

## はしがき

本書は、企業の事故や不祥事の発生を念頭に置いて、企業がいかに事前・未然に（平時において）事故や不祥事を防止するかという観点から法律面等についての解説と、万が一事故や不祥事が発生した場合に（有事において）、どのように対応して主に消費者からの信頼回復を図るかについての解説書である。

本書の旧版にあたる『製品事故・不祥事対応の企業法務』は、上述のような内容を記載した概説書として、主に弁護士・税理士・公認会計士等の実務家や企業の経営者・役員の方、法務担当者等の方において、まず手に取ってもらいやすいものとして出版し、幸いにも多くの読者を得ることができたと認識している。

本書の旧版の発刊が2015年であるから、早くも約8年が経過した。この間も、多くの企業の事故や不祥事が発生しており、これらに対する世間の目はより厳しくなるとともに、関連する法律の改正が行われるなど、企業の事故や不祥事等をめぐる環境は大きく変化してきた。第1章との関係では、多数の規制法の改正や裁判所の判断等があった。第2章との関係では、コンプライアンス体制に関しては、コーポレートガバナンス・コードが数次にわたり改正がなされ、公益通報者保護法の改正など重要な法律改正等も行われている。当然ながら、この間、企業においては、コンプライアンス体制の整備等にさまざまな努力を重ねてきている。第3章との関係では、旧版でも比較的詳細に説明を行った調査委員会については、旧版の発刊以降も、多数の重要な案件で設置され、調査報告書が公表されるなどしている。企業不祥事等の事案によっては、国内のみならず海外にも広く目を向けた適切な対応が必要になってきている。

今回の改訂では、こうした法律改正や新たな判例等の内容、公表された調査報告書の内容、積み重なった実務運用等を踏まえて、引き続き、実務家や企業の役職員の方等が、まず手に取ってもらいやすい概説書となるよう、実



## はしがき（『製品事故・不祥事対応の企業法務』）

本書は、企業の事故や不祥事の発生を念頭に置いて、企業がいかに事前・未然に（平時において）事故や不祥事を防止するかという観点からの法律面等についての解説と、万が一事故や不祥事が発生した場合に（有事において）、どのように対応して主に消費者からの信頼回復を図るかについての解説書である。

本書は主に、消費者向けの製品・サービスを製造・販売・提供している企業や、工場・事業所等を通じて地域住民や社会に密接な関係を有している企業を対象にしているが、大企業から中堅・中小企業まで、多くの日本企業がこれに該当するといえる。タイトルにあるとおり、本書は、そういった企業が、消費者等の「安全」をどのように確保し、「安心」を提供するかという点をキーワードに、法令やコンプライアンス、事故・不祥事対応について、できる限り平易に解説することを心掛けている。企業不祥事に焦点をあてた書籍は多く出版されているが、本書のように、「安全」「安心」を切り口に、平時から有事までの法令・コンプライアンスや具体的対応までを解説した実務書は案外少なく、多くの企業のお役に立つのではないかと考えている。

消費者の意識やコンプライアンスの水準は年々向上しており、社会が企業に求める「安全」「安心」に終わりはない。また、テーマが「安全」「安心」である以上、いざ有事になってから対応するというだけでなく、常日頃からの備えが何よりも大切である。企業へアドバイスをする立場にある弁護士、税理士・公認会計士やコンサルタント等といった専門家の方のみならず、消費者関連企業の経営者や役職員の方にも、平時から本書を手元に置いて頂き、お役に立てていただければ幸いである。

民事法研究会の近藤草子さんには、本書の企画段階から校正、出版に至るまで、大変長らくお待たせしてご迷惑をお掛けするとともに、多大なご助言やご尽力をいただいた。この場を借りて深くお礼申し上げます。

2015年9月

著者を代表して 弁護士 山崎良太



---

# 序 章

---

昨今、企業の商品・サービスについての事故や不祥事が相次ぎ、各種メディアやインターネットにおいて厳しい報道・批評がなされ、場合によっては企業の存続が危うくなることも少なくない。消費者の商品・サービスに対する判断力は日進月歩に高まっており、商品・サービスに問題があれば、それを端緒として、企業そのものに厳しい目が向けられることとなる。現代においては、企業には、従来にも増して、消費者が信頼できる商品・サービスを提供することが求められている。

消費者に提供する商品・サービスが客観的に「安全」で消費者の生命・身体・財産を脅かすものでないことは、企業の社会的責務として当然のことである。加えて、「安全」のみならず、消費者の「安心」を確保することも、現代の企業に課せられた当然の使命といえる。

「コンプライアンス」という言葉を用いるまでもなく、商品・サービスの製造や販売にあたって関係法令を遵守することは、安全・安心な商品・サービスを提供するにあたっての第一歩であり、最も基本的事項である。しかし、近年、多発する不祥事を受けて、さまざまな分野で数多くの法令改正やガイドラインの制定・改正等が行われるようになり、商品・サービスに関連する各種法的規制は一層多様かつ複雑となっている。法整備が進むとともに行政の側も事前チェック型から事後チェック型へと変化を遂げており、また、IT技術、インターネットの著しい発展により、企業との情報格差が縮小した消費者も、積極的に企業の行動や製品についてのチェックを行うとともに、消費者自ら情報発信する時代がすでに到来している。

このように、関連する各種法的規制を十分に把握・理解し、行政・消費

者・メディア等のチェック・監視に耐えて、安全・安心な製品・サービスを消費者に提供するためには、経営陣が率先してコンプライアンス（法令遵守）経営を常に意識し、実行していく必要があるが、それでも、事故や不祥事の発生を防ぐことは容易なことではない。実際、事故はもちろんのこと、法令違反等の不祥事に関しても、企業やその役職員が確信犯的に法律に違反する行為を行うというケースはほぼ存在せず、法令違反に起因する不祥事のほとんどが、多くの企業が直面しうる、「犯すつもりはなかった」法令違反である。

あえて、意図せずして事故や不祥事を起こした（発生させてしまった）企業に共通する特徴をあげるとすると、旧態依然とした業界（「ムラ社会」）やその企業自身の論理や明文なきルール（慣習）が企業を支配しており、法的規制や一般的な社会通念が軽視されていることが多い。企業の論理や慣習が法的規制に抵触しているような場合でも、それを認識することなく（もしくは、認識しているにもかかわらず軽視して）改めようとしなかった結果、重大な法令違反を犯してしまう企業も枚挙に暇がない。

こういった企業に対して、「コンプライアンスの意識に乏しい」とか、「消費者を軽視している」といった批判を行うことはたやすいが、問題の本質は、企業が「ムラ社会」の論理を廃し、法律の改正が頻繁に行われる事後チェック型社会に対応した社会的公器たる企業への脱皮を図れていないことにあることが多い。法令違反の遠因を解消して「コンプライアンスを重視している企業」「消費者に安全・安心な商品・サービスを提供できる企業」に変容するためには、業界内や企業内の論理ではなく、法令や社会の要請に不断に応えられるような体制づくりをしていかなければならないのである。

本書では、まず第1章において、消費者に製品・サービスを提供している企業が理解・遵守すべき関係法令について、製品のカテゴリー・法規制の目的ごとに、最低限の内容についての解説を行う。また、製品・サービスの提供に起因して企業（および役職員等の関係者）が負う可能性がある法的責任について、民事責任、会社法上の役員責任、刑事責任、行政法上の責任ごとに

概観する（なお、本書では、消費者向け製品・サービスの提供に関する法規制や不祥事対応に関する解説を主な目的としているため、金融商品取引法や競争法規のうち、独占禁止法・下請法等、解説の対象としていない法令が相当数あることに留意されたい）。

第2章では、安全・安心を確保するための企業のコンプライアンス体制の構築・整備について、組織から規定類の整備、教育やモニタリングまで、非上場の中堅・中小企業でも適用可能な体制づくりという観点から、基礎的な解説を行う。もっとも、十分なコンプライアンス体制が整備されているのはほとんどが上場している大企業であるから、事例等については大企業を参考とする。

第3章では、実際に事故や不祥事が発生してしまった場合や、不祥事発生の可能性が明らかになった場合の危機対応について、調査・公表やリコールの実施から再発防止策の策定に至るまでの諸問題の解説を行う。事故や不祥事の調査にあたっては、近時、いわゆる外部調査委員会（第三者委員会）が設置され、同委員会による調査が行われるケースが多いことから、自社の社内調査（内部調査）のみではなく、外部調査委員会による調査も含めた解説を行う。

特に消費者向け製品・サービスを提供している企業が事故・不祥事を起こした場合には、その製品・サービスに対してのみならず、企業自身の信用が失墜することとなる。企業が消費者・社会の信頼回復を図っていくためには、「安全」「安心」の確保へ向けた地道かつ不断の努力こそが、唯一かつ最短の近道である。コンプライアンス遵守、法令遵守は、消費者の「安全」「安心」の確保・実現のために必須の前提であり、目まぐるしく変動していく現代社会の中で変化しない普遍的な企業共通の価値・理念なのである。





---

## 第3章

### 事故・企業不祥事発生時の対応

---

前章までは、製品・サービスを提供する消費者の安全・安心を確保するために、企業が理解し、遵守すべき法規制と法的責任を示したうえで、事故や不祥事を防ぐための平常時におけるコンプライアンス体制の構築について説明した。

本章では、実際に事故や不祥事が起こった場合の対応について説明する。事故や不祥事に対する対応次第では、レピュテーションに大きな影響があることはもちろん、企業の存亡すら左右する事態も生じうる。危機に際して企業がとるべき行動は、平常時とは大きく異なる行動原則・時間軸に則って行う必要があるとともに、コンプライアンス関連部署やリスク管理関連部署における平常時の備えや、コンプライアンスや消費者の安全・安心保護に対する経営陣・経営トップの心構えが物を言う局面でもある。

また、2010年代後半以降、製造業における品質データ偽装問題が社会問題化し、不祥事に対する社会的関心が相当程度高まっているとともに、社会からの目線も一層厳しくなっている。さらに、これまで以上に海外での製品の製造や物流があたり前となり、海外の取引先や当局への対応が求められる場合が増えるなど、国際的な視点をもった対応の重要性も増している（本章Ⅱ3(4)オにおいて詳述する）。加えて、令和4年6月1日に施行された改正公益通報者保護法は、内部公益通報を端緒とする不祥事調査に関する一定のルールを設けており、同法が適用される不祥事調査においては、同法を踏まえた調査を実施することが必要となる。このような事故・不祥事調査をとりまく社会的環境や法制度の変化に合わせた適切な事故・不祥事調査を行うことが求められる。

〔図表1〕 事故・不祥事対応の全体像

情報管理、 メディア・ 当局対応 ↓	初動対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 端緒（関与者本人の自白、内部・外部通報、監査等）把握の後、直ちに初動調査</li> <li>・ 体制構築</li> <li>・ 証拠保全</li> <li>・ 公表・当局への報告の要否検討</li> <li>・ リコールの要否検討</li> </ul>
	本格調査	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 初動調査の結果に基づき本格調査の体制を決定</li> <li>・ 調査範囲の決定、調査手法の選択</li> <li>・ 当該不祥事の実事調査、類似事象の調査、発生原因分析</li> <li>・ 調査報告書の公表</li> </ul>
	再発防止等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 責任の所在の明確化（自主規律、民事・刑事責任）</li> <li>・ 再発防止策の具体的な業務の体制・プロセスへの落とし込み</li> <li>・ 具体策導入後の実効性の検証と継続的な改善プロセス</li> <li>・ 関係者への対応</li> <li>・ 事業活動の再開</li> </ul>

事故・不祥事の対応の目標は、第一に、安全の確保、すなわち事故・不祥事による現実の被害拡大の防止である。第二には、安心の確保、すなわち、事故・不祥事によって生じる、消費者（その他関係者）の企業の製品・サービスに対する不信や不安の払拭である。第三には、事故・不祥事により企業が失った信頼や信用の回復である。

この3点を軸として、以下では、「Ⅰ 事故・不祥事発生時の初動対応」、「Ⅱ 本格調査」、「Ⅲ 事故・企業不祥事に対する改善策・再発防止策の策定」という、事故・不祥事発生後の一連の対応について説明する。

# I 事故・企業不祥事発生時の初動対応<sup>1</sup>

## 1 事故・不祥事発生時の端緒が生じた場合の対応

事故や不祥事発覚の端緒は、さまざまであるが、大きく分けると、企業内部で不祥事情報を入手した場合（役職員からの報告、内部通報、内部監査、社内での自社商品の検査、同業他社の不祥事発覚を端緒とする調査等）と、企業の外部から情報を入手した場合（行政機関からの指摘、捜査機関の捜査、顧客・地域住民等からの通報、マスコミの報道、お客様窓口・コールセンターへの通報等）とに分けられる（〔図表2〕参照）。

〔図表2〕 情報入手ルートによる対応事項・留意点の相違

情報入手源	対応事項	留意点
企業外部	①事実関係の調査 ②必要かつ適切な情報開示 ③被害拡大の防止	・適切かつ迅速な調査の実施や情報開示の統制が困難。 ・追加的な情報開示や誤情報の訂正等が必要となる。
企業内部	①～③に加え、 ④事故・不祥事発生の実実に関する公表の要否の判断 ⑤公表の時期や内容の判断	・調査や情報開示を主体的に行うことが可能。 ・事故・不祥事発生の実事自体を公表しない場合のリスク（公表する事実を限定した場合のリスク）等を勘案したうえでの慎重な判断が必要となる。

### (1) 情報の入手ルートに応じた対応すべき事項

企業外部からの情報入手の場合は、マスコミの報道が先行していたり、行

<sup>1</sup> 初動対応については、山内洋嗣＝山田徹編著『類型別 不正・不祥事への初動対応』（中央経済社、2023）も参照。

政機関等による公表が行われており、すでに不祥事情報が公になっている（または早急に報道、公表されることが予想される）ことが多い。このため、外部からの情報入手の場合は、報道・公表された（されるであろう）事項について、①速やかに事実関係を調査し、②必要かつ適切な情報開示を行いつつ、③当面の消費者等へのさらなる被害の拡大の防止を図ることが必要となる。

これに対し、企業内部からの情報入手の場合は、企業が自発的に不祥事を公表しない限り、不祥事が企業外部に知られない状況にある。この状況では、上記①～③に加え、④そもそも当該不祥事が生じたことを企業自ら公表する必要性の有無、⑤公表を行う時期や内容についての判断が要求される。ただし、特に内部通報による情報入手の場合、企業自身の対応が遅い（または企業自身が適切な対応をしていないと通報者が認識する）と、内部通報者からマスコミ等外部へ情報が流され、結果的にマスコミの報道が先行するようなケースもあるため、内部通報による情報提供の場合には特に慎重かつ迅速な対応が必要となる。

## (2) 情報の入手ルートごとの留意点

### ア 企業内部において事故・不祥事の情報を入力した場合

事故・不祥事の情報を入力した場合は、企業自らの判断によって調査内容や方法、公表の内容および時期等を主体的に決定できる余地が相対的に大きくなる。そのため、内部調査を迅速かつ適切に行ったうえで、十分な情報を把握して公表することが比較的行いやすい。

他方、企業自身が公表を実施しないという選択肢もとりうることから、あえて企業にとってネガティブな不祥事情報を公表することにインセンティブを見出しにくい側面もあるが、積極的に公表しないことを意思決定した場合、後に、事故・不祥事の隠蔽を図ったと評価されることがあり、その場合のレピュテーションの低下は計りしれない（後記3参照）。このように、事故・不祥事発生的事实自体を公表しない場合のリスク（公表する事実を限定した場合

## 執筆者略歴（2024年1月現在）

### 山崎 良太（やまさき りょうた） 序章、第2章担当

森・濱田松本法律事務所 パートナー弁護士

東京大学法学部卒業 第二東京弁護士会所属

〈主な著書・論文〉

『ケース・スタディ 消費者トラブルの実務』（新日本法規、2011、共編著）、  
『論点体系会社法1～6』（第一法規、共著）、「判例解説パロマ事故判決から  
検証する企業の製品事故等の対応」会社法務A2Z 2013年5月号（共著）、  
「『企業等不祥事における第三者委員会ガイドライン』の概要—企業における  
真の信頼回復に向けて」月刊監査役2010年11月号（共著）その他多数。

### 川端 健太（かわばた けんた） 第1章Ⅱ、第3章Ⅱ～Ⅴ担当

森・濱田松本法律事務所 弁護士

慶應義塾大学法学部卒業

東京大学法科大学院修了 第二東京弁護士会所属

〈主な著書・論文〉

『企業再生の法務〔第3版〕』（金融財政事情研究会、2021、共著）、『私的整理  
の理論・実務と書式—法的整理への移行、労務、登記、税務まで—』（民事  
法研究会、2019、共著）、『業務場面でつかむ！民法改正で企業実務はこう変  
わる』（第一法規、2018、共著）、『企業訴訟実務問題シリーズ 環境訴訟』  
（中央経済社、2017、共著）、『ケース・スタディ 消費者トラブル対応の実務  
〔加除式〕』（新日本法規、2011、共著）等。

### 金山 貴昭（かなやま たかあき） 第2章Ⅱ、第3章担当

森・濱田松本法律事務所 弁護士

東京大学法学部卒業

東京大学法科大学院修了 第二東京弁護士会所属

〈主な著書・論文〉

『意外に深い公益通報者保護法～条文だけではわからない、見落としがちな運用上の留意点』(商事法務ポータル、2023)、『逐条解説 公益通報者保護法〔第2版〕』(商事法務、2023、共著)、『不正調査の基本的な流れ 改正公益通報者保護法を踏まえて』(BUSINESS LAWYERS、2023) その他多数。

**中田 光彦** (なかだ みつひこ) 第1章Ⅰ、Ⅳ担当

森・濱田松本法律事務所 弁護士

早稲田大学法学部卒業

早稲田大学法科大学院修了 第二東京弁護士会所属

〈主な著書・論文〉

『ケース・スタディ 消費者トラブル対応の実務〔加除式〕』(新日本法規出版、2020、共著)、「一族内紛争を予防・解決するファミリーガバナンスの法務・税務」(中央経済社、2023、共著)等。

**山内 裕雅** (やまうち ひろまさ) 第3章担当

森・濱田松本法律事務所 弁護士

名古屋大学法学部卒業

名古屋大学法科大学院修了 第二東京弁護士会所属

〈主な著書・論文〉

『類型別 不正・不祥事への初動対応』(中央経済社、2023、共著)、「海外コンプライアンス違反への初動対応—初期的な事実調査、証拠保全、関連する法規制の検討」(ビジネス法務2021年11月号、共著)等。

**長尾 勇志** (ながお ゆうし) 第1章Ⅰ、Ⅳ・第2章担当

森・濱田松本法律事務所 弁護士

早稲田大学法学部卒業

早稲田大学法科大学院修了 第二東京弁護士会所属

〈主な著書・論文〉

「機関投資家の議決権行使方針及び結果の分析（2020年度版）」（別冊商事法務、2020、共著）、「機関投資家の議決権行使方針及び結果の分析（2021年度版）」（別冊商事法務、2021、共著）、「2022年版 年間労働判例命令要旨集」（労務行政、2022、共著）等。

**藤井 祐輔**（ふじい ゆうすけ） 第1章Ⅰ、Ⅳ担当

森・濱田松本法律事務所 弁護士

早稲田大学法学部卒業

早稲田大学法科大学院修了 第二東京弁護士会所属

〔リスク管理実務マニュアルシリーズ〕  
製品事故・企業不祥事対応実務マニュアル

---

2024年5月15日 第1刷発行

編著者 山崎良太 川端健太 金山貴昭 中田光彦

発行 株式会社 民事法研究会

印刷 株式会社 太平印刷社

---

発行所 株式会社 民事法研究会

〒150-0013 東京都渋谷区恵比寿3-7-16

〔営業〕 TEL 03(5798)7257 FAX 03(5798)7258

〔編集〕 TEL 03(5798)7277 FAX 03(5798)7278

<http://www.minjiho.com/> [info@minjiho.com](mailto:info@minjiho.com)

---

落丁・乱丁はおとりかえします。 ISBN978-4-86556-596-6

カバーデザイン 関野美香