



2025年5月2日
第187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/>



注目! 「カスタマーハラスメント」 注目! に関する緊急アンケートを実施します!

横浜地本情報第177号で周知の通り、営業職場でカスタマーハラスメントが発生した際に、対応した社員は勉強会で指導された内容に基づいて毅然と対応したにもかかわらず、応援に来た管理者がきちんと対応せず、「社員の言葉足らず」として切符が販売されるということがありました。

現場の声を受け、JR東労組横浜地本は横地申第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」を4月25日に横浜支社へ提出しています。

カスタマーハラスメント勉強会で指導されている内容が各職場で実行されているのか？管理者による毅然とした対応や、フォロー体制は確立しているのか？誰もが安全で安心して働ける環境を求めていくために「緊急アンケート」を通じた実態調査を行います。

	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/
2025年4月14日 第177号		

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ったため「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ったため、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ったため警察を呼ぶことになった。



【会社対応の問題点】

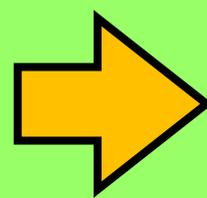
A社員は対応を終え、気持ちを落ち着かせるためトイレ（1分ほど）に行き、窓口に戻ろうとした際、B副長から「オマエ何やっているんだ！早く窓口に入れ」と数回叱責された。また、A社員は応援対応に来たC副長に「当該のお客さまには断っているので切符を販売しないでください」と進言するも、「『A社員の言葉足らず』ということにされ、切符の販売がされていた。

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！

(横浜地本情報第177号)

「カスタマーハラスメント」に関する
緊急アンケート【QRコード】
※5月21日（水）までに回答をお願いします!



QRコードは(株)エヌシー
ウェーブによる登録商標です。

「緊急アンケート」にご協力をお願いします!