

中小企業の相談・通報対応窓口

(グリーンバンスメカニズム) 整備の手引

—「声を聴く仕組み」で企業と社会の未来を守る—

2026年4月

一般社団法人ビジネスと人権対話救済機構 (JaCER)
ビジネスと人権ロイヤーズネットワーク (BHR Lawyers)
中小企業グリーンバンスメカニズム検討会

この手引の策定にあたっては、一般社団法人グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパン (GCNJ)、中小企業家同友会全国協議会 (中同協)、及び一般社団法人電子情報技術産業協会 (JEITA) CSR 委員会からもご支援・ご助言をいただきました。

目次・構成

- 第1章 相談・通報対応窓口（グリーンバンスメカニズム）とこの手引の位置づけ
- 第2章 相談・通報対応における重要原則
- 第3章 相談・通報対応窓口（グリーンバンスメカニズム）整備の基本ステップ
- 第4章 相談・通報対応フローと規程・通報フォーム整備上の留意点
- 第5章 社内研修等の実施要領
- 第6章 外部専門家・外部機関の活用
- 第7章 参考文献

別紙1 モデル相談・通報対応規程

別紙2 モデル通報フォーム

別紙3 手引をふまえた実践に向けて：中小企業関係者のヒアリング結果概要

中小企業グリーンバンスメカニズム検討会 概要

第1章 相談・通報対応窓口（グリーンバンスメカニズム）と この手引の位置づけ

1 相談・通報対応窓口（グリーンバンスメカニズム）とは

相談・通報対応窓口（グリーンバンスメカニズム）とは、一般的に、法令違反などの不正行為やハラスメントその他の人権に関わる問題などについて、従業員、お客様、取引先など、会社を取り巻く人たちの声を聴く仕組みをいいます。

経営者にとっては、時に厳しい声もありますが、厳しい状況を知ることこそ、会社の危機を未然に防ぐ大切なサインです。問題は、そういう声ほど、なかなか経営者の耳には届きにくいことです。従業員も取引先も、言いにくいことを言うには勇気がいります。だからこそ、経営者自身がコンプライアンスの推進や人権尊重に関する基本的な方針を明確にし、それを社内外に発信することが重要です。その上で、「声を聴く姿勢」をしっかりと示し、それを「安心・信頼して話せる仕組み」として形にすることが大切です。その仕組みが、相談・通報対応窓口（グリーンバンスメカニズム）です。

このような仕組みを通じて多くの相談や通報を受けることは、決して悪いことではありません。小さな問題でも指摘し合える風通しの良い企業風土を根付かせる観点からは、相談や通報が多いことはむしろ積極的に評価されるものです。経営トップが声を聴く姿勢を明確に示し、「相談・通報を歓迎する」というマインドセットを持つことが、会社のレジリエンス（組織の強靭さ）を高めることに直結します。

この手引では、正式な「通報」に至る前でも「相談」に対応することを通じてリスクが芽のうちに摘み取り、早期に予防・是正することが重要であるという認識の下で、「相談・通報対応窓口」という用語を使用しています。また、社内の法令違反にとどまらず、様々な社内外の関係者からの人権に関わる問題に関する声を聴くことが重要であるという観点から、「グリーンバンスメカニズム」という用語も使用しています。

2 今ある取組・仕組みを活かすことから始められる

中小企業は、普段から、従業員やお客様の声を直接聴いて、事業を継続、成長させてきた会社がほとんどです。

また、ハラスメント相談窓口や内部通報窓口がすでにある会社、これから作ろうとしている会社も多いと思います。

事業者には、その規模を問わず、ハラスメント防止のため講ずるべき措置として、相談窓口の設置や相談への適切な対応が法律上義務付けられており、中小企業も例外ではありません。

また、事業者には、公益通報者保護法に基づき、内部公益通報対応体制を整備する

義務が課されており（常時使用する労働者の数が300人以下の場合は努力義務）、法令等の違反行為の早期発見と是正を図り、コンプライアンス経営を実践することも要請されています。

さらに、国連ビジネスと人権に関する指導原則（以下「指導原則」）や日本政府「責任あるサプライチェーン等における人権尊重のためのガイドライン」（以下「人権尊重ガイドライン」）によれば、中小企業を含む事業者には、その規模を問わず、人権尊重責任を果たすことが要請されており、そのために様々な会社を取り巻く人たちの人権に関する相談・通報に対応し、被害者を救済し是正措置を講じるためのグリーバンスメカニズムを整備することも期待されています（詳細は「**コラム1：人権尊重におけるグリーバンスメカニズムの重要性**」参照）。

それぞれの問題について異なる窓口を設置している大企業も存在していますが、リソースに制約のある中小企業ではそれは難しいかもしれません。

そこで、この手引では、主に、中小企業の皆様が今ある取組・仕組みを活かしながら、様々な関係者からの相談・通報を広く受け付けて対応する総合的な窓口（グリーバンスメカニズム）を整備するための基本ステップを解説し、ツールを提供しています。また、通報対応窓口を整備するか否かにかかわらず中小企業において最低限押えておくべき原則についても紹介しています。

中小企業はその規模・業態等によって極めて多様ですので、相談・通報対応窓口（グリーバンスメカニズム）の整備方法にも、画一的な正解はありません。そのため、この手引では、通報・相談対応のための様々な選択肢についても紹介することを心がけています。

3 中小企業の経営に役立つ5つのメリット

従業員、取引先、お客様など企業を取り巻く人々の声が中小企業の経営者に届かない場合、小さな問題やリスクが見過ごされ、不正行為、法令違反、人権侵害や大きな不祥事に発展するおそれや、人材の流出、さらには顧客離れなど、深刻な経営リスクにつながるおそれがあります。

一方で、グリーバンスメカニズムを導入し、日頃から率直な声を受け止め、リスクや問題を早期に把握し、対処することで、以下のようなメリットが期待できます。

① 不正の芽を早く摘み、早期の是正・救済を実現できる

グリーバンスメカニズムを通じて、現場や取引先などからの声を聴き、リスクが小さい段階で把握し、迅速に対策を講じることが可能となります。製品出荷前に不具合の兆候やヒヤリハット事例を検査・報告することが品質向上につながるのと同様、法令違反・ハラスメント・人権侵害等の問題も早期に把握することで、深刻な

不祥事・人権侵害を未然に防ぐことができます。

② 被害者の救済により「選ばれる企業」になる（SDGs への実質的貢献）

多くの企業が、持続可能な開発目標（SDGs）の貢献に取り組んでいます。問題発生時に被害者と対話し、適切に救済することは、SDGs の「誰も取り残さない」精神の具現化です。ウォッシュ（見せかけ）ではない社会的な責任を果たし、企業の信頼性を高める具体的な経営戦略となります。

③ 風通しの良い職場になり、人材獲得・維持につながる

「安心して声を上げられる」仕組みがあることは、風通しが良く、従業員が安心して健康的に働ける職場環境を作るためにも重要です。このことは、採用における強力なアピールポイントとなり、優秀な人材の離職を防ぐインセンティブとなります。

④ お客様・取引先からの信頼がアップし、ビジネスチャンスが広がる

現在多くの企業が自社だけではなくサプライチェーンやバリューチェーンなどの取引関係を通じて人権の尊重に取り組んでおり、相談・通報対応窓口（グリーンバンスメカニズム）があるか否かが SAQ（自己評価質問票）の項目にも含まれるようになっていきます。サプライチェーン上での要請に「実効性のある窓口」で応えることは、継続的な取引の鍵となります。

また、公共調達でも人権配慮が要請されており、グリーンバンスメカニズムの導入は公共調達や入札に参加するに当たっても重要です¹。

⑤ 「下請いじめ」や「カスハラ」から自社や従業員を守る

中小企業では、取引先や顧客からの「下請いじめ」や「カスタマーハラスメント（カスハラ）」を受けることが問題となっています。

グリーンバンスメカニズムで従業員等からこのような相談・通報を受け付けて対応することにより、外部からの不当な圧力に対する防波堤となり、従業員等を守るレ

¹ 日本政府は、公共調達の入札説明書や契約書等において、『入札希望者/契約者は「責任あるサプライチェーン等における人権尊重のためのガイドライン」を踏まえて人権尊重に取り組むよう努める』旨の記載の導入を進める」ことを決定しています。さらに、東京都財務局は「東京都社会的責任調達指針」を策定・公表し、2025 年度 4 月 1 日以降に公表する財務局発注の案件から適用を開始しており、順次対象を拡大する予定です。このように、今後公共調達に対応する際、グリーンバンスメカニズムを導入することは大きなメリットとなります。

ジリエンス（組織の強靭さ）を向上させます。

4 「うちには無理」と思わなくて大丈夫—よくあるご不安とその解消方法

グリーバンスメカニズムは、大企業だけの特別な仕組みと思われがちですが、実際には中小企業においても、既存の取組みを活かしながら、無理なく導入することができます。

① 限られたリソースで対応できるか不安

前述の通り、ハラスメント相談窓口や内部通報窓口と統合した一つの窓口を設置することにより、負担を抑えることは可能です。また、必要に応じて外部の専門家の支援を活用することで、経営への過度な負担を避けながら、相談・通報に適切に対応することができます。

窓口を設置した直後から相談・通報が殺到することは通常ありません。信頼される窓口として浸透し、相談・通報が多くなるまでには一定の時間を要しますので、その間に仕組みを強化することは可能です。

② 相談・通報が多くなり、企業経営に問題があると評価されてしまうのではないか不安

相談・通報が多いことは決して悪いことではありません。相談・通報対応窓口が信頼されており、風通しの良い企業風土が存在することを意味する場合も多く、そのことは積極的に評価されるものです。

相談・通報が全くない方がむしろ相談・通報対応窓口が信頼されていないことを意味する場合が多く、問題があるかもしれません。小さな問題でも積極的に指摘し合える企業文化を作ることが重要です。

③ 加害者や違反者への処分が前提となるのではないか不安

グリーバンスメカニズムにおいては、事実を確認して是正・改善すること、被害を受けた方がいらっしゃる場合には被害回復のための措置（たとえばハラスメントの場合に、加害者と被害者を引き離すための人事異動や被害者のケア・メンタルヘルス対策）を取ることが重要です。場合によっては関係者の処分が必要なケースもありますが、それ自体が目的ではありません。職場環境の改善やルールの整備など、是正措置には多様な手段が存在し、対話を通じた解決が重視されます。

経営者の「声を聴く姿勢」が、会社の未来を守り、従業員や取引先との信頼を育てます。経営者の皆様のリーダーシップの下で、是非この手引をご参照・ご活用いただ

きながら、「声を聴く仕組み」であるグリーバンスメカニズムの構築を始めることをご検討ください。

5 この手引の対象企業について

この手引は、中小企業基本法が定める従業員数の基準（例えば、製造業等では常時使用する従業員の数が300人以下、サービス業・卸売業等では常時使用する従業員数が100人以下、小売業では常時使用する従業員数が50人以下）に基づく中小企業²の経営者や担当者の皆様を主な対象として想定し、策定しています。

しかし、これらの従業員数の基準を超える企業でも、グリーバンスメカニズムをこれから整備・強化する場合には参考となる内容とすることも目指しています。また、小規模事業者でリソースが極めて限定されている企業においても、最低限押さえていただきたい原則や最初のステップを解説しています。

さらに、サプライチェーンを通じた人権尊重や通報の対応に積極的に取り組んでいる企業において、取引先である中小企業のグリーバンスメカニズム整備を働きかけ、支援する場合に参考としていただくことも想定しています。その場合、公正な事業慣行の確保の観点から、取引先である中小企業のみならず過大な負担を課すことにならないように、サプライチェーンの取引先との対話を通じて共同で取組を行っていくことが重要です。

なお、常時使用する労働者の数が300人超の企業には、内部公益相談・通報対応体制を整備する法的義務が課されています。公益通報者保護法に基づく指針³や解説⁴に基づいて、従事者の指定を含む体制整備が必要となることにもご留意ください。

6 手引の策定プロセスについて

この手引は、一般社団法人ビジネスと人権対話救済機構（JaCER）とビジネスと人権ロイヤーズネットワーク（BHR Lawyers）が、公益通報対応・ハラスメント対応・人権救済メカニズムに知見・経験を有する法律家・サステナビリティ専門家・企業関係者等から組織される「中小企業グリーバンスメカニズム検討会」を組織し、検討を

² 中小企業庁ウェブサイト <https://www.chusho.meti.go.jp/soshiki/teigi.html> を参照。

³ 消費者庁ウェブサイト

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/whistleblower_protection_system/overview/assets/overview_210820_0001.pdf を参照。

⁴ 消費者庁ウェブサイト

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_partnerships/whistleblower_protection_system/overview/assets/overview_211013_0001.pdf を参照。

重ねて取りまとめたものです。

手引の策定にあたっては、この手引がより実効的かつ利用しやすいものになる観点から、一般社団法人グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパン（GCNJ）の企業関係者・専門家の皆様、中小企業家同友会全国協議会（中同協）の中小企業経営者の皆様、一般社団法人電子情報技術産業協会（JEITA）CSR委員会が実施したサステナブル調達パートナーシップ（SPP）トライアル事業に参加した中小企業担当者の皆様からご意見を伺う機会をいただきました。

また、日本弁護士連合会に所属し中小・地域企業のコンプライアンスや人権尊重の取組を支援する弁護士の皆様、外国人労働者弁護団・外国人技能実習生問題弁護士連絡会の外国人労働者の救済を支援する弁護士の皆様からもご意見をいただきました。関係者の皆様のご協力やご助言に心より感謝いたします。

この手引が、多くの中小企業が相談・通報対応窓口（グリーンバンスメカニズム）を整備・強化していくにあたってご参考となれば幸いです。手引実践のための参考になるように、別紙3では、中小企業関係者の皆様からの手引に関するヒアリング結果概要を整理していますので、ご参照下さい。JaCER 及び BHR Lawyers は、今後とも関係団体や専門家と協力しながら、手引の普及や実践を支援し、「声を聴く仕組み」で企業と社会の未来を守ることができるように取り組んでまいります。

コラム1：人権尊重におけるグリーンバンスメカニズム整備の重要性

国連指導原則や日本政府の人権尊重ガイドラインは、企業の人権尊重の取組が、①人権方針の策定、②人権デュー・ディリジェンス（企業活動の人権に対する負の影響を特定・防止・軽減すること）、③人権救済（人権侵害を是正し、被害者を救済すること）という3つの要素から構成されることを説明しています。

特に③人権救済を可能とするために、企業にも、この手引で解説している相談・通報対応窓口のように、様々な会社を取り巻く人たちの人権に関する相談・通報に対応し、救済・是正するためのグリーンバンスメカニズムの整備が求められます。指導原則等は、グリーンバンスメカニズムの実効性に関する8つの基準として、①**正当性**、②**アクセス可能性**、③**予測可能性**、④**公平性**、⑤**透明性**、⑥**権利適合性**、⑦**継続的な学習源となる**、⑧**対話に基づく**ことを挙げており、これらの基準を意識しながら、相談・通報対応窓口を強化していくことが重要です。

人権デュー・ディリジェンスとグリーンバンスメカニズムは、企業の人権尊重の「車の両輪」としてお互いに補完し合うものです。グリーンバンスメカニズムを通じて相談・通報を受け付けることは、人権への重大な影響を早期に発見し、対処する

ための「早期警報システム」になります。また、窓口に寄せられた相談・通報の傾向や類型を分析することで、自社に内在する問題を特定し、その防止・是正を検討することができるという点で学習源にもなります。グリーンバンスメカニズムにはこのような早期警報機能とフィードバックによる循環機能がある点で、人権デュー・ディリジェンスにも役立ちます。

両方の取組を推進していくことが実効的な人権尊重の取り組みのために有効です。

第2章

相談・通報対応における重要原則

企業が、法令違反などの不正行為やハラスメントその他の人権に関わる問題などについて相談・通報を受けた場合、「声を聴く姿勢」を示すために、以下の3つの原則を最低限押さえておく必要があります。

これらの原則をふまえた相談・通報対応を行うことは、企業が相談・通報対応窓口（グリーンバンスメカニズム）を整備しているか否か、窓口を通じて相談や通報を受け付けたか否かに関わらず重要です。例えば、企業の経営者が従業員をはじめとする関係者から口頭で相談や問題点の指摘を受けたような場合にも、以下の原則をふまえて対応することが必要となります。

1：経営陣が率先して相談・通報を歓迎する姿勢を示す

社内外の関係者が安心・信頼して声をあげられる企業風土や職場環境を整えるためには、経営陣が率先して相談・通報を歓迎する姿勢を示すことが不可欠です。

このような経営陣の姿勢を示すためには、まず経営者自身がコンプライアンスの推進や人権尊重に関する基本的な方針を明確にし、それを社内外に発信することが重要です。

また、経営陣が、従業員等から通常のレポーティングラインを通じて日常的に積極的に相談を受け付けて対応することも安心感・信頼感を高めます。一方、言いにくいことを直接言うには勇気がいるので、相談・通報対応窓口（グリーンバンスメカニズム）として仕組みを形にすることが有益です。

【解説】

経営陣が率先して相談・通報を歓迎する姿勢が示し、社内外の関係者が安心・信頼して声をあげられる企業風土や職場環境を整えるためには、単なるメッセージにとどまらず、様々な取組が重要です。

上述の通り、コンプライアンスの推進や人権尊重に関する基本的な方針を明確し、社内外に発信することが考えられます。企業の人権尊重の取組においても人権方針の策定が求められています。

また、経営者が従業員等から通常のレポーティングラインを通じて日常的に積極的に相談を受け付けて対応していくことも有益です。

経営者にとっては、時に厳しい声もありますが、厳しい状況を知ることこそ、会社の危機を未然に防ぐ大切なサインです。問題は、そういう声ほど、なかなか経営者の耳には届きにくいことです。従業員も取引先も言いにくいことを言うには勇気がいる

ます。だからこそ、通常のレポーティングラインとは別に、「安心・信頼して話せる仕組み」として相談・通報対応窓口（グリーンバンスメカニズム）を整備することが重要です。

2 不利益な取扱いなどの報復行為を禁止する

企業が労働者をはじめとする関係者から相談・通報を受けた場合には、相談・通報者や調査協力者に対し、相談・通報したことや調査に協力にしたことを理由として、不利益な取扱いなどの報復行為⁵を行うことは禁止しましょう。

これは、企業の規模やリソースに関わらず、最低限押さえなければならないポイントです。不利益な取扱い等の報復行為がなされると、相談・通報者が報復を恐れて声を上げることができなくなってしまい、また、グリーンバンスメカニズムが安心・信頼して利用できなくなってしまうからです。特に性的暴力・ハラスメントなどの人権問題に関する通報については、二次被害が生じてしまう危険性もあるため、留意が必要です。

【解説】

公益通報者保護法では、企業の規模を問わず、公益通報者に対する不利益な取扱いを禁止しており、2025年の法改正⁶では公益通報を理由とする不利益な取扱いの抑止・救済をさらに強化しています⁷（詳細は、「コラム2：公益通報者保護法と相談・通報対応」参照）。

責任ある企業行動に関する国際的な行動規範である OECD 多国籍企業行動指針では、2023年改訂において、企業に対し、通報者に対する報復行為の実施や関与を控えることと共に、取引先等に対しても報復行為が行われないようにするための措置を取ることを推奨しています⁸。

⁵ OECD 多国籍企業行動指針によれば、控えるべき報復行為は、脅迫、名誉棄損、中傷、ハラスメント、威嚇、監視、社会参加を妨げる戦略的訴訟(SLAPP)、正当な活動を違法なものとしようとする試み、身体への攻撃及び殺害等、批判者を検閲し、脅迫し、傷つけ、黙らせようとする報復的な又は差別的な行動などが広く含まれます。

⁶ 2025年改正の概要は消費者庁ウェブサイト

(https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_partnerships/whistleblower_protection_system/overview/assets/consumer_partnerships_cms205_250611_01.pdf) を参照。

⁷ 通報後1年以内の解雇又は懲戒は公益通報を理由としてされたものと推定され（民事訴訟上の立証責任転換）、無効となります。公益通報を理由として解雇又は懲戒をした者に対し、直罰（6月以下の拘禁刑又は30万円以下の罰金、両罰）を新設し、法人に対する法定刑を3,000万円以下の罰金としています。

⁸ OECD 多国籍企業行動指針第2章一般方針9・10段落

3 通報に関する秘密を保持する

企業が労働者はじめ会社を取り巻く人々から相談・通報を受けた場合には、相談・通報内容のいかんにかかわらず、通報者を特定させる事実や通報に関する秘密を正当な理由なく開示することや通報者を探索することを禁止しましょう。

これも、企業の規模やリソースに関わらず、押さえないといけないポイントです。秘密が保持されないと、通報者が不利益な取扱いなどの報復行為を受ける又はその懸念が生じてしまい、また、グリーバンスメカニズムを安心・信頼して利用できなくなってしまうからです。特に性暴力・ハラスメントなどの人権問題に関する通報については、二次被害が生じてしまう危険性もあるため、留意が必要です。

ただし、通報内容や通報者・被害者に関する情報を必要な範囲で関係者に共有した方が、効果的な調査の実施や被害者のケア・対話・救済を行う観点から適切な場合もあります。そのような場合は、通報者に情報共有の目的・対象・範囲に説明をして、通報者から同意を取得して対応することが考えられます。

【解説】

公益通報については、公益通報者保護法に基づき、公益相談・通報対応業務の従事者として指定された者が通報者を特定させる事項を正当な理由なく開示することは守秘義務違反となり罰則の対象となります。2025年の法改正⁹では、企業の規模に関わらず、事業者が、正当な理由がなく、公益通報者を特定することを目的とする行為をすることを新たに禁止しています（詳細は、「コラム2：公益通報者保護法と相談・通報対応」参照）。

ただし、正当な理由がある場合や通報者の同意がある場合に情報共有は認められています。効果的な調査の実施のため、また被害者のケア・対話・救済を行う観点から情報共有が適切な場合もあります。このような場合、通報者に情報共有の目的・対象・範囲に関し説明をして、通報者から同意を取得して対応することが考えられます。ただし、事案によっては通報者のメンタルヘルスに配慮すべき場合があり、同意の取得は慎重に行ってください。

コラム2：公益通報者保護法と相談・通報対応

公益通報者保護法は、公益通報者の保護を図るとともに、国民の生命、身体、財産その他の利益の保護に関わる法令の規定の遵守を図ることを目的とした法律です。

同法に基づく保護対象となる「公益通報」は、事業者の役職員・フリーランス・

⁹ 前掲注6参照。

退職者等が、労務・業務提供先における、特定の法令に基づく刑事罰・過料の対象となる不正を通報することを意味します。保護の内容には、解雇等の無効、降格・減給その他の不利益な取扱いの禁止、損害賠償請求の制限が含まれ、公益通報をしたことを理由として不利益的な取扱い等を受けた者は、裁判でその効力を争うことができます。通報先は、事業者に対する内部通報と行政機関・報道機関等に対する外部通報があり、通報先によって保護の条件が異なっています。

事業者には、公益通報者保護法に基づき、内部公益通報対応体制（窓口設置、「従事者」の指定、内部規程の策定等）を整備する義務が課されています（常時使用する労働者の数が300人以下の場合には努力義務）。体制整備義務違反等の事業者には行政措置（助言・指導、勧告及び勧告に従わない場合の公表）が科されます。また、内部調査等の従事者には、通報者を特定させる情報の守秘を義務付けられており、違反した場合には罰則が科されます。

2025年法改正¹⁰では、公益通報者の保護をより一層図る観点から、**①事業者が公益通報に適切に対応するための体制整備の徹底と実効性の向上、②公益通報者の範囲拡大、③公益通報を阻害する要因への対処、④公益通報を理由とする不利益な取扱いの抑止・救済を強化するための措置**が講じられました。

企業の相談・通報対応においては、公益通報者保護法を遵守することが最低限必要です。公益通報者保護法に基づき公益通報者を保護することは、通報者が報復の恐れなく声を上げることを容易にする点で、グリーンバンスメカニズムのアクセス可能性を高めることにもつながります。

ただし、公益通報者保護法の対象となる公益通報の範囲や保護の内容は限定されています。実効的なグリーンバンスメカニズムを実現するためには同法の遵守を超えた取組も必要です。特に、人権尊重の観点からは、幅広い社内外の関係者から、人権に関わる問題の相談・通報を受け付けることや人権侵害の被害者のケアや対話・救済を行うことも重要となります。

¹⁰ 前掲注6参照。

第3章

相談・通報対応窓口（グリーンバンスメカニズム） 整備の基本ステップ

以下では、企業が相談・通報対応窓口（グリーンバンスメカニズム）を整備するにあたっての12の基本ステップや留意点を紹介しています。最初からこの手引に記載された全ての基本ステップを完全に実践することが期待されているわけではありません。また、中小企業はその規模・業態等によって極めて多様ですので、相談・通報対応窓口（グリーンバンスメカニズム）の整備方法にも、画一的な正解はありません。できるところから始めて、継続的に見直し・改善をしていただくことが期待されます。

1 相談を促す取組の活用と推進

従業員等の相談を促し、声を聴く取組を既存の取組を活用しつつ推進することにより、安心・信頼して声をあげられる企業風土や職場環境を整えましょう。

【解説】

安心・信頼して相談・通報できる企業風土や職場環境を整えるためには、様々な相談を促す取組や工夫が可能です。

多くの中小企業では、「職場の意見箱」「個人面談」「上長との交換日記」「無記名の職場環境アンケート」など従業員の声を聴く取組が既に存在することも少なくありません。また、通常のレポーティングラインにおいても、経営者・上司が従業員等からの相談を受け付けて対応する取組が存在します。

どのような取組が既に社内是否存在するかを確認し、これを活用しつつ、さらに推進することが、相談・通報対応窓口の信頼性を高めるためにも重要です。

2 相談・通報対応窓口の設置と開示

担当者・責任者を指定の上で、相談・通報対応窓口を設置し、これを開示しましょう。これは、企業が「声を聴く仕組み」を作るための最初のステップです。

【解説】

相談・通報対応窓口の設置は、例えば、担当者・責任者を指定し、連絡先となるメールアドレス・電話番号などを特定し、これを社内システムやウェブサイト等で開示することからでも、少しずつ取組を始めることはできます。企業が「声を聴く姿勢」を示すためにどのようなことからでも積極的に始めてみましょう。

相談・通報対応窓口の担当者には負担がかかりやすく、また対応における判断に迷

う場合も存在することから、担当者が外部専門家に相談できる体制を整備することも有益です。外部専門家・外部機関の活用については、第6章を参照してください。

また、社内に相談・通報対応窓口を設置すると同時に、外部の弁護士・専門業者や業界共通窓口などにも委託して相談・通報対応窓口を設置している企業も存在しています。社内に加えて外部委託先の窓口を設置することは不可欠とはいえませんが、相談・通報者の選択肢を増やす観点では有益です。

さらに、自社が相談・通報対応窓口を設置しているか否かに関わらず、取引先企業¹¹や行政機関・報道機関等の外部の窓口に通報が行われ、問い合わせを受けたりする場合があります。このような場合でも、この基本ステップに沿って適切な協力や対応を行うことが重要です。

3 様々な関係者からの幅広い内容の相談・通報の受付

企業に対する様々な声を聴くためには、相談・通報対応窓口において、法令違反などの不正行為、ハラスメントに加えて、国際的に認められた人権の問題やサプライヤー・下請先などの取引先企業の問題を含め幅広い内容の相談・通報を受け付けるように努めましょう。

また、企業の労働者等に限定せず、サプライチェーンなどの取引関係における様々な関係者、消費者、地域住民、被害者を代理・支援する個人・団体からの相談・通報を広く受け付けるように努めましょう。

さらに、匿名であることだけを理由に相談・通報を受け付けないとするのではなく、相談・通報者とのコミュニケーションを取るようにしましょう。

加えて、正式な通報に至る前の相談も広く受け付け、コミュニケーションをとり、正式な通報の手続に進むか否かに関して確認しましょう。

【解説】

指導原則や人権尊重ガイドラインでは、企業が、法令の遵守に加えて「国際的に認められた人権」¹²を尊重すること、自社の事業に加えてサプライヤー・下請先などの取

¹¹ 多くの企業において、現在、指導原則や人権尊重ガイドラインをふまえて、自社グループのみならずサプライチェーンを通じた人権に関する通報を受け付け対応する窓口を整備しています。ビジネスと人権対話救済機構（JaCER）は「対話救済プラットフォーム」を通じて、会員企業の窓口の強化を支援・推進しています。

¹² 法務省「今企業に求められる『ビジネスと人権』への対応」では企業が直面する主要な人権課題として以下の26類型を提示しています。賃金の不足・未払い、生活賃金○ 過剰・不当な労働時間○ 安全で健康的な作業環境（労働安全衛生）○ 社会保障を受ける権利○ パワーハラスメント（パワハラ）○ セクシュアルハラスメント（セクハラ）○ マタニティハラスメント（マタハラ）／パタニティハラスメン

引先における人権問題にも取り組むことが要請されており、これらの人権問題に関する通報を受け付けることも要請されています。

ハラスメントに関しては、企業の規模を問わず、その対策や相談対応が義務付けられています。労働者に加えて、業務委託先のフリーランスからの相談も受け付けて対応することがフリーランス法に基づき義務付けられています（詳細は、「**コラム 3：ハラスメント対策と相談・通報対応**」参照）。

公益通報者保護法では、役職員や一定の退職者が公益通報者として保護の対象となります。2025 年法改正により、フリーランスや及び業務委託関係が終了して 1 年以内のフリーランスも公益通報者の対象に追加されています。

指導原則では、グリーンバンスメカニズムの整備に当たって、より広く企業の事業活動や取引関係を取り巻く関係者からの人権に関する相談・通報を受けて対応することが要請されています。

正式に通報を行う前に相談を希望する者もいますので、アクセス可能性を高める観点からは、そのような相談も広く受け付けて相談者とコミュニケーションをとることが有益です。

この手引は、リソースに制約のある中小企業を対象として、単一の窓口でこれらの様々な関係者からの幅広い内容の相談・通報を受け付け、対応する仕組みを提案しています。しかし、それぞれの問題について異なる窓口を設置している企業も存在しており、そのような方法で通報に対応することも可能です。

4 相談・通報対応窓口の周知

様々な立場の関係者が相談・通報対応窓口就容易にアクセスできるように、相談・通報対応窓口の周知に努めましょう。

【解説】

相談・通報対応窓口直接アクセスできる QR コード付きのチラシを、事業場の洗面所などの役職員がよく見える場所に掲示して、相談・通報対応窓口の周知に努める企業も存在します。サプライヤー・下請先などの関係者も利用できるように、自社の相談・通報対応窓口をサプライヤー・下請先などにも紹介したりするなどの普及活動

ト（パタハラ）○ 介護休業等ハラスメント（ケアハラ）○ 強制労働 ○ 居住移転の自由 ○ 結社の自由・団体交渉権 ○ 外国人労働者の権利 ○ 児童労働・子どもの権利 ○ テクノロジー・AI に関する人権問題 ○ プライバシーの権利 ○ 消費者の安全と知る権利 ○ 差別 ○ ジェンダー（性的マイノリティを含む）に関する人権問題 ○ 表現の自由 ○ 先住民・地域住民の権利 ○ 環境・気候変動に関する人権問題。○ 知的財産権 ○ 賄賂・腐敗 ○ サプライチェーン上の人権問題 ○ 紛争等の影響を受ける地域における人権問題 ○ 救済へアクセスする権利

を行っている企業も存在します。

5 相談・通報対応規程及び通報フォームの整備

相談・通報対応窓口の利用者がどのように相談・通報対応がなされるか予測ができるように、相談・通報対応規程を策定し、公表しましょう。また、通報内容を効果的に把握しこれに対応するためには、通報者に記入してもらう通報フォームを整備することも有益です。

【解説】

規程・通報フォームの整備にあたっては第4章第2、別紙1モデル相談・通報対応規程及び別紙2通報フォームをご参照ください。

6 利益相反の防止

相談・通報対応窓口の公正性・中立性を確保するためには、相談・通報対応窓口の担当者・責任者が、自らが利害関係のある相談・通報に関与するような利益相反が生じないためのルールを設けましょう。

【解説】

相談・通報対応窓口の担当者や責任者が、相談・通報者本人、相談・通報の対象者、これらの者と密接に関係している場合などには、公平・中立な相談・通報対応が期待できず、グリーンバンスメカニズムが信頼されなくなってしまうおそれがあります。別紙1モデル相談・通報対応規程では、このような利益相反防止のルールについても規定しています。

7 受け付けた通報の初期的な審査・評価

公益通報やハラスメントに関する通報については、調査義務や守秘義務などの法令の要請もふまえた対応が必要となる場合があります。そのため、相談・通報対応窓口の担当者は、通報を受け付けた際には、「公益通報」や「ハラスメント」に関する通報に該当する可能性があるか否かを判断しましょう。

また、重大な法令違反等の不正行為の可能性がある通報、人権侵害の深刻度の高い又はその可能性がある通報については、緊急対応が必要な場合や特に慎重な対応の必要がある場合があります。そのため、相談・通報対応窓口の担当者は、通報を受け付けた際にその深刻度や緊急性の程度を評価し、その評価をふまえて通報への対応方法を検討しましょう。

【解説】

様々な関係者からの幅広い内容の通報を受け付ける場合には、それがどのような通

報であるか初期的に評価をすることが特に重要です。

第4章第1記載の相談・通報対応フローでは、通報受付の直後に通報の初期審査のプロセスを位置づけています。

なお、正式な通報を受け付ける前の相談の段階でも、重大な法令違反等の不正行為の可能性のある相談、人権侵害の深刻度の高い又はその可能性のある相談に関しては、相談者の意思を確認しつつ、正式な通報を行うように促すことが有益です。

8 事実の調査

相談・通報対応窓口の担当者において、受け付けた通報に関して、事実関係を調査しましょう。

特に、法令違反等の不正行為の可能性のある通報や人権侵害の深刻度の高い又はその可能性のある通報については、経営陣等¹³に報告の上で、外部専門家にも相談しながら、特に慎重に調査を行いましょう。

また、人権に関する通報に関しては、被害者のケアを心がけ、綿密なコミュニケーションを図りながら調査を進めていくことも重要です。

【解説】

第4章第1の相談・通報対応フローでは、事実の調査や措置の決定のプロセスについて説明しています。

取引先における人権などの問題に関する通報に関しては、取引先に対し、調査の実施や情報の提供を要請することも必要となります。その結果、取引先において人権侵害などの問題があることが判明した場合には、取引先に対し是正・救済措置の実施を要請することが必要となります。

9 措置の決定・実施

事実関係の調査の結果、法令違反等の不正行為、ハラスメントその他の人権侵害への事実又はその可能性が認められた場合には、その内容に応じ、原因の解明、問題の解消、再発の防止、関係者の処分などの適切な措置を検討しましょう。

特に人権に関する通報に関しては、被害者とのコミュニケーションを通じて被害者の意思を尊重しながら救済措置について検討していくことも重要です。

一方、法令違反等の不正行為、ハラスメントその他の人権侵害への事実が明確には認められない場合でもその潜在的なリスクが認められる場合には、予防措置を検討・

¹³ 通報の内容が経営陣の行為に関わる場合には、経営陣から独立した社外取締役又は監査役に報告し、対応を要請することが考えられます。

見直すことが重要です。

【解説】

事実調査の結果、法令違反等の不正行為、ハラスメントその他の人権侵害への事実が明確には認められない場合でも、その潜在的なリスクが認められる場合は多く存在します。法令違反等の不正行為のリスクについては不祥事の予防、ハラスメントのリスクについては職場環境の改善の観点から予防措置を検討・見直しすることが有益です。特に人権侵害のリスクについては、企業は、指導原則及び人権尊重ガイドラインに基づき、人権侵害のリスクを評価・対処する「人権デュー・ディリジェンス」が要請されており、その実施の観点からも予防措置を検討することが重要です。

なお、正式な通報に至らない相談の段階で得られた情報についても、予防・是正措置の検討・見直しのために参考とすることが有益です。

10 相談・通報対応状況の通知・開示

相談・通報対応の透明性を高めるために、通報者その他関係者のプライバシーに配慮しつつ、相談・通報対応の状況に関して、通報者その他のステークホルダーに可能な範囲で通知しましょう。

また、相談・通報対応窓口の運用状況の概要について、社内外に可能な範囲で公表しましょう。このことが、相談・通報対応窓口については企業全体の信頼性を高めることにつながります。

【解説】

JaCER では、会員企業の通報の受付・対応状況を説明した苦情処理案件リスト¹⁴を公開し、定期的に更新していますので、開示例としてご参照ください。

11 社内研修と窓口担当者の育成

相談・通報対応窓口が中心となって、経営陣を含む役職員等に対し、法令コンプライアンス、ハラスメント対応、人権の尊重に関する研修を定期的の実施しましょう。

相談・通報対応窓口の担当者を育成するための教育も個別に実施しましょう。

相談・通報対応窓口の運用によって得られた教訓や課題があれば、それを研修・教育に活用しましょう。

【解説】

社内研修を通じて、役職員に対してもコンプライアンス・ハラスメント・人権に関する正しい認識を共有することが、特に深刻な法令違反・ハラスメント・人権侵害等

¹⁴ <https://jacer-bhr.org/application/list.html>

の問題に関して窓口の利用を促進することにつながります。

また、相談・通報対応窓口の担当者は、相談・通報対応が効果的に実施するためのキーパーソンとなることから、そのような担当者を育成していくことも重要です。

社内研修等の実施要領については、第5章をご参照ください。

社内研修や窓口担当者の育成にあたっては外部専門家・外部機関を活用することも有益であり、その点については、第6章をご参照ください。

なお、企業の業態によっては、社内研修・教育という形式ではなく、継続的な周知啓発による浸透が現実的かつ効果的な場合もあります。

1 2 定期的な見直し・改善

自社の相談・通報対応窓口の運用が関連する法令・規範やこの手引に適合しているか定期的に見直し、改善しましょう。この際、外部専門家や関係するステークホルダーと対話して意見聴取に努めることも重要です。

【解説】

最初からこの手引に記載された全ての基本ステップを完全に実践することが期待されているわけではありません。相談・通報対応窓口を運用していく中で定期的な見直しを行い、改善を図っていくことが期待されます。また、第7章掲載の様々な参考文献を参照することも有益です。

コラム3：ハラスメント対策と相談・通報対応

事業者には、その規模を問わず、パワーハラスメント・セクシュアルハラスメント・妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントなどのハラスメント防止のため講ずるべき措置として、労働者等に対する相談窓口の設置や相談への適切な対応が法律上義務付けられており、中小企業も例外ではありません。

特に2023年に採択されたフリーランス・事業者間取引適正化等法により、労働者に加えてフリーランスに対しても、相談体制の整備が義務付けられました¹⁵。

また、2025年に改正された労働施策総合推進法に基づいて、カスタマーハラスメントに関する相談体制の整備も義務付けられました¹⁶。

これらの法令に従ってハラスメント相談体制を整備することは最低限必要です。

¹⁵ フリーランスに対するハラスメント対策に関しては、厚生労働省ウェブサイト (https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/zaitaku/index_00002.html) を参照してください。

¹⁶ カスタマーハラスメント対策の義務化に関しては、政府広報ウェブサイト (<https://www.gov-online.go.jp/article/202510/entry-9370.html>) を参照してください。

実務上、ハラスメントに関する相談・通報に関しては、ハラスメントに該当するか否か判断に悩む事案も多い状況です。この点、ハラスメントに関する国際的な労働基準（ILO190号条約及びILO260号勧告）では、ハラスメントの定義を、①一定の許容できない行為及び慣行またはその脅威で、②単発的か反復的なものであるかを問わず、③身体的、精神的、性的又は経済的害悪を引き起こすことを目的とした、又は結果を招く若しくはその可能性のあるもので、④ジェンダーに基づく暴力及びハラスメントを含むものと広く定義し、その防止と被害者の保護を要請しています。

このようなハラスメントの広い定義に該当し得るような問題がないか否かを慎重に調査し、被害者の救済や予防・是正措置を検討することが重要です（ただし、何らかの問題がある場合に常に関係者の処分をすべきということを意味しません。）

また、ハラスメントにより身体・精神上の健康被害が生じている又はその可能性がある場合、「安全で健康的な労働環境」の確保という観点からも被害者のケアと対話が求められます。必要に応じて、第6章で説明しているとおり、外部専門家に相談することも検討することが重要です。

さらに、セクシャルハラスメントをはじめ人権問題に関する相談・通報については、相談・通報者等に二次被害を生じさせないように配慮が必要です。

第4章

相談・通報対応フローと規程・通報フォーム整備上の留意点

第1 相談・通報対応フロー

グリーンバンスメカニズムが相談・通報を受け付けた場合にどのように対応するか、相談・通報対応フローの概要は以下の通りです。

0. 相談受付	<ul style="list-style-type: none">・正式な通報に至る前の相談についても幅広く受け付け。・正式な通報を行うか否かに関する意思確認。・特に重大な法令違反等の不正行為の可能性がある相談、人権侵害の深刻度の高い又はその可能性がある相談に関しては、正式な通報を行うように促す。・相談を通じて得られた情報も予防・是正措置に活用。
1. 通報受付	<ul style="list-style-type: none">・通報者に対する受領通知、今後の手続説明・通報内容に不備や不明点があった場合の確認・補正
2. 初期審査	<ul style="list-style-type: none">・通報者・通報内容について相談・通報対応窓口が通報を受け付けて対応する対象範囲に該当するか否かを判断。・通報内容が公益通報・ハラスメントに関する通報に該当する可能性があるか否かも判断。・法令違反などの不正行為の重大性、ハラスメントその他の人権侵害の深刻度、緊急対応の必要性も評価。・通報者に対して相談・通報対応窓口の対象範囲に該当するか否かの初期審査結果の通知。対象外と判断した場合は、その理由を説明すると共に外部の窓口を紹介することも検討。
4. 事実調査	<ul style="list-style-type: none">・通報者・関係者のヒアリング、客観的な資料の収集・分析などを実施。・公益通報・ハラスメントに関する通報の場合：守秘義務・調査義務など法令の要請もふまえて調査を実施する必要。・上記の初期審査の結果、法令違反などの不正行為の重大性、ハラスメントその他の人権侵害の深刻度の高い通報の場合、経営陣等への報告や外部専門家への相談が重要。・ハラスメントその他人権侵害に関する通報の場合：特に二次被害の防止に配慮し、また、被害者のケア・対話の実施も検討

	する必要。 ・取引先における人権などの問題に関する通報の場合：取引先に対して調査の実施や情報の提供を要請。	
4. 措置の決定	4-1（法令違反等の不正行為、ハラスメントその他の人権侵害の事実又はその可能性が認められた場合）	・是正措置の検討（原因の解明、問題の解消、再発の防止、関係者の処分、被害回復等）。 ・特に人権に関する通報については、被害者との対話を通じて被害者の救済措置を検討。
	4-2（上記が認められないものの潜在的なリスクが認められた場合）	・予防措置の検討。
5. 措置の実行	・必要に応じ、相談・通報対応結果を通報者に通知し、案件を終了。	

※上記フローの各段階で、通報の対応状況を、通報者その他のステークホルダーに通知することも望ましいです。

第2 規程・フォーム整備上の留意点

基本ステップでも規定されている通り、通報者その他ステークホルダーにおいて相談・通報対応窓口がどのように運用されているか予測可能性を確保するためには、相談・通報対応規程を策定し、公表することが有益です。

また、通報者から通報内容を的確に把握し、これに対応するためには、通報フォームに従って通報を受け付けることも有益です。

1 モデル相談・通報対応規程（別紙1）

リソースに制約のある中小企業が、労働者を含む様々な関係者から、法令違反などの不正行為、ハラスメントその他の人権の問題など幅広い通報を一つの総合的な相談・通報対応窓口（グリーンバンスメカニズム）で受け付けて対応することを想定して、「モデル相談・通報対応規程」を策定しました。

第3章で説明した相談・通報対応窓口整備のステップや留意点や第4章第1で説明した相談・通報対応フローを反映した内容になっています。

なお、前述の通り、常時使用する労働者の数が300人超の企業には、内部公益相

談・通報対応体制を整備する法的義務が課されています。公益通報者保護法に基づく指針（令和3年内閣府告示第118号）や解説に基づいて、従事者の指定等が別途必要となることにご留意ください。

2 モデル通報フォーム（別紙2）

中小企業が通報者から通報を受け付ける際に活用できる「モデル通報フォーム」を策定しましたので、ご活用ください。

モデル通報フォームでは、通報者に通報内容に関する情報共有の目的・対象・範囲について説明をして、通報者に同意の有無を確認する内容となっています。ただし、通報者を特定する事項を共有する場合は、通報に関する秘密の保持の観点から、別途、個別に通報者に確認し、同意を取得することが適切です。また、事案によっては通報者のメンタルヘルスに配慮すべき場合があります。同意の取得は慎重に行ってください。

これらの規程・通報フォームはあくまで参考例であり、各社の個別の事情をふまえ、その内容を検討ください。

第5章

社内研修等の実施要領

相談・通報対応窓口が主体となって、役職員に対し、法令コンプライアンス・ハラスメント防止・人権尊重に関する社内研修を定期的を実施することは、相談・通報対応窓口の周知のために有益であるとともに、現場の役職員が通報に関する事前予防・事後対応を効果的に行うことにつながります。

また、相談・通報対応窓口の担当者の育成も、効果的な相談・通報対応のために重要です。

社内研修を実施する際の実施要領は以下の通りです。社内研修という形式をとらずに周知啓発を図る場合でも留意することが望ましいポイントとなります。

- 社内研修の場を利用し、経営者から、役職員に対し、コンプライアンスの推進や人権尊重に関する基本的な方針を発信してもらい、「声を聴く姿勢」をしっかりと示してもらう。
- 参加者に自分事として検討してもらうため、自社又は同じ地域や業界で問題となった法令違反等の不正行為・ハラスメントその他の人権侵害の事案を取り上げる。
- 上記事案が発生した場合の自社や自社を取り巻く関係者への影響について考えてもらう。
- 上記事案に関する通報があった場合に、法令違反等の不正行為・ハラスメントその他の人権侵害などの問題とどのように関係するか、どのように通報に対応すべきかを考えてもらう。
- 上記事案が発生することを未然に防止するために、どのような法令遵守・ハラスメント防止・人権尊重の措置が必要かについても考えてもらう。
- 相談・通報対応窓口の運用によって得られた教訓や課題があれば、それを研修に活用する。
- 必要に応じて、外部専門家に対し、国内外の法令コンプライアンス・人権尊重に関する最新動向や近時の他社事例から学ぶ教訓などに関して社内研修を依頼する。
- 相談・通報対応窓口の担当者に対しては、相談・通報対応窓口の運用に必要な知識・ノウハウを学ぶための専門的な研修を受講してもらう。

第6章 外部専門家・外部機関の活用

第1 外部専門家の活用

基本ステップでも規定されている通り、相談・通報対応窓口の担当者には負担がかかりやすく、対応の判断に悩む事案も存在します。窓口を持続的に信頼できる形に運用するためには、必要に応じて弁護士¹⁷等の外部専門家に相談することが有益です。

中小企業から相談を受けた外部専門家は、以下の点で、企業が通報者などステークホルダーとの間の対話を促進しながら、実効的に相談・通報対応を行うことを助言・支援することが期待されます。

- 相談・通報対応規程など相談・通報対応窓口の設置について助言する。
- 初期審査において通報内容に関する法令違反等の不正行為や人権侵害の深刻度の評価や公益通報やハラスメントに関する通報として法令に基づく対応の要否を助言する。
- 特に法令違反や人権侵害の深刻度の高い又はその可能性がある通報について、事実調査や対応措置について支援・助言する。場合によってはヒアリング実施者となる。
- 相談・通報対応者研修、社内研修（役員、社員研修）の講師を務める。
- 相談・通報対応窓口の運用状況をレビューし、その改善・見直しについて助言する。
- 場合によっては、企業から委託を受けて、外部の相談・通報対応窓口を担当する。
- ハラスメントなどの人権侵害の被害者の支援は多岐にわたるため、弁護士・社会保険労務士・産業医に加え、経済的支援や社会的ケアを含めた専門家とも連携する。

第2 外部機関の活用

通報・相談対応にリソースを補完するためには、政府機関・業界団体・同友会・商工会議所等の公的機関による情報提供・支援制度を積極的に活用することも有益です。これらの外部機関は、中小企業の相談・通報対応窓口（グリーンバンスメカニズム）の整備を支援する観点から、以下のような取組を行うことが期待されます。

¹⁷ 相談・通報対応にあたって、特に法律問題に関して助言・支援を受けることが必要な場合には、弁護士に相談する必要があります（弁護士法72条）。

- 通報・対応相談窓口（グリーンバンスメカニズム）整備を含む法令コンプライアンス・人権尊重の推進（情報の発信、手引の作成など）
- 通報・対応相談窓口の担当者に対する集団的な研修・教育の実施やネットワークの形成
- 弁護士・社会保険労務士・産業医・その他経済的支援や社会的ケアを含めた専門家との連携と紹介制度の運営
- 場合によっては、外部の相談・通報対応窓口の運営

第7章 参考文献

1 公益通報者保護法に関する参考情報

- 公益通報者保護法と制度の概要（2025年法改正情報を含む）
https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_partnerships/whistleblower_protection_system/overview
- 公益通報者保護法に基づく指針(令和3年内閣府告示第118号)及び解説
https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_partnerships/whistleblower_protection_system/overview#legal_guidelines
- 内部通報制度導入支援キット
https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_partnerships/whistleblower_protection_system/hajimete

2 ハラスメント防止及び相談窓口に関する参考情報

- 厚生労働省 職場におけるハラスメントの防止のために（セクシュアルハラスメント／妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント／パワーハラスメント／カスタマーハラスメント）
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html
- 厚生労働省 あかるい職場応援団 相談窓口に関するページ
https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/jinji/measures/inquiry_counter
- 厚生労働省 フリーランスとして業務を行う方・フリーランスの方に業務を委託する事業者の方等へ
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/zaitaku/index_00002.html

3 人権尊重及びグリーバンスメカニズムに関する関連情報

(1) 人権尊重に関する行動規範・ガイダンス

- 国連ビジネスと人権指導原則
https://www.unic.or.jp/texts_audiovisual/resolutions_reports/hr_council/ga_regulation_session/3404/
- 日本政府「責任あるサプライチェーン等における人権尊重のためのガイドライン」
<https://www.meti.go.jp/press/2022/09/20220913003/20220913003.html>
- 日本弁護士連合会「人権デュー・ディリジェンスのためのガイダンス（手引）」

https://www.nichibenren.or.jp/document/opinion/year/2015/150107_2.html

- 中小企業家同友会全国協議会「人間尊重経営を深めるための「ビジネスと人権」実践の手引き」

<https://www.doyu.jp/lib/lib-38113>

(2) グリーバンスメカニズムに関するガイドライン・手引・取組

- グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパン、ビジネスと人権ロイヤーズネットワーク等「責任ある企業行動及びサプライチェーン推進のための対話救済ガイドライン」

<https://www.bhrlawyers.org/erguidelines>

- グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパン「実効的なグリーバンスメカニズム構築にむけた実践ポイント～ライツホルダーのグリーバンス（声）を聴く仕組みをつくるために～」

https://www.ungcjin.org/ca2030/files/grievance_mechanism.pdf

- 一般社団法人ビジネスと人権対話救済機構（JaCER）

<https://jacer-bhr.org/index.html>

別紙1 モデル相談・通報対応規程¹⁸

第1章 総則

第1条 目的

当社は、1) 法令違反等の不正行為の早期発見と是正を図り、もって、コンプライアンス経営を実践する必要があること、2) ハラスメントを一切容認しておらず、これを適切に防止・対応する必要があること、3) 人権を尊重する責任を果たすために、人権救済メカニズムを整備する必要があることをふまえ、本規程は、これらに関連する相談・通報に総合的に対応する窓口（グリーバンスメカニズム）の体制及び運用について定める。

第2条 定義

1 「ハラスメント」とは、当社の役職員（派遣社員を含む）及びフリーランス（以下合わせて「役職員等」という）に関する以下の行為を意味する。

(1) パワーハラスメント：優越的な関係を背景とした言動であって、業務上の必要かつ相当な範囲を超えたものにより、就業環境を害することをいう。なお、客観的にみて、業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示や指導については、パワーハラスメントには該当しない。

(2) セクシュアルハラスメント： 職場における性的な言動に対する他の役職員等の対応等により当該役職員等の労働条件に関して不利益を与えること又は性的な言動により他の役職員等の就業環境を害することをいう。また、相手の性的指向又は性自認の状況にかかわらず、異性に対する言動だけでなく、同性に対する言動も該当する。他の役職員等とは直接的に性的な言動の相手方となった被害者に限らず、性的な言動により就業環境を害されたすべてのパートナーを含むものとする。

(3) 妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント： 職場において、上司や同僚が、役職員等の妊娠・出産及び育児等に関する制度又は措置の利用に関する言動により役職員等の就業環境を害すること並びに妊娠・出産等に関する言動により女性役職員等の就業環境を害することをいう。なお、業務分担や安全配慮等の観点から、客観的にみて、業務上の必要性に基づく言動によるものについては、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントには該当しない。

¹⁸ 本モデル規程は、常時使用する労働者の数が300人未満の中小企業を対象としています。常時使用する労働者の数が300人超の企業には、内部公益通報対応相談・通報対応体制を整備する法的義務が課されており、従事者の指定を含む体制整備が必要となることにご留意ください。

(4) カスタマーハラスメント：顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行う社会通念上相当な範囲を超えた言動であり、役職員等の就業環境が害されることをいう。

2 「公益通報」とは、公益通報者保護法2条1項に定める公益通報を意味する。

3 「法令違反等の不正行為」とは、適用法令及び当社の定款・方針・規程に違反する行為又はこれにつながる不正行為を意味する。

4 「人権侵害」とは、事業活動に関連して行われる国際的に認められた人権に負の影響を及ぼす一切の行為を意味する。

5 「相談」とは、正式な通報に至らない、相談・通報対応窓口に対する一切の相談行為を意味する。

6 「通報」とは、相談・通報対応窓口に対して正式に通報への対応を求める行為を意味する。

第2章 相談・通報対応窓口の概要

第3条 相談・通報対応窓口の体制

1 相談・通報対応窓口の設置

当社は、法令違反等の不正行為及びハラスメントその他の人権侵害に関する相談・通報に対応するための総合的な相談・通報対応窓口を設ける。

2 相談・通報対応窓口の業務

相談・通報対応窓口は次の業務を担当するものとする。

- (1) 相談・通報を受け付けること。
- (2) 通報について、事実関係を調査すること。
- (3) 通報について、事実に基づいた適切な措置を講ずること。
- (4) その他相談・通報対応に関連する事項の処理を行うこと。

3 相談・通報対応窓口の担当者

当社は、相談・通報対応窓口の運用を管理する「相談・通報対応責任者」及び相談・通報対応責任者を補助し、相談・通報対応窓口を運用する「相談・通報対応担当職員」を選任する。また、当社は、相談・通報対応窓口の運用にあたって、必要に応じて弁護士等の外部専門家に対し、助言を求める。

第4条 相談・通報内容及び相談・通報者の対象範囲

1 通報内容の対象範囲

相談・通報対応窓口は、当社の事業活動及び取引関係に関連した法令違反等の不正行為及び人権侵害（ハラスメントを含む）に関する相談・通報を受け付ける。

2 相談・通報者の対象範囲

当社の役職員（派遣社員を含む）、退職者、フリーランス、業務委託関係が終了して1年以内のフリーランスその他当社の事業活動及び取引関係に関連した法令違反等の不正行為及び人権侵害によって影響を受けたと主張する関係者（その代理人を含む。）が、相談・通報対応窓口に対し、相談・通報を行うことができる。

第5条 相談・通報対応窓口の周知

当社は、相談・通報者などステークホルダーが相談・通報対応窓口に容易にアクセスできるように、相談・通報対応窓口の存在及びその利用方法に関して周知に努める。

第3章 相談・通報対応における留意事項

第6条 相談・通報に関する秘密の保持

1 秘密の保持

当社の相談・通報対応窓口の担当者をはじめとする相談・通報対応に関与した役職員等は、本規程に定める場合その他の正当な理由がある場合を除き、相談・通報に関する情報を第三者に開示してはならず、また目的外に使用してはならない。

2 探索の禁止

当社の役職員等は、相談・通報者が誰であるか、通報に関する調査に協力した者（以下「調査協力者」という）が誰であるかを探索してはならない。

3 公益通報に関する範囲外共有の禁止

特に公益通報に関しては、相談・通報対応窓口の担当者は、通報者・調査協力者の氏名を含む通報者・調査協力者を特定させる情報を、必要最小限の範囲を超えて他の担当者に共有せず、また、通報者が予め明示的に同意した場合又はその他の正当な理由がある場合を除き、当該情報を相談・通報対応窓口の担当者以外に共有してはならない。

4 公益通報しない旨の合意等の禁止

当社の役職員等は、当社の他の役職員等、退職者、フリーランス及び業務委託関係が終了して1年以内のフリーランスに対し、正当な理由がなく、公益通報をしない旨の合意をすることを求めること等によって公益通報を妨げる行為をしてはならない。

第7条 不利益な取扱い等の報復行為の禁止

1 相談・通報者に対する不利益な取扱い等の報復行為の禁止

当社の役職員等は、相談・通報者に対し、相談・通報対応窓口で相談・通報したことを理由として、不利益な取扱い等の報復行為を行ってはならない。

2. 調査協力者に対する不利益な取扱い等の報復行為の禁止

当社の役職員等は、調査協力者に対して、通報に関する調査に協力したことを理由として、不利益な取扱い等の報復行為を行ってはならない。

3 人権問題に関する相談・通報に関する二次被害の防止

当社の役職員等は、特にセクシャルハラスメントをはじめ人権問題に関する相談・通報については、相談・通報者等に二次被害を生じさせないように配慮しなければならない。

第8条 利益相反の防止

1 相談・通報対応窓口の担当者は、自らが関係する相談・通報を相談・通報対応窓口において受け付けた場合、当該通報の対応手続に関与できず、他の担当者に引き継がなければならない。

2 前項で相談・通報対応窓口の担当者が「通報に関係する」とは以下の場合を意味する。

- ① 相談・通報者本人である場合
- ② 相談・通報の対象者である場合
- ③ 相談・通報者本人又は相談・通報の対象者の配偶者、直系血族、兄弟姉妹又は同居の親族である場合
- ④ その他、相談・通報者本人又は相談・通報の対象者との間で、相談・通報対応を著しく損なう可能性が高い関係にある場合

第9条 法令の要求事項をふまえた対応

公益通報及びハラスメントに関する通報に該当する通報については、公益通報者保護法及びハラスメント防止関連法令の要求事項をふまえた対応を行う。

第4章 相談・通報対応の手続

第10条 相談・通報の実施

1 相談・通報の方法

相談・通報者は、相談・通報対応窓口のメールアドレス宛に、通報対応相談・通報対応窓口に対し、相談・通報が行うことができる。

2 匿名の相談・通報の可否

相談・通報者は、匿名の方法によっても、相談・通報を行うことができる。

3 相談・通報の区別

相談・通報者は、正式な通報に至る前に、相談・通報対応窓口に対し、相談を行うことができ、相談・通報対応窓口は、当該相談に対し回答や助言を行う。相談・通報者は、当社に対し正式に通報への対応を希望する場合は、通報フォームに記入する書面を添付する方法により、相談・通報対応窓口に対し、通報を行う。

第11条 通報の受付

1 通報の受付通知

相談・通報対応窓口は、通報を受け付けた場合は速やかに通報者に対し通報の受付を通知すると共に、その後の手続の流れに関して可能な範囲で説明する。また、通報を理由に不利益な取扱いを受けた際には相談・通報対応窓口に連絡するように伝達する。

2 通報内容に不備や不明点があった場合の対応

相談・通報対応窓口は、通報内容に不備や不明点があった場合にも、通報者に確認を求めるなどして補正を行い、可能な限り通報を受け付けることに努める。

第12条 通報の初期審査

1 対象範囲の該当性に関する判断

相談・通報対応窓口は、通報の初期審査として、通報が第4条に規定する通報内容及び通報者の対象範囲に該当するか否かを判断する。

2 初期審査の結果の通知

相談・通報対応窓口は、第1項に関する通報の初期審査の結果を、通報者に通知する。相談・通報対応窓口は、通報が対象範囲に該当すると判断した場合には、その後の流れに関して説明する。一方、通報が対象範囲に該当しないと判断した場合には、その結果と理由を説明する。

3 法令違反等の不正行為及び人権侵害の程度の評価

相談・通報対応窓口は、通報の初期審査にあたり、通報の法令違反等の不正行為又は人権侵害の程度についても評価する。特に法令違反等の不正行為又は人権侵害の深刻度が高い可能性があるとして評価した通報に関しては、より慎重な相談・通報対応手続を実施する。

4 公益通報及びハラスメントに関する通報に関する該当性の判断

相談・通報対応窓口は、通報の初期審査にあたり、公益通報及びハラスメントに関する通報に該当性するか否かについても判断する。公益通報及びハラスメントに関する通報に該当性すると評価した通報に関しては、本規程に定める特別の措置を実施す

る。

5 外部専門家の活用

相談・通報対応窓口は、通報の初期審査にあたって、必要に応じて、弁護士等の外部専門家に助言を求める。

第13条 事実関係の調査

1 事実関係の調査の実施

相談・通報対応窓口は、第12条に定める通報の初期審査の結果、通報が対象範囲に該当すると判断した場合には、第3章に定める事項に留意しながら、通報者その他の関係者に対するヒアリングの実施や客観的資料の収集・分析などの事実関係の調査を実施する。

2 人権侵害の被害者その他ステークホルダーとの対話

相談・通報対応窓口は、ハラスメントその他人権侵害に関する通報に関する事実調査の実施に当たっては、被害者その他のステークホルダーのケアと対話に努める。

3 取引先に対する調査

相談・通報対応窓口は、取引先における人権その他の問題に関する通報に関する事実調査の実施に当たっては、取引先に対して調査の実施及び情報の提供を要請する。

4 法令違反等の不正行為又は人権侵害の深刻度が高い可能性がある通報に関する留意点

相談・通報対応窓口は、第11条に定める通報の初期審査の結果、特に法令違反等の不正行為の重大性又は人権侵害の深刻度が高い可能性があると評価した通報に関しては、経営陣に報告の上で、弁護士等の外部専門家にも相談しながら、特に慎重に事実関係の調査を行う。通報内容が経営陣の行為に係るものである場合は、経営陣から独立した社外取締役または監査役に報告し、対応を要請する。

第14条 措置の決定

1 法令違反等の不正行為又はハラスメントその他の人権侵害の事実が認められた場合

相談・通報対応窓口は、第13条に定める通報の事実調査の結果、法令違反等の不正行為又はハラスメントその他の人権侵害の事実が認められた場合、その内容に応じ、原因の解明、再発の防止、関係者の処分などの適切な是正措置を実施する。ハラスメントその他の人権侵害の事実が認められた場合は、被害者との対話の上で、適切な救済措置を実施する。

2 法令違反等の不正行為又はハラスメントその他の人権侵害に関する潜在的なリス

クが認められた場合

相談・通報対応窓口は、第13条に定める通報の事実調査の結果、法令違反等の不正行為又はハラスメントその他の人権侵害の事実が認められない場合でもその潜在的なリスクが認められる場合には、その内容に応じ、予防措置を検討する。

第15条 通報者に対する報告・確認

- 1 相談・通報対応窓口は、通報対応手続の進捗状況に関して、通報者に対し、可能な範囲で報告を行う。
- 2 相談・通報対応窓口は、第13条に基づく調査を終了し、第14条に基づく措置を決定し次第速やかに、通報者に対し、その結果及び内容を報告する。
- 3 相談・通報対応窓口は、前項の報告にあたって、通報対応手続を通じて不利益な取り扱いを受けたことがないか否か確認し、不利益な取扱いを把握した場合には、適切な救済・回復の措置をとる。

第5章 その他

第16条 透明性の確保

相談・通報対応窓口は、その透明性・信頼性を高めるため、相談・通報者その他関係者のプライバシーに配慮しつつ、相談・通報対応窓口の運用状況の概要について、社内外に可能な範囲で公表する。

第17条 研修の実施

相談・通報対応窓口は、相談・通報対応窓口の運用によって得られた教訓や課題を生かしながら、役職員等に対し、ハラスメント対応、法令の遵守及び人権の尊重に関する研修を定期的実施する。

第18条 継続的な見直し・改善

当社は、相談・通報対応窓口の運用が関連する法令・規範に適合しているかに関して定期的に見直し、これをふまえて改善を行う。この際、外部専門家や関係するステークホルダーと対話することに努める。

以上

1-5.通報者の電話番号

2. 通報内容

2-1. 法令違反等・人権侵害に関与している対象企業について

□当社の場合

(関係する部門や当事者をご記載ください)

□当社以外の場合

(対象企業の名称、関係する部門や当事者をご記載ください。)

(対象企業と当社との関係についてご存じの情報があればご記載ください。)

(例：対象企業は当社のサプライヤーであり、主要部品を受託生産している)

2-2.あなたが通報する法令違反等・人権侵害事案の内容について

誰が、誰に対して、いつ、どのように、法令違反等の不正行為又はハラスメントその他の人権侵害にあたる行為をしたのかについて以下で具体的に記載してください。

2-3.上記の事案に関する根拠文書・参考資料

根拠となる文書や参考情報となる資料があれば、以下で記載するとともに、添付してください。

2-4.通報する事案での改善・救済措置について

あなたが通報する事案で期待する改善・救済措置について、ご記載ください。

3. 個人データの取扱いについて

当社は通報に含まれる個人データ（個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号、その後の改正を含み以下「個人情報保護法」といいます）にて定義）を、以下

の通り、取り扱います。

3-1.法令の遵守について

当社は、個人情報保護法その他適用される法令を遵守したうえで、あなたの通報に含まれる個人データを適切に取り扱うことに努めます。

3-2.利用目的について

当社は、あなたの通報の内容を調査し、その結果に応じて適切な措置を取る目的のみに、あなたの通報に含まれる個人データを利用し、それ以外の目的に使用しません。

ただし、あなたの通報を適切に処理するために、あなたの通報に含まれる個人データ（氏名、住所、電話番号、国籍、職業、所属先、メールアドレス、通報の内容、通報に関する状況・履歴など）は、以下の関係者に提供される場合があります。

関係者	個人データの提供の内容とその目的
通報内容に関係するあなたの通報に関する事実関係を調査するために、あなたの通報当社の役職員	報に含まれる個人データを提供する必要がある場合があります
通報対象企業	法令違反等・人権侵害に関与している通報対象企業が当社以外の場合、当該通報対象企業に対する調査にあたってあなたの通報に含まれる個人データを提供する必要がある場合があります。
弁護士等の外部専門家	あなたの通報を適切に調査・処理するために、弁護士等の外部専門家にあなたの通報に含まれる個人データを提供する必要がある場合があります。

上記の個人データの取扱いについて、同意します。

同意する

一部同意する（以下の点を除き同意します。)

同意しない。

※個人情報の取扱いについて同意しないことができますが、この場合、適切な処理に支障が生じる可能性がある点をご承知ください。

私は、このフォームに記載した申し立て事案の内容について、承知している限り事実に基づいて通報していることを誓約します。

日付 年 月 日

氏名

(匿名の場合はその旨ご記載ください)

別紙3 手引をふまえた実践に向けて —中小企業関係者のヒアリング結果概要

手引実践のための参考になるように、以下では、中同協所属の中小企業経営者及びJEITAのSPPトライアル事業参加の中小企業担当の皆様からの、この手引に関するヒアリング結果概要を整理しています。なお、いただいたご意見は、所属する企業・団体を代表するものではないことにご留意ください。

第1 中同協所属の中小企業経営者からのヒアリング結果概要

1 方法

2025年11月に意見交換会を実施した後に、手引案に関するアンケートにも回答いただきました。

2 参加企業

中同協所属の中小企業経営者の皆様6名にご参加いただきました。参加企業の多くは、従業員50名未満の小規模事業者であり、正式な相談・通報対応窓口を現時点では設置していない状況でした。

3 意見交換結果のポイント

- 「通報」という言葉のネガティブな響きと「相談」への重点化

「通報」という言葉には「チクる」といったネガティブなニュアンスがあり、社内の分断を招く恐れがあるため、配慮が必要である。「相談」対応窓口の方が、リスクが芽のうちに摘み取ることの観点から受け入れられやすい。

- 中小企業経営者に響く「品質管理」のアナロジー

製品の出荷前の不具合報告が品質向上につながるのと同様に、人事・労務問題も「早期に声を上げることで会社を守る」というモデルで説明すると、経営者の納得感が高まる。

- 実効性のある既存の仕組みの活用

窓口を置くだけでは効果が薄いため、無記名のアンケート（就業環境アンケート）や個人面談、交換日記など、すでに実施している風通しを良くする取組も活用・発展させるべきである。

- 小規模企業におけるリソースと利益相反の課題

従業員数が少ない（例：10数名～20名以下）企業では、社内で利益相反のない担当者を置くことが難しく、経営者自身が窓口にならざるを得ないことも多いため、外部通報窓口を活用することも有益である。

- 教育とセットでの導入

ハラスメントの定義やコンプライアンス意識が不十分なまま窓口を作ると、誤った解釈による通報や現場の混乱を招くため、従業員および窓口担当者双方への教育が不可欠である。

4 手引案に関するアンケート結果

参加企業のうち3社から手引案に関するアンケートにご回答いただきました。

3社とも手引の「できるところから始める」方針や全体構成については概ね肯定的（現実的・理解しやすい）というご意見をいただきました。

実装上の最大のハードルとして、3社共通で「人員・リソースの不足」と「調査スキルの不足」を挙げており、具体的な支援策として「導入チェックリスト」「社内周知用テンプレート」「モデル規程の簡略版」「外部専門家への相談窓口」を強く期待しています。

特に小規模事業者にとっては、経営環境や教育基盤の未整備から、仕組みを導入しても期待する効果が得られるかに関しても慎重な声も寄せられました。

第2 JEITAのSPPトライアル事業参加の中小企業担当者からのヒアリング結果概要

1 方法

JEITA・CSR委員会では、電機・電子業界に属するサプライチェーン上の企業（特に、中小企業）のサステナブル調達を業界全体で推進していくことを目的として、業界横断でサステナビリティ活動を推進するためのプラットフォーム構築を目指すイニシアティブとして、サステナブル調達パートナーシップ構想検討TF（SPP）を通じたトライアル事業を実施しました。

2026年1～2月に2回にわたって、検討会の委員が講師となり、中小企業を対象としてグリーンバンスメカニズムに関するワークショップを実施しました。

第1回目は、手引案の解説や「内部通報制度とグリーンバンスメカニズム」に関する講義を行うと共に、いかにすれば相談・通報対応窓口の整備について経営者の理解を得ることができるか、いかにすれば相談・通報対応窓口の信頼性を高めることができるかをテーマとして、グループディスカッションを行いました。

第2回目は、社内及び取引先におけるハラスメントに関する通報を受け付けた場合の対応に関して、具体的な事例を通じて議論や解説を行いました。また、相談・通報対応窓口の整備に当たっての課題や外部専門家・外部機関による支援の要望についてもグループディスカッションを行いました。

ワークショップを通じて、参加者に対して手引案に関するアンケートにも回答いただきました。

2 参加企業

電機・電子業界に属するサプライチェーン上の中小企業5社から複数名の方々に参加いただきました。参加企業の多くは、従業員数約100～300名の中堅企業で、ほとんどの企業が社内関係者向けの内部通報制度は設置していました。

3 手引案に関するアンケート結果

4名の参加者に手引案に関するアンケートに回答いただきました。

- **手引の全体的な評価**
 - **構成・目的：** 手引の構成や目的は、概ね「理解しやすい」「明確である」と評価いただきました。
 - **実行可能性：** リソース制約を踏まえて「できるところから始める」という指針は、多くの企業で現実的であると受け止められていただきました。
 - **分量に関する課題：** 内容の正確性のために必要とは理解しつつも、「全体として長い」「読み込みに時間がかかる」といった意見もいただきました。
- **名称・用語に関する意見**
 - **「通報」という用語の忌避感：** 「通報」は「告げ口」というマイナスイメージが強く、従業員や取引先が敬遠する可能性があるとの指摘を複数いただきました。
 - **推奨される名称：** 利用ハードルを下げするため、「相談対応窓口」や「相談・通報対応窓口」の名称の方が望ましいというご意見をいただきました。
- **運用上の具体的な懸念点**
 - **外部窓口の費用：** 外部窓口の設置について、費用負担を懸念する声や、中小企業には必要性を感じないという意見がありました。
 - **秘密保持と利益相反：** 一方で、中小企業では、窓口担当者と通報者の距離が近く、厳密な秘密保持や利益相反の回避が難しいという実情を共有いただきました。
 - **研修の実施：** 製造現場などでは「研修」という形式自体が拒絶されるリスクがあり、継続的な周知による浸透が現実的という意見をいただきました。
 - **通知・開示の負担：** 通報者への通知や運用状況の開示を負担と感じるとする意見もありました。
- **実装を阻む主なハードル**
 - **人員・リソースの不足：** ほぼ全ての回答者が最大の課題として列挙しました。
 - **現場の理解・協力：** 現場の労務者や取引先の理解を得ることの難しさが指摘されました。

- **専門スキル・ノウハウの欠如：** 調査スキルの不足や守秘運用の不安に言及がありました。
- **取引先対応：** サプライチェーンを含めた対応の難しさに関する懸念がありました。
- **期待される支援策と改善点**
 - **ツールの簡略化：** モデル規程やフォームの短縮版や、より入りやすい簡易な手引を希望するご意見をいただきました。
 - **具体的資材の提供：** 周知用のチラシ・ポスターのテンプレート、調査手順書、事例集（FAQ）、導入チェックリストなどが挙げられています。
 - **判断基準の提示：** 同意取得の判断に迷うケースなどの具体例や、簡易な判断基準が欲しいとの提案もいただきました。

4 ワークショップを通じた気づきと対応

参加企業のうち、3社において、ワークショップを通じての気づきとして、社内関係者のみならず社外のステークホルダーから相談・通報を受け付けることの必要性やグリーンバンスは「問題対応」ではなく人権リスクを早期に把握する仕組みであることの認識をいただきました。また、今後の取り組みとして、社内関係者のみならず社外のステークホルダーから相談・通報を受け付けることを検討する旨宣言いただきました。

中小企業グリーンバンスメカニズム検討会 概要

事務局

一般社団法人ビジネスと人権対話救済機構 (JaCER)

ビジネスと人権ロイヤーズネットワーク (BHR Lawyers)

委員 (五十音順)

- | | |
|-------|--|
| 秋山 平 | 一般社団法人電子情報技術産業協会 CSR 委員会 サステナブル調達パートナーシップ構想検討タスクフォース |
| 氏家 啓一 | 一般社団法人グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパン BHR Specialist |
| 大村 恵実 | 弁護士 (CLS 日比谷東京法律事務所) |
| 蔵元 左近 | 弁護士 (蔵元国際法律事務所) |
| 小林 美奈 | 弁護士 (弁護士法人 ANSWERZ) / JaCER リーガルマネジャー |
| 五味 祐子 | 弁護士 (国広総合法律事務所) |
| 斉藤 一隆 | 中小企業家同友会全国協議会 政策局長 |
| 高木 晶弘 | JaCER グリーンバンスマネジャー |
| 高橋 大祐 | 弁護士 (真和総合法律事務所) |
| 富田 秀実 | 一般社団法人サステナビリティ経営研究所 代表理事 |
| 森実 尚子 | 一般社団法人電子情報技術産業協会 CSR 委員会 サステナブル調達パートナーシップ構想検討タスクフォース |

中小企業の相談・通報対応窓口（グリーンバンスメカニズム）整備の手引
（第1版）

発行日：2026年4月30日

発行：一般社団法人ビジネスと人権対話救済機構（JaCER）
ビジネスと人権ロイヤーズネットワーク（BHR Lawyers）

著者：中小企業グリーンバンスメカニズム検討会

