

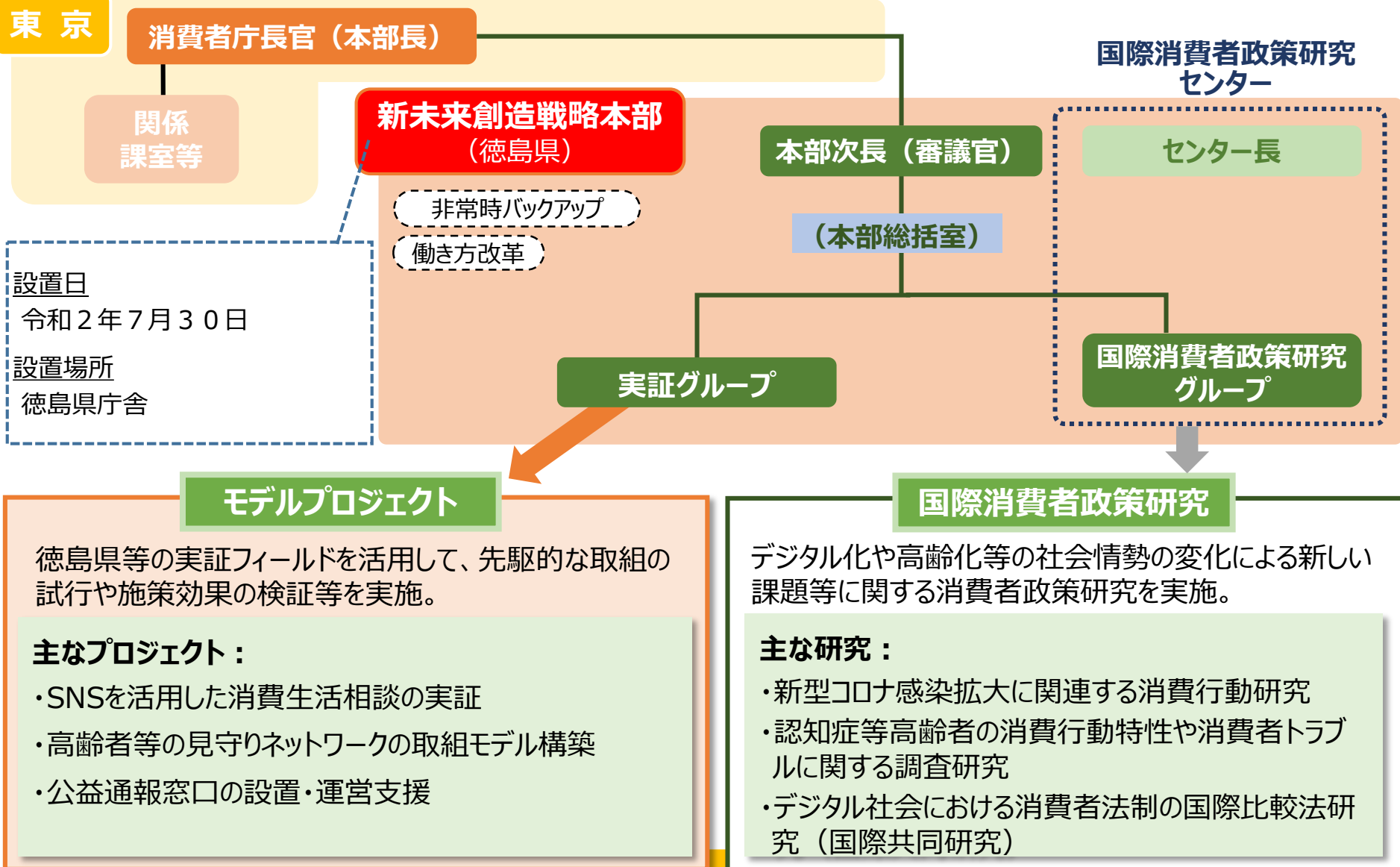
地方公共団体における 運用について

消費者庁新未来創造戦略本部
令和5年8月21日

はじめに

－新未来創造戦略本部とは－

消費者庁 新未来創造戦略本部の組織と取組



プロジェクトや研究の成果は国際シンポジウム等により世界に発信

本日の内容

「地方公共団体における運用について」

- ①公益通報窓口（内部・外部）の機能
- ②公益通報窓口の設置・運用について
- ③地方公共団体等における取組事例
 - ◆徳島県内の地方公共団体における取組事例
 - ◆受付票の例
 - ◆周知・広報の事例

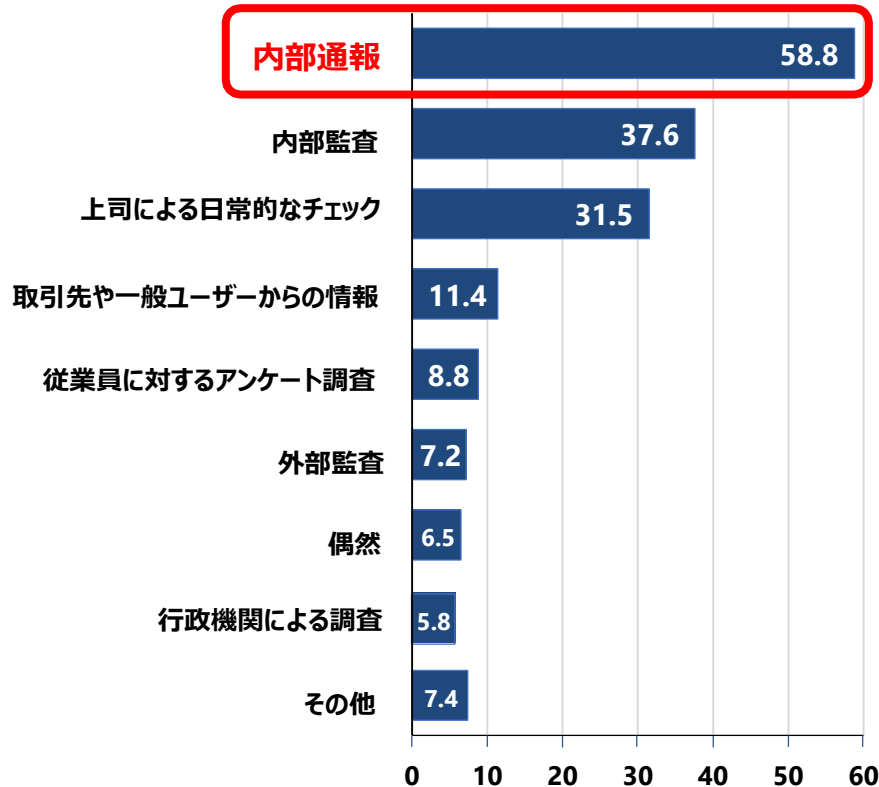
①公益通報窓口（内部・外部）の機能

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。
第2位の内部監査の約1.5倍に上る

不正発見の経緯

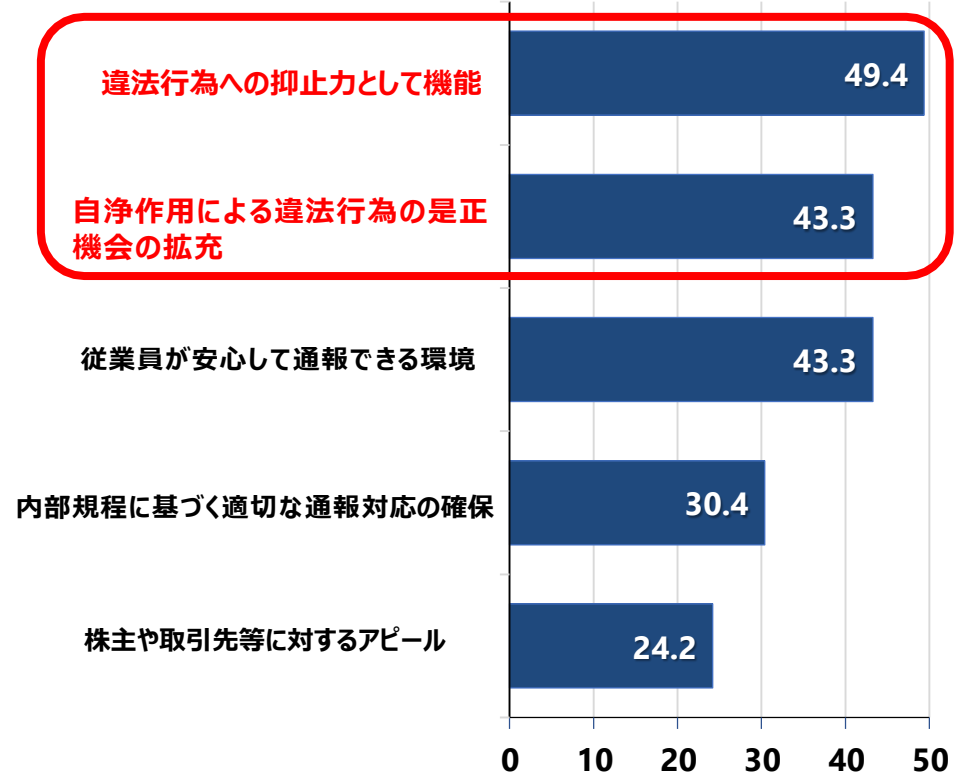
(複数回答、単位%)



内部通報制度導入の効果として、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」(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」(消費者庁)

不正は通常の問題発見ルートでは発覚し難い。
内部通報制度は、**リスクの早期把握**や**自浄作用の向上**に寄与。

事例

内部通報に係る事例

●パワハラ行為→通報→関係者処分

実は・・・

- ・訓練と称するパワハラ行為(暴行)が、約10年前から発生
- ・以前、組織内で告発があるも、人物特定され、嫌がらせの標的に。
- ・組織の長「耳に入り指導していたが改善できなかった」



- ・ 通報者特定
- ・ 解雇・懲戒



- ・ 不適切な状態の継続
- ・ 組織への信頼性の低下

外部通報に係る事例

- 外部通報を受け付けた「権限を有する行政機関」が、通報者の氏名を、通報者の同意なく、通報者の勤務先へ漏らしてしまった
↓
- ・通報者は、勤務先に対し、解雇無効を求めるとともに、
- ・通報者は、外部通報を受け付けた行政機関に対し、損害賠償を請求

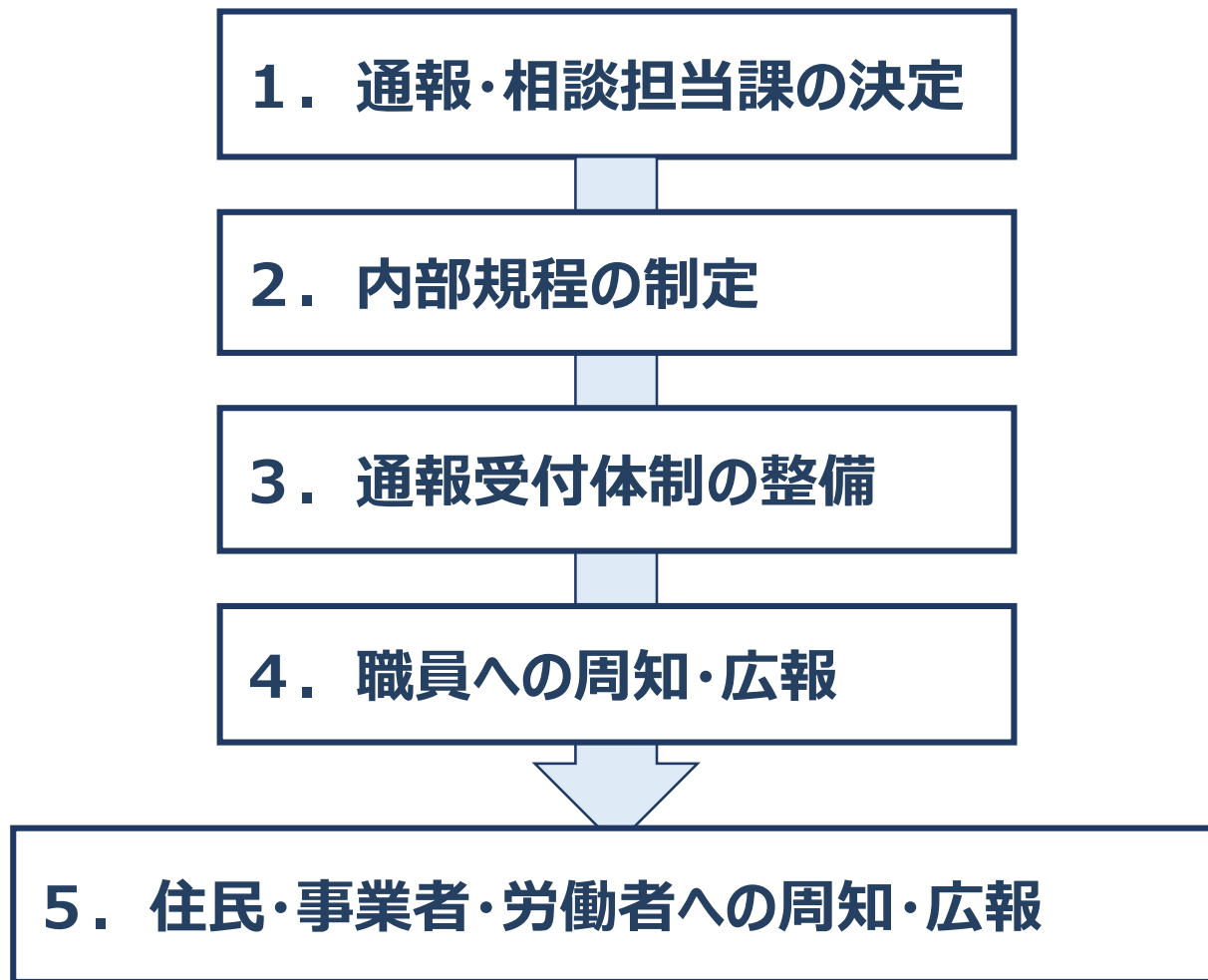


- ・ 民事訴訟
- ・ 国家賠償訴訟

- ✓**秘密保持及び個人情報保護の徹底**（ガイドライン（外部）2（4））
- ✓**形だけの通報窓口ではなく、実効性のある通報対応を**

②公益通報窓口の設置・運用について

(参考) 通報・相談窓口の設置・運用の流れ



通報の道筋を明らかにすること、情報の守秘を徹底することが重要

③地方公共団体等における取組事例

◆徳島県内の地方公共団体における取組事例

徳島県内の地方公共団体における取組事例

徳島県の実施 概要

- ① 共通窓口の整備
- ② 市町村向け公益通報担当者研修会の実施
- ③ 県職員向け e-ラーニングの実施
- ④ 県内事業者における内部通報窓口の設置促進

徳島市の実施 概要

- ① 通報先一覧表の作成
- ② 受付後のフローチャートの作成

① 公益通報に関する共通窓口の整備

整備の目的

- ・小規模な市町村においては、市町村窓口よりも他の窓口への通報を希望する住民がいることから、「別の受け皿」が必要
- ・「別の受け皿」の効率的かつ効果的な設置方法として、県の共通窓口を検討

整備の概要

- ・県と各市町村が事務協定を締結し、情報の取扱いについて規定
- ・消費者情報センター内に共通窓口を設置（H30）
- ・センターに配属されている県の外部通報・相談窓口の担当者（県職員）が共通窓口業務も兼務



- ・市町村の窓口、県の共通窓口が併存することで、通報者に対し、安心して通報できる**窓口の複数の選択肢を付与**
- ・県として、公益通報等に係る**県全域における窓口機能を強化**

② 市町村向け公益通報担当者研修会

開催の経緯

- ・市町村では公益通報の件数が少なく、担当者の経験値向上が困難
- ・担当者は業務の性質上、単独で業務にあたることもあり、相応の知識が必要
- ・研修会を県主催で実施し、市町村をフォローすることとした

開催の概要

- ・制度の概要説明は、消費者庁新未来創造戦略本部に依頼
- ・窓口担当者としての実務的な研修は、公益通報者保護制度を専門とする外部講師に依頼（関東地方の大学教授）
- ・研修会後半は、参加者全員によるグループワークを実施

グループワークを活用



※研修会の様子（R4.8.8開催）

- ・県内市町村の内部・外部の**窓口担当者**の多くが研修会へ参加
- ・公益通報の**ノウハウ**を持つ市町村職員を多く育成
- ・**人事異動等**も考慮し、毎年、研修会を実施する方針

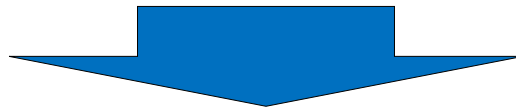
③ 職員向け e-ラーニングの実施

実施の経緯

- ・市町村だけでなく、県においても実効性の確保が課題
- ・外部通報を受ける自治体（＝県）は、各担当課誰もが公益通報を受ける可能性
- ・県のe-ラーニングシステムを利用して、全職員へ制度周知

実施の概要

- ・研修資料は「作成：徳島県」、「協力：消費者庁新未来創造戦略本部」
- ・制度概要と改正法施行後（R4.6.1～）の変更点を中心に解説
- ・職員各自の業務用PCから受講



- ・令和4年度は対象職員の「**93.7%**」が期間内に研修を受講
- ・職員の**意識向上**のため、毎年e-ラーニングを実施する方針
- ・e-ラーニング資料はデータで**市町村へ送付**し、活用を依頼

④ 県内事業者における内部通報窓口の設置

平成29年度

【9月補正予算15,000千円】

- ①公益通報者保護制度推進員の創設
- ②「内部通報制度設置推進パッケージ」作成
- ③事業者への研修会 等



①公益通報者保護制度推進員

- 実態調査や訪問調査による情報収集、分析
- 研修会、出前講座による制度の周知
- 未設置事業者に対し、窓口設置のための必要な支援

②内部通報制度設置推進パッケージ

事業者向けの
内部規程例

社員研修用
資料

周知用
パンフレット



③事業者への研修会

- 公益通報者保護制度推進員と連携し
- 事業者向け研修会
 - 出前講座などを行う



平成30年度以降（令和5年度も実施）

- ①経済団体内に共通の通報・相談窓口開設
- ②さらなる制度の周知
- ③会員企業への窓口設置支援



- ①改正法を含めた法の周知
- ②窓口設置及び運営の支援
- ③会員企業以外の窓口設置支援
- ④研修動画作成による実効性強化



進め方の

多くの県内事業者を会員に持つ経済団体等に業務委託して事業を実施
（R5は徳島県経営者協会に業務委託）

効果

企業の実情を熟知する経済団体が事業を担うことで、中小企業を含む県内事業者の内部通報窓口の設置が大きく進んだ。

- ・事業者が窓口設置をしやすいように「公益通報者保護制度推進員」が、ハラスメントに関する規定も盛り込んだコンプライアンス内部規程例を作成し、内部通報窓口の設置を後押し
- ・事業を受託した経済団体内に「共通の通報・相談窓口」を開設

① 通報先となる法令所管課の一覧表

【五十音順】

通報対象となる法律一覧(494本)
(令和4年7月12日現在)

法律名
あ 愛玩動物看護師法（令和元年法律第五十号）
愛がん動物用飼料の安全性の確保に関する法律（平成二十年法律第八十三号）
空家等対策の推進に関する特別措置法（平成二十六年法律第二百七号）
悪臭防止法（昭和四十六年法律第九十一号）
あへん法（昭和二十九年法律第七十一号）
奄美群島振興開発特別措置法（昭和二十九年法律第八十九号）
アルコール事業法（平成十二年法律第三十六号）
安全な血液製剤の安定供給の確保等に関する法律（昭和三十一年法律第六十号）
あん摩マッサージ指圧師、はり師、きゆう師等に関する法律（昭和二十二年法律第二百七号）
い 児童福祉法（昭和二十二年法律第十六号）
児童労働等禁止の措置に関する法律（昭和二十三年法律第七十六号）
遺失物法（平成十八年法律第七十三号）
医師法（昭和二十三年法律第二号）
意匠法（昭和二十四年法律第二号）
移植に用いる造血幹細胞の適正な採取に関する法律（平成二十三年法律第九十号）
石綿による健康被害の救済に関する法律（平成二十三年法律第九十号）
遺伝子組換え生物等の使用等の規制による生物の多様性の確保に関する法律（平成十五年法律第九十七号）
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（平成五年法律第四十五号）
医療分野の研究開発に資する法律（平成二十八年法律第二十八号）
インターネット異性紹介事業の健全な運営の確保に関する法律（平成十五年法律第八十三号）
牛の個体識別のための情報の提供と利用の促進に関する法律（平成十七年法律第七十二号）
え 栄養士法（昭和二十二年法律第二号）
液化石油ガスの保安の確保及び供給に関する法律（昭和四十九年法律第九十九号）
エコツーリズム推進法（平成二十七年法律第二号）
小笠原諸島振興開発特別措置法（昭和二十九年法律第八十九号）
卸売市場法（昭和四十六年法律第九十一号）
温泉法（昭和二十三年法律第二号）
外国医師等が行う臨床研修等に関する法律（昭和六十二年法律第二十九号）
外国為替及び外国貿易法（昭和二十六年法律第九十五号）
外国人雇用の規制に関する法律（昭和二十六年法律第九十五号）
外国人の技能実習の適正な実施に関する法律（平成十八年法律第九十九号）

一覧表の内容

- ・通報対象となる全ての法律に対し、通報先を独自で調査、記載している
- ・内部資料として活用

消費者庁WEBサイト掲載の「通報対象となる法律一覧」をもとにした一覧表の例

通報対象となる法律一覧(494本) (令和4年7月12日現在)			
	法律名	●●市	
		担当課	権限を有する事務
あ	愛玩動物看護師法（令和元年法律第五十号）		
	愛がん動物用飼料の安全性の確保に関する法律（平成二十年法律第八十三号）		
	空家等対策の推進に関する特別措置法（平成二十六年法律第二百七号）	△△課	・空家等についての情報収集 ・法律で規定する限度での空家等への立入調査（9条） ・周辺の生活環境の保全を図るための助言又は指導（14条1項） ・周辺の生活環境の保全を図るための勧告（14条2項） ・状態が改善されない場合の命令（14条3項） ・行政代執行法による戒告 ・行政代執行法による行政代執行（14条9項）
	悪臭防止法（昭和四十六年法律第九十一号）	〇〇課	・改善勧告・改善命令（8条） ・事故時の措置（10条） ・報告の徴収及び工場・事業場に立入検査（20条）
	あへん法（昭和二十九年法律第七十一号）		
	奄美群島振興開発特別措置法（昭和二十九年法律第八十九号）		
	アルコール事業法（平成十二年法律第三十六号）		
			他の行政機関
			農林水産省
			環境省 農林水産省消
			各地方厚生局（支所）
			国土交通省
			各経済産業局

- ・地方公共団体における**対象法令の把握**
- ・法令所管課に**外部通報担当課としての自覚**を持たせる
- ・通報の**たらい回しの防止**

③地方公共団体等における取組事例

◆公益通報受付票の例

通報受付票の例

※ 別紙「公益通報受付票」をご参照ください。

【出典】

「2022年義務化対応 内部通報・行政通報の実務 ～公益通報体制整備のノウハウとポイント～」

日野勝吾(2022年) ダウンロード特典

期待される効果

- ・通報受付時の確認事項チェックリストとして機能 → 聞き忘れ、伝え忘れを防ぐ
- ・通報から対応結果までの情報を一元管理

項目(例)

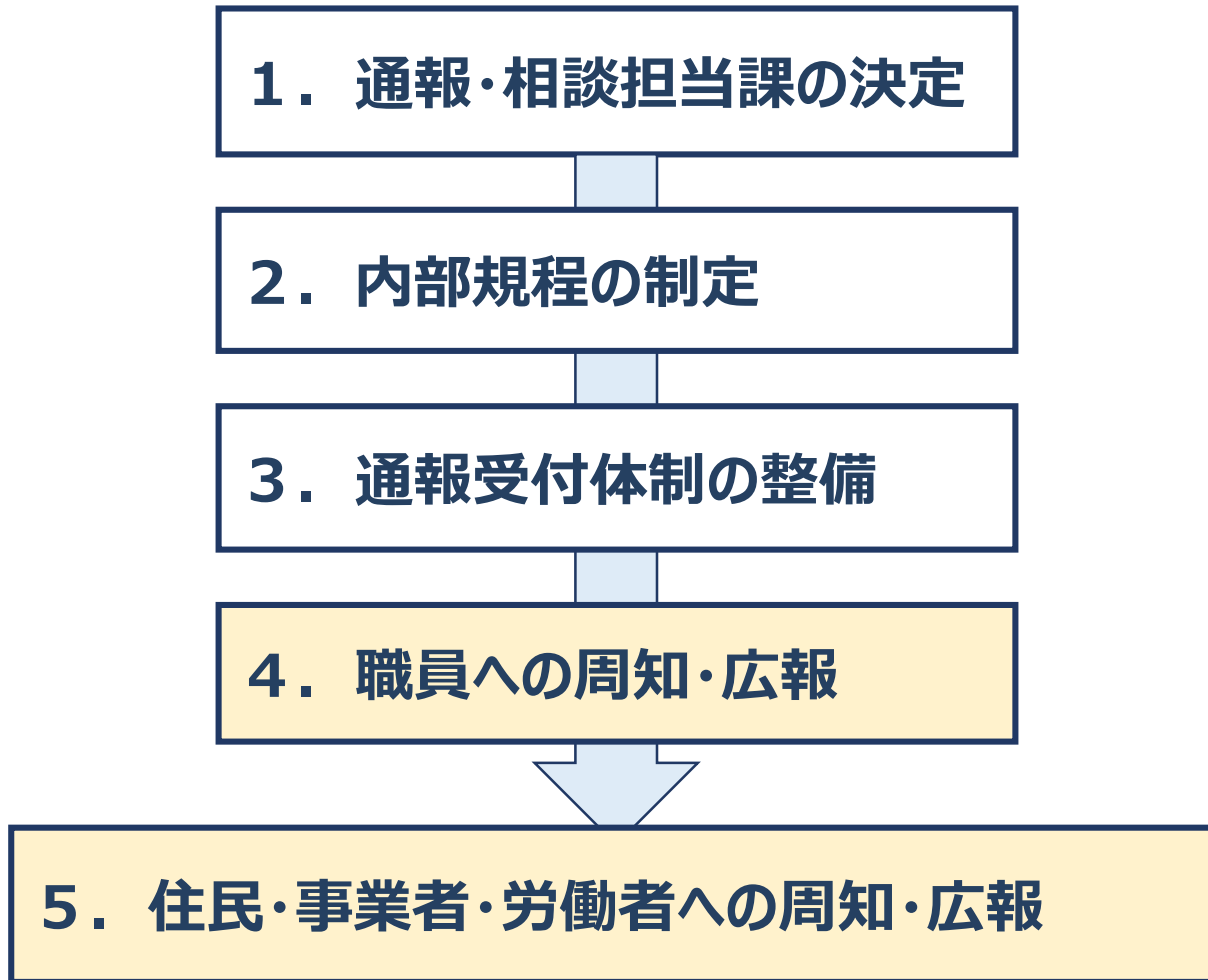
- ・通報者の属性、被通報者との関係性
- ・通報者の希望すること（対応、結果通知の希望など）
- ・説明すべき事項のチェック
- ・通報対象事実関係
- ・対応結果

③地方公共団体等における取組事例

◆周知の事例

※ 事例として紹介している取組事例は、あくまでも公開資料から確認したものに留まり、何ら具体的対応の是非等を保証するものではありません。

※再掲（参考） 通報・相談窓口の設置・運用の流れ



地方公共団体における周知の事例

◆通報対象の法律と担当課のリストを掲載している例

・神戸市 【対象法律所管課一覧】 <https://www.city.kobe.lg.jp/a79826/shise/kocho/publicreport.html>

公益通報者保護法対象法律所管課一覧						
番号	法律名	処分（措置）権者	通報対象行為例	所管課	連絡先	関係課
1	あ 悪臭防止法	市長	事業場における事業活動に伴って発生する悪臭原因物の排出が規制基準に適合しない場合において、その不適合において住民の生活環境が損なわれている場合	環境局環境保全全部 環境保全指導課	595-6223	
2	あん摩マッサージ指圧師、はり師、きゆう師等に関する法律	保健所長	施術所を開設したにもかかわらず、届出をせず、又は虚偽の届出をした場合	健康局 保健所医務業務課	322-6797	各保健センター
3	い 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	保健所長	医薬品販売業の許可を受けずに医薬品を販売した場合、模造医薬品等を販売した場合、毒薬又は劇薬を14歳未満の者その他安全な取扱いができないと思われる者に交付した場合	健康局 保健所医務業務課	322-6796	
4	医療法	保健所長	病院、診療所又は助産所の管理者に、犯罪若しくは医事に関する不正行為があった場合	健康局 保健所医務業務課	322-6797	各保健センター
5	え 炭化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律	市長	炭化石油ガス販売事業者等が基準に従って販売等を行う義務に違反している場合	消防局 消防危険物保安課	325-8528	
6	お 卸売市場法	市長	卸売業者及び仲卸業者等が売買取引に関して違反	経済観光局中央卸売市場運営本部	324-0354	中央卸売市場運営本部本部、 中央卸売市場運営本部本部、 中央卸売市場運営本部本部

出典：神戸市ホームページ
行財政局行政管理課
「公益通報制度」

◆県内市町村の公益通報窓口のリストを掲載している例

・神奈川県 【市町村の窓口】 <https://www.pref.kanagawa.jp/docs/r7b/cnt/f370228/p440488.html>

 神奈川県 Kanagawa Prefectural Government			 防災・緊急情報	 選んで探す	 分類から探す
ホーム > 産業・働く > 労働・雇用 > 労働関係・労働相談 > 公益通報者保護制度 > 神奈川県の公益通報窓口 [市町村の窓口]					
神奈川県の公益通報窓口 [市町村の窓口]					
神奈川県内市町村の公益通報窓口を紹介しています。					
市町村の公益通報窓口（外部の労働者からの公益通報）					
通報（相談）窓口	電話	備考			
横浜市役所	045-671-2121（代）	事案に応じて担当組織に取り次がれることとなります。			
サンキューコールがわさき（コンタクトセンター）	044-200-3939	通報（相談）先案内のみ。			
相模原市役所	042-754-1111（代）	事案に応じて担当組織に取り次がれることとなります。			

出典：神奈川県ホームページ
くらし安全部消費生活課
「神奈川県の公益通報窓口(市町村の窓口)」

地方公共団体における周知の事例

◆通報対応手順について明らかにしている例

・大阪市 【対応に関するQA】 <https://www.city.osaka.lg.jp/somu/page/0000011524.html>

公益通報 Q&A

「違法・不適正」とはどのような事例を指すのですか？

「職員等の公正な職務の執行の確保に関する条例の運用状況」に具体例を記載していますので、下記のリンク先をご参照ください。

[条例の運用状況](#)

調査の際に、だれが通報したか伝わってしまうのですか？

通報内容について調査することとなった場合でも、本人の同意がない限り、通報者の氏名や通報者、調査協力者が類推できる情報を明らかにすることはありません。なお、案件の処理後も同様に、本人の同意がない限り、これらを明らかにすることはありません。

調査の際に、通報者を明らかにする場合はあるのですか？

通報内容によっては、通報者を明らかにしないと十分な調査ができないものがあります。そのため、調査の際に氏名を明らかにすることに同意される場合は、「氏名を明らかにした調査に同意する」旨をお伝えください。なお、氏名を明らかにして調査する場合であっても、通報者が誰であるかを調査関係者以外に知られることのないよう、通報者に関する情報の管理を徹底します。

出典：大阪市ホームページ
総務局監察部監察課
「大阪市の公益通報制度」

地方公共団体における周知の事例

◆ 通報窓口の運営状況の開示 横浜市【不正防止内部通報制度運営状況】

<https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/gyosei-kansa/compliance/naibutuhouneiyoukyou.html>

横浜市 City of Yokohama

暮らし・総合 戸籍・住民票・税など

観光・イベント 文化・芸術・スポーツなど

事業者向け情報 入札情報、産業振興など

市の情報・計画 市の施策・取組・統計など

横浜市について | 政策・取組 | 行政運営・監査 | 職員採用・人事 | 財政・会計 | 広報・広聴・報道 | 選挙

現在位置 横浜市トップページ > 市の情報・計画 > 行政運営・監査 > コンプライアンス推進 > 不正防止内部通報制度運営状況

不正防止内部通報制度運営状況

最終更新日 2023年5月31日

不正防止内部通報制度運営状況

公表日	期間	通報件数	受理件数	不受理件数
令和5年5月31日	令和5年1月1日～3月31日	4件	2件	1件
令和5年3月1日	令和4年10月1日～12月31日	7件	3件	4件
令和4年11月18日	令和4年7月1日～9月30日	5件	3件	2件
令和4年8月31日	令和4年4月1日～6月30日	7件	4件	3件
令和4年5月31日	令和4年1月1日～3月31日	3件	3件	0件
令和4年3月7日	令和3年10月1日～12月31日	7件	5件	3件

不正防止内部通報制度

1 制度の概要

公平・公正な職務執行と市政運営の透明性を図るために、職員等が知り得た行政運営上の違法行為です。その際、通報した者が不利益な取扱いを受けないように保護する視点を確保するために、内部通報及び特定要望記録・公表制度委員会が設置されています。

通報することができる人

1. 市職員
2. 非常勤嘱託員・アルバイト
3. 派遣契約により派遣される労働者
4. 委託等の取引契約により労務を提供している労働者
5. 指定管理者が管理運営を行う公の施設で市の施設の管理業務に従事する者

※1～5までに該当していた職員（退職した職員）が退職後に通報することも可能です。

通報の対象となる行為

職員等が職務上又は本市の事務事業の遂行上知ることができたもので、次に掲げる行為

1. 法令に違反する行為又はそのおそれのある行為
2. 市民の生命、身体、財産その他の利益に重大な損害を与える行為又はそのおそれのある行為
3. その他本市の事務事業に係る不当な行為で、本市の市民の利益を失わせ、若しくは本市に与えるもの

2 制度の運営状況

不正防止内部通報制度運営状況

出典：横浜市ホームページ
コンプライアンス推進課「不正防止内部通報制度」

公益通報者保護制度相談ダイヤル（一元的相談窓口）

03-3507-9262

- 受付時間
平日9:30～12:30、13:30～17:30（土日祝日及び年末年始除く）
 - 「法令やガイドラインの解釈で不明な点がある」
 - 「住民が誤って当自治体に通報してきた案件について、適切な教示先を知りたい」などの相談にお答えしています。
- ※個別案件に関する相談は受け付けていません。

消費者庁新未来創造戦略本部

Mail g.koueki_setsumeikai@caa.go.jp

TEL **088-600-0000**

- 消費者庁新未来創造戦略本部では、
公益通報窓口の設置、体制整備の支援に取り組んでいます。
地方公共団体における体制整備、担当者の研修等についてご相談ください。

《参考》公益通報者保護制度ウェブサイト

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_partnerships/whistleblower_protection_system/

● 公益通報者保護制度の逐条解説

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_partnerships/whistleblower_protection_system/overview/annotations/index.html

● 制度の説明動画

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_partnerships/whistleblower_protection_system/overview/movie/

● Q&A集

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_partnerships/whistleblower_protection_system/faq/

● 地方公共団体向けガイドライン

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_partnerships/whistleblower_protection_system/overview/#04-02

ご清聴ありがとうございました



消費者ホットライン 188
イメージキャラクター
イヤヤン