



弁護士に学ぶ!

成長のための企業法務

アンビシャス総合法律事務所 弁護士 奥山 倫行

第66回 労務（外部相談窓口の設置）

Question

当社では、社内にハラスメントやコンプライアンスの相談窓口を設置していますが、相談数は増えず、十分に機能しているとは言い切れません。そこで、社外にも外部相談窓口を設置しようと考えています。設置にあたり確認すべきポイントを教えてください。

Answer

2020年6月から会社内にハラスメント相談窓口を設置することが義務化され（労働施策総合推進法第30条の2第1項・令和2年厚生労働省告示第5号/中小企業に義務化されたのは2022年4月1日から）、その一環として社内にハラスメントやコンプライアンスの相談窓口を設置した企業も多いと思います。

ところが、今回の相談者のように、窓口を設置したものの十分に機能していなかったり、活用されていなかったりするという話も耳にします。これには様々な原因があると思いますが、「社内の人に詳しい話をするのは気が引ける」「話をした自分が不利益に扱われるのではないか」「話をしてもちゃんと対応してくれないのではないか」といった印象が相談を躊躇させる要因になっている場合も多いと感じます。

そのような状況の改善に効果的なのが外部相談窓口の設置です。外部相談窓口の設置によって期待される効果や設置・運用上の留意点をまとめましたので、参考にしてください。

1. 外部相談窓口の設置によって期待される効果

外部相談窓口の設置には、以下のような効果が期待されます。

ア 組織の自浄作用の発揮

外部相談窓口を設置し、公正で透明性の高い職場環境を目指し、実践することで、組織内の自浄作用が高まることが期待されます。

イ 独自の慣習の排除

どんな企業や団体にも独自の慣習があります。自分たちの組織内で通用していることも、世間の常識とズレてしまっていることは少なくありません。外部相談窓口の設置により、世間の常識とズレてしまっている独自の慣習を排除した公正な対応が期待されます。

ウ 会社に対する信用の向上

外部相談窓口を設置し、従業員の声に耳を傾け、組織としてコンプライアンスを徹底していこうとする姿勢は、企業価値の向上や対外的信用の向上につながり、採用活動等への好影響も期待されます。

エ 相談窓口の信頼性の確保

社内相談窓口だけの場合、相談者が匿名での対応を希望したとしても、本当に匿名性が担保されるかが分からないために相談を躊躇する例は多いと思います。外部相談窓口の設置は、このような状態を改善し、相談窓口の実効性が高まることが期待されます。

オ 専門的知見やノウハウの活用

ハラスメントの有無やコンプライアンス違反の有無の判断には、専門的知見が必要です。また、デリケートな相談内容である場合も多く、慎重な対応が求められます。そのため、調査や具体的な

処分を行おうとしても、経験やノウハウが足りず、対応に苦慮する場合も多いものです。専門的知見やノウハウを活用できる外部相談窓口の設置は、このような状況を改善します。

カ 問題の早期発見・早期解決・大事に発展することを防止

社内相談窓口が十分に機能しておらず、外部相談窓口も設置していない場合、ハラスメントの被害者やコンプライアンス違反を認識した人は、自分で弁護士に依頼して会社を訴えたり、労働基準監督署や監督官庁に駆け込んだり、マスコミに情報をリークしたり、インターネット上で書き込みを行ったりする可能性があります。外部相談窓口の設置は、被害者やコンプライアンス違反を認識した人の相談ルートを増やし、突然、大事に発展することを防ぎます。

2. 設置・運用上の留意点

外部相談窓口を設置・運用する際の留意点は以下のとおりです。外部相談窓口を設置する目的を考えたうえで制度設計を行ってください。

ア 設置方法

外部相談窓口の設置にあたっては外部相談窓口設置サービスを提供する弁護士、社会保険労務士、コンサルタント、民間企業と契約し、設置と運用を委託することになります。設置・運用のコストやサービス内容は様々なので、期待した効果が得られるサービスかどうかを確認したうえで利用を検討してください。

イ 利用者の範囲の明確化

外部相談窓口の利用者の範囲を明確にする必要があります。自社の従業員に限定する場合もあれば、自社の役員や子会社の役員・従業員を含める場合や、関係会社や取引先の従業員、これらの退職者等を含める場合もあります。

ウ 相談方法の選択

外部相談の方法には、1) 面談、2) 電話、3) メール、4) FAX、5) 手紙等があります。曜日や時間帯を指定する場合もあれば、指定しない場合もあり、様々な制度設計が考えられます。

エ 相談対象の周知

どのような相談をしてよいかの判断は人によって様々です。相談を受け付ける内容がある程度明確にしたうえで研修等を通じて具体例を示し、周知を図っていく必要があります。

オ 秘密保持の徹底・中立性の維持・利益相反関係の排除

外部相談窓口を顧問弁護士事務所に依頼する場合には、注意が必要です。この場合であっても相談者の匿名性が担保されることや、相談を担当した弁護士は内容を会社に伝えるだけで実際の調査や対応には関与しない仕組みを設計するなど工夫する必要があります。外部相談窓口の中立性や公平性が機能し、かつ利益相反関係が生じないような設計を心掛けてください。

カ 相談窓口の継続的な周知

定期的に研修を行ったり、タイミングをみて外部相談窓口の利用状況を社内に周知したり、社内報やポスター等の掲示物で紹介するなどして、継続的な周知活動が必要です。

キ 具体的な手続を固定すること

制度ができた後は、外部相談窓口の利用規程、運用マニュアル、各種書式例を用意して運用のルールを整備し、場当たりの運用がされないように手続きを固定してください。

ク 外部相談窓口の評価・改善

外部相談窓口を設置ただけで終わってしまっている例も多いのですが、よりよい制度にしているためには、中立・公正な第三者による点検、利用者からの匿名のアンケート等を実施し、外部相談窓口の評価・改善を行うことが有益です。

《 著者略歴 》

札幌市出身。札幌南高校、慶應義塾大学卒業。同大学大学院在学中に司法試験に合格し、2002年から国内大手渉外事務所のTMI総合法律事務所にて勤務。同事務所で企業法務、事業再生、M&A、知的財産関連業務等に従事した後、2007年にアンビシャス総合法律事務所を設立し、現在に至る。著書に「創業者・経営者のための30分で分かる出口戦略-事業承継・MBO・IPO・M&Aの備え方」(プレジデント社)「成功する! M&Aのゴールデンルール」(民事法研究会)「弁護士に学ぶ! 契約書作成のゴールデンルール」(民事法研究会)ほか多数。