

公益通報者保護法における体制整備の 努力義務対象事業者に対する意識調査結果について

令和8年3月 消費者庁新未来創造戦略本部



1. 調査の目的・方法など

【調査の目的】

徳島県内の従業員数300人以下の事業者（努力義務対象事業者）※¹における、公益通報者保護法第11条の規定に基づく内部通報制度の体制整備の実施状況や実施の課題を確認し、今後の施策に資することを目的として調査を実施。また、共通の通報・相談窓口※²に関するニーズ等をヒアリング調査し、内部通報体制構築の推進等に向けた参考資料とする（※1：徳島県内事業者の大半に該当、※2：中小規模事業者の内部通報窓口の設置負担軽減を図るため、事業者団体等が主体となり設置する事業者間の共通の通報・相談窓口のこと）

【調査実施時期】

令和7年7月～9月

【調査対象・調査方法】

○調査対象

法令遵守意識が高いと考えられる徳島県内の消費者志向自主宣言事業者を中心に、常時使用する従業員が50人以上300人以下の事業者を抽出して、同意を得られた全社（26社）※³（※3：26社のうち、17社が消費者志向自主宣言事業者。26社のうち、7社が内部通報窓口設置済み、19社が内部通報窓口未設置）

○調査方法

事業者ヒアリング

事業者の法務・コンプライアンス担当者への30分から1時間の対面によるヒアリング

なお、主なヒアリング項目は以下のとおり

- ◆（全事業者） 内部通報窓口の設置状況
- ◆（全事業者） 社外に設置する共通の通報・相談窓口の活用意向
- ◆（設置済事業者） 内部通報窓口の設置に至った理由、効果、運用における課題
- ◆（未設置事業者） 内部通報窓口の未設置理由

従業員アンケート

ヒアリング実施事業者の従業員への任意アンケート

なお、主なアンケート項目は以下のとおり

- ◆ 公益通報者保護法の認知度
- ◆ 社内での不正行為を知った場合の通報・相談意向
- ◆ 社外に設置する共通の通報・相談窓口の活用意向

※本調査のグラフの数値は、小数点以下第1位を四捨五入して表示しており、表示された構成比の合計が100%と一致しない場合がある

2. ヒアリング実施事業者および従業員アンケート回答者の属性

- ▶ ヒアリング実施事業者は**26社**（うち3社はメール回答）
- ▶ 内部通報窓口の設置済事業者は**7社**、未設置事業者は**19社**
- ▶ アンケート回答従業員は**102人**（うち内部通報窓口設置済事業者の従業員は**25人**、未設置事業者の従業員は**77人**）

ヒアリング実施事業者数と業種別内訳

業種	事業者数(社)
製造業	4
建設業	8
卸売業・小売業	3
生活関連サービス業	1
情報通信業	2
その他サービス業	1
金融業・保険業	1
医療・福祉	3
運輸業・郵便業	1
電気・ガス・熱供給・水道業	1
サービス業	1
合計	26

ヒアリング実施事業者の従業員規模

従業員規模	事業者数(社)
50-100人	6
101-200人	15
201-300人	5
合計	26

内部通報窓口設置状況

設置状況	事業者数(社)	従業員数(人)
設置済	7	25
未設置	19	77
合計	26	102

※事業者数はヒアリングでの聞き取り結果より集計

3. 自社での内部通報窓口の設置と運用状況について－事業者ヒアリング結果①－

- 内部通報窓口の設置済事業者へのヒアリング(7社)から「内部通報窓口設置に至った理由」についての意見を抽出しまとめた
- 経営者の社内環境をより良くしたいという思いや意見のほか、社会情勢などが設置のきっかけとなっていた

内部通報窓口設置に至った理由（内部通報窓口設置済事業者）

従業員の安心感・組織への信頼感の向上

- 制度上の匿名性や守秘義務の厳守を周知し、社外（顧問弁護士等）窓口も設けることで、相談しやすい環境を整備するため
- 従業員が安心して意見や相談をできる体制づくりを重視し、社内外に窓口を設けることで、風通しの良い組織運営を目指した
- 通報者が不利益を被らないようにし、安心して働ける環境を作るため
- 窓口設置は組織全体の信頼性向上にも寄与するため

法令遵守と組織の自浄作用

- 今後組織が大きくなると法令違反や不正が起こる可能性があるため、内部からの声を守る仕組みが必要
- 内部通報制度は早期発見・是正、組織の健全性維持のための重要な手段であるため

社会情勢への対応

- コンプライアンスや内部通報制度の整備が社会的に求められる流れの中で、企業としても対応が必要と判断したため
- ハラスメントだけでなく、内部通報や社内ルール違反など多様な相談が増加したため
- 消費者庁から公益通報窓口の設置が求められた時期に法令順守の観点から設置を決断したため

3. 自社での内部通報窓口の設置と運用状況について－事業者ヒアリング結果②－

- 内部通報窓口の設置済事業者へのヒアリング(7社)から「内部通報窓口設置による効果」についての意見を抽出しまとめた
- 内部通報窓口の設置は、従業員が安心して相談できる環境や組織の信頼性向上に繋がるといった意見が聞かれた

内部通報窓口設置による効果（内部通報窓口設置済事業者）

相談・通報の受け皿機能

- 幅広い相談を受け付ける体制が整い、従業員の安心感に繋がっている
- 実際の相談件数は少ないが、設置自体が抑止力や安心材料として機能している

匿名性・守秘義務の担保

- 匿名での通報も可能なほか、秘密の保護を徹底したうえで調査が行われるため、従業員の通報への心理的ハードルが下がる

社内外の信頼関係・風通しの向上

- 窓口の存在や制度の周知活動により、従業員が「困ったときにすぐに相談できる」環境づくりが進んでいる
- 窓口設置により、コンプライアンス意識や組織の透明性が向上し、社外からの信頼性向上にも繋がる

迅速な対応・自浄作用の促進

- 窓口があることで、問題の早期発見・是正が可能となり、組織の健全性維持や自浄作用が働く

3. 自社での内部通報窓口の設置と運用状況について－事業者ヒアリング結果③－

- 内部通報窓口の設置済事業者へのヒアリング(7社)から「内部通報窓口設置の課題」についての意見を抽出しまとめた
- 内部通報窓口の設置済事業者では、前述のとおり、窓口設置の効果を実感している一方で、同時に設置・運用コストの負担(3社)など、様々な課題を抱えているとの意見も聞かれた

内部通報窓口の運用における課題（内部通報窓口設置済事業者）

設置・運用コストの負担

- 導入初期はコスト負担が大きい
- 外部（社労士や弁護士など）に窓口を設けたいという声もあるが、コスト面で難しい

担当者の負担・体制の限界

- 通報や相談が突然電話で来ることが多く、担当者の心理的・実務的負担が大きい
- 小規模組織では担当者が限られ、属人的な運用になりやすい
- 通報があった場合の秘密の保護や調査、是正措置、人事や総務との連携など実際の運用面で課題が残る

従業員の利用のハードル・信頼性の課題

- 事業者が実施した社内アンケート結果では「窓口が使いにくい」「通報しても変わらない」「誰が通報したかバレるのでは」といった回答があり、通報に対する不安や不信感があるため、通報へのハードルが高く、実際の相談件数は非常に少ない
- 匿名性や守秘義務の説明が難しく、心理的ハードルが下がらない現状がある

制度への理解や運用の難しさ

- 公益通報とハラスメント相談で守秘義務や保護要件が異なり、説明や運用が難しい
- 相談内容によって適用される法律や規定の判断が難しいケースも多い

3. 自社での内部通報窓口の設置と運用状況について－事業者ヒアリング結果④－

- 内部通報窓口未設置の事業者ヒアリング(19社)から「設置しない理由」についての意見を抽出した
- 内部通報窓口の設置・運用にあたっては、設置の必要性を感じない(10社)、コストや人的負担、制度運用の難しさなど多くの課題がある

内部通報窓口未設置の理由（内部通報窓口未設置事業者）

設置の必要性を感じない

- 日常的に経営者層と直接対話できる機会が多く、窓口設置の必要性を感じない
- 個人面談や既存のハラスメント窓口で十分対応できていると考えている
- 業種的にコンプライアンス違反が生じる事例が想定できない

法律上の義務・制度の位置づけ

- 法律上「努力義務」にとどまっているため、業務量を増やしてまで対応することは考えていない

コスト面の懸念

- 窓口設置には月額数万円のコストが必要となると聞いているため、そこまでコストをかけて設置する必要性を感じない
- 人件費や固定費の増加が厳しいため、専用窓口の設置は予定していない

人的負担・人員不足

- どのくらい的人员が必要か分からず、人的負担が増えることへの不安がある
- 総務・人事・経理などを少人数で兼務しているため、新たな窓口設置は難しい

秘匿性・通報者保護への不安

- 従業員数が少ないため、組織内部での通報者の秘匿性担保が難しく、通報が行われにくい
- 中小企業では通報者情報がすぐに経営者に伝わる可能性が高く、内部から声を上げづらい
- 制度上、通報者のセーフティーネットが十分に確立されていないと感じる

制度・ルールの理解不足

- 窓口設置義務や制度の詳細を知らなかったため、設置できていない
- 導入方法や担当者の選定方法が分からず、制度の有効性にも疑問がある

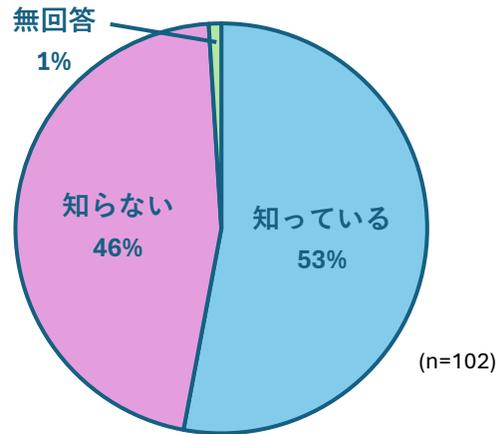
社内の雰囲気・影響への懸念

- 急に窓口を設置すると「何かあるのでは」と従業員が不安を感じる可能性がある
- 社内の空気が悪くなることへの懸念がある

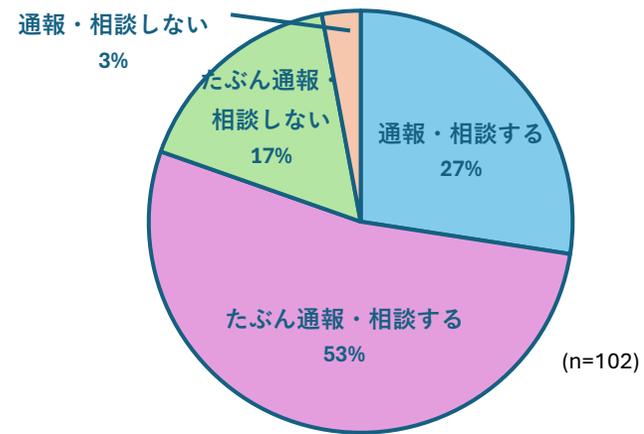
4. 公益通報者保護法の認知度と通報意欲等について－従業員アンケート結果①－

- 公益通報者保護法を「知っている」と回答した従業員は全体(102人)の約半数(54人)
- 不正を発見した際、窓口「通報・相談する」「たぶん通報・相談する」と回答した従業員の合計は全体(102人)の80%(82人)であり、不正発見時の通報意欲は高い傾向
- 不正を発見した際、窓口「通報意欲を示した従業員」の割合は、公益通報者保護法を「知っている」と回答した従業員(54人)では85%(46人)、「知らない」と回答した従業員(47人)では74%(35人)となっており、公益通報者保護法を「知っている」従業員の方が約10%ポイント高かった

公益通報者保護法の認知度

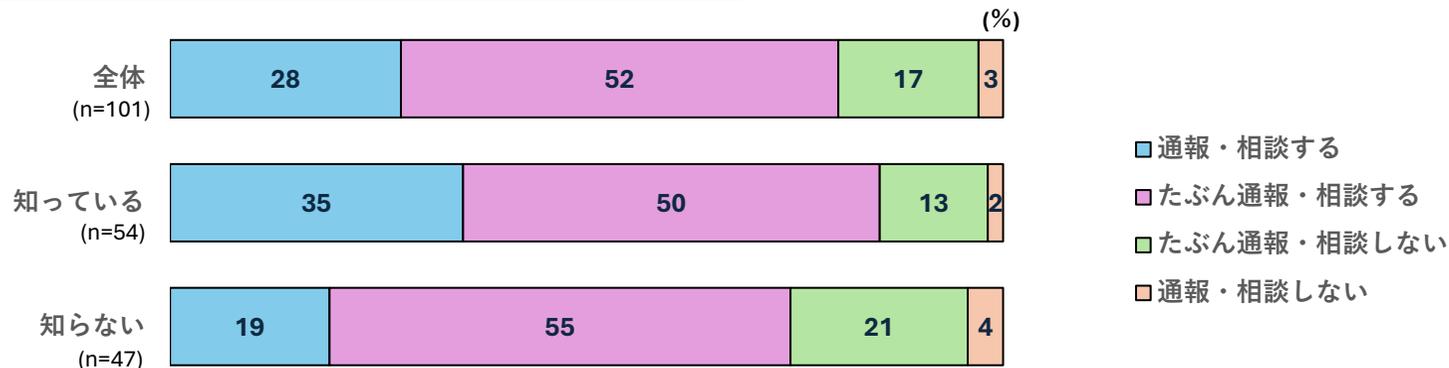


不正発見時の通報意欲



公益通報者保護法の認知と不正発見時の通報意欲

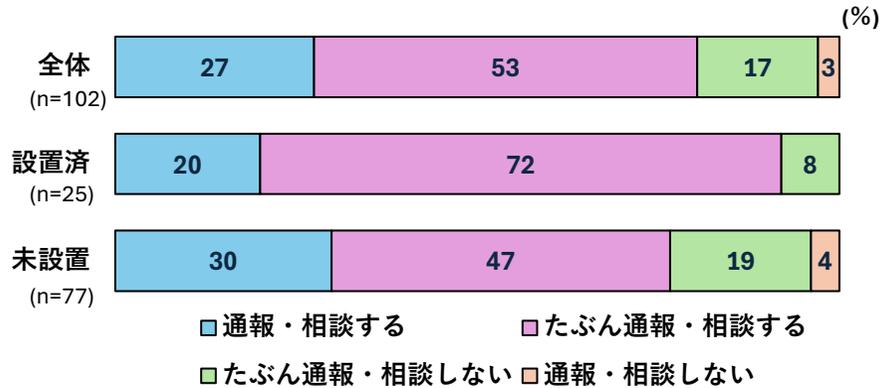
※公益通報者保護法の認知について無回答者は除く



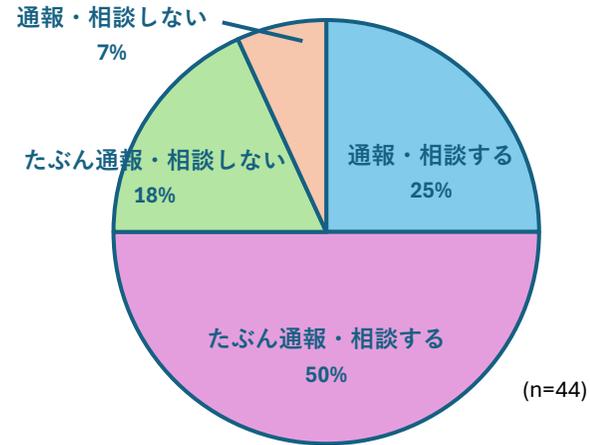
4. 公益通報者保護法の認知度と通報意欲等について－従業員アンケート結果②－

- 内部通報窓口の設置済事業者7社の従業員(25人)では92%(23人)が不正発見時に窓口へ通報・相談する意思を示しており、未設置事業者19社の従業員(77人)の77%(59人)に比べ約15%ポイント高かった
- 内部通報窓口未設置事業者19社の従業員(77人)のうち、「設置の必要性を感じない」と回答した10社の従業員(44人)の75%(33人)においても、窓口が設置されれば通報するという高い通報意欲が見られた

内部通報窓口の設置状況と不正発見時の通報意欲



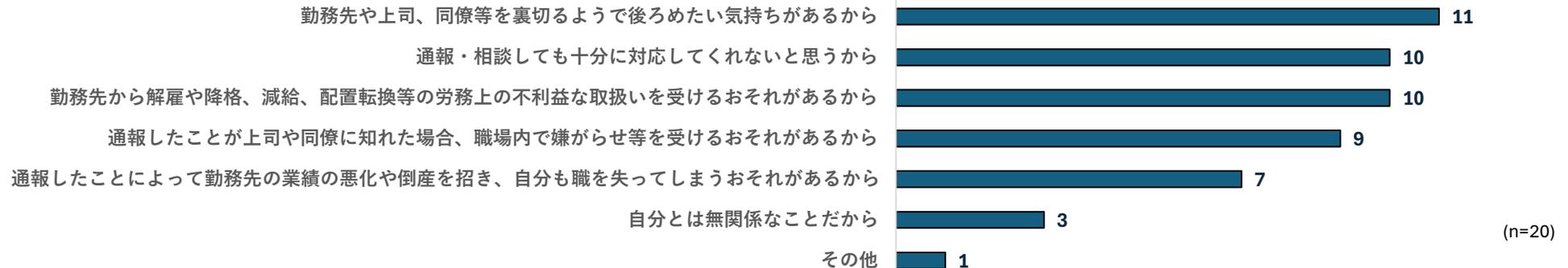
「設置の必要性を感じない」と回答した未設置事業者の従業員における通報意欲



- 全26社の従業員102人のうち、不正を発見した際、窓口へ「たぶん通報・相談しない」「通報・相談しない」と回答した従業員は合計20%(20人)であり、通報しないと理由としては「勤務先や上司、同僚等を裏切るようで後ろめたい気持ちがあるから」が最多、次いで「通報・相談しても十分に対応してくれないと思うから」、「勤務先から解雇や降格、減給、配置転換等の労務上の不利益な取扱いを受けるおそれがあるから」が多い

窓口へ通報しない理由

複数回答

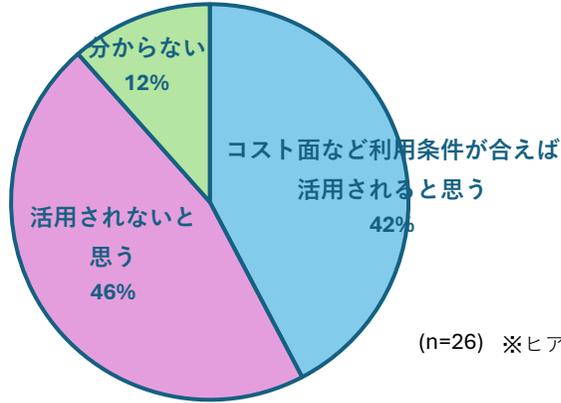


※「通報・相談しない」「たぶん通報・相談しない」を選択した回答者のみ回答

5. 共通の通報・相談窓口について－事業者ヒアリング・従業員アンケート結果－

➤ 事業者（26社）における共通の通報・相談窓口の活用意識は「コスト面など利用条件が合えば活用されると思う」が42%（11社）、「活用されないと思う」が46%（12社）と活用意向を示した事業者は約半数

事業者における共通の通報・相談窓口活用意識



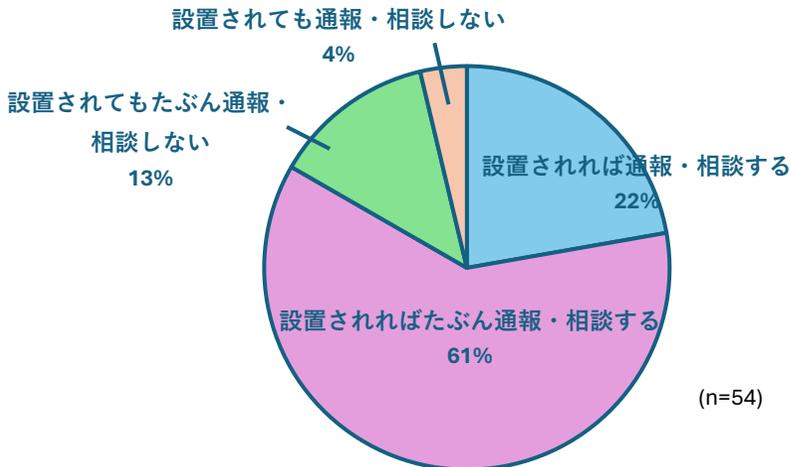
(n=26) ※ヒアリングでの聞き取り結果より集計

➤ 「公益通報者保護法の認知度」を尋ねる設問（P7参照）において、公益通報者保護法を「知っている」と回答した従業員（54人）では83%（45人）に、「知らない」と回答した従業員（47人）では60%（28人）に共通の通報・相談窓口への通報意欲が見られた
→従業員の共通の通報・相談窓口への通報意欲に約20%ポイントの差があり制度の認知率が通報意欲に影響を与えていることが示唆された

従業員における共通の通報・相談窓口活用意識

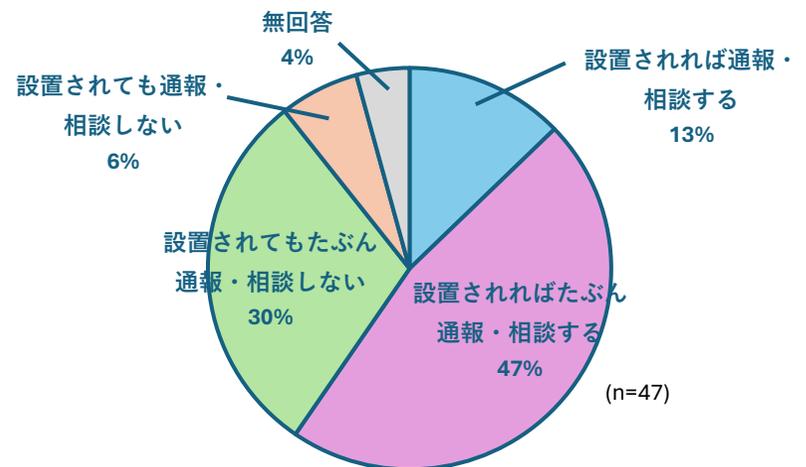
※公益通報者保護法の認知について無回答の者は除く

公益通報者保護法を知っていると回答したもの



(n=54)

公益通報者保護法を知らないと回答したもの



(n=47)

5. 共通の通報・相談窓口について－事業者ヒアリング結果－

- 共通の通報・相談窓口の設置に関する事業者へのヒアリング内容を「利用条件が合えば活用されると思う」「活用されないと思う」の2つの意向に分けてその課題をまとめたところ、活用されるとの理由としては、従業員の負担軽減、専門的な相談や法的な疑問に対応できることが挙げられた
- さらに、内部通報窓口の設置済事業者（7社）でも共通の通報・相談窓口を活用したいとの意向も聞かれた
- 他方、共通の通報・相談窓口が活用されない理由としては、内部通報窓口の設置済事業者においては「社内の問題は社内で解決したい」との声が多く、未設置事業者においては公益通報者保護制度の有効性が浸透していないことが伺える声が多かった

共通の通報・相談窓口に関する事業者の声

※無回答事業者除く（設置済事業者1社、未設置事業者2社）

※設置済事業者固有の声を赤色、未設置事業者固有の声を青色で表記

利用条件が合えば活用されると思うと回答した事業者

（11社：設置済3社、未設置8社）

担当者の負担軽減・運用面のメリット

- 共通窓口があれば担当従業員の負担が軽減される
- 窓口の担当従業員の仕事の負荷が軽減されるようであれば共通窓口は活用したい
- 義務化された場合、社内窓口の運用や不明点が多いため、外部窓口の方が利用しやすい

従業員が安心して相談できる環境づくり

- 社外窓口があれば、社内では言いづらい内容も秘密保持の観点から安心して通報できる
- 通報等は身内には相談しにくいと思うので、第三者機関であった方が生の声が上がってくると思う
- 通報先の選択肢が増え、従業員の安心・安全が守られるのであれば、多少コストがかかっても従業員のために共通窓口を活用したい

専門性の確保

- 法律の専門家（弁護士）が窓口となることで、専門的な相談や法的な疑問にも対応できる
- 業界団体は業界の実情やルールを理解しているため、適切な対応が期待できる
- 自社だけでは通報件数が少なくノウハウもないため共通窓口を活用したい

活用されないと思うと回答した事業者

（12社：設置済3社、未設置9社）

設置の必要性の低さ

- 従業員からの必要性があれば設置を検討するが、現状年間の相談件数が少なく、社内窓口のみで十分と考える
- 重大なコンプライアンス違反であれば社外窓口も検討するが、現状は社内ツールで十分と考える
- 社内の問題は社内で解決したいという意識が強いのでコストがかかっても社内窓口を維持したい
- 経営者が不利になる場合は採用されない
- 業界特有の事情（行政機関からの監査が多い、業界特有の法令違反行為が少ないなど）があり利用機会が少ないと思う

コスト・体制・情報不足への懸念

- 活用方法やコスト面が分からず不安である
- 匿名通報の場合、事実と反する内容や腹いせの通報が懸念される
- 外部に通報した際の情報漏洩が懸念される
- 窓口を外部にしても中小企業では調査が始まった時点で秘密の保護は難しい

外部窓口への不信・懸念

- 商工会などに窓口を設置しても機能しないのではないか
- 面識のない外部の担当者は信用できない

6. 事業者ヒアリング・従業員アンケート結果から見える課題と今後の展望

内部通報窓口について

設置によるメリット

- 従業員が安心して通報できる環境整備
- 組織の健全性が維持され自浄作用が働く
- コンプライアンス意識向上と透明性強化による信頼性向上

事業者における未設置理由

- 制度や従業員側の需要に対する認識不足
- 制度導入に係るコストや人的負担
- 秘匿性や通報者保護への不安、社内雰囲気悪化への懸念

従業員の認知度と通報・相談しない理由

- 制度を「知らない」従業員の存在
- 制度の理解不足による不利益取扱いへの懸念や勤務先や上司、同僚等を裏切る後ろめたさ

共通の通報・相談窓口について

設置によるメリット

- 外部窓口による担当者の負担軽減と相談しやすい環境の整備
- 相談対応に係るノウハウの蓄積や専門性の確保による適切な対応への期待

事業者における活用しない理由

- 社内問題は社内で解決したいという意識と公益通報者保護制度の有効性の浸透不足
- コスト負担や運用面に関する情報不足への懸念
- 外部担当者への不信感と外部窓口の機能性への懸念

現状の課題

- 多くの事業者・従業員が制度の有効性や必要性を十分に理解していないと、制度活用が進みにくい
- 社内窓口のみで十分との認識があるほか、情報漏洩リスクへの懸念、外部窓口のコスト・運用方法が不明で不安を感じている

今後の展望

制度の周知や広報活動の強化、運用方法の明確化を進め、制度の認知度を向上させることで事業者の窓口設置意欲へと繋がり、また従業員の安心感や組織への信頼性向上、通報意欲の向上といった効果が期待されることから

- 公益通報者保護法改正法施行までの間において、各種広報・啓発ツールを使用して、公益通報者保護制度の更なる認知度向上を図る
- 共通の通報・相談窓口については説明会開催等を通じて、更なる理解度向上を図る

ことが考えられる

(参考) 説明会開催時における「共通の相談・通報窓口」の設置に係る説明概要

- 消費者庁は、内部通報対応体制整備における「指針を遵守するための考え方や具体例」として、外部委託先に**内部公益通報受付窓口を設けることができる**ことを示している。
- 消費者庁は、内部通報対応体制整備における「推奨される考え方や具体例」として、**中小企業が共同して外部に内部公益通報受付窓口を設置すること、事業者団体・同業者組合等の関係事業者共通の内部公益通報受付窓口を設ける**ことを示している。

公益通報者保護法に基づく指針(令和3年内閣府告示第118号)の解説(抜粋)

II 内部公益通報対応体制の整備その他の必要な措置(法第11条第2項関係)

1 部門横断的な公益通報対応業務を行う体制の整備

(1) 内部公益通報受付窓口の設置等

○指針を遵守するための考え方や具体例

内部公益通報受付窓口については、事業者内の部署に設置するのではなく、**事業者外部(外部委託先、親会社等)に設置**することや、**事業者の内部と外部の双方に設置**することも可能である。

○その他に推奨される考え方や具体例

内部公益通報受付窓口を設置する場合には、例えば、以下のような措置等を講じ、経営上のリスクにかかる情報を把握する機会の拡充に努めることが望ましい。

- 中小企業の場合には、**何社かが共同して事業者の外部(例えば、法律事務所や民間の専門機関等)に内部公益通報受付窓口を委託**すること
- 事業者団体や同業者組合等の**関係事業者共通の内部公益通報受付窓口を設ける**こと