

2024年 ハラスメント担当者 養成講座

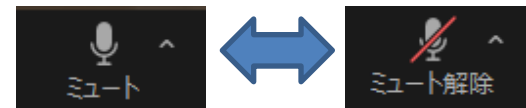
《ハラスメント担当者向け》

事実確認が必要な相談への対応

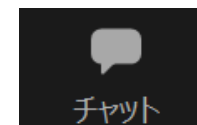
ダイヤル・サービス(株)

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ハラスメントの基礎知識
- ②昨今のハラスメントの動向（裁判など）
- ③パワハラ判断基準について考える

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

- ①相談対応の基礎知識
 - 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
- ②グループワーク
 - ・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

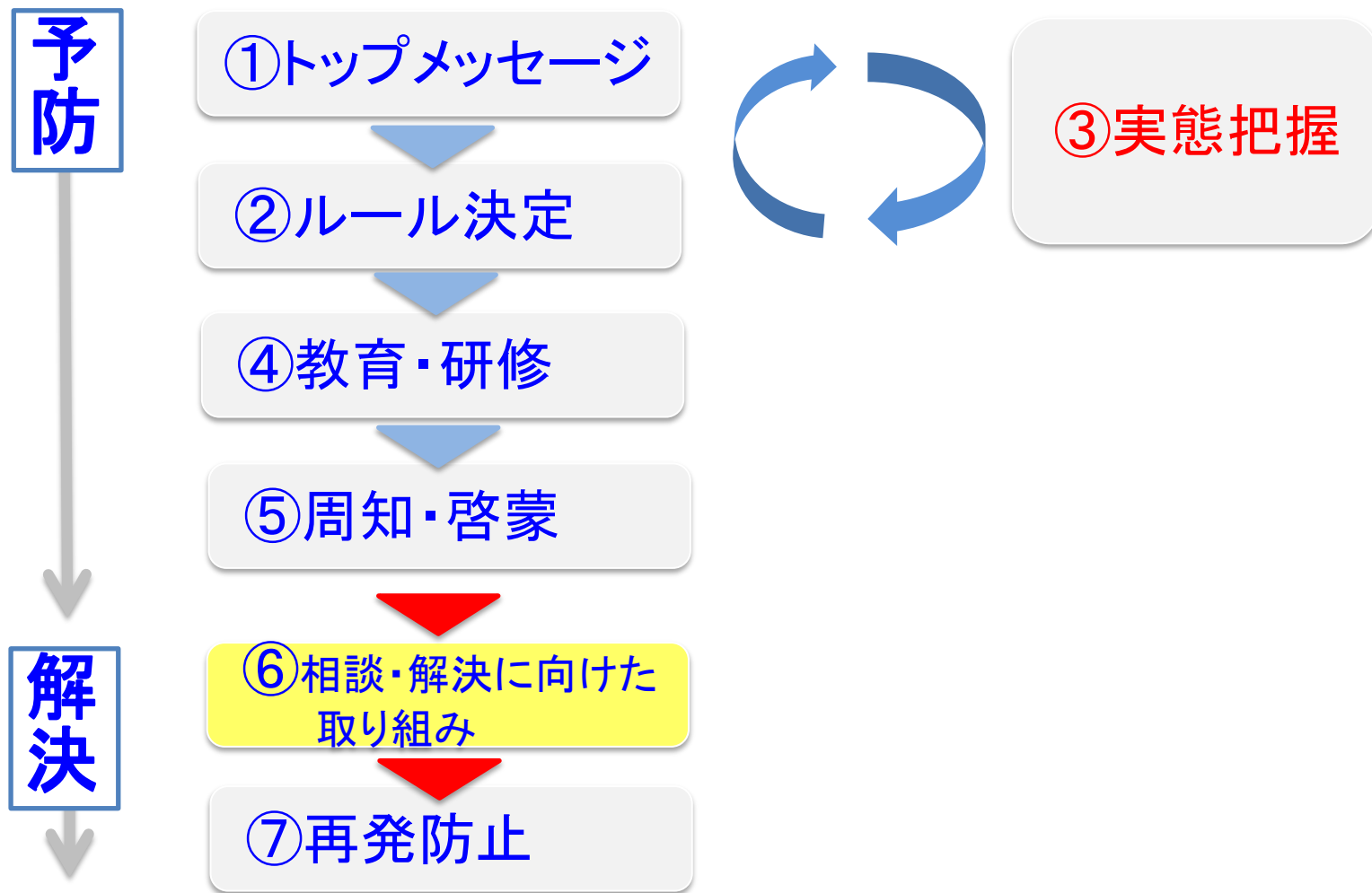
【本日の目的】

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

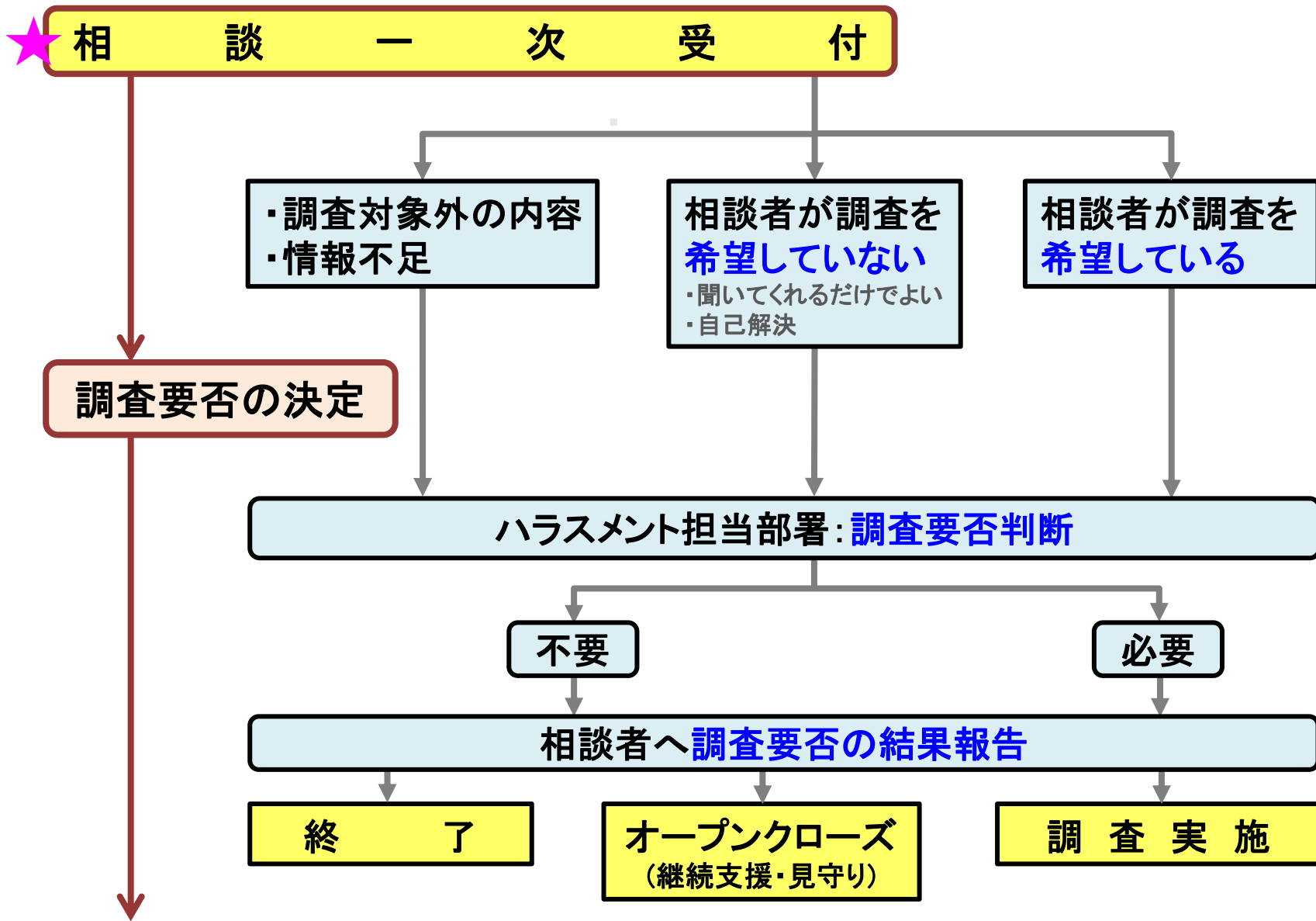
相談の存在を伏せる工夫

(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

ペースに合わせる
聞くべきことは聞く

- ベースは **信頼関係**
- ★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)
- ・ **勤怠** : 健康状態、労働時間
 - ・ **メール** : 言動の具体的内容
 - ・ 相談者・行為者の **経歴**
 - ・ 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 **主張を聴取**

● 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

頑なに否定

「～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 **最小限** 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

受 容

: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

共感的理解

: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) → 同意 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信頼感が生まれる
- ↓
- 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

聴くスキル
＜ベーシック＞
＜アドバンス＞
＜実践編＞

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)
- **プライバシー** の保護、**不利益** は生じない

★相談者を **詮索** 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

担当者の心構え
毅然とした態度
真摯な姿勢

➤ 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、不利益や報復を与えてはいけない。違反した場合は懲戒処分の可能性もある

★ 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

- ・相談者の要望や秘匿性を配慮し、誰を主導とするか検討する
- ・見え隠れする背景や問題に注視し、ヒアリングに組み込むことで相談の本質に近づく
- ・ヒアリングの順番＆誰が誰に訊くのかを十分配慮する

1.事例を読む

2.個人ワーク（各自でメモ作成）（7分）

- 調査方針 : 誰が主導で、どのように調査するのか
- 気になる点 : 見え隠れする背景・相談者の本音・別の問題
- 客観的情報 : 収集項目（必要であれば）
- ヒアリング : ヒアリングの順番＆誰が、誰に、何を訊くのか

3.グループ討議（ブレイクアウトルーム）（15分）

- 推進役 : 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

チーム	
推進役	
発表者	

2.グループワーク

個人ワーク時、相談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)	

2.グループワーク



調査方針	
気になる点 ・見え隠れする背景 ・相談者の本音 ・別の問題	
客観的情報の収集	

●ヒアリング

順番	誰が	誰に	ヒアリング内容	留意点
1				
2				
3				
4				
5				

2. グループワーク <説明用事例>

■ **事業形態** 飲料販売会社 本社にハラスメント窓口設置(ハラスメント管理部)

■ **相談者** 男性、20代、正社員、営業部2課、実名で相談

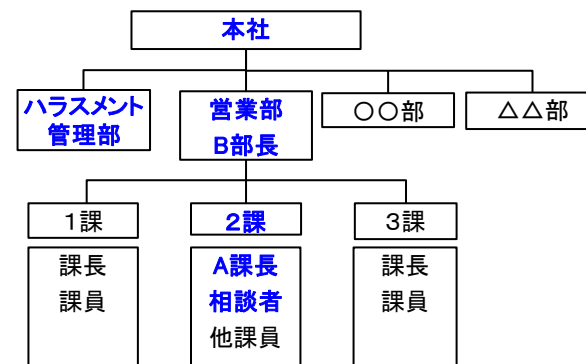
■ **対象者** 男性、50代、正社員、営業部2課、A課長

■ 背景

相談者から**本社**の**ハラスメント管理部**に電話で相談が入った。

営業部の構成は、**B部長**の下に、**1課**、**2課**、**3課**となっている。

営業部は、ハラスメント管理部と同じ**本社ビル**の別フロアにある。



■ 相談内容

A課長は着任して2年近く経つが、着任時から**パワハラ**と思える言動が**継続**している。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、A課長は、**皆の前で部下を立てて、執拗に問い詰めるという個人攻撃**を毎回行う。部下の**話を聞こうとせず、一方的に大声**でまくし立てて、「お前みたいな人間は、**会社に必要ない**」「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、**A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**A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。B部長に相談しようとも考えたが、B部長はA課長のことが**お気に入り**なので、**相談できない**。

A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、A課長の報復が怖いので、**相談者の存在がA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>

調査方針	・営業部とハラスメント管理部が 同じビル内 にあるため、ハラスメント管理部は 表に出ず、B部長の主導 で実施する
気になる点 ・見え隠れする背景 ・相談者の本音 ・別の問題	<ul style="list-style-type: none"> ・課の実績状況は？（低迷が焦りに繋がる？） ・部下への攻撃の理由は、実績低迷？A課長の生来の気質？ ・A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B部長は、この状況を把握しているのか
客観的情報の収集	・A課長の 経歴 ・営業2課の 営業実績 ・課員の 勤怠状況 ・ ストレスチェック の結果（部全体）

●ヒアリング

順番	誰が	誰に	ヒアリング内容	留意点
1	本社ハラスメント管理部	相談者	<ul style="list-style-type: none"> ・A課長の具体的な言動・日時・経緯・いつから・頻度 ・被害者と思われる課員の名前 ・ヒアリングしてもよいか（被害者、他課員、他課長、B部長、A課長） ・調査方針の説明 	周囲に気づかれないよう、時間、場所、方法など配慮
2	本社ハラスメント管理部	部長	<ul style="list-style-type: none"> ・日頃のA課長の様子、パワハラの資質があるか ・営業2課の雰囲気 ・相談内容を見て、上長としてどう思うか 	部長に客観的姿勢を持たせる
3	部長	被害者	<ul style="list-style-type: none"> ・日頃のA課長の様子、A課長に対する感情 ・A課長から被害を受けたことがあるか、その内容 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者の名前を伝えない ・ヒアリングを受けたことの守秘義務を伝える（場合によっては誓約書）
		他課員 他課長	<ul style="list-style-type: none"> ・日頃のA課長の様子、A課長に対する感情 ・相談者から入手したA課長の言動について確認（事実か否か） 	
4	部長	課長	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者、他課員、他課長から把握した内容の事実確認、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 	・相談者の詮索、報復の絶対禁止を厳しく伝える

2.グループワーク

■事業形態 運送会社 本社にハラスメント相談窓口設置(ハラスメント管理部)

■相談者 女性、30代、契約社員、実名で通報

■対象者 男性、50代、正社員、営業所長(A所長)

■背景

相談者から本社ハラスメント管理部に電話で相談が入った。

相談者の四国支社愛媛営業所は、A所長・相談者・社員3名(ドライバーBCD)計5名であり、相談者は一般事務(主に経理)担当。

なお、香川県にある四国支社は、四国全4県の営業所を統括しており、E管理部長は月1回、各営業所を定期巡回している。

■相談内容

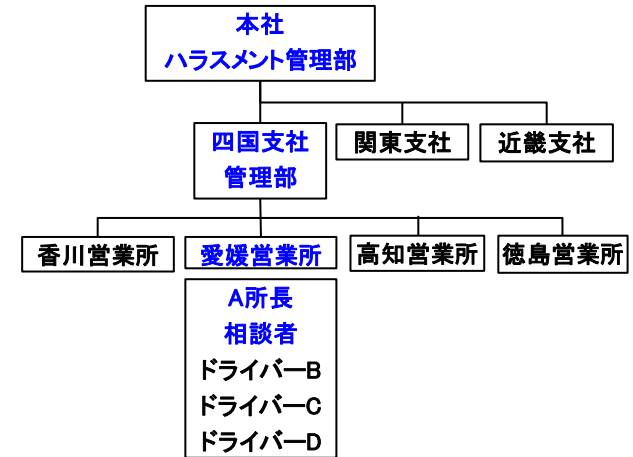
相談者は、A所長のパワハラにいつも怖い思いをしている。

相談者が伝票処理にもたついたり、ミスをする、いきなり大声で怒鳴る。「処理が遅過ぎる！給料泥棒！」「同じミスを何回もするなんて、使えない奴だ」など言われる。相談者が、遅延やミスが起こった理由を説明しようとすると、A所長は「うるさい！」と遮り、聞く耳を持たない。ほぼ毎日この状態だ。

日中、ドライバーたちが運送に出ているので、事務所はA所長と相談者の2人だけになることが多い。ドライバーたちが夕方、営業所に戻ってくると、A所長は相談者に怒鳴ることはしない。

相談者は、経理業務が苦手のため、ミスや遅延が多いことは自覚しているが、教えてくれる人もいないのでなかなか改善に繋がらない。しかし、A所長からここまで酷いことを言われるのは我慢できない。相談者は、眠れない日が続き、A所長のことを考えるだけで頭痛がするようになってきた。このままでは、心身ともに壊れてしまうと思い、相談することにした。

相談者は、会社も仕事も好きで働きたいので、A所長を他の営業所に異動させてほしい。なお、愛媛営業所は、少人数の営業所なので、ハラスメント相談の調査として行われると、相談者がすぐに特定されてしまう。相談があったことを伏せて、調査を行い、適正な処置を行ってほしい。



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