

## 行政機関の取組の促進について

～ 行政機関の取組の改善のための方策・行政機関のとりべき措置 ～

### 目次

#### I. 行政機関における公益通報制度の整備・運用に係る現状と課題..... 1

1. 現 状 ..... 1

2. 課 題 ..... 4

#### II. 課題解決のための方向性 ..... 5

・ 全 体 構 造 ..... 5

1. 通報への適切な対応の確保 ..... 6

(1) 行政機関がとりべき措置の充実 ..... 6

(2) 通報処理の進捗状況の透明化 ..... 9

(3) 通報制度を担う職員の通報対応スキルの確保、向上 ..... 12

(4) 通報に係る苦情の受付・処理 ..... 14

(5) 地方公共団体における通報窓口の整備促進 ..... 15

2. 通報者保護の徹底 ..... 17

・ 通報に係る秘密の保護、個人情報の保護の徹底 ..... 17

# I. 行政機関における公益通報制度の整備・運用に係る現状と課題

## 1. 現状

(1) 行政機関に対する外部の労働者からの通報（以下「外部通報」という。）は、これを端緒とした行政機関による監視・是正機能の一層の拡充に資するものであり、これによる法令違反の抑止は、国民生活の安全・安心に資する。また、行政機関に対する内部の職員からの通報（以下「内部通報」という。）は、行政機関における法令遵守（コンプライアンス）の推進に資する手段。

### [参考] 関連する調査・ヒアリング結果等

▶ 外部通報の受理件数、是正措置を講じた件数等（施行状況調査<sup>1</sup>）

	受理件数	調査件数	是正措置件数
外部の労働者からの通報	4,285	4,099	3,200

※ 国の行政機関及び地方公共団体の合計件数。

※ 受理件数のうち4,006件が、労働基準監督署が受理したもの（労働基準法等の法律に基づく申告を含む）。

- ▶ 通報する場合の通報先として、まずどこに通報するかについては、「労務提供先(上司を含む)」（52.7%）、「行政機関」（41.9%）、「その他外部（報道機関等）」（5.4%）の順となった。また、労務提供先に通報後、状況が改善されない又は誠実な対応がなされない等の場合、さらに行政機関又はその他外部（報道機関等）に通報しようと思いかを尋ねたところ、「通報する」（18.5%）と「原則として通報する」（59.1%）を合わせた割合は77.6%であった。（実態調査<sup>2</sup>p24～25）
- ▶ 「（実態調査）報告書によれば、労働者が通報する場合の通報先として、「労務提供先から解雇や不利益な取扱いを受けるおそれがある」ことを主な理由に、労務提供先ではなく行政機関を選択するという回答も多く（41.9%）、中立的な第三者である行政機関に対するニーズ・期待は高い。」（消費者委員会意見<sup>3</sup>p5）
- ▶ 「公益の実現を考えた場合、不正や違法行為を改めることができる権限を持つ行政機関への通報（中略）は欠かせない。」（ヒアリング<sup>4</sup>p20・No.86）

(2) しかしながら、近時、通報を受けた行政機関において不適切な対応がなされた事例が報道され、例えば、行政機関による通報の放置、不適切な調査、通報に係る秘密等の漏えいが明らかとなっている。

<sup>1</sup> 「施行状況調査」は、「平成26年度行政機関における公益通報者保護法の施行状況調査」（平成27年10月）を指す。以下同じ。

<sup>2</sup> 「実態調査」は、「公益通報者保護制度に関する実態調査報告書」（平成25年6月）を指す。以下同じ。

<sup>3</sup> 「消費者委員会意見」は、「公益通報者保護制度に関する意見」（平成25年7月23日消費者委員会）を指す。以下同じ。

<sup>4</sup> 「ヒアリング」は、「公益通報者保護制度に関する意見聴取（ヒアリング）」（平成27年4月）を指す。以下同じ。

## [参考] 関連する調査・ヒアリング結果、報道等

- ▶ 「弁護士会への相談は労働者からの相談が多く、7割以上は企業や行政に通報したがうまくいっていないという内容。通報しても改善されず放置されている、うやむやになっているという不満が多いようだ。」(実態調査 p54)
- ▶ 「ある公立高校のバスケットボール部員の自殺事件は、市の公益通報窓口で匿名の体罰情報が寄せられたにもかかわらず、市は教育委員会に調査を丸投げし、教育委員会は高校の校長からの簡単な調査で体罰なしとの結論を下していたため、その後も体罰は継続され部員が自殺し、両親は市に裁判を起したというもの。行政通報が活かされなかった悲劇。」(ヒアリング p39・No. 182)
- ▶ 行政機関又はその他外部に通報する際の不安として、「自分が通報したということが労務提供先や上司、同僚等に知れてしまわないか」(31.4%)の割合が最も高く、次いで「通報しても対応してくれないのではないか」(28.8%)が続く。(実態調査 p26)
- ▶ 「制度は設けていても、運用できるだけの人的・物的措置が施されていない官公庁が非常に多い。(中略)本業が忙しくて、通報窓口の担当は、それを専門にやっているわけではなくて、しかも頻繁に担当者が変わるので、なかなか難しい状況にある。」(ヒアリング p46・No. 212)
- ▶ 通報の放置、不適切な調査、通報に係る秘密等の漏えいに関する報道(詳細は参考 p2～参照)

### ・ 不適切な調査、通報の放置に関する事例 (2010年)

共済組合の職員が、共済保険における不適切な契約について、当該共済保険に関し権限を有する所管省に資料を添えて通報したが、同省担当者は共済組合に対し事実関係の問合せをしたのみで、その際同組合に通報者の氏名を伝えていた。

また、当該通報事実は法に違反する事実であったが、同省が同共済組合に是正指導をし、また通報者に公益通報として受理した旨の通知したのは、通報から約1年4か月後であった。

### ・ 不適切な調査に関する事例 (2013年)

匿名通報者が、市立高校のバスケットボール部顧問による部員への体罰について、市の公益通報窓口で通報したところ、市教育委員会が学校長へ調査を指示し、学校長は当該顧問の教諭や他の体育科教員へ聞き取りを実施したが、当該部員への聞き取りはせずに、一日で調査を終了。「体罰はなかった」と市教育委員会へ報告したが、その後体罰を受けていた部員が自殺。

### ・ 不適切な調査、通報に係る秘密の漏えいに関する事例 (2013年)

弁当製造業者に勤務していた従業員が、同事業者の衛生管理に問題があるとして保健所に通報したところ、保健所は同事業者に抜き打ち検査を実施したが、その際、保健所検査担当者が同事業者に通報があったことを漏えい。検査終了後、同事業者は、当該従業員を即日解雇。

・ 通報に係る秘密等の漏えいに関する事例（2014年）

難病の治療法を研究するプロジェクトの研究者が、データの改ざんがある旨を指摘するメールを当該プロジェクトの所管省の担当者へ送ったところ、同省担当者が「研究チーム内で対処すること」と判断し、通報者に無断で同メールを当該通報内容の当事者である当該プロジェクトの代表研究者へ転送。

・ 通報の放置に関する事例（2014年）

県立病院に勤務していた医師が、麻酔行為の不正や、腹腔鏡手術での相次ぐ死亡事故について県病院局に通報したところ、県が具体的に対応した様子がないため、医療行為の所管省に県が対応しない旨とともに通報したところ、同省は、退職者であることを理由に通報に係る文書を通報者に返却し、当該県に通報するよう伝えた。

（3）また、府省庁・都道府県・市区町村別の通報窓口の設置状況を見ると、市区町村における通報窓口の設置が進んでいない状況にある。

〔参考〕 関連する調査結果、決議等

➤ 府省庁・都道府県・市区町村別の通報・相談窓口の設置状況（施行状況調査）

	府省庁	都道府県	市区町村
外部の労働者からの通報・相談窓口	100%	93.6%	<u>29.1%</u>
（参考）内部の職員等からの通報・相談窓口	100%	100%	52.4%

- 「政府は、本法施行に当たっては、次の諸点について適切な措置を講ずべきである。  
（中略）八 本法の適用に当たっては、通報をしようとする者が事前に相談できる場が必要であることから、国、地方を通じて行政機関における通報・相談の受付窓口の整備・充実に努めること。」（衆附帯決議<sup>5</sup>）
- 「4. 政府に求められる事項 ○政府においては、まず、法の周知、特に労働者、中小規模の事業者や行政機関に対する積極的、かつ、効果的な周知や啓発が求められる。また、中小規模の事業者や行政機関の通報窓口の設置促進のための施策を、積極的に実施することが求められる。」（専門調査会<sup>6</sup>p12）

なお、消費者基本計画工程表<sup>7</sup>のKPI（重要業績評価指標）には、行政機関の内部通報窓口の設置率の向上が掲げられている。

〔参考〕 関連する決定、調査結果

- 「事業者・行政機関における通報・相談窓口の整備等を促進し、コンプライアンス（法令遵守）に係る取組の強化を図る。」（消費者基本計画工程表、詳細は参考 p38 参照）

<sup>5</sup> 「衆附帯決議」は、「公益通報者保護法案に対する附帯決議」（平成16年5月21日衆議院内閣委員会）を指す。以下同じ。

<sup>6</sup> 「専門調査会」は、「公益通報者保護専門調査会報告～公益通報者保護法の施行状況についての検討結果～」（平成23年2月18日消費者委員会 公益通報者保護専門調査会）を指す。

<sup>7</sup> 「消費者基本計画工程表」は、「消費者基本計画工程表（平成27年3月24日消費者政策会議決定）」を指す。以下同じ。

## 2. 課題

(1) 前記 1. の現状に鑑みると、次の 2 点について、行政機関における公益通報者保護制度の適切な運用を図ることが、重要な課題。

① 通報への適切な対応の確保

(例：通報の放置・不適切な調査の防止、通報窓口の整備促進等)

② 通報者保護の徹底

(例：通報に係る秘密等の漏えいの防止)

[参考] 関連する意見・調査結果等

- 「(実態調査) 報告書によれば、(中略) 行政機関への通報の実態については、「担当者が異動になった後に、後任の担当者に連絡をしたところ全く情報が引き継がれておらず何の対応もされなかった」、「通報しても改善されず放置されている、うやむやになっている」、「行政機関への通報は敷居が高い」などと指摘されている。については、外部通報窓口としての行政機関に対する労働者の信頼を一刻も早く回復すべく、通報受付機能の改善・強化のためのさらなる検証・方策について検討されたい。」(消費者委員会意見 p6)
- 行政機関又はその他外部に通報する際の不安として、「自分が通報したということが労務提供先や上司、同僚等に知れてしまわないか」(31.4%) の割合が最も高く、次いで「通報しても対応してくれないのではないか」(28.8%) が続く。(実態調査 p26)
- 政府は、本法施行に当たり、次の事項について適切な措置を講ずべきである。(中略) 三 公益通報者の氏名等個人情報の漏えいが、公益通報者に対する不利益な取扱いにつながるおそれがあることの重大性にかんがみ、公益通報を受けた者が、公益通報者の個人情報の保護に万全を期するよう措置すること。(参附帯決議<sup>8</sup>)
- 政府は、本法施行に当たっては、次の諸点について適切な措置を講ずべきである。(中略) 二 公益通報を受けた事業者及び行政機関は、公益通報者の個人情報を漏らすことがあってはならないこと。(衆附帯決議)

(2) これまでの調査や有識者ヒアリング結果等から示唆されるところを踏まえると、①通報への適切な対応の確保、②通報者保護の徹底を図るため、次の「Ⅱ. 課題解決の方向性」に掲げた方策を主な柱として実施することが考えられるのではないか。

<sup>8</sup> 「参附帯決議」は、「公益通報者保護法案に対する附帯決議」(平成 16 年 6 月 11 日参議院内閣委員会)を指す。以下同じ。

## Ⅱ. 課題解決のための方向性

- 全体構造

### 1. 通報への適切な対応の確保

- (1) 行政機関がとるべき措置の充実
- (2) 通報処理の進捗状況の透明化
- (3) 通報制度を担う職員の通報対応スキルの確保、向上
- (4) 通報に係る苦情の受付・処理
- (5) 地方公共団体における通報窓口の整備促進

### 2. 通報者保護の徹底

- 通報に係る秘密の保護、個人情報の保護の徹底

## 1. 通報への適切な対応の確保

### (1) 行政機関がとるべき措置の充実

#### 【背景】

行政機関による通報の放置や不適切な調査等の指摘と共に、公益通報を受け  
た行政機関がとるべき措置の具体化や、公益通報に該当しない通報に対する適  
切な措置の必要性が指摘されている。

#### 【参考】有識者ヒアリング等における指摘

- ・「政府は、本法施行に当たっては、次の諸点について適切な措置を講ずべきである。（中略）三 公益通報を受けた行政機関がとるべき対応について、ガイドラインの作成等により、公益通報者に対する調査結果の通知等適切な対応を確保すること。」（衆附帯決議）
- ・「通報に対する行政機関（中略）のとるべき対応・措置に関して、「法第 10 条の行政機関がとるべき措置の内容を具体化して義務付けるべき」」（専門調査会 p11）
- ・「公益通報された行政機関は必要な調査を行い、適切な措置をとることになっているが、（具体的な内容は）各行政機関に委ねられているのが実情。昨今の幾つかの報道等を見た中で、行政機関に対する信頼の向上を検討する必要がある。ここでいっている必要な調査の具体的手続はどうか、特に通報者に対していつまでにどうするのかというあたりをもう少しきめ細かくする必要がある。」（ヒアリング p40・No. 185）
- ・「確かに調査に入るときにですね、通報を受けた窓口の方が通報者の氏名を口外をするという例はめったにありません。昨年来、たまたま氏名を安易に明かした例が表面化しましたが、実際、それは本当に非難されてしかるべき、まれな例と考えています。ただ、口外はしなくてもですね、必ずというか、かなりの確率で、通報者の存在がばれるケースが見受けられます。」（第 2 回検討会における指摘）
- ・「通報で指摘されているなど当該事案に直接関係する職員や当該職員に対して管理監督責任を問われる可能性がある職員を、調査を始めとする当該事案の処理に関与させないよう配慮することなど、調査時の留意点を踏まえた調査結果を報告するよう、それぞれの機関に周知を行った。」（ヒアリング p39・No. 179）
- ・「行政機関への通報について、これに対する義務が、規定でただ、適切な処置を取らなければならないとあるだけ。その点を具体的にどれ位の期間内に処理する等、ある程度の縛りというか、法律などでかけていくことも必要ではないか。」（専門調査会 p29）
- ・「制度は設けていても、運用できるだけの人的・物的措置が施されていない官公庁が非常に多い。（中略）実際に通報があった場合に何をするのかを全く把握していない方がいた。本業が忙しくて、通報窓口の担当は、それを専門にやっているわけではなくて、しかも頻繁に担当者が変わるので、なかなか難しい状況にある。」（ヒアリング p46・No. 212）
- ・各行政機関は、現行法の「公益通報」に該当しない通報についても、適切に対処すべきである。（専門調査会 p12）
- ・「通報が極端に少ない企業は、通報対象の範囲を自社が知りたい範囲に制限していることもある（例えば、法令違反や不正行為のみ）。その結果、通報者側からすると敷居が高い窓口となっており、通報に消極的となり、通報件数が減少するだけでなく、かえって法令違反等の通報すらも入ってこない現状がある。有益な通報を増やすには、企業リスク管理

とは直接的には無縁の、職場の人間関係等に係る通報なども広く受け付ける窓口として設計する必要がある。」（実態調査 p52）

- ・「幅広く情報収集し、調査し、事前には是正するためには、狭義の公益性や法令遵守に限らず、上がってきたものは広く受け止めるという視点が重要」（実態調査 p52）
- ・「公益通報に該当しない通報に対する対応の強化（実態調査）報告書によれば、内部通報制度で受け付ける通報内容について、事業者の多くは法が保護の対象として定める法令違反行為に限定しない運用としており、通報対象事実を限定していないと回答した事業者も 31.1%にのぼっている。また、このような運用には、通報要件に関する労働者の判断の負担を軽減して萎縮を防ぐとともに、内部通報制度への信頼を高め、コンプライアンスに係る有益な情報を得るといふ本来の目的を達成するといふ意義があることも示されている。このような実態を踏まえ、公益通報に該当しない通報であっても受け付ける取扱いについて、ガイドライン、Q&A集等において具体化することを検討されたい。」（消費者委員会意見 p6）

### 【現行制度等の概況】（参考 p10～参照）

1. 行政機関がとるべき措置を定めた法第 10 条第 1 項は、「公益通報をされた行政機関は、必要な調査を行い、当該公益通報に係る通報対象事実があると認めるときは、法令に基づく措置その他適当な措置をとらなければならない。」と規定。
2. 外部通報ガイドラインは、「公益通報以外の通報の取扱い」について、「各行政機関は、労働者でない者からの通報であっても、当該通報が、法第 2 条第 3 項に規定する通報対象事実が生じ、又はまさに生じようとしている旨を、当該通報対象事実について処分又は勧告等をする権限を有する行政機関に対し、法第 3 条第 2 号に掲げる要件を満たして通報するものである場合は、法第 10 条第 1 項に規定する必要な調査及び適当な措置をとるよう努める。」と規定し、「労働者でない者からの通報」について「必要な調査及び適当な措置をとるよう努める」こととしている。その他の「公益通報以外の通報」の取扱いについては、各行政機関の取扱いに委ねている。

### 【外部の労働者からの「公益通報」以外の通報への対処状況】

	府省庁	都道府県	市区町村
「公益通報」以外の通報にも対処	84.2%	53.2%	<u>27.9%</u>
「公益通報」にのみ対処	15.8%	46.8%	<u>72.1%</u>

## 【有識者ヒアリング結果等から示唆される具体的な取組の方向性】

○ 通報を受けた行政機関が通報に適切に対応できるよう、通報の処理に際し行政機関がとるべき措置について、その具体化、充実化を図ってはどうか。

・ 例えば、通報受付・通報処理における留意点や具体的対応のあり方を示すこととしてはどうか。

① 通報受付時の通報者に対する一定事項の説明の充実（秘密の保持・個人情報保護のほか通報処理の流れ等について）

② 通報受付時の利益相反関係の有無のチェック

③ 調査開始時の利益相反関係の有無のチェック、調査の正確性の確保、調査の際の通報者の秘密保持の徹底（特定の可能性がある場合の本人の承諾等の措置を含む）

等

・ 例えば、外部通報ガイドライン2.（6）②で規定されている「公益通報以外の通報の取扱い」に関し、公益通報以外の一定の通報（例. 通報対象事実にあたる所管法令違反の事実等）も広く受け付け、「適当な措置」をとるよう努めることとしてはどうか。

・ 例えば、外部通報ガイドライン2.（6）①の「労働者でない者からの通報」（例. 退職者、取締役等の役員、取引事業者等）について、「必要な調査及び適当な措置をとるものとする」としてはどうか。

### 【参考】外部通報ガイドライン2.（6）「公益通報以外の通報の取扱い」

#### （6）公益通報以外の通報の取扱い

① 各行政機関は、労働者でない者からの通報であっても、当該通報が、法第2条第3項に規定する通報対象事実が生じ、又はまさに生じようとしている旨を、当該通報対象事実について処分又は勧告等をする権限を有する行政機関に対し、法第3条第2号に掲げる要件を満たして通報するものである場合は、法第10条第1項に規定する必要な調査及び適当な措置をとるよう努める。

② ①のほか、各行政機関は、法令遵守を図るため、法に基づく公益通報以外の通報を受け付けることができる。この場合において、通報対象となる事実や通報者の範囲、通報処理手続その他必要な事項については、各行政機関が別に定める。

## (2) 通報処理の進捗状況の透明化

### 【背景】

行政機関が通報を受け付けた後の通報処理の進捗状況(調査の結果や調査結果に基づく措置等)について、通報者へのフィードバックやモニタリングの仕組みなど、通報処理の進捗状況の透明化の必要性が指摘されている。

#### 〔参考〕 有識者ヒアリング等における指摘

- ・「政府は、本法施行に当たっては、次の諸点について適切な措置を講ずべきである。(中略) 三 公益通報を受けた行政機関がとるべき対応について、ガイドラインの作成等により、公益通報者に対する調査結果の通知等適切な対応を確保すること。」(衆附帯決議)
- ・「政府は、本法施行に当たっては、次の諸点について適切な措置を講ずべきである。(中略) 五 公益通報をされた事業者の是正措置等の通知が公益通報者に対し確実になされるよう、事業者に対する指導等を行うこと。」(衆附帯決議)
- ・「公益通報された行政機関は必要な調査を行い、適切な措置をとることになっているが、(具体的な内容は)各行政機関に委ねられているのが実情。昨今の幾つかの報道等を見た中で、行政機関に対する信頼の向上を検討する必要がある。ここでいっている必要な調査の具体的手続はどうか、特に通報者に対していつまでにどうするのかというあたりをもう少しきめ細かくする必要がある。」(ヒアリング p40・No. 185)
- ・「行政機関への通報について、これに対する義務が、規定でただ、適切な処置を取らなければならないとあるだけ。その点を具体的にどれ位の期間内に処理する等、ある程度の縛りというか、法律などでかけていくことも必要ではないか。」(専門調査会 p29)
- ・「(弁護士会の相談窓口にあった相談には) 行政機関に通報したが反応がない。しっかりと調査しない、動いてくれないという相談は結構あり、内部通報のうへ行政機関に通報したが動かないものもあった。行政機関に伝えた場合にどういう流れで本人に情報が返ってくるか全く通報者はわからない。法律上も定めがない。」(専門調査会 p29)
- ・「調査結果について通報者に伝える義務がない。(中略) 結果を通報者に伝えることを義務化すべきである。」(ヒアリング p14・No. 56)
- ・「内部通報制度については職員LANで要綱が見られるようにしており、法やガイドラインも参照できるよう消費者庁のホームページへのリンクも貼っている。通報を受けて行った調査・改善の結果は、ホームページで公開しているが、これにより法令遵守・倫理に関する職員の意識向上に寄与していると思う。自浄作用向上のために通報窓口は有効だと考える。」(実態調査 p38 ※行政機関からの回答)
- ・「本来、最も重要で、かつ、PRに直結するのは、どのような通報があつて、どのような調査・解決をして、それにより、どのようにコンプライアンスにつながったのかの具体例であるが、通報者・被通報者のプライバシーとの関係でそれを題材にはできない。そこで、おおまかな実績紹介を月次で行っているが、それが分かるだけでも、何か気になることがある場合には自分も相談してみようといった具合に敷居を下げる効果があると思われる。」(実態調査 p39)
- ・「行政機関への通報について、その敷居の高さや不安を少しでも解消する方策として、外部通報受付機関を設けること、又は既存の機関を外部通報先として利用することも検討してはどうか。」(消費者委員会意見)
- ・「日本の行政通報制度というのは、その違法行為に対して、権限がある機関への通報が原則になっているが、違法行為が発覚すると、通報先の行政機関が、今までの監督が怠慢だ

ったのではないかと疑われてしまうから、どうしても調査に消極的になってしまうという関係があるのではないか。処分監督機関だけへの通報では、限界があるのではないか。」

(ヒアリング p41・No. 191)

- ・「実効性の確保の問題だが、一つは公益通報の外部受付とか調査・勧告を独自の権限でやる行政機関、第三者機関の設置がしっくりする。所管官庁が自分のところの問題について苦情が来たときに、場合によっては官庁そのものの監督ミスなどもあるだろうということで、自分たち自身も対処できなくなってしまう可能性が高い。第三者機関は、強い権限を持って、行政のあらゆる官庁に対してきちんと物が言えるようにする。」(ヒアリング p15・No. 61)
- ・「消費者庁に、通報先である行政機関における個別の通報処理事例についての調査権限がないのは問題であり、適切な法の運用のためにはそのような権限も必要ではないか。」(専門調査会 p11)
- ・行政機関について教示の規定があって、権限を有する機関を教示するという事になっているが、もちろん結果的に対象法令との関係で所管省庁に必ず行くというのはそれでいいのと思うが、どこかがバスケットの的に、ワンストップの受け皿的なものを作って、それを仕分けしていくということも行政機関に対する信頼の向上という観点から考えられるのではないか。(ヒアリング p15・No. 58)

#### 【現行制度等の概況】(参考)p13~参照)

1. 法には、内部通報した通報者へのフィードバックについて、是正措置等についての通知の努力義務が規定されているが(第9条)、外部通報した通報者へのフィードバックについては規定されていない。
2. 外部通報及び内部通報ガイドラインには、通報処理過程の一定の段階で通知の義務又は努力義務が規定されている。
3. 内部通報ガイドラインには、通報の処理に関して、必要と認める事項を公表する旨規定されている。
4. 外部通報について、外部通報を受け付ける処分・勧告等の権限を有する行政機関以外の機関が通報を受け付ける仕組みや、行政機関の通報処理の進捗状況についてモニタリングする仕組みはない。

#### 【有識者ヒアリング結果等から示唆される具体的な取組の方向性】

○ 通報者への通知等フィードバックの措置について、具体化、充実化を図ってはどうか。

- ・ 例えば、通報者の求めがあった場合には、調査結果に基づきとった措置等一定の事項について、通報者に通知することとしてはどうか。

- ・ 例えば、通報受付件数、通報事案の概要、通報事案の調査結果の概要、調査の結果とった措置等通報の受付け、処理状況の概要、通報処理に要した期間等一定の事項について、公表することとしてはどうか。(参考 p16~参照)

○ 外部通報について、権限を有する行政機関以外の機関も活用することとしてはどうか。

- ・ 権限を有する行政機関以外の機関として、例えば、既存の行政機関を活用することとしてはどうか。

なお、行政機関以外でも、例えば、通報の受付け・処理等の通報対応に専門性を有する法律事務所や通報受付専門会社などを活用することとしてはどうか（事実上の効果として通報の放置を防止することにつながるのではないか。）。

※ この場合、法第2条を改正し、行政機関通報の通報先として「あらかじめ定めた者」を追加する必要あり。(参考 p30 参照)

（現行法では、内部通報についてのみ「あらかじめ定めた者」を通報先とすることができる規定となっている。）

### (3) 通報制度を担う職員の通報対応スキルの確保、向上

#### 【背景】

公益通報者保護制度の適切な運用の前提となる、通報制度を担う職員の通報対応スキルの確保・向上について、制度上の手当の必要性が指摘されている。

#### 〔参考〕有識者ヒアリング等における指摘

- ・「官公庁、地方自治体の内部通報制度の現状については、制度は設けていても、運用できるだけの人的・物的措置が施されていない官公庁が非常に多い。東京弁護士会からも、外部窓口の弁護士を派遣しているが、実情を聞くと、実際に通報があった場合に何をやるのかを全く把握していない方がいた。本業が忙しくて、通報窓口の担当は、それを専門にやっているわけではなくて、しかも頻繁に担当者が変わるので、なかなか難しい状況にある。」（ヒアリング p46・No. 212）
- ・「企業も行政機関も窓口は設けているが、担当者に理解がないため、通報がきちんと処理されず、通報した人がかえって二次的被害を受けるという実例が多い」（実態調査 p43）
- ・「監督官庁に向けた告発というのが十分に機能していない理由の一つは、（中略）内部通報の調査、取扱いそのものに慣れていないから。」（ヒアリング p40・No. 187）
- ・「通報窓口における適切な処理を促進し運用の充実を図るため、窓口担当者に一定の資格等求めるような制度を設けても良いのではないか。」（実態調査 p43）
- ・「あまり通報事例が多くなく、また、窓口担当者は通常は全く異なる業務を行っていることから、制度の理解が十分ではない者もいる。たまに相談があった場合に、即答ができず、改めて逐条解説等を見直したりしている。また、法律の要件は一通り理解していても、具体的な事例が法律の要件に該当するかどうかの判断に迷うこともある。」（実態調査 p42 ※行政機関からの回答）
- ・「コンプライアンスの啓発については、主に研修と啓発情報誌で実施。区の係長級以上の管理監督者（700人程度）は、コンプライアンス関連研修を最低3年に1度は受講しなければいけないと義務化。また、各所属職場から要請されて、職場研修を行うこともある。」（ヒアリング p49・No. 230）

#### 【現行制度等の概況】

- ◆ 法、外部通報及び内部通報ガイドラインのいずれにも、通報制度を担う職員の通報対応スキルの確保・向上に関する規定はない。

#### 【有識者ヒアリング結果等から示唆される具体的な取組の方向性】（参考）p33 参照

- 通報を受け付け又は処理する可能性のある職員（以下「通報処理担当者等」という。）に対して、通報受付・処理についての研修を義務付け、又は当該研修の実施状況について調査しその結果を公表するなど、通報処理担当者等のスキルの確保・向上を担保する措置を講じてはどうか。

- ・ 例えば、通報処理担当者等に対する研修の実施について、外部通報及び内部通報ガイドライン等で義務付け、又は努力義務として規定してはどうか。
- ・ 例えば、各行政機関の通報処理担当者等に対する研修実施状況について調査しその結果を公表するなど、各行政機関の研修実施の取組が促されるような公表の措置を検討してはどうか。

## (4) 通報に係る苦情の受付・処理

### 【背景】

通報の放置の防止、不適切な調査の防止等、行政機関が取り組むべき事項の適切な履行を担保するための仕組みの必要性が指摘されている。

#### 〔参考〕有識者ヒアリング等における指摘

- ・「行政相談窓口というところに行って通報した。そこがきちんと管理をして、その後のフォローもやってくれるだろうと考えていたが、振り分けたらそれで終わりという状況。違う部署あるいは違う機関がお互いに監視し合うという状況に置かないと、きちっと処理がされないだろう。」（ヒアリング p40・No. 184）
- ・「通報先の監督官庁が通報を放置してしまった（中略）事例について、それは由々しきことなのだと具体的に指摘できるような制度を作っていただきたい。」（ヒアリング p41・No. 189）
- ・「（報道機関から見て監督官庁に向けた告発というのが十分に機能していない理由の）一つは、こうした内部通報の調査、取扱いそのものに慣れていないから。もう一つは、そういうものをやることの価値を、組織として、その官庁の中でどれほどに思っているか。（中略）内部告発の通報について、余計なことが来たなという感じでは前に進まない。」（ヒアリング p40・No. 187）

### 【現行制度等の概況】

- ◆ 法、外部通報及び内部通報ガイドライン上、行政機関が取り組むべき事項の適切な履行を担保するための仕組みはない。

### 【有識者ヒアリング結果等から示唆される具体的な取組の方向性】

- 行政機関が取り組むべき事項及び前記（1）～（3）の方策に基づく行政機関の適切な取組について、その実効性を担保する仕組みを設けてはどうか。

- ・ 例えば、通報者からの通報処理に係る苦情の申出を受け付け、苦情を適切に処理する仕組みを設けるとともに、消費者庁が、各行政機関の通報処理に係る苦情の件数、内容、処理状況等を調査し、その結果について公表するなど、行政機関が取り組むべき事項の適切な履行を担保する仕組みを設けてはどうか。（参考 p36 参照）

## (5) 地方公共団体における通報窓口の整備促進

### 【背景】

行政機関における通報・相談窓口の整備の促進の必要性が指摘されている。

#### 〔参考〕実態調査等における指摘

- ・「本法の適用に当たっては、通報をしようとする者が事前に相談できる場が必要であることから、国、地方を通じて行政機関における通報・相談の受付窓口の整備・充実に努めること。」（衆附帯決議）
- ・「4. 政府に求められる事項 ○政府においては、まず、法の周知、特に労働者、中小規模の事業者や行政機関に対する積極的、かつ、効果的な周知や啓発が求められる。また、中小規模の事業者や行政機関の通報窓口の設置促進のための施策を、積極的に実施することが求められる。」（専門調査会 p12）
- ・「県から通報窓口を設けているかというアンケートがあり、他の市町村が設けていたため、これに倣う必要性を感じたため設けることとした。内部通報制度導入に当たり内規を作成するに当たっては、公開されていた他の市町村の規程を参考に当市の組織や人的体制にあわせた。」（実態調査 p44）
- ・「特に同規模の近隣自治体の取組の動向は気にしており、せめて同程度の取組をしなければというプレッシャーを感じている。」（実態調査 p71）
- ・「通報制度を設けるとしても、マニュアルや様式がないと具体的な制度を設けにくい。さらに、人員の投入や業務量の増加も導入を妨げる要因になると考える。」（実態調査 p45）

### 【現行制度等の概況】（参考）p40～参照）

- ◆ 市区町村における通報・相談窓口の設置が進んでいない状況にある。

#### 【府省庁・都道府県・市区町村別の通報・相談窓口の設置状況（施行状況調査）】

	市区町村	(参考)府省庁	(参考)都道府県
外部の労働者からの通報・相談窓口	29.1%	100%	93.6%
内部の職員等からの通報・相談窓口	52.4%	100%	100%

### 【有識者ヒアリング結果等から示唆される具体的な取組の方向性】

○ 市区町村が通報窓口を設置するきっかけとなるよう、消費者庁及び都道府県が、市区町村の通報窓口設置を支援してはどうか。

- ・ 例えば、消費者庁が、管内市区町村の通報窓口設置率の低い都道府県に働きかけ、都道府県が、地方消費者行政推進交付金の活用を促すなどして管内市区町村の通報窓口の設置を促進させてはどうか。（参考）p45 参照）

- ・ 例えば、外部通報についても、通報の受付け・処理等の通報対応に専門性を有する法律事務所や通報受付専門会社などを活用することができるようにしてはどうか。

※ この場合、法第2条を改正し、行政機関通報の通報先として「あらかじめ定めた者」を追加する必要あり。

（現行法では、内部通報についてのみ「あらかじめ定めた者」を通報先とすることができる規定となっている。）（参考 p30 参照）

- ・ 例えば、市区町村が通報窓口を設置し、円滑、適切に通報制度を運用できるように、地方公共団体向けの優良事例を紹介することとしてはどうか。

## 2. 通報者保護の徹底

### ・ 通報に係る秘密の保護、個人情報の保護の徹底

#### 【背景】

通報者の氏名等の漏えいが、通報者に対する不利益な取扱いにつながるおそれがあることの重大性に鑑み、通報を処理するに当たり、通報者の秘密及び個人情報の保護の徹底とその実効性を確保する措置の必要性が指摘されている。

#### 〔参考〕 有識者ヒアリング等における指摘

- ・政府は、本法施行に当たっては、次の諸点について適切な措置を講ずべきである。（中略）  
二 公益通報を受けた事業者及び行政機関は、公益通報者の個人情報を漏らすことがあってはならないこと。（衆附帯決議）
- ・政府は、本法の施行に当たり、次の事項について適切な措置を講ずべきである。（中略）  
三 公益通報者の氏名等個人情報の漏えいが、公益通報者に対する不利益な取扱いにつながるおそれがあることの重大性にかんがみ、公益通報を受けた者が、公益通報者の個人情報の保護に万全を期するよう措置すること。（参附帯決議）
- ・「通報者の秘密に関する守秘義務の徹底は、この制度の一番のポイント」（実態調査 p62）
- ・「通報者の秘密をきちんと守らなければならないという規定は必須。」（ヒアリング p27・No. 115）
- ・「通報処理ガイドラインを改正し、通報者の個人情報の漏えいの禁止を明示し、その上で個人情報を漏えいした職員に対して懲戒処分その他の適切な処理をとるよう改正した。これは一歩前進ではあると思うが、これだけでは、どうしても弥縫策ではないのか。本格的に、抜本的にこういう漏えいの問題をどうしていくのかということを検討しなければならない。」（ヒアリング p27・No. 119）
- ・「公益通報の窓口となる職員が公益通報者の情報を正当な理由なく他者に提供する行為はプライバシー侵害として不法行為になるとどまらず、懲戒等の服務上の処分に値すると思われる。さらに、こうした行為は、もしそれが故意に行われた場合には、刑罰をもって抑止するに値する悪質な行為といえる。一般的な秘密保持義務で対応できる場合もあるが、それに対応できない場合については、個別で刑罰を科すに値する行為ではないか。」（ヒアリング p27・No. 118）
- ・「通報を受け付けた窓口から通報者についての情報が漏れてしまうことがあり、それも特にペナルティーがないということで、実際に情報漏えいされるケースがあつて問題になっている。通報受付担当者と関係機関の守秘義務は罰則規定でぜひ入れていただきたい。」（ヒアリング p27・No. 116）
- ・「事実関係調査に伴う協力と調査協力者への情報提供の範囲、守秘義務については、区の職員等には調査への協力の義務や事情聴取など調査等で知り得た情報の守秘義務が規定されている。」（ヒアリング p39・No. 180）
- ・「守秘義務をどう守っていくかということに関しては、通報を取り扱う職員を、それぞれ職場単位で明確に限っている。また、その担当者に対しては、総務局監察部が中心となつて、情報の取扱いについて、研修を丁寧に行っている。」（ヒアリング p39・No. 178）

【現行制度等の概況】（参考）p47～参照）

- ◆ 公務員に対しては、国家公務員法及び地方公務員法等において、秘密保持義務が課されている。また、外部通報及び内部通報ガイドラインでは、通報に係る秘密の保持・個人情報の保護の徹底、これらの違反に対する懲戒処分その他適切な措置をとることとされている。

【有識者ヒアリング結果等から示唆される具体的な取組の方向性】

- 通報に係る秘密や個人情報の漏えいを防止するための措置を検討してはどうか。
- ・ 例えば、通報に係る情報について、共有する範囲を限定する規定を設けるなど、外部通報及び内部通報ガイドラインの更なる充実化を図ってはどうか。