの掲載やガイドブックの作成を行う
- 組織の長その他幹部に対しても、例えば、内部公益通報対応体制の内部統制システムにおける位置付け、リスク情報の早期把握がリスク管理に資する点等について教育・周知することが求められる。
- 退職者に対する教育・周知の方法として、例えば、在職中に、退職後も公益通報ができることを教育・周知すること等が考えられる。

#### <従事者に対する教育について>

- 従事者に対する教育については、例えば、定期的な実施や実施状況の管理を行う等して、通常の労働者等及び役員と比較して、特に実効的に行うことが求められる。法第12条の守秘義務の内容のほか、例えば、通報の受付、調査、是正に必要な措置等の各局面における実践的なスキルについても教育すること等が考

35 内部公益通報をする先が従事者であることが分かれば、公益通報者を特定させる事項がより慎重に取り扱われるといった安心感により内部公益通報を行いやすくする効果が期待できる。

36 具体的には、内部公益通報受付窓口で内部公益通報した場合においては、刑事罰付の守秘義務を負う従事者が対応することとなること、職制上のレポーティングライン（いわゆる上司等）への報告や従事者以外の労働者等及び役員に対する報告も内部公益通報となり得るが従事者以外は必ずしも刑事罰で担保された守秘義務を負うものでないこと、従事者以外の者については社内規程において範囲外共有の禁止を徹底させていること等が考えられる。

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は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<sup>37</sup>、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<sup>38</sup>

- 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。

た様々な方法が考えられる。

- 事業者は、内部公益通報受付窓口の担当者以外の者（いわゆる上司等）が内部公益通報を受ける場合においても、例えば、公益通報者の意向も踏まえつつ当該内部公益通報受付窓口の担当者以外の者が内部公益通報受付窓口に連絡するように教育・周知する等、適正な業務の遂行等に支障がない範囲において何らかの通知<sup>39</sup>がなされるようにすることが求められる。

④ その他に推奨される考え方や具体例

- 通知するまでの具体的な期間を示す（受付から20日以内に調査開始の有無を伝える<sup>40</sup>等）、是正措置等の通知のほか、例えば、内部公益通報の受付<sup>41</sup>や調査の開始についても通知する<sup>42</sup>等、適正な業務の遂行等に支障が生じない範囲内において、公益通報者に対してより充実した情報提供<sup>43</sup>を行うことが望ましい。

(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

① 指針本文

- 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。

② 指針の趣旨

内部公益通報対応体制の在り方は、事業者の規模、組織形態、業態、法令違反行為が発生するリスクの程度、ステークホルダーの多寡、労働者等及び役員並びに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ものであり、状況に応じて、継続的に改善することが求められる。その

39 例えば、内部公益通報を受けた者が公益通報者の上司等である場合において、公益通報者から単なる報告ではなく公益通報であるとしてその受領の通知を求められている場合には、公益通報者のプライバシー等に配慮しつつ内部公益通報受付窓口はその通報内容を伝え、公益通報者本人にこれを行った旨を通知することも考えられる。

40 書面により内部公益通報をした日から20日を経過しても、事業者から通報対象事実について調査を行う旨の通知がない場合等には、報道機関等への公益通報を行った者は、解雇その他不利益な取扱いからの保護の対象となる（法第3条第3号ホ）。

41 内部公益通報受付窓口を経由する内部公益通報について、書面や電子メール等、公益通報者が通報の到達を確認できない方法によって通報がなされた場合には、速やかに公益通報者に対し、通報を受領した旨を通知することが望ましい。

42 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その他やむを得ない理由がある場合はこの限りではない。

43 内部公益通報受付窓口にて通報を受け付けた場合、調査が必要であるか否かについて、公正、公平かつ誠実に検討し、今後の対応についても、公益通報者に通知するよう努めることが望ましい。また、調査中は、調査の進捗状況について、被通報者や調査協力者等の信用、名誉及びプライバシー等に配慮しつつ、適宜、公益通報者に通知するとともに、調査結果について可及的速やかに取りまとめ、公益通報者に対して、その調査結果を通知するよう努めることが望ましい。

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<sup>44</sup>

- 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<sup>45</sup>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。

を通じた企業価値の維持・向上にも関わるものであり、消費者、取引先、労働者等・役員、株主・投資家、債権者、地域社会等のステークホルダーにとっても重要な情報であるため、運用実績の概要や内部公益通報対応体制の評価・点検の結果を、CSR報告書やウェブサイト等を活用して開示する等、実効性の高いガバナンス体制を構築していることを積極的に対外的にアピールしていくことが望ましい。

#### (4) 内部規程の策定及び運用に関する措置

##### ① 指針本文

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。

##### ② 指針の趣旨

事業者において、指針に沿った内部公益通報対応体制の整備等を確実に行うに当たっては、指針の内容を当該事業者において守るべきルールとして明確にし、担当者が交代することによって対応が変わることや、対応がルールに沿ったものか否かが不明確となる事態等が生じないようにすることが重要であり、その観点からはルールを規程として明確に定めることが必要となる。調査の権限が定められていなければ、例えば、調査の対象者において調査に従うべきか疑義が生じ、実効的な調査が実施できない場合もある。また、規程に沿って運用がされなければ規程を定める意味がない。

##### ③ その他に推奨される考え方や具体例

- 内部公益通報の受付から調査・是正措置の実施までを適切に行うため、幹部を責任者とし、幹部の役割を内部規程等において明文化することが望ましい。
- 労働者等及び役員は、例えば、担当部署による調査に誠実に協力しなければならないこと、調査を妨害する行為はしてはならないこと等を、内部規程に明記することが望ましい。



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](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

関係省庁におかれましては、所管団体、業界に対し、上記を周知いただきますようお願いいたします。

本件に関する問合せ先

消費者庁参事官（公益通報・協働担当）室

03-3507-8800（代表）

内線（2475、2516）