

従業員300名以下の企業様限定新プラン



マモリナ コンプライアンス ホットライン

2022年6月1日施行の公益通報者保護法ガイドラインに対応



創業から50年 悩み相談の 豊富な実績があります

ダイヤル・サービスは1969年の創業以来、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、相談者に寄り添いながら、相談者自身が新たな一歩を踏み出せるよう一人ひとりとの対話を続けてきました。その後も、「子ども110番」「熟年110番」など世代別の相談窓口や、組織内でのメンタルヘルス対策の一環として電話・WEB・対面・ストレスチェック等多面的なサービスの実施、法律・税務系の相談（生活のトラブル、相続、税金、年金の相談）、暮らしの相談（冠婚葬祭、交通情報）、外国語通訳サービス、コンプライアンス、セクハラ・パワハラの通報・相談窓口など、様々なサービスを提供しています。



中小企業様のための マモリナシリーズ！

マモリナは無理のない金額で始められる、中小企業様のために
ご用意した外部通報・相談窓口です。様々な資格を持った経験
豊富な相談員があなたの会社と従業員を守ります。
今後も様々な企業問題を解決するサービスを追加予定です。



そのお悩み、 マモリナなら解決できます!



窓口の使用頻度がわからない!

どれくらい窓口が使用されるかわからない?
そんなお悩みを抱えた企業様は多くいらっしゃいます!
マモリナならスモールスタートに最適です!



外部窓口は受付時間が短い!

電話通報・相談窓口の多くが営業時間のみの受付で、
通報・相談者は利用しづらいことが多くあります。
マモリナはWEB窓口が基本なので24時間受付が可能です!



社内窓口は通報・相談が集まらない!

社内窓口はメールアドレスなどから身元の特定を恐れ、
通報・相談が集まりにくい傾向がみられます。
マモリナは専用ページをご用意!匿名性が担保されます!

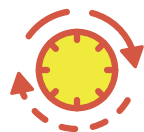


マモリナの3つの特徴



中小企業様のための通報・相談窓口

300名以下の企業様限定で、初めての外部窓口設置でも導入しやすい低価格プランです！



人気の高いWEB窓口

ご契約会社ごとに専用の通報・相談URLを設定します。
秘匿性も高く、24時間の受付が可能です！



電話窓口設置にも対応

企業様のご要望にお答えできるように
オプションとして電話窓口の追加もご用意しています！



公益通報者保護法ガイドラインに対応！

公益通報者保護法を踏まえて策定された「ガイドライン」*1は、消費者庁が主幹し、通報の適切な対応につながる取組の指針を、事業者や行政機関に向けて示したものです。

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

*1 2022年6月1日施行予定

ガイドライン記載事項	マモリナ	一般的な社内窓口
内部公益通報受付窓口の設置等 内部公益通報受付窓口を設置し、当該窓口へ寄せられる内部公益通報を受け、調査をし、是正に必要な措置をとる部署及び責任者を*明確に定める。	対応	
組織の長その他幹部からの独立性の確保に関する措置 内部公益通報受付窓口において受け付ける内部公益通報に係る公益通報対応業務に関して、組織の長その他幹部に関係する事案については、これらの者からの 独立性を確保する 措置をとる。	対応可能	不可
公益通報対応業務の実施に関する措置 内部公益通報受付窓口において内部公益通報を受け付け、正当な理由がある場合を除いて、必要な調査を実施する。そして、当該調査の結果、通報対象事実に係る法令違反行為が明らかになった場合には、速やかに*是正に必要な措置をとる。また、是正に必要な措置をとった後、当該措置が適切に機能しているかを確認し、適切に機能していない場合には、改めて*是正に必要な措置をとる。	対応	
公益通報対応業務における利益相反の排除に関する措置 内部公益通報受付窓口において受け付ける内部公益通報に関し行われる公益通報対応業務について、 事案に関係する者を公益通報対応業務に関与させない 措置をとる。	対応可能	不可
不利益な取扱いの防止に関する措置 (イ)事業者の労働者及び役員等が不利益な取扱いを行うことを防ぐための措置をとるとともに、公益通報者が不利益な取扱いを受けていないかを把握する措置をとり、不利益な取扱いを把握した場合には、*適切な救済・回復の措置をとる。 (ロ)不利益な取扱いが行われた場合に、当該行為を行った労働者及び役員等に対して、行為態様、被害の程度、その他情状等の諸般の事情を考慮して、*懲戒処分その他適切な措置をとる。	対応	
範囲外共有等の防止に関する措置 (イ)事業者の労働者及び役員等が範囲外共有を行うことを防ぐための措置をとり、範囲外共有が行われた場合には、*適切な救済・回復の措置をとる。 (ロ)事業者の労働者及び役員等が、公益通報者を特定した上でなければ必要性の高い調査が実施できないなどのやむを得ない場合を除いて、通報者の探索を行うことを防ぐための措置をとる。 (ハ)範囲外共有や通報者の探索が行われた場合に、当該行為を行った労働者及び役員等に対して、行為態様、被害の程度、その他情状等の諸般の事情を考慮して、*懲戒処分その他適切な措置をとる。	対応	
労働者等及び役員並びに退職者に対する教育・周知に関する措置 (イ)法及び内部公益通報対応体制について、労働者等及び役員並びに退職者に対して教育・周知を行う。また、従事者に対しては、公益通報者を特定させる事項の取扱いについて、特に十分に教育を行う。 (ロ)労働者等及び役員並びに退職者から寄せられる、内部公益通報対応体制の仕組みや不利益な取扱いに関する質問・相談に対応する。	対応	
是正措置等の通知に関する措置 書面により内部公益通報を受けた場合において、当該内部公益通報に係る通報対象事実の中止その他是正に必要な措置をとったときはその旨を、当該内部公益通報に係る通報対象事実がないときはその旨を、適正な業務の遂行及び利害関係人の秘密、信用、名誉、プライバシー等の保護に支障がない範囲において、当該内部公益通報を行った者に対し、速やかに通知する。	対応	
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 (イ)内部公益通報への対応に関する記録を作成し、適切な期間保管する。 (ロ)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。 (ハ)内部公益通報受付窓口へ寄せられた内部公益通報に関する運用実績の概要を、適正な業務の遂行及び利害関係人の秘密、信用、名誉、プライバシー等の保護に支障がない範囲において労働者等及び*役員に開示する。	対応	

*貴社対応



ホットラインの流れ

マモリナ コンプライアンスホットライン

■WEB（PC・スマートフォン）の場合

1 アカウント登録

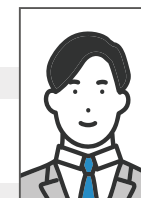
・メールアドレスとパスワードでのアカウント作成
(実名・半匿名のみ)

2 内容入力

・記載内容を確認

3 報告書作成

・日報の作成



サービスマネージャー

■電話の場合

1 受付

・所属の確認 ・窓口の説明
・音声録音の可否

2 聴き取り

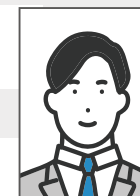
・事実の確認
・主訴の確認



相談員

3 意思確認

・実名/匿名の確認
・報告内容の確認



サービスマネージャー

4 報告書作成

・日報/月報/年報

※電話はオプションです

通 報 者



実名通報者



匿名通報者



半匿名通報者

実名通報の場合、
当社経由せず
直接連絡

匿名通報の場合、
連絡不可

半匿名通報の場合、
ポータルサイト上での
連絡

貴社 担当部門



内容確認



事実確認

処分等



貴社担当者



ポータルサイトを通じて
報告書の提出



システムの特徴

通報・相談画面は全て登録フォーム式で、メールでの通報だと不足しがちな項目の記入を促すことができます。
通報・相談内容を企業担当者が把握するのに大事な、5W1H（だれが、いつ、どこで、なにを、なぜ、どのように）を網羅するフォームをご用意。通報・相談内容がわかりやすい報告書を提出します。

- 会社名
- 部署名
- 雇用形態
- 性別
- 匿名希望の理由
- 通報対象会社
- 通報内容分類
- 通報対象者
- 通報内容
- 通報内容を知った経緯
- 希望対応



クライアントポータル

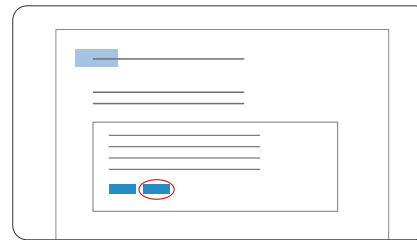
報告書の閲覧・ダウンロードは全てクライアントポータルを通じて行います。

クライアントポータルでは、報告書の閲覧・ダウンロードのほか、通報対応マニュアルや担当者マニュアルの閲覧が可能です。

クライアントポータル閲覧者の設定や特別送信先の設定を企業の権限者で行うこともできます。



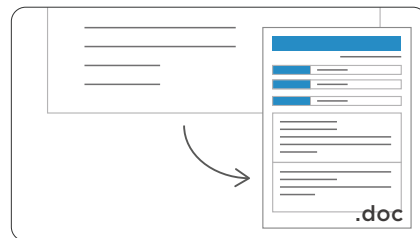
■個別報告書



■通報・相談対応マニュアル



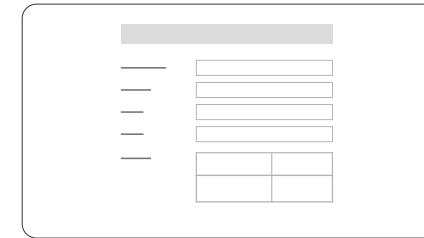
■担当者マニュアル



■報告書のダウンロード



■閲覧者の設定



■特別送信先の設定



※実名通報者とのやり取りはクライアントポータル経由ではなく、メールや電話・対面などで直接行っていただきます。





報告書の種類

当社から提出する報告書は下記の3種類です。全てクライアントポータルから内容の確認が可能です。

個別報告書

通報があった翌日中に、クライアントポータルに反映されます。報告書の提出は土日祝も行います。

- ※報告書提出は年末年始を除きます。
- ※個別報告書の保持期間は6ヶ月です。

月次報告書

通報の有無にかかわらず、毎月1ヶ月間に入った通報の一覧および企業から通報者へ発信したフィードバックの一覧をご報告します。

年度ごとの報告件数を確認することもできます。



年次報告書

1年に1回、当社で受け付けた通報の全集計を利用実態としてご報告します。



個別報告書(電話通報のみ)

No. 〇〇-〇〇〇〇〇
問合せ番号 0000000

●●●●●株式会社 様
マモリナ・コンプライアンスホットライン 報告書
発行 ダイアル・サービス株式会社

受付日	0000/00/00 (●)	受付時間	00:00 ~ 00:00 (00分)
相談員名	A		

通報者	氏名	匿名	部署	株式会社●●●●●部
	性別	伝えない	通報経緯	初回
	雇用形態	社員	連絡先	外部窓口にも連絡先なし

最終対応報告書	不要
---------	----

特記事項	通報者は、この通報内容を●●●●●部に伝えないことを希望しています。
------	------------------------------------

【通報内容】

(対象者の所属部署：●●●●●部、役職名：なし、氏名：なし)

通報者は、上司のやり方は、サービス残業をするように圧力をかけていることになるのではないかと、また、昼休憩が削られるのは問題ではないかと思ったので通報する。
通報者の会社では、残業は上限である40時間を超えないようにと指示されている。
残業時間が上限を超えると、上司から呼び出しを受けて叱責された。これは、通報者だけではなく、他の同僚も同じような対応を受けている。そうしたことが何度あったため、現在では、通報者たちは叱責を受けたくないので、打刻をしないで、日報処理の際に労働時間を短くつけるようにしている。休日出勤しても、代休を取ったことにする等、上限を超えないように操作している。

【相談員の所感・補足】

通報者は、落ち着いて、はきはきと話しました。なるべく、理性的に話そうとしているようでした。労働基準監督署に相談すると言ったときだけ、語気が強くなりました。
通報者は、誰が通報したかわかってしまうことを、大変心配していました。
匿名でも通報できるが、その場合は会社からの対応が難しいことがあると相談員より伝えました。通報者は、通報者だけの問題ではなく、会社の問題なのだから、通報者が誰かわからなくて

【通報内容】に記載する内容はすべて通報者と確認しています

電話での通報では通報者に自由にお話しいただき、どこまで企業に報告してよいか、通報者に確認したうえで文章にしています。

また、対応等に関する希望をお伺いし、あわせて記載しています。

なるべく通報者の意図が伝わるように書いていますので、通報者の思いや考え、気持ちなどから、どんな通報者であるかを想定していただけるように努めています。

※WEB通報の場合は、通報者が記載した内容をそのまま記載しています。

【相談員の所感・補足】では、相談員が感じ取った印象を記載しています

・通報内容だけでは伝わりにくい、通報者の感情の流れ、緊迫度などを所感として記載し、通報時の空気感がわかるようにしています。

・匿名通報の場合は、通報内容の大半が記載できない場合もあります(会社には何も伝えないでほしい、と要望があった場合など)。そのような場合でもこの欄には、「所感」を記載しています。

※WEB通報の場合は所感・補足は記載いたしません。

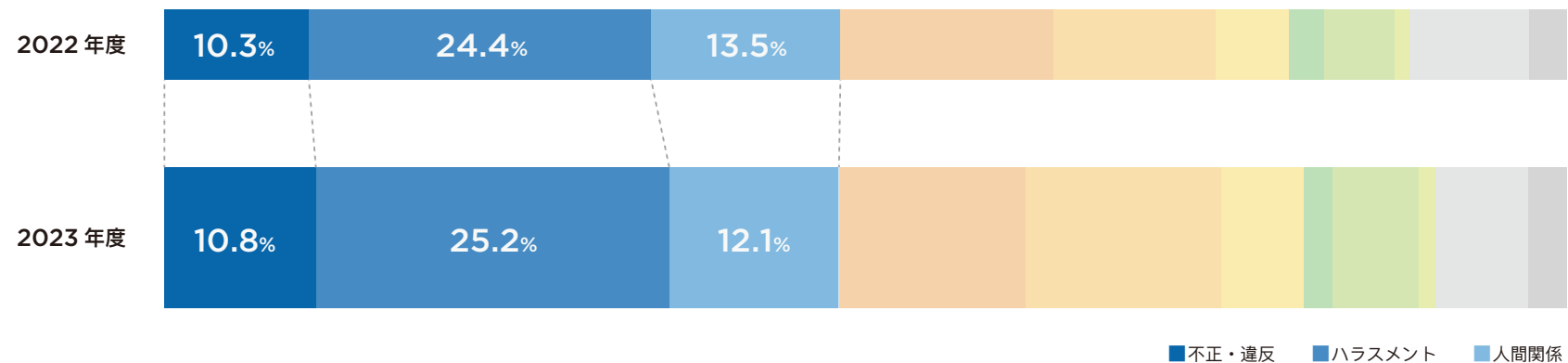


コンプライアンス通報の傾向

通報内容分類

2023年度の通報では、対人にまつわる通報が全体の48.1%を占めており※、2022年と比較すると大きな差はありません。しかしながらハラスメントの比率は増え、全体の25.2%にのぼり、通報者の4人に1人以上がハラスメントの通報を行っていることが伺えます。

※2023年度グラフのうち、「不正・違反」「ハラスメント」「人間関係」の合計値



2023 年度 企業倫理ホットライン年次報告書より



コンプライアンス通報の傾向

通報事例

2021年度の通報では、対人にまつわる通報が全体の47.5%を占めており※、昨年と比較して7.2%増となっています。

その中でもハラスメントは全体の22.4%にのぼり、通報者の5人に1人以上がハラスメントの通報を行っていることが伺えます。

※2021年グラフのうち、「不正・違反」「ハラスメント」「人間関係」の合計値

不正・違反

- 上司の命令なのかは知らないが、労働時間を過少申告している従業員が何人もいる。彼らは残業しても申告せず、休日に出社して仕事をしている。

ハラスメント

- 先輩社員に大勢の前で「子どもはできたのか？」などとプライベートなことを無神経に聞かれ、涙が出そうになった。
- 先輩が攻撃的な言葉を使い、肩や背中を押してくる。おまけに「ハラスメントで訴えてみよう」とまで言われた。

人間関係

- 人の悪口ばかり言っている社員がいる。しかも自分は仕事にお菓子を食べ、さぼっている。朝や退勤の挨拶もしないし、良いところがない。
- 現場の同僚にヤンキー口調で悪口や暴言を吐かれている。当の本人はふざけているつもりらしいが、胸ぐらを掴まれることもあり、不愉快だ。

人事・労務関係

- 子どもはまだ小学生なので夜の留守番をさせないためにも残業は極力少なくしたい。そのように上司に申し出たら遠回しに契約の解除をほめかされた。

2023 年度 企業倫理ホットライン年次報告書より



+オプションのご提案 利用促進ツール

従業員のみなさまにホットラインの存在や利用方法などを周知する「利用促進ツール」も各種取り揃えています。社内の周知活動に大きく役立つツールとなっていますので、ぜひご利用ください。

— 告知カード

身分証入れや、定期入れなどに入れて持ち運びできるカードタイプです。
携帯用として全従業員に配布し、ご利用いただいています。



— 社内掲示用ポスター

コピー機の前、ロッカールームなど、多くの人が目にする箇所に掲示すると効果的です。
また、掲示することによって、コンプライアンス違反、ハラスメントの抑止効果もあります。



+オプションのご提案 研修サービス

コンプライアンス、ハラスメント、メンタルヘルスを中心とした研修サービスをご用意しています。
ホットラインサービスの相談員が研修講師を担当、豊富な経験をベースにすぐに活かせる内容の研修を実施いたします。
一般従業員向けのコンプライアンス研修や管理職向けのハラスメント防止研修など、さまざまな研修を揃えています。

■コンプライアンス関連研修

コンプライアンス研修Ⅰ・Ⅱ
リスクマネジメント研修
独占禁止法に違反しないためのポイント

■ハラスメント関連研修

ハラスメント防止基礎研修
ハラスメント防止研修Ⅰ・Ⅱ
ハラスメント・コミュニケーション研修
ハラスメント防止・傾聴スキルアップ研修
ハラスメント行為者研修

■メンタルヘルス関連研修

セルフケア研修Ⅰ～Ⅲ
ラインケア研修Ⅰ～Ⅲ
メンタルヘルス・コミュニケーション研修

■社内担当者関連研修

聴くスキル研修
相談窓口担当者向け研修

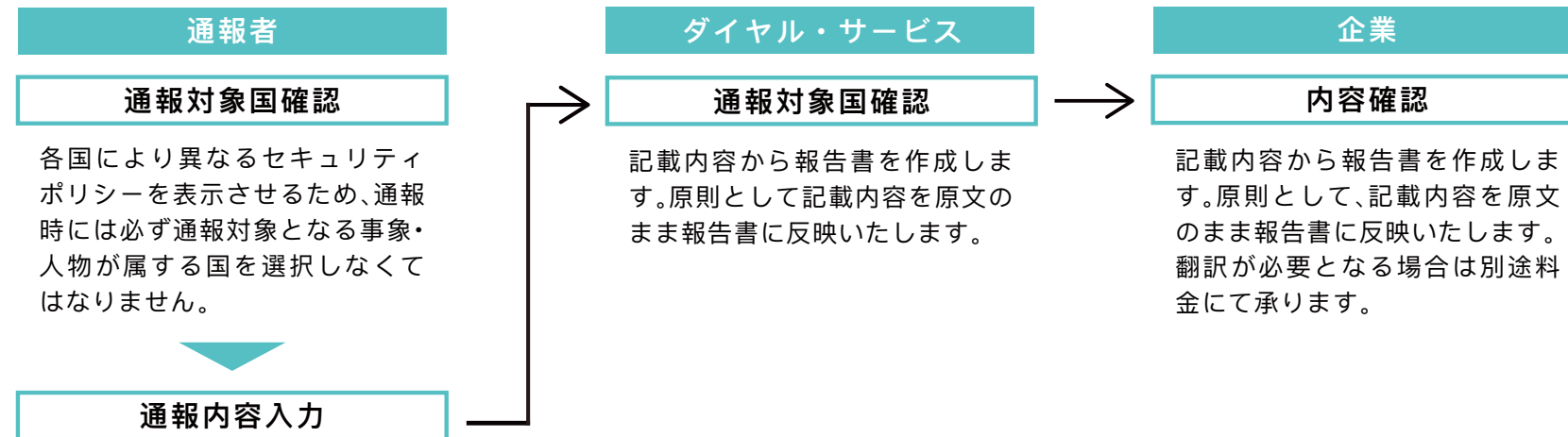


+オプションのご提案 グローバルWEB通報受付サービス

外国語にてWEB通報を受け付けるサービスです。

ダイヤル・サービスでは、2021年8月現在18か国・19言語のWEB通報ページを用意しています。

通報の流れは日本語のWEB通報と同じですが、各国の情報セキュリティ、プライバシー保護法令にも対応した設計となっていますので、安心してご利用いただけます。



対応言語

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



マモリナシリーズ ラインナップ

「マモリナ」は下記のラインナップをご用意しております。



マモリナシリーズ

ハラスメントホットライン

2022年4月から中小企業もパワハラ防止法(改正労働施策総合推進法)の義務化対象となります。

外部の相談窓口設置は国が推奨する有効な手段です。

従業員が気軽に相談できる窓口の設置は、社内トラブルの回避、早期解決につながります。



マモリナシリーズ

メンタルヘルスホットライン

メンタル相談を社内で完結させることは非常に難しいことです。

特にメンタルに関する相談を無資格者がしてしまうことには様々なリスクがあります。

マモリナの相談員は全員が公認心理師・臨床心理士の資格を所持、専門的知識に基づいた対応をいたします。

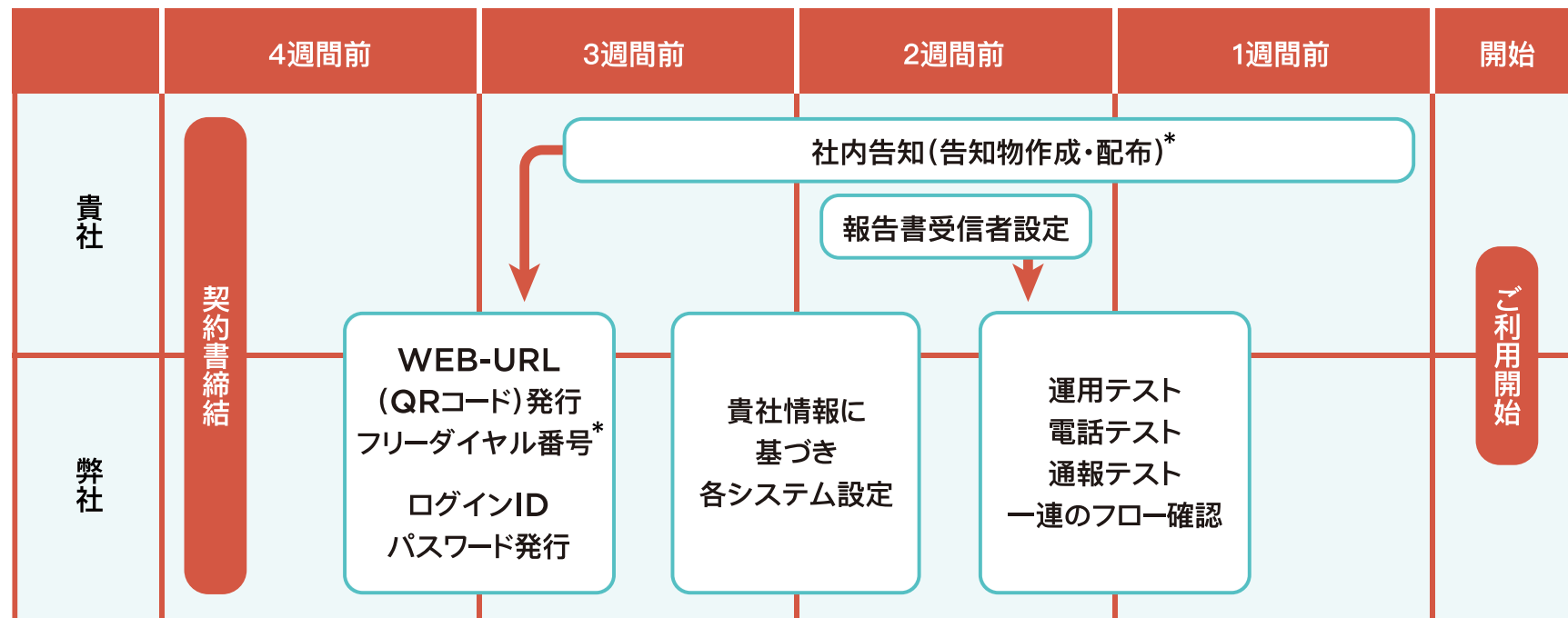


スケジュール

ご契約から約1ヶ月で窓口の導入が可能です。ご利用開始までの間に、電話及びWEBシステムの接続テスト等を行います。

※導入時期の調整につきましては、営業担当者にご相談ください

※社内告知物の作成はオプションです。各種テンプレートをご用意しておりますので、併せて営業担当者にお問い合わせください。



*オプションです



マモリナ導入特典

2つのマモリナ導入特典をご用意。

従業員への効率的な告知と研修を無料でご提供いたします。

— 告知カード無料作成サービス

従業員に配布し、窓口の存在を告知できるカードを300枚まで無料で作成いたします。

※契約時の1回のみ。デザインは固定のものに限ります

— オンライン研修無料受講サービス

下記のオンライン研修のいずれか1種を期間限定・無料で受講いただけます。

■ ハラスメント防止研修

ハラスメントの基礎知識を理解し、ハラスメントがない職場環境の醸成することを目指し、具体的な問題の対処法を習得できます。(54分)

■ 公益通報業務対応従事者向け研修

2022年6月に改正された公益通報者保護法の改正のポイントと、
公益通報業務対応従事者が配慮すべき点についてわかりやすく解説します。(30分)

※研修受講対象者:全従業員

※研修視聴期間:マモリナ導入月の翌月末まで(例:4/1導入の場合、5/31まで視聴可能。最大2か月間。)



ご利用料金

コンプライアンスホットライン

WEB窓口
月額利用料金

16,500円 +

+初期費用 55,000円

オプション
電話窓口
月額利用料金

16,500円*

+初期費用 55,000円

電話オプションを同時契約すると初期費用がお得になります！

■WEB 窓口と電話窓口を同時にご契約いただくと初期費用が 55,000 円 OFF！

*同時ご契約の場合のみ。WEB窓口のみ導入及び導入時期がそれぞれ異なる場合の初期費用はそれぞれ55,000円となります。

	初期費用	月額費用
WEB 窓口	55,000 円	16,500 円
オプション 電話窓口	55,000 円 ▶ 0 円 [〓]	16,500 円

ぜひ、同時での導入をご検討ください

*年間の電話受付上限件数:10件まで

*年間電話受付件数が上限を上回った場合、翌年の電話窓口の月額利用料金を下記のように変更いたします。

前年の電話受付件数が11～20件の場合:27,500円/月 前年の電話受付件数が21件以上の場合:38,500円/月

*全て税込表示



+オプション各種 参考料金

オプション		内 容	参 考 料 金
利用促進ツール	告知カード	名刺サイズ(91mm×55mm) クレジットカードサイズ(85mm×54mm) 両面フルカラー テンプレート(8種類)から選定	名刺サイズ(91mm×55mm) 100枚 41,000 円～ デザイン基本使用料・印刷費用・送料(1ヶ所)を含む
	ポスター	A1～A3 片面フルカラー テンプレート(16種類)から選定	A1サイズ(91mm×55mm) 10枚 62,000 円～ デザイン基本使用料・印刷費用・送料(1ヶ所)を含む
各種研修		・コンプライアンス関連研修 ・ハラスメント関連研修 ・メンタルヘルス関連研修 ・社内担当者関連研修 など	研修時間:120分 講師:1人 1回 200,000 円～ 交通費・宿泊費別途
グローバルWEB 通報受付サービス		外国語通報 WEBのみ ※対応言語(18ヵ国・19言語)はP.17参照	1言語あたり 月額利用料金 1ヶ月 11,000 円



コンプライアンスホットライン サービス概要

受付内容	①法令およびその他の規範（ガイドラインなど）違反 ②社内規則や業務マニュアル違反 ③社会的な倫理・道徳に反する行為 ④社内で発生する様々なトラブルに幅広く対応します。
受付手段と時間	・PC/スマートフォンWEB（SSL256ビット対応）24時間受付 ※URLは契約ごとに発行いたします。 ※受付件数に上限はありません。 ・電話（フリーダイヤル、携帯・PHSからも可）（外国語による通話も可） ※電話窓口はオプションです。 月曜～金曜 12時～21時 土曜・日曜・祝日 9時～17時 ※年末年始（12/29～1/4）を除く ※外国語に関しては「グローバルWEB通報受付サービス」をご参照ください ※フリーダイヤルは契約ごと、言語ごとに設定いたします。
通報受付者	WEB：コンプライアンス窓口を統括しているサービスマネージャー 電話：カウンセリング業務を3年以上経験し、弊社で半年以上独自の研修を積んだ者。 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、いずれかの資格保有者。
受付方法	実名通報：通報者が名前や連絡先を企業に明かすことを了承しています。 企業の担当者が直接連絡を取ることができます。 半匿名通報：当社には実名、企業には匿名で報告する方法です。 通報者は、当社を通じて※、名前や連絡先等を企業側に明かすことなく、 企業と通報者の相互連絡が可能となります。 ※当社の提供するWEB通報・相談システム 匿名通報：通報者が窓口にも名前や連絡先を明かしていません。



企業情報

社名	ダイヤル・サービス株式会社
代表者	代表取締役 今野由梨
設立	1969年5月1日
従業員	353名(2024年12月現在)
本社所在地	〒102-0074 東京都千代田区九段南1-6-5 九段会館テラス3階 TEL:03-6238-7111(代表) FAX:03-6238-7112
認証取得	■プライバシーマーク 登録番号:第10861003(08)号 初回登録日:2006年10月17日  ■ISMS ISO27001(ISMS) 初回登録日:2016年12月19日 認証登録番号:JP16/O80428 情報提供サービス 電話相談サービス ホットラインサービス (外部通報・相談窓口業務)  ■女性活躍推進法に基づく優良企業認定マーク 「えるぼし(三つ星)」認定 認定年月:2021年5月  ■次世代育成支援対策推進法に基づく 「子育てサポート企業認定 「くるみん認定」 認定年月:2023年12月 



マモリナ コンプライアンスホットライン ご提案書 2025年1月発行

■お問い合わせ

ダイヤル・サービス株式会社 営業本部 法人営業チーム

〒102-0074 東京都千代田区九段南1-6-5 九段会館テラス3階

TEL : 03-6238-7101 URL : <https://www.dsn.co.jp>