

JR東日本における カスタマーハラスメントの現状と対策について

2024年12月10日

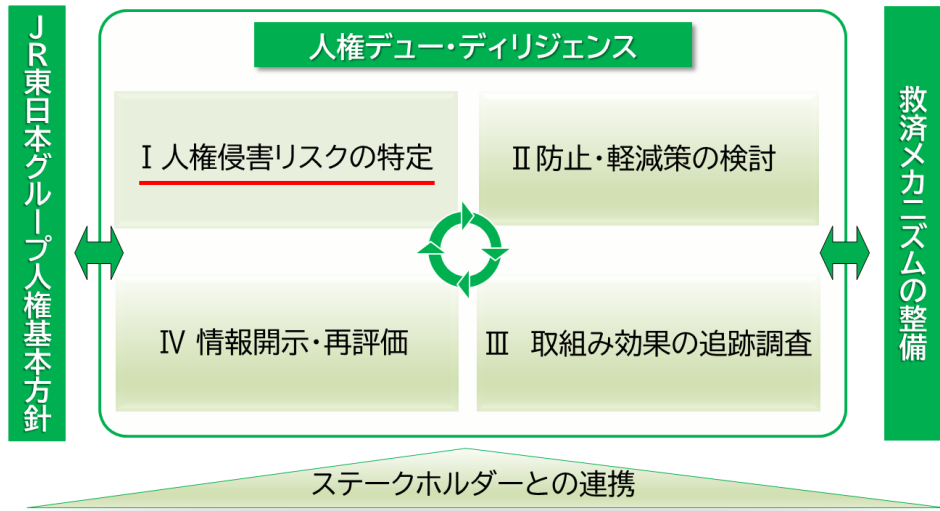


1 当社の人権尊重の取組み

- ・JR東日本グループ人権基本方針に基づき、すべてのステークホルダーの人権尊重の取組みを推進。
- ・国連の「ビジネスと人権に関する指導原則」等を踏まえた、人権デュー・ディリジェンスを実施。
- ・**カスタマーハラスメント対策**を積極的に取り組むべき**重要な人権テーマ(人権課題)**として位置づけ。

全文: [JR東日本グループ人権基本方針:JR東日本 \(jreast.co.jp\)](http://jreast.co.jp)

JR東日本グループにおける人権DDのプロセス



顕著な人権課題	主に想定される具体的内容	影響を受けるステークホルダー
労働安全衛生・過重労働	<ul style="list-style-type: none"> ・労働者の死亡・負傷事故 ・長時間労働による健康への影響 	取引先 従業員
差別・ハラスメント	<ul style="list-style-type: none"> ・お客さまから従業員に対するカスタマーハラスメント ・LGBTQ+社員への誹謗中傷 ・宣伝物における差別的な表現 ・ジェンダーへの配慮が不足した商品設定 	お客さま 地域の皆さま 取引先 従業員
お客さまの安全とプライバシー	<ul style="list-style-type: none"> ・お客さまの死亡・負傷事故 ・輸送障害における障がい者等への情報提供や配慮の不足 ・お客さまの個人情報の漏洩 	お客さま 取引先
サプライチェーン上の人権課題	<ul style="list-style-type: none"> ・強制・児童労働が発生している地域・取引先からの原料調達 ・外国企業との取引におけるサプライチェーン管理の不徹底 	地域の皆さま 取引先
地域・環境への配慮	<ul style="list-style-type: none"> ・地域公共交通の再構築に伴う、地域住民の「交通権」の侵害 ・汚染物質の流出に伴う、地域住民の生活環境の破壊 ・再生可能エネルギー施設の整備による住環境への悪影響 	お客さま 地域の皆さま

社員の人権を守る観点からカスタマーハラスメント対策を実施

2 当社を取りまくカスタマーハラスメントの現状

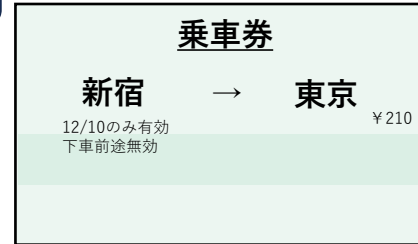
- ・鉄道現場の駅や列車内の様々な場面において、カスタマーハラスメントが発生している現状。
- ・把握している範囲でも、ひと月あたり約60件のカスタマーハラスメント被害を受けている。

事例1:切符販売場面における暴言

駅改札口にて、当該旅客から「帰りのきっぷをなくした」との申告があり、再度購入が必要な旨をご案内したところ、「名刺を出せ責任者を呼べ」と大声で罵声を浴びせ、駅係員の肩を叩いた。



再度ご購入が必要です



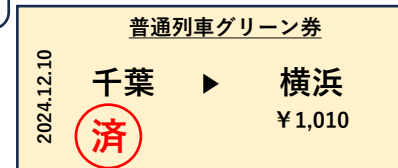
名刺を出せ！
責任者を呼べ！

事例2:普通列車グリーン車内における威圧的態度

普通列車グリーン車内で、係員は使用済みのグリーン券で乗車している旅客を発見したため、普通車をご案内した。その際に、高圧的な態度で乗務員室のドアなどを蹴る行為を認めたため、指令員経由で駅係員を手配した。



普通車をご利用ください



なんでダメなんだ！
ふざけるな！

3 カスタマーハラスメントに対する対策

- ・当社グループで働く社員をカスタマーハラスメントから守るために、2024年4月26日に「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」を策定。同日プレスリリースを実施。
- ・お客さまからのご意見やご要望に真摯に対応していく一方で、カスタマーハラスメントに対しては毅然とした対応を行う企業姿勢を内外に示すものとしている。

1 名称 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

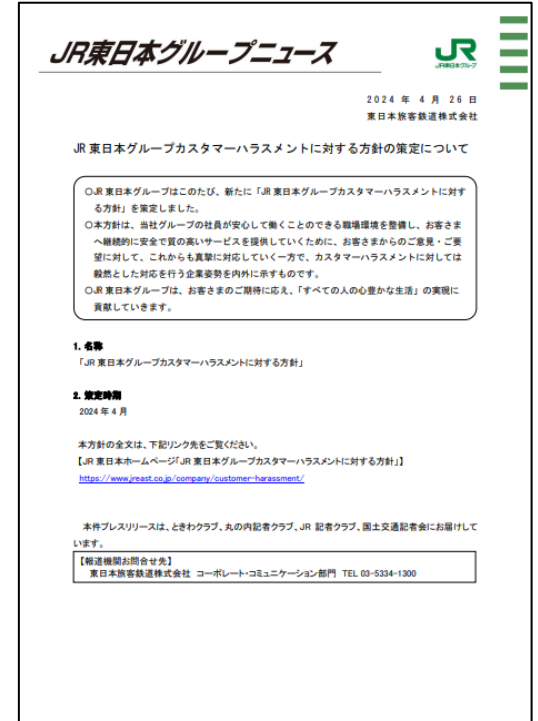
2 策定日 2024年4月26日

- 3 目的**
- ① ご意見・要望と不当要求等のカスタマーハラスメントの区別を明確にする。
 - ② カスタマーハラスメントが行われた場合、お客さまへの対応を行わないことを内外に示す。
 - ③ **社員が安心して働ける職場環境を整備**し、継続的に安全で質の高いサービスを提供する。

【カスタマーハラスメントの定義・基本的な考え方】
 顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための**手段・態様が社会通念上不相当なものである**とあって、当該手段・態様により、**労働者の就業環境が害されるもの**
 ※カスタマーハラスメント対策企業マニュアル(厚生労働省2022年2月)7・11頁参照

要求内容 \ 手段・態様	妥当	不当
相当	○	×
不相当	×	×

凡例: ○…正当なご意見 ×…カスタマーハラスメント



4 カスタマーハラスメントに対する方針の概要

① カスタマーハラスメントの定義

当社グループで働く社員の就業環境が害される以下の行為

要求内容の妥当性がない行為 or 要求内容が妥当であっても、手段・態様が社会通念上不相当な行為

② カスタマーハラスメントへの対応姿勢

- ・当社グループで働く社員を守るため、お客さまへの対応をしない
- ・さらに悪質な行為については、警察・弁護士等に相談のうえ対処する

※方針は、カスタマーハラスメント対策企業マニュアル(厚生労働省2022年2月)に準拠

③ 当社グループにおける取組み

- ・グループ内社員への周知・啓発
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定/教育・研修の実施
- ・相談・報告体制の整備

- ・カスタマーハラスメントに対する方針を策定したが、お客さまのご意見すべてをカスタマーハラスメントとしないための教育には留意が必要。
- ・係員の**接遇レベルを高める**など、ハラスメントの発生防止に関する教育も進めていく。

商品やサービスなどへの改善を求めるご意見



貴重なご意見



引き続き**真摯な対応**を心がける

(参考)カスタマーハラスメントに対する方針の全文

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(全文)

はじめに

JR東日本グループは、安全で質の高いサービスを提供し、お客さまのご期待に応え、国内外の法令遵守はもとより、それぞれの地域の文化の尊重、地球環境・人権に配慮した事業活動に取り組むことですべての人の心豊かな生活の実現を目指しています。

一方で、当社グループのサービスをご利用されるお客さまの一部には、暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が見受けられることがあります。これらの行為は、安全で質の高いサービスの提供を担う当社グループで働く社員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化を招くものです。

当社グループは、お客さまからのご意見・ご要望に対して、これからも真摯に対応してまいります。しかしながら、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を行い、グループで働く社員一人ひとりを守ることも、継続的に安全で質の高いサービスを提供していくためには不可欠と考え、「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」を以下のとおり策定しました。

■カスタマーハラスメントの定義 ①

お客さまからのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの又はその妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、当該手段・態様により、当社グループで働く社員の就業環境が害されるおそれがあるもの

<該当する行為>

以下の記載は例示でありこれらに限られるものではありません。

- ・身体的、精神的な攻撃(暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)や威圧的な言動
- ・継続的な言動、執拗な言動
- ・土下座の要求
- ・拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・当社グループで働く社員個人への攻撃や要求
- ・当社グループで働く社員の個人情報等のSNS/インターネット等への投稿(写真、音声、映像の公開)
- ・不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- ・正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

■カスタマーハラスメントへの対応姿勢 ②

当社グループは、グループで働く社員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、お客さまへの対応をいたしません。

さらに、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

■当社グループにおける取組み ③

- ・本方針による企業姿勢の明確化、当社グループで働く社員への周知・啓発
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- ・当社グループで働く社員への教育・研修の実施
- ・当社グループで働く社員のための相談・報告体制の整備

2024年4月
東日本旅客鉄道株式会社
代表取締役社長 喜勢 陽一