

品質不正発覚時の ファーストステップガイド

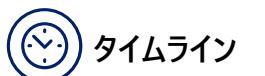
July 2025



品質不正発覚時の初動対応

□ 工場の稼働停止、人の生命・身体に影響を及ぼす可能性がある品質不正の発覚時

- 品質不正の発覚時においては、時に人の生命・身体に影響を及ぼす可能性があるため、迅速な初動対応が必要不可欠です。自社の事業継続を左右する最重要事項で、初動の事業評価がその後の動きを決定づけるため、大きな枠組の中で、経営レベルでの判断が求められます。



タイムライン



ステップ



事象検知

情報収集フェーズ

発生直後

1. 発生事象の確認と情報収集

- ① 事実（いつ、どこで、何が起きたのか）の把握
- ② 事業認識経路の確認
- ③ 事業に関連した問い合わせ、報道の把握
- ④ クライスマネジメントの専門家への相談 など

2. 安全面の確保／二次被害の防止

- ① （人の生命・身体に影響を及ぼす可能性がある場合）速やかな周知、監督官庁への報告要否、会見要否の検討
- ② 影響度の検討、二次被害防止（出荷停止判断等想定される事象の対処）
- ③ （健康被害等が出ている場合）被害者の救済 など



体制構築

体制構築フェーズ

即日～2日以内

3. 有事対応体制の構築

- ① 対策本部の立ち上げ（責任者の任命・事務局の設置・専門家起用）
- ② 調査委員会の設置検討（設置の場合は、委員の指名、委員会設置のプレスリリース）
- ③ 情報集約、エスカレーションルートの確定
- ④ ロジスティクス管理（リソースの確保・インフラの整備） など

4. 有事対応方針検討

- ① 通常業務の継続可否判断（社内情報共有含む）
- ② 事実認定および原因調査方針の検討
- ③ 情報発信方法の決定（個別連絡／プレス／会見／HP掲載等） など



初報発信

対外対応フェーズ

速やかに対応

5. 被害者・取引先等のステークホルダー対応

- ① 監督官庁との連携
- ② 事業への影響度の把握および取引先との連携
- ③ その他ステークホルダーの特定および対応方針の策定
- ④ 問い合わせ対応体制の構築（コールセンター設置など）
- ⑤ 対策本部への情報集約開始および個別発生事象への対応 など



対応時のポイント

事案の詳細、それに対する社内の対応状況、外部の認識状況を把握することが望まれる。

企業の社会的責任を果たすため、影響範囲を速やかに特定し、適切な周知が求められる。

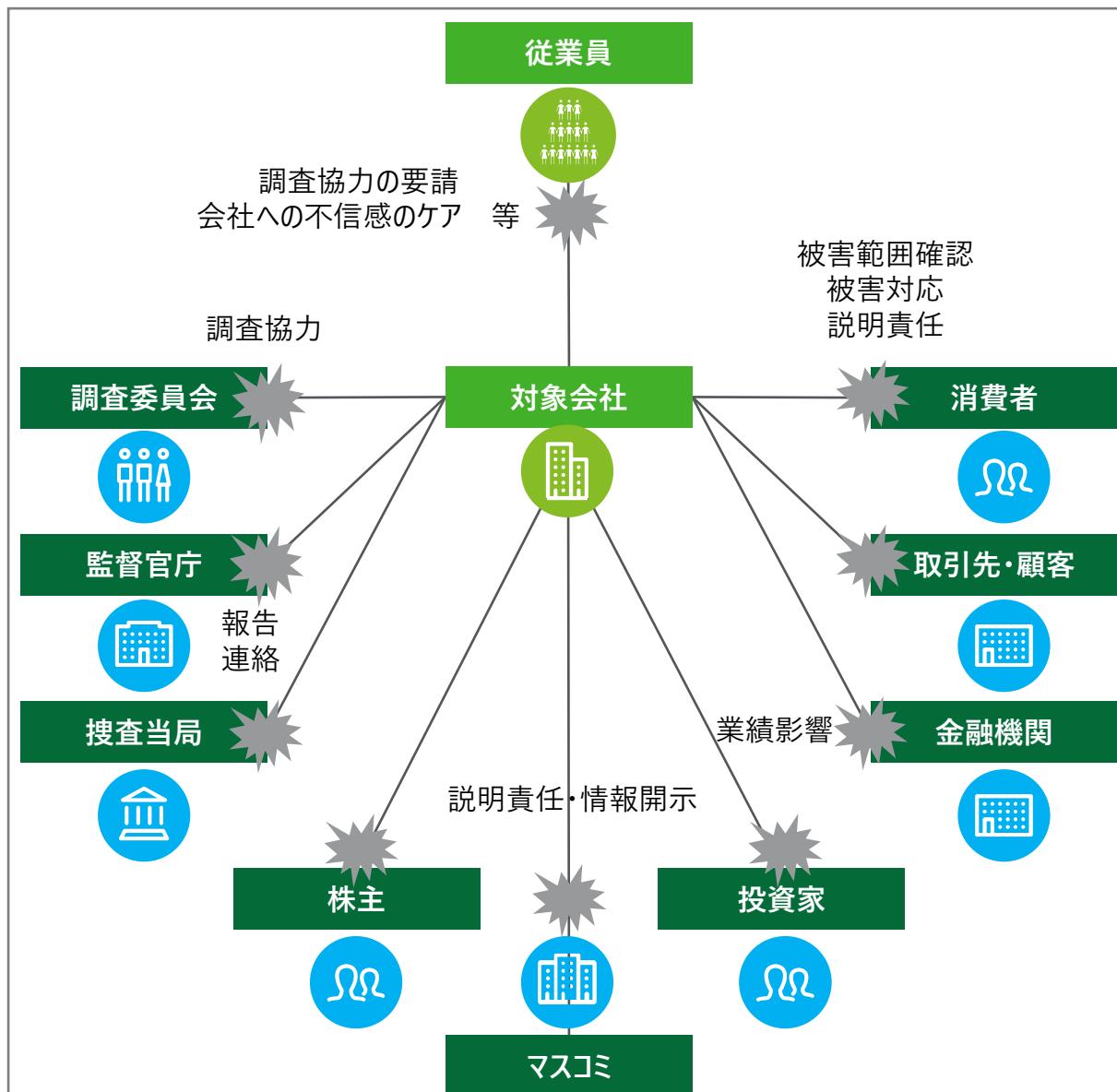
証拠保全を迅速かつ慎重に行い、証拠の隠滅を防ぐため機密保持には細心の注意を払う。

外部リソースの活用が危機収束の近道である。

ステークホルダーに対し、真摯かつ一貫した対応を実行する。



品質不正発覚時のステークホルダー



Deloitte.

デロイトトーマツ

※貴社および貴社の関係会社とデロイトトーマツ グループの関係において監査人としての独立性が要求される場合等、本サービス内容がご提供できない可能性があります。詳細はお問合せください。

デロイトトーマツ ファイナンシャルアドバイザリー合同会社

フォレンジック & クライスマネジメントサービス

〒100-8363 東京都千代田区丸の内 3-2-3 丸の内二重橋ビルディング

Tel: 03-6213-1180 Fax: 03-6213-1085

E-mail: dt-cm@tohmatsu.co.jp

デロイトトーマツグループは、日本におけるデロイトアジア パシフィックリミテッドおよびデロイトネットワークのメンバーであるデロイトトーマツ合同会社ならびにそのグループ法人（有限責任監査法人トーマツ、デロイトトーマツリスクアドバイザリー合同会社、デロイトトーマツコンサルティング合同会社、デロイトトーマツファイナンシャルアドバイザリー合同会社、デロイトトーマツ税理士法人、DT弁護士法人およびデロイトトーマツグループ合同会社を含む）の総称です。デロイトトーマツグループは、日本で最大級のプロフェッショナルグループのひとつであり、各法人がそれぞれの適用法令に従いプロフェッショナルサービスを提供しています。また、国内約30都市に2万人超の専門家を擁し、多国籍企業や主要な日本企業をクライアントとしています。

詳細はデロイトトーマツグループWebサイト、www.deloitte.com/jpをご覧ください。

Deloitte（デロイト）とは、デロイトトウシュトーマツリミテッド（“DTTL”）、そのグローバルネットワーク組織を構成するメンバーフームおよびそれらの関係法人（総称して“デロイトネットワーク”）のひとつまたは複数を指します。DTT（または“Deloitte Global”）ならびに各メンバーフームおよび関係法人はそれぞれ法的に独立した別個の組織体であり、第三者に関して相互に義務を課しままたは拘束せることはできません。DTTおよびDTTLの各メンバーフームならびに関係法人は、自らの作為および不作為についてのみ責任を負い、互いに他のフームまたは関係法人の作為および不作為について責任を負うものではありません。DTTはクライアントへのサービス提供を行いません。詳細はwww.deloitte.com/jp/aboutをご覧ください。

デロイトアジア パシフィックリミテッドはDTTLのメンバーフームであり、保証有限責任会社です。デロイトアジア パシフィックリミテッドのメンバーおよびそれらの関係法人は、それぞれ法的に独立した別個の組織体であり、アジア パシフィックにおける100を超える都市（オーストラリア、バングラ、北京、ベンガルール、ハノイ、香港、ジャカルタ、クアランブル、マニラ、メルボルン、ムンバイ、ニューデリー、大阪、ソウル、上海、シンガポール、シドニー、台北、東京を含む）にてサービスを提供しています。

Deloitte（デロイト）は、最先端のプロフェッショナルサービスを、Fortune Global 500®の約9割の企業や多数のプライベート（非公開）企業を含むクライアントに提供しています。デロイトは、資本市場に対する社会的な信頼を高め、クライアントの変革と繁栄を促進することで、計測可能で継続性のある成果をもたらすプロフェッショナルの集団です。デロイトは、創設以来180年の歴史を有し、150を超える国・地域にわたって活動を展開しています。“Making an impact that matters”をベース（存在理由）として標榜するデロイトの45万人超の人材の活動の詳細については、www.deloitte.comをご覧ください。

本資料は皆様への情報提供として一般的な情報を掲載するのみであり、デロイトトウシュトーマツリミテッド（DTTL）、そのグローバルネットワーク組織を構成するメンバーフームおよびそれらの関係法人（総称して“デロイトネットワーク”）が本資料をもって専門的な助言やサービスを提供するものではありません。皆様の財務または事業に影響を与えるような意思決定または行動をされる前に、適切な専門家にご相談ください。本資料における情報の正確性や完全性に関して、いかなる表明、保証または確約（明示・暗示を問いません）をするものではありません。またDTTL、そのメンバーフーム、関係法人、社員・職員または代理人のいずれも、本資料に依拠した人に関係して直接または間接に発生したいかなる損失および損害に対して責任を負いません。DTTならびに各メンバーフームおよび関係法人はそれぞれ法的に独立した別個の組織体です。

©2025. For information, contact Deloitte Tohmatsu Group.

Member of
Deloitte Touche Tohmatsu Limited

© 2023. For information, contact Deloitte Tohmatsu Group.



IS 669126 / ISO 27001



BCMS 764479 / ISO 22301