相談窓口担当者（〇日以内に相談受付票を作成し、責任者（例：総務部長）へ報告）

相談・苦情への対応の流れの事例

相談・苦情の対応

相談者への事実確認

行為者とされる者からの事実確認

第三者への聴取（必要な場合のみ）

判　　　　定

※事実確認(聴取等)

※事実確認の結果にかかわらず、相談者への説明を行う。

懲戒処分の対象となるもの

処分には至らないが、配慮が必要なもの

※就業規則に基づく

行為者の配置転換

被害者のﾒﾝﾀﾙｹｱ

口頭注意

懲戒処分

被害者の職場環境の保全義務

行為者に対する制裁、規律の維持

相談者のいない事業所へ

応急処置的なもの

（担当業務変更等）

処分的な内容の配置転換

行為者のいない事業所への

配置転換

※場合によっては被害者の配置転換もあり得るが、本人の希望を必須条件とするなど特に慎重な取扱いを要する

※事実確認の結果にかかわらず、必ず実施する。

再発防止措置