

海外の通報制度の体制整備について

渥美坂井法律事務所・外国法共同事業
弁護士 藤本豪

●はじめに

今回は、5つのモデルケースを用いて、課題とその解決方法を紹介します。

●ケーススタディ: 1

会社概要: 某社(電子機器メーカー)

地域: A国

問題: 某社のA国子会社は、内部通報制度の秘密保持や効果について従業員たちが懸念をもっていたため、内部通報制度がほとんど利用されず、有効に機能していなかった。

<課題>

守秘や報復の懸念

効果への懸念

過去の否定的な経験

【実施されたソリューション】

1. 透明性と教育

<説明会>

<詳細なガイドライン>

2. コミュニケーション

<成功事例>

<定期的な情報提供>

3. 機密保護の強化

<安全な通報チャネル>

<匿名性>

4. 内部通報者保護方針

<報復防止方針>

<支援サービス>

【実施プロセス】

フェーズ1: 評価と計画

フェーズ2: 制度構築とパートナーシップ

フェーズ3: コミュニケーションとトレーニング

フェーズ4: モニタリングとフィードバック

【ポイント】

<透明性> 内部告発のプロセスに関する明確な情報と、通報された問題に関する定期的な最新情報の通報者への提供は、信頼構築に役立つ。

<コミュニケーションと成功事例> ポジティブな結果を共有し、オープンなコミュニケーションを維持することは、従業員を安心させ、通報を促すために役立つ。

<秘密保護と報復防止> 恐怖心や懐疑心を克服するためには、内部通報者の身元を保護するための強固な対策と、強力な報復防止方針が不可欠である。

● ケーススタディ: 2

会社概要: 某社 (自動車部品メーカー)

地域: B 国

問題: 調和、対立回避を重視する文化的規範が深く根付いていたため、通報率が極めて低く、内部通報制度の有効性について疑問が生じていた。

<課題>

文化的規範:

裏切りへの恐れ

【実施されたソリューション】

1. 文化的感受性トレーニング

<教育ワークショップ>

<文化的適応>

2. 秘密の保護

<匿名通報>

<信頼できる仲介者>

3. 信頼と支援の構築

<トップのメッセージ>

<ピアサポート・プログラム>

4. ポジティブな事例の推進

<匿名の事例紹介>

5. 継続的な関与とフィードバック

<定期的な対話>

<フィードバックの仕組み>

【実施プロセス】

フェーズ1: 文化的アセスメントと計画

フェーズ2: 通報手段の強化

フェーズ3: トレーニングとコミュニケーション

フェーズ4: 継続的改善

【ポイント】

<文化的感受性> 内部通報制度を効果的に実施するためには、現地の文化的規範を理解し尊重することが極めて重要である。ただし、ステレオタイプに見てしまわないように気を付けるべきである。

＜教育と連携＞内部通報が文化的価値観や企業目標にどのように合致するかを従業員に教育することで、反発や抵抗を克服することができる。

＜匿名通報＞強固な匿名通報オプションと信頼できる第三者通報窓口を提供することで、従業員を安心させ、通報を促すことができる。

＜積極的な強化＞成功事例を紹介することで、内部通報制度を肯定的にとらえることができる。

＜継続的な関与＞文化に配慮した効果的な内部通報制度を維持するためには、継続的な対話とフィードバックが不可欠である。

● ケーススタディ: 3

会社概要: 某社 (工作機械メーカー)

地域: C 国

問題: 某社の C 国子会社は、内部通報制度の導入に対して現地経営陣から大きな反発及び抵抗を受けた。この反発及び抵抗は、内部通報が業務を混乱させ、チームの結束を損なうという考えから生じていた。

＜課題＞

管理職の抵抗

意識の欠如

報復への恐れ

【実施されたソリューション】

1. リーダーシップの支持

＜日本本社幹部の支持＞

＜現地トップの関与＞

2. ワークショップとトレーニング

＜倫理・コンプライアンス・ワークショップ＞

＜管理職向けトレーニング＞

3. 管理職へのインセンティブ

＜業績評価基準＞

＜表彰プログラム＞

4. 匿名の通報メカニズム

<秘密保護措置の強化>

<内部通報者の身元保護>内部通報者の身元を保護するための厳格な機密保持プロトコルを確保し、違反した場合は厳しい処罰を課すことにした。

5. 継続的なサポートと監督

<定期的な更新とフィードバック>

【実施プロセス】

フェーズ1: 初期評価と戦略

フェーズ2: 関与とトレーニング

フェーズ3: 内部通報制度の強化とコミュニケーション

フェーズ4: モニタリングと継続的改善

【ポイント】

<経営幹部の関与>現地経営陣の反発・抵抗に打ち勝つには、日本本社のグローバルの経営幹部及びローカルのトップからの賛同を確保することが極めて重要である。

<教育と研修>管理職が内部通報制度の利点とそれをサポートする役割を理解できるよう、個別のワークショップや研修プログラムを実施する。

<インセンティブと表彰>倫理的行動を業績評価指標に組み込み、内部通報制度を積極的に推進・支援する管理職を表彰することで、前向きな変化を促すことができる。また、海外ではミッションとして文章化することも重要である。

<匿名での通報>従業員を安心させるためには、匿名通報の仕組みを強化し、秘密を厳守することが不可欠である。

<継続的な改善>管理職やその他の従業員からのフィードバックを収集することで、透明性を維持し、制度の継続的な改善を行うことができる。

● ケーススタディ: 4

会社概要: 某社 (化学品メーカー)

地域: D 国

問題: 某社の D 国子会社は、現地の厳しいデータ保護法およびプライバシー法、特に一般データ保護規則 (GDPR) に準拠した内部通報システムを確立する上で、大きな課題に直面していた。

<課題>

GDPR の遵守:

現地のデータ保護法:

従業員の懸念:

【実施されたソリューション】

1. 法律の専門家を巻き込む

<現地法務コンサルティング>。

<継続的な法的サポート>

2. 強固なデータ保護対策

<データの最小化>

<暗号化>

<アクセス管理> 厳

3. GDPR への対応

<同意管理>

<データ主体の権利>

<データ保護影響評価 (DPIA)>

4. 従業員教育と保証

<トレーニングプログラム>

<透明性>

5. 定期的な監査とモニタリング

<外部監査>

<内部モニタリング>

【実施プロセス】

フェーズ1: 評価と計画

フェーズ2: システム構築

フェーズ3: トレーニングとコミュニケーション

フェーズ4: 継続的なモニタリングと改善

【ポイント】

＜法律の専門知識が不可欠＞複雑な法規制の状況を理解し、それに準拠した制度をつくるためには、現地の法律専門家の関与が不可欠である。

＜強固なデータ保護＞暗号化やアクセス制御など、厳格なデータ保護対策を導入することは、コンプライアンスと信頼構築に不可欠である。

＜GDPR コンプライアンス＞同意の管理やデータ主体の権利など、GDPR の要求をシステムが確実にサポートすることが必要である。

＜従業員教育＞データ保護法およびデータ保護のための措置について従業員を教育することは、懸念を緩和し、通報を促すのに役立つ。

＜継続的なモニタリング＞コンプライアンスを維持し、システムを改善するためには、定期的な監査と内部モニタリングが必要である。

● ケーススタディ: 5

会社概要: 某社 (機械メーカー)

地域: E 国

問題: 某社の E 国子会社は、信頼性の低いインターネット接続と従業員の保有機器やデジタルリテラシーに関する課題により、問題に直面した。このような技術的な課題が、同社の内部通報システムの効果的な導入と活用を妨げていた。

＜課題＞

不安定なインターネット接続

テクノロジーへのアクセス制限

デジタルリテラシー

【実施されたソリューション】

1. 複数の通報チャンネル

<フリーダイヤル・ホットライン>

<SMS 通報>

<物理的な投書箱>

2. モバイル・アクセシビリティ

<モバイルフレンドリーウェブサイト>

3. オンサイトのサポート

<アシスタンスデスク>

4. トレーニングと教育

<デジタル・リテラシー・プログラム>

<啓発キャンペーン>

5. フィードバックのメカニズム

<定期的な調査>

<フォーカス・グループ>

【実施プロセス】

フェーズ1: 初期評価と計画

フェーズ2: システム開発

フェーズ3: 配備とトレーニング

フェーズ4: モニタリングとフィードバック

【ポイント】

<マルチチャンネル・アプローチ> オフラインを含む複数のレポートチャンネルを提供することで、技術的能力に関係なく、すべての従業員がアクセスできるようにする。

<モバイルの最適化> モバイルフレンドリーなレポートツールへの導入は、インターネット接続やテクノロジーへのアクセスが限られている地域では極めて重要である。

＜現場でのサポート＞現場での支援を提供することで、従業員が技術的な障壁を克服し、内部通報制度を効果的に利用できるようになる。

＜デジタル・リテラシー・トレーニング＞デジタル・リテラシー・トレーニングは、従業員が内部通報制度を利用できるようにするために不可欠である。

＜継続的なフィードバック＞定期的にフィードバックを収集し、内部通報制度の使用状況を監視することで、継続的な課題を特定し、対処することができる。

● 質疑応答

現地通報窓口の設置や監査、管理職評価の方法、現地語の翻訳、ワークショップの運営、個人情報越境規制への対応など具体的な質問に回答がされました。