

2023年 ハラスメント担当者 養成講座

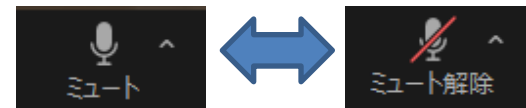
《ハラスメント担当者向け》

事実確認が必要な相談への対応

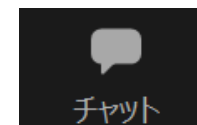
ダイヤル・サービス(株)

開始にあたって

- 通常は「ミュート」。講師から指名された時やグループワーク中に発言する時は、「ミュート解除」して発言してください。



- 通信不具合が発生した時は「チャット」で状況を入力し「講師サポート用(ホスト)」に送信してください。



✓ 講師サポート用(ホスト)

本研修のカリキュラムと全体像

構成

概要

基礎編

ハラスメント全体像の理解

- ①ハラスメント対策の必要性
- ②パワハラ防止法について
- ③自社の課題について考える

相談 一次受付

基礎知識の習得



実践編

ハラスメント相談対応の心構えと基礎知識

- | | |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none">①相談対応の基礎知識<ul style="list-style-type: none">-1.相談対応の流れと留意ポイント-2.傾聴の基本-3.相談対応のポイント | <ol style="list-style-type: none">②グループワーク<ul style="list-style-type: none">・事例検討・ロールプレイ |
|---|---|

事実確認調査

座学
グループワーク
事例検討
ロールプレイ

事実確認が必要な相談への対応

- ①事実調査の一連の流れ
- ②各項目の手順・留意点
- ③行為者、関係者へのヒアリング時の留意点
- ④グループワーク -事実調査の事例検討



はじめに

研修プログラム

1. 事実確認調査の流れと留意点
2. グループワーク(事例検討)
3. まとめ



はじめに



研修プログラム

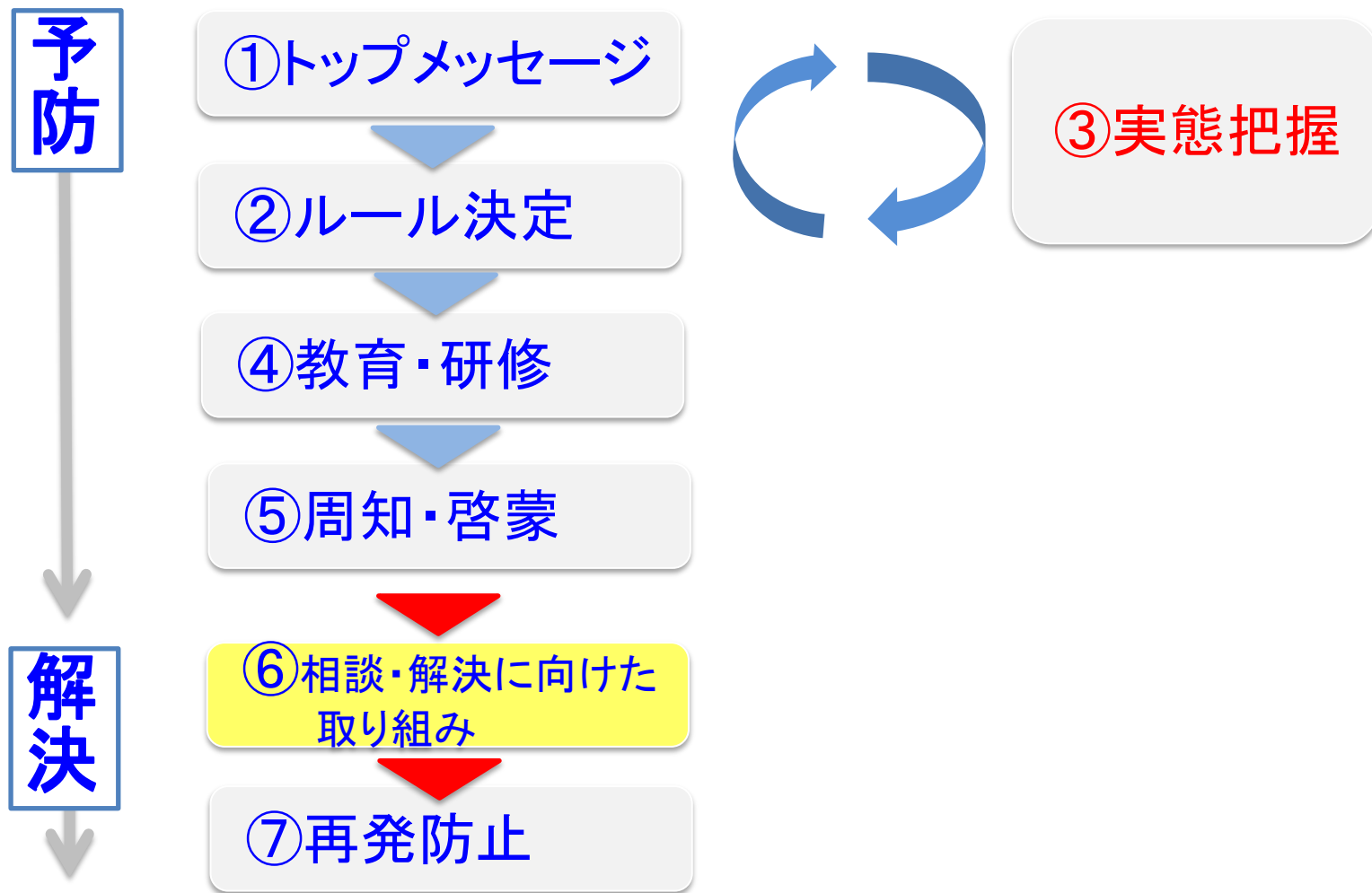
【本日の目的】

1. 事実確認調査の一連の流れを理解する
2. 各項目（段階）における手順、留意点を理解する
3. 行為者、関係者へのヒアリング時の心構えと留意点を理解する

はじめに

● ハラスメント対策の7つの取組

※職場のいじめ・嫌がらせ問題に関する円卓会議ワーキング・グループ報告より





1.事実確認調査の流れと留意点

1. 事実確認調査の流れと留意点

再掲

厚労省

詳細な流れ

案件によって
工程を変更

★ 相 談 一 次 受 付

調 査 要 否 の 決 定

調 査 方 針 検 討

相 談 者 再 ヒ ア リ ン グ

客 観 的 情 報 収 集

情 報 整 理

★ 行 為 者 ヒ ア リ ン グ

★ 関 係 者 ヒ ア リ ン グ

再 ・ 情 報 整 理

★ 総合判断・対応措置・再発防止策・相談者フィードバック・経過観察

間接的な調査

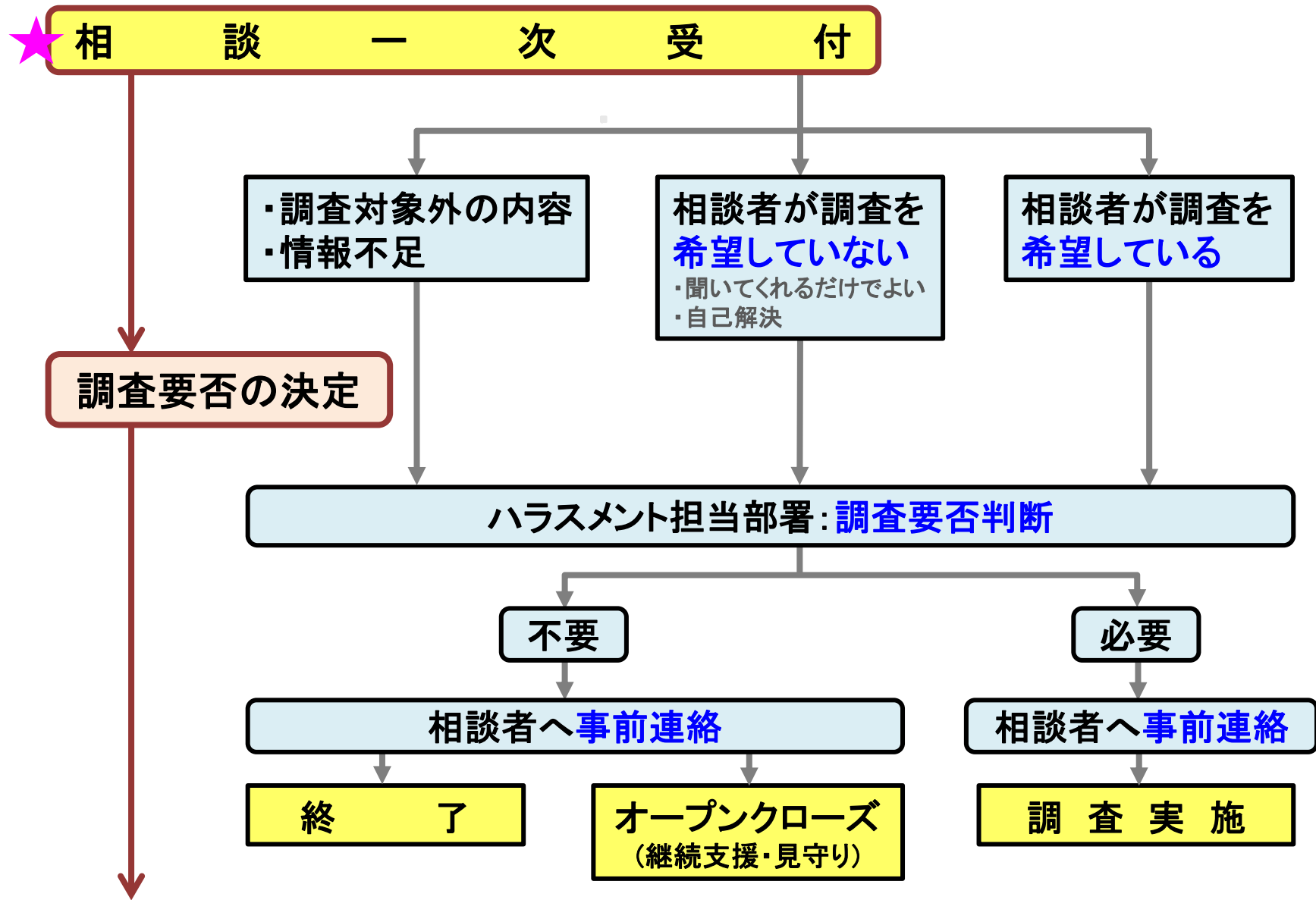
相談の存在を伏せる工夫

(例)

- ・別の目的で調査
- ・該当部署＋他部署(ダミー)
- ・周辺部署に調査
- ・アンケート
- 他

★ 厚労省「パワーハラスメント対策
導入マニュアル 第4版」より引用

1. 事実確認調査の流れと留意点



1. 事実確認調査の流れと留意点

調査方針検討

- **誰が**調査するのか（ハラスメント担当部署、人事部署、他）
- 情報開示の**範囲**（相談者の**事前承諾**）
- 調査の**工程**
- 相談者・行為者・関係者 各々に**何を確認**するのか

<調査方針を検討する上でケース別の留意点>

ケース	留意点
相談者自身が被害者の場合	まずは相談者の 気持ち・感情に寄り添って理解 する。 相談内容は相談者の感情が前面に出ていることを認識しつつ 客観的に対応 する。
第三者が被害者の場合	相談内容は相談者の感情や考え方をベースに解釈されているため、事実とずれている可能性が高い。 当該第三者から直接 、話を聴くようにする。
相談者が匿名の場合	後で相談者に内容を確認できないため 一次受付内容が情報の全て になる。 調査範囲 や 調査方法 を慎重に検討する。
相談の存在を伏せて調査を望む場合	調査の過程で、 相談の存在を知られないよう 配慮する。
行為者が役員の場合	社内で噂拡散や空気が浮足立つ可能性があるため、 迅速かつ秘匿 に進める。

1. 事実確認調査の流れと留意点

留意点

相談者ヒアリング

必要であれば

一次対応時に取得できなかった情報や追加質問

- ベースは
- ★詰問して相談者を追い詰めないようにする
- 話の中に、別の問題・背景・本音が見え隠れしていないか注視する

客観的情報収集

相談者・行為者・関係者に接触せずに取得できる情報

- (例)・ : 健康状態、労働時間
- ・ : 言動の具体的内容
- ・ 相談者・行為者の
- ・ 職場の繁忙状況

- 情報漏洩防止のため情報収集に携わる者は最小限にする
- 他部署に情報取得を依頼する際相談の存在を伏せる

★ 厚労省「パワーハラスメント対策導入マニュアル 第4版」より引用

1. 事実確認調査の流れと留意点

留意点

情報整理

収集した情報を基に情報整理

- ・相談内容を整理する
(例: 事象毎、時系列)
- ・人間関係、背景の整理
- ・行為者ヒアリングの質問準備

- 見えてくる背景、問題の本質
- 行為者からの反論を予想し、それに返すコメントを準備しておく

(例)
事象毎

時期	事象	目撃者	現時点の判定
○月×日	朝礼時の罵声	部署メンバー	○
○月×日	会議時の恫喝	会議参加者	△

: 事実○ / 事実確認できず× / グレー△

1. 事実確認調査の流れと留意点

★ 緊急性が高い
証拠隠滅の恐れ → 行為者の前に関係者ヒアリング

留意点

★ 行為者ヒアリング

P.16参照

事実確認

★ 整理した内容を事実確認

● 行為者の

● 相談内容に応じたヒアリング方法

① Closed Question

調査結果を1点1点確認する

② Open Question

「～について話してください」

自由に話させて調査結果との差異を確認する

★ 中立の立場・客観的態度

「問題を起こした」と決めつけるような
発言や態度、逆に、行為者を庇うような
発言や態度を控える

● 行為者の主張を十分に聴く

● 行為者の話し方、態度、話す内容に
不自然さ・矛盾がないかを注視する

1. 事実確認調査の流れと留意点

★ 相談者と行為者の証言
に矛盾があれば

★ 留意点

★ 関係者ヒアリング

P.15参照

事実確認

- ★ 関係者にヒアリングすることを
相談者、行為者に事前承諾
- ★ 相談者と行為者の相違する点
に絞って確認

- 情報開示は にする
(全てを伝える必要はない、それぞれの
関係者に必要な情報開示・質問のみ)
- ヒアリングの順番に注意する
- Open Questionが効果的「～について
知っていることを教えて下さい」
- 問題の背景、付帯情報も把握する

再・情報整理

ヒアリング結果、収集情報をもとに再び情報整理

- ・ 相談内容の事実分別
: 事実○ / 事実確認できず× / グレー△
- ・ 人間関係、背景の整理

- 事実分別は客観的・総合的に判断
する
- 見えてきた背景、問題の本質を把握
する

(例)

時期	事象	目撃者	理由	判定
○月×日	朝礼時の罵声	部署 メンバー	明らかに業務の範囲を 超えている	○
○月×日	会議時の恫喝	会議 参加者	相談者の業務怠慢あり 言い方が範囲超え?	△

★ 総合判断・対応措置・再発防止策・相談者フィードバック・経過観察

★ 厚労省「パワーハラスメント対策導入マニュアル 第4版」より引用

1. 事実確認調査の流れと留意点

ヒアリング留意点

基本は「傾聴」

～話し手に寄り添って、じっくりと話を受け止める姿勢～

基本姿勢

- : 話し手を尊重し、話をさえぎらずにありのままを受け止める
- : 話し手の価値観や、話し手が何を思い・感じながら話しているのかを理解する(感じる) → ではない

傾聴の効果

- 尊重されていると感じ、ハラスメント担当者に対する が生まれる
- ↓
- 本心が話しやすくなる
- ↓
- ハラスメント担当者は、話し手が本当に言いたいことを掴むことができる

1. 事実確認調査の流れと留意点

関係者 ヒアリングする上での留意点

➤ 事前準備

- 話を聴く担当者は**2名程度**
- 相談者に関係者を選出してもらう(目撃者、他の被害者、事情を知っている者 など)
- 質問内容の整理(誰に何を聞くか)
- ヒアリングの順番

➤ 開始時に伝えること

- 協力への**お礼**
- **趣旨説明** (簡単に)
- の**保護**、 は**生じない**

★ 相談者を してはいけない
分かったとしても**守秘**すること

★ ヒアリングを受けたこと・ヒアリング内容を**守秘**すること
(従業員としての**守秘義務**)

➤ 終了時に伝えること

- ヒアリング**内容を確認**し、追加・修正の有無を確認する
- 協力への**お礼(再度)**
- **守秘義務を伝える(再度)**

★ 調査項目

- ✓ 実際に行為はあったか
- ✓ 相談者との関係
- ✓ いつ／頻度、期間
- ✓ 場所、状況、具体的言動
- ✓ 同席者や目撃者の有無
- ✓ 他に被害者はいるか
- ✓ 行為に至った理由、背景
(想定)
- ✓ 相談者や行為者の反応

1. 事実確認調査の流れと留意点

行為者 ヒアリングする上での留意点

➤ 事前準備

- なるべく多くの客観的情報を収集する(メール、データ、文書、経歴、ヒアリング情報)
- 事象を時系列に整理し、収集した情報を加える
- 行為者に質問する項目を整理し、その順番に留意する
- ポイントになる事象、言動を抑えておく
- 行為者からの返答・反論を予想し、返すコメントを準備しておく

➤ 開始時に伝えること

- 協力へのお礼
- 趣旨説明 (簡単に)

★ プライバシーの保護、不利益は生じない

- 会社は中立な立場である。調査結果に基づいて、客観的・総合的に判断する。

★ 相談者を詮索してはいけない、分かったとしても守秘し、不利益や[]を与えてはいけない。違反した場合は[]の可能性もある

★ ヒアリングを受けたこと・ヒアリング内容を守秘すること (従業員としての守秘義務)

➤ 終了時に伝えること

- ヒアリング内容を確認し、追加・修正の有無を確認する
- 協力のお礼、今後の流れの説明
- 守秘義務を再度伝える





2. グループワーク（事例検討）

2.グループワーク（進め方）



目的：・見え隠れする背景や問題に注視して、ヒアリング項目を検討する
・ヒアリングによって、相談の本質や相談者の本音に近づく

1.事例を読む

2.個人ワーク（各自でメモ作成）（7分）

- 気になる点 : 見え隠れする背景・相談者の本音・別の問題
- 相談者ヒアリング : 追加質問項目
- 客観的情報 : 収集項目
- 行為者ヒアリング : 確認項目

3.グループ討議（ブレイクアウトルーム）（18分）

- 進行役 : 各項目について全員の意見を聞いてください。
- 発表者 : 意見を整理してください。グループワーク終了後に発表していただきます。

4.グループ発表・フィードバック

進行役	
発表者	

※講師から指名

2.グループワーク

個人ワーク時、通報内容把握にご利用ください

★ハラスメント相談において相談者から聴き取る項目

	項 目	Check
★①	行為者の所属、氏名、相談者との関係 ※匿名希望の場合は無理に聞き出さない	
★②	問題とされる言動の内容 (いつ=具体的日時、どこで=場所、誰が、何を、どのように行ったか、頻度/期間)	
★③	他の関与者(目撃者、証人 など)	
④	その言動に対する相談者の対応(行為者への意思表示)、行動、感情	
⑤	その言動がハラスメントに当たると相談者が考える理由 相談者が考えるハラスメントの種類	
★⑥	このような行為に至る想定される理由(背景)	
⑦	既に誰かに相談者しているか(友人、家族、同僚、上司など)	
★⑧	他にも同様の被害を受けている者はいるか	
⑨	心身上の問題の有無／メンタル系医療機関の受診の有無	
⑩	取り扱い上、特に注意を要する点(相談の開示範囲、情報の取り扱いなどの相談者希望)	
⑪	相談者の要望 ・調査要望の有無 ・希望する対応(周知徹底／注意/調停/排除／その他)	

グループワーク<メモ>

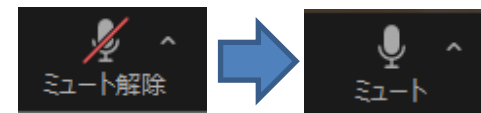
個人ワークにて本メモを作成し、
その後グループで討議します

気になる点 ・見え隠れする背景 ・相談者の本音 ・別の問題	
相談者 ヒアリング 追加質問項目	
客観的情報 収集項目	
行為者 ヒアリング 確認項目	
その他	

2.グループワーク（ブレイクアウトルーム）



①グループに分かれたら左下「ミュート解除」



②進行役：各項目について全員の意見を聞いてください。

発表者：出た意見を整理してください。

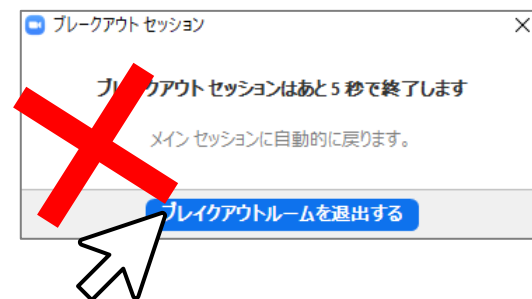
③時間は18分間です。時間が余った場合は、情報交換に使ってください。

（※残り時間は画面右上に表示されます）

④講師が巡回します。一瞬画面に表示されますが発言しませんので無視してワークを継続してください。

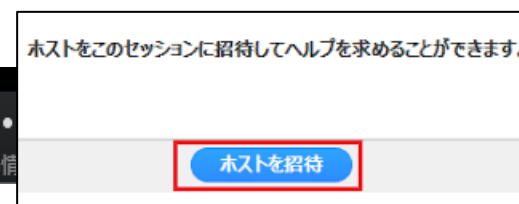
⑤グループワークは自動終了します。

画面にメッセージが出ますが、操作しなくて結構です。



⑥グループ発表：指名されたグループの発表者が発表します。

※通信不具合があった時は「サポートを求める」→「ホストを招待」



2.グループワーク <説明用事例>

■相談者プロフィール

[性別]男性 [年齢] 20代 [雇用形態]正社員 [部署]営業部営業1課

■相談内容

課長は着任して3年近く経つが、着任時からパワハラと思える言動がひどい。売上の進捗確認のために、毎朝ミーティングをやっているが、個人攻撃がすごい。皆の前で部下を立たせて、執拗に問い詰める。部下の話を聞こうともせず、一方的にまくし立てる。「お前みたいな人間は、会社に必要な」「お前の意見なんか必要ない。俺の言うとおりにやればいいんだ」「使えねえ奴だな」といったことを言う。攻撃を受けた課員は多いが、課長の報復が怖くて、誰も何も言えない。職場の雰囲気もどんどん悪化している。

相談者は、まだ課長から攻撃を受けたことはないが、課員たちが次々と攻撃される姿を目の当たりにし、放置しておけないと思い、相談することにした。

課長のパワハラと思える言動を止めさせてほしい。そして、気持ちよく働ける職場になるよう改善してほしい。なお、調査にあたっては、課長の報復が怖いため、相談者の存在が課長に伝わらないように配慮してほしい。

2.グループワーク <説明用事例>

★相談者から聴き取る項目⇒一次受付時に取得できなかった場合はヒアリング

	項 目	Check	一次受付内容
①	行為者の所属、氏名、相談者との関係	○	・営業部営業1課、課長、上司
②	問題とされる言動の内容 (いつ=具体的日時、どこで=場所、誰が、何を、どのように行ったか、頻度/期間)	○	・毎朝のミーティング、皆の前、部下を執拗に叱責、複数の部下に対して
③	他の関与者(目撃者、証人 など)	○	・目撃者:課員
④	その言動に対する相談者の対応(行為者への意思表示)、行動、感情	○	・(課員は)何も言えない(行為者が言わせない) ・怖い
⑤	その言動がハラスメントに当たると相談者が考える理由 相談者が考えるハラスメントの種類	○	・課長という優位な立場を利用して、一方的に攻撃している ・発言内容が人格否定 ・皆がいる前での攻撃、執拗 ・種類:パワハラ
⑥	このような行為に至る想定される理由(背景)	○	・課長の権限を利用している
⑦	既に誰かに相談者しているか(友人、家族、同僚、上司など)	—	・?
⑧	他にも同様の被害を受けている者はいるか	○	・複数の課員が被害を受けている ・職場の環境が悪化している
⑨	心身上の問題の有無／メンタル系医療機関の受信の有無	—	・課員たちのストレス
⑩	取り扱い上、特に注意を要する点(相談の開示範囲、情報の取り扱いなどの相談者希望)	—	・?
⑪	相談者の要望 調査要望の有無 希望する対応(周知徹底／注意／調停／排除／その他)	○	・パワハラと思える言動を止めてほしい ・気持ちよく働ける職場にしてほしい ・相談者の存在が行為者に伝わらないよう配慮してほしい

2.グループワーク <説明用事例>

気になる点	<ul style="list-style-type: none">● 課の実績が目標に対して、どの程度なのか● 行為者が、部下たちを攻撃せざるを得ないほど、実績が低迷しているのか。 それとも、行為者の生来の気質が攻撃的なのか● 課長から攻撃を受けている(と感じている)課員の比率● 課長の行為を攻撃と感じる人とそうでない人に分かれるのか● 課全体の雰囲気(課員の感じ方と他部署からの視点)● 上長である部長は、この状況を把握しているのか
相談者 ヒアリング 追加質問項目	<ul style="list-style-type: none">● 相談者が把握している行為者の具体的な発言や態度、その日時● 被害を受けていると思われる課員の名前(&ヒアリングしてもよいか)● 上記以外の課員にヒアリングしてもよいか(指名する人はいるか)● 行為者にヒアリングしてもよいか
客観的情報 収集項目	<ul style="list-style-type: none">● 他部署へのヒアリング(部署長)● 行為者の経歴(問題行為の有無)● 課の実績
行為者 ヒアリング 確認項目	<ul style="list-style-type: none">● 事実確認(相談内容にある事象は実際にあったのか。発生した経緯)● 部下を叱責する理由● 自身の行為についてどう思うか
その他	<ul style="list-style-type: none">● 調査の過程で相談者の匿名性を確保する● 行為者に、相談者を特定する行為を禁止する

2.グループワーク

■相談者プロフィール

〔性別〕男性(A氏) 〔年齢〕27歳 〔雇用形態〕正社員〔仕事内容〕保険会社の営業部 営業1課(新卒入社3年目)

■職歴

A氏は大学卒業後、現部署に配属された。入社7年目の主任が、A氏を含め4名の後輩の目標を管理して課長に全員分を報告している。コロナ禍の影響により、去年からテレワーク(週3日程度)が導入され、課の定例会議(隔週)もオンラインになった。コロナ禍で業績が悪化しているため、**営業員全体に厳しい目標**が課せられた。

■相談内容

テレワークになって以来、業務状況を確認するという理由で、主任から1時間ごとにチャットが送られてくる。主任から「今日中に見積もりを作成してください。」という指示が送られてきたが、A氏は、顧客との打ち合わせが長引いて**気づけなかった**。翌日、主任が前日の出来事だけで**サボっていると決めつけて**きて、「仕事ぶりを見てやるから、今日は**ビデオオン**で仕事をするように」と命令され**不愉快**だった。翌朝の定例会議で、A氏が主任から**監視されたことをぼやいた**ところ、**他のメンバーがいる前で**、主任が「お前が私のチャットにすぐ返事しないから悪いんだろう！お前にはもう**何も頼まない！**」と**声を荒げた**。

この会議以降、主任から**連絡がなく1週間**が過ぎた。A氏は、課内の同期B氏へ聞いたみたところ、**B氏には進捗確認のチャット**が送信されていることを知り、主任から**無視されているのだ**と思った。**業務に支障はないが**、就寝時に主任の言葉を思い出して**寝つきが悪くなった**。**1週間後**には、**頭痛やめまい、吐き気**も現れた。そのため、仕事に**集中できず**、見積もりの**金額間違い**や、メールの**誤送信**が増えた。朝起きると**体がだるい**と感じ、月曜日は**必ず遅刻**(始業時間後にPCにログオン)するようになった。

主任から**進捗確認のチャットがないまま**、翌月の定例会議を迎えた。B氏が報告した時、主任は「Bさん、今月は目標未達だけど、厳しい数字だから仕方ないよ。大変だけど、頑張って」と激励した。しかし、A氏が報告した途端、主任は「相談も報告もなく、自分の判断で進めたから、今月も目標に達成していないじゃないか！」と**怒鳴った**。A氏は、主任の言動がひどいと感じ、**会議の様子を録画**に残しておいた。課長に相談しようとも考えたが、**課長は主任を可愛がっているため相談できない**。A氏は、誰にも相談できず一人で業務を進めざるを得ない状況となり、居たたまれない気持ちになった。A氏は、会議終了後早退し、その日の夜は**一睡もできず**翌日から、**体調不良で3日連続休んだ**。休み明けに出社しても、主任から労いの言葉もなく冷たかった。

主任の**言動は行き過ぎて**おり、A氏は**パワハラなのではないか**と考え、相談室に足を運び、相談することにした。**主任のパワハラを調査して是正**してほしい。

3.まとめ

事実確認を行うにあたって

- 常に**中立な立場**で行う
- 相談者、行為者、関係者 それぞれの主張を聴き、**総合的に判断**する