

2023年 ハラスメント担当者 養成講座

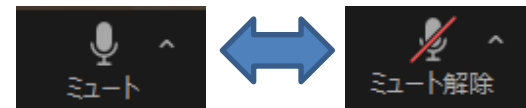
《ハラスメント担当者向け》

事実確認が必要な相談への対応

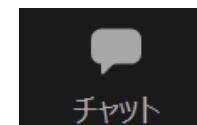
ダイヤル・サービス(株)

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

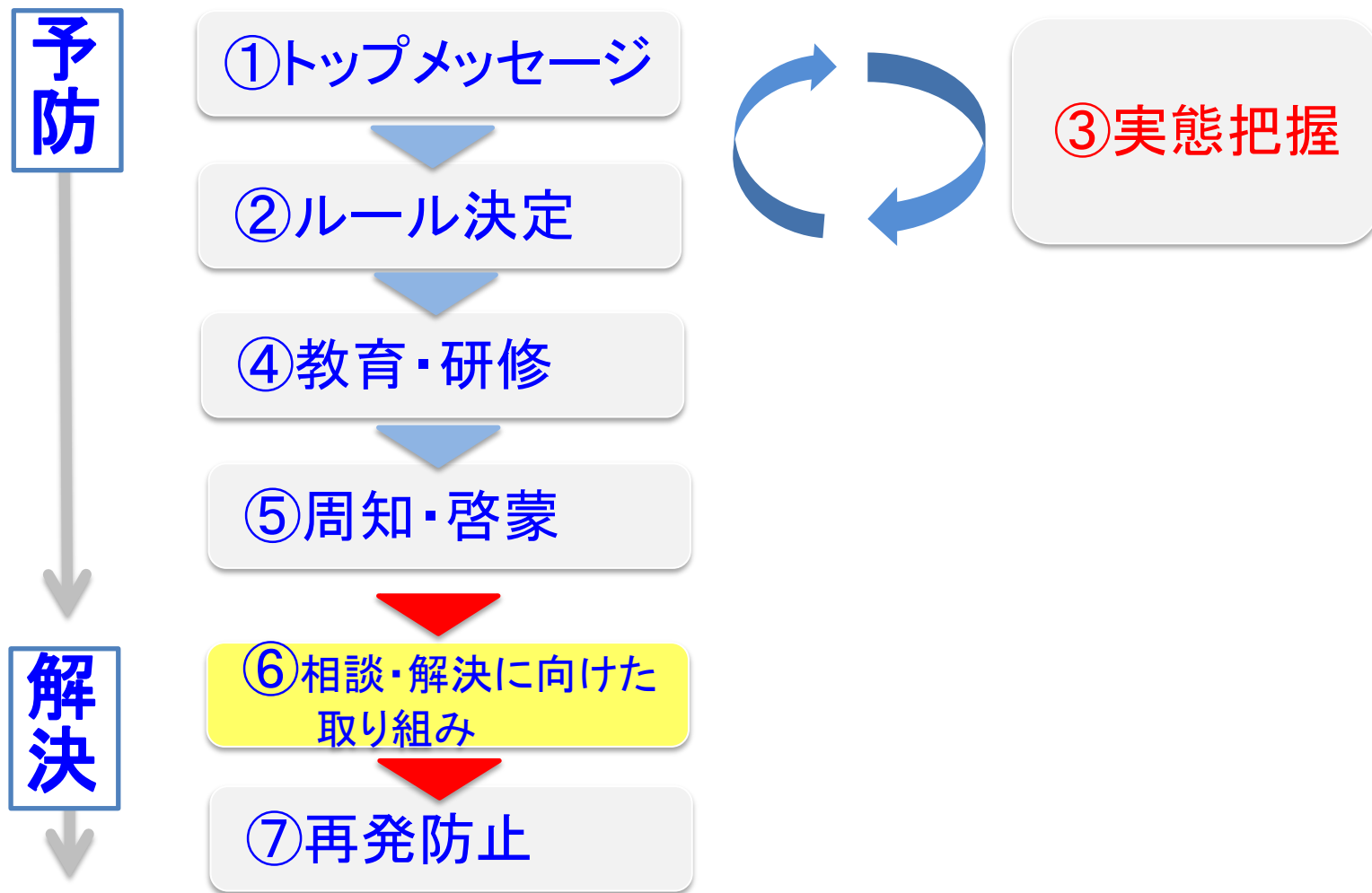
【本日の目的】

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

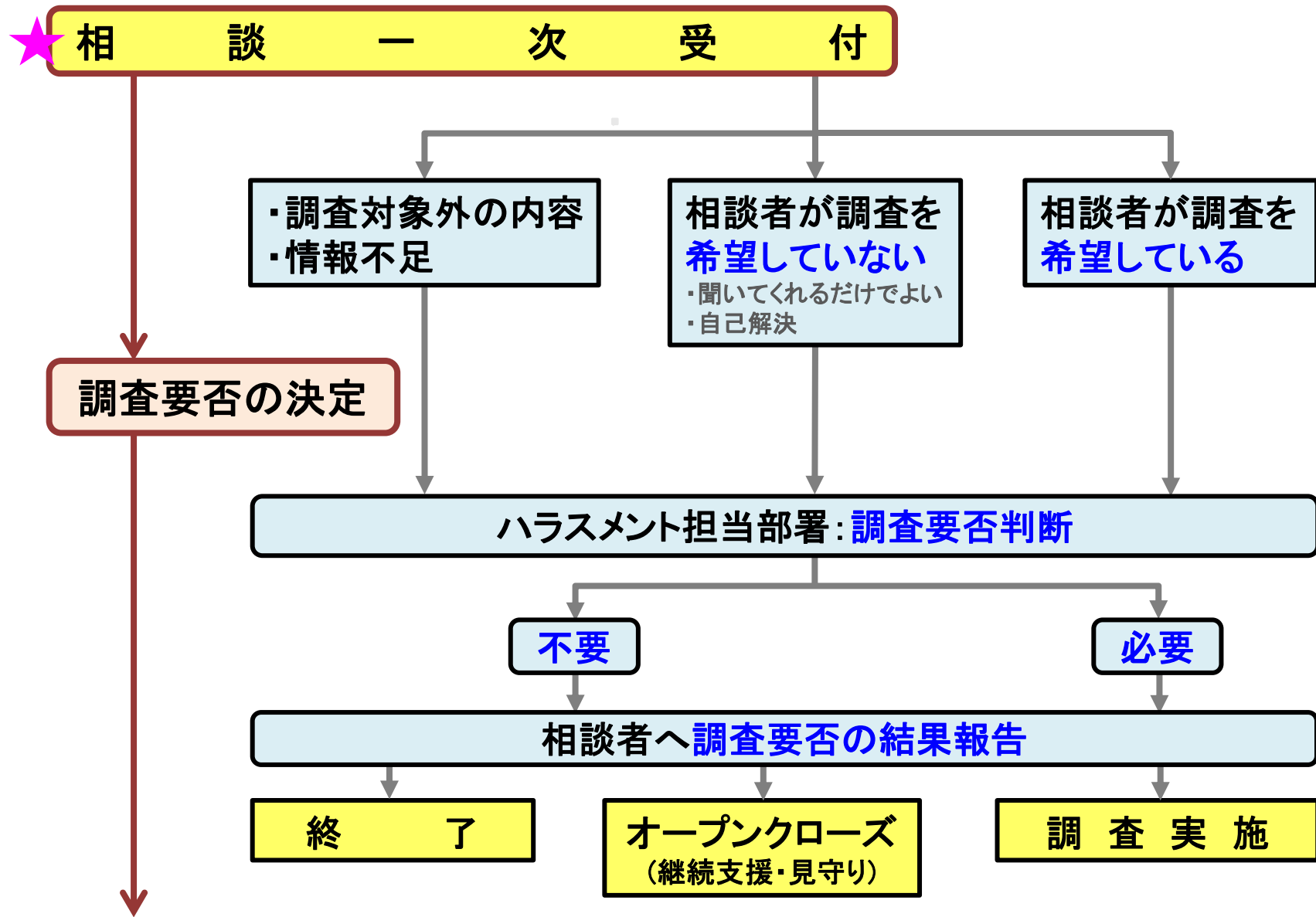
相談の存在を伏せる工夫

(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）（15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>

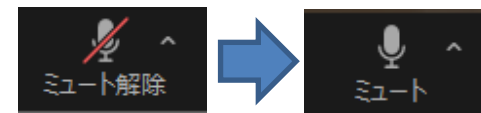
個人ワークにて本メモを作成し、
その後グループで討議します

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。

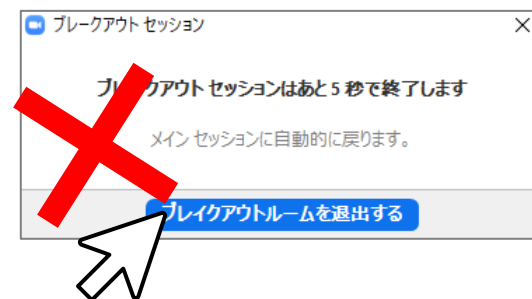
③時間は15分間です。時間が余った場合は、情報交換に使ってください。

（※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。

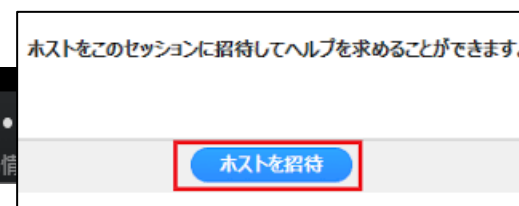
⑤グループワークは自動終了します。

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。皆の前で部下を立てさせて、執拗に問い詰める。部下の話を聞こうともせず、一方的に大声でまくし立てる。「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>

<p>気になる点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・見え隠れする背景 ・相談者の本音 ・別の問題 	<ul style="list-style-type: none"> ● 課の実績は低迷している？ ● 部下への攻撃の理由は、実績低迷？ それとも、行為者の生来の気質？ ● 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・コミュニケーション(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
<p>相談者 ヒアリング 追加質問項目</p>	<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
<p>客観的情報 収集項目</p>	<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 ● 部長、課員へのヒアリング
<p>行為者 ヒアリング 確認項目</p>	<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、指導の適切な範囲内と思うか
<p>その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 調査の過程で相談者の匿名性を確保する ● 関係者へのヒアリングの際は守秘義務を徹底する ● 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氏へ聞いてみたところ、B氏には進捗確認のチャットが主任から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。翌日、A氏は主任から無視されていることを課長に相談したが、「主任が無視するなんてありえないよ。」と言われ、自分が否定されていると感じた。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。課長も「主任に相談もせず進めていたなんてダメだよ。」とA氏を非難した。A氏は、誰にも相談できず一人で業務を進めざるを得なかった状況を理解されていないと、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、課長も主任も労いの言葉もなく冷たかった。

課長と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。課長と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 それぞれの主張をゼロベースで**ありのまま**に受け止め、**総合的に判断**する