



千地申第1号

## 「第39回定期大会」の発言等に踏まえた申し入れ 第1回交渉 2024年11月12日 第2回交渉 12月17日 の団体交渉を行う！その①

1. 労使の議論経過を踏まえ、くり返し発生しているハラスメントや暴力行為を撲滅し、安全で安心して働ける風通しの良い職場風土を確立すること。

【回答】会社としては、ハラスメントや暴力行為を容認するものではなく、今後も法令や諸規程等を遵守し、防止に向けて教育等を実施していく考えである。

### ■ この間の議論経過の確認

- (組合) これまでハラスメントを是正する申し入れを行った。交渉では再発防止に取り組むことを確認したが、未だにハラスメントは撲滅ができていない。どのような教育を行ったのか？
- (会社) 申6、申13号の労使議論をもって、勤労は現場を回り、組合加入の意志を示した場合や、職場環境に対する社員からの相談の対応について、全管理者と意見交換を含めた教育を行った。
- (組合) 組合に伺いたいのが、労働組合として不当労働行為の定義はどのように考えているのか？
- (組合) 一般的には労働組合に対する組合運動への介入が一番であり、組合員本人が差別と受け止められる言動があれば、不当労働行為と捉えられかねないという問題意識がある。
- (会社) 会社としては、例えば「なぜ組合に加入しているのか」と理由を聞いたりすることは、不当労働行為に該当するという認識は持っている。そこを確認しないと、管理者に教育をしても中身が伝わらないので、内容を確認させていただいた。認識はずれていないということは確認ができた。
- (組合) 私達も認識はずれていない。言葉を発した側が意図しようがしまいが、実際に出た言葉や、受けて側がそのように感じられることがあれば、それは是正すべきことだと思し、そのような観点で教育を行ったと認識した。そのような理解でよいか？
- (会社) はい。会社もハラスメントや暴力行為の撲滅に向けて努力していく。

## ハラスメントや暴力行為の撲滅に向けて努力していくことを確認！

### ■ 組合員への暴力について

- (組合) 申6号で組合員への暴力について議論した。第三者機関が入っているという話であったが、その後の進捗状況はどうなっているのか？
- (会社) 我々のところに入っている情報だと、それ以降新たな情報は入っていない。
- (組合) 暴力行為を管理者が行っていることに対する問題意識は強い。直ちに是正しないといけない内容である。 第三者機関に預けている中でも、会社として今現在できることがあるのではないかな？
- (会社) 繰り返しになるが、第三者機関に預けている以上、その判断を待ってから、会社として判断をしていく。
- (組合) 被害を受けた社員がいるということは認識しているのか？
- (会社) どんな理由であれ、暴力はいけない。管理者であろうが一般であろうが、暴力は容認できない。暴力行為があれば徹底的に調べしかるべき判断をする。何もしないわけではなく、第三者機関の判断を待っているとお伝えしている。
- (組合) 管理者が加害者であれば、会社は管理者を守るのか？
- (会社) 双方から事実を確認して、事実に基づいた判断をしていく。

## 暴力行為を容認しないことを確認！

### ■ 議論を終えて

- (組合) 社会ではハラスメントに対する意識が高まっている。その問題意識を議論させていただいた。私達の問題意識を受け止めてもらいたい。
- (会社) コンプライアンス教育は継続していく。個別の事象があれば教育は行う。どこまでやるのかは会社が判断していく。組合の主張は受け止める。



千地申第1号

## 「第39回定期大会」の発言等に踏まえた申し入れ 第1回交渉 2024年11月12日 第2回交渉 12月17日 の団体交渉を行う！その②

2. 乗務中にワイヤレスイヤホンを装着して運転した不祥事について、再教育や十分な原因究明を行わず、即刻懲戒解雇とした見解を示すこと。

【回答】 就業規則等に則り取り扱っているところである。

(組合) 今不祥事において、処分を判断するまでの経過で、本人を更生・再教育していく考えはなかったのか。

(会社) 個人の賞罰は結果がすべてである。様々なことを考えた結果である。

(会社) 労働組合として今回の事象をどのように受け止めているのか。(処分は) 妥当であったのか。

(組合) JR東労組として重く受け止めている。労働者の立場で懲戒解雇の処分が妥当という認識は当然ない。

### 特徴的な議論

- 今回の行為で行政処分は行われていない
- 懲戒処分について組合員であることが判断要素には一切ならない
- 短期間で処分を決定することが前提ではない
- 組合員・社員にとって懲戒処分は重大なことであるとの認識はある
- 不祥事に関して事象によっては、必要な再教育をしていくことはある

**改めて自分自身を捉え返し、不幸な組合員をつくらないために  
お互いに指摘し合える職場風土をつくり出そう！**

3. 人間労働において誰もが生じる乗務中の眠気に対して、会社の対策を明らかにすること。

【回答】 引き続き必要な対策は実施していく考えである。

(組合) 眠気防止対策として行っていることは何か？

(会社) 睡眠の質向上に向けて訓練等で年1回周知している。睡眠健康指導士による部外教育やエアウィーヴ・仮眠チェアの導入等を行っている。

(組合) 睡眠ハンドブックによると、乗務中に眠気をもよおした場合には大きな声で指差喚呼を実施することや起立運転、停車中にストレッチをすることが書かれている。ストレッチをしてお客さまから苦情があった場合責任は問わないのか？

(会社) 眠気防止のためであれば責任は問わない。しかし、お客さまからの声がある以上、状況は確認させてもらう。

(組合) 2017年に乗務員勤務制度が変更となり、稠密線区で言えば拘束時間が拡大している。業務がきつくなっているなかで、長時間維持する眠気対処法もなく、プレッシャーも高まっている。

(会社) 乗務中の眠気対策は難しい。今後も睡眠の質向上に向けて良いものがあれば導入していく。

(組合) 運転に支障を及ぼす強い眠気は指令に報告と書かれているが、会社としてどのような認識なのか？

(会社) 必要であれば列車を止めることもあり得る。指令を介して添乗等の対策も必要だと思っている。

(組合) 眠気防止のためにガムやタブレットを服用することについては、どのような認識なのか？

(会社) ガムやタブレットの服用について否定するつもりはない。お客さまへ不快感を与えないことが重要である。訓練等での周知については、意見として受け止めて今後検討していく。

**乗務行路の見直しを含めた抜本的な対策が必要だ！！**

**その③へ**



千地申第1号

## 「第39回定期大会」の発言等に踏まえた申し入れ 第1回交渉 2024年11月12日 第2回交渉 12月17日 の団体交渉を行う！その③

4. 音漏れや湿気等により慢性的な睡眠不足の原因になっていることから、木更津統括センター乗務ユニット他区乗務員宿泊所と上総一宮運転士乗務員宿泊所を建て替えること。

【回答】乗務員宿泊所等の設備については、優先順位をつけて計画的に整備していく考えである。

- (組合)木更津乗務ユニット他区乗務員宿泊所、上総一宮運転士乗務員宿泊所について建て替える計画はあるのか？  
(会社) 現在のところ、両乗泊とも建て替えの計画はないが、モビリティサービスユニットとして課題認識は持っている。
- (組合)上総一宮運転士乗泊でいえば、風呂場が故障中であつたり、部屋の暖房が故障している中で休養している。早急に対策を実施するべきである。  
(会社)12月18日に、風呂場の修繕が入り浴槽等も新しいものへ取り替えとなる。騒音についても課題認識を持っている。  
(組合) 上総一宮乗泊に関しては、以前から交渉等で建て替えを求めているが一向に改善されない。会社として問題意識を持ち、早急に改善を求める。  
(会社) 組合の意見は受け止める。騒音対策については、点呼場を1階の元CTS詰所へ変更出来るかも含めて、職場と調整していく。



5. 西船橋駅のみどりの窓口廃止、及び市川駅の運営体制見直しによる要員数の削減が組合員・社員の業務量の増加につながり、負担が増していることから、各駅一般交代を1人増とすること。

【回答】業務に必要な要員は確保しているところである。

- (組合)西船橋駅はみどりの窓口閉鎖により、指定席券売機での案内や払戻等の新たな業務が増えた。また、ジョブローテーションでの異動者が多く、指定席券売機の案内に不安を感じている。教育はどのように行っているのか？  
(会社) これまでも改札に払戻に来るお客さまはいたので、みどりの窓口閉鎖で件数が増えた認識はない。 払戻やPOSの操作については、OJT等を活用して教育を行っている。 駅業務を久しぶりに携わる社員はいるが、必要な教育は実施している。
- (組合)改札業務の超勤実態を見て判断したとの回答であるが、業務内容ではどのようなものを見たのか？  
(会社)改札機の通過人員などの様々なデータを見ているが、施策前と比べて変わりはない。超勤が大きく増えれば判断せざるを得ないが、そのような状況は見えない。  
(組合)西船橋駅は京葉線、武蔵野線の乗換もあり、社員の実感として事象も多いと感じている。 そのような苦労もある。 今日議論した内容を含めて、職場ではどこまで本音で伝わっているのかはあるが、実感については社員から丁寧に掴む必要があると思うがどうか？  
(会社) 社員の声は聞かなくてはいけない。 みどりの窓口閉鎖の時も、社員の不安の解消に向けて取り組んできた。 そのようなことは引き続き行っていく。
- (組合)市川駅については分任業務の見直しで交代が1人減になった。早朝、駅の立ち上げを1人でやっている。シャッター開扉遅延防止のために1人増を求めているがどうか？  
(会社)早朝時間帯に1人勤務の駅は多くある。シャッター開扉遅延対策として、マニュアルを活用してチェック体制は確保されている。  
(組合) 市川駅は改札と事務室が離れており、朝一人で券売機等の対応が不安であるという声が多い。 間内改良の計画はあるのか？  
(会社) 具体的な話はないが、状況を見て判断していく。  
(組合)市川駅の社員から要員を増やしてほしいという意見は届いていないのか？  
(会社)大きな声は届いていないが、これからも社員の意見は聞いていく。  
(組合) 私達は引き続き要員増を求めていく。 会社も職場の意見を聞いて対策してほしい。  
(会社) はい。

業務にゆとりある要員体制を確保するために、  
職場でも検証しよう！

その④へ



千地申第1号

## 「第39回定期大会」の発言等に踏まえた申し入れ 第1回交渉 2024年11月12日 第2回交渉 12月17日 の団体交渉を行う！その④

6. コロナ禍以降、訪日旅行者の増加によって業務量が逼迫していることから、成田空港駅の体制は5徹2日勤を確保すること。

【回答】業務に必要な要員は確保しているところである。

(組合) 成田空港駅の混雑に対してどのような考えか？

(会社) 新型コロナウイルスが明けて、インバウンドが増えているという認識はある。 指定席券売機での海外クレジットカードの対応、テンポラリースタッフの活用、遺失物業業務の委託など、できる対策は行っている。

(組合) 混雑する時間帯に日勤をつけてほしいと求めているが、会社としては、要員は足りているという認識か？

(会社) その通りである。

(組合) テンポラリースタッフの業務は案内のみか？

(会社) 券売機前での案内業務がメインである。

(組合) テンポラリースタッフがいることで、成田空港駅の業務が回っていると思うがどうか？

(会社) テンポラリースタッフがいるから回っているのではなく、業務のサポートという認識である。

**テンポラリースタッフがいなければ、成田空港駅の業務は回らないのが現実だ！**

(組合) その面も含めて5徹で要員は足りているということか？

(会社) そうだ。職場から要員を増やしてほしいという意見は特段聞いていない。

(組合) 以前からも議論しているが、繰り返し議論しなくてはいけないほど悲痛な声がある。実感ということも受け入れてほしい。私達も職場の声を掴んで交渉に臨んでいる。今後の要員は検討していただきたい。

(会社) はい。

**本当!?**

**7項の議論については、その⑤に載せてあります！**

8. 千葉駅10番線ホーム東京方の列車接近表示灯の故障は、作業に従事する組合員・社員の命に関わることから、安全衛生委員会の議論を踏まえ、早急に修繕すること。

【回答】設備の修繕については、優先順位をつけて実施していく考えである。

(組合) 千葉駅10番線東京方の列車接近表示機だが、2022年10月頃から故障しているという認識であるがどうか？

(会社) 会社としても壊れているという認識は持っている。 5月の千葉駅安全衛生委員会で意見が上がっていることも認識している。

(組合) 安全衛生委員会の議論が放置されている。この実態はどうか？

(会社) 修繕については優先順位をつけて行っている。調査の結果、正常に動作していなかった。そのまま放置すると問題があるので、列車接近表示機の消灯の処置を行った。

(組合) 修繕はどうするのか？

(会社) 調査中であり、優先順位をつけて修繕する方向で動いている。

(組合) 線路内作業は今も行っている。様々な対策はあるが、職場では安全を担保する一つのアイテムである。それを活用して作業を行っているため、早急に修繕してほしいという声は多い。ぜひ早急に修繕を実施してほしい。

(会社) 安全衛生委員会でも議論は認識している。社員の声は聞いている。修繕に向けて調整は行っていく。修繕の段取りの内容は関係個所へ伝えていく。社員の声としては受け止める。

**確認**

**安全に構内作業を行うために、早急な修繕を求める！**

**その⑤へ**



千地申第1号

## 「第39回定期大会」の発言等に踏まえた申し入れ 第1回交渉 2024年11月12日 第2回交渉 12月17日 の団体交渉を行う！その⑤

7. 各職場において要員が不足している実態が、出面数管理により明確にならないため、労使議論に必要な要員を示すこと。また、多くの職場で休日勤務が多発している課題を解消すること。

【回答】業務に必要な要員は確保していく考えである。

(組合) 会社の要員に対する認識は？

(会社) 要員は足りていると思うが、厳しいという実感はもっている。休職は増えている。出張もそれぞれのエリアで色々な企画業務を行っている中で発生している。

(組合) 休職を取得する社員は増えると思うが、休職を取得できない体制の方が問題だと思うがどうか？

(会社) そこは認識している。本人が希望すれば、取得できるようにしている。

(組合) 出張はなぜ増えているのか？

(会社) 支社の出張は減らしているが、現場の企画業務によって増えている。  
社員が様々なことに挑戦したいという証であると思う。

(組合) 会社として超勤になってしまうことは、どのように受け止めているのか？

(会社) できれば超勤は発生しない方がいいと考えている。超勤は増えている。今は施策の過渡期であり、色々なことが変わってきているので超勤が増えている。もう少し企画業務に慣れてくると、落ち着いてくると思われる。

(組合) 要員の示し方は出面数になったが、要員確保の考え方は変わっていないのか？

(会社) 変わっていない。

(組合) 休日勤務ありきの職場は多い。これをどのように解消するのか？

(会社) 採用数を増やしていく考えである。相互運用も引き続き実施していく。

(組合) 指令室の要員は、足りていないという認識になるのか？

(会社) 指令室で休日勤務が増えていることは認識しているが、要員は足りている。

(組合) 輸送指令だけ見ても、毎月5、60日の休日勤務が発生している。通常感覚からすれば異常と感じる。様々なやりくりをして乗り切っている現状である。要員が足りないことで教育体制にも課題が生じている。

相互運用は要員の穴埋め  
施策なのか？

要員不足が生み出した現実ではないか？

(会社) 指令室の体制を含め検討しなくてはいけないと感じている。

(組合) この状況で要員が足りているという認識が理解ができない。そもそも要員の考え方は変わっていないと確認をしたが、出面数管理では必要な要員が明確にならない。

今の議論のように出面数も確保できていないのに、要員は

出面数では必要な要員が分からない！

確保されていると回答される。だから納得感がない。28徹という作業ダイヤの中に削っていいものはあるのか？

(会社) 指令室の作業ダイヤにおいては、削れるものはないと認識している。

(組合) 削れるものはない。しかし、担務に穴が空くことが度々ある。それなのに要員が足りているという回答であり理解に苦しむ。

(会社) 支社としても放置しようとしているわけではない。様々な事象があり、異動もあって指令室の人が少なくなっていることも事実であり、それを補うことは考えている。改善を図らないといけない認識はもっている。

出面も確保できないのに、要員が足りているという認識は理解不能だ！

(組合) 認識は一致しないので、継続して求めていきたい。出面数の課題は今回の議論で認識として持っていただいたと思う。引き続き議論はさせていただきたい。

(会社) 議論は否定しない。対立で整理してもらって構わないが、継続議論であれば引き続き議論はしていく。

要員についての認識は一致せず！！引き続き議論をしていきます！

その⑥へ





千地申第1号

## 「第39回定期大会」の発言等に踏まえた申し入れ 第1回交渉 2024年11月12日 第2回交渉 12月17日 の団体交渉を行う！その⑥

9. 成田統括センター佐倉乗務ユニットと銚子乗務ユニットにおいて、E259系のハンドル訓練を行わずに乗務をさせていることから、乗務経験のない車両を運転する際は、ハンドル訓練を必ず実施すること。

【回答】業務に必要な教育は実施しているところである。

(組合) E259系のハンドル訓練を実施しなかった理由は何か？

(会社) 必要な教育・訓練(現車訓練)は実施した。対象となる佐倉・銚子乗務ユニットの初乗り全員へ、指導員による添乗を実施した。

(組合) 組合員・社員からハンドル訓練を実施しないことによる不安の声が届いているが、会社として認識しているのか？

(会社) 運転台の高さによる信号機や停目の見え方に違いがあり、不安の声があることは認識している。

(組合) どのような場合にハンドル訓練を実施するのか？

(会社) 新しい線区やワンマン運転を行う際に実施する。モビリティサービスユニットだけではなく、首都圏本部や現場と調整して判断している。

**不安の声があることを認識しているのであれば、  
ハンドル訓練を行うべきだ！**

(組合) 要員不足等により教育・訓練が蔑ろにされるということがあってはならない。

不安な声があればハンドル訓練等を前向きに検討していくことを求める。

(会社) 今後も条件を見ながら行っていく。要員不足を理由に教育・訓練を実施しないということはない。

**確認！**

10. 昨年、内房線上総湊駅～竹岡駅間で発生した感電死亡事故について、原因究明や再発防止について議論されていることを早急に示すこと。

【回答】内房線上総湊～竹岡間における感電事象の原因については、信号高圧への接地取付け及び停電確認を実施しなかったためである。なお、背後要因については、引き続き調査中であり必要な対策を実施していく考えである。

(組合) 事象発生から1年半経過するが進展はあるのか？

(会社) 警察預かりとなっており進展はない。

(組合) 会社回答が「信号高圧への接地取付け及び停電確認を実施していなかったためである」と変化した理由は何か？

(会社) 運輸局により原因がはっきりしたことから会社回答に示した。

(組合) 時間を要しており事象の全貌が解明されない。今後も変化があれば労使間で情報共有を行うこと。

(会社) 変化があれば労使間で情報共有する。

**確認！**

11. 房総特急全車指定席化に伴い、座席未指定券をご利用のお客さまのトラブルが多く発生していることから、E257系とE259系に座席上方ランプを設置すること。

【回答】現行通り対応されたい。

(組合) 座席情報ランプを設置出来ない理由は何か？

(会社) 設置に向けて検討はしていた。様々な条件があり設置することができない。

(組合) 座席未指定券を自由席と勘違いしているお客さまが多い。その都度空席を案内し時間を要している。

(会社) 引き続きチケットレス等を推進していく。お客さまへは周知していく。

(組合) 座席上方ランプがあればお客さま自身で空席を探せる。車掌がお客さま対応に苦慮している認識はあるのか？

(会社) 現場からそのような声は聞いていないが、意見として受け止める。

(組合) 座席上方ランプを設置できないのであれば、特急列車の利用体系についてお客さまの理解向上に向けて対策を講じていくよう求める。

(会社) お客さま周知等対策は検討していく。

**確認！**

**その⑦へ**



千地申第1号

## 「第39回定期大会」の発言等に踏まえた申し入れ 第1回交渉 2024年11月12日 第2回交渉 12月17日 の団体交渉を行う！その⑦

12. 車掌の業務負担軽減、及びサービスレベル向上のため、指定席券売機を横芝駅と御宿駅に新設し、東京駅の京葉地下3階コンコースと錦糸町駅ホームに増設すること。また、千葉支社内で活用されていないマルス端末を銚子駅に移設し、みどりの窓口を開設すること。

【回答】 チケットレス化の推進等により、みどりの窓口によらない販売体制へシフトしていく考えである。

- (組合) 横芝駅では座席未指定券しか購入できない。お客さまの意見も多い。なぜ指定席券売機を設置しないのか？  
(会社) 横芝駅は発売枚数が非常に少ないので、指定席券売機を設置する考えはない。
- (組合) 御宿駅はどうか？  
(会社) 発売枚数を踏まえると、同じ対応になる。夏などの時季的な部分も見なくては行けないが、今のところ指定席券売機の設置に至る発売枚数ではない。
- (組合) 東京駅京葉地下3階はどうか？  
(会社) 首都圏本部とも調整はしたが、電源や予算の確保が難しかったと聞いている。地下1階の指定席券売機での対応を強化していく。
- (組合) 錦糸町駅は乗換駅であるが、ホーム上に指定席券売機がない。指定席特急券を買いたいのにお客さまがいる。これに対してはどうか？  
(会社) 会社として、乗換のお客さまへの対応は課題であると認識している。引き続きチケットレスへの誘導を行っていく。
- (組合) 銚子駅へのマルス端末の設置はどうか？  
(会社) お客さまから意見はいただいているが、みどりの窓口を設置する考えはない。
- (組合) 指定席券売機の混雑により、しおさい発車時に列車を遅らせたことは認識しているのか？  
(会社) しおさい発車時に徒列ができていないのは認識している。休日の徒列が課題だと認識している。
- (組合) お客さまのサービスレベルを低下させないためにどうしていくのか？お客さまの利用も減少していく中でどのようにお客さまを確保していくのか？積極的に検討するべきであり、地域の人達を置き去りにしてはいけないと組合として考えている。施策の過渡期という言葉はお客さまには通用しない。お客さまの実態や組合員の苦悩、それらを基に申し入れをしている。引き続き検討していただきたい。
- (会社) 意見としては受け止める。色々状況を鑑みながら、柔軟に対応していく考えであるが、まだ具体的なものはない。そこは課題として認識している。

**徒列解消にみどりの窓口は必要だ！**

13. お客さまのえきねっと誤操作によって、特急列車の車内でのお客さま案内に時間を要することから、システムを改善すること。また、えきねっとで予約した特急券の不正使用の対策を講じること。

【回答】 システム改修等にかかわる事項については、千葉支社独自の回答することは困難である。

- (組合) えきねっとの操作について、お客さまからの意見で困っているものはあるか？  
(会社) お客さまからのご意見はある。使いづらい、使い方が分からない、希望通りの検索が出てこないという意見が多い。
- (組合) なぜそうなるのか？  
(会社) 仕様については申し上げることはできないが、直通する列車については、そのような意見はいただいている。千葉支社としても機会があるごとに本社へ上申ししているところである。
- (組合) えきねっとの仕様については、我が社で決めているのか？それとも外部で委託しているのか？  
(会社) 仕様については、メーカーと協議して作っており、メーカーが一方的に仕様を決めるものではない。
- (組合) 不正使用について伺いたい。指定席特急券で朝特急列車に乗り、夕方以降に同じ特急券を指定列車乗り遅れで、座席未指定券として不正使用している実態があるが、この事象は把握しているのか？  
(会社) 実態は承知しているが、不正使用全てを防ぐのは難しい。どのように対策を取るのか検討は必要だと考えている。
- (組合) 不正使用というところでは、業務に対するモチベーションにも繋がる。対策が難しいのは理解しているが、労使議論を踏まえて本社に上申するなどしていただいて、必要な箇所に投げつけていただきたい。その点はよいか？  
(会社) 引き続き本社に上申は行っていく。

**えきねっとを使いやすくしないと、チケットレスは促進されない！**

**その⑧へ**



千地申第1号

## 「第39回定期大会」の発言等に踏まえた申し入れ 第1回交渉 2024年11月12日 第2回交渉 12月17日 の団体交渉を行う！その⑧

14. 個人情報保護法の観点から、車掌の呼名放送を廃止すること。また、「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」について、どのように運用していくのか明らかにすること。

【回答】 現在、一部列車で所属と氏名放送の省略を可能としているところである。  
なお、カスタマーハラスメントについては、関係通達等に則り取り扱っていく考えである。

(組合) 普通列車での呼名放送省略の経緯は？

(会社) カスタマーハラスメント対応で、鉄道会社以外でも氏名の省略を行っているので、そこに合わせて対応した。

(組合) 特急列車は現行通りと説明を受けているが、特急列車についても今後は無くしていく方向なのか？

(会社) 特急列車は車内改札や案内業務があるので、省略の対象から外した。今後については、本社含めて対応するものと思われる。これからも現場とコミュニケーションを取って、そのような声も本社に伝えていく。

(組合) 会社からカスタマーハラスメントに対する方針が出されたが、どのような認識で出されたのか？

(会社) 国としても、カスタマーハラスメントに対する方針が打ち出されている。それを踏まえ、JR東日本としての対応方をプレス発表した。

(組合) 中身が職場で周知されない。プレスの後に社員が内容を知っている。お客さまから問い合わせがあっても対応できない。そのような職場がほとんどである。これに対する認識はどうか？

(会社) 社員周知や細かい部分の教育は、これから実施していく。時期は未定だが準備ができたなら改めて周知をしていく。必要な教育はさせていただきます。

**理不尽な要求をするお客さまへの毅然とした教育を求めます！**

15. 昇職試験の受験にあたっては、本人の意向を尊重し、強制的な懲遷を行わないこと。

【回答】 就業規則等に則り取り扱っているところである。

(組合) 試験の懲遷について個別に面談することはあるのか？

(会社) 面談はしないが個別に対応する場合はある。

(組合) 試験を受けることは個人の判断ではないのか？また、試験を受けないことによって不利益や査定に関わるのか？

(会社) 個人の判断であるが、会社として懲遷は行う。受けないことによって不利益はないし査定にも影響しない。

(組合) 昇進試験は本人の意思で受験するものでよいのか？

(会社) 受験は個人が決めるものであるが会社として懲遷は行う。懲遷する側(管理者)への利益はない。

(組合) 会社として昇進試験を懲遷するにあたり年休を取らせて受験させることはあるのか？

(会社) 無理やり年休を取らせるとはならない。結果的に年休で試験を受けるという場面はあると思う。

(組合) 試験を受けるにあたり勤務調整等できないのか？試験を受けないと現状維持と捉えられてしまうのか？

(会社) 受験者全員が勤務調整とはならないが努力はする。試験を受けないからといって成長していないとはならない。

**確認！**

16. 統括センターにおける過半数代表者選挙の開票について、公正・公平の観点から拠点駅に投票用紙を集め、開票すること。

【回答】 過半数代表者は、労働基準法施行規則等に基づき選出を行っているところである。

(組合) 拠点駅で開票できない理由は何か？

(会社) 手続きの迅速化も含めて各作業場で開票を行っている。

(組合) 拠点駅以外の社員が立ち会うのは可能なのか？今後も公平・公正に選挙を実施していく考えでよいのか？

(会社) 許可なく立ち合いはできないが、立候補者に対して1~2名は可能であると考えているため申告してほしい。  
今後も公平・公正に選挙を実施していくことに変わりはない。

**確認！**

代議員からの発言をもとに、16項目議論しました。この間の施策により、私達の労働密度は増加しています。要員や設備について議論しましたが、一部認識は一致できませんでした。今後も職場からの検証を通じた意見をもとに、会社と議論していきます！