

J Rサービック労「申」第14号

2025年1月1日

株式会社関西新幹線サービック
代表取締役社長 小松 修治 殿

J Rサービック労働組合
執行委員長 柳楽 関

カスタマーハラスメントに関する申し入れ

2024年11月30日に京都事業所において、カスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」という）が発生した。しかし、この事象について現場の管理者（科長）は、状況を把握しつつも何の対応もしなかった。当該管理者は、対応しなかった理由を「会社としてカスハラ対策がないからだ」と述べた。カスハラについては、以前にも他の職場で何度となく発生しており、2022年には、厚生労働省からカスハラ対策企業マニュアルが出されている中であっても、会社として何ら対策が確立されていないのが現状である。よって、早急にカスハラ対策を講ずる必要があることから、下記の通り申し入れるので、早急に団体交渉を開催して誠意ある回答を行うこと。

記

1. カスハラ対策を早急に策定し、実施すること。
2. カスハラ対策が実施されるまでの旅客対応を明らかにすること。

以 上