

目次

第1章

はじめに
～対応の巧拙が
明暗を分ける～

- 1 吉本興業の場合…………… 3
- 2 ワタナベエンターテインメントの場合…………… 7
- 3 両社の対応が明暗を分けた要因…………… 9
- 4 謝罪対応＝世間からの信頼回復プログラム……………15

第2章

不祥事と謝罪対応の
関係

- 1 不祥事をそのまま放置した場合……………21
- 2 謝罪対応に失敗した場合……………23
- 3 適切な謝罪対応で信用の回復を……………26
- 4 適切な謝罪対応とは何か？……………28

第3章

ふさわしい謝罪対応 を行うために

- 1 不祥事は不可避免的に発生する……………33
- 2 コンプライアンスの意味を確認する……………35
- 3 社会の要請に応える3つのポイント……………38
- 4 不祥事対応の3原則……………41
- 5 判断の優先順位を間違わないこと……………56
- 6 信用性の評価基準を意識すること……………63
- 7 ふさわしい心がけのチェックリスト……………71
- 8 ステークホルダーとフレームワークの確認……………75
- 9 個別対応できる場合とできない場合……………79

第4章

初期対応

- 1 不祥事発生直後の謝罪対応……………87
- 2 現場確認・現物の保存……………100
- 3 状況に応じたその他の対応……………103

第5章

原因究明

- 1 証拠収集の重要性……………116
- 2 証拠によって事実を認定する……………120

3	証拠の分類を理解する	124
4	社内調査の根拠と義務	127
5	物的証拠の収集	134
6	人的証拠の収集	141
7	情報は分散させずにポジションペーパーに固定して いく	156

第6章

対応の検討と実施

1	3つの観点から考える	161
2	不祥事を起こした従業員の責任	163
3	不祥事を起こした企業の責任	170
4	代表取締役や取締役の責任	172
5	契約社員・パート・アルバイトの責任	175
6	派遣社員の責任	176
7	外部の協力者の責任	177

第7章

再発防止策の立案と 実行

1	業務フローや業務体制の見直し	181
2	コンプライアンス意識の向上	183
3	就業規則・各種規程等の見直しと規程例	187
4	内部通報制度の設置	198

第8章

情報の開示・公表

- 1 法令等によって開示・公表が義務付けられている
場合…………… 205
- 2 法令等によって開示・公表が義務付けられていない
場合…………… 206
- 3 任意開示・公表の方法…………… 211
- 4 マスコミ対応と記者会見…………… 213

第9章

企業不祥事の場面での 報道対応 Q&A

- 1 報道機関からの問合せ…………… 216

Q-1 記者からの問合せがありました。まずは、
謝ったほうがよいでしょうか…………… 216

Q-2 記者から「被害者や世間に対する謝罪のお気
持がおりなんでしょうか」と尋ねられまし
た。謝っても大丈夫でしょうか…………… 216

Q-3 一般誌の記者から「謝ったのだから責任をと
るということですね」と尋ねられました。
どう回答したらよいでしょうか…………… 217

Q-4 報道機関から問合せがありました。無視して
よいでしょうか…………… 217

- Q-5 報道機関から問合せがありました。問合せにすぐに対応してもよいでしょうか…………… 218
- Q-6 報道機関から問合せがありました。被害者がいる不祥事なのですが、被害者の実名や属性を尋ねられています。回答しても問題ありませんか…………… 218
- Q-7 報道機関から問合せがありました。今回の不祥事に関する取引相手について聞かれています。回答してしまってよいでしょうか…………… 219
- Q-8 報道機関から問合せがありました。今回の事故に関する捜査の進捗状況を聞かれています。取り調べを受けた際に、警察から聞いた捜査の進捗状況を回答してしまってよいでしょうか…………… 220
- Q-9 報道機関から問合せがありました。調査が進んでいませんし、方針も決定していません。どのように対応すべきでしょうか…………… 220
- Q-10 報道機関から問合せがありました。回答したくない場合には「ノーコメント」と回答しても問題ありませんか…………… 221
- Q-11 報道機関から問合せがありました。事故の原因は判明していません。記者が「仮に御社に責任があった場合に、どのような対応を検討しているかを教えてください」と質問してきました。現時点の検討状況に基づいて回答してもよいでしょうか…………… 222
- Q-12 報道機関から問合せがありました。当社の今

後のことも心配してくれているようですし、親身になってくれそうな印象があります。誠実な感じがする人ですし、オフレコで回答してもよいでしょうか …… 222

Q-13 報道機関から問合せがありました。前回の報道で間違っただけを伝えた報道機関です。反論したり、反撃してもよいでしょうか …… 223

Q-14 報道機関から問合せがあり、連日、対応しています。報道された内容をみっていますが、報道機関ごとに伝え方に温度差があるように感じます。これからは、当社に好意的な報道をしている報道機関にだけ情報を伝えていこうと思いますが、よろしいでしょうか …… 224

2 記者会見の検討 …… 224

Q-15 記者会見の開催を検討しています。どのような場合に、記者会見を開催すべきでしょうか …… 224

Q-16 記者会見を開催することにしました。開催時間は、どのような時間帯に設定するのがよいでしょうか …… 226

Q-17 記者会見を開催することにしました。会場の場所は、どこにすればよいでしょうか …… 226

Q-18 記者会見を開催することにしました。ホテルの会場にいくつか空きがあるようなので、どこかの会場を借りることができそうです。会場を選定する場合の考慮要素を教えてください …… 228

- Q-19 記者会見を開催することにしました。会場のレイアウトはどうしたらよいでしょうか…………… 228
- Q-20 記者会見の会場で、その他に注意したほうがよい事柄はありますか…………… 230
- Q-21 記者会見を開催することにしました。会見の答弁者として、誰が対応するのがよいでしょうか…………… 232
- Q-22 記者会見を開催することにしました。答弁者として社長が出席できそうにないのですが、どうしたらよいでしょうか…………… 233
- Q-23 記者会見を開催することにしました。弁護士にも答弁者席に同席してもらったほうがよいでしょうか…………… 234
- Q-24 記者会見を開催することにしました。司会者をおいたほうがよいでしょうか。また、司会者をおく場合には、どのような人物が適任でしょうか…………… 235
- Q-25 記者会見を開催することにしました。服装はどうしたらよいでしょうか…………… 235
- Q-26 記者会見を開催することにしました。会見中の姿勢や態度の注意点を教えてください…………… 236
- Q-27 記者会見を開催することにしました。記者会見で説明する内容について、事前に準備しておくべき項目を教えてください…………… 237
- Q-28 記者会見用の配付資料は用意しておいたほうがよいでしょうか…………… 238
- Q-29 記者会見の前にリハーサルを実施したほうが

よいでしょうか……………239

3 記者会見の実施……………240

Q-30 定刻前ですが、だいぶ人数も集まっているように感じるので、会見を始めてしまってよいでしょうか……………240

Q-31 記者会見を始めます。司会役は、どのような言葉で開始を告げたらよいでしょうか。また司会役からもまずは謝罪をしたほうがよいでしょうか……………241

Q-32 記者会見が始まりました。今回の不祥事は当社に非があるという認識のもとで、記者会見を開催しています。冒頭の謝罪は行ったほうがよいでしょうか……………242

Q-33 記者会見が始まりました。司会者の後に担当者から内容を説明することになります。どのような組立てで説明すればよいでしょうか……………243

Q-34 記者会見の質疑応答についての基本姿勢を教えてください……………244

Q-35 記者会見の質疑応答について、注意すべきコツがあれば、教えてください……………245

Q-36 記者会見で執拗に答えにくい質問をしてくる記者がいます。無視してよいでしょうか……………246

Q-37 記者会見中、不祥事の被害者の氏名や住所の開示を求められています。回答を拒絶してもよいでしょうか……………246

Q-38 記者会見中、社長の進退について聞かれてい

	ます。どのように回答すればよいでしょうか … 247
Q-39	記者会見中、正確に記録に残すために、司会者から、発言者に対して、所属や名前を求めたほうがよいでしょうか …… 247
4	記者会見の終了 …… 248
Q-40	記者会見を終わりにして、司会者が会見を打ち切るタイミングをどう考えたらよいでしょうか …… 248
Q-41	記者会見を終わりにして、司会者が会見の終了を告げる場合の方法を教えてください …… 248
5	記者会見の終了後 …… 249
Q-42	記者会見の終了後の注意点はありますか …… 249
	[巻末資料] 不祥事をめぐって想定される質問集
	(71問) …… 250
	第1 不祥事発覚の端緒 (6問) …… 250
	第2 不祥事の内容 (17問) …… 250
	第3 不祥事による影響と責任対応 (27問) …… 251
	第4 調査体制・方針 (12問) …… 254
	第5 再発防止策の策定・実行 (5問) …… 254
	第6 記者会見の方法および内容 (4問) …… 255
	おわりに …… 256

· 著者略歷..... 259