

相談窓口（一次対応）担当者のためのチェックリスト

基本的な流れ	ポイント
1 相談者のプライバシーが確保できる部屋を準備しましょう。	—
2 相談者が冷静に話ができるよう心がけましょう。	✓ できる限り、相談者が女性の場合は、女性の相談担当者も同席できるようにしましょう。
3 相談内容の秘密が守られることを説明しましょう。	✓ 相談者のプライバシーを守ること、相談者の了解なく行為者に話をしないこと、相談によって社内で不利益な取扱いを受けないことを説明しましょう。
4 相談対応の全体の流れを説明しましょう。	✓ 相談窓口の役割や、解決までの流れ、会社のパワーハラスメントに対する方針（パワーハラスメントは許さない等）等の説明をしましょう。
5 相談者の話をゆっくり、最後まで傾聴しましょう。	<p>✓ 1回の面談時間は、50分程度が適当です。</p> <p>✓ 相談者が主張する事実を正確に把握することが目的ですので、意見を言うことは原則として控えましょう。</p> <p>※相談者に共感を示さない以下のような言葉は、厳禁です。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>(1) 「パワハラを受けるなんて、あなたの行動にも問題（落ち度）があったのではないか」と相談者を責める。</p> <p>(2) 「どうして、もっと早く相談しなかったのか」と責める。</p> <p>(3) 「それは、パワハラですね/それは、パワハラとは言えません」と断定する。</p> <p>(4) 「これくらいは当たり前、それはあなたの考え過ぎではないか」と説得する。</p> <p>(5) 「そんなことはたいしたことではないから、我慢した方がよい」と説得する。</p> <p>(6) 「（行為者は）決して悪い人ではないから、問題にしない方がいい」と説得する。</p> <p>(7) 「そんなことでくよくよせずに、やられたらやり返せばいい」とアドバイスをする。</p> <p>(8) 「個人的な問題だから、相手と二人でじっくりと話し合えばいい」とアドバイスをする。</p> <p>(9) 「そんなことは無視すればいい」とアドバイスをする。</p> <p>(10) 「気にしても仕方がない。忘れて仕事に集中した方がよい」とアドバイスをする。</p> </div>
6 事実関係を整理し、相談者とともに確認しましょう。	<p>✓ いつ、誰から、どのような行為を受けたか、目撃者はいたか等を整理し、パワーハラスメント相談記録票（参考資料9別添）に記入しましょう。</p> <p>✓ 証拠書類（手帳や業務記録など）があれば、コピーし保存しましょう。</p>
7 人事担当部署などに相談内容を伝え、事実関係を確認することや対応案を検討することについて同意を得ましょう。	<p>✓ 相談者が行為者や他従業員からの事情聴取を望まない場合は、確認ができなければ、会社としてこれ以上の対応（行為者への指導や処分等）はできないことを説明しましょう。</p> <p>✓ 相談者の意向を尊重して対応しましょう。</p>
※ 相談者から「死にたい」などと自殺を暗示する言動があった場合には、産業医などの医療専門家等へすみやかに相談しましょう。	—

参考資料

(表面) パワーハラスメント相談記録票

受付NO

【相談者の情報】

相談受付日時	年 月 日
氏名	
所属	
連絡先 (内線又は携帯)	
メールアドレス	@
社員番号	

【内容】

いつ	誰から(相談者との関係)	どのような (受けた場所、状況、パワハラと感じた具体的な言動など)	同席者や目撃者の有無 ／所属や名前など
① 年 月 日 時ごろ			
② 年 月 日 時ごろ			
③ 年 月 日 時ごろ			
④ 年 月 日 時ごろ			

(裏面) パワーハラスメント相談記録票

受付NO

【相談内容の整理】

類型	具体例	相談内容への当てはめ	社内規程上の位置付け
①身体的な攻撃	暴行、障害		
②精神的な攻撃	脅迫、名誉毀損、侮辱、ひどい暴言、人格否定的な発言		
③人間関係からの切り離し	隔離、会議・研修に出席させない、仲間外し、挨拶をしない、無視		
④過大な要求	業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制、仕事の妨害		
⑤過小な要求	能力・経験とかけ離れた程度の低い仕事の命令、仕事を与えない		
⑥個の侵害	私的なことに過度に立ち入る、プライバシーを暴露される		
①～⑥以外	退職強要、異動・配置転換、降格、権限を奪う、他人のミスの責任を負わせる、差別的な呼び方・あだ名で呼ぶ、監視をされる		

【相談者の生活・身体・精神への影響】

休暇取得	
時間外、休日労働	
身体面への影響	
精神面への影響	

【その他確認事項】

対象は自分だけか、人を区別して行われているのか	
上司、同僚、外部相談機関等への相談状況	
職場環境への影響	
相談者の希望 例：調査してほしい、指導してほしい、配置転換等の人事上の措置、様子を見たい、等	