

4

相談窓口の設置と周知

【全てのハラスメント】

相談への対応のための窓口（相談窓口）をあらかじめ定め、労働者（※）に周知すること。
※求職者等に対するセクシュアルハラスメントの相談窓口については、求職者等への周知が必要です。

共通の取組例

- 相談に対応する担当者をあらかじめ定めること。
- 相談に対応するための制度を設けること。
- 外部の機関に相談への対応を委託すること
（求職者等に対するセクシュアルハラスメントの相談窓口の場合）
- 求職者等に対し、パンフレット、ホームページ等によって、相談窓口を周知すること。

共通のポイント

- 「窓口をあらかじめ定める」とは、窓口を形式的に設けるだけでは足りず、実質的な対応が可能な窓口が設けられていることをいいます。
- このためには、労働者（求職者等）に対して窓口を周知し、労働者（求職者等）が利用しやすい体制を整備しておくことが必要です。
- 相談は面談だけでなく、電話、メール等の複数の方法で受けられるよう工夫しましょう。
- 相談の結果、必要に応じて人事担当者および相談者の上司と連絡を取る等、相談内容・状況に即した適切な対応がとれるようフォローの体制を考えておきましょう。

各ハラスメントのポイント

【求職者等に対するセクシュアルハラスメント】

- ・ 求職者等は人事担当者への相談をためらうことも想定されることから、相談窓口の担当者として人事担当者以外の者を指定することも考えられます。

【カスタマーハラスメント】

- ・ 相談に対応する担当者として、労働者の上司に当たる管理監督者等を定めることも考えられます。その場合、当該管理監督者等が相談することができる窓口を別途設けることも考えられます。

5

相談に対する適切な対応

【全てのハラスメント】

相談窓口担当者が、相談（※）の内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。

相談窓口においては、被害を受けた労働者（求職者等）が萎縮して相談を躊躇する例もあること等も踏まえ、相談者の心身の状況や当該言動が行われた際の受け止め等その認識にも配慮しながら、ハラスメントが現実には生じている場合だけでなく、発生のおそれがある場合や、ハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても、広く相談に対応すること。

※ 言動を直接受けた労働者（求職者等）だけでなく、それを把握した周囲の労働者からの相談も含まれます。

共通の取組例

- 相談窓口の担当者が相談を受けた場合、その内容や状況に応じて、相談窓口の担当者と人事部門とが連携を図ることができる仕組みとすること。
- 相談窓口の担当者が相談を受けた場合、あらかじめ作成した留意点等を記載したマニュアルに基づき対応すること。
- 相談窓口の担当者に対し、相談を受けた場合の対応についての研修を行うこと。