

Hachioji MAIL NEWS



輸送サービス労組八王子地本



2025.08.26

No.022



2025 年 8 月 6 開催

八地申
第 13 号

団体交渉

青梅駅で発生した、旅客からの
暴言・強要を許さず、

詳報

その①

安心して働ける環境を求める申し入れ

「ほぼ見かけ倒し」その議論内容は――

1. 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。

回答 本事象については、当時示されていた「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」に基づき、適切に対応したものと認識している。なお、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、引き続き、毅然とした対応を行っていく。

組合	会社
● 方針発表以降、駅や乗務員に対するカスハラ認知件数は全社でどれくらいか？	➤ 全社的な統計はとっていない。各本部や支社で対応をしている。支社では数件だ。
組合	会社
● 本事象の対応は「適切」とあるが、どう対応したから「適切」なのか？	➤ 具体的に社員教育を始める前に起きたことだが、管理者が前面に出て社員を守りつつ、警察とともに対応したから「適切」だ。
組合	会社
● 本事象は、当時発表した方針に例示されている項目のうち、どれにあたるという認識か？	➤ 身体的攻撃や土下座の要求に当てはまる。

つづく

- ☆ 「毅然とした対応」とは何か？ 旅客に罵倒される社員を守ってくれない会社なんて、誰も入社する気にならない！
- ☆ 社員が傷ついた後じゃなく、傷つかせないよう事象を曖昧化せず、断固たる姿勢を会社は示すべきである!!
- ☆ 対応した社員への肉体的・精神的フォローを忘れるな!!