

2022年5月7日

内部通報対応として求められる情報管理のあり方

のぞみ総合法律事務所
弁護士 福塚 侑也

1 はじめに

2022年6月1日に施行が迫る改正公益通報者保護法（以下「改正法」という。）では、常時使用する労働者の数が300人超の企業に内部公益通報対応体制の整備が義務付けられ（改正法第11条第2項。以下、当該義務を「体制整備義務」という。）¹、消費者庁が定める指針²及び指針解説³で示される事項への対応が求められている。特に、指針及び指針解説で示される事項のうち、公益通報対応業務従事者（以下、単に「従事者」という。）及び従事者であった者に対しては刑事罰付きの守秘義務が法定されており（改正法第12条）、情報管理についてはセンシティブな対応が求められることになる。

もっとも、上記のように改正法対応としては、内部公益通報に関連する情報の管理について言及されているが、企業における内部通報対応は内部公益通報に限られるわけではないため、情報管理の徹底は内部公益通報に関連するものに限らず、企業は、より広く内部通報全般に妥当するものとして対応を検討すべき課題である。

そこで本稿では、広く内部通報対応として求められる情報管理のあり方について、指針及び指針解説の記載を踏まえつつ、実務的な対応について解説する。

2 なぜ情報の管理が求められるのか

改正法第12条は、従事者及び従事者であった者に対し、公益通報対応業務に関して知り得た事項であって公益通報者を特定させるものを正当な理由なく漏らしてはならないとし、さらに、改正法第21条は、これに違反した者は30万円以下の罰金に処す

¹ 常時使用する労働者の数が300人以下の企業は努力義務とされる（改正法第11条第3項）。

² 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8月20日内閣府告示第118号）

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/whistleblower_protection_system/overview/assets/overview_210820_0001.pdf

³ 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

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_partnerships/whistleblower_protection_system/overview/assets/overview_211013_0001.pdf

るとして、刑事罰付きの守秘義務が法定された（以下、当該義務を「従事者守秘義務」という。）。

また、指針は、公益通報者を特定させる事項を必要最小限の範囲を超えて共有する行為を範囲外共有と定義し、指針第 4-2 (2) イ及びロで、体制整備義務の一環として、範囲外共有を防止し、範囲外共有がなされた場合には適切な救済・回復の措置をとるとともに、範囲外共有が行われた場合には、当該行為を行った者に対して、諸般の事情を考慮の上、懲戒処分その他適切な措置をとらなければならないとする。

従事者守秘義務は従事者及び従事者であった者に限定して課せられるものであるのに対し、範囲外共有の防止は、従事者及び従事者であった者に限らず、内部公益通報にかかわるあらゆる者に求められる点で違いはあるものの、どちらも、公益通報者を特定させる事項に関する情報管理の徹底を求めるものであることに変わりはない。

このように、改正法において、特に公益通報者を特定させる事項に関する情報管理の徹底が求められるのは、通報したことが他の者に知られる懸念があるようでは、安心して通報することができず、通報自体躊躇され、内部公益通報対応体制が機能しなくなってしまうからである（指針解説第 3-II-2 (2) ②参照）。

内部公益通報対応体制が適切に機能するためには、通報者が安心して通報できる体制を整備する必要がある、その第一歩として、情報管理の徹底は欠かせないのである。

そしてこのような情報管理の徹底が求められる趣旨は、内部公益通報に係る対応に限って当てはまるものではなく、企業における内部通報対応体制の信頼性を確保するためには、内部公益通報には当たらない内部通報についても同様に当てはまるものである。

したがって、このような情報管理の徹底の観点からは、従事者守秘義務や範囲外共有の禁止の対象となる「公益通報者を特定させる」情報に限らず、通報及びその調査に関する情報についてより広くその管理体制を整えなければならない。

例えば、情報管理の主体の観点からは、従事者はもちろんのこと、従事者指定されてはいないものの、資料の収集やヒアリング等、内部通報の対応業務に携わる者や、調査協力者や調査の対象となる被通報者などについても、情報の管理を求める必要がある。

また、情報管理の客体の観点からは、上記の公益通報者を特定させる情報はもとより、公益通報には当たらない通報をした者に関する情報や、通報内容に係る情報、調査対象者に係る情報なども管理を求める対象として考えるべきである。

このように、公益通報者を特定させる情報に限らず、内部通報に関連する情報については、幅広くその管理の網にかけることが重要である。

3 情報管理の徹底のための実務的対応

情報管理の徹底の重要性を確認したところで、実務的な対応として、以下では、(1) 情報共有範囲の限定、(2) 情報へのアクセスの物理的制限、(3) 情報管理に関する意識の徹底という3つの観点から解説する。

(1) 情報共有範囲の限定

既に述べたとおり、指針では、範囲外共有を防止することが求められているところ、範囲外共有は、公益通報者を特定させる事項を必要最小限の範囲を超えて共有する行為をいうのであるから、まずはこの「必要最小限の範囲」を明確にしておくことが重要である。

ここで「必要最小限の範囲」というからには、公益通報を受け付け、公益通報に係る通報対象事実の調査及びその是正に必要な措置をとる業務に従事する者がその範囲と画定されよう。そこで企業としては、公益通報に対応する担当者を明確に定め、個別の通報案件ごとに、その担当者の範囲でのみ公益通報に係る情報の共有が許されることを確認することが必要である。

この点、情報共有の範囲を安易に広く定めると、「必要最小限の範囲」を逸脱する可能性があることには注意が必要である。例えば、予め内部公益通報対応業務に従事する可能性のある者を広く従事者として指定する場合、個別の通報案件に関してみれば、従事者として指定された者の中でも、当該通報案件には全く関与しない者が出てくることもあろう。このような場合に、従事者間では情報共有を可能とすると定めたとしても、個別の通報案件に関しては全く関与しない従事者に対する情報共有まで許されることになりかねない。しかしながら、上記のとおり、範囲外共有の防止の観点からは、「必要最小限の範囲」での情報共有が許容されるため、企業が定めた情報共有の範囲内であるとしても、実際に個別の通報案件に関与しない者への情報共有は「必要最小限の範囲」を超えることになり、範囲外共有となってしまうのである。

なお、情報共有範囲の限定の具体的な方法としては、さまざま考えられるところであるが、その範囲を疑義なく確認することができるよう、内部規程やマニュアル等において明示的に定めておくことが好ましい。

例えば、筆者も策定に関与した「内部通報に関する内部規程例（遵守事項＋推奨事項版）」⁴では、第6条で「別に定める範囲以外に共有しないものとする」とし、情報共有

⁴ 内部通報に関する内部規程例（遵守事項＋推奨事項版）

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_partnerships/whistleblower_protection_system/pr/assets/pr_220221_0001.pdf

が許容される範囲について、「内部通報に関する規程第6条の「別に定める範囲」に関する細則」を定め、次のように規定している。「必要最小限の範囲」の検討に当たって、1つの例として参考にされたい。

1. 本件窓口が利用された場合、本件窓口利用者の氏名及び社員番号を含む本件窓口利用者を特定させる情報（以下「窓口利用者特定情報」という。）については、次の各号に定める区分に応じて、当該各号に定める者（以下、次の各号に定める者を総称して「窓口業務関与者」という。）に限り共有する。但し、本件窓口利用者が予め明示的に同意した場合又は調査方針を検討するために他の本件窓口に共有すること若しくは調査のために次項に定める調査業務関与者に共有することが必要不可欠である等の正当な理由がある場合は、この限りではない。
 - (1) コンプライアンス部窓口が利用された場合
コンプライアンス部の担当役員、部長、対象事案の担当課長及び窓口担当者
 - (2) 監査役窓口が利用された場合
監査役及び監査役会事務局の対象事案の担当者
 - (3) 外部窓口が利用された場合
X法律事務所が利用された場合は、X法律事務所の通報受付担当弁護士
Y社が利用された場合は、Y社の通報受付担当者及びその上長
2. 前項のほか、本件窓口が利用された場合の窓口利用者特定情報以外の情報（以下「窓口入手情報」という。）は、窓口業務関与者並びに対象事案の調査に関与する当社担当者及び役員並びに外部の専門家（以下「調査業務関与者」という。）に限り共有する。但し、本件窓口利用者が予め明示的に同意した場合又はその他正当な理由がある場合は、この限りではない。
3. （以下略）

上記のように「内部通報に関する規程第6条の「別に定める範囲」に関する細則」では、第1項及び第2項において、通報窓口が取得した情報に関する共有について定めており、第1項は、通報者を「特定させる」情報に関する共有範囲を定め、従事者守秘義務や範囲外共有の禁止に対応するほか、第2項は、通報者を「特定させる」情報以外の情報についても共有範囲を定めている。

また、本項では規定自体は省略するものの、同細則の第3項は、通報窓口で入手した情報のうち是正措置等の検討・実行のために必要な範囲の情報の共有範囲について、第4項は、調査協力者を特定させる情報の共有範囲について、第5項は、調査協力者から得られた情報で調査協力者を特定させる情報以外の情報の共有範囲について、第6項

は、調査により得られた情報のうち是正措置等の検討・実行のために必要な情報の共有範囲について、第7項は、通報窓口で入手した情報・調査により得られた情報にかかわらず、法令等違反行為に関する情報の共有範囲について定めており、どのような情報を、どのような範囲で共有するのかという基本的な考え方を具体的に定めている。

このように、情報管理の徹底のためには、内部通報対応における各段階でどのような情報が入手されるかを想定し、かつ、その入手される情報の内容に応じて、細かく情報共有範囲のレベル感を整備しておくことが考えられる。

このように情報共有範囲を具体的に定めておくことは、従事者及び従事者であった者が従事者守秘義務に違反してしまうおそれを低減させることにつながる。このような観点からも、情報共有範囲を明確に限定しておくことは重要である。

(2) 情報へのアクセスの物理的制限

情報共有範囲を具体的に定めたら、企業は、通報に関する記録・資料につき、当該範囲でしか触れることができないよう、情報への物理的なアクセス制限を検討すべきである。指針解説第3-II-2(2)③においても、情報へのアクセスの制限について以下のような具体例が挙げられている。

- ✓ 紙媒体での記録・資料については、鍵付きの書庫等に保管するとともに、当該書庫等の鍵は情報共有の範囲内の者のみを取り扱えることとして、施錠管理する
- ✓ メールや電子データなどの電磁的な記録・資料については、アクセス権限を限定したサーバーに保管することとし、当該権限を情報共有の範囲内の者のみに付与することとして、情報へのアクセス管理を施す
- ✓ 内部規程や社内マニュアル等において、このような情報の保管方法・取扱い方を明示しておく

このように、情報共有範囲を超える者による通報に関する記録・資料へのアクセスを物理的に制限することで、情報漏洩等の事故を防止することができる。

(3) 情報管理に関する意識の徹底

(1)(2)のような措置をとっていたとしても、通報に関する情報を取り扱う者の情報管理に関する意識が不十分だと、その効果は十分に発揮されないことになってしまう。だからこそ、通報に関する情報を取り扱う者の情報管理に関する意識の徹底を図ることが重要となる。

これについても、具体的な方法としてはさまざまに考えられるところであるが、例えば 1 つには、通報に関する情報を多く取り扱うことになる従事者について、書面をもって従事者指定を行うとともに、従事者守秘義務その他の守秘義務を負うことを明記した誓約書を徴求することが考えられる。このような誓約書を徴求して、自らが守秘義務を負う者であることを自覚させ、情報管理に関する意識を高く持たせるのである。

従事者指定の際に、従事者に対して徴求する誓約書としては、例えば、次のような内容のものが考えられる。

株式会社●● ●● 御中
誓約書
私は、ホットラインの業務にあたり、次の点について確認し、誓約します。
1. ホットラインの業務を遂行するにあたって知り得た一切の情報（以下「本件秘密情報」といいます。）の秘密を保持し、当社が認める範囲以外の者に対して、開示、提供又は漏えいしません。
2. 本件秘密情報をホットラインの業務遂行以外の目的に利用しません。
3. 取り扱う通報が公益通報者保護法に定める内部公益通報に該当する場合には、本件秘密情報のうち通報者を特定させる情報について公益通報者保護法第 12 条に基づく守秘義務を負うことを確認します。
4. 通報者や調査協力者に対して、通報や調査協力を理由としたいかなる不利益な取扱いも行いません。
5. 上記 1 から 4 のいずれかに違反した場合には社内処分等を科される可能性があること、上記 3 に違反した場合には刑事罰を科される可能性があることを確認します。
年 月 日
氏名 ㊟

通報対象事実の調査にあたって、被通報者や調査協力者などに対し、通報者を特定させる情報や通報端緒事案であることを伝達せざるを得ない場合もありうるため、このような場合、守秘義務を定めた誓約書を徴求することが必要であろう。また、被通報者や調査協力者などに対し、通報端緒事案であることさえ伝達しない場合であっても、誓約書を徴求することもあってよい。

例えば、被通報者や調査協力者といったヒアリング対象者に対して、通報端緒事案であることを伝達する場合には、次のような内容の誓約書を求めることが考えられる。

株式会社●● ●● 御中
誓約書
私は、調査を受けるにあたり、次の点について確認し、誓約します。
1. 嘘や偽りを述べず、私が知っている情報をありのまま説明し、調査に協力します。
2. 調査を受けるにあたって知り得た一切の情報（以下「本件秘密情報」といいます。）の秘密を保持し、当社が予め認めた場合を除き、誰に対しても、開示、提供又は漏えいしません。
3. 通報者や調査協力者が誰であるかを探索しません。
4. 通報者や調査協力者に対して、通報や調査協力を理由としたいかなる不利益な取扱いも行いません。
5. 上記1から4のいずれかに違反した場合には社内処分等を科される可能性があることを確認します。
年 月 日
氏名 ㊞

そのほか、情報管理に関する意識を高める手法としては、定期的に研修を実施することも有用である。この点、通報対応業務を担当する従事者に対して研修を実施し、情報管理に関する意識を高めることはいわずもがなであるが、このような従事者以外に対しても、研修を実施し、内部通報対応体制の意義と情報管理の重要性を示していくことが重要である。

指針解説第3-II-2(2)③でも示されているとおり、いわゆる職制上のレポーティングラインになされた通報についても、範囲外共有を防止する体制の対象となる。すなわち、上司等も、部下から通報を受ければ、当該通報に関し、通報者を特定させる事項を必要最小限の範囲を超えて共有することは許されないのである。このような場合に範

囲外共有を防止できるかどうかは、当該上司等の対応次第とって過言ではない。そのため、従事者以外についても、日頃から研修を実施して、職制上のレポーティングラインにおける情報管理の重要性について意識を高めることが重要である。

4 おわりに

内部通報対応における情報管理のあり方は、指針及び指針解説を踏まえ、企業の規模や組織体制・リソース等に照らし、企業それぞれが、自らに適した形を検討していくことが必要となる。かかる検討に当たり、本稿で解説した実務的な対応について参考としていただければ幸いである。

以上

〈筆者略歴〉

福塚 侑也（ふくづか ゆうや）
のぞみ総合法律事務所 アソシエイト弁護士

2016年 大阪大学法学部法学科 卒業
2018年 中央大学法科大学院法務研究科法務専攻 修了
2019年 弁護士登録 のぞみ総合法律事務所入所

コンプライアンス・企業不祥事対応、社内調査、内部通報関連業務、公益通報者保護法、独占禁止法・競争法、下請法、景品表示法、訴訟・紛争解決、その他企業法務。

主な著作として、「2022年6月施行 改正公益通報者保護法の内容をわかりやすく解説」(<https://smbiz.asahi.com/article/14540377>)、「迫る改正法施行◎最新・内部通報システム動向と実務ポイント」(リスクマネジメント TODAY Vol.130号 2022年1月 共著)、「改正公益通報者保護法・消費者庁指針を踏まえた実務対応」(金融法務事情 2022年3月10日号 共著)、「内部通報に関する内部規程例(遵守事項+推奨事項版)」の解説(ビジネス法務 Vol.22 No6 2022年6月号)、「内部通報制度の実効性を高める5つの見直しポイント」(旬刊経理情報 No.1568 共著)等。

掲載日：2022年5月30日