

【NPO 法人境を越えて】ハラスメント対応マニュアル

【1】 定義

I. 【境を越えて】の「活動の場」とは

境を越えて（以下「境」という）が活動を遂行する場所を指します。境の活動にかかわる人が境の理念を持ち、境の名の基に活動を遂行する場所であれば「活動の場」に含まれます。

活動時間外の懇親の場、また活動を遂行する場所への移動中などであっても、実質上活動の延長と考えられるものは「活動の場」に該当しますが、その判断に当たっては、活動との関連性、参加や対応が強制的か任意かといったことを考慮して個別に行う必要があります。

- 「活動の場」の例：出張先、活動で使用する車中、取引先・関係先との打ち合わせの場所（接待の席も含む）等

II. 【境を越えて】の「活動にかかわる人」とは

境の事務局や協力スタッフ、連携協力組織、ボランティア、プロジェクトやイベント等への参加者など、境やその活動へのかかわりの濃淡によらず、境の理念を持ち、境の名の基に活動を遂行する全ての関係者をいいます。

III. ハラスメントが疑われる事案に関係する人についての呼称の整理

- A. 相談者：相談窓口へ相談した者
- B. 被行為者：当該言動を受けた者
- C. 行為者：当該言動を行ったとされる者
- D. 被害者：当該事案について、その認定された事実によって被害感情あるいは不快感情を抱いた者

E. 当事者：上記 A～D を含めて、当該事案に直接関係する者

※障害を有する当事者の意ではない。

IV. ハラスメントが疑われる事案における問題行動について

①「優越的な関係を背景とした」言動とは

活動を遂行するに当たって、当該言動を受ける者が行為者とされる者（以下「行為者」という）に対して抵抗や拒絶することができない蓋然性が高い関係を背景として行われるものを指します。

● 例

- ・ 活動における立場が上位の者による言動
- ・ 当該言動を行う者が業務上必要な知識や豊富な経験を有しており、当該者の協力を得なければ活動の円滑な遂行が困難であるもの
- ・ 活動にかかわる者の集団による行為で、これに抵抗又は拒絶することが困難であるもの

②「活動上必要かつ相当な範囲を超えた」言動とは

社会通念に照らし、当該言動が明らかに当該活動上必要性ない、又はその態様が相当でないものを指します。

● 例

- ・ 活動の遂行上明らかに必要性のない言動
- ・ 活動の目的を大きく逸脱した言動
- ・ 活動を遂行するための手段として不適當な言動
- ・ 当該行為の回数、行為者の数等、その態様や手段が社会通念に照らして許容される範囲を超える言動

この判断に当たっては、様々な要素（当該言動の目的、当該言動を受けた者の問題行動の有無や内容・程度を含む当該言動が行われた経緯や状況、業種・業態、業務の内容・性質、当該言動の態様・頻度・継続性、当該事案の当事者の属性や心身の状況（※）、行為者の関係性等）を総合的に考慮することとなります。

その際には、個別の事案における行為者の言動が問題となる場合は、その内容・程度とそれに対する指導の態様等の相対的な関係性が重要な要素となることについても留意が必要です。なお、行為者に問題行動があった場合であっても、人格を否定するような言動など

活動の遂行上必要かつ相当な範囲を超えた言動がなされれば、当然「活動の場」におけるハラスメントに当たり得ます。

- ※ 「属性」・・・（例）経験年数や年齢、障害がある、外国人である 等
- 「心身の状況」・・・（例）精神的又は身体的な状況や疾患の有無 等

③「活動の環境が害される」とは

当該言動により、活動にかかわる人が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、活動の環境が不快なものとなったために能力の発揮に重大な悪影響が生じる等の当該活動にかかわる人が活動を遂行する上で看過できない程度の支障が生じることを指します。

この判断に当たっては「平均的な感じ方」、すなわち「同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会通念上、活動する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうか」を基準とすることが適当です。

なお、言動の頻度や継続性は考慮されますが、強い身体的又は精神的苦痛を与える態様の言動の場合には、1回でも活動の環境を害する場合があります。

④「性的な言動」とは

性的な内容の発言や性的な行動のことをいいます。

●例

- ・ 性的な内容の発言の例
性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報（うわさ）を流すこと、性的な冗談やからかい、食事やデートへの執拗な誘い、個人的な性的体験談を話すことなど
- ・ 性的な行動の例
性的な関係を強要すること、必要なく身体に触れること、わいせつ図画を配布・掲示すること、強制わいせつ行為、強姦など

※ 性的指向：人の恋愛・性愛がいずれの性別を対象とするか

※ 性自認：性別に関する自己認識

※ 性別役割分担意識：「男性は外で働き、女性は家庭を守るべきである」といった性別に基づく役割意識のこと

[2] ハラスメント対応マニュアル

I. 相談・苦情への対応のために

ハラスメントに関する相談・苦情を受けた場合、本マニュアルに基づき対応することとする。なお、活動の場におけるハラスメントが現実には生じている場合だけでなく、その発生のおそれがある場合や、活動の場におけるハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても、相談・苦情に対応するものとする。

1) 相談窓口の設置

①相談方法

原則面談によるものとするが、電話、手紙、メール、LINE、リモート等も可とする。

②相談窓口担当者

担当者は、複数名とし、相談者が相談しやすい構成とする。

担当者に対しては、定期的な研修を行い、資質の向上を図ることとする。

※相談担当者（ ）

③適切な対応フロー

相談、苦情への対応は、別添フローチャートによる。

2) 相談窓口担当者の心得

①初めに相談を受けた者の対応によっては問題が大きくなりかねないことから、初期対応は非常に重要であり、適切、迅速に対応すること。

②相談者やその相談内容に関係する者のプライバシーや名誉などを尊重し、知り得た事実の秘密を厳守すること。

③相談は公正真摯な態度で、丁寧に聞くこと。

④相談者が面接による相談を望まない場合は、手紙、電話、メール、LINE、リモート等の方法によることも教示すること。

- ⑤相談者の直面する問題の把握が大切であり、そのために不安感を取り除く等の配慮をしながら、解決策を考えること。
- ⑥解決のための行動を起こす場合には、その都度事前に相談者にその旨を伝え、意向を確認しながら行うこと。
- ⑦解決に時間を要するおそれのある場合は、相談者にその旨と所要日数の見込みを伝え、その後も、相談者に不安を与えないため、進捗状況を知らせながら進めること。
- ⑧相談の対象は、ハラスメントにあたるかどうか厳密に判断するのではなく、放置しておけばハラスメントになってしまうものもあるので幅広く対象とすること。

3) 相談・苦情の受け方

①相談内容の聴取

相談の中で次の事項について確認する

- A) 相談者と被行為者、行為者の関係（スタッフ、協力者、参加者等。相談者と被行為者が同一人物でない場合など）
- B) 問題とされる言動がいつ、どこで、どのように行われたか
- C) 行為者の言動に対し相談者、被行為者はどのように感じ、どのような対応をとったか、また、それに対する行為者の反応
- D) 行為者の言動について、以前にこのような言動を行ったなど聞いたことがあるか、また、他の人に対しても同様な言動がなされているか
- E) 事務局や他のスタッフ、メンバー等に対する相談は行ったか
- F) 現在の相談者、被行為者と行為者の状況はどうか

②相談に当たっての留意点

- A) 相談者からの話は、本人の了解を得た上で、相談者と担当者の認識のずれをなくすためにきちんと記録しておくこと。
- B) 被行為者の求める援助が、被行為者に対する行為者の言動を止めるよう求めているか、被行為者の不利益の回復なのか、行為者に謝罪を要求するか、境全体としての対処を望むのか等、的確に把握すること。（相談者と被行為者が同一人物でない場合、被行為者が求める援助と相談者の求める対応を混同せず整理して考えること）
- C) 行為者の様子をよく観察して、対応に時間的な余裕があるかどうかを見極めること。

- D) 相談者、被行為者の意向を踏まえ、解決方法やこれからの手順を説明するとともに、当面の対処の仕方についてアドバイスすること。

③相談対応後の対処

担当以外の者にこの件で接触しようとする場合は、必ず相談者、被行為者に事前に同意を得ること。

Ⅱ. 事後の迅速・適切な対応のために

1) 苦情処理担当

活動の場でハラスメントが発生した場合の対応として、苦情処理担当を設けることとする。苦情処理担当については、状況に応じ、適宜決定する。苦情処理担当は、公正かつ客観的な立場で対処する。

2) 迅速な事実確認

- 1 苦情処理担当は、事実の確認のため迅速に事情聴取を行うこと。
- 2 把握した事実関係、対応状況等についての記録を作成し、保管しておくこと。
- 3 事実確認の過程であっても、必要に応じて適切な応急措置を講ずること。
- 4 被行為者からの事実確認について
苦情処理担当が、相談記録に基づいて、事実関係を改めて被行為者に確認すること。
ハラスメントの内容が公になり、活動の場に居づらくなるようなことがないよう、担当は十分配慮すること。
- 5 行為者からの事情聴取について
被行為者の相談内容を説明した上で、事実関係についての事情聴取を行うと同時に、十分な弁明の機会を与えること。
なお、行為のプライバシーが十分守られるよう、細心の注意を払い事情聴取すること。
- 6 当事者双方の言い分が食い違っている場合等には、当該の活動にかかわる他の人等（以下、「第三者」）からの事実確認も行うこと。

3) 事実に基づく適正な対処

- 1 相談したことならびにその相談内容、さらにはその後の事実関係の確認に協力したことなどについては内密とし、それらが相談事案の解決に関わる関係者以外に漏洩しないように配慮するとともに、相談をしたこと又は事実関係の確認に協力したこと等を理由として相談者並びに被行為者に不利益が及ばないようにすること。
- 2 事案に対しては問題の深刻度や緊急性に応じた措置を講ずること。
 - A) 行為者に対する注意（問題となっている言動の中止、注意喚起など）や行為者の監督者に対して状況の観察等を要請する。
 - B) 行為者を配置転換させる等、被害者と行為者を引き離すよう配慮する。
 - C) 当事者間の関係改善について援助を行う。
 - D) 被害者に活動環境上の不利益が存在している場合には、それを回復する。
 - E) 被害者の精神的ショックが大きい場合には、メンタルケアに配慮する。
- 3 事案に関し具体的に講じられた措置について、関係する当事者に説明すること。
- 4 【境を越えて】全体で再発防止策を講ずること。

Ⅲ. 相談・苦情への対応の流れ

