

**民間事業者における
法令遵守体制等に関する実態調査
報告書**

平成19年2月

MIZUHO みずほフィナンシャルグループ

みずほ総合研究所株式会社

目次

I. 調査実施要領.....	1
1. 調査の目的.....	1
2. アンケート調査概要.....	2
3. 回答企業・施設の属性.....	3
II. 調査結果.....	5
1. 法令遵守と社会的責任の取組み状況.....	5
(1) 社会的責任として特に力を入れている分野.....	5
(2) 製品（サービス）責任・消費者問題についての取組み.....	7
(3) 社会的責任に取り組む主な動機.....	9
(4) 倫理要綱や自主行動指針の策定状況.....	11
(5) 法令遵守と社会的責任についての基本方針の策定状況.....	12
(6) 法令遵守と社会的責任の推進体制の整備状況.....	13
(7) 特に重要なステークホルダー.....	17
(8) 社会やステークホルダーから特に期待されていること.....	18
(9) 社会的責任に関する取引先への取組み要求.....	20
(10) 社会的責任に関する取引先からの取組み要求.....	21
2. ステークホルダー・エンゲージメントの実施状況.....	23
(1) ステークホルダー・エンゲージメントの実施有無.....	23
(2) 対象ステークホルダー.....	24
(3) 実施形態.....	25
(4) ステークホルダー・エンゲージメントの効果.....	32
(5) ステークホルダー・エンゲージメントを実施しない理由.....	33
3. 社会的責任報告書の発行状況.....	35
(1) 社会的責任報告書の発行状況及び報告書の名称.....	35
(2) 社会的責任報告書に係る第三者評価.....	36
(3) 社会的責任報告書の記載内容.....	38
(4) 製品（サービス）責任・消費者問題についての記載内容.....	42
(5) 社会的責任報告書を作成する際に参考にしたガイドライン・文書.....	42
4. 内部通報制度の導入状況.....	45
(1) 「公益通報者保護法」の認知度.....	45
(2) 「公益通報者保護法に関する民間事業者向けガイドライン」の認知度.....	47
(3) 内部通報制度の導入状況.....	50
(4) 内部通報制度の導入時期.....	52
(5) 内容の修正状況.....	55

(6)	内部通報制度の責任者	60
(7)	社内通報受付窓口の設置部門	63
(8)	社外通報受付窓口の設置場所	66
(9)	通報者の範囲	69
(10)	匿名による通報の受付状況	73
(11)	通報内容の範囲	75
(12)	運用上の課題や実務上の負担	78
(13)	通報窓口に寄せられた内部通報件数	82
5.	苦情処理制度の導入状況	85
(1)	苦情処理制度の導入状況	85
(2)	「ISO/JISQ10002」の認知度	86
(3)	経営トップの関与度	87
(4)	導入によるメリット・効果	88
(5)	年間運営費	89
(6)	平成 17 年度の苦情件数	90
6.	外部の紛争処理機関利用制度の導入状況	91
(1)	外部の紛争処理機関利用制度の導入状況	91
(2)	「ISO10003」の認知度	92
(3)	紛争処理機関を選定する際の基準	93
(4)	紛争処理機関を利用することによるメリット・効果	94
(5)	年間利用費	94
(6)	紛争処理機関を利用して紛争処理を行った件数	95

I. 調査実施要領

1. 調査の目的

近年頻発する企業不祥事に見られるように、違法行為の発見や対応の遅れ等、企業における法令遵守の体制や運用のあり方が、実際に経営リスクとして顕在化するケースが増加している。また最近では、特に多国籍企業を中心に、環境や人権問題への取組の不足等が企業のイメージの悪化をもたらし、売り上げに大きく影響するなど、法令や規制を越えた社会との関わりについても、積極的に経営の中に組み込んでいくことが求められている。さらに、会社法や金融商品取引法の制定等を背景にした内部統制システム構築への要請、企業の社会的責任の規格化等に関する国内外での動きなど、企業をめぐる制度や環境も大きく変わろうとしている。

特に法令遵守については、公益のために通報した労働者を保護するとともに事業者の法令遵守を図ることを目的とする公益通報者保護法が平成 18 年 4 月 1 日から施行されたところであり、今後法令遵守体制の中で中核的な役割を果たしていくと考えられる。

そこで本調査は、法令遵守や社会的責任に対する取組が、民間事業者においてどのような形で経営に統合されているのか、幅広い業種・規模を通じて実態を調査・公表することで、各事業者における適切な体制整備に資することを目的として実施した。

2. アンケート調査概要

(1) 調査時期

平成 18 年 12 月～平成 19 年 1 月。

(2) 調査対象

a. 民間企業

全国の上場企業 3,902 社と非上場企業 13,300 社。非上場企業は、民間企業情報データベースより下記割り付けで無作為抽出。

従業員数	割付数
50 人以下	2,500
51 人～100 人	2,500
101 人～300 人	4,400
301 人～1,000 人	3,000
1,001 人以上	900
合計	13,300

b. 病院

民間企業情報データベースより下記割り付けで 1,800 件を無作為抽出。

病床数	割付数
50 床以下	300
51 床～100 床	300
101 床～200 床	300
201 床～300 床	300
301 床～400 床	300
401 床以上	300
合計	1,800

c. 学校

全国の大学・短期大学。民間企業情報データベースより 1,000 件抽出。

(3) サンプル数

a. 民間企業

発送 17,202 通。有効回収 3,141 件（有効回収率 18.3%）。

b. 病院

発送 1,800 通。有効回収 128 件（有効回収率 7.1%）。

c. 学校

発送 1,000 通。有効回収 184 件（有効回収率 18.4%）。

(4) 調査方法

郵送調査（郵送発送、郵送回収）。

3. 回答企業・施設の属性

(1) 従業員数

民間企業の従業員数別構成比を以下に示す。

図表 1 従業員数別構成比(民間企業)

	計	5人以下	6人～ 20人	21人～ 50人	51人～ 100人	101人～ 300人	301人～ 1,000人	1,001人～ 3,000人	3,001人～ 5,000人	5,000人超	無回答
合計	3,141 100.0	8 0.3	53 1.7	396 12.6	452 14.4	894 28.5	751 23.9	362 11.5	77 2.5	141 4.5	7 0.2

(2) 業種

民間企業の業種別構成比を以下に示す。

図表 2 業種別構成比(民間企業)

	計	建設業	製造業	電気・ガス・ 熱供給・ 水道業	運輸・通信 業	卸売・小売 業	金融・保険業	不動産業	サービス業	その他	無回答
合計	3,141 100.0	280 8.9	1,032 32.9	27 0.9	480 15.3	558 17.8	83 2.6	58 1.8	516 16.4	107 3.4	- -

(3) 資本金

民間企業の資本金別構成比を以下に示す。

図表 3 資本金別構成比(民間企業)

	計	5,000万円以下	5,000万円超 ～1億円	1億円超 ～3億円	3億円超	無回答
合計	3,141 100.0	1,084 34.5	550 17.5	269 8.6	1,208 38.5	30 1.0

(4) 大会社

民間企業の大会社¹該当別構成比を以下に示す。

図表 4 大会社該当別構成比(民間企業)

	計	該当する	該当しない	無回答
合計	3,141 100.0	1,051 33.5	2,059 65.6	31 1.0

¹ 会社法上の大会社（資本金5億円以上または負債総額200億円以上）を意味する。

(5) 売上高

民間企業の売上高別構成比を以下に示す。

図表 5 売上高別構成比(民間企業)

	計	1億円以下	1億円超～ 5億円	5億円超～ 10億円	10億円超～ 50億円	50億円超～ 100億円
合計	3,141 100.0	27 0.9	256 8.2	271 8.6	874 27.8	397 12.6

	100億円超～ 300億円	300億円超～ 1,000億円	1,000億円超～ 2,000億円	2,000億円超	無回答
	585 18.6	348 11.1	145 4.6	190 6.0	48 1.5

(6) 直近期の収益状況

民間企業の直近期の収益状況別構成比を以下に示す。

図表 6 直近期の収益状況別構成比(民間企業)

	計	(1).売上高			(2).経常利益		
		増収	減収	無回答	増益	減益	無回答
合計	3,141 100.0	1,979 63.0	1,102 35.1	60 1.9	1,738 55.3	1,323 42.1	80 2.5

(7) 主な顧客層

民間企業の主な顧客層別構成比を以下に示す。

図表 7 主な顧客層別構成比(民間企業)

	計	企業中心 (BtoB)	消費者中心 (BtoC)	企業、消費者 両方	無回答
合計	3,141 100.0	1,947 62.0	604 19.2	544 17.3	46 1.5

(8) 病床数

病院の病床数別構成比を以下に示す。

図表 8 病床数別構成比(病院)

	計	100床以下	101床～200 床	201床～300 床	301床以上	無回答
合計	128 100.0	28 21.9	29 22.7	26 20.3	43 33.6	2 1.6

(9) 学生数

学校の学生数別構成比を以下に示す。

図表 9 学生数別構成比(学校)

	計	500人以下	501人～ 1,000人	1,001人～ 5,000人	5,001人以上	無回答
合計	184 100.0	47 25.5	31 16.8	54 29.3	51 27.7	1 0.5

II. 調査結果

1. 法令遵守と社会的責任の取組み状況

(1) 社会的責任として特に力を入れている分野

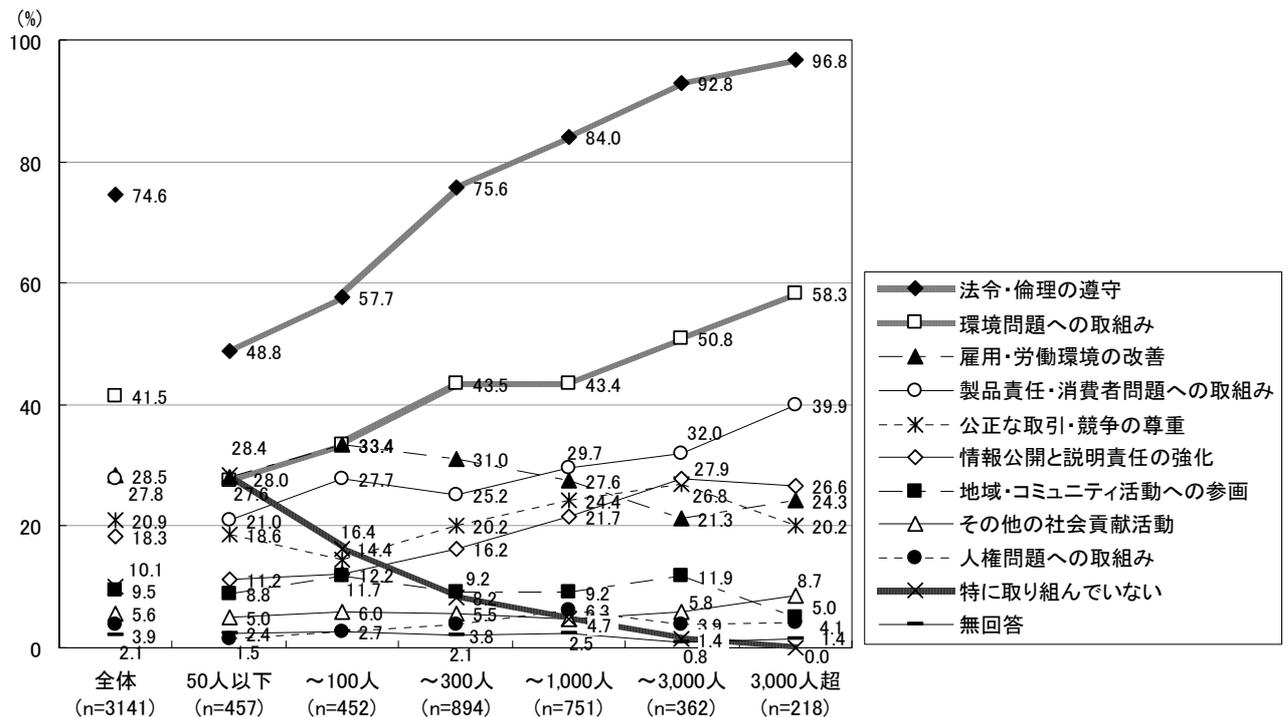
ここでは、民間企業、病院、学校（以下、「民間事業者」）の、社会的責任への取組み状況を詳しく見ていく。まず、具体的な取組み内容を把握するため、社会的責任として特に力を入れている分野について最大3つまで尋ねた。

民間企業全体では、7割超の企業が「法令・倫理の遵守」（74.6%）と回答した。続いて、「環境問題への取組み」（41.5%）、「雇用・労働環境の改善」（28.5%）、「製品責任・消費者問題への取組み」（27.8%）、「情報公開と説明責任の強化」（18.3%）の順となっている。

従業員数別にみると、「特に取り組んでいない」と回答した割合は、従業員数が多い企業ほど低く、3,000人超の企業では0.0%と皆無であるのに対し、50人以下の企業では28.4%と3割近くに上っている。分野別では、従業員数が多い企業ほど、「法令・倫理の遵守」、「環境問題への取組み」と回答した割合が高くなっている。

このように、従業員数が多い企業ほど社会的責任に取り組んでいる企業の割合が高く、特に「法令・倫理の遵守」、「環境問題への取組み」などでその傾向が強いといえよう。

図表 10 社会的責任として特に力を入れている分野(従業員数別)(複数回答、最大3つまで)



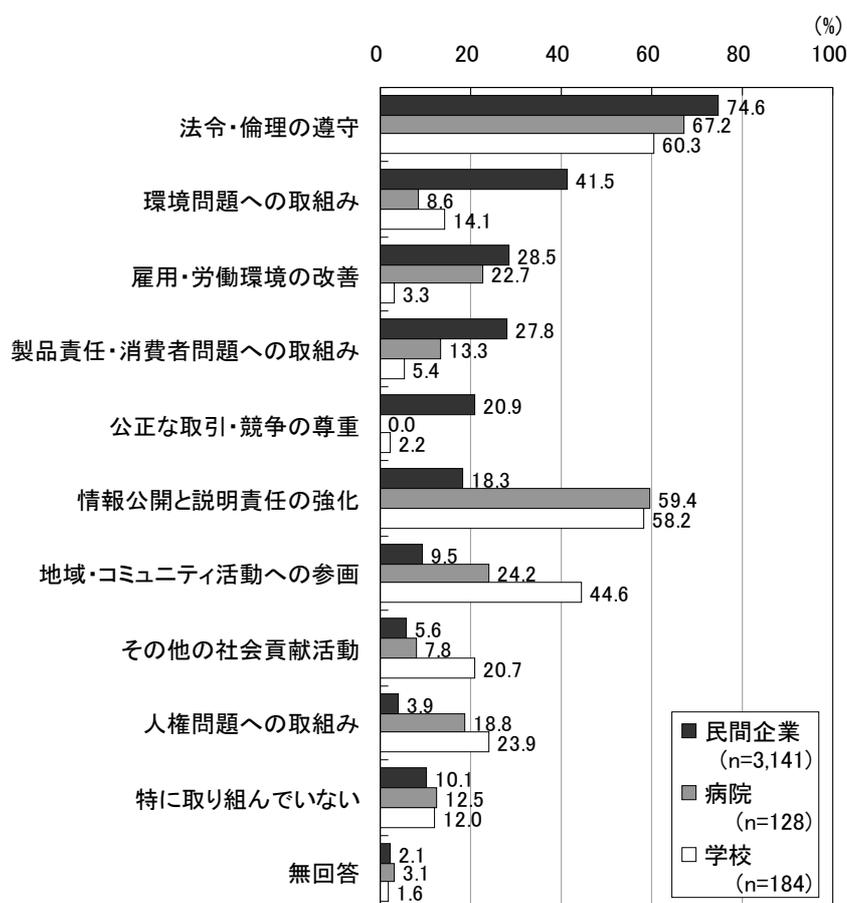
(注)「全体」は従業員数が「無回答」の企業も含む

病院では、「法令・倫理の遵守」が67.2%と最も多い。「情報公開と説明責任の強化」も59.4%に上っている。次いで、「地域・コミュニティ活動への参画」(24.2%)、「雇用・労働環境の改善」(22.7%)、「人権問題への取組み」(18.8%)が続く。

学校では、「法令・倫理の遵守」(60.3%)、「情報公開と説明責任の強化」(58.2%)が上位に挙げられた。次いで、「地域・コミュニティ活動への参画」(44.6%)、「人権問題への取組み」(23.9%)となっている。

民間企業・病院・学校に共通して、最も多く挙げられたのは「法令・倫理の遵守」であった。病院・学校では民間企業と比べて、「環境問題への取組み」が少なく、「情報公開と説明責任の強化」、「地域・コミュニティ活動への参画」、「人権問題への取組み」が多いのが特徴である。「特に取り組んでいない」については、1割程度にとどまっている。

図表 11 社会的責任として特に力を入れている分野(病院、学校)(複数回答、最大3つまで)



(2) 製品（サービス）責任・消費者問題についての取組み

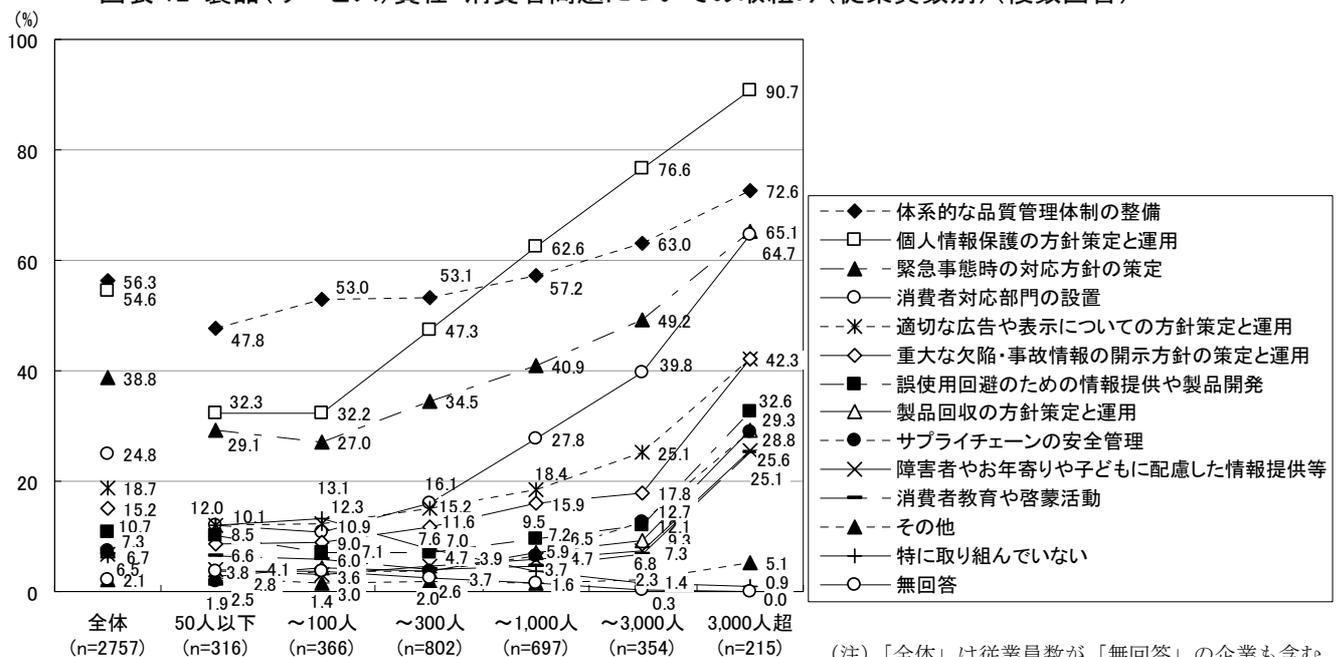
製品（サービス）責任・消費者問題について、社会的責任に取り組んでいる民間事業者が、具体的にどのような取組みを行っているのかを見ていく。

民間企業全体では「体系的な品質管理体制の整備」(56.3%)、「個人情報保護の方針策定と運用」(54.6%)が上位で、共に過半数に上っている。次いで、「緊急事態時の対応方針の策定」(38.8%)、「消費者対応部門の設置」(24.8%)が続く。

従業員数別にみると、「個人情報保護の方針策定と運用」では、50人以下の企業で32.3%、51人～100人の企業で32.2%にとどまっているが、従業員数が多くなるほどその割合が高くなり、3,000人超の企業では90.7%に達している。「緊急事態時の対応方針の策定」、「消費者対応部門の設置」などでも、従業員数が多い企業と少ない企業で大きな差が生じている。また、その他の具体的な取組み内容についても、一般的に従業員数が多い企業ほど、回答の割合が高い傾向にある。

このように、製品（サービス）責任・消費者問題については、従業員数の多い企業ほど取り組んでいる割合が高くなっており、従業員数の多い企業と少ない企業で取組み度合いに差が生じている。

図表 12 製品(サービス)責任・消費者問題についての取組み(従業員数別)(複数回答)



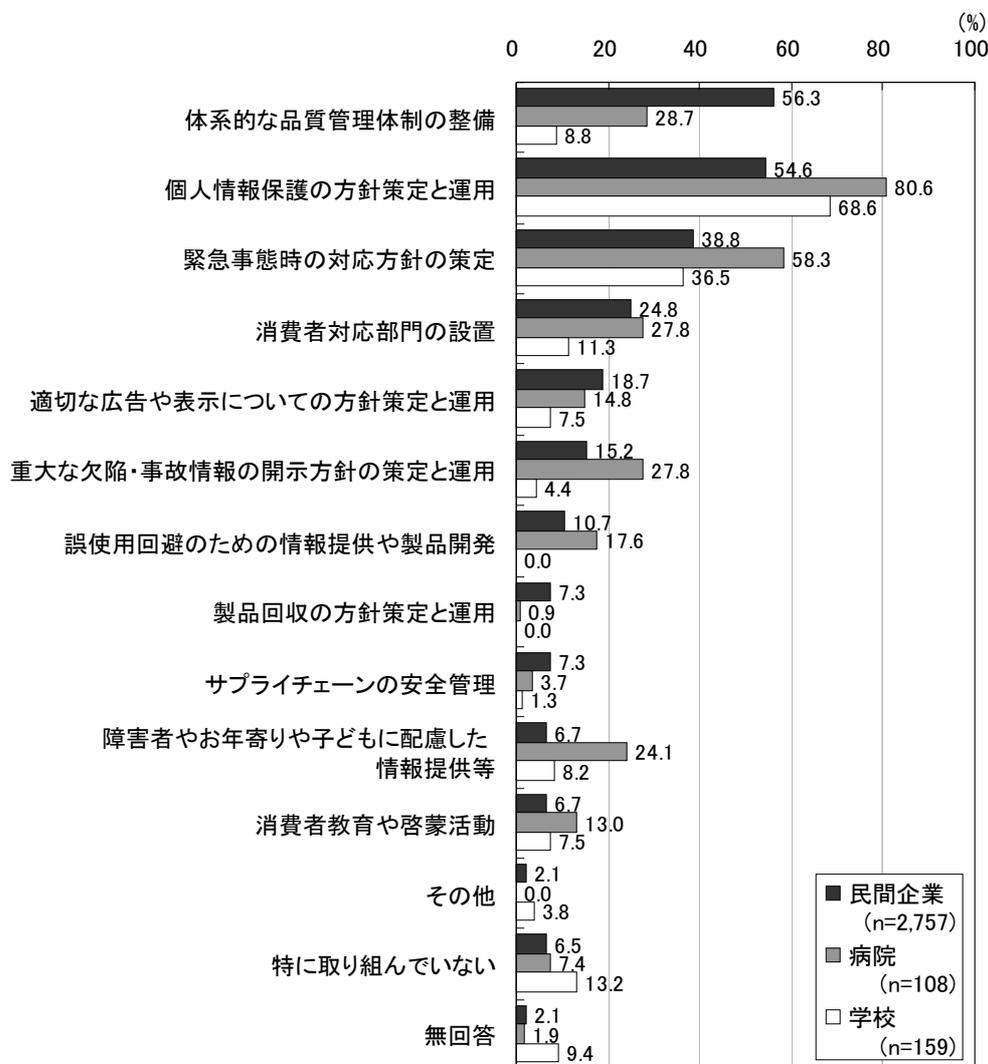
(注)「全体」は従業員数が「無回答」の企業も含む

病院では、「個人情報保護の方針策定と運用」が80.6%と最も多い。「緊急事態時の対応方針の策定」(58.3%)も過半数に上っている。次いで、「体系的な品質管理体制の整備」(28.7%)、「消費者対応部門の設置」(27.8%)、「重大な欠陥・事故情報の開示方針の策定と運用」(27.8%)、「障害者やお年寄りや子どもに配慮した情報提供等」(24.1%)「誤使用回避のための情報提供や製品開発」(17.6%)が続く。

学校では、「個人情報保護の方針策定と運用」(68.6%)が最も多く、「緊急事態時の対応方針の策定」(36.5%)が続いている。

民間企業・病院・学校を比較すると、「個人情報保護の方針策定と運用」については、病院・学校の方が民間企業よりも回答した比率が高く、逆に「体系的な品質管理体制の整備」は低くなっている。また、「緊急時の対応方針の策定」、「重大な欠陥・事故情報の開示方針の策定と運用」、「障害者やお年寄りや子どもに配慮した情報提供等」については、病院の比率が高い点の特徴である。

図表 13 製品(サービス)責任・消費者問題についての取組み(病院、学校)(複数回答)



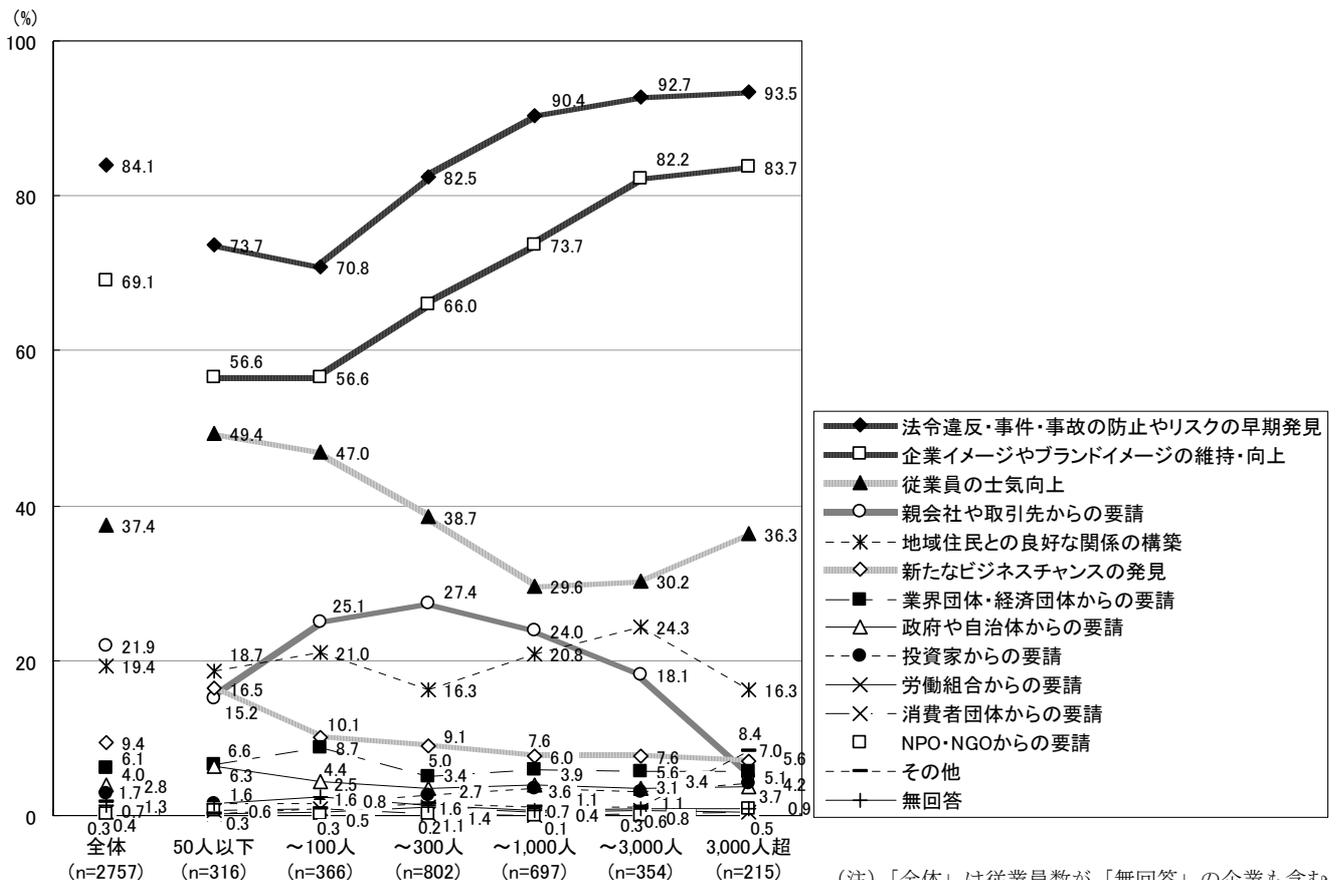
(3) 社会的責任に取り組む主な動機

社会的責任に取り組む主な動機をみると、民間企業全体では、「法令違反・事件・事故の防止やリスクの早期発見」(84.1%)が最も多く、「企業イメージやブランドイメージの維持・向上」(69.1%)が続く。以下、「従業員の士気向上」(37.4%)、「親会社や取引先からの要請」(21.9%)、「地域住民との良好な関係な構築」(19.4%)の順となっている。

従業員数別に比較すると、「法令違反・事件・事故の防止やリスクの早期発見」、「企業イメージやブランドイメージの維持・向上」と回答した割合は、従業員数が多い企業ほど高くなっている。一方、「従業員の士気向上」は、50人以下の企業で49.4%、51人～100人以下の企業で47.0%など、従業員数が少ない企業で高い傾向にある。また、「新たなビジネスチャンスの発見」については、民間企業全体が9.4%であるのに対し、50人以下の企業で16.5%と比較的高い点も注目される。「親会社や取引先からの要請」という回答は、51人～1,000人の企業で多いのが特徴である。

以上より、民間企業が社会的責任に取り組む主な動機には、「法令違反・事件・事故の防止やリスクの早期発見」といった不祥事を防ぐことを目的としたものと、「企業イメージやブランドイメージの維持・向上」といった対外的なイメージの悪化を防止すること、さらにイメージを向上させることを目的としたものが多いことが分かる。従業員数が少ない企業では、「従業員の士気向上」を図るために取り組んでいるケースが多い点が特徴的である。

図表 14 社会的責任に取り組む主な動機(従業員数別)(複数回答、最大3つまで)



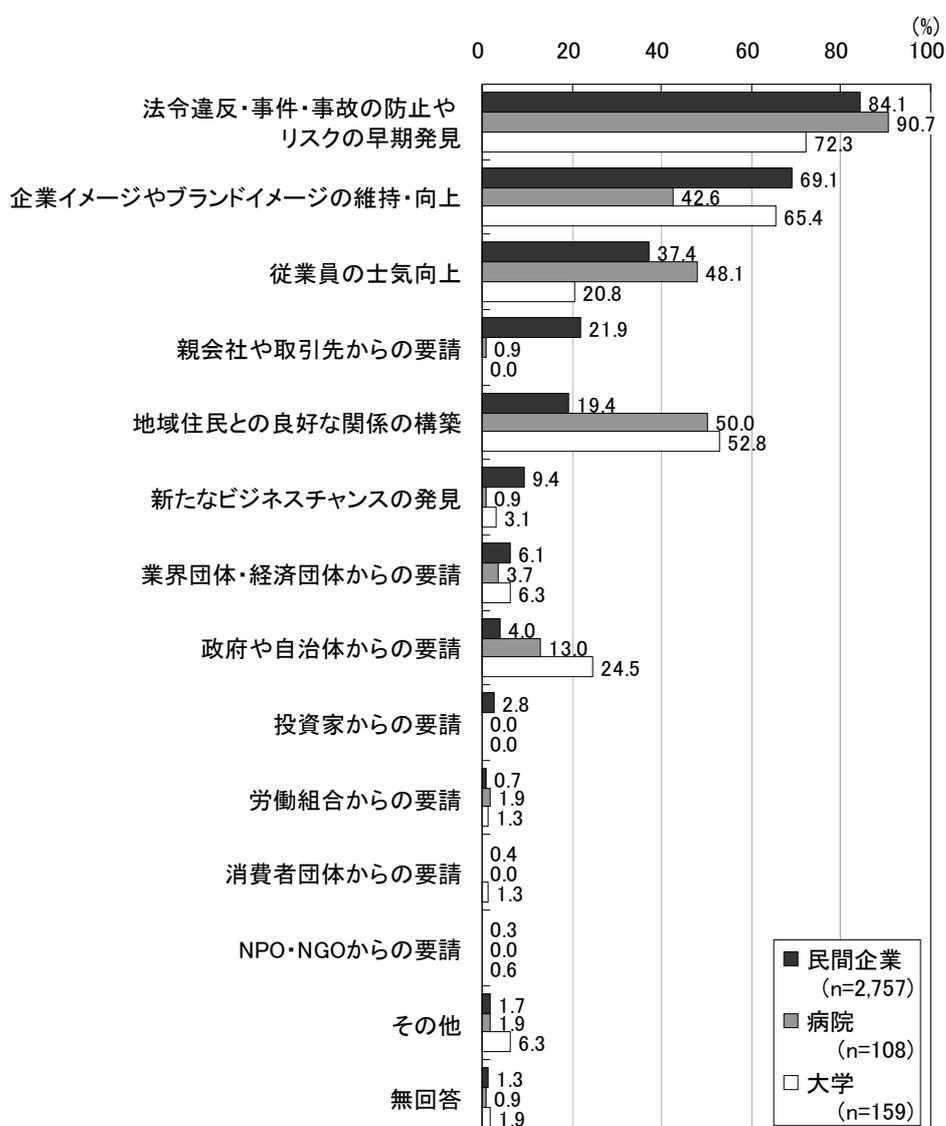
(注)「全体」は従業員数が「無回答」の企業も含む

病院では、民間企業と同様に「法令違反・事件・事故の防止やリスクの早期発見」(90.7%)が最も多い。その他、「地域住民との良好な関係の構築」が50.0%、「従業員の士気向上」が48.1%、「企業イメージやブランドイメージの維持・向上」が42.6%となっている。

学校では、「法令違反・事件・事故の防止やリスクの早期発見」(72.3%)が最も多く、「企業イメージやブランドイメージの維持・向上」(65.4%)、「地域住民との良好な関係な構築」(52.8%)が続く。

民間企業・病院・学校を比較すると、「地域住民との良好な関係の構築」と回答した割合については、民間企業よりも病院・学校の方が高くなっている。また、「企業イメージやブランドイメージの維持・向上」は病院の割合が低く、「従業員の士気向上」は学校の割合が低い点なども特徴として挙げられる。さらに、「政府や自治体からの要請」と回答した割合については、学校(24.5%)が最も多く、次いで病院(13.0%)となっているが、民間企業は4.0%と低くなっている。

図表 15 社会的責任に取り組む主な動機(複数回答、最大3つまで)

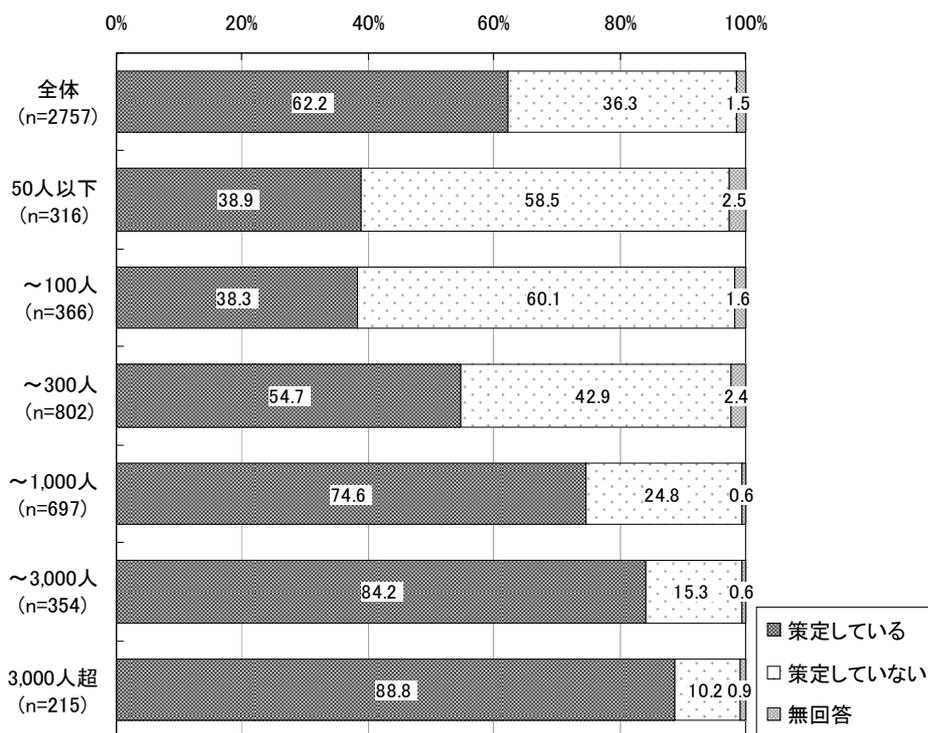


(4) 倫理要綱や自主行動指針の策定状況

社会的責任に取り組んでいる民間事業者に対し、倫理要綱や自主行動指針の策定状況を質問したところ、民間企業全体では、約6割の62.2%が「策定している」と回答した。「策定していない」は36.3%である。

従業員数別にみると、従業員数が多い企業ほど策定している割合が高いことが分かる。「策定している」と回答した企業は、50人以下の企業では38.9%、51人～100人の企業では38.3%と4割に満たないのに対し、1,001人～3,000人では84.2%、3,000人超では88.8%と8割以上に達している。

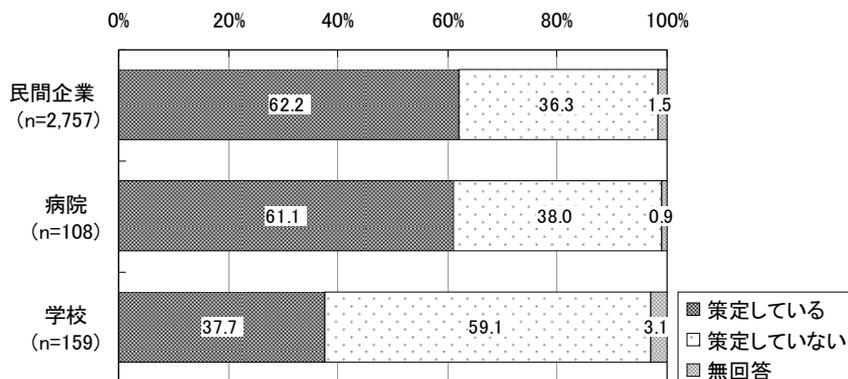
図表 16 倫理要綱や自主行動指針の策定状況(民間企業、従業員数別)(単一回答)



(注)「全体」は従業員数が「無回答」の企業も含む

病院では、「策定している」が6割以上を占めた。一方、学校では、「策定している」は4割に満たず、「策定していない」が約6割となっている。

図表 17 倫理要綱や自主行動指針の策定状況(単一回答)



(注)「全体」は従業員数が「無回答」の企業も含む

(5) 法令遵守と社会的責任についての基本方針の策定状況

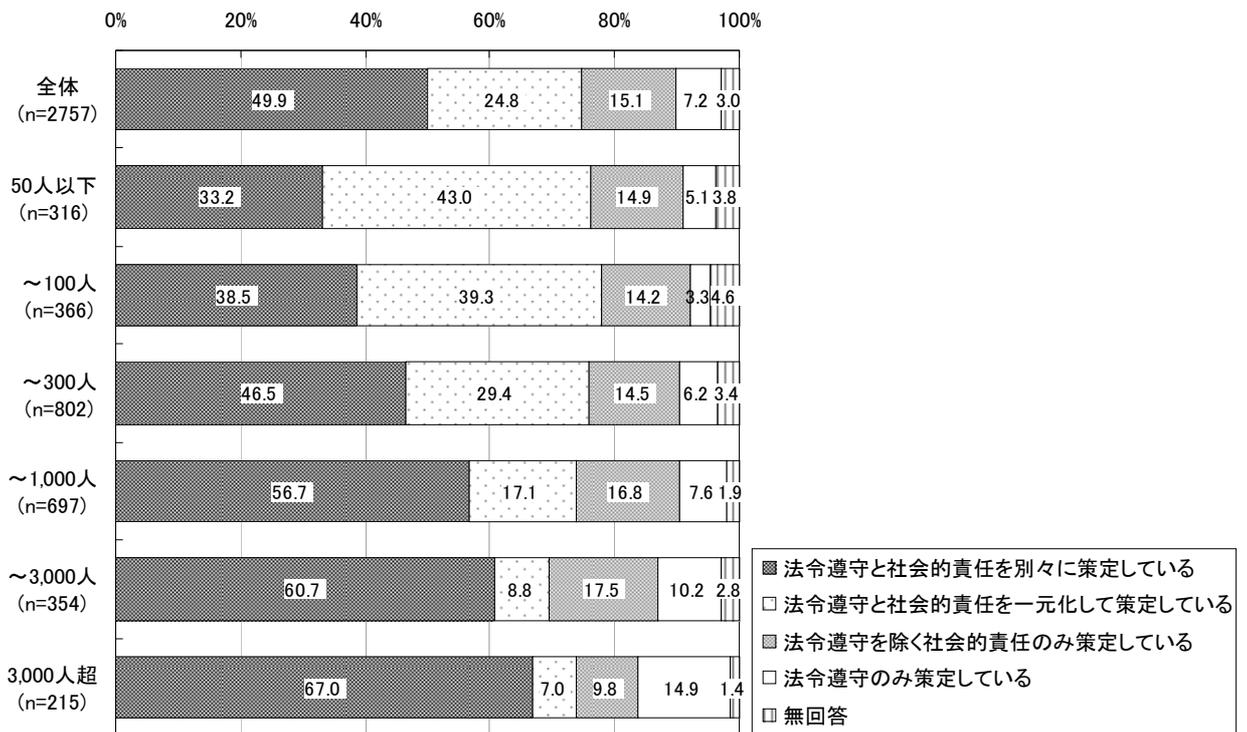
続いて、法令遵守と社会的責任に関する基本方針の策定状況を見ていく。

民間企業全体では、「①法令遵守と社会的責任を別々に策定している」が最も多く、全体の49.9%を占めた。続いて、「②法令遵守と社会的責任を一元化して策定している」が24.8%、「③法令遵守を除く社会的責任のみ策定している」が15.1%、「④法令遵守のみ策定している」が7.2%となっている。社会的責任の基本方針を策定している企業の割合は89.8%（①+②+③）、法令遵守は81.9%（①+②+④）である。

従業員数別にみると、「法令遵守と社会的責任を別々に策定している」と回答した割合は、従業員数が多い企業ほど高く、50人以下の企業では33.2%にとどまっているのに対し、3,000人超の企業では67.0%に上っている。一方、「法令遵守と社会的責任を一元化して策定している」と回答した割合については、従業員数が少ない企業ほど高い傾向にある。

このように、従業員数の多い企業では法令遵守と社会的責任の基本方針を別々に策定しているケースが多い反面、従業員数の少ない企業では法令遵守と社会的責任を一元化して策定しているケースが多いようである。

図表 18 法令遵守と社会的責任についての基本方針の策定状況(民間企業、従業員数別)(単一回答)

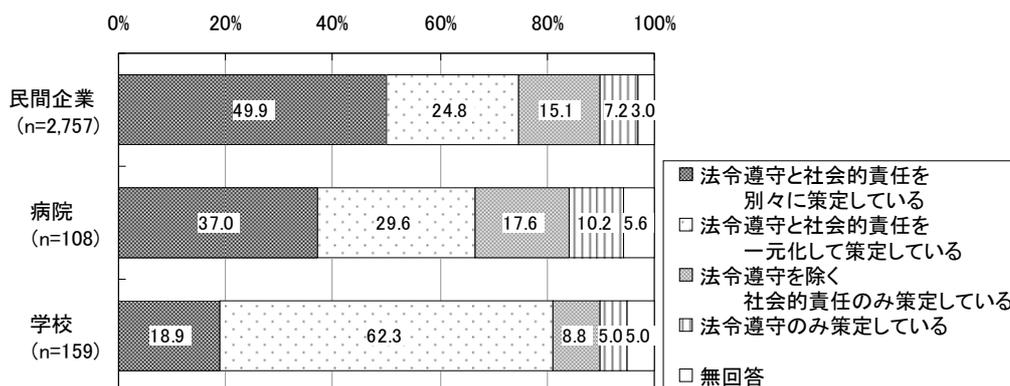


(注)「全体」は従業員数が「無回答」の企業も含む

病院でも、「法令遵守と社会的責任を別々に策定している」(37.0%)が最も多く、4割弱を占めている。その他、「法令遵守と社会的責任を一元化して策定している」(29.6%)が約3割、「法令遵守を除く社会的責任のみ策定している」(17.6%)が2割弱、「法令遵守のみ策定している」(10.2%)が約1割となっている。

学校では、「法令遵守と社会的責任を別々に策定している」の割合が最も高かった民間企業・病院とは異なり、「法令遵守と社会的責任を一元化して策定している」(62.3%)との回答が最も多くなっている。

図表 19 法令遵守と社会的責任についての基本方針の策定状況(単一回答)



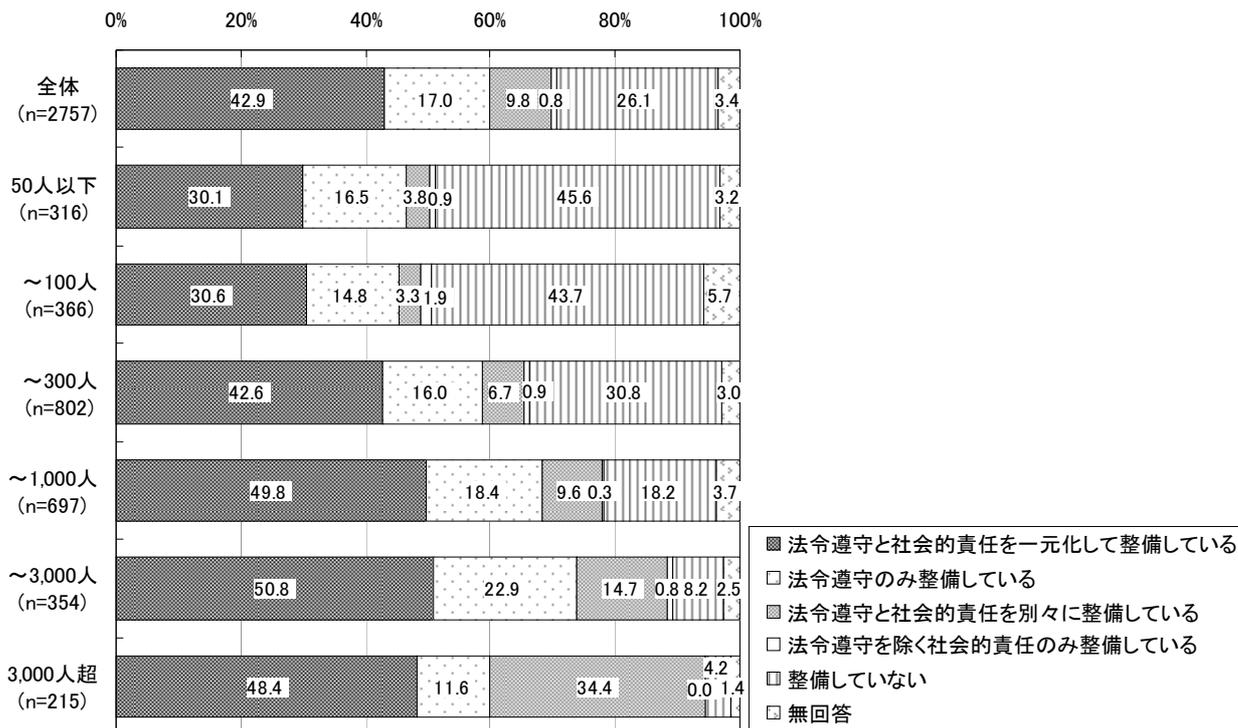
(6) 法令遵守と社会的責任の推進体制の整備状況

前項では法令遵守と社会的責任についての基本方針の策定状況を確認したが、それでは、法令遵守と社会的責任を実際に推進していくために、どのような体制を整備しているのだろうか。

民間企業全体では(図表 20)、「法令遵守と社会的責任を一元化して整備している」(42.9%)が約4割を占めた。「法令遵守のみ整備している」(17.0%)は2割弱、「法令遵守と社会的責任を別々に整備している」(9.8%)は約1割で、「法令遵守を除く社会的責任のみ整備している」(0.8%)は1%に満たなかった。なお、「整備していない」(26.1%)と回答した企業は1/4程度であった。

従業員数別に比較すると、「整備していない」については、3,000人超の企業で4.2%にとどまっているのに対し、51人~100人の企業で43.7%、50人以下の企業で45.6%を占めるなど、従業員数が少ない企業ほど推進体制の整備を行っていない傾向にある。一方、「法令遵守と社会的責任を別々に整備している」をみると、3,000人超の企業で34.4%と特に高い割合を示しており、従業員数が多い大企業では法令遵守と社会的責任を別々の体制としているケースが多いことが分かる。

図表 20 法令遵守と社会的責任の推進体制の整備状況(民間企業、従業員数別)(単一回答)

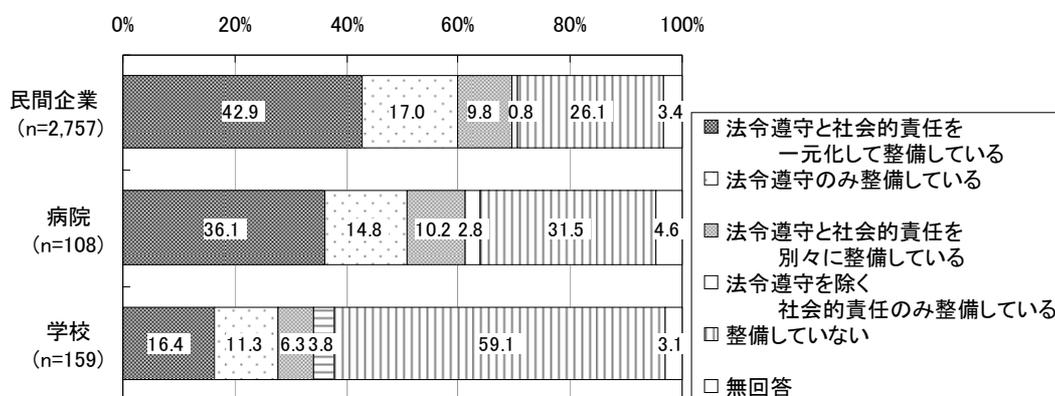


(注)「全体」は従業員数が「無回答」の企業も含む

病院では、「法令遵守と社会的責任を一元化して整備している」(36.1%)が最も多く、「法令遵守のみ整備している」(14.8%)、「法令遵守と社会的責任を別々に整備している」(10.2%)が続く。一方、「整備していない」(31.5%)も約1/3となっている。

学校では、「整備していない」が59.1%を占めており、整備が進んでいない状況が見て取れる。具体的な整備状況は、「法令遵守と社会的責任を一元化して整備している」(16.4%)、「法令遵守のみ整備している」(11.3%)、「法令遵守と社会的責任を別々に整備している」(6.3%)、「法令遵守を除く社会的責任のみ整備している」(3.8%)の順となっている。

図表 21 法令遵守と社会的責任の推進体制の整備状況(単一回答)



次に、社会的責任と法令遵守それぞれの推進体制を見ていく。

■社会的責任の推進体制

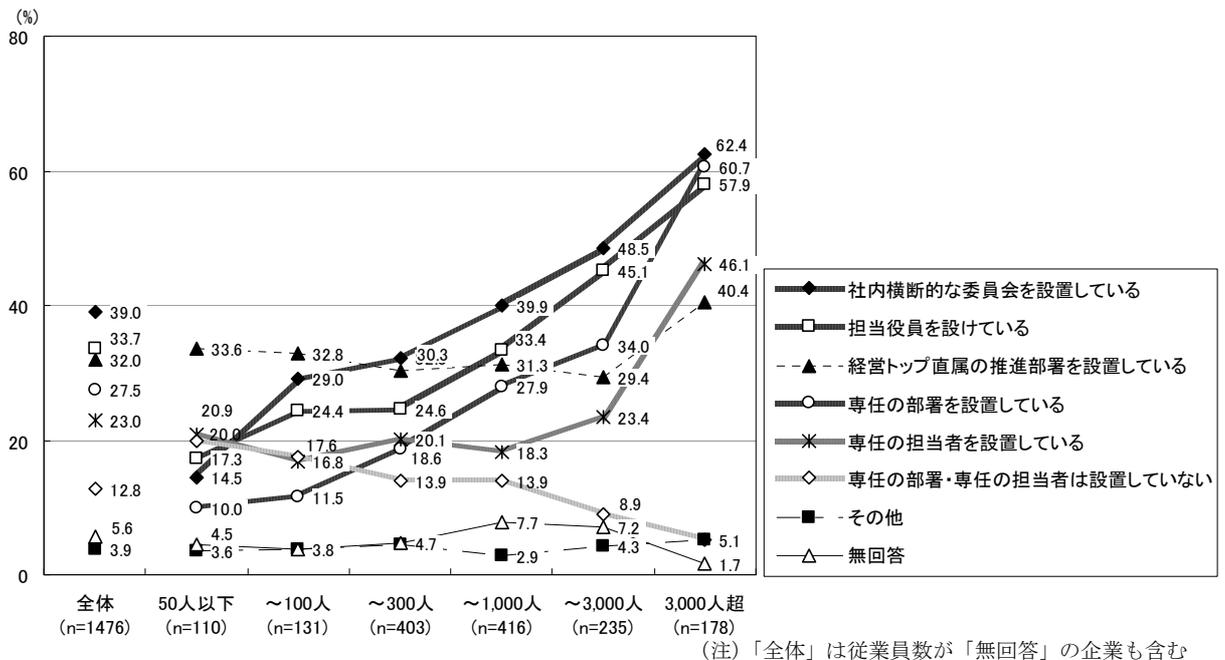
まず、社会的責任の推進体制を整備している民間事業者、すなわち、「法令遵守と社会的責任を一元化して整備している」、「法令遵守と社会的責任を別々に整備している」、「法令遵守を除く社会的責任のみ整備している」と回答した民間事業者に対して、社会的責任の推進体制をどのように整備しているか尋ねた。

民間企業全体では、「社内横断的な委員会を設置している」(39.0%)が最も多く約4割に上った。「担当役員を設けている」(33.7%)、「経営トップ直属の推進部署を設置している」(32.0%)は1/3程度で、次いで「専任の部署を設置している」(27.5%)、「専任の担当者を設置している」(23.0%)が続く。「専任の部署・専任の担当者は設置していない」(12.8%)と回答した企業は1割程度であった。

従業員数別に比較した場合、「専任の部署・専任の担当者は設置していない」という回答は、従業員数が少ない企業ほど多い傾向にあり、51人～100人の企業で16.8%、50人以下の企業で20.0%となっている。従業員1,000人超の企業では、専任部署・担当者とも設置していない割合は1割未満である。一方、具体的な推進体制の内訳をみると、「社内横断的な委員会を設置している」、「担当役員を設けている」、「専任の部署を設置している」については、従業員数が多い企業ほど回答の割合が高くなっている。また、「専任の担当者を設置している」については、民間企業全体では23.0%であるのに対し、3,000人超の企業では46.1%と高い割合を示している。

これらより、従業員数の多い企業では、社会的責任について何らかの推進体制を整備している割合が高いだけでなく、より具体的な施策を講じている割合も高いことが分かる。

図表 22 社会的責任の推進体制(民間企業、従業員数別)(複数回答)



病院では(図表 23)、「横断的な委員会を設置している」が22件(41.5%)と最も多く、「専任の部署を設置している」と「専任の担当者を設置している」が13件(24.5%)、「経営トップ直属の推進部署を設置している」が12件(22.6%)と続く。「専任の部署・専任の担当者は設置して

いない」は9件(17.0%)であった。

学校では、「横断的な委員会を設置している」が18件(42.9%)と最も多く、「担当役員を設けている」が9件(21.4%)、「専任の部署を設置している」と「経営トップ直属の推進部署を設置している」が8件(19.0%)と続く。「専任の部署・専任の担当者は設置していない」は8件(19.0%)であった。

図表 23 社会的責任の推進体制(病院、学校)(複数回答)

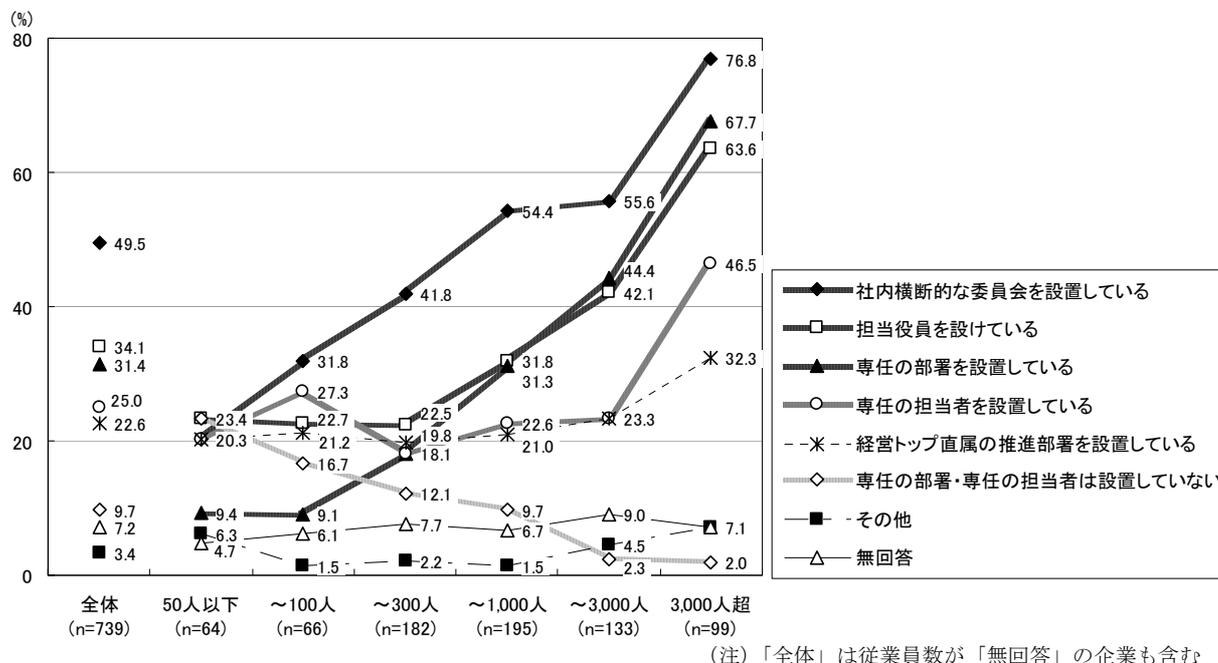
	計	横断的な委員会を設置している	専任の部署を設置している	専任の担当者を設置している	経営トップ直属の推進部署を設置している	担当役員を設けている	専任の部署・専任の担当者は設置していない	その他	無回答
病院	53	22	13	13	12	9	9	-	3
	100.0	41.5	24.5	24.5	22.6	17.0	17.0	-	5.7
学校	42	18	8	4	8	9	8	5	2
	100.0	42.9	19.0	9.5	19.0	21.4	19.0	11.9	4.8

■ 法令遵守の推進体制

次に、法令遵守の推進体制を整備している民間事業者²、すなわち、「法令遵守と社会的責任を別々に整備している」、「法令遵守についてのみ整備している」と回答した民間事業者について、法令遵守の推進体制をどのように整備しているのかを見ていく。

民間企業全体では、約半数が「社内横断的な委員会を設置している」(49.5%)と回答した。また、3割超の企業が「担当役員を設けている」(34.1%)、「専任の部署を設置している」(31.4%)としている。続いて、「専任の担当者を設置している」(25.0%)、「経営トップ直属の推進部署を設置している」(22.6%)の順となった。「専任の部署・専任の担当者は設置していない」(9.7%)については、1割程度であった。

図表 24 法令遵守の推進体制(民間企業、従業員数別)(複数回答)



² 「法令遵守と社会的責任を一元化して整備している」と回答した民間事業者については、アンケート調査で「社会的責任の推進体制の整備状況」についてのみ質問したため、「法令遵守の推進体制の整備状況」の集計には含まない。

従業員数別にみると、「社内横断的な委員会を設置している」、「担当役員を設けている」、「専任の部署を設置している」については、従業員数が多い企業ほど回答の割合が高くなっている。また、「専任の担当者を設置している」については、民間企業全体では 25.0%であるのに対し、3,000 人超の企業では、46.5%と高い割合を示している。一方、「専任の部署・専任の担当者は設置していない」については、従業員数が少ない企業ほど高い傾向にあり、51 人～100 人の企業で 16.7%、50 人以下の企業で 23.4%となっている。

以上より、社会的責任と同様、法令遵守においても、従業員数の多い企業ほど具体的な推進体制を整備している割合が高いことが分かる。

病院では、「横断的な委員会を設置している」と「専任の担当者を設置している」が同数で、8 件 (29.6%) であった。次いで、「専任の部署を設置している」が 6 件 (22.2%)、「経営トップ直属の推進部署を設置している」が 5 件 (18.5%) と続いている。

学校では、「横断的な委員会を設置している」が 10 件 (35.7%) と最も多く、「専任の部署を設置している」が 7 件 (25.0%)、「担当役員を設けている」が 6 件 (21.4%) と続く。

図表 25 法令遵守の推進体制(病院、学校)(複数回答)

	計	横断的な 委員会を 設置している	専任の担当者を 設置している	専任の部署を 設置している	経営トップ直属 の推進部署を 設置している
病院	27	8	8	6	5
	100.0	29.6	29.6	22.2	18.5
学校	28	10	5	7	3
	100.0	35.7	17.9	25.0	10.7

担当役員を 設けている	専任の部署・専 任の担当者は 設置していない	その他	無回答
4	4	2	1
14.8	14.8	7.4	3.7
6	3	2	-
21.4	10.7	7.1	-

(7) 特に重要なステークホルダー

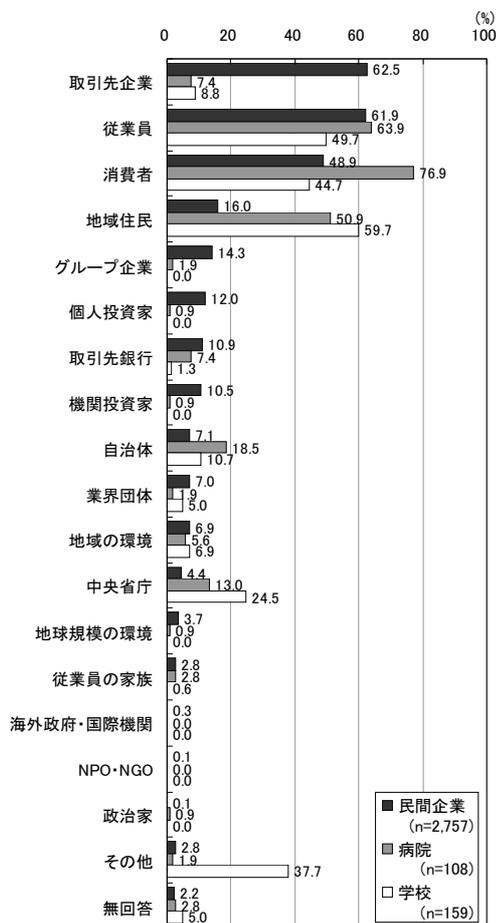
本調査では、「企業等の活動・製品・サービス・収益に何らかの影響を与える、または影響を受ける可能性がある個人や集団」を「ステークホルダー(利害関係者)」と定義する。ここでは、民間事業者が社会的責任に取り組むにあたり、特に重要視しているステークホルダーを明らかにしていく。

ステークホルダーとして特に重要と考えるものを最大3つまで尋ねたところ、民間企業全体では(図表 26)、「取引先企業」(62.5%)、「従業員」(61.9%)、「消費者」(48.9%)が上位に挙げられた。その他、「地域住民」(16.0%)、「グループ企業」(14.3%)、「個人投資家」(12.0%)、「取引先銀行」(10.9%)、「機関投資家」(10.5%)は1割台にとどまっている。従業員数別に比較すると(図表は省略)、「消費者」、「機関投資家」については、従業員数が多い企業ほど回答率が高い傾向にある。また、「従業員」については、3,000 人超の企業で 75.3%となっている。

病院で最も多いのは「消費者」で 76.9%に上る。次いで、「従業員」(63.9%)、「地域住民」(50.9%)が続く。

学校では、「地域住民」(59.7%)が最も多く、「従業員」(49.7%)、「消費者」(44.7%)、「中央省庁」(24.5%)の順となっている。また、「その他」(37.7%)の回答が4割近くあり、自由回答の内訳をみると、「学生」、「保護者」が多く挙げられていた。

図表 26 特に重要なステークホルダー(複数回答、最大3つまで)



(8) 社会やステークホルダーから特に期待されていること

ここでは、社会的責任に取り組んでいる民間事業者が、社会やステークホルダーから何を期待されていると認識しているのかを見ていく。

期待されていると考えるものを最大3つまで尋ねたところ、民間企業全体では(図表 27)、「安全で安心な製品やサービスの提供」(76.8%)、「法令・倫理の遵守」(72.9%)の2つを挙げた企業が非常に多い。次いで、「従業員の労働環境の改善」(32.2%)、「公正な取引・競争」(25.2%)、「投資家への利益還元」(20.1%)、「地域の環境保全や公害防止」(18.6%)が続く。

従業員数別に比較すると、「法令・倫理の遵守」に特徴がみられ、100人以下の企業では6割に満たないのに対し、101人~300人の企業で74.2%、301人~1,000人の企業で77.6%、1,001人~3,000人の企業で82.5%、3,000人超の企業で81.4%と高い割合を示した。企業規模が大きいほど、法令・倫理の遵守への期待が大きいと考えていることが分かる。

病院では(図表 28)、「安全で安心な製品やサービスの提供」(83.3%)が最も多く、「法令・倫理の遵守」(64.8%)、「従業員の労働環境の改善」(37.0%)、「地域・コミュニティ活動への参画」(13.9%)の順となっている。

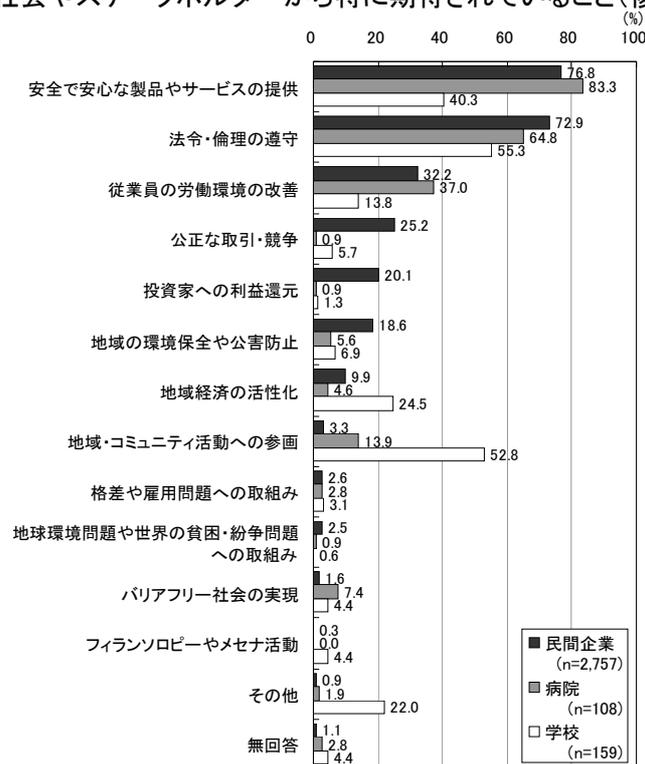
学校では、「法令・倫理の遵守」(55.3%)と並んで、「地域・コミュニティ活動への参画」(52.8%)の割合が高いのが特徴である。次いで、「安全で安心な製品やサービスの提供」(40.3%)、「地域経済の活性化」(24.5%)、「従業員の労働環境の改善」(13.8%)が続く。また、2割強が「その他」(22.0%)と回答しており、自由回答の内訳をみると、「人材育成」、「教育内容の充実」などが挙げられていた。

図表 27 社会やステークホルダーから特に期待されていること
(民間企業、従業員数別)(複数回答、最大3つまで)

	計	安全で安心な製品やサービスの提供	法令・倫理の遵守	従業員の労働環境の改善	公正な取引・競争	投資家への利益還元	地域の環境保全や公害防止	地域経済の活性化
全体	2,757	2,117	2,011	889	694	554	513	274
	100.0	76.8	72.9	32.2	25.2	20.1	18.6	9.9
50人以下	316	224	189	119	95	23	66	49
	100.0	70.9	59.8	37.7	30.1	7.3	20.9	15.5
51人~100人	366	283	213	121	86	40	78	42
	100.0	77.3	58.2	33.1	23.5	10.9	21.3	11.5
101人~300人	802	588	595	267	212	139	158	64
	100.0	73.3	74.2	33.3	26.4	17.3	19.7	8.0
301人~1,000人	697	540	541	221	167	175	119	65
	100.0	77.5	77.6	31.7	24.0	25.1	17.1	9.3
1,001人~3,000人	354	289	292	98	87	113	58	40
	100.0	81.6	82.5	27.7	24.6	31.9	16.4	11.3
3,000人超	215	188	175	61	44	63	34	14
	100.0	87.4	81.4	28.4	20.5	29.3	15.8	6.5

	地域・コミュニティ活動への参画	格差や雇用問題への取組み	地球環境問題や世界の貧困・紛争問題への取組み	バリアフリー社会の実現	フィランソピーやメセナ活動	その他	無回答
	91	72	68	43	9	26	29
	3.3	2.6	2.5	1.6	0.3	0.9	1.1
	8	11	6	9	1	2	4
	2.5	3.5	1.9	2.8	0.3	0.6	1.3
	17	11	6	3	1	1	4
	4.6	3.0	1.6	0.8	0.3	0.3	1.1
	23	22	22	13	1	3	8
	2.9	2.7	2.7	1.6	0.1	0.4	1.0
	29	17	12	9	3	6	10
	4.2	2.4	1.7	1.3	0.4	0.9	1.4
	9	4	5	5	2	6	2
	2.5	1.1	1.4	1.4	0.6	1.7	0.6
	5	7	17	4	1	7	1
	2.3	3.3	7.9	1.9	0.5	3.3	0.5

図表 28 社会やステークホルダーから特に期待されていること(複数回答、最大3つまで)



(9) 社会的責任に関する取引先への取組み要求

ここまで民間事業者自体の社会的責任への取組み状況を見てきたが、取引先にも社会的責任への取組みを要求しているだろうか。

民間企業全体では、「特に要求していない」(22.4%)は2割程度で、無回答(1.1%)を除いた残る76.5%が何らかの要求をしていることが分かる。具体的な要求内容をみると、過半数が「法令・倫理の遵守」(57.7%)を挙げている。次いで、「環境問題への取組み」(29.9%)、「公正な取引・競争の尊重」(29.5%)、「製品責任・消費者問題への取組み」(28.6%)がほぼ同数で並び、「情報公開と説明責任の強化」(14.7%)が続く。

従業員数別に比較すると、「法令・倫理の遵守」については従業員数が多い企業ほど割合が高い傾向にある。また、「環境問題への取組み」、「公正な取引・競争の尊重」、「製品責任・消費者問題への取組み」でも同様の傾向が見られるが、特に3,000人超の企業の割合が高くなっている。

このように、社会的責任に関する取引先への要求は、法令・倫理の遵守や環境対応、取引の公正性、製品責任等に対する要求が中心となっていることが分かる。

図表 29 社会的責任に関する取引先への取組み要求(民間企業、従業員数別)(複数回答)

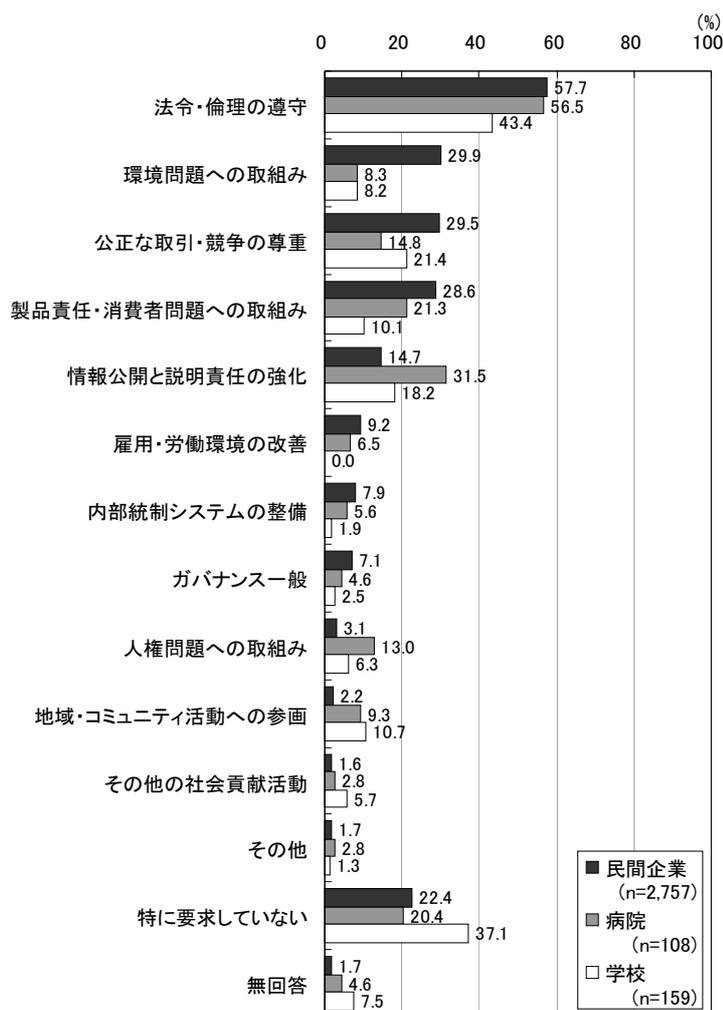
	計	特に要求していない	法令・倫理の遵守	環境問題への取組み	公正な取引・競争の尊重	製品責任・消費者問題への取組み	情報公開と説明責任の強化	雇用・労働環境の改善
全体	2,757	617	1,591	824	813	789	406	253
	100.0	22.4	57.7	29.9	29.5	28.6	14.7	9.2
50人以下	316	78	151	71	82	80	48	34
	100.0	24.7	47.8	22.5	25.9	25.3	15.2	10.8
51人～100人	366	108	164	72	89	95	46	33
	100.0	29.5	44.8	19.7	24.3	26.0	12.6	9.0
101人～300人	802	196	446	231	191	211	98	61
	100.0	24.4	55.6	28.8	23.8	26.3	12.2	7.6
301人～1,000人	697	139	427	220	217	206	108	52
	100.0	19.9	61.3	31.6	31.1	29.6	15.5	7.5
1,001人～3,000人	354	71	232	117	127	107	58	33
	100.0	20.1	65.5	33.1	35.9	30.2	16.4	9.3
3,000人超	215	24	167	112	105	88	46	40
	100.0	11.2	77.7	52.1	48.8	40.9	21.4	18.6

内部統制システムの整備	ガバナンス一般	人権問題への取組み	地域・コミュニティ活動への参画	その他の社会貢献活動	その他	無回答
219	196	86	62	44	48	47
7.9	7.1	3.1	2.2	1.6	1.7	1.7
22	13	6	10	8	4	9
7.0	4.1	1.9	3.2	2.5	1.3	2.8
23	17	8	9	6	4	8
6.3	4.6	2.2	2.5	1.6	1.1	2.2
61	46	15	13	10	8	13
7.6	5.7	1.9	1.6	1.2	1.0	1.6
64	62	15	16	9	8	9
9.2	8.9	2.2	2.3	1.3	1.1	1.3
24	34	9	5	6	10	5
6.8	9.6	2.5	1.4	1.7	2.8	1.4
24	24	33	9	5	14	1
11.2	11.2	15.3	4.2	2.3	6.5	0.5

病院では(図表 30)、民間企業と同様に「法令・倫理の遵守」(56.5%)が最も多いが、次いで「情報公開と説明責任の強化」(31.5%)が多いのが特徴である。その他、「製品責任・消費者問題への取組み」が21.3%、「公正な取引・競争の尊重」が14.8%となっている。「特に要求していない」(20.4%)は、2割程度であった。

学校では、民間企業・病院と同様に「法令・倫理の遵守」(43.4%)が最も多く、「公正な取引・競争の尊重」(21.4%)、「情報公開と説明責任の強化」(18.2%)が続く。なお、「特に要求していない」(37.1%)との回答も4割近くから挙げられている。

図表 30 社会的責任に関する取引先への取組み要求(複数回答)



(10) 社会的責任に関する取引先からの取組み要求

前問では、社会的責任について取引先に要求している取組み内容を確認したが、逆に取引先からはどのような取組みを要求されているのだろうか。

民間企業全体をみると(図表 31)、最も多いのは「法令・倫理の遵守」で、61.9%に上っている。次いで、「環境問題への取組み」(35.4%)、「製品責任・消費者問題への取組み」(34.2%)、「公正な取引・競争の尊重」(27.0%)、「情報公開と製品責任の強化」(17.3%)、「内部統制の整備」(16.8%)などが続く。「特に要求されていない」(18.0%)は2割弱であった。

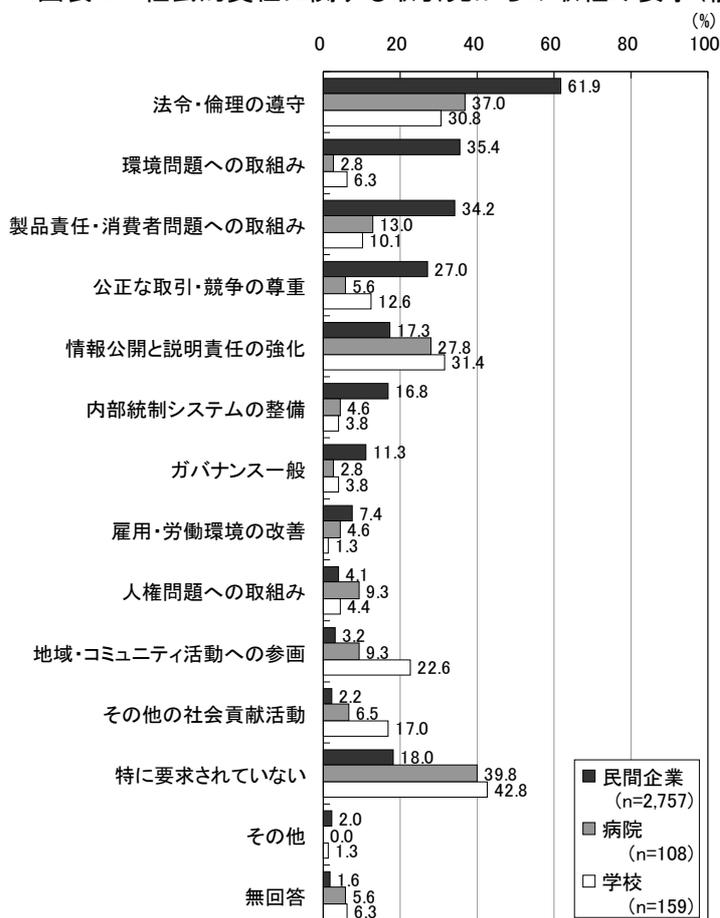
病院では、約4割が「特に要求されていない」(39.8%)と回答している。具体的な取組み要求については、「法令・倫理の遵守」(37.0%)が最も多く、取引先への要求同様、次に多いのは「情報公開と説明責任の強化」(27.8%)となっている。

学校では、病院と同様に、約4割が「特に要求されていない」(40.2%)と回答している。具体的な取組み要求をみると、最も多いのは「情報公開と説明責任の強化」(31.4%)で、次が「法令・倫理の遵守」(30.8%)である。以下、「地域・コミュニティ活動への参画」(22.6%)、「その他の社会貢献活動」(17.0%)、「公正な取引・競争の尊重」(12.6%)、「製品責任・消費者問題への取組

み」(10.1%)などが続く。

民間企業について従業員数別に比較すると(図表は省略)、「法令・倫理の遵守」、「環境問題への取組み」、「製品責任・消費者問題への取組み」、「公正な取引・競争の尊重」、「情報公開と説明責任の尊重」などでは、従業員数が多い企業ほど回答が多い傾向にある。

図表 31 社会的責任に関する取引先からの取組み要求(複数回答)



2. ステークホルダー・エンゲージメントの実施状況

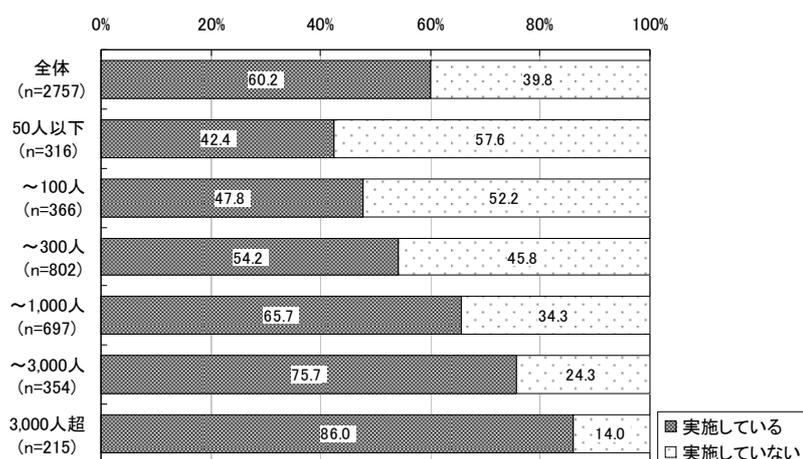
(1) ステークホルダー・エンゲージメントの実施有無

本調査では、企業等がステークホルダー（利害関係者）とのコミュニケーションを通じて、企業等への意見・要望などを把握し、相互理解や問題解決に向けて協力関係を築くことなどを「ステークホルダー・エンゲージメント」とする。

ステークホルダー・エンゲージメントの実施有無については、民間企業全体の約6割が「実施している」（60.2%）と回答している。

従業員数別に比較すると、従業員数が多い企業ほど、実施している割合が高くなっている。「実施している」と回答した企業は、50人以下の企業で42.4%、51人～100人の企業で47.8%と半数に満たないのに対し、101人～300人の企業で54.2%、301人～1,000人の企業で65.7%、1,001人～3,000人の企業で75.7%、3,000人超の企業で86.0%と、高い割合を示している。このように、従業員数が多い企業ほど、ステークホルダー・エンゲージメントを行っているといえよう。

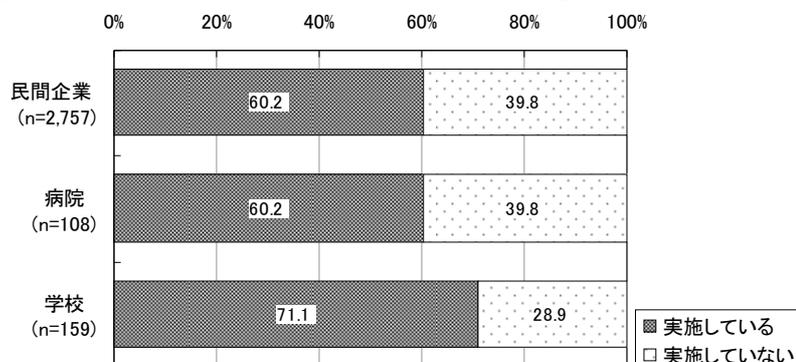
図表 32 ステークホルダー・エンゲージメントの実施有無(民間企業、従業員数別)(単一回答)



(注)「全体」は従業員数が「無回答」の企業も含む

病院では約6割（60.2%）、学校では約7割（71.1%）が「実施している」と回答した。

図表 33 ステークホルダー・エンゲージメントの実施状況(単一回答)



(注)「全体」は従業員数が「無回答」の企業も含む

(2) 対象ステークホルダー

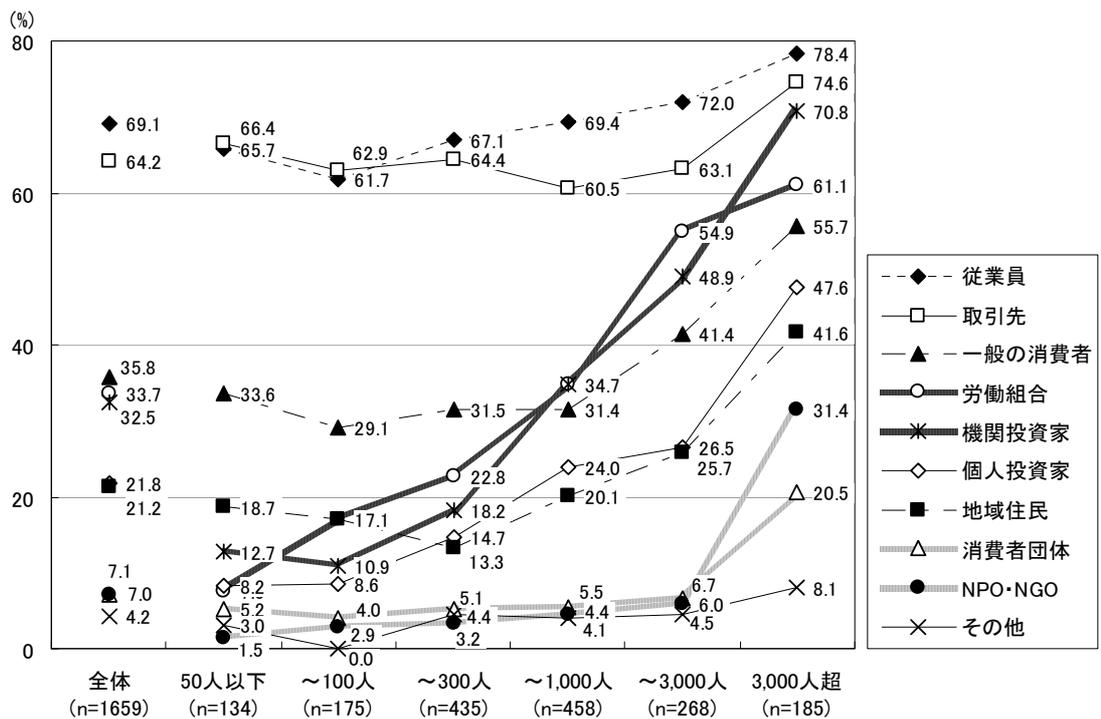
前問では、ステークホルダー・エンゲージメントの実施有無の状況を明らかにしたが、実施している民間事業者では、どのようなステークホルダーを対象としているのだろうか。

民間企業全体では、「従業員」(69.1%)、「取引先」(64.2%)が上位に挙げられた。次いで、「一般の消費者」(35.8%)、「労働組合」(33.7%)、「機関投資家」(32.5%)、「個人投資家」(21.8%)、「地域住民」(21.2%)などが続く。

従業員数別に比較すると、「一般の消費者」、「労働組合」、「機関投資家」、「個人投資家」、「地域住民」などでは、従業員数が多い企業で回答の割合が高くなっている。特に「労働組合」と「機関投資家」については、その傾向が顕著である。また、「消費者団体」、「NPO・NGO」については、民間企業全体では1割に満たないものの、3,000人超の企業ではそれぞれ20.5%、31.4%と高い割合を示している。一方、「従業員」や「取引先」については、従業員規模を問わず、対象ステークホルダーとして多く挙げられていることが分かる。

「従業員」や「取引先」のように従業員規模に関係なく重視されているものと、「労働組合」や「機関投資家」などのように従業員数が多い企業で重視されているものが存在する。

図表 34 対象ステークホルダー(民間企業、従業員数別)(複数回答)

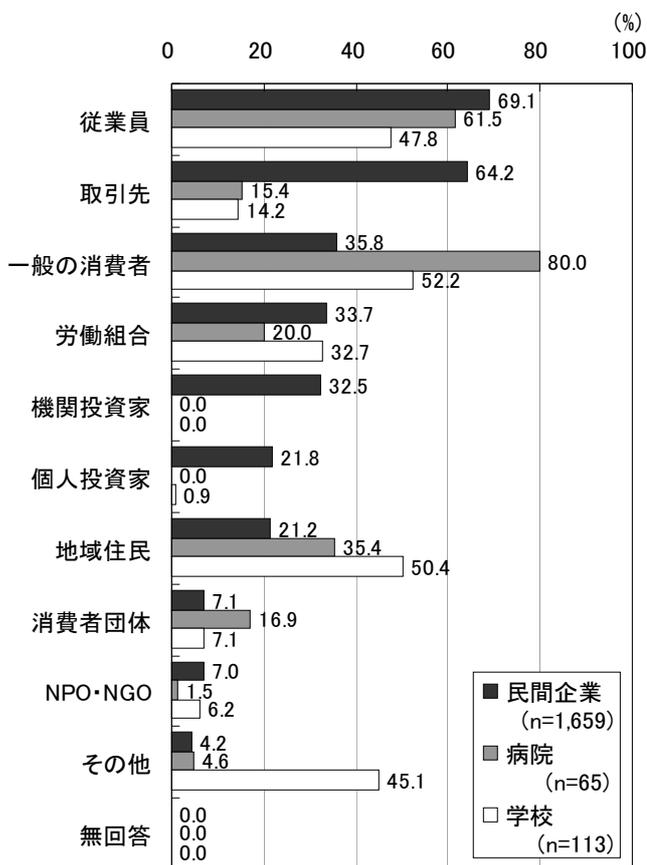


(注)「全体」は従業員数が「無回答」の企業も含む

病院では、「一般の消費者」(80.0%)、「従業員」(61.5%)との回答が多い。以下、「地域住民」(35.4%)、「労働組合」(20.0%)、「消費者団体」(16.9%)、「取引先」(15.4%)などが続く。

学校では、「一般の消費者」(52.2%)、「地域住民」(50.4%)、「従業員」(47.8%)が上位に並び、次いで、「労働組合」(32.7%)、「取引先」(14.2%)となっている。「その他」(45.1%)との回答も半数近くに達しており、自由回答の内訳をみると、「学生」、「保護者」が多く挙げられていた。

図表 35 対象ステークホルダー(複数回答)



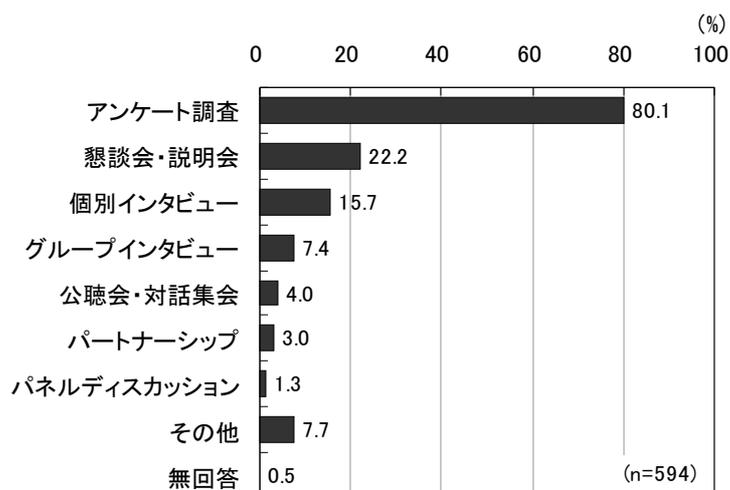
(3) 実施形態

ここからは、ステークホルダー・エンゲージメントはどのような形態で実施されているのか、対象とされるステークホルダーごとに見ていきたい。

■一般の消費者

一般の消費者に対して実施しているステークホルダー・エンゲージメントの内訳は(図表 36)、民間企業では、「アンケート調査」(80.1%)が圧倒的に多い。その他、「懇談会・説明会」(22.2%)、「個別インタビュー」(15.7%)などが続く。

図表 36 実施形態(一般の消費者)(民間企業)(複数回答)



病院では、民間企業と同様に「アンケート調査」が 48 件 (92.3%) と最も多かった。次いで、「懇談会・説明会」が 16 件 (30.8%)、「個別インタビュー」が 11 件 (21.2%) と続く。

学校では、「懇談会・説明会」が 43 件 (72.9%)、「アンケート調査」が 41 件 (69.5%) と並んでいる。以下、「個別インタビュー」が 12 件 (20.3%)、「公聴会・対話集会」が 9 件 (15.3%) となっている。

図表 37 実施形態(一般の消費者)(病院、学校)(複数回答)

	計	アンケート調査	懇談会・説明会	個別インタビュー	公聴会・対話集会
病院	52 100.0	48 92.3	16 30.8	11 21.2	5 9.6
学校	59 100.0	41 69.5	43 72.9	12 20.3	9 15.3

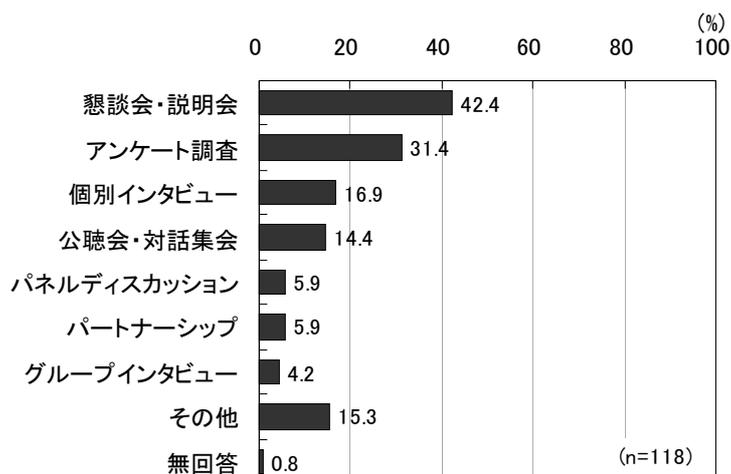
パネルディスカッション	パートナーシップ	グループインタビュー	その他	無回答
1 1.9	2 3.8	-	1 1.9	1 1.9
2 3.4	-	4 6.8	6 10.2	-

■消費者団体

消費者団体に対しては、民間企業では (図表 38)、「懇談会・説明会」(42.4%)、「アンケート調査」(31.4%) が上位に挙がっており、「個別インタビュー」(16.9%)、「公聴会」(14.4%) などが続く。

病院は (図表 39)、「懇談会・説明会」が 7 件 (63.6%)、「アンケート調査」が 4 件 (36.4%) であった。学校では、「懇談会・説明会」が 6 件 (75.0%) となっている。

図表 38 実施形態(消費者団体)(民間企業)(複数回答)



図表 39 実施形態(消費者団体)(病院、学校)(複数回答)

	計	懇談会・説明会	アンケート調査	公聴会・対話集会	パートナーシップ
病院	11	7	4	2	2
	100.0	63.6	36.4	18.2	18.2
学校	8	6	1	2	1
	100.0	75.0	12.5	25.0	12.5

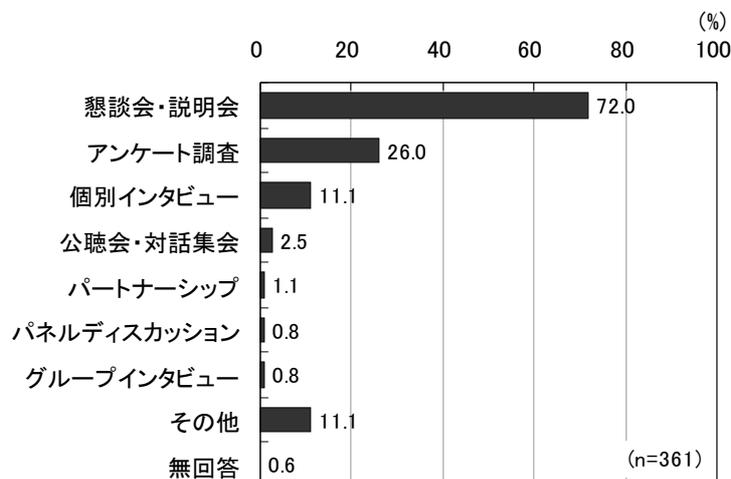
パネルディスカッション	個別インタビュー	グループインタビュー	その他	無回答
1	-	-	-	-
9.1	-	-	-	-
-	1	-	1	-
-	12.5	-	12.5	-

■個人投資家

個人投資家をみると、民間企業では、「懇談会・説明会」(72.0%)が圧倒的に多く、続いて「アンケート調査」(26.0%)、「個別インタビュー」(11.1%)となっている。

病院は0件、学校は1件であった。

図表 40 実施形態(個人投資家)(民間企業)(複数回答)

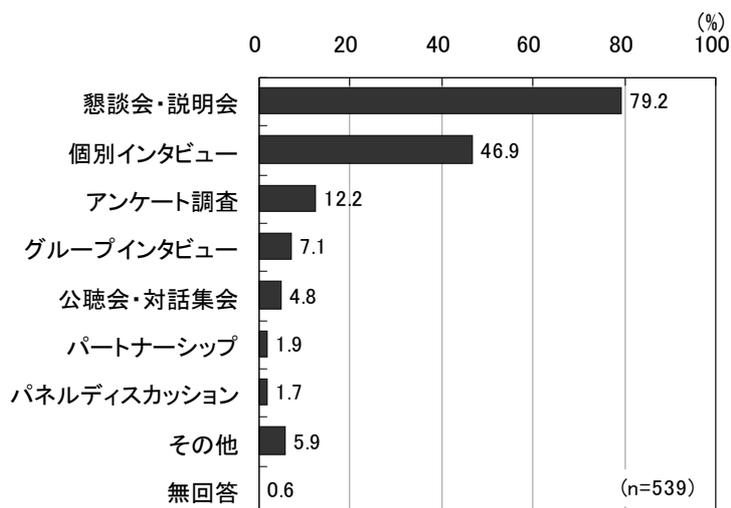


■機関投資家

機関投資家をみると、民間企業では、約8割が「懇談会・説明会」(79.2%)と回答した。また、「個別インタビュー」と回答した企業の割合も46.9%と多い。以下、「アンケート調査」(12.2%)、「グループインタビュー」(7.1%)と続く。

病院・学校では、機関投資家に対してステークホルダー・エンゲージメントを実施しているケースはなかった。

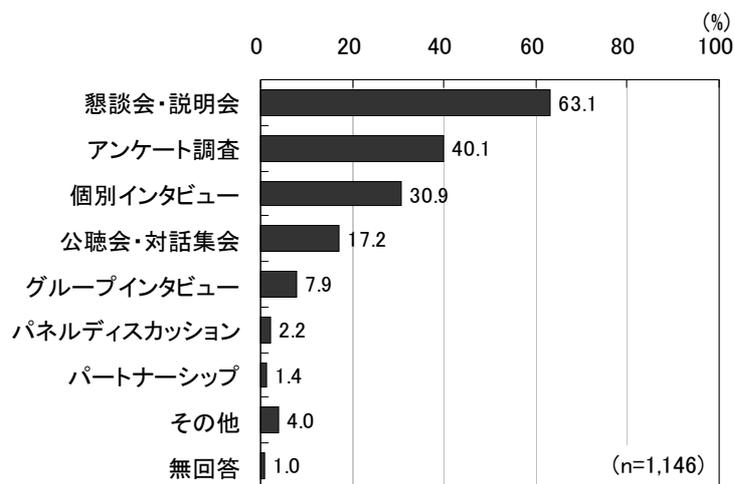
図表 41 実施形態(機関投資家)(民間企業)(複数回答)



■従業員

従業員をみると、民間企業では、「懇談会・説明会」(63.1%)が最も多く、「アンケート調査」(40.1%)、「個別インタビュー」(30.9%)、「公聴会・対話集会」(17.2%)の順となった。

図表 42 実施形態(従業員)(民間企業)(複数回答)



病院では(図表 43)、「懇談会・説明会」が25件(62.5%)、「アンケート調査」が24件(60.0%)とほぼ同数であった。次いで、「個別インタビュー」が13件(32.5%)、「公聴会・対話集会」が5件(12.5%)と続く。

学校では、「懇談会・説明会」が38件(70.4%)と最も多く、「アンケート調査」が22件(40.7%)、

「公聴会・対話集会」が15件（27.8%）、「個別インタビュー」が12件（22.2%）と続いている。

図表 43 実施形態(従業員)(病院、学校)(複数回答)

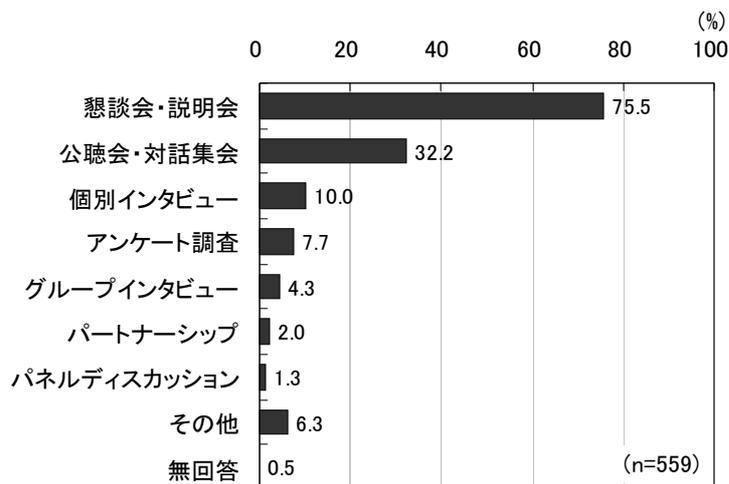
	計	懇談会・説明会	アンケート調査	個別インタビュー	公聴会・対話集会
病院	40	25	24	13	5
	100.0	62.5	60.0	32.5	12.5
学校	54	38	22	12	15
	100.0	70.4	40.7	22.2	27.8

パネルディスカッション	グループインタビュー	パートナーシップ	その他	無回答
4	4	1	1	-
10.0	10.0	2.5	2.5	-
-	4	1	4	-
-	7.4	1.9	7.4	-

■労働組合

労働組合をみると、民間企業では、「懇談会・説明会」（75.5%）が圧倒的に多く、「公聴会・対話集会」（32.2%）が続く。

図表 44 実施形態(労働組合)(民間企業)(複数回答)



病院では、母数が13件と少ないが、内訳をみると、「懇談会・説明会」が8件（61.5%）、「公聴会・対話集会」が6件（46.2%）、「パートナーシップ」が2件（15.4%）であった。

学校では、「懇談会・説明会」が22件（59.5%）と最も多く、「公聴会・対話集会」が14件（37.8%）であった。

図表 45 実施形態(労働組合)(病院、学校)(複数回答)

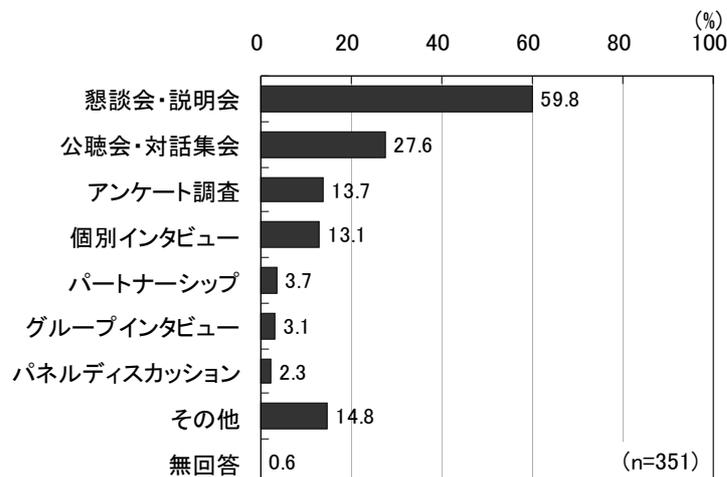
	計	懇談会・説明会	公聴会・対話集会	パートナーシップ	アンケート調査
病院	13	8	6	2	1
	100.0	61.5	46.2	15.4	7.7
学校	37	22	14	-	2
	100.0	59.5	37.8	-	5.4

パネルディスカッション	グループインタビュー	個別インタビュー	その他	無回答
1	1	-	-	-
7.7	7.7	-	-	-
-	-	-	7	-
-	-	-	18.9	-

■地域住民

地域住民をみると、民間企業の約6割が「懇談会・説明会」(59.8%)を実施している。次いで、「公聴会・対話集会」(27.6%)、「アンケート調査」(13.7%)、「個別インタビュー」(13.1%)が続く。「その他」(14.8%)の内訳をみると、「工場(会社)見学会」が多く挙げられていた。

図表 46 実施形態(地域住民)(民間企業)(複数回答)



病院では、「懇談会・説明会」が11件(47.8%)と最も多く、「アンケート調査」が8件(34.8%)、「公聴会・対話集会」が5件(21.7%)、「個別インタビュー」が3件(13.0%)であった。

学校では、「懇談会・説明会」が31件(54.4%)と最も多い。次いで、「公聴会・対話集会」が12件(21.1%)、「パートナーシップ」が11件(19.3%)、「アンケート調査」が9件(15.8%)と続く。

図表 47 実施形態(地域住民)(病院、学校)(複数回答)

	計	懇談会・説明会	アンケート調査	公聴会・対話集会	個別インタビュー
病院	23	11	8	5	3
	100.0	47.8	34.8	21.7	13.0
学校	57	31	9	12	3
	100.0	54.4	15.8	21.1	5.3

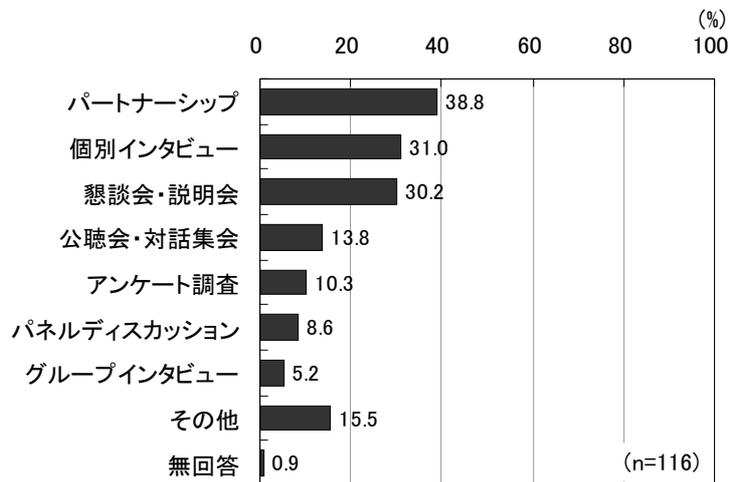
パネルディスカッション	グループインタビュー	パートナーシップ	その他	無回答
2	1	1	1	-
8.7	4.3	4.3	4.3	-
7	3	11	9	2
12.3	5.3	19.3	15.8	3.5

■NPO・NGO

NPO・NGOについては、民間企業では、「パートナーシップ」(38.8%)が最も多く、次いで「個別インタビュー」(31.0%)、「懇談会・説明会」(30.2%)が並んでいる。

病院は1件、学校は7件のみで、学校の内訳をみると、「パートナーシップ」が4件(57.1%)、「懇談会・説明会」が3件(42.9%)であった。

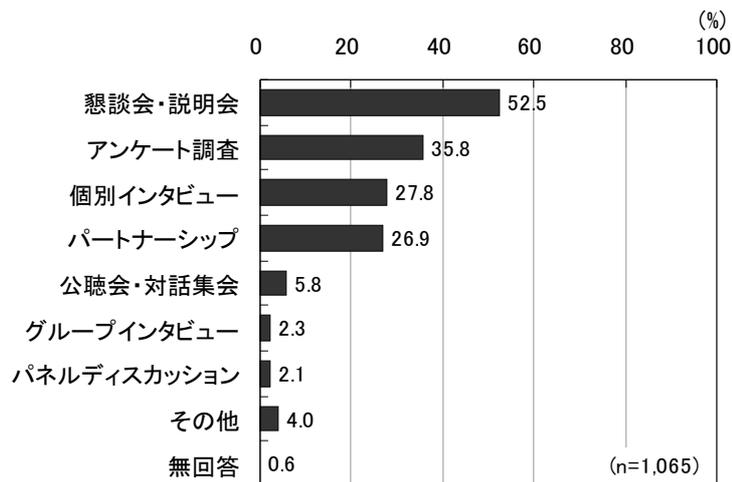
図表 48 実施形態(NPO・NGO)(民間企業)(複数回答)



■取引先

取引先をみると、民間企業では「懇談会・説明会」(52.5%)が最も多く、「アンケート調査」(35.8%)が続く。次いで、「個別インタビュー」(27.8%)、「パートナーシップ」(26.9%)が並んでいる。

図表 49 実施形態(取引先)(民間企業)(複数回答)



病院では(図表 50)、「個別インタビュー」が6件(60.0%)、「懇談会・説明会」が5件(50.0%)であった。学校では、「パートナーシップ」が10件(62.5%)と最も多く、「懇談会・説明会」が5件(31.3%)、「個別インタビュー」が4件(25.0%)と続く。

図表 50 実施形態(取引先)(病院、学校)(複数回答)

	計	個別インタ ビュー	懇談会・説明会	パートナーシッ プ	アンケート調査
病院	10 100.0	6 60.0	5 50.0	2 20.0	1 10.0
学校	16 100.0	4 25.0	5 31.3	10 62.5	2 12.5

グループ インタビュー	公聴会・ 対話集会	パネル ディスカッション	その他	無回答
1 10.0	-	-	-	-
-	-	-	1	-
-	-	6.3	-	-

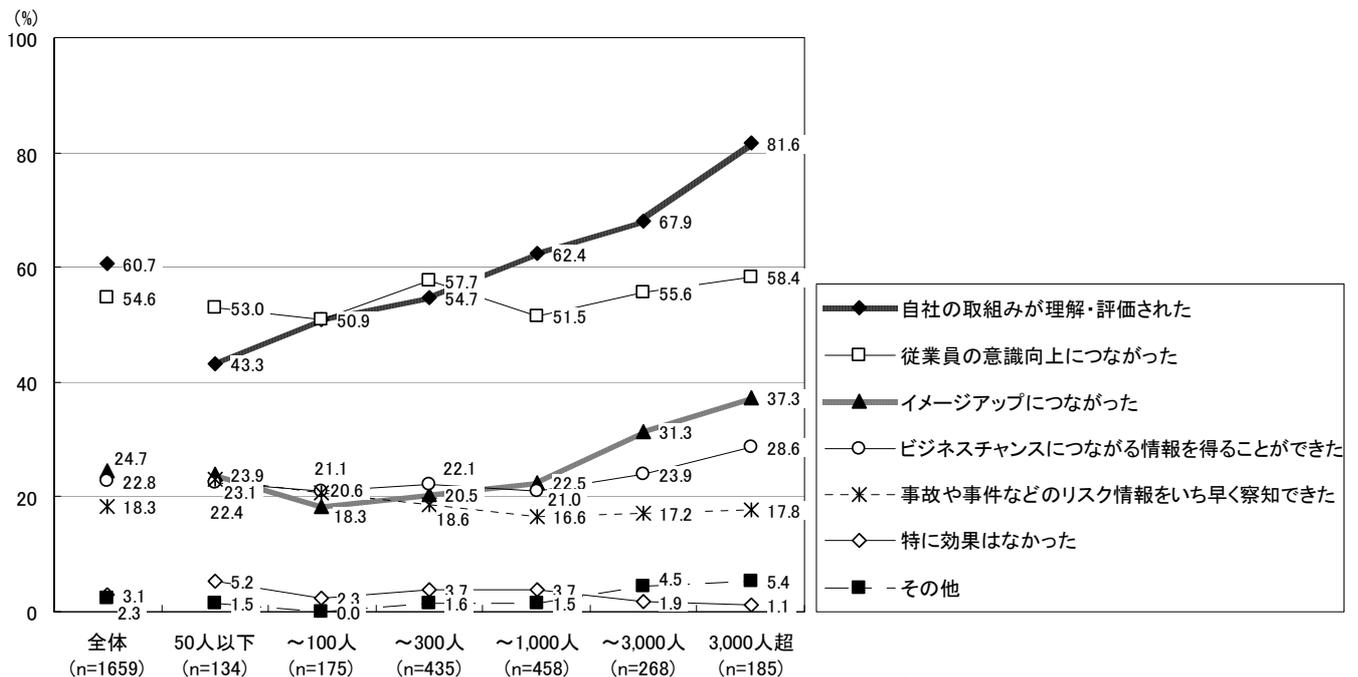
(4) ステークホルダー・エンゲージメントの効果

ステークホルダー・エンゲージメントを実施している民間事業者は実際にどのような効果を感じているだろうか。前問で「実施している」と回答した民間事業者に対して、効果として実感している具体的内容を尋ねた。

民間企業全体では、「自社の取組みが理解・評価された」(60.7%)、「従業員の意識向上につながった」(54.6%)が上位に挙げられた。次いで、「イメージアップにつながった」(24.7%)、「ビジネスチャンスにつながる情報を得ることができた」(22.8%)、「事故や事件などのリスク情報をいち早く察知できた」(18.3%)などが続く。

従業員数別にみると、「自社の取組みが理解・評価された」では、従業員数が多い企業ほど回答の割合が高くなっている。また、「イメージアップにつながった」でも同様の傾向がみられ、1,001人～3,000人の企業で31.3%、3,000人超の企業で37.3%と、比較的高い割合を示している。「特に効果はなかった」と回答した割合は、従業員規模によらず全般的に低く、ほとんどの企業が何らかの効果を実感していることが分かる。

図表 51 ステークホルダー・エンゲージメントの効果(民間企業、従業員数別)(複数回答)



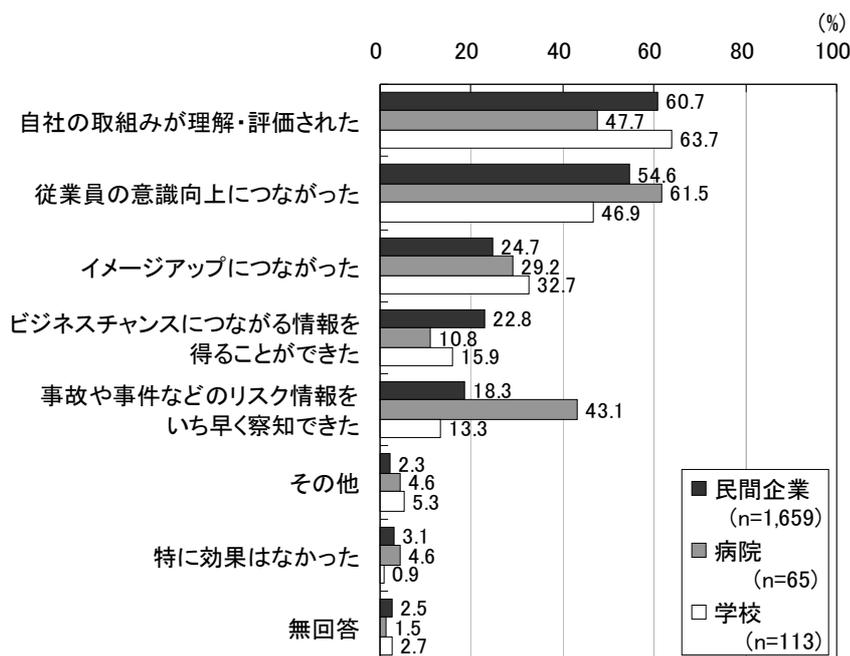
(注)「全体」は従業員数が「無回答」の企業も含む

病院では、「従業員の意識向上につながった」(61.5%)が最も多く、「自社の取組みが理解・評価された」(47.7%)、「事故や事件などのリスク情報をいち早く察知できた」(43.1%)、「イメージアップにつながった」(29.2%)と続いた。「事故や事件などのリスク情報をいち早く察知できた」と回答した割合については、民間企業・学校と比較して高くなっており、リスク情報を重視している病院が多いことがうかがえる。

学校では、「自社の取組みが理解・評価された」(63.7%)が最も多く、「従業員の意識向上につながった」(46.9%)、「イメージアップにつながった」(32.7%)、「ビジネスチャンスにつながる情報を得ることができた」(15.9%)の順となった。

組織形態によらず、「特に効果はなかった」との回答は非常に少数であった。

図表 52 ステークホルダー・エンゲージメントの効果(複数回答)



(5) ステークホルダー・エンゲージメントを実施しない理由

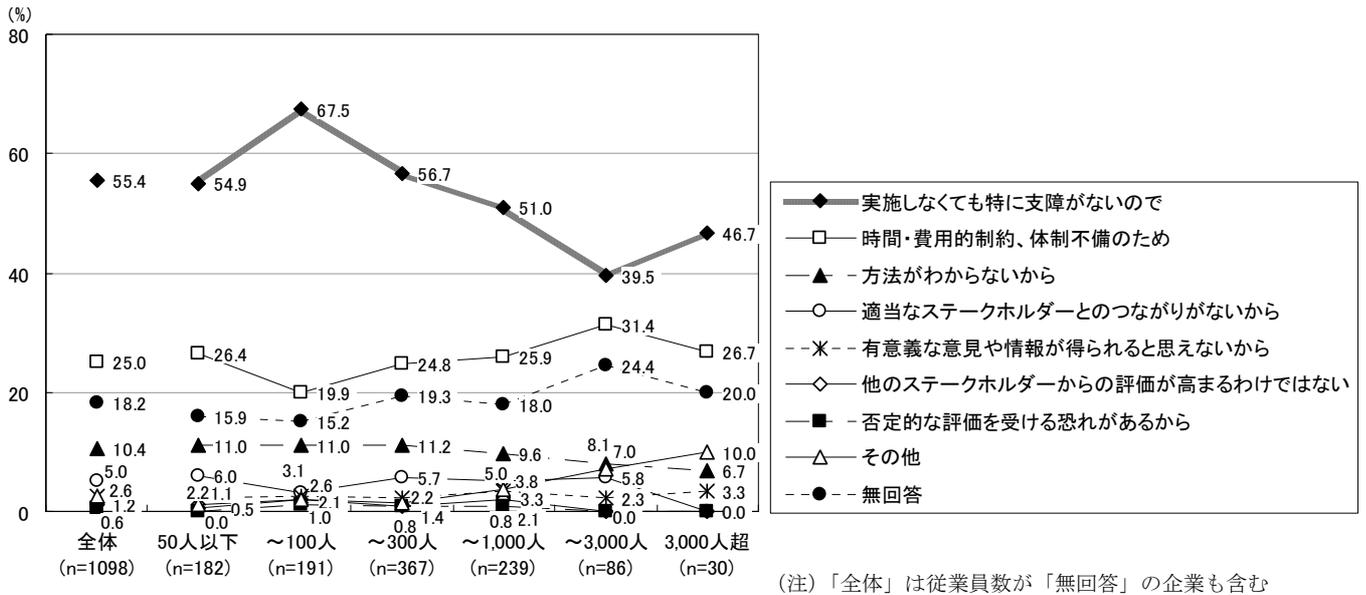
先の分析で、民間企業・病院の約6割、学校の約7割が何らかのステークホルダー・エンゲージメントを実施していることが分かった。それでは、ステークホルダー・エンゲージメントを実施していない民間事業者は、どのような理由で実施していないのだろうか。

民間企業全体では(図表 53)、「実施しなくても特に支障がないので」(55.4%)が最も多く、過半数に上っている。次いで、「時間・費用的制約・体制不備のため」(25.0%)、「方法がわからないから」(10.4%)などが続く。

従業員数別にみると、「実施しなくても支障がないので」と回答した割合は、51人~100人の企業で67.5%と最も高くなっている。次いで、101人~300人の企業が56.7%、50人以下の企業が54.9%と続いており、比較的従業員数が少ない企業で高い傾向にあることが分かる。その他の理由については、従業員規模による大きな差は見られない。

このように、ステークホルダー・エンゲージメントを実施していない企業は、実施する必要性を特に感じていないケースが多く、その傾向は従業員数が少ない企業で強いと言える。

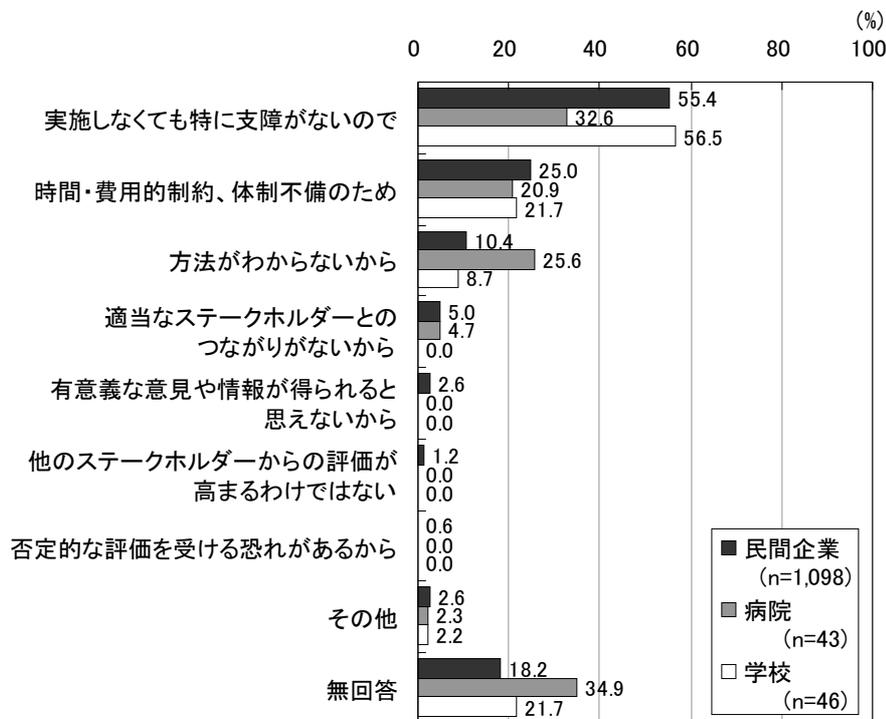
図表 53 ステークホルダー・エンゲージメントを実施しない理由(民間企業、従業員数別)(複数回答)



病院では、「無回答」が 34.9%を占めているものの、「実施しなくても特に支障がないので」(32.6%)、「方法がわからないから」(25.6%)、「時間・費用的制約・体制不備のため」(20.9%)との回答が多い。

学校では、「実施しなくても特に支障がないので」(56.5%)が最も多く、「時間・費用的制約・体制不備のため」(21.7%)が続いた。

図表 54 ステークホルダー・エンゲージメントを実施しない理由(複数回答)



3. 社会的責任報告書の発行状況

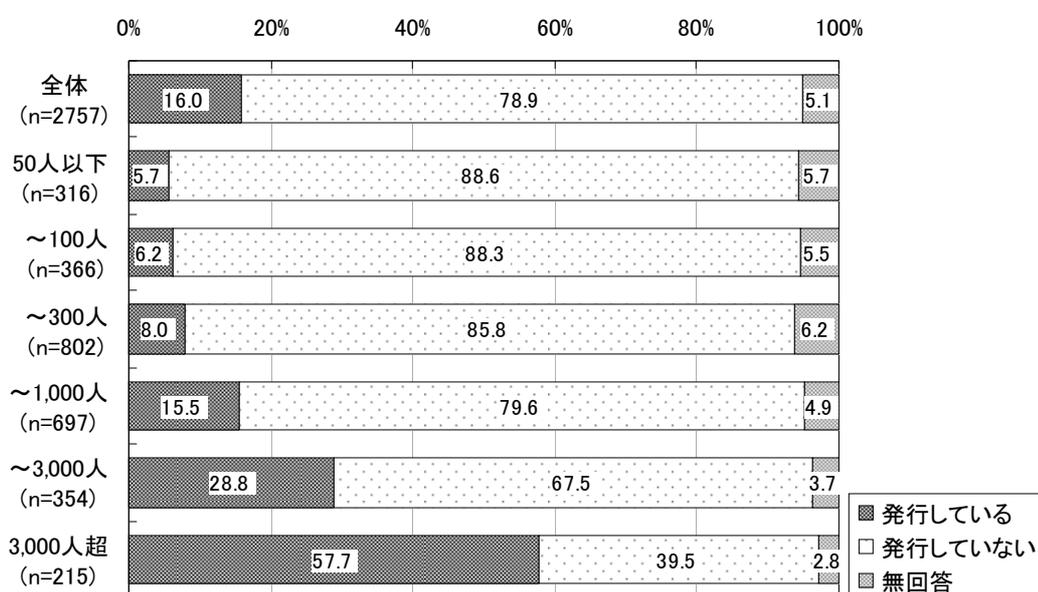
(1) 社会的責任報告書の発行状況及び報告書の名称

ここでは、社会的責任報告書を発行している民間事業者はどの程度か、また、どのような名称の報告書が発行されているのかを明らかにしていきたい。

民間企業全体では、「発行している」との回答は 16.0%にとどまっており、「発行していない」(78.9%) が約 8 割を占めている。

従業員数別に比較すると、従業員数が多い企業ほど発行している割合が高い傾向にあることが分かる。300 人以下の企業では 1 割に満たないが、301 人～1,000 人の企業では 15.5%、1,001 人～3,000 人の企業では 28.8%、3,000 人超の企業では 57.7%となっている。

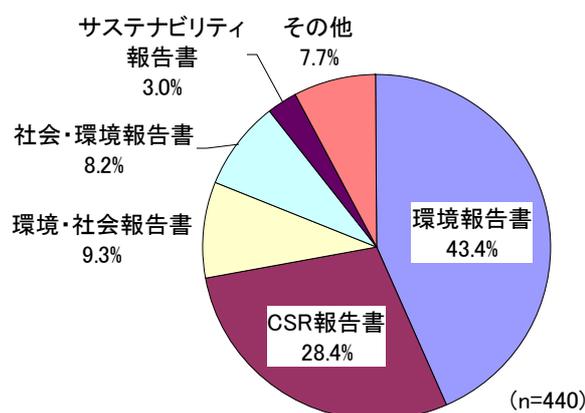
図表 55 社会的責任報告書の発行状況(単一回答)



(注)「全体」は従業員数が「無回答」の企業も含む

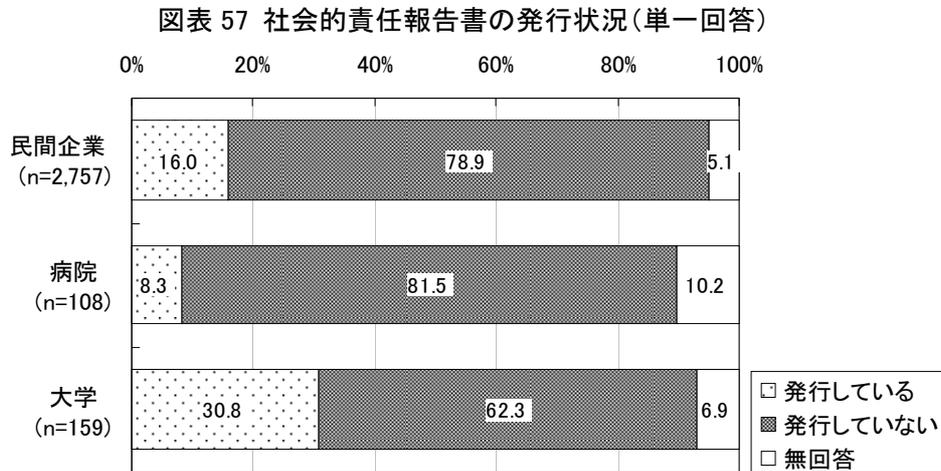
報告書の名称については、民間企業の 4 割強が「環境報告書」(43.4%)、3 割弱が「CSR 報告書」(28.4%) と回答している。以下、「環境・社会報告書」(9.3%)、「社会・環境報告書」(8.2%)、「サステナビリティ報告書」(3.0%) と続く。

図表 56 社会的責任報告書の名称(民間企業)(単一回答)



病院では、「発行している」(8.3%)との回答が1割に満たない。一方、学校では、3割が「発行している」(30.8%)と回答している。

報告書の名称をみると(図表は省略)、病院(n=9)では、「CSR 報告書」が4件(44.4%)、「社会・環境報告書」が3件(33.3%)であった。学校(n=49)では、「環境報告書」(42.9%)と「その他」(51.0%)が並んだ。

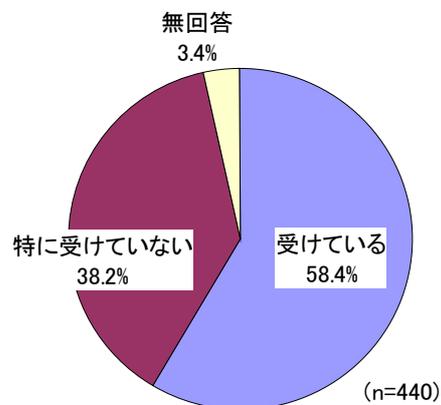


(2) 社会的責任報告書に係る第三者評価

社会的責任報告書の客観性を確保するためには第三者による評価を受けることが有効である。ここでは、社会的責任報告書を「発行している」と回答した民間事業者について、第三者評価の実施状況を見ていく。

まず、第三者評価の実施有無をみると、民間企業全体では、「受けている」(58.4%)との回答が約6割、「受けていない」(38.2%)との回答が約4割となっている。病院(n=9)では「受けている」が5件(55.6%)、学校(n=49)では38件(77.6%)であった。

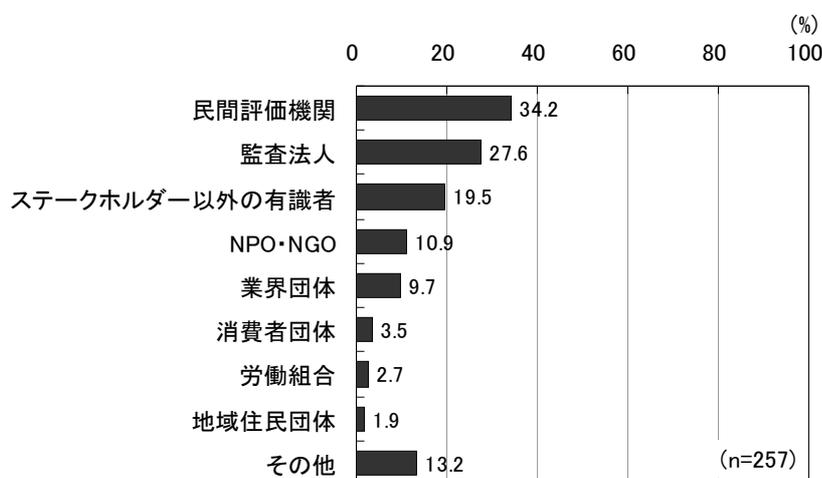
図表 58 社会的責任報告書に係る第三者評価の有無(民間企業)(単一回答)



次に第三者評価の依頼先については、民間企業では(図表 59)、「民間評価機関」(34.2%)が最も多く、「監査法人」(27.6%)、「ステークホルダー以外の有識者」(19.5%)、「NPO・NGO」(10.9%)、「業界団体」(9.7%)などが続く。病院では、「民間評価機関」が2件(40.0%)で、「監査法人」、

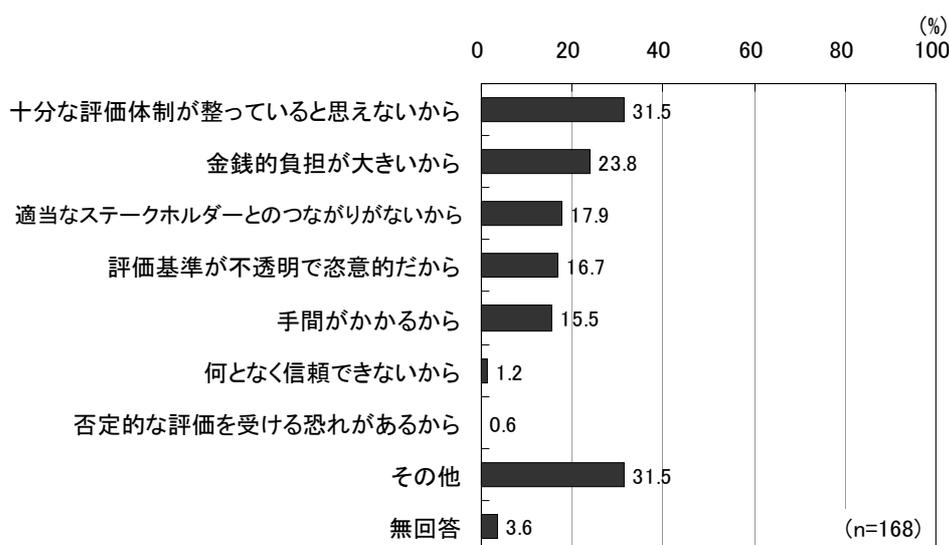
「ステークホルダー以外の有識者」、「地域住民」、「労働組合」が1件（20.0%）であった。学校では、「監査法人」が13件（34.2%）、「民間評価機関」が12件（31.6%）と比較的多く、「業界団体」が7件（18.4%）と続いている。

図表 59 社会的責任報告書に係る第三者評価の依頼先(民間企業)(複数回答)



第三者評価を「特に受けていない」と回答した民間事業者に対して、その理由を尋ねた。民間企業では、「十分な評価体制が整っていないから」（31.5%）が最も多く、以下、「金銭的負担が大きいから」（23.8%）、「適当なステークホルダーとのつながりがないから」（17.9%）、「評価基準が不透明で恣意的だから」（16.7%）、「手間がかかるから」（15.5%）と続いている。「何となく信頼できないから」（1.2%）、「否定的な評価を受ける恐れがあるから」（0.6%）との回答は非常に少数であった。また、約3割が「その他」（31.5%）と回答しており、その内訳をみると、「必要性を感じない」、「今後の検討課題である」、「親会社に任せている」などが挙げられていた。

図表 60 第三者評価を受けない理由(民間企業)(複数回答)



病院 (n=3) では、「適当なステークホルダーとのつながりがないから」が2件 (66.7%)、「評価基準が不透明で恣意的だから」と「十分な評価体制が整っていると思えないから」が1件 (33.3%)であった。

学校 (n=11) では、「金銭的負担が大きいから」が4件 (36.4%)と最も多かった。

(3) 社会的責任報告書の記載内容

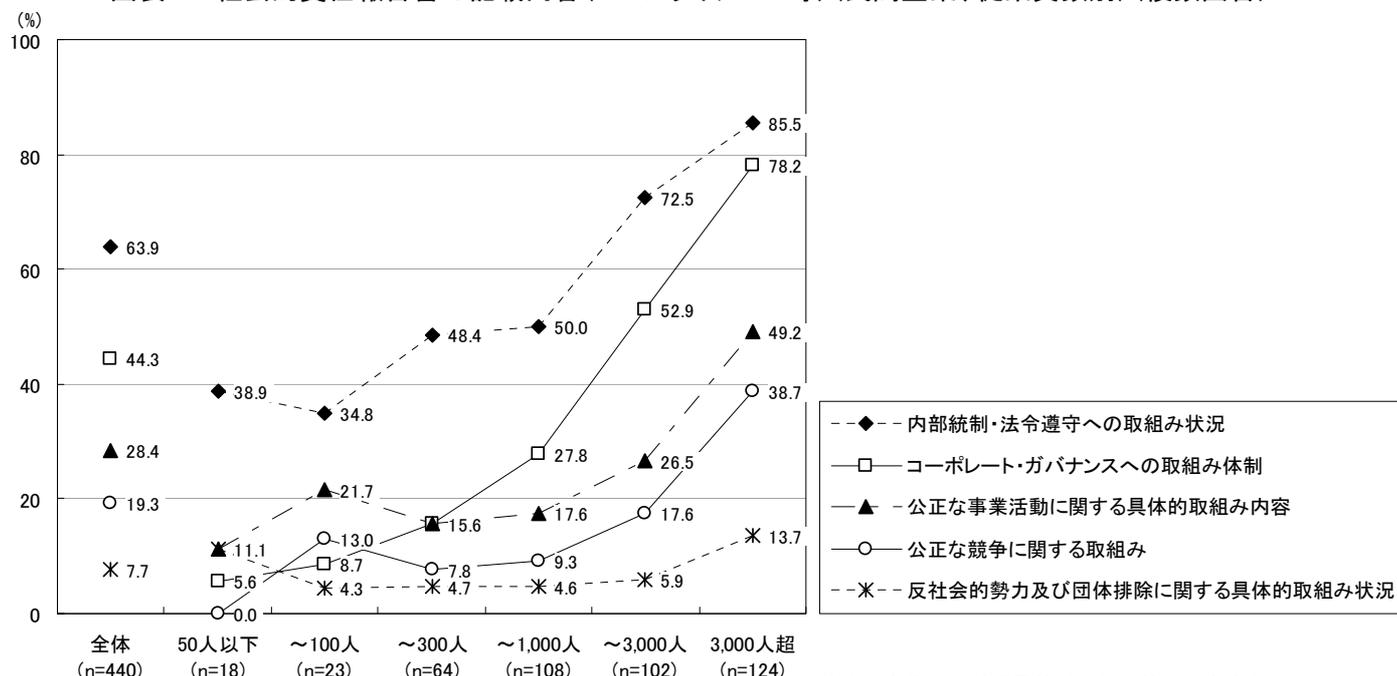
社会的責任報告書を「発行している」と回答した民間事業者に対して、具体的な記載内容を尋ねた。社会的責任に対する取組みを「コンプライアンス等」、「環境」、「人権」、「雇用・労働」、「その他」に分類し、順に見ていくこととする。

■コンプライアンス等

コンプライアンス等に関する記載について、民間企業全体では、「内部統制・法令遵守への取組み状況」(63.9%)が最も多く、「コーポレート・ガバナンスへの取組み体制」(44.3%)、「公正な事業活動に関する具体的取組み内容」(28.4%)、「公正な競争に関する取組み」(19.3%)、「反社会的勢力及び団体排除に関する具体的取組み状況」(7.7%)が続いた。

従業員数別にみると、全般的に従業員数が多い企業ほど記載している割合が高い傾向にある。

図表 61 社会的責任報告書の記載内容(コンプライアンス等)(民間企業、従業員数別)(複数回答)



病院 (n=9) では、「内部統制・法令遵守への取組み状況」が6件 (66.7%)、「公正な事業活動に関する具体的取組み内容」が3件 (33.3%)であった。

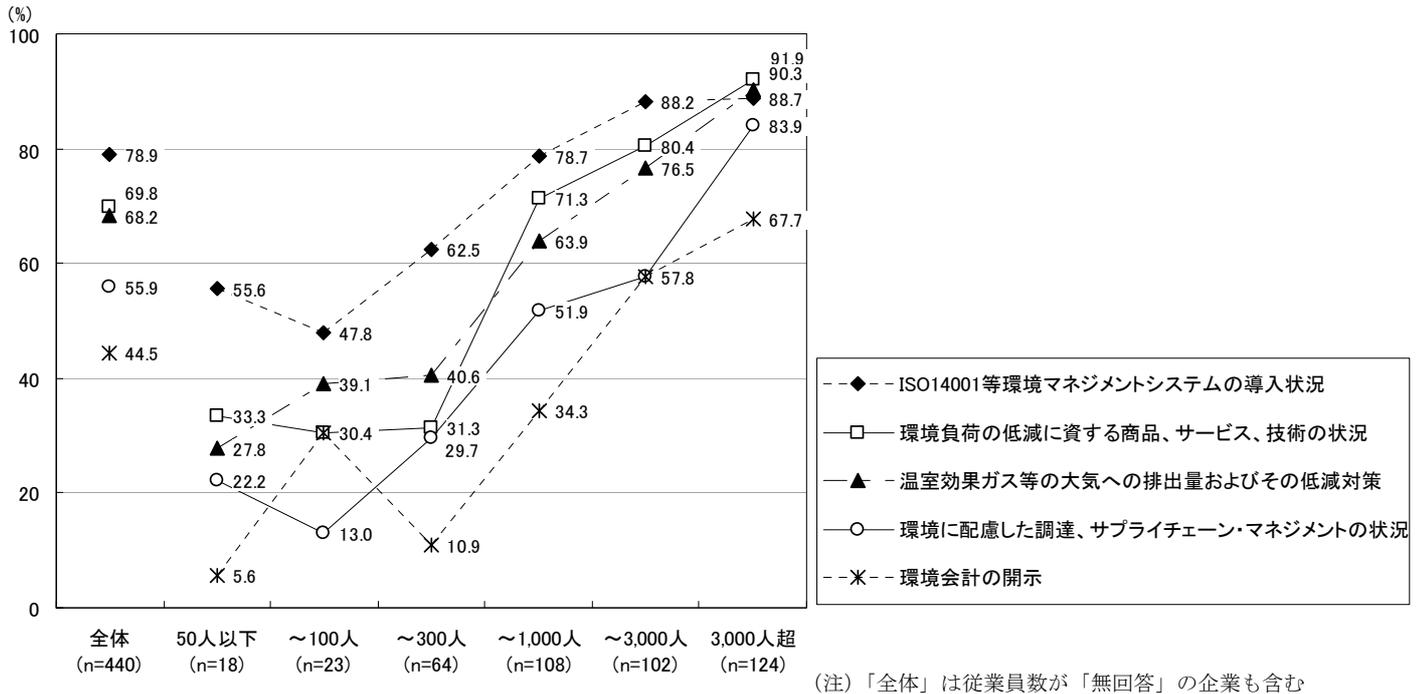
学校 (n=49) では、「内部統制・法令遵守への取組み状況」が15件 (30.6%)、「公正な事業活動に関する具体的取組み内容」が12件 (24.5%)、「コーポレート・ガバナンスへの取組み体制」が7件 (14.3%)と続いた。「反社会的勢力及び団体排除に関する具体的取組み状況」との回答はなかった。

■環境

環境については、民間企業全体の約8割が「ISO14001等環境マネジメントシステムの導入状況」(78.9%)と回答している。また、「環境負荷の低減に資する商品、サービス、技術の状況」(69.8%)、「温室効果ガス等の大気への排出量およびその低減対策」(68.2%)も7割近くに上っている。次いで、「環境に配慮した調達、サプライチェーン・マネジメントの状況」(55.9%)、「環境会計の開示」(44.5%)が続く。

従業員数別にみると、全般的に従業員数が多い企業ほど記載している割合が高い傾向にある。

図表 62 社会的責任報告書の記載内容(環境)(民間企業、従業員数別)(複数回答)



病院 (n=9) では、「環境負荷の低減に資する商品、サービス、技術の状況」が2件 (22.2%)で、「ISO14001等環境マネジメントシステムの導入状況」と「環境会計の開示」が共に1件 (11.1%)であった。

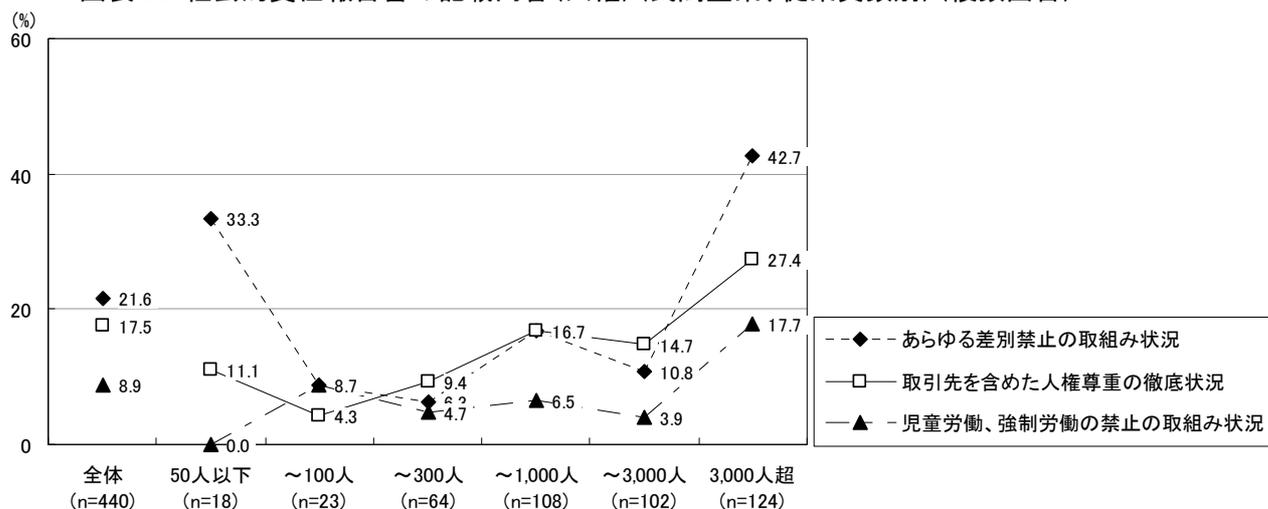
学校 (n=49) では、「温室効果ガス等の大気への排出量およびその低減対策」が17件 (34.7%)と最も多く、以下、「環境に配慮した調達、サプライチェーン・マネジメントの状況」が14件 (28.6%)、「環境負荷の低減に資する商品、サービス、技術の状況」が12件 (24.5%)、「ISO14001等環境マネジメントシステムの導入状況」が7件 (14.3%)と続く。「環境会計の開示」との回答はなかった。

■人権

人権に関する記載内容をみると、民間企業全体では (図表 63)、「あらゆる差別禁止の取組み状況」(21.6%)、「取引先を含めた人権尊重の徹底状況」(17.5%)、「児童労働、強制労働の禁止の取組み状況」(8.9%)の順となった。最も多い「あらゆる差別禁止の取組み状況」でも2割程度にとどまっており、他の分野と比べると、記載している企業の割合が低いことが分かる。

従業員数別にみると、全ての記載内容において、3,000人超の企業の割合が最も高くなっている。

図表 63 社会的責任報告書の記載内容(人権)(民間企業、従業員数別)(複数回答)



病院 (n=9) では、「取引先を含めた人権尊重の徹底状況」が4件 (44.4%)、「あらゆる差別禁止の取組み状況」は1件 (11.1%) であった。

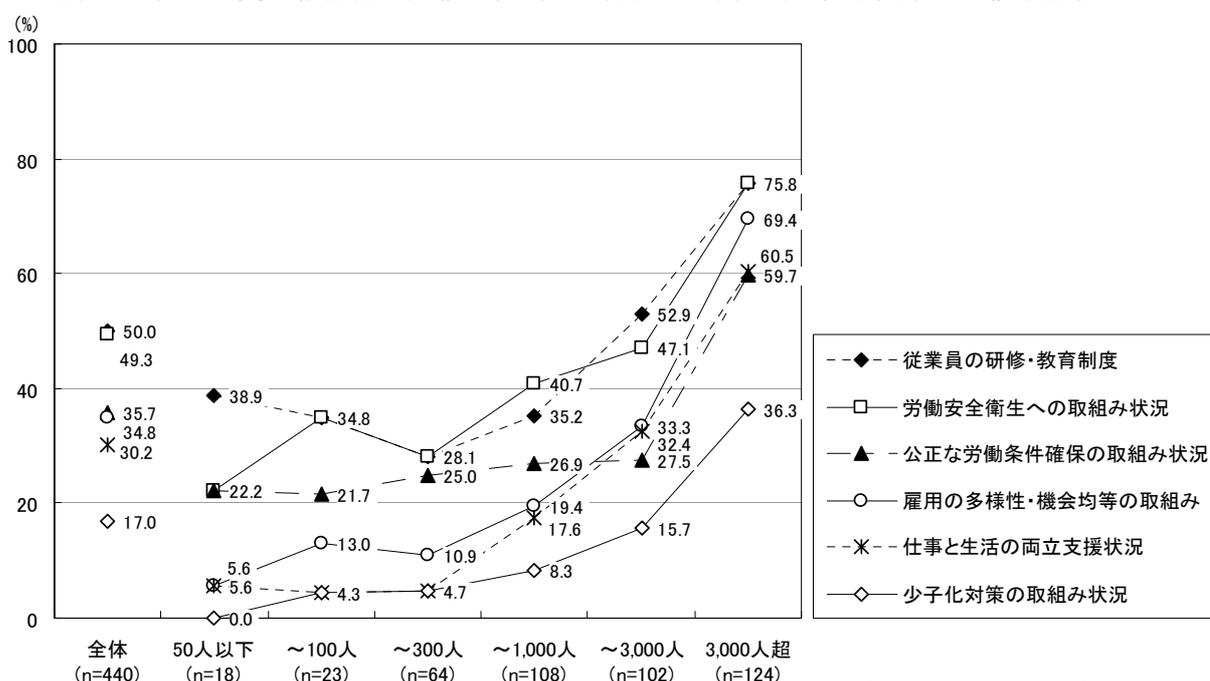
学校 (n=49) では、最も多い「取引先を含めた人権尊重の徹底状況」が8件 (16.3%) で、「あらゆる差別禁止の取組み状況」はわずか1件 (2.0%) であった。「取引先を含めた人権尊重の徹底状況」との回答はなかった。

■雇用・労働

雇用・労働については、民間企業全体の約半数が「従業員の研修・教育制度」(50.0%)と「労働安全衛生への取組み状況」(49.3%)と回答している。次いで、「公正な労働条件確保の取組み状況」(35.7%)、「雇用の多様性・機会均等の取組み」(34.8%)、「仕事と生活の両立支援状況」(30.2%)が続く。「少子化対策の取組み状況」(17.0%)は2割に満たなかった。

従業員数別にみると、全般的に従業員数が多い企業ほど記載している比率が高い傾向にある。

図表 64 社会的責任報告書の記載内容(雇用・労働)(民間企業、従業員数別)(複数回答)



病院 (n=9) では、「従業員の研修・教育制度」が8件 (88.9%) で最も多く、「労働安全衛生への取組み状況」が3件 (33.3%)、「公正な労働条件確保の取組み状況」と「仕事と生活の両立支援状況」が共に2件 (22.2%)、「雇用の多様性・機会均等の取組み」が1件 (11.1%) であった。「少子化対策の取組み状況」との回答はなかった。

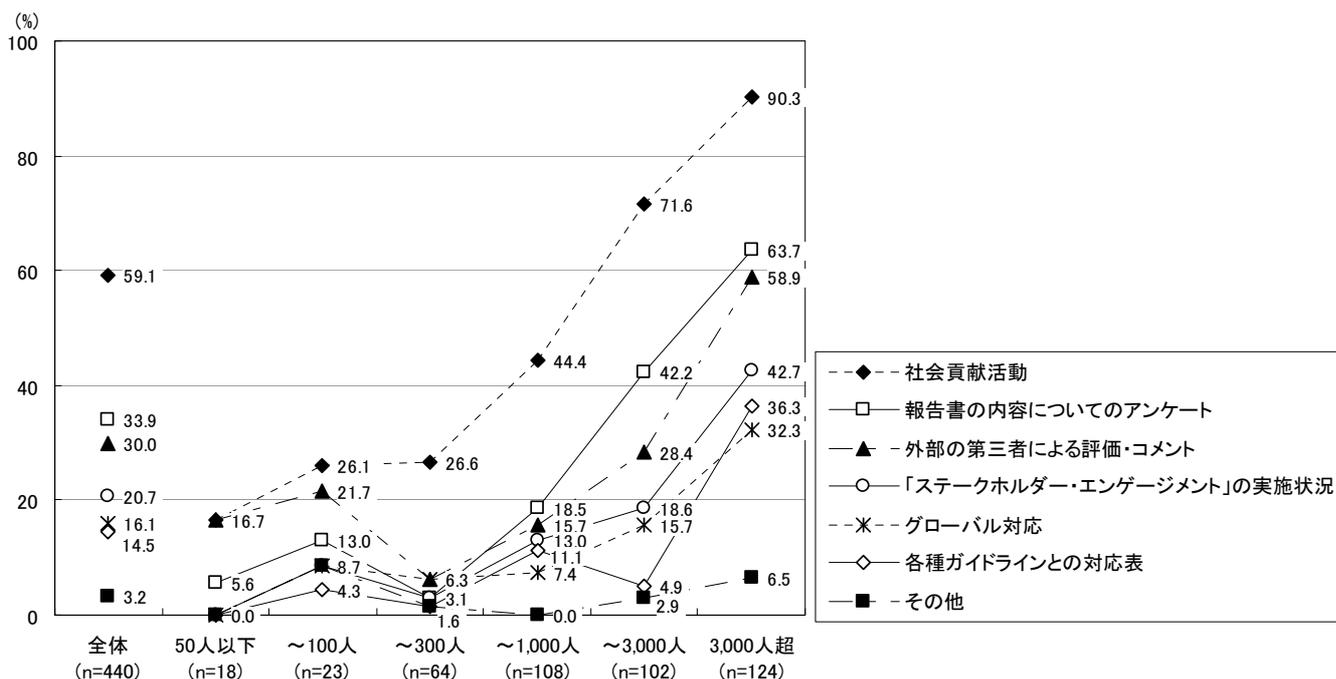
学校 (n=49) では、「従業員の研修・教育制度」が13件 (26.5%) で最も多い。以下、「労働安全衛生への取組み状況」が3件 (6.1%)、「公正な労働条件確保の取組み状況」と「少子化対策の取組み状況」が共に2件 (4.1%)、「雇用の多様性・機会均等の取組み」が1件 (2.0%) と続く。「仕事と生活の両立支援状況」との回答はなかった。

■その他

上記以外の記載内容をみると、民間企業全体では、「社会貢献活動」(59.1%) が最も多く、次いで、「報告書の内容についてのアンケート」(33.9%)、「外部の第三者による評価・コメント」(30.0%)、「ステークホルダー・エンゲージメント」の実施状況」(20.7%) などが続く。

従業員数別にみると、全般的に従業員数が多い企業ほど記載している割合が高い。特に 3,000 人超の企業では、「社会貢献活動」を記載している割合が9割に上っている。

図表 65 社会的責任報告書の記載内容(その他)(民間企業、従業員数別)(複数回答)



病院 (n=9) では、「各種ガイドラインとの対応表」が5件 (55.6%)、「外部の第三者による評価・コメント」が3件 (33.3%) であった。その他、「社会貢献活動」、「報告書の内容についてのアンケート」、「ステークホルダー・エンゲージメント」の実施状況」が2件 (22.2%) と同数で並んでいる。

学校 (n=49) では、「社会貢献活動」が23件 (46.9%)、「外部の第三者による評価・コメント」が11件 (22.4%) であった。

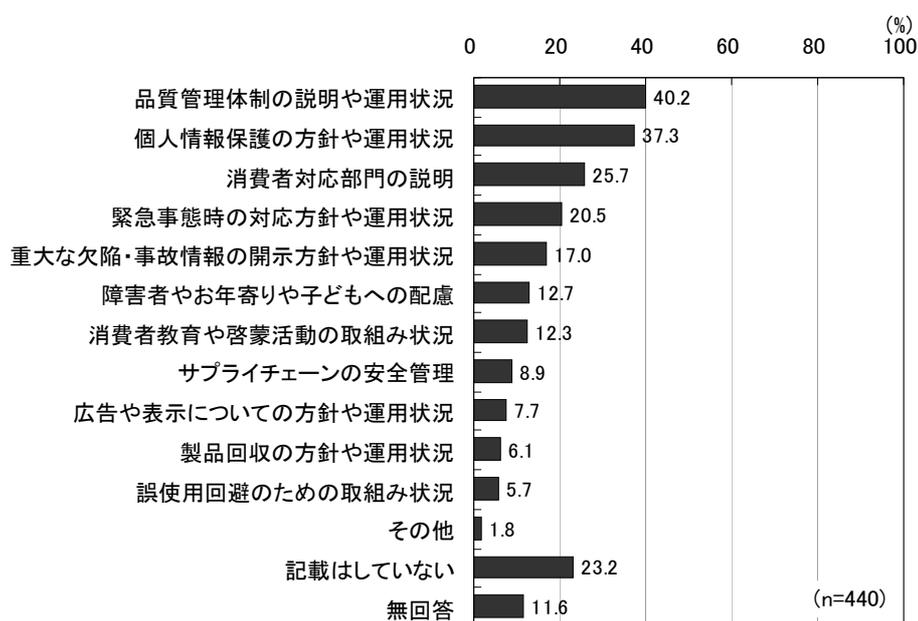
(4) 製品（サービス）責任・消費者問題についての記載内容

ここでは、「製品（サービス）責任・消費者問題」に焦点を当て、社会的責任報告書にどのような取組み内容を記載をしているのかを詳しく見ていきたい。

民間企業全体では、「品質管理体制の説明や運用状況」（40.2%）と「個人情報保護の方針や運用状況」（37.3%）が上位に並んでいる。次いで、「消費者対応部門の説明」（25.7%）、「緊急事態時の対応方針や運用状況」（20.5%）などが続く。一方、「記載はしていない」（23.2%）と回答した企業も2割を超えている。

従業員数別に比較すると（図表は省略）、上位に並んでいる「品質管理体制の説明や運用状況」、「個人情報保護の方針や運用状況」、「消費者対応部門の説明」などは、従業員規模が大きいほど回答した企業の割合が高い傾向にある。

図表 66 製品（サービス）責任・消費者問題についての記載内容（民間企業）（複数回答）



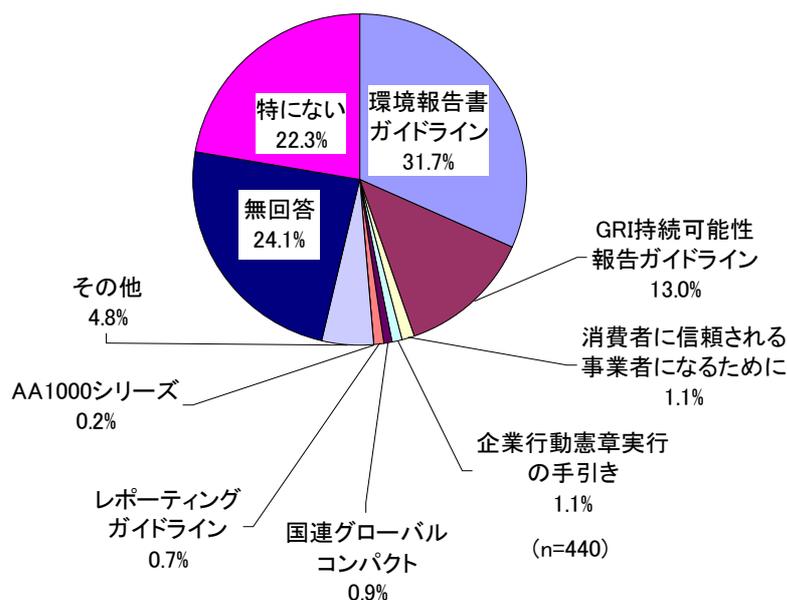
病院（n=9）では、「個人情報保護の方針や運用状況」が7件（77.8%）と最も多く、「消費者対応部門の説明」も5件（55.6%）と過半数が回答している。その他、「消費者対応部門の説明」、「緊急事態時の対応方針や運用状況」、「障害者やお年寄りや子どもへの配慮」が4件（44.4%）で並んだ。

学校（n=49）では、全般的に回答数が少なく、最も多い「消費者対応部門の説明」でも11件（22.4%）にとどまった。一方、「記載していない」が10件（20.4%）、「無回答」が15件（30.6%）であった。

(5) 社会的責任報告書を作成する際に参考にしたガイドライン・文書

社会的責任報告書を作成する際に参考にしたガイドライン・文書を1つだけ回答してもらったところ、民間企業では（図表 67）、「環境報告書ガイドライン（環境省）」（31.7%）が最も多く、「GRI 持続可能性報告ガイドライン（GRI）」（13.0%）が続いた。他のガイドライン・文書の回答は極めて少なく、この2つに集中していることが分かる。一方、「特になし」（22.3%）との回答も2割超を占めている。

図表 67 社会的責任報告書を作成する際に参考にしたガイドライン・文書(民間企業)(単一回答)



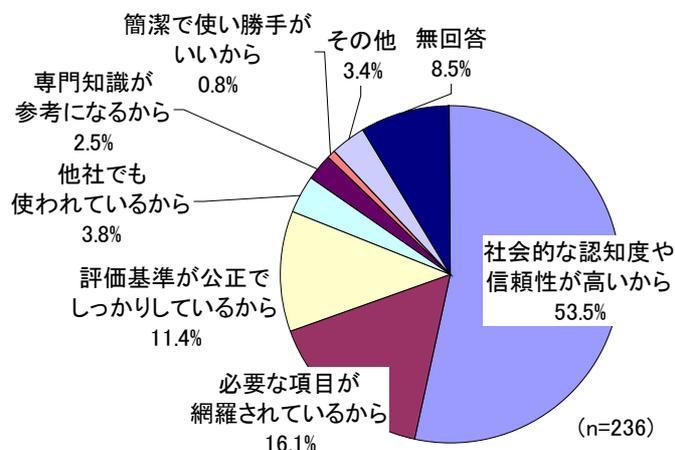
病院では (n=9)、「特にない」が6件 (66.7%) で、「消費者に信頼される事業者になるために」、「レポーティングガイドライン」、「無回答」が1件 (11.1%) であった。

学校では (n=49)、約3割が「環境報告書ガイドライン」(30.6%) と回答した。「その他」(22.4%) も約2割で、その内訳をみると、「自己点検・評価報告書」が多く挙げられていた。一方、「特にない」(34.7%) との回答も約1/3を占めている。

以上、社会的責任報告書を作成する際に参考にしたガイドライン・文書を確認したが、それでは、どのような理由でそのガイドライン・文書を参考にしたのだろうか。

民間企業では、「社会的な認知度や信頼性が高いから」(53.5%) が最も多く、過半数を占めた。その他、「必要な項目が網羅されているから」(16.1%)、「評価基準が公正でしっかりしているから」(11.4%) などが続いている。

図表 68 ガイドライン・文書を参考にした理由(民間企業)(単一回答)



病院では、「社会的な認知度や信頼性が高いから」と「他社でも使われているから」が共に1件（50.0%）であった。

学校では、「社会的な認知度や信頼性が高いから」が11件（40.7%）と最も多く、「必要な項目が網羅されているから」が7件（25.9%）、「評価基準が公正でしっかりしているから」が3件（11.1%）と続いた。

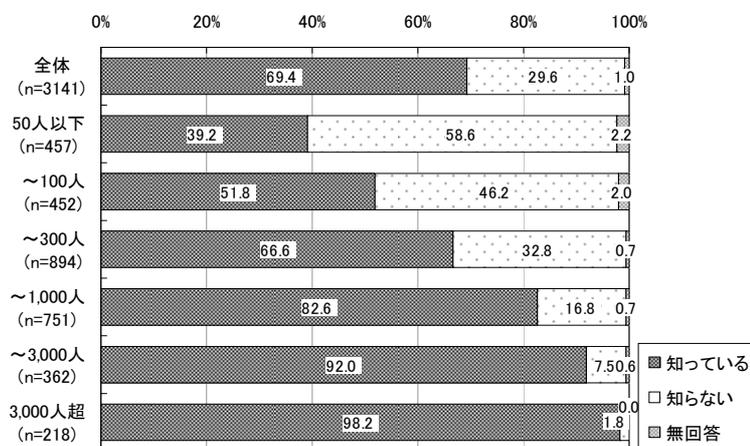
4. 内部通報制度の導入状況

(1) 「公益通報者保護法」の認知度

「公益通報者保護法」は解雇等の不利益な取扱いから保護するとともに、事業者等の法令遵守経営を推進することを目的として平成 18 年 4 月に施行されたものである。ここでは、どの程度の民間事業者が「公益通報者保護法」を知っているのか（「公益通報者保護法」の認知度）を見ていく。

民間企業全体では約 7 割が「知っている」（69.4%）と回答した。従業員数別に比較すると、50 人以下の企業では 39.2%と 4 割に満たないが、従業員数が多くなるほど割合が高くなり、3,000 人超の企業では 98.2%に達している。このように、従業員数が多い企業ほど認知度が高い状況となっている。

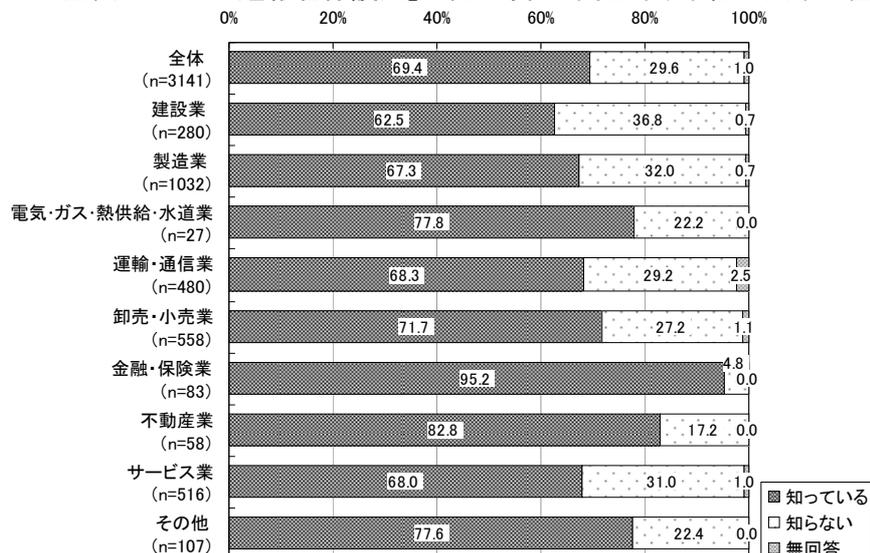
図表 69 「公益通報者保護法」の認知度(民間企業、従業員数別)(単一回答)



(注)「全体」は従業員数が「無回答」の企業も含む

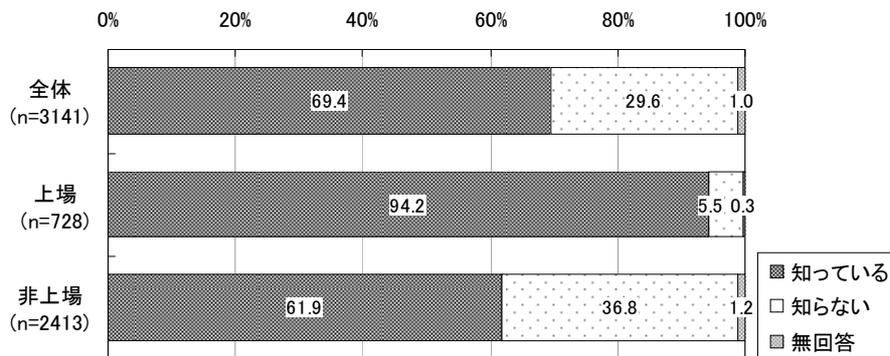
業種別にみると、金融・保険業では「知っている」と回答した企業が 95.2%を占めており、他の業種と比較して認知度が高くなっている。その一方、建設業（62.5%）、製造業（67.3%）などでは、「知っている」と回答した企業が 7 割を切っているなど、業種間で認知度に差が生じていることが分かる。

図表 70 「公益通報者保護法」の認知度(民間企業、業種別)(単一回答)



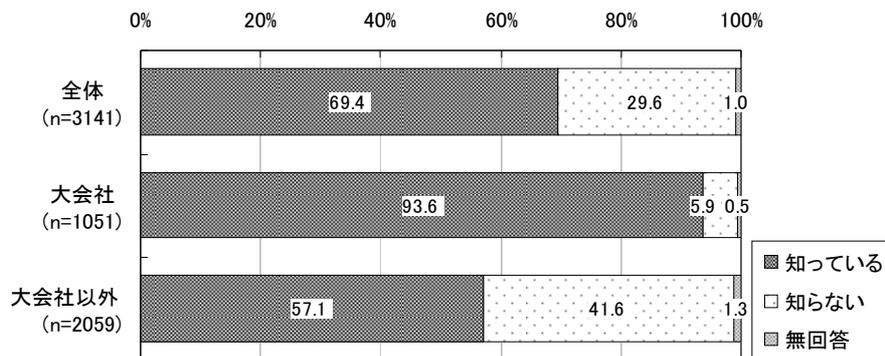
上場・非上場別に「知っている」と回答した企業の割合を比較すると、上場企業で94.2%、非上場企業で61.9%となっており、認知度に大きな開きが生じている。

図表 71 「公益通報者保護法」の認知度(民間企業、上場・非上場別)(単一回答)



大会社では、9割以上の企業が「知っている」と回答したが、大会社以外では57.1%にとどまっている。

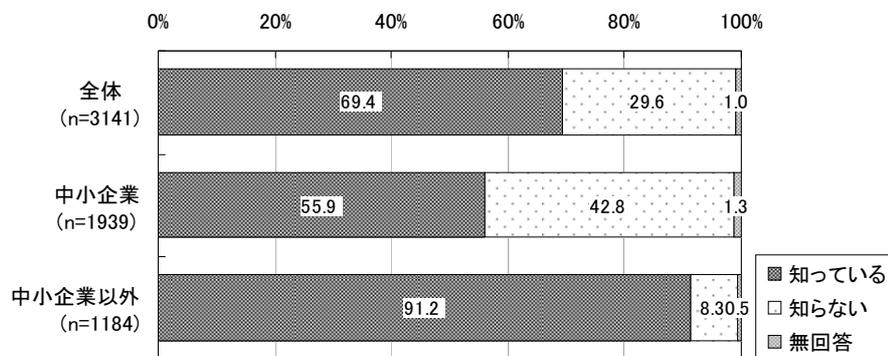
図表 72 「公益通報者保護法」の認知度(民間企業、大会社該当別)(単一回答)



(注)「全体」は「不明」の企業も含む

中小企業基本法による定義に従い、中小企業と中小企業以外を比較すると、中小企業では「知っている」と回答した割合が55.9%にとどまっており、中小企業以外(91.2%)と比較して、認知度が低い状況にあると言える。

図表 73 「公益通報者保護法」の認知度(民間企業、中小企業該当別)(単一回答)

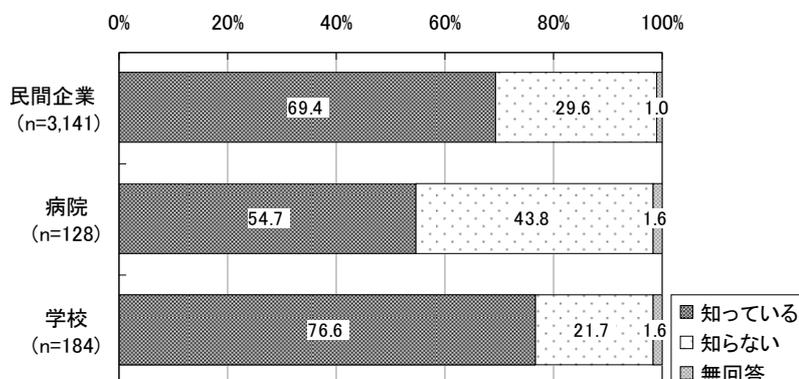


(注)「全体」は「不明」の企業も含む

病院では、「知っている」(54.7%)との回答が半数強で、「知らない」(43.8%)との回答が4割強であった。

学校では、「知っている」(76.6%)との回答が約3/4を占めており、「知らない」(21.7%)との回答は2割程度であった。

図表 74 「公益通報者保護法」の認知度(単一回答)



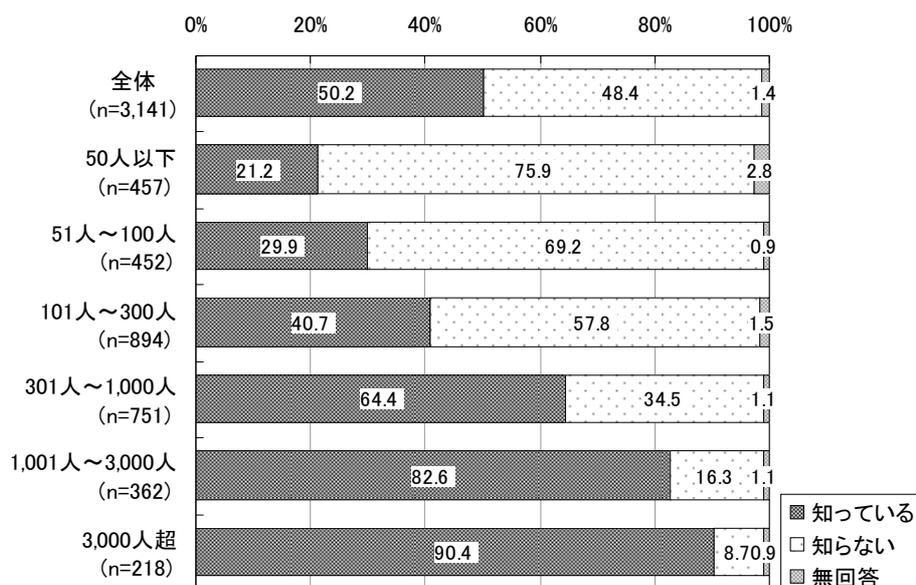
(2) 「公益通報者保護法に関する民間事業者向けガイドライン」の認知度

前問では「公益通報者保護法」の認知度を確認したが、ここでは「公益通報者保護法に関する民間事業者向けガイドライン(内閣府)」がどの程度認知されているのかを見ていきたい。

民間企業全体では、「知っている」(50.2%)と「知らない」(48.4%)が並んだ。

従業員数別に比較すると、従業員数が多い企業ほど認知度が高い状況にある。「知っている」と回答した企業の割合をみると、50人以下の企業では21.2%にとどまっているが、3,000人超の企業では90.4%となっている。

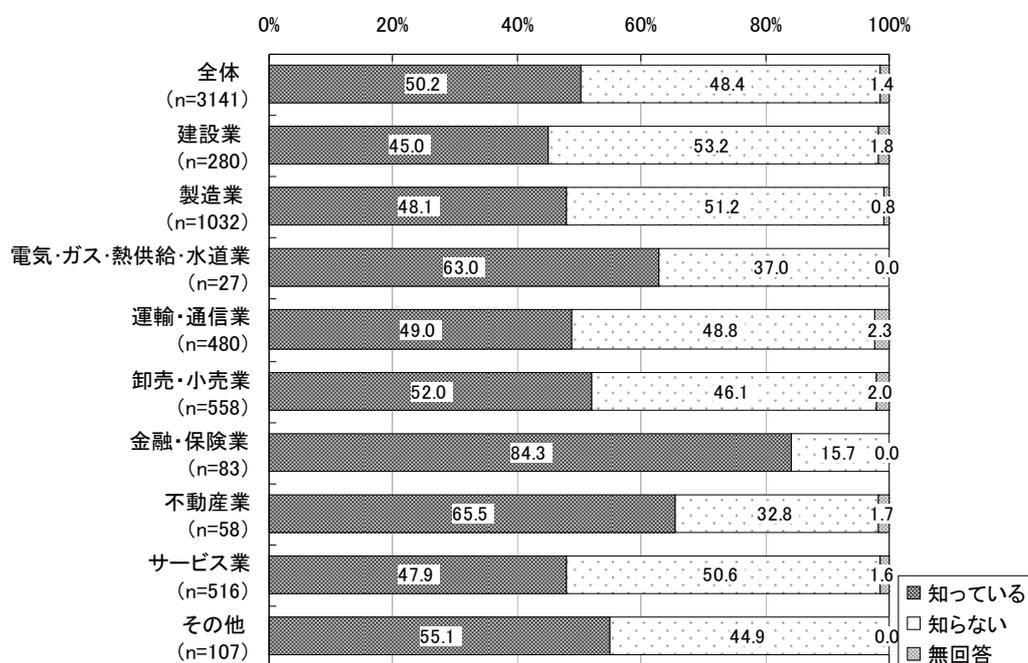
図表 75 「公益通報者保護法に関する民間事業者向けガイドライン」の認知度(民間企業、従業員数別)(単一回答)



(注)「全体」は従業員数が「無回答」の企業も含む

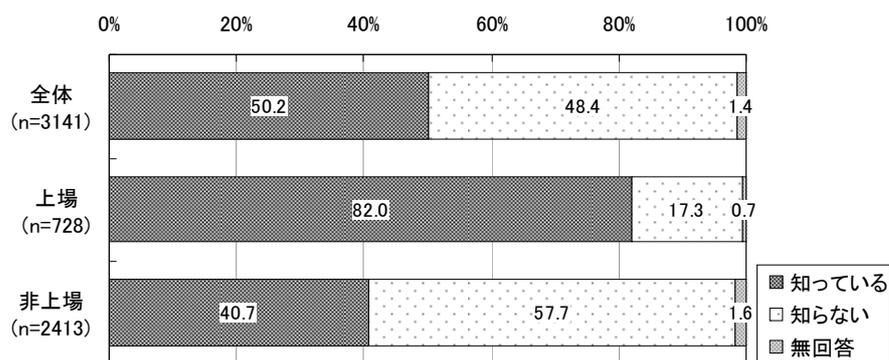
業種別では、金融・保険業で「知っている」と回答した企業が84.3%と高い割合を占めており、公益通報者保護法と同様に高い認知度を示している。

図表 76 「公益通報者保護法に関する民間事業者向けガイドライン」の認知度
(民間企業、業種別)(単一回答)



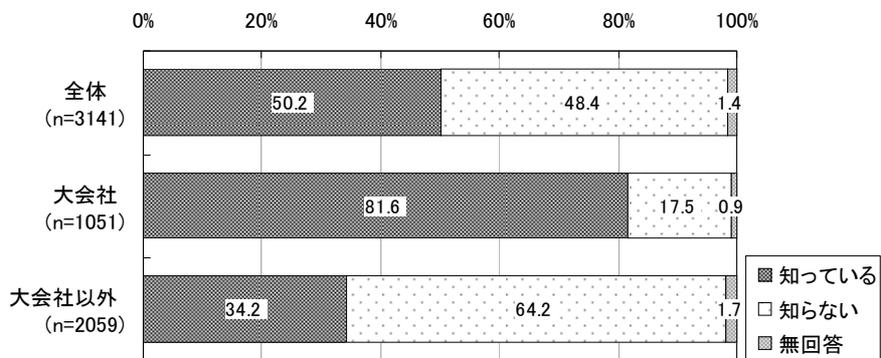
上場・非上場別にみると、上場企業では「知っている」と回答した割合が約8割(82.0%)を占めたのに対し、非上場企業では4割程度(40.7%)であった。

図表 77 「公益通報者保護法に関する民間事業者向けガイドライン」の認知度
(民間企業、上場・非上場別)(単一回答)



大会社では「知っている」と回答した割合が約8割を占めたが、大会社以外では1/3程度であった。

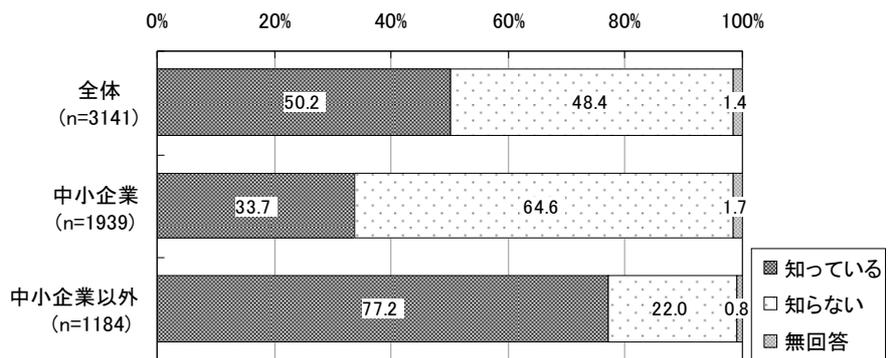
図表 78 「公益通報者保護法に関する民間事業者向けガイドライン」の認知度
(民間企業、大企業該当別)(単一回答)



(注)「全体」は「不明」の企業も含む

中小企業をみると、「知らない」(64.6%)が約2/3を占め、「知っている」(33.7%)を大きく上回った。

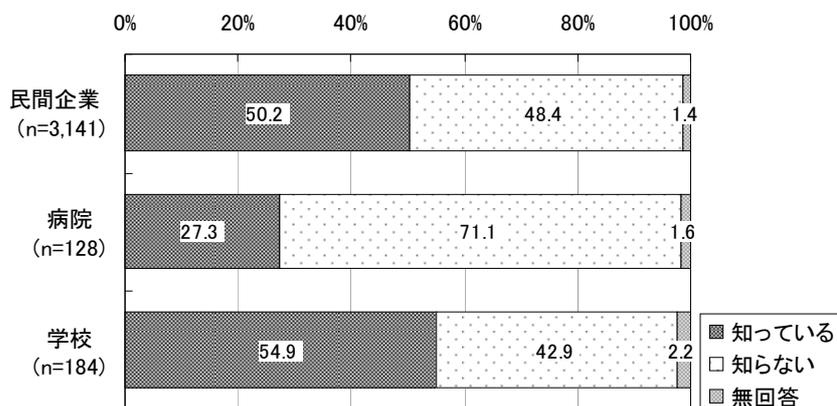
図表 79 「公益通報者保護法に関する民間事業者向けガイドライン」の認知度
(民間企業、中小企業該当別)(単一回答)



(注)「全体」は「不明」の企業も含む

病院では、「知らない」が7割程度を占めており、「知っている」(27.3%)を上回った。学校では、「知っている」(54.9%)が、「知らない」(42.9%)を若干上回っている。

図表 80 「公益通報者保護法に関する民間事業者向けガイドライン」の認知度(単一回答)



(3) 内部通報制度の導入状況

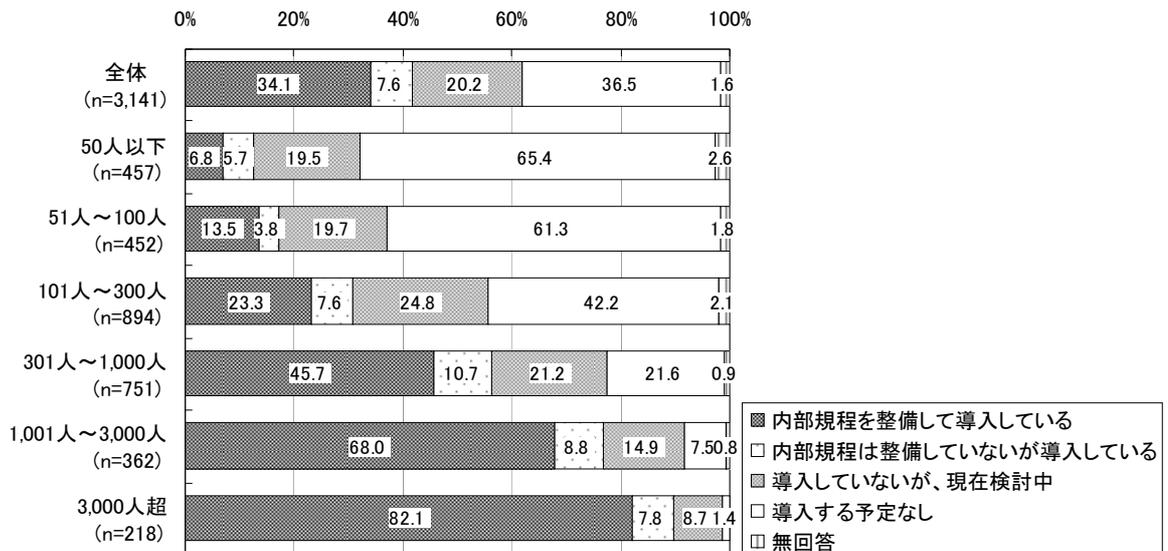
前問までに「公益通報者保護法」および「公益通報者保護法に関する民間事業者向けガイドライン」の認知度を見てきたが、実際にどの程度の民間事業者が内部通報制度を導入しているのだろうか、また、内部通報制度を導入している民間事業者では、内部規程を整備しているのだろうか。ここでは、内部通報制度の導入状況を、内部規程の整備状況とあわせて見ていく。

民間企業全体では、「内部規程を整備して導入している」(34.1%)と回答した企業が1/3程度で、「内部規程は整備していないが導入している」(7.6%)と合わせると、4割程度が既に導入していることになる。一方、「導入していないが、現在検討中」(20.2%)、「導入する予定なし」(36.5%)を合わせた、現時点で導入していない企業は全体の過半数を占めている。

従業員数別に比較すると、従業員数が多いほど「内部規程を整備して導入している」と回答した割合が高くなっている。「内部規程は整備していないが導入している」との回答と合わせた現時点で導入済みの企業をみると、50人以下では12.5%であるのに対し、3,000人超では89.9%となっている。一方、「導入する予定なし」については、従業員数が少ない企業ほど、高い割合を示している。

このように、従業員数が多い企業では、内部通報制度を導入している企業が多いだけでなく、内部規程を整備しているケースも多いことが分かる。

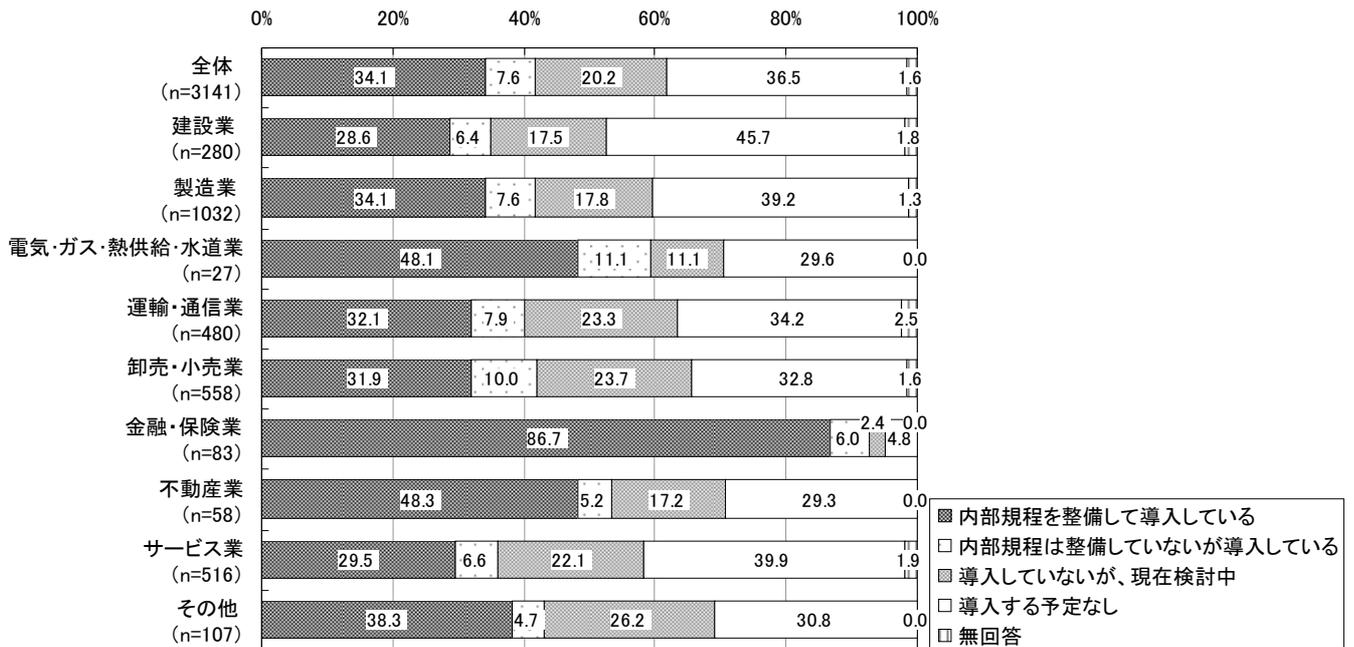
図表 81 内部通報制度の導入状況(民間企業、従業員数別)(単一回答)



(注)「全体」は従業員数が「無回答」の企業も含む

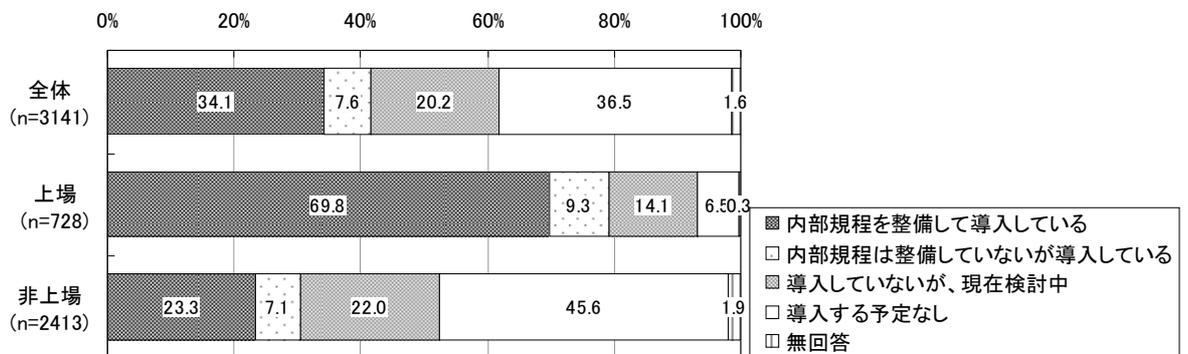
業種別にみると(図表 82)、金融・保険業で「内部規程を整備して導入している」(86.7%)の割合が高い反面、建設業では「導入する予定なし」(45.7%)が半数近くを占めるなど、業種間で導入状況に差が生じている。

図表 82 内部通報制度の導入状況(民間企業、業種別)(単一回答)



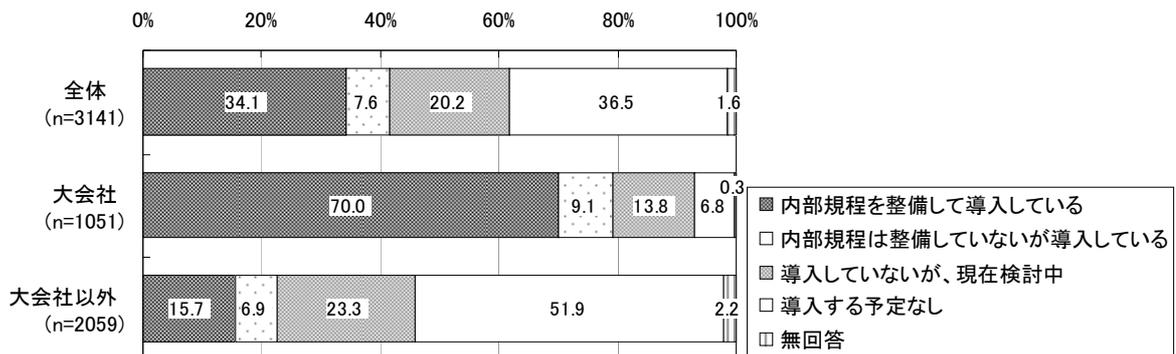
上場・非上場別に比較すると、上場企業では約7割(69.8%)の企業が「内部規程を整備して導入している」と回答している。一方、非上場企業では23.3%にとどまっており、「導入する予定なし」との回答が半数近く(45.6%)に上った。

図表 83 内部通報制度の導入状況(民間企業、上場・非上場別)(単一回答)



大会社では、7割の企業が「内部規程を整備して導入している」と回答したが、大会社以外では、約半数の企業が「導入する予定なし」と回答している。

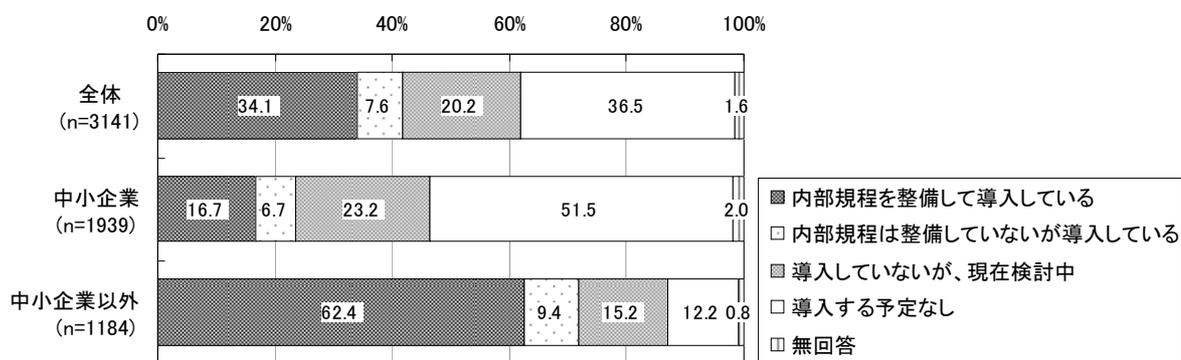
図表 84 内部通報制度の導入状況(民間企業、大会社該当別)(単一回答)



(注)「全体」は「不明」の企業も含む

中小企業をみると、「導入する予定なし」との回答が約半数（51.5%）に上った。

図表 85 内部通報制度の導入状況(民間企業、中小企業該当別)(単一回答)

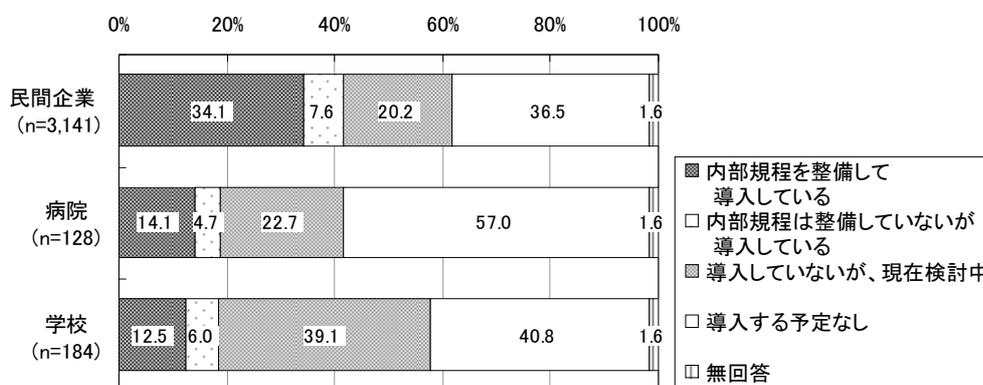


(注)「全体」は「不明」の企業も含む

病院では、「内部規程を整備して導入している」が14.1%、「内部規程は整備していないが導入している」が4.7%で、両者を合計した18.8%が既に導入していることが分かる。一方、「導入する予定なし」が57.0%と、民間企業と比べて比率が高くなっている。また、「導入していないが、現在検討中」(22.7%)と合わせると、現時点で導入していない病院は約8割に上る。

学校では、「内部規程を整備して導入している」が12.5%、「内部規程は整備していないが導入している」が6.0%で、全体の2割弱が導入している。一方、「導入していないが、現在検討中」(39.1%)と「導入する予定なし」(40.7%)を合わせると、病院と同様に約8割が現時点で導入していないことになる。

図表 86 内部通報制度の導入状況(単一回答)



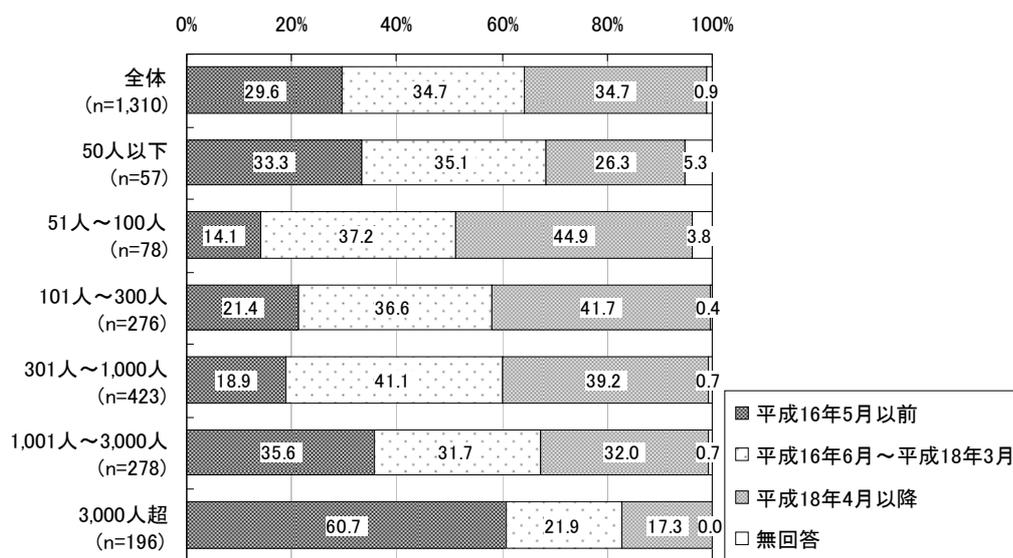
(4) 内部通報制度の導入時期

「公益通報者保護法」は平成16年6月に成立し、平成18年4月から施行された。そこで成立前の「平成16年5月以前」、成立後施行前の「平成16年6月～平成18年3月」、施行後の「平成18年4月以降」の3期間に区分し、民間事業者ではどの期間に内部通報制度を導入したのかを見ていく。

民間企業全体では、成立前（「平成16年5月以前」）の導入（29.6%）が約3割で、成立後施行前（「平成16年6月～平成18年3月」）の導入（34.7%）と合わせると、施行前に既に導入していた企業が6割強に達する。

従業員数別に比較すると、3,000人超の企業では、成立前に導入した割合が60.7%と高くなっている。施行後（「平成18年4月以降」）に導入した割合については、50人以下の企業で26.3%と比較的低いものの、一般的に従業員数が少ない企業ほど高い傾向にある。

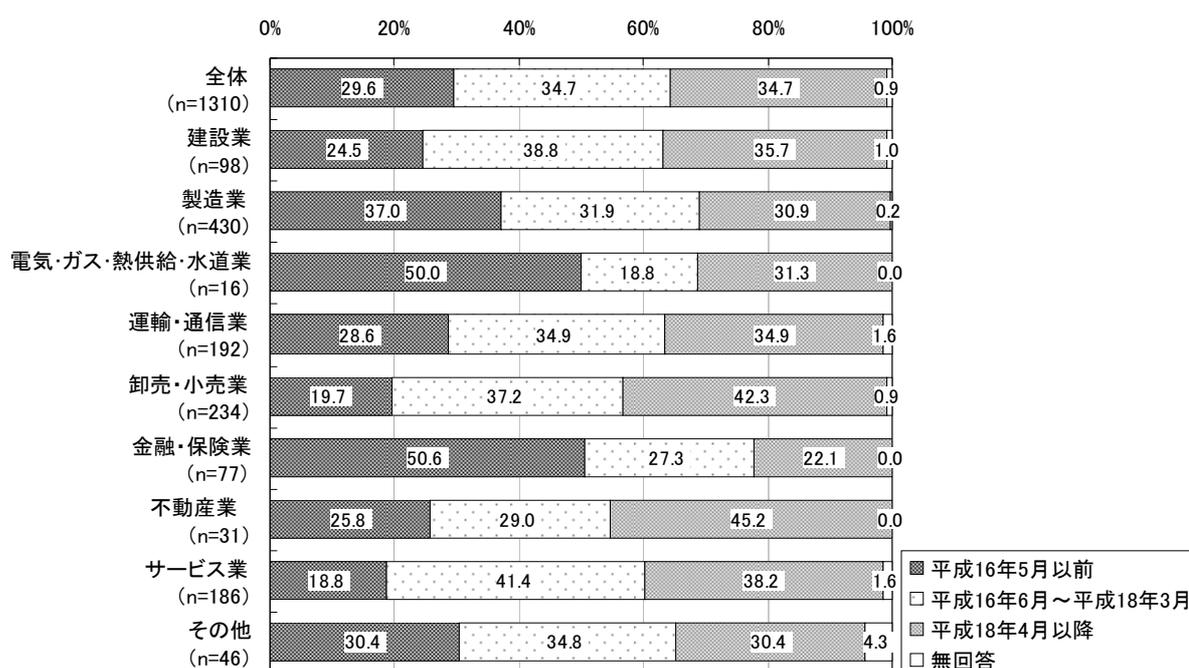
図表 87 導入時期(民間企業、従業員数別)(単一回答)



(注)「全体」は従業員数が「無回答」の企業も含む

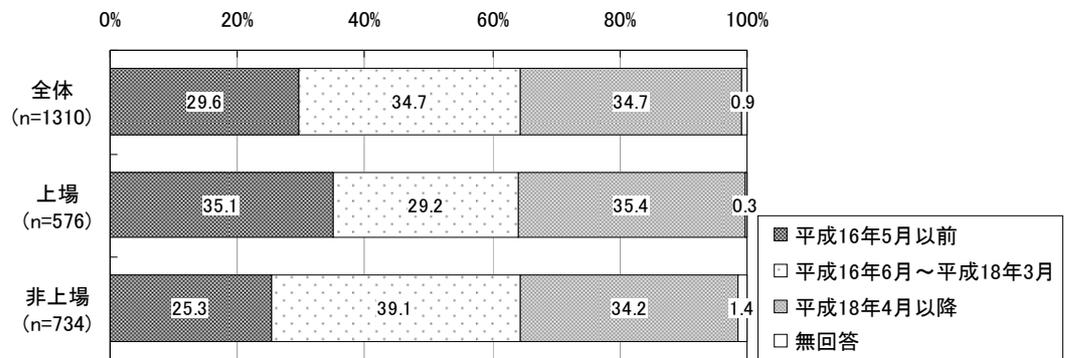
業種別に比較すると、金融・保険業、電気・ガス・熱供給・水道業では成立前に導入した割合（それぞれ50.6%、50.0%）が高い反面、不動産業、卸売・小売業では施行後に導入した割合（45.2%、42.3%）が高いなど、業種間で導入時期に違いがみられる。

図表 88 導入時期(民間企業、業種別)(単一回答)



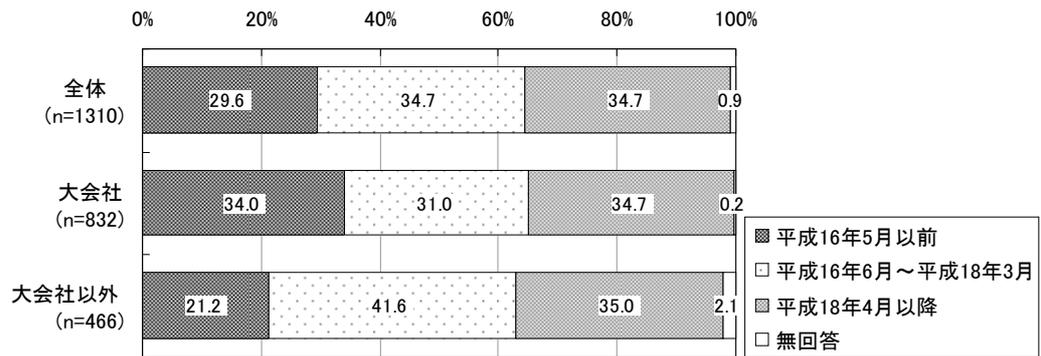
上場・非上場別にみると、成立前に導入した割合について、上場企業が 35.1%、非上場企業が 25.3%と差がみられる。上場企業では、「公益通報者保護法」の成立前に導入した企業の割合が高いことが分かる。

図表 89 導入時期(民間企業、上場・非上場別)(単一回答)



大会社では、成立前に導入した割合が 34.0%であるのに対し、大会社以外では 21.2%となっている。

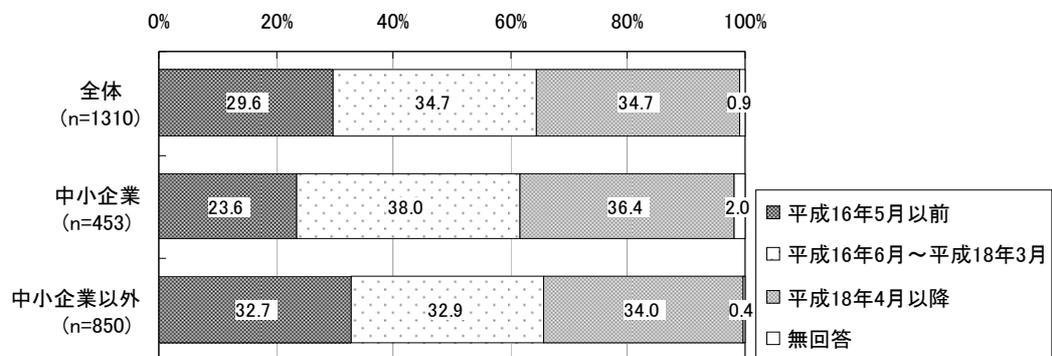
図表 90 導入時期(民間企業、大会社該当別)(単一回答)



(注)「全体」は「不明」の企業も含む

中小企業では成立前に導入した企業が 23.6%で、成立後施行前が 38.0%、施行後が 36.4%となっている。

図表 91 導入時期(民間企業、中小企業該当別)(単一回答)



(注)「全体」は「不明」の企業も含む

病院では、成立後施行前が 11 件 (45.8%) と最も多く、成立前の 9 件 (37.5%) と合わせると、8 割強が施行前に既に導入していたことになる。

学校では、施行後の「平成 18 年 4 月以降」が 20 件 (58.8%) と 6 割近くを占めた。

図表 92 導入時期(病院、学校)(単一回答)

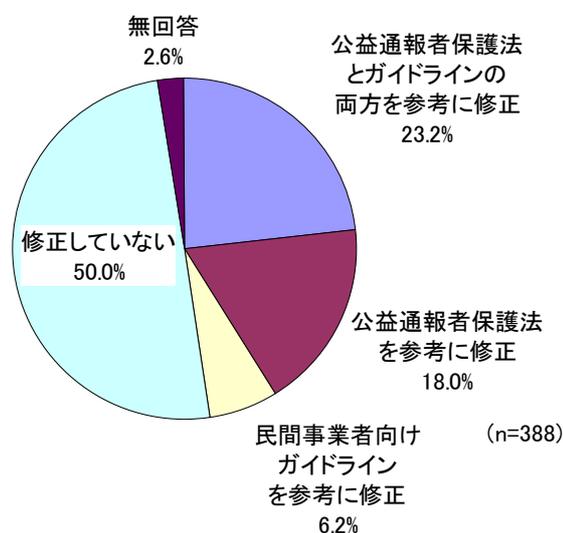
	計	平成16年5月以前	平成16年6月～ 平成18年3月	平成18年4月以降	無回答
病院	24 100.0	9 37.5	11 45.8	4 16.7	- -
学校	34 100.0	8 23.5	5 14.7	20 58.8	1 2.9

(5) 内容の修正状況

公益通報者保護法の成立前(「平成 16 年 5 月以前」)に内部通報制度を導入していた民間事業者では、公益通報者保護法の成立を機に、同法やガイドラインを参考に何らかの修正を加えたケースもあると考えられる。ここでは、公益通報者保護法の成立前に内部通報制度を導入した民間事業者について、公益通報者保護法の成立をきっかけに、内部通報制度の内容を修正したか否かを見ていく。

民間企業全体では、「修正していない」(50.0%)との回答が半数を占めている。しかし、その反面、「公益通報者保護法と民間事業者向けガイドラインの両方を参考に修正した」(23.2%)、「公益通報者保護法を参考に修正した」(18.0%)、「民間事業者向けガイドラインを参考に修正した」(6.2%)など、約半数が何らかの修正を行っていることが分かる。

図表 93 内容の修正状況(民間企業)(単一回答)



従業員数別にみると(図表 94)、従業員数が少ない企業で「修正していない」との回答が多くなっている。具体的な修正状況では、従業員数が多い企業ほど、「公益通報者保護法と民間事業者向けガイドラインの両方を参考に修正した」と回答している割合が高い傾向にあり、3,000 人超の企業では 37.0%に達している(但し、サンプル数が少ないため、単純な比較は難しい)。

図表 94 内容の修正状況(民間企業、従業員数別)(単一回答)

	計	公益通報者保護法を参考 に修正した	民間事業者向けガイド ラインを参考に修正	公益通報者保護法と ガイドラインの両方を 参考に修正	修正していない	無回答
全体	388 100.0	70 18.0	24 6.2	90 23.2	194 50.0	10 2.6
50人以下	19 100.0	3 15.8	1 5.3	- -	14 73.7	1 5.3
51人～100人	11 100.0	1 9.1	2 18.2	1 9.1	6 54.5	1 9.1
101人～300人	59 100.0	13 22.0	4 6.8	7 11.9	33 55.9	2 3.4
301人～1,000人	80 100.0	10 12.5	10 12.5	12 15.0	46 57.5	2 2.5
1,001人～3,000人	99 100.0	19 19.2	5 5.1	25 25.3	48 48.5	2 2.0
3,000人超	119 100.0	24 20.2	2 1.7	44 37.0	47 39.5	2 1.7

(注)「全体」は従業員数が「無回答」の企業も含む

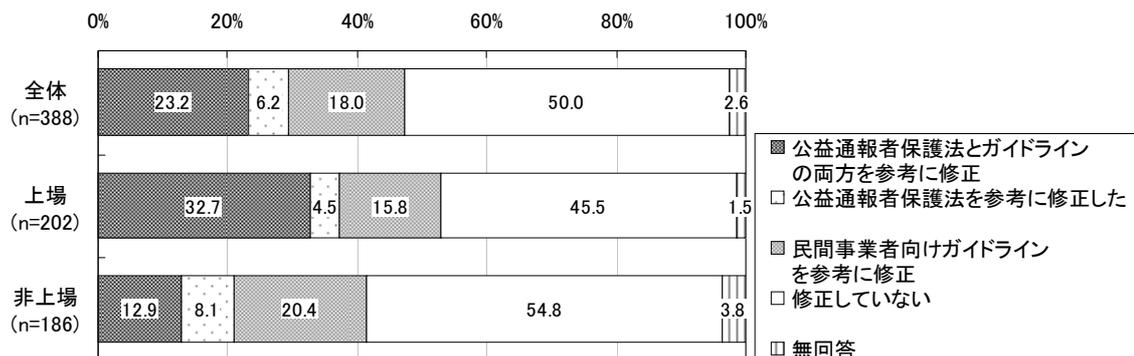
業種別にみると以下のとおりである。

図表 95 内容の修正状況(民間企業、業種別)(単一回答)

	計	公益通報者保護法を参考 に修正した	民間事業者向けガイド ラインを参考に修正	公益通報者保護法と ガイドラインの両方を 参考に修正	修正していない	無回答
全体	388 100.0	70 18.0	24 6.2	90 23.2	194 50.0	10 2.6
建設業	24 100.0	6 25.0	2 8.3	6 25.0	10 41.7	-
製造業	159 100.0	30 18.9	6 3.8	36 22.6	83 52.2	4 2.5
電気・ガス・熱供給・水道業	8 100.0	-	-	3 37.5	5 62.5	-
運輸・通信業	55 100.0	10 18.2	4 7.3	9 16.4	30 54.5	2 3.6
卸売・小売業	46 100.0	9 19.6	4 8.7	12 26.1	18 39.1	3 6.5
金融・保険業	39 100.0	9 23.1	1 2.6	15 38.5	13 33.3	1 2.6
不動産業	8 100.0	-	1 12.5	4 50.0	3 37.5	-
サービス業	35 100.0	4 11.4	4 11.4	3 8.6	24 68.6	-
その他	14 100.0	2 14.3	2 14.3	2 14.3	8 57.1	-

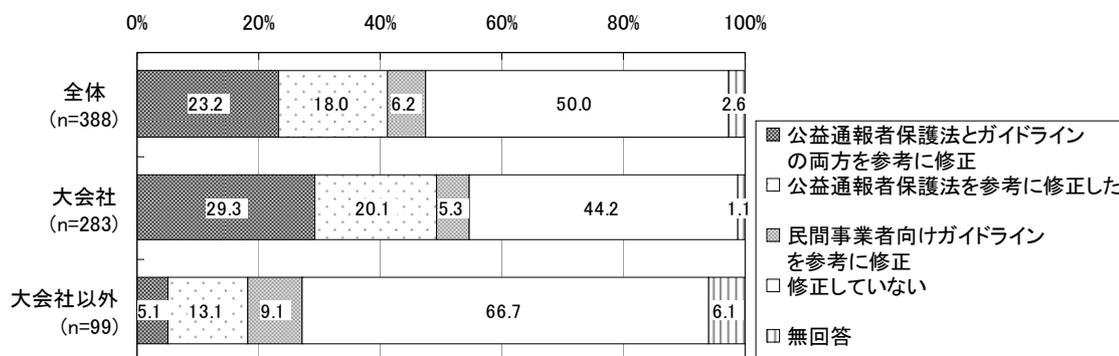
上場・非上場別に比較すると、上場企業では「公益通報者保護法と民間事業者向けガイドラインの両方を参考に修正した」の割合が32.7%で、非上場企業の12.9%を大幅に上回っている。「修正していない」は、上場企業が45.5%であるのに対し、非上場企業では54.8%に上っている。

図表 96 内容の修正状況(民間企業、上場・非上場別)(単一回答)



大会社では、「公益通報者保護法と民間事業者向けガイドラインの両方を参考に修正した」との回答が 29.3%、「修正していない」との回答が 44.2%であった。大会社以外では、「修正していない」との回答が約 2/3 (66.7%) を占めている。

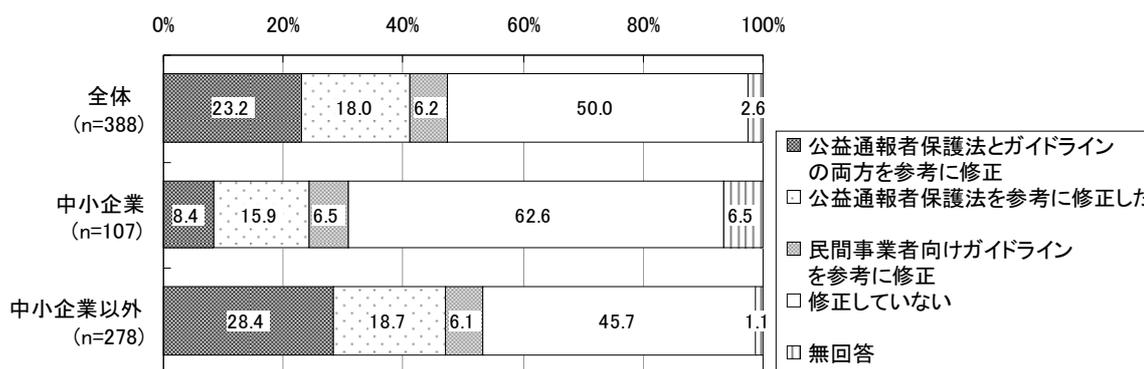
図表 97 内容の修正状況(民間企業、大会社該当別)(単一回答)



(注)「全体」は「不明」の企業も含む

中小企業では、「修正していない」が約 6 割 (62.6%) を占めており、何らかの修正を行ったのは 3 割程度であった。

図表 98 内容の修正状況(民間企業、中小企業該当別)(単一回答)



(注)「全体」は「不明」の企業も含む

病院では、「修正していない」が 5 件 (55.6%)、「公益通報者保護法を参考に修正した」が 4 件 (44.4%) であった。学校では、「修正していない」が 4 件 (50.0%)、「公益通報者保護法を参考に修正した」が 2 件 (25.0%) で、「公益通報者保護法と民間事業者向けガイドラインの両方を参考に修正した」と「無回答」が共に 1 件 (12.5%) であった。

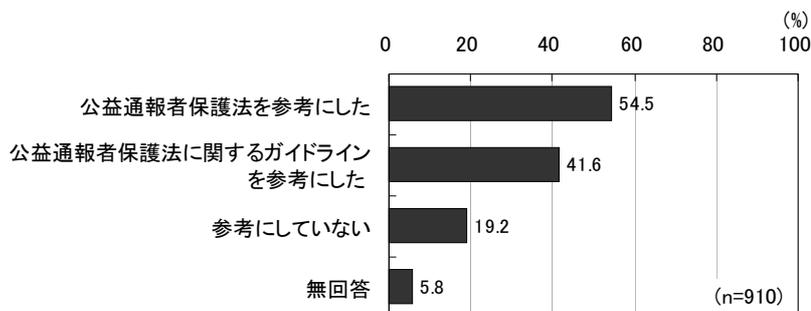
図表 99 内容の修正状況(単一回答)

	計	公益通報者保護法を参考に修正した	民間事業者向けガイドラインを参考に修正	公益通報者保護法とガイドラインの両方を参考に修正	修正していない	無回答
病院	9	4	-	-	5	-
	100.0	44.4	-	-	55.6	-
学校	8	2	-	1	4	1
	100.0	25.0	-	12.5	50.0	12.5

ここからは、「公益通報者保護法」の成立後（「平成16年6月～」）に内部通報制度を導入した民間事業者に着目し、内部通報制度を導入する際に「公益通報者保護法」を参考にしたのかを見ていく。

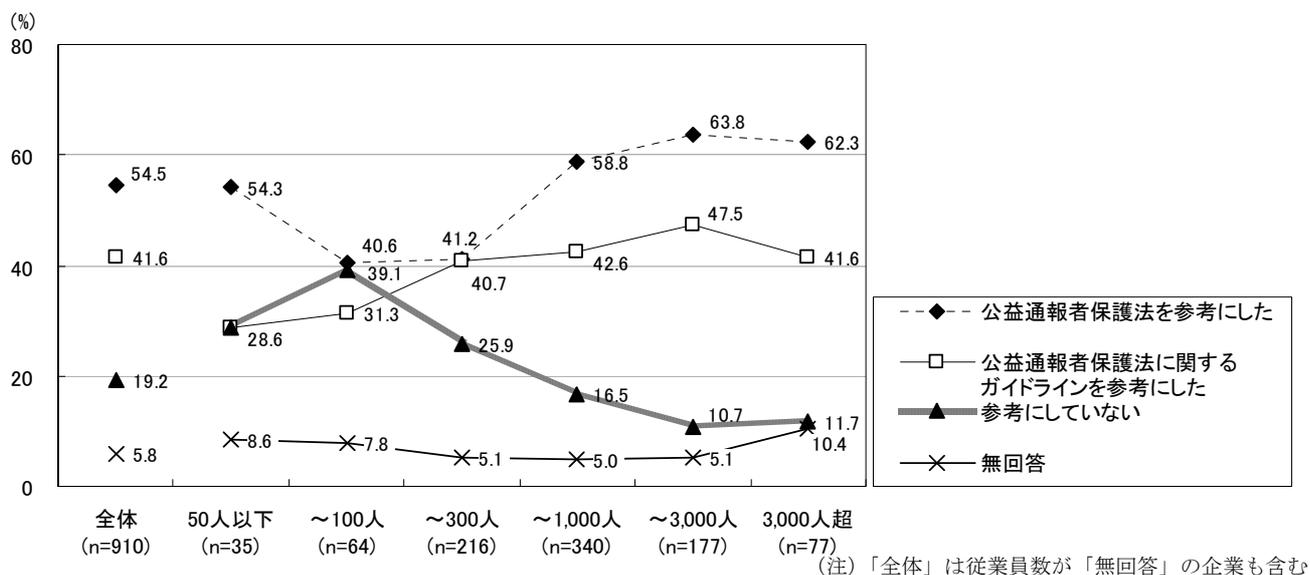
民間企業全体では、「公益通報者保護法を参考にした」（54.5%）との回答が最も多く、「公益通報者保護法に関するガイドラインを参考にした」（41.6%）が続いた。一方、2割弱が「参考にしていない」（19.2%）と回答している。

図表 100 公益通報者保護法の参考有無(民間企業)(複数回答)



従業員数別に注目すると、従業員数が少ない企業で「参考にしていない」と回答している割合が高い傾向にある。

図表 101 公益通報者保護法の参考有無(民間企業、従業員数別)(複数回答)



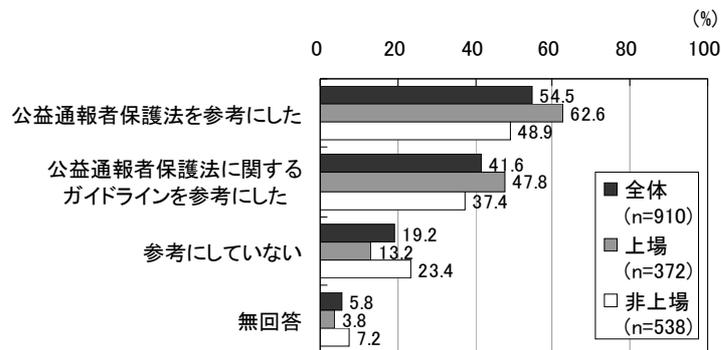
業種別にみると（図表 102）、運輸・通信業、製造業では、2割強の企業が「参考にしていない」（それぞれ 23.9%、23.0%）と回答している。

図表 102 公益通報者保護法の参考有無(民間企業、業種別)(複数回答)

	計	公益通報者保護法 を参考にした	公益通報者保護法 に関するガイドライン を参考にした	参考にしていない	無回答
全体	910	496	379	175	53
	100.0	54.5	41.6	19.2	5.8
建設業	73	40	37	14	5
	100.0	54.8	50.7	19.2	6.8
製造業	270	148	105	62	12
	100.0	54.8	38.9	23.0	4.4
電気・ガス・熱供給・水道業	8	5	1	1	2
	100.0	62.5	12.5	12.5	25.0
運輸・通信業	134	70	54	32	8
	100.0	52.2	40.3	23.9	6.0
卸売・小売業	186	97	79	27	11
	100.0	52.2	42.5	14.5	5.9
金融・保険業	38	22	18	7	3
	100.0	57.9	47.4	18.4	7.9
不動産業	23	18	12	1	1
	100.0	78.3	52.2	4.3	4.3
サービス業	148	75	64	27	9
	100.0	50.7	43.2	18.2	6.1
その他	30	21	9	4	2
	100.0	70.0	30.0	13.3	6.7

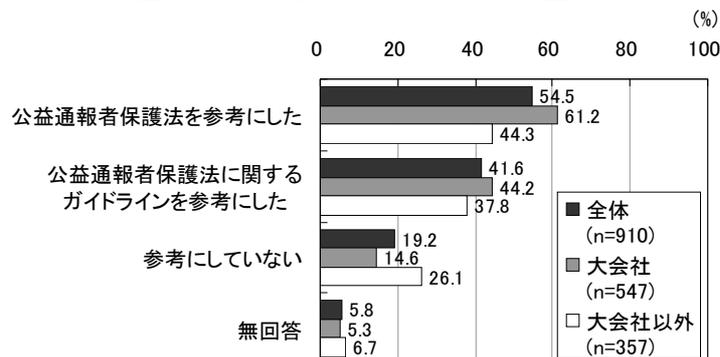
上場・非上場別に比較すると、「公益通報者保護法を参考にした」、「公益通報者保護法に関するガイドラインを参考にした」と回答した企業の割合は、いずれも上場企業の方が非上場企業よりも高く、「参考にしていない」については逆の傾向がみられる。

図表 103 公益通報者保護法の参考有無(民間企業、上場・非上場別)(複数回答)



大会社では、大会社以外と比較して、「公益通報者保護法を参考にした」、「公益通報者保護法に関するガイドラインを参考にした」の割合が高く、「参考にしていない」の割合が低くなっている。

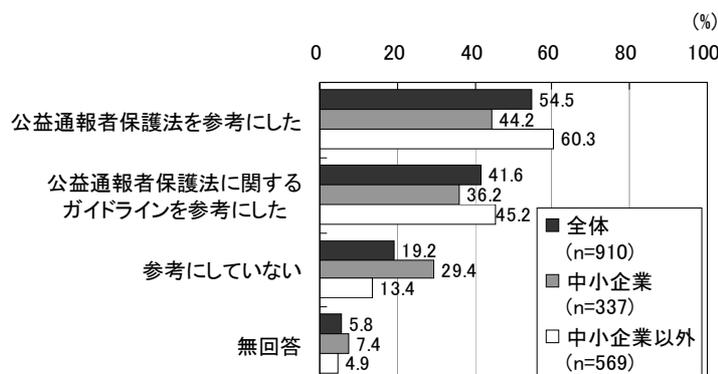
図表 104 公益通報者保護法の参考有無(民間企業、大会社該当別)(複数回答)



(注)「全体」は「不明」の企業も含む

中小企業をみると、「参考にしていない」との回答が相対的に多く、「公益通報者保護法を参考にした」、「公益通報者保護法に関するガイドラインを参考にした」との回答が少ない。

図表 105 公益通報者保護法の参考有無(民間企業、中小企業該当別)(複数回答)



(注)「全体」は「不明」の企業も含む

病院では、「参考にしていない」が6件(40.0%)、「公益通報者保護法を参考にした」が5件(33.3%)、「公益通報者保護法に関するガイドラインを参考にした」が4件(26.7%)であった。学校では、「公益通報者保護法を参考にした」が18件(72.0%)、「公益通報者保護法に関するガイドラインを参考にした」が8件(32.0%)で、「参考にしていない」は4件(16.0%)となっている。

図表 106 公益通報者保護法の参考有無(病院、学校)(複数回答)

	計	公益通報者保護法を参考	公益通報者保護法に関するガイドラインを参考	参考にしていない	無回答
病院	15	5	4	6	2
	100.0	33.3	26.7	40.0	13.3
学校	25	18	8	4	-
	100.0	72.0	32.0	16.0	-

(6) 内部通報制度の責任者

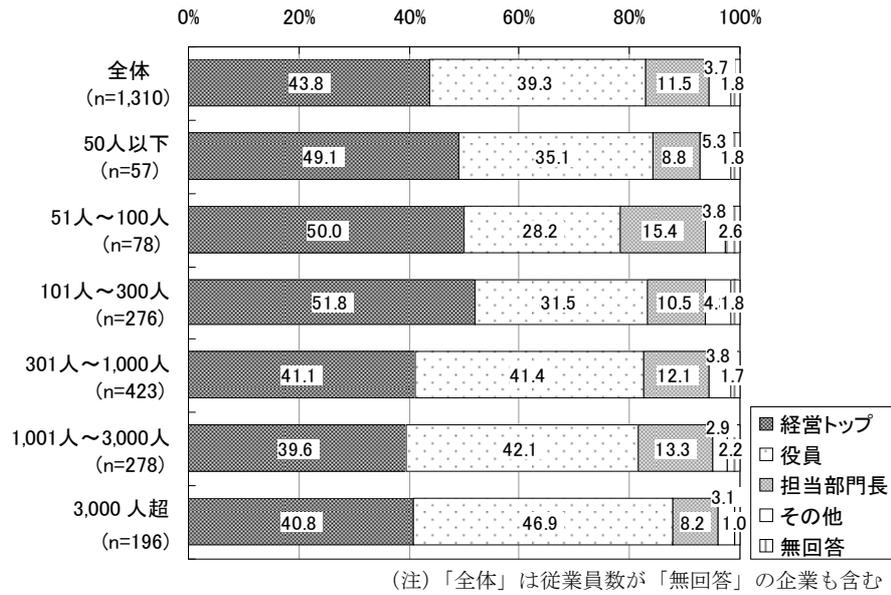
ここでは、内部通報制度を導入している民間事業者について、誰を内部通報制度の責任者に行っているのかを見ていく。

民間企業全体では(図表 107)、「経営トップ」(43.8%)と「役員」(39.3%)との回答が多い。「担当部門長」(11.5%)は1割程度であった。

従業員数別に比較すると、300人以下の企業では「経営トップ」との回答が最も多く、約半数を占めた。301人~3,000人の企業では、「役員」と「経営トップ」がほぼ並び、3,000人超の企業では、「役員」が「経営トップ」を上回っている。

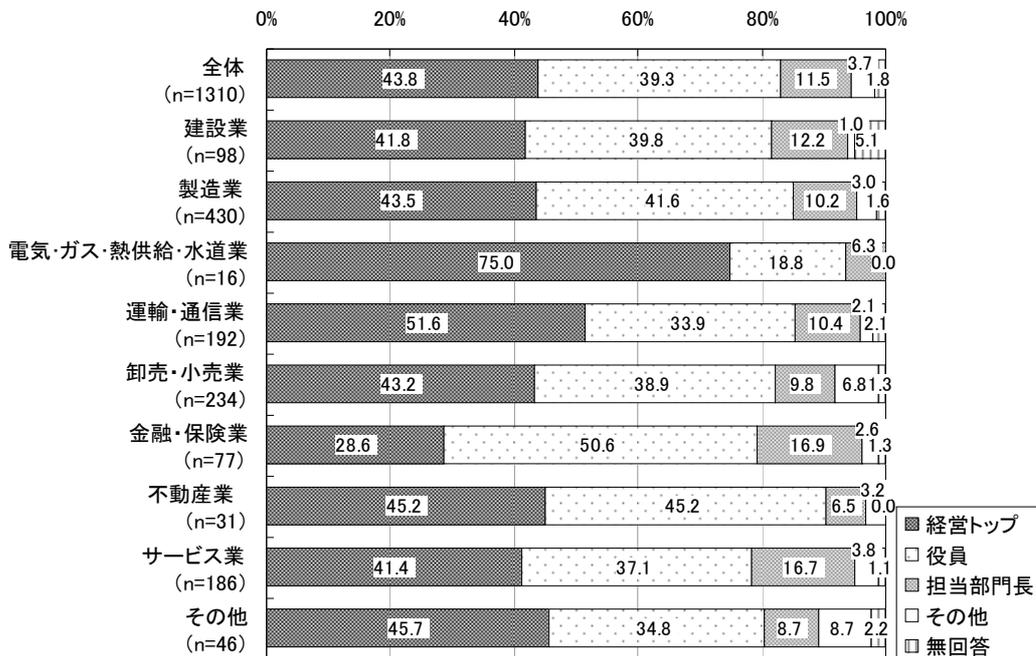
従業員規模によらず、「経営トップ」を責任者に行っているケースが多く、この傾向は特に300人以下の企業で顕著である。301人以上の企業では「経営トップ」だけでなく「役員」としているケースも多い。

図表 107 内部通報制度の責任者(民間企業、従業員数別)(単一回答)



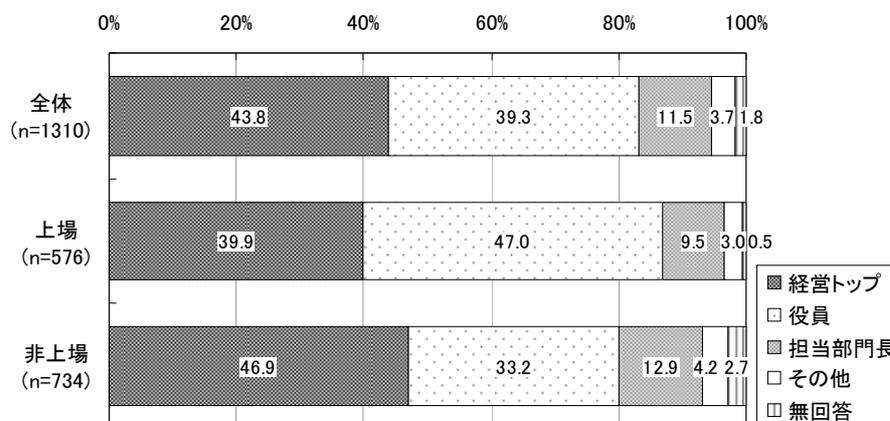
業種別にみると、電気・ガス・熱供給・水道業では、「経営トップ」(75.0%)が3/4を占めた。金融・保険業では他の業種と比較して「経営トップ」(28.6%)が少なく、「役員」(50.6%)が多くなっている。

図表 108 内部通報制度の責任者(民間企業、業種別)(単一回答)



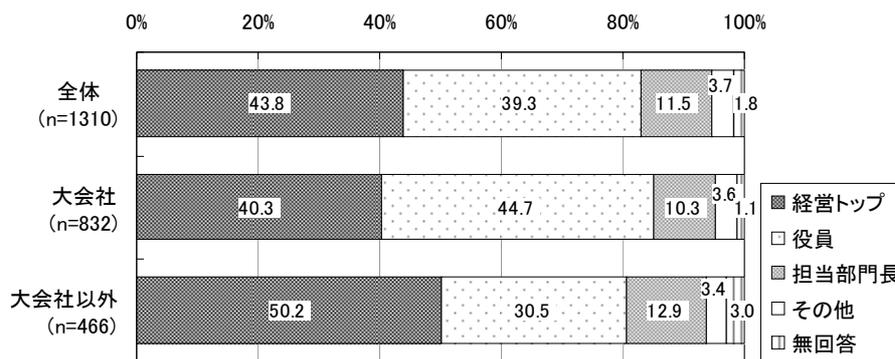
上場・非上場別に比較すると、上場企業では「役員」との回答が最も多く、47.0%を占めている。非上場企業では「経営トップ」が46.9%、「役員」が33.2%となっている。

図表 109 内部通報制度の責任者(民間企業、上場・非上場別)(単一回答)



大会社では、「経営トップ」(40.3%)と「役員」(44.7%)が並んでいる。一方、大会社以外では、「経営トップ」が約半数(50.2%)を占め、「役員」は3割程度(30.5%)であった。

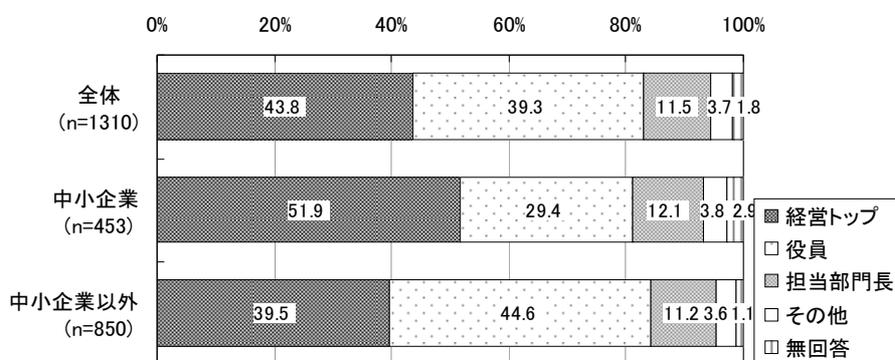
図表 110 内部通報制度の責任者(民間企業、大会社該当別)(単一回答)



(注)「全体」は「不明」の企業も含む

中小企業では、「経営トップ」が約半数(51.9%)で、「役員」が約3割(29.4%)であった。

図表 111 内部通報制度の責任者(民間企業、中小企業該当別)(単一回答)



(注)「全体」は「不明」の企業も含む

病院では、「経営トップ」が14件（58.3%）と最も多く、「役員」が5件（20.8%）、「担当部門長」が4件（16.7%）と続いた。

学校では、「経営トップ」が17件（50.0%）、「役員」が10件（29.4%）、「担当部門長」が5件（14.7%）であった。

図表 112 内部通報制度の責任者(病院、学校)(単一回答)

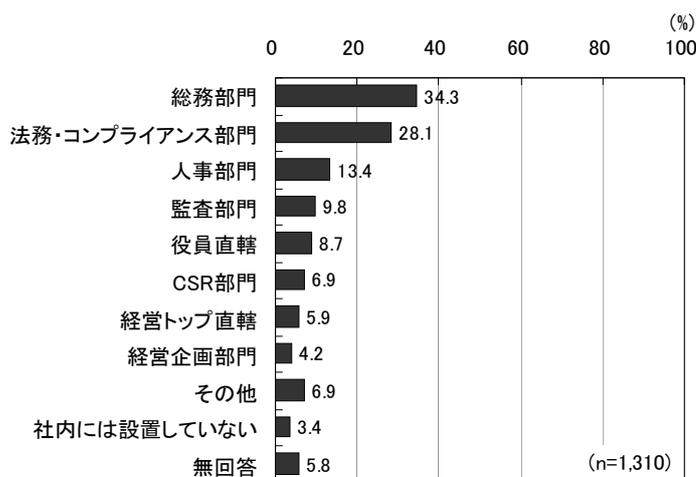
	計	経営トップ	役員	担当部門長	その他	無回答
病院	24	14	5	4	1	-
	100.0	58.3	20.8	16.7	4.2	-
学校	34	17	10	5	-	2
	100.0	50.0	29.4	14.7	-	5.9

(7) 社内通報受付窓口の設置部門

内部通報制度を導入している民間事業者では、社内通報受付窓口をどの部門に設置しているのだろうか。

民間企業全体では、「総務部門」(34.3%)、「法務・コンプライアンス部門」(28.1%)が上位に挙げられている。以下、「人事部門」(13.4%)、「監査部門」(9.8%)などが続く。「社内には設置していない」(3.4%)は非常に少数であった。

図表 113 社内通報受付窓口の設置部門(民間企業)(複数回答)



従業員数別に比較すると（図表は省略）、従業員数が多い企業ほど「法務・コンプライアンス部門」との回答が多く、50人以下の企業で10.5%であるのに対し、1,001人～3,000人の企業で39.9%、3,000人超の企業で47.4%であった。一方、「経営トップ直轄」については逆の傾向がみられ、50人以下の企業で21.1%であるのに対し、3,000人超の企業では2.6%にとどまっている。このように、従業員数が多い企業では「法務・コンプライアンス部門」という専門の部署を設けているケースが多い反面、従業員数が少ない企業では「経営トップ直轄の部署」としているケースが多いようである。

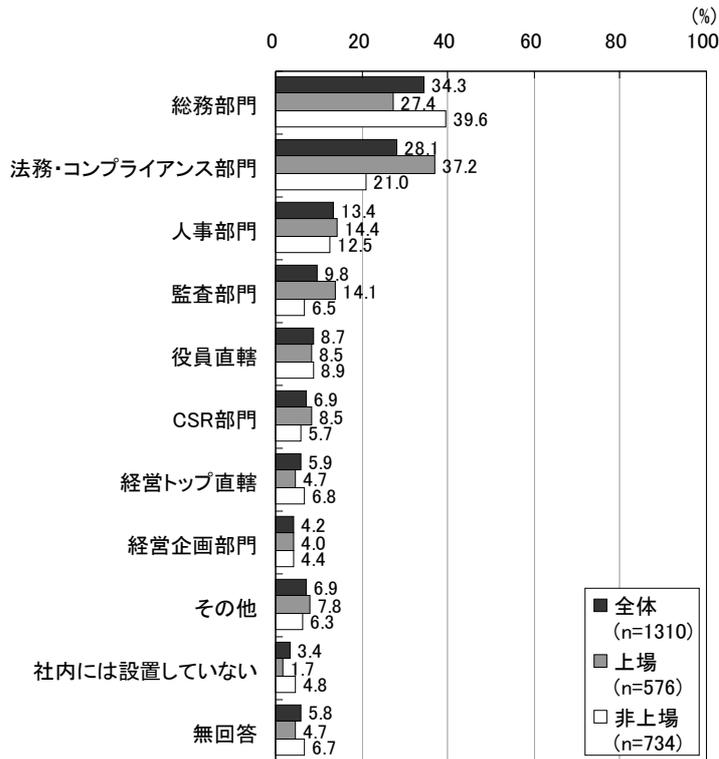
業種別にみると（図表 114）、金融・保険業で「法務・コンプライアンス部門」と回答した企業が7割に上っている点が特徴的である。

図表 114 社内通報受付窓口の設置部門(民間企業、業種別)(複数回答)

	計	総務部門	法務・コンプライアンス部門	人事部門	監査部門	役員直轄	CSR部門	経営トップ直轄	経営企画部門	その他	社内には設置していない	無回答
全体	1,310 100.0	449 34.3	368 28.1	175 13.4	129 9.8	114 8.7	91 6.9	77 5.9	55 4.2	91 6.9	45 3.4	76 5.8
建設業	98 100.0	37 37.8	25 25.5	6 6.1	6 6.1	4 4.1	8 8.2	9 9.2	5 5.1	5 5.1	5 5.1	4 4.1
製造業	430 100.0	167 38.8	116 27.0	44 10.2	50 11.6	33 7.7	31 7.2	19 4.4	14 3.3	32 7.4	11 2.6	26 6.0
電気・ガス・熱供給・水道業	16 100.0	5 31.3	6 37.5	3 18.8	2 12.5	-	2 12.5	1 6.3	-	1 6.3	-	1 6.3
運輸・通信業	192 100.0	62 32.3	53 27.6	25 13.0	14 7.3	21 10.9	8 4.2	12 6.3	13 6.8	14 7.3	7 3.6	12 6.3
卸売・小売業	234 100.0	78 33.3	49 20.9	38 16.2	17 7.3	25 10.7	25 10.7	15 6.4	11 4.7	13 5.6	14 6.0	17 7.3
金融・保険業	77 100.0	7 9.1	55 71.4	19 24.7	11 14.3	7 9.1	3 3.9	2 2.6	-	8 10.4	2 2.6	2 2.6
不動産業	31 100.0	6 19.4	10 32.3	4 12.9	5 16.1	5 16.1	2 6.5	2 6.5	-	1 3.2	-	2 6.5
サービス業	186 100.0	72 38.7	40 21.5	30 16.1	16 8.6	14 7.5	7 3.8	13 7.0	10 5.4	10 5.4	5 2.7	10 5.4
その他	46 100.0	15 32.6	14 30.4	6 13.0	8 17.4	5 10.9	5 10.9	4 8.7	2 4.3	7 15.2	1 2.2	2 4.3

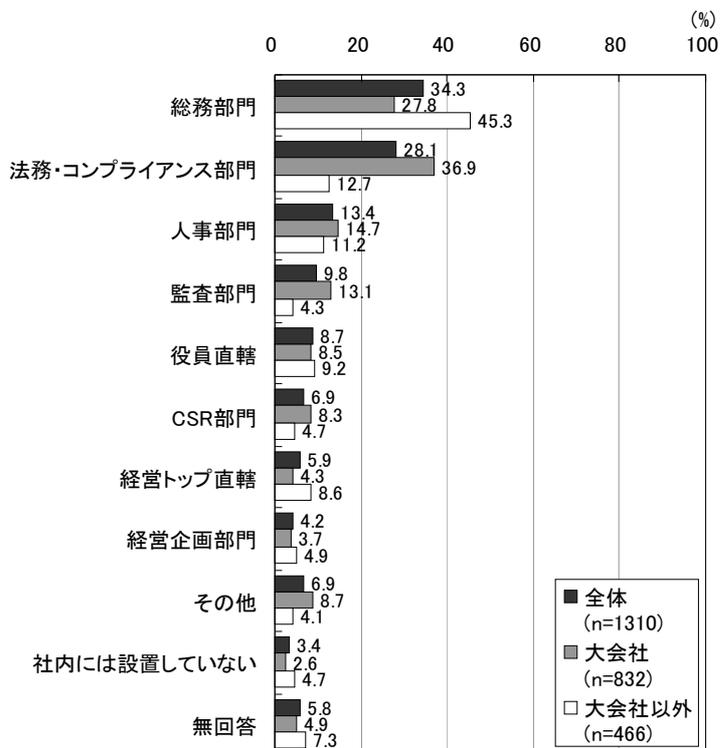
上場・非上場別にみると、上場企業では、「法務・コンプライアンス部門」(37.2%)、非上場企業では「総務部門」(39.6%)が最も多かった。

図表 115 社内通報受付窓口の設置部門(民間企業、上場・非上場別)(複数回答)



大会社では、「法務・コンプライアンス部門」(36.9%)が最も多く、「総務部門」(27.8%)が続く。一方、大会社以外では、半数近くの企業が「総務部門」(45.3%)と回答している。

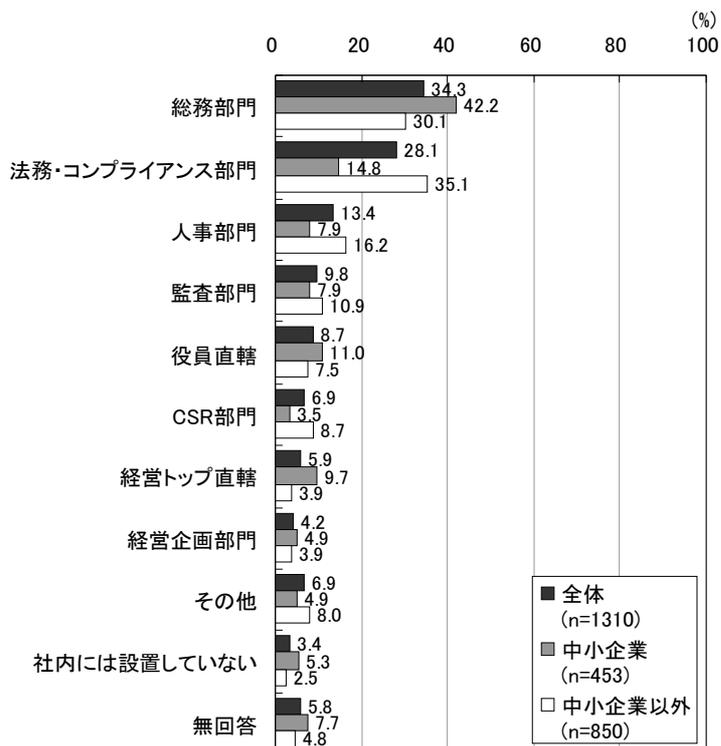
図表 116 社内通報受付窓口の設置部門(民間企業、大会社該当別)(複数回答)



(注)「全体」は「不明」の企業も含む

中小企業では、「総務部門」(42.2%)が最も多く、「法務・コンプライアンス部門」(14.8%)、「役員直轄」(11.0%)、「経営トップ直轄」(9.7%)などは比較的少ない。

図表 117 社内通報受付窓口の設置部門(民間企業、中小企業該当別)(複数回答)



(注)「全体」は「不明」の企業も含む

病院では、「総務部門」が8件（33.3%）と最も多い。次いで、「経営トップ直轄」、「役員直轄」、「経営企画部門」がそれぞれ3件（12.5%）で並んでいる。

学校で最も多いのは「総務部門」（20件（58.8%））で、約6割に上っている。

図表 118 社内通報受付窓口の設置部門(病院、学校)(複数回答)

	計	総務部門	経営トップ直轄	役員直轄	経営企画部門	CSR部門
病院	24	8	3	3	3	2
	100.0	33.3	12.5	12.5	12.5	8.3
学校	34	20	1	2	3	-
	100.0	58.8	2.9	5.9	8.8	-

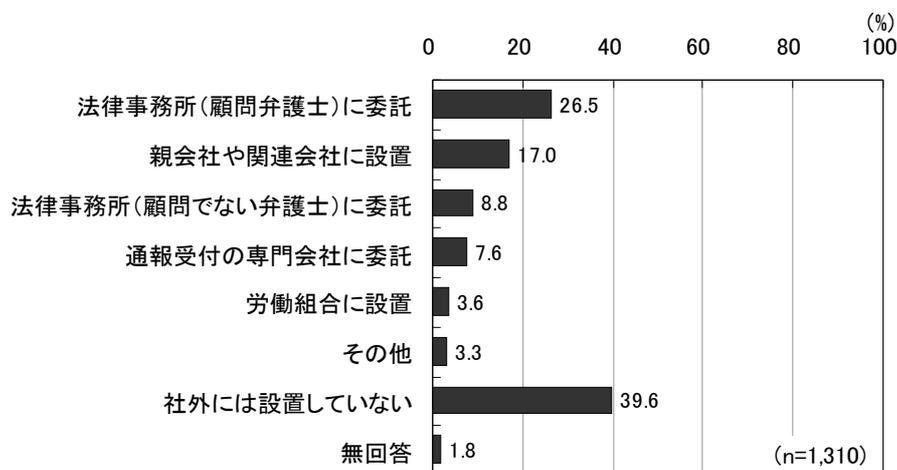
人事部門	法務・コンプライアンス部門	監査部門	その他	社内には設置していない	無回答
1	1	-	1	-	5
4.2	4.2	-	4.2	-	20.8
4	1	2	3	-	-
11.8	2.9	5.9	8.8	-	-

(8) 社外通報受付窓口の設置場所

前問では社内通報受付窓口の設置部門を把握した。ここでは社外通報受付窓口の設置場所を見ていく。

民間企業全体では、約4割が「社外には設置していない」（39.6%）と回答している。設置している約6割の企業について具体的な設置場所をみると、「法律事務所（顧問弁護士）に委託」（26.5%）が最も多く、「親会社や関連会社に設置」（17.0%）が続く。

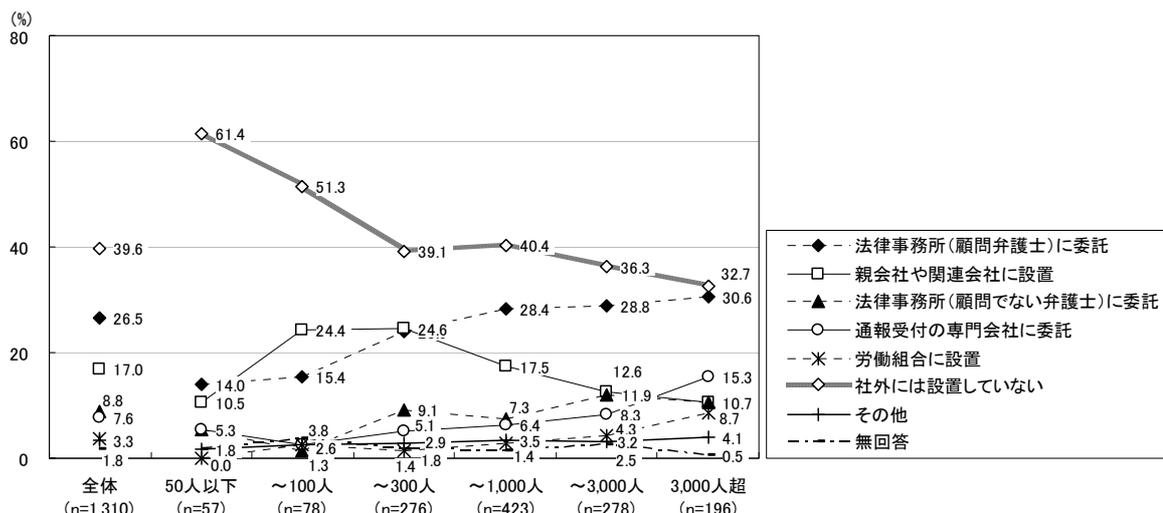
図表 119 社外通報受付窓口の設置場所(民間企業)(複数回答)



従業員数別に比較すると（図表 120）、従業員数が少ない企業ほど「社外に設置していない」と回答した割合が高い傾向にある。3,000人超の企業で32.7%であるのに対し、51人～100人の企業で51.3%、50人以下の企業では61.4%となっている。このように従業員規模により設置状況に差が生じていることが分かる。

具体的な設置場所をみると、「法律事務所（顧問弁護士）に委託」について、50人以下の企業で14.0%、51人～100人の企業で15.4%にとどまっているのに対し、3,000人超の企業では30.6%に上っている。また、従業員数51～300人の企業は「親会社や関連会社に設置」している比率が比較的高いのも特徴的である。

図表 120 社外通報受付窓口の設置場所(民間企業、従業員数別)(複数回答)



(注)「全体」は従業員数が「無回答」の企業も含む

業種別では、建設業、製造業で、「社外には設置していない」とともに44.9%と回答した企業の割合が若干高くなっている。

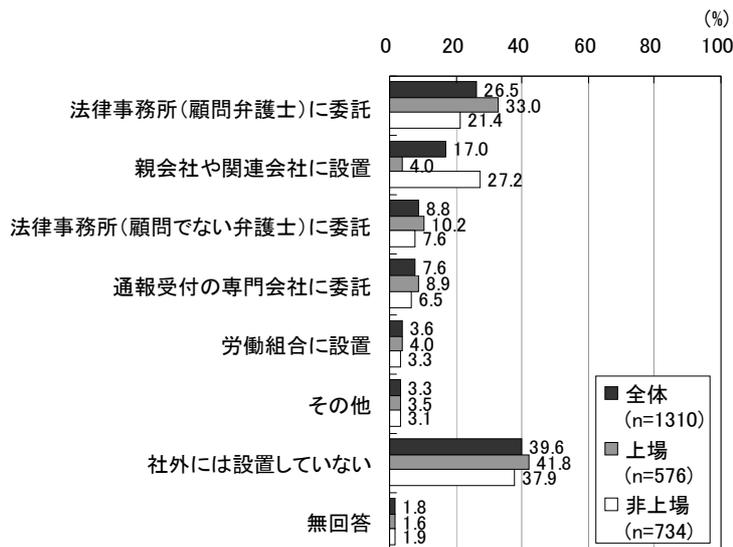
図表 121 社外通報受付窓口の設置場所(民間企業、業種別)(複数回答)

	計	法律事務所 (顧問弁護士)に 委託	親会社や関連会社に 設置	法律事務所 (顧問でない弁護士)に 委託	通報受付の 専門会社に委託
全体	1,310	347	223	115	99
	100.0	26.5	17.0	8.8	7.6
建設業	98	19	20	9	3
	100.0	19.4	20.4	9.2	3.1
製造業	430	117	57	27	29
	100.0	27.2	13.3	6.3	6.7
電気・ガス・熱供給・水道業	16	4	2	6	-
	100.0	25.0	12.5	37.5	-
運輸・通信業	192	44	44	15	13
	100.0	22.9	22.9	7.8	6.8
卸売・小売業	234	59	45	21	23
	100.0	25.2	19.2	9.0	9.8
金融・保険業	77	28	6	10	9
	100.0	36.4	7.8	13.0	11.7
不動産業	31	12	3	4	3
	100.0	38.7	9.7	12.9	9.7
サービス業	186	52	38	12	11
	100.0	28.0	20.4	6.5	5.9
その他	46	12	8	11	8
	100.0	26.1	17.4	23.9	17.4

労働組合に 設置	社外には 設置していない	その他	無回答
47	519	43	23
3.6	39.6	3.3	1.8
-	44	7	1
-	44.9	7.1	1.0
16	193	14	6
3.7	44.9	3.3	1.4
1	6	1	-
6.3	37.5	6.3	-
5	75	4	8
2.6	39.1	2.1	4.2
21	79	6	4
9.0	33.8	2.6	1.7
-	24	1	3
-	31.2	1.3	3.9
-	11	-	-
-	35.5	-	-
4	74	8	1
2.2	39.8	4.3	0.5
-	13	2	-
-	28.3	4.3	-

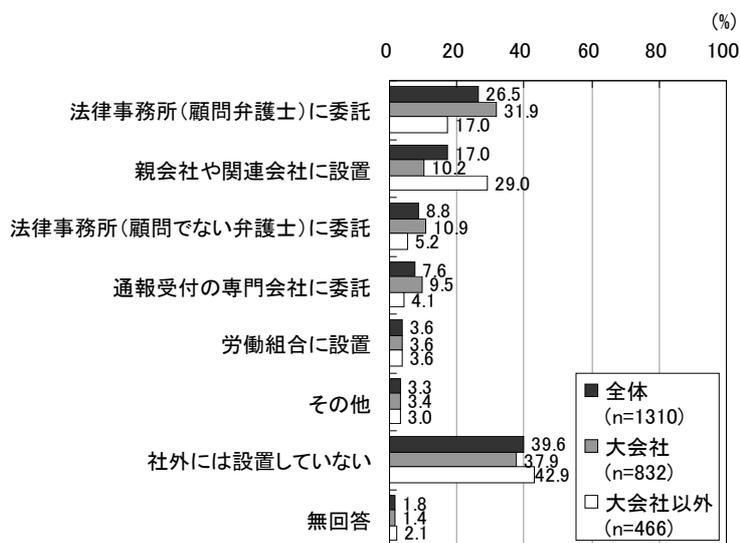
上場・非上場別にみると、設置場所について上場企業では「法律事務所（顧問弁護士）に委託」（33.0%）、非上場企業では「親会社や関連会社に設置」（27.2%）が最も多くなっている。

図表 122 社外通報受付窓口の設置場所（民間企業、上場・非上場別）（複数回答）



大会社は「法律事務所（顧問弁護士）に委託」（31.9%）、大会社以外は「親会社や関連会社に設置」（29.0%）が最も多くなっている。

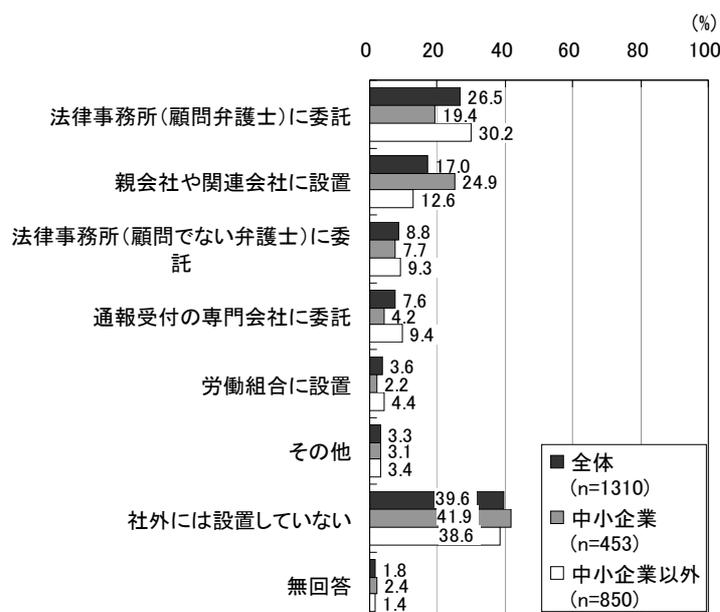
図表 123 社外通報受付窓口の設置場所（民間企業、大会社該当別）（複数回答）



（注）「全体」は「不明」の企業も含む

中小企業では（図表 124）、「親会社や関連会社に設置」（24.9%）が最も多く、「法律事務所（顧問弁護士）に委託」（19.4%）が続いている。

図表 124 社外通報受付窓口の設置場所(民間企業、中小企業該当別)(複数回答)



(注)「全体」は「不明」の企業も含む

病院では、「社外には設置していない」が 14 件 (58.3%) となっている。具体的な設置場所は、「法律事務所 (顧問弁護士) に委託」が 6 件 (25.0%) と最も多い。

学校では、8 割以上が「社外には設置していない」(28 件 (82.4%)) としている。

図表 125 社外通報受付窓口の設置場所(病院、学校)(複数回答)

	計	法律事務所 (顧問弁護士) に委託	労働組合に設置	通報受付の 専門会社に委託	親会社や 関連会社に設置	法律事務所 (顧問でない弁護 士)に委託	その他	社外には 設置していない
病院	24	6	2	1	1	-	1	14
	100.0	25.0	8.3	4.2	4.2	-	4.2	58.3
学校	34	1	-	-	1	1	3	28
	100.0	2.9	-	-	2.9	2.9	8.8	82.4

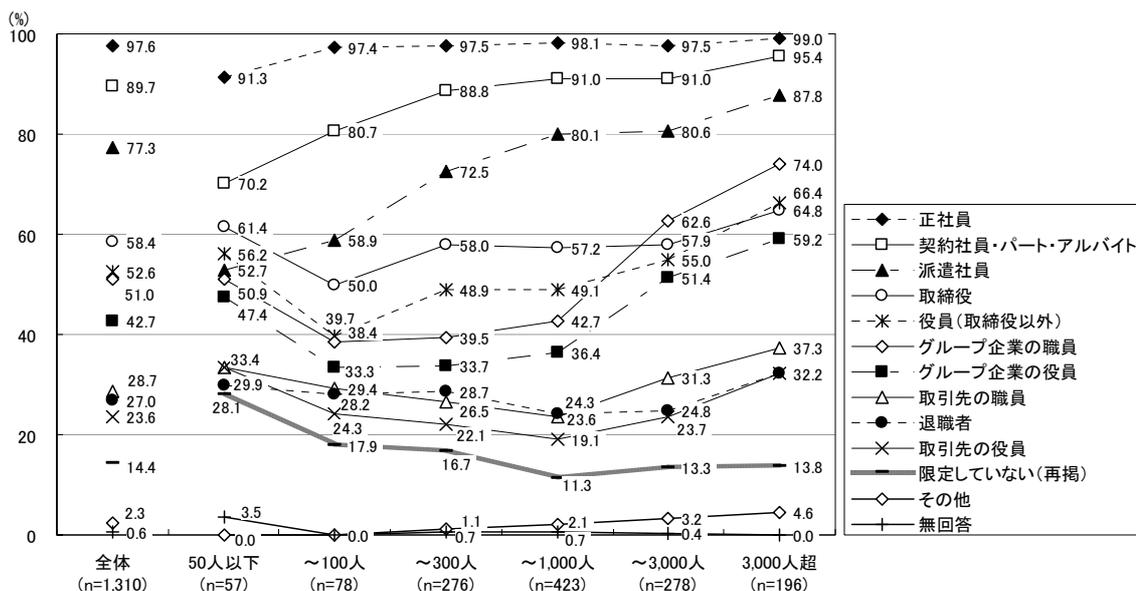
(9) 通報者の範囲

内部通報制度を導入している民間事業者について、誰を通報者の対象としているかを見ていく。

民間企業全体では (図表 126)、「限定していない」との回答が 14.4%であった。「限定していない」、「無回答」(0.6%) を除くと、通報者の範囲を限定しているのは 85.0%となる。具体的な通報者の範囲として、「正社員」と回答した企業は 83.2%である。これに「限定していない」の 14.4%を合算すると、正社員を通報者の対象としている企業は 97.6%となる。同様に、「契約社員・パート・アルバイト」は 89.7%、「派遣社員」は 77.3%となっている。「取引先の職員」(28.7%)、「退職者」(27.0%)、「取引先の役員」(23.6%) を対象としている企業は少ない。

従業員数別に比較すると、「限定していない」との回答は、50 人以下の企業で 28.1%と最も高い割合であった。

図表 126 通報者の範囲(民間企業、従業員数別)(複数回答)



(注1) 「全体」は従業員数が「無回答」の企業も含む

(注2) 数字(「その他」、「無回答は除く」)は通報者の範囲として回答があった比率と、「限定していない」という回答比率の合算(以下も同じ)

業種別では、金融・保険業で「契約社員・パート・アルバイト」(84.4%)、「派遣社員」(74.0%)などの割合が若干高い。

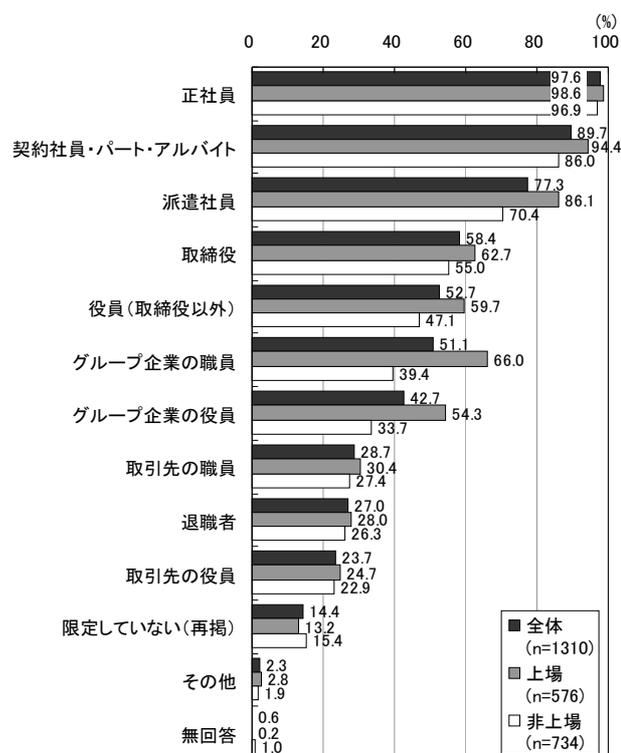
図表 127 通報者の範囲(民間企業、業種別)(複数回答)

	計	正社員	契約社員・パート・アルバイト	派遣社員	退職者	取締役	役員(取締役以外)
全体	1,310	1,279	1,175	1,013	354	765	690
	100.0	97.6	89.7	77.3	27.0	58.4	52.6
建設業	98	96	84	80	24	54	51
	100.0	98.0	85.7	81.6	24.5	55.1	52.0
製造業	430	420	381	351	126	277	251
	100.0	97.7	88.6	81.6	29.3	64.4	58.4
電気・ガス・熱供給・水道業	16	16	15	13	7	14	12
	100.0	100.0	93.8	81.3	43.8	87.6	75.1
運輸・通信業	192	188	169	139	47	103	93
	100.0	97.9	88.0	72.4	24.5	53.6	48.4
卸売・小売業	234	227	214	165	61	113	95
	100.0	97.0	91.4	70.5	26.0	48.2	40.6
金融・保険業	77	77	72	64	21	49	45
	100.0	100.0	93.5	83.1	27.3	63.6	58.5
不動産業	31	31	29	26	8	18	15
	100.0	100.0	93.5	83.9	25.8	58.1	48.4
サービス業	186	180	171	137	51	101	94
	100.0	96.8	92.0	73.7	27.5	54.3	50.6
その他	46	44	40	38	9	36	34
	100.0	95.6	86.9	82.6	19.5	78.2	73.9

グループ企業の役員	グループ企業の職員	取引先の役員	取引先の職員	限定していない(再掲)	その他	無回答
560	669	310	376	189	30	8
42.7	51.0	23.6	28.7	14.4	2.3	0.6
44	57	31	38	15	2	1
44.9	58.2	31.6	38.8	15.3	2.0	1.0
216	241	106	125	64	10	3
50.2	56.1	24.7	29.1	14.9	2.3	0.7
12	12	11	11	5	-	-
75.1	75.1	68.8	68.8	31.3	-	-
80	91	47	51	29	7	1
41.7	47.4	24.5	26.6	15.1	3.6	0.5
84	104	46	56	31	5	3
35.8	44.4	19.6	23.9	13.2	2.1	1.3
29	40	11	16	7	1	-
37.7	52.0	14.3	20.8	9.1	1.3	-
15	18	8	12	4	-	-
48.4	58.1	25.8	38.7	12.9	-	-
58	79	41	56	28	3	-
31.2	42.5	22.1	30.2	15.1	1.6	-
22	27	9	11	6	2	-
47.8	58.7	19.5	23.9	13.0	4.3	-

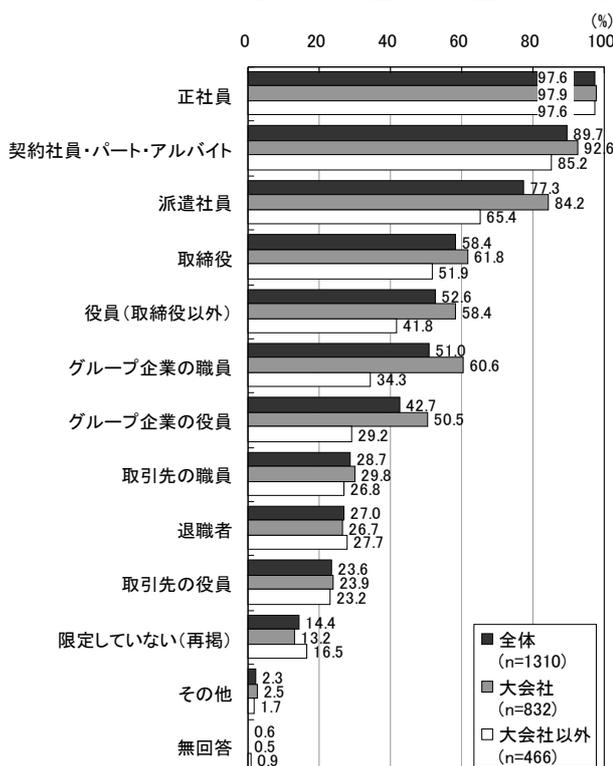
上場・非上場別にみると、全般的に上場企業の回答が多くなっている。「派遣社員」、「グループ企業の職員」、「グループ企業の役員」と回答した割合では、上場企業と非上場企業で大きな差がみられる。

図表 128 通報者の範囲(民間企業、上場・非上場別)(複数回答)



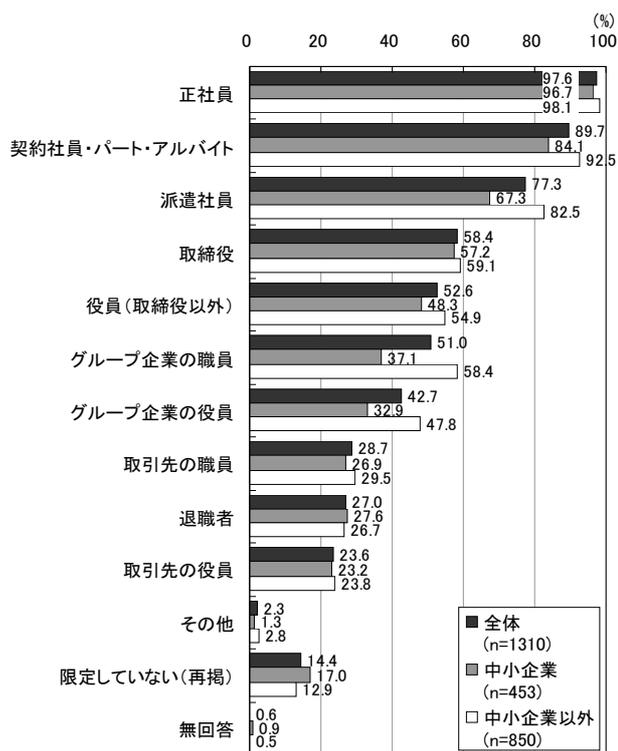
大会社では、大会社以外と比較して、全般的に回答が多くなっている。特に、「派遣社員」、「取締役」、「役員(取締役以外)」、「グループ企業の職員」、「グループ企業の役員」などで、その傾向が顕著である。

図表 129 通報者の範囲(民間企業、大企業該当別)(複数回答)



中小企業では、中小企業以外よりも全般的に回答が少ない。

図表 130 通報者の範囲(民間企業、中小企業該当別)(複数回答)



(注)「全体」は「不明」の企業も含む

病院では、「正社員」が 23 件 (95.9%)、「契約社員・パート・アルバイト」が 17 件 (70.9%) と過半数に上っているが、「派遣社員」は 10 件 (41.7%) にとどまっている。「限定していない」は 4 件 (16.7%) であった。

学校では、「正社員」が 33 件 (97.1%)、「契約社員・パート・アルバイト」が 31 件 (91.2%)、「派遣社員」が 28 件 (82.4%) であった。1/3 程度が「限定していない」(11 件 (32.4%)) と回答している。

図表 131 通報者の範囲(病院、学校)(複数回答)

	計	正社員	契約社員・パート・アルバイト	派遣社員	役員(取締役以外)	退職者	取締役
病院	24	23	17	10	8	6	6
	100.0	95.9	70.9	41.7	33.4	25.0	25.0
学校	34	33	31	28	14	14	13
	100.0	97.1	91.2	82.4	41.2	41.2	38.3

取引先の職員	グループ企業の職員	グループ企業の役員	取引先の役員	限定していない(再掲)	その他	無回答
6	5	4	4	4	1	-
25.0	20.9	16.7	16.7	16.7	4.2	-
13	12	12	12	11	2	-
38.3	35.3	35.3	35.3	32.4	5.9	-

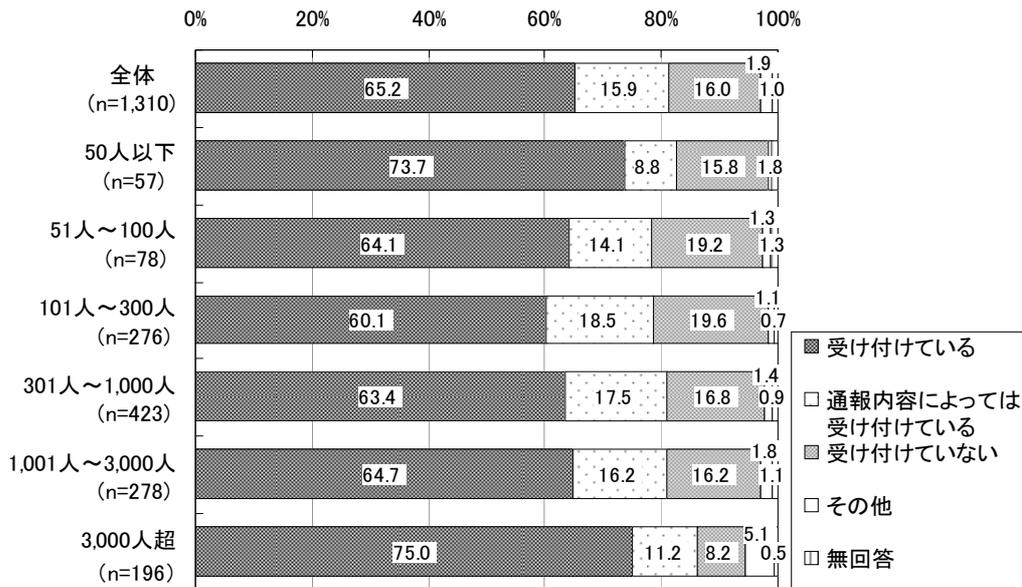
(10) 匿名による通報の受付状況

前問では内部通報制度で対象としている通報者の範囲を見てきたが、匿名による通報に対してはどのように対処しているのだろうか。

民間企業全体では、約 2/3 が「受け付けている」(65.2%) と回答した。「通報内容によっては受け付けている」(15.9%) と合わせると、81.1%が匿名による通報を受け付けていることになる。

従業員数別にみると、3,000 人超の企業で「受け付けていない」と回答した割合が 8.2%と低く、「受け付けている」と「通報内容によっては受け付けている」を合わせると 86.2%に達している。

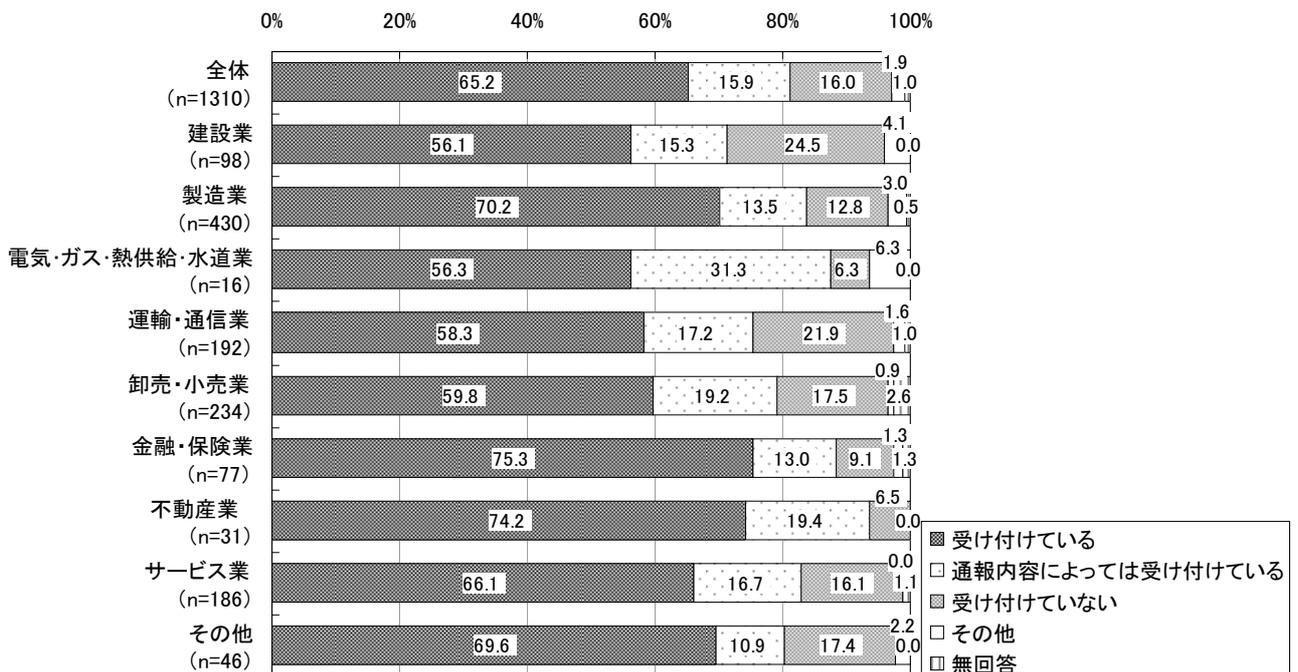
図表 132 匿名による通報の受付状況(民間企業、従業員数別)(単一回答)



(注)「全体」は従業員数が「無回答」の企業も含む

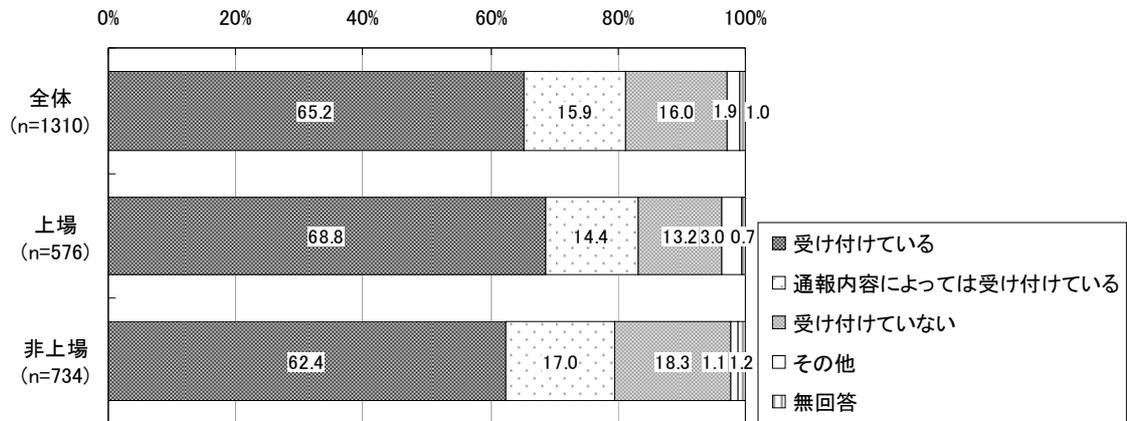
業種別では、金融・保険業、不動産業、製造業で「受け付けている」(それぞれ 75.3%、74.2%、70.2%) と回答した企業が 7 割を超えている。

図表 133 匿名による通報の受付状況(民間企業、業種別)(単一回答)



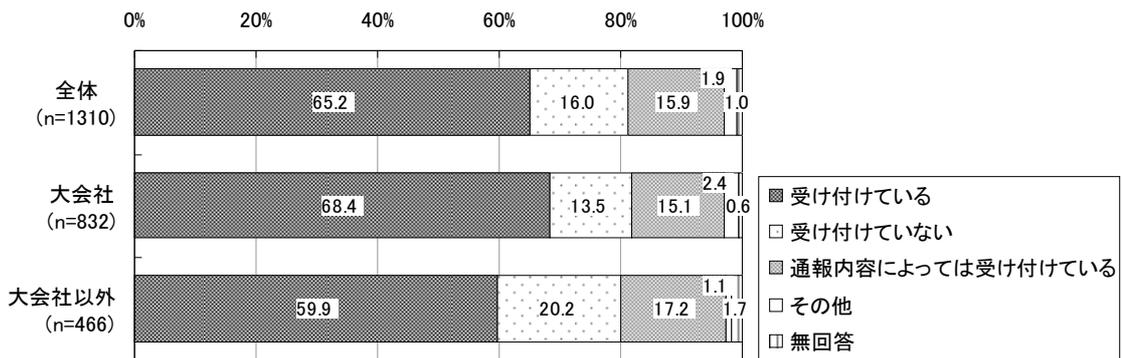
上場・非上場別に比較すると、「受け付けている」と回答した割合は、上場企業が 68.8%、非上場企業が 62.4%と、上場企業の方が若干高くなっている。

図表 134 匿名による通報の受付状況(民間企業、上場・非上場別)(単一回答)



大会社と大会社以外をみると、大会社の方が「受け付けている」と回答した割合がやや高いことが分かる。

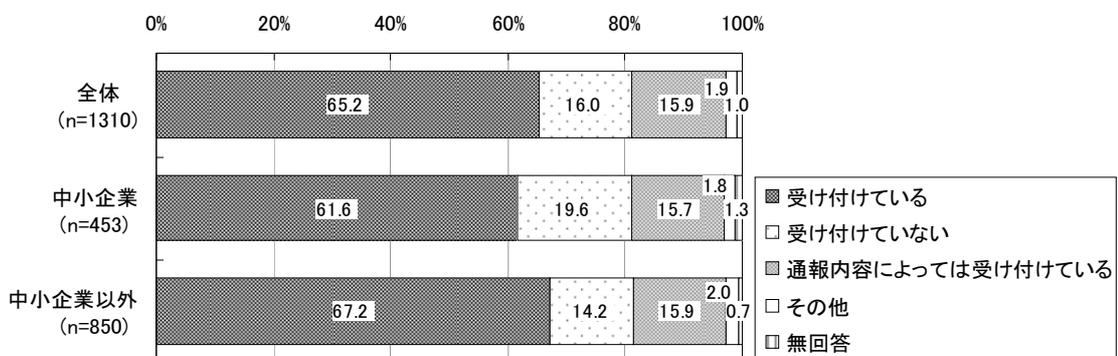
図表 135 匿名による通報の受付状況(民間企業、大会社該当別)(単一回答)



(注)「全体」は「不明」の企業も含む

中小企業では、中行企業以外と比較して、「受け付けている」(61.6%)との回答が若干少なく、「受け付けていない」(19.6%)が若干多くなっているが、大きな違いはない。

図表 136 匿名による通報の受付状況(民間企業、中小企業該当別)(単一回答)



(注)「全体」は「不明」の企業も含む

病院では、「受け付けている」が19件(79.2%)であった。その他、「通報内容によっては受け付けている」が1件(4.2%)、「受け付けていない」が3件(12.5%)となっている。

学校では、「受け付けている」が17件(50.0%)、「通報内容によっては受け付けている」が8件(23.5%)、「受け付けていない」が7件(20.6%)であった。

図表 137 匿名による通報の受付状況(病院、学校)(単一回答)

	計	受け付けている	通報内容によっては受け付けている	受け付けていない	その他	無回答
病院	24 100.0	19 79.2	1 4.2	3 12.5	1 4.2	-
学校	34 100.0	17 50.0	8 23.5	7 20.6	2 5.9	-

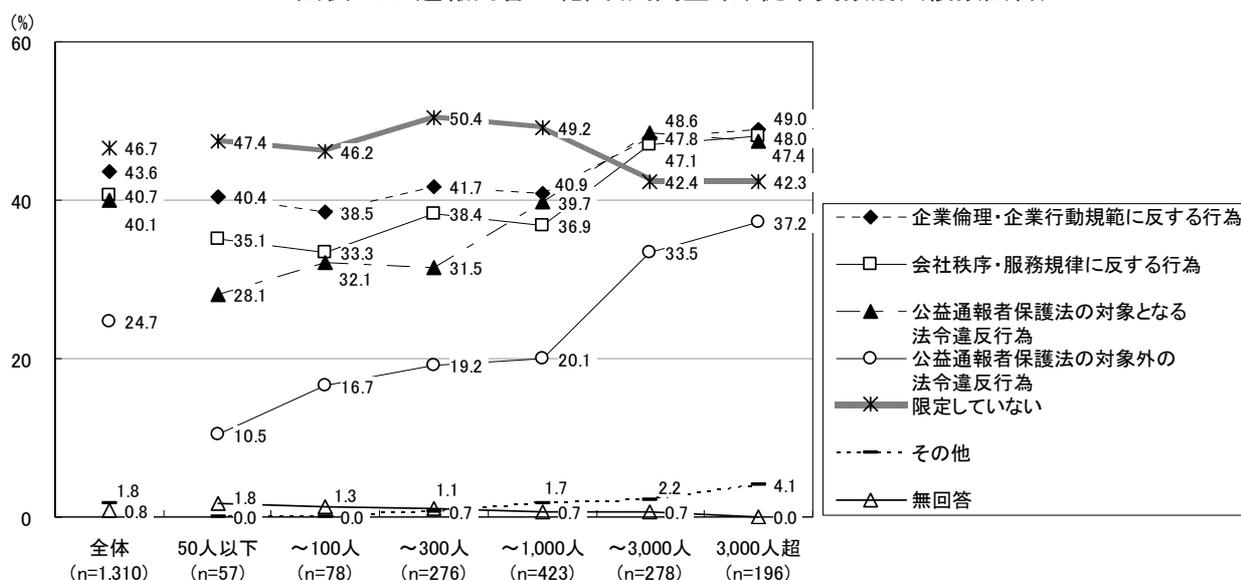
(11) 通報内容の範囲

内部通報制度で対象としている通報内容にはどのようなものが含まれているのか。ここでは、通報内容の範囲を詳しく見ていく。

民間企業全体では、半数近くが「限定していない」としている。限定している場合の通報内容をみると、「企業倫理・企業行動規範に反する行為」(43.6%)、「会社秩序・服務規律に反する行為」(40.7%)、「公益通報者保護法の対象となる法令違反行為」(40.1%)が4割を超えている。「公益通報者保護法の対象外の法令違反行為」(24.7%)は1/4程度であった。

従業員数別に着目すると、「限定していない」と回答した割合は、1,000人超の企業で若干低くなっている。一方、その他の選択肢では、1,000人超の企業で高い傾向にある。特に、「公益通報者保護法の対象外の法令違反行為」については、50人以下の企業で10.5%と低い割合となっているが、従業員数が多いほど割合が高くなり、3,000人超の企業では37.2%となっている。

図表 138 通報内容の範囲(民間企業、従業員数別)(複数回答)



(注)「全体」は従業員数が「無回答」の企業も含む

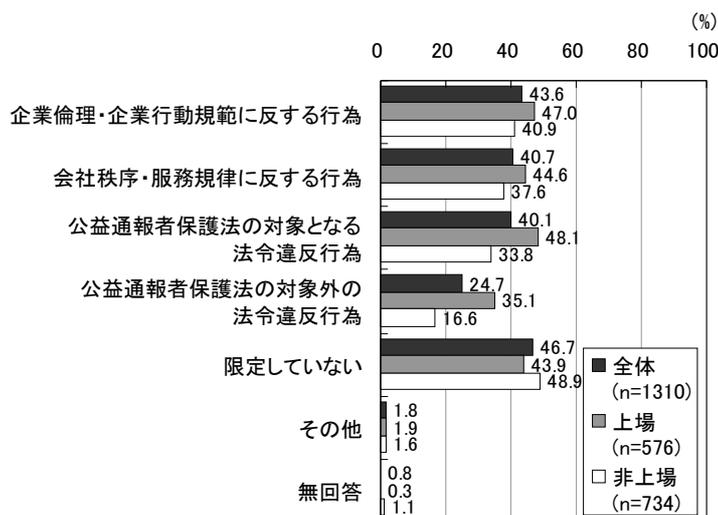
業種別にみると、電気・ガス・熱供給・水道業、金融・保険業では「公益通報者保護法の対象外の法令違反行為」（それぞれ 50.0%、46.8%）と回答した企業が相対的に多いことが分かる。

図表 139 通報内容の範囲(民間企業、業種別)(複数回答)

	計	企業倫理・企業行動規範に反する行為	会社秩序・服務規律に反する行為	公益通報者保護法の対象となる法令違反行為	公益通報者保護法の対象外の法令違反行為	限定していない	その他	無回答
全体	1,310 100.0	571 43.6	533 40.7	525 40.1	324 24.7	612 46.7	23 1.8	10 0.8
建設業	98 100.0	53 54.1	49 50.0	44 44.9	31 31.6	35 35.7	1 1.0	-
製造業	430 100.0	178 41.4	162 37.7	161 37.4	106 24.7	210 48.8	9 2.1	4 0.9
電気・ガス・熱供給・水道業	16 100.0	8 50.0	9 56.3	8 50.0	8 50.0	6 37.5	1 6.3	-
運輸・通信業	192 100.0	74 38.5	73 38.0	63 32.8	39 20.3	101 52.6	1 0.5	2 1.0
卸売・小売業	234 100.0	91 38.9	79 33.8	89 38.0	46 19.7	118 50.4	3 1.3	3 1.3
金融・保険業	77 100.0	45 58.4	44 57.1	47 61.0	36 46.8	23 29.9	4 5.2	-
不動産業	31 100.0	10 32.3	10 32.3	12 38.7	9 29.0	19 61.3	-	-
サービス業	186 100.0	89 47.8	85 45.7	80 43.0	37 19.9	81 43.5	3 1.6	1 0.5
その他	46 100.0	23 50.0	22 47.8	21 45.7	12 26.1	19 41.3	1 2.2	-

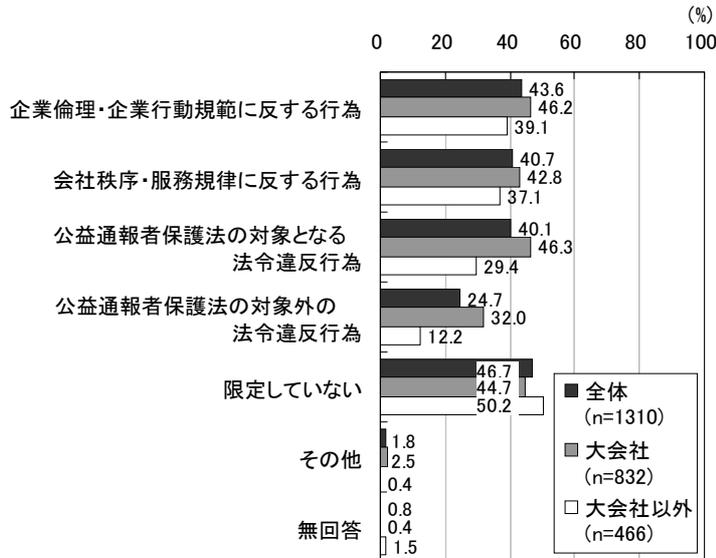
上場・非上場別に比較すると、「限定していない」と回答した企業の割合については、非上場企業の方が若干高くなっている。一方、具体的な通報内容については、全ての項目で非上場企業よりも上場企業の方が高くなっている。

図表 140 通報内容の範囲(民間企業、上場・非上場別)(複数回答)



大会社と大会社以外をみると（図表 141）、「限定していない」とする企業の割合については、大会社以外の方が若干高い。一方、具体的な通報内容については、全ての項目で大会社が大会社以外を上回っている。

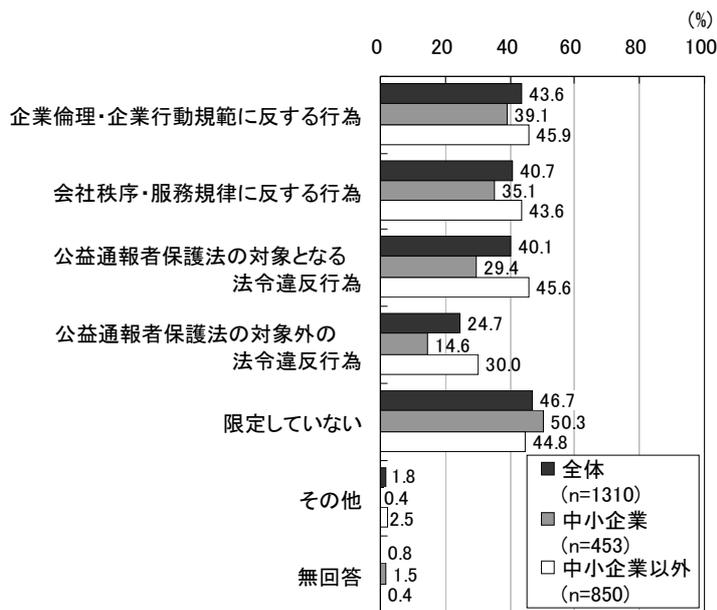
図表 141 通報内容の範囲(民間企業、大会社該当別)(複数回答)



(注)「全体」は「不明」の企業も含む

中小企業では、約半数（50.3%）が「限定していない」と回答した。具体的な通報内容を回答した割合については、中小企業よりも中小企業以外の方が高くなっている。

図表 142 通報内容の範囲(民間企業、中小企業該当別)(複数回答)



(注)「全体」は「不明」の企業も含む

病院では(図表 143)、「限定していない」が12件(50.0%)と、半数を占めた。限定している場合は、「会社秩序・服務規律に反する行為」が10件(41.7%)、「企業倫理・企業行動規範に反する行為」が8件(33.3%)、「公益通報者保護法の対象となる法令違反行為」が7件(29.2%)、「公益通報者保護法の対象外の法令違反行為」が6件(25.0%)であった。

学校では、「限定していない」が15件(44.1%)で、限定している場合は、「公益通報者保護法の対象となる法令違反行為」が14件(41.2%)、「会社秩序・服務規律に反する行為」が10件(29.4%)、企業倫理・企業行動規範に反する行為」が7件(20.6%)となっている。「公益通報者保護法の対象外の法令違反行為」は1件(2.9%)のみであった。

図表 143 通報内容の範囲(病院、学校)(複数回答)

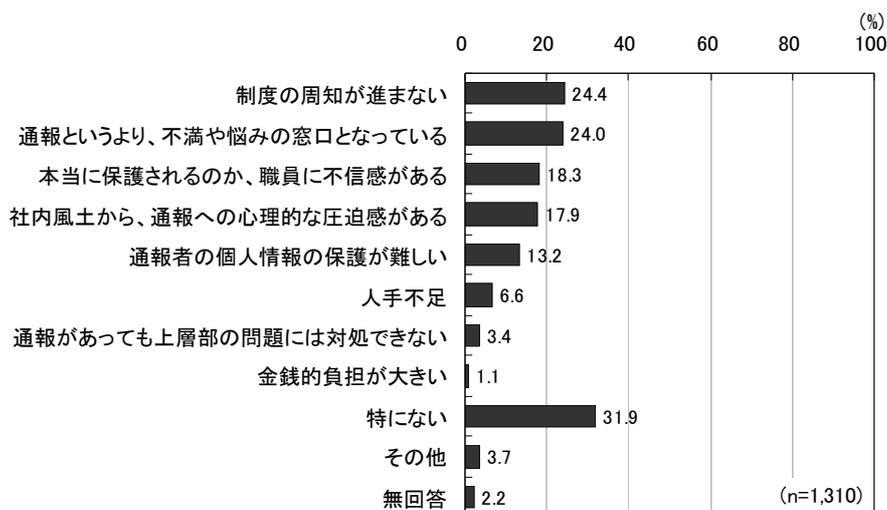
	計	会社秩序・服務規律に反する行為	企業倫理・企業行動規範に反する行為	公益通報者保護法の対象となる法令違反行為	公益通報者保護法の対象外の法令違反行為	限定していない	その他	無回答
病院	24 100.0	10 41.7	8 33.3	7 29.2	6 25.0	12 50.0	- -	- -
学校	34 100.0	10 29.4	7 20.6	14 41.2	1 2.9	15 44.1	1 2.9	- -

(12) 運用上の課題や実務上の負担

ここでは、内部通報制度を運用する上で、具体的にどのような課題や負担が生じているのかを確認していきたい。

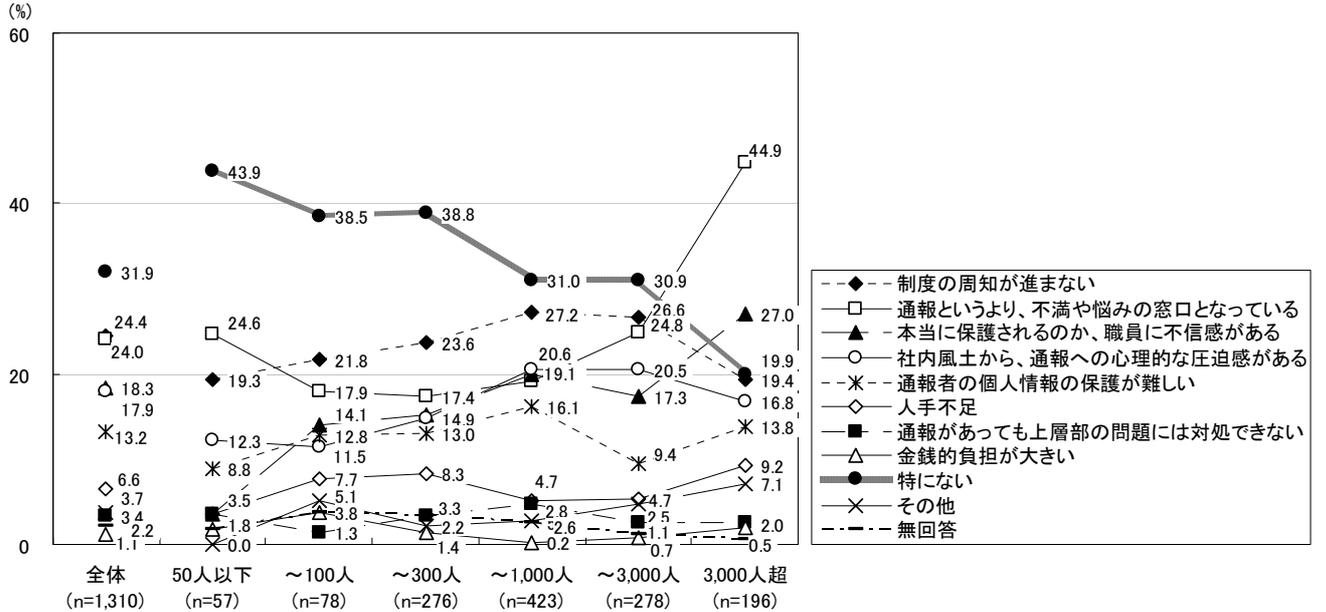
民間企業全体では「特にない」が31.9%であった。「特にない」と「無回答」(2.2%)を除いた残る65.9%が何らかの課題や負担を感じていることになる。具体的内容をみると、「制度の周知が進まない」(24.4%)、「通報というより、不満や悩みの窓口となっている」(24.0%)が上位に挙げられた。以下、「本当に保護されているか、職員に不信感がある」(18.3%)、「社内風土から、通報への心理的な圧迫感がある」(17.9%)、「通報者の個人情報の保護が難しい」(13.2%)などが続く。「人手不足」(6.6%)、「通報があっても上層部の問題には対処できない」(3.4%)、「金銭的負担が大きい」(1.1%)は少ない。

図表 144 運用上の課題や実務上の負担(民間企業)(複数回答)



従業員数別に着目すると(図表 145)、「特にない」との回答は、従業員数が少ない企業で高い割合となっている。従業員数が3,000人超の企業では19.9%にとどまっているのに対し、50人以下の企業では43.9%に上っている。「通報というより、不満や悩みの窓口となっている」については、3,000人超の企業で44.9%と高い割合を示している。

図表 145 運用上の課題や実務上の負担(民間企業、従業員数別)(複数回答)



(注)「全体」は従業員数が「無回答」の企業も含む

業種別にみると、建設業で「社内風土から、通報への心理的な圧迫感がある」(27.6%)、「制度の周知が進まない」(36.7%)と回答した企業の割合が相対的に高くなっている。

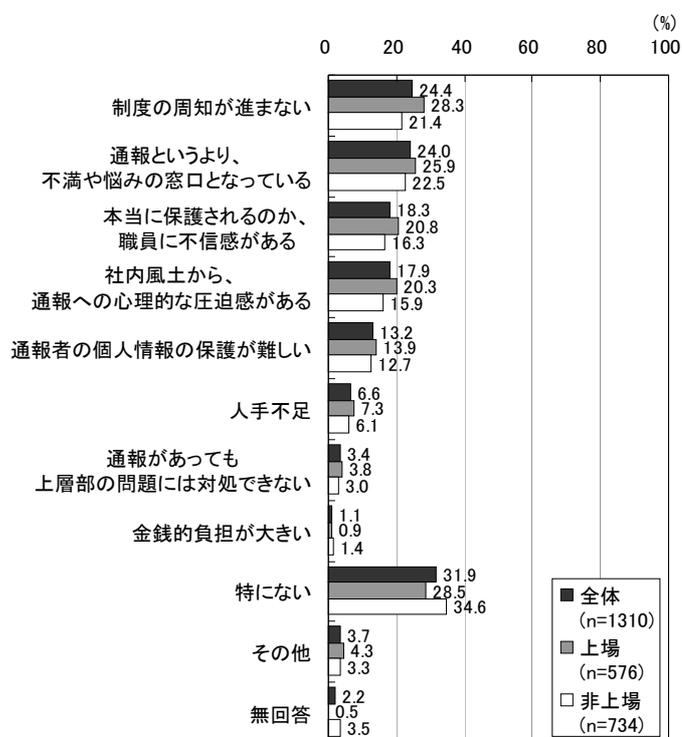
図表 146 運用上の課題や実務上の負担(民間企業、業種別)(複数回答)

	計	制度の周知が進まない	通報というより、不満や悩みの窓口となっている	保護されるのか、職員に不信感がある	社内風土から、通報への心理的な圧迫感がある	通報者の個人情報の保護が難しい
全体	1,310	320	314	240	234	173
	100.0	24.4	24.0	18.3	17.9	13.2
建設業	98	36	20	24	27	12
	100.0	36.7	20.4	24.5	27.6	12.2
製造業	430	94	104	78	82	59
	100.0	21.9	24.2	18.1	19.1	13.7
電気・ガス・熱供給・水道業	16	2	6	4	3	3
	100.0	12.5	37.5	25.0	18.8	18.8
運輸・通信業	192	31	53	35	30	33
	100.0	16.1	27.6	18.2	15.6	17.2
卸売・小売業	234	62	51	40	50	27
	100.0	26.5	21.8	17.1	21.4	11.5
金融・保険業	77	17	16	17	13	10
	100.0	22.1	20.8	22.1	16.9	13.0
不動産業	31	10	5	8	2	2
	100.0	32.3	16.1	25.8	6.5	6.5
サービス業	186	54	49	23	18	20
	100.0	29.0	26.3	12.4	9.7	10.8
その他	46	14	10	11	9	7
	100.0	30.4	21.7	23.9	19.6	15.2

人手不足	通報があっても上層部の問題には対処できない	金銭的負担が大きい	特にな	その他	無回答
87	44	15	418	49	29
6.6	3.4	1.1	31.9	3.7	2.2
7	6	-	26	1	3
7.1	6.1	-	26.5	1.0	3.1
32	16	2	140	24	5
7.4	3.7	0.5	32.6	5.6	1.2
-	1	-	5	-	-
-	6.3	-	31.3	-	-
7	9	3	68	7	6
3.6	4.7	1.6	35.4	3.6	3.1
15	6	3	64	9	10
6.4	2.6	1.3	27.4	3.8	4.3
3	2	1	22	4	-
3.9	2.6	1.3	28.6	5.2	-
-	-	1	13	-	1
-	-	3.2	41.9	-	3.2
19	3	5	66	3	2
10.2	1.6	2.7	35.5	1.6	1.1
4	1	-	14	1	2
8.7	2.2	-	30.4	2.2	4.3

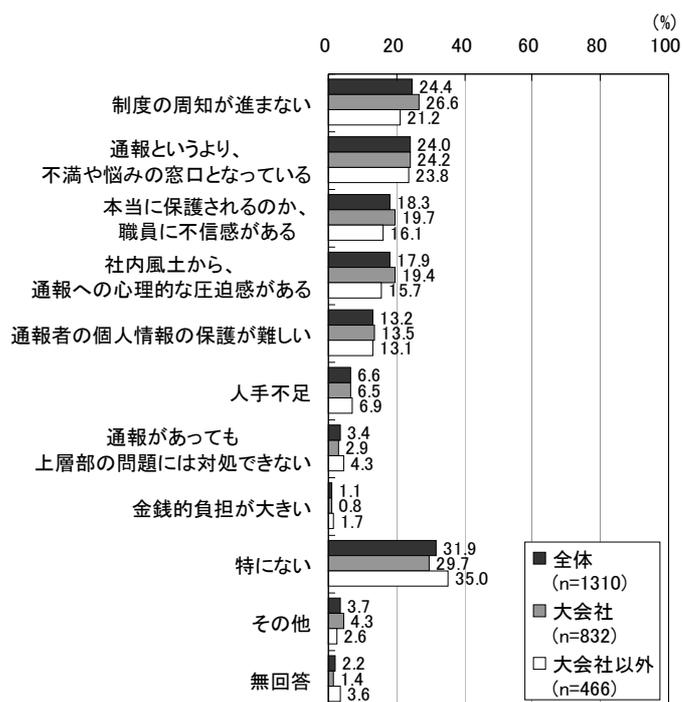
上場・非上場別に比較すると、両者間に大きな差はみられないが、「特にない」と回答した割合については非上場企業の方が若干高く、その他の項目については全般的に上場企業の方が高くなっている。

図表 147 運用上の課題や実務上の負担(民間企業、上場・非上場別)(複数回答)



大会社と大会社以外をみると、「特にない」については、大会社以外の方が若干高くなっているが、全般的に大きな差はみられない。

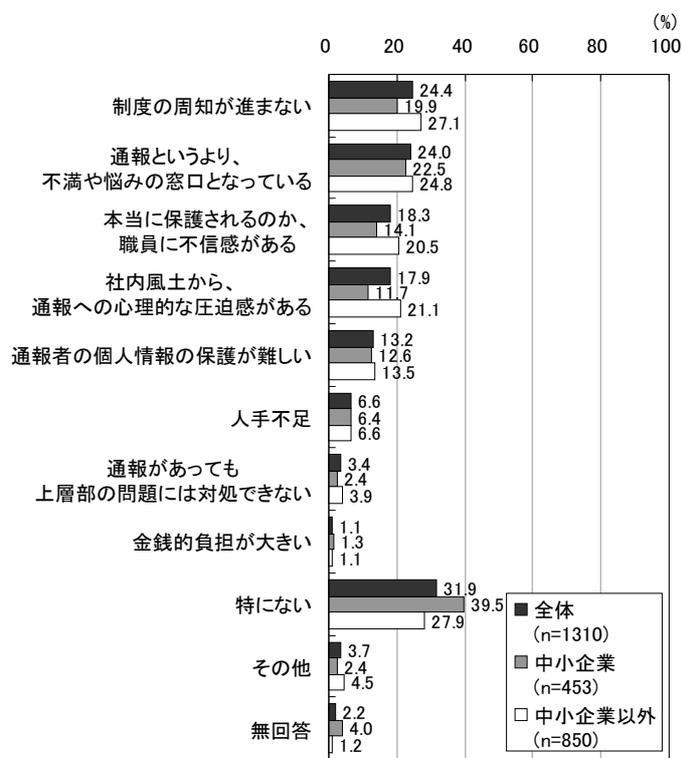
図表 148 運用上の課題や実務上の負担(民間企業、大会社該当別)(複数回答)



(注)「全体」は「不明」の企業も含む

中小企業では、約4割（39.5%）が「特にない」と回答している。その他の項目については、中小企業以外と比較して相対的に少なくなっている。

図表 149 運用上の課題や実務上の負担(民間企業、中小企業該当別)(複数回答)



(注)「全体」は「不明」の企業も含む

病院では、「特にない」が8件（33.3%）で、課題や実務上の負担は、「通報というより、不満や悩みの窓口となっている」が9件（37.5%）と最も多い。以下、「制度の周知が進まない」と「通報者の個人情報の保護が難しい」が4件（16.7%）、「本当に保護されているか、職員に不信感がある」が3件（12.5%）となっている。

学校では、「特にない」が13件（38.2%）で、課題や実務上の負担は、「制度の周知が進まない」と「通報者の個人情報の保護が難しい」が8件（23.5%）と最も多く、「人手不足」が5件（14.7%）で続く。

図表 150 運用上の課題や実務上の負担(病院、学校)(複数回答)

	計	通報というより、不満や悩みの窓口となっている	制度の周知が進まない	通報者の個人情報の保護が難しい	本当に保護されるのか、職員に不信感がある	人手不足	通報があっても上層部の問題には対処できない
病院	24	9	4	4	3	2	1
	100.0	37.5	16.7	16.7	12.5	8.3	4.2
学校	34	3	8	8	3	5	-
	100.0	8.8	23.5	23.5	8.8	14.7	-

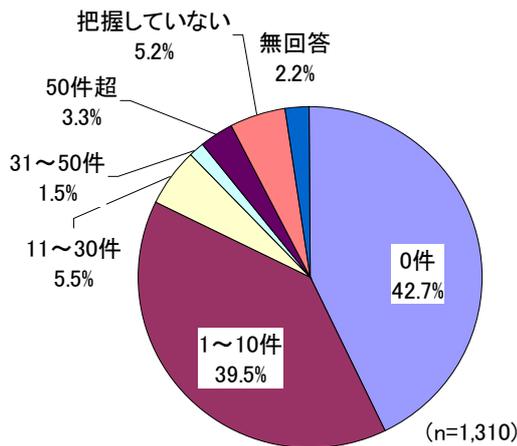
社内風土から、通報への心理的な圧迫感がある	金銭的負担が大きい	特にない	その他	無回答
1	1	8	-	1
4.2	4.2	33.3	-	4.2
2	-	13	1	2
5.9	-	38.2	2.9	5.9

(13) 通報窓口寄せられた内部通報件数

これまで、民間事業者における内部通報制度の導入状況を見てきたが、実際にどの程度の通報を受けているのだろうか。ここでは、過去1年間に通報窓口（社内窓口・社外窓口）に寄せられた内部通報の件数を見ていく。

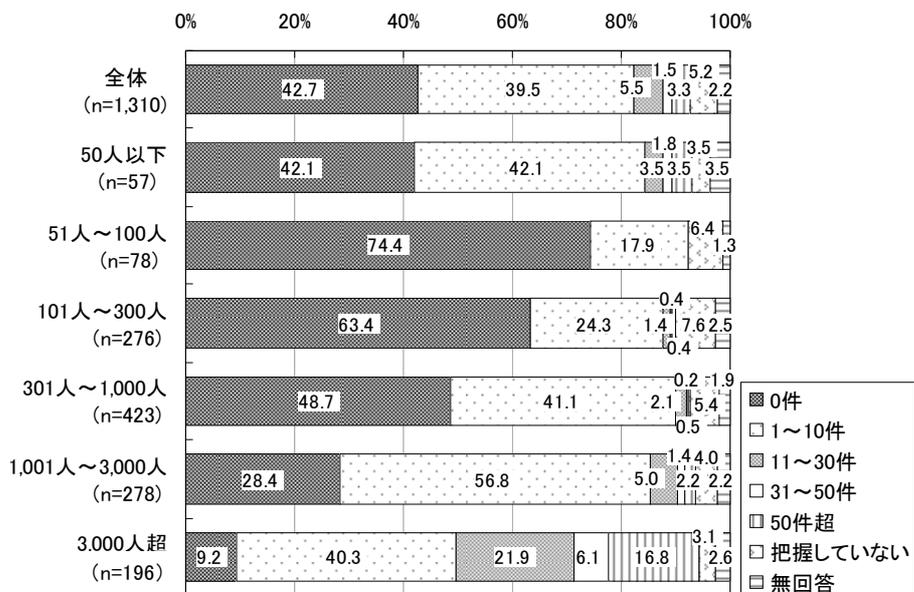
民間企業全体では、「0件」（42.7%）と「1～10件」（39.5%）が多く、共に約4割を占めている。11件以上受け付けている企業は、10.3%であった。

図表 151 通報窓口寄せられた内部通報件数(民間企業)(単一回答)



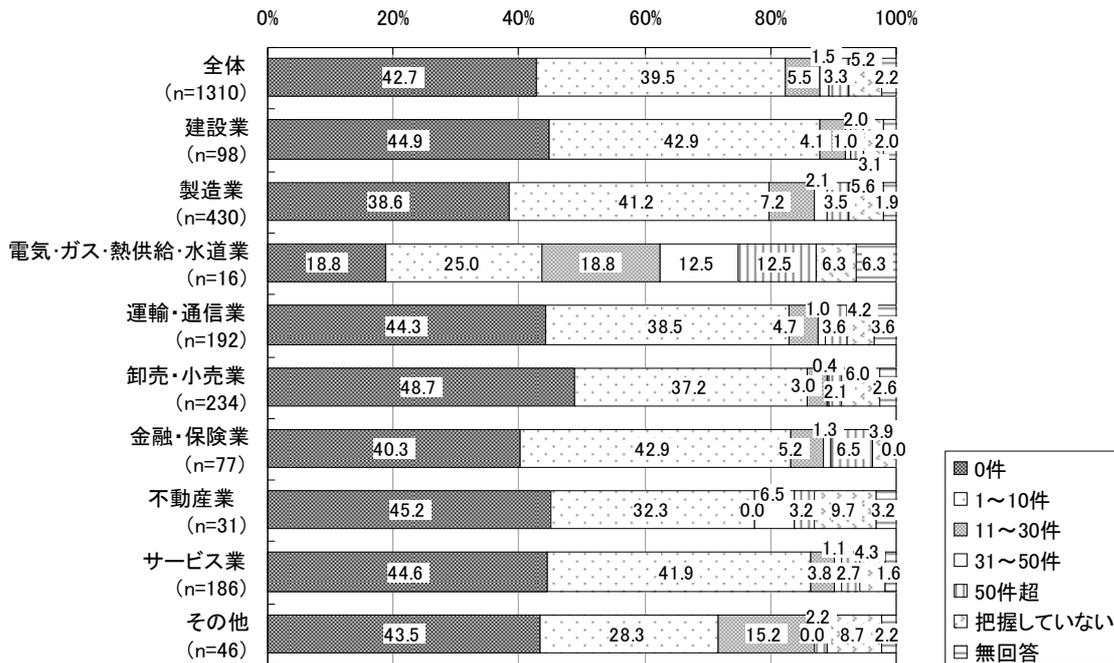
従業員規模に着目すると、一般的に従業員数が少ない企業ほど「0件」の割合が高くなっている（「50人以下」を除く）。これより、従業員数が多い企業ほど、何らかの通報を受けている割合が高いことが分かる。

図表 152 通報窓口寄せられた内部通報件数(民間企業、従業員数別)(単一回答)



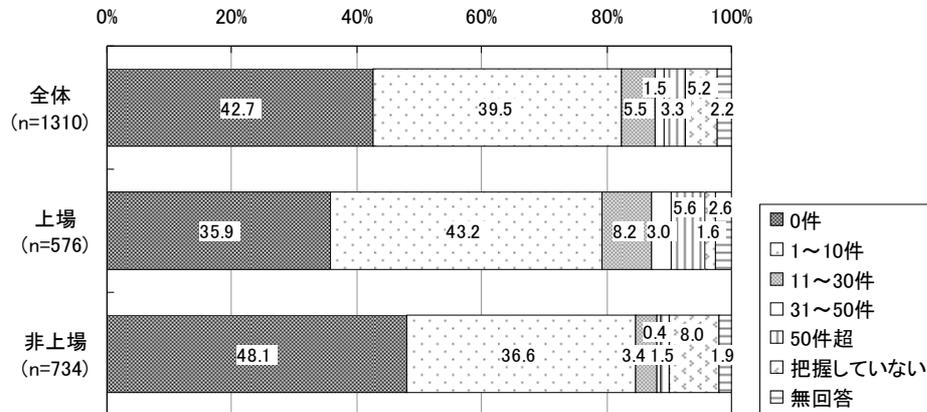
業種別にみると、電気・ガス・熱供給・水道業の件数が相対的に多いことが分かる。

図表 153 通報窓口に寄せられた内部通報件数(民間企業、業種別)(単一回答)



上場・非上場別に比較すると、非上場企業で「0件」が48.1%と約半数を占めているのに対し、上場企業では「0件」が35.9%で、何らかの通報があったのは6割となっている。

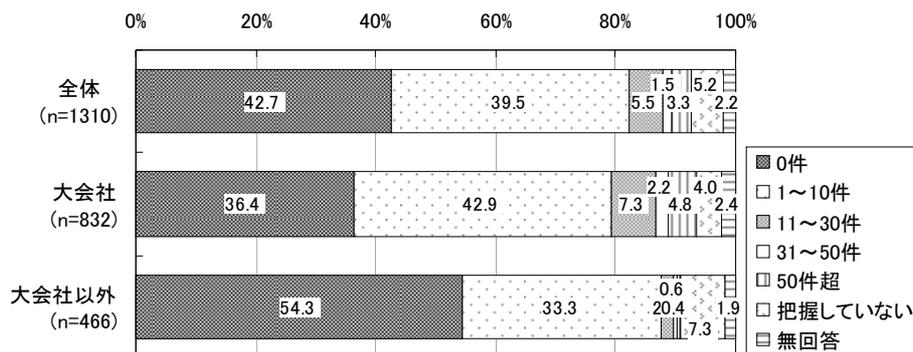
図表 154 通報窓口に寄せられた内部通報件数(民間企業、上場・非上場別)(単一回答)



(注)「全体」は「不明」の企業も含む

大会社をみると、「0件」が36.4%で、何らかの通報を受けた企業が約6割に上っている。

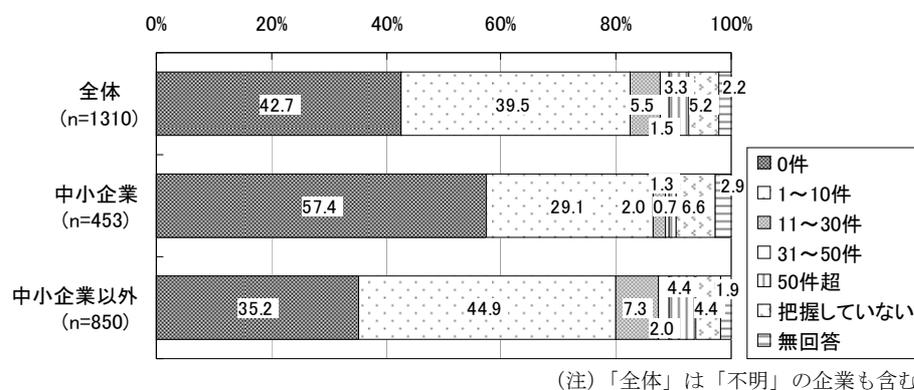
図表 155 通報窓口に寄せられた内部通報件数(民間企業、大会社該当別)(単一回答)



(注)「全体」は「不明」の企業も含む

中小企業では、「0件」(57.4%)の割合が高く、何らかの通報を受けた企業は1/3程度(33.1%)にとどまった。

図表 156 通報窓口寄せられた内部通報件数(民間企業、中小企業該当別)(単一回答)



病院では、「1~10件」が16件(66.7%)と最も多く、「0件」が5件(20.8%)で続く。学校では、「0件」が22件(64.7%)と2/3以上を占め、「1~10件」が10件(29.4%)であった。

図表 157 通報窓口寄せられた内部通報件数(病院、学校)(単一回答)

	計	0件	1~10件	11~30件	31~50件	50件超	把握していない	無回答
病院	24	5	16	1	-	1	-	1
	100.0	20.8	66.7	4.2	-	4.2	-	4.2
学校	34	22	10	1	-	-	1	-
	100.0	64.7	29.4	2.9	-	-	2.9	-

5. 苦情処理制度の導入状況

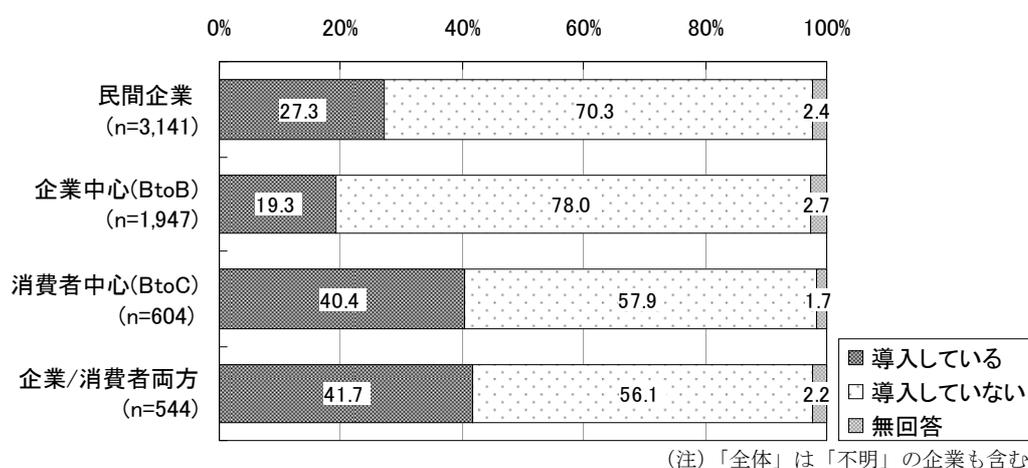
(1) 苦情処理制度の導入状況

ここからは、民間事業者における苦情処理制度の導入状況を見ていく。

まず、苦情処理制度の導入有無をみると、民間企業全体では、「導入している」(27.3%)との回答は1/3程度にとどまった。一方、「導入していない」(70.3%)との回答が約2/3となっている。

主な顧客層別にみると、企業中心(BtoB)の企業では「導入している」との回答が19.3%と2割に満たないが、消費者中心(BtoC)、企業/消費者両方の企業では約4割となっている。このように、主な顧客層に消費者を含んでいる企業は、企業だけを主な顧客層としている企業と比較して、導入している割合が高いことが分かる。

図表 158 苦情処理制度の導入状況(民間企業、主な顧客層別)(単一回答)

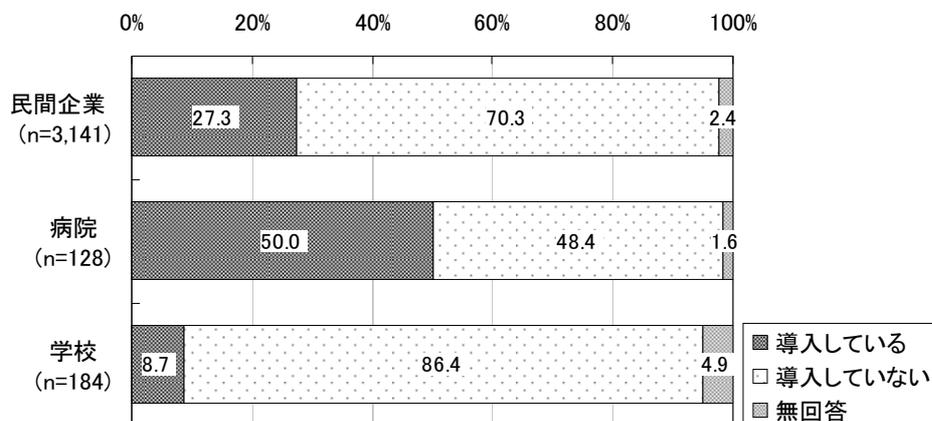


病院では、「導入している」が50.0%と、民間企業(27.3%)を上回っている。会社法上の大会社(資本金5億円以上または負債総額200億円以上)でも、導入している企業は35.5%にとどまっている(図表は省略)ことから、病院の導入割合の高さがうかがえる。

学校では、「導入している」(8.7%)との回答は1割に満たず、「導入していない」(86.4%)との回答が圧倒的に多い。

このように、病院での導入割合は高いものの、学校での導入割合は低い状況にある。

図表 159 苦情処理制度の導入状況(単一回答)



(2) 「ISO/JISQ10002」の認知度

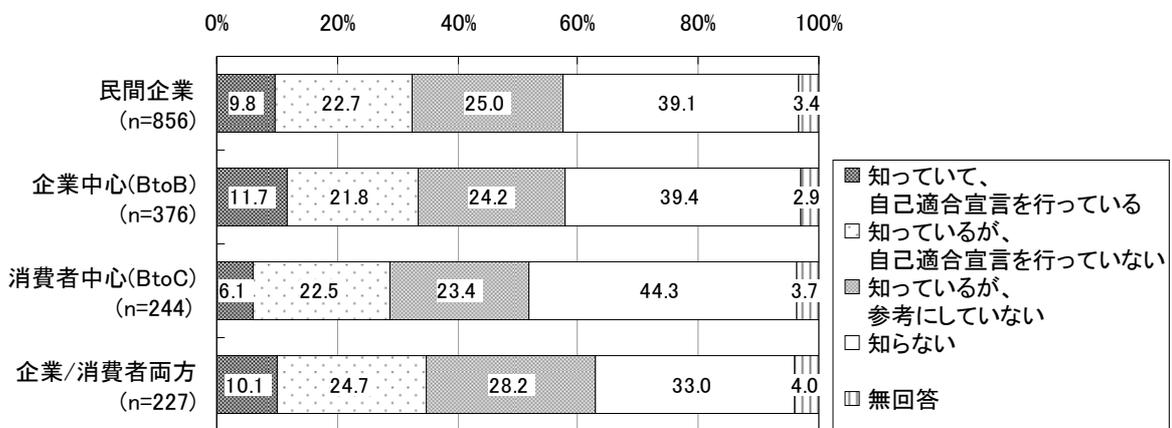
苦情対応のための指針として「ISO/JISQ10002」が制定されているが、どの程度の民間事業者が「ISO/JISQ10002」を知っているだろうか。

まず、苦情処理制度を「導入している」と回答した民間事業者の認知状況を詳しく見ていく。

民間企業全体では、約4割が「知らない」(39.1%)と回答した。その他、「知っているが、参考にしていない」が25.0%、「知っているが、自己適合宣言を行っていない」が22.7%となっている。「知っている、自己適合宣言を行っている」(9.8%)は1割程度であった。これらを合わせると、6割弱が「知っている」(57.5%)と回答していることになる。

主な顧客層別にみると、消費者中心(BtoC)の企業で「知らない」の割合が若干高くなっているが、全般的に大きな差はみられない。

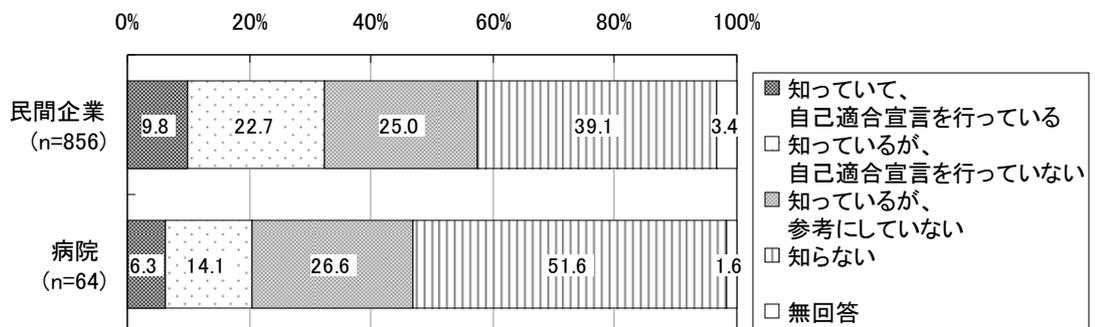
図表 160 「ISO/JISQ10002」の認知度(主な顧客層別)(単一回答)



(注)「全体」は「不明」の企業も含む

病院 (n=64) では、約半数が「知らない」(51.6%)と回答した。その他、「知っているが、参考にしていない」が26.6%、「知っているが、自己適合宣言を行っていない」が14.1%、「知っている、自己適合宣言を行っている」が6.3%で、これらを合わせた「知っている」の割合は47.0%となっている。

図表 161 「ISO/JISQ10002」の認知度(民間企業、病院)(単一回答)

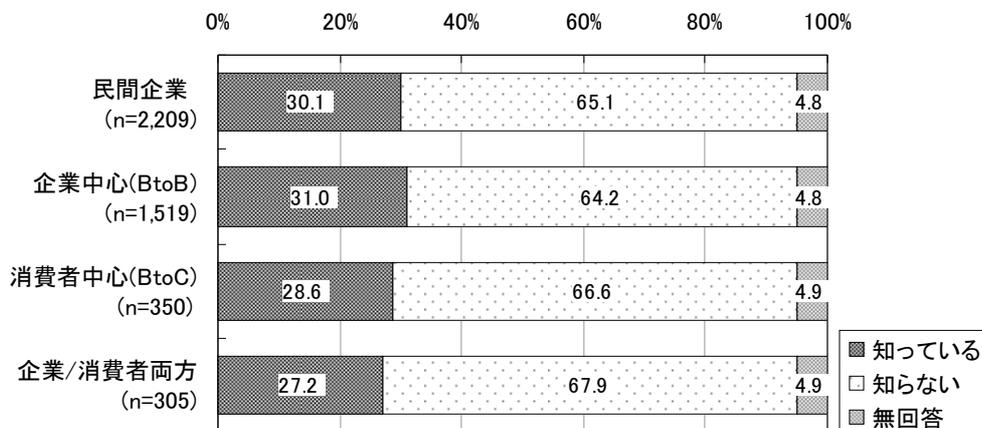


学校 (n=16) では、「知っているが、参考にしていない」が8件 (50.0%)、「知らない」が6件 (37.5%)、「無回答」が2件 (12.5%)であった。

次に、苦情処理制度を「導入していない」と回答した民間事業者の認知状況を見ていく。
民間企業全体では、「知らない」(65.1%)との回答が「知っている」(30.1%)を大きく上回っている。

主な顧客層別による比較では、大きな差はみられなかった。

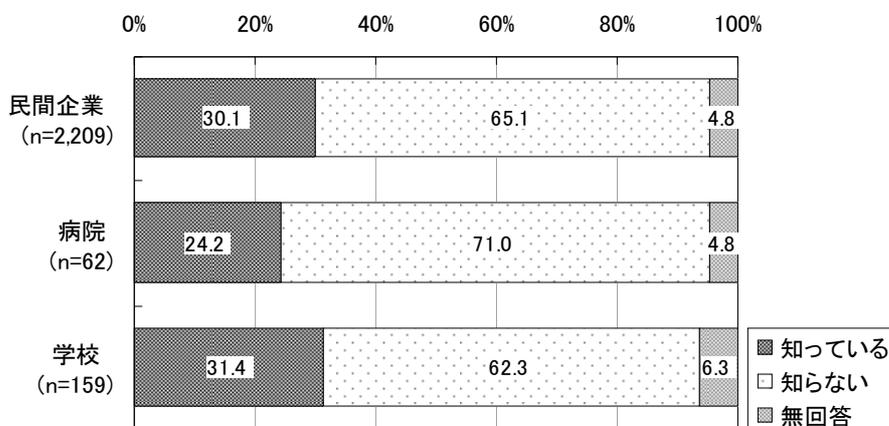
図表 162 「ISO/JISQ10002」の認知度



(注)「全体」は「不明」の企業も含む

病院と学校でも「知らない」の割合が「知っている」の割合を大きく上回っている。

図表 163 「ISO/JISQ10002」の認知度(単一回答)

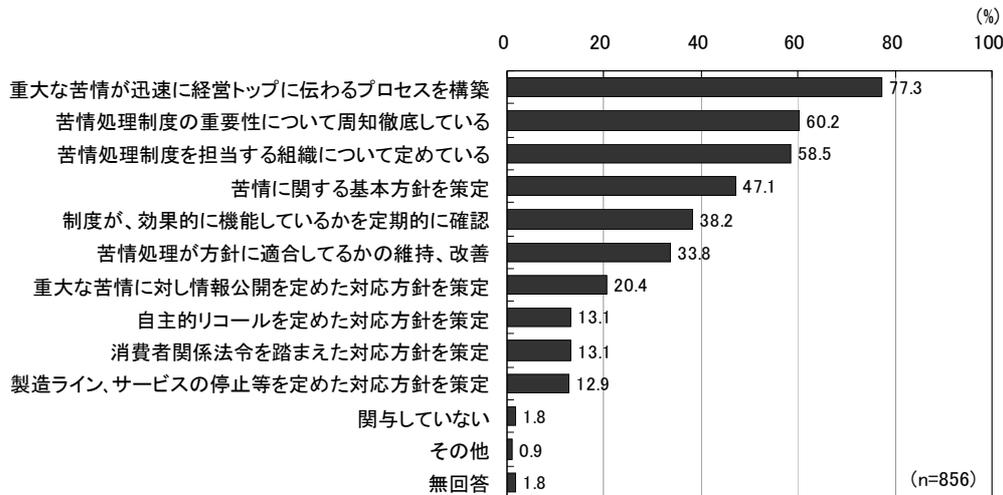


(3) 経営トップの関与度

苦情処理制度に経営トップ(社長等)はどの程度関与しているのだろうか。ここでは、苦情処理制度に対する経営トップの関与度を見ていくこととする。

民間企業では(図表 164)、8割近くが「重大な苦情が迅速に経営トップに伝わるプロセスを構築」(77.3%)と回答した。また、「苦情処理制度の重要性について周知徹底している」(60.2%)、「苦情処理制度を担当する組織について定めている」(58.5%)と回答した企業は約6割である。一方、「関与していない」(1.8%)と回答した企業は非常に少数であった。

図表 164 経営トップの関与度(民間企業)(複数回答)



病院 (n=64) では (図表は省略)、「苦情処理制度を担当する組織について定めている」(57.2%) が最も多い。「重大な苦情が迅速に経営トップに伝わるプロセスを構築」(51.6%) は民間企業と比べるとやや低めである。次いで、「苦情に関する基本方針を策定」(45.3%)、「苦情処理制度の重要性について周知徹底している」(42.2%) などが続く。「関与していない」は 1.6%であった。

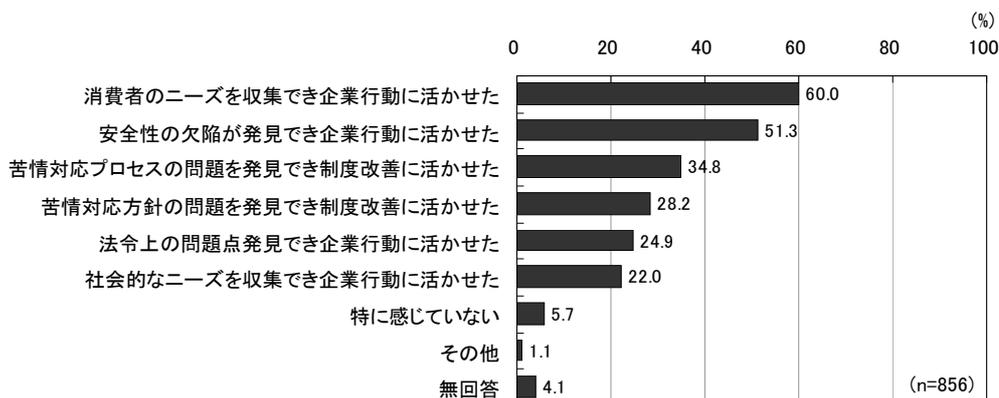
学校 (n=16) では、「重大な苦情が迅速に経営トップに伝わるプロセスを構築」が 13 件 (81.3%) と最も多く、「苦情に関する基本方針を策定」が 11 件 (68.8%)、「苦情処理制度の重要性について周知徹底している」が 9 件 (56.3%)、「苦情処理制度を担当する組織について定めている」が 8 件 (50.0%) となっている。「関与していない」との回答はなかった。

(4) 導入によるメリット・効果

苦情処理制度を導入している民間事業者は、どのようなメリット・効果を感じているだろうか。

民間企業では約 9 割が何らかのメリット・効果を感じていると回答している。具体的には、「消費者のニーズを収集でき企業行動に活かした」を挙げた企業が 60.0%、「安全性の欠陥が発見でき企業行動に活かした」が 51.3%となっている。次いで、「苦情対応プロセスの問題を発見でき制度改善に活かした」(34.8%)、「苦情対応方針の問題を発見でき制度改善に活かした」(28.2%)、「法令上の問題点が発見でき企業行動に活かした」(24.9%)、「社会的なニーズを収集でき企業行動に活かした」(22.0%) が続く。

図表 165 導入によるメリット・効果(民間企業)(複数回答)



病院（n=64）では、「消費者のニーズを収集でき企業活動に活かした」（50.0%）が最も多く、「苦情対応方針の問題を発見でき制度改善に活かした」（39.1%）、「安全性の欠陥が発見でき企業行動に活かした」（34.4%）、「苦情対応プロセスの問題を発見でき制度改善に活かした」（21.9%）などが続いている。なお、1割弱が「特に感じていない」（9.4%）と回答している。

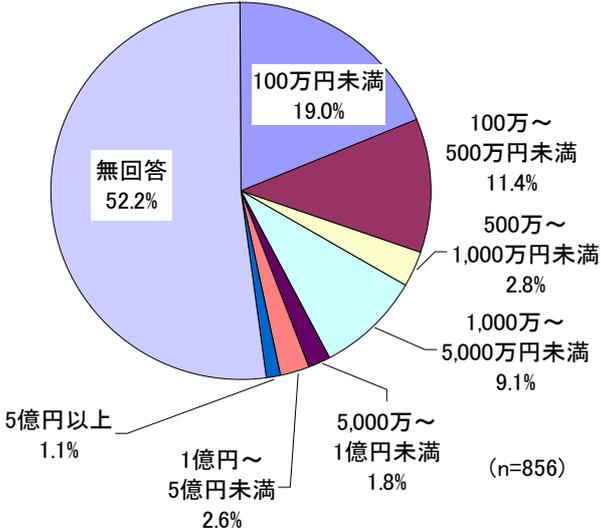
学校（n=16）では、「消費者のニーズを収集でき企業活動に活かした」が8件（50.0%）と最も多く、「苦情対応プロセスの問題を発見でき制度改善に活かした」が5件（31.3%）、「法令上の問題点が発見でき企業行動に活かした」と「苦情対応方針の問題を発見でき制度改善に活かした」が4件（25.0%）と続いた。「特に感じていない」は、1件（6.3%）のみであった。

（5）年間運営費

苦情処理制度を運営している民間事業者の年間運営費を確認しておく。

民間企業では、「無回答」（52.2%）が半数以上を占めたが、有効回答の内訳をみると、「100万円未満」（19.0%）、「100万～500万円未満」（11.4%）、「1,000万～5,000万円未満」（9.1%）などの回答が多かった。なお、有効回答の平均は「4435.1万円」となっている。

図表 166 年間運営費(民間企業)(数値入力)



病院（n=64）では、有効回答の内訳をみると、「100万円未満」（43.8%）との回答が圧倒的に多く、有効回答の平均は「120.7万円」であった。

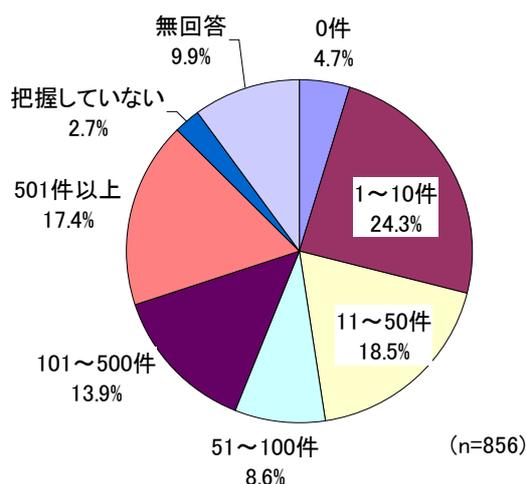
学校（n=16）では、「無回答」が14件（87.5%）、「100万円未満」が2件（12.5%）であった。

(6) 平成 17 年度の苦情件数

苦情処理制度を導入している民間事業者では、実際にどの程度の苦情を受け付けているのだろうか。

昨年度の苦情件数をみると、民間企業では、「0件」(4.7%)との回答は少なく、大半は何らかの苦情を受け付けたことが分かる。101件以上の割合は31.3%となっている。なお、有効回答企業の平均値は「4435.1件」、中央値は「100.0件」であった。

図表 167 平成 17 年度の苦情件数(民間企業)(数値入力)



病院 (n=64) では、「1～10件」(35.9%)と「11～50件」(35.9%)との回答が多い。一方、「0件」(1.6%)との回答は非常に少なかった。有効回答の平均値は「120.7件」、中央値は「10件」であった。

学校 (n=16) では、「1～10件」が4件(25.0%)と最も多く、「0件」と「11～50件」が共に2件(12.5%)、「1,001～5,000件」が1件(6.3%)であった。

6. 外部の紛争処理機関利用制度の導入状況

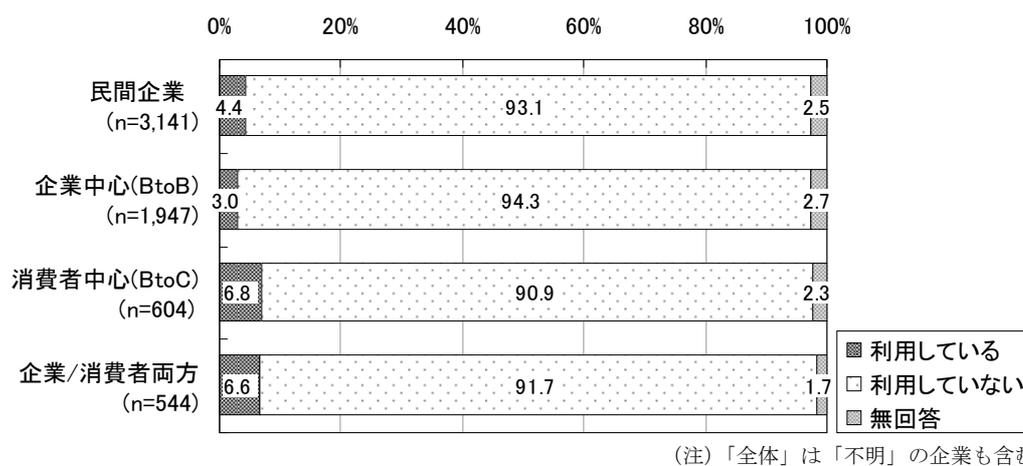
(1) 外部の紛争処理機関利用制度の導入状況

ここからは、民間事業者における、外部の紛争処理機関利用制度の導入状況を見ていく。

まず、外部の紛争処理機関の利用有無については、民間企業全体では「利用していない」(93.1%)との回答が9割以上を占め、「利用している」(4.4%)との回答は少数であった。

主な顧客層別にみると、企業中心(BtoB)、消費者中心(BtoC)、企業/消費者両方の企業の間で大きな差はみられない。

図表 168 外部の紛争処理機関利用制度の導入状況(民間企業、主な顧客層別)(単一回答)

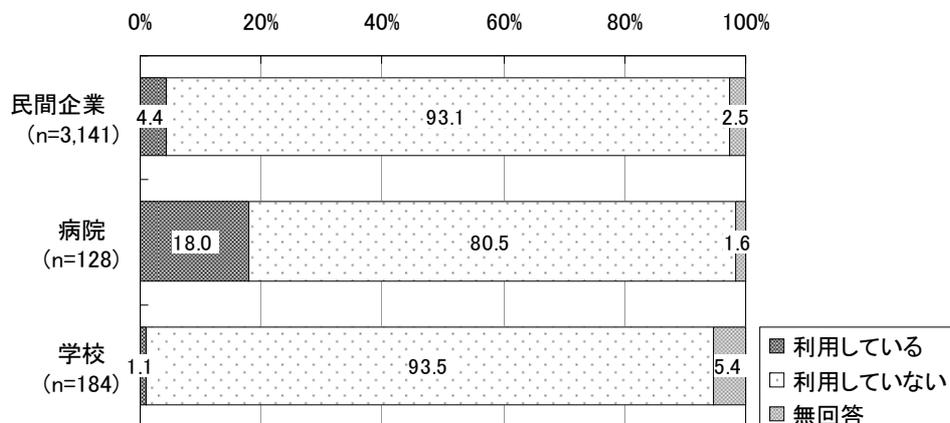


病院では、「利用していない」(80.5%)との回答が約8割を占めているが、「利用している」(18.0%)との回答も2割近くに上っている。

学校では、「利用していない」(93.5%)と回答した割合が9割以上を占め、「利用している」(1.1%)との回答はごく少数であった。

このように、民間企業・学校と比較して、病院での利用割合が高い点が特徴である。

図表 169 外部の紛争処理機関利用制度の導入状況(単一回答)



(2) 「ISO10003」の認知度

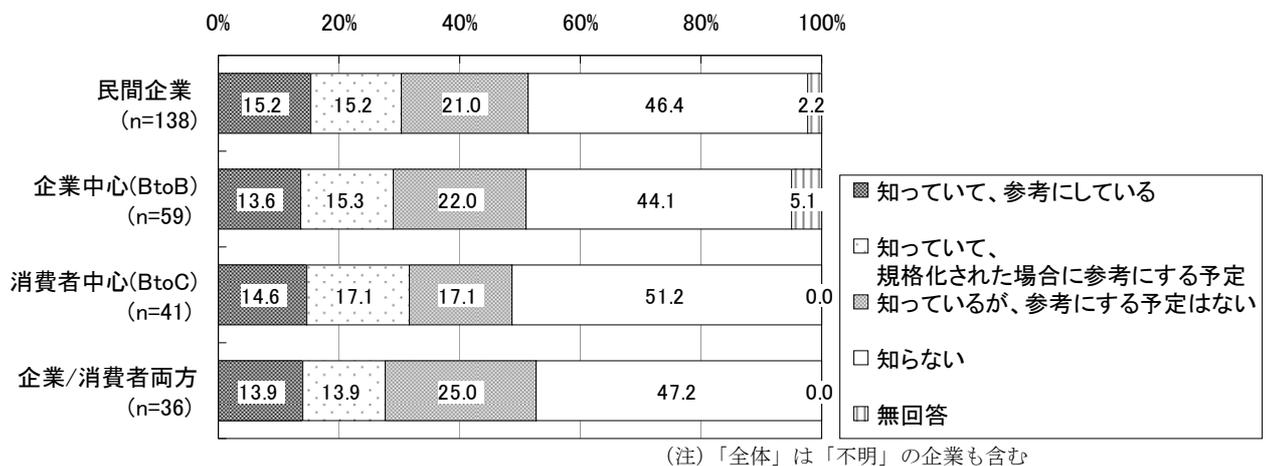
ここでは、「ISO10003」（外部紛争処理に関する指針）について、民間事業者がどの程度認知しているのかを見ていく。

まず、外部の紛争処理機関を「利用している」と回答した民間事業者をみると、民間企業全体では、「知っていて、参考にしている」が15.2%、「知っていて、規格化された場合に参考にする予定」が15.2%、「知っているが、参考にする予定はない」が21.0%で、それらを合計すると「知っている」と回答した企業は51.4%となっている。

主な顧客層別にみると、消費者中心（BtoC）の企業で「知らない」の割合が若干高くなっているが、全般的に大きな差はみられない。

病院（n=23）では、「知らない」が14件（60.9%）と6割を占め、「知っていて、参考にしている」が4件（17.4%）、「知っているが、参考にする予定はない」が3件（13.0%）であった。学校（n=2）では、2件とも「知らない」と回答していた。

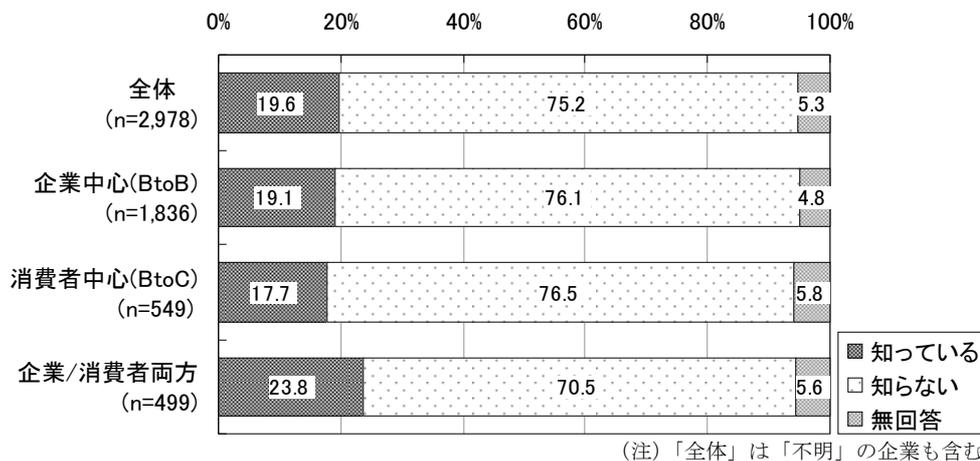
図表 170 「ISO10003」の認知度(主な顧客層別)(単一回答)



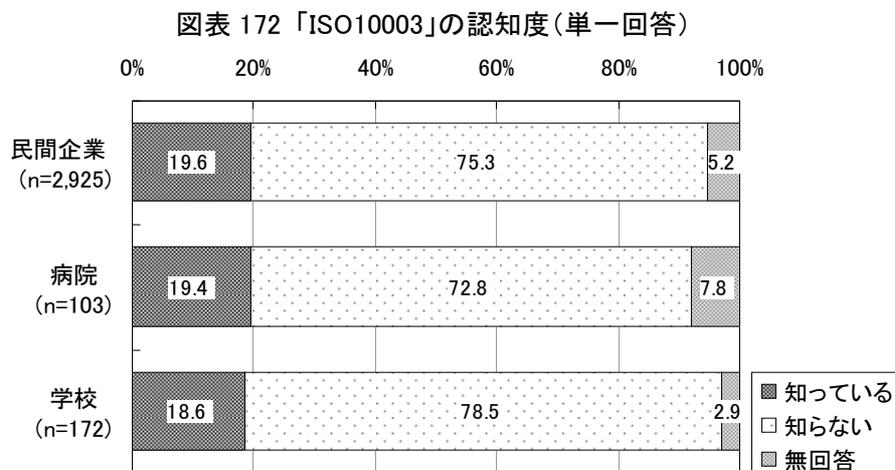
次に、外部の紛争処理機関を「利用していない」と回答した民間事業者をみると、民間企業全体では、「知らない」（75.2%）が約3/4を占め、「知っている」（19.6%）を上回った。

主な顧客層別にみると、企業中心（BtoB）、消費者中心（BtoC）の企業と比較して、企業/消費者両方の企業では、「知っている」の割合が若干高くなっている。

図表 171 「ISO10003」の認知度(民間企業、主な顧客層別)(単一回答)



病院、学校でも、「知らない」（それぞれ 72.8%、78.5%）との回答が、「知っている」（それぞれ 19.4%、18.6%、）を上回っている。

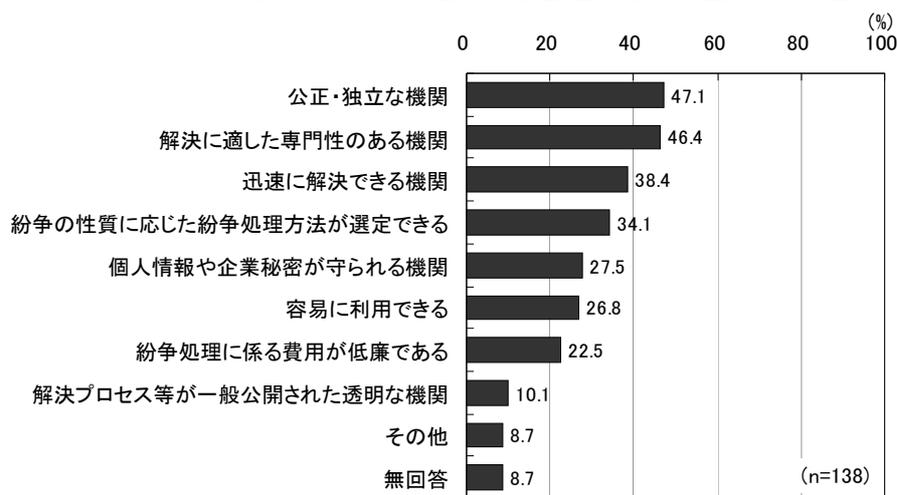


(3) 紛争処理機関を選定する際の基準

外部の紛争処理機関を利用している民間事業者では、紛争処理機関を選定する際にどのような基準で選定しているのだろうか。

民間企業では、「公正・独立な機関」（47.1%）と「解決に適した専門性のある機関」（46.4%）が上位に並び、「迅速に解決できる機関」（38.4%）、「紛争の性質に応じた紛争処理方法が選定できる」（34.1%）、「個人情報や企業秘密が守られる機関」（27.5%）、「容易に利用できる」（26.8%）、「紛争処理に係る費用が低廉である」（22.5%）などが続く。

図表 173 紛争処理機関を選定する際の基準(民間企業)(複数回答)



病院では (n=23)、「解決に適した専門性のある機関」が 17 件 (73.9%) と最も多く、「公正・独立な機関」が 14 件 (60.9%) で続いた。その他、「紛争の性質に応じた紛争処理方法が選定できる」と「個人情報や企業秘密が守られる機関」が共に 9 件 (39.1%)、「迅速に解決できる機関」が 8 件 (34.8%) などとなっている。

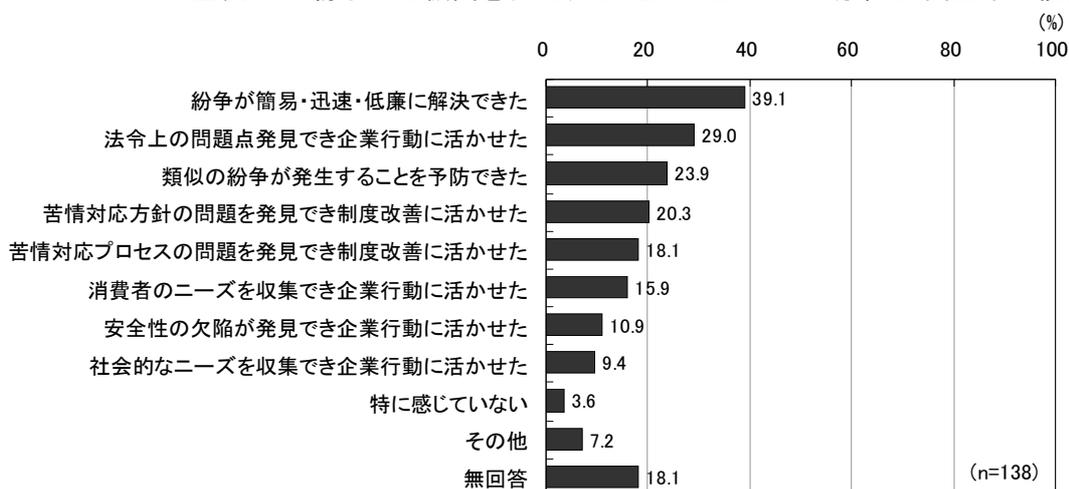
学校では (n=2)、「公正・独立な機関」と「解決に適した専門性のある機関」が共に2件(100.0%)であった。その他、「解決プロセス等が一般公開された透明な機関」が0件で、それ以外の選択肢がそれぞれ1件(50.0%)ずつであった。

(4) 紛争処理機関を利用することによるメリット・効果

ここでは、外部の紛争処理機関を利用している民間事業者が、紛争処理機関を利用することでどのようなメリット・効果を感じているのかを見ていく。

民間企業では、約4割が「紛争が簡易・迅速・低廉に解決できた」(39.1%)と回答している。次いで、「法令上の問題点が発見でき企業行動に活かされた」(29.0%)、「類似の紛争が発生することを予防できた」(23.9%)、「苦情対応方針の問題を発見でき制度改善に活かされた」(20.3%)などが続く。「特に感じていない」(3.6%)との回答はごく少数にとどまった。

図表 174 紛争処理機関を利用することによるメリット・効果(民間企業)(複数回答)



病院 (n=23) では、「苦情対応方針の問題を発見でき制度改善に活かされた」が9件(39.1%)と最も多く、次いで、「法令上の問題点発見でき企業行動に活かされた」と「紛争が簡易・迅速・低廉に解決できた」が共に8件(34.8%)、「類似の紛争が発生することを予防できた」が6件(26.1%)と続いた。「特に感じていない」は3件(13.0%)であった。

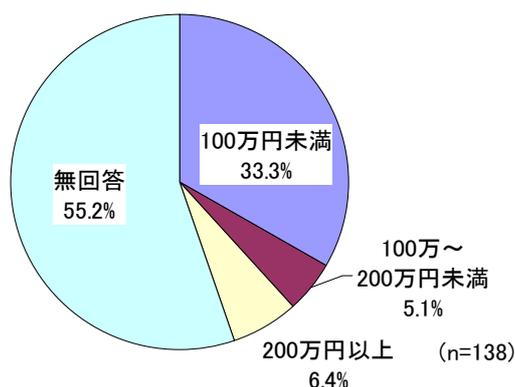
学校 (n=2) では、「法令上の問題点発見でき企業行動に活かされた」と「苦情対応方針の問題を発見でき制度改善に活かされた」、「類似の紛争が発生することを予防できた」が2件(100.0%)、「苦情対応プロセスの問題を発見でき制度改善に活かされた」と「紛争が簡易・迅速・低廉に解決できた」が1件(50.0%)であった。「特に感じていない」との回答はなかった。

(5) 年間利用費

外部の紛争処理機関を利用している民間事業者の年間利用費を確認しておく。

民間企業では(図表 175)、半数以上が「無回答」(55.2%)であったが、有効回答をみると、「100万円未満」(33.3%)が1/3を占めていた。有効回答の平均値は「467.6万円」、中央値は「2.0万円」であった。

図表 175 年間利用費(民間企業)(数値入力)



病院 (n=23) では、「無回答」が 8 件 (34.8%) で、有効回答をみると、「100 万円未満」が 10 件 (43.5%) と最も多かった。

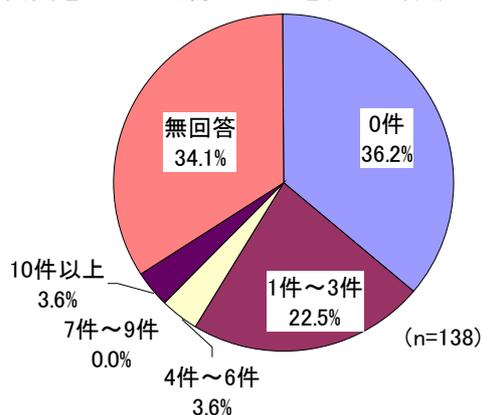
学校 (n=2) では、「無回答」と「100 万円未満」が共に 1 件 (50.0%) であった。

(6) 紛争処理機関を利用して紛争処理を行った件数

外部の紛争処理機関を利用している民間事業者では、過去 1 年間に何件の紛争処理を行っているか。

民間企業では、「無回答」(34.1%) が多いものの、有効回答をみると、「0 件」(36.2%) が最も多く、「1～3 件」(22.5%) が 2 割強となっている。有効回答の平均値は「1.4 件」、中央値は「0 件」であった。

図表 176 紛争処理機関を利用して紛争処理を行った件数(民間企業)(数値入力)



病院 (n=23) では、「無回答」が 4 件 (17.4%) で、有効回答をみると、「0 件」が 7 件 (30.4%)、「1～3 件」が 8 件 (34.8%) であった。

学校 (n=2) では、「無回答」と「1～3 件」が共に 1 件 (50.0%) であった。

民間事業者における法令遵守体制等に関する実態調査 報告書

平成19年2月 発行

内閣府 国民生活局 企画課

〒100-8914 東京都千代田区永田町1-6-1

<調査委託先>

みずほ総合研究所株式会社 研究開発部

〒100-0011 東京都千代田区内幸町1-2-1