

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61回

労務

(外部相談窓口の設置)

Q 当社では、社内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えません。

A 2020年6月から社内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号ノ中小企業に義務化されたのは22年4月1日かじ)、その一環として社内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

設置によって期待される効果

外部相談窓口の設置は、以下のような効果があるが、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」「話をした自分と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。

イアンスを徹底して行う姿勢は、企業価値の向上や対外的信用の向上につながるが、採用活動等への好影響も期待されます。

(4)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、本心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を期待されます。

(5)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うとしても、経験やノウハウが足りず、対応に苦慮する場面も多いためです。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。

(6)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。

(7)具体的手続きを固定する
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、場当たり的な運用がされないように手続きを固定してください。

(8)外部相談窓口の評価・改善
外部相談窓口を設置しただけで終わってしまう例も多いのですが、よりよい制度にしていくためには、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。

(9)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等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。

(10)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

(11)具体的な相談内容の提供
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。

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。

- (1)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。
- (2)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。
- (3)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、④FAX、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。
- (4)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。

- (5)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等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。
- (6)相談窓口の継続的な周知
定期的な研修を行ったり、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
- (7)具体的手続きを固定する
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、場当たり的な運用がされないように手続きを固定してください。
- (8)外部相談窓口の評価・改善
外部相談窓口を設置しただけで終わってしまう例も多いのですが、よりよい制度にしていくためには、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。

札幌市中央区大通西11の4の22 第2大通
藤井ビル8F、電話011-2101750
1 <https://ambitious.jp/>