

ハラスメント相談員の手引き

－ ハラスメントに関する苦情相談に対応する際の留意事項 －

1. 相談員の役割

相談員は、ハラスメントに関する苦情相談（以下「相談」という。）に最初に出会うことから、それらの状況をいち早く察知し、その解決のために相談者とハラスメント対策室（人権倫理委員会）又は監督者（当該部局長等）などとの接点として、次の重要な役割を担うことが期待されます。

- (1) 相談員は、本学の教職員及び学生等からの相談を受け付け、真摯な態度で相談を聴き、発生した問題を解決に導くための一員です。また、相談後も必要に応じて相談者及び被害者とされる者のサポート役を務め、その後の経過等について、逐次説明等を行うことが求められます。
- (2) 相談員は、加害者とされる者や監督者（当該部局長等）などに対し事情聴取を行うなどの義務は負いませんが、学長又は人権倫理委員会の判断で調停委員会や調査委員会が設置され、相談員が委員会に加わることになった場合は、その委員としての任務に当たります。

2. 相談員の周知・連絡体制

- (1) 相談員への連絡は、相談者からの電話、メール、手紙による他、相談者が直接研究室や事務室等を訪れて行うことが考えられます。相談者がより相談しやすい体制となるよう、誰が相談員であるか、どこへ連絡すればよいかなど、相談員の氏名や連絡先を教職員や学生等へ周知します。
- (2) 相談者の所属部局等に関わらず、どの相談員でも相談を受け付ける体制とします。

3. 相談を受ける際の基本的な心構え

- (1) 相談者及び加害者とされる者双方の中立的な立場から、どのようにすれば問題が改善されるのか、又は解決に結びつくのかなどを客観的に考え、適切かつ効果的な対応は何かという視点を持つことが求められます。
- (2) 事態を悪化させないために、迅速な対応は不可欠ですが、相談者からの相談のみで一挙に解決を図ろうとする独断的な行動は厳禁です。そのような行動は事態を余計に混乱させる可能性もあり、相談者の意志を尊重し、焦らず、より冷静で公平な対応や判断が求められます。
- (3) 加害者とされる者を憎んだり、裁いたりすることは相談員の役割ではありません。感情に流されることは禁物です。
- (4) 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、秘密を漏らすことは固く禁止されます。

4. 相談を受ける際の手続など

- (1) 相談を受ける際には、原則として2人以上の相談員で対応します。ただし、相談者が希望する場合は1人の相談員による対応もやむを得ませんが、できる限り相談者の了解を得て、2人以上で対応することが望まれます。
- (2) 相談員のうち、1人は同性の者となるよう努めます。また、相談員はそれぞれ異なる部局等に所属していることが望まれます。
- (3) 相談の日時は、原則として、月曜日～金曜日の9時～17時とし、相談員が相談者と日程を調整し、決定します。
- (4) 相談員は、相談者がハラスメントの相談をしていることを第三者に知られることがないように、また相談内容を相談員以外の者に聞かれることがないように、相談場所として、周りから遮断された場所を選びます。
- (5) 相談受付後、相談員は速やかにハラスメント苦情相談報告書（別紙様式）をハラスメント対策室（人権倫理委員会）に提出します。

5. 相談者から事実関係等を聴取する際の留意点など

- (1) 最初に相談者が話しやすい場を設定するように心掛けること
ハラスメントの相談者は、相談する時点で既に心理的に追い詰められた状態にあったり、困り果てて、疲れ切っている場合が多いと考えられます。また相談者が不安・緊張状態の中で初対面の相談員に相談内容を話すことは、心理的苦痛をさらに強める可能性もあります。
したがって、相談員は、最初に丁寧に自己紹介を行い、自身が相談員として話を聞くことや、相談内容の秘密は厳守することなど伝え、相談者の不安や緊張を取り除き、話しやすい雰囲気を作るなど、相談者から信頼されるように心掛けることが大切です。
- (2) プライバシーの保護について約束すること
相談者に対しては、プライバシーが保護されていることを伝えて、安心感を与えます。この際、相談内容は文書で記録に残すこと、記録した内容はハラスメント対策室（人権倫理委員会）又は必要に応じて監督者等の関係者に報告することを説明し、了解を得ておくとともに、記録した内容を報告する場合には、その理由と内容を説明し、相談者の確認・了解を得てから行うことを伝えます。
- (3) 相談者の主張に真摯に耳を傾け丁寧に話を聴くこと
事実関係を把握することは極めて重要なことですが、相談者自身が被害者の場合、ハラスメントを受けた心理的な影響から必ずしも理論整然と話すとは限りません。時間的に前後していたり、直接関係のない話をしたりすることも十分想定されますが、まずは相談内容の概略を把握するよう努め、追って詳細な事情を聴くようにします。
相談員自身の価値観や先入観に注意しながら、批判や一方的な判断をすることなく、丁寧に忍耐強く聴くよう努めなければなりません。

(4) 事実関係については、次の詳細な事情を尋ねます。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（相談者、被害者及び加害者とされる者）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しますが、相談員は、それらの事柄を正確に理解することが必要です。

- ① 当事者はどのような関係か。
- 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 相談者はどのように感じたか。
- ④ 相談者は、加害者とされる者にどのように対応したか。
- ⑤ 監督者等に相談しているか。また相談した際監督者等はどのような対応をとったか。
- ⑥ 相談者はどのような解決方法を望んでいるか。

(5) 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、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し、時間が足りないときなどは、日を改めて話を聴くようにします。

(6) 聴取した事実関係等を相談者に確認すること

聞き間違いの修正や聞き漏らした事項の補充ができるように、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し、正しく理解することが大切です。

(7) 面談以外による相談への対応

相談者は、相談員に対する面談以外に、電話、メール、手紙等の方法によって相談を申し出る場合があります。相談は面談によることを原則としますので、相談者から申出があったら、相談日時、場所、相談人数などの希望を聞き、日程等を調整します。なお、相談者が電話やメール等での相談を強く望んでも、理由を説明し、面談による相談を促します。

(8) 相談受付報告書を作成・提出について

相談者によっては相談員に話した後に、訴えたことを表沙汰にすることを躊躇したり、匿名で訴えることを希望したりすることがあります。その場合には相談者の利益を考慮し、ハラスメント苦情相談報告書に相談者の希望を書き添えるか、氏名等を匿名として、ハラスメント対策室（人権倫理委員会）に提出します。