

内部通報制度について知りたいこと

2022年3月18日

In brief

- ・ 消費者庁によるアンケートによれば、不正発覚の端緒として最も多いのは従業員等からの内部通報で、通報内容として最も多いのは職場環境を害する行為(パワハラ、セクハラなど)です。
- ・ 改正公益通報者保護法では、事業者に対し、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等を義務付けています。労働者の数が300人以下の中小事業者については、努力義務とされています。
- ・ 事業者においては、従業員が安心して通報でき、また担当者が効率的に通報に対応できるよう、一定の機能を兼ね備えた実効性のある内部通報体制の整備が求められます。

In detail

1. 内部通報制度とは？

社内不正は、往々にして内部の従業員からの通報をきっかけに明らかになります。2016年に消費者庁が実施したアンケート調査によると、社内の不正発見の端緒として最も多いのは、従業員等からの内部通報(通報窓口や管理職等への通報)で、58.8%となっています。

一般的に内部通報制度とは、不正を知る従業員等からの通報を受け付け、通報者の保護を図りつつ、適切な調査、是正、再発防止策を講じる事業者内の仕組みを意味します。

(1) 内部通報制度の意義

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よると、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、地域社会等をはじめとするステークホルダーからの信頼獲得に資するなど、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あるとしています。

また、内部通報制度を積極的に活用したリスク管理などを通じて、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重要な意義を有するとしています。

(2) 主な通報の内容

前述のアンケート調査によると、通報窓口に寄せられる通報の内容は、「職場環境を害する行為(パワハラ、セクハラなど)」が55%と最も多く、次いで「不正とまではいえない悩みなどの相談(人間関係な

ど)」が 28.3%、「会社のルールに違反する行為(就業規則違反など)」が 27.5%の順となっています。内部通報制度を運用する上での課題や実務上の負担としては、「通報というより不満や悩みの窓口となっている」が、35.7%と最も多い回答となっています。従業員が内部通報制度の存在を知れば知るほど、不満や悩みの通報が増えることが想定されます。とは言え、実効性のある内部通報制度を運用する上でまず重要なのは、通報しやすい環境を整備し、社内でその認知度を高めることです。その上で、どういった内容が内部通報の対象となるのか、社内の研修や広報を通じて理解してもらうことが重要です。

2. 公益通報者保護法の改正

現行の公益通報者保護法は 2006 年に施行されましたが、その後も企業不祥事は後を絶たず、経営陣が報道陣の前で陳謝する姿はもはや頻繁に目に見える光景となっています。もしこれらの企業の内部通報制度が有効に機能しており、もっと早い段階で問題に適切に対応していたら、このような事態は避けられていたかもしれません。問題を早期に是正し、被害の防止を図ることの必要性から、2020 年 6 月 12 日に改正公益通報者保護法が公布され、2022 年 6 月 1 日から施行されます。主な改正点は次のとおりです。

(1) 通報者が通報を行いやすくするとともに、事業者が不正を是正しやすく

改正法では、事業者に対し、内部公益通報を受け付け、寄せられる通報を調査し、是正に必要な措置をとる業務に従事する者(公益通報対応業務従事者)を定め、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等を義務付けています。ただし、労働者の数が 300 人以下の中小事業者については、努力義務とされています。

かかる義務履行の実効性確保のため、事業者に対して助言、指導、勧告を行い、事業者がその勧告に従わない場合は、会社名を公表することができるという行政措置を導入しています。

なお、公益通報対応業務従事者、または過去にそうであった者には、通報者を特定させる情報を漏らしてはならないとの守秘義務を課しています。また、同義務に違反した場合の刑事罰を導入しています。

(2) 行政機関等への通報を行いやすく

改正法では、行政機関等への通報を行う際の保護要件を緩和しています。現行法では、通報対象事実が生じ、またはまさに生じようと信するに足りる相当の理由がある場合、公益通報を行ったことを理由とする解雇は無効とし、またその他の不利益な取り扱いをすることも禁止され、通報者は法に基づく保護を受けます。しかし、通報者からすれば、通報内容が真実であると「信するに足りる相当の理由」があることを判断・証明するのは容易ではありません。改正法ではこの要件が緩和され、通報対象事実が生じ、またはまさに生じようとしていると思料することに加え、行政機関等に通報者の氏名、住所、通報対象事実の内容などを書面で提出すれば、保護要件を満たすことになります。さらに、行政機関等に対し、公益通報に適切に対応するために必要な体制の整備等を義務付けています。

同様に、改正法では、報道機関等、その他の事業者外部への通報を行う際の保護要件も緩和しています。

(3) 通報者がより保護されやすく

現行法では、保護される人(通報の主体)は、労働者であるとされています。改正法では、これに役員および労働者であった者(退職後 1 年以内)も含むとしています。

改正法ではさらに、保護される内容（通報の内容）の範囲も広げています。現行法では、「通報対象事実」とは刑事罰の対象となる法令違反行為としています。改正法では、刑事罰に加え、行政罰の対象となる法令違反行為も含むとしています。

なお、現行法では、事業者による損害賠償請求を制限する規定はありません。改正法では、公益通報によって損害を受けたことを理由として、事業者が公益通報者に対して賠償を請求することはできないとする規定が設けられています。

3. 実効性のある内部通報制度

内部通報の受付方法としては、電話、メール、ウェブサイトなど、さまざまな手段が考えられます。事業者が内部通報制度を新たに導入、または既存の制度を改善するにあたっては、従業員が安心して通報でき、また通報を受け付ける担当者が効率的に対応できるよう、一定の機能や特長を備えた体制を整備する必要があります。

(1) 扱いやすいこと

内部通報の方法は、分かりやすい、使いやすい、コミュニケーションがとりやすい、情報を収集しやすいものであるべきです。通報者が自身の氏名等を明かしたくない場合には、匿名も選択できるようにする必要があります。匿名の通報でも、通報者と受付担当者が連絡し合える手段を備えておくことが重要です。

(2) タイムリーであること

通報者は不正を発見した場合、「何とかしなければ」という切迫した気持ちに駆られることが多く、そのため、いつでもどこでも通報できるような窓口体制であることが望ましいです。ウェブサイト上であれば、携帯やパソコンを通じて 24 時間 365 日通報を受け付けることも可能です。

(3) セキュリティが強固であること

通報者の情報が職場内に漏れないようにするために、秘密保持が徹底された環境で通報を受け付ける必要があります。通報を受け付ける際には、勤務時間外に個室や事業所外で面談するなどの措置を講じ、通報者の秘密を守ることが重要です。通報内容が電子データで管理されている場合には、アクセスの制御、システムの脆弱性のチェック、ログイン履歴の記録などを行い、強固なセキュリティ対策を実施する必要があります。

(4) グローバル対応ができること

海外子会社の内部通報体制を整備する場合は、現地のローカル言語でも通報・対応できることが望ましいです。また、個人情報の収集やデータの越境移転は、多くの場合、現地の個人情報保護法や労働法による制限の対象となるため、各国の法令要件をチェックし、順守する必要があります。

PwC の内部通報プラットフォームは、内部通報を迅速に受け付け、コミュニケーションがとれるクラウド上のサービスです。多言語に対応しており、グローバルレベルでの導入が可能です。また、PwC のグローバルネットワークを通じて、GDPR(EU 一般データ保護規則)や中国個人情報保護法などの各国要件への対応支援も行っています。内部通報プラットフォームの詳細は、[こちら](#)をクリックしてください。

The takeaway

どんなにコンプライアンス体制を整備しても、不正の発生を完全に防げる保証はありません。激しい競争社会で生き残り、利益を生み出そうとするのが企業であり、忠実な従業員ほど、予想外のことが起きた場合にそれを隠し通そうとします。ニュースで明るみに出る不正は氷山の一角であり、報道されなくても事後処理に追われている企業は数多く存在します。不正を予防するコンプライアンス経営はもちろん重要ですが、それだけでは十分と言えません。起こり得る不正に備え、実効性のある内部通報制度を整備・運用することは、経営陣の責務と言えます。

Contact us

本件が貴社のビジネスに与える影響についてより詳しいディスカッションをご希望の場合は、下記までお問い合わせください。

PwC アドバイザリー合同会社

〒100-0004 東京都千代田区大手町 1-1-1 大手町パークビルディング

www.pwc.com/jp

丸山 琢永
パートナー

満行 肇
マネージャー

志村 亜希
マネージャー

Arthur El-Medioni
マネージャー

PwC Japan グループは、日本における PwC グローバルネットワークのメンバーファームおよびそれらの関連会社(PwC あらた有限責任監査法人、PwC 京都監査法人、PwC コンサルティング合同会社、PwC アドバイザリー合同会社、PwC 税理士法人、PwC 弁護士法人を含む)の総称です。各法人は独立した別法人として事業を行っています。

複雑化・多様化する企業の経営課題に対し、PwC Japan グループでは、監査およびアシュアランス、コンサルティング、デールアドバイザリー、税務、そして法務における卓越した専門性を結集し、それらを有機的に協働させる体制を整えています。また、公認会計士、税理士、弁護士、その他専門スタッフ約 9,400 人を擁するプロフェッショナル・サービス・ネットワークとして、クライアントニーズにより的確に対応したサービスの提供に努めています。

PwC は、社会における信頼を構築し、重要な課題を解決することを Purpose(存在意義)としています。私たちは、世界 156 カ国に及ぶグローバルネットワークに 295,000 人以上のスタッフを擁し、高品質な監査、税務、アドバイザリーサービスを提供しています。詳細は www.pwc.com をご覧ください。

©2022 PwC. All rights reserved.

PwC refers to the PwC network member firms and/or their specified subsidiaries in Japan, and may sometimes refer to the PwC network. Each of such firms and subsidiaries is a separate legal entity. Please see www.pwc.com/structure for further details.

This content is for general information purposes only, and should not be used as a substitute for consultation with professional advisors.

Control No: I202202-07