

民間事業者における  
通報処理制度の実態調査  
報告書

内閣府国民生活局



# 目次

調査概要	1
1. 調査目的	1
2. 調査方法	1
(1) 民間事業者アンケート調査	1
(2) 通報処理制度事例ヒアリング調査	1
3. 委託先	2
アンケート調査結果	3
1. 調査実施要領	3
(1) 調査概要	3
(2) 回答先の属性	5
2. 調査結果	7
(1) 「公益通報者保護法」の認知度	7
(2) 「公益通報者保護法に関する民間事業者向けガイドライン」の認知度	10
(3) 内部通報制度の導入状況	13
(4) 内部通報制度の導入時期	16
(5) 内部通報窓口の設置部門	19
(7) 通報者の範囲	25
(8) 匿名による通報の受付状況	29
(9) 通報対象事実の範囲	32
(10) 運用上の課題や実務上の負担	36
(11) 通報窓口に寄せられた内部通報件数	40
ヒアリング調査結果	42
1. 株式会社イトーヨーカ堂	42
2. エーザイ株式会社	48
3. 株式会社資生堂	53
4. 東京電力株式会社	58
5. 日本テキサス・インスツルメンツ株式会社	63
6. 松下電器産業株式会社	68
7. 三井物産株式会社	73
8. 雪印乳業株式会社	79
9. 医療法人涇仁会	86
10. 国立大学法人富山大学	91



# 調査概要

## 1. 調査目的

公益通報者保護法が平成 18 年 4 月に施行されたことを踏まえ、民間事業者を対象に、公益通報者保護法等の認知度や内部の従業員等からの通報・相談窓口の設置状況等を調査することを通じ、法の円滑な運用に向けた検討に関する基礎資料とすることを目的とする。

## 2. 調査方法

### (1) 民間事業者アンケート調査

#### 調査対象

民間企業（17,202 件） 病院（1,800 件） 学校（1,000 件）に対し、調査票を発送した。

#### 調査項目

- (1) 「公益通報者保護法」の認知度
- (2) 「公益通報者保護法に関する民間事業者向けガイドライン」の認知度
- (3) 内部通報制度の導入状況
- (4) 内部通報制度の導入時期
- (5) 内部通報窓口の設置部門
- (6) 外部窓口の設置場所
- (7) 通報者の範囲
- (8) 匿名による通報の受付状況
- (9) 通報対象事実の範囲
- (10) 運用上の課題や実務上の負担
- (11) 通報窓口に寄せられた内部通報の件数

#### 回収数及び回収率

民間企業（3,141 件、18.3%） 病院（128 件、7.1%） 学校（184 件、18.4%）の回答が得られた。

#### 調査方法

調査票を郵送し、返送を依頼。

### (2) 通報処理制度事例ヒアリング調査

#### 調査対象

##### a. 民間企業

- ・株式会社イトーヨーカ堂
- ・エーザイ株式会社

- ・株式会社資生堂
- ・東京電力株式会社
- ・日本テキサス・インスツルメンツ株式会社
- ・松下電器産業株式会社
- ・三井物産株式会社
- ・雪印乳業株式会社

b. 病院

- ・医療法人湊仁会

c. 学校

- ・国立大学法人富山大学

調査方法

訪問による聞き取り調査。

### 3. 委託先

みずほ総合研究所株式会社

# アンケート調査結果

## 1. 調査実施要領

### (1) 調査概要

#### 調査時期

2007年1月～2月

#### 調査対象

##### a. 民間企業

全国の上場企業 3,902 社と非上場企業 13,300 社。非上場企業は、民間企業情報データベースより下記割り付けで無作為抽出。

従業員数	割付数
50 人以下	2,500
51 人～100 人	2,500
101 人～300 人	4,400
301 人～1,000 人	3,000
1,001 人以上	900
合計	13,300

##### b. 病院

民間企業情報データベースより下記割り付けで 1,800 件を無作為抽出。

病床数	割付数
50 床以下	300
51 床～100 床	300
101 床～200 床	300
201 床～300 床	300
301 床～400 床	300
401 床以上	300
合計	1,800

##### c. 学校

全国の大学・短期大学。民間企業情報データベースより 1,000 件抽出。

#### サンプル数

##### a. 民間企業

発送 17,202 通。有効回収 3,141 件（有効回収率 18.3%）

##### b. 病院

発送 1,800 通。有効回収 128 件（有効回収率 7.1%）

##### c. 学校

発送 1,000 通。有効回収 184 件（有効回収率 18.4%）

## 調査方法

調査票を郵送し、返送を依頼。

## (2) 回答先の属性

### 従業員数

#### 民間企業の従業員数別構成比

	計	5人以下	6人～ 20人	21人～ 50人	51人～ 100人	101人～ 300人
合計	3,141 100.0	8 0.3	53 1.7	396 12.6	452 14.4	894 28.5

301人～ 1,000人	1,001人～ 3,000人	3,001人～ 5,000人	5,000人超	無回答
751 23.9	362 11.5	77 2.5	141 4.5	7 0.2

### 業種

#### 民間企業の業種別構成比

	計	建設業	製造業	電気・ガス・ 熱供給・ 水道業	運輸・通信 業	卸売・小売 業
合計	3,141 100.0	280 8.9	1,032 32.9	27 0.9	480 15.3	558 17.8

金融・保険業	不動産業	サービス業	その他	無回答
83 2.6	58 1.8	516 16.4	107 3.4	- -

### 資本金

#### 民間企業の資本金別構成比

	計	5,000万円以下	5,000万円超 ～1億円	1億円超 ～3億円	3億円超	無回答
合計	3,141 100.0	1,084 34.5	550 17.5	269 8.6	1,208 38.5	30 1.0

### 大会社

#### 民間企業の大会社<sup>1</sup>該当別構成比

	計	該当する	該当しない	無回答
合計	3,141 100.0	1,051 33.5	2,059 65.6	31 1.0

<sup>1</sup>会社法上の大会社（資本金5億円以上または負債総額200億円以上）を意味する。

病床数

病院の病床数別構成比

	計	100床以下	101床～200 床	201床～300 床	301床以上	無回答
合計	128 100.0	28 21.9	29 22.7	26 20.3	43 33.6	2 1.6

学生数

学校の学生数別構成比

	計	500人以下	501人～ 1,000人	1,001人～ 5,000人	5,001人以 上	無回答
合計	184 100.0	47 25.5	31 16.8	54 29.3	51 27.7	1 0.5

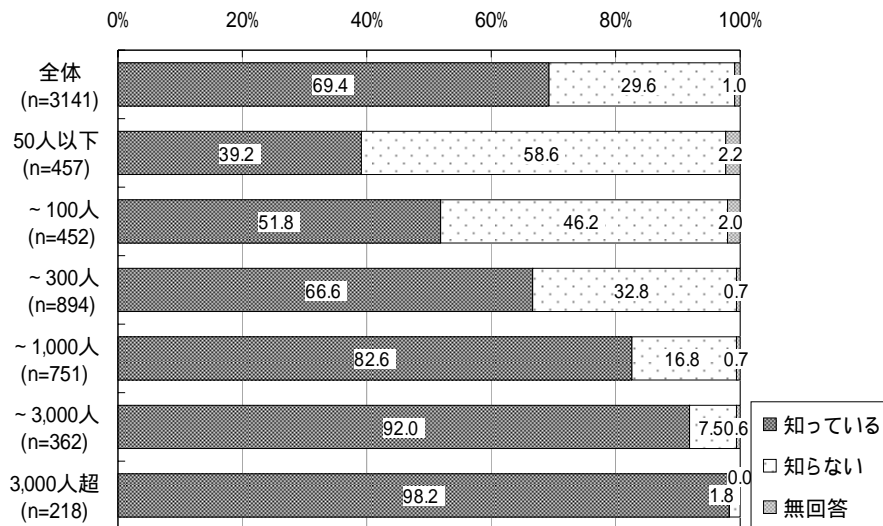
## 2. 調査結果

### (1) 「公益通報者保護法」の認知度

民間企業全体では約7割が「知っている」(69.4%)と回答している。

従業員数別に比較したところ、従業員数が多い企業ほど「知っている」と回答した割合が高くなっている。50人以下の企業では39.2%であるが、3,000人超の企業では98.2%に達している。

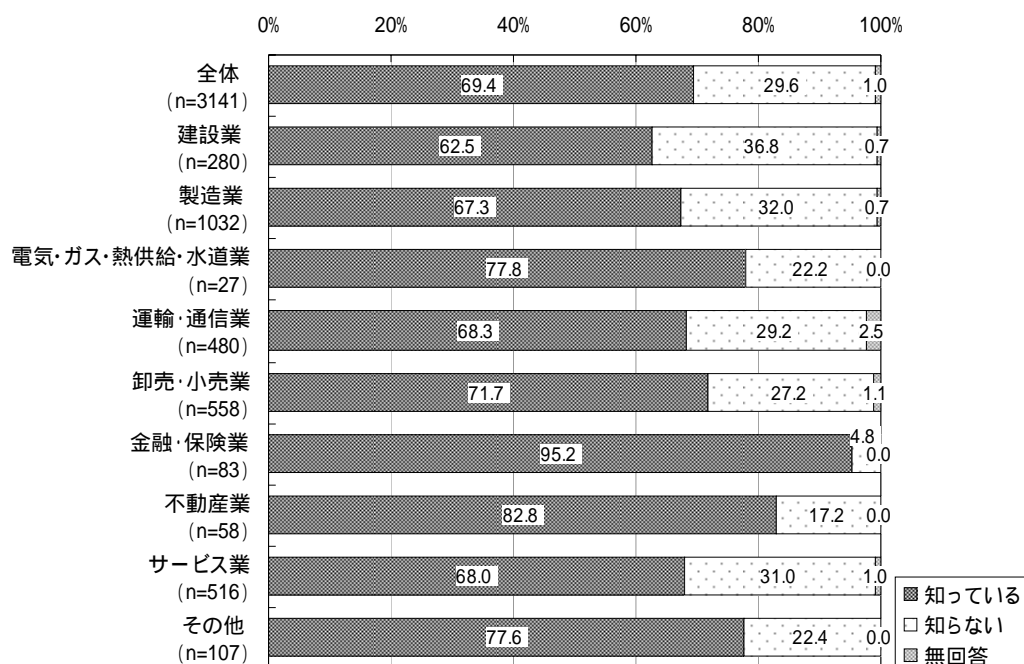
図表1 「公益通報者保護法」の認知度(民間企業、従業員数別)(単一回答)



「全体」は従業員数が「無回答」の企業も含む

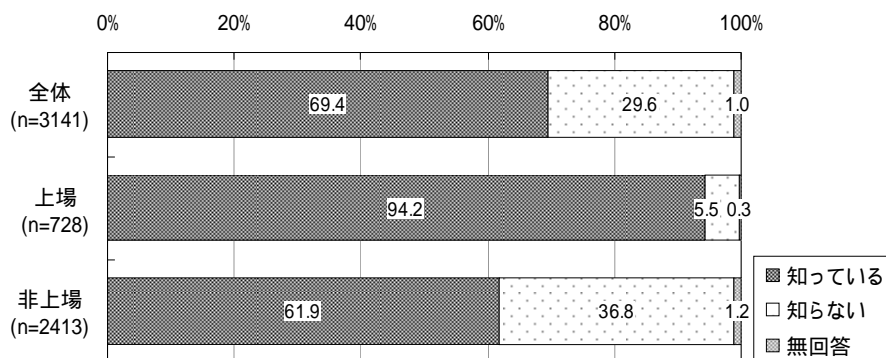
業種別にみると、金融・保険業では「知っている」と回答した企業が95.2%以上を占めている。一方、建設業(62.5%)、製造業(67.3%)などでは、「知っている」と回答した企業が7割を切っている。

図表2 「公益通報者保護法」の認知度(民間企業、業種別)(単一回答)



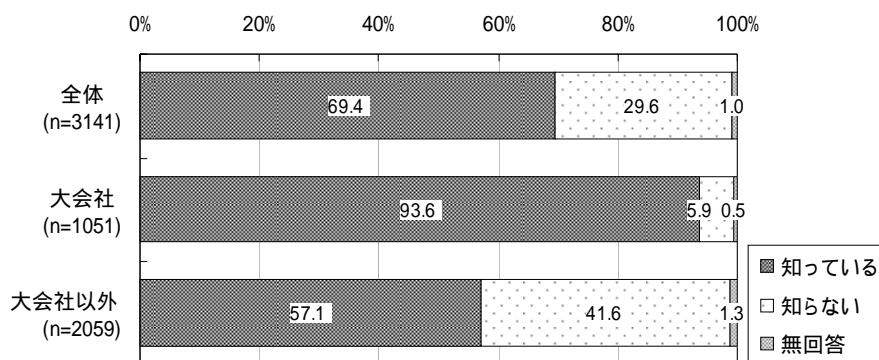
上場・非上場別に比較すると、上場企業では「知っている」と回答した割合が94.2%に上っているが、非上場企業では61.9%であった。

図表3 「公益通報者保護法」の認知度（民間企業、上場・非上場別）（単一回答）



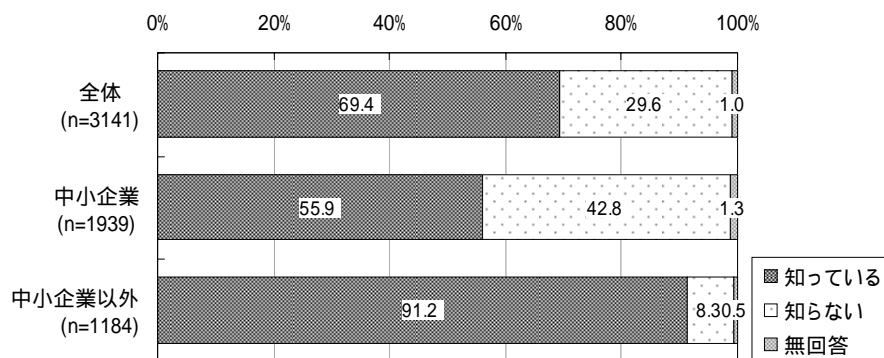
大会社では、9割以上（93.6%）の企業が「知っている」と回答したが、大会社以外では57.1%にとどまっている。

図表4 「公益通報者保護法」の認知度（民間企業、大会社該当別）（単一回答）



中小企業<sup>2</sup>に着目すると、「知っている」と回答した割合が55.9%にとどまっており、中小企業以外（91.2%）と大きな開きがある。

図表5 「公益通報者保護法」の認知度（民間企業、中小企業該当別）（単一回答）

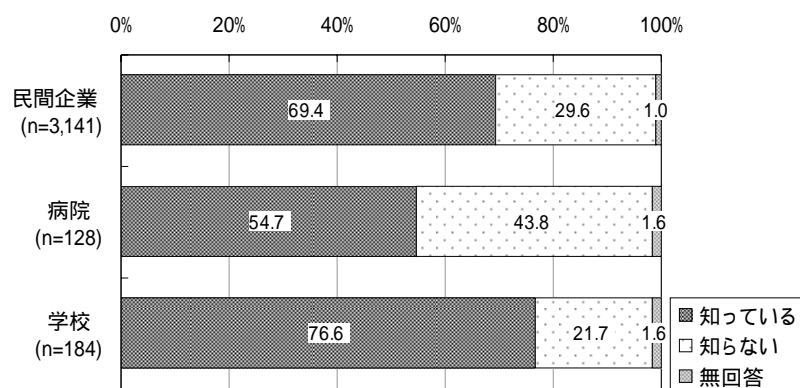


<sup>2</sup>中小企業基本法の定義に従う。

病院では、「知っている」(54.7%)との回答が半数強であった。

学校では、「知っている」(76.6%)との回答が約3/4を占めている。

図表6 「公益通報者保護法」の認知度(単一回答)

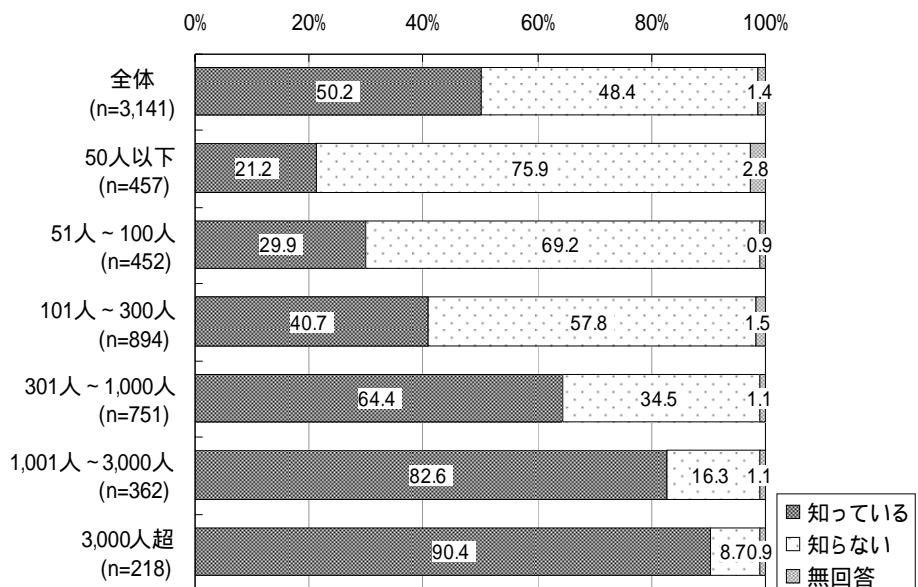


(2) 「公益通報者保護法に関する民間事業者向けガイドライン」の認知度

民間企業全体では、約半数が「知っている」(50.2%)と回答している。

従業員数別にみると、従業員数が多い企業ほど「知っている」と回答した割合が高くなっている。50人以下の企業では21.2%にとどまっているが、3,000人超の企業では90.4%となっている。

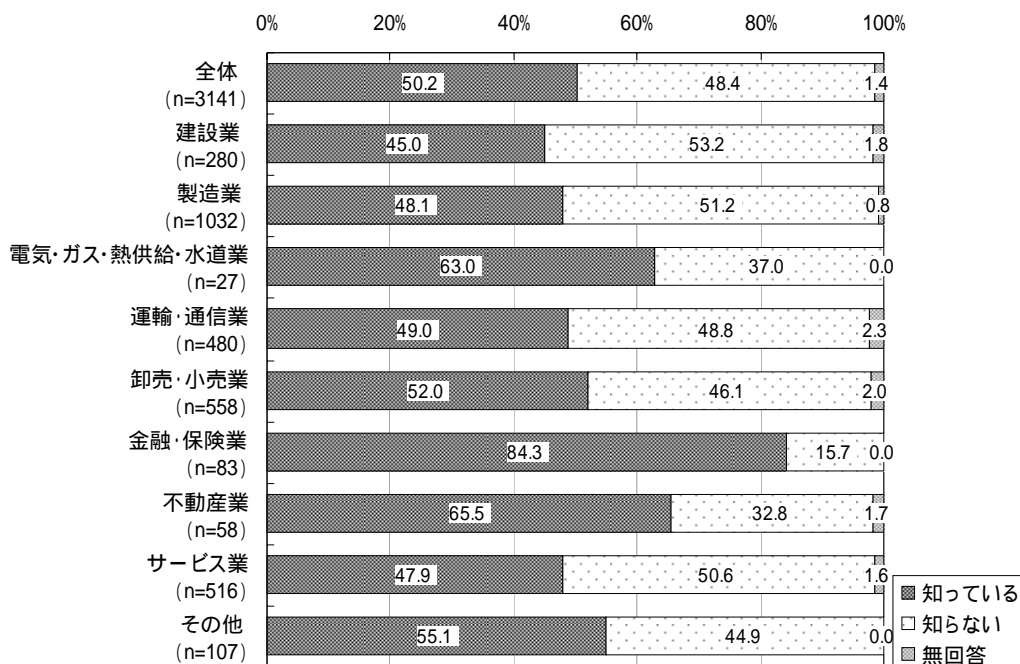
図表7 「公益通報者保護法に関する民間事業者向けガイドライン」の認知度(民間企業、従業員数別)(単一回答)



「全体」は従業員数が「無回答」の企業も含む

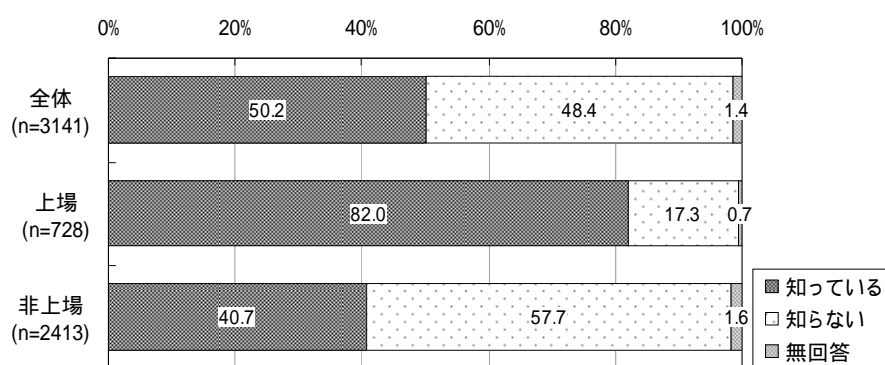
業種別に「知っている」と回答した企業の割合をみると、金融・保険業(84.3%)の割合が高くなっている。

図表8 「公益通報者保護法に関する民間事業者向けガイドライン」の認知度(民間企業、業種別)(単一回答)



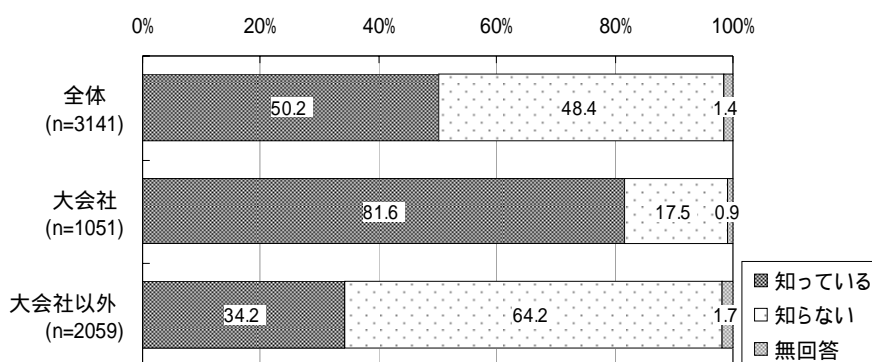
上場・非上場別に比較すると、上場企業では「知っている」と回答した割合が約 8 割（82.0%）を占めたのに対し、非上場企業では 4 割程度（40.7%）であった。

図表 9 「公益通報者保護法に関する民間事業者向けガイドライン」の認知度（民間企業、上場・非上場別）（単一回答）



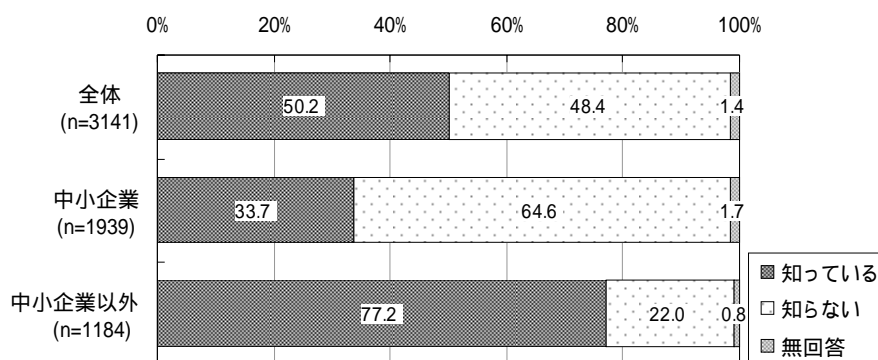
大会社では「知っている」と回答した割合が約 8 割（81.6%）を占めたが、大会社以外では 1/3 程度（34.2%）であった。

図表 10 「公益通報者保護法に関する民間事業者向けガイドライン」の認知度（民間企業、大会社該当別）（単一回答）



中小企業をみると、「知らない」（64.6%）が約 2/3 を占め、「知っている」（33.7%）を大きく上回った。

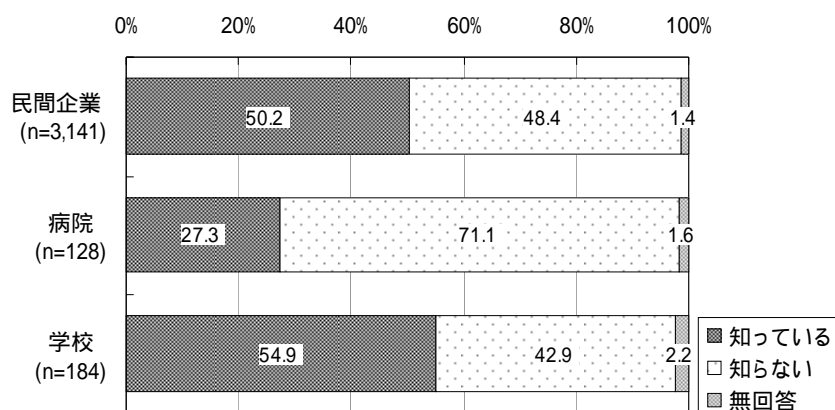
図表 11 「公益通報者保護法に関する民間事業者向けガイドライン」の認知度（民間企業、中小企業該当別）（単一回答）



病院では、「知らない」が7割程度を占めている。

学校では、半数以上が「知っている」(54.9%)と回答している。

図表 12 「公益通報者保護法に関する民間事業者向けガイドライン」の認知度(単一回答)

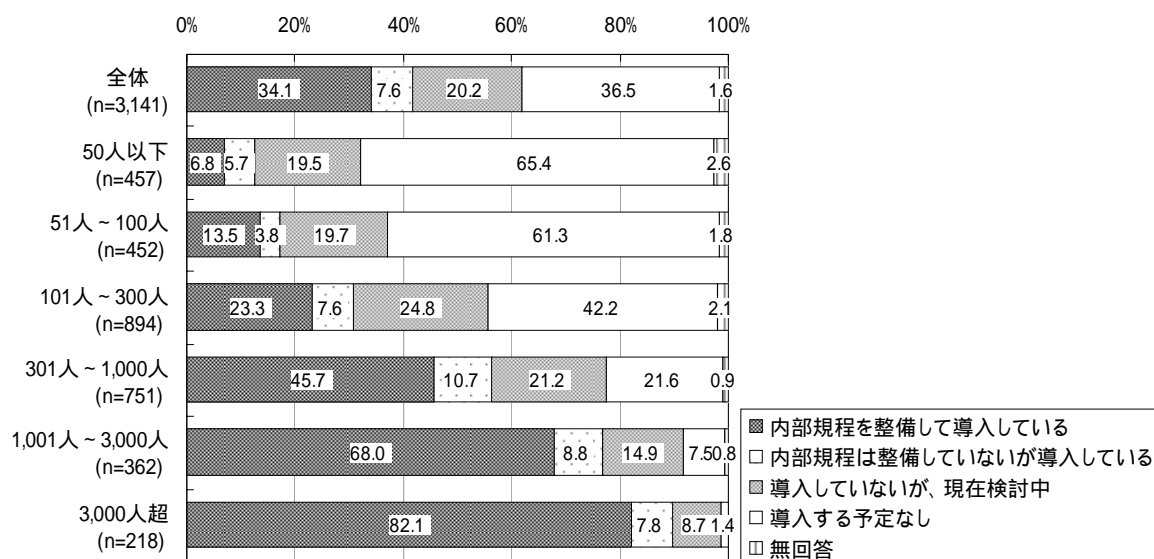


### (3) 内部通報制度の導入状況

民間企業全体では、「内部規程を整備して導入している」(34.1%)との回答が1/3程度で、「内部規程は整備していないが導入している」(7.6%)と合わせると、4割程度が既に導入している。一方、「導入していないが、現在検討中」(20.2%)、「導入する予定なし」(36.5%)を合わせると過半数を占めている。

従業員数別に比較すると、従業員数が多いほど「内部規程を整備して導入している」と回答した割合が高くなっている。「内部規程は整備していないが導入している」との回答と合わせると、50人以下では「導入している」と回答した割合が12.5%であるのに対し、3,000人超では89.9%に達している。一方、「導入する予定なし」については、従業員数が少ない企業ほど、高い回答率を示している。

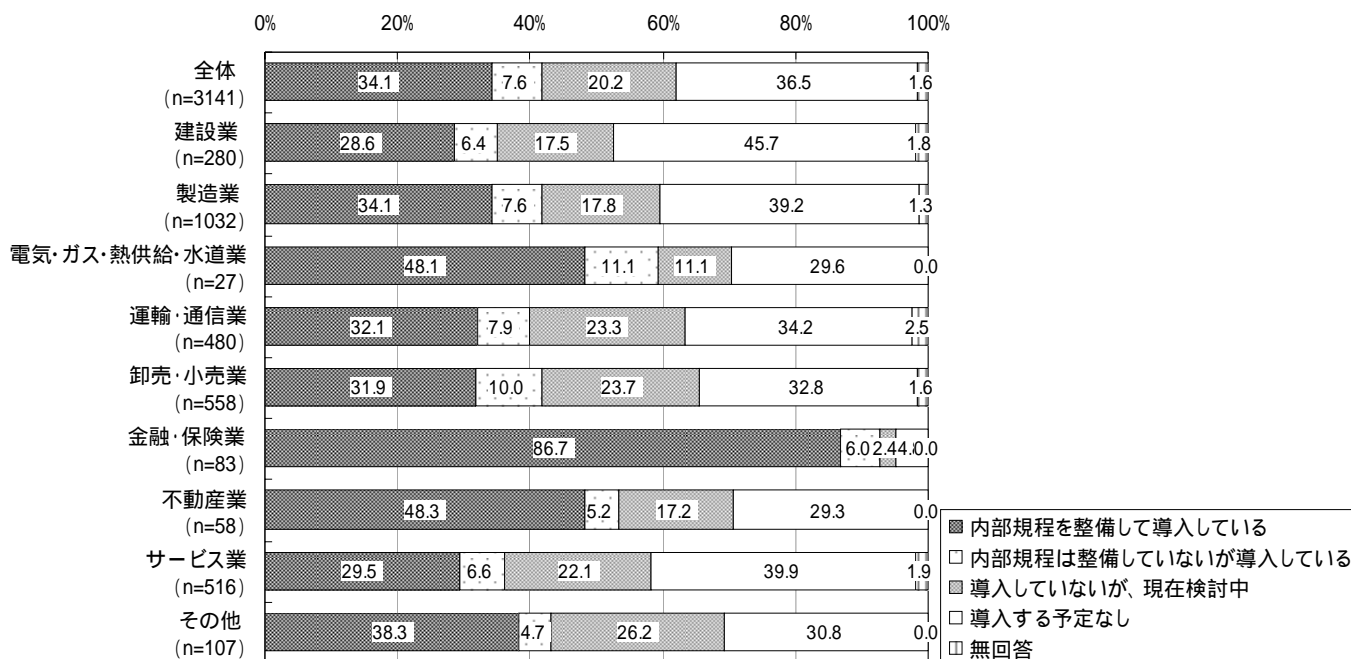
図表 13 内部通報制度の導入状況（民間企業、従業員数別）(単一回答)



「全体」は従業員数が「無回答」の企業も含む

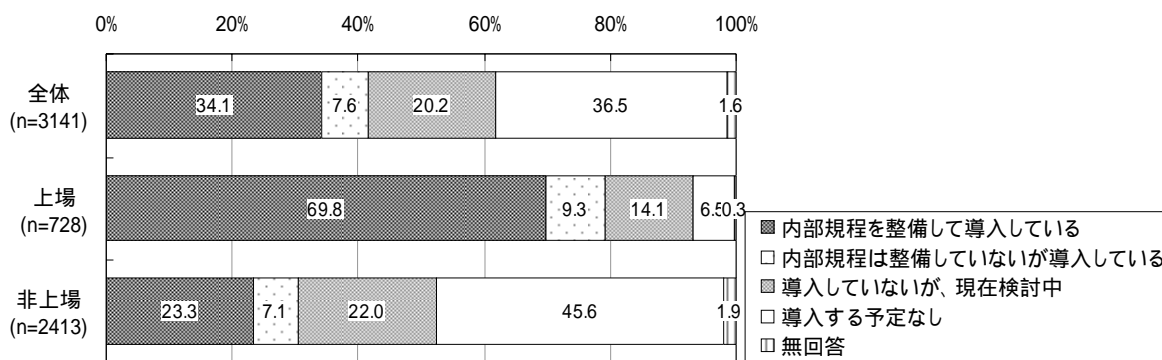
業種別では、金融・保険業で「内部規程を整備して導入している」(86.7%)の割合が高くなっている。

図表 14 内部通報制度の導入状況(民間企業、業種別)(単一回答)



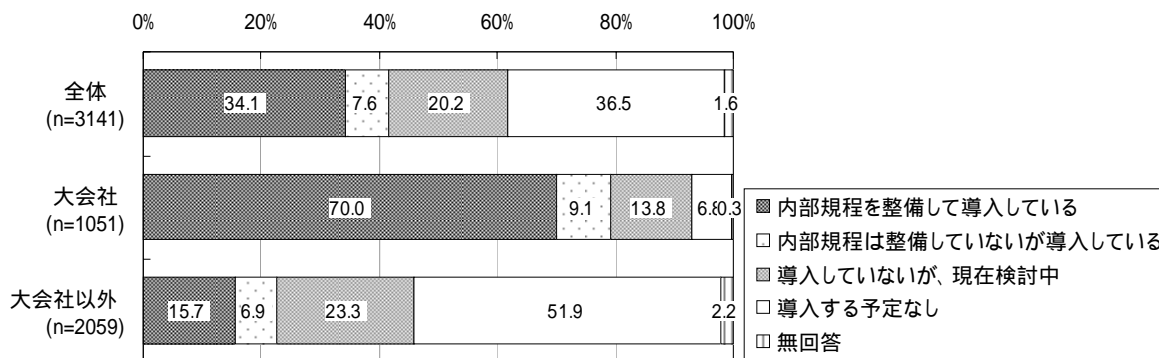
上場・非上場別に比較すると、上場企業では約7割(69.8%)の企業が「内部規程を整備して導入している」と回答した。一方、非上場企業では23.3%にとどまっております、「導入する予定なし」との回答が半数近く(45.6%)に上った。

図表 15 内部通報制度の導入状況(民間企業、上場・非上場別)(単一回答)



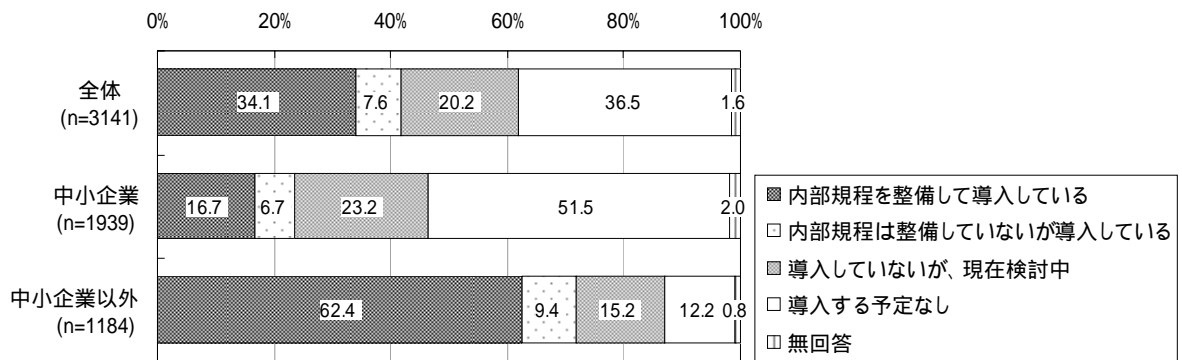
大会社では、7割(70.0%)の企業が「内部規程を整備して導入している」と回答したが、大会社以外では、約半数(51.9%)の企業が「導入する予定なし」と回答している。

図表 16 内部通報制度の導入状況(民間企業、大会社該当別)(単一回答)



中小企業をみると、「導入する予定なし」との回答が約半数（51.5%）に上った。

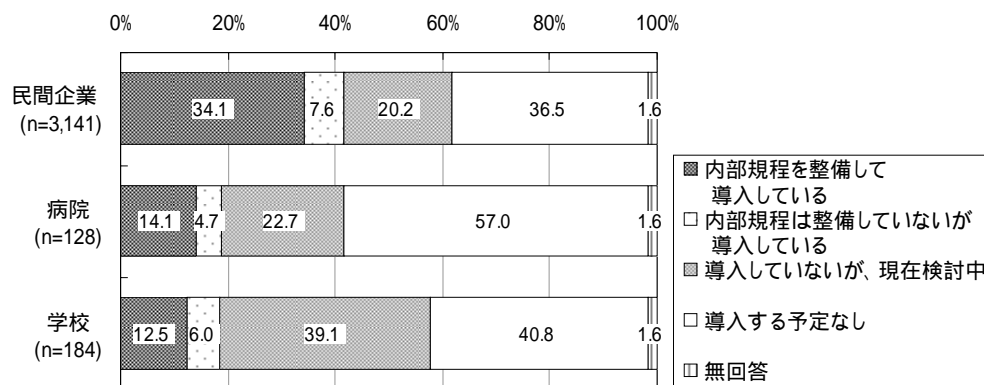
図表 17 内部通報制度の導入状況（民間企業、中小企業該当別）（単一回答）



病院では、「内部規程を整備して導入している」（14.1%）と「内部規程は整備していないが導入している」（4.7%）を合わせると、約2割が導入している。一方、「導入する予定なし」（57.0%）と「導入していないが、現在検討中」（22.7%）を合わせると、約8割となっている。

学校では、「内部規程を整備して導入している」（12.5%）と「内部規程は整備していないが導入している」（6.0%）を合わせると、2割弱が既に導入している。一方、「導入していないが、現在検討中」（39.1%）と「導入する予定なし」（40.7%）が共に約4割であった。

図表 18 内部通報制度の導入状況（単一回答）



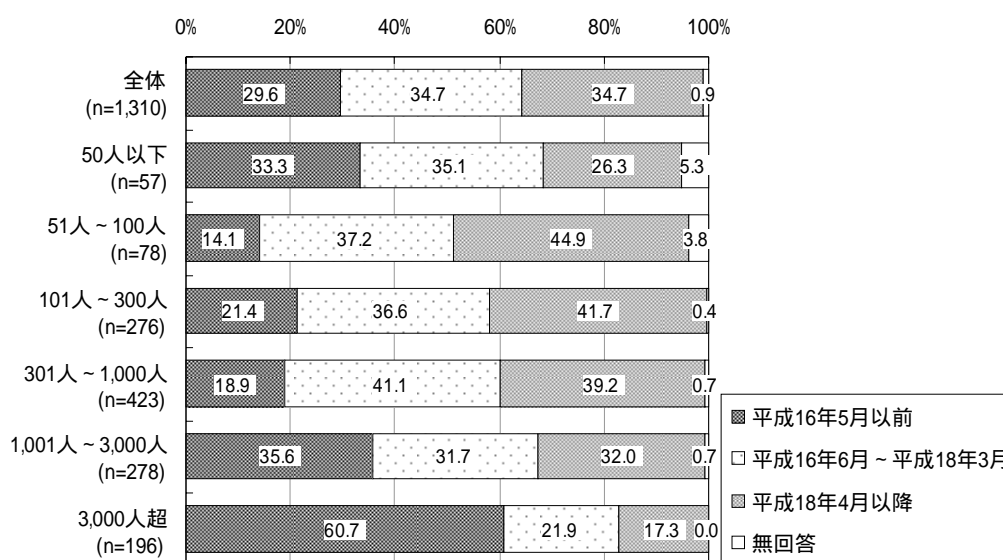
#### (4) 内部通報制度の導入時期

「公益通報者保護法」成立前の「平成16年5月以前」、成立後施行前の「平成16年6月～平成18年3月」、施行後の「平成18年4月以降」の3期間に区分し、内部通報制度を導入している民間企業（n=1,310）、病院（n=24）、学校（n=34）に対して、導入時期がどの期間に当てはまるか尋ねた。

民間企業全体では、成立前の「平成16年5月以前」（29.6%）が約3割で、「平成16年6月～平成18年3月」（34.7%）と合わせると、施行前に既に導入していた企業が6割強に達している。

従業員数別に比較すると、3,000人超の企業で「平成16年5月以前」との回答が60.7%と高い割合となっている。「平成18年4月以降」については、50人以下の企業で26.3%と比較的低いが、一般的に従業員数が少ない企業ほど高い傾向にある。

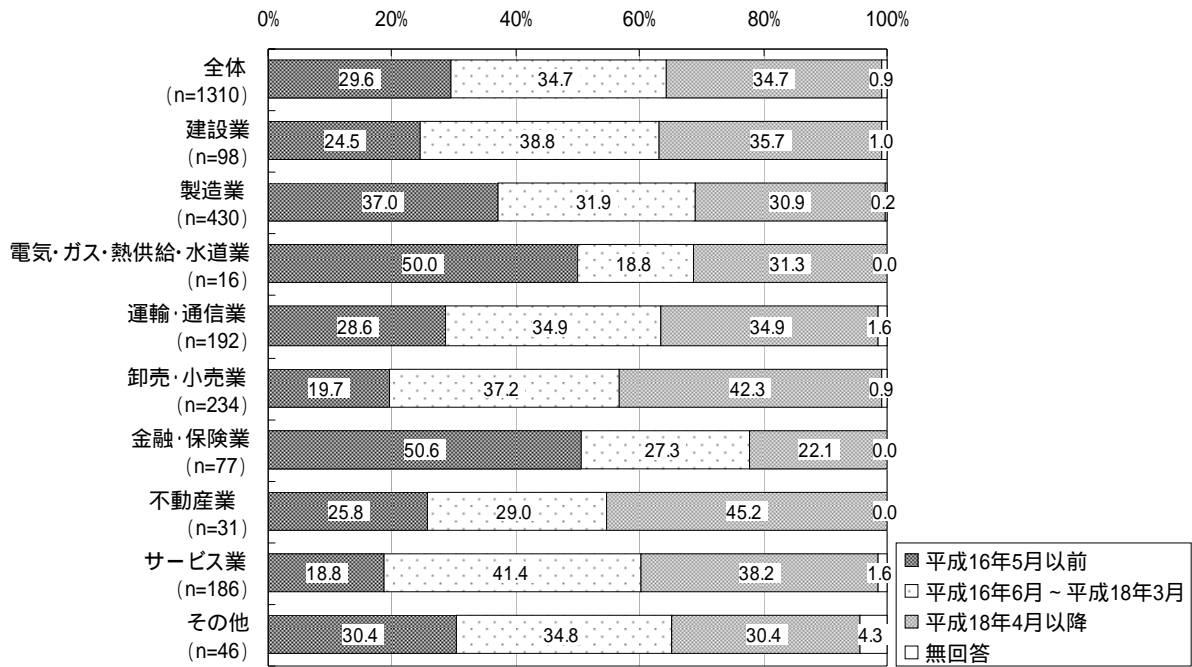
図表19 導入時期（民間企業、従業員数別）（単一回答）



「全体」は従業員数が「無回答」の企業も含む

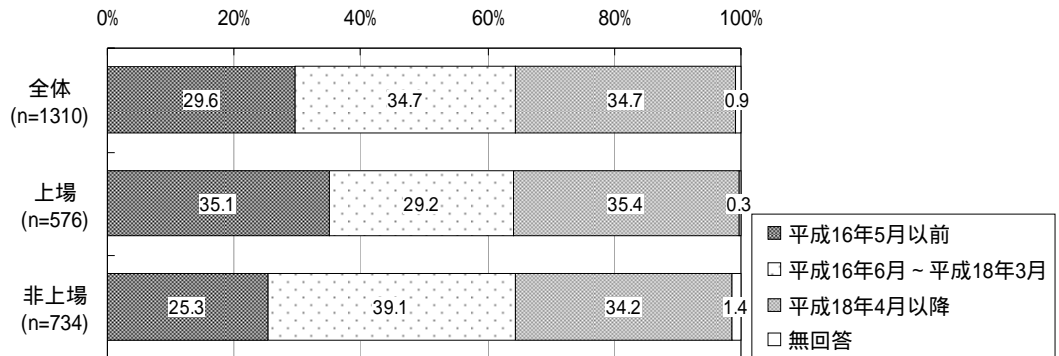
業種別に比較すると、金融・保険業、電気・ガス・熱供給・水道業では「平成16年5月以前」（それぞれ50.6%、50.0%）の割合が高い。一方、不動産業、卸売・小売業では「平成18年4月以降」（45.2%、42.3%）の割合が高い。

図表 20 導入時期（民間企業、業種別）（単一回答）



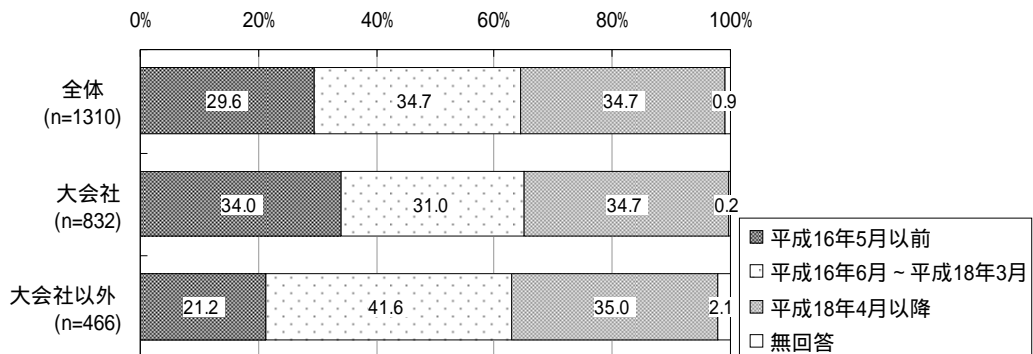
上場・非上場別にみると、「平成16年5月以前」との回答で、上場企業が35.1%、非上場企業が25.3%と差がみられる。

図表 21 導入時期（民間企業、上場・非上場別）（単一回答）



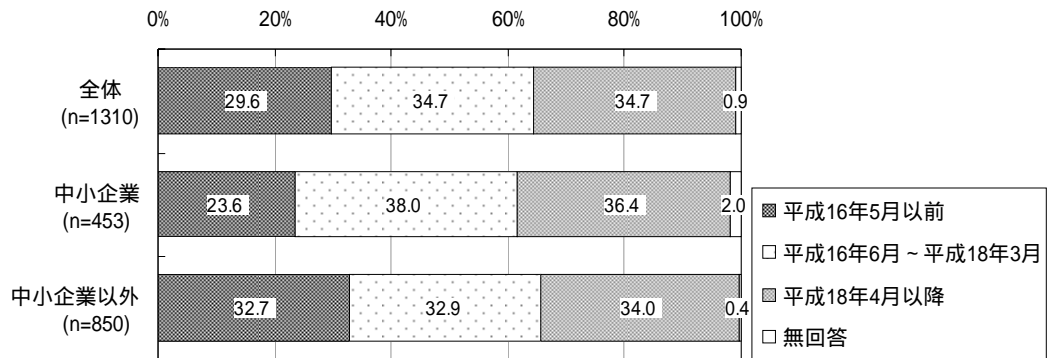
大会社では、「平成16年5月以前」と回答した割合が34.0%であるのに対し、大会社以外では21.2%となっている。

図表 22 導入時期（民間企業、大会社該当別）（単一回答）



中小企業では「平成 16 年 5 月以前」と回答した企業が 23.6%で、「平成 16 年 6 月～平成 18 年 3 月」が 38.0%、「平成 18 年 4 月以降」が 36.4%となっている。

図表 23 導入時期（民間企業、中小企業該当別）(単一回答)



病院では、「平成 16 年 6 月～平成 18 年 3 月」が 11 件（45.8%）と最も多く、「平成 16 年 5 月以前」の 9 件（37.5%）と合わせると、8 割強が施行前に既に導入している。

学校では、施行後の「平成 18 年 4 月以降」が 20 件（58.8%）と 6 割近くであった。

図表 24 導入時期（病院、学校）(単一回答)

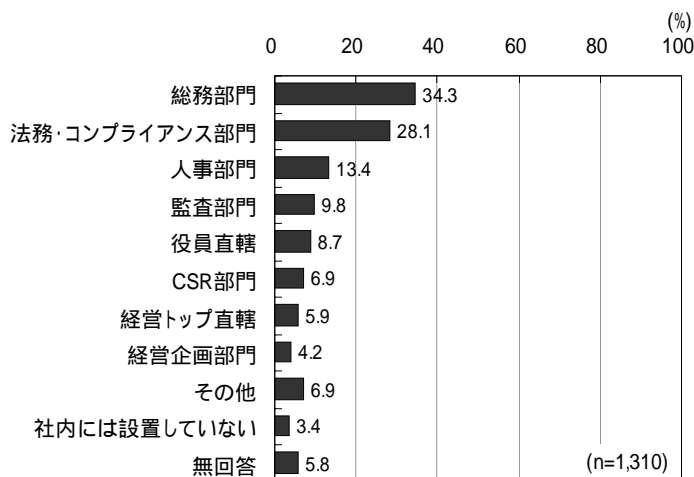
	計	平成16年5月以前	平成16年6月～平成18年3月	平成18年4月以降	無回答
病院	24 100.0	9 37.5	11 45.8	4 16.7	- -
学校	34 100.0	8 23.5	5 14.7	20 58.8	1 2.9

## (5) 内部通報窓口の設置部門

内部通報制度を導入している民間企業（n=1,310） 病院（n=24） 学校（n=34） に対して、社内通報受付窓口の設置部門を尋ねた。

民間企業全体では、「総務部門」（34.3%） 「法務・コンプライアンス部門」（28.1%） が上位となっている。以下、「人事部門」（13.4%） 「監査部門」（9.8%） などが続く。「社内には設置していない」（3.4%） は非常に少数であった。

図表 25 社内通報受付窓口の設置部門（民間企業）（複数回答）



従業員数別に比較すると、従業員数が多い企業ほど「法務・コンプライアンス部門」との回答が多く、50人以下の企業で10.5%であるのに対し、1,001人～3,000人の企業で39.9%、3,000人超の企業で47.4%であった。一方、「経営トップ直轄」については逆の傾向がみられ、50人以下の企業で21.1%であるのに対し、3,000人超の企業では2.6%にとどまっている。

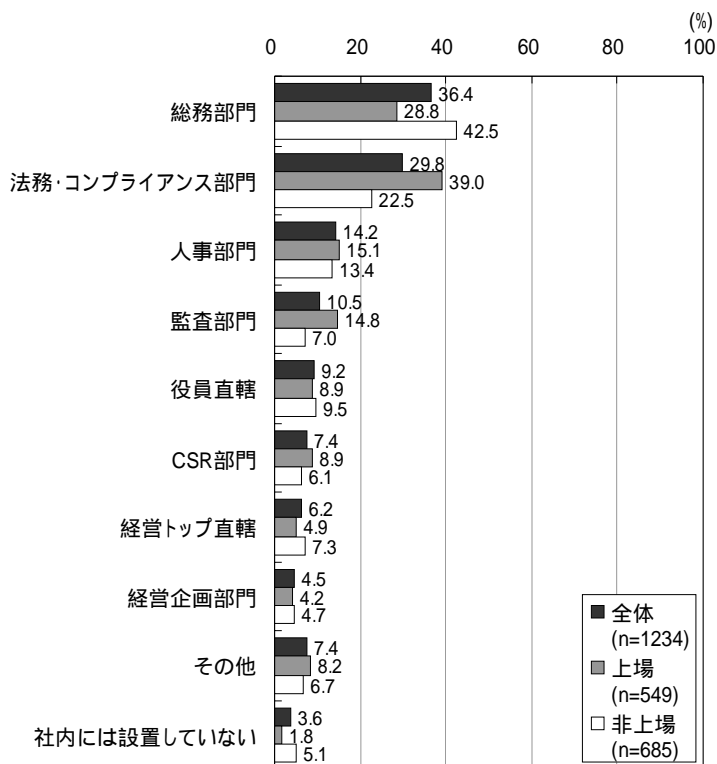
業種別にみると、金融・保険業では、「法務・コンプライアンス部門」（71.4%）と回答した企業が約7割であった。

図表 26 社内通報受付窓口の設置部門（民間企業、業種別）（複数回答）

	計	経営トップ直轄	役員直轄	総務部門	人事部門	経営企画部門	CSR部門	法務・コンプライアンス部門	監査部門	その他	社内には設置していない	無回答
全体	1,310 100.0	77 5.9	114 8.7	449 34.3	175 13.4	55 4.2	91 6.9	368 28.1	129 9.8	91 6.9	45 3.4	76 5.8
建設業	98 100.0	9 9.2	4 4.1	37 37.8	6 6.1	5 5.1	8 8.2	25 25.5	6 6.1	5 5.1	5 5.1	4 4.1
製造業	430 100.0	19 4.4	33 7.7	167 38.8	44 10.2	14 3.3	31 7.2	116 27.0	50 11.6	32 7.4	11 2.6	26 6.0
電気・ガス・熱供給・水道業	16 100.0	1 6.3	-	5 31.3	3 18.8	-	2 12.5	6 37.5	2 12.5	1 6.3	-	1 6.3
運輸・通信業	192 100.0	12 6.3	21 10.9	62 32.3	25 13.0	13 6.8	8 4.2	53 27.6	14 7.3	14 7.3	7 3.6	12 6.3
卸売・小売業	234 100.0	15 6.4	25 10.7	78 33.3	38 16.2	11 4.7	25 10.7	49 20.9	17 7.3	13 5.6	14 6.0	17 7.3
金融・保険業	77 100.0	2 2.6	7 9.1	7 9.1	19 24.7	-	3 3.9	55 71.4	11 14.3	8 10.4	2 2.6	2 2.6
不動産業	31 100.0	2 6.5	5 16.1	6 19.4	4 12.9	-	2 6.5	10 32.3	5 16.1	1 3.2	-	2 6.5
サービス業	186 100.0	13 7.0	14 7.5	72 38.7	30 16.1	10 5.4	7 3.8	40 21.5	16 8.6	10 5.4	5 2.7	10 5.4
その他	46 100.0	4 8.7	5 10.9	15 32.6	6 13.0	2 4.3	5 10.9	14 30.4	8 17.4	7 15.2	1 2.2	2 4.3

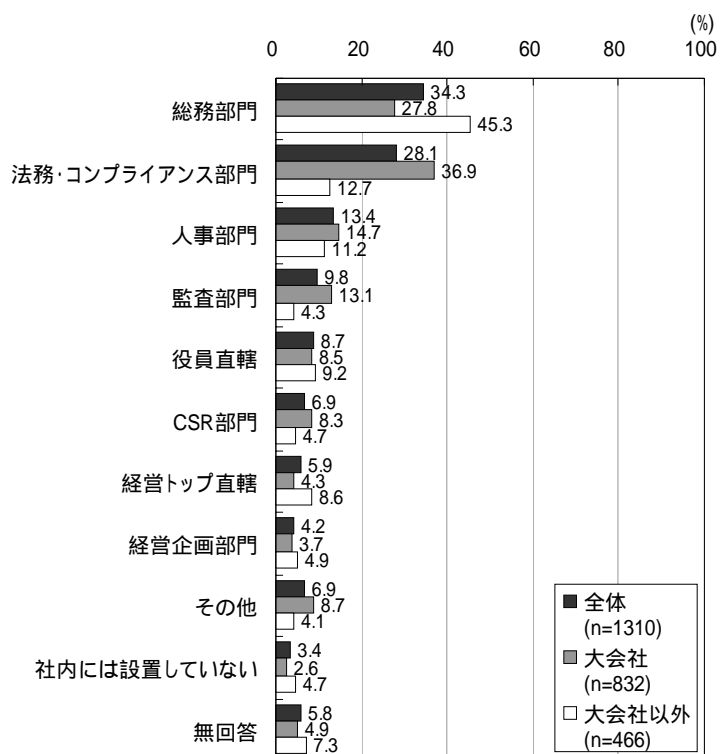
上場・非上場別にみると、上場企業では、「法務・コンプライアンス部門」(39.0%)、非上場企業では「総務部門」(42.5%)が最も多かった。

図表 27 社内通報受付窓口の設置部門(民間企業、上場・非上場別)(複数回答)



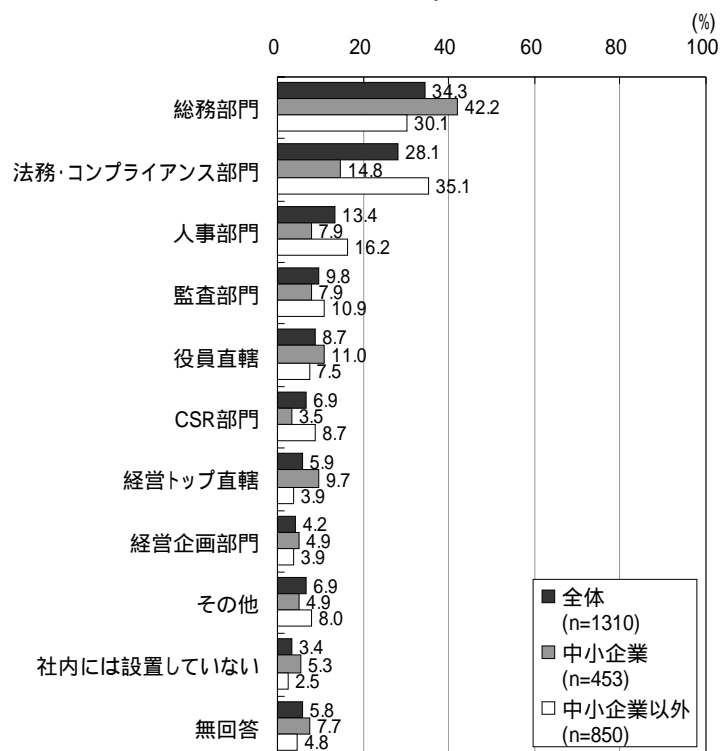
大会社では、「法務・コンプライアンス部門」(36.9%)が最も多く、「総務部門」(27.8%)が続く。一方、大会社以外では、半数近くの企業が「総務部門」(45.3%)と回答している。

図表 28 社内通報受付窓口の設置部門(民間企業、大会社該当別)(複数回答)



中小企業では、「総務部門」(42.2%)が最も多く、「法務・コンプライアンス部門」(14.8%)、「役員直轄」(11.0%)、「経営トップ直轄」(9.7%)などが続く。

図表 29 社内通報受付窓口の設置部門(民間企業、中小企業該当別)(複数回答)



病院では、「総務部門」が8件(33.3%)と最も多い。次いで、「経営トップ直轄」、「役員直轄」、「経営企画部門」がそれぞれ3件(12.5%)で並んでいる。

学校では、「総務部門」が20件(58.8%)と最も多く、約6割が回答している。

図表 30 社内通報受付窓口の設置部門(病院、学校)(複数回答)

	計	総務部門	経営トップ直轄	役員直轄	経営企画部門	CSR部門
病院	24	8	3	3	3	2
	100.0	33.3	12.5	12.5	12.5	8.3
学校	34	20	1	2	3	-
	100.0	58.8	2.9	5.9	8.8	-

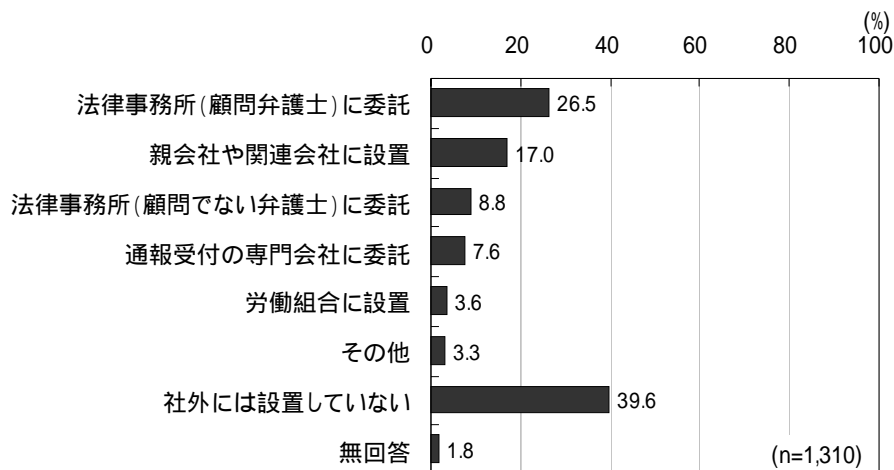
人事部門	法務・コンプライアンス部門	監査部門	その他	社内には設置していない	無回答
1	1	-	1	-	5
4.2	4.2	-	4.2	-	20.8
4	1	2	3	-	-
11.8	2.9	5.9	8.8	-	-

## (6) 外部窓口の設置場所

内部通報制度を導入している民間企業（n=1,310） 病院（n=24） 学校（n=34） に対して、社外通報受付窓口を設置しているか、また、設置している場合、どこに設置しているか尋ねた。

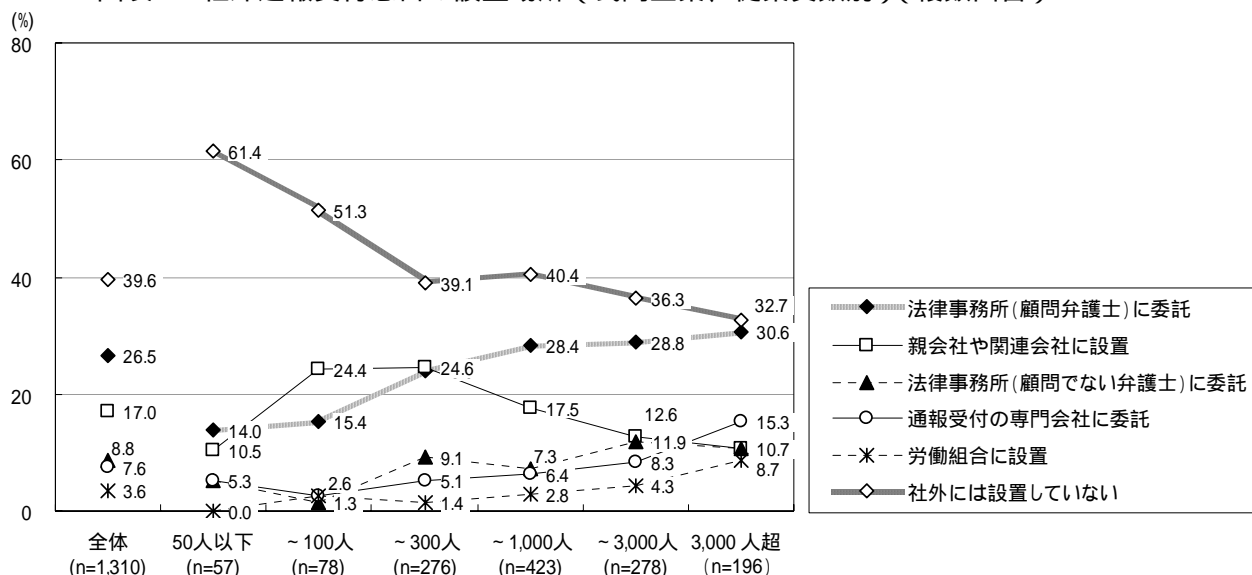
民間企業全体では、約4割が「社外には設置していない」（39.6%）と回答している。具体的な設置場所をみると、「法律事務所（顧問弁護士）に委託」（26.5%）が最も多かった。

図表 31 社外通報受付窓口の設置場所（民間企業）（複数回答）



従業員数別に比較すると、従業員数が少ない企業ほど「社外に設置していない」との回答率が高い傾向にある。3,000人超の企業で32.7%であるのに対し、51人～100人の企業で51.3%、50人以下の企業では61.4%となっている。

図表 32 社外通報受付窓口の設置場所（民間企業、従業員数別）（複数回答）



「全体」は従業員数が「無回答」の企業も含む

業種別では、建設業、製造業で、「社外には設置していない」(ともに44.9%)と回答した企業の割合が若干高くなっている。

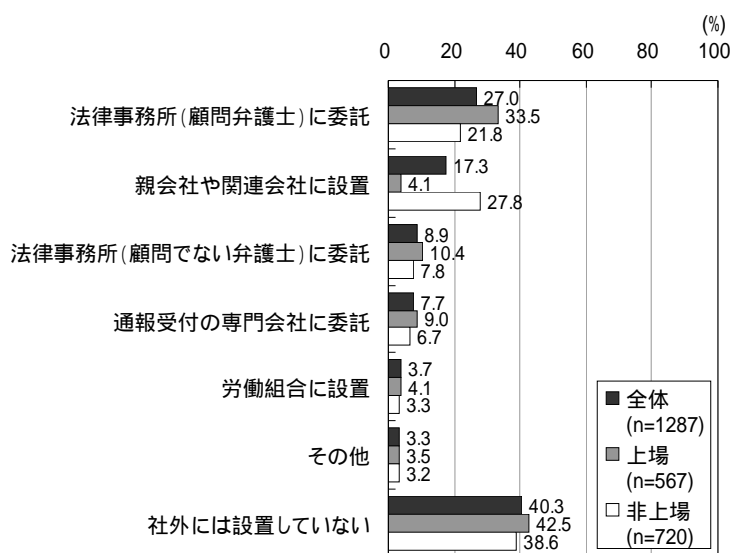
図表 33 社外通報受付窓口の設置場所(民間企業、業種別)(複数回答)

	計	法律事務所 (顧問弁護士)に 委託	法律事務所 (顧問でない弁護士)に 委託	通報受付の 専門会社に委託	親会社や関連会社 に 設置
全体	1,310 100.0	347 26.5	115 8.8	99 7.6	223 17.0
建設業	98 100.0	19 19.4	9 9.2	3 3.1	20 20.4
製造業	430 100.0	117 27.2	27 6.3	29 6.7	57 13.3
電気・ガス・熱供給・水道業	16 100.0	4 25.0	6 37.5	- -	2 12.5
運輸・通信業	192 100.0	44 22.9	15 7.8	13 6.8	44 22.9
卸売・小売業	234 100.0	59 25.2	21 9.0	23 9.8	45 19.2
金融・保険業	77 100.0	28 36.4	10 13.0	9 11.7	6 7.8
不動産業	31 100.0	12 38.7	4 12.9	3 9.7	3 9.7
サービス業	186 100.0	52 28.0	12 6.5	11 5.9	38 20.4
その他	46 100.0	12 26.1	11 23.9	8 17.4	8 17.4

	労働組合に 設置	その他	社外には 設置していない	無回答
	47 3.6	43 3.3	519 39.6	23 1.8
	-	7 7.1	44 44.9	1 1.0
	16 3.7	14 3.3	193 44.9	6 1.4
	1 6.3	1 6.3	6 37.5	-
	5 2.6	4 2.1	75 39.1	8 4.2
	21 9.0	6 2.6	79 33.8	4 1.7
	-	1 1.3	24 31.2	3 3.9
	-	-	11 35.5	-
	4 2.2	8 4.3	74 39.8	1 0.5
	-	2 4.3	13 28.3	-

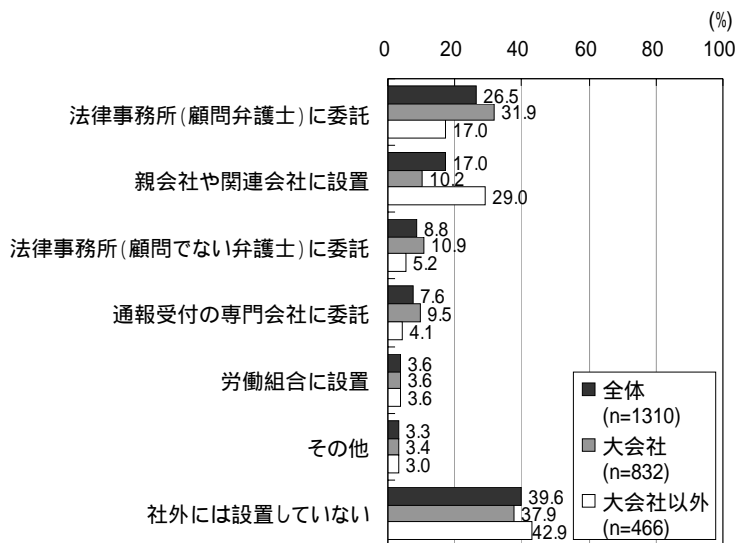
上場・非上場別に具体的な設置場所をみると、上場企業では「法律事務所(顧問弁護士)に委託」(33.5%)、非上場企業では「親会社や関連会社に設置」(27.8%)が最も多くなっている。

図表 34 社外通報受付窓口の設置場所(民間企業、上場・非上場別)(複数回答)



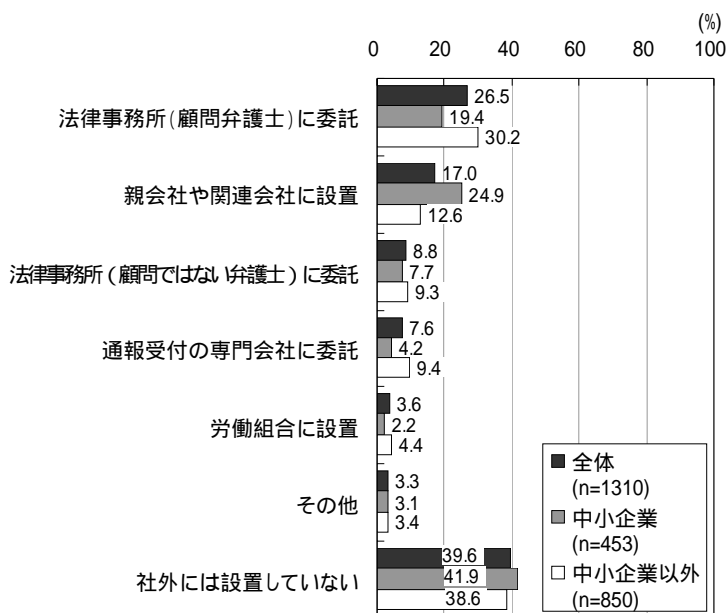
大会社では「法律事務所（顧問弁護士）に委託」（31.9%）、大会社以外では「親会社や関連会社に設置」（29.0%）が最も多い。

図表 35 社外通報受付窓口の設置場所（民間企業、大会社該当別）（複数回答）



中小企業では「親会社や関連会社に設置」（24.9%）が最も多い。

図表 36 社外通報受付窓口の設置場所（民間企業、中小企業該当別）（複数回答）



病院では、「社外には設置していない」が14件（58.3%）となっている。具体的な設置場所は、「法律事務所（顧問弁護士）に委託」が6件（25.0%）と最も多い。

学校では、「社外には設置していない」が28件（82.4%）で、8割以上が回答している。

図表 37 社外通報受付窓口の設置場所（病院、学校）（複数回答）

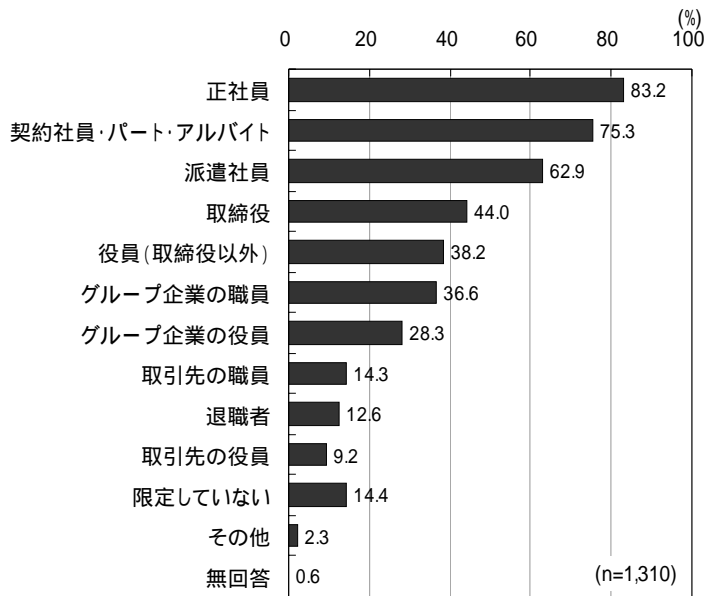
	計	法律事務所（顧問弁護士）に委託	労働組合に設置	通報受付の専門会社に委託	親会社や関連会社に設置	法律事務所（顧問でない弁護士）に委託	その他	社外には設置していない
病院	24 100.0	6 25.0	2 8.3	1 4.2	1 4.2	-	1 4.2	14 58.3
学校	34 100.0	1 2.9	-	-	1 2.9	1 2.9	3 8.8	28 82.4

(7) 通報者の範囲

内部通報制度を導入している民間企業（n=1,310） 病院（n=24） 学校（n=34）に対して、内部通報制度で対象としている通報者の範囲を訪ねた。

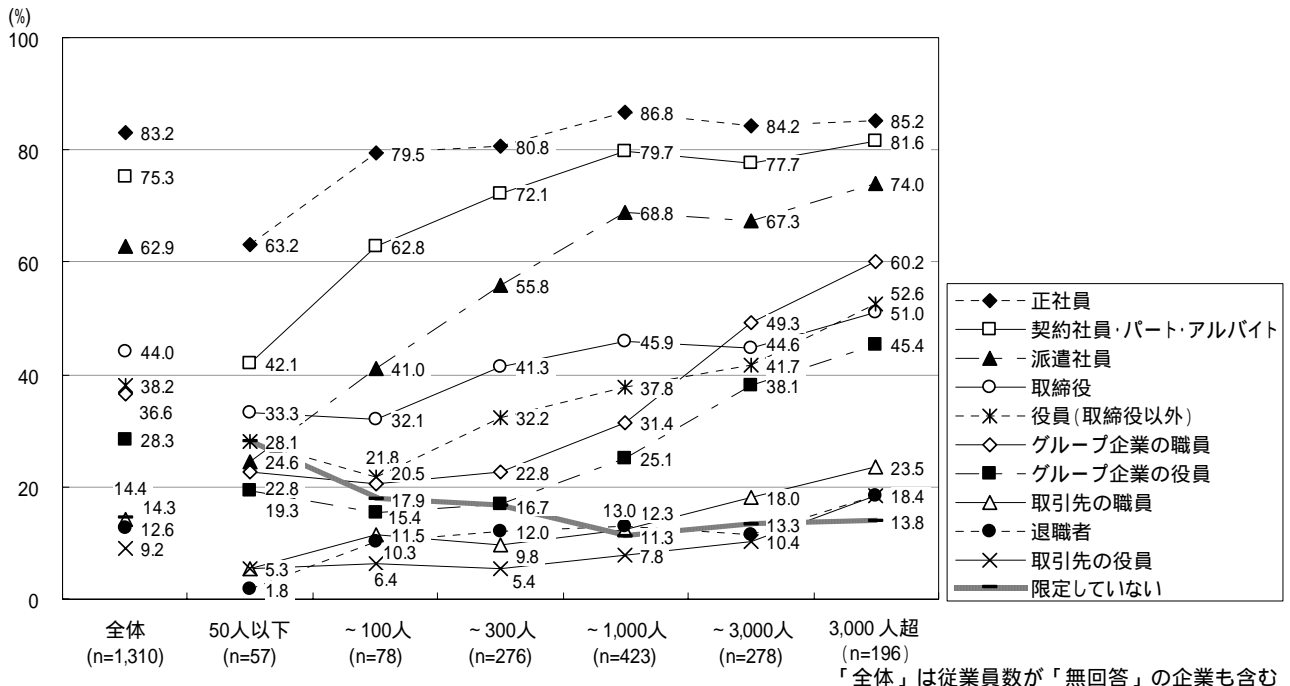
民間企業全体では、「正社員」（83.2%）「契約社員・パート・アルバイト」（75.3%）「派遣社員」（62.9%）が上位となっている。「取締役」（44.0%）「役員（取締役以外）」（38.2%）「グループ企業の職員」（36.6%）「グループ企業の役員」（28.3%）との回答も多い。一方、「取引先の職員」（14.3%）「退職者」（12.6%）「取引先の役員」（9.2%）は1割台にとどまっている。「限定していない」との回答は14.4%であった。

図表 38 通報者の範囲（民間企業）（複数回答）



従業員数別に比較すると、「限定していない」との回答は、50人以下の企業で28.1%と最も高い割合であった。その他の項目については、従業員数が多い企業で高い割合となっている。

図表 39 通報者の範囲（民間企業、従業員数別）（複数回答）



業種別では、金融・保険業で「契約社員・パート・アルバイト」(84.4%)、「派遣社員」(74.0%)の割合が若干高い。電気・ガス・熱供給・水道業では、3割超の企業が「限定していない」(31.3%)と回答している。

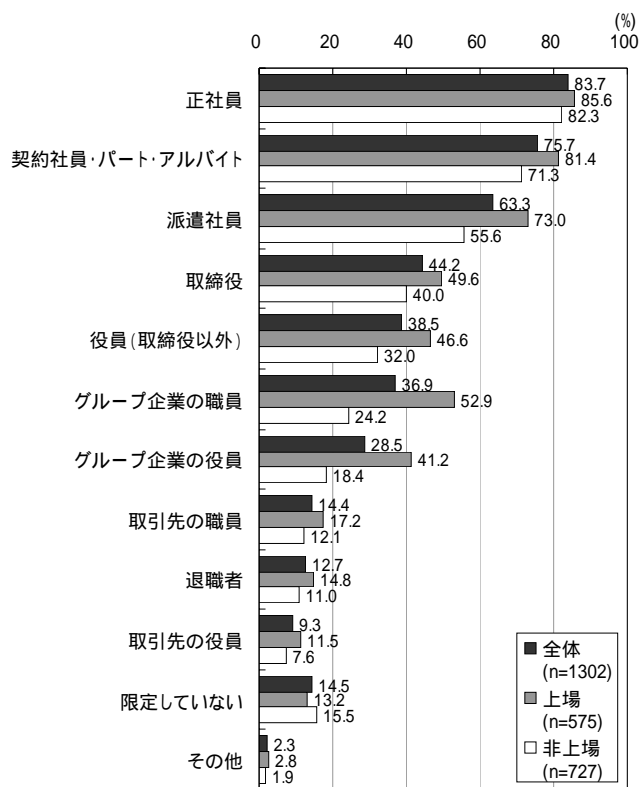
図表 40 通報者の範囲(民間企業、業種別)(複数回答)

	計	正社員	契約社員・ パート・ アルバイト	派遣社員	退職者	取締役	役員 (取締役以外)
全体	1,310 100.0	1,090 83.2	986 75.3	824 62.9	165 12.6	576 44.0	501 38.2
建設業	98 100.0	81 82.7	69 70.4	65 66.3	9 9.2	39 39.8	36 36.7
製造業	430 100.0	356 82.8	317 73.7	287 66.7	62 14.4	213 49.5	187 43.5
電気・ガス・熱供給・水道業	16 100.0	11 68.8	10 62.5	8 50.0	2 12.5	9 56.3	7 43.8
運輸・通信業	192 100.0	159 82.8	140 72.9	110 57.3	18 9.4	74 38.5	64 33.3
卸売・小売業	234 100.0	196 83.8	183 78.2	134 57.3	30 12.8	82 35.0	64 27.4
金融・保険業	77 100.0	70 90.9	65 84.4	57 74.0	14 18.2	42 54.5	38 49.4
不動産業	31 100.0	27 87.1	25 80.6	22 71.0	4 12.9	14 45.2	11 35.5
サービス業	186 100.0	152 81.7	143 76.9	109 58.6	23 12.4	73 39.2	66 35.5
その他	46 100.0	38 82.6	34 73.9	32 69.6	3 6.5	30 65.2	28 60.9

グループ企業の 役員	グループ企業の 職員	取引先の 役員	取引先の職員	限定していない	その他	無回答
371 28.3	480 36.6	121 9.2	187 14.3	189 14.4	30 2.3	8 0.6
29 29.6	42 42.9	16 16.3	23 23.5	15 15.3	2 2.0	1 1.0
152 35.3	177 41.2	42 9.8	61 14.2	64 14.9	10 2.3	3 0.7
7 43.8	7 43.8	6 37.5	6 37.5	5 31.3	-	-
51 26.6	62 32.3	18 9.4	22 11.5	29 15.1	7 3.6	1 0.5
53 22.6	73 31.2	15 6.4	25 10.7	31 13.2	5 2.1	3 1.3
22 28.6	33 42.9	4 5.2	9 11.7	7 9.1	1 1.3	-
11 35.5	14 45.2	4 12.9	8 25.8	4 12.9	-	-
30 16.1	51 27.4	13 7.0	28 15.1	28 15.1	3 1.6	-
16 34.8	21 45.7	3 6.5	5 10.9	6 13.0	2 4.3	-

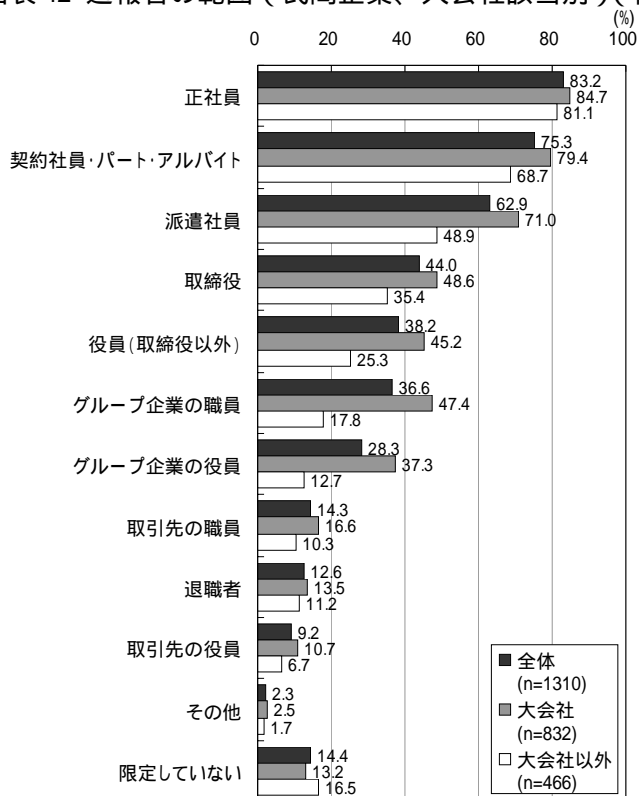
上場・非上場別にみると、上場企業においては、非上場企業と比較して総じて高い割合となっている。「派遣社員」(73.0%)、「グループ企業の職員」(52.9%)、「グループ企業の役員」(41.2%)などでは、非上場企業の回答と大きな差がみられる。

図表 41 通報者の範囲 (民間企業、上場・非上場別) (複数回答)



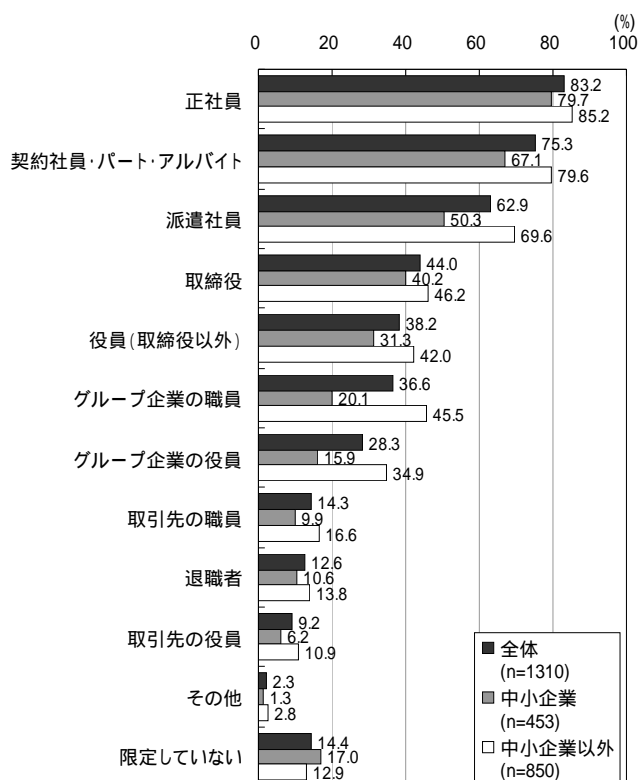
大会社においては、大会社以外と比較して、総じて高い割合となっている。特に、「派遣社員」、「取締役」、「役員(取締役以外)」、「グループ企業の職員」、「グループ企業の役員」などで、その傾向は顕著である。

図表 42 通報者の範囲 (民間企業、大会社該当別) (複数回答)



中小企業では、全般的に中小企業以外の回答よりも低くなっている。

図表 43 通報者の範囲（民間企業、中小企業該当別）（複数回答）



病院では、「正社員」が 19 件（79.2%）、「契約社員・パート・アルバイト」が 13 件（54.2%）と過半数が回答していたが、「派遣社員」は 6 件（25.0%）にとどまっている。「限定していない」は 4 件（16.7%）であった。

学校では、「正社員」が 22 件（64.7%）、「契約社員・パート・アルバイト」が 20 件（58.8%）、「派遣社員」が 17 件（50.0%）であった。「限定していない」は 11 件（32.4%）で、約 1/3 が回答していることになる。

図表 44 通報者の範囲（病院、学校）（複数回答）

	計	正社員	契約社員・パート・アルバイト	派遣社員	役員 (取締役以外)	退職者	取締役
病院	24 100.0	19 79.2	13 54.2	6 25.0	4 16.7	2 8.3	2 8.3
学校	34 100.0	22 64.7	20 58.8	17 50.0	3 8.8	3 8.8	2 5.9

	取引先の職員	グループ企業の職員	グループ企業の役員	取引先の役員	限定していない	その他	無回答
	2 8.3	1 4.2	- -	- -	4 16.7	1 4.2	- -
	2 5.9	1 2.9	1 2.9	1 2.9	11 32.4	2 5.9	- -

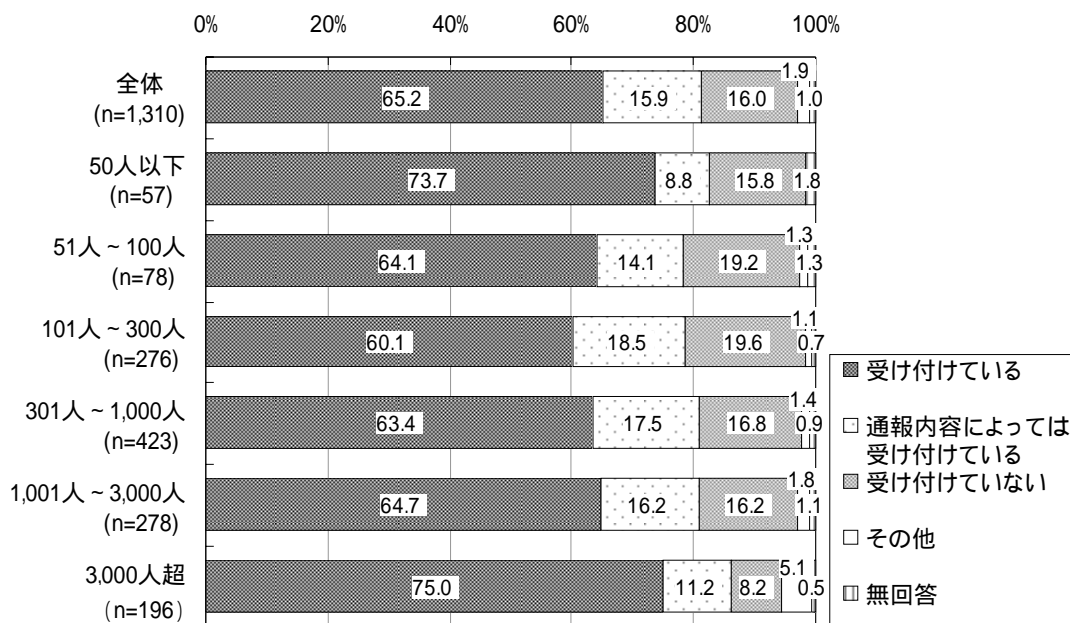
## (8) 匿名による通報の受付状況

内部通報制度を導入している民間企業（n=1,310） 病院（n=24） 学校（n=34） に対して、匿名による通報の受付状況を尋ねた。

民間企業全体では、約 2/3 が「受け付けている」（65.2%）と回答した。「通報内容によっては受け付けている」（15.9%）と合わせると、81.1%が匿名による通報を受け付けていることになる。

従業員数別にみると、3,000 人超の企業で「受け付けていない」の回答率が 8.2%と低く、「受け付けている」と「通報内容によっては受け付けている」を合わせると 86.2%に達している。

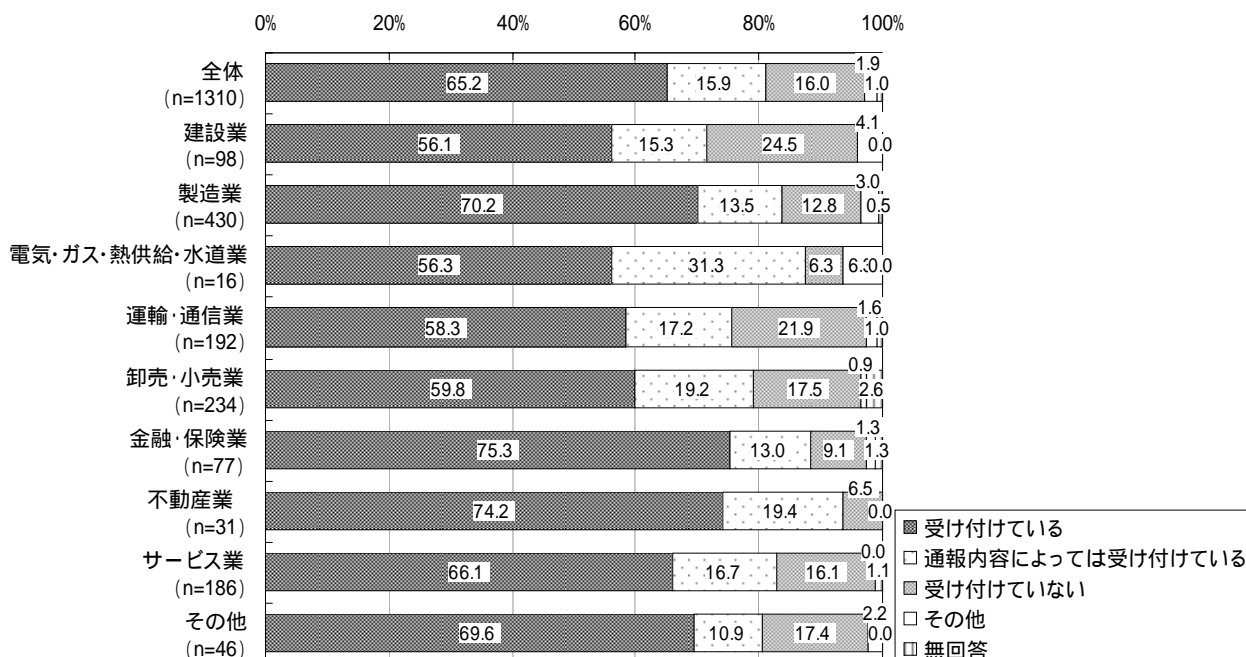
図表 45 匿名による通報の受付状況（民間企業、従業員数別）（単一回答）



「全体」は従業員数が「無回答」の企業も含む

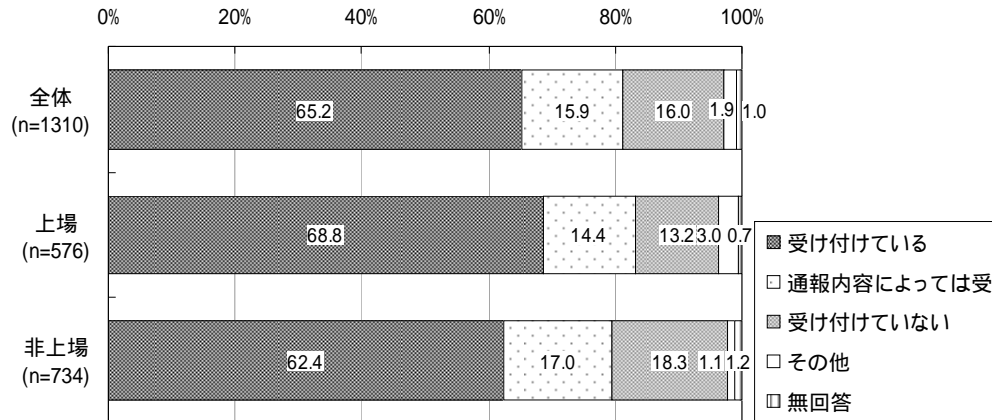
業種別では、金融・保険業、不動産業、製造業で「受け付けている」（それぞれ 75.3%、74.2%、70.2%）と回答した企業が 7 割を超えている。

図表 46 匿名による通報の受付状況（民間企業、業種別）（単一回答）



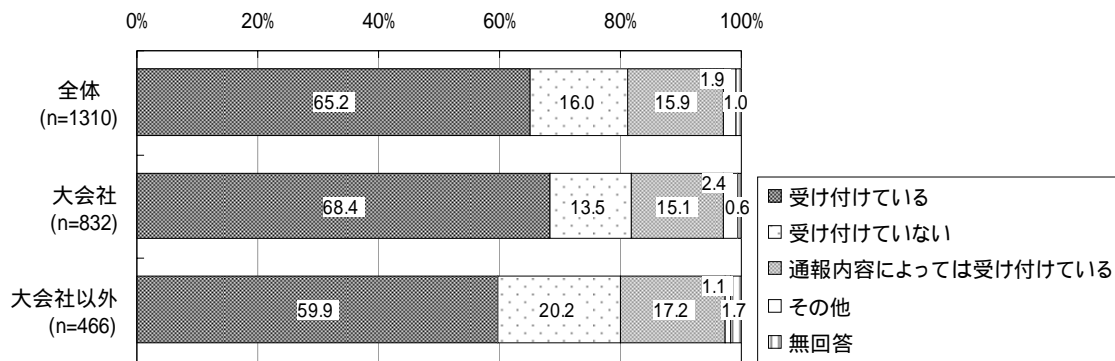
上場・非上場別に比較すると、「受け付けている」と回答した割合は、上場企業が 68.8%、非上場企業が 62.4%と、上場企業の方が若干高くなっている。

図表 47 匿名による通報の受付状況（民間企業、上場・非上場別）（単一回答）



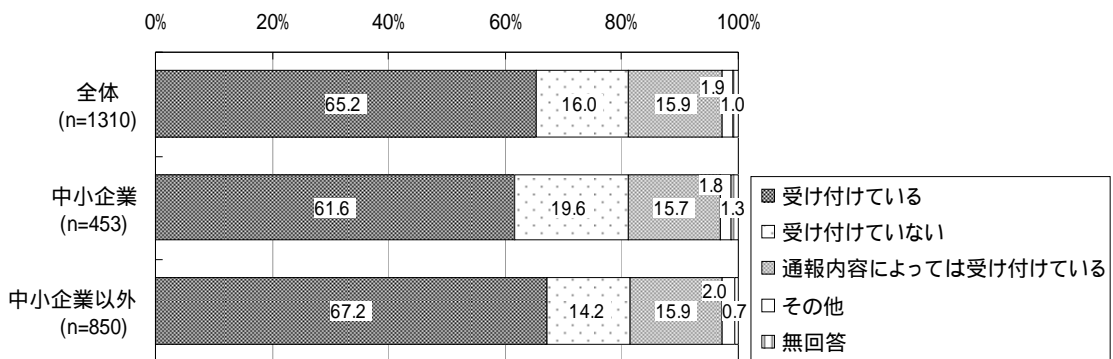
大会社と大会社以外をみると、大会社の方が「受け付けている」と回答した割合が高いことが分かる。

図表 48 匿名による通報の受付状況（民間企業、大会社該当別）（単一回答）



中小企業では、「受け付けている」(61.6%)との回答が若干少なく、「受け付けていない」(19.6%)との回答が若干多くなっている。

図表 49 匿名による通報の受付状況（民間企業、中小企業該当別）（単一回答）



病院では、19社(79.2%)が「受け付けている」と回答した。その他、「通報内容によっては受け付けている」が1社(4.2%)、「受け付けていない」が3社(12.5%)となっている。

学校では、「受け付けている」が17社(50.0%)、「通報内容によっては受け付けている」が8社(23.5%)、「受け付けていない」が7社(20.6%)であった。

図表 50 匿名による通報の受付状況(病院、学校)(単一回答)

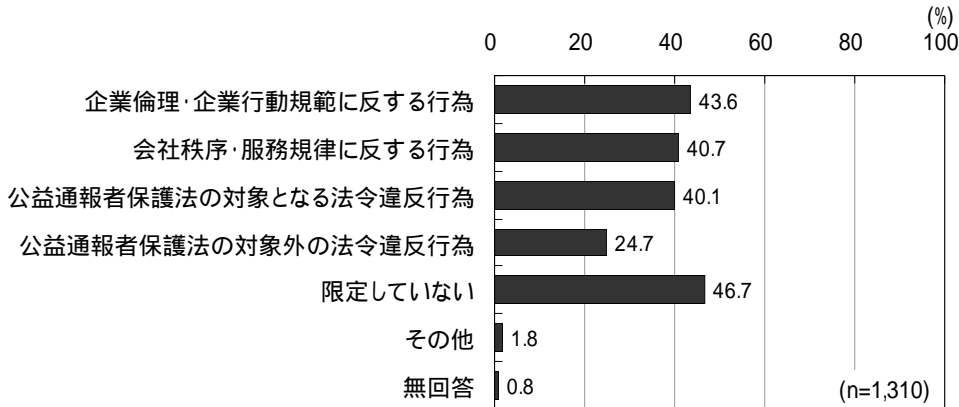
	計	受け付けている	通報内容によっては受け付けている	受け付けていない	その他	無回答
病院	24	19	1	3	1	-
	100.0	79.2	4.2	12.5	4.2	-
学校	34	17	8	7	2	-
	100.0	50.0	23.5	20.6	5.9	-

(9) 通報対象事実の範囲

内部通報制度を導入している民間企業（n=1,310） 病院（n=24） 学校（n=34） に対して、内部通報制度で対象としている通報対象事実の範囲を尋ねた。

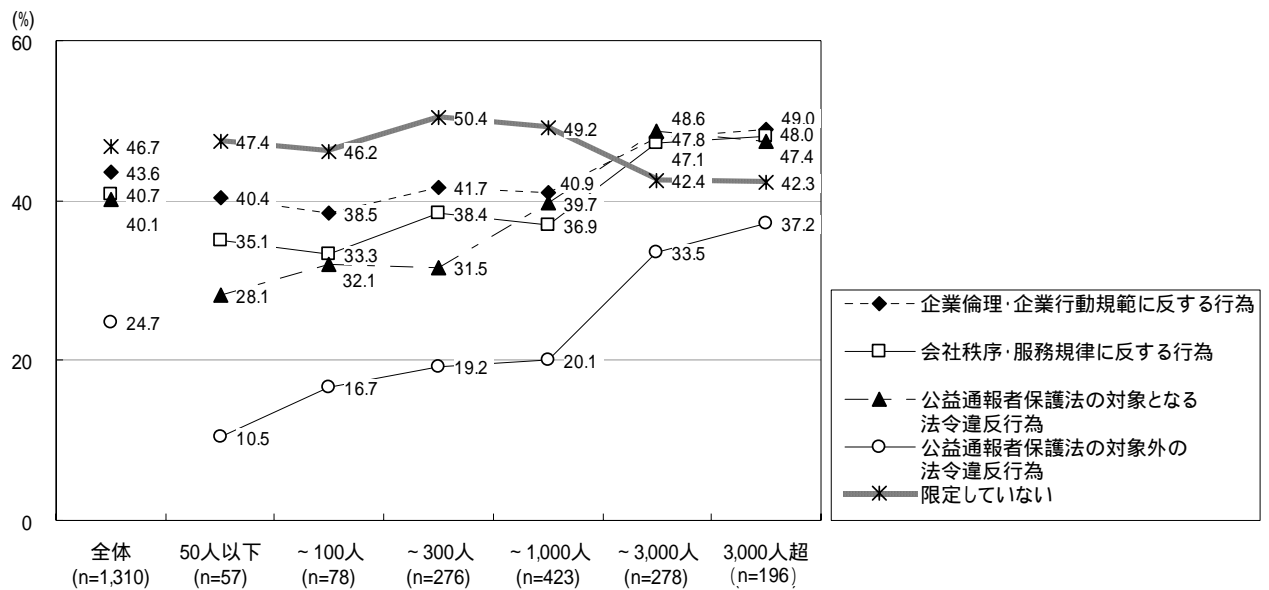
民間企業全体では、半数近くが「限定していない」（46.7%）と回答した。限定している場合の通報対象事実をみると、「企業倫理・企業行動規範に反する行為」（43.6%）「会社秩序・服務規律に反する行為」（40.7%）「公益通報者保護法の対象となる法令違反行為」（40.1%）が4割を超えている。「公益通報者保護法の対象外の法令違反行為」（24.7%）は約 1/4 の企業が回答した。

図表 51 通報対象事実の範囲（民間企業）（複数回答）



従業員数別に注目すると、「限定していない」の回答率は、1,000 人超の企業で若干低くなっている。一方、その他の選択肢では、1,000 人超の企業の回答率が高い傾向にある。特に、「公益通報者保護法の対象外の法令違反行為」については、50 人以下の企業で 10.5%と低い割合となっているが、従業員数が多いほど回答率が高くなり、3,000 人超の企業では 37.2%となっている。

図表 52 通報対象事実の範囲（民間企業、従業員数別）（複数回答）



「全体」は従業員数が「無回答」の企業も含む

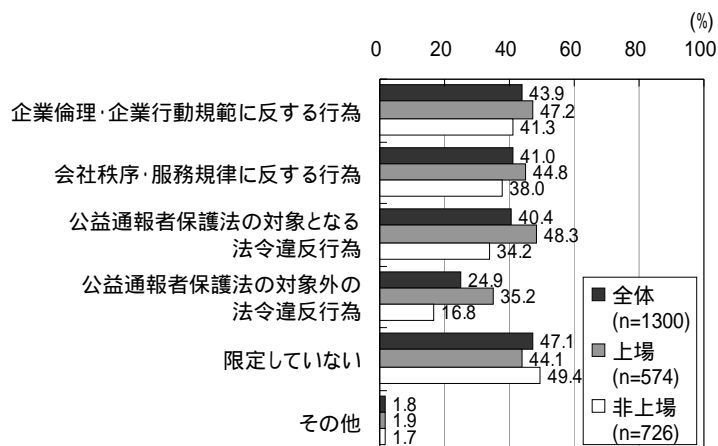
業種別にみると、電気・ガス・熱供給・水道業、金融・保険業では「公益通報者保護法の対象外の法令違反行為」(それぞれ 50.0%、46.8%)と回答した企業が相対的に高いことが分かる。不動産業では約 6 割の企業が「限定していない」(61.3%)と回答した。

図表 53 通報対象事実の範囲 (民間企業、業種別) (複数回答)

	計	公益通報者保護法の対象となる法令違反行為	公益通報者保護法の対象外の法令違反行為	企業倫理・企業行動規範に反する行為	会社秩序・服務規律に反する行為	限定していない	その他	無回答
全体	1,310 100.0	525 40.1	324 24.7	571 43.6	533 40.7	612 46.7	23 1.8	10 0.8
建設業	98 100.0	44 44.9	31 31.6	53 54.1	49 50.0	35 35.7	1 1.0	-
製造業	430 100.0	161 37.4	106 24.7	178 41.4	162 37.7	210 48.8	9 2.1	4 0.9
電気・ガス・熱供給・水道業	16 100.0	8 50.0	8 50.0	8 50.0	9 56.3	6 37.5	1 6.3	-
運輸・通信業	192 100.0	63 32.8	39 20.3	74 38.5	73 38.0	101 52.6	1 0.5	2 1.0
卸売・小売業	234 100.0	89 38.0	46 19.7	91 38.9	79 33.8	118 50.4	3 1.3	3 1.3
金融・保険業	77 100.0	47 61.0	36 46.8	45 58.4	44 57.1	23 29.9	4 5.2	-
不動産業	31 100.0	12 38.7	9 29.0	10 32.3	10 32.3	19 61.3	-	-
サービス業	186 100.0	80 43.0	37 19.9	89 47.8	85 45.7	81 43.5	3 1.6	1 0.5
その他	46 100.0	21 45.7	12 26.1	23 50.0	22 47.8	19 41.3	1 2.2	-

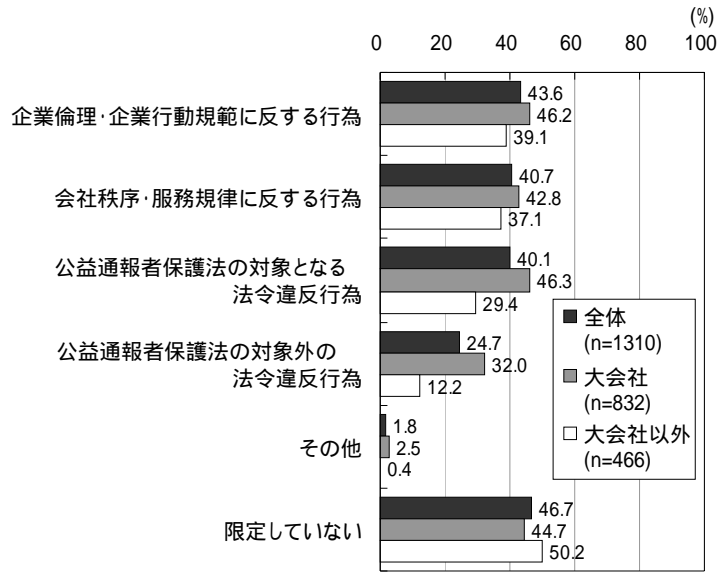
上場・非上場別に比較すると、「限定していない」の回答については、非上場企業の方が若干高くなっているが、その他の項目については、非上場企業よりも上場企業の方が総じて高くなっている。

図表 54 通報対象事実の範囲 (民間企業、上場・非上場別) (複数回答)



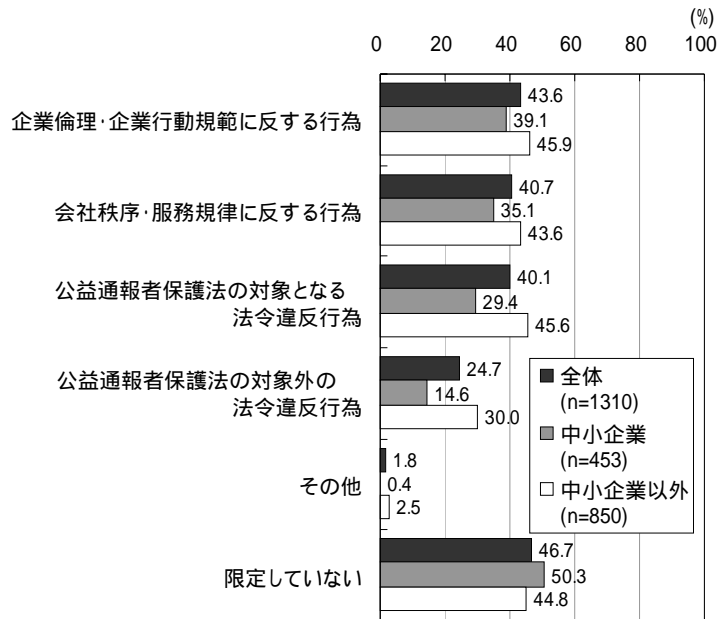
大会社と大会社以外をみると、「限定していない」の回答については、大会社以外の方が若干高く、約半数 (50.2%) が回答しているが、その他の項目については、大会社以外よりも大会社の方が総じて高くなっている。

図表 55 通報対象事実の範囲（民間企業、大会社該当別）（複数回答）



中小企業では、約半数（50.3%）が「限定していない」と回答しているが、その他の項目については、中小企業よりも中小企業以外の方が総じて高くなっている。

図表 56 通報対象事実の範囲（民間企業、中小企業該当別）（複数回答）



病院では、「限定していない」が12件(50.0%)と、半数を占めた。限定している場合は、「会社秩序・服務規律に反する行為」が10件(41.7%)、「企業倫理・企業行動規範に反する行為」が8件(33.3%)、「公益通報者保護法の対象となる法令違反行為」が7件(29.2%)、「公益通報者保護法の対象外の法令違反行為」が6件(25.0%)であった。

学校では、「限定していない」が15件(44.1%)で、限定している場合は、「公益通報者保護法の対象となる法令違反行為」が14件(41.2%)、「会社秩序・服務規律に反する行為」が10件(29.4%)、「企業倫理・企業行動規範に反する行為」が7件(20.6%)となっている。「公益通報者保護法の対象外の法令違反行為」は1件(2.9%)のみであった。

図表 57 通報内容の範囲(病院、学校)(複数回答)

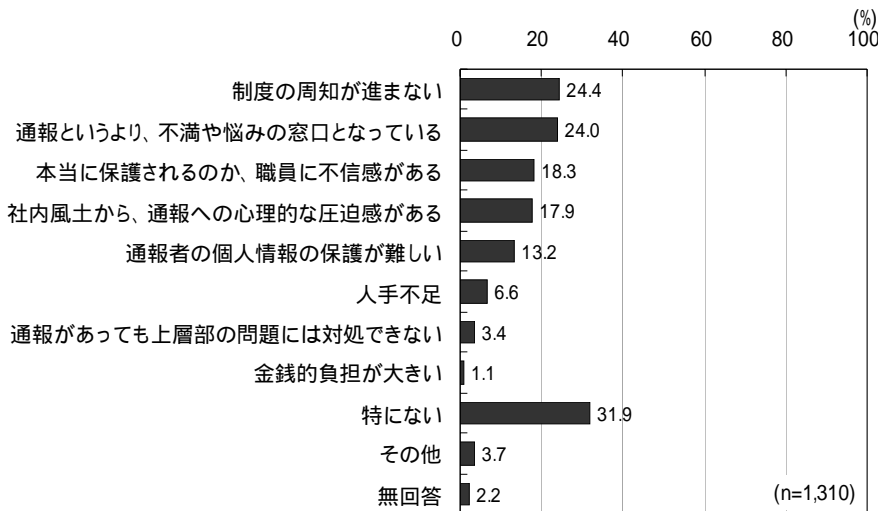
	計	会社秩序・服務規律に反する行為	企業倫理・企業行動規範に反する行為	公益通報者保護法の対象となる法令違反行為	公益通報者保護法の対象外の法令違反行為	限定していない	その他	無回答
病院	24 100.0	10 41.7	8 33.3	7 29.2	6 25.0	12 50.0	- -	- -
学校	34 100.0	10 29.4	7 20.6	14 41.2	1 2.9	15 44.1	1 2.9	- -

(10) 運用上の課題や実務上の負担

内部通報制度を導入している民間企業（n=1,310） 病院（n=24） 学校（n=34） に対して、内部通報制度を運用する上で、どのような課題や実務上の負担を感じているか尋ねた。

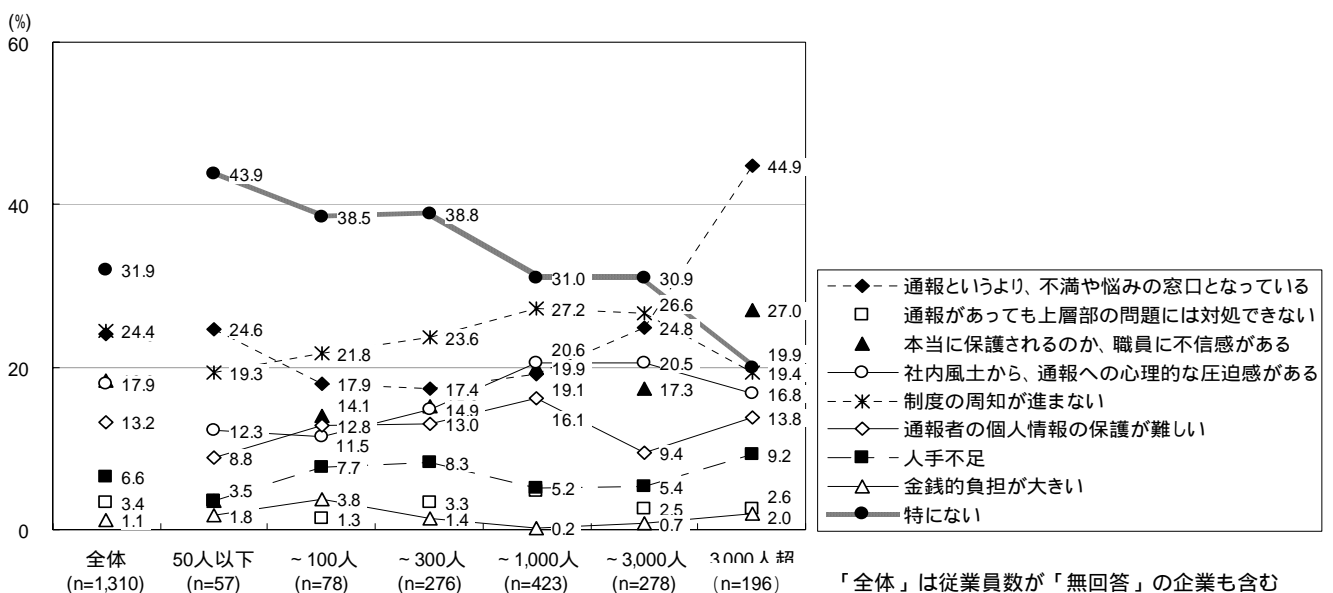
民間企業全体では、最も多かったのが「特にない」（31.9%）である。課題や実務上の負担について具体的内容をみると、「制度の周知が進まない」（24.4%） 「通報というより、不満や悩みの窓口となっている」（24.0%）が上位に並んだ。以下、「本当に保護されているか、職員に不信感がある」（18.3%） 「社内風土から、通報への心理的な圧迫感がある」（17.9%） 「通報者の個人情報保護が難しい」（13.2%） などであった。「人手不足」（6.6%） 「通報があっても上層部の問題には対処できない」（3.4%） 「金銭的負担が大きい」（1.1%） は1割に満たない。

図表 58 運用上の課題や実務上の負担（民間企業）（複数回答）



従業員数別では「特にない」との回答が、従業員数の少ない企業で高い割合となっている。従業員数が3,000人超の企業では19.9%と約2割にとどまっているのに対し、301人～3,000人の企業で約3割、51人～300人の企業で4割弱、50人以下の企業で43.9%であった。「通報というより、不満や悩みの窓口となっている」については、3,000人超の企業で44.9%と高い割合となっている。

図表 59 運用上の課題や実務上の負担（民間企業、従業員数別）（複数回答）



業種別にみると、建設業で「社内風土から、通報への心理的な圧迫感がある」(27.6%)、「制度の周知が進まない」(36.7%)と回答した企業の割合が相対的に高くなっている。

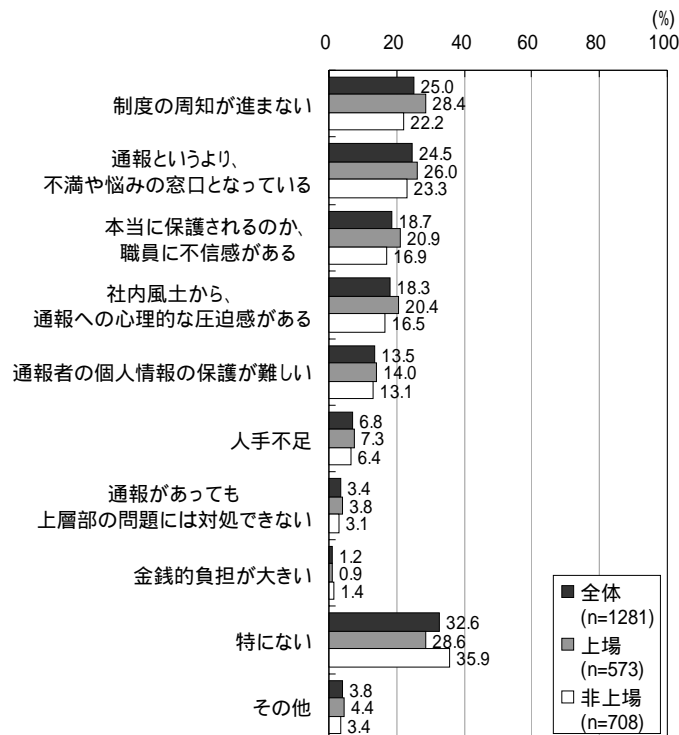
図表 60 運用上の課題や実務上の負担（民間企業、業種別）（複数回答）

	計	通報というより、 不満や悩みの 窓口となっている	通報があっても上 層部の問題には 対処できない	保護されるのか、 職員に不信感がある	社内風土から、 通報への心理的な 圧迫感がある	制度の周知が 進まない
全体	1,310 100.0	314 24.0	44 3.4	240 18.3	234 17.9	320 24.4
建設業	98 100.0	20 20.4	6 6.1	24 24.5	27 27.6	36 36.7
製造業	430 100.0	104 24.2	16 3.7	78 18.1	82 19.1	94 21.9
電気・ガス・熱供給・水道業	16 100.0	6 37.5	1 6.3	4 25.0	3 18.8	2 12.5
運輸・通信業	192 100.0	53 27.6	9 4.7	35 18.2	30 15.6	31 16.1
卸売・小売業	234 100.0	51 21.8	6 2.6	40 17.1	50 21.4	62 26.5
金融・保険業	77 100.0	16 20.8	2 2.6	17 22.1	13 16.9	17 22.1
不動産業	31 100.0	5 16.1	-	8 25.8	2 6.5	10 32.3
サービス業	186 100.0	49 26.3	3 1.6	23 12.4	18 9.7	54 29.0
その他	46 100.0	10 21.7	1 2.2	11 23.9	9 19.6	14 30.4

通報者の個人情報の 保護が難しい	人手不足	金銭的負担が 大きい	特にない	その他	無回答
173	87	15	418	49	29
13.2	6.6	1.1	31.9	3.7	2.2
12	7	-	26	1	3
12.2	7.1	-	26.5	1.0	3.1
59	32	2	140	24	5
13.7	7.4	0.5	32.6	5.6	1.2
3	-	-	5	-	-
18.8	-	-	31.3	-	-
33	7	3	68	7	6
17.2	3.6	1.6	35.4	3.6	3.1
27	15	3	64	9	10
11.5	6.4	1.3	27.4	3.8	4.3
10	3	1	22	4	-
13.0	3.9	1.3	28.6	5.2	-
2	-	1	13	-	1
6.5	-	3.2	41.9	-	3.2
20	19	5	66	3	2
10.8	10.2	2.7	35.5	1.6	1.1
7	4	-	14	1	2
15.2	8.7	-	30.4	2.2	4.3

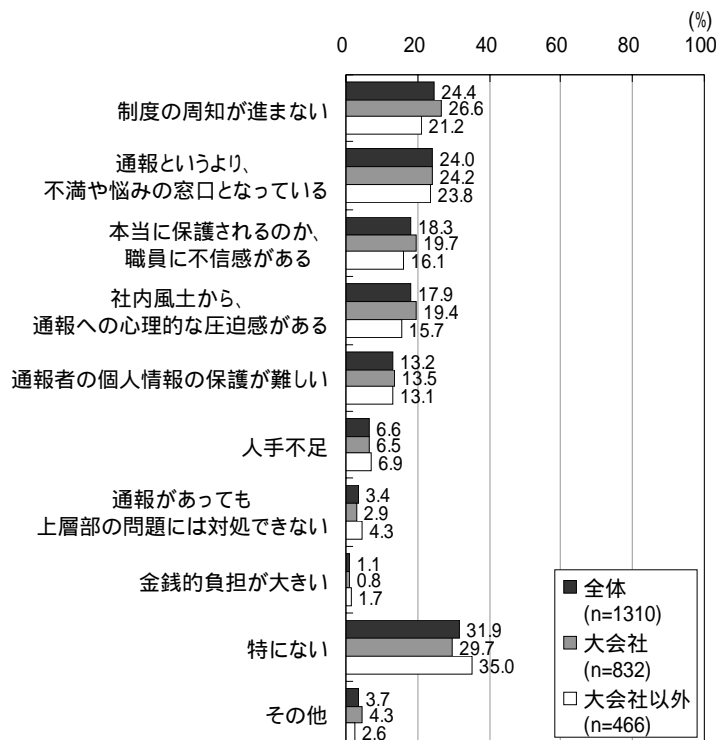
上場・非上場別を比較すると、両者間に大きな差はみられないが、「特にない」の回答については非上場企業の方が若干高く、その他の項目については総じて上場企業の方が高くなっている。

図表 61 運用上の課題や実務上の負担（民間企業、上場・非上場別）（複数回答）



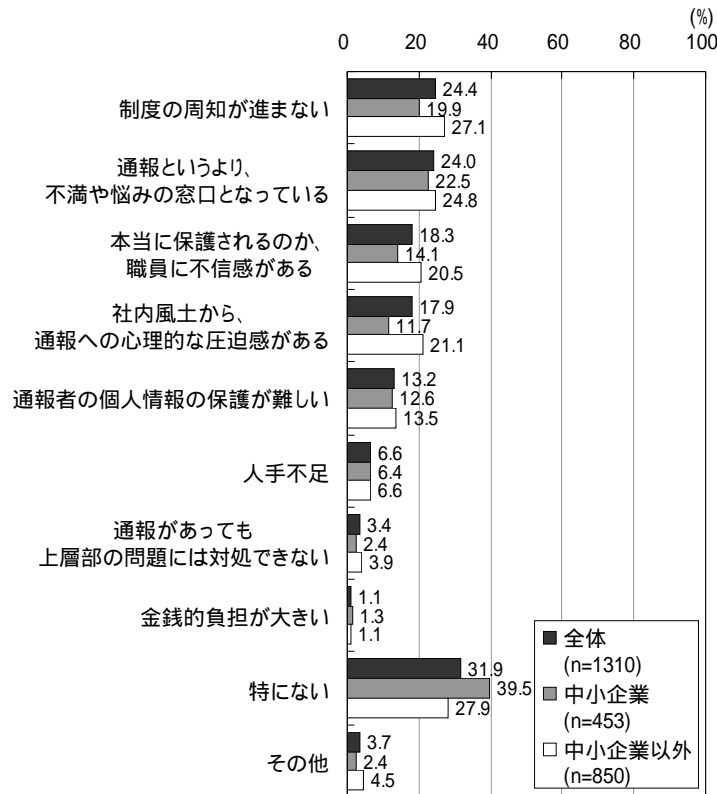
大会社と大会社以外をみると、「特にない」の回答については大会社以外の方が若干高くなっているが、全般的に大きな差はみられない。

図表 62 運用上の課題や実務上の負担（民間企業、大会社該当別）（複数回答）



中小企業では、約 4 割 (39.5%) が「特にない」と回答している。その他の項目の回答については、中小企業以外と比較して全般的に低くなっている。

図表 63 運用上の課題や実務上の負担 (民間企業、中小企業該当別)(複数回答)



病院では、「特にない」が 8 件 (33.3%) で、課題や実務上の負担は、「通報というより、不満や悩みの窓口となっている」が 9 件 (37.5%) と最も多い。以下、「制度の周知が進まない」と「通報者の個人情報の保護が難しい」が 4 件 (16.7%)、「本当に保護されているか、職員に不信感がある」が 3 件 (12.5%) となっている。

学校では、「特にない」が 13 件 (38.2%) で、4 割近くが回答している。課題や実務上の負担は、「制度の周知が進まない」と「通報者の個人情報の保護が難しい」が 8 件 (23.5%) と最も多く、「人手不足」が 5 件 (14.7%) で続く。

図表 64 運用上の課題や実務上の負担 (病院、学校)(複数回答)

	計	通報というより、不満や悩みの窓口となっている	制度の周知が進まない	通報者の個人情報の保護が難しい	本当に保護されるのか、職員に不信感がある	人手不足	通報があっても上層部の問題には対処できない
病院	24 100.0	9 37.5	4 16.7	4 16.7	3 12.5	2 8.3	1 4.2
学校	34 100.0	3 8.8	8 23.5	8 23.5	3 8.8	5 14.7	- -

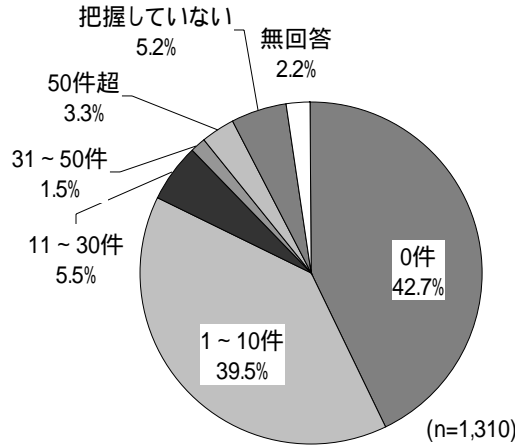
社内風土から、通報への心理的な圧迫感がある	金銭的負担が大きい	特にない	その他	無回答
1	1	8	-	1
4.2	4.2	33.3	-	4.2
2	-	13	1	2
5.9	-	38.2	2.9	5.9

(11) 通報窓口に寄せられた内部通報件数

内部通報制度を導入している民間企業（n=1,310） 病院（n=24） 学校（n=34）に対して、過去1年間に通報窓口（社内窓口・社外窓口）に寄せられた内部通報件数を尋ねた。

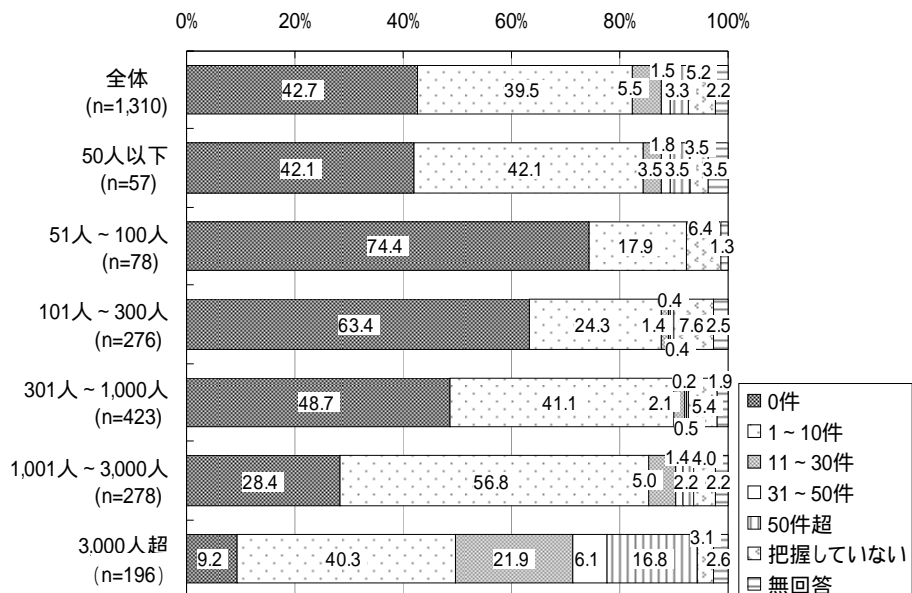
民間企業全体では、「0件」（42.7%）と「1～10件」（39.5%）が多く、共に約4割を占めている。11件以上受け付けている企業は、10.3%であった。

図表 65 通報窓口に寄せられた内部通報件数（民間企業）（単一回答）



従業員数別に注目すると、「0件」については、50人以下の企業で低い割合となっているが、全般的に従業員数が少ない企業ほど高い割合を示しており、従業員数が多い企業ほど、通報を受けている割合が高い。

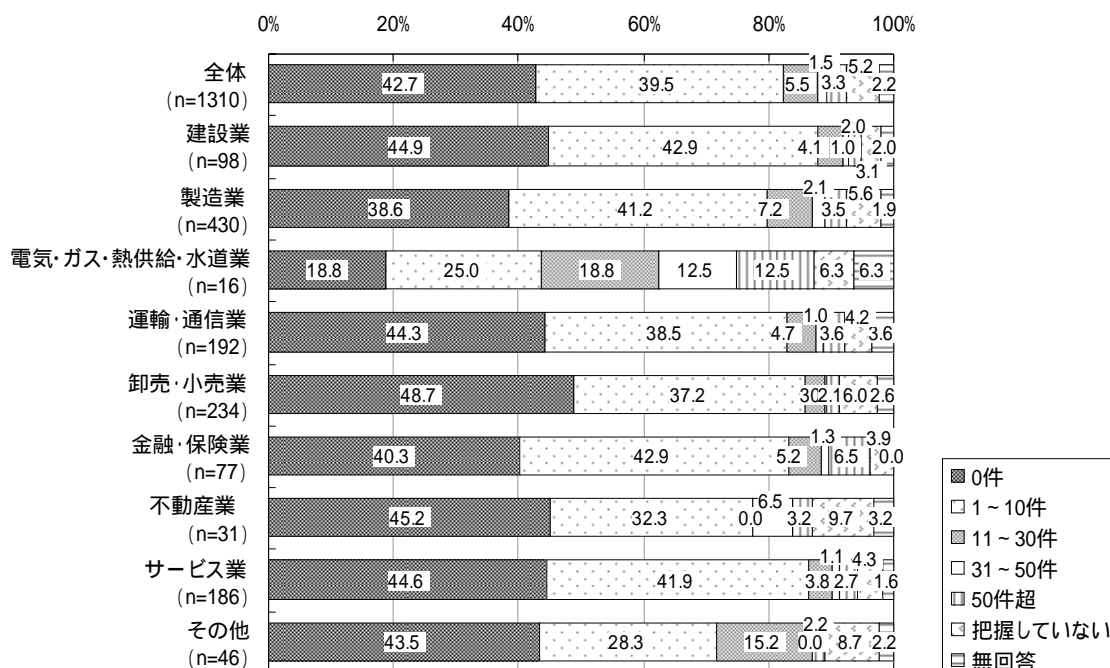
図表 66 通報窓口に寄せられた内部通報件数（民間企業、従業員数別）（単一回答）



「全体」は従業員数が「無回答」の企業も含む

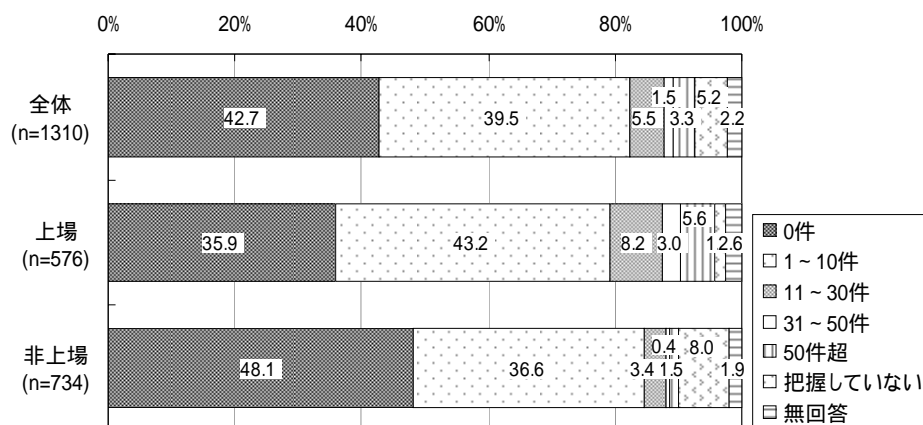
業種別にみると、電気・ガス・熱供給・水道業の件数が相対的に多いことが分かる。

図表 67 通報窓口に寄せられた内部通報件数（民間企業、業種別）（単一回答）



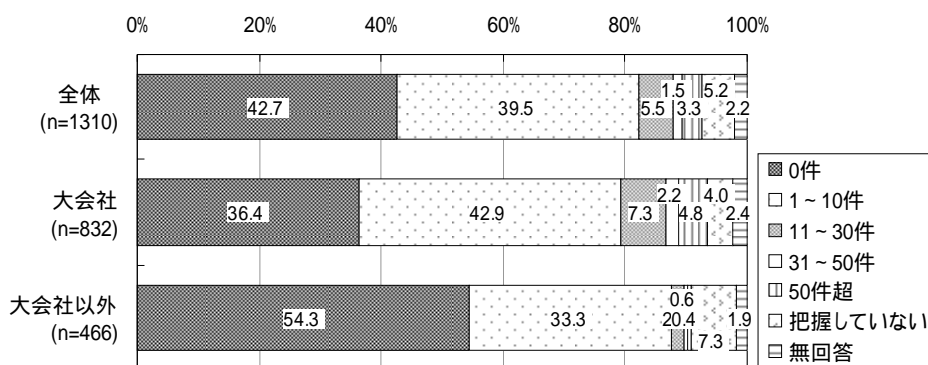
上場・非上場別に比較すると、「0件」の回答については、非上場企業で48.1%と約半数を占めているのに対し、上場企業では35.9%であった。

図表 68 通報窓口に寄せられた内部通報件数（民間企業、上場・非上場別）（単一回答）



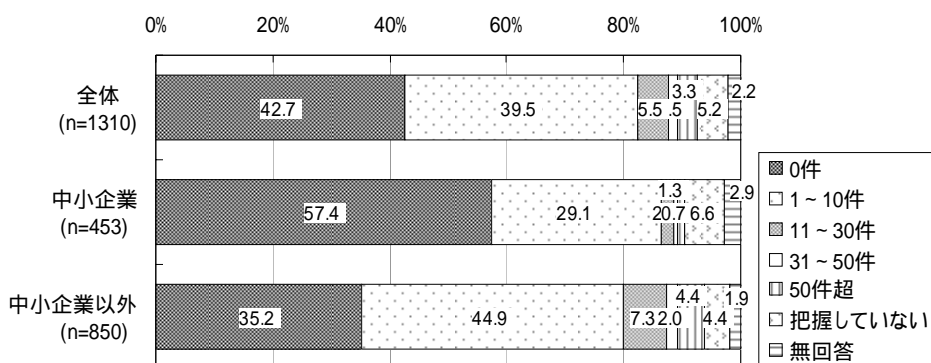
大会社をみると、「0件」(36.4%)の割合が低く、何らかの通報を受けた企業が57.2%を占めた。

図表 69 通報窓口寄せられた内部通報件数(民間企業、大会社該当別)(単一回答)



中小企業では、「0件」(57.4%)の割合が高く、何らかの通報を受けた企業は1/3程度(33.1%)であった。

図表 70 通報窓口寄せられた内部通報件数(民間企業、中小企業該当別)(単一回答)



病院では、「1~10件」が16件(66.7%)と最も多く、「0件」が5件(20.8%)で続く。

学校では、「0件」が22件(64.7%)と2/3以上を占め、「1~10件」が10件(29.4%)であった。

図表 71 通報窓口寄せられた内部通報件数(病院、学校)(単一回答)

	計	0件	1~10件	11~30件	31~50件	50件超	把握していない	無回答
病院	24	5	16	1	-	1	-	1
	100.0	20.8	66.7	4.2	-	4.2	-	4.2
学校	34	22	10	1	-	-	1	-
	100.0	64.7	29.4	2.9	-	-	2.9	-

# ヒアリング調査結果

## 1. 株式会社イトーヨーカ堂

### (1) 導入経緯

過去のコンプライアンス違反の反省をもとに、法務部だけでなく、会社全体としていかに法令を守り、倫理を徹底するかという観点で1992年に「企業行動点検委員会」(1993年「企業行動委員会」に改称)を設置し、1993年に「IYG 企業行動指針」(現「セブン&アイ HLDGS.企業行動指針」)を策定した。

その後、2001年には、企業行動指針をよりわかりやすく改訂するとともに、パートナー社員(パートタイマー従業員)・ヘルパー社員(アルバイト従業員)にもわかりやすく理解してもらうために、小冊子スタイルの「行動指針のガイドライン」を作成し、全従業員に配布している。同じく2001年には、行動指針の徹底・確認を目的に、コンプライアンス違反事例の通報に限らず、「職場で疑問に思うこと」や「行動指針についての質問・疑問」についての全般的な相談窓口として「ヘルプライン」を設置した。

### (2) 基本設計

#### 規程

「ヘルプライン規程」や明文化されたマニュアル類は特にないが、ヘルプラインの趣旨や利用方法については、全従業員に配布されている「企業行動指針のガイドライン」の中に明記されている。

なお、相談の受付記録はデータベース化し、過去の案件についていつでも検索できるようにしており、特定の店舗で同じような問題が繰り返し発生していないか等についても確認できるようにしている。また、データベースへのアクセス権限はヘルプラインの担当者限定しており、情報管理についてもルール化している。

#### 相談窓口

##### a. 社内窓口

名称	ヘルプライン
設置時期	2001年9月
設置部署	企業行動委員会事務局
担当者	事務局5名(うち女性1名) 1
受付時間	平日 9:00～17:30(電話) 2

受付方法	電話、電子メール、郵送、その他
相談者の範囲	社員（パートタイマー・アルバイト含む）、社員の家族、退職者 3
匿名受付の可否	匿名も可
受付内容	特に限定せず

#### 1 担当者について

当社は女性のパートナー社員が多いので、女性担当者も設置している。

#### 2 電話受付時間

受付時間外は留守番電話をセットしている。なお、店舗の従業員は平日が休みであることも多いため、電話の受付を平日に限定することの支障はあまり多くないと考えている。

#### 3 相談者の範囲

社員（パートタイマー含む）の配偶者、アルバイトの母親など、従業員の家族からの相談も少なくない。

#### b. 社外窓口

設置していない。

ヘルプラインは、企業行動指針の趣旨の徹底・確認を目的として、コンプライアンス違反事例の通報に限らず、「職場で疑問に思うこと」や「行動指針についての質問・疑問」についての全般的な相談窓口として設置しているため、その趣旨に鑑みて、社内窓口の方が適していると考えている。

### (3) 運用方法

#### 窓口対応

相談の事案ごとに、事務局で対応方針（調査を実施する部署・調査方法等）について協議する。週1回の定期的な打合せの他、適宜、対応についての打合せを実施している。

#### 調査方法

実際に調査を実施する部署については、問題の調査や解決のためにどの部署が実施するのがもっとも適切なのか、という観点から、事務局が直接行う場合と、担当部署に依頼する場合と両方のケースがある。

たとえば、就業に関する問題であれば、勤労厚生部に、勤怠状況等の確認や、必要に応じ

て該当店舗の指導を依頼する。なお、他部署に調査を依頼する場合は、相談者の名前は開示しないのが原則であるが、ハラスメントなど、事実確認にあたり相談者の名前を開示する必要がある場合は、相談者の同意を得た上で相談者の名前を開示して調査を依頼している。

なお、調査にあたっては、他部署に調査を依頼する場合、自ら調査を実施する場合のいずれの場合も、相談者が相談したことによる不利益を被らないよう配慮を徹底している。また、調査の対象についても、複数部署に同様の調査を実施する等、相談者の所属部署ができるだけ特定できないような工夫をしている。

#### フィードバック

担当役員には全ての相談案件を逐次報告しているほか、社長、監査役等の経営陣にも定期的に報告を行っている（ただし、重要案件は経営陣にも直ちに報告している）。また、当社を含めたグループの各事業会社は、四半期ごとに、親会社である株式会社セブン&アイ・ホールディングスのCSR推進委員会・コンプライアンス部に報告を行っている。

#### フォローアップ

原則として、相談を受けて対応を実施した案件について、一定期間経過後に問題が再発していないか等の事後確認は行っていないが、相談者に対しては、相談を受け付けた時点で、職場で相談者の詮索をするようなことがあったり、問題が再発するようであればすぐに連絡をしてもらいたい旨を伝えている。なお、相談者の名前を開示して調査を行った場合は、後に相談者が不利益を被ることがないように、相談者が所属する部署の責任者にはその旨を徹底している。

#### 周知・利用促進の取組

「行動指針のガイドライン」の全従業員への配布の他、ヘルプラインに関するポスターを全店に掲示している。また、管理職に対しては、登用時の研修においてヘルプラインの趣旨を周知徹底している。

#### 公益通報者保護法への対応

公益通報者保護法への対応に関しては、これまでの運用で基本的には対応済みであると判断し、運用について特に大きな変更はしていない。ただし、同法では、会社が設置する特別な相談窓口（ヘルプライン）だけでなく、店長など事業所における管理者も通報の対象先となるため、法律の施行に合わせて、2006年4月に、店長に対する教育を実施した。

なお、ある相談があった場合に、それが公益通報保護法における「通報」に該当するか否かの判断については、特に厳密な線引きは行っていない。ヘルプライン自体、法令違反の摘発に限らず、職場におけるコミュニケーション、マネジメントの向上の一環として導入した

こともあり、店舗の役職者に対しても、何か相談があった場合は、何でも話を聞いて問題の解決に向けて誠実に対応すること、必要に応じて事務局に相談することをお願いしている。

#### (4) 相談状況

##### 相談件数

	2001年度	2002年度	2003年度	2004年度	2005年度
月平均	14件	16件	17件	16件	9件

##### a. 手段別内訳(%)

	2001年度	2002年度	2003年度	2004年度	2005年度
電話	50	61	68	84	76
メール	45	32	27	14	21
郵便	1	3	4	1	3
その他	4	5	4	4	0
合計	100	100	100	100	100

##### b. 相談者属性別内訳(%)

	2001年度	2002年度	2003年度	2004年度	2005年度
正社員	26	28	23	14	7
パートタイマー	40	46	50	69	65
アルバイト	7	3	3	2	1
社員家族	4	3	6	4	7
その他	23	21	18	11	20
合計	100	100	100	100	100

##### 相談内容の傾向

かつては、休暇取得や残業など労務面の相談が中心だったが、最近は、直属の上司の言動や仕事の進め方(マネジメント)に関する相談が増えている。

#### (5) 設置効果と課題

##### 効果

本来、各店舗・各部における疑問・問題は、一人ひとりの規範意識や職場におけるコミュ

ニケーションにより、各店舗・各部において解決できることが理想であるが、様々な与件により、必ずしも全ての疑問・問題が各店舗・各部において解決されるわけではない。このような状況において、店舗等のラインから独立した相談窓口としてのヘルプラインを設けることにより、会社としての風通しのよさが確保され、問題の解決が図れていると考えている。

## 課題

ヘルプラインの認知度向上が、大きな課題の1つと捉えている。ヘルプラインは、周知され利用されて、初めて前述のような効果が十分に達成されるものと考えているが、従業員の約75%がパートタイマー従業員で、入れ替わりも多い状況の中で、ヘルプラインの認知度は必ずしも高くないのが現状である。管理職に対する意識調査では、ヘルプラインや企業行動指針について、「部下に説明できない」という回答も少なからずあり、より一層の教育・徹底が必要と考えている。

また、相談案件の事後検証や、類似案件の再発防止も、重要な課題と捉えている。ある相談に対し、その問題の解決だけに終わらず、その問題が発生した店舗・部門や他の店舗・部門における類似の問題の再発を防止し、行動指針の理念を浸透させること、すなわち、お客様・従業員も含めた当社を取り巻く様々な人々に対する責任を果たすために、どのような取り組みをすべきなのかを、絶えず検討していくことが必要であると考えている。

## 2. エーザイ株式会社

### (1) 導入経緯

1999年に米国で反トラスト法違反事件が発生。米国司法省と司法取引を行い、多額の罰金を支払った。この教訓をふまえ、2000年4月にコンプライアンス・プログラムを再構築した。企業倫理担当役員（チーフ・コンプライアンス・オフィサー）の任命、コンプライアンス委員会の設置、企業行動憲章・行動指針の制定などとともに、コンプライアンスに関する相談・通報窓口である「コンプライアンス・カウンター」を開設した。

### (2) 基本設計

#### 規程

#### a. 「コンプライアンス・ハンドブック」

2000年4月、新たなコンプライアンス・プログラムの施行と同時に初版を発行。その後、定期的に改訂を行っている。コンプライアンス・ハンドブックは、エーザイグループの企業行動憲章・行動指針、およびコンプライアンス・カウンターの概要（対象事項、相談・連絡の方法、連絡先等）を記載している。

#### b. コンプライアンス・カウンター・マニュアル

相談・連絡の対応方法について文書化。セクハラについては対応手順のフローチャートも作成している。

#### 通報窓口

#### a. 社内窓口

名称	コンプライアンス・カウンター
設置時期	2000年4月
設置部署	企業倫理推進部
担当者	部長以下7名（うち女性2人）
受付時間	就業時間内（電話） 1
受付方法	電話、電子メール、FAX、郵送、面談 2
通報者の範囲	役員、従業員
匿名受付の可否	匿名も可
受付内容	特に限定せず 3

### 1 受付時間

電話の受付は通常の就業時間中であるが、夜間にかかってくることもある。不在時は留守番電話で対応している。

### 2 受付方法

2003年から匿名を受け付けるため、通常のメール以外に、イントラネットの「Webカウンター」で、匿名連絡を可能にした。さらに外部のプロバイダーを利用した窓口もある。これは完全に匿名が確保できる。このようにメールの受付は3つのルートを用意している。

### 3 受付内容

コンプライアンスに関する幅広い相談と連絡（通報）を受け付けている。

#### b. 社外窓口

名称	コンプライアンス・カウンター（社外窓口）
設置時期	2000年4月
設置場所（委託先）	顧問弁護士事務所
受付方法	電子メール、郵送
通報者の範囲	役員、従業員
匿名受付の可否	実名のみ
受付内容	特に限定せず

#### グループ会社の体制

従来は本社で受けていたが、各社独自のカウンターを設けた方が相談しやすい場合もあると考え、2005年までに全関係会社で窓口を開設した。関係会社の従業員は本社、各社どちらに通報してもよいことになっている。

関係会社の窓口担当者については定期的に知識習得や、ケーススタディ、ロールプレイなどの研修を行っている。

### (3) 運用方法

#### 窓口対応

通報が来たらすぐに企業倫理推進部員で対応について話し合う。速やかに方針を決めて、調査に行くなど、迅速に対応を行うようにしている。

今のところ7人で対応できているが、手が足りないときは法律事務所に応援を頼むことも

ある。

企業倫理推進部の居室は、他の組織と隔離しており、相談・通報内容が部員以外に聞かれることはない。部屋の鍵はメンバーしか持っていない。

#### 調査方法

通報者の了解を取った上で、企業倫理推進部が社内調査を実施する。調査に基づき事実認定を行い、コンプライアンス上問題がある場合には人事部に伝え、人事委員会で処分を検討する。

調査に際し、通常は事前アポをとって当該部署に行くが、証拠隠滅の可能性、関係者で口裏合わせの可能性がある場合など、抜き打ちで調査に行くこともある。そのときは法務部、弁護士などと協力して事前に慎重な調査設計を行う。

社内的に改善措置が必要な場合、担当部署に改善を指示する。

#### フィードバック

コンプライアンス・カウンターが受けた通報事案は、月次単位で監査委員会へ報告している。また、匿名による通報事案は随時報告している。ただし、監査委員会への報告であっても、通報者や関係部署が特定できない内容としている。

#### フォローアップ

通報者に対処方針は随時連絡している。

匿名の場合、Web カウンター経由の通報者には連絡可能である。電話の場合は再度連絡をもらうように通報者に頼んでいる。

通報者には、もし不利益な取り扱いなどがあつたらすぐに連絡をしてほしいと言っている。フォローの必要な場合は一定期間後、確認している。

#### 周知・利用促進の取組

コンプライアンス・カウンターへのアクセス方法を記したコンプライアンス・ハンドブックと常時携帯が可能なコンプライアンス・カードを配布し、さらにイントラネットで毎月コンプライアンス・カウンターへのアクセス件数と相談・通報内容の項目別分類を掲載している。

また、コンプライアンス・カウンターを誰がやっているのかがわからないと不安で相談しにくいのではないかとこの点から、各事業所の全体研修や階層別研修の際には必ず担当者の名前と写真を公表している。

## 通報義務について

通報すべきことを怠ったら処罰の対象になる。知っていて何もしなかったらコンプライアンス違反となることを、行動指針に明記している。

## 公益通報者保護法への対応

公益通報者保護法では職場の上司も通報先となる。社員としては上司と窓口、どちらに通報や相談をしたらいいのか迷うことも想定される。まずは上司への相談を促しているが、上司に相談して、そのまま放置されないように、管理職に対して「自分自身が通報先になる可能性がある」ことを注意喚起し、もし通報を受けた際はカウンターに連絡するよう、全社に徹底している。

## (4) 通報状況

### 件数

2007年3月現在、累計で4,009件。平均すると月50件ぐらいである。

連絡（通報）にあたるものは月2～3件。最近は雇用関連の事案が多い。

大掛かりな調査が必要な案件は年に数件程度である。

社内・社外窓口の別では、圧倒的に社内窓口が多い。社外窓口は月1～2件程度である。

### 通報内容

開設当初の2000年は、「国家公務員倫理法」が施行された年であり、公務員との交流に関する相談が多かった。最近は「個人情報関連、雇用関連」が多い。

## (5) 設置効果と課題

### 効果

些細な疑問に対しても、気軽に相談できるコンプライアンス・カウンターの存在は、ビジネス活動を行っていく上で重要である。疑問が生じたら必ず上司、関連部署またはコンプライアンス・カウンターに相談するということの徹底につながり、一人ひとりのコンプライアンスに対する意識が向上すると考えている。

### 今後の課題

#### a. 窓口の信頼性向上

意識調査では、「相談しにくい」、「不安を感じる」という人が2割近くいる。このためさらに信頼を得るために努力が必要と感じている。例えばセクハラを相談したらどうなるのかと

いうことをフローチャートで示してはいるが、十分な理解には至っていない。また、現在は機密保持を優先しているので行っていないが、将来的には事例紹介を行うことも検討したい。

b. 通報者保護の徹底

通報者への報復は禁止しているが、隠微な嫌がらせなど報復かどうか分からないものも考えられる。通報者が職場で不利益を被らないよう、通報者のケアを行っていく必要がある。

### 3. 株式会社資生堂

#### (1) 導入の経緯

当社では従来からコンプライアンスに積極的に取り組んできた。1997年5月、取締役会の諮問機関という位置づけで「企業倫理委員会」(現コンプライアンス委員会)を設置した。資生堂企業行動宣言「THE SHISEIDO WAY」実現のため1997年9月に資生堂企業倫理・行動基準「THE SHISEIDO CODE」を制定(2003年7月に改定)し、全社員(期間従業員も含む)に配布している。1997年12月には、企業倫理活動の推進役として、職掌・資格を問わない「THE CODE リーダー」を本社全部門および関係会社など全事業所に配置した。

1999年に改正均等法が施行されたため、それを受けて2000年4月からセクハラ問題を中心に受け付けることを目的とした相談窓口「資生堂相談ルーム」を開設した。しかし、人間関係や労務管理(残業や休みの問題)等に関する相談が多く寄せられたため、2002年7月からは、コンプライアンス全般や業務上の悩み相談を受け付ける窓口としている。

#### (2) 基本設計

担当部署は総務部法務室、責任者は総務部長。

##### 規程

資生堂グループ相談窓口規程。コンプライアンス委員会で決裁したもので、正式な社内ルール(社内規程)として、全社員に周知している。

##### 相談・通報窓口

社内窓口と社外窓口を設けている。

##### a. 社内窓口

名称	資生堂相談ルーム
設置時期	2000年4月
設置場所	総務部法務室
担当者	3名。法務室管理職で専任の社内相談員(男性)2名と、社外の臨床心理士資格をもった産業カウンセラー(女性)
受付時間	水曜は20時まで、その他平日は原則本社就業時間内 1
受付方法	電話、FAX、電子メール、手紙、面談
通報者の範囲	契約社員・派遣社員を含む全従業員 2

匿名受付の可否	匿名も可
受付内容	特に限定せず

#### 1 受付時間

社外産業カウンセラーは月曜の10時～14時、水曜の16時～20時と、受付時間が決まっている。月・水の指定時間以外は社内相談員が対応する。

#### 2 相談・通報者の範囲

社員の家族（親、夫、妻）や退職者からの連絡もある。

#### b. 社外窓口

社外窓口の名称	資生堂社外相談窓口
設置時期	2002年10月
設置場所（委託先）	顧問弁護士
受付時間	金曜の午後4時間（電話）
受付方法	電話、手紙
通報者の範囲	契約社員・派遣社員を含む全従業員
匿名受付の可否	匿名も可
受付内容	特に限定せず

### (3) 運用方法

#### 窓口対応

資生堂相談ルームは本社オフィスビル内に独立した個室としてあるが、イントラネットやエレベーター内などに表示せず、要入室者にのみ案内している。これは、入室者秘匿や保護を優先させていることによる。

社内窓口、社外窓口ともに、匿名相談・通報を受け付けている。名乗りたくないのを無理には聞き出さない。ハラスメントに関しては、職場も自分も相手も明かさない場合が多いが、「匿名では解決しようがない」と必ず伝えている。匿名で相談してくる人は、自分が不利益を被ることや、報復行為を受けることに不安を抱いている。名前を明かしてもらるように、「絶対にそのようなことがないように対応する」と伝えている。また、「万が一、そのようなことがあった場合には、就業規則にのっとって、応分な処分をする」と話している。これは、相談窓口規程に定め全従業員に冊子で配布している。また、イントラネットを使い、守秘義務を破った者や報復行為を行った者は処分が課せられるのだということを周知している。イントラネットが見られない社員に対しては、業務用として貸与している携帯電話を用いて同

じようなことを発信している。適宜、間隔をおいて、相談窓口は安心して相談・通報を寄せられるところだということを周知している。

#### 調査方法

内容により、調査の手法が異なってくる。今のところはないが、仮に法令違反に相当する事案であれば、法務室で対応方法を考え、その上で必要な組織を組む。法務室が直接動く場合もあるかもしれない。ケース・バイ・ケースで、きちんと調査体制を組んで、対応していく。例えば、金銭問題の場合は、財務・会計部門、内部監査部門と連携することも考えられる。

人間関係の悩みやハラスメント等に関しては、その職場で解決してもらう必要がある。そのため、本社なら人事部を通して部門長に、関係会社なら人事部を通して社長に相談内容を伝える。この場合は、再発防止策や対応結果を法務室長に報告させている。

#### フィードバック

##### a. コンプライアンス委員会への報告

年2回、コンプライアンス委員会（委員長：副社長）にて、相談のトレンドを含んだダイジェストの報告を行っている。ここでは、窓口の業務監査を実施している弁護士による対応状況へのコメントをもあわせ、「相談窓口への相談概要」として報告している。

##### b. コンプライアンス委員会委員長と、法務室担当トップへの報告

コンプライアンス委員会委員長と法務室担当トップ（執行役員）には案件ごとにもう少し詳しいものを報告している。ただし、匿名性は確保し、相談・通報者も行為者もわからないようにしている。ケースによっては指示が出ることもある。

#### フォローアップ

相談・通報者には、「何かあったらいつでも相談してください」と伝えている。当方から相談・通報者全員に事後の不利益な取扱いの有無について確認をしているわけではない。何かあったら連絡をくれるだろうと考えている。

#### 周知、利用促進の取組

THE CODE リーダーを通して、職場単位での啓発活動をしている。本社だけであれば、イントラネットを使って全員に情報を発信することができるが、営業の第一線の美容部員などはイントラネットが見られない。そこで、業務用携帯電話に情報を発信するようにしているが、携帯では情報量が限られてしまうので、パンフレットや冊子等も作成している。

パンフレットや冊子等は、THE CODE リーダーを通して社員に配布するようにしている。

事務局は THE CODE リーダーに対して、配布する際に内容の説明をするようお願いしている。

当社では、社員の声を吸い上げる仕組みを、THE CODE リーダー、社内窓口、社外窓口、社員アンケート（後述）の四本立てとしている。また、「業務上困ったり悩んだりしたことは何でも受け付けます」とすることにより、間口を広くしている。

#### 公益通報者保護法への対応

2006年4月から施行される公益通報者保護法を踏まえ、同年2月に「資生堂グループ相談窓口規程」を策定した。

全従業員に対して、相談窓口規程を記載したパンフレットと通報用紙を配布した。そして、「相談ルームと社外相談窓口は、会社が指定した『通報窓口』であり、相談だけでなく通報も受け付ける」「相談・通報対応業務関係者には守秘義務がある、相談・通報したことを理由としていかなる不利益扱いも行ってはならない」ということを全従業員にアナウンスした。このための社員研修は特に行わず、案内にとどめたが、全員に伝えるという作業を再度確認した。

管理職と THE CODE リーダーに対しては通報受付票も配布し、「公益通報を受けたら、相談ルームで一元管理することになったので、通報受付票に必要事項を記入して送ってください」と伝えてある。

#### (4) 相談状況

##### 相談件数

2000年にスタートした当初はセクハラを中心に相談を受け付けていたが、2002年度から「何でも受け付けます」という方針に変更。以後、新規の相談件数は増加している。なお、公益通報に関しては、2006年4月の施行以降通報実績はない。

2000年度	30件
2001年度	23件
2002年度	105件
2003年度	122件
2004年度	138件
2005年度	142件
2006年度	172件

a. 社内窓口、社外窓口の内訳

社外窓口への相談件数は月に1件ないしは2件程度で、社内窓口の方が多い。

b. 匿名・実名の内訳

25%から30%は匿名。すぐに回答できるような問い合わせ、例えば、就業規則の内容が知りたいだけの場合などは、特に名前を聞かないことが多い。

人間関係、労務管理の相談はほとんど実名。「匿名では会社対応できないため、できれば実名を明かして欲しい」と誘導している。相談者の要望を聴くようにしているが、話を聴いてもらっただけでいいという場合もある。匿名でも、所属事業所名などは明かしてくれることもある。

相談内容

人間関係問題(ハラスメント含む)が4割程度、労務管理問題が3割程度、問い合わせその他が3割程度。

(5) 設置効果と課題

効果

年1回、2,000名位を対象とした社員アンケートを行っている(回収数は1,500程度)。回答の中には、「相談できる窓口があるだけで安心していられる」という声もある。身のまわりに相談ルームを利用したことがある人が増えてきており、相談者には、周囲の人に「相談ルームに相談したら」と勧められたという人もいる。認知度が高まってきたことに加え、「相談窓口がある」という安心感と、「きちんと対応してくれた」という信頼感が醸成されてきていると考えている。

不正の指摘に近いものを端緒として、社内ルールに不備があった場合は改善することもある。就業規則を含め、改善されたものは多い。そういう点では、会社にとっても有益な制度であると受け止めている。

聴覚障害者からの要望で、「全体会議で手話通訳者を置いてほしい」というものもあった。当社では障害者の雇用を推進しているため、すぐに対応し、全国的に「手話通訳者を積極的に活用してください」とアナウンスしている。

課題

相談の具体的内容は社員に開示していないが、相談内容や対応について相談者から聞かれることもあり、窓口の信頼性をさらに高めるためには相談事例の開示も今後の検討課題である。ただし、その場合でも相談者が特定されないよう、慎重に行う必要がある。

## 4. 東京電力株式会社

### (1) 導入の経緯

企業倫理の取組みは企業倫理委員会が主導している。企業倫理委員会の委員長は会長、副委員長は社長である。その他、社外委員と組合の委員長から構成されている。社外委員の内訳は、弁護士が1名、大学の先生が2名。委員会の統括事務局は、総務部企業倫理グループである。

内部通報制度は、原子力不祥事を契機に2002年10月に導入。再発防止のために何が必要かと考え、相談窓口を設置した。企業倫理の推進体制の一環として運用している。

### (2) 基本設計

社内窓口は総務部企業倫理グループの中に設置しており、企業倫理グループの人間が対応している。責任者は企業倫理グループのグループマネージャーで、最高責任者は倫理担当役員の子会長である。

#### 規程

名称は「企業倫理相談窓口規程」。企業倫理委員会で審議して、最終的には社長決裁で制定した。社員が守るべき規程体系の一つという位置づけである。

#### 通報窓口

社内窓口と社外窓口を設けている。

#### a. 社内窓口

名称	企業倫理相談窓口
設置時期	2002年10月
設置場所	総務部企業倫理グループ
担当者	2名（責任者をいれて3名） 全員専任
受付時間	平日の10時～12時、13時～17時（電話）
受付方法	イントラネット、電子メール、電話、郵便・社内便
通報者の範囲	特に限定せず 1
匿名通報の可否	匿名も可
受付内容	企業倫理に関する事項全般

1 取引先を含めて東京電力グループの業務に関わっている人を対象としている。取引先の出入りが多い部署（例えば、資材など）には、リーフレットを置いておき、取引先の方が見られる状態にしている。

#### b. 社外窓口

社外窓口は、当初弁護士事務所と専門会社のどちらに委託するか検討した。当社の社員約3万8千人（グループの社員も含めると7万5千人）を対象とした窓口を専門会社に委託すると、相当な費用が必要となるため、コストパフォーマンスを考え、弁護士事務所に設置することとした。

社外窓口の名称	社外弁護士ライン
設置時期	2003年8月
設置場所（委託先）	弁護士事務所（顧問弁護士ではない）
受付方法	電子媒体（電子メール） 電話
通報者の範囲	特に限定せず
匿名通報の可否	匿名は不可
受付内容	業務運営上の不正など、会社の業務につき企業倫理上問題があると判断される行為 1

1 その他の相談や悩みに関するものは社内窓口で受け付けている。

#### グループ会社の体制

全グループ企業をサポートするのは難しいため、当社のブランドへの影響度合いが高い主要関係会社（50社）に対して、相談窓口の設置と社内規程策定を要請した。それ以外のグループ会社には、内閣府が作成したパンフレットを配布し、問題が生じた場合の連絡を依頼している。

主要関係会社には、東電本体に準じた仕様の窓口、すなわち、間口を広く、敷居を低くし、企業倫理に関することは何でも受けることを基本方針とする窓口の設置を依頼した。

主要関係会社は当社と経営体制が異なるため、相談者保護の方法についても強制することはできない。しかし、中途半端で不的確な対応をとられると、グループ全体の問題になってしまうため、きちんと対応してもらうよう覚書を締結した。当社の相談窓口に入った事案について調査する場合にも、協力してもらうことを明確に覚書の中で義務化している。

社内規程については、当社の雛形をもとに作成してもらった。当社の相談窓口も使えるように明記させている。

### (3)運用方法

#### 窓口対応

通報内容の秘密を共有するメンバーは、兼務を含めて9名。2名は、原子力関係の部署と兼務している。原子力関係の部署には、何か問題が生じたときに調査するチームがあり、企業倫理グループと調査のノウハウを共有する目的で、メンバーに入れている。

社内窓口では匿名も認めているが、社外窓口については弁護士の守秘義務を背景に窓口規程により通報者を保護しているため、的確な調査対応等ができるよう、基本的に匿名は認めていない。

#### 調査方法

調査は主に、各部署に設置している企業倫理担当に依頼する。会社によっては、すべて窓口の担当者が受け持つというところもあるようだが、それでは対応しきれないと判断し、組織的に連携して対応している。企業倫理グループは、主に指示や進め方の指導を行っている。企業倫理担当には、主として各職場のナンバー2位の立場の人をあてている。本店では部長代理や筆頭のマネージャー、支店では副支店長、支社では副支社長が担当している。

受け付けた案件は、基本的には各部署の企業倫理担当に調査を依頼しており、企業倫理グループのメンバーが単独で調査を行うことは少ない。企業倫理グループのメンバーが面談で相談者と直接会っている場合などでは、企業倫理担当と一緒にすることもある。

調査の進め方は案件によって異なる。調査を部門や職場の企業倫理担当に依頼する場合には、通常はメールにより相談内容を伝え、対応方法を指示する。内容が複雑な場合は直接会って、話し合うこともある。

再発防止策は、企業倫理担当に考えてもらう。再発防止策の内容が不十分な場合は、企業倫理グループから再検討を依頼することもある。金銭の不正に関するものなど、全社的な対策が必要な場合や第三者的立場の者が調査をすることが望ましい場合は、情報が入った段階で特別監査（品質安全監査部門が担当）の対象とし、調査・対応を上乗せする。

#### フィードバック

相談案件の内容・対応については全て、企業倫理委員会に付議し、その中で審議する。内容が軽いものに関しては対応結果を報告し、対応に問題がなかったか事後的にチェックしてもらうだけであるが、内容が重いものに関しては、委員会で対応の方向性について意見をもらうことがある。対応に時間を要する場合には、相談者に中間報告をしている。

対応策については、企業倫理委員会報告資料の中に書かれているので、審議する中で不十分であるとの意見があった場合、委員会（社長、会長がメンバーに入っている）の席上にて、社長から部長へ直接指示が与えられることもある。

## フォローアップ

匿名で連絡がとれないものを除き、通報者に対して調査結果と再発防止対策を必ず報告している。また、調査結果回答の際に、「何かあったら言ってください」と依頼している。

問題があった事例について、回答から半年経った時点でフォローアップしている。通報者への不利益取扱いの有無はフォローアップの時に確認している。

## 周知、利用促進の取組

携帯カードやリーフレット、イントラネットを通じて周知を図っている。カードとリーフレットは、全社員（正社員以外も含む）に配布している。イントラネットは、メイン画面の中央部に企業倫理のポータルサイトへの入り口を置き、同ポータルサイトのわかりやすいところに相談窓口の入り口を設けている。

社内窓口については、「間口を広く、敷居を低く」というスタンスで、社員には「何でも相談してください」と言っている。

## 通報義務化

通報を義務とはしていない。義務にしてしまうと違反かどうかの軽重判断が難しい。ただ、「相談してください」ということは、2003年3月に制定した「企業倫理遵守に関する行動基準」で定めている。行動基準の中のひとつだから、義務といえば義務ではあるが、「通報しなければならない」という言い方はしていない。努力義務的な考え方である。

社員にはまず上司に相談するように言っている。もし、上司に相談できないような雰囲気がある場合や、相談しても聞いてもらえない場合は、「必ず企業倫理相談窓口相談するように」と言っている。

## 公益通報者保護法への対応

もともと公益通報者保護法の内容は概ねカバーしていたが、施行に伴い、「フォローアップ」と「グループ会社のサポート」について対応した。

「フォローアップ」については、唯一欠けていたものであり、規程に定めることにより対応した。「グループ会社のサポート」については前述の通りである（（2）を参照）。

## (4) 通報状況

### 通報件数

相談件数は次の通り。グループ会社からの相談は全体の2割程度である。

	2002年度 (下期)	2003年度	2004年度	2005年度	2006年度 (上期)
件数	67件	275件	265件	216件	97件

#### 通報内容

通報内容は「業務上の問題」、「職場内の問題」、「業務上の相談」が多い。

「業務上の問題」は、「単に業務上のルールに合致していないのではないかといったものから業務上の不正まで、様々な業務上の問題に関する相談である。コンプライアンスに関する問題に近い。企業倫理の研修を行うと相談件数が増える。倫理意識が高まることで、今までやってきたことについて不安になるのだろう。たとえば2004年は、個人情報保護のeラーニングを実施したところ、関連の問い合わせが増加した。

「職場内の問題」は、人間関係のトラブルが中心。セクハラは別の窓口で対応している。

#### (5) 設置効果と課題

##### 効果

原子力関係の問題については一部公表したのものもあり、それなりに効果はあったと考えている。しかし、相談窓口寄せられていない不正や問題がどれほどあるのかははっきりしないため、どこまでの効果があったのかまではわからないというのが正直なところ。

##### 課題

相談窓口のスタンスは、「相談者の保護」を第一としている。その理由は、相談者の信用を失ってしまうと、結果として大きな問題が生じたときに窓口に入力がなくなってこなくなり、相談窓口が機能しなくなる恐れがあるためである。

しかし、内容によっては(例えば、原子力関係の問題)公表も含めてしっかりと対応していかななくてはならないものもある。相談者に「調査をやめてほしい」と言われても、相談者を説得して調査を進めていかななくてはならない場合も出てくるとされる。

相談件数については、全く入ってこないというのは、窓口が機能していないことを意味すると考えるべきであり、ある程度入ってこないと問題がある。ただ、入ってくる相談が多ければ多いほど良いわけでもない。なぜならば、問題はまず職場で解決することが基本であるからだ。そのように職場で何でも話し合えるような風土をつくりあげることが重要であると考えている。

## 5. 日本テキサス・インスツルメンツ株式会社

### (1) 導入の経緯

テキサス・インスツルメンツ(TI)にとって、経営のあり方と、企業倫理やコンプライアンス推進のあり方は非常にリンクしている。創業者は、Integrity(誠実であること)が大切であるという哲学を持っていた。世界展開を進めていく中で、規模が大きくなってきたことから、世界各国へ哲学を浸透させる必要性が生じ、1961年に企業倫理綱領を明文化した。

1987年に倫理推進に関わる専門部署としてエシックス・オフィスをアメリカに設置し、エシックス・プログラムを開始した。日本TIで同プログラムを開始したのは1992年で、既に15年が経過している。

エシックス・プログラムを開始するにあたり、同プログラムの「相談体制の確立」の一環として、相談・通報制度である「エシックス・ヘルプライン」を開設した。

### (2) 基本設計

ヘルプラインに関する日本TIの責任者は、エシックス・オフィサー(エシックス担当役員)で、取締役人事本部長が兼任している。担当部署はエシックス・オフィスで、社長直轄部署となっている。

ヘルプラインは「相談」と「問題の指摘」(通報)という2つの機能がある。エシックス・プログラムの中では「相談」が極めて重要だと考えている。いくら研修しても、現場で迷うことがたくさんある。わからなければ聞く、その中で何が問題かわかるようになるという考え方である。

#### 規程

内部規程には、グローバル規程とローカル規程がある。グローバル規程は倫理行動規範「TIの価値と倫理」として1998年に制定された(2004年に改定)。エシックス・オフィスの役割、エシックスへの質問や対処法などが記載されており、これに沿って運営している。そして、2006年4月1日、公益通報者保護法の施行にあわせ、ローカル規程として「エシックス・ヘルプライン運営規程」を発行した。

#### 通報窓口

社外窓口は設けておらず、社内窓口だけで対応している。ヘルプラインはエシックス・プログラムの教育機能を担っているためである。

名称	エシックス・ヘルプライン
設置時期	1992年
設置場所	エシックス・オフィス（社長直轄部署）
担当者	専任者1名（女性）
受付時間	担当者入室時（電話）、24時間（電子メール）
受付方法	電話、電子メール、封書
通報者の範囲	全社員（正社員・契約社員・派遣社員、請負先の社員も含む） 1
匿名受付の可否	匿名も可
受付内容	エシックス、コンプライアンスに関すること

#### 1 通報者の範囲

実際には、取引先や退職者からの通報も受け付けている。エシックス・プログラムへの取組みを社外に発信しているため、社員は社外からも見られているとの意識を持つ。また、社外の方から内容を尋ねられることもあるため、自主的に勉強するようになる。こうして、抑止効果と教育効果が両立する。

### (3) 運用方法

#### 窓口対応

受付は、上司、専門部署（法務部や人事部）、エシックス・リーダー、エシックス・オフィスとしている。分からないことがあったら、エシックス・オフィスへ連絡するように言っている。エシックス・オフィスへは、相談者が直接連絡をとってくることもあるが、専門部署やエシックス・リーダーを介して連絡がくることもある。

エシックス・オフィスの担当者はエシックス・オフィス・マネージャという役職である。4代目で初めての専任者である。以前は法務部等の者が兼任していた。その他、全国の事業部・工場等にエシックス・リーダーが13名おり、大体、人事部が兼任している。

匿名通報はアメリカ本社（エシックス・ディレクター）で対応している。英語のみであるが匿名メールによる通報が可能である。日本 TI では、基本的に匿名は奨励していない。それは、匿名では情報が限られること、フォローアップが難しいこと、本人と連絡がとれないこと等が理由である。そのため、信頼してエシックス・オフィスに相談してもらえよう努力している。匿名通報は年に1~2件程度で、なかには封書での匿名通報もあった。

社員へは「業務上、分からないことがあったら、何でも連絡してください」と言っている。いわば、「何でも相談室」である。

受付内容については、エシックス・ヘルプラインの運営規程では、エシックス、コンプラ

イアンスに関することとしているが、実際は限定していない。

#### 調査方法

内容により関係部署もしくはエシックス・マネージャが事実調査している。ただし、あくまでも秘密保持に配慮し、情報はごく限られた者にしか伝えない。人事にも伝えずに、エシックス・オフィスだけで調査を行うこともある。通報した人と通報された人の両方の秘密を守る必要がある。

エシックス・オフィスの位置づけが非常に高いので、エシックス・プログラムの活動だとわかると関連部署が協力的に動いてくれる。

#### フィードバック

経営層へは、半年に一度程度、経営戦略会議で概要を報告している。また、大きな問題が生じた場合や法令上の対応をとる必要がある場合には、その都度、連絡することとしている。管理職に対しては、定期的に行われる会議の際に時間を確保してもらい、法律や現在起きている問題について報告している。

need to know basis と言っているが、知る人を最小限に抑えている。通報内容に関しては、守秘義務を徹底しており、トップに報告する際も当事者の名前は伏せている。担当者間のメールによる連絡であっても、万一を考え当事者の名前はイニシャルで表現している。また、紙媒体の記録資料は、1組のセントラルファイルにまとめ、エシックス・オフィスの施錠付きキャビネットに保管している。電子情報に関しても、アクセス権を限定したサーバ内で管理している。

#### フォローアップ

通報者へのフォローは、問題が解決してから1ヵ月後位に行っているが、「問題ない」との回答が多い。通報者には、例えば、調査結果や当事者に対する処分内容など、会社としてとった行動はプライバシーに関わるもの以外はほとんど報告している。

通報者への不利益取扱いの有無については、関係者の人事関連の情報をチェックできる仕組みとなっている。また、例えば、ハラスメントが問題だった場合には、ハラスメントを行った者に誓約書（始末書）を書かせている。そして、通報者に対する報復行為が判明した場合には、解雇も含め会社側は厳しい処分をとる。

このように会社側が徹底した対応をとることにより、それを知った従業員のエシックス・オフィスに対する信頼感が向上する。個別の処分内容については公表しておらず、エシックス委員会のみが把握しているはずであるが、口コミにより情報は伝わるものである。周囲に勧められて相談してくる人が結構いるのも、ヘルプラインへの信頼の積み重ねがあるからだと考えている。

## 周知、利用促進の取組

全社員（正社員・契約社員・派遣社員、請負先の社員も含む）に「エシックス・カード」を配布している。このエシックス・カードには、倫理行動規範（「TIの価値と信条」）とエシックス・テスト（自己チェック項目）、エシックス・ヘルプライン（連絡先）が記載されている。

取引先（パートナー企業やサプライヤー）には、エシックス・ヘルプライン（連絡先）を記載した文書を発送して伝えている。また、HPを利用して、当社の姿勢や取組みのことを紹介しており、「当社の取組みを理解していただいた上での取引をお願いします」というスタンスをとっている。取引先からの質問や相談なども受け付けている。

啓発と普及というのも大事だが、やはり研修と相談が重要である。知っているだけでなく、実際に行動できなくてはならない。研修は、最低2年に1回の受講を義務付けているが、実際にはコンプライアンス関連研修、階層別研修なども含めて、1年に1回以上は受講してもらっている。

社内研修用の資料は、簡易な言葉で表現するよう心がけている。ケーススタディ（エシックス・クイズ）には、実際にエシックス・オフィスに相談のあった事例を取り上げている。対象者にあわせて事例を選定しており、身近な問題としてよく考えてもらうようにしている。事例の公表は行っていないが、このようにケーススタディの教材として利用している。事例は200程度あり、ワールドワイドで共有しているものもある。研修の受講率はいつも100%に近い。

いくら教育訓練を行っても、現場レベルでは様々な問題が生じており、対応に困るケースが多い。そこで、「問題を言ってください」ではなく、「分からなかったら聞いてください」と言っている。

おかしいことはおかしいと言う。分からないことは分からないと言う。こうしたことを業務の一環として浸透させているので、密告という暗いイメージはない。

通報制度が機能するかどうかは企業風土の影響が大きい。幸い、当社はオープンな企業風土であるため、気軽にエシックス・オフィスに相談してもらっている。

## 公益通報者保護法への対応

公益通報者保護法の施行に伴い、2006年4月1日に「エシックス・ヘルプライン運営規程」を発行した。この運営規程は、以前から従業員に周知していた倫理行動規範の一部をもとに作成したものである。

#### (4) 通報状況

##### 通報件数

相談を含む通報件数は2004年度が70件、2005年度が52件、2006年度が22件。このうち、事実調査に至った件数は、2004年度が12件、2005年度が6件、2006年度が6件だった。この他、キャリアや人間関係等の悩み事に関するカウンセリングも多い。

手段別では主にメールと電話で、その比率は6：4程度。封書は非常にまれである。メールで受け付けた場合でも、直接会って話すことが多い。メールのやり取りだけで済ますということは少ない。

件数が減ってきているのは、エシックス教育の成果により相談が減ったためとみているが、安心はできない。件数だけでなく、その質が重要である。問題があがってこないとしても、社内で何が起きているのかを常に把握する必要がある。

##### 通報内容

通報内容を見ると、ハラスメント等の人間関係に関するものが最も多い。また、輸出管理上の問題や秘密情報の保持、情報セキュリティ等のコンプライアンスに関するものも多い。その他、接待に関するものや喫煙者のマナーに関するものもある。誰に聞いていいかわからない場合はエシックス・オフィスに相談が入る。そういう問題が入った時には関係部署に話し、対応してもらう。

#### (5) 設置効果と課題

##### 効果

効果として、社員が自発的に疑問を持つようになったこと、そして、それが会社にあがってくるようになったことが挙げられる。現場の社員が問題であるということに気付いて、自分だけでなく会社の問題として解決していこうという姿勢を持つことが、会社にとって最大のリスク管理につながると考えている。

##### 課題

多様な雇用形態の中で、エシックスをどのように企業文化として維持していくかが課題。トップ層もこの点を問題視しており、従来はエシックス・オフィスの責任者を他部署との兼任としていたが、4年前にはじめて専任とした。そして、研修を積極的に行い、啓発活動に努めている。

## 6. 松下電器産業株式会社

### (1) 導入経緯

松下グループ全体の行動のよりどころとして、1992年に「行動基準」を制定した。これは創業者である松下幸之助氏によって確立された経営理念を反映したものであるが、環境や人権への一層の配慮など、グローバルな流れに対応するため、1998年と2005年にそれぞれ抜本的改定を行い、現在、世界で21言語により、グローバルな松下グループ33万人に適用されている。

さらに行動基準の実践を一層徹底するため、2000年に企業倫理担当役員、企業倫理室を設置した。相談窓口の設置については1990年代から社内で検討を行い、まず1999年に職場における性の差別やセクシュアル・ハラスメントに関する「女性相談室」(\*2007年4月より「イコールパートナーシップ相談室」)を設置。次いで2000年には独禁法など公正な取引推進に関する社内通報窓口として「公正取引ホットライン」を設置した。

これらは特定の内容に関する専用窓口であるが、法令違反や企業倫理全般に関する通報・相談窓口として2001年に設置したのが「企業倫理ホットライン」である。

当初、内部通報窓口を設置するかどうかについては社内でも議論があり、慎重な意見も少なくなかった。しかし、当時企業不祥事が続発したことや、米国の連邦量刑ガイドラインの考え方(通報窓口設置などのマネジメント手法を奨励)も考慮し、最終的にはプラスの面が大きいと判断し、導入に至った。

通報・相談窓口としてはその後も2004年に社外の取引先からの通報を受け付ける「フェア・ビジネス・ホットライン」、2005年に日本以外の法令違反や企業倫理全般に関する相談・通報窓口として「グローバル企業倫理ホットライン」、米国SOX法に基づく会計・監査関連の通報窓口として「監査役通報システム」を設置し、現在グループ全体では通報制度は6種類となっている。

【グループの通報制度一覧】

導入年	名称	内容	所管部署
1999	女性相談室(*2007年4月より「イコールパートナーシップ相談室」)	職場における性の差別やセクシュアル・ハラスメントに関する相談	本社女性相談室(*2007年4月より「本社イコールパートナーシップ相談室」)
2000	公正取引ホットライン	独禁法など公正な取引推進に関する相談・通報	法務本部公正取引室
2001	企業倫理ホットライン	倫理・法令遵守に関する相	法務本部企業倫理室

		談・通報	
2004	フェア・ビジネス・ホットライン	購買活動等における取引先からの通報窓口	法務本部企業倫理室
2005	グローバル企業倫理ホットライン	倫理・法令遵守に関する相談・通報（日本以外）	法務本部企業倫理室
2005	監査役通報システム	松下グループにおける会計・監査関連の通報窓口	監査役会

以下は、コンプライアンス全般の通報・相談窓口である企業倫理ホットラインに関する内容である。

## (2) 基本設計

### 規程

内部通報に関する社内規程として「社内通報規程」がある。この規程は「全社規程」という社内でも最もランクの高い規程で、就業規則と同等の位置づけになる。

### 通報窓口

#### a. 社内窓口

名称	企業倫理ホットライン
設置時期	2001年1月
設置部署	法務本部企業倫理室
担当者	企業倫理室長、参事（2007年4月より、企業倫理室長、参事2名）
受付時間	就業時間内（電話）
受付方法	電話、電子メール、FAX、郵送
通報者の範囲	全社員（パート社員、派遣社員含む）
匿名受付の可否	実名での通報を原則とするが、運用として匿名通報も受け付けている
受付内容	コンプライアンス全般

#### b. 社外窓口

設置していない。設置に向け現在検討中。

## グループ会社の体制

基本的には企業倫理ホットラインで対応しているが、このほか、グループ内のいくつかのドメイン（事業部門）で独自に窓口を設置している。これらについても、「社内通報規程」に従い運用している。

### (3)運用方法

#### 窓口対応

窓口では匿名の通報も受け付けているが、できるだけ実名を明かしてもらうように要請している。

案件を受け付けたら、まず 24 時間以内に受け付けた旨の第一報を連絡する。これによって、通報者には対応してもらっているという安心感を持ってもらえる。

#### 調査方法

基本的には企業倫理室が通報者のプライバシー保護と不利益取扱いを受けないことを確保したうえで、各職場に調査と是正措置の依頼をしている。各職場の状況を踏まえ、現場が動かざるを得ないような材料を出して、指示をしていく。その際、誰に調査の依頼・指示をするかもポイントになる。

しかし、最終的にどうしても事実解明できないこともある。その場合は通報者の心情、会社のあるべき姿、社会の期待の3つが重なり合う点（幅）にどう着地するかが大切である。

通報者の個人属性は受付担当者しか知らない。調査の際も個人が特定されないように配慮している。また、通報者への不利益取扱いが禁止されていることも徹底している。

#### 窓口責任者への報告

窓口責任者である企業倫理担当役員に定期的に報告を行っている。特に、重要案件は直ちに報告している。

#### フォローアップ

調査を進める中で、長時間連絡が途切れないよう、できるだけ一週間以内には連絡を入れている。時間があくと通報者は不安になり、進捗の照会が入ってくる。

本人に対する不利益の有無の確認は、本人とのやり取りの中で確認している。一定期間経過後に連絡をしたり、人事異動の有無などの事後の確認は行っていない。本人からの連絡を受け対応することになるが、現時点でそのような事例はない。

## 周知・利用促進の取組

「『松下グループ行動基準』必携」というカード、「コンプライアンス・ガイドブック」という小冊子を社員に配布し、また全職場にポスターを掲示し、それぞれ窓口の連絡先を明記している。

また、松下グループイントラネットトップ画面の左上、一番目立つ位置に「松下グループホットライン」への入り口を設け、ホットラインにすぐにアクセスできるようになっている。

イントラネット上では担当者の氏名、顔写真を公開し、少しでも安心感を持ってもらえるようにしている。

## 公益通報者保護法に基づく「社内通報規程」

2006年4月、公益通報者保護法施行と同時に前述の「社内通報規程」を制定した。

公益通報者保護法施行で一番影響があるのは、職場の上司が通報先になることであるが、従来はどう対応すべきか、明確な基準がなかった。そこで、この機に社内通報の規程を文書化し、明確化した。公益通報者保護法の対応と社内通報規程に関しては、イントラネットで周知・徹底したほか、各ドメイン（事業部門）に設置されている「法務責任者」と通報窓口担当者を集め、これらに関する勉強会や情報交換などを行っている。

## (4) 通報状況

### 通報件数

2001年度は20件程度だったが、年々徐々に増加し、2005年度は50件弱。

2006年度は2月現在で60件弱となっている。

### a. 手段別内訳

メールによる通報が7割弱、電話が3割弱でその他は郵便などによる。

### b. 所属別内訳

通報者の所属は、松下電器が5割弱、関係会社が3割強で、あとは不明（匿名通報）等である。

### 通報内容

社内施策が36%、職場管理が34%と、職場に関することが全体の約7割である。

## (5) 設置効果と課題

### 効果

職場でのコンプライアンスに対する意識づけという効果は出ており、相談件数も年々増加している。

### 課題

通報窓口は、設置自体はある意味簡単であるが、どのような運用を行うかが難しい。通報の受付如何によって企業がリスクを負う時代になってきたことを感じる。通報の仕組みが企業文化とマッチするかどうか、社員に信頼されるのかどうか、表面的な解決で本当に重要なことを見逃していないか、理と情のはざままで通報者の悩みをくみ取れるのかどうかなど、いろいろな課題がある。

具体的な検討課題としては、ホットライン周知方法の継続と改善、社外通報窓口設置の検討、グループ内のドメイン（事業部門）ホットライン間の連携強化と対応スキルの高位平準化、グローバル企業倫理ホットラインの体制強化（海外の現地法人で受け付けるかどうかなど）などがある。

## 7. 三井物産株式会社

### (1) 導入の経緯

2001年2月にコンプライアンス体制を整備し、「三井物産役職員行動規範」を制定した。

コンプライアンスの責任者はCCO(チーフ・コンプライアンス・オフィサー)で、専務執行役員が担当。その指揮・監督の下、15の営業本部とコーポレートスタッフ部門にコンプライアンス・オフィサーを置き、各部にコンプライアンス担当責任者を置いている。関係会社については、各関係会社にコンプライアンス担当責任者を置いて、連結ベースで対応している。海外については、米州、欧州、アジア各地域本部に地域CCOを置き、各地域CCOがそれぞれの地域の現地法人、関係会社を管轄している。

また、コンプライアンス全般の協議を行う場として、コンプライアンス委員会を設置している。コンプライアンス委員会は、CCOを中心に、秘書室長、内部監査部長、ロジスティクスマネジメント部長、人事総務部長、法務部長、経営企画部長、広報部長、CSR推進部長、財務統括部長、事業管理部長と2名の社外弁護士で構成されている。

これらのコンプライアンス体制整備と同時に、内部通報制度である「報告・相談ルート」を設置、運営している。

### (2) 基本設計

担当部署は、法務部のコンプライアンス室。

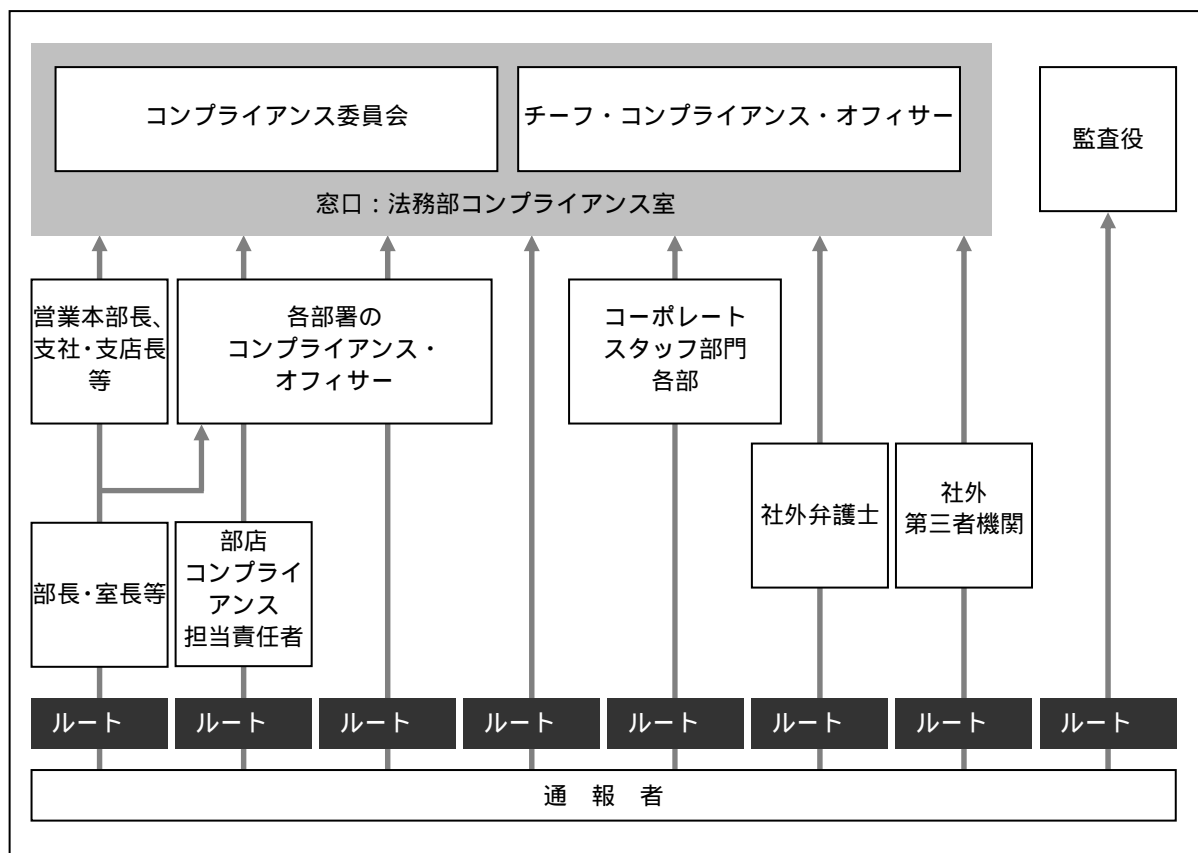
#### 規程

2006年4月、「内部通報制度規程」を制定。イントラネット上で公開している。重要な改廃は取締役会の決議が必要な規程で、執行サイドの裁量だけでは内容を修正できないことになっている。社員はこの規程に反すると、就業規則違反、社内ルール違反として、懲戒の対象となる。

#### 通報窓口

「報告・相談ルート」として、8つのルートを設置している。「報告・相談ルート」という名称にしたのは、「内部告発や内部通報という刺激的な言葉は避けたい」、また、「気楽に色々情報をよせていただきたい」という考えによる。

## 【報告・相談ルート】



(資料)「三井物産 CSR レポート 2006」をもとに作成

設立当初はルート 、ルート 、ルート 、ルート の4通りであった。

2002年、国後島発電施設の不正入札問題が発覚。これに伴い、違法行為への対応を徹底するため、各部にコンプライアンス担当責任者を置いた。そして、コンプライアンス担当責任者を通すルート と、社外弁護士を利用するルート を設置した。

2004年11月、DPF(ディーゼル微粒子除去装置)のデータ捏造問題が発覚し、元社員と関係会社の役員が有罪判決を受けた。これを受け、社外の委員で構成されたDPF問題検討委員会を設置。そして、この委員会から「もっと気楽に相談・報告できる社外ルートを設けてはどうか」という指摘があり、2005年に第三者機関を利用するルート を設置した。さらに、2005年11月には、監査役を利用するルート を設置した。

### a. 社内窓口

名称	報告・相談ルート
設置時期	2001年2月
設置場所	法務部コンプライアンス室

担当者	3名
受付方法	電話、電子メール、FAX、封書 1
通報者の範囲	当社役職員（出向社員、嘱託、出向受入嘱託、事務系契約社員を含む）、派遣社員、当社の業務委託先の役職員のうち当社の委託した業務に従事した、又は、している役職員
受付内容	法令、社内諸規程等及び三井物産役職員行動規範に違反する行為又はそのおそれがある行為 2

#### 1 受付方法

イントラネットのメイン画面に報告・相談ルートというタブを設置しており、そこからEメールを送れる仕組みとしている。

電話は、専用電話を留守番電話に設定していて、24時間受け付けられる状態としている。

#### 2 受付内容

実際は何でも受け付けている。話の内容によっては、人事総務部の相談室を紹介することもある。

#### b. 社外窓口

社外窓口の名称	報告・相談ルート
設置場所（委託先）	弁護士事務所（2002年）
設置時期	（株）インテグレックス（2005年）
受付方法	電話（弁護士事務所のみ）、電子メール、手紙
通報者の範囲	社内窓口と同じ
受付内容	社内窓口と同じ

#### 関係会社(国内)の体制

##### a. 社内窓口

関係各社に社内通報窓口の設置を指導している。担当部署は、社長直轄の役員、人事総務部署、法務担当部署等、会社によって異なる。

##### b. 社外窓口

2005年春、DPF問題対策委員会から、関係会社も含め第三者の窓口ルートを整備するよう答申を受け、各社に対応を依頼した。国内の関係会社で整備が完了している。各社の実情に応じて、各社独自に設けることも、当社の管理部署や当社の社外窓口（社外弁護士と第

三者機関)を利用することもある。

#### 関係会社(海外)の体制

拠点ごとに窓口を設置している。国によって法制や慣習が異なる。米国では、顧問弁護士が通報を受けると利益相反となるので、第三者機関を利用している。フランスでは、第三者機関ルートが法律で禁止されている。

### (3)運用方法

#### 窓口対応

通報内容を共有するのは、CCO、法務部部长、法務部副部长、コンプライアンス室長、窓口の担当者(コンプライアンス室員)である。

#### 調査方法

通報につき調査が必要であると決定された場合には、CCOの指揮のもと、コンプライアンス室が、必要に応じて専門家の助言を受けながら調査を行う。但し、コンプライアンス室は、必要に応じて他の者を指名し、コンプライアンス室の指揮のもと、当該調査を行わせることができる。なお、調査内容に関し利害関係があるものは、調査担当者としらないものとする。

内容により、法務部が調査する場合、各営業本部のコンプライアンス・オフィサーに任せられる場合、社外の弁護士に依頼する場合などがある。

#### フィードバック

CCOに対しては、全ての事案を報告している。内容によっては、CCOから社長へ報告することもある。

コンプライアンス委員会は、通常、年に2回開催され、運営状況や今後の計画について話し合う。委員会の議事録は社内のイントラネット上に公開している。報告・相談の詳細な内容は載せていないが、件数や大まかな通報内容は社員全員が見られるようにしている。

#### フォローアップ

##### a. 社内窓口

調査・是正措置については、通報者に結果を報告している。

後日、通報者に不利益な取扱いの有無について確認することは、特に行っていない。一度、相談してきてくれた人なので、何かあればまた相談してくれると考えている。

## b. 社外窓口

第三者機関((株)インテグレックス)が受け付けた場合は、先方の規程により、一定期間後に、「不利益な取扱いを受けていないか」ということを確認するシステムになっている。

## 周知、利用促進の取組

イントラネットの利用、研修・アンケート・eラーニング等の実施、役職員行動規範・Q&A Bookの配布等。

研修については、2005年度は計31講座、75回開催し、延べ2,453名が参加した。また、新しく入ってきた人には必ず研修を行い、「どういう時に報告・相談するのか」ということを周知させている。最近、派遣社員にも受講させている。

アンケートについては、外部機関に委託して毎年一回実施している。報告・相談ルートの認知度に関する設問では、91%の人が「知っている」と回答している。

役職員行動規範については、「内容が堅い」、「具体的な事例がないと分かりにくい」という声があったため、Q&A Bookを作成し、社員に配布している。

利用を促進するためには、信頼性が重要である。通報者に安心してもらうため、顕名による通報の場合には原則24時間以内に返答している。調査を行う際には、一方的に進めるのではなく、通報者とやりとりをしながら、通報者に報復行為等がないように配慮しつつ、進めるようにしている。また、受け付けた事案が社内できちんと対応されていることを伝えるため、懲戒事例をイントラネット上に公開している。

## 通報義務化

通報を義務とするかどうかは社内で議論したが、通報自体を義務とはしていない。コンプライアンス違反かどうかという判断を、従業員に任せるのは難しい。判断を誤ったことで、懲戒処分するかというと、それはできないという認識である。

## 公益通報者保護法への対応

当社の場合、2006年4月の公益通報者保護法の施行前より内部通報制度を整備していたが、公益通報者保護法施行を契機として、内部通報制度規程を整備し、通報を受けたものは滞留させることなく直ちにコンプライアンス室に報告する義務と、「報告・相談により個人が不利益を受けることは無い」ということを明確にした。そして、国内の全ラインマネージャーを対象に研修を実施した。

公益通報者保護法の施行により、制度が大きく変わったということはない。

#### (4) 通報状況

件数は右肩上がりで増えている。窓口に対する信頼度、認知度が高まってきたため、疑義が生じた時に相談が入るようになったとみている。件数が増えたということは、状況が悪くなったということではなく、風通しが良くなってきた結果だと考えている。

#### (5) 設置効果と課題

##### 効果

報告・相談ルートにより、コンプライアンスに対する意識が従業員に定着しつつある。昔なら仕方ないと判断して我慢していたような、些細なことでも相談してくるようになった。職場の雰囲気が変わってきている。

当社は、過去に会社の屋台骨を揺るがすような事件を2度経験した。事件を風化せることなく、「コンプライアンス無くして、仕事無し、会社無し」という考えで取り組んでいる。

##### 課題

関係会社の役職員のコンプライアンス意識を向上させる必要がある。

2005 度から、連結ベースでコンプライアンスに関するアンケートを実施している。その結果によると、本体（当社）はコンプライアンス体制の改善や個人のコンプライアンス意識と行動の変化について肯定的な意見が多数を占め、コンプライアンス活動は着実に進んでいるとの評価を得ている。また、関係会社についても、行動規範やコンプライアンスを意識した行動は改善され、この1年間で会社のコンプライアンス体制が改善されつつあるという意見も大幅に増加し、報告相談ルートの周知徹底も進んでいるという結果が出ている。財務面での連結のみならず、社会的連結が想像を越えるスピードで進んでおり、関係会社で何か問題が起きれば、社会は三井物産の問題としてとらえる。コンプライアンス意識の徹底と、体制の整備・強化は、連結ベースで進めていかなければいけないと考えており、今年度の最重要課題である。昨年度は、CCO が関係会社の役員を集め、コンプライアンスの重要性や各社の現状を説明するための会議を10 数回開催したが、今年度もこの取り組みを継続していく。

## 8. 雪印乳業株式会社

### (1) 導入の経緯

2000年6月に発生した集団食中毒事件をうけ、総務部に内部通報窓口を設置。2002年1月子会社である雪印食品株式会社による牛肉偽装事件が発生。社外の有識者と社内委員による企業倫理委員会を立ち上げる際、委員より通報窓口の機能強化の指示があり、委員の指導のもと2002年4月「企業倫理ホットライン」を開設し、2003年10月には社外窓口である「スノーホットライン」を開設した。現在、全社一体で取り組んでいるコンプライアンス活動の一環として位置付け、運営をしている。

### (2) 基本設計

通報制度はコンプライアンス担当役員（取締役）を責任者として、CSR推進部（旧コンプライアンス部）が担当している。

#### 規程

内部通報制度に関する規程としては、「公益通報者保護法を遵守していくための姿勢」、「内部通報規程」、「公益通報や相談・通報に関する要領（ガイドライン）」を策定している。

#### a. 「公益通報者保護法を遵守していくための姿勢」

公益通報者保護法の施行にあたり、法令違反の早期発見、不正の未然防止の観点から内部通報制度の整備と通報者保護の基本方針を定めたものである。

#### b. 「内部通報規程」

内部通報制度「企業倫理ホットライン」「スノーホットライン」に関する社内規程。組織体制や通報者保護、調査実施権限等について明確にしたもの。違反者への処分など、社内的な強制力を有している。

#### c. 「公益通報や相談・通報に関する要領（ガイドライン）」

平成18年4月に制定し、全従業員に配布。公益通報者保護法の説明、通報・相談をする際の手引き、通報処理の基本的な流れ、通報者の保護、経営職（管理職）が通報を受けた際の手引きを掲載。

#### 通報窓口

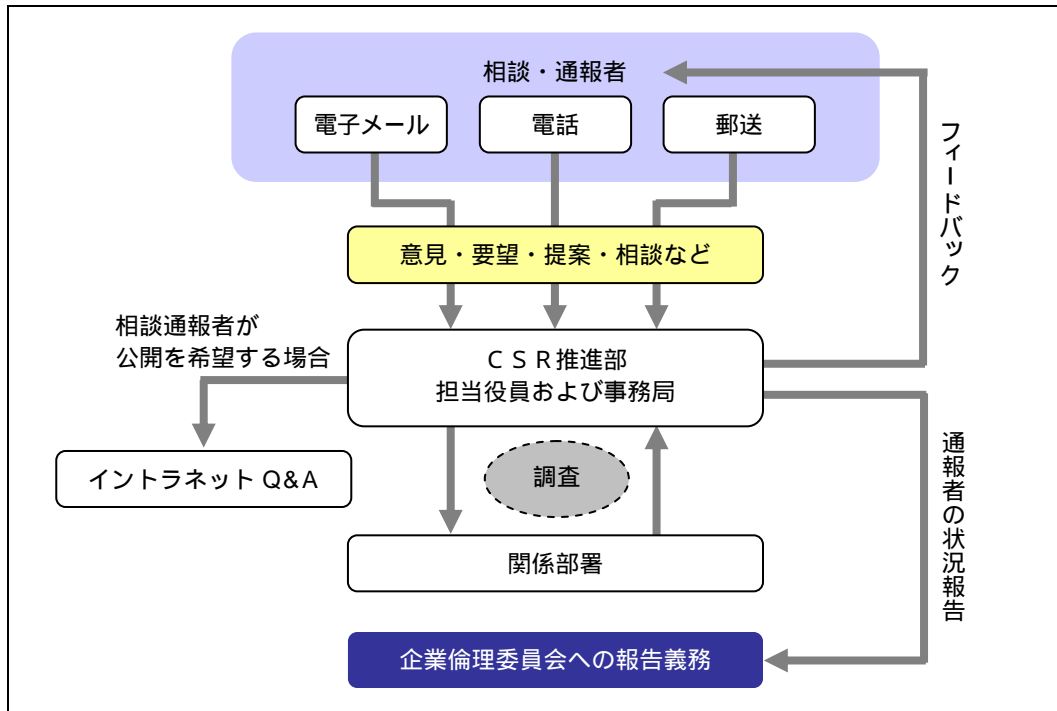
通報窓口については、社内窓口、社外窓口、経営職（管理職）の3つが窓口となる。

a. 社内窓口

名称	企業倫理ホットライン
設置時期	2002年4月
設置場所	CSR推進部(旧コンプライアンス部)
担当者	担当役員、部長、課長(男性3名) 1
受付時間	9:00~17:00(電話のみ) 2
受付方法	電話、メール、郵送 3
通報者の範囲	役員、社員、パートナー社員(準社員)、定時社員(パート)、シニア社員、アルバイト、派遣社員、契約社員、取引先社員、匿名も可
受付内容	特に限定せず 4

- 1 社内の通報窓口「企業倫理ホットライン」については、情報管理を徹底するために担当役員、部長、課長の3名のみが受付の対応をしている。しかしながら3名全員が男性のため、相談しやすい環境整備の一環として、希望があれば、同部署内の女性職員が対応できるようにしている。
- 2 電話の受付時間は9:00~17:00としているが、担当者不在時も携帯電話へ転送される為できる限り時間外でも対応している。
- 3 メールでの受付については、イントラネット上に専用のメールを設けている。
- 4 受付内容については、法令違反行為だけでなく、業務上の疑問や相談、提案なども受付している。

【企業倫理ホットライン】



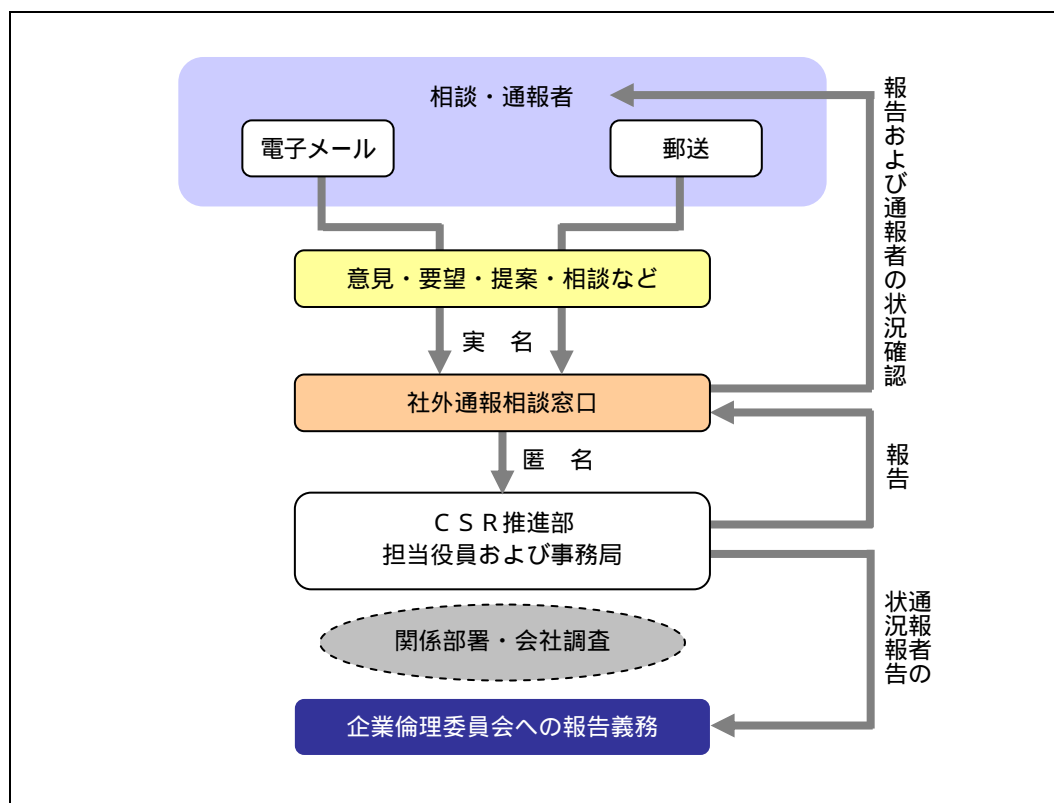
(出所)「活動報告書 2007」をもとに作成

b. 社外窓口

社外窓口の名称	スノーホットライン
設置時期	2003年10月
設置場所(委託先)	株式会社インテグレックス
受付方法	メール、郵送(電話受付でないため時間の設定はなし)
通報者の範囲	役員、社員、パートナー社員(準社員)、定時社員(パート)、シニア社員、アルバイト、派遣社員、契約社員、取引先社員、匿名も可
受付内容	特に限定せず

受付内容については、社内窓口と同様に法令違反行為だけでなく、業務上の疑問や相談、提案なども受付している。

【スノーホットライン】



(出所)「活動報告書 2007」をもとに作成

c. 経営職(管理職)

経営職(管理職)とは、基本的に通報者の上司である。「公益通報や相談・通報に関するガイドライン」附属資料にある「通報連絡票」に記入して提出。通報者の範囲としては社員、パートナー社員(準社員)、定時社員(パート)、シニア社員、アルバイト、派遣社員、契約

社員、取引先社員である。

#### グループ会社の体制

通報の規程や公益通報の要領（ガイドライン）は、当社の要領（ガイドライン）をベースにして作成した。社外の窓口である「スノーホットライン」はグループ全社からの通報も受付けており、社外窓口である「スノーホットライン」によって内部通報体制を確立している。グループ会社には規模、体制等様々であるため、委託先の株式会社インテグレックスからは、通報体制を確立している当社CSR推進部に一括して報告がされる。

また、グループ会社の内4社は、2006年4月の公益通報者保護法の施行に合わせ、独自に社内窓口を設置した。

### (3)運用方法

#### 窓口対応

通報を受理し、事案ごとに担当者3名で協議の上、方針について決定している。

#### a. 社内窓口

担当者3名による受付を行う。匿名での受付も行っているが、調査が十分に出来ないケースも考えられるため、その旨伝えている。また、匿名の際、結果の通知等ができない事が考えられるが、今のところ連絡先を教えてくれない通報や相談は少ない。

#### b. 社外窓口

社外窓口で受けた通報は実名で受付けたものについても、匿名にてCSR推進部の担当部署に連絡、対応がなされる。

#### c. 経営職(管理職)

「公益通報や相談・通報に関するガイドライン」附属資料にある「通報連絡票」に記入されたものを受付けする。口頭や匿名での通報を希望する場合は、確実に通報内容を確認するために「企業倫理ホットライン」、「スノーホットライン」を勧めている。ただし、口頭や電話で受けざるを得ない場合、経営職が通報者に代わり「通報連絡票」に記録する。その際、通報者本人に記録内容の確認を実施する。通報内容は速やかにCSR推進部（企業倫理ホットライン）に電話連絡、その後メールの内容または書面（手紙や「通報連絡票」）を書留で送付。ただし、緊急な対応が必要な場合は、いったん対応を進めた後に連絡をする。メールは送付後直ちに削除し、書面の写しは取らないことにしている。

#### 調査方法

調査は基本的に担当部署であるCSR推進部が実施している。受付時に事案に応じた対応

を協議するため、画一的な調査方法等はなく、協議した方針に沿って調査を行う。通報処理担当者には役員も入っている。調査には全社的に協力的であり、調査を拒否や妨害されたことはない。また、「内部通報規程」に社員は調査に協力しなければならない旨規程している。また、賞罰規程にも盛り込み、賞罰の対象としている。

調査の実施については当該部署や工場が特定されないように、別の部署や工場にも同じ照会や調査を行う等のノウハウは蓄積しているため、調査方法等のマニュアル化を検討している。

#### フィードバック

##### a. 企業倫理委員会への報告

企業倫理委員会は月一回定例開催されており、その際、通報内容を匿名、部署不特定にして報告をしている。また、通報者が不利益を受けていないか、半期ごとに人事異動などの状況を調べて報告している。

##### b. トップへの報告

毎週月曜日にトップを交え「リスク連絡会」を開催している。その際、経営に影響を及ぼす可能性のある通報については、メモの禁止をしたうえで、通報内容を匿名、部署不特定にして報告している。対応状況についても報告が求められている。

#### フォローアップ

「不利益を受けていないか」など、調査等完了後、通報者に定期的に連絡を取ることとはしていないが、通報後の一ヵ月以内には必ず連絡をし、その後の経過等チェックしている。

#### 周知、利用促進の取組

制度について毎年アンケート調査をしている。現在、「企業倫理ホットライン」、「スノーホットライン」両方を知っているという回答が約 8 割、どちらか一方を知っている者を加えると約 95%が認知している。パートナー社員（準社員）、定時社員（パート）、アルバイト、は入れ替わりがあるため、入社時に研修を行っているが、100%の認知度はなかなか実現できていない。

また、アンケート結果には、「何を通報すればよいのか分からない」、「通報後の流れが不透明」といった意見が多くみられた。制度の認知度は上がっても、制度自体の理解が進んでいない状況が危惧されたため、「ホットラインの活用に向けて」という小冊子を作成し配布した。どんな些細なことでも通報、相談をしてもらえるように事例を具体的に示し、受付後の流れをフローチャートにして制度の理解を促した。また、制度の信頼を確保するため受付する 3 名の氏名を記載した。結果として制度開設後、時間とともに減少していた通報、相談件数が、

配布した 2006 年 1 1 月以降大幅に増加した。

2007 年 7 月、社内に初めて通報の事例と、企業倫理委員会に報告している半期ごとの通報者の状況を公開した。

また、受付担当は年一回、全国の営業所、工場を訪問している。その際には、自分たちが受付をしている旨伝え、窓口の信頼醸成に努めている。

当社においては、コンプライアンス活動のために全国を 37 のグループに分け、行動リーダーを選任し活動している。その際、制度周知などにも尽力してもらっている。

#### 通報義務化

「通報を怠ってはならない」ということは内部通報規定に入れている。しかしながら、事案の判断が難しいため、懲罰の対象にはしていない。ただし、業務全般での報告の遅れについては、会社業務に対しての非協力的行動として就業規則によって厳しく問われるため、著しいものについては、懲罰の対象となる。

#### 公益通報者保護法への対応

公益通報者保護法施行に際し、設置したヘルプライン以外に、職場の管理者等への通報も公益通報となるとのことで対応に苦心した。職場の経営職（管理職）の場合、経営職の数だけ通報窓口が存在することになり、情報の管理が困難であること、十分な対応ができず事案の放置等の心配があることから、公益通報者保護法施行前に、全経営職（管理職）に対して「公益通報窓口」としての研修を行った。「通報があった際には、CSR推進部に連絡してほしい。」と伝えたが、上司は部下から日常的に相談や報告を受けており、どこまでが公益通報に当たるのかという声が多く聞かれた。「公益通報に関する要領（ガイドライン）」は全社員に配布しているため、「これに関する事か？」と聞いてもらうようにしている。

#### (4) 通報状況

内容	2002 年度		2003 年度		2004 年度		2005 年度		2006 年度	
	ホットラインの種類	企業倫理	企業倫理	スノー	企業倫理	スノー	企業倫理	スノー	企業倫理	スノー
人間関係について		11	9	2	10	4	3	2	9	2
品質について		8	0	0	0	0	1	0	1	0
風土改革について		6	1	0	1	1	0	0	2	0
コンプライアンスについて		5	5	0	3	1	1	6	9	2
コンプライアンス活動への提案		3	4	1	2	0	0	0	0	0
その他		1	1	1	0	0	0	1	1	0
合計		34	20	4	16	6	5	9	22	4

2007年度(4/1~7/20)については、企業倫理ホットラインに8件、スノーホットラインに3件の通報があった。

基本的にはメールでの通報が多いが、デスクワークのない現場の準社員からは電話による通報が多い。現在のところ、取引先社員からの通報はない。

幸い、通報の多くは人間関係に関するものなどであり、法令違反行為などはない。

## (5) 設置効果と課題

### 効果

人間関係に関する悩みといった内容が多い。法令違反行為等を是正、防止した例はないが、悩み事等も早めに解決してゆくことが大切と考えている。工場では人間関係などの職場環境が品質に影響を及ぼす可能性もある。こうした事から、小さな問題でもきちんと対処することで、目に見えない効果があると考えている。

### 課題

利用件数の更なる向上に努めることが課題である。毎年行っているアンケート調査をみても、アンケート調査では、「使いづらい」「不安がある」という回答が少なくない。また、自由回答欄に通報に相当する内容が書いてあったりする。『的確・迅速・真剣』を繰り返していくことで、ホットラインの信頼性を向上させるよう一件ごとの対応の積み重ねが大事だと考えている。

## 9. 医療法人溪仁会

### (1) 導入経緯

当グループでは、医療サービスの質を高めるため、積極的に第三者評価を活用してきた。医療機能評価の認定をはじめ、ISO9001(品質マネジメントシステム)や、ISO14001(環境マネジメントシステム)の認証取得を行ってきたが、もともと病院として遵法経営に関心が高かったこともあり、コンプライアンス経営をどう進めるかを検討した。その結果、2004年に「コンプライアンスマニュアル」を作成すると同時に通報相談窓口を導入。コンプライアンス体制で重要なのが通報制度であるという認識から、通報相談窓口の設置を行った。

### (2) 基本設計

#### 規程

相談室運用規程を作成している。

行動基準違反や違反を放置した者は就業規則等で処罰するとコンプライアンスマニュアルに明記している。また就業規則にはコンプライアンスマニュアル違反は制裁対象になる旨も記載している。

#### 通報窓口

通報窓口は内部窓口と外部窓口を両方設置している。当初、窓口を内部と外部のどちらにするかを考えた。病院は医師が絶対的存在で、組織としてはかなり特殊である。内部窓口では相談しにくいのではないかと考え、まず外部に設置した。しかし、逆に外部では相談しにくい、という声もあり、後から内部窓口も作った。今は両方併用している。

#### a. 内部窓口

名称	コンプライアンス相談室
設置時期	2005年4月
設置部署	法人本部
担当者	3名(うち女性1名)
受付時間	平日 10:00～15:00(電話)
受付方法	電話、電子メール、郵送、面談 1
通報者の範囲	職員、常駐委託業者(給食、清掃等) 2
匿名受付の可否	原則として実名
受付内容	コンプライアンスマニュアルに関する事項全般

### 1 受付方法

電話は専用電話を設置。留守時は不在メッセージを流し、再度電話をしてもらう。通報者の声が周囲に聞こえてしまうためメッセージは録音できないようにしている。

### 2 通報者の範囲

委託業者については、人の入れ替わりもあるので、マニュアルは委託先に一括して渡している。それ以外の取引先は対象外である。

#### b. 外部窓口

名称	コンプライアンスホットライン
設置時期	2004年4月
設置場所（委託先）	株式会社インテグレックス
受付方法	メール、郵送
通報者の範囲	職員、常駐委託業者（給食、清掃等）
匿名受付の可否	匿名も可
受付内容	コンプライアンスマニュアルに関する事項全般

### (3) 運用方法

#### 窓口対応

内部窓口は法人本部内の担当者3名（常務理事経営企画部長、総務人事部長、担当部長）で対応する。担当部長は女性で、看護師、保健師、シニア産業カウンセラーの資格を有している。

外部窓口の場合、実名で受けたものについても委託先から法人本部には匿名の連絡となる。

#### 調査方法

事案はまず、担当者3人で対処方針などの打合せを行う。

部署が特定できる場合は部署のコンプライアンス推進責任者に話し、事実関係の確認を依頼する。その際、犯人探しをしないよう注意喚起をしている。たとえば、看護師からの通報であれば、名前は明かさずに何々病棟の看護師からこういう通報があったので、事実関係を調べてほしいと依頼する。

通報者には、調査を開始する段階で、誰にどういう話をするか連絡をし、了解をもらう。本人から（自分の名前がわかってしまうので）止めてくれと言われることもある。その場合は、どうしますかという相談の繰り返しになる。

最初の通報で部署が特定できない場合、できるだけ直接会って詳しく話を聞き、調査方針など相談するようにしている。面談できればじっくり話も聞け、解決に結びつきやすくなる。会えない場合は、電話やメールで事実関係をさらに聞いていく。

匿名の場合は事情がわからないのでこちらも対応が慎重になる。わかる範囲でできる対応策を提示し、理解を求めることになる。

調査には各施設・部署とも協力してもらえる。当該部署から調査を拒否されることはないが、これ以上はわからない、と言われることもある。強制はできない。最終的に解明できない場合は、通報者にはその旨説明して、様子を見て改善が見られないようならまた通報してくださいと頼んでいる。

### フィードバック

通報事案については都度コンプライアンス委員会に報告する。事案の公表はしていないが、通報者が特定できないようにして研修事例として使用することもある。

### フォローアップ

通報者には調査結果（事実）と是正措置を報告する。さらに不満がある場合や、報復を受けた場合は連絡してくださいと言っている。今のところ事態が改善されていないという事後的なクレームはない。

報復行為など不利益な取り扱いの有無の確認は6ヶ月後にしている。いままで、報復行為の報告はない。

人事部長が受付担当者の一人でもあり、人事異動についてはすべて把握している。したがっていわゆる報復人事のようなことはない。人間関係の問題の場合は、解決策として、関係者を異動させることはある。通報による措置とわからないように、他の異動と合わせて行っている。

### 周知・利用促進の取組

相談窓口連絡先を記載した職員手帳、コンプライアンスマニュアルを全職員に配布している。また、コンプライアンス研修用のビデオを制作した。新入職員研修時に視聴させる。内容はグループで起こった実例をもとにしており、「これは実際に起こった出来事です」と説明している。コンプライアンスとは何かをイメージさせるのに役立っている。こうしたことから、通報制度の認知度は高い。

担当者3名は氏名を公表している。これは窓口導入時に他社からアドバイスを受けてのものである。

## 公益通報者保護法への対応

公益通報者保護法施行に際し、制度的な変更対応はない。

徹底のため、2006年春の施行時に職員の研修会を実施した。「窓口への通報でなくても、まず上司が相談された時点で公益通報は始まるのだから、何かあればすぐにこちらに報告するように」と言っている。

## (4) 通報状況

### 通報件数

3年間で内部・外部窓口合わせ17件。

実名と匿名の比率は、通報時点で3：7であるが、最終的に名前がわかる場合も入れると、半々ぐらいになる。

相談・通報者の職種としては、職員3,000人のうち看護師が約1/3を占めていることもあり、看護師からのものが多い。

### 通報内容

8割方、職場関係（休暇、残業問題等）の問題である。セクハラの通報はないが、パワハラに近いものはある。休暇が取れないといった問題も、パワハラ現象面として出てきている場合もある。

## (5) 設置効果と課題

### 効果

なかなか明確な効果を確認することは難しいが、コンプライアンスという言葉は浸透してきたと考えている。また、クレームが来た場合に、今まではクレームがあったことを表に出さずに改善していたのが、最近は公表して改善するようになった。少し意識が変わってきたとみている。

### 課題

#### a. 相談件数のアップ

3年間で17件という数字は問題全体の一部であろう。コンプライアンスマニュアル配布や、研修をやっているが、相談・通報の件数はまだ少ない。もっと気軽に相談してもらえよう、努力していきたい。

b. 医師の協力体制

医師たちは導入当初は制度自体に懐疑的だったが、今は理解してくれる先生も増えてきた。しかし今のところ医師からの通報は1件もない。病院は企業のように上意下達組織ではないので、今後も医師一人一人に通報制度への理解を求め、協力体制を構築していく必要がある。

## 10. 国立大学法人富山大学

### (1) 導入の経緯

2004年4月に法令違反(大学諸規則を含む)や不正行為全般を予防することを目的として、通報窓口(富山大学倫理ヘルプライン)を設置した。

その後、県内三大学が統合し、新富山大学が設置されたことに伴い、2005年10月新たに本規則を制定した。

### (2) 基本設計

#### 規程

「国立大学法人富山大学倫理ヘルプライン規則」

公益通報者保護法に基づき、適正かつ公正な業務の運営を確保し、法令違反行為を防止するとともに、通報者の保護を図ることを目的とし制定した。

#### 通報窓口

##### a. 内部窓口

名称	国立大学法人富山大学倫理ヘルプライン
設置時期	2005年10月(2004年4月)
設置部署	倫理室 1
担当者	倫理室メンバー5名 2
受付時間	常時受付
受付方法	電子メール、封書、FAX、電話及び面談 3
通報者の範囲	役職員(非常勤職員も含む。)及び学生 4
匿名受付の可否	原則として実名(匿名可)
受付内容	法令(大学の諸規則を含む)に違反する事実 人の生命、健康若しくは安全を害し、又は重大な影響を与える恐れのある事実 その他業務に係る不正な事実 5

#### 1 設置部署

常設の部署ではなく、通報があったとき等、必要に応じ招集する組織である。

#### 2 担当者

倫理室の構成員は、倫理管理者(副学長)、理事2名、常勤の監事、事務局長の計5名で

ある。また、本規則に関する庶務は、総務部人事労務課が行う。

### 3 通報の受付方法

ヘルプライン宛のメールは、5名に同報される仕組みである。また、封書の場合は、富山大学倫理室とし、総務部人事労務課長宛に、親展と記載することになっている。封書が同課に届いた場合は、開封せずに倫理室に回付している。

### 4 通報者の範囲

本学の役職員（非常勤職員を含む。）としているが、運用上、学生も含め対応している。

### 5 受付内容

文部科学省が対応窓口を設置するよう指導している、学内外からの研究活動における不正行為及び論文盗用など研究の不正に関し、倫理室が窓口を兼ねることになっている。

#### b. 外部窓口

設置していない。

## (3) 運用方法

### 窓口対応

役職員等から通報があった場合は、倫理室のメンバーが直ちに集まり、対応を検討する。

### 調査方法

通報者のプライバシーに十分配慮しながら、直ちに調査を開始する。調査にあたっては、関係する部局等は進んで協力しなければならない。また、役職員等は、倫理室の要請に対して、積極的に調査及び真実を述べる義務を定めている。

### フィードバック

倫理室は、通報者に対し、通報受付後速やかに事実関係の調査開始を連絡するとともに、可及的速やかに調査結果及び違法又は不正な事実が確認された場合の対応・措置について連絡することになっている。

### フォローアップ

通報者から不利益な取扱いを受けている旨の連絡があった場合、倫理室は、総務部人事労務課と共同で事実関係の調査を行う。調査の結果、不利益な取扱いが確認された場合には、

速やかに当該不利益な取扱いを中止させるとともに、不利益な取扱いをした者及びその所属部局長等に対する懲戒等の処分の検討を学長に要請することになっている。

#### 周知・利用促進の取組

学内の HP 上で規則を公開しているほか、学内にヘルプラインのポスターを掲示して周知・利用促進に努めている。

#### 公益通報者保護法への対応

現規則は 2005 年 10 月に作成したもので、公益通報者保護法を念頭において規則を制定している。

### (4) 通報状況

#### 件数

2005 年 10 月（県内三大学統合後）から、6 件の通報があった。

#### 通報内容

守秘義務の観点から、通報内容は開示できない。

### (5) 設置効果と課題

#### 効果

内部調査の正統性、根拠を明らかにしたことから、役職員等の倫理意識の向上につながっている。

#### 今後の課題

##### a. 受付方法の拡大

現状で十分であると考えている。

##### b. 相談窓口の設置

今後、個別紛争に発展する可能性もあり、常設の相談窓口が必要であるとする。

また、単に苦情相談の場合もあり、ガイドラインのマニュアル化が必要であるとする。

