

2024年3月18日

フィクション#2403

ストーカー対策

Prat 2 早期の効率的対処

ベストブレイン株式会社

【お願い】

今回のケースは、実際に発生した複数の同種事案を基に創作しました。もちろん登場する個人等の特定はできません。その点のご理解をお願いします。

他にお問い合わせしたい点は、従来と変わりありません。ご理解をお願いします。

- ✓ この動画は、以下の方々の視聴を想定しています。
 - ア 弊社からパスワードをお送りした方々
 - イ 上記アの方々が所属する会社・法人の方々
 - ウ 上記イの会社・法人のグループ会社、関連法人の方々
- ✓ 動画の複製はご遠慮くださるようお願いいたします。

【今回のテーマを取り上げた理由】

かねてから社内ストーカーを含め実に様々なケースのご相談を受けてきました。最近では、ストーカーの疑いを感じるカスタマーハラスメントのご相談も増加しています。この種の事案には、「事態が進捗するほど、あるいは対応が長引くほど解決が難しくなる」といった特徴があるため、早期に効率的に対処することが大切です。

そこで、今回は、前回解説した“兆候（Sign）の把握”に続いて、早期の効率的な対処に大切な基本方針と実践策について解説することとします。

ストーカー行為の異常性を考える上での参考)

ストーカー規制法は、今から約24年前に整備されました。そして今日に至るまで厳罰化を内容とする法改正が何度も重ねられてきました。

そうした法改正の背景には、ストーカー行為に常識では理解が難しい異常性があると認められたこと、生死にかかわる事件にまで至った事実があったことなどです。

【ケース】

社員Pは、以下のメールが自分自身の業務用のアドレスに届いたことに不安を感じ、上長に相談しました。

- 送信者のアドレスは、フリーメールでした。また、メール本文には送信者のフルネーム（以後「送信者X」といいます）が漢字で記載されていました。
なお、社員Pは、漢字で記されたフルネームに業務の内外を問わず心当たりはありませんでした。
- メールの趣旨は、カタログの請求でした。
なお、カタログはホームページの問合せフォームで求めるか、実店舗で稼働する社員に求めるのが通例でした。

- メールには、送信者Xのプロフィール、性格、趣味・嗜好などカタログの商品とはあまり関係のない情報が記されていました。
- 社員Pは、本社営業部の担当者であり、かつて業界紙の取材を受け、顔写真入でフルネームが掲載されました。なお、社員Pのメールアドレスも、掲載されたフルネーム等から推定し特定した可能性があることも考えられました。

【ポイント】

今回のケースでは、以下3点を解説します。

- 1 方針
- 2 取組み（実践策）
- 3 このケースで特に取り組みたい措置

1 方針

以下、ふたつの方針があります。適正な対処といえるためにはこのふたつを両立させる必要があります。



2 取組み

取組み i 通知

*****を相手に通知する。

この通知が有効な理由は複数あります。そのうちのひとつには、以下があります。

ストーカー行為者の多くは*****

*****、同時にターゲットにされた社員をして不安の元凶となる対応の必要がないことを理解する上で、会社で対応する旨の通知は役立ちます。

取組み ii 体制

*****するための体制を構築する。
そのためには特に以下の措置が大切になります。

措置 i 少なくとも以下の基準を整備する。

措置 ii 担当者を指定し、*****

3 このケースで特に取り組みたい措置

既に解説した取組みに加え、このケースで特に取り組みたい措置は、偽名のおそれがある相手*****

また、早めに*****。
*****との思い込みは、エスカレート・深刻化を防ぐ、トラブルに関する説明責任を尽くすという点でリスクといえます）。

【終わりに：会社としての対応に関して特に大切なこと】

最後にストーカー行為の早期対処に関して、特に大切なこと2点をお話しします。

1 「常識ではあり得ない」、「普通はそんなことしない」といった理由で、エスカレートを否定しないこと。

2 ジレンマに陥らないこと。「(何らかの)アクションを起こせば相手を刺激し、逆効果にならないか」などといったジレンマ(葛藤)に陥ると対処が遅れることがあります。このジレンマに陥らないためには、ストーカー行為の特性・異常性を認識し、*****
*****を明確にしておくことが大切です。

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。