

2024年4月26日  
(一社) 日本民営鉄道協会

## 日本民営鉄道協会 カスタマーハラスメント対策について

### 1. 日本民営鉄道協会 カスタマーハラスメント対策に関する取り組みについて

2022年2月に厚生労働省から公表された『カスタマーハラスメント対策企業マニュアル』（以下、厚労省マニュアル）に基づき、各業界団体・企業におけるカスタマーハラスメント対策に関してより具体的な取り組みが求められている。

当協会ではこれまで、加盟各社及びJR・公営交通各社等の協力により第三者による駅係員・乗務員への暴力行為災害防止については、暴力災害発生件数の公表やポスターの掲出を行ってきた。（別紙3・4参照）

一方、民鉄業界においてもこれまで同様、暴力災害防止への取り組みの継続は必要としつつも、必要以上の大声でのクレーム、威嚇や脅迫、人格を否定するような発言など、迷惑行為への対策の整備が急務となっていた。

そこで、当協会が中心となり、2023年度中に日本民営鉄道協会（以下、「民鉄協」）加盟各社の協力により、鉄道事業に特化したカスタマーハラスメント対策となる「民営鉄道業界におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針」を作成し、ニュースリリースにより周知し、加盟各社における取り組みのさらなる推進とお客様からの理解促進によるカスタマーハラスメント被害の削減・撲滅の取り組みを進めることとした。

### 2. 実施内容について

2023年12月14日にカスタマーハラスメント対策について、下記2項目を実施した。

#### (1) カスタマーハラスメント基本方針のHP掲出

※別紙2参照

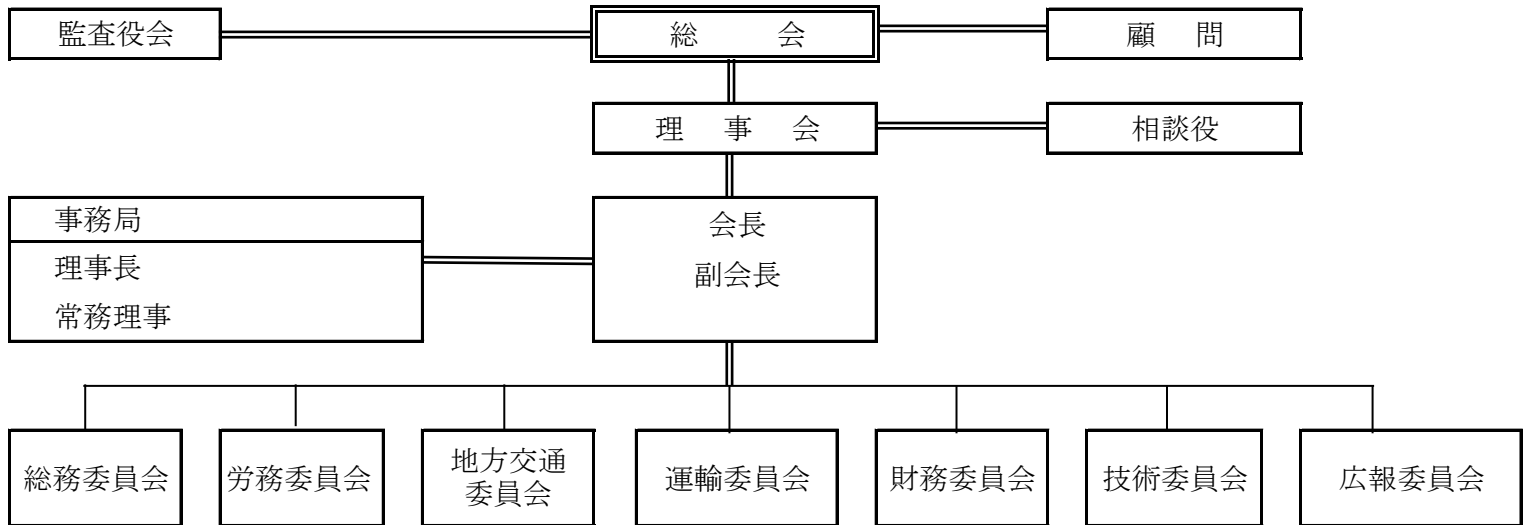
#### (2) 基本方針策定に関するニュースリリースの発信

基本方針を制作し、HP掲出やリリースを配信することで、業界としてカスタマーハラスメント対策を推進していることを広く周知し、アピールするため

以 上

## 日本民営鉄道協会の概要

一般社団法人 日本民営鉄道協会は、運輸省（現在の国土交通省）の認可のもと、非営利の社団法人として昭和42年（1967年）に設立された。  
 協会の主な役割は、民営鉄道事業の発展を図ることである。  
 協会の機能と責任は、政府関係、財務関係、広報、労務、技術のように、民営鉄道事業の様々な範囲を対象とする。  
 協会の加盟会社は全国各地の大手私鉄16社を含む、72社の民営鉄道会社からなる。



### 協会事務局の組織;



〈所在地〉  
 東京都千代田区紀尾井町3-6 紀尾井町パークビル 6F

## 会 員 一 覧 表

2024年4月1日現在

[東北] 6社		[関東]		[関西] 16社		[九州] 4社	
1	弘南鉄道	※1 21	東武鉄道	46	京福電気鉄道	69	西日本鉄道
2	津軽鉄道	※2 22	西武鉄道	47	叡山電鉄	70	島原鉄道
3	青い森鉄道	※3 23	京成電鉄	48	嵯峨野観光鉄道	71	長崎電気軌道
4	岩手開発鉄道	※4 24	京王電鉄	49	近畿日本鉄道	72	熊本電気鉄道
5	仙台空港鉄道	※5 25	小田急電鉄	50	南海電気鉄道		
6	福島交通	※6 26	東急電鉄	51	京阪電気鉄道	合 計 72社	
		※7 27	京浜急行電鉄	52	阪急電鉄	[関東鉄道協会] 43社	
[北陸信越] 6社		※8 28	東京地下鉄	53	阪神電気鉄道	※11	いすみ鉄道
7	アルピコ交通	※9 29	相模鉄道	54	北大阪急行電鉄	※13	宇都宮ライトレール
8	上田電鉄	30	高尾登山電鉄	55	泉北高速鉄道	※16	関東鉄道
9	長野電鉄	※14 31	江ノ島電鉄	56	水間鉄道	※17	京葉臨海鉄道
10	富山地方鉄道	32	湘南モノレール	57	和歌山電鐵	※19	埼玉高速鉄道
11	万葉線	※15 33	小田急箱根	58	紀州鉄道	※20	埼玉新都市交通
12	北陸鉄道	※35 34	富士山麓電気鉄道	59	能勢電鉄	※21	芝山鉄道
				60	神戸電鉄	※22	首都圏新都市鉄道
[関東] 22社		[中部] 11社		61	山陽電気鉄道	※25	多摩都市モノレール
※34 13	ひたちなか海浜鉄道	35	伊豆急行			※27	千葉都市モノレール
※23 14	上信電鉄	※12 36	伊豆箱根鉄道	[中国] 4社		※29	東京モノレール
※24 15	上毛電気鉄道	37	岳南電車	62	岡山電気軌道	※30	東京臨海高速鉄道
※26 16	秩父鉄道	38	静岡鉄道	63	水島臨海鉄道	※31	東葉高速鉄道
※10 17	新京成電鉄	39	大井川鐵道	64	広島電鉄	※32	成田空港高速鉄道
※28 18	銚子電気鉄道	40	遠州鉄道	65	一畑電車	※33	成田高速鉄道アクセス
※18 19	小湊鉄道	41	豊橋鉄道			※36	北総鉄道
20	山万	42	名古屋鉄道	[四国] 3社		※37	舞浜リゾートライン
		43	三岐鉄道	66	高松琴平電気鉄道	※38	真岡鐵道
		44	えちぜん鉄道	67	伊予鉄道	※39	野岩鉄道
		45	福井鉄道	68	とさでん交通	※40	ゆりかもめ
						※41	横浜高速鉄道
						※42	横浜シーサイドライン
						※43	流鉄

※関東鉄道協会会員



民鉄協ニュースNo.1 2

2023年12月14日

## 民営鉄道業界におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針作成について

日本民営鉄道協会では、これまで鉄道業界における第三者暴力行為災害防止への取り組みを実施してまいりましたが、直接暴力を伴わない、必要以上の大声でのクレーム、威嚇や脅迫、人格を否定するような発言など、カスタマーハラスメントに該当する顧客からの著しい迷惑行為が増加していることから、「民営鉄道業界におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

鉄道事業におけるカスタマーハラスメントの特徴として、直接顧客と接する機会の多い、駅係員や乗務員、お客さまセンター係員において、顧客（カスタマー）の迷惑行為による被害等が発生しています。

「民営鉄道業界におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針」を定め、業界全体で一体となってカスタマーハラスメントに対する取組みを推進することで、カスタマーハラスメント撲滅に取り組むたいと考えています。

### <民営鉄道業界におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針>

#### (1) カスタマーハラスメントの定義

顧客からのクレーム・言動のうち、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、従業員の就業環境が害されるもの。

#### 【対象となる行為】

身体的な攻撃（暴行・傷害）、精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言）、威圧的な言動、継続的・執拗な言動や要求、拘束的な行動、性的な言動、SNS等による同意ない音声・映像の公開、従業員個人への攻撃・要求等

#### (2) カスタマーハラスメントへの対応

- ・基本方針、姿勢の明確化
- ・従業員への周知、啓発
- ・従業員のための相談体制の整備
- ・対応方法、手順の策定
- ・従業員への配慮措置 等

以上

2023年11月29日

# 鉄道事業者共同でPR「暴力行為防止ポスター『酔った勢い、STOP!』を 12月4日（月）から各事業者の駅構内、列車内に掲出します！

一般社団法人 日本民営鉄道協会 北海道旅客鉄道株式会社 東日本旅客鉄道株式会社 東海旅客鉄道株式会社 西日本旅客鉄道株式会社 四国旅客鉄道株式会社 九州旅客鉄道株式会社 札幌市交通局 東京都交通局 横浜市交通局 名古屋市交通局	福岡市交通局 埼玉新都市交通株式会社 北総鉄道株式会社 東京モノレール株式会社 株式会社ゆりかもめ 首都圏新都市鉄道株式会社 多摩都市モノレール株式会社 東京臨海高速鉄道株式会社 株式会社横浜シーサイドライン 愛知環状鉄道株式会社 大阪市高速電気軌道株式会社
---	---

日本民営鉄道協会、JR北海道、JR東日本、JR東海、JR西日本、JR四国、JR九州、札幌市交通局、東京都交通局、横浜市交通局、名古屋市交通局、福岡市交通局、ニューシャトル、北総鉄道、東京モノレール、ゆりかもめ、首都圏新都市鉄道、多摩都市モノレール、東京臨海高速鉄道、横浜シーサイドライン、愛知環状鉄道、Osaka Metroでは、この度、共同で「暴力行為防止ポスター『酔った勢い、STOP!』」を制作し、2023年12月4日（月）から、各鉄道事業者の駅構内、列車内に掲出いたします。

この取り組みは、駅や列車内における駅係員や乗務員等の鉄道係員への暴力行為や、お客さま同士のトラブルによる暴力行為に対し、各鉄道事業者が連携して、防止を呼びかけるものです。暴力行為件数の減少を図り、お客さまに、より安全に、安心して鉄道をご利用いただける環境を実現していくことを目的としております。

なお、ポスターの制作にあたっては、警察庁および国土交通省からの後援を受けております。

## 記

1. タイトル 『酔った勢い、STOP!』
2. 掲出期間 2023年12月4日（月）から2024年2月3日（土）までの2か月間
3. ポスターで訴求するポイント
 

誰でも一度は目にしたことがある“止まれ標識”を採用し、駅係員や乗務員等への暴力行為の防止を強く訴えかけています。また、ポスターの掲出期間が飲酒の増える年末年始であることから、飲酒を想起させるビールジョッキのイラストを採用し、飲酒に起因する駅係員や乗務員等への暴力行為が許されない行為であることを強調しています。また、昨年度の飲酒に起因する暴力行為の件数を記載し、酔客の暴力行為は依然として問題であることを改めて周知しています。
4. 事業者数 91社局  
 （日本民営鉄道協会加盟会社・JR6社・札幌市交通局・埼玉新都市交通・北総鉄道・東京都交通局・横浜市交通局・名古屋市交通局・福岡市交通局・東京モノレール・ゆりかもめ・首都圏新都市鉄道・多摩都市モノレール・東京臨海高速鉄道・横浜シーサイドライン・愛知環状鉄道・Osaka Metro）
5. 掲出枚数 駅構内 約5,400枚・列車内 約52,000枚 + デジタルサイネージ等

以上

# 【ポスターイメージ】

## 駅構内用

**STOP!**

酔った勢い、  
ついカッとなってしまっても  
“酔った勢い、STOP!”  
一度落ち着いて考えてみませんか。

**他の皆さま、  
駅係員・乗務員への暴力行為は、おやめください。**

**暴力は犯罪です。/ ASSAULTING IS A CRIME.**

2022年度の鉄道係員に対する  
暴力件数は **543件**

●駅・車内での暴力行為には、警察の出動を要します。●暴力行為により、15年以下の懲役等の刑罰が科せられる場合があります。(刑法第204条 傷害罪)  
●駅・車内での喧嘩、暴行行為等もおやめください。●駅内で飲酒は厳禁です。●完全で飲酒は駅内設置の指定席にのみお楽しみください。

56,289人が酒酔いの状態で発生。  
56,289人が酒酔いの状態で発生。

(一社)日本民営鉄道協会

## 列車内用

酔った勢い、  
**STOP!**

ついカッとなってしまっても“酔った勢い、STOP!”  
一度落ち着いて考えてみませんか。

**他の皆さま、駅係員・乗務員への暴力行為は、おやめください。**

**暴力は犯罪です。/ ASSAULTING IS A CRIME.**

2022年度の鉄道係員に対する  
暴力件数は **543件**

●駅・車内での暴力行為には、警察の出動を要します。●暴力行為により、15年以下の懲役等の刑罰が科せられる場合があります。(刑法第204条 傷害罪)  
●駅・車内での喧嘩、暴行行為等もおやめください。●駅内で飲酒は厳禁です。●完全で飲酒は駅内設置の指定席にのみお楽しみください。

56,289人が酒酔いの状態で発生。  
56,289人が酒酔いの状態で発生。

(一社)日本民営鉄道協会



民鉄協ニュースNo.11

2023年11月29日

## 鉄道係員に対する暴力行為の件数・発生状況について (2023年度上期/大手民鉄16社)

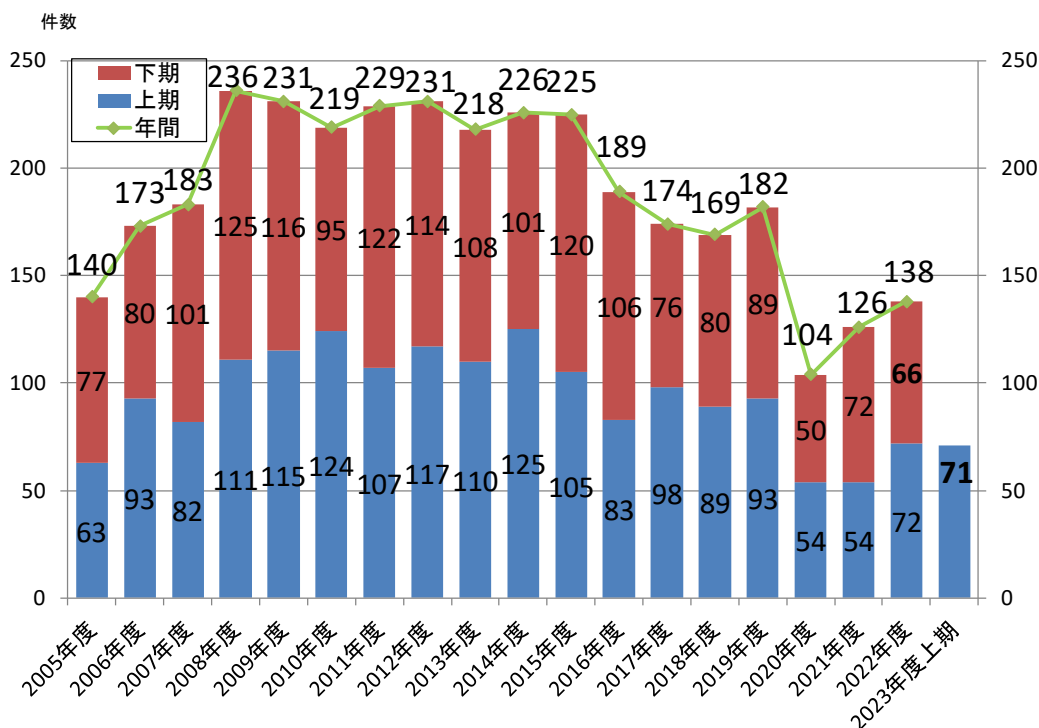
日本民営鉄道協会では、大手民鉄16社（東武、西武、京成、京王、小田急、東急、京急、東京メトロ、相鉄、名鉄、近鉄、南海、京阪、阪急、阪神、西鉄）における2023年度上期（4月～9月）6ヶ月間に発生した駅係員や乗務員等の鉄道係員に対する暴力行為の件数について集計を行ったところ、暴力行為の発生件数は71件と、前年同期と比較し1件の減少となりました。

しかし、昨年度下期に続き発生件数60件を超えており、依然として新型コロナウイルス感染症流行以前に迫る水準となっております。

暴力行為が発生する状況としては、酩酊しているお客様を介助しようと近づいた時や、はっきりとした理由が見当たらないまま突然暴力を振るわれるケースが多く、時間帯については深夜帯（22時～終電）、夜（17時～22時）の順に多く発生しています。また、加害者年齢は幅広い年代に分布しており、半数以上が酒気帯び状態で暴力行為に及んでいます。

犯罪である暴力行為をなくし、安全で快適な鉄道を維持するため、当協会では引き続き啓発ポスターの掲出など各種の取り組みを実施してまいります。

### 年度別 暴力行為発生件数



(参考) 以下の項目の集計結果を別紙にて紹介しています。

- 1.曜日別 発生件数
- 2.時間帯別 発生件数
- 3.主な場所別 発生件数
- 4.主な契機別 発生件数
- 5.加害者年齢
- 6.加害者の飲酒状況
- 7.具体的事例

※なお、別紙に記載しておりますこと以外の詳細な内容や件数は公表しておりません。

—お問い合わせ先—

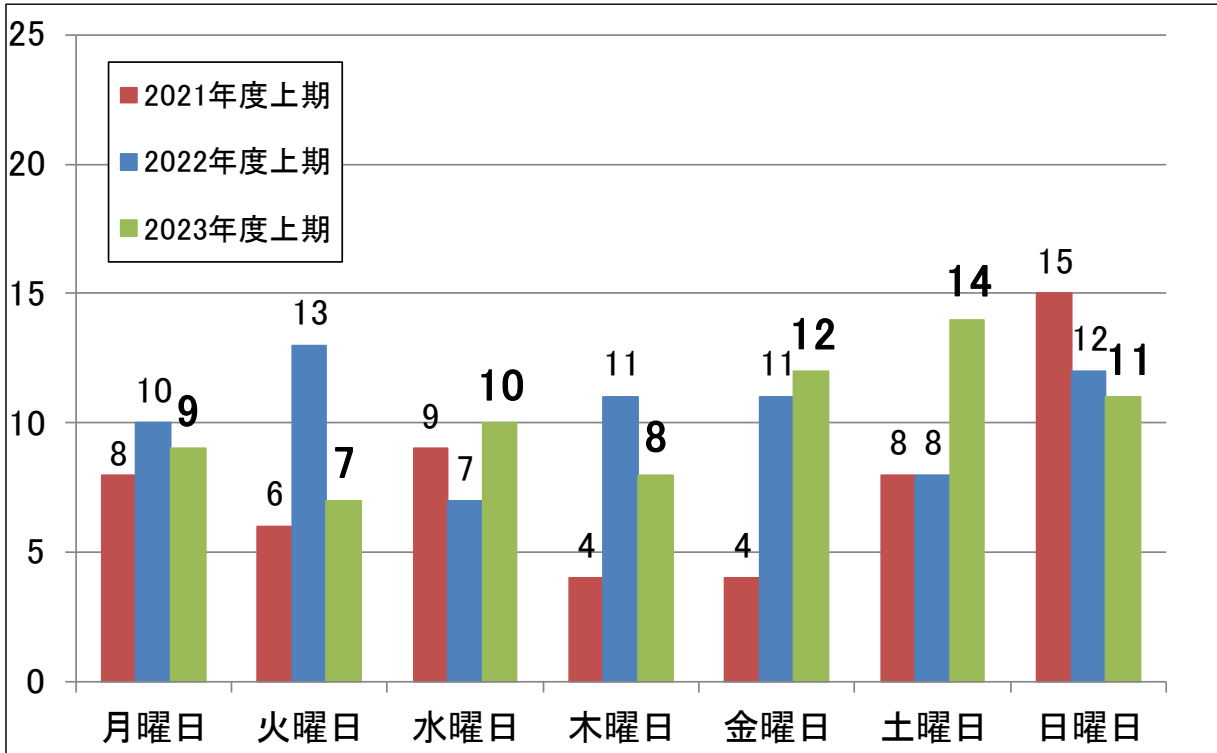
広報課…03-6371-1402（高月・渡邊）／労務課…03-6371-1403（山田）

\*本日、この資料は下記の記者クラブにお届けしています\*

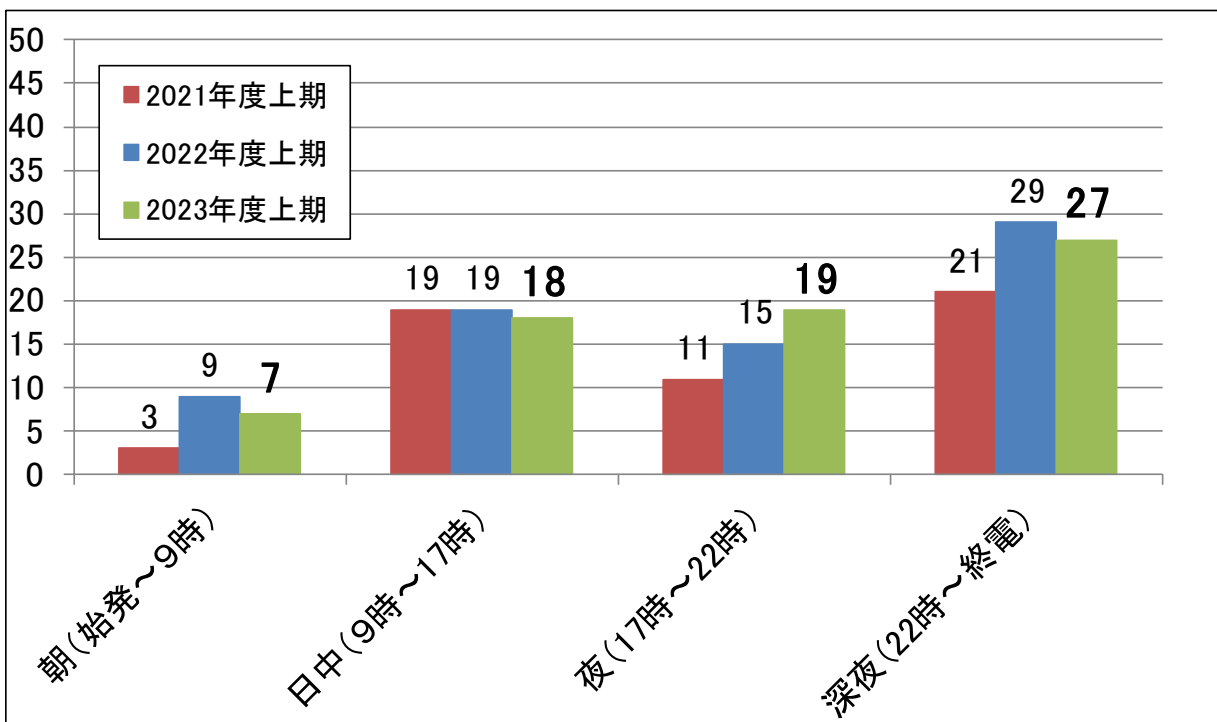
国土交通記者会・ときわクラブ・東海交通研究会・青灯クラブ・近畿電鉄記者クラブ・福岡経済記者クラブ

## 鉄道係員に対する暴力行為の発生状況別件数・具体的事例等(詳細)

### 1. 曜日別 暴力行為発生件数



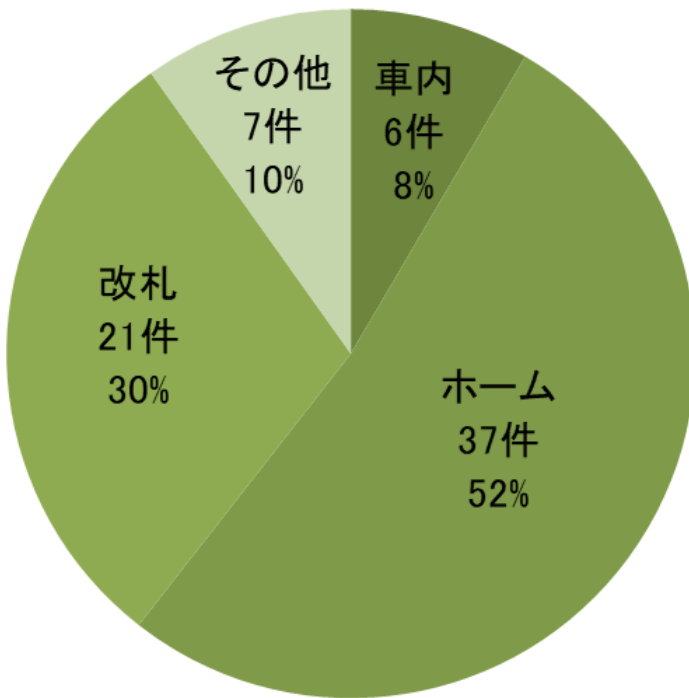
### 2. 時間帯別 暴力行為発生件数



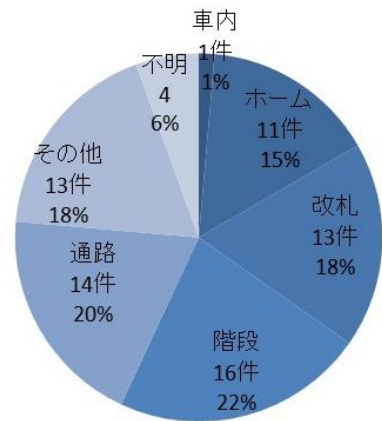


### 3. 主な場所別 暴力行為発生件数

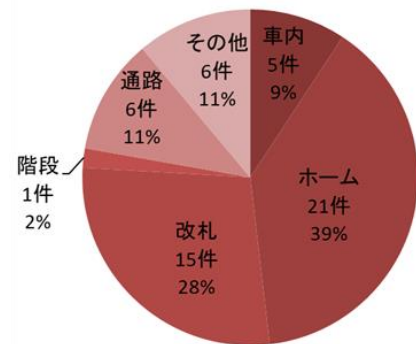
2023年度上期



2022年度上期

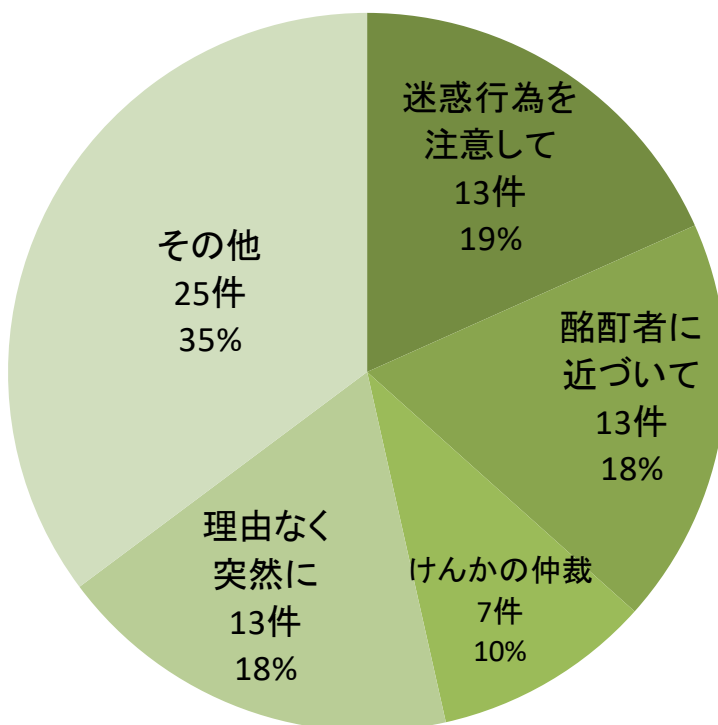


2021年度上期

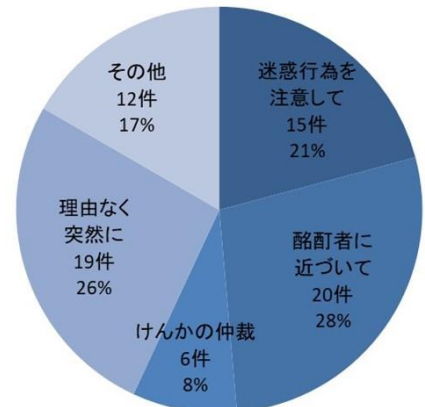


### 4. 主な契機別 暴力行為発生件数

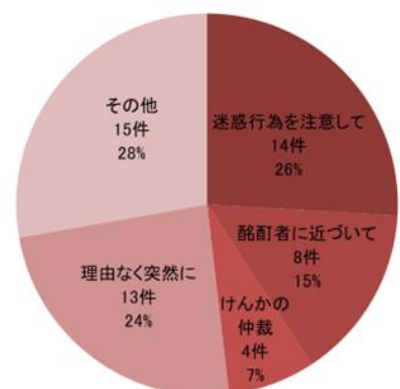
2023年度上期



2022年度上期

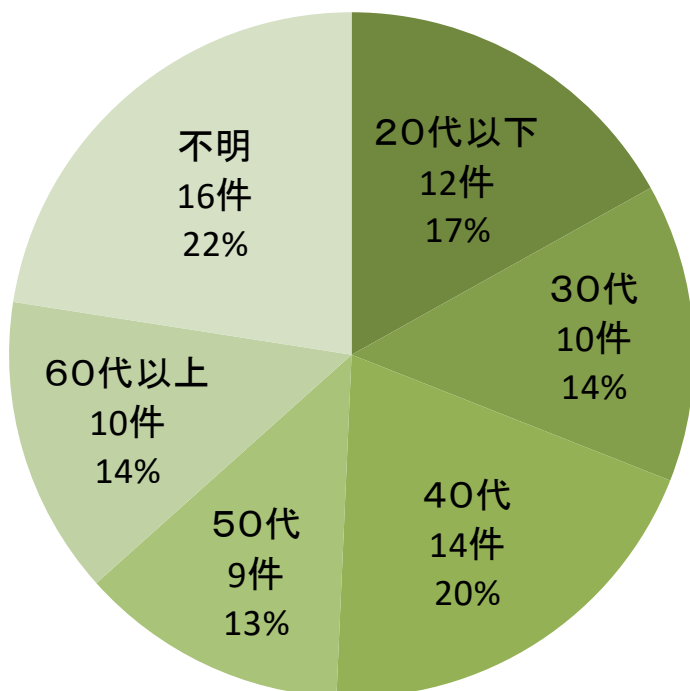


2021年度上期

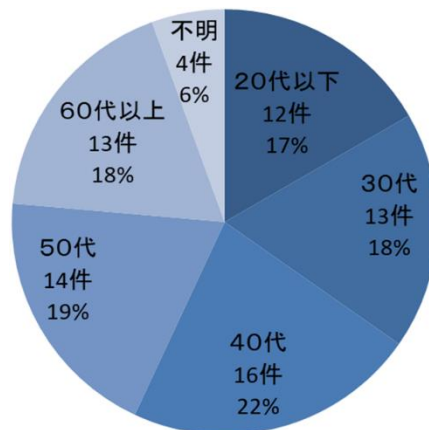


## 5. 加害者年齢

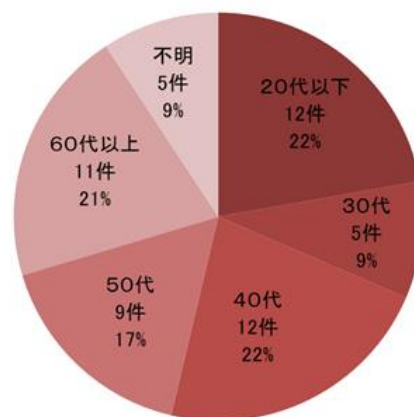
2023年度上期



2022年度上期

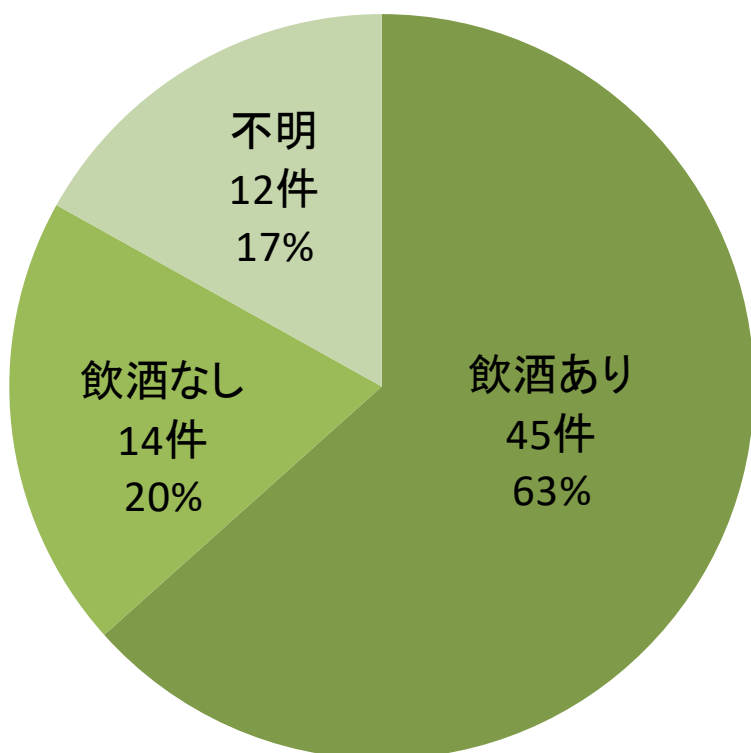


2021年度上期

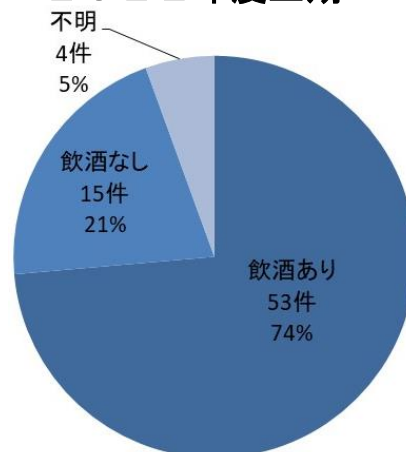


## 6. 加害者の飲酒状況

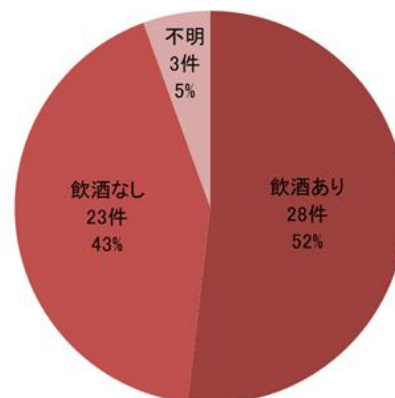
2023年度上期



2022年度上期



2021年度上期



## 7. 具体的事例

### 【事例1】

曜日	土曜日	時間帯	深夜 (22時～5時)	場所	ホーム
契機	酩酊者に近づいて	年齢	不明	飲酒	あり

最終列車の見送りでホームを巡回していた被災者が、ベンチで熟睡する加害者を認め、声をかけたが反応がないため、肩に触れたところ、突然立ち上がった加害者に首を掴まれるなどの暴力行為を受け転倒し駅構内に設置してあるクーラーに打ち付けられ負傷した。

### 【事例2】

曜日	金曜日	時間帯	深夜 (22時～5時)	場所	コンコース
契機	理由なく突然に	年齢	20代	飲酒	あり

車内清掃中、車内座席に横たわる20歳代酩酊男性を認め、声を掛けるも返答がないため、加害者男性を抱えながらエレベーターにてホーム階から改札階まで誘導した。同係員は加害者を改札階エレベーター前コンコースにて対応していた際、突然、加害者男性から右胸を蹴られた。

### 【事例3】

曜日	水曜日	時間帯	朝 (始発～9時)	場所	コンコース
契機	けんかの仲裁	年齢	30代	飲酒	なし

ホーム立哨中、女性旅客に暴力行為に及んだ加害者男性を認めたため注意し、事情を確認しようとしたところ走り出したため、後を追いかけた。加害者に追いつき事情を確認しようとしたところ、強い力で振り払われ、転倒し受傷した。

### 【事例4】

曜日	土曜日	時間帯	深夜 (22時～5時)	場所	改札口
契機	酩酊者に近づいて	年齢	50代	飲酒	あり

A係員は、降車後ホームに居座ろうとした加害者を改札口へ向かうよう促していた。加害者は突然走り出し、ホームで泥酔者対応を行っていたB係員を背後から左足甲部を踏みつけたため、B係員は負傷した。さらに、A係員も背後から所持していた傘で臀部を突かれ負傷した。