



No. 16

2024年11月6日 発行

JR東労組新幹線協議会

発行責任者 近藤 隆行

「第6回定期委員会」発言等に基づく申し入れ 幹本申1号の交渉を行う

第3項 カスタマーハラスメント及びストーカー規制の観点から、新幹線車掌による氏名放送を廃止すること。カスタマーハラスメントに対する新幹線統括本部としての考え方と対策を明らかにすること。またフォロー等を作成し組合員・社員に対し周知・教育を行うこと。

《組合》女性車掌が乗務中の様子を動画で撮られ、SNS にアップされた。後日、動画をアップした人物と同じ人物に今度は名前を呼ばれて声を掛けられた。本人は気持ち悪さを感じ、また恐怖を感じたと言っていた。氏名放送実施の理由は何か。カスハラ観点から考え、氏名放送は必要なのではないか。

《会社》氏名を知ったのが氏名放送かどうか特定できない。氏名放送は、お客さまに安心してご利用いただくために行っている。

《組合》現場社員の不安はどのように解消していくのか。

《会社》氏名放送をやめれば不安解消になるとは限らない。個別に管理者に相談してほしい。

《組合》管理者に相談しても、ガス抜きにしかならず、解決にはならない。他企業を見れば、氏名札を廃止したり、イニシャルにしたりしている。

《会社》会社としてはお客さまへのサービス、安心してご利用いただくために行っている。

《組合》氏名放送をする根拠は。カスハラが問題となっている今日、氏名放送は必要なのか。お客さまへの安心だけで続ける必要はあるのか。

《会社》お客さまの安心感につながる。意見は色々ある。未来永劫続けるかはわからない。現時点で廃止はない。

《組合》何にでもメリットとデメリットはあると思う。0か100かではなく、不安を感じたら氏名放送をしなくてもいいという柔軟な判断はできないのか。

《会社》通達を出しているのだからやっていただく。

《組合》現場社員が恐怖や不安を感じている以上、柔軟にするべきではないか。

《会社》意見は承る。

《組合》お客さまの安心のためというが社員の安心にはつながらない。早期に検討すべきである。

《会社》検討するが、現段階では変わらない。

《組合》通達だからやるのではなく、柔軟にするべき。氏名放送で怯えている乗務員がいることは認識すべき。

《会社》意見として承る。

我々の問題意識を強く主張する！！