



### 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。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！

# 全社で統一した対応を！

総武快速線に乗務する職場では、これまで行われていた車掌による「氏名放送」について、カスタマーハラスメントやプライバシー保護の観点から省略となりました。

JR東日本グループは、4月26日にカスタマーハラスメントに対する方針を公表しました。

グループ方針として打ち出している以上、本来は

全社で講じていくべきであり、各現場に委ねるものではありません。

「2024年ダイヤ改正等について」の団体交渉の中で、首都圏本部に「氏名放送の中止」を求めましたが「現場の発意で行っているものであり、無下にできない」「大きな問題も起きていない」「車掌が責任感をもって案内して安心感を与える」「環境の変化に応じて対応していく」として「中止する考えがない」とを示していました。

今回の「氏名放送の省略」は、安心して働ける職場づくりを目的に、時代に応じたサービス提供と労働者保護が求められる中で「先駆け」となるものです。残念ながら、前時代的な発想のもと、未だに「氏名放送」を行っている職場もあります。全社において統一した対応を講じるべきです！