



海外で社員が被害に遭遇した際の 本社の緊急対応について

2016年8月4日

NPO法人海外安全・危機管理の会

代表 長谷川善郎

目 次

〔Ⅰ〕 海外における日本人社員の被害事例

〔Ⅱ〕 ISO22320緊急事態管理—危機対応に関する要求事項

〔Ⅲ〕 緊急事態の机上訓練

〔Ⅳ〕 喪について



長谷川善郎

1971年伊藤忠商事（株）入社。アルジェリア、エジプトに駐在。欧州CIS室長、海外安全対策室長等を経て2010年同社退職。2010年－13年（株）オオコシセキュリティコンサルティング顧問。2014年NPO法人海外安全・危機管理の会代表。社外活動：日本規格協会リスクマネジメントシステム規格委員会委員（1998年2月－2000年3月）。同協会ISOリスクマネジメント規格国内ワーキング・グループ委員（2007年6月－10年3月）。日本在外企業協会海外安全部会長（2005年5月－08年4月）

[I] 海外における日本人社員の被害事例

1) 交通事故

① 日本人の海外での事件・事故等被害(2014年)

全体		内、交通事故
死者	69人	26人
負傷者	317人	115人

② 企業事例

- ・ エンジニアリング会社:2010年アブダビ4名(日本人3名+運転手)死亡
- ・ 商社:2014年カザフスタン1名重傷(海外緊急医療アシスタンス会社に依頼して、患者をカザフスタン→ドイツ→日本搬送)

2) テロ(日本人多数殺害事件例)

- ① エジプト・ルクソール(1997年、日本人10名死亡)
- ② 9.11米同時テロ(2001年、日本人24名死亡)
- ③ アルジェリア・イナメナス(2013年、日本人10名死亡)
- ④ バングラデシュ・ダッカ(2016年、日本人7名死亡、1名重傷)

3) 誘拐

- ① メキシコ(1996年8月、日本人現地社長解放)
- ② コロンビア(2003年11月、日本人現地副社長殺害)
- ③ シリア(2015年6月、誘拐)

4) 自殺(被害事例ではありません)

- 海外で47名死亡(2014年)
- アルジェリアでの経験(1980年初頭)

[Ⅱ] ISO22320緊急事態管理—危機対応に関する要求事項

① ISO22320（又は、JIS22320）の特徴

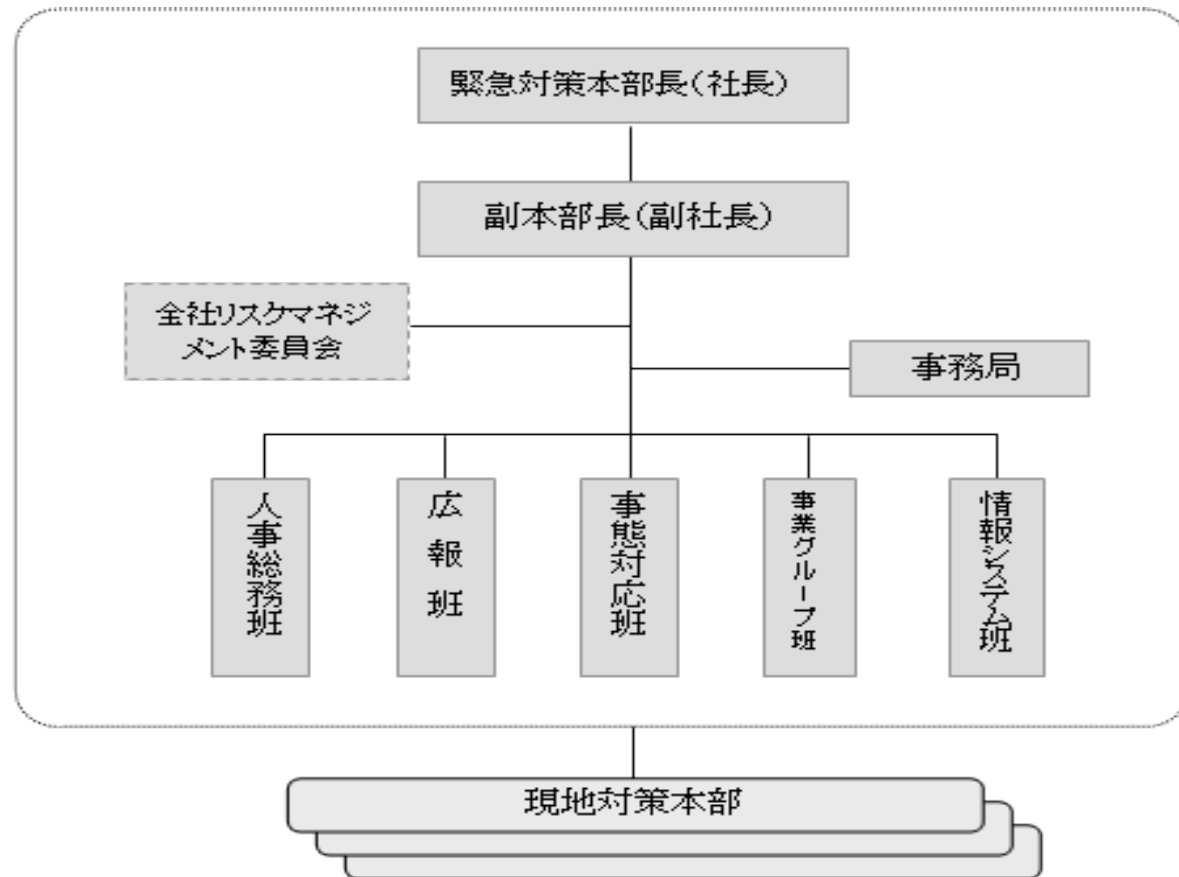
- 指揮・統括について組織体制及び手続きを規定
- 情報収集と処理のあり方について規定
- 組織の協力と連携について規定

② OSCMA版 海外緊急時対応規定(ガイドライン) — 配付

③ ISO22320は、第三者認定の規格ではない

[Ⅲ] 緊急事態の机上訓練

A機械メーカーの緊急対策本部



1. 事態の想定

- 8月6日(土)午前4時半頃(日本時間)、A機械メーカーの伊藤パリ支店長より、本社人事総務部の佐藤安全担当に電話が入った。
- パリ支店の鈴木太郎駐在員(32才、パリ駐在1.5年、単身赴任)がパリ・モンマルトルにある劇場内でイスラム自爆テロに巻き込まれて重体。近くのモンマルトル市民病院に運ばれ現在集中治療室で手術を受けている。
- 鈴木駐在員は日本から出張中のS鉄鋼社員をアテンドして5日(金)午後7時頃(現地時間、日本との時差7時間)、夕食に同劇場へ行った。事件が起きた時、S鉄鋼社員は丁度トイレに立っていて、難を免れ無事だった。

2. 初動対応

- 電話を受けて、佐藤安全担当は、まず何をしたらよいでしょうか？

(事件発生から24時間の対応が最も重要)

- ① 直ちに上司(人事総務部長)、その後副社長(緊急対策本部副本部長)に電話を入れて対応を打ち合わせ、指示を仰ぐ。
- ② その後、鈴木駐在員出身部の藤原営業課長に電話して以下を依頼
 - ・ 藤原課長から直ちに同部B営業部長、C営業本部長に連絡
 - ・ 藤原課長から直ちに鈴木駐在員留守宅(鈴木夫人)に電話

この段階での副社長の指示はどのような内容になると予想しますか。

- ・ 3項目以上列挙して下さい。

(副社長の指示)

- 副社長が社長宅に午前6時に電話をして社長と相談する。
- 緊急対策本部を9時から開催するので、本部員を招集。
- 広報部長に連絡し、メディア情報の収集、情報管理の徹底(社員名は公表しない)。
- パリ支店長に指示 ⇒ 鈴木駐在員の回復に全力を上げる、社員名は公表しない、情報管理の徹底、大使館に報告、メディア等対外窓口は本社広報部。
- 藤原課長は鈴木夫人に続けて第2報、第3報を入れる (1時間以上連絡を空けない)。

第1回緊急対策本部会議の内容は、どのようなものになると予想しますか。

- 3項目以上列挙してください。

① 状況の把握

- ・ 事件の全貌、現場周辺・病院地図用意（説明：佐藤安全担当）
- ・ 鈴木駐在員の容態（説明：佐藤安全担当、藤原課長）
- ・ 事件のメディア報道、政府・外務省の対応（説明：広報部長）

② 取り組み体制を整える

- ・ 役割分担、担当者名
- ・ 本部員増強の必要性（事情をよく知る社員の起用）
- ・ 緊急連絡先リスト作成
- ・ 緊急対策本部ルーム準備（電話会議システム）
- ・ 資金準備、出納簿をつける
- ・ 記録係
- ・ 鈴木駐在員の人事個人データ、顔写真（50枚程度）等手配
- ・ 連絡に漏れ、誤解がないように細心の注意を払う（周知、徹底）

③ 家族対応（最優先） — お世話係社員をつける（24時間対応）

- ・ 留守宅家族に意向確認（すぐパリに渡航されるか、誰と一緒に、パスポートの確認）

④ 情報管理の周知、徹底

- ・ 関係者以外には話さない
- ・ S鉄鋼社に協力依頼
- ・ 対外説明、メディア対応は広報部に窓口一本化

⑤ 情報共有方法、意思決定方法の確認

- 緊急連絡先リストによるメール連絡 ⇒関係者の情報共有
- 重要事項は本部長(社長)、その他は副本部長(副社長)が決裁

⑥ 何をしなければならないか、方法、優先順位を考える

- 医師(産業医等)の診断を仰ぐ(レントゲン写真等取り寄せ)ーセカンド・オピニオン
- 社員のパリ出張禁止
- 海外駐在員保険をかけている場合は損害保険会社へ連絡(保険適用の相談)
- フランス医療保障、犯罪被害者支援等の制度チェック

⑦ パリ支店サポート

- パリへの出張者派遣(取り敢えず2名、どの部署から派遣するか)
* 現在、パリ支店は駐在員2名体制(伊藤支店長、鈴木駐在員)

⑧ 外務省領事局への報告、協力要請 (副社長)

⑨ 駐日フランス大使館との連絡(必要に応じて)

7日午前11時頃（日本時間）、パリ支店長より人事総務部長に電話があり、鈴木駐在員の死亡が伝えられる。

この報を受けて、緊急対策本部は何をするか。3項目以上列挙しなさい。
また、パリ支店長は何をするか。

1) 遺族対応（丁寧に）

- ① 遺族への死亡の連絡（部長から）
- ② 遺族の意向に従い、遺族のパリ渡航手続き — お世話係もパリに同行（1家族に社員1名つける）
- ③ 宗教、宗派の確認
- ④ 遺族の希望を聞く
- ⑤ 遺族は喪服持参いただく（お別れ会開催を想定）
- ⑥ 社員名の公表は遺族の確認を得て

2) パリ支店へ応援社員派遣

- ・ 役員クラス1名＋社員2名、及び地域拠点のロンドンより1～2名

3) パリ支店長への指示

- ① 大使館に協力を依頼（現地葬儀社の紹介、日本への遺体搬送又は火葬ケースについて相談、会社のパリでの遺族ケア内容を説明）
- ② パリでの遺族受け入れ準備
パリでお別れ会を行うか検討（遺族の意向最優先 お別れ会を行う場合は社員名が公表される）
- ③ 日本から持参する品の確認（遺影の写真・額、ろうそく、線香、焼香セット、遺体にかける衣服）。尚、現地で入手可能なものを現地葬儀社に聞く
- ④ 遺族をメディア取材等から守る
- ⑤ フランス・サイドでの補償交渉（後日）
- ⑥ 出納簿、事件の記録をつける

4) 本社サイドの対応

- ① 社葬、又は準社葬か決める
- ② 外務省領事局に報告と協力要請(副社長)
- ③ メディアへの状況説明
 - ・ 会社発言資料、メディアへの配布資料を用意
 - ・ 事実関係を中心に説明
- ④ メディア取材から遺族を守る
 - ・ マスコミ各社に対し、家族への直接取材は自粛するように要請。取材は広報担当者を通じて行うというルールを確立することが大切
 - ・ 家族への直接インタビューは受けないようにすることが望ましいが、やらねばならない場合は、事前に遺族・関係者と発言内容を打ち合わせ、且つ、タイミングも考慮する
- ⑤ 地元警察(警視庁)に事情説明(後日)－国外犯処罰規定(刑法第3条の2)

[パリ支店]

- ① パリでの遺族受け入れ
 - ・ 空港にはネクタイ・スーツ姿で遺族出迎え(ラフな服装しない)
 - ・ 遺体との対面 (安置場所、遺体の状況、伊藤支店長夫人も付き添う)
 - ・ 遺体の日本への搬送又は火葬(遺族に意向確認)
- ② 現地でお別れ会を行うか(遺族に意向確認)

[本社の葬儀準備]

① 日本の空港での遺体搬入の必要書類を取得

- ・ 死亡診断書(邦訳) — 日本大使館の状況説明書を添付(できれば)
- ・ 腐敗処置証明書(邦訳) — 日本大使館員立ち合い要
- ・ パスポートコピー
- ・ フランス葬儀社名
- ・ AIRWAY BILLナンバー — 受取人は日本の葬儀社とすること
- ・ 航空会社は、JAL/ANAが望ましい
- ・ 遺体安置場所を遺族に確認

(注) 尚、日本到着次第、司法解剖が求められる可能性がある。

② 葬儀・告別式

- ・ 葬儀は喪主・近親者の意向を確認して行う
- ・ 準社葬の場合(葬儀社選定、日程等)
- ・ 会社は葬儀にお手伝い要員を出す
- ・ 故人の関係者に広く通知を出す

③ チェック事項

- ・ 労災、傷害保険、生命保険、損害保険等加入状況
- ・ 訴訟、法律関係のチェック

③ フォローアップ

- ・ 見舞金、弔慰金、退職金、香典、労働組合見舞金等
- ・ メンタルヘルスケア(必要に応じて)
- ・ 一周忌、三周忌

[IV] 喪について

1. 喪についての基礎的な知識を持つ

1) 宗教

- ・ 仏教
- ・ キリスト教(葬儀より「死の迎え方」が大切 — 病者の塗油の秘蹟(逝去の前・危篤時)
- ・ イスラム教(土葬、24時間以内に葬儀・埋葬、葬式は埋葬後モスクで)

2) 知識＋経験者から話を聞く

3) 仏教の場合(日本)

病院での臨終

葬儀社に依頼

遺体の搬送

枕飾り・葬儀打合せ・納棺

通夜、葬儀・告別式 ～ 出棺

火葬・骨上げ

還骨法要、初七日法要

精進落とし

追悼式、慰霊祭(大事故の場合)

一周忌

三回忌

2. 故人の宗派、死生観(日本人、外国人)を確認
3. 会社の弔事ルールを知る
 - 社葬、準社葬、葬儀委員長
 - 会社が葬儀関連費用を負担する場合
 - 見舞金、弔慰金、退職金、香典、労働組合見舞金等
4. 葬儀費用の負担方法につき、家族に明確に事前説明
5. 服装について
 - 人事総務部関係者は喪服着用
6. 葬儀後1か月以内をめどに家族に来社願い、人事総務部から弔慰金、退職金等の支払や税務処理に関して説明