

Hachioji MAIL NEWS



輸送サービス労組八王子地本



2024.12.30

No.083



社員はどう対応すればいいのですか？

輸送サービス労組 (JTSU-E) 八王子運輸区分会情報紙

Bee Together

2024. 12.24

No. 22

発行責任者：分会長

分会Twitter



カスタマーハラスメントが発生！！ まさか車内トラブルで終わらないですよ！？



過日、特急列車 において八王子駅到着の際、運転台の買運票を叩く30代の旅客がいました。事情を確認すると旅客は「私は薬を飲まないと死んでしまう。水は無いのか？」と言われたので、当該乗務員は「ありません」と答えると旅客は「私を殺す気か？やり取りは録音している」と激昂しました。乗務員は丁寧に対応しましたが取捨がつかず、交代した乗務員が水を買って旅客に手渡しました。駅社員も対応してくれましたが最終的に13分延で運転再開しました。

先日このような事象が発生しました。皆さんはこのような状況に遭遇したらどのような対応をしますか？会社は「カスタマーハラスメントが行われた場合にはお客さまへの対応をいたしません。」と表明していますが、実際に事象に遭遇すれば対応せざるを得ません。会社として、この事象を受けて「カスハラには対応しないとは社員がどのような行動をするべきか」ということをまだ教育されていないので、早急に全社員教育をしてくれるはずです！

また、水を買った社員は管理者に対して水の購入金をどうするのか相談した所「購入金は現場長褒賞で支払う」と回答を受けました。ん？現場長褒賞？？？

労働者代表には安心して働けるように、是非カスハラ的事象を安全衛生委員会で議論していただきたいと思います。



日々の業務はもちろん、年末年始で旅客対応も多い時期です！
カスタマーハラスメントには毅然とした対応を行い
安全な鉄道を私達の力で創り出していきましょう！

JR東日本「カスタマーハラスメントに
対する方針」を2024年4月に策定するも
未だに社員への教育無し！



会社は早急に全社員教育をすべきだ!!