

2023年9月19日

フィクション#2309

Title 怪文書への対応\_01

Target 怪文書の分析・評価

ベストブレイン株式会社

## 【怪文書への対応を取り上げた理由】 \_ 1

### 注意したい傾向と展開

弊社がご相談を受ける怪文書には、以下の注意したい3つの特徴を指摘できるものが増えています。

- i 重大なコンプライアンス違反を具体的に指摘するもの。
- ii 根拠となる資料等を同封・添付するもの。
- iii 真実か虚偽かを判断しかねるもの。

こうした怪文書にかかる注意したい展開には、以下があります。

- ✓ 指摘された問題がインターネット上で拡散・炎上するなどして、ステークホルダーからの問合せが殺到し、監督官庁の調査、経営責任または刑事責任の追及等に至る。

さらに、こうした展開が想定を超えるスピードで進捗する場合があります。ことに注意が必要です。

## 【怪文書への対応を取り上げた理由】\_2

### 対応上の問題

怪文書には事実無根の言いがかりや単なる誹謗中傷に過ぎないものも少なからずあります。そのため初期対応の段階で、軽々に怪文書を無視することに決めてしまう、あるいは単なる様子見（経過観察）に止めてしまうことがあります。

こうした対応は、先にお話しした注意したい傾向や展開からすれば“やってはいけない対応”です。しかし、怪文書が非日常的な事案であることなどから対応に不慣れであれば、あり得る対応といえます。

こうしたことなどから怪文書への対応を取り上げました。

## 【ケース】

A社コンプライアンス担当部門のBマネージャーは、会社の代表アドレスに、以下のメールが送られてきたことを知らされました。

メールの内容

A社の取引先のX社は、反社会的勢力である個人Z（実名明記）に多大な債務があり、個人Zに実質的に支配されている。このままX社と取引を継続するのであれば、A社が反社会的勢力と取引している旨を関係官庁あるいはマスコミに通報する。

添付資料

このメールには、個人Zを反社会的勢力扱いするネット上の風評を取りまとめた資料が添付されていました。

なお、X社は、暴力団等を欠格要件とする建設業の許認可を得て事業を展開する非上場のオーナー企業です。

## 【Bマネジャーの対応】

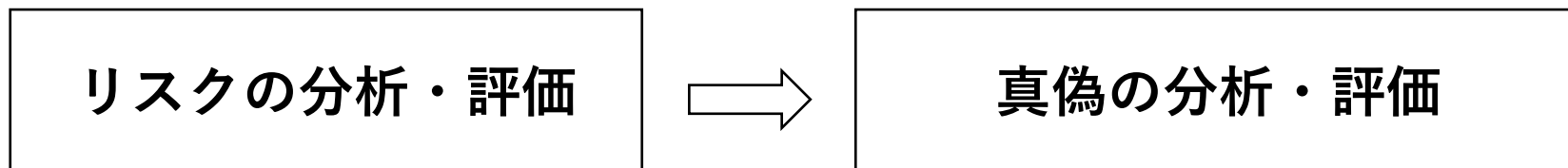
Bマネジャーは、部長に速報した上で、A社の危機管理マニュアルに基づき以下の手順で初期対応に取り組むこととしました。

# 1 分析・評価

# 2 想定・選択

## # 1 分析・評価

分析・評価の手順は、以下になります。



真偽の分析・評価よりもリスクの分析・評価を先行（優先）する理由は、以下の3点になります。

i \* \* \* \* \*

ii \* \* \* \* \*

iii \* \* \* \* \*

# # 1 評価・分析

## 1. 1 リスクの分析・評価

以下の4項目をもってリスクの分析・評価をします。

① 重大性	② 深刻度
③ * * * * *	④ * * * * *

## 分析・評価項目の内容

### ① 重大性

～ 法的責任および社会的責任にかかる重大性の程度

- ✓ 例えば、暴力団排除条例違反など法的責任が軽くても、社会的責任が重いものがあることには要注意です。



## ② 深刻度

～ 指摘された問題の背景にある非難に値する事情の程度

- ✓ 非難に値する事情には、例えば以下があります。
  - ・ 問題が継続・放置された期間が長い。
  - ・ 人身・健康、人権、個人情報に被害が生じた。
  - ・ 甚大な損害が生じた。
  - ・ 営利至上主義を思わせる経営方針、社内体制等が指摘できる。

③

\* \* \* \* \*

~ \* \* \* \* \* の程度

✓

\* \* \* \* \*  
\* \* \* \* \*

✓

\* \* \* \* \*  
\* \* \* \* \*

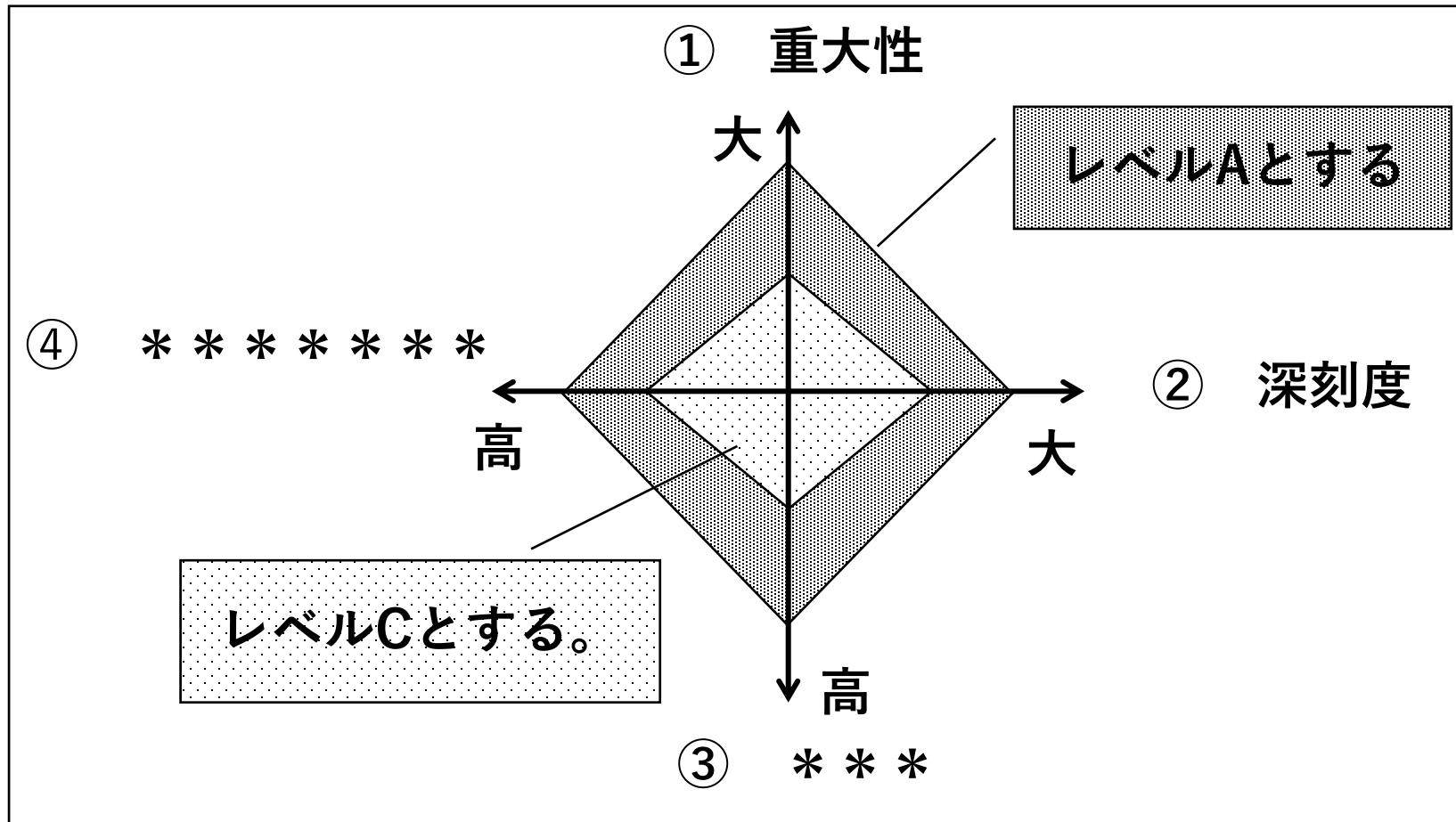
④ \* \* \* \* \*

~ \* \* \* \* \*  
\* \* \* \* \*

- \* \* \* \* \***は、以下のリスクを生み、その脅威を膨張させます。
- ✓ 指摘された問題が真実であると思込まれてしまうリスク
  - ✓ さらに他の問題を指摘されてしまうリスク
  - ✓ 雇用環境あるいは情報管理に問題がある会社だとみなされてしまうリスク

# ポイント：結果の可視化 1

リスクの分析・評価で得た脅威のレベルを、レーダーグラフが示す面積に応じて可視化する手法があります。





# 分析・評価項目の内容 1

## ① 経緯の合理性

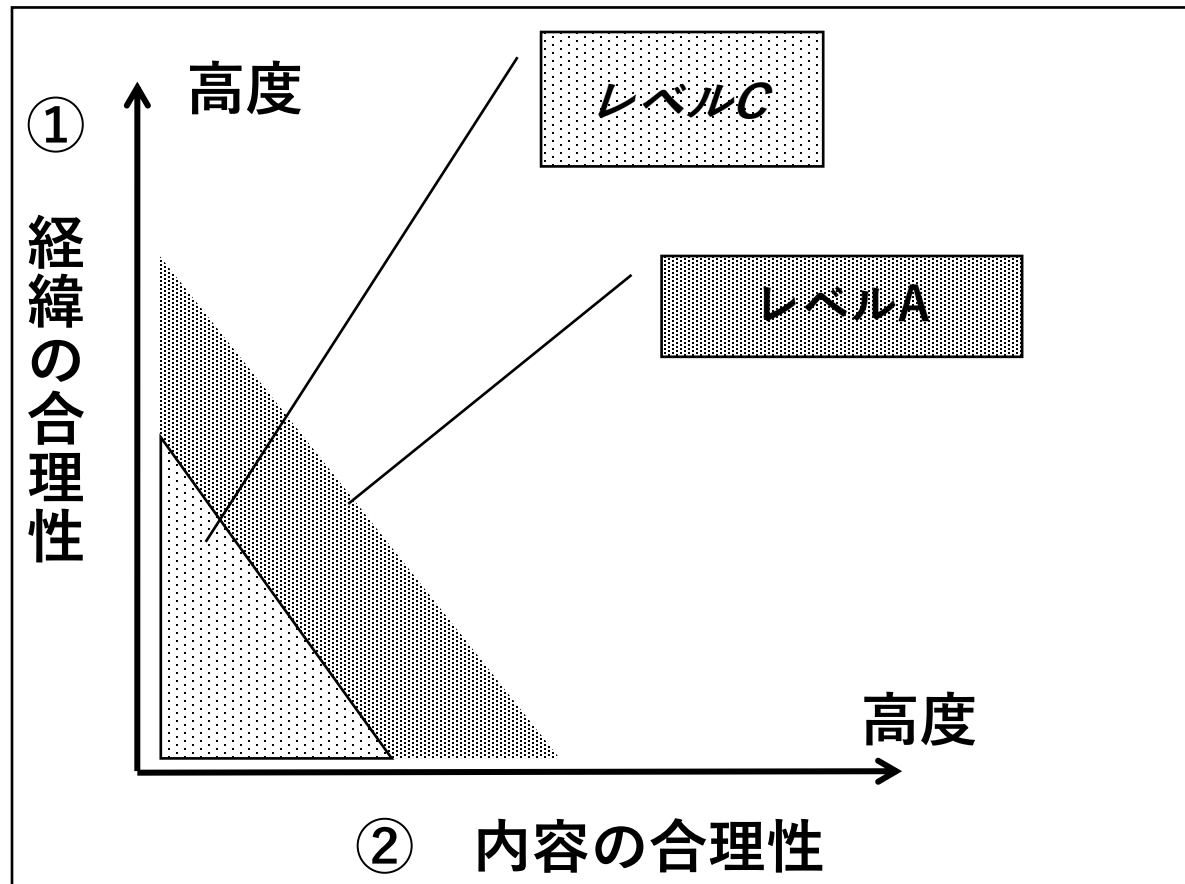
～ この種の怪文書が送られる背景事情

✓ \* \* \* \* \*  
\* \* \* \* \*  
\* \* \* \* \*



## ポイント：結果の可視化 2

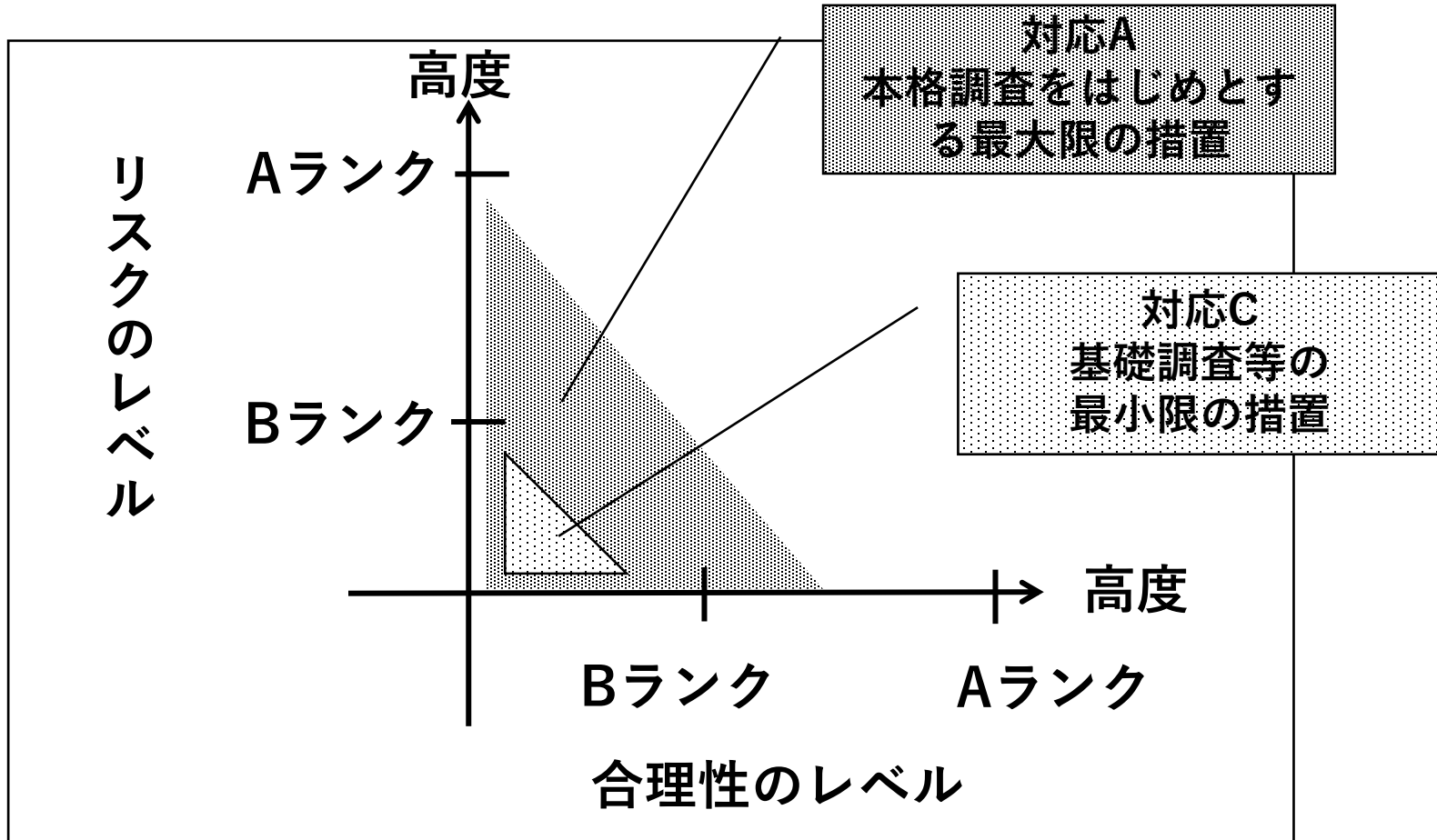
例えば、真偽の分析・評価で得た合理性のレベルを、縦軸・横軸のグラフが示す面積に応じて可視化する手法があります。





## ポイント：対応の総合的検討

リスク及び合理性の分析・評価結果に基づき設定した対応基準をもって、実際の対応を検討します。



## 終わりに

怪文書事案は、たとえ取引先にかかる“まさかと思えるような問題”を指摘するものであったとしても、適正に対応すべきものです。今回お話ししたリスクと真偽の分析・評価は、適正な対応のベースとなるものです。  
次回は、展開の想定と対応案の選択についてお話しします。

# END

今回のテーマに関するご質問または今後のテーマに関するご要望は、ホームページの問合せフォームか担当のコンサルタントにメール等でお願ひします。