

相談者（Aさん）最近テレビにおいて企業のトップや役所の幹部が頭を深々と下げて不祥事について謝罪する記者会見を目にする機会が多くなっているように思います。先生もそういった相談を受けるのでしょうかね。

弁護士 そうですね。この一〇年余り、「コンプライアンス」ということが大きな問題となっていており、それに絡んだ弁護士への相談も多くなっています。

Aさん 「コンプライアンス」という言葉は良く目にするのですが、その割には今ひとつ意味がわからないのですが。

弁護士 「コンプライアンス」は本来は法令遵守という意味なのですがもう少し広い意味に、即ち法規範に限定せずに、社会良識・社会ルールを守って法の精神を生かすという意味に使われています。当初は企業で使われ始めた言葉ですが、公務員倫理と相通じる面も多く、役所でも使われるようになりました。

Aさん 不祥事を起こさないことが一番大事なのですが、いったん不祥事を起こしてしまった場合の謝罪等の対応もとても重要に感じることがあります。

弁護士 その通りですね。不祥事はマスコミによって弁解や説明、そして謝罪内容が大きくなり上げられ、視聴者によって評価が下されることになってしまいます。説明や謝罪に

限のラベル改ざんをしていたことが事件の発端です。社長が涙ながらの記者会見を行い、「従業員が発注ミスを隠そうとして独断でやった。」と釈明したのです。ところが、その後ブランド牛肉の産地偽装も発覚し、それらの偽装工作が会社ぐるみだったことも明らかになった時点で再度記者会見が行われたのです。

Aさん それははつきりと覚えています。謝罪する取締役の隣で、女将が「頭が真っ白になったからと言いなさい」などとささやいて、「ささやき女将会見」としてテレビでも繰り返し放映されました。

弁護士 この料亭の場合、ささやき女将会見が大きくクローズアップされましたが、不祥事対応の姿勢は一貫して悪い見本でした。謝罪はするものの、従業員に責任を押しつけるといった無責任な企業体質を露呈し、ささやき女将会見の後にも食べ残し料理使い回しが発覚し、最終的には廃業・破産に追い込まれました。最後の不祥事は従業員による内部告発だったと言われています。公益通報者保護法といった内部告発者の労働関係上の保護立法化がこうして場面でも意義をもつてくることになりました。

Aさん この料亭の他にも食品関係の不祥事が続きましたが、会社によって対応が大きく違っているように思いました。

法律に強くなる！

連載【まちづくりの法律相談】

第41回

# 企業や役所の不祥事と謝罪に関する考察

よって企業や役所のイメージを一気に回復できた例もありますが、逆に謝罪会見やそこに至るまでの対応によって視聴者の更なる不信感を増大させ、二次的不祥事ともいえるべきものを生じさせたケースもあります。

Aさん 役所では前S市市長のタクシーチケット



弁護士 ヤフーバリエーションサイトという会

社が六件の食品関連不祥事対応について市場調査を実施し、企業イメージの変化等についての結果を発表しています。一つは消費者は不祥事対応について、対応全体を総合的に評価しているということです。二つ目は企業のイメージ変化は不祥事の内容のみならず、不祥事対応の良し悪しが大きく影響を与えるという事です。三つ目は不祥事対応に好感を抱いた企業の評価ポイントは「誠実さ」と「スピーディーな対応」にあるということです。

Aさん 不祥事を起こしてしまった場合の対応としてとても参考になる調査ですね。

弁護士 私の意見を若干付け加えましょう。不祥事の場合には事実関係を徹底的に調査して透明性を確保することが必要です。そうし

ト問題が記憶に新しいですね。

弁護士 そうですね。タクシーチケットの行き先の不記入が問題になり、当初は市長も全て自分が公務で使用したとして第三者への譲渡は否定していたのが、その後マスコミの調査等で第三者の使用が発覚してしまったわけです。市長は渡した相手への配慮で譲渡を否定したと釈明し、事実と当初の説明が違っていたことについてお詫びしました。その後市長の親族の使用疑惑も発生し、頭髪を丸めて謝罪会見を行いました。議会も市民も納得せず、結局市長選挙への出馬を断念することになったわけですね。

Aさん 不祥事の対応としては上手く行かなかったという評価でしょうか。

弁護士 当初第三者への譲渡を否定したものの、その事実が露見すると謝罪会見をして、するとまた新たな疑惑が浮上するといった形になり、対応が後手後手に回った感が否めません。公金使用の問題ですので、説明責任をきちんと果たすことは勿論のこと、初めから洗いざらい真実を話して謝罪し、責任を取るという姿勢が必要だったと思います。

Aさん 企業が不祥事を起こして謝罪会見を開くというのでも多くみられました。深く記憶に残っているのは有名料亭の謝罪会見です。

弁護士 大阪の有名料亭が賞味期限や消費期

た意味では第三者を加えた調査委員会を設置することも検討すべきでしょう。また不祥事による被害者やマスコミに代表される世論を冷静に分析することが重要です。業界の常識が世論には通用しないこと、マスコミに糾弾されているからといって、被害的にならないことに留意することが必要です。

Aさん 今の最後の点について、私も印象的な場面があります。それは乳製品を扱う老舗会社で食中毒を起こした不祥事で、マスコミの執拗な取材に対して社長が、「そんなことを言ったって私は寝ていないんだ」と発言したことです。

弁護士 有名になったシーンですね。それを受けたマスコミの記者が、「そんなこと言ったら食中毒で苦しんでいる人はどうなるんだ」と切り返し、この二つの発言がテレビで再三に渡り放映されました。社長の発言が視聴者、消費者の猛反発を受けたことは言うまでもありません。昨今のマスコミの在り方にも問題が無いとは言いませんが、マスコミの影響力を読み違えて失敗した例です。

◎執筆 佐藤 裕一（さとう ゆういち）

弁護士法人杜協同 阿部・佐藤法律事務所 弁護士  
東北大学法科大学院教授 宮城県人事委員会委員