

ハラスメントに関する苦情相談に対応するにあ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

役職員、学生等又は関係者からの苦情相談に対応するにあたっては、相談員等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に常に立つこと。
- (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) 当事者等のプライバシーや名誉・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

- (1) 苦情相談を受ける際には、原則として二名以上の相談員で対応すること。
- (2) 苦情相談を受けるにあたっては、同性の相談員が同席するよう努めること。
- (3) 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。
- (4) 実際に苦情相談を受けるにあたっては、その内容を相談員以外の者に見聞き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あ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あたっては、次の事項に留意する必要がある。

- (1) 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かについて把握すること。
  - (2) どの程度の時間的な余裕があるかについて把握すること。  
相談員の心身の状況等に鑑み、苦情相談への対応にあたり、どの程度の時間的な余裕があるのかを把握すること。
  - (3) 相談者の主張に真摯に耳を傾け、丁寧に話を聞くこと。  
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、忍耐強く聴くように努めること。
  - (4) 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。
    - ア 当事者間との関係。
    - イ 問題とされる言動がいつ、どこで、どのように行われたか。
    - ウ 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。
    - エ 監督者等に対する相談を行っているか。
  - (5) 聴取した事実関係等を相談者に確認すること。  
聞き違いの修正や聞き漏らした事項、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こと。
  - (6) 聴取した事実関係については、必ず記録して保存すること。
- 3 加害者とされる者からの事実関係等の聴取
- (1) 原則として加害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、ハラスメントが大学内で行われ、その程度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。

- (2) 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。
- (3) 加害者とされる者から事実関係等を聴取するにあたっては、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

大学内で行われたとされ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 当事者に対する説明

苦情相談に関し、具体的にとられた対応については、当事者に誠実に説明する。

### 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、ハラスメントに関して相当程度の知識を持ち、個々の事例に則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 ハラスメントを受けたとする者からの苦情相談

- (1) 監督者等に対し、加害者とされる者に指導するよう要請する。

ハラスメントのうち、その対応に余裕があると判断されるものについては、監督者等に状況を観察するよう要請し、加害者とされる者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。

- (2) 相談者に対して助言する。

加害者とされる者が行っている行為がハラスメントに該当すると認められる場合であって、加害者とされる者にその行為がハラスメントであるとの意識がない場合は、相談者が加害者とされる者に対し、その行動がハラスメントに該当することを直接注意することも必要であることを助言する。

- (3) 当事者間の斡旋を行う。

相談者がハラスメントを行った加害者とされる者に謝罪を求めている場合において、加害者とされる者も自らの言動について反省しているときには、相談者の要求を加害者とされる者に伝え、加害者とされるものに対し謝罪を促すよう斡旋する。

#### 2 ハラスメントとの指摘を受けたが、納得がいかない旨の相談

ハラスメント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、周囲の者が尊厳を損なわれたと感じる以上は、ハラスメントにあたる可能性がある旨、注意を喚起する。

#### 3 第三者からの苦情相談

第三者からハラスメントにあたるのではないかとの相談があった場合には、当事者から事情を聞き、その事実がハラスメントであると認められる場合には、監督者を通じ、又は相談員が直接に注意を促す。

### 第4 学生等の保護者からの苦情相談について

学生等の保護者からの苦情相談についても、これらの事項に留意し、行うこと。