

とへの不満や内部通報制度への不信感といったネガティブな感情が生じる可能性が考えられるため、フィードバックの内容を慎重に吟味すべきである。

いずれにせよ、フィードバックに際しては、適正な業務の遂行および利害関係人の秘密、信用、名誉、プライバシー等の保護とのバランスに細心の注意を払う必要がある(法定指針4・3(2))。

(2) 運用実績の概要の開示

運用実績に関し、法定指針第4・3(3)ハでは、適正な業務の遂行および利害関係人の秘密、信用、名誉、プライバシー等の保護に支障がない範囲において労働者等および役員に開示することが求められていることとどまり、公表までは求められていない。しかし、通報受付件数を公表している企業も一定程度存在しており、その主たる理由はESG評価機関や機関投資家が事業者の内部通報への対応をガバナンスの一要素として評価していることであるとの分析がなされている⁽³⁾。ESG対応を重視する企業は、今後通報受付件数を公表することも検討に値するであろう。

運用実績の開示内容としては、①過去一定期間における通報件数、②是正の有無、③対応の概要、④内部公益通報を行いやすくなるための活動状況等があり得るが、いずれにおいても通報者を特定させる事態が生じないよう十分注意が必要である(指針の解説22頁)。

⁽³⁾ 消費者庁2024年4月付け「民間事業者の内部通報対応—実態調査結果概要—」15頁

第3章
マネジメント層こそ重要性を認識すべき
消費者庁提言を踏まえた
内部通報制度の「振り返り」

まとめ

指針の解説等に詳細な解説がなされているとはいえ、内部通報対応は一筋縄ではいかず、各プロセスにおいて、従事者の頭を悩ませる難しい局面が発生することがあり得る。そのような難局を乗り切るには、指針

の解説等の資料を精査したり、専門家に相談したりしたうえで、妥当な解決策を見出す努力が不可欠であり、従事者の方々のそのような地道な努力の積み重ねが内部通報制度の信頼性を維持・向上させるのである。本章が悩める従事者の方々にとっての一助となれば幸いである。

【この章のエッセンス】

●経営トップは、内部通報制度が不祥事予防・発見の観点に加えてガバナンスの観点からも重要であること
を理解し、内部通報制度の改善に取り組むべきである。

●経営トップは、消費者庁の提言(①規範意識の鈍麻(独自の規範意識の形成)、②内部通報窓口の問題、③内部通報制度に対する認識の欠

如、④内部通報を妨げる心理的要因、⑤内部通報後の不適切な対応)を踏まえ、内部通報制度の「振り返り」を行うことが期待される。

経営トップにとっての
内部通報制度の重要性

内部通報制度は、不正の牽制・早期発見を通じて組織の自浄作用を

発揮するためのしくみであり、不祥事予防・発見の観点からの重要性はいまでもない。また、時に経営トップによる不正や組織ぐるみの不正の発覚にも寄与するため、経営トップへの牽制という観点からガバナンス上も重要な制度である。実際、コーポレートガバナンス・コードの原則2-5において、上場会社は内部通報に係る適切な体制整備を行うべき旨、および取締役