

## 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、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。

1. 相談者の置かれている状況を十分留意し、相談者に配慮した対応を行うこと。
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 苦情相談への対応について

#### 1. 被害者から苦情相談の申し出があった場合

- (1) プライバシーは守られること、加害者からの報復行為は大学が許さないので安心するように伝えること。  
また、面談の際には、家族、同僚、友人等が同席しても差し支えない旨を併せて伝えること。
- (2) 苦情相談は、被害者が希望するときは、電話、メール、手紙等適宜の方法により対応すること。また、電話、メール、手紙等での相談の場合、相談者が匿名を希望する場合がある。その場合でも相談に応じ、相談者の要望を聞く。名前を名乗ることを強制してはならない。
- (3) 代理者による相談であっても、相談に応じ、要望を聞くこと。
- (4) 相談者の同意を得たうえで、申し出の内容を記録すること。

#### 2. 相談者との面談を行う際の留意事項

- (1) 相談者との面談を行うに当たっては、その内容を相談員等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) 男女2名のハラスメント相談員が対応し、1名が主として質問し、もう1名が記録をとりつつ、補足質問する方法が望ましい。
- (3) 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、正しい理解を得るように心がける。
- (4) 事態を悪化させないために、迅速な対応を心がける必要があるが、相談員の考え方を押し付けたりすることは避けなければならない。常に相談者の意思、意向

を尊重し、相談者が安心して打ち明けることができるような信頼関係を築くことが重要である。

(5) 面談の際、別紙ハラスメント相談記録書に基づき、下の事項について確認する。

- 1) 被害者の所属、氏名、連絡先（連絡方法）（匿名の場合を除く）
- 2) 加害者とされる者の所属（職種・学年等）、氏名
- 3) 加害者とされる者との関係
- 4) 相談者が被害者本人ではない場合、被害者本人の了承の有無
- 5) 問題の言動の内容（いつ、どこで、どのような内容か）
  - ① 日時、場所、具体的な内容
  - ② 身体的な損傷を受けた場合は、医療機関の受診の有無
  - ③ 目撃者や証人はいるか。
- 6) 被害者はハラスメントに対してどのように感じたか。（身体反応も含む）
- 7) 被害者はどのように対応したか。
  - ① 拒否の意思表示をした。（抗議した。逃げた。無視した等）
  - ② 意思表示をしなかった。（驚いてできなかった。報復を恐れてできなかった等）
- 8) 同様の行為は他の人に対してもあるか。
- 9) 誰かに相談したか。相談した結果どうなったか。
- 10) 加害者とされる者との現在の関係
  - ① 問題の言動は継続しているか。
  - ② 被害者の修学環境、就業環境に支障はあるか。
- 11) 現在の被害者の心身の状態
  - ① どのような気持ちで過ごしているか。
  - ② 何か心身反応はあるか。  
精神面・・・頻繁に思い出す、不安感や恐怖心が消えない、抑うつ状態、集中力の欠如、突然の怒り、大学へ行くことが大変苦痛等  
身体面・・・不眠、食欲不振、吐き気、微熱、疲労感その他不調等
- 12) どのような解決を望むのか。

(6) 面談の途中、又は最後に、相談及び確認事項の内容を復唱するなどして確認すること。

(7) 相談者のために医療的対応が必要な場合、または、専門的カウンセリングが必要な場合には、保健管理センターと連携して対応すること。

ハラスメント相談記録書（１）

対応した相談員氏名		
面談日	平成	年 月 日（ ）
面談場所	午前・午後	時 分から 時 分

相談者の氏名	
相談者の所属部局等	
相談者と被害者の関係	
被害者の氏名	
被害者の所属部局等	

加害者とされる者の氏名	
加害者とされる者の所属部局等	
加害者とされる者と被害者との関係	

相談者が被害者本人でない場合、被害者本人の了承の有無	有 ・ 無
備 考	

1. ハラスメントの言動内容 ①日時、場所、具体的な内容	
②身体的な損傷を受けた場合の、医療機関の受診の有無 ・有の場合はその内容	有 ・ 無
③目撃者・証人の有無	
2. ハラスメントを受けたことに対する被害者の感情等 ①驚き、不快感、恐怖心等、ハラスメントを受けたことに対する気持ちを本人の言葉で述べてもらう。	
②身体反応はあったか。 ・有の場合はその内容	有 ・ 無
3. 被害者はどのように感じたか ①拒否を示す意思表示をしたか(抗議した、逃げた、無視したなど)	
②意思表示をしなかったか(驚いて何も言えなかった、報復を恐れてできなかった)	

4. 他の人に対しても同様の行為はあるのか

5. 誰かに相談したか(友人、同僚、上司、家族等)      相談した      ・      相談していない  
 ・相談した結果、どうなったか

6. 加害者とされる者との現在の関係

①問題の言動は継続しているのか

②被害者の修学環境, 就業環境に支障があるか      有      ・      無  
 ・有の場合はその内容

7. 現在の被害者の心身の状態

①どのような気持ちで過ごしているか

②心身反応はあるのか

精神面・・・頻繁に思い出す、不安感や恐怖心が消えない、抑うつ状態、集中力の欠如、突然の怒り  
 イライラ、大学へ行くことが非常に苦痛      有      ・      無

・有の場合はその概要

身体面・・・不眠、食欲不振、吐き気、微熱、疲労感その他不調等      有      ・      無

・有の場合はその概要

8. どのような解決を望むのか

- ・話をきいてほしい
- ・事情の報告
- ・言動をやめさせてほしい
- ・謝罪してもらいたい
- ・加害者とされる者との接点をなくしたい
- ・加害者とされる者へ注意、警告してもらいたい