

THANKS (VOL. 83)

BUSINESS NEWS LETTER

発行日：平成16年5月1日
発行者：有限会社サクスマインドコンサルティング
連絡先：〒359-1118
埼玉県所沢市けやき台1-29-6-707
TEL:042-922-1417
E-MAIL：info@thanksmind.co.jp
<http://www.thanksmind.co.jp>

特集

企業の存続・発展のためのコンプライアンス (その3)

前回のTHANKSでは、不祥事のパターンとして、「情報漏洩」「不正コピー」「価格誤表示」について説明しました。

その後、たった1ヵ月の間でも、コスモ石油の情報漏洩や、ヤフー上での価格誤表示等、たくさんの事例が新聞紙上を賑わしました。

「コンプライアンス」は、今や、時代の「キーワード」になりました。

今回も、代表的な不祥事のパターンをご紹介します。

主な不祥事のパターン(前号の続き)

(4) クレーム隠し

三菱自動車が大変なことになっています。

ダイムラークライスラーが再建資金の拠出を取り止め、再生のための計画づくりが振り出しに戻ってしまいました。

今回の件について、三菱ふそうの「リコール問題」の影響があることは間違いありませんが、ご存知の通り、三菱自動車グループがリコール問題を起こしたのは今回が初めてではありません。

2000年に発覚した「クレーム隠し」について、振り返ってみましょう。

それは、運輸省自動車交通局にかかってきた、一本の電話がきっかけでした。

「三菱自動車では、運輸省の検査の際に見せてはいけない書類がある。本社のロッカー室を探してみればいい...」

密告に基づき、運輸省が立ち入り検査したところ、情報通り、本社のロッカー室には大量のクレーム報告書が山積していました。

自動車業界では、重要クレームについては、運輸省に報告することを義務づけていますが、隠されていたクレームの中には、本来ならば、リコール(回収、無償修理)などを実施すべき案件が14件含まれていたことが明らかになりました。

結果として、河添克彦社長は辞任。

担当の元副社長ら4人が、道路運送車両法違反(虚偽報告)で書類送検。

さらには、同社の株主が河添前社長をはじめとした、当時の役員11人に対して、総額約12億円の損害賠償請求(株主代表訴訟)を起こしました。

三菱自動車は、本件をきっかけに、大赤字に陥り、大規模のリストラを余儀なくされましたが、それよりも大きな損失は、「三菱ブランド」の失墜だったのです。

なるべく不良品を作らないように努力することは、もちろん大事なことです。

しかし、人間がやることですので、完璧ということはあり得ません。

どんなに注意をしても、不良品を作ってしまうことがあるのです。

企業として、より大事なことは、不良品を世の中に出してしまった後の「対応」です。雪印の食中毒の時も同様でしたが、人々は、その「対応の悪さ」を非難するのです。

三菱自動車の場合、どうして、事例のような「クレーム隠し」が起きてしまったのでしょうか？その理由は、担当者の「保身」でしょう。

「クレームを明らかにすると、自分の責任が問われてしまう…。だから隠しておこう。」そうした意識が、「隠しごと」の根底にあるのです。

事実、河添社長が、記者会見で話をしていたら、知らないことが同席していた担当者の口からどんどん飛び出しました。

「悪い情報を上に伝えない」企業文化が露呈した瞬間です。

不祥事が起こると、よく「個人的な問題」ということで逃げる会社があります。しかし、それはやはりおかしなこと。

個人的な問題の背後には、必ず、問題を生み出す「企業文化」があるのです。

そして、その文化が、まさに、社員ひとりひとりの意識・行動を生み出しているのです。

(5) 贈収賄

昨年新聞記事です。

患者への義肢やコルセットなどの販売で便宜を図った見返りに業者から現金を受け取ったとして、山梨県警捜査2課などは、甲府市立甲府病院の病院長を収賄の疑いで逮捕した。

また、業者側の義肢製作会社「古瀬義肢製作所」の監査役を贈賄の疑いで逮捕した。

二人は現金の授受を認めているという。

調べによると、整形外科医の病院長は患者が義肢やコルセットなどを購入する際、同社が優先的に販売できるように便宜を図り、百数十万円を受け取った疑い。

最近では、日本歯科医師会の問題が明るみになりましたが、贈収賄というのは、世の中から決して無くなることは無いでしょう。

まさに、「人間の性」から出てくる犯罪ですから。

仕事をしていると、いろいろな誘惑があります。

「××さんに、特別にお礼しますから、何卒、今回の物件は当社から購入してください」と机の下から現金の入った封筒をこっそり渡されたり…。

「お前のところから買ってやるから、見返りに、私に十万円をよこせ」と半ば恐喝気味に言われたり…。

決して珍しいことではありません。

ちょっとお金を使い過ぎて困っている時や、売上が上がらないで困っている時など、そんな誘惑があると、「グラッ」とくるかも知れませんね。

しかし、やはり、それは絶対にやってはいけないこと。

誘惑に負けてしまったら、自分の身を滅ぼすだけでなく、会社の信用も失墜させることになります。

相手が公務員だったら、記事のように逮捕されてしまいますし、民間の企業であっても、懲戒解雇されたり、賠償金を取られるかも知れません。

私は、商社時代に、頻繁にお客様を接待したし、また、接待もされました。

接待なんていうものは、ハッキリ言って、「買ってもらいたい」「売ってもらいたい」という下心があって行うものです。

だから、目的自体は、事例の贈収賄と変わらないかも知れません。

しかし、絶対に違うのは、「利益が個人に還元されるかどうか」ということ。

『個人還元』という一線だけは超えるな」と、上司からは、耳にタコができるくらい注意されました。

スポーツには、必ずルールがあるように、仕事にも、守らなければならない「ルール」があります。「ルール違反が明るみになって、せっかく獲得した金メダルを剥奪！ さらに永久追放！」そんなことになったら、せっかくの努力が水の泡なのです。

(6) セクシャルハラスメント

1997年、米国三菱自動車は、従業員から「セクハラ」の集団訴訟を受け、総額約35億円の和解金を支払うことになりました。

今、思えば、三菱自動車の「つまづき」は、この時から始まったのかも知れません。コンプライアンスのパターンの最後に、セクハラについて、少し勉強しておきましょう。

セクシャルハラスメント（通称セクハラ）とは「性的嫌がらせ」と訳されます。代表的な例は以下のようなことです。

頼まれていたコピーを渡したら、手を握られた
一緒に車に乗っていたら、いきなり抱きつかれた
「また、胸が大きくなったんじゃない。 彼氏がうらやましいな」と言われた
「元気かい？」と言って肩をもまれた
「まだ結婚しないの？ 彼氏はいるの？」と、しつこく聞かれた
エッチな話を大声で話している
職場にヌードポスターを貼ったり、カレンダーを置いている
宴会で全裸になって騒いでいた
宴会のゲームの景品として、勝手に「キス」することが決められた
こっちは忙しいのに、「お茶持ってきて！」と命令して、自分はボーとしている

については論外ですが、その他の例については、読者の方の中にも、「身に覚え」がある人もいらっしゃるのではありませんか？

セクハラについて注意すべきことは以下の通りです。

セクハラは加害者側に意図がなくても認められる！
本人は悪気が無いのに、「セクハラ」を行っているケースが多いのです。
例えば、 や のケース。
私の友人にも、何人か「脱ぎ好き」がいます。
私は、見ていて面白いので、「どんどんやれ！」とはやしたてます。
しかし、それも立派にセクハラになるのです。
「個人の趣味なんだから良いじゃないか！」と反論する人もいるかも知れませんがね。
しかし、問題は、見ている相手がどのように感じるかということ。
見ている人の中には、「嫌だ！」という人もいるでしょう。
単純に「個人の趣味」では済まされないのです。

性的行為が含まれてなくてもセクハラになり得る
事例の 「こっちは忙しいのに、『お茶持ってきて！』と命令して、自分はボーとしている」がセクハラになることについて意外に思うのではないですか？
「お茶」を持ってきてもらうことは、「性的行為」とは無関係ですから。

実は、男女雇用機会均等法には以下のような条文があるのです。

「職場における性的言動に起因する問題に関する雇用管理上の配慮」
事業主は、職場において行われる性的な言動に対するその雇用する女性労働者の対応により当該女性労働者がその労働条件につき不利益を受け、又は当該性的な言動により当該女性労働者の就業環境が害されることのないよう雇用管理上必要な配慮をしなければならない。

んー。法律ってどうして、こんなに分かりにくいのでしょうか。
ちなみに私は、法学部出身ですが、入学して3日で、弁護士になることを諦めました。

ポイントは「男女雇用機会均等法の条文」ということです。
つまり、女性であることにより、差別してはいけないということ。
「女性がお茶を持ってくるのは当たり前」ということが社内で横行していると、それだけで法律違反になるのです。

セクハラは直接の加害者だけでなく、雇用者（会社）も責任を負う
セクハラは多くの場合、「個人の問題」です。
しかし、会社としても、当然「管理責任」を問われます。
つまり、セクハラ的な言動を繰り返している人を、「あいつはバカだね～」と笑って見過ごしていたら、後で、自分たちの責任を問われてしまった...
そんなことになるのです。

ちょっと古い資料ですが、1997年の労働省の調査報告書では、女性労働者の6割が「セクハラを受けたことがある」と考えています。
男性社員の多くは、「ちょっと多すぎるのでは？」と思うでしょう。
セクハラ最大の問題は「加害者と被害者の意識のギャップ」なのです。
加害者側は「それほどでも...」と書いていても、被害者側は「とっても深刻」と思っていたらアウトなのです。
正直言って、私自身も、これまで結構、「セクハラもどき」のことをやってきたかも知れません。
お互いに少し気をつけた方が良いでしょうね。