

各社における内部通報制度の活用状況の調査報告

はじめに

デロイトでは先般、内部通報制度を管理するアジアパシフィック地域各地の企業等の方を対象にアンケートを実施しました。同サーベイの目的は、内部通報に関する各組織の能力や対応を深掘りしとめることで、各社における内部通報制度の活用状況について分析を行いました。

本記事では同サーベイから一部を抜粋*して紹介しながら、各組織における内部通報制度の取り組み状況を共有します。

*注: フルレポートである「[内部通報調査レポート](#)」をご希望の方は遠慮なく問い合わせください。

本記事を参考に是非各社における益々のコンプライアンス意識の向上に繋げていただけると願います。

(回答者のプロフィール)

- 対象国：アジアパシフィック各国
- 回答数：500件以上（内、200件以上は非英語圏）の回答
- 組織形態：上場企業44%、非上場企業48%、その他8%
- 業種：コンシューマー、建設、輸送・物流、テクノロジー・メディア・通信、金融、公共サービス、行政 他

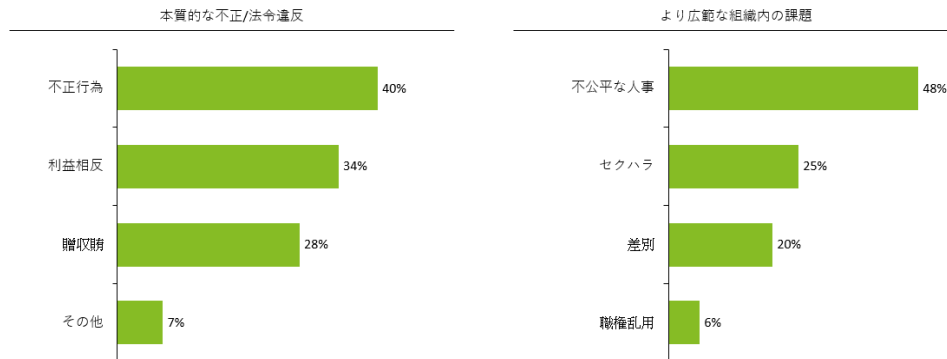
調査結果

過去の報告内容について

各企業における過去の通報内容の種類をみると、不正行為や利益相反、贈収賄といった本質的な不正/法令違反の他、不公平な人事(48%) やセクハラ(25%)といった組織内におけるより広範な問題に関する問い合わせが多かった。

このことから、職場や地域社会において、より広範な問題が内部通報の対象となっており、内部通報の役割が高まっていることを示している。(本質的な不正の検知のみならず、組織内の様々な課題の芽を早期に発見することが可能である)

内部通報の種類について、過去2年間でどのような傾向がありましたか。

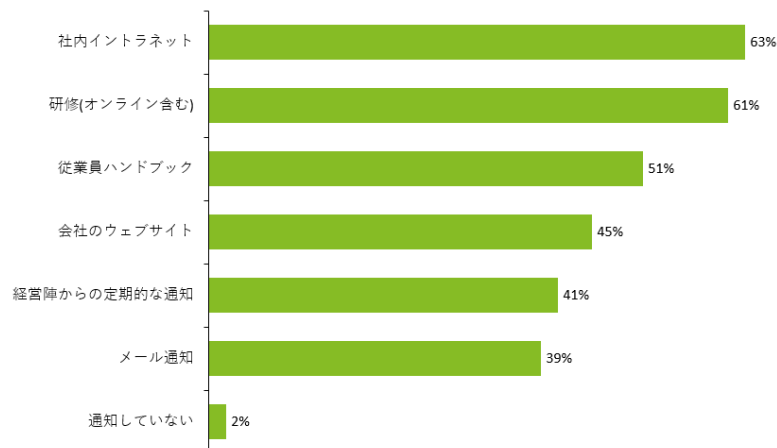


内部通報制度の運用について

制度の周知方法：内部通報制度を従業員へ周知する方法について、社内イントラネット及び研修で行われることが多く、半数の組織においては従業員ハンドブックに記載するなどの対応も見られた。

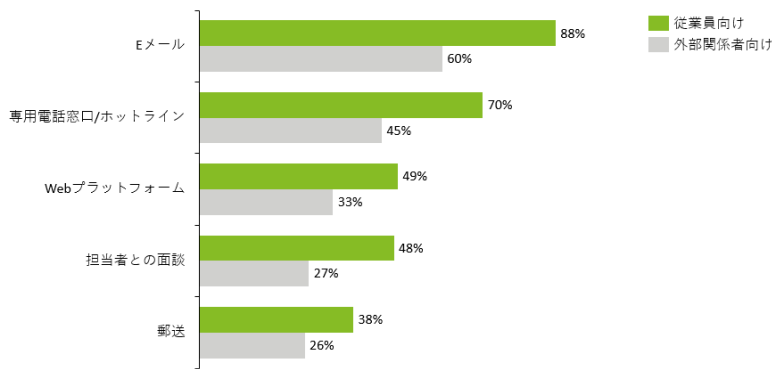
他方で定期的なメール通知など積極的な周知というよりは受け身の形(イントラネットに掲載するのみ)での運用が目立った。

内部通報方針や通報窓口について、従業員はどのように周知されていますか。



通報窓口の種類：続いて、各組織で設置している通報窓口の種類を見ていく。設置されている通報窓口としては、Eメール及びホットラインが最も多かったが、これは比較的成本がかからず設置が可能というメリットがある為と推察できる。

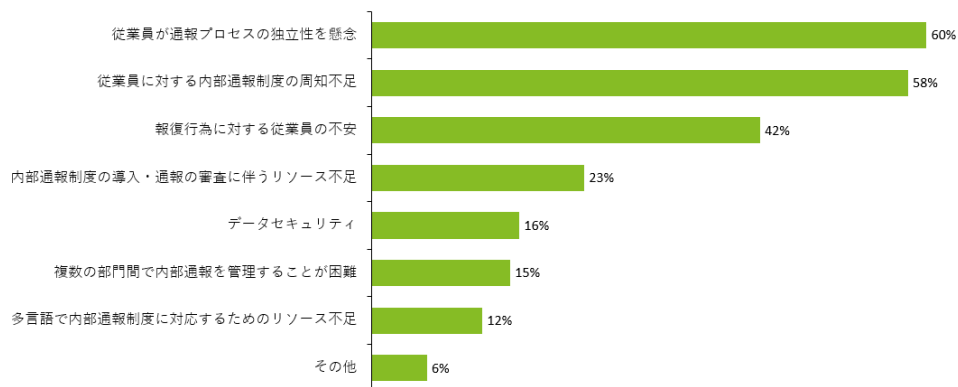
内部通報のために、どのような通報窓口が設置されていますか。



内部通報制度に関する課題について

内部通報に関する課題に目を向けると、そもそも従業員が内部通報制度の独立性を懸念している(60%)や報復行為に対する不安(42%)など、従業員側で実際に同制度を利用することへの不安を持っていることが分かった。また同時に、従業員に対する周知不足(58%)など、企業から従業員への周知も十分とは言えないことから、制度導入で終わるのではなく、実際の運用及び独立性・安全性について丁寧に説明することが重要であることが分かった。更に、通報内容の審査や多言語対応などに対する社内リソース不足も課題の一つとして挙げられており、解決のためには外部アドバイザーのサービスも上手く活用することが求められる。

組織の内部通報制度が抱えている課題の上位3つを挙げてください。



外部の内部通報プロバイダー利用の勧め

サーベイ回答者の48%は、何らかの形で外部の内部通報サービスプロバイダーからサポートを得ていると回答した。一方で42%は内部通報制度が完全に社内で運用されていると回答しており、外部プロバイダーを活用しない理由として、コスト及び機密性のある情報を第三者に委ねることへの不安が考えられている。

他方、外部という経営陣から独立した形で内部通報制度が運用されることで、制度に対するステークホルダーの信頼が高まることが期待され、従業員からの通報インセンティブを高める効果も期待できる。これによって組織風土が向上すると同時に、コンプライアンス強化が期待される為、より堅牢な組織構築を目指し外部プロバイダーの活用を検討することを検討したい。

Deloitteは、独立した内部通報制度のグローバルソリューションをご提供させて頂いております。弊社の内部通報サービス“Conduct Watch”は、高度なセキュリティ機能を備え、安全で

機密性の高い報告チャネルを持つ管理システムです。また、ケース毎の管理が容易で、全社レベルでの内部通報の分析結果を基に対応策をご提案させて頂くことも可能です。もしご関心がありましたら、いつでもお問い合わせください。

問い合わせ先

Name	E-mail
Oo Yang Ping Executive Director	yoo@deloitte.com
谷口 純平 Associate Director	jumtaniguchi@deloitte.com
酒井 篤希子 Assistant Manager	asakai@deloitte.com

ディスクレーマー

本記事は、原文(英語)でまとめられたオンラインサーベイの内容を基に、デロイトトーマツグループが日本語に翻訳・加筆した「内部通報調査レポート」を基に筆者が執筆したものです。同レポート及び原文(英語)とで差異が発生した場合には、原文を優先いたします。

Deloitte Singapore が提供する主なサービス内容や、過去のニュースレター・セミナーの情報については、[こちら](#)をご参照下さい。

[please click the link to see Deloitte Singapore JSG website!](#)



Deloitte Southeast Asia | [Add Deloitte as safe sender](#)

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited (“DTTL”), its global network of member firms, and their related entities (collectively, the “Deloitte organization”). DTTL (also referred to as “Deloitte Global”) and each of its member firms and related entities are legally separate and independent entities, which cannot obligate or bind each other in respect of third parties. DTTL and each DTTL member firm and related entity is liable only for its own acts and omissions, and not those of each other. DTTL does not provide services to clients. Please see www.deloitte.com/about to learn more.

Deloitte Asia Pacific Limited is a company limited by guarantee and a member firm of DTTL. Members of Deloitte Asia Pacific Limited and their related entities, each of which are separate and independent legal entities, provide services from more than 100 cities across the region, including Auckland, Bangkok, Beijing, Hanoi, Hong Kong, Jakarta, Kuala Lumpur, Manila, Melbourne, Osaka, Seoul, Shanghai, Singapore, Sydney, Taipei and Tokyo.

This communication contains general information only, and none of Deloitte Touche Tohmatsu Limited (“DTTL”), its global network of member firms or their related entities (collectively, the “Deloitte organisation”) is, by means of this communication, rendering professional advice or services. Before making any decision or taking any action that may affect your finances or your business, you should consult a qualified professional adviser.

No representations, warranties or undertakings (express or implied) are given as to the accuracy or completeness of the information in this communication, and none of DTTL, its member firms, related entities, employees or agents shall be liable or responsible for any loss or damage whatsoever arising directly or indirectly in connection with any person relying on this communication. DTTL and each of its member firms, and their related entities, are legally separate and independent entities.

