



女性活躍推進委員会

おん・なだ

On・nada 調査隊

4月20日の「女性組合員セミナー＆意見交換会」の後半は、ハラスメントについてクイズで学習をしました。

何がハラスメントに該当するのか、そしてハラスメントを報告するポイントなどを学んだ上で、近年増えているカスタマーハラスメントについて意見交換をしましたので一部を紹介します。

顧客の立場を利用して従業員の人格を否定するような言動・行動を行うことは、鉄道業であろうとなかろうと絶対に許されるものではありません。労働組合としても組合員の声を聞いて現状を把握した上で、必要なことは会社と協議して、労働環境の改善に繋げていきます。



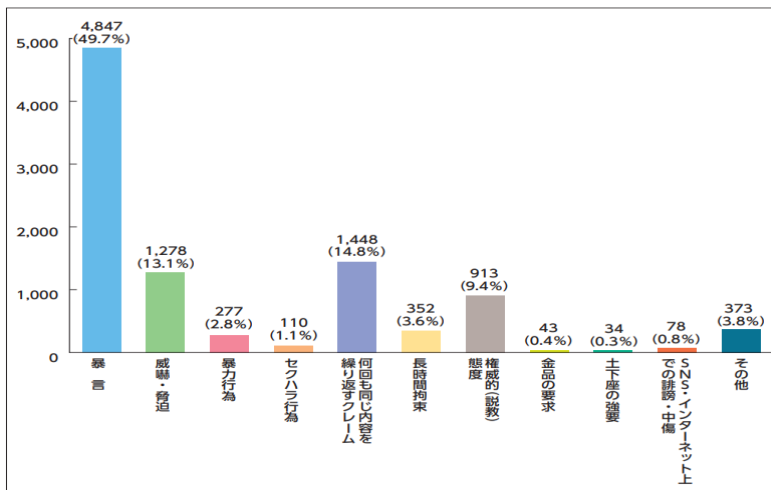
報告されたカスタマーハラスメントの一例

- ・車内巡回の際に声を掛けられたため、お伺いすると身体に関する不快な発言をされた。(乗務員)
- ・酔ったお客さまから、彼氏の有無や結婚の有無、プライベートな質問を受けた。(駅)
- ・お客さまから盗撮された。(乗務員)
- ・名刺やフルネームの要求をされた。(駅・乗務員)
- ・名前を調べたお客さまが自分を特定してSNSにダイレクトメッセージが来た。(乗務員)
- ・対応中に頭に顔を近づけてにおいをかがれた。(駅)
- ・案内の際に間違ったら、「○○(名前)、死ね」と暴言を吐かれた。(駅) など

■最も印象に残っている迷惑行為

(業種別)

	暴言	威嚇・脅迫	暴力行為	セクハラ行為	何回も同じ内容を繰り返すクレーム	長時間拘束	権威的(説教)態度	金品の要求	土下座の強要	SNS・インターネット上の誹謗・中傷	その他	業種計
鉄道	2,371	583	181	48	723	139	356	9	17	21	97	4,545
トラック	468	200	13	17	141	62	132	5	4	10	66	1,118
バス	1,534	323	57	14	380	48	269	13	7	39	167	2,851
タクシー	215	80	20	5	45	16	56	5	4	1	25	472
航空	145	54	1	13	89	50	67	2	2	5	6	434
海運・港湾	3	4	0	0	6	0	3	0	0	0	0	16
観光サービス	111	34	5	13	64	37	30	9	0	2	12	317
合計	4,847	1,278	277	110	1,448	352	913	43	34	78	373	9,753



交運労協「悪質クレームアンケート調査報告書(2021)」より抜粋

左の表は、2021年に交運労協(電車・バス・飛行機・船などの交通事業者の労働組合でつくる協議会)が各労働組合の組合員にアンケートを取ってまとめた報告書の一部です。今回の意見交換会の中でもお客さまの暴言に関する報告が多くありましたが、調査結果を見てもお客さまから受けた迷惑行為で一番多かったのが「暴言」となっています。

これまでも労働組合は会社と第三者加害に関する専門協議会(交渉)を行って来ますが、これからも改善に向けて動いていきます。組合員の皆さんからも分会・支部・地本の役員を通して労働組合へ情報をいただければと思います。よろしくお願いします。

