

交運労協 FAX ニュース No. 8

港区芝浦3-2-22 田町交通ビル3階

発行日 2023年1月6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>

日本バス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！

12月14日、交運労協は、田町交通ビル5階会議室において、日本バス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、「日本バス協会の皆様には、日頃より交運労協の活動に対し、ご理解・ご協力を頂いていることに感謝を申し上げます。カスハラという言葉は、今から20年程前から使われるようになったが、それまではクレームとして扱われてきた。昨今の状況は、過度な言い掛かりが横行しているほか、事実関係が無いにも拘らず、一方的にSNSで拡散されてしまうことが多く、現場は困惑している。これは、最近の『自分だけ・お金だけ・今だけ』という風潮が起因しているのではないかとみている。事業者と利用者がお互いに共感して、尊重できる環境づくりをすることが、交運労協の最大の使命であると考えている」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。





交運労協の報告後、日本バス協会からご出席頂いた2名（篠宮参与・田知花企画課長）を代表して篠宮参与より、「これまで、カスハラはクレームの一部だと捉えていた。コロナ禍のストレスで暴力行為が増えているとは聞いていたが、企業側としても、より一層に従業員を守る取り組みが重要であると感

じた」と、ご挨拶を頂いた後、本年10月に日本バス協会が労務委員会委員の事業者55者（回答は47事業者）を対象として実施したカスハラアンケート調査の結果報告が行われた。主な報告内容は次のとおり。

Q 1. 対策の取組方針・基本姿勢を定めているか？

A 1. はい：6事業者（12.8%）、いいえ：41事業者（87.2%）

Q 2. 行為への対応体制・方法・手順等をあらかじめ決めているか？

A 2. はい：8事業者（17.0%）、いいえ：39事業者（83.0%）

Q 3. 対策の基本姿勢・対応・手順等を乗務員に周知・啓発しているか？

A 3. はい：6事業者（12.8%）、いいえ：41事業者（87.2%）

Q 4. カスハラを受けた乗務員への相談対応者を決めているか？

A 4. はい：29事業者（61.7%）、いいえ：18事業者（38.3%）

Q 5. 迷惑行為・悪質クレームへの対応策を乗務員に教育しているか？

A 5. はい：17事業者（36.2%）、いいえ：30事業者（63.8%）

Q 6. カスハラの発生状況を企業として把握しているか？

A 6. はい：36事業者（76.6%）、いいえ：11事業者（23.4%）

Q 7. SNSの書き込みや動画など、乗務員の被害を把握したことがあるか？

A 7. はい：16事業者（34.0%）、いいえ：31事業者（66.0%）

Q 8. カスハラの対応策等について、労働組合と協議したことがあるか？

A 8. はい：9事業者（19.1%）、いいえ：38事業者（80.9%）

<カスハラに関する主な意見>

- * カスハラは少数であるが実在しており、体制整備が必要である。
- * 被害を受けた従業員が自分限りとしてしまうことが多いのではないか。
- * お客様からのご意見・ご要望と、カスハラの線引きが難しい。
- * カスハラに関する乗務員への教育が不足している。
- * SNSに動画をアップされ、事後対応に苦慮したことがある。
- * 組織として適切に対応すれば、業務に支障をきたすまでには発展しない。

これらの報告を受けた後、出席者からそれぞれ自己紹介を行いながら、意見交換に入った。

主な意見交換の内容は次のとおり。



○ 先日、有名人がSNSで、バス利用に関して苦情めいたことを呟き、そのことをニュースとして取り沙汰されて初めて気づいた。当該の有名人から何も連絡が無いにも拘わらず、マスコミやSNSの炎上への対応に苦慮した。これら謂れのない苦情に組合員は悩み、苦しんでおり、我々は退職しないか危惧している。



○ SNSでの炎上は事実誤認によるものが多く、尾鰭が付いて廻るところが厄介である。

○ バスの交通事故がニュースで放映されることがあるが、バスに過失が無くても、視聴者にバスが悪かったかのように誤認されることが多く、SNSや苦情の電話で叩かれっぱなしになることには釈然としない。

○ これらSNSへの対応策は、ドライブレコーダーを活用して可視化し、過失が無ければ、毅然とした対応を行うべきである。

○ カスハラは労使対応のみならず、SNSやマスコミ対策が必要だと思う。

○ 日本バス協会のアンケート結果にあった「カスハラの発生状況を企業として把握しているか？」との問いに、約8割の事業者が把握していると答えていることは安心したが、「対応策について労働組合と協議したことがあるか？」の問いへの答えが、約2割に留まっていることは残念だった。

○ 交通業界を挙げて、カスハラ防止に向けたポスターを作成してもよいと思う。消費者を巻き込み、大きな運動を展開することが必要ではないか。

○ マスクを着用しない乗客に対して、乗務員が注意したところ激高し、下車後もバスを追いかけてきて、勝手に転んで負傷しておきながら、人身事故として取り扱われた事案に、釈然としない気持ちが募っている。

○ これまで、企業は苦情に対して、とりあえず謝罪するよという指導だったが、今後は如何にして乗務員を守るかという運動が必要である。

○ 警笛を鳴らしただけで、苦情になるので、危険を知らせることに苦慮している。

以上のおり、活発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、「貴協会のアンケート結果に、労働組合と協議したことがないと約8割の事業者が答えてい



ることは残念だが、協議ではなく、まずは労使の情報共有が必要だと考える。離職への対策として、メンタル面は企業側だけではなく、労働組合が同僚という立場で支えなければ、離職者は減らないと思う。今後も定期的に意見交換を行ないながら、情報共有させて頂きたい」と挨拶した。 以上