



内部通報制度一発キット

《 サンプル 》

目 次

- ① 内部通報実務マニュアル（経営者様用）
- ② 内部通報実務マニュアル（ご担当部署様用）
- ③ 内部通報実務マニュアル（ご担当者様用）
（社内ホットラインのみ設置した場合）
（社外ホットラインも設置した場合）
- ④ 窓口対応の方法
- ⑤ Q & A
- ⑥ 相談事項の詳細説明について
- ⑦ 通報者の保護についての説明書（公益通報保護法による）
- ⑧ 通報者の保護についての説明書（内規等による）
- ⑨ 通報受付表（受付担当者用）
- ⑩ 内部通報用紙（通報者用）
- ⑪ 内部通報受付簿
（社内ホットラインのみ設置）
（社外ホットラインも設置）
- ⑫ 誓約書（通報者用）
- ⑬ 誓約書（被通報者及び調査協力者用）
- ⑭ 内部通報規程

- ⑮ コンプライアンス基本規程
- ⑯ 通報事実の調査方法について

- ⑰ 本内部通報キットをご使用いただくに当たってのご留意点について

※上記目次の中から、網掛け部分の一部を「一発キット」のサンプルとしてご覧頂
けます。

内部通報実務マニュアル

1. 内部通報制度設置の心得

(1) 内部通報制度設置の重要性についての認識

内部告発によって、会社や会社経営トップの刑事責任の追及、行政処分、更には会社の解散等、内部告発が会社の存立を揺るがしかねない状況に発展していることは、近年の内部告発による会社不祥事発覚の事例からも明らかです。(UFJ 銀行事件、三菱自動車・三菱ふそう事件、雪印事件等)

このような会社の不祥事が発覚した場合に、監督官庁等への内部告発ではなく、会社組織の中に「内部通報制度」を設け、自ら問題を是正するという自浄作用を備えるならば、会社のダメージは最小限に抑えることが期待できるでしょう。

従いまして、会社組織として「内部通報制度」を設置することは、「他の会社も設置しているから」、「流行だから」と「とりあえず設置する」のではなく、会社の自浄作用を発揮する、「コンプライアンス上も非常に大きな意味がある」という認識で、かつ真摯に内部通報制度を推奨することが重要です。

(2) 「組織全体」で「永続的」に

これは、単に通報窓口を設置すれば足りるものではなく、経営トップを筆頭として、「組織全体」で「永続的に」取り組むことが必要であるということです。

(3) 基本姿勢の社内外への表明と具体的取り組みの情報開示へ

まず、内部通報のためのホットラインを設けていることは、社内に周知徹底させるべきです。これは、内部通報を実効せしめるために必要です。例えば、利用ルールの詳細やQ&Aをハンドブックとして作成・配布し、さらにはイントラネットで常時掲載していつでも見られるようにすることが有用でしょう。

2. 内部通報部門の設置にあたって

(1) 内部通報部門の選定

選定にあたっては、組織全体に対して牽制しうる部門にする必要があります。(たとえば、経営トップ直轄部門、法務・コンプライアンス部門、監査部門等)

さらに、万が一経営に関与する者に関する事実について通報があった場合にも、その通報をもみ消されないようにするためには、経営のラインから一線を画した、独立・公平性に配慮した機関であることが望ましいでしょう。(コンプライアンス委員会等)

これにより、事後的に自浄作用が働くだけでなく、抑止効果を発揮することで事前に法令・企業倫理違反等を防止することも期待できます。

従いまして、より質の高いコンプライアンスを求めるのであれば、通常の経営ラインとは一線を画したコンプライアンス委員会を設置することをお勧めいたします。

(2) 外部の専門家の活用

内部通報窓口については、会社内部に設けるのが前提ですが、さらに、外部の専門機関に委託することが望ましいでしょう。これは、外部の第三者機関に委託することは、客観的にも中立公正に 通報・相談を受けられる可能性が高く、かつ、通報者の側からも、中立公正に対応してもらえとの信頼を得やすいからです。ただ、外部相談窓口

内 部 通 報 実 務 マ ニ ュ ア ル

1. 情報の取扱について

(1) 人的側面

- ① 通報者や調査協力者に誓約書等の提出を求め、意図的な情報の漏洩を防止します。
- ② 情報を取り扱う者を限定します。

(2) 機械的側面

- ① メールによる場合には、パスワードを設ける等により、担当者等特定の者しか情報に触れることができないようにして、情報漏洩に関して細心の注意を払うことが望ましいでしょう。これは、第三者に読まれてしまうことによる情報の漏洩等の非意図的な情報漏洩防止のためです。
- ② 通報窓口を個室化する等、物理的にも遮断して通報の存在自体を知られないようにするのが望ましいでしょう。
- ③ 電話・電子メールに関しては、専用回線を引くのが望ましいでしょう。
- ④ 通報案件の対応記録については、厳重に管理します。(記録収納スペースは施錠し、鍵は、限られた人のみ扱います。)

2. 具体的対応方法について

(1) 受付段階

- ① 通報者から直接担当部署へ連絡が来た場合→直接ホットライン担当者が受けま
す。
※ 通報内容の記録方法や通報者からの質問への回答については、弊社の「窓口
対応の方法」、「Q&A」及び「相談事項詳細説明」をご覧ください。
- ② ホットライン担当者が不在の場合には、担当者以外の者は通報内容を受けず、
後日、通報者から直接担当者に連絡が行くよう、通報のあったことをホットラ
イン担当者に報告します。
(担当者のみが見ることのできるメール(パスワード設定)、「親展」での郵便、
再度担当者から折り返し連絡をする等、担当者のみが通報内容に触れることが
できるようにします。)
- ③ 担当者が不在で、かつ、上記対応方法を取ることができないほどの緊急性が要
求される場合 →内部通報部門の責任者が対応します。

(2) 受付後

Q&A（社外ホットラインを設置した場合）

Q : なるべく名前を出したくないのですが、匿名ではだめですか？

A1 : 必ずしも、お名前を出さないと通報を受け付けないというわけではありません。公益通報者保護法の対象からは外れますが、当社では匿名でも受け付けておりました。匿名による情報であっても無視することはいたしません。（内部通報規程 第5条2項をご参照ください。）ただ、匿名で通報してくださった場合、その方に、その後の組織としての対応や、調査結果を報告（フィードバック）することは難しくなります。

※ ご参考： 御社の外部相談窓口（以下、「社外ホットライン」といいます。）に通報があった場合の、社外ホットラインでの回答例は以下のようになります。

A2 : なお、当ホットラインでは実名で受けながら、会社への報告の際には匿名にするという方法も採用しておりますので、会社への通報者の氏名が知られたくない場合にはこちらの方法をご利用になることも可能です。（内部通報規程の第5条をご参照ください。）

Q : 通報者の名前を企業に漏らさないといっても調査をすればその段階で誰が通報者か推測がついてしまうのではないですか？

A : 容易に推測がついてしまうような場合には、通報者と調査方法を相談して、通報者ご本人に確認を取りながら調査を進めます。また、ダミーの調査とともにいたり、一般調査の外観を装って複数の部署に同様な調査をかけたりすることで特定の調査だということを悟られないようにする等の方法によって通報者が判明しないように注意しております。

Q : 社長や副社長から「こっそり教えるように」と言われたりしたらどうするのですか？

Q : 外部にホットラインを設けていますが、それは信用できるのですか？

《 通 報 者 の 方 へ 》

1. 通報できる案件について

※ 弊社の内規では、法令、ガイドライン、自主規制、定款、当社規程及び企業倫理違反を、通報できる案件としております。

2. 利用対象者かどうか、について

※ 弊社の内規では、役職員、取引先 その他の利害関係者を通報利用者としております。

3. 通報後どのように手続きが進むか、について

(1) 通報→直接面談でない場合には、通報者としては通報が受理されたか分からないので、通報を受け付けた旨を通報者へご通知します。

(2) 通報を受けた後、ホットラインからコンプライアンス委員会へ報告します。

↓

(3) 調査の必要性を検討します。→ 不要と判断した場合→ 調査を行わない旨通報者へご通知します。

↓

(4) 調査が必要と判断した場合 →調査を行う旨を通報者へご通知します。

↓

(5) 調査へ

↓ ※ 調査の進捗状況については、適宜通報者にご通知します。

《 当社社内規程等による内部通報者の保護について 》

当社の内部通報規程では、通報者の利益を保護する規程を設け、その保護を徹底しておりますので、ご安心ください。通報者に対する、通報を理由とした不利益な取扱いがあれば、直ちに窓口担当者にご連絡ください。

1. 内部通報・相談窓口担当者（以下、「ホットライン担当者」といいます。）は、通報対象者をコード番号で管理し、又コンプライアンス委員会に報告する場合にも匿名で行うこととしております。（内部通報規程 第7条2項）
但し、公益通報者保護法による保護を受けられない通報のような場合（例えば、会社に損害を加える目的で、故意に虚偽の通報を行った場合等「不正の目的」が主要な目的と認定できる場合）には、匿名の例外となりますので、ルールに従った通報をして頂くよう、ご注意ください。
2. 通報者は、希望により、弊社が外部に設置している外部の内部通報窓口（以下、「社外ホットライン」といいます。）に通報する際には、実名としつつ、内部に報告する際には匿名とすることもできます。（同規程 第5条3項）
3. 通報者は、通報・相談をしたことにより会社から不利益な取扱いを受けることはありません。（同規程 第16条1項）これには、解雇・降格・減給・配属・人事異動等の有形の不利益のほか、まともな仕事を与えない等の無形の不利益も含まれます。
4. 役職員が通報者に対して報復行為を行うことは禁止されております。（同条第2項）この場合には、

以上、内部通報については、徹底的な保護が図られております。また、ご意見、ご質問がありましたら、当社ホットライン又は社外ホットラインに連絡ください。

受付番号 _____
 担当者 _____

《 通 報 受 付 表 》

通報日時	平成 年 月 日 時 分
通知の方法	電話・電子メール・FAX・郵送・面会・その他 ()
通報者名	(・匿名)
区分	社員(部署: 役職:)・パート・アルバイト・派遣社員・退職者 取引先(取引関係: 社名: 部署:)その他 ()
通報内容	①通報対象者: _____ 部署: _____ ②不正の内容: (いつ) _____ (どこで) _____ (どのような) _____ ③対象となる法令違反等 _____ ④証拠書類等 (有 (書面・テープ・ディスク・その他 ()) 無) ⑤本通報窓口以外への通報・相談の有無 (有・(上司・その他 ())・無) ⑥特記事項 _____

《通報事実の検討》

通報等を裏付ける証拠は?	・十分 ・不十分 ()		
通報者への証拠等の追加の要請	月 日	手段	電話・メール・郵送・面談・他 ()
通報者からの証拠等の追加の提供	有 ()・無		月 日
調査の必要性の有無	有・無	調査開始の決定日	月 日
通報者へ調査を行う旨の通知日	月 日	調査担当者への回付日	月 日
			担当者
			責任者
			印
			印

誓 約 書

1. 私は、通報者からの内部通報・相談窓口（以下、「ホットライン」という）への通報により、当該通報案件に関して、平成●●年●月●日にホットライン担当者からヒアリングを受けた●●●●本人であることに相違ありません。
2. 今回のヒアリング後は、法令に基づくほかは、いかなる理由があっても通報者、通報

SAMPLE

平成●●年 ●月 ●日

株式会社●●●● 社外ホットライン御中

会 社 名 :

担 当 部 署 :

氏 名 :

印

内 部 通 報 規 程

第 1 条 (目的)

本規程は、当社における法令等の遵守による公正な経営の実現を目指して、法令等の違反に対する社内外からの通報・相談を受け付け、これを早期に内部的に把握し、自浄作用をもってその是正を図るための「内部通報制度」と、その運用を定める。

第 2 条 (通報対象事実)

本規程において通報の対象となる事実は、当社の役員(取締役、監査役の他、顧問を含む。以下同じ。)、従業員(正社員、契約社員、パート、アルバイトその他当社と雇用関係にある一切の者を含む。以下同じ。)、派遣労働者(以上を総称して、「役職員」という。)の行う、以下の各号(本規程において、「法令等」という)に対する違反又はその虞のある事実(以下「通報対象事実」という)をいう。

- (1) 憲法、法律、条例
- (2) 政令、省令
- (3) 行政庁の定める通達、ガイドライン、指針
- (4) 業界団体の定める規則、ガイドライン、その他の自主ルール
- (5) 当社の定款
- (6) 当社の規則、規程、指針
- (7) 企業倫理

第 3 条 (通報窓口の設置)

通報対象事実の通報又は相談のための窓口として、法務コンプライアンス部に内部通報・相談窓口(以下、「社内ホットライン」という。)を設置する。

② 通報対象事実の通報又は相談のための社外内部通報窓口(以下、「社外ホットライン」という。)として、株式会社●●●●を指定する。

第 4 条 (通報利用者)

当社の役員、従業員、派遣労働者、下請け業者等の取引業者、その他の利害関係者(以下、「通報利用者」という)は、社内ホットライン又は社外ホットラインに通報対象事実を通報し、又は相談することができる。

- ② 前項に定める当社の従業員は、通報対象事実を覚知したときは、社内ホットライン又は社外ホットラインに通報するよう努める。
- ③ 前 2 項にかかわらず、当社の従業員は所属部長に対しても、通報対象事実の通報を行うことができる。
- ④ 就業規則その他に定める守秘義務に関する規定は、本規程の定めに従って行われる通報等を妨げるものではない。

第 5 条 (通報方法)

前条の通報に当たっては、口頭、郵便、ファクシミリ、電子メールその他方法のいかんを問わない。

② 当社は、実名で受け付けるものとする。ただし、匿名を希望する者については匿名により行うことができる。

通報利用者が、社外ホットラインへの通報を実名で行う場合で、かつ社内ホットラインに

コンプライアンス基本規程

第1条 (目的)

本規程は、法令等の遵守に基づく公正な経営により、企業倫理と調和した経営の効率化を達成し、株主価値の一層の向上を図り、かつ企業の社会的責任を果たすことを目的とする。

第2条 (定義)

本規程において「コンプライアンス」とは、以下の各号（本規程において、「法令等」という）を遵守することとする。

- (1) 憲法、法律、条例
- (2) 政令、省令
- (3) 行政庁の定める通達、ガイドライン、指針
- (4) 業界団体の定める規則、ガイドライン、その他の自主ルール
- (5) 当社の定款
- (6) 当社の規則、規程、指針
- (7) 企業倫理

第3条 (コンプライアンス経営)

当社は、第1条の目的を達成するため、コンプライアンスを経営の基本方針とし、法令等に対する違反行為の是正と撲滅に努める。

第4条 (内部統制システムの確立)

当社は、会社法、金融商品取引法、その他の法令等の定めるところに従い、別に定めるところで内部統制システムを確立する。

第5条 (適正な開示)

当社は、金融商品取引法、証券取引所規則その他の法令等の定めるところに従い、経営状況の適正な開示を行う。

第6条 (情報の保護)

当社は、営業秘密、ノウハウその他の秘密情報、顧客又は社員等の個人情報、その他一切の情報を適正に保護し、個別規程の定めるところにより管理ないし利用する。

第7条 (内部通報制度の確立)

当社は、公益通報者保護法の趣旨を尊重し、内部通報規程に定めるところにより内部通報制度を確立する。

第8条 (社員教育)

当社は、コンプライアンス経営の意義及び重要性と、別に定める諸規程に基づく対応のあり方について、継続的に社員教育を実施する。

通報事実の調査方法について

1. 調査方針の協議

※調査担当者のみでの判断ではなく、他の関係部署等との協議・検討を経て、ヒアリングに臨むことが必要です。

2. 調査の主体の決定

※通報対象者以外からのヒアリングや証拠収集については、内部通報担当者及び内部通報調査のみの権限をもつ者でなく、例えば内部監査部門等の、通常業務の一環として調査できる部門の担当者が、調査の主体となるべきです。これは、内部通報部門自らヒアリングや調査を行うと、直ちに内部通報のあったことを推認させてしまうからです。

(但し、調査対象案件について通常の業務ラインによる調査が、かえって利害関係を持つ人によってなされるおそれがある場合には要注意です。)

3. ヒアリング概要

(1) ヒアリングを行う者の人数・職位に注意してください。

ヒアリングの人数については、複数人で行うことが必要です。これは、ヒアリングを受ける者は、複数人の前でヒアリングを受けることで、①虚偽の回答をしにくくなる、②ヒアリングする者は、正確な心証を得やすく、またこれらについて協議が可能となる等、正確な事実認定につながりやすくなる等のメリットがあるからです。

但し、多人数では、ヒアリングが威圧的になり、かえって真実の回答を得られないこともありうるので、2名程度が適当でしょう。

(2) ヒアリングを行う者の職位については、ヒアリングを効果的に行うためには、ヒアリングを受ける者と少なくとも同位であることが、必要です。

(3) 始め方 (内部通報規程を開示して、以下のことを行います。)

- ① 協力義務の告知
- ② 虚偽申告に関する告知 (懲戒等の可能性)
- ③ 守秘義務について→誓約書の取得
- ④ できれば録音 (不可ならば筆記)

4. ヒアリング

(1) 調査確認対象としては、以下のものがあります。

- ① 事実関係 (動機を含む) の確認
- ② 情状 (懲戒手続きも視野に入れて) 面の確認