

**ホットライン  
内部通報の受付窓口**

[www.deloitte.com/jp/hl](http://www.deloitte.com/jp/hl)

デロイト トーマツ リスクサービス株式会社

2015年04月 Ver2.30

# 目次

サービス説明 4

---

料金 12

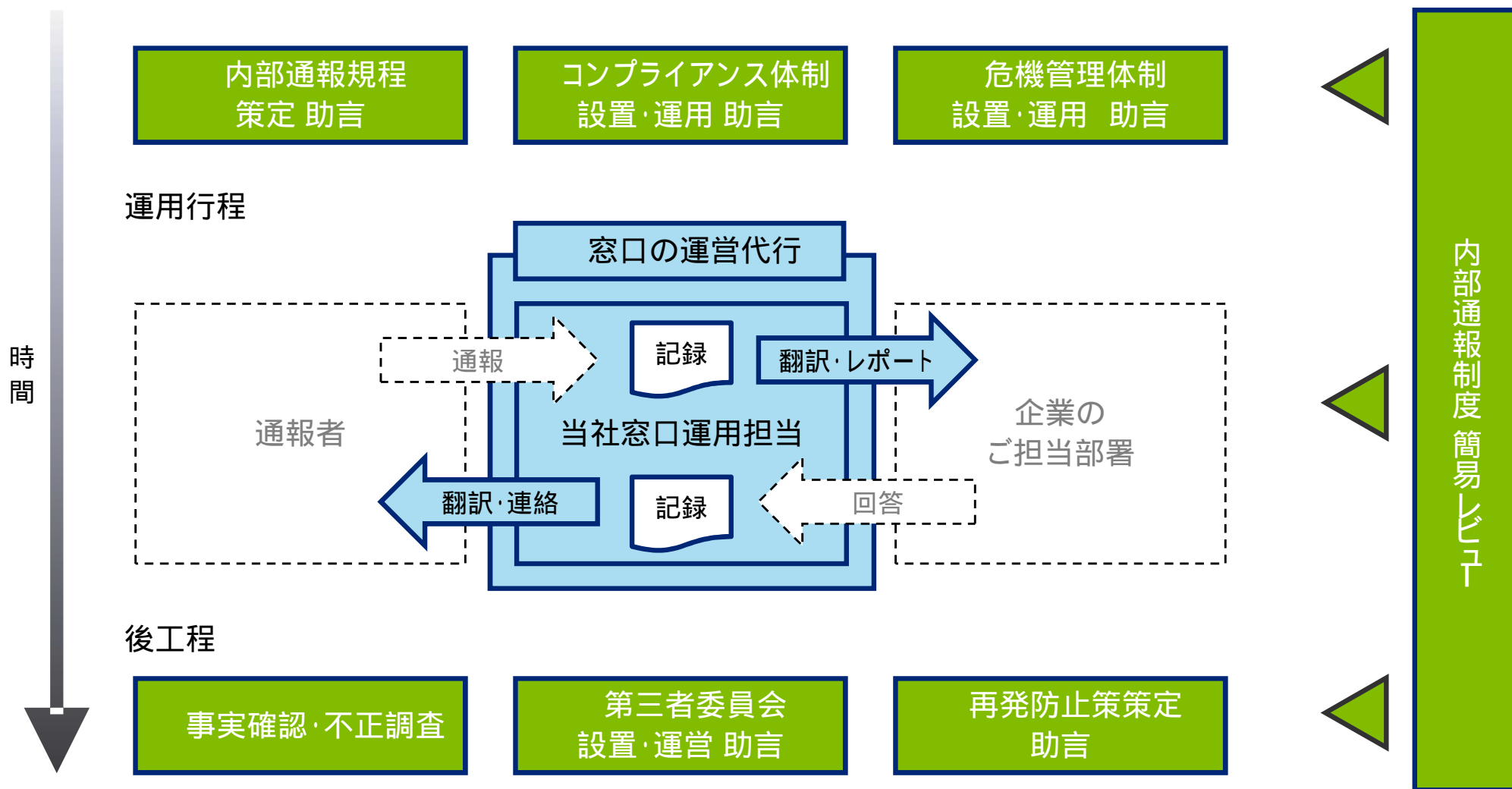
---

参考資料 15

---

# 弊社は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。

# 内部通報関連サービスの概要

## 内部通報関連サービスの概要一覧

	名称	内容	費用の目安
	内部通報規程策定 助言	・貴社の規定の条項と弊社が定めた項目とを対比します ・不足や改訂が必要な項目の洗い出しとその改善案を示します	お見積もり
	コンプライアンス体制 設置・運用 助言	・貴社の体制と弊社が定めた項目とを対比します。 ・内部通報に関連する部分の改善すべき点とその改善案を示します	
	危機管理体制 設置・運用 助言	・貴社の既存の危機管理体制へのエスカレーションを検証します ・内部通報に関連する部分の改善すべき点とその改善案を示します	
	窓口の運営代行 (ホットライン)	・通報の受付、記録、回答の受付、記録を詳細に代行します ・中国語、韓国語、英語の通報受付にも対応します	対象者数別 固定料金
	事実確認・不正調査 支援	・通報が事実か否かを確認するための調査をご支援します ・グローバルな専門部隊をご活用いただくことも可能です	お見積もり
	第三者委員会 設置・運営 助言	・第三者委員会の組成や運営に携わる事務局をご支援します	お見積もり
	再発防止策策定 助言	・通報に基づく調査報告書の作成をご支援します ・導入後に検証可能な再発防止策の案を示します	お見積もり
	内部通報制度 簡易レビュー	・上記 ~ までを、弊社所定の基準で評価します (Yes, No形式) ・改善ポイントを簡潔に記載します	100万円

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。

# サービス説明

# サービスの概要

## 概要

- 内部及び外部通報受付窓口の代行サービスです。
- 内部通報窓口をまだ設置していないお客様、設置済である方のような企業様でもご導入いただけます。
- 内部・外部通報窓口を適切に機能させる上で制度設計は非常に重要です。制度設計を誤ると利用者の信頼を得る事ができず、形骸化が進む恐れがあります。

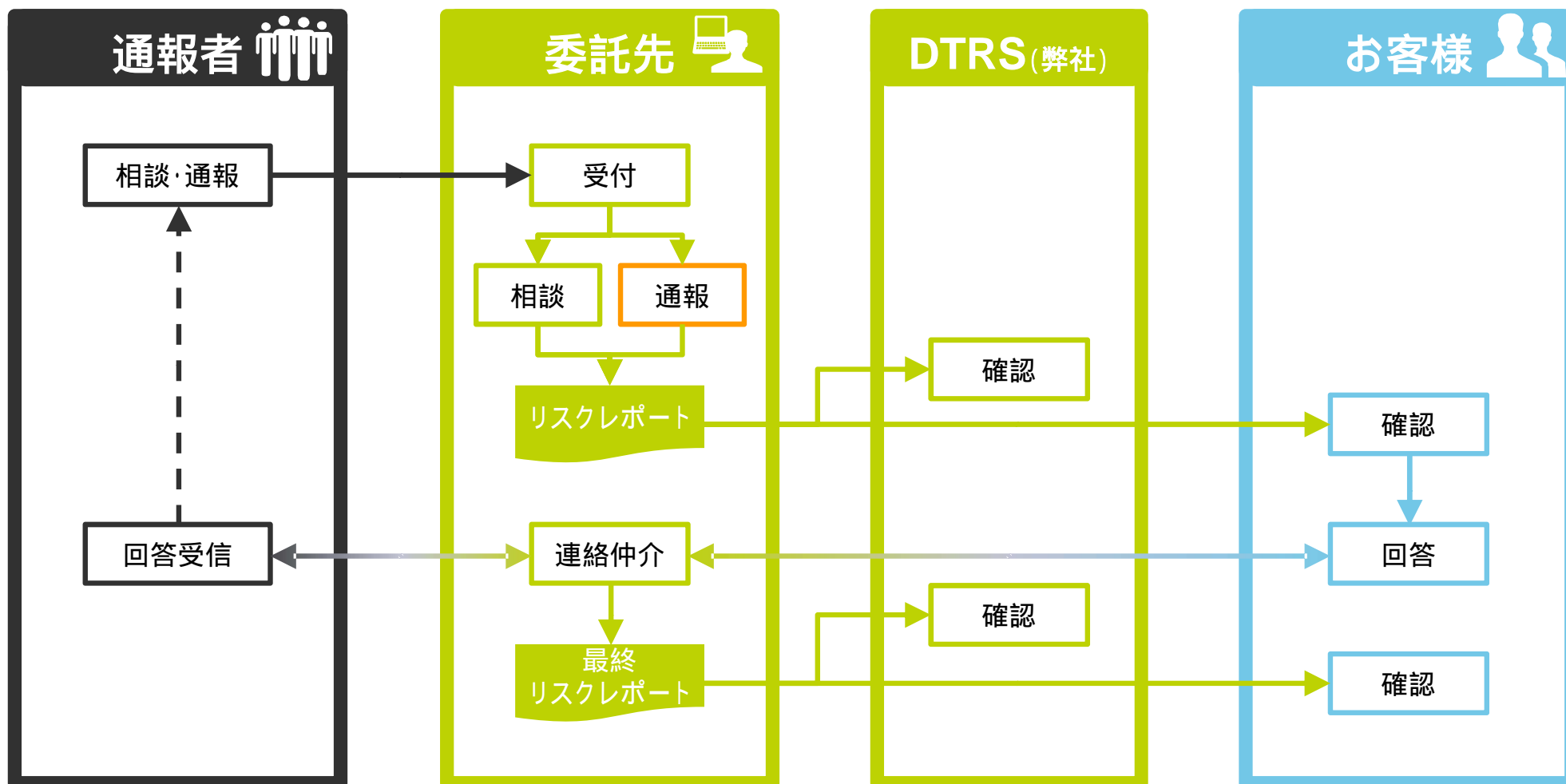
## 特徴

- 経験豊富な受付専門スタッフが対応します。
  - 内部告発・内部通報から意見・要望まで幅広い受付窓口としてご設置いただけます。
- 通報毎、通報集計表、年次(オプション)のレポートを作成します。
  - お客様において報告書を作成する手間が省けます。
  - 情報が統一フォーマットで残るため、通報の記録をきめ細かく管理することが可能です。
- 通報への対応漏れや対応の遅れを防ぐ
  - 案件が収束するまで通報が放置されないよう、進捗状況を管理し、必要に応じてリマインドします。
- 個人からの意見や要望にも耳を傾けて確実に伝えることで、企業の活性化を図ることも活用できるサービスです。

# サービスのイメージ

貴社の従業員からのご相談、お問合せ(愚痴や他者中傷なども含む)、通報などすべてを受け付け記録いたします。

## 通報から報告までの情報の流れ

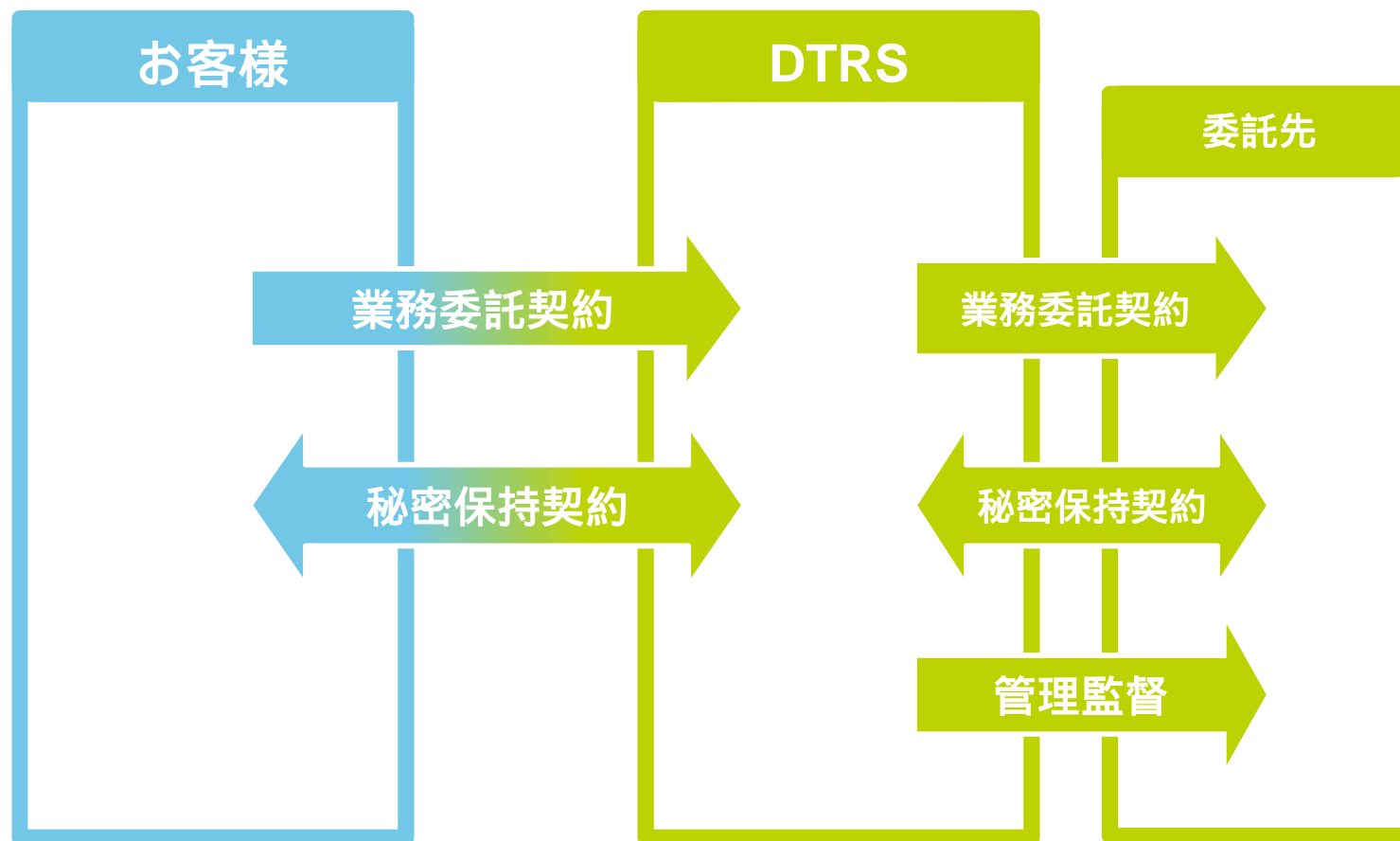


## ご契約のイメージ

弊社が主体者となって貴社とご契約いたします。

外部委託先の情報管理等について、弊社が外部委託先の調査や外部監査を行います。

### 契約主体のイメージ図





# 仕様(1/2)

## サービスの仕様

項目	詳細
 電話	あり ・受付時間:対応時間と同一 ・共通フリーダイヤル(携帯電話、PHSから受電可能)
 Eメール	あり ・受付時間:24時間365日 ・企業ごとの専用受付アドレス
受付チャネル  Web フォーム	あり ・受付時間:24時間365日 定期メンテナンス時間を除く ・企業ごとの専用URL
 郵送	なし (セキュリティを考慮)
 対応時間	月～金曜日 9:00～18:00 ・土日祝日、年末年始は非対応 ・留守メッセージはありません

## 仕様(2/2)

### サービスの仕様

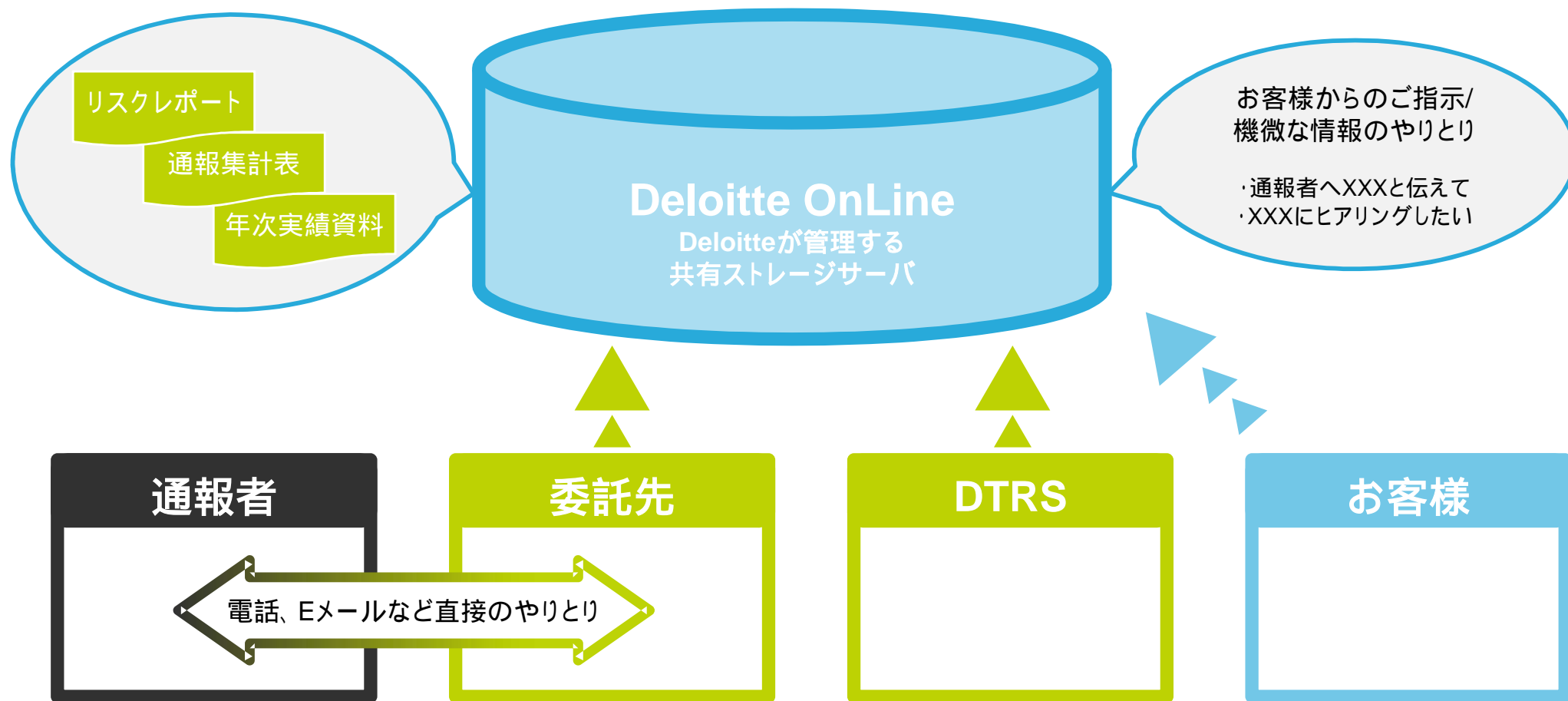
項目	詳細
対象者	以下の分類例などから相談の上で決定 ・役員 / 正規社員 / 契約社員 / 派遣社員 / アルバイト / パートタイム 以下は原則として対象外だが、条件付で受け付け可能 ・退職者 / 取引先 / 仕入先 / 家族などの組織外の方
受付要員	組織と独立し且つ専門的知見を有した第三者による受付で、通報者の信頼を高めて、組織にとってより有益なリスク情報を収集します。 さらに、愚痴や相談へも対応することで貴社ご担当者の負担を軽減します。 ・産業カウンセラー等の有資格者がアドバイザーとして在席 ・原則として女性が対応
通報者へのフィードバック	ご希望に応じて通報者へ結果をフィードバック
報告	
問合せごと (リスクレポート)	問合せごとに詳細なリスクレポートを作成し、内部通報のご担当者様へ報告
通報集計表	相談・通報を集計した表を作成
年次実績	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
情報分類	詳細な分類で問合せを管理

条件: 対象通報は不正の告発に限られます。対象外の通報は、事前に通知いただいた貴社の対応の窓口をご紹介します。料金は従量制です。

## リスクレポートの基本的な運用イメージ

リスクレポートには非常に守秘性の高い情報が記載されます。メールでは誤送信や盗聴のリスクが高く、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。

お客様と私共のデータのやりとりは全てセキュアなストレージを介して行います。



# リスクレポートの項目

リスクレポートは以下の項目を含んでいます。

項目	詳細
基本情報	受付番号、会社名、相談者に関する情報、受信日時、通信手段、対応者名
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記載
通報受付時 リスクレベル	通報内容(通報者の申し出に基づく情報)から判断されるリスクレベルを記載
相談者情報	相談者情報の開示の可否、特記事項
対応	通報内容に基づいたお客様企業側の対応を記載
回答	お客様企業側の対応を相談者へ回答する内容を記載
終了時 リスクレベル	案件が収束した時点で窓口が判断する今後の対応レベルを記載

# 料金

## 基本サービス料金体系

問合せ受付の対象者 数に比例した料金体系です。契約期間は1年間です。

内訳		料金 (消費税等別途)	内訳		料金 (消費税等別途)
初期導入費		10万円	初期導入費		10万円
年次報告		10万円/年	年次報告		10万円/年
月次運営費 (対象者数)	200名未満	5万円/月	月次運営費 (対象者数)	8,000名未満	24万円/月
	300名未満	7万円/月		9,000名未満	26万円/月
	500名未満	8万円/月		10,000名未満	28万円/月
	1,000名未満	10万円/月		12,000名未満	32万円/月
	2,000名未満	12万円/月		14,000名未満	36万円/月
	3,000名未満	14万円/月		16,000名未満	40万円/月
	4,000名未満	16万円/月		18,000名未満	44万円/月
	5,000名未満	18万円/月		20,000名未満	48万円/月
	6,000名未満	20万円/月		20,000名以上	お見積もり
	7,000名未満	22万円/月			

「対象者」には、お問合せ受付の対象となる方をすべて含みます。

## オプション料金体系

基本サービスに追加できるオプションです。詳細はお尋ねください。

オプションサービス	料金 (消費税等別途)
社内説明会講師(30分間程度)	5万円/回
社内説明会資料案提供	別途お見積り
内部通報制度構築支援	別途お見積り
事実確認・不正調査支援	別途お見積り
再発防止策策定支援	別途お見積り

参考金額です。訪問拠点の場所や数などにより差異が生じます。また、出張旅費等の経費も別途申し受けます。詳細はお問い合わせください。

# 参考資料



# 通報者の悩み・ご要望から見た活用例

## 通報者が抱える悩みとその解決方法の例

- 社内の担当者がもみ消す
  - ▶ 第三者が情報を介すので、隠蔽しにくい
- 匿名の問合せがしにくい
  - ▶ Webフォームで完全に匿名の通報が可能。電話でも会社に匿名の通報が可能
- チャネルが少ない
  - ▶ 電話・Eメール・Webフォームに対応
- 電話代が自己負担
  - ▶ 携帯電話・PHSからも電話可能なフリーダイヤルを設置
- 問合せた経験はあるが、無下に対応された
  - ▶ 産業カウンセラーがアドバイザーとして在席。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

# 企業のお悩み・ご要望から見た活用例

## 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
- 従業員を対応させると高コストになる
  - ▶ 問合せの7割に上る愚痴対応への対応時間・心労、問合せ記録作業といった**負担を軽減**できる
- 通報が全くない
  - ▶ 職場や業務の些細な改善要望も受付。通報のハードルを下げることで重要事案を上がりやすく
- 電話対応が従量制なので、長電話されるとコスト増
  - ▶ 何件あっても**固定料金**
- 問合せを取り次いでくれるだけで、1件1件の記録や集計結果の報告がない
  - ▶ 問合せごと、通報集計表、年次の詳細なレポートでご報告

# 相談/通報の分類

## 分類の詳細

情報分類	問合せ内容例
法律・法令違反 (疑いも含む)	業法違反行為、傷害、飲酒運転等
残業問題	残業代未払い、長時間残業の強制等
有給休暇	年休取得の困難性、不利益取り扱い等
給与	昇給がない、時間給の不公平な決定等
評価制度	人事評価制度に対する不満・疑問等
契約関係	勤務時間数の一方的削減、休日の変更等
退職問題	不当解雇、退職の強要等
社内ルール	社内規則、慣習に対する不満・疑問等
禁煙・喫煙問題	職場の禁煙化・分煙化の要望等
不正(疑いも含む)	不正な経費申請、残業時間申請等

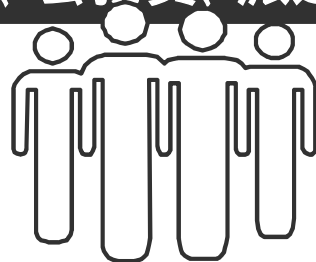
情報分類	問合せ内容例
情報漏洩(疑いも含む)	人事情報、営業秘密の漏洩の疑い等
上司への不満・ パワハラ	上司の資質・能力の欠如に対する不満等
セクハラ	セクシャルハラスメント行為
差別問題	職場における差別行為、いじめ行為
社員・同僚の勤務態度	社員・同僚の職務怠慢、嫌がらせ行為等
人員不足	人員不足による多忙、疲労等
人事異動	転勤、配置換え等に対する不満等
改善提案・意見	業務改善、職場の施設・環境の改善等
その他	不審電話、常習クレーマー等

# 公益通報者保護法(2006年4月1日施行)の概要

公益通報者保護法を元に作成

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

労働者、公務員、派遣労働者

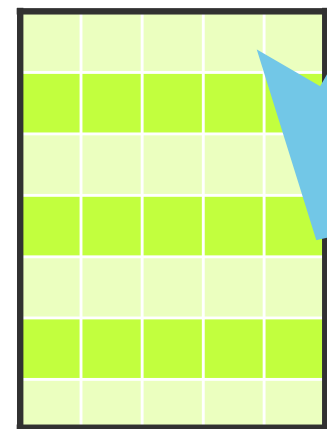


公益通報



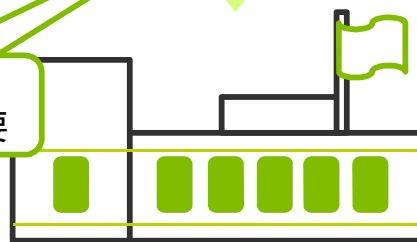
以下二つが必要  
通報の根拠(証拠)  
以下のような事実  
・企業への通報後  
20日間以上放置された  
・企業へ通報すると証拠隠滅されることが確実等

解雇の無効等不利益な取扱いの禁止



勤務先企業  
通報受付窓口

通報の根拠(証拠)が必要



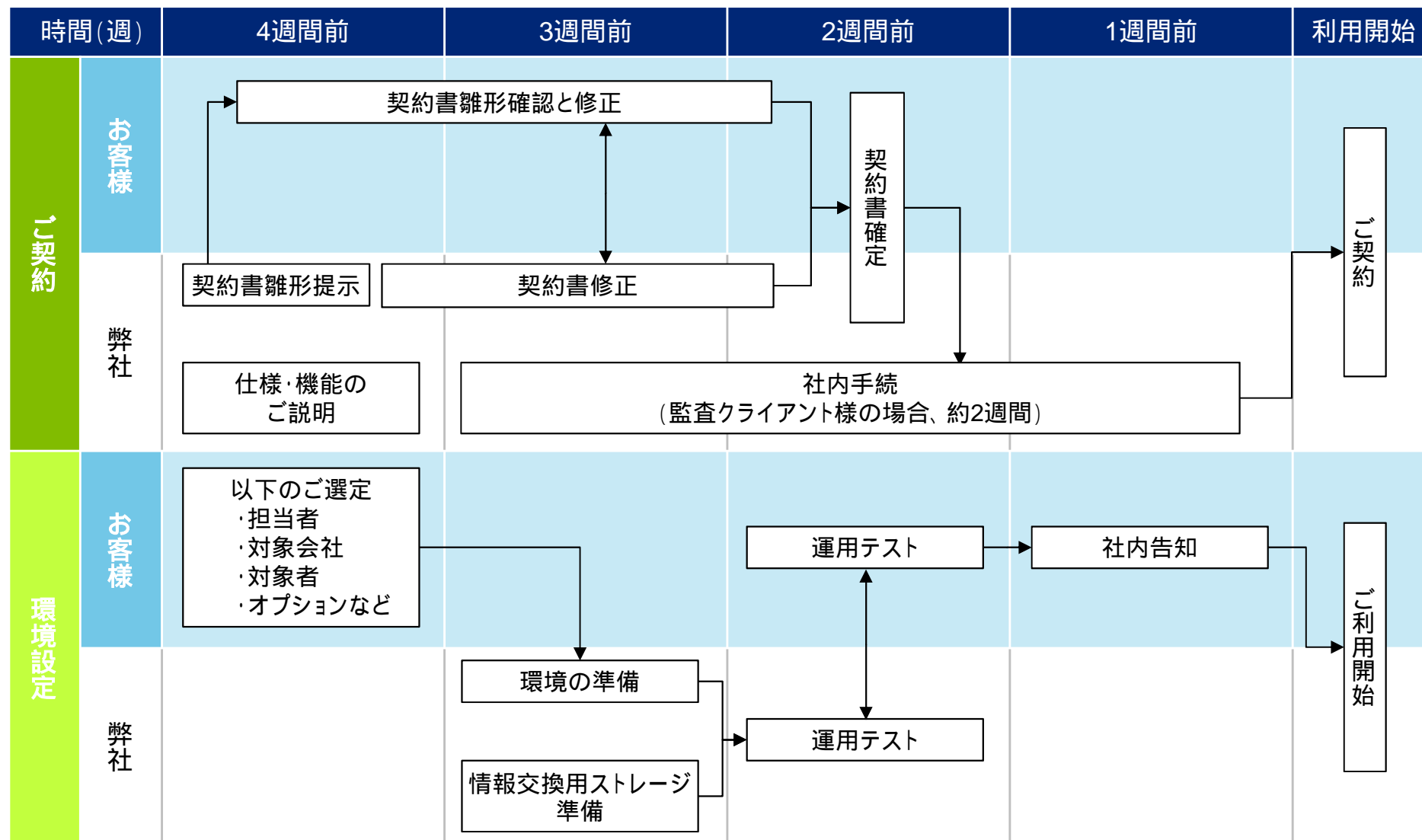
行政機関



マスメディアなどの  
第三者機関

# ご導入までの主要な作業の流れ(時間は目安です)

## 導入までの流れ



# 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) 090-9848-2244 (崔) 090-3903-9083 (田沼) 080-2112-1984 (谷崎)
<b>Eメール</b>	dtrs-ltg@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丁目3番1号 新東京ビル 8階
<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>	丸山 満彦
<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

# Deloitte.

## デロイト トーマツ

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、税理士法人 トーマツ および DT 弁護士 法人を含む)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、税務、法務、コンサルティング、ファイナンシャル アドバイザー 等を提供しています。また、国内約40都市に約7,900名の専門家(公認会計士、税理士、弁護士、コンサルタントなど)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、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 マネジメント、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提供しています。デロイトの約210,000名を超える人材は、“standard of excellence” となることを目指しています。

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指します。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。DTTL およびそのメンバーファームについての詳細は [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。

© 2015. For information, contact Deloitte Tohmatsu Risk Services Co., Ltd.

有限責任監査法人 トーマツ 東京事務所  
エンタープライズ リスク サービスは、  
2006年2月8日、監査法人として初めて  
情報セキュリティ マネジメントの国際  
規格である ISO/IEC 27001 の認証を  
取得しました。  
2009年4月1日には、デロイト トーマツ  
リスク サービス 株式会社をこの認証  
範囲に含めております。



IS 501214 / ISO (JIS Q) 27001

有限責任監査法人 トーマツ 東京  
事務所における BCP/BCM サービス  
提供部門およびデロイト トーマツ  
リスク サービス 株式会社は、  
2011年3月11日に事業継続  
マネジメント システムの規格である  
BS 25999-2:2007 の認証を取得  
し、2013年2月19日に国際規格  
である ISO 22301:2012 の認証を  
取得しました。



BCMS 568132 / ISO 22301

Member of  
**Deloitte Touche Tohmatsu Limited**