

【内部通報制度に関するアンケート調査 2016年】

株式会社エス・ピー・ネットワーク
総合研究室

■はじめに

当社は、内部通報制度の第三者窓口「リスクホットライン®」サービスを提供しています。受付後、案件収束まで企業の内部通報担当者とのやりとりの中で、「内部通報制度の運用を支えているのは、通報に対応する『内部通報担当者』である」という点に着目するようになりました。今般、内部通報制度の整備状況や運用上の課題、担当者が対応の現場で感じる苦勞等に焦点を当てた調査を実施することとしました。

すでに内部通報制度を導入している企業においては、自社の内部通報制度の実効性を高めるために、また、これから内部通報制度を導入しようとする企業においては、形式的な制度設計とならないために、本レポートがそれぞれの指標になれば幸いです。

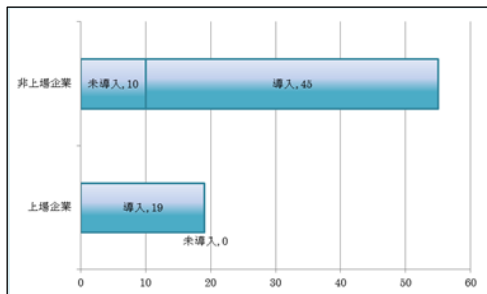
■調査概要

調査期間 : 平成28年6月9日～同7月8日
調査対象 : SPクラブ会員 (全国463社、調査日現在)
調査方法 : Webアンケートシステムによる無記名式調査
有効回答 : 74社 (回答率16.0%)

■調査結果

(1) 内部通報制度の導入の状況

① 内部通報制度の導入率

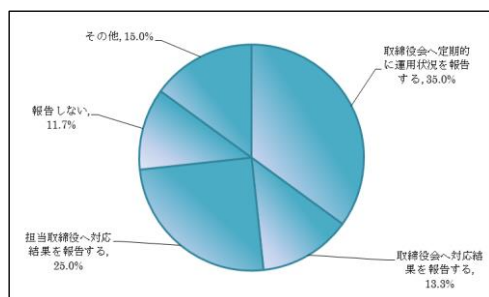


当社が実施した内部通報制度に関するアンケート (以下、「本調査」という) においては、回答企業74社の内部通報制度導入率は86.5% (74社中64社) となりました。

回答企業74社のうち、上場企業は19社、非上場企業は55社であり、上場企業の内部通報制度導入率は100%、非上場企業の導入率は81.8% (55社中45社) でした。

(2) 内部通報制度の全社的な体制

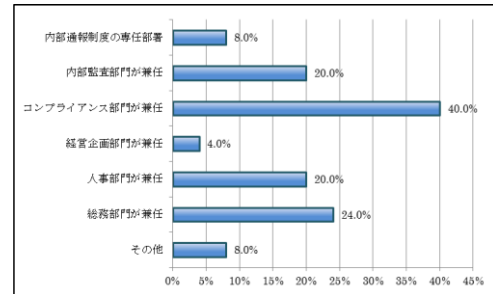
① 内部通報制度への取締役会の関与度



取締役会の関与度は、内部通報制度の運用状況 (通報件数、通

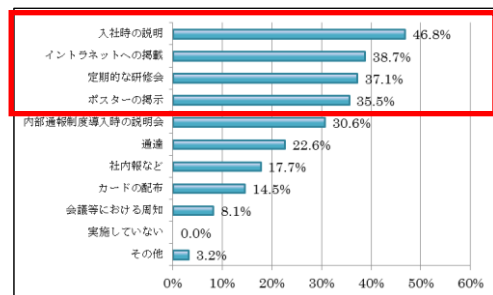
報内容、ならびに、対応結果) を「定期的に取り締役に報告する」割合が35.0%、「担当取締役へ対応結果を報告する」割合が25.0%となります。コーポレートガバナンス・コードの要請にもあるように、何らかの形で取締役会 (または担当取締役) への報告が行われることが望まれます。

② 通報窓口社内設置企業の内部通報担当部署



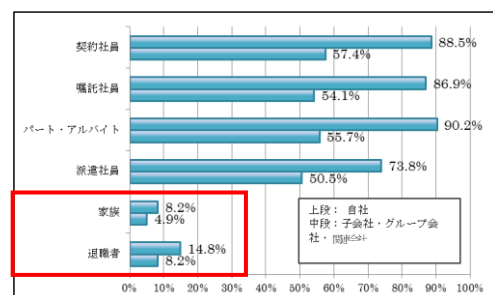
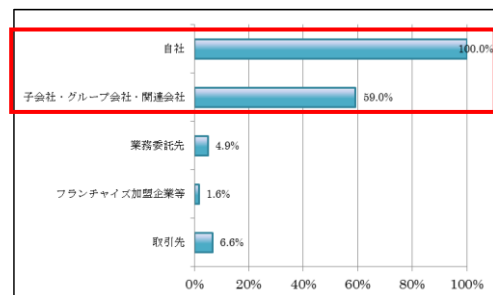
社内に設置された通報受付窓口の状況は、専任の部署を設けているのは8.0%。それ以外は、何らかの部門と兼務になっています。企業規模や寄せられる通報件数にもよりますが、可能な限り専任部署とすることが望ましいと言えます。

③ 内部通報制度の周知方法



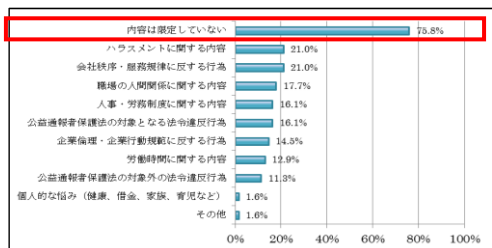
内部通報窓口の周知方法は、最多となる「入社時の説明」においても46.8%と半数以下。次いで、「イントラネットへの掲載」が38.7%、「定期的な研修会」が37.1%でした。一方、個別に「カード等の配布」を行う企業に至っては、14.5%にとどまります。周知活動においては、全体発信の重要性もさることながら、周知を社内の全てに広げ浸透させる方法も検討する必要があるでしょう。

④ 通報窓口の利用者の範囲 「組織外への拡大」



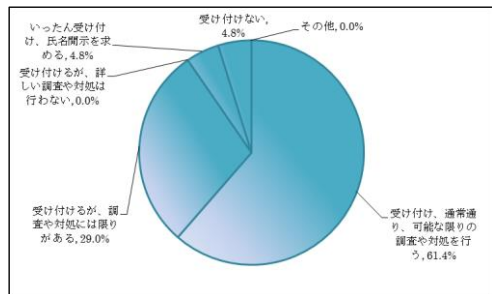
内部通報窓口の利用者の範囲は、「子会社・グループ会社・関連会社」まで含めて導入する企業は59.0%。一方、「取引先」を含むとする回答は6.6%、「業務委託先」は4.9%となりました。また、正社員以外では、「契約社員」が88.5%、「嘱託社員」が86.9%、「パート・アルバイト」が90.2%となる一方、「家族」や「退職者」を含めるとする回答は、それぞれ「家族」が8.2%、「退職者」が14.8%にとどまります。「リスク情報の収集」という観点からは、可能な限り内部通報窓口の利用者の範囲を広げることが望まれますが、直接の雇用関係に無い範囲にまで広げる場合には、本人確認の困難さ等があることを念頭に置く必要があります。

⑤ 通報内容の範囲



通報内容の範囲は、「通報できる内容を限定しない」とする企業が全体の75.8%となりました。通報内容を限定せずにひとつの窓口で全てを受け付ける方法や、複数の窓口を用意し、通報内容の範囲をすみ分けすることが考えられます。いずれにしても、「リスク情報の収集」という観点からは、通報内容を限定しすぎない方向性で検討する必要があると言えます。

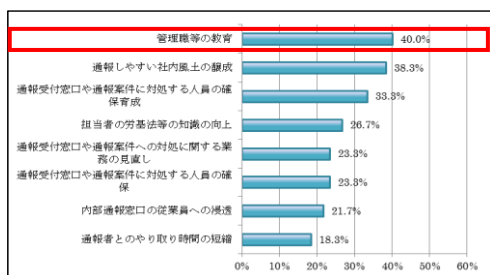
⑥ 匿名通報の取り扱い



匿名通報への対応状況は、匿名通報を「受け付けない」とした企業は4.8%にとどまり、多くの企業で匿名通報を受け付けている結果となりました。通報者が特定されること自体、そして特定されることによる被通報者、あるいは、関係者からの不利益取扱いを懸念して「匿名希望」とする通報者がいます。そうした通報者も安心して通報できるよう、受付段階では匿名通報を排除しないことが望ましいと言えるでしょう。

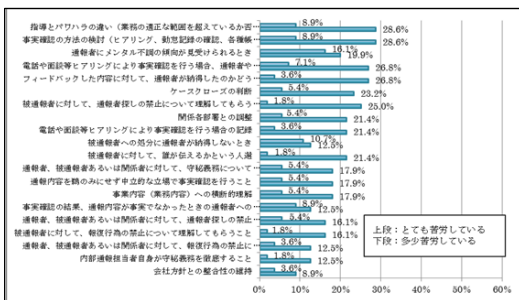
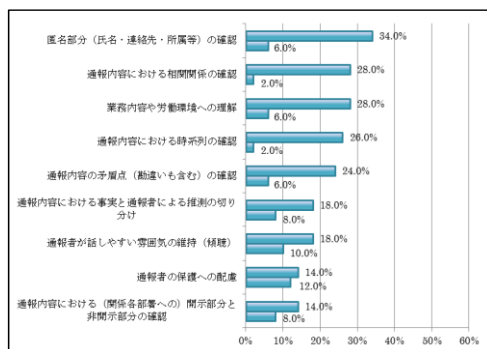
(3) 内部通報担当部署および担当者の体制

① 内部通報制度における課題



内部通報制度における課題として内部通報担当者が捉えているのは、「管理職等の教育」が40.0%で最多です。管理職等への教育を徹底していくことで、職場のトラブルが発生した際に職制のラインを通じた解決を図ること（つまり、そもそも内部通報に至らない）、あるいは、通報者の匿名性を確保しながら、円滑に通報内容の調査・是正措置を進めていくための「教育」として課題に挙げたことが考えられます。

② 通報の対応で苦勞する点



社内に通報受付窓口を設置する企業が通報受付時に苦勞する点（上図）は、「匿名部分の確認」が最も多く、次いで、通報の内容にかかわる「相関関係」、「時系列」、「通報内容の矛盾点」、「通報内容の事実と推測の切り分け」などとなりました。また、通報の対応で苦勞する点（下図）は、「指導とパワハラとの違いの整理」と「事実確認の方法」との回答が多くありました。内部通報制度の運営面での課題と同時に、内部通報担当者のスキルについても課題と捉えていることがわかります。

■調査結果をふまえて

内部通報制度は、その実効性を常に検証していく必要があります。全社的な体制整備の視点から、規程の整備や取締役会の関与、内部通報窓口の周知等、企業姿勢とともに、利用者や通報内容の範囲、あるいは匿名通報の取り扱いなど、「リスク情報の収集」のあり方について検証する必要があります。一方、内部通報担当部署、そして、内部通報担当者の視点からは、機微情報が多く含まれる内部通報案件の執務環境の整備、内部通報担当者の適正人員、知識・スキルの向上等が課題となっていることが明らかになっており、今後、検証していくことが必要と考えます。

全社的な体制整備と部署・担当者個人レベルでの体制整備・スキルアップは、いずれが欠けても実効性のある内部通報制度とはなり得ません。自社においてどの部分に課題があるのか、そしてその原因はどこにあるのかを見極め、改善可能な部分から着手することをお勧めします。

以上