

内部通報の実務対応（1）

2023.9.7

弁護士 西野 肇

1. 内部通報窓口担当者の悩み

内部通報制度は、企業不祥事を発見し、その改善を図るきっかけとなる等、各企業においてその重要性が再認識され、多くの企業で運用見直しの動きが加速しています。

しかし、内部通報窓口の担当者の中には、実際に通報があった場合、「何からすればいいの?」、「どのように対応していけばいいの?」、そんな不安や悩みを抱えている方も多いのではないのでしょうか。実際、弊所でもこのようなご相談をいただく場合があります。

そこで今回は、このような悩みを抱えている内部通報窓口の担当者に向けて、具体的なケースを基に、内部通報の実務対応について考えていきたいと思います。

なお、本テーマは全2回に分けて執筆予定です。第1回（本コラム）は、通報の受付から調査実施までを、第2回は調査の実施後から調査完了までを考えていきたいと思います。

2. 初動対応の肝は「事実」確認

(1) 通報の受付

内部通報窓口にて、営業部のHさんから以下のメールが届きました。まずは、どのような対応が必要でしょうか？

B 営業部長からのパワハラがひどくて、精神的にまいっています。

いつも威圧的な態度で叱責され、暴言を吐かれます。同じ部署のLさん、Oさんも聞いているはずですが、もうこれ以上は耐えられません。B 営業部長をすぐに辞めさせてください。

(2) 「事実」の確認、整理

通報を受けた場合、まず向き合うべきは、調査対象となる「事実」です。

内部通報制度の目的は「企業の改善と再発防止」にあります。これを今回の通報に置き換えるのであれば、パワハラ（パワー・ハラスメント）に関する「事実」を調査し、これが認められたのであれば、その改善と必要な再発防止を図ることです。

では、今回の通報メールの場合、調査対象となる「事実」は何でしょうか？

今回の通報メールに「事実」の記載はありません。「威圧的な態度」、「叱責」、「暴言」といった部分を調査すべき、と考えるかもしれませんが、これらはいずれも「評価」です。

Hさんが「威圧的な態度」、「叱責」、「暴言」と感じた具体的な言動（「お前みたいな給料泥棒は辞めてしまえ」、「お前みたいなバカは見たことがない」等）、つまり「評価」の前提となる「事実」を確認することが必要です。

したがって、ケースの場合、まずはHさんへのヒアリングを行い、いつ、どこで行われた、どのような言動が、どのように「威圧的な態度」だったのか、いつ、どこで、どのような言動で、どのように「叱責」されたのか等、調査対象となる「事実」を確認し、通報内容

を整理することが必要です。

通報を受け付けた場合には、「事実」と「評価」の違いを意識し、まずは調査対象となる「事実」の確認、整理を行うことを心がけましょう。

(3) 通報者へのヒアリング

今回のケースにおいて、Hさんのヒアリングを実施したところ、以下の事実を確認しました。では、次にどのような対応が必要でしょうか？

- ・2022年12月頃から、日常的に「バカ」、「アホ」と言われている。メールで書かれたこともあるし、口頭で同じフロアの人に聞こえる程度の声量で言われたこともある。
- ・2023年7月の営業成績が振るわなかったことから、同年8月4日開催の営業会議で、同僚(Lさん、Oさん)がいる前で、「お前みたいな給料泥棒は早く辞めてしまえ」、「お前の営業スキルは新人以下だ」と言われた。

(4) 調査の実施(資料の収集、関係者へのヒアリング等)

調査対象となる「事実」の確認、整理が終われば、具体的に調査を実施することになります。今回のケースの場合、メールデータといった客観的な資料の確認や、関係者(Lさん、Oさん)及び被通報者(B部長)へのヒアリングを実施することになるでしょう。

※注) 調査に際しては、「通報者保護」が重要です。紙幅の関係上、詳細には説明しませんが、必ず通報者(Hさん)の承諾を得ながら調査を進めるようにしてください。

内部通報の調査に際して特に重要なのは、関係者及び被通報者へのヒアリングです。

では、どのような点に注意して、ヒアリングを実施する必要があるのでしょうか？

ここでも重要なのは、調査対象となる「事実」を調査することです。

例えば、今回のケースで、「威圧的な態度だったか」、「叱責や暴言があったのか」といったヒアリングは不要です(B部長がこれを否定することは目に見えています)。

端的に、「『バカ、アホ』と聞いたか／言ったか」、「8月1日の営業会議で『お前みたいな給料泥棒は早く辞めてしまえ』、『お前の営業能力は新人以下だ』と聞いたか／言ったか」を確認しましょう。調査すべきは「事実」であり、その意識が重要です。

「事実」を調査しないまま結論(パワーハラスメントに該当するか否か)を出すことはできません。ヒアリングに際しても、「事実」の調査を行うことを意識し、これを軸として、具体的事案に応じたヒアリング準備をしておくことが重要です。

3. 迷ったときには弁護士にご相談を

さて、今回は通報の受付から調査実施までを考えてきました。既にご説明したように、重要なことは調査対象となる「事実」を確認、整理し、調査を進めることです。

次回(2023年11月配信予定)は、以上を前提に、調査の実施後から調査完了までを考えていきたいと思えます。

なお、実際の内部通報は単純な事案ばかりではありません。

対応に際して、内部通報窓口の担当者は様々な不安や悩みを抱えて、調査を行っている

思います。内部通報窓口における調査は、初動対応が肝要です。初動対応の誤りによって、通報者とのトラブルに至るケースもあり得ます。

そのため、迷った際には、内部通報窓口の担当者だけで判断するのではなく、弁護士にご相談いただくことがお勧めです。弊所でも、内部通報窓口のサポート業務を実施しておりますので、お悩みの際にはお気軽にご相談ください。

以上