

〇〇〇〇コンプライアンス基本指針

平成 年 月

〇〇〇〇コンプライアンス委員会

【目次】

第1部はじめに

1. コンプライアンスについて
2. 役職員等のコンプライアンス意識向上の目的 1
3. 当指針制定の趣旨 2

第2部役職員等の行動指針

1. サービスの根本原則の厳守
 - (1) 法令の遵守および法令違反行為隠ぺいの禁止 3
2. 業務への取組姿勢
 - (1) 業務上のコンプライアンス
 - (2) 人権の尊重 7
3. コンプライアンス違反を起こさない取組
 - (1) 疑惑を招く行為の禁止、汚職の防止 8
 - (2) 個人情報の保護、情報セキュリティ対策 9
 - (3) 交通法規の遵守 1 1
 - (4) 知的財産権への対応 1 4
 - (5) ハラスメントの禁止 1 5

第3部風通しの良い職場づくりと業務改善の推進

1. 風通しの良い職場づくり 1 9
2. 業務改善の推進 1 9

第4部コンプライアンス推進に向けた体制と取組み

1. コンプライアンス推進体制 2 0
2. コンプライアンス推進に向けた取組み 2 0
3. 役職員等の役割 2 1

第1部はじめに

ここ数年、企業における信頼失墜を招いた不祥事の発生が度重なっています。これらの事案には、基本的な服務規律が守られていなかったこと、また、情報セキュリティなど、関係部局が日頃から周知を図っていた事項が徹底されていなかったという共通点が見られます。

企業をはじめとする事業所に対しては、ステークホルダーから「コンプライアンス意識の高い職員が働く、信頼できる組織」という期待感・信頼感求められています。

このため、今一度役職員一人ひとりが「適正に業務を遂行する」という原点に立ち返りながら、コンプライアンス意識をより一層向上させる必要があります。

1. コンプライアンスについて

- (1) コンプライアンス (compliance) は、一般には企業等の組織における「法令遵守」と訳されますが、組織の構成員の不適切な行為または不作為により社会的な信用失墜行為が生じることを未然に防ぐという考えを背景としていることから、法令だけでなく、社会規範、ルールおよびマナー（以下「法令等」という。）の遵守についても含まれます。
- (2) さらには、機械的に法令等を守ることを自己目的とするのではなく、その時々求められる社会の要請に適切に応えながら、役職員が当社の目標達成のためにどのように行動すべきかという意識を常に持ちながら業務を遂行することも広い意味でのコンプライアンスと言えます。

2. 役職員のコンプライアンス意識向上の目的

- (1) 役職員は、業務遂行中はもとより、勤務時間以外であっても法令を遵守することは当然のことです。
- (2) その上で、法令等により禁止されていなくとも「それを行ったら社会の信頼を損なうと考えられる行為」は行ってはいけません。反対に、法令等により義務付けられていなくとも「それを行うことでステークホルダーの満足度が向上し、社会の福祉が向上するサービス」については、積極的に行おうとする高い意識を持つ必要があります。
- (3) 今後は、よりいっそう、役職員のコンプライアンス意識の向上に取り組み、これにより、当社から社会の信頼を損なうような事案の発生を根絶し、「コンプライアンス意識の高い役職員が働く、信頼できる組織」であり続けるとともに、社会からの評価を得ることで多くの役職員がやりがいを感じ、誇りを持って働く組織となることを目的とするものです。

3. 「〇〇コンプライアンス指針」制定の趣旨

- (1) 役職員一人ひとりがコンプライアンスの向上に取り組む上で、公私にわたりとるべき判断や行動のあり方についての全般的な共通事項として、「〇〇コンプライアンス指針」を定めるものです。

- (2) 業務遂行中、あるいは日常生活の中で、コンプライアンスの観点から判断に迷う時や疑義が生じた時は、思い込みや勝手な判断をせず、この指針に立ち返るとともに、上司や関係窓口に相談しましょう。
- (3) なお、コンプライアンスの取組についてもPDCAサイクルで常に見直し、今後、社会状況の変化や新たな課題の顕在化などに対応し、適宜この指針を改訂していきます。

第2部 役職員の行動指針

1. サービスの根本原則の厳守

(1) 法令の遵守および法令違反行為隠ぺいの禁止

① 私たち役職員が当然のこととして守るべき原則が各種法令、「〇〇サービス規程」などに定められています。これらサービスの根本原則を厳守することが必要です。

〇〇サービス規程の主な規定（ア～オ）は、次のとおりです。

ア ……

イ ……

ウ ……

エ ……

オ ……

② 業務に係る関係法令を十分に理解して、業務を執行することが必要です。

ア 業務遂行に当たっては、安易に前例踏襲に陥ることなく、常に根拠法令の確認を行います。

イ 職場内での法令違反行為を知ったときは、これを隠ぺいまたは看過することなく、上司への相談など適切に対応し、相談を受けた上司や管理職員も、迅速かつ的確に対応しましょう。

2 業務への取組姿勢

(1) ステークホルダーへの説明責任、情報公開

役職員は、自らが担当する業務について、ステークホルダーの納得を得るに足る説明責任（アカウンタビリティ）があることを常に意識しなければなりません。

(2) 人権の尊重

人権は、誰もが生まれながらにして持ち、人間が人間らしく生きていくための、誰からも侵されることのない基本的権利です。実生活の中では性別・国籍・出身地、学歴などにとらわれず、お互いが対等の立場に立ってお互いの立場（人権）を認め合うことが必要です。

① 日本国憲法では、基本的人権の享有（第11条）や個人の尊重、生命、自由、幸福追求の権利の尊重（第13条）、法の下での平等及び差別の禁止（第14条）などが示されています。

② 役職員は、自ら人権感覚を磨くとともに、研修等を通じて人権問題についての理解と認識をより深めていかなければなりません。

③ 役職員は、地域においても人権問題のリーダー的存在として研修や啓発活動に積極的に参加しましょう。

<関係法令等>

憲法、人権教育及び人権啓発の推進に関する法律、滋賀県人権尊重の社会づくり条例

3 不祥事を起こさない取組

(1) 個人情報の保護、情報セキュリティ対策

個人情報を適切に取り扱い、個人情報の紛失や漏洩等の事故を起こさないようにしなければなりません。また、個人情報の取扱いやIT機器の利用に当たっては、情報セキュリティの確保と水準の向上に取り組まなければなりません。

・「個人情報」の定義

個人に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日、電話番号、メールアドレスその他の記述等により特定の個人を識別することができるものをいう。

- ① 個人情報を保有するときは、業務を遂行するために必要な場合に限り、かつ、その利用目的を限定しなければなりません。
- ② 個人情報の取得は、原則本人からですので、適正に取得しましょう。
- ③ 個人情報を取り扱う事務の目的以外の目的のために個人情報を当該実施機関の内部で利用し、または当該実施機関以外のものに提供してはいけません（滋賀県個人情報保護条例第8条第1項各号に該当する、「本人同意」、「法令等に基づく利用」等の場合を除く）。
- ④ 個人情報取扱事務の目的を達成するために必要な範囲内で、その保有する個人情報が過去または現在の事実と合致するよう適正に個人情報を管理しなければなりません。
- ⑤ 個人情報が含まれる文書、電子媒体等は、定められた場所で保管し、必要に応じて施錠しましょう。
- ⑥ 個人情報の漏えいには、不正提供等に際しての罰則適用の可能性だけでなく、会社に対する信用の失墜、損害賠償義務の発生などの可能性があるということを役職員一人ひとりが自覚しましょう。
- ⑦ 情報システムにより当社が保有している大量の重要な個人情報を、漏えいや不正アクセスなどから守るため、情報セキュリティ対策として次のことを行っていますので、これらを遵守しなければなりません。

ア データ整理の徹底

- ・取り扱っているデータの整理を定期的に行い、個人情報の保存先を確認しましょう。
- ・個人情報を外部記憶媒体に保存する場合は、暗号化パスワードを設定するとともに、管理台帳を作成するなど適切な管理を行いましょう。
- ・所属異動や業務の終了により不要となった個人情報は、速やかに引継ぎ・整理を行った上で廃棄しましょう。

イ 業務と関係ないインターネットの利用は禁止されています。

ウ コンピュータウイルス対策

- ・ウイルス対策ソフトのウイルス定義ファイルは、毎日更新し、常に最新の状態にしておきましょう。
- ・定期的にシステムスキャンを実施しましょう。
- ・ウイルスが見つかった場合、直ちに所属長および情報担当課へ連絡しましょう。

エ プログラムのインストール等

- ・業務に関係ないプログラムは、ダウンロード・インストール禁止です。

オ 電子メール利用の心構え

- ・メールは、第三者に内容を読み取られる可能性があるものと考えて送信しましょう。
 - ・個人情報や機密情報をメールで送信してはいけません。やむを得ず個人情報を添付しなければならない場合は、暗号化するなど、簡単に閲覧できないように保護して送信しましょう。
 - ・メール送信前は、必ず送信先・送信内容・添付ファイルに誤りがないか確認しましょう。
 - ・身に覚えのないメールは、安易に開かず、怪しいメールは削除しましょう。添付ファイルは、送信元に信頼できるものか確認をしてから開きましょう。
- ⑨ 個人情報保護のほか、業務上の機密情報や重要情報といった情報資産の漏えいや不正利用を防止するため、情報セキュリティに関する法令等を遵守しなければなりません。

<関係法令等>

個人情報保護法、滋賀県個人情報保護条例

(2) 交通法規の遵守

率先して法を遵守すべき公務員として、公私を問わず交通法規を遵守し、安全運転を心掛けなければなりません。また、万一事故を発生させた場合には、適切に対処しなければなりません。

(3) 知的財産権への対応

業務の遂行に当たり、著作権や特許権等の知的財産権を侵害することのないように留意し、疑義がある場合は専門家などに相談しましょう。

「知的財産権」の定義

知的財産権とは、知的創造活動の成果に対して与えられる権利である。知的財産権は、大きくは、産業の振興を目指す産業財産権（特許権、実用新案権、意匠権および商標権等）と文化的な創作物の保護を目指す著作権とに大別できる。

- ① 他人の著作物を利用するときは、原則として権利者の了解を得る必要があります（契約書作成の要否にかかわらず、書面により権利者の了解を得ておくこと）。
- ② 著作権法において、一定の例外的な場合には著作物等を権利者の承諾を得ずに利用できるもので、「可能なこと」と「禁止されていること」をきちんと理解しておきましょう。
- ③ 所属で独自に購入したソフトウェアについては、ライセンスの保管やライセンス管理台帳の作成など、適正に管理しましょう。また、不正コピーによる利用は絶対してはいけません。

④ 著作権が問題となる例

(禁止)

- ・新聞切り抜きをデータ化し社内LANに掲示する場合

・地元の名所旧跡等を取り上げた放送番組を録画し、ロビー等で再生する場合
＜関係法令等＞

知的財産基本法、特許法、実用新案法、商標法、意匠法、著作権法、種苗法

(4) ハラスメントの禁止

いわゆるセクシュアル・ハラスメント（セクハラ）、パワー・ハラスメント（パワハラ）などのハラスメント行為は、個人の尊厳と人格を不当に侵害し、役職員の職務能率や職場秩序に悪影響を与える問題であることを認識する必要があります。

① セクハラになり得る言動例

「セクハラ」の定義

他の者を不快にさせる（役職員が他の職員を不快にさせること、役職員がその職務に従事する際に接する役職員以外の者を不快にさせること、役職員以外の者が役職員を不快にさせること）職場における性的な言動および役職員が他の役職員を不快にさせる職場外における性的な言動をいう。

セクハラに該当するかどうかの判断に当たっては、個人間や男女間、また、良好な人間関係ができていのかどうか等によって違いが生じるものであるが、「平均的な役職員の感じ方」を基準とするものとする。ただし、役職員が明確に意に反することを示しているにもかかわらず、さらに行われる性的言動は職場におけるセクハラとなる。

ア 性的な関心や欲求に基づく言動

（職場内外で起きやすいもの）

- ・スリーサイズを聞くなど身体的特徴を話題にすること。
- ・食事やデートにしつこく誘うこと。
- ・性的な内容の電話をかけたリ、性的な内容の手紙・Eメールを送ること。

（主に職場外において起こるもの）

- ・性的な関係を強要すること。

イ 性別による差別意識や役割を分担すべきとする意識等に基づく言動

（職場内外で起きやすいもの）

- ・「女には仕事を任せられない」、「男のくせに根性がない」などと発言すること。
- ・女性であるというだけで、職場でコピー、お茶くみ、掃除、私用等を強要すること。

（主に職場外において起こるもの）

- ・カラオケでのデュエットを強要すること。
- ・酒席で、上司の側に座席を指定したり、お酌やダンス等を強要すること。

② パワハラとなり得る言動例

「パワハラ」の定義

一般に「職場の地位や権限などのパワーを背景にして、本来の業務の範囲を超えて、継続的に人格と尊厳を侵害する言動を行い、それを受けた就業者の働く環境を悪化あるいは雇用について不安を与えること」を指すといわれている。

パワハラになり得る言動例は次のとおりであるが、こうした言動が直ちにパワー・ハラスメントに該当するとは限らず、当該言動が行われることとなった原因や状況、受け手の気持ち等も踏まえて客観的に判断する必要がある。ただし、不法行為の強要や明らかに人権侵害にあたる場合等は、一度の言動でもパワハラとなり得る。

ア 攻撃する

・人前で大声で命令したり、声高に叱る等、見せしめに類する言動をする。等

イ 否定する

・「お前の仕事のやり方は全くなっていない」、「何をやらせても駄目だ」等と具体的な指示をすることなく、仕事や能力を否定する。

・別室に入れる等、仕事から無理矢理排除する。等

ウ 強要する

・これまで複数人で行ってきたような大量の処理業務を部下1人に全部押しつけ、期限内にすべて処理するよう厳命する。等

エ 妨害する

・合理的な理由がないのに、理由も言わずに決裁を保留したり、突き返したりする。

③ 相手の気持ちを理解・尊重することでハラスメントの発生を防止するとともに、最初はハラスメントの自覚がなくても、相手が嫌がっていることが分かった場合には、すぐにその行為をやめ、繰り返さないようにしなければなりません。

④ ハラスメントを受けた場合は、自分の意思を相手に伝えるとともに、上司や相談窓口等に相談しましょう。

⑤ 他の役職員がハラスメントを受けているのを見かけた場合は、加害者への注意や上司への相談、報告をしましょう。

<関係法令等>

男女雇用機会均等法第21条（職場における性的な言動に起因する問題に関する雇用管理上の配慮）、滋賀県男女共同参画推進条例

第3部 風通しの良い職場づくりと業務改善の推進

1. 風通しの良い職場づくり

- 職場の風通しが良く、役職員がお互いを支え合い、上司ともきめ細やかな意思疎通ができる雰囲気があることは、コンプライアンス意識の向上に大きな効果があります。
- 役職員相互のコミュニケーションを深め、悩みや課題を共有しながら、意欲をもって業務に当たれるような職場環境づくりを進めていきましょう。

【具体的な取組例】

ア挨拶の励行

イ管理職員やリーダーによる「声かけ」等の実施

管理職員やリーダーは、日ごろから意識的に部下職員に声かけし、健康状態や業務状況等の把握を行うとともに、部下を孤立させることなく部下が自らの悩みなどについて、気軽に相談できる雰囲気を醸成しましょう。

ウ役職員間のコミュニケーションの促進

役職員同士が互いに何でも話し合える雰囲気づくりに努めましょう。

エ朝礼、終礼、定例ミーティングの実施による情報共有

オ管理職員による事務分担の調整

2. 業務改善の推進

- 日常において、役職員皆が業務改善を意識して提案し、管理職員や上司は部下からの提案を真摯に良く聞き、前向きに対応しましょう。
- 業務改善の取組を推進することは、働きやすい職場づくりを進めるとともに、働きがいのある職場づくりに繋がります。

【具体的な取組例】

アグループリーダー等管理監督者による適切なマネジメント(部下の仕事の状況を把握)

イ資料作成の効率化(枚数削減、既存資料の活用など簡素化)

ウ協議や会議の効率化(資料の事前配付、終了時刻の事前告知、開催者が議事録を配付)

エ定型業務等の効率化(マニュアルやチェックリストの作成、共有化)

オ事務引継における課題・懸案事項の継承および改善点アドバイス

カ業務の進行管理表の共有

キ「報・連・相」の徹底(特に、悪い情報は迅速に)

ク整理・整頓、清掃の習慣づけ

第4部 コンプライアンス推進に向けた体制と取組み

1. コンプライアンス推進体制

〇〇コンプライアンス委員会(平成〇〇年〇月設置)

【所掌事務】

ア法令遵守に係る推進方策に関すること

- ・法令遵守に係る全庁的な取組方針に関すること
- ・法令遵守に係る情報共有に関すること
- ・法令遵守に関する研修に関すること

イ法令等違反事案に係る再発防止策に関すること

ウその他法令遵守に関してコンプライアンス委員会が必要と認める事項に関すること

2. コンプライアンス推進に向けた取組み

- ・当指針の周知、徹底
- ・コンプライアンスについての管理職研修、各部局等における研修
- ・階層別研修におけるコンプライアンス研修
- ・各所属において、チェックシートによる普段の点検と業務の見直し
- ・個人情報、情報セキュリティ、人権など所管部局による研修の実施、通知等に基づく点検チェック

3. 役職員の役割

(1) コンプライアンス推進監

代表取締役の命を受け、コンプライアンス委員会の責任者として庁内のコンプライアンス推進を統括します。

(2) コンプライアンス委員

コンプライアンス委員会の所掌事務について意見を述べ、庁内のコンプライアンスを推進するほか、各部署内のコンプライアンス推進の統括に当たります。

(3) コンプライアンス推進員

コンプライアンス委員の命を受け、各部局等において不祥事の再発防止に関する連絡調整、研修・啓発の推進、その他職員のコンプライアンス意識の向上に関する必要な事務を担います。

(4) 管理職

① 管理職は、コンプライアンス意識の醸成に努め、各所属の責任者として、自ら率先して模範を示すとともに、役職員一人ひとりの行動に意を配ることが必要です。

② 自ら所管する事務事業に合わせたコンプライアンスリスクを念頭に、所属で話し合っ
て独自のチェックシートを作成し、また、社会状況の変化等にも鋭敏に対応し、適正な
業務遂行について部下を指導します。

③ 役職員からの相談や提案等に対しては、真摯に受け止めて良く話を聞き、「相談すれば
解決できる」、「受け入れられる」、「よりどころ」といった安心感や信頼感を与える職場
環境づくりに努め、相談の内容に応じて組織的な対応を行います。

(5) リーダー

① リーダーは、グループを総括する役職員として、自ら率先して模範を示すとともに、
グループ員一人ひとりの行動に意を配ることが必要です。

② リーダーは、グループで所管する事務事業のコンプライアンスリスクに留意し、適正

な業務遂行についてグループ員を指導します。

- ③ リーダーは、グループ員からの相談や提案等に対しては、真摯に受け止めて良く話を聞くとともに、相談の内容に応じて上司に相談するなどの対応を行います。

(6) 一般社員

- ① 社員一人ひとりが、常に当指針を遵守して行動するとともに、定期的に自己の行動、姿勢をチェックシートにより自己確認することが必要です。
- ② 社会状況の変化により、常識が既に常識でなくなっている事例もあることを認識し、組織の目標を共有して、自ら効果的で質の高いサービスを提供する意識を持って業務に当たり、積極的な改善提案を行います。
- ③ また、日常業務を遂行していく中で、判断に迷うときや疑問が生じたときは、思いこみや勝手な判断をせず、上司または関係窓口に相談します。