

# 第2回執行委員会⑤

1月8日（日）12時半～RARA

# 国労

# 蘇我運輸区分会ニュース



ダイヤモンド富士。ココロ。

## 会社は社員を

## カスハラから守れ！

カスハラとは・・・？

客が従業員に対し、過剰で理不尽な要求をしたり、人格を否定する発言をしたりする「カスハラ（カスターマール・ハラスメント）」のこと、その略称として使われています。

この記事が昨年11月18日付けのY新聞に掲載

り、本会議でも取り上げてみました。

社会的にも深刻化している問題で、国や企業でつくる団体は対応マニュアルを公表し、対策に乗り出している旨の記事がありました。

まずは、国がこうした対策に前向きになっ

ているということに、少なからず安心感も覚えられました。

### 実態はどうなのか？

私たちの職場でも、特に特急車内での理不尽なクレームに担当車掌が苦しめられるといった事象は日常茶飯事に起きています。私たちが強く言い返せないことをい

いこととほとんどエスカレートしていくというも

### 代表的なカスハラと対応例

- ① 土下座など身体的苦痛を伴う要求  
(要求には応じられない、引き取らなければ警察に通報する旨を伝える)
- ② バカ、ノロマ等、人格を否定する暴言  
(人格を否定され傷ついたと伝える)
- ③ 長時間のクレーム  
(要求には応じられないことを何度伝えても聞いてもらえない場合は、警察に相談すると伝える)

以上、ACAP「悪質クレーム」対応実務ハンドブックからY新聞により作成



りのくだ  
ので、あま

「さま第一」となってしまったことが、要因のひとつとして挙げられるかと思えます。JR会社も然りであり



### 本気で取り組め！

会社は特急車内での犯罪まがいの不正でも非常に甘い対応で、これでは現場社員がどんなにめられてしまっても当然です。

新聞記事内での対応ハンドブックでも「要求には応じられない」と明確に伝えること、録音・録画など証拠を残すこと、「今回だけです」といった特別扱いはやめる・・・等々の対応も記載されているようです。国はもっともっと強い姿勢で各企業、事業主を指導し、JR会社も早急に体制作りを進めるべきです。