

## トラブル記録、要説明事項の管理

### はじめに

絶えることのない企業不祥事。製品の不具合で消費者が命を落とす事例、説明不足のサービス提供により受益者が想定外の損失を被る事例など、一義的には事故そのものがもたらした損害がクローズアップされる。

他方、当該事件の後日談を知ると、リスクマネジメントの観点から、業務上の記録を適切に管理していたか否かが焦点となっているケースがある。

本稿では、最近の事故事例から、適切な業務記録の重要性について概説する。

### <1. エレベーター事故>

2006年、高校生がエレベーターに挟まれて亡くなったケース。

「エレベーターを降りようとしたところ、突然扉が開いたまま、かごが上昇。エレベーターの床と扉の天井部分に体を挟まれて死亡した」(2009年3月30日付日本経済新聞)事故である。

警視庁の調べによると、メーカーS社は、事前に把握されていたブレーキの異常による停止などの不具合記録を、保守会社に引き継いでいなかったという。

S社や保守会社の担当者6名が業務上過失致死容疑に問われている。

### <2. 金融商品販売トラブル>

2004年、M証券がある金融商品を提案する際、「最大で約46.6%の評価損となる分析表があったが、担当社員は最大約8.8%の評価損とした表しか提示しないまま同年6月に契約を締結」(2009年4月1日付日本経済新聞)したもの。当該金融商品は最終的に大きな評価損をもたらすことになったという。顧客に提示すべき情報を提供していなかった説明不足がトラブルにつながった例である。M証券は、裁判で説明義務違反を認定され、損害賠償金の支払いを命じられている。

さらに言えば、仮に「説明した」あるいは「情報を提示した」という事実があった場合、その事実を証明する証拠をどのように管理しているか、が問われることとなろう。

### <3. 海外の事例>

米国では、ディスカバリといって、訴訟の両当事者が争点に関連した記録を相互に提供しあうことが連邦規則で定められている。2006年からは紙文書だけでなく、電子記録についても同様の取り扱いとする旨が明確化されている。

実際にある案件で、証券会社の電子メール保存状態が争点になった。

- 1) 電子メールを記録すべきバックアップテープの作成不備
- 2) 遠隔地に且つ読み取り可能な状態での記録保管不備
- 3) 保管されていないと説明された記録が実は存在したこと
- 4) 電子メールの検索システムが稼動しなかったことなどが問題となった。

## おわりに

製品の不具合が発生すること事態はある程度やむを得ない部分があろう。明確に不具合として認識されなくても、不具合につながる可能性のある事象はさらに発生頻度が高い。一義的には、それらの不具合や不具合予備軍（ハインリッヒの法則<sup>1</sup>を思い出して頂きたい）に対処することが大事だが、同様に重要なのが、かかるトラブル情報、記録の管理である。

サービスを提供する際、製品を売り渡す際、特にリスクのあるサービス、製品であれば、どのような説明が必要なのか、その内容は営業担当者に徹底されているか、また、「説明した」という記録が残っているか。

会社法や日本版 SOX 法で求められている内部統制の中でも、「意思決定の過程を記録に残す」という考え方が重視されている。企業の活動を第三者に理解してもらうには、「説明する」という行為のみならず、「証拠を示して説明する」ことが求められている。

<sup>1</sup>1 つの重大事故の背後には 29 の小さな事故があり、さらにその背後には 300 のヒヤリ、ハットがあるという労働災害の統計から導き出された法則。米国人ハインリッヒが提唱。

データ・キープ・サービスは、適切なレコードマネジメントをそれぞれの企業、組織に合わせてご提案します。

---

【監 修】(株) データ・キープ・サービス

【お問合せ】 総合企画部 03-3518-0151 までお願いいたします。

