

実践危機管理

第32号

目次

はしがきに代えてー企業の消費者集団訴訟リスクと	
クレーム・リコール対策ー	竹本 恒雄 (1)
安全と自由のバランスー犯罪対策の視点でー	平岡 裕 (6)
大学生のリスクマネジメントー悪質商法、カルト勧誘、	
ネット炎上、ハラスメント等のリスク対策としてー	赤堀 勝彦 (10)
インターンシップとリスクマネジメントー	佐久間 潔 (17)
空き家問題に伴うリスクーマンションの	
スラム化からみた空き家問題についてー	松永 光雄 (30)
企業におけるLGBTへの取り組みー	桑原 典子 (41)
認知症高齢者の加害行為による賠償責任	
ー最高裁平成28年3月1日判決を中心としてー	川崎 和治 (47)
苦情とリスクマネジメントー責任無能力者の	
監督義務者の責任と介護事故裁判例を踏まえてー	菅原 好秀 (61)
BCMS (事業継続マネジメントシステム) 活動を	
事業経営に活かすー	藪 貞男 (71)
働き方改革と経営リスク	
ー働きやすさと業績をいかに連動させるか!ー	浅津 光孝 (77)
経営者が知らぬ存ぜぬを通したい「リスク」を考えるー	山田 秀樹 (83)
情報セキュリティの勘所ー	太田 利次 (87)
SRM学会だよりー	編集部 (92)

はしがきに代えて

企業の消費者集団訴訟リスクとクレーム・リコール対策

副理事長 竹 本 恒 雄

1 はじめに

日本版クラスアクションとも称される「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」（以下、「消費者裁判手続特例法」）が、平成28年10月1日から施行された。「消費者集団訴訟によるリスク」は訴訟リスクのみならず、後発する二次訴訟リスク、付随するレピュテーションリスクを含め、企業にとって無視しえぬリスクになることが予想され、リスクマネジメントとしていかなる対策をとるべきか、重要な経営課題となると判断されるところから、対応策を考察してみる。

2 消費者集団訴訟リスク

（1）リスクの潜在化

消費者集団訴訟は、比較的少数の被害によっても提起され、一旦報道の対象となれば、企業のレピュテーションを著しく失墜させるおそれがある。

「消費者裁判手続特例法」（以下、特例法）を利用するのに必要な消費者被害の広がりについて、特例法は「相当多数」の消費者被害が生じていることを要求している（特例法2条4号）。具体的には数十人程度で足りるとされている。したがって、数十人程度の消費者被害が生じれば（特例法附則2条）、消費者集団訴訟を提起され、報道対象として注目を集め、世間のイメージに広く悪影響を及ぼす可能性が生じる。また、消費者集団訴訟による金銭債務負担は、結果的に拡大損害・逸失利益・人身損害や慰謝料にも及びうる。

特例法そのものは、いわゆる拡大損害・逸失利益・人身損害・慰謝料については、請求対象外としている（特例法3条2項。）しかし、これらの損害についても、消費者集団訴訟に続く二次訴訟において、消費者から事業者に対して請求される可能性が高いといえる。すなわち、消費者は特例法において一旦自己に有利な判断をすれば、これに後続する別訴を提起し、先行する消費者裁判の判断を事実上援用し、消費者裁判手続きでは対象とできなかった損害についても、事業者に対して損害賠償請求する可能性が高いといえる。（参考文献（1）および（2））

消費者集団訴訟は直接、消費者と契約関係に立たない製造業者等の事業者にとっても無関係ではない。特例法は、消費者と事業者との間の消費者契約に関連する請求のみを対象とする以上、直接消費者と契約関係に立たない製造業者等については、被告として提訴の対象とならない。しかし、当該事業者が共通義務確認訴訟中に、消費者との間で契約関係に立つ販売会社などの被告から訴訟告知（民訴法53条1項）を受け、補助参加（民訴法

43条1項)させられれば、いやがおうにも消費者集団訴訟に巻き込まれ、時間、費用を消費することとなる。さらに敗訴すれば、後に販売会社などから、求償請求の別訴の訴えを提起され、消費者集団訴訟における不利益な判断を前提に多額の損害賠償を負担するリスクすらある。こうした「消費者集団訴訟リスク」は、消費者の手に渡る製品・サービスを提供するビジネスであれば、広く該当しうもので多くの企業にとって重要な懸案事項になるものと考えられる。

(2) リスク回避の重要性

企業におけるリスクマネジメントのあり方としては、こうした消費者集団訴訟リスクが顕在化した場合、訴訟対策を有効かつ円滑に行い、いかに事態を適切に収束させるかというリスク低減策が大切である。しかし、リスクが顕在化する以前に、いかにリスクの芽を摘み取るかといったリスク回避策をあらかじめ確立させておくことがより重要である。そして、消費者集団訴訟リスクを回避する具体策としては、全社的に確立された、

① クレーム対応

② リコール対応

が必要である。(参考文献(3))

3 クレーム対応によるリスク回避対策

(1) クレーム対応とリスク回避理由

製品・サービスを提供する企業において内部統制を尽くしても、なお市場において品質問題が発生するに至る場合が存在する。こうした場合に問題が早期に改善されないまま市場へ流通が拡大すれば、消費者集団訴訟リスクは一挙に高まることとなる。

一方、品質問題の早期改善は、品質問題を早急に回収し分析したうえ、その改善提案を直ちに製造ライン等に反映することによって、初めて実現される。そして、品質問題情報の早期回収は、クレーム対応の効果的な運用によって実現することができるのである。(参考文献(4)および(5))

(2) クレーム対応管理規程の推進

消費者集団訴訟のリスク回避を目的としたクレーム対応の効果的な運用のためには、マニュアルの供用、「お客様相談窓口」の設定のみならず、社内管理規程の制定・運用レベルでの対応が必要である。さらに、品質問題情報の迅速かつ集約的な取得、社内伝達および早期の品質改善活動を目的として、具体的には事業者において次記に記載するような事項を盛り込んだ「クレーム対応管理規程」を新たに導入することが必要であるといえる。

(参考文献(6))

(3) クレーム対応の管理規程

① 所管・責任者の明確化

クレーム対応について、特定部門(法務部門・コンプライアンス部門・品質管理部門など)の所管とし、当該部門長を責任者とする。

② 所管部門へのクレーム情報の迅速な報告義務

すべての役職員は、最終顧客である消費者から受領した製品・サービスについて一部なりとも不満や被害を伝える情報があれば、これをクレーム情報として取り扱い、定型の連

絡票に従い、所管部門の特定の連絡窓口へただちに報告する。

③ 役員・関係部門への迅速な報告義務

クレーム情報のうち、所管部門が緊急に解決される必要があると判断した事項については、ただちに品質管理担当取締役及び関係部門に報告する。

④ 関係部門の協力義務

所管部門の部門長は、クレーム情報を受領した後、さらに情報を収集するため協力を求める必要があると判断する場合には、各関係部門の部門長に協力を求めることができ、当該部門長は協力しなければならない。

⑤ 関係部門への迅速な報告義務

クレーム情報のうち、所管部門が緊急に解決される必要があると判断しなかった事項であっても、品質保証部門・製造管理部門等に対してただちに報告する。

⑥ 義務違反に対する懲戒処分による制裁

クレーム対応管理規程の義務違反は、懲戒処分の対象となりうることなどが、主な規程内容であり、その他、クレーム受領後の再発防止策の策定・公表・クレーム情報の開示基準・手段・手続き、クレーム情報の外注管理への反映などについても、さらに盛り込むことができれば、消費者集団訴訟のリスク回避をするうえでは、より万全の備えとなる。

(4) 管理規程導入後の対応

クレーム対応管理規程の導入後、制度を正しくかつ効果的に運用するためには、運用の担い手である「人」に対する教育研修が重要となる。教育・研修においては具体的に次記の記載事項をはじめとする内容を盛り込むべきである。

それらは、教育・研修の要点として、

- ① クレーム対応管理規程の周知
- ② 自社製品・サービス情報の理解
- ③ クレーム情報受領時のヒヤリング方法
- ④ クレーム対応管理規程に従ったロールプレイング

である。

また、導入後もモニタリングされる必要があるが、モニタリングの1つの方法として、定期的にクレーム情報を試験的にさまざまな部署・窓口へインプットし、クレーム対応管理規程に従って情報伝達および対応されるかを観察することによって管理規程の遵守を確認する方法も考えることが必要である。

4 リコール対応によるリスク回避対策

(1) リコール対応のリスク回避理由

製品の回収・交換・引き取りなどと被害の発生・拡大を最小限にする自主的措置(リコール)により、消費者の被害者が「相当多数」存在しなくなれば、そもそも訴訟要件を欠き、訴えは却下される可能性が高い。また、消費者集団訴訟を提起する特定適格消費者団体においても、リコール対応に真摯に励む企業を相手にしたところで、被害回復の大義名分に欠けるうえ、将来、団体に授權する消費者も集まらず、訴訟費用も回収できないおそれがある。さらには、団体が訴えを却下されることを承知であれば、「不当な目的でみだ

りに」訴えを提起するものとして、認定取消しの行政処分を受けるおそれすらあるとなれば、そもそも団体に訴えを提起するイニシアティブが働かなくなるとみられる。(参考文献(4)及び(5))

(2) リコール対応の判断基準

一方、リコール対応を実施したものの、拙速で本来不要なリコール対応であったとの事後的評価がなされれば、役員らは株主代表訴訟等による責任追及の対象になりかねない。こうした事態を避けるためには、クレーム対応で早期に収集した情報をもとに、レビューションへの影響、人身被害の発生の可能性、被害の多発、拡大の可能性(再度、数十人程度の被害で消費者集団訴訟リスクが顕在化する点への留意が必要である)、また、事故原因(製品欠陥か否か、消費者の誤使用か否か、修理・設置工事ミスか否か、改造を原因とするか否か、経年劣化か否か)といった事項を判断要素として、リコール対応に踏み切るか判断することが重要である。なお、被害原因につき明らかでない段階において、人身被害の防止等を優先させ、リコール対応に臨むという判断をすべきである。

こうした判断のもとで実施する場合には、

① 事故原因は調査中であること

② 人身被害の防止等を優先するためにリコール措置に踏み切ったことを積極的に公示し宣伝することが、将来における正当な損失負担・被害補償の範囲を画するまで必要である。(参考文献(6))

(3) リコール対応コンプライアンスの重要性

リコール対応のうえでは、法律上、定められた報告義務等を遵守しつつ実施することで、思わぬ行政処分や罰則の適用を受けることを回避しなければならない。リコールに関する規制を定める法律は、消費生活用製品安全法など多岐にわたっている。多くの場合、改善措置、危害防止命令の対象となり、間接または直接的にリコール対応を義務づけられるばかりでなく、リコール対応に付随して命じられる報告義務等も遵守しなければならない。このうち「消費生活用製品安全法」が定める製品事故報告等義務については、特に注意が必要である。製品事故を知った時の対応として、製造事業者・輸入事業者ばかりでなく、小売販売事業者・修理または設置工事事業者・リース事業者に対しても消費生活用製品安全法上の報告義務等規程のとおり、一定の協力行為が義務化または要請されている。また、報告等を要する情報の項目については、定型の様式に従い細かに指定されていることにも留意しなければならない。

(4) リコール実施後の対応

リコール対応はリコール対象の100%またはそれに近い回収によってはじめて終了する。したがって企業としては回収率を継続してモニタリングすることが必要であり、そのための社内体制作りが必要である。

また、モニタリングの過程で入手される情報をもとに、状況に応じてより回収率を上げるための情報開示方法・回収方法等を検討し、実施していく必要がある。

さらに、こうした過程においても、法律上の監督官庁への報告義務を遵守しなければならない場合があることに留意しなければならない。

(筆者は、ソーシャル・リスクマネジメント学会副理事長、
元関西大学社会安全学部非常勤講師、認定危機管理士)

〔参考文献〕

- (1) 消費者庁編「消費者裁判手続特例法Q & A」(2016 年) 消費者庁ホームページ
- (2) 消費者庁消費者制度課編「1 問 1 答・消費者裁判手続特例法」(2016 年) 商事法務 167～205 頁
- (3) 山本和彦著「解説・消費者裁判手続特例法」(第 2 版) (2016 年) 弘文堂 1～9 頁
- (4) 森田多恵子・料屋恵美編著「企業担当者のための消費者法制実践ガイド」(2016 年) 日経 B P 154～179 頁
- (5) 第一東京弁護士会全期旬和会編「Q & A 新しい集団訴訟」(2014 年) 日本加除出版 1～10 頁
- (6) 林田学・川口哲史共著「クレーム対応マニュアル」(1999 年) P H P 研究所 18～20 頁 180～190 頁

安全と自由のバランス(犯罪対策の視点で)

平岡 豁

1 はじめに

「平成期犯罪情勢の悪化」を受けて、犯罪対策閣僚会議は「犯罪に強い社会実現のための行動計画2003」を示したが、その基本的な考え方として、フンボルトの「安全なくして自由なし。」いわゆる「安全の中の自由」に基づき、安全の条件の下に自由を考えるという議論で整理された。しかし、「行動計画2008」では、「安全は自由の条件であり、自由は安全の目的として重要であり、安全と自由が相互に依存するなか、安全と自由の両立にはコストがかかり、その線引きには、国民的合意の形成が必要である。」との指摘を踏まえ、基本的考え方である「安全なくして自由なし。」を維持しつつも、「安全と自由の緊張関係に配慮しながら、各施策を推進すること。」とされている¹⁾。

2 「安全と自由のバランス」が検討されなければならない社会的背景

(1) 犯罪情勢の悪化による犯罪対策(政策)の変化

平成8年ごろから急激の増加した全刑法犯の認知件数(全国)は、平成14年約285万件(＋約100万件)に達した。この現象を「平成期の犯罪情勢の悪化」と称しているが、グローバル化の影響が犯罪情勢にまで及んできたことを危惧した時の内閣は、犯罪対策閣僚会議を設置し、前述した「行動計画2003」を制定し、政府あげて犯罪対策(政策)に取り組むこととした。

「安全」の重要性を再確認し、既に、犯罪が多発している欧米で実践されている「防犯環境設計理論(犯罪予防論)」を前面に打ち出し、予防措置を中心とした犯罪対策(政策)を実践した。更に、平成20年に「行動計画2008」を制定、安全も重要性だが、自由も同じように大切であり、「安全」と「自由」のバランスに考慮し、双方が両立するような着地点(WIN-WINの関係)を目指すことが必要であり、そのバランスを国民的合意の形成に求めたものといえる。

(2) 犯罪捜査活動の多様化・困難化

認知件数が増加するなか、相対的に捜査機関による検挙件数は減少し、平成13年の検挙率は19.8%まで落ち込んだ。特に、都市化等の進展によって地域社会の匿名性の高まり、事件通報や目撃情報が減少、また、犯罪そのものの手段・方法の巧妙化などにより、未解決事件の増加や冤罪事件の発生が相次ぎ、犯罪捜査はますます困難になっている。加えて、ストーカー犯罪、児童虐待、ドメスティックバイオレンスなど予防的、直截的、即断的な行政措置を必要とする事案が多発する一方、いじめなど学校内犯罪にまで警察の積極的な関与が期待される事態となっている。更に世界的な情勢として、イスラム過激派などによるテロの脅威が我が国にも及んでおり、これへの適切な対応も重要で困難な課題となっている。

1) 「犯罪に強い社会実現のための行動計画2008の推進」(警察政策12巻P.70 河合潔)

3 捜査における「実体的真実の発見」と「デュー・プロセス」との調和

戦後、日本国憲法の制定によって、自由を中核とする「人権」が広く保障された。特に、刑事手続きについては憲法第31条以下詳細に規定され、それを受けた刑事訴訟法でも、黙秘権の告知をはじめ、被疑者・被告人の人権が手厚く保護されている。

刑事訴訟法はその第1条で「被疑者・被告人の権利を保障しつつ、事案の真相を明らかにすること。」を目的としており、「実体的真実の発見」と「デュー・プロセス」との調和を求めている。

しかし、わが国においては社会生活一般においては、安全について深く考えなくても一定のレベルの安全は得られていたため、事件捜査にあつては、人権擁護の立場に立った厳しいデュー・プロセスの下で、詳細な事実解明が要求されてきた。

過去の犯罪事実を証拠により再現することが捜査であるが、事件の輪郭の心証を得るには、供述なくしては難しく、どうしても、取調べに頼る捜査指揮となっていると思う。

グリコ・森永事件、世田谷一家殺人事件等など、実体的真実が解明されないまま未解決に終わった事件も少なくないし、嫌疑が不十分で不起訴²⁾とされる事件も多い。また、一部の誤った心証形成の結果、冤罪事件が引き起こされている。

4 「安全と自由のバランス」という国民的合意の形成

(1) 捜査を支援するための防犯環境設計（犯罪予防論）推進の重要性

わが国の治安は、従来、民族の同質性、相互扶助の精神など日本社会の特性によって維持されていたが、厳しい捜査環境の下、犯罪の急激なグローバル化によって「平成期の犯罪情勢の悪化」が生じ、検挙を中心とした犯罪対策から、予防措置を中心とした犯罪対策（政策）が打ちだされ、犯罪が生じにくい社会環境の整備が求められた。具体的には、防犯カメラや防犯灯の増設などのハード面の対策と地域住民の連携の強化というソフト面の対策が促進されてきた。

「予防のための措置は、安全を向上させ、国民が安心して自由に行動できる範囲を広げる一方で、当然、その性質上、犯罪発生後の措置に比べてより広い範囲の国民の自由に対する一定の制約を伴う可能性がある³⁾。」といわれている。また、「社会的リスクとしての軽犯罪や秩序違反行為、条例で規制されている行為等必ずしも犯罪に至らない行為への対策も必要である。⁴⁾」とされており、そのような観点からも、従来以上に、安全と自由のバランスある施策の推進が求められている。

具体的例として、「街頭防犯カメラの設置とプライバシー保護の関係」を考察してみると、街頭防犯カメラの設置は、犯罪者の嫌がる防犯環境を構築する上で、有効とされているが、「監視カメラ」といわれるように、個人のプライバシーを侵害するおそれが指摘されている。

犯罪行為の抑止力としての効果のほかに、客観的証拠の確保が重視されている事件捜査の支援機能としても期待されており、多くの事件捜査で、その映像が実際の事件解決に役立っている。

2) わが国では、検察官が起訴便宜主義（248条）による広汎な起訴猶予権を持つ。公判で無罪になる虞のある事件も起訴されない傾向が強い。取調べによらない請求率は7.9%（うち刑法犯は6.5%）とされている。（検察統計年報）

3) 前注1

4) これからの安全・安心研究会提言とその意義（警察政策16巻P5 藤原静雄）

る。欧米諸外国に習い我が国でも多くの街頭防犯カメラが設置されているが、世論調査によると、プライバシーの侵害の虞を感じつつも多くの市民が、安全の確保のため、防犯カメラの設置はやむを得ないと回答しており⁵⁾、現在のところ、街頭防犯カメラの設置については、設置する方向で国民的合意が形成されている。

(2) 地域社会の協働による犯罪対策（政策）の支援と法整備

長い間続いた日本の血縁・地縁共同体が、戦後の改革のなかで個人中心の社会にかわり、その結果として、公共の軽視・否定の風潮が一般化し、従来日本の社会がもっていた犯罪抑止力を低下させるとともに、相互扶助の機能を喪失させおり、犯罪対策のソフト面の対策として、「地域連携の再構築」⁶⁾が求められている。

犯罪抑止力として重要性を増す「地域の再構築」は、「安全と自由のバランス」としての「地域住民の合意」をどう形成するか大きな課題の1つである。

「行動計画」でも、国だけでなく地方自治体、民間の事業者それに一般市民も参加する形で、数々の主体が犯罪対策の役割を担うことが求められている。地域住民による通学路の見守り活動や合同パトロールや公園や河川、学校周辺の清掃など自治活動が活発に行われようになったが、参加しているものは一部で、高齢化が指摘されておりいかに若者の参加を促すか課題となっている。

「近代社会では、地域社会の構成員がお互いに連携し、意見を表明しあいながら、最善なルールを取り決め、それに従って地域社会を運営していくという「共同的な自治」が必要である⁷⁾。」といわれている。「割れ窓」理論に象徴されるように、小さなほころびの放置が犯罪の悪化に発展していくことから、犯罪対策の対象は、犯罪に限らず、社会的リスクとしての軽犯罪や秩序違反行為への対策も考慮する必要があるといわれており、これらの対応は警察に依存するのではなく、地域の総意で最善なルールを取り決め、そのルールに従って地域の運営なされることが求められるが、行政による支援と基本法整備⁸⁾が必要ではないだろうか。

5 最近の事象に見る「安全」と「自由」のバランス

(1) 取調べの可視化を主たる内容とした刑事訴訟法の一部改正

時代に即した新たな刑事司法制度の構築として、取調べ・供述調書偏重見直しと取調べの可視化を主たる内容とした刑事訴訟法の一部が改正・公布された。その背景には「裁判員裁判制度」の導入も大きく影響しているといわれているが、契機となったのは厚生省元局長事件（無罪）であり、取調べに対するけん制であることも間違いない。

同時に、欧米で行われている実質「司法取引」となる制度や「刑事免責制度」の創設、「通信傍受の対象事件」の拡大等の措置も取られているが、取調べや供述調書に過度に依存する捜査・

5) 防犯カメラの設置に関する世論調査によると、プライバシーの侵害の不安を感じつつ容認する人（41%）を含めると98%の方が、地域の安全を確保するためには、防犯カメラの設置もやむを得ないと答えている。毎日新聞朝刊（25.12.26）。

6) 「行動計画2008」では、「犯罪が起きない起こさない環境」の構築のため、「地域の絆」の再生が必要であるとした。

7) パナダイシフト第4部新しい倫理（毎日新聞夕刊（26.6.9）西研）

8) これからの安全・安心研究会 提言とその意義（警察政策16巻P14 藤原静雄）

公判の在り方も、裁判員裁判制度の下で見直しが行われているようであるが、事案の真相に迫るためには、被疑者の自供が必要であり、取調べの可視化によりますます自供と得ることが困難となることが予想される。

(2) 死刑廃止の決議

死刑廃止を明確に打ち出した宣言が、平成 28 年 10 月 7 日の人権擁護大会で採択され、日弁連は国会や法務省に死刑廃止に必要な刑事法の改正呼びかけていく方針を明らかにした。死刑廃止が世界的流れになっているとしても、わが国では世論の 8 割が死刑存続を支持しており、国民の意見を尊重すべきだとの意見がある。廃止はコミュニケーションが密なわが国での治安に与える影響は大きく、人権という面のみが強調され、安全と自由のバランスを国民的合意の形成に求める趣旨からして、拙速のような気がしてならない。

(3) 最近の具体的事件にみる安全と自由のバランスの問題

事前に何度も警察に相談や被害届の提出があったにも関わらず、被害者が殺害された桶川ストーカー事件の発生を受け、平成 12 年、ストーカー規制法が制定されたが、その後も長崎・逗子・三鷹ストーカー殺人事件などの発生が続き、関係者が殺害され、警察の対応のまずさが指摘されている。

相模原市の知的障がい者施設において 19 人の入居者が殺害された事件では、当施設で勤務していた容疑者が事件前、病院の精神科に措置入院していたことが問題となり、厚生労働省は退院時期や退院後のフォローが適切であったか検証を始めたと報じられている（毎日新聞朝刊（28.8.2））。

10 万件を超えたといわれる「児童虐待」についても、虐待がうかがわれる家庭に児童相談所（児相）が強制立ち入り調査（臨検）する手続きの簡素化と迅速化を図るため「児童虐待の防止に関する法律」の改正が検討されている。

犯罪を事前に抑止する必要がある事件が多発している現状を見ると、安全と自由のバランスを確保するうえでも、犯罪の事前抑止のための法の整備が求められる。

6 結び

「価値観が多様化している社会ゆえに、安全と自由のバランスという国民的合意の形成が重要である。」といわれている。最近、地域社会や職場などあらゆる場で、「コミュニケーションの醸成」の重要性が指摘されている。

「安全で安心して暮らせるまちづくり」でも、「協働」とか、「連携」ということが重視されている。地域住民をはじめ関係者が十分な話し合いの中で「合意の形成」を図り、問題を解決いくことがより求められる時代になっているのではなかろうか。

（本稿は、2016 年 12 月 3 日、桜花学園大学で開催されたソーシャル・リスクマネジメント学会全国大会における報告を加筆・修正したものである。）

（筆者は N P O 法人大阪府防犯設備士協会 専務理事、認定危機管理士）

大学生のリスクマネジメント

—悪質商法、カルト勧誘、ネット炎上、ハラスメント等のリスク対策として—

赤 堀 勝 彦

I. はじめに

大学生生活で出会うリスクには様々な種類がある。主なものとして①契約上のリスク、②詐欺や悪質商法の被害、③カルト勧誘リスク、④インターネット（以下、「ネット」と略）の炎上（ソーシャルメディアなどに投稿された記事に対してネガティブなコメントが集中的に寄せられること）、⑤ハラスメント（セクシュアル・ハラスメント、アカデミック・ハラスメント、パワー・ハラスメント等）、⑥精神的健康リスク（不安抑うつ、ひきこもり等）、⑦身体的健康リスク（感染症、生活習慣病、飲酒・喫煙・薬物乱用、交通事故等）が挙げられる。以上のように大学生生活には様々なリスクがあるが、それぞれのリスクを事前に知っていれば、その予防策を講じることが可能となる。

すなわち、大学生のリスクマネジメントとは、上述したような各種リスクに対して的確な対策を講じることを行う。また、自分1人で対策を講じて難しい場合には友人、親、教員等だけでなく、大学内の学生相談室、学外の相談機関等に相談することも重要である¹⁾。

本稿では、特に大学生のリスクの代表的なものとして、悪質商法による金銭被害、カルト勧誘リスク、ネットの炎上リスク、ハラスメントのリスクとそれぞれの対策を取り上げて考察することとする。

II. 悪質商法の被害と対策

1. 悪質商法の被害

悪質商法とは、一般的には、①取引上のうそやごまかしの程度から取引上のうそやごまかしが常識を逸脱して詐欺に近いもの、②違法性の高い販売方法、弱者を守るために各種の法的な取引ルールが定められているが、これらのルールに対する違法行為を組織的に反復して行っているもの、といったような販売方法を言う。

国民生活センターの調べでは、近年、振り込め詐欺に巻き込まれたり、悪質な業者による訪問販売や通信販売、マルチ商法など悪質商法による消費者被害の相談件数が多く寄せられている²⁾。そして、一般的に、学生は悪質商法に非常に騙されやすいとされている。

2. 悪質商法の被害対策

詐欺や悪質商法には、流行り廃りがあり、個々に論じるよりも、まず、どのような心理的

1) 赤堀勝彦編著『ベーシック リスクと保険用語辞典』金融ブックス(2015年) 36頁

2) 全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO--NET)に寄せられた相談件数の最近4年間の年度推移は、2012年度:861,230件、2013年度:940,173件、2014年度:960,576件、2015年度:927,576件となっている(国民生活センター「販売購入形態別の年度別推移及び相談全体に占める割合」(2016年7月29日)。(http://www.kokusen.go.jp/soudan_topics/data/mutenpo.html)

な影響力を悪用してくるのか、そして、その対策という観点から考えておくほうが有効³⁾な場合もある。すなわち、事前の対策としては、悪徳商法、詐欺やマインド・コントロールに見られる心理操作の仕掛けについて、できる限りマスターしていくことである。例えば、だましを仕掛けてくる人の話が、現実的にありうるかどうか、矛盾していないかどうか、こうした批判的な思考（クリティカル・シンキング）を行い、勇気をもって相手にものを言う訓練を繰り返すことが大切と考える。

Ⅲ. カルト勧誘リスクと対策

1. カルト勧誘リスク

カルト (cult) とは、何らかの強固な信念 (思想) を共有し、その信念に基づいた行動を熱狂的に実践するように組織化された集団のことを言う。しかし、カルトと呼ばれる組織の中には、その活動を危険視し、警戒すべきいくつかの特徴を持つ組織化された反社会的な集団が、外国のみならず日本にも数知れず存在する。そのような組織は「破壊的カルト」(destructive cult) と呼ばれている⁴⁾。

また、日本脱カルト教会 (JSCPR: The Japan Society for Cult Prevention and Recovery) によれば、カルトについて「カルトは人権侵害の組織であり、組織に依存させて活動させるために、個人の自由を極端に制限する。つまり、全体主義的集団である。さらに、①各メンバーの私生活を剥奪して、②集団活動に埋没させる。そして、③メンバーからの批判はもちろんのこと外部からの批判も封鎖し、④組織やリーダーへの絶対服従を強いるといった特徴がみられるが、これらの特徴は表面的には隠されているので、集団の外部から見ても区別がつかないことが普通である。カルトは、こうした人権侵害の正体を隠すためにマインド・コントロールを用いることが多い」と述べている。

カルトの勧誘は、キャンパス内で声をかけられることに始まる場合が今も昔も変わらず多い⁵⁾。

全国大学生生活協同組合連合会発行の学生生活実態調査報告書「CAMPUS LIFE DATA 2013」によれば、「大学入学後に遭遇したトラブル」の1位が「宗教団体からのしつこい勧誘」(回答者の4.6%。単純計算で全国の大学生の約13万人に当たる) だったという⁶⁾。

カルトはネットや携帯電話サイトも活用し、学生たちへの浸透を図っている。カルト団体から定期的な連絡や情報交換もメールを通じて行われることが多く、周りの人が気づかないうちに入会し、気づいた時には手遅れになってしまうということである。

2. カルト勧誘リスク対策

カルトの勧誘の特徴を抽出すると、①自分の生き方の問題、②社会問題に対する関心、③人間関係の悩みなど、学生の誰もが持っている悩みや関心をきっかけに新規メンバーの

3) 西田公昭「詐欺や悪質商法そしてカルト勧誘のリスク」吉川肇子＝杉浦淳吉＝西田公昭編『大学生のリスク・マネジメント』ナカニシヤ出版 (2013年) 35頁

4) 西田公昭『マインド・コントロールとは何か』紀伊国屋書店 (1995年) 12～13頁

5) 西田・前掲注3) 44頁

6) 三菱総合研究所＝全国大学生生活協同組合連合会＝全国大学生協済生活協同組合連合会『大学生が狙われる50の危険』青春出版社 (2014年) 15頁

加入へと繋がるケースが少ない⁷⁾ ということである。

大学のカルト対策とは、キャンパス内外において学生に正体を隠して近づき、ダミーサークルや擬装団体に加入せしめ、徐々に教化活動を行って信者の養成を行う新宗教と一部の既成宗教団体の活動に対して、ガイダンスやビラ・張り紙等で学生に注意喚起し、関わってしまった学生には学生相談によって対応することを骨子とする学生支援のことである⁸⁾。

カルトの勧誘リスク対策は、以上述べたとおりであるが、基本的には、カルトの被害をなくすには大学での対策が最も肝心であり、その方法はカルトに関する情報を新入生の段階でしっかり伝えていくこと、予防が最も有効である。しかし、どれほど大学が予防に役立つ情報を学生に提供したとしても、勧誘され入信してしまう学生はいる。そうした学生が学内で勧誘活動を展開した際に大学はどう対応したらよいのか、そうした課題もさらに検討されるべきである。現状では、こうした学生への支援は学内のカウンセラーだけではなく、担任教員や指導教員、学生支援窓口の事務職員、場合によっては学外の弁護士やカルト問題に詳しいカウンセラーとも連携しながら組織的に対応することで実効性を高めていくことができる⁹⁾ と考える。

Ⅳ. ネットの炎上リスクと対策

1. ネットの炎上リスク

近年ソーシャルメディアでの不適切な投稿によって発生するトラブル、いわゆる「炎上」が注目されている。

炎上とは、一般に個人のブログや企業のウェブサイト、Twitter のページなどに主に非難や批判、抗議の意見が大量に書き込まれ、サーバーの一時停止やサイトの閉鎖などの状態に追い込まれることを言う。

主にサイトやブログ、掲示板などのコメント欄に否定的な意見が殺到することや、適切な対応ができなければ見る見るうちに批判、誹謗中傷がさらに押し寄せ、事態はさらに大きく深刻化していく。炎上のほとんどは運営者本人が意図しないもので、最近では、ブログ、Twitter¹⁰⁾、YouTube などでの「不適切な行為・発言」が火種となり、企業に勤める人だけでなく、学生も炎上を招いている事件が発生している¹¹⁾。

7) ①自分の生き方の問題では、「大学に進学した目的は何か」、「学ぶことによって自分は何を得られるのか」といった、大学進学後の学生生活への意義とそれに付随する疑問が勧誘の入口になっている。②社会問題に対する関心については、ボランティアや地域活動、国際交流等を行っている団体に関心を示す学生が、カルト集団の偽装サークルに取り込まれてしまうケースがある。③人間関係の悩みについては、カルト集団は悩みを優しく聞いてくれる環境を提供してくれる（三菱総合研究所他・前掲注6）58頁）。

8) 櫻井義秀「大学のカルト対策」『法と人間科学—中間報告書』北海道大学大学院文学研究科（2013年3月31日）126頁

（<http://www.law-human.let.hokudai.ac.jp/assets/files/cyuukannhyouka/31.Sakurai.pdf>）

9) 櫻井・前掲注8）128頁

10) Twitter上でも失言、なりすましなどに起因する炎上騒ぎが発生している（小林直樹『ソーシャルメディア炎上事件簿』日経BP社（2011年）14頁、60頁等。また、Twitterは、基本的に全体公開となっていて、ツイートは検索の対象になる。問題のあるツイートをして炎上し、匿名で利用していたにもかかわらず、他のSNSやブログ、ウェブサービスなどから個人を特定されるケースもある。

11) ソーシャルリスク総研ホームページ参照。（<https://www.eltes-orm.com/material/id33/>）

例えば、学生がスマートフォンで撮った悪ふざけの写真を、SNSに投稿したことが予想外の反響を呼び、

総務省の調べ¹²⁾によれば、ネット上の自分や他人の書き込みが原因で個人や企業がトラブルに巻き込まれる現象自体はインターネット黎明期から存在したが、このように SNS (Social Networking Service) での「炎上」が近時特に注目されるようになった背景には、Twitter や Facebook¹³⁾ などの SNS が持つ機能上の特性があるということである。

2. ネットの炎上リスク対策

まず、「炎上」リスクを避けるために重要なのは、個人情報の管理に留意することである。出すべき情報と出すべきでない情報を峻別し、特に後者についてはサービス間で統一しておくことが望ましい¹⁴⁾ ということである。また、炎上を発生させないための確実な方法としては、ブログはコメント欄、企業のウェブサイトであれば問い合わせフォーム・掲示板といった「炎上が発生し得るような場」を、初めから設定しないことが重要である。コメント欄などを設置する場合でも、炎上につながるような、口汚い言葉、不穏当・不謹慎な発言、イデオロギーがかかわる話題、人を見下ろす発言、犯罪自慢や武勇伝の語り¹⁵⁾、価値観の否定や押し付け¹⁶⁾ などの発言をしないように注意することで、ある程度は炎上を予防することができると思う。

ただし、どんなに気をつけていても、友人を介するなどして情報が流出することはあり得る。不適切なコメントではないかどうか、節度を持った利用態度が必要である。

したがって、ネットコミュニケーションによる良い対人関係の維持や発展を期待するならば、自分にとって受け入れ可能なリスクは何かを熟慮したうえで、何を書いて何を書かないかの線引きを明確にすることは重要である¹⁷⁾ と考える。

また、炎上した場合の対応方法としては、自分に非があれば素直に謝罪することが重要である。

V. ハラスメントのリスクと対策

1. ハラスメントのリスク

大学におけるハラスメント、すなわちキャンパス・ハラスメント (campus harassment)

¹⁸⁾ とは、就学の場合および職場等において、相手¹⁹⁾ の意に反する性的なまたは不当な言葉

学校やアルバイト先に苦情が殺到し、退学や休学を余儀なくされることなどの炎上が数多く起こっている。

12) 総務省『平成 27 年版情報通信白書』(PDF 版) 208 頁 (<http://www.soumu.go.jp>)

13) Facebook で問題になるのは、写真の公開とタグ付けである。顔写真を公開しない主義の人であれば、その場にいたことを明らかにしたくない人もいる。

14) 三浦麻子「ネットのリスク」前掲注 3) 63 頁

15) 例えば、炎上は未成年の飲酒・喫煙やカンニングの告白など、軽微な犯罪に対する触法意識の低さから、仲間内でのちょっとした武勇伝のつもりで投稿したことが大きなトラブルに発展することがある。特に、飲酒はサークルのコンパの写真など日常的行為として投稿されるケースが多く、発見され炎上するきっかけとなりやすい(三浦・前掲注 3) 64 頁)。

16) 小林・前掲注 10) 148~149 頁

17) 三浦・前掲注 3) 67 頁

18) キャンパス・ハラスメントの適用範囲は、大学の構成員であるすべての学生(学部学生、大学院学生、外国人留学生、研究生、研修生、科目等履修生、聴講生など)、教職員(専任教員、専任職員、非常勤の教員、客員教授、嘱託、契約職員、アルバイト職員、労働者派遣法に基づく派遣労働者など)を指す。

や行為によって、相手に屈辱や精神的苦痛を感じさせたり、不快な思いや不利益を与えることにより、相手の就学および労働環境などを悪化させることを言う。

ハラスメントは、単なる個人的なトラブルではなく、教育研究や課外活動、就業等における上下関係、数の上での優劣関係等のもとで生じるものであり、ハラスメントの被害を申し出た者にとっては、その人権、学習権、就業権を侵害する極めて深刻な問題である。当事者が被害を申し出た者の尊厳や人格を侵害する明確な意図を持っていたかどうかは、ハラスメントの存在不存在を判断する基準にはならないと考える。

その言動がハラスメントに該当するかは、言動を行った者の意図に関わりなく、原則として受け手の判断が基準となる。

なお、キャンパス・ハラスメントとは、セクシュアル・ハラスメント(sexual harassment)、アカデミック・ハラスメント(academic harassment)、パワー・ハラスメント(power harassment, workplace bullying)や、差別あるいは偏見に基づくハラスメントなどを総称したもので、その境界は必ずしも明確ではなく、複合したものも見られる²⁰⁾。

以下、主なキャンパス・ハラスメントの概要を挙げることにする。

(1) セクシュアル・ハラスメント

セクシュアル・ハラスメント（以下、「セクハラ」という。）とは、他の者の意に反する性的な言動によって、他の者に不利益を与えたり、不快感を与えて、就学・就労や教育・研究環境を悪化させることを言う。ここで言う「性的な言動」とは、性的な内容の発言および性的な行動を指し、身体的な接触や性暴力、視線や卑猥な冗談等を含む²¹⁾。

セクハラには、性的な言動によって相手が受ける被害の内容に応じて、相手がその教育・研究条件や労働条件に関する不利益を受けるもの（対価型セクハラ）と、性的な言動により相手の就学・就労や教育・研究環境が害されるもの（環境型セクハラ）がある。

(2) アカデミック・ハラスメント

アカデミック・ハラスメント（以下、「アカハラ」という。）とは、教職員または学生が、教育・研究、就労等の関係において、他の教職員または学生に対し、地位または権力を利用した嫌がらせをしたり、不利益を与える等の言動をいう。アカハラには、人格攻撃、指導の拒否、正当な理由のない教学上の不利益、研究妨害などが含まれる。

こうしたアカハラの大半は、教育研究上下関係を背景に生じるものであるが、対等の職位にある者の間でも起こりうるとともに、場合によっては下位の者による上位の者に対する

19) この場合の相手とは、必ずしも特定の相手を指すものではなく、問題となる言動が、多数の人に向けられたものでも、その言動について不愉快な思いをする場合も含まれる。

20) 広義のキャンパス・ハラスメントには、企業などの職場のハラスメントと共通する「職場のハラスメント」も含まれるが、労働法の関わらない、師弟（教授と院生・学生）間、同級生間といった学び舎におけるハラスメントも含まれる（吉川英一郎「キャンパス・ハラスメントの近時判例傾向について」『同志社商学』66巻5号（2015年3月）298頁）。

(<https://doors.doshisha.ac.jp/duar/repository/ir/16849/017066050012.pdf>)

21) ただし、セクハラは、身体的な接触や性暴力、視線や性的ジョーク等多様な形態を含んでおり、個々人の感じ方や微妙なニュアンスの違いもあって判断が難しいケースもある。したがって、大学内で何が具体的に相手方の意に反する性的言動となり、就学就労環境を著しく害し、能力発揮の支障となり得るかをグレーゾーンも含めて、類型化しておく必要がある（早稲田大学 HP・「STOP HARASSMENT ガイドライン」）。(<http://www.waseda.jp/stop/hpc/guideline.html>)

アカデミック・ハラスメントも想定し得る。

(3) パワー・ハラスメント

パワー・ハラスメント（以下、「パワハラ」という。）とは、教職員または学生が他の教職員または学生に誹謗、中傷、風評を流布すること等により、人権を侵害したり不快にさせる言動、職務権限を不当に行使して就労上の不利益を与えたり、嫌がらせ等を行うことを言う。

ただし、教育訓練の意味で職務上厳しい指導が行われることがあるが、これは、このパワハラとは区別される必要がある。また、個々人の感じ方や微妙なニュアンスの違いもあって判断が難しいケースもある。しかし、教育訓練の名のもとに、感情的な言動や憂さ晴らしとしての言動は許されるべきではないし、主観的には教育訓練としての言動であったとしても、それが行き過ぎて本人の人格やライフスタイルなどを否定する結果となる可能性もある²²⁾。

(4) その他のハラスメント

その他のハラスメントとしては、性別の違いを理由に特定の役割を担わせたり、差別的扱いをするジェンダー・ハラスメント（gender harassment）や飲酒を強要するアルコール・ハラスメント（alcohol related harassment）、ソーシャルメディアを通じて行われる嫌がらせや不利益を与えるソーシャルメディア・ハラスメント（social-media harassment）などが挙げられる。

(5) ハラスメントによる被害の特徴

上記に示したように、ハラスメントには多様な形態が含まれるが、いずれも受け手に強い不快感を与えるものである。このため心身の不調が生じ、学業、研究や職務の継続が困難になる場合も少なくない。これらの言動によって、被害者が深刻なダメージを受け、精神的なトラウマを持つに至ることもある。

2. ハラスメントのリスク対策

ハラスメントが減らない理由の一つは、加害者側と被害者側の意識のギャップや加害者側・被害者側双方のコミュニケーション不足にある。特に加害者側が、従前の古い意識から抜け出せずにいるために、無意識にハラスメントを行っている場合も少なくない。

ハラスメントを防止・根絶するために重要なのは、日頃からお互いの人格を尊重し合い、ハラスメントに関する言動の受け止め方には個人間、立場等によって差がありうることを認識することである。

ハラスメントに起因する問題が生じた場合における大学の構成員としての基本的な心構えとしては、まず、ハラスメントを無視したり、受け流したりしているだけでは、必ずしも状況は改善されないことをまず認識することが大切である。次に、被害を深刻なも

22) 前掲注 21) 早稲田大学 HP 参照。

のにしないことや他に被害者をつくらないこと、さらにはハラスメントをなくすことは自分だけの問題ではなく就労上または修学上の適正な環境をつくるためには重要であるとの考えに立って、ハラスメントに対する行動をためらわないことが求められる。

また、ハラスメントの被害を受けたと思うときは、ハラスメントに対して毅然とした態度をとることが大切である。すなわち、はっきりと自分の意思を相手に伝えることが重要になる²³⁾。さらに、同僚や友人等身近な信頼できる人に相談することやハラスメント相談室を活用することが大切である。

VI. おわりに

大学生という時期は、身体的に大人としてかなり成熟し、生まれ育った家庭から距離をとり、自分なりの生き方を模索しつつ、社会的な自己を形作っていく時期と言える²⁴⁾。

大学生時代にはその学年ごとに様々な課題があり、対人関係の場面から本稿で取り上げた悪徳商法、カルト勧誘、ネットトラブル、セクハラなど、いろいろと巻き込まれやすいリスクもある²⁵⁾。

リスク対策として、例えば、悪徳商法やカルト勧誘などに対しては被害者にならないようにすることは当然であるが、友人を勧誘するなど加害者になるリスクもあることにも注意すべきである。また、ネットトラブルに対しては自分の個人情報漏えいするなど、自分が被害者になるリスクだけではなく、不注意な書き込みによって、自分が加害者になるリスクについても十分に意識することが重要である。

最後に、大学ではハラスメントに関する相談に対応するため相談員およびカウンセラーを配置しているので、自分自身が被害に遭った時、周りで被害に遭っている友人を見かけた時やハラスメント等について質問や意見がある時などは、相談員、カウンセラー等を活用することも重要である。

(本稿は、2016年12月3日、桜花学園大学で開催されたソーシャル・リスクマネジメント学会全国大会における報告を一部修正し、記述したものである。)

(筆者は長崎県立大学名誉教授、博士(法学)神戸学院大学、認定危機管理士)

23) しかし、背景に上下関係、師弟関係等が存在する場合には直接相手に言いにくい場合が考えられるが、そうした場合には手紙等により自分の意思を相手に伝えるという方法もある(長崎大学「ハラスメント防止ガイドライン」)。(http://www.nagasaki-u.ac.jp/ja/life/advisement/check/guideline/-)

24) 平野学「精神的健康」前掲注3) 71頁

25) これらのリスクに対する保険は、リスクファイナンスの観点から有効と考えられるが、本稿で取り上げたリスク等のすべてが保険で補償されるわけではない。その意味でも、悪徳商法やカルト勧誘のトラブル対処、ソーシャルメディアへの不適切な情報発信や不用意な対応、ハラスメント防止等を含めて自己管理を一層徹底することが求められる。

インターンシップとリスクマネジメント

佐 久 間 潔

1. はじめに

インターンシップに関わる3省合意から約20年の時が経とうとしている。にもかかわらず、インターンシップ等のキャリア教育プログラムは社会においてますます重要度が高まっている。と、同時に、インターンシップに関わる環境変化も著しい。インターンシップを実施する年齢も低年齢化が進み、小学生にはディスカバリー型、中学生にはインタビュー型、高校生にはテーマ型、大学生にはプロジェクト型のインターンシップが実施されている。かつて大学生のほとんどのケースでは、1～2週間程度の実習期間であったものが、僅か1日のワンデイ・インターンシップと呼ばれる形態も出現、この形態が飛躍的に増加している。

また、ドイツのデュアルシステム¹⁾に習った日本版デュアルシステム²⁾と呼ばれる形態も製造業を中心に1ヶ月以上の長期インターンシップとして実施されている。

実習を依頼する側に立つ筆者に言わせると就職活動の呼び水的に利用されているワンデイ・インターンシップに本当に意味があるのか、学生や実施する企業にメリットがあるのか、甚だ疑問を持っている。マスコミ、特に新聞に目を向けると「インターンシップ」という文字も本当に頻繁に目にする。やはりこれもインターンシップの必要性がまだまだ高まっていることの証明である。インターンシップは、学生にとって自らの思いや理想と現実のギャップを体感する初めての機会であり、非常に有益な制度である。この有益な制度について本稿では、多方面からリスクを捉え、インターンシップに関わるリスクマネジメントのあるべき姿について整理し、その対応について検討した。

2. インターンシップとは

文部科学省は、平成9年1月24日の「教育改革プログラム」の中でインターンシップを「学生が自らの専攻、将来のキャリアに関連した就業体験を行うこと」と定義している。さらに、インターンシップ実施中の想定リスクについては、平成12年2月に発刊した『インターンシップ・ガイドブック』に①学生が被災するリスク、②学生の行為による損害リスク、③学生による機密の漏洩リスク、④目的とのミスマッチリスク、の4つのリスクを定義している。

1) デュアルシステム (Dual system) は、ドイツで始まった学術的教育と職業教育を同時に進める制度であり、ドイツ、オーストリア、ハンガリー等で主流であり、これらの国を参考にして多くの国に広がっている制度である。

2) 日本版デュアルシステムは、工業高校や専門学校、職業訓練施設における座学と企業における実習を並行的に実施する職業訓練制度で、厚生労働省と文部科学省が連携して実施している。

(1) 修文大学のインターンシップ実習の場合

筆者の前任地の修文大学短期大学部（愛知県一宮市）では、生活文化学科のオフィスキャリア、製菓、生活・医療事務、ファッションビジネスの4コース、合計定員120名の全入学生に必修でインターンシップを課している。このインターンシップは、1年生の前期（インターンシップⅠ）・後期（インターンシップⅡ）に各々15コマ、1単位の演習授業を実施し、その集大成として、春休みに90時間のインターンシップ実習（2単位）を実施、合計4単位を与えている。

各1単位が認定されるインターンシップⅠ・Ⅱでは、受講時の小テストや受講態度、実技試験や筆記試験等の総合判定に基づき、教員が成績評価を行う。インターンシップ実習では、受け入れ企業に対して実習生を社会人新人レベルとして評価、インターンシップ実習評価票（参考資料4）（以降、評価票と表記）の提出を求めている。この評価票に付けられた総合成績の値が、成績評価の値である。以上が、修文大学におけるインターンシップの大まかなフローである。以下に詳細を見ながら修文大学のインターンシップでのリスクを捉えていく。

(2) インターンシップⅠ

インターンシップⅠの授業では、前期15コマの授業を通して、実習の現場で社会人として必要な内容を学習する。高校を卒業したばかりの学生を半年後の夏休み中に実習に出すことは、様々な点で無謀である。学校の最初のリスクマネジメントとして、1年間じっくり育てて社会現場で対応できるようにすることが初年次教育の一環と考え重視している。

この授業では、生活文化学科の4コース全員が大教室に入って学習する。最初にインターンシップの目的や現状を学び、経済産業省の求める「社会人基礎力³⁾」について整理させ、身につけさせる。企業の求める人材、具体的な人材像についても当然学習、理解させる。

さらに社会人として必要な立ち居振る舞い、特にお辞儀は時間を掛け、正しいお辞儀・美しいお辞儀を身につけさせる。具体的には、一人ずつのお辞儀を写真に撮り、全員でスクリーンに投影された自分の姿を確認する。恥ずかしいと言うものの、師範のお辞儀と明らかに違う自分の姿に愕然とするのか、しっかりとスクリーンを見て、自分の姿勢を矯正するポジティブな面も多く見受けられる。美しいお辞儀を身につければ、実習でもその先の就職活動でも、必ずや優位に立てることを教え込むのである。

また、最近の若者は、敬語が使えないと言われているので、アルバイト先で即使える敬語を皮切りに、社会現場で必要な敬語を学習させる。学生らは、敬語の必要性をそれなりに認識しており、覚えようとする姿勢は前向きだ。

これらの内容を学習することは、学生にとって実習で低い評価を受けない、就職活動で失敗しない等のリスク回避であり、学校や教員にとっても自学の学生を結果的には守ることとなる。

³⁾ 経済産業省 <http://www.meti.go.jp/policy/kisoryoku/>

(3) インターンシップⅡ

インターンシップⅡでは、各コース別に授業が展開される。①オフィスキャリアコースでは、事務職中心の一般企業向けの内容が開講される。②製菓コースでは、洋菓子店、和菓子店を中心に結婚式場やホテルのパティシエールの部門向けの内容が開講される。③生活・医療事務コースでは、病院や介護施設等医療分野向けの内容が開講される。④ファッションビジネスコースでは、百貨店・婦人服などのショップを中心に接客・販売分野向けの内容が開講される。

夏休みが明け、後期授業の開講早々、インターンシップ実習希望調査票（参考資料 1）（以降 調査票と表記）の提出により学生の希望企業が把握され、実習先についての面談が行われる。ここで期限内に調査票を提出しない学生は、インターンシップ実習希望調査票（その 2）（参考資料 2）の提出が求められる。面談では、調査票に書かれた企業に学生の希望する順位をつけ志望理由が確認される。その後、授業を展開しながら逐次、担当教員はメール（下記、送信メール）、電話、訪問等を行って実習の受け入れ企業を決定する。この受け入れ先企業は、難航して学生の希望した 5 社で決定できないことも珍しくない。筆者ら教員は、この実習先を決定できないリスクに頭を痛める。

（送信メール）

株式会社〇×コーポレーション 御中
メールポストから突然失礼いたします。

私、修文大学短期大学部において教員をしております佐久間と申します。
本学生生活文化学科では、所属 1 年生全員に前期・後期各 15 コマの授業と春休みの実習約 2 週間を「インターンシップ」として必修化し、授業展開をしております。本学のインターンシップは就職と直結するものではなく、社会現場を経験することにより学生自身が自分の進路を含め全方位的に考えることを目指して展開しております。そこで、後期の授業に入り学生の希望を調査し、なるべく希望に添う形で我々教員が企業様に実習の受入をお願いしている次第です。御社での実習を希望している学生がいるのですが、まず実習の受入が可能なのか、または受入を検討しても良いとお考えなのかをお尋ねしたく、このメールにてご連絡を差し上げているものです。近々、ご連絡を差し上げますので、添付しました受け入れのお願いについての PDF ファイルをご覧ください、ご回答をお願い申し上げます。
尚、実習期間は来年、年明けの 2 月～3 月中の 2 週間です。

これから気候も良くなり年末に向けてお忙しくなるころかと存じますが、くれぐれもご自愛ください。
ポストからたいへん失礼いたしました。

=====

修文大学短期大学部 生活文化学科 佐久間 潔

この授業では、社会現場を意識し、実際の実習に必要な実践的な内容が指導される。具体的には、①企業現場で活躍している OG を招聘して現場での動き方や注意点を聞く。②社会現場で必要とされるナチュラルメイクを化粧品会社から美容部員を招聘して学ぶ。③企業

展、特に毎年11月にポートメッセなごやで開催される「メッセナゴヤ2017⁴」は、学生向けの企画もあり、参加する価値は高い。これらに参加して実際に社会人と話す。④代表的な受け入れ先となる企業に対して観察実習に出掛け、現場を観る。⑤実習の挨拶時に必要な履歴書に係る知識を学び、実習企業へ提出する履歴書を作成する。⑥電話による挨拶訪問のアポイント取り練習や現場での挨拶練習・自己紹介練習、実習先の社員の方との会話の仕方やお客様に対するお茶出しの対応方法等を学習する。⑦実習で使用する実習ノートをはじめとするインターンシップ実習出勤簿（参考資料5）等の必要書類の作成。特にインターンシップ実習の契約書（覚書（参考資料3））は、受け入れ先企業や実習期間が決定し次第作成し、企業・学生・学校の3者が互いに交わす重要な書類であるため内容をよく理解させるよう努めている。この覚え書きは、守秘義務などを含めた契約関係書類として最も重要である。最近の企業は、情報漏洩に対するセンシティブな内容についてのトラブルも多く発生しており、SNSを利用した社内の雰囲気や社員の会話内容について書き込み、炎上するなどもっての外である等と滾々と指導する。⑧実習時の姿勢や実習ノートへのアドバイスの求め方を指導する。⑨実習終了後のお礼状や洗濯後に返却する制服などの返却方法等を指導する。これら授業内容全てが、学生・学校を守るために必要なインターンシップ・リスクマネジメントである。

（4）インターンシップ実習

90時間の実習を行うこのインターンシップ実習は、実日数にすると10日間から14日間程度となるが、実習先によっては、繁忙日が指定されて実質的な実習期間にすると一か月を超えるケースもある。筆者ら、インターンシップを担当する教員は、その実習期間中に学生の実習指導と記録写真の撮影のため訪問日が設定されており、企業側の都合を聞きながら担当者にアポイントを取り、実施する。この訪問では学生と企業から共にまず状況の確認を行う。通常は滞りなく実習が進むことが、確認できるのであるが、場合によっては、報告されていない欠勤などの事案が発覚することがある。特にこの実習の欠勤は、本来必ず学校へ報告するよう指導を徹底しているにも拘らず、学校に連絡を取らずこの訪問時に発覚するケースが問題となる。このことは、90時間の実習で2単位が認定されはずの単位が実習時間不足により認められないことになる。修文大学では、欠勤時間に関し、実習企業で足りない実習時間を補うことが原則である。但し、実習企業で補修が実施不可能な場合は、特別に大学内の事務部門で足りない時間数を補うことになる。

これらが終わり最終的には実習企業から評価票の提出がなされる。評価票の評価項目について「A」「B」「C」の3段階の成績が企業側の担当者によって判定され記入される。平成27年度から過去3年間の判定結果は、次頁上表の通りで学生の将来を慮り自信を持たせる成績となっていることが見てとれる。

⁴ <https://www.messenagoya.jp/>

評価項目	平成25年度			平成26年度			平成27年度		
	A	B	C	A	B	C	A	B	C
1 実習態度は真面目であったか	100%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%
2 職務に取り組む姿勢に、熱意・意欲がみられたか	71%	24%	0%	71%	24%	0%	80%	20%	0%
3 丁寧に正しい敬語を使って話していたか	71%	29%	0%	71%	29%	0%	70%	30%	0%
4 進んで自分から挨拶ができていたか	71%	29%	0%	71%	29%	0%	70%	30%	0%
5 受け答えに「ハイ！」と返事がいえていたか	82%	12%	6%	82%	12%	6%	80%	20%	0%
6 清潔感があり仕事に適した服装であったか	94%	6%	0%	94%	6%	0%	100%	0%	0%
7 髪・化粧・爪など、身嗜みは整えられていたか	94%	6%	0%	94%	6%	0%	100%	0%	0%
8 社内スタッフの方と協調して業務遂行していたか	65%	29%	0%	65%	29%	0%	70%	30%	0%
9 指導責任者の指示を的確に守っていたか	82%	18%	0%	82%	18%	0%	90%	10%	0%
10 疑問や質問などの相談が適宜なされていたか	59%	29%	6%	59%	29%	6%	40%	60%	0%
11 遅刻などせず会社の規則を着実に守っていたか	100%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%
12 職場の活性化に努めようとしていたか	29%	53%	6%	29%	53%	6%	20%	80%	0%
13 他の社員から良い評価を受けていたか	65%	35%	0%	65%	35%	0%	70%	30%	0%
14 目的意識に従い実習の成果が十分上がっていたか	65%	29%	0%	65%	29%	0%	80%	20%	0%
16 実習生を客観的に総合評価すると	77%	18%	0%	77%	18%	0%	80%	20%	0%

そして、最後に学生が作成した礼状と学長からの礼状の2通を実習企業に送付してインターンシッププログラムがすべて終了となる。

以上、修文大学のインターンシップを通してインターンシップリスクを考えるとインターンシップとかかわる立場によって、リスクもさまざまであることが見えてくる。

3. インターンシップリスクとは

インターンシップには、確かに多くのメリットがあるが、リスクも決して少なくない。前章の修文大学でのインターンシップでも多くのリスクが拾い出された。インターンシップに関わるリスクは、ステークホルダーごとのリスクとして捉えると整理し易い。そこで、以下にステークホルダー毎の視線からリスクについて検討してみた。

(1) 学生（実習生）のインターンシップリスク

最初に学生の立場から検討してみる。修文大学では、インターンシップ関連科目が、必修の単位となっているためすべての学生が実習に出かけなければならない。前・後期で30コマの授業を真面目に取り組み、実習に対してもポジティブであれば基本的に単位も取得でき、単位が取れないから卒業できないなどの学生としてのリスクは、概ね回避できる。入学してくる学生は、インターンシップについて先輩からよく聞いているので、大半の学生は前向きに取り組む問題なく単位も取得できる。さらに積極的な学生は、実習企業から高い評価を得、そのまま就職に繋げていく学生もいる。学校によっては、インターンシップ受け入れ企業に応じて面接を課して合格者のみを実習生として送り出す制度を取り入れているが、この場合の学生もモチベーションが高いため、ノープロBLEMだ。反対にインターンシップについてモチベーションの低い学生にとってみると必修であるインターンシップは、必修である縛りによって「単位を落とすこと＝卒業できないこと」に直結し、学生として最も恐れるべきリスクである。

しかし、インターンシップ関連科目が無い、または必修化されていない高等教育機関の学生にとっては、「実習しない」ことが、ノーリスクと言える。

ところが、企業側の採用側面から言うならば、学生の見極めにインターンシップを活用しているケースも多く、この場合は、「実習に行かないこと＝採用されないこと」となり就職したい学生にとっては、リスクとなる。さらに企業が、採用に繋がる実習を受け入れている、または、実習を通して採用を目論んでいるのであれば、その企業に就職したい学生にとっては、リスクが最大化する。

株式会社リクルートキャリアの就職みらい研究所による就職白書 2017—インターンシップ編—⁶⁾ の p-1- のデータをみると、大学業界、文部科学省や日本経済団体連合会が、何と言おうが、もはやインターンシップと企業の採用活動は切っても切り離せない関係になっていることが明確にわかる。次にそのデータを表として掲記した。

【内定者のインターンシップ参加状況、インターンシップ参加企業への入社状況】

内定者のインターンシップ参加状況（企業）	2016 年	2017 年
そもそも採用目的として実施している	19.9%	23.2%
採用目的として実施していないが結果的に内定者の中に参加者がいた	46.0%	49.1%
内定者の中に参加者はいなかった	33.5%	27.5%

インターンシップ参加企業への入社予定状況	2016 年	2017 年
参加企業に入社する予定（学生）	20.4%	22.4%
参加企業ではないが、同業種の企業に入社する予定	24.9%	27.4%
全く異なる業種の企業に入社する予定	54.7%	49.8%

また、修文大学のケースでも、実習中の学生の評価が明らかに採用活動に影響を及ぼしているケースを何度も目にしている。企業から提出される評価票を見るとそれが明確にわかる。因みに、実習先に就職を果たした学生の評価票を次頁に示したが、企業側の学生に対する評価は非常に高く、実習中に企業からアプローチがあったことが容易に想像できる内容となっている。

学生が考えなければならないリスクは成績と就職だけではない。通勤・退勤途上や実習時間中に事故に遭遇してケガなど被災する。最近の学生に必須条件のアルバイト時間が確保できず、実習期間中無収入となる。マスコミ報道で知られるソーシャルネットワークサービス（以降 SNS と表記）上で何気ない書き込みが炎上したり、誹謗中傷されたりする、等多くのリスクが存在する。多くのリスクがあるが、最も大切なことは、学生自身の意識によってリスク回避できることが大半であることを理解していなければならない。

5) https://www.recruitcareer.co.jp/news/20170215_02.pdf

6) https://www.recruitcareer.co.jp/news/2016/02/16/20160216_02.pdf

実習生への	笑顔が良く、身振りもあり、又礼儀正しく第1印象は良かったです。		
アドバイス	実習態度については、社員から習った業務についての飲み込みが早く、テキパキとこなしていました。朝早い電話対応も初		
コメントなど	月からアレンジしていたが、無理にこなしていたとは思いますが、実習生の		
総合評価	実習生を客観的に総合評価すると	(A) B C	店長曰く、この実習生

記入要領と特記事項

1. 評価は評価欄のアルファベットを○印で囲ってください。
2. 評価欄のアルファベットのランクは、以下の通りです。
A: 優れている B: 普通である C: 劣っている
3. インターンシップ実習評価シートは、封に恐れ入りますが実習生に渡さず返信封筒にてご返送をお願いいたします。

上記学生について、所定時間の実習を終了したことを証明する。

平成27年 7 月 / 日 実習企業名 代表者名 印

反面、実社会の知らない世界の経験が可能であったり、職業意識が醸成できたり、実社会での自分の評価が分かったりとゲインも多い。

(2) 受け入れ企業のインターンシップリスク

受け入れ企業にとってのリスクも広範に及ぶ。心ない学生の情報漏洩、後先を考えないSNSへの書き込みによる炎上など、数え上げたらきりはないが、受け入れた企業としての立場は難しい。企業にとってインターンシップを受け入れることは、企業の社会的責任(CSR)上、不可欠である。なぜなら、実習実施企業としてのイメージ(アップ)作りも大切であり、インターンシップの受け入れをしない企業は、企業の社会的責任が乏しいと言われ、学生の就職先としての評価に影響する。また、採用する学生を見極める機会の喪失をすることになり、採用活動の一環として、採用後のミスマッチの防止策や他に先行して新人発掘に利用が可能、と学生の見極めに重要だ。

また、企業側の過失等によって実習している学生に損害が発生する場合もあり、このような損害が発生する賠償問題の解決はなかなか難しい。

しかし、いったん実習を受け入れた場合、雇用契約関係のない赤の他人に社内や社内の重要な情報を見せる訳であり、これらが、実習生によってSNSなどに投稿される危険性もはらんでいる。場合によっては結果として、機密情報が実習生の過失によって漏洩、企業として損害が発生することもある。

また、実習受け入れの事前・事後に行わなければならない処理も多くあり、これらも企業としてのリスクと言える。次頁の2つの表は、前掲の株式会社リクルートキャリアによる就職白書2017—インターンシップ編—P-6に掲載されている表である。単に実習を受け入れれば良いというわけではなく事前に準備、各部署への根回しなど通常業務以外に必要なことが多く存在することが理解できる。特に受け入れ初年度の実習プログラムの制度設計は、インターンシップ実習を管轄する人事部門でのロードは小さくない。

■インターンシップを実施する際の苦労や懸念点(インターンシップ実施企業[実施予定を含む]／複数回答)

(%)

	N	プログラムの企画・設計	社内協力者の巻き込み	参加者の募集・選考	プログラムの実施	運営上の事前手配	プログラム終了後のフォロー	事務手続き	その他	特になし
2016年度	763	80.5	73.7	47.6	40.2	38.4	36.7	17.6	0.7	4.1
2015年度	722	78.5	74.5	44.6	45.4	38.4	32.1	23.3	0.8	3.7
2014年度	634	78.7	72.7	43.1	41.6	39.7	31.4	25.1	0.5	5.0

■インターンシップを実施する際の最も苦労・懸念した点(インターンシップ実施企業[実施予定を含む]／単一回答)

(%)

	N	プログラムの企画・設計	社内協力者の巻き込み	参加者の募集・選考	プログラム終了後のフォロー	プログラムの実施	運営上の事前手配	事務手続き	その他
2016年度	688	37.4	29.8	15.8	7.7	3.9	2.8	1.9	0.7
2015年度	642	32.9	38.0	11.1	6.5	6.1	3.1	1.6	0.8
2014年度	563	34.8	39.1	10.1	5.5	4.4	3.7	2.0	0.4

とは言え実習を受け入れることによって、実習生を配属した職場の活性化に活用できたり、社員教育へのノウハウの蓄積や活用ができたり、産学連携のキッカケとなったりすることが受け入れ企業のゲインだ。

(3) 依頼する教職員のインターンシップリスク

教員の立場から検討すると、授業科目としてのインターンシップ実習が無い場合は、教員のリスクはない。実習がある場合は、①実習企業の選択・決定のプロセスでのリスク、②実習前の準備プロセスでのリスク、③実習開始から終了までのプロセスでのリスク、と3つのプロセスでのリスクと相対していかなければならない。

まず、選択・決定のプロセスでは、様々なアプローチで企業と接触する。修文大学では学生の希望を最優先にして企業選択されるので、実習が可能・不可能に拘わらず、学生によってピックアップされた企業に対してアプローチが行われる。20年近い実習依頼の経験から上場企業や金融機関でのインターンシップの依頼は苦戦、断られることが圧倒的に多い。経年による企業の環境変化や担当者の変更によって、状況も変わっている可能性も否定できないため過去に断られている企業に対しても学生の要望があれば、アプローチする。アプローチ方法は、1. メールによる(問い合わせ窓口メールも含む)アプローチ、2. 電話によるアプローチ、3. 直接訪問によるアプローチがあり、学内の教職員の持つ何らかのコンネクションを探して利用することも少なくない。

基本的にインターンシップに前向きな企業(採用活動に利用しようという戦略的な企業)は、どの方法でアプローチしても受け入れを検討し、受け入れが決まるケースが多い。反対に、採用活動に実習を加味していない企業は、両極端で過去に受け入れ経験のある企業は比較的スムーズに受け入れを決めてくれるものの、過去に受け入れ経験のない企業は、ほぼ100%断られる。これはインターンシップ実習の受け入れが企業としての社会貢献度・社会的責任の度合いがアップすることが分かっているにもかかわらず、面倒なこと(準備することが多過ぎ)に消極的と言う企業風土または業務量過多による余裕の無い状態ではないかと推測される。

教員として学生の希望する企業で実習させてやりたいことも相手のあることなので、結果

的に学生に対して申し訳ないことになることは、非常に多い。これが実習依頼の実態である。

次に、実習が決定し、実際の実習が開始されるまでの間に、学生に対して最後の指導を含めた準備を行わなければならない。中でも重要なことは、学生が行う実習先への挨拶に関わることである。独りで実習受け入れ企業の担当者宛に電話し、事前訪問の約束を取り付け、事前訪問して実習に関わる様々な打ち合わせを行わせることが必要である。これらの指導と実際に実習で使用する現場で使用する実習ノートなども準備しなければならない。筆者は、Microsoft 社製の Office 製品に含まれているデータベースソフトウェアである Access を利用して、各種の必要書類を作成している。

そして最後に、実習中は実習記録写真の撮影と学生指導のため中間訪問を行って企業側の今後の希望を吸い上げたり、学生からの問題点などをピックアップしたりして、残り期間の実習が問題なく終了するようにしなくてはならない。実習終了時に企業側の担当者にまずお礼の電話を入れ、評価票の送付を依頼する。学生には実習終了後速やかにお礼状を書かせる。評価票受領時には、企業に対し、その受領報告をし、学長名でお礼状の発送を行って、次年度以降の実習につなげる。

（４）送り出す学校側のインターンシップリスク

学校側のリスクに関しては教職員のリスクと範囲が重複する部分も多いが、送り出した学生の不祥事によって学校の受けるダメージは相当大きくなることが想定できる。なぜなら最近の傾向として学生の絡む不祥事事件に関しては、マスコミ報道がなされる可能性が極めて高くなっているからだ。学生が守秘義務に反して機密情報を他人に漏らしたり、社内の状況を SNS 等へ書き込みを行ったり等、不祥事は様々であるが、いずれにせよ学校の負うべき責任は重い。その意味では、受け入れ企業と相対する教職員の責任はますます増大する。学生個人の資質に大きく左右されるが、学生が実習をサボタージュする、SNS への投稿・炎上等の学校としての学生への指導力不足による学校のイメージダウンは、深刻だ。学生の学校への帰属意識の高低や学生個人の資質に左右される部分が多いが、普段から学生が信頼してくれる学校作りが重要と言える。

（５）官庁・行政のインターンシップリスク

インターンシップが採用のミスマッチ（離職率問題）、いわゆる七五三現象の解消に一役買うことは間違いないとの認識に変化はないものの、インターンシップと就職戦線との関係については、官公庁間の温度差も感じられる。インターンを採用に繋げていくことに積極的な経済産業省に対し、消極的な文部科学省、両省の中間的立場の厚生労働省と３省が微妙な関係となっている。経済界の経済団体は、大手企業中心の日本経済団体連合会は、文科省寄りの立場に立ち、大学の業界も学業重視の観点からこの立場を崩していない。日本商工会議所や経済同友会は経済産業省寄りの立場をとっている。インターンシップと求人との関係については、経済産業省は、新卒の離職率低下に寄与できること、中小企業の人材確保の可能性が広がることを挙げており、文部科学省は、実習期間から通算すると就職活動の長期化で学業に支障が出ること、新卒一括採用制度の崩壊に繋がることを挙げてい

る。この問題については、各々の視点によってリスクと捕らえるか、そうでは無いと捕らえるかは、単純な問題ではない。

しかし、上場企業に就職する優秀な学生が多い国立大学や有名私立大学と異なり、ほとんどの学生が中小企業に就職する大学のインターンシップ実習を担う教員の立場で言うならば、経済産業省の立場に賛成して、一人でも多くの学生を確実に就職させたいと考える。

4. まとめ

インターンシップリスクに対するリスクマネジメントは、ステークホルダー毎に異なるが、受け入れ企業と学生、受け入れ企業と送り出す学校等の当事者間でインターンシップ実習前に十分に内容を擦り合わせて実施すること、実習開始前までに内容を確実に学生に理解させ実習開始後にトラブルとなり得ることを排除しておくことが重要である。

また、場合によっては、実習中、アルバイト労働契約を結び賃金を払い労災保険を適用可能にしたり、法定外労災（上乗せ）保険を手配、適用可能にしたりしておく。実習期間は、学校管理下であるため「学生教育研究災害傷害保険」を適用可能にしておく。国内損保団におけるインターンシップ等賠償責任保険への加入手続きを怠らない、等の様々な保険を利用したリスクファイナンスも必要である。

いずれにせよ、学生にトラブル要因を作らせないように適切に実習指導をしておくことが、最大のリスク回避への近道に他ならないと筆者は考えている。

（本稿は、2016年7月16日、関西大学千里山キャンパス尚文館で開催されたソーシャル・リスクマネジメント学会関西部会における報告を一部修正し、記述したものである。）

（筆者は桜花学園大学兼任講師、認定危機管理士）

【参考文献】

- 1) 文部科学省『インターンシップ・ガイドブック』平成12年 ぎょうせい
- 2) 梅澤正『大学におけるキャリア教育のこれから』2007年 学文社
- 3) 高良和武 監修『インターンシップとキャリア』2007年 (株)学文社
- 4) 黒越誠治『使えるインターンシップ』2008年 日経BP社
- 5) 亀井利明・亀井克之『ソーシャル・リスクマネジメント論』平成24年同文館出版(株)
- 6) 古閑博美 編著『インターンシップ（第二版）-キャリア形成に資する就業体験』2015年(株)学文社
- 7) 愛知県産業労働部労政局就業促進課産業人材育成室『インターンシップ・職場体験・職場見学受け入れBOOK』平成27年

インターンシップ実習希望調査票

エリア: _____ 学号番号: _____ 氏名: _____

これまでに学習した内容とあなたの実現したい夢や目標を踏まえて、学年末のインターンシップ実習先と就職活動について以下の質問に回答し、寝込み明け9月25日(金)の17:00までに佐久間(7702研究室)に提出してください。

(1) インターンシップ実習について具体的にどんな業界でしてみたいか書きなさい。

② どのような災害の内容を経験してみたいかを具体的に書きなさい。

以前から決めていた実習先、決めていた実習先が無い場合は、近所や通学路の途上で気になった「実習してみたい会社・製菓店・病院の名前を5社書きなさい。

時、希望に添えない場合もあります。また、身体障害記入のない空白の実世先は放課前でも受け付けて決定します。

No.	会社名	住所	電話番号
(1)			
(2)			
(3)			
(4)			
(5)			

「自分の強み」について復休中じっくり考えたと思いますが、具体的な就職先や実際に考えたことなどを記入して下さい。

※ この期直は、インターンシップ実習の実習先を決定するために提出する期直票で、夏休み明けに回収します。

インターンシップ実習希望調査票（その2）

インターンシップ実習希望側応募者提出者および提出遅延者へ

④⑤の時期を知らない学生はD判定を受けても文句は言えない。

(仕事の規則を守らない者は、ダメ社員の名刺を授けられる) (社会人失格)

同姓、未婚出なのか、または、遅れたのか、今後、貴方自身が持つ「遅れる」と言う癖をどうしていく（どのよう
に修正していく）のかを500字程度にして、下記に記載しなさい。

This image shows a full page of blank graph paper. The grid consists of small, equal-sized squares formed by thin black lines. There are no margins, text, or other markings on the page.

学号: _____ 姓名: _____

インターンシッププログラム覚書

未定（以下「甲」という）と修文大学短期大学部（以下「乙」という）は、乙が学生（以下「丙」という）を甲に派遣して行う平成29年度インターンシッププログラムについて、以下のとおり覚書する。

（目的）

第1条 インターンシップは、丙に企業実務を経験させることにより、乙の専門科目教育の効果を高めると同時に、企業経営と職務の一端を理解させ、さらに丙が将来的な職業選択に向けての経験を積むことを目的とする。

（期間）

第2条 丙が甲の事業所において実務を経験する期間は毎年度2月初旬から3月中旬までの間の2週間程度とする。この期間については、甲、乙、及び丙の三者で調整を行い、90時間以上の実務時間を確保し、下記に記載する。

（プログラムの内容）

第3条 インターンシッププログラムの内容及び実務配属先は、甲、乙、及び丙の三者で調整を行い、決定する。

（プログラム期間中の状況把握）

第4条 プログラムの内容及び進行状況に関し、乙は甲に確認することができる。

（プログラムに関わる経費の負担）

第5条 プログラム中の職務遂行に伴う費用（経費）は、乙が負担する。

（プログラム期間中及び通勤による災害）

第6条 プログラム期間中の職務遂行中および通勤途上の災害については、乙の付保する保険を充当する。

（プログラムの体制）

第7条 丙は甲の事業所におけるプログラム実施に際し、甲の就業規則を遵守するとともに、職務遂行に当たっては甲の指導、監督、助言等に従う。

（守秘義務）

第8条 丙はプログラム期間中に甲で知り得た秘密について、就業規則に定められた秘密保持義務に関する事項を遵守し一切外部に漏らさないこととする。

（その他）

第9条 この覚書に定めのない事項及び覚書に疑義が生じた場合、甲・乙・丙協議の上で定めるものとする。

記

所 属	修文大学短期大学部 生活文化学科 オフィスキャリアコース		甲
実習生氏名	修 文 花 子 (シイブナナ)		
実習期間	平成29年3月7日	～ 平成29年3月19日	(指定された休日、休憩時間を除く)
実習時間	10:00 午前 ～ 05:00 午後		
実習受入企業名	未定		
実習手当等			
(1) 実習謝礼	5,000円/名	(乙から甲へ)	
(2) 実習手当	無 給		
(3) 通勤費	丙 負担		
(4) 交通費	丙 負担		
(5) 食 費	丙 負担		
加入保険			
(1) 保険契約者	財団法人 内外学生センター		
(2) 加入保険名	インターンシップ・技能資格活動等賠償責任保険		
(3) 保険会社名	東京海上日動火災保険株式会社を幹事会社とする国内の損害保険会社6社		
(4) 補償内容	対人賠償1名1事故1億円(免責金額5,000円) 対物賠償1事故250万円限度(免責金額5,000円)		
医療機関実習者にかかわる追加事項			
肉体的健康			
(1) 検査内容	費便 赤痢菌・サルモネラ菌・O157		
(2) 検査成績	阴性		
(3) 実施機関	エスアルエル愛知ラボラトリー		

守秘義務に関する追加事項

(1) 丙が、実習先の就業規則等に定められた守秘義務を遵守するため、詳細を記載する。
(2) 甲が保有する秘密として管理されている内容で有用な技術的情報または営業上の情報であり、公に知られていない事項を指し、具体的に以下に掲げる事項を指す。

1. 経営・財務に関する情報、販売・営業に関する情報、販路・治療に関する情報
2. 取引先・顧客情報・提携先企業や関連会社・子会社または重宝・医療機関等に関する情報
3. 製造・技術・治療に関する情報やその過程で発生した特許・発明に関する情報
4. 企画・開発・医療方法に関する情報やその結果発生した製品・サービス・医療技術に関する情報
5. 役員・医師・従業員・パート・アルバイト・インターンシップ実習生等の人事情報
6. 法令・各ガイドラインに定められた秘密事項に関する情報
7. 各ガイドラインに定められた秘密事項に関する情報

(3) 丙が、なんらかの方法で知り得た秘密情報を、目的・想定の如何に関わらず、遺漏、開示、散布、使用、複製、保存してはならない。
尚、ここで言う秘密情報とは、各種原本およびそのコピー、ソフトウェアおよびそのコピー、ハードおよびそのコピー、特許発明のノウハウ等を言う。但し、秘密情報であっても転写・複製に必要な場合、および会社・医療機関から明示的に許諾がなされた場合は、除く。

(4) 丙が、盗取・悪意を問わず、万一秘密情報の遺漏等に気付いた場合、速やかに指導責任者、あるいは、配属された部署の所長に報告をしなければならない。

(5) 秘密情報に該当するか否かの疑問には、疑問を解消せず、指導責任者に報告し、その指示に従う。

(6) 実習生といえども、各種秘密情報等の日常の管理には十分注意する。

(7) 実習生は秘密情報が含まれた資料等を会社から返還・廃棄等要請があれば、速やかに会社の指示にしたがわなければならない。また、実習後も同様とする。

(8) 文書管理規程・コンピュータ規程・コンプライアンス規程・インサイダー規程・特許・発明規程・その他会社が必要とする秘密保持規程・規則も秘密保持事項に含まれるものとする。

(9) 秘密保持義務は就業規則に規定されており、実習期間にとまらず終了後も永久に存続する。

(10) 丙が会社の就業規則、並びに本追加事項に記載された秘密保持義務に違反した場合、実習中の

平 成 年 月 日

甲

乙

愛知県一宮市日光町6番地
修文大学短期大学部

丙

愛知県名古屋市中川区番田2-18

修文大学短期大学部 生活文化学科 オ
フィスキャリアコース

修文 花子

印

印

印

平成29年度

インターンシップ実習出勤簿

実習機関名：

実習期間： 平成29年3月6日(月) ～ 平成29年3月18日(土)

修文大学短期大学部 生活文化学科

学籍番号 1405000

氏 名 修文 花子

特記事項

※1. 実習生本人が、就業事務を記入、押印すること。
※2. 出勤・欠勤時に、実習時間表の表紙に「出」「欠」と記入すること。
※3. 遅刻・早退・欠勤時の理由は、特記事項に記入すること。

実習日	出勤	実習時間
1 月 日 ()		時 分 ～ 時 分
2 月 日 ()		時 分 ～ 時 分
3 月 日 ()		時 分 ～ 時 分
4 月 日 ()		時 分 ～ 時 分
5 月 日 ()		時 分 ～ 時 分
6 月 日 ()		時 分 ～ 時 分
7 月 日 ()		時 分 ～ 時 分
8 月 日 ()		時 分 ～ 時 分
9 月 日 ()		時 分 ～ 時 分
10 月 日 ()		時 分 ～ 時 分
11 月 日 ()		時 分 ～ 時 分
12 月 日 ()		時 分 ～ 時 分
13 月 日 ()		時 分 ～ 時 分
14 月 日 ()		時 分 ～ 時 分

出勤すべき日数 日 欠勤日数 日 遅刻 回

実出勤日数 日 早退 回 その他

上記学生について上記期間の実習を終了したことを証明する。

平成 年 月 日

実習企業名

代表者名

印

平成29年度 インターンシップ実習評価票

実習機関名：

実習期間： 平成29年3月6日(月) ～ 平成29年3月18日(土)

修文大学短期大学部 生活文化学科

学籍番号 1405000

氏 名 修文 花子

評価項目	実習時間	評価
1 職場での実習態度	実習態度は真面目であったか	A B C
2 積極性	職務に取り組み姿勢に、熱意・意欲がみられたか	A B C
3 言葉遣い	丁寧で正しい敬語を使って話していたか	A B C
4 挨拶	進んで自分から挨拶ができていたか	A B C
5 返事	受け答えに「ハイ！」と返事がいえていたか	A B C
6 服装	清潔感があり仕事に適した服装であったか	A B C
7 身振み	髪・化粧・爪など、身振みは整えられていたか	A B C
8 協調性	社内スタッフの方と協調して業務進行していたか	A B C
9 指示への対応	指導責任者の指示を的確に守っていたか	A B C
10 相談・意見	疑問や質問などの相談が適宜なされていたか	A B C
11 法令遵守	遅刻などせず会社の規則を厳守に守っていたか	A B C
12 積極性	職務の活性化に努めようとしていたか	A B C
13 社内の評判	他の社員から良い評価を受けていたか	A B C
14 実習の成果	目的意識に従い実習の成果が十分上がっていたか	A B C
15	実習生への アドバイス コメントなど	
16 総合評価	実習生を客観的に総合評価すると	A B C

記入要領

1. 評価は四角のアルファベットを○印で囲って記述し、

2. 評価のアルファベットランクは、以下のとおりです。

A: 優れた A: 普通 B: 普通 C: 普通

※この評価票は、紙に記入しますが、実習生に渡す添付材料にてご返送をお願いします。

平成 年 月 日

実習企業名

代表者名

印

「空き家問題に伴うリスク」

—マンションのスラム化からみた空き家問題について—

松 永 光 雄

1. はじめに

2014（平成 26）年 7 月に総務省から発表された「住宅・土地統計調査」では、総住宅総数も 6,063 万戸、持ち家住宅数 3,217 万戸で過去最高であり、持ち家率（住宅に占める持ち家の割合）61.7%で 5 年前の調査から 0.6%増加している。その傾向を反映して、首都圏のタワーマンションを中心に予約販売の売出日に即日完売するマンションブームが起きている。

その一方で、国内の空き家数が 820 万戸（2013 年時点）、空き家率（国内住宅総数に対する空き家数の割合）が 13.5%、国内住宅の約 7 軒に 1 軒が空き家の状態であることも明らかになった。マンションの空き家率も前回調査（平成 20 年）に比較して 140 万戸（6.8%）増加し、一戸建て（4.2%）のそれを上回っている¹。

マンション居住者の 52.4%がマンションを終の棲家と考えている²今日において、少子高齢化により相続されず放置されてしまう「空き家マンション」の増加とその対応が社会問題となりつつある。

戸建て住宅の「空き家」については、「空家等対策の推進に関する特別措置法（平成 26 年法律第 127 号）（以下、「空家特措法」）」による解体等の措置で対応が可能な場合もあるが、マンションのような大規模な区分所有建物については、一棟を構成する全ての部屋が空き室とならなければ解体の対象とはならず、またマンション内における区分所有者間の権利関係が複雑に錯綜していることから、空家特措法による措置の適用は事実上困難である。その結果、「空き家マンション」は、そのまま放置され、マンションの専有部分はもちろん、一棟のマンション全体、更にはマンション周辺の環境をも悪化させ、スラム化を招くことが懸念される。そこで、この「空き家マンション」に伴うリスクを確認すると共にその対策について、国民意識の改革と法整備の観点から検討する。

本論文では、まず、空き家問題とは何かについて、「空き家」の現状とその発生原因から見えてくる「空き家」によるリスクを確認し、そのリスク対策としての空家特措法の期待と不安材料とを指摘する。次に、空き家問題の中でも、今まで言及されてこなかった「空き家マンション」についてスポットを当てる。その前提として、マンション管理の現状について、少子高齢化と建替えラッシュを迎えるマンション管理の状況下で、区分所有者の

¹ 総務省統計局『平成 25 年住宅・土地統計調査結果』 空き家等の住宅に関する主な指標の集計結果について <http://www.stat.go.jp/data/jyutaku/topics/topi861.htm>

² 国土交通省『平成 25 年度マンション総合調査』平成 25 年度マンション総合調査結果からみたマンションの居住と管理の現状』永住意識 <http://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/torikumi/tenpu/so-11.pdf>

希薄なマンション管理意識が将来のマンションのスラム化を生む危険性を指摘する。そして、そのマンションのスラム化対策として、物理的対策の側面と意識改革の側面から具体的提案を示す。

2. 空き家問題とは何か

(1)「空き家」の現状と将来

「空き家等」とは、建築物又はこれに附属する工作物であつて居住その他の使用がなされていなかったことが常態であるもの及びその敷地（立木その他の土地に定着する物を含む。）をいう。ただし、国又は地方公共団体が所有し、又は管理するものを除く（空家特措法 2 条 1 項）。つまり、「空き家」とは、人の居住がなされていなかったことが常態化した私有の建物である。

総務省が実施した「住宅・土地統計調査」によると、我が国の空き家の現状は、国内の空き家数が 820 万戸（2013 年時点）、空き家率（国内住宅総数に対する空き家数の割合）が 13.5%であり、これは国内住宅の約 7 軒に 1 軒が空き家の状態であることを示している。同調査が実施された 1963（昭和 38）年には、空き家数が全国で 52 万戸、空き家率は 2.5% にすぎなかった。この約 50 年で、10%以上も空き家率が増加している。今回調査の空き家 820 万戸のうち、約 39%の 318 万戸が個人住宅の空き家であり、前回調査（2008 年）に比較し 18.7%の伸び率を示している。

野村総合研究所の試算では、このままの状態では空き家の増加が推移すれば、2023（平成 35）年には国内住宅の約 5 軒に 1 軒が空き家となるという予想を公表している³。地域社会における住環境の悪化やエリア価値の低下という外部不経済の問題としてその解消が大きな課題となりつつある。この発表以来、世間では、「空き家」問題が注目され始めた。

その要因は、少子高齢化による人口減少に起因する。2010 年のわが国総人口は 1 億 2,800 万人であるが、2030 年には 1 億 1,622 人、2060 年には 8,674 人に減少することが予測されている⁴。逆に、特に首都圏人口 3,505 万人のうち高齢者が占める割合は約 23%、これが 2040 年には約 35%に増加すると予測され、首都圏人口の 3 人に 1 人は高齢者となる。この少子高齢化傾向は、増加する高齢者の死亡後において、高齢者が居住していた持ち家を相続し維持管理するべき人口が減少し、その結果、空き家が増加することを意味している。

(2)「空き家」の発生原因

では、「空き家」が急速に増加する原因は何か。

第 1 の理由に、住宅の過剰供給と少子化による人口減少に伴う住宅の需給関係のギャップの広がり、そしてその対策を講じてこなかったことにある。我が国の住宅ストックは、

³ 2014 年 09 月 18 日株式会社野村総合研究所ニュースリリース
<https://www.nri.com/jp/news/2014/140918.aspx>

⁴ 総務省『平成 27 年度情報通信白書』第 2 部 ICT が拓く未来社会 第 1 節 我が国経済の将来課題と ICT
1 我が国経済の将来課題 (1) 少子高齢化の進行と人口減少社会の到来
<http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h27/html/nc251110.html>

戦後の住宅不足時には420万戸であったのが1968年には2,559万戸となり、この時点で世帯数2,532万戸を上回り住宅需給関係が満たされた状態となった。1967年当時、厚生省人口問題研究所は、出生率の低下及び出生力の回復のきざしが認められないことを指摘している⁵。つまり、この時点で、住宅の過剰供給と少子化による人口減少が予測され、近い将来に住宅の供給関係の大きなギャップが生じることが判明していた。

それにもかかわらず新築住宅が供給されてきた第2の理由として、日本人の「新築志向」、「持ち家志向」に原因がある。人口千人当たりの新築着工戸数の国際比較では、日本の7.2に対して、フランス5.4、アメリカ3.5、イギリス2.6となっている⁶。これに対し、既存住宅流通シェアの国際比較でも、中古住宅が住宅市場で占める割合は、アメリカ83.13%、イギリス88%、フランス68.4%に比べ、日本は14.7%に過ぎない⁷。日本人は外国人に比べて、中古住宅よりも新築のマイホームを持つことを好む傾向があるとされている。その理由として、日本においては、地価は下がりにくいという土地神話を前提として、土地付きの新築住宅を好む志向が伺われる。

第3の理由として、こうした日本人のマイホーム志向に対応して、政府が安易な経済刺激策として新築住宅供給を住宅政策として採用し続けてきたことによる。新築住宅建設販売は、住宅投資額250億円に対して、住宅建設に伴う耐久消費財の購入額は211億円、更にそれは様々な需要を掘り起こし生産誘発額は517億円になると推計されている⁸。つまり投資額の倍額に相当する経済効果が期待されるため、政府は住宅政策を景気刺激策の目玉としてきた。

これに対し、第4の理由として、少子化による影響で、独居老人や相続人不在の高齢者が増加し、亡くなった高齢者の建物を相続して居住する者が減少していることである。また、相続人が存在している場合でも、既にその者はマイホームを所有していることで居宅を必要としていなかったり、また、ライフスタイルの違いから当該建物に居住せずに放置していることが増えている。

そして、第5の理由として、放置された建物を取壊すにも数百万円単位の多額な費用がかかることや、取壊して更地となった場合に宅地としての固定資産税特別控除の適用除外⁹となり税負担が増加することからその負担を忌避するために、空き家として放置する者が増加している。

(3)「空き家」によるリスクの位置づけ

では、6年後に国内住宅の5軒に1軒が空き家となる社会において、どのようなリスク

⁵ 厚生省人口問題研究所『人口問題研究所年報第13号昭和43年度』32頁

⁶ 国土交通省住宅局『平成27年度住宅経済関連データ』<9>居住水準等の国際比較 人口千人当たりの新築住宅着工戸数 http://www.mlit.go.jp/statistics/details/t-jutaku-2_tk_000002.html

⁷ 国土交通省住宅局『平成27年度住宅経済関連データ』<9>居住水準等の国際比較 住宅の利活用期間と既存住宅の流通 http://www.mlit.go.jp/statistics/details/t-jutaku-2_tk_000002.html

⁸ 一般社団法人住宅生産団体連合会ホームページ『日本の住宅政策【経済波及効果】』
<http://www.judanren.or.jp/proposal-activity/policy/article08.html>

⁹ 宅地の固定資産税特別控除とは、宅地の固定資産税計算において、更地の状態での課税標準額が6分の1に減額される。従って、更地にすると、固定資産税額が宅地時に納税した額の約6倍の額となる。

が私たちの生活に発生するのか。この点について、国土交通省は、2016（平成 28）年 3 月 18 日に閣議決定した「住生活基本計画」¹⁰において、住生活をめぐる現状と今後 10 年の課題として空き家問題を取り上げ、マンションの老朽化、空き家の増加により、防災、治安、衛生面での課題が顕在化することを指摘している。

それは、「空き家」という存在そのものが地域社会に与える生活上のリスクとなっている。つまり、地域社会において管理を放置された空き家が、老朽化による「家屋倒壊の危険性の増大」、庭が荒れ放題となることによる「治安の悪化」、そして「地域景観の悪化」につながることである。これらの問題は、従来から地域の自治体レベルでの問題として扱われてきた。しかし、現在の新築着工数を維持して行くと、11 年後の 2033（平成 45）年には 3 軒に 1 軒が空き家となる社会においては、「空き家」は国民一人ひとりの現実的なリスクであり、国家レベルの社会問題となりつつある。

例えば、空き家が増加することにより上下水道の使用が激減し、管内の滞水により悪臭や腐食の原因となり管の老朽化につながり、①「社会インフラ設備の老朽化のリスク」につながる。空き家率が増加すると急速に②「犯罪の増加のリスク」につながる。さらに、人口減少による③「税金の減収のリスク」につながる。社会インフラが十分に機能せず、犯罪が身近なものとなり、そして、国民、住民の行政サービスが十分に受けることができないリスク、これは国民一人ひとりの生命・健康・財産に直接影響するリスクであり、自治体レベルの範疇を超えた国家レベルの対応策が求められる状況にある。

（４）「空家特措法」の期待と不安

こうした国家レベルのリスクに対して、防災・少子高齢化・人口減少が生み出すリスク社会を正面から受け止めた新たな住宅政策の方向性の具体的提示として、先述の「住生活基本計画」は空き家を 400 万戸に止め、関係法令に基づき取壊し、マンションの建替え、リフォームの推進を図りながら「空き家」の抑制を図ることを打ち出している。そのうち、特に国が打ち出した対応策は、「空家特措法」による空き家の管理の促進と撤去の推進である。同法は、平成 26 年 10 月時点で 401 の自治体で「空き家条例」の制定がなされていた状況を踏まえて、国が空き家対策の基本指針を策定するとともに、市町村による計画の策定等を促し、空家等についての情報収集、空家等及びその跡地の活用、特定空家等に対する措置を講じることを求め、そのための国による財政支援を行うことを定めたものである。

同法の特徴は、「特定空家等」という概念を確立し、放置された空き家の解体撤去を促進する方針を打ち出したことである。特定空家等とは、倒壊等著しく保安上危険となるおそれのある状態、著しく衛生上有害となるおそれのある状態、適切な管理が行われないことにより著しく景観を損なっている状態、その他周辺の生活環境の保全を図るために放置することが不適切である状態にある空家等をいう¹¹。この特定空家等に指定されると、除却、修繕、立木竹の伐採等の措置の助言又は指導、勧告、命令が可能となり、さらに、要

¹⁰ 国土交通省所管「住生活基本法（平成 18 年法律第 61 号）」に基づく、5 年ごとに行われる基本計画。

¹¹ 「空家特措法」第 2 条 2 項

件が明確化された行政代執行の方法により強制執行によって除去等が可能となる¹²。

つまり、同法は、特定空家等とならないように「維持管理」を行うこと、空き家を賃貸して「活用」すること、維持管理や税の負担により空き家を「売却」させることのいずれかを行い、それでも特定空家等となった場合には最終手段として行政代執行による「除去」をすることを定めたものである。これにより、放置された空き家が撤去され更地にされることで、倒壊の危険、治安の悪化、景観の悪化が改善されることが期待されている。

しかし、この空き家処理を進める上でも問題点がある。それは、まず空き家を撤去する手段が整備されても、空き家の所有者の許可がとれずに撤去作業に至らないことや、空き家が撤去されて更地となっても、その後の効果的な活用方法が見出せない点にある。更地について購入者がいる場合や具体的な活用方法が予定されている場合には問題はないが、更地が常に需要がある魅力的な条件を備えているとは限らず、むしろ空き家として放置されていたような土地は購入需要が乏しいため需要が期待できない。土地所有者としては、更地にしても売却できなければ空き家のままで放置していたときの固定資産税の特例が受けられなくなり、土地については空き家の際の固定資産税額の約6倍の税金を負担しなければならない。このことが、更地化の促進に対する足枷になっている。また、売却できないのであれば、自治体によって買い上げてもらい有効活用を求める声があるが、活用についての効果的な具体的計画が固まっていなかったり、自治体の財政事情で買い上げが困難であるのが現状である。

従って、「空家特措法」は単なる対処療法にすぎず、毎年約20万戸の勢いで増え続ける空き家の歯止めとして不安視する向きもある。さらに、同法は、戸建て住宅については適用が可能であるが、共同住宅であるマンションについては、すべての住戸が空き室とならない限り特定空家等の指定がなされず、事実上、適用できないという問題がある。空き家のうち、「空き家マンション」の対応が今後の大きな課題であることを指摘したい。

3. マンション管理の現状と空き家マンションの増加

(1) 少子高齢化と空きマンションの増加

戦後、我が国の総人口は増加を続け、1967年には初めて1億人を超えたが、2008年の1億2,808万人をピークに減少に転じた。国立社会保障・人口問題研究所の推計によると、我が国の人口は2048年に9,913万人と1億人を割り込み、2060年には8,674万人まで減少すると見込まれている¹³。これまでの歴史を振り返っても類を見ない水準の人口減少を経験することになることが指摘されている。

他方、65歳以上の高齢者人口は過去最高の3,300万人、総人口に占める65歳以上人口の割合（高齢化率）は26.0%、平成72（2060）年には高齢化率は39.9%に達し、2.5人に1人が65歳以上、平成72（2060）年には75歳以上人口が総人口の26.9%となり4人

¹² 「空家特措法」第14条

¹³ 国立社会保障・人口問題研究所『人口統計資料集(2016) 総人口、人口増加、性比および人口密度の将来推計：2010～60年』

http://www.ipss.go.jp/syoushika/tohkei/Popular/P_Detail2016.asp?fname=T01-05.htm

に1人が75歳以上となると予測される超高齢化社会となりつつある¹⁴。

こうした少子高齢化がマンションに及ぼす影響として、マンションにおける区分所有者の高齢化や単身化が進行しやがて死亡した場合、相続人不在による空き室化、相続人自身による居住を希望しないことによる空き室化及びそれに伴う管理費の負担率の低下に伴う不十分な管理という事案が増加することが予想される。この少子高齢化社会がマンションにもたらすものは、空き室の増加、つまり「空き家マンション」の増加とマンションのスラム化である。

（2）空き室増加によるマンションのスラム化リスク

全国のマンションストックは623万戸（平成27年末）に達し¹⁵、国土交通省の試算によれば平成33年には築40年超のマンションは106万戸、平成43年には235万戸となるとされる¹⁶。

他方、マンションの完成年次別の空室率を見ると、全体の空室率は2.5%に過ぎないが、1979年以前完成のマンションでは10～15%、1969年以前になると20%超の物件が増えている。築30年を超えるとマンションの空室率が高まり、空室率が高くなると、管理費の徴収が困難となることから管理が不十分となり、空き室部分は荒廃し老朽化する。その空き室がマンション内で増加することで、一棟のマンション全体の老朽化につながり倒壊の危険を誘発し、周辺環境の悪化を招き、犯罪の温床となる。つまり、「空き家マンション」の増加は、不良住宅地域、つまり「スラム化」を生むリスクが指摘されている。通常、対象となる地域において空き家率30%を超えるとスラム化が始まると考えられており、例えば、2013年7月において連邦破産裁判所において破産申請がなされ財政破綻したアメリカ合衆国ミシガン州デトロイト市の場合、空き家率は29.3%であったとされる¹⁷。

（3）建替えラッシュとその困難性

こうしたマンションの老朽化の対処方法の1つが、建替えである。マンションの建替えについては、今後、建替えラッシュの時期に突入することから、その対策が問題となっている。わが国のマンションは、昭和40年代の高度経済成長期に建築ラッシュがあり、その後年間約100万戸のペースで供給されてきた。特に高度経済成長期に建設されたマンションは、当時の建築技術及び使用したコンクリート等の建築材料の材質の影響で耐用年数が30年程度とされている。また、設計上も旧耐震基準下における建築であれば、震度6強の耐震性に不安がある¹⁸。さらに当時のマンション販売業者は、将来の建替え需要を見越して、30年程度の耐久性を前提に建築、販売をしていた。こうした事情から、高度経済成

¹⁴ 『平成27年度高齢社会白書 第1章高齢化の状況』

<http://www8.cao.go.jp/kourei/whitepaper/w-2015/gaiyou/pdf/1s1s.pdf>

¹⁵ 国土交通省『全国マンションストック戸数』

<http://www.mlit.go.jp/common/001130475.pdf>

¹⁶ 国土交通省『共同住宅ストックの現状と再生の課題』

¹⁷ 牧野知弘『2020年マンション大崩壊』文春新書（2015）82頁

¹⁸ 昭和56（1981）年5月31日までの建築確認において適用されていた建築基準。新耐震基準では、震度6強程度の揺れでも倒壊しないような構造基準として設定されているが、旧耐震基準はそこまでの耐震性が求められていなかった。

長期に建築されたマンションは、今後、建替えの時期に突入し、建替え又は大規模修繕のラッシュが予想される。昭和 45 年以前に建設されたマンションでは、空き家率 2 割の住棟が 20%あり、また、建替えを要するとされるマンションで、60 歳以上のみの世帯割合は 36%ある¹⁹。平成 26 年の時点で築 40 年を超えるマンションは 51 万戸、10 年後には 3 倍の 152 万戸、20 年後には 6 倍の 296 万戸となり、老朽化、そして建替えの必要性が急増することが想定される²⁰。

しかし、平成 27 年 4 月時点で、1 年度間のマンションの建替え実績は 243 件にすぎない。過去に建替えができたものはわずかであり、その多くはデベロッパー主導によるものである。空室化や賃貸化が進み、管理組合が機能していない例もあり、中にはスラム化しているものもある。マンションの区分所有者においては、老朽化マンションの建替えを視野に入れた管理意識とその対応について重要課題としての共通認識には至っていない。国土交通省が平成 25 年に行ったマンション総合調査において、マンションの老朽化問題についての対策の議論を行っている管理組合は 35.9%、そのうち「建替えの方向で具体的な検討をした」が 2.6%、「修繕・改修の方向で具体的な検討をした」が 62.0%、「議論はしたが、具体的な検討をするに至っていない」が 30.5%となっており、建替えの合意形成は難航している。

さらに実際のマンションの建替えに当たっては、区分所有者及びその議決権の 5 分の 4 以上の多数による管理組合の集会決議が必要となる。この要件で、区分所有者間の建替えの合意を得ることは、極めて厳しいのが現実である。その上、高齢化社会において、マンションを終の棲家と考えている高齢の区分所有者間において、経済的、肉体的、精神的に負担となる建替えは、賛成合意が得られないことが予想できる。

4. マンションのスラム化防止対策

(1) 国民の所有意識の改革（居住者側の意識改革）

マンションのスラム化防止の具体策の前提として、日本人の居住に対する意識改革が求められる。日本人の居住に対する意識の特徴として、「持ち家志向」、そして「新築志向」が強い。マンションにおいても、購入者の約 6 割が新築で購入している²¹。その反面、区分所有者のマンション管理の意識及び意欲は乏しい。マンション総合調査では、マンション選定時の入居後の共用部分の維持管理に対する考慮について、全体では、「かなり考慮した」及び「やや考慮した」の合計 34.8%に対し、「あまり考慮しなかった」及び「全く

¹⁹ 国土交通省『マンション政策の現状について』老朽化マンションの現状

<http://www.mlit.go.jp/common/000020943.pdf#search=%E5%9B%BD%E5%9C%9F%E4%BA%A4%E9%80%9A%E7%9C%81%E7%B5%B1%E8%A8%88%E3%83%9E%E3%83%B3%E3%82%B7%E3%83%A7%E3%83%B3%E7%A9%BA%E5%AE%A4%E6%88%B8%E6%95%B0>

²⁰ 国土交通省『分譲マンションの現状と課題』

<http://www.mlit.go.jp/common/001116856.pdf#search=%E5%9B%BD%E5%9C%9F%E4%BA%A4%E9%80%9A%E7%9C%81%E5%88%86%E8%AD%B2%E3%83%9E%E3%83%B3%E3%82%B7%E3%83%A7%E3%83%B3%E3%81%AE%E7%8F%BE%E7%8A%B6%E3%81%A8%E8%AA%B2%E9%A1%8C>

²¹ 国土交通省『平成 25 年度マンション総合調査』区分所有者向け調査の結果 マンションの取得方法
<http://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/torikumi/tenpu/so-18.pdf>

考慮しなかった」の合計 46.5%を下回っている²²。つまり、マンション購入者は、新築での所有を好みながらも、マンションの老朽化に対するメンテナンスの意識が希薄であることがわかる。

日本人が土地付き新築住宅の所有を好む傾向は、中古住宅の耐久性が低い点と建物の老朽化による価値減少を土地価格の上昇で補うためである。建物が老朽化しても宅地が値上がりすることによりそのマイナス分を補うことが期待する土地神話が存在していた。しかし、バブル経済崩壊後、都市部の限定された地域以外は、土地神話が崩れ地価上昇が期待できない時代になっている。新築であっても 25 年を経過すれば建物価値はゼロとなり、景気低迷により地価も上昇しないため、土地付き新築住宅の優位性はなくなりつつある。

また、マンションにおいては、少子化が進行する中で、区分所有者の相続人に既に持ち家がある場合には、その相続人は親が所有するマンションの相続を希望しない事態が増加する。相続人がいない独居の区分所有者も存在する。これらの場合、区分所有者の死亡後に空きマンションの発生が予想される。

こうした状況を考えると、マンションを所有すること自体の意義を見直し、賃貸マンションでの生活を選択する方が妥当である。自分が置かれた状況に応じて自己のライフスタイルに合致させるためには、賃貸住宅を選択するほうが合理的な場合がある。

それにもかかわらず、国民が新築住宅購入にこだわり続けると、少子高齢化時代における空き家の増加に歯止めがきかなくなる。さらに、マンションにおいては、区分所有者による共同管理であることから、区分所有者が相続人なくして死亡した場合、そのマンションの管理は残された管理組合を構成する区分所有者が共同して負担しなければならない。そのため、構成員が減少した管理組合は管理費や修繕積立金の増額負担を強いられ、管理費不足の場合には不十分な管理に陥る。これが、更なるマンションの老朽化、スラム化を拡大するリスクとなり、空き家マンションの増加につながる。こうした傾向に歯止めをかけるためには、まず、国民の居住に対する視点を「所有」から「利用」、つまり「購入」から「賃貸」へと移行した意識改革が求められる。

（２）高齢化社会型マンションの供給促進（住宅供給者側の意識改革）

居留意識の改革と共に求められるのが、住宅供給業者によるマンション供給の方向転換の必要性である。具体的には、老朽化による維持修繕の負担増大、空き室の増加、建替え問題によるトラブル、以上の要因から生じるマンションのスラム化リスクを軽減するために、マンション敷地を定期借地権²³とする高齢化社会型マンションの供給促進を図るべきである。

マンション管理がなされているにもかかわらずマンションの建替えが必要となる原因には、わが国マンションの寿命が 30 年程度に想定されていることにある。区分所有者の

²² 国土交通省『平成 25 年度マンション総合調査』区分所有者向け調査の結果 マンション選定時の入居後の共用部分の維持管理に対する考慮

<http://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/torikumi/tenpu/so-18.pdf>

²³ 定期借地権とは、50 年以上の借地期間を設定することで長期間の借地が可能となると同時に、借地期間の更新、建物買取請求を排除することを認める借地権である。つまり、借地期間終了時には、借地権者は地主に対し更地の状態で明け渡すことになる。

生活や人生に必要とされる期間は、30年では短く、最低70年は必要である。しかし、特に高度経済成長期に建設されたマンションの寿命は、当時の建築技術及び使用したコンクリート等の建築材料の材質の影響で耐用年数が30年程度とされ、マンション販売業者もそれを前提として販売をしてきた。そのため、マンション所有者が死亡してマンションの相続が問題となった場合、その相続人は建替えを控えた老朽化マンションの相続をためらうことから、そのマンションは空き室化する。また、老朽化したマンションの管理コストは年々増大し、その一方で資産価値が下落するため、マンション建替えを検討することになる。しかし、建替え賛成者である区分所有者の5分の4以上の者に建替え費用を負担する能力は期待できず、建替え決議自体の成立が難しいのが実情である。

そこで、将来においてマンションのスラム化が予想されるのであれば、新築マンション販売時点でスラム化防止の対策が必要となる。昨今のマンションの建築技術や建築資材の進歩は、長期間の耐久性を有するマンション建築を可能としている。また、平均寿命が延びている状況下で、マンション所有者の52.4%が永住意識を有している²⁴。こうした環境の変化を考慮して、マンション供給業者は、マンションの耐久性を70年以上とし、建替えを想定しないマンションの供給が求められる。

具体的には、法制上、建替えを否定し老朽化マンションを取り壊すことを前提とした定期借地権付きマンションの供給が、マンションのスラム化防止の一助となる。一部マンション供給業者においては、既に定期借地権付き分譲マンションの販売を展開している²⁵。これは、マンション敷地を地主から70年の長期間の定期借地権の設定を受けることで二世帯居住を想定した長期間のマンション居住を可能とするとともに、借地とすることで軽減された購入コストを70年後のマンション取り壊し費用に充当しつつ、建替え問題を回避するシステムである。さらに、当該マンションは、高齢者向け住宅や高齢者向けサービスの提供、そして地域の大学等との連携を図るプランを提案するものであり、マンション所有者が終の棲家として安全・安心に暮らせるコンパクトシティを提案するものである。

今後は、マンション販売業者が中心となって、それを国や自治体が積極的にサポートしながら高齢化社会型の耐久性が高く、空き家マンションの発生を抑制するようなマンション供給を推進すべきである。

（3）公的機関によるマンション買取と活用の推進（公的機関に求められる対応）

マンションのスラム化対策の前提として、空き家マンション発生抑制のために国民の居住意識を利用（賃貸）の思考に変革すること、そして、マンション供給業者においては長期居住が可能でかつ取り壊しを前提とするマンションを供給することを述べた。こうした将来に向けた方向性を推進することに加え、既に発生した空き家マンションについては、国策として公的機関による具体的対応策が求められる。

²⁴ 国土交通省『平成25年度マンション総合調査』マンション居住の状況 永住意識
<http://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/torikumi/tenpu/so-18.pdf>

²⁵ 東急不動産による分譲マンションとシニア住宅の複合開発である「世田谷中町プロジェクト」の建設。
東京都世田谷中町のNTT東日本の所有する約1万坪の土地に定期借地権を設定し、全6棟、総戸数252戸の分譲マンション「プランズシティ世田谷中町」の建設、販売を行う。

空家特措法は、先述のとおり、空き家対策について国の一定の関与を定めた内容であるが、基本的には各地域自治体において地域社会の空き家リスクを防止する対処療法的性格を有している。更に、その対象は、戸建て住宅を想定したものであり、マンションのような共同住宅は事実上対象とされていないという問題点を指摘した。

少子高齢化社会となったわが国においては、今後、増加する空き家マンションを抑制し活用することは、個人、家庭はもとより、自治体レベルでの対処を超えた国家的課題のレベルに至っている。空き家問題の解決は、将来の日本の新たなライフスタイル、人生観、ビジネスモデルの変革につながる問題である。

この空き家マンション対策については、国家的課題として位置づけて取り組むことが喫緊の課題である。国土交通省は住生活基本計画の中で、コンパクトシティ等のまちづくりと連携した居住環境整備、そして住宅団地の再生を取り上げている。特に独立行政法人都市再生機構においては、団地地域の医療福祉拠点化の方向性を示している。そして、住宅金融について住宅金融商品化の整備育成や住宅ストック更新に必要な資金調達の円滑化を図ることも示している。

そこで、私は、国土交通省の方針を一步進める案として、公的機関によるマンションの買取と活用の制度を提案したい。全国のスラム化の危険性がある空き家マンションを独立行政法人のような公的機関によって買い取らせ、それを長期間の定期借地権を設定した低コストで将来の建替えを認めないマンションとして分譲するか、また、空き家マンションを商業施設、医療施設を併設したコンパクトシティ型の賃貸マンションとして提供を行うものである。

この専門機構について、「独立行政法人マンション買取機構(仮称)(以下、機構という)」とよぶことにする。機構においては、不動産投資法人として投資証券を発行し証券取引所にJ-RETとして上場し、投資家及び政府から調達した資金で空き家マンションやスラム化したマンション1棟の買取りやその後のマンションの修繕、運用等の費用に当てるシステムとする。機構は、不動産投資証券を発行することで調達した資金によって、空き室となったマンションの所有者やスラム化したマンションを管理組合から1棟全体を買い取る。買い取られたマンションは、地域社会に合致した高齢者向け施設を併設した住宅、待機児童対策に対応した保育施設、そして外国人観光客向けの簡易宿泊施設に改修し、賃貸または販売する。

また、機構の業務においては、民間の不動産投資法人であれば、買取計画の対象から除外するような改修再利用や建替えに不向きな物件についても、マンションのスラム化防止の見地から買取を行うことが求められる。その際、投資家からの投資資金が不足する場合には、マンション買取機構債券を政府関係機関債のうち政府保証債²⁶として発行し、資金不足を補うことを認めることを検討すべきである。

²⁶ 政府関係機関や株式会社などが事業資金の一部を調達するために発行する債券。元利金の支払い面で、政府保証を付けて公募形式で発行される。

5. まとめ

近い将来、5軒に1軒が空き家となる社会においては、街中を歩いていても老朽化による家屋倒壊に身の危険を感じ、荒れ放題となった庭先からゴミの不法投棄による悪臭が漂い、マンションの空き室ではホームレスや不良少年グループが占拠する光景を目の当たりにすることになるであろう。それが、空き家のリスクである。こうした光景は、将来の地域社会の未来図であり、将来のわが国の社会・経済の未来図である。マンションも未来社会において、老朽化して空き室が増加し管理が行き届かず、しかも建替えができずに放置され、その周辺環境はスラム化する。

この将来のリスクを回避するためには、まず、国民の「住」に対する「持ち家・新築志向」の意識から「賃貸・中古志向」の意識へと意識変革をすることが求められる。この意識変革によって、居住者側も終の棲家を賃貸住宅やリフォーム、リノベーションした中古住宅を選択する者が増加し、住宅供給者側も新築住宅中心の供給からリノベーションや賃貸住宅供給に経営戦略をシフトさせることになる。その結果、将来において空き家となる新築住宅の供給が抑制されることが期待できる。

そして、この空き家問題が少子化高齢化や住宅の過剰供給という社会状況を背景としていることから、国家的課題として位置づけて更なる積極的対応策を講じることが求められる。その具体策として、独立行政法人による機構が不動産投資証券を発行し、投資家から得た資金を基にマンションを買い取り、それを再築やリノベーションによって資産として運用しながら空き家マンションを処理するシステムを検討すべき状況にある。

そのためにも、国においては、機構設置のための設置法の制定、そして、空き家やマンションの買取方法等について、私権の制限を伴う規定を含めた踏み込んだ形での空家特措法の改正等の法整備とそれに伴う予算措置について早期の対応を期待したい。

（本稿は、2016年12月3日、桜花学園大学で開催されたソーシャル・リスクマネジメント学会全国大会における報告を加筆・修正したものである。）

（筆者は玉川大学経営学部講師、法務博士、宅地建物取引士、マンション管理士）

【参考文献】

- 米山秀隆『限界マンション 次に来る空き家問題』日本経済新聞出版社（2015）
- 牧野知弘『2020年マンション大崩壊』文春新書（2015）
- 中川寛子『解決！空き家問題』ちくま新書（2015）
- 牧野知弘『空き家問題－1000万戸の衝撃』祥伝社新書（2015）
- 矢作弘『縮小都市の挑戦』岩波新書（2014）

企業における LGBT への取り組み

桑 原 典 子

はじめに

2017 年 5 月 7 日、今年で第 6 回目となる同性愛や性同一性障害など多様な性をアピールするパレードが東京都渋谷区の代々木公園周辺で開催された。4 月 29 日から始まった国内最大級の啓発行事「東京レインボープライド 2017」のメインイベントで、参加者は過去最多の約 6000 人。LGBT をメインに性の多様性を示すレインボー（虹）の旗を持ち、音楽に合わせて歌ったり、プラカードを掲げたりしながら、国籍や年齢・自分の性や好きになる相手の性などに関係なく、誰でも参加できる。「自分らしくいられる未来を」「同性婚法制化」など、それぞれテーマを掲げた 23 のフロート(山車)が登場し、参加者は自分に合ったテーマのフロートを選んで約 3 キロを行進した。

以上のような記事が毎日新聞のデジタルニュースとして写真や動画付きで配信された。このパレードには欧米各国大使館職員も参加、そして日本 IBM、資生堂、パナソニックと名だたる一流企業がこのイベントの協賛、後援者となっているので、この LGBT と企業の関わりや取り組みについて、本稿で考察してみた。

LGBT とは

- L : Lesbian (レズビアン) 女性同性愛者
- G : Gay (ゲイ) 男性同性愛者
- B : Bisexual (バイセクシュアル) 両性愛者
- T : Transgender (トランスジェンダー) 性別越境者、性同一性障害含む

LGBT とは、恋愛や性愛感情が向く性的指向、体とこころの性が異なる性自認など少数派(マイノリティー)に属する人々を指す総称である。

LGBT 人口比率について 1999 年に NHK が行った同性愛の調査では 1% だったが、2006 年のマイノリティー向けポータル運営サイトの調査では 4% になった。電通ダイバーシティ・ラボが 2013 年に実施した調査では、LGBT を含む性的マイノリティーの比率は推計 5.2% であったが、2015 年の調査¹⁾ になると 7.6% となっている。カミングアウトのしづらさが数字に表れていることを考慮すれば、実際は 2015 年度の 7.6% という数字を大きく上回ると容易に考えられる。

2015 年の 7.6% でも 100 人いれば 7~8 人は存在するということになり学校や組織、地域において身近に存在する割合である。

1) <http://www.dentsu.co.jp/news/release/2015/0423-004032.html>

LGBTに対する差別

多くのイスラム教国家、東南アジア・中東・アフリカ諸国では同性愛は死刑もしくは長期の禁錮刑であり、重大犯罪扱いである。ロシアでは法的には明示されていないが、同性愛者には弾圧や抑圧傾向が多々みられる。インドネシアでは今年 5 月、シャリア(イスラム)に違反したとして逮捕されたゲイのカップルに対し、公開ムチ打ち 80 回の判決が言い渡されたばかりである。

日本では、同性愛は犯罪ではないものの、同性間では法的保障がないため、医療、保険、共有財産、相続、葬儀などの“もしもの時”に家族と認められない。犯罪ではないが日本の社会は男女が結婚して子供を産み育てるのが幸せな生き方という概念が根強く、LGBT は差別の対象となってしまう。

LGBTの人権に関する国際的な動き

① 1990 年 5 月 17 日、WHO(世界保健機関)が同性愛は精神異常ではないとして治療の対象から除外する(日本精神神経学会は 1995 年に削除)。

② 2006 年、インドネシア、ジョグ・ジャカルタでの国際会議において LGBT の人権を保障する原則を示した「ジョグ・ジャカルタ宣言」が採択され、翌年には国連人権会議でも承認された。「国際人権法は絶対的な差別の禁止を要求し、性的指向や性自認の尊重は男女の同権の実現に不可欠であり、国家はいずれかの性別の優劣や、ステレオタイプ化された男女の性役割に基づく偏見や因習を除去する義務があり…」と明記されている。

③ 2008 年 12 月、性的指向および性自認に基づいた人権侵害をなくすよう求め、全ての人への人権の促進と保護を訴える「人権と性的指向と性的自認に関する声明」が国連総会に提出され、日本政府もこの声明に賛同したが、残念ながら中東やアフリカ諸国の反対により未採択に終わっている。

④ 2010 年 11 月、社会的責任に関する国際規格 ISO26000²⁾ が発行。

ISO26000 は他の管理規格とは異なりガイドである。2001 年 4 月、ISO の理事会において CSR 規格の可能性を決議し、翌年から検討がなされたがあまりにも多岐にわたるため難航し、審査登録制度(認証)を伴わないガイダンス用の規格案として策定されることになった。また ISO では社会的責任を負うのは企業だけではないとの議論を経て CSR とは異なり「社会的責任」の呼称で策定が続けられた経緯がある。

社会的責任の中核主題及び課題として、組織統治、人権、労働慣行、環境、公正な事業慣行、消費者課題、コミュニティ参画及び開発の 7 つが挙げられている。

その中の人権において、違法な差別の根拠として「個人的関係」という表現を用いて LGBT の人権を意識している。

⑤ 2014 年 12 月、国際オリンピック委員会総会で改定されたオリンピック憲章〔2014 年 12 月 8 日から有効〕には、「オリンピック憲章の定める権利および自由は人種、肌の色、性別、性的指向、言語、宗教、政治的またはその他の意見、国あるいは社会のルーツ、財産、出自やその他の身分などの理由による、いかなる種類の差別も受けることなく、確

2) ISO とは国際標準化機構(International Organization for Standardization)を指し、国際間の取引をスムーズにするためにこの機関が共通の基準を定めているのが ISO 規格であり、国際規格はそのまま国内規格となり国際取引がない会社にも適用される。

実に享受されなければならない」とオリンピズムの根本原則 6. に明記された。これにより LGBT を差別する国はホスト国として失格となり、スポンサー企業になるためにも、何らかの LGBT 対応施策をすることが要求されてくる。

ちなみに、2012 年に開催されたロンドン五輪では、LGBT 支援の姿勢を積極的に打ち出し、開会式・閉会式に当事者のアーティストが多数参加。選手村の宿泊施設やトイレにも配慮し、当事者のアスリートやファンが気軽に集まり交流を深められる施設も設けるなどの取り組みにより、元々 LGBT 支援に積極的だったロンドンは国際的な評価をさらに高めた。

日本の動き

① 1991 年当時、ある同性愛者の当事者団体が東京都府中市にある青年の家を利用しようとしたところ、同性愛者であるため「青少年に混乱を与えかねない」との理由から利用を拒否されるという差別対応があった。これに対して、その当事者団体が東京都を相手取って裁判を起こした結果、東京高等裁判所は平成 9 年（1997 年）9 月 16 日第四民事部判決（判例タイムズ 986 号 206 頁）をもって「都教育委員会の本件不承認処分は、青年の家が青少年の教育施設であることを不当に制限し、結果的、実質的に不当な差別的取り扱いをしたものであり、施設利用の承認不承認を判断するに際し、その裁量権の範囲を逸脱したものであって、地方自治法 244 条 2 項、都青年の家条例 8 条の解釈適用を誤った違法なものというべきである。（中略）都教育委員会を含む行政当局としては、その職務を行うについて、少数者である同性愛者をも視野に入れた、肌理（きめ）（カッコ内筆者挿入）の細かな配慮が必要であり、同性愛者の権利、利益を十分に擁護することが要請されているものというべきであって、無関心であったり知識がないということは公権力の行使に当たる者として許されないことである」（同 214 頁）と判示し、行政として無知や関心がないことを理由に、同性愛者を差別してはならないとしている。

② 2003 年、「性同一性障害者の性別の取扱いの特例に関する法律」が制定された。同法 3 条で、一定の条件を満たしたトランスジェンダーの戸籍上の性別の変更が認められることになった。

③ 2013 年、大阪市淀川区が自治体としては初めて「LGBT を支援します」と宣言を出し、翌 2014 年には沖縄の那覇市が「性の多様性を尊重する都市」宣言をした。

④ 2015 年、東京の渋谷区が同性パートナーも婚姻に準ずる関係であると認める条例をつくり、東京都世田谷区、三重県伊賀市、兵庫県宝塚市も、同様の条例制定と続いた。横浜市や札幌市などの大都市でも現在取組みを検討しており、各自治体では「性パートナーを含む LGBT 支援の動き」が活発になってきた。

⑤ 2016 年には自民党が、「LGBT 理解促進法」というものを用意していて、このままいけば、法案が恐らく成立するであろうという状況にある（5 月 20 日現在）。また、超党派の議員で「LGBT 差別を禁止する差別禁止法をつくろう」という動きもある。さらに、今年中には「男女雇用機会均等法」の対象に性的指向や性自認を含めることも検討されている。このようにして、日本でも LGBT がもはや見過ごすことのできない人権問題ということで、政党の差異を問わない動きがみられる。

ただそれでも日本は欧米諸国に比べて対応が比較的遅く、2008年6月に国連人権理事会の普遍的定期審査から性的指向と性自認に基づく差別を撤廃するための措置を講じるよう求める勧告があり、日本政府は受け入れた経緯がある。

日本における近年の活発な LGBT への取り組みには、2020年の東京オリンピック開催が背景にあるのは紛れもない事実である。

企業が LGBT に取り組む背景

【人権】

2004年から日本 IBM、2005年からゴールドマン・サックス証券、2008年から野村証券と2000年代後半あたりから、企業が LGBT に関心を持ち対応を始めるケースが見受けられるようになってきた。背景にあるのは、国際社会で経済活動を行うグローバル企業の要請である。

LGBT への対応が国際社会において無視してはならない人権課題だと認知されつつある中で、日本企業もなんらかの対応をしなければならない。コンプライアンスの遵守、CSR (Corporate Social Responsibility) 企業の社会的責任³⁾ という点において LGBT の問題は深く関わってくるからである。男女雇用機会均等法²⁾ もあり、企業では採用や昇進に際し、国籍や出身地による差別の撤廃、女性差別撤廃に取り組み、一定の成果をあげてきており、人種差別、女性差別撤廃に続く LGBT の人権尊重が次なる取り組みとなる。この男女雇用機会均等法だが、男性差別が含まれておらず、2013年に改正された際には LGBT 差別もセクハラとみなされることになった。

【マーケット】

「LGBT 市場」への取り組みは、企業として、顧客や投資家への対応にもなる。近年「LGBT」を対象としたマーケットに向けた商品やサービスの開発・構築に対する関心が高まっている。「週刊東洋経済」や「週刊ダイヤモンド」は2012年、それぞれ LGBT 市場は日本における一大マーケットであるといったテーマで特集を組んでいる。「週刊ダイヤモンド」はその市場規模が国内で5.7兆円に達すると書いている。「プレジデント」でも2014年に、日経オンラインでは2015年に、マーケットのみならず全体像として捉え大きく取上げるなど、大手経済専門誌による情報発信が続いている。

2020年の東京オリンピック・パラリンピック開催において LGBT 対応は必要不可欠であり、喫緊の課題である。官民挙げての取組となり、メディアも積極的にニュースに取り上げ、特集を組んでは情報提供している。先日は NHK の夜のメインニュース番組でもオリンピックに絡んで LGBT に取り組む企業として資生堂の活動を紹介していた。

3) CSR とは、企業が様々な活動を行うプロセスにおいて、ステークホルダー(利害関係者:消費者、労働者、投資家、コミュニティなど社会全体)との関係性を重視しながら社会的公平を保つこと、環境対策を施すことなど、社会に対する責任や貢献に配慮しながら、長期にわたって企業が持続的に成長できるようにする活動である。

企業の実際の取り組み例

【顧客が LGBT である対応】

- ・ライフネット生命保険は、2015 年 11 月、遺産相続に同性婚カップルの相続を認めた。アクサ生命、日本生命、第一生命など他の保険会社も続々と対応した。
- ・ソフトバンクは、2011 年に住所が同一の場合に携帯電話料金の家族割引を適用した。I phone ユーザーが爆発的に増加、2015 年には、KDDI も適用開始。
- ・ワコールはトランスジェンダー向けの下着(胸のふくらみをなくすタイプ)をインターネットで販売、即完売する。
- ・東京ディズニーリゾートは、2013 年、女性同性婚の挙式を執り行う。それに先立つ 2010 年、京都の禅宗春光院でも挙式を執り行い、現在はホテルグランヴィア京都と提携して同性婚の挙式を執り行うが、2014 年の挙式は 4 組、2015 年には 10 組と増え続けている。

【従業員が LGBT の対応】

同性パートナーを家族と認め、同等の扱いをするよう社内規定を変更し、周知徹底を図る。性別に分けたトイレ以外に、誰もが使えるトイレを設置するなど、環境面の整とを行う。

日本 IBM は日本における LGBT 対応の草分け的存在である。1995 年、米国本社 of the ダイバーシティ推進の中から始まり、米国本社は 1996 年に同性パートナーを家族と同等に扱う事とした。2004 年日本でも LGBT 当事者からのカミングアウトに対応することから取り組みを始めた。同じような外資系企業には、ゴールドマン・サックス/J.P.モルガン/ドイツ銀行グループ/日本における AIG グループ/バンクオブアメリカ・メリルリンチ/モルガン・スタンレー等など、そうそうたる企業がある。また、野村証券のように海外企業を継承したり、LGBT 対応に進んでいる欧米や台湾に進出している企業などは、現地で啓蒙されることから始まり、同性婚に関する社内規定の整備には至らないものの、啓蒙活動を進め、新たに LGBT の学生を受け入れしていくなどアライ(LGBT 支援者)として取り組む企業は年々増加している。

LGBT が働きやすい職場環境を作ろうと、NPO や国際人権団体ヒューマン・ライツ・ウォッチ、日本 IBM でつくる任意団体「work with Pride」(ワーク・ウィズ・プライド)が、企業の職場環境を評価して表彰するイベントにおいて「PRIDE 指標」と呼ばれる指標をもとに、「ゴールド」「シルバー」「ブロンズ」の 3 段階で評価した結果、53 の企業・グループを最高の「ゴールド」と認定した。これらの企業の中には、東京オリンピック、パラリンピックのスポンサーとなっている企業も多々ある。以下ゴールドを受賞した企業のうち、有名企業を列举してみた。

NTT およびグループ 7 社/全日本空輸/日本航空/関西電力/ゴールドマン・サックス/J.P.モルガン/ドイツ銀行グループ/日本における AIG グループ/野村証券/バンクオブアメリカ・メリルリンチ/みずほフィナンシャルグループ/モルガン・スタンレー/UBS グループ/EY 税理士法人/電通/KDDI/日本 IBM/日本マイクロソフト/楽天/クボタ/ソニーグループ/日本たばこ産業/パナソニック/富士通/ユニリーバ・ジャパン・ホールディングス/アクサ生命保険/住友生命保険/第一生命保険/ライフネット生命保険/大手法律事務所 3 社他

終わりに

まずは理解するための学習機会を設け、CSRを含めて組織は制度・仕組みを整え、管理職はマネジメントを実践し、全社員が「意識」「態度」「行動」を変化させる。言葉にすればたったこれだけのこと。だが、根強く刷り込まれたマイノリティーを排除したい、受け入れ難い意識を変化させ、態度や行動を定着させるために他のマネジメントと同じく PDCA を小さく早く、そして、根気よく回していくことが重要になる。

(本稿は、2017年7月29日、関西大学で開催されたソーシャル・リスクマネジメント学会関西部会における報告を加筆・修正したものである。)

(筆者は、株式会社三景勤務 認定危機管理士)

【参考文献】

柳沢正和・村木真紀・後藤純一 「職場の LGBT 読本」 実務教育出版社
フレデリック・マルテル著 林はる芽訳 「現地レポート 世界の LGBT 事情 変わりつつある人権と文化の治政学」 岩波書店
早稲田大学教育総合研究所 監修 「LGBT 問題と教育現場」 学文社
「オリンピック憲章(2014年12月8日から有効)」 国際オリンピック委員会
「ISO26000-Social Responsibility Discovering ISO2600」(ISO26000を理解する) 財団法人 日本規約協会訳

認知症高齢者の加害行為による賠償責任

——最高裁平成 28 年 3 月 1 日第三小法廷判決を中心として——

Liability for Loss or Damage caused by Action of Senile Dementia

川 崎 和 治

1. はじめに

我が民法 713 条¹⁾は、精神上の障害による責任無能力者について、賠償責任を負わせない。その点は未成年責任無能力者と同様である。そして、生じた損害については、法定の監督義務ある者の中間責任としている点も（民法 714 条²⁾）、同様である。しかし、未成年責任無能力者の場合は、法定の監督義務者（親権者）がいるのが普通であり、監督義務懈怠による責任を問い易い。他方、精神上の障害による責任無能力者について、法律上の監督義務者を見出すことは容易ではない。

平成 19 年 12 月 7 日夕方、認知症高齢者（91 歳）（以下「A」という。）が J R 東海の線路内に立ち入り、列車に轢過されて死亡した。その結果、列車に遅延が生じ、振り替え輸送等の費用損害を J R 東海（以下「X」という。）が被ったとして、亡Aの監督義務者と目される者（以下「Yら」という。）に対して損害賠償請求を訴求した。この事件につき、最高裁判所第三小法廷は、平成 28 年 3 月 1 日、判決を下し³⁾、一部上告棄却、一部破棄自判して、Xの損害賠償請求を認めなかった。

本件にはYらの事情として、Aが認知症高齢者であり、列車に轢過されて既に死亡しており、その妻Y₁も要介護 1 の認定を受けた高齢者（本件事故当時 85 歳）で、夫の介護を行うのは容易でなく、長男Y₂は遠方に住んでいることから、長男の妻Bが介護のために単身で近くにわざわざ移住して介護に当たっているなどの事情があった。

第 1 審の名古屋地裁平成 25 年 8 月 9 日判決は、別居中の長男Y₂に 720 万円弱の賠償責任を課しており、また、老妻Y₁にも、民法 709 条の一般的不法行為責任があるとした⁴⁾。そのため、世上には、徘徊症状を有する認知症高齢者の介護には限界があるのではないかと、Yらに対する同情の声が寄せられていたことが、当時の多くの新聞記事から読み取れる。

1) 民法 713 条「精神上の障害により自己の行為の責任を弁識する能力を欠く状態にある間に他人に損害を加えた者は、その賠償の責任を負わない。ただし、故意又は過失によって一時的にその状態を招いたときは、この限りでない。」

2) 民法 714 条「① 前二条の規定により責任無能力者がその責任を負わない場合において、その責任無能力者を監督する法定の義務を負う者は、その責任無能力者が第三者に加えた損害を賠償する責任を負う。ただし、監督義務者がある者がその義務を怠らなかったとき、又はその義務を怠らなくても損害が生ずべきであったときは、この限りでない。」

② 監督義務者に代わって責任無能力者を監督する者も、前項の責任を負う。」

3) 民集 70 卷 3 号 681 頁、判例時報 2299 号 32 頁、判例タイムズ 1425 号 126 頁、金融・商事判例 1496 号 36 頁、同（速報）1488 号 10 頁

4) 民集 70 卷 3 号 745 頁、金融・商事判例 1445 号 44 頁

原審の名古屋高裁平成 26 年 4 月 24 日判決⁵⁾は長男 Y₂の責任は否定したものの、老妻 Y₁に監督義務を認め、360 万円弱の賠償責任を認容した。そのため、さらに多くのマスメディアが本事件を取り上げ、Y₁らに対する同情ともいえる論調で認知症高齢者の介護の難しさを訴え、賠償認容に疑問を投げ掛けたのであった。

最高裁判決は、多数意見として、本件老妻 Y₁も長男 Y₂も法律上の監督義務者ではないとして、被害者である X の損害賠償請求を棄却した。

一転して X の請求が棄却されるや、新聞各社は一斉に本件を報じ、そのほとんどは Y₁らを支持するものだったといつてよい。ちなみに、本学の図書館で検索すると、新聞社数 48 社、記事数はテキストファイル化された記事 285 件、PDF 化された記事（紙媒体）115 に及ぶ⁶⁾。本件は愛知県の事件であるが、南は沖縄タイムス社（3 件）、琉球新報社（1 件）、北は北海道新聞社（15 件）と全国的に関心と呼び、扱い記事の最多は朝日新聞の 32 件、ついで毎日新聞の 22 件、中日新聞の 20 件と続く。世上の関心の強さをうかがわせるのである（以上の各紙報道記事については、後掲資料参照。）。

そのような世間の関心は、加害者が認知症に罹患した高齢者であり、今後、わが国には認知症に罹患する高齢者が増加すると予測され、それに伴い、認知症高齢者による事故の増加が心配されるからではなかろうか。

厚生労働省社会保険審議会介護給付費分科会第 115 回（平成 26 年 11 月 19 日）の参考資料 1⁷⁾の 4 頁によれば、65 歳以上の高齢者 3,079 万人のうち、認知症高齢者は約 462 万人（平成 24 年）であり、MC I（正常と認知症の中間の人）が約 400 万人、残りが健常者とのことである。まさに認知症高齢者は増加の一途をたどり、徘徊症状による事故のみならず、他物や第三者に直接損害を与える様な加害行為も増加してくることが懸念される。

重度の認知症高齢者など、精神上の障害により、自己の行為の責任を弁識できない者は、民法 713 条の規定から、責任無能力者である。したがって、第三者に損害を与えても、損害賠償責任を負わないが、法律上の監督義務者が中間責任を負わされることになる。しかし、上記 J R 東海事件では、亡 A の妻 Y₁が老齢で要介護 1、長男 Y₂は遠くに住んでおり、長男の妻 B が介護に専念するという涙ぐましい努力をしながらも事件が発生しており、被害者はと見ると、膨大な資産を保有する J R 東海、他方、加害者はと見ると、監督義務者と見做される者は、介護に精いっぱい努力を続ける一市民であって、資産も十分あるとは見えない一市民であるため、Y₁らに賠償責任を負わすことに一般国民は違和感を持つに違いない。マスメディアが、全国的に大きく取り上げたのも、そのような観点からであったに違いないと思われる。

以上に加え、責任無能力者（未成年責任無能力者を除く）の加害行為による賠償責任は、本件最高裁判決のように、監督義務者不在で賠償請求が認められない場合も予想される。

5) 民集 70 卷 3 号 786 頁、金融・商事判例 1445 号 24 頁

6) 調査期間 2016 年 2 月 2 日～2016 年 3 月 5 日、沖縄大学図書館専用サイト【G-Search】で検索、検索キーワードは「認知症+男性+J R 東海+損害賠償、認知症+家族+責任+損害賠償請求+J R 東海、認知症+息子+妻+責任+損害賠償+J R 東海」

7) 厚生労働省のホームページによる。

本事件とは逆に、責任無能力の認知症高齢者が極めて多くの資産を持ち、被害者側が資産を有しない場合もあり得る。この場合でも、責任無能力者と目される認知症高齢者に損害賠償責任を免除すべきなのであろうか。また、監督義務者について、十分な資産を有することが、賠償責任免除を否定する論理を構成できるのであろうか。

そして次に、認知症高齢者が責任無能力者として賠償責任が免除された場合には、被害者は全く賠償を受け得ないのであるが、それでよいのであろうか。不法行為法の最高命題である被害者救済を考えなくてよいのであろうか。本件事件は、ますます増え続けるであろう認知症高齢者の加害行為により、被害を受けた者の救済制度を考えなければならないことを示唆しているものと思われる。

そこで本稿においては、まず、JR東海事件を取り上げ、その詳細を論じて、民法が定める責任無能力者（未成年責任無能力者を除く）の責任について比較法研究を行い、我が国の法制度とドイツ、フランス、イタリアなどの法制度を比較検討する。そして、本件事件を検証しつつ、責任無能力者の監督義務者の責任と被害者救済手段などについて論じてみたい。

2. JR東海事件⁸⁾

(1) 事件の概要

本件は、認知症に罹患したA（当時 91 歳）がX（JR東海）の駅構内の線路に立ち入って列車に衝突し死亡した事故に関し、Xが本件事故により列車に遅れが生じるなどして損害を被ったとして、亡Aの妻Y₁及び長男Y₂に対し民法 709 条又は同 714 条に基づき損害賠償金 7,197,740 円及び遅延損害金の連帯支払を求めた事案である。

平成 12 年 12 月頃から、Aは食後に「食事はまだか」などと言ったり、昼夜の区別がつかなくなったりしだしたので、家族はAが認知症に罹患したと考えるようになった。

平成 14 年に、家族でAの介護をどうするかを話し合い、妻Y₁がすでに 80 歳であって一人でAの介護をすることが困難になっているとの共通認識の下に、長男Y₂の妻Bが単身で横浜市からA宅の近隣に転居して、Y₁によるAの介護を補助することを決定した。

Aは平成 17 年 8 月 3 日の早朝、一人で外出し行方不明になり、午前 5 時頃近くのコンビニの店長からの連絡で発見され、また、平成 18 年 12 月 26 日の深夜、一人で外出してタクシーに乗車し、運転手の機転で警察に保護され、午前 3 時頃帰宅したことがあった。

一方、老妻Y₁は平成 18 年 1 月頃までに、左右下肢に麻痺拘縮があり、要介護 1 の認定を受けている。長男Y₂の妻Bは家族が気が付かないうちにAが外出した場合に備えて、警察にあらかじめ連絡先等を伝えておくとともに、Aの氏名やBの携帯電話番号等を記載した布をAの着衣に縫い付けた。また、長男Y₂は、上記 2 件のAの外出の出来事後、自宅玄関付近にセンサー付きチャイムを設置し、Aがその付近を通るとY₁の枕元のチャイムが鳴ることで、Y₁が就寝中でもAが自宅の玄関に近づいたことが判るようにした。しかし、この建物には事務所があり、事務所の出入り口については、夜間は施錠されシャッターが下ろされるが、昼間は開放されており、センサーの電源も切られたままであった。

8) 本事件判決の出典は、前掲注 3)、4)、5) のとおりである。

Aの認知症は進行し、平成19年2月には要介護4の認定を受けた。事件当時、長男Y₂の妻Bは午前7時頃A宅に行き、Aを起して着替えと食事をさせ、福祉施設（デイサービス）に通わせ、Aが福祉施設から帰宅したあと20分ほどAの話を聴いた後、Aが居眠りを始めるとAの部屋から離れ、台所で家事をすることを日課としていた。

平成19年12月7日午後4時30分頃、福祉施設から送迎車で帰宅したAは、事務所の椅子に腰を掛け、老妻Y₁及びBと一緒に過ごしていたが、玄関先でAが排尿したダンボール箱をBが片付けていたため、AとY₁が二人きりになっていたところ、Y₁がまどろんで目を閉じていたすきに、Aは一人で外出してしまった。

AはXの甲駅から列車に乗り、北隣の乙駅で下車、排尿のためホーム先端のフェンス扉を開けてホーム下に降りた。そして、同日午後5時47分、乙駅構内において、折から進行してきた列車に衝突し、死亡した。その結果、ダイヤが乱れ、Xに損害が発生した。

そこで、XはY₁に対し、損害賠償を訴求した。第1審の前出名古屋地裁平成25年8月9日判決は別居中の長男Y₂に720万円の賠償責任を課しており、また、老妻Y₁に対しても、民法709条の一般的不法行為責任があるとした。原審の前出名古屋高裁平成26年4月24日判決は長男Y₂の責任を否定し、XのY₂に対する請求を棄却したが、その者と現に同居して生活している他方の配偶者は、夫婦の協力及び扶養義務（民法752条）の履行が法的に期待できないような特段の事情の無い限り、夫婦の同居、協力の義務に基づき、老妻Y₁は監督義務を負うとして、XのY₁に対する損害賠償請求の一部360万円を認容した。そこでY₁が上告受理申立てしたのが、本件である。

（2）判旨（一部上告棄却、一部破棄自判）

（裁判官木内道祥氏の補足意見、裁判官岡部喜代子氏及び裁判官大谷剛彦氏の各意見がある。）

民法714条1項は責任無能力者が他人に損害を与えた場合に、「その責任無能力者を監督する法定の義務を負う者が損害賠償責任を負うべきもの」としているところ、このうち精神上の障害による責任無能力者について監督義務が法定されていたものとしては、平成11年法律第65号による改正前の精神保健及び精神障害者福祉に関する法律22条1項により精神障害者に対する自傷他害防止監督義務が定められていた保護者や、平成11年法律第149号による改正前の民法858条1項により禁治産者に対する療養看護義務が定められていた後見人が挙げられる。しかし、保護者の精神障害者に対する自傷他害防止監督義務は、上記平成11年法律第65号により廃止された（なお、保護者制度そのものが平成25年法律第47号により廃止された。）。また、後見人の禁治産者に対する療養看護義務は、上記平成11年法律第149号による改正後の民法858条において成年後見人がその事務を行うに当たっては成年被後見人の心身の状態及び生活の状況に配慮しなければならない旨のいわゆる身上配慮義務に改められた。この身上配慮義務は、成年後見人の権限等に照らすと、成年後見人が契約等の法律行為を行う際に成年被後見人の身上について配慮すべきことを求めるものであって、成年後見人に対し事実行為として成年被後見人の現実の介護を行うことや成年被後見人の行動を監督することを求めるものと解することはできない。そうすると平成19年当時において、保護者や成年後見人であることだけでは直ちに法定の監督義務者に該当するということとはできない。」（下線は筆者。以下同じ。）そして、民法

752 条は、夫婦の同居、協力及び扶助の義務について規定しているが、「これらは夫婦間において相互に相手方に対して負う義務であって、第三者との関係で夫婦の一方に何らかの作為義務を課するものではなく、しかも同居の義務についてはその性質上履行を強制することができないものであり、協力の義務についてはそれ自体抽象的なものである。また、扶助の義務はこれを相手方の生活を自分自身の生活として保障する義務であると解したとしても、そのことから直ちに第三者との関係で相手方を監督する義務を基礎付けることはできない。(中略)したがって、精神障害者と同居する配偶者であるからといって、その者が民法 714 条 1 項にいう『責任無能力者を監督する法定の義務を負う者』に当たるとすることはできないというべきである。」

(3) 岡部喜代子裁判官及び大谷剛彦裁判官の意見

岡部喜代子裁判官は「多数意見の結論に賛成するものであるが、第 1 審被告 Y₂ は法定の監督義務者に準ずべき者に該当するものの民法 714 条 1 項ただし書にいう『その義務を怠らなかったとき』に該当すると考える」とされている。

大谷剛彦裁判官は「結論として多数意見と同じく第 1 審被告らは民法 714 条 1 項の法定の監督義務者として損害賠償責任を負わないと考える。しかし、多数意見と異なり、同項の責任主体として法定の監督義務者に準ずべき者には第 1 審被告 Y₂ が該当するが、第 1 審被告 Y₂ はその義務を怠らなかったとして同項ただし書により免責されるものとする。なお、この点では、岡部裁判官の意見と同じであるが、責任主体としての捉え方について考えを異にする……。」とされており、いずれも Y₂ を監督義務者と認めた上で、監督義務に懈怠はなかったとして、賠償責任を負わないとしている。

3. 損害賠償義務の主体

この最高裁判決により、X の損害賠償請求は認容されなかった。そのことについて、マスメディアはもろ手を挙げて賛成に回ったといっていよい。鉄道事業を営む強大な組織である X が 91 歳の認知症の夫を支える弱い老妻 Y₁ に損害賠償を求めたことが、多くの国民やマスメディアの同情を集めたことは間違いない。しかし、実際に亡 A の行為による損害が発生した以上、その損害は誰の負担となるべきものなのか、冷静な判断が必要である。

まず、亡 A は要介護 4 の徘徊症状を有する認知症高齢者であり、自己の行為の責任を弁識することができず、責任無能力者として扱われたことに疑問はあるまい。

民法 714 条 1 項は、責任無能力者の法定の監督義務者が中間責任を負うとするが、ここでいう「法定の監督義務者」とは、いったい誰を指すのであろうか。

精神障害による責任無能力者について監督義務が法定されていたのは、第 1 に、昭和 25 年に制定された精神衛生法(後の「精神保健及び精神障害者福祉に関する法律」)である。平成 11 年法律第 65 号による改正前の同法 20 条 1 項は「精神障害者については、その後見人又は保佐人、配偶者、親権を行う者及び扶養義務者が保護者となる。」と規定し、同条 2 項は保護者が数人あるときの順位を定めていた。その順位は、後見人、配偶者、親権を行う者、次いでこれらの者以外の扶養義務者の場合は家庭裁判所が選任した者とする。同 21 条で保護者がいないとき又はその義務を行うことができないときは、精神障害者の居住地の市町村長が保護者となると規定していた。そして、保護者は第 22 条 1 項により

精神障害者に治療を受けさせるとともに、精神障害者が自傷他害をしないよう監督義務を定め、さらに精神障害者の財産上の利益を保護しなければならないと規定していた。しかし、この自傷他害防止監督義務は平成 11 年法律第 65 号により廃止されてしまった。さらに現在では、保護者制度そのものが、平成 25 年法律第 47 号によって廃止されてしまったのである。したがって、現在は同法による監督義務者はいないことになる。

第 2 に、平成 11 年法律第 149 号による改正前の民法 858 条 1 項に定められていた後見人の禁治産者に対する療養看護義務は、この改正によって定められた新 858 条において、身上配慮義務に改められた。すなわち、成年後見人がその事務を行うに当たっては、「成年被後見人の意思を尊重し、かつ、その心身の状態及び生活の状況に配慮しなければならない。」のである。そうすると、成年後見人の権限は法律行為を行う際の被後見人の身上について配慮すべきことを求めているに過ぎないのであり、したがって、本条が成年後見人に対し、事実行為や成年被後見人の行動を監督することを求めるものではない。

第 3 に、民法 752 条が定める夫婦の同居、協力及び扶助の義務についても、第三者との関係で見れば、相手配偶者を監督する義務を基礎付けることはできないのであって、配偶者であることをもって監督義務者ということはできないのである。そうすると、本件事故の生じた平成 19 年当時においても、保護者、成年後見人、配偶者であることだけでは直ちに法定の監督義務者に該当するということとはできない。

以上から、平成 19 年当時の法制のもとにあって、「保護者」や「成年後見人」、「配偶者」であることだけをもって、民法 714 条上の法定の監督義務者とすることはできないとする判旨に賛成である。

そうすると、次のような問題の検討が必要になってくる。

- (1) 現在、責任無能力者の加害行為に関しては、賠償責任を負わない法制となっている。一般的にはそれでよいと考えるが、加害責任無能力者が多くの資産を有している場合であって、被害者が資産を有しない状況にある場合でも、賠償責任を負わず、結果として、被害者に、生じた損害を負担させてもよいのであろうか。それは衡平を欠くことになるのではないかとも思われる。一定の要件のもとに、責任無能力者にも賠償責任を負わすのが妥当ではないか。
- (2) 加害責任無能力者の免責が認められる場合において法定の監督義務者がいないときに、被害者に生じた損害を負担する制度（社会保障制度）ないし転嫁できる制度（保険制度）の充実を図る必要はないか。なお、現在、個人賠償責任保険は、被保険者が心身喪失の間に行った行為による賠償責任には保険金を支払わない。ただ、新聞によると、一部の損害保険会社が、本件事故のような場合にも免責とせず、保険金を支払う責任保険を検討中と報道されている。

4. 諸外国の法制

ドイツ民法⁹⁾ 第 2 編【債務法 (Buch 2 Recht der Schuldverhältnisse)】第 8 章【債務

9) 本稿で用いるドイツ民法は <https://www.gseeze-im-internet.de/bgb/BJNR00195096.html> による。なお、本テキストは Nichtamtliches Inhaltsverzeichnis（公官庁の認証を受けていない目録）とのことである。

各則(Abschnitt 8 Einzelne Schuldverhältnisse)】第 27 節【不法行為(Titel 27 Unerlaubte handlungen)】823 条【損害賠償責任 (Schadensersatzpflicht)】1 項は「故意又は過失により第三者の生命、身体、健康、自由、所有権又はその他の権利を違法に侵害した者は、その第三者に対しこれによって生じた損害を賠償する義務を負う。」¹⁰⁾ (本翻訳はドイツ財産法研究会・代表椿寿夫「ドイツ不法行為法 仮訳と解説」〈1〉判例タイムズ 372 号 30 頁、塩見一雄教授担当に負うところが大きい。)と規定し、日本民法 709 条の趣旨とほぼ同一である。また、ドイツ民法 827 条【責任の免除と軽減 (Ausschluss und Minderung der Verantwortlichkeit)】が「意識を喪失した状態又は自由な意思決定ができない精神活動の病的な障害状態のもとで、他人に損害を加えた者は、その損害について責任を負わない。アルコール飲料又はこれと類似のものによって自ら一時的にこの種の状態におちいった者は、この状態で違法に生ぜしめた損害について、過失がある場合と同じ責任を負う。過責によらないでこの状態におちいったときは、責任は生じない。」¹¹⁾ (前出・「ドイツ不法行為法 仮訳と解説」〈10〉判例タイムズ 399 号 25 頁、塩見一雄教授担当による。)と規定しているところは、我が民法 713 条に似ている。すなわち、精神的な障害 (意識の喪失や精神活動の病的な障害など、いわゆる心神喪失) によって自己の行為の責任を弁識できない状態にある間の加害行為は免責される。

しかし、ドイツ民法 829 条は我が民法と異なり、精神障害者に一定の要件のもとで、賠償責任を負わす場合がある。

ドイツ民法 829 条【衡平に基づく賠償義務 (Ersatzpflicht aus Billigkeitsgründen)】「第 823 条から第 826 条までに掲げる場合の一において自己が加えた損害について第 827 条又は第 828 条に基づいて責任を負わない者は、損害の賠償が監督義務のある第三者から得られない限り、事情により、特に当事者の関係によって損害補填が衡平に適い、相応な生計並びに法定扶養義務の履行のために必要な資力を失わせない限度で、損害を賠償しなければならない。」¹²⁾ (前出・「ドイツ不法行為法 仮訳と解説」〈11〉判例タイムズ 401 号 33 頁、斎藤修教授担当による。)

10) § 823 Schadensersatzpflicht (1) Wer vorsätzlich oder fahrlässig das Leben, den Körper, die Gesundheit, die Freiheit, das Eigentum oder ein sonstiges Recht eines anderen widerrechtlich verletzt, ist dem anderen zum Ersatz des daraus entstehenden Schadens verpflichtet

11) § 827 Ausschluss und Minderung der Verantwortlichkeit Wer im Zustand der Bewusstlosigkeit oder in einem die freie Willensbestimmung ausschließenden Zustand krankhafter Störung der Geistestätigkeit einem anderen Schaden zufügt, ist für den Schaden nicht verantwortlich. Hat er sich durch geistige Getränke oder ähnliche Mittel in einen vorübergehenden Zustand dieser Art versetzt, so ist er für einen Schaden, den er in diesem Zustand widerrechtlich verursacht, in gleicher Weise verantwortlich, wie wenn ihm Fahrlässigkeit zur Last fiel; die Verantwortlichkeit tritt nicht ein, wenn er ohne Verschulden in den Zustand geraten ist.

12) § 829 Ersatzpflicht aus Billigkeitsgründen Wer in einem der in den §§ 823 bis 826 bezeichneten Fälle für einen von ihm verursachten Schaden auf Grund der §§ 827, 828 nicht verantwortlich ist, hat gleichwohl, sofern der Ersatz des Schadens nicht von einem aufsichtspflichtigen Dritten erlangt werden kann, den Schaden insoweit zu ersetzen, als die Billigkeit nach den Umständen, insbesondere nach den Verhältnissen der Beteiligten, eine Schadloshaltung erfordert und ihm nicht die Mittel entzogen werden, deren er zum angemessenen Unterhalt sowie zur Erfüllung seiner gesetzlichen Unterhaltspflichten bedarf.

この 829 条の趣旨を精神障害者に当てはめて考えてみれば、①精神障害者が 823 条から 826 条までの要件を充足する不法行為を行ったこと、②基本的には 827 条によって加害者たる精神障害者が賠償責任を負わないこと、③被害者が監督義務ある第三者から賠償を得られていないこと、④精神障害者に損害填補をさせることが衡平に適い、かつ、その者の相応な生計を失わせない範囲であること、また、法定の扶養義務のために必要な資力を失わせないものであること、以上の 4 要件を充足すれば、損害賠償をしなければならないとするものである。

その根拠は衡平責任にあるが、本条による衡平責任の根拠について斎藤修氏は、「理論的体系的に統一されていない。」¹³⁾としている。

この点に関し、同氏は「人は自分自身の個性に対して責任を負うとする説、危険責任であるとする説、より大きな負担能力を有する者が損害を負担すべきであるとする説、純粋の原因責任であるとする説、等がある」¹⁴⁾と述べている。

そもそも「衡平」の概念は、彼我の利害が相反するときの調整手段として有益な概念であり、その実現には、訴訟における裁判官の判断に委ねられる。紛争の個別的で、かつ、具体的な事情を勘案して裁判官によって判断されざるを得ないのである。そうだとすると、被害者が経済的に不遇な者で、加害者が精神障害者ではあるけれど、賠償後も生計を維持できる経済状態であれば、責任無能力者とはいえ、相応の賠償義務を負担することを認容することが、衡平の理念に適うのではあるまいか。

フランス民法¹⁵⁾ 第 3 編【Livre III: Des différentes manières dont on acquiert la propriété】第 4 章【Titre IV: Des engagements qui se forment sans confection】第 2 節【Chapitre II: Des délits et des quasi-délits】は(1382 条から 1386 条まで)不法行為に関する規定である。

1382 条¹⁶⁾は「他人に損害を生ぜしめる者の行為は、いかなる行為といえども、過失(faute)によって損害を生ぜしめた限りにおいて、その者に損害を賠償する責任を負う。」¹⁷⁾と規定し、続いて 1383 条¹⁸⁾は「各人は、その行為によってのみならず、その懈怠又は無思慮によって生ぜしめた損害についても賠償する責任を負う。」と規定する。我が民法 709 条と同様といえるが、faute 概念は、わが過失よりも広いと言われている¹⁹⁾。

ところが、1970 年、民法 489 条の 2 (当時) が新設され、精神障害者の加害行為については免責とせず、賠償の責任を負うことになった。現行フランス民法第 1 編【人(Des personnes)】第 11 章【成年及び法律により保護を受ける成年者(Titre X I : De la majorité et des majeurs protégés par la loi)】第 1 節【総則(Chapitre I er : Des dispositions

13) 本文注・斎藤修(「ドイツ不法行為法 仮訳と解説」(11))判例タイムズ 401 号 34 頁。

14) 前掲注 13) に同じ

15) Code civil: Edition: 2015-10-04 droit.org. Institut Français d'information Juridique による。

16) 1382 : Tout fait quelconque de l'homme, qui cause à autrui un dommage, oblige celui par la faute duquel il est arrivé à le réparer.

17) 本条及び次条の翻訳は奥野久雄「未成年者の不法行為に対する両親の責任と同居要件について—フランス法—」(CHUKYOU LAWYER : Vol.15, 2011) 2 頁に依拠するところ大である。

18) 1383 : Chacun est responsable du dommage qu'il a causé non seulement par son fait, mais encore par sa négligence ou par son imprudence.

19) faute 概念については前掲注 17) 奥野論文 2 頁に詳しい。

générales)】第 414 条の 3 である。

以下、414 条、414 条の 1 及び 414 条の 3 (414 条の 2 は省略) の規定を紹介する。

414 条「成年は満 18 歳とする。人はこの年齢から、各自、行為能力を有する。」(Article 414 La majorité est fixée à dix-huit ans accomplis ; à cet âge, chacun est capable des droits qu'il a la jouissance.)

414 条の 1「有効な行為を行うためには、精神が健全でなければならない。行為時に精神障害があったことの立証責任は、この事由による無効を主張する者が負う。」(Article 414-1 Pour faire un acte valable, il faut être sain d'esprit. C'est à ceux qui agissent en nullité pour cette cause de prouver l'existence d'un trouble mental au moment de l'acte.)

なお、本条は旧 489 条 1 項である。また、省略した 414 条の 2 は旧 489 条 2 項である。第 414 条の 3「精神障害の状態の下で他人に損害を負わせた者は、それでもなお損害賠償の責任を負う。」²⁰⁾ (Article 414-3 Celui qui a causé un dommage à autrui alors qu'il était sous l'empire d'un trouble mental n'en est pas moins obligé à réparation.)

ここに至って、フランス民法では、日本民法 713 条のように、精神障害の下での不法行為責任を免除することはないのである。

イタリア法においては、民法 2047 条が次のように規定する。

2047 条²¹⁾「(無能力者によって惹起された損害) 意図し又は意欲する能力のない者によって惹起された損害の場合には、その賠償は、無能力者の監督につき義務を負う者によって負担される。

被害者がその監督義務を負っている者から賠償を取得することができなかった場合には、裁判官は、当事者の経済的状态を考慮して、加害者自身を公平な賠償額において有責のものとすることができる。」

イタリア法においては、被害者が責任無能力者の監督義務者から損害賠償を受け得ない場合には、精神障害者は生じた損害の賠償をしなければならないが、あくまでも衡平責任の下において賠償額が判断されることになるので、ドイツ法に近似するものと思われる。

以上のように、ドイツ、フランス、イタリアにおいては、衡平責任主義の下で精神障害者の賠償責任を認めている。この点につき、加藤一郎教授は、早くから、我が国においても立法論としては、「政策的な見地から幼児は問題があるにしても、精神病者については事情に応じて責任を認め得るようにすべきではないかと思われる。」²²⁾と主張されている。さらに、心神喪失者の免責について批判され「本条(民法 714 条・筆者注)を削除するか、あるいは少なくとも、事情によってその責任を認め得るように改めるべきであろう。」²³⁾とまで述べられている。

20) 本条の翻訳については、戸出正夫「心神喪失者の加害と賠償責任リスク」『亀井利明教授古稀記念特集』199 頁(関西大学「商學論集」第 45 巻第 4 号 717 頁)に負うところ大である。

21) 風間鶴寿訳『全訳イタリア民法典』(法律文化社、1974 年) 308 頁。

22) 加藤一郎『不法行為〔増補版〕』(有斐閣、昭和 49 年) 141-142 頁。

23) 前掲注 22) 147 頁。

5. 被害者救済手段の必要性

精神上の障害により第三者に損害を与える事件は後を絶たない。マスメディアも大きく取り上げ、その詳細を報告するので、国民はそのような事件の存在を知るが、刑事責任については興味を示されるものの、民事責任については、どのように解決されるかまでは関心が及ばない。個人のプライバシーに踏み込むことになるためかも知れない。

しかし、本件判決で示されたように、精神障害者の法定の監督義務者がいないとなると、現行民法上、被害者は損害賠償金を得ることができない。いわば泣き寝入りである。本件事件の場合は、被害者（ＪＲ東海）は十分な資産を持っており、損害回復手段もある（一定の事故率が見込まれるとしたら、損害を運賃に反映させることが可能である。）。しかし、被害者は資産家ばかりとは限らない。一家の支柱を精神障害者に殺され、残された家族が路頭に迷う事件も生じ得る。

そもそも、被害者救済が最高命題である不法行為法の世界において、被害者救済ができないとするのは問題であるが、不法行為法が民事責任に限定されるため、責任無能力者の加害事件では、被害者救済には限界がある。

そこで、社会的な解決方法が考えられなければならない。それは①国全体で被害者救済を行うか（税金による損害補てん）、②地方自治の範囲で被害者救済を行うか（地方税でまかなうことになる。）、③被害リスクを恐れる人々が集まってリスク転嫁の方法（保険制度）を考えるか（公営保険とするか民営保険とするか）、④保険でリスク転嫁が可能としても、強制保険か任意保険か、⑤法制度の改革により責任無能力者に賠償責任を負わすとしたら、賠償資力補完のための賠償責任保険の創設が望まれる。新聞の報道によると、本件判決後、某損害保険会社が責任無能力者の加害による監督義務者（主として成年後見人）の賠償資力の補完のために、被保険者が心神喪失の間に行った加害行為による賠償責任を有責とする保険の研究に入ったと報じられていた。

いずれにしても、精神障害者の加害行為によって損害を被った被害者の救済について、社会的救済制度を早急に確立すべきであろう。

6. 終わりに

過失責任主義を高く掲げる不法行為法の世界においては、「過失」は内心の問題で、責任を弁識することのできない者には、理論的帰着として過失を論じることができないとされてきた。責任能力が不法行為の成立要件として、理論的必然と思われてきた。しかしながら、すでに見てきたように、ドイツ法、フランス法、イタリア法など、衡平の理念の下で、精神障害者にも責任を負わすとする法制が確立していることが分かった。

本稿が取り上げた本件事件も、認知症老人側の敗訴となった下級審判決について、当時のマスメディアが一斉に批判を展開し、国民の同情を誘ったのも（後掲資料「認知症高齢者のＪＲ東海事件に関する新聞記事の見出し一覧」参照。）、また、最高裁判決がＪＲ東海の賠償請求を認めず、原審を破棄自判（請求棄却）したのに喝采を送ったのも、意識するとしないうちに問わず、衡平責任の重みを感じ取ったからではなかろうか。

今後、理論的必然性にとらわれず、政策的に衡平責任を重んじつつ解決する方策が探られることを祈りつつ稿を閉じたい。

（本稿は平成 28 年 7 月 16 日に関西大学で行われたソーシャル・リスクマネジメント学会 関西西部会における研究報告を補足修正したものである。） 平成 28 年 9 月 1 日記

【付表】認知症高齢者のJR東海事件に関する新聞記事の見出し一覧

新聞社名	掲載日	朝刊・夕刊	頁	タイトル
共同通信社	2016.02.02			徘徊中事故訴訟で最高裁初判断へ 認知症、家族の監督責任争点
時事通信社	2016.02.02			◎家族の責任、3月1日判断＝認知症事故訴訟＝最高裁で結審
沖縄タイムス社	2016.02.03	朝刊	25頁	家族の責任 初判断へ／来月 認知症徘徊で最高裁
沖縄タイムス社	2016.03.31	朝刊	15頁	「認知症 社会で対応」必要／徘徊事故の最高裁判決 家族や介護者 期待
朝日新聞社	2016.02.01	朝刊(東京)	30頁	徘徊、親族の責任は 認知症で列車事故、最高裁あす弁論
朝日新聞社	2016.02.03	朝刊(東京)	34頁	認知症、監督義務を問う 徘徊中に列車事故、最高裁で弁論
朝日新聞社	2016.02.23	朝刊(東京)	38頁	認知症「監督責任」の重み 夫が火事、訴えられた妻の苦悩
朝日新聞社	2016.02.23	朝刊(東京)	16頁	(声)徘徊事故、家族に責任問うのは酷
朝日新聞社	2016.02.25	朝刊(東京)	30頁	「徘徊＝他者に害」決めないで 列車事故訴訟、最高裁判決を前に
朝日新聞社	2016.02.26	朝刊(東京)	38頁	家族の「監督義務」争点 愛知・JR事故、1日に最高裁判決
朝日新聞社	2016.03.02	朝刊(大阪)	39頁	認知症の家族に救い 長男「温かい判断」「苦しい8年間」徘徊事故、最高裁判決【大阪】
朝日新聞社	2016.03.02	朝刊(東京)	39頁	判決、家族の救いに 認知症支える人ら「画期的」徘徊事故訴訟
朝日新聞社	2016.03.02	朝刊(東京)	17頁	(特論)認知症と責任 佐野明美さん、安部誠治さん、樋口範雄さん
朝日新聞社	2016.03.02	朝刊(東京)	16頁	(社説)認知症訴訟 問われるのは社会だ
朝日新聞社	2016.03.02	朝刊(東京)	2頁	(時時刻刻)監督・賠償どこまで 見守り体制評価、免責 認知症、JR事故判決
朝日新聞社	2016.03.02	朝刊(東京)	1頁	認知症徘徊事故、家族に責任なし 監督義務、総合的に判断 JR賠償請求に最高裁判決
朝日新聞社	2016.03.03	朝刊(名古屋)	32頁	賠償請求の方針「今後変えず」認知症事故でJR東海【名古屋】
朝日新聞社	2016.03.03	朝刊(東京)	16頁	(声)認知症の人を支える社会に
朝日新聞社	2016.03.03	朝刊(東京)	16頁	(声)認知症、事故補償する仕組みを
朝日新聞社	2016.03.03	朝刊(東京)	1頁	(天声人語)認知症の人々の「世界」
朝日新聞社	2016.03.04	朝刊(東京)	7頁	認知症原因損害、補償枠組み検討 自民・特命委が方針
朝日新聞社	2016.03.05	大阪地方／福井	24頁	福井市、高齢者の事前登録呼びかけ 認知症で徘徊、早期発見・保護へ／福井県
朝日新聞社	2016.03.06	朝刊(大阪)	8頁	(声)徘徊の責任、家族不安なまま【大阪】
朝日新聞社	2016.03.10	朝刊(東京)	4頁	認知症事故の補償検討 厚労相
朝日新聞社	2016.03.19	朝刊(東京)	30頁	ニュースでQ
朝日新聞社	2016.03.22	朝刊(東京)	1頁	「介護する人の思い背負った」認知症JR事故、勝訴の長男
朝日新聞社	2016.04.17	朝刊(東京)	11頁	(ひとこと)認知症、共に生きる 語り合い、希望を持ち、備える 永田久美子
朝日新聞社	2016.05.16	名古屋地方／岐阜	27頁	卒業50年、地元へ恩返し 高齢社会と法律、OB講演会 県立斐太高18回生／岐阜県
朝日新聞社	2016.06.13	夕刊(名古屋)	8頁	認知症への無理解に怒り 温かい判決を出す素地に JR事故訴訟、長男講演【名古屋】
朝日新聞社	2016.06.13	夕刊(東京)	12頁	認知症、無理解許せなかった JR賠償訴訟勝訴、男性の長男が講演
朝日新聞社	2016.07.25	朝刊(東京)	11頁	(フォーラム)認知症と運転
朝日新聞社	2016.09.17	大阪地方／兵庫	29頁	認知症事故、救済探る 神戸市、制度創設を検討 G7神戸宣言受け対策本腰／兵庫県
毎日新聞社	2016.02.03	朝刊(東京)	26頁	認知症の徘徊事故訴訟：家族の監督責任が争点に 上告審結審、来月1日判決
毎日新聞社	2016.02.18	朝刊(東京)	10頁	みんなの広場：徘徊事故訴訟は人ごとでない＝公務員・藤岡直衣・55
毎日新聞社	2016.02.26	朝刊(東京)	30頁	愛知・大府のJR徘徊事故：損害訴訟 1日に最高裁判決 介護家族「再発防止考えて」

毎日新聞社	2016.02.28	朝刊(東京)	31頁	愛知・大府の認知症男性JＲ事故死:1日最高裁判決「我々だけの裁判でない」遺族、全国介護者の思いを背に
毎日新聞社	2016.02.28	朝刊(大阪)	31頁	愛知・大府の認知症男性JＲ事故死:損賠訴訟「介護に全力、監視限界」最高裁判決待つ遺族
毎日新聞社	2016.02.29	朝刊(東京)	31頁	愛知・大府の認知症男性JＲ事故死:あす最高裁判決 家族の監督責任範囲は
毎日新聞社	2016.03.02	地方版/群馬	27頁	愛知・大府の認知症列車事故死:行方不明者早期発見へ 配信メールに写真も 県警、全国2番目の公開 /群馬
毎日新聞社	2016.03.06	地方版/愛知	29頁	中村克樹のDo・you・脳?:/97「無理が通れば道理引込む」/愛知
毎日新聞社	2016.03.13	朝刊(東京)	25頁	個人賠償責任保険:家族による損害も補償する保険
読売新聞社	2016.02.03	朝刊(東京)	34頁	認知症列車事故 家族の監督責任 判断へ 最高裁弁論 賠償見直し公算
読売新聞社	2016.02.19	朝刊(西部)	35頁	[認知症と賠償 最高裁判決へ](上)責任 悩む介護家族(連載)
読売新聞社	2016.02.28	朝刊(東京)	39頁	認知症列車事故 1日に最高裁判決 24時間見守り「無理」秋川リサさん
読売新聞社	2016.03.02	朝刊(東京)	39頁	認知症事故最高裁判決 家族「肩の荷 下りた」在宅介護「本当に救い」
読売新聞社	2016.03.02	朝刊(東京)	11頁	[論点スペシャル]認知症事故 最高裁判決の意味
読売新聞社	2016.03.02	朝刊(東京)	8頁	認知症列車事故を巡る賠償訴訟 最高裁判決の要旨＝訂正あり
読売新聞社	2016.03.02	朝刊(東京)	3頁	[社説]認知症事故判決 賠償責任の議論を深めたい
読売新聞社	2016.03.02	朝刊(東京)	1頁	認知症事故 家族責任なし 監督義務「総合的判断」最高裁 初の基準
読売新聞社	2016.03.02	朝刊(西部)	35頁	最高裁判決「介護家族の救いに」認知症事故 長男「大変温かい判断」
読売新聞社	2016.03.02	朝刊(大阪)	37頁	「介護家族の救いに」認知症事故判決 長男「肩の荷下りた」安堵
読売新聞社	2016.03.02	朝刊(中部)	35頁	家族「肩の荷下りた」認知症事故最高裁判決 在宅介護「本当に救い」＝中部
読売新聞社	2016.03.03	朝刊(中部)	32頁	認知症判決を受け「駅の安全対策充実」JR東海社長＝中部
読売新聞社	2016.03.05	朝刊(東京)	12頁	[気流]3月5日(投書)
読売新聞社	2016.03.26	朝刊(東京)	18頁	暮らしの事故 補償へ備え 個人賠償責任保険 月200円以下 特約で
読売新聞社	2016.07.01	朝刊(大阪)	15頁	認知症 監督責任どこまで 列車事故訴訟 最高裁勝訴の遺族講演
産経新聞社	2016.03.02	朝刊(東京)	27頁	認知症事故訴訟 介護の「過酷さ知って」誰もが可能性…終わりに見えぬ現場
産経新聞社	2016.03.02	朝刊(大阪)	27頁	認知症介護 救いの判決「誰もが直面」喜びの声
北海道新聞社	2016.02.03	朝刊	32頁	家族の責任 来月初判断 * 最高裁 * 認知症徘徊事故 弁論
北海道新聞社	2016.02.28	朝刊	35頁	認知症徘徊 二審見直し * 愛知・列車事故 * 最高裁、1日初判断
北海道新聞社	2016.03.02	朝刊	1頁	徘徊事故 家族の責任限定 * 認知症賠償訴訟 * JR東海 最高裁で逆転敗訴 * 介護の実態で判断 * 免責条件は示さず
北海道新聞社	2016.03.02	朝刊	33頁	徘徊事故 家族の責任限定 * 「介護の実態見てくれた」 * 道内関係者 安堵と不安
北海道新聞社	2016.03.02	朝刊	3頁	<社説> 認知症事故賠償 * 社会で向き合う契機だ
北海道新聞社	2016.03.02	朝刊	2頁	<解説> 賠償認める余地も * 徘徊事故判決 * 被害救済に課題残す
北海道新聞社	2016.03.04	朝刊	28頁	<FMリバー きのうの道新ウイークリーファイル> 認知症賠償訴訟で最高裁が家族の賠償責任なしと判断
北海道新聞社	2016.03.11	朝刊	19頁	認知症徘徊事故判決 どうみる * 西村敏子さん、山田廣さん
北海道新聞社	2016.03.12	朝刊	23頁	<読者の声> 介護配慮の画期的判決
北海道新聞社	2016.03.13	朝刊	35頁	列車事故 賠償問題 * 認知症家族 保険に関心 * 損保 内容見直しへ
東奥新聞社	2016.02.03	朝刊	22頁	認知症患者の徘徊中事故 家族の監督責任 最高裁初判断へ 来月1日
東奥新聞社	2016.02.03	朝刊	22頁	◎読者注意◎認知症患者の徘徊中事故 家族の監督責任 最高裁初判断へ 来月1日
東奥新聞社	2016.03.02	朝刊	25頁	認知症事故 逆転勝訴の家族 私たちだけじゃない「できる限り介護した」
東奥新聞社	2016.03.03	朝刊	2頁	社説/2016・3・3 認知症事故最高裁判決 被害救済の在り方議論も
東奥新聞社	2016.03.07	夕刊	5頁	徘徊事故の最高裁判決 「社会で対応」の契機に 認知症の介護者に期待
岩手新聞社	2016.01.08	朝刊	3頁	★論説★ 徘徊高齢者 地域挙げた見守り必要 2016年1月8日

岩手新聞社	2016.03.02	朝刊	2頁	認知症徘徊事故訴訟 家族の思い 判例つくる できる限りの介護はやった／私たちだけの裁判じゃない
岩手新聞社	2016.03.04	朝刊	11頁	徘徊問題 社会で支えて 認知症男性の事故 最高裁判決「家族だけでは限界」介護者、対策促進に期待
秋田魁新報社	2016.02.03	朝刊	17頁	愛知・認知症患者徘徊事故 家族の責任初判断へ 最高裁、3月1日に判決
秋田魁新報社	2016.03.06	朝刊	2頁	＜社説＞認知症の徘徊事故 リスク共有する社会に
山形新聞社	2016.03.02	朝刊	6頁	社説 認知症事故で免責 家族にとっては救いだ
北日本新聞社	2016.02.05	朝刊	9頁	＜社説＞徘徊男性の電車事故 介護家族の責任なのか
北國新聞社	2016.03.02	朝刊		社説〔認知症事故訴訟〕困難な介護の実態に対応
東京新聞社	2016.02.03	朝刊	26頁	認知症事故訴訟 最高裁弁論 来月1日初判断（JR側）介護方針決めた 長男にも責任（遺族側）妻というだけで監督責任負わず
東京新聞社	2016.02.29	朝刊	26頁	認知症事故訴訟 あす最高裁判決
東京新聞社	2016.03.02	朝刊	22頁	考えよう徘徊（上）原因と特徴 無目的でなく行動に型
東京新聞社	2016.03.02	朝刊	5頁	社説 認知症事故・最高裁判決 介護に安心できるよう
東京新聞社	2016.03.02	朝刊	29頁	認知症事故訴訟 全面勝訴 遺族安ど「父きつと喜んでいる」介護の思い通じた
東京新聞社	2016.03.02	朝刊	1頁	家族の賠償責任なし 認知症徘徊事故「監督は困難」JR逆転敗訴 最高裁、初判断
神奈川新聞社	2016.02.03		23頁	認知症徘徊、事故で賠償請求／家族の責任 初判断へ／最高裁＜面名＝社会＞
神奈川新聞社	2016.02.16		21頁	社説〔2016. 2. 16〕／認知症徘徊事故賠償／介護家族の負担配慮を＜面名＝総合＞
新潟日報社	2016.03.02	朝刊	29頁	認知症事故判決 寄り添う家族に温かく 介護「できる限りやった」
新潟日報社	2016.03.02	朝刊	5頁	〔社説〕認知症判決 過酷な現状に理解示した
静岡新聞社	2016.02.03	朝刊	28頁	来月1日、初判断 認知症事故 家族の責任－最高裁
静岡新聞社	2016.03.02	朝刊	29頁	認知症家族「温かい判断」賠償、司法が歯止め 高齢化 影響大きく－JR事故 免責判決
静岡新聞社	2016.03.02	朝刊	3頁	社説（2016年3月2日・水曜日）＝認知症の監督責任－実態を踏まえた判断だ
中日新聞社	2016.02.03	朝刊	25頁	認知症電車事故 家族の責任は？ 最高裁 来月1日判決
中日新聞社	2016.02.16	朝刊	14頁	ちた特報ニュースのつぼ 認知症高齢者の徘徊対策 地域住民の協力不可欠
中日新聞社	2016.02.28	朝刊	1頁	認知症JR事故訴訟 上告審 家族の賠償責任 1日判決
中日新聞社	2016.03.02	朝刊	7頁	社説 認知症事故・最高裁判決 介護に安心できるよう
中日新聞社	2016.03.02	朝刊	31頁	温情判決 家族ら「救い」「認知症介護 実態に理解」
中日新聞社	2016.03.02	朝刊	24頁	考えよう徘徊（上）原因と特徴 無目的でなく行動に型 認知症の種類がカギに
中日新聞社	2016.03.02	朝刊	1頁	中日春秋
中日新聞社	2016.03.02	朝刊	1頁	認知症事故 家族に責任なし JR東海 逆転敗訴 最高裁初判断「監督難しい場合」
岐阜新聞社	2016.03.02	朝刊	4頁	社説 認知症徘徊事故（2016 3. 2）
京都新聞社	2016.02.03	朝刊	22頁	◎認知症徘徊で電車事故 家族の責任 初判断へ 最高裁、来月1日判決
京都新聞社	2016.03.01	朝刊	2頁	◎徘徊で電車事故 最高裁きょう初判断 家族の監督責任 どこまで
京都新聞社	2016.03.01	朝刊	2頁	◎認知症男性 対応不備で再び不明 「徘徊」見守り 社会で（インサイド）
京都新聞社	2016.03.02	朝刊	25頁	◎介護家族 救う判決 玄関にセンサーも、一瞬の隙で徘徊 長男「温かい判断」認知症事故で免責
京都新聞社	2016.03.02	朝刊	2頁	◎社説 認知症事故賠償 社会で支える体制急げ 2016-3-2
京都新聞社	2016.03.12	朝刊	18頁	◎徘徊 社会で対応の契機に 認知症事故の最高裁判決 介護者ら「家族だけ…限界」施設「公的保険で補償制度を」
京都新聞社	2016.06.14	朝刊	29頁	◎「1人歩き」JR事故 京で免責遺族講演 最高裁までの闘い「介護家族のため」認知症無理解 怒り原動力に
神戸新聞社	2016.03.30	朝刊	19頁	認知症徘徊事故 家族を免責 残る課題 専門家に聞く
神戸新聞社	2016.09.14	朝刊	1頁	神戸市 認知症高齢者の事故救済 賠償請求対応 共済や給付金検討
山陽新聞社	2016.03.02	朝刊	2頁	社説 認知症事故判決 社会で補償の仕組み急げ

中国新聞社	2016.02.03	朝刊	社会面	認知症で家族の責任初判断 来月最高裁 徘徊し鉄道事故
中国新聞社	2016.02.28		総合	認知症徘徊 家族を待つ分岐 JR事故賠償訴訟 最高裁1日初判断
中国新聞社	2016.03.02	朝刊	社会面	「大変温かい判断だ」徘徊中事故の家族免責 介護関係者に歓迎の声
四国新聞社	2016.02.03	朝刊	20頁	家族の監督責任 初判断へ 認知症患者 徘徊中事故 来月1日に最高裁判決
四国新聞社	2016.02.27	朝刊	21頁	家族の責任1日初判断 認知症患者 徘徊中事故 一、二審は賠償命令
四国新聞社	2016.03.02	朝刊	25頁	寄り添う家族に朗報 JR徘徊事故「温かい判断だ」妻や長男、手厚い介護
愛媛新聞社	2016.02.03	朝刊	二社	認知症男性、徘徊中の電車事故 家族の監督責任 来月1日初判断 最高裁
徳島新聞社	2016.03.02	朝刊	5頁	社説 認知症最高裁判決
西日本新聞社	2016.02.03	夕刊	8頁	認知症 徘徊中に列車事故 家族の監督責任 最高裁初判断へ 3月1日に判決
西日本新聞社	2016.02.29	夕刊	2頁	徘徊中電車事故訴訟で遺族「認知症 JR向き合って」最高裁、あす判決
西日本新聞社	2016.03.02	朝刊	33頁	懸命介護に「温かい判断」認知症徘徊事故訴訟 寄り添った家族安堵 高額賠償 司法南止め
西日本新聞社	2016.03.02	朝刊	3頁	読み解く＝認知症との共存 苦心 JR徘徊事故訴訟「老老介護」、半数超に 地域ぐるみで見守りも
佐賀新聞社	2016.02.03		25頁	遺族「常に監視義務ない」最高裁弁論 来月1日に判決 認知症患者徘徊中事故
佐賀新聞社	2016.03.02		27頁	＝認知症JR事故＝ 介護責任、司法南止め
佐賀新聞社	2016.03.07		14頁	認知症の徘徊 家族の責任「社会で対応」の契機に
長崎新聞社	2016.03.02		2頁	論説／認知症徘徊事故／超高齢化とどう向き合う
長崎新聞社	2016.03.07		14頁	徘徊事故の最高裁判決受け／「社会で対応」の契機に／認知症高齢者517万人 介護者「人ごとじゃない」
熊本日日新聞社	2016.02.03	朝刊	一社	家族の監督責任、どこまで 認知症患者が徘徊して電車事故 介護現場に影響も 3月1日、最高裁判決 裁判
熊本日日新聞社	2016.02.28	朝刊	二社	Newsインタビュー＝認知症者の事故 日弁連「高齢者・障害者の権利に関する委員会」の渡辺裕介さん 被害者救済へ公的制度を「略歴」ズーム ニュースインタビュー
熊本日日新聞社	2016.02.29	夕刊	ター	賠償責任、家族だけか 認知症男性、徘徊して電車事故 最高裁3月1日判決 「一方的」長男が心情 ズーム 鉄道事故 裁判
熊本日日新聞社	2016.03.02	朝刊	朝二	社説＝認知症事故最高裁判決 介護実情踏まえた判断だ 認知症徘徊事故 鉄道事故／FIFA新体制 徹底改革で信頼取り戻せ 国際サッカー連盟 FIFA汚職事件
熊本日日新聞社	2016.03.02	朝刊	一社	認知症徘徊訴訟、逆転勝訴 私たちだけの裁判でない 家族の思い、つながる 最高裁 裁判
宮崎日日新聞社	2016.02.03	朝刊	23頁	認知症男性 電車衝突死／家族の監督責任 初判断／最高裁、来月1日判決
宮崎日日新聞社	2016.02.29	朝刊	27頁	認知症徘徊 家族責任は／愛知鉄道事故／最高裁あす判決
宮崎日日新聞社	2016.03.02	朝刊	23頁	認知症事故免責／「大変温かい判断」／懸命介護に理解／高齢社会へ影響大きく／24時間見守りは困難
宮崎日日新聞社	2016.03.03	朝刊	3頁	社説／認知症事故免責／介護の限界見据えた対策を／「監督責任」へ初判断／被害者の救済が課題
南日本新聞社	2016.02.06	朝刊		【ズーム】JR東海事故訴訟
南日本新聞社	2016.02.06	朝刊		【かごしま老いの明日】「家族の責任、酷すぎる」／認知症徘徊列車事故、最高裁初判断＝公的な賠償求める声も
南日本新聞社	2016.03.02	朝刊		【社説】認知症事故判決／社会で向き合う契機に
公明新聞社	2016.03.03		2頁	主張／認知症事故判決／行政・地域で支える体制作ろう
日本工業新聞新社	2016.03.02		4頁	鉄道損害賠償訴訟 認知症事故で家族免責、最高裁が初判断
サンデー毎日	2016.02.21		2頁	【親が、自分が認知症になった時に備える】賠償保険と給付金が出る治療保険(第95巻第8号通巻5326号144～145頁)

苦情とリスクマネジメント

—責任無能力者の監督義務者の責任と介護事故裁判例を踏まえて—

菅 原 好 秀

1. はじめに

「サッカーボール事件」と呼ばれる責任無能力者である未成年者が起こした事件において親権者の監督責任を否定した最高裁判例（最判平成27.4.9判例時報2261・145）がある。学校の校庭から転がり出たサッカーボールをよけようとして転倒し、約1年半後に死亡した80代の男性の遺族が、ボールを蹴った小学生（当時11歳）の両親に損害賠償を求めた裁判で、最高裁は遺族側の請求を棄却した。1審と2審では、子どもの「監督義務」を怠っていたとして、両親に1000万円以上の賠償を命じる判決が出ていた。民法714条第1項但書による免責がほとんど認められないと考えられてきた法定監督義務者の責任において、両親の監督義務違反を初めて否定して、免責を認めたという点では注目すべき判決である。つまり、民法714条の法定監督義務者の親権者のように包括的な監督をなす者についての責任は、実質的には無過失責任に近いものであり、注意義務を尽くしたという理由では容易に阻却されないという理解が一般的であったからである¹⁾。その点で、本判決は、監督義務を怠らなかったという理由で、民法714条1項の監督義務者の責任を否定した初の最高裁判決として、注目された。

判決では、①満11歳の小学生（以下Aとする）が本件ゴールにむけてサッカーゴールを蹴ったことは、ボールが本件道路に転がり出る可能性があり、本件道路を通行する第三者の関係では危険性を有する行為であった。②Aの行為は、本件ゴールの後方に本件道路があることを考慮に入れても、児童らのために開放されていた本件校庭の日常的な使用方法として通常の行為である、とAの行為を指摘している。本件訴訟で注目すべき点は、学校側（小学校を設置した町）の責任として追及したのではなく、小学生の両親（以下Yらとする）の責任にのみを追及した点である。

本件事故の状況に照らせば、問題の本質は、小学生であるAが校庭に設置されたゴールに向かってフリーキックをしたことよりも、小学校側が校庭に道路を背にしたゴールを設置し、背後のフェンス等も十分ではない状況で、校庭を開放していたことにある。前述の①の危険性も小学校が管理すべきものであるし、Aの行為が社会的に許容された行為であるという②も、むしろ問題は、校庭を開放した小学校側にあることを示唆している。遺族としては、小学校側の責任として、国家賠償法1条で教員等の過失と、国家賠償法2条で校庭の施設についての営造物責任を町側の問題とし、町を相手に損害賠償の責任を追及すれば金銭賠償は容易であると思われる。

1) 窪田充見「サッカーボール事件 ―未成年の責任無能力をめぐる問題の検討の素材として―」『論究ジュリスト』№16 有斐閣（2016年）9頁

小学校を設置した町も被告とし、仮に小学生の両親であるYらの責任が肯定された場合にも、町の責任も肯定され、損害賠償金額は、Yらと町の請求額の合計により、損害賠償額としては十分であり、より大きかったものと考えられる。

金銭賠償の目的であれば、小学校側である町を相手に訴訟を提起すればよく、なぜ小学生の両親のみを原告とし、金銭賠償請求の認容が容易な小学校側である町を相手に訴訟を提起しなかったのが問題となっている。この点について遺族側が、「本気で賠償責任を取るつもりだったかと問い掛けたい気持ちになる」と指摘している見解²⁾があるが、この理由について、明確に言及した文献はなく、訴訟過程の当事者のコメントを分析して原因究明を探索し、「JR東海認知症徘徊事故訴訟」の上告理由と「介護事故の苦情の要因」を参照して、苦情とリスクマネジメントについて考察することとする。

2. サッカーボール事件の小学生の父親のコメントの考察

「サッカーボール事件」において、「本気で賠償責任を取るつもりだったかと問い掛けたい気持ちになる」という疑問点について、最高裁判決後に弁護士が代読した記者会見での小学生の父親のコメントがある³⁾。

「息子は当日の放課後、学校のグラウンドで、友人とフリーキックの練習をしていたに過ぎません。もともとあったゴールにむかってボールをける、法律のことはよくわかりませんが、このことが法的に責められるくらい悪いことなのかという疑問がずっと拭えませんでした。」(父親のコメント)

この「友人とフリーキックの練習をしていたに過ぎません。」「もともとあったゴールにむかってボールをける、このことが法的に責められるくらい悪いことなのか」「疑問がずっと拭えません」という父親のコメントには、遺族に対する謝罪や反省が一切感じられない点である。遺族側としては、当初は少なくとも加害者側からの謝罪を得られるというある程度の期待値があったにもかかわらず、この不誠実な対応が、遺族として不信感、不満感が生じ、そして失望、怒りと変容し、加害家族へ訴訟を提起したのではないかと考えられる。

3. JR東海認知症徘徊事故訴訟と上告理由⁴⁾

本事案において JR 東海は、認知症の男性(当時 91 歳)が駅校内の線路に立ち入り、列車に衝突して死亡した鉄道事故について、同居していた男性の妻(当時 85 歳、要介護 1)と、男性の長男に対して、民法 714 条に基づいて①「責任無能力者を監督する法定の義務」を負っていること、②その義務に違反したとして民法 714 条に基づく損害賠償を提起し名古屋高等裁判所では妻に 360 万円認容、名古屋地方裁判所では妻と長男に 720 万円認容し

2) 戸出正夫「未成年責任無能力の加害行為による監督義務者の賠償責任」ソーシャル・リスクマネジメント学会会報『実践危機管理』第 31 号 2016 年 7 月 30 日発行 120～121 頁

3) 弁護士ドットコムニュース参照平成 29 年 5 月 5 日現在

https://www.bengo4.com/other/1146/1307/n_2942/

4) 最高裁ホームページ参照 平成 29 年 5 月 5 日現在

http://www.courts.go.jp/app/hanrei_jp/detail2?id=85714

たが、最高裁は、民法 714 条に基づく JR 東海の損害賠償請求を否定した。最高裁は、精神上の障害による責任無能力者について、「平成 19 年当時において、保護者や成年後見人であることだけでは、直ちに法定の監督義務者に該当するということとはできない。」という判断をした。また、精神上の障害による責任無能力者について法定の監督義務者に該当しない者であっても、その監督義務を引き受けたとみるべき特段の事情が認められる場合には、「法定の監督義務者に準ずべき者」として、民法 714 条 1 項が類推適用されるという判断を示した。

ここで「サッカーボール事件」の不誠実な対応との関係で本判決の注目すべき点としては、被告の長男のコメントである。2016 年 3 月 22 日朝日新聞記事によると、被告の長男は最高裁判決後、次のようなコメントをしている。

「最初は勝ち目もないと思い、孤独でした」。家族や親戚にも「肩身が狭い」「うわさになる」と反対された。列車の遅れで多くの人に迷惑をかけたことは痛感していた。二審で男性の妻（93 歳）に約 360 万円の賠償を命じられた後、「もうやめようか」と迷った。その状況において、「ひとごととは思えない。応援しています」「在宅介護を続ける人たちのために頑張る」。手紙やメールが全国から届いた。似たような事故で、鉄道会社に賠償金を支払った人からの励ましもあった。」「家族を介護する、日本中の人の思いを背負い、ここでやめられないと思いました。」

このコメントによると、徘徊をさせた家族は、高裁段階では、列車の遅れで多くの人に迷惑をかけたことを痛感し「もうやめようか」と敗訴を認め、JR 側に金銭賠償を支払うつもりでいたのである。しかし、認知症の高齢者で苦しんでいる全国の家族の支援や熱い応援メッセージにより、加害者は上告したのである。このことは JR 東海側からの金銭的賠償責任を逃れるという問題よりは、徘徊で苦しんでいる全国の家族の代表者として、また在宅介護の代表者として上告を決意し、被告の逆転勝訴判決を生んだものと考えられる。損害賠償金額が高裁判決で 720 万円から 360 万円に減額されたことを考えれば、敗訴を認めることが通常考えることであるが、JR 東海側が資力の乏しい要介護者の妻に対して損害賠償請求をしたという不誠実な対応にそもそも問題があるのである。

4. 不誠実な対応と苦情について

前述の判決において、「サッカーボール事件」では遺族に対する両親の不誠実な対応が訴訟まで発展した理由と考えられる。また、「JR 東海認知症徘徊事故訴訟」では、JR 東海側が資力の乏しい要介護者の妻に金銭賠償責任を追及した不誠実な対応がある。本来、不誠実な対応があれば、はじめに相手方としては、「苦情」を申し出るはずである。苦情はクレームと混同しがちであるが、「苦情は気持ち、感情の不快感や不信感であり、クレームは納得のいく解決策を要求すること」と規定している⁵⁾。苦情は、本来的には、消費者の不満が企業側または第三者機関に対して不満足という感情を表明し、クレームは納得のいく解決を要求している。

前述の二つの裁判の結果について共通していえることは、不誠実な対応による苦情とい

5) 中森三和子・竹内清之 『クレーム対応の実際』日本経済新聞社（2007 年）53 頁

う気持ち、感情の不快感、不信感が訴訟を提起する契機となり、裁判の結果に影響を与えている点である。思うに、司法システムの苦情は本来自己が期待する状況と現実の状況の不一致にともなう不快感や不信感であり、その不快感や不信感を満足へと回復させようとする行動の要求が訴訟の提起であると考えられる。この苦情という情動は人の魂を揺さぶる喚起力が働いているように思われる。サッカーボール事件では、遺族が小学生の両親を訴訟相手に損害賠償責任を追及する、ということは「報復感情」の表出である⁶⁾。

司法システムは、言語化された法規範によって支配され、合理的、意識的に選択し実行し社会秩序が維持させている一方で、苦情は「許せない」「怒り」という感情表現が基底にあり、時には苦情という感情が非合理的に無意識的に司法システムに作用しているのである。この点で損害賠償請求は社会全体の感情表現を代行して実行しているのである⁷⁾。確かに、父親のコメントは、小学生であれば、放課後、学校のグラウンドで、友人とフリーキックの練習をしていたに過ぎず、もともとあったゴールにむかってボールをける、ことがなぜ法的に責められるくらい悪いことなのかというコメント自体は合理的であり、理論的であり妥当である。法秩序を重んじる最高裁判所は最終的には判決で保護者の責任を否定した点で一定の評価をしたものといえる。しかし、サッカーボール事件の父親のコメントのように、「もともとあったゴールにむかってボールをける、このことが法的に責められるくらい悪いことなのか」という、一切の謝罪や反省が感じられない言葉や態度に対しての「怒り」が「報復感情」となり、町に対してではなく加害家族へ訴訟を提起したのである。謝罪という自己が期待する状況と一切の反省が感じられない現実の状況の不一致にともなう不快感や不信感が苦情となり、この苦情という情動が遺族の魂を揺さぶり加害家族へ訴訟を提起したのである。

5. 苦情と社会福祉法制度

企業の苦情対応とは一般的に苦情「処理」であり、要望する段階の苦情もあるため、苦情対応においては苦情の解決までは要求されていないのである。これに対して、社会福祉の苦情においては、法制度上は苦情処理ではなく、苦情「解決」まで要求されているのである⁸⁾。また、苦情の解決のためには、必要な助言や調査まで要求されている⁹⁾。更に、

6) 和田仁孝「感情の横埦と法の変容」『法と情動』法社会学 60 号 有斐閣 (2004 年) 10 頁 和田は、酒酔い運転のトラックにより幼児ふたりの生命が失われた事件では、裁判官が、その命日に分割して賠償を支払うように命じる判決を下しているが、明らかに被害者の感情への応答が試みられている。被害者の「悲嘆」の中の「報復感情」の要素に主たる焦点を合わせ、これに 대응することを試みており、「報復感情」の表出を是とする方向への感情規則の改訂であり、「報復感情」の表出を是としない方向をもっていたのと好対照である、と指摘している。

7) 山田昌弘「感情構造と法」『法と情動』法社会学 60 号 有斐閣 (2004 年) 24 頁 公序良俗概念による犯罪の処罰は、まさに、集合感情による「報復」であり、司法システムは、個人に対しては、被害者、及び、被害者家族の正当な感情 (報復感情) を代行処理する機能を持つ、と指摘している。

8) 社会福祉事業の経営者による苦情の解決 82 条 社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない。

9) 運営適正化委員会の行う苦情の解決のための相談等 第 85 条 運営適正化委員会は、福祉サービスに関する苦情について解決の申出があつたときは、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、当該苦情に係る事情を調査するものとする。

苦情申立人に対して、迅速かつ適切に対応し、必要な援助まで要求されている点で、通常の苦情対応とは異にする¹⁰⁾。このように社会福祉の苦情対応において、ここまで苦情解決を要求したのは、介護保険制度の施行により、利用者の権利意識の向上が主な要因であると考えられる。

「JR東海認知症徘徊事故訴訟」では、認知症徘徊の事故責任は家族が責任追及されたが、介護施設の場合には、利用者の徘徊による鉄道事故が発生した場合には、鉄道会社からと家族から施設側に対して、見守り義務違反として損害賠償が請求される可能性がある。施設側としては、判断能力や身体能力が衰えた利用者を引き受けた以上、利用者の生命身体を安全に確保する安全配慮義務があるため、安全性を確保する設備を設置管理し、職員等に対しても安全性を確保するための人員配置や利用者が徘徊しないための指導・監督が求められる¹¹⁾。特に、職員の指導・監督において、利用者・家族からの苦情の内容が介護サービスの事故予防や職員のサービスの向上のための重要な情報源となるため、苦情の内容を詳細に分析・活用することが大切である。

社会福祉施設での苦情は、前述のように一般的な苦情とは異なり苦情解決まで要求され、福祉施設の苦情には特有の要因があるため、項目ごとに考察することとする¹²⁾。

(1) 利用者・家族への説明の不足

- ①利用料金やサービス提供時間の変更について説明がなかった。
- ②転倒し骨折したが、事故の状況や対応について詳しい説明がなかった。
- ③事業者から利用料を変更すると言われ説明を受けたが、よく理解できなかった。
- ④サービス計画の説明がなく、サービスの状況や具体的な内容がわからない。
- ⑤苦情を言ったが、どのような対応策を検討したのか説明がなかった。

一般の苦情と異なり、介護事故の苦情において特筆すべき点は、「よく理解できなかった」「具体的な内容が分からない」という点である。利用者が認知症で、家族が高齢のおそれもあるために、施設側としては十分に説明していても、利用者・家族としては説明内容を理解できていない状況が読み取れる。

(2) 利用者の状態把握の不足

①自立歩行していたが杖歩行となり、要介護区分も変更になったが、サービスの見直しがなく転倒事故が起きた。

②短期入所で状態把握が不十分のまま受け入れたため、状態悪化に適切に対応してもらえなかった。

10) 厚生労働省令第37号第25条 居宅介護支援事業者（介護予防支援事業者）は、自ら提供した居宅介護支援（介護予防支援）又は自らが居宅サービス計画に位置づけた指定居宅サービス等に対する利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応しなければならない。また、居宅介護（介護予防）サービス計画に位置づけた指定居宅介護（介護予防）サービス等に対する苦情の国民健康保険団体連合会への申立に関して、利用者に対し必要な援助を行わなければならない。

11) 最高裁判所の判決では安全配慮義務とは、ある法律関係に基づいて特別に社会的接触に入った当事者において信義則上負う義務として一般的に認められているものと判断している。最高裁判所昭和50年2月25日判決『最高裁判所民事判例集』29巻2号143頁

12) 東京都国民健康保険団体連合会『介護サービス向上のために苦情対応から学ぶ』平成26年3月 6-7頁参照

一般の苦情と異なり、介護事故の苦情において特筆すべき点は、「サービスの見直しがない」「状態把握が不十分」という点である。このことは、介護職員の人員不足による介護職員の質の低下が考えられる。

(3) 利用者の要望把握の不足

①入浴しなくてよいと伝えていたのに入浴させたため状態が悪化した。

②契約時に訪問介護員を代えないでほしいと要望していたにもかかわらず、違う訪問介護員が来た。

③転倒を繰り返していたので動かさないで欲しいと頼んでいたが、トイレ誘導をして転倒してしまった。

一般の苦情と異なり、介護事故の苦情において特筆すべき点は、利用者・家族の判断能力が低下しているため、施設職員と利用者・家族との意思疎通が十分になされていない点である。

(4) 情報共有及び連携の不足

①入所前に生活相談員に要望していたことが介護職員に伝わっていなかった。

②毎回のようには訪問介護員が代わるが、引継ぎが十分でないため家族が伝えなければならなかった。

③徘徊があることを伝えていたが、職員に周知されていなかったため見守りが十分されず行方不明になった。

一般の苦情と異なり、介護事故の苦情において特筆すべき点は、「介護職員に伝わっていなかった」「毎回のようには訪問介護員が代わる」「職員に周知されていない」点から介護職員の短期離職の影響が考えられる。

(5) 記録の不備

①施設で発熱し入院したため経過の説明を求めたが、状態変化や対応状況の記録がなかった。

②訪問介護の利用料について問い合わせたが、記録が不十分なためにサービスの内容が確認できず、請求内容に納得できなかった。

一般の苦情と異なり、介護事故の苦情において特筆すべき点は、「記録がない、記録が不十分である」点である。このことは、記録をしないという単純なミスだけではなく、記録ができないほど、介護職員の多忙な状況の表れであるといえる。

(6) 事業者からの契約解除

①訪問介護事業者から突然、契約解除の通知が送られてきたが、代わりのサービスや次の事業所の紹介をしてもらえなかった。

②要望が多いなどの理由での契約解除に納得できない。

一般の苦情と異なり、介護事故の苦情において特筆すべき点は、「紹介してもらえない」「要望が多い」という過剰な利用者からの要望に関して、施設側で人員不足の中で、多忙を極めているため、要望が多い利用者に関しては、あまり関わりたくない、という本音を読み取ることができる。

6. 苦情と信頼関係の構築

(1) 介護人員の確保の必要性

福祉施設の苦情の大半の原因は、介護職員の人員不足による介護職員の質の低下が挙げられる。そのため、介護人員の確保が必要であるが、「①介護関連の潜在的有資格者と経験のある人の雇用、②元気高齢者の再雇用、③外国人介護人材の雇用、④資格なくとも意欲ある人を雇用してから資格を取らせる、⑤介護養成校資格取得者の入職勧誘（新卒採用）」¹³⁾が今後必要である。

(2) 施設側と利用者との関係

ここに苦情の要因として共通していえることは、施設側と利用者とのコミュニケーション不足の問題が考えられる。十分に説明しても理解してもらえない利用者に対しては、どのような対応が考えられるであろうか。言語でのコミュニケーションができない場合には、非言語コミュニケーションの対応が必要である。コミュニケーションは言語のみによって相手方と行われるものではなく、相手方の表情や視線、態度や姿勢などのリアクションという言葉以上のものが感情として語りかけている。そこで、対話において利用者へのリアクションを見ながら利用者を温かく受け入れ、問題解決の意欲を示すことが大切である。また相互に、表情、視線、態度、姿勢には次のような配慮が求められる¹⁴⁾。

①表情においては、利用者が前述のように「よく理解できなかった」「具体的な内容が分からない」のであれば、分からないという表情があるはずである。その表情を感じて優しく語りかける表情が大切である。施設側としては穏やかな微笑みの雰囲気があれば利用者の緊張や不安を緩和させる効果があるため、柔和・温和な表情を表すように心掛け、温かさや心遣い、共感的な態度が読みとれるような表情があれば苦情は軽減するはずである。

②視線においては、施設側としては相手の視線を合わせて同調することで、真剣に話を聴いているという点では有益であるが、凝視すると威圧感を相手に与え、緊張感を高めるおそれがあるため、時々視線を合わせる配慮が必要である。利用者側の視線にも注視して、本当に理解して納得しているのかの判断材料になる。

③態度においては、利用者を温かく受容し、威圧的ではないリラックスした態度で臨むことが重要である。利用者の感情に付き合う真剣な態度、熱心に相手の話に耳を傾ける傾聴的態度、落ち着いた冷静な態度が必要である。しかし、過度の馴れ馴れしい態度を厳に

13) 江尻行男「介護をめぐるソーシャル・リスクマネジメント」亀井利明『リスクマネジメントの本質』同文館出版（2017年）203頁

14) 秋山薊二「アートとしての援助技法」太田義弘、秋山薊二編著『ジェネラル・ソーシャルワーク』光生館（2002年）149-151頁 この点、秋山は以下の技法を紹介している。

A表情:利用者の緊張や不安を緩和するために柔和・温和な表情を表すように心掛け、温かさや心遣い、共感的な態度が読みとれるような表情をもつ必要がある。

B視線:視線は文化によってその解釈が多少異なるが、「視線を合わせる」ことは真剣さを表すとするのが一般的である。

C態度:利用者を温かく受容することが必要であることから、身構え、威厳を表すことのないリラックスした態度で臨むことが重要である。

D姿勢:姿勢は無意識のうちに表れる態度の一部である。優劣・上下関係のない、安心して利用者が接することができるための雰囲気をつくらなければならない。

積み、信頼ある親密な関係を構築することが大切である。

④姿勢においては、無意識のうちに表れる態度の一部である。利用者側としては施設にお世話になっているという優劣・上下関係の立場に立たされているため、施設側としては、利用者と目の高さを同じにして、共感的な姿勢で対応することが大切である。

7. 苦情とリスクマネジメント

前述の2つの裁判例は心の危機の時代の象徴である判決と思われる。苦悩という心の危機からの解放を問いかけている事案である。「JR東海認知症徘徊事故訴訟」では家族の死という苦悩があり、金銭賠償という苦悩がある。「サッカーボール事件」では、遺族にとっては家族の死という苦悩があり、小学生の両親は金銭賠償という苦悩がある。この苦悩の前提として、事故発生時の初期対応においての被害者の「苦情」対応に大きな問題点があり、相手方が迅速かつ誠意をもって対応し、被害者から一定の理解が得られれば訴訟まで発展しない可能性が高いと思われる¹⁵⁾。

思うに、初期対応において、大切なことは、こちらの事情を理解するような全身から誠意が伝わるような言語コミュニケーションがあり、すべての仕事に優先して「申し訳ございませんでした」という謝罪の言葉が何よりも大切である。謝罪は、誤ることで損害賠償責任が容易に追及されると思われがちであるが、相手方に心の傷、心の苦悩、心の危機を与えてしまった、不安や不快や失望を与えてしまったという意味での謝罪である。この点、裁判所は「施設長が謝罪の言葉を述べ、原告らには責任を認める趣旨と受け取れる発言をしていたとしても、これは、介護施設を運営する者として、結果として期待された役割を果たせず不幸な事態を招いたことに対する職業上の自責の念から出た言葉と解され、これをもって被告に本件事故につき法的な損害賠償責任があるというわけにはいかない。」¹⁶⁾と述べ、謝罪は職業上の自責の念としての言葉であり、法的な損害賠償責任とは別次元であることを指摘している。

つまり、事故後に事業者が行った謝罪について、利用者の遺族は、当初は責任を認めていたにもかかわらず、後日法的責任はないという態度に変わったことを不当であると主張したが、裁判所においては、施設長が謝罪の言葉を述べ、責任があるという趣旨と受け取れる発言をしていたとしても、結果として期待された役割を果たせず不幸な事態を招いたことに対する職業上の自責の念から出た言葉と解され、これをもって事業者に法的な損害賠償責任があるというわけにはいかないと判断しているのである。このような謝罪という語りは責任追及の要因になるものではなく、施設側の自責の念とした点で、施設側に一定の配慮を裁判所は示しているのである¹⁷⁾。

この謝罪において、積極的に相手の感情を理解し、相手の心を開かせ、不安や不満を除去し、共感するような語り方であれば、少なくとも和解の道を選び、訴訟まで発展しない可能性がある¹⁸⁾。

15) 赤堀勝彦「高齢化の進展と福祉サービスにおけるリスクマネジメントの重要性」『神戸学院法学』第39巻第2号（2009年）201頁 事故発生後の対応の中で初期対応が最も重要で、初期対応を誤れば、かえって利用者の不信感をつのらせ、その後の対応にも重大な困難を来す恐れがある点を指摘している。

16) 東京地方裁判所立川支部平成22年12月8日判決『判例タイムズ』1346号199頁以下

17) 拙稿「介護の責任と注意義務について」『ソーシャル・リスクマネジメント学会会報『実践危機管理』第31号（2016年）77頁

18) 上田和勇「心の危機管理とリスク・コーディネーション」亀井利明『リスクマネジメントの本質』同

8. おわりに

この2つの裁判例は、敵対的な責任逃れの言い方にも大きな原因がある。強権的な姿勢は施設側の責任を追及する火種となり、「信頼、助け合いの重視（ソフトコントロール）」¹⁹⁾が欠如しているのである。良好な関係を構築し、信頼関係がなければ苦情から訴訟に発展するのである。

事故後の語り方においては、①事故後は被害者に共感的に寄り添う。②暖かく共感的で落ち着いた態度や口調で話す。③事故後の家族の対応に困難が予想される場合には、複数の施設職員が対応する、という視点を持つことがなりより大切である²⁰⁾。

「サッカーボール事件」「JR東海認知症徘徊事故訴訟」のように、2つの裁判例で共通していることは、不誠実な対応が苦情レベルに達し、訴訟まで発展している点である。司法モデルでは、不適切な言語、不適切な言い方などによる感情の治療代として、「感情の傷つき」を被害の一部と認定して損害賠償請求を認定している。しかし、法的な言語で金銭賠償という形で保障された感情の一部の回復がなされても、そこに入りきれない感情の傷つきをすべて穴埋めすることは金銭賠償ではできないのである。そのため、「サッカーボール事件」のように金銭賠償責任の追及だけでは説明できない事案が存在するのである。

司法レベルでは、金銭賠償だけでは、怒りの感情が軽減し、金銭賠償が支払われても収まらない感情があることを示しているのである。当事者双方の感情をすべて対応することは不可能である。訴訟においては、当事者に被害が生じ、その被害を損害賠償責任として金銭賠償すれば、一定の解決が得られるはずである。利害感情という出発点があり、それが満たされない時に不満という感情が生じ、苦情となり訴訟まで発展すると一般的に考えられる。

思うに、この2つの訴訟は、あらかじめ存在する欲求や利害から出発するのではなく、事故後の初期対応の不誠実さが苦情となり、相手方の不満や怒りを増幅させているのである。

被害という事実には焦点をあてて、その穴埋めとして訴訟を提起するという視点も大切であるが、なによりも、被害に対する相手方に対する心構え、共感性などの相手のことに配慮した自己の対応方法が何よりも大切である。苦情の初期対応がしっかりなされていれば、今後、同種同事件が発生しても訴訟まで発展しない可能性がある。

苦情の初期対応において、相手の誠意がない対応方法に許しがたい怒りの感情が生じ、当初は、要望だったはずが、訴訟という形で発展する可能性があるのである。謝罪など誠意のある対応があれば、許し難いという感情が軽減され、苦情は消失し、許してもよいという感情となり、和解へと導くのである。相手からの説明が十分になされていれば、誤解はなくなり、苦情も軽減できるはずである。つまり、被害を取り除くという視点だけでなく、今後に向けて相手方との感情の共有をはかることが、今後のリスクマネジメントにとっては重要であろう。この点で、「JR東海認知症徘徊事故訴訟」で自分だけが鉄道会社から訴えられているというネガティブな発想ではなく、全国で、認知症で苦しんでいる家族の代表という考えから訴訟を提起するポジティブな発想があったからこそ、勝訴判決につながったのである。一方で、「サッカーボール事件」では自分の息子が蹴ったサッカーボールが結果的に被害を与えてしまったと謝罪の意思が両親にあれば、訴訟まで発展し

文館出版（2017年）85頁 助言をベースにするリスク・コンサルティング、傾聴、受容、共感、気づきなどの援助をベースにするカウンセリング、自助をベースとするセルフ・コントロールそして対象者を勇気づけ、相手の優れた能力を引き出しながら個人の自己実現をサポートするコーチング、を指摘している。

19) 上田和男「危機突破とレジリエンス」『危険と管理』第46号 日本リスクマネジメント学会（2015年）4頁

20) 拙稿「介護の責任と注意義務について」『ソーシャル・リスクマネジメント学会会報『実践危機管理』第31号（2016年7月30日）76頁

なかったのである。今後は認知症徘徊のための保険やスポーツ保険のことも考えることも必要であるが²¹⁾、何よりも、事故は必ず起こるものであり、事故後の対応に相手方との感情を共有しながら、誠意をもってポジティブに対応することがリスクマネジメントにとって重要であろう²²⁾。

(本稿は、2016年12月3日、桜花学園大学で開催されたソーシャル・リスクマネジメント学会全国大会における報告を加筆・修正したものである。)

(筆者は東北福祉大学総合福祉学部准教授 社会福祉学博士(東北福祉大学))

<参考文献>

- ・赤堀勝彦「高齢化の進展と福祉サービスにおけるリスクマネジメントの重要性」『神戸学院法学』第39巻第2号(2009年)
- ・秋山薊二「アートとしての援助技法」太田義弘、秋山薊二編著『ジェネラル・ソーシャルワーク』光生館(2002年)
- ・上田和勇「心の危機管理とリスク・コーディネーション」亀井利明『リスクマネジメントの本質』同文館出版(2017年)
- ・上田和勇「危機突破とレジリエンス」『危険と管理』第46号 日本リスクマネジメント学会(2015年)
- ・江尻行男「介護をめぐるソーシャル・リスクマネジメント」亀井利明『リスクマネジメントの本質』同文館出版(2017年)
- ・窪田充見「サッカーボール事件 ―未成年の責任無能力をめぐる問題の検討の素材として―」『論究ジュリスト』No.16 有斐閣(2016年)
- ・中森三和子・竹内清之『クレーム対応の実際』日本経済新聞社(2007年)
- ・野口裕二「ナラティブと感情」西田英一・山本顯治『振舞いとしての法』法律文化社(2016年)
- ・山田昌弘「感情構造と法」『法と情動』法社会学60号 有斐閣(2004年)
- ・和田仁孝「感情の横埜と法の変容」『法と情動』法社会学60号 有斐閣(2004年)

21) 川崎和治「認知症老人の加害行為による監督義務者の賠償責任 ―最高裁平成28年3月1日第一小法廷判決を中心として―」ソーシャル・リスクマネジメント学会 関西部会(2016年7月16日)『報告要旨集』(2016年)1頁

22) 野口裕二「ナラティブと感情」西田英一・山本顯治『振舞いとしての法』法律文化社(2016年)147頁 当事者のネガティブな感情を消失させるのではなく、ポジティブな感情を当事者と専門家が共有することによって事態を打開するというモデルを構築している。

BCMS(事業継続マネジメントシステム)活動を事業経営に活かす

藪 貞 男

はじめに

東日本大震災が2011年3月11日に発生し、死者が約16千人となり、地震と津波で82万社が被害を受けている¹⁾、²⁾。このことから、東日本大震災後に、事業継続マネジメントは、必要との認識が広まっているようにコンサルティング活動や講演会を通じて感じる。しかし、経営者は、事業継続計画の必要性は理解できるが、対策としての建屋や設備の耐震化費用によって、経営を圧迫するという認識を持っているので、この活動に踏み切れていない様子である。しかし、この事業継続マネジメント活動は、災害での損失を少なくするための活動で、投資対効果のバランスを取り、企業に有益な活動であると考えている。

背景

各企業は、様々なリスクに囲まれて運営していて、例えば、品質リスクや人事リスク、他社からの知的財産権侵害や原材料費高騰リスクのように日常業務で発生するリスクに対しては、日々解決してきている。しかし、地震災害、火災事故、テロなどのように発生頻度が低く、また、損失が見えにくい自然災害に対しては、その対策に至っていない様子である。

ところが、阪神大震災以降日本列島では、地震の発生が多くなるとともに、南海トラフについても発生すると予測されているので、少しでも、被害損失を小さくできるような事前の活動が必要である。

目的

本報告の目的は、強い思いのある経営者の下で、自然災害などのようなリスクに対して、投資対効果のバランスを取って、損失を最小化する活動を体系的に実施することを提案することである。

活動の概要

BCMS活動は、例えば、国際規格ISO22301(事業継続マネジメントシステム)に記載されているので、この本質を読み解いて、要求事項を実施することになる³⁾。この報告では、その本質を説明し、実際の活動を解説する。

まず、重要なことは、経営者が「組織と従業員を守る」という経営者自身の強い思いで

1) 2016年12月9日警察庁広報資料

2) 2011年中小企業白書

3) 「ISO22301:2012 社会セキュリティー事業継続マネジメントシステムー要求事項」(英和対訳版) 一般財団法人 日本規格協会 出版事業部 2012年7月

ある（「指令及びコミットメント」）⁴⁾。

次に、組織の重要な事業、活動を特定させることである。

そして、組織が自然災害等のリスクから、どの程度の損失があるかを評価することである（「リスクの特定」、「リスク分析」）⁴⁾。

さらに、組織が、存続するためには、活動の必要な最低レベルと停止時に許容される最長期限を見積ることである。このレベル、期限を目標として、脆弱性の改善をリスク対策として事前に準備することが、事業継続計画である（「リスク対応」）⁴⁾。

さらに、この計画の実施結果を、目標としたレベルと期限を満足しているかを検証することである（「モニタリング及びレビュー」）⁴⁾。

この検証に基づいて、改善を図り、全体の計画を見直すことで、損失を少なくし、事業の継続性を図れるようになる。これによって、経営者は、その組織と従業員を守ることになる。

組織の価値

組織の価値は、社会的責任を果たすことである。しかし、災害等により組織が機能しなくなった場合には、組織が社会的責任を果たせなくなる。そして、組織が機能不全となった場合には、その組織は破産する可能性がある。したがって、災害で機能しなくなった場合でも、組織は、出来るだけ早く機能を復興させる必要がある。機能を復興させるには、業務内容と納期を明確にした目標を事前に決定しておき、復興の推進力としなければならない。

これらの目標は、企業が社会的責任を果たしている企業活動の内容や企業自体が保有する財務、人材、設備能力そして情報能力によって決まってくる。

企業を取り巻く自然災害のリスク

企業を取り巻く自然災害として地震、台風、火山噴火、火災、感染症などがある。このような自然災害リスクは、組織が発生を阻止できる事象ではない。したがって、このリスクが発生した場合には、損失を最小限にする対応が必要である。

その為には、自然災害リスクの特徴を把握しておくことが必要である。

例えば、地震を海溝型と直下型の2タイプに分ける。中央防災会議が検討している大規模地震として南海トラフ（東南海・南海地震、東海地震）や日本海溝・千島海溝周辺海溝型地震は海溝型地震で、首都直下地震、中部圏・近畿圏直下地震は直下型地震である。

海溝型地震は、日本列島の周囲にあるフィリピン海プレート、太平洋プレート、北米プレート、ユーラシアプレートの境界で発生しているので、津波が発生する可能性があることを配慮しておくことが必要である。この海溝型地震の例として、東日本大震災（2011年、マグニチュード9.0、死者16千名）がある。

直下型地震は、内陸部で発生した活断層で発生しているので、津波が起らないと考えられる。この型の地震は、比較的大きな地震のため、熊本地震（2016年、マグニチュード

4) 「対訳 ISO31000:2009 (JIS Q 31000:2010) リスクマネジメントの国際規格」 一般財団法人 日本規格協会 2010年11月

7.3、死者 228 名、住宅全半壊 43 千棟）、新潟県中越地震（2004 年、マグニチュード 6.8、死者 68 名、住宅全半壊 22 千棟）、兵庫県南部地震（1995 年、マグニチュード 7.3、死者 6434 名、住宅全半壊 249 千棟、阪神大震災）のように大きな被害を受けている。

火山噴火においても御岳山（2014 年、不明者を含む死者 63 名）、雲仙岳（1991 年、不明者を含む 43 名）のように、大きな噴石、火砕流、土石流、火山灰によって、被害を受けている。日本では、24 時間常時観測火山は 50、活火山が 110 あり、噴火で被害を受ける可能性のある地域ではリスクとして対応しなければならない。

最大許容停止時間と最小事業継続目標

事業継続マネジメントにおいては、最大許容レベルや最小事業継続目標、最大許容停止時間や目標復旧時間は、目標となるキーワードである。

災害発生時においては、業務が出来なくなることがある。しかし、このままでは、組織が倒産してしまう。そこで、組織は早急に復興しなければならない。

組織が保有する能力によって変わってくるが、業務を停止していても倒産しない最長時間である最大許容停止時間を決めておき、実際の目標時間は、最大許容時間より短い目標復旧時間としておく必要がある³⁾。

また、災害停止時の段階においても、事業が最低限活動しなければならないレベルを最大許容レベルとして決定する。したがって、最大許容レベル以上の事業活動を最大許容停止時間までに引き上げるように決めておく必要がある。最大許容レベル以上の業務内容を目標とする最小事業継続目標として、目標復旧時間ともに設定する。

事業影響度分析

各企業には複数の事業部門を組織化していることがある。その場合には、企業はどの事業部門が、その企業にとって最も重要であるかを定める。その判断基準である売上額、利益、取引先、シェア、将来性によって優先順位を決める。

さらに、選択した事業部門において、部門内の活動を営業、製造、配送、スタッフのように部単位やグループ単位のように分解して、どのような活動状況かを把握する。この単位が保有する資源（人員、設備、資金、情報）や社内外との依存関係をまとめる。この分析の中では、その単位が「業務に影響する時間」や「最大停止許容時間」や「目標復旧時間」を整理する。「業務に影響する時間」と「目標復旧時間」との差が小さい単位の重要な活動をさらに分析する。

例えば、資材部門であれば、発注業務や受入業務があるが、納品のリードタイムも考慮する。製造部門であれば、製品のリードタイムも考慮する。

このように、ネックとなる業務を絞り込んでいくことによって、災害発生時に対応しなければならない活動、業務が明確になり、少ないコストで、対策が可能になってくる。

リスクアセスメント

事業影響度分析に基づいた重要な活動を、経営資源（人・モノ・カネ・情報）の現状や脅威、脆弱性、影響度（売上、社会経済、顧客信頼性、法的な影響など）を評価する。さ

らに、影響度（損失）を少なくするリスク対応策を検討する。

例えば、資材部門においては、生産工程に原材料などを調達できなければ、生産停止となり、製品を生産できず、売上を得られない影響が考えられる。また、この部門の脅威としてサプライヤーが原材料を供給できない場合や、道路が寸断されて、生産工程に供給されない場合が考えられる。さらに、自社の脆弱性として、原材料の調達先が1社のみの場合が考えられる。

リスク対応策と残留リスク

リスクアセスメントによって経営資源の下で、活動部門の脅威と脆弱性の影響度を分析できたので、そのリスク対応策を検討する。対策には、災害発生前の対策、発生後の対策がある。

発生前の対策では、①予防策の実施として、マニュアルの整備や教育訓練など、②多重性の対応として、複数の拠点や多能工化などがある。

発生後の対策では、③支援策の確保として、他拠点からの支援要員の投入、災害のための備蓄品確保など、④代替性の確保として、代替輸送手段の確保などがある。しかしながら、発生後の対策であっても、発生前に検討しマニュアル化しておくことが大切で、訓練して、そのマニュアルで、災害時の判断が早くできるようにしておくことで、損失を少なくできる可能性がある。

また、リスク対策を取ったとしても、まだ、リスクが残っていることがある。さらに、資金や人材などの制限から、リスク対応策をすべて採用することは、現実的には困難である。したがって、損失額が大きいことや、発生の可能性が高いことなどを配慮して、優先順位を付け、事業継続計画を作成していくことになる。

事業継続計画（脆弱性の改善）

事業継続計画は、脆弱性を改善する計画を立てることである。これを段階的にみると、①体制作り、②事業活動の影響度策定とリスク分析評価、③リスク分析に基づくリスク対応策の決定とその脆弱性の改善の実施、④災害時の訓練・演習、⑤改善の実施や訓練・演習の結果に基づく改善となる。

各ステップについてみると、次のようになる。

- ① 体制作りでは、「平時の場合の組織」と「災害時の組織」を決めておく。平時の場合は、経営者をトップとして、事務局やリスクマネジメント委員会によって、リスクや対応策の情報を共有化しておくことが大切である。災害時には、本部では、災害の実態を早急に把握できないことがあり、現場本部の権限を明確にしておくことで、緊急の対応が迅速に実施でき、被害を少なくできる可能性がある。また、緊急時には、現場の人材が不足する場合が考えられるので、他部署から援助する内容について、事前の検討が必要である。

このような緊急時対応マニュアルを作成することは大切である。

- ② 事業活動の影響度策定とリスク分析評価については、事業影響度分析やリスクアセスメントの項目で説明した。この事項については、リスクマネジメント委員会や経営者

会議で情報共有化することで、リスク低減策を実施しやすくなり、損失の減少につながる。

- ③ リスク対応策の決定と改善の実施では、リスクアセスメントによって、リスク対応策を抽出する。その中で、優先順位を付け、実施することになる。優先順位付けは、組織の方針に沿って、損失に対して効果が高い対策を実施することになる。
- ④ 災害時の訓練については、緊急時対応マニュアルなどを作成し、そのマニュアルに沿って訓練をすると良い。訓練のレベルとして、机上訓練、実施訓練、指示訓練、逐次追加シナリオ訓練のように、組織の状況に応じて、複数のリスクの条件や訓練レベルを徐々に上げていくと良い。
- ⑤ リスク対応の改善の実施や訓練・演習の結果に基づく改善は、事業継続マネジメントをマネジメントシステムとして定着するために必要である。また、事業が置かれた状況の変化や周囲の環境変化など従来と違ったリスクが発生していることがある。したがって、実施したリスク対応策の結果と環境の変化を加味した改善が必要である。

リスク対策の実施と結果

リスク対応策の実施を分類すると、従業員などへの教育のような人的な対応、建屋や設備の耐震化などやITシステムのバックアップ体制のような物理的な対応、サプライチェーンの対応、顧客の対応、地域との協力体制、災害時の資金対応のような項目がある。このような項目は、脅威や脆弱性によって、実施程度が変わる。また、組織が置かれた状況や周囲の環境によって違ってくる。したがって、この判断は、組織方針に基づくことによって一貫性のある対応が可能となる。

これらの対策を実施して目標とする結果が出来ているかを判断することは重要である。そして、実施した結果が、新たなリスクとなっていないかの観点についても評価が必要である。

目標値との効果検証と指示

事業継続としての目標値は組織の資産をどのような状態にしておきたいか方針の中で明示されていると分かりやすい。

例えば、災害発生時に、指揮する人が状況に沿った指揮できることが必要であるが、指揮する人が、災害時に現場に不在の場合もあるので、その代行者が同じように指揮できるようにすることなどが目標となる。

また、沿岸地や河川の近くに建屋があり、津波や洪水の被害を受ける場合が考えられる。国土交通省や自治体よりハザードマップが発表されており、海洋型地震発生後、津波が達する時間やその高さが記載されているので、避難する目安の時間などを設定することも可能である。したがって、避難訓練をするにしても適切な避難時間や場所が設定されて、訓練で、その目標に達しているかを検証する必要がある。この時、効果が得られていないのであれば、さらに違った対策を講じなければならない。そして、追加する対策を立てて実施することを指示しなければならない。

継続的改善

継続的に改善していくためには、実施した結果と目標値との差を確認するとともに、組織を取り巻く内外の環境の変化を把握して、改善することを次回の計画に織り込むことが大切である。このことによって、災害による損失を漸次減少できると考えられる。

まとめ

これまでに説明したように、BCMS（事業継続マネジメントシステム）活動は組織の身の丈に合った活動で、減災を図ることである。具体的には、この活動は、事業影響度分析、リスク分析、リスク対策、演習を繰り返すことによって、リスクの低減を図る事になる。しかし、この活動の成功の鍵はトップの強い意思があるかどうかにかかっている。そのために、トップが、基本方針を表明して、組織の内外に周知することが大切である。

それは、BCM 活動の成果は、災害を受けた危機状態になったときに発揮されるもので、日常の活動は地味で、また、短期的には直接の収益向上に直結しないために、トップの強い意思がないと得られない。そして、投資が必要なために、この点においても、経営者の強い意思が必要となる。

今回の報告によって、自然災害等のリスクによる損失の低減が図られ、より強固な組織にされることを願っている。

（本稿は、2016 年 12 月 3 日、桜花学園大学で開催されたソーシャル・リスクマネジメント学会全国大会における報告を加筆、修正したものである）。

（筆者はヤブコンサルタント代表、企業危機管理士）

働き方改革と経営リスク 働きやすさと業績をいかに連動させるか！

浅 津 光 孝

1. はじめに

今日、働き方改革の議論は活発に行われていると言うものの、時間外労働の上限規制導入など労働者の健康維持を目的とした「長時間労働の是正」に関するものが中心となっている。確かに長時間労働の問題は企業として取り組むべき優先度の高い課題ではあるが、働き方改革の本来の目的は働きやすさを通じた労働効率を高めることによる生産性の改善であり、それを業績につなげることにある。

個々の企業における働き方への取り組みは、「人手不足の解消」さらには「売上げの拡大」に繋がる。

本論では、「働きやすさと業績をいかに連動させるか」という企業にとっての抜本的課題をテーマとして、それに取り組む上で対峙すべき経営リスクとその解決策について考察を行う。

2. 日本の労働生産性の実情

労働生産性を国際比較してみると2015年時点で日本はOECD加盟34か国中22位である（日本生産性本部「労働生産性の国際比較」2016年より）。労働生産性の算出に当たってはGDPを就業者数で割って算出しており、言い換えれば就業者一人当たりいくらの付加価値を生んでいるかを表している。日本は74,315購買力平価換算USドルでこれは米国のほぼ6割にすぎない。

1970年以降、国際比較はほぼ20位前後で推移しており、これを見る限り日本は体質的に労働生産性が高い国とは言い難い。

この状況に鑑み安倍首相はアベノミクスにおける成長戦略の柱として「働き方改革」を掲げ日本の成長力を強化する方針を打ち出した。

3. 労働生産性とは何か

そもそも「生産性」とは「生み出した価値（アウトプット）」を「投入した資源（インプット）」で除することで産出と投入の間の効率性を表すものである。従って国の労働生産性はGDPという「国家の付加価値の総和（アウトプット）」を「国内の就業者数または労働時間（インプット）」で除することにより日本の労働の効率性として表される。

さらに企業レベルの労働生産性は企業活動により生み出される「粗利という付加価値（アウトプット）」を「投入した従業員数または労働時間（インプット）」で除することにより従業員一人当たり（または時間当たり）が生む付加価値額を算出するものであり、そこから自社の労働の効率性を知ることができるのである。

この付加価値は企業における様々な主要活動、支援活動の連鎖の中で産み出される。では付加価値を獲得しようとする企業行動は、企業戦略の中でどのように展開されるのだろうか。働き方改革と関連づけながら実行戦略に展開してみることにする。

4. 働きやすさと業績をいかに連動させるか

会社は儲かっていても従業員満足度が低いとモチベーションがダウンし、やがて生産性が落ちて競争力の低下を招く。また逆に従業員満足度がアップし職場環境が良くなっても会社が赤字倒産しては何もならない。「社員はイキイキ働いていました。でも会社は倒産しました」では本末転倒である。

働きやすさと業績のバランスをとることが大事であり、戦略の中で「働きやすさと業績をうまく連動させる」巧妙な仕組みをいかに構築するかが決め手となる。

必ず企業の事業戦略（競争戦略）とそれを具現化する機能戦略（本論では人事戦略に絞る）は繋がっていないといけない。企業が抱える今日的課題であるこの「働きやすさと業績をいかに連動させるか」という概念を競争戦略と人事戦略の中にモデル化し落としこんでみたのが図1である。

付加価値額の向上を図りつつ環境変化というリスクを克服して持続的経営を目指す企業モデルを前提として、目指すべき競争戦略を「①付加価値額の向上」、「②環境変化への対応」の2項目とした。

ではまず、「①付加価値額の向上」という競争戦略を受けてその具体的な打ち手を人事戦略に絞って展開してみる。

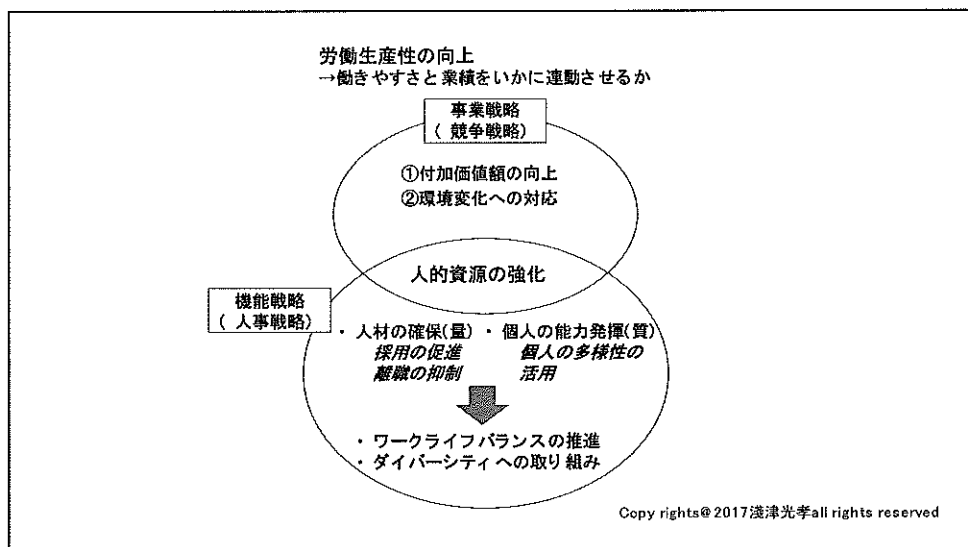


図1

5. 競争戦略「①付加価値額の向上」のための人事戦略の展開

付加価値額向上のための実行戦略を体系化して図2にまとめた。

労働生産性を向上させるためには、「付加価値額をアップさせる」、「労働時間をダウンさせる」の2つの手段がある。本論では前者の「付加価値額アップ」を競争戦略として採択する。方策としては「売上高アップ」と「売上原価圧縮」の2つの方法があるが、この内の「売上高アップ」について検討する。そしてこの「売上高アップ」を実現するための人事戦略として「人的資源の強化」を設定し、さらにその構成要素としての人材確保という「量」と、個人の能力の発揮という「質」の両面からの考察を行う。

今日、サービス業を中心に人手不足が懸念される中、人材の「量」を確保するための採用といういわば「人の入り」の対策と共に、特に離職を防止する「人の出」を抑制するための取り組みが必要となる。また、人材の「質」を高める対策としては個人の能力発揮に対する取り組みが求められる。

では上記の人的資源の量と質を共に充実させる上で取り組むべき今日の課題は何であろうか。本論では働き方改革の視点から両者共通の課題となる二本の柱を掲げた。一つは「ワークライフバランスの推進」であり、もう一つは「ダイバーシティマネジメントへの取り組み」である。

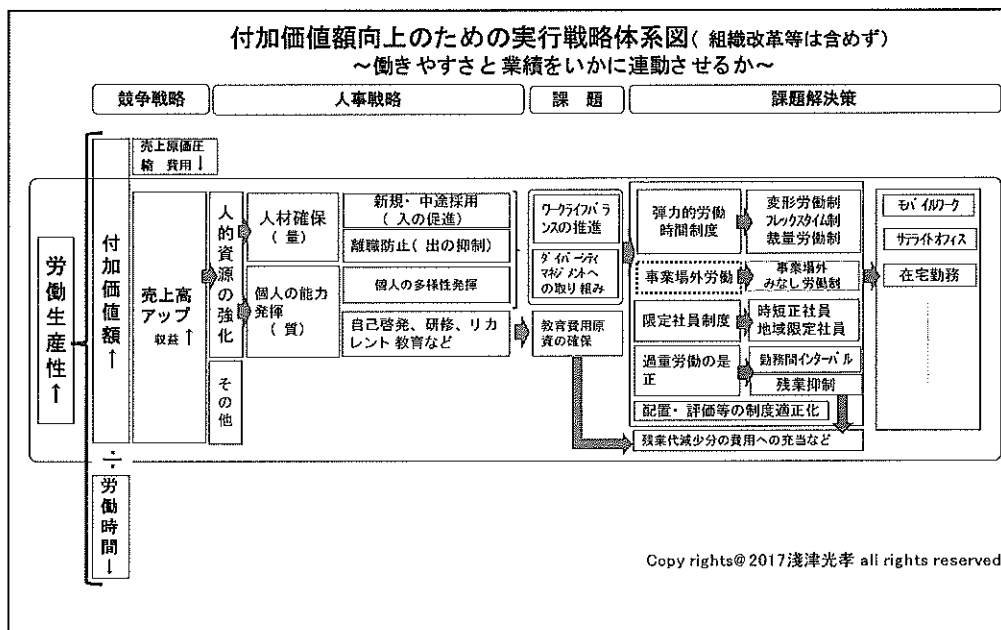


図2

（1）人的資源の強化

①人材確保（量）とワークライフバランスの推進について

ワークライフバランスとは内閣府「子供と家族を応援する日本」重点戦略会議によると、「個人が仕事上の責任を果たしつつ、結婚や育児をはじめとする家族形成のほか、介護やキャリア形成、地域活動への参加等、個人や多様なライフスタイルの家族がライフステー

ジに応じた希望を実現できるようにすること」と定義されている。そこで出産および育児と仕事の両立について日本の現状を考えてみる。

出産を控えた女性の約4割が育児休暇制度を取得しながら休職を選択するが、また一方で6割の女性が退職しているという現実がある。

次に介護と仕事の両立について考えてみる。40代～50代という組織の核となる人材が親の介護のため職場を離脱し復帰の目途が立たないままその多くが退職に追い込まれている。

出産・子育てや介護に直面した多くの人材が退出することにより、職場は戦力ダウンを余儀なくされている。中でも人的資源の脆弱な中小企業においては中核人材の職場からの離脱は事業継続に深刻な影響をもたらしている。このような状況からワークライフバランス推進による人材確保への取り組みは急務である。

人材確保のためのワークライフバランス推進に当たっての取り組みとして、「柔軟な働き方の制度化」、「過重労働の是正」について具体的方策を以下に列挙する。

- ・柔軟な働き方の制度化

- 〔弾力的労働時間制度〕 変形労働制、フレックスタイム制、裁量労働制など

- 〔事業場外労働〕 事業場外みなし労働制（在宅勤務など）

- 〔限定社員制度〕 時短正社員、地域限定社員など

- ・過重労働の是正

- 残業抑制、勤務間インターバルなど

②個人の能力発揮(質)とダイバーシティマネジメントへの取り組みについて

ダイバーシティマネジメントの目的は、企業が働き手一人ひとりの多様性を受け入れ、個人の創造性やモチベーションを高めつつ、組織全体のパフォーマンスを上げることにある。従って、個人が本来持っている能力をいかに引き出し、どれだけ組織に貢献できる力を発揮させることができるかが鍵となる。

6. 競争戦略「②環境変化への対応」のための人事戦略の展開

今日における多様な市場ニーズに対応していくためには、企業が個人の多様性を活かす事のできる組織である事が重要である。多様な思考を受け入れながら市場の変化に対して柔軟に適応できる組織作りを行う事により、競争力を高める事ができるのである。

多様性の要因としては年齢、性別、宗教、学歴、価値観、仕事経験、社会的背景など多くのものがあげられるが、本論ではこの内の、年齢、価値観、仕事経験、社会的背景などの違いに起因する「世代間ギャップ」のリスクを取り上げ、考察を行う。

(1) 日本の労働環境の変遷と世代間ギャップについて

1970年以降の日本の労働環境はどのように推移したのか。永田稔著『非合理的な職場』をもとに、世代ごとの入社時、入社後の社会環境、労働環境および個人の思考様式の変遷をまとめたのが表1である。

短い期間に驚異的な発展を遂げた日本の企業ではあったが、成長の鈍化とともに慢性的な閉塞感が職場に蔓延している。日本の職場は以前のような元気を取り戻すことができるのであろうか。働き方改革の流れは時代の必然であるように思える。

世代ごとの日本の労働環境の変遷

出 生	第1世代 1950～1960	第2世代 1960～1970	第3世代 1970～1990	第4世代 1990～
成人前の 社会環境	戦後復興 ～高度成長	高度成長	高度成長 ～バブル崩壊	バブル崩壊 ～低成長
入 社	1970～1980	1980～1990	1990～2010	2010～
入社時の 社会環境	高度成長期	日本経済絶頂期 ～バブル崩壊	低成長 就職難	低成長 少子高齢化
青年期の 社会環境	成長、拡大	低成長	失われた20年	労働力人口減少
労働環境の 特徴	安定雇用 ・終身雇用 ・年功制	安定雇用崩壊 ・大量採用のツケでポスト争い熾烈 ・リストラの波	物質的に豊かな幼少期 送ったが就職後は年収 増えず	出生時から入社後の現在に至る まで好景気の経験なし
思考様式 価値観	長時間労働			
	大過なく働けば昇格、昇給 が保証される →会社への帰属意識強い	降格、降給も受け入れる →定年までの雇用に執着	お金以外の価値を求め る→「自己実現欲求」 が強い	・親が第2世代で成果主義の厳し さを知っている→安定志向（終身 雇用への執着） ・多様な価値観
現在の 年齢・地位	55～65 経営層・管理職	45～55 管理職	25～45 中堅	～25 若手
マズロー 5段階欲求説	社会性欲求志向	安全性欲求志向	自己実現志向	安全性欲求志向

永田 聡『非合理的職場』日本経済新聞社(2016年)P197 に加筆、図式化

Copyright©2017浅津光孝 all rights reserved

表 1

次に表1をもとにして、世代間ギャップに起因するコンフリクトを乗り越え、多様な人材・価値観を受け入れて組織の競争力強化につなげた組織の例を提示する。

(2) 世代間ギャップを乗り越え多様な人材を活かした例（一部創作を含む）

A君（表1の第3世代）は売上高300億円規模の情報システム会社で企業向けのシステム営業を行っている。彼の描く理想の営業像は、顧客の置かれている状況をよく分析し、課題を明確にした上で納得のいくまで最適な解決策を熟考して提案することであった（マズロー5段階欲求説：自己実現志向型）。

A君の上司である営業部長のB氏（表1の第1世代）は嘗て高度成長の時代に事務用機器の営業を行っていた。彼のモットーは会社の営業方針に忠実に従う事であり（マズロー5段階欲求説：社会性欲求志向型）、強みはフットワークの良さであった。

B営業部長は昼間にオフィスで熱心に提案書に取り組むA君を見て、次のような注意を与えた。「A君！オフィスの中に銭は落ちていないぞ。オフィスで油を売っていないで早く1件でも多く得意先をまわってこい」。仕方なくA君は渋々オフィスを離れた。

このような悶々とした日々をおくっていたある日、B営業部長が転勤となり代わってC営業部長（表1の第2世代）が赴任してきた。A君の特性を見抜いたC営業部長はA君に次のような提案をした。「A君、もし自分の提案力を活かした営業を望んでいるなら最近当社に設けられた在宅勤務制度を利用して週に1日でも自宅でじっくり満足のいくまで提案のアイデアを練ってみてはどうだい？」。

A君は早速この在宅勤務制度を活用し嬉々として納得のいくまで顧客ニーズに叶った提案に取り組み、顧客満足を得て高い業績を挙げることが出来るようになった。

A君は自身の価値観にあった働き方を手に入れることにより、モチベーションをアップして持ち前の創造性を発揮し、会社の業績に貢献しているのである。

但し、ここで注意すべきことは何もA君のような提案型営業がよくてB営業部長の
ような足で稼ぐ営業が悪いという話ではない。市場環境によってはB営業部長のように
「いけいけドンドン」的な営業スタイルが大きな成果を挙げる場合もあるはずである。

A君、B営業部長、C営業部長のといった行動はそれぞれが置かれてきた社会環境や労働環境を背景として醸成されたものである。大事なことは組織が一人ひとりの特性や価値観を認めることにより、人材を活かし「市場の環境変化に柔軟に対応できる競争力」を持つことで、組織全体のパフォーマンスを高めることである。

7. ワークライフバランスとダイバーシティとの関係

これまでワークライフバランスとダイバーシティマネジメントをそれぞれ別々に論じてきたが、ワークライフバランス本来の目的は、個人の価値観やライフスタイルを尊重しながら働きやすい環境を作り、組織のパフォーマンスを高める事である。

つまり多様な価値観を持つ人材を活かす土壌を作るという点で、まさにワークライフバランスの推進はダイバーシティマネジメントへの取り組みの中核であると言える。

8. まとめ

働きやすさと業績をいかに連動させるか。本論では 事業戦略（競争戦略）としての「①付加価値額の向上」および「②環境変化への対応」を、機能戦略（人事戦略）における働き方改革により具現化するというスキームをもとにモデル化し、展開を試みた。

2017年3月期、日本の上場企業は全体として‘減収増益’となった。マクロ的に見ると日本の企業は設備のスリム化などを通じ筋肉質になる事で減収下でも利益が出る体質となっている。つまり日本の企業経営は縮小均衡に向かっていたということになる。

しかし売上高が増えないと持続的な利益の成長は望めない。それぞれの企業がいかに働きやすさと業績とを連動させて付加価値額を「売上高アップ」により創出し‘増収増益’につなげられるかが、今後の日本の持続的成長の鍵となると考える。

（本稿は、2017年7月29日、関西大学で開催されたソーシャル・リスクマネジメント学会関西部会における報告を加筆・修正したものである。）

（筆者は中小企業診断士、企業危機管理士）

【参考文献】

- ・永田 稔『非合理的な職場』日本経済新聞（2016年）197頁
- ・『ワークライフ・バランス実践ハンドブック』公益財団法人日本生産性本部（2015年）
- ・荒金 雅子『多様性を活かすダイバーシティ経営』日本規格協会（2015年） 64頁

経営者が知らぬ存ぜぬを通したい「リスク」を考える

山田 秀 樹

1. 経営者の心の奥底にある「リスク」という目の上のたんこぶ

いわゆる不祥事や経営に関する不適切・不法事案について、経営者がどのように捉えているかということが問題解決のリスクの前提となります。

問題となるケースでは、部下がやったこととはいえ、そのことを察知できていなかったとして経営者の責任は免れないとする姿勢を示す人はほとんどいません。そればかりか経営者としていわれなき風評や間違った事実の報道などに辟易としているといった態度に出ることも多くあります。

経営責任というところにたどり着くには、相当の具体性が法的にも確保されていることが必要になりますし、まさか自分の身に降りかかることはないだろうというスタンスが見えます。それがひいては責任逃れの対応となっていくのでしょうか。

このようなマイナス事案の発生は、組織のリスクというよりも経営陣にとってのリスクなのです。そこでこの種事案は経営陣にとってはまさに「目の上のたんこぶ」で、触れたくないエリアとして確立されていくことになるのです。

<何事もなく成果を上げることが大前提>

日常の業績の向上について、そこに競争意識を持たせて推進するものの、違法な分野に足をつっ込んでもいいとはいっていないという知らぬ存ぜぬのスタンスが通常です。内に対してそのことを叱責するというわがままな対応が繰り返されます。

○不協和音の放置

不協和音として外部にまでその様子が伺われるようになることは、相当にチームワークの乱れ、法令遵守等の意識の低下があるといっているでしょう。内部で抱え込む限界を超えてしまったとして内部告発といったことも起こってくるのです。

家庭生活に置き換えて見れば、自分の家庭・家族のマイナス面を誰が外に話すかということに類似するでしょうか。許容限度を超えた理不尽な出来事があるから、器から水があふれ出すように自然に外に漏れていくのです。不協和音という状態が表面化してからでは解決に向けての手は打てません。その兆しを組織管理の立場にある者は敏感に感じなくてはならないという事でしょう。早め早めの対応は必ず可能であることは経験則が物語っています。

○現場の問題点の集約

現場での問題点は、すべてが集約されているものでもなく、集約できないものも多くあります。業務を推進する中では報告段階において、その中味を精査していく必要があります。事の大小軽重の見極めをしていくことに外なりません。

事実が解明できることによって対策が浮かび上がってきます。現場の問題点を解決していくことは決して困難なことではありません。

○不穏な情報についての価値判断

事の発生については必ずその「兆し」があることが定説となっています。「いきなり、急に」のようで、実はその根は地表には見えず、地下に張り巡らされていたというものがほとんどです。

そこでは情報収集・集約不足、情報収集したものの価値判断の決定不足が問題となっているのです。事実の真相が明らかになり、表面化するまでにはそれなりの時間がかかることがあります。しかし、知っている人は知っているし、感じている人は感じているということがどのケースでも問題となります。これは情報の出し惜しみではなく、情報の価値判断の問題です。

<経営者個人への批判として集中>

事案の方向性については、経営陣の何らかの指示・指揮が行われた結果であるとの見方が妥当です。一旦表面化すると、経営陣の公私にわたり批難が集まります。組織の機能を最大限発揮して方向性を打ち出して取り組んだ施策に、落ちこぼれる部分はありません。経営陣のカリスマ性が定着していくと、一気に方向性などがエスカレートしていきます。ここでは社会常識や対局の見解といったものが通用しなくなります。悪性の腫瘍ではないですが、一気に患部が広がって大きな力を持って治療不可能な状態になってしまいます。秘策といわれるものや単なる人間関係を使つての成功はその実、薄っぺらなもので、事の発生をもってみんながそっぽを向いてしまうのです。

しかるべき過程でしかるべき制度・機構の中で十分な検討がなされなければ業務としての公定力は低下していきます。ここでの責任という点から、積極的に関与してこなかったという経営陣の造反が行われるのは火を見るよりも明らかでしょう。

2. 管理側の問題とされる対応

<避けたいリスク対応>

○良きに計らえ

包括的委任として自らの手を汚さない運営が最良と認識することが考えられます。このことから経営者にとって知りたい情報のみが集まることになり、対局にある意見などについては排斥される傾向にあります。

結果よければすべてよしというのは、表面上のことであって、真に経営方針の根幹を満たしているかは、事務レベルで判断しているものではありません。結果を性急に求める場合や、基盤ができていのかどうかに関わらず結果を形として求める場合に陥り易い迷路であるといえるでしょう。この方向性を誰がチェックし、修正していくかの段階が包括的な委任という形で仕事の進め方から抜け落ちていると思われます。

○耳に入れるな・報告するな

仕事の問題点や負の出来事について、部下・下部組織が勝手にやったこととして責任の所在を避ける姿勢が貫かれる危険性を帯びているということがあります。これは一夜にして出来上がったものではなく、その土壌が長年にわたって築かれている可能性が高いと思われます。

トップとしての管理者はもとより、管理者の周辺のいわゆる取り巻きの在り方によるも

のが大きく影響するものです。悪い報告、不利な報告は受けないという雰囲気を漂わすという自分勝手な対応が常態化するのです。耳障りの悪いことは報告に値しないということがマニュアル化していく危険性があります。

○発信だけはしておく

事案発生時についての責任回避をする保険的対応として、常に管理者側として注意喚起の指示をした形を取っていることで対応しているケースがあります。また、その都度変化する日和見主義としての微妙な方針の変化についての措置を形式上とっていることも考えられます。あくまでも注意喚起だけは欠かさず行ってきたという担保を重要視した対応は常に後手に回っているのが現状です。

3. 組織における内部告発のきっかけ

○商道德の精神に反する

こんなことをしていいのかという個々人の機微を理解することがないということが、第一線現場の勤務員の気持ちを惑わせることとなってきます。結果として実績を上げる、結果を残すという命題は、そのことで利益を得るのは誰かということを見無視しては成り立ちません。商道德に反しても目先の利益を選択することについては、後々組織員が良心の呵責に悩むこととなっていくでしょう。

○不公平感が生む憤まん

仕事の評価、人間としての評価として、理不尽と感じる現実に対応できていないことが組織への忠誠心を欠くことになっていきます。これら憤まんはいつの日か爆発します。やはり、自分の所属する組織体に対する忠誠心や愛情といったものは、人間としての根幹をなすものだと思います。人を評価することほど難しいものはありません。

今日に至っても、組織においての人事評価というものは完全なものはありませんし、これから改善・検討を加えていかなければならないと思います。上司が部下を評価することが当然であったのも、今日、部下が上司を評価するといったシステムも取り入れられています。しかし、こういった方法が組織管理という枠で考えた場合、果たしてそれでいいのか、組織の根幹に関わるシステムではないのかということをもっと考えていかななくてはならないと思います。あまりにも部下に迎合した民主的と称する短絡的方法ではないかと思えてなりません。真に組織員の適正評価にまだまだ取り組んでいないのではないか、何かまだまだ戸惑いのなかであって、おっかなびっくりで正面だって対応しようとしていない部分が見えてきます。

4. 管理者としての危機管理意識の差

○何が躊躇させるのか

危機管理については会社・組織の為にどのような方策をとっていくかということが原点です。しかし、「会社・組織の為」とする実は自身の保身の姿勢を自分のポリシーとして持つようになるという意識が問題となります。ここでは責任の大きさということから、やはり自己防衛本能というものが徐々に強くなっていくことが考えられます。危機管理は消極的にならざるを得ないという方向に進みます。

○管理者の感性(資質)

危機は常にあるという認識からのスタートを意識していないことが誤った方向になってしまいます。事が起こればその都度最善を尽くせばいいという幻想に見舞われています。管理者の能力は業務の采配、経営という観点からのものも重要ですが、組織を預かるものとして、組織員一人ひとりの人生を預かっているとの心の問題が大きいのではないかと思います。これは管理者自身の資質といわれるところに希求されるのではないのでしょうか。

5. 本来の経営論から見て

○社会貢献への意識はどうなったのか

社是はどこへいったのか、社会貢献を謳った創業以来の精神はどうなっているのか、ということの思い直さなくてはならない事態が訪れています。社会貢献の喜び、意識をもって働くとはどういったことかという原点に立ち返ることが大切です。

○商道德の精神は存在しているのか

底力として「良心」を貫くことの尊さは継続されているかということを考えざるをえません。人は誤りを犯すものであるというヒューマンエラーのについても考えていくことが不可欠です。人的誤りについて、組織管理上どのように扱うかということの指針が必要です。

6. おわりに

日本の管理の真髄とはどのようなものであるかといった論理的基盤としての確信はありません。「和をもって尊となす」「三方両得」の精神というものがどのように語られ、受け継がれているのかを知ることによって、コンプライアンスの基本が見えてくるような気がします。ましてや「商道德」という言葉に代表される取引等を通じて、約束事として縛る力がある信頼関係が個々具体的に築かれて来たからこそ多くの企業・組織が発展してきたのです。

経営者のコンプライアンスについても「三つ子の魂・・・」という観点から見れば、精神的、物質的に人を救済する善行を重ねるとする「徳を積む」生育状況から、すばらしい経営者が生まれ育つというシステムが継続するはずです。

(筆者は元大阪府警、企業危機管理士)

情報セキュリティの勘所

太田利次

1. はじめに

「情報」は企業活動や個人の生活にとってはなくてはならないものになり、この「情報」を如何に安全に取り扱うかということがそれぞれの活動を安定的に継続するひとつの要件となっています。

情報セキュリティとはまさに「情報を安全に取り扱うこと」であり、そのためにはその「情報」に対する脅威を認識し、それに対抗するための対策を講じていく必要がありますが、「情報」は扱いにくいものであり情報セキュリティはとっつきにくく、難しいという思いから有効な対策がとられずに被害を被ってしまいます。

そこで、「情報」というものがどのような特性を持っているのか、昨今どのような脅威がはびこっているのか、そのための対策はどのようにすればよいのかについて考えていくことにします。

2. 昨今の状況

最近は、「サイバー」という言葉も新聞やテレビなどでも頻繁に使われるようになり、特別な言葉ではなくなりました。これは、2014年11月に成立した「サイバーセキュリティ基本法」がひとつのきっかけになっていると言えます。それまで何となく使われていた「サイバーセキュリティ」というものを明確に定義し、国が本格的にサイバー攻撃に対処していくということが法律として定められたということです。

「サイバー」とは、「インターネット」や「仮想空間」という意味であり、インターネットを利用して情報の交換が行われるその空間を総称して言われることが多く、その特性としてお金がそんなにかからない、遠隔で操作ができるということなどが挙げられます。このような特性を持っていることから、軍事目的で利用されることが増え、「サイバー」は「陸」、「海」、「空」、「宇宙」に次ぐ第5番目の戦場と言われています。最近では、某国のミサイル発射をサイバー攻撃により失敗に導いたのではないかとの推測も出ています。

そして、特に最近増えているのが金銭を奪取する目的で行われる犯罪行為です。一昔前のウイルス攻撃は愉快犯的なものが主流でしたが、最近は確実に金銭を奪取する強い意志をもって行われるものが主流となっています。

3. 情報セキュリティはなぜ難しい

情報セキュリティの対象である「情報」とはどんなものなのかを改めて考えてみると、「情報」は磁気データや光学データとして書き込まれるため、一般的には目に見えないという大きな特性があります。

例えば、自宅の金庫に保管したダイヤモンドが盗難にあった場合、金庫の点検をしていればダイヤモンドそのものが無くなっていることにすぐに気が付きますが、パソコンに保

存している個人情報や画像などが知らない間に複写されてもすぐには気が付きません。また、複写しようと思えば一瞬で小さな媒体に格納することもできますし、メールに添付して送信することも簡単にできます。これは、物理的な資産よりも、盗難・複写・漏えいなどの脅威に対するぜい弱性（その資産が持つ弱さ）が高まったことを意味しています。

この目に見えない取扱いにくい「情報」を安全な状態に維持管理し、それを活用していくことに難しさがあると考えます。

4. 情報セキュリティの三要素

情報セキュリティに取り組む際に「機密性」、「完全性」、「可用性」の三つの要素を考慮することで有効的、効率的に「情報」の安全な状態の維持管理を行うことができます。

まず、「機密性」とは、「情報にアクセスすることを認められた者だけが情報にアクセスできる状態を確保すること」を言います。つまり、許可された者しかその「情報」を利用することができないことです。「機密性」が脅かされたときに「情報」の流出や漏えいが発生します。

「完全性」とは、「情報が破壊、改ざん又は消去されていない状態を、確保すること」です。例えば、会社のホームページが何者かに勝手に書き換えられた場合、「完全性」が脅かされたことになり「改ざん」されたことになります。ただし、ホームページ維持管理担当者が更新したときは、「改ざん」ではなく「修正」です。この違いは、ホームページ維持管理担当者は許可された人かどうかということです。

3つ目の「可用性」は「情報にアクセスできる者が必要な時に中断されることなく情報にアクセスできる状態を確保すること」です。例えば、日常的に使用する社内のコンピュータシステムがサイバー攻撃やプログラムミスで使用できなくなったとき、活動の継続性が損なわれることになります。コンピュータシステムは社内の誰でもが使用できる訳ではなく、限られた社員のみしか使用できない場合があります。つまりコンピュータシステムの使用を許可された者がいつでも使用できることが重要です。

すでにお気づきのように、三要素にはすべて「許可された者かどうか」ということがキーワードになっています。つまり、許可された者しかできないことを許可されていない者が不正に（又は偶然に）行うことができないようにすることが必要です。例えば、自分がコンピュータシステムやデータを利用するときに使用するIDとパスワードが何らかの原因で他人に漏れ、不正に使用された場合、許可された者に成りすまされるということになります。特に、そのIDが管理者権限を持つものであれば管理者に成り代わり機密情報にアクセスしたり、不正なプログラムを外部からダウンロードしたりすることが出来てしまいます。つまり、「制御・権限」を他人に奪われないようにすることは、情報セキュリティ対策においては非常に重要であり、この部分のセキュリティレベルを上げていく必要があります。

5. 最近の脅威

最近、特に猛威を振るっている脅威のひとつに「ランサムウェア」という不正プログラムがあります。あるセキュリティ会社の調査では「ランサムウェア」の被害報告件数が2016

年 11 月時点で前年比 3.4 倍の約 2,700 件となっており、急速に被害が増えていることがわかります。この稿を書いている数日にも、全世界 150 カ国 30 万件の被害が発生した大規模な「ランサムウェア」の攻撃が確認され、英国では医療機関で業務が継続できないなどの被害がでており、日本でも感染が報告されています。

「ランサムウェア」とは「身代金 (Ransom)」と「ソフトウェア (Software)」の造語であり、この不正プログラムに感染すると、パソコンそのものやパソコンやサーバに格納されているデータがロックされ、復旧するための身代金を要求する典型的な金銭目的の不正行為です。パソコンやデータが使用できないとコンピュータシステムによる業務の継続ができないため企業にとっては大きなダメージと損害を被ることになります。

身代金は全世界で通用するビットコインで支払うよう要求されることが特徴ですが、ビットコインの取扱いができる人はまだまだ少ないのが現状ですので、攻撃者はビットコインの支払い方法を説明する機能を持たせています。また、身代金を支払っても復旧されないと被害者が考えてしまうと身代金が支払われないことになりますので、無料で 1 ファイルを復旧させるサービスを提供して信用させるなど大変手の込んだ仕掛けをしています。

これは、何が何でも金銭を奪取するという攻撃者の強い目的意識の現われでもあります。

「ランサムウェア」に感染する経路としては、メールに添付されたファイルを開いたり、メール本文の Web サイトの URL (アドレス) をクリックしたりすることが多いですが、不正な Web の閲覧で感染することもあるため、まず、不審なメールや添付ファイルは開かない、不要な Web サイトは閲覧しないなど、攻撃されても水際で回避することが必要です。ただ、最近是不審と思わせないようなメールの作り方をする場合や、自分は気をつけていても組織内に感染が拡大することで自分のパソコンも対象になるケースもあるため、不審なメールは開かないという対策は 100%の対策ではありません。また、パソコンの OS がメーカーサポートしていない古いものや OS のセキュリティ修正情報が適用されていない場合は感染確率が増大します。

もちろん、ロックされたデータが必要ない場合や、取得しているバックアップから最新または直近の状態に復元できるのであれば、パソコンを入れ替えたり、初期化したりすることで復旧ができます。

「ランサムウェア」の被害に合わない、万が一感染しても復旧させるための対策を次に列挙します。

- (1) 不審なメールや添付ファイルを開かない。
- (2) 外部のハードディスクなどにデータのバックアップをとる。
- (3) パソコン OS の最新の修正情報を適用する。
- (4) ウイルス対策ソフトのパターンファイルを常に最新にする。

6. 脅威への対策

それでは、このようなセキュリティの脅威から「情報」を守り、安全に安心して「情報」を利活用するためにはどうすればよいのでしょうか。

- (1) 100%の対策はありません。

情報セキュリティも例外ではなく 100%完全な対策は存在しません。それは、常に新しい脅威にさらされていることと、私たちの業務や生活の環境も常に変化をしているからです。そうは言っても、ぜい弱な箇所がわかっているのであれば、それを修復しないと脅威が顕在化する確率が増大します。住宅の割れた窓をそのまま放置しておくとも誰も注意を払っていないということがわかり、他の窓もいずれは割られて被害が拡大していくということです。すなわち、パソコンOSのセキュリティ修正情報やウイルス対策ソフトのパターンファイルは常に最新のものを適用する、データのバックアップは出来るだけ短い間隔で取得するなど、基本的な対策を行うことで脅威の顕在化、被害の拡大を低減させることができます。

(2) 人的対策だけでは限界があります。

先にも述べましたが、不審なメールや添付ファイルは開かないという対策は、明らかな不審メールには効果がありますが、不審でないメールには効果がなく、ついいうっかり怪しいメールを開いてしまうことも考えられます。このように人の行動に頼るだけの対策では限界があるため、人が意識せずとも効果のある対策を多層的に講じることが必要です。

例えば、ウイルス対策ソフトのパターンファイル更新などは、従来利用者が手作業で設定を行っていたものでしたが、今は自動化されているところが多く、利用者はパターンファイルの更新作業を意識することなく、すべてのパソコンが最新の状態に維持できているケースが主流です。ただし、個人で利用しているパソコンは各自が意識して対策をとる必要があります。

(3) リスクを把握しましょう。

情報セキュリティの対象となる「情報」には、それぞれ価値があります。価値というのはその「情報」が不正に取り扱われたり、他人の手に渡ったりしたときに、どれくらいの影響を被るかというふうに言い換えることができます。「情報」の価値は一定ではなく大変重要なものから、さして重要でないものまで様々で、それはその「情報」の所有者が決めるものです。

所有しているすべての「情報」を同じ価値として、すべてに対して同じ対策を講じることになると経済的にも作業的にも大変な負担がかかります。そこで、「情報」の価値、言い換えるとそれが不正に取り扱われたときの影響の大きさ、すなわち、リスクの程度によってとるべき適切な対策を講じることが合理的であり、また最小の負担で最大の効果が出せることになります。

実際には、所有している「情報」をすべて洗い出し、それぞれに3段階程度の重要度をつけて分類し、重要度の大きい「情報」に手厚い対策をとるということが行われます。

(4) 今の状態はどうか。

リスクの把握にもつながりますが、現在の組織の状態はどうか、どこにぜい弱性を抱えているのかを明確に把握をしておかないと、過度の対策や未対策の領域が存在してしまいます。例えば、あまり重要でない「情報」であるにもかかわらず、厳重に施錠保管して取り扱う際に必ず許可を得るなどの対策をとると、業務に支障が出て

しまい、情報セキュリティ対策が目的化してしまうことになりかねません。逆に重要な「情報」が放置され脅威を誘引してしまうことになります。

現在の状態を知ることによって適切な対策をとることができるとともに、異常な現象やその予兆を早期に検知でき被害の最小化につなげることができます。

7. おわりに

情報セキュリティの勘所として、昨今のセキュリティの脅威やそれに対処するためのポイントについて述べてきましたが、情報社会はこれからもますます便利になり、仕事も生活も豊かにしてくれることは間違いありません。それに比例してセキュリティ上の脅威も増大します。

すべてに対して完璧な対策をとることは到底出来ないことですので、まず自らの環境や所有している「情報」などを十分把握した上で「怖がるべきところ」を絞り込んで対策をとることが肝要です。そのためには常に情報収集を行い、組織内や社会とのコミュニケーションをとりつつ、最適な対策を講じることが望まれます。

(本稿は、2016年7月16日、関西大学で開催されたソーシャル・リスクマネジメント学会関西部会における報告を加筆・修正したものである。)

(筆者はジブレイン株式会社勤務、RMA、公認情報システム監査人(CISA)、公認情報セキュリティ主任監査人(CAIS)、情報処理安全確保支援士)

SRM学会だより

(前号発行後、2017年6月30日まで)

●SRM学会関西部会(日本RM学会ゲスト参加)を、2016年7月16日(土)、
関西大学千里山キャンパス尚文館マルチメディアAV大教室で開催した。当日の
プログラムは、下記の通りである。

プ ロ グ ラ ム

日 時：2016年7月16日(土)

場 所：関西大学千里山キャンパス尚文館マルチメディアAV大教室

総合司会：中居芳紀(実践女子大学・SRM学会理事)

13:00~13:10 開会の辞・・・森 幸弘(下関市立大学・SRM学会会長補佐)

研究報告4題

13:10~13:45 「未成年責任無能力者の加害行為による監督義務者の賠償責任——
最高裁平成27年4月9日第一小法廷判決を中心として」・・・
・・・戸出正夫(元白鷗大学)

13:45~14:20 「認知症老人の加害行為による監督義務者の賠償責任—最高裁
平成28年3月1日第三小法廷判決を中心として」・・・
・・・川崎和治(沖縄大学)

14:20~14:55 「インターンシップにおけるリスクマネジメント」・・・
・・・佐久間 潔(桜花学園大学)

14:55~15:15 休 憩

15:15~15:50 「水循環リスク対応に関する考察」・・・・・・・・・・津田文男
(津田技術士・安全コンサルタント事務所)

15分スピーチ3題

15:50~16:05 「情報セキュリティの勘所」・・・太田利次(ジープレイン(株))

16:05~16:20 「地域金融機関における不動産業向け融資の現状と課題」・・・
・・・石川清英(神戸学院大学)

16:20~16:35 「亀井利明危機管理理論の未来的意義—いかに後世に伝えるか」
・・・・・・・・上田和勇(専修大学) 亀井克之(関西大学)

16:35~16:45 閉会の辞・・・・・・・・川本明人(広島修道大学・SRM学会会長補佐)

- SRM学会全国大会（日本RM学会ゲスト参加）を、2016年12月3日（土）、桜花学園大学で開催した。当日のプログラムは、下記の通りである。

プ ロ グ ラ ム

日 時：2016年12月3日（土）

場 所：桜花学園大学7号館2階725教室

12：00～12：55 SRM理事・評議員会

総合司会：宮井 隆（MST・SRM学会理事）

13：00～13：10 歓迎の言葉・・・・・・・・・・大谷 岳（桜花学園大学副学長、
学校法人桜花学園理事・副学園長、名古屋短期大学学長）
代読・佐久間 潔（桜花学園大学・SRM学会常務理事）

13：10～13：15 開会の辞・・・・・・・・・・森 幸弘
（下関市立大学・SRM学会会長補佐）

13：15～13：45 SRM会員総会・・・・・・・・・・議長 戸出 正夫
（元白鷗大学、SRM学会理事長）

13：45～14：00 学会賞授与式

研究報告5題

14：00～14：35 「大学生のリスクマネジメント——悪質商法、カルト勧誘、
ネット炎上、ハラスメント等のリスク対策として～」・・・
・・・赤堀 勝彦（神戸学院大学）

14：35～15：10 「安全と自由のバランス—犯罪対策を通して見る—」・・・平岡 豁
（大阪府防犯設備士協会）

15：10～15：25 休 憩

15：25～16：00 「苦情とリスクマネジメント—責任無能力者の監督義務者の責任と
介護事故裁判例を踏まえて—」・・・菅原 好秀（東北福祉大学）

16：00～16：35 「空き家問題に伴うリスク—マンションの
スラム化からみた空き家問題について—」・・・松永 光雄
（玉川大学）

16：35～17：10 「BCMS（事業継続マネジメントシステム）活動を
事業経営に活かす」・・・・・・・・・・藪 貞男
（ヤプコンサルタント）

17：00～17：10 閉会の辞・・・・・・・・・・松下 義行
（関西国際大学）

17：20～ 懇親会

- 日本RM学会、SRM学会合同関東部会を、2017年6月17日(土)、専修大学神田校舎で開催した。当日のプログラムは、下記の通りである。

プログラム

日 時：2017年6月17日(土)

場 所：専修大学神田校舎5号館571教室

12:15～13:15 RM理事会(541教室)

総合司会：姜 徳洙(嘉悦大学)

SRM学会 研究報告

13:30～14:10「中小事業者のリスクマネジメントと商品先物市場」・

・・・森 幸弘(下関市立大学)

14:10～14:50「近時の判例傾向から見るハラスメントに関するリスク」・

・・・渡邊容子(大阪産業大学)

14:50～15:05 休 憩

日本RM学会 記念企画

15:05～15:50 定年退官記念講演・・・・・・藤江俊彦(前千葉商科大学)

司会 亀井克之(関西大学)

「組織不祥事における対応の失策について一事例研究をベースとして」

16:50～17:00 追悼書出版記念ディスカッション

『リスクマネジメントの本質』刊行に寄せて」コーディネーター上田和勇

- ソーシャル・リスクマネジメント学会持ち回り理事会(2016年9月10日)

全国大会の開催について

第1号議案

開催日について・・・12月3日(土)とする。

第2号議案

開催校について・・・桜花学園大学(愛知県豊明市)とする。

【理由】SRM学会の会員構成をみると、学会の性格上、実務家の会員が多く、大学に籍を置く研究者のウエイトがRM学会より低くなっている。そのため開催校は限られる。そのあたりを勘案して、毎年のように全国大会や理事会の開催が名古屋で行われて来た。

その間の事情を勘案すれば、今年度の全国大会は、大阪と東京の中間の地・名古屋が望ましい。幸い事務局長佐久間 潔先生が桜花学園大学に在職されており、ご内意を伺ったところ、12月3日(土)で開催可能との内諾を頂いている。

なお、本状は、理事各位の他、SRM学会会則第13条第4項に基づく理事会出席メンバー(評議員会会長、監事、)と事務局長代理にお送りしている。

以上の議案を賛成多数で可決した。

以上

● ソーシャル・リスクマネジメント学会持ち回り理事会（2016年10月24日）

今年度後期の「ソーシャル・リスクマネジメント学会賞」について

第1号議案

竹本恒雄氏にソーシャル・リスクマネジメント学会「特別著作賞」を差し上げる件
対象著作は『犯罪論・講義ノート』（第6版）および「実践危機管理」第20号から第31号にわたる10編の論稿。

審査員は川本明人、森 幸弘、大橋正彦、戸出正夫（敬称略）の4先生。

【理由】別展「『審査報告書』竹本恒雄氏の受賞対象作品について」の通り。

第2号議案

高見尚武氏にソーシャル・リスクマネジメント学会「学会賞」を差し上げる件
対象著作は主著『これでいいのか日本の災害危機管理』近代消防社2017年2月発行予定、全338頁（3校の校正紙による審査）。

原著『若き消防官に贈ることば』近代消防社2014年10月発行、新書版232頁。

審査員は上田和勇、森 幸弘、戸出正夫、佐久間 潔（敬称略）の4先生。

【理由】別展「『審査報告書』高見尚武氏の受賞対象作品について」の通り。

なお、本状は、理事各位の他、SRM学会会則第13条第4項に基づく理事会出席メンバー（評議員会会長、監事）と事務局長代理にお送りする（ただし、授賞対象者を除く。）。以上

以上の議案を賛成多数で可決した。

● ソーシャル・リスクマネジメント学会理事・評議員会（2016年12月3日）

日 時：平成28年12月3日（土）12:00～13:00

場 所：桜花学園大学（愛知県豊明市）

出席者：28名 委任状22通 合計50名

議長：戸出正夫

議事

1. 会員の異動

退会（7名）

亀井利明氏（死亡）、尾松克治氏（死亡）、赤池谷生氏、菅井克行氏、小栗吉雄氏（老齢のため）、井上澄江氏（会員でない旨）村上昭徳氏、

入会（12名）

上岡正栄氏、斉藤晋一氏、並木和彦氏、近石正博氏、小松原和志氏、水木三吉夫氏、木谷光彦氏、井上勝郎氏、石田政行氏、重村和光氏、村松里恵氏、姜 徳洙氏、

住所不明（1名）

西野泰弘氏

2. 当年度（2016年）の事業報告

（1）3月5日（土）17:40～20:30

SRM学会研修・研究会 於・吹田市市民会館メイシアタ

（2）3月26日（土）13:30～16:50

SRM学会／RM学会合同関西西部会 於・関西大学高槻ミュージックキャンパス

(3) 7月16日(土) 13:00~16:45

SRM学会関西部会 於・関西大学千里山キャンパス尚文館

(4) 10月15日(土)

RM学会全国大会にゲスト参加 於・関西大学梅田キャンパス

(5) 12月3日(土)

SRM学会全国大会 於・桜花学園大学 RM学会ゲスト参加(3名)

3. 当年度の会計報告

平成28年収支計算書(後掲)の通り承認。

*会計監査報告・・・田中文子監事

4. 人事

会長ご逝去の後、会長職は当分の間、置かない。「会長補佐」の役職は「副会長」とする。森 幸弘氏、川本明人氏に引き続き副会長をお引き受け頂く旨承認された。

また、理事川崎和治氏を常務理事に推薦、これを承認した。以上に従って、会則(後掲)の該当条項を修正した。

5. 学会賞

竹本恒雄氏主著『犯罪論・講義ノート』(第6版)A4版全140頁、副著として「実践危機管理」第20号から第31号までに掲載した10篇の論稿に対し、ソーシャルリスクマネジメント学会「特別著作賞」(審査員は森、川本、戸出、大橋)を、高見尚武氏主著『これでいいのか日本の災害危機管理』近代消防社2017年2月発行予定、全338頁(3校の校正紙による)、副著『若き消防官に贈ることば』近代消防社2014年10月発行新書版232頁にソーシャルリスクマネジメント学会「学会賞」(審査員は上田、森、戸出、佐久間)を、持ち回り理事会で承認した旨報告し、これを承認した。

6. レジメ作成要領の作成

近時、各報告者のレジメがさまざまなスタイルとなっているので、レジメ集を作成するときに不揃いになっている。これを統一するため、「レジメ作成要領」を作ったかどうかとの提案があった。

7. その他

①来年度(平成29年1月1日より同年12月31日まで)の会員会費の請求は、1月に行うこととした。

②次回の関東部会等部会の開催日時及び場所については、役付理事(副会長、理事長、副理事長)に決定を一任した。 以上

追記:12月5日、評議員 柴 和男氏(SKクリーンサービス)より、病気の治療に専念したいので、退会する旨申出があった。 以上

(2016年12月9日記:文責戸出)

● 平成 28 年度ソーシャル・リスクマネジメント学会会員総会(2016 年 12 月 3 日)

日 時：平成 28 年 12 月 3 日(土) 13:15～13:45

場 所：桜花学園大学(愛知県豊明市)

出席者：36 名 委任状 106 通 合計 142 名

議長：戸出正夫

第 1 号議案：理事会報告

本日の理事会については、理事会議事録のとおり報告された。

なお、本年度は 2 度にわたって持ち回り理事会を開催した旨、報告があった。1 度目は、SRM学会全国大会の日時及び場所の決定、2 度目は学会賞の決定で、いずれも満票に近い賛成率であった。学会賞については下記の通りである。

竹本恒雄氏にソーシャル・リスクマネジメント学会「特別著作賞」(審査員は森、川本、戸出、大橋(敬称略))、高見尚武氏にソーシャル・リスクマネジメント学会「学会賞」(審査員は上田、森、戸出、佐久間(敬称略))を贈呈する旨、持ち回り理事会で決定した。

受賞作品は下記のとおりである。

竹本恒雄氏 主著『犯罪論・講義ノート』(第 6 版) A4 版全 140 頁、

副著「実践危機管理」第 20 号から第 31 号までに掲載した 10 篇の論稿。

審査員 川本明人氏、森 幸弘氏、戸出正夫氏(主査)、大橋正彦氏

高見尚武氏 主著『これでいいのか日本の災害危機管理』近代消防社 2017 年 2 月発行予定、全 338 頁。

副著『若き消防官に贈ることば』近代消防社 2014 年 10 月発行新書版 232 頁。

審査員 上田和勇氏、森 幸弘氏、戸出正夫氏(主査)、佐久間 潔氏

第 2 号議案：一般経過報告

(1) 会員の異動

SRM会員の入退会

退会者 7 名、入会者 12 名、連絡不能 1 名

在籍者 210 名(11 月末現在)

追記：12 月 5 日、1 名の会員が病氣治療に専念したいとの理由で退会を希望したため、承認した。その結果、12 月 5 日現在の在籍者は 209 名である。

(2) 当年度の事業

① 3 月 5 日(土) 17:40～20:30

SRM学会研修・研究会 於・吹田市市民会館メシアタ

② 3 月 26 日(土) 13:30～16:50

SRM学会/RM学会合同関西西部会 於・関西大学高槻ミューズキャンパス

③ 7 月 16 日(土) 13:00～16:45

SRM学会関西西部会 於・関西大学千里山キャンパス尚文館

④ 10 月 15 日(土) 13:00～17:00

RM学会全国大会にゲスト参加 於・関西大学梅田キャンパス

⑤ 12 月 3 日(土) 13:00～17:00

SRM学会全国大会 於・桜花学園大学 RM学会ゲスト参加(3 名)

第 3 号議案：会計報告

平成 28 年度収支計算書のとおり承認された。

*会計監査報告・・・田中文子監事が適正である旨報告、承認された。

平成 28 年収支計算書

ソーシャル・リスクマネジメント学会

平成28年収支計算書(平成28年1月1日～同年12月31日)

支出の部		収入の部	
事務費	16,232	前期繰越金	10,568
通信費	96,946	個人会費	735,000
交通費	44,039	賛助会費	345,000
調査費	35,296	寄付金	585,000
研究会費	45,000	会報発行協力金	45,000
会議費	32,379		
印刷費	64,944		
渉外費	74,800		
会報発行・送付	471,835		
事務局管理費	80,000		
事務備品・消耗品費	51,603		
学会賞費	9,494		
国際交流費	10,000		
電話料	48,000		
事務協力費	120,000		
RM統合本部費	30,000		
危機管理士協会費	30,000		
次期繰越金	460,000		
合 計	1,720,568	合 計	1,720,568

賛助会員紹介者(敬称略): 三浦眞澄、亀井利明、亀井克之、戸出正夫、中居芳紀、佐久間 潔、和久井憲子、城戸善和、井上喬 以上9名、11. 5口

寄付金提供者(敬称略): 三宅芳夫、亀井利明、竹本恒雄、戸出正夫、亀井治子、大羽宏一、高野仁一、江尻行男、森田金二郎、井上 喬、高市 悟、高野一彦、川本明人、饗庭正、大橋正彦、平岡 豁、田中文字子、才本武雄、山田秀樹、山川雅行、亀井弘明、松永光雄、津田文男、石川清英、松下義行、奈良由美子、飯嶋香織、亀井克之、森 幸弘、上田和勇、船坂広男、浅津光孝、菅原好秀、八木晋一、以上34名、58. 5口

会報発行協力金支払者(敬称略): 竹本恒雄、森幸弘、上田和勇 以上3名 4. 5口

第4号議案：役員の役職変更

亀井会長ご逝去の後、会長職は当分の間、置かない。「会長補佐」の役職名は「副会長」とする。森 幸弘氏、川本明人氏に引き続き副会長をお引き受け頂く。

理事会において、理事川崎和治氏を常務理事に推薦し、承認された旨報告した。

第5号議案：2017年（平成29年）の活動計画

例年通り、関東部会、関西部会、全国大会を行う。次回の関東部会等部会の開催日時及び場所については、役付理事（副会長、理事長、副理事長、事務局長）に一任した。

第6号議案：その他

本日の司会者には次の先生に依頼した。

総合司会は宮井 隆氏

研究報告

赤堀報告は藤江俊彦氏

平岡報告は船坂広男氏

菅原報告は川崎和治氏

松永報告は今村明代氏

藪報告は浅津光孝氏

以上

（2016年12月9日記：文責戸出）

● ソーシャル・リスクマネジメント学会持ち回り役付理事会（2017年3月8日）

先の理事会および会員総会において承認された「次回の関東部会等部会の開催日時及び場所については、役付理事（副会長、理事長、副理事長、事務局長）に一任」との承認に基づき、約付理事会を持ち回りにて開催した。

役付理事会議案

第1号議案 本年度の関東部会は日本リスクマネジメント学会とソーシャル・リスクマネジメント学会の合同開催（RM・SRM合同関東部会）とする。

第2号議案 開催日は2017年6月17日（土）、開催校は専修大学神田校舎とする。なお、プログラムは部会開催委員長の指揮の下に作成するが、SRM学会から2名の報告者を推薦する。

以上の議案を賛成多数で可決承認した。

● ソーシャル・リスクマネジメント学会持ち回り役付理事会（2017年4月28日）

役付理事会議案

議案：ソーシャル・リスクマネジメント学会関西部会は、来る2017年7月29日（土）、関西大学高槻ミュージズキャンパスにおいて開催する。開催時間、プログラム等は、理事長に一任する。

以上の議案を賛成多数で可決承認した。

以上

● 学会賞審査報告

審 査 報 告 書

竹本恒雄氏の「特別著作賞」受賞対象作品について

審査員 川本明人、森幸弘、戸出正夫、大橋正彦

主著『犯罪論・講義ノート』（第6版）A4版140頁

その他、実践危機管理に掲載した10編の論稿

竹本恒雄氏は2011年（平成23年）より、関西大学社会安全学部において「犯罪論」の講座を担当されているが、そのテキストとして書かれたのが、本書第6版である。従来の論述を、最近の法や司法制度の変革に副うよう改定されたものである。第1講から第15講まで、講義テキストとして執筆されている。

犯罪の抑止論は、犯罪の定義に始まって犯罪発生要因論、刑罰制度論、犯罪統計論、犯罪予防論等、いわゆる犯罪論の構築なしには成り立たない幅広い学問である。論者は犯罪抑止論を構築するための犯罪論をきめ細かく展開しており、その説くところは学会賞にふさわしいといって過言ではあるまい。

竹本氏は既に『企業における危機管理を考える』で、SRM学会賞を受賞している（『実践危機管理』第25号（2012年1月発行）101頁参照）。同氏は1995年（平成7年）に日本リスクマネジメント学会に入会し、以来、多くの論文を「危険と管理」および「実践危機管理」に掲載されてきた。「実践危機管理」第20号から第31号までを見ても、下表のように、執筆している。同氏は、また、SRM学会運営上も、多大な貢献をされており、このように学会に対する貢献度は高く評価されるものと考えられる。

以上から、同氏の著作『犯罪論』および「実践危機管理」収録の下記論稿ならびに学会運営の功績は、ソーシャル・リスクマネジメント学会「特別著作賞」に値するものと思料する。

竹本恒雄氏論文（実践危機管理第20号～第31号）

年	号 数	論 題
2009年1月	第20号	刃物使用事件と危機管理対策について
2009年7月	第21号	セクハラ問題発生時の企業のあり方について
2010年7月	第22号	パワー・ハラスメントと企業の対応について
2011年7月	第24号	東日本大震災の発生と企業の対応策について
2012年7月	第26号	痴漢行為と防止対策について
2013年1月	第27号	サイバー犯罪と企業防衛対策について
2013年8月	第28号	最近の暴力団と企業のあり方について
2014年7月	第29号	「ストーカーと危機管理」東京三鷹における女子高生殺害事件
2015年5月	第30号	反社会的勢力の不当要求と対応策
2016年7月	第31号	防犯カメラとリスク

審 査 報 告 書

高見尚武氏の受賞対象作品について

審査員 上田和勇、森 幸弘、戸出正夫、佐久間 潔

主著『これでいいのか日本の災害危機管理…危機管理の基本に学ぶ…』近代消防社 2017年2月発行予定、全338頁。

副著『若き消防官に贈ることば』近代消防社 2014年10月発行、新書版232頁。

主著『これでいいのか日本の災害危機管理』は次の様な章建てで、我が国の危機管理のあるべき姿を模索している。筆者自身、前書きで述べている通り、危機管理やリスクマネジメントの基本的な考え方は、故亀井利明先生に負うところが大きい。筆法鋭く「危機管理は実践的に役立つ結果重視の施策、方策でなければならない」と論述している。その説くところは、まさに正論。本書では、災害に関する内外の書籍やマスコミ報道、関係者の声なども引用されており、情報量はきわめて豊富である。実務にも裨益するところ大であると評価でき、授賞に価する作品である。

なお、同氏は日本リスク・プロフェッショナル学会の学会賞を受賞している（家庭危機管理研究所所報『家庭危機管理』第5号44頁参照）。受賞作品は同氏著『災害危機管理のすすめ』近代消防社（2004年発行）四六版全320頁。最近、改訂版も発行されている。

主著『日本の危機管理は、これでいいのか』の章建て

まえがき

第1章 東日本大震災から何を学ぶべきか

- 1 日本はなぜ災害危機に弱いのか
- 2 東日本大震災の教訓

第2章 危機管理の基本

- 1 危機管理とはなにか
- 2 危機管理の組織と体制
- 3 危機管理の基本は事前対策にある
- 4 リスク把握とリスク処理（リスクコントロール）
- 5 過去の災害の教訓に学ぶ

第3章 危機とリーダーシップ

- 1 危機に弱い日本人
- 2 そのとき首長はどう行動し、何を指示したか
- 3 現場指揮と組織

第4章 行政の危機管理と国民の安全

- 1 国の危機への備えはこれでいいのか
- 2 なぜ都道府県の消防組織が重要か
- 3 災害活動の効率化
- 4 国はどこまで国民の安全が守れるのか
- 5 国民保護法をめぐる諸問題
- 6 武力攻撃・テロへの備え
- 7 テロ災害と危機管理

第5章 自主防災と地域社会の安全

- 1 自らの安全は自ら守る
- 2 事例が語る自主防災
- 3 避難と計画
- 4 消防団員の減少と地域社会の安全
- 5 地域社会の防災力を高めるには

第6章 災害リスク教育のすすめ

- 1 災害とリスク感性
- 2 災害リスク教育のすすめ
- 3 幼児・子供の安全教育

第7章 原発事故と危機管理

- 1 福島第一原発事故は起こるべくして起こった
- 2 柏崎刈羽原発事故の教訓
- 3 原発事故と戦術・戦略
- 4 原発は是か非か

第8章 風評被害・クライシス・コミュニケーション

- 1 大災害と「風評被害」
- 2 「クライシス・コミュニケーション」とは何か
あとがき

副著『若き消防士に贈る言葉』近代消防社、新書版全 232 頁は、激動の時代を乗り越え、難局を克服し、消防人生を送ってきた高見氏が、自ら歩んできた人生経験、体験したこと、努力して身につけた「ノウハウ」を述べた将来の消防を託す若いみなさんへ贈る珠玉のことばを満載している。昇任試験の論文作成の参考書としても最適の書といわれているが、いずれも貴重な人生訓といえるであろう。

大見出しのみ紹介すると次のとおりである。それぞれの大見出しには小見出しが付されている場合が多い。

【大見出し】

消防の使命とは何か 消防に対する社会の評価 消防精神について 消防の仕事の特質について 失敗を恐れるな、経験は貴重な財産 消防に感謝して五十年「命の尊さ」を知る 職場にとって必要とする消防官になれ 指示待ち人間になるな、仕事は自分で創るもの コミュニケーションの重要性について 世代を超えて共感を持とう 道徳心について 自由と規律について 行動力を養え、直ぐやる習慣を身につけよ 消防のプロを目指せ 人生は「ねばり」「ふんばり」「がんばり」だ 職業の選択と迷いについて 仕事に情熱を持て 仕事の狭間に目をむけよ 世代、世代の生き方で人生が決まる 「マネジメント」とは何かについて学べ 読む、書く、話すに強くなれ マナーは、その人の品性だ ある作家のリスク感性 リスク感性を高めよ これからの防災教育はリスク教育である 心の持ち方一つで人生は変わる 帆の張り方で人生は変わる 人間の幸福とは何か 人生をどう生きるか、目標を持って国際社会に目を向けよ

以上から主著『これでいいのか日本の危機管理』、副著『若き消防士に贈ることば』は、ソーシャル・リスクマネジメント学会「学会賞」に値する立派な作品であると思料する。

以上

ソーシャル・リスクマネジメント学会会則

平成 21 年 10 月 10 日制定

平成 27 年 4 月 1 日改正

平成 28 年 12 月 3 日改正

(名 称)

第 1 条 本学会はソーシャル・リスクマネジメント学会 (Social Risk Management Society) と称する。

(目 的)

第 2 条 本学会はリスクマネジメントおよび危機管理に関する実用的・学術的研究を促進し、これに関する知識の普及をはかり、もってソーシャル・リスクマネジメントの健全な発展に寄与することを目的とする。

(事 業)

第 3 条 本学会は前条の目的を達成するために次の事業を行う。

- (1) 研究会の開催
- (2) 各種資格、称号の認定および「危機管理検定」の実施
- (3) 会報 (実践危機管理) の発行
- (4) 地域社会への奉仕

(会員の種類)

第 4 条 本学会の会員は個人会員および賛助会員とする。

(1) 個人会員は危機管理に関する資格称号の保持者、危機管理検定の合格者および危機管理の実践的・理論的研究に従事する者とする。

(2) 賛助会員は本学会の目的に賛同し、本学会の行う研究活動に協力する法人または団体とする。

2 学会運営の必要上、客員会員および名誉会員を置くことができる。

3 客員会員および名誉会員については別に定める。

(入 会)

第 5 条 入会を希望する者は、個人会員 2 名 (うち 1 名は役員) の推薦を得て理事会に申請し、その承認を得るものとする。

(会員の活動)

第 6 条 会員は、本学会の各種行事への参加または研究会での研究報告をすることができる。

(会 費)

第 7 条 会員は所定の年会費を納入しなければならない。入会に際しては入会金を納付しなければならない。

2 前項の会費の変更は、理事会の議を経て、総会において決定する。

(退 会)

第 8 条 会員が退会を希望する場合は、理事長にその旨を書類で申し入れなければならない。

2 会費を無断で2ヵ年以上納付しないときは退会したものとみなす。

(除 名)

第9条 会員に本学会の名誉を傷つける行為があった場合には、理事会の決議により、その者を除名することができる。

(役 員)

第10条 本学会に次の役員を置き、それぞれの職務を分担する。

(1) 会 長	1名
<u>(2) 副会長</u>	<u>若干名</u>
(3) 理事長	1名
<u>(4) 副理事長</u>	<u>若干名</u>
<u>(5) 常務理事</u>	<u>若干名</u>
(6) 理 事	若干名
(7) 評議員会会長	1名
(8) 評議員	若干名
(9) 監 事	3名
(10) 事務局長	1名
<u>(11) 事務局長代理</u>	<u>2名</u>

(役員を選任)

第11条 理事は、役員選考基準により役員選考委員会の推薦により評議員会の議を経て総会において選出する。

2 理事長は理事の互選とする。

3 評議員は役員選考委員会の推薦により総会において選出する。

4 評議員会会長は評議員の互選とする。

5 監事は理事会の承認を経て理事または評議員の中から理事長がこれを委嘱する。

(役員の職務)

第12条 会長は本学会を代表して認証業務およびRM 統合本部の業務を行い、理事長の後見役を務める。

2 副会長は会長に事故あるとき、会長の職務を代行するほか、理事長の後見役を務める。

3 理事長は本学会を代表し、会務を統括し、総会および理事会の議長となる。

4 副理事長は理事長を補佐するほか、理事長に事故があったときは、あらかじめ理事長が指名した副理事長がその職務を代行する。

5 理事は理事会を構成し、会務と業務を執行する。

6 評議員は評議員会を構成し、理事会の諮問に応じるものとする。

7 監事は本学会の会計および会務執行の状況を監査する。

8 事務局長は理事長の指揮に従い、会務に関する事務を統括する。

9 事務局長代理は事務局長の事務を補佐し、事務局長の指揮の下、会務に関する事務を執行する。

10 本学会の日常業務の執行のため、本部関係役員会を設置することができる。

(役員会)

第 13 条 理事会は総会に際し、または必要なとき、理事長によって招集される。

2 理事の 3 分の 1 以上の要求があった場合には、速やかに理事会が招集されなければならない。

3 理事会は理事の過半数の出席（委任状を含む）により成立し、出席理事の過半数により議決する。

4 監事、事務局長および評議員会会長は理事会に出席することができる。

5 評議員会は年次大会に際し、または理事長の同意を得て、評議員会会長によって招集される。

(役員の任期)

第 14 条 役員の任期は 2 か年とする。但し、再任を妨げない。

(総 会)

第 15 条 総会は個人会員および賛助会員の代表者によって構成し、年次大会（全国的規模の研究会）に際して開催する。

2 総会の議案は前もって理事会の承認を要する。

3 総会は構成員の 5 分の 1 以上（委任状含む）の出席により成立する。

4 総会の議決は出席者（委任状含む）の過半数による。

5 可否同数のときは、議長が決するところによる。

(事業年度)

第 16 条 本学会の事業年度及び会計年度は、毎年 1 月に始まり、12 月に終わる。

(会長および顧問)

第 17 条 必要に応じて、本学会に顧問を置くことができる。

(資 格)

第 18 条 本学会は危機管理総合研究所および日本危機管理士協会の協力を得て、研修または試験により、各種の資格を認定することができる。

(称 号)

第 19 条 本学会は危機管理総合研究所および日本危機管理士協会の協力を得て、研究実績および実務経験豊富な者に、危機管理に関する称号または資格を授与することができる。

2 削 除 (危機管理総合研究所講師の規定)

3 削 除 (講師の委嘱規定)

(講 師)

第 20 条 削 除 (ボランティア基準で講師を務める規定)

(支 部)

第 21 条 本学会は必要に応じて支部およびその事務局を設置することができる。

(運営資金)

第 22 条 本学会の運営資金は年度会費、各種資格・称号の審査料、登録・更新料ならびに寄附金等をもって充当する。

(会則の変更)

第 23 条 この会則は理事会の議を経て、総会の議決により変更することができる。

(本部事務局)

第 24 条 本学会の本部事務局を大阪府に置く。

附 則 (平成 27 年 4 月 1 日)

(1) 削除 (名誉会長、会長補佐等、役職名使用の規定)

(2) 個人会費は年 5,000 円、賛助会費は年 30,000 円とする。

附則 2 (平成 28 年 3 月 26 日)

本学会の事務連絡所は、当分の間、関西と関東の下記住所に置く。

(a) 関西事務連絡所 565-0873 大阪府吹田市藤白台 4-22-11 亀井治子方

(b) 関東事務連絡所 270-1434 千葉県白井市大山口 2-10-1-202 戸出正夫方

以上

書評

『これでいいのか日本の災害危機管理』
…危機管理の基本に学ぶ…

高見 尚武 著

これまで日本は地震、台風、豪雨、噴火など多数の災害に見舞われ、そのたびに多くの人命が失われてきた。そこには過去の教訓から得た知識つまり危機管理が適切に機能してこなかったことが問題である。本書はリソナルリス・ク・マニヤント学舎が、単に災害を一般論的に捉えたものではなく、過去の事例を基に、災害

対応の問題点を著者独自の論に衣(きぬ)着せ、著者の鋭い筆致で深く掘り下げていく点に特徴がある。そこには、東京消防庁に勤務し、災害の現場

対応の本質を問う示唆に富んだ一冊

をしかに知る著者ならではの経験と洞察力を感じさせる。具体的には本書の内容に

踏み込んでみる。第一章は2011年3月11日に発生した東日本大震災が

【評者】
森 隆 (保険毎日新聞記者)

%は事前対策にあるとして、組織や体制の在り方を論ず。特に、分厚いマニュアルは役にたらず、薄くて簡潔なものがよいという言葉は、ホルターに収容して棚の置物となりがちな防災マニュアルに対する示唆に富んだ一冊だ。東日本大震災で被災した企業では、防災マニュアルを備える余裕がなかったケースも多

の裏返しである。事例も東日本大震災にとどまらず、広島市土砂災害(2014年)、関東・東北豪雨(2015年)などの最近の自然災害、さらに地下鉄サリン事件、9.11同時多発テロといった人為的災害なども参考にしており、その幅広い収束力は感嘆に値する。本書の主な内容は第一章「東日本大震災から何を学ぶべきか」、第二章「危機管理の基本」、第三章「危機とリーダーシップ」、第四章「行政の危機管理と国民の安全」、第五章「自主防災と地域社会の安全」、第六章「災害リスク教育のすすめ」、第七章「原発事故と危機管理」、第八章「防災教育・クライシス・コミュニケーション」(四六判338頁、近代消防社刊、17年5月発行、本体価格2,900円＋税)。

て、地方自治体や企業、民力を含めた総合的な危機管理を構築する必要性を説いている。第二章では危機管理の基本的な考え方を述べている。危機管理の7つの要素を挙げて検証している。

第四巻ではテロに対する危機管理にも言及。さらに第五章では地域における自主防災、第六章では災害リスク教育、第七章で原発事故問題、第八章で風評被害への「考え」を、さまざまな角度から災害危機管理を捉え、問題解決に向けた糸口を提示している。本書では、災害に関連する内外の圖書やマスコミ報道、関係者の声などが適材適所に引用されている。その豊富な情報量は、著者の研究量の多さを



〈編集後記〉

今回の会報『実践危機管理』第32号は、すべて学会で研究報告をした論文で構成されている。したがって、従来より長い論文が多く、内容も濃く学術性の高い論文が集まった。執筆された論者も十分な紙幅に、充実した理論を展開できて、のびのびと筆を振るわれた様子を感じ取ることができる。執筆者の先生方に、編集者として、心から御礼を申し上げる次第である。

執筆者が選ばれた論題は——それは全国大会や部会等で研究報告された論題であるが、単一の方向を目指すのではなく、あらゆる方面——、多面的な方向に向かっている。ソーシャル・リスクマネジメント学が単に社会科学の域にとどまらず、総合科学たり得る所以であろう。

次号は1年先であるが、既に執筆の予約を下さった先生も居られ、ソーシャル・リスクマネジメント学会の輝かしい発展を象徴しているかの如きである。会員各位が一層の研鑽と発展をされるよう期待してやまない。

2017年7月31日

ソーシャル・リスクマネジメント学会 会報 実践危機管理 第32号

発行責任者 戸出正夫
編集担当理事 城戸善和、戸出正夫
発行所 ソーシャル・リスクマネジメント学会

(事務局)

(関西事務連絡所)

〒565-0873 大阪府吹田市藤白台4丁目22-11 亀井治子方
担当者 亀井治子

(関東事務連絡所)

〒270-1434 千葉県白井市大山口2丁目10-1-202 戸出正夫方
TEL&FAX 047-491-9122
担当者 戸出正夫 (携帯:090-5328-0585)

(印刷所)

株式会社ライジングサン
〒599-8234 大阪府堺市中区土塔町79-4
TEL 072-320-7503
担当者 高橋純二 (携帯:090-8931-5912)

(郵便振替)

00950-8-242156
ソーシャル・リスクマネジメント学会

〈非売品〉