

2時間コース

コンプライアンス研修

パラレルクロス

maytwins531@outlook.jp

<https://parallel-cross.com/>

090-8617-7531

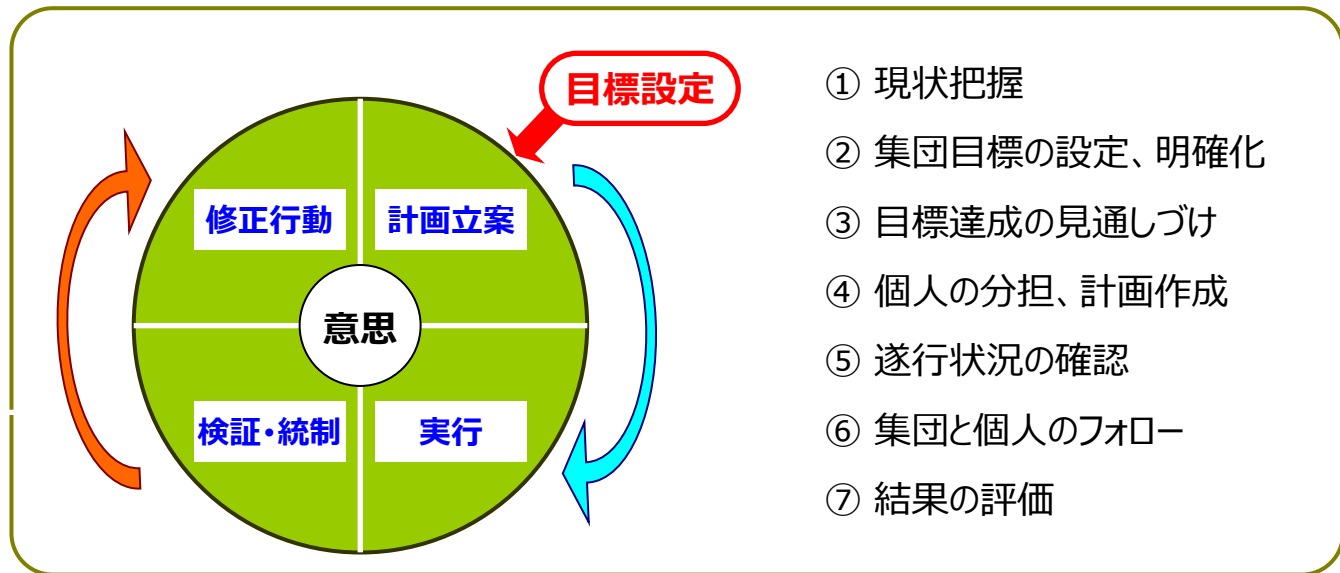
須藤 達



◆マネジメント

◆マネジメントサイクル／PDCAサイクル

- ① 上位方針を理解して、何をなすべきかを明確にする
- ② 職務遂行のためのPDCAを考える
- ③ 職務完遂のために、PDCAサイクルを回す



◆仕事の管理

① 仕事の標準化	a. 作業の標準化が済んでいるか	b. 標準の改定が行われているか
② 計画の組織化	a. 業務手順が守られているか	b. 指揮・命令が守られているか
③ 仕事の割り当て	a. 仕事と能力のバランスはよいか	b. 業務分担はしっかりしているか
④ 計画のフォロー	a. 実績との差を見て修正しているか	b. 計画達成に万全を期しているか

◆ 組織運営の 4 原則

◆ 組織運営の 4 原則

1. 指示系統統一の原則

指示とは … 業務の内容の進める方向性を示すこと

命令とは … 指示通りに仕事を行うように求めること

管理者は複数の部下に指示・命令を出せるが、チームメンバーは特定の 1 人の上司から命令を受けるようにしなければならない。でなければ、組織としては機能しなくなる。

2. 統制の原則

統制される人数は 5 ～ 6 人。多すぎると統制が取れない。コミュニケーションが取れない。部下育成ができない。

3. 職務分担の原則

チームを構成する一人ひとりが遂行すべき仕事の内容。

技術・知識・経験などが類似した仕事によって構成されなければならない。

4. 権限移譲の原則

与えられた責任を全うするために必要な権限を与えること。与えられた者には、義務が発生する。

権限が与えられるとともに、同程度の責任を負うことになる。

◆コンプライアンス

◆なぜコンプライアンス研修を実施するのか？

◆組織において一番多い法律違反は何？

◆組織におけるコンプライアンスの本来の意味（一般事例で考える）

スーパーマーケットで火災が発生。スプリンクラーの設置がなく、買物客と従業員併せて15名の犠牲者が出た。

スーパーの社長は「延べ面積2,500㎡の消防法は守っていた」とコメントした。

（消防法では 3,000㎡以上の場合、スプリンクラーの設置義務あり）

店長（管理権限者）、総務マネージャー（防火管理者）は、後日「業務上過失致死傷罪」で有罪判決を受けた。

『この事件後、マスコミ・顧客から大きな非難を浴びたのはなぜだろう？』

◆コンプライアンス事例 I

Aさんは、40代の社員。

顧客から徴収したお金を着服し続け、合計620万円を横領していた。会計監査が入った時点で発覚し、結果、「業務上横領罪」となった。Aさんには弁済の意思があり、会社側は示談とした。その後、地元新聞やローカルテレビでも報道されたが、名前は明らかにされなかった。

※ この事例の背景について考えよう。

※ 未然に防ぐ方法を考えてみよう。



◆コンプライアンス事例Ⅱ

Bさんは、40代の管理職。

残業が多く、帰宅は午前1～2時になることもしばしばであった。ある日、歩いていた女性に背後から抱きついた。車のナンバーを覚えていた女性が110番通報し、「強制わいせつ罪」で同日逮捕。地元紙に報道され、会社名、役職名、氏名が公表された。

※ この事件後、どのような影響があるのか。
(組織と個人の影響を考える)



◆ 知らずにやっつけてしまいがちな違反事例

◆ 備品を私物化

支給されている文房具や備品は、会社の物。
コピー機の個人的使用も同様。

◆ 未公開情報を家族や友人に話す

業務上知り得た未公開の情報は、たとえ家族であっても漏らしてはいけない。
気軽に話したことで関係者に損害が出れば、重大な責任を問われる可能性がある。

◆ 家で仕事をしようとデータを持ち出す

職務上のデータや機密情報などを持ち出すことはタブー。記憶媒体などで持ち出せば、紛失の危険性もある。
自宅のPCへメールを転送することも同様で、情報漏洩となる。

◆ 会社のPCでSNS

職場のPCを使用して業務とは無関係のサイトを閲覧したり、SNSを利用したりするのは、リスクを伴う行為。
閲覧サイトからウイルス感染して情報が流失した場合、重大な損害につながる。

◆ 上司に黙ってサービス残業

繁忙期の残業は仕方ない面もあるが、上司に報告せず自主的に残業することはタブー。労働に対しては賃金が発生するため、たとえ自主的な残業であっても承認を得る必要がある。



◆コンプライアンス違反を起こす原因

◆倫理を見失った組織

倫理を忘れてしまうと、顧客や関係者を無視した組織運営につながる。このような組織では、組織の利益や立場を守ることが最優先となり、コンプライアンス違反が起こりやすい。

◆違反に無関心な「馴れ合い」の風土

慣れ合いで仕事する風土のある組織では、不用意な行動が多く、不適切行動の自覚がなくなり、不正行為が起こりやすい。

◆社会規範より社内の「暗黙のルール」を重視

役職者の言動が「暗黙のルール」となり、明示的な規範よりも「暗黙のルール」を優先するケースがある。「不利な情報は共有しない」「ミスは隠し通す」などの暗黙のルールを日頃から重視してしまうと、コンプライアンスを軽視する風土がつくられてしまう。

◆不正のトライアングル

◆不正の機会

不正ができる客観的な環境

【例】 業務上横領の場合 … 1人ですべての経理事務を担当し、上司のチェックがない。

飲食業の場合 … お客の大半は食材の原産地などわからずに飲食している。

◆不正の動機

不正をする主観的な事情

【例】 多額の借金があり、返済期限が迫っている。

◆不正の正当化

不正をする自分自身を正当化する主観的事情（自己の正当化）

【例】 組織や社員の生活を守るため、不正処理もやむを得ない。

他の店でも偽装した食材を提供しているから、問題ない。



不正のトライアングルに合致するような事情があれば、要素を1つでも削り、トライアングルを完成させないことが重要。コンプライアンス違反の背景には、目には見えない心理的な要因が隠れている。コンプライアンスを確立するには、明示的なシステムだけでなく、違反が起こりにくい組織体質をどのようにつくるのかを考えていく必要がある。

◆個人情報保護法

◆個人情報保護法とは

個人情報の有用性に配慮しながら、個人の権利や利益を守ることを目的とした法律。「要配慮個人情報」の取扱いには特に配慮しなければならない。

【要配慮個人情報】

本人の人種、信条、社会的身分、病歴（身体・知的・精神障害、健康診断／遺伝子検査結果、保健指導、診療・調剤情報など）、前科・前歴、犯罪被害情報のほか、本人に不当・偏見が生じないよう、特に配慮が必要な情報。被疑者または被告人として逮捕、捜索等、刑事事件に関与した場合（結果として無罪となった場合も含む）や少年の非行（疑いを含む）により保護処分等の少年保護事件手続が行われたものも該当する。

◆個人情報を取得・利用するとき

- どのような目的で利用するのか、具体的にする必要がある。
- 「要配慮個人情報」を取得するときは、あらかじめ本人の同意が必要。
- 目的の範囲内で利用しなければならない。範囲外で利用する場合は本人の同意が必要。

◆個人情報を保管・管理するとき

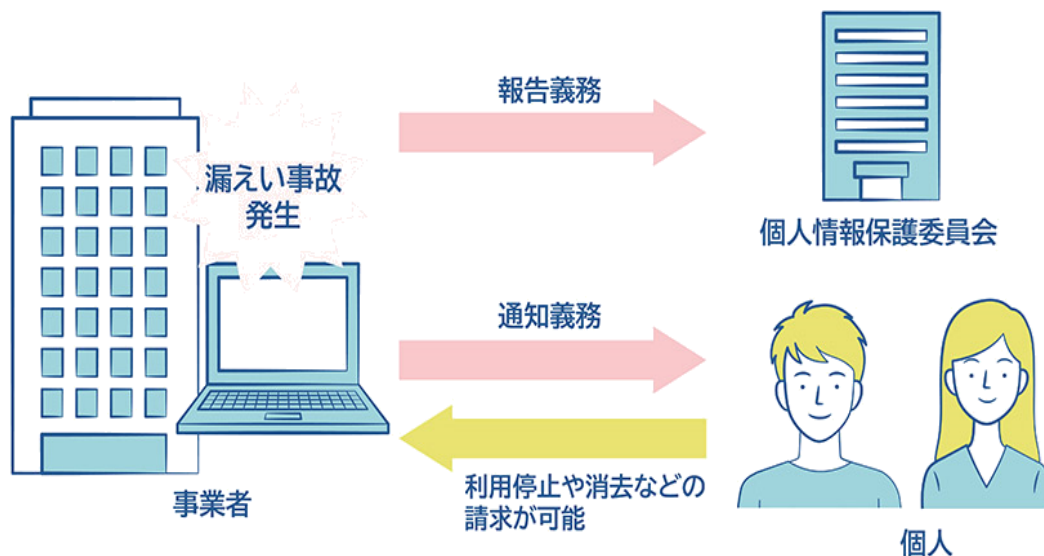
- 漏洩防止のため、安全に管理するために必要な措置と監督を行う。
- 漏洩等で個人の権利利益を害する場合は、個人情報保護委員会に報告し、本人へ通知する。



◆個人情報保護法

◆個人情報の漏洩等が発生したときは？

漏洩等の事案が発生 または発生のおそれがある場合、個人情報取扱事業者は、速やかに個人情報保護委員会（HPからアクセス）に報告し、本人へ通知しなければならない。



【主な漏洩情報】

- (1) 要配慮個人情報
- (2) 財産的被害のおそれがある情報
- (3) 不正の目的のおそれがある情報
- (4) 1,000人を超える個人情報

(1)(2)(3) は1件でも漏洩等の事態が発生したら、報告と通知の対象

◆個人情報を第三者に提供するとき

本人の同意が必要（例外もあり）。

◆本人から個人情報の開示等を求められたとき

開示、訂正、利用停止等に対応する必要がある。

◆ 基本的なルールを改めて確認しておこう

1. 取得・利用 ▶ 勝手に使わない!

- 利用目的を特定して、その範囲内で利用する。
- 利用目的を通知又は公表する。



2. 保管・管理 ▶ なくさない! 漏らさない!

- 漏えい等が生じないように、安全に管理する。
- 従業者・委託先にも安全管理を徹底する。



3. 提供 ▶ 勝手に人に渡さない!

- 第三者に提供する場合は、あらかじめ本人から同意を得る。
- 第三者に提供した場合・第三者から提供を受けた場合は、一定事項を記録する。



4. 開示請求等への対応 ▶ お問合せに対応!

- 本人から開示等の請求があった場合はこれに対応する。
- 苦情に適切・迅速に対応する。



これまでは、個人情報保護委員会への報告や本人への通知は「努力義務」であったが、法改正により令和4（2022）年4月からは「義務」となった。

◆コンプライアンス事例Ⅲ

現在の業務に直接影響が及ぶ法改正の記事が朝刊に載っていた。Aさんは、その新聞をコピーして回覧した。

すると、先輩から「新聞の記事は著作権法で保護されている著作物だから、著作権者に無断で業務上の目的でコピーすると、著作権法違反になるよ」と、注意を受けた。

※公益社団法人 日本複写権センター

※ どこが問題だろう。どのように対応すればよいのか。

【こんな場合はどうする？】

- 家庭内コピー（私的利用）
- 小中学校で試験問題として利用



◆考えるべきこと・行うべきこと

◆危機感を持たせる

◆背景を考える（必ず理由がある）

◆疑われる行為は禁止 『李下に冠を正さず』

◆コンプライアンス規定の読み合わせ

◆事例に基づくディスカッション

- 他人事ではなく、自身の立場に置き換える。
- デリケートな内容は、話し方や話の展開に注意する。

◆改めて、コンプライアンスとは

◆法令順守〈社会的信頼の確保〉

- 「合法性」より「信頼性」… 社会の信頼に応える組織づくり

◆CSR（Corporate Social Responsibility）の考え方を取り入れる

- CSRとは、企業が社会的責任を果たすこと。

◆アカウントビリティ

- 顧客が納得する説明責任を果たす。

◆顧客のCSと社員ES

- 顧客満足度を向上させるには、まず社員の満足度向上が前提となる。

◆予防・対処・回復

- 対処療法と根本療法



◆啓発のポイント 「健全な職場づくり」と「ルールの順守」

◆社会常識や高いモラルを有して、公正に職務を果たすコミュニケーションがある風通しのよい職場づくり

- 職場では…
- コミュニケーション
伴う姿勢
「伝達」ではなく「共有」

└───> その仕事内容は全員知っていますか？

◆コンプライアンス違反を起こさないために

風通しのよい職場づくり

- 活発なコミュニケーション
- 自分以外の他人にも関心を持つ
- 他人の意見を尊重する

故意・ミスなどによる
コンプライアンス違反を
起こさせない仕組みが
出来上がる



◆ P4 「組織におけるコンプライアンスの本来の意味」

◆ 相手の期待に応える

「防火体制も消火体制も整備され、安全を確保している」

「うちの組織は職場環境を整備しているので、安全に働ける」

◆ 顧客の期待に応える

「安心・安全で優れた商品、サービス、技術を適切に提供する」

◆ 社員の期待に応える

「安全な職場」⇒「安全配慮義務」（メンタルヘルス・ハラスメントも含まれる）

◆ 取引先業者の期待に応える

「契約の順守」「公正な取引」