

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。	—