

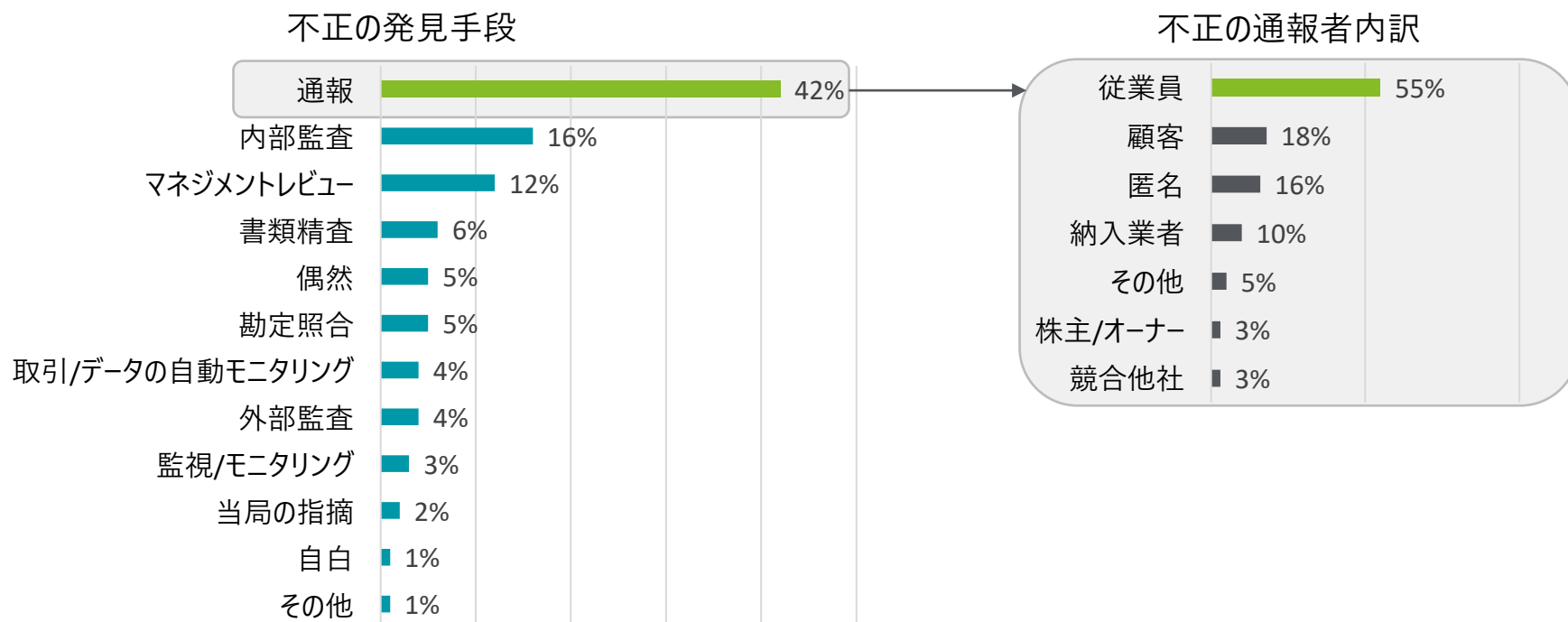
内部通報制度の重要性及び散見される課題

February 2024

内部通報の重要性

内部通報制度を整えることは、不正の効果的な発見に繋がる手段となります

- 世界中で起きている不正行為の約3分の1は、内部通報や情報提供者からの報告によって発覚しています。これは監査人、当局および警察によって発覚した事件の合計数を上回り、極めて重要な対応策といえます



不正の脅威から組織を守る最高のリソースは「**従業員**」です。リソースを最大限に活かすためには、組織として従業員の不正行為や・安全、衛生関連の懸念事項に対し発言できる**安全・信頼の出来るプラットフォーム**の提供が必要です

内部通報制度において散見される課題

「匿名・安全性」、「通報後対応」、「限定的な言語・チャンネル」、「社外からの通報受付」、「周知」といった課題により、不正行為に対する内部通報件数が少なく、本来の目的である不正の早期発見ができていないことがある

匿名性・安全性の低さ

- ✓ 報復行為に対するリスクを踏まえると、匿名性、安全性の担保が重要となる
- ✓ セキュリティに対する課題意識が低いことも有り、安全性の担保に疑義がある

限定的な言語・チャンネルのみの提供

- ✓ 東南アジアにおいては、様々な言語を母国語としている従業員が多く、英語での通報となる場合は、ハードルが高くなる
- ✓ 電話やメールといった限定されたチャンネルのみ提供している場合、通報者側の利便性が低く通報がしにくい環境となる

不十分な通報後対応

- ✓ 電話窓口のような対応プロセスや結果を追跡できない場合、報告・対応等に遅れや漏れが発生するリスクが存在する
- ✓ どのような確認・対応を行うべきかわからず時間のみが経過してしまい、内部通報に対して反応が鈍くなる

社外からの通報受付ができていない

- ✓ サプライヤーや顧客等は社内から見えずらい問題を認識していることもあり、有用な情報提要ソースとなり得る。一方で日系企業はそのような意識が低い場合もあり、豊富なチャンネルや言語を提供できていないケースもある

不十分な周知

- ✓ 内部通報制度を周知する方法について、社内イントラネットへの掲載や従業員ハンドブックに記載といった受け身の形での運用の場合、十分な周知ができず、内部通報制度がうまく活用できない

現状の内部通報制度に関する簡易セルフアセスメント

内部通報制度に関する質問	Deloitte Conduct Watchのメリット
<p>匿名性・安全性</p> <p>1 匿名性を担保した通報ルートはあるか</p> <p><input type="checkbox"/> 匿名での通報が可能、かつ推奨している</p> <p><input type="checkbox"/> 匿名での通報は可能だが、推奨していない</p> <p><input type="checkbox"/> 匿名での通報はできない</p>	<ul style="list-style-type: none"> 完全匿名での通報が可能 匿名のまま通報者とコミュニケーションが取れる
<p>2 レポートを参照できる担当者を、守秘性やコンフリクトを踏まえて、通報内容ごとに変更可能か</p> <p><input type="checkbox"/> はい、どのようなルートでエスカレーションするか明確なルールがあり、権限を個別に付与している</p> <p><input type="checkbox"/> ある程度のルールは存在するが、今後検討する必要がある</p> <p><input type="checkbox"/> 現時点ではない</p>	<ul style="list-style-type: none"> 個別に権限を設定可能 権限が付与されていないが、通報を知るべき管理者に対して、システム上からメールでのコミュニケーションが可能
<p>言語・チャンネル</p> <p>3 従業員はどのようなチャンネルで通報が可能か</p> <p><input type="checkbox"/> ウェブ <input type="checkbox"/> メール <input type="checkbox"/> 電話</p> <p><input type="checkbox"/> 無し <input type="checkbox"/> その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> 左記全てのチャンネルでの通報が可能
<p>4 内部通報制度は複数の言語をサポートしているか</p> <p><input type="checkbox"/> はい、英語とローカル言語の通報が可能</p> <p><input type="checkbox"/> いいえ、英語または日本語のみの通報が可能</p>	<ul style="list-style-type: none"> ほとんどの言語に対応 ローカル従業員が英語で通報できない場合、多言語での通報が可能
<p>5 内部通報を受けた後、第三者から調査に関するレコメンデーションを受領できるか</p> <p><input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ</p>	<ul style="list-style-type: none"> デロイトより各レポートに関してレコメンデーションを提供
<p>通報後の対応</p> <p>6 内部通報システム上で、通報内容、調査内容、ステータスの管理が可能か</p> <p><input type="checkbox"/> 全てのコミュニケーション及び調査内容はシステム上レコードされ、ステータスの管理が可能</p> <p><input type="checkbox"/> 一部の重要な内容に関しては、システム上レコードされる</p> <p><input type="checkbox"/> いいえ</p>	<ul style="list-style-type: none"> 全ての通報はプラットフォームに統合され、コミュニケーション、タイムライン、調査内容、対応ステータスを一元管理することが可能
<p>7 通報者は通報内容についてアップデートを受けたり、担当者からコミュニケーションを受け取ることが可能か</p> <p><input type="checkbox"/> 匿名を担保しつつ、担当者からの連絡を受け取ることが可能</p> <p><input type="checkbox"/> 通報者が連絡先を開示した場合、担当者からの連絡を受け取ることが可能</p> <p><input type="checkbox"/> 通報後は、連絡を受け取ることができない</p>	<ul style="list-style-type: none"> 匿名、匿名ではないに関わらず、プラットフォーム上で、通報者とのコミュニケーションが可能
<p>社外からの通報</p> <p>8 内部通報制度は、従業員のみならず、顧客、サプライヤー等の外部の人でも利用可能か</p> <p><input type="checkbox"/> はい、第三者も通報可能</p> <p><input type="checkbox"/> いいえ、第三者への窓口はない</p>	<ul style="list-style-type: none"> 既存のプラットフォームを生かして、外部への拡大が可能
<p>周知</p> <p>9 内部通報の重要性や通報方法をどのくらいの頻度で従業員に周知しているか</p> <p><input type="checkbox"/> 四半期に一回 <input type="checkbox"/> 1年に一回</p> <p><input type="checkbox"/> 半年に一回 <input type="checkbox"/> 特段行っていない</p>	<ul style="list-style-type: none"> 従業員への認知度向上のサポートを提供

Conduct Watch – 概要 (1/3)

Conduct Watchは、匿名性・追跡性・柔軟性・拡張性・多言語対応を備えた内部通報プラットフォームです

こんなお悩みで困っていませんか？

- ✓ 通報内容によって対応会社・部署を柔軟に設計したい
- ✓ 通報への対応を漏れなく、タイムリーに実行したい
- ✓ 複数の言語に対応できる窓口を設置したい
- ✓ 苦情やハラスメント相談、公益通報など全て受け付けられるワンストップの窓口を設置したい
- ✓ 通報内容によって調査の支援をお願いしたい
- ✓ 通報があまり上がってこず、理由が分からない
- ✓ 仕入先や取引先等第三者にも使いやすい独立した窓口を設置したい

Conduct Watch

ウェブプラットフォーム等による匿名性・利便性

通報者が通報しやすいよう様々なチャネルや匿名性の担保された窓口を設置することが可能です

ダッシュボード等による追跡性と効果測定

様々な通報をステータス画面で追跡することで通報者へ適時に対応し、ダッシュボード画面で効果測定が可能です

周知・通報後対応を含めて総合的に支援

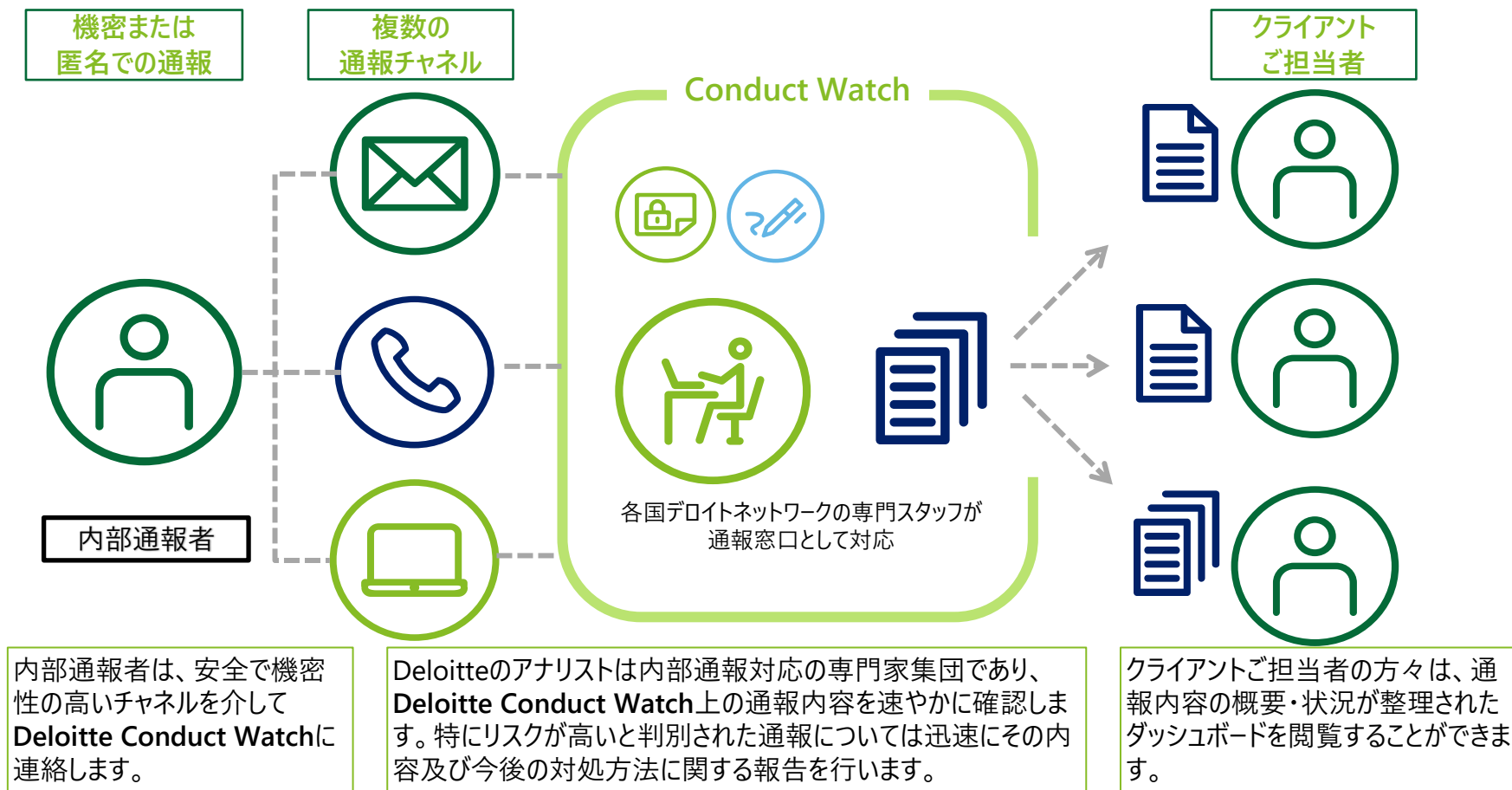
導入時や定期的な研修等を通じた周知や通報後の調査、証拠保全、通報者との対話等、総合的に支援します

多言語対応・多層的なルート設計が可能

デロイトのグローバルネットワークを活用することにより、多言語対応と通報内容に応じた複数のルート設計が可能です

Conduct Watch – 概要 (2/3)

Conduct Watchは、複数の通報チャンネルを備え、通報内容に応じて報告先を設定できるなど、ご要望に応じて柔軟に設計が可能です



Conduct Watch – 概要 (3/3)

Conduct Watchのウェブプラットフォームによる通報受付は、Eメールと電話受付の双方のメリットを融合させることができ、秘匿性が確保できます

メール



- 24時間365日いつでも通報ができる
- 通報内容を文面でそのまま残すことができる
- 自由自在に記載することができる
- ファイルを添付することができる

電話



- 適切な情報を聞き取るために企業側から質問できるので、漏れなく収集できる
- 通報者は受付担当者からのヒアリングに回答すれば良いので、質問に沿って容易に通報できる
- 自由に通報内容を伝えることができる

Conduct Watchのウェブプラットフォーム



- 雛型が決まっているため、通報者は質問に沿って**容易に記載可能**。企業側は聞き取りたい事項を**漏れなく収集**できる
- 通報者自身が**匿名の程度を選択**することができ、希望すれば完全に匿名で回答することができる
- 企業から通報者へ**匿名のままコミュニケーション**を取ることも可能
- 社内の内部通報のみならず、**社外からの『外部通報』**にも使いやすい
- 企業側からの発信はデロイト経由で通報者に伝えるため**安全性が高い**
- 容量の制限なく**動画・音声等の証拠ファイル**を添付することができる
- 文面で通報者が記載した内容をそのまま**正確に保存**することができる
- いつ、誰が、どのようなアクションを起こしたのか**履歴**が残るので追跡性が高く、**通報者への対応**の漏れも防げる
- **24時間365日**いつでも通報可能

Conduct Watch – 優位性

Conduct Watchでは、テクノロジー及び専門チームによって柔軟なサービスを低コストでご提供いたしており、独立した内部通報制度として高い評価を受けております

		弁護士	ITソフトウェア系	Conduct Watch
1	言語カバレッジ	<ul style="list-style-type: none"> 限定的なカバレッジ（例：日本語及び英語） 	<ul style="list-style-type: none"> 多くの言語をカバー 現地メンバーのサポート無し 	<ul style="list-style-type: none"> 多言語に対応可能 現地メンバーのサポートを提供
2	通報チャンネル	<ul style="list-style-type: none"> 一般的には電話、メールのみ 	<ul style="list-style-type: none"> 複数のチャンネルを提供可能だが、通常ファックスや郵便は対象外 	<ul style="list-style-type: none"> 全てのチャンネル – 電話、メール、ウェブ、ファックス、郵便
3	カスタマイズ性	<ul style="list-style-type: none"> 柔軟性はそこまでない 	<ul style="list-style-type: none"> 顧客の要望に応じて一定のカスタマイズは可能 	<ul style="list-style-type: none"> 要望に応じて柔軟に対応可能 貴社向けの担当者をアサイン
4	匿名性に係るオプション	<ul style="list-style-type: none"> 弁護士ではあるものの、保証なし 	<ul style="list-style-type: none"> 一部匿名性（ベンダーには個人情報を開示するものの、クライアントへは開示しない）はできない 	<ul style="list-style-type: none"> 通報者が完全匿名性、一部匿名性の選択が可能
5	プロフェッショナルサポート	<ul style="list-style-type: none"> 法務アドバイスを提供 	<ul style="list-style-type: none"> ベストプラクティス・レコメンデーションを提供しない 	<ul style="list-style-type: none"> ベストプラクティス・レコメン提供 リアルタイムレポートを提供
6	不正調査に係るサポート	<ul style="list-style-type: none"> 法的な観点のアドバイスを提供 ただしリソースは限定的 	<ul style="list-style-type: none"> 特段無し 	<ul style="list-style-type: none"> グローバルに様々な不正調査業務を提供可能
7	データセキュリティ	<ul style="list-style-type: none"> ハッキングの可能性あり 	<ul style="list-style-type: none"> 一般的なITスタンダードに準ずる 	<ul style="list-style-type: none"> 高いセキュリティ性を持つ
8	コスト	<ul style="list-style-type: none"> 一般的に高額 	<ul style="list-style-type: none"> 一般的に低コスト 	<ul style="list-style-type: none"> テクノロジーを活用しているため、低コスト

Conduct Watch – ご提案フィー例

Conduct Watchは、貴社のニーズに合わせ地域、言語、チャネル等をカスタマイズの上、競争力のあるフィーのご提案をいたします

ご提案フィー例

		REIT会社	大手商業銀行	オフショアおよび海洋関連の上場企業	日系大手保険会社
1	年間フィー	~ USD 10,000	~ USD 40,000	~ USD 70,000	~ USD 80,000
2	従業員数	1,000人以下	35,000人以上	20,000人以上	40,000人以上
3	言語数	3言語以下	5言語以上	10言語以上	15言語以下
4	地域	アジアにおける2か国	アジア、オセアニア、欧州、北米における15か国程度	アジア、オセアニア、欧州、北米、南米における10か国程度	アジア、欧州、北米、南米における45か国程度

注：上記はあくまで例である点につきご注意ください

Conduct Watch – FAQs (1/2)

1. 現在内部通報制度サービスを提供している弁護士とのリレーションを継続したいが、Conduct Watchを導入した後にどのようにリレーションを継続できるか？ Conduct Watchへのアクセス権限を弁護士に付与することは可能か？
 - ▶ Conduct Watchは、様々なチャンネルから寄せられた内部通報を、効率的な案件管理のために、プラットフォームに統合することを意図した報告システムとなります。弁護士にConduct Watchのアクセス権限を付与し、報告レポートを確認いただき、内部通報に関して、引き続き法的な観点でアドバイスいただくことが可能です。
2. Conduct Watchをサプライヤーへ拡大することは可能か？
 - ▶ Conduct Watchを顧客、サプライヤーを含む通報を行うべき当事者へ拡大することは可能です。通報内容については、クライアントが許可したユーザーのみに個別にアクセス権限を付与いたします。
3. 不正調査等について、デロイトへ独占的に依頼をしないといけないのか？
 - ▶ その必要はございません。通報について理解している点から弊社が調査等をご提供する場合は、シームレスに移行することが可能ですが、この点については柔軟に対応が可能です。
4. Conduct Watchを導入するのにどの程度の時間を要するのか？
 - ▶ Conduct Watchは、最短4週間で導入が可能となります。言語や導入地域が多数、複雑な場合においては、段階的にセットアップを行うことでスムーズに導入いたします。
5. Conduct Watchの契約期間はどの程度か？
 - ▶ Conduct Watchの契約期間は、1年ごとの更新を想定しております。なお、1年以上の契約についてもご提供できますので、必要に応じて協議させていただきます。
6. Conduct Watchを導入するためのコストは？
 - ▶ Conduct Watchは、チャンネル数、地域、言語、対象の人数等の要件に応じて価格を設定しております。貴社へのヒアリングに基づき、価格をご提案させていただきます。
7. どの言語をカバーしているのか？
 - ▶ Conduct Watchは、デロイトのグローバルネットワークを活用して、多数の言語をカバーしております。この中には日本語も含まれております。

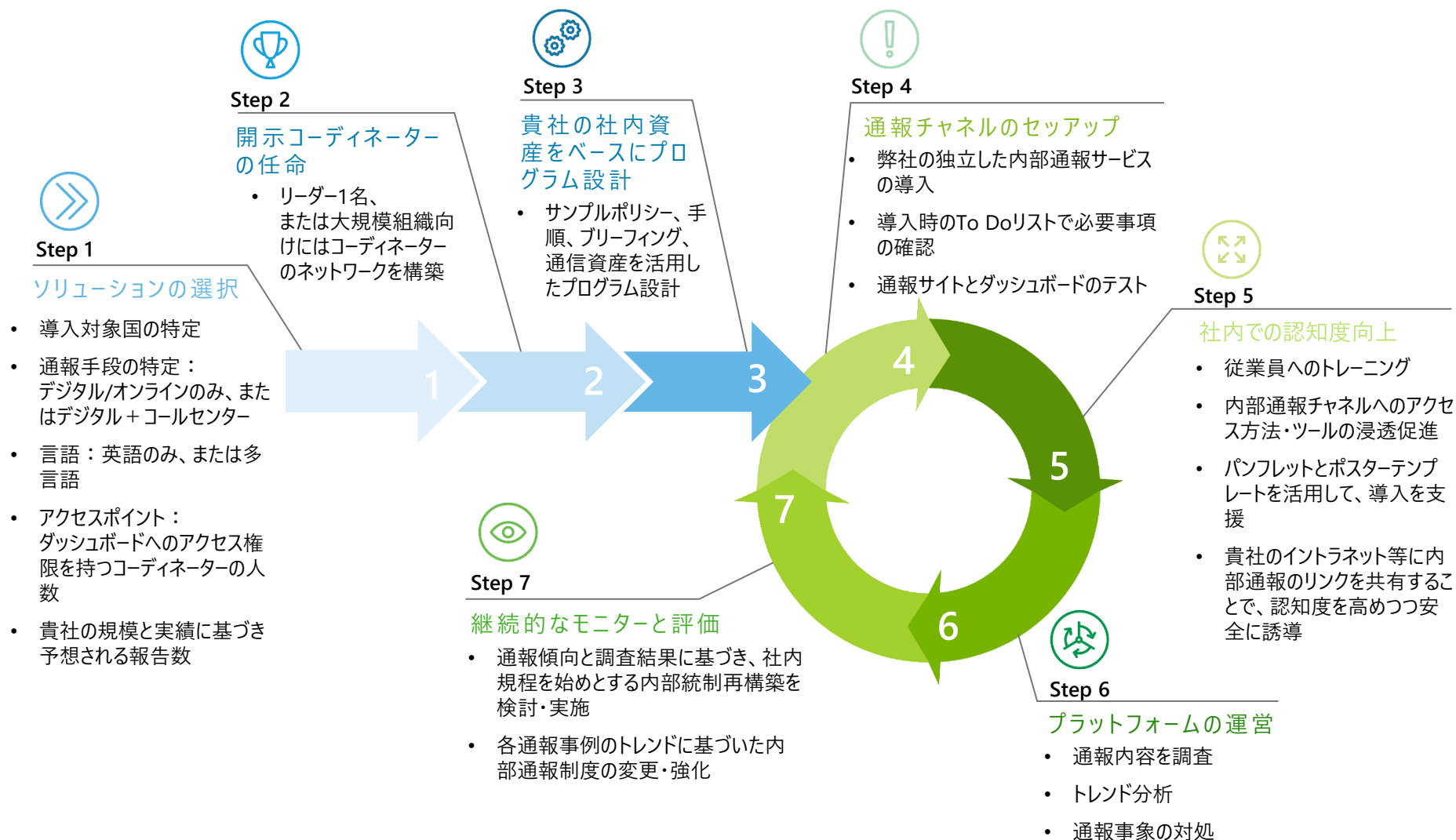
Conduct Watch – FAQs (2/2)

8. Conduct Watchは内部通報制度以外にも活用可能か？
 - ▶ Conduct Watchは基本的に内部通報を目的として開発されており、当該システムを業務報告等にも活用は可能となりますが、Conduct Watchのアナリストはレポートの過程でマーケティング資料や求人情報等をスパムとしてフィルターしております。
9. Conduct Watchの優位性は？
 - ▶ 低コスト、柔軟性等様々な優位性がございますが、Conduct Watchの大きな特徴として、内部告発者の匿名性を維持しつつ、クライアントが内部告発者とのコミュニケーションを実施することが可能な点があります。匿名性が担保されているため、内部告発を行いやすい環境を構築できます。
10. Conduct Watch導入後に地域や言語、チャネルを拡大することは可能か？例えば、まずはシンガポールで導入し、その後別の地域に拡大する等。
 - ▶ クライアントのニーズに合わせ、後から地域、エンティティ、言語、チャネル等を拡大することが可能です。
11. Conduct Watchを一定期間使用できる試用期間はあるか？
 - ▶ 必要に応じてデモ環境を一定期間提供することが可能です。
12. 報告レポートは日本語でもらうことは可能か？
 - ▶ 可能となります。
13. デロイトが提供するレコメンデーションの例を教えてください
 - ▶ Conduct Watchにおけるレコメンデーションは、クライアントが最初のケース評価を行う際に対する推奨事項となります。例えば、報告書に記載された人物がその会社の従業員であることの確認や不明瞭な情報の確認等となります。初期的な評価が完了後、弊社はデジタルフォレンジック、eDiscovery、取引のレビュー、利害関係者のインタビュー等の調査を別契約としてご提供することが可能です。
14. Conduct Watchの使用方法をいただくセッションを提供してくれるか？
 - ▶ 従業員への使用方法のご説明セッション等をご提供させていただきます。

Appendices

Conduct Watch – 内部通報窓口設置の流れ

貴社の要件にあわせてプラットフォームをカスタマイズします



Conduct Watch – 管理画面

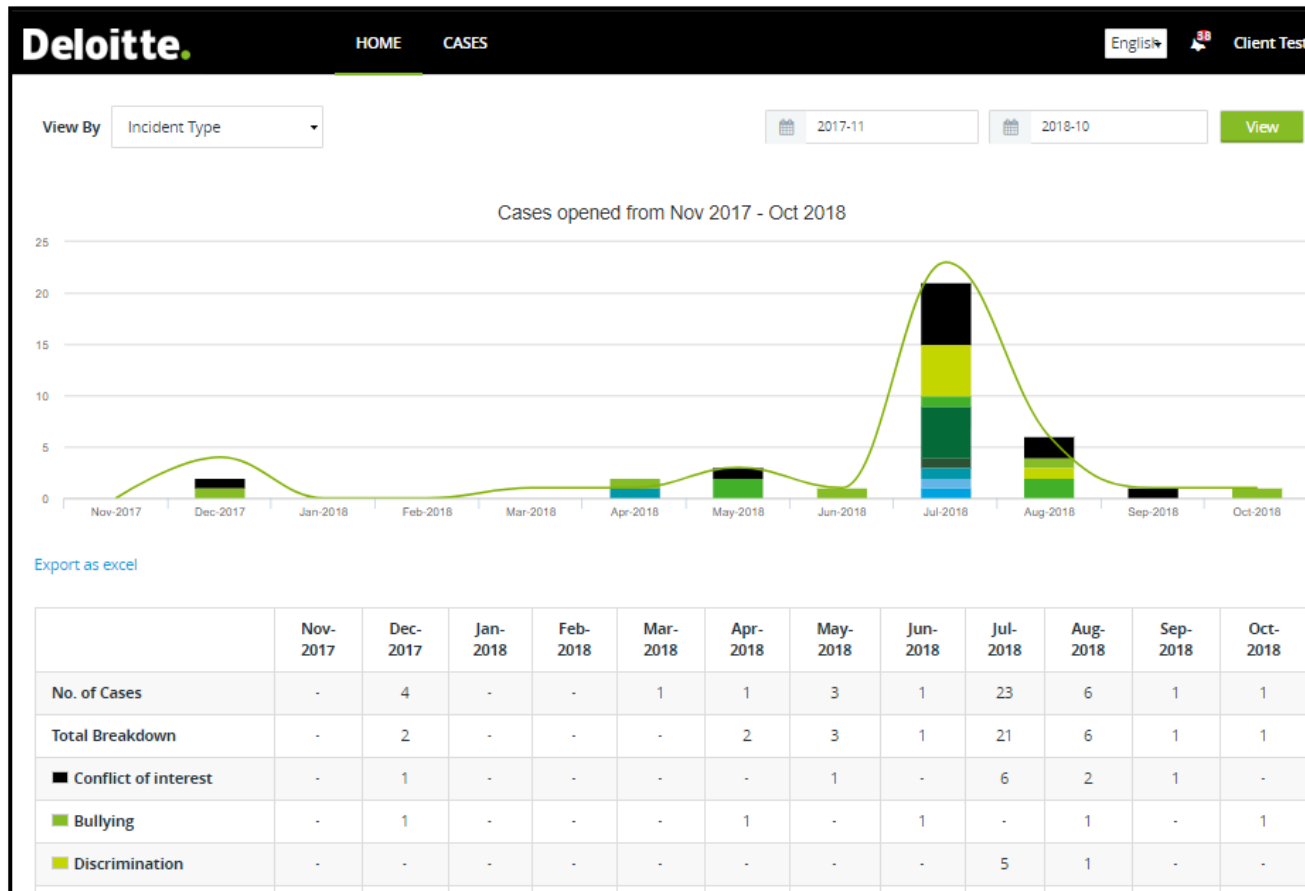
- 通報日・通報カテゴリ・地域・ステータス・現在の対応者・期限等が一覧で表示され、キーワード等でフィルタリングを行い事案を絞ることが可能です
- 個別事案は概要・詳細・コメント・添付ファイルで構成されており、メッセージ等の送受信もConduct Watch内で行うことで高い秘匿性を確保します

The screenshot displays the 'Conduct Watch' management interface. It features a 'Filter by' section at the top with options like 'Open (9)', 'Assigned to me (2)', 'Unassigned (0)', 'Closed (9)', 'Erased (0)', and 'All (18)'. Below this is a search bar and a table of disclosures. The table columns include 'Disclosure ID', 'Client', 'Created On', 'Channel', 'Language', 'Disclosure Type', 'Location', 'Anonymity', 'Assigned To', 'Status', and 'Report Due'. A 'New Case' form is overlaid on the right, showing fields for 'New Disclosure ID', 'Language', 'Channel', 'Location', and 'Introduction'. The form also includes a 'Notes' section and a 'Web Access for Whistleblower' section with a 'Generate PIN' button.

- 1 ステータスごとに一覧で表示、ステータスには継続中・自身に割り当てられているタスク・終了事案等があります
- 2 概要、通報日、チャネル、地域等のステータスを表示します
- 3 予め設定した期限に対しての進捗状況が確認可能です
- 4 案件の概要、追加事項の記載、デロイトとのメッセージの送受信等を表示します

Conduct Watch – ダッシュボード

- ケースごとの管理が容易で、全社レベルでの内部通報の分析結果をベースに、効率的な対応策を助言します
- モニタリング用のダッシュボードにて、通報の傾向、通報への対応状況を可視化することで、通報制度の運用・整備を効果的に行うことができます





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 is a separate and independent legal entity, provide services from more than 100 cities across the region, including Auckland, Bangkok, Beijing, Bengaluru, Hanoi, Hong Kong, Jakarta, Kuala Lumpur, Manila, Melbourne, Mumbai, New Delhi, Osaka, Seoul, Shanghai, Singapore, Sydney, Taipei and Tokyo.

About Deloitte Singapore

In Singapore, financial advisory services are provided by Deloitte & Touche Financial Advisory Services Pte. Ltd. and other services (where applicable) may be carried out by its subsidiaries and/or affiliates.

Deloitte & Touche Financial Advisory Services Pte. Ltd. (Unique entity number: 200205727K) is a company registered with the Accounting and Corporate Regulatory Authority of Singapore.

This communication contains general information only, and none of DTTL, its global network of member firms or their related entities 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.