

消費者庁における外部の労働者等からの通報等への対応手続に関する訓令

〔平成29年7月3日〕
消費者庁訓令第44号
最終改正 平成31年1月17日

目次

- 第1章 総則（第1条―第5条）
- 第2章 通報等の受付等（第6条―第12条）
- 第3章 調査及び措置（第13条―第15条）
- 第4章 通報者等の保護等（第16条―第19条）
- 第5章 雑則（第20条―第24条）

第1章 総則

（目的）

第1条 この訓令は、公益通報者保護法（平成16年法律第122号。以下「法」という。）及び「公益通報者保護法を踏まえた国の行政機関の通報対応に関するガイドライン」（平成17年7月19日関係省庁申合せ。以下「国の行政機関向けガイドライン」という。）の趣旨を踏まえて、消費者庁において外部の労働者等からの法に基づく公益通報及びその他の法令違反等に関する通報等を適切に取り扱うため、これらの通報等への対応手続に関する事項を定めることにより、通報者等の保護を図るとともに、事業者の法令遵守等を推進することを目的とする。

（定義）

第2条 この訓令において「外部の労働者等」とは、次に掲げる者とする。

- 一 通報内容となる事実に関する事業者には雇用されている労働者、当該事業者を派遣先とする派遣労働者及び当該事業者と契約関係にある事業者（以下「取引先事業者」という。）の労働者
 - 二 通報内容となる事実に関する事業者及び取引先事業者の理事、取締役その他の役員
 - 三 取引先事業者
 - 四 前三号に規定する者であった者
 - 五 前四号に規定する者のほか当該事業者の法令遵守等を確保する上で必要と認められる者
- 2 この訓令において「通報」とは、事業者の法令遵守の確保及び適切な法執行に資する事実を知らせることをいう。
- 3 この訓令において「相談」とは、通報に先立ち又はこれに関連して、必要な助言を受

けることをいう。

- 4 この訓令において「受付」とは、消費者庁に対してなされた通報、相談、意見又は苦情を受けることをいう。
- 5 この訓令において「受理」とは、消費者庁に対してなされた通報について、調査又は法令に基づく措置その他適当な措置（以下「措置」という。）を行う必要があるものとして受け付けることをいう。
- 6 この訓令において「主管課」とは、通報内容となる事実に関する事務を所掌する課をいう。

（組織体制）

- 第3条 消費者庁に対してなされる通報及び相談（以下「通報等」という。）への対応に関する事務を総括するため、総括通報等責任者を置くこととし、次長をもって充てる。
- 2 総括通報等責任者は、通報等への対応に関する規程類の整備、教育研修の実施、通報に関する調査の進捗等の管理その他通報等への適切な対応の確保に関する事務を総括するものとする。
 - 3 総括通報等責任者は、前項に規定する事務を通報等責任者に行わせることができるものとし、通報等責任者は主管課の課長をもって充てる。

- 第4条 通報等責任者は、主管課において、通報に関する調査の進捗等の管理、職員が教育研修に参加する機会の確保その他通報等への適切な対応の確保に関する事務を掌理するものとする。
- 2 通報等責任者は、主管課の職員の中から、通報等担当者を指定し、総務課長に通知する。
 - 3 通報等担当者は、通報等責任者を補佐し、主管課における通報等の管理、通報者等との連絡その他の通報等への対応に関する事務を担当する。

（通報・相談窓口）

- 第5条 消費者庁に対してなされる通報等を一元的に取り扱うため、総務課に通報・相談窓口を置くこととし、総務課長がこれを総括する。
- 2 通報・相談窓口は、次に掲げる事務を取り扱う。ただし、第一号から第三号までの規定は、通報・相談窓口を経由せずに主管課に対してなされた通報等及び意見又は苦情を、当該主管課において受け付けることを妨げるものではない。
 - 一 消費者庁に対してなされる通報の受付に関すること。
 - 二 消費者庁に対してなされる相談の受付に関すること。
 - 三 消費者庁の通報等への対応についての意見又は苦情の受付に関すること。
 - 四 通報者及び相談者（以下「通報者等」という。）との連絡調整に関すること。
 - 五 主管課との連絡調整に関すること。

第2章 通報等の受付等

(受付の範囲及び取扱い)

第6条 消費者庁は、外部の労働者等からの次に掲げる事実についての通報等を受け付けるものとする。

- 一 法第2条第3項に規定する通報対象事実（以下「通報対象事実」という。）
 - 二 前号に定めるもののほか、法令の規定に違反する行為に関する事実（当該違法行為について処分又は勧告等をする権限を有する行政機関がある場合に限る。）
 - 三 消費者事故等（消費者安全法（平成21年法律第50号）第2条第5項に規定するものをいう。）の発生に関する事実
 - 四 前各号に定めるもののほか、事業者の法令遵守の確保及び適正な法執行のために必要と認められるその他の事実
- 2 前項の規定により受け付けた通報等の内容について、処分又は勧告等をする権限を他の行政機関が有するときは、消費者庁は、当該権限を有する他の行政機関を通報者等に対して遅滞なく教示するものとする。
- 3 消費者庁は、通報等があったときは、法及び国の行政機関向けガイドラインの趣旨を踏まえ、誠実かつ公正に通報等に対応し、正当な理由なく通報等の受付又は通報の受理を拒まないものとする。
- 4 消費者庁は、匿名による通報等についても、可能な限り、実名による通報等と同様の取扱いを行うよう努める。

(受付手続)

第7条 通報・相談窓口は、通報等を受け付けたときは、別添様式の外部通報受付シートに従い、通報等に関する秘密保持及び個人情報の保護に留意しつつ、次に掲げる事項を通報者等に確認するものとする。ただし、通報者等の同意が得られない場合その他確認に支障がある場合は、この限りでない。

- 一 通報者等の氏名及び連絡先（電話番号、電子メールアドレス及び住所又は居所）
 - 二 通報等の内容となる事実に係る事業者の氏名又は名称、所在地及びウェブアドレス
 - 三 通報者等と前号の事業者との関係
 - 四 通報等の内容となる事実の概要と関係する法令
 - 五 通報等の内容となる事実を裏付ける資料、物件等の有無及びその名称等
- 2 通報・相談窓口は、通報等を受け付けたときは、次に掲げる事項を通報者等に説明するものとする。ただし、通報者等が説明を望まない場合、匿名による通報等であるため通報者等への説明が困難である場合その他やむを得ない理由がある場合はこの限りでない（以下、次項、第11条第1項、第13条第3項及び第14条第2項に規定する通知、次条第1項第2号に規定する教示、並びに第12条第1項に規定する教示及び資料の提供においても、同様とする。）。
- 一 通報等に関する秘密は保持されること。
 - 二 個人情報保護は保護されること。
 - 三 通報受付後の手続の流れに関すること。
- 3 前2項において、書面、電子メール等、通報者等が通報等の到着を確認できない方法によって通報等がなされた場合には、通報等の到着を確認次第、通報等を受領した旨を

通報者等に対して遅滞なく通知するよう努めるものとする。

(受付時の対応)

第8条 通報・相談窓口は、通報等を受け付けたときは、その内容により次の各号のいずれかの措置をとるものとする。

- 一 適切な主管課に通報等を取り次ぐこと。
 - 二 消費者庁ではなく他の行政機関が通報内容について処分又は勧告等をする権限を有する場合において、当該権限を有する他の行政機関を通報者等に対して遅滞なく教示することその他適切な措置をとること。
- 2 前項第二号の場合において、通報者等からの通報等に、個人の生命、身体、財産その他の利益に重大な影響を及ぼす可能性のある内容が含まれている場合には、通報等に関する秘密保持に留意しつつ、個人情報保護に関する法令等に従い、当該他の行政機関に当該内容について情報提供をすることができるものとする。

(主管課における事実の聴取、受付等)

第9条 主管課は、通報者等から通報等の内容となる事実の詳細その他必要な情報を聴取するものとする。

- 2 通報・相談窓口を経由せず、主管課が受け付けた通報等については、主管課において第7条及び第8条に規定する事務を行うものとする。この場合、主管課は、受け付けた内容を遅滞なく通報・相談窓口連絡するものとする。

(受理手続)

第10条 主管課は、通報を受け付けた後は、法及び国の行政機関向けガイドラインの趣旨並びに所管法令及び所掌事務を踏まえて当該通報に関して調査又は措置を行う必要性について十分に検討し、これを受理するときはその旨（第3項の期間を設定した場合にはその期間を含む。）を、受理しないとき（情報提供として受け付けることを含む。）はその旨及びその理由を、通報・相談窓口へ回答する。

- 2 前項の場合において、当該通報に関して調査又は措置を行う必要性について検討するに当たっては、当該通報内容に係る違法行為等が生じ、又は生じようとしていると信ずるに足りる相当の理由（以下「真実相当性の要件」という。）が、当該通報内容を裏付ける内部資料、関係者による供述等の存在のみならず、通報者本人による供述内容の具体性、迫真性等によっても認められ得ることを十分に踏まえ、柔軟かつ適切に対応するものとする。

また、通報が真実相当性の要件を満たしているかどうか直ちに明らかでない場合においても、個人の生命、身体、財産その他の利益に重大な影響を及ぼす可能性が認められる場合には、同様に対応するものとする。

- 3 主管課は、当該通報を受理するときは、当該通報への対応手続の終了までに必要と見込まれる期間を設定するよう努めるものとする。

(受理等の通知)

第11条 前条第1項の回答を受けた通報・相談窓口は、その内容を当該通報を行った通報者に対して遅滞なく通知しなくてはならない。

2 前項の場合において、通報を受理する旨を通知するときは、通報・相談窓口は、当該通報を行った通報者に対して次に掲げる事項についても説明するものとする。

一 消費者庁において当該通報が受理されることは、必ずしも当該通報者が法による保護の対象となることを意味しないこと。

二 通報者本人からの情報流出によって通報者が特定されることを防ぐため、通報者本人も情報管理に十分留意すべきこと。

(受理後の教示)

第12条 通報を受理した後において、主管課ではなく他の行政機関が処分又は勧告等をする権限を有することが明らかになった場合は、当該主管課は、当該権限を有する当該他の行政機関を、通報者に対して遅滞なく教示しなければならない。この場合において、当該教示を行う主管課は、適切な法執行の確保及び利害関係人の営業秘密、信用、名誉、プライバシー等の保護に支障がない範囲において、自ら作成した当該通報に係る資料を通報者に提供するものとする。

2 主管課は、前項前段の場合において、当該通報に、個人の生命、身体、財産その他の利益に重大な影響を及ぼす可能性のある内容が含まれている場合には、通報に関する秘密保持に留意しつつ、個人情報の保護に関する法令等に従い、当該他の行政機関に当該内容について情報提供をすることができるものとする。

第3章 調査及び措置

(調査の実施)

第13条 通報を受理した主管課は、当該通報に関する秘密を保持するとともに、個人情報保護のため、通報者が調査等の対象となる事業者及びその関係者に特定されないよう十分に留意しつつ、速やかに必要かつ相当と認められる方法で調査を行う。

2 総括通報等責任者及び通報等責任者は、調査の方法、内容等の適正性を確保するとともに、調査の適切な進捗を図るため、調査について適宜確認を行う等の方法により、通報事案を適切に管理する。

3 主管課は、適切な法執行の確保及び利害関係人の営業秘密、信用、名誉、プライバシー等の保護に支障がある場合を除き、調査の進捗状況を通報者に対し、適宜通知するとともに、調査結果は可及的速やかに取りまとめ、その結果を遅滞なく通知する。

(調査結果に基づく措置)

第14条 主管課は、調査の結果、第6条第1項に掲げる事実があると認めるときは、速やかに措置をとらなければならない。

2 主管課は、前項の措置をとった場合には、その内容を、適切な法執行の確保及び利害関係人の営業秘密、信用、名誉、プライバシー等の保護に支障がない範囲において、通報者に対し、遅滞なく通知する。

(協力義務等)

第15条 消費者庁は、通報対象事実又はその他の法令違反の事実に関し、処分又は勧告等をする権限を有する行政機関が消費者庁の他にもある場合においては、当該他の行政機関と連携して調査を行い、措置をとる等、相互に緊密に連絡し協力する。

2 消費者庁は、他の行政機関その他の機関から、これらの機関に対してなされた通報に関する調査等の協力を求められたときは、正当な理由がある場合を除き、適切な法執行を確保するために必要な協力を行うものとする。

3 消費者庁は、所管法令に違反する事実について処分又は勧告等をする権限を各地方経済産業局、公正取引委員会の各地方事務所、支所、各都道府県その他の行政機関に委任等をしている場合において、当該所管法令違反の事実に関する通報がなされたときは、通報に関する秘密保持及び個人情報の保護に留意しつつ、当該他の行政機関と通報及び通報への対応状況に関する情報を共有し、通報対応への助言を行うなど、適切な法執行を確保するために必要な協力、支援等（消費者庁が受任庁に対して指揮監督権限を有する場合においては、当該権限の適切な行使も含む。）を行うものとする。

第4章 通報者等の保護等

(秘密保持及び個人情報保護の徹底)

第16条 通報等への対応に関与した職員（通報等への対応に付随する職務等を通じて、通報等に関する秘密を知り得た者を含む。以下同じ。）は、通報等に関する秘密を漏らしてはならない。

2 通報等への対応に関与した職員は、当該対応手続において知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。

3 通報等への対応に関与する職員は、通報等に関する秘密保持及び個人情報保護の徹底を図るため、通報等への対応の各段階（通報等の受付、教示、調査、措置及び通報者等への結果通知。以下同じ）及び通報等への対応終了後において、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

一 情報を共有する範囲及び共有する情報の範囲を必要最小限に限定すること。

二 通報者等の特定につながり得る情報（通報者等の氏名、所属等の個人情報のほか、調査が通報を端緒としたものであること、通報者等しか知り得ない情報等を含む。以下同じ。）については、調査等の対象となる事業者及びその関係者に対して開示しないこと（通報対応を適切に行う上で真に必要な最小限の情報を、次号に規定する同意を取得して開示する場合を除く。）。

三 通報者等の特定につながり得る情報を、情報共有が許される範囲外に開示する場合には、通報者等の書面、電子メール等による明示の同意を取得すること。

四 前号に規定する同意を取得する際には、開示する目的及び情報の範囲並びに当該情報を開示することによって生じ得る不利益について、通報者等に対して明確に説明すること。

- 五 通報者等本人からの情報流出によって通報者等が特定されることを防ぐため、通報者等に対して、情報管理の重要性について十分に理解させること。
- 4 主管課における通報等への対応に際する秘密保持及び個人情報の保護に関しては、前3項に定めるもののほか、個人情報の保護に関する法令、消費者庁の保有する個人情報の管理に関する訓令(平成21年9月1日消費者庁訓令第21号)等に従うものとする。
- 5 主管課は、必要に応じて、通報等への対応に際する秘密保持及び個人情報の保護に関し、その所掌する事務の内容に則した具体的な規程を定めるものとする。

(利益相反関係の排除)

- 第17条 消費者庁の職員は、自ら又はその親族が当事者となっている案件に関する通報その他利益相反関係を有する案件についての通報等への対応に関与してはならない。
- 2 主管課は、通報等への対応の各段階において、通報等への対応に関与する者が当該通報に利益相反関係を有していないか確認するものとする。

(通報者等の保護)

- 第18条 消費者庁は、第16条の規定に正当な理由なく違反した職員に対しては、懲戒処分その他の適切な措置をとるものとする。
- 2 消費者庁は、通報対応の終了後においても、通報者からの相談等に適切に対応するとともに、通報者が、通報等をしたことを理由として、事業者から解雇その他不利益な取扱いを受けていることが明らかになった場合には、消費者庁の公益通報者保護制度相談ダイヤル、各都道府県労働局等を紹介するなど、通報者保護に係る必要なフォローアップを行うよう努める。

(意見又は苦情への対応)

- 第19条 通報・相談窓口は、消費者庁における通報等への対応に関して通報者等から意見又は苦情の申出を受けたときは、迅速かつ適切に対応するよう努める。
- 2 前項の申出の内容が、通報等に関する秘密及び個人情報の漏洩、通報に関する調査及び措置の遅滞、不適切な調査の実施その他消費者庁の不適切な対応に関するものである場合には、通報・相談窓口は、速やかに当該通報等を取り扱う主管課における対応状況を確認し、必要な是正措置等をとった上で、その結果を通報者等に通知するものとする。
- 3 前項の必要な是正措置等は、主管課において行うことを妨げるものではない。

第5章 雑則

(通報等の関連文書の管理)

- 第20条 通報等への対応に係る記録及び関係資料については、文書管理に関する法令、消費者庁文書管理規程(平成21年9月1日消費者庁訓令第5号)等に基づき適切な方法で管理しなければならない。

(通報への適切な対応の推進に関する事務)

第21条 総括通報等責任者は、消費者庁における通報等への適切な対応を推進するため、通報等への対応に関する規程類を整備するほか、法及びガイドライン並びに本訓令の内容等について、通報等責任者、通報等担当者その他の職員に対する定期的な研修、説明会の実施その他適切な方法により、十分に周知するものとする。

(事業者及び労働者等への周知)

第22条 消費者庁は、所管する事業に係る事業者及び労働者等に対する広報の実施、説明会の開催その他適切な方法により、法及び「公益通報者保護法を踏まえた内部通報制度の整備・運用に関する民間事業者向けガイドライン」(平成28年12月9日 消費者庁。以下「民間事業者向けガイドライン」という。)の内容並びに消費者庁における通報・相談窓口、通報対応の仕組み等について、周知するよう努める。

2 消費者庁は、契約の相手方又は補助金等の交付先(以下「相手方事業者」という。)における法令遵守及び不正防止を図るために必要と認められる場合(過去に不正が発生し同種の事案の再発防止の必要性が高いと認められる場合、事業者の専門性に大きく依存する事業など外部からの監督だけでは不正の発見が困難な場合、不正が発生すると個人の生命、身体、財産その他の利益が侵害されるおそれがある場合など。)には、相手方事業者に対して、内部通報に関する規程の整備や当該事業者外部に通報・相談窓口を設置することその他民間事業者向けガイドラインに基づく取組の実施を求めることなどに努める。

(消費者庁における通報対応の評価及び改善)

第23条 消費者庁における通報対応の仕組みの運用状況についての透明性を高めるとともに、客観的な評価を行うことを可能とするため、消費者庁は、通報対応の仕組みの運用状況に関する次に掲げる事項を、各年度の終了後、速やかに公表する。ただし、当該情報を公表することにより、通報に関する秘密保持及び個人情報の保護並びに適切な法執行の確保及び利害関係人の営業秘密、信用、名誉、プライバシー等の保護に支障が生じる場合においては、個々の通報事案ごとに、その全部又は一部を非公表とすることができる。

一 通報受付件数

二 通報事案の概要

三 通報事案の調査結果の概要

四 調査の結果を踏まえてとった措置

五 調査対応状況の概要

六 通報対応に要した期間

七 その他通報対応の仕組みの運用状況についての透明性を高めるために必要な事項

2 消費者庁は、通報対応の仕組みの運用状況について、職員及び中立的な第三者の意見等を踏まえて定期的に評価及び点検を行うとともに、他の行政機関による先進的な取組事例等を参考として、通報対応の仕組みを継続的に改善するよう努める。

(他の法令等との関係)

第24条 本訓令で定める通報等への対応手続については、他の法令（告示、訓令その他の規則を含む。）に特別の定めがある場合又はこれに基づく運用がある場合を除くほか、本訓令の定めるところによる。

附 則

- 1 この訓令は、平成29年7月3日から施行する。
- 2 消費者庁における外部からの公益通報の処理に関する訓令（平成21年消費者庁訓令第25号）は、廃止する。

附 則（平成31年1月17日消総総第33号）

この訓令は、平成31年1月17日から施行する。