

# 【外部の労働者等からの通報等への対応手続に関する要綱例<sup>(注1)</sup>】

## ●●市<sup>(注2)</sup>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要綱

平成●年●月●日  
●●市●●第●号

### 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 この要綱は、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地方公共団体の通報対応に関するガイドライン（外部の労働者等からの通報）」（平成29年7月31日消費者庁。以下「地方公共団体向けガイドライン」という。）の趣旨を踏まえて、●●市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 この要綱において「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

(注1) 本要綱例は、消費者庁の訓令をもとに、市区町村が要綱を策定又は改定する際の参考資料とするために作成したものです。あくまでも一例を示したものですので、各市区町村において実際に要綱を策定又は改定する際には、それぞれの組織の実情等を踏まえて十分に検討していただくことが必要です。また、各市区町村において、一層充実した取組を行うことを妨げるものではありません。

(注2) それぞれの市区町村名に置きかえてご活用ください（以下同じ）。

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通報内容となる事実  
に關係する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 この要綱において「受付」とは、●●市に対してな  
された通報、相談、意見又は苦情を受けることをいう。

3 この要綱において「受理」とは、●●市に対してな  
された通報について、調査又は法令等に基づく措置そ  
の他適当な措置（以下「措置」という。）を行う必要  
性があるものとして受け付けることをいう。

4 この要綱において「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<sup>(注3)</sup>。

(組織体制)

第3条 ●●市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、▲▲<sup>(注4)</sup>  
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、通報者及び相談者（以下「通報  
者等」という。）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 ●●市に対してなされる通報等を一元的に取り  
扱うため、■■課<sup>(注5)</sup>に通報・相談窓口を置くこ  
ととし、総括通報等責任者がこれを総括する。

2 通報・相談窓口は、次に掲げる事務を取り扱う。た

(注3) 通報等への対応を行う際の組織単位をどの  
ように設定するか（課レベルとするか、部  
レベルとするか等）については、各市区町  
村の組織の規模等の実情に応じて決定して  
ください。

(注4) 通報等の内容は多岐に渡る可能性があるほ  
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、総括通報等責任者については、当該地  
方公共団体全体に対して指揮・監督又は総  
合調整を行う権限を有する幹部（市区町村  
長又は副市区町村長若しくは総務部局、消  
費者行政部局、産業・労政部局等の関係部  
局の長等）とすることが一般的であると考  
えられます。

(注5) 通報・相談窓口の設置先については、広報広  
聴、住民生活・消費者行政、産業・労政、法  
令遵守・コンプライアンス等を担当する部  
局等が考えられますが、各地方公共団体の

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 ●●市に対してなされる通報等の受付に関すること。
- 二 ●●市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。
- 三 通報者等との連絡調整に関すること。
- 四 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 ●●市は、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、法令及び●●市の区域内に適用される条例、規則その他の規程に違反する行為に関する事実（当該違反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 前二号に定めるもののほか、事業者の法令遵守等の確保及び法令等の適正な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、●●市は、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 ●●市は、通報等があったときは、法及び地方公共団体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 ●●市は、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、別紙に定める外部通報受付票に従い、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、通報等へ

の対応に必要な事項<sup>(注6)</sup>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。

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<sup>(注7)</sup>。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 ●●市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、個人情報の保護に関する法令等に従い<sup>(注8)</sup>、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。

(注6) 通報等への対応に必要な事項として、例えば以下のようなものが考えられます。

- ・ 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)
- ・ 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
- ・ 通報者等と事業者との関係
- ・ 通報等の内容となる事実の概要と関係する法令等
- ・ 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

(注7) 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もあることから、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も必要と考えられます。

(注8) 他の行政機関に情報提供する際には原則として通報者等本人の同意が必要と考えられますが、それが困難な場合の対応等については、個人情報の保護に関する法令等に従い、適切に判断してください(以下第12条第2項及び第16条第4項についても同様)。

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・相談窓口に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、法及び地方公共団体向けガイドラインの趣旨並びに関係する法令等の規定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<sup>(注9)</sup>。

(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

(注9) 通報が受理されることと、通報者に対して法律上の保護が及ぶことは別問題であることを通報者に丁寧に説明して理解してもらうことは、後日の紛争等を防ぐためにも重要ですので、通知の際に、「通報が受理されることは、必ずしも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を説

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。

明する」旨の規定を設けることも考えられます。

### 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、個人情報を保護するため、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 ●●市は、通報対象事実又はその他の法令等

に違反する事実に関し、処分又は勧告等をする権限を有する行政機関が●●市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。

#### 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の通知。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。

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保護に関しては、前3項に定めるもののほか、個人情報保護に関する法令<sup>(注10)</sup>等に従う

(注10) その他、各市区町村における個人情報の管理に関する要綱等が考えられます。

ものとする<sup>(注11)</sup>。

(利益相反関係の排除)

第17条 ●●市の職員は、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 ●●市は、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 ●●市は、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、通報者等が、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、通報者等の保護に係る必要なフォローアップを行うよう努める<sup>(注12)</sup>。

(意見又は苦情への対応)

第19条 通報・相談窓口は、●●市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●●市の不適切な対応に関するものである場合には、通報・相談窓口は総括通報等責任者に報告する。総括通報等責任者は、速やかに通報・相談窓口及び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・相談等窓口から通報者等に通知させるものとする。

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

(注11) 通報等に係る秘密保持を徹底する観点から、主管課において、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ついて、必要に応じ、その所掌する事務の内容に即した具体的な規程を定める旨の規定を設けることも考えられます。

(注12) 公益通報者保護制度の仕組みや法解釈等については公益通報者保護相談ダイヤルを、個別的な紛争解決については各都道府県労働局等を紹介することが考えられます。



については、文書管理に関する法令、●●市文書管理規程（平成●年●月●日●市●●第●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、●●市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、法及び地方公共団体向けガイドライン並びに本要綱の内容等について、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 ●●市は、区域内の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●●市における通報・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<sup>（注13）</sup>。

（●●市における通報対応の評価及び改善）

第23条 ●●市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、●●市は、通報対応の仕組みの運用状況に関する事項を、各年度の終了後、速やかに公表する<sup>（注14）</sup>。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。

2 ●●市は、通報対応の仕組みの運用状況について、定期的に評価及び点検を行う<sup>（注15）</sup>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 本要綱で定める通報等への対応手続については、他の法令及び●●市の区域内に適用される条

（注13）各市区町村の区域内の事業者における法令遵守等を確保する観点から、その要綱において、「公共調達や補助金等の交付を行うに際して、法令遵守の確保や不正防止等を図るため必要と認められる場合には、相手方事業者に民間事業者向けガイドラインを踏まえた取組を求める」旨の規定を設けることも考えられます（地方公共団体向けガイドライン5（3）②を参照）。

（注14）公表する情報の内容としては、例えば以下のようものが考えられます。

- ・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
- ・調査の結果を踏まえてとった是正措置
- ・調査対応状況の概要
- ・通報対応に要した期間
- ・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

（注15）この際、職員や監査部門の意見のほか、弁

例、規則その他の規程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、本要綱の定めるところによる。

護士や学識経験者など中立的な第三者の意見を踏まえることも有益であると考えられます。

#### 附 則

この要綱は、平成●年●月●日から施行する。

受付番号 \_\_\_\_\_

受付日 平成 年 月 日 \_\_\_\_\_

<b>受付</b>			
<b>通報日時</b>	平成 年 月 日 (電話、メール、文書、その他( ))		
<b>受付者情報</b>	氏名		役職
<b>通報者情報</b>	氏名:		電話番号: (自宅) (携帯)
	住所等:		Email:
	被通報者との関係:	□従業員 □アルバイト □役員 □派遣労働者 □取引先(□従業員 □その他) / □上記であった者 / □その他( )	
	進捗状況の連絡希望:	□有 / □無	連絡事項:
	説明事項(要綱第7条第2項関係): □秘密保持 / □個人情報保護 / □法の保護要件 / □通報受付後の手続の流れ		
<b>通報内容</b>	違反者:		
	所在地:		URL:
	違法行為等の内容:	※日時、場所、内容、目的、原因、通報理由等を確認	
	違法行為等が( □生じている / □生じようとしている / □その他( ) )		
	証拠書類:		□無
	対象となる法令等:		
<b>その他</b>	特記(留意)事項:		

<b>受理</b>			
<b>決定日</b>	平成 年 月 日		
<b>取扱内容</b>	検討結果:	□受理 □不受理(□情報提供)	
	(受理の場合) 標準処理期間	か月 / □設定困難	※通報への対応手続終了までに見込まれる期間
	不受理の理由	□他の行政機関が処分又は勧告等をする権限を有する (□教示済) □当該通報に関して調査又は措置を行う必要性が認められない □その他( ) □個人の生命、身体、財産その他の利益に重大な影響をおよぼす可能性が認められないことの検討済	
	通知日	平成 年 月 日	※通報者に対する受理・不受理の通知日
	通知方法	□電話 □メール □その他( )	

<b>確認事項</b>			
・通報者の不正の利益を得る目的、他人に損害を加える目的その他の不正の目的: □有( ) □無			
・通報に係る情報等の開示に関する通報者の了解の有無、範囲・対象: □有(範囲: 対象: ) □無			
・本通報と公益通報者保護法との関係: □対象 □対象外(理由: )			
・通報者に対する不利益取扱い等の有無: □有(内容: ) □無			
・本通報と通報等への関与者の利益相反関係の有無: □有(講じた措置等: ) □無			