

10-3 社会に対して経営トップ自ら、事実関係、対応方針、再発防止策等について明確な説明を迅速に行う。

《基本的な心構え・姿勢》

本憲章に反するような事態が発生した場合、経営トップは、社会に対する説明責任を果たすことが信頼回復の第一歩であると認識し、社会的責任の一環として、可能な限り早い段階でホームページや報道機関等を通じて関連情報を公開するよう努める。

《具体的アクション・プランの例》

- (1) 対策立案を待たず、事実関係が明らかになった時点で迅速に情報公開する。
 - ①メッセージは弁解ではなく率直な事実の説明に努める。
 - ②初期の段階であれば、状況の変化に応じて事実の追加、訂正に努める。
 - ③記者会見は極力経営トップ自らが行い、誠実な態度で率直に語り、責任と誠意ある企業姿勢を示す。
 - ④嘘の発言は絶対に行わない。コメントできない場合は、その理由とコメントできる時期を可能な限り明確にする。
 - ⑤報道機関に対してのみでなく、社内外のステークホルダーズに対する報告も行う。
- (2) 報道機関等に対する対応窓口を一本化し混乱を避ける。

【条文全体の関連資料】

- 「企業倫理徹底のお願い」 2003年 日本経団連
「企業不祥事への取り組み強化について」 2002年 日本経団連
『企業・団体の危機管理と広報』 2000年 経済広報センター
『危機管理入門ハンドブック』 1996年 日本在外企業協会編集
『危機管理と広報』（企業広報講座V） 1993年 経済広報センター監修
日本経済新聞社