



スピークアップトラストサーベイ

多言語対応の内部通報制度認知度可視化サービス

デロイト トーマツ リスクアドバイザリー合同会社

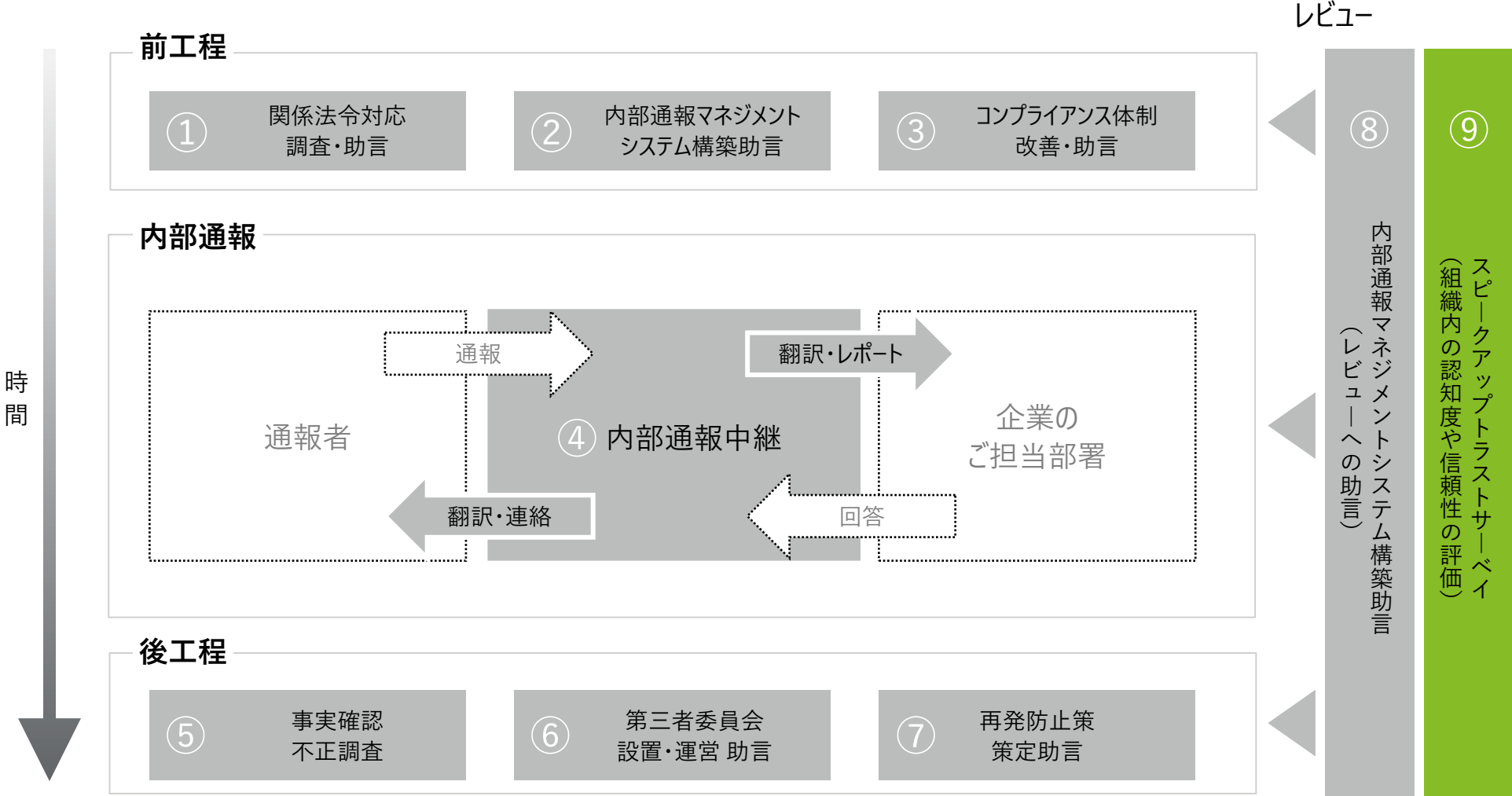
www.deloitte.com/jp/sts 2024年10月 Ver1.03

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、
本サービスのいずれのプランも利用できません。

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デロイトトーマツのサービス



※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、⑤および⑨のサービスは利用できません。その他のサービスにも制約が生じる場合がございます。

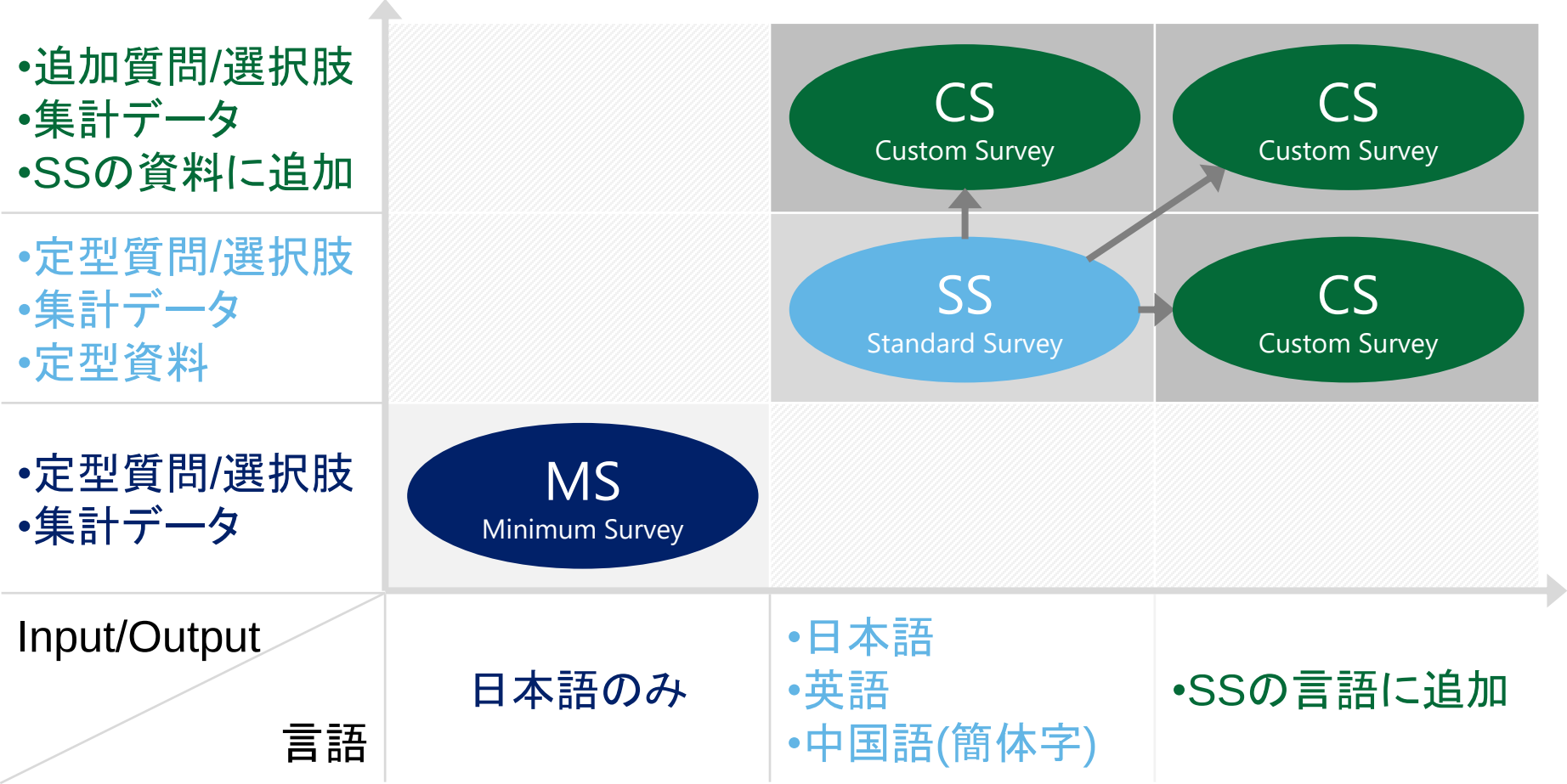
組織の内部通報制度評価に関する悩みを和らげます

組織が抱える内部通報制度評価に関する悩みとその解決方法の例

- 11条指針（参考資料で後述）第4の3(3)ロで求められている、自組織の内部通報制度の評価・点検の有効な方法に悩んでいる
 - ▶ 受信件数ではなく役職員の認知や信頼を測ることによって評価・点検を行うことをお勧めします。
- 役職員に内部通報制度に対する印象を聞いてはみたいが、何を聞いてよいのかよくわからない
 - ▶ サーベイの質問項目はデロイトが作成したものをそのままご利用いただけます。追加も可能です。
- 自組織主催のアンケートだとお手盛りの指摘を免れない
 - ▶ 外部の独立性の高い組織が収集するサーベイです。
- 個人情報の収集につながるアンケート調査を不用意には行いたくない
 - ▶ 定型プランはフリーコメントなしの選択肢回答のみのサーベイです。個人情報に近い（と考えられる情報）は不正回答防止のために保持するIPアドレスのみとなります。
- アンケート結果が出ても相場観がないので、どう評価してよいかわからない
 - ▶ 同一質問に回答した他企業集計値の平均値と比較することができます。
- 多くの役職員がアンケートに食傷ぎみである一方、海外グループ会社には未実施だ
 - ▶ 必須設問は5問、追加の回答を許容する役職員にさらに数問と設問数が肥大化しないように配慮した設計をしており、日、英、中（簡体字）に対応しています。

目的およびご要望によって三つのプラン*から最適なアンケートを選択できます

お客様のニーズに添って選択可能



*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、本サービスのいずれのプランも利用できません。

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

各プランの特長と比較

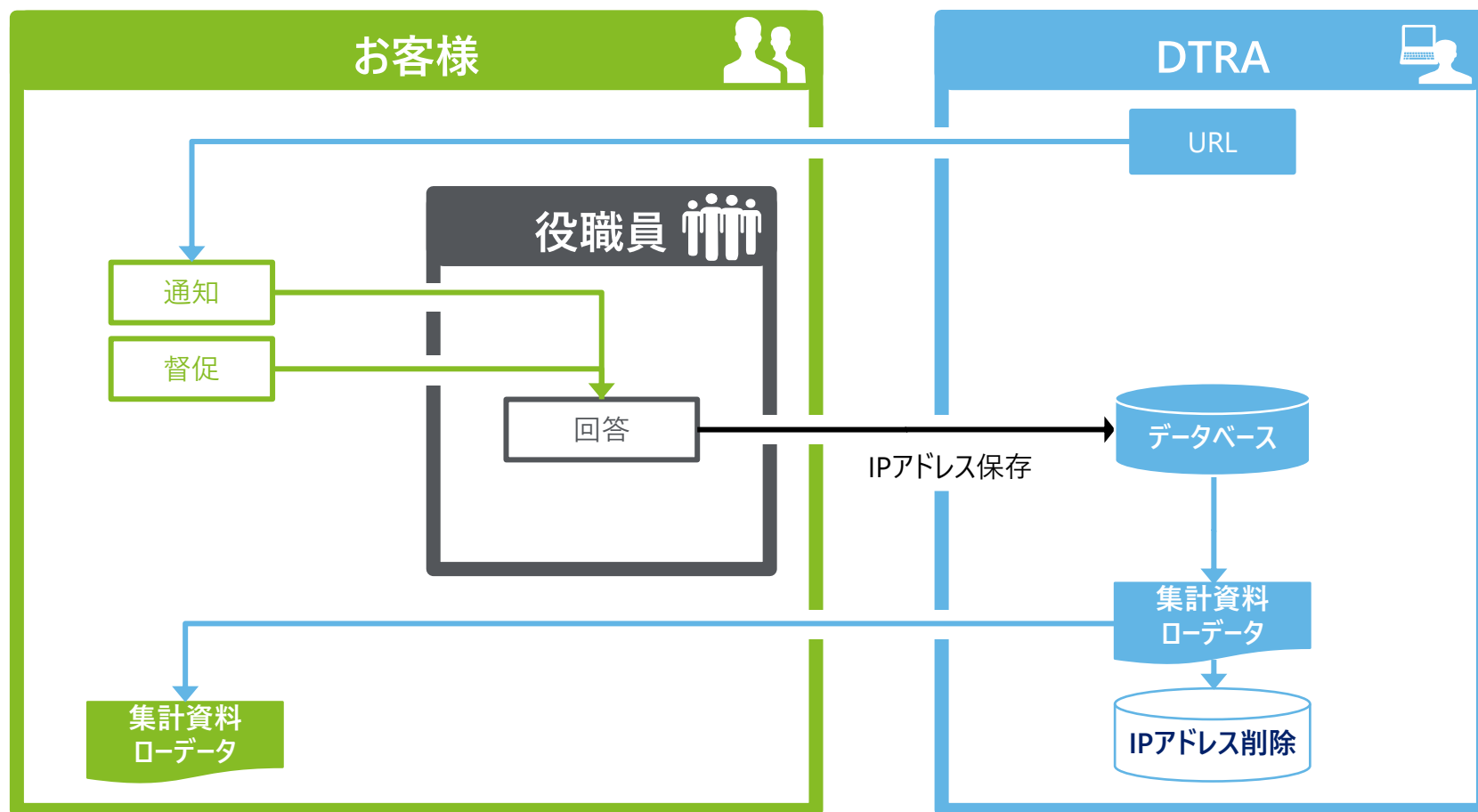
	MS : Minimum Survey	SS : Standard Survey	CS : Custom Survey
想定目的	日本グループ会社役職員からの評価	海外グループ会社役職員からの評価	- 海外グループ会社役職員からの評価 - 設問/選択肢の追加 - フリーコメント混在の評価
質問追加	不可		プランSSに追加可
フリーコメント	不可		プランSSに追加可
最少設問数	5		
対応言語	質問、選択肢およびサーベイ進行のすべてが日本語	- サーベイ進行：日/英/中(簡体字) - 質問、選択肢：日/英/中(簡体字)	- サーベイ進行：日/英/中(簡体字) - 質問、選択肢：応相談*
チャネル	Webフォーム		
収集期間	30日		カスタマイズ可
提供物	設問ごとのローデータ	- 設問ごとのローデータ、 - 設問ごとの他社平均値 - 定型資料	カスタマイズ可
ご注意	- 回答督促は貴社ご自身で行う - 当社は貴社の内部通報制度を評価しない		- 回答督促は貴社ご自身で行う - 当社は貴社の内部通報制度を評価しない - フリーコメントはそのまま貴社に転送する

*日本国内で翻訳可能な日/英/中(簡体字)以外の言語：サーベイ進行は英語で、質問/選択肢のみ対応可、料金は都度見積り

標準プランSS は定型質問と定型回答選択肢のアンケートをご利用いただくプランです

貴社の役職員に貴社の内部通報制度の認知や信頼を定型質問で尋ねます。選択回答のみでフリーコメントは設定できません。サーベイの質問、選択肢およびサーベイの進行は日本語、英語、中国語（簡体字）で表示されます。

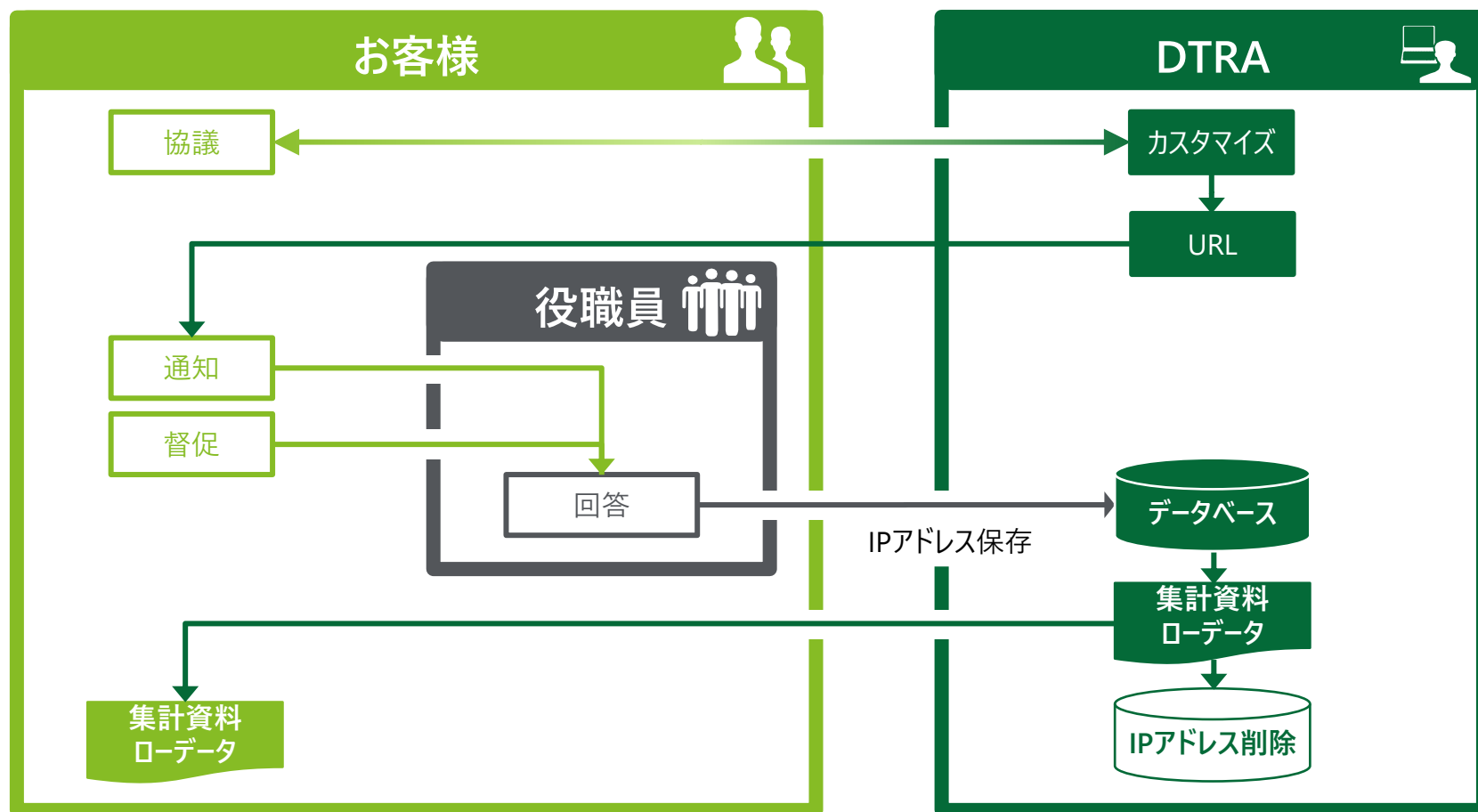
標準プランSS のサーベイ回答収集と報告までの流れ



カスタムプランCS は言語や質問項目を自由にご設定いただくプランです

ただし、サーベイの進行は日本語、英語、中国語簡体字のいずれかです。

カスタマイズプラン CS のサーベイ回答収集と報告までの流れ



PCだけでなくスマートフォンからも回答可能なWebフォームによるアンケート収集サービスです

サーベイ回答画面のイメージ

Deloitte.
デロイトトーマツ

AAAグループの内部通報制度に関するアンケート イメージ

14%

2. あなたは、あなたが働く企業グループにあなたが通報できる内部通報制度があることを知っていますか？

必須

☐ はい（知っている）

☐ いいえ（知らない）

前へ

次へ

サーベイで回収したローデータを提供します

ローデータのイメージ（CSVファイル）

B	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
回答日時	このアンケート	あなたは、	あなたは、	あなたは、	あなたは、	あなたは、	あなたは、	あなたは、	あなたは、	通報したこともしあなた
2022/10/28 14:14	同意する	はい（知っている）	はい（知っている）	はい（知っている）	はい（知っている）	はい（知っている）	はい（知っている）	はい（見たことがある）	はい（通報解決した）	不安がある
2022/10/28 12:13	同意する	はい（知っている）	はい（知っている）	はい（知っている）	はい（知っている）	はい（知っている）	はい（知っている）	はい（見たことがある）	はい（いいえ（通報したこともしあなた	不安はない
2022/10/28 12:12	同意する	いいえ（知らない）								不安がある
2022/10/28 12:11	同意できない。回答は取りやめる。									
2022/10/28 12:08	同意する	はい（知っている）	はい（知っている）	はい（知っている）	はい（知っている）	はい（知っている）	はい（知っている）	はい（いいえ（見たことがある）	はい（通報臨んだ結果	不安がある
2022/10/20 14:48	同意する	はい（知っている）		はい（知っている）	はい（知っている）	はい（知っている）	はい（知っている）	はい（見たことがある）		不安がある
2022/10/18 14:36	同意できない。回答は取りやめる。									
2022/10/18 14:05	同意する	はい（知っている）		はい（知っている）	はい（知っている）	はい（知っている）	はい（知っている）	はい（見たことがある）		通報する
2022/10/18 11:04	同意できない。回答は取りやめる。									
2022/10/17 15:38	同意できない。回答は取りやめる。									
2022/10/17 15:13	同意する	はい（知っている）		はい（知っている）	はい（知っている）	はい（知っている）	はい（知っている）	はい（いいえ（見たことがない）		不安がある
2022/10/17 15:01	同意する	いいえ（知らない）								不安はない
2022/10/17 14:59	同意する	はい（知っている）		はい（知っている）	はい（知っている）	はい（知っている）	はい（知っている）	はい（見たことがある）		不安がある
2022/10/17 14:58	同意する	いいえ（知らない）								不安がある
2022/10/17 14:55	同意できない。回答は取りやめる。									
2022/10/17 14:53	同意する	はい（知っている）		いいえ（知らない）	はい（知っている）	はい（知っている）	はい（知っている）	はい（見たことがある）		不安はない
2022/10/17 14:46	同意できない。回答は取りやめる。									
2022/10/17 13:30	同意する	はい（知っている）		はい（知っている）	はい（知っている）	はい（知っている）	はい（知っている）	はい（見たことがある）		通報する
2022/10/14 10:36	同意できない。回答は取りやめる。									
2022/10/14 10:31	同意する	はい（知っている）		いいえ（知らない）	はい（知っている）	はい（知っている）	はい（知っている）	はい（いいえ（見たことがない）		不安がある

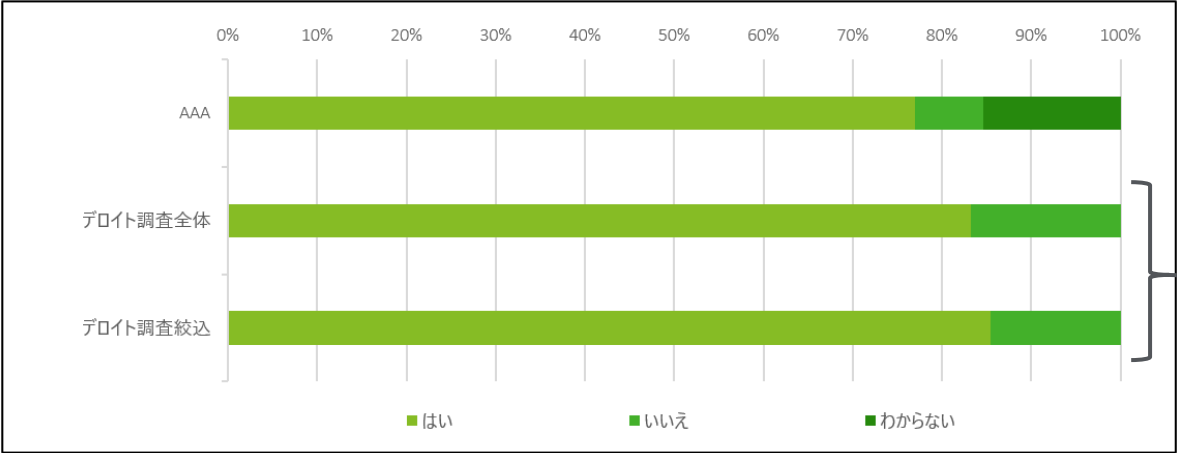
デロイトの調査データおよびサーベイの蓄積データとの比較が可能な集計資料を提供します

定型集計資料のイメージ

内部通報制度の有無

Sample
SA

Q01. あなたのお勤め先の組織（グループ含む）に内部通報制度はありますか？



プランCSで追加可能な
対比用データです

プランCSで追加可能な
対比用データです

	はい	いいえ	わからない
AAA	76.9%	7.7%	15.4%
	10	1	2
デロイト調査全体	83.2%	16.8%	0
デロイト調査絞込	85.4%	14.6%	0

デロイト調査は、企業の認知度調査（内部通報制度の認知度は何%であったか）の結果を質問し、その回答の平均値をとっているため、まったく同じ質問で比較しているのではない点に注意が必要。

デロイト調査における内部通報制度の認知度では、全体で83.2%、絞込対象のみで85.4%という参考値を得ている。

その参考値を基にグラフと数表を作成している。

今回の調査では「内部通報制度に対する認知がある」に相当すると考えられる「はい」の回答率は76.9%であった。

「わからない」は従業員に対する周知不足の懸念があるため、「いいえ」と同等と考える必要がある。

最小仕様のプランMSは定型の料金体系です

ご契約は1回単位です。年次でサーベイを実施される場合は割安な価格になります。初期費用は初回のみ頂戴します。

最小プランMSの料金表

MS	仕様
初期費用（万円）	10
1回の運用費用（万円）	初回、スポット：60 自動更新契約の年次利用：40
サーベイサイト開設期間（日）	30
サーベイ進行言語	日本語
質問/回答言語	日本語
提供物	回答ローデータ/定型集計資料（日本語） サーベイサイト閉鎖後30日以内に提出

記載の金額はすべて消費税等を含みません

グローバルホットラインサービスと同時のご利用によるプランMS-GHLは特別料金になります

当社の内部通報中継サービスであるグローバルホットラインサービスをご利用いただいているお客様には特別料金で提供いたします。

グローバルホットラインサービスとの同時ご利用時の最小プランMS-GHLの料金表

MS-GHL	仕様
初期費用（万円）	5
1回の運用費用（万円）	初回、スポット：30 自動更新契約の年次利用：20
アンケート回答収集期間（日）	30
サーベイ進行言語	日本語
質問/回答言語	日本語
提供物	回答ローデータ/定型集計資料 （日本語）
集計絞込条件追加/集計単位細分化 オプション	追加不可

記載の金額はすべて消費税等を含みません

標準仕様のプランSSは定額の料金体系です

ご契約は1回単位です。年次でサーベイを実施される場合は割安な価格になります。初期費用は初回のみ頂戴します。

標準プランSSの料金表

SS	仕様
初期費用（万円）	10
1回の運用費用（万円）	初回、スポット：140 自動更新契約の年次利用：100
サーベイサイト開設期間（日）	30
サーベイ進行言語	日本語/英語/中国語簡体字
質問/回答言語	日本語/英語/中国語簡体字
提供物	回答ローデータ/定型集計資料（日本語） サーベイサイト閉鎖後30日以内に提出

記載の金額はすべて消費税等を含みません

グローバルホットラインサービスと同時のご利用によるプランSS-GHLは特別料金になります

当社の内部通報中継サービスであるグローバルホットラインサービスをご利用いただいているお客様には特別料金で提供いたします。

グローバルホットラインサービスとの同時ご利用時のプランSS-GHLの料金表

SS-GHL	仕様
初期費用（万円）	5
1回の運用費用（万円）	初回、スポット：70 自動更新契約の年次利用：50
アンケート回答収集期間（日）	30
サーベイ進行言語	日本語/英語/中国語簡体字
質問/回答言語	日本語/英語/中国語簡体字
提供物	回答ローデータ/定型集計資料（日本語） サーベイスайт閉鎖後30日以内に提出
集計絞込条件追加/集計単位細分化 オプション	無料

記載の金額はすべて消費税等を含みません

プランSSをカスタマイズするプランCSの料金の一例を示します

サーベイ進行言語を日/英/中（簡体字）、質問回答言語も日/英/中（簡体字）であるプランSSをカスタマイズした場合を想定します。

プランSSを基本としたプランCSの料金の計算例

SS サーベイ進行言語：日/英/中(簡体字) 質問/回答言語：日/英/中(簡体字)	料金（万円）	
	SSをご利用の場合	SS-GHLをご利用の場合
初期費用	10	5
初回/スポット	140	70
自動更新契約の繰り返し時	100	50
初度合計	150	75
自動更新契約の繰り返し時	100	50

CSで仕様追加	SSをご利用の場合	SS-GHLを基本とする場合
追加質問：「上司から不正行為を指示されたことがありますか」	20	10
追加選択肢：「はい」、「いいえ」、「その他」の3個	6	3
集計絞込条件追加(似通った属性企業と比較)	10	0
集計単位細分化(グループ会社単位で集計 max10)	10	0
解説と質疑応答：2時間	20	0
初度合計	216	88
自動更新契約の繰り返し時	166	63

記載の金額はすべて消費税等を含みません

初期費用でサーベイの準備をします

初期費用で行う事項

- サーベイサイトの新規設定
- サーベイURLの設定
- ファイル交換システムの設定
- 質問/回答の追加設定（プランCSにおいてご要望いただいた場合）
- 開設期間の延長設定（プランCSにおいてご要望いただいた場合）
- サーベイ回答画面の稼働確認
- テスト収集データの異常確認
- 役職員向けサーベイ協力依頼文雛形の提供 [日/英/中(簡体字)分]

Q&A集

よくあるご質問

No.	テーマ	Q	A
1	財務諸表監査との同時提供	当社の外部監査人はデロイトだが、このサーベイサービスの利用は可能か	できません。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本サービスを提供できません。
2	準備期間	サーベイ開始までどれくらいかかるのか	もっともお時間を要するのは貴社グループ内のコンセンサスとご周知ではないかと思えます。当社の準備作業としましては、定型プランでしたら、ご発注のご意思を確認できてから1か月ほどでサーベイを開始できるものと思います。
3	回答者	役員は回答できないのか	可能です。サービス名に“役員”を記載していないだけです。
4	案内文	役職員へのサーベイ協力依頼文を作ってくれるのか	ご契約いただく質問/回答言語分の説明文雛形を提供(プランCSは有料)いたします。必要となるご編集は貴社に行っていただきます。
5	回答数確認	そのとき時点の回答数を教えてくれるのか	サーベイシステム開設期間内であれば、Eメールで頂戴するご質問に対して早期にその時点での回答数を返信いたします。
6	回答督促	回答数が少ないときに督促をしてくれるのか	できません。私どもが貴社グループの役職員の方々の連絡先をお預かりすることはありません。回答督促は貴社に行っていただきます。
7	回答端末の制約	会社の端末から回答することも可能か	不可能ではありませんが、同一IPアドレスからの回答には組織票の疑いが高まりますので、役職員の方の私有端末からご回答をいただく方がよいと思います。
8	不正回答の排除	回答する権利を有しない者や複数回の回答を行うものを排除することは可能か	できません。当社が回答者個人を識別可能な情報をお預かりすることはございませんので、重複回答などの不正回答を除外することは困難です。

Q&A集

よくあるご質問

No.	テーマ	Q	A
9	評価主体	デロイトが当社の内部通報制度を評価してくれるのか	評価いたしません。当社は貴社の役職員の内部通報制度に対する印象をサーベイの回答データとして集計し、その結果を貴社にお返りする作業のみをします。
10	助言の提供	集計結果に基づいた助言を提供してくれるのか	プランCSで提供可能ですが、プランMS/CSでは提供いたしません。提供物はその時点の貴社のローデータ、定型集計資料のみです。
11	他社データの提供	他社のローデータを提供してくれるのか	提供いたしません。提供するローデータはその時点の貴社のローデータのみです。
12	過去データの提供	過去のローデータと一緒に提供してくれるのか	提供いたしません。提供するローデータはその時点の貴社のローデータのみです。過去にご利用実績があったとしても過去分のローデータの提供はございません。
13	集計資料の特注	集計資料のオーダーメイド的な特注は可能か	プランCSで質問の追加や選択肢の追加といった一定のカスタマイズは可能です。カスタマイズした質問の回答を単純集計した資料の提供も可能です。しかし、多様あるいは専門的な分析をご希望の場合は、ローデータをご自身で加工されるか、もしくは当社専門家とのアドバイザリー契約をご検討ください。
14	情報公開	回答数などの情報が公開されてしまうのか	特定の1社様を抽出して回答数や選択肢の選択数を公開することはございません。しかしながら、個社を特定できない形式で、たとえば散布図にプロットされる点や分布の棒グラフ等で、全体を構成する一部のデータとして貴社の回答データを基にした統計値が開示されることはございます。
15	サーベイシステム開設期間の延長	サーベイの回答を収集する期間を延長することは可能か	プランMS、SSにおいては原則としてできません。他社様と不公平な収集環境となってしまう収集データ全体との比較が困難になるためです。例外としてはシステム障害、ネットワーク障害などでサーベイサービスが利用できない期間が発生するといったケースを想定しております。

Q&A集

よくあるご質問

No.	テーマ	Q	A
16	フリーコメントの翻訳	プランCSでフリーコメント回答欄の翻訳を追加発注した場合、その回答の翻訳はプランの料金に含まれるのか	含まれません。フリーコメント回答欄の翻訳は事前に分量を想定することが困難です。貴社ご自身で翻訳をされるか、あるいはサーベイの回答収集後に実績に応じた翻訳料をお支払いいただく条件でご依頼いただくことになります。
17	終了告知メッセージの表示	サーベイが終了したことを告げる画面は表示されるか	表示されません。役職員の方々には「Webページが存在していません」という趣旨のメッセージがお使いのブラウザの仕様に沿った形で表示されます。
18	回答数と料金	回答数が増えると料金も嵩むのか	収集される回答数は料金には影響しません。詳しくは料金表のページをご参照ください。
19	契約文書	当社の業務委託契約書式で契約することは可能か	できません。当社の約款にご承諾をいただいたうえで注文書/請書でご発注いただく当社書式の約款に基づくお申込み形式のみのご契約手を承ります。
20	約款の変更	当社の要望に基づいて約款を一部変更することは可能か	できません。約款の変更はお断り申し上げます。
21	プライバシー情報管理に関する同意取得	プライバシーポリシー等のWebページの準備が整っていないため、いったんデロイトのプライバシーポリシーに同意した状態のみでサーベイサービスを利用することは可能か	できません。当社のプライバシーポリシーへのご同意だけでは不十分です。また、貴社のプライバシーポリシーあるいはプライバシーノティス等のWebページの有効なURLをご提示いただくことが本サービスご利用の条件となります。 基本的に個人情報を収集するサービスではありませんが、IPアドレスを収集し不正回答の有無に関する指標として活用します。IPアドレスの貴社への提供には同意取得が必要となります。

Q&A集

よくあるご質問

No.	テーマ	Q	A
22	自動更新	契約の自動更新を止めることは可能か	可能です。本サービスの自動更新は“半自動更新”であり、お客様と当社間のご契約手続を省力化するためのものです。当社から、契約期間満了の数日前にお送りするEメールによる「更新なさいますか」という問いかけに、「更新しない」というご返信があった場合に、ご契約が自動的に更新されてしまうことはございません。
23	中継サービス契約の有無	当社はデロイトの“グローバルホットラインサービス”を利用していないがサーベイサービスは利用可能か	可能です。当社の内部通報中継サービスである“グローバルホットラインサービス”のご利用は、本サービスご発注の条件ではございません。また、サーベイの対象も当社の内部通報中継サービスである“グローバルホットラインサービス”に限定されません。
24	サーベイの対象	内部通報制度のみが対象か	グリーバンスメカニズム等の通報をとまなう他の制度に対してご利用いただくことは可能と思われます。ご相談ください。
25	プランCSの自由度	プランSSに適用されている定型質問を削除するといった、自由なカスタマイズは可能か	できません。定型質問はそのまま残してご利用いただくことになります。従いまして役員や従業員の方からの通報を伴うなんらかの制度に対するアンケートとしてご活用いただくことは可能ですが、目的を絞らない汎用的なアンケートシステムとしてご利用いただくことは困難です。
26	プランCSの自由度	プランSSに適用されている定型質問に割り込ませる形で新規質問を設定することは可能か	できません。プランMSを基にしたカスタマイズはできません。定型質問は質問の位置や順番をそのまま残してご利用いただくことになります。プランCSによる追加質問は、プランSSの定型質問群の前あるいは後ろに追加される形で実装されます。
27	デロイト調査の実数提供	対比用のデロイト調査の実数を提供してほしい	実数は提供しません。回答の割合のみの提供です。

業務提供にあたって留意事項があります

ご留意事項1

・スピークアップトラストサーバイサービスの位置づけと制約について

スピークアップトラストサーバイサービスは、消費者庁が公開する「公益通報者保護法第11条第1項及び第2項の規定に基づき事業者がとるべき措置に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な指針」に記載されている「内部公益通報対応体制の定期的な評価・点検を実施し、必要に応じて内部公益通報対応体制の改善を行う。」に活用されることを前提としております。また、当社が監査法人のグループ会社であることから、当社グループの公認会計士が貴社の財務諸表監査の外部監査人である場合は、本サーバイサービスを貴社に提供することはできません。また、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もできません。

契約は原則として電子契約であり、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、原則として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対応いたしません。当社が定めた形式に基づく運用状況の調査あるいは立ち入り検査には有償で対応いたします。

・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・トーマツスピークアップトラストサーバイ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。本サーバイサービス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、本サーバイサービスを推進する中で、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。

貴社のアンケート回答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、本件業務のアンケート回答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。

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。

・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 トウシュートーマツ 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。

スピークアップトラストサーベイあるいはグローバルホットラインをご利用いただくときのご契約文書は複数の文書で構成されます

ご契約文書の構成イメージ

	STS※1のみ	GHLとSTSの 同時利用	GHL※2のみ
デロイトーマツグローバルホットライン注文書/ デロイトーマツグローバルホットライン注文請書	—	○	○
別紙1デロイトーマツグローバルホットライン利用約款	—	○	○
別紙2デロイトーマツグローバルホットライン仕様書	—	○	○
デロイトーマツスピークアップトラストサーベイ注文書/ デロイトーマツスピークアップトラストサーベイ注文請書	○	—	—
別紙E1デロイトーマツスピークアップトラストサーベイ利用約款	○	○	—
別紙E2デロイトーマツスピークアップトラストサーベイ仕様書	○	○	—

※1 STS：スピークアップトラストサーベイ
※2 GHL：グローバルホットライン（内部通報の中継サービス www.deloitte.com/jp/hl）

参考資料

改正公益通報者保護法によって内部通報制度の評価・点検が義務付けられました

体制整備の指針（通称「11条指針」）中の内部通報制度の評価・点検義務が明記されている箇所

項目	内容
文書名	公益通報者保護法第11条第1項及び第2項の規定に基づき事業者がとるべき措置に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な指針
URL	https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer_research_cms210_20210819_02.pdf
箇所	第4 3(3)口
内容	事業者は、内部公益通報対応体制を実効的に機能させるための措置として、次の措置をとらなければならない。～他項省略～ 内部公益通報対応体制の定期的な評価・点検を実施し、必要に応じて内部公益通報対応体制の改善を行う。

項目	内容
文書名	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
URL	https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_partnerships/whistleblower_protection_system/overview/assets/overview_211013_0001.pdf
箇所	第3 II 3(3)
内容	(3) 記録の保管、見直し・改善、運用実績の労働者等及び役員への開示に関する措置～他項省略～ ③ 指針を遵守するための考え方や具体例～他項省略～ ● 定期的な評価・点検の方法として、例えば、以下のようなもの等が考えられる。～他項省略～ ➤ 労働者等及び役員に対する内部公益通報対応体制の周知度等についてのアンケート調査（匿名アンケートも考えられる。）

ISO37002*にも定期的なアンケート調査の有効性が明記されています

従業員アンケート調査が内部通報制度のパフォーマンスを測る指標になることが明記されている箇所

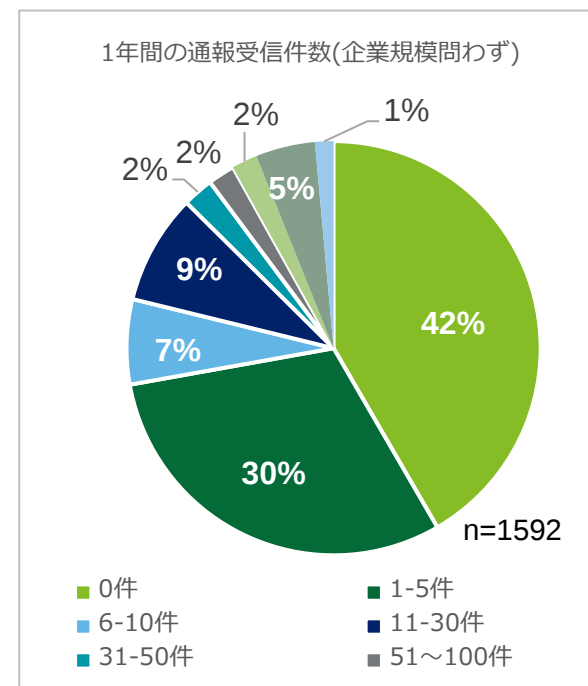
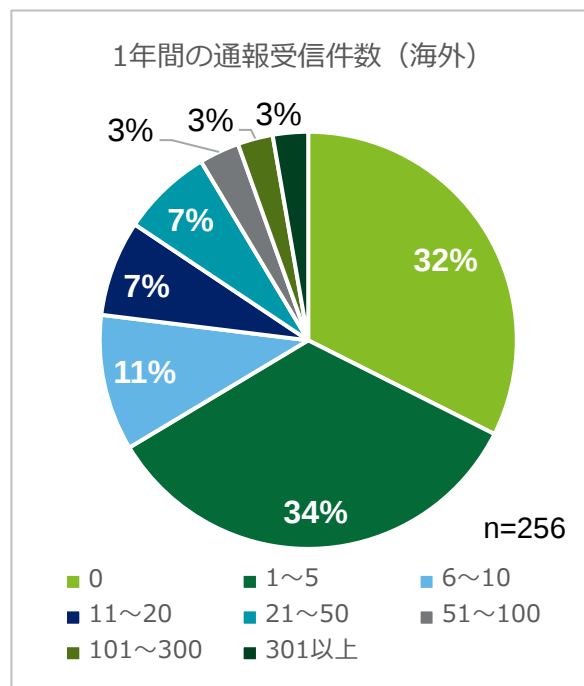
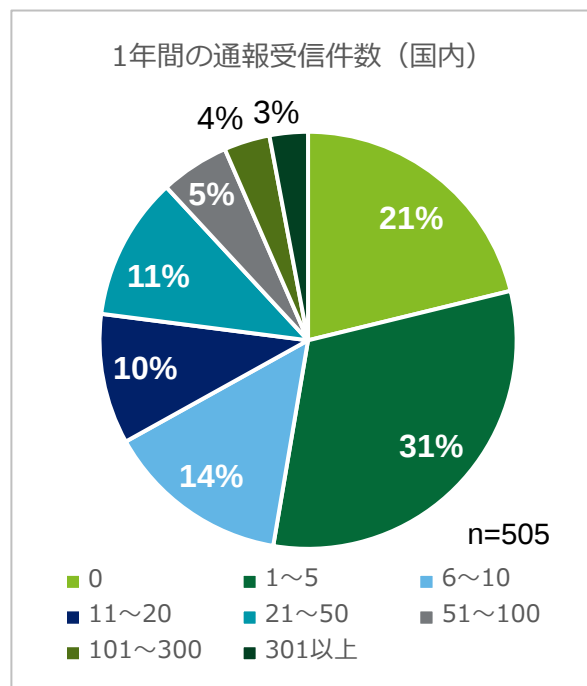
項目	内容
文書名	ISO 37002:2021 Whistleblowing management systems Guidelines
URL	https://www.iso.org/standard/65035.html
箇所	9.1.2 評価の指標
内容	組織は、いくつかの定量的及び定性的指標を参照することにより、内部通報マネジメントシステムのパフォーマンスを監視・測定する方法を検討することができる。以下の指標は、内部通報マネジメントシステムの観点から、組織が監視・測定し得る事例を集めたりストとなる（全てが記載されているわけではない）ことを意図している。 ～ a)～f)略 ～ g) 内部通報マネジメントシステムの認知度及びシステムへの信頼に関する定期的な要員調査 ～ h)～m)略 ～

※ ISOが開発し2021年に公表した内部通報制度に関する国際規格。認証用の規格ではなく参照用の規格として公表されている、

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のアンケートより

左下図、中央図：デロイトの2023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



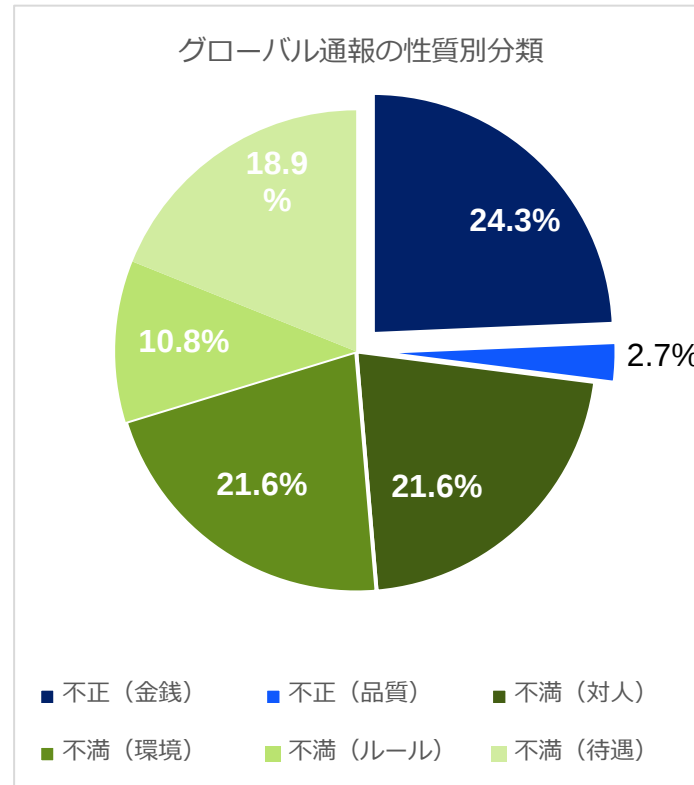
出所：「デロイト トーマツ リスクアドバイザー合同会社実施、内部通報制度の整備状況に関するアンケート調査2023年版」より

参考：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」

内部通報制度の有効性の指標を通報数と考えることには無理がありそうです。

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

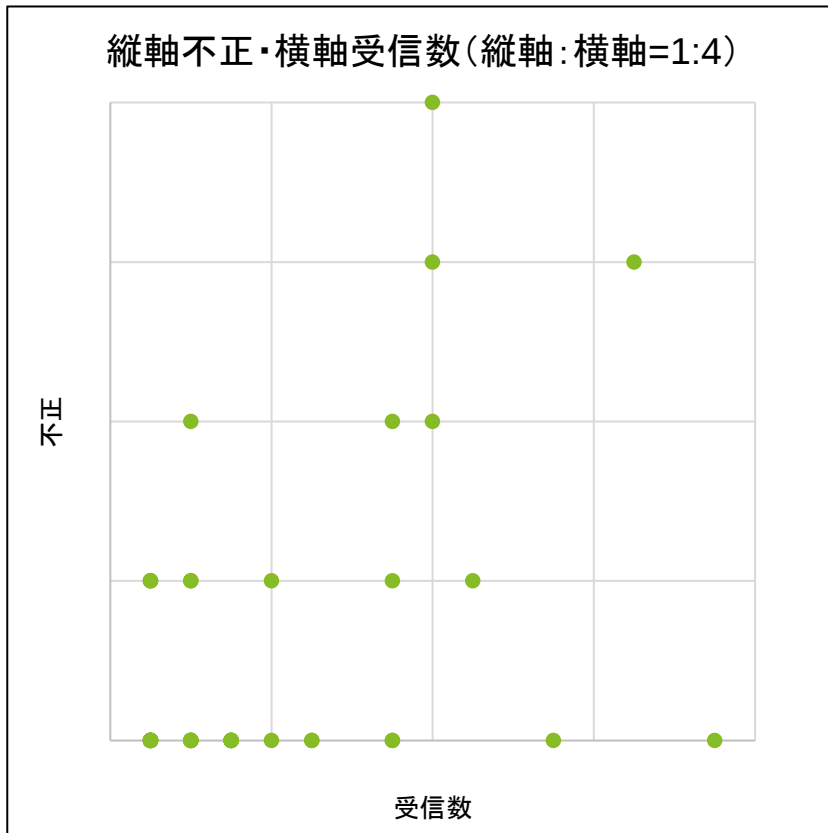


出所：デロイト トーマツ リスクアドバイザー合同会社のグローバルホットラインサービスの受信通報を集計

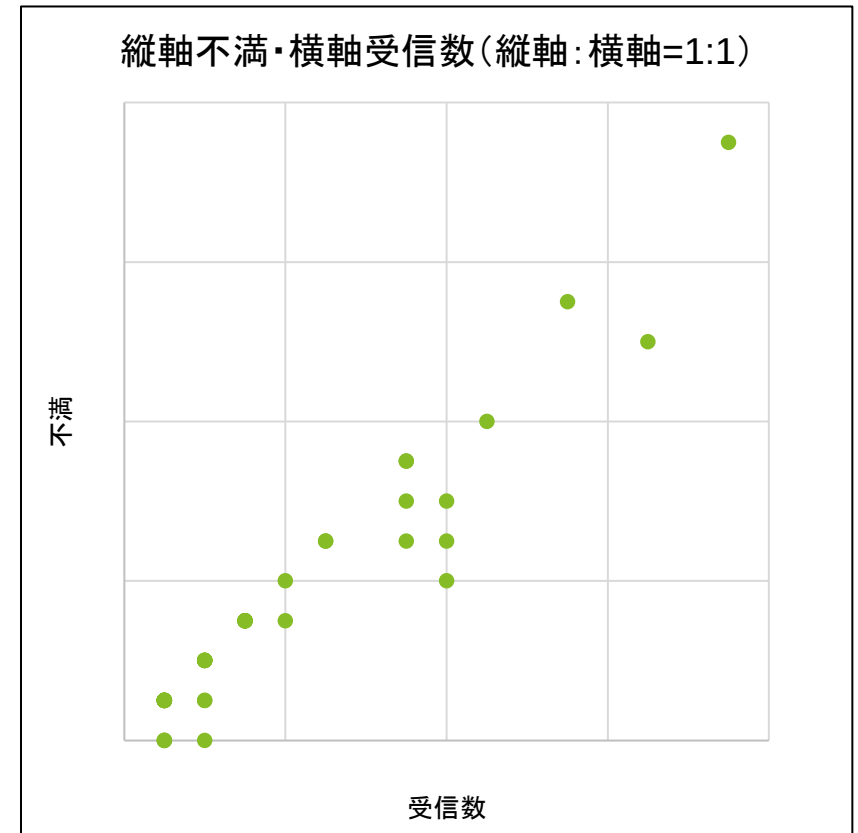
通報が一定数集まったとしても、独禁法関連もしくはFCPAへの抵触を示唆するような通報は、
実は極めて稀です。

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



受信数と不正の相関係数 0.43

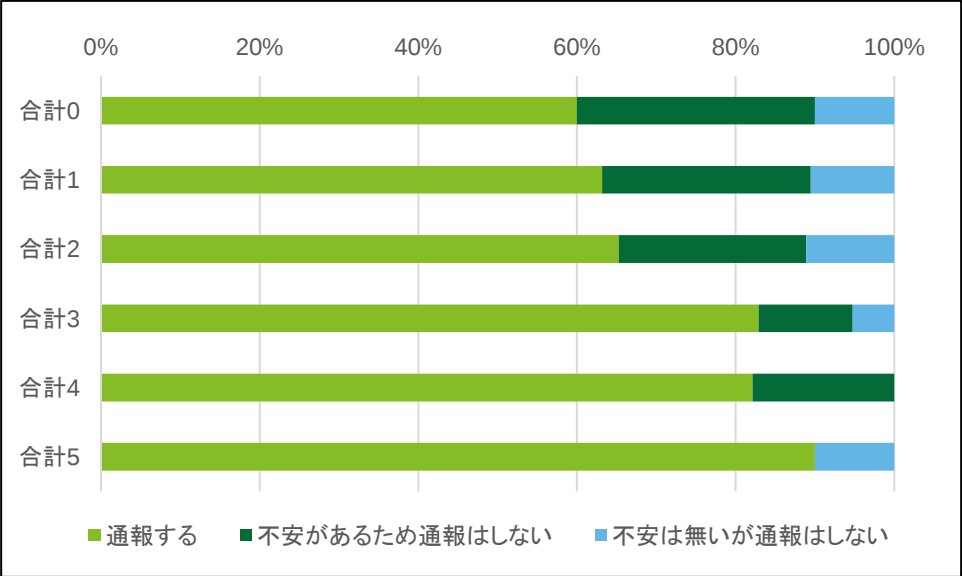


受信数と不満の相関係数 0.96

出所：デロイトトーマツ リスクアドバイザリ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

通報してくれるかどうかは通報制度のみの問題ではありません

組織の地道なコンプライアンス推進活動の経験数と「不正を知ったときに自組織の内部通報制度に通報する、しない」の関係



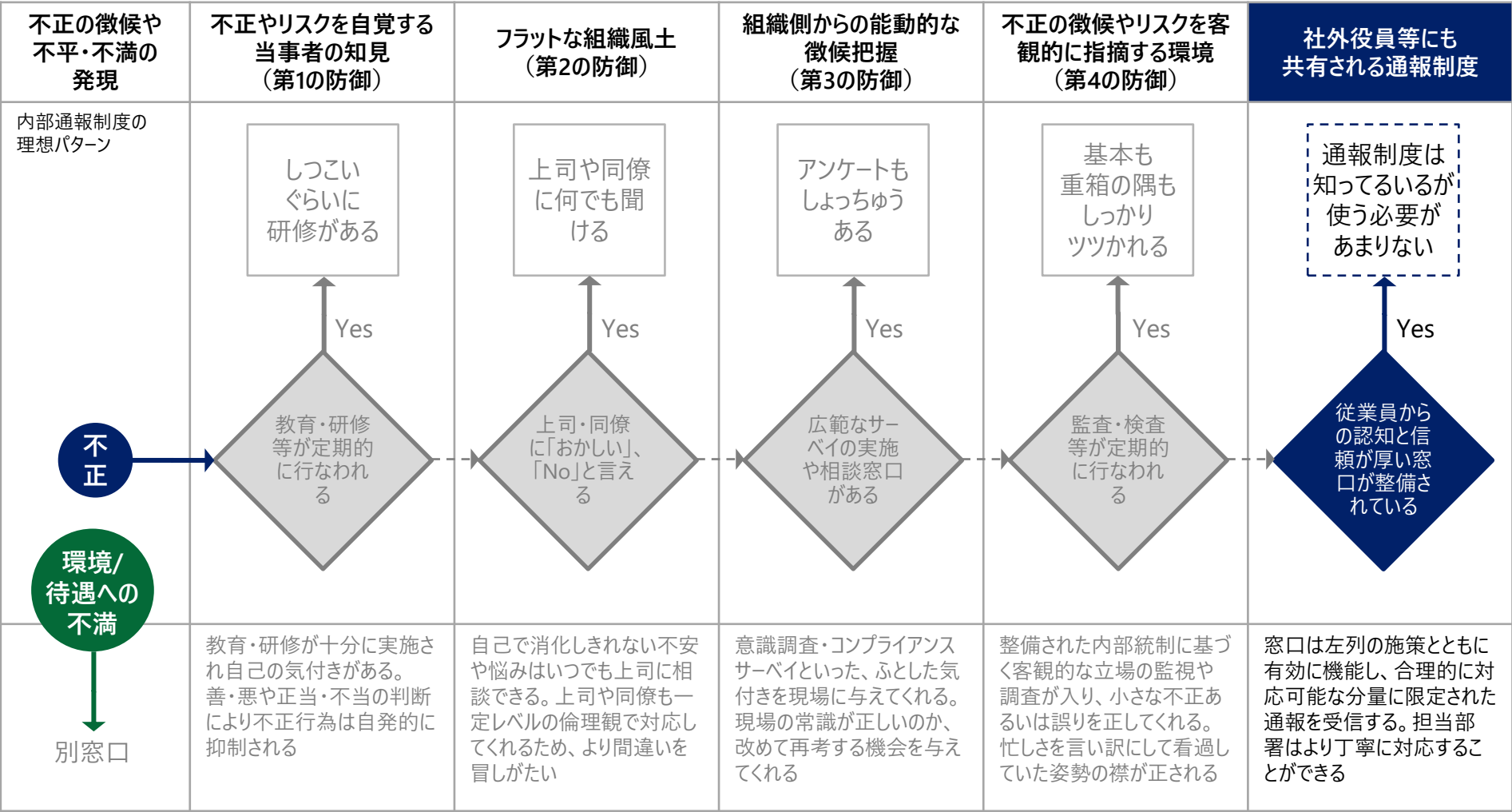
コンプライアンス 推進活動の合計	通報する	不安があるため 通報はしない	不安は無いが 通報はしない
合計0	12	6	2
合計1	36	15	6
合計2	47	17	8
合計3	63	9	4
合計4	23	5	0
合計5	9	0	1

グラフ中の“合計x”とは、一人の回答者が以下の選択肢5つのいずれを経験しているかの合計値である。
・経営トップの発信/定期的な研修/上司や同僚に不正相談/コンプライアンスアンケート/監査や検査
さらに、内部通報制度の「構築・運用に参加経験あり」の標本を除外している。

出所：デロイト トーマツ リスクアドバイザリー合同会社 内部通報性制度の体制整備に関するアンケート2023年版

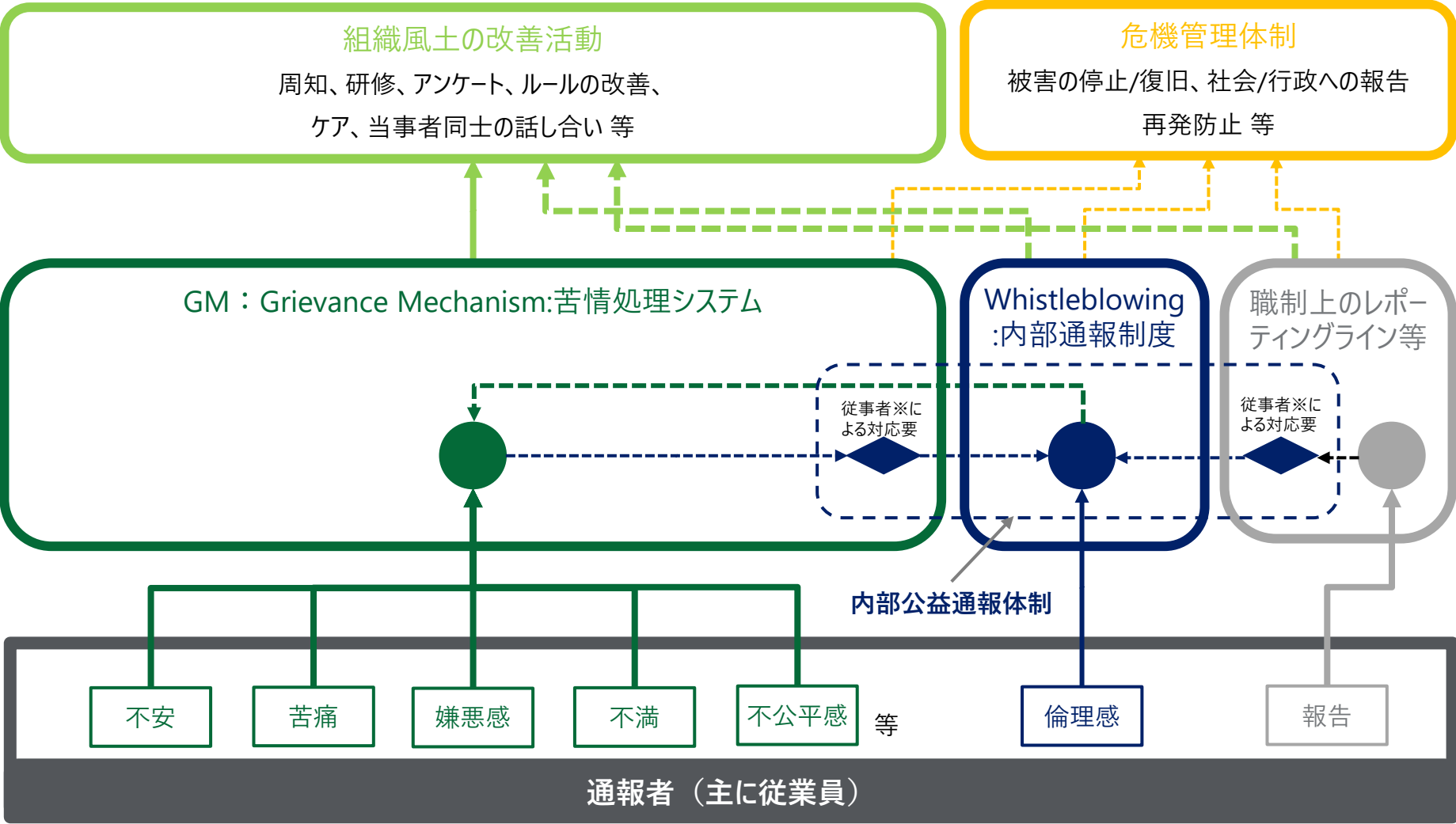
目指すべき姿は“世間並みに受信数を稼ぐ内部通報制度”ではないと考えます

内部通報制度を認知しているし信頼もしているが、周りに相談できるので使う必要もあまりないという理想のイメージ



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と考えられ、サーベイの対象も目的に沿って選ぶべきではないでしょうか

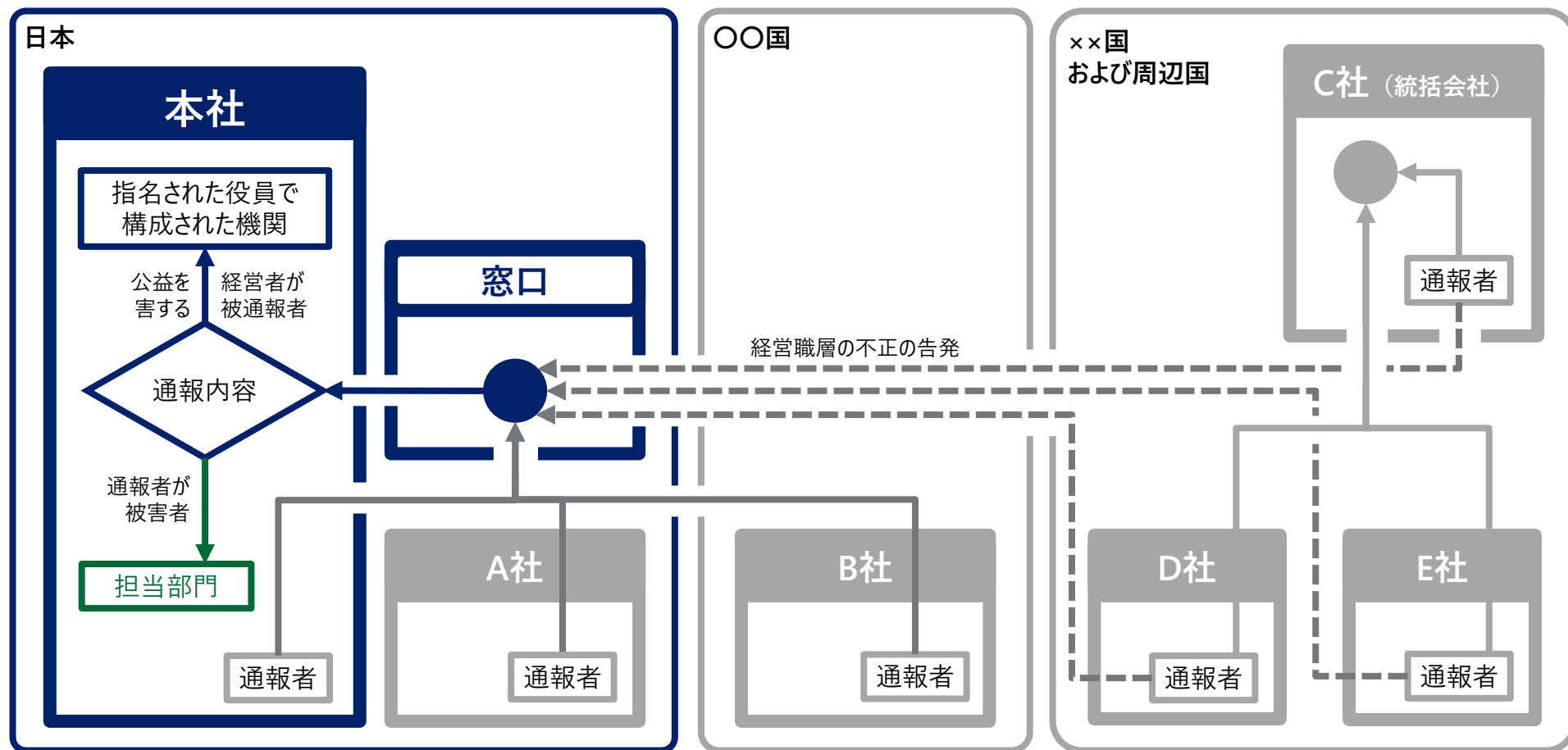
対象法令が約500に及ぶ公益通報にさまざまな業務プロセスや制度で対応しようとするスキームのイメージ



※従事者: 公益通報対応業務従事者

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と考えられ、サーベイの対象も目的に沿って選ぶべきではないでしょうか

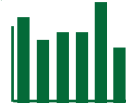
内部通報窓口グローバル化の共存型の例



グローバル統合の窓口●と統合窓口では対応が容易ではない地域案件用の窓口●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。

11条指針で定期的な評価が義務付けられた公益内部通報対応体制を対象としてサーベイを実施する方法が合理的と考えられます

通報制度を明確に分離して公益通報に対応する制度に従業員内部通報サーベイを適用するイメージ

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	対	禁	 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 苦情処理システム等	象	象	止	 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

あなたの所属する組織に内部通報制度があるご存知ですか・・・
はい／いいえ

受信件数で評価することも合理的な対象

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	亀井、和田、酒井、小林
Eメール	dtrs-crisis-contact@tohmatu.co.jp
Webサイト	www.deloitte.com/jp/sts www.deloitte.com/jp/hl
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を指します。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