

組合でなければ絶対 出来ないことあるよね。

国労千葉地本運輸区統合分会 SOGA 班新聞



お客様は神様じゃない！ カスハラは絶対許さない！

旧蘇我運輸区分会二
コース第783号（1月18
日）でも取り上げたカス
タマーハラスメント（略し
てカスハラ）は、客が従
業員に対し、過剰で理不
尽な要求をしたり、人格
を否定したりするもの
で、社会的にも深刻化し
ている現状です。

国や企業で作る団体
は、対応マニュアルを公
表し、対策に乗り出して
いる旨の新聞記事があ
りましたが、私たちの会
社はどうでしょうか？
当区での実態は・
つい数ヶ月前まで、夕
方の同じ特急車内で「何
で遅れるのか」といった子
供じみたクレームを毎
日20分近くもくり返す
困ったおばさんがいま
したが、その日担当する
若い車掌は乗務前から
ずっと憂鬱な気分を抱
えていました。この時は
区の方で「常識を超えたハ
ラスメント」と認証し、徹
底した対応を行なった
結果、現在は見かけるこ
ともなくなりました。

この人の場合は、明らか
に人（その時の車掌）を

見た目で判断しており、
非常に悪質です。若くて
真面目に対応する人ほ
ど、しつこく被害を受け
ていたようでした。実際
20分もクレーム対応で
は、本来業務にも支障が
出ており、明らかに業務
妨害でもありました。

今回は、区の方で動い
たから良かったものの、
以前は支社も区も面倒
くさがってほったらか
し。今の頃からか、社会
的な風潮で「お客様は
神様」「全てがおもてなし」
「何でもかんでも現場で頭
下げりゃ良いんだ」とい
った意識が、会社にも現
場社員にも当然になっ
てしまい、そういったこ
とが昨今こうしたクレイ
マーを育てる要因のひと
つになっていることは
明白です。

うごとも多々あります。

ハラスメントは全て同じ！

安心して働き続け、
生きられる社会を！

カスハラは他のセク
ハラやパワハラと違い、
対象が自分たちの利用
者（顧客）であることが
ら、及び腰になってしま
うことも多々あります。

しの全て現場対応で、他
区では精神的に病む人
もいました。
国の強い責任で！
いつの頃からか、社会
的な風潮で「お客様は
神様」「全てがおもてなし」
「何でもかんでも現場で頭
下げりゃ良いんだ」とい
った意識が、会社にも現
場社員にも当然になっ
てしまい、そういったこ
とが昨今こうしたクレイ
マーを育てる要因のひと
つになっていることは
明白です。

対応を誤れば信用問題
にも発展するので、慎重
にならざるを得ないの
は致し方ありません。
が、結果として会社を
辞めたり、一生トラウマ
が残ったり、自ら命を絶
つたり・・・を考えた場合、
早急な対応を望みたい
ところですが、対応者が不
快な思いをしたら、他の
ハラスメントと同様の考
え方で良いのではない
でしょうか。弱者が泣き
寝入りのすることのない
安心して生きられる社
会を目指しましょう！



- * 理不尽な要求
- * 長時間クレーム
- * 人格を否定する暴言

☆ 「おもてなし」は日本だけの独特な考え方？ うーん、どうなんだろうねえ・・・。