



2021年12月27日

日本鉄道労働組合連合会

## 交運労協「悪質クレーム（迷惑行為）アンケート」

# 職場での悪質クレームの実態が明らかに!!

交運労協が実施した「悪質クレーム（迷惑行為）アンケート」の調査結果が発表され、多くの仲間が利用者から暴言や悪質クレームを受けている実態が明らかとなった。

悪質クレームとは、UAゼンセンによると「要求内容、又は、要求態度が社会通念に照らして著しく不相当であるクレーム」と定義されている。消費者の不当な要求により日常業務に支障が生じ、従事する労働者に大きなストレスを与える事例が後を絶たず、流通・サービス産業において離職が増加し、接客業が敬遠される要因となっている。

交通運輸・観光サービス産業においても、利用者からの迷惑行為については問題意識を持ち、これまで制度・政策要求などに取り組んできた。しかし、迷惑行為が減ることはなく、コロナ禍における新たな誹謗中傷も発生するなど、キーワーカーとしての尊厳が奪われかねない状況となっている。

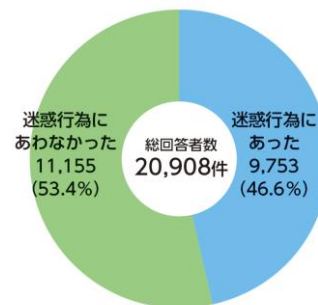
そこで、交運労協が本年5月から8月にかけて同アンケート調査を実施したところ、全国の20,908名（うち、JR連合は4,017名）から回答があった。全体の46.6%が直近2年以内に迷惑行為に遭遇し、その内容は暴言、威嚇・脅迫、暴力行為をはじめ、SNS・インターネットでの誹謗中傷（名札や業務中の様子を無断で撮影され、投稿される等）など様々であることなど、悪質クレーム（迷惑行為）の実態が明らかとなった。

交運労協は調査報告書（交運労協ホームページ<<http://www.koun-itf.jp/>>で閲覧可能）を取りまとめるとともに、12月10日には記者発表会を開催した。JR連合からは荻山市朗会長が出席し、JR産業における実態について現場の声を訴え、全国紙及び地方紙に広く取り上げられるなど大きな反響があった。



記者発表会を開催し社会に広く発信

Q：直近2年以内に迷惑行為の被害にあったことがありますか？



今後、悪質クレームを防止し職場環境の改善を図るべく、調査結果を社会に広く発信するとともに、業界ガイドラインの作成や法制化に向け、交運労協等との連携を強化していく。