



2025年 6月19日
第208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！ ③

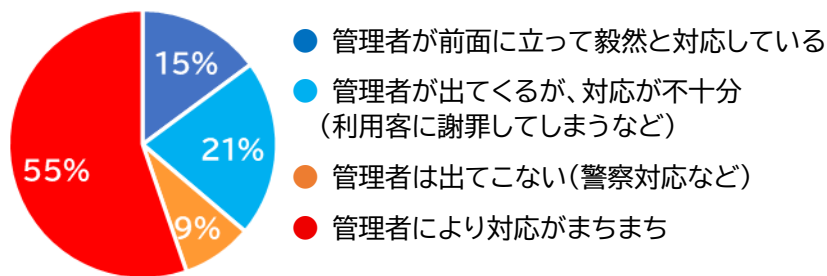
4. カスタマーハラスメントが発生した際、管理者が前面に立ち、毅然とした対応を行えるよう教育の実施と体制を確立すること。
会社回答 必要な教育は実施している。

<確認事項>

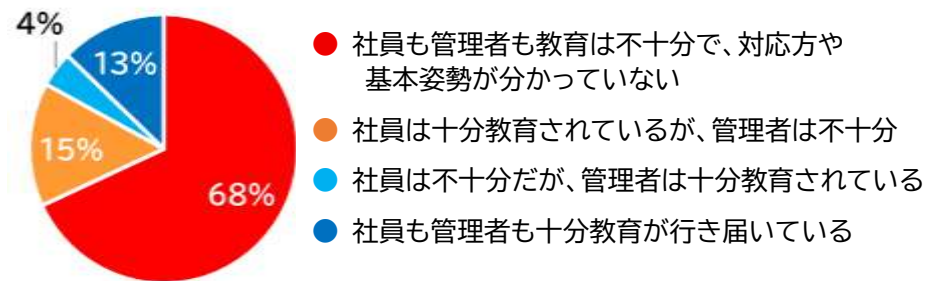
- ✓ 安心して働ける職場をつくっていくことは、管理者の大事な役割である。
- ✓ カスハラの方針とハンドブックに則った対応においては、管理者の判断と対応が尊重されるよう支社や本社もサポートする。
- ✓ カスハラの遠因となる長時間のお待たせや輸送障害時の対応について、職場でできることをやっていく。
- ✓ 現場においてカスハラまたは疑われる事象があった際に、管理者も直ちに現場に駆け付けて対応する。

横浜地本で取り組んだアンケート調査の結果を踏まえて議論しました。

会社・管理者の対応は十分か？



カスハラ教育は十分か？



主な議論経過

組 合	会 社
地本が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？	組合側が調査した結果として尊重する。納得感が現れてくるところ、一社員の納得感が入らないこともあるだろう。
管理者が、「まず謝罪する」という行動が染みついているのではないか。	あいさつ代わりにコミュニケーションとして行っているようなことも、あるかもしれない。本質的な部分は別である。
勉強会の中で管理者が、「どうしても良いことと呼ばないでね」と言っている。	そのようなことはない。
何かあれば管理者も駆け付けるか。	駆け付ける文化はある。人材育成の面もあり、求められたら応える。
教育に本気度が見えない。動画を見せているだけではないか。OJT やロールプレイングもやるべきではないか。	管理者も教育を受けている。教育の実務部分は主務などが担うこともあるが、管理者も内容は共有している。
管理者による技量差が大きいのではないか。	アウトプットが不慣れな管理者もいるので、横繋ぎの必要性はある。

カスハラから身を守るための具体的な方策について

組 合	会 社
氏名札の着用の省略ができないか。	規程で「特に認めた場合以外着用」となっている。難しい面もある。
他社では旅客営業規則を用いて毅然と説明している。	規則はいつでも閲覧できるようにしているので方法の一つではある。
ポケット型カメラや、過去プレスしたウェアラブルカメラの導入について、現状はどうか。	必要に応じて導入するものである。横浜支社内での現状は手持ちがない。
カスハラの発生事実に基づき、慰労金の制度や、現場長判断の即賞を設けるべきではないか。	ご意見として承る。即賞についてカスハラを受けたことだけをもった支給は難しいのではないかと考える。
出札の待ち時間について、お客さまに時間見込みを伝えることで、待つか否か判断の選択肢を増やすべきだ。	職場でできること、できないことがあるが、さまざま検討しながら検討してもらいたい。

私たちは現場で歯を食いしばって我慢している現実があります！
カスタマーハラスメントを許さず、安心して働ける職場をつくろう！