どうする？　駐在員や出張者が所在不明となってしまったら

日外協は７月２日、日外協 海外安全アドバイザーの松丸俊彦氏を講師とするオープンセミナー（※会員・非会員対象〈無料〉オンライン）の第２回目を開催。
本セミナー第１回（２月９日開催）では時間の制約上、回答できなかったご質問に対し解説いただいた。



講　師　セキュリティコンサルタント
㈱ノンマド・ファクトリー　代表取締役
日外協　海外安全アドバイザー
松丸 俊彦 氏

海外で日本人社員と連絡が取れない事態

海外で日本人社員が行方不明になる原因について、正確な統計がそろっているわけではないが、警察庁の資料によれば、以下の通り。

一般的な行方不明の原因（多い順）

- □ 職業関係 ……仕事に関するもので、20 代が最も多い（年をとるごとに減る）
- □ 家庭関係 ……家庭内のトラブル。若いほど多いが、30 代・40 代でも少なくない
- □ 疾病関係 ……50 代以降は認知症によるものが急に増える
- □ 異性関係 ……20 代が多いが、30 代・40 代でも少なくない
- □ 犯罪関係 ……日本でも各年代 100 件ずつほど発生

■ 全体の約４分の１は原因がわからない
（出所：警察庁生活安全局「令和５年における行方不明者の状況」）

海外において連絡が取れない事例には、レジャー中の事故や犯罪被害、当局による拘束などによって本人が連絡手段を失う場合も。重要なのは、原因が何であるかが分からない段階で、企業として何をするかである。

初動が最も大切

誘拐や事故、病気、もしくは当局による拘束であれ、初動を誤ると、その後のリカバリーは著しく難しくなる。未解決事件の多くは、初動が不適切、不十分だったことが後々まで影響している。初動では事態の全容が分からないからこそ、早く、広く、大げさなくらいの対応をとるべきである。

行方不明対応の基本対応

海外で社員と連絡が取れなくなった場合、現地支社は①電話、メール、SNS など複数の手段で連絡を試みる。②自宅、ホテル、立ち寄り先、関係先、会食予定先などを確認し、現地で把握できる情報を集める。③同時に、本社へ情報を上げ、現地の情報共有、家族への連絡。④現地の日本大使館や総領事館に連絡を入れる。

この時点で重要な対応は、本社から外務省本省に連絡すること。現地の在外公館は他の案件を抱えていたり、対応に時間がかかり、問い合わせや質問にも返答がない状況も起こり得る。その場合、本省からの現地公館への問い合わせが事案を動かす力になる。現地支社には時差があり、通常業務を続けながら、不測の事態にも対応しなければならないため、本社が外務省本省を受け持つ。「現地は現地在外公館」「本社は本省」の役割分担が、危機対応の初期段階で極めて重要になる。

空振りをよしとする企業文化を

社員と連絡が取れない状況には、「本人が携帯電話を自宅に忘れていただけ」という結果もあり得る。大きく構えて、小さく収まったのであれば、企業の危機管理としては成功である。

たとえ、同様の事態が繰り返されたとしても、「オオカミ少年」や「正常性バイアス」の状態