



2025年11月13日
第068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4号

「悪質なカスタマーハラスメントを許さず、社員が安心して仕事ができる環境を求める緊急申し入れ」本日提出！

【申し入れ内容】

10月29日横浜駅において、乗客から「痴漢行為を受けた」との申告があり、対応を行った社員が「えん罪」であるとしていわれなき誹謗を受けています。当該社員は、お客さまの申告に基づき正当な業務を遂行したにすぎませんが、SNSを用いた悪質な誹謗行為に心を病み、休職する事態となってしまいました。

正当な業務を遂行したことで社員が傷ついて良いわけがありません。よって、今事態に対し、社員を守る観点から毅然とした対応とフォローオン体制を強く求めます。

JR東労組横浜地本は、今回の事態を広義な意味でカスタマーハラスメントと定義しますが、カスタマーハラスメントに関しては、2024年度横地申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オン体制と、管理者による毅然とした対応を求める申し入れ」と2025年度横地申2号「『JR東労組横浜地本第30回定期大会』発言に基づく申し入れ」で会社と議論を行ってきました。特に課題となったのは、管理者の対応であり、2024年度横地申17号団体交渉の際に行ったアンケートでは「管理者が前面に立って毅然と対応している」と答えた社員はわずか15%でした。今回の事態に関わらず他職場においても「管理者の対応方に課題がある」との声が多くあります。また、カスタマーハラスメント対策として世間一般に実施されている氏名札の着用省略も再三再四求めてきましたが「規則に則り対応」と回答であり、一致を図ることができませんでした。氏名札の着用省略となっていれば、SNS上で名前が晒されるような今回の事態にならなかつたのではないかと憤りを禁じ得ません。

今回の事態を受け、多くの社員が不安を抱えています。SNS等を用いた悪質な誹謗中傷が後を絶たない昨今、社員が安心して仕事ができる環境整備は急務の課題です。

したがいまして、下記の通り申し入れますので、会社の真摯な議論と誠意ある回答を求めます。

記

- 列車内および駅構内における秩序維持に関して、社員の対応がどこまで求められるのか、また、管理者の役割について会社の考え方を明らかにすること。
- 列車内および駅構内の秩序維持に努めるためお客さまの申告に基づいて社員が行動したことに対する、例えお客さまの申告に誤りがあったとしても社員の責任を問わないこと。
- カスタマーハラスメント対策として氏名札の着用省略すること。

以上

組合員・社員が安心して仕事ができる環境を強く求めます！