**相談・苦情への対応の流れの事例**

**「相手」事情聴取**

**「本人」に経過説明**

**第三者事情聴取**

**「本人」事情聴取**

**本人に説明**

**相手に説明**

**懲戒に値しない場合**

（必要に応じて）

就業規則に基づく

**けん責**

**出勤停止**

**諭旨解雇**

**懲戒解雇**など

**人事部・労働組合**

（必要に応じて）

（必要に応じて）

**再発防止措置**

**解決**

配置転換

行為者謝罪

関係改善援助

不利益回復

職場環境回復

メンタルケアなど

**「本人」説明**

**懲戒に値する場合**

**「相手」ヒアリング**

**「本人」ヒアリング**

**第三者ヒアリング**

**メンバー**

**会社：人事担当取締役、人事部長、人事課○○**

**労働組合：委員長、書記長**

**ハラスメント対策委員会による協議**

**事実関係があると判断した場合**

**誤解であると判断した場合**

**相談・苦情**

**苦情相談窓口**