

ハラスメント相談 言ってよいこと・避けるべきこと一覧

～相談受付時の声かけガイド～

Legal GPT | 法務実務テンプレート集

<https://legal-gpt.com>

本資料の位置づけ

本資料は、相談受付時の声かけの参考例です。実際のやりとりでは、相談者の状況・希望・心情に応じて適切に判断してください。

使い方

1. 相談を受ける可能性のある管理職・人事・総務・法務担当者が、面談前に確認する
2. 面談中、迷ったときに参照する
3. 面談後の振り返り・OJT資料として活用する
4. ハラスメント該当性や処分判断を含む発言は避け、事実確認に集中する

相談受付時の基本姿勢

- ・相談者の話を遮らずに最後まで聞く
- ・事実と感情を分けて聞く
- ・その場でハラスメント該当性を断定しない
- ・「絶対に秘密にする」と無限定に約束しない
- ・結論や解決策を急がない
- ・相談者の同意を得ずに関係者へ連絡しない

言ってよいこと (○)

○ 最初に伝える言葉

- ・「話してくれてありがとうございます」
- ・「ここで話しいただいた内容は、必要な範囲で慎重に取り扱います」
- ・「まずは状況を整理させてください」
- ・「途中で休憩を入れても構いません」
- ・「お話しできる範囲で構いません」

○ 相談者に安心してもらう言葉

- ・「ご自身を責めないでください」
- ・「無理に思い出していただくなくて構いません」
- ・「不安な点があれば、いつでも教えてください」
- ・「相談したこと自体で不利益を受けることはありません」
- ・「必要に応じて産業医や外部の相談窓口もご案内できます」

○ 事実確認に入る前の言葉

- ・「事実関係を整理するため、いくつか確認させてください」
- ・「いつ・どこで・誰が・何をしたか、覚えている範囲で構いません」

- ・「メールやチャットなど、参考になる記録はありますか」
- ・「他に状況を知っている方はいらっしゃいますか」
- ・「現在も状況が続いていますか」

○ 秘密保持の範囲を説明する言葉

- ・「お話しの内容は、対応に必要な範囲で人事・法務等と共有する場合があります」
- ・「共有する場合は、可能な限り共有先と内容をお伝えします」
- ・「『誰に何を伝えてほしくないか』を教えてくださいませんか」
- ・「ご本人の安全確保が必要な場合は、共有範囲の判断が変わることがあります」

避けるべきこと（×）

× 断定・評価を避ける表現

- ・「それはハラスメントではないと思います」
- ・「それは明らかにハラスメントですね」
- ・「相手はそんなつもりじゃなかったと思いますよ」
- ・「気にしすぎではないですか」
- ・「もう少し様子を見ましょう」

× 二次被害につながりやすい表現

- ・「相手にもすぐ確認しておきます」
- ・「上司にも伝えておきました」
- ・「他の人にも聞いてみますね」
- ・「絶対に秘密にします」（無限定の約束）
- ・「あなたから言わない方がいいですよ」

× 相談者を責める表現

- ・「あなたにも原因があるのでは」
- ・「そういう言い方をしたらダメですよ」
- ・「もっと早く相談してくれれば」
- ・「証拠がないなら難しいですね」
- ・「よくあることです」

× 放置感を与える表現

- ・「とりあえず様子を見ましょう」
- ・「また何かあったら来てください」
- ・「忙しいので後日改めて」（次回予定を示さない）
- ・「他にも相談が多くて」

行為者側へ伝える前の注意

- ・相談者の同意なく、行為者へ連絡しない

- ・ 行為者への確認は、調査計画と共有範囲を決めてから行う
- ・ 行為者にも「事実調査前であり、評価は確定していない」と伝える
- ・ 行為者の権利・名誉にも配慮し、断定的な表現を避ける
- ・ 行為者への連絡経路・タイミング・伝達内容を記録する

【免責文】本資料は、一般的な人事・労務・法務実務の整理を目的とした参考資料であり、個別具体的なハラスメント該当性、懲戒処分、配置転換、労務対応、法的責任の判断を行うものではありません。実際の対応にあたっては、相談内容、証拠、就業規則、社内規程、労働法令、裁判例、行政資料等を確認し、必要に応じて弁護士、社会保険労務士、産業医、外部相談窓口その他専門家にご相談ください。