

地方公共団体向け通報対応ガイドライン（内部の職員等からの通報）

ガイドラインの各規定	留意点等
<p>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）</p> <p style="text-align: right;">平成 29 年 7 月 31 日 消 費 者 庁</p>	
<p>1. 本ガイドラインの意義及び目的</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"> ○「技術的な助言」（地方自治法第 245 条の 4 第 1 項）としての位置付け ○一層充実した取組を行うこと、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も可能 ○法令には、条例も含む

2. 通報対応の在り方

(1) 通報対応の仕組みの整備及び運用

- 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。**
- 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。
- 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あつては、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。

○幹部

- ・一般的には、各地方公共団体内の総合調整機能を担う部局の部局長クラス

○内部規程

- ・適切な通報対応の確保、対応の平準化（組織としての対応に内部規程は必須）

○出先機関等における体制整備

- ・本庁と同等の対応が可能な周知、体制整備が必要
- ・地域を問わず公平・公正な対応

○対象者全員への周知徹底が重要

(2) 総合的な窓口の設置

- 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。
- 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。
- 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、適切な労務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。

○庁外窓口の設置

- ・専門性を有する弁護士事務所等
- ・通報・相談先の選択肢
- ・庁外窓口から庁内関係部署への連絡は匿名でも可

○通報窓口と相談窓口は同一でも可

○地方公共団体における既存の窓口等の活用

- ・職員倫理に関する窓口、各種ハラスメントに関する窓口等
- ・内部通報と上記窓口の事案を分けて取り扱う等運用にあたっては厳密なルールが必要

<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>○他の地方公共団体との共同窓口（指定窓口）の設置 （例）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</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>○教育、研修</p> <ul style="list-style-type: none"> ・内部の研修会、民間のセミナー活用 ・消費者庁のサポート（研修資料、研修講師派遣） ・都道府県単位、近隣市区町村との合同研修会
<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>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</p>	<p>○地方公務員法第 34 条第 1 項参照</p> <p>○通報に関する秘密</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「通報者」の秘密に限らず、通報の内容、被通報者の名称等のほか、通報事案に係る調査への協力者等広く「通報に関する秘密」全般が対象 <p>○各地方公共団体が定める個人情報の取扱いに関する 条例参照</p> <p>○通報対応の各段階</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付、調査、是正措置、意見・苦情への対応等 <p>○通報対応の各段階において遵守すべき事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報を共有する範囲（の限定） ・共有する情報の範囲（の限定） ・通報者等の特定につながり得る情報の取扱い

<p>とする。</p>	<p>※やむを得ない場合は通報者の明示の同意が必要 ○民間事業者向けガイドラインⅢ. 1【通報に係る秘密保持の徹底】(12頁参照) ・外部窓口の活用 ・通報者本人による情報管理 ・調査手法の工夫</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>	<p>○公平・公正な対応の確保。第三者から見た通報対応に関する信頼感</p> <p>○通報対応の各段階 ・通報の受付時、調査開始時等</p> <p>○通報対応関係者における利益相反関係(例) ・通報者、被通報者との縁戚関係 ・法令違反行為への直接又は間接の関与者 ・過去、現在の職歴と被通報者・被通報部署業務との関わりへの疑義</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おいて定める事実</p>	<p>○適正な業務の推進のために各地方公共団体において定める事実(例) ・懲戒処分の対象となる非違行為 ・公務員倫理規程違反</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</p>	<p>○法令遵守を確保する上で必要と認められるその他の</p>

<p>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>	<p>者</p> <ul style="list-style-type: none"> ・退職者 ・役員（取引先事業者の場合） ・取引先事業者 <p>など、当該地方公共団体における法令違反行為等の存在を知り得る立場にあり、法令遵守を確保する上で有益な情報提供を行う可能性の高い者</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"> ○法所定の要件を満たせば、匿名通報であっても「公益通報」に該当 ○適切に情報の伝達を行い得る仕組み（例） <ul style="list-style-type: none"> ・メールやウェブフォーム等の活用 ・第三者による庁外窓口の活用 ○受付後、顕名になった場合の扱いの注意
<p>3. 通報への対応</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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○通報は組織コンプライアンスの確保にとって歓迎すべきもの ○正当な理由（例） <ul style="list-style-type: none"> ・通報窓口において受け付ける通報の要件を満たさないことが通報時において明らかな場合 ・通報内容が著しく不分明な場合 ・事実でないことが明白な場合 ・誹謗中傷など不正の目的であることが明らかな場合 ○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」とすることのないよう留意

<p>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>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"> ・ 不受理であっても、秘密保持、個人情報保護に関しては注意が必要 <p>○受付時の説明</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 公益通報に当たらない通報は、公益通報者保護法上の保護の対象とならない旨も併せて説明 ・ 通報受付後の見通しや通報者本人による情報管理の重要性等について説明（通報窓口の案内にも注記しておくことも考えられる）
<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> <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</p>	<p>○本制度運用上、特に調査に当たっては匿名性の確保が最も重要</p> <p>○調査に当たっての留意点（通報者が特定されないための工夫）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 通報を契機とする調査であることを疑わせない手法 （例）意識調査、職場環境調査の名目を使用 他部署も含む複数部署の調査 ※（参考）民間事業者向けガイドラインⅢ. 1 （4）（14頁参照） <p>○内部チェック表の活用で進捗管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 通報対応の進捗状況を共有することによる通報の放置防止 <p>○調査の進捗状況の通知</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 内容によっては、通知事項を限定的にする、又は通知をしないことも可

<p>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>	<p>○調査結果の通知</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 通報対象事実の調査結果に絞って通知 ・ 是正措置等の通知と一括して行うことも可
<p>(3) 調査結果に基づく措置の実施等</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>	
<p>(4) 通報者への是正措置等の通知</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> <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>○是正措置等の通知</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 通報対象事実に対する是正措置に絞って通知 <p>○標準的な期間の通知</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 通報者の予見可能性 ・ 通報の放置防止
<p>(5) 関係事項の公表</p> <p>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>○通報対応の透明性確保</p> <p>○個別事案に係る関係事項の公表は、通報者が特定されないことを前提に、個々の事案の性質・状況等によって各地方公共団体において判断</p>
<p>(6) 是正措置等の実効性評価</p> <p>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>○通報者のフォローアップと同時実施が実際の</p>

<p>(7) 意見又は苦情への対応</p> <p>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>○通報対応の改善</p>
<p>4. 通報者等の保護</p> <p>(1) 通報者等の保護</p> <p>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>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>○法第3条、第5条参照</p> <p>○不利益な取扱い（例）</p> <p>降格、減給、訓告、自宅待機命令、給与上の差別、退職の強要、退職金の減額・没収、専ら雑務に従事させること等</p> <p>○適切な措置（例）</p> <p>訓告、嚴重注意、事実上の指導や注意等</p> <p>○組織外部への通報を不当に制限するような内部規程（例えば、組織外部に通報する前に、内部の通報窓口に通報しなければならない旨を規定する内部規程等）は不適切</p>
<p>(2) 通報者のフォローアップ</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>○実務上は、「3. (6) 是正措置等の実効性評価」と同時実施が实际的</p>
<p>(3) 職員への救済制度の周知</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</p>	

<p>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>5. その他</p> <p>（1）通報関連資料の管理</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、適切な方法で管理する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○一般的行政文書より一段と厳しい管理が必要 ・施錠できる保管場所、専用パソコン使用、管理者の限定・パスワードの定期的変更等 ○内部規程に基づく運用基準の策定
<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"> ○全ての職員に対する継続的な周知が必要 ○通報先となり得る管理職への研修は必須 ・通報を受けた上司がとるべき対応、手順の徹底 ○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も想定 ○運用実績の概要（例） ・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、通報対応に要した期間等 ○運用実績の職員等への周知方法（例） ・組織内のイントラネットやホームページへの掲載 ・メールによる周知

<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> <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>(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>○運用状況に関する情報の定期的な公表</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当該通報対応の仕組みの信頼性の確保に資する ・年1回の公表を基本としつつ、各地方公共団体の実情に応じて判断 <p>○評価は組織としての財産であり、本制度の実効性の向上に資するもの</p> <p>○評価及び点検の方法（例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員（内部監査部門含む）や中立的な第三者等から意見等の聴取（ヒアリング） ・職員に対するアンケート調査の実施 ・第三者委員会の開催 <p>○中立的な第三者（例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本制度やコンプライアンス等に関する知見を有する有

	<p>識者</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 弁護士・会計士等の専門家 ・ 民間の評価機関
<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>	<p>○職員説明会等への資料提供、講師派遣等</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>	

【参考】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（抜粋）

平成28年12月9日

消費者庁

Ⅲ. 通報者等の保護

1. 通報に係る秘密保持の徹底

(1) 秘密保持の重要性

- 通報者の所属・氏名等が職場内に漏れることは、それ自体が通報者に対する重大な不利益になり、ひいては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。また、内部通報制度への信頼性を損ない、経営上のリスクに係る情報の把握が遅延する等の事態を招くおそれがある。

このため、以下のような措置を講じ、通報に係る秘密保持の徹底を図ることが重要である。

- 情報共有が許される範囲を必要最小限に限定する
 - 通報者の所属・氏名等や当該事案が通報を端緒とするものであること等、通報者の特定につながり得る情報は、通報者の書面や電子メール等による明示の同意がない限り、情報共有が許される範囲外には開示しない
 - 通報者の同意を取得する際には、開示する目的・範囲、氏名等を開示することによって生じ得る不利益について明確に説明する
 - 何人も通報者を探索してはならないことを明確にする
 - これらのことを、経営幹部及び全ての従業員に周知徹底する
- なお、実効的な調査・是正措置を行うために、経営幹部や調査協力者等に対して通報者の特定につながり得る情報を伝達することが真に不可欠である場合には、通報者からの上記同意を取得することに加えて、
 - 伝達する範囲を必要最小限に限定する
 - 伝達する相手にはあらかじめ秘密保持を誓約させる
 - 当該情報の漏えいは懲戒処分等の対象となる旨の注意喚起をする等の措置を講じることが必要である。

(2) 外部窓口の活用

(外部窓口の整備)

- 通報者の匿名性を確保するとともに、経営上のリスクに係る情報を把握する機会を拡充するため、可能な限り事業者の外部（例えば、法律事務所や民間の専門機関等）に通報窓口を整備することが適当である。

(外部窓口担当者の秘密保持)

- 通報に係る秘密の保護を図るため、
 - 外部窓口担当者による秘密保持の徹底を明確にする
 - 通報者の特定につながり得る情報は、通報者の書面や電子メール等による明示の同意がない限り、事業者に対しても開示してはならないこととする等の措置を講じることが必要である。

(外部窓口の評価・改善)

- 外部窓口の信頼性や質を確保するため、外部窓口の運用状況について、
 - 中立・公正な第三者等による点検
 - 従業員への匿名のアンケート等を定期的に行い、改善すべき事項の有無を把握した上で、必要な措置を講じることが望ましい。

(3) 通報の受付における秘密保持

(個人情報の保護)

- 通報の受付方法としては、電話、FAX、電子メール、ウェブサイト等、様々な手段が考えられるが、通報を受け付ける際には、専用回線を設ける、勤務時間外に個室や事業所外で面談する等の措置を適切に講じ、通報者の秘密を守ることが必要である。
- また、例えば、以下のような措置を講じ、個人情報保護の徹底を図ることが必要である。
 - 通報事案に係る記録・資料を閲覧することが可能な者を必要最小限に限定する
 - 通報事案に係る記録・資料は施錠管理する

➤ 関係者の固有名詞を仮称表記にする

○ なお、通報に係る情報を電磁的に管理している場合には、さらに、以下のような情報セキュリティ上の対策を講じ、個人情報保護の徹底を図ることが望ましい。

➤ 当該情報を閲覧することが可能な者を必要最小限に限定する

➤ 操作・閲覧履歴を記録する

(通報者本人による情報管理)

○ 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止するため、自身が通報者であること等に係る情報管理の重要性を、通報者本人にも十分に理解させることが望ましい。

(匿名通報の受付と実効性の確保)

○ 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、匿名の通報も受け付けることが必要である。その際、匿名の通報であっても、通報者と通報窓口担当者が双方向で情報伝達を行い得る仕組みを導入することが望ましい。

(4) 調査実施における秘密保持

(調査と個人情報の保護)

○ 通報者等の秘密を守るため、調査の実施に当たっては、通報者等の特定につながり得る情報（通報者の所属・氏名等、通報者しか知り得ない情報、調査が通報を端緒とするものであること等）については、真に必要不可欠ではない限り、調査担当者にも情報共有を行わないようにする等、通報者等が特定されないよう、調査の方法に十分に配慮することが必要である。

○ 通報者等が特定されることを困難にするため、調査の端緒が通報であることを関係者に認識させないよう、例えば、以下のような工夫を講じることが必要である。

➤ 定期監査と合わせて調査を行う

➤ 抜き打ちの監査を装う

➤ 該当部署以外の部署にもダミーの調査を行う

➤ 核心部分ではなく周辺部分から調査を開始する

➤ 組織内のコンプライアンスの状況に関する匿名のアンケートを、全ての従業員を対象に定期的に行う