

国土交通省における カスタマーハラスメント対策の主な取組について

令和7年1月17日

国土交通省総合政策局政策課

鉄道分野における取組

- カスタマーハラスメント（カスハラ）への対策による従業員の安全を守ることは、**担い手や輸送の安全の確保の観点から重要**であり、近年でも、**カスハラの防止に関する意識が高まっている**ところ。
- 鉄道においては、鉄道事業者との間で毎年開催している「迷惑行為に関する連絡会議」を活用して把握したところによると、**令和4年度の発生件数は1,124件**。
- 鉄道業界では、令和5年12月、日本民営鉄道協会において、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により、鉄道係員の就業環境が害されないよう、「**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**」を策定。また、令和6年4月、JR東日本において「**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**」を策定。

カスハラの主な事例

- ・ 車内検札時、**未発売の座席に着席しているお客様に特急券の確認を求めたところ、「俺が持ってた、どうするんだよ！」と怒鳴られた。**
別の座席の特急券をお持ちだったので、座席の移動、変更を提案しようと思っている最中、「お前、俺が特急券持っていないと思っていただろう！死ぬ！二度と利用しない！」との暴言を吐かれた。
- ・ 最終列車において、**降車したい駅を通り過ぎて終点の駅まで来てしまったお客さまから「どうすればいいのか、タクシー代金を調べろ」と強い口調で要求された。**お調べしている間も「**まだか」「遅い」「使えん奴やのー**」とプレッシャーをかけられ続け、**年齢や出身地、友人の有無などを聞かれ侮辱された。**
警察到着までの間、**20分程度、同様の言動を繰り返し「駅員の態度が気に食わない」と言いはじめ、「表に出ろ」と強要されたが出なかった。**
警察到着後も、**タクシーに乗車するまで約2時間、駅内外での大きな声を出し続けたため、駅の営業終了が大幅に遅れた。**

鉄道業界における取組

NEWS RELEASE 一般社団法人 日本民営鉄道協会 

民鉄協ニュースNo.12 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、直接暴力各伴わない、必要以上の大声でのクレーム、高聲や脅迫、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が多い、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み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、内容の妥当性に限らず、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って、当該手段・態様により、従業員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・執拗的な言動や要求、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

(日本民営鉄道協会の取組)

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

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、国内外の法遵守はもとより、それぞれの地域の文化の尊重、地域貢献・人権に配慮した事業活動に取り組むこと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利用されるお客さまの一部には、暴行、脅迫、高聲、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阻害し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・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、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、執拗的な言動、執拗な言動
・性的な言動、性的な言動
・拘束的な行動（不潔な居座り、監禁）
・差別別的な言動、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やインターネット等の投稿（写真、音声、映像の公開）
・不正又は差別的なサービスの提供の要求
・正当な理由のない商品交換、金銭換戻の要求、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は、お客さまへの対応を行います。さらに、被害と判断される行為を認めれば、警察・弁護士等への申し立てや関係機関との連携のうえ、厳正に対処します。

■当社グループにおける取組み
・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
JR東日本旅客鉄道株式会社
代表取締役社長 青野 陽一

(JR東日本の取組)

自動車分野(バス・タクシー)における取組 (①国の取組)

- 厚生労働省が中心となって設置された「関係省庁連携会議」における、カスタマー・ハラスメントを防止する対策のあり方についての議論を踏まえ、**令和4年2月に分野横断的なマニュアルやポスターの策定・周知**を実施。
- バス・タクシーの乗務員等が安心して働くための環境整備や旅客に対する適切な情報提供等の観点から、**氏名・写真等の掲示を廃止**。(令和5年8月)

カスハラ対策企業マニュアル・ポスター



STOP! カスタマー・ハラスメント

—みなさまに気持ちよく過ごしていただくために—

カスタマー・ハラスメントとは?

カスタマー・ハラスメントとは、例えば、
 ・過大な要求や不当な言いがかりなど、**主観**
査察等に問題があるもの
 ・主張する内容は正当性があるが、暴力や
 暴言など、**主観方法**に問題があるもの
 が考えられます。
 暴力行為を始め、中には犯罪行為に当たる
 可能性のあるものも含まれます。

意見を伝える際のポイント

意見がきちんと相手に伝わるように、従業員
 に意見を伝える際には、以下の点を意識し
 てみてください。

- ① ひと呼吸、置きましよう!
- ② 言いたいこと、要求したいことを明確に、
 そして理由を丁寧に伝えましよう!
- ③ 従業員の説明も聞きましよう!

氏名掲示義務の廃止

【タクシー乗務員証】



乗務員等の氏名の
 掲示を廃止

(出典) 厚生労働省雇用環境・均等局「カスタマー・ハラスメント対策企業マニュアル」等を作成しました！」(令和4年2月25日)

https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_24067.html

国土交通省自動車局旅客課「バス、タクシーなどの車内における乗務員等の氏名表示がなくなります！」(令和5年8月1日)

https://www.mlit.go.jp/report/press/jidosha02_hh_000590.html

- 日本バス協会では、厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」(令和4年2月)に基づき、「バス事業のカスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定。(令和6年9月)
- 併せて、カスタマーハラスメントの防止に向けた啓発ポスターを作成。(令和6年9月、12月)順次、車内や案内所等に掲出予定。
- タクシー業界においては、事業者単位でカスタマーハラスメントに対する考え方を明示している例がある。

バス業界における取組

報道関係者各位 令和6年9月20日

加配 公益社団法人 日本バス協会
〒100-0005 東京都千代田区丸の内3-4-1 新丸ビル5階

バス業界のカスタマーハラスメントに対する基本方針を作成しました

バス事業におけるカスタマーハラスメントは、運転者をはじめとする従業員に過度なストレスを与えるのみならず、バスの安全輸送にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題です。このため日本バス協会は、こうした一部の方からのカスタマーハラスメント行為をなくし、誰もが安心できるバス利用環境を確保するため、バス利用者等への周知・PRに取り組んでいます。

ご利用の皆様へ
これからも安心・安全なバスを運行していくためのお願いです。

適正な運賃受取のため、確認のお声かけをさせていただきます。
ご理解・ご協力をお願いいたします。

日本バス協会では、厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」(令和4年2月)に基づき、バス事業のカスタマーハラスメントに対する基本方針を以下のとおり作成しました。この基本方針を多くのバス事業者にご活用いただき、バス業界全体としてカスタマーハラスメント対策に取り組んでまいります。

(お問い合わせ先) 公益社団法人日本バス協会 労務・安全部
TEL:03-3216-4015(雑) 泉、森山、田知花

バス事業のカスタマーハラスメントに対する基本方針

私たちはバス事業に携わる会員は、お客様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より身近な楽しいバス輸送サービスを提供することを心掛けています。

一方で、一部のお客様からの常識を超えた要求や言動の中には、従業員の人権を否定する暴言、脅迫、暴力、セクシュアルハラスメント等の従業員の人権を傷つけるものもあり、これらの行為は職場環境の悪化を招くほか、バスの安全輸送にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題です。

今後、バス運転者をはじめとする従業員の安全確保と人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、お客様に誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。もし、お客様からこれらの行為を受けた際は、従業員が上長等に報告・相談することを奨励しており、報復があった際には法的対応いたします。

○カスタマーハラスメントの定義

顧客からのクレーム・苦情のうち、当該クレーム・苦情の内容の妥当性に拘らずして、当該要求を実現するための手段・手段が社会通念上不当なものであって、当該手段・手段により、バス運転者をはじめとする従業員の就業環境が害されるもの。

*「顧客」には、営業だけでなくバスに際する問い合わせを行う者等、今後バス利用者となり得る潜在的な顧客を含みます。

○カスタマーハラスメントの例

- ① 長時間型
長時間にわたり、顧客等が従業員を拘束する、居座りをする、長時間、電話を続ける。
- ② 声調型
指不定な言葉について、繰り返し電話で問い合わせをする、または悪意を求めている。
- ③ 暴言型
大きな怒鳴り声をあげる、「馬鹿」といった侮辱的発言、人格の否定や名誉を毀損する発言をする。
- ④ 暴力型
殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為を行う。
- ⑤ 威嚇・脅迫型
「殺されたらいい」といった脅迫的な発言をする、反社会的勢力とのつながりを探るのめかす、異音に接近するなどの行為、従業員を脅かすような行為をする。または、「SNSにおける、口コミで悪評を落とす等と脅迫メッセージを下さるような行為を行う。
- ⑥ 痴態型
正当な理由なく、痴態を振りかざし要求を通さずとする、お断りしても執拗に特別扱いを要求する、または、文書等での要求や士下達を強要する。
- ⑦ 職場外拘束型
クレームの経緯が分からない状態で、職場外である顧客等の自宅や特定の喫茶店などに呼びつける。
- ⑧ SNS・インターネット上で誹謗中傷型
インターネット上に悪意を散らす、またはプライバシーを侵害する情報を掲載する。
- ⑨ セクシュアルハラスメント型
従業員の人権に悪影響を及ぼす、つきまとう等の性的な言動、食事やデートに執拗に誘う、性的な冗談といった性的な内容の発言を行う。

【第1弾啓発ポスター】

ご利用の皆様へ
これからも安心・安全なバスを運行していくためのお願いです。

適正な運賃受取のため、確認のお声かけをさせていただきます。
ご理解・ご協力をお願いいたします。

日本バス協会

【第2弾啓発ポスター】

ご利用の皆様へ
これからも安心・安全なバスを運行していくためのお願いです。

原則として、バス停以外では乗り降りできません。
ご理解・ご協力をお願いいたします。

日本バス協会

タクシー業界における取組

日本交通株式会社(タクシー)では、従業員が安全・安心に勤務できるような就業環境の維持改善に向けて、カスハラの基本方針を策定。

STOP! カスハラ!! 日本交通グループ

暴力・暴言 不当な要求 無断撮影 セクハラ行為

(出典) 公益社団法人 日本バス協会「バス業界のカスタマーハラスメントに対する基本方針を作成しました」(令和6年9月20日)
https://www.bus.or.jp/cms/wp-content/uploads/2024/09/R6.9.20_customer_harassment_policy.pdf
 公益社団法人 日本バス協会「バス業界のカスタマーハラスメントに対する基本方針を作成しました」(令和6年12月25日)
<https://www.bus.or.jp/cms/wp-content/uploads/2024/12/press-release220241225.pdf>
 日本交通株式会社「カスタマーハラスメントへの対応に関する基本方針」
<https://www.nihon-kotsu.co.jp/clause/customer-harassment-policy/>

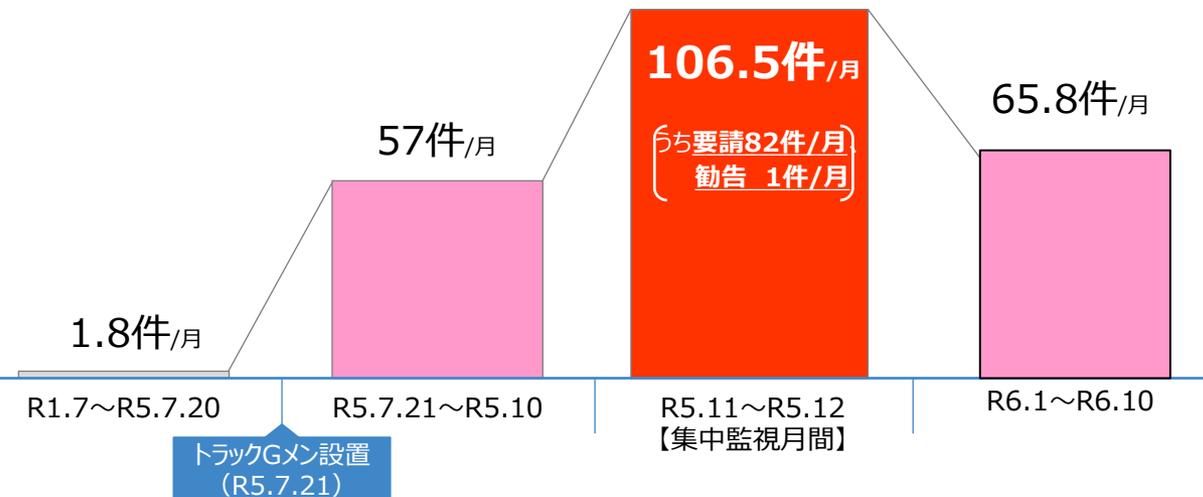
自動車分野(トラック・物流)における取組

○トラック・物流Gメンによる荷主等への是正指導の取組結果

- 「**物流革新に向けた政策パッケージ**」(令和5年6月)に基づき、**全国162名体制の「トラックGメン」**を設置(令和5年7月)。関係省庁と連携して、悪質な荷主・元請事業者に対し、貨物自動車運送事業法に基づく「**働きかけ**」や「**要請**」を実施。
- **令和5年11月・12月を「集中監視月間」と位置づけて取組を強化し、初めての「**勧告**」(2件)を実施(令和6年1月26日)したほか、「**働きかけ**」(47件)、「**要請**」(164件)による**是正指導を徹底**。**
- 令和6年11月には、物流産業全体の取引適正化を進めるため、トラックGメンを「**トラック・物流Gメン**」へ改組し、本省・地方運輸局等の物流担当部署の職員と、各都道府県のトラック協会が新たに設ける「**Gメン調査員**」を加えた**総勢360名規模**に体制を拡充。

トラック・物流Gメンの活動実績

＜月当たりの「働きかけ」「要請」「勧告」平均実施件数＞



働きかけ等の累計実施件数

- 勧告 : 2件 (荷主1、元請1件)
 - 要請 : 176件 (荷主90、元請81、その他5)
 - 働きかけ : 955件 (荷主638、元請295、その他22)
- ⇒ 計1,133件の法的措置を実施

主な違反原因行為

- 長時間の荷待ち (52%)
- 契約にない附帯業務 (17%)
- 運賃・料金の不当な据置き (15%)
- 無理な運送依頼 (8%)
- 過積載運送の指示・容認 (5%)
- 異常気象時の運送依頼 (3%)

今般「**働きかけ**」「**要請**」「**勧告**」の対象となった荷主等については**フォローアップ**を継続し、**改善が図られない場合は更なる法的措置の実施**も含め厳正に対処。

自動車分野(トラック・物流)における取組

〇トラック・物流Gメンの活動(令和6年10月末時点)

トラック事業者に対する
電話調査や訪問調査(全国)



荷主へのパトロール
(荷待ち状況の現地確認等)(全国)



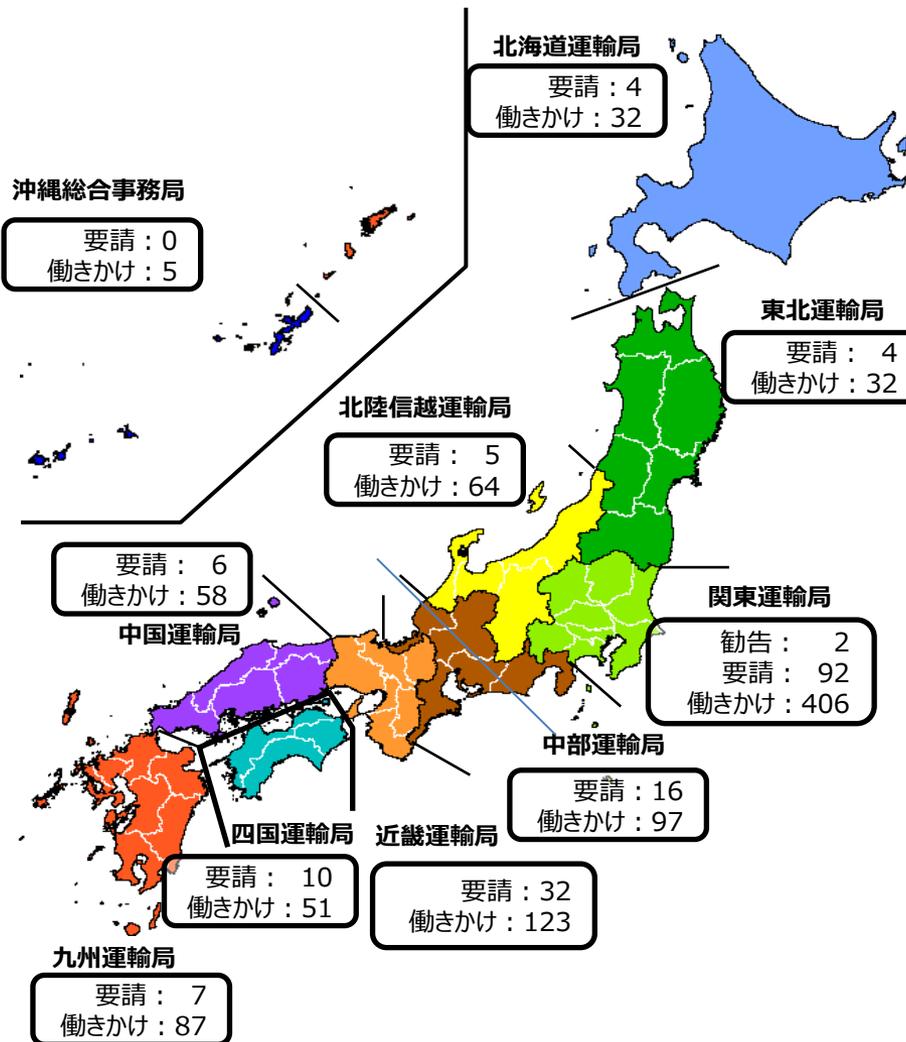
トラック事業者・荷主に対する説明会、
トラックGメンのチラシ配布(全国)



オンライン説明会の模様



〈ブロック別働きかけ・要請・勧告実施件数〉



トラックドライバーへのヒアリング(全国)



トラックターミナル



高速SA、PA

海事分野(旅客船)における取組

- 第4回顧客等からの著しい迷惑行為の防止対策の推進に係る関係省庁連携会議（令和4年2月）にて策定された、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等について周知。（令和4年3月）
- 厚生労働省にて実施している「カスタマーハラスメント対策企業向け研修会」について周知。（令和4年8月）
 - ※上記は、業界団体（日本外航客船協会、日本旅客船協会）を通じて傘下の事業者へ周知。
- 今後も、旅客船におけるカスタマーハラスメント対策について、適宜周知を行う。

<マニュアル>



<リーフレット>



<ポスター>



（出典）厚生労働省雇用環境・均等局「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等を作成しました！」（令和4年2月25日）
https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_24067.html

海事分野(内航貨物船)における取組

背景・課題

○内航海運業の取引環境の更なる改善のためには、改善が必要と思われる商慣行があるとの声があり、「物流革新に向けた政策パッケージ」(令和5年6月2日我が国の物流の革新に関する関係閣僚会議決定)も踏まえつつ、商慣行の実態について把握し、それを改善する必要がある。

事業内容

①商慣習の実態調査

内航海運における商慣習を明らかにするため、荷主及び内航海運業者に対し、商慣習の実態調査を行う。

②商慣習の改善事例の調査

内航海運における商慣習の改善方策を検討するとともに、改善事例の業界全体への横展開を図るため、商慣習の改善事例の調査を行う。

③調査結果を踏まえた荷主と内航海運業者間での商慣習改善に向けた方策の検討

「内航海運と荷主との連携強化に関する懇談会」や「安定・効率輸送協議会」において、商慣習の実態や改善事例を荷主及び内航海運業者に対し共有し、関係者間で商慣習の改善方策の検討を行う。

④商慣習見直し促進のための「内航海運業者と荷主との連携強化のためのガイドライン」の改訂

関係者間で検討した商慣習の改善方策及び商慣習の改善事例を「内航海運業者と荷主との連携強化のためのガイドライン」に反映し、荷主及び内航海運業者に周知することで、内航海運業界全体の商慣習見直しを促し、内航海運業の取引環境改善・生産性向上を図る。



【共通】

- 厚生労働省が作成した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」や啓発ポスターの周知。
- 事業者や業界団体を通じた実態把握。

【航空会社・空港会社等】

- カスタマーハラスメントに対する方針の策定・公表
- 対応マニュアルの作成
- 社員向けのカスハラセミナーの実施
- 人事労務部門やメンタルヘルスマネジメント部門との連携
- 業界全体への共有、他業界・他企業・自治体からの講演依頼対応

【グランドハンドリング】

- 空港グランドハンドリング協会において、日本カスタマーハラスメント対応協会と連携し、会員事業者の従業員を対象とした「カスタマーハラスメントに関する実態調査」を令和6年6～7月に実施し、調査結果報告書を同年12月に公表。
- 当該実態調査の結果を踏まえ、令和6年度中にガイドラインを作成する予定。

（参考）

航空法では、「航空機の安全を害し、他の旅客等若しくは財産に危害を及ぼし、当該航空機内の秩序を乱し、又は航空機内の規律に違反する行為」を「安全阻害行為等」としてこれを禁止（第73条の3）。また、当該行為を行う者に対しては、機長が拘束や降機等の措置をとることができるようにしている。

○マンション標準管理委託契約書及び同コメントの改訂(令和5年9月)

- マンションの管理組合とマンション管理業者の間で管理委託契約を締結する際のひな形として、国土交通省が策定。
- マンション管理業を取り巻く環境の変化や業界からの要望を踏まえ、令和4年12月から令和5年6月までにおいて計3回、有識者委員で構成する検討会を開催し、見直しを議論。
- 令和5年9月、IT活用に関する規定の見直し、担い手確保・働き方改革に関する規定の追加、居住者の高齢化や感染症のまん延等のマンション管理業を取り巻く環境の変化に対応した規定の追加等を含む、平成30年以来の全般的な改訂を実施。

改訂の主な内容

○書面の電子化及びIT総会・理事会等DXへの対応

- 書面の電子化やITを活用した説明等を可能とする規定等の整備
- 理事会・総会をWEB会議で開催する場合の機器の調達、貸与及び設置に関する業務範囲や費用負担の明確化

○担い手確保・働き方改革に関する対応 (カスタマーハラスメント、管理員・清掃員の休暇取得等)

- **カスタマーハラスメントへの対応に関する規定等の整備**
- 管理員・清掃員の計画的な休暇、やむを得ず勤務できない場合の休暇、勤務時間外の対応の明確化

- **カスタマーハラスメントに該当しうる行為を例示**
- **マンション管理業者・管理組合双方がハラスメントに該当する言動を行わないよう誠実に対応することを明記 等**

○マンション管理業の事業環境の変化(居住者の高齢化、感染症のまん延等)への対応

- マンション内で、感染症の流行により組合員等の共同生活に影響を及ぼすおそれがある場合や、組合員等に認知症の兆候がみられ、管理事務の適正な遂行等に影響を及ぼすおそれがあると認められる場合等に、協議により相手方への通知事項の対象としうることや、通知を受けた際の対応をコメントに記載
- 孤立死(孤独死)等、専有部分における事件・事故の際の対応についてコメントに記載

○その他

- (逗子のマンション法面崩落事案を踏まえ) 管理業者の受託する管理業務の範囲が明確に規定されるよう、契約締結に際し、その内容を双方が明示的に確認すべきことをコメントに記載
- 個人情報保護等に関する規定の充実
- 宅地建物取引業者等への提供・開示事項の拡充(長期修繕計画等の写しの提供、点検・検査・調査の有無、管理員業務や清掃の内容等の開示)

建設業における取組

○建設Gメンによる監視体制の強化(改正法の実効性確保)

- ◆ 個々の請負契約における労務費の見積額や価格交渉の実態など、建設業法第40条の4の規定に基づき、建設Gメンが建設工事の請負契約に係る取引実態を実地で調査し、改善指導等を通じて、取引の適正化を推進。

※建設Gメンの体制強化：令和5年度72名 → 令和6年度135名

違反情報の収集

○下請取引等実態調査

建設工事における下請取引の適正化を図るため、毎年調査を実施
令和6年に調査対象業者数を3万業者に大幅拡大し、違反疑義情報を把握

○駆け込みホットライン

各地方整備局等に設置された「建設業法令遵守推進本部」の通報窓口
建設業法違反の通報を受け付け、違反疑義情報を把握する



主な調査項目

○請負代金(労務費関係)

- ・ 注文者が受注者の提出した見積額に対して労務費の大幅な減額を求めるなど不適正な見積変更依頼をしていないか
- ・ 注文者が、指値発注や一方的な請負代金の減額をしていないか、請負代金が不当に低くなっていないか
- ・ 注文者及び受注者のそれぞれにおいて、「労務費の適切な転嫁のための価格交渉に関する指針」(令和5年11月29日内閣官房、公正取引委員会)に示された12の行動指針に基づいた取組がとられているか
- ・ 労務費が標準労務費に照らして妥当か など

○工期/下請代金

- ・ 資材高騰等により工期又は請負代金に影響が生じるおそれがあるときは、受注者は注文者に対して、契約締結前に必要な情報を通知したか
- ・ 工期設定の際の「工期に関する基準」の考慮状況、設定された工期による時間外労働の状況
- ・ 資材高騰等が発生した場合、受注者は注文者に工期又は請負代金の変更協議を申し出たか。注文者は誠実に協議に応じたか
- ・ 下請代金のうち労務費相当分を現金で支払っているか
- ・ 下請代金の支払に手形を利用している場合、「割引困難な手形」となっていないか ※発注者の手形期間等も調査

不適当な取引行為に対して改善指導等を実施し、取引を適正化