



未来へつなぐ

Vol.

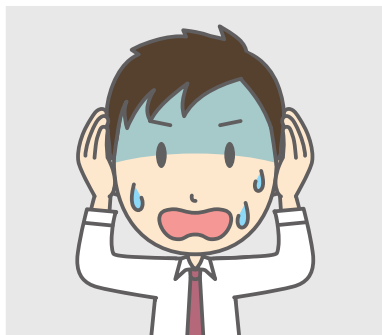
179



文／本間 吾里砂

二〇二四年九月、「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定
JR北海道グループが「丸」となって、カスタハラと判断される迷惑行為に毅然と対応
カスタハラ対策に着手
お客様満足の向上へ

近年、お客様からの過剰な要求や脅迫ともとれる暴言など、「カスタマーハラスメント（カスタハラ）」が社会問題となっています。企業にとってカスタハラは、職場環境の悪化を招くだけでなく、その対応に多くの時間と労力を割かなくてはならないため、業務に支障をきたし、他のお客様の迷惑につながる可能性があります。わが国では、二〇二〇年



六月に労働施策総合推進法の改正によりハラスメント防止対策を強化したのに続き、二〇二三年二月には厚生労働省が「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を公表し、各企業がカスタハラ対策を進める際に必要となる具体的な指針を提示しました。

それを受けて二〇二四年度は他のJRや航空会社などに対応方針を発表。JR北海道でも、九月に「JR北海道グループカスタマーハラスメントに対する方針」を新たに策定し発表しました。二〇二二年度と二〇二三年度の二年を比べても、カスタハラ行為の発生は確実に増えており、対策の必要性が高まったことが方針を固める要因となりました。

迷惑行為には毅然と対応
社員教員・研修も実施

JR北海道では、これまでお客様の声に耳を傾け、各種要望に真摯に対応してきましたが、中には社会通念上不相応なクレームや要求があるのも事実です。この度、それらの要望に関する手段や態度によって社員の就業環境が害されるものをカスタハラと定義し、社員や職場環境を守り、お客様に安心して鉄道をご利用いただけるサービスを提供していくためにも、カスタハラに該当する迷惑



行為には毅然と行動し、組織的に対応していくことを決めました。

該当する行為とは暴行、傷害、脅迫、中傷などの身体的・精神的な攻撃、威圧的な言動、土下座の要求、継続的および執拗な言動、不退去や居座りといった拘束的な行動、差別的な言動など多岐にわたっています。具体的な対策としては、カスタハラと判断される場合は、毅然とした対応を行い、必要によりお客様対応を中止するほか、悪質な行為に対しては、警察・弁護士などしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処する方針です。

また、JR北海道グループでは、各社の必要に応じて、カスタハラ行為への対応方法・手順の策定、社員への教育・研修を行い、実効性の確保に努めていきます。