
民間事業者の内部通報対応

- 実態調査結果概要 -

令和6年4月 消費者庁

調査について

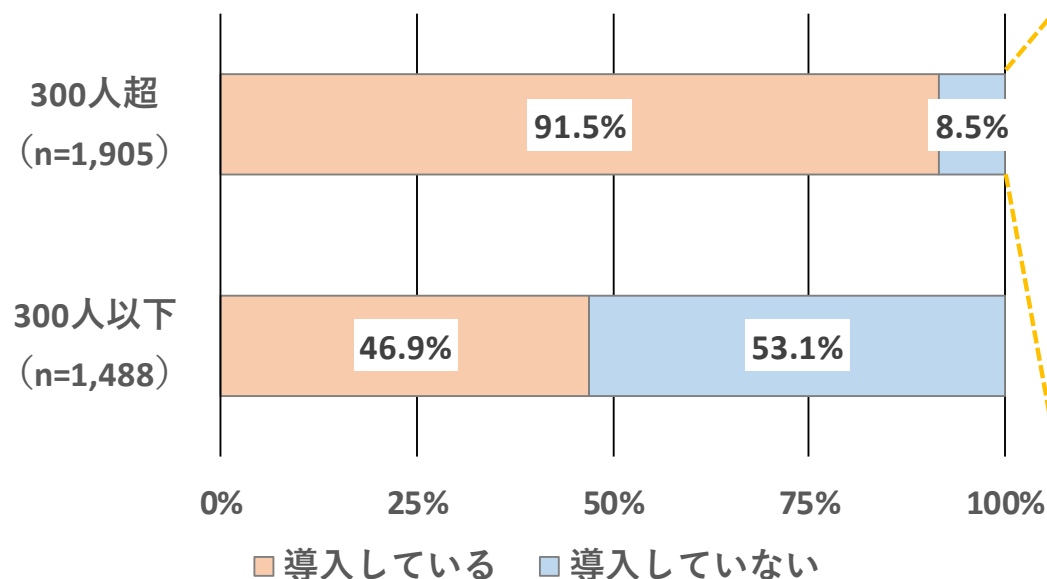
【調査の目的】	<ul style="list-style-type: none">令和2年6月の公益通報者保護法改正により、従業員数300人超の事業者に対し、従業員等からの内部通報に適切に対応するための体制（以下、「内部通報制度」という）の整備が義務付けられた。従業員数300人以下の事業者には努力義務が課せられている。改正法施行から1年半が経過したことから、全国の民間事業者の法や指針の認知度や体制整備・運用状況について、実態調査を実施した。
【調査の方法】	<ul style="list-style-type: none">昨年12月（調査1：設問数全34問、全国の上場・非上場の事業者に対し、内部通報制度の導入・運用の状況を確認）と本年3月（調査2：設問数全9問、従業員数300人超の全国の非上場事業者に対し、法や指針の認知度や対応方針を確認）の2回に分けて、事業者に調査票を郵送し、回答を得た。回答は任意で無記名。
【調査票送付先】	【調査1】全上場企業3,917社及び全国の非上場事業者6,083者の計10,000者 【調査2】全国の従業員数300人超の非上場事業者8,000者
【有効回答数】	【調査1】 <u>上場事業者 1,470</u> <有効回答率 37.5%> <u>非上場事業者 1,919</u> <有効回答率 31.5%> (うち、グループ会社が上場していると回答した者 337事業者) 【調査2】 <u>非上場事業者 2,373</u> <有効回答率 29.7%> (うち、グループ会社が上場していると回答した者 748事業者)

調査 1

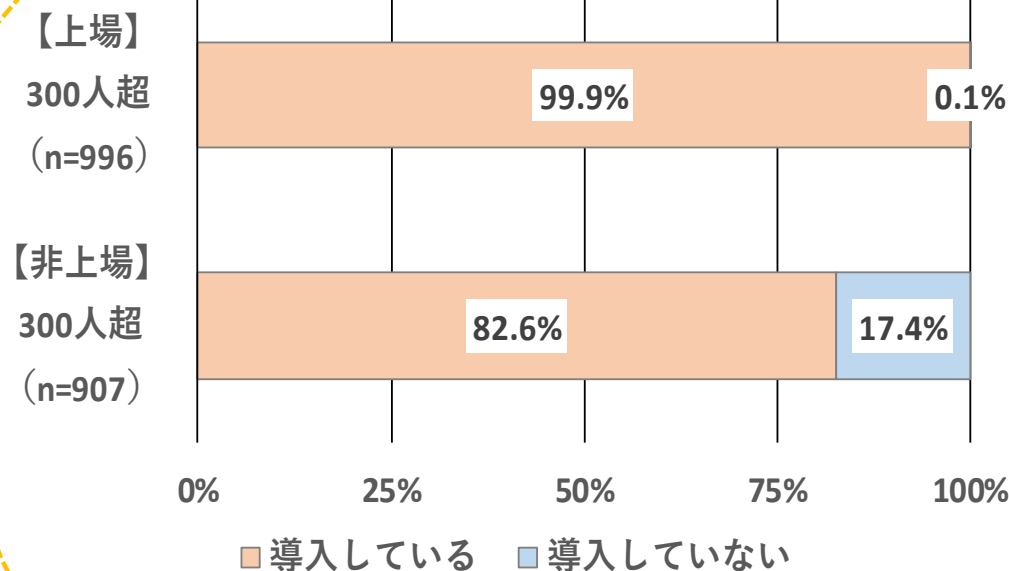
内部通報制度の導入状況(従業員数別、上場/非上場別)

- 従業員数300人超の事業者(1,905者)の92%が制度を「導入している」と回答しており、平成28年度調査時(82%)と比べて、10%ポイント増加した【図1、参考1】。また、300人以下の事業者(1,488者)についても、「導入している」と回答しており、前回調査時(26%)から21%ポイント増加した【図1、参考1】。
- 従業員数300人超の事業者は、上場企業(996者)のほぼ全てが「導入している」、非上場事業者(907者)の17%は、「導入していない」と回答【図2】。

【図1】 内部通報制度の導入状況 (300人超/以下)



【図2】 内部通報制度の導入状況 (300人超上場/非上場)

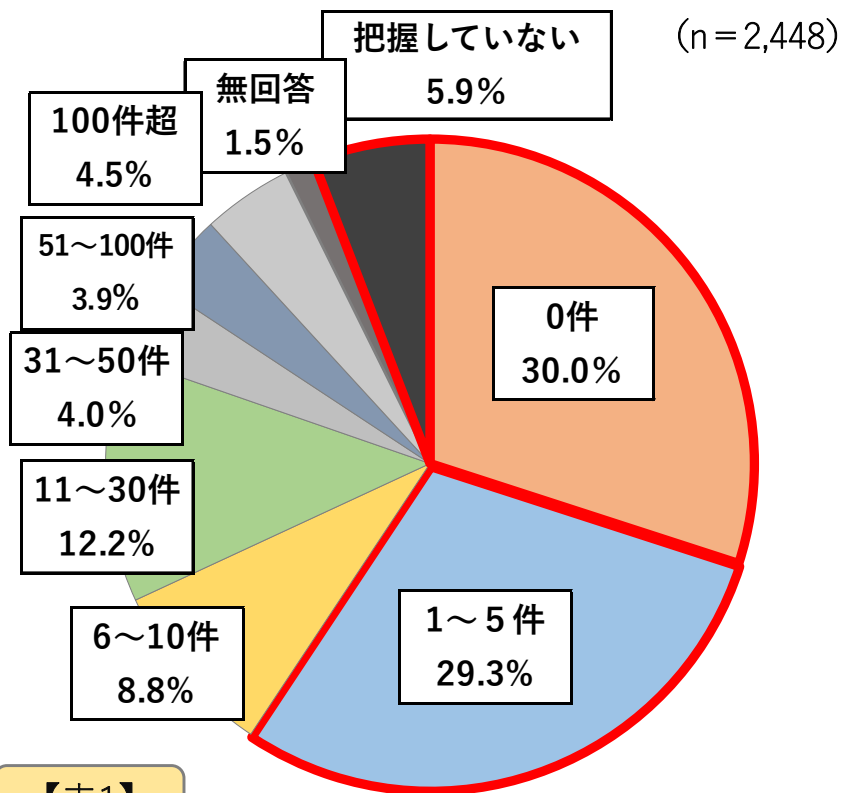


【参考1】 平成28年度調査時の導入状況

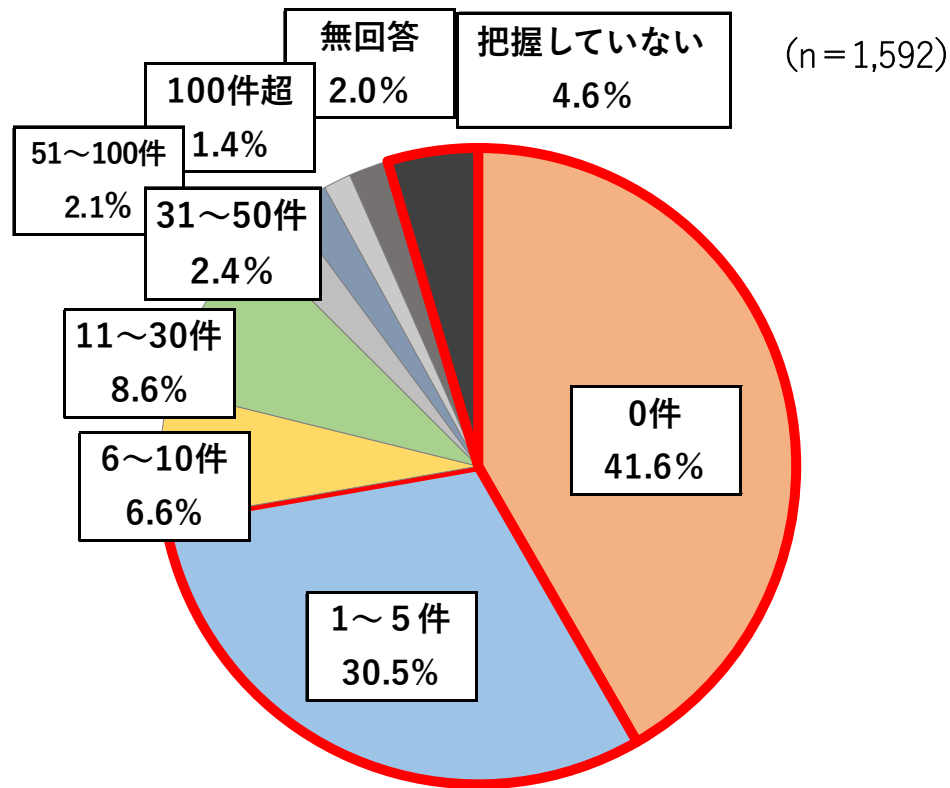
従業員数300人超の事業者 (n=1,248)	82.0%
従業員数300人以下の事業者 (n=2,184)	26.3%

- 内部通報制度を「導入している」と回答した事業者(2,448者)のうち、窓口の年間受付件数が「0件」、「1～5件」又は「把握していない」と回答した事業者は全体の65%【図3】。平成28年度調査では、この割合は全体(1,592者)の77%であり、12%ポイント改善【図4】したが、依然として窓口の活用は限定的。
- 従業員数3,000人超の事業者では、窓口の受付件数に幅はあるが、全体として増加傾向【表1】。

【図3】 内部通報窓口への年間受付件数



【図4】 平成28年度調査結果



【表1】

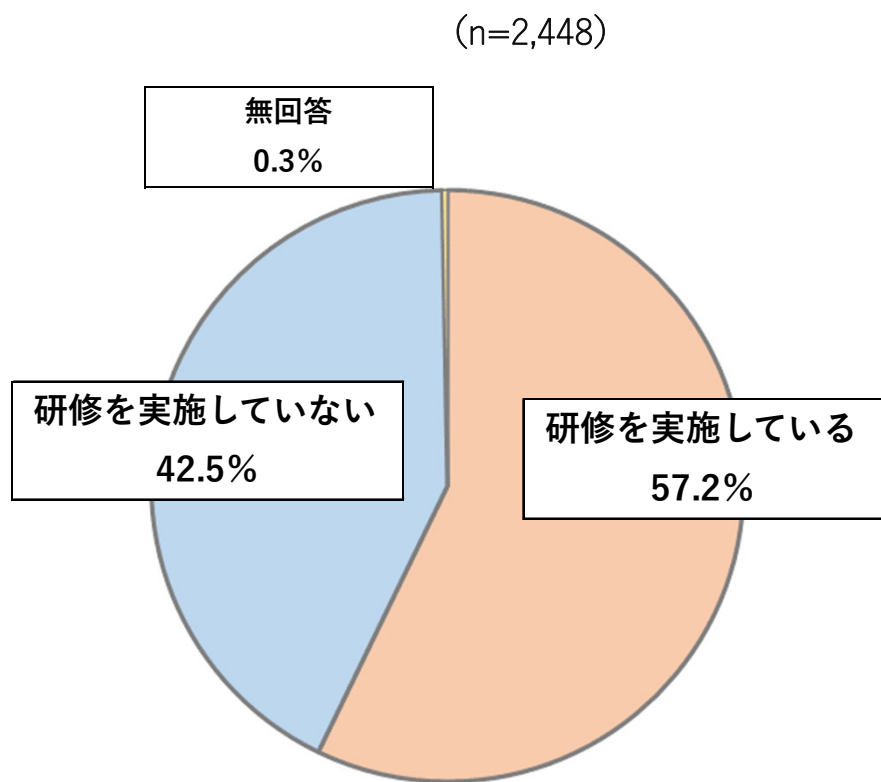
従業員数 3,000人超 の事業者	年度	事業者数	0件	1-5件	6-10件	11-30件	31-50件	51-100件	100件超	無回答	未把握
	令和5年	367	2.2%	8.2%	6.3%	23.4%	14.2%	18.0%	24.5%	1.4%	1.9%
	平成28年	252	4.4%	19.4%	13.9%	28.6%	8.7%	11.9%	8.3%	3.6%	1.2%

調査 1

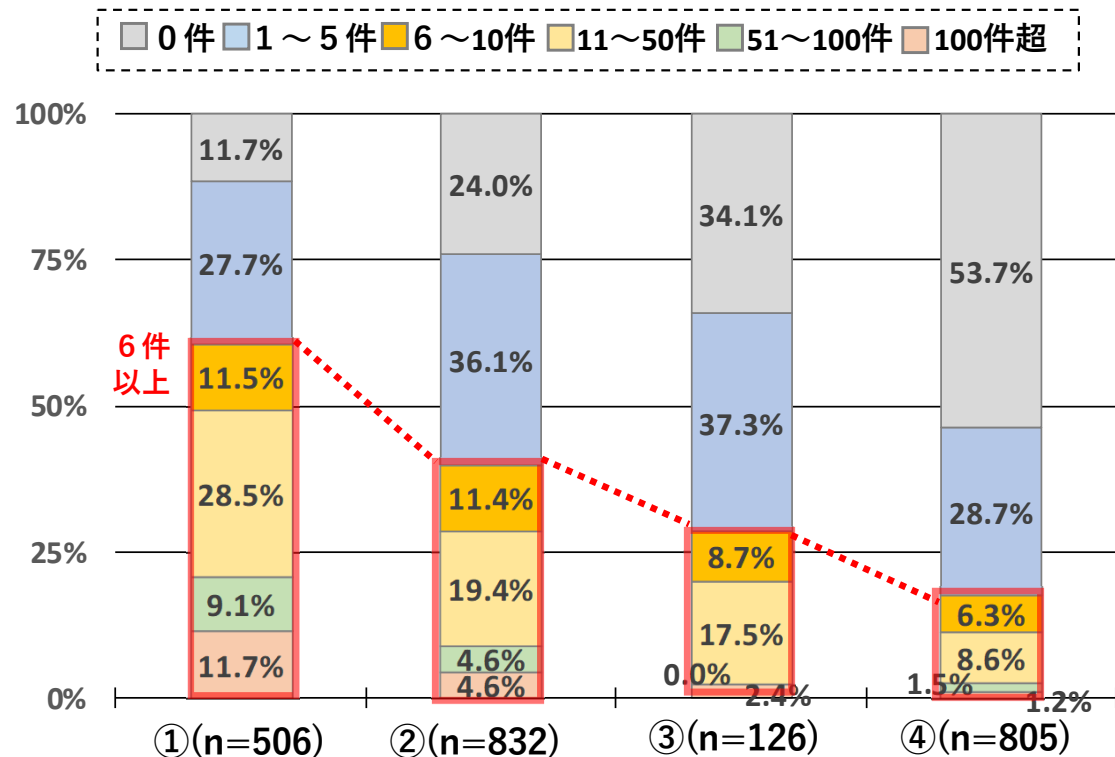
従業員への周知方法と窓口の受付件数との関係

- 内部通報制度を「導入している」と回答した事業者(2,448者)のうち、従業員への周知方法として、「研修を実施している」(入社時の研修等を含む)との回答割合は、全体の57%【図5】。
- 「トップメッセージの発出」と「研修」の両方を実施している事業者(506者)の割合は、全体の21%で、どちらか一方の取組みしかしていない、又はどちらも実施していない事業者と比べ、窓口の件数が多い傾向【図6】。

【図5】 研修の実施状況



【図6】 周知方法と窓口の受付件数



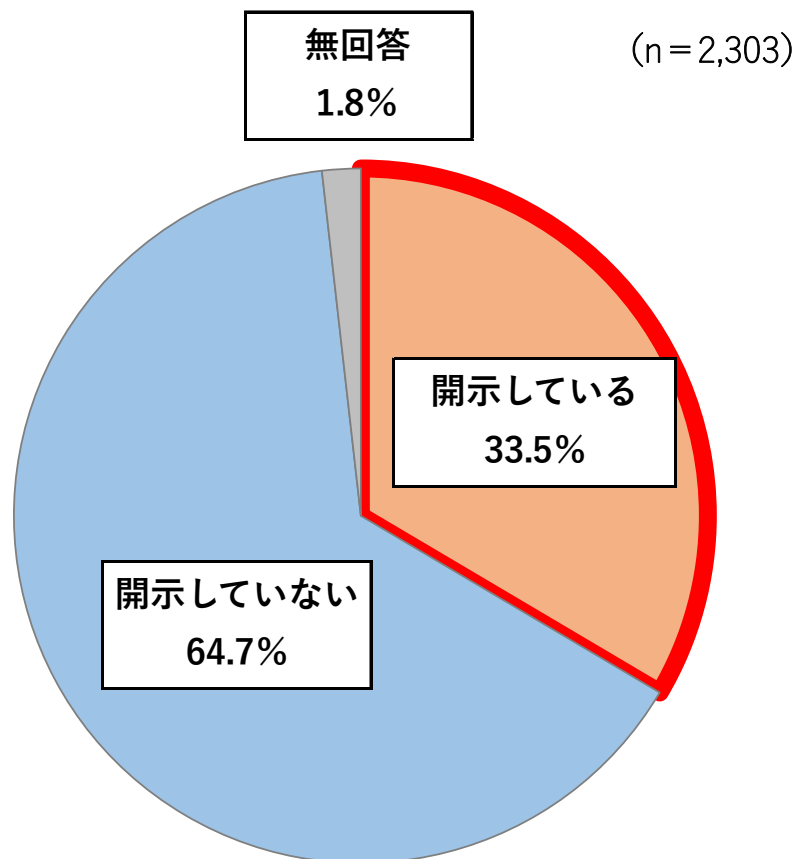
- ① 「トップメッセージを発出」し、かつ、「研修を実施」している
- ② 「トップメッセージを発出」していないが、「研修を実施」している
- ③ 「トップメッセージを発出」しているが、「研修を実施」していない
- ④ 「トップメッセージを発出」しておらず、「研修を実施」していない

調査 1

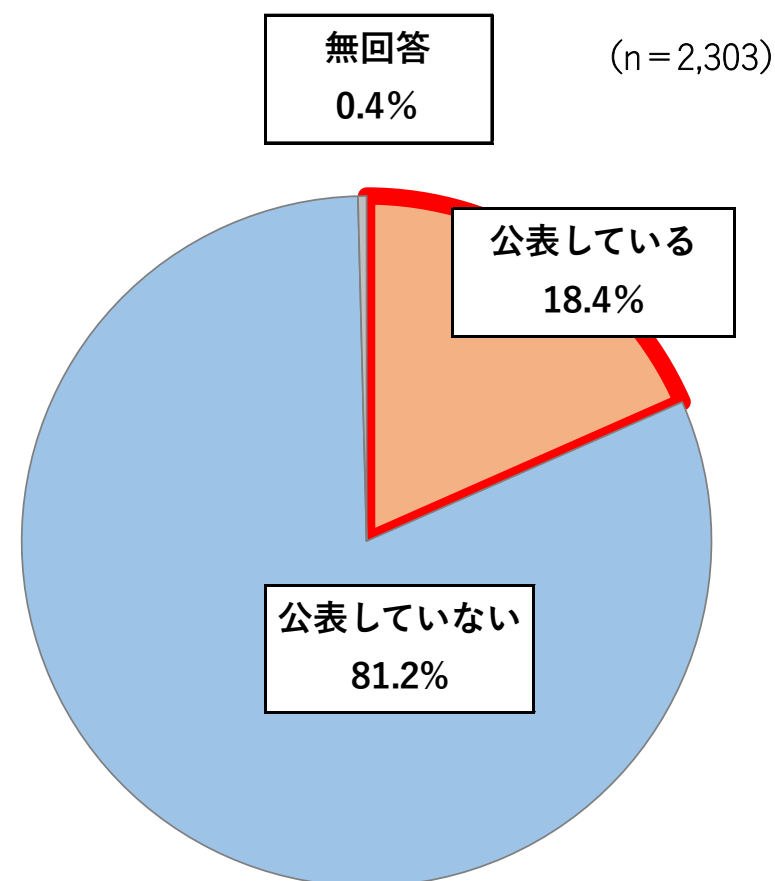
窓口の年間受付件数の従業員、一般への開示(公表)

- 内部通報窓口の年間受付件数を「把握している」と回答した事業者(2,303者)のうち、件数を従業員に「開示している」割合は、全体の34%【図7】。
- 件数を一般に「公表している」と回答した事業者の割合は、18%【図8】。

【図7】 従業員に対する年間受付件数の開示状況



【図8】 年間受付件数の公表状況



【参考2】 従業員数3,000人超の事業者 (360者)

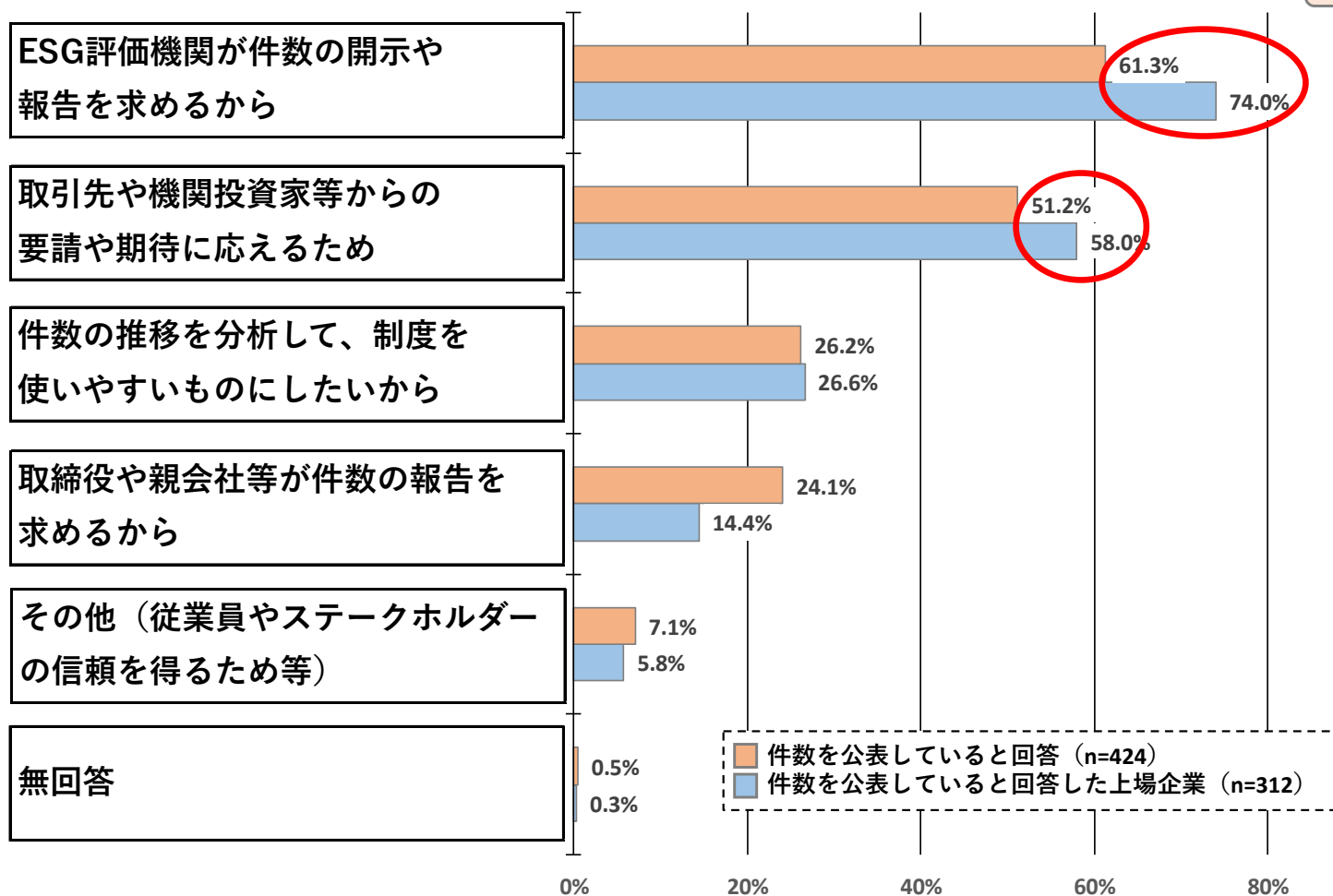
・ 件数を従業員に開示している割合 68.6%、件数を公表している割合 49%

内部通報窓口の年間受付件数を公表している理由

- 件数を公表している理由は、「ESG評価機関が件数の開示や報告を求めるから」が全体(424者)の61%、次に多い理由は、「取引先や機関投資家等からの要請や期待に応えるため」で51%【図9】。
- 2019年12月に、EUで50名以上の事業者内部通報窓口の設置等を義務付ける「公益通報者保護指令」が公布され、多くの加盟国で法律が施行されるなど、世界的に通報対応の法制化が進んでおり、事業者の内部通報対応の取組みが、ガバナンス(G)の一要素として評価されるようになっていると言える。

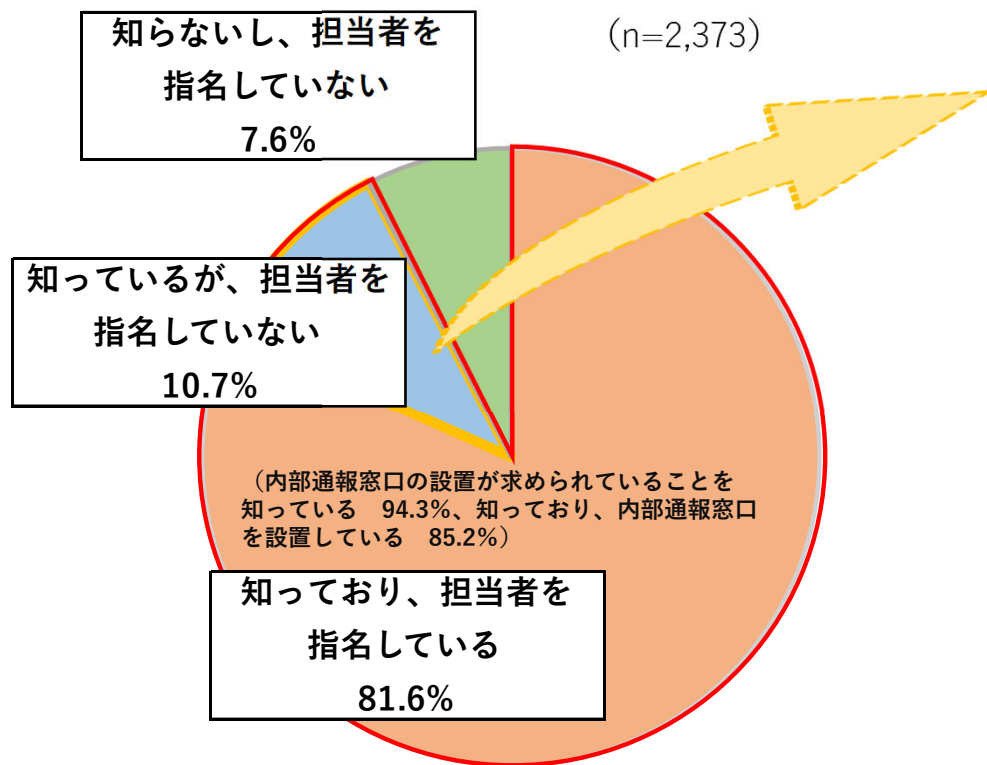
【図 9】

複数選択可

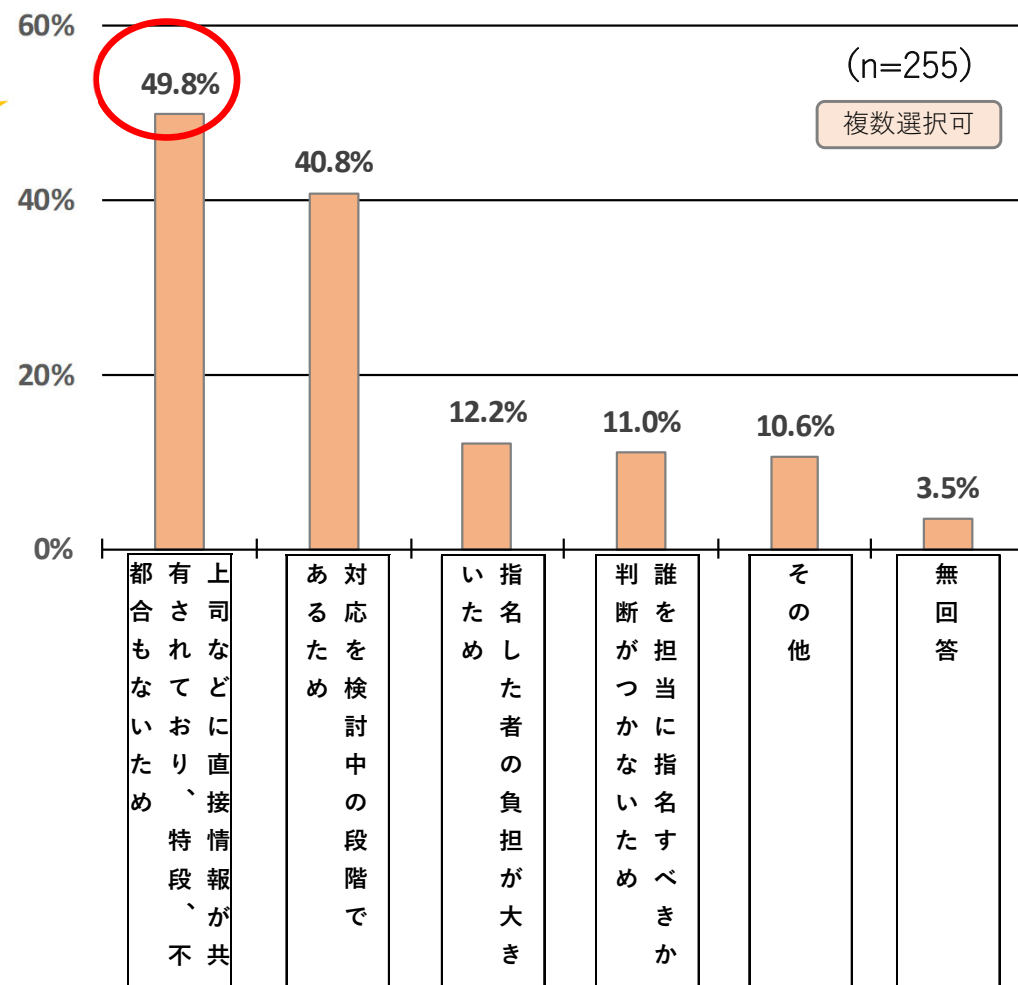


- 法が求める内部通報対応の「従事者」指定義務(※令和2年改正で通報者を特定する情報の守秘義務、守秘義務違反時の罰則を規定)について、従業員数300人超の非上場事業者の92%が当該義務を「知っている」と回答【図10】。
- 「知っているが、担当者を指名していない」との回答が全体(2,373者)の11%を占め、その理由は、「上司などに情報が共有されており、特段、不都合もないため」が約半数で最多だった。

【図10】 法律が求める従事者指定義務等の認知状況



【図11】 従事者を指定しない理由(複数回答)

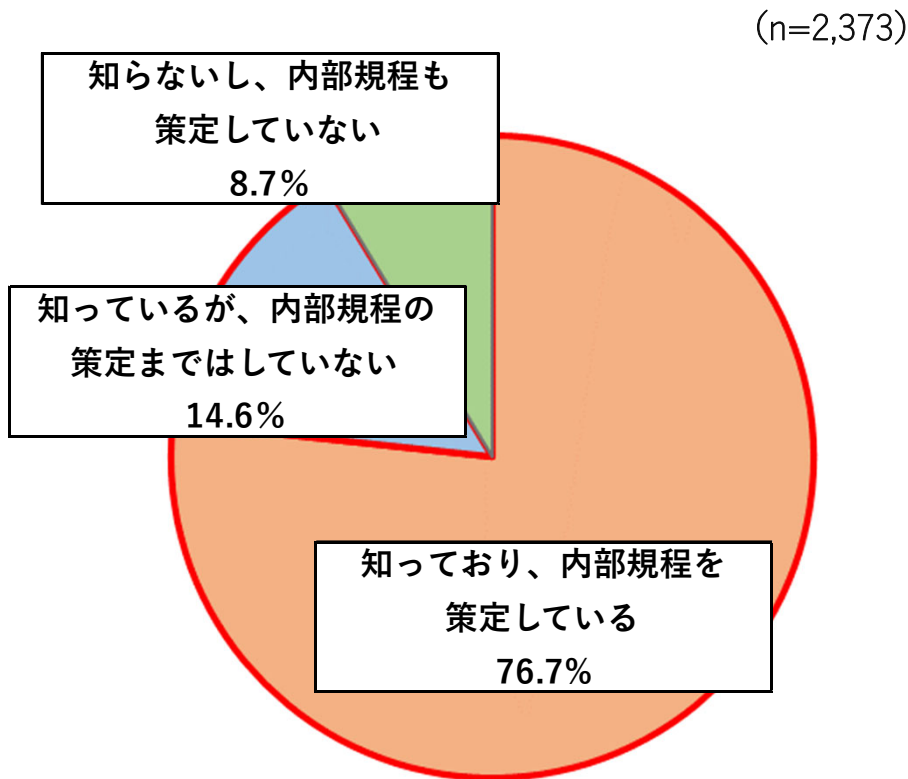


【参考3】 平成28年度調査時の法の認知状況

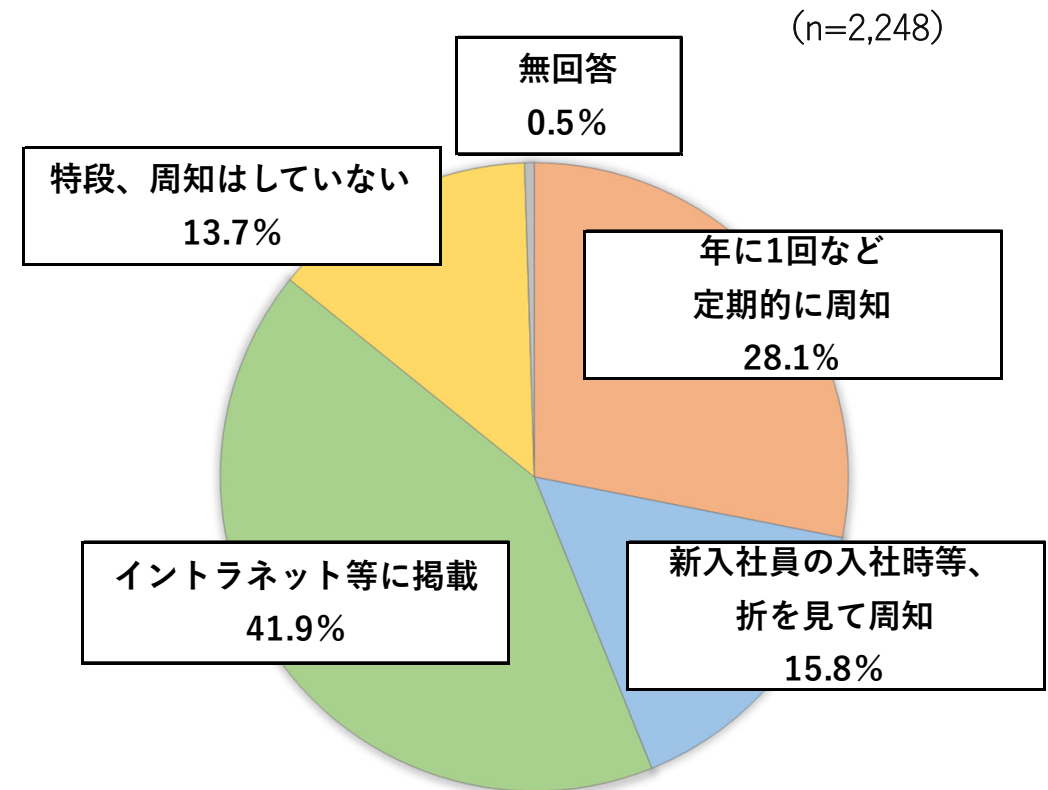
従業員数300人超の事業者(1,248者)の認知率 83.8%

- 法の指針が求める通報対応のための内部規程の策定義務について、回答事業者(2,373者)の91%が「知っている」と回答しているが、15%は、「知っているが、内部規程の策定まではしていない」と回答【図12】。
- 指針が求める「法の教育・周知」について、通報を理由とする不利益取扱いの禁止を「特段、周知していない」との回答が全体(2,248者)の14%を占めた【図13】。

【図12】 法の指針が求める内部規程策定義務の認知状況



【図13】 不利益取扱い禁止の周知方法

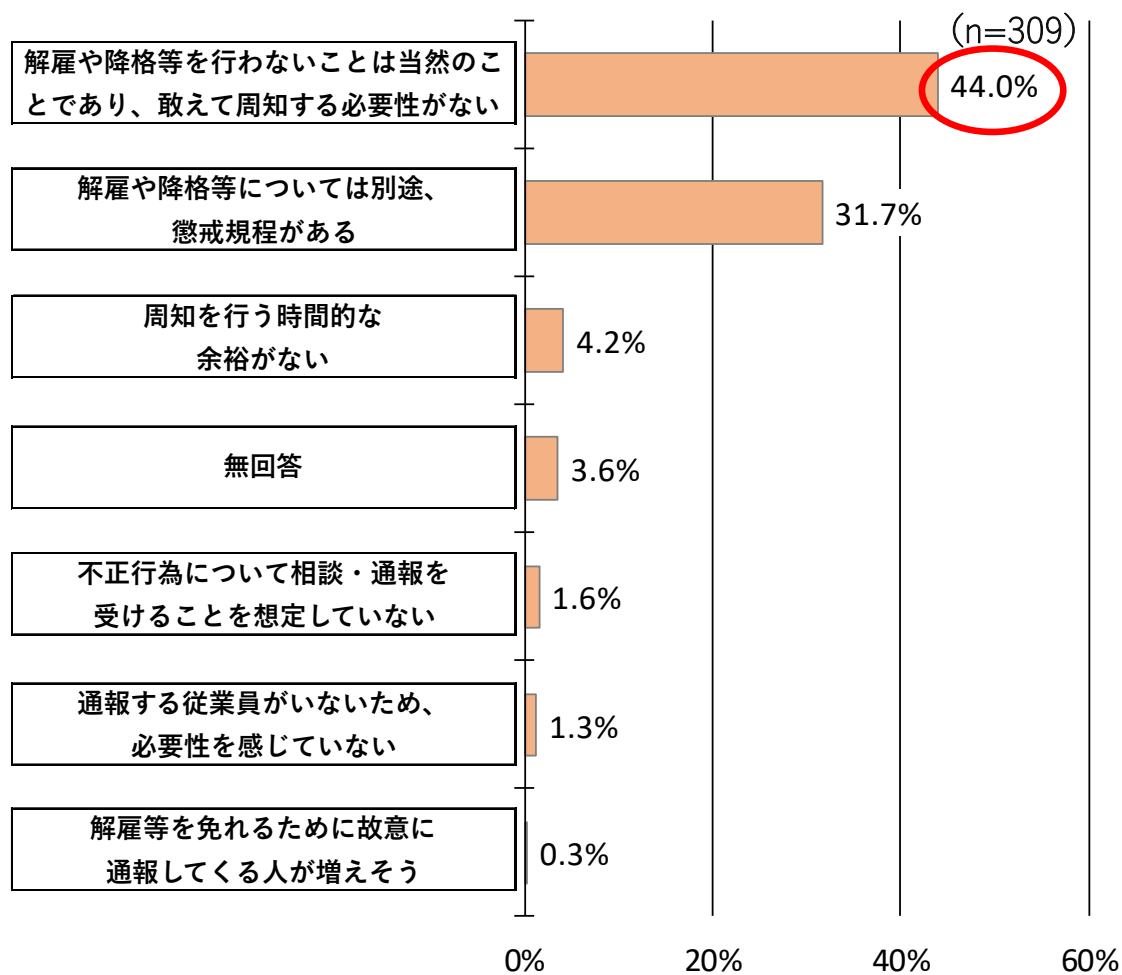


【参考 4】 平成28年度調査時の法及びガイドラインの認知状況

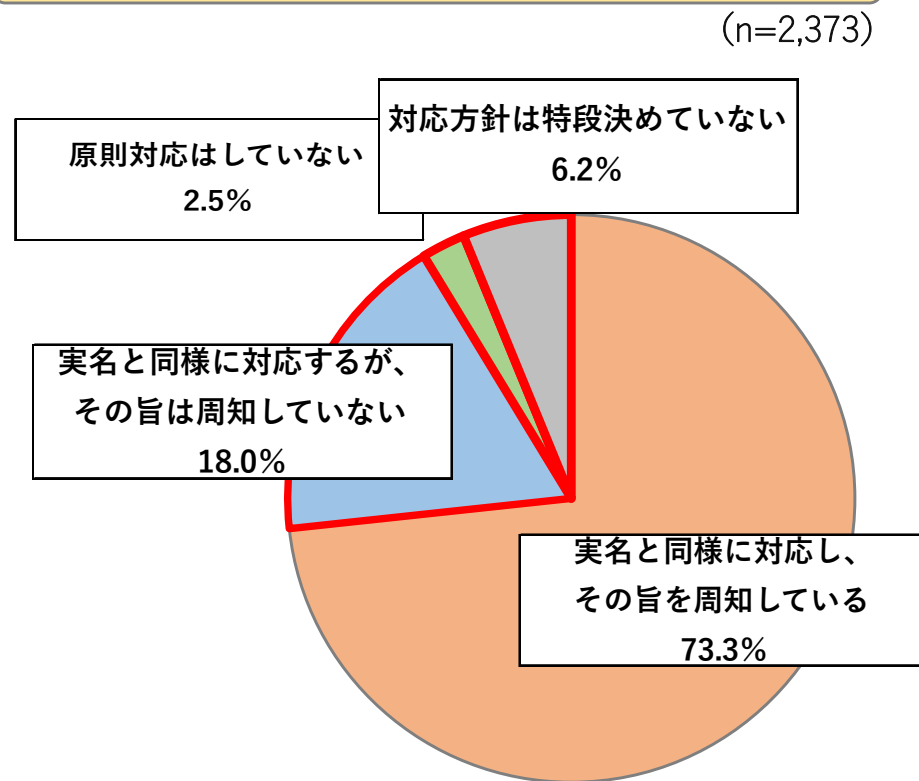
従業員数300人超の事業者 (1,248者) の認知率 63.6%

- 通報を理由とする不利益取扱いの禁止を「従業員に周知していない」と回答した理由は、「当然のことであり、敢えて周知する必要性を感じていない」が最多であり、全体(309者)の44%を占めた【図14】。
- 匿名通報について、回答事業者(2,373者)の91%が「実名と同様に対応する方針」だが、全体の27%が、「(同様に対応する)方針を周知していない」又は「方針を決めていない」又は「原則、対応はしない」と回答。

【図14】 不利益取扱い禁止を周知しない理由

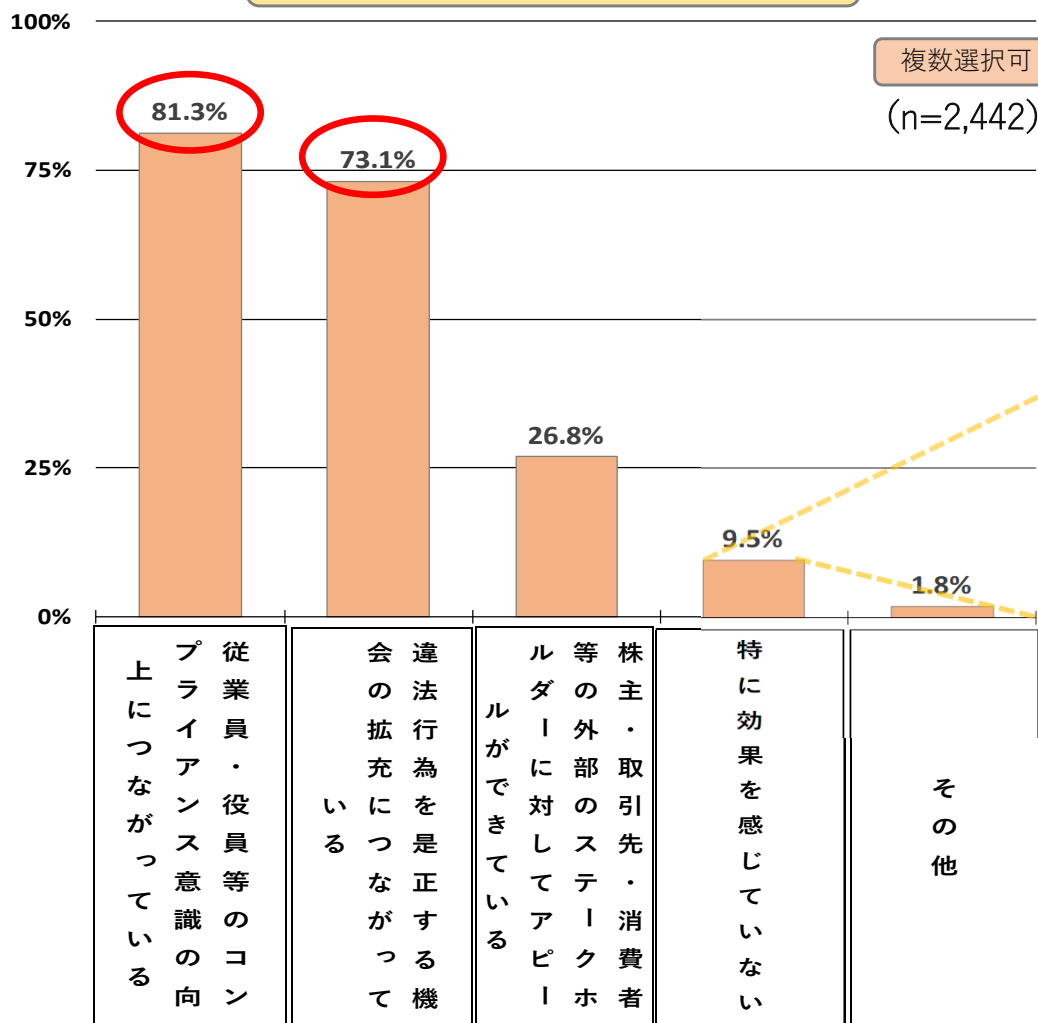


【図15】 匿名での相談・通報の取扱い

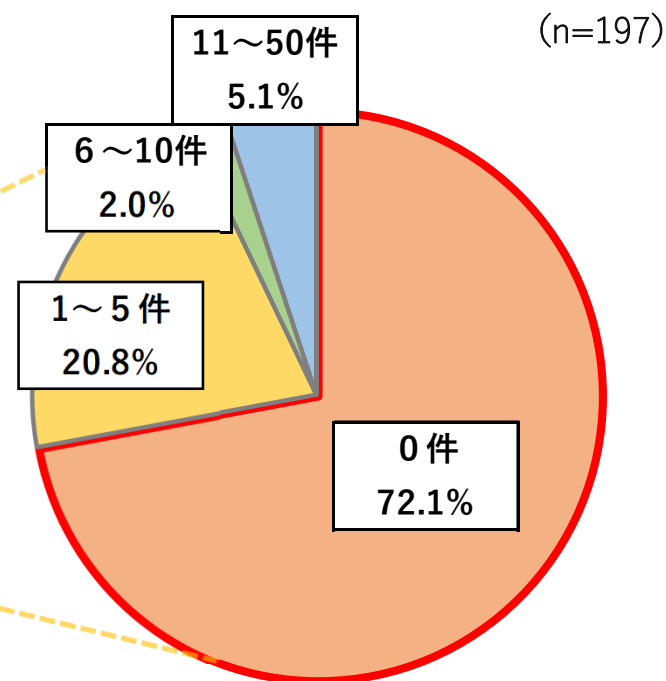


- 内部通報制度の導入効果について、制度を「導入している」と回答した事業者(2,442者)の81%が、「従業員のコンプライアンス意識の向上に繋がっている」、73%が「違反行為を是正する機会の拡充に繋がっている」とポジティブに評価。「効果を感じていない」との回答は10%だった【図16】。
- 「効果を感じていない」と回答した事業者(197者)の72%が、窓口の年間受付件数を「0件」と回答【図17】。

【図16】 内部通報制度導入の効果



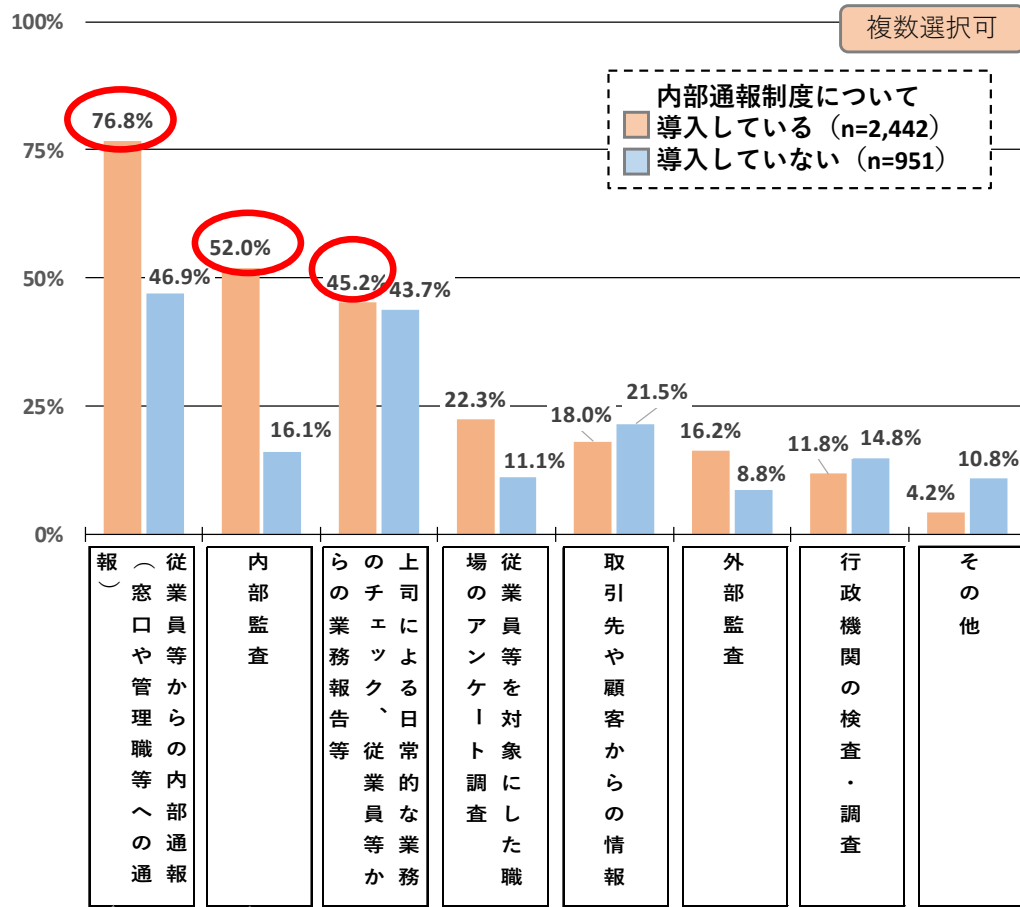
【図17】 「効果を感じていない」 場合の年間受付件数



※ 「51~100件」、「100件超」はいずれも0%となっている

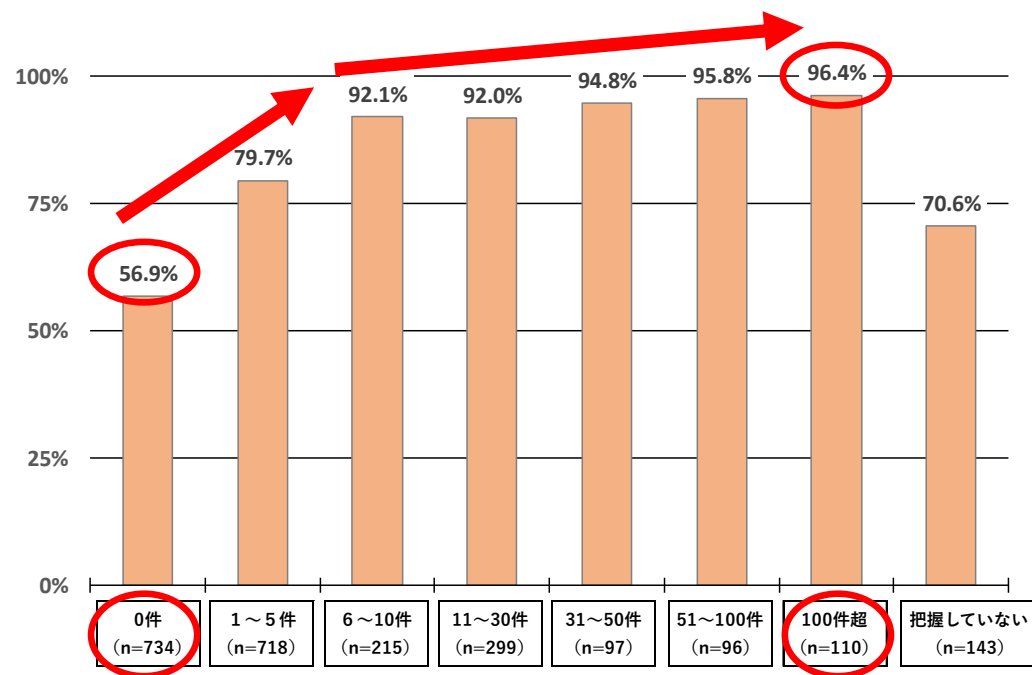
- 内部通報制度を導入している事業者(2,442者)の「不正発見の端緒」は、「(窓口や管理職等への)内部通報」が最多で77%、「内部監査」や「上司による業務チェック」を上回っている【図18】。平成28年度調査では、この割合は、全体(1,607者)の59%であり、内部通報の役割は、一層高まっていると考えられる。
- 窓口の受付件数が多い事業者ほど、「内部通報」の回答割合が上昇する傾向が認められる【図19】。

【図18】不正発見の端緒 (制度の導入/未導入別)



【図19】内部通報による不正発見と窓口の受付件数

内部通報窓口の受付件数別に不正発見の端緒として「窓口や管理職等への内部通報」を選択した割合は、件数が多いほど、100%に近づく

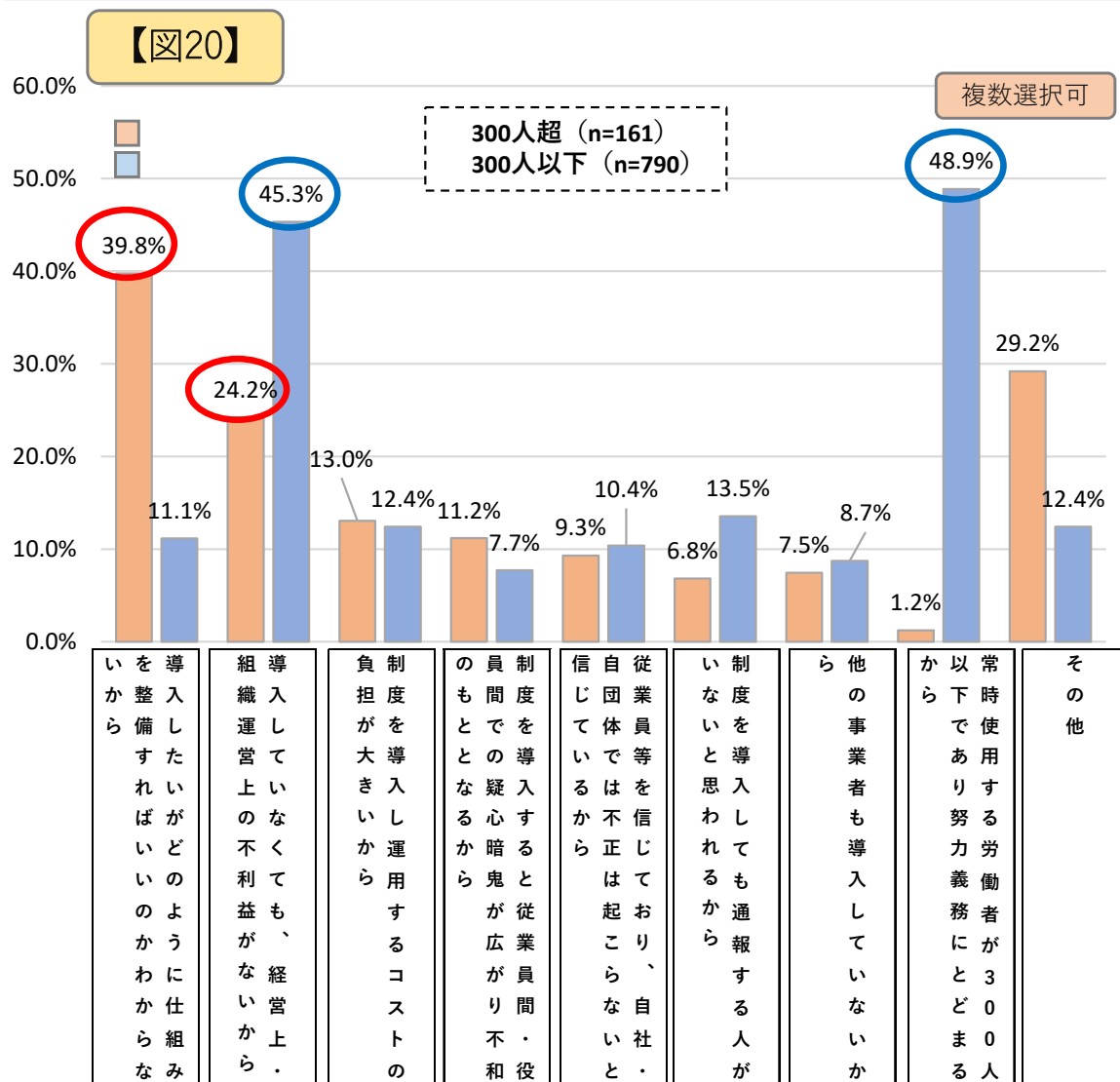


58.8%

37.6%

【参考5】平成28年度調査時の結果

- 従業員数300人超の回答事業者が、制度を導入していない理由は、「どのように仕組みを整備すればいいのかわからないから」が全体(160者)の40%、「経営上・組織運営上の不利益がないから」が24%【図20】。
- 従業員数300人以下の回答事業者が、制度を導入していない理由は「努力義務にとどまるから」が最も多く、全体(779者)の約半数。次に「経営上・組織運営上の不利益がないから」が45%【図20】。

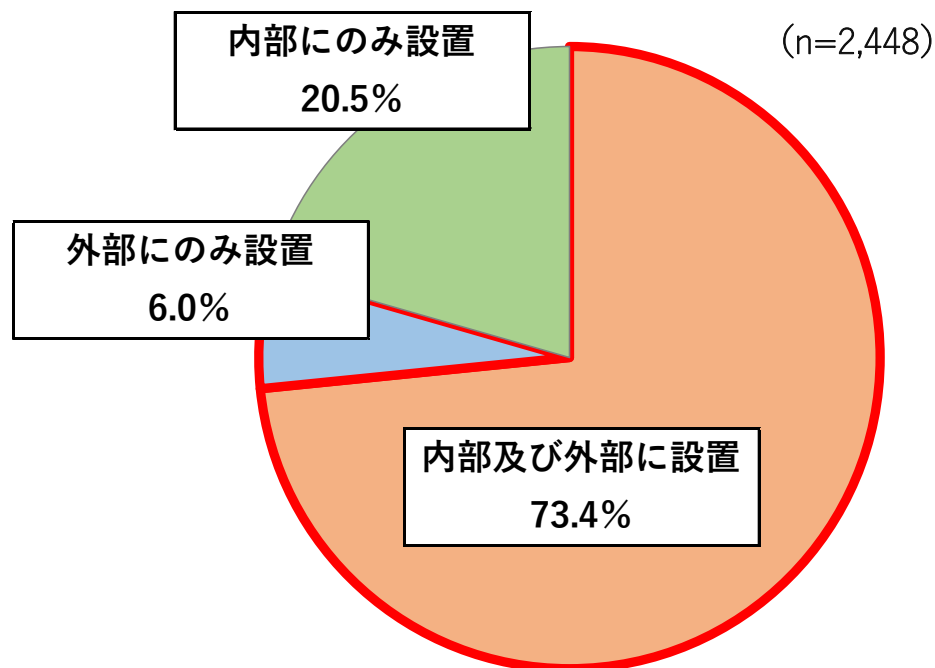


【その他の理由として主なもの】

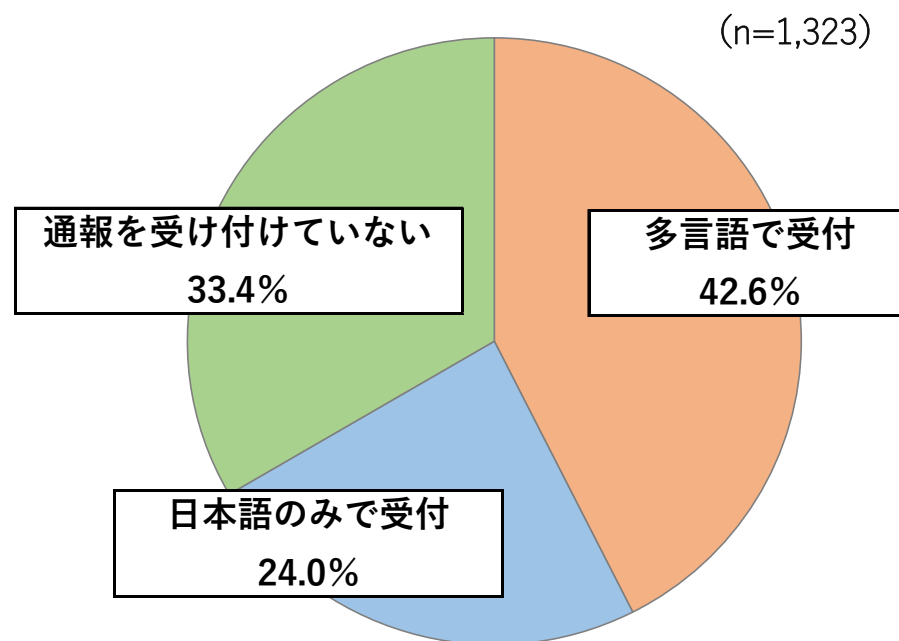
- 内部通報制度として社内で制度化していないものの、「何でも相談箱」など、他の相談窓口の利用による対応が可能であるため。
- 内部通報制度を導入する義務があることを知らなかったため。
- 現在導入を検討しているため。
- 導入したいが「人手が足りない」、「経営者から独立した体制を築けない」ため。
- 人数が少ないため、必要性を感じていない。
- 急激に人数が増えたため、体制整備が追いついていない。

- 内部通報制度を「導入している」と回答した事業者(2,448者)のうち、外部に窓口を設置している事業者は、全体の79%【図25】。平成28年度調査時には、この割合は67%であり、13%ポイント上昇している。
- 内部通報制度を「導入している」、かつ、「国外に拠点を有する」と回答した事業者(1,323者)のうち、国外拠点から、多言語で通報を受け付けている事業者の割合は、全体の43%【図26】。

【図25】 社内外の窓口設置状況



【図26】 国外拠点からの通報受付体制

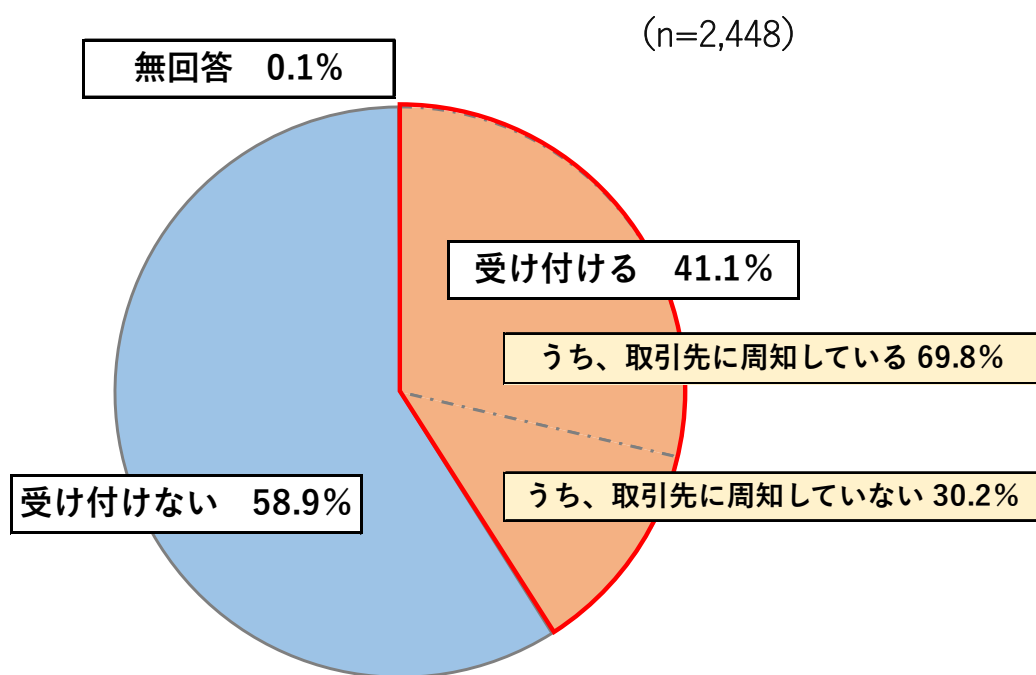


【参考 6】 平成28年度調査時の社外窓口設置率

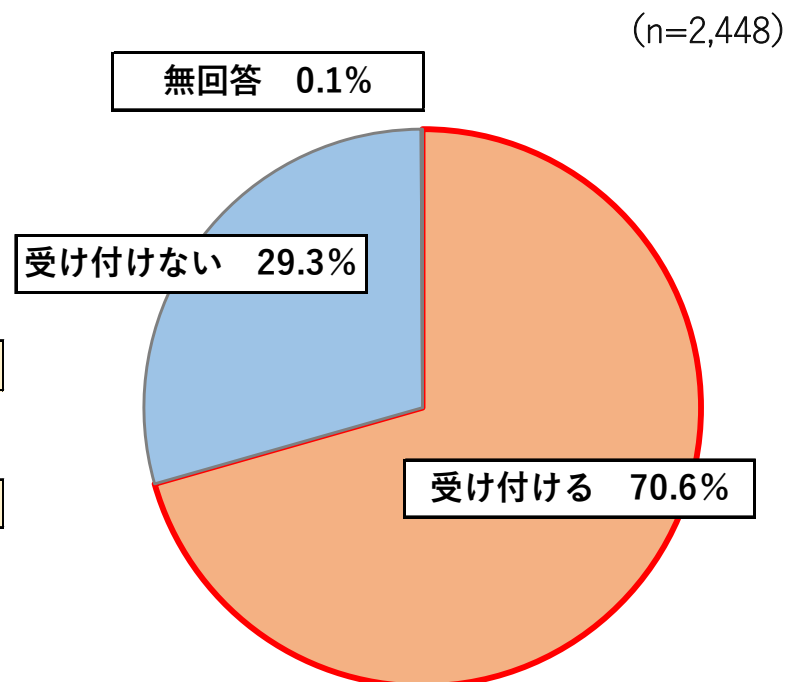
内部通報制度の導入事業者 (1,607者) のうち 66.9%

- 「取引先の従業員・役員」は法律上、保護される通報者の範囲に含まれているが、これらの者から通報を受け付けている事業者は、制度を「導入している」と回答した事業者(2,448者)の41%【図27】。平成28年度調査時(43%)から2%ポイント減少した。
- 令和2年の法改正で、「退職後1年以内の元従業員」が通報者としての保護を受けられるようになったが、これらの者を通報受付の対象としている事業者は、全体の71%【図28】。

【図27】 取引先の従業員・役員からの通報受付状況



【図28】 退職後1年以内の元従業員からの通報受付状況



【参考7】 平成28年度調査時の結果

内部通報制度の導入事業者（1,607者）のうち、取引先の従業員等から通報を受け付けている割合 43.3%

まとめ(現状と課題)

事業者調査への回答は任意(有効回答率は3割程度)であり、法律や法の指針に適切に対応し、運用実績のある事業者の方が、積極的に回答を提出する可能性がある(回答者バイアスを排除できない)が、全体として、以下の傾向が認められる。

- ① 令和2年の公益通報者保護法改正の効果もあり、内部通報制度を「導入している」と回答した事業者は増えている。また、従業員数300人超の非上場事業者が、法や法の指針の内容について、「知っている」と回答した割合は9割を超え、制度の認知度も上がっている。
- ② 窓口の年間通報受付件数は「0件」、「1～5件」の事業者が大半を占め、窓口の活用は道半ばだが、窓口の受付件数が多い事業者は、ほぼ全ての事業者が、上司や内部通報窓口への「内部通報」を「不正発見の端緒」として捉えている。また、不正発見の端緒として「内部通報」の回答割合は最も高い。
- ③ 「トップメッセージ」と「研修」を組み合わせることで、内部通報窓口への通報件数は増加する傾向にあり、窓口の活性化には、周知の工夫や頻度の向上が効果的である。
- ④ ESG評価機関や機関投資家は、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おり、一定割合の事業者が、内部通報の受付件数を公表する主な理由となっている。
- ⑤ 従業員数300人超であっても、内部通報の方法や不利益取扱いの禁止等について、法律の指針が求める規程の整備や周知を行っていない事業者が一定割合存在しており、内部通報窓口が設置されていても、通報に対して組織的な対応が行われていない可能性がある。
- ⑥ 取引先の役員・従業員等からの通報受付体制や、国外拠点からの通報対応には、改善の余地がある。

- 業種別に見ると、回答を提出した従業員数300人超の事業者は、一部の業種を除き、95%以上が内部通報制度を「導入している」と回答している【表2】。

【表2】 内部通報制度の導入状況（業種別）

業種	回答者全体				従業員数300人超と回答			上場企業と回答		
	回答者数	導入済	未導入	導入率	回答者数	導入済	導入率	回答者数	導入済	導入率
農林・漁業・鉱業	20	6	14	30.0%	6	6	100%	4	4	100%
建設業	198	120	78	60.6%	102	100	98.0%	84	84	100%
製造業	919	788	131	85.7%	646	631	97.7%	573	569	99.3%
電気・ガス・熱供給・水道業	29	22	7	75.9%	18	18	100%	15	15	100%
情報通信業	241	213	28	88.4%	118	114	96.6%	151	148	98.0%
運輸業	113	77	36	68.1%	54	52	96.3%	46	46	100%
卸売業・小売業	393	306	87	77.9%	208	200	96.2%	228	226	99.1%
金融・保険業	181	178	3	98.3%	148	148	100%	96	96	100%
不動産業	101	66	35	65.3%	28	27	96.4%	48	47	97.9%
医療・福祉	316	106	210	33.5%	135	71	52.6%	6	6	100%
教育・学習支援業	121	103	18	85.1%	80	79	98.8%	8	8	100%
サービス業等	574	347	227	60.5%	281	226	80.4%	162	160	98.8%
その他	193	114	79	59.1%	80	71	88.8%	49	48	98.0%
業種無回答	8	2	6	25.0%	1	1	100%	1	1	100%
計	3,407	2,448	959	71.9%	1,905	1,744	91.5%	1,471	1,458	99.1%

※「サービス業等」には、「飲食業」「宿泊業」、「複合サービス業」、「旅行業」、「その他サービス業」を含む。