



## カスハラを 誘発させない 企業運営も必要だ！

4月26日、JR東日本グループは「カスタマーハラスメント(以下、カスハラ)に対する方針」を公表しました。  
カスハラを許さず、社員が安心して快適に働くことができる職場環境をつくる経営姿勢を鮮明にしたことは評価できます。しかし、「みどりの窓口にまつわる問題」や

「ダイヤ改正」など、利用者や地域不在の一方的な会社施策の推進がサービス品質や利便性の低下を招き、怒りの矛先が社員に向けられ、カスハラを誘発させる一因となつていることも否めません。  
カスハラに対する方針を公表した一方で、カスハラを誘発させないための企業運営も必要です。



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。



- |   |  |
|---|--|
| <p><b>バスやタクシー会社では、</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul> | <p><b>JRグループでは、</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>JR西日本・四国では、昨年7月以降に廃止している。</li> </ul> |
|---|--|

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。

