

JR東日本の カスタマーハラスメント対策について

2026年3月



東日本旅客鉄道株式会社

目次

Agenda

1 JR東日本グループについて

2 カスタマーハラスメント対策について

1.JR東日本グループについて





■社員数

69,559人 (2025年3月31日現在)

■事業エリア

関東・甲信越から東北の1都16県を中心に
海外も含めた幅広いエリアで事業を展開

海外事務所: ロサンゼルス・パリ・ロンドン・シンガポール



■決算状況

2026年3月期 第3四半期決算(連結)

営業収益 **22,400**億円

対前年増減 **+1,139**億円

四半期
純利益 **2,194**億円

対前年増減 **+28**億円

(2026年2月2日発表)

より一層の営業収益の確保に向けて

新幹線で行く
スキー・スノボ旅行の
訴求

インバウンド
需要の獲得

「キュン♥パス」の発売
促進による平日の
旅行需要の喚起



旅せよ平日! JR東日本たびキュン♥早割パス

キュン♥パス



■JR東日本グループが目指していること

グループ経営ビジョン

勇翔2034

「安心と感動」の提供と 「すべての人の心豊かな生活」の実現

鉄道起点

会社発足からの
30年間

鉄道や駅を便利にすることで、
お客さまにご利用いただき、収益につなげるビジネスモデル

社会環境の変化

社会構造や生活、価値観が大きく変化

これからの10年間

ヒト起点

すべての人の想いや価値観に共感し、お客さまに
安心や感動をもたらす新規サービスを創造する

強み

鉄道や駅等の

リアルなネットワーク



外部の

技術・知見

経営環境の変化を先取りした
新たな価値を社会に提供₅

グループ経営ビジョン「勇翔2034」

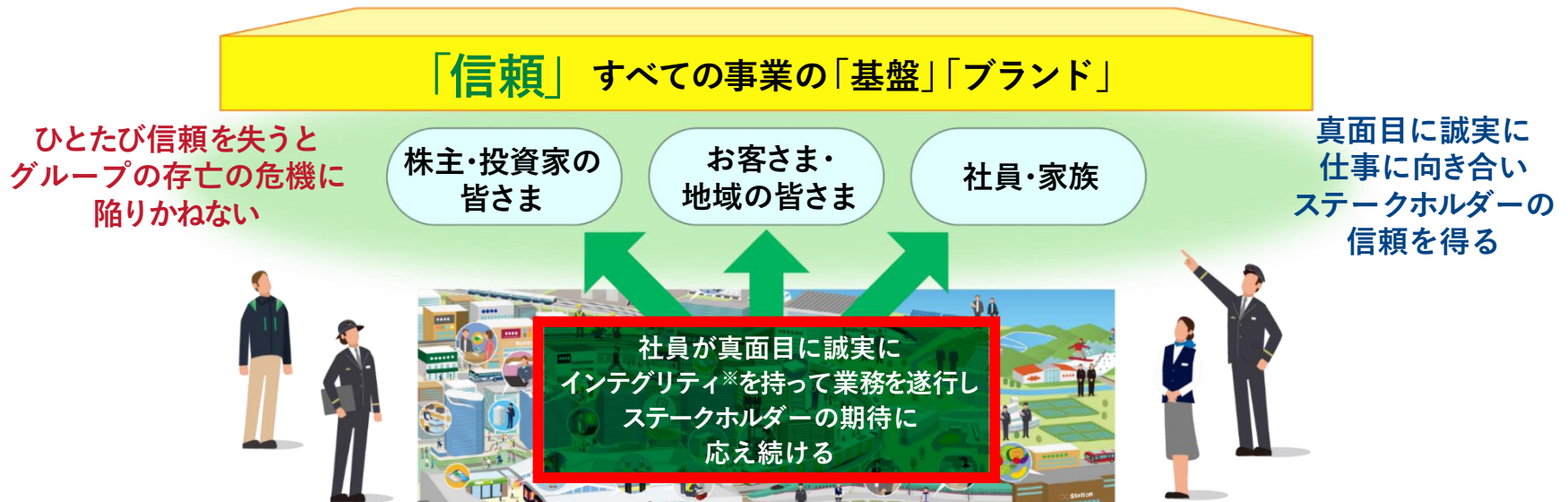
「勇翔2034」の全体像





すべての事業の基盤となる「信頼」

- グループ社員一人ひとりが**真面目に誠実に**業務を遂行し、お客さま・地域の皆さまの生活と社会のインフラを支えています。
- 先人が培ってきた経験・技術を継承するだけでなく、**最先端の技術力で社会を変えていく真の技術サービス産業をめざしていく**ことで、ステークホルダーの期待に応え、**すべての事業の基盤である「信頼」をより強固なものにしていく**必要があります。
- ひとたび不正・不祥事・重大な事故などの事象を発生させてしまうと、ステークホルダーからの信頼を失い、**グループの事業の基盤が崩壊しかねません**。過去に発生させた**信頼を損なう事象を厳しい教訓と捉え、コンプライアンスの確保とグループ全体のガバナンスの改善と強化に取り組**み続けます。



※インテグリティ=自分の行動がグループだけでなく社会とつながっていることを意識し、健全な心で、誇りを持って業務に取り組む姿勢



基盤のエンジン「グループ社員の働きがいと成長の実感」

■真面目で誠実に業務を遂行する社員一人ひとりが、JR東日本グループの強みそのものです。
新たな挑戦を通じてさらに成長することが、グループ全体の成長を加速させるエンジンとなります。



A photograph of Tokyo Station, featuring its iconic red brick and white trim architecture. In the background, several modern glass skyscrapers rise against a blue sky with light clouds. The station's main entrance is visible, with a large clock face above the archway. The foreground shows a paved plaza with a low metal stanchion and rope barrier, and a patch of green grass in the bottom left corner.

2.カスタマーハラスメント対策について



【国土交通省による鉄道係員へのカスタマーハラスメントの現状の公表】

○2025年12月に国土交通省主催の「第7回迷惑行為に関する連絡会議」において、鉄道係員に対するカスタマーハラスメントの発生状況を公表。

○2024年度におけるカスタマーハラスメントの発生件数は、**全国で1,513件**であることが公表された。

■鉄道係員へのカスタマーハラスメント発生件数(2024年度)

全国合計:**1,513件**
(2023年度 1,568件)

○東京都:456件

○神奈川県:196件

○長野県:76件

○埼玉県:61件

(参考)鉄道係員への暴力行為発生件数(2024年度)

全国合計:**545件**
(2023年度 557件)

<参考>

○国土交通省 [鉄道：鉄道係員に対する暴力行為・カスタマーハラスメント等について](#) - 国土交通省



ご紹介した事例以外にも…

- ・理不尽な言いがかり
- ・繰り返しの要求
- ・過剰な要求



JR東日本で働く社員をカスタマーハラスメントから守る対策が必要



【JR東日本グループにおける「人権侵害リスク(顕著な人権課題)」】

- 2023年10月～2024年2月にかけて、[国連指導原則報告フレームワーク](#)等を参考に、当社グループの事業活動にかかわる「人権侵害リスク」を選定
- 積極的に防止軽減に取り組むべき**5つの重要テーマ(顕著な人権課題)**を**特定**

顕著な人権課題	主に想定される具体的内容	影響を受ける ステークホルダー
労働安全衛生・ 過重労働	・ 労働者の死亡・負傷事故 ・ 長時間労働による健康への影響 ・ 外国籍社員等の労働環境やコミュニケーションへの配慮	取引先 従業員
差別・ ハラスメント	・ お客さまから従業員に対するカスタマーハラスメント ・ LGBTQ+社員への誹謗中傷 ・ 宣伝物における差別的な表現 ・ ジェンダーへの配慮が不足した商品設定	お客さま 地域の皆さま 取引先 従業員
お客さまの安全と プライバシー	・ お客さまの死亡・負傷事故 ・ 輸送障害における障がい者等への情報提供や配慮の不足 ・ お客さまの個人情報の漏洩	お客さま 取引先
サプライチェーン上 の人権課題	・ 強制・児童労働が発生している地域・取引先からの原料調達 ・ 外国企業との取引におけるサプライチェーン管理の不徹底	地域の皆さま 取引先
地域・環境への配慮	・ 地域公共交通の再構築に伴う、地域住民の「交通権」の侵害 ・ 汚染物質の流出に伴う、地域住民の生活環境の破壊 ・ 再生可能エネルギー施設の整備による住環境への悪影響	お客さま 地域の皆さま



【JR東日本グループの顕著な人権課題への対応】

○JR東日本グループで働く社員一人ひとりをカスタマーハラスメントから守るために、「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定。

1

名称

JR東日本グループカスタマーハラスメントに対する方針

2

策定日

2024年4月26日

3

目的

1

ご意見・要望と不当要求等のカスタマーハラスメントの区別を明確にする。



社員への対応方針の明確化

2

カスタマーハラスメントが行われた際に、お客さまへの対応を行わないことを内外に示す。



会社としての対応姿勢の公表

3

社員が安心して働ける就業環境を守る。



安全で質の高いサービスの提供



JR東日本グループカスタマーハラスメントに対する方針(全文)

■はじめに

JR東日本グループは、安全で質の高いサービスを提供し、お客さまのご期待に応え、国内外の法令遵守はもとより、それぞれの地域の文化の尊重、地球環境・人権に配慮した事業活動に取り組むことのできるすべての人の心豊かな生活の実現を目指しています。

一方で、当社グループのサービスをご利用されるお客さまの一部には、暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が見受けられることがあります。これらの行為は、安全で質の高いサービスの提供を担う当社グループで働く社員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化を招くものです。

当社グループは、お客さまからのご意見・ご要望に対して、これからも真摯に対応してまいります。しかしながら、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を行い、グループで働く社員一人ひとりを守ることも、継続的に安全で質の高いサービスを提供していくためには不可欠と考え、「JR東日本グループカスタマーハラスメントに対する方針」を以下のとおり策定しました。

■カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの又はその妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不当なものであり、当該手段・態様により、当社グループで働く社員の就業環境が害されるおそれがあるもの

＜該当する行為＞

- 以下の記載は例示でありこれらに限られるものではありません。
- ・身体的、精神的な攻撃(暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)や威圧的な言動
 - ・継続的な言動、執拗な言動
 - ・土下座の要求
 - ・拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
 - ・差別的な言動、性的な言動
 - ・当社グループで働く社員個人への攻撃や要求
 - ・当社グループで働く社員の個人情報等のSNS/インターネット等への投稿(写真、音声、映像の公開)
 - ・不合理又は過剰なサービスの提供の要求
 - ・正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

■カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社グループは、グループで働く社員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、お客さまへの対応をいたしません。

さらに、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

■当社グループにおける取り組み

- ・本方針による企業姿勢の明確化、当社グループで働く社員への周知・啓発
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- ・当社グループで働く社員への教育・研修の実施
- ・当社グループで働く社員のための相談・報告体制の整備

2024年4月
東日本旅客鉄道株式会社
代表取締役社長 喜勢 陽一



① カスタマーハラスメントの定義

当社グループで働く**社員の就業環境が害される**以下の行為

要求内容の妥当性がない行為

or

要求内容が妥当であっても、
手段・態様が社会通念上不相当な行為

② カスタマーハラスメントへの対応姿勢

- ・当社グループで働く**社員を守る**ため、**お客さまへの対応をしない**
- ・さらに**悪質な行為**については、**警察・弁護士等に相談のうえ対処**する

※方針は、カスタマーハラスメント対策企業マニュアル(厚生労働省2022年2月)に準拠

③ 当社グループにおける取組み

- ・グループ内社員への周知・啓発
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定/教育・研修の実施
- ・相談・報告体制の整備



【カスタマーハラスメントの定義・基本的な考え方】

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの

※カスタマーハラスメント対策企業マニュアル(厚生労働省2022年2月)7・11頁参照

		クレーム・言動の要求の内容	
		妥当	不当
手段・態様	相当	○	×
	不相当	×	×

凡例: ○…正当なご意見 ×…カスタマーハラスメント



【カスタマーハラスメントに該当する行為類型】

※カスタマーハラスメント対策企業マニュアル(厚生労働省2022年2月)8頁 参考

- ①身体的、精神的な攻撃(暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)や威圧的な言動
- ②継続的な言動、執拗な言動
- ③土下座の要求
- ④拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- ⑤差別的な言動、性的な言動
- ⑥当社グループで働く社員個人への攻撃や要求
- ⑦当社グループで働く社員の個人情報等のSNS/インターネット等への投稿
(写真、音声、映像の公開)
- ⑧不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- ⑨正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

※上記の内容は例示であり、これらに限られるものではない。



【鉄道業界内での取り組みについて】

- 2025年4月17日より、全国の鉄道事業者(115社局)にてカスハラポスター掲出を開始。
- 次年度以降も鉄道事業者各社を巻き込む形で継続的に取り組んでいく。

【意見交換の主な実績】



ご清聴ありがとうございました。