

国立研究開発法人国立環境研究所におけるセクシュアル・ハラスメント及び妊娠、出産、育児休業、介護休業等に関するハラスメントの防止等に関する規程

平成18年4月1日 平18規程第15号

平成26年1月10日 一部改正

平成27年3月13日 一部改正

平成29年1月31日 一部改正

(目的)

第1条 この規程は、国立研究開発法人国立環境研究所（以下「研究所」という。）におけるセクシュアル・ハラスメント及び妊娠、出産、育児休業、介護休業等に関するハラスメント（以下「セクシャル・ハラスメント等」という。）の防止及び排除のための措置並びにセクシュアル・ハラスメント等に関するハラスメントに起因する問題が生じた場合に適切に対応するための措置に関し必要な事項を定めることにより、職員、任期付職員及び契約職員（以下「職員等」という。）が、その能率を十分発揮できるような勤務環境を確保することを目的とする。

(定義)

第2条 この規程において、次に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- 一 セクシュアル・ハラスメント 職員等が他の職員等及び研究所以外の者を不快にさせる職場における性的な言動並びに職員等が他の職員等を不快にさせる職場外における性的な言動。
- 二 妊娠、出産、育児休業、介護休業等に関するハラスメント 職員等が、妊娠、出産及び育児、介護等に関する制度又は措置の利用に関する言動（業務分担や安全配慮等の観点から、客観的にみて、業務上の必要性に基づく言動によるものは除く。）により他の職員等の勤務環境を害すること並びに妊娠、出産等に関する言動により女性職員等の勤務環境を害する言動。
- 三 セクシュアル・ハラスメント等の防止及び排除 セクシュアル・ハラスメント等が行われることを未然に防ぐとともに、現に行われているときはその行為を制止し、又はその状態を解消すること。
- 四 セクシュアル・ハラスメント等に起因する問題 セクシュアル・ハラスメント等のため職員等の勤務環境が害されること及びセクシュアル・ハラスメント等への対応に起因して職員等がその勤務条件において不利益を受けること。

(職員等の注意すべき事項)

第3条 職員等は、職員等が認識すべき事項についての指針（別紙第1及び別紙第2）の定めるところに従い、セクシュアル・ハラスメント等をしないように注意しなければならない。

(監督者の役割)

第4条 職場を監督する地位にある者(以下「監督者」という。)は、良好な勤務環境を確保するため、次に掲げる事項に注意してセクシュアル・ハラスメント等の防止及び排除に努めなければならない。

- 一 日常の執務を通じた指導により、セクシュアル・ハラスメント等に関し、その監督する職員等の注意を喚起し、セクシュアル・ハラスメントに関する認識を深めさせること。
  - 二 セクシュアル・ハラスメント等が職場に生じていないか、又は生じるおそれがないか、その監督する職員等の言動に十分な注意を払い、勤務環境を害する言動を見逃さないようにすること。
  - 三 セクシュアル・ハラスメント等に対する苦情の申出、当該苦情等に係る調査への協力その他セクシュアル・ハラスメント等に対する職員等の対応に起因して当該職員等が職場において不利益を受けていないか、又はそのおそれがないか、その監督する職員等の言動に十分な注意を払い、勤務環境を害する言動を見逃さないようにすること。
  - 四 職場からセクシュアル・ハラスメント等に関する苦情の申出及び相談(以下「苦情相談」という。)があったときは、真摯にかつ迅速に対応すること。
- 2 監督者は、セクシュアル・ハラスメント等に起因する問題が生じたときには、迅速かつ適切に対処しなければならない。

(相談員の設置)

第5条 第1条の目的を達成するために総務部人事課に相談員を置く。

- 2 相談員は、総務部長が指名する。

(苦情相談の申出)

第6条 職員等は、前条の相談員に対し、セクシュアル・ハラスメント等に関する苦情相談を行うことができる。

(苦情相談への対応)

第7条 相談員は、苦情相談に係る問題の事実関係の確認、当該苦情相談に係る当事者に対する指導及び助言、当事者間のあっせん等を行うことにより、当該問題を迅速に解決するよう努めるものとする。

- 2 相談員は、苦情相談への対応に当たっては、セクシュアル・ハラスメント等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(別紙第3及び別紙第4)に留意しなければならない。
- 3 相談員は、苦情相談の対応に当たっては、関係者のプライバシー、名誉その他の人権を尊重するとともに、知り得た秘密を他に漏らしてはならない。

(不利益取扱いの禁止)

第8条 職員等は、他の職員等によるセクシュアル・ハラスメント等に対する拒否、セクシュアル・ハラスメント等に対する苦情相談、当該苦情相談に係る調査への協力その他セクシュアル・ハラスメント等に関し正当な対応をしたことのためにいかなる不利益も受けない。

(再発防止)

第9条 総務部長は、セクシュアル・ハラスメント等に関する事案が生じた場合は、周知の再徹底及び研修の実施、事案発生の原因の分析と再発防止等、適切な再発防止策を講じなければならない。

附 則

(施行期日)

第1条 この規程は、平成18年4月1日から施行する。

改正附則（平成26年1月10日）

(施行期日)

第1条 この規程は、平成26年2月1日から施行する。

改正附則（平成27年3月13日）

(施行期日)

第1条 この規程は、平成27年4月1日から施行する。

改正附則（平成29年1月31日）

(施行期日)

第1条 この規程は、平成29年1月1日から施行する。

## 別紙第1

セクシュアル・ハラスメントをなくすために職員等が認識すべき事項についての指針

### 第1 セクシュアル・ハラスメントをしないようにするために職員等が認識すべき事項

#### 1 意識の重要性

セクシュアル・ハラスメントをしないようにするためには、職員等一人一人が、次の事項の重要性について十分認識しなければならない。

- 一 お互いの人格を尊重しあうこと。
- 二 お互いが大切なパートナーであるという意識を持つこと。
- 三 相手を性的な関心の対象としてのみ見る意識をなくすこと。
- 四 女性を劣った性として見る意識をなくすこと。

#### 2 基本的な心構え

職員等は、セクシュアル・ハラスメントに関する次の事項について十分認識しなければならない。

- 一 性に関する言動の受け止め方には個人間で差があり、セクシュアル・ハラスメントに当たるか否かについては、相手の判断が重要であること。具体的には、次の点について注意する必要がある。
    - (1) 親しさを表すつもりと言動であったとしても、本人の意図とは関係なく相手を不快にさせてしまう場合があること。
    - (2) 不快に感じるか否かには個人差があること。
    - (3) この程度のことは相手も許容するだろうという勝手な憶測をしないこと。
    - (4) 相手との良好な人間関係ができていると勝手な思い込みをしないこと。
  - 二 相手が拒否し、または嫌がっていることが分かったときは、同じ言動を決して繰り返さないこと。
  - 三 セクシュアル・ハラスメントであるか否かについて、相手からいつも意思表示があるとは限らないこと。セクシュアル・ハラスメントを受けた者が、職場の人間関係等を考え、拒否することができないなど、相手からいつも明確な意思表示があるとは限らないことを十分認識する必要がある。
  - 四 職場におけるセクシュアル・ハラスメントにだけ注意するのでは不十分であること。例えば、職場の人間関係がそのまま持続する歓迎会の酒席のような場において、職員等が他の職員等にセクシュアル・ハラスメントを行うことは、職場の人間関係を損ない勤務環境を害するおそれがあることから、勤務時間外におけるセクシュアル・ハラスメントについても十分注意する必要がある。
  - 五 職員等間だけのセクシュアル・ハラスメントにだけ注意するのでは不十分であること。職員等がその職務に従事する際に接することとなる研究所以外の者及び委託契約、派遣契約等により同じ職場で勤務する者との関係にも注意しなければならない。
- #### 3 セクシュアル・ハラスメントになり得る言動

セクシュアル・ハラスメントになり得る言動として、例えば、次のようなものがある。

#### 一 職場内外で起きやすいもの

##### (1) 性的な内容の発言関係

###### ア 性的な関心、欲求に基づくもの

- ① スリーサイズを聞くなど身体的特徴を話題にすること。
- ② 聞くに耐えない卑猥な冗談を交わすこと。
- ③ 体調が悪そうな女性に「今日は生理日か」、「もう更年期か」などと言うこと。
- ④ 性的な経験や性生活について質問すること。
- ⑤ 性的な噂を立てたり、性的なからかいの対象とすること。

###### イ 性別により差別しようとする意識等に基づくもの。

- ① 「男のくせに根性がない」、「女には仕事を任せられない」、「女性は職場の花でありさえすればいい」などと発言すること。
- ② 「男の子、女の子」、「僕、坊や、お嬢さん」、「おじさん、おばさん」などと人格を認めないような呼び方をすること。
- ③ 性的指向や性自認をからかいやいじめの対象とすること。

##### (2) 性的な行動関係

###### ア 性的な関心、欲求に基づくもの

- ① ヌードポスター等を職場に貼ること。
- ② 雑誌等の卑猥な写真や記事等をわざと見せたり、読んだりすること。
- ③ 身体を執拗に眺め回すこと。
- ④ 食事やデートにしつこく誘うこと。
- ⑤ 性的な内容の電話をかけたり、性的な内容の手紙やEメールを送ること。
- ⑥ 身体に不必要に接触すること。
- ⑦ 浴室や更衣室をのぞき見すること。

###### イ 性別により差別しようとする意識等に基づくもの

女性であるというだけで職場でお茶くみ、掃除又は私用等を強要すること。

#### 二 主に職場外において起こるもの

###### ア 性的な関心、欲求に基づくもの

性的な関係を強要すること。

###### イ 性別により差別しようとする意識等に基づくもの

- ① カラオケでのデュエットを強要すること。
- ② 酒席で、上司の側に座敷を指定したり、お酌やチークダンス等を強要すること。

#### 4 懲戒処分

セクシュアル・ハラスメントの態様等によっては、懲戒処分に付されることがある。

## 第2 職場の構成員として良好な勤務環境を確保するために認識すべき事項

勤務環境はその構成員である職員等の協力の下に形成される部分が大いことから、セクシュアル・ハラスメントにより勤務環境が害されることを防ぐため、職員等は、次の事項について、積極的に意を用いるように努めなければならない。

- 1 職場内のセクシュアル・ハラスメントについて問題提起する職員等をいわゆるトラブルメーカーと見たり、セクシュアル・ハラスメントに関する問題を当事者間の個人的な問題として片づけないこと。職場におけるミーティングを活用することなどにより解決することができる問題については、問題提起を契機として、良好な勤務環境の確保のため皆で取り組むことを日頃から心がけることが必要である。
- 2 職場からセクシュアル・ハラスメントに関する問題の加害者や被害者を出さないようにするために、周囲に対する気配りをし、必要な行動をとること。具体的には、次の事項について十分留意して必要な行動をとる必要がある。
  - 一 セクシュアル・ハラスメントが見受けられる場合は、職場の同僚として注意を促すこと。セクシュアル・ハラスメントを契機として、勤務環境に重大な悪影響が生じたりしないうちに、機会をとらえて職場の同僚として注意を促すなどの対応をとることが必要である。
  - 二 被害を受けていることを見聞きした場合には、声をかけて相談に乗ること。被害者は「恥ずかしい」、「トラブルメーカーとのレッテルを貼られたくない」などの考えから、他の人に対する相談をためらうことがある。被害を深刻にしないように、気が付いたことがあれば、声をかけて気軽に相談に乗ることも大切である。
- 3 職場においてセクシュアル・ハラスメントがある場合には、第三者として気持ちよく勤務できる環境作りをする上で、上司等に相談するなどの方法をとることをためらわないこと。

### 第3 セクシュアル・ハラスメントに起因する問題が生じた場合において職員等に望まれる事項

#### 1 基本的な心構え

職員等は、セクシュアル・ハラスメントを受けた場合にその被害を深刻にしないために、次の事項について認識しておくことが望まれる。

- 一 一人で我慢しているだけでは、問題は解決しないこと。セクシュアル・ハラスメントを無視したり、受け流したりしているだけでは、必ずしも状況は改善されないということをまず認識することが大切である。
- 二 セクシュアル・ハラスメントに対する行動をためらわないこと。「トラブルメーカーというレッテルを貼られたくない」、「恥ずかしい」などと考えがちだが、被害を深刻なものにしない、他に被害者をつくらない、さらにはセクシュアル・ハラスメントをなくすことは自分だけの問題ではなく良い勤務環境の形成に重要であるとの考えに立って、勇気を出して行動することが求められる。

#### 2 セクシュアル・ハラスメントによる被害を受けたときに望まれる対応

職員等はセクシュアル・ハラスメントを受けた場合は、次のような行動をとるよう努

めることが望まれる。

一 嫌なことは相手に対して明確に意思表示をすること。セクシュアル・ハラスメントに対しては毅然とした態度をとること、すなわち、はっきりと自分の意思を相手に伝えることが重要である。直接相手に言いにくい場合には、手紙等の手段をとるという方法もある。

二 信頼できる人に相談すること。

まず、職場の同僚や知人等身近な信頼できる人に相談することが大切である。各職場内において解決することが困難な場合には、内部又は外部の相談機関に相談する方法を考える。なお、相談するに当たっては、セクシュアル・ハラスメントが発生した日時、内容等について記録しておくことが望ましい。

## 別紙第2

妊娠、出産、育児休業、介護休業等に関するハラスメントをなくすために職員等が認識すべき事項についての指針

第1 妊娠、出産、育児休業、介護休業等に関するハラスメントを生じさせないために職員等が認識すべき事項

### 1 基本的な心構え

職員等は、妊娠、出産、育児休業、介護休業等に関するハラスメントを生じさせないために、次の事項について十分認識しなければならない。

一 妊娠、出産、育児又は介護に関する否定的な言動（他の職員等の妊娠、出産、育児又は介護の否定につながる言動（当該職員等に直接行わない言動も含まれる。）をいい、単なる自らの意思の表明を除く。）は、妊娠、出産、育児休業、介護休業等に関するハラスメントの原因や背景となること。

二 仕事と妊娠、出産、育児又は介護とを両立するための制度又は措置があること。

### 2 監督者として認識すべき事項

監督者は、妊娠、出産、育児休業、介護休業等に関するハラスメントを生じさせないために、次の事項について十分認識しなければならない。

一 妊娠した職員等がつわりなどの体調不良のため勤務ができないことや能率が低下すること、制度等の利用をした職員等が正規の勤務時間の一部を勤務しないこと等により周囲の職員等の業務負担が増大することも妊娠、出産、育児休業、介護休業等に関するハラスメントの原因や背景となること。

二 業務体制の整備など、職場や妊娠等をし、又は制度等の利用をした職員等その他の職員等の実情に応じ、必要な措置を講ずること。

例えば、業務体制の整備については、妊娠等をし、又は制度等の利用をした職員等の周囲の職員等への業務の偏りを軽減するよう、適切に業務分担の見直しを行うことや、業務の点検を行い、業務の効率化等を行うものとする。

### 3 妊娠等をし、又は制度等の利用をする職員等として認識すべき事項

妊娠等をし、又は制度等の利用をする職員等は、妊娠、出産、育児休業、介護休業等に関するハラスメントに係る言動を受けないために、次の事項について十分認識しなければならない。

一 仕事と妊娠、出産、育児又は介護とを両立していくために必要な場合は、妊娠、出産、育児又は介護に関する制度等の利用ができるという知識を持つこと。

二 周囲と円滑なコミュニケーションを図りながら自身の体調や制度等の利用状況等に応じて適切に業務を遂行していくという意識を持つこと。

### 4 懲戒処分

妊娠、出産、育児休業、介護休業等に関するハラスメントの態様等によっては信用失墜行為などに該当して、懲戒処分に付されることがある。



## 第2 妊娠、出産、育児休業、介護休業等に関するハラスメントが生じた場合において職員等に望まれる事項

### 1 基本的な心構え

職員等は、妊娠、出産、育児休業、介護休業等に関するハラスメントに係る言動を受けた場合にその被害を深刻にしないために、次の事項について認識しておくことが望まれる。

一 一人で我慢しているだけでは、問題は解決しないこと。

妊娠、出産、育児休業、介護休業等に関するハラスメントに係る言動を無視したり、受け流したりしているだけでは、必ずしも状況は改善されないということをまず認識することが大切である。

二 妊娠、出産、育児休業、介護休業等に関するハラスメントに係る言動に対する行動をためらわないこと。

被害を深刻なものにしない、他に被害者をつくらない、さらには妊娠、出産、育児休業、介護休業等に関するハラスメントをなくすことは自分だけの問題ではなく良い勤務環境の形成に重要であるとの考えに立って、勇気を出して行動することが求められる。

2 妊娠、出産、育児休業、介護休業等に関するハラスメントに係る言動を受けたと思うときに望まれる対応

職員等は、妊娠、出産、育児休業、介護休業等に関するハラスメントに係る言動を受けた場合、次のような行動をとるよう努めることが望まれる。

一 自分の意に反することは相手に対して明確に意思表示をすること。

妊娠、出産、育児休業、介護休業等に関するハラスメントに係る言動に対しては毅然とした態度をとること。すなわち、はっきりと自分の意思を相手に伝きえることが重要である。直接相手に言いにくい場合には、手紙等の手段をとるという方法もある。

二 信頼できる人に相談すること。

まず、職場の同僚や知人等身近な信頼できる人に相談することが大切である。各職場内において解決することが困難な場合には、内部又は外部の相談機関に相談する方法を考える。なお、相談するに当たっては、妊娠、出産、育児休業、介護休業等に関するハラスメントに係る言動を受けた日時、内容等について記録しておくことが望ましい。

## 別紙第3

セクシュアル・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

### 第1 基本的な心構え

職員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。

- 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、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 実際に苦情相談をうけるに当たっては、その内容を相談員以外の者に見聞されないう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

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、セクシュアル・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。

- (1) 当事者（被害者及び加害者とされる職員等）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、加害者とされる職員等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、必ず記録してとっておくこと。

### 3 加害者とされる職員等からの事実関係等の聴取

一 原則として、加害者とされる職員等から事実関係等を聴取する必要がある。ただし、セクシュアル・ハラスメントが職場内で行われ比較的軽微なものであり、対応に時間的な余裕がある場合などは、監督者の観察、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。

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

三 加害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

職場内で行われたとされるセクシュアル・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 問題処理のための具体的な対応例

相談員が、苦情相談に対応するに当たっては、セクシュアル・ハラスメントに関して相当程度の知識を持ち、個々の事例に即して柔軟に対応することが基本となることは言うまでもないが、具体的には、事例に応じて次のような対処が方策として考えられる。

### 1 セクシュアル・ハラスメントを受けたとする職員等からの苦情相談

一 職員等の監督者等に対し、加害者とされる職員等に指導するよう要請する。

(例)

職場内で行われるセクシュアル・ハラスメントのうち、その対応に時間的な余裕があると判断されるものについては、職場の監督者等に状況を観察するよう要請し、加害者とされる職員等の言動のうち問題があると認められるものを適宜注意させる。

二 加害者に対して直接注意する。

(例)

性的なからかいの対象にするなどの行為を頻繁に行うことが問題にされている場合において、加害者とされる職員等は親しみの表現として発言等を行っており、そ

れがセクシュアル・ハラスメントであるとの意識がない場合には、相談員が加害者とされる職員等に対し、その行動がセクシュアル・ハラスメントに該当することを直接注意する。

三 被害者に対して指導、助言する。

(例)

職場の同僚から好意を抱かれ食事やデートにしつこく誘われるが、相談者がそれを苦痛に感じている場合については、相談者自身が相手の職員等に対して明確な意思表示をするよう助言する。

四 当事者のあっせんを行う。

(例)

被害者がセクシュアル・ハラスメントを行った加害者に謝罪を求めている場合において、加害者も自らの言動について反省しているときには、被害者の要求を加害者に伝え、加害者に対して謝罪を促すようあっせんする。

五 人事上必要な措置を講じるため、人事当局との連携をとる。

(例)

セクシュアル・ハラスメントの内容がかなり深刻な場合で被害者と加害者とを同じ職場で勤務させることが適当でない判断される場合などには、人事当局との十分な連携の下に当事者の人事異動等の措置をとることも必要となる。

2 セクシュアル・ハラスメントであるとの指摘を受けたが納得がいかない旨の相談

(例)

昼休みに自席で週刊誌のグラビアのヌード写真を周囲の目に触れるように眺めていたところ、隣に座っている同僚の女性職員等から、他の職員等の目に触れるのはセクシュアル・ハラスメントであるとの指摘を受けたが、納得がいかない旨の相談があった場合には、相談者に対し、周囲の職員等が不快に感じる以上はセクシュアル・ハラスメントに当たる旨注意喚起をする。

3 第三者からの苦情相談

(例)

同僚の女性職員等がその上司から性的なからかいを日常的に繰り返し受けているのを見て不快に思う職員等から相談があった場合には、同僚の女性職員等及びその上司から事情聴き、その事実がセクシュアル・ハラスメントであると認められる場合には、その上司に対して、監督者を通じ、又は相談員が直接に注意を促す。

(例)

契約職員に執拗につきまったり、その身体に不必要に触る職員等がいるが、契約職員である本人は、立場が弱い場合苦情を申し出ることを行わないような場合について第三者から相談があったときには、本人から事情を聴き、事実が認められる場合には、本人の意向を踏まえた上で、監督者を通じ、又は相談員が直接に加害者とされる職員等から事情を聴き、注意する。

妊娠、出産、育児休業、介護休業等に関する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

## 第1 基本的な心構え

職員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。

- 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、迅速な対応を心掛けること。
- 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。

### 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、妊娠、出産、育児休業、介護休業等に関するハラス  
メントに係る言動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。
  - (1) 当事者（被害者及び加害者とされる職員等）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、加害者とされる職員等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、必ず記録し、保存しておくこと。

3 加害者とされる職員等からの事実関係等の聴取

一 原則として、加害者とされる職員等から事実関係等を聴取する必要がある。ただし、妊娠、出産、育児休業、介護休業等に関するハラスメントが比較的軽微なものであり、対応に時間的な余裕がある場合などは、監督者の観察、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。

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

三 加害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

妊娠、出産、育児休業、介護休業等に関する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。