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１９年１０月１日理事（総務担当）裁定

平成２０年　４月１日一部改正

第１　基本的な心構え

職員及び学生等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。

一　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。

二　事態を悪化させないために，迅速な対応を心がけること。

三　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，相談者と同性の相談員を含む複数の相談員が同席するよう努めること。

三　相談を受ける相談員は，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，その内容を相談を受ける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。

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

苦情相談を行う職員又は学生等（以下「相談者」という。）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　どの程度の時間的な余裕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時間的な余裕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。 |

四　事実関係については，次の事項を把握すること。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，又は他に目撃者がいるのかを把握すること。

|  |
| --- |
| ①　当事者（被害者及び加害者とされる者）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，加害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。 |

五　聴取した事実関係等を相談者に確認すること。

|  |
| --- |
| 聞き間違え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，必ず記録にしてとっておくこと。