

## 交運労協が記者発表会を開催！

### ～交通運輸・観光産業に働く仲間20,908名から寄せられた カスハラ被害の声を公表！～

交運労協は、12月10日、田町交通ビル5階会議室において、本年5～8月に実施した「悪質クレーム（迷惑行為）アンケート調査結果」と、提言「社会の持続可能性を見据えた交通産業の将来像～コロナ禍を乗り越えて～」について、記者発表会を開催した。

会見は蒔田事務局次長の司会により開会し、冒頭、住野議長が「本日は2つの内容について発表する。一つはコロナ禍による危機を乗り越え、交通産業の目指すべき将来像を示した提言についてであり、二つは悪質クレームアンケート結果についてである。このアンケート結果で交通運輸・観光産業に働く組合員に対する迷惑行為が後を絶たず、精神疾患や離職に追い込まれるケースが多く見受けられる実態が明らかになった。私たちは現場で汗する仲間を守るため、全力で取り組んでいく決意である」と挨拶を行った。

続いて、慶島事務局長より「社会の持続可能性を見据えた交通産業の将来像」について説明後、「悪質クレーム（迷惑行為）アンケート調査結果」を報告した。この報告の中で「暴力行為や暴言、威嚇・脅迫のみならず、最近、増えているのはSNS・インターネットでの誹謗中傷により個人情報晒される悪質な行為も受けている。これらの被害はコロナ禍で増え、さらに行為がエスカレートしている」と報告した。

さらに、各構成組織の代表者が「配達時にアルコールスプレーをかけられた（トラック）、名札や顔写真を撮られSNS・インターネットで拡散された（鉄道）、身体を触られた（航空）、土下座の強要（バス）、金品の要求（タクシー）」など、厳しい現場実態を報告し、その後、記者からの質疑に応じた。閉会後も各組織の代表者は記者からの追加質疑に対応した。

同日、交運労協は三役・幹事会において、2022春季生活闘争の方針に迷惑行為への会社対応の強化を求めて取り組んでいくことを確認した。

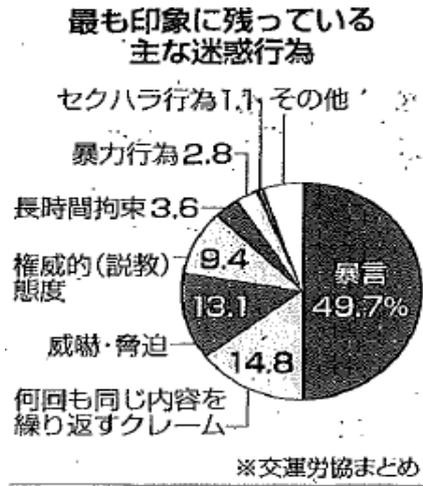
【参照：日本経済新聞 2022年12月11日（土）朝刊】



# 交通職場「カスハラ」46%

## 組合調査 暴言など迷惑行為多く

鉄道やタクシーなど交通や物流業界の労働組合でつくる「全日本交通運輸産業労働協議会（交運労協）」は10日、組合員約2万人に調査した結果、直近の2年間で46.6%が顧客からの嫌がらせ「カスハラ」に遭った経験があると答えた。この2年で被害が増え



たとの回答も半数を超え、組合員からは新型コロナウイルス禍を受け「行為がエスカレートしている」との訴えも寄せられた。調査は今年5～8月に実施。最も印象に残っている迷惑行為は「暴言」が49.7%、「何度も同じ内容を繰り返すクレーム」が14.8%、「威嚇・脅迫」が13.1%。イ

ンターネットでの誹謗（ひぼう）中傷や上下座の被害回数を見ると、要求など重大な被害を全体の3.1%が「16回

以上」と回答した。迷惑行為をしたのは男性が8割以上。50代とみられる人が29.2%と最多で、中高年が大半を占めた。交通などの業界で働く人は社会機能を支える「エッセンシャルワーカー」と呼ばれるが、新型コロナウイルス関連の迷惑行為を

受けた組合員も約2割いた。 「コロナをまき散らすな」と暴言を浴びせられたほか、病院の受診や検査を断られたり、家族が出勤や登校の自棄を求められたりした。迷惑行為が組合員に与えた影響を尋ねると「強いストレスを感じた」との回答が約4割に上った。 「離職・転職を考えた」も2.9%、「精神疾患になった」との回答も1%あった。自由記述欄では「いきなりアルコールスプレーをかけられた」「トラックの被害が記された」。

関係（クレーム対応中に至近距離で顔写真を撮られた（鉄道）、尻や腰を触られた（航空）など