



2025年 6月19日
第207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！ ②

第1項 特徴的な議論のやり取りです

組 合	会 社
地本で行ってきたアンケート結果を会社はどのように受け止めるか？	調査した結果として参考にさせていただく。カスハラか否かは慎重に判断が必要だ。公共交通機関であり、色々な利用客がいる。カスハラに遭遇する一定の可能性はある。
カスハラについて、会社としての統計は取っているのか？	件数は示せないが、お客さまの声や社員の声など、システムに登録しているものはある。 <u>全社的に 5/20 に通達を出し、本年 6/1 以降、把握を強化しているところ</u> である。
「長時間の拘束」の基準はあるのか？	同じ対応の繰り返しなど、一定の判断基準がある。ハンドブックに記載をしている。
系統や一般職と管理者で、教育内容に差を設けているのか？	支社内では営業・運輸の全職場で、同一の教育資料と動画視聴を行っている。管理者向けの教育は、一般社員向けのものに加えて、より詳細に記述などがある。
カスハラに対する相談窓口はどのようなものか？	従来からある暴力行為を受けた場合の窓口が、カスハラについても取り扱う。

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。

会社回答 本事象に対しては、「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」及び「トラブル対応ハンドブック」に基づき、適切に対応したものと認識している。

<確認事項>

- ✓ 当該旅客の行為はカスタマーハラスメントである認識だ。ルールを無視し、方法も威圧的な行為を行っているためである。
- ✓ 当該社員はカスハラ対応の方針に則っており問題はなかった。管理者の対応も問題はなく、駅総体としても問題はない。
- ✓ 結果として当該旅客はきっぷの購入ができたが、カスハラの行為を許したわけではなく、制裁を受けた中での発売である。

組 合	会 社
当該社員は毅然とした対応を行ったが、結果的に当該旅客は別の窓口で対応している。 <u>カスハラを許してしまっているように見える。</u>	カスハラの事実をリセットしたわけではない。 <u>当該旅客はきっぷは購入できたが警察立会いの下での発売となり、制裁は受けた。</u> <u>一定のけん制効果はあった</u> 認識だ。
受付から発売までの待ち時間が長いことも、お客さまのイラ立ちにつながっている。施策や体制の課題でもある。	必要な体制は見極めている。多売期の瞬間的な混雑はあるかもしれないが、応援体制なども取っている。

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。

会社回答 カスタマーハラスメントの被害を受けた社員に、メンタルヘルスの不調等の兆候がある場合には、職場の管理者・産業医等が連携したアフターケアや医療機関への受診を促す等の支援を行っていく。

<確認事項>

- ✓ 状況の把握や気持ちを落ち着かせる必要があれば、本人が仕事を離れるための時間をつくれるようにする。

組 合	会 社
社員が応対した内容が否定されるようなことがあると、管理者への不信が高まり、事実関係の把握や正しく行えない。	今回の件は管理者とのコミュニケーションに課題があった。管理者も声掛けし、聞き取りをしながら心のダメージが無いか見ている。
状況把握の弱さがある。時間も十分に作れていない。 <u>落ち着いてもらうための時間をつくるべきだ。</u>	<u>必要があれば窓口を空けてでも社員を休ませる認識はある。</u> 今回のように代務を立てることもできる。
カスハラに至らないまでも、接客でのストレスは大きくある。蓄積でダメージもある。	コミュニケーションの質を上げていく。至らない部分があれば、伝えてもらいたい。
まずは社員の気持ちに立って話を聞いてもらいたい。毅然とした対応と言われても、職場では「深追いをするな」とも言われている。	安全面から「深追い」をして欲しくないと伝えていると思う。懲らしめることだけが対応ではない。

その③へ続く