

## 公益通報者保護法を踏まえた地方公共団体の通報対応に関するガイドライン（内部の職員等からの通報）各規定の趣旨

|                            | ガイドラインの各規定   | 各規定の趣旨  |
|----------------------------|--|---|
|                            | <p style="text-align: center;"><b>公益通報者保護法を踏まえた<br/>地方公共団体の通報対応に関するガイドライン<br/>(内部の職員等からの通報)</b></p> <p style="text-align: right;">平成 29 年 7 月 31 日<br/>消 費 者 庁</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>本ガイドラインは、「公益通報者保護制度に関する実効性の向上に関する検討会」（以下「検討会」という。）の最終報告書において、各地方公共団体が通報・相談窓口を整備し、円滑かつ適切に通報制度を運用できるよう、地方公共団体向けのガイドラインを制定することが適当であると提言された（最終報告書P34 参照）ことを受けて、当該報告書や平成 29 年 3 月に改正された国の行政機関向けガイドライン（「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（内部の職員等からの通報）」）の内容等を踏まえ、策定するものです。</li> </ul> |
| <p><b>ガイドラインの意義・目的</b></p> | <p><b>1. 本ガイドラインの意義及び目的</b></p> <p>公益通報者保護法（平成 16 年法律第 122 号。以下「法」という。）を踏まえ、地方公共団体が内部の職員等からの通報に対応する仕組みを整備し、これを適切に運用することは、内部監査機能の強化及び組織の自浄作用の向上に寄与するなど、地方公共団体の法令遵守の確保につながるものである。</p> <p>また、内部の職員等からの通報を積極的に活用したリスク管理等を通じて、地方公共団体が適切に行政事務を遂行していくことは、地方自治に対する住民の信頼の確保並びに地域住民の生活の安定及び社会経済の健全な発展にも資するものである。</p> <p>本ガイドラインは、以上の意義を踏まえて、地方公共団体において、内部の職員等からの法令違反等に関する通報を適切に取り扱うため、各地方公共団体において自主的に取り組むことが求め</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>通報を受けた行政機関（地方公共団体を含む。以下同じ。）において不適切な対応がなされた事案が認められるなど、行政機関における公益通報者保護制度の適切な運用を図ることが重要な課題となっている旨の検討会の指摘（最終報告書P26～27 参照）を踏まえ、各地方公共団体において内部の職員等からの通報に対応するための仕組みを適切に整備・運用することの意義・重要性や本ガイドラインの目的について明らかにしたものです。</li> </ul>   |

|                              |   |  |
|------------------------------|---|--|
|                              | <p>られる基本的事項等を定めることにより、通報者の保護を図るとともに、地方公共団体の法令遵守を推進することを目的とする。</p> <p>なお、本ガイドラインは、地方自治法（昭和22年法律第67号）第245条の4第1項の規定に基づく技術的な助言として位置付けられるものであり、各地方公共団体において一層充実した通報対応の仕組みを整備及び運用すること、又は各地方公共団体の規模等の実情に応じた適切な取組を行うことを妨げるものではない。</p> <p>また、本ガイドラインにおいて「法令」とは、各地方公共団体が制定する条例、規則その他の規程を含むものとする。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・本ガイドラインの地方自治法上の位置付け（「技術的な助言」）を明記するとともに、各地方公共団体が一層充実した取組を行うことやその実情に応じた適切な取組を行うことも可能である旨を明らかにしたものです。</li> <li>・地方公共団体においては、国の法令に違反する行為に関する通報のみならず、各地方公共団体が定める条例等に違反する行為に関する通報についても適切に対応することが必要である旨を明らかにしたものです。</li> </ul>  |
| <p><b>通報対応の仕組みの整備・運用</b></p> | <p><b>2. 通報対応の在り方</b></p> <p>(1) 通報対応の仕組みの整備及び運用</p> <p>① 各地方公共団体は、内部の職員等からの通報事案への対応を、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、迅速かつ適切に行うため、その幹部を責任者とし、部署間横断的に通報に対応する仕組みを整備し、これを適切に運用する。</p> <p>② 各地方公共団体は、通報対応の仕組みについて、内部規程（条例等を含む。）を作成する。</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・内部の職員等からの通報に迅速かつ適切に対応するため、各地方公共団体において通報対応の仕組みを整備するとともに、それを適切に運用する必要がある旨を明らかにしたものです。この際、通報の内容は多岐にわたる可能性があるほか、通報事案に係る調査や是正措置等に複数の部局が関与する可能性があることから、当該地方公共団体全体に対して指揮・監督を行う権限を有する幹部を責任者とし、部署間横断的に通報に対応することが可能な仕組みを整備することが必要である旨を明記しました。</li> <li>・各地方公共団体における適切な通報対応を確保するとともに、内部の職員等に対して通報又は相談を行った後の手続の流れ等を明らかにするため、通報対応の仕組みについて内部規程を作成する必要を明らかにしたものです。</li> </ul> |

|                       |  |   |
|-----------------------|--|---|
|                       | <p>③ 支庁、地方事務所、支所、出張所等（以下「出先機関等」という。）を置いている地方公共団体にとっては、当該通報対応の仕組みの下で、各出先機関等においても適切に通報対応を行うための周知、体制整備その他必要な措置を講じる。</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>各地方公共団体において適切な通報対応を行うためには、出先機関等においても通報対応の仕組みについての周知や体制整備等を行う必要がある旨を明らかにしたものです。</li> </ul>  |
| <p><b>通報窓口の設置</b></p> | <p><b>(2) 総合的な窓口の設置</b></p> <p>① 各地方公共団体は、当該地方公共団体における職員等からの通報を受け付ける窓口（以下「通報窓口」という。）を、全部局の総合調整を行う部局又はコンプライアンスを所掌する部局等に設置する。この場合、各地方公共団体は、当該地方公共団体内部の通報窓口に加えて、外部に弁護士等を配置した窓口を設けるよう努める。</p> <p>② 各地方公共団体は、通報に関連する相談に応じる窓口（以下「相談窓口」という。）を設置する。</p> <p>③ 人員、予算等の制約により専用の通報窓口又は相談窓口を設置することが困難な地方公共団体においては、通報に関する秘密保持及び個人情報の保護に留意した上で、他の類似した目的のために当該地方公共団体に設置された窓口（例えば、職員の職務に係る倫理の保持、適切な労働環境の確保を目的とするもの等）を通報窓口又は相談窓口として活用することができる。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>法制定時の国会附帯決議や最終報告書（P33～34 参照）の指摘を踏まえ、通報をしようとする者が通報の方法等について事前に相談しつつ安心かつ容易に通報ができるよう、各地方公共団体に通報・相談窓口を設置する必要がある旨を明らかにしたものです。</li> <li>その際、同じ組織に属する担当者に対して通報をすることには心理的な抵抗が生じることもあることなどから、組織外部に通報対応について専門性を有する弁護士等を配置した窓口を設置することが望ましい旨を明記しました。</li> <li>同上</li> <li>規模の小さな市区町村等においても、その実情に応じて通報窓口等を整備・運営していただけるよう、通報に関する秘密保持や個人情報の保護を図るための必要な措置を講じた上で、職務に係る倫理やセクシャルハラスメント・パワーハラスメントに関するヘルプラインなど既存の窓口を通報窓口等として活用することも可能である旨を明らかにしたものです。</li> </ul> |

|                         |  |  |
|-------------------------|--|--|
|                         | <p>④ 人員、予算等の制約により単独で通報窓口又は相談窓口を設置することが困難な地方公共団体にあつては、通報に関する秘密保持及び個人情報の保護に留意した上で、他の地方公共団体と連携及び協力して事務を行う仕組み（例えば、協議会の設置、機関等の共同設置、事務の委託又は代替執行等）を活用して通報窓口又は相談窓口を設置することができる。</p>                             | <p>・規模の小さな市区町村等においても、その実情に応じて通報窓口等を整備・運営していただけるよう、通報に関する秘密保持や個人情報の保護を図るための必要な措置を講じた上で、属する都道府県や周辺市区町村等と連携・協力して事務を行う仕組みにより通報窓口等を設けることも可能である旨を明らかにしたものです。</p>   |
| <p><b>担当者の配置・育成</b></p> | <p>(3) 担当者の配置及び育成</p> <p>各地方公共団体は、当該地方公共団体の関係する部局に、通報対応に必要な適性及び能力を有する担当者を配置（当該部局の職員を担当者として指定することを含む。）し、所要の知識及び技能の向上を図るための教育、研修等を十分に行う。</p>   | <p>・通報制度の適切な運用を図るためには、それを担う通報取扱担当者等の役割が重要であり、行政職員の通報対応スキルの確保・向上が必要である旨の検討会の指摘（最終報告書P32参照）を踏まえ、必要な適性・能力を有する担当者の配置や教育・研修の実施が必要である旨を明らかにしたものです。</p>   |
| <p><b>秘密保持等の徹底</b></p>  | <p>(4) 秘密保持及び個人情報保護の徹底</p> <p>① 通報又は相談への対応に関与した者（通報又は相談への対応に付随する職務等を通じて、通報又は相談に関する秘密を知り得た者を含む。以下同じ。）は、通報又は相談に関する秘密を漏らしてはならない。</p> <p>② 通報又は相談への対応に関与した者は、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。</p> | <p>・行政機関が通報等に関する秘密を漏えいすることにより通報者が不利益を被る事案（最終報告書P26脚注参照）が発生することを防止するため、通報等への対応に関与した者は、通報等に関する秘密保持を徹底する必要がある旨を明らかにしたものです。この際、守秘義務を負う者については、通報等への対応に係る直接の担当者のみならず、それ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も含まれる旨を明確にしました。</p> <p>・通報者等に関する個人情報の保護を図るため、通報等に関する秘密のみならず、より広く、通報対応等に関与した者が知り得た個人情報についても、みだりに他人に知らせたり、不当な目的に利用したりしてはならない旨を明らかにしたものです。</p> |

|                         |  |  |
|-------------------------|--|--|
|                         | <p>③ 各地方公共団体は、通報又は相談に関する秘密保持及び個人情報保護の徹底を図るため、通報対応の各段階（3.に規定するもののほか、相談及び通報対応終了後の段階を含む。以下同じ。）において遵守すべき事項をあらかじめ取り決めて、通報又は相談への対応に関与する者に対して十分に周知するものとする。この場合、「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。）Ⅲ. 1.に掲げる通報に係る秘密保持の徹底を図るための各種方策等を十分に踏まえた上で、当該地方公共団体の実情に応じて最も適切と考えられる方法により行うものとする。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・通報に関する秘密保持及び個人情報の保護の徹底を図るため、通報対応の段階ごとに秘密保持及び個人情報の保護に関する留意事項を規定し、担当者等の注意を喚起することが必要である旨の検討会の指摘（最終報告書P35 参照）を踏まえて、明記したものです。</li> <li>・なお、「民間事業者向けガイドライン」においては、通報に関する秘密保持及び個人情報の保護を図るために推奨される先進的な方策を具体的に提示しており、これらの方策は地方公共団体における内部の職員等からの通報対応においても有効であることから、各地方公共団体における仕組みの整備・改善を行う際に準拠すべき旨を明記しました。</li> </ul> |
| <p><b>利益相反関係の排除</b></p> | <p>(5) 利益相反関係の排除</p> <p>① 各地方公共団体の職員は、自らが関係する通報事案への対応に関与してはならない。</p> <p>② 各地方公共団体は、通報対応の各段階において、通報事案への対応に関与する者が当該通報事案に利益相反関係を有していないかどうかを確認するものとする。</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・通報対応の公正性・公平性等を確保するためには、通報事案に対して利害関係を有する者による関与を排除する必要がある旨を明らかにしたものです。</li> <li>・利益相反関係の排除を徹底するため、通報受付時や調査開始時に通報取扱担当者等の利益相反関係の有無のチェックを行うことが必要である旨の検討会の指摘（最終報告書P28 参照）を踏まえ明記したものです。</li> </ul>  |
| <p><b>通報対象の範囲</b></p>   | <p>(6) 通報対象の範囲</p> <p>通報窓口では、以下の通報を受け付ける。</p> <p>ア. 当該地方公共団体（当該地方公共団体の事業に従事する場合における職員、代理人その他の者を含む。）についての法令違反行為（当該法令違反行為が生ずるおそれを含</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・法に基づく公益通報以外の通報についても、必要があるものについては適切に対応されるべき旨の検討会の指摘（最終報告書P29 参照）を踏まえ、通報窓口で受付を行う通報対象の範囲に、法に定める通報対象事実のみならず、その他の法令違反の事実や各地方公共団体が定める内部規程に違反する事実等も含めることが適当であ</li> </ul>  |

|                           |   |   |
|---------------------------|---|---|
|                           | <p>む。)</p> <p>イ. ア. のほか適正な業務の推進のために各地方公共団体に<br/>おいて定める事実</p>  | <p>る旨を明らかにしたものです。</p>   |
| <p><b>通報者の範囲</b></p>      | <p>(7) 通報者の範囲</p> <p>① 通報窓口では、当該地方公共団体の職員及び当該地方公共団体の契約先の労働者のほか、当該地方公共団体の法令遵守を確保する上で必要と認められるその他の者からの通報を受け付ける。</p> <p>② 通報窓口では、①に掲げる者のほか、当該地方公共団体の住民等からの通報も受け付けることができる。この場合の通報対応の手続については、法及び本ガイドラインの趣旨を踏まえ、各地方公共団体が別に定める。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・法に基づく公益通報以外の通報についても、必要があるものについては適切に対応されるべき旨の検討会の指摘（最終報告書P29 参照）を踏まえ、通報窓口で受付を行う通報者の範囲に、職員や契約先の労働者のみならず、退職者や契約先事業者など、当該行政機関における法令違反行為等の存在を知り得る立場にある者も含めることが適当である旨を明らかにしたものです。</li> <li>・適切な通報対応を確保するため、各行政機関が国民等からの通報への対応手続について個別に定める場合においても、法及び本ガイドラインの趣旨を踏まえる必要があることを明確にしたものです。</li> </ul>  |
| <p><b>匿名による通報の取扱い</b></p> | <p>(8) 匿名による通報の取扱い</p> <p>各地方公共団体は、通報に関する秘密保持及び個人情報保護の徹底を図るとともに、通報対応の実効性を確保するため、匿名による通報についても、可能な限り、実名による通報と同様の取扱いを行うよう努める。この場合、各地方公共団体は、通報者と通報窓口担当者との間で、適切に情報の伝達を行い得る仕組みを整備するよう努める。</p>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・法は、通報が実名であるか匿名であるかによる区別を行っておらず、匿名による通報であっても法に基づく公益通報等に該当し得ること、また、通報者が特定されることを恐れて通報を躊躇することにより、重大なリスク情報の把握が遅れる事態を避けるためには、匿名の情報を受け付けることが必要であることを踏まえ、匿名による通報についても、可能な限り、実名による通報と同様の取扱いを行うよう努める必要がある旨を明らかにしたものです。</li> </ul> <p>なお、匿名による通報については、事実関係の確認等に際して、通報者と通報窓口担当者との間で双方向のやり取りを行うことが難しい場合が多いことから、メールやウェブ・フォーム等を活用して、通報者の氏名等を特定しない形で運用することや、通報の受付</p> |

|                     |   |  |
|---------------------|---|--|
|                     |   | <p>は第三者による外部窓口で行い、行政機関の担当者は通報者に関する個人情報を受け取らないこととするなど、匿名性を確保しつつ実効性のある通報対応を行い得る仕組みを整備するよう努める必要がある旨を注記しました。</p>   |
| <p><b>通報の受付</b></p> | <p><b>3. 通報への対応</b></p> <p>(1) 通報の受付</p> <p>① 各地方公共団体に通報があったときは、法及び本ガイドラインの趣旨を踏まえ、誠実かつ公正に通報に対応しなければならず、正当な理由なく通報の受付又は受理を拒んではならない。</p> <p>② 各地方公共団体において通報を受け付けたときは、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、通報者の氏名及び連絡先（匿名による通報の場合を除く。）、通報の内容となる事実等を把握するとともに、通報者に対する不利益な取扱いはないこと、通報に関する秘密は保持されること、個人情報は保護されること、通報受付後の手続の流れ等を、通報者に対し説明する。ただし、通報者が説明を望まない場合、匿名による通報であるため通報者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、(1)③及び④、(2)①及び④、(4)①及び②に規定する通知においても、同様とする。）。</p> | <p>・通報を受けた行政機関において不適切な対応がなされた事案が認められる中、行政機関における通報への適切な対応の確保が重要な課題となっている旨の検討会の指摘（最終報告書P26～27参照）を踏まえ、通報に対して誠実かつ公正に対応する必要があることや、正当な理由なく通報の受付や受理を拒んではならない旨を明らかにしたものです。</p> <p>・通報の受付に際しては、通報に関する秘密保持等に十分留意した上で通報対応に必要な情報を把握するとともに、通報者が安心できるよう、通報の取扱いや今後の見通し等について十分に説明する必要がある旨を明らかにしたものです。なお、通報に関する秘密保持等を徹底する観点から、その例外となる場合についても明記しました。</p> |

|                     |   |   |
|---------------------|---|---|
|                     | <p>③ ②において、書面、電子メール等、通報者が通報の到着を確認できない方法によって通報がなされた場合には、速やかに通報者に対して通報を受領した旨を通知するよう努める。</p> <p>④ 各地方公共団体において通報を受け付けた後は、法及び本ガイドラインの趣旨を踏まえて当該通報に対応する必要性について十分に検討し、これを受理したときは受理した旨を、受理しないときは受理しない旨及びその理由を、通報者に対し、遅滞なく通知する。</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・行政機関における通報対応の進捗状況の透明性を向上させるため、通報者への通知等のフィードバックの措置について具体化・充実化を図るべき旨の検討会の指摘(最終報告書P29～30 参照)を踏まえ、通報を受領した旨を通知するよう努める必要がある旨を明らかにしたものです。</li> <li>・通報対応の進捗状況に関する透明性を確保するため、受け付けた通報の取扱いが決まり次第、通報者に対して通知する必要がある旨を明らかにしたものです。その際、行政機関における不適切な通報対応の例として、正当かつ十分な理由なく、又は法やガイドライン等の恣意的・硬直的な解釈に基づき通報を「不受理」とすることによるものが認められることから、形式的な要件によってではなく、実質的に通報対応の要否を判断していくべき旨を明確化するとともに、通報を受領しない場合には、その「理由」を通知すべき旨を明記しました。</li> </ul> |
| <p><b>調査の実施</b></p> | <p>(2) 調査の実施</p> <p>① 各地方公共団体において通報を受理した後は、調査の必要性を十分に検討し、適正な業務の遂行及び利害関係人の秘密、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、調査を行う場合はその旨及び着手の時期を、調査を行わない場合はその旨及び理由を、通報者に対し、遅滞なく通知する。</p> <p>② 調査の実施に当たっては、通報に関する秘密を保持するとともに、個人情報を保護するため、通報者が特定されないよう十分に留意しつつ、遅滞なく、必要かつ相当と認められる方法で行う。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・通報対応の進捗状況に関する透明性を確保するため、適正な業務の遂行等に支障が生じない限り、調査の要否についての方針が決まり次第、通報者に対してその内容を通知するとともに、調査を行わない場合にはその理由についても通知する必要がある旨を明らかにしたものです。</li> <li>・調査の過程で通報者が特定されることを防ぐため、調査の実施に際しては、通報に関する秘密保持等にも十分に留意する必要がある旨を明らかにしたものです。</li> </ul>  |

|                       |   |  |
|-----------------------|---|--|
|                       | <p>③ 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、通報対応の仕組みの整備及び運用に責任を有する幹部等が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。</p> <p>④ 適正な業務の遂行及び利害関係人の秘密、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、調査中は、調査の進捗状況について、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。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・通報の放置や通報事案の不適切な調査等、行政機関による通報への不適切な対応を防止するための具体的な措置を講じるべき旨の検討会の指摘（最終報告書P28～29 参照）を踏まえ、責任を有する幹部等が通報事案を適切に管理し、調査の適正性を確保する必要がある旨を明らかにしたものです。</li> <li>・行政機関における通報対応の進捗状況の透明性を向上させるため、通報者への通知等のフィードバックの措置について具体化・充実化を図るべき旨の検討会の指摘（最終報告書P29～30 参照）を踏まえ、調査の進捗状況や調査結果について通報者に通知する必要がある旨を明らかにする一方、各地方公共団体における業務遂行等の実態に応じた適切な通報対応が可能となるよう、一定の留保事項を明記しました。</li> </ul> |
| <p><b>是正措置の実施</b></p> | <p><b>(3) 調査結果に基づく措置の実施等</b></p> <p>各地方公共団体は、調査の結果、法令違反等の事実が明らかになったときは、速やかに是正措置、再発防止策等（以下「是正措置等」という。）をとるとともに、必要があるときは、関係者の処分を行う。</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・調査の結果、法令違反等の事実が判明した場合には、速やかにその是正や再発防止措置を講じるとともに、必要に応じ、法令違反行為等に関与していた者に対する処分を行う必要がある旨を明らかにしたものです。</li> </ul>  |
| <p><b>是正措置の通知</b></p> | <p><b>(4) 通報者への是正措置等の通知</b></p> <p>① 各地方公共団体が是正措置等をとったときは、その内容を、適正な業務の遂行及び利害関係人の秘密、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。</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・行政機関における通報対応の進捗状況の透明性を向上させるため、通報者への通知等のフィードバックの措置について具体化・充実化を図るべき旨の検討会の指摘（最終報告書P29～30 参照）を踏まえ、各地方公共団体が講じた是正措置等の内容について通知する必要がある旨を明らかにする一方、各地方公共団体における業務遂行等の実態に応じた適切な通報対応が可能となるよう、一定の留保事項を明記しました。</li> </ul>   |

|                           |   |  |
|---------------------------|---|--|
|                           | <p>② 各地方公共団体は、通報の受理から通報対応の終了までに要する標準的な期間を定め、又は必要と見込まれる期間を、通報者に対し、遅滞なく通知するよう努める。</p>   | <p>・通報の放置を防止するとともに、通報者の予見可能性を高めるため、通報対応に要する標準的な期間やその見通しを通報者に通知する必要がある旨を明らかにしました。</p>   |
| <p><b>関係事項の公表</b></p>     | <p>(5) 関係事項の公表<br/>各地方公共団体は、必要と認める事項を、適宜公表する。</p>   | <p>・各地方公共団体における通報対応の透明性を確保するため、必要がある場合には、通報事案に係る調査結果の概要や措置の内容等について公表する必要がある旨を明らかにしたものです。</p>   |
| <p><b>是正措置等の実効性評価</b></p> | <p>(6) 是正措置等の実効性評価<br/>各地方公共団体は、通報対応終了後、是正措置等が当該地方公共団体において十分に機能していることを適切な時期に確認し、必要があると認めるときは、新たな是正措置その他の改善を行うよう努める。</p>         | <p>・是正措置等の実効性を確保するためには、適時適切にフォローアップを行い、必要に応じて追加的な措置を講じる必要がある旨を明らかにしたものです。</p>  |
| <p><b>意見・苦情への対応</b></p>   | <p>(7) 意見又は苦情への対応<br/>各地方公共団体は、通報対応に関して通報者又は相談者（以下「通報者等」という。）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。</p>                           | <p>・各行政機関における適切かつ迅速な通報対応の確保を図るため、各行政機関が通報者からの通報対応に係る意見・苦情等の申出を受け付け、これに適切かつ迅速に対応することを促進すべき旨の検討会の指摘（最終報告書P31 参照）を踏まえ、確認的に明記したものです。</p> |
| <p><b>通報者の保護</b></p>      | <p><b>4. 通報者等の保護</b><br/>(1) 通報者等の保護<br/>① 各地方公共団体は、通報者等に対し、通報又は相談をしたことを理由として懲戒処分その他不利益な取扱い（嫌がらせ等の事実上の行為を含む。以下同じ。）をしてはならない。</p> | <p>・法や本ガイドラインの趣旨を踏まえ、正当な通報等を行った者に対して不利益な取扱いをしてはならない旨を確認的に明記したものです。</p>   |

|                 |   |  |
|-----------------|---|--|
|                 | <p>② 各地方公共団体は、通報者等に対し、通報又は相談をしたことを理由として懲戒処分その他不利益な取扱いを行った者に対し、懲戒処分その他適切な措置をとる。正当な理由なく、通報又は相談に関する秘密を漏らした職員及び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た職員についても同様とする。</p>   | <p>・通報者保護の実効性を確保するため、正当な通報等を行ったこと理由として不利益な取扱いを行った者に対して、懲戒処分その他の適切な措置を講じる必要がある旨を明らかにしたものです。また、通報に関する秘密等が漏れいすることは、それ自体が通報者に対する重大な不利益となるほか、通報を理由とする更なる不利益な取扱いにもつながるおそれがあることから、正当な理由なくそのような行為を行った職員についても、同様の措置を講じる必要がある旨を明記しました。</p> |
| <b>フォローアップ</b>  | <p><b>(2) 通報者のフォローアップ</b></p> <p>各地方公共団体は、通報対応の終了後、通報者に対し、通報したことを理由とした不利益な取扱いが行われていないかを適宜確認するなど、通報者保護に係る十分なフォローアップを行う。その結果、不利益な取扱いが認められる場合には、通報者を救済するための適切な措置を講じる。</p>                                  | <p>・通報者保護を徹底するため、不利益な取扱いを受けた者に対する救済・回復措置を行う仕組みを整備すべき旨の検討会の指摘（最終報告書P11 参照）を踏まえ明記したものです。</p>   |
| <b>救済制度の周知等</b> | <p><b>(3) 職員への救済制度の周知</b></p> <p>各地方公共団体は、通報又は相談したことを理由とした不利益な取扱いについて、職員が不利益な取扱いの内容等に応じて、人事委員会又は公平委員会に対する不利益処分についての審査請求（地方公務員法（昭和25年法律第261号）第49条の2）、勤務条件に関する措置の要求（同法第46条）、苦情相談制度等を利用することができる旨を周知する。</p> | <p>・通報者の保護を徹底するため、不利益な取扱いを受けた者に対する救済・相談制度を利用できることを周知する必要がある旨を明らかにしたものです。</p>   |
| <b>関係資料の管理</b>  | <p><b>5. その他</b></p> <p><b>(1) 通報関連資料の管理</b></p> <p>各地方公共団体は、各通報事案への対応に係る記録及び関係資料について、適切な保存期間を定めた上で、通報に関する秘密保持及び個人情報の保護に留意して、適切な方法で管</p>  | <p>・通報対応に関する記録や関係資料には、通報者、被通報者、その他の関係者に関する機微にわたる情報が記載されていることに鑑み、通報に関する秘密保持及び個人情報保護に留意して、適切な方法で管理する必要がある旨を明らかにしたものです。</p>   |

|                |   |   |
|----------------|---|---|
|                | 理する。  |   |
| <b>仕組みの周知等</b> | <p>(2) 職員等への周知</p> <p>① 各地方公共団体は、幹部職員等のリーダーシップの下、職員に対する定期的な研修の実施、説明会の開催その他適切な方法により、法及び本ガイドラインの内容、当該地方公共団体における通報窓口、通報対応の仕組み等について、全ての職員等に対し、十分に周知する。</p> <p>② 各地方公共団体は、通報者の上司である職員が通報を受けた場合、当該職員が自ら行える範囲で必要に応じ調査を行うとともに、当該職員の上司への報告、通報窓口への通報その他適切な措置を遅滞なくとるべき旨を周知する。なお、この場合の上司については、必ずしも職制上直接に指揮監督を行う地位にある者であることを要しないものとする。</p> <p>③ 各地方公共団体は、通報窓口及び通報対応の仕組みに対する職員等の信頼性の向上を図るため、通報に関する秘密保持及び個人情報の保護並びに適正な業務の遂行及び利害関係人の秘密、信用、名誉、プライバシー等の保護に支障が生じない範囲において、その運用実績の概要を職員等に周知する。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・各行政機関における通報制度の実効性を高めるため、幹部職員等のリーダーシップの下、全ての職員に対して制度の意義や仕組みの周知徹底を図るべき旨の検討会の指摘（最終報告書P32参照）を踏まえ明記したものです。</li> <li>・事業者内部の通報先には職場の上司も含まれることから、通報を受けた上司はそれに対して適切に対応する必要がある旨を明らかにしたものです。なお、職制上の直接の上司が法令違反行為等に関与している場合などには、当該直接の上司に対して報告を行うことは困難であると考えられることから、「上司」については職制上の直接の上司に限られない旨を明記しました。</li> <li>・通報制度に対する職員等の信頼を確保するためには、制度が適切に機能していることについて定量的に示すことが有効と考えられることを踏まえ、通報に関する秘密保持等に支障が生じない範囲において、職員等に対して制度の運用実績を周知する必要がある旨を明らかにしたものです。</li> </ul> |
| <b>協力義務</b>    | <p>(3) 協力義務</p> <p>① 各地方公共団体の職員は、正当な理由がある場合を除き、通報に関する調査に誠実に協力する。</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・通報を端緒として把握した法令違反行為等に対して迅速かつ適切に対応するため、各地方公共団体の職員は、通報に対する調査に誠実に協力する必要がある旨を明らかにしたものです。</li> </ul>  |

|                        |  |   |
|------------------------|--|---|
|                        | <p>② 各地方公共団体及び職員は、本ガイドラインに定める通報について、他の行政機関その他公の機関から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、必要な協力を行う。</p>   | <p>・通報を端緒として把握した法令違反行為等に対して迅速かつ適切に対応するため、関係行政機関の間で緊密に連携・協力する必要がある旨を明らかにしたものです。</p>  |
| <p><b>制度の評価・改善</b></p> | <p>(4) 通報対応の評価及び改善</p> <p>① 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、各地方公共団体は、通報に関する秘密保持及び個人情報の保護並びに適正な業務の遂行及び利害関係人の秘密、信用、名誉、プライバシー等の保護に支障が生じない範囲において、当該地方公共団体における通報対応の仕組みの運用状況に関する情報（例えば、通報受付件数、通報事案の概要、通報事案の調査結果の概要、調査の結果とった措置、調査対応状況の概要、通報対応に要した期間等）を、定期的に公表する。</p> <p>② 各地方公共団体は、通報対応の仕組みの運用状況について、職員等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、民間事業者向けガイドラインに掲げられた手法、他の行政機関及び事業者による先進的な取組事例等も参考にした上で、通報対応の仕組みを継続的に改善するよう努める。</p> | <p>・各行政機関の通報対応状況の透明性の向上を図り、通報に対する適切な対応を確保するため、例えば、通報受付件数や通報対応状況の概要等、必要と認められる事項を公表する仕組みを設けるべき旨の検討会の指摘（最終報告書P29～30参照）を踏まえ、各地方公共団体において、通報に関する秘密保持等に支障のない範囲でこれらの事項を公表する必要がある旨を明らかにしたものです。</p> <p>・通報制度の実効性を高めるためには、通報制度の整備・運用状況について、職員等や第三者の意見等を踏まえつつ、適切な点検を定期的に実施するとともに、その結果を踏まえた不断の改善を図ることが必要である旨の検討会の指摘（最終報告書P13参照）を踏まえ、各地方公共団体において、通報制度の継続的な評価・改善に努める必要がある旨を明らかにしたものです。</p> <p>なお、内部通報制度の運用については、行政機関と民間事業者とで共通する部分が多いことから、その改善を図るに当たっては、行政機関のみならず、民間事業者による先進的な取組事例も参考とすべき旨をあわせて明記しました。</p> |

|                       |   |   |
|-----------------------|---|---|
| <p><b>消費者庁の役割</b></p> | <p>(5) 消費者庁の役割</p> <p>① 消費者庁は、地方公共団体における通報対応の仕組みの適切な整備及び運用並びに個別の通報事案に対する適切な対応を確保するため、各地方公共団体に対して必要な助言、協力、情報の提供その他の援助を行うものとする。</p> <p>② 消費者庁は、法の施行状況を把握するため、各地方公共団体における通報窓口の設置及び運用状況、通報への対応状況、職員への研修の実施状況等について調査を行い、その結果を公表するものとする。</p> <p>③ 消費者庁は、通報対応の仕組みの適切な整備及び運用に関して、各地方公共団体の職員への周知、研修等を実施するとともに、各地方公共団体が当該地方公共団体の職員等に対して同様の取組を行うに際して、資料の提供、説明その他必要な協力を行うものとする。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・市区町村における通報・相談窓口の整備が、各市区町村の実情に応じて円滑に行われるよう、消費者庁及び都道府県が、市区町村の通報・相談窓口の整備を支援することが適当であるとの検討会の指摘（最終報告書P33～34参照）を踏まえ、通報対応の仕組みの整備・運用や個別の通報事案への対応に関して、消費者庁が市区町村を始めとする各地方公共団体に必要な援助を行う旨を明らかにしたものです。</li> <li>・通報に対する各行政機関の適切な対応を担保するため、消費者庁が各行政機関の通報対応状況等を調査・確認し、その結果を公表すること、また、各行政機関における担当者等への研修実施を促すため、消費者庁が各行政機関における研修の実施状況について調査し、その結果を公表すること等を求める検討会の指摘（最終報告書P32参照）を踏まえ、消費者庁が毎年度実施している「行政機関における公益通報者保護法の施行状況調査」等を活用して、それらを行っていく旨を確認的に記載したものです。</li> <li>・各行政機関における通報制度の実効性を高めるためには、全ての職員等に対する制度の周知徹底を図ることが必要である旨の検討会の指摘（最終報告書P32参照）を踏まえ、消費者庁が、各地方公共団体の職員向けの周知、研修等を実施するとともに、各地方公共団体が同様の取組を行う際には、必要に応じて、消費者庁が協力を行う旨を確認的に記載したものです。</li> </ul> |
| <p><b>都道府県の役割</b></p> | <p>(6) 都道府県の役割</p> <p>各都道府県は、当該都道府県の区域内の市区町村における通報対応の仕組みの適切な整備及び運用並びに個別の通報</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・市区町村における通報・相談窓口の整備が、市区町村の実情に応じて円滑に行われるよう、消費者庁及び都道府県が、市区町村の通報・相談窓口の整備を支援することが適当である旨の指摘（最終報</li> </ul>  |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p>事案に対する適切な対応を確保するため、当該市区町村相互間の連絡調整及び当該市区町村に対する必要な助言、協力、情報の提供その他の援助を行うよう努める。</p> | <p>告書 P33～34 参照) を踏まえ、通報対応の仕組みの整備・運用や個別の通報事案への対応に関して、区域内の市区町村間の連携・協力が必要な場合には、各都道府県が積極的に市区町村間の連絡・調整を担うとともに、その着実な実施のために必要な援助を行うよう努める必要がある旨を明らかにしたものです。</p> |
|--|---|--|