

# クラウド型 トラストサービス・ プラットフォーム

## グローバル内部通報 プラットフォーム のご紹介

PwCビジネスアシュアランス合同会社  
July 2021



# 目次

1. 改正公益通報者保護法への対応
2. 内部通報を受けた場合の措置
3. ソリューション導入イメージ
4. ソリューションの特徴と導入効果
5. プラットフォームの主な機能
6. 画面イメージと特徴
7. クラウドサービスのメリット
8. セキュリティ対策
9. グローバル対応
10. 導入形態・運用イメージ
11. 料金プラン
12. その他関連サービス

# 1. 改正公益通報者保護法への対応

2020年6月に改正公益通報者保護法が交付されました。2年以内に施行される予定で、従業員301名以上の事業者には内部通報を受け付ける体制の整備が義務化され、同時に下記の対応が必要となります。

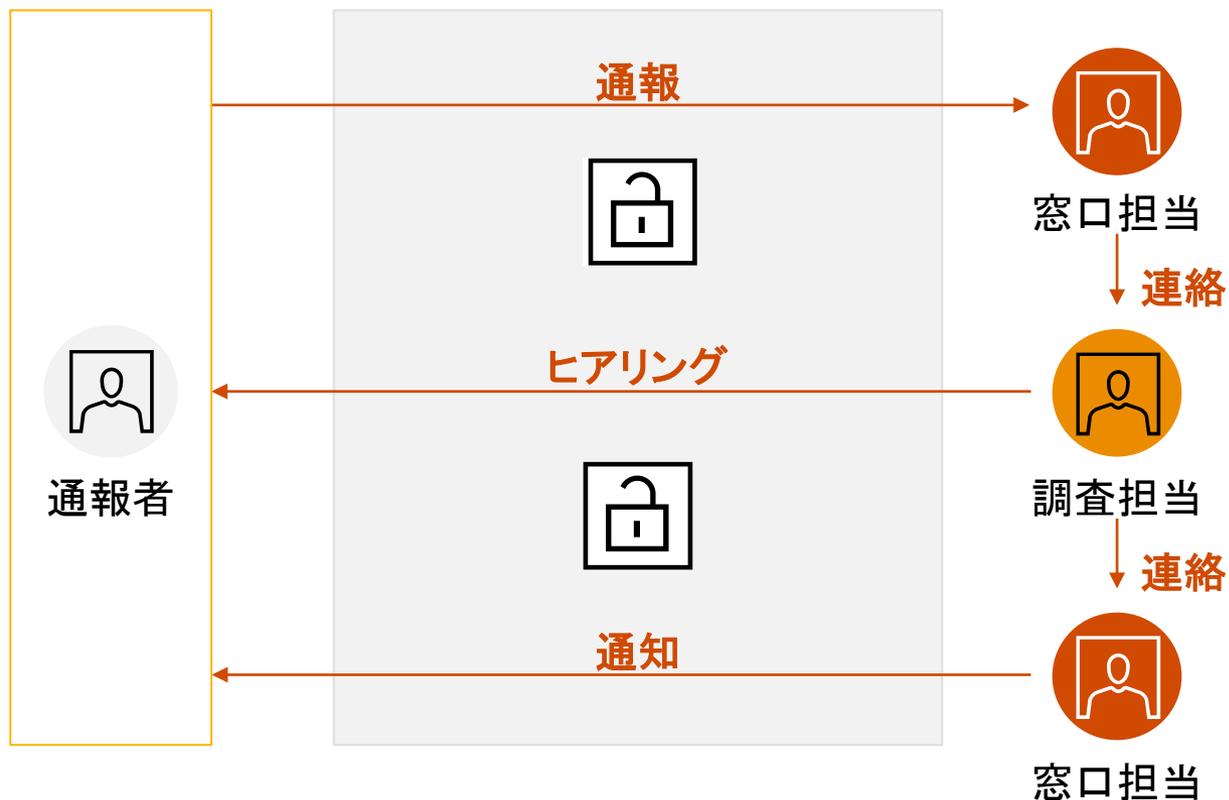
## 改正法適用に必要な事業者側での対応

1. **内部通報制度の整備**
  - 通報に対応する仕組みの整備
  - 通報を受け付ける窓口の設置
2. **内部通報を受けた場合の措置**
  - 通報に関する秘密保持や個人情報保護の徹底
  - 通報者へ通報への対応状況や結果の通知

違反した事業者への行政措置(助言・指導・勧告、勧告に従わない場合の公表)

## 2. 内部通報を受けた場合の措置

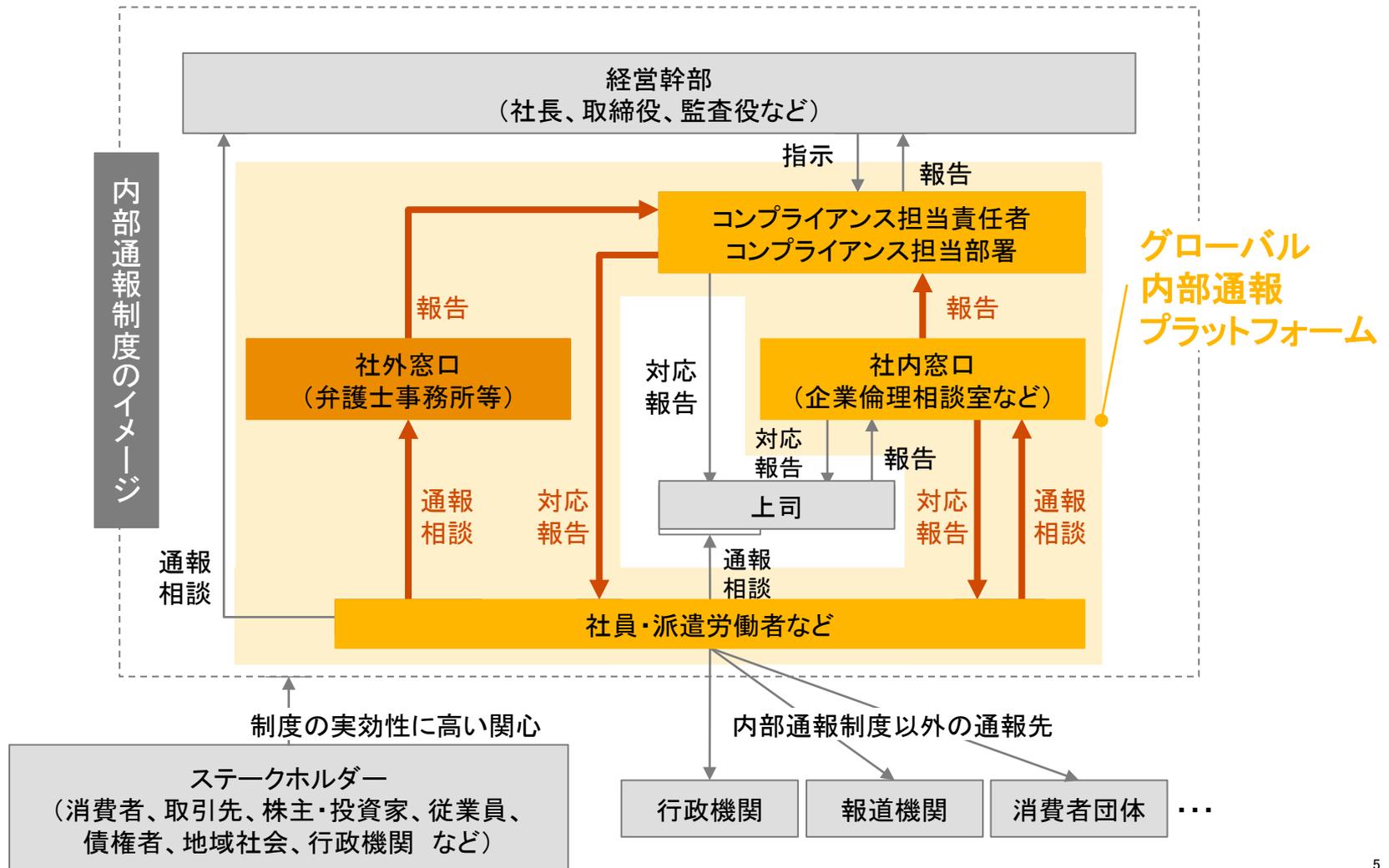
通報者から内部通報を受けた場合、通報の受付から調査、通報者への対応状況の通知、是正措置の実施、再発防止策の策定まで適切に行う必要があります。



通報者が特定されるような情報の守秘を義務付ける必要があります(違反には刑事罰も導入)。

### 3. ソリューション導入イメージ

グローバル内部通報プラットフォームでは、通常の業務ライン(社員・派遣労働者→上司)とは異なる、バイパスルートによる通報窓口(社内・社外)の設置・運用をサポートします。



## 4. ソリューションの特徴と導入効果

グローバル内部通報プラットフォームの特長は、クラウド上に厳重なセキュリティ対策が施されたコミュニケーションスペースを構築した点にあります。  
この特長を生かして、操作性、アジリティ、セキュリティ、グローバル対応を高度なレベルで実現しています。

### 操作性

- 情報収集やコミュニケーション支援を目的とした基本機能に特化。分かりやすい画面構成とUI/UX
- 匿名通報などの改正公益通報者保護法の適用を考慮

### アジリティ

- ユーザー側のインストール不要で、短期間での導入が可能
- 通報の受付業務(24時間365日)やインフラ基盤などの運用コストも削減

### セキュリティ

- 複数の認証など、アクセス制御機能の提供
- セキュリティ対策や定期的な脆弱性チェック
- 独立性を確保した運営体制によるセキュリティ管理

### グローバル対応

- 多言語対応(日本語/英語/中国語)
- PwCグローバルネットワークによる、GDPR(EU 一般データ保護規則)など各国要件への対応支援

## 5. システムの主な機能(1/2)

24時間365日での通報の受付や、通報者と経営陣から独立した弁護士などの第三者機関との安全なコミュニケーション、通報受付から回答、是正措置までの一連のオペレーションや情報の一元管理を実現します。



## 5. システムの主な機能(2/2)

改正公益通報者保護法に係るガイドラインの内容に準拠した機能を具備しており、内部通報制度の基盤として利用可能です。

### 1 内部通報に特化した受付

- インターネットから24時間365日の受付
- 通報者は匿名／実名の選択が可能
- 事実確認のための設問のカスタマイズ、対応依頼にもとづく必須項目の設定、通報者から必要な情報提供を案内
- 調査における情報共有への同意文書の提示や、同意確認の証拠を電子的に記録
- 共通パスワードによる入室許可、通報者の独自パスワード設定、なりすましや外部からの攻撃への対策

### 2 タイムリーな通知

- 通報の到着や情報の更新をメールで通知し、記載されたURLから迅速な内容確認
- 接続元(IPアドレス)の制限、二段階認証(ワンタイムパスワード)による情報アクセス制御

### 3 情報へのアクセス制御

- 通報ごとに情報共有の範囲を制御
- ログイン時のパスワード設定、権限付与による機能や情報アクセス範囲の設定
- 情報へのアクセスや操作をすべて記録し、第三者機関の監査・捜査に対応

### 4 コミュニケーション支援

- 通報者との双方向コミュニケーション(チャット機能)、情報の一元管理
- 必要に応じて担当者の表示名を編集可能
- 窓口内部専用のチャットスペース、通報者から独立したコミュニケーション

### 5 対応状況の把握

- 組織全体の受付や対応状況を俯瞰し、未着手の案件や進捗がない案件を抽出し、案件ごとに対応状況を確認

## 6. 画面イメージと特徴

直感的に操作できるシンプルな画面デザインであり、貴社のブランドカラーに合わせた画面の簡単なカスタマイズや、通報の種類や内容を想定した設問の編集が可能です。

### 通報者 入力画面

① 匿名での通報が可能

② チャット形式の  
双方向コミュニケーション

③ さまざまな形式のファイルを添付

PLAT窓口 トップページ

個人情報

匿名/実名 匿名希望

通報の種類 通報

調査結果の連絡の希望 希望する

メールアドレス

電話番号

名前

所属会社名

所属部署

面談を希望するか 面談希望しない

編集

内部通報 詳細 通報コード: TFDEGK

2019-04-12 17:55:17

私は当社に情報処理システムの分析・設計及び同システムの活用のための動員等の業務に従事する者として入社し、〇〇社からの業務委託を受けて、A社における銀行業務を支援するプロジェクトに従事していました。

私は、上記支援プロジェクト業務が、翻訳やコピー取りなどの単純作業であることなどから、違法な労働者派遣であると思い、偽装請負について申告しました。そうしたところ、私の申告を察知したのか、上司からプロジェクトにおけるお客様の業務情報の取り扱いについての「秘匿」と題する質問が配布されました。その中に「（匿名の業務に関する情報や資料を第三者(行政機関を含みます)に開示したことはあるか）」という事項を含んだ質問があったので、私は、回答期限までに回答をしなければならぬ。その結果、勤務態度不良等の事情のため、上記質問票への不回答も理由のひとつとして、普通解雇の通知を受けました。

当該行為は明らかに不当解雇であり、厳正な対応を求めます。

2019-04-12 19:21:27

Ggggg

メッセージ入力

ファイルをドラッグアンドドロップしてください

### 窓口担当 管理画面

④ 全体の対応進捗を確認

⑤ 条件から通報を検索・絞り込み

⑥ フラグ設定により通報を分類

管理画面 トップページ 退失 (管理者)

メッセージ管理

サーベイ管理

内部通報管理

ファイル格納庫

ステータス

	件数	割合
新規通報	2	100%
対応待ち	0	0%
対応中	0	0%
完了済	0	0%
合計	2	

キーワード 選択してください キーワード

ステータス 新規通報 対応待ち 対応中 完了済

フラグ 未フラグ

検索

内部通報一覧

1 (2件/1ページ)

内部通報ID	通報コード	通報の種類	ステータス	内容概要	初回通報日時	最終更新日時	
38	GVZWSU	通報	新規通報	Dddddd	2019-04-12 19:17:19	2019-04-12 19:17:19	通報に返信
37	TFDEGK	通報	新規通報	私は当社に情報処理システムの分析・設計及び同システムの活用のための動員等の業務に従事する者として...	2019-04-12 17:54:53	2019-04-12 17:54:53	通報に返信

## 7. クラウドサービスのメリット

クラウドサービスであるグローバル内部通報プラットフォームの導入により、コスト負担を抑えながら、迅速に改正公益通報者保護法への対応が可能になります。



### 短期間での導入

- システムの新規構築が不要
- 簡単な初期設定：  
ユーザー情報の一括登録、設問の作成／編集
- ブラウザからインターネット経由で接続：  
主要ブラウザなどでの動作をサポート



### 継続的なITコストの削減

- 初期投資や運用コストの削減：  
ハード／ソフトウェアの調達や保守費用、設備費用、  
運用／保守費用(問い合わせや障害対応、バックアップや脆弱性  
対策、既存機能の改修)
- ユーザー利用状況に応じた拡張：  
システムへの負荷や性能に応じたハードウェアや設備の拡張
- 最新技術の適用のための投資

## 8. セキュリティ対策(1/2)

グローバル内部通報プラットフォームが稼働している世界で広く採用されるクラウドサーバーのインフラストラクチャと連携し、以下のセキュリティ対策を実施しています。

### アクセス制御

- IDごとにアクセス可能な機能、データを設定
- ログインのための強固なパスワード設定、二要素認証や画像認証などの複数認証
- ログイン履歴の記録、ログイン失敗から不正アクセスを監視

### 脆弱性管理

- サービス提供前から、継続して脆弱性診断・修正対応を実施
- インフラストラクチャやシステムの改変に係る影響調査や脆弱性診断などのリスクマネジメントを実施

### ネットワーク対策

- IDS/IPSやファイアウォール(WAF)により、外部からの侵入や攻撃を検知・遮断

### データ保護

- SSL/TLSにより通信の暗号化、バックアップを含む保管されるデータを暗号化
- すべてのデータへのアクセスを記録・監視
- 安全な方法でのデータを抹消

### 物理対策

- データセンター内への侵入監視、入退館に係る厳重な管理、設置された装置/設備の管理や不正持出しなどからの保護

### 災害対策/バックアップ

- インフラストラクチャの装置/設備は冗長化されたN+1構成
- 災害や障害発生時に備え、データやシステムのバックアップを取得・保管

## 8. セキュリティ対策(2/2)

グローバル内部通報プラットフォームが稼働している世界で広く採用されるクラウドサーバーのインフラストラクチャと連携し、以下のセキュリティ対策を実施しています。

### 運営体制

- 独立性検査を通過した従業員がサービスを運営
- 業務における守秘義務や、情報セキュリティおよび個人情報保護に係る教育を徹底

### アカウント管理

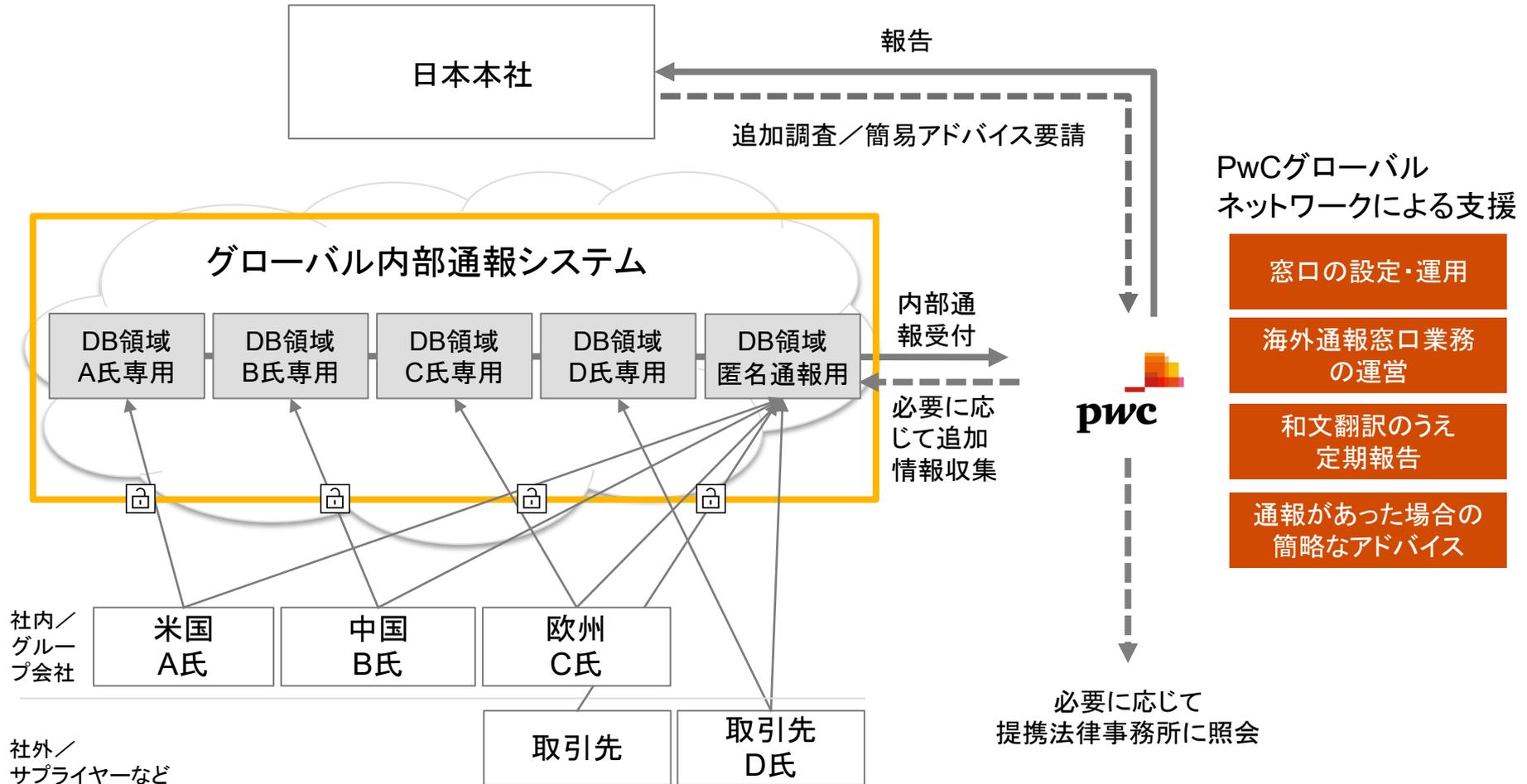
- サービス運営メンバーの利用者データへのアクセスを禁止
- 使用するIDや作業内容に係る厳重な管理

### 品質管理

- サービス開発時から専門チームがグローバル統一基準に準拠して、品質のモニタリングとレビューを実施
- 日本国内にリスク・品質管理部門、内部監査部門を設置し、提供するサービスのセキュリティチェックを実施

# 9. グローバル対応

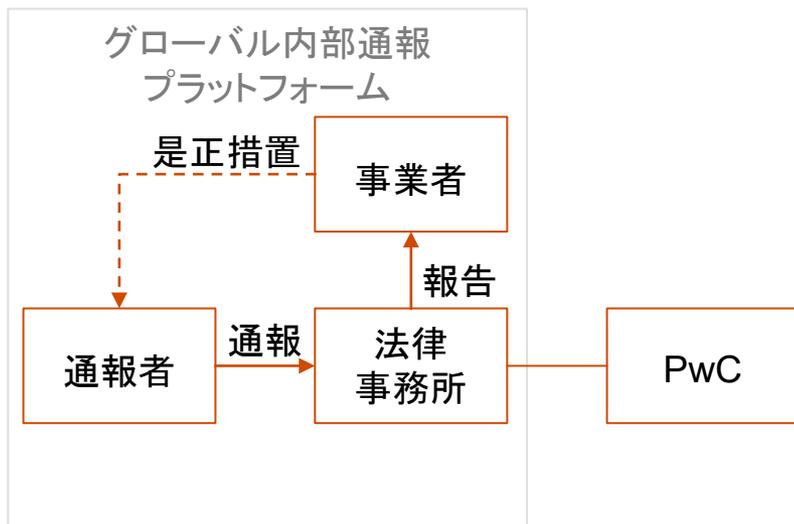
グローバル内部通報システムは多言語に対応しており、海外拠点から内部通報受付の一元化や、各国固有の要求事項に係る調査やシステム構成をサポートします。



# 10. 導入形態・運用イメージ

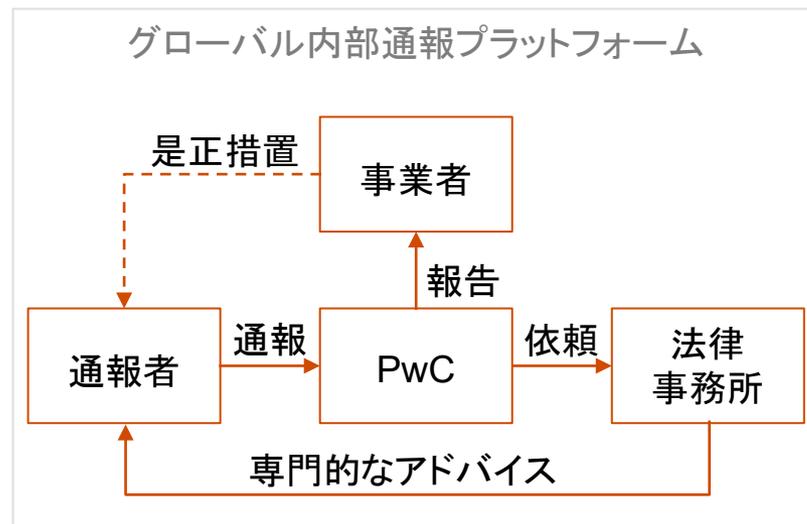
グローバル内部通報プラットフォームの導入により、事業者内の所轄部門に加え、内部通報窓口を委託された法律事務所での業務推進に必要な基盤の調達が可能です。また業務の一部をPwCへ再委託し、法律事務所の負担軽減や効率的な業務推進をサポートいたします。

## ケース1: 内部通報窓口業務の基盤提供



- PwCは内部通報窓口業務に必要な基盤の整備および保守・運用を対応

## ケース2: 内部通報窓口業務の一部を再委託



- PwCは内部通報窓口業務に必要な基盤の整備および保守・運用に加え、民間業者として内部通報窓口業務の一部を代行
- 海外拠点から利用における各国固有の対応

# 11. 料金プラン

グローバル内部通報システムの利用料金はユーザー数および、対応言語数によって異なる体系になっています。セキュリティ要件により、お客様専用の環境を構築するなど、個別の対応が発生する場合は別途お見積りいたします。

		対応言語			
		日本語	日本語・英語	日本語・英語・中国語	日本語・英語・中国語 + 他1言語*
初期費用		300,000円	500,000円	700,000円	
利用料 **	ユーザー数 1 ~ 5,000	月額 50,000円***			
	ユーザー数 5,001 ~ 20,000	月額 100,000円****			
	ユーザー数 20,001 ~	別途見積			

\* 言語によっては別途お見積りが必要となる場合がございます。ご相談ください。

\*\* 利用料はシステムが提供する機能の使用料に加え、システム運用(設定変更)や保守、および定期アップグレードにかかる費用を含みます。

\*\*\* 想定通報件数(6件/月)を超過することが見込まれる場合、別途お見積りいたします。

\*\*\*\* 想定通報件数(12件/月)を超過することが見込まれる場合、別途お見積りいたします。

# 12. その他関連サービス

- 新型コロナウイルス感染症による影響で、働き方に変化が起こり、“働きづらさ”を抱え込みメンタルに不調をきたす従業員が増えています。
- グローバル内部通報プラットフォームを拡張利用することで、メンタル不調に起因する各種トラブルへの対処療法的な措置から本質的な課題解決へ繋げることが可能です。
- 公認心理師や臨床心理士といった専門家を活用しながら悩み相談を受け付け、データの収集分析により、エビデンスベースでの離職率の低下や従業員の生産性向上に資する職場環境の構築を支援します。

## ◆社会における“働きづらさ”とは

58.0%<sup>※1</sup>

社会生活にストレスを感じている人の割合

8.7%<sup>※2</sup>

メンタルヘルス不調で休職する人の割合

4.7%<sup>※2</sup>

メンタルヘルス不調で退職する人の割合

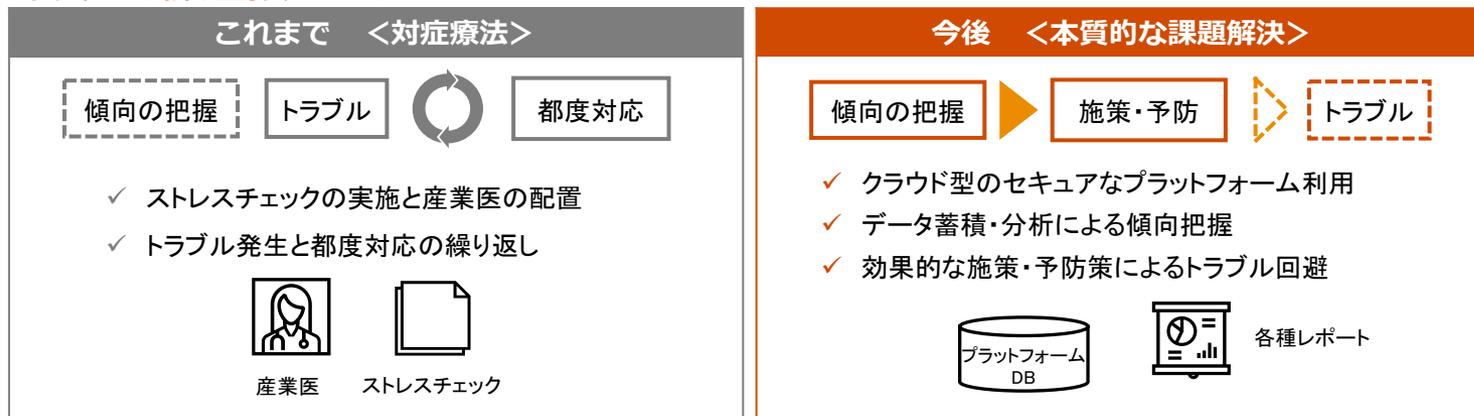
144.4%<sup>※3</sup>

直近5年間のメンタルヘルス関連障がいの増加率

約35億円

5,000人規模の組織で想定される1年間の損失額<sup>※4</sup>

## ◆本質的な課題解決に向けて



**“働きやすく” “働きがいのある”  
サステナブルな事業活動、健康経営の実現を支援します。**

※1 厚生労働省「平成30年労働安全衛生調査結果の概況」

※2 労働政策研究・研修機構「第2回日本人の就業実態に関する総合調査」

※3 財団法人労働行政研究所「企業におけるメンタルヘルスの実態と対策」

※4 年収480万円の従業員が1年間休職した場合の損失額は、約798万円と試算でき、約5,000人の従業員数で試算

# PwCビジネスアシュアランス合同会社について

PwCビジネスアシュアランス合同会社は、PwCが世界で培ったアシュアランスに関する知識や経験を活用し、会計監査の枠組みを超えて、クライアントのビジネスモデルに適応したサービスを開発・提供することによって、クライアント価値(企業価値やブランド価値など)の維持・向上や改善に貢献することをミッションとして掲げています。

新規事業開発、M&A、工場建設、システム開発などの大型投資プロジェクトにおいては、クライアントの企業価値を毀損する事象やその兆候の有無を調査・モニタリングします。不祥事発生による信用失墜、重要情報の漏洩や大規模システム障害、製品事故に対する巨額賠償請求、内部告発など、企業価値やブランド価値に多大な影響を及ぼす事態においては、迅速に事実関係や発生原因を調査し、株主、債権者、監督当局などの利害関係者への対応をサポートするとともに、再発防止策の導入支援およびその効果測定のためのモニタリングを行うことにより、クライアントが社会や市場からの信頼を回復する取り組みを支援します。

名称	PwCビジネスアシュアランス合同会社 英文名称:PwC Business Assurance LLC
設立年月日	2015年11月16日
代表者	代表執行役CEO 井野 貴章
資本金	1,000万円
所在地	〒100-0004 東京都千代田区大手町1-1-1 大手町パークビルディング
主な事業内容	コンプライアンス・テストングに関する支援の提供 危機対応・信頼回復支援に関するサービスの提供

# 問い合わせ先

PwCビジネスアシュアランス合同会社  
東京都千代田区大手町1-1-1

代表執行役COO  
丸山 琢永 takuei.maruyama@pwc.com

ディレクター  
皆本 祥男 sachio.minamoto@pwc.com

pwc.com

© 2021 PricewaterhouseCoopers Aarata LLC. All rights reserved.

PwC refers to the PwC network member firms and/or their specified subsidiaries in Japan, and may sometimes refer to the PwC network. Each of such firms and subsidiaries is a separate legal entity. Please see [www.pwc.com/structure](http://www.pwc.com/structure) for further details.

This content is for general information purposes only, and should not be used as a substitute for consultation with professional advisors.