



2025年 4月25日
第182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/>

**横地申
第17号**

**「カスタマーハラスメントに遭遇した社員へのフォロー体制と、
管理者による毅然とした対応を求める申し入れ」本日提出！**

【申し入れ項目】

1. 会社は2024年4月に「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」を策定しているが、会社のカスタマーハラスメントに対する考え方を示すこと。また、同方針の「当社グループにおける取り組み」にある、「本方針による企業姿勢の明確化、当社グループで働く社員への周知・啓発」「カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定」「当社グループで働く社員への教育・研修の実施」「当社グループで働く社員のための相談・報告体制の整備」の4点が具体的にどのように実施されているのかを示すこと。
2. 2025年4月9日（水）に川崎駅出札窓口で発生した
カスタマーハラスメントの事象に対する会社の認識を示すこと。
※横浜地本情報第177号を参照
3. カスタマーハラスメントの発生後、受けた側の社員への
フォローをどのように行うのか具体的に示すこと。
4. カスタマーハラスメントが発生した際、管理者が前面に立ち
毅然とした対応を行えるよう教育の実施と体制を確立すること。

JR東労組は「カスハラ」を許しません！

**「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」
が現場でどこまで浸透し、実施されているのか？**

**被害を受けた社員へのフォローと管理者が前面に立って
毅然とした対応を行えるよう、体制の確立を求めています！**