

繰り返されるカスハラ! 具体策は、急務な課題だ!!

カスタマーハラスメントいわゆるカスハラは、お客様と従事者が接する業界では頻繁に発生し、酷いカスハラを受けた従事者の中には、精神障害を起こす例もあるほどです。

収入と直結するもので、各事業者としても非常にナーバスな一面もあります。

しかし、従業員を守るという観点からすると、カスハラによる迷惑行為を防止する法律や制度の整備が必要で、使用者は、踏み込んだ具体的対策を講じなければなりません。

2023年2月、厚生労働省がカスハラの実施した企業マニュアルが作成されました。

それに基づいてJR西日本は・・・

2023年7月、個人の特定を避けるため運転席や駅窓口のネームプレートを廃止
2024年4月には、カスハラ対応の基本方針を策定しました。

該当事例として

- ・腕をつかんだり、物をなげついたりする暴力を受けたときや、土下座の要求など確認されたらサービスを中止する。

JR東日本も2024年4月に同様の方針を公表しました。

一方、JR東海はというと……

「暴力行為等の犯罪行為や不当要求等の迷惑行為に厳正に対処すべきと考える。」
「社内・警察等の関係機関との連携強化発生時対応に関する継続した教育・発生時の社員フォロー体制の構築等を行っていく」
・旅客啓発の深度化。 ・カスハラを含めた渉外対応教育の継続と内容の充実。

JR東海においては、まだまだ具体策には至っていません!

・労災認定基準の追加!!

2023年9月、精神障害を労災認定する際の基準として「顧客や取引先、施設利用者等から著しい迷惑行為を受けた」とするカスハラが追加されました。

会社は、今日、明日にも起こりうるカスハラに対し、毅然とした具体策を早急に確立せよ!!