



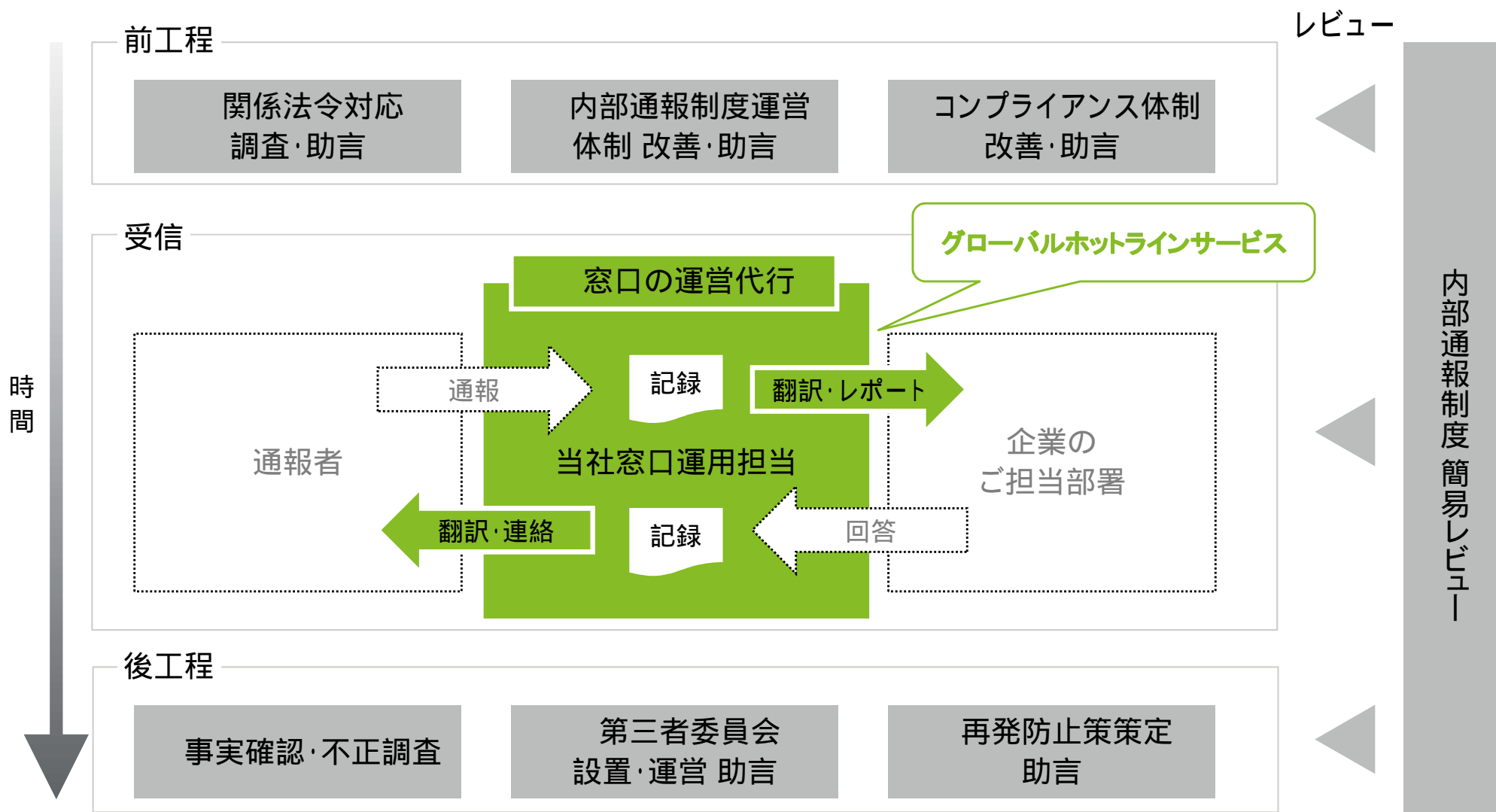
## グローバルホットライン 多言語対応の内部通報の受付窓口

デロイトトーマツ リスクサービス株式会社  
[www.deloitte.com/jp/hl](http://www.deloitte.com/jp/hl) 2020年7月 Ver3.24

本書面は、当社へのサービス委託をご検討いただくことを目的としたものであり、他の目的で利用されることのないようお願い申し上げます。  
また、第三者への開示がなされることのないようお願い申し上げます。

# 内部通報制度に関する様々なサービスをご提供しています

## 内部通報制度に関連する弊社のサービス



有限責任監査法人トーマツがお客様の外部監査人である場合は、ご提供できないサービスや制約が生じるサービスがございます。

# 通報者が持つ悩みを解消できます

## 通報者が抱える悩みとその解決方法の例

- 海外の現地法人担当者がもみ消す
  - ▶ 日本本社とDeloitteが情報を知っている状態は、情報の隠滅と隠蔽をしにくくする
  - ▶ Deloitteは第三者的な立場を堅持し、企業の味方ではなくあくまで情報を過不足なく伝達する中継者となる
- 情報が社外に漏れるのが怖い
  - ▶ セキュリティは最重要視。通報チャンネルにセキュリティが担保しにくいものは使用しない
- Eメールだけだと真意が伝わるか不安
  - ▶ 基本言語は、その言語においてビジネス経験のある担当者が担当し、不明点があれば、それを確認しながら通報の対応を進める
  - ▶ オプション言語は、翻訳のプロが担当
  - ▶ 不正の告発にはいつでも連絡可能で、対応品質が平準化しやすく、セキュアなチャンネルが最適
- 問合せた経験はあるが、無下に対応された
  - ▶ 専門の担当者が在席。通報者の一時的な興奮状態を沈静化して本質を引き出すための複数回の応答にも対応

# お客様が持つお悩みを解消できます

## 企業が抱える悩みとその解決方法の例

社内の込み入った人間関係は知りたくない

非開示の希望があれば、匿名の問合せ通報が可能

通報が全くない

ガバナンス施策全体に関する助言が可能。ガバナンス施策全体を俯瞰し、通報制度の有効性を評価する必要がある

通報の絶対数ではなく、従業員の内部通報制度に対する信頼度を量る指標への転換をお薦め

問合せを取り次いでくれるだけで、1回1回の記録や集計結果の報告がない

問合せごとのレポート、集計資料、年次報告書といった詳細なご報告

腐敗防止、独禁法対応を考えると、グローバル統一の内部通報窓口の存在が外見的に有効と感じる

グローバルな不正調査機能も活用できるDeloitteが運営する統一の窓口を設置可能

多言語対応となると社内に人材を見出すのは難しい

通報者とのやりとりはセキュリティを犠牲にせず多言語に対応

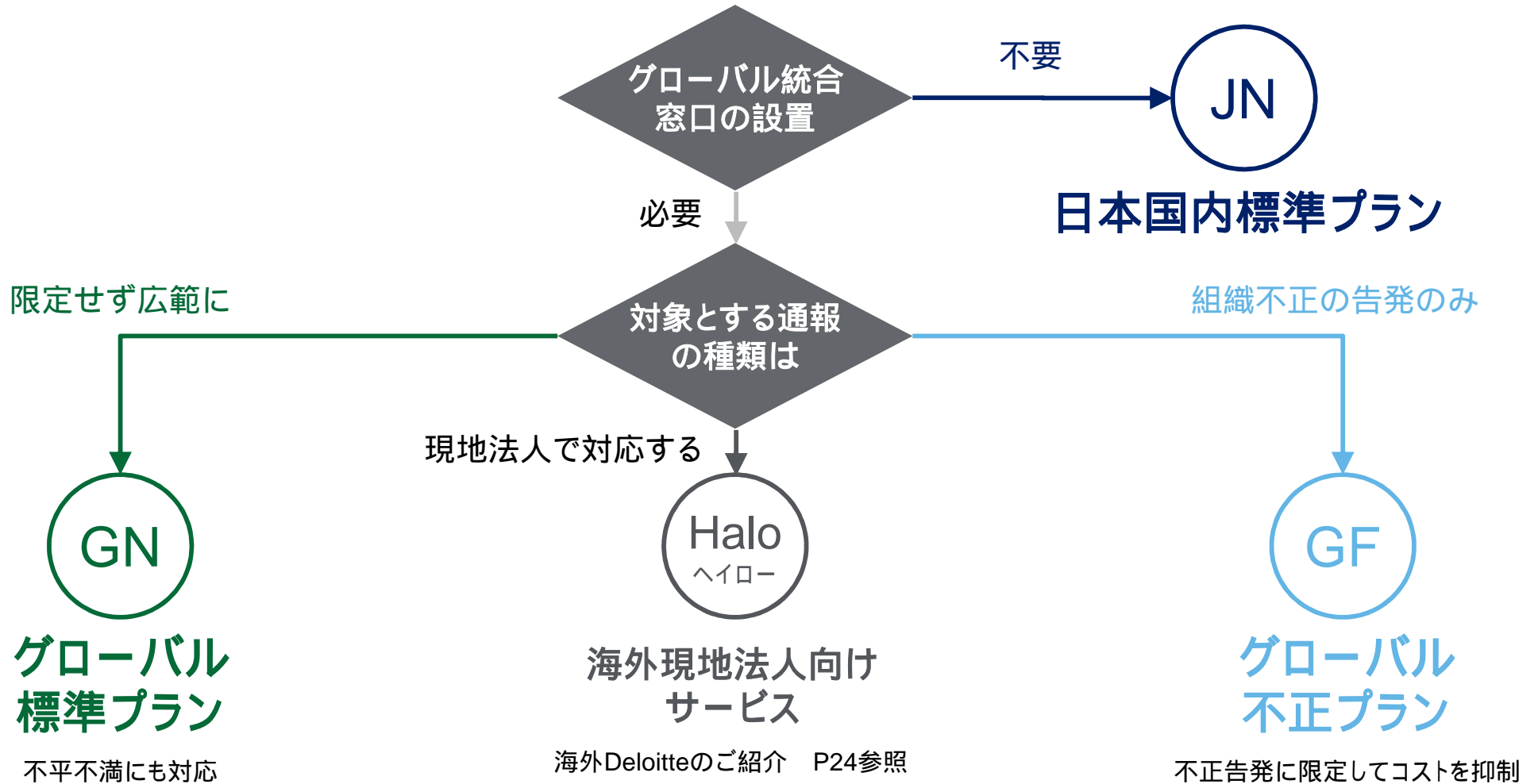
不正の告発に対象を絞りこむと、定額制では割高に感じる

内部通報制度に関連するコンプライアンスの全体設計を見直すことでより効果的になる従量制のご選択も可能

# 目的別に三つのプランを選択できます

グローバル内部通報窓口の設置をご検討中のお客様のニーズは様々です。幅広い職層から分野を限定せずに通報を受け付けるJN・GNと不正の告発に限定するGFでお客様の多様なニーズに対応いたします。

お客様のニーズに添って選択可能



欧州のグループ会社様から通報を受け付ける場合は、導入時期をご相談させていただきます。

# それぞれのプランは想定目的に沿って仕様を最適化しています

## 各プランの特長

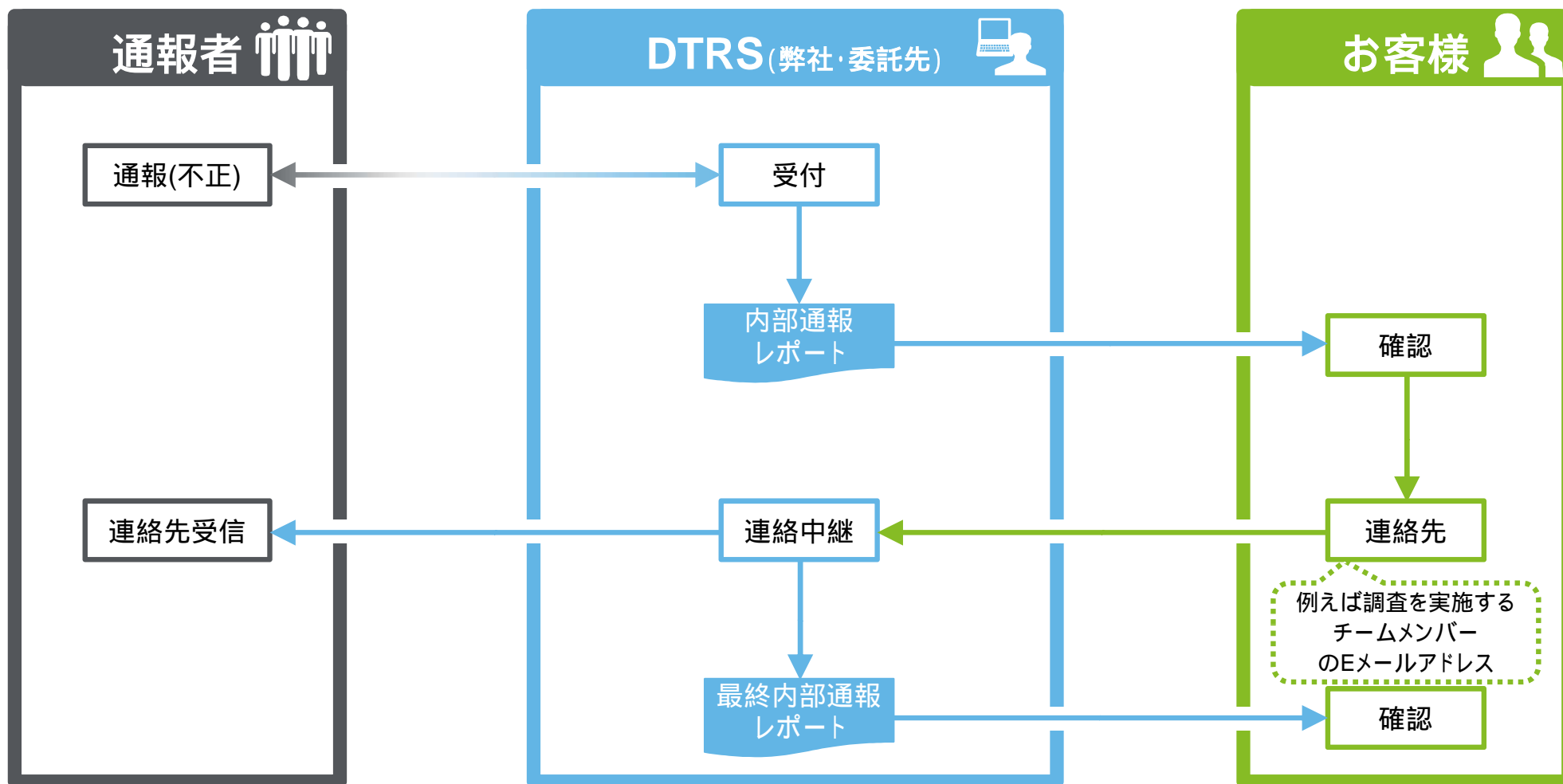
	GF 8万円/月～	GN 20万円/月～	JN 6万円/月～	Halo ご紹介
想定目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>公益通報対応</li> <li>マネジメント不正対応</li> <li>グローバル窓口具備</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>組織風土改善</li> <li>公益通報対応</li> <li>グローバル窓口具備</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>組織風土改善</li> <li>公益通報対応</li> <li>日本専用窓口具備</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>組織風土改善</li> <li>公益通報対応</li> <li>現地法人窓口具備</li> </ul>
対象通報	<ul style="list-style-type: none"> <li>不正の告発</li> <li>ハラスメント不可</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>限定しない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>限定しない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>限定しない</li> </ul>
利点	<ul style="list-style-type: none"> <li>価格抑制</li> <li>不正の告発に限定</li> <li>多言語対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全件中継</li> <li>多言語対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全件中継</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全件中継</li> <li>多様な受付チャンネル</li> <li>ダッシュボード利用</li> </ul>
対応言語	<ul style="list-style-type: none"> <li>日中英</li> <li>オプション言語11言語</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>日中英</li> <li>オプション言語11言語</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>日本語</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>お見積り</li> </ul>
受付チャンネル	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eメールのみ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eメールのみ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eメールのみ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eメール</li> <li>Webフォーム</li> <li>手紙 等</li> </ul>
報告期間 非保証	<ul style="list-style-type: none"> <li>日中英:翌営業日</li> <li>オプション:3営業日後</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>日中英:翌営業日</li> <li>オプション:3営業日後</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>翌営業日</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>言語、地域により異なる、Deloitteメンバーファームからご説明</li> </ul>
運用拠点	<ul style="list-style-type: none"> <li>作業:日本</li> <li>サーバ:日本</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>作業:日本</li> <li>サーバ:日本</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>作業:日本</li> <li>サーバ:日本</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>作業:マレーシア</li> <li>サーバ:マレーシア(応相談)</li> </ul>
ご注意	<ul style="list-style-type: none"> <li>EU圏からの通報受信には追加手続が必要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>EU圏からの通報受信には追加手続が必要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>海外言語の受信不能</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deloitteメンバーファームとのご契約</li> <li>ご紹介のみ</li> </ul>

## グローバル不正プラン GF で

### GF基準回数を超える通報が発生する場合、別途料金が必要になります

GNとの違いは、不正に関する通報のみを受け付けてご報告し、下りについては、お客様のご連絡先等をお伝えするだけに留める点です。日本語の受け付けも可能です。

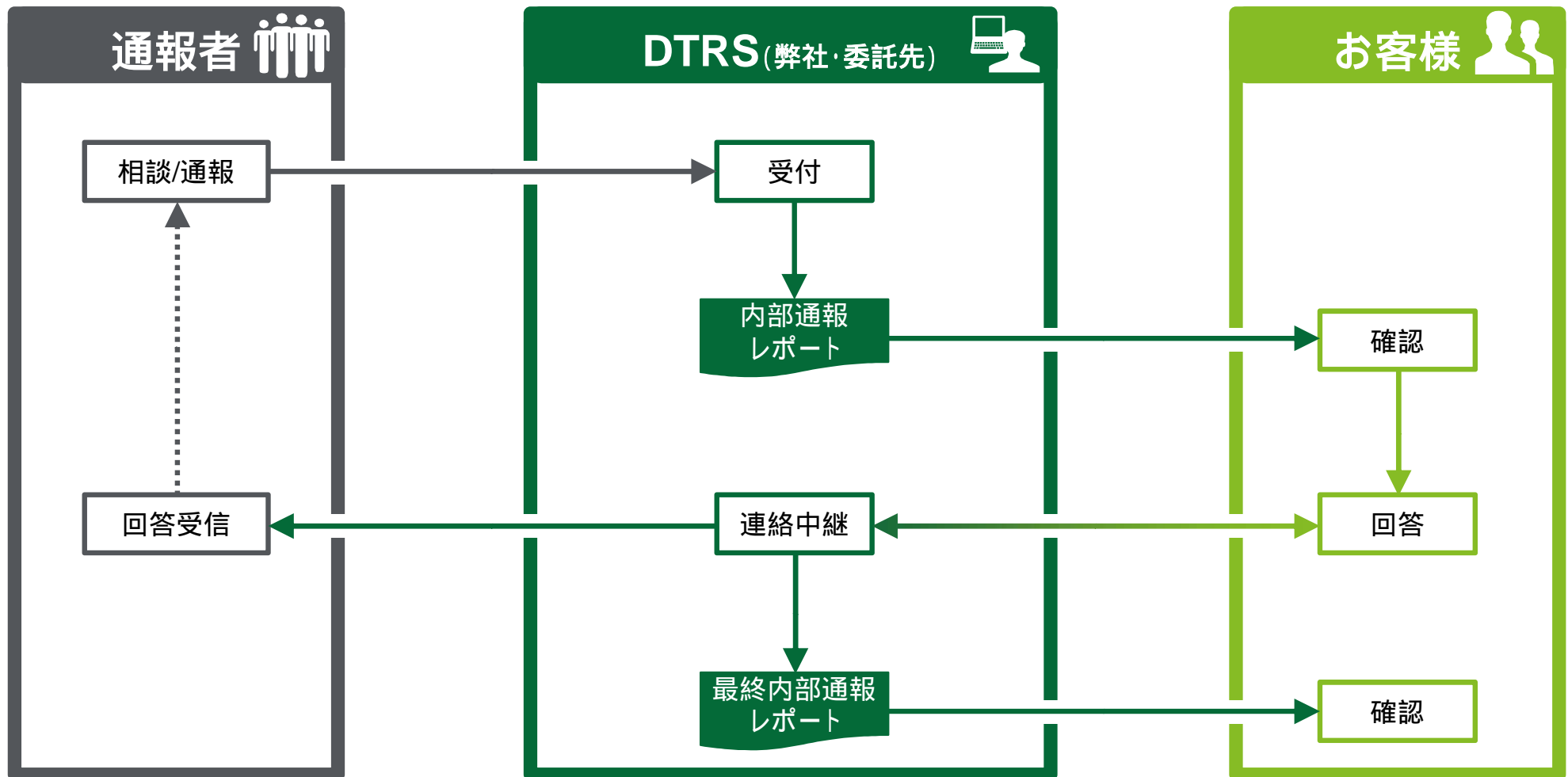
#### グローバル不正プラン GF の通報から報告までの情報の流れ



# グローバル標準プラン GN は 複数の言語で、件数に係わらず、一つの案件において何度でも中継します

お客様の従業員からのご相談、お問合せ、通報などすべてを受け付け記録いたします。1案件ごとの上りおよび下りのご連絡回数に制限はありません。年間の受付件数により翌年度の単価を見直します。

## グローバル標準プラン GN の通報から報告までの情報の流れ

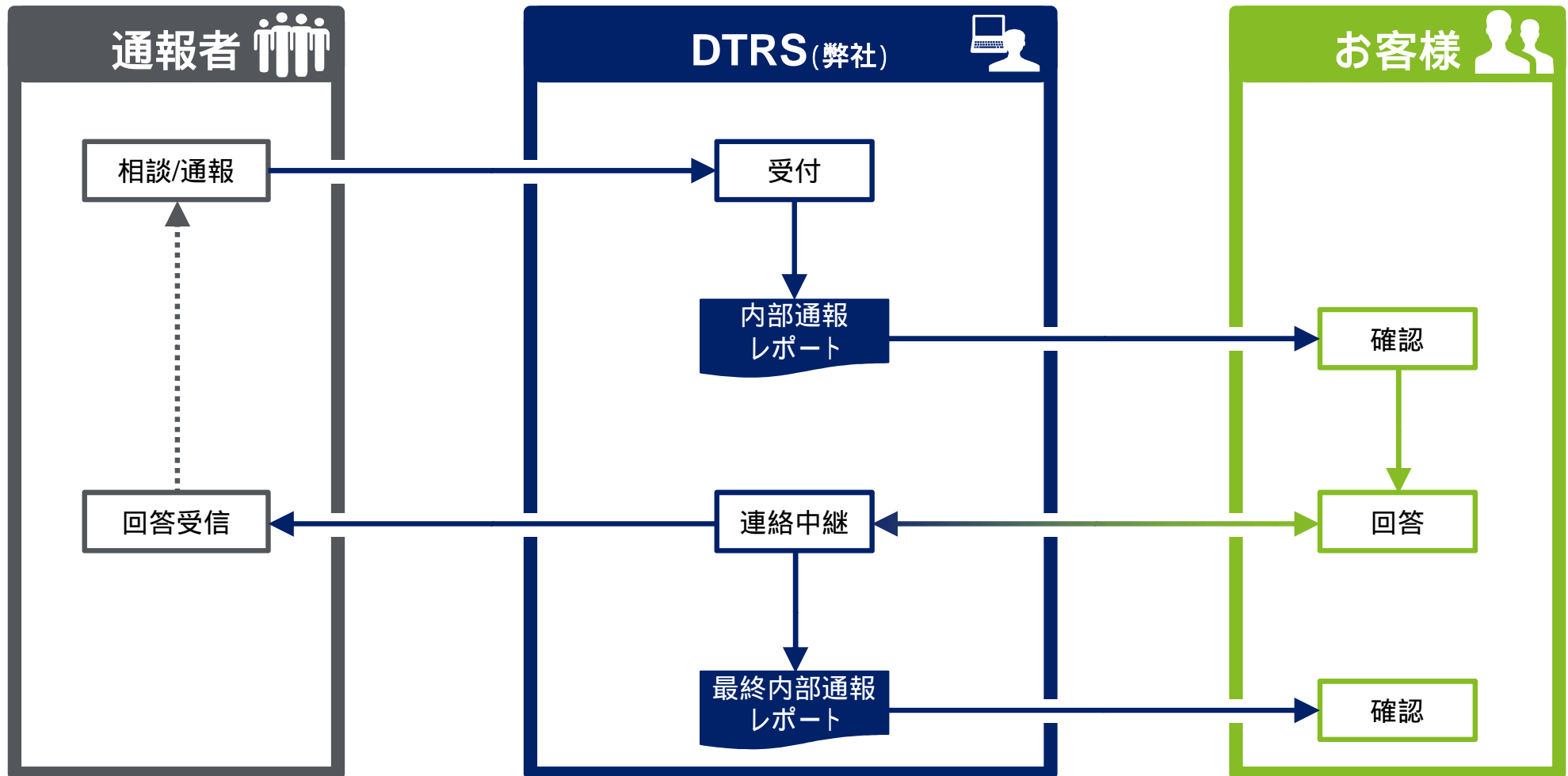




# 日本国内標準プラン JN は 件数に係わらず、一つの案件において何度でも中継します

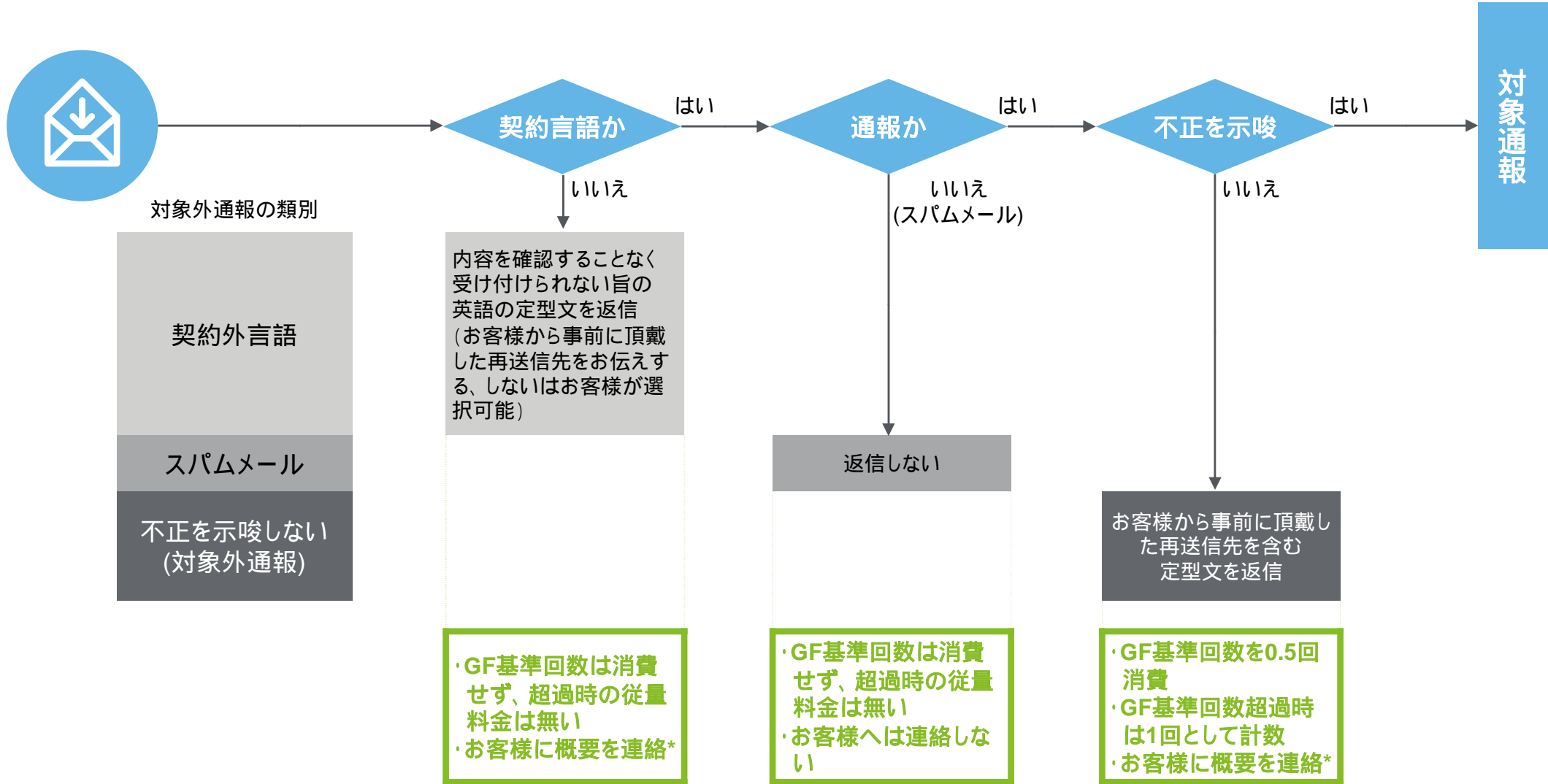
お客様の従業員からのご相談、お問合せ、通報などすべてを受け付け記録いたします。1案件ごとの上りおよび下りのご連絡回数に制限はありません。年間の受付件数により翌年度の単価を見直します。

## 日本国内標準プラン JN の通報から報告までの情報の流れ



# グローバル不正プラン GF では 対象外通報の内部通報レポートは作成せずお客様への転送もいたしません\*

## GFの対象通報(不正)識別フロー



\* 対象外の通報を弊社を経由してお客様にお渡しすることはできないため(特に匿名を希望されている場合はトラブルを招きます)

# 対応言語や受け付ける通報の種類に応じ、プランを選択できます

## プランごとの仕様比較

プラン*	対象者 所在地域	受付言語				受付チャネル		受付通報の種類		費用概算(万円) (消費税等別途)	
		基本言語			オプション言語						
		日本語	中国語 (簡体字 標準語) **	英語**	その他 ***	Eメール	・電話 ・信書 ・FAX ・Web	不正の 告発****	その他 (不満の表 明等)	初期	運用
GF	グローバル						—		—	20~	8月~
GN	グローバル						—			20~	20月~
JN	日本		—	—	—		—			10~	6月~
Halo ヘイロー	グローバル									海外ファームがお見積り	

\* プラン呼称の説明 - G:Global F:Forensic N:Normal J:Japan

GF:グローバル対応の不正通報限定プラン GN:グローバル対応の標準プラン JN:日本国内向けの標準プラン

\*\* 中国語(簡体字標準語)、英語は原則として弊社内で翻訳を行います。担当者の病欠等により、弊社指定の翻訳業者に委託することがあります。弊社担当者、委託先のいずれも翻訳内容の品質保証はありません

\*\*\* オプション言語は弊社指定の翻訳業者に委託します

\*\*\*\* 不正の告発の定義はGFのみの仕様ページを参照

# 詳細な仕様からプランを比較します

## プランごとの詳細な仕様の比較

項目		GF	GN	JN
対応時間		<ul style="list-style-type: none"> <li>・月～金曜日 10:00～17:00(日本時間)</li> <li>・Eメール受信は24時間365日(受信時に自動応答を返信)</li> <li>・土日祝日、夏季休暇、年末年始は非対応</li> </ul>		
対象者		通報者のプロフィールによる制限はありません。	相談の上決定 役員 / 正規社員 / 契約社員 / パートタイム / アルバイト / 派遣社員	
			従量料金で受付可能 家族 / 退職者 / 顧客企業 / 仕入先・業務委託先	
受付要員		組織と独立し且つ専門的知見を有した第三者がより有益なリスク情報を収集し、お客様ご担当者の負担を軽減します。		
報告	通報の 都度	Eメール受信時、英文の自動応答で受信した旨のEメールを返信します。		
		通報ごとに詳細な内部通報レポートを作成します。	通報ごとに詳細な内部通報レポートを作成し、通報者へはお客様の回答をお返しします。	
		GFのみの仕様ページに記載の通報者との質疑応答の後に報告します。オプション言語はさらに3営業日を加えた期日を目標日として報告します。	基本言語は通報受信の翌営業日を目標にお客様へ報告します。オプション言語は通報受信の3営業日後を目安に報告します。	通報受信の翌営業日を目標に報告します。
	翻訳	Eメール添付資料等、Eメール自体の内容でない箇所は原則翻訳しません。		-
		GF基準回数を超える場合は、従量料金(料金表ページ参照)が適用されます。		
集計	相談・通報を集計し、月ごとの集計値をご提出します。			
年次	-	一年に一度集計値と改善提言を含んだレポートをご提出します。(別料金)		
通報分類	詳細な分類で通報を管理します。			

# グローバル不正プラン GF のみに適用される仕様があります

## GFのみの仕様

項目(条件)	詳細
対象通報	<p>このプランの対象となる通報は「不正を告発する通報」のみです。不正を告発する通報とは「次の行為が社内で行われている」と主張する通報のことを指します。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 横領、背任</li><li>• 贈収賄</li><li>• 談合、価格協定</li><li>• 粉飾決算等の会計不正</li><li>• マネーロンダリングやインサイダー取引等の金融犯罪</li><li>• 過失ではない監査不正による不正行為の見逃し ハラスメントを除き対象通報の追加は可能</li></ul>
事前準備と情報開示のお願い	<ul style="list-style-type: none"><li>• お客様内部の対象各拠点に配布される社内説明文に上述の『「不正を告発する通報」のみを受け付ける』点をご記載ください</li><li>• お客様内部の対象各拠点に配布された、その社内説明文を弊社にもご共有いただきます</li></ul>
対象外通報の再送信先	<p>弊社の窓口が対象外の通報を受信したときに、その対象外通報の再送信を通報者に依頼するお客様の宛先を1箇所(2箇所以上は対応不能です)ご指定いただきます。</p>
料金体系	<p>定額制と従量制を併用する料金体系です。GF基準回数を超えた場合従量料金が発生いたします。詳しくは、料金表をご覧ください。</p>
上り情報のとりまとめ猶予期間	<ul style="list-style-type: none"><li>• 受注者から通報者へ返信を促す連絡をした翌日から5営業日以内に返信がない場合、すでに得た情報のみを1回の報告として発注者に報告します</li><li>• 5営業日以内に通報者から回答があった場合で、その回答にさらに不足があった場合は、受注者から通報者への最初の返信を促す連絡をした翌日から10営業日以内に限り上述の連絡を繰り返します</li><li>• 受注者から通報者への最初の返信を促す連絡をした翌日から10営業日を経過した時点で、通報者からの回答に不足があってもその時点での通報内容を発注者に報告します</li></ul>
下りの連絡対応	<p>下り(お客様から通報者への連絡の中継)については、お客様の再送信先等をお伝えするだけです。通報者から弊社への再連絡は別件の通報として回数加算されます。</p>

# 内部通報レポートの項目はJN,GN,GFで共通です

## 内部通報レポートの項目

項目	記載内容
連絡履歴	複数回に及ぶ通報者と会社のやりとりを全て記録し、概要を表紙にまとめます
通報概要	通報管理番号、会社名、通報者と被通報者に関する情報、受信日時、通報手段、対応者名
その他情報	問題が起きた時期、頻度、特記事項(類似案件)、相談した者の名前など
影響範囲の推察	通報内容(通報者の申し出に基づく情報)から判断される影響範囲の推察を記載
通報内容	相談者による通報内容。できる限り事実に基づき、原語と翻訳*で記載
通報者と会社のやりとり	通報内容に基づいたお客様企業側の対応、通報者からの要望など、原語と翻訳*で記載

\* 翻訳の品質保証は致しません。

## 内部通報レポートのサンプル



## グローバル不正プラン GF は言語数と回数に従量する料金体系です

ご契約は1年単位で、年間の通報回数がGF基準回数(下表参照)を超えた場合は従量料金を別途頂戴します。

### グローバル不正プラン GF の料金表(消費税等別途)

GF	基本言語 (日本語、中国語(簡体字標準語)、英語を選択)							
	0言語(万円)*		1言語(万円)		2言語(万円)		3言語(万円)	
初期費用	15		20		25		30	
運用費用	年間	参考:月間	年間	参考:月間	年間	参考:月間	年間	参考:月間
	72	6	96	8	108	9	120	10
基準回数	24回/年**							

\* オプション言語のみをご発注になる場合も初期費用と運用費用が必要

\*\*上り、下りいずれか一方のやりとりを1回とします

### GF基準回数を超えた場合の従量料金表(消費税等別途)

GF基準回数超過時の従量料金		対象通報*	対象外通報* (翻訳しません)
基本言語	中国語(簡体字標準語)	7.5万円/回	5万円/回
	英語		
	日本語	5万円/回	2.5万円/回
オプション言語**			

\* GFのみの仕様ページ参照

\*\* オプション言語の翻訳費用が別に必要。オプション言語の料金表ページ参照

# グローバル標準プラン GN は言語数と人数に従量した基準件数付きの料金体系です

ご契約は1年単位で、年間の通報件数がGN基準件数(下表参照)を超えた場合は、その実績を加味して翌年度の運用費用を見直させていただきます。

## グローバル標準プラン GN の料金表(消費税等別途)

GN		基本言語* (日本語、中国語(簡体字標準語)、英語を選択)								
		0言語(万円)		1言語(万円)		2言語(万円)		3言語(万円)		基準件数
初期費用		15		20		25		30		-
運用費用 (対象者数)		年間	参考:月間	年間	参考:月間	年間	参考:月間	年間	参考:月間	-
	1,000名未満	204	17	240	20	252	21	264	22	12件/年
	2,000名未満	228	19	264	22	276	23	288	24	12件/年
	3,000名未満	252	21	288	24	300	25	312	26	15件/年
	4,000名未満	276	23	312	26	324	27	336	28	20件/年
	5,000名未満	324	27	360	30	384	32	408	34	25件/年
	10,000名未満	444	37	480	40	516	43	552	46	50件/年
	20,000名未満	564	47	600	50	660	55	720	60	100件/年
	40,000名未満	684	57	720	60	780	65	840	70	120件/年
	40,000名以上	804	67	840	70	900	75	960	80	180件/年
従量制対象者からの通報		5/件								-
年度単位 運用費用見直し		年間の通報件数が基準件数を超えた場合、翌年度の運用費用を見直させていただきます								



## 日本国内標準プラン JN は人数に従量した基準件数付きの料金体系です

ご契約は1年単位で、年間の通報件数がJN基準件数(下表参照)を超えた場合は、その実績を加味して翌年度の運用費用を見直させていただきます。

### 日本国内標準プラン JN の料金表(消費税等別途)

JN		日本語 (万円)		
初期費用		10		
運用費用 (対象者数)		年間	参考:月間	基準件数
	500名未満	72	6	6件/年
	5,000名未満	120	10	24件/年
	10,000名未満	240	20	48件/年
	10,000名以上	要見積り		
従量制対象者からの通報		2/件		
年度単位 運用費用見直し	年間の通報件数が基準件数を超えた場合、翌年度の運用費用を見直させていただきます。			

# GN,GFに追加可能なオプション言語は言語数と回数に従量する料金体系です

オプション言語の通報も基本言語と同様GN、GFの基準回数を消費します。

## GN,GFに追加可能なオプション言語の料金表(消費税等別途)

GN,GFに追加可能な言語	オプション言語(万円)									
	1言語	2言語	3言語	4言語	5言語	6言語	7言語	8言語	9言語	10言語
初期費用	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50
運用費用	12	18	24	30	36	42	48	54	60	66
参考:運用費用月額	1	1.5	2	2.5	3	3.5	4	4.5	5	5.5

## 翻訳の1回ごとに必要な料金表(消費税等別途)

オプション言語の翻訳	従量料金*
<ul style="list-style-type: none"> <li>中国語(繁体字標準語)</li> <li>韓国語</li> <li>ベトナム語</li> <li>タイ語</li> <li>インドネシア語</li> <li>ヒンディー語</li> <li>タガログ語</li> <li>ネパール語</li> <li>スペイン語</li> <li>ポルトガル語</li> <li>ロシア語</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>日本語</li> </ul>
	<p>上り/下りのいずれか一方 2.5万円/回</p> <p>(通報内容に不足があり、通報者に対して5W1Hなどの情報を確認する場合にも発生します)</p>

## グローバル不正プラン GF は3ヶ月からの利用が可能です

ご契約は最短3ヶ月間で、1つの契約期間の通報回数がGF基準回数(下表参照)を超えた場合は従量料金を別途頂戴します。

### 短期利用料金表(グローバル不正プラン GF、消費税等別途)

GF	基本言語 (日本語、中国語(簡体字標準語)、英語を選択)							
	0言語(万円)*		1言語(万円)		2言語(万円)		3言語(万円)	
初期費用	30		40		50		60	
運用費用	3ヶ月	参考:月間	3ヶ月	参考:月間	3ヶ月	参考:月間	3ヶ月	参考:月間
	36	12	48	16	54	18	60	20
基準回数	24回**							

\* オプション言語のみをご発注になる場合も初期費用と運用費用が必要

\*\*上り、下りいずれか一方のやりとりを1回とします

### GF基準回数を超えた場合の短期従量料金表(消費税等別途)

GF基準回数超過時の従量料金		対象通報*	対象外通報* (翻訳しません)
基本言語	中国語(簡体字標準語)	15万円/回	10万円/回
	英語		
	日本語	10万円/回	5万円/回
オプション言語**			

\* GFのみの仕様ページ参照

\*\* オプション言語の翻訳費用が別に必要。オプション言語の料金表ページ参照

# さまざまなオプションをご利用可能です

## オプションの料金表

オプション	内容	料金 (消費税等別途)
GN Light	1案件につき1往復のみ仲介に限定することでコストを抑制したプラン	GN運用費用の半額
GF 短期利用	危機発生時等の情報収集のために最短3ヶ月から利用可能なプラン	短期利用料金表参照
メールアドレス追加	同一プラン内で、報告先の部署を分割されたい場合の受信アドレスの追加	2,000円/月
関係法令対応 調査・助言	内部通報制度導入前の、内部通報に関係する各国の法令についての事前簡易調査・情報提供(DT弁護士法人とのご契約)	200,000円/国 ~ *
不正相談	不正行為の調査に関するご相談に、電話もしくはEメールで助言	50,000円/月**
法務相談	秘匿特権の確保が必要なケースの見極めを含め、通報に関連する法務相談に電話もしくはEメールで助言(DT弁護士法人とのご契約)	50,000円/月**
社内説明会講師	お客様が開催する社内説明会に、通報を受け付ける事業者として参加し、通報受け付け業務を皆様に説明。30分程度。	100,000円***
内部通報レポート の翻訳	中国語(簡体字標準語)、英語版の内部通報レポート作成。ただし日本語版を正式な記録とし、その他言語版は参照情報とさせていただきます。	要見積り
年次報告	当サービス全体の通報を集計し、お客様の通報回数と比較します。最新の内部通報関連の情勢などを盛り込んだ報告書を作成し、ご報告します。	要見積り
Deloitte Halo(ヘイロー)	Deloitte Southeast Asia Ltd. (DSAL) が運営する多機能内部通報管理サービスです。弊社とのご契約ではなく、DSALの担当者をご紹介します。	ご紹介

\* 正規の金額は、担当者から直接ご説明をさせていただき、ご要望をお伺いして決定させていただきます。

\*\* 月額料金は、Eメールまたは電話で回答できる範囲の対応となります。資料作成(修正含む)が必要な場合、または訪問をご要望の場合はタイムチャージにての追加請求となります。また、出張旅費等の経費も別途申し受けます。

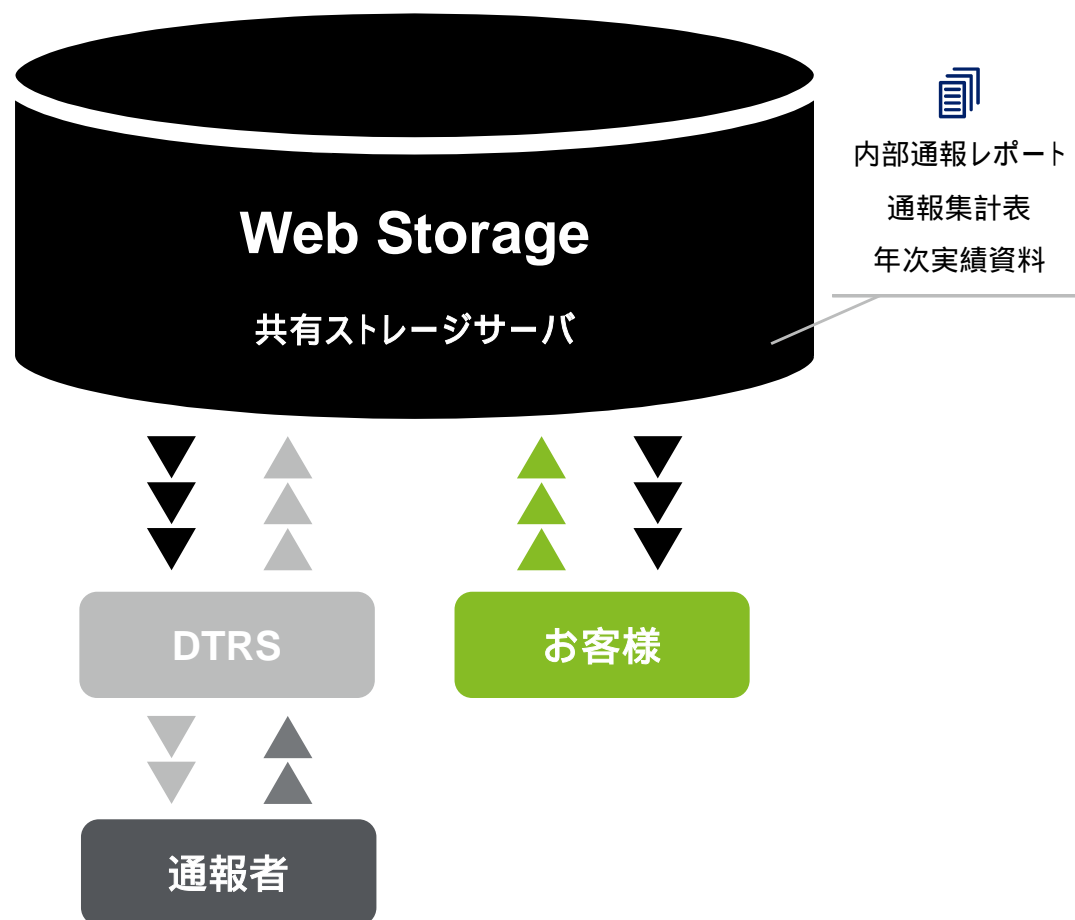
\*\*\* 参考金額です。訪問拠点の場所や数、調査回数などにより増額されます。また、出張旅費等の経費も別途申し受けます。

## 連絡にはセキュアなWebストレージを用います

内部通報レポートには非常に守秘性の高い情報が記載されます。Eメールでは誤送信や盗聴のリスクがあり、コピーが互いのサーバに存在してしまうため企業間の情報交換では使用しません。

### Webストレージのイメージ

### Webストレージの仕様



項目料金	内容
言語	日本語/英語
ID	Eメールアドレス
ID付与等管理	弊社が実施
データの削除	30日で自動削除

Web共有ストレージは弊社指定のサービスに限定させていただきます。

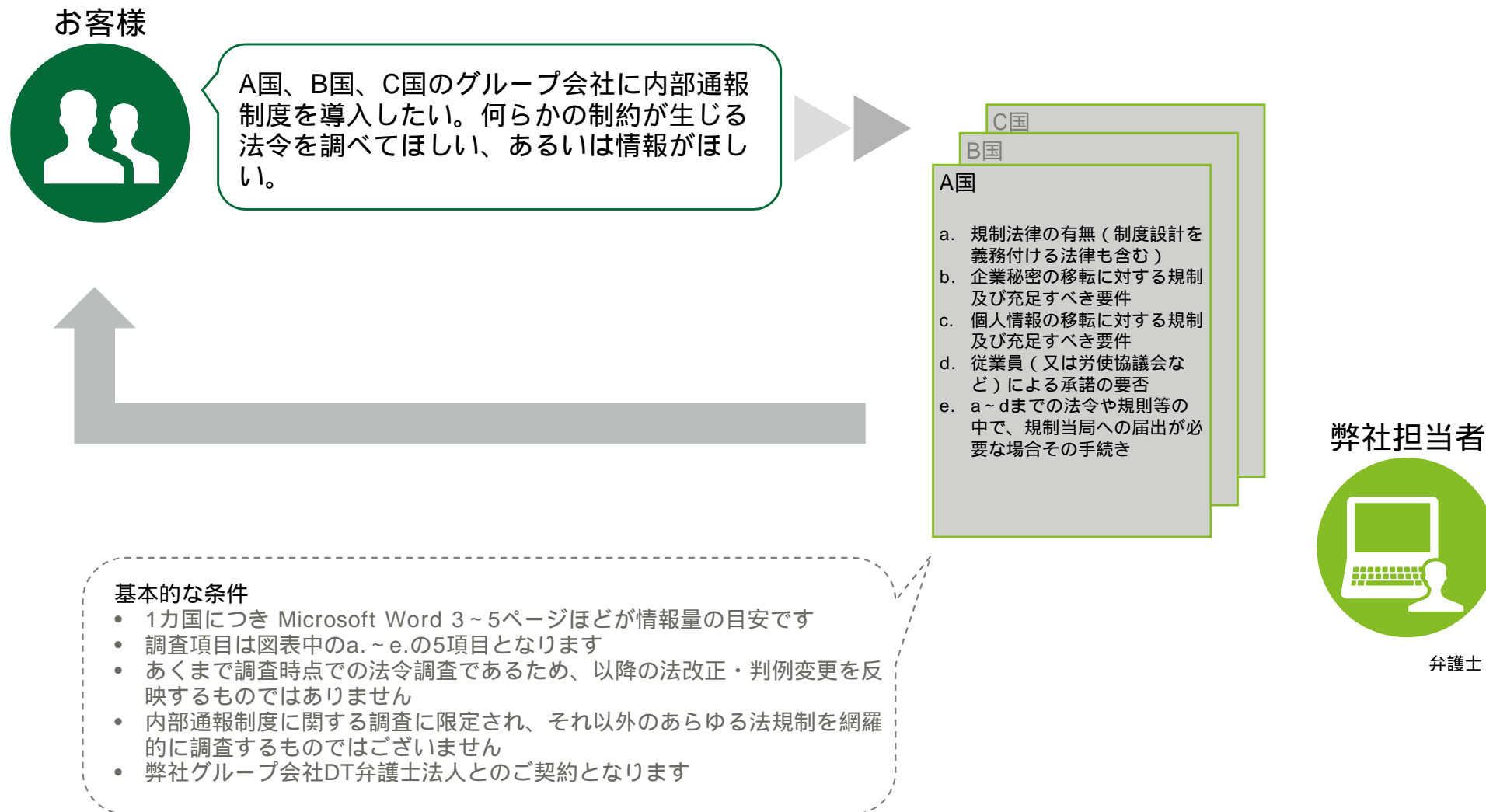
# 初期費用で通報受信の準備をします

## 初期費用で行う事項

- ・詳細記入用紙の記載内容の確認および理解
- ・対象者への通知必須事項の認識合わせ
- ・お客様内部の周知文書雛形データの提供(基本言語)
- ・お客様内部の周知用ポスター雛形データの提供(基本言語)
- ・お客様内部の周知用携行カード雛形データの提供(基本言語)
- ・お客様専用通報受付用Eメールアドレスの作成
- ・記録格納領域(弊社が指定する共有ストレージ)の設定
- ・定型応答文章の作成
- ・通報窓口のお客様内通知場所および通知内容の確認
- ・弊社作業従事者へのお客様に関する情報の説明

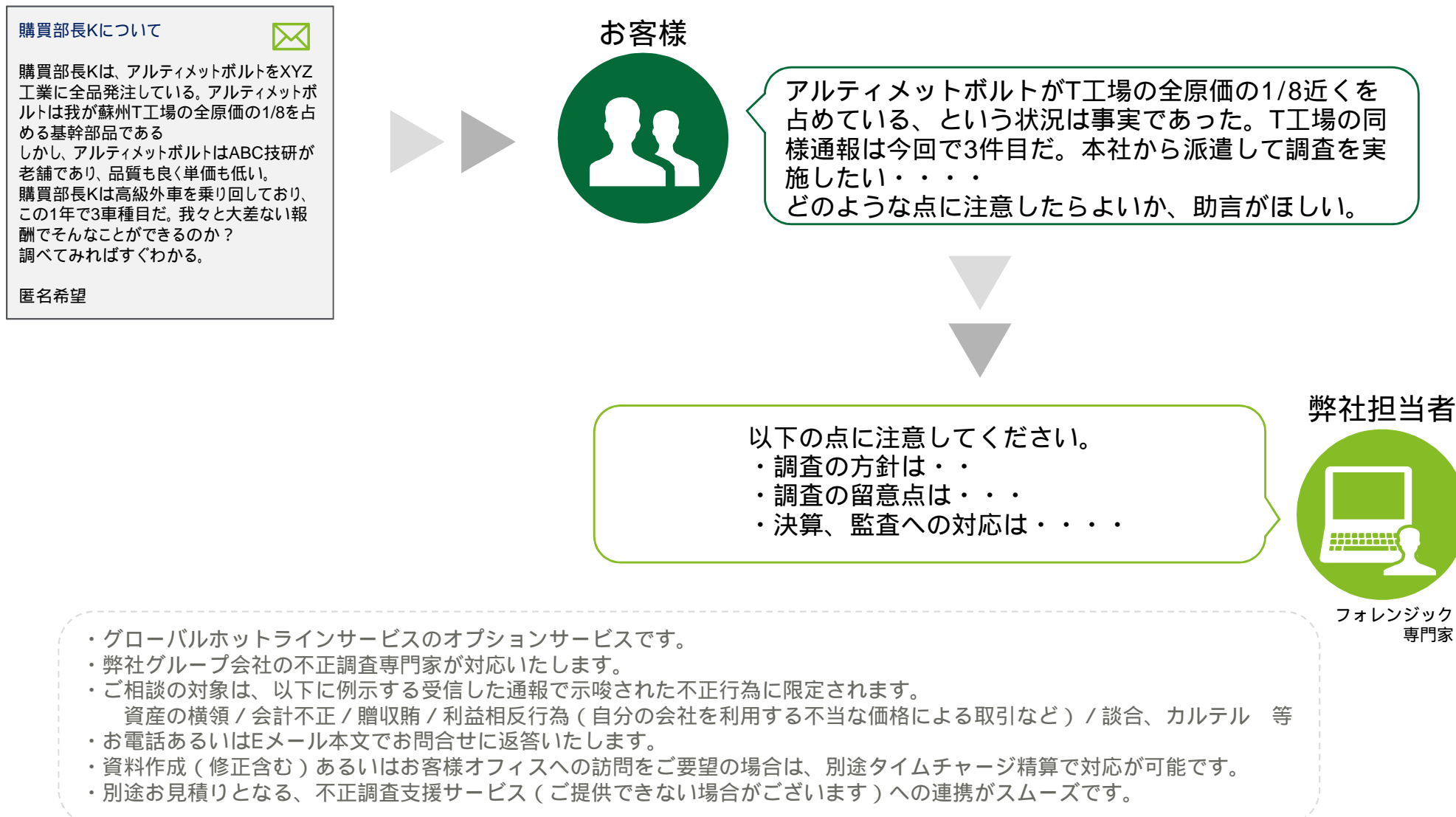
# 関係法令の事前調査および情報のご提供が可能です

## 関係法令対応 調査・助言サービスの仕様イメージ



# 金銭の不正事例の経験豊富な専門家からのアドバイスを得ることができます

## 不正相談サービスのイメージ





# 秘匿特権にも対応可能な弁護士からのアドバイスを得ることができます

## 法務相談サービスのイメージ

お客様



かねてから内部通報のあったA国子会社の件で、やはり、Country Managerが違法であることを承知しつつ、A国の役人に高額な贈答品を贈っていたようだ。今後の対応で気をつける点は何か。



弊社担当者



以下の点に注意してください。

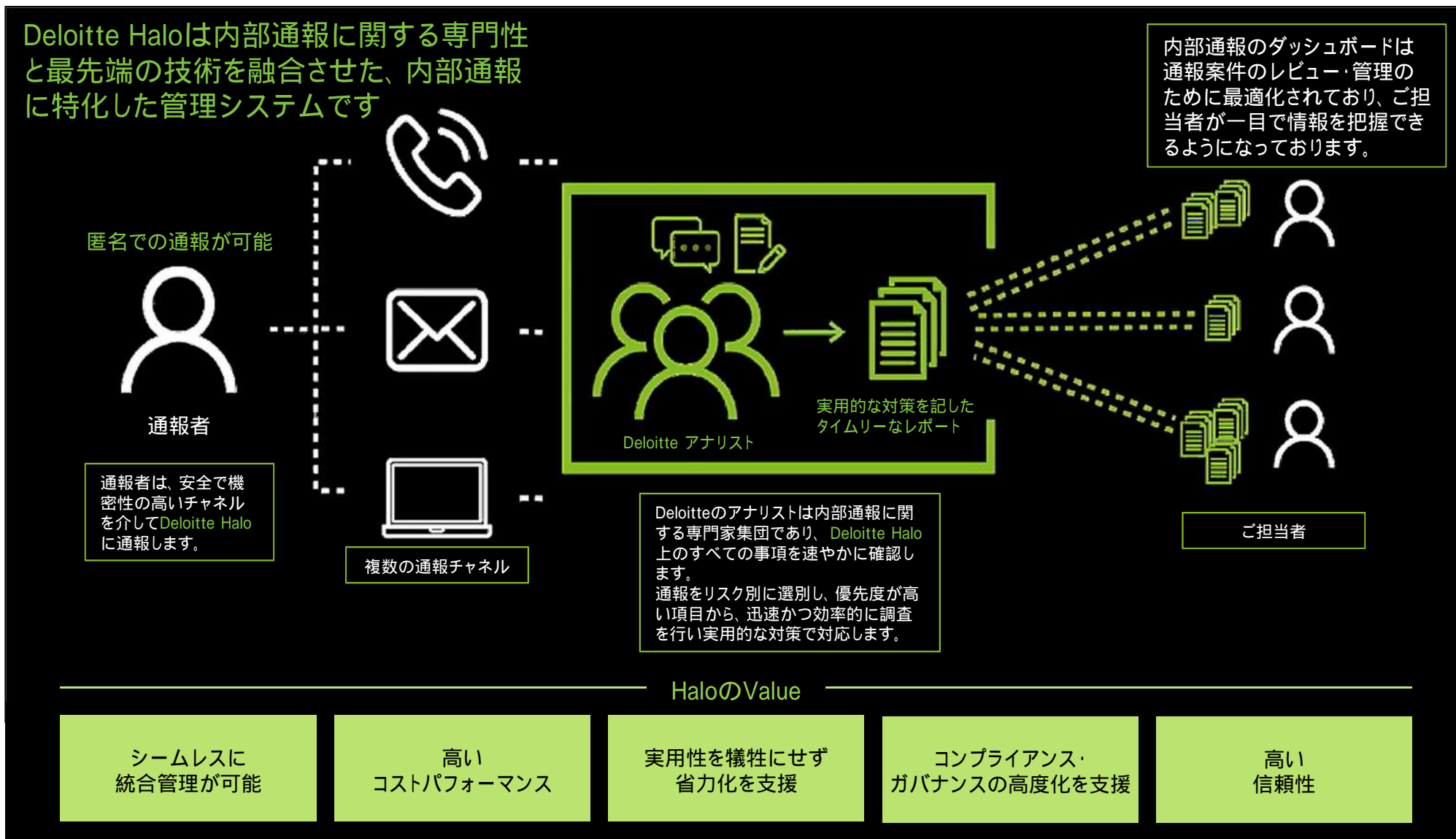
- ・関連法の内容は・・・
- ・留意点は・・・
- ・当局への対応方針は・・・
- ・秘匿特権を考慮した弁護士への引継ぎは・・・

弁護士

- ・弊社グループ会社DT弁護士法人とのご契約となります。
- ・ご相談の対象は、以下に例示する受信した通報で示唆された国内外での不正行為及びその疑いがある行為です。  
会計不正 / 贈収賄 / 談合・カルテル・不公正な取引方法による取引 / 下請法違反 / 企業秘密や個人情報の漏えい・不正アクセス / 個人情報データ移転問題 / インサイダー等金融規制違反 / マネーロンダリング / 不正輸出等外為法違反 / 食品偽装 / 製造物責任 / ハラスメント / 取締役等の善管注意義務違反 / 横領・背任・ホワイトカラー犯罪 等
- ・お電話あるいはEメール本文でお問合せに返答いたします。
- ・資料作成（修正含む）あるいはお客様オフィスでの相談に関するご要望にも対応が可能です（別途お見積りの対象です）。
- ・法務支援サービスへの連携がスムーズです（別途お見積りの対象で、ご提供できない場合がございます）。

# Deloitte Haloはマルチ-チャネル/言語/対象の海外現法向け窓口サービスです

Deloitte Haloサービスのイメージ(弊社を介したご契約ではなく、ご紹介となります)



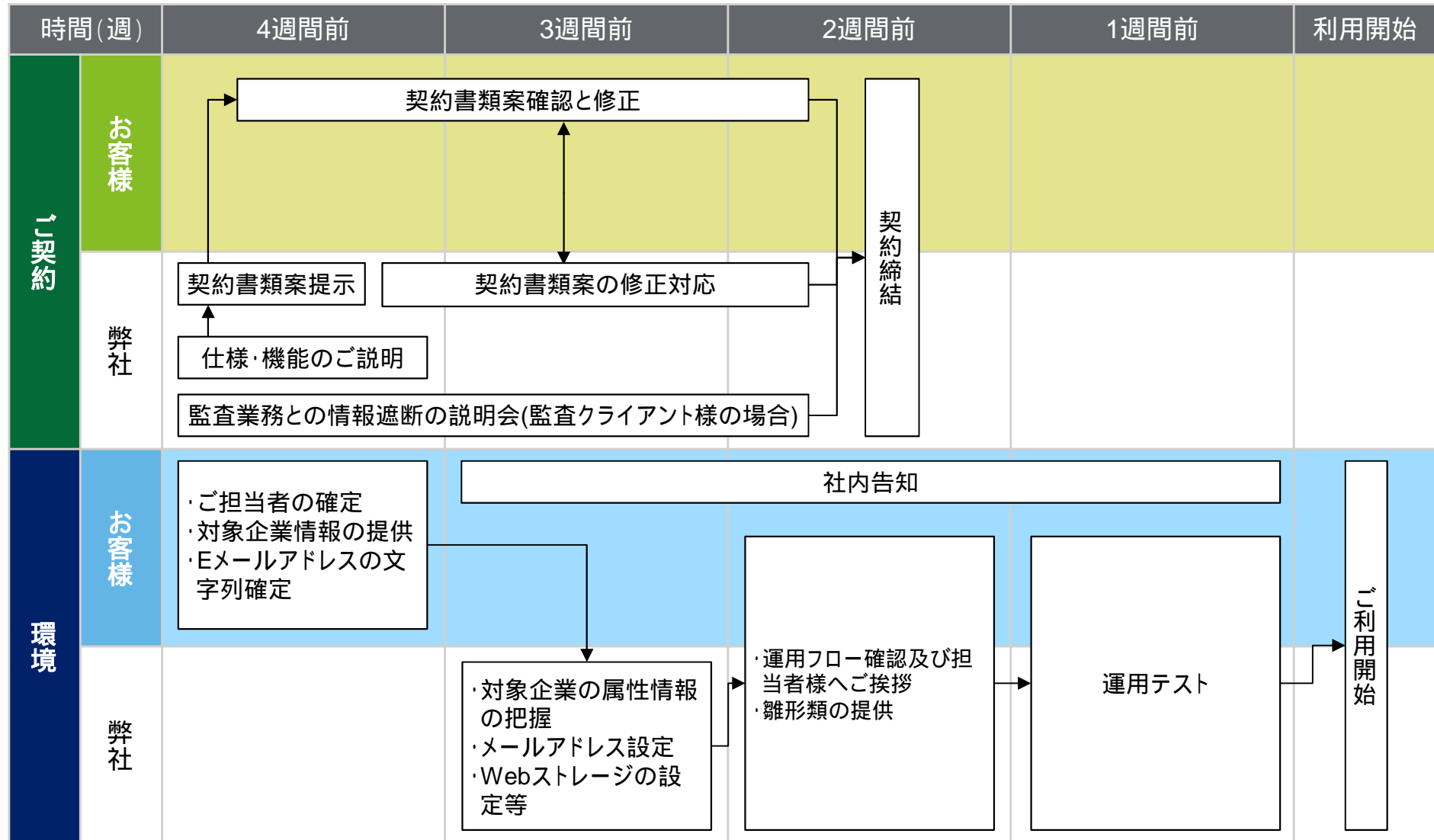
# GF、GN導入まで最短でも4ヶ月程度は必要と思われます

## GF、GN導入までの主要な作業の流れ

時間	4ヶ月前	3ヶ月前	2ヶ月前	1.5ヶ月前	1ヶ月前	3週間前	2週間前	1週間前
体制整備	お客様	対象事業所が所在する国の法令等の調査 ・通報者保護 ・個人情報保護等	体制整備(規程・規則の改訂と運用組織の整備) ・内部通報規程、就業規則等の改訂 ・個人情報保護規程の改訂 ・受付担当部署、調査担当部署の設置 ・通報情報管理体制の定義等			社内告知 ・集合研修、eラーニング ・受講確認、個人情報の越境承諾書の取得等		
	弊社	オプション:体制整備のご助言が可能				保有情報や雛形の随時のご提供		
契約	お客様		契約書類案の確認修正		契約締結			
	弊社		契約書類の提示 ・注文書案 ・利用約款 ・仕様書案		契約書類案の修正対応			
環境	お客様				ご担当者の確定 ・対象企業情報の提供 ・Eメールアドレスの文字列確定		運用フロー確認及び担当者様へご挨拶	運用テスト
	弊社				対象企業の属性情報の把握 ・メールアドレス設定 ・Webストレージの設定等			

# JN導入まで概ね1ヶ月程度必要です

## JN導入までの主要な作業の流れ



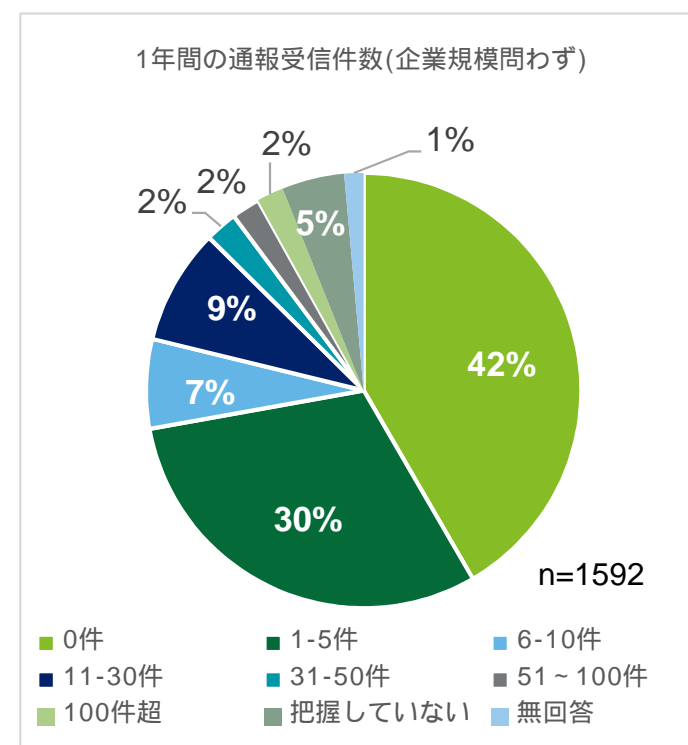
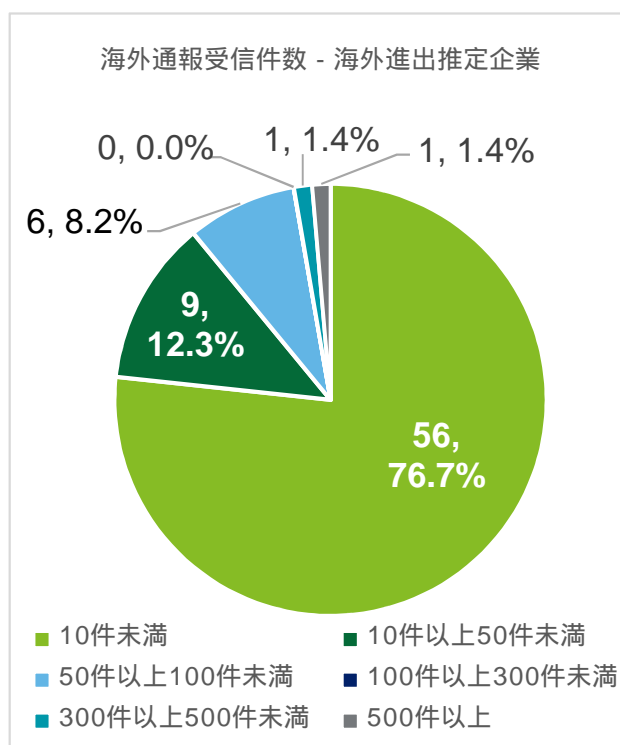
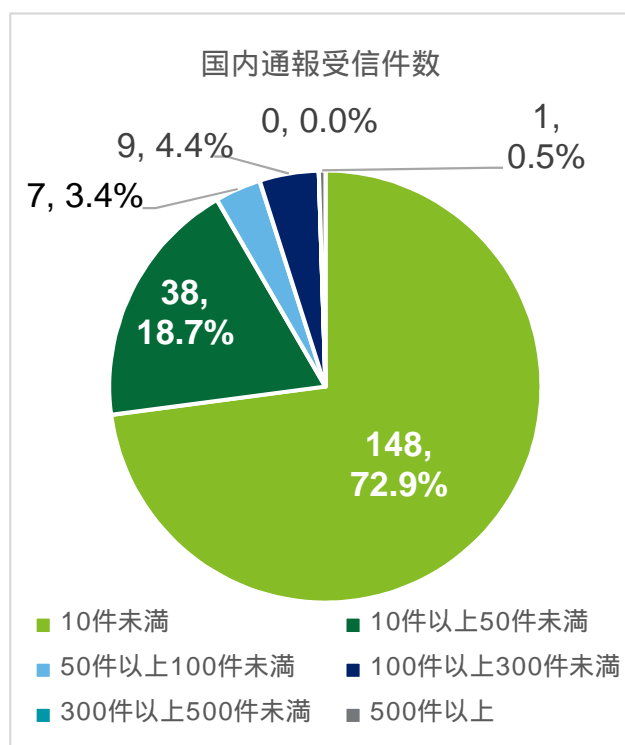
# 参考資料

# 通報数は多くはない

消費者庁が公表した調査報告とデロイトのアンケートより

左下図、中央図：デロイトの2017年アンケート調査より

右下図：消費者庁の平成28年度調査より



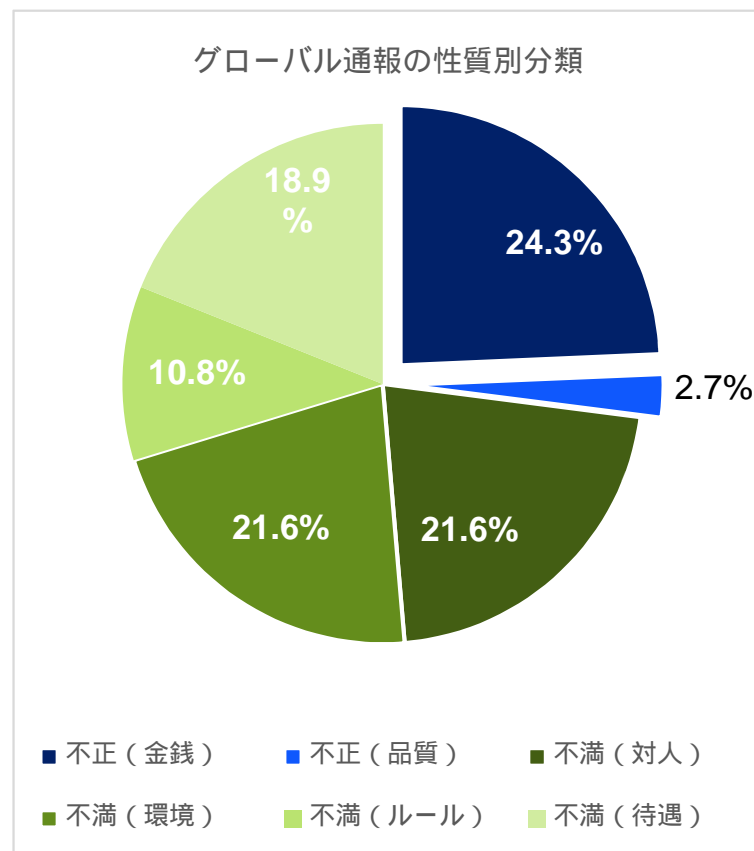
出典：「デロイトトーマツリスクサービス株式会社実施、2017年版内部通報制度の整備状況に関するアンケート調査」より

出典：消費者庁「平成28年度民間事業者における内部通報制度の実態調査報告書」をもとにデロイトトーマツリスクサービスが加工して作成

通報を一定数集めるには工夫と努力が必要である。

# 通報の大半は職場の労務問題や人間関係の悪化についてである

## 実際に受信した通報の分類

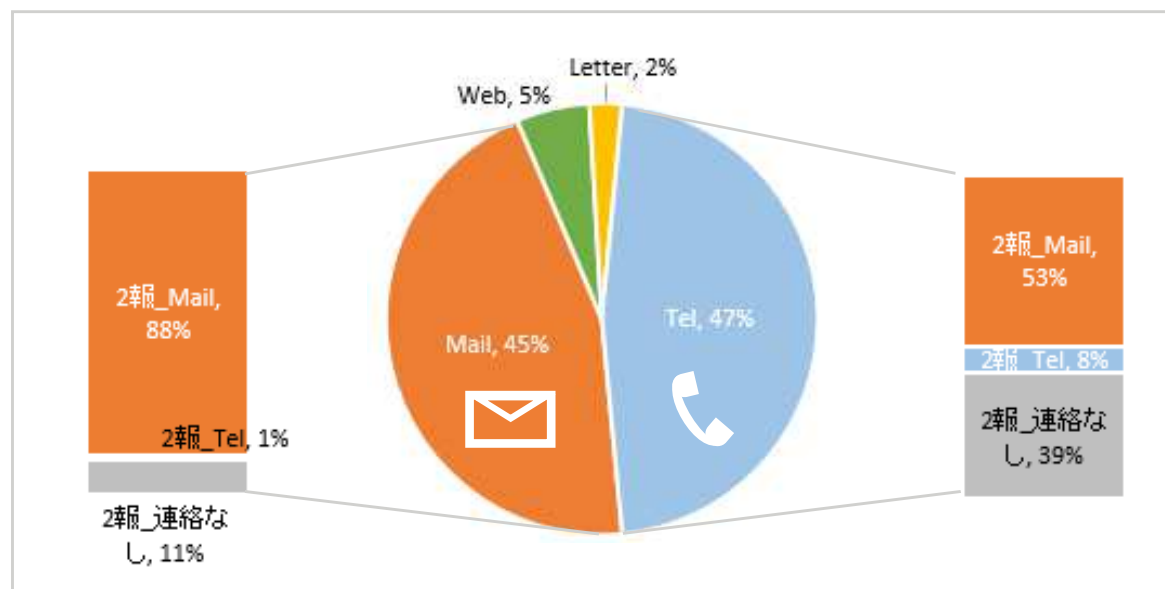


出典: デロイトトーマツ リスクサービス株式会社のグローバルホットラインサービスの受信通報を集計

通報を一定数集めても、独禁法関連もしくはFCPAへの抵触を示唆するような通報は、  
実は極めて稀である。

# 1報目が電話の場合、2報目は5割強がEメール、4割弱が連絡なしとなっている

## 通報チャネル別の1報目、2報目の推移



Web: Webフォーム、Letter: 信書は現在セキュリティの都合で現在は受付を停止中

出典: デロイトトーマツリスクサービス株式会社のグローバルホットラインサービスの受信通報を集計

1報目がEメールの場合、2報目も連絡が取れるケースが多い。  
一方、1報目が電話の場合、言いっ放しで終了し2報目の連絡が取れず調査に進めない場合がある。



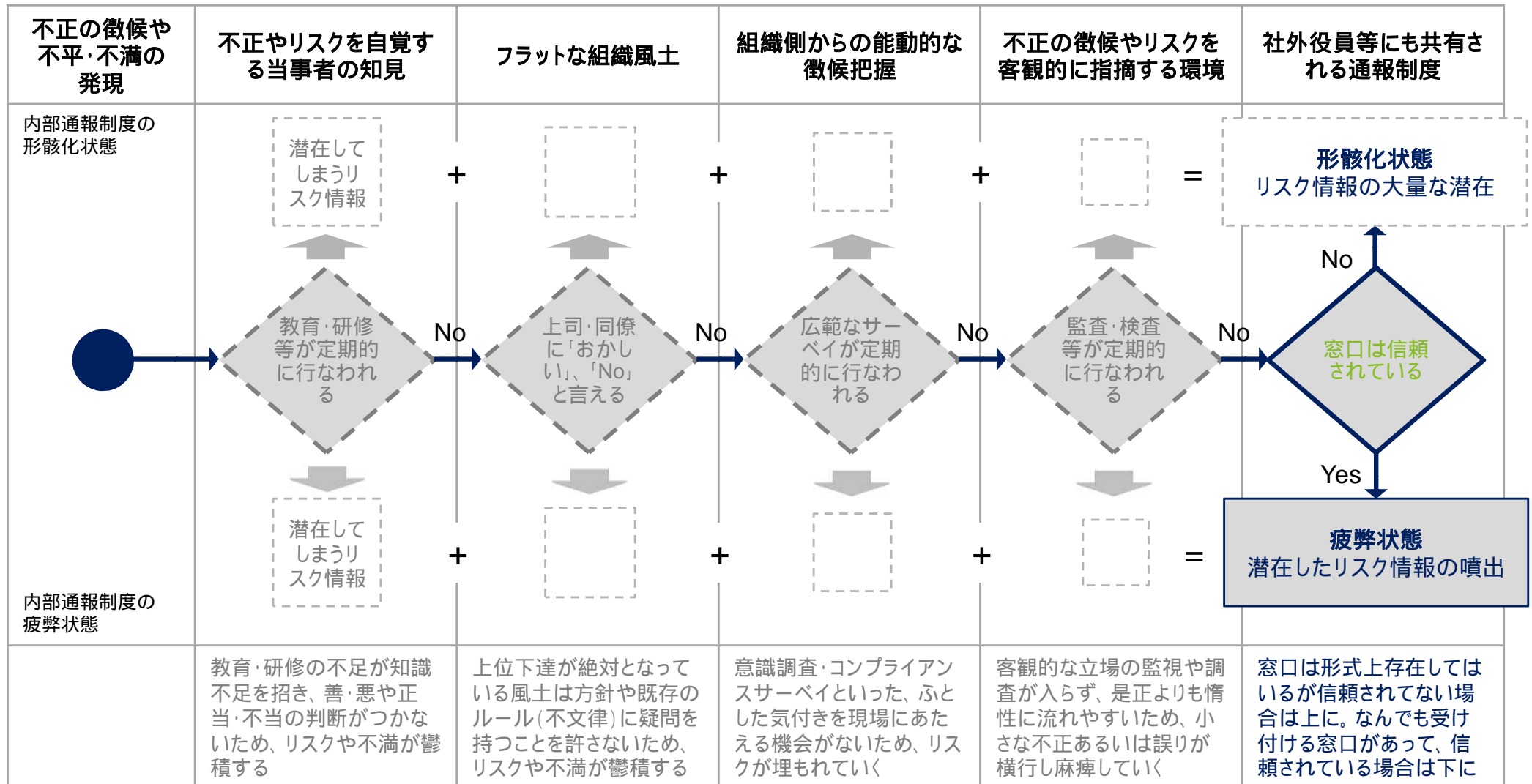
## 電話は"内部通報"ではなく、"苦情相談窓口"の受付チャネルとして相応しい

内部通報対応で大事なものは、通報者(協力者)との連絡経路の確保です。  
 事案の解決に向けたヒアリングが可能になるだけでなく、通報者を不利益扱いしないためにも重要なポイントです。

	匿名性	下り連絡先の確保の容易さ	不満のはけ口となるリスクの低さ	均質な対応	セキュリティ
Eメール					
電話	声から性別、年齢などが類推可能		×	×	
信書		×			×
FAX		×			×
Webフォーム		×			×
Web Eメールフォーム		×			×

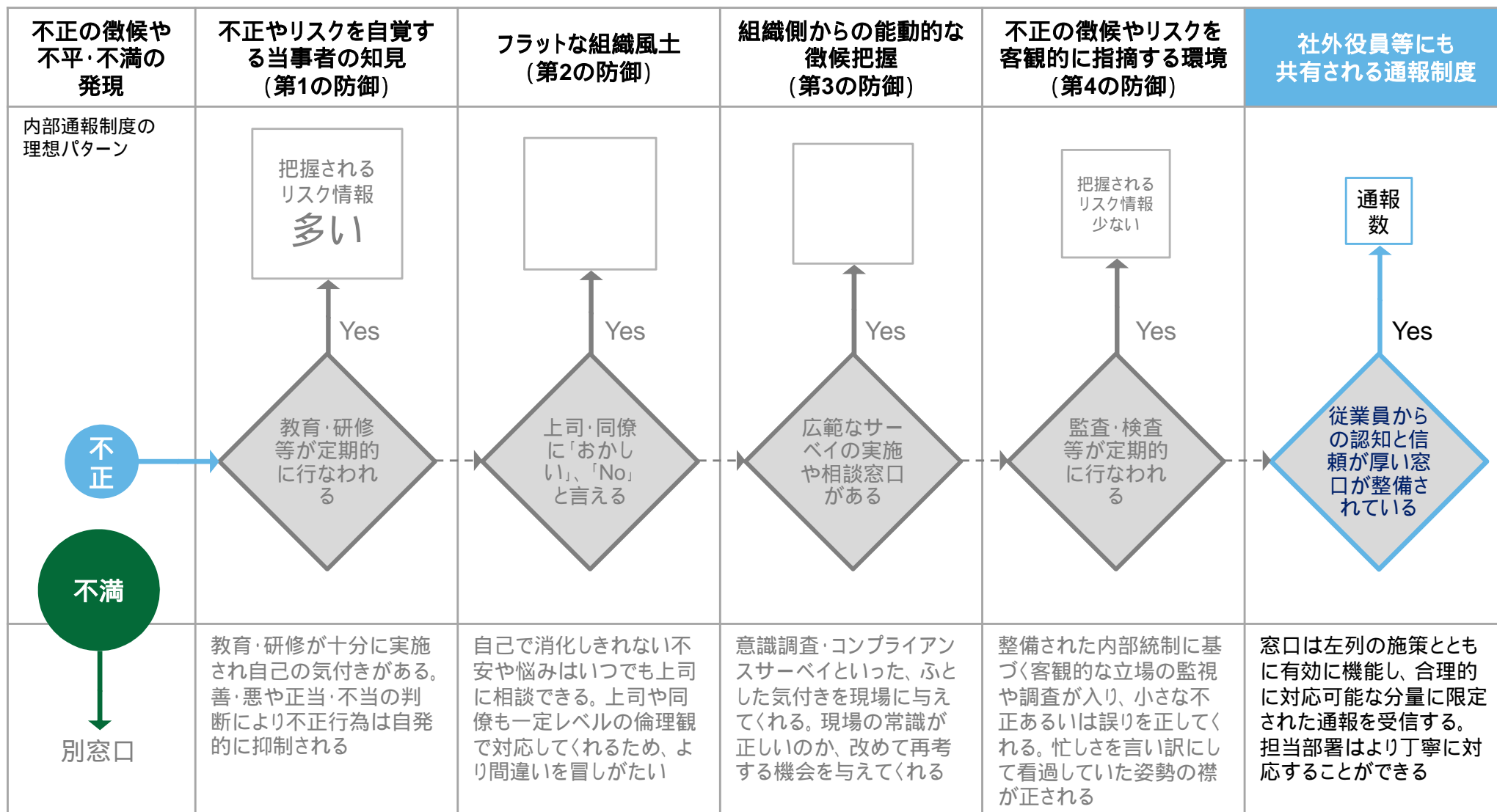
# 通報の多寡は通報制度のみの問題ではない

内部通報制度の形骸化と疲弊: 通報が少なすぎても多すぎても問題ありのイメージ










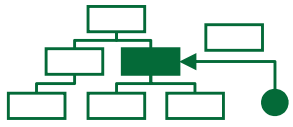
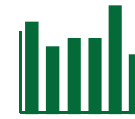

# 内部通報制度の有効性をコンプライアンス全体の活動とともに高めていく

## 内部通報の件数が合理的な数に収められている理想状態のイメージ



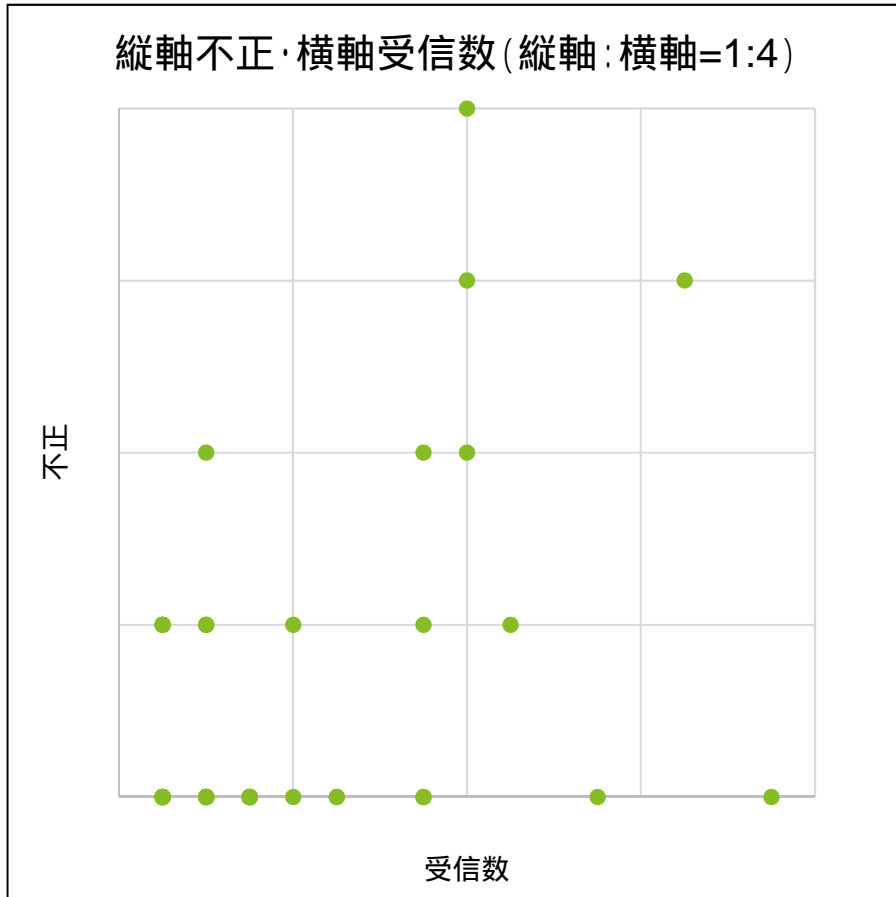
# 自分以外のステークホルダーが被害を受ける案件を対象とし受信した全件が監査役や外部取締役に共有される内部通報制度が理想的ではないか

内部通報制度とES: Employee Satisfaction (従業員満足向上)システムを明確に区別して運営する例

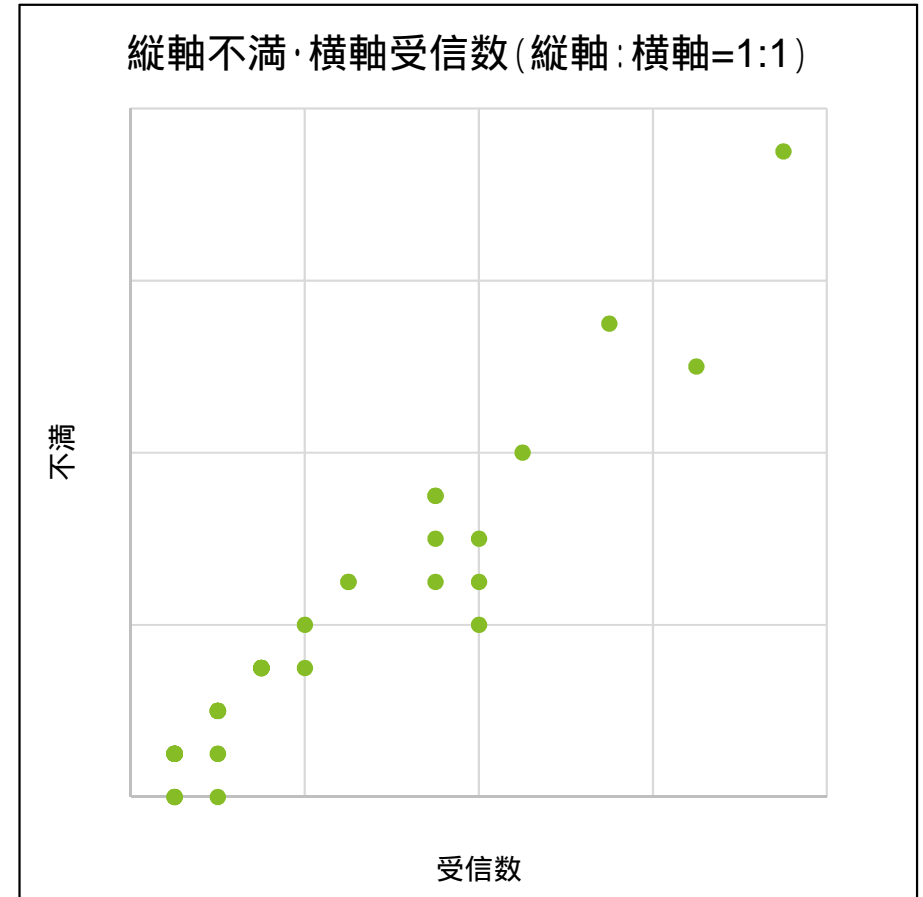
制度	共通点			異なる点				
	公益 通報	非公益 通報	不利益 取扱い	被害者	匿名	共有先	受信数 想定	報奨 罰減免
Whistleblowing 内部通報制度	対	対	禁	 自組織外 の他者	 可	 全件 監査役・ 外部取締役に共有	 僅少 1桁件/年	 検討
ES: Employee Satisfaction 従業員満足度向上 システム	象	象	止	 通報者自身 (自組織)	 不可	 総務・人事労務系 部門で対処	 多 従業員数 × 0.00x/年	 対象外

# 通報受信数と不正の告発に強い相関はないようである

「通報受信数を増やせば一定割合で不正を受信できる」という仮説の合理性に関する検証イメージ

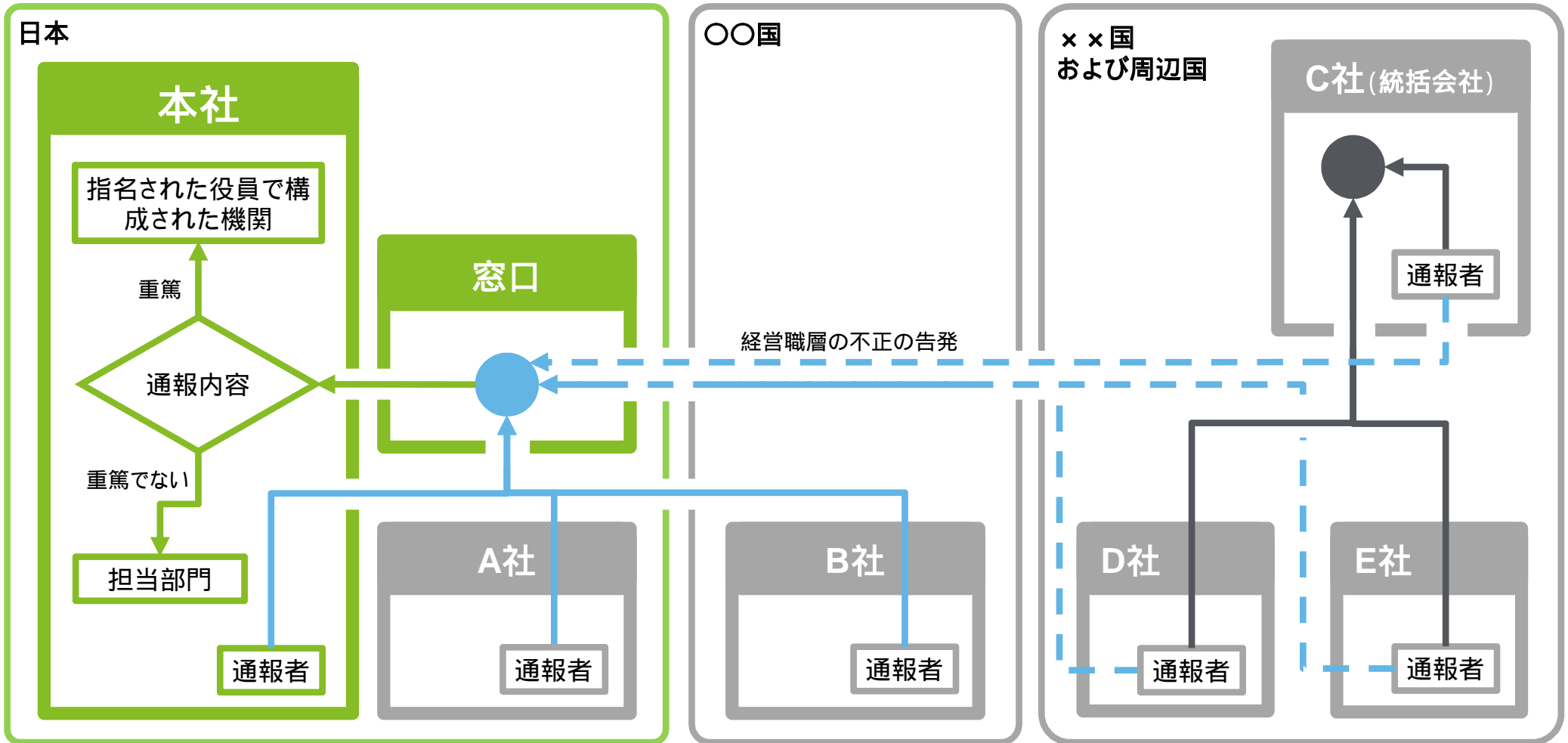


受信数と不正の相関係数 0.43



# グローバルでポリシーを統一し統合窓口も設置するが地域別の制度および窓口も併存させるいわゆる共存型が有効ではないか

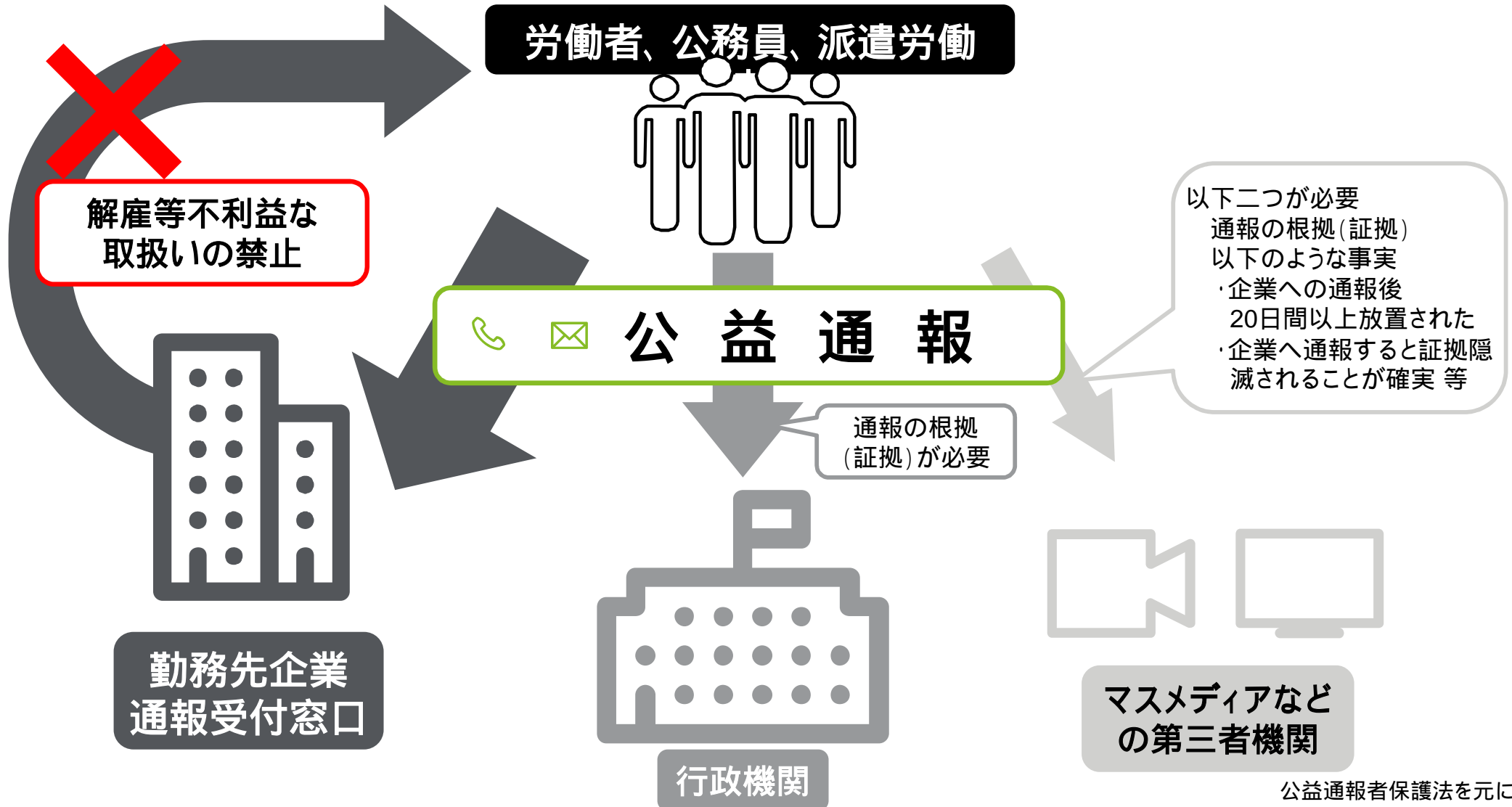
## 内部通報窓口グローバル化の共存型の例



グローバル統合の窓口 と統合窓口導入が容易ではない地域用の窓口 が併存する。ただし、各地域の経営職層の不正行為の告発は統合窓口 で受け付ける制度の例

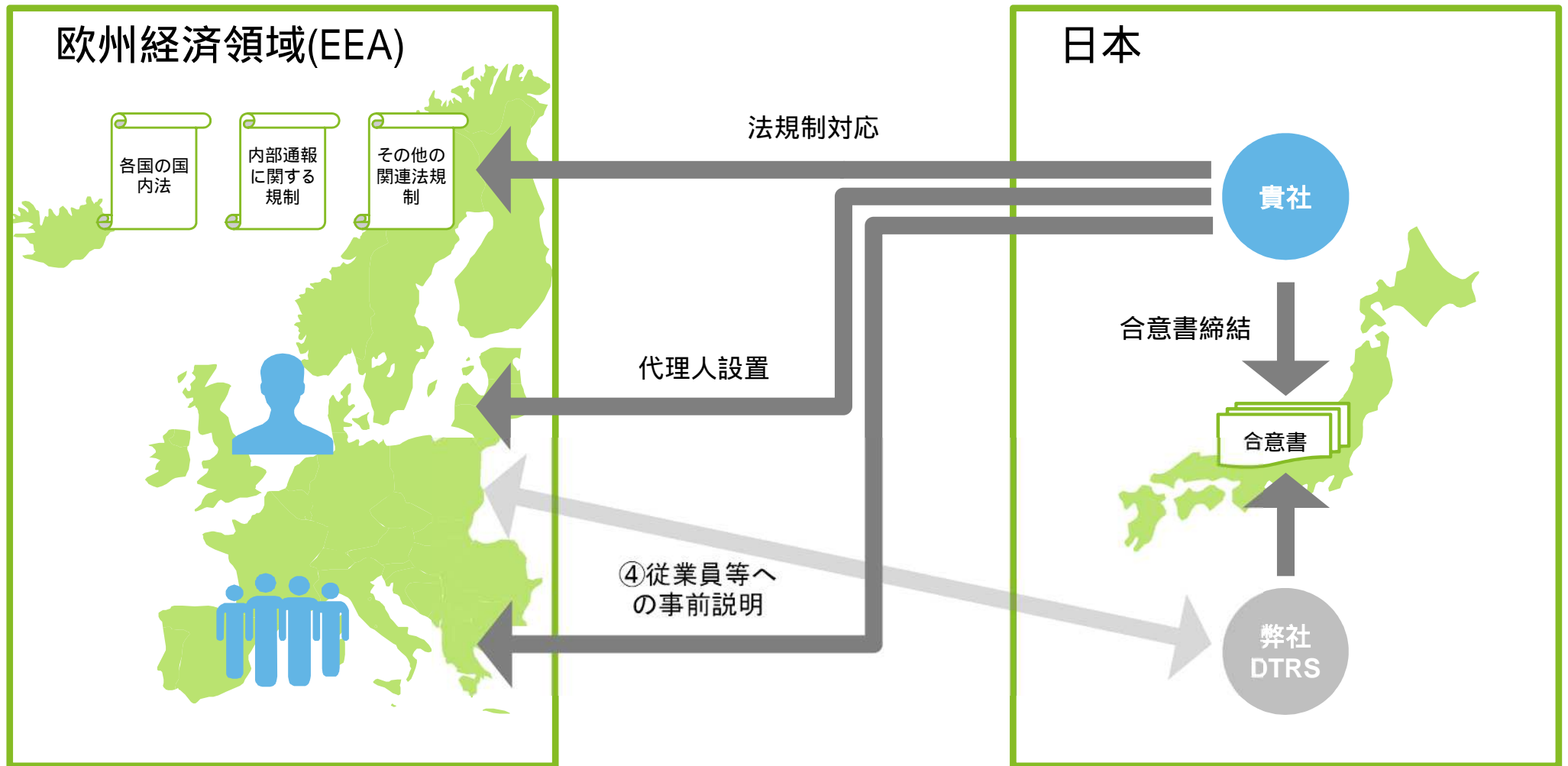
# 雇用者(勤務先企業)に適切な自浄作用を求めている、 企業規模を問わず法律の対象となる

## 公益通報者保護法(2006年4月1日施行)の概要



# EEA域内の通報者および被通報者の個人情報を送るためには情報管理体制の整備、DPOや代理人の指名、有事対応体制構築などの準備が必要である

グローバルホットラインサービスを用いてEU圏(EEA)から通報を受け付けるための事前準備作業のイメージ





# 通報受付以外の提供可能なサービス

## 提供可能な関連サービス一覧

周辺サービス	内容
内部通報制度簡易レビュー	弊社所定の基準を用いてYes,No形式でお客様の内部通報制度を評価し、数値で結果を表します。
内部通報制度構築支援	内部通報規程、内部通報受信体制、対応体制、エスカレーションフロー等の体制構築をお手伝いします。
不正調査支援	通報が重篤な不正の兆候を示している場合などに、弊社のフォレンジック専門部隊がお客様の調査をお手伝いします。
再発防止策策定支援	通報に至った原因が、お客様の風土の問題や業務プロセスの弱点に起因する場合、その改善をお手伝いします。

※有限責任監査法人トーマツが貴社の外部監査人である場合は、ご提供できないサービスや制約が生じるサービスがございます。

# 内部通報制度簡易レビューのイメージ

弊社が定めた内部通報制度を評価する72項目でお客様の内部通報制度の整備状況を診断し、改善すべき箇所を具体化した支援成果物を作成します。国内企業、海外進出企業ともにご利用いただけます。

## 支援成果物のサンプル(プランAの場合)

<p><b>総評</b></p> <p>当社の内部通報制度は日本の公益通報者保護法の施行とほぼ時を同時期に設置された。当時設定した不正・不法行為の早期発見という目的から、を労務問題や改善提案などに少しし、組織風土の維持向上に役立つ制度運用の成熟度評価にも特筆しない。</p> <p>しかし、内部通報規程は当初から部署の職務分掌も当時のままで制度に矛盾を生じている箇所が散在している。画に基づく当社のグローバル展開と……</p>	<p><b>改善提言</b></p> <p>総評で触れた課題に対する改善策を3点を以下に記す。</p> <p>内部通報規程の改訂                  主管部署の変更もしくは職務分掌のグローバルな内部通報受付体制の構築</p> <p>内部通報規程の改訂：                  第1条 目的 不正、不法行為のみを受付対象とする。以下のように修正する。                  第1条 目的 この内部通報規程は、当社の生じる問題を経営課題と捉え、大きな問題を生じ、当社の自浄作用によって……</p>	<p><b>個別評価項目の明細</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="3">評価値</th> </tr> <tr> <th></th> <th>0</th> <th>1</th> <th>3</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>・制度運用の目的の明確化</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>・内部通報規程の整備</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>・通報者のフォローアップ</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>・通報結果と対応の社内開示</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>・通報受付対象事業の検討</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>・通報受付対象者の検討</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>・通報数</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>・受付対応要員の職制と経験</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>・受付チャネルの検討</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>・通報記録の双方向性</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>……</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		評価値				0	1	3	・制度運用の目的の明確化				・内部通報規程の整備				・通報者のフォローアップ				・通報結果と対応の社内開示				・通報受付対象事業の検討				・通報受付対象者の検討				・通報数				・受付対応要員の職制と経験				・受付チャネルの検討				・通報記録の双方向性				……			
	評価値																																																					
	0	1	3																																																			
・制度運用の目的の明確化																																																						
・内部通報規程の整備																																																						
・通報者のフォローアップ																																																						
・通報結果と対応の社内開示																																																						
・通報受付対象事業の検討																																																						
・通報受付対象者の検討																																																						
・通報数																																																						
・受付対応要員の職制と経験																																																						
・受付チャネルの検討																																																						
・通報記録の双方向性																																																						
……																																																						

弊社が案を作成しお客様が校正

弊社が案を作成しお客様が校正

お客様が情報収集を行い、弊社がお客様の評価に助言

支援成果物: 弊社がお客様をご支援して作成するお客様の成果物。

# 業務提供にあたっての留意事項

## ・グローバルホットラインサービスの位置づけと制約について

グローバルホットラインサービスは、消費者庁が公開する「公益通報者保護法に関する民間事業者向けガイドライン」に記載されている「外部窓口」として十分に機能することを前提としております。また、弊社が監査法人の100%子会社であることから、貴社が設計し運用することが可能な業務を単に外部委託先として受託することができません。従いまして、弊社が定めたプランおよびその運用方法を、貴社のご希望に沿って変更するカスタマイズには対応できず、貴社の定める契約文書の様式で契約することもできません。また、貴社によるセキュリティおよび運用状況の調査あるいは立入検査には別途費用を頂戴して対応いたします。

## ・契約の締結について

本資料は、弊社が貴社に提供予定の業務内容についてご提案するために記述したものであり、実際の業務着手に際しての諸条件は別に締結する「デロイトトーマツグローバルホットライン注文書及び注文請書」によります。なお、正式な業務委託契約締結前に内示書等により暫定的に業務着手させていただく場合がありますが、正式契約締結に至らなかったときにはその内示書等に基づく準委任業務として対応します。

## ・法令による業務範囲の制限(独立性)について

本資料に基づく弊社による業務の提供が、貴社および貴社の関係会社との関係において、公認会計士法等の法令および日本公認会計士協会が定める倫理規則等ならびに各国の相当する法令、規則等に定める独立性(以下単に「独立性」といいます)に現在または将来において抵触することが判明した場合は、独立性に抵触することとなる当該業務を提供しないことに加えて、弊社は、貴社における検討・経営判断の際に参考となるような情報・助言の提供、という形などの独立性に抵触することのない形で関与します。プロジェクトに基づき何らかの決定事項または執行事項が生じた場合には、貴社において決定および実施をお願いします。また、プロジェクトを推進する中で、会計監査やその他の保証業務の対象となる事項が発生した場合も、貴社において責任を持ち実施ください。

貴社の通報を行う可能性のある対象者が日本国外の法令の制約を受ける方である場合、本件業務の内部通報を弊社が受け付けるために必要となる当該日本国外の法令に関する法的な対応は、貴社の責任において適切に行っていただきます。

## ・EU-GDPRの対応(欧州一般データ保護規則)について

EU-GDPRが適用となる地域から内部通報を受信する際には、貴社と弊社間において、別途EU-GDPRの定めに基づく弊社仕様の合意書の締結が必須となります。

## ・業務の役割分担(貴社の責任)について

以下の項目は貴社の責任においてご対応をお願いします。

- ・全ての経営管理上の決定を行い、また、経営管理上の機能を果たすこと
- ・適切な技術・知識・経験を有している人員を、本件業務の管理・監督者として任命すること
- ・本件業務の適切性・結果について評価すること
- ・本件助言等の採否が貴社にもたらす結果についての責任を負うこと
- ・日常業務の監督を含む内部統制を構築・維持すること

## ・提出物の第三者開示について

貴社と特に合意した場合を除き、弊社の提出物は貴社のみのために作成され、第三者に開示することを予定しておりません。また、提出物の作成元が弊社であることについての開示も同様です。

# 問い合わせ先

## 問い合わせ先

<b>電話</b>	090-9813-1660 (亀井) 090-8345-2698 (和田)
<b>Eメール</b>	dtrs-crisis-contact@tohmatu.co.jp
<b>Webサイト</b>	www.deloitte.com/jp/hl

## サービス提供者

<b>社名</b>	デロイトトーマツ リスクサービス株式会社
<b>社名(英語)</b>	Deloitte Tohmatu Risk Services Co., Ltd.
<b>所在地</b>	〒100-0005 東京都千代田区丸の内3-2-3 丸の内二重橋ビルディング
<b>主な事業内容</b>	リスクマネジメントに関するコンサルティングサービス
<b>事業開始日</b>	2009年4月1日
<b>代表取締役社長</b>	木村 研一
<b>資本構成</b>	有限責任監査法人トーマツ100%
<b>資本金</b>	50,000,000円
<b>電話</b>	03-6213-1300(代表)
<b>Webサイト</b>	www.deloitte.com/jp/dtrs

デロイト トーマツ グループは日本におけるデロイト トウシュ トーマツ リミテッド(英国の法令に基づく保証有限責任会社)のメンバーファームであるデロイト トーマツ 合同会社およびそのグループ法人(有限責任監査法人トーマツ、デロイト トーマツ コンサルティング 合同会社、デロイト トーマツ ファイナンシャル アドバイザー 合同会社、デロイト トーマツ 税理士 法人、DT 弁護士 法人およびデロイト トーマツ コーポレート ソリューション 合同会社を含む)の総称です。デロイト トーマツ グループは日本で最大級のビジネス プロフェッショナル グループのひとつであり、各法人がそれぞれの適用法令に従い、監査・保証業務、リスク アドバイザー、コンサルティング、ファイナンシャル アドバイザー、税務、法務等を提供しています。また、国内約40都市に約11,000名の専門家を擁し、多国籍企業や主要な日本企業をクライアントとしています。詳細はデロイト トーマツ グループ Web サイト([www.deloitte.com/jp](http://www.deloitte.com/jp))をご覧ください。

Deloitte(デロイト)は、監査・保証業務、コンサルティング、ファイナンシャル アドバイザー サービス、リスク アドバイザー、税務およびこれらに関連するサービスを、さまざまな業種にわたる上場・非上場のクライアントに提供しています。全世界150を超える国・地域のメンバーファームのネットワークを通じ、デロイトは、高度に複合化されたビジネスに取り組むクライアントに向けて、深い洞察に基づき、世界最高水準の陣容をもって高品質なサービスをFortune Global 500® の8割の企業に提供しています。"Making an impact that matters"を自らの使命とするデロイトの約245,000名の専門家については、[Facebook](#)、[LinkedIn](#)、[Twitter](#)もご覧ください。

Deloitte(デロイト)とは、英国の法令に基づく保証有限責任会社であるデロイト トウシュ トーマツ リミテッド("DTTL")ならびにそのネットワーク組織を構成するメンバーファームおよびその関係会社のひとつまたは複数を含みます。DTTLおよび各メンバーファームはそれぞれ法的に独立した別個の組織体です。DTTL(または"Deloitte Global")はクライアントへのサービス提供を行いません。Deloitteのメンバーファームによるグローバルネットワークの詳細は[www.deloitte.com/jp/about](http://www.deloitte.com/jp/about)をご覧ください。

本資料は皆様への情報提供として一般的な情報を掲載するのみであり、その性質上、特定の個人や事業体に具体的に適用される個別の事情に対応するものではありません。また、本資料の作成または発行後に、関連する制度その他の適用の前提となる状況について、変動を生じる可能性もあります。個別の事案に適用するためには、当該時点で有効とされる内容により結論等を異にする可能性があることをご留意いただき、本資料の記載のみに依拠して意思決定・行動をされることなく、適用に関する具体的事案をもとに適切な専門家にご相談ください。



IS 669126 / ISO 27001