

TRAINING FOR ADVISORS

ハラスメント 相談窓口 対応マニュアル

新人担当者のための基本ガイド — 信頼される窓口づくりのために

人事部 ハラスメント相談窓口 / 研修資料 v1.0



相談窓口の目的

「従業員の保護」と「職場改善」を両輪で実現することが、相談窓口の使命です。



PURPOSE 1

従業員の保護

- ・被害を受けた従業員の心身の安全を最優先に守る
- ・安心して相談できる場を提供し、孤立を防ぐ
- ・不利益取扱いを未然に防止し、二次被害を起こさない

PURPOSE 2

職場環境の改善

- ・個別事案から組織課題を把握し、再発を防ぐ
- ・関係者・経営層と連携した抜本的な改善を促す
- ・ハラスメントを許容しない企業文化を醸成する

ハラスメントの種類

代表的な3類型を正確に理解することが、適切な初動対応の第一歩です。



PAWA-HARA

パワーハラスメント

職務上の優越的な関係を背景に、業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動により、就業環境を害すること。

例：暴言・人格否定・無視・過大すぎる要求・私的なことへの過度な立ち入り

SEKU-HARA

セクシュアルハラスメント

職場における性的な言動により、相手に不利益や不快感を与え、就業環境を害すること。性別を問わず対象となる。

例：性的な発言・身体的接触・恋愛関係の強要・性別役割の押しつけ

MATA-HARA

マタニティハラスメント

妊娠・出産・育児休業等を理由とした不利益な取扱いや、上司・同僚からの嫌がらせ行為。

例：「妊娠で休まれると困る」等の発言／降格・配置転換・退職強要／制度利用への嫌味

担当者の基本姿勢 — 傾聴と共感

「ジャッジしないこと」を徹底し、安心して話せる場を保つことが担当者の役割です。



Listen & Empathize

傾聴と共感

DO — 実践すべきこと

- ・相手のペースを尊重し、最後まで話を聴く
- ・「つらかったですね」と気持ちを受け止める言葉を返す
- ・「事実」と「気持ち」を分けて整理する
- ・本人の意向（どうしたいか）を必ず確認する

DON'T — 避けるべきこと

- ・「気にしすぎでは？」など本人を否定する
- ・話を遮って質問攻めにする／結論を急ぐ
- ・「自分も同じ経験がある」と自分の話にすり替える
- ・加害者を擁護したり、勝手に評価・判断を下す

守秘義務と不利益取扱いの禁止

この2つは、相談窓口の信頼を支える最重要ルール。例外なく徹底します。



01 守秘義務の徹底

- ・相談内容・相談者氏名は、本人の同意なく第三者へ開示しない
- ・対応関係者間でも、必要最小限の範囲で共有する（Need to know）
- ・記録は施錠保管／PC内は暗号化フォルダで管理する
- ・離席時は資料を伏せ、画面はロックすることを習慣化する

02 不利益取扱いの禁止

- ・相談したこと／協力したことを理由にした不利益な扱いは厳禁
- ・対象例：解雇・降格・減給・配置転換・評価への影響・無視等
- ・相談者だけでなく、事実確認に協力した同僚も同様に保護
- ・違反は懲戒対象。担当者は兆候を早期に察知し報告する

対応の流れ — 受付からフォローアップまで

5つのステップを順に踏むことで、漏れなく公平に対応できます。



1次対応のポイント — 否定せず話を聴く技術

最初の30分が信頼を決めます。「正解」を出すより、まず「受け止める」ことを優先します。



POINT 01

最初に安心を伝える

「お話しいただきありがとうございます」
「ここで話したことは守秘されます」
冒頭1分で**守秘・不利益取扱い禁止**を明示。

POINT 02

否定せず・遮らず

「気のせいでは」「あなたにも」はNG。
沈黙を恐れず、**相づち・うなずき**で
最後まで聴き切る姿勢を示します。

POINT 03

事実と感情を分けて聴く

「何が起きたか」と
「どう感じたか」をメモ上で分離。
オープンクエスチョンで掘り下げる。

POINT 04

勝手に進めない

本人の同意なしに調査・通報しない。
「**次は何をするか**」を必ず
合意してから面談を終えます。

記録の取り方 — 5W1Hで客観的に

記録は後の調査・判断の根拠になります。「主観」と「事実」を分けて残しましょう。

項目	記録すべきこと	記載例
When / いつ	日付・時刻・期間	2026年5月12日 14:00頃／過去3ヶ月継続
Where / どこで	場所・状況（密室／公開）	3階会議室／オンライン会議中
Who / 誰が／誰に	行為者・被害者・目撃者	A課長 → Bさん／同席：Cさん
What / 何を	具体的な発言・行為	「使えない」と他者の前で叱責
Why / How / なぜ／どのように	経緯・頻度・本人への影響	週1回以上。不眠・出社困難の訴え



△ 担当者の解釈・感想は別欄に分けて記載

誠実な組織を つくる使命を担う

あなたの対応一つひとつが、
従業員が組織を信じられるかどうかを決めます。

「自分の対応で組織は変わる」——
その自覚を持つことが、
新人担当者にとって最も大切な装備です。

私たちが大切にする4つの軸

Four core values for advisors

01 中立・公正であること

相談者にも行為者にも先入観を持たず、事実に基づいて対応する。

02 秘密を必ず守ること

相談者を守るのは、組織でもルールでもなく、最初に話を聞いた「あなた」。

03 一人で抱え込まないこと

判断に迷ったら上席や法務に必ず相談。チームで支える前提で動く。

04 学び続けること

法改正・事例・対応技法は年々更新される。自分自身もアップデートし続ける。

連絡先とまとめ

迷ったら一人で抱え込まず、必ず窓口・上長・外部相談先につなぎましょう。



KEY TAKEAWAYS

- ① まず安心を伝え、否定せず最後まで聴く
- ② 守秘義務と不利益取扱い禁止は例外なし
- ③ 5W1Hで客観記録、判断は一人でしない

社内・社外 相談窓口一覧

社内相談窓口	人事部 ハラスメント相談窓口 担当：山田／佐藤（本社4F）	内線 1234 harassment@company.jp
産業医・カウンセラー	健康管理室／EAP契約カウンセラー 本人の同意のもと心身ケアを連携	内線 1240 health@company.jp
コンプライアンス	法務・コンプライアンス室 処分判断・調査体制の相談	内線 1250 compliance@company.jp
外部相談先	都道府県労働局 雇用環境・均等部 ハラスメント悩み相談（無料）	各労働局 HP参照 みんなの人権110番
緊急時	本人の安全に関わる事案・自傷他害の懸念 上長・産業医・人事部長へ即時連絡	人事部長 直通 内線 1200