

# 企業倫理ホットラインの役割



**ダイヤル・サービス株式会社**  
コンプライアンスグループ  
チーフ相談員 村上 隆志

## ダイヤル・サービスとは…

---

1969年の創業、相談事業を日本に根付かせた電話相談のパイオニアです。

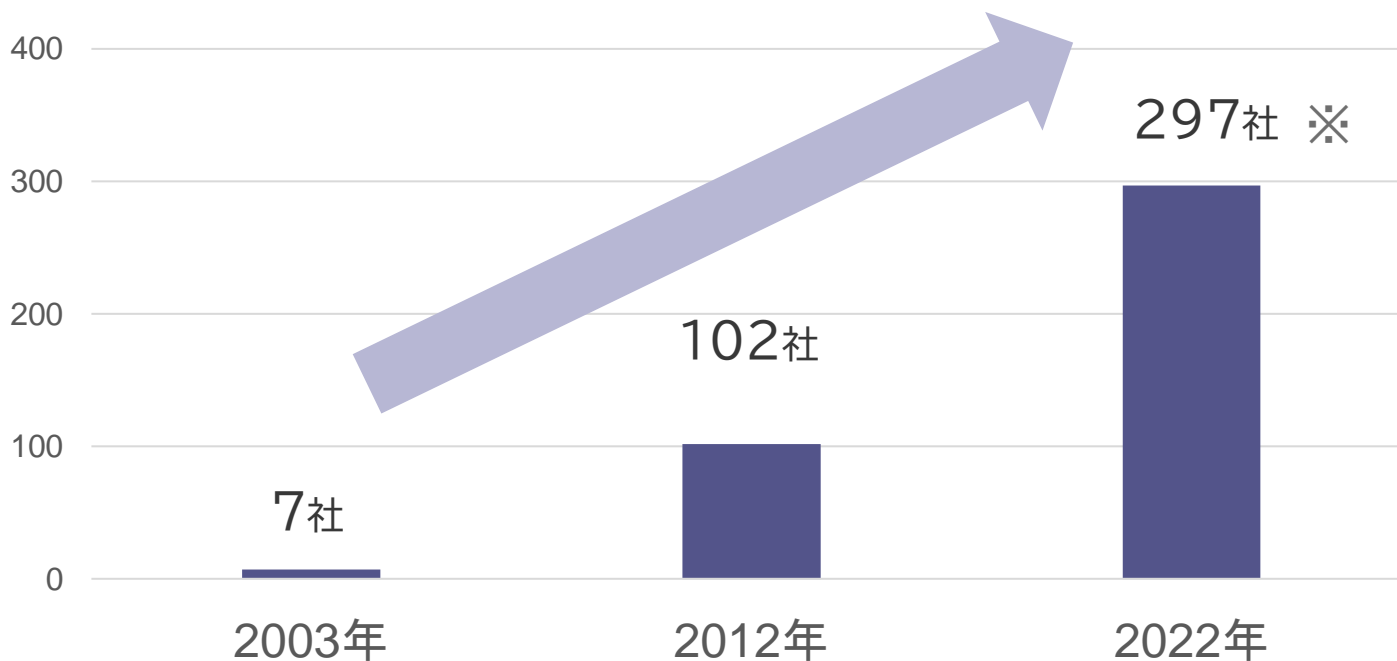
1971年に日本初の育児相談窓口「赤ちゃん110番」を開始し、相談者に寄り添いながら、相談者自身が新たな一步を踏み出せるよう一人ひとりの対話を続けてきました。

2000年頃からは、従業員向けのサービスを充実させ、コンプライアンス、ハラスメントの通報・相談窓口、メンタルヘルスのトータルサービスなどを提供しています。

# 企業倫理ホットライン

**企業倫理ホットライン**は、2003年1月、企業様向けの社内通報窓口の外部委託受付窓口としてサービスを開始しました。

企業倫理ホットライン ご契約社数の推移



※ 2021年4月～2022年3月中の最大契約企業数  
ご利用社数は約3000社超

# 窓口の仕組み

## 窓口

電話が鳴り  
トークフローが立ち上がる

↓  
窓口の説明をする

↓  
内容をまとめる

↓  
報告書作成

↓  
報告書 3重チェック  
翌日送信



## 通報者

電話をかける



了解 → 話す

了解

## 担当者

メール連絡  
報告書をダウンロード



連絡・対応

## 通報を受けるときに心がけていること

---

- ・ひとりひとりの通報者と向き合った、オーダーメイドの対応
- ・自由に話してもらう。事柄だけでなく、気持ちも受け止める
- ・何を伝えるか、どう伝えるか、要望は何かを確認する
- ・通報内容を読み上げて、確認してもらい、了承を得る
- ・通報者の信頼を得る



## 外部に通報受付窓口を作ることの利点

- ・ 第三者なので、会社への伝え方を相談できる
- ・ 第三者なので、報告の迂回ルートを作って置ける
- ・ 第三者なので、半匿名が可能
- ・ 業務時間外や休日の受付ができる
- ・ 第一報の受付には労力を要することがある
- ・ 受付窓口の水準は維持されやすい
- ・ 報告書には通報者が会社に伝えたいことが詰まっている



## 対応についての通報者の意識①

### 知られた！

- ・ 通報内容を対象者が知ってしまい、職場にも知れ渡った
- ・ 通報の翌日、上司が通報内容を知っており、周りにしゃべっていた
- ・ 親しい人にしか話していないのに、職場のみんなが知っている

### 不安だ！

- ・ 通報の翌日、上司から面談すると言われた。その時、対象者が目の前に現れた。通報内容を知っているのかと不安になった
- ・ 昨日通報したが、どうなるのかわからず、気が変になりそうだ
- ・ みんなが通報したことを知っているようだ
- ・ 対象者が変な目で見ていた、通報のことを知っているのではないか？
- ・ 通報の翌日、対象者である上司の態度が急に変わった何か対応されたのか？



## 対応についての通報者の意識②

### 不利益だ！

- ・ 通報したと思われると、不利益な人事異動をさせられる
- ・ 対象者をサービス残業で通報したら、対象者は嚴重注意を受けた。また、同様のことをしていたので通報したら、上司から「他人のことを言うな」と言われた。対象者に注意はなく、通報者が異動になった
- ・ 対象者ではなく、通報者が異動になる
- ・ 対象者のパワハラが認められたが、そのまま現場にいる。通報者は、休職明けに、その現場に戻される





## 対応についての通報者の意識③

### 対応が不満だ！

- ・ 具体的な内容を周囲にヒアリングされると通報者が特定される
- ・ 確認に20日間かかると言われた。どうしてそんなにかかるのか
- ・ 別の窓口にも電話したが、高圧的で、決めつけでものを言ってきて、ちゃんと話を聞いてくれなかった
- ・ 通報後、何の連絡もないままである
- ・ 匿名で通報し、責任者がヒアリングに来たが、正直に話すと通報者が特定されるので、何も言えなかった
- ・ 通報後、会社の担当者から連絡があったが、こちらの質問には、まったく答えてもらえなかった



## 対応についての通報者の意識④

### 半匿名にした！

- 内容の開示範囲について許可を求められたが、どんな情報を、どのように開示するのかわからないので、判断できない
- 電話をくれという連絡が来た。大丈夫か？ 何が起こるかわからず怖い
- 会社から対応について、いくつかの提案がされた。そのようにしてほしい
- 連絡方法を教えてほしいと言われたので、匿名のまま、会社に連絡方法を教えることにする
- 不利益を受けるのが怖いので、匿名にしたい。匿名のままだでも、会社からの回答をもらいたい。



## 対応についての通報者の意識⑤

### 対象者になった！

- ・ ハラスメントで訴えられ、ハラスメントはなかったという判断になった。しかし、噂や誤解が広まってしまった。コンプライアンスは、私を守ったり、ケアをしてくれない
- ・ 通報者のやっていることは、誹謗中傷である。通報者を調べてほしい
- ・ 自分は、通報されたらしいが、上司は一切話を聞きに来ない。このまま対処されるのはおかしい
- ・ 上司が違反行為者を注意したら、行為者の方が上司をパワハラで訴えた。上司に聞き取りはなく、調査もされないまま、上司は注意された。さらに、行為者は、上司を辞めさせるよう要望している



## 電話相談の実例①

電話がつながったとたん、「もう辞めなければいけない」と大声で泣きだした。

- ・ 通報者の切羽詰まった心情に配慮する
- ・ 通報者はいろいろな状況を抱えている
- ・ 会社は秘密を守り、配慮してくれることを説明する



## 電話相談の実例②

通報者は、何とか分かってもらおうと法律を持ち出して話しているが、わかりにくい話を繰り返す。

- ・ 通報者は、どのように伝わるのか不安に思っている
- ・ 報告する内容を読み上げて聞いてもらう大切さ
- ・ わかってもらえた、きちんと伝えてもらえる、という納得



## 電話相談の実例③

通報者は、同僚からいじめを受けている話をした。いつか、仕事の話になり、やがて、仕事の自慢話になった。

- ・ 通報者が思いを話しているとき、必ずしも自分の気持ちに気付いているわけではない
- ・ 通報した後、通報者は重要な決断をしようとしていることもある



# お問い合わせ先

---

「企業倫理ホットライン」のサービスにご興味を持っていただけましたら幸いです。  
サービスについてのご質問などございましたら、  
当社ホームページからのお問い合わせ  
または **03-6238-7101** までお気軽にご連絡ください。

本日はご視聴いただき  
まことにありがとうございました。

