



2025年 6月19日
第206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/>



申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、団体交渉を 管理者による毅然とした対応を求める申入れ 行う！ ①

横浜地本は6月16日に表題の団体交渉を行いました。議論の要旨は以下の通りです。

交渉に至った背景 ※横浜地本情報 No.177 2025年4月14日付 も参照

川崎駅において、A社員が担当する出札窓口できっぷを購入した利用客が、約1時間後に別のきっぷの購入で再来店した際に、受付の番号札を取らずに窓口へ割り込み、対応を要求した。A社員が「番号札を取ってお待ちください」と案内するも聞き入れず、「別の窓口」をご案内したところ、その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。案内された別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「お引き取り下さい」と、その利用客に複数回伝えるも引き下がらなかったため、警察に通報を行った。

その利用客は別の窓口に引き継いだが、結果的にその窓口において、求めるきっぷの販売が行われていた。

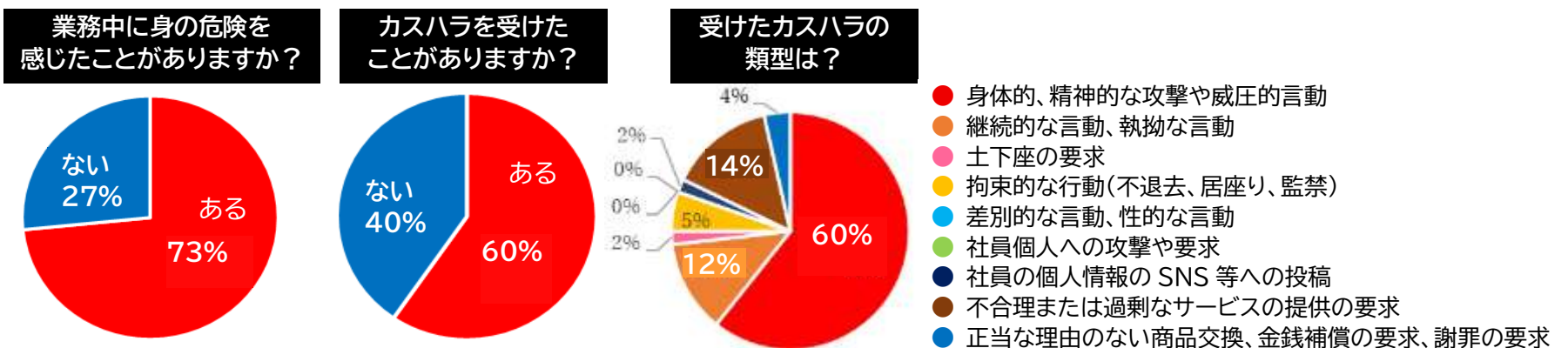
1. 会社は2024年4月に「JR東日本グループカスタマーハラスメントに対する方針」を策定しているが、会社のカスタマーハラスメントに対する考え方を示すこと。また、同方針の「当社グループにおける取り組み」にある、「本方針による企業姿勢の明確化、当社グループで働く社員への周知・啓発」「カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定」「当社グループで働く社員への教育・研修の実施」「当社グループで働く社員のための相談・報告体制の整備」の4点が具体的にどのように実施されているのかを示すこと。

会社回答 カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を行っていく考えである。また、「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」に基づき、「トラブル対応ハンドブック」へカスタマーハラスメントの具体的な対応を追記し、実務対応について教育・研修を通して周知を図っているところである。

<確認事項>

- ✓ まずは真摯な対応を行うことがスタートである。
- ✓ カスタマーハラスメント（以降 カスハラ と略す）に対しては、毅然とした対応を行うことで安全・サービスを守る。
- ✓ カスハラの判断は、強弱の差はあっても、その場で対応している社員本人が行う。
- ✓ カスハラの判断は会社としての判断であり、結果を尊重する。ブレが出ないよう一定の基準をハンドブックで示している。

横浜地本では、現場で働く組合・社員に対し、アンケート調査を取り組んでしました。その結果を踏まえて議論しました。



アンケートで地本に寄せられたカスハラ事例

- ・威圧的な旅客に絡まれて土下座を強要させられたため、警察に通報して対応した。
- ・敷地外の遺失物(落とし物)を持ち込まれ、法的に対応できない旨を説明したが納得されず、さらに対応した社員の動画を撮られたため、警察に通報した。
- ・旅客営業規則で対応できないこと(代行、払戻し等)に納得されず、1時間以上も居座られた。
- ・モバイル Suica 定期の読み取りができないことに納得されず、暴言を吐かれた。
- ・遺失物の開封や現金額に関して納得されず、長時間のクレームを言われた。
- ・駆け込み乗車できなかった旅客から、車掌が暴言や唾を吐かれた。
- ・輸送障害により商談が破談となったと因縁をつけられ、1千万円単位の金銭を要求された。

このほかにも多数の接客中のカスハラ事象や悩みが挙げられる...

その②へ続く