



2025 年 6 月 9 日

日 本 鉄 道 労 働 組 合 連 合 会

改正「労働施策総合推進法」が成立

労働者を守るべくカスハラ対策を事業主に義務化！

6 月 4 日、改正「労働施策総合推進法」が成立した。これにより、事業主に対しカスタマーハラスメント（以下、カスハラ）によって従業員の就業環境が害されることのないよう「相談に応じる」「必要な体制整備」「その他必要な措置を講じる」ことが義務づけられた。

田 村 ま み 議 員 が 改 正 法 成 立 に 尽 力 ！

改正法の審議にあたっては、田村まみ参議院議員（U A ゼンセン出身、21 世紀の鉄道を考える議員フォーラム所属）が現場実態や組合員の声を国に届けるなど尽力。こうした取り組みが奏功し「サービスを提供する側と受ける側が共に尊重される社会」の実現に向けて前進したと言える。



田村まみ参議院議員

J R 連 合 も カ ス ハ ラ 防 止 を 目 指 し 取 り 組 み を 推 進 ！

この間、J R 連合としてもカスハラ防止を重点政策の一つに掲げ、友誼団体や連帯する産別とともに様々な取り組みを行ってきた。

◆2021 年

○交運労協による「悪質クレーム（迷惑行為）アンケート調査」に協力

◆2024 年

○厚生労働省検討会でのヒアリングでカスハラの実態を報告

◆2025 年

○青・女研修会にてU A ゼンセンの10年にわたる取り組みを学ぶ

○航空連合とサービス提供中止の規定について意見交換

○国民民主党・立憲民主党・公明党へカスハラ規制や制度構築を要請

改正法が成立したものの、未だカスハラ行為自体を直接的に規制する法律はなく、実効性の確保に向けて法整備による規制が必要である。また、接客中の対応状況等の無断撮影やSNSへの投稿・拡散も問題となっており、当該行為をカスハラ定義に加えるなど、引き続き働く者を守る環境整備が求められる。J R 連合は、課題解決に向けて今後も取り組みを推進していく。