消費者庁と県が連携して実施しているプロジェクトについて

④公益通報窓口及び内部通報制度の整備促進

公益通報者保護法は、公益のために通報を行った労働者に対する解雇等の不利益な取扱いを禁止する法律です。その通報を処理するための内部通報制度は、事業者の自浄作用を発揮し、不正や不祥事を早期に確認、是正することができる非常に有効な制度です。

そこで、この制度の実効性を向上させ、消費者の安全安心を守り、社会経済全体の利益を図るため、県内に通報窓口を整備していきます。

Ｈ２９年度

◆県内自治体の内部通報窓口の設置

内部通報窓口は、市町村の職員が同市町村に関する不正を通報することができる同市町村の窓口

H29.3.31時点で県内8市町村に設置（設置率33.3%）

→ H29.7.24時点で県内全市町村に設置（設置率100%を達成）

◆県内全市町村における外部通報窓口の設置

外部通報窓口は、外部の労働者が自分の所属する事業者の不正等について，処分又は勧告等の権限を有する国や県、市町村等の行政機関へ通報することのできる窓口

H29.3.31時点で県内3市町村（設置率12.5%）

→ H29.10.1時点で県内全市町村に設置（設置率100%を達成）

◆市町村担当者会を開催

◆コンプライアンス経営強化推進事業（H30も実施）

県内事業者を会員に持つ3団体に業務委託し、会員にアンケートや研修等を実施し、内部通報窓口の設置を推進

市町村職員向け研修会（H29.12.22）

事業者団体による会員向け研修会

Ｈ３０年度

◆「外部の労働者からの公益通報共通窓口」を県消費者情報センターに設置

市町村対応の外部の労働者からの通報・相談を相談者が希望する場合、県で相談受付をする共通窓口を設置

→ H30.4.2で県内全市町村と協定を締結し、設置（全国初）

◆事業者、大学生向け研修会を開催

◆民間事業者向け内部通報窓口設置パッケージ作成、提供

事業者が内部通報窓口設置する際に必要な内部規程等の資料を一式にした資料集を作成。今後は県内事業者等に提供する予定

◆職員を対象とした公益通報者保護制度ｅラーニングを実施

◆市町村担当者向け研修会を開催

◆消費者庁による全国市町村への通報窓口設置の推進を支援

市町村公益通報担当者研修会（H31.2.6）

全国展開

他の都道府県モデルとなるようさらに推進し、徳島の取組事例を踏まえ、他の都道府県で展開

3 プロジェクト ｜ ④公益通報窓口及び内部通報制度の整備促進

プロジェクト実施の背景

・市区町村においては、通報・相談窓口や通報に適切に対応するための体制の整備が十分に進んでいない。

消費者行政新未来創造プロジェクト「公益通報者保護制度の整備促進」

・市区町村における制度の整備を促進するためのモデル事業として、徳島県において先駆的に実施。

国・県・市町村の密接な連携による取組の推進

消費者庁

【消費者庁と県の連携】
消費者庁から県に対する後方支援
（助言、協力、情報提供等）

徳島県

【県と市町村の連携】
県のリーダシップによる市町村への支援
①担当課を決定（徳島県は消費者行政担当課）
②県から市町村幹部に対し、通報・相談窓口の整備の必要性を丁寧に説明
③県が具体的な整備・運用の方法を提示（要綱の雛形の提供等）
④県から他の地方公共団体の運用実績や事例等を情報提供（市町村の負担感を軽減）

市町村

【市町村における取組】
市町村幹部のコミットメントによる着実な取組
①窓口担当課を決定
②通報の設置要綱を作成
③通報・相談窓口の設置を周知、制度を運用

今後の取組

【県内各地方公共団体の通報制度の実効性の向上】

・**通報制度の円滑な運用**
→「地方公共団体向けガイドライン」を踏まえ、各地方公共団体の規模等の実情に応じて通報制度を円滑に運用

・**より安心して通報できる窓口の整備**
→徳島県内の市町村共通の窓口設置の検討等

・**通報制度の評価・改善**
→通報制度の運用状況を定期的に評価・点検、制度の継続的改善

【全国の市区町村における通報窓口の整備率の向上】

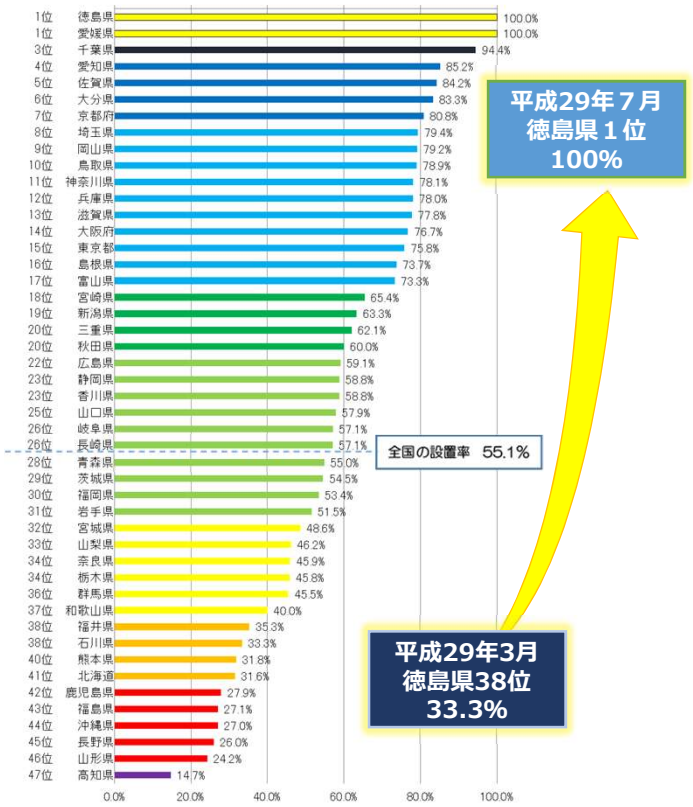
・**徳島モデルの検証・評価**
→効果の検証、全国展開のための課題の把握等

・**徳島モデルの全国展開**
→先進的な取組事例等を全国に展開

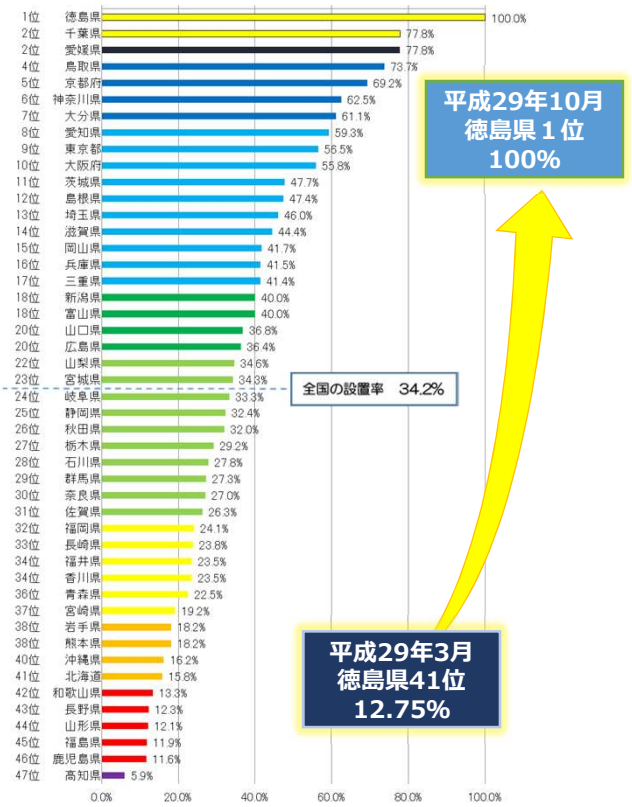
出典：消費者庁作成資料

県内市町村における通報・相談窓口の100%設置を達成！

内部の職員等からの通報・相談窓口



外部の労働者からの通報・相談窓口



※グラフは平成30年３月末時点

出典：消費者庁作成資料

3 プロジェクト ｜ ④公益通報窓口及び内部通報制度の整備促進

【徳島県】事業者による取組の促進（地方消費者行政強化交付金の活用等）

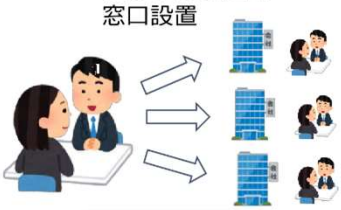
コンプライアンス経営強化推進事業

現状 中小企業において、通報を受け付け、適切に対応するための窓口の整備が進んでいない。

予算・人手・ノウハウ不足

平成29年度	平成30年度	平成31年度
①公益通報者保護制度推進員の創設 ②「内部通報制度設置推進パッケージ」作成 ③事業者への研修会 ④徳島県内の就活生への講義	・企業団体への情報収集窓口設置 ・更なる制度の周知 ・会員企業への窓口設置	・更なる会員企業へ窓口設置

公益通報者保護制度推進員



①公益通報者保護制度推進員

- 実態調査や訪問調査による情報収集、分析
- 研修会、出前講座による制度の周知
- 未設置事業者に対し、公益通報窓口設置のための必要な支援

②内部通報制度設置推進パッケージ

事業者向けの内部規程例 / 周知用パンフレット / 社員研修用資料

③事業者への研修会

公益通報者保護制度推進員と連携し
- 事業者向け研修会
- 出前講座

などを行う

④就活生への講義実施

大学と連携し、就職を目指す大学生等に対し、公益通報者保護法や企業における公益通報者保護制度の周知を行う。

平成29年度委託先

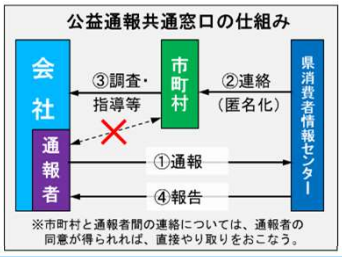
県内事業者を会員に持つ徳島県経営者協会・(一社)徳島県医師会・徳島県土地改良事業団体連合会に業務委託し公益通報窓口の設置推進を図る。

効果 事業者における、組織の自浄作用の向上やコンプライアンス経営が推進され、企業価値の向上につながるとともに消費者への安全・安心な製品やサービスの提供につながる。

平成３０年度の徳島県の主な取り組み

（１）外部の労働者からの公益通報共通窓口の設置

・平成３０年４月、全市町村と協定締結し、労働者からの通報を市町村に代わって受けられる**「外部の労働者からの公益通報共通窓口」**を全国に先駆けて、県消費者情報センターに設置。



通報受付後は通報者を匿名化し、市町村に連絡することより、通報者が安心して通報できる仕組みにしている。

（２）民間事業者向け内部通報窓口設置パッケージ作成、公表

・事業者の内部通報窓口設置を支援するために、通報対応マニュアルや研修用資料、内部通報規程例等様々な資料を一式にした**「民間事業者向け内部通報窓口設置パッケージ」**を作成、公表。

（３）公益通報者保護制度ｅラーニング　更新

・自治体職員は通報できる立場であるのと同時に、通報を受けた際には、通報者を保護し、適切に対応する立場でもあることから、制度を再認識するための**ｅラーニング**を実施。
・対象者の約97.1%(3,697人)が受講。
・今後、県内自治体に職員に向けて研修を実施してもらうため、**ｅラーニング研修用資料**を自治体に提供する予定。

※徳島県庁で実施した**ｅラーニング**は、職員が**都合の良い時間**に、**自分のパソコン**からイントラネット上の研修ページに**アクセス**し、**受講**できる仕組み。

（４）市町村担当者向け研修会　更新

・公益通報者保護制度に詳しい**淑徳大学の日野准教授**を招へいし、**担当者向けの研修会**を実施。
・通報受付対応の実績が少ない職員の不安を取り除けるよう、**事例をシミュレート**する実践的な**グループワーク**を実施。
・様々な観点から出てきた多種多様な意見を発表していただき、全員で共有。