

沖縄県公益通報事務取扱要領（外部通報）

平成27年4月1日適用
沖縄県子ども生活福祉部消費・暮らし安全課

沖縄県公益通報事務取扱要領（外部通報）

〔目次〕

第1	趣旨	
1	目的	1
2	本要領の範囲	1
3	基本的な考え方	1
第2	公益通報受付窓口の設置等	
1	総合窓口の設置	1
2	総合窓口及び担当課（所）で行う事務	1
第3	公益通報に関する相談の処理手順	
1	総合窓口における相談	2
2	担当課（所）における相談	2
第4	公益通報に関する処理手順	
1	総合窓口における通報の受付	2
2	担当課（所）における通報の受付	4
3	通報の受理	5
4	調査の実施	5
5	是正措置の実施	6
6	その他	6
第5	情報漏洩の防止	
1	公益通報取扱担当者の特定	7
2	調査及び措置時の取扱方針	7
3	幹部への報告等	7
第6	運用状況の公表	7
第7	通報関連資料の管理	7
第8	その他	
1	協力義務	7
2	取扱要領の改正	8
附 則		8
様 式1～6		9

第1 趣旨

1 目的

本要領は、公益通報者保護法（平成16年法律第122号。以下「法」という）の趣旨に則り、外部の労働者からの法に基づく公益通報を適切に処理するため、関係各課（所）等がとるべき措置を定めることにより、通報者の保護及び関係法令の遵守を図ることを目的とする。

2 本要領の範囲

本要領は、法第2条第3項第2号の別表で定める「公益通報者保護法において通報の対象となる法律一覧」のうち、沖縄県に処分権限のある法律について定める。

3 基本的な考え方

- (1) 通報があった場合には、迅速かつ機動的に調査を行う。
- (2) 通報案件の処理の過程全体を通じて、通報者の保護につき、最大限の配慮を行う。
- (3) 通報に関して、事実関係を調査し、必要に応じ是正措置を講じる。

第2 公益通報受付窓口の設置

1 総合窓口の設置

公益通報事務を円滑に行うため、次のとおり総合窓口を設置する。

区 分	窓口となる課	所 管
総 合 窓 口	消費・暮らし安全課	法第十条第一項に係る県が設置する窓口

2 総合窓口及び担当課（所）で行う事務

総合窓口及び担当課（所）で行う事務は、次のとおりとする。

区 分	事 務
総合窓口	<ol style="list-style-type: none">(1) 公益通報に係る相談に関すること。(2) 公益通報の受付に関すること。(3) 担当課（所）及び他の実施機関との連絡調整に関すること。(4) 通報対象事実について処分又は勧告等をする権限を有する行政機関の教示に関すること。(5) 通報対象外事実についての他の相談窓口への案内に関すること。(6) 通報関連資料の管理に関すること。(7) 公益通報に対する各種問い合わせへの対応に関すること。(8) 公益通報者保護制度の普及・啓発に関すること。(9) 公益通報案件のとりまとめに関すること。
担当課(所)	<ol style="list-style-type: none">(1) 公益通報に係る相談に関すること。(2) 公益通報の受付に関すること。(3) 通報対象事実について処分又は勧告等をする権限を有する行政機関の教示に関すること。(4) 公益通報の受理及び通報者への通知に関すること。(5) 調査の実施及び調査結果等の通報者への通知に関すること。(6) 調査結果に基づく是正措置の実施及び通報者への通知に関するこ

と。
(7) 通報関連資料の管理に関すること。

備考 担当課（所）とは、通報対象事実について処分又は勧告等をする権限を有する本庁各課室及び各出先機関をいう（以下同じ。）。

第3 公益通報に関する相談の処理手順

相談は、原則として総合窓口において受け付けるものとする。ただし、相談者が直接、権限を有する法令を所管する担当課（所）へ相談した場合は、担当課（所）において受け付けるものとする。

なお、沖縄県に処分権限のないものや通報の前段階で助言を求めるものなどは、相談として取り扱うこととする。

1 総合窓口における相談

総合窓口においては、通報者等（一般的な相談者も含む。以下同じ）の相談内容を十分確認し、必要ならば担当課（所）と連絡をとり、その内容をできる限り具体的に聴取する。なお、沖縄県が権限を有しない場合は、権限を有する行政機関を通報者（法に規定する通報者をいう。以下同じ）へ教示し、また、公益通報に当たらない場合においては、他の相談窓口を案内する等適切な対応に努めるものとする。

相談内容については、「通報（相談）内容整理票」（様式1）に記入することとし、必要に応じて担当課（所）へ伝達する。

2 担当課（所）における相談

担当課（所）においては、通報者等の相談内容を十分確認し、その内容をできる限り具体的に聴取する。なお、担当課（所）が権限を有しない場合や公益通報にあたらぬ場合においては、総合窓口と連絡をとり、権限を有する行政機関を案内する等適切な対応に努めるものとする。

相談内容については、「通報（相談）内容整理票」（様式1）に記入することとする。

第4 公益通報に関する処理手順

通報は、原則として総合窓口において受け付けるものとする。ただし、通報者が直接、権限を有する法令を所管する担当課（所）へ通報した場合は、担当課（所）において受け付けるものとする。

1 総合窓口における通報の受付

(1) 通報の受付の方法

原則として、総合窓口への電話、郵便、専用メールアドレス及び面会による場合における通報を受け付けることとする。なお、FAXによる通報は、通報者の秘密保持の観点から受け付けないこととする。

① 電話による受付

電話による通報の受付は、通報窓口担当者の直接の受信により行うこととする。電話による通報の受付の日については、通報者が電話にて直接通報内容を伝えた場合は、当該連絡のあった日とする。

② 郵便による受付

総合窓口に通報を内容とする郵便物が届いた場合は、通報として受け付けるこ

ととする。

郵便による通報の受付の日については、総合窓口が当該郵便物を受け取った日とする。

③ 電子メールによる受付

総合窓口は、専用メールアドレス宛に送付された電子メールを通報として受け付けることとする。

電子メールによる受付の日については、メール上に記録された発信の日時に基づくこととする。

④ 面会による受付

通報者から総合窓口に対し、通報内容につき直接面会して伝達したい旨意思表示がなされた場合は、通報者の都合も勘案しつつ面会の日時及び場所を決定し、通報の内容を聴取することとする。担当課（所）の同席が必要と思われるときは、通報者に対し担当課（所）担当者が同席する旨の了解を取ったうえで同席することとする。

その際、面会の事実、日時、場所及び聴取内容について漏れることのないよう、最大限の注意を払うこととする。

面会による通報の受付の日については、面会の日とする。

(2) 受付の際説明すべき事項

① 通報意思の確認

通報者に対し通報を行う意思の有無を確認し、通報者が通報を行う意思を有する場合は、公益通報として受付を行い、以降の処理はこの事務取扱要領に従って行われる旨を伝える。通報者が通報を行う意思を有しない場合は、一般相談案件として取り扱う旨を伝えることとする。

② 公益通報者保護制度の概要

③ 総合窓口担当者の氏名及び連絡先

④ 申告者の保護に関する事項

- ・通報者の情報が漏洩することのないよう、万全の注意を払うこと
- ・仮に通報者が何らかの理由で雇用元に特定された場合、法第5条により保護され得ること

等を説明する。

⑤ 受理以降の担当課（所）名

今後、担当課（所）による調査等が行われることについて、通報者の了解を得ること

(3) 通報内容の確認及び留意する事項

通報を受け付ける際に確認及び留意する事項は、次のとおりとする。

確認事項	確認及び留意する事項
件名	対象法律を検索できるキーワードをできるかぎり含めることとする。
聴取方法	電話又は面会による受付の際に録音を行う場合は、予め通報者に対して確認する。
通報者	原則として実名により受け付ける。匿名の場合、その後の調査状況や結果のお知らせができないこと、秘密は守られることなどを告げ、できるかぎり実名での通報をお願いする。それでもなお、通報者が

	実名を明らかにしない場合には、受け付けた内容を一般相談案件として取り扱うことについて了解を得る。
連絡先及び連絡方法	事後の処理を円滑にするためにも、極力通報者の意向に添った連絡先の確認を行う。 ① 決定通知及び調査状況報告等の送付先（住所等）の特定、連絡等のため正確に聴取する。 ②連絡先（電話番号）は通報者に確かかつ迅速に連絡可能な番号（自宅、携帯等）を正確に聴取する。
通報内容	①内容を知った年月日 ②通報者と被通報者との関係 ③法令違反又は法令違反のおそれのある行為の概要 ④内容を知った経緯 ⑤内容を裏付ける資料の有無 ⑥通報の理由 ⑦他に内容を知っている人の有無 ⑧上司等との話し合いの有無 ⑨内部通報の有無又は内部通報できない理由 ⑩他の行政機関等への連絡の有無（又は連絡予定の有無）

(4) 通報事項の補正

通報後、その内容等に不足がある場合、速やかに通報者に連絡をし補正するものとする。この際、通報者に連絡がつかない等、補正できないことによりその後の調査が不可能である場合には、当該通報を受け付けないこととする。

なお、当該補正に要した日数は通報受け等の期間に算入しないこととするので、補正が行われた日等を明確に記録しておくものとする。

(5) 通報案件の記録

総合窓口で受付を行った場合は、通報の聴取内容に基づき、「通報（相談）内容整理票」（様式1）及び「通報案件取組カード」（様式2）を作成する。

(6) 担当課（所）への通知

総合窓口で受付を行った場合は、通報を受け付けた日から3日以内に担当課（所）へ様式3により通報の受付を通知するとともに通報の受理又は不受理の決定以降の事務処理を依頼することとする。

2 担当課（所）における通報の受付

(1) 通報の受付

通報者が直接、担当課（所）へ通報した場合は、担当課（所）は、上記（第4-1）「総合窓口における通報の受付」に準じて受付を行うこととする。

なお、受付に際し、総合窓口担当者の同席等が必要と思われるときは、通報者に対して総合窓口担当者が同席する旨の了解を得たうえ、速やかに総合窓口に伝達することとする。

(2) 通報案件の記録

担当課（所）で受付を行った場合は、通報の聴取内容に基づき、「通報（相談）内容整理票」（様式1）、「通報案件取組カード」（様式2）を作成する。

(3) 総合窓口への通知

担当課（所）で受付を行った場合は、通報を受け付けた日から1週間以内に様式4により総合窓口へ伝達することとする。なお、この場合に添付する「通報（相談）」

内容整理票」(様式1)の写しは、通報者が特定されないよう氏名、住所、連絡先等をマスキングするものとする。

3 通報の受理

(1) 通報の受理又は不受理の決定

担当課(所)は、通報を受け付けたとき又は総合窓口から「通報の受付通知」(様式3)を受けたときは、当該通報等の内容が法第2条第3項に規定する通報対象事実に該当するかどうかを検討し、通報の受理又は不受理を決定するものとする。

(注) 受理する必要のない事案

- ① 担当課(所)の通報対象事実でない事実の通報があった場合
- ② 通報内容が著しく不分明であって、通報者の連絡先が不明等により通報の内容の正確な把握が不可能である通報
- ③ 通報内容が虚偽であることが明らかな場合

(2) 通報の受理又は不受理の通知

担当課(所)は、(1)に基づき通報者に対し、受付の日から20日以内に当該通報の受理又は不受理を通知するものとする。郵便により通知する場合には、基本的に、親展と明記したうえで配達記録郵便によることとする。受理・不受理の通知の内容には、以下の事項を含むこととする。

- ① 通報を受理又は不受理としたこと
- ② 不受理とした場合にはその理由
- ③ 通報内容の整理(担当課(所)が理解している内容の確認)
- ④ 調査の標準処理期間又は必要見込み期間
- ⑤ 必要であれば通報者に対する質問事項
- ⑥ 通報担当者の連絡先

なお、当該通報事実が、担当課(所)が処分又は勧告等をする権限を有しないため不受理とする場合は、権限を有する行政機関を併せて教示する。この場合において、法執行上の問題がない範囲において、自ら作成した当該通報事案に係る資料を通報者に提供するものとする。

(3) 総合窓口への伝達

担当課(所)で通報者へ受理又は不受理の通知を行った場合は、通知を行った日から1週間以内に「通報案件取組カード」(様式2)に追加的に記入のうえ様式5により総合窓口へ伝達することとする。

4 調査の実施

(1) 調査の実施

担当課(所)は、受理された通報に関し、必要に応じ調査を実施することとする。調査の実施に当たっては、通報者の秘密を守るため、通報者が特定されないよう十分に配慮しつつ、遅滞なく、必要かつ相当と認められる方法で行うこととする。

(2) 調査状況の通知

担当課(所)は、適切な法執行の確保、利害関係人の営業秘密、信用、名誉及びプライバシー等に配慮しつつ、調査中は、調査の進捗状況について通報者に対し、

適宜通知するとともに、調査結果は可及的速やかにとりまとめ、その結果を、遅滞なく通知するよう努めるものとする。通知の方法は、原則として親展と明記したうえで配達記録郵便によることとする。なお、通報者に通知した標準処理期間又は必要見込み期間を超える場合は、通報者にあらためて延長となる期間及び延長となる理由を通知することとする。

(3) 総合窓口への伝達

担当課（所）で通報者へ調査の進捗状況及び調査結果の通知を行った場合は、通知を行った日から1週間以内に「通報案件取組カード」（様式2）に追加的に記入のうえ様式5により総合窓口へ伝達することとする。

(4) 受理後の教示

通報事案の受理後において、当該担当課（所）ではなく他の行政機関が処分又は勧告等をする権限を有することが明らかになったときは、権限を有する行政機関を、通報者に対し、遅滞なく教示する。この場合において、法執行上の問題がない範囲において、自ら作成した当該通報事案に係る資料を通報者に提供することとする。

5 是正措置の実施

(1) 調査結果に基づく措置の実施

担当課（所）は、調査の結果、通報対象事実があると認めるときは、速やかに、法令に基づく措置その他適当な措置（以下「措置」という。）をとることとする。

(2) 通報者への措置の通知

担当課（所）が措置をとったときは、その内容を、通報者へ遅滞なく通知するよう努めるものとする。通知の方法は、原則として親展と明記したうえで配達記録郵便によることとする。

(3) 総合窓口への伝達

担当課（所）で通報者へ措置の通知を行った場合は、通知を行った日から1週間以内に「通報案件取組カード」（様式2）に追加的に記入のうえ様式5により総合窓口へ伝達することとする。

6 その他

(1) 受付及び受理後の通報の取扱い

受付及び受理した通報は、次のとおり取り扱うものとする。

区 分	取 扱 い	
受理決定までの期間	起 算 日	総合窓口及び担当課（所）において通報を受け付けた日を、「通報があった日」として取り扱うものとする。 このため、総合窓口及び担当課（所）で通報を受け付けた日が処理期限（20日以内）の起算日となる。総合窓口から担当課（所）へ通報等受付通知が届いた日が起算日となるものではないことに注意する。
	起 算 日	担当課（所）において通報を受理した日を、「受理した日」として取り扱うものとする。

調査に 要する 期間	期間の設定	担当課（所）において標準処理期間を定める。標準処理期間の設定が難しい場合は、通報者に対し、必要見込み期間を通知することでも構わない。
------------------	-------	--

- ※算入方法：① 休日も期間に算入する。
 ② 処理期限日当日が休日に当たるときは、その翌日が処理期限となる。
 ③ 補正に要した日数は、期間に算入しない。

第5 情報漏洩の防止

1 公益通報取扱担当者の特定

総合窓口である消費・くらし安全課長及び担当課長は、通報案件を取り扱う担当者をあらかじめ特定するとともに情報を共有する範囲を決定することとする。担当者は担当する案件について、一括して事務処理、資料管理、記録等の作成を行うこととし、担当者以外による公益通報の取り扱いを禁止することとする。

2 調査及び措置時の取扱方針

担当課（所）において、事業者等に対して調査を行う際には、可能な限り、通報に基づくものであることを知らせないこととし、調査及び措置に関する文書を作成するときは、通報者が特定されるような情報を含まないようにすることとする。

3 幹部への報告等

担当課（所）長は、通報の受理の決定等を行う際に、幹部への報告等を行う場合は、通報者の個人情報等へのマスキングを行うこととする。

第6 運用状況の公表

総合窓口は、公益通報制度の通報件数等の運用状況について、毎年度公表することとする。

第7 通報関連資料の管理

総合窓口は、担当課（所）の伝達に基づき、「通報案件管理台帳」（様式6）を作成し、管理することとする。

通報者の氏名等が確認できる資料は「通報（相談）内容整理票」（様式1）のみとし、総合窓口及び担当課（所）で情報が漏洩しないよう厳重に管理することとする。総合窓口及び担当課（所）は、各通報事案の処理に係る記録及び関連資料について、10年間保存しなければならない。ただし、通報処理に関して争訟が生じていることを知った場合は、それらが終結するまでの間、保存期間を延長することとする。

第8 その他

1 協力義務

(1) 他の行政機関との協力

「法」に定める通報について、他の行政機関等から調査等の協力を求められた

ときは、正当な理由ある場合を除き、必要な協力を行うこととする。

(2) 複数の担当課に関わる場合の協力

通報対象事実に関し、処分又は勧告等をする権限を有する担当課（所）が複数ある場合においては、担当課（所）は連携して調査を行い、又は措置をとるなど、相互に緊密に連絡し協力することとする。

この場合、通報者への受理通知、調査結果等の通知及び是正措置等の通知は、総合窓口が担当課（所）の調査結果等を取りまとめ通知することとする。

2 取扱要領の改正

本取扱い要領は、通報案件の処理の実績等を踏まえつつ、必要に応じ、見直しを行うものとする。また、この要領に定めるもののほか、必要な事項は、別途定める。

附 則

この事務取扱要領は、平成18年4月1日から適用する。

附 則

この事務取扱要領は、平成27年4月1日から適用する。