



2025年 4月14日
第177号

JR 東労組 
Yokohama

JR東労組横浜地本

発行人 梶田 優一
編集 情宣 担当
ホームページ



<http://www.jreu-yokohama1.jp/>

コンプライアンス勉強会の指導通り、カスハラ対応をしたのに副長が「オマエ何やっているんだ！早く窓口に入れ」と叱責！？

【利用客によるカスハラ】

A社員担当の出札窓口で一度切符を購入した利用客が、約1時間後に別の切符の購入で再来店した際に、番号札を取らずに窓口へ割り込み。A社員は「番号札を取ってお待ちください」とご案内するも引き下がらなかつたため「別の窓口」へご案内した。その際、利用客は窓口で割引の会員手帳を叩きつけながら「ふざけんなテメー！」と捨て台詞を吐いて威圧。この利用客は、案内された先の窓口においても同様の威圧的な態度をとつたため、コンプライアンス勉強会で指導された内容に基づいて「お引き取りください」と利用客に複数回言うも引き下がらなかつたため警察を呼ぶことになった。

【イメージ図】



【会社対応の問題点】

A社員は対応を終え、気持ちを落ち着かせるためトイレ（1分ほど）に行き、窓口に戻ろうとした際、B副長から「オマエ何やっているんだ！早く窓口に入れ」と数回叱責された。

また、A社員は応援対応に来たC副長に「当該のお客さまには断っているので切符を販売しないでください」と進言するも、「『A社員の言葉足らず』」ということにされ、切符の販売がされていた。

JR東日本グループ「カスタマーハラスメントに対する方針」の策定から1年「カスタマーハラスメントには毅然として対応する」としながら・・・

**割り込みやカウンターを叩きつけながら暴言を吐いた利用客に対し、正義感をもって対応しても、会社の対応がこれではカスハラはなくなるらない！
JR東労組は「カスハラ」を許しません！撲滅に向けて共にたたかおう！**