

ヘルプライン設置運営要領

平成 18 年 4 月例示
令和元年 9 月改訂
令和 4 年 5 月改訂

(目的)

第 1 条 この要領は、通報者等が、通報対象等を相談もしくは通報（以下、「通報等」という。）することが可能なヘルプラインを設置し、もって組合内の不祥事の未然防止、早期発見及び是正を図り、組合のコンプライアンス経営の強化に資するとともに、通報者等を保護することを目的とする。

(定義)

第 2 条 通報者等とは、通報等を行うことのできる者をいう。

- ② 通報対象等とは、通報等の対象となる事項をいう。
- ③ ヘルプラインとは、組合の業務に関して、通報対象等に抵触する可能性のある事項を発見した通報者等が、職場環境等のため職制による報告ルートを活用することが不可能もしくは困難な場合に、当該通報者等が自己のプライバシー保護と不利益な取扱いの禁止が確保されたものとして、通報等を行う制度をいう。
- ④ 不利益な取扱いとは、通報等をしたことを理由として、当該通報者等に対して行う解雇その他不利益な取扱いをいう。
- ⑤ 範囲外共有とは、通報者等を特定させる事項を必要最小限度の範囲を超えて共有する行為をいう。
- ⑥ 通報者等の探索とは、通報者等を特定しようとする行為をいう。
- ⑦ 不祥事とは、農協法施行規則第 231 条第 3 項に定められている「不祥事件」と「他法令違反事案」の総称をいう。
- ⑧ 他法令違反事案とは、「他法令処分事案」を含む組合として他法令違反を起こした事案全体をいう。
- ⑨ 他法令処分事案とは、「農業協同組合、農業協同組合連合会及び農事組合法人向けの総合的な監督指針（信用事業及び共済事業のみに係るものを除く。）」に定める「不祥事件等」から「不祥事件」を除いたものをいう。
- ⑩ 相談とは、通報者等が通報等受付窓口に対し、組合の業務に関して、通報対象等が発生し、又はその恐れがあることについて、定められた手法・手段により、その是非や対応方法について助言を求めることをいう。
- ⑪ 通報とは、通報者等が通報等受付窓口に対し、組合の業務に関して、通報対象等が発生し、又はその恐れがあることについて、定められた手法・手段により、把握した事実を通知することをいう。

(通報者等の範囲)

第3条 通報者等は、組合の役員及び職員（派遣職員、契約職員、嘱託職員、パート・アルバイトを含む。）（以下、「役職員」という。）並びに要領の施行日以降に退職してから1年以内の職員（以下、「役職員等」という。）、子会社の役職員、組合員・利用者とする。

(通報対象等の範囲)

第4条 通報対象等は、組合の運営におけるコンプライアンスに抵触する事項（倫理・法令・内部規定等に違反する事項、不正行為、人事労務上の問題、ハラスメント行為、その他組合の組合員・利用者・取引先及び組合に損害が及ぶ可能性がある行為）とする。

(不正の目的)

第5条 通報者等は、虚偽の通報等や、個人的な利益のための通報等、他人を誹謗中傷する通報等、その他不正目的のための通報等を行ってはならない。

- ② 組合は、前項の不正目的により通報等を行った者に対し、就業規則等に従って、懲戒処分を課することができる。

(役職員の責務)

第6条 組合の役職員は、組合の運営におけるコンプライアンスに抵触する事項を認知したときは、是正に努めなければならない。

- ② 前項において、職場環境等のため職制による報告ルートを活用することが不可能もしくは困難な場合、ヘルプラインを用いて速やかに通報等を行わなければならない。

(通報等を受けた者の責務)

第7条 通報等受付窓口にて通報等を受けた者は要領に基づき誠実に対応しなければならない。また、正当な理由なく放置、黙認、隠蔽をしてはならない。

- ② 組合は、前項に違反し通報等を正当な理由なく放置、黙認、隠蔽した者に対し、就業規則等に従って、懲戒処分を課することができる。

(責任者とその役割と責務)

第8条 この要領の責任者は、組合長とする。

- ② 組合長は、第9条第3項の報告を受けた場合、今後の方針等を決定し、指示をする。
- ③ 組合長は、ヘルプラインの重要性について役職員に発信し、組合内部で積極的に活用されるよう努めなければならない。

(担当部署とその役割と責務)

第9条 ヘルプラインの運営にかかる担当部署は、企画管理部とする。

② 企画管理部の役割は以下の通りとする。

- 1 ヘルプラインの受付に関する事項
- 2 ヘルプラインの組合内調査・是正措置及び再発防止措置に関する事項
- 3 ヘルプラインの運用状況の報告や定期的な見直しに関する事項
- 4 その他、ヘルプラインに関する事項

③ 企画管理部は、組合長に対して、通報等を受けた事実、通報等の内容、調査結果、是正措置及び再発防止措置等について、報告しなければならない。

(従事者の定め)

第10条 組合は、通報等受付窓口にて通報等を受け付け、当該通報対象等の調査をし、その是正の業務（以下、「通報等対応業務」という。）を行う者であり、かつ当該業務に関して通報者等を特定させる事項を伝達される者（以下、「従事者」という。）を定めなければならない。

② 組合は、従事者を定める際には、書面など従事者の地位に就くことが従事者となる者自身に明らかになる方法により定めることとする。

③ 従事者は、組合に対して、要領の主旨及び第7条の通報等を受けた者の責務並びに第24条の守秘義務を遵守するため、誓約書を提出する。

(通報等受付窓口)

第11条 通報者等からの通報等を部門横断的に受け付ける窓口（以下、「通報等受付窓口」という。）を組織内及び組織外（外部委託先）に設置する。

② 組織内通報等受付窓口及び通報等の方法は、以下の通りとする。

○コンプライアンスオフィサー（企画管理部長）

- ・電話番号：027-352-5288
- ・メールアドレス：企画管理部長のメールアドレス
- ・手紙の送り先：370-0018 群馬県高崎市新保町 1482
高崎市農業協同組合 企画管理部長宛
- ・面談：方法等は、通報者等と相談により決定する。

(役員や幹部職員から独立した通報等受付窓口)

第12条 役員、部長や支店長に関係する通報対象等及び第14条の利益相反者の排除に該当する又はその恐れのある通報対象等の通報等受付窓口及び通報等の方法は、以下の通りとする。

○常勤監事

- ・電話番号：027-352-5288
- ・メールアドレス：常勤監事のメールアドレス
- ・手紙の送り先：370-0018 群馬県高崎市新保町 1482
高崎市農業協同組合 常勤監事宛

・面談：方法等は、通報者等と相談により決定する。

- ② 常勤監事は、通報等を受けた場合、監事会（又は他の監事）に報告し、必要に応じて調査を実施する。
- ③ 前項の調査の結果、通報対象等の事実が明らかになった場合には、常勤監事は、組合長及び理事会に対して報告し、是正措置及び再発防止措置等の対応について意見する。

（通報等受付における通報者等の匿名性の確保への配慮）

第 13 条 通報者等は、実名のほか匿名による通報等ができるものとする。

- ② 通報等受付窓口は、通報等を受け付けるに際し、通報者等の匿名性が確保されるよう十分に配慮しなければならない。
- ③ 通報者等は、自らが通報等受付窓口に通報等をした事実を第三者に対して積極的に開示しないよう努める。

（利益相反者の排除）

第 14 条 従事者は、自ら又は親族が被通報者等・加害者などとして通報等に関係する者（以下、「利益相反者」という。）に該当すると判明した場合は、通報等対応業務に関与してはならない。この場合、第 12 条の規定により、当該従事者に代わり常勤監事が対応するものとする。

（組合内調査）

第 15 条 組織内通報等受付窓口は、通報等内容から調査の要否を検討し、事実確認・原因究明に向けた調査を行うものとする。

- ② 組織内通報等受付窓口は、必要に応じ、関連する部署職員、組合外の有識者から構成される組合内調査委員会を設置することができる。

（協力義務）

第 16 条 調査を行う者（以下、「調査担当者」という。）は、役職員に対して、通報等にかかる事実関係の調査に際して、協力を求めることができる。

- ② 通報等の対象となった役職員（以下、「被通報者等」という。）を含む役職員は、通報等にかかる事実関係の調査に際して、調査担当者から協力を求められた場合には、協力しなければならず、虚偽の証言、事実の隠蔽、証拠の改ざん、調査妨害を行ってはならない。
- ③ 組合は、前項の調査協力にあたって虚偽の証言、事実の隠蔽、証拠の改ざん、調査妨害を行った者に対し、就業規則等に従って、懲戒処分を課すことができる。

（組合内調査における通報者等の匿名性の確保への配慮）

第 17 条 調査担当者は、調査の実施に際し、通報者等が特定されないよう十分に配

慮しなければならない。

(是正措置及び再発防止措置)

第 18 条 調査の結果、通報対象等の事実が明らかになった場合には、組合は速やかに是正措置及び再発防止措置を講じなければならない。

- ② 組合は、前項の当該事実に関与した者に対し、就業規則等に従って、懲戒処分を課すこととする。ただし、通報者等本人又は調査協力者本人が当該事実に関与しており、就業規則等の懲戒処分の対象となる場合において、自ら進んで通報等又は調査協力した事実を斟酌する。
- ③ 組合は、第 1 項において、不祥事として認められた場合には、関係機関への報告などを行う。
- ④ 組合は、是正措置及び再発防止措置を講じた後、当該措置が適切に機能しているかを確認し、適切に機能していない場合には、改めて是正及び再発防止に必要な措置を講じる。

(通報者等へのフィードバック)

第 19 条 組合は、通報者等に対し、以下の通り対応することとする。ただし、匿名の通報等であって連絡先が不明な場合を除く。

- 1 通報等受付窓口は、電子メール、郵便により通報等を受けた場合には、通報者等に対し、受け付けた旨（もしくは理由を付した受け付けない旨）を速やかに通知する。
- 2 通報等受付窓口は、通報者等に対し、調査を行う場合はその旨を、行わない場合はその理由を、受付から 20 日以内に通知する。
- 3 通報等受付窓口は、調査中、通報者等に対し、調査の進捗状況を、被通報者等や調査協力者の信用、名誉、プライバシー等の保護に支障のない範囲において適宜通知する。
- 4 通報等受付窓口は、通報者等に対し、調査結果及び是正結果（再発防止を含む）を、被通報者等や調査協力者の信用、名誉、プライバシー等の保護に支障のない範囲において速やかに通知する。

(不利益な取扱いの禁止)

第 20 条 組合は、通報者等が通報等をしたこと理由として、通報者等に対し、解雇その他いかなる不利益な取扱いもしてはならない。

- ② 組合は、通報等したことを理由として、通報者等が嫌がらせを受けたり、職場環境が悪化したりすることがないように、適切な措置を講じなければならない。
- ③ 組合は、通報者等が通報等したことを理由として、通報者等への不利益な取扱いや嫌がらせ等を行った者に対し、行為態様、被害の程度、その他情状等の諸般の事情を考慮のうえ、就業規則等に従って懲戒処分を課すこととする。

る。

- ④ 前3項の規定は、調査に協力したことを理由とする調査協力者にも準用する。

(通報者等に対するフォローアップ)

第21条 組合は、通報者等が通報等もしくは調査に協力したことにより、不利益な取扱いや嫌がらせを受けていないか把握しなければならない。

- ② 通報者等は、通報等もしくは調査に協力したことにより、不利益な取扱いや嫌がらせが行われている場合、通報等受付窓口に通報等をするものとする。
- ③ 組合は、不利益な取扱いや嫌がらせを把握した場合、直ちに、当該不利益な取扱いや嫌がらせを中止させるなど適切な救済・回復の措置をとる。
- ④ 前3項の規定は、調査協力者に対するフォローアップにも準用する。

(範囲外共有の禁止)

第22条 組合は、役職員が範囲外共有を行うことを防ぐための措置をとり、範囲外共有が行われた場合には、適切な救済・回復の措置をとる。

- ② 通報等において知り得た通報者等を特定させる事項は、事前に定めた必要最小限の範囲で共有することができるものとし、当該範囲を超えての共有を禁止する。
- ③ 組合は、範囲外共有が行われた場合に、当該行為を行った者に対し、行為態様、被害の程度、その他情状等の諸般の事情を考慮のうえ、就業規則等に従って、懲戒処分を課すこととする。

(通報者等・通報等内容の探索禁止)

第23条 役職員は、通報者等を特定した上でなければ必要性の高い調査ができないなどのやむを得ない場合を除いて、通報者等を特定しようとする行為を行ってはならない。

- ② 役職員は、企画管理部に対して、正当な理由なく通報等内容を開示するように求めてはならない。
- ③ 組合は、通報者等を探索する行為を行った者に対し、行為態様、被害の程度、その他情状等の諸般の事情を考慮のうえ、就業規則等に従って、懲戒処分を課すこととする。
- ④ 前3項の規定は、調査協力者の探索にも準用する。

(守秘義務)

第24条 組合及び通報等対応業務に関係する者は、通報者等の承諾その他正当な理由がない限り、個人情報を含む通報者等を特定する情報その他の通報等対応業務上知り得た情報を漏らしてはならない。また、通報等対応業務以外の目的に利用してはならない。

- ② 前項の義務は、異動や退職した後も同様とする。
- ③ 前2項に違反した者に対し、就業規則等に従って、懲戒処分を課すこととする。

(役職員への教育・周知)

第25条 組合は、公益通報者保護法、ヘルプラインの概要、職制による報告ルート、不利益な取扱いの禁止、守秘義務等について、役職員等に対して、十分に教育・周知する。

- ② 組合は、役職員等からのヘルプラインの概要、職制による報告ルート、不利益な取扱いの禁止等に関する質問等へ対応する。

(従事者に対する教育)

第26条 組合は、通報者等が特定される事項の取扱い等について、従事者に対して、十分な教育を行う。

(記録の保管)

第27条 組合は、通報等について、通報等の内容、対応状況等について記録し、整理のうえ、適正な期間保管する。

- ② 記録の管理は、企画管理部で厳重に行い、従事者以外の閲覧は不可とする。

(体制の見直し・改善)

第28条 組合は、組合が通報等に応じ、適切に対応するために整備する体制（以下、「通報等対応体制」という。）の定期的な評価・点検を実施し、必要に応じて改善を行う。

(運用実績の開示)

第29条 組合は、ヘルプラインの運用実績の概要を、適正な通報等対応業務の遂行及び利害関係者の秘密、信用、プライバシー等の保護に支障のない範囲において、四半期ごとに、コンプライアンス委員会及び理事会に報告を行う。ただし、組合長が必要と判断した場合は、都度、報告を行う。

- ② 組合は、職員に対しても、ヘルプラインの運用実績の概要を、適正な通報等対応業務の遂行及び利害関係者の秘密、信用、プライバシー等の保護に支障のない範囲において、四半期ごとに、開示する。

(全国 JA ヘルプラインの周知)

第30条 組合は、役職員等に、JAの公益通報受付窓口として全国域が設置・運用する全国 JA ヘルプラインを周知する。

(準用)

第 31 条 第 7 条の規定は、職制による報告ルートなどの通報等受付窓口を経由しない通報等を受け付けた役職員にも準用する。

② 第 20 条、第 21 条、第 22 条、第 23 条、第 24 条の規定は、公益通報者保護法第 2 条に定める「処分等の権限を有する行政機関」や「その者に対し当該通報対象事実を通報することがその発生又はこれによる被害の拡大を防止するために必要であると認められる者」に対して公益通報をする者に対しても準用する。

(改廃)

第 32 条 この要領の改廃は、組合長の決裁による。

附則

この要領は、平成 18 年 4 月 6 日から施行する

附則 (令和元年 9 月 25 日)

この要領の変更は、令和元年 10 月 1 日より施行する。

附則 (令和 4 年 5 月 26 日)

この要領の変更は、令和 4 年 6 月 1 日より施行する。