

**ホットライン
中国語・韓国語・英語の内部通報の受付窓口**

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4月 Ver1.35

目次

サービス説明	2
--------	---

料金	15
----	----

参考資料	21
------	----

サービス説明

サービスの概要

概要

- 中国語・韓国語・英語に対応する内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企業様はもちろん、設置済の企業様でも様々な用途でご導入いただいています。
- 内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。

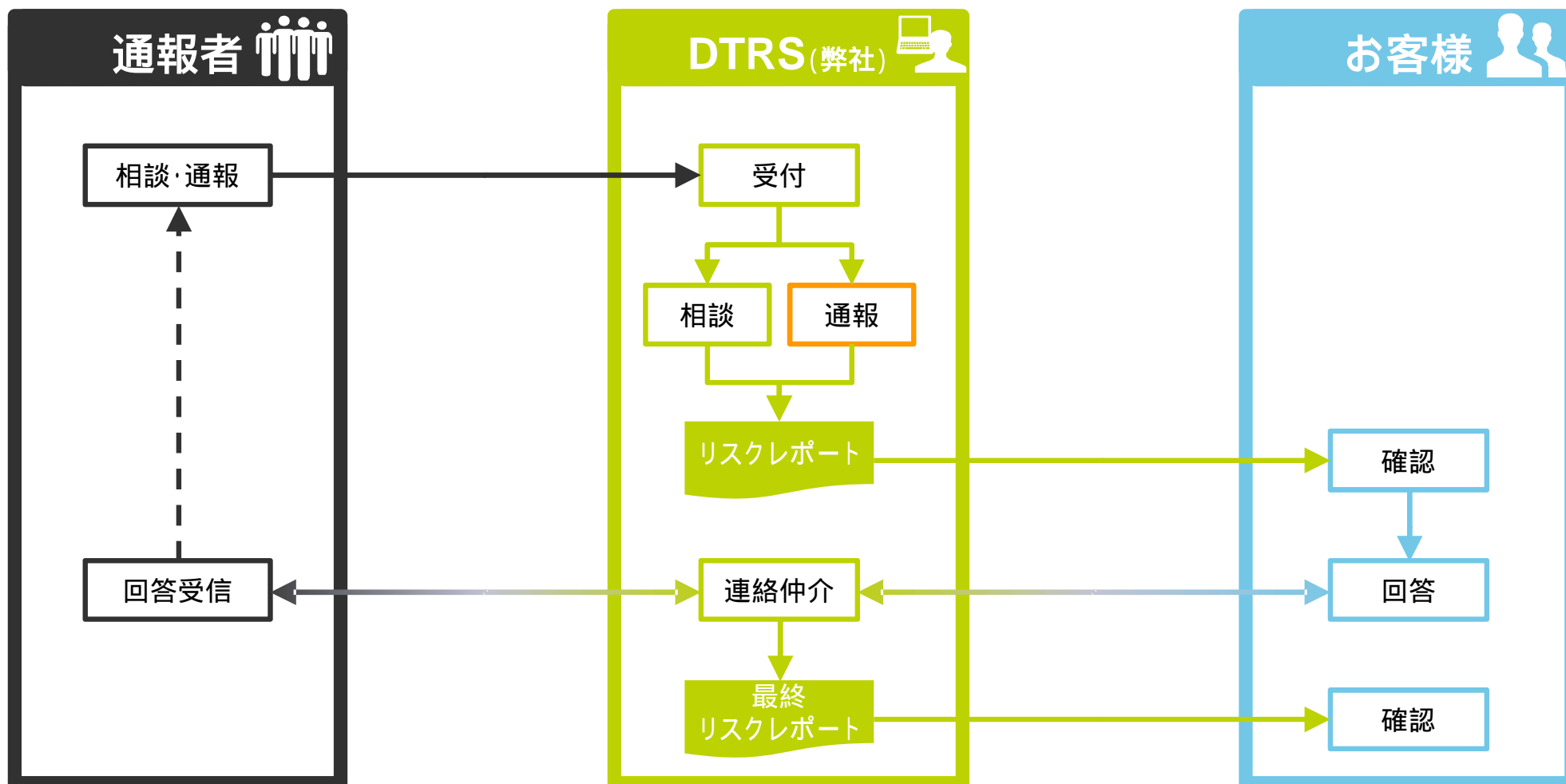
特徴

- 中国語・韓国語:母国語が中国語・韓国語のスタッフが対応します。
 - 弊社が直接雇用したスタッフと中国での勤務経験を有する日本人管理者および日本での勤務経験を有するネイティブ韓国人管理者が、慎重に品質管理を行いながら対応します。
- 英語:米国企業へのレポート業務を5年間担当していた日本人スタッフが対応します。
 - 弊社が直接雇用したスタッフと米国での勤務経験を有する日本人管理者が、慎重に品質管理を行いながら対応します。
- 通報ごと、月次、年次のレポートを作成します(年次はオプション)。
 - お客様の報告書作成のお手間を大幅に省くことができます。
 - 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のみではなく、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にも活用できるサービスです。
- 企業から通報者への回答の伝達も、翻訳を含めてスピーディに代行させていただきます。

基本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。上り(通報者からお客様)および下り(お客様から通報者)のご連絡回数に制限はありません。

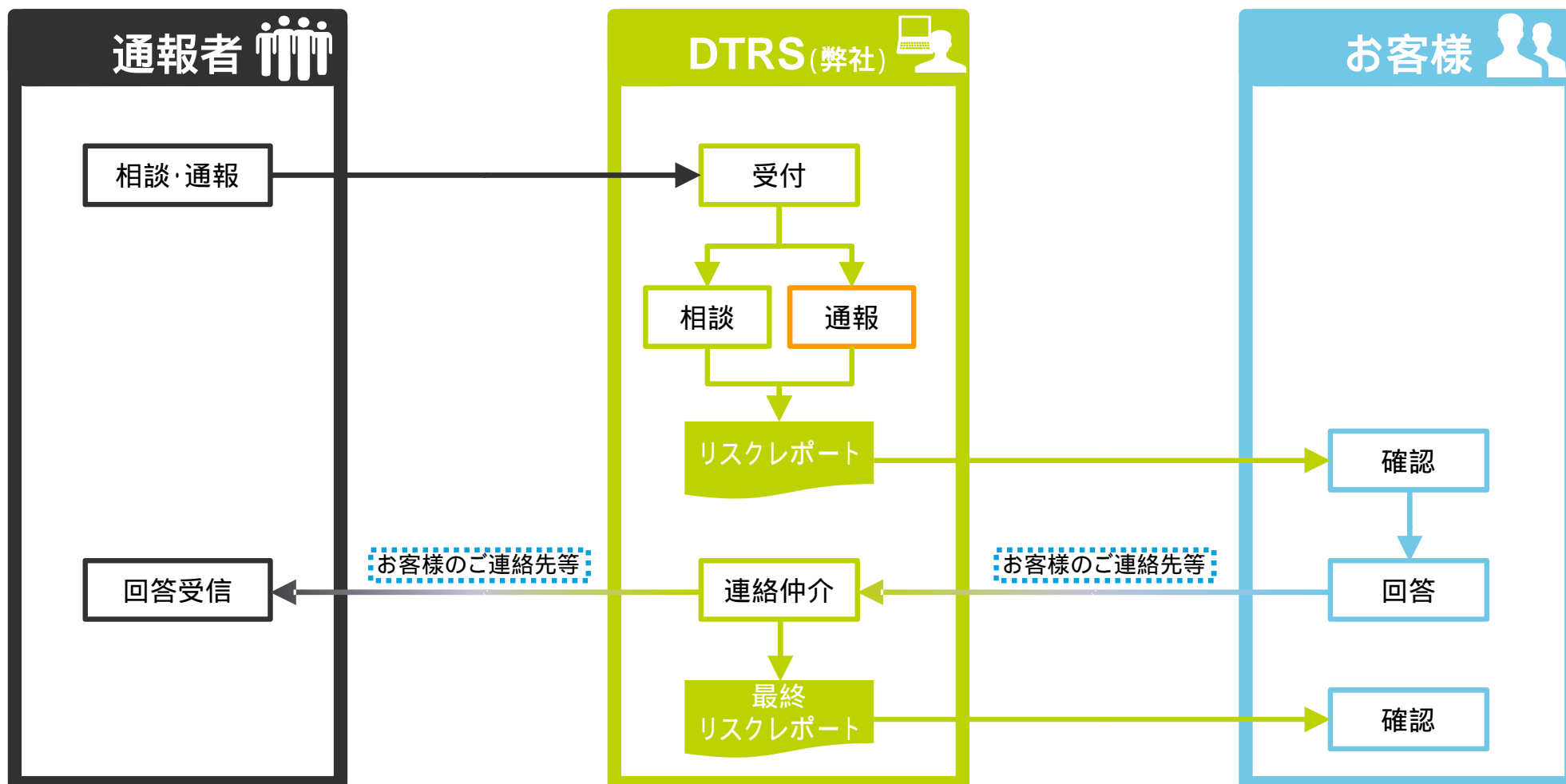
通報から報告までの情報の流れ



Lightパックサービスのイメージ(顕名通報を促すサービス)






基本サービスとの違いは、上り(通報者からお客様)をご報告し、下り(お客様から通報者)については、お客様のご連絡先等をお伝えする点です。もし、通報者から弊社に再び連絡があった場合は異なる通報として件数加算されます。

通報から報告までの情報の流れ



仕様(1/2)

サービスの仕様

項目	詳細
 Eメール	あり ・企業ごとの専用受付アドレス
受付チャネル	 電話 なし 今後の機能拡張後に提供(現在予定なし)
	 Webフォーム なし 今後の機能拡張後に提供(現在予定なし)
	 郵送 なし セキュリティを考慮しお受付しない方針
 対応時間	・月～金曜日 10:00～17:00(日本時間) (メール受信は24時間365日) ・土日祝日、夏季休暇、年末年始は非対応

仕様(2/2)

サービスの仕様

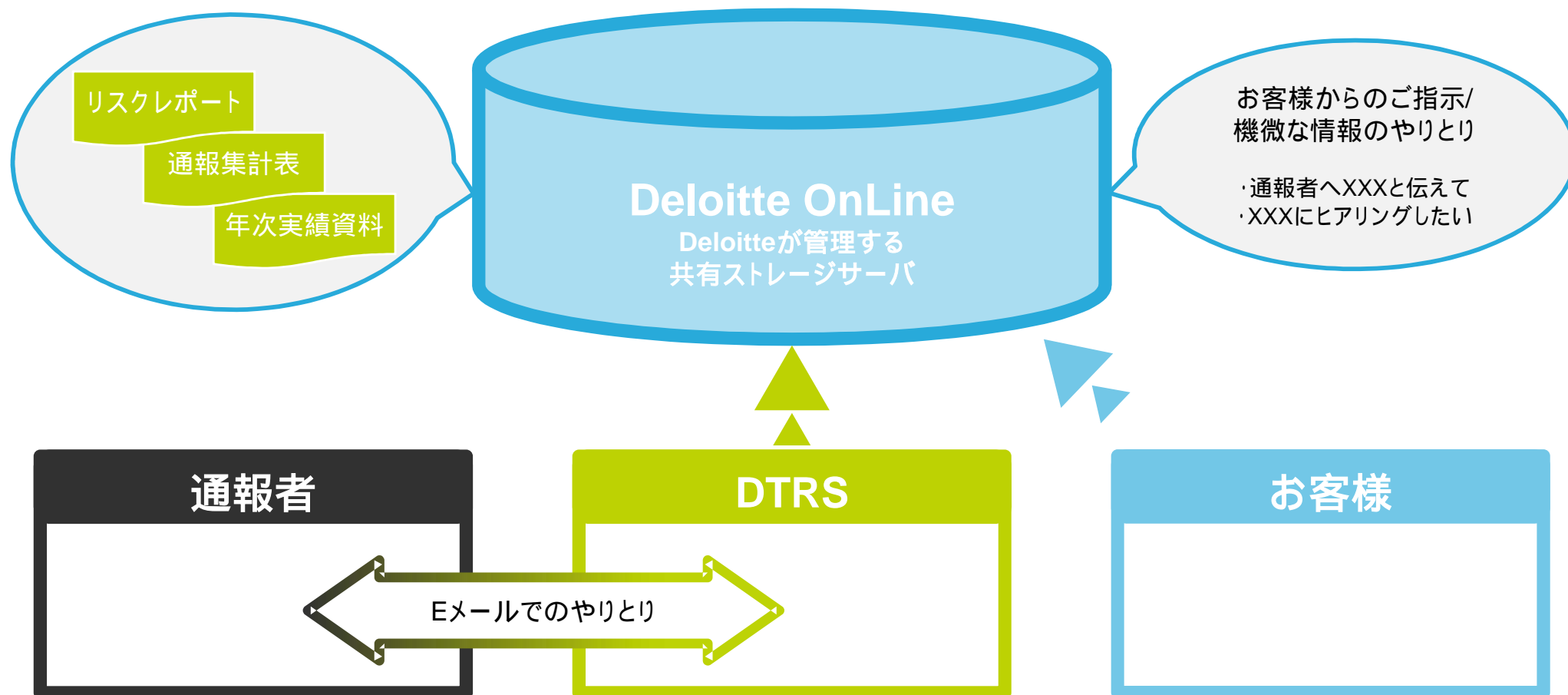
項目	詳細
対象者	以下の対象例から相談の上で決定 ・役員 / 正規社員 / 契約社員 / 派遣社員 / アルバイト / パートタイム 以下の方は原則として対象外ですが、条件 付でお受付することも可能 ・退職者 / 取引先 / 顧客 / 業務委託先 / 家族等の外部の方
受付要員	組織と独立し且つ専門的知見を有した第三者による受付で、通報者の信頼を高めて、組織にとってより有益なリスク情報を収集します。そして、貴社ご担当者の負担を軽減します。 ・原則として女性が対応
通報者への フィードバック	ご希望に応じて通報者へ結果をフィードバック
問合せごと (リスクレポート)	問合せごとに詳細なリスクレポートを作成し、原則として通報を受け付けたその営業日中に内部通報のご担当者様へ報告(対応時間外に受け付けた通報の報告は翌営業日)
報告 翻訳	年間12件までは基本料金に含まれる。年間13件目以降は、語数に応じた従量制(p20参照)。どちらも翻訳の品質保証はなく、担当者病欠時等はいったん翻訳なしで緊急共有。
月次集計	相談・通報を集計し、月ごとの集計値をご提出
年次実績(オプション)	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。



Deloitte OnLine の仕様

名前	Deloitte OnLine
料金	無料、サービスの基本料金に包含
容量	4GB
言語	英語
ID	メールアドレス
PW	90日ごとに失効するのでユーザが都度更新
ID付与等管理	弊社が実施(外部委託しない)

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	記載内容
基本情報	受付番号、会社名、相談者に関する情報、受信日時、相談手段、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、原語と翻訳 1で記載
相談受付時 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、原語と翻訳 1で記載 2
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 2
終了 リスクレベル	案件が収束した時点で窓口が判断した今後の対応レベルを記載

1: 翻訳の品質保証は致しません。また、中国語については標準中国語(簡体字)のみの対応です。

2: 基本サービスの場合は、同一案件での対応や回答が複数回に及ぶ場合がございます。

おすすめのオプションサービス

オプションサービスの一覧

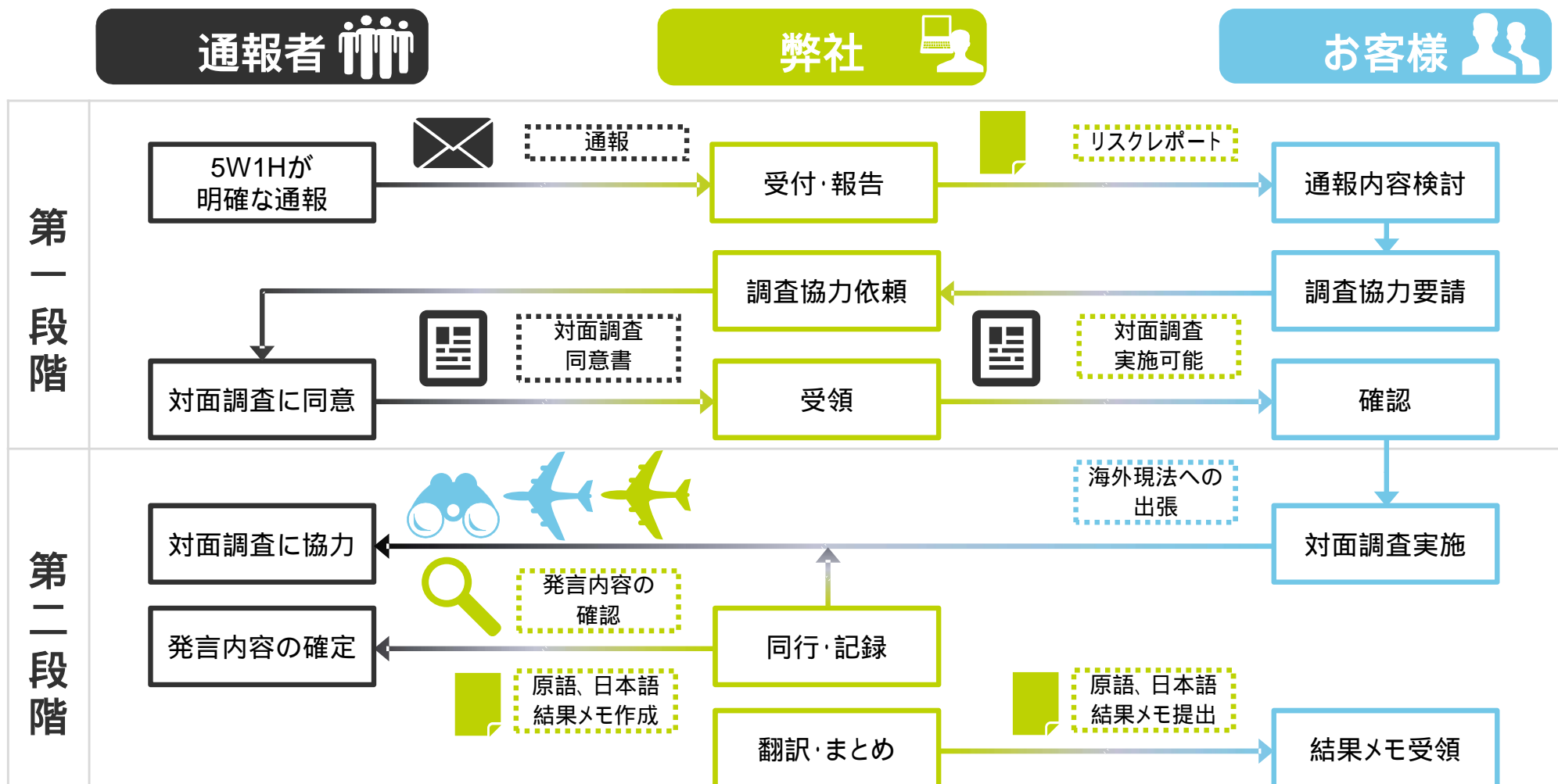
基本サービス及びLightパックサービスに追加できるオプションです。詳細はお尋ねください。

オプションサービス	内容
社内説明会講師(30分間程度)	貴社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ご説明します。
社内説明会資料案提供	社内周知用のご説明資料や携帯カード、ポスターなどの雛形をご提供します。
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。
対面調査支援	通報者の協力が得られる場合、貴社が実施される対面調査に同席して、翻訳や記録の確保をお手伝いします。
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貴社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、貴社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。
リスクレポートの翻訳	通報数が1年間で13件以上になった場合、ご要望に基づいて通報、ご回答およびリスクレポートを翻訳します。

オプションの例:対面調査支援サービスのイメージ

お客様のご担当者による通報者所在の海外現法での調査に、弊社の要員が同行します。通報者が用いる言語の翻訳と、調査内容の記録を補佐します。調査結果メモには原語および日本語翻訳文を併記します。

対面調査支援の流れ



オプションの例:対面調査支援サービスの詳細

対面調査支援サービスの支援内容詳細と条件は以下のとおりです。

支援内容	支援内容詳細	工程目安
調査内容雛形の提供	対面調査開始前に、調査内容雛形を通報の原語及び日本語でお客様に提供	ご依頼から数日
対面調査に同行	<ul style="list-style-type: none"> ・対面調査に同席 ・対面調査時の発言等をレコーダに記録 ・対面調査の発言内容を通報者に確認 	1時間
調査内容の整理	・レコーダを再生し、通報の原語及び日本語翻訳文で書き起こし	
結果メモの提出	<ul style="list-style-type: none"> ・対面調査の結果を原語と日本語でとりまとめ、Wordファイルで提供 ・録音データを送付 	帰日してから 10営業日

サービス提供の条件

- お客様はこのサービスにおける以下の弊社の立場を事前に了解する。
 - ✓ 調査主体はお客様であり、弊社はお客様の調査に同行する協力者である。
 - ✓ 調査内容雛形はあくまで既成の雛形であり、調査項目はお客様が完成させる。
 - ✓ 対面調査結果メモはお客様の参照資料であり、弊社がお客様に提出する報告書ではない。
- 調査内容雛形に項目追加を要望される場合は、追加のお見積りを要する。
- 通報者から対面調査同意書を取得できている。
- 弊社要員の海外現法への出張旅費(交通費および宿泊費等)は弊社規程に従って計算し、お客様が負担する。
- 対面調査現場への移動時間が片道で7時間以上掛かる場合は、基本の料金に加えて、交通費および宿泊費以外に追加費用を頂戴する。
- 結果メモ提出後の通報者との連絡を中継する作業には、追加の料金が発生する。
- 対応言語は、標準中国語及び韓国語のみである。

料金

基本サービス料金体系

問合せ受付の対象者 数と対応言語数に応じた料金体系です。契約期間は1年間です。

内訳 (表中の金額はすべて消費税等を含まない)		料金:1ヶ国語	料金:1言語追加	料金:2言語追加
初期導入費	当初	20万円	25万円	30万円
	言語追加時	-	5万円	10万円
年次報告(オプション)		30万円/年	35万円/年	40万円/年
月次運営費 (対象者 数)	1,000名未満	20万円/月	21万円/月	22万円/月
	2,000名未満	22万円/月	23万円/月	24万円/月
	3,000名未満	24万円/月	25万円/月	26万円/月
	4,000名未満	26万円/月	27万円/月	28万円/月
	5,000名未満	30万円/月	32万円/月	34万円/月
	10,000名未満	40万円/月	43万円/月	46万円/月
	20,000名未満	50万円/月	55万円/月	60万円/月
	20,000名以上	別途お見積	別途お見積	別途お見積

「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。

Lightパックサービス(顕名通報を促すサービス)料金体系

上りと下りの1往復のみをお受付し記録するお得なサービスです。契約期間は1年間です。

内訳 (表中の金額はすべて消費税等を含まない)		料金:1ヶ国語	料金:1言語追加	料金:2言語追加
初期導入費	当初	20万円	25万円	30万円
	言語追加時	-	5万円	10万円
年次報告(オプション)		30万円/年	35万円/年	40万円/年
月次運営費 (対象者数)	1,000名未満	10万円/月	10万5000円/月	11万円/月
	2,000名未満	11万円/月	11万5000円/月	12万円/月
	3,000名未満	12万円/月	12万5000円/月	13万円/月
	4,000名未満	13万円/月	13万5000円/月	14万円/月
	5,000名未満	15万円/月	16万円/月	17万円/月
	10,000名未満	20万円/月	21万5000円/月	23万円/月
	20,000名未満	25万円/月	27万5000円/月	30万円/月
	20,000名以上	別途お見積	別途お見積	別途お見積

「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。

レピュテーションコントロール対応料金体系

レピュテーションコントロールにはLightパックサービスの仕様で対応致します。契約期間は最短3ヶ月です。

内訳 (表中の金額はすべて消費税等を含まない)		料金:1ヶ国語	料金:1言語追加	料金:2言語追加
初期導入費	当初	20万円	25万円	30万円
	言語追加時	-	5万円	10万円
月次運営費 (対象者数)	1,000名未満	20万円/月	21万円/月	22万円/月
	2,000名未満	22万円/月	23万円/月	24万円/月
	3,000名未満	24万円/月	25万円/月	26万円/月
	4,000名未満	26万円/月	27万円/月	28万円/月
	5,000名未満	30万円/月	32万円/月	34万円/月
	10,000名未満	40万円/月	43万円/月	46万円/月
	20,000名未満	50万円/月	55万円/月	60万円/月
	20,000名以上	別途お見積	別途お見積	別途お見積

「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

基本サービス及びLightパックサービスに追加できるオプションサービスの料金です。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)	10万円~/回 1
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
対面調査支援	50万円~/回 2
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
リスクレポートの翻訳 (1年間で13件以上の場合)	次ページ表参照

1参考金額です。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。詳細はお問い合わせください。

2参考金額です。調査拠点の場所や事前提供難形へのカスタマイズのご要望に従って追加費用が発生します。詳細はお問い合わせください。

リスクレポートの翻訳オプションの料金体系

1年間に13件以上の通報があった場合の、13件目以降の案件の翻訳にかかるオプションの料金です。

言語	翻訳タイプ	カウント方法	A 4一枚 (目安)	料金 (消費税等別途)	超過料金	
中国語	A 日本語→中国語	中国語文字数	400字	¥9,000	1字	¥30
	B 中国語→日本語	日本語文字数	400字	¥18,000	1字	¥50
韓国語	A 日本語→韓国語	韓国語文字数	400字	¥9,000	1字	¥30
	B 韓国語→日本語	日本語文字数	400字	¥18,000	1字	¥50
英語	A 日本語→英語	英単語数	230語	¥14,400	1語	¥60
	B 英語→日本語	日本語文字数	400字	¥7,200	1字	¥20

標準中国語(簡体字)のみの対応となります。

基本サービスおよびLightパックサービスともに上記の翻訳オプションが適用されます。

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

- 社内の現地法人担当者がもみ消す
 - ▶ 日本本社も情報を握っているという状態であるため、隠蔽の心配がない

- 日本人に対応されることで、メールへの入力だけだと真意が伝わるか不安
 - ▶ 中国語・韓国語ネイティブのオペレータが担当、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
 - ▶ 米国勤務経験のある管理者が担当、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

- 問合せた経験はあるが、無下に対応された
 - ▶ 専門の担当者在席。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

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

- 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、月次、年次の詳細なレポートでご報告

相談/通報の分類

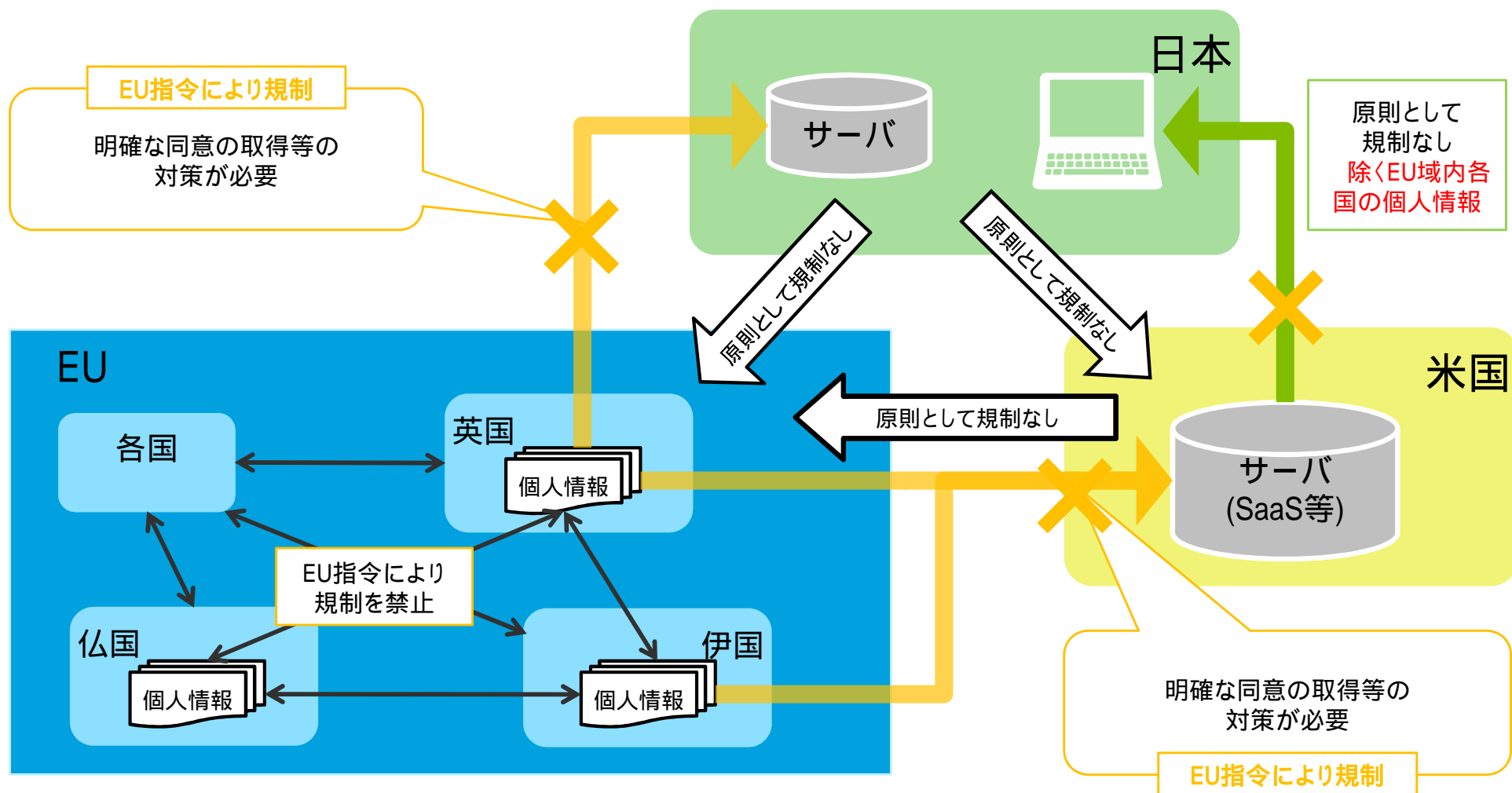
分類の詳細

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、常習クレマー等

EUデータ保護指令の規制イメージ

EU域内の通報者および被通報者の個人情報を日本本社に送るためには事前の準備が必要



慶応義塾大学 新保史生氏作成資料に追記

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

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			事前告知 ・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				所有情報や雛形の随時のご提供		
ご契約手続き	お客様		仕様書案の修正の検討		注文書の記入			
	弊社		提示 ・利用約款 ・仕様書案 ・注文書	仕様書案の修正の確認	社内手続(約2週間)			
サービス	お客様				・対象企業情報の提供 ・メールアドレスの文字列確定 ・正・副ご担当者の確定		運用フロー確認及び担当者ご挨拶	テスト通報
	弊社				・対象企業の属性情報の把握 ・メールアドレス設定 ・Deloitte OnLineの設定等			

問い合わせ先

問い合わせ先

電話	0090-9813-1660 (亀井) 090-8345-2698 (和田) 090-9848-2244 (崔) 090-3903-9083 (田沼) 080-2112-1984 (谷崎)
Eメール	dtrs-ltg@tohmatu.co.jp
Webサイト	www.deloitte.com/jp/hl

サービス提供者

社名	デロイトトーマツ リスクサービス株式会社
社名(英語)	Deloitte Tohmatsu Risk Services Co., Ltd.
所在地	〒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
主な事業内容	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
事業開始日	2009年4月1日
代表取締役社長	丸山 満彦
資本構成	有限責任監査法人トーマツ100%
資本金	50,000,000円
電話	03-6213-1300(代表)
Webサイト	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)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 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