

# Hachioji MAIL NEWS



輸送サービス労組八王子地本



2025.04.17

No.166



## 営業職場でカスハラ発生！



分会情報  
「はいゆうかい」

# Hi! 友会

J R東日本輸送サービス労働組合 拝島駅連合分会

No. 015

2025年  
4月17日

発行：分会執行部

また  
また

# 進まぬ会社の具体的対策、

# 止まらぬカスタマーハラスメント

拝島営業統括センター内でまたカスハラ

それも **今度は暴行** 事件



※OpenAIによるイメージ

過去には同じ職場で  
こんなことも…



3月29日17時前、拝島駅改札口で勤務する社員が、乗車券類紛失を申告した旅客に乗車券類を再度購入するよう説明したところ、納得できず逆上。危害を加える旨の言動を繰り返し、改札口の外へ出て丁重に対応していた**同社員の肩を小突きました**。改札口の異変に気付いた他の社員や管理者の応援、さらに別件で居合わせた警備員による警察への出動要請もあり、**当該旅客は運賃を再度支払うも逃走**。被害を受けた社員は被害届を提出、所轄警察署に受理されています。

### 過去には「暗に土下座」強要未遂も

昨年12月28日の深夜には、拝島営業統括センターの青梅駅でも乗車券類の効力に関して丁重に対応したにもかかわらず、同駅社員を1時間にわたりなじった挙げ句「謝罪とは頭を床につけることだ」と、暗に土下座を強要しようとした事象も発生しています。どちらも立派なカスハラであり、今回の事象との対応差が生じていることも、会社が定める「JR東日本グループカスタマーハラスメントに対する方針」の社内周知や教育が不十分であることの現れであり、対応した社員を泣き寝入りさせたも同然です。

**会社はカスハラに迅速かつ毅然とした具体的対応を！  
コトが起きてからでは遅いぞ！**