

ハラスメントに関する苦情相談に対応するに当たり留意すべき事項についての指針

平成16年 4月 1日
最終改正 令和 2年 6月26日

大学共同利用機関法人自然科学研究機構ハラスメントの防止等に関する規程（平成16年自機規程第16号）第9条第2項の規定に基づき、この指針を定める。

第1 基本的な心構え

職員、学生及びその他機構の業務に関係する者（以下「職員等」という。）からの苦情相談に対応するに当たっては、相談員は次の事項に留意する必要がある。

- 1 被害者を含む当事者にとって適切かつ効果的な対応は何かという視点を常に持つこと。
- 2 事態を悪化させないために、迅速な対応を心がけること。
- 3 関係者のプライバシーや名誉その他の人権を尊重するとともに、知り得た秘密を厳守すること。

第2 苦情相談の事務の進め方

1 苦情相談を受ける際の相談員の体制等

- 一 苦情相談を受ける際には、原則として2人の相談員で対応すること。
- 二 苦情相談を受けるに当たっては、苦情相談を行う職員等（以下「相談者」という。）の希望する性の相談員が同席するよう努めること。
- 三 相談員は、苦情相談に適切に対応するために、相互に連携し、協力すること。
- 四 実際に苦情相談を受けるに当たっては、その内容を相談員以外の者に見聞されないよう周りから遮断した場所で行うこと。
- 五 行為者とされる者又は第三者からの聴取を行う場合は、相談者の了解を確実に得た上で人事担当部署と連携して対応すること。

2 相談者から事実関係等を聴取するに当たり留意すべき事項

相談者から事実関係等を聴取するに当たっては、次の事項に留意する必要がある。

- 一 相談者の求めるものを把握すること。
将来の言動の抑止等、今後も発生が見込まれる言動への対応を求めるものであるのか、又は喪失した利益の回復、謝罪要求等過去にあった言動に対する対応を求めるものであるのかについて把握する。
- 二 どの程度の緊急性があるのかについて把握すること。

相談者の心身の状態等に鑑み、苦情相談への対応に当たりどの程度の緊急性があるのかを把握する。

三 相談者の主張に真摯に耳を傾け丁寧に話を聴くこと。

特に相談者が被害者の場合、ハラスメントを受けた心理的な影響から必ずしも理路整然と話すとは限らない。むしろ脱線することも十分想定されるが、事実関係を把握することは極めて重要であるので、忍耐強く聴くよう努める。また、相談員自身の評価を差し挟むことはせず、相談者の心情に配慮し、その主張等を丁寧に聴き、相談者が認識する事実関係を把握することが必要である。

四 事実関係については、次の事項を把握すること。

- ① 当事者（被害者及び行為者とされる者）間の関係
- ② 問題とされる言動が、いつ、どこで、どのように行われたか。
- ③ 相談者は、行為者とされる者に対してどのような対応をとったか。
- ④ 監督者等に対する相談を行っているか。

なお、これらの事実を確認する場合、相談者が主張する内容については、当事者のみが知り得るものか、又は他に目撃者はいるのかを把握する。

五 聴取した事実関係等を相談者に確認すること。

聞き間違いの修正並びに聞き漏らした事項及び言い忘れた事項の補充ができるので、聴取事項を書面で示したり、復唱したりするなどして相談者に確認する。

六 聴取した事実関係等については、必ず記録にして保存しておくとともに、当該記録を厳重に管理すること。

3 行為者とされる者からの事実関係等の聴取

一 原則として、行為者とされる者から事実関係等を聴取する必要がある。ただし、ハラスメントが比較的軽微なものであり、対応に緊急性がない場合などは、監督者の観察又は指導による対応が適当な場合も考えられるので、その都度適切な方法を選択して対応すること。

二 行為者とされる者から事実関係等を聴取する場合には、行為者とされる者に対して十分な弁明の機会を与える。

三 行為者とされる者から事実関係等を聴取するに当たっては、その主張に真摯に耳を傾け丁寧に話を聴く、聴取した事実関係等を行為者とされる者に確認するなど、相談者から事実関係等を聴取する際の留意事項を参考にし、適切に対応する。

4 第三者からの事実関係等の聴取

ハラスメントについて当事者間で事実関係に関する主張に不一致があり、事実の確認が十分にできないと認められる場合などは、第三者から事実関係等を聴取することも必要である。

この場合、相談者から事実関係等を聴取する際の留意事項を参考にし、適切に対応

する。

5 相談者に対する説明

苦情相談に関し、具体的にとられた対応については、相談者に説明する。

第3 問題処理のための対応の在り方

1 基本的事項

相談員が、苦情相談に対応するに当たっては、第2の第2項を踏まえ、相談者からの話を丁寧に聴きながら適切に対処していく必要がある。

2 事案に応じた対処

相談員は、相談者又は当事者（行為者とされる者を除く。以下「相談者等」という。）が自傷行為又は精神障害（精神疾患）を発症する恐れがある可能性が高いと考えられる場合を除き、相談者等の合意なく、人事担当に連絡してはならない。