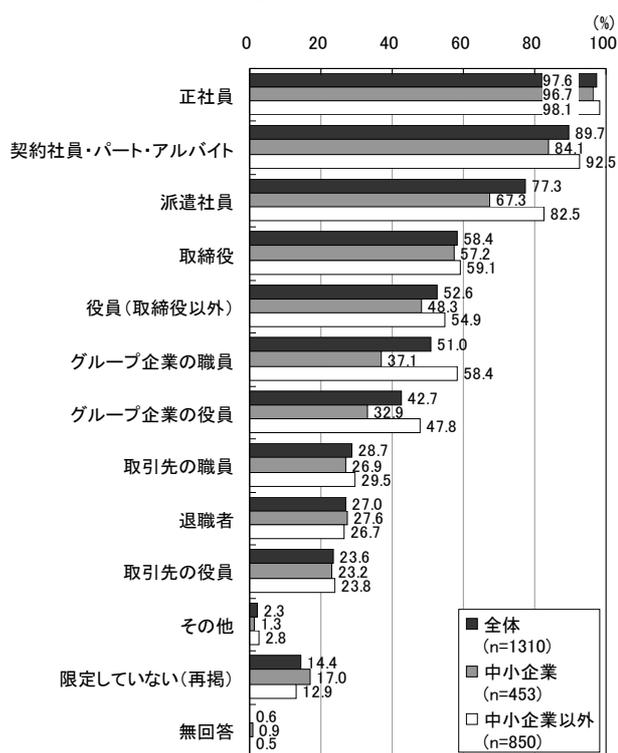


中小企業では、中小企業以外よりも全般的に回答が少ない。

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	-

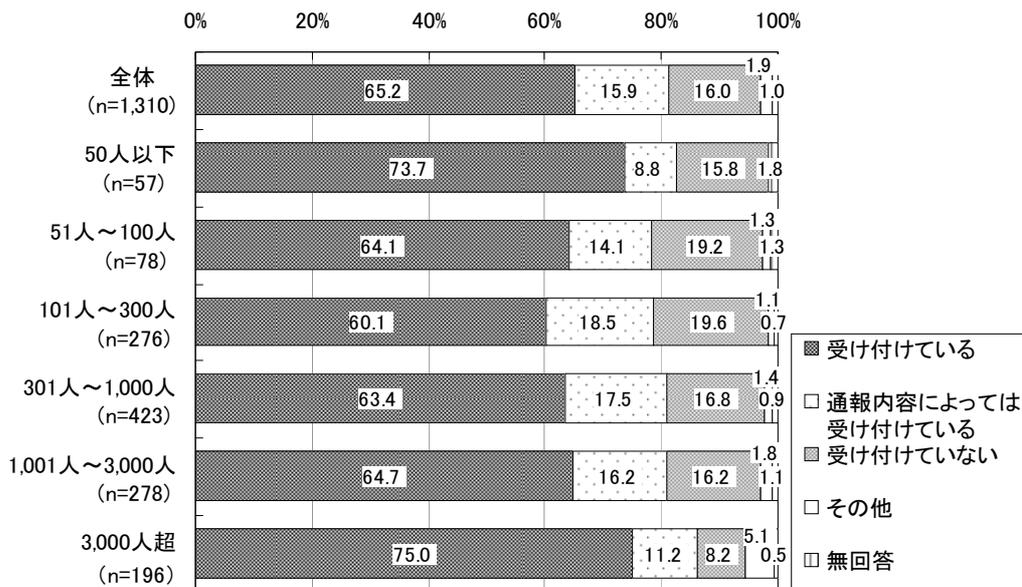
## (10) 匿名による通報の受付状況

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。

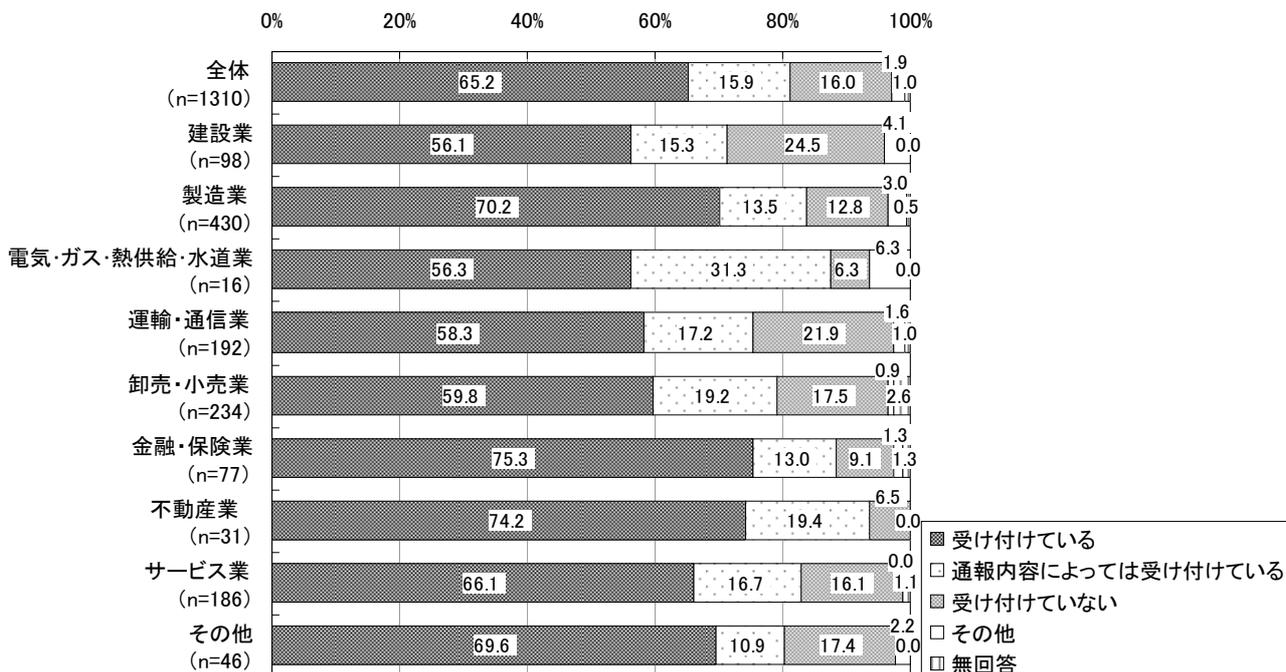
図表 132 匿名による通報の受付状況(民間企業、従業員数別)(単一回答)



(注)「全体」は従業員数が「無回答」の企業も含む

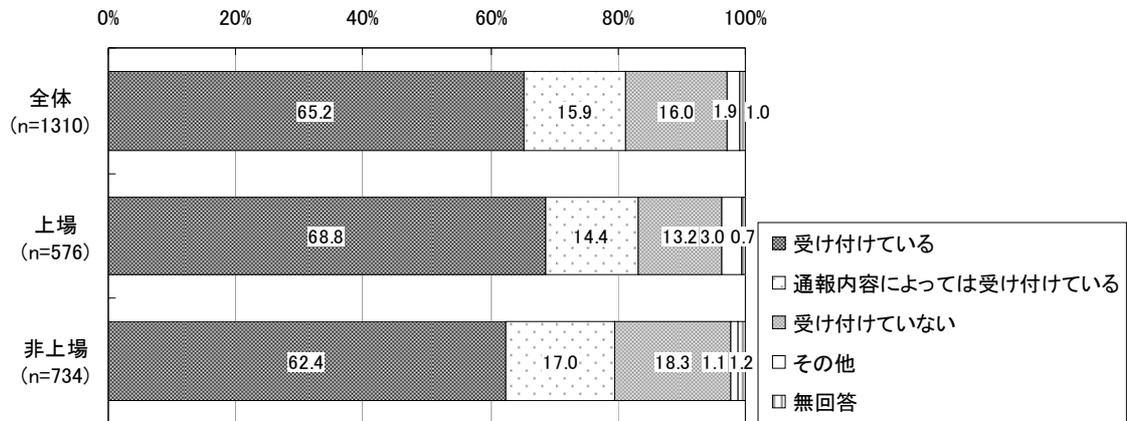
業種別では、金融・保険業、不動産業、製造業で「受け付けている」(それぞれ 75.3%、74.2%、70.2%) と回答した企業が 7 割を超えている。

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)



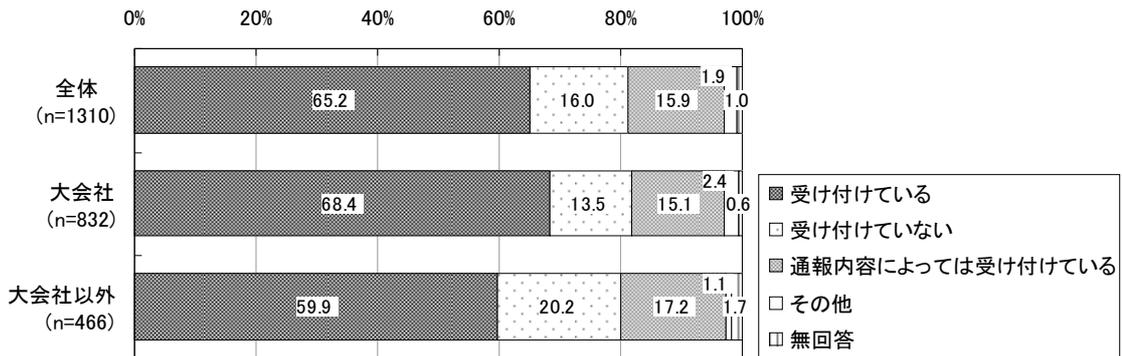
上場・非上場別に比較すると、「受け付けている」と回答した割合は、上場企業が 68.8%、非上場企業が 62.4%と、上場企業の方が若干高くなっている。

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。

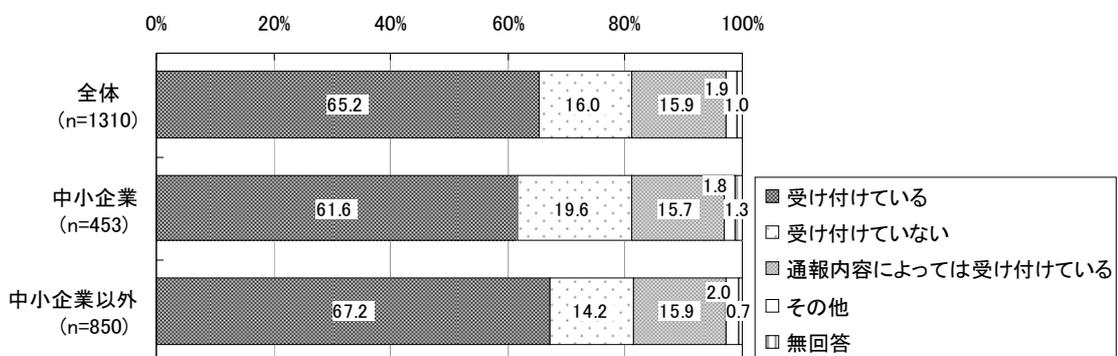
図表 135 匿名による通報の受付状況(民間企業、大会社該当別)(単一回答)



(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	-

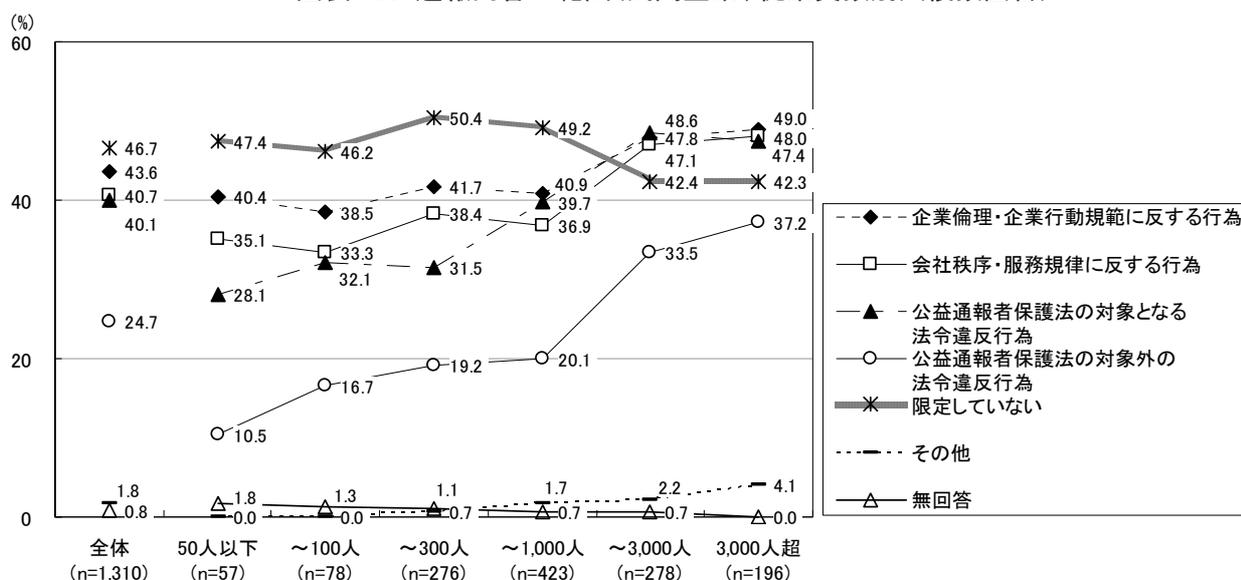
### (11) 通報内容の範囲

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

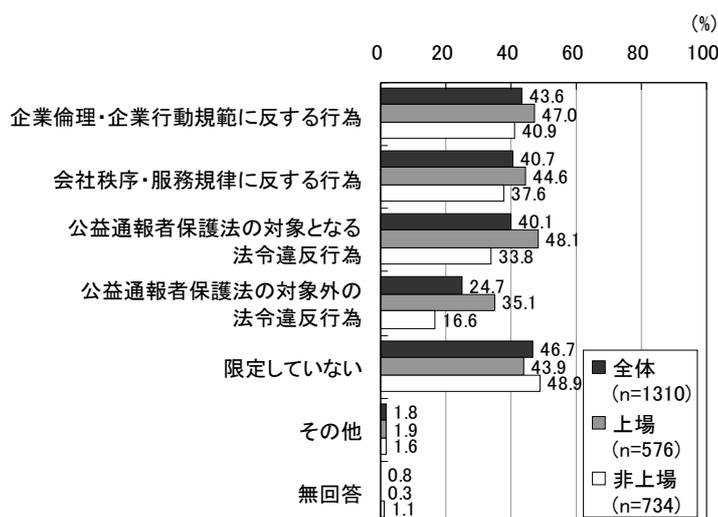
業種別にみると、電気・ガス・熱供給・水道業、金融・保険業では「公益通報者保護法の対象外の法令違反行為」（それぞれ 50.0%、46.8%）と回答した企業が相対的に多いことが分かる。

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	-

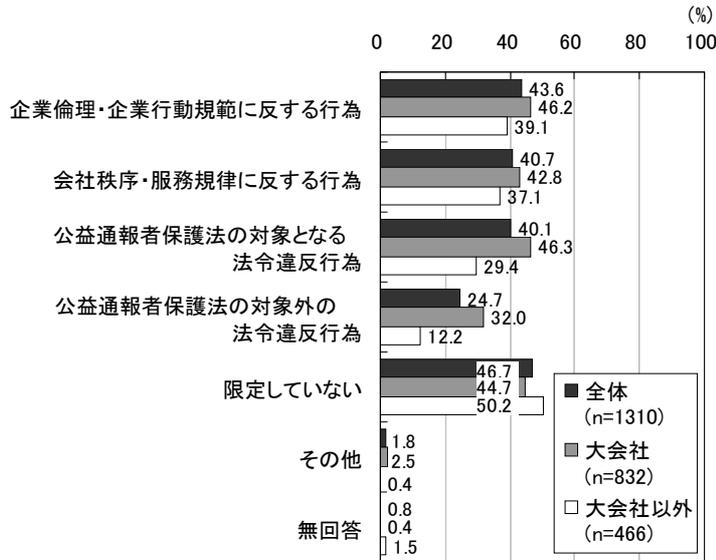
上場・非上場別に比較すると、「限定していない」と回答した企業の割合については、非上場企業の方が若干高くなっている。一方、具体的な通報内容については、全ての項目で非上場企業よりも上場企業の方が高くなっている。

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。

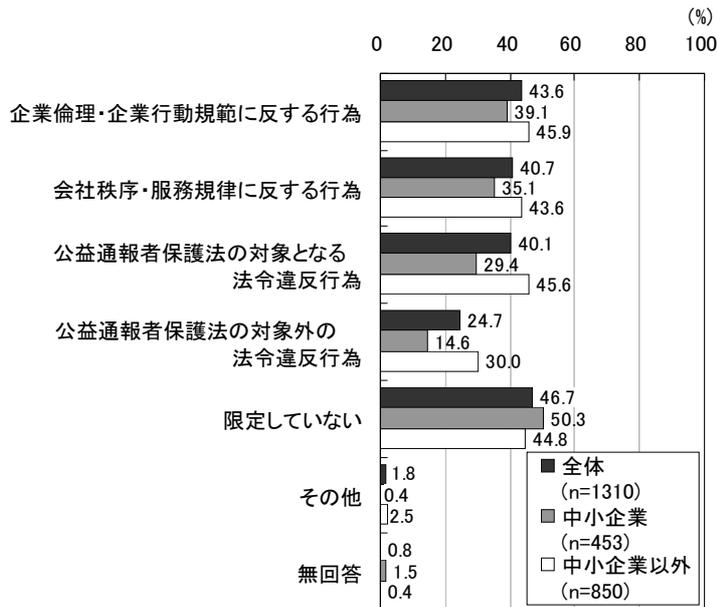
図表 141 通報内容の範囲(民間企業、大会社該当別)(複数回答)



(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)

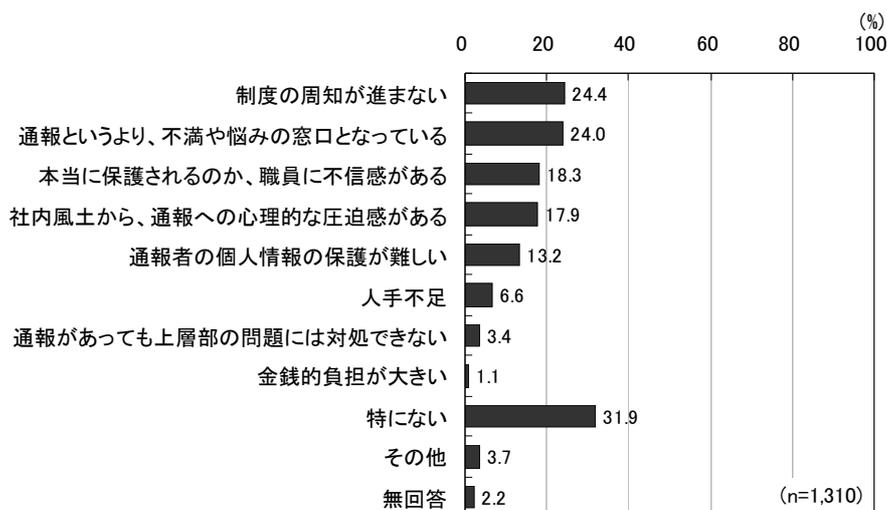
	計	会社秩序・服務規律に反する行為	企業倫理・企業行動規範に反する行為	公益通報者保護法の対象となる法令違反行為	公益通報者保護法の対象外の法令違反行為	限定していない	その他	無回答
病院	24 100.0	10 41.7	8 33.3	7 29.2	6 25.0	12 50.0	-	-
学校	34 100.0	10 29.4	7 20.6	14 41.2	1 2.9	15 44.1	1 2.9	-

## (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。

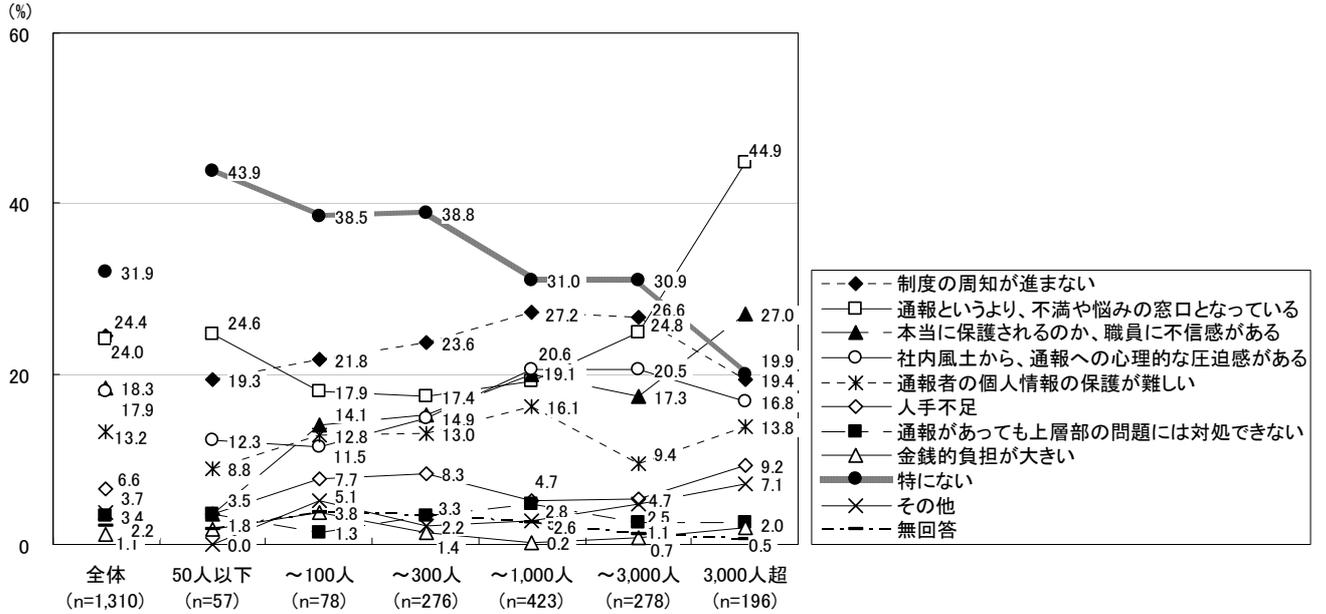
民間企業全体では「特にない」が31.9%であった。「特にない」と「無回答」(2.2%)を除いた残る65.9%が何らかの課題や負担を感じていることになる。具体的内容をみると、「制度の周知が進まない」(24.4%)、「通報というより、不満や悩みの窓口となっている」(24.0%)が上位に挙げられた。以下、「本当に保護されているか、職員に不信感がある」(18.3%)、「社内風土から、通報への心理的な圧迫感がある」(17.9%)、「通報者の個人情報の保護が難しい」(13.2%)などが続く。「人手不足」(6.6%)、「通報があっても上層部の問題には対処できない」(3.4%)、「金銭的負担が大きい」(1.1%)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

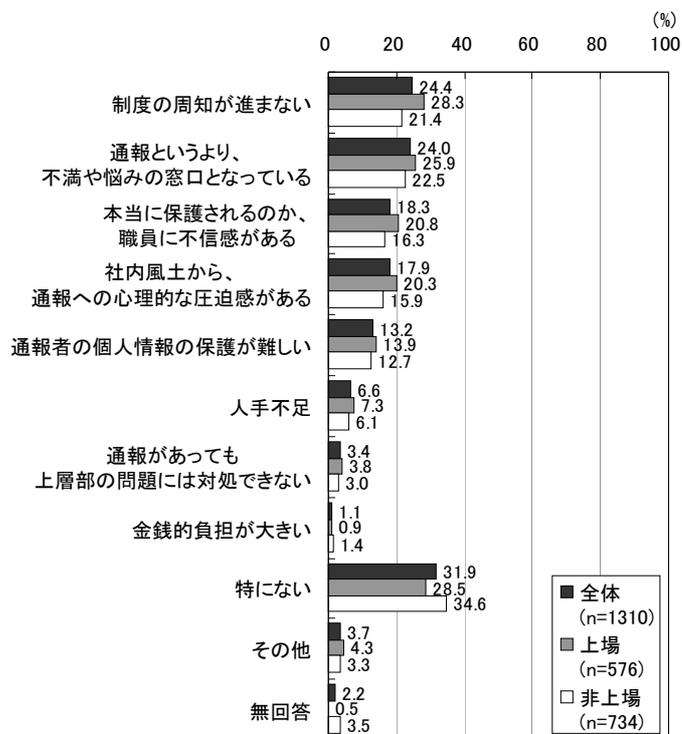
図表 146 運用上の課題や実務上の負担(民間企業、業種別)(複数回答)

	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	特にない	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

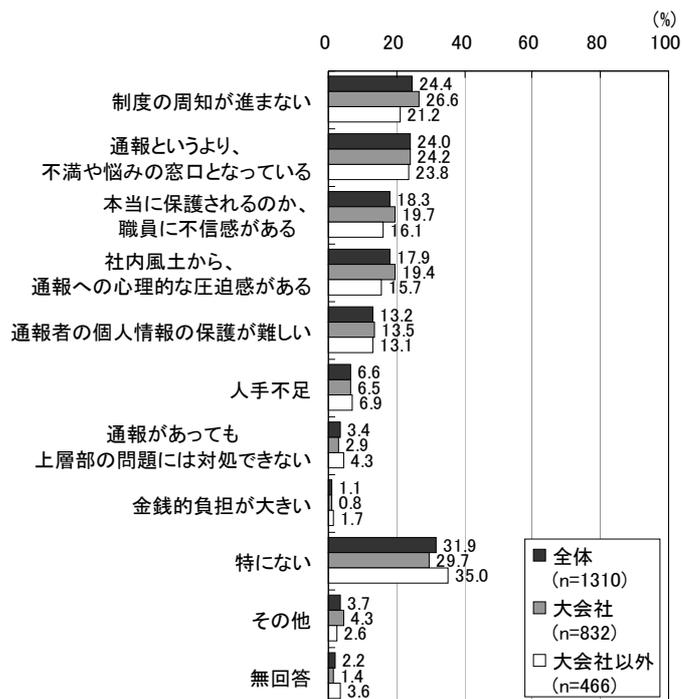
上場・非上場別に比較すると、両者間に大きな差はみられないが、「特にない」と回答した割合については非上場企業の方が若干高く、その他の項目については全般的に上場企業の方が高くなっている。

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。

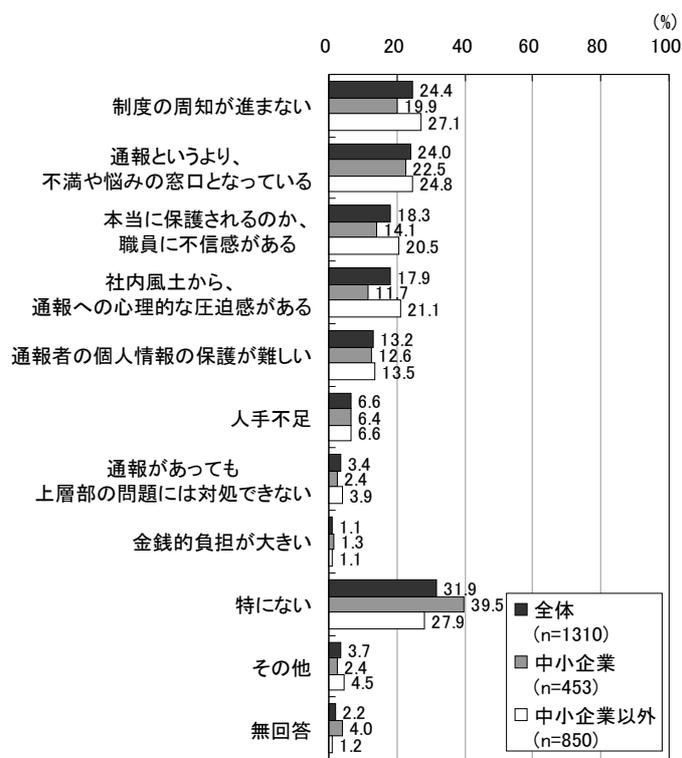
図表 148 運用上の課題や実務上の負担(民間企業、大会社該当別)(複数回答)



(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	-

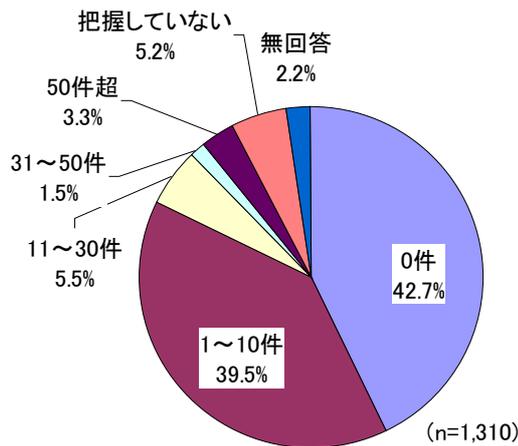
	社内風土から、通報への心理的な圧迫感がある	金銭的負担が大きい	特にない	その他	無回答
	1	1	8	-	1
	4.2	4.2	33.3	-	4.2
	2	-	13	1	2
	5.9	-	38.2	2.9	5.9

### (13) 通報窓口に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。

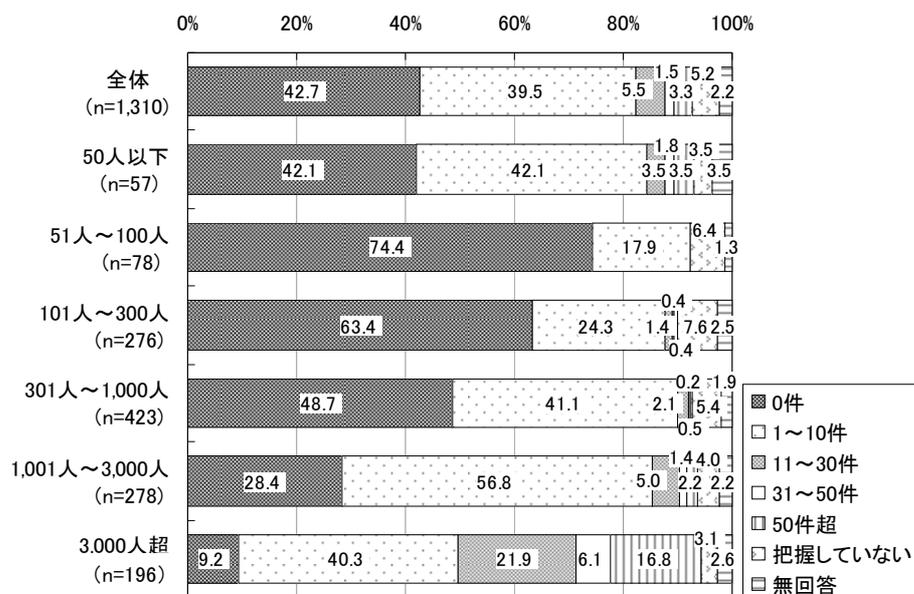
民間企業全体では、「0件」（42.7%）と「1～10件」（39.5%）が多く、共に約4割を占めている。11件以上受け付けている企業は、10.3%であった。

図表 151 通報窓口に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。

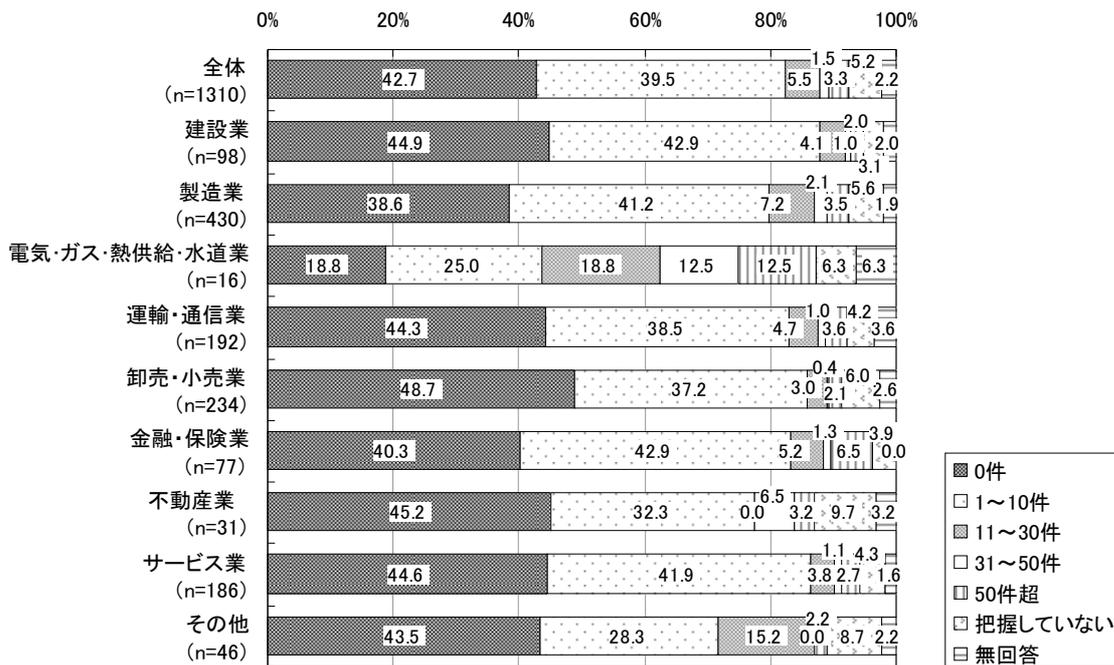
図表 152 通報窓口に寄せられた内部通報件数(民間企業、従業員数別)(単一回答)



(注)「全体」は従業員数が「無回答」の企業も含む

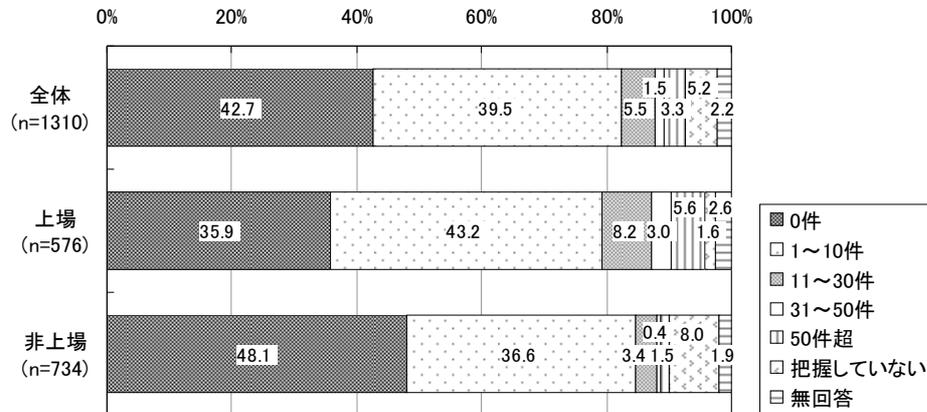
業種別にみると、電気・ガス・熱供給・水道業の件数が相対的に多いことが分かる。

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。

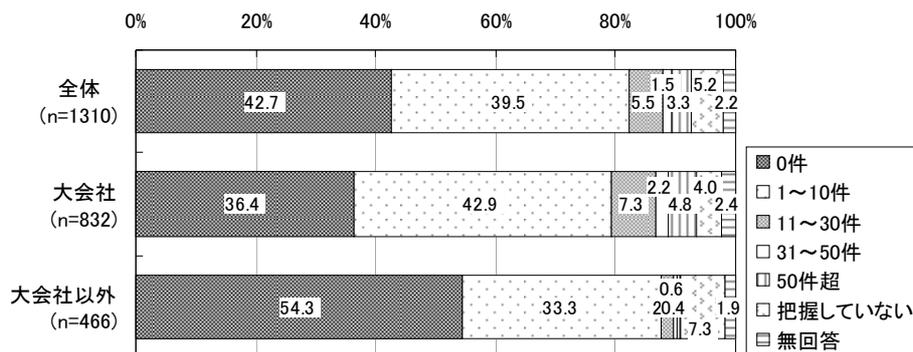
図表 154 通報窓口に寄せられた内部通報件数(民間企業、上場・非上場別)(単一回答)



(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。

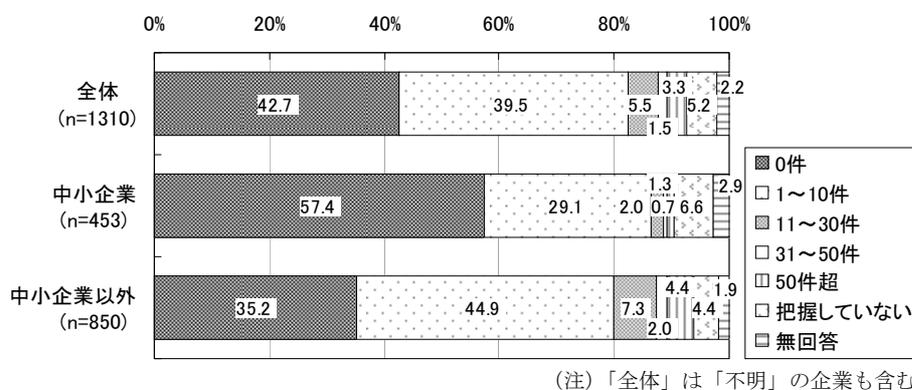
図表 155 通報窓口に寄せられた内部通報件数(民間企業、大会社該当別)(単一回答)



(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

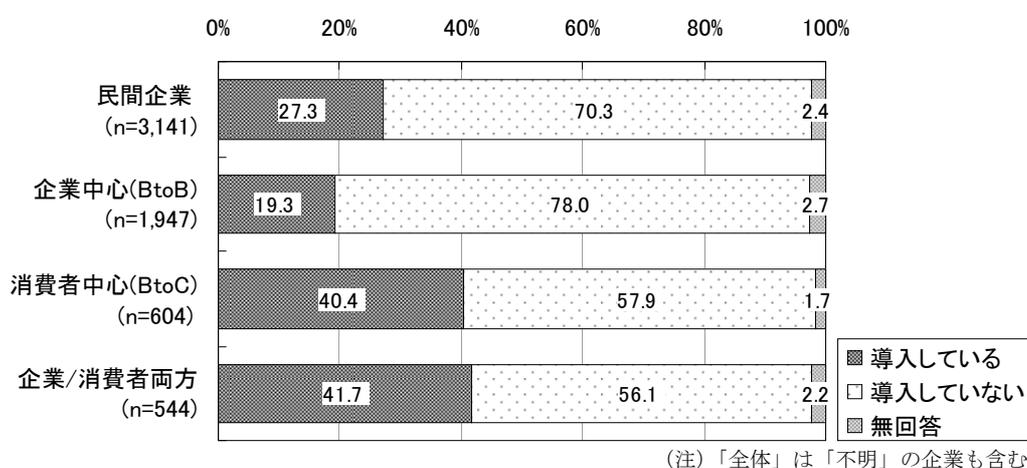
### (1) 苦情処理制度の導入状況

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)

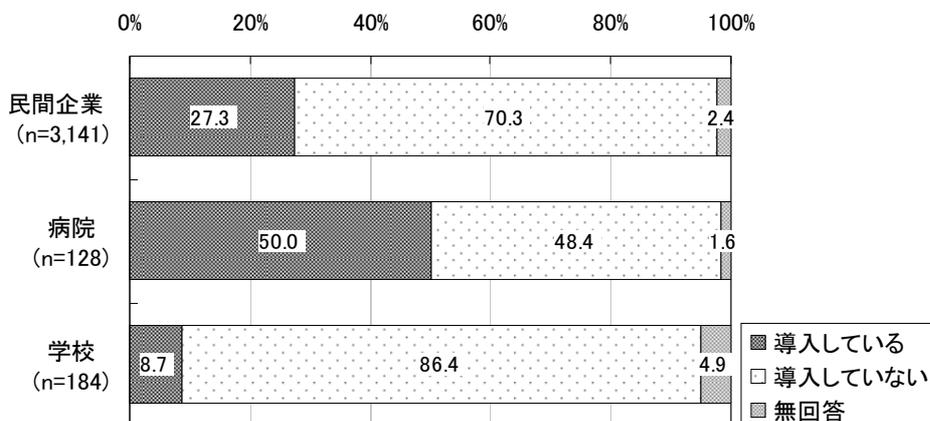


病院では、「導入している」が50.0%と、民間企業(27.3%)を上回っている。会社法上の大会社(資本金5億円以上または負債総額200億円以上)でも、導入している企業は35.5%にとどまっている(図表は省略)ことから、病院の導入割合の高さがうかがえる。

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

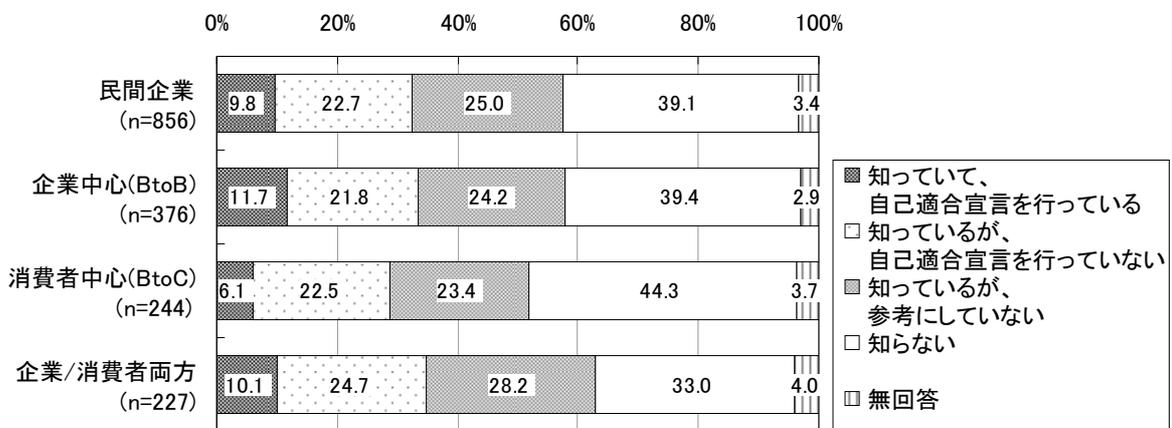
苦情対応のための指針として「ISO/JISQ10002」が制定されているが、どの程度の民間事業者が「ISO/JISQ10002」を知っているだろうか。

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。「知っていて、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。

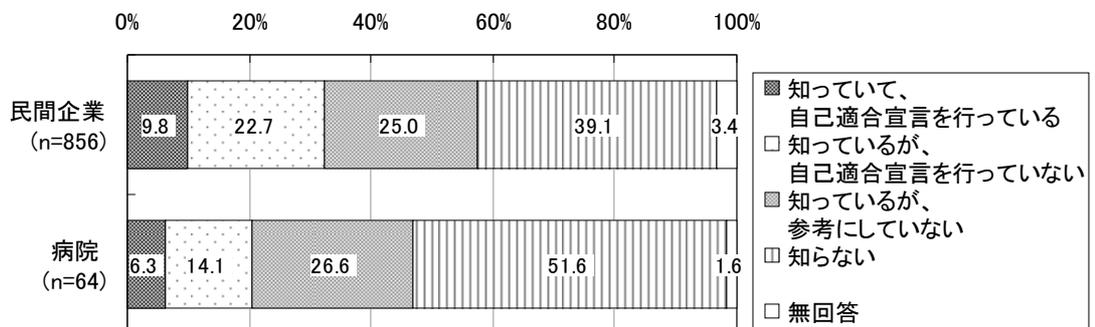
図表 160 「ISO/JISQ10002」の認知度(主な顧客層別)(単一回答)



(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%、「知っていて、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)

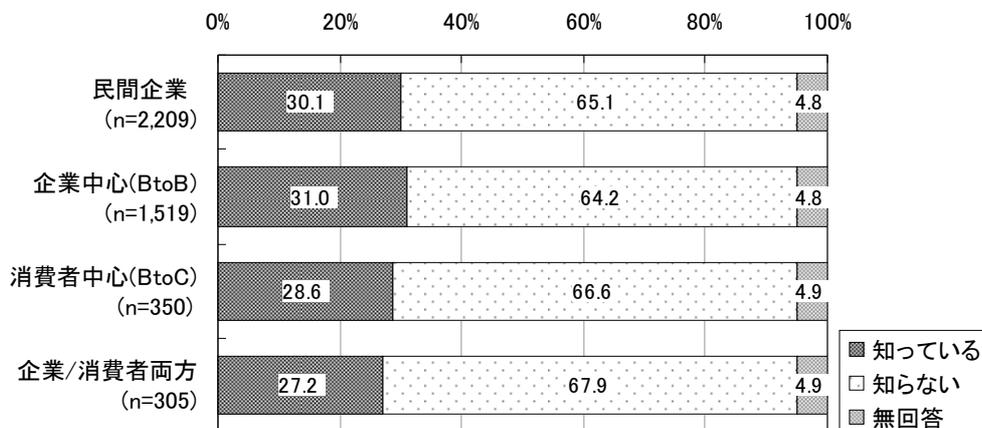


学校 (n=16) では、「知っているが、参考にしていない」が8件 (50.0%)、「知らない」が6件 (37.5%)、「無回答」が2件 (12.5%)であった。

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。

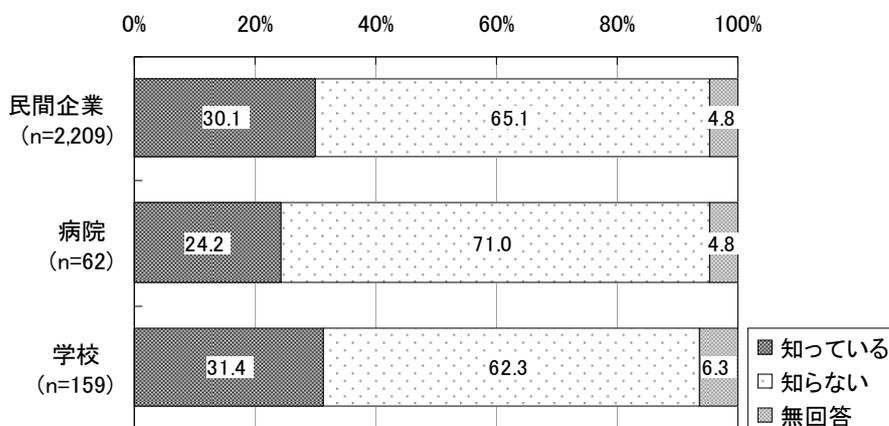
図表 162 「ISO/JISQ10002」の認知度



(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)

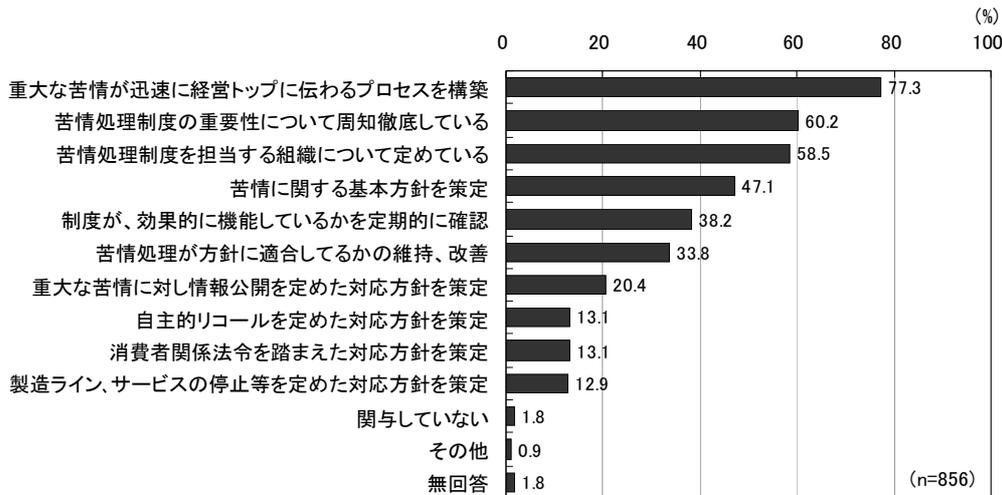


### (3) 経営トップの関与度

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。

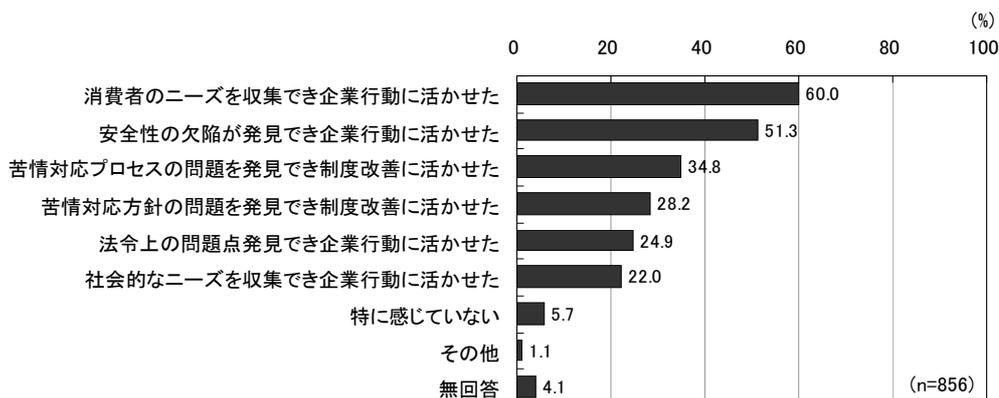
学校 (n=16) では、「重大な苦情が迅速に経営トップに伝わるプロセスを構築」が 13 件 (81.3%) と最も多く、「苦情に関する基本方針を策定」が 11 件 (68.8%)、「苦情処理制度の重要性について周知徹底している」が 9 件 (56.3%)、「苦情処理制度を担当する組織について定めている」が 8 件 (50.0%) となっている。「関与していない」との回答はなかった。

#### (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。

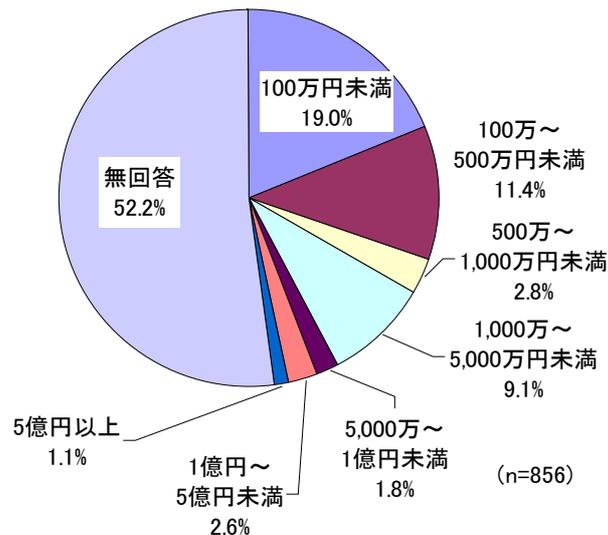
学校（n=16）では、「消費者のニーズを収集でき企業活動に活かした」が8件（50.0%）と最も多く、「苦情対応プロセスの問題を発見でき制度改善に活かした」が5件（31.3%）、「法令上の問題点が発見でき企業行動に活かした」と「苦情対応方針の問題を発見でき制度改善に活かした」が4件（25.0%）と続いた。「特に感じていない」は、1件（6.3%）のみであった。

### （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。

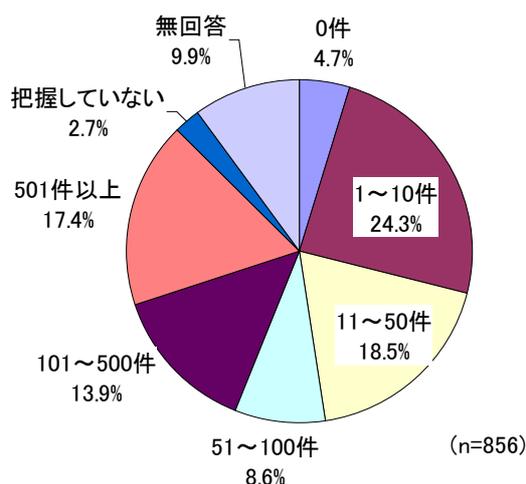
学校（n=16）では、「無回答」が14件（87.5%）、「100万円未満」が2件（12.5%）であった。

## (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

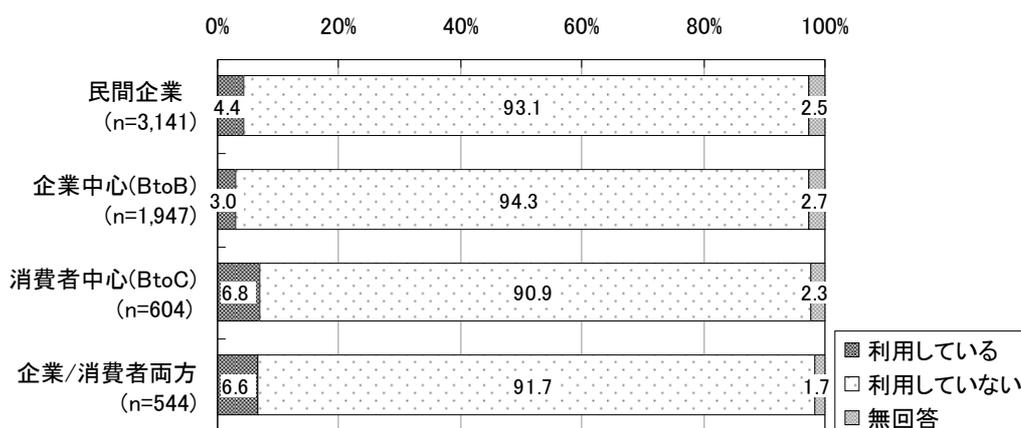
### (1) 外部の紛争処理機関利用制度の導入状況

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)



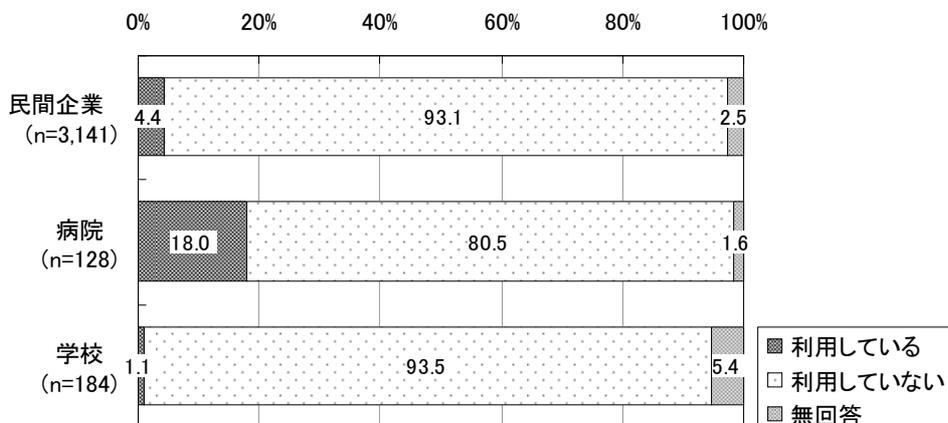
(注)「全体」は「不明」の企業も含む

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

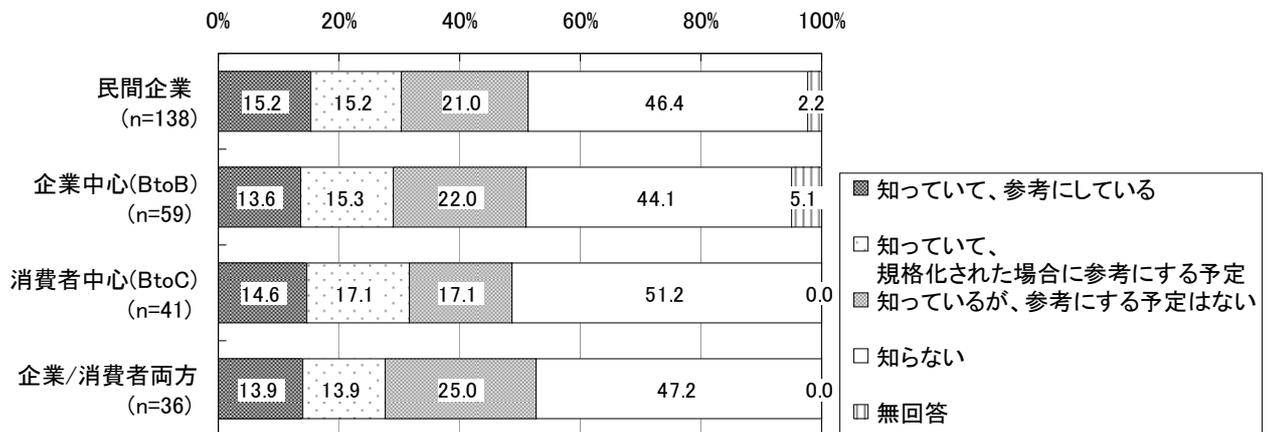
ここでは、「ISO10003」（外部紛争処理に関する指針）について、民間事業者がどの程度認知しているのかを見ていく。

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、参考になっている」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、参考になっている」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)

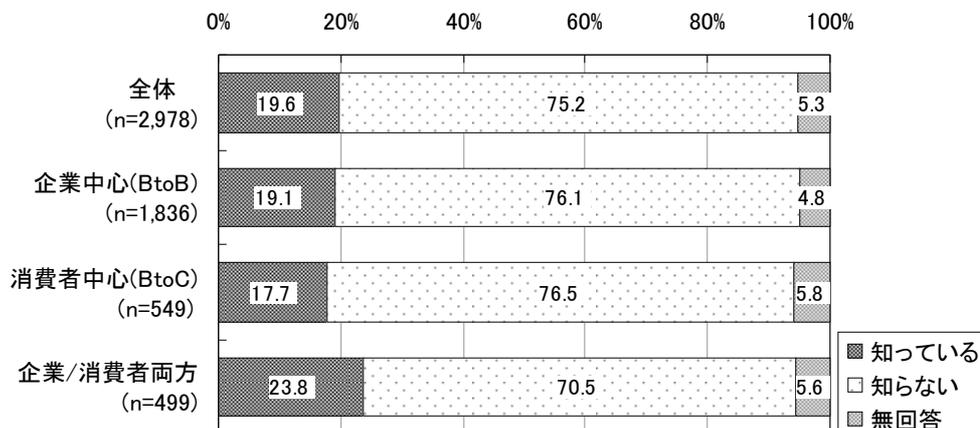


(注)「全体」は「不明」の企業も含む

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。

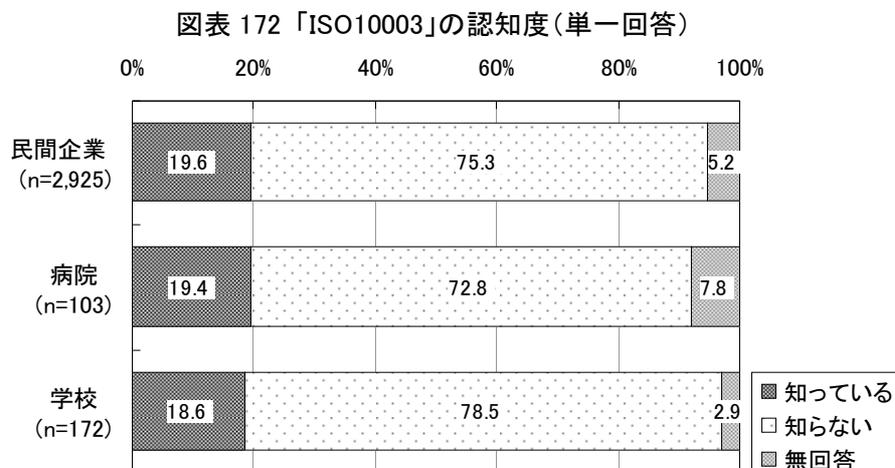
主な顧客層別にみると、企業中心（BtoB）、消費者中心（BtoC）の企業と比較して、企業/消費者両方の企業では、「知っている」の割合が若干高くなっている。

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



(注)「全体」は「不明」の企業も含む

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。

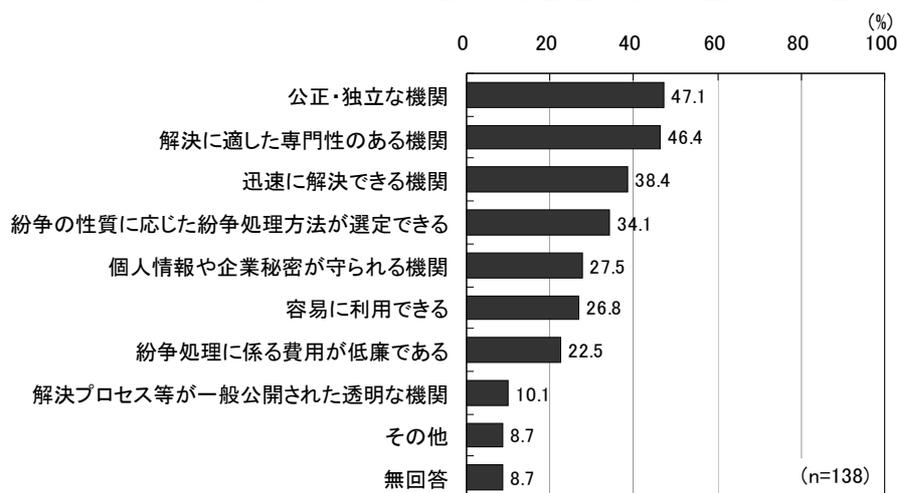


### (3) 紛争処理機関を選定する際の基準

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。

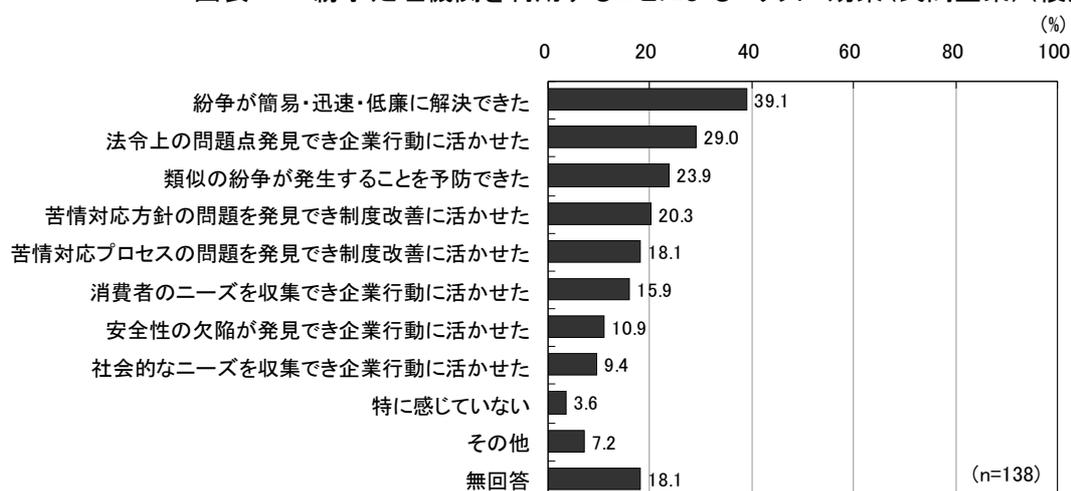
学校では (n=2)、「公正・独立な機関」と「解決に適した専門性のある機関」が共に2件(100.0%)であった。その他、「解決プロセス等が一般公開された透明な機関」が0件で、それ以外の選択肢がそれぞれ1件(50.0%)ずつであった。

#### (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。

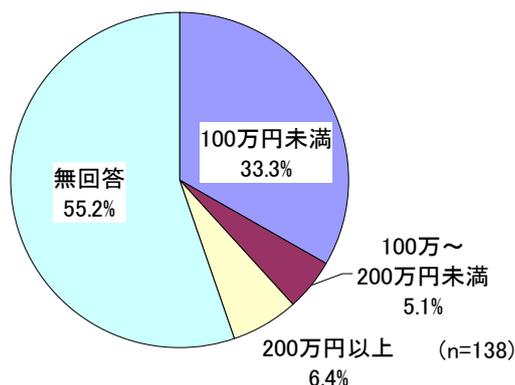
学校 (n=2) では、「法令上の問題点発見でき企業行動に活かされた」と「苦情対応方針の問題を発見でき制度改善に活かされた」、「類似の紛争が発生することを予防できた」が2件(100.0%)、「苦情対応プロセスの問題を発見でき制度改善に活かされた」と「紛争が簡易・迅速・低廉に解決できた」が1件(50.0%)であった。「特に感じていない」との回答はなかった。

#### (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。

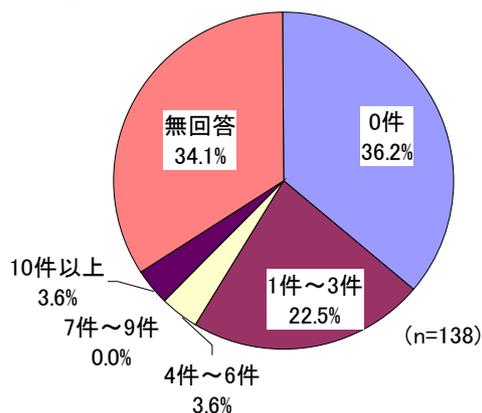
学校 (n=2) では、「無回答」と「100 万円未満」が共に 1 件 (50.0%) であった。

#### (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