

## 【通報受付の音声データサンプルを用いて要点を解説】

# 『内部通報窓口対応』実践講座

～数多くの企業危機管理事例の実績を踏まえて

実効性の高い内部通報制度の運用方法を平易に解説～

【開催要領】 ※講師とご同業の方のご参加はお断りする場合がございます。※最少催行人数に満たない場合、開催中止とさせて頂く場合がございます。

日時▶ 2019年 3月 28日(木) 13:00~17:00

会場▶ 企業研究会セミナールーム(東京:麹町)

### 【開催にあたって】

本セミナーでは内部統制システムの一翼を担う内部通報制度について、数多くの企業危機管理事例を手掛けてきた講師が、その実績を踏まえて解説します。第1部ではコンプライアンス体制構築の視点、立法の流れ、そして海外対応といった最新の動向を取り上げます。続く第2部では、内部通報制度の実効性を高めるための方策として、平成28年12月9日に消費者庁が公表したガイドラインを解説するとともに、通報事例をテーマとしたディスカッション、あるいは音声データを用いた「受付」の勘所の確認を通じて、内部通報制度運用の要点を考えていきます。

講師 株式会社エス・ピー・ネットワーク 総合研究部 上席研究員 西尾 晋氏

2001年1月、株式会社エス・ピー・ネットワーク入社。悪質クレームや反社会的勢力対応、危機管理広報等のクライシス対応支援を数多く手がける他、コンプライアンスや反社会的勢力対応、内部統制、株主総会、事業継続マネジメントシステム等に関する危機管理コンサルティング、企業危機管理アカデミーや外部オープンセミナー、大学での講義まで幅広く担当する。現在、総合研究部にて、各種危機管理コンサルティングに携わる一方で、企業危機管理に関する各種著書やリスク対策の研究、各種原稿の執筆を行う。また、千葉科学大学大学院博士課程危機管理学研究科にて、実践的危機管理に関する研究を行っている。【主な著書】クレーム対応の「超」基本エッセンス(2013年、レクスネクシス・ジャパン刊) ※2018年4月新訂版改訂、企業不祥事の緊急事態対応「超」実践ハンドブック(2015年、レクスネクシス・ジャパン刊)【所属等】日本危機管理学会 危機管理システム研究会 国際危機管理学会

【申込方法】 当会ホームページ (https://www.bri.or.jp) からお申し込み下さい。

企業研究会Q 検索

■受講料: 1名(税込・資料代含) ※申込書をFAXでご送信いただく際は、ご使用のFAX機の使用状況(0発信の有無など)をご確認の上、FAX番号をお間違えないようご注意ください。

正会員	34,560円(本体価格 32,000円)	一般	37,800円(本体価格 35,000円)
-----	-----------------------	----	-----------------------

182202-0303 『内部通報窓口対応』実践講座

ふりがな 会社名			
住所			
TEL	FAX		
ふりがな ご氏名	所 属 役 職		
E-mail			

※申込書にご記入頂いた個人情報は、本研究会に関する確認・連絡および当会主催事業のご案内をお送りする際に利用させていただきます。

■申込・参加要領 : 当会ホームページからお申込みください。FAX、または下記担当者宛E-mailからもお申込み頂けます。

後日(開催日1週間~10日前までに)受講票・請求書をお送り致します。

※よくあるご質問 (FAQ) は当会HPにてご確認いただけます。([TOP]→[公開セミナー]→[よくあるご質問])

※お申し込み後のキャンセルはお受け致しかねますので、ご都合が悪くなった場合、代理出席をお願いします。

■お申込・お問合わせ先: 企業研究会 公開セミナー事業グループ 担当/民秋・川守田 E-mail: [tamiaki@bri.or.jp](mailto:tamiaki@bri.or.jp)

TEL: 03-5215-3514 FAX: 03-5215-0951 〒102-0083 東京都千代田区麹町5-7-2 MFPR 麹町ビル2F

### ・プログラム・

#### I. コンプライアンス・危機管理の視点から見た内部通報制度

##### (1) コンプライアンス体制としての内部通報窓口

- ①「不正予防・不正防止」機能と実際～ミドルクライシス・マネジメントの視点
- ②コーポレートガバナンス・コードとの関係～内部通報窓口の設置目的との関係を考える
- ③各社のコンプライアンス委員会等との関係～「コンプライアンス」の推進とは?

##### (2) 内部通報制度の意義を巡っての考察

- ①公益通報者保護法の議論を導入する上での留意事項
- ②日本版司法取引と内部通報
- ③海外からの通報への対応
- ④その他

- ・通報、相談、苦情等の分類と意味～内部通報の実情・実務面からの考察
- ・不誠実通報への対応

##### (3) 内部通報制度の実効性担保に向けた考察

- ①内部通報関連規程類の意味
- ②内部通報制度の見直しに向けた取り組み
- ③人事異動と第三者窓口の有用性

#### II. 実効性のある内部通報制度の運用に向けて

##### (1) 内部通報制度の概観

##### (2) 実効性のある内部通報制度

- ①消費者庁の実態調査と当社実施のアンケート  
※消費者庁:「公益通報者保護制度に関する民間事業者・労働者の実態調査」
- ②受付時のポイントと音声デモ
  - ・受付担当者に求められるスキルを解説
  - ・入電中の内容の整理
  - ・通報者の情報開示
  - ・通報受付後の流れの確認

#### 【実践】音声データサンプルを用いてのヒアリング演習

約30分間、通報受付のサンプル音声を流します。

通報内容の調査や是正措置の段階に必要な情報がどの部分にあるかなど、ご自分が受付担当者であれば、どのような点に留意するかを意識しながら聞いていただきます。

- ・音声データサンプルの内容をもとに、内部通報窓口のポイントを解説

##### ③通報事例

-パワーハラスメントの通報事例:同一人物を被通報者とする複数の内部通報【封書通報】

##### (3) まとめ

- ①職制のラインの健全化
- ②内部通報制度の意義・目的

裏面もご覧下さい! 一枚のパンフレットで 2種類のセミナーをご案内しております。