

地方公共団体における公益通報者保護制度 の整備促進について

平成30年10月



目次

1. 公益通報者保護制度の概要… 3
2. 公益通報者保護制度の実効性向上に向けた取組… 9
3. ガイドライン改正・策定の背景… 24
4. 各ガイドラインの概要…36
5. 徳島県における取組（参考）…40

1. 公益通報者保護制度の概要

3

公益通報者保護法の制定の経緯

(平成16年6月公布、平成18年4月施行)

1. 食品偽装やリコール隠しなど、**消費者の安全・安心を損う企業不祥事**が、**組織内部からの通報を契機として相次いで明らか**になった。

通報を契機として明らかになった主な不祥事の例

事業者概要(時期※)	発端(通報の経路)	不正の内容	是正結果
A社(自動車) (2000年6月頃)	社員 ⇒ 旧運輸省	リコール隠し(リコール届出をせずに回収・修理を実施)	道路運送車両法違反 ⇒ 行政措置、刑事告発
B病院(大学病院) (2001年12月)	病院内部 ⇒ 大学理事長、患者遺族	医療事故隠蔽、カルテ改ざん	証拠隠滅罪等 ⇒ 逮捕
C社(食品) (2002年1月)	取引先 ⇒ 県警本部	輸入牛を国産牛と虚偽申請し買取代金を詐取、産地偽装の牛肉を販売	詐欺罪 ⇒ 刑事告発 JAS法等違反 ⇒ 行政措置
D社(食品) (2002年3月)	匿名 ⇒ 生協	輸入鶏肉を国産と偽装表示して販売	JAS法等違反 ⇒ 行政措置 不正競争防止法違反 ⇒ 逮捕
E社(化学) (2002年5月)	匿名 ⇒ 東京都食品監視課	違法な原料(アセトアルデヒド等)を使用した香料を食品メーカーに出荷	食品衛生法違反 ⇒ 行政措置
F社(食品) (2002年5月)	社員 ⇒ 農林水産省	違法な物質(防腐剤)を使用して肉まんを製造	食品衛生法違反 ⇒ 行政措置
G社(食品) (2002年8月)	関係者 ⇒ 農林水産省	輸入牛を国産牛と虚偽申請し買取代金を詐取	詐欺罪 ⇒ 刑事告発
H社(電力) (2002年9月)	発電所検査業者元社員 ⇒ 旧通産省	自主点検作業における修理作業等についての不正記載	電気事業法等違反 ⇒ 行政措置

※出典：国民生活審議会消費者政策部会公益通報者保護制度検討委員会配布資料(平成15年5月19日付)、上記事案に関連する各新聞報道等

2. そこで、事業者の**法令遵守を推進**し、**国民の安全・安心を確保するため**、① 事業者内部の違法行為について通報を行った労働者に対する解雇等の禁止や、② 公益通報に関し事業者がとるべき措置等を定めた「**公益通報者保護法**」が制定された。

(※)時期は、各企業の第三者委員会報告書や新聞報道等により各事例が明らかになった年を記載。

4

公益通報者保護法の概要①

1. 公益通報者保護法の目的

食品偽装やリコール隠しなど、消費者の安全・安心を損なう企業不祥事が、事業者内部からの通報を契機として相次いで明らかに。

そこで、公益通報者の保護を図るとともに、国民の生命、身体、財産の保護に係る法令の遵守を図ることを目的として制定。

(平成16年6月公布、平成18年4月施行)

2. 公益通報の対象

- ① 労働者 (公務員を含む) が
- ② 不正の目的でなく
- ③ 労務提供先について
- ④ 通報対象事実 (※) が
- ⑤ 生じ又はまさに生じようとする旨を
- ⑥ 所定の通報先に
- ⑦ 所定の保護要件を満たして通報をした場合に公益通報者として保護

(※) 刑法、食品衛生法、金融商品取引法、JAS法、大気汚染防止法、廃棄物処理法、個人情報保護法、その他政令で定める対象法律 (H30年10月1日現在467法律) に規定する刑罰規定違反

3. 公益通報者の保護

所定の要件に該当する通報を行った「公益通報者」を、解雇その他の不利益取扱いから保護。

- ・解雇の無効
- ・不利益取扱いの禁止
- ・労働者派遣契約の解除の無効

国民の生命、身体、財産等の保護に関わる法律で、本法及び政令で定めた法律に違反する「犯罪行為」又は「最終的に刑罰につながる行為」をいう。

その他外部への通報の保護要件

ア、イ、ウに加えて、

エ 以下のいずれかの要件を満たすこと

- i 内部通報では不利益な取扱いを受けると信ずるに足りる相当の理由がある場合
- ii 内部通報では証拠隠滅のおそれがある場合
- iii 労務提供先から内部及び行政機関へ公益通報をしないことを正当な理由がなく要求された場合
- iv 書面により労務提供先に公益通報をした日から二十日を経過しても、調査を行う旨の通知がない場合又は正当な理由がなく調査を行わない場合
- v 生命・身体への危害が発生する場合

報道機関、消費者団体等
(被害の発生・防止等のために必要と認められる者)

事業者 (行政機関を含む)

社内窓口

- 例、
- ・社内のコンプライアンス窓口
 - ・社内のヘルプライン等

社外窓口

- 例、
- ・事業者が予め定めた法律事務所
 - ・民間専門機関
 - ・事業者団体の共通窓口等

公益通報
(事業者内部への通報)
※内部通報制度

内部通報の保護要件

- ア 不正の目的の通報でないこと
イ 通報対象事実が生じ、又は生ずるおそれがあると思料すること

行政機関への通報の保護要件

- ア、イに加えて、
ウ 通報内容に真実相当性があること

公益通報
(報道機関等への通報)

公益通報者
(労働者)

公益通報
(行政機関への通報)

処分等の権限を有する行政機関

5

公益通報者保護法の概要②

1. 通報者の努力義務

公益通報者は、他人の正当な利益又は公共の利益を害することのないよう努めなければならない。

(他人の正当な利益等の尊重)

第八条 第三条各号に定める公益通報をする労働者は、他人の正当な利益又は公共の利益を害することのないよう努めなければならない。

2. 事業者の努力義務

公益通報を受けた事業者は、是正措置を講じたときは、遅滞なく、通報者に通知するよう努めなければならない。

(是正措置等の通知)

第九条 書面により公益通報者から第三条第一号に定める公益通報をされた事業者は、当該公益通報に係る通報対象事実の中止その他是正のために必要と認める措置をとったときはその旨を、当該公益通報に係る通報対象事実がないときはその旨を、当該公益通報者に対し、遅滞なく、通知するよう努めなければならない。

3. 行政機関の義務

- ① 公益通報を受けた行政機関は、必要な調査を行い、法令違反の事実があると認めるときは、法令に基づく措置その他適当な措置をとらなければならない。
- ② 通報者が、処分権限等を有しない行政機関に通報したときは、その行政機関は、処分権限等を有する行政機関を教示しなければならない。

(行政機関がとるべき措置)

第十条 公益通報者から第三条第二号に定める公益通報をされた行政機関は、必要な調査を行い、当該公益通報に係る通報対象事実があると認めるときは、法令に基づく措置その他適当な措置をとらなければならない。

(教示)

第十一条 前条第一項の公益通報が誤って当該公益通報に係る通報対象事実について処分又は勧告等をする権限を有しない行政機関に対してされたときは、当該行政機関は、当該公益通報者に対し、当該公益通報に係る通報対象事実について処分又は勧告等をする権限を有する行政機関を教示しなければならない。

4. 一般法理による保護

本制度は、労働契約法第16条(解雇権濫用に関する一般法理)等の規定の適用を妨げない。

(解釈規定)

第六条 前三条の規定は、通報対象事実に係る通報をしたことを理由として労働者又は派遣労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをすることを禁止する他の法令(中略)の規定の適用を妨げるものではない。

2 前三条の規定は、労働契約法(中略)第十六条の規定の適用を妨げるものではない。

3 前条第一項の規定は、労働契約法第十四条及び第十五条の規定の適用を妨げるものではない。

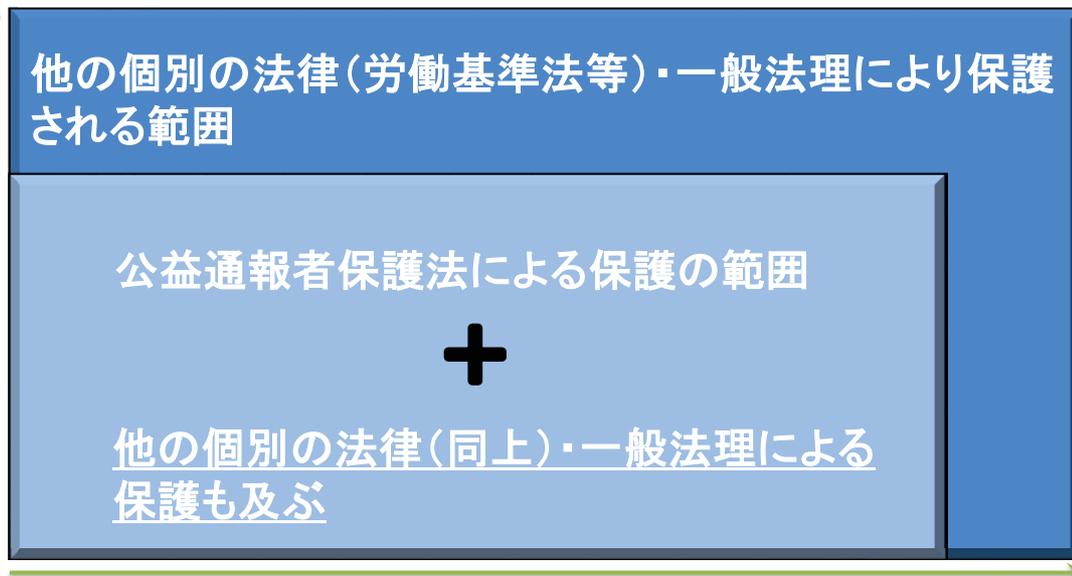
5. 他の法令による保護

本制度は、通報対象事実に係る通報をしたことを理由とする労働者に対する不利益な取扱いを禁止する他の法令の規定の適用を妨げない。

6

公益通報者保護法と他の法令との適用関係

通報内容



保護要件

【労働契約法における関連規定】

- 第14条 権利の濫用と認められる出向命令の無効
- 第15条 権利の濫用と認められる懲戒の無効
- 第16条 権利の濫用と認められる解雇の無効

【通報者保護規定のある他の個別の法律の例】

- 労働基準法 ○原子炉等規制法 ○鉱山保安法等

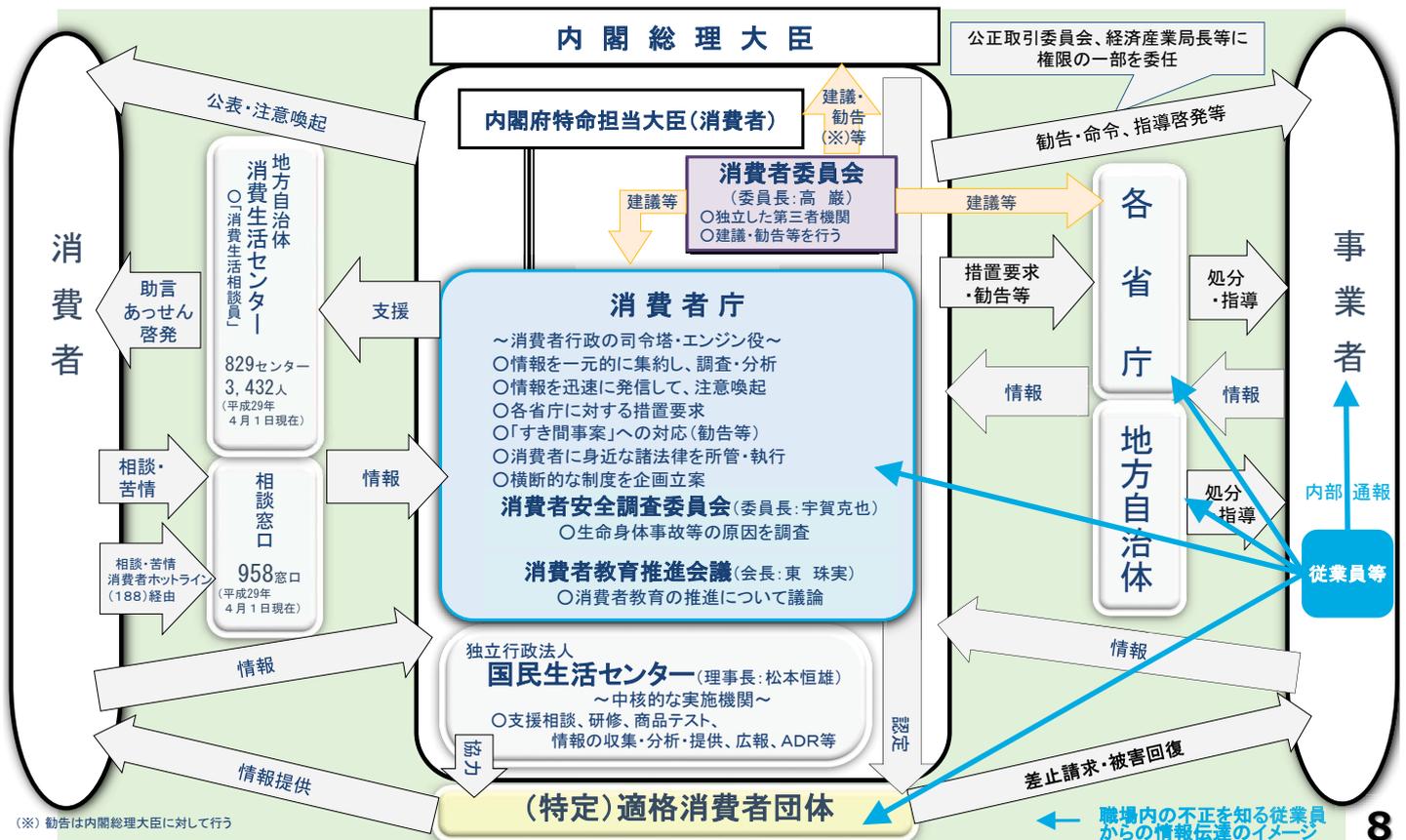
【参考】公益通報者保護法案に対する附帯決議(抜粋)

「本法の立法趣旨が通報者の利益の保護を拡充・強化しようとするものであること、及び本法による保護対象に含まれない通報については従来どおり一般法理が適用されるものであることを、労働者、事業者等に周知徹底すること。」

7

公益通報者保護制度の意義

公益通報者保護制度は、①事業者内部における自浄作用による法令遵守
②通報を端緒とした行政機関の法執行力の強化 に資するもの。



(※) 勧告は内閣総理大臣に対して行う

8

2. 公益通報者保護制度の実効性向上に向けた取組

9

公益通報者保護制度の実効性向上の必要性

1 内部通報制度は、事業者が自ら違法行為を発見・是正するために重要

- ・ 事業者における不正発見の端緒： 第1位は内部通報（第2位の内部監査の約1.5倍）
- ・ 内部通報制度導入の効果： 違法行為の抑止・自浄作用による是正をあげる割合が高い
(消費者庁調査)

2 通報は行政機関における法執行の端緒情報として極めて有用

- ・ 各行政機関において、年間約5,000件の通報を受理
3,500件以上では是正措置
(本法の施行状況調査)

3 制度の実効性は十分とはいえない

<事業者>

- ・ 大企業： 内部通報制度が機能不全に陥っている事案が発生
(例：大手企業による不正会計事件、性能偽装事件)
- ・ 中小企業： 多くの事業者において内部通報制度が設けられていない
(中小企業の設置率：約40%※) ※従業員数101~300人の企業

<行政機関>

- ・ 国等： 通報に対する不適切な対応が認められる
(例：通報の放置、不適切な調査、通報に係る秘密の漏洩)
- ・ 市区町村： 通報窓口の設置が十分に進んでいない
(市区町村の窓口整備率：内部 約50%、外部 約30%)

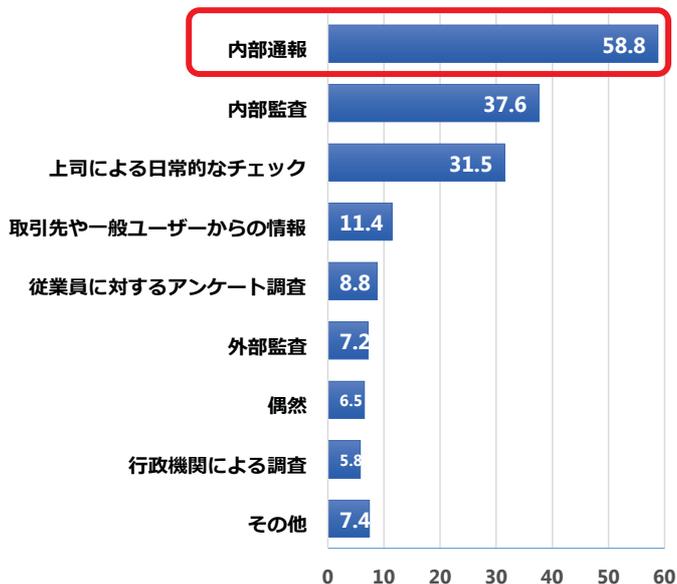
10

内部通報制度の効果

不正発見の端緒の第1位は、内部通報。
内部監査の約1.5倍に上る。

不正発見の経緯

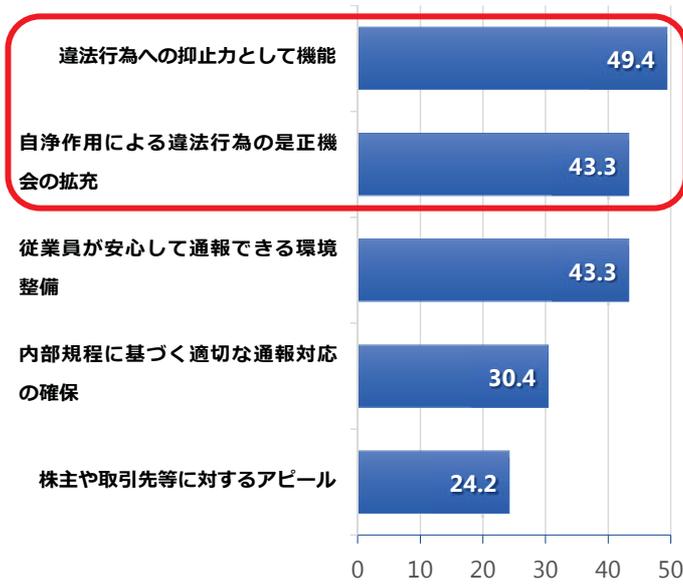
(複数回答、単位%)



導入の効果として、違法行為の抑止や
自浄作用の向上を挙げる事業者が多い。

内部通報制度を導入した効果

(複数回答、単位%)



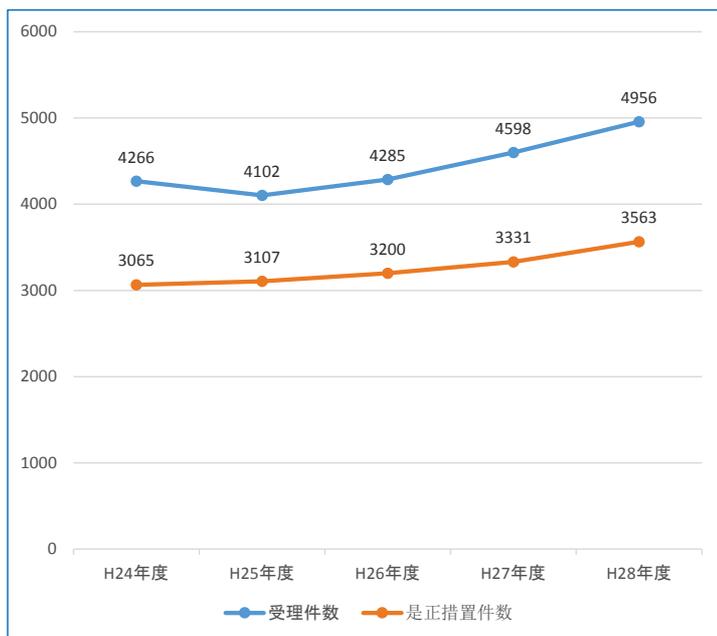
出典: 「平成28年度 民間事業者における内部通報制度の実態調査報告書」 (消費者庁)

通常の問題発見ルートでは容易に発覚し難い不正も多い。
内部通報制度は、リスクの早期把握や自浄作用の向上に大いに寄与。

11

外部の労働者からの公益通報の受理件数等

受理件数・是正措置件数の推移



受理件数・是正措置件数の主な内訳 (注)

(法律別、平成28年度 (平成29年3月31日時点))

対象法律	受理件数	是正件数
労働法関係 (労働基準法、労働安全衛生法、最低賃金法、雇用保険法等)	4784	3435
介護保険法	30	23
食品衛生法	15	12
医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律	15	7
不当景品類及び不当表示防止法	11	21
私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律	10	0
特定商取引に関する法律	9	1
医療法	7	5
障害者の雇用の促進等に関する法律	7	1
消防法	5	3

出典: 「行政機関における公益通報者保護法の施行状況調査」 (消費者庁)

(注) 前年度に受理し、平成28年度に対応した事案を含むため、是正措置件数が受理件数を上回ることがある。

事業者内の不正を知りうる立場にある労働者等からの通報は、行政機関の法執行力の向上を通じて、事業者の法令遵守の確保に資する。

12

内部通報制度の機能不全が指摘された主な事例（法施行後）

- > 国民生活の安全安心等を損なう近時の企業不祥事において、内部通報制度の機能不全等が指摘された事案が散見。
 > 内部通報制度が機能していれば、問題の早期発見と自浄作用により、安全安心、信頼、企業価値等が守られた可能性がある。

事業者 (不正発覚時期)	発端 (主な通報経路)	不正の概要	対応等
A社 (H19(2007))	匿名 ⇒ 保健所	賞味期限切の商品を販売 店頭から回収した商品を再利用	JAS法・食品衛生法違反 ⇒ 行政処分
B社 (H23(2011))	匿名 ⇒ ジャーナリスト	巨額の損失を隠し決算を粉飾	金融商品取引法違反 ⇒ 役員らを逮捕・起訴(有罪)
C社 (H23(2011))	子会社役員 ⇒ 親会社	会長が個人的負債補填のために子会社から巨額借入れ	会社法違反(特別背任罪) ⇒ 役員を逮捕・起訴(有罪)
D社 (H27(2015))	従業員 ⇒ 勤務先	免震ゴム(地震の揺れを吸収するため建築材)の性能に係る虚偽の検査成績書を作成	建築基準法違反 ⇒ 免震材料適合認定取消 不正競争防止法違反 ⇒ 法人を起訴
E社 (H27(2015))	匿名 ⇒ 証取委	不正会計処理(虚偽記載)	金融商品取引法違反 ⇒ 課徴金納付命令(73億円)
F財団 (H27(2015))	匿名 ⇒ 厚労省	国の承認と異なる製法で血液製剤を製造	医薬品医療機器法違反 ⇒ 業務停止命令(110日間)
G社 (H28(2016))	下請の従業員 ⇒ G社	空港滑走路地盤改良工事の液状化防止薬液の注入量のデータを改竄し国交省に報告	建設業法違反 ⇒ 25日間の営業停止処分
H社 (H28(2016))	(国交省の指示による調査)	燃費・排ガス試験に係る不正 (国の定めと異なる方法で測定)	道路運送車両法違反 ⇒ 行政指導
I社 (H28(2016))	(稟議書の不備を上司が指摘)	書類を改竄し、条件を満たさない企業に低利融資	不適切な業務運営 ⇒ 行政処分(業務改善命令)

(備考) ・各企業の第三者委員会報告書や報道等を基に作成。
 ・時期は、各企業の第三者委員会報告書や新聞報道等により各事例が明らかになった年を記載。

13

行政機関が不適切な対応を行った主な事例（法施行後）

通報を受けた行政機関においても、通報の放置、不適切な調査、通報に係る秘密の漏えい等の不適切な対応が散見される。

通報を受けた行政機関(時期)	主な通報経路	不適切な通報対応の種別及び概要	
A省(2010年)	団体職員 ⇒ A省	○通報の放置	通報から約1年4か月経過後に公益通報の受理通知を発出、その約2か月後に法違反の是正指導
B市(2013年)	匿名通報者 ⇒ B市	○不適切な調査	通報事実について責任を問われる立場にある者が、被通報者に対して聞き取りをしたのみで調査を終了
C区(2013年)	民間事業者従業員 ⇒ C区保健所	○不適切な調査 ○通報に係る秘密の漏えい	調査実施時に、被通報者に対し、当該調査が通報を契機としたものであることを漏えい
D省(2014年)	医療研究プロジェクト研究員 ⇒ D省	○通報に係る秘密の漏えい	通報者からの通報内容が記載されたメールを被通報者に転送
E県、F省(2014年)	県立病院医師 ⇒ E県、F省	○通報の放置	通報後、2年以上経過した後に調査を開始
G省(2014年)	国立大学准教授 ⇒ G省	○通報に係る秘密の漏えい	被通報者に対し、通報者の氏名を漏えい
I市(2017年)	民間事業者従業員 ⇒ I市	○通報に係る秘密の漏えい	被通報者に対し、通報者の氏名を漏えい

(備考) ・各行政機関の第三者委員会報告書や新聞報道等を通じて明らかになった主な事例を掲載。
 ・時期は、各行政機関の第三者委員会報告書や新聞報道等により各事例が明らかになった年を記載。

14

公益通報者保護制度の実効性向上（検討の経緯）

- ・平成16年6月 **公益通報者保護法成立（平成18年4月施行）**
⇒法附則第2条：政府は、この法律の施行後5年を目途として、この法律の施行の状況について検討を加え、その結果に基づいて必要な措置を講ずるものとする。
- ・平成22年6月 **消費者委員会「公益通報者保護専門調査会」開催**
～平成23年2月 ⇒制度の運用状況等に関する更なる実態把握の必要性について提言。

(制度の運用状況等に関する実態調査、有識者等からの意見聴取等を実施)
- ・平成27年3月 **「消費者基本計画」閣議決定**
⇒公益通報者保護制度の「見直しを含む必要な措置の検討を早急に行った上で、検討結果を踏まえ必要な措置を実施」する。
- ・平成27年6月 **消費者庁「公益通報者保護制度の実効性の向上に関する検討会」開催**
～平成28年12月



<検討会報告書の提言>

- (1) **制度の運用改善**により対応可能なもの：**早期に実現**
⇒民間事業者向けガイドラインの改正（H28年12月）、国の行政機関向けガイドライン改正（H29年3月）
地方公共団体向けガイドラインの策定（H29年7月）等を実施済み
- (2) **法改正**が必要なもの：**関係団体等からの意見集約を図り、法改正の内容を具体化**
⇒パブリック・コメントの実施（H29年4月結果公表）等

15

消費者委員会への諮問（平成30年1月15日）

消制度第216号

平成30年1月15日

消費者委員会
委員長 高 巖 殿

内閣総理大臣臨時代理
国務大臣 麻生 太郎

諮 問 書

消費者庁及び消費者委員会設置法(平成21年法律第48号)第6条第2項第2号の規定に基づき、下記の事項について、貴委員会の意見を求めます。

記

公益通報者保護法(平成16年法律第122号)について、同法の施行状況を踏まえ、事業者におけるコンプライアンス経営、国民の安全・安心の確保に向けた取組の重要性の高まりを始めとした社会経済状況の変化への対応等の観点から、公益通報者の保護及び国民の生命、身体、財産その他の利益の保護に関わる法令の規定の遵守を図るため、規律の在り方や行政の果たすべき役割等に係る方策を検討すること。

以上

16

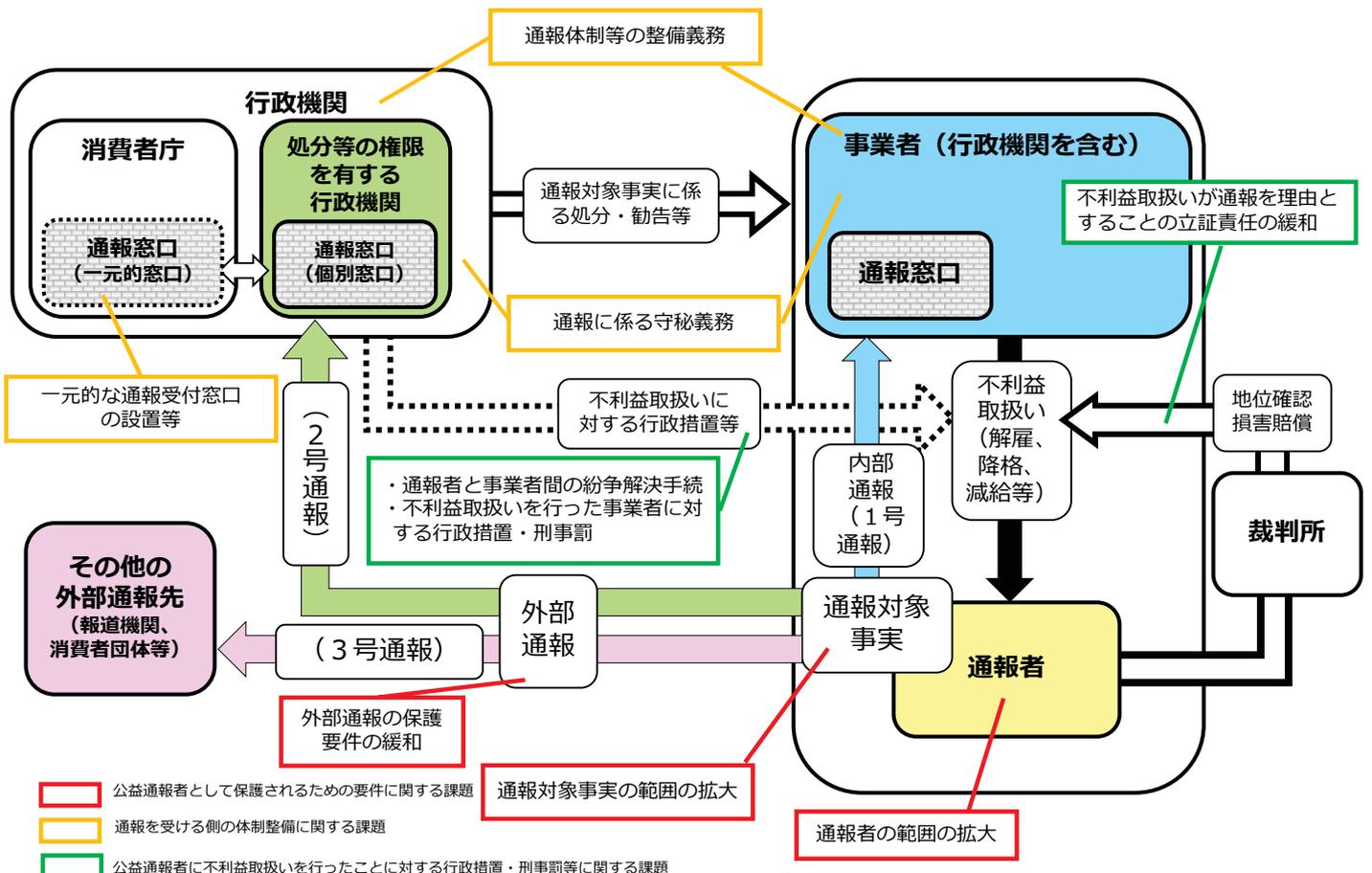
消費者委員会専門調査会における検討項目

個別論点についての検討の進め方※のポイント

<p>1 検討事項</p> <p>(1) 公益通報者保護法を使いやすいものにする 【検討項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○通報者の範囲 ○通報対象事実の範囲 ○外部通報の保護要件 ○通報を裏付ける資料の収集行為に関する責任 <p>(2) 通報を受ける側における体制整備 【検討項目】</p> <p>＜行政への通報に関する項目＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ○行政通報の一元的窓口の構築 <ul style="list-style-type: none"> * 仕組みの実効性、通報受付後の省庁間の連携・対応の在り方 * 適切な情報管理 * 通報対応の迅速性 * 制度の周知 <p>＜事業者への通報に関する項目＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ○事業者における内部通報体制の整備義務 <ul style="list-style-type: none"> * 中小事業者への配慮 * 事業者の取組をどうサポートするかという観点 <ul style="list-style-type: none"> ・コーポレートガバナンス・コード、内部統制 ・インセンティブ、認証制度 ・ガイドラインの検証、充実 ・ノウハウの共有 	<ul style="list-style-type: none"> * 労働者への制度の周知 ○守秘義務 <ul style="list-style-type: none"> * 情報共有の範囲と調査の実効性の関係の整理 <p>(3) 公益通報者の保護救済の充実及び不利益取扱いの抑止 【検討項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○公益通報者の保護救済（相談、助言指導、あっせん、調停） ○不利益取扱いに対する行政措置、刑事罰の可能性・在り方 <ul style="list-style-type: none"> * 不利益取扱いをした場合の制裁の在り方、刑事制裁の実効性 * 行政措置及び刑事罰を導入するとした場合の対象範囲や要件設定の在り方 ○不利益取扱いが通報を理由とするものの立証責任の緩和 <p style="text-align: right;">等</p> <p>2 検討を進める際の留意点</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇海外の制度の参照 ◇関連、参考となる他の法律の参照 ◇具体的な事例の紹介 ◇民事の一般法理の適用例を含めた関連する裁判例の整理
---	---

(※)平成30年3月29日消費者委員会事務局提出資料。

主な課題例のイメージ図



消費者委員会 公益通報者保護専門調査会 中間整理（概要）①

通報者の範囲	(1) 退職者	<p>【方向性が示されたもの】</p> <ul style="list-style-type: none"> 退職者を不利益取扱いから保護する通報者に含めるべき。 <p>【今後の検討課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 不利益取扱いから保護する退職者を退職後一定期間内の者に限定するか、実態に照らして合理的な期間を設定することができるかという点も考慮して、引き続き検討。
	(2) 役員等	<p>【方向性が示されたもの】</p> <ul style="list-style-type: none"> 役員等を不利益取扱いから保護する通報者に含めるべき。 原則として内部での是正措置の前置を求めるべきであるが、画一的に規定することは適当でない。 解任によって生じた損害の賠償は、法律上妥当をすべき。 <p>【今後の検討課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 実態を踏まえて、内部での是正措置を前置しなくてもよいとする例外を適切に設定することができるか、引き続き検討。 解任を無効とする規定を置くことについて、引き続き検討。
	(3) 取引先等事業者	<p>【今後の検討課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 取引先等事業者を不利益取扱いから保護する通報者に含めることについて、引き続き検討。
	(4) その他の通報者	<p>【今後の検討課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 「その他の通報者」として一括りに論じることは難しく、想定される通報者を具体的に整理するなど、引き続き検討。
行政による調査措置義務の対象		<p>【方向性が示されたもの】</p> <ul style="list-style-type: none"> 不利益取扱いから保護する通報者以外の者からの通報であっても、行政機関の調査措置義務の対象とすべき。
通報対象事実の範囲	(1) 刑事罰の担保による限定	<p>【方向性が示されたもの】</p> <ul style="list-style-type: none"> 刑事罰の担保があるものに加えて、少なくとも明文の根拠のある行政処分等の行政措置の対象となっているものを通報対象事実の範囲に含めるべき。 <p>【今後の検討課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 上記を超えて通報対象事実の範囲に含めるかは、明確性や公益性の観点も踏まえつつ、引き続き検討。
	(2) 法目的による限定	<p>【今後の検討課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 法目的による通報対象事実の範囲の限定（「個人の生命又は身体の保護、消費者の利益の擁護、環境の保全、公正な競争の確保その他の国民の生命、身体、財産その他の利益の保護にかかわる」との限定）を拡張すべきか、引き続き検討。
	(3) 条例	<p>【方向性が示されたもの】</p> <ul style="list-style-type: none"> 条例であるとしても通報対象事実から除外する理由はない。 <p>【今後の検討課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 条例を法律と同様の基準で通報対象事実に含まれることができるか、具体的な条例を基に精査するなど、引き続き検討。

19

消費者委員会 公益通報者保護専門調査会 中間整理（概要）②

通報対象事実の範囲	(4) 規定の方式	<p>【今後の検討課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 前記(1)及び(2)の各論点との関係で、どのように対象範囲の明確性を確保することができるか等の観点から、引き続き検討。 規定方式としては、①現在の対象となる法律を列挙する方式、②対象となる法律を列挙する方式を維持しつつ、最後に「その他公益に重大な影響を及ぼす場合」といった包括条項を置く方式、③法目的による限定を設けず、対象となる法律を個別に列挙する方式を取りやめ、刑事罰及び行政処分等の行政措置の対象となる事実とする方式、④③の方式に加えて、除外するものを列挙する方式（ネガティブ・リスト）の四通りが考えられる。 ④の方式による場合、除外する法律を選別する基準について、引き続き検討。
切迫性の要件		<p>【今後の検討課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 切迫性の要件があるために保護されないと考えられる事例等がどこまであるかを踏まえて、引き続き検討。
外部通報の保護要件	(1) 2号通報	<p>【方向性が示されたもの】</p> <ul style="list-style-type: none"> 真実相当性の要件を緩和すべき。 1号通報とは差を設けるべき。 <p>【今後の検討課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 真実相当性の要件の具体的な緩和の方法について、別のより緩やかな文言を用いる、特定の事情がある場合に真実相当性を不要とすることなどを含め、引き続き検討。
	(2) 3号通報	<p>【方向性が示されたもの】</p> <ul style="list-style-type: none"> 真実相当性の要件を維持すべき。 特定事由については、要件を緩和する方向で検討すべき。 事業者が内部通報体制の整備義務を課すとした場合、事業者において内部通報体制を整備していないことを特定事由に追加すべき。 <p>【今後の検討課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 特定事由の緩和の具体的な方策について、引き続き検討。
	(3) 通報者の範囲の拡大	<p>【方向性が示されたもの】</p> <ul style="list-style-type: none"> 役員等が2号通報又は3号通報をする場合、原則として内部での是正措置の前置を要件にすべきであるが、画一的に規定することは適当でない。 <p>【今後の検討課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 退職者は、労働者と連続する立場にあること等を踏まえて、労働者との間で外部通報の保護要件に差を設けるべきか、引き続き検討。
通報を裏付ける資料の収集行為		<p>【方向性が示されたもの】</p> <ul style="list-style-type: none"> これまでに集積された裁判例を整理し、分かりやすく示していく必要がある。 刑事責任の免責は、慎重な検討が必要。 <p>【今後の検討課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 法律に規定を置いた場合にどのような規定を置くことができるかについて、引き続き検討。

20

消費者委員会 公益通報者保護専門調査会 中間整理（概要）③

通報体制の整備	(1) 事業者	<p>【方向性が示されたもの】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大規模の事業者と中規模・小規模の事業者とは分けて考える必要があるが、事業者に内部通報体制の整備義務を課す方向で検討すべき。 ・少なくとも大規模の事業者には内部通報体制の整備義務を課すべき。 ・履行すべき義務の内容は事業者の規模や業種等によって様々であり、義務の内容を画一的に定めることは相当でなく、また、各事業者の実情に即した創意工夫による取組は抑制すべきでない。 ・義務の履行を確保するための措置に関しては、事業者において内部通報体制が整備されていない場合、2号通報について「史料する」だけで通報できるようにする、内部通報体制を整備していないことを3号通報の特定事由に追加するなど、2号通報及び3号通報の要件緩和と結び付けていくべき。 <p>【今後の検討課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中規模・小規模の事業者にどのようなレベルで義務を課すかについて、引き続き検討。 ・義務の内容や、具体的な規定方法について、引き続き検討。 ・上記以外の義務の履行を確保するための措置（行政措置等）について、引き続き検討。
	(2) 行政機関	<p>【方向性が示されたもの】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・通報体制（内部通報体制・外部通報受付体制）の整備義務を課す方向で検討すべき。 <p>【今後の検討課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・通報体制の整備義務を課すことについて、地方自治法との関係を踏まえて、関係機関との調整を踏まえつつ検討。
守秘義務	(1) 1号通報先	<p>【方向性が示されたもの】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1号通報先に守秘義務を課すべき。 ・守秘義務の対象とする情報の範囲は、「通報者個人を特定し得る情報」とすべき。 ・守秘義務を負わせる者の範囲は、通報に関する業務（通報窓口・調査）に従事する担当者とするべき。 ・実効的な調査を行うこととの関係で、守秘義務に一定の例外を設けるべき。 ・守秘義務に違反した場合に刑事罰を科すことは、慎重な検討が必要。 <p>【今後の検討課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業者にどのような義務を課し、違反したときにどのような効果とするかという問題があり、引き続き検討。 ・調査の必要性や通報への適切な対応等に配慮して、守秘義務が解除される例外を適切に設定できるか、引き続き検討。 ・守秘義務による保護が及ぶ通報者の範囲は、守秘義務の目的との整理が必要であり、引き続き検討。
	(2) 2号通報先	<p>【方向性が示されたもの】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・既に公務員法上に罰則付きの守秘義務規定があるものの、公益通報者保護法でも守秘義務があることを明確化すべき。 ・刑事罰を上乗せすることは、慎重な検討が必要。
	(3) 3号通報先	<p>【方向性が示されたもの】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・守秘義務を一律に課すことは困難である。

21

消費者委員会 公益通報者保護専門調査会 中間整理（概要）④

一元的窓口	(1) 一元的窓口の設置	<p>【方向性が示されたもの】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各行政機関の通報窓口（個別窓口）において引き続き通報を受け付けて対応する体制を維持しつつ、個別窓口を補完するものとして、行政通報の一元的窓口を設置すべき。 ・問題となっている法令違反の有無を一元的窓口が調査・判断するのではなく、権限を有する行政機関に回付し、当該行政機関において調査・判断すべき。
	(2) 設置先	<p>【方向性が示されたもの】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公益通報者保護法を所管する消費者庁とするべき。
	(3) 職務及び実効性の担保	<p>【方向性が示されたもの】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公益通報者保護制度そのものについて相談したいという場合に対応できる機能（現在の公益通報者保護制度相談ダイヤルに相当するもの）は引き続き保持すべき。 <p>【今後の検討課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・仮に消費者庁に一元的窓口を設置するとした場合には、体制の整備が不可欠であり、また、他の行政機関との関係で新たな仕組みを設けた場合、公益通報者保護法の中で手当をする必要があるため、現実的にどの範囲で対応が可能であるかについて、引き続き検討。 ・都道府県や市区町村との関係では、地方自治法上の技術的な助言・助告や、自治事務であれば是正の要求、法定受託事務であれば是正の指示といった制度があるが、更にどのような制度が考えられるか、引き続き検討。
保護の対象となる通報先の拡張	<p>【方向性が示されたもの】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一元的窓口への通報、誤って権限のない行政機関になされた通報及び行政機関が指定した者への通報について、2号通報先として保護の対象となる通報先に含めるべき。 	
不利益取扱いに関する紛争解決手続	<p>【方向性が示されたもの】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業者・労働者間の不利益取扱いに関する紛争解決手続を充実・拡充させていくことが重要である。 <p>【今後の検討課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・どのような手順で対応し、最終的な措置を採って解決を図っていくのか、また、行政機関の間でどのような連携を取ることができるのかを具体的に検討。 ・不利益取扱いから保護する通報者の範囲を広げるとした場合に、労働者以外の者に対しても紛争解決援助を行うことについて、引き続き検討。 	
不利益取扱いに対する行政措置	(1) 行政措置の導入	<p>【方向性が示されたもの】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・不利益取扱いを行った事業者に対する行政措置を導入する必要がある。 ・紛争解決手続を整備した上で、その段階で話し合いにより迅速に解決できる事案は、紛争解決手続による解決に委ね、行政措置は重大かつ悪質な事案に絞って考えるべき。
	(2) 行政措置の種類	<p>【方向性が示されたもの】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・是正を勧告し、事業者が従わない場合には公表をすべき。 ・その前段階として、調査及び事実認定をしっかりと行い、助言や指導により是正を促すなど、慎重な手続を踏むべき。 <p>【今後の検討課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・命令制度まで導入することは、引き続き検討。

22

対する行政措置 不利益取扱いに	(3)他の行政機関との連携等	<p>【今後の検討課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 行政措置の対象として考えられる事案の件数、行政措置の対象として想定される典型的な事案の内容、各行政機関による連携・協力や体制の在り方等を具体的に検討。
	(4)労働者以外の者への不利益取扱い	<p>【今後の検討課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 不利益取扱いから保護する通報者の範囲を広げるとした場合に、労働者以外の者に対する不利益取扱いに関しても行政措置を導入することについて、引き続き検討。
不利益取扱いに対する刑事罰		<p>【今後の検討課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ①命令制度を設けることを前提に、是正命令に違反した場合に刑事罰を科すこと、②事前抑止の観点から、是正されるかどうかを問わず、法律違反に対して直罰的に刑事罰を科すことについて、引き続き検討。
立証責任の緩和	(1)解雇	<p>【方向性が示されたもの】</p> <ul style="list-style-type: none"> 解雇が通報から一定期間内に行われた場合、立証責任を事業者に転換すべき。 <p>【今後の検討課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 実態に照らして合理的な期間設定について、引き続き検討。
	(2)その他の不利益取扱い	<p>【今後の検討課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 解雇以外の不利益取扱い(降格、減給、配置転換、出向等)に関して、立証責任を転換することについては、引き続き検討。
その他の論点	(1)通報行為に伴う損害賠償責任	<p>【方向性が示されたもの】</p> <ul style="list-style-type: none"> 損害賠償請求訴訟の提起を一律に違法とすることは困難であり、憲法上の問題にもなり得るため、慎重な検討が必要。 <p>【今後の検討課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 通報行為に伴う損害賠償責任を免責する規定を置くことについて、引き続き検討。
	(2)通報行為に伴う刑事責任	<p>【方向性が示されたもの】</p> <ul style="list-style-type: none"> 新たな規定を設けることは、慎重な検討が必要。
	(3)通報者の探索及び通報妨害	<p>【方向性が示されたもの】</p> <ul style="list-style-type: none"> 現行法では、3号通報の特定事由に当たり得るところ、2号通報についても、通報妨害があった場合には真実相当性の要件を不要とするなど、保護要件を緩和する方策を採るべき。

3. ガイドライン改正・策定の背景

行政機関向けガイドラインの位置づけ

「国の行政機関向けガイドライン」とは・・・

公益通報者保護法の公布（平成16年6月）・施行（平成18年4月）に伴い、国の行政機関において、外部の労働者及び内部の職員等からの通報を適切に処理するため、各行政機関が自主的に取り組むべき基本的事項として定められた指針（地方公共団体も本ガイドライン等を参考にしつつ、所要の体制整備等を行うことが求められた）。

本法成立時の国会附帯決議において、行政機関の通報受付体制の整備が求められている。

（平成16年5月21日 衆議院内閣委員会
附帯決議（抜粋））

三 公益通報を受けた行政機関が取るべき対応について、ガイドラインの作成等により、公益通報者に対する調査結果の通知等適切な対応を確保すること。

八 本法の運用に当たっては、通報をしようとする者が事前に相談できる場が必要であることから、国、地方を通じて行政機関における通報・相談の受付窓口の整備・充実に努めること。

（平成16年6月11日 参議院内閣委員会
附帯決議（抜粋））

四 事業者及び行政機関において、通報をしようとする者が事前に相談できる窓口が整備されるよう促進すること。

また、公益通報を受けた事業者及び行政機関が、通報対象事実についての調査結果及び是正措置等を公益通報者に通知するよう、公益通報受付体制の整備を図ること。

25

公益通報者保護制度における行政機関の3つの役割

1 「事業者」としての行政機関

職員等から、行政機関内部の法令違反行為に関する通報を受付ける「事業者」としての立場

- ※ 公務員の任命権者等は、公益通報をしたことを理由として免職その他不利益な取扱いがされることのないよう公務員法制を適用しなければならない（法第7条）
- ※ 書面により通報を受けた事業者は是正結果を通報者に通知するよう努める（法第9条）

2 「権限を有する行政機関」としての行政機関

所管の事業者に勤務する労働者等から、法令違反に関する通報を受付ける「権限を有する行政機関」としての立場

- ※ 公益通報を受けた行政機関は必要な調査・適当な措置をとらなければならない（法第10条）
- ※ 公益通報が誤って権限のない行政機関に対してされたときは権限を有する行政機関を教示しなければならない（法第11条）

3 「民間事業者の取組を促進支援する主体」としての行政機関

民間事業者の内部通報制度*の整備を促進支援する主体としての立場

- ※ 内部通報制度の整備促進に向けた事業者の取組を支援するため、地方公共団体を含む行政機関等においては、地方消費者行政推進交付金なども活用し、認証等の取得に係る助成や情報提供・研修を行うなど、事業者の取組を積極的に支援していくことが必要（平成28年3月30日「公益通報者保護制度の実効性の向上に関する検討会」（座長：宇賀克也東京大学教授）第1次報告書より）
- ※ 公益通報者保護制度の社会的意義や重要性とともに、リスク管理、企業価値の向上、風通しが良く働きやすい職場環境の整備等にも資するといった（内部通報制度の有する）経営上のメリットを、関係機関とも協力し、全国の事業者に積極的に周知することが必要（上記報告書より）

26

ガイドライン改正・策定の背景

1. 行政機関における公益通報制度の整備運用の重要性

- ✓ 行政機関に対する内部の職員等からの通報：内部監査機能の強化、組織の自浄作用の向上に寄与
- ✓ 行政機関に対する外部の労働者等からの通報：事業者に対する行政の監督機能の強化、事業者の法令順守の確保に寄与

2. 通報を受けた行政機関における不適切な対応等

- ✓ 近時、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（行政機関による通報の放置、通報事案の不適切な調査、通報に係る秘密等の漏えい等）
- ✓ 府省庁・都道府県・市区町村別の通報窓口の整備状況を見ると、市区町村における通報窓口の設置が進んでいない状況にある

3. 検討会報告書等

◆ 公益通報者保護制度の実効性の向上に関する検討会第1次報告書（H28年3月30日）：

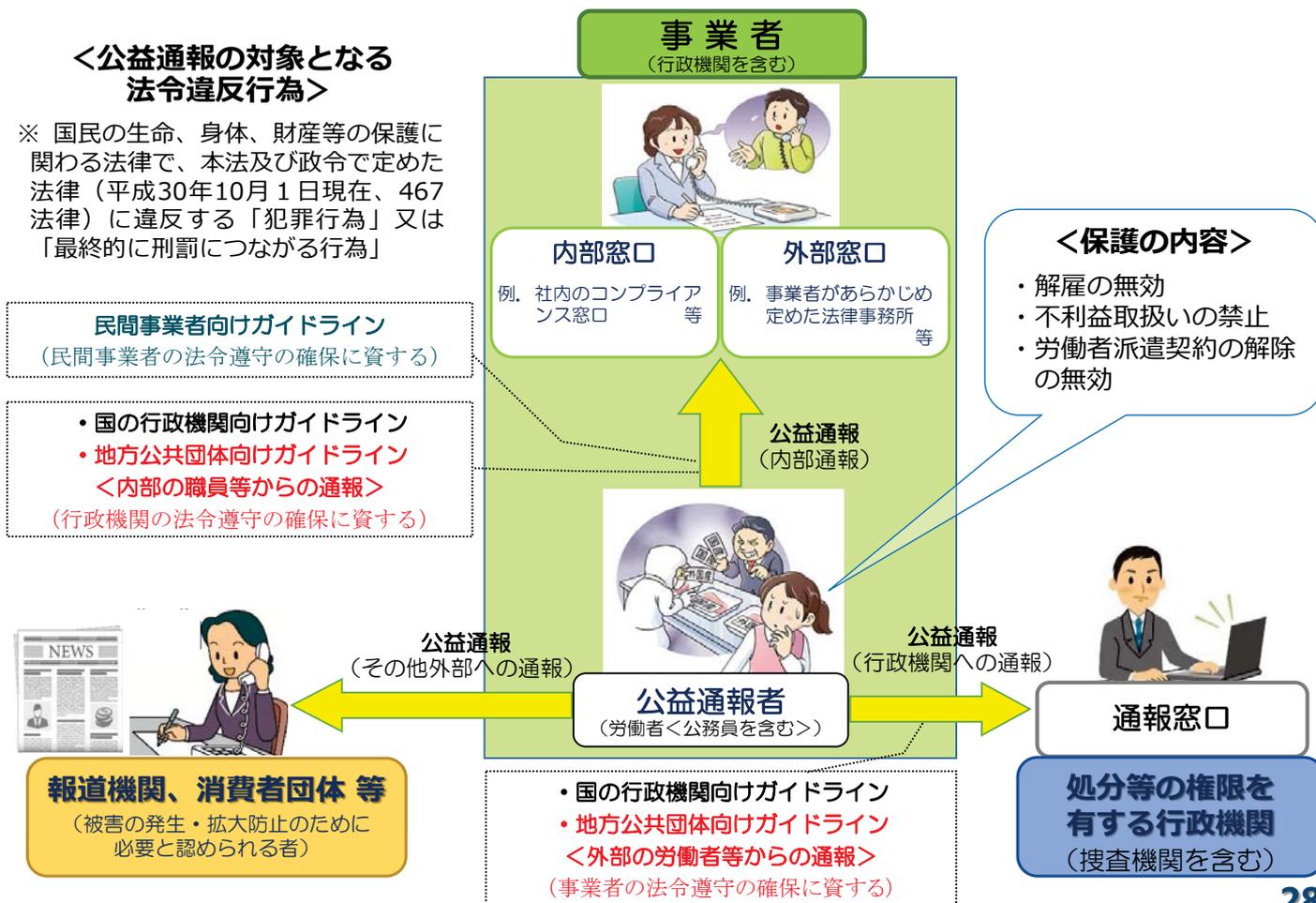
- ✓ 「国の行政機関の通報処理ガイドライン（中略）を改正することが適当である」
- ✓ 「市区町村が通報・相談窓口を整備し、円滑、適切に通報制度を運用できるよう、地方公共団体向けのガイドラインを制定することが適当である」

◆ 消費者基本計画工程表（H28年7月19日 消費者政策会議（会長 内閣総理大臣）決定）：

- ✓ 「第1次報告書を踏まえ（中略）、行政機関の更なる取組を促進するため、国の行政機関向けガイドラインの改正、地方公共団体向けガイドラインの検討等を可及的速やかに行う」
- これらを受け、消費者庁において原案を作成し、所要の調整を経た上で、平成29年3月に国の行政機関向けガイドラインを改正、平成29年7月に地方公共団体向けガイドラインを策定。

27

公益通報者保護法に基づく各種ガイドライン



28

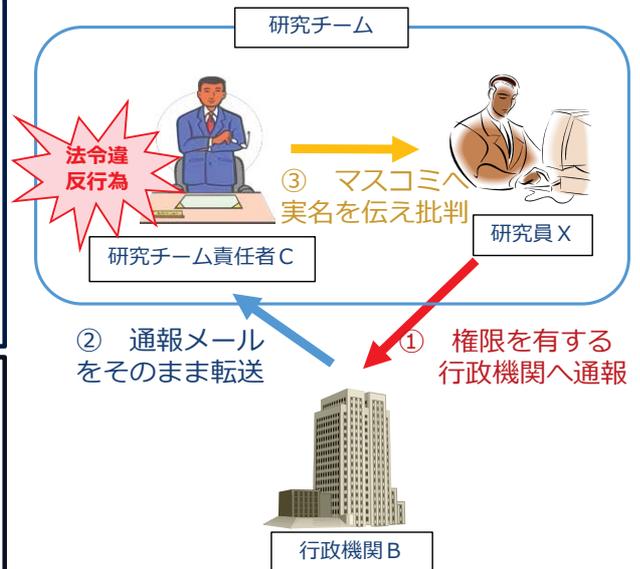
行政機関による不適切な通報対応の例①：匿名性が害された例

【想定事例の概要】

- ① プロジェクトの研究チームの一員Xが、研究データが改ざんされていることを、プロジェクトを所管する国の行政機関Bへ通報。
- ② Bは、研究チームの責任者Cへ、Xからの実名入り通報メールをそのまま転送し、「チーム内で対応していただきたい」と指示したのみで、自らは調査を実施せず。
- ③ 研究チームの責任者CはBに対し、「誤記を後で訂正しただけ。問題なし。」と報告。Xについてはマスコミに名前を伝えてXの性格を批判。

【不適切な点】

1. 通報をそのまま被通報者へ伝達
⇒**通報者の匿名性の確保を害する**
2. 権限を有する行政機関として調査を実施せず
⇒**不適切な調査手法**（調査を被通報者へ丸投げ）



【参考】改正国の行政機関向け通報対応ガイドライン（外部の労働者からの通報用）における関係箇所

2. (4) 秘密保持及び個人情報保護の徹底
 - 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。**
3. (2) 調査の実施
 - ① 各行政機関において通報を受理した後は、**必要な調査を行う。**
 - 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**、個人情報保護のため、**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。

29

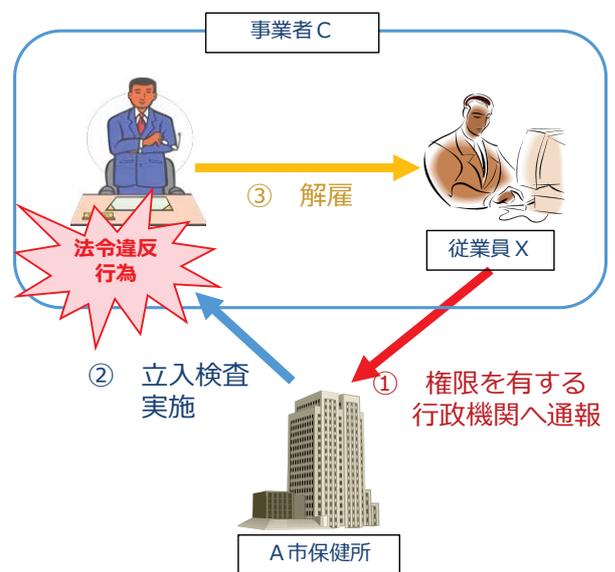
行政機関による不適切な通報対応の例②：不適切な調査が行われた例

【想定事例の概要】

- ① 従業員Xが、勤務先の事業者Cでの不正な行為を、A市保健所へ通報。
- ② A市保健所が当該事業者へ立入検査を実施。
- ③ 立入検査の際、A市担当職員Bは、事業者Cの責任者に対し、**通報を契機に検査を実施している旨を説明**。また、通報者から指摘を受けた事項を中心に検査を実施。
- ④ 事業者CはXを即日解雇。

【不適切な点】

1. 調査の実施が、通報を端緒とすることを事業者Cに伝達
⇒**通報者の匿名性の確保を害する**
2. 通報者から指摘を受けた事項を中心に検査実施
⇒**不適切な調査手法**（通報者が容易に特定されるおそれあり）



【参考】地方公共団体向け通報対応ガイドライン（外部の労働者等からの通報用）における関係箇所

2. (4) 秘密保持及び個人情報保護の徹底
 - 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。**
3. (2) 調査の実施
 - 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**、個人情報保護のため、**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。
4. (1) 通報者等の保護

各行政機関は、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対し、懲戒処分その他適切な措置をとる。**

30

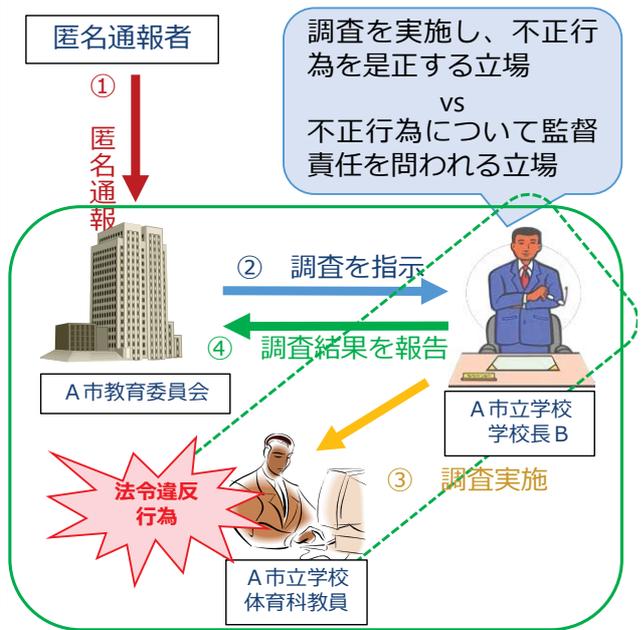
行政機関による不適切な通報対応の例③：利益相反が疑われる例

【想定事例の概要】

- ① A市教育委員会公益通報窓口へ、A市立学校の体育科教員による生徒への体罰について、匿名の通報あり。
- ② A市教育委員会は学校長Bへ、調査を指示。
- ③ Bは当該教員を含む体育科教員全員へ口頭で聞き取りを実施。「体罰なし」との回答を得て、即日調査を終了。
- ④ BはA市教育委員会へ「事実確認できず」と報告。

【不適切な点】

1. 通報内容について責任を問われる立場の者（学校長B）に調査を指示
⇒利益相反関係
2. 不正が疑われる者及び特定の関係者側からの聞き取りのみ実施し、生徒や保護者側からの聞き取りは未実施
⇒不適切な調査、是正措置、再発防止策の不徹底



（参考）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用）における関係箇所

2. (5) 利益相反関係の排除
 - ① 各行政機関の職員は、**自らが関係する通報事案の対応に関与してはならない。**
 - ② 各行政機関は、**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。
3. (2) 調査の実施
 - 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。**
3. (3) 調査結果に基づく措置の実施等

各行政機関は、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。**

31

行政機関における通報・相談窓口の設置状況（平成29年3月末時点）

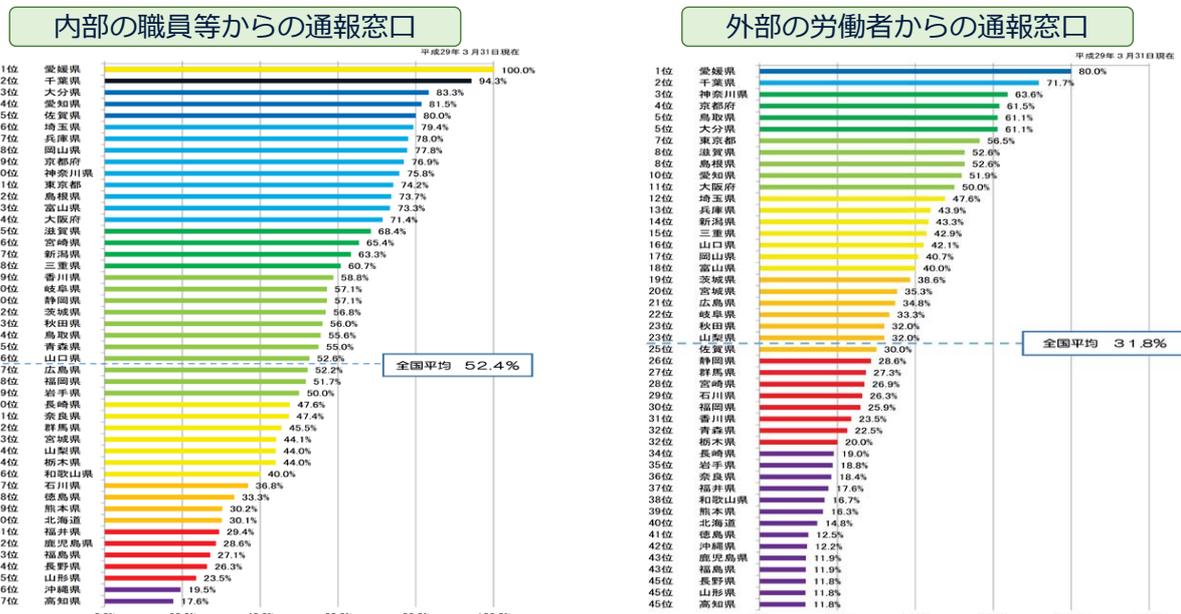
（1）国・都道府県・市区町村別の通報窓口設置率

市区町村では低い水準にとどまっている。

	府省庁	都道府県	市区町村
内部の職員等からの通報窓口	100%	100%	52.4%
外部の労働者からの通報窓口	100%	95.7%	31.8%

（2）市区町村における通報・相談窓口の設置状況（都道府県別）

都道府県ごとに大きな格差が存在。



出典：「平成28年度行政機関における公益通報者保護法の施行状況調査」（消費者庁）

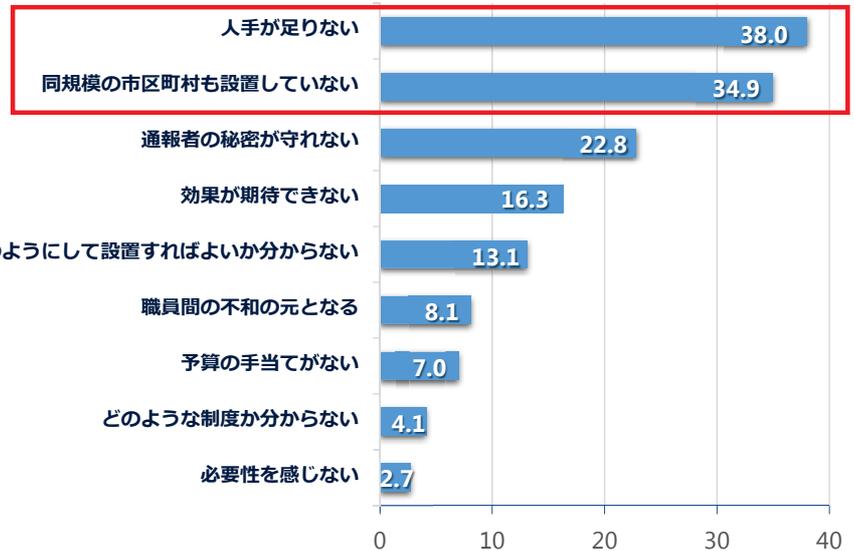
32

内部の職員等からの通報・相談窓口を設置していない理由

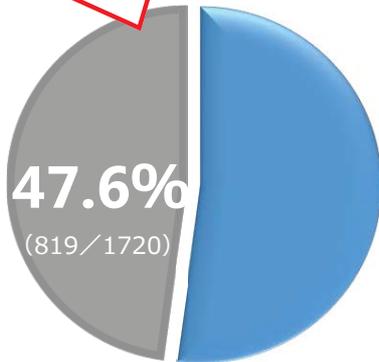
窓口未設置の主な理由としては、「人手が足りない」、「同規模の市区町村も設置していない」とする割合が高い。

通報・相談窓口を設置していない理由

(複数回答、単位：%)



通報・相談窓口の設置状況について“設置する予定”“検討中”“予定もなく、検討もしていない”と回答した市区町村の割合



(出典)「平成28年度行政機関における公益通報者保護法の施行状況調査」(平成29年11月 消費者庁)

(注) 内部の職員等からの通報・相談窓口：庁内・庁外、名称のいかんを問わず、組織内の違法行為等に関する通報・相談を受け付ける窓口

- 制度の整備・運用によるメリットについての理解を促進することが必要。
- 各地方公共団体の規模等の実情を踏まえた整備・運用を行うことが必要。

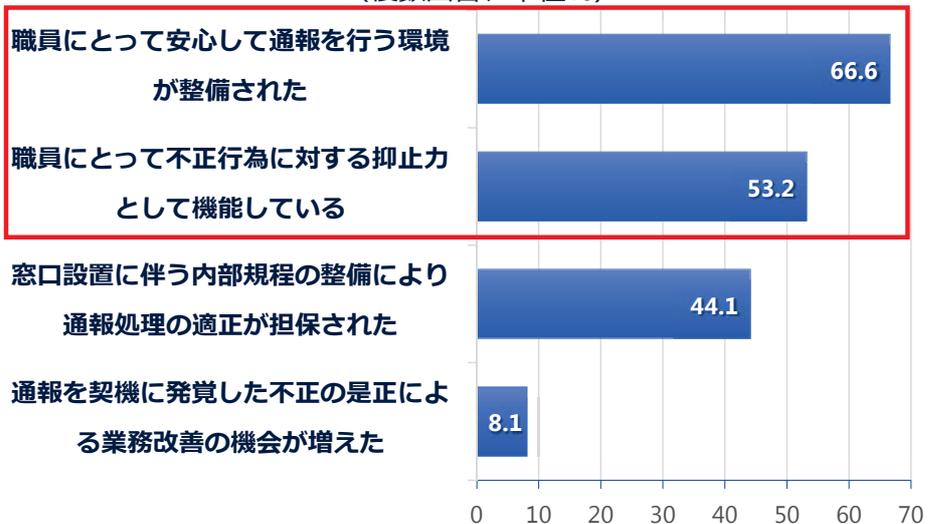
33

内部職員等からの通報・相談窓口を設置したメリット

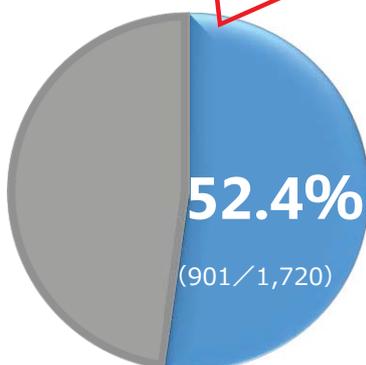
窓口を設置している市区町村は、「安心して通報を行う環境の整備」、「不正行為に対する抑止力として機能」をメリットとしてあげる割合が高い。

内部通報・相談窓口を設置したメリット

(複数回答、単位%)



通報・相談窓口の設置状況について、“設置している”と回答した市区町村の割合



【前年度52.1%】

(出典)「平成28年度行政機関における公益通報者保護法の施行状況調査」(平成29年11月 消費者庁)

(注) 内部の職員等からの通報・相談窓口：庁内・庁外、名称のいかんを問わず、組織内の違法行為等に関する通報・相談を受け付ける窓口

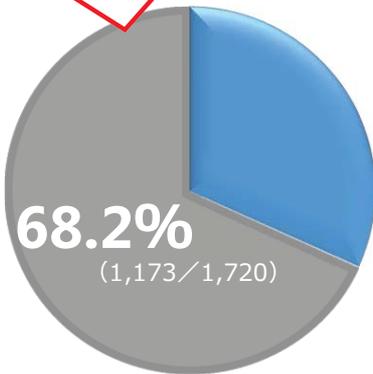
- 通報窓口を整備することは、組織の自浄作用を高め、法令遵守の促進を図ることにつながる。

34

外部労働者からの通報・相談窓口を設置していない理由

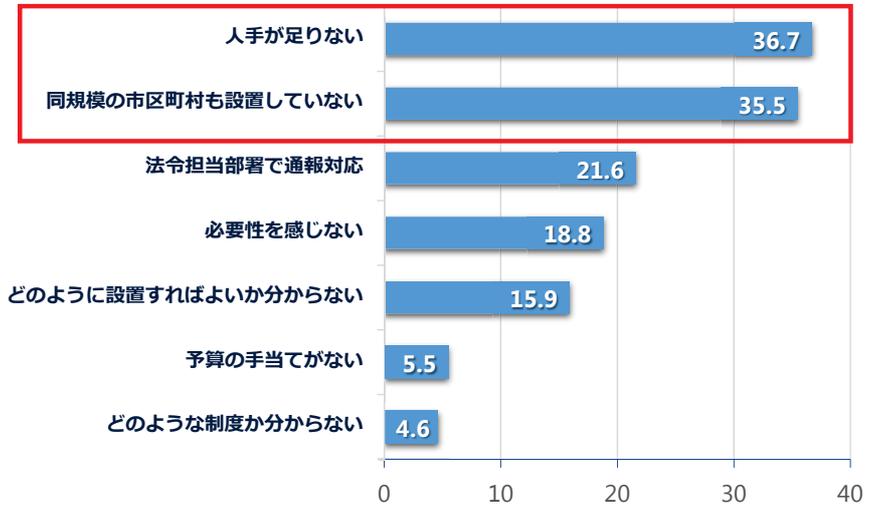
窓口未設置の主な理由としては、「人手が足りない」、「同規模の市区町村も設置していない」とする割合が高い。

通報・相談窓口の設置状況について、「設置する予定」「検討中」「予定もなく、検討もしていない」「無回答」の割合



通報・相談窓口を設置していない理由

(複数回答、単位%)



(出典) 「平成28年度行政機関における公益通報者保護法の施行状況調査」(平成29年11月 消費者庁)

(注) 外部の労働者からの通報・相談窓口：通報窓口を設けていなくても、ガイドラインに準拠した内部規程を基に、権限を有する部局等で対応する旨公表している場合を含む。

- 「権限を有する行政機関」として、制度の趣旨を踏まえた上で、所要の体制整備を行うことが必要。
- 各地方公共団体の規模等の実情を踏まえた整備・運用を行うことが必要。³⁵

地方消費者行政強化交付金

平成30年度予算額
24億円

概要

- 国として取り組むべき重要な消費者政策の推進のため、積極的に取り組む地方公共団体を支援する。
- 国の政策による制度変更等について正確な情報を消費生活センターが消費者に提供できるように消費生活センターの機能の維持・充実を図る。
- 引き続き、どこに住んでいても質の高い相談・救済が受けられるよう体制整備を支援する。

地方消費者行政強化事業(補助率: 1/2)

- 国として取り組むべき重要な消費者政策
 - SDGsへの対応
 - 若年者への消費者教育の推進
 - 訪日・在日外国人向け相談窓口の整備
 - 地方公共団体における法執行の強化
 - 風評被害防止のための取組
 - **公益通報者保護制度の推進**

地方公共団体への支援

等

- 国の政策推進等への対応
 - ギャンブル等依存症対策
 - AV出演強要問題
 - 成年年齢の引下げ
 - 軽減税率の導入

等

(国として取り組むべき重要な消費者政策への取組)

- 地方公共団体における国として取り組むべき重要な消費者政策の推進。
 - ⇒ 中期的・計画的な取組を支援
 - ・複数年(3年程度)の取組
 - ・PDCAサイクルによる進捗管理

(消費生活センターの機能の維持・充実)

- 消費生活センターにおける国の政策推進等への対応力を強化
 - 国が指定する研修への参加

地方消費者行政推進事業(旧地方消費者行政推進交付金)(補助率: 定額※)

※: 毎年度の交付金の支出限度額は、各都道府県(管内市町村を含む)の消費者行政予算の総額の2分の1まで(被災4県及び熊本県は3分の2まで)

- 平成29年度までに『地方消費者行政推進交付金』等を活用し行ってきた消費生活相談体制の整備等の事業について引き続き支援。
- 被災4県及び熊本県においては、特例的に平成30年度の新規事業の立ち上げを支援。

4. 各ガイドラインの概要

37

「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」の概要

1. ガイドラインの趣旨

- 公益通報者保護法（平成16年6月公布、平成18年4月施行）を踏まえ、**地方公共団体において、内部職員等からの通報及び外部の労働者等からの通報を適切に取り扱うため、各地方公共団体が取り組むことが求められる基本的事項を定めた指針。**
- 地方自治法第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。

2. 策定の経緯

- 「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）に、制度の見直しを含む必要な検討を早急に行うこと等が盛り込まれたことを踏まえ、平成27年6月から「公益通報者保護制度の実効性の向上に関する検討会」（座長 宇賀克也 東京大学法学部教授）を開催。
- 検討会「最終報告書」（平成28年12月）において、地方公共団体向けのガイドラインの策定が提言されたことを踏まえ、**消費者庁においてガイドライン（内部・外部）案を策定し、所要の調整を経た上で、平成29年7月31日に公表。**

3. 主な内容

- 通報の放置、不適切な調査、通報に係る秘密の漏えいなど、**地方公共団体における不適切な通報対応を防止し、通報に適切に対応することを促すため、検討会報告書の提言等を踏まえ、以下の事項について規定。**

① 制度の適切な整備・運用

- 国の行政機関向けガイドラインに準拠した適切な取組の推進**
- 一層充実した仕組みを整備・運用することや、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**
- 各地方公共団体が策定する**条例等に関する通報にも適切に対応**

② 通報窓口の設置促進

- 各地方公共団体における**既存の窓口等の活用**
 - ・内部窓口（職員倫理や労務環境に関する相談窓口等）
 - ・外部窓口（総合窓口、公聴窓口、消費生活センター・消費生活相談窓口等）
- 他の地方公共団体と**連携・協力して事務を行う仕組みの活用**（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）

③ 地方公共団体に対する援助等

- 消費者庁から各地方公共団体に対する必要な援助の実施**（助言、協力、情報の提供等）
- 都道府県から区域内の市区町村に対する必要な援助の実施**（助言、協力、情報の提供等）
- 都道府県による区域内の市区町村間における**連絡調整**

4. 今後の予定

- 平成29年度以降、**各地方公共団体において本ガイドラインを踏まえた内部規程の策定・改正等**を行った上で、制度の整備・改善を順次進めていただくよう働き掛けていく予定。

38

「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」の概要

1. ガイドラインの趣旨

- 公益通報者保護法（平成16年6月公布、平成18年4月施行）を踏まえ、国の行政機関において、**内部の職員等及び外部の労働者等からの通報を適切に取り扱うため、各行政機関が取り組むべき基本的事項を定めた指針。**
- 国会の附帯決議において、行政機関の適切な通報対応を確保するためのガイドラインの作成等が求められたこと等を踏まえ、平成17年7月に関係省庁間の申合せにより策定。

2. 改正の経緯

- 「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）に、制度の見直しを含む必要な検討を早急に行うこと等が盛り込まれたことを踏まえ、平成27年6月から「公益通報者保護制度の実効性の向上に関する検討会」（座長 宇賀克也 東京大学法学部教授）を開催。
- 検討会「最終報告書」（平成28年12月）の提言を踏まえ、**消費者庁においてガイドライン（内部・外部）の改正案を策定し、所要の調整を経た上で、平成29年3月21日に関係省庁間で申合せ・公表。**

3. 主な改正の内容

- 通報の放置、不適切な調査、通報に係る秘密の漏えいなど、**国の行政機関における不適切な通報対応を防止し、通報に適切に対応することを促す**ため、検討会報告書の提言を踏まえ、以下の事項について、**ガイドラインの内容を大幅に見直し・拡充。**

① 通報への適切な対応の確保

- 「**公益通報**」以外の通報の取扱いの適正化
- 柔軟・適切な通報対応の促進（「**真実相当性の要件**」の明確化等）
- 調査方法等の適正性の確保**
- 消費者庁から各行政機関に対する必要な協力要請 等

② 通報対応状況の透明性の向上

- 通報対応状況に関する**通報者へのフィードバック**の強化
- 意見・苦情等への迅速・適切な対応 等

③ 通報者保護の徹底

- 通報に係る秘密保持及び**個人情報の漏えい等の防止**の徹底
- 匿名通報の取扱いの適正化
- 通報者に対する**フォローアップ**の強化 等

④ 通報対応スキルの向上

- 担当者への十分な**教育・研修等の実施**
- 定期的な研修・説明会の実施等を通じた**全ての職員等への周知**
- 各行政機関が行う周知・研修等への消費者庁の協力 等

⑤ 事業者・労働者等への周知

- 各行政機関の所管事業に係る事業者及び労働者等への制度の周知 <外部>
- 契約や補助金等交付の相手方**事業者の内部通報制度の整備促進** <外部> 等

⑥ 通報対応の仕組みの評価・改善

- 職員や第三者の意見等を踏まえた**定期的な評価・点検、継続的な制度の改善**
- 通報対応の仕組みの運用状況に関する情報の公表 等

4. 今後の予定

- 平成29年度**のできるだけ**早期に**、関係省庁において**改正ガイドライン**を踏まえた**内部規程の改正等**を行った上で、制度の整備・改善を順次進めていく予定。

39

5. 徳島県における取組（参考）

公益通報受付窓口（市区町村）及び 内部通報制度（事業者）の整備促進

◆ 市区町村における公益通報窓口や中小企業における内部通報窓口の整備が進んでいない現状を踏まえ、窓口設置等に係る取組を促進することが重要。

※公益通報：企業不祥事等により国民生活の安全・安心が損なわれることを防ぐため、事業者内部の労働者が所定の要件を満たして行う通報。

実証フィールド（徳島県等）

○県内地方公共団体の通報受付窓口の整備促進

⇒消費者庁及び徳島県の主導により、県内地方公共団体（徳島県及び県内24市町村）の通報受付窓口を整備（県内地方公共団体の共通窓口を含む）。

○県内事業者の取組促進

⇒消費者庁及び徳島県の主導により県内地方公共団体が、県内事業者による実効性の高い内部通報制度の整備を促進支援。



・モデル事業の効果の検証、他地域への展開のための課題の把握・分析等



検証・分析の結果を踏まえ、
全国展開

（全市区町村をカバーできるよう窓口整備を促進）



41

徳島における公益通報者保護制度の整備促進プロジェクト ～県民の安全・安心を守るために～

プロジェクト実施の背景

・市区町村においては、通報・相談窓口や通報に適切に対応するための体制の整備が十分に進んでいない。

消費者行政新未来創造プロジェクト 「公益通報者保護制度の整備促進」

・市区町村における制度の整備を促進するためのモデル事業として、徳島県において先駆的に実施。

国・県・市町村の密接な連携 による取組の推進



消費者庁
【消費者庁と県の連携】
消費者庁から県に対する後方支援
（助言、協力、情報提供等）



徳島県
【県と市町村の連携】
県のリーダーシップによる市町村への支援
①担当課を決定（徳島県は消費者行政担当課）
②県から市町村幹部に対し、通報・相談窓口の整備の必要性を丁寧に説明
③県が具体的な整備・運用の方法を提示（要綱の雛形の提供等）
④県から他の地方公共団体の運用実績や事例等を情報提供（市町村の負担感を軽減）

市町村

【市町村における取組】
市町村幹部のコミットメントによる着実な取組
①窓口担当課を決定
②通報の設置要綱を作成
③通報・相談窓口の設置を周知、制度を運用

今後の取組

【県内各地方公共団体の通報制度の実効性の向上】

- ・通報制度の円滑な運用
→「地方公共団体向けガイドライン」を踏まえ、各地方公共団体の規模等の実情に応じて通報制度を円滑に運用
- ・より安心して通報できる窓口の整備
→徳島県内の市町村共通の窓口設置の検討等
- ・通報制度の評価・改善
→通報制度の運用状況を定期的に評価・点検、制度の継続的改善

【全国の市区町村における通報窓口の整備率の向上】

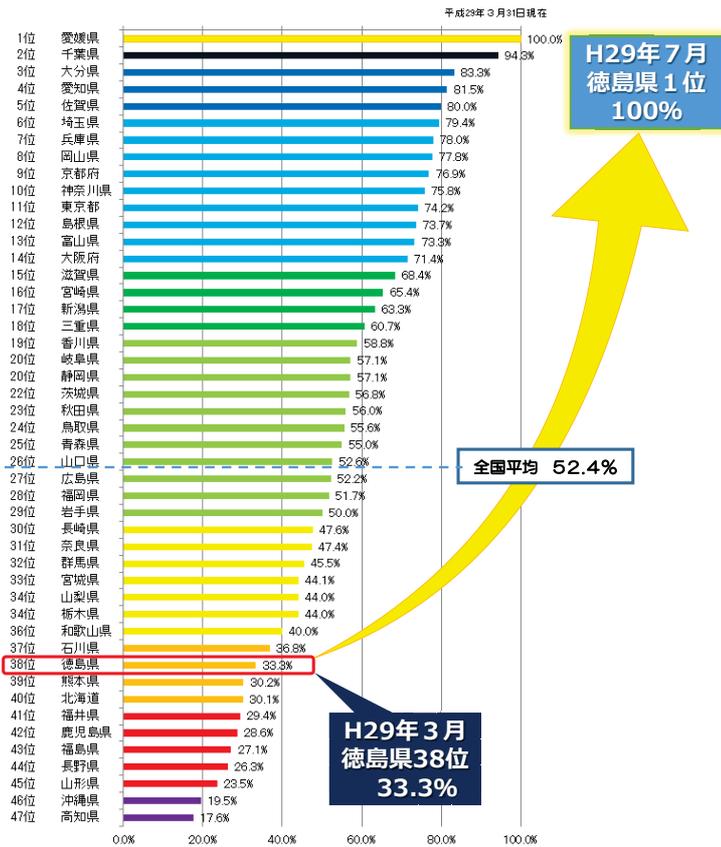
- ・徳島モデルの検証・評価
→効果の検証、全国展開のための課題の把握等
- ・徳島モデルの全国展開
→先進的な取組事例等を全国に展開

42

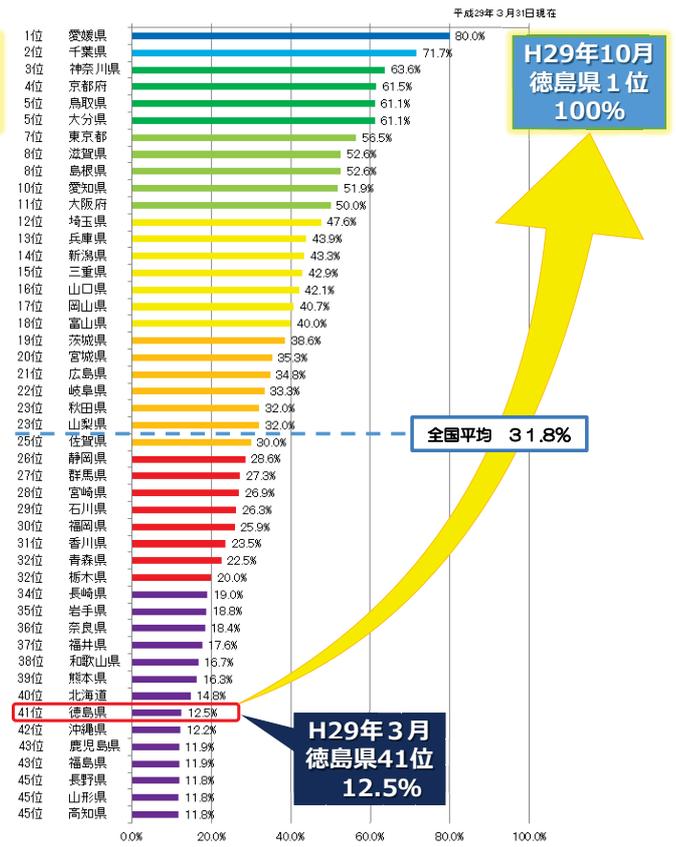
徳島プロジェクトのこれまでの成果

県内市町村における通報・相談窓口の100%設置を達成！

内部の職員等からの通報・相談窓口



外部の労働者からの通報・相談窓口



※グラフは平成29年3月末時点

ご清聴ありがとうございました

消費者庁「公益通報者保護制度相談ダイヤル」

03-3507-9262

(平日9:30~12:30、13:30~17:30)

公益通報者保護制度ウェブサイト

<http://www.caa.go.jp/planning/koueki/index.html>

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>	<p>○「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</p> <p>○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</p> <p>○法令には、条例も含む</p>

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保護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。

(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保護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

○（改正前）通報者 →（改正後）通報

- ・「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

○幹部

- ・一般的には、各行政機関内の総合調整機能を担う部局の部局長クラス

○内部規程

- ・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

○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、各種ハラスメントに関する窓口等
- ・運用上は厳密なルールが必要

○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>窓口として活用することができる。</p> <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>(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 <u>担当者を配置</u>（当該部局の職員を担当者として指定することを含む。）<u>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。</u></p>	<p>○教育、研修</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>内部の研修会、民間のセミナー活用</u> ・ 消費者庁のサポート（資料、講師） ・ 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 <u>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。</u></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、<u>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</u>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</p>	<p>○通報対応の各段階</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>受付、調査、是正措置、意見・苦情への対応等</u> <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"> ・ <u>情報を共有する範囲（の限定）</u> ・ <u>共有する情報の範囲（の限定）</u> ・ <u>通報者等の特定につながる情報の取扱い</u> <p><u>※やむを得ない場合は通報者の明示の同意が必要</u></p> <p>○<u>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】</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 外部窓口の活用 ・ <u>通報者本人による情報管理</u> ・ 調査手法の工夫

<p>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>	
<p>(5) 利益相反関係の排除</p> <p>① <u>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。</u></p> <p>② <u>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。</u></p>	<p>○ <u>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</u></p> <p>○ <u>通報対応関係者における利益相反関係</u> (例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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>(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 <u>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</u></p>	<p>○ <u>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</u> (例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>懲戒処分の対象となる非違行為</u> ・ <u>公務員倫理規程違反</u>
<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、<u>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。</u></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>○ <u>法令遵守を確保する上で必要と認められるその他の者</u> (例)</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>(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>	<p>○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</p> <p>○適切に情報の伝達を行い得る仕組み（例）</p> <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
<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</p>	<p>○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</p> <p>○正当な理由（例）</p> <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 <p>○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> <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公益通報と同等の注意が必要

<p><u>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。</u></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、<u>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。</u></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>○<u>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</u></p> <p>○<u>調査に当たっての留意点</u>（通報者が特定されないための工夫）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>通報を契機とする調査であることを疑わせない手法</u> （例） <u>意識調査、職場環境調査の名目を使用</u> <u>他部署も含む複数部署の調査</u> <p>○調査の進捗状況の通知</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>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</u> <p>○調査結果の通知</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>通報対象事実の調査結果に絞って通知</u> ・ <u>是正措置等の通知と一括して行うことも可</u>
<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 <u>是正措置等</u>をとったときは、その内容を、<u>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。</u></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>○<u>是正措置等の通知</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>通報対象事実に対する是正措置に絞って通知</u> <p>○<u>標準的な期間の通知</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>通報者の予見可能性</u> ・ <u>放置防止</u>
<p>(5) <u>関係事項の公表</u></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>○<u>通報対応の透明性確保</u></p> <p>○<u>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・状況等によって各行政機関において判断</u></p>
<p>(6) <u>是正措置等の実効性評価</u></p> <p>各地方公共団体は、通報対応終了後、<u>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。</u></p>	<p>○<u>通報者のフォローアップと同時実施が実際の</u></p>
<p>(7) <u>意見又は苦情への対応</u></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>○<u>通報対応の改善</u></p>
<p>4. <u>通報者等の保護</u></p> <p>(1) <u>通報者等の保護</u></p> <p>① 各地方公共団体は、通報者等に対し、<u>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。</u></p>	<p>○<u>不利益な取扱い（例）</u></p> <p><u>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</u></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>○その他適切な措置（例） 訓告、嚴重注意、事実上の指導や注意等</p>
<p>(2) 通報者のフォローアップ 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」と同時実施が実際の</p>
<p>(3) 職員への救済制度の周知 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>5. その他 (1) 通報関連資料の管理 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>	<p>○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>
<p>(2) 職員等への周知 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、</p>	<p>○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</p>

<p><u>十分に周知する。</u></p> <p>② <u>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。</u></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 <u>運用実績の概要を職員等に周知する。</u></p>	<p>○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</p> <p>○<u>運用実績の概要</u>（例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>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</u> <p>○<u>運用実績の職員等への周知方法</u>（例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>組織内のイントラネットへの掲載</u> ・ <u>メールによる周知</u>
<p>(3) 協力義務</p> <p>① <u>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。</u></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、<u>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）</u></p>	<p>○<u>定期的に公表</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>公表は、年1回を基本としつつ、各行政機関の実情に応じて判断</u> <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>○<u>評価及び点検の方法</u>（例）</p>

<p><u>を、定期的に公表する。</u></p> <p>② 各地方公共団体は、<u>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。</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>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）</u> ・ <u>職員に対するアンケート調査の実施</u> ・ <u>第三者委員会の開催</u> <p>○ <u>中立的な第三者</u>（例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>本制度やコンプライアンス等に関する知見を有する有識者</u> ・ <u>弁護士・会計士等の専門家</u> ・ <u>民間の評価機関</u>
<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>（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</p>	

助を行うよう努める。	
------------	--

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）

ガイドラインの規定	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（外部の労働者等からの通報）</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、地方公共団体が国の行政機関との連携を図りつつ、外部の労働者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、事業者に対する行政の監督機能の強化並びにそれを契機とした事業者における内部通報制度の整備及び改善に向けた自主的な取組の促進に寄与するなど、事業者の法令遵守の確保につながるものである。</p> <p>また、外部の労働者等からの通報を積極的に活用した情報の早期把握を通じて、地方公共団体が適切な法執行を行っていくことは、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、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を適切に取り扱うため、各地方公共団体において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、事業者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、外部の労働者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。）を作成し公表する。
- 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。

○（改正前）通報者 ⇒ （改正後）通報

・「**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

○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

・ **対応の平準化、組織としての対応に内部規程は必須**

- ・ 公表することで通報者等の不安を払拭
- ・ 通報窓口とセットで通報者等にとって分かりやすいように公表

○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
- ・ 地域を問わず平準化された対応

○組織内での周知徹底

(2) 通報受付窓口の設置

- ① 各地方公共団体は、外部の労働者等からの **通報を受け付ける窓口**（以下「通報窓口」という。）及び **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、通報者及び相談者（以下「通報者等」という。）に明確になるよう設置する。
- ② 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、当該地方公共団体に設置された総合窓口、公聴窓口、消費生活センター又は消費生活相談窓口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。

○通報窓口と相談窓口は同一でも可

・ **HP等で分かりやすく窓口を公表**

○地方公共団体における既存の窓口等の活用の際には運用上は厳密なルールが必要

<p>③ 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>④ 通報を受け付ける部局と通報に基づく調査や法令に基づく措置をとる部局等が異なるときは、通報者との連絡が円滑に行われるような措置をとる。</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（資料、講師） ・ 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、以下に掲げる事項については、特に十分な措置を講じるものとする。</p> <p>ア. 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</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 ※やむを得ない場合は通報者の明示の同意が必要 ・ 調査手法の工夫 ・ 通報者自身の情報管理の重要性 ・ 内部通報に比べ、より広範な関係者の存在

<p>イ. <u>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、ウ. に規定する同意を取得して開示する場合を除く。）</u></p> <p>ウ. <u>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</u></p> <p>エ. ウ. 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、明確に説明すること</p> <p>オ. 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</p>	
<p>(5) 利益相反関係の排除</p> <p>① <u>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。</u></p> <p>② <u>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。</u></p>	<p>○ <u>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</u></p> <p>○ <u>通報対応関係者における利益相反関係</u>（例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 通報者、被通報者との縁戚関係 ・ 過去、現在の職歴と被通報事業者との関わりへの疑義
<p>(6) 通報対象の範囲</p> <p>通報窓口では、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。）が生じ、又はまさに生じようとしている場合における通報のほか、(8)に規定する通報を受け付ける。</p>	
<p>(7) 通報者の範囲</p> <p>通報窓口では、通報対象事実又はその他の法令違反等の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の取引先の労働者</p>	<p>○ <u>法令遵守を確保する上で必要と認められるその他の者</u>（例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 退職者

<p>働者のほか、<u>当該事業者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。</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 役員 ・ 取引先事業者
<p>(8) 公益通報以外の通報の取扱い</p> <p>① 各地方公共団体は、法に基づく公益通報以外の通報であっても、以下に掲げる場合には、法に基づく公益通報に準ずる通報として、法第10条第1項に規定する必要な調査を行い、通報対象事実又はその他の法令違反の事実があると認めるときは、法令に基づく措置その他適当な措置をとるものとする。</p> <p>ア. <u>(7)に掲げる事業者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が</u>、通報対象事実が生じ、又はまさに生じようとしている旨を、当該通報対象事実について処分又は勧告等をする権限を有する地方公共団体に対し、法第3条第2号に掲げる要件（以下「<u>真実相当性の要件</u>」という。）を満たして通報するものである場合</p> <p>イ. (7)に掲げる者が、<u>通報対象事実以外の法令違反の事実が生じ</u>、又はまさに生じようとしている旨を、当該法令違反の事実について処分又は勧告等をする権限を有する地方公共団体に対し、<u>真実相当性の要件</u>を満たして通報するものである場合</p> <p>② ①のほか、各地方公共団体は、法令遵守を図るため、法に基づく公益通報以外の通報を受け付けることができる。この場合において、通報対象となる事実や通報者の範囲、通報対応手続その他必要な事項については、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"> ○ア. ⇒<u>公益通報の要件のうち労働者要件を欠くだけの通報</u> ○イ. ⇒<u>通報対象事実以外の、処分等をする権限を有する法令違反の事実の通報</u> ○② ⇒<u>各種指針・ガイドライン違反の事実、法令違反を疑わせる有益な情報等法令遵守の確保に資する事実</u> ○<u>真実相当性の有無については、柔軟かつ適切な判断が重要（3.(1)⑥参照）</u>
<p>(9) 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、<u>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</u>。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"> ○<u>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</u> ○<u>適切に情報の伝達を行い得る仕組み</u>（例） <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>メールやウェブ・フォーム等の活用</u> ○<u>受付後、顕名になった場合の扱いの注意点</u>

3. 通報への対応

(1) 通報の受付と教示

- 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。**
- 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保護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由がある場合はこの限りでない（以下、(1)③及び⑤、(2)④、(5)①及び②に規定する通知、(1)④に規定する教示、(3)に規定する教示及び資料の提供においても、同様とする。）。
- 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。
- ④ 通報内容となる事実について、当該地方公共団体が権限を有しないときは、権限を有する行政機関を、通報者に対し、遅滞なく教示する。
- ⑤ 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並びに当該地方公共団体が有する法令上の権限及び所掌事務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、これを法に基づく公益通報又はそれに準ずる通報等として受理したときは受理した旨を、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。

- 通報は行政機関の監視・是正機能を強化するもの
- 正当な理由**（例）
 - ・ **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**
 - ・ 不受理であっても、秘密保持、個人情報保護に関しては公益通報と同等の注意が必要
- 公益通報に当たらない通報**
 - ・ **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**
- 権限を有する行政機関が複数ある場合
 - ・ 通報を受けた行政機関が権限等を有していなければ、権限を有する全ての行政機関を教示
 - ・ 通報を受けた行政機関が権限等を有していれば、自ら調査・措置を行うか、他の行政機関が対処することが適切と認められれば、当該他の行政機関を教示（連携が必要）
- 真実相当性がないと判断していた通報について後に真実相当性があることが判明した場合、速やかに所定の義務を履行する必要**
- 真実相当性の要件の硬直的な解釈により通報の放置等不適切な対応となることがないように柔軟に対応

<p>⑥ ⑤において、通報への対応の必要性について検討するに当たっては、真実相当性の要件が、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。</p> <p>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。</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、必要な調査を行う。</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>	<p>○法第 10 条参照</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>○既存の権限に基づく調査（本法で調査等の権限が新たに付与されるわけではない）</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）定期の調査と合わせた調査、アトランダム抜き打ち調査、エリア全体調査等 ・当初からピンポイント調査を行わない ・通報者しか知り得ない情報を開示しない <p>○内部チェック表の活用で進捗管理</p> <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>○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 ・措置の通知と一括して行うことも可

<p>(3) 受理後の教示</p> <p>通報事案の受理後において、当該地方公共団体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ときは、権限を有する行政機関を、通報者に対し、遅滞なく教示する。この場合において、当該教示を行う地方公共団体は、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事案に係る資料を通報者に提供する。</p>	<p>○通報者への資料提供は、通報対象事実に関するもののみ</p> <p>・資料提供に際し、本人に必要性を要確認</p>
<p>(4) 調査結果に基づく措置の実施</p> <p>各地方公共団体は、調査の結果、通報対象事実又はその他の法令違反等の事実があると認めるときは、速やかに、法令に基づく措置その他適当な措置（以下「措置」という。）をとる。</p>	<p>○法第 10 条参照</p>
<p>(5) 通報者への措置の通知</p> <p>① 各地方公共団体が措置をとったときは、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。</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>○措置の通知</p> <p>・通報対象事実に対する措置に絞って通知</p> <p>○標準的な期間の通知</p> <p>・通報者の予見可能性</p> <p>・放置防止</p>
<p>(6) 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。</p>	<p>○通報対応の改善</p> <p>○対応マニュアルの作成</p>
<p>4. 通報者等の保護</p> <p>(1) 通報者等の保護</p> <p>各地方公共団体は、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</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>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対し、懲戒処分その他適切な措置をとる。</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等を紹介するなど、<u>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。</u></p>	<p>○通報制度に対する信頼性の確保とその実効性の向上が趣旨</p> <p>○各地方公共団体から通報者への事後のアプローチは不要</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>	<p>○一般的な行政文書より一段と厳しい管理が必要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>○内部規程に基づく運用基準の策定</p>
<p>(2) 職員への周知</p> <p>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対応の仕組み等について、全ての職員に対し、十分に周知する。</p>	<p>○全ての職員に対する継続的な周知が必要</p>
<p>(3) 事業者及び労働者等への周知等</p> <p>① 各地方公共団体は、当該地方公共団体の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、周知するよう努める。</p> <p>② 各地方公共団体は、当該地方公共団体の契約の相手方又は補助金等の交付先(以下</p>	<p>○通報制度の意義、重要性について事業者や労働者等の認知度を高めることは、監督機能の強化や所管事業者の自浄作用の向上等を通じ、法令遵守の確保に資する</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業者にとってもメリットのある制度であることを周知

<p>「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、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。</p>	<p>○公共調達や補助金等の交付を行うに際し、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こと(加点点評価等)などによる法令遵守の促進</p>
<p>(4) 協力義務等</p> <p>① 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>② 各地方公共団体は、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複数ある場合においては、連携して調査を行い、措置をとるなど、相互に緊密に連絡し協力する。</p> <p>③ 各地方公共団体は、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他の行政機関に委任等をしている場合において、当該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(委任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。</p>	<p>○勧告等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指導、助言等を含む <p>○通報の放置等の不適切な対応を防止する趣旨</p>
<p>(5) 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、当該地方公共団体における通報対応の仕組み</p>	<p>○定期的に公表</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公表は、年1回を基本としつつ、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</p>

<p><u>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。</u></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>上に資するもの</p> <p>○<u>評価及び点検の方法</u>（例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>制度の整備、運用状況、実績周知・研修の効果</u> ・<u>通報者・相談者からの意見・苦情の状況</u> ・<u>本ガイドラインへの準拠状況等の項目について整理・分析</u> ・<u>職員や中立的な第三者等から意見等の聴取（ヒアリング）</u> ・<u>職員に対するアンケート調査の実施</u> <p>○<u>中立的な第三者</u>（例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>本制度やコンプライアンス等に関する知見を有する有識者</u> ・<u>弁護士・会計士等の専門家</u> ・<u>民間の評価機関</u>
<p>(6) 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、研修等並びに各地域の事業者及び労働者等への広報、説明会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並びにその区域内の事業者</p>	<p>○職員及び外部への説明会等への資料提供、講師派遣等</p>

<p>及び労働者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を行うものとする。</p>	
<p>(7) 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>	

消費者契約法の概要

立法及び改正の経緯

- 【成立】消費者契約に関する包括的な民事ルールとして平成12年5月に成立（平成13年4月施行）
- 【平成18年改正】適格消費者団体による差止請求制度（消費者団体訴訟制度）を導入（平成19年6月施行）
- 【平成20年改正】差止請求の対象を景品表示法上の不当表示及び特定商取引法上の不当行為に拡大（景表法関連は平成21年4月施行、特商法関連規定は平成21年12月施行）
（※）食品表示法の制定により、差止請求の対象を食品表示法上の不当表示に拡大（平成27年4月施行）
- 【平成28年改正】過量契約の取消しや、消費者の解除権を放棄させる条項の無効の規定を設けるなど、取消し・無効に関する民事ルールを改正（平成29年6月施行）
- 【平成30年改正】不安をあおる行為等による契約の取消しや、消費者の後見等を理由とする解除条項の無効の規定を設けるなど、取消し・無効に関する民事ルールを改正（平成31年6月施行）

内容

- 消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力の格差に鑑み、
契約の**取消し** 及び 契約条項の**無効** 等について規定（民法の特別法）
 - 消費者と事業者との間で締結された契約（＝消費者契約）であれば、労働契約以外のあらゆる契約が対象
 - 【不当な勧誘】→ **取消し**
 - ・不実告知（第4条第1項第1号）
 - ・断定的判断の提供（第4条第1項第2号）
 - ・不利益事実の不告知（第4条第2項）
 - ・不退去（第4条第3項第1号）
 - ・退去妨害（第4条第3項第2号）
 - ・不安をあおる告知（第4条第3項第3号）
 - ・恋愛感情等に乗じた人間関係の濫用（第4条第3項第4号）
 - ・加齢等による判断力の低下の不当な利用（第4条第3項第5号）
 - ・靈感等による知見を用いた告知（第4条第3項第6号）
 - ・契約締結前に債務の内容を実施等（第4条第3項第7号・8号）
 - ・過量契約（第4条第4項）
 - 【消費者団体訴訟制度】
 - ・内閣総理大臣の認定を受けた適格消費者団体は、消費者被害の未然防止・拡大防止を図る観点から、事業者の不当な行為に関し、**差止請求**をすることができる
 - （※）適格消費者団体は、全国に19団体（平成30年8月時点）
これまでに約60件の差止請求訴訟を提起するなど差止請求権を行使（平成30年7月時点）
 - 【不当な契約条項】→ **無効**
 - ・事業者の損害賠償責任を免除する条項、又は事業者が自分の責任を自ら決める条項（第8条）
 - ・消費者の解除権を放棄させる条項、又は事業者が解除権の有無を自ら決める条項（第8条の2）
 - ・消費者の後見等を理由とする解除条項（第8条の3）
 - ・消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項等（第9条）
 - ・消費者の利益を一方的に害する条項（第10条）
- ※青字は平成30年改正により新設（平成31年6月施行）

<経緯>

平成28年改正
・過量契約の取消権
・消費者の解除権を放棄させる条項の無効 等

【衆・参消費者特委 附帯決議】
今後の検討課題について
必要な措置を講ずる旨

消費者
委員会
答申
(29年8月)

平成30年改正
消費者と事業者の交渉力等の格差に鑑み、
消費者契約に関する被害事例等を踏まえ対応

取り消しうる不当な勧誘行為の追加等

① 社会生活上の経験不足の不当な利用

(1) 不安をあおる告知

例: 就活中の学生の不安を知りつつ、「このままでは一生成功しない、この就職セミナーが必要」と告げ勧誘

(2) 恋愛感情等に乗じた人間関係の濫用

例: 消費者の恋愛感情を知りつつ、「契約してくれないと関係を続けられない」と告げて勧誘

② 加齢等による判断力の低下の不当な利用(※)

例: 認知症で判断力が著しく低下した消費者の不安を知りつつ「この食品を買って食べなければ、今の健康は維持できない」と告げて勧誘

③ 靈感等による知見を用いた告知(※)

例: 「私は霊が見える。あなたには悪霊が憑いておりそのままでは病状が悪化する。この数珠を買えば悪霊が去る」と告げて勧誘

④ 契約締結前に債務の内容を実施等

例: 注文を受ける前に、消費者が必要な寸法にさお竹を切断し、代金を請求

⑤ 不利益事実の不告知の要件緩和

例: 「日照良好」と説明しつつ、隣地にマンションが建つことを故意に告げず、マンションを販売
→ 故意要件に重過失を追加

無効となる不当な契約条項の追加等

※衆議院において追加された規定

① 消費者の後見等を理由とする解除条項

例: 「借入(消費者)が成年被後見人になった場合、直ちに、貸入(事業者)は契約を解除できる」

② 事業者が自分の責任を自ら決める条項

例: 「当社が過失のあることを認めた場合に限り、当社は損害賠償責任を負う」

事業者の努力義務の明示

① 条項の作成: 解釈に疑義が生じない明確なもので平易なものになるよう配慮

② 情報の提供: 個々の消費者の知識及び経験を考慮した上で必要な情報を提供

○施行期日は、公布日から起算して1年を経過した日
(平成31年6月15日)

消費者契約法の一部を改正する法律（平成30年法律第54号）の主な内容

平成30年6月15日公布

1. 困惑類型 ①(1)不安をあおる告知 (社会生活上の経験不足の不当な利用)

<背景・課題>

- ◇ 若年者の相談事例には、ビジネス等の教室、エステ、タレント・モデル養成など、その願望の実現に関連するものが多い。

【事例】

就活中の学生の不安を知りつつ、「このままでは一生成功しない、この就職セミナーが必要」と告げて勧誘。

若年者の願望の実現に関連する商品・役務の相談件数
(2012～2016年度・20歳代)



<対応> 【第4条第3項第3号関係】

- 消費者 ①社会生活上の経験が乏しいことから、
②願望*の実現に過大な不安を抱き
※以下の事項に対する願望
・社会生活上の重要な事項(進学、就職、結婚、生計等)
・身体の特徴又は状況に関する重要な事項(容姿、体型等)
- 事業者 ①これを知りながら、
②不安をあおり、契約の目的となるものが願望
実現に必要な旨告げる*
※正当な理由がある場合を除く



1. 困惑類型 ①(2)人間関係の濫用 (社会生活上の経験不足の不当な利用)

<背景・課題>

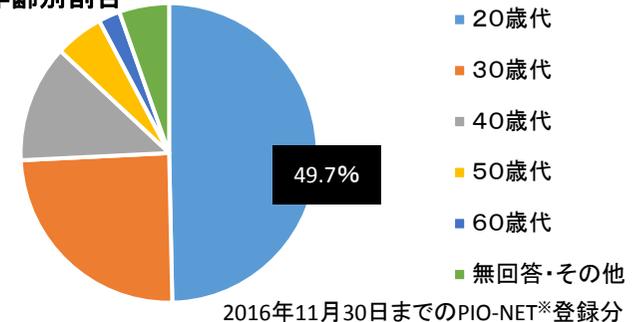
- ◇ デート商法は若年者の相談件数が多い商法。
- ◇ 消費生活相談の現場からも、若年者が被害に遭いやすい事例として指摘されている。

【事例】

男性から電話があり、何度か電話するうち好きになり、思いを伝えた。男性に誘われ宝石展示場に行ったところ、「買ってくれないと関係を続けられない」と言われ契約。

「デート商法」の契約者年齢別割合

2014～2016年度
合計1156件の内
訳



※バイオネット:全国消費生活情報ネットワークシステムより。2015年度以降は、消費生活センター等からの経由相談を含まず。

<対応> 【第4条第3項第4号関係】

- 消費者 ①社会生活上の経験が乏しいことから、
②勧誘者に恋愛感情等の好意の感情を抱き、
かつ、勧誘者も同様の感情を抱いていると誤信
- 事業者 ①これを知りながら、
②これに乗じ、契約を締結しなければ関係が破綻する旨告げる



1. 困惑類型 ②判断力の低下の不当な利用

<背景・課題>

- ◇ 加齢や、認知症等の心身の故障により契約の締結に合理的な判断をすることができない事情を利用して本来不必要な商品、役務にかかる契約を締結させる相談事例が多く存在。

【事例】

- 物忘れが激しくなるなど加齢により判断力が著しく低下した消費者の不安を知りつつ、「投資用マンションを持っていないと定期収入がないため今のような生活を送ることは困難である」と告げて勧誘。
- 認知症で判断力が著しく低下した消費者の不安を知りつつ「この食品を買って食べなければ、今の健康は維持できない」と告げて勧誘。

<対応>【第4条第3項第5号関係】

消費者 ①加齢又は心身の故障により判断力が著しく低下していることから、
②生計、健康等に関し現在の生活の維持に過大な不安を抱き

事業者 ①これを知りながら、
②不安をあおり、契約を締結しなければ現在の生活の維持が困難となる旨告げる*
※正当な理由がある場合を除く



困惑



契約



取消しが可能

1. 困惑類型 ③靈感等による知見を用いた告知

<背景・課題>

- ◇ 靈感商法による相談事例が多く存在。
- ◇ 靈感商法は、合理的な判断をすることができない事情を利用して契約を締結させる類型の一つ。

【事例】

- 「私は霊が見える。あなたには悪霊がついておりそのままでは病状が悪化する。この数珠を買えば悪霊が去る」と告げて勧誘。
- 「私には未来が見えるのだが、このままでは3年後に子どもが家出をする。この壺を持っていれば、反抗期は収まるし、家出もしない」と告げて勧誘。

<対応>【第4条第3項第6号関係】

事業者 ①靈感その他の合理的に実証することが困難な特別な能力による知見として、
②そのままでは重大な不利益を与える事態が生ずる旨を示して不安をあおり、
③契約を締結することにより確実に重大な不利益を回避できる旨告げる



困惑



契約



取消しが可能

1. 困惑類型 ④契約締結前に債務の内容を実施等

<背景・課題>

- ◇ 事業者が、契約締結前に、消費者に心理的負担を抱かせ、契約を締結するという相談事例が多く存在。

【事例：義務の内容の全部又は一部を実施】

- 事業者が、注文を受ける前に、自宅の物干し台の寸法に合わせてさお竹を切断し、代金を請求した。

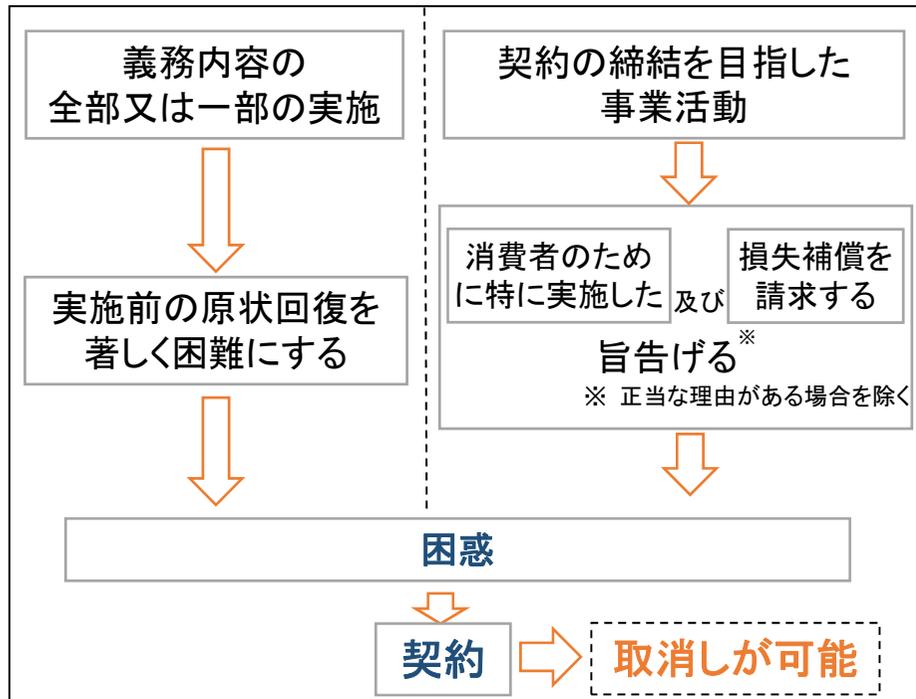
【事例：契約締結を目指した活動による損失の補償を請求】

- マンション投資の勧誘で会ってほしいと言われ会ったが、事業者は他都市の者で、「あなたのためにここまで来た、断るなら交通費を支払え」と告げて勧誘した。

<対応>

【第4条第3項第7号関係】

【第4条第3項第8号関係】



2. 不利益事実の不告知の要件の緩和

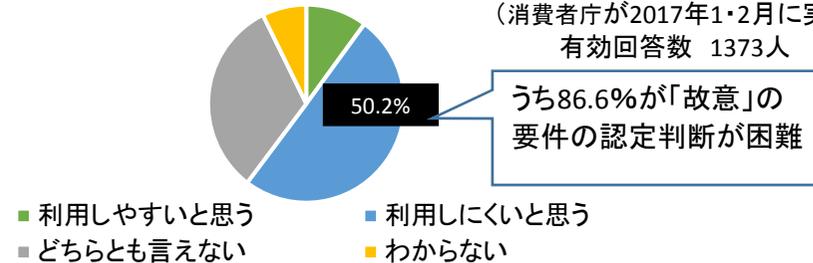
<背景・課題>

- ◇ 不利益事実の不告知に関し、消費生活相談員の多数が故意の認定判断が困難と指摘。
- ◇ 消費生活相談の現場で本規定を活用するという観点から、故意要件を見直すことが重要な課題。

消費生活相談員に対するアンケート

「不利益事実の不告知の規定は利用しやすいですか」

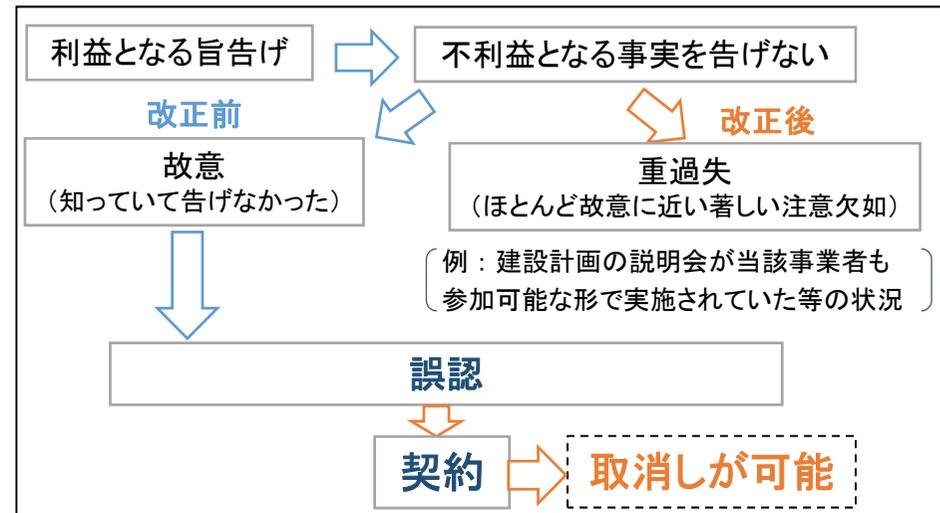
(消費者庁が2017年1・2月に実施)
有効回答数 1373人



【事例】

「日照良好」と説明しつつ、隣地に別のマンションが建つことを告げず、マンションを販売。

<対応> 【第4条第2項関係】



3. 不当条項 ①消費者の後見等を理由とする契約解除

<背景・課題>

【条項例】

- 借借人が、次の各号のいずれかの事由が該当するときは、貸貸人は、直ちに本契約を解除できる。

(中略)

成年被後見人の宣告や申立てを受けたとき。

- 会員が、以下のいずれかの項目に該当する場合、サービス提供者は、直ちに会員資格を取り消すことができる。

(中略)

成年被後見人の宣告や申立てを受けたとき。

- ◇ 成年後見制度の理念(※)に照らすと、不当性が高く、無効とされるべきもの。

<対応>【第8条の3関係】

事業者に対し、消費者が**後見、保佐、補助開始の審判**を受けたことのみを理由とする解除権を付与する条項

無効

- ※ 成年被後見人等がそれ以外の人と等しく生活することができるような社会を作るという理念等。本規定は「成年後見制度の利用の促進に関する法律」(平成28年法律第29号)の趣旨に沿うもの。

3. 不当条項 ②事業者が自らの責任を自ら決める条項

<背景・課題>

【条項例】

- 当社が過失のあることを認めた場合に限り、当社は損害賠償責任を負うものとします。

- お客様は、弊社に過失があると弊社が認める場合を除き注文のキャンセルはできないものとします。

- ◇ 改正前の法で無効とされる条項(※)と同様に不当性が高く、無効とされるべきもの。

- ※ 改正前の法では、事業者の損害賠償責任を免除する条項(条項例「当社は一切の損害賠償責任を負いません」)、事業者の債務不履行により生じた消費者の解除権を放棄させる条項(条項例「いかなる場合でも解除できません」)等を無効としている。

<対応>【第8条、第8条の2関係】

- 事業者の損害賠償責任を免除する条項
- 消費者の解除権を放棄させる条項

改正前

事業者が
○自らの責任の有無、
限度
○消費者の解除権の有無
を決定する権限を付与する条項

改正後

無効

4. その他 事業者の努力義務

<背景・課題>

①条項の作成

- ◇ 消費者と事業者の間には情報・交渉力の格差。
- ◇ 解釈に疑義のある不明瞭な条項によるトラブル。

【事例】

契約書中に「A、B」とある場合、「AかつB」とも「A又はB」とも解釈することができる不明瞭な条項となる。

<対応>【第3条第1項第1号関係】

枠内部分 を明示

条項を定めるに当たっては、
消費者契約の内容が、
その解釈について疑義が生じない 明確なもので、
かつ、消費者にとって平易なもの
になるよう配慮することに努めなければならない。

②情報の提供

- ◇ 知識・経験は消費者によって様々。
- ◇ 事業者の消費者に対する情報提供は、個々の消費者の事情を考慮した上で実質的に行われるべき。

<対応>【第3条第1項第2号関係】

枠内部分 を明示

契約の締結について勧誘をするに際しては、
消費者の理解を深めるために、
契約の目的となるものの性質に応じ、
個々の消費者の知識及び経験を考慮した上で、
契約の内容についての必要な情報を提供することに努め
なければならない。

5. 公布・施行

- ◇ 平成30年6月15日に公布。
- ◇ 公布の日から起算して1年を経過した日から施行（平成31年6月15日）。

消費者契約法の一部を改正する法律 新旧対照条文

目次

○消費者契約法（平成十二年法律第六十一号）（抄）（本則関係）	・ ・ ・ ・ ・	1
○民法の一部を改正する法律の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律（平成二十九年法律第四十五号）（抄）（附則第五条関係）	・ ・ ・ ・ ・	7

	改正後	改正前	
<p>2 （略）</p> <p>2 （略）</p>	<p>（事業者及び消費者の努力）</p> <p>第三条 事業者は、次に掲げる措置を講ずるよう努めなければならない。</p> <p>一 消費者契約の条項を定めるに当たっては、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が、その解釈について疑義が生じない明確なもので、かつ、消費者にとって平易なものになるよう配慮すること。</p> <p>二 消費者契約の締結について勧誘をするに際しては、消費者の理解を深めるために、物品、権利、役務その他の消費者契約の目的となるものの性質に応じ、個々の消費者の知識及び経験を考慮した上で、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容についての必要な情報を提供すること。</p>	<p>（事業者及び消費者の努力）</p> <p>第三条 事業者は、消費者契約の条項を定めるに当たっては、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が消費者にとって明確かつ平易なものになるよう配慮するとともに、消費者契約の締結について勧誘をするに際しては、消費者の理解を深めるために、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容についての必要な情報を提供するよう努めなければならない。</p> <p>（新設）</p> <p>（新設）</p>	<p>改正後</p> <p>改正前</p>

(消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消し)

第四条 (略)

2 消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に対してある重要事項又は当該重要事項に関連する事項について当該消費者の利益となる旨を告げ、かつ、当該重要事項について当該消費者の不利益となる事実(当該告知により当該事実が存在しないと消費者が通常考えるべきものに限り、)を故意又は重大な過失によって告げなかったことにより、当該事実が存在しないとの誤認をし、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。ただし、当該事業者が当該消費者に対し当該事実を告げようとしたにもかかわらず、当該消費者がこれを拒んだときは、この限りでない。

3 消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に対して次に掲げる行為をしたことにより困惑し、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。

一・二 (略)

三 当該消費者が、社会生活上の経験が乏しいことから、次に掲げる事項に対する願望の実現に過大な不安を抱いていることを知りながら、その不安をあまり、裏付けとなる合理的な根拠がある場合その他の正当な理由がある場合でないのに、物品、権利、役務その他の当該消費者契約の目的となるもの

(消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消し)

第四条 (略)

2 消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に対してある重要事項又は当該重要事項に関連する事項について当該消費者の利益となる旨を告げ、かつ、当該重要事項について当該消費者の不利益となる事実(当該告知により当該事実が存在しないと消費者が通常考えるべきものに限り、)を故意に告げなかったことにより、当該事実が存在しないとの誤認をし、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。ただし、当該事業者が当該消費者に対し当該事実を告げようとしたにもかかわらず、当該消費者がこれを拒んだときは、この限りでない。

3 消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に対して次に掲げる行為をしたことにより困惑し、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。

一・二 (略)

(新設)

が当該願望を実現するために必要である旨を告げること。

イ 進学、就職、結婚、生計その他の社会生活上の重要な事項

ロ 容姿、体型その他の身体の特徴又は状況に関する重要な事項

四 当該消費者が、社会生活上の経験が乏しいことから、当該消費者契約の締結について勧誘を行う者に対して恋愛感情その他の好意の感情を抱き、かつ、当該勧誘を行う者も当該消費者に対して同様の感情を抱いているものと誤信していることを知りながら、これに乗じ、当該消費者契約を締結しなければ当該勧誘を行う者との関係が破綻することになる旨を告げること。

五 当該消費者が、加齢又は心身の故障によりその判断力が著しく低下していることから、生計、健康その他の事項に關しその現在の生活の維持に過大な不安を抱いていることを知りながら、その不安をあり、裏付けとなる合理的な根拠がある場合その他の正当な理由がある場合でないのに、当該消費者契約を締結しなければその現在の生活の維持が困難となる旨を告げること。

六 当該消費者に対し、靈感その他の合理的に実証することが困難な特別な能力による知見として、そのままでは当該消費者に重大な不利益を与える事態が生ずる旨を示してその不安をあり、当該消費者契約を締結することにより確実にその

(新設)

(新設)

(新設)

重大な不利益を回避することができ旨を告げること。

七 当該消費者が当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をする前に、当該消費者契約を締結したならば負うこととなる義務の内容の全部又は一部を実施し、その実施前の原状の回復を著しく困難にすること。

八 前号に掲げるもののほか、当該消費者が当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をする前に、当該事業者が調査、情報の提供、物品の調達その他の当該消費者契約の締結を旨とした事業活動を実施した場合において、当該事業活動が当該消費者からの特別の求めに応じたものであったことその他の取引上の社会通念に照らして正当な理由がある場合でないのに、当該事業活動が当該消費者のために特に実施したものである旨及び当該事業活動の実施により生じた損失の補償を請求する旨を告げること。

4 5 6 (略)

(事業者の損害賠償の責任を免除する条項等の無効)

第八条 次に掲げる消費者契約の条項は、無効とする。

一 事業者の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除し、又は当該事業者はその責任の有無を決定する権限を付与する条項

二 事業者の債務不履行(当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものに限る。)により

(新設)

(新設)

4 5 6 (略)

(事業者の損害賠償の責任を免除する条項の無効)

第八条 次に掲げる消費者契約の条項は、無効とする。

一 事業者の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除する条項

二 事業者の債務不履行(当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものに限る。)により

消費者に生じた損害を賠償する責任の一部を免除し、又は当該事業者にその責任の限度を決定する権限を付与する条項

三 消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除し、又は当該事業者にその責任の有無を決定する権限を付与する条項

四 消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為（当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものに限る。）により消費者に生じた損害を賠償する責任の一部を免除し、又は当該事業者にその責任の限度を決定する権限を付与する条項

五 消費者契約が有償契約である場合において、当該消費者契約の目的物に隠れた瑕疵があるとき（当該消費者契約が請負契約である場合には、当該消費者契約の仕事の目的物に瑕疵があるとき。次項において同じ。）に、当該瑕疵により消費者に生じた損害を賠償する事業者の責任の全部を免除し、又は当該事業者にその責任の有無を決定する権限を付与する条項

2 (略)

(消費者の解除権を放棄させる条項等の無効)

第八条の二 次に掲げる消費者契約の条項は、無効とする。

一 事業者の債務不履行により生じた消費者の解除権を放棄さ

消費者に生じた損害を賠償する責任の一部を免除する条項

三 消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除する条項

四 消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為（当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものに限る。）により消費者に生じた損害を賠償する責任の一部を免除する条項

五 消費者契約が有償契約である場合において、当該消費者契約の目的物に隠れた瑕疵があるとき（当該消費者契約が請負契約である場合には、当該消費者契約の仕事の目的物に瑕疵があるとき。次項において同じ。）に、当該瑕疵により消費者に生じた損害を賠償する事業者の責任の全部を免除する条項

2 (略)

(消費者の解除権を放棄させる条項の無効)

第八条の二 次に掲げる消費者契約の条項は、無効とする。

一 事業者の債務不履行により生じた消費者の解除権を放棄さ

せ、又は当該事業者による解除権の有無を決定する権限を付与する条項

二 消費者契約が有償契約である場合において、当該消費者契約の目的物に隠れた瑕疵があること（当該消費者契約が請負契約である場合には、当該消費者契約の仕事の目的物に瑕疵があること）により生じた消費者の解除権を放棄させ、又は当該事業者によるその解除権の有無を決定する権限を付与する条項

（事業者に対し後見開始の審判等による解除権を付与する条項の無効）

第八条の三 事業者に対し、消費者が後見開始、保佐開始又は補助開始の審判を受けたことのみを理由とする解除権を付与する消費者契約（消費者が事業者に対し物品、権利、役務その他の消費者契約の目的となるものを提供することとされているものを除く。）の条項は、無効とする。

せる条項

二 消費者契約が有償契約である場合において、当該消費者契約の目的物に隠れた瑕疵があること（当該消費者契約が請負契約である場合には、当該消費者契約の仕事の目的物に瑕疵があること）により生じた消費者の解除権を放棄させる条項

（新設）

○民法の一部を改正する法律の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律（平成二十九年法律第四十五号）（抄）（附則第五条関係）

（傍線部分は改正部分）

改正後	改正前
<p>（消費者契約法の一部改正）</p> <p>第九十八条 消費者契約法（平成十二年法律第六十一号）の一部を次のように改正する。</p> <p>第四条第六項中「善意の」を「善意でかつ過失がない」に改める。</p> <p>第八条第一項第五号を削り、同条第二項中「前項第五号」を「前項第一号又は第二号」に改め、「条項」の下に「のうち、消費者契約が有償契約である場合において、引き渡された目的物が種類又は品質に関して契約の内容に適合しないとき（当該消費者契約が請負契約である場合には、請負人が種類又は品質に関して契約の内容に適合しない仕事の目的物を注文者に引き渡したとき（その引渡しを要しない場合には、仕事が終了した時に仕事の目的物が種類又は品質に関して契約の内容に適合しないとき。）。以下この項において同じ。）に、これにより消費者に生じた損害を賠償する事業者の責任を免除し、又は当該事業者はその責任の有無若しくは限度を決定する権限を付与するもの」を加え、同項第一号中「当該消費者契約の目的物に隠れた瑕疵がある」を「引き渡された目的物が種類又は品質に関して契約の内容に適合しない」に、「瑕疵のない物をもってこ</p>	<p>（消費者契約法の一部改正）</p> <p>第九十八条 消費者契約法（平成十二年法律第六十一号）の一部を次のように改正する。</p> <p>第四条第六項中「善意の」を「善意でかつ過失がない」に改める。</p> <p>第八条第一項第五号を削り、同条第二項中「前項第五号」を「前項第一号又は第二号」に改め、「条項」の下に「のうち、消費者契約が有償契約である場合において、引き渡された目的物が種類又は品質に関して契約の内容に適合しないとき（当該消費者契約が請負契約である場合には、請負人が種類又は品質に関して契約の内容に適合しない仕事の目的物を注文者に引き渡したとき（その引渡しを要しない場合には、仕事が終了した時に仕事の目的物が種類又は品質に関して契約の内容に適合しないとき。）。以下この項において同じ。）に、これにより消費者に生じた損害を賠償する事業者の責任を免除するもの」を加え、同項第一号中「当該消費者契約の目的物に隠れた瑕疵がある」を「引き渡された目的物が種類又は品質に関して契約の内容に適合しない」に、「瑕疵のない物をもってこれに代える責任又は当該瑕疵を修補する」を「履行の追完をする責任又は</p>

れに代える責任又は当該瑕疵を修補する」を「履行の追完をする責任又は不適合の程度に応じた代金若しくは報酬の減額をする」に改め、同項第二号中「当該消費者契約の目的物に隠れた瑕疵がある」を「引き渡された目的物が種類又は品質に関して契約の内容に適合しない」に、「当該瑕疵」を「その目的物が種類又は品質に関して契約の内容に適合しないこと」に、「瑕疵のない物をもってこれに代える責任を負い、又は当該瑕疵を修補する」を「又は履行の追完をする」に改める。

第八条の二を次のように改める。

（消費者の解除権を放棄させる条項等の無効）

第八条の二 事業者の債務不履行により生じた消費者の解除権を放棄させ、又は当該事業者にその解除権の有無を決定する権限を付与する消費者契約の条項は、無効とする。

第十二条第三項中「第八条第一項第五号」を「第八条第一項

第一号又は第二号」に、「同条第二項各号に掲げる場合」を

「同条第二項の場合」に改める。

不適合の程度に応じた代金若しくは報酬の減額をする」に改め、同項第二号中「当該消費者契約の目的物に隠れた瑕疵がある」を「引き渡された目的物が種類又は品質に関して契約の内容に適合しない」に、「当該瑕疵」を「その目的物が種類又は品質に関して契約の内容に適合しないこと」に、「瑕疵のない物をもってこれに代える責任を負い、又は当該瑕疵を修補する」を「又は履行の追完をする」に改める。

第八条の二を次のように改める。

（消費者の解除権を放棄させる条項の無効）

第八条の二 事業者の債務不履行により生じた消費者の解除権を放棄させる消費者契約の条項は、無効とする。

第十二条第三項中「第八条第一項第五号」を「第八条第一項

第一号又は第二号」に、「同条第二項各号に掲げる場合」を

「同条第二項の場合」に改める。