

中小企業にもメリットが多い 「内部通報窓口」 設置・運営の ポイント

内部通報制度を整備することで、不正や不祥事の早期発見や、組織内の自浄作用を高める効果が期待できます。社員同士の距離が近く、人員も限られる中小企業が、効果的に内部通報窓口を設置・運営するポイントを解説します。

咲くやこの花法律事務所
弁護士

木曾 綾汰

内部通報制度とは

改正公益通報者保護法（以下「法」といいます）が2022年6月1日より施行されることによって、従業員数が300人を超える事業者については、内部公益通報に適切に対応するために必要な体制の整備が義務付けられることになりました。この制度が「内部通報制度」です。

内部通報制度とは、企業で働いている従業員等が、勤務先で生じている法令違反行為などについて、勤務先の企業に設けられた窓口（社内窓口）や、勤務先が外部に委託して設置した窓口（社外窓口）などに対して通報できるように、各企業が通報先を設ける通報制度のことをいいます。

内部通報制度を整備することで、企業内で法令を守ることを促すことができ、企業組織の自浄作用の向上によって企業内の不正など経営上のリスクを早期に発見し是正することが期待できます。従業員数が300人以下の事業者については、内部通報制度の整備は努力義務にとどまりますが、内部

通報制度の整備には前述したようなメリットがあることから、従業員数が300人以下の中小企業などでも積極的に内部通報制度を整備することが望ましいでしょう。

しかし、消費者庁の「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」（以下「平成28年度実態調査」といいます）によると、内部通報制度を導入していない企業の25・7%が、「どのようにして導入すればよいのかわからない」「ことを同制度を導入していない理由として挙げています（図表1）。

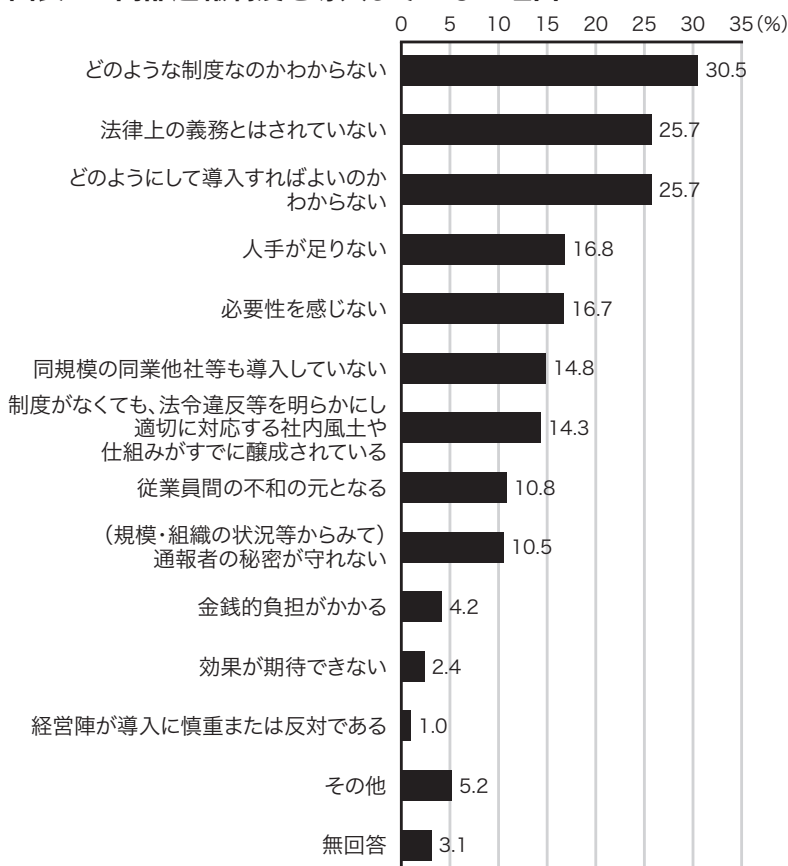
このことから、そもそも内部通報制度の導入の手順を把握していないことが、導入のハードルになっていると思われる。

そこで本稿では、中小企業における内部通報制度の導入手順や、導入した後の運営上の留意点について解説します。

内部通報制度の導入手順

内部通報制度の導入のためには、最低限、①内部通報窓口の設置、②公益通報対応業務従事者（以下「従事者」といいます）の

図表1 内部通報制度を導入していない理由 (n=1821、複数回答)



資料出所：消費者庁「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」

指定、③内部通報取扱規程の整備が必要となります。

中小企業においても、内部通報制度導入のために必要なことは変わりませんが、中小企業には大企業と比べて、

i 従業員の数が少なく、窓口を担当する人が足りず、また、通報者が特定されるリスクが高い
ii 新たに内部通報制度を導入するためのコストが足りないという特徴があります。

そのため、中小企業においては、そのような特徴を考慮したうえで、内部通報制度を導入していく必要があります。

(1) 内部通報窓口の設置

内部通報制度の導入のためには、従業員が内部通報を行なう通報先として、内部通報窓口を設置することが必須となります。

内部通報窓口には、「社内窓口」と「社外窓口」があります。

社内窓口とは社内の部署・部門

に置く窓口のことで、社外窓口とは社外の法律事務所や民間の専門機関に委託して設置する窓口のことです。

ア 社内窓口の設置

社内窓口を設置する場合、平成28年度実態調査によると、総務部門(38・7%)や法務・コンプライアンス部門(32・9%)に設置していることが多いようです。

しかし、中小企業においては、従業員の数が少なく、部門ごとに分かれていないことも少なくありません。このような場合には、社長自身が窓口となることも1つの選択肢となるでしょう。

ただし、消費者庁が公表する公益通報の指針の解説(以下「指針の解説」といいます)では、「中小事業者においても、組織の長その他幹部からの影響力が不当に行使されることを防ぐためには、独立性を確保する仕組みを設ける必要性が高い」と指摘しています。

そのため、社長自身を窓口とする場合には、社外取締役や監査機関(監査役、監査等委員会、監査委員会等)にも報告を行なうようしたり、社外取締役や監査機関からモニタリングを受けながら公益通報対応業務を行なったりする

などの措置を講じるなどの配慮が必要で

イ 社外窓口の設置

社外窓口は、会社の外部に窓口を設置することから、会社内部の従業員が公益通報対応業務を行なう社内窓口と異なり、従業員が心理的に通報しやすく、匿名性も確保しやすいという点に特徴があります。

特に、中小企業は従業員数が少ないことから、通報内容によって通報者が特定されてしまうのではないかと考え、通報をためらってしまうおそれがあります。そのため、中小企業では、社内窓口よりも、匿名性を確保しやすく、独立性も確保しやすい社外窓口を設置するほうが望ましいと考えます。

しかし、社外窓口は、会社外部に委託して窓口を設置する性質上、委託費用が必要であり、中小企業にとっては負担が重い可能性があります。このような場合、自社のみで外部に委託するのではなく、複数で共同して外部に委託することも認められています。

そこで、自社のみでは負担が重い場合は、同業の複数の事業者同士で共同して法律事務所や民間の専門機関に委託するなど工夫する

ことで、コストの削減をすること
も検討してみましょう。

ウ その他の設置上の注意点

従業員や役員が通報対象事実を知ったとしても、自らが通報したことが第三者に知られるおそれがある場合、通報を行なうことを躊躇することが想定されます。このような事態を防ぐには、通報窓口
に通報があった内容や通報者の情報について、第三者に共有されることをあらかじめ防止するための措置を講じることが必要です。

具体的には、内部通報を受け付ける際には、専用の電話番号や専用メールアドレスを設けることが考えられます。なぜなら、業務に使用するメールアドレスや電話番号を内部通報窓口を利用してしまつと、内部通報窓口の担当者以外の従業員が誤って対応してしまい、それによって第三者に情報が漏洩する危険があるからです。

また、電話やメールでなく、面談によって内部通報を受け付ける場合には、担当者や通報者との会話の内容が内部通報制度とは関係のない従業員に聞かれないように、勤務時間外に個室や事業所外で面談するなどの配慮が必要となります。

(2) 従事者の指定

公益通報者保護法の改正によって、労働者の数が300人を超えている事業者は、公益通報を受け付け、調査などの対応を行なう「従事者」を定める義務を負うことになりました。

内部通報制度の整備と同じく、労働者の数が300人以下の事業者については努力義務にとどまりますが、内部通報窓口を設置する場合、公益通報対応業務に責任をもつて対応してもらい、通報者の情報を守るためにも、従事者を定めることは必要です。

ア 従事者の指定方法

従事者を定める際には、書面により指定するなど、従事者の地位に就くことが従事者となる者自身に明らかとなる方法によらなければいけません。したがって、従事者に対して個別に書面を交付して通知する方法のほか、内部規程等において部署・部署内のチーム・役職等の特定の属性で指定することが考えられます。

イ 従事者への教育

従事者は、正当な理由がなく、その公益通報対応業務に関して知り得た事項であつて公益通報者を特定させるものを漏らしてはなら

ない、という守秘義務を負います（法12条）。そして、この守秘義務に違反した場合の刑罰も定められている（法21条）ことから、従事者に対しては、法および内部公益通報対応体制について特に十分に理解するように教育する必要があります。

そのため、従事者に対しては、従事者が負う守秘義務の内容のほか、通報の受付、調査、是正に必要な措置等について、各局面における実践的なスキルを身に付ける教育を定期的に実施し、その実施状況の管理を行なうなど、実効的な教育が行なえるような体制を整えることが必要です。

中小企業において、社内窓口を設置する場合、窓口の担当者は他の通常業務と兼任することが多いと思います。そのため、担当者が適切に通報に対応できるように、会社で詳細なマニュアルを準備して熟読してもらうことも有効と考えられます。

(3) 内部通報取扱規程の整備

消費者庁が定めた指針の解説では、「事業者において、指針に沿った内部公益通報対応体制の整備等を確実に行なうにあたっては、指針の内容を当該事業者において

守るべきルールとして明確にし、担当者が交代することによって対応が変わることや、対応がルールに沿ったものか否かが不明確となる事態等が生じないようにすることが重要であり、その観点からはルールを規程として明確に定めることが必要」とされています。

そのため、内部通報制度の導入にあたっては、内部通報のルールを定めた内部通報取扱規程を整備することが必要となります。

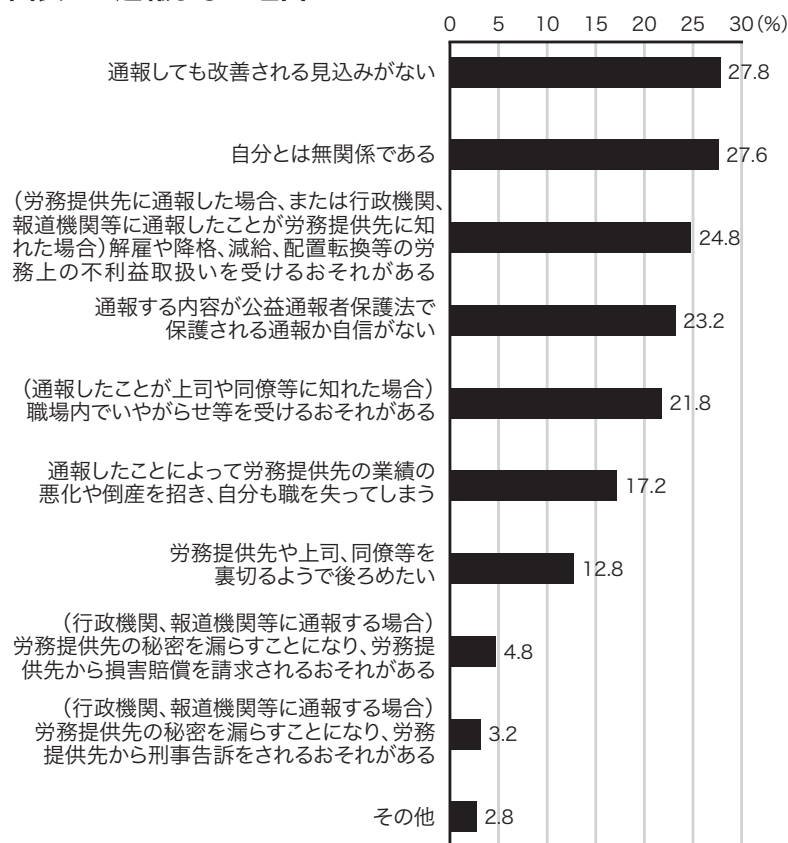
内部通報取扱規程の整備にあたっては、消費者庁が内部通報に関する内部規程例を無料で公開していますので、これを参考にしてもよいでしょう。

そして、内部通報取扱規程を従業員等が常時見られる状態にしておかなければ、従業員等が制度の概要を把握することができず、制度の利用を躊躇してしまうことにつながりかねません。単に内部通報取扱規程を整備するだけでなく、従業員等が常時見られる状態にしておくことが重要です。

内部通報制度の運営上の留意点

内部通報制度を導入したとして

図表2 通報しない理由 (n=1451、複数回答)



資料出所：消費者庁「平成28年度 労働者における公益通報者保護制度に関する意識等のインターネット調査報告書」

も、従業員が利用しづらい制度になっっている場合には、内部通報制度を導入した意味が薄くなってしまう。そこで、以下では、従業員が安心して利用するための内部通報制度の運営上の留意点について解説します。

(1) 内部通報制度の周知

そもそも従業員が、内部通報制度が存在していることを認識しなければ、内部通報制度を導入しても意味がありません。そのため、

内部通報が適切になされるために、従業員等に対して、内部通報窓口の存在や受付の方法について周知していくことが必要です。

周知にあたっては、従業員等が十分に内部通報制度について認識できるように、イントラネットや社内研修、ポスターの掲示など様々な媒体を用いて「お知らせ」をし、継続的に制度の利用を呼び掛けることが効果的です。

中小企業においては、従業員の

数も少ないため、社長自らが朝礼などで従業員に対して制度の利用を呼び掛けることも可能です。社長自らが発信することで、従業員が内部通報の重要性を十分に認識することができると、中小企業ではこのような方法で周知に取り組むことが考えられます。

また、内部通報制度が信頼できるものだと思ってもらえなければ、内部通報窓口を利用してもらうことはできません。そのため、内部通報窓口の設置先だけでなく、通報窓口担当者は法11条1項の「従事者」であり、内部公益通報を受け付けた場合、通報者を特定させる事項については守秘義務を負うこと、守秘義務に違反した場合の刑事罰も定められていることなどを従業員等に周知することも重要です。

(2) 匿名性の確保

「平成28年度労働者における公益通報者保護制度に関する意識等のインターネット調査報告書」(以下「平成28年度インターネット調査」といいます)によると、不正行為があることを知っても通報しない理由を尋ねたところ、「通報しても改善される見込みがない」「自分とは無関係である」

という回答に次いで、「(労務提供先に通報した場合、または行政機関、報道機関等に通報したことが労務提供先に知れた場合)解雇や降格、減給、配置転換等の労務上の不利益取扱いを受けるおそれがある」という回答が24・8%を占めています(図表2)。

つまり、通報をためらう大きな要因の1つとして、通報したことが会社社に知られることによって自身に不利益が生じるかもしれないという不安があるということですね。そのため、通報者の匿名性を確保することが重要になります。

特に中小企業の場合、従業員の数が少なく通報者が誰であるか特定されやすいことから、慎重に運営していく必要があります。

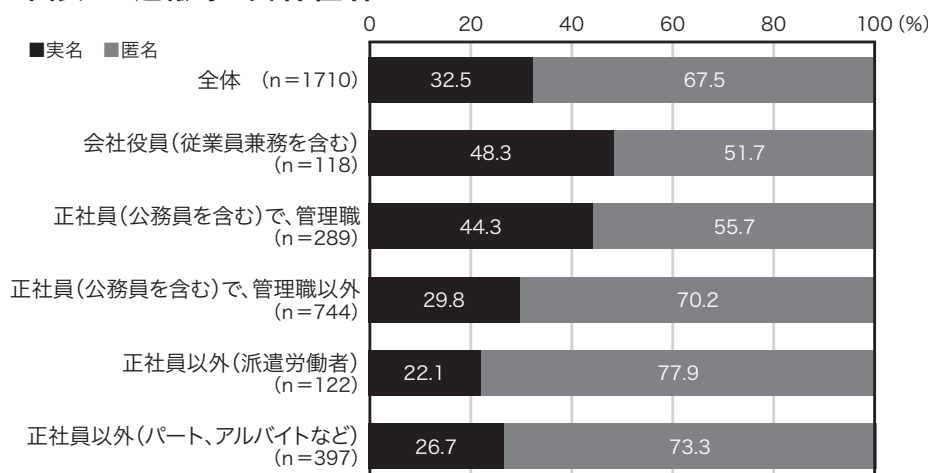
匿名性を確保するための措置としては、具体的に次のものが想定されます。

ア 匿名での通報の許容

まず、実名での通報を受け付けるだけでなく、匿名での通報も受け付ける仕組みにすることが必要となります。

平成28年度インターネット調査によると、通報する場合に実名と匿名のどちらで通報を行なうか尋ねたところ、「実名」で通報する

図表3 通報時の実名・匿名



資料出所：消費者庁「平成28年度 労働者における公益通報者保護制度に関する意識等のインターネット調査報告書」

と回答した割合が32・5%であったのに対して、「匿名」で通報すると回答した割合が67・5%であり、多くの人が匿名で通報することを想定しています(図表3)。

したがって、匿名での通報を受け付けなければ、内部通報制度が実効的に機能しないものと思われます。

イ 範囲外共有の防止

通報者の氏名や社員番号、所属など、通報者を特定させる事項を含んだ通報事案に関する情報が、内部通報制度の担当者以外の者に共有されてしまった場合、通報者の匿名性を確保できなくなってしまう。このような範囲外共有を防ぐために、たとえば次のような措置を講じることが必要です。

- ① 通報事案に関する記録・資料を閲覧・共有することが可能な者を必要最小限に限定する
 - ② 通報事案に関する記録・資料は、施錠管理する
 - ③ 通報の受付時には、通報事案に関する記録・資料に記載されている関係者(公益通報者を含む)の固有名詞を仮称表記にする
 - ④ 通報者を特定させる事項を伝達する相手にはあらかじめ秘密保持を誓約させる
 - (3) 不利益な取扱いの防止
- 内部通報をためらう理由

由の1つは、通報したことによって解雇や降格、減給、配置転換等の労務上の不利益取扱いを受けるおそれがあるのではないかと不安に思うことにあります。そこで、内部通報を安心して行なうためには、「内部通報を行なうたとしても、不利益な取扱いを受けない」という認識を持つてもらうことが必要です。

それには、不利益取扱いを禁止するだけでなく、次のとおり、あらかじめ防止するための措置や、不利益取扱いを行なった者に対する厳正な対処をとることを明確にすることが重要となります。

まず、不利益な取扱いを禁止していることについて、内部通報取扱規程に定めて、従業員や役員に対して周知しておきましょう。そのうえで、中小企業の場合、社長自らが朝礼などで従業員に対して、不利益な取扱いを禁止し、行なう者に対しては厳正な処分を行なうことを明言することで、従業員が安心して利用できる制度であるとの認識を持たせることができます。

そして、内部通報窓口において、不利益な取扱いに関する相談を受け付けることによって、不利益

益取扱いに関する従業員の理解を深めることができます。

また、中小企業においては従業員の数が少ないことから、通報された者が調査の過程などで通報者の存在を知り得る可能性が高くなります。このような場合には、通報された者が通報者に不利益取扱いを行なわないように、直接通報された者に対してその旨の注意喚起を行なうことで、不利益取扱いをあらかじめ防止することが可能です。

内部通報の対応過程において不利益取扱いが行なわれなくても、後日不利益な取扱いが行なわれてしまう可能性もあります。このような事態を防ぐためには、内部通報に関する対応が終わった後も、一定期間が経過したら、通報者に対して不利益な取扱いをされていないか聞き取ったり、会社内で内部通報をきっかけとした不利益取扱いがなされていないかアンケートを行なったりするなどの対応が必要で

す。さらに、通報者に対して不利益な取扱いを行なった者に対しては、その違反の程度に応じて懲戒処分を行なうことが、内部通報制度の維持のために適切です。

きそ りょうた 京都大学法科大学院卒業。企業側の立場で、労務問題や契約トラブル、債権回収、訴訟対応など幅広く対応。好きな言葉は「虎穴に入らずんば虎児を得ず」。