

# 交運労協 FAX ニュース No. 3

港区芝浦3-2-22 田町交通ビル3階 発行日 2022年11月2日  
TEL:03-3769-6571 FAX:03-3769-6570 発行人 慶島 譲治  
交運労協URL <http://www.koun-itf.jp>

## 日本民営鉄道協会とのカスタマーハラスメント防止に向けた意見交換会 カスハラ対策の重要性について認識の共有を図る！

10月31日、交運労協は、全日通霞が関ビル7階会議室において、日本民営鉄道協会とのカスタマーハラスメント（以下、カスハラ）防止に向けた意見交換会を開催した。

冒頭、蒔田事務局次長の司会挨拶で開会した後、主催者を代表して住野議長は、「日本民営鉄道協会の皆様には、日頃より鉄道業界の課題解決に向け、連携させて頂いていることに感謝を申し上げる。少子高齢化により、鉄道業界は乗務員など人材確保できるのか、今、大きな課題に直面している。人材確保には、当然、労働条件の改善は必要だが、労働環境改善の一つとして、カスハラ対策を労使における喫緊の課題に位置付けて取り組まなければならない。本日は、このカスハラ対策を先駆者として取り組んできたUAゼンセンから2名の方々（総合サービス部門西村副事務局長・青田常任執行委員）にもお越し頂いており、ご助言頂けたら幸いである」と、挨拶した。



次に、慶島事務局長から、昨年5～8月に構成組織に対して実施し、20,908件を集約した「悪質クレームアンケート調査結果」とこの結果を踏まえ、交運労協として策定した「カスハラ防止ガイドライン」について報告しながら、広く社会に発信すること、職場環境の改善に対して企業の取り組みを促すこと、さらには労働者の立場からカスハラを防止することの重要性を訴えた。続いて、私鉄総連志摩交通政策局長より、昨今、表面化していない案件も含めて増加傾向にある悪質クレームやカスハラの現状と、職場を去ってしまった仲間が多く発生している実態、そして国への要請、組織内議員の森屋隆参議院議員との連携などについて、「私鉄産業内におけるカスハラの実態と労使における対応と課題」と題して、報告を行った。



報告を受けた後、出席者からそれぞれ自己紹介を行った。その中で、日本民営鉄道協会からご出席頂いた3名（奥村常務理事・山内氏・新田氏）を代



表して奥村常務理事より「現時点として、各社それぞれが対応している状況にある。カスハラ対策は、精神面での安全衛生のみならず、労務や社員教育、さらにはSNSまで、幅広く対応しなければならない。カスハラによりメンタル面で支障をきたし、貴重な人材・戦力がダウン

してしまうことは、何としても避けていかなければならず、対策を講じる必要がある。今後、過去の対応事例などをもとにして、マニュアルを作成していこうと考えているところである」と、課題提起も含め、ご挨拶を頂いた。

その後、各出席者から意見交換が行われた。主な内容は次のとおり。

- 昨今、制服の効力が落ちてきているように思える。防犯カメラは抑止力ではなく、証拠を残すだけのものに留まっているが、録音機能を活かさなければ意味がない。
- もはや制服を着用した警官を配置してもらわなければ、迷惑行為は減らない。
- 公営交通でのクレームは、乗務員が悪質な迷惑行為を受けた場合でも、有無を言わず、首長に手紙が寄せられてしまう。
- 飲食店等での酔客等への対応は、店舗外に誘導することにより、警察に通報できるが、駅でも同様の対応が可能ではと考える。駅では事務室へ同伴した後、警察に通報していることが多い。
- 以前、電車内で寝てしまったお客様を起こす行為は、公然と行っていたが、今は駅員からの暴力行為とみなされるので触ることすらできない。
- 厳しい経営環境にあり、カスハラの担当者を配置できない状況にある。
- お客様からの要求のレベルが高くなり、要望も強くなってきた。接客力を高めることにより、カスハラを防げるのではないか。



以上のとおり、積極的な意見交換がなされた後、閉会を迎えた。

閉会挨拶で、福田智副議長（自治労・都市交評議長）は、「私たちが入職



した時代と今では、お客様への対応は大きく変わった。労使は対決というイメージがあるが、協働していかないと交通産業は若い人に選ばれない産業になってしまう。本日はカスハラ対策に向けて心合わせができたことに感謝を申し上げます」と挨拶した。

以上