

従業員300名以下の企業様限定新プラン



# マモリナ ハラスメント ホットライン

2022年4月1日施行のパワハラ防止法に対応



# 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。



マモリナ  
mamolina

## 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での受付で、  
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!

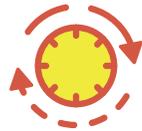


# マモリナの3つの特徴



## 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！



# 改正労働施策総合推進法に対応！

## 事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関し雇用管理上講ずべき措置の内容

事業主は、当該事業主が雇用する労働者又は当該事業主(その者が法人である場合にあっては、その役員)が行う職場におけるパワー・ハラスメントを防止するため、雇用管理上次の措置を講じなければならないとされています。

講ずべき措置の内容	ダイヤル・サービス
<b>(1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発</b>	
イ)職場におけるパワー・ハラスメントの内容及び職場におけるパワー・ハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、従業員全員に周知・啓発する。 1. パワー・ハラスメント防止の内容を社内規則等に*規定し、併せてパワー・ハラスメントの知識を従業員に周知・啓発すること。 2. 社内報、パンフレット、社内ホームページ等にパワー・ハラスメントの知識と会社の方針を記載すること。 3. パワー・ハラスメントの知識並びに会社のパワー・ハラスメントに対する方針を従業員に対して周知・啓発するための研修、講習等を実施すること。	<b>対応可能</b> (+オプション)
ロ)パワー・ハラスメントに係る言動を行った者については、厳正に対処する旨を社内規則等に規定*し、全従業員に周知・啓発する。 1. パワー・ハラスメントを行った者に対する懲戒規定を*定め、その内容を従業員に周知・啓発すること。 2. パワー・ハラスメントを行った者は、懲戒規定の適用の対象となる旨を*明確化し、これを従業員に周知・啓発すること。	<b>対応可能</b> (+オプション)
<b>(2) 労働者からの相談・苦情に適切かつ柔軟するために必要な体制の整備</b>	
イ) 相談への対応のための窓口(以下「相談窓口」という。)をあらかじめ定め、労働者に周知すること。 1. 相談に対応する担当者をあらかじめ定めること。 2. 相談に対応するための制度を設けること。 3. 外部の機関に相談への対応を委託すること。	<b>対応可能</b>
ロ)相談窓口の担当者が、相談に対し、その内容や状況に応じ適切に対応できるようにする。 相談窓口においては、被害者が相談を躊躇する例もあること等も踏まえ、相談者の心身や当時の認識などにも配慮しながら、パワー・ハラスメントが現実生じている場合だけでなく、 広く相談に対応し、適切な対応を行うようにすること。 1. 相談を受けた場合、その内容や状況に応じて、相談窓口の担当者と人事部門とが連携を図ることができる*仕組みとすること。 2. 相談を受けた場合、あらかじめ作成した留意点などを記載したマニュアルに基づき対応すること。 3. 担当者に対し、相談を受けた場合の対応についての研修を行うこと。	<b>対応可能</b> (+オプション)
<b>(3) 職場におけるパワー・ハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応</b>	
イ)事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認する*こと。 1. 相談窓口の担当者、人事部門又は専門の委員会等が、相談者及び行為者の双方から事実関係を確認すること。 その際、相談者の心身の状況や当該言動が行われた際の受け止めなどその認識にも適切に配慮すること。また、必要に応じ、第三者からも事実関係を聴取する等の措置を講ずること。 2. 事実関係の確認が困難な場合などにおいて、法第30条の6に基づく調停の申請を行うこと。その他中立な第三者機関に紛争処理を委ねること。	<b>対応</b>
ロ)パワー・ハラスメントが生じた事実が確認できた場合においては、速やかに被害者に対する配慮のための措置を適正に行う*こと。 1. 事案の内容や状況に応じ、被害者と行為者の間の関係改善に向けての援助、被害者と行為者を引き離すための配置転換、行為者の謝罪、被害者の労働条件上の不利益の回復、被害者のメンタルヘルス不調への相談対応等の措置を講ずること。 2. 法第30条の6に基づく調停その他中立な第三者機関の紛争解決案に従った措置を被害者に対して*講ずること。	<b>対応</b>

\*貴社対応



# 改正労働施策総合推進法に対応！

## 事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関し雇用管理上講ずべき措置の内容

事業主は、当該事業主が雇用する労働者又は当該事業主(その者が法人である場合にあっては、その役員)が行う職場におけるパワー・ハラスメントを防止するため、雇用管理上次の措置を講じなければならないとされています。

講ずべき措置の内容	ダイヤル・サービス
ハ)職場におけるパワー・ハラスメントが生じた事実が確認できた場合においては、行為者に対する措置を適正に行う*こと。 1. 社内規定に含まれるパワー・ハラスメントに関する規定等に基づき、行為者に対して必要な懲戒その他の措置を講ずること。 あわせて、事案の内容や状況に応じ、被害者と行為者の間の関係改善に向けての援助、被害者と行為者を引き離すための配置転換、行為者の謝罪等の措置を講ずること。 2. 法第30条の6に基づく調停その他中立な第三者機関の紛争解決案に従った措置を行為者に対して講ずること。	対応
ニ)改めて職場におけるパワー・ハラスメントに関する方針を周知・啓発する等の再発防止に向けた措置を講ずる*こと。 なお、職場におけるパワー・ハラスメントが生じた事実が確認できなかった場合においても、同様の措置を講ずる*こと。 1. 職場におけるパワー・ハラスメントを行った者は、厳に懲戒規定の適用の対象となる旨を明確化し、これを改めて労働者に周知・啓発する。 2. 従業員に対してパワー・ハラスメントに関する意識を啓発するための研修、講習等を改めて実施すること。	対応可能 (+オプション)
<b>(4) (1)から(3)までの措置と併せて講ずべき措置</b>	
イ)相談者・行為者等の情報はプライバシーに属するものであることから、相談への対応又は事後の対応に当たっては、相談者・行為者等のプライバシー(機微な個人情報を含む)を保護するために必要な措置を講ずるとともに、その旨を従業員に対して周知する*こと。 1. プライバシーの保護のために必要な事項をあらかじめマニュアルに定め、相談を受けた際には、当該マニュアルに基づき対応するものとする。こと。 2. 相談者・行為者等のプライバシーの保護のために、相談窓口の担当者に必要な研修を行うこと。 3. 相談窓口においては相談者・行為者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じていることを、社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に掲載し、配布等すること。	対応
ロ)従業員が職場におけるパワー・ハラスメントに関し相談をしたこと若しくは事実関係の確認等に協力したこと、労働局に対してパワー・ハラスメントの相談等を行ったことを理由として、解雇その他不利益な取扱いをされない旨を定め、従業員に周知・啓発する*こと。 1. 社内規定等において、パワー・ハラスメントの相談等を理由として、従業員が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を規定し、従業員に周知・啓発をすること。 2. 社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に、パワー・ハラスメントの相談等を理由として、従業員が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を記載し、従業員に配布等すること。	対応

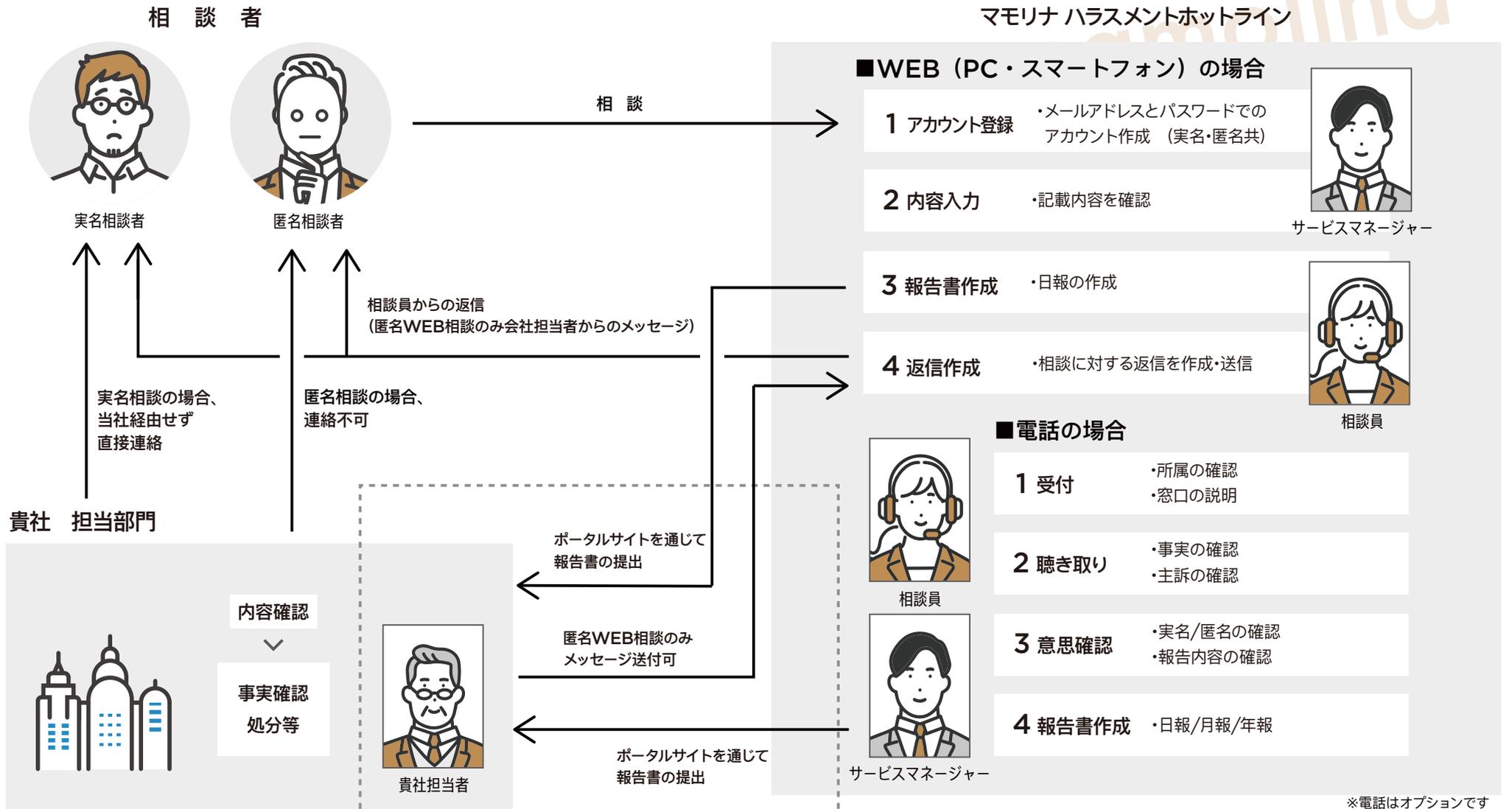
\*貴社対応



## 改正労働施策総合推進法の対策は ダイヤル・サービスにお任せください！



# ホットラインの流れ





## システムの特徴

相談画面は全て登録フォーム式で、メールでの相談だと不足しがちな項目の記入を促すことができます。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。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
- 対象会社
- 相談内容分類
- 対象者
- 相談内容
- 希望対応



## クライアントポータル

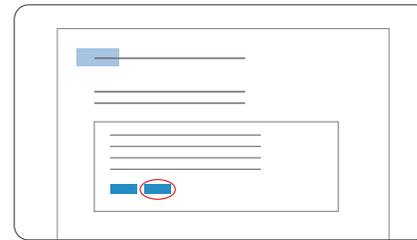
報告書の閲覧・ダウンロードは全てクライアントポータルを通じて行います。

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



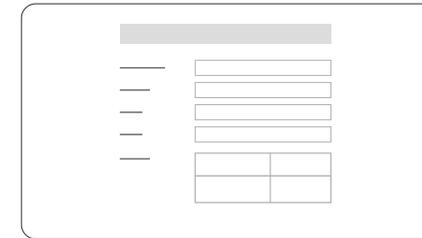
■ 担当者マニュアル



■ 報告書のダウンロード



■ 閲覧者の設定



■ 特別送信先の設定



# 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

相談があった翌営業日中に、クライアントポータルに反映されます。

- ※報告書提出は土日祝日・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

相談の有無にかかわらず、毎月1ヶ月間に入った相談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、当社で受け付けた相談の全集計を利用実態としてご報告します。



## 個別報告書(電話相談のみ)

No. 00-000

●●●●●株式会社様

マモリナ・ハラスメントホットライン

発行 ダイアル・サービス株式会社

通常  要返  緊急

受付日 0000年00月00日 (○) 受付時間 00:00 ~ 00:00 (00分)

相談員 B

相談者	氏名	匿名	部署	部署名は伝えない
	性別	伝えない	雇用形態	正社員
			相談経緯	初回

相談内容	対象者氏名	雇用形態	マネージャー	部署
	内容分類	ハラスメント		

### <相談内容>

※相談者様のご希望により、簡単な概要のみをご報告いたします

上司との人間関係について相談したい。  
相談者の営業成績が低迷しているためか、上司からの嫌がらせが続いている。  
こんなことが続いたら退職したほうがいいのか悩んでいる。

### <相談員の感じたこと>

上司とのコミュニケーションについてお困りの様子でした。  
状況の整理ができるよう努めてお話を伺い、周囲に相談できる相手がいるかどうか一緒に検討したところ、「他部署の先輩に一度相談してみる」とのことでした。  
今回は匿名での概要報告になりましたが、窓口の役割をお伝えし、必要があれば実名報告の検討もお伝えしました。

### <相談者の望む対応>

今回はございませんでした。

<相談内容>に記載する内容は、すべて相談者と確認しています。電話相談では相談者の話した内容のうち相談者自身が会社に報告することを了承した範囲で報告します。概要報告のみを希望された場合であっても、可能な範囲で企業ご担当者に情報を届けられるよう、報告範囲についてご提案しながら最終的な報告内容を決めています。

※WEB相談の場合は、相談者が記載した内容をそのまま記載しています。

<相談員の感じたこと>は、  
相談員の感じ取った印象を記載しています

企業ご担当者にできるだけ相談者の状況をお伝えできるようにしています。相談者は場合によっては追い詰められた精神状態で電話相談をすることもあります。どういった人物なのか、どのような精神状態であるか想像しやすいように、相談員が心理の専門家として相談者から抱いた印象をわかりやすくお伝えします。

<相談者が望む対応>

企業に望む対応について詳細に記載しています。実名相談の場合は相談者の連絡先も記載します。

※WEB相談の場合は、所感・補足は記載いたしません。



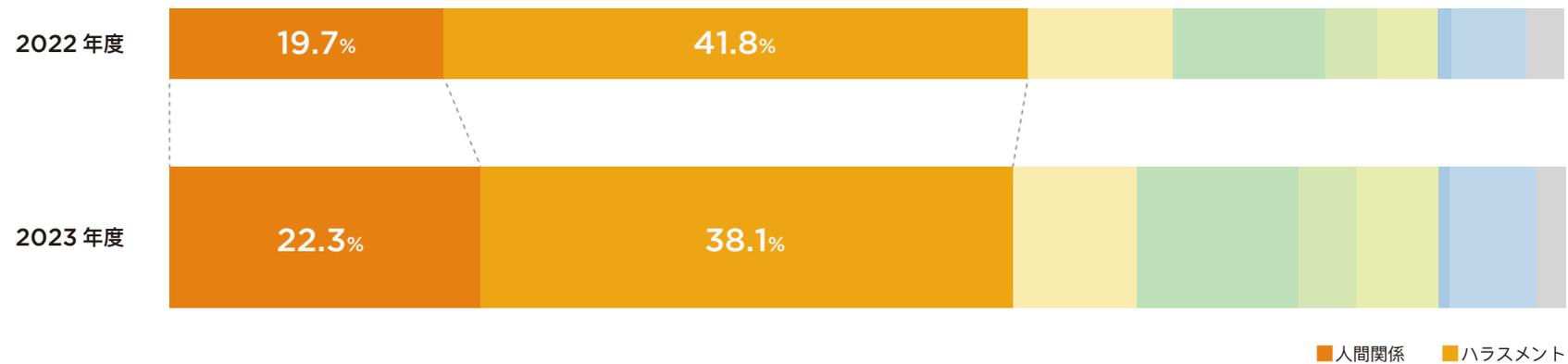
## ハラスメント相談の傾向

### 相談内容分類

2023年度の相談では、人間関係やハラスメントにまつわる相談が全体の60.4%を占めており\*、相談の多くが対人関係についてのお悩みであることがわかります。

その中でもハラスメントは全体の38.1%にのぼり、相談者の3人に1人以上がハラスメントについての相談を行っています。

\*2023年グラフのうち、「人間関係」「ハラスメント」の合計値



2023年度 ハラスメントホットライン年次報告書より



# ハラスメント相談の傾向

## 相談事例

ダイヤル・サービスの相談窓口では、日々さまざまなご相談を受け付けています。その一部をご紹介します。

### 人間関係

- 同僚に陰口を叩かれている。しかも同僚は「相談者に嫌がらせを受けている」と上司に言っているらしい。そのせいで相談者は部署異動されそうになっている。
- 上司からたびたび挨拶を無視されている。他の従業員には自ら挨拶しているのに、相談者に対してはすれ違うときもスルーする。なぜなのか理由を知りたい。

### 職場の問題

- 上司が社内ミーティングを無断欠席したり、誰にも言わず休みを取るのので、確認作業が進まず仕事が滞ることが多い。

### ハラスメント

- 先輩社員が新人に対して「休憩せずに営業しろ」と言ったり、他の人と話すことを禁じたりしている。新人は先輩社員の言いなりで、職場で完全に孤立している。
- 育休明けで職場に戻ったとき、上司に「長く休まれると皆の負担が増えるから2人目を産むのはやめてね」と言われた。

### 人事・労務関係

- 人数が減っても仕事量は変わらないため皆必死で働いている。熱があっても休まないし、常にバタバタしているが、いつまでも無理は続かないだろうと感じている。

2023年度 ハラスメント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



## 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 コンプライアンスホットライン

2020年の公益通報者保護法の改定により企業の内部通報制度(公益通報制度)の整備が企業に求められるようになりました。

外部の通報窓口の設置は、社内の自浄作用を高め、不祥事の未然防止につながります。



### 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。

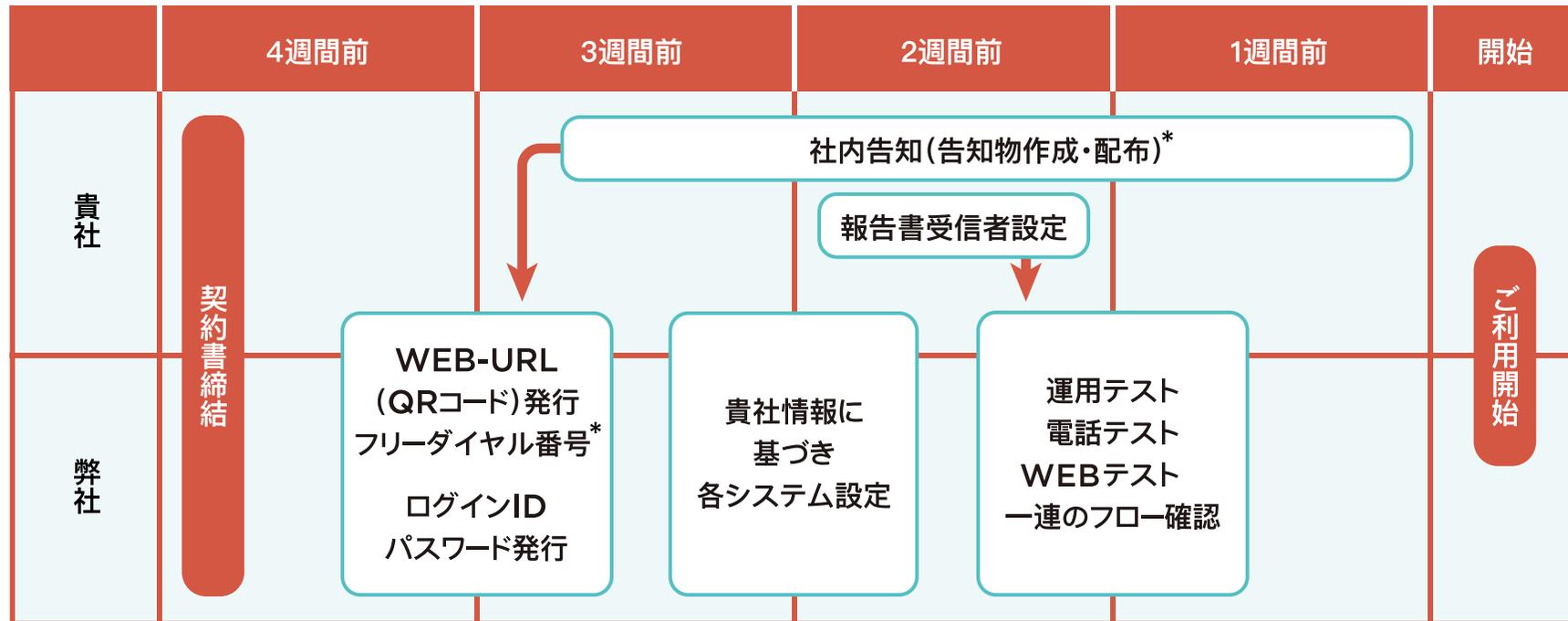


## スケジュール

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)

※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

### ハラスメントホットライン

WEB窓口 月額利用料金 **16,500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 +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 <b>41,000</b> 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 <b>62,000</b> 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		<ul style="list-style-type: none"><li>・コンプライアンス関連研修</li><li>・ハラスメント関連研修</li><li>・メンタルヘルス関連研修</li><li>・社内担当者関連研修 など</li></ul>	研修時間:120分 講師:1人 1回 <b>200,000</b> 円～ 交通費・宿泊費別途



## ハラスメントホットライン サービス概要

受付内容	①セクハラ、パワハラ等ハラスメント全般に関する相談 ②職場の人間関係、ストレス、仕事上の悩みなど ※医療的な問題にはお応えできません。
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） ※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 ※フリーダイヤルは契約ごとに設定いたします。
相談受付者	WEB : ハラスメント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。 臨床心理士、公認心理師、精神保健福祉士、産業カウンセラーいずれかの資格保有者。
受付方法	実名相談 : 相談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。  匿名相談 : 相談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	<p>■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</p>  <p>■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</p>  <p>■ISMS ISO27001(ISMS) 初回登録日:2016年12月19日 認証登録番号:JP16/080428 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)</p>  <p>■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</p> 



マモリナ  
mamolina

マモリナ ハラスメントホットライン 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>