

## 【参考書式10】 ヒアリングシート

| 日時      | 場所等        | 争いのない時系列   | ハラスメント相談窓口での聴取内容   | 参考資料                                    |
|---------|------------|--|--|---|
| ○月      |            | ○期評価面談<br>相手方：業績目標未達を指摘される。                      |  | 資料C-3<br>○期評価面談記録                       |
| ○月頃     |            |  | 上司からの当たりがきつくなった<br>当たりがきつくなったのは、評価面談の時期以降と感じている  |   |
| ○月○日    | 社内メール      | 上司に当日用のスライドを承認される<br>→上司「これで進めてください」             |  | 資料D-1<br>スライドのデータ<br>資料D-2<br>社内メールのデータ |
| ○月○日○時頃 | 第○会議室      | A社も参加しての企画会議<br>(参加者：相談者、相手方、丁川花子氏、丁山一男氏、A社社員2名) | 皆の面前で上司から厳しい叱責を受けた<br>→上司「これでは何も伝わってこない」<br>→上司「もう何年マーケティングをやっているんだ」<br>→上司「今日はもう聞いているだけでいい」<br>→上司「次は担当を外します」 | 資料D-3<br>会議議事録                          |
|         | プライベートのメール |  | その場では泣かないようにこらえて、黙って座っていた<br>会議が終わった後、書類を片付けてからトイレへ行って泣いた  |   |
| ○月○日    |            | 相談者欠勤  | 朝、通勤電車に乗ったが、吐き気がして引き返す。出社できず   | 勤怠記録                                    |
|         | メール        |  | 上司からメール<br>→上司「体調不良とのこと、聞きました。お大事に。A社の件は当面丁山さんに進めてもらいます」   | 資料D-5<br>メールデータ<br>(相談者提供)              |
| ○月○日    | 相談窓口       | 相談者の相談受付   |  |   |

(注) 網掛け部分はヒアリング終了後に記入します。

| 相談者ヒアリング   | 相手方ヒアリング   | 目撃者ヒアリング  |
|--|--|---|
|  | <p>Q 評価面談で何を言われたか。また、面談前後で行動に変化はあったか</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・業績目標の未達を指摘された</li> <li>・部下にうまく仕事を任せられるように努力しなさい、と言われた</li> <li>・部下のやり方に細かく指示を出すことを控えるようにした</li> </ul>           |   |
| <p>Q 当たりがきついと感じた相手方の言動のうち、記憶しているものはあるか</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・企画書の起案で質問をしても「任せます」と言われた。取引先に提出後にダメな点を指摘された（メール〇月〇日 資料D-2）</li> <li>・〇月〇日頃、A社の件で、業務報告をした際に、「また足を引っ張るようなことのないように頼んだよ」と言われた</li> <li>・挨拶をしても、顔をあげずに無視されることがあった</li> </ul> | <p>Q 相談者が指摘するような言動はあったか</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・もう任せられるだろうと考えて、事前に目を通さなかったら、出来が悪かったので、メールにあるような指摘をした</li> <li>・期待をする意味で、「足を引っ張らないで」と言ったと思う</li> <li>・挨拶を無視したことはない</li> </ul> | <p>Q 評価面談の時期以降、相手方の言動に変化はあったか</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・業績目標のことを言われることは増えた</li> <li>・私は相手方との付き合いが長いこともあり、傾向と対策が立てられていることもあり、特にダメ出しをされることもなかった</li> </ul>  |
| <p>Q 改善を指摘されなかったか</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・何もなし</li> <li>・当日は任せるから、しっかり準備してください、と言われた</li> </ul>  | <p>Q 事前にアドバイスすべき点はなかったのか。また、アドバイスをしたのか</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・具体的なデータが足りていないと感じた</li> <li>・本人に気付いてもらうために、「当日までにしっかり準備が必要」と指摘をした</li> </ul>                                  | <p>Q 会議前の準備への相手方の関わり方は</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談者に任せきりという感じ</li> <li>・私も特にフォローを指示されることなく、他の件で忙しかつたので、関与していなかった</li> </ul>  |
| <p>Q 何に対して、叱責をされたのか</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・よくわからないが、多分、事前準備が不十分ということだと思う</li> </ul>   | <p>Q 相談者が指摘するような言動はあったか。また、何に対して、そのような言葉をかけたのか（指導すべき点は何だったのか）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・そのように言ったと思う</li> <li>・相変わらず具体的なデータや具体例のない、空虚な内容だったから</li> </ul>                        | <p>Q 相手方どのような言動があったか確認をする<br/>→相談者のプレゼンの内容は問題なかったか</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「何も伝わらない」「もうここへ来て何年目なのか」「もうこの件の担当は外れてもらいます」という言葉を記憶している</li> <li>・相談者の話には、説明データが不足していると感じた。私だったら、こういうものも入れて説明をするかな、という点があった</li> </ul> |
| <p>Q 相談者とA社担当者との関係性は</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談者が、当初から主担当。普段の連絡窓口は全て相談者が務めてきた</li> </ul>   | <p>Q 会議中・会議後、相談者はどんな様子だったか</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ずっと下を向いていた</li> <li>・言い過ぎたと感じた</li> <li>・そっとしておこうと思い、自分から声をかけることはしなかった</li> </ul>   | <p>Q 相談者はどんな様子だったか</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・下を向いて、涙をこらえているように見えた</li> <li>・会議後、しばらく戻ってこなかったので、大丈夫かと心配してメールをした</li> </ul>   |
|  |  |   |
|  | <p>Q どのような考えでメールをしたか</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・心配していたが、もともと明るいタイプの人なので、1日2日休んだら元に戻るだろうと思っていた</li> </ul>  |   |
|  |  |   |

## 4 相手方への事情聴取の実施

### (1) 体調への配慮

ハラスメントの疑いがあるとして事情聴取を受けることは、大きな負担となり得ますので、相手方の体調への配慮も欠かさないようにします。

### (2) 事情聴取前の説明

聴取者は中立の立場であること、事情聴取で開示した秘密は守られること、不利益取扱いはしないことを伝えて、事情聴取への協力を促します。

### (3) ヒアリングシートを用いての事情聴取

相手方が加害者であると決めつけず、中立の立場から事情を聴くように努めます。

### (4) 事情聴取後の注意事項

聴取を受けている事案についての口外禁止を伝え、今後の進捗予定を説明します。

相手方は、相談者の言い分では「加害者」とされている者であることから、ハラスメントをしたもの、懲戒処分されるべきもの、といった先入観をもって事情聴取に臨んでしまいがちです。聴取者がこのような姿勢であると、事情聴取は、事実の調査のための手続ではなく、相手方への制裁の機会ようになってしまいます。

しかし、事情聴取前の段階では、相手方が何を語るのか、どのような証拠を持っているのか等、把握をできていない状況です。相手方の話を聴いたり、証拠を提出してもらったりすることで、事案に対する印象は大なり小なり変わってくるのが常です。

聴取者としては、中立であることに努め、予断を持たずに相手方の話に耳を傾けるべきです。

### (1) 体調への配慮

ハラスメント調査の過程で体調不良を訴えるのは、相談者のみとは限りません。相手方が、被害申告の事実を知らされた後に欠勤するようになったり、事情聴取の最中に体調不良を訴えたりということが、まま起こります。

相手方は一定の事実調査協力義務を負いますが、事情聴取により体調が悪化したとなると、会社は安全配慮義務違反を問われかねませんので、相手方の体調への配慮も忘れてはなりません。

#### ◆欠勤・休職している場合

相手方が、体調不良で欠勤・休職している場合には、基本的には、事情聴取の実施は控えます。もっとも、事案の重大性から、早期に事情聴取を行うべき要請が高いと判断した場合には、産業医等の医師に事情聴取に耐えられる体調であるかについて意見を求めた上で、医師の意見に従います。

なお、相手方の事情聴取を中断せねばならない場合も、相談者からの事情聴取は進められますが、第三者からの事情聴取を先行させるかは個別に判断します。例えば、ハラスメント言動の目撃者がいるが、相手方の体調の回復にしばらく時間がかかりそうな場合には、目撃者の記憶が減退する前に、先に事情聴取をしておくといった判断をします。これに対し、相手方の事情聴取をほどなく実施できる見込みである場合には、まずは相手方の言い分を確認した上で、更に第三者まで事情聴取の範囲を広げるべきか検討するのがよいでしょう。

#### ◆事情聴取中の配慮

事情聴取中に体調が悪くなったら申し出るように伝え、体調不良の訴えに対しては、休憩をとる等の対応をします。もっとも、休憩中に証拠隠滅や口裏合わせの連絡等をさせないための措置を必要に応じて講ずべきです。

#### ◆時 間

のちに「長時間問い詰められた」等のクレームを避けるため、1回の聴取時間は50分を目安にします。

ただし、相手方が了解しており、50分程度で聴取を切り上げることで、何度も聴取の場を持つことがかえって負担となる場合には、50分程度に固執せず、柔軟に対応しましょう。



**◆事情聴取の記録化**

相手方からの事情聴取も、記録を残すために録音をします。

録音への協力を促すため事情聴取の録音記録は、ハラスメント事案の解決のためという目的のために必要な範囲でのみ開示をすること、開示された者は秘密を厳格に守ることを説明しておきます。

もっとも、録音をすることにより率直な陳述を得られないことが想定されるような場合には、録音をせずに、パソコンや筆記でメモをとり、まとめたメモを確認してもらう、という手段をとることもあり得る点は、前述のとおりです。

**ケーススタディ**

**Q** これまでの相手方とのやり取りの中で、相手方が「相談窓口のやり方が、片寄って不公平である」と言って聴取者に対して難癖をつけてくることが多々発生しているため、同様なトラブルを避けるため、事情聴取を録音の上で実施することにしました。ところが、相手方が、録音するのであれば話をしない、と言っています。録音せずに事情聴取を進めるべきでしょうか。

**A** 設問のようなケースでは、事後的に紛争となった場合への備えとしても、正確な録音記録を残しておくことは極めて重要です。抵抗されたため、録音をせずに事情聴取を進めるという対応は不適切と考えます。

まずは、録音に応じるように説得をします。「言った、言わない」という些末なトラブルを避け、適正かつ迅速な調査を進めるために、録音で正確な記録をとることが不可欠であることや、録音をしたからといって事情聴取の音声データや詳細な一言一句が不当に開示されることはないことを丁寧に説明します。

それでも納得しない場合には、事情聴取を中断します。この場合、相手方の言い分を聴取する代替手段として、質問事項への回答書を期限までに提出するよう命ずることもあり得るでしょう。提出された回答書等を事情聴取に代替する証拠として、事実認定をすることになります。

なお、回答書の提出にも応じない等の対応であれば、調査協力義務違反であるとして懲戒処分をすとか、他の証拠から相手方に不利な事実認定をすといったことも辞さない姿勢で臨むべきです。

## 5 第三者への事情聴取の実施

### (1) 事情聴取前の説明

事情聴取の重要性を伝えた上で、事情聴取で開示した秘密は守られることや不利益取扱いをしないことを約束し、事情聴取への協力を促します。

### (2) ヒアリングシートを用いての事情聴取

第三者が関係している事実関係に限定して質問をします。

### (3) 事情聴取後の注意事項

聴取を受けている事案についての口外禁止を伝えます。

### (1) 事情聴取前の説明

#### ◆調査協力義務

社員である第三者も、ハラスメント事案に対して、調査協力義務を負います。

前掲富士重工事件で判示されているところに従うと、いかなる範囲で当該義務を負うかは、立場によって異なります。

関係者の上司たる社員は調査に協力することが本来業務の内容の一部であるため、全面的な調査協力義務を負います。

これに対し、ハラスメントの目撃者や、関係者の同僚等は、「調査対象である違反行為の性質、内容、当該労働者の右違反行為見聞の機会と職務執行との関連性、より適切な調査方法の有無等諸般の事情から総合的に判断して、右調査に協力することが労務提供義務を履行する上で必要かつ合理的であると認められ」る場合に調査協力義務を負います。例えば、相談者と第三者が私的にやりとりしているSNSの記録を全て開示せよ（又は、相談者が開示することに同意せよ）という会社の命令に従うべき協力義務は認められないでしょうが、相談者からハラスメントについて相談を受けた際のやり取りの記録を開示せよという命令に対しては従うべき協力義務が認められるでしょう。

ところが、第三者は、ハラスメント事案との関わりが、相談者や相手方に比較すると希薄であるため、調査に対して協力すべきという意識も希薄であり、むしろ面倒なことに巻き込まれたくないと協力することに消極的である場合もあります。そこで、事情聴取に先立ち、第三者も調査協力義務を負うことを説明します。

なお、調査で虚偽を述べたり、証拠隠滅や口裏合わせをしたりすることによって、企業秩序を混乱させることが許されないことは、信義誠実の原則（労契3④）に照らしても当然であり、この点も第三者に伝えておくべきです。

#### ◆調査の目的の説明

調査協力義務があるから協力しなさい、という強権的な言い方だけで被聴取者が調査に協力してくれるとは期待できません。

何の調査を行っているのか、その調査の中で第三者の事情聴取結果がどのように役立つのか、この調査や事情聴取が職場環境の改善のためにいかに重要であるのか、といった事柄を第三者に伝えて、協力を促す必要があります。

ただし、第三者に対して、調査の内容や、これまでの事情聴取結果をつまびらかに伝えることは避けるべき場合が多いでしょう。第三者が事情聴取後に職場で口外して情報を拡散させてしまうこと、第三者が多くを知ることにより相談者や相手方とコミュニケーションをとりづらくなること等も想定し得ますので、説明する内容は必要最小限度にとどめるべきです。具体的には、関係者の上司であれば、ある程度包括的に伝えることが原則ですが、その上司に全幅の信頼を置けるかといった個別的な事情も考慮します。目撃者や同僚という立場の被聴取者に対しては、彼らが既に見聞きしているだろう情報以外は極力開示しないという方針をとります。

#### ◆秘密の保持

第三者は、自分が話した内容が、相談者や相手方に伝わり、次は自分が嫌がらせをされるのではないかといった心配をし、厄介なことに巻き込まれたくないで黙っておきたいという心境になることもあります。

この心配を解消するため、第三者が事情聴取で話した内容や、事情聴取に応じた事実自体も、秘密として厳守し、無用に開示することはない、と約束をします。

#### ◆不利益取扱いの禁止

法律上、ハラスメントの調査に協力したことを理由とする不利益な取扱いは禁止されています（労働施策推進30の2②、雇用均等11②、育児介護25②）。

第三者には、会社としてこの禁止に違反しないことや、上司や相手方が報復措置をとることも許さないことを説明して、調査への協力を求めます。

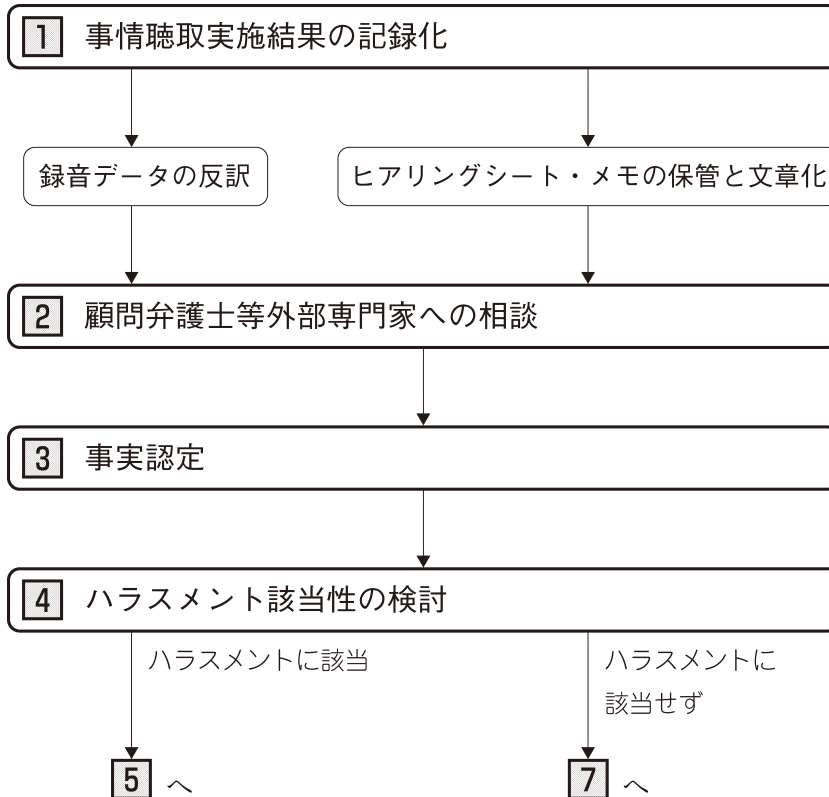
なお、説明に当たっては、後掲【参考書式12】を参考としてください。



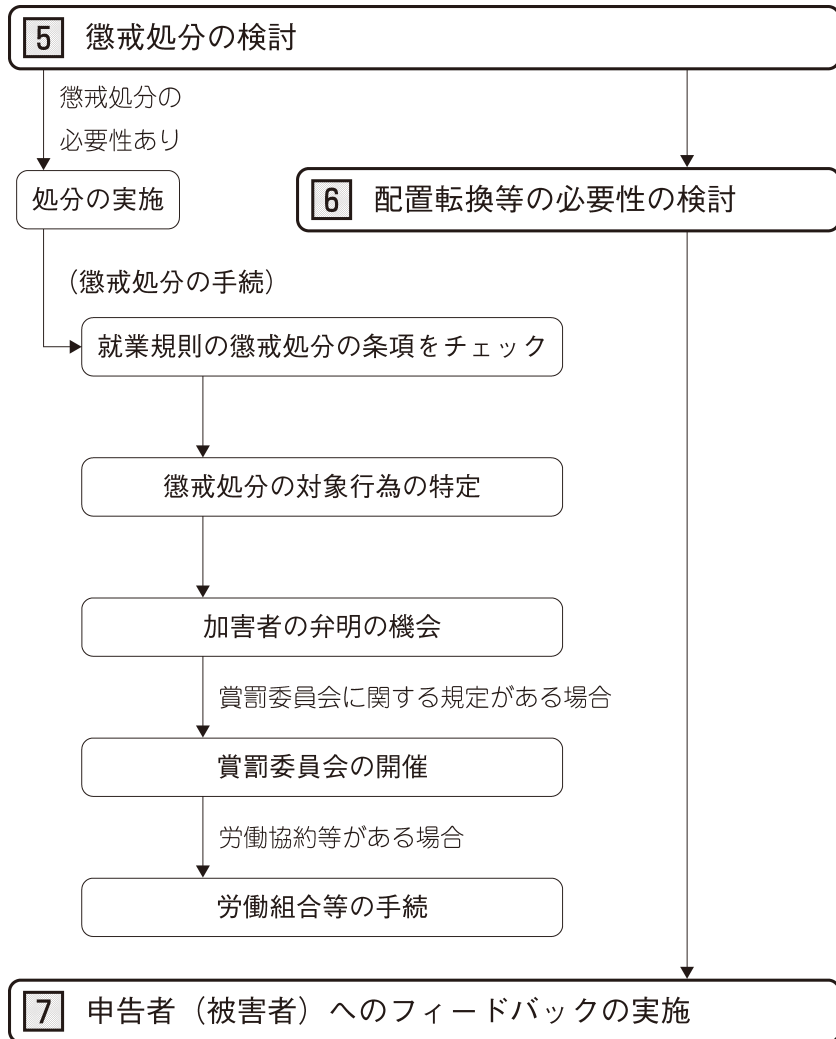
### 第3 事実認定・関係者への対応・再発の防止

#### <フローチャート～事実認定・関係者への対応・再発の防止>

【事実認定】



【関係者への対応】



【再発の防止】

8 再発防止策

- ・ 懲戒処分の公表
- ・ アンケートの実施
- ・ ハラスメント防止の啓発活動
- ・ 就業規則の見直し

である」「他の社員に業務のしわ寄せがあっても仕方ない」という態度をあからさまに出した場合には、職場内でその他の社員が不満を抱くこともあります。制度利用者側にも「ありがとう」「よろしく」という一言や、情報の共有に努めるといった姿勢が必要であるとのメッセージを発信することも必要です。

#### ◆トップからのメッセージ

ハラスメントを許さないという経営者からの強いメッセージは、ハラスメントの防止に役立ちます。メッセージの発信の仕方としては、社内報・社内イントラネット・給与明細・ポスター等に掲載するという方法が考えられます。

#### ◆相談窓口の周知

せっかく相談窓口を設けていても、その存在が知られていなければ、活用されません。そこで、社内報・社内イントラネット・給与明細・ポスター等を利用して、相談窓口の周知を図りましょう。周知文書については、後掲【参考書式22】が参考になります。

### (4) 就業規則の見直し ■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■

ハラスメントに関する新しい指針が策定（令和2年厚労省告示5号及び6号）されたことから、従来のハラスメントに関する規定では、十分網羅できていないことが予想されます。

以下では、厚生労働省のモデル規定をもとに、新しい指針を踏まえた規定を例示します。全体の書式例は、後掲【参考書式23】を参照してください。

#### ① 目的

##### 【サンプル規定】

本規定は、就業規則第〇条の規定に基づき、職場におけるパワーハラスメント、セクシュアルハラスメント及び妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント（以下「ハラスメント」という。）を防止するために従業員が遵守すべき事項、会社がハラスメントを防止するために行う措置の運用に関する事項を定める。なお、ここにいう従業員には、正社員のみならず、契約社員等の非正規雇用社員及び派遣社員も含まれるものとする。

・就業規則のほかに、ハラスメント防止規程を設ける前提での規定です。

## ② パワハラ の定義

## 【サンプル規定】

パワーハラスメントとは、職場において行われる優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超え、他の従業員の就業環境を害することをいう。また、性的指向・性自認に関するハラスメントや、これらを本人の意向に反して暴露するアウトティング行為も該当する。なお、業務上必要かつ相当な言動を超えない注意指導・業務命令等は該当しない。

- ・労働施策総合推進法の改正（令和元年法律24号）及びパワハラ指針にあわせてパワハラ  
の定義を見直しましょう。

## ③ セクハラ の定義

## 【サンプル規定】

セクシュアルハラスメントとは、職場における性的な言動に対する他の従業員の対応等により当該従業員の労働条件に関して不利益を与えること又は性的な言動により他の従業員の就業環境を害することをいう。また、相手方の性的指向又は性自認に関わらないほか、異性に対する言動だけでなく、同性に対する言動も該当する。

- ・性的少数者・同性への性的言動もセクハラに含まれることを明記しましょう。

## ④ 妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント（マタハラ）の定義

## 【サンプル規定】

妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントとは、職場において、上司や同僚が、他の従業員の妊娠・出産及び育児等に関する制度又は措置の利用に関する言動により他の従業員の就業環境を害すること並びに妊娠・出産等により女性従業員の就業環境を害することをいう。なお、業務分担や安全配慮の観点から、客観的にみて、業務上の必要性に基づく言動によるものについては、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントには該当しない。

- ・業務上の必要性に基づく言動が、マタハラに該当しないことを明記しましょう。
- ・マタハラについては、マタハラ指針・両立指針上「上司又は同僚」による言動とされていますので、それにならったサンプルとしましたが、社外の者によるハラスメントもあり得、これを防止する必要性も否定できないため、主体を「上司や同僚」に限定しないこともあり得ます。

## ⑤ 職場の定義

## 【サンプル規定】

本規定における職場とは、当該従業員が日常的に勤務する場所のみならず、従業員が