

内部通報制度の仕組みと運用・PDCA サイクル・改善手法の実践例と利用者満足度に配慮した通報対応実務の新潮流

～フェーズ・課題に応じて実践例・実務対応の具体的なヒントの説明～

はやかわまさたか 弁護士法人 瓜生・糸賀法律事務所
講師 早川真崇 氏 パートナー 弁護士
元日本郵政グループ Chief Compliance Officer

日時 2025年9月22日（月）午後1時30分～午後4時30分

■このセミナーは会場受講または Zoom 受講のいずれかを選択いただけます。（1週間動画配信あり）

■当日のご参加が難しいお客様には、後日動画を配信できます（2週間）。日程指定も可能です。

現状、皆様の会社では、内部通報制度が有効に機能しているのか、どのような指標で評価し、改善につながっていますか。

私は、弁護士として約7年半、様々な会社の社外通報窓口として多くの通報対応を行いました。2022年4月からは3年間、日本郵政グループの Chief Compliance Officer（コンプライアンス責任者）として、グループガバナンス・コンプライアンス体制の強化に取り組み、内部通報制度については、利用者の信頼確保と利用促進に向けた施策を講じました。利用件数が増加してからは、リスク検知を高度化する施策を実行しました。また、運用改善のため、定量指標を設けてモニタリングを行い、課題を特定し、改善につなげることで PDCA サイクルが回るよう努めました。具体的には、リスクを早期に検知し、コンプライアンス・リスク管理の高度化につなげる取組みを行いました。

通報対応の実務は、構造的に、利用者（通報者）の希望する結果にならないことが多く、窓口担当者の負担が大きいことも実感しました。そのため、担当者の負担にも配慮しながら、制度への信頼を確保するため、利用者満足度に配慮した新たな通報対応実務の標準化に努めました。こうした試行錯誤、工夫しながら実務改善を進めた経験に基づき、皆様の会社の内部通報制度の PDCA サイクル・改善手法（リスク検知機能強化や信頼向上）や利用者満足度向上に配慮した通報対応実務の新潮流など、担当者のスキル向上の参考となる実例や具体的なヒントをフェーズや課題に応じて解説します。

1. コンプライアンス・リスク管理体制としての内部通報制度の在り方～経営目線と実務目線から
2. 内部通報制度が有効に機能しているかの評価方法～定量指標と定性評価
3. 内部通報制度の PDCA サイクルと改善手法～経営目線と実務目線から
 - ・課題：利用件数が少ない、周知しても利用されない等⇒①利用促進フェーズ
 - ・課題：一定程度、利用されているが、通報してほしい情報がもたらされない、人間関係の不満等に関する通報に苦勞している等⇒②運用改善フェーズ
 - ・課題：内部通報制度を全体最適の観点から経営改善にも利用したい。⇒③運用高度化フェーズ
4. 利用者満足度向上に配慮した通報対応実務の新潮流～主に実務目線から
 - ・通報対応実務のプリンシプル
 - ・利用者の期待値コントロールの実践
 - ・利用者満足度向上のポイント（結果の満足度とプロセスの満足度）
 - ・調査手法と事実認定
 - ・調査・モニタリングの実践
 - ・事案類型別の実践方法

本セミナーについては、法律事務所ご所属の方はお申し込みをご遠慮願います。

【講師紹介】

1999年3月東京大学法学部卒業。2000年検事任官（東京地方検察庁）。千葉地方検察庁（特別刑事部）、ワシントン大学ロースクール客員研究員、東京地方検察庁（特別捜査部）、法務省刑事局付（総務課）、徳島地方検察庁（三席検事）等を経て、2014年10月弁護士登録（第一東京弁護士会）。2015年5月渥美坂井法律事務所・外国法共同事業パートナー、2016年1月同事務所シニアパートナーとして、危機管理プラクティスグループを統括。2022年4月日本郵政株式会社常務執行役（グループ CCO・コンプライアンス責任者）・日本郵便株式会社常務執行役員、2023年6月日本郵政株式会社専務執行役（グループ CCO）・日本郵便株式会社専務執行役員（2025年3月退任）。2024年4月弁護士法人瓜生・糸賀法律事務所パートナー。

企業の2線機能を強くすることをライフワークとして、企業法務としての個別事案の助言等のほか、不正調査、企業不祥事対応を含む危機管理支援、コーポレートガバナンス体制・コンプライアンス・リスクマネジメント体制、災害対策を含むクライシスマネジメント体制の強化支援、社内調査の高度化支援、2線業務の効率化・標準化支援等、社内実効性のある取組みの実践をサポートしている。これに加え、企業のマーケティングの支援等も行っている。弁護士・公認不正検査士。

※録音・ビデオ撮影はご遠慮下さい。

■主催 経営調査研究会
■後援 金融財務研究会
<https://www.kinyu.co.jp>

Facebook : <https://www.facebook.com/keichoken>
Twitter : <https://twitter.com/keichoken05>
Blog : <https://www.kinyu.co.jp/blog/>



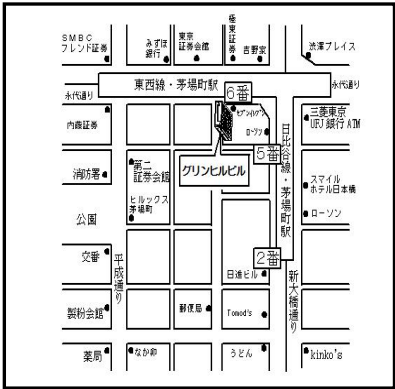
開催日

2025年9月22日(月)
13:30~16:30

会場

茅場町・グリーンヒルビル
金融財務研究会本社 セミナールーム

東京都中央区日本橋茅場町 1-10-8
TEL 03-5651-2030
地下鉄東西線・日比谷線 茅場町駅
6番出口より徒歩1分(開場は開演の30分前です。)



参加費

1名につき35,800円(消費税、参考資料を含む)
1社2名以上同時に参加お申込みいただいた場合、お2人目から1名につき31,000円。追加申込みの場合はその旨ご記入下さい。

申込先

経営調査研究会 ホームページ <https://www.kinyu.co.jp/>
〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町 1-10-8 グリーンヒルビル
TEL 03-5651-2033 FAX 03-5695-8005

申込方法

上記ホームページの申込欄からお申し込み下さい。参加申込書を FAX 又は郵送いただいたお申し込みも承ります。折り返し受講証と請求書を郵送致します。参加費は下記の普通預金口座に開催日前日までにお振込み下さい。(但し経理の都合等で間に合わない場合は、ご連絡いただければお待ちいたします。)クレジットカードご利用の場合は、質問欄にその旨をご連絡下さい。参加費の払戻しは致しませんので、当日ご参加にならない場合は、代理の方のご出席あるいは当社および金融財務研究会主催の他のセミナーへのお振替をお願いします。(但し新しいセミナーの参加費との差額が2,000円以上の時は差額をお支払いいただきます。また、振替は1年以内をお願いいたします。)
ご記入いただきました個人情報(株)経営調査研究会の開催のために使用させていただきますが、漏洩などがないよう最善の予防、是正に努めます。詳しくは弊社ホームページをご覧ください。

普通預金 口座名 (株)経営調査研究会

三菱UFJ銀行 八重洲通支店 0602180 三井住友銀行 東京中央支店 3207281
みずほ銀行 京橋支店 1813877 三菱UFJ信託銀行 日本橋支店 1979947
◇クレジットカードは Visa、Mastercard、American Express、JCB、Diners Club、Discover がご利用いただけます。

切らずにこのままお送り下さい

FAX 03-5695-8005

内部通報制度の仕組みと運用・PDCA
サイクル・改善手法の実践例と利用者満足度
に配慮した通報対応実務の新潮流
【会場または Zoom】 9/22

◆参加申込書◆

2025年 月 日

下記に✓を入れてください。 ☐ 会場受講 ☐ Zoom受講 ☐ 後日配信 弊社からのお知らせ、メルマガの送信を ☐ 受信する ☐ 受信しない 講師へのメールアドレス開示に ☐ 同意する ☐ 同意しない クレジットカードをご利用の場合は下記に✓を入れて下さい。 ☐ クレジットカード利用 セミナーコード 2645 (Law-k252645)	会社名	TEL FAX		
	所在地	〒		
	参加者ご氏名	部課名		
	〃	〃		
	〃	〃		
	〃	〃		
	書類送付先 (同上的場合記入不要)	ご担当者 TEL	部課名 FAX	

お申込の翌日には「受講証・請求書」を発送しておりますが、お手元に届かない場合は、弊社までご連絡下さい。