

# Hachioji MAIL NEWS



輸送サービス労組八王子地本



2025.01.03

No.086



## 暴言や「強要」に社員は疲弊



分会情報  
「はいゆうかい」

### Hi! 友会

No. 006

2025年  
1月3日

J R東日本輸送サービス労働組合 拜島駅連合分会

発行：分会執行部

### 恐怖！ カスハラの実態

言ってることわかってる？  
お前障がい者か？

お前、ガキ！ 社会ってものを  
知らねえのか？

誠意がない。もっとちゃんと  
頭を下げろ。伝わんねえよ。

とことんなじって、自殺に  
追い込んでやろうか？



謝罪するのはな、膝を床について頭を  
床にこすりつけることなんだよ！

### 罵倒に強要はもはや「事件」だ！

2024年12月28日深夜、エリア内で発生したカスハラ。カスハラに及んだ人物は乗車券類の効力に納得できないばかりか、何の非もない社員を「俺は客だぞ？」と言って、突然社員を撮影。さらに業務とは無関係なことで揚げ足をとりとう罵詈雑言を浴びせ続け、警察官が間に入っても行為を止めませんでした。

対応した社員は冷え込みが厳しい改札窓口の外で小一時間も暴言を受け続け、疲労困憊に。休憩（仮眠）の翌朝も心が晴れず、業務開始前には涙がこみ上げてきたそうです。

会社は2024年4月に『J R東日本グループ カスタマーハラスメントに対する方針』（※右下の二次元コード参照）を堂々と掲げましたが、それを謳うポスター等での告知も、対応方の教育も未了のまま。これでは実質「無策」も同然であり、そんな現場で日々カスハラを耐え忍ぶ社員が大勢います。そんな状況の現場では、社員が何人いても持ちませんよ？

「会社はああ言うけど、実際は…」と感じた場面、  
あなたもありませんか？

会社の方針



会社はより迅速で、毅然と対応する方法の  
早期策定と周知を！

営業職場でも  
カスタマーハラスメント発生

接客機会のある多数の業界が続々とポスター等で「カスハラNO」を打ち出している中、J R東日本グループは公式サイトでの告知のみ。現場における相応の対応策と教育、被害を受けた社員へのフォローを早急に求めます！

格好だけではなく、実を伴った姿勢を見せよ！