

もう一度見直す通報・相談窓口の意義

ダイヤル・サービス株式会社

法人事業部

専任講師 村上 優

1. **ダイヤル・サービスについて**
 - ・ 企業概要
 - ・ 「企業倫理ホットライン」
2. **企業倫理ホットライン 2021年 度年次報告書より**
 - ・ データの概要
 - ・ 窓口担当者の負担
3. **相談員のお話**
 - ・ 多岐にわたる通報
 - ・ 通報者の心情
 - ・ 社内窓口のメリットと窓口担当者の苦勞
4. **もう一度見直す窓口対応**
 - ・ 担当者に必要なスキル
 - ・ 法改正を踏まえて
 - ・ 窓口対応フロー Phase1~3(例)
事業主が取るべき措置
5. **ハラスメント対応**
 - ・ ハラスメント防止法の概要
 - ・ 労働施策総合推進法
 - ・ ハラスメント相談対応 Phase1~3(例)
6. **組織を知ること**
 - ・ もう一度考える相談窓口の意義
 - ・ 顕在化・潜在化している問題への対応
7. **ダイヤル・サービスのトータルサポート**

ダイヤル・サービスの 企業倫理ホットライン

1. ダイアル・サービスについて



企業概要

COMPLIANCE

1969年の創業以来、相談事業を日本に根付かせてきた電話相談のパイオニアです。

1971年以日本初の育児相談窓口「赤ちゃん110番」を開始し、相談者に寄り添いながら、相談者自身が新たな一歩を踏み出せるよう一人ひとりとの対話を続けてきました。

2000年ごろからは、従業員向けのサービスを充実させ、コンプライアンス・セクハラ・パワハラの通報・相談窓口、メンタルヘルスのトータルサービスなどを提供しています。

1. ダイアル・サービスについて

企業倫理ホットライン

COMPLIANCE

通報・相談を受け付けるのは有資格者かつ傾聴スキルを身に付けたベテラン相談員。
幅広い時間帯（平日夜間・土日祝日等）に対応できる窓口です。
電話対応・メールでの通報・相談など、社内受付業務の負担を軽減することができます。



- 改正公益通報者保護法における、公益通報対応従事者の指定先とすることができます。



- 改正労働施策総合推進法に対応します。
(相談窓口の設置と窓口での適切な相談)



- メンタルヘルス相談を中心に幅広くご相談いただける総合相談窓口です。

1. ダイアル・サービスについて

企業倫理ホットライン

COMPLIANCE



- 改正公益通報者保護法における、公益通報対応従事者の指定先とすることができます。

1
2
3
4
5

改正公益通報者保護法における、公益通報対応業務従事者の指定先とすることができます。

法令違反・行動規範違反等を中心に、幅広い内容の通報を受け付ける窓口を設置することができます。

幅広い時間帯(平日夜間・土日祝等)に対応できる窓口をご利用いただけます。

電話対応・メールでの通報など、社内受付業務の負担を軽減できます。
そのため、調査・是正の対応に適切な人的資源を傾けることができます。

「通報対応アドバイスサービス」「危機対応サポート」など社内窓口担当者向けの通報後の対応に関するアドバイスサービスをご利用いただけます。

1. ダイアル・サービスについて

企業倫理ホットライン

COMPLIANCE

通報者



実名通報者



匿名通報者



半匿名通報者

1. ダイアル・サービスについて

企業倫理ホットライン

COMPLIANCE



■ ログイン

■ メインメニュー

■ 利用規約



■ 通報方法選択

■ 通報内容登録フォーム



実績と高い評価

企業倫理ホットラインは2003年1月より運営を開始しました。現在多くの企業、大学、自治体等にご利用いただいています。ご利用団体の9割が「企業倫理ホットラインは役に立っている」とご評価いただいています。

※2021年度
当社アンケートによる調査結果

電話相談の歴史と実績を活かしたサービス

専門の経験豊かな電話相談員が、どのような内容であってもありのままを受け入れて受け付けいたします。通報者が安心して相談しやすい窓口を実現しています。

高いクオリティの内容報告

電話通報の内容や会社への要望等をその場で丁寧に聞き取り、報告への同意を得たうえで分かりやすくまとめています。報告書は相談員が作成し、一定のクオリティが保てるようサービスマネージャーが確認してご報告しています。

独自のWEBシステムを採用

専用のポータルサイトから直接匿名の通報者に連絡することが可能です。匿名の通報者とコンタクトがとれることで、信頼関係を結びやすく、また問題解決につながりやすくなります。

海外を含めたコンプライアンス支援

電話及びWEBによる海外対応通報窓口を設置し、継続的に運用することができます。WEB窓口は19言語に対応、電話窓口も主要な言語を中心に受け付けます。また国内の外国人従業員を対象とした多言語対応の窓口も開設・運用いたします。

1

2

3

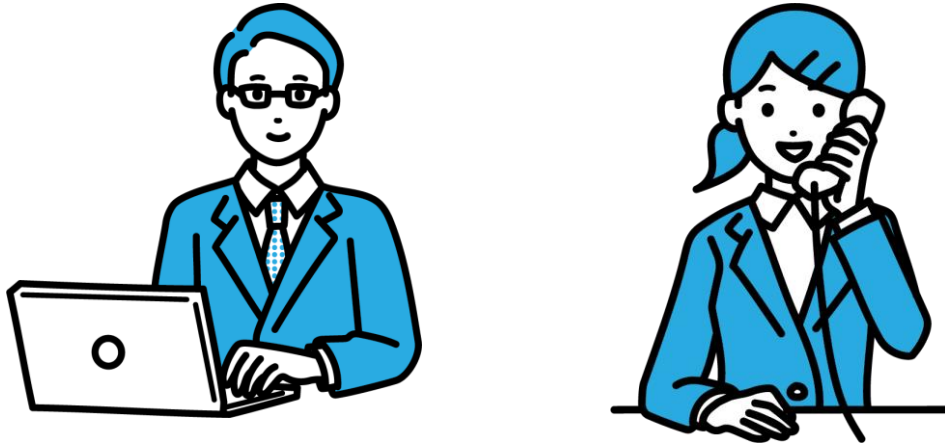
4

5

1. ダイヤル・サービスについて

企業倫理ホットライン

COMPLIANCE



ダイヤル・サービスでは
社会保険労務士・産業カウンセラー・
キャリアカウンセラー・公認心理師の
いずれかの資格を保有する
「聴く力」の高いベテラン相談員が対応いたします。

お電話による通報の報告書は必ず相談者の方に確認をとります。

No. 〇〇-〇〇〇〇〇
問合せ番号 0000000

ダイヤル・テスト株式会社 様
報告書

発行 ダイヤル・サービス株式会社

受付日	0000/00/00 (●)	受付時間	00:00 ~ 00:00 (00分)
相談員名	A		
通 氏名	匿名	部署	株式会社●●●●● ●●●●部
性 性別	伝えない	通報経路	初回
雇 雇用形態	社員	連絡先	外部窓口にも連絡先なし
最終対応報告書	不要		
特記事項	通報者は、この通報内容を●●●●部に伝えないことを希望しています。		

【通報内容】
(対象者の所属部署：関東市場開発部、役職名：なし、氏名：なし)

通報者は、上司のやり方は、サービス残業をするように圧力をかけていることにはなっていないか、また、昼休憩が削られるのは問題ではないかと思ったので通報する。
通報者の会社では、残業は上限である 40 時間を超えないようにと指示されている。
残業時間が上限を超えると、上司から呼び出しを受けて叱責された。これは、通報者だけではなく、他の同僚も同じような対応を受けている。そうしたことが何度かあったため、現在では、通報者たちは叱責を受けたくないで、打刻をしないで、日報処理の際に労働時間を短くつけるようにしている。休日出勤しても、代休を取ったことにする等、上限を超えないように操作している。

【相談員の所感・補足】
通報者は、落ち着いた、はきはきと話しました。なるべく、理性的に話そうとしているようでした。労働基準監督署に相談すると言ったときだけ、語気が強くなりました。
通報者は、誰が通報したかわかってしまうことを、大変心配していました。

2. 2021年度 年次報告書より

企業倫理ホットライン

COMPLIANCE



対応言語

■電話

英語・中国語・韓国語・スペイン語・ポルトガル語・ベトナム語

■WEB

英語・中国語(繁体字・簡体字)・韓国語・ドイツ語・タイ語・ベトナム語・ポルトガル語・ヒンディー語・インドネシア語・マレー語・シンハラ語・アラビア語・カンボジア語・スペイン語・フランス語・タミル語・イタリア語・オランダ語

1. ダイアル・サービスについて

企業倫理ホットライン

COMPLIANCE

企業倫理ホットライン 年次報告書

- 年間の利用状況を集約
- 過去3年間の相談推移を比較
- クライアント企業ご担当者様へのインタビュー
- そのほか多数の通報事例を掲載



企業倫理ホットライン 2021年度 年次報告書より

年間総通報件数

6,691件

Tel **4,488**件 Web **2,140**件
他 **63**件

前年度比 +249件

利用企業数

297社

利用企業
総従業員数

161万人

平均通話時間

26分

最長通話時間 **234**分

2. 2021年度 年次報告書より

データの概要

COMPLIANCE

不正・違反

各種法令や社内規程、行動指針やモラル等に反することの通報

ハラスメント

パワハラ・セクハラ・マタハラなどの各種ハラスメントに関する通報

人間関係

他者とのコミュニケーションに関する通報(ハラスメントの関係にはない)

人事・労務関係

人事査定、昇進・昇給、人事異動、休日・休暇取得、残業代などに関する通報

会社・窓口の対応

会社の窓口の機能や通報後の調査、処分等に関する進捗確認、疑問など

勤務態度

他者の勤務態度(職務怠慢・公私混同・言葉遣い・顧客への対応)に関する通報

会社全体について

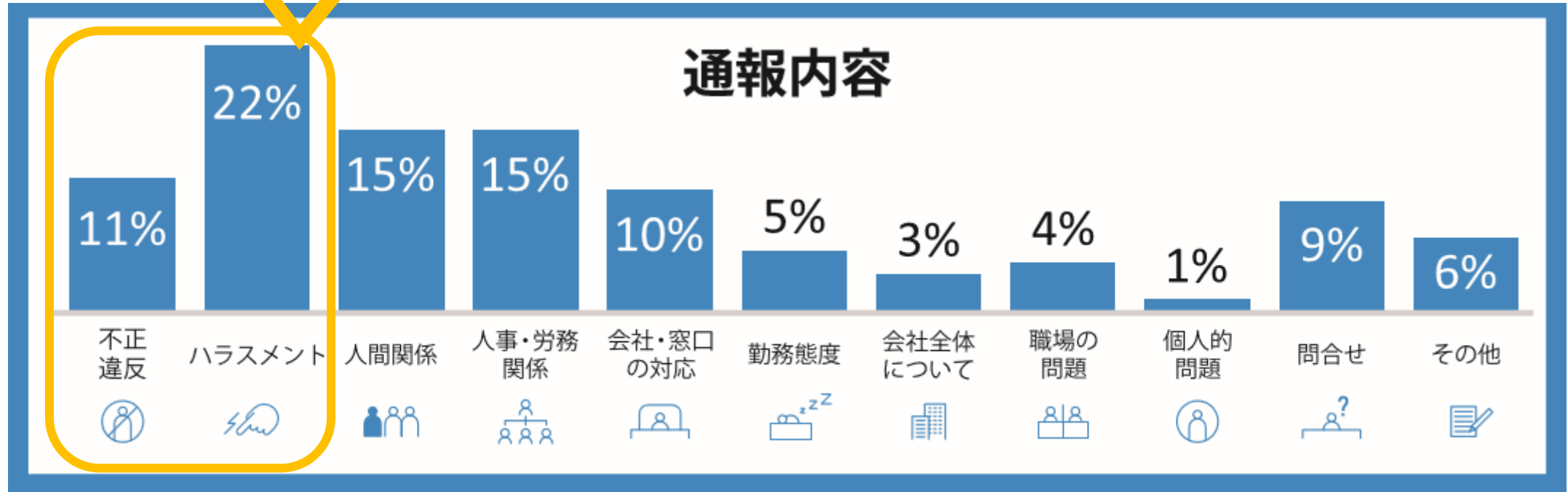
企業としての制度、方針、姿勢、風土などに関する通報

職場の問題

会社内・職場内の制度・ルールや環境に関する通報

個人的問題

通報対象のいない個人的な問題や家庭内の問題など



※構成比は小数点以下を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100%とはなりません。

不正・違反

- 月100時間を超える残業や休日出勤がある。だが、上司の指示で過少申告をさせられ、サービス残業となっている。未払いの残業代、休日出勤手当を払ってほしい。
- 数年前から上司が取引先からキックバックを受け取っている。キャバクラ接待やゴルフ接待も受けている。
- 上司が、部下との飲食代を取引先の接待と偽り、交際費として申請をしている。私的な飲食代やタクシー代、ホテル代なども経費で落としていた。
- 緊急事態宣言中で、業務・プライベート含めた活動が制限されているにもかかわらず、上司自らゴルフコンペを開催している。会社から中止するよう指導してほしい。
- 社員が横領行為をしている。以前も匿名通報をしたが、上司が対応せずに放置しているため、状況は悪化している。
- 同僚が休憩中にマスクをしていない。仕事でもマスクから鼻を出したまま話すので困る。飛沫が飛ぶ可能性があるし、感染防止のガイドラインに違反している。
- コロナ禍で、社内および社外との会食は原則禁止となっているにもかかわらず、上司が部下を誘って飲み歩いている。取引先との懇親会にも参加していた。
- 同僚が社内ルールを破り、許可なく感染拡大地域へ遊びに行った。その様子をSNSにアップしている。
- 同僚が自宅住所などの個人情報を、社員に勝手に調べられた。業務上、調べる必要があったとは思えない。個人情報保護法に違反するのではないか。

ハラスメント

- 上司が身体を触ったり、男女交際を強要したりする。断ると、業務上不利益となるような扱いを受ける。
- ワクチン接種後の発熱で休んでいても、上司から高圧的な態度で在宅での仕事を強要された。
- 上司は、仕事でミスをすると怒鳴りながら蹴ってくる。机の上の物や椅子を投げ飛ばすなど、恐ろしくて仕方がない。
- 上司から下ネタ発言を聞かされる。何度拒否しても、やめてもらえない。また、その上司は妊活中の女性に対しても妊娠出産に対する差別的な発言をしている。
- 上司から大勢の前で怒鳴られたり、土下座をさせられたりした。上司の言動によって、これまで多くの社員が退職しているが、会社は何の対応もしていない。
- 先輩社員が胸元をじろじろ見たり、腰を触ったりしてくる。上司に相談しても、先輩社員を守るような態度を取られ、話をきちんと聞いてもらえない。

3. 相談員のお話

多岐にわたる通報

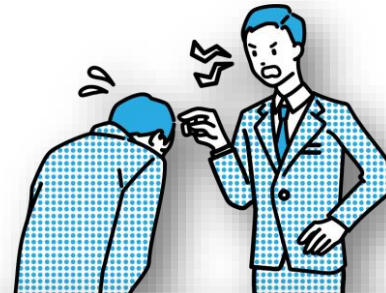
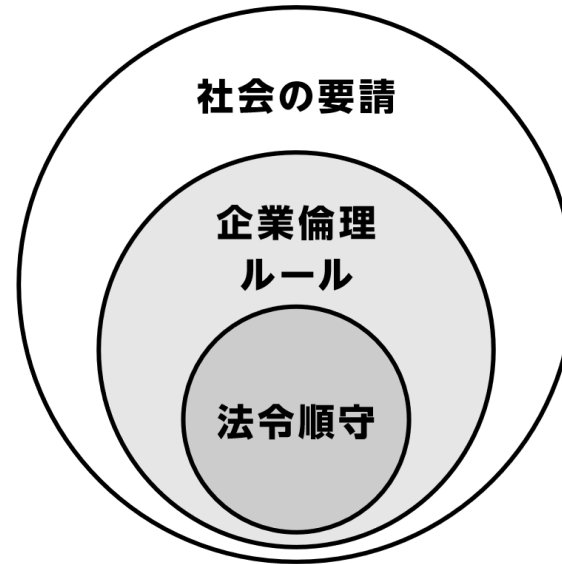
COMPLIANCE



・通報対象者の指示で商品の使用期限を改ざんして販売したことが発覚した。その後、役員は違法ではないと主張しながらも、口外禁止を求めてきた。



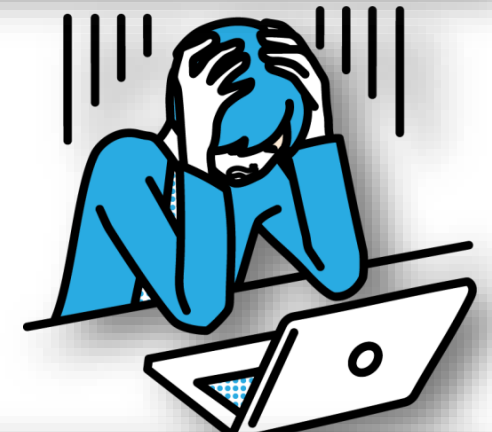
・実務経験が無く、受験資格が無いはずの対象者が、上司の許可なく書面に上司の印を押して受験し、資格を得た。現在、実務経験のない対象者が検査員として検査を行っている。



・上司の指示で帳票の偽造が行われている。通報者は偽造作業を強要され、精神的に苦痛を感じている。



・普段から「かわいいね」とか「愛している」などとメールを送ってくる先輩社員から、飲み会の帰りにキスをされ、お尻を触られた。通報者が拒否すると、先輩社員からこの件を他者に漏らさないように脅された。



・上司が、特定の部下に対して大声でどなったり、汚い言葉でののしったりする。人格を否定する言葉や雇用を脅かすような言葉で恫喝の様子を見ていると、とても普通の会社で起こっていることとは思えない。

3. 相談員のお話

通報者の心情

COMPLIANCE

表面的にはハラスメントの通報だが・・・



対象者の悪い部分をひたすら言い立てる



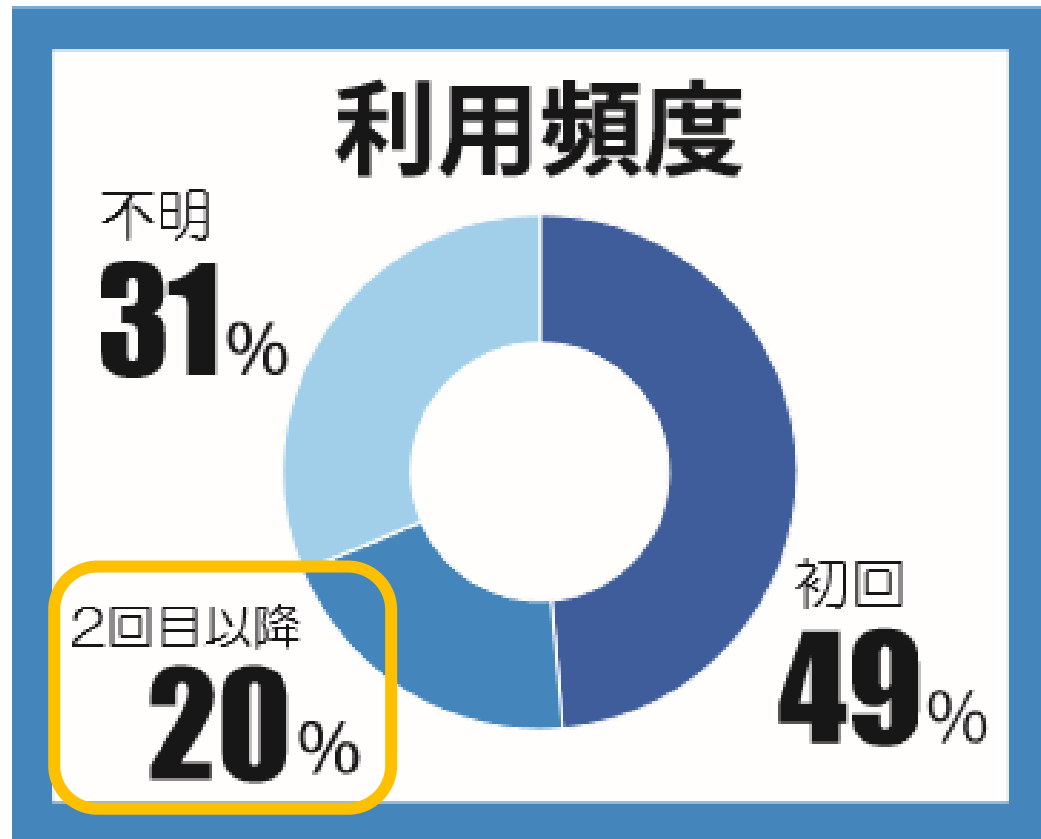
実際とは違うことを言ってしまう

3. 相談員のお話

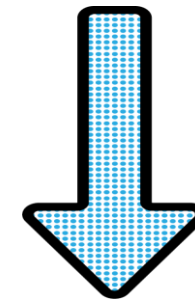
通報者の心情

COMPLIANCE

企業倫理ホットラインにおける
利用頻度



頭で納得できても心で受け入れられない



繰り返し通報

3. 相談員のお話

通報者の心情

COMPLIANCE

担当者の方に身に付けていただきたい2つの要素



十分な法対応に向けた運用実務



通報者の心情を読み取るためのスキル

3. 相談員のお話

社内窓口のメリットと窓口担当者の苦勞

COMPLIANCE



もう一度見直す窓口対応

4. もう一度見直す窓口対応

担当者に必要なスキル

COMPLIANCE

■ 事実確認の難しさ

具体的な暴力の内容

会食の場で常務から頭を10回前後、強く叩かれた。

総務部長は社員を「お前」呼ばわりする。

相談者は「お前はバカか。なぜできないんだ。頭を使え」と3時間も個室でどなられ、叱責された。

具体的な叱責の内容

具体的な叱責時間

コロナの影響でオンラインミーティングばかりとなり、顔を見ての会議ができない状況。

打合せ相手である他部署の部門長の言葉遣いと態度が厳しく、人格を否定するような物言いのため、打合せが苦痛で憂鬱だ。

どのような言葉遣い？

どのような態度？

どのような人格否定？

4. もう一度見直す窓口対応

担当者に必要なスキル

COMPLIANCE

■ 事実確認の難しさ

ブラックハラスメント

ハラスメントの状況が具体的である

会食の場で常務から頭を10回前後、強く叩かれた。

総務部長は社員を「お前」呼ばわりする。

相談者は「お前はバカか。なぜできないんだ。頭を使え」と3時間も個室でどなられ、叱責された。

グレーハラスメント

一見ハラスメントに見えるが曖昧な部分を問いかけ、具体化する必要がある

コロナの影響でオンラインミーティングばかりとなり、顔を見ての会議ができない状況。

打合せ相手である他部署の部門長の言葉遣いと態度が厳しく、人格を否定するような物言いのため、打合せが苦痛で憂鬱だ。

**窓口担当者には高水準な聞き取りスキルが求められます
初期対応を誤ると、寄り添っているつもりがセカンド・ハラスメントとなりかねません**

4. もう一度見直す窓口対応

担当者に必要なスキル

COMPLIANCE

■ 通報者・相談者には様々な方がいる

- つらい気持ちを押し殺して何とか相談された方
- 相談をすることで不利益を受けるのではないかと不安な方
- 感情が抑えきれずに相談内容がまとまっていない方

■ 2021年度 企業倫理ホットライン 年次報告書より

年間相談件数	6,691件 (Tel 4,488件 Web 2,140件)
平均相談時間	26分
最長通話時間	234分
ハラスメント通報	「精神的な攻撃」が圧倒的多数を占める

通報者・相談者に安心して本心を語っていただく為に必要なものが

傾聴

4. もう一度見直す窓口対応

法改正を踏まえて

COMPLIANCE

■公益通報者保護法改正 4つのポイント

- ① 事業主に対して内部通報に適切に対応するための
必要な整備体制等の義務
- ② 「労働者保護」の観点から「通報者保護」へと拡大
- ③ 通報者が外部へ通報しやすくなった
- ④ 「公益通報業務対応従事者」としての守秘義務

4. もう一度見直す窓口対応

Phase 1 通報受付(例)

COMPLIANCE

通報対象者に退職者（1年以内）・役員を追加
通報者の損害賠償責任の免除

公益通報の範囲⇒刑事罰+行政罰
「適切に対応するために必要な体制の整備」

・氏名を記載した書面を提出する
・財産に対する損害がある場合
・通報者を特定させる情報が漏れる可能性が高い など

⇒ 内部通報窓口が信頼できない!

通報者



内部通報窓口
⇒内部公益通報

外部通報窓口
外部公益通報

・社内窓口
・外部委託窓口

行政機関
(2号通報)

マスコミ・消費者団体など
その他第三者機関(3号通報)

ダイヤルはこちら

通報受付



窓口担当者

調査へ

公益通報対応業務従事者の指定
公益通報対応業務従事者の守秘義務

4. もう一度見直す窓口対応

事業主が取るべき措置

COMPLIANCE

第11条第2項

事業者は、前項に定めるもののほか、公益通報者の保護を図るとともに、公益通報の内容の活用により国民の生命、身体、財産その他の利益の保護に関わる法令の規定の順守を図るため、第三条第一号及び第六条第一号に定める公益通報に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他必要な措置を取らなければならない。

(第11条第3項に300名以下の事業者については努力義務である旨の記述がある)

4. もう一度見直す窓口対応

事業主が取るべき措置

COMPLIANCE

指針

1, 内部公益通報について部門横断的に対応する体制の整備

- ① 内部公益通報受付窓口の設置等
- ② 組織の長その他幹部からの独立性の確保
- ③ 公益通報対応業務の実施に関する措置
- ④ 公益通報対応業務における利益相反の排除に関する措置

2, 公益通報者を保護する体制の整備

- ⑤ 不利益な取り扱いの防止に関する措置
- ⑥ 範囲外共有等の防止に関する措置

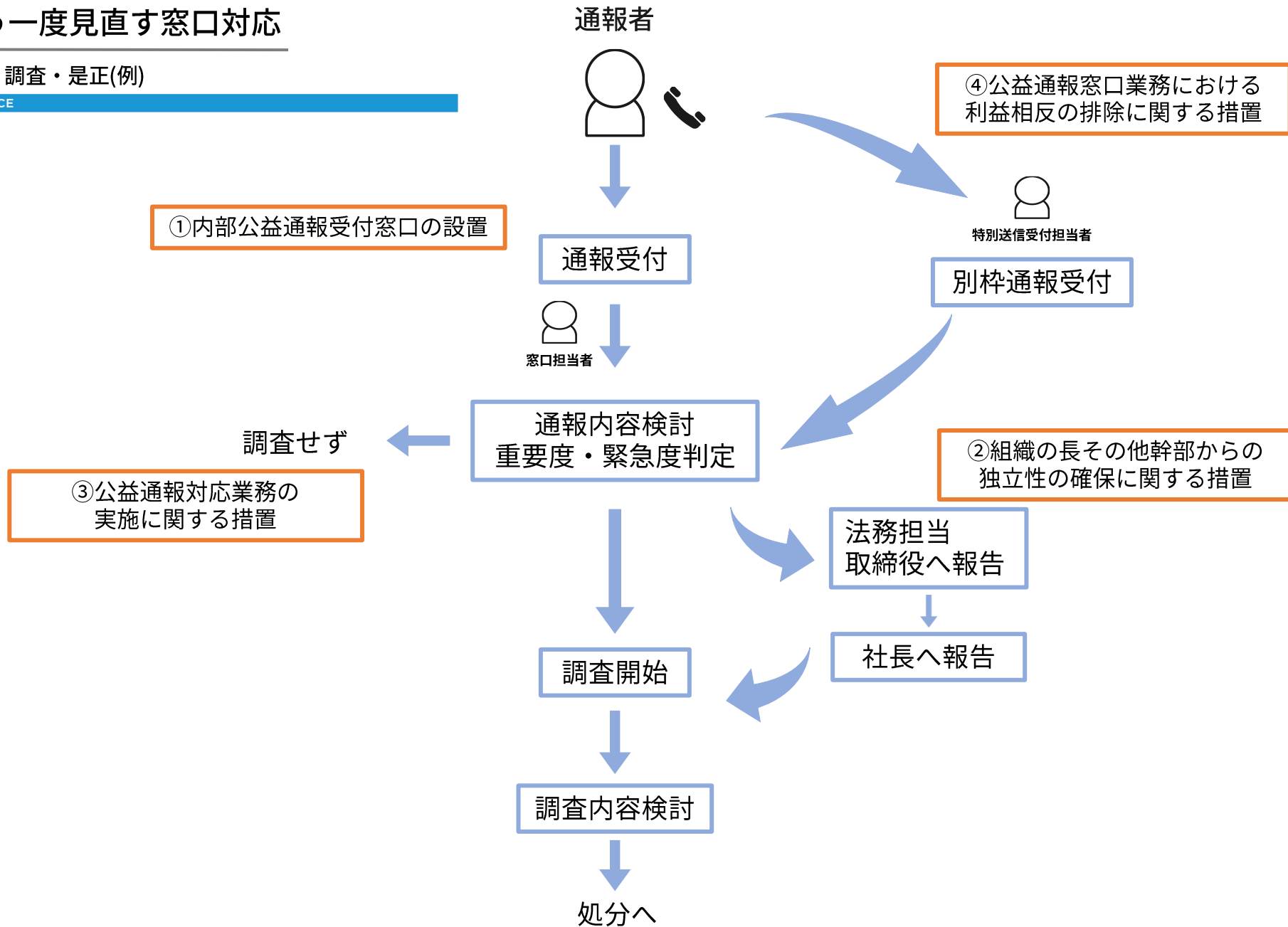
3, 内部公益通報対応体制を実効的に機能させるための措置

- ⑦ 労働者等及び役員並びに退職者に対する教育・周知に関する措置
- ⑧ 是正措置等の通知に関する措置
- ⑨ 記録の保管、見直し・改善、運用実務の労働者等及び役員への開示に関する措置
- ⑩ 内部規定の策定及び運用に関する措置

4. もう一度見直す窓口対応

Phase 2 調査・是正(例)

COMPLIANCE



4. もう一度見直す窓口対応

Phase 3 処分から再発防止へ(例)

COMPLIANCE

処分

必要な場合、行政への報告



是正措置
 ・社内規定の変更
 ・組織、人事変更
 ・従業員周知・研修等の実施

⑦労働者及び役員並びに退職者に対する教育・周知に関する措置
 ⑩内部規定の策定及び運用に関する措置



最終報告

⑧是正措置の通知等に関する措置

実名通報者に最終結果報告

通報者



内部通報制度を従業員の信頼を得られるシステムへ

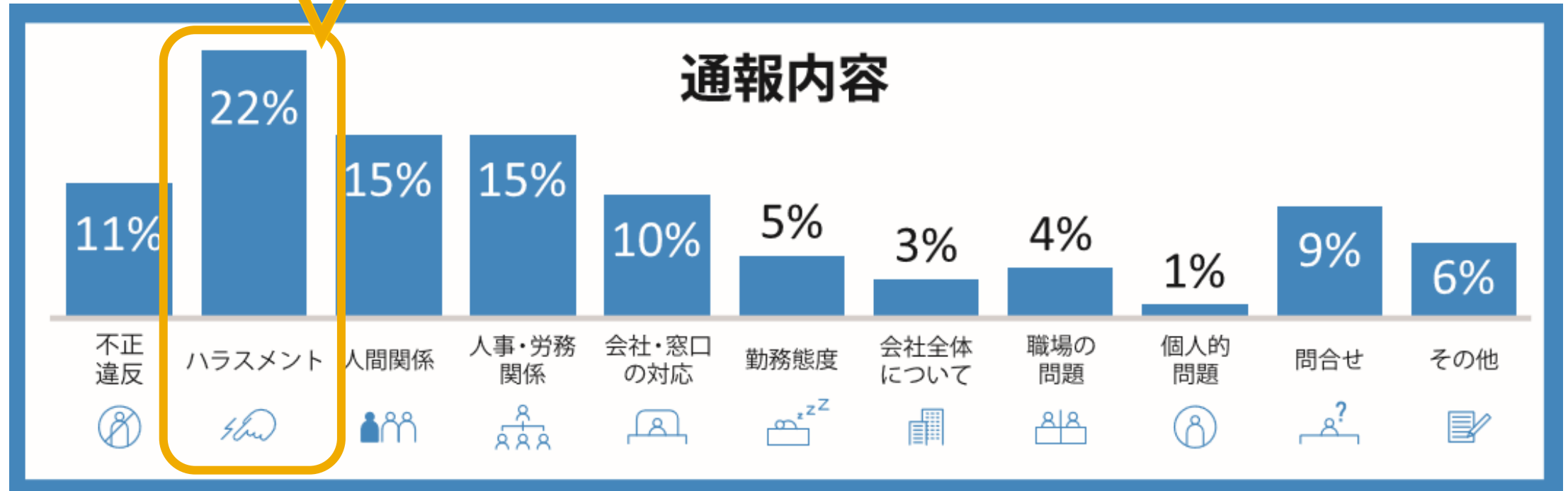
- ⑤ 不利益な取り扱いの防止に関する措置
- ⑥ 範囲外共有の防止に関する措置
- ⑨ 記録の保管、見直し、改善、運用実績の労働者等及び役員への開示に関する措置

ハラスメント対応

5. ハラスメント対応

2021年度 企業倫理ホットライン 年次報告書より

COMPLIANCE



5. ハラスメント対応

各ハラスメント防止法の概要

COMPLIANCE

法律	防止指針＝ガイドライン	指針の施行もしくは改正
労働施策総合推進法	「パワハラ防止指針」 事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針	令和2年厚生労働省告示第5号
男女雇用機会均等法	「セクハラ防止指針」 事業主が職場における性的な言動に起因する問題に関して、雇用管理上講ずべき措置等についての指針	平成18年厚生労働省告示第615号 最終改正：令和2年厚生労働省告示第6号
	「マタハラ防止指針」 事業主が職場における妊娠、出産等に関する言動に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針	平成28年厚生労働省告示第312号 最終改正：令和2年厚生労働省告示第6号
育児介護休業法	「ケアハラ防止指針」 子の養育又は家族の介護を行い、又は行うこととなる労働者の職業生活と家庭生活との両立が図られるようにするために事業主が講ずべき措置等に関する指針（抄）	平成21年厚生労働省告示第509号 最終改正：令和2年厚生労働省告示第6号

労働施策総合推進法 (雇用管理上の措置)

■労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律

第30条の2

事業主は、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つて、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものによりその雇用する労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の管理雇用上必要な措置を講じなければならない。

第30条の2第2項

事業主は、労働者が前項の相談を行ったこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇 其他不利益な取り扱いをしてはならない。

■ に対応するために **体制の整備** をしなければならない

5. ハラスメント対応

パワハラ防止指針によると | その1



パワハラ防止指針

COMPLIANCE

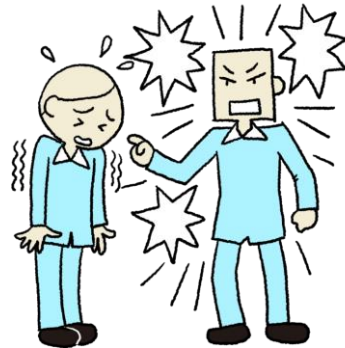
①身体的な攻撃

暴行・傷害



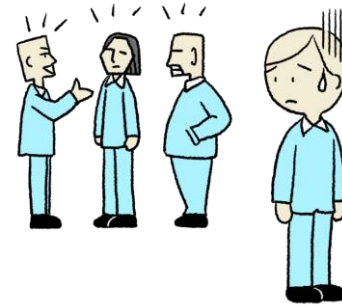
②精神的な攻撃

脅迫・名誉棄損・侮辱・暴言



③人間関係からの切り離し

隔離・仲間外し・無視



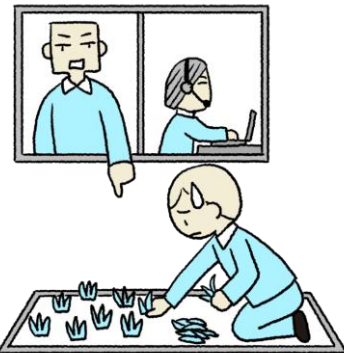
④過大な要求

業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制、仕事の妨害



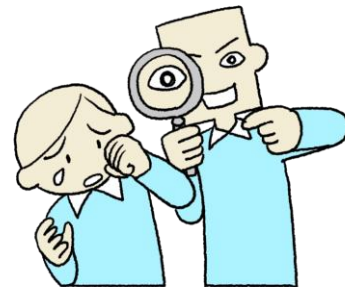
⑤過小な要求

業務上の合理性なく、能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じることや仕事を与えないこと



⑥個の侵害

私的なことに過度に立ち入ること



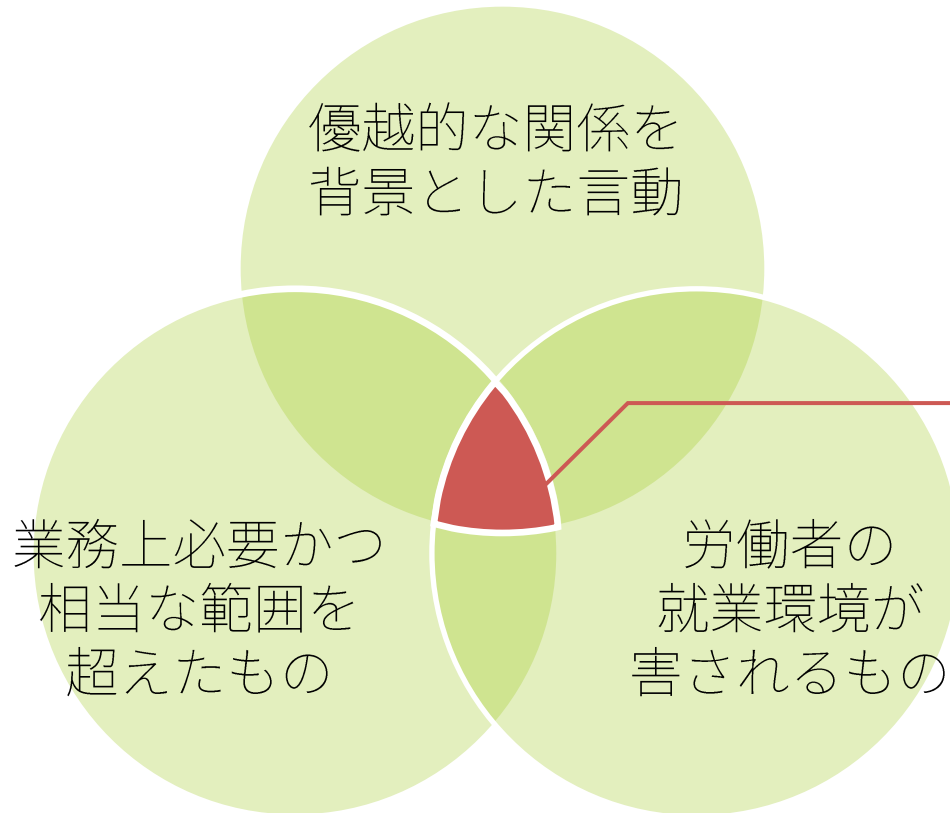
Point

客観的にこの6つの行為を見て

「これはダメだろ・・・」となればパワハラ！

引用：厚生労働省「NO パワハラ 事業主の皆さまへ」より

■ 職場におけるパワーハラスメントとは



職場におけるパワーハラスメントは、
職場において行われる

- ① 優越的な関係を背景とした言動であって、
- ② 業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、
- ③ 労働者の就業環境が害されるものであり、

①から③までの要素を満たすものをいう。

つまり

①から③までのどれか一つでも欠けていれば
ハラスメントではない可能性がある。

5. ハラスメント対応

事業主がとらなければならない10の措置

COMPLIANCE

■必要な体制の整備その他管理上必要な措置

「必要な体制の整備その他管理雇用上必要な措置」

1) 「ハラスメントはダメだ！」とみんなに知らせる

- ・方針明確化と周知
- ・厳正対処方針の周知
- ・相談窓口の設置と周知

2) 「相談しやすい環境と再発防止のガイドライン」を作る

- ・窓口での適切な相談
- ・事実確認
- ・被害者への配慮処置
- ・行為者への措置
- ・再発防止措置

3) 「被害者を守る！」とみんなに知らせる

- ・プライバシー保護措置と周知
- ・不利益取り扱い禁止と周知

指針には取らなければならない措置の例が詳細に記されています



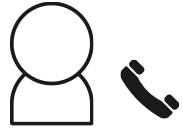
5. ハラスメント対応



対応フロー・全体像(例)

COMPLIANCE

通報・相談者



内部窓口
通報・相談



社内窓口担当者

通報・相談受付

事実確認
事実の調査・確認
相談者・行為者・第三者への
ヒヤリング



社内窓口担当者

通報・相談の聞き取り

外部委託窓口
通報・相談



ダイヤル・サービス
相談員

ダイヤルはこちら

行為者・相談者への
措置を検討

ハラスメントの
事実がなかった場合

双方の関係改善へ

ハラスメントが
事実であった場合

行為者の処分へ

定期的なフォロー
メンタルケア

再発防止への対策・措置
・社内規定の見直し
・組織、人事変更
・従業員周知・研修等の実施

相談者・行為者へのフォロー

5. ハラスメント対応

対応フロー・事業主がとらなければならない10の措置

COMPLIANCE

■ 職場におけるパワーハラスメントとは

「必要な体制の整備その他管理雇用上必要な措置」

1) ルール作りと周知に関するもの

- ・ 方針明確化と周知
- ・ 厳正対処方針の周知
- ・ プライバシー保護措置と周知
- ・ 不利益取り扱い禁止と周知

2) 相談窓口に関するもの

- ・ 相談窓口の設置と周知
- ・ 窓口での適切な相談

3) 事実確認に関するもの

- ・ 事実確認
- ・ 被害者への配慮処置

4) 再発防止に関するもの

- ・ 行為者への措置
- ・ 再発防止措置

5. ハラスメント対応

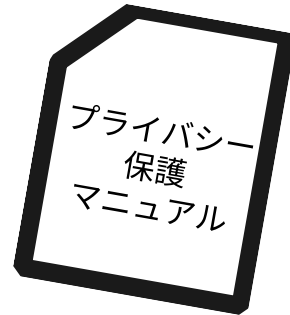
対応フロー・ハラスメントが起こる前に・・・

COMPLIANCE

①方針明確化と周知



⑨プライバシー保護と周知



②厳正対処方針の周知



⑩不利益な取り扱い禁止と周知



就業規則・服務規程等の整備

ハラスメントに関する記述を設けている

ハラスメントに関する懲戒規程を設けている

解雇等の不利益な取り扱いについて記述がある

プライバシー保護のためのマニュアルを作成している

周知徹底 ～従業員は知っていますか？～

トップの方針とハラスメント防止規定等があること

ハラスメント行為が懲戒になること

相談窓口があること

プライバシー保護のために会社が行っていること

解雇等の不利益な取り扱いがされないこと

5. ハラスメント対応

対応フロー・Phrase1 窓口の設置と相談対応（例）

COMPLIANCE

③相談窓口の設置と周知

④窓口での適切な相談

通報・相談者



内部窓口
通報・相談



通報・相談受付

調査・対応へ

④窓口での適切な相談

ダイヤルはこちら

外部委託窓口
通報・相談



通報・相談の聞き取り

相談窓口に関して

社内に相談を受け付けるための窓口を設置している

社内窓口を外部委託している

窓口担当者は決まっている

窓口担当者は適切な研修を受けている
(運用・プライバシー保護など)

適切な相談窓口対応マニュアルがある

相談を受けた場合、
人事部門等と連携をとる仕組みができています

行為事実を確認するためのフローは整っている

行為事実の確認が困難な場合、
協力できる機関（第三者機関等）を準備している

5. ハラスメント対応

対応フロー・Phrase2 事実確認・対応 (例)

COMPLIANCE

適切な事実確認

プライバシー保護のためのマニュアルに基づいた対応

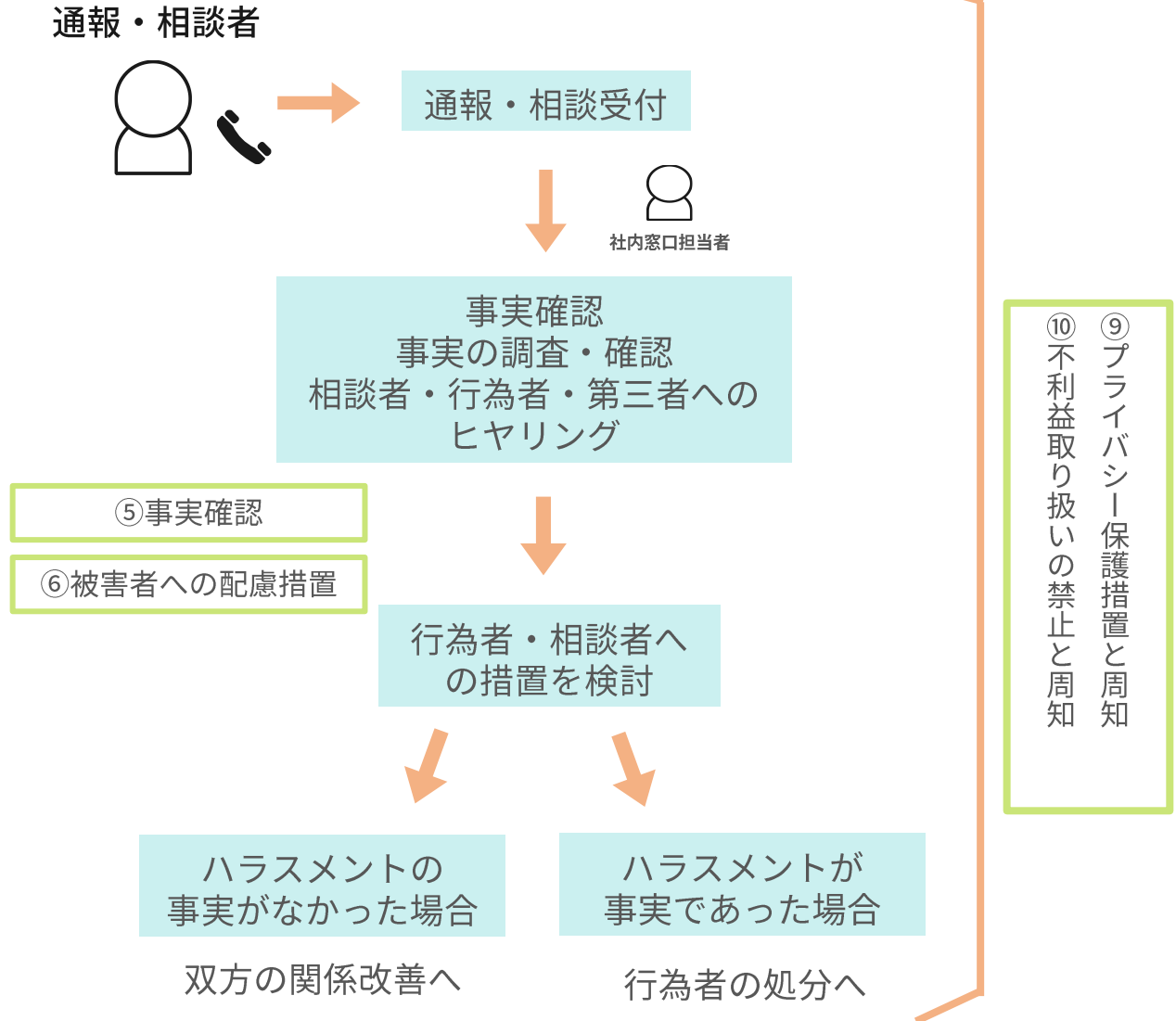
相談者及び行為者から事実確認を行う

双方の意見が食い違う、事実確認十分でない場合は
第三者からもヒヤリングを行う

被害者への配慮措置

配置転換・行為者の謝罪・被害者の労働上の不利益の回復

被害者のメンタルヘルス不調への相談対応等



5. ハラスメント対応

対応フロー・Phrase3 処分・フォローから再発防止へ（例）

COMPLIANCE

行為者に対する措置

就業規則・サービス規程等に基づく懲戒又はその他の措置

第三者による調停や紛争解決案に従った措置
（都道府県労働局のあっせんなど）

再発防止措置

社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料の再掲載・再配布

ハラスメントに関する意識を啓発するための研修・講習等の実施

双方の関係改善へ

行為者の処分



⑦行為者への措置

相談者・行為者へのフォロー



⑧再発防止措置

再発防止への対策・措置
・社内規定の見直し
・組織、人事変更
・従業員周知・研修等の実施



定期的なフォロー・メンタルケア

⑨ プライバシー保護措置と周知
⑩ 不利益取り扱いの禁止と周知

組織を知ること

6. 組織を知ること

もう一度見直す相談窓口の意義

COMPLIANCE

令和2年度 厚生労働省委託事業 職場のハラスメントに関する実態調査報告書によると

「過去3年間にパワハラを受けた経験をした者」の割合は31.2%（男性（33.3%）女性（29.1%））に上った。

1年間に約10%の従業員がパワハラを受けたことになる。

先の報告書によるとパワハラを受けた後の行動として「（社内外問わず）相談窓口相談した人」の割合は**約8%**。

仮に300名規模の企業Aで計算すると・・・

企業A・従業員数

300名

×

過去1年間にパワハラを受けた

10%

×

相談窓口相談した

8%

=

年間相談件数（人）

約2.4件

「1年間にわずか2、3件のために相談窓口を設置しなければならないのか？」

6. 組織を知ること

もう一度見直す相談窓口の意義

COMPLIANCE

しかし・・・

パワハラを受けた後の行動として「何もしなかった」人の割合は、相談した人の割合よりも多い約34%。

先の企業Aではパワハラを受けたにもかかわらず「何もしなかった」人は

企業A・従業員数

300名

×

過去1年間にパワハラを受けた

10%

×

なにもしなかった

34%

=

なにもしなかった人数

約10.2人

その理由として「何をしても解決にならないと思ったから」 67.7%
「相談しにくい」 約11%

「1年間にわずか2、3件のために相談窓口を設置しなければならないのか？」

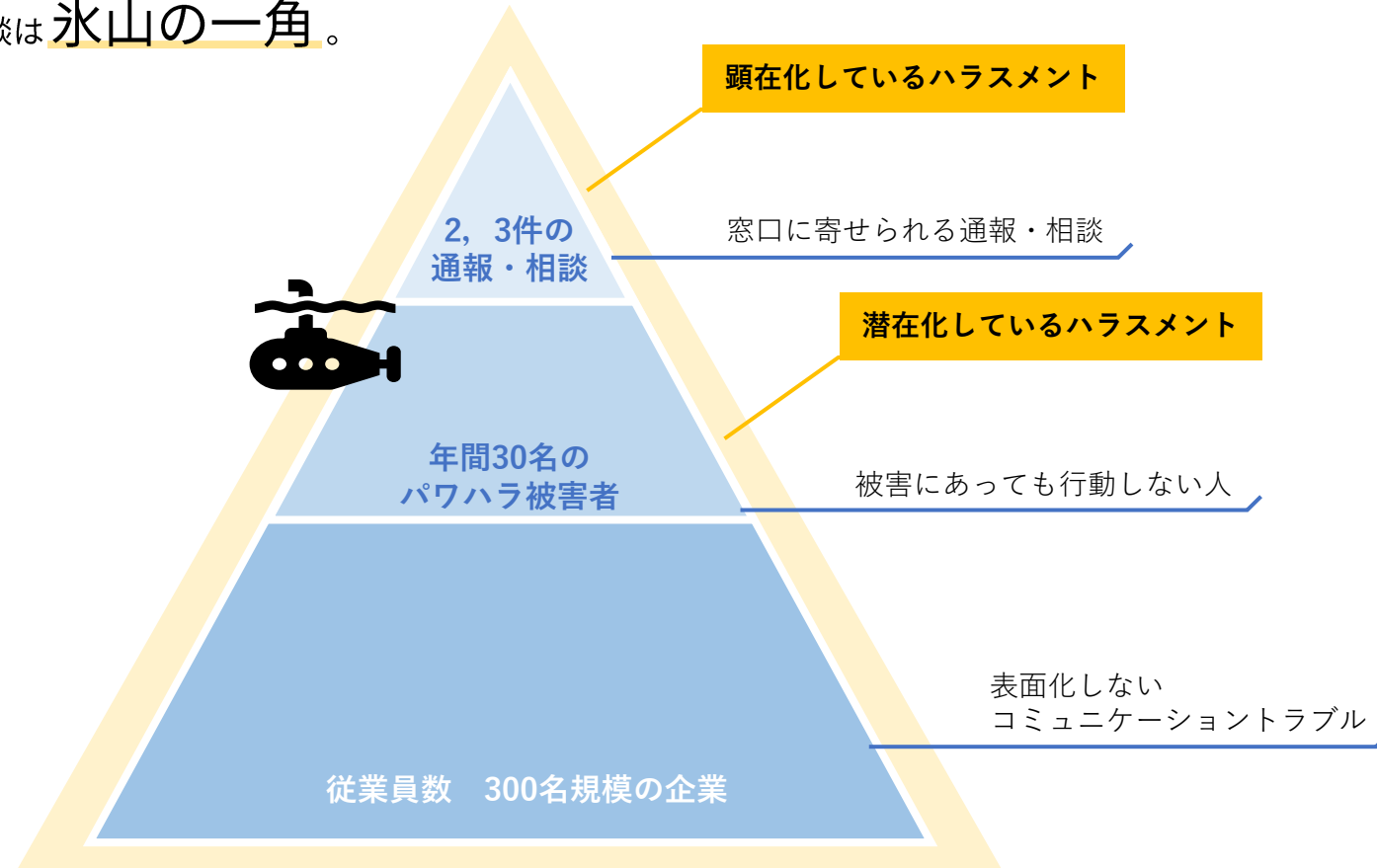
年間30人のパワハラ被害者、そのうち6人が何も解決しないからとあきらめ、
1人が相談できずに悩んでいる

6. 組織を知ること

顕在化・潜在化している問題への対応

COMPLIANCE

窓口に寄せられる寄せられる通報・相談は **氷山の一角**。



だからこそ！

顕在化・潜在化している声に耳を傾けるべきなのです！

6. 組織を知ること

顕在化・潜在化している問題への対応

COMPLIANCE

多くの担当者が日々悩みながら対策に当たってはいるが・・・。

本当にこの対策は
効果的なのだろうか？

研修をしているのに
イマイチ効果が出ない・・・

今うちの会社には
何の対策が必要だろうか？

社内の相談窓口が
うまく機能していない・・・



担当者は努力しているのに
結果が出ない・・・

6. 組織を知ること

顕在化・潜在化している問題への対応

COMPLIANCE

多くの担当者が日々悩みながら対策に当たってはいるが・・・。

本当にこの対策は
効果的なのだろうか？

研修をしているのに
イマイチ効果が出ない・・・

間違ったアプローチから良い成果は生まれません。

まずは組織の現状把握を！

今うちの会社には
何の対策が必要だろうか？

社内の相談窓口が
うまく機能していない・・・

担当者は努力しているのに
結果が出ない・・・



6. 組織を知ること

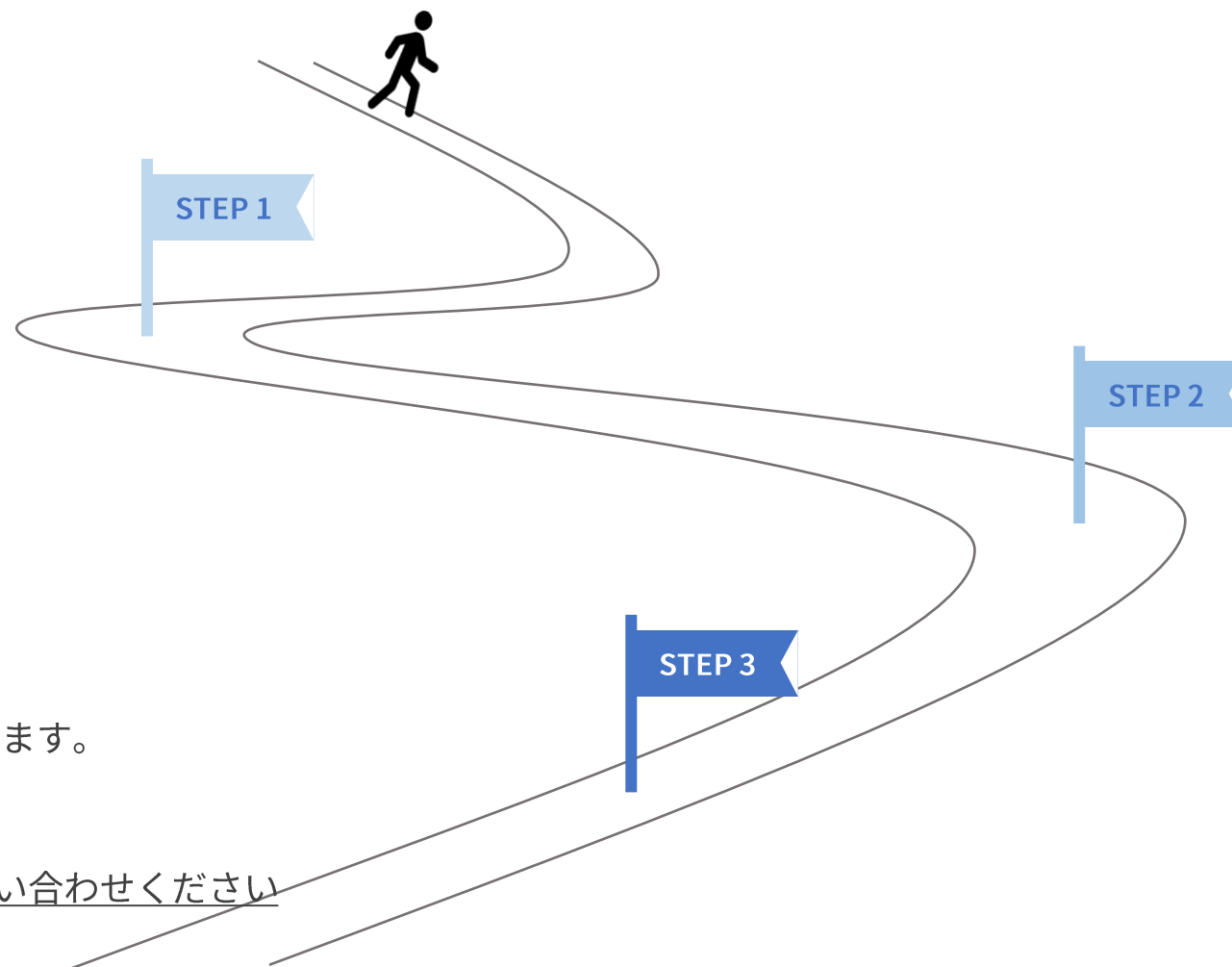
顕在化・潜在化している問題への対応

COMPLIANCE

電話相談実績50年を超える
ダイヤル・サービスでは
意識調査の結果を踏まえ、
コンプライアンス・ハラスメント対策計画の
基本となる3つのアプローチをご提案しております。

組織の現状に合わせて多様なソリューションで
悩める組織へのトータル・サポートをさせていただいております。

詳細をご希望の方はダイヤル・サービス営業担当までお問い合わせください



6. 組織を知ること

ダイアル・サービスの様々なアプローチ

COMPLIANCE



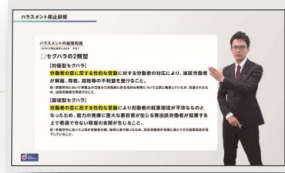
より良い組織を目指してダイアル・サービスでは様々なアプローチから企業のサポートを行っています。

ダイアル・サービスの行為者研修



従業員のハラスメント行為が認定された場合、企業からの要請を受け、行為者に対してだやる・サービスが提供する「行動改善プログラム」です。心理職専門の現役電話相談員が講師となって、行為者に合わせたカスタマイズを行い、綿密に研修プログラムを組んでいきます。

時間を選ばない、研修動画シリーズ



『ハラスメント防止基礎研修』『公益通報対応従事者向け研修』など今必要な情報を、いつでもどこでも学習できます。またそれぞれの動画に確認テストがついていますので、習熟度チェックも問題なし！

相談窓口担当者向け研修・聴くスキル研修



通報・相談に適切に対応するためにはご担当者様の育成は欠かせません。『聴くスキル研修』では1969年の創業以来培ってきた「傾聴スキル」をロールプレイングを通して身に付けていただきます。また、知識事項のみならず、相談窓口の運用実務をケーススタディを通して実践的に学ぶ『相談窓口担当者向け研修』もご用意しております。

その他にも

- ・LGBT研修などダイバーシティを意識したバラエティー豊かな研修
- ・普段から部下の悩みを聞く上司へ傾聴スキルアップ研修
- ・的確なアフターフォローを・ストレスチェック「こころめーた」
- ・従業員のメンタルサポート・対面カウンセリング
- ・ご担当者様向け公開セミナー

などもご用意しております。

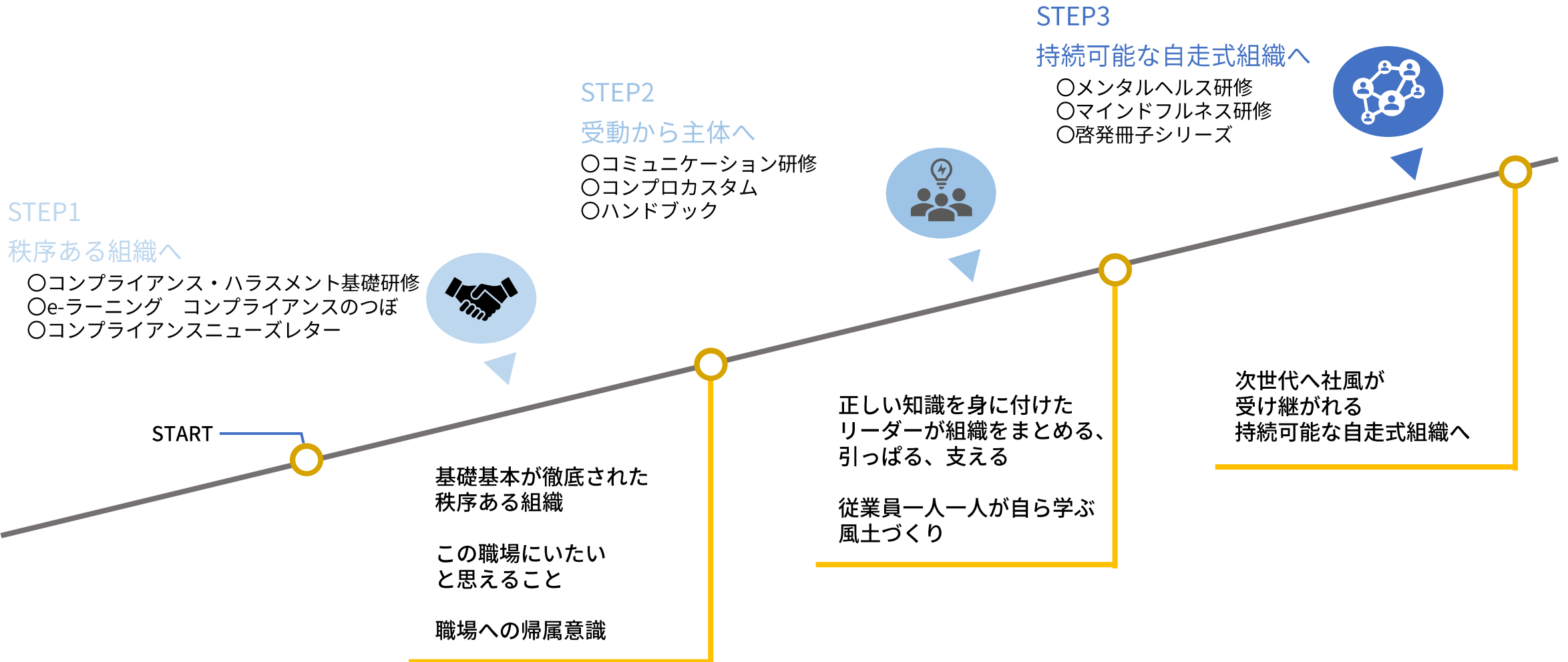
詳しくは弊社担当営業までお問い合わせください。

6. 組織を知ること

コンプライアンス・ハラスメント推進活動 基本3か年計画

COMPLIANCE

これまでご覧いただいた計画案を基に各企業様オリジナルのカスタマイズをいたします。



毎日のサポート・ホットラインサービス



有資格者の相談員による電話相談サービス

COMPLIANCE

通報・相談を受け付けるのは有資格者かつ傾聴スキルを身に付けたベテラン相談員。
幅広い時間帯（平日夜間・土日祝日等）に対応できる窓口です。
電話対応・メールでの通報・相談など、社内受付業務の負担を軽減することができます。



企業倫理ホットライン
信頼と実績の通報サービス

- 改正公益通報者保護法における、公益通報対応従事者の指定先とすることができます。



ハラスメント・人間関係ホットライン
ハラスメント相談、対応できていますか？

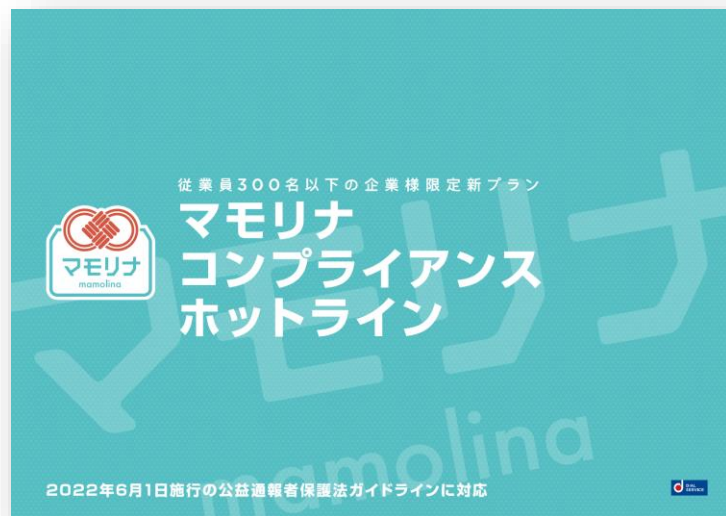
- 改正労働施策総合推進法に対応します。
(相談窓口の設置と窓口での適切な相談)



こころと暮らしのほっとライン
会社に相談したくてもできない従業員がいます

- メンタルヘルス相談を中心に幅広くご相談いただける総合相談窓口です。

マモリナは無理のない金額で始められる、中小企業のためにご用意した外部通報・相談窓口です。様々な資格を持った経験豊富な相談員があなたの会社と従業員を守ります。



○ 外部の通報窓口の設置は、社内の自浄作用を高め、不祥事の未然防止につながります。



○ 従業員が気軽に相談できる窓口の設置は、社内トラブルの回避、早期可決に繋がります。



○ カウンセリングの専門知識を持つ相談員が対応をすることで、取り扱いの難しいメンタルヘルス相談の様々なリスクを軽減いたします。

ご清聴ありがとうございました

ダイヤル・サービス株式会社
法人事業部

