



2024年5月24日

日本鉄道労働組合連合会

厚労省の検討会にてカスハラの実態を報告

～第5回雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会～

厚生労働省が本年2月から開催している「雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会」では、労働者が直面している様々なハラスメントに関する現状について、いくつかの団体へのヒアリングがおこなわれている。4月12日と26日に開催された検討会では、カスタマーハラスメント（カスハラ）に関する実態が調査されることとなり、労働者の立場から、連合を通じてU AゼンセンとともにJR連合に実態を報告する機会が与えられた。



検討会に出席するJR連合（奥右）

26日の第5回検討会には、JR連合から政所大祐事務局長と宮野勇馬企画局長が出席し、JR連合に所属する組合員が受けている様々なカスハラに関する現状を訴えるとともに、カスハラを撲滅するために必要な施策を講じるよう強く要請を行った。

検討会開催当日は、中央労働委員会の会議室に検討会が指名した有識者6名と、厚生労働省雇用環境・均等局長をはじめ同局雇用機会均等課長、同課ハラスメント防止対策室長など多くの関係者が集まった。また、ヒアリングの対象団体としてJR連合のほか、使用者を代表して一般社団法人日本民営鉄道協会、消費者を代表して公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会の代表者が集められた。

今回のヒアリングの機会に先立ち、JR連合は、加盟単組などに対して、カスハラ現状や課題、具体的な事案などについて報告を求めるとともに、意見を交わした。鉄道の駅員や乗務員のほか、ホテルやコンビニ、百貨店などで働く仲間が直面している多くの事例が集められた。また、日頃から労働

VI. JR連合および加盟組織の課題認識(法制化にあたり求めたいこと)-1  JR 連合

1. カスハラの実態の明確な定義と明示、社会全体での認識の共有・強化

- 各企業においても対策や体制整備を進めてはいるものの、「道路交通におけるあり運転の厳罰化」や「ストーカー規制法」等と同様に、**カスタマーハラスメントを明確に定義し、防止・抑止を目的として、あるいは事案発生時に客観的に示したり、被害内容を証明したりする方法・環境を整備したい。**
- そのうえで、**周知徹底を図り、社会全体で認識を共有することが必要不可欠。**

※業界・社会横断的に抑止・防止を図ることが望ましい。
 一方で、内容(定義)は、業界・業種により文化やレベル等が異なるため、その特徴を踏まえたものが必要。一例として、ホテルであれば、サービスなのか、対応できないレベルの要求なのかといったことは、業界文化や個々のスタンス、あるいは顧客の個人的な背景や性質等により結論が変わり得るが、こうした部分でトラブルが発生しがちであり、悪意を持つ者が入る際となっている。
 ⇒業界や個社でスタンスや方針の差異がある中でも、業界・社会横断的にカスハラを抑止に繋がる効果的な「基準」を作ることが望ましい。
 ⇒それが不可能ならば、可能な限り該当するケースを業界で具体的に例示する形が望ましい。

※有罪の際は、警備員や警察との連携を強化するなどの対応を行っており、明確な犯罪行為でなくとも警察には大変お世話になっている(トラブルの仲介に入っていたりも多々ある)。
 しかし、**刑法上の違法行為には至らない迷惑行為(カスハラ)は、厳格に対応するための根拠に乏しく、現場では対応に苦慮している。今後連携を強化するうえで、根拠として定義・明示し、法的に規制を行ったうえで、同時に社会全体で認識を共有・強化することが重要である、という声があがっている。**

2. 無断での写真や動画撮影と、SNS投稿・拡散への対応

- 写真や動画の無断の撮影をカスハラの実態に加え、**撮影自体を防止したい。**
- また、**本人の同意なく動画や写真をSNSにアップした場合には、処罰対象となるような規制強化を行いたい。**

※接客中等においては、ご利用者からのアプローチに際して写真や動画の撮影を伴う場合や、無断で撮影されるケースが多く発生している(これを背景に併し要求に際しての道具として活用され、対応に苦慮する事例が多い)。
 ⇒とりわけ、**女性組合員は執務中に執勤中「つきまとい」や「待伏せ」等とともに、写真・動画撮影にさらされるケースも発生。**
 ※当該写真や動画が、SNS等にアップされる事象が発生した場合、現状では、個人がSNS運営会社に申告し、削除を求めしか方法がない。そうした場合でも、SNS運営会社は「表現の自由」や「言論の自由」を理由に削除に応じない場合がほとんど。代理人として会社や弁護士が直接SNS運営会社とやりとりを行っても、事態が進まずに終わることはほとんどない。

3. サービス提供の中止を可能とする仕組みの創設

- 旅館業、航空業等では、繰り返しカスハラを行っている者に対しては、サービスの提供を行わないことができる仕組み(法、約款の定め)があるが、鉄道業においては、公共性の高さからそのような規定は現在ない。従って悪質な利用者に対して厳正に対処する法的根拠を得るためにも、**業法上の必要な改正を強く希望する。** ※鉄道関係で言えば「鉄道営業法」等。

当日の発表資料(抜粋)

組合と会社との間で多くの交渉や協議が行われ、警察との連携や、カスハラに対する基本方針の策定など、解決に向けた多くの取り組みがなされていることが分かった。一方、カスハラの中には悪質なものも多く、特に乗務員に対するつきまとい事象や、無断で撮影した動画のSNSへの投稿など、労働組合と会社の取り組みだけでは解決できない多くの課題があることも分かった。ヒアリング当日は、そうした現状と課題について伝えるとともに、世間や利用者への啓発を含めた世論形成が何より必要であることを出席者へ強く訴えた。

今回のヒアリングで用いられた資料は、厚生労働省のホームページに公開されており、後日それを基にマスコミで取り上げられるなど、多くの反響があった。これからもJR連合は、職場の課題解決や働きやすい労働環境の実現に向け、加盟各単組と連携しながら、連合や交運労協をはじめ関係各方面との連携を強化し、世間に対して訴えていく。