

H29徳島県版民間事業者における 内部通報制度の実態調査報告書

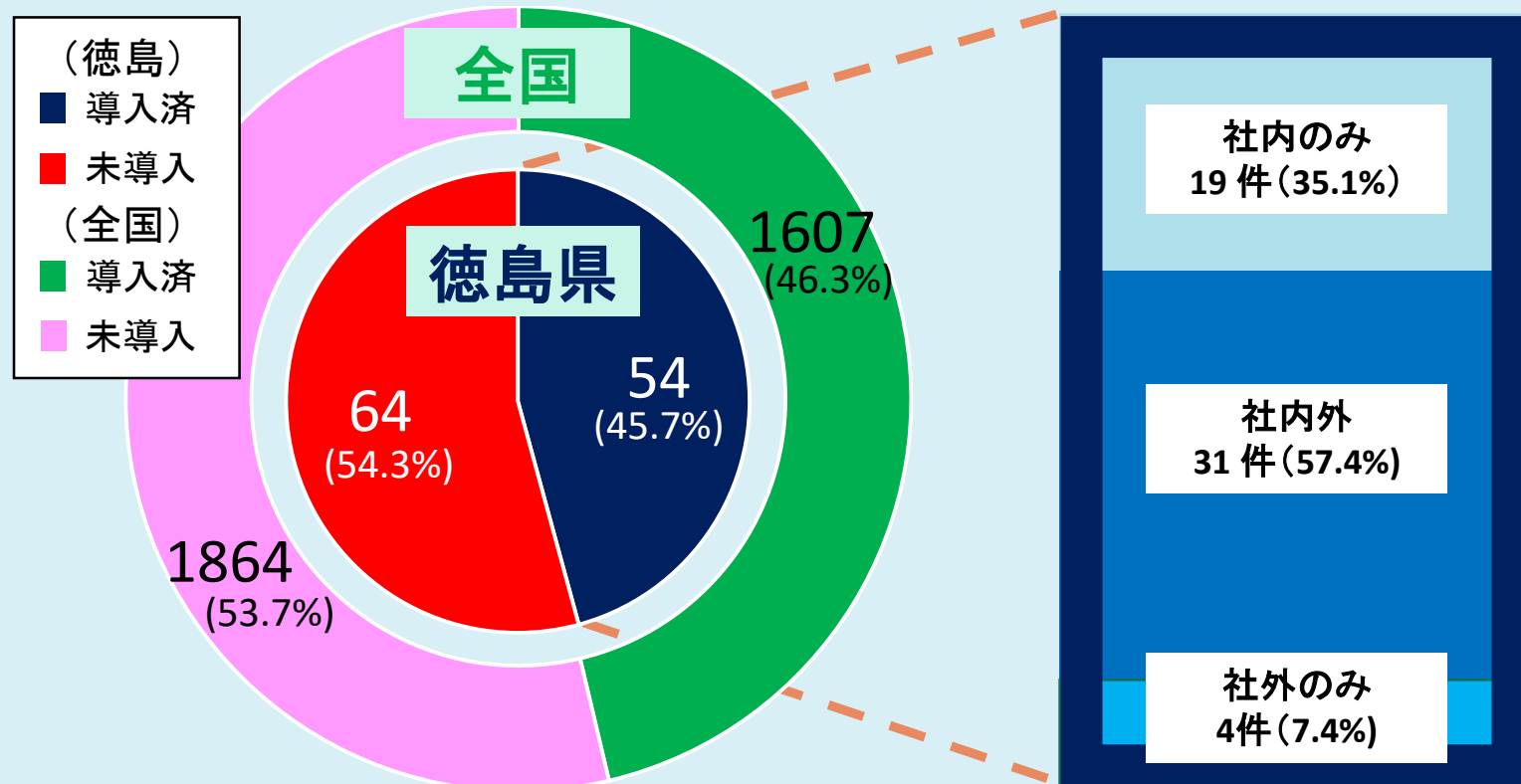
※平成28年度民間事業者における内部通報制度の実態調査とは、平成28年度に、消費者庁が公益通報者保護法等の更なる周知・啓発に向けた施策の立案等に資することを目的に実施した調査であり、民間事業者における同法等の認知状況、内部通報制度の導入状況等の実態を調査している。

調査団体	回答数	調査対象	有効回収数	従業員数									
				5000超	3001～5000	1001～3000	301～1000	101～300	51～100	21～50	6～20	5以下	無回答
H28 消費者庁 実態調査	構成人数	15,000	3,471	154	100	309	685	889	636	158	207	294	39
	構成率	100.0	23.1	4.4	2.9	8.9	19.7	25.6	18.3	4.6	6.0	8.5	1.1
H29 徳島県 実態調査	構成人数	167	118	7	1	6	13	33	21	22	8	4	3
	構成率	100.0	70.7	5.9	0.8	5.1	11.0	28.0	17.8	18.7	6.8	3.4	2.5

※徳島県の実態調査は、徳島県経営者協会に委託した平成29年度コンプライアンス経営強化推進事業の中で会員事業者向けに実施されたアンケートであり、消費者庁実施の実態調査と調査対象数や有効回収数に大きな差はあるが、従業員別における回答数の構成については、上記のとおり、近似した結果(差が4%以内が青色、10%以上が赤色)であることに着目し、比較して分析・検討を行った。

1 県内事業者の内部通報制度の導入率について

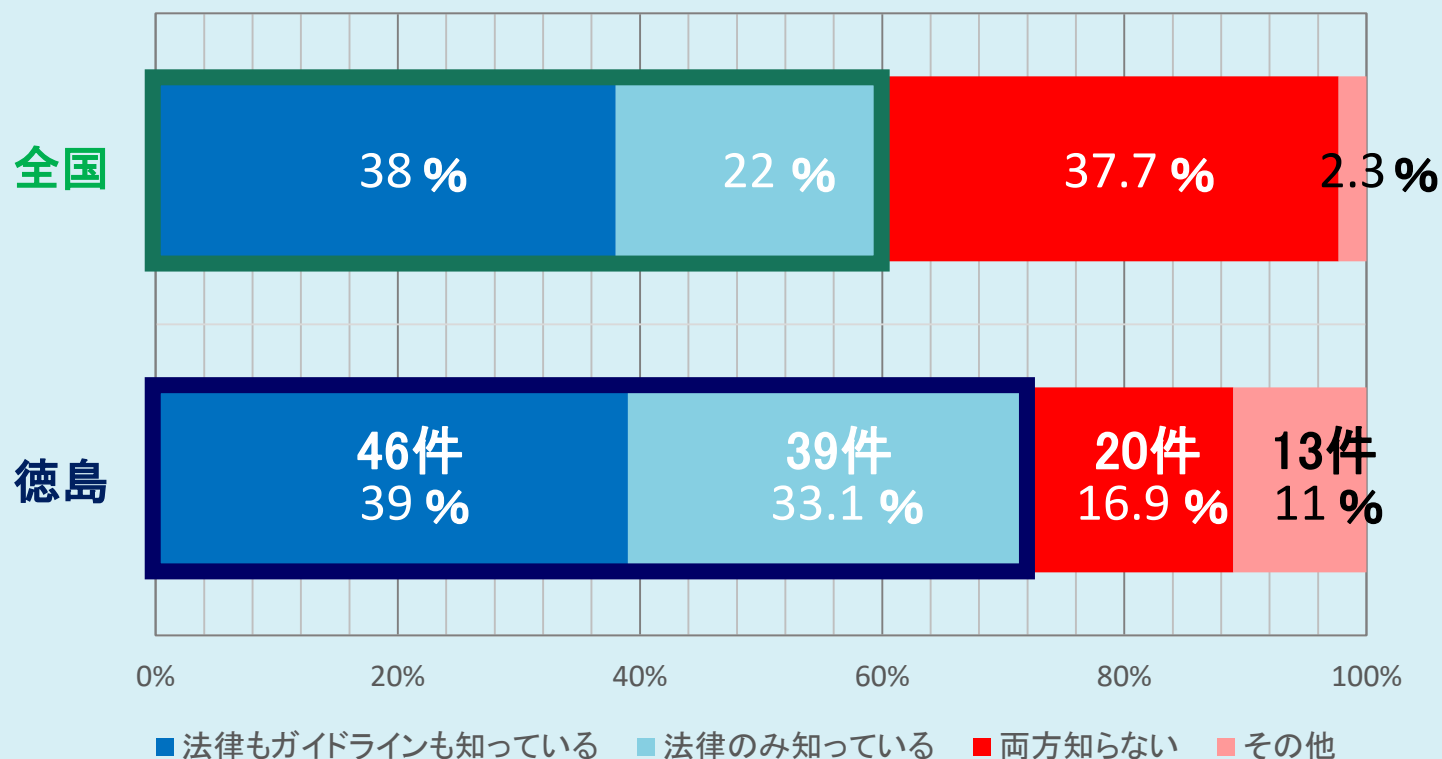
Q. 内部通報制度は導入しているか？
通報窓口はどこに設置しているか？



県内事業者の導入率は全国平均に近似している。

2 公益通報者保護法の認知度

Q. 「公益通報者保護法」及び「公益通報者保護法に関する民間事業者向けガイドライン」を知っているか？



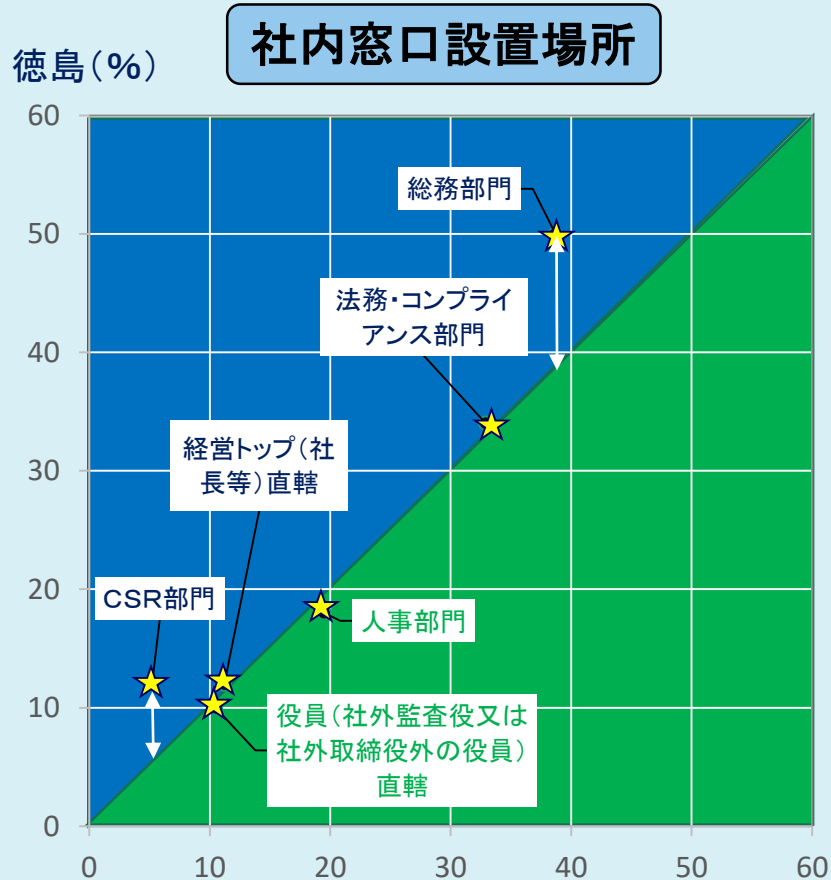
※全国の有効回答数は3,471件であるが、内訳は不明。

公益通報者保護法に関する民間事業者向けガイドラインとは、平成28年12月9日に消費者庁が、コンプライアンス経営の推進を図ることを目的として、事業者が自主的に取り組むことが推奨される事項を具体化・明確化し、従業員等からの法令違反等に関する通報を事業者内において適切に取り扱うための指針を示したものである。

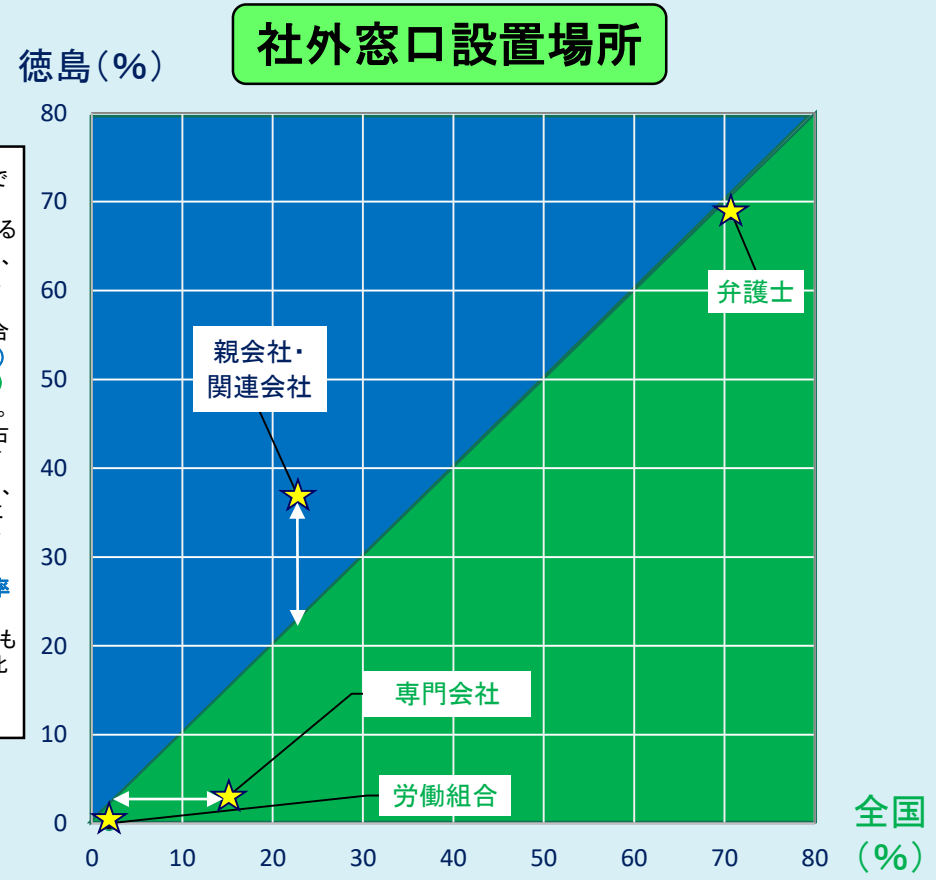
法律の認知度は全国より高い。
法律を認識してはいるが、導入できていない事業者が多い。

3 社内通報窓口の設置部門

Q. 社内・社外の通報窓口はどこに設置しているか？



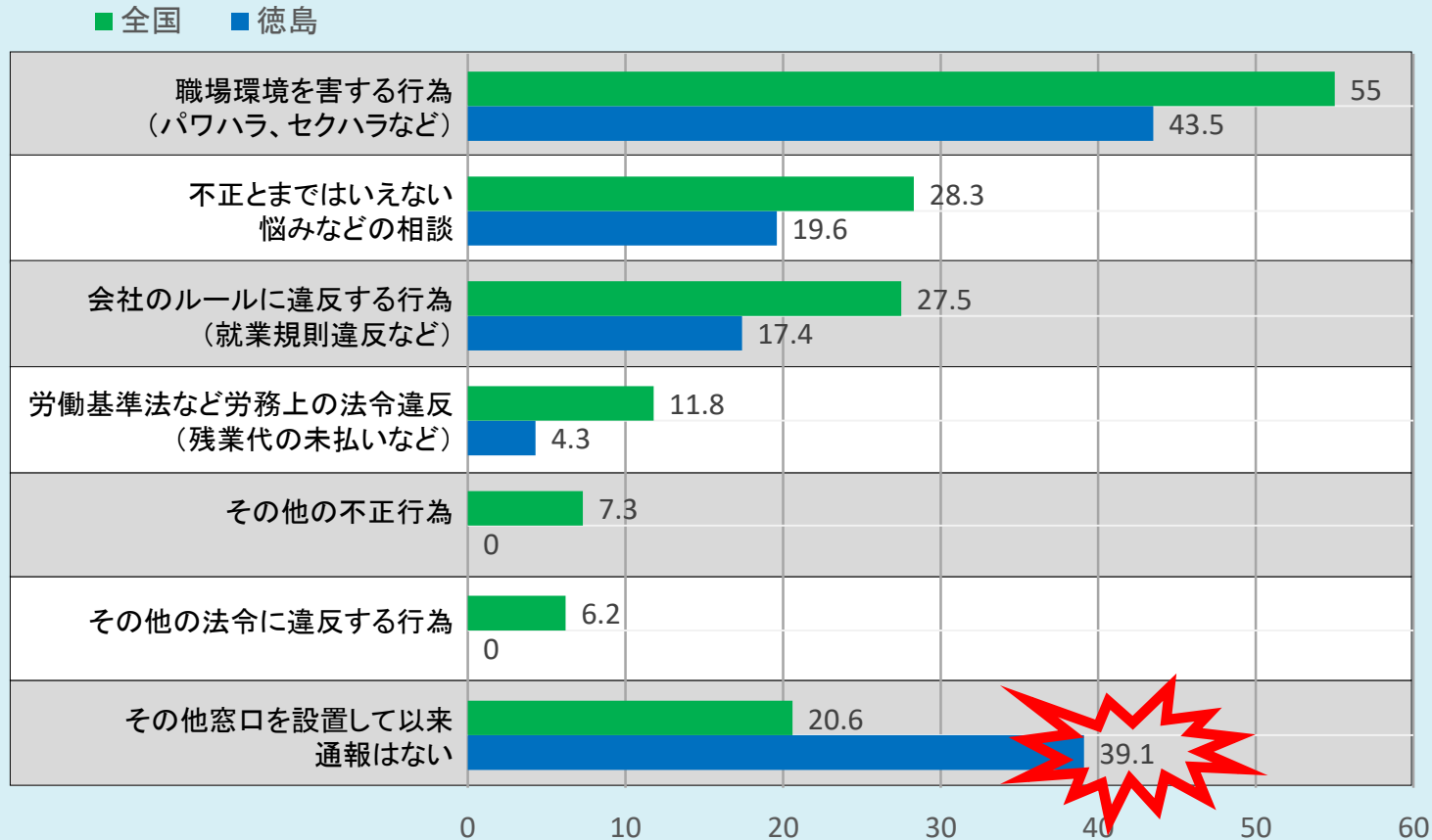
左の分布図では、通報窓口を設置している事業者のうち、各部門ごとに設置している事業者の割合を徳島(縦軸)と全国(横軸)で表している。
★の位置が右上にあるほど設置率が高く、青のゾーンにあるものは全国に比べて、徳島の設置率が高く、緑のゾーンにあるものは徳島に比べて、全国の設置率が高い。



社内は半数の事業者が総務部門に設置し、CSR部門への設置率が全国に比べて少し高い。
社外は徳島全国ともに弁護士が圧倒的に高く、県内においては、専門会社の利用が少なく、親会社・関連会社の窓口利用率が全国に比べて高い。

4 通報窓口寄せられた通報の内容等

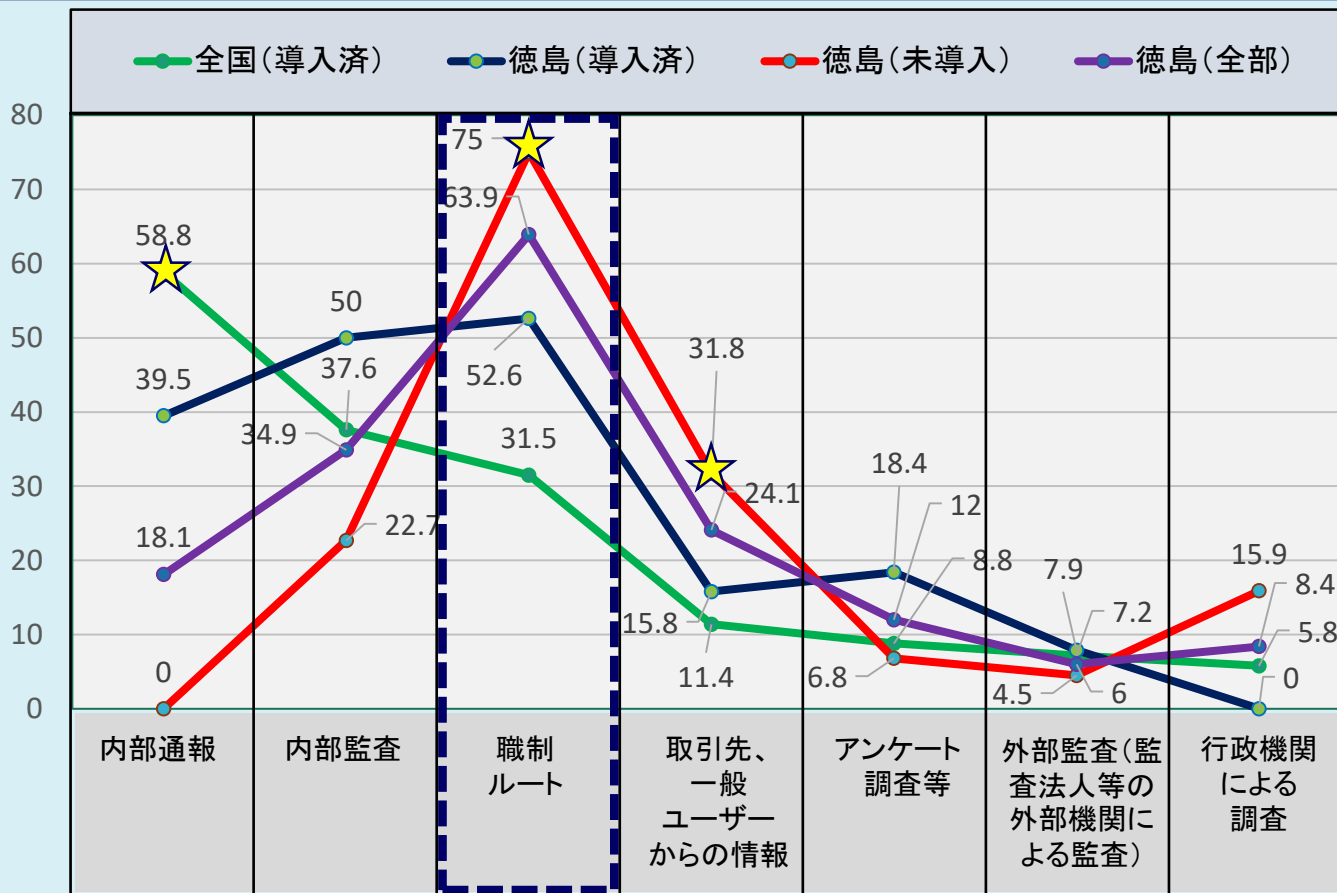
Q. 通報窓口には、どのような通報が寄せられているか？



徳島県内では、「窓口を設置して以来、通報がない」の割合が高いため、全国と比べて、それぞれの相談件数の割合が低くなっている。

5 不正発見の端緒

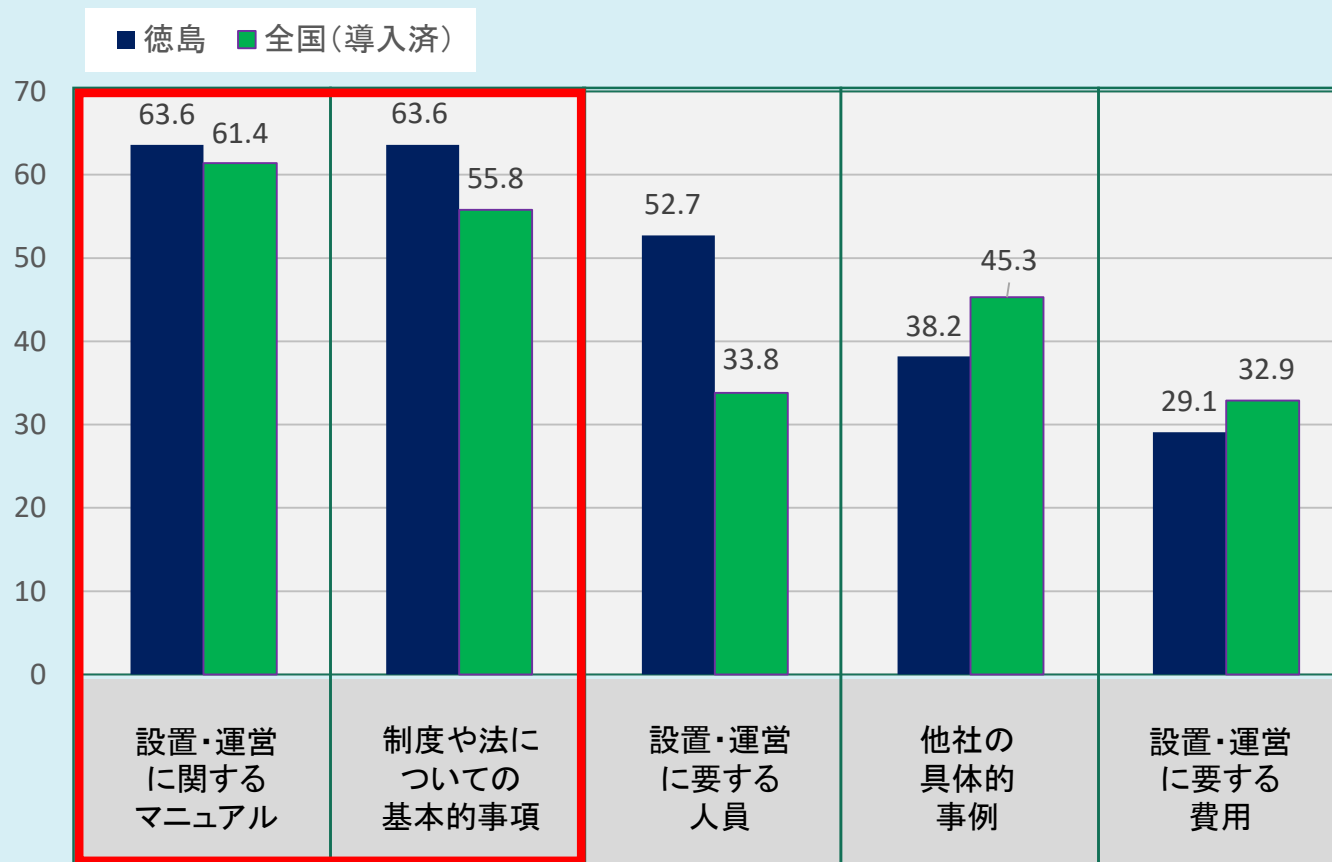
Q. 不正はどのようなルートで発見されることが多いか？



全国と比べて、「通報制度」による割合が低く、それに対して、「職制ルート」の割合が高く、通報制度を導入していない事業者の4分の3が職制ルートによる。また、取引先や一般ユーザーからの情報も多い。

6 内部通報制度の導入検討に必要な情報

Q. 内部通報制度の導入に何が必要か？



全国・徳島県内ともに、法制度の基本的事項に関する情報やマニュアルの整備が人員や費用に比べて、未導入事業者の大きな懸念事項になっている。

7 民間事業者向け内部通報窓口設置パッケージの作成

6で導き出される結論のとおり、法制度の基本的事項に関する情報やマニュアルの整備にとって、参考資料の提供が必要である。

内部通報制度導入に必要な資料を一式にまとめた内部通報窓口設置パッケージを作成

窓口設置に必要な書類について整理できたぞ！



県内の事業者の窓口設置を後押しするぞ！

パッケージの利用例

窓口設置における課題



どんな窓口にしたらいいかなあ？



通報が来ちゃったよ！ どうしよう？



どれだけ資料を準備すれば良いんだろう？

民間事業者向け内部通報窓口設置パッケージの参考資料例

パッケージで検討し、適した窓口を設置

(窓口設置イメージ図)

通報窓口イメージ図 (社内)

通報窓口イメージ図 (社外)

(社内・社外窓口比較表)

項目	社内	社外
設置場所	社内	社外
設置コスト	低	高
匿名性	低	高
利用者の心理的負担	高	低
情報の漏洩リスク	高	低
利用者のアクセスしやすさ	低	高
情報の信頼性	高	低
情報の正確性	高	低
情報の迅速性	高	低
情報の完全性	高	低
情報の安全性	高	低
情報の信頼性	高	低
情報の正確性	高	低
情報の迅速性	高	低
情報の完全性	高	低
情報の安全性	高	低

社内・社外窓口比較表

マニュアルを作成し 予め対応を準備

(通報対応マニュアル)

(電話対応マニュアル)

多数の資料を準備！ 必要な資料を活用！

(参考資料一覧)

(通報窓口処理フロー)

パッケージを利用して 資料を準備



パッケージで比較検討した窓口を設置したぞ！



マニュアルを見て、落ち着いてやろう！

マニュアルのとおり、しっかり話を聞こう！



これだけ準備したから、大丈夫だ。

徳島県は事業者の公益通報者保護制度を支援していきます！