

# 内部通報制度と改正公益通報者保護法

令和2年9月17日

弁護士法人中央総合法律事務所  
弁護士 高橋 瑛輝  
弁護士 西中 宇紘

## 目次

1	はじめに	1
(1)	内部通報制度の積極的な意義	1
(2)	内部通報制度の現状と課題	3
2	公益通報者保護法の改正	4
(1)	内部通報制度と公益通報者保護法の関係	4
(2)	改正法の概要	5
3	内部通報制度の構築・運用上の留意点	9
(1)	必要な視点	9
(2)	通報者の範囲	11
(3)	通報対象事実の範囲	12
(4)	通報窓口	12
(5)	調査・是正・再発防止措置	14
4	内部通報制度認証について	15
(1)	内部通報制度認証とは	15
(2)	自己適合宣言登録制度	16

## 1 はじめに

### (1) 内部通報制度の積極的な意義

コンプライアンスの重要性や企業の社会的責任などが叫ばれて久しい昨今ですが、依然として、横領・背任、情報漏えい、データ偽装、会計不正など、大小種々の企業不祥事は後を絶ちません。

もとより、企業組織が人間により運営されるものである以上、何らかの過誤や不正が生じることは、完全には避けがたいことです。これに対し、組織内部では、自らに不都合な過誤や不正については明らかにしたくないという力が働くものですが、仮にそれらが隠蔽されてしまうと、発見や対

処に遅れが生じ、制御できなくなるほど深刻化してはじめて、消費者や取引先からのクレーム、行政当局からの指摘、マスコミ報道など、より企業ダメージが大きい形で事態が明るみになることになってしまいます。そのため、企業においては、不祥事は起こり得るという認識のもとで、自浄作用を発揮するための仕組み、すなわち、過誤や不正の芽を早期に自ら発見し、速やかに対処するための仕組みを構築しておくことが極めて重要です。そのような仕組みの中で重要なものの一つが「内部通報制度」です<sup>1</sup>。

もっとも、内部通報制度の意義は、不祥事への早期対応による企業価値の防衛という側面にとどまりません。実効的な内部通報制度を有する企業、すなわち過誤や不正に対して自浄作用が発揮されやすい企業は、消費者、取引先、従業員、株主・投資家、債権者、地域社会等といった様々なステークホルダーから見れば、それだけ信頼に値する企業だということになります。実際、消費者庁の平成 28 年度実態調査報告書<sup>2</sup>によると、内部通報制度を導入している事業者（1,607 社）のうち、「他の条件が同じである場合、実効性が高い内部通報制度を整備・運用している事業者（不祥事への高い耐性を有する事業者）との取引を選択したいか」との問いに対して「そう思う」と答えた事業者の割合は 89.4%に上ります。また、消費者庁の平成 28 年度労働者意識調査報告書<sup>3</sup>によると、労働者の立場として、「他の条件が同じ場合、実効性が高い内部通報制度を整備している事業者に勤務、転勤したいと思うか」という問いに対して「そう思う」と答えた

---

<sup>1</sup> 本コラムにおいて、「内部通報制度」とは、社内・社外に通報窓口が設置されることを前提に、不正・不祥事の発生やそのおそれを認識した通報者が当該窓口に対して通報を行い、当該通報を受けた会社が必要な調査および是正措置を行い、その全過程において通報者の秘匿を含む通報者保護を図ることを目的として制度化された仕組みを指すものとします（通報窓口設置の意義については、3.（4）①を参照。）。内部通報制度以外に不正等を発見するための仕組みとしては、企業内部における上司・部下という職制上のレポーティング・ラインによる牽制のほか、事業部門に対する管理部門による牽制、それらに対する内部監査部門による牽制などが挙げられます。これに対し、内部通報制度は、現場の従業員が、自己の法令遵守、倫理意識を発揮して、企業内部の不正を浮かび上がらせようとするものといえます。

<sup>2</sup> 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報告書」

([https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_system/whistleblower\\_protection\\_system/research/pdf/research\\_190909\\_0002.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/whistleblower_protection_system/research/pdf/research_190909_0002.pdf)) を指します。以下同じ。

<sup>3</sup> 消費者庁の「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」

([https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_system/whistleblower\\_protection\\_system/research/pdf/research\\_190909\\_0004.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/whistleblower_protection_system/research/pdf/research_190909_0004.pdf)) を指します。以下同じ。

人の割合は81.7%、消費者の立場として、「他の条件が同じ場合、実効性が高い内部通報制度を整備している事業者の提供する商品・サービスを購入したいと思うか」という問いに対して「そう思う」と答えた人の割合は85.6%に上っています。さらに、ESG投資<sup>4</sup>が急速に普及する中、投資家の立場からも、企業統治（コーポレート・ガバナンス）の観点から、実効的な内部通報制度を有することが評価項目とされることが考えられます。

このように、内部通報制度は、組織の自浄作用の向上と、それを通じたコンプライアンス経営の推進、ひいては企業価値の維持・向上に資するという積極的な意義を有するものと位置付けられるのです。

## （２）内部通報制度の現状と課題

平成28年度調査報告書によると、従業員数300人を超える事業者では約70%が導入済み、従業員数1,000人を超える事業者では90%以上が導入済みというように、企業規模に比例する形で内部通報制度の導入自体は進んできていますが、「鳴らない警報器」などと揶揄されることもあるように、問題は、形式的に社内規程等を整えたかどうかではなく、真に実効性のある制度として運用されているかどうかです。また、中小企業においては、そもそも導入自体が進んでいない実態があります。同報告書によると、内部通報制度を導入していない事業者が、導入していない理由として挙げるものとしては、「どのような制度なのか分からない」が30.5%で最多、次いで「法律上の義務とされていない」、「どのようにして導入すればよいのか分からない」が25.7%となっています。

こうした現状を踏まえれば、中小企業も含め、まずは上記のような内部通報制度の積極的意義の浸透、それを踏まえた制度の導入、導入済みの事業者にあっては実効性の向上が望まれ、後述する公益通報者保護法の改正はその契機となることが期待されます。

そこで、以下では、内部通報制度と公益通報者保護法の関係及び同法の改正内容、それを踏まえた制度の構築・運用上の留意点を解説するとともに、実効性ある内部通報制度を有する企業であることの裏付けとなる内部通報制度認証について解説します。

---

<sup>4</sup> ESGとは、Environment（環境）、Social（社会）、Governance（企業統治）の頭文字の組合せであり、ESG投資とは、それらに配慮している企業を重視・選別して行う投資手法のことをいいます。

## 2 公益通報者保護法の改正

### (1) 内部通報制度と公益通報者保護法の関係

公益通報者保護法（以下、「本法」といいます。）は、同法の定める公益通報を行った労働者を事業者からの解雇を含む不利益な取扱いから保護するとともに、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り、もって国民生活の安定及び社会経済の健全な発展に資することを目的として制定された法律です（1条）。本法が定める公益通報者保護制度は、同法が定める「公益通報」に当たり、かつ同法が定める保護要件を満たす通報をした労働者に限り、事業者からの解雇その他の不利益取扱いから保護するものです。

本法は、事業者における具体的な通報の処理の仕組みについて、特段の規定を設けていませんが、平成28年12月9日に消費者庁が公表した「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」（以下「ガイドライン」といいます。）は、企業等がコンプライアンス経営を推進する上で、内部通報制度について取り組むことが推奨される内容を具体的かつ詳細に取りまとめています<sup>5</sup>。個々の事業者は、このガイドラインを参照して、当該事業者にとって適切な具体的な仕組みを構築することが求められることとなります。

本法は、内部通報と外部通報のいずれについても、公益のために通報を行った労働者を事業者からの解雇を含む不利益な取扱いから保護するものですが、消費者の生命・身体・財産その他の利益の保護を図ることを主たる立法趣旨とする本法の制定経緯から、本法の保護範囲は、保護主体と保護対象の両面において、相当限定的です。ガイドラインは、事業者が、不祥事ないしリスク情報を可及的速やかに把握するために、会社内の問題を知る従業員その他の会社関係者から不祥事等の情報提供を受け、当該情報提供者を保護しつつ、当該不祥事等について調査し、必要に応じて是正お

---

<sup>5</sup> ガイドラインは、その冒頭において、事業者における内部通報制度の意義として、「公益通報者保護法を踏まえ、事業者が実効性のある内部通報制度を整備・運用することは、組織の自浄作用の向上やコンプライアンス経営の推進に寄与し、消費者、取引先、従業員、株主・投資家、債権者、地域社会等を始めとするステークホルダーからの信頼獲得に資する等、企業価値の向上や事業者の持続的発展にもつながるものです。また、内部通報制度を積極的に活用したリスク管理等を通じて、事業者が高品質で安全・安心な製品・サービスを提供していくことは、企業の社会的責任を果たし、社会経済全体の利益を確保する上でも重要な意義を有する。」と述べています（I.1.）。

よび再発防止策を講じる等の自浄作用を発揮することを目的とする内部通報制度の意義を高く評価して、個々の事業者が自主的な取り組みとして内部通報制度を定め、その中で通報対象や保護される通報者の範囲の拡大をすることを期待しているということができます。

この意味で、内部通報制度は、法令遵守及び適切なリスク管理のために不可欠な制度であり、公益通報者保護法は、内部通報制度の健全な展開に資することを目的として、「公益通報」について全ての事業者に共通のルールを定めるものであると説明することができます。

## (2) 改正法の概要

### ① 公益通報者保護法（現行法）

現行の公益通報者保護法について概要を説明します。

本法における「公益通報」とは、①労働者が、②不正の目的でなく、③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、④労務提供先等、監督行政機関、通報対象事実の発生若しくはこれによる被害の拡大を防止するために必要であると認められる者（その他通報先）に通報することです。

公益通報者である労働者が公益通報をしたことを理由として、当該労働者を使用する事業者が行った解雇は無効であり、不利益取扱いをすることが禁止されます（3条、5条1項）。派遣労働者である公益通報者が公益通報をしたことを理由として、派遣先事業者が行った労働者派遣契約の解除は無効であり、派遣元事業者に対し、当該派遣労働者の交代を求めることその他不利益取扱いをすることが禁止されます。（4条、5条2項）。

通報対象事実は、広く違法行為に係るものでなく、直接的若しくは間接的に罰則で担保されている、国民の生命・身体・財産その他の利益の保護に関わる特定の法律に違反する行為に限定されています。また、本法が定める「公益通報」に該当する全ての通報が保護されるわけではありません。本法は、通報先ごとに通報が保護されるための要件（保護要件）を定めており（3条1号～3号）、当該保護要件を満たして初めて保護されます。しかも、上記の通報先ごとに、この順番で保護要件が加重されています。

これにより、内部通報を原則形態として、監督行政機関に対する通

報、さらには、その他外部通報の要件を厳格にすることにより、公益通報をできるだけ内部通報に誘導して、個々の事業者の自浄作用により、法令遵守を促進することが期待されています。

## ② 改正公益通報者保護法

令和2年3月6日に「公益通報者保護法の一部を改正する法律案」が第201回国会に提出されました。その後、同年6月8日に「公益通報者保護法の一部を改正する法律」（改正法）が成立し、同年6月12日に令和2年法律第51号として公布されました。改正法は一部の規定を除き、公布の日（令和2年6月12日）から起算して2年を超えない範囲内において政令で定める日から施行することとされています（改正法附則第1条）。

改正法は主として、以下の8つの点で変更が行われています。

### i 通報者の範囲の拡大

改正法では、退職後1年以内の退職者と、役員（法人の取締役、執行役、会計参与、監査役、理事、監事及び清算人並びにこれら以外の者で法令の規定に基づき法人の経営に従事している者（但し、会計監査人を除く。))も公益通報を行う主体たる通報者に含まれることとされています（改正法2条1項1号、4号、同条2項）。役員が通報者に含まれることになった関係で、現行法上、第一次的な通報先として定められていた「労務提供先等」は、意味内容は維持したまま「役務提供先等」という言葉に変更されています。

### ii 通報対象事実の範囲の拡大

改正法では、通報対象事実の範囲を拡大し、別表に掲げられている法律に規定する過料（行政上の秩序罰）の理由とされている事実についても通報対象事実に加えられました（改正法2条3項1号）。他方で、法目的による限定の緩和やネガティブ・リスト方式の採用については見送られています。

### iii 監督行政機関への通報の保護要件の緩和

改正法では、通報対象事実が生じ、又はまさに生じようとしている

と信じるに足りる相当の理由があること（真実相当性の要件）を満たす場合に加えて、通報対象事実が生じ、又はまさに生じようとしていると思料し、かつ、通報者が、氏名・名称、住所・居所、当該通報対象事実の内容、通報対象事実が生じ、又はまさに生じようとしていると思料する理由、当該通報対象事実について法令に基づく措置その他適当な措置がとられるべきと思料する理由を記載した書面等を監督行政機関へ提出する場合も保護されます（改正法3条1項2号イ～ニ）。このような保護要件の緩和により、監督行政機関に対する通報が保護される場合が増えることが期待されるといえます。

#### iv 監督行政機関以外への外部への通報の保護要件の緩和

改正法では、現行法が定める真実相当性の要件と特定事由に該当する場合という保護要件の大枠は維持したまま、特定事由を2つ追加することで要件緩和を行っています。追加された特定事由は、①役務提供先等へ公益通報をすれば、役務提供先が当該公益通報者について知り得た事項を、当該公益通報者を特定させるものであることを知りながら、正当な理由なくて漏らすと信ずるに足りる相当の理由がある場合（改正法3条3号ハの新設。以下、繰り下げ。）と②財産に対する損害（回復することができない損害又は著しく多数の個人における多額の損害に限る）が発生し又は発生する急迫した危険があると信ずるに足りる相当の理由がある場合（同号への拡充）、の2つです。

#### v 内部通報体制整備の義務付け

改正法では、常時雇用する労働者の数が300人を超える事業者に対し、公益通報を受け、当該公益通報に係る通報対象事実の調査をし、その是正に必要な措置をとる業務（以下、「公益通報対応業務」という。）に従事する「公益通報対応業務従事者」を定め、かつ、公益通報者の保護を図るとともに、公益通報の内容の活用により国民の生命、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、公益通報に応じ、適切に対応するために必要な体制（窓口設定、調査、是正措置等）の整備その他の必要な措置をとることを義務付けています（改正法11条1項、2項）。他方、常時雇用する労働者の数が300人以下の事業者については、これらは努力義務とされてい

ます（改正法 11 条 3 項）。

内閣総理大臣（その委任を受けた消費者庁長官。）は、消費者委員会の意見を聴取した上、改正法 11 条 1 項 2 項の規定に基づいて事業者がとるべき措置に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な「指針」を「定め、これを遅滞なく公表するものとされています（改正法 11 条 4 項~6 項、19 条）

#### vi 監督行政機関における外部通報対応体制整備の義務付け

改正法では、監督行政機関に対して、公益通報に応じて適切な対応をするために必要な体制を整備すること等を義務付けています（改正法 13 条 2 項）。

#### vii 公益通報対応業務従事者へ守秘義務を課す

改正法では、公益通報対応業務従事者には、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っ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の守秘義務が課され、この守秘義務に違反した者には、30 万円以下の罰金が課されます（改正法 12 条、21 条）。刑事法における故意犯罰の原則（刑法 38 条 1 項）に従い、守秘義務違反行為として刑事罰の対象となるのは故意による情報漏洩行為にかぎられ、過失による漏洩は処罰の対象外となります。

また、守秘義務が解除される「正当な理由」について、通報者の同意がある場合がこれに当たることに異論は見られません。他方、それ以外のいかなる場合に正当な理由があると解されるのかは明確ではなく、今後、逐条解説や消費者庁のホームページにおける Q&A などにおいて解釈の明確化が図られることが予定されています。

#### viii 通報行為に伴う損害賠償の制限

改正法では、事業者は、公益通報がされたことによって損害を受けたことを理由として、当該公益通報をした公益通報者に対して損害賠償請求をすることができないとの定めが新設されています（改正法 7 条）。

### 3 内部通報制度の構築・運用上の留意点

#### (1) 必要な視点

以上のような法制度の趣旨や改正内容を踏まえつつ、各事業者においては、実効的な内部通報制度を構築し、運用する必要があります。その際に必要となる視点としては、以下のものが挙げられます。

##### ① 経営トップ・経営幹部のコミットメント

実効的な内部通報制度を構築し、通報に対して真摯に耳を傾けて必要な調査・是正を行い、コンプライアンス経営を推進するためには、経営トップ及び経営幹部のリーダーシップやコミットメントが不可欠であり、経営トップ及び経営幹部自らが内部通報制度の積極的意義について正しく理解する必要があります。

とりわけ、経営トップには、全ての役職員に向けて積極的なメッセージを継続的に発信することが求められます。内部通報制度を支える企業風土の健全化のためには、経営トップに対する信頼の醸成が欠かせず、それが制度に対する信頼、安心感にもつながり、制度の実効性を高め、組織の自浄作用を健全に発揮させることになるからです。ガイドラインでは、経営トップが発信すべきメッセージの内容として、以下の事項が挙げられています。

- コンプライアンス経営推進における内部通報制度の意義・重要性
- 内部通報制度を活用した適切な通報は、リスクの早期発見や企業価値の向上に資する正当な職務行為であること
- 内部規程や公益通報者保護法の要件を満たす適切な通報を行った者に対する不利益な取扱いを決して許されないこと
- 通報に関する秘密保持を徹底すべきこと
- 利益追求と企業倫理が衝突した場合には企業倫理を優先すべきこと
- 上記の事項は企業の発展・存亡をも左右し得ること

また、内部通報制度も内部統制システムの一内容であることから、その基本的枠組みは取締役会で決定することが求められますので<sup>6</sup>、取締役には、決定された内部通報制度の運用を監視する責任もあることになります。

##### ② 信頼感と安心感の確保（通報者の保護等）

---

<sup>6</sup> 会社法 362 条 4 項 6 号等。

企業内部の不正行為等に気付いた者がいたとしても、通報すれば自ら不利益が及ぶのではないか、という不安感が勝れば、実際に通報するのは難しいことでしょう。そのため、内部通報制度の構築にあたっては、通報者に生じる不安感を取り除き、制度に対する信頼感と安心感を向上させる必要があります。

具体的には、上記①で述べた経営トップのメッセージ発信といった行動の積み重ねのほか、**(1) 通報者保護の徹底、(2) 利益相反の排除や厳正な是正措置の実施など、調査・是正措置の適切性の確保、(3) 通報者に対する適切なフィードバックによる透明性の確保と正当な評価**といった観点からの措置の実施が挙げられます。通報者保護に関しては、上記のとおり公益通報者保護法の改正でより強化されましたが、秘密保持とともに、通報を理由とした不利益取扱い（解雇、人事、給与・退職金等に関する不利益、損害賠償請求のほか、事実上の嫌がらせなどの精神的な不利益も含む）の禁止が挙げられます。

また、これらの内容が通報者となるべき者に知られていなければ意味がありません。そのため、**(4) 内部通報制度の存在及びその内容の適切な周知**も必要となります。周知については、通報窓口の連絡先のほか、窓口担当者の顔写真入りメッセージの掲載や、匿名通報を排除しないことの明記などにより、通報の敷居を下げ、安心感と信頼感を高める工夫がなされている例や、周知方法として、食堂や休憩室への掲示、携帯カードの配布、社員手帳への記載、PCのスクリーンセーバーへの掲載など、少しでも目に触れるように工夫されている例があります。

### ③ 継続的な評価・改善

内部通報制度を運用していく中で、その実効性を維持・向上させるためには、常に改善の余地がないか検討し、必要と認められる場合には適切な形に改善を図っていく必要があります。こうした取り組みをすることなく、漫然と運用を続けるだけでは、いずれ制度の実効性が低下し、制度自体が形骸化していくおそれがあります。このような評価・改善については、上記のとおり、内部通報制度の運用を監視する責任を有する取締役（経営トップや内部通報制度を所掌する経営幹部）が担うべきものといえます。

ガイドラインでは、例えば、①整備・運用の状況・実績、②周知・研修の効果、③従業員等の制度への信頼度、④ガイドラインに準拠していない事項がある場合にはその理由、⑤今後の課題等について、内部監査や中立・公正な第三者等を活用した客観的な評価・点検を定期的実施

し、その結果を踏まえ、経営幹部の責任の下で、制度を継続的に改善していくことが必要とされています（ガイドラインIV.2.第1項）。

## （２）通報者の範囲

### ① 通報者の範囲に関する考え方

上記のとおり、公益通報者保護法の改正によって、同法により保護される通報者の範囲は拡充されましたので、今後、内部通報制度を構築または改善していくにあたっては、非正規を含む「労働者」に加え、少なくとも「退職後1年以内の労働者」及び「役員」までは、通報者とすべきこととなります。

一方で、公益通報者保護法上の通報者とされていない者であっても、各企業の内部通報制度において、独自に通報者として定めることは当然可能です。したがって、「退職後1年を超えた労働者」や「退任後の役員」、「取引先事業者の役職員」などを含めるかどうかを検討することになりますが、その際には、各企業の実情を踏まえながら、①その者による通報が、不祥事の早期発見や是正にとってどれだけ有益なものと考えられるかといった観点や、②その者が被る可能性のある不利益とそれを除去する必要性がどの程度あるかといった観点から個別に検討することが考えられます。もともと、通報者として定めた者以外の者からも、内部通報制度の趣旨に合致した情報が提供される可能性は否定できないことから、自社で定めた通報者の範囲に含まれないという理由だけで一律に門前払いすることは避けるべきといえ、情報の真実性を慎重に検討したうえで、場合によっては通報として受理することも検討すべきでしょう。

### ② 匿名通報の取扱い

このほか、特に匿名通報の扱いが問題となります。匿名通報は、通報者側の安心感がありますので、制度の利用促進というメリットがありますが、一方で、詳細なヒアリングが出来ない、補足資料が得られない、無関係な第三者による「なりすまし」の可能性があり、通報者に対するフィードバックができない、通報者が通報を理由とする不利益を受けているかどうか確認できない、といったデメリットもあります。

しかし、公益通報者保護法上は、匿名通報であっても公益通報の要件には該当し得るほか、ガイドラインでも匿名通報を受け付けることが必要であるとされていることから、匿名通報にはデメリットもあることを予め周知したうえで、匿名通報も受け付ける、可能な範囲の調査・是正

措置を行うべきといえます。

また、匿名通報を受け付けた際には、匿名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とされており（ガイドラインⅢ.1.(3)第3項）、例えば、電子メールを利用することや、社外窓口を活用し、当該社外窓口との関係では顕名にする一方、社内窓口との関係では匿名にするといった運用が考えられます。このような形で匿名通報者との間で連絡が可能な場合は、匿名通報のデメリットや、匿名であっても個人が特定される可能性があることを伝えたり、深度ある調査を実施する必要性と個人を特定されないことの要請が対立する場合にいずれを重視するかを確認したりしておくことも望ましい運用と考えられます。

### （３）通報対象事実の範囲

通報者の範囲と同じく、公益通報者保護法の改正によって通報対象事実の範囲も拡充されていますが、コンプライアンス経営の推進や企業価値の向上という内部通報制度の趣旨・目的に鑑みれば、通報対象事実は、法令違反以外の不祥事も含め、広く捉えるのが望ましいといえます。もっとも、事業者としての経営判断の当否に関する問題や、従業員間の個人的トラブルなど事業者の管理・支配が及ばない領域における問題については、通報対象事実としては適切ではないと考えられます。

### （４）通報窓口

#### ① 通報窓口を設置する意義

公益通報者保護法に基づく公益通報は、必ずしも社内または社外に設置された通報窓口に対するものであることを要さず、例えば直属の上司に対するもの等も含みますが、改正法で求められる「必要な体制」の整備の一環として、通報窓口の設置が含まれます<sup>7</sup>。

通報窓口を設置することには、次のような重要な意義があります。すなわち、①職制上のレポーティング・ラインがうまく機能しない場合（例えば、上司や所属部署の隠蔽体質、パワハラ体質がある場合など）でも、外部通報（内部告発）に至ることを防ぎ、問題を事業者内部で早期に把握、対処できるようになること、②そうした通報ルートの存在自

<sup>7</sup> 消費者庁による公益通報者保護法の一部を改正する法律の概要説明資料

([https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_system/whistleblower\\_protection\\_system/overview/assets/overview\\_200615\\_0001.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/whistleblower_protection_system/overview/assets/overview_200615_0001.pdf))。

体が、役職員のコンプライアンス意識の向上や、職制上のレポーティング・ラインの機能を実質化につながることで、③通報窓口による通報の一元的管理や秘密保持の徹底、的確な調査、是正へつなげることが期待できること、といった意義です。さらに、④通報窓口に、通報対象事実への該当性や手続きの流れ等についての質問・相談機能を付与すれば、それにより通報者の不安を取り除く効果も期待できます。

通報窓口の担当者は、改正法の「公益通報対応業務従事者」として指定されることが通常と思われますので、上記のとおり、改正法に基づく罰則付きの守秘義務を負うことになり、このことも、通報者の安心感・信頼感につながります。

## ② 社内における通報窓口の検討

通報窓口を設置する部署を検討するにあたっては、通報者からみた信頼性が重視されるべきですが、平成 28 年度労働者意識調査報告書では、信頼できる通報窓口として最も多く挙げられたのは「社内コンプライアンス担当部門（監査部門、CSR 部門、法務部門、内部統制の統括部門等）」（35.2%）です。一方で、窓口は人事評価部門との間で明確に事務の分掌・配置等を分けることが望ましいとされることから<sup>8</sup>、基本的には人事部門は避けるべきと考えられます。

不祥事等には、経営幹部が関与するものもありますので、経営幹部から独立性を有する通報窓口の存在も重要になります（ガイドライン II.2.(2)）。具体的には、社外取締役や監査役等への通報ルート等が考えられ、経営幹部に対する有効な監督・監視機能を果たすことが期待されます。

通報窓口は、一般的には専任部署ではなく、何らかの本来業務（通常業務）と兼任していることが多いのが実情と思われますが、通報窓口としての業務と通常業務の執務環境を区別することも重要です。例えば、通常業務で使う電話機や FAX 機でそのまま内部通報を受け付けているような場合、通報窓口の担当者以外に通報者や通報内容が知られる懸念が生じ、通報者の安心感・信頼感が損なわれるためです。

## ③ 社外における通報窓口の検討

---

<sup>8</sup> 消費者庁の民間事業者向け Q&A の 15 参照

([https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_system/whistleblower\\_protection\\_system/faq/private/#q15](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/whistleblower_protection_system/faq/private/#q15))。

社内のみならず、社外にも内部通報の窓口を設置しておくことは、秘密保持、匿名性確保のほか、利益相反を排除するために窓口を複数化する観点からもメリットがあります。平成28年度実態調査報告書によると、社外に内部通報窓口を設置している事業者の49.2%が顧問弁護士を社外窓口としていますが、その場合、むしろ利益相反の問題が生じることが指摘されています。顧問弁護士は、委任契約関係のもとで事業者に対する善管注意義務を負い、事業者の利益を擁護する立場にありますので、通報者から見ればその公正・中立性に不安が生じるためです。したがって、顧問弁護士を社外窓口とする場合には、その役割をあくまで窓口機能に限定し、通報内容やその法的問題を整理する業務に徹することが有効と考えられます。また、あらかじめ社外窓口が顧問弁護士であることを周知、明示しておくことも、通報者とのトラブル回避の観点からは適切と考えられます。

#### ④ 内部通報の受付方法、受付後の業務等

内部通報の受付方法としては、面談、郵便、電話、FAX、電子メール、ウェブサイト等さまざまな手段が考えられ、各事業者の実情を踏まえて検討する必要がありますが、一般に、電子メールは、やりとりの迅速性、通報内容が文章化されていること、匿名性の確保といった点で優れた手段とみることができます。

内部通報が窓口寄せられた後は、通報受領の通知や、その後の状況（検討結果、調査の状況、調査結果及び是正結果等）についての通知をすることも重要な業務となります。通報者にとっては、自らの通報がどのように扱われたのかを知ることが出来なければ不安が残るのみであり、外部通報（内部告発）を助長することにもなりかねないからです。

#### (5) 調査・是正・再発防止措置

内部通報を受け付け、調査を実施することとなった場合、調査担当部署、調査担当者及び調査計画を決定する必要があります。調査担当者や調査計画については状況に応じて随時変更することもあり得、必要に応じて弁護士や会計士など外部専門家の補助も検討すべきでしょう。

調査計画は、一般的には、まず通報内容について被通報者や関係者、事実の概要を特定したうえで、当該事実に関する文書やデータなどの客観資料の存否や所在を特定する必要があります。その際、必要があればデジタルフォレンジックなどの手法も検討することとなります。

そのうえで、関係者からの事情聴取を行う際には、被通報者からの事情

聴取が不可欠となります。これをせずに被通報者の法令等違反を認定すれば、反論の機会を与えなかったという点で手続きの適正さを欠くこととなり、事実認定の正確性を疑わせることにもなるからです。

通報者や調査協力者の特定を避けるため、調査手法にも工夫を要しますが、ガイドラインでは、その例として、①定期監査と合わせて調査を行う、②抜き打ちの監査を装う、③該当部署以外の部署にもダミーの調査を行う、④核心部分ではなく周辺部分から調査を開始する、⑤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、といった手法が挙げられています (III.1.(4))。

調査結果を踏まえた是正措置としては、問題となる行為の中止、法令等違反状態の解消、被害拡大防止が挙げられますが、行為者に対する懲戒処分や必要な指導等も行われることとなります。これらが必要かつ相当な範囲において適切に実行されるか否かは、制度に対する信頼を大きく左右することになります。

また、問題事象の根本的な発生原因を分析し、これに対応した再発防止策を策定、実施していくことも重要となります。

## 4 内部通報制度認証について

### (1) 内部通報制度認証とは

上記のとおり、実効性の高い内部通報制度を有することは、その企業の信頼性を高めることとなりますが、そのためには、対外的なアピール手段が不可欠です。そこで創設されたのが内部通報制度認証 (Whistleblowing Compliance Management System 認証。WCMS 認証と呼ばれます。) です。

これは、ガイドラインを踏まえ内部通報制度を適切に整備・運用している事業者に対して認証を与えるという制度であり、事業者が WCMS 認証を受けることで、消費者・取引先からの信頼を獲得し、企業ブランドの向上、金融市場からの評価、公共調達における評価、優秀な人材の確保等につなげていくことができる社会経済環境を醸成し、事業者の内部通報制度整備のインセンティブを高め、自主的な取組を促進して内部通報制度の質の向上を図ることを目的としています<sup>9</sup>。

内部通報制度認証には、事業者自らが自身の内部通報制度を審査した結果を登録する自己適合宣言制度と、中立公正な第三者機関が事業者の内部

---

<sup>9</sup> 平成 30 年 4 月内部通報制度に関する認証制度検討会・内部通報制度に関する認証制度の導入について (報告書) 1 頁。なお、田中亘「公益通報者保護制度の意義と課題」商事法務 2195 号 (2019) 13 頁参照。

通報制度を審査・認証する第三者認証制度の二種類の制度が存在します。現在は、消費者庁が平成30年7月13日に公表した内部通報認証制度（自己宣言登録制度）実施要綱（以下、「実施要綱」という。）に基づいて比較的簡便な仕組みである自己適合宣言制度が導入されており、第三者認証制度は、自己適合宣言制度の運用状況を踏まえて、今後導入されることが予定されています。

## （２）自己適合宣言登録制度

自己適合宣言登録制度は、事業者の内部通報制度を当該事業者自ら評価を行った結果、「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」に基づく内部通報制度認証基準（認証基準）に適合していることを当該事業者自らが認める場合において、当該事業者からの申請に基づき指定登録機関がその内容を確認した結果を登録し、所定の WCMS マークの使用を許諾する制度です。

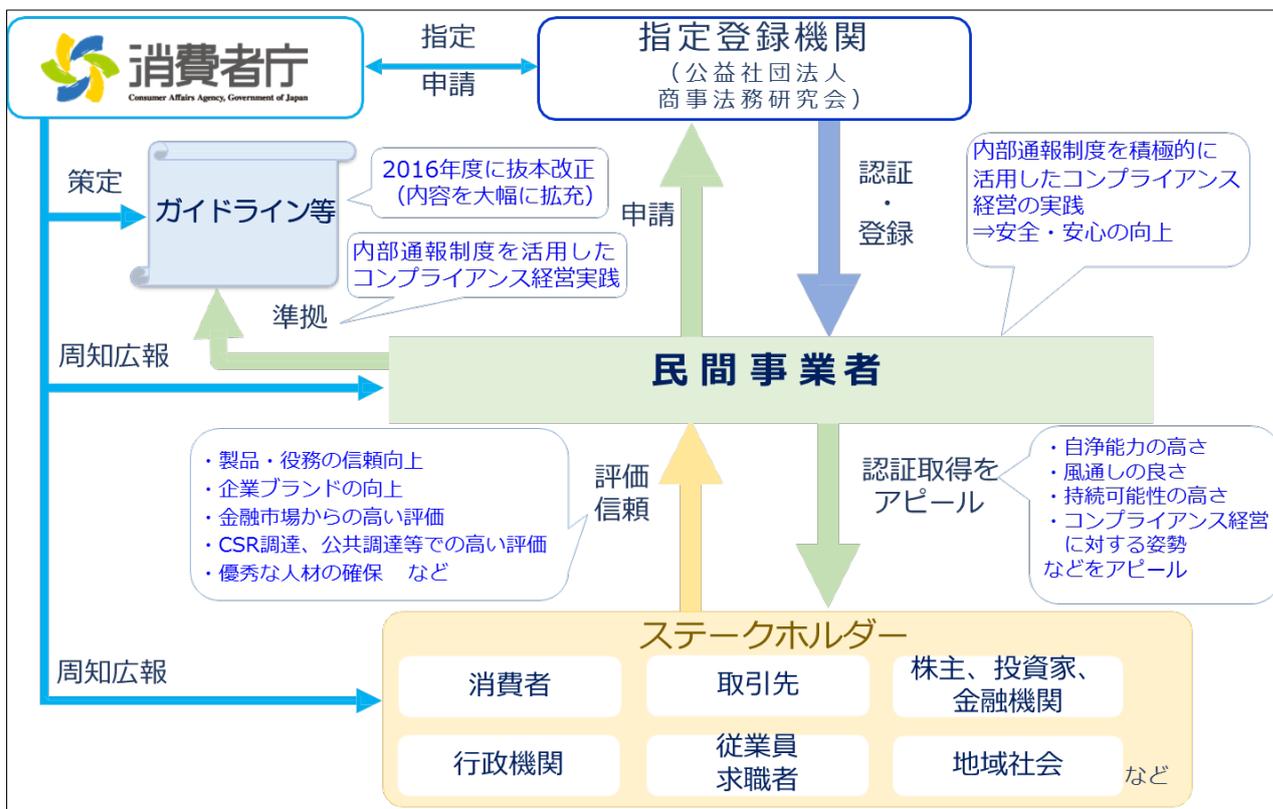
現在、消費者庁が指定する指定登録機関は、公益社団法人商事法務研究会であり、消費者庁と認証業務の委託に関する契約（指定契約）を締結し、実際の認証業務は指定登録機関により行われています<sup>10</sup>。2020年9月11日現在で78の事業者が登録事業者となっています。

〔図表〕 WCMS マーク



<sup>10</sup> 実施要綱第3条、第6条参照。

〔図表〕 自己適合宣言制度の概要



以上

※本記載事項は、公表時点の情報を前提としています。今後新たな情報、解釈が示される可能性があることにご留意ください。ご不明点、ご疑問点等ございましたら、下記執筆担当者までご遠慮なくお問い合わせください。

弁護士法人中央総合法律事務所

弁護士 高橋 瑛輝 ([takahashi\\_e@clo.gr.jp](mailto:takahashi_e@clo.gr.jp))

弁護士 西中 宇紘 ([nishinaka\\_t@clo.gr.jp](mailto:nishinaka_t@clo.gr.jp))