

新しい司法書士像を求めて

# ザ・フォーラム

《季刊》2002.4 No.50

発行

司法書士・行政書士  
丹羽正夫事務所

〒461-0017  
名古屋市東区東外堀町32  
番地 鈴木ビル4F  
TEL 052-962-9693  
FAX 052-962-9633  
E-mail info@niwaoffice.com  
URL http://www.niwaoffice.com/

登記・法律問題など、  
お困りのことがござい  
ましたら、お気軽にご  
相談ください。



## 危機管理の重要性

司法書士 丹羽正夫

BSE(狂牛病)問題を発端として、危機管理の重要性がクローズアップされている。雪印食品がBSE事件を悪用し、対象外の食肉を政府に買い取らせたあげく、生産地の表示を偽って日常的に出荷していた事実までもが明らかになり、国民の怒りを買って、会社自体も消滅するという事態に発展した。

親会社である雪印乳業は、食中毒事件をきっかけに、消費者の信頼を一気に失い、未だ業績不振から脱却できず、危機的状況にある。これほどまでに企業イメージを失墜させた原因は何であったのだろうか。つい先日まで、雪印ブランドが消費者の高い支持と信頼を勝ち得ていたことが信じられないような事態である。そして、一流企業であっても、消費者からの信用を失えば、その存立さえもあつという間に奪ってしまう厳しい現実である。雪印の事件をきっかけにして、企業の危機管理のあり方と、消費者とのかかわりについて注目が集まっているが、雪印という企業が追い詰められた危機管理の対応のまづさを教訓化して見る必要がある。

最も大切なことは嘘をつかないことであろう。起きてしまった事態は元に戻るわけはないのだから、その事実を掌握し、包み隠さ

ず正しい情報を開示することだ。雪印食品の例では、社長会見で本社の関与を否定し、現場が独断で行ったこととしたが、その後本社や事件の発端となった現場以外でも偽装工作を行った事実が次々と明るみになった。社長会見が嘘を言ったことになり、これが不信感を高め、一気に企業の信頼を失ってしまった。

第二は、情報はできるだけ迅速かつ的確に開示することだ。雪印食品の場合には、事件が発覚して社長会見が行われてから、調査委員会による結果発表に至るまで六日間を要してしまった。これらは、隠蔽工作のために時間稼ぎをしているのではないかと、消費者の不信感を増幅させてしまう最悪の方法である。第三は、最高責任者が進退をかけて陣頭指揮を執り、真相説明と問題の解決にあたることであろう。雪印乳業事件では、テレビに映し出された社長の態度の尊大さが消費者からひんしゅくを買って、雪印食品事件では、社長会見に社長が現れないという失態を演じ、事件の重大性がわかっていないという印象を消費者に与えてしまった。

消費者主権の社会といわれる今日、常日頃の危機管理の訓練こそが、信頼される会社づくりの第一歩であるように思える。