

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

平成30年4月 1日制定

第1 基本的な心構え

学生及び教職員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) 苦情相談を行う学生及び教職員(以下「相談者」という。)を含む当事者にとって適切かつ効果的な対応は何かという視点を常に持つこと。
- (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 苦情相談の事務の進め方

1 苦情相談を受ける際の体制等

- (1) 苦情相談の窓口は以下のとおりとする。
 - ①学生からの苦情相談の窓口は、ハラスメント対策室及び学生健康相談室とする。
 - ②教職員からの苦情相談の窓口は、ハラスメント対策室とする。
- (2) 苦情相談を受ける際には、原則として2人の教職員で対応すること。
- (3) 苦情相談を受けるに当たっては、同性の教職員が同席するよう努めること。
- (4) 相談を受ける教職員は、苦情相談に適切に対応するために、相互に連携し、協力すること。
- (5) 実際に苦情相談を受けるに当たっては、その相談内容が周囲に漏れないよう注意して行うこと。

2 相談者から事実関係等を聴取するに当たり留意すべき事項

相談者から事実関係等を聴取するに当たっては、次の事項に留意する。

- (1) 相談者の求めるものを把握すること。

将来の言動の抑止等、今後も発生が見込まれる言動への対応を求めるものであるか、又は喪失した利益の回復、謝罪要求等過去にあった言動に対する対応を求めるものであるかについて把握すること。
- (2) どの程度の時間的な余裕があるのかについて把握すること。

相談者の心身の状態等を鑑み、苦情相談への対応に当たりどの程度の時間的な余裕があるのかを把握する。
- (3) 相談者の主張に真摯に耳を傾け丁寧に話を聞くこと。

特に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きわめて重要であるので、忍耐強く聴くよう努める。
- (4) 事実関係については、次の事項を把握すること。

なお、これらの事実を確認する場合、相談者が主張する内容については、当事者のみが知り得るものか、又は他に目撃者がいるのかを把握すること。

- ①当事者(被害者及び加害者とされる者)間の関係。
 - ②問題とされる言動が、いつ、どこで、どのように行われたか。
 - ③相談者は、加害者とされる者に対してどのような対応をとったか。
- (5) 聴取した事実関係等を相談者に確認すること。
聞き間違いの修正並びに聞き漏らした事項及び言い忘れた事項の補充ができるので、聴取事項を書面で示したり、復唱するなどして相談者に確認する。
- (6) 聴取した事実関係については、必ず記録にしてとっておくこと。

3 加害者とされる学生及び教職員からの事実関係等の聴取

- (1) 原則として、加害者とされる学生及び教職員から事実関係等を聴取する。
- (2) 加害者とされる学生及び教職員から事実関係等を聴取する場合には、十分な弁明の機会を与える。
- (3) 加害者とされる学生及び教職員から事実関係等を聴取するに当たっては、その主張に真摯に耳を傾け丁寧に話を聞くなど、相談者から事実関係等を聴取する際の留意事項を参考にし、適切に対応する。

4 第三者からの事実関係等の聴取

本学内で行われたとされるハラスメントについて当事者間で事実関係に関する主張に不一致があり、事実の確認が十分にできないと認められる場合などは、第三者から事実関係等を聴取することも必要である。

この場合、相談者から事実関係等を聴取する際の留意事項を参考にし、適切に対応する。

5 相談者に対する説明

苦情相談に関し、具体的にとられた対応については、相談者に誠実に説明する。

第3 問題処理のための具体的な対応例

相談員が、苦情相談に対応するに当たっては、ハラスメントに関して相当程度の知識を持ち、個々の事例に即して柔軟に対応することが基本となることは言うまでもないが、具体的には、事例に応じて次のような対処が方策として考えられる。

1 ハラスメントを受けたとする学生及び教職員からの苦情相談

- (1) 相談者が学生の場合、ハラスメント対策室長は当該加害者とされる者が所属する学部長または事務局長（以下「監督者」という。）に指導するよう要請する。

例えば、本学内で行われるハラスメントのうち、その対応に時間的な余裕があると判断されるものについては、監督者に状況を観察するよう要請し、加害者とされる教職員の言動のうち問題があると認められるものを適宜注意させる。

- (2) 加害者に対して直接注意する。

例えば、性的なからかいの対象にするなどの行為を頻繁に行うことが問題にされている場合において、加害者とされる人は親しみの表現として発言等を行っており、そ

れがセクシュアル・ハラスメントであるとの意識がない場合には、相談員が加害者とされる人に対し、その言動がセクシュアル・ハラスメントに該当することを直接注意する。

(3) 相談者に対して指導、助言をする。

例えば、好意を持たれ食事やデートにしつこく誘われるが、相談者がそれを苦痛に感じている場合については、相談者自身が相手に対して明確に意思表示するように助言する。

(4) 当事者間の調整を行う。

例えば、被害者がセクシュアル・ハラスメントを行った加害者に謝罪を求めている場合において、加害者も自らの言動について反省しているときには、被害者の要求を加害者に伝え、加害者に対し謝罪を促す。

(5) ハラスメント対策室が人事上の措置を講じる必要があると認めたときは、当該機関に対して要請する。

2 ハラスメントとの指摘を受けたが納得がいかない旨の相談

例えば、セクシュアル・ハラスメントであるとの指摘を受けたが、納得がいかない旨の相談があった場合には、相談者に対し、周囲の者が不快に感じる以上はセクシュアル・ハラスメントに当たる旨注意喚起する。

3 第三者からの苦情相談

例1：例えば、学生に執拗につきまったり、その身体に不必要にさわる教職員がおり、学生は立場が弱いため苦情を申し出ず、第三者から相談があった場合には、学生本人から事情を聴き、事実が認められるときには、学生本人の意向を踏まえた上で、監督者を通じ、又は相談員が直接に加害者とされる教職員から事情を聴き、注意する。

例2：例えば、同僚の女子教職員が性的なからかいを日常的に繰り返し受けているのを見て不快に思う職員から相談があった場合には、当事者から事情を聞き、その事実がセクシュアル・ハラスメントであると認められる場合には、当該行為をしている人に対し、監督者又は相談員が直接に注意を促す。