

# カスタマー・ハラスメントに対する 取り組みと課題について

2024年4月26日

雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会



**J R 連 合**  
日本鉄道労働組合連合会

# カスタマー・ハラスメントに対する 取り組みと課題について

## <目次>

- I. JR連合の組織紹介
- II. JRグループで発生しているカスハラ事例
- III. JR連合の考え方と取り組み
- IV. JR西日本労使の取り組み
- V. JR東海労使の取り組み
- VI. 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)

# I. JR連合の組織紹介(JR産業の責任産別)

◆JR7社の労働組合と、  
多様な業種のグループ  
会社における労働組合で  
構成

<2024年1月現在>

※近年、グループ会社の再編等に伴い組織数は変動

● JR単組 7単組

JR北労組	JREユニオン
JR東海ユニオン	JR西労組
JR四国労組	JR九州労組
貨物鉄産労	

● グループ労組 89単組

JR東海連合	23単組
JR西日本連合	49単組
JR四国連合	5単組
JR九州連合	9単組
JR貨物連合	3単組

組合員合計 84,000人

## ◆JRグループ労組連絡会(93単組)

### ■JR東海連合(23単組)

関西新幹線サービック労働組合  
新幹線メンテナンス東海労働組合  
松浜商店労働組合  
ジェイアール東海関西西線発着労働組合  
東海キヨスク労働組合  
ジェイアール東海情報システム労働組合  
ジェイアール東海パセンシヤーズ労働組合  
ジェイアール東海物流労働組合  
東海整備労働組合  
ジェイアール東海コンサルタント労働組合  
新幹線エンジニアリング労働組合  
ジェイアール東海総合ビルメンテナンス労働組合  
セントラルメンテナンス労働組合  
東海交通事業労働組合  
ジェイアール東海ツアーズ労働組合  
ジェイアール東海運送労働組合  
新生テラノスの労働組合  
ジェイアール東海ホテルズ労働組合  
ジェイアール東海バス労働組合  
東海交通機械労働組合  
ジェイアール東海エージェンシー労働組合  
東京ステーション開発労働組合

### ■JR西日本連合(53単組)

ジェイアール西日本テクノスの労働組合  
広島駅前当労働組合  
ジェイアール西日本ITソリューションズ労働組合  
ジェイアール西日本メンテナンス労働組合  
ジェイアール西日本米子メンテナンス労働組合  
ジェイアール西日本マルニックス労働組合  
ホテルグランヴィア岡山労働組合  
ジェイアール西日本総合ビルサービス労働組合  
ジェイアール西日本岡山メンテナンス労働組合  
ジェイアール西日本フェルネット労働組合  
ジェイアールサービスネット金沢労働組合  
ジェイアールサービスネット広島労働組合  
ジェイアールサービスネット福岡労働組合  
京都駅観光デパート労働組合  
ジェイアール西日本交通サービスの労働組合  
ジェイアール西日本コンサルタント労働組合  
ジェイアール西日本コミュニケーションズ労働組合  
レールテック労働組合  
ジェイアール西日本商事労働組合  
JR西日本レンタカー&リース労働組合  
JR西日本ヴィアイン労働組合  
ジェイアール西日本情報メンテナンス労働組合  
ホテルグランヴィア広島労働組合  
広島建設労働組合  
西日本ジェイアールバスサービス労働組合  
JR西日本ホテル＆バス科学労働組合  
日本旅行労働組合 西日本地方本部  
関西工機整備労働組合

### ■ジェイアール西日本不動産開発労働組合

後継工業労働組合  
ジェイアール西日本金沢メンテナンス労働組合  
ジェイアール西日本広島メンテナンス労働組合  
NESCO労働組合  
ホテルグランヴィア京都労働組合  
大鉄工業労働組合  
ジェイアール西日本伊勢丹労働組合  
ジェイアール西日本デリーサービスネット労働組合  
ジェイアールサービスネット岡山労働組合  
JR西日本山陽開発労働組合  
ジェイアール西日本フードサービスネット労働組合  
ジェイアール西日本福知山メンテナンス労働組合  
本ねき食品労働組合  
西日本バスネットサービス労働組合  
西日本電気テック労働組合  
ジェイアール西日本ビルド労働組合  
ジェイアール西日本新幹線テクノスの労働組合  
ジェイアール西日本テクノシア労働組合  
JR西日本カスタマーリレーションズ労働組合  
神戸CS労働組合  
ホテルグランヴィア大塚労働組合  
和歌山ターミナルビル労働組合  
JR西日本住宅サービス労働組合  
茶役ホテル労働組合

### ■JR四国連合(5単組)

ジェイアール四国メンテナンス労働組合  
JR四国ホテルズユニオン  
四万十の宿労働組合  
四国KIOSK労働組合  
JR徳島駅ビル開発ユニオン

### ■JR九州連合(9単組)

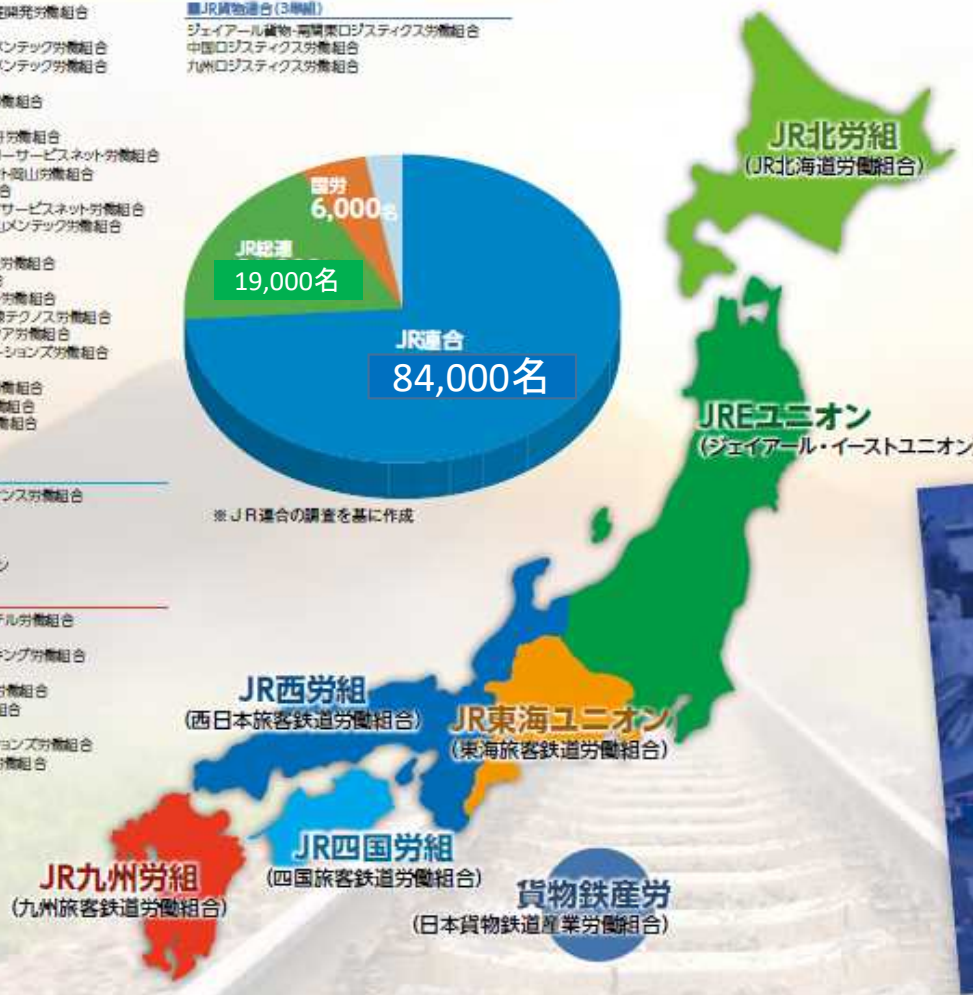
JR九州ハウステンボスホテル労働組合  
JR九州バス労働組合  
JR九州レンタカー&カーシェアリング労働組合  
JR九州住宅労働組合  
JR九州サービスサポート労働組合  
小倉ターミナルビル労働組合  
JR九州リテール労働組合  
JR九州システムソリューションズ労働組合  
JR九州エンジニアリング労働組合

### ■JR貨物連合(3単組)

ジェイアール貨物 福岡東口ジステイクスの労働組合  
中国口ジステイクスの労働組合  
九州口ジステイクスの労働組合

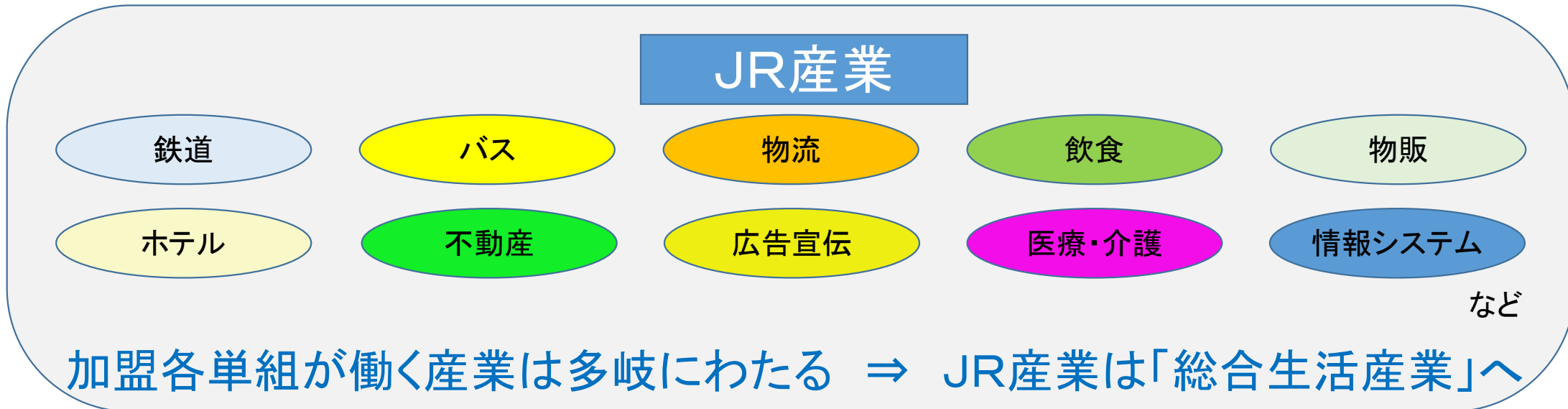


※JR連合の調査を基に作成



# I. JR連合の組織紹介(JR産業の責任産別)

## ■ JR産業の特殊性



- 多くの雇用を抱える産業(推計では20万人を優に超える規模)
- さらには、それぞれが専門的技術・知識をもったプロフェッショナルが支える業種・業態

## 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)

※赤字は、JR西日本グループにおけるカスハラ類型

### ① JR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**】

## Ⅱ. JRグループで発生しているカスハラ事例(JR東海グループ-1)

### ① JR東海（駅員）

- 旅客より払戻の申告があり、係員が払戻手数料の案内を行っている最中に「さっさとせいや」「お前らこんな手数料で利益ととんのか」と叫びながら、カウンターを何度も叩いた。叩く事をやめるように依頼するもやめる気配が無いため、警察へ通報。

### ② JR東海（乗務員⇒弁当業者）

- 乗務員がお客様から「駅弁（赤飯弁当）にゴマ塩が入っていなかった。」という苦情を列車内で受け、連絡をするように言われて名刺を渡された。弁当業者が当該人物に連絡したところ、「後で気分が悪くなった」等と執拗に苦情を言われ、謝罪をしたものの収まらず。
- 後日、当該人物に呼び出され謝罪を繰り返すも納得されず、「誠意を見せろ」と言われ、お詫びに現金5万円を支払った。

### ③ JR東海（駅員）

- 「最終の上りこだま号が名古屋駅で在来線の接続を待つて発車したため豊橋駅に7分遅れて到着した。私鉄の最終に間に合わないの、目的地までの一部区間はタクシーを利用した。その分を負担せよ。インターネットで流すぞ。社長もよく知っているぞ。」という苦情の申し出があった。
- 当該人物に対して「タクシー代は負担できない」旨を繰り返し回答したが、納得をされず。後日、同趣旨の要求を記載した書面を送付してきた。

## II. JRグループで発生しているカスハラ事例(JR東海グループ-2)

### ④ JR東海（駅員）※撮り鉄

- ホーム担当の社員がホームを巡回していたところ、点字ブロックの内側で撮影している旅客を発見した。危険であるため、下がるよう注意喚起したが、そのまま続けるため再度注意喚起したところ、「うるさい」「邪魔、どけ」と言いながら肘のあたりで突き飛ばされたため、警察へ通報。
- 警察到着後、加害者と共に警察所へ移動し、事情聴取を受け、被害届を提出。

### ⑤ JR東海（乗務員→駅員）※酔客

- 車内で旅客が座席に足を上げていたため、車掌が注意すると、大声で叫びだした。車掌は同列車（後ろから3両目）に居合わせた運輸区の管理者に状況を報告したが、その後を当該旅客が追ってきて、管理者にも一方的にまくし立てた。
- 駅に到着後も大声で叫び続け「車掌の言い方が気に入らん」「俺は前科持ちだ」「警察を早く呼べ」などと一方的にわめいた。※その後警察へ対応を依頼。

### ⑥ ホテル

- 自動精算機での事前精算を案内されたことに不満を持ったお客様が、スタッフに対して大声で「おれは東京の不動産会社の社長だぞ」、「お前なんかクビにしてやる」と発言。また、間に入った他のお客様に対しても暴言を吐いた。対応に加わった上役の社員に対しても「名刺を出せ」と言い、差し出すとその場で破かれ、さらに「正座しろ」と要求。お断りすると「キャンセルするぞ」等と言いつつ、最後は精算に応じた。

※行き過ぎた暴言や他客とのトラブルに発展する恐れもあり、警察に相談後、返金・退館へ

## II. JRグループで発生しているカスハラ事例(JR東海グループ-3)



### ⑦デパート - 1

- 20年前に購入した商品が動かなくなると無償での修理を要求してきた。
- 2日間、自社及び商品の輸入元へ執拗に架電し、長時間に渡り、「購入時にきちんとメンテナンスの説明を聞いていない」、「メンテナンスの注意書きを貰っていないため説明に落ち度がある」等と主張を続け、無償での修理を要求された。

### ⑧デパート - 2

- 商品を取り寄せ中の顧客に対して、スタッフが架電した際、誤って「取り置きは1週間までです」と留守番電話に残してしまったことを受け、
- 「電話した本人に家に来て直接謝罪させろ」、「上司を出せ」、「これは詐欺だ、消費者センターへ電話する」、「来るなら夜中に来い」等と、長時間罵倒し、「残金は払わない」、「希少な商品を仕入れて販売しろ」等と要求された。

### ⑨デパート - 3

- 商品の洗浄について、洗浄、ふき取り、乾燥含めた工程が2時間かかることに激怒。「なぜ2時間もかかるのか説明しろ」等と、販売員を怒鳴り散らした。
- さらに2時間後、洗浄済みの商品を引き取りに来た際、「この商品は自分のものではなく、自分のものはもっと高額なものだ」、「弁償しろ」等、終始、支離滅裂な主張を繰り返された。



## II. JRグループで発生しているカスハラ事例(参考;規模感)

### ◆(参考) 渉外事案件数の推移(JR東海)

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度*
事案件数	1,608	1,032	1,235	1,219	1,347

\*令和5年度分は2月末までの発生件数を12か月分に換算

\* 渉外事案としては、暴行や猥褻行為、不正乗車、怪文書・爆破予告、不法侵入、器物損壊、落書き、過剰な要求を伴うクレーム等、多岐にわたる

### ◆(参考) JR東海におけるカスハラ事案の発生状況

※総務部に報告される渉外事案(主に警察への通報事案)のうち、厚労省のカスハラ対策企業マニュアルの中で示されている定義(\*1)に基づき、令和4年度以降のものを抽出

	令和4年度	令和5年度*2
件数	138件 (うち、暴行64件)	134件 (うち、暴行67件)

\*1:カスハラの定義「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・様態が社会通念上不相当な物であつて、当該手段・様態により、労働者の就業環境が害されるもの」

\*2: 令和5年度の件数は、2月末までの発生件数を12か月分に換算

# (参考) 国土交通省のプレス資料より抜粋(規模感)

鉄道係員に対する  
カスタマーハラスメントの発生状況(令和4年度)

○令和4年度 全国鉄道軌道事業者 計 1,124件

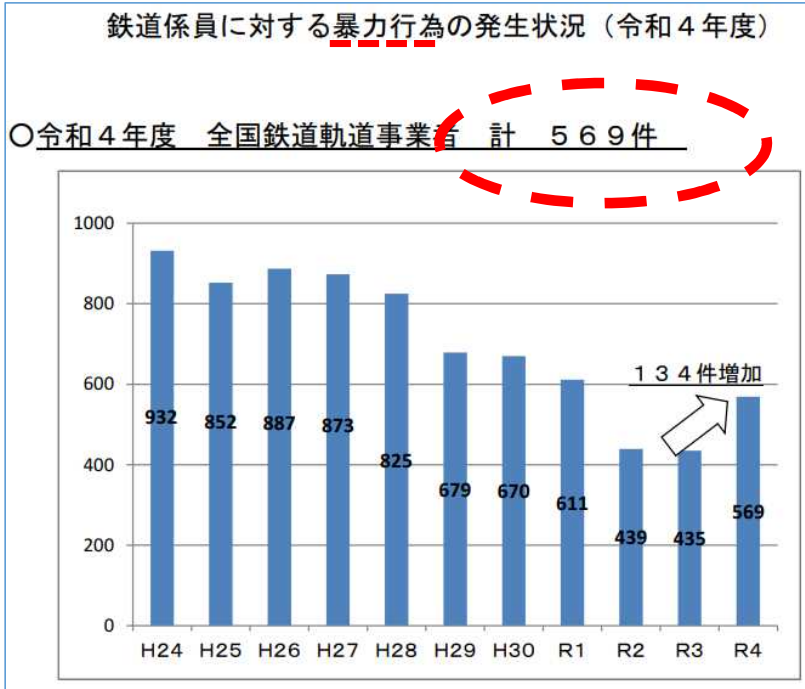
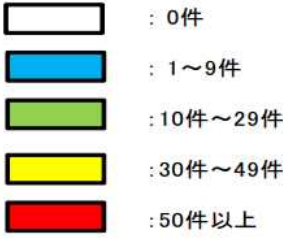
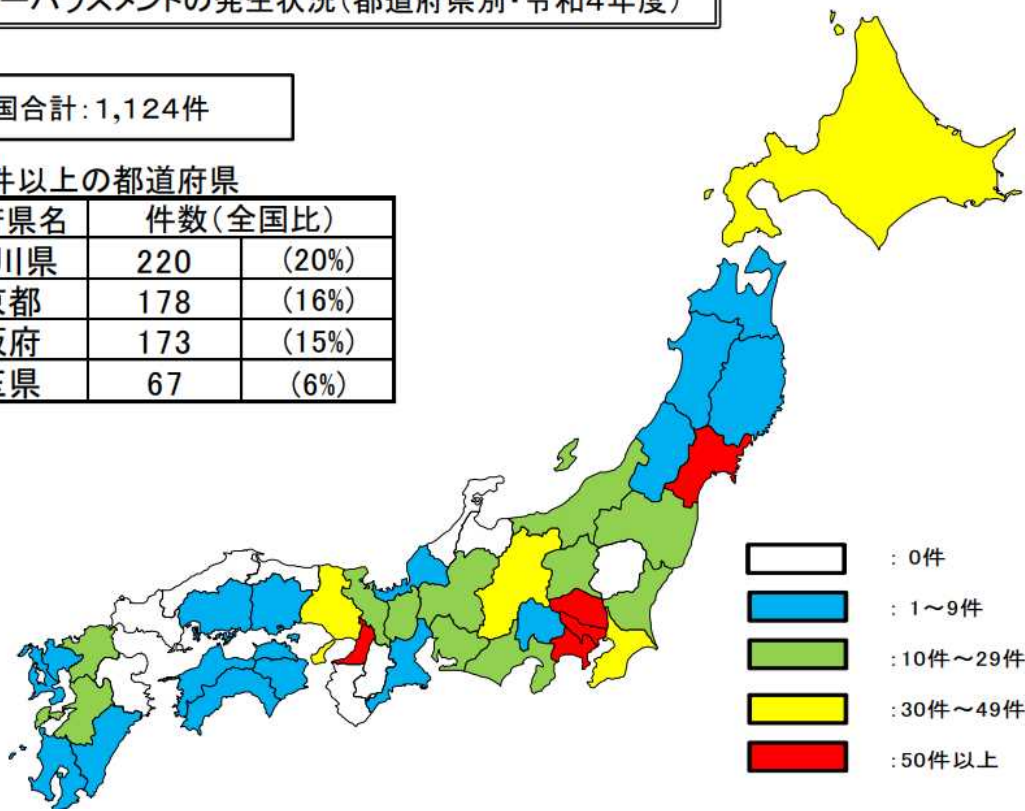
※令和4年度より集計開始

鉄道係員に対する  
 カスタマーハラスメントの発生状況(都道府県別・令和4年度)

全国合計: 1,124件

○ 50件以上の都道府県

都道府県名	件数(全国比)
神奈川県	220 (20%)
東京都	178 (16%)
大阪府	173 (15%)
埼玉県	67 (6%)



# Ⅲ. JR連合の考え方と取り組みー1

- カスハラは、他のハラスメントと同様、働く者の心身に大きな悪影響を与える重大な問題。
- 鉄道やバスといった交通関連産業や、宿泊業、流通・小売業など、各界の営業・接客部門を主として、働く者が日々の業務において様々なリスクに晒され、多くの迷惑行為・トラブルに遭遇している。
- 国や各企業、業界団体等による様々な取り組みがあるにも拘わらず、迷惑行為等の発生件数は高止まりしている。 傷害・暴行罪として刑事事件に扱われるケースもあり、看過できない課題。
- JR連合は、こうした現場の実情を踏まえ、加盟単組とともに組合員を守る取り組みを行うこととし、2021年度より「重点政策」の1つにカスハラ問題への対応を掲げ、提言を発している。また、他産別との情報交換や政策活動の連携も行っているところ。
- また、カスハラ対応は、交通・運輸・観光サービス産業に共通の課題でもあり、政策展開においては、政府会議等に代表として参画する「交運労協」との連携が不可欠。従って、JR連合としては、交運労協の政策委員会（JR連合会長＝中央交運労協副議長が同委員会の委員長を兼任、委員には執行委員も参画）や三役・幹事会において、カスハラ問題を取り扱うことについて発意のうえ、交運労協全体で「カスハラ問題」を取り扱い、行動していく取り組みを展開。
- 交運労協として、実態調査 [2021年悪質クレーム（迷惑行為）アンケート調査] やガイドラインを策定・発信するに至っている。

# Ⅲ. JR連合の考え方と取り組みー2



## ＜JR連合「交通重点政策」について＞

◆ 毎年、JR各単組政策担当との意見交換はもちろんのこと、JR各社（会社側）との情報交換も密に行い、課題の抽出と提言内容の深度化を図っている。

（例年は4月中旬にとりまとめ→2年毎に冊子を作成  
かつ2年間の間に必要に応じて補足資料を作成）

◆ 本冊では短中期的な政策課題を取り扱い、特に喫緊に対処すべき政策課題を中心に網羅しつつ、政策実行に必要不可欠となる政府予算編成や税制改正への反映を目指すことを目的としている。そのためにも、政府与党及び関係省庁の動き、国会における法改正等の動向、JR各社で実施される様々な施策の動向なども注視しながらとりまとめている。

◆ この冊子を最大限に活用し、政府・行政・政党等の各方面への働きかけを通じ、速やかな実現を図るべく精力的な取り組みを展開している。

# Ⅲ. JR連合の考え方と取り組みー3

## 交運労協「第27回交通運輸政策研究集会」

### カスタマーハラスメント防止について考え、互いに尊重し、共感しあえる社会を創ろう！

交運労協は5月23日、東京都・田町交通ビルにおいて「第27回交通運輸政策研究集会」を開催した。昨年同様1日開催とした集会には総勢約140名が参加し、JR連合からは、交運労協の政策委員長である荻山市朗会長を含む内局役員や、白壁靖子特別執行委員をはじめとする女性役員3名、及び各地方交運労協代表者の総勢9名が参加した。

冒頭、挨拶に立った住野敏彦議長は「カスタマーハラスメントの防止に向け、職場における実態や、先行して取り組む産別の取り組みや考え方、国の施策について議論し、法制化や業界ガイドライン策定などの政策展開を図っていききたい」旨を述べた。



今後の政策展開に向け意思統一を要請

集会の前半では、交運労協の慶島譲治事務局長（JR連合より派遣）より「交通運輸・観光サービス産業におけるカスタマーハラスメント防止ガイドライン（素案）」の報告があり、その後、厚生労働省雇用環境・均等局ハラスメント防止対策室の中込左和室長よりカスタマーハラスメント防止に向けた取り組みに関する基調講演が行われた。



後半では、荻山政策委員長がコーディネーターとなり、慶島事務局長と中込室長に加えて、UAゼンセン、運輸労連、私鉄総連の代表者をパネラーに迎え、カスタマーハラスメントの実態や防止に向けた取り組み等についてパネルディスカッションを行った。出席者からは「SNSへの書き込みや付きまといなど被害は多岐にわたり、泣き寝入りする者も多い」「コロナ禍において、配達先で消毒スプレーを噴霧された」といった被害が報告されると、会場の参加者からも「乗務中に無断で撮影された」との声があがった。その後、「働く者の社会的役割・重要性を認識すべき」「社会全体の意識を改善する必要がある」といった課題認識も披露され、慶島事務局長は「他

2022年5月には交運労協が、カスハラ問題を扱う(社会に訴える)集会を開催  
※JR連合・荻山会長が交運労協の政策委員長を務めており、政策担当役員とともに、中心で運動に参画

### 3. 様々なニーズや社会的要請への対応

#### (4) カスタマーハラスメント(悪質クレーム)への対応

##### ① カスタマーハラスメントの撲滅に向けた法整備

・ その一方で、**カスタマーハラスメントが多く発生**。被害を受けた人にとって**ストレス**となり、**休職や離職を余儀なくされる**人も。

・ UAゼンセン(商業・流通関係)では2015年から問題視し対策を検討。

⇒ **交通運輸産業においても**

**深刻な課題**となっていることを踏まえ、「悪質クレーム(迷惑行為)アンケート」を実施。約2万人(JR連合:約4,000人)の声を集約。

#### 「悪質クレーム(迷惑行為)アンケート調査」報告書

～社会を支える交運労協60万人の仲間が、安全・安心に働ける社会をめざして～

2021年11月

交運労協  
JRTU

# Ⅲ. JR連合の考え方と取り組みー4

## ◆JR連合「交通重点政策」でも重要政策の1つに位置づけ、加盟単組と連携

### Ⅱ. 持続可能な「ヒト・モノ＝ネットワーク」の実現

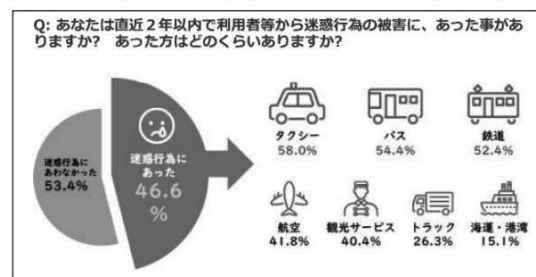
#### 4. 社会のニーズ・要請への対応

##### (8) カスタマーハラスメント防止に向けた対応

- ・ JR各社や民鉄協会などが連携して啓発活動に取り組み、  
**暴力(犯罪)行為の発生件数は減少傾向にあるが、依然として多く発生。**



(出典:国土交通省)



(出典:交運労協)

#### 【JR連合の要望】

- ・ カスタマーハラスメントを明確に定義し、客観的に証明する方法を示し、従業員を守る法律や制度を整備すること。

#### 【JR連合の要望】

- ・ 企業が毅然と対応できるようにするとともに、従業員をケアするために、  
**業界ごとのガイドライン策定の促進**を求める。

## IV. JR西日本労使の取り組みー1

- JR西日本としては、人権デュー・ディリジェンス(人権DD)の取り組みの一環として、「責任あるサプライチェーン等における人権尊重のためのガイドライン」等を参考に取り組みを進めてきた。
- 優先対応リスクの上位に「カスタマー・ハラスメント」を掲げ、本年4月1日、「JR西日本グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定。
  - ※グループ内における周知・教育を開始
  - ※部門・カンパニー毎の対応指針を策定する取り組み
  - ※社外には、5月中に公表予定
- 策定の過程では、JR西労組からも聞き取りを行い、現場実態の把握に努め、反映した。

## IV. JR西日本労使の取り組み-2

### (1)JR西日本グループのカスタマーハラスメントの定義【厚労省ガイドラインを参考にした】

お客様(お取引先を含む)からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるもの。

### (2)JR西日本グループがカスタマーハラスメントと考える行為の例

※ 以下の例に限らない。また、当社グループの従業員がお取引先等に対して行う行為も含む。

行為類型	具体例
身体的、精神的な攻撃	<ul style="list-style-type: none"> <li>・腕をつかむ、殴る、蹴る、物を投げつける等の暴力的行為</li> <li>・セクシュアルハラスメントに該当する言動</li> <li>・侮辱的な発言や差別的な発言等、人格否定につながる行為</li> </ul>
威圧的、脅迫的な言動	<ul style="list-style-type: none"> <li>・恫喝、罵声、暴言、土下座の要求等の言動</li> <li>・マスコミやSNS等への暴露や反社会的勢力とのつながりをほのめかした脅し</li> </ul>
プライバシーの侵害や、名誉毀損にあたる言動	<ul style="list-style-type: none"> <li>・従業員のプライバシーを侵害する行為</li> <li>・従業員を無断で撮影、録画、録音する行為</li> <li>・SNS等への会社や従業員の信用を棄損させる内容の投稿</li> </ul>
継続的、執拗な言動	<ul style="list-style-type: none"> <li>・要求の過度な繰り返しや、度重なる電話やメール等での連絡</li> <li>・何度も同じ説明をさせるなど業務に支障を及ぼす行為</li> </ul>
拘束的な言動	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話や対面での長時間の拘束</li> <li>・施設からの不退去や不当な居座り</li> </ul>
正当な理由のない要求	<ul style="list-style-type: none"> <li>・正当な理由のない商品やサービス、金銭、特別扱いの要求</li> <li>・正当な理由のない謝罪の要求</li> <li>・正当な理由なくお客様の自宅等への訪問や業務時間外の対応を求める行為</li> <li>・取引に際し、納期や価格に関して不当な圧力をかける行為</li> </ul>
その他の不適切な言動	<ul style="list-style-type: none"> <li>・従業員を保護する観点から悪質性が高いと判断する言動</li> </ul>



## IV. JR西日本労使の取り組み-3

### ◆ JR西労組が会社（JR西日本）へ求めている内容

#### ① 録音・録画などによる証拠保全

⇒ 第三者加害をはじめ、カスタマーハラスメントなどの問題事象が発生した時に、駅等の防犯カメラなどを活用して、社員を守るべき。

- ✓ バス会社の発券センターやコールセンター、お客様センターでは、暴言を受けるケースが多発しているため 会話を録音している。
- ✓ 発券センターの窓口など、特に現金のやり取りでトラブルになるケースが想定される箇所では ウェアラブルカメラを活用し録画による現金事故を防止している。
- ✓ 交運労協のアンケート調査においても、録音や録画による対策をおこなっている事業者が増加傾向にある。

#### ② 企業(グループ)としての姿勢、管理者の教育

⇒ JR西日本グループとして、従業員を守る姿勢を見せてほしい。

- ✓ バスやホテルなどのグループ会社からもカスハラに関する声が多くあがっている。京都地区のバス事業所ではカスハラによる離職も多く発生している。
- ✓ 第三者加害をはじめ、カスタマーハラスメントやSNS等による誹謗中傷を受けた際に、現場長などが守ってくれないなどの声が多くあがっている。
- ✓ 「暴力行為対処手引き」などのルールが整備されても、ルールの浸透や教育が不足していると感じる。

## IV. JR西日本労使の取り組み-4

### ◆ JR西労組が会社（JR西日本）へ求めている内容

#### ③ ルール(基準)の制定

⇒ 行き過ぎた要求に対しては毅然とした態度で断れるルールや基準が必要である。

- ✓ 通常の接客から逸脱した利用者からのクレームや苦情、行き過ぎた要求の線引きはどのような基準で判断するのか。
- ✓ 現場社員は行き過ぎた要求や苦情に対しても丁寧に対応している場合がある。苦情を受けたり対応結果が人事考課（評価）にもたらす影響を心配する声もある。
- ✓ 各施策による省力化や離職による現場の係員が減少するなかで、減便や窓口の徒列、待ち時間の増加などによって「利用客のストレスが増加している」と感じる組合員の声が多くあがっており、カスハラは今後増加する懸念の声が大きい。

### ◆カスハラに関する会社対応

鉄道係員に対する暴力行為等の犯罪行為や不当要求等の迷惑行為については、厳正に対処すべきと考えており、社内・警察等の関係機関との連携強化、発生時対応に関する継続した教育、発生時の社員フォロー体制の構築等を行っている。

- ①旅客啓発 : 他の鉄道事業者と共同で暴力行為防止ポスターを作成・掲出(年2回)
- ②発生時対応 : ・階層別研修(助役、主任)にて涉外対応の教育を実施  
・渉外事例集を作成し、鉄事・支社総務課と連携  
※ともにカスハラに該当する内容にも触れる
- ③社員ケア : ・発生時、管理者によるフォロー  
・必要により産業医、臨床心理士がケア  
・メンタル不調時には従事する業務についても可能な限り配慮

### ◆会社としての当面の課題認識・取り組み

- ①旅客啓発の深度化
- ②カスハラを含めた涉外対応教育の継続と内容の充実

## V. JR東海労使の取り組み-2

### ◆ JR東海ユニオンが会社（JR東海）へ求めている内容（1）

- ① カスタマーハラスメント（カスハラ）については、迷惑行為を防止する法律や制度の整備が必要と考える。現在、カスハラを規制する明確な法律は存在せず、昨年2月には厚生労働省がカスハラの定義付けを実施した企業マニュアルが作成されている状況である。そのため、被害を受けた社員・組合員を守る仕組みとして、会社としてお客様に毅然と対応できるようにするとともに、社員・組合員を丁寧にケアすることができる体制も必要である。
- ② 第三者暴力事案とは別に、動画や写真の盗撮・無断撮影などによるSNS投稿などのカスハラ事案に対し、会社としての対応方や被害を受けた社員への配慮措置は喫緊の課題だと認識している。上部組織である交運労協も6月に「カスタマーハラスメント防止ガイドライン」を策定したが、その中で企業が取り組むべき具体的な防止対策として、「（掲示板やSNSの）掲載先の運営者管理人に削除を求める」等を挙げている。特に、勤務時間中や制服着用時に発生した事案に関しては、会社として毅然とした対処をするべきである。

## V. JR東海労使の取り組み-3

### ◆ JR東海ユニオンが会社（JR東海）へ求めている内容（2）

③ 社員をしっかりと守るといった観点で、会社からの強いメッセージを世の中と組合員に発信することを要請する。世の中では、定期航空協会が昨年7月に盗撮行為に関する啓蒙ポスターでの周知活動を実施し、昨年12月には、民鉄協会が「民営鉄道業界におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定し、公表しているが、JRグループでは、これらカスタマーハラスメント等への対応方針が示されていない。世の中でも社会問題として認識されており、JR東海においても働く組合員への安全配慮義務として、法整備等を待たず、広く世間に未然防止策としての対応方針等を示すこと。

④ ペイハラについても課題認識と対応を確認、カスハラと同様に内外へ明確に方針を示すことを求めている。

<参考>ペイシエントハラスメント対応に関するやりとり

【組合】医療現場における患者からの暴言・暴力やペイシエントハラスメントによるストレスが要因と考えられる看護職員の精神障害の事案も多いと指摘されている。病院総支部からも、患者や人間ドック受検者からのペイシエントハラスメントに関する課題が寄せられており、対応マニュアル整備だけではなく、これらの対応教育や、警備員を活用した対応などが求められている。会社としてペイシエントハラスメントに対する課題認識、現状の対応方等の考え方を明らかにすること。

【会社】セントラル病院における患者等による暴力行為や不当要求、その他違法行為等が発生した場合の対応については、マニュアルを整備し、全職員が所持している「社員必携」に掲載している。

実際に社員が被害に遭う違法行為が発生した場合には、マニュアル記載の対応フローに沿って、守衛への応援要請や警察への通報などを実施するよう指導している。

## 1. カスハラ<sup>①</sup>の明確な定義と明示、社会全体での認識の共有・強化

- 各企業においても対策や体制整備を進めてはいるものの、「道路交通法におけるあおり運転の厳罰化」や「ストーカー規制法」等と同様に、カスタマーハラスメントを明確に定義し、防止・抑止を目的として、あるいは事案発生時に客観的に示したり、被害内容を証明したりする方法・環境を整備したい。
- そのうえで、周知徹底を図り、社会全体で認識を共有することが必要不可欠。

※**業界・社会横断的に抑止・防止を図ることが望ましい。**

一方で、内容(定義)は、業界・業種により文化やレベル等が異なるため、その特徴を踏まえたものが必要。一例として、ホテルであれば、サービスなのか、対応できないレベルの要求なのかといったことは、業界文化や個社のスタンス、あるいは顧客の属人的な背景や性質等により結論が変わり得るが、こうした部分でトラブルが発生しがちであり、悪意を持つ者がつけ入る隙となっている。

⇒**業界や個社でスタンスや方針の差異がある中でも、業界・社会横断的にカスハラ<sup>①</sup>の抑止に繋がる効果的な「基準」を作ることが望ましい。**

⇒それが不可能ならば、可能な限り該当するケースを各界で具体的に例示する形が望ましい。

※有事の際は、警備員や警察との連携を強化するなどの対応を行っており、明確な犯罪行為でなくとも警察には大変お世話になっている(トラブルの仲裁に入っていただくことも多々ある)。

しかし、**刑法上の違法行為には至らない迷惑行為(カスハラ<sup>①</sup>)は、厳格に対応するための根拠に乏しく、現場では対応に苦慮している。今後も連携を強化するうえで、根拠として定義・明示し、法的に規制を行ったうえで、同時に社会全体で認識を共有・強化することが重要である、という声が強くあがっている。**

## 2. 無断での写真や動画撮影と、SNS投稿・拡散への対応

- 写真や動画の無断の撮影をカスハラ<sup>①</sup>の定義に加え、撮影自体を防止したい。
- また、本人の同意なく動画や写真をSNSにアップした場合には、処罰対象となるような規制強化を行いたい。

※接客中等においては、ご利用者からのアプローチに際して写真や動画の撮影を伴う場合や、無断で撮影されるケースが多く発生している。これを背景に脅したり要求に際しての道具として活用され、対応に苦慮する事例が多い。

**⇒とりわけ、女性組合員は執務中に執拗な‘つきまとい’や‘待伏せ’等とともに、写真・動画撮影にさらされるケースも発生**

※当該写真や動画が、SNS等にアップされる事象が発生した場合、現状では、個人がSNS運営会社に申告し、削除を求めるしか方法がない。そうした場合でも、SNS運営会社は「表現の自由」や「言論の自由」を理由に削除に応じない場合がほとんど。代理人として会社や弁護士が直接SNS運営会社とやりとりを行っても、事態が進展することはほとんどない。

## 3. サービス提供の中止を可能とする仕組みの創設

- 旅館業、航空業等では、繰り返しカスハラを行っている者に対しては、サービスの提供を行わないことができる仕組み（法、約款の定め）があるが、鉄道業においては、公共性の高さからそのような規定は現在ない。従って悪質な利用者に対して厳正に対処する法的根拠を得るためにも、業法上の必要な改正を強く希望する。 ※鉄道関係で言えば「鉄道営業法」等。