

## ■ SPN におけるクライシス対応実績(行政やメディアに波及した事案から一部抜粋)

No.	事案	企業	主な対応実務
1	無認可添加物食品の販売	大手小売チェーン	保健所対応/厚労省対応/顧客等を対象としたクライシスコミュニケーション活動
2	従業員による劇薬混入	大手調剤薬局チェーン	ポジションペーパー更新管理/対策方針立案/緊急記者会見の運営とトレーニング/被害者対策、警察捜査協力、保健所対応/クライシスコミュニケーション/危機管理体制構築の支援/幹事証券会社対応
3	調剤過誤を機に発覚した管理薬剤師不在問題(薬事法違反)	大手ドラッグストアチェーン	ポジションペーパー更新管理/事態想定シミュレーションと対策方針立案/報道、行政、顧客、従業員等を対象としたクライシスコミュニケーション活動
4	商標(JAB マーク)不正使用	ISO 審査会社	ポジションペーパー更新管理/事態想定シミュレーションと対策方針立案/適時情報開示資料の添削/被審査企業への補償などクライシスコミュニケーション活動/メディアトレーニングと報道取材対応/県議会質疑対策/親会社の株主総会想定問答検討
5	従業員による横領事件	大手家電量販店等複数社	事実関係調査/ポジションペーパー更新管理/警察協力/事件構成資料の作成/裁判資料の作成/報道、主要取引先、従業員などへのクライシスコミュニケーション準備/社内問題点抽出と再発防止策立案
6	従業員による殺人事件に伴い発覚した背任行為	大手外食チェーン	従業員逮捕時のクライシスコミュニケーション活動/不正行為調査のための内部調査委員会参画/調査結果に基づく対応策立案/内部統制システム再構築コンサルティング/株主総会想定問答検討
7	船舶死亡事故	大手産廃会社	ポジションペーパー更新管理/被害者遺族、海上保安庁、警察、消防、市衛生局、労働基準監督署、報道、社内等を対象としたクライシスコミュニケーション活動
8	毒物混入恐喝	大手小売チェーン	警備体制強化/警察協力/容疑者逮捕時の報道対応
9	鳥インフルエンザの発生	大手焼鳥チェーン	農水省、厚労省への事実確認/店舗(顧客)、HP、従業員向けのクライシスコミュニケーション活動
10	従業員間の詐欺事件	大手リフォーム会社	事実関係調査/ポジションペーパーの作成と更新管理/刑事告訴準備/メディアトレーニングと報道対応/金融機関などを対象としたクライシスコミュニケーション活動
11	偏差値採用問題	大手小売チェーン	報道対応支援
12	学生寮飛び降り自殺未遂	寮・ホテルチェーン	本人及び家族、寮生、学校関係者、地域住民、警察等を対象としたクライシスコミュニケーション活動
13	医師の覚醒剤使用と患者への性的暴力	美容整形外科医院チェーン	事実関係調査/被害者及び当該医師対応
14	製品不具合~リコール	医療機器メーカー	利用者、厚労省、医療機関、報道等を対象としたクライシスコミュニケーション活動/コールセンターのサポート
15	景品表示法違反	大手外食チェーン	公正取引委員会対応/再発防止策策定
16	派遣社員による恐喝事件	大手派遣会社	緊急事態対応の留意事項助言/報道対応
17	従業員による架空契約(詐欺)	大手通信機器代理店	ポジションペーパーの作成と更新管理/報道対応準備/委託元、総務省、報道機関、従業員等を対象としたクライシスコミュニケーション活動
18	リサイクル法違反(リサイクル費用未払い)	大手アパレル	主要取引先、従業員向を対象としたクライシスコミュニケーション活動
19	特商法に触れる悪質な訪問販売を指摘する告発及び報道	訪問販売リフォーム会社	写真週刊誌の取材対応/対策方針立案/幹事証券会社及び証券取引所への事情説明と調整/証券取引所における適時開示/WEB上での見解表明/従業員、金融機関等を対象としたクライシスコミュニケーション/写真週刊誌及び情報提供者に対する異議申し入れ(内容証明)
20	従業員による淫行事件	大手学習塾チェーン	事実関係調査/ポジションペーパーの作成と更新管理/警察対応、被害者対応、生徒父兄対応書面の作成
21	製品不正表示	大手通信販売会社	事実関係調査/行政対応、被害者対応

No.	事案	企業	主な対応実務
22	右翼標榜団体による業務妨害	複数社(不動産業者、ブライダル企業、小売チェーン等)	街宣活動禁止の仮処分申請資料作成/業務妨害行為への直接的対応/警察、弁護士対応
23	元従業員による業務妨害	大手学習塾チェーン	事実関係調査/事件構成相談
24	従業員による背任事件	大手IT会社	調査、事件構成資料作成/警察対応、弁護士対応
25	賞味期限切れ食品による健康被害	大手小売チェーン等複数社	保健所対応/被害者対応/再発防止措置
26	資産家子女に対する誘拐予告	某企業オーナー	身辺警護/私邸周辺警備強化/警察対応/防犯システム構築
27	暴力団出所祝いパーティー	大手ホテルチェーン	事実関係調査/ポジションペーパーの作成/警察、行政、弁護士対応/対象者への直接対応補助/警備強化
28	従業員と暴力団の癒着	大手家電量販店	事実関係調査、事件構成資料作成/警察、弁護士対応/対象者への直接的対応/警備体制強化/防犯システム強化
29	イベント会場への爆破予告	出版系イベント会社	緊急安全措置構築/警察対応/警備強化/顧客対応
30	店舗連続放火殺人事件	大手小売チェーン	緊急安全措置体制構築/警備強化/再発防止コンサルティング
31	従業員行方不明	大手ドラッグストアチェーン	緊急対応体制構築/警察対応/家族対応
32	ウィルス対策ソフトの不具合	大手IT会社	顧客対応支援/顧客対応システム構築
33	大規模リコール	大手輸入車ディーラー	顧客対応支援
34	子供用自転車のリコール	大手おもちゃチェーン	対応方針助言/報道関係資料の添削
35	契約義務違反等を指摘する告発	電子部品メーカー	対応方針助言/報道関係資料(プレスリリース)の作成
36	法人税額等の更正通知書及び加算税の賦課決定通知書の受理	大手保証会社	事件構成資料作成/対応方針助言/報道関係資料の添削/広報対応支援
37	マンション耐震偽装問題	不動産販売会社	住民対応支援/行政提出書面の添削/対応方針助言
38	消防用器具の自主回収	安全・防災器具メーカー	不正行為調査のための社内委員会への参画/行政への報告書作成/新聞社告作成/顧客への報告書、説明文書、謝罪文書作成/クライシスコミュニケーション活動/コールセンター運営支援/株主総会想定問答検討/社内研修の実施
39	内部関係者による会員情報の持ち出しと売却	教育・通信販売	リリース文作成/対応方針決定会議への参画/顧客対応用 Q&A の作成/行政報告文書の作成支援/被害者対応の実務支援
40	建築資材の性能偽装問題	建築資材メーカー	対策本部への参画/利害関係者対応の実務支援/住民説明会シナリオ作成、開催支援/緊急事態対応の研修/工事計画コンサルティング
41	元理事長による不正会計	大手私立学校法人	対策本部のサポート/ポジションペーパー・開示文書、Q&A、リスクシナリオ作成指導/行政対応助言/コールセンター開設、運営サポート
42	ノロウイルス感染による店舗営業停止	回転寿司チェーン	リリース文作成/対応方針決定会議への参画/顧客対応用 Q&A の作成/行政報告文書の作成支援/被害者対応の実務支援
43	不正アクセスによるクレジットカード情報漏えい	ネット通販	リリース文作成/対策会議への参画/顧客対応用 Q&A の作成/外部コールセンター、フォレンジック調査会社との連携と調整/被害者対応の実務支援/情報管理体制の見直しと再発防止のコンサルティング
44	食品チェーン店における異物混入事案	大手飲食チェーン	保健所対応に関するアドバイス/ポジションペーパー作成支援/顧客対応に関するアドバイス/危機管理広報支援/従業員研修の実施