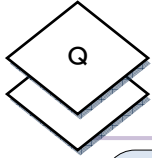




## 労働相談Q & Aで解決！

### ハラスメント全般②



管理監督者として部下からハラスメントの相談を受けた時、どのように対応すればよいでしょうか。相談対応の流れを教えてください。

A 相談者の訴えたいことを自由に話してもらい、時間をかけて丁寧に聴くことが重要です。まず、相談者へ秘密の保持や相談によって不利益な取り扱いがないこと、本人の意思や希望を尊重することを伝えましょう。

#### 解説はこちら

- 管理監督者は、部下からハラスメントの相談を受けたり、部下のメンタルヘルス不調に気づいたりする機会が多いため、その対応が解決への重要なポイントとなります。一般的には、次の点に留意することが望ましいとされています。
  - ① 相談者や関係者への印象や先入観を捨て、公正中立な姿勢で受け入れ、プライバシーを尊重し秘密を厳守する。
  - ② 相談者がどのような解決を望んでいるかを把握し、尊重する。
  - ③ 問題をもみ消そうとしたり、相談者を責めるような言動はしない。
  - ④ 対応が困難と思われる場合は専門家につなげる。
  - ⑤ 相談者にメンタルヘルス不調の兆候が見られる場合は、心療内科等の受診を促す、行為者から避難させるなど早急に対処する。
- 相談対応は、相談者の訴えたいことを自由に話してもらい、時間をかけて丁寧に聴くことが重要です。まず、相談者へ秘密の保持や相談によって不利益な取り扱いがないこと、本人の意思や希望を尊重することを伝えましょう。一般的には、次の項目に沿って、本人の了解を得て記録を取りながら聴いていくことが考えられます。
  - ① 行為者はだれか、相談者との関係
  - ② 行為がいつ、どこで、どのように行われ、相談者はどのように感じ、対応したか。
  - ③ 行為者は他の人に対しても同様の行為はあるか。
  - ④ 誰かに相談したか。
  - ⑤ 問題行為の現在の状況と相談者の心身の状況
  - ⑥ どのような解決を望むのか。
- 相談の終了に当たっては、相談内容や相談者の意向など聴取したことについて記録をもとに相談者に確認し、認識のずれがないようにすると良いでしょう。その上で相談者の意向を踏まえた解決方法やこれからの手順、当面の対処の仕方等を説明できると望ましいといえます。

## どうすれば？

---

- 管理監督者一人で抱え込まずに、組織として対応することが必要な場合があります。あらかじめ社内の対応マニュアル等を確認しておき、事案に応じて、社内の相談窓口にご相談してみましょう。
- ハラスメント対策の総合情報が掲載されている「[「あかるい職場応援団・職場のハラスメント\(パワハラ、セクハラ、マタハラ\)の予防・解決に向けたポータルサイト」](#) (厚生労働省) も参考になります。
- メンタルヘルスの問題については、「[「こころの耳 \(働く人のメンタルヘルス・ポータルサイト\)」](#) (厚生労働省) もご覧ください。

## お問い合わせ

---

- 山梨県労働委員会事務局  
〒400-8501 甲府市丸の内1-6-1 山梨県庁北別館3階  
電 話 055 (223) 1827  
相談時間 8:30~17:00 (土・日・祝日・年末年始を除く)  
URL <https://www.yamanashi.lg.jp/roudou-iin/>
  
- ◎ 山梨労働局総合労働相談コーナー  
山梨労働局雇用環境・均等室内  
電 話 055 (225) 2851