

第 2 編 登場人物紹介



株式会社X社

企業向けの研修教材や、大学受験、資格試験の学習教材などを制作・販売している会社。A君やB子さんなどが働いている。

A君 (25 歳)

X社の営業課の社員。入社して3年が経ち、仕事にも慣れてきた。本人はまじめに仕事をしているつもりだが、ついつっかりコンプラ違反をしてしまうことが多い。

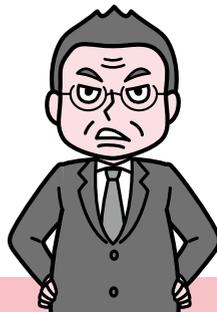


B子さん (28 歳)

X社の営業課で事務を担当している社員。たまに営業もこなす。まじめだが内気なところがあり、セクハラなどの被害に遭いやすい。

C課長 (45 歳)

X社の営業課の課長。課の成績を上げるために、多少行き過ぎたこともやってしまう。また、ハラスメントへの意識が薄く、部下には指導と称して、さまざまハラスメントをしている。



**D君** (20歳)

X社の営業課でアルバイトとして働いているいまどきの若者。

仕事への意識が薄く、ちよこちよこ仕事をさぼったりする。

博士 (?歳)

X社の法務部のベテラン嘱託社員。
コンプライアンスに詳しく、アドバイス等をしてくれる。



第2編では、オフィスやお客さま、対取引先、プライベートの各場面で、みなさんがうっかり違反してしまう可能性のあるコンプラの違反行為について、事例をもとに解説をしていきます。

※ なお、本書の記載については、わかりやすさの観点から、法律上の正確な表記とは異なる場合もあります。より正確な表記については、該当する法律を参照してください。

オフィスにおけるコンプライアンス

- ① コンプライアンスを守ることの意義
- ② ビジネスに必要な私法上の原則
- ③ 情報に関するコンプライアンス
- ④ 刑事上の責任に関するコンプライアンス
- ⑤ 労務に関するコンプライアンス
- ⑥ 知的財産に関するコンプライアンス
- ⑦ その他オフィスにおけるコンプライアンス

第1章では、オフィスにおけるコンプライアンスについてみていきたいと思います。

社会人として、社会の一般的なルールは当然守らなければなりません。オフィス（会社内）においては、上司や同僚、部下などの基本的な人間関係があるため、会社独自のルールや上司・部下との関係から、命令は何でも聞かなければならないような雰囲気になっているオフィスもあるのではないのでしょうか。役職や所属部署、与えられた職務というのは、会社が利益を上げていくための役割分担ですから、仕事に関係のないことについてまで強制されると、強制された従業員の士気にも影響します。また、業務も非効率となり、ミスやトラブルにつながりかねません。

そのほか、意識をせずに行っている行為があるかもしれません。オフィスで起こりやすいコンプライアンス違反を事例形式で確認し、自分や周りの人を振り返ってみてください。

オフィスにおけるコンプライアンスについては、非常に幅広い内容になっていますが、難しいことはありません。読んでいただければ「これはよくないことだよ」とすぐに理解できるでしょう。

1. コンプライアンスを守ることの意義

最初に、以下のような事例を考えてみましょう。

B子さんは、駅からX社までの歩道において、早番のD君が歩きながらスマートフォン（スマホ）を操作している姿を見ました。

B子さんは、D君に対して、歩きスマホをやめるよう注意しましたが、D君は「歩きスマホは法律で禁止されていないでしょ」と答え、悪びれる様子はなく、会社に向かって歩き去って行きました。

B子さんの注意に対して、D君は、「歩きスマホは法律で禁止されていない」と答えています。企業やその従業員は、法律を守っているだけでよいのでしょうか。

(1) コンプライアンスとは

コンプライアンス（compliance）とは従来、「法令遵守」と訳されてきました。しかし、現在では法令のみならず、企業の行動憲章や諸規定、社会のルールや習慣、マナーといった社会規範をも含めて遵守することを意味すると考えられています。そのため、法令違反だけではなく、社会のルールに違反する行為であってもコンプライアンス違反と捉えられます。

社会全体がコンプライアンスを重視するようになったことに伴い、以前であれば表面化しなかった企業内の不祥事であっても、従業員や取引先からの内部告発やSNSによる発信を通して、表面化するようになりました。そのため、企業で働く従業員もそうした時代の変化を認識し、コンプライアンスに真剣に取り組むことが求められています。

日本では、D君が言うとおり、歩きスマホを禁止する法律は制定

されていません。現在のところ、歩きスマホにより人を死傷させた場合は、刑法やその他の法律が適用されることとなります（なお、2020年7月に、神奈川県大和市で、歩きスマホを禁止する条例が施行されました）。また、民事上の責任も負うことになるでしょう。

(2) コンプライアンスを守ることの意義

歩きスマホについて規制する法律はありませんので、D君の行為を強制的に止めることはできないようにも思えます。しかし、事故を起こしてしまうと、相手がケガをしたり、場合によっては死んでしまったりすることがあります。そういった事故を起こさないために、法律がなくても社会のルール、習慣、あるいはマナーなどを守る、ということがコンプライアンスの基本的な意義なのではないでしょうか。

法律で禁止されているからやらない、禁止されていないからやってもいい、というのではなく、法律で禁止されていなくても、それをしたり発言した結果、事故が起きたり、他人が不快な思いをしたりするかもしれません。社会人として、自分だけではなく、周りの人たちにも配慮して行動するべきでしょう。

とはいえ、コンプライアンスの内容は非常に幅広く、どこからとりかかればよいかわからないかもしれません。まずは自分の身の周りの職場や私生活における場面でどのようなことが問題となるのか、について、最低限のルールである法律を学んでみてください。

2. ビジネスに必要な私法上の原則

(1) 法律を守ること、契約を守ること

法律で禁止されていることを守らなくてはならない、ということは、すぐに納得できると思います。

一方、契約は、ある人が申込をして、それを相手が承諾すれば（お互いが合意をすれば）成立します。しかし、学生が友達とする、破っても「ごめん！」で済むような約束とは違い、ビジネスにおいて契約を守らないと相手に金銭的な損害が生じるなど、社会が混乱する可能性があります。

そこで、一度契約をしてしまった場合に、その契約が簡単に破られないよう、法律で一定の制限や決まりを設けているのです。

(2) 契約のキホン

① 契約を締結できるのは誰か（契約の主体）

契約を締結できるのは誰でしょう。人と人とは当然にできます（未成年者の場合、原則として両親の同意を要しますが）。では、会社と人、会社と会社はどうでしょうか。これも、当然にできます。

契約によって法律上の権利・義務の主体となるのは、個々の人（自然人）や、会社等（法人）となります。会社は人が動かしますので、会社の意思は、会社の代表者が表明することになります。その他、会社から契約を結ぶ権限を与えられた従業員が、お客さまと契約を結んで、企業活動を行っていくこともあります。

なお、いくら契約でも、殺人を依頼する契約や愛人契約のようなコンプライアンスに違反するような契約は無効となります。

● 契約を締結できる人

- 自然人（個々の人）：その人がほしいものを買う、売る、といった契約をすることができます。
- 法人（会社など）：会社が必要なものを買う、売る、といった契約を、法人の代表者や代理権限を有する従業員などが締結することによって契約の効果（権利や義務の発生）が会社に及びます。

② 契約を結ぶとどうなるか

契約の内容によりますが、売買契約の場合、一方が物を提供して、もう一方がその対価としてお金等を支払う、という具合に、物の引渡を求める権利とお金を支払う義務（裏を返せばお金の支払を求める権利と物を提供する義務）、つまり、権利と義務が発生します。

たとえば、Aさんがお店（Y社）から物を買うと、以下のような権利と義務がそれぞれ発生します。

物を買ったAさん

物を買ったY社

- | | | |
|-------------|---|--------------|
| ●物の引渡を求める権利 | ↔ | ●物を渡す義務 |
| ●お金を支払う義務 | ↔ | ●お金の支払を求める権利 |

③ 契約が守られない場合はどうなるのか

契約をした双方が義務を果たすと、契約は終了します。しかし、どちらかが義務を果たさない場合は、⑦債務の履行の強制を裁判所に請求する（民法414条）、⑧損害賠償を請求する（民法415条）、⑨契約を解除する（民法540条～）、といった方法などが認められます。契約をした人が死んだ場合は、原則として相続人がその権利・義務を引き継ぎます。

なお、これは民法の一般原則です。ビジネスにおいては、たとえばお店とお客さまとの間の契約は消費者契約法などで、取引先との間の契約は下請法などで、別途規定が設けられています（後ほど事例で確認していきます）。

(3) 他人に迷惑をかけたしまったら

契約とは違った話になりますが、一般社会においては、わざと、またはうっかりして、他人に迷惑をかけてしまうことがあります。こういった場合、被害者を法的に救済する制度があります。コンプライアンス違反で他人に迷惑をかけた場合に問題となることがあり、本書でもよく出てくる考え方ですので、頭に入れておいてください。

① 不法行為（民法 709 条）

加害者の行為によって被害者に損害が出た場合、被害者は加害者に損害賠償を請求することができます。損害には、ケガなどの身体的な損害のほか、お金などの財産的な損害や精神的な損害（いわゆる慰謝料）なども含まれます。いずれにしても加害者の行為によって被害者が不利益を被った場合、加害者は被害者から不法行為によって損害賠償責任を問われかねない、ということです。以降、本書で出てくる「民事上の責任」とは、このことを指すことが多いです。

② 使用者責任（民法 715 条）

不法行為責任は、通常、加害者に対して損害賠償請求ができるものです。しかし、たとえばX社のAさんが、営業中に社用車を運転していてGさんにケガをさせた場合はどう考えるべきでしょうか。

ケガをさせたのはAさんですが、X社の業務中に行ったものです。このような場合、X社はAさんのような従業員を雇って利益を上げ

ていることなどを踏まえ、Gさんを保護するためにX社にも責任を負わせるべきだとするのが、使用者責任です。

③ 不当利得（民法703条～）

たまに、拾ったり、間違えて預金口座に振り込みがあったりと、何もせずにお金が入り込んでくることがあります。このような場合、自分のものにしてしまう人も少なからずいるでしょう。しかし、一方で損をした人もいます。損をした人を救済するのが、不当利得の制度です。法律上、何の権利もなく利益を得てしまった場合、損をしてしまった人にその利益を返さなければなりません。

(4) まとめ

まとめると、法律で直接やってはダメと規定されていることは守らなければなりません。また、契約は、自由に相手を選んで、ある程度自由な内容の契約を結ぶことができますが、契約を結んだ以上は、それを守らなければなりません。

また、会社に入ったら、会社が決めた規則や、会社との間で結んだ契約を守らなければなりません（事例09参照）。このように、社会人になったら、法律、契約、会社の規則などをきっちり守らなければなりません。

そして、他人に迷惑をかけたしまったら、きちんと謝り、損害が発生していたら賠償をしなければなりません。

最初は窮屈に感じるかもしれませんが、お互いがこれらのルールを守れば、安心してビジネスをすることができます。交通ルールは、みんなが守るから、青信号で安心して道路をわたっていけるのです。

みなさんも、本書を学習して、ビジネスパーソンとして活躍してください。

お客様の情報は いい宣伝になります

守秘義務

事例

X社のA君は、新商品のセールスのためにPさんのお宅を訪ねています。
「今度の新商品の大学受験講座セットはとても評判がいいんですよ。Pさんのご近所のQさんのお子さんも、当社の教材でOK大学に合格したそうですよ！」

それを聞いたPさんは、教材を購入することにしました。



A君はセールスの際、説得力のある合格実績の話をしており、Qさんにとってはたまたまもんじゃないぞ。

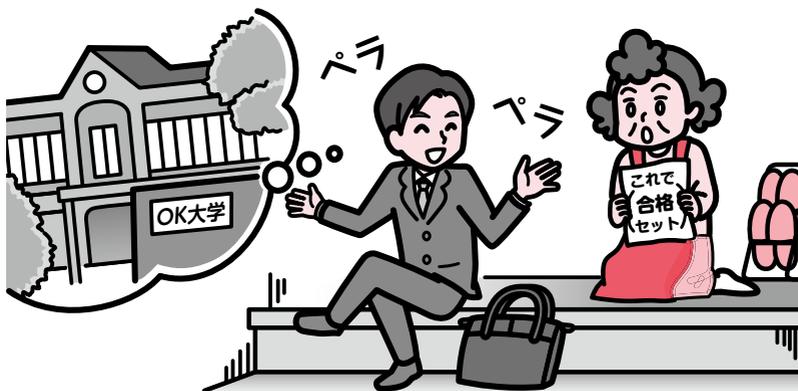
01 守秘義務とは

1 A君の行為は適切か

守秘義務とは、一定の職業や職務を行う人などに課される、職務上知った秘密を正当な理由なく漏らしてはいけないという義務のことをいいます。弁護士などの一定の職業を除いて、法律などで直接規制されるものではありませんが、従業員の場合は会社と守秘義務契約などを結んでいることが多いと思います。

事例でA君は、Pさんに「Qさんのお子さんは、これでOK大学に合格したそうですよ」と言っています。つまり、Qさんに教材を売ったときに知った「お子さんがOK大学に受かった」というお客様の情報をPさんに話してしまっています。

このとき、Qさんからの了解や、正当な理由があれば許されます。



正当な理由とは、たとえば法律の規定で許される場合（裁判での証言など）があてはまります。

2 守秘義務の範囲

守秘義務は、職務上知った秘密は守るべき、ということですので、個人のお客さまの情報のみならず、法人のお客さまの情報も、これに該当することになります。

3 守秘義務を破るとどうなるか

通常、従業員と会社との間で守秘義務契約を結んでいることが多いと思います。なぜかという、お客さまの情報を勝手にほかの人に話すことは、不法行為が成立する可能性があることや、企業秘密が外部に漏れることを防止するためといった理由が考えられるからです。そうすると、話した本人だけではなく使用者責任のある会社が損害賠償を請求されたり、「あそこの会社はお客の情報を漏らす」といううわさが立って、お客さまに相手にされなくなったりするおそれがあります。

したがって、会社としてはそのようなことがないように、守秘義務違反をした場合には、懲戒処分をしたり、会社が損害賠償請求をされて損害を受けた分を、守秘義務を破った従業員にも一部請求した

りすることなどを契約に盛り込み、防止をするわけです。

A君は、会社との守秘義務契約違反で会社から懲戒処分を受けたり、Qさんから直接、不法行為による損害賠償請求を受けたり、会社が損害賠償請求された場合にその損害を会社から請求されるうえに、会社の評判は下がってしまう、という事態に陥りかねません。

02 守るべき情報とはどのようなものか

さて、守るべき情報とは、どのようなものでしょうか。

確かに、X社の教材で、実在しているQさんの子どもがOK大学に合格した、という話は教材の宣伝をするうえで説得力が増します。しかし、Qさんにとっては、子どもがどこそこの大学に受かった、という話うわさの種にしかならず、不快に思うこともあるでしょう。ですから、「当社の教材で、OK大学に受かった人が(●)人います」と、実名を出さずに真実の情報を伝えれば、誰も傷つきません。

職務中に知った情報は、個人の情報であれ企業等の情報であれ、その個人や企業が特定や推測できないようにしなければ、他人に話すことはできません。

セールストークを磨き、守秘義務に違反しない方法で売上を上げましょう。

確認問題

〔問〕 Aさんの勤めるX社の顧客やX社の秘密保持について、適切なものは次のうちどれですか。

- ① AさんとX社との間で守秘義務契約を結んでいない場合、Aさんは顧客情報やX社の営業上の秘密などを他人に漏らしたとしても、法的な責任を負わない。
- ② Aさんが職務上知った顧客の情報やX社の営業情報を他人に漏らすことは、コンプライアンス上問題のある行為である。
- ③ AさんがX社を辞めた場合、Aさんは顧客情報やX社の営業上の秘密などを他人に漏らしたとしても、法的な責任を負うことはない。

AさんとX社との間で守秘義務契約を結んでいない場合であっても、守秘義務に違反するとともに、顧客情報を漏らすことは個人情報保護法に違反する可能性があり、X社の営業上の秘密を他人に漏らすことも、不正競争防止法に違反する可能性があります。よって、①は不適切です。

Aさんが職務上知った顧客の情報やX社の営業情報を他人に漏らすことは、守秘義務に違反し、コンプライアンス上問題のある行為となります。守秘義務は、法律の規定に該当するか否かを問わず、職務を行ううえでの義務といえます。よって、②は適切です。

AさんがX社を辞めたとしても、営業秘密を漏らせば不正競争防止法に違反し、顧客情報については、就業規則や退職時の特約などにより法的な責任を負うことになります。よって、③は不適切です。 **正解 ②**

顧客情報の取扱いは慎重に！

個人情報保護

事例

C課長は、商品である教材の購入を検討しているRさんに、Rさんの家の近くのレストランまで車で向かって教材の説明をしたところ、教材を購入してくれることになりました。しかし、個人情報に関する同意書を忘れてしまったため、とりあえず契約書に住所・氏名・電話番号・子どもの名前・志望校などを書いてもらい、後日、同意書に署名と押印をしてもらうことにしました。

また、帰り際、車に戻ると車の鍵をかけ忘れていたことに気づきました。車内には「個人顧客リスト」（氏名、住所、会員番号などが記載された一覧）の入ったカバンが、そのまま置いてありました。



C課長はお客様の個人情報に対する意識が低い。個人情報保護法に違反しておるようじゃ。

事業者が扱うお客様の個人情報は、「個人情報の保護に関する法律」（個人情報保護法）によって、取扱いが定められています。

01 個人情報保護法とはどのような法律か

I T社会の進展に伴い、個人のプライバシーが容易に不特定多数の人に拡散し得る状況が危惧され、その結果、個人情報を取り扱う事業者の義務を定めた個人情報保護法が制定されました。多くの事業者はこの法律を守らなければなりません。どのような法律なのか、みていきましょう。

まず、個人情報保護法にいう「個人情報」とは、生存する個人に



関する情報であって、氏名や生年月日などにより特定の個人を識別することができるものをいいます。たとえば、生年月日、性別、住所や電話番号、年齢、勤務先名、写真そのほかの情報から、これはA君の情報、これはC課長の情報、というように、その情報によって誰であるか識別することができる情報をいいます。

そして、それらの個人情報をも、パソコンなどで検索しやすいよう体系的に整理したものを「個人情報データベース等」といいます。

この、個人情報データベース等を事業の用に供している事業者を「個人情報取扱事業者」と呼び、個人情報保護法が適用されます。つまり、事業のために集めた顧客等の個人情報を、パソコンのデータや帳簿などにまとめて検索しやすいようにしている企業や個人事業主には、個人情報保護法が適用されることになります。

02 個人情報保護法の規制

個人情報取扱事業者（以下、「事業者」という）には、どのような義務が課されているのか、説明していきましょう。

1 情報の入手時の義務

最初は、情報を入手する際の事業者の義務です。入手の際は、適正に取得すること、入手する個人情報の利用目的をできる限り特

定する義務があります。そして、その利用目的はあらかじめ公表しておくか、情報の取得後、速やかにお客さま本人に通知または公表しなければなりません。契約書などに書かれた個人情報を入力する場合は、あらかじめ本人に利用目的を明示しなくてはなりません。

つまり、事例でいえば、申込の際に利用目的（教材の送付のため、など）を文書などで伝え、Rさんの同意を得て申込書を書いてもらう必要があります。しかしC課長は個人情報に関する同意書を忘れ、Rさんの個人情報のみを得ており、利用目的を明示していない点で、個人情報保護法に違反することになります。

なお、「できる限り特定する」とは、事業者が個人情報をどのような目的で利用するかについて、顧客本人が一般的かつ合理的に想定できる程度とされています。

2 情報の保管・管理における義務

次に、情報を得た後の保管・管理について、事業者の義務についてみてみましょう。

① 利用目的の制限（16条）

事業者は、お客さまに伝えた利用目的以外の目的で、個人情報を利用してはいけません。「教材発送のため」に住所を聞いたのに、新商品案内のDMを送りつけたりしてはいけないということです。

② 安全管理措置（20条）

事業者は、個人データの漏えいなどの防止等、安全管理のために必要かつ適切な措置をとらなければなりません。具体的には、個人情報の取扱いに関する規程の策定や、従業員の教育、情報の取扱区域の管理などです。

③ 従業者・委託先の監督（21条、22条）

事業者は、社員などの従業員が個人情報保護法を守るよう、従業員の監督をする必要があります。たとえば、就業規則にその旨を定めて守らせる、などです。さらには、個人情報データのとりまとめ

を、データ処理会社に委託して行う場合には、契約にその旨を盛り込むなど、委託先の監督も必要です。

④ 第三者提供の制限 (23条)

事業者は、本人の同意や法律の規定がないのに、入手したお客さまの個人情報を第三者に渡してはなりません。第三者とは、情報を得た事業者以外の人や法人ですが、前述のようなデータ処理の委託先であるデータ処理会社などは第三者に当たりません。

事業者には、前述のような義務が課されていますが、当然、そこで働いている従業員にもこれらを守る義務があります。そのため、守秘義務契約や就業規則などで、従業員に対して個人情報などが漏れないように規定しているでしょう。

事例のC課長のように、顧客データを車内に放置したうえ、鍵をかけ忘れた行為は、安全管理措置義務違反などを問われかねない行為です。

③ 情報が漏えいしてしまったら

事業者が個人情報を漏えいした場合、個人情報保護委員会からは是正勧告、是正命令がなされます。この是正命令に違反した場合、違反した従業員は、懲役や罰金刑に処せられます。

また、事業者は、①内部における報告・被害の拡大防止、②事実調査、原因究明、③影響範囲の特定、④再発防止策の検討・実施、⑤影響を受ける可能性のある本人への連絡、⑥事実関係、再発防止策等の公表を行うことが望ましいとされています（個人情報保護委員会「個人データの漏えい等の事案が発生した場合等の対応について」）。

さらに、被害者から、不法行為や使用者責任にもとづく損害賠償

を請求される可能性があります。

事業者としては、個人情報が出れないように情報管理を徹底し、情報を扱う従業員を教育するほか、情報処理などを他社に委託する際はその管理監督を行うといった予防措置をとり、それでも情報が漏れた場合は、前述のような対応を積極的にいき、信頼回復に努めるべきです。

04 まとめ

個人情報を入手する際は、利用目的をできる限り特定して、本人の了解を得ますが、通常は事業者ごとに書式があり、それをお客さまに読んでもらい、同意を得ることになります。

最後に、入手した個人情報の保管・管理方法としては、以下のようなのを考えられます。

- ・紙の顧客リスト等は、鍵のかかる棚で保管する。
- ・紙の顧客リスト等を持ち出す際は、上司の承認を得るルールとする。
- ・顧客リストのデータ等には、パスワードを設定する。
- ・顧客リストのデータが入っているパソコンにはウイルス対策ソフトを入れる。
- ・専門の情報処理会社で、会社の全データを管理してもらう。

また、一定の保存期間を超えて不要になった個人情報は早期に破棄するといった対応をすれば、リスクはさらに減ることになります。

確認問題

〔問〕 X社が顧客の個人情報を取り扱う際の、担当者Aさんの行動として、適切なものは次のうちどれですか。

- ① 顧客Bさんの病歴などの、いわゆる要配慮個人情報を取得したので、数日後にBさんに連絡をして、病歴などの情報を得たことについて同意を得た。
- ② 顧客Cさんほか多数の個人情報のデータを処理するため、Cさんらの同意を得ずに、委託先のデータ処理会社であるY社に個人情報のデータを渡した。
- ③ 顧客Dさんに販売した商品の管理を目的としてDさんの住所などの個人情報を保管していたが、Aさんは新商品のセールスのためにDさんの住所あてにDMを送った。

「要配慮個人情報」とは、不当な差別、偏見その他の不利益が生じないように取扱いに配慮を要する情報をいいます。要配慮個人情報には、人種、信条、社会的身分、病歴、犯罪歴、身体・知的・精神障害などがあること、健康診断の結果等が該当します。要配慮個人情報を取得する場合は、利用目的の特定、通知または公表に加え、あらかじめ本人の同意が必要です。取得後ではいけません。よって、①は不適切です。

入手した個人情報を第三者に提供する場合は、本人の同意を必要としますが、情報処理や管理を委託するデータ処理会社などは第三者にあたるため、本人の同意を得る必要はありません。よって、②は適切です。

個人情報を入手する際、その利用目的を明示しますが、利用目的と違う用途で個人情報を勝手に利用することはできません。よって、③は不適切です。

正解 ②