

2023年8月17日

フィクション#2308

Title 相談対応のポイント\_01

Target 社内ストーリーに関する相談への対応

ベストブレイン株式会社

## 【社内ストーカーの相談対応を取り上げた4つの理由】

### 理由 i 社内ストーカーはあり得ない事案ではないこと

社員が社員をストーカーする事案、職場・業務の関係者を当事者とするストーカー事案、こうした考え難い事案について弊社ではかねてから相談等を受けてきました。しかも、この数か月で相談件数が増えました。この増加は注意したい傾向といえます。

## 理由 ii 社内ストーカーの把握・対処は簡単ではないこと

ストーカーされている事実の相談は、一方的に好意を持たれているという状況を明かすことといえます。また社内ストーカーの行為者は、社内で問題にされないように、例えばストーカー行為と断定されないような巧妙な手口を駆使します。そのため被害者として心情的に相談しづらい、あるいはたとえ相談できたとしても厳しい対応を求め難いといえます。一方、会社側としても厳しい対応を躊躇し単なる経過観察に止まってしまうおそれがあります。こうしたことから、深刻な状況に陥って初めて事態の重大性を思い知るケースが少なくありません。相談を受けていたものの単なる経過観察に止めたため、当事者の生命にかかわる事態に至ったケースさえあります。

### 理由 iii スキルの習得が相当でないおそれがあること

この社内ストーカーに関する相談には以下の特徴があります。

- ✓ 相談者が担当部門の社員の場合は具体的な相談対応の要領が最多
- ✓ 相談者が被害者の場合は、経過観察等の会社側による当面の対応に納得できないというものが最多

こうした特徴を生み出す要因には、社内ストーカーが非日常的事案だと思い込まれがちであること、そのため対応に必要なスキルの習得が相当でないおそれを指摘できます。

理由 iv 相談対応のポイントの習得・確認にメリットがあること

今回お話しする社内ストーリーに関する相談対応のポイントは、ハラスメント等の相談対応にも通じるというメリットがあります。

## 【ケース】

人事担当部門の社員Aは、社員P（＝被害者）から社員X（＝行為者）によるストーカー行為に悩んでいる旨の相談を受けました。

～相談の冒頭で被害者が説明したストーカー行為の概要～

- 出社、退社の際に行為者に待ち伏せされることがある。後をつけられている感じもする。
- 職場で行為者が自分を注視していることがある。スマホが自分に向けられていたことがあった。盗撮されていると直感した。
- プライベートで利用しているSNSに行為者と思われる匿名のアカウントで不審なアプローチがある。

概要を説明した被害者は、「社員Xによるストーカー行為であると断定する資料はありません、今は、証拠もないので会社がストーカー行為に悩んでいることを知ってもらうだけでよい」と言いました。こうした被害者の説明と要望を聞いた社員Aは、被害者にどのように、何をポイントに対応すればよいのでしょうか。

## 【解説の項目】

### # 1 実践的な方針

1.1 被害者に共感すること

1.2 注意したいこと

### # 2 実践的な対応要領

2.1 対応のフロー

2.2 FAQ



# # 1 実践的な方針

## 1.1 被害者に共感すること

- ① ストーカー行為の特殊性、被害者の不安についての認識を明らかにする。

ストーカー行為の固有の特殊性とは、「何をするかわからない」、「不測の展開をする」などです。ストーカー行為の被害者は、この特殊性を実体験を通じて思い知らされるので、極めて強い不安を感じます。

注) 既述したストーカー行為の特性は、ストーカー規制法の立法に当たり、警察庁からも国会等に報告されています。

## 1.2 注意したいこと

① \* \* \* \* \*

② \* \* \* \* \*

## # 2 実践的な対応要領

### 2.1 対応のフロー

STEP\_1 \* \* \* \* \* のヒアリング

STEP\_2 \* \* \* \* \* としての説明等

STEP\_3 \* \* \* \* \* の説明

### 2.2 FAQ

## 2.1 対応のフロー

### STEP\_1 事実関係等のヒアリング

ポイント i 聞くことに徹する。

- ✓ うなずきながら聞くなど、被害者をして真摯に話を聞いてれたと感じさせることを意識する。
- ✓ 否定はもちろん、理由を聞くことも避ける。  
たとえ被害者の説明に疑問があったとしても、それをメモするにとどめ、このヒアリングの段階では質問・確認は避ける。

ポイント ii 被害者の口調、表情、仕草ほか個癖を観察し、被害者が説明した内容の整理・分類に役立てる。

□ 整理・分類の項目

◇ \* \* \* \* \*

◇ \* \* \* \* \*  
\* \* \* \* \*  
\* \* \* \* \*

◇ \* \* \* \* \*

○ \* \* \* \* \*

## STEP\_2 \*\*\*\* \* としての説明

ポイント i \*\*\*\* \* の特殊性を説明する。

この説明は、ヒアリングのポイントほか他のポイントと相まって会社として真摯に相談に対応する旨の理解を促します。

ポイント ii    \* \* \* \* \* を共有する。

\* \* \* \* \*

質問の例)

- \* \* \* \* \*  
\* \* \* \* \* 原因をどのように考えていますか。

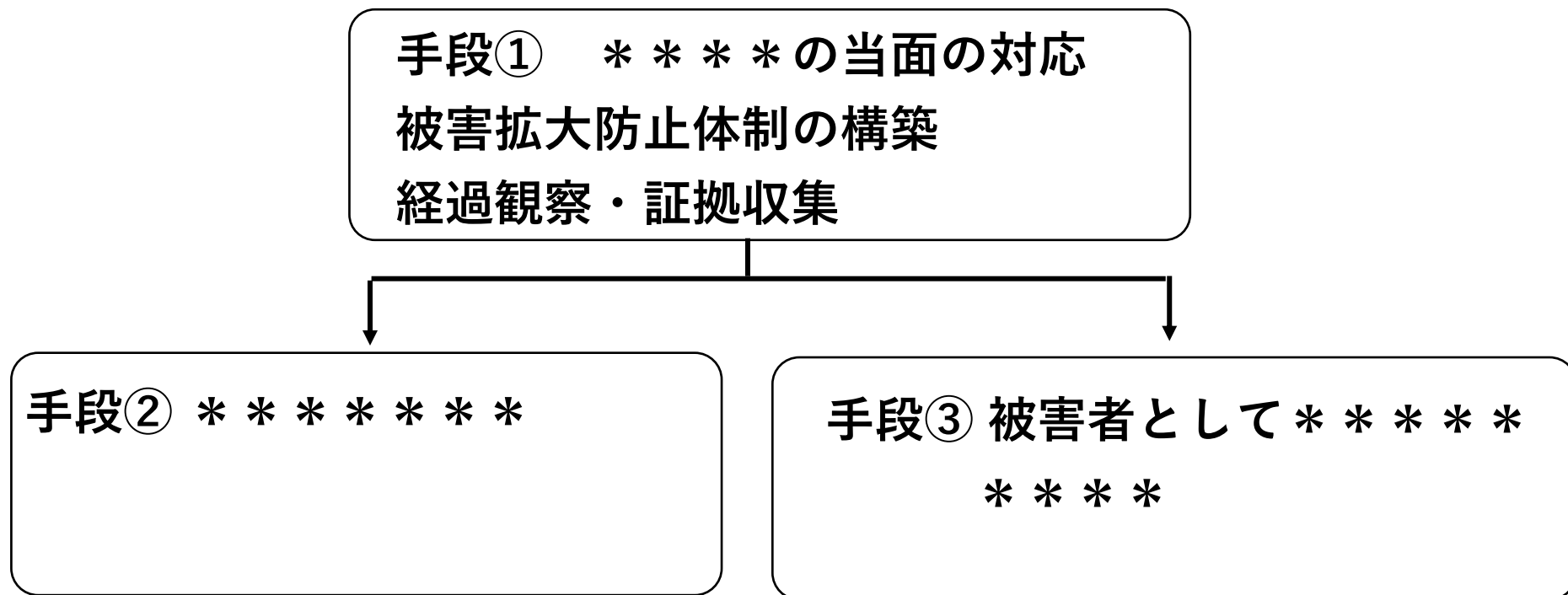
ここでは、被害者の不安を増長させないことが大切です。そのためには、例えば「不安を感じる事態を避けることが難しくない」と言い切るほか、被害者と一緒に考えることが大切です。





## ポイント ii その後の対応

解決の手段について認識を共有する。



- ✓ 手段③は、被害者の意思と判断でできることの理解を促します。  
特に、手段③を会社が制限したなどと指摘されないように注意します。

## ② FAQ

相談者が以下の不安を質問するケースが少なくありません。

エスカレートする？

逆切れされる？

突如、想定外の暴力を振るう？

## 終わりに

社内ストーカーの解決には、被害者の協力を得ることが大切です。

そのためには、被害者が実体験を通じて感じた不安、「何をされるかわからない」といった不安、この不安に共感していることの理解を被害者に促すことが大切です。

それができれば、被害者自身による証拠の収集など解決に向けた重要な取組みの効率性が向上します。

# END

今回のテーマに関するご質問または今後のテーマに関するご要望は、ホームページの問合せフォームか担当のコンサルタントにメール等をお願いします。