

## 第2章

# 公益通報対応業務従事者の地道な努力が必須 内部通報対応業務の 要注意点の「洗い出し」

### 【この章のエッセンス】

●従事者は、内部通報対応業務における①通報受付、②調査、③是正措置、④事後対応の各プロセスにおける要注意点を踏まえて適切な対策を講じながら、注意深く業務を遂行する必要がある。

●従事者は、通報者の心情に配慮しつつ、公益通報者保護法等が定める手続を正しく履践するとともに、内部告発の誘発等を回避すべく迅速かつ適切な判断をすることが望まれる。

●従事者の地道な努力の積み重ねが内部通報制度の認知度を高め、信頼性を維持・向上させる。

### はじめに

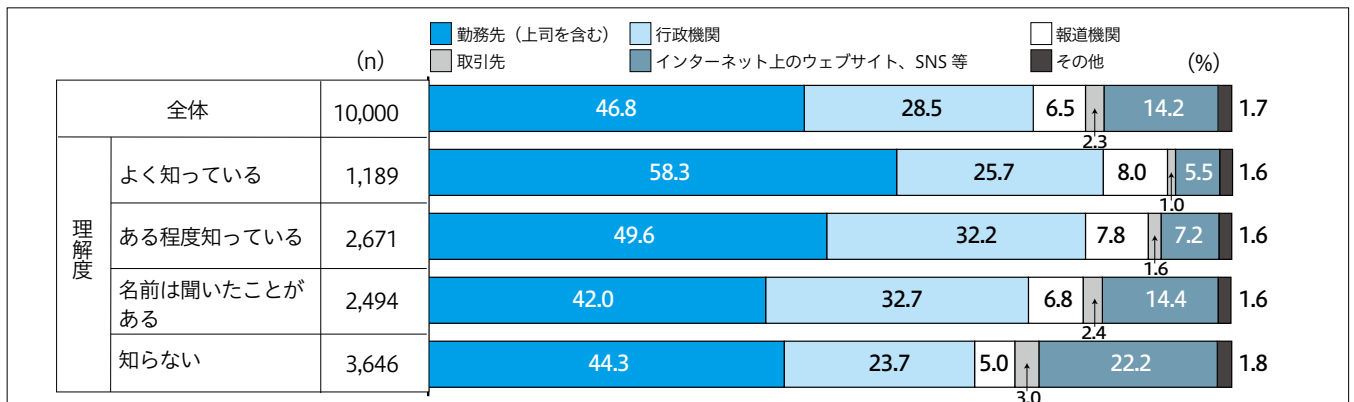
2022年6月1日の改正公益通報者保護法（以下、参照条文を明記する場合には「法」という）の施行後2年が経過し、多くの企業で内部通報対応の運用実績が蓄積されてきたように体感している。特に、内部通報の実務に携わっている公益通報対応業務従事者（以下、「従事者」という）の方々は、改正法に加えて、「公益通報者保護法第11条第1項及び第2項の規定に基づき事業者がとるべき措置に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な指針」（令和3年内閣府告示118号、以下、「法定指針」という）や「公益通報者保護法に基づく指針（令和3年内閣府告示第118号）の解説」（以下、「指針の解説」という）を踏まえ、日々の業務遂行

に励んでいることと思われる。

そのようななかで、2024年2月に消費者庁が公表した「内部通報制度に関する意識調査—就労者1万人アンケート調査の結果—（全体版）」（以下、「本アンケート結果」という）では、さまざまな課題が浮き彫りになった。

たとえば、勤務先の重大な法令違反を一番相談・通報しやすい先について、自社の内部通報制度を「ある程度知っている」、「名前を聞いたことがある」、「知らない」と回答した人で「勤務先（上司を含む）」と回答した人はすべて50%を下回り、さらに「知らない」と回答した人のうち22.2%は「インターネット上のウェブサイト、SNS等」と回答しており、内部通報制度の周知不足が内部告発やSNS等での暴露・炎上等のリスクを高めることが示唆されている（図表4）。

（図表4） 内部通報制度の理解度別 一番相談・通報しやすい先



（出所） 本アンケート結果52頁をもとに筆者作成