

No.	分類	チェック	関連ページ
1	内部通報制度の導入意義について理解		1～3 ページ
2	内部通報対応の責任者を選定		4 ページ
3	内部通報の受付窓口の設置		4 ページ
4	内部通報の受付方法の決定（例：メール、チャット、電話、匿名）		5 ページ
5	従事者の指定・研修		6 ページ
6	受付記録の保管場所、保管方法の決定		7 ページ
7	内部規程、対応マニュアル、受付票の策定		6 ページ
8	経営トップから従業員・役員等への周知		6～9 ページ
9	従業員・役員等への研修		6～9 ページ

企業経営者の皆様へ

# 内部通報制度を活用して 信頼度 UP!

～ 公益通報者保護法をご存じですか？～

”Speak Up!”  
(声をあげよう)

と呼びかけましょう



## 目次

1. 何故、内部通報制度が必要なのですか？	1
2. 内部通報制度の導入手順を教えてください	4
3. 誰からの通報を受け付ければ良いですか？	7
4. 具体的に、どのような通報を受け付ければ良いですか？	8
5. 通報者への対応にあたり、守るべきことは何ですか？	9
6. 通報が1件もないのは良いことですね？	10
7. 巻末資料	裏表紙

## 1

## 何故、内部通報制度が必要なのですか？ ハラスメント対策との違いは何ですか？

### 内部通報制度は、企業内の不正を早期に発見・是正して 企業と従業員を守るための制度です

組織内の法令違反等、不正行為を放置すれば、それが発覚したとき、取引先や消費者からの信用を失って経営が悪化し、最悪の場合、経営者や従業員は職や地位を失うことになるかもしれません。

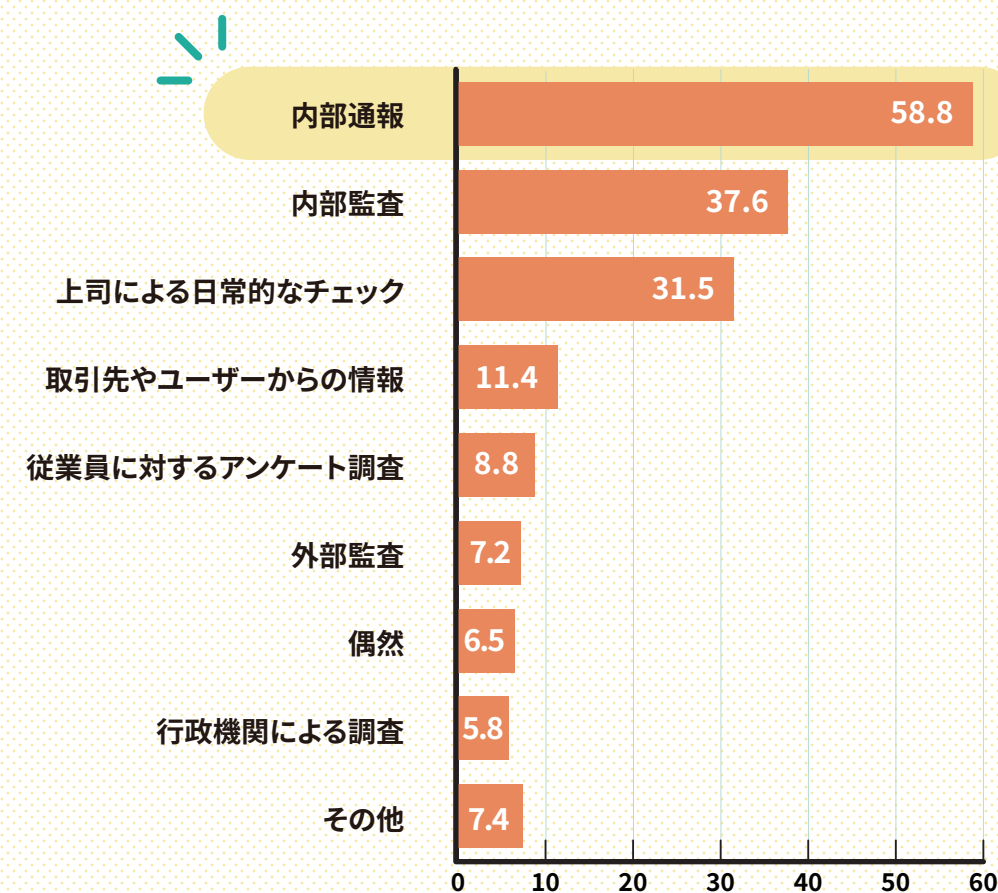
保険金の不正請求、性犯罪、  
粉飾決算、産地偽装、  
品質データ改竄、  
融資審査稟議書の改竄、  
不法投棄、経費流用...



これまでに数多くの不祥事が、従業員による行政機関や報道機関への内部告発によって発覚してきました。不祥事が発覚した結果、経営体制の抜本的見直しや市場からの撤退を余儀なくされた企業もありました。

企業が、組織内の不正行為に関する従業員等からの通報を受け付け・調査・是正する制度として、「内部通報制度」があります。消費者庁が実施した実態調査では、不正発見の端緒の第1位は、「内部通報」で、「内部監査」を上回りました。通報者の秘密を守ることや不利益な取扱いをしないことを従業員に約束し、内部通報制度を積極的に活用している企業は、投資家からも高く評価されています。

## 不正発見の端緒（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）

一方、不祥事が発覚した企業では、内部通報制度を導入していなかったり、導入していても、「従業員からの通報が一件もなかった」、「従業員が通報窓口の存在を知らなかった」など、制度が形骸化していることが多い状況です。

近年のSNSの普及により、企業内の不正行為といったネガティブな情報は、いったん外部に流出すると、瞬く間に拡散するようになりました。内部通報制度を積極的に活用すれば、企業内の不正行為を早期に発見し、情報が外部流出する前に是正を図ることができます。これは、企業に対する信用の失墜を防ぐとともに、企業と従業員を守ることに繋がります。



内部通報制度を導入していない場合、  
消費者庁の行政措置がとられる可能性があります

2020 年 6 月の公益通報者保護法の改正により、従業員数（アルバイト、契約社員、非正規社員、派遣労働者等も含む）が 300 人を超える企業には、内部通報制度の整備が義務付けられています。また、従業員数が 300 人以下の企業は、内部通報制度の整備に努めることとされています。

企業の規模や従業員数に関わらず、内部通報制度を整備していない場合、消費者庁の行政措置（報告徴収、助言、指導、勧告）の対象となり、企業名が公表される場合もあります。また、報告徴収に対して何ら報告をせず、または、虚偽の報告をした場合には、20 万円以下の過料の対象になります。

消費者庁の対応

1


制度を未導入の場合

報告徴収、助言、指導、勧告、企業名公表

2

報告徴収に応じない又は虚偽報告をした場合

20 万円以下の過料





ハラスメント対策との違いは何ですか？

従業員等からの通報を受け・調査し、通報者を不利益な取扱いから保護する必要があるという共通点から、内部通報制度とハラスメント対策は混同されることがありますが、両者の目的は異なります。

	相違点	共通点
内部通報制度	企業による不正行為の早期発見及び是正が目的	・従業員等からの通報・相談を受け付けて、調査を実施し、必要な措置を講じる ・通報者・相談者を保護するために、不利益な取扱いを禁止
ハラスメント対策	職場環境の改善、職業生活と家庭生活の両立が目的	・通報者・関係者の秘密保持などの厳格な情報管理が必要

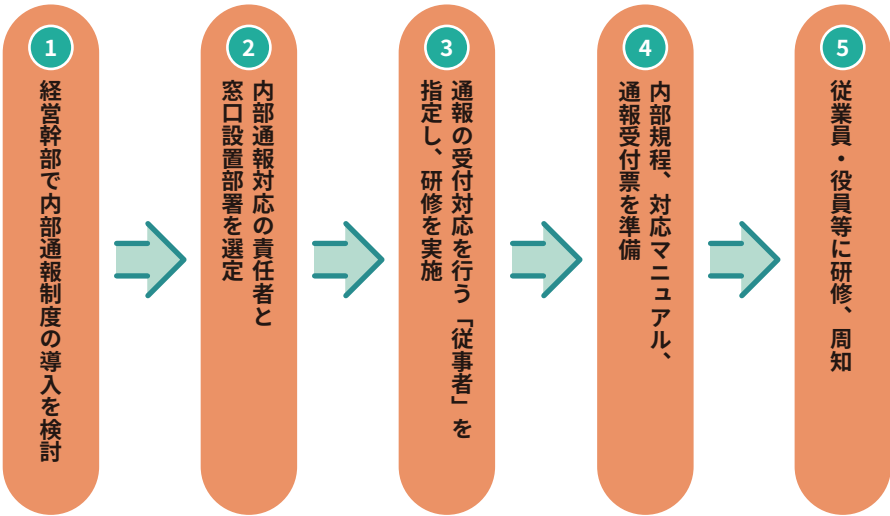
既にハラスメント対策を実施している企業においては、上記にあるような両者の目的の違いを理解することが重要です。

2

内部通報制度の導入手順を教えてください

下記の手順を参考にしてください。

＜内部通報制度の導入プロセス＞



ステップ 1 制度導入の検討

内部通報制度の導入は、経営トップの責務として取り組むべきものです。経営幹部を集めて、制度の導入を検討しましょう。

ステップ 2 内部通報対応の責任者と窓口設置場所の選定

内部通報を受け付け、調査を実施し、是正に必要な措置をとる責任者と担当部署を決めましょう。その際、従業員が心理的に通報し易い部署や担当者を選びましょう。企業の外部に窓口を設置することやハラスメント窓口と兼ねることも可能です。

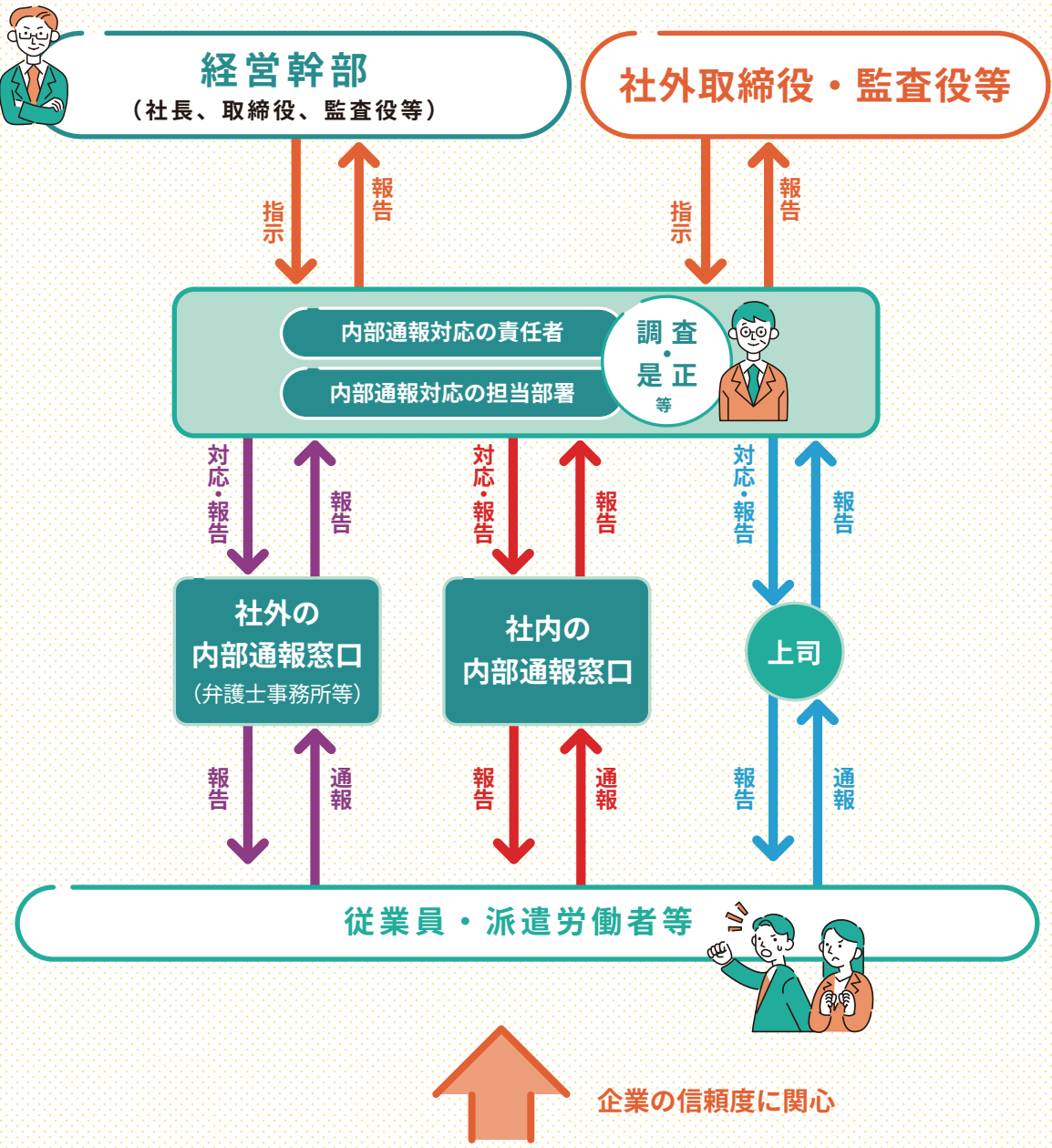
内部通報窓口を外部に設置する例

- ・通報受付専門会社に委託
- ・企業から独立した外部の弁護士に委託
- ・子会社、関連会社でグループ本社に窓口を一括
- ・事業者団体や同業者組合等で共通の窓口を設置

なお、経営幹部が関与する不正が発生する場合があります。この場合に備えて、経営幹部から独立した報告体制を構築する必要があります。例えば、窓口の担当者が、通報内容を社外取締役や監査役などに報告する体制とすることが考えられます。

### 内部通報制度のイメージ

不正の早期発見・是正による自浄作用の向上により、取引先や消費者、従業員からの信頼度 UP を図る



**内部通報の受付方法**

内部通報の受付方法は、対面の他、メールや電話、チャットなど、様々な手段があると、不正行為に関する情報収集に有効です。従業員が安心して通報できるよう、匿名での通報も受け付けましょう。

### ステップ 3 窓口や調査の担当者の指定と研修

内部通報に対応する責任者と担当者には、厳格な情報管理が求められます。公益通報者保護法では、通報者を特定する情報を業務として扱う者を「従事者」として指定することを求めている。従事者は守秘義務を負います。従事者が、通報者を特定する情報を漏らした場合、30万円以下の罰金の対象になります。

従事者となる者が、その責務を明確に認識できるよう、従事者を指定する際は、書面（従事者指定書）を交付しましょう。消費者庁ウェブサイトの「内部通報制度導入支援キット」の中に従事者指定書のサンプルと従事者向け研修動画があるのでご活用ください。

**ある企業の従事者指定例**

- ・法務担当役員、法務担当部長、窓口担当者を従事者として指定
- ・通報があった際、案件に応じて関係する部署の部長など、通報者を特定する情報を知り得る立場にある者を追加で従事者に指定

従事者指定書

令和 年 月 日

\_\_\_\_\_ 殿

(事業者名)

当社は、公益通報者保護法第11条第1項に基づき、貴殿を当社の公益通報対応業務従事者として指定する。

### ステップ 4 内部規程や対応マニュアル、受付票の準備

内部通報への対応にあたり、後述する注意点や守るべきことなどを内部規程や対応マニュアルで明文化する必要があります。消費者庁ウェブサイトの「内部通報制度導入支援キット」の中に内部規程のサンプルがあるので、自社の体制に合わせて作成してください。

この他、内部通報の受付票を準備しましょう。受付票のサンプルは「内部通報制度導入支援キット」に入っています。

内部通報相談・受付票

受付番号:

受付日時:

通報・相談者の氏名・連絡先:

通報・相談者の匿名希望: 有・無

通報・相談の内容:

### ステップ 5 従業員・役員等に周知と研修

内部通報制度が整ったら、窓口の設置場所や内部規程の内容について、従業員・役員等に周知しましょう。社員の関心が維持・向上するよう、企業経営者からも継続的に情報発信し、利用を促進することが大切です。消費者庁ウェブサイトには、従業員・役員等への研修にご利用いただける解説動画もあります。ぜひご活用ください。





### 情報管理に関する注意点

企業には、通報者を特定する情報がむやみに共有されないよう、対策を講じる義務があります。例えば、作成した記録は、パスワードを設定し、電子ファイルへのアクセスを制限する、紙の場合には、鍵をかけて保管・管理する等、閲覧できる人を最小限にしましょう。



なお、いくつかの情報を組み合わせることで、通報者が特定できるようなケースもありますので、ご注意ください。



## 3

### 誰からの通報を受け付ければ良いですか？

公益通報者保護法上、通報を理由とする従業員の解雇等の不利益な取扱い禁止されています。不利益な取扱いから保護される「従業員」には、正社員や公務員、派遣労働者、アルバイト、パートタイマーの他、業務委託先の社員・アルバイトなどが含まれます。また、保護の対象には取締役や監査役などの「役員」も含まれます。「退職者」、つまり、現に勤務先で働いている従業員だけではなく、勤務先を退職してから1年以内の元従業員や、派遣先での勤務終了から1年以内の者も含まれます。

#### 公益通報者保護法上、保護の対象となる通報者の範囲



#### 従業員

正社員、派遣社員、アルバイト、パートタイマー、業務委託先の従業員や派遣社員



#### 役員

取締役や監査役など、企業（業務委託先を含む）の経営に携わっている人



#### 退職者

退職して1年以内の従業員

上記の他にも、子会社や取引先の従業員、役員等の通報を積極的に受け付け、企業グループ全体の不正行為の早期発見と是正に取り組みましょう。

## 4

### 具体的に、どのような通報を受け付ければ良いですか？

公益通報者保護法では、すべての法律への違反が通報対象になるわけではありません。「国民の生命、身体、財産その他の利益の保護」に関わる法律（約 500 本）に規定する犯罪行為もしくは過料対象行為、または最終的に刑罰もしくは過料につながる行為が対象になります。

#### 公益通報者保護法上、通報の対象となる行為

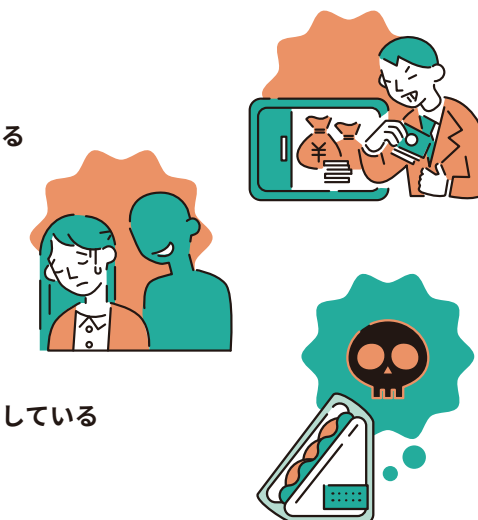
#### 犯罪行為

#### 過料となる行為

#### 刑罰・過料 につながる行為

#### 公益通報者保護法上、通報対象となる行為の例

- ・部長が会社の資金を横領している
- ・自動車修理工場で自動車を故意に傷つけ、保険金を不正請求している
- ・役員が業務委託先の社員に性犯罪行為をしている
- ・安全基準を超える有害物質が含まれる食品を販売している
- ・残業代の不払いや労災隠しをしている
- ・無許可で産業廃棄物の処分をしている
- ・リコールに相当する不良車が発生したにも関わらず、虚偽の届出をしている
- ・法令上、資格が必要な検査に無資格者を従事させている



#### 公益通報対象外の通報の扱い方

公益通報者保護法上の通報対象に含まれない通報については、労働法の一般法理が適用され、権利の濫用と認められる出向命令や懲戒、解雇は無効となる場合があります。取引先や消費者、従業員からの信頼の維持・確保に向けて、企業経営者が、法令違反行為全般、自社の内部規程違反などに関する通報も積極的に受け付けて調査・是正し、通報者を不利益な取扱いから保護する姿勢を示すことが望ましいでしょう。

5

## 通報者への対応にあたり、 守るべきことは何ですか？

以下の事項を内部規程などで明確に定め、企業経営者からのメッセージ発信や研修などで従業員や役員等に周知しましょう。また、行政機関や報道機関等の外部に通報した従業員・役員等も「通報者」の対象となり得る点にも注意しましょう。



### 通報を理由とする、通報者の解雇は無効です

(※) 労働者派遣契約の解除も無効です。



### 通報を理由とする、通報者に対する不利益な取扱いは禁止です

降格、減給、退職金の不支給・減額・没収、給与上の差別、訓告、自宅待機命令、退職の強要、専ら雑務に従事させることなど、不利益な取扱いは禁止されています

(※) 派遣先が派遣元に派遣労働者の交代を求めることなど、不利益な取扱いをすることも禁止されています。



### 通報を理由とする、通報者に対する損害賠償請求はできません



### 通報者を特定する情報は、厳重に取扱いましょう



### 通報者を探してはいけません



### 通報を妨害してはいけません



### 通報を受け付けた後の対応

通報を受け付けた場合、通報者には速やかに受付通知を行い、調査の結果、通報対象となった不正行為を是正した場合にはその旨を、通報対象となった事実がない場合にはその旨を速やかに通知しましょう。

6

## 通報が1件もないのは 良いことですよね？

その場合、多くの従業員が通報することに不安を感じている可能性があります。経営トップのメッセージとして、通報者の秘密を守り、通報を理由とする不利益な取扱いをしないことを約束し、従業員等が職業倫理に照らして間違っていると思うことがあれば、「是非、声をあげて欲しい」と積極的に呼びかけましょう。



内部通報制度の導入・運用に悩んだ際の御相談はこちら▼



### 公益通報者保護制度相談ダイヤル（一元的相談窓口）

公益通報者保護制度に関する相談を受け付けています。

電話番号

03-3507-9262

受付時間

平日 9:30～12:30  
13:30～17:30

URL

[https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_partnerships/whistleblower\\_protection\\_system/contact/](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_partnerships/whistleblower_protection_system/contact/)

「内部通報制度導入支援キット」はこちら▼

消費者庁ウェブサイト はじめての公益通報者保護法

URL

[https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_partnerships/whistleblower\\_protection\\_system/hajimete](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_partnerships/whistleblower_protection_system/hajimete)

- ・e ラーニング動画（企業経営者向け、従業員向け、従事者向け）
- ・サンプル（従事者指定書、受付票、内部規程）



※本パンフレットは2023年11月現在の情報をもとに作成しています。また、初めて情報に触れる方にもわかりやすい表現とするため、一部厳密な法律用語などと異なる箇所がありますが、公益通報者保護法上の用語・用例について、新たに定義したり、解釈を示したりしているものではありません。