



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」を公表！

現場への浸透と具体的実行を！



急増する「カスタマーハラスメント」に対して、
時代に応じたサービスの提供と
労働者の保護が必要だ！

近年、顧客等からの著しい迷惑行為「カスタマーハラスメント」が業界を問わず深刻化しています。

SNSなどの投稿による「プライバシー侵害」や「カスタマーハラスメント」の迷惑行為を防止し「安心して働ける環境づくり」を目的に国や各企業で対策に乗り出しています。



バスやタクシー会社では、

✓ 昨年8月に国土交通省が道路運送法などに基づく省令を改正し、車内で利用者に見えやすいように掲示する運転手の「氏名掲示義務」を廃止した。

JRグループでは、

✓ JR九州では、1月1日より全ての在来線車内で運転士と車掌の「氏名掲示」を廃止した。
✓ JR西日本・四国では、昨年7月以降に廃止している。

厚生労働省では、2022年に「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル作成事業検討委員会」を立ち上げました。カスタマーハラスメント対策を進めることを目的に「企業向けの対策マニュアル」を発行しています。

上記の検討委員会の委員には、JR東日本も名を連ねていますが、現場で対策が講じられているのか甚だ疑問です。例えば「車掌による氏名放送」も一つで、名乗ることを通じた「責任感」や「使命感」をもたせる風潮が現在にそぐわなくなっています。

SNSの普及など、時代の変化に応じたサービスの提供と労働者の保護が求められている今「人材難のJR東日本」も早急に対策を講じるべきです！

近年、顧客等からの著しい「カスタマーハラスメント」が深刻化していることを受けて、厚生労働省は2022年に、JR東日本も名を連ねる「検討委員会」を立ち上げました。検討委員会では、カスタマーハラスメント対策を進めることを目的に「企業向けの対策マニュアル」を発行していました。

このような動きの中、4月26日にJR東日本グループで策定した「カスタマーハラスメントに対する方針」を公表しました。公表後には、社会からも大きな反響を呼んでいます。

決して外向きだけの方針とせず「カスタハラ」同様、社内に蔓延る「パワハラ」「アルハラ」にも毅然とした対応をしてほしいものです。そうでなければ、社内からの理解と社会への共感を得られず、企業として示しがつきません。

