

性別を理由としてする差別的取扱い及びセクシュアル・ハラスメント防止等に関する相談員の留意すべき事項に関する指針

平成 21 年 6 月 23 日全部改正

性別を理由としてする差別的取扱い及びセクシュアル・ハラスメントの防止等に関する規則第 13 条に基づく相談員が苦情相談にあたって留意すべき事項に関する指針

第 1 基本的な心構え

相談員は、性別を理由としてする差別的取扱い及びセクシュアル・ハラスメント（以下「性別を理由としてする差別的取扱い等」という。）に関する苦情相談にあたり、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、迅速な対応を心掛けること。
- 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、正当な理由がある場合以外、知り得た秘密を厳守すること。
- 4 相談者が、苦情相談を行ったことにより給与や任用の取扱いその他いかなる不利益も受けることのないように十分に注意すること。苦情の調査に協力した者についても同様とする。

第 2 苦情相談の進め方

1 苦情相談の申し出

1 相談員名簿

会長は、相談員を指名し、作成した相談員名簿を本会人権課の性別を理由としてする差別的取扱い等苦情相談制度担当窓口に備え置くとともに、本会ホームページ上にその名簿を掲載する。

2 苦情相談申し出

- (1) 相談員による相談を希望する者は、本会の性別を理由としてする差別的取扱い等苦情相談制度担当管理職に申し出る。電話、FAX、Eメール、郵送による申し出も受け付ける。
- (2) 相談者の申し出があった場合には、調査委員会委員長は、相談者の希望を考慮しながら、担当相談員 2 人を指名する。担当相談員 2 人のうち、少なくとも 1 人は相談者と同姓でなければならない。
- (3) 相談者は、担当相談員に問題処理の公正を妨げるべき事情があると考えるときは、調査委員会委員長に担当相談員の変更を求めることができる。

2 苦情相談

- 1 担当相談員は相談者からの苦情相談にあたっては、その内容を相談者以外の者に見聞きされないように周りから遮断された場所で行う。
- 2 相談担当員は、相談者から事実関係等を聴取するにあたっては、次の事項に留意すること。調査委員会が調査を行う場合も同様とする。

- (1) 相談者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かについて把握する。
- (2) どの程度の時間的余裕があるのかについて把握すること。
相談者の心身の状況等に鑑み、苦情相談への対応に当たり、どの程度の時間的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、丁寧に話を聞くこと。
特に、相談者は、性別を理由としてする差別的取扱い等を受けた心理的な影響から、必ずしも整然と事実関係について話すことが出来るとは限らない。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、忍耐強く聞くよう努める。
- (4) 事実関係については、次の事項を把握すること。
 - 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 監督者等に対する相談を行っているか。
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、又は他に目撃者がいるのかを把握する。
- (5) 聴取した事実関係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。

3 加害者とされる者からの事情聴取

相談担当員は、原則として、加害者とされる会員又は勤務者から事実関係等を聴取する必要がある。ただし、性別を理由としてする差別的取扱い等が職場内で行われ比較的軽微なものであり、対応に時間的な余裕がある場合などは、事務局長や各課の課長等、監督者の観察、指導による対応が適当な場合も考えられるので、その都度適切な方法を選択して対応する。

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弁明の機会を与え、その主張に真摯に耳を傾け丁寧に話を聞くなど、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 第三者からの事実関係等の聴取

行われたとされる性別を理由としてする差別的取扱い等について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。

第3 問題処理のための具体的な対応例

担当相談員が、被害者からの苦情相談に対応するに当たっては、性別を理由としてする差別的取扱い等に関して相当程度の知識を持ち、個々の事例に即して柔軟に対応することが基本となることは言うまでもないが、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 加害者の監督者等に対し、加害者に指導するよう要請する。
(例) 行われた性別を理由としてする差別的取扱い等のうち、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、加害者の監督者等に状況を観察するよう要請し、加害者とされる者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、加害者とされる者は親しみの表現として発言等を行っており、それがセクシュアル・ハラスメントであるとの意識がない場合には、担当相談員が加害者とされる者に対し、その行動がセクシュアル・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及び助言する。
(例) 加害者とされる者から好意を抱かれ、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、相談者自身が相手に対して明確に意思表示するよう助言する。
- 4 当事者間のあっせんを行う。
(例) 被害者が性別を理由としてする差別的取扱い等を行った加害者に謝罪を求めている場合において、加害者も自らの言動について反省しているときは、被害者の要求を加害者に伝え、加害者に対して謝罪を促すようあっせんする。
- 5 人事上必要な措置を講ずるため、会長、副会長及び事務局長との連携をとる。
(例) 性別を理由としてする差別的取扱い等の内容がかなり深刻な場合で被害者と加害者とを同じ職場等で勤務させることが適当でないと判断される場合などには、会長、副会長及び事務局長との十分な連携の下に当事者の人事異動等の措置を講ずることも必要となる。
- 6 関連委員会の委員長と連携をとる。
(例) 本会で弁護実務修習をした司法修習生や本会刑事弁護センターの通訳人名簿に登録している通訳であって、会員又は勤務者から本会の活動又は職務に関連して性別を理由としてする差別的取扱い等を受けた場合には、関連委員会の委員長との十分な連携の下に必要な措置を講ずることが必要となる。

以上

