



国立大学リスクマネジメント情報

2012(平成24)年10月号

<http://www.janu-s.co.jp/>

特集テーマ

被害者対応、メディア対応

事故や事件が発生した場合、その対応しだいで思わぬ結果を招きます。本号では、その際に大学の対応として考えておくべき点について取り上げます。

1. 事故・事件発生後の対応の流れ

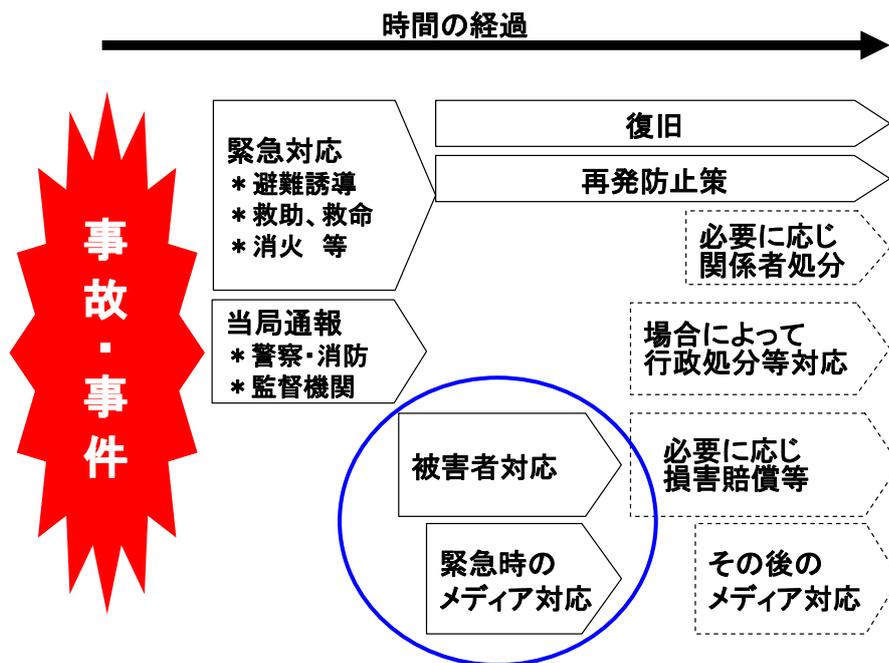
事故や事件が発生した場合、大学としては様々な対応を求められます。

発生直後は、避難誘導、救助、救命、消火等の被害拡大の防止、当局への通報が必要ですが、被害者への対応なども平行して行うことになります。

そして、忘れてならないのはメディア対応です。

これらが適切に行われないと、社会的批判が拡大し、大学の評価の低下や信用失墜など様々なマイナス要因となります。

場合によっては、被害者から損害賠償について訴訟を提起され、解決まで長い時間と労力を必要とすることになります。





2. 被害者への対応

1) 被害者への適切なお詫び

大学の管理下で事故や事件が発生した場合、指導教員や学生担当職員等の当事者が、まず被害者等に心からのお詫びの気持ちを伝えることが、その後の円滑な事後処理のためにも大切であると言われていることは、ご存じの通りです。

その際には必要に応じて、原因の究明に全力を尽くし、情報を公開し、再発防止策を講じることなどを約束することになると考えられますが、お詫びと責任を認めることは別です。事故原因の究明や大学としての対応方針が決まる前に、被害者等と対応していることを考えれば、賠償について約束したり、その様に受け取られる発言をしないよう留意することは当然でもあり、重要なことでしょう。

例を医療事故に取ると、医療関係者の間では、事故が起ってしまった場合の対応プログラムが最近注目されているようです。

その対応例として次のような会話が紹介されています。

「このような状況になってしまい、本当にすみません。お伝えしておきたいのですが、われわれは現在、何が起きたのかについて調査を行っております。何か情報が入りしだい、お知らせいたします。

私の名刺をお渡ししておきます。何かご質問やお手伝いできることがあれば、どうぞご連絡ください。（以下略）」

上記は、医療事故の対応例ですが、被害者に対するお詫びとその後の対応の区別を理解し、適切な表現で被害者と対応することが大切だと教えています。

『ソーリー・ワークス！ 医療紛争をなくすための共感の表明・情報開示・謝罪プログラム』
タグ・ヴォイチェサック、ジェームズ・W・サクストン、マギー・M・フィンケルスティーン
監訳 前田正一、翻訳 児玉聡 高島響子
医学書院、2011年 69頁

2) 実際の事故対応の事例から

実際に大学で起こった事故で、国大協保険の事故として報告や相談を受けた事例からも、適切な被害者への対応が大切であることがわかります。

ヨット部学生が海岸でヨットを搬送中に幼児にぶつけ骨折をさせた事故では、発生直後に学生が被害者宅に電話をして謝罪、学生担当課の課長補佐が学長の指示ですぐに現地に赴き、学生と合流、お見舞いに伺いたいと電話を入れました。先方の意向で見舞いは後日となり、担当副学長、顧問教員、担当課補佐、加害学生がお宅をお訪ねし、学長からの謝罪、再発防止策をお伝えしました。

事故直後は、学生の注意不足、大学の指導不足に対し、大変立腹されていた被害者の親御さんも、大学と学生の誠意ある対応で少しは怒りも収まり、その後、治療費等の賠償で円満に解決することができました。

一方、大学での事故なのに適切なお詫びがない、大学の担当者からの連絡がない、事項によって担当者をたらい回しにされる、というような被害者家族の怒りを招いてしまった事例もあります。



3) 謝罪と賠償責任

2) で述べたとおり、共感の表明であるお詫びと責任を認める謝罪は明確に区別されるべきですが、適切なお詫びを躊躇させる要因として、賠償責任を認めたことになるのではないかと考えがあります。

この点について、医療事故判例を研究した一研究者の論文によると、最高裁、高裁の判決で責任を認める謝罪（責任承認の謝罪）を過失認定の証拠としている例は1件もなく、地裁でもそれを明確に証拠としていると思われる例は2例のみであったといえます。現在、1年間で約1,000件を超える医療訴訟が提起され、その約半数が判決に至ることを考えれば、非常に少ないと結論づけています。

また、共感表明に当たる謝罪（お詫び）を過失認定の証拠として用いた例は存在しなかったとのことです。

（山崎祥光「謝罪が訴訟に及ぼす影響」『医療安全』No.13 September 2007、学研メディカル秀潤社）

4) 賠償責任の判断

賠償責任を認めるのか認めないのかは、事実関係の厳格な調査を基に判断することになると思いますが、各大学で発生した実際の事故への対応とその結果をみると、次のような点も考えておく必要があると思われます。

① 社会的責任

大学としては、法律上の賠償責任だけでなく、社会的な責任、教育機関としての責任の部分を考慮する必要があります。

② 関係者の処分

事故や事件に関係した教職員、学生の責任を大学が認めれば、教職員、学生に対する処分をどうするかを考える必要があります。

一般的には、教職員に対する処分と、大学の被害者への賠償責任は平行であると考えられますが、事例によっては、教育上、職務上の観点からは処分を行うが、大学の賠償責任は無いと判断することも考えられます。その場合は、被害者への説明を求められることもあるでしょう。

③ 被害者への十分な説明

大学に賠償責任があると判断した場合には、速やかに謝罪を行い、補償等の内容を被害者に説明し、損害に対する賠償を行うこととなります。

賠償責任がないと判断した場合には、十分に判断の経緯を説明し理解を得るよう努める必要があります。理解を得られない場合には、訴訟を提起されることも考えておくべきでしょう。

④ 損害保険との関係

大学が負担した損害賠償に対し、契約する損害保険から保険金の支払いを受けようとする場合、法律上の賠償責任でなければ保険金は受け取れません。法律上の賠償責任はないが、①の社会的責任を考えて損害賠償を行う場合には、保険金は支払われません。

賠償責任が無いと判断した事案を含め、訴訟が提起された場合には、その訴訟費用に対し保険金が支払われます。

5) 学研災等の説明

被害者が学生、生徒の場合、学生教育研究災害傷害保険（学研災）、学研災付帯学生生活総合保険、スポーツ安全保険等の傷害保険、災害共済給付制度の補償を受けられる可能性があります。大学は被害者の学生・生徒に対し補償内容、手続きについて説明することが必要です。

なお、大学が損害賠償を行う場合でも、上記の傷害保険については、保険の種類が異なるため、並行して保険金を受け取ることができます。



3. メディアへの対応

人命が失われたり、重症を負う等の社会的に反響の大きい事故や事件の場合には、被害者への対応と平行して、メディアへの対応を適切に行う必要があります。

危機管理広報に必要なポイントとして、弊社主催平成22年度賠償事例研究会の講師をお願いした弁護士の中島茂氏（※）は次の二つを挙げています。

- ① どのような面から見られても世間の反感を買わないですむように、会社の体質、文化、本質を築き上げておくこと。世間に伝えるべき「コンテンツ」を確立すること。
- ② そうしたコンテンツを、いかに世間にきちんと伝えるか。

〔 ※ 中島茂 『その「記者会見」間違ってます！「危機管理広報」の実際』
日本経済新聞社、2007年 56,57頁 〕

緊急時の広報対応については、多くの著作、コンサルティングや研修等のサービスの提供がありますので、詳細は各大学にてそれらをご利用いただくとして、本誌では主なポイントをお知らせします。

1) 緊急時広報対応のポイント（情報提供：(株)インターリスク総研）

① 説明用文書（ポジションペーパー）の作成

一定量の情報を主導的に開示することで、記者の誤解や詮索を予防する。

【記載項目例】

- | | |
|--------------|---------------------------|
| ◆謝意 | 謝意の対象を明確にする。 |
| ◆危機に関する客観的事実 | 5W1Hの要素を落とさない。 |
| ◆危機の内容 | 被害の程度、被害拡大の可能性。 |
| ◆原因 | 明確になっていない場合は、公表できる目処を述べる。 |
| ◆再発防止策 | 決定できない場合は、後日改めて発表する。 |
| ◆謝意 | 謝意を再度示す。 |

② 取材対応

正確な情報を誠実に開示すると同時に、不正確な情報の流出防止を主眼とする。

【留意事項】

- ◆危機管理広報担当部署による対応を原則とする。
- ◆可能な限り趣旨・質問事項を確認する。
- ◆誠意をもって迅速に対応する。
- ◆記者対応は特定の担当者一元化する（情報発信のふれや齟齬を防ぐ）。
しかし、対応記録等のため、取材は原則的に二人で対応する。
- ◆電話取材への即答は避け、面談にする。
- ◆話せる内容と話せない内容を明確に区別する。
- ◆ウソや曖昧な表現は不可、分かりやすい言葉で説明する。

③ 想定問答

記者や学生や家族等から想定される照会・質問に、適切・正確な回答を予め準備する。

【想定問答作成のポイント】

- ◆十分なQ&Aを作成する余裕がない場合も、聞かれた場合に回答に窮する「Q」を優先して抽出し、必ず回答を用意する。
- ◆Q&Aは社内で共有し、情報開示の基本方針と齟齬がないか確認する。
- ◆関係するステークホルダー（利害関係者）や事実経緯に関する質問、原因に関する質問等、カテゴリ別に整理・検討すると網羅性を確保しやすい。
- ◆多くの「危機」に共通する「Q」を洗い出し、回答を事前に用意しておくことが望ましい。



2) ネット対応のポイント

① ホームページの活用

- ◆適時、適切にホームページにお詫びや経緯の公表を行う。
- ◆SNS やツイッターの公式アカウント以外での発信は控える。
(個人の見解であっても発信しないよう周知・徹底する。)

② ネット世論の確認

- ◆掲示板等でネット世論の動向を注視する。
- ◆掲示板等での個々の批判、非難に反応しない。
事実無根の情報が広く拡散した場合等には、ホームページで公式見解として反論、主張する。

リスクマネジメント最新情報

新たな国の新型インフルエンザ対策

～「新型インフルエンザ等対策特別措置法」～ 「新型インフルエンザ対策行動計画」

昨年9月20日に「新型インフルエンザ対策行動計画」が改定され、今年5月11日に「新型インフルエンザ等対策特別措置法」が公布されました。

平成21年(2009)年の流行で、「再び新型インフルエンザが流行しても被害は大きくない」という油断や、手洗い・咳エチケットなどが実践されていないという状況が起こっていることが推測されます。

特別措置法は平成25(2013)年春までには施行されるので、それに対応して各大学における新型インフルエンザ等の行動計画を改訂する必要があります。その際、対応策が「病原性・感染力の程度に応じた」ものとされるので、その程度に応じた対応策を行動計画に盛り込む必要があるでしょう。

また、新型インフルエンザ発生時の事業継続計画について、東日本大震災の直接、間接の経験を踏まえた検討を行うことも考えられます。

⇒ 新型インフルエンザ等対策特別措置法

<http://www.cas.go.jp/jp/seisaku/ful/housei/240626kachoukaigi/siryou2.pdf>

新型インフルエンザ対策行動計画

<http://www.cas.go.jp/jp/seisaku/ful/kettei/110920keikaku.pdf>

国大協保険における賠償事例対応説明会

日 時 : 12月4日(火) 10:30~16:30

場 所 : 学術総合センター 一橋講堂

プログラム : ◆賠償事故と保険適用の基礎知識
◆賠償事故と保険適用の事例紹介
◆事故報告の実務
◆国大協保険メニュー1 事故処理の実務
◆国大協保険メニュー4 事故処理の実務

主 催 : 有限会社国大協サービス 後 援 : 一般社団法人国立大学協会

※ 国大協保険担当部署を通してお申し込みください。



2012/9月

大学リスクマネジメント News PickUp

<大学の管理・経営>

- ◆9. 1 ○大医学部附属病院が、2008年に国の貸付制度を利用して約4億5千万円で導入した医療システムを巡り、不適切な支出があった疑いがあるとして、大学が内部調査。
- ◆9. 5 文科省は、各大学等に、受け入れた留学生が所在不明になったり、各種犯罪に関与することがないように、在籍管理を行い、真に修学を目的とした留学生を受け入れ、適切な指導を行うよう通知。
- ◆9.12 司法試験結果を受け、文科省は来年度、4法科大学院の補助金を削減。国立大でも初めての削減。
- ◆9.12 ○大が、研究目的で遺骨を収集したのは信教の自由の侵害などにあたるとして子孫3人が同大に遺骨の返還と慰謝料各300万円の支払いを求め提訴。
- ◆9.21 厚労省は、診療報酬の不正請求をした○大医療センターの保険医療機関指定を取り消すと発表。
- ◆9.27 文科省が設けた不正防止のためのガイドラインが適切に守られているか、会計検査院が調査したところ、49の大学で物品の発注や納品の確認方法に問題があることが判明。
- ◆9.28 重い肩こりなどの症状で労災と判断され休職した大学職員が解雇されたことについて、地裁は解雇を認めない判決。大学側は「打切補償」を支払ったため解雇できると主張していたが、判決では「打切補償を支払っても「療養補償」を企業側が負担していなければ、解雇はできないとの判断。

<事件・事故>

- ◆9. 5 ○大のキャンパスで、7月中旬からの1ヵ月で放火とみられる不審火が5件相次いでいることが報道。
- ◆9. 5 ○大病院は、生体肝移植の手術を受けた女性患者3人が院内感染し、そのうち1人が死亡したと発表。
- ◆9.13 ○大で、学生が有機化学の実験中、臭素が入ったびんを誤って落とし強い異臭が発生。9人が軽傷。
- ◆9.20 ○大は、爆破予告の封書が届いたため、学生や教職員らの入構を規制する措置。
- ◆9.21 ○大の職員が、路上で刺され死亡。29日に元文部省職員で、同大学幹部職員が殺人容疑で逮捕。
- ◆9.24 都内の病院で医師になりましたとして逮捕された男が、○大の卒業生の名前と経歴を語って医師登録していたことが判明。この問題を受け国は全国の都道府県に医師免許の原本の確認を徹底するよう通知。

<情報漏えい>

- ◆9.19 ○大のサイトがサイバー攻撃を受け、大学主催のイベントに申し込んだ1068人分の個人情報流出。
- ◆9.26 ○大は、2011年に授業を受講した学生238人分の個人情報が誤ってインターネット上で誰でも閲覧できる状態になっていたと発表。
- ◆9.28 ○大は、構築中だった工学部のサーバーに不正アクセスがあり、学内外約5万人分のメールアドレスなどが流出した可能性があるとして発表。

<ハラスメント>

- ◆9.29 ○大は、男性教授が部下の教職員にパワハラを繰り返し、カラ出張で約30万円を不正に受給したなどとして、停職8ヵ月の懲戒処分にしたと発表。学長は8月分報酬の10分の1を自主返納。

<学生・教員の不幸事>

- ◆9. 1 ○大は、ツイッター上に不適切な書き込みをしたとして、同大の学生を無期停学の処分にしたと発表。
- ◆9. 4 ○大の学生が、女児を旅行カバンに押し込みタクシーで連れ去り逮捕。サークル活動で悩んでいたという。
- ◆9. 6 ○大の教授が、文科省から委託されてまとめた大学院教育に関する調査研究報告書に、出典を明示しない記述が複数見つかり、同大は盗用の疑いで調査。
- ◆9. 6 ○大院長が、レンタルビデオ店で中学生の下半身を触ったとして逮捕。
- ◆9. 7 ○大は、妻に対する傷害容疑で5月に逮捕された男性准教授を停職14日間の懲戒処分にしたと発表。
- ◆9.13 ○大の学生が、リサイクル店で女性の背後からスカートの中に手鏡を差し入れ逮捕。
- ◆9.20 ○大のアメフト部員50人が、合宿中に女性用風呂場をのぞき、未成年者へ飲酒を強要したとして、試合出場停止と活動停止処分を受けたことが報道。
- ◆9.24 ○大の学生が投資家から資金を集めた事件で、地裁は、学生に対し、投資家4人に合計約6000万円の支払いを命じる判決。
- ◆9.24 ○大は、教員と大学院生の2人が臨床研究で、患者362人に対し倫理審査委員会の承認を得る前に採血し、国の定める倫理指針に違反していたと発表。

配信について

本誌は、各国立大学・大学共同利用機関の国大協保険ご担当者、国大協連絡登録先、ご登録いただいた方にメールで配信させていただきます。 (無料) 配信登録、解除は弊社ホームページからお願いします。 ⇒ <http://www.janu-s.co.jp/>

情報提供のお願い

各大学等でのリスクマネジメントに関する取組み、事故・事件への対応のご経験、ご感想、ご要望等をお寄せください。 ⇒ info@janu-s.co.jp

バックナンバー

- 12. 9月 ◆帰宅困難学生等への対応
 - 12. 8月 ◆学生の犯罪等の被害
 - 12. 7月 ◆熱中症、食中毒と保険適用
 - 12. 6月 ◆水濡れ事故と保険適用
 - 12. 5月 ◆竜巻被害と保険適用
 - 12. 4月 ◆国大協保険FAQ
 - 12. 3月 ◆通学途中の事故
 - 12. 2月 ◆学生の起こした事件 (不幸事)
 - 12. 1月 ◆国大協保険の保険金支払概況
- ※弊社ホームページからダウンロードできます。

発行 有限会社 国大協サービス 協力 株式会社インターリスク総研

東京都千代田区神田錦町3-23

三井住友海上火災保険株式会社