

Hachioji MAIL NEWS



輸送サービス労組八王子地本



2024.01.28

No.096



2025年1月27日提出

八地申
第13号

青梅駅で発生した、旅客からの 暴言・強要を許さず、 安心して働ける環境を求める申し入れ

長時間の暴言の末に強要…もはや事件だ。

2024年12月28日(土)23時20分頃、拝島営業統括センターの社員が、青梅駅改札で業務に従事中、旅客より提示された入鋏済みの八王子駅からの金額式普通乗車券の払戻し可否の回答を旅客から求められ、規定により払戻しできない旨を旅客に説明したところ、当該旅客より長時間にわたる暴言・強要によるカスタマーハラスメントが発生しました。

このことにより、管理者や警察が出動する事態になり、当該旅客は長時間にわたり前述の行為に及んだ末に「自殺に追い込む」などと社員を追い込む暴言を放ち、対応した社員は一時的に精神状態が不安定になりました。

JR東日本会社は2024年4月に社長名でカスタマーハラスメントに対する方針を公表し、「カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を行い、グループで働く社員一人ひとりを守ること」と、同社ホームページで同旨の掲示をしています。しかし、現場の状況は何ら変わっていないのが現状です。

早急な会社の対応が急務であり、働きがいの持てる職場環境を目指していくため、八王子地本は八王子支社へ下記を申し入れました。

申し入れ項目

- 2024年12月28日に発生した拝島営業統括センター所属社員に対し、青梅駅改札で旅客から受けた暴言・強要について会社の見解を示すこと。

また、社員がいきいきと働ける環境をつくり社員を守るために、事象を曖昧化せず、断固たる姿勢で対応にあたること。

有名無実の方針では社員を守れない！

輸送サービス労組

**私たちは苦しい社員とともに立ち上がり、
有効な対策を求めています！**