

ハラスメントに関する苦情相談への対応についての指針

(公立大学法人熊本県立大学ハラスメントの防止等に関する規則第8条関係)

第1 基本的な心構え

職員又は学生等からの苦情相談に対応するに当たって、相談員及び熊本県立大学ハラスメントの防止に関する規則第10条に基づき苦情相談を受ける職員（以下「相談員等」という。）は次の事項に留意する必要がある。

- 1 被害者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相談員等の体制等

- (1) 苦情相談を受ける際には、二人の相談員等で対応することが望ましい。
- (2) 苦情相談を受けるに当たっては、同性の相談員等が同席することが望ましい。
- (3) 相談員等は、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。
- (4) 実際に苦情相談を受けるに当たっては、その内容を相談員等以外の者に見聞されないよう周りから遮断した場所で行うこと。

2 相談者から事実関係等を聴取する際の留意事項

- (1) 苦情相談を行う職員及び学生等（以下「相談者」という。）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のか、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のかについて把握する。
- (2) 緊急性の有無を把握すること。
相談者の心身の状態等に鑑み、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聴くこと。
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極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、又は他に目撃者はいるのかを把握する。
ア 当事者（被害者及び加害者とされる者）間の関係
イ 問題とされる言動が、いつ、どこで、どのように行われたか。
ウ 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。
エ 誰かに相談を行っているか。

- (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) 聴取した事実関係等については、必ず別紙「苦情相談記録」により記録しておくこと。

3 加害者とされる職員又は学生等から事実関係等を聴取する際の留意事項

- (1) 相談員が直接、加害者とされる者から事実関係等を聴取する必要がある。ただし、学部長等他者による対応が適当な場合も考えられるので、事例に応じ適切な方法を選択して対応する。
- (2) 加害者とされる者から事実関係等を聴取する場合には、加害者とされる者に対して十分な弁明の機会を与える。
- (3) 加害者とされる者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聴くなど、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 第三者から事実関係等を聴取する際の留意事項

苦情相談の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、すみやかに相談者に説明する。

第3 問題処理のための具体的な対応例

相談員が、苦情処理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人権委員会委員長と協議のうえ、柔軟に対応することが基本となる。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職員又は学生等からの苦情相談

(1) 各学部長等に対し、加害者とされる職員又は学生等に指導するよう要請する。

(例)

大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、学部長等に状況を観察するよう要請し、加害者とされる職員又は学生等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)

性的なからかいの対象にするなどの不適切な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、加害者にはそれがハラスメントであるとの意識がない場合には、相談員が加害者であるとされる職員又は学生等に対し、その行動がハラスメントに該当することを直接注意する。

(3) 被害者に対して指導、助言する。

(例)

職員又は学生等から好意を抱か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、相談者自身が相手の職員又は学生等に対して明確に意志表示をするよう助言する。

(4) 当事者間のあっせんを行う。

(例)

被害者が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、加害者が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、被害者に謝罪するようあっせんする。

2 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

(例)

昼休みに自席で週刊誌のグラビアのヌード写真を周囲の目に触れるように眺めていたところ、隣に座っている同僚の女性職員から、他の職員の目に触れるのはセクシュアル・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・ハラスメントに該当する旨注意喚起する。

3 第三者からの苦情相談

(例)

同僚の女性職員がその上司から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、女性職員及びその上司から事情を聞き、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、その上司に対して相談員が直接に、又はその上司を監督する立場にある者を通じ注意を促す。

(例)

部下や学生を人前で激しく叱責するなどする職員がいるが、部下や学生である本人は、立場が弱いため苦情を申し出ることをしないような事例については、第三者から相談があったときには、本人から事情を聞き、事実が認められる場合には、本人の意向を踏まえた上で、学部長等を通じ、又は相談員が直接に加害者とされる職員から事情を聞き、注意する。

第4 学生等に係る苦情相談について

学生等に係る苦情相談への対応については、上記事項に留意するとともに、教育的配慮が必要である。

第5 事務局長への報告について

1 苦情相談を受けた相談員等が事務局長に報告する際には、苦情相談記録を提出すること。

2 相談員等が電話や文書等による苦情相談を受けた場合も、前項に準じ報告するよう努めること。

別記様式 苦情相談記録

苦情相談記録

相談者	所属		聴取年月日	年 月 日
	職名等		相談の方法	面談 文書 電話
	氏名		相談員	
	連絡先	TEL	職・氏名	
聴 取 内 容				
発生日時				
発生場所				
被害者とされる者				
加害者とされる者				
ハラスメントの内容				
被害者の対応				
目撃者証人等				
相談者からの要望内容				
(事案の処理状況)				