

## 日本郵政グループの内部通報窓口その他各種相談窓口等の 仕組み及び運用状況等に係る検証結果の概要

2021/1/29 横田

### 第1 検証の概要

#### 1 検証体制

(1) 当職が、補助弁護士と共に、2020年8月下旬から2021年1月20日までの約5か月にわたり日本郵政グループの内部通報窓口その他各種相談窓口等の仕組み及び運用状況等に係る検証を実施

(2) 補助弁護士を、日本郵政株式会社（以下「日本郵政」）、日本郵便株式会社（以下「日本郵便」）、株式会社ゆうちょ銀行（以下「ゆうちょ銀行」）及び株式会社かんぽ生命保険（以下「かんぽ生命」）4社の担当に分け、同時並行的に実施

#### 2 検証作業の概要

(1) 関係資料の精査・分析等

(2) 社員等関係者合計142人のヒアリング

(3) 役員合計13人との意見交換会

(4) 視察

① 日本郵便の支社、ゆうちょ銀行及びかんぽ生命のエリア本部等

② 郵便局、ゆうちょ銀行直営店及びかんぽ生命支店

③ ハラスメント相談窓口等の委託先

(5) JP改革実行委員会宛て情報提供窓口寄せられた情報の分析

① 上記情報提供窓口の運用を開始した2020年9月29日から同年12月31日までに、合計195件の情報提供あり。

② 内部通報窓口その他各種窓口に関するものが156件、それ以外に関するものが39件

③ 上記合計156件の内訳

- ・ 通報者保護に関するものが88件（約56%）
- ・ 制度に関するものが15件（約10%）
- ・ 運用に関するものが30件（約19%）
- ・ 通報者保護・制度・運用以外に関するものが23件（約15%）

### 第2 検証対象窓口の仕分け結果

49ある検証対象窓口（グループ共通4、日本郵政9、日本郵便9、ゆうちょ銀行13、かんぽ生命14）につき、設置目的、寄せられる情報の内容及び運用状況等を考慮した異なる検証の要否及び視点等が異なるものに分類した。その結果は以下のとおり。

#### 1 A類型（合計17）

設置目的及び運用状況等に照らし、社員から寄せられる情報の主な内容が、ハラスメ

ントを含むコンプライアンス違反又はそのおそれのある事案に係る事実を申告の上、調査・是正を求める趣旨の情報提供（以下「**調査・是正要請通報**」<sup>1)</sup>）であり、更に公益通報者保護法（平成16年法律第122号）で定められた「**公益通報**」<sup>2)</sup>（以下「**公益通報**」）に該当する情報が含まれ得る窓口であって、仕組み及び運用の両面について、通報者等の保護を含め、改正<sup>3)</sup>後の公益通報者保護法（以下「**改正公益通報者保護法**」）及び2016年12月9日付け消費者庁作成の「公益通報者保護法を踏まえた内部通報制度の整備・運用に関する民間事業者向けガイドライン」<sup>4)</sup>（以下「**本ガイドライン**」）への適合性について深度ある検証を行うことが相当であるもの。

#### **（該当する窓口）**

「不適正金融営業通報窓口（社外）」、各社の内部通報窓口及び各社のハラスメント相談窓口

## **2 B類型（合計6）**

設置目的及び運用状況等に照らし、社員から寄せられる情報に、調査・是正要請通報又は公益通報に該当する情報が含まれる可能性が相当程度認められるため、改正公益通報者保護法及び本ガイドラインへの適合性への対応等に焦点を当てて検証を行うことが相当であるもの。

#### **（該当する窓口）**

日本郵政グループ共通の「日本郵政グループ社長直通ご意見箱」及び「日本郵政グループ社員業務相談窓口」、日本郵便の「金融営業の研修に関する意見等受付窓口」、ゆうちょ銀行の「投資信託業務等に関する意見収集フォーム（QQ箱）」及び「ゆうちょ銀行社長直通ご意見箱」、かんぽ生命の「かんぽ目安箱」

---

<sup>1)</sup> 「内部通報」とは、一般的に、企業において、法令違反及びその他のコンプライアンス上問題となる事象等を知った会社の従業員等が、社内に設置された窓口等に通報することをいう。しかし、定まった定義はないため、本検証に当たっては、正確を期する必要がある場合には、ハラスメントを含むコンプライアンス違反又はそのおそれのある事案に係る事実を申告の上、調査・是正を求める趣旨の情報提供を便宜上、「調査・是正要請通報」と呼び、以下この用語を使うこととする。

<sup>2)</sup> 「公益通報」とは、労働者が、不正の利益を得る目的等の不正な目的ではなく、労務提供先又は当該労務提供先の事業に従事する場合におけるその役員、従業員、代理人その他の者について「通報対象事実」が生じ、又はまさに生じようとしている旨を、当該労務提供先等の通報先に通報することをいう（公益通報者保護法2条1項）。

上記「通報対象事実」とは①国民の生命、身体、財産その他の利益の保護にかかわる法律として別表に掲げるものに規定する罪の犯罪行為の事実及び②当該別表に掲げる法律の規定に基づく処分に違反することが①の事実該当する場合における当該処分の理由とされている事実等を指すものとされている（同法2条3項）。

上記別表は、刑法、食品衛生法、金融商品取引法等を掲げており、消費者庁のウェブサイトによれば、2020年12月15日時点で、通報対象となる法律は473である。

[https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_system/whistleblower\\_protection\\_system/overview/subject/assets/overview\\_subject\\_201215\\_0001.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/whistleblower_protection_system/overview/subject/assets/overview_subject_201215_0001.pdf) 参照

<sup>3)</sup> 公益通報者保護法の一部を改正する法律（令和2年法律第51号）による改正である。

<sup>4)</sup> [https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_system/whistleblower\\_protection\\_system/overview/pdf/overview\\_190628\\_0004.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/whistleblower_protection_system/overview/pdf/overview_190628_0004.pdf)

### **3 C類型（合計12）**

設置目的及び運用状況等に照らし、社員から寄せられる情報に、調査・是正要請通報又は公益通報に該当する情報が含まれる可能性が極めて低いため、主に窓口の必要性及び有効性等の観点から、存置の要否等に関する検証を行うことが相当であるもの。

これらの窓口は更に以下の2種類に分類される。

#### **(1) 社員からの提案及び意見要望等の受付を目的とした窓口（合計3）**

##### **（該当する窓口）**

日本郵便の「意見要望システム」、ゆうちょ銀行の「提案制度」、かんぽ生命の「照会・提案等と回答」

#### **(2) 社員向けのその他各種相談窓口（合計9）**

##### **（該当する窓口）**

各社の「勤務時間相談室」、ゆうちょ銀行の「サポートスタッフ」及び「次世代育成支援」、かんぽ生命の「期間雇用社員等相談窓口」、「性自認に関する相談窓口」及び「LGBT 相談窓口」

### **4 D類型（合計14）**

設置目的及び運用状況等に照らし、社員から寄せられる情報に、調査・是正要請通報又は公益通報に該当する情報が含まれる可能性が極めて低く、かつ、存置の必要性が認められる窓口であり、更なる検証を要しないもの。

これらの窓口は更に以下の4種類に分類される。

#### **(1) 社員の心の悩み等を受け付けることを目的として設置された外部相談窓口（合計5）**

##### **（該当する窓口）**

日本郵政グループ共通の「こころとからだの健康相談（社外）」、日本郵政の「カウンセリングサービス（社外）」、ゆうちょ銀行の「社外カウンセリング（社外）」、かんぽ生命の「かんぽ女性相談窓口（社外）」及び「かんぽ生命保険トータルカウンセリングプログラム（社外）」

#### **(2) 各社の「健康情報等相談窓口」（合計4）**

#### **(3) 社員の借財の返済等の多重債務問題の早期解決を支援することを目的として、外部の法律事務所に設置された相談窓口（合計4）**

##### **（該当する窓口）**

日本郵政の「多重債務問題等に関する法律相談窓口（社外）」、日本郵便の「多重債務問題に関する相談窓口（社外）」、ゆうちょ銀行の「多重債務問題相談所（社外）」、かんぽ生命の「多重債務問題相談所（社外）」

#### **(4) その他**

##### **（該当する窓口）**

日本郵政の「セキュリティ相談窓口」

### 第3 A類型に分類した窓口の検証結果

各社の内部通報窓口及び「ハラスメント相談窓口」並びにグループ共通の「不適正金融営業通報窓口」の検証結果は以下のとおり。

#### 1 改正公益通報者保護法及び本ガイドラインへの適合性

##### (1) 各社の内部通報窓口及び「不適正金融営業通報窓口」

おおむね改正公益通報者保護法及び本ガイドラインに適合していると認められるが、以下の項目につき、改善を要すると思われる。

##### ア 仕組み及び運用状況

- ① 通報者の範囲を拡大する必要がある。
- ② 経営幹部から独立した通報ルートが整備されていない。

##### イ 調査・是正措置

- ① 通報者対応及び調査対応等につき必ずしも適性を有する人材が配置されておらず、人材育成も十分とはいえない。
- ② 第三者による検証・点検等を受ける仕組みが整備されていない。

##### ウ 通報者保護

- ① 各社の規程類は、通報に係る情報の共有範囲を必ずしも明確に定めていない。<sup>5</sup>
- ② 社外窓口で受け付けた通報に係る情報を、通報者の特定につながり得る情報を含め、通報者の明示の同意を得ないまま、会社に報告している場合がある。
- ③ 調査・是正措置終了後の通報者保護のためのフォローアップが実施されていない。

##### (2) 各社のハラスメント相談窓口

各社は、厚生労働大臣により策定されたハラスメント等指針<sup>6</sup>に基づき、ハラスメント相談窓口を設置し、職場にハラスメント相談員を配置するとともに、社外窓口を設置するなどの相談体制を整備している。

<sup>5</sup> 本ガイドラインは、通報に係る秘密保持の徹底を図るための措置として

- ① 情報共有が許される範囲を必要最小限に限定すること
  - ② 通報者の所属・氏名等や当該事案が通報を端緒とするものであること等、通報者の特定につながり得る情報は、通報者の書面や電子メール等による明示の同意がない限り、情報共有が許される範囲外には開示しないこと
- 等を挙げている（8頁）

<sup>6</sup> 厚生労働大臣は、①職場において行われる性的な言動に対するその雇用する労働者の対応により当該労働者がその労働条件につき不利益を受け、又は当該性的な言動により当該労働者の就業環境が害されること（セクハラ）、②職場において行われる優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、労働者の就業環境が害されること（パワハラ）、③職場において行われるその雇用する女性労働者に対する当該女性労働者が妊娠したこと、出産したことその他の妊娠又は出産に関する事由であって厚生労働省令で定めるものに関する言動により当該女性労働者の就業環境が害されること（マタハラ等）、④職場において行われるその雇用する労働者に対する育児休業、介護休業その他の子の養育又は家族の介護に関する厚生労働省令で定める制度又は措置の利用に関する言動により当該労働者の就業環境が害されること（以下、総称して「職場におけるハラスメント」）について、事業主が雇用管理上の措置として講じるべき内容を指針として定めた。

各社のハラスメント相談窓口における相談対象事項は、職場におけるハラスメントであり、各社の社員等は上記窓口にはハラスメントに関する苦情及び相談（以下「ハラスメント相談」）を行うことができる。この相談内容は様々であり、ハラスメント事案に係る事実を申告の上、調査・是正を求める趣旨の情報提供、すなわち調査・是正要請通報に該当するもの、更には暴行や脅迫等を伴うパワハラ等の公益通報に該当するものも含まれる。

このような調査・是正要請通報に該当するハラスメント相談は、本ガイドラインに沿った取扱いが求められるものの、上記のとおり、多様な内容のものがあり、また、受付時には調査・是正要請通報であるか否かが判然としなかったものが、意向確認の結果、調査・是正要請通報であることが判明し、又は相談者の意向の変化に伴い、調査・是正要請通報に変わる場合もある。

したがって、ハラスメント相談については、調査・是正要請通報を含む可能性がないことが明確な場合を除き、基本的に、受付時から本ガイドラインに沿った対応を行うことが適当と考えられる。

これを踏まえ、各社のハラスメント相談窓口の仕組み及び運用について、改正公益通報者保護法及び本ガイドラインへの適合性を検証した結果、おおむね適合していると認められるが、以下の点について改善を要する。

#### **ア 運用状況**

- ① グループ各社の本社が、支社、エリア本部及び郵便局等におけるハラスメント相談対応等の実態を正確に把握していない。
- ② 各職場に配置しているハラスメント相談員の人数、適性、専門性等については、なお課題があり、利用者が気軽に相談できるための環境整備が不十分である。

#### **イ 相談者保護**

各社の規程類は、相談に係る情報の共有範囲等を明確に定めていない。

## **2 根本的課題**

(1) 民事事件や刑事事件に発展した「福岡事案」<sup>7</sup>の影響により、日本郵政グループの内部通報制度等に対する信頼が大きく損なわれ、特に通報者・相談者保護に対する社員の不信感や不安感がいまだ払拭されていないにもかかわらず、これに対する抜本的な対策が講じられていない。

(2) 利用者から見た手続の透明性の確保の観点から、窓口の機能、受付対応者及び相談・通報後の手続等についての必要かつ正確な情報が必ずしも利用者には開示されていないため、利用者が抱える問題等を解決するための最適な窓口を選択することが容易な制度となっていない。そのため、通報者・相談者の要望や期待等と実際の受付や調査等の

---

<sup>7</sup> 日本郵便九州支社管内において、内部通報者である郵便局長らが特定され、報復を受けたとされる事案。民事訴訟（地裁に係属中）及び刑事事件（書類送検済み）にまで発展した。

対応との間にギャップが生じるおそれがある。

(3) 通報者・相談者に対する意向確認の重点が調査実施の要否・可否にやや偏っているため、利用者の視点から、可能な限り、通報者・相談者の抱える問題や悩みに寄り添い、多様な意向を正確に把握するという対応が十分とはいえない。

(4) 受け付けた通報・相談について、個別事案の調査等の対応にとどまっており、予防コンプライアンスの視点から分析し、リスク管理を含むコンプライアンス経営に有効活用しているとは言い難い。

(5) 制度の仕組みと運用状況について、定期的に検証し、改善を図る仕組みが構築されていない。

(6) 外部窓口の信頼性や質を確保するための評価・改善の仕組みが構築されていない。

#### **第4 B・C・D類型に分類した窓口の検証結果**

##### **1 B類型**

B 類型の窓口には、調査・是正要請通報が寄せられ、この中には、公益通報に該当し得るものが含まれており、また、今後も寄せられる可能性がある。その場合、各窓口の受付対応者等は改正公益通報者保護法及び本ガイドラインにより求められる通報者保護の措置等を講じることを求められるが、現行の各窓口の受付態勢等に鑑みれば、調査・是正要請通報又は公益通報を受理し、適切に処理することは困難である。

これに対しては、B 類型の窓口は設置目的等に照らすと、調査・是正要請通報及び公益通報を受け付けるものではないことを、社員が明確に認識できるよう周知徹底することにより、調査・是正要請通報及び公益通報の受理を極力回避するよう努めることが必要である。それでもなお、調査・是正要請通報及び公益通報に該当する情報が寄せられる場合があり得ることに備え、このような情報を受理した場合には、内部通報窓口において受理したものとして取り扱う旨を、社員が明確に認識できる形で周知することが必要である。

##### **2 C類型**

C 類型の窓口には、調査・是正要請通報に該当する情報及び公益通報に該当し得る通報はほとんど寄せられておらず、設置目的、利用実績及び社員に対する周知内容等に照らしても、今後、これらの通報等が寄せられる可能性は極めて低いと思われる。また、C 類型の窓口の中には、窓口間で設置目的や制度趣旨がほぼ共通し、社員への周知内容もほぼ同様のものが散見される。

したがって、複数の窓口間で設置目的や制度趣旨が共通し、窓口を複数存置する必要性に乏しいものは、利用者の利便性向上の観点から、整理・統廃合することが望ましい。

### 3 D 類型

今後も存置させることが相当で、運用面の改善の措置も特段必要はない。

#### 第5 検証結果等を踏まえた提言

第3及び第4に記載した検証の過程で認められた要改善事項への対応が行われるべきことに加え、本検証の結果等を踏まえ、以下の改善策を提言する。

##### 1 内部通報窓口等に寄せられた社員の声の意義について各社の役員の共通認識を形成するとともに、制度に対する信頼回復に向けた改善策を着実に実行すること

(1) 各社の経営陣が、内部通報を含む社員の声は、経営上のリスクの把握等を通じて組織の自浄作用の向上を図り、公正で透明性の高い組織文化を育むとともに、顧客等のステークホルダーの信頼を確保するための貴重な財産であるという共通認識を持ち、グループ各社の社員である利用者が信頼し、安心して利用できる内部通報窓口等とするよう、その仕組みと運用を変えていくための改善策を目に見える形で着実に実行すること

(2) 期限、プロセス、責任部署を明確にした改善計画を策定し、その進捗状況等につき各社が自ら管理を行い、日本郵政において、これらを一元的に統括・管理した上で、当面、JP改革実行委員会によるモニタリングを受けること

(3) グループ各社の経営陣が(1)記載の共通認識を、明確なメッセージとして社員に繰り返し発信すること

##### 2 社員が安心して声を届けることができる高い利便性と堅牢なセキュリティを備えた「ワンストップ相談・通報プラットフォーム」を構築すること

(1) 堅牢なセキュリティを備えた利便性の高いプラットフォームの中で社員が最適な窓口を選択できる仕組みを構築し、その上で、社員に対し、内部通報窓口その他各種窓口の機能、受付対応者及び相談・通報後の手続等について必要かつ正確な情報を開示すること

(2) 通報・相談等の情報へのアクセス可能者を物理的に限定することにより、通報・相談に係る秘密保持の徹底を図ること

##### 3 通報者・相談者保護の徹底と調査・是正措置の適正を確保するために中立・公正な外部専門チームが通報・相談対応を行う仕組みを設け、2記載のプラットフォームの中で幅広く通報・相談等を受け付けるようにすること

##### 4 通報者探しや不利益取扱いなど、通報者・相談者保護に反する疑いのある行為についての通報・相談を専門に扱う社外窓口を設置すること

## **5 ハラスメント事案の相談対応及び調査態勢を強化すること**

(1) 相談者保護の徹底を含めハラスメント相談手続の統一を図り、グループ各社の本社がハラスメント相談の実態を正確に把握した上で、その実態に即して適切に対応するための態勢及び手続を整備すること

(2) ハラスメント相談に専従的に対応する人員を配置し、拡充すること及び各職場に配置されているハラスメント相談員のスキルの向上に向けた研修を実施するとともに、その能力等を備えたハラスメント相談員指導者を配置すること

## **6 グループ各社が、内部通報窓口等の仕組み及び運用状況等について定期的に点検・評価を受け、所要の改善を図る仕組みを構築すること**

以上