

ダイヤル・サービス 企業倫理ホットライン

ダイヤル・サービス株式会社
法人事業部

1、ダイヤル・サービスについて

●企業概要

ダイヤル・サービスは、1969年以來、相談事業を日本に根付かせてき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番を開始しています。2000年頃からは従業員様向けのサービスを充実させ、コンプライアンス、セクハラ、パワハラの通報相談窓口、メンタルヘルスのトータルサポートなどを提供しています。企業様に向けたメインのサービスとしてはコンプライアンス、ハラスメント、メンタルヘルスをそれぞれのホットラインで従業員のサポートを行っています。



●「企業倫理ホットライン」

企業倫理ホットラインは2003年1月より開始した外部に設置する通報窓口で、開設20年を迎え、多くの企業様にご利用いただいている実績のある窓口となっております。会社内部では話しにくい問題やパート・派遣社員など声を上げにくい立場にいる方々に安心して相談通報いただけるよう、改正公益通報者保護法にも対応し、コンプライアンス対策をバックアップしています。

通報手段としては、実名・匿名はもちろんのこと、ダイヤル・サービス独自の半匿名通報があります。これは通報者保護のために匿名性を保ちつつも、企業の窓口担当者が通報内容を

調査できるよう、ポータルサイトを介して通報者と連絡をとることができる方法です。通報時間は平日 21 時まで、土日祝日など通常窓口担当者が通報を受けられないような時間帯でも幅広く利用いただける、業界最長クラスの受付時間となっていて、Web サービスを利用した通報は 24 時間 365 日受付を行っています。

通報を受けるのは、通報者が安心して話せるように、社会保険労務士、産業カウンセラー、キャリアカウンセラー、公認心理師のいずれかの資格を保有し、聴く能力の高いベテラン相談員が対応しています。職場でのさまざまな出来事に関する通報が入るため、カウンセリング等業務に 3 年以上実績のあるベテラン相談員を配置しており、最近増加しているメンタルヘルス不調の相談にも長けています。同時に、通報者が伝えたいニュアンスや細部の出来事を正確に報告することができる、書いて伝える力のある相談員が対応しております。企業倫理ホットラインは、現在 19 言語の外国語にも対応しており、日本で働く外国人従業員の方への窓口としても導入されています。



対応言語

■電話

英語・中国語・韓国語・スペイン語・ポルトガル語・ベトナム語

■WEB

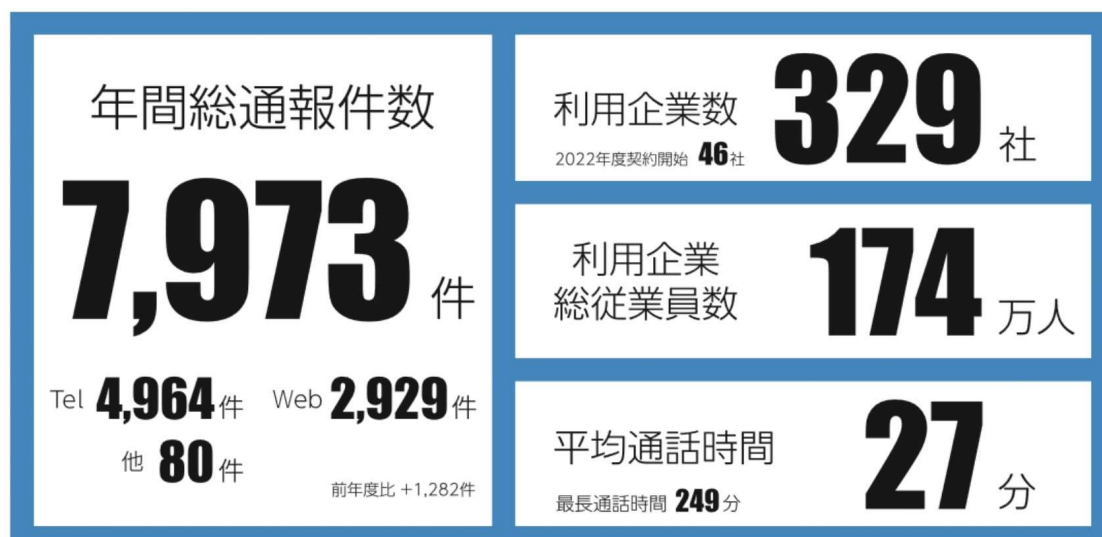
英語・中国語(繁体字・簡体字)・韓国語・ドイツ語・タイ語・ベトナム語・ポルトガル語・ヒンディー語・インドネシア語・マレー語・シンハラ語・アラビア語・カンボジア語・スペイン語・フランス語・タミル語・イタリア語・オランダ語

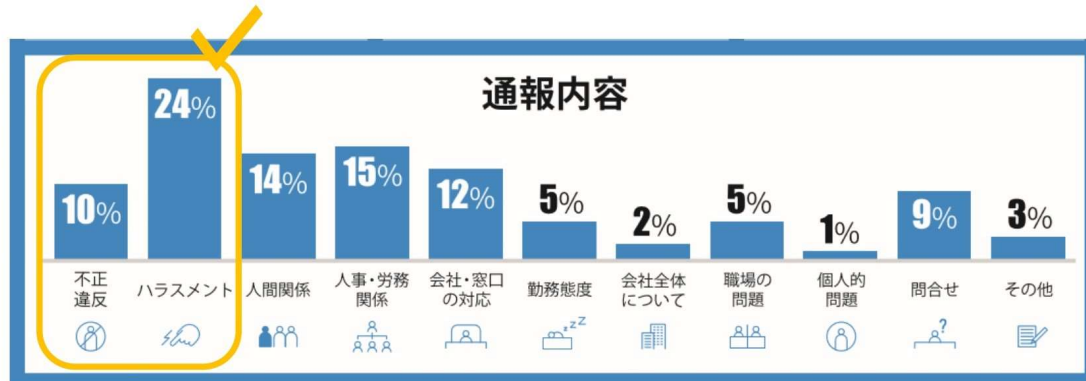
2、企業倫理ホットライン 2022 年度年次報告書より



●データの概要

ダイヤル・サービスでは、従業員の皆様から届く、膨大な通報内容を集約し、分析したものを年次報告書として企業様に提供しております。2022 年度に企業倫理ホットラインへ寄せられた通報は 21 年度よりも 1282 件も増加し、7973 件となりました。利用企業数 329 社、総従業員数は 21 年度の 161 万人から 174 万人へと増加しております。22 年度は 6 月に改正公益通報者保護法が施行され、改めて周知が強化されたことにより、4 月を除いて、利用件数は軒並み増加をしました。





※構成比は小数点以下を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100%とはなりません。

この 7973 件の通報をこのように 9 つに分類しており、中でも圧倒的に多い通報は「ハラスメント」で全体のおよそ 1/4 を占めております。次に「人間関係」や「人事・労務関係」の通報が続いています。「会社・窓口の対応」は昨年度と比べ、+2%と微増しております。そしてあってはならない「不正・違反」の通報も全体の約 10%、年間 800 件に近い通報が寄せられています。いくつかピックアップをしています。不正・違反としては「現場責任者が勤怠や通勤費を改ざんし、不正に給与を取得していて、ベテランのパートも恩恵にあずかっている。現場の統括管理者も黙認している」、このような内容でしたり、ハラスメントですと「同僚から仕事を教えてもらえず、放置され、何かをするたびに文句を言われるような嫌がらせを受けている。部署の移動もままならず、これはモラハラではないか？」など。年間を通して 2700 件を超える通報がこのような不正・違反ですとか、ハラスメントに関するものでした。その他、見えてくるものとして、正社員の通報利用ツールが Web と電話の利用がほぼ半々となっていて、パソコンやスマートフォンの貸与環境が大きく影響しているように思います。そして実名通報の内訳ですが、これはもう圧倒的に電話での通報が実名通報につながりやすい傾向になっていて、この結果からも、ダイヤル・サービスのベテラン相談員が従業員の皆様から通報を受けることの有用性がお分かりだと思います。

3、相談員のお話

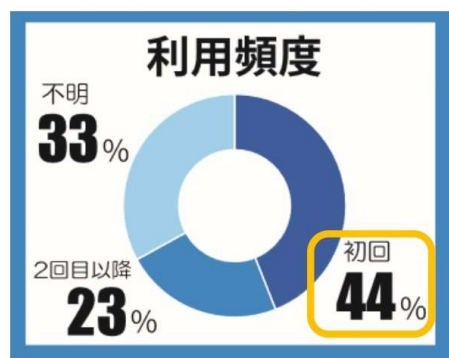
ここからは数値だけでは分からない、ダイヤル・サービスの相談員が日々向き合っている通報・相談の一端のお話をさせていただきます。産業カウンセラーや二級コンサルティング技能士の資格を持ち、15 年にわたり通報相談を受け付けているコンプライアンスグループの相談員に話を聞いてまいりました。

●通報者の変化

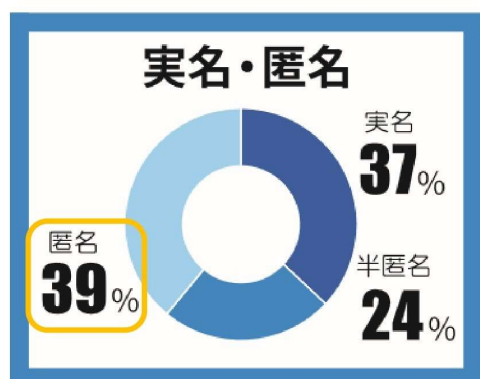
長年、通報・相談を受けている相談員は通報者の変化、通報に対する敷居が下がっていることを感じているそうです。ただ、いまだに通報したらどうになってしまうのかと不安に思われる方

がいることも事実で、ある通報では、当日あった出来事その日のうちにまだ興奮冷めやらぬ状態で電話してきた方がいたそうです。このような場合、多くの方が冷静になりきれずに、主語がなかったり、支離滅裂になっています。そのような通報でも、相談員はまずひたすら話を聞くことに徹していきます。

●相談員の苦勞



通報相談の44%は初めて通報される方で、相談員は初めて電話を受け、初めてお話しをする通報者を無条件で受け入れていきます。話が進むにつれ、通報者はだんだんと落ち着きを取り戻し、頃合いを見計らって報告書に必要な「5W 1H」こういったものを問いかけ、時系列に沿って通報内容を聞き取っていきます。時には、不安に思う通報者に安心していただけるように、正しい知識を丁寧に説明し、通報者が望まれる形を実現するために解決に向けた提案をすることもあります。このように多岐にわたる通報の中でも、一番通報が多いのは、やはりハラスメント、続いて人間関係で、労働施策総合推進法の改正施行もあり、通報者はコンプライアンスの一部として通報を行います。



そんな相談員でも特に苦勞するのが匿名での通報だと言います。ダイヤル・サービスに寄せられる通報全体の39%は匿名によるもので、通報者の心情もさまざまです。通報に対する敷

居が低くなったとは言え、通報者にとって、この通報という行為には常に不安がつきまどっているからこそ、まず私たちが信頼してもらわなければならないと相談員は言います。

●通報者の心情

このように、毎日さまざまな企業からさまざまな思惑を持った方から通報が入ります。ひと口に通報といっても、その中身を見ると、当然一つ一つ異なります。で、それがなぜかという、通報者の心情によるものであると相談員は言います。表面的にはハラスメントの通報だけれど、話を聞き進むにつれて、その隠れた部分が見えてくると言います。話を聞いてみると、どうもこの通報者は単に通報対象者の上司が嫌いで、対象者の悪いところを言い立て、「何とかして欲しいんだ」という場合があります。それとは対照的に本当はひどいハラスメントを受けているが、クビになりたくないからという理由で、違う言い回しをしている場合もあります。表面的にハラスメントと言われれば、企業側はハラスメントの調査をしなければいけないわけですが、この通報の本当の意図というものを見逃してしまうと、いくらハラスメントの調査をして解決策を出しても、本人が納得しない場合があるわけです。時には、それが繰り返しの通報につながっていくこともあって、通報者の23%が繰り返しの通報をされていることが年次報告書にも表れていて、これは昨年度より3%も高い数値となっております。相談員は繰り返し何度も通報されてくるものは、その心情の部分が取り扱われていないからじゃないかと感じる時があると言います。頭では納得できていても心では受け入れられないような状況が通報者を繰り返しの通報へと向かわせてしまいます。通報者にはさまざまな方がいらっしゃいます。ホットラインでお話を聞くのは、有資格者のベテラン相談員です。その相談をもってしても、通報者が納得していただくまで、非常に長い時間を要する方もいらっしゃいます。最も重要なことは、やはりこのような方々を無条件で受け止めていくことではないかと考えております。

●担当者に必要なスキル

相談員が日々活用しているのが「傾聴」のスキルです。傾聴においてまず重要とされていることは、相手の気持ちを受け入れることで、窓口担当者の方には、まず通報者、相談者を受け止めるスキルが必要とされています。ダイヤル・サービスでは窓口担当者のスキルアップをサポートしていきまして、さまざまな公開講座を実施しています。この研修はベーシックに加え、アドバンス編もありますので、詳細はホームページで確認をお願いします。