

JR連合が厚労省でカスハラ実態を報告

厚生労働省が開催している「雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会」では、労働者が直面している様々なハラスメントに関する現状について、いくつかの団体へのヒアリングが行われている。4月12日と26日には、カスタマーハラスメント(カスハラ)に関する実態報告として連合を通じてJR連合が実態を報告する機会が与えられた。

JR連合は、カスハラの中には、労働組合と会社の取り組みだけでは解決できない多くの課題があることから、世間や利用者への啓発を含めた世論形成が何より必要であることを出席者へ強く訴えた。今回のヒアリングで用いられた資料は、厚生労働省のHPに公開されているのでぜひご確認いただきたい。



Ⅱ. JRグループで発生しているカスハラ事例(JR西日本グループ) JRTU JR連合 JAPAN RAILWAY TRADE UNIONS CONFEDERATION

※赤字は、JR西日本グループにおけるカスハラ類型

①JR西日本

・精算機のエラー音が鳴動したため現地へ向かい、精算機前にいた旅客に「すみません、お待たせしました」と声をかけたところ「早くしろ!クズ!」と言われる。状況確認のため質問したところ、「殺すぞボケ!」と言われ、その後の対応中にも「人殺しの会社で働いて気持ちいいんか」等といった言葉をかけられた。(駅)
【**身体的、精神的な攻撃**】

・運転見合わせをお詫び放送実施するもその後情報が入らず、同じ放送を繰り返していたところ、「放送はしないのか?いつ発車するのか放送しろ」としつこく詰問。運転再開見込みがわからないと伝えると、納得せずスマホで車掌の対応を無断で動画撮影。(車掌) 【**プライバシー侵害**】

②お客様センター(カスタマーリレーションズ)

・短時間に集中してリピート入電。内容は「殺すぞ」、「センターに行く」などの不穏な暴言の他、無言・無応答の入電を100回以上繰り返した。【**継続的、執拗な言動**】(→その後当社施設での殺人予告等により逮捕)

③ホテルグランヴィア大阪

・宿泊のたびに清掃不備を指摘、部屋のグレードアップの要求、もしくはゲストの前で清掃をさせられる。
【**正当な理由のない過度な要求**】

④セブンイレブン(デイリーサービスネット)

・プリペイドカードを購入したお客様が購入後、返金を申し出たが、店舗で返金できない商品であると説明したところ、「店長を出せ」「店長権限で返金しろ」など同じ内容で長時間(2時間30分)詰問。翌日も店舗で同様のやりとり。その後、DSN本社の代表電話への架電、DSN本社へも来訪、クレーム。【**拘束的な言動**】

5



▲当日のJR連合の報告資料の一部(厚生労働省のHPにも掲載)

JR連合および加盟組織の課題認識

(法制化にあたり求めたいこと)

1. カスハラの明確な定義と明示、社会全体での認識の共有・強化
2. 無断での写真や動画撮影と、SNS投稿・拡散への対応
3. サービス提供の中止を可能とする仕組みの創設

JR連合佐賀県協も、JR連合の一員として取り組みに連携していきます。カスハラに関する具体的な事例等がありましたらご報告下さい!

