

Deloitte.

デロイト トーマツ



グローバルホットライン

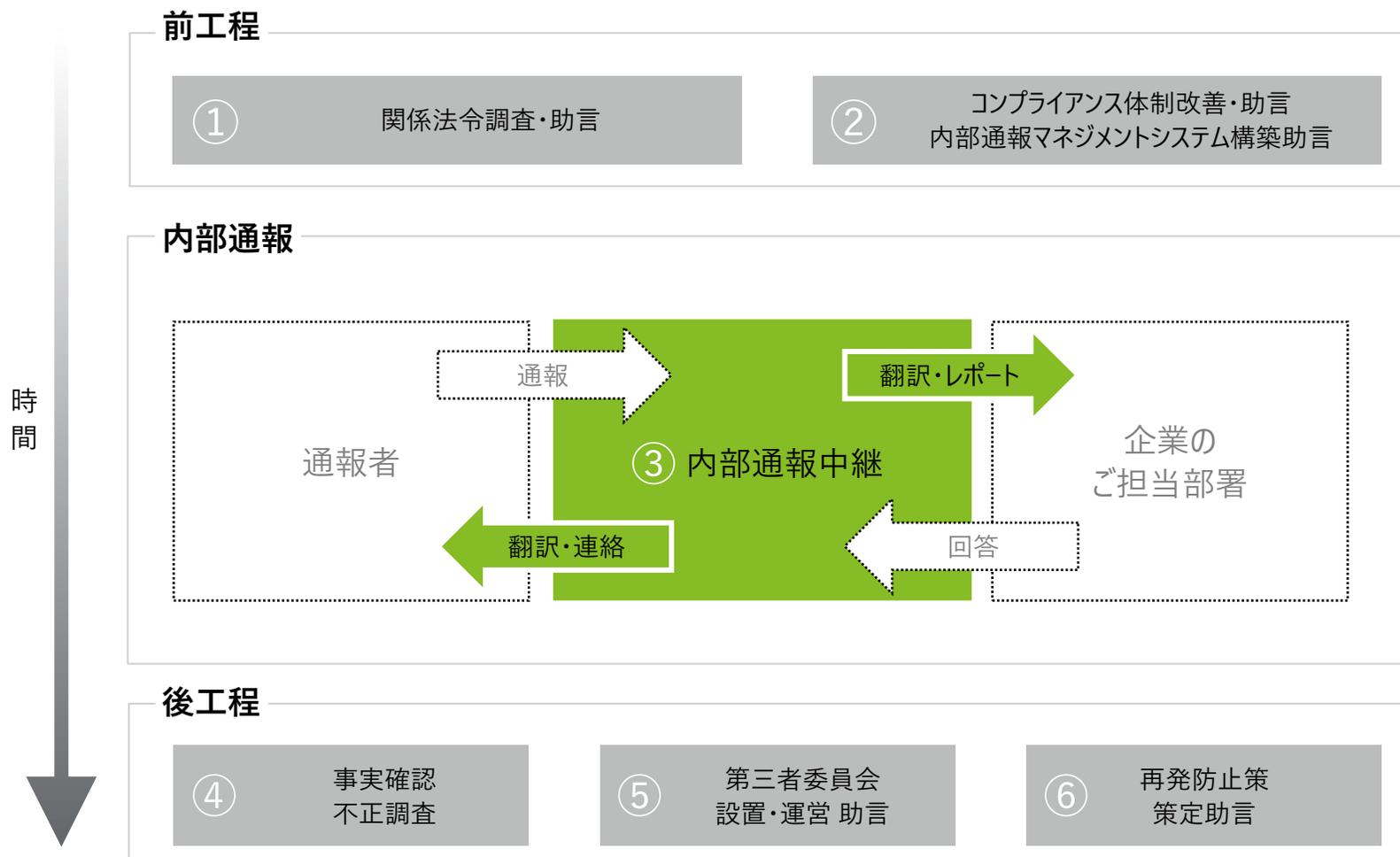
多言語対応の内部通報の受付窓口

デロイト トーマツ リスクアドバイザー合同会社
2025年6月 Ver4.03

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。

内部通報制度に関する様々なサービスを提供しています

内部通報制度に関連する当社のサービス



※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、④は提供できません。その他のサービスにも制約が生じる場合がございます。

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
 - ▶ 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

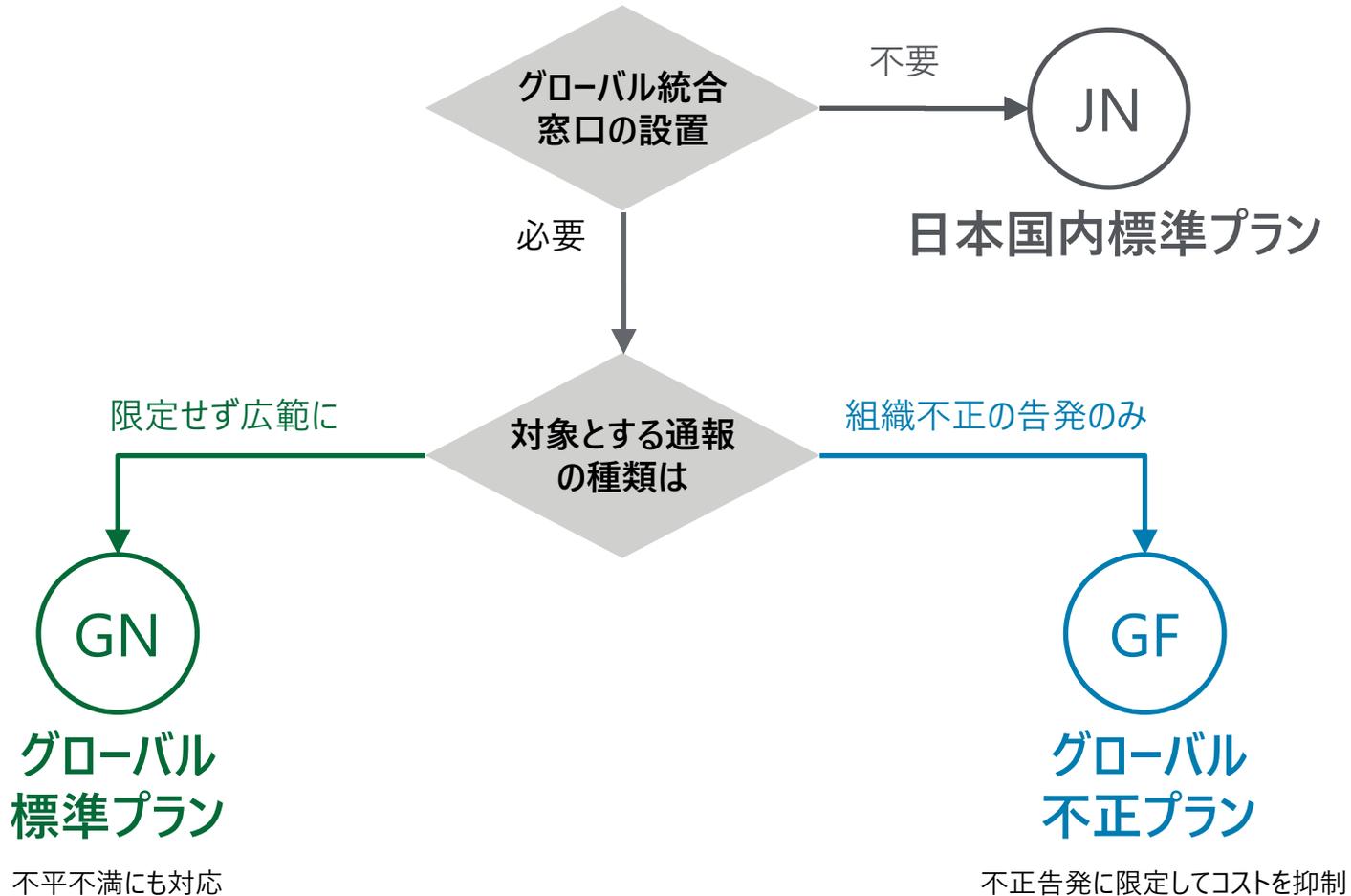
企業が抱える悩みとその解決方法の例

- 通報が全くない、あるいは不満の通報ばかりである
 - ◆ 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、通報制度への有効な助言が可能
 - ◆ 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勧め
- 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、独禁法対応等を考えると、グローバルで調査等も含めて対応可能な外部通報窓口の利用が有効と感じる
 - ◆ 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
- 多言語対応でセキュリティを高めるとなると社内に運用環境や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、従業員数に比例する料金体系では割高に感じる
 - ◆ 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不正専用プランのご選択も可能

目的別に三つのプランと一つのサービスを選択できます

- ・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
- ・不正の告発に限定するGF

お客様のニーズに添って選択可能



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

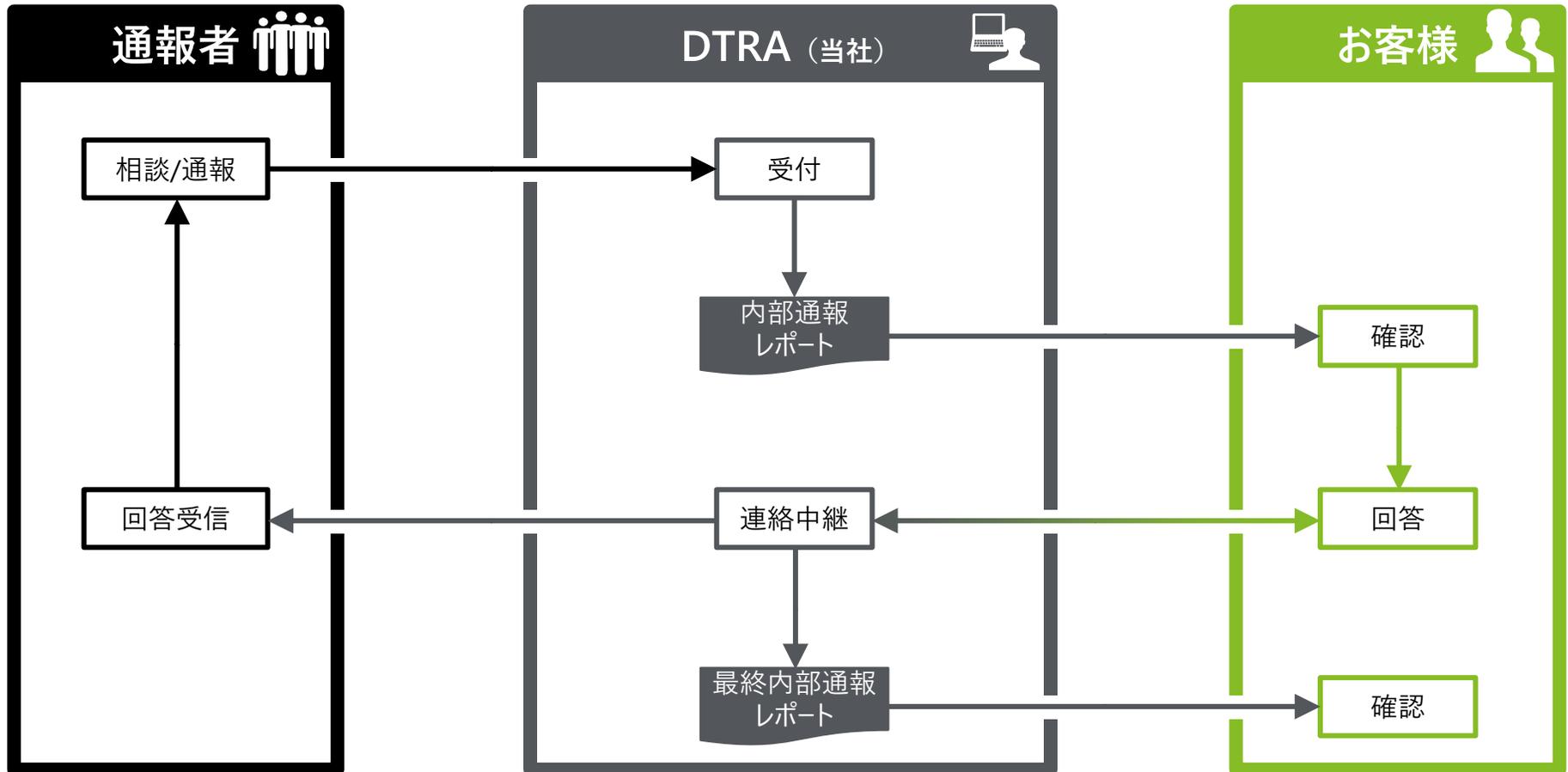
各プランの特長

プラン	JN 6.6万円/月～	GN 22万円/月～	GF 8.8万円/月～
想定目的	<ul style="list-style-type: none"> 組織風土改善 公益通報対応 日本専用窓口具備 	<ul style="list-style-type: none"> 組織風土改善 公益通報対応 グローバル窓口具備 	<ul style="list-style-type: none"> 公益通報対応 マネジメント不正対応 グローバル窓口具備
対象通報	<ul style="list-style-type: none"> 限定しない 	<ul style="list-style-type: none"> 限定しない 	<ul style="list-style-type: none"> 不正の告発 ハラスメント不可
利点	<ul style="list-style-type: none"> 全件中継 	<ul style="list-style-type: none"> 全件中継 多言語対応 	<ul style="list-style-type: none"> 価格抑制 不正の告発に限定 多言語対応
対応言語	<ul style="list-style-type: none"> 日本語 	<ul style="list-style-type: none"> 日中英 オプション言語11言語 	<ul style="list-style-type: none"> 日中英 オプション言語11言語
受付チャネル	<ul style="list-style-type: none"> Eメールのみ 	<ul style="list-style-type: none"> Eメールのみ 	<ul style="list-style-type: none"> Eメールのみ
報告期間 ※非保証	<ul style="list-style-type: none"> 翌営業日 	<ul style="list-style-type: none"> 翌営業日から3営業日以内 	<ul style="list-style-type: none"> 翌営業日から3営業日以内
運用拠点	<ul style="list-style-type: none"> 作業： 日本 サーバ： 日本 	<ul style="list-style-type: none"> 作業： 日本 サーバ： 日本 	<ul style="list-style-type: none"> 作業： 日本 サーバ： 日本
ご注意	<ul style="list-style-type: none"> 海外言語の受信不能 	<ul style="list-style-type: none"> EU圏からの通報受信には追加手続きが必要 	<ul style="list-style-type: none"> EU圏からの通報受信には追加手続きが必要

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。

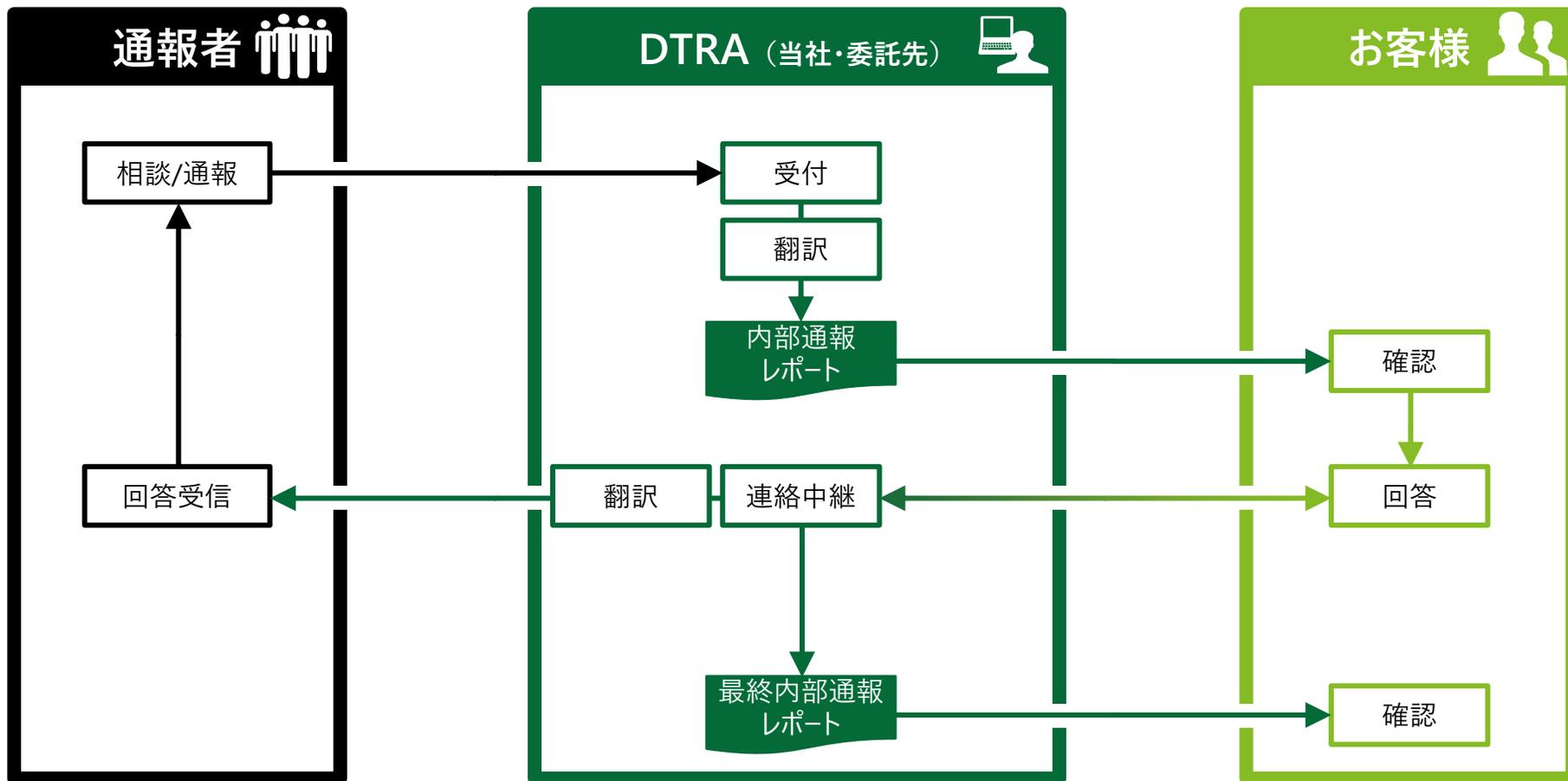
日本国内標準プラン JN の通報から報告までの情報の流れ



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

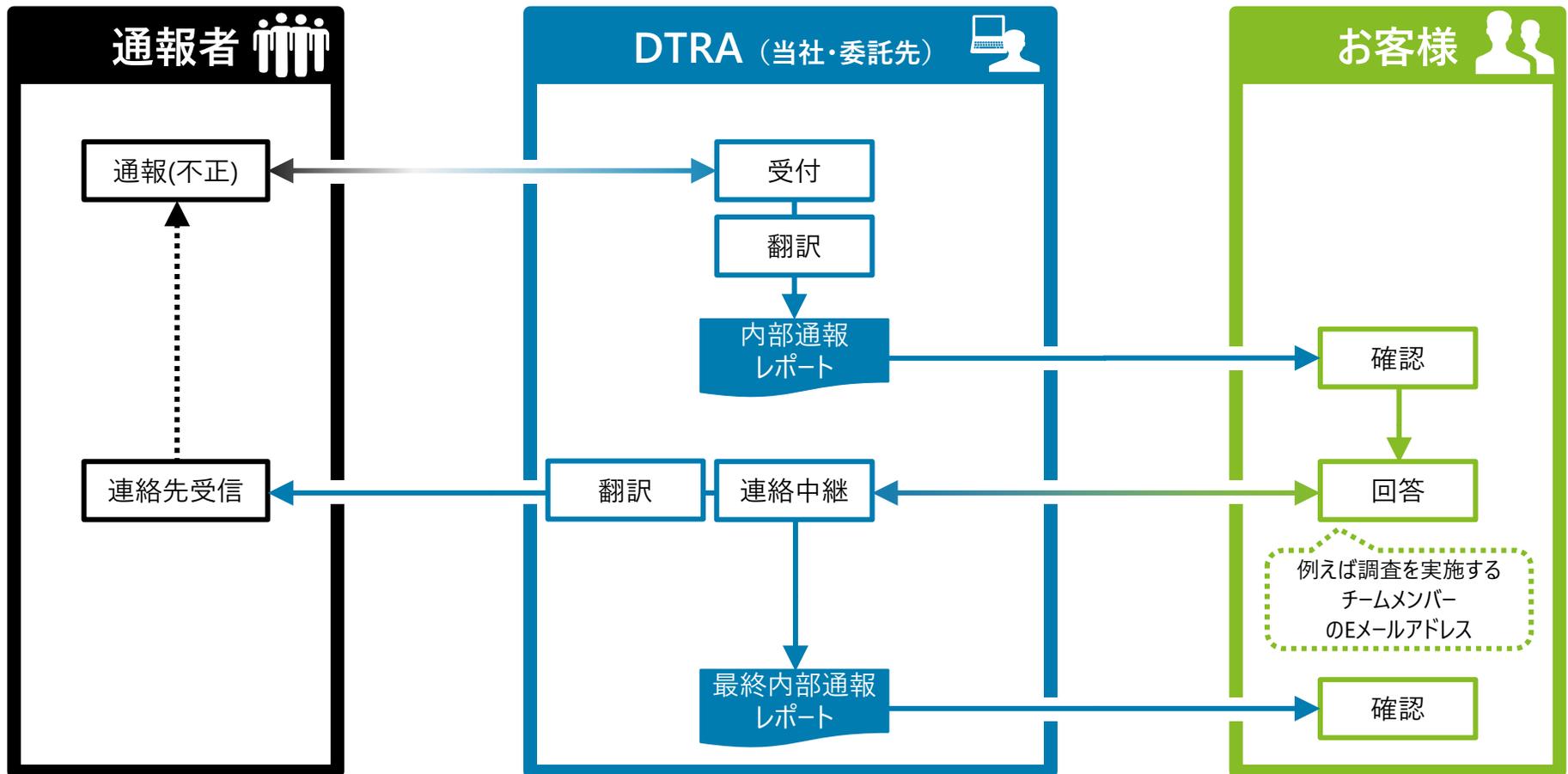


グローバル不正プラン GF で

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

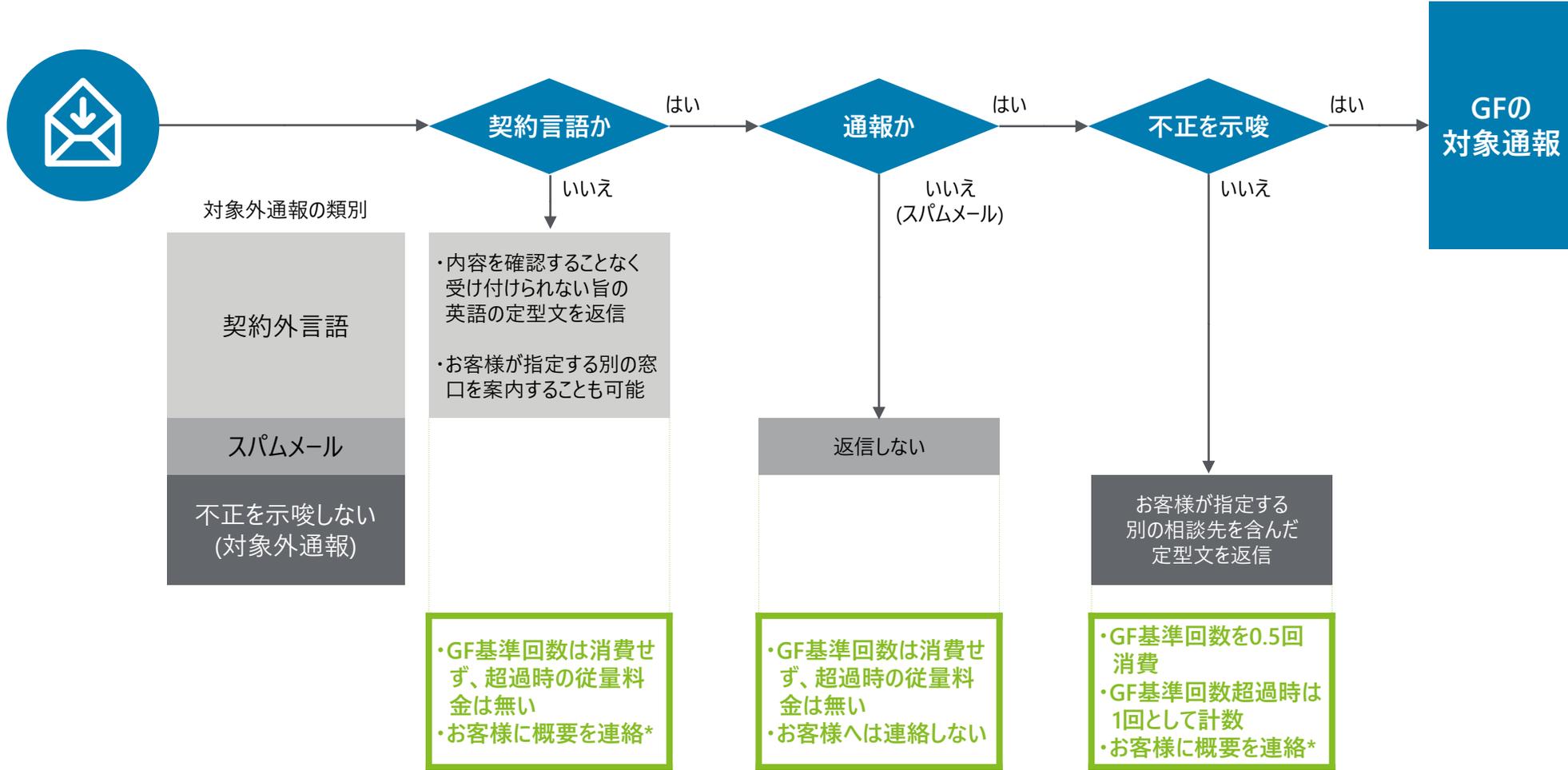
GNとの違いは、不正に関する通報のみを受け付けてご報告し、下りについては、お客様のご連絡先等をお伝えするだけに留める点です。日本語の受け付けも可能です。

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



* 対象外の通報を当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				受付チャンネル		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	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
		日本語	中国語 (簡体字 標準語) **	英語 **	その他 ***						
JN	日本	○	—	—	—	○	—	○	○	11~	6.6/月~
GN	グローバル	○	○	○	○	○	—	○	○	22~	22/月~
GF	グローバル	○	○	○	○	○	—	○	—	22~	8.8/月~

* 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

** 当社、委託先いずれかで翻訳を行います。いずれも翻訳内容の品質保証はありません

*** オプション言語は当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		JN	GN	GF	
対応時間		<ul style="list-style-type: none"> ・月～金曜日 10:00～17:00（日本時間） ・Eメール受信は24時間365日(受信時に自動応答を返信) ・土日祝日、夏季休暇、年末年始は非対応 			
対象者		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	通報者のプロフィールによる制約はありません		
		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	通報者に自動応答	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。			
	内部通報レポート	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。	不足事項を定形の雛形質問事項をもとに質問し、通報ごとに詳細な内部通報レポートを作成します。		
	報告時期	通報受信の翌営業日を目標に報告します。	通報受信の3営業日後を目安に報告します。	GFのみの仕様ページに記載の通報者との質疑応答から3営業日後を目安に報告します。	
	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（17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。		—		
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">横領、背任贈収賄談合、価格協定粉飾決算等の会計不正マネーロンダリングやインサイダー取引等の金融犯罪監査不正による不正行為の見逃し <p>※ 運用費用の増額なしで対象通報の追加は可能</p>
事前準備と情報開示のお願い	<ul style="list-style-type: none">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、その社内説明文を当社にもご共有いただきます
対象外通報の再送信先	<p>当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">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
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。通報者から当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	通報者と会社とのやりとりの履歴を一覧形式で表示
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

デロイト トーマツ グローバルホットライン
通報管理番号 35501

通報履歴

件名	年	月	日
Whw	6	2	
Whw	6	3	
Whw	6	4	
Whw	6	5	
Whw	6	6	
Whw	6	7	
Whw	6	8	
Whw	6	9	
Whw	6	10	
Whw	6	11	
Whw	6	12	
Whw	6	13	
Whw	6	14	
Whw	6	15	
Whw	6	16	
Whw	6	17	
Whw	6	18	
Whw	6	19	
Whw	6	20	
Whw	6	21	
Whw	6	22	
Whw	6	23	
Whw	6	24	
Whw	6	25	
Whw	6	26	
Whw	6	27	
Whw	6	28	
Whw	6	29	
Whw	6	30	
Whw	6	31	

通報受付概要

件名	Whw35501	受信日時	2024/06/20
通報手段	メール	対応者	田中 太郎 (TANAKA TARO)
通報内容	不正競争防止法違反	通報者	匿名

通報者情報

氏名: 匿名
所属: 匿名
連絡先: 匿名

通報対象者情報

氏名: 田中 太郎
所属: 営業部
役職: 部長

通報内容 (原語)

田中部長、先日はお世話になっております。匿名で通報させていただきます。貴社において、不正競争防止法違反の行為が行われていると怀疑しております。具体的には、貴社の営業部において、競争相手の営業秘密を不正に取得し、貴社の業務に悪影響を及ぼしていると考えられます。この情報は、貴社の利益に重大な損害を及ぼす可能性があります。貴社が適切な対応を講じていただければ幸いです。また、この情報は、貴社の利益に重大な損害を及ぼす可能性があります。貴社が適切な対応を講じていただければ幸いです。

通報内容 (翻訳)

田中部長、先日はお世話になっております。匿名で通報させていただきます。貴社において、不正競争防止法違反の行為が行われていると怀疑しております。具体的には、貴社の営業部において、競争相手の営業秘密を不正に取得し、貴社の業務に悪影響を及ぼしていると考えられます。この情報は、貴社の利益に重大な損害を及ぼす可能性があります。貴社が適切な対応を講じていただければ幸いです。また、この情報は、貴社の利益に重大な損害を及ぼす可能性があります。貴社が適切な対応を講じていただければ幸いです。

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

JN		日本語		
初期費用		11 万円		
運用費用 (万円)	対象者数	年間	一月あたり	基準件数
	500名未満	79.2	6.6	7 件/年
	5,000名未満	132	11	27 件/年
	10,000名未満	264	22	53 件/年
	10,000名以上	要見積り		
従量制対象者からの通報		2.2 万円 / 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。			

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

GN		基本言語 日本語、中国語(簡体字標準語)、英語の3言語から選択								
		0言語* (基本言語なしオプション言語のみ)		1言語		2言語		3言語		基準件数
初期費用 (万円)		16.5		22		27.5		33		-
運用費用 (万円)	対象者数	年間	一月あたり	年間	一月あたり	年間	一月あたり	年間	一月あたり	-
	1,000名未満	224.4	18.7	264	22	277.2	23.1	290.4	24.2	14 件/年
	2,000名未満	250.8	20.9	290.4	24.2	303.6	25.3	316.8	26.4	14 件/年
	3,000名未満	277.2	23.1	316.8	26.4	330	27.5	343.2	28.6	17 件/年
	4,000名未満	303.6	25.3	343.2	28.6	356.4	29.7	369.6	30.8	22 件/年
	5,000名未満	356.4	29.7	396	33	422.4	35.2	448.8	37.4	28 件/年
	10,000名未満	488.4	40.7	528	44	567.6	47.3	607.2	50.6	55 件/年
	20,000名未満	620.4	51.7	660	55	726	60.5	792	66	110 件/年
	40,000名未満	752.4	62.7	792	66	858	71.5	924	77	132 件/年
	40,000名以上	884.4	73.7	924	77	990	82.5	1056	88	198 件/年
従量制対象者からの通報		5.5 万円 / 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								

* オプション言語のみをご発注になる場合

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

GF	基本言語 日本語、中国語(簡体字標準語)、英語の3言語から選択							
	0言語* (基本言語なしオプション言語のみ)		1言語		2言語		3言語	
初期費用 (万円)	16.5		22		27.5		33	
運用費用 (万円)	年間	一月あたり	年間	一月あたり	年間	一月あたり	年間	一月あたり
	79.2	6.6	105.6	8.8	118.8	9.9	132	11
基準回数	27回/年**							

* オプション言語のみをご発注になる場合

** 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

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)	8.3 万円 / 回	5.5 万円 / 回
	英語		
	日本語	5.5 万円 / 回	2.8 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

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

GN,GFに追加可能な言語	オプション言語									
	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（万円）	5.5	11	16.5	22	27.5	33	38.5	44	49.5	55
運用費用（万円）	13.2	19.8	26.4	33	39.6	46.2	52.8	59.4	66	72.6
一月あたり（万円）	1.1	1.65	2.2	2.75	3.3	3.85	4.4	4.95	5.5	6.05

翻訳の1回ごとに必要な料金表

オプション言語の翻訳	従量料金
<ul style="list-style-type: none"> • 中国語（繁体字標準語） • 韓国語 • ベトナム語 • タイ語 • インドネシア語 • ヒンディー語 • タガログ語 • ネパール語 • スペイン語 • ポルトガル語 • ロシア語 	<p style="text-align: center;">⇔</p> <ul style="list-style-type: none"> • 日本語 <p style="text-align: center;">上り/下りのいずれか一方 2.8 万円 / 回</p> <p style="text-align: center;">(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>

ご要望のグローバルプランとオプション言語を選択した費用のイメージ例です

GNまたはGFにオプション言語を追加した場合の費用と従量料金の請求例

	例1	例2	例3
単位(万円)	GN 2,000名未満、 基本1言語と オプション1言語	GF 基本1言語と オプション2言語	GF 基本0言語と オプション1言語
初期費用	27.5 (内訳22 + 5.5)	33 (内訳22 + 11)	22 (内訳16.5 + 5.5)
運用費用	303.6(内訳290.4 + 13.2)	125.4 (内訳105.6 + 19.8)	92.4 (内訳79.2 + 13.2)
GF基準回数超過時の 従量料金	なし*	2回 : 16.6	1回 : 8.3
オプション言語 翻訳料金	1回 : 2.8	4回 : 11.2	2回 : 5.6
初年度請求費用	331.1	158.4	114.4
次年度請求費用 (初年度に発生したGF従量 料金、オプション言語翻訳 料金を含む)	306.4	153.2	106.3

*年間の通報件数が基準件数を超えた場合は、翌年度の運用費用を見直させていただきます

さまざまなオプションをご利用可能です

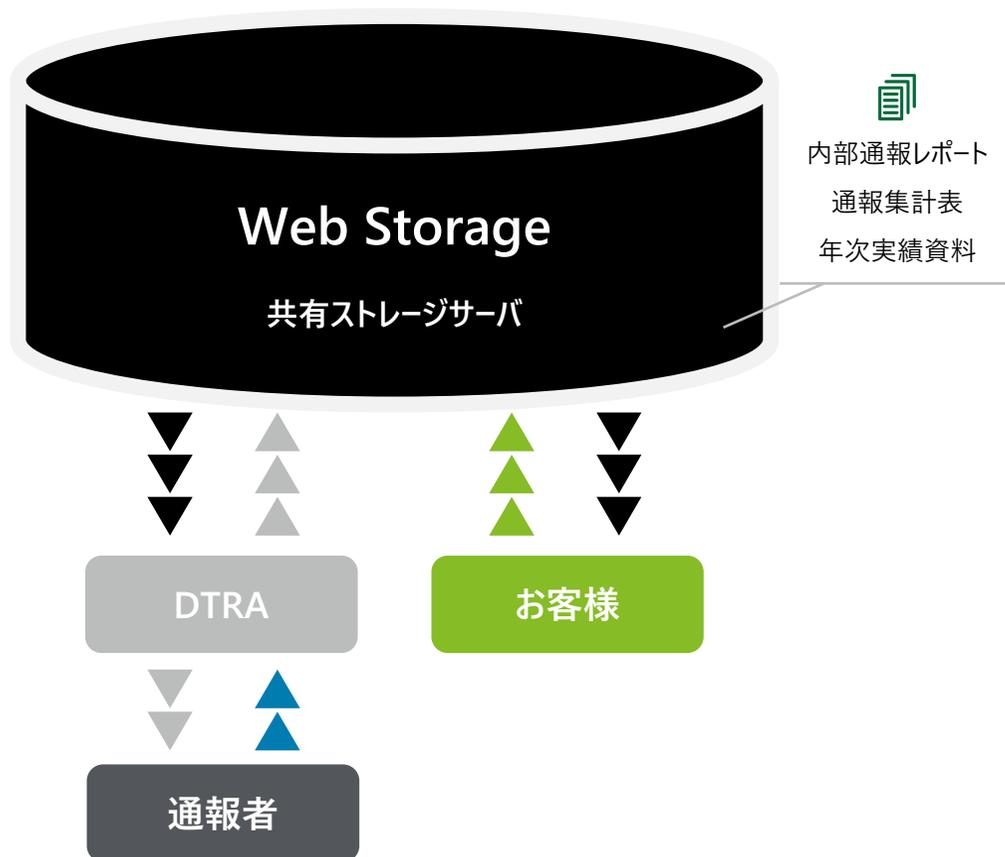
オプションの料金表

オプション	内容	料金
GN Light	1案件につき1往復のみ中継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
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	2,200 円/月
関係法令 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）	要見積り
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	要見積り

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
運用	一時(使い捨て)URLを用い、ダウンロードとアップロード
ID	IDは付与しない (使い捨てURLであるため)
データの削除	14日で自動削除

※Web共有ストレージは当社指定のサービスに限定させていただきます。

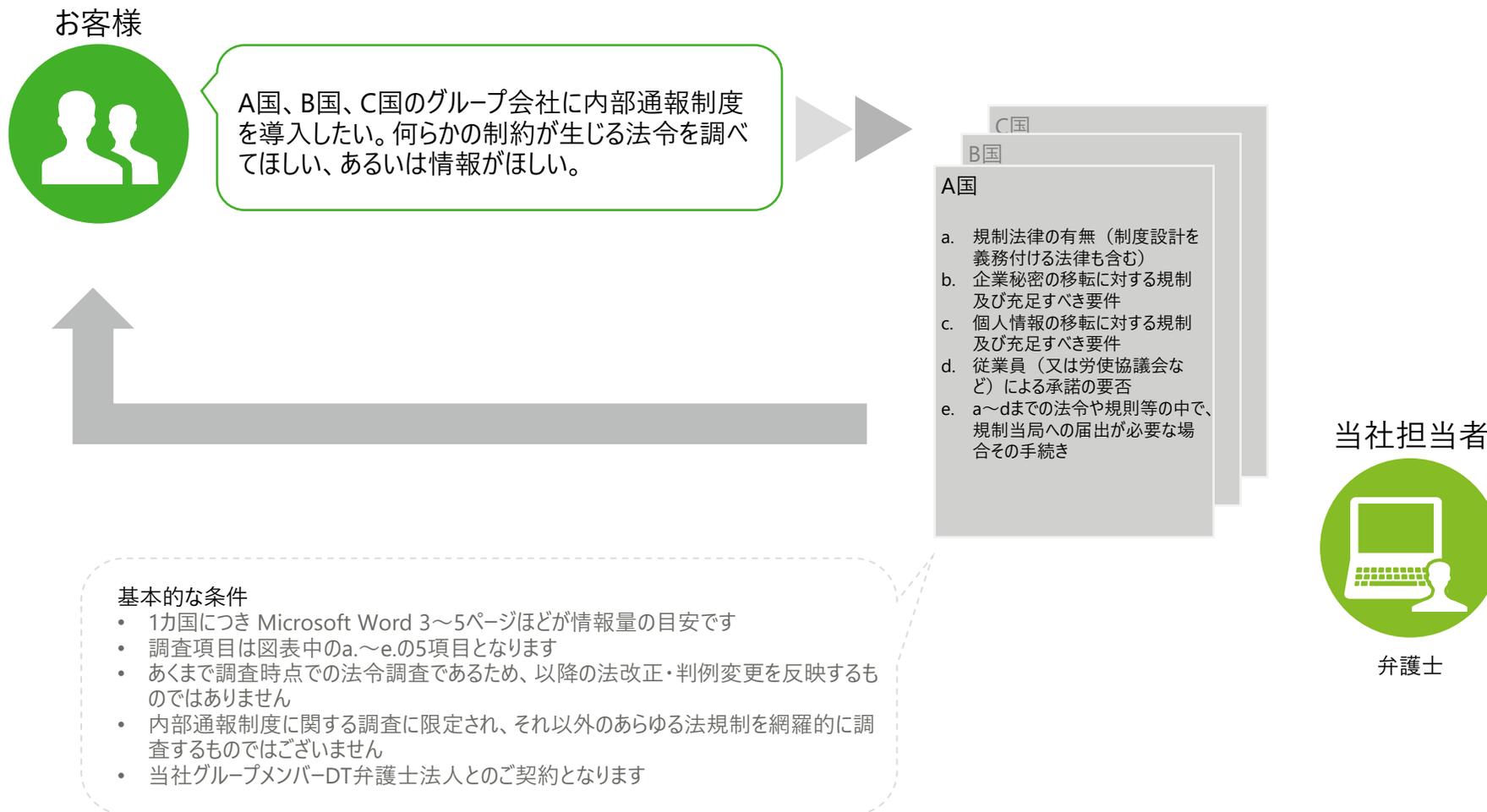
初期費用で通報受信の準備をします

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(当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
- ・ 当社作業従事者へのお客様に関する情報の説明

関係法令 調査・助言: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・助言サービスのイメージ



JN導入まで概ね1ヶ月程度が必要です

JN導入までの主要な作業の流れ

時間	1ヶ月前				
	4週間前	3週間前	2週間前	1週間前	
ご契約	お客様	契約書類案確認と修正		契約締結	
	当社	契約書類案提示	契約書類案の修正対応		
		仕様・機能のご説明			
		監査業務との情報遮断の説明会(監査クライアント様の場合)			
環境	お客様	<ul style="list-style-type: none"> 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 	社内告知		
	当社		<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 運用フロー確認及び担当者様へご挨拶 雛形類の提供 	運用テスト

GN、GF導入まで最短でも4ヶ月程度は必要と思われます

GN、GF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			
						4週間前	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			
	当社	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			
ご契約	お客様			契約書類案の確認修正		契約締結			
	当社	監査業務との情報遮断の説明会(監査クライアント様の場合)	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					<ul style="list-style-type: none"> 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		
	当社					<ul style="list-style-type: none"> 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 			運用テスト

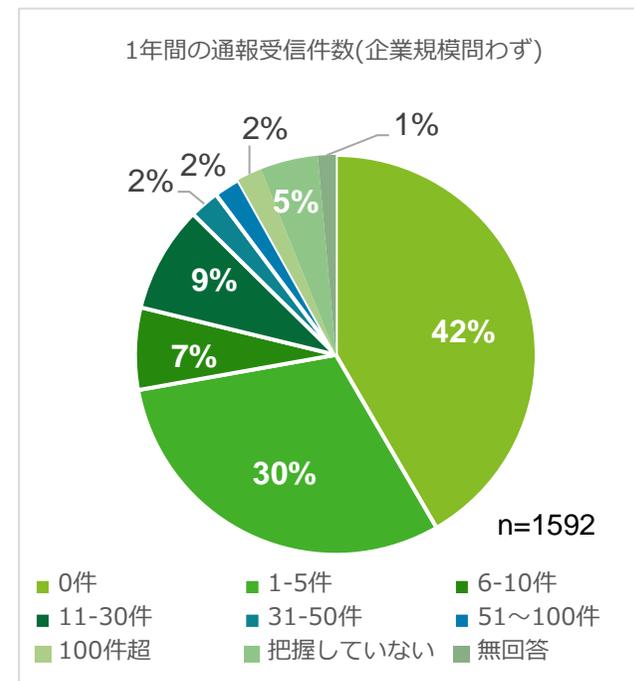
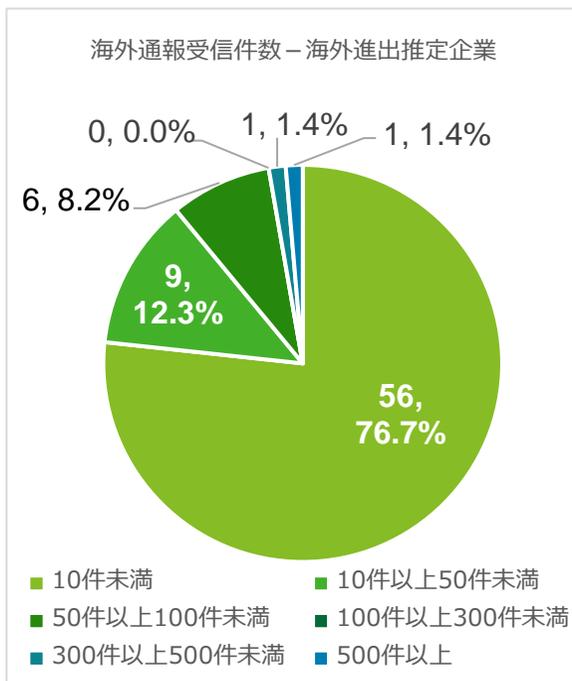
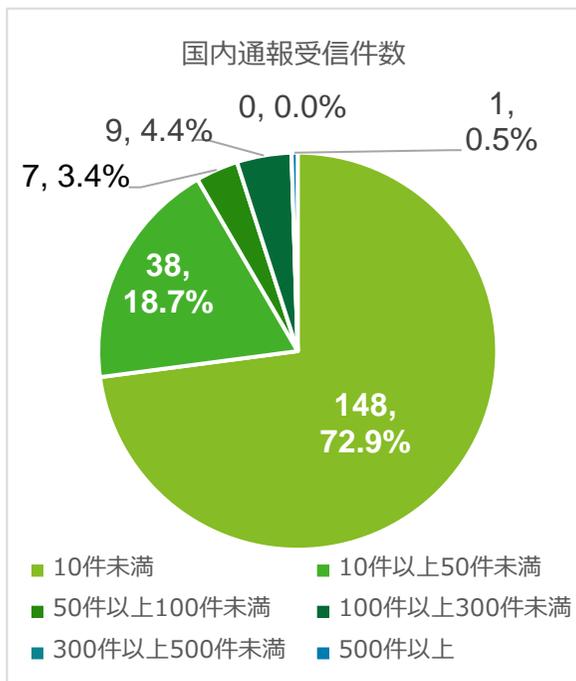
参考資料

通報数は多くはありません

消費者庁が公表した調査報告と デロイト トーマツ のアンケートより

左下図、中央図：デロイト トーマツ 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



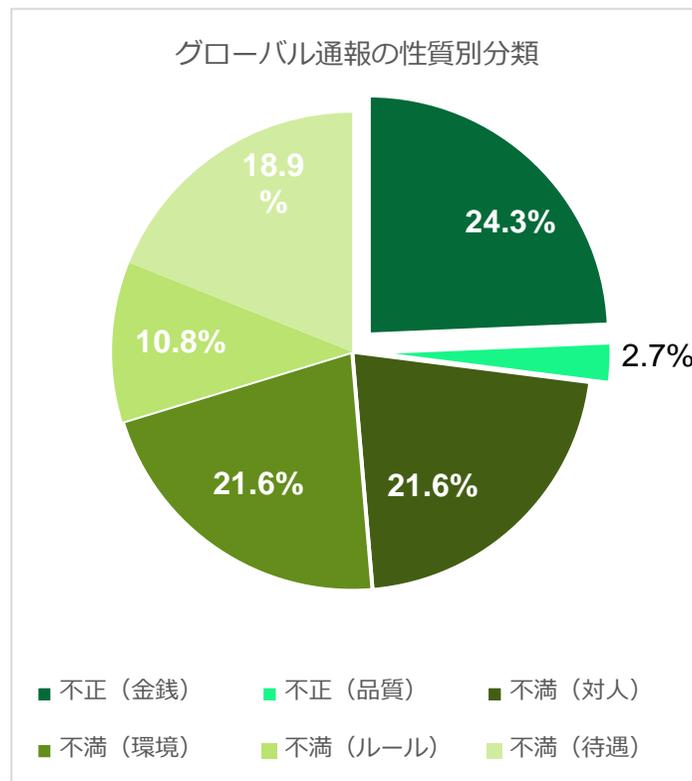
出所：「デロイト トーマツ リスクアドバイザー合同会社実施、2017年版内部通報制度の整備状況に関するアンケート調査」より

出所：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 リスクアドバイザーが加工して作成

通報を一定数集めるには工夫と努力が必要です。

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す

実際に受信した通報の分類

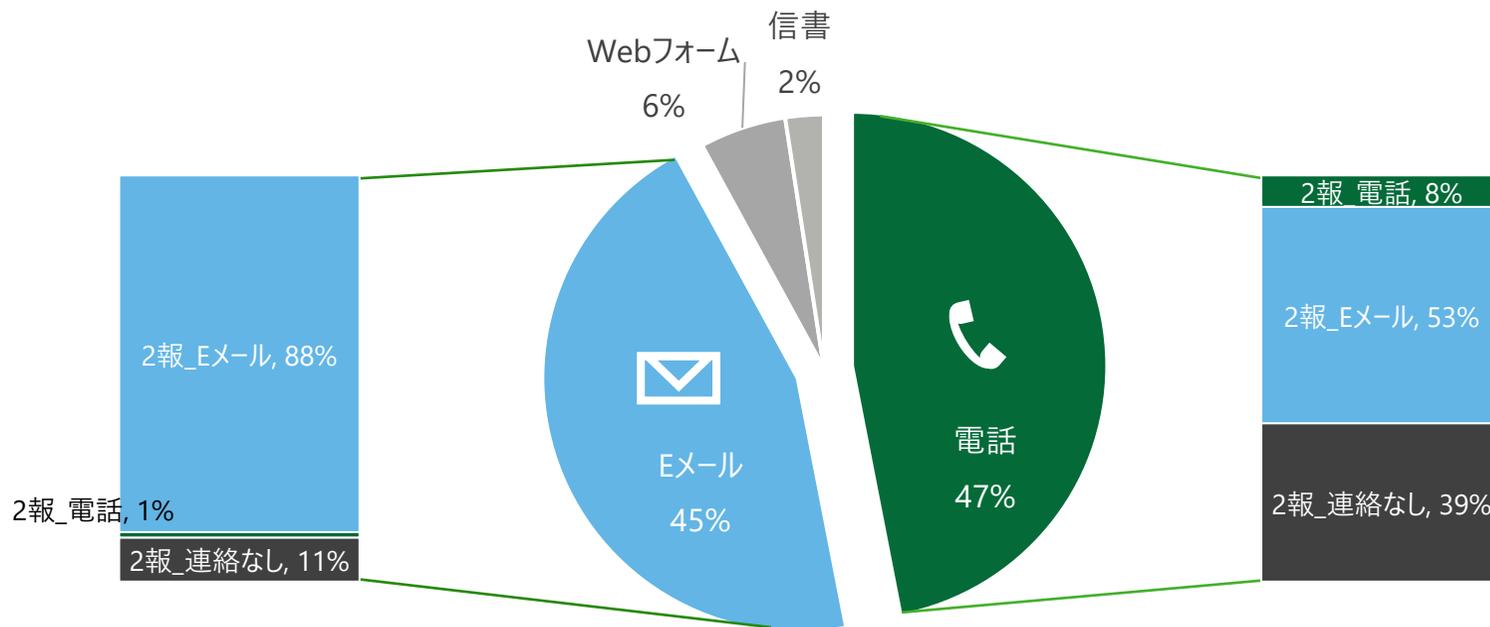


出所：デロイト トーマツ リスクアドバイザー合同会社のグローバルホットラインサービスの受信通報を集計

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、
実は極めて稀です。

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ます

通報チャンネル別の1報目、2報目の推移



出所：デロイト トーマツ リスクアドバイザーズ合同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です。
一方、1報目が電話の場合、言いつ放しで終了し2報目の連絡が取れず調査に進めない場合があります。

電話、Webフォーム、信書は現在使用していません。

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です

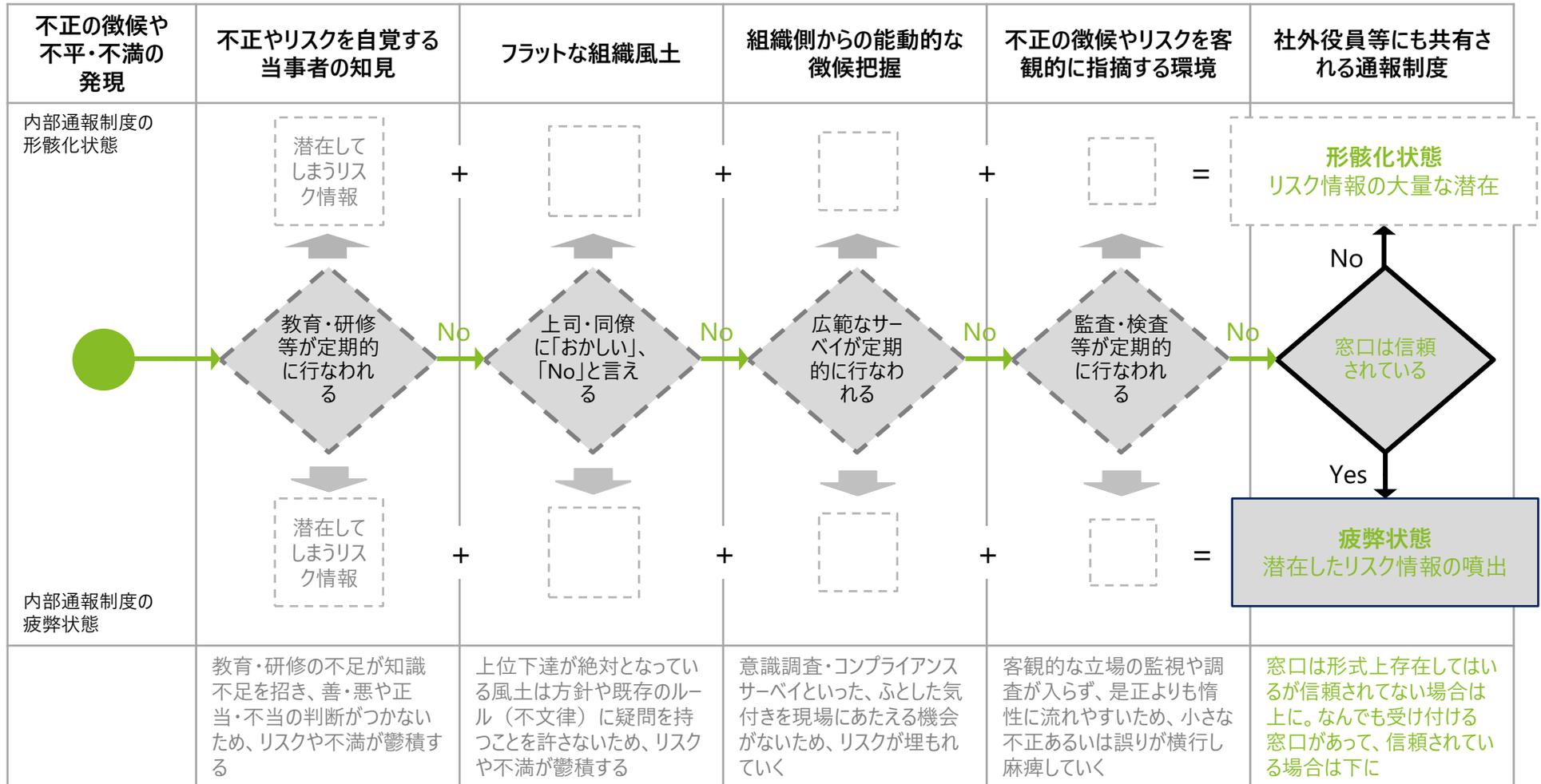
内部通報対応で大事なものは、通報者(協力者)との連絡経路の確保です。

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	○	×	○	○	×

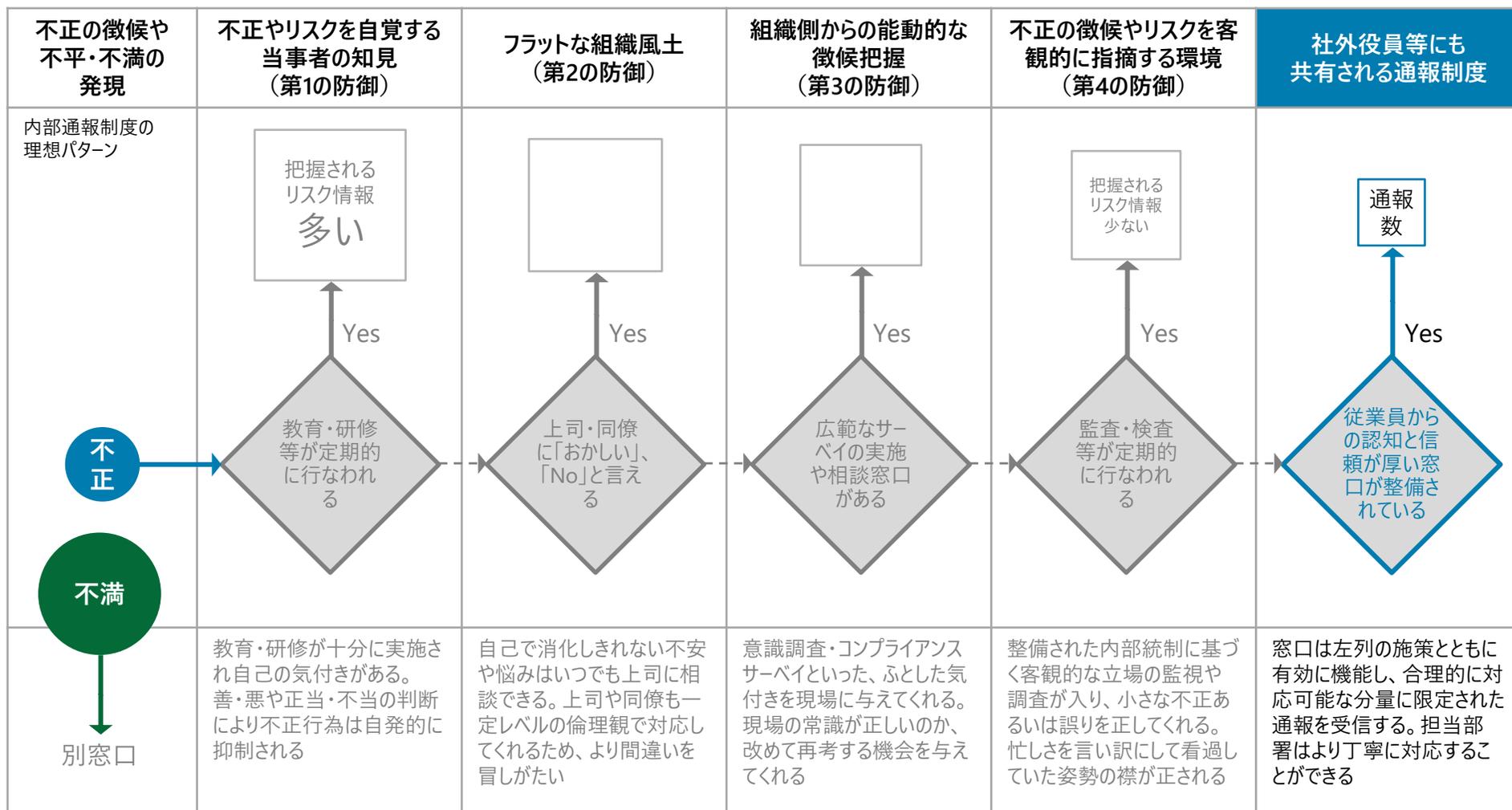
通報の多寡は通報制度のみの問題ではありません

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



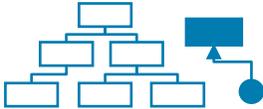
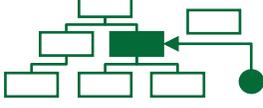
内部通報制度の有効性をコンプライアンス全体の活動とともに高めていきます

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



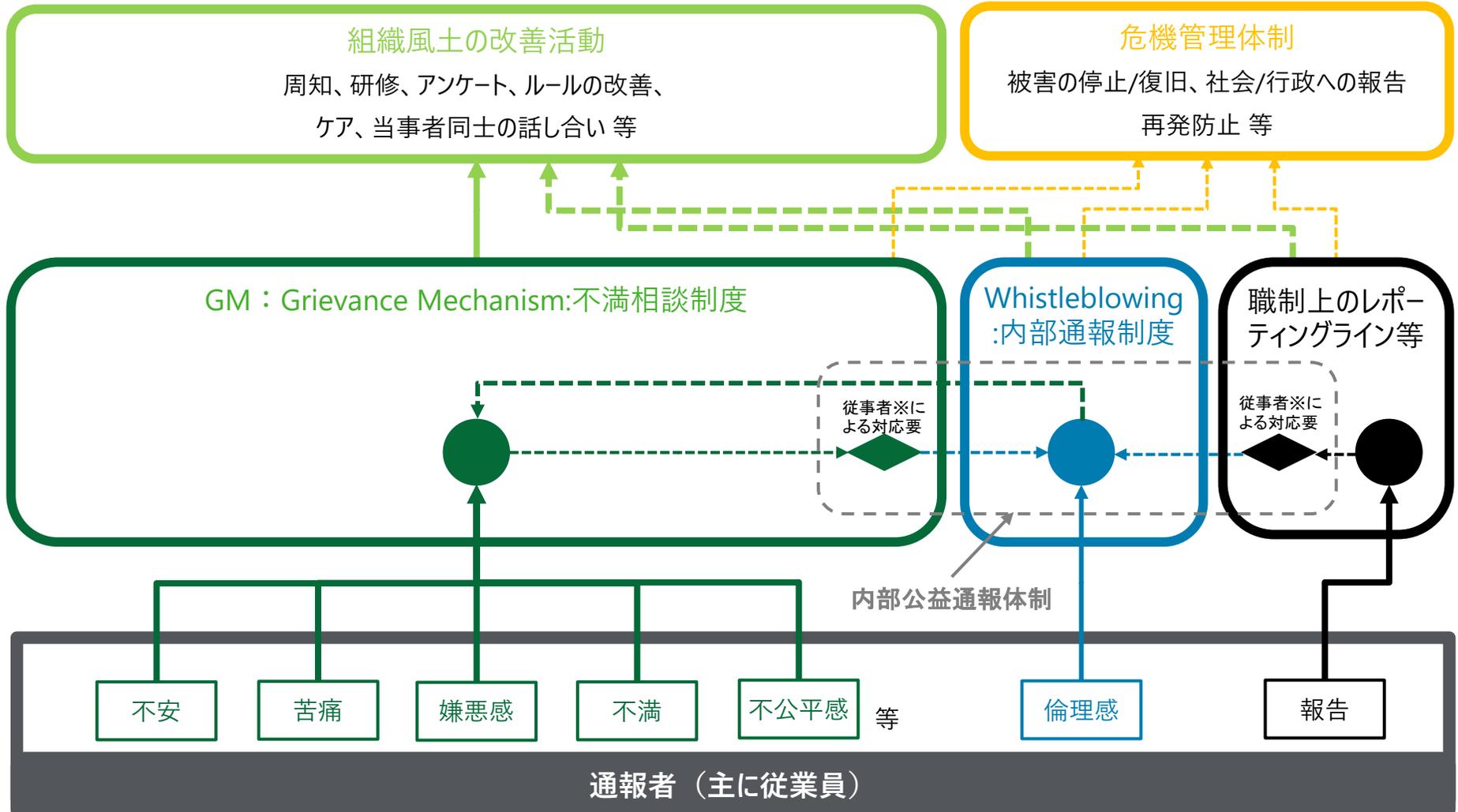
自分以外のステークホルダーが被害を受ける案件を対象とし受信した全件が監査役や外部取締役に共有される内部通報制度が理想的ではないでしょうか

内部通報制度とGM：Grievance Mechanism（不満相談制度）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	対象	対象	禁止	 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/年	 検討
GM：Grievance Mechanism 不満相談制度				 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

すべての公益通報を最初から内部通報制度のみで処理しようとするプロセスの設計と運用が合理的ではないでしょうか

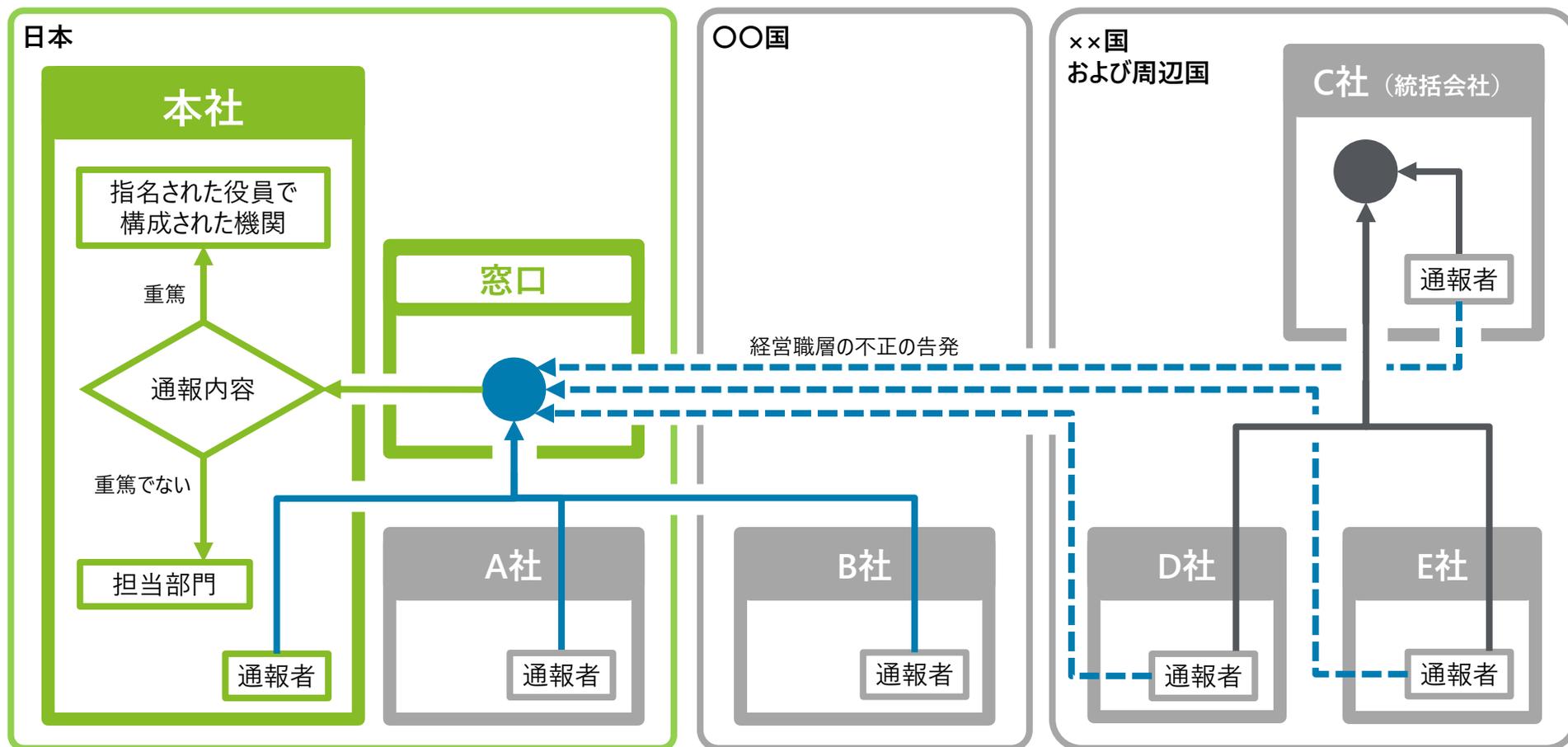
対象法令が約500に及ぶ公益通報にさまざまな業務プロセスや制度で対応しようとするスキームのイメージ



※従事者: 公益通報対応業務従事者

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でしょうか

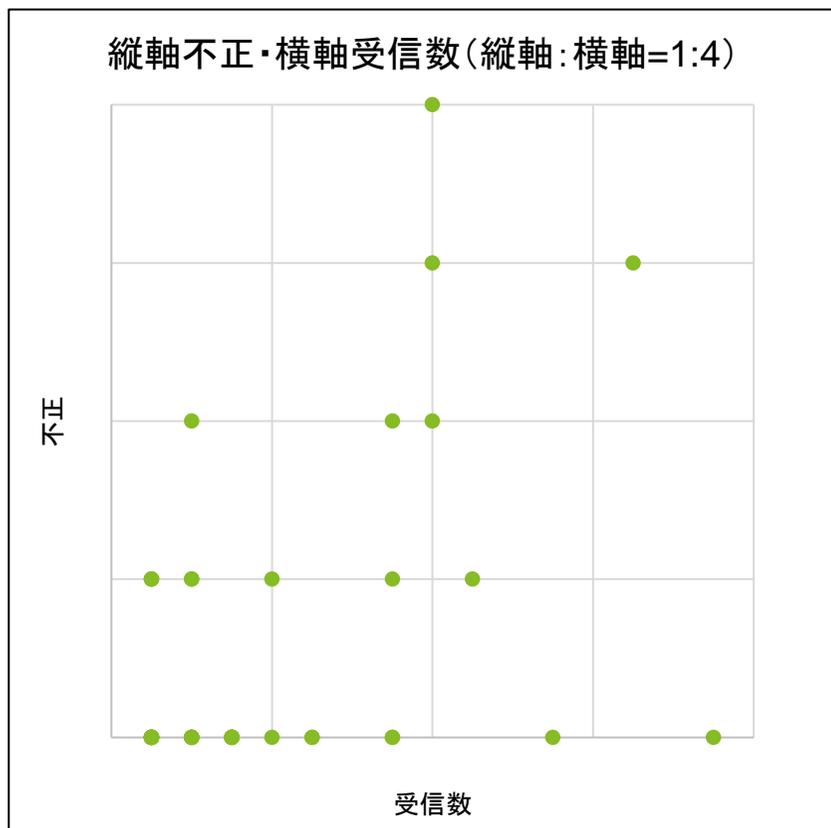
内部通報窓口グローバル化の共存型の例



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●が併存します。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です。

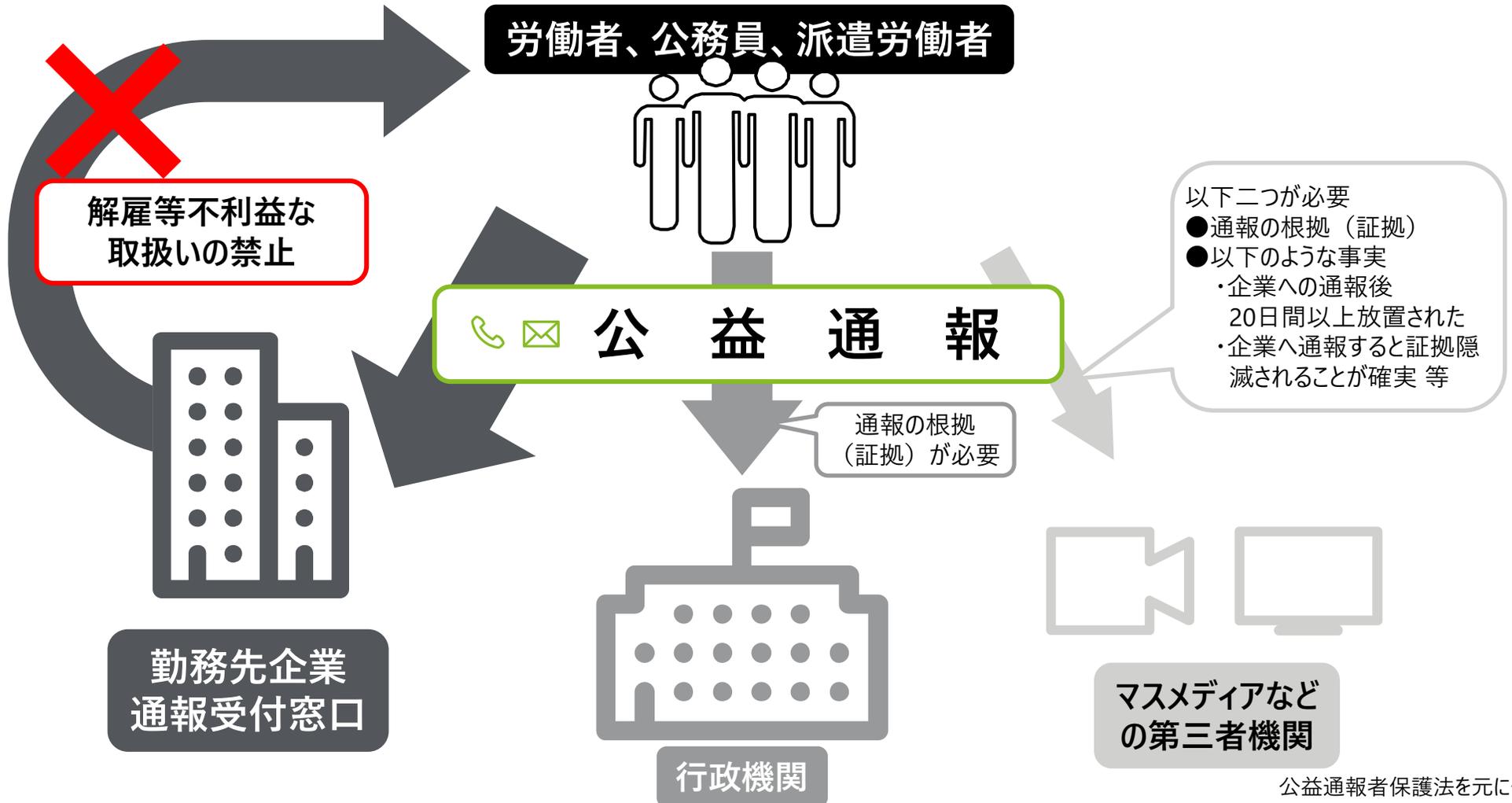
通報受信数と不正の告発に強い相関はないようです

「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



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ります

公益通報者保護法（2006年4月1日施行）の概要



日本では公益通報者保護法の改正が成立しました

通報者保護を強化する方向で公益通報者保護法が改正されました

2020年6月8日に成立し、2022年6月に施行されました。

企業としての対応が必要となる改正のポイント（抜粋）	対策例
通報者を保護しない企業は最終的に企業名を公表される	免職、降格、減給などの人事施策に関して、外部に説明可能な合理的な理由を記録しておく必要がある。特に通報者に関してはそれらの記録保持が重要となるため、匿名の取り扱いに関して既存の規則の確認と見直しを検討する
300名超規模の企業に内部通報制度の体制整備を義務付ける	少なくとも、2021年8月に公開された「指針」を満たす体制であること、より高度な体制を目指す企業は認証制度や国際基準を目標と位置づけることを検討する
内部通報制度の担当者に守秘義務を課し、違反した場合は刑事罰が科される	ハラスメント系の通報者類推が容易な通報の匿名を非許可にする、担当者に手当を支給する、等を検討する
2号通報の“真実相当性”の要件を緩和する	行政への通報もあり得る、という前提で通報者に対応するプロセスの注意点を検討する
不利益取り扱いから保護される通報者の範囲を、退職者や仕入れ先および役員等にも広げる	退職者や仕入れ先等組織に所属しない個人を不利益取り扱いから保護することが実質的に可能であるか否かを慎重に検討し、役員も含めて通報可能な内部通報制度への改善を検討する
通報対象事実の範囲を、刑事罰から行政罰・行政処分の対象となる事案にも広げる	通報対象の範囲限定の緩和を誤解した従業員が、即外部へ通報してしまったり、“通報爆発”を発生させてしまうことを抑制できる制度への見直しを検討する
通報に伴う損害に対する通報者の損害賠償責任を免除する	通報対象事実ではない情報の勝手な持ち出し等による損害賠償が免除されるとは限らない、という点の従業員への周知を検討する

参考：公益通報者保護法の一部を改正する法律(令和2年法律第51号)

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/whistleblower_protection_system/overview/assets/overview_200615_0001.pdf

日本では認証制度の運用が開始されましたが現在休止しています

内部通報制度認証制度の概要

消費者庁は、2019年2月から内部通報制度認証の自己適合宣言の登録申請の受け付けを開始し、それ以降に追って第三者認証制度の導入を開始する予定であることをアナウンスしていましたが、2022年2月休止が公表されました。

- 自己適合宣言と第三者認証の2種類の対応方法がある
- 審査基準は38項目から成り、必須の25項目とそれ以外の13項目から選択した6項目に適合することを求めている
- 制度全体ではなく、審査基準項目の1項目ずつに対してPDCAサイクルのP、D、C、Aのそれぞれの活動を担保するエビデンスを求めている
- 自己適合宣言を行うためには、指定登録機関に申請し登録を認められる必要があり、有効期間は1年間である
- 指定登録機関は2019年2月から自己適合宣言の申請を受け付け、2022年2月に休止
- 指定登録機関様のWebサイト <https://www.shojihomu.or.jp/wcms> より

参考：消費者庁 内部通報制度に関する認証制度 指定登録機関の公表：

http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/whistleblower_protection_system/research/study/review_meeting_001/pdf/review_meeting_001_181219_0001.pdf

グローバルでは内部通報制度のISO規格が公開されました

ISO 37002 Whistleblowing Management Systems の概要

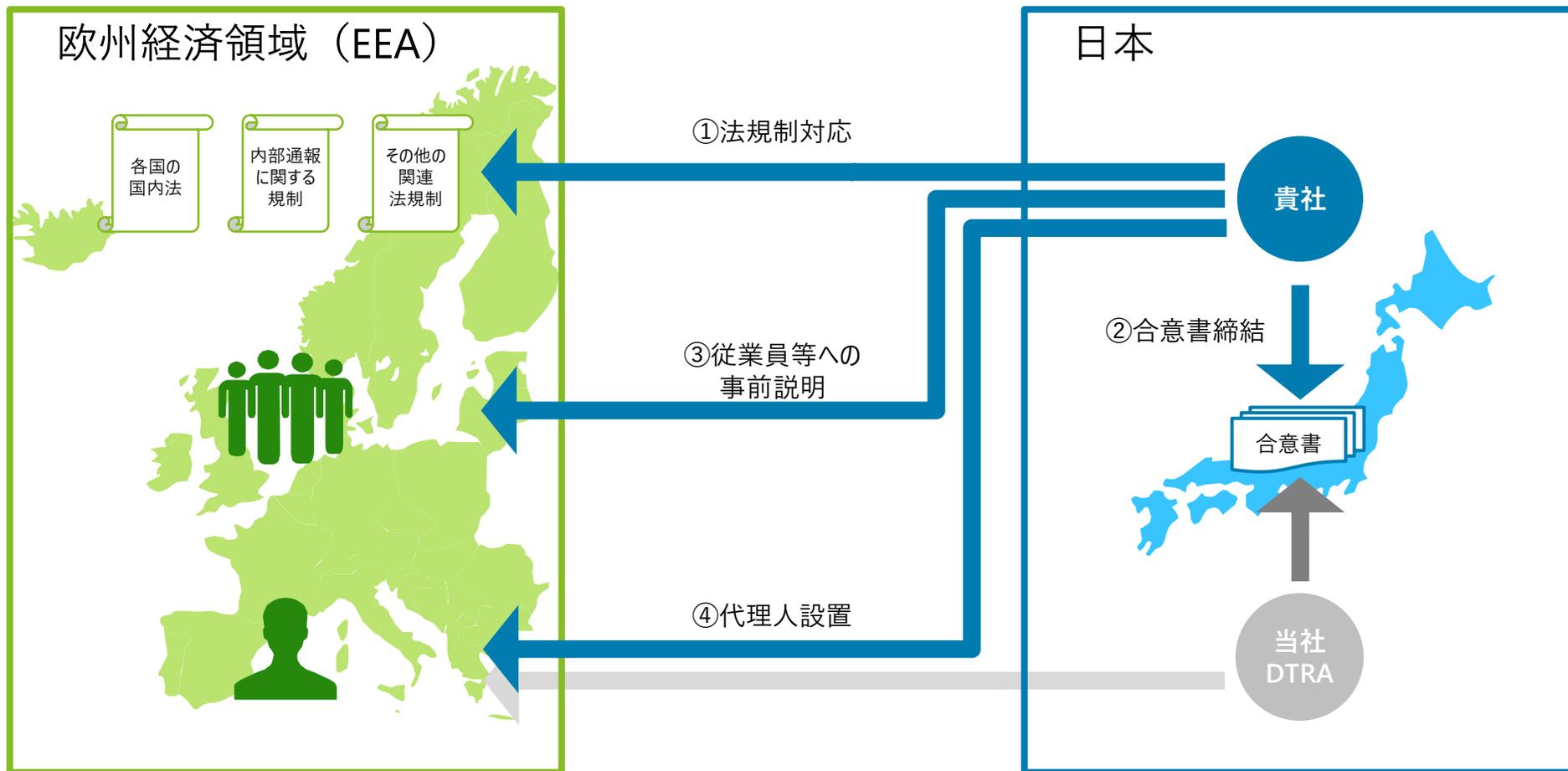
ISOはISO/TC309（技術委員会309）において、内部通報制度の基準（ISO 37002）を開発し2021年の7月に公開されました。

- Type A：適合性評価（認証）用の基準ではなく、Type B：参照用の基準である
 - 先進国を中心とする各国の代表が検討し、日本も代表を送った（Deloitteが日本代表）
 - 公的・民間、規模の大小、業界等を問わずどのような組織が参照しても役に立つ基準を目指した
 - 対象通報は不正の告発であり、不正の告発とは何かを組織が選定する前提で議論が進められた
 - 日本の認証制度のように自己適合宣言のために指定された機関に登録する方法ではなく、組織が自らの判断で記載されている箇条の採否を選択して利用する
 - 規格票が公開販売されており、誰でも購入できる
- <https://webdesk.jsa.or.jp/books/W11M0070/index>
- 日本のガイドラインや認証基準と共通部分が多いが、「罰の減免（リニエンス）」や「被通報者保護」の概念など一部異なる部分もある
 - WCMS認証との融合サービスが検討されている 等

参考：ISO（International Organization Standardization）のWebページ <https://www.iso.org/standard/65035.html>

お客様に願う作業のイメージ

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



EEA域内の通報者様からの通報受信のためにお客様にお願いする作業が発生します

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にお客様にお願いする作業

No.	作業	説明
①	法規制対応	EU-GDPRを含めそれ以外の法規制にも対応が必要となりますが、その適法性は貴社に担保していただきます。
②	合意書の締結	貴社がController（管理者）、当社がProcessor（処理者）である前提でのサービス提供となり、EU-GDPRが要求する合意書（当社フォーマット）を締結させていただきます。
③	従業員等への事前説明	情報漏洩時等に、通報者が匿名を希望していてもそれが解除される場合があること等の重要事項を貴社グループご所属の欧州従業員等の方々と共有するPrivacy NoticeのWebページをご作成いただきます。
④	欧州代理人の指名	情報漏洩時に欧州の規制当局に報告する場合等に、当社の実質的な欧州代理人の設置をお願いします。その欧州代理人は貴社が貴社グループの欧州現地法人にご所属の方から選任し、費用もご負担いただき、当社にご連絡先等を伝達していただきます。

業務提供にあたって留意事項があります

ご留意事項1

・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基づく指針（令和3年内閣府告示第118号）の解説」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、当社が監査法人の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、当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、当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。

・法令等による業務範囲の制限(独立性)について

本資料に基づく当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、当社は、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当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、貴社と当社間において、別途EU-GDPRの定めに基づく当社仕様の合意書の締結が必須となります。

業務提供にあたって留意事項があります

ご留意事項2

・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

・業務の位置付けについて

本業務は助言業務であり、何らかの意見表明又は保証等をするものではありません。

・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、当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、提出物の作成元が当社であることについての開示も同様です。

・再委託について

必要に応じて業務内容の一部をデロイト トーマツ グループ及びデロイト トウシュ トーマツ リミテッド（DTTL）に加盟している法人・事務所に再委託する場合がございます。

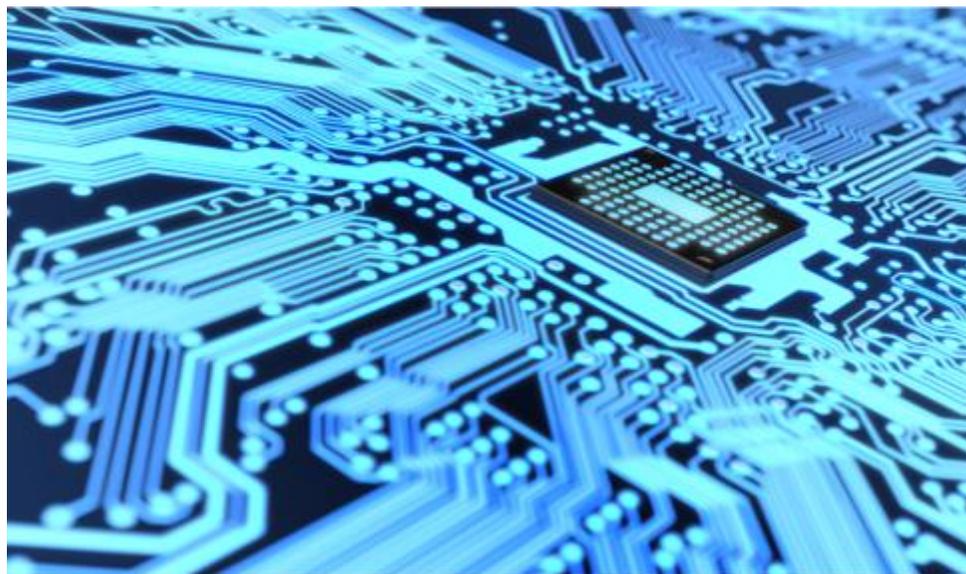
・本書面について

本書面は、当社へのサービス委託を貴社に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、貴社外でのご利用及び第三者への開示がなされることはないようお願い申し上げます。

電子契約システムによる契約締結手続きをお願いいたします

契約書等の電子化について

当グループでは現在、①業務の効率化、②遠隔/デジタルツールでの契約業務の完結を実現すべく、契約書類等の電子化に取り組んでおります。従来の、紙媒体での契約書類等の取り扱いによる手間やリードタイムの削減に加えて、昨今の新型コロナウイルスの流行をうけてリモートワークが普及したことにより、「効率的かつ場所に捉われない業務遂行環境」の構築にむけた取り組みとなっておりますので、ご理解・ご協力のほど、よろしくお願いいたします。



ご不明点をご遠慮なくお尋ねください

問い合わせ先

担当者	和田
Eメール	dtrs-crisis-contact@tohmatu.co.jp
Webサイト	www.deloitte.com/jp/ja/services/risk-advisory/services/hl.html

社名	デロイト トーマツ リスクアドバイザリー合同会社
社名(英語)	Deloitte Tohmatsu Risk Advisory LLC
所在地	〒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
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
設立年月	2003年1月
代表執行役	岩村 篤、長川 知太郎
電話	03-6213-1300(代表)
Webサイト	www.deloitte.com/jp/dtra

デロイト トーマツ グループは、日本におけるデロイト アジア パシフィック リミテッドおよびデロイトネットワークのメンバーであるデロイト トーマツ 合同会社ならびにそのグループ法人（有限責任監査法人トーマツ、デロイト トーマツ リスクアドバイザー 合同会社、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 グループ 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30都市に約2万人の専門家を擁し、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をご覧ください。

Deloitte（デロイト）とは、デロイト トウシュートーマツ リミテッド（“DTTL”）、そのグローバル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れらの関係法人（総称して“デロイト ネットワーク”）のひとつまたは複数指します。DTTL（または“Deloitte Global”）ならびに各メンバーファームおよび関係法人はそれぞれ法的に独立した別個の組織体であり、第三者に関して相互に義務を課しまたは拘束させることはありません。DTTLおよびDTTLの各メンバーファームならびに関係法人は、自らの作為および不作為についてのみ責任を負い、互いに他のファームまたは関係法人の作為および不作為について責任を負うものではありません。DTTLはクライアントへのサービス提供を行いません。詳細は www.deloitte.com/jp/about をご覧ください。

デロイト アジア パシフィック リミテッドはDTTLのメンバーファームであり、保証有限責任会社です。デロイト アジア パシフィック リミテッドのメンバーおよびそれらの関係法人は、それぞれ法的に独立した別個の組織体であり、アジア パシフィックにおける100を超える都市（オークランド、バンコク、北京、ベンガルール、ハノイ、香港、ジャカルタ、クアラルンプール、マニラ、メルボルン、ムンバイ、ニューデリー、大阪、ソウル、上海、シンガポール、シドニー、台北、東京を含む）にてサービスを提供しています。

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、リスクアドバイザー、税務・法務などに関連する最先端のサービスを、Fortune Global 500®の約9割の企業や多数のプライベート（非公開）企業を含むクライアントに提供しています。デロイトは、資本市場に対する社会的な信頼を高め、クライアントの改革と繁栄を促し、より豊かな経済、公正な社会、持続可能な世界の実現に向けて自ら率先して取り組むことを通じて、計測可能で継続性のある成果をもたらすプロフェッショナルの集団です。デロイトは、創設以来175年余りの歴史を有し、150を超える国・地域にわたって活動を展開しています。“Making an impact that matters”をパーパス（存在理由）として標榜するデロイトの45万人超の人材の活動の詳細については、www.deloitte.com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、デロイト トウシュートーマツ リミテッド（“DTTL”）、そのグローバル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れらの関係法人が本資料をもって専門的な助言やサービスを提供するものではありません。皆様の財務または事業に影響を与えるような意思決定または行動をされる前に、適切な専門家にご相談ください。本資料における情報の正確性や完全性に関して、いかなる表明、保証または確約（明示・黙示を問いません）をするものではありません。またDTTL、そのメンバーファーム、関係法人、社員・職員または代理人のいずれも、本資料に依拠した人に関係して直接または間接に発生したいかなる損失および損害に対して責任を負いません。DTTLならびに各メンバーファームおよび関係法人はそれぞれ法的に独立した別個の組織体です。



IS 669126 / ISO 27001



BCMS 764479 / ISO 22301

IS/BCMSそれぞれの認証範囲
はこちらをご覧ください

<http://www.bsigroup.com/clientDirectory>

Member of
Deloitte Touche Tohmatsu Limited