

タクシー業におけるカスタマー・ハラスメント防止への対応について

～ タクシー業における基本方針等を策定 ～

従業員に対する暴行・脅迫や不当な要求などの著しい迷惑行為といった、いわゆる「カスタマー・ハラスメント」は、従業員の健康と安全を脅かし、就業環境を悪化させるだけでなく、事業運営にも影響を及ぼすことから、タクシー業界のみならず、あらゆる企業が近年直面する大きな社会的課題となっています。

このような中、令和7年4月1日から東京都条例が施行されたほか、令和8年10月1日からカスタマー・ハラスメント防止措置の義務化を内容とした改正労働施策総合推進法が施行されます。

こうしたことから、タクシー事業において、利便性の高いドアツードアの公共交通機関として、安定的にその役割を果たしていくためには、タクシー乗務員を始めとする従業員の心身の健康・安全と、顧客等の信頼との両立が重要であると考え、今般、当協会において、「タクシー業におけるカスタマー・ハラスメントに対する基本方針」（別紙参照）を策定し、業界全体でカスタマー・ハラスメント対策を強力に推進することとしました。

本方針においては、基本的なカスタマー・ハラスメントへの対応方針を明確化した上で、タクシー業におけるカスタマー・ハラスメント防止対策を推進することとしています。

また、この基本方針に基づき、東京都の支援も受けながら、今般、「タクシー業におけるカスタマー・ハラスメント防止対策業界団体マニュアル（会員事業者向けマニュアル）」を策定したほか、カスタマー・ハラスメント防止に向けた周知用の「啓発ステッカー」（下記参照）や「啓発動画」を制作する等の取組も進めてまいりました。

こうした取組により、タクシー業におけるカスタマー・ハラスメント防止対策を着実に進め、従業員が安心して働ける職場環境の整備を図るとともに、安心・安全・快適なタクシー事業の推進に努めてまいります。

カスハラ防止のための協会独自のステッカーによる周知啓発（タクシー車内に掲出）



・後援 [東京運輸支局、東京労働局、東京都産業労働局、警視庁]

本件に関する
お問合せ

一般社団法人東京ハイヤー・タクシー協会 業務部 業3担当
〒102-0074 東京都千代田区九段南4丁目8番13号 自動車会館6階
TEL:03-3264-8080 Email: gyoumu3@taxi-tokyo.com
HP:<https://www.taxi-tokyo.or.jp/index.html>

「タクシー業におけるカスタマー・ハラスメントに対する基本方針」

(一社)東京ハイヤー・タクシー協会

1. はじめに

タクシー業界では、「安全・安心・快適な移動サービスの提供」という基本理念のもと、タクシーの運行、配車業務、営業所でのサポート業務など、事業全体を通じてお客様に満足いただけるサービスの提供に取り組んでおります。お客様からいただくご意見・ご要望は、サービス改善や品質向上に向けた大変貴重な機会と考え、誠意をもって対応いたします。

一方で、一部のお客様による暴言・脅迫・暴力などの行為は、乗務員に限らず配車オペレーターや営業所管理者など従業員全体の尊厳を傷つけ、就業環境を悪化させるだけでなく、安心・安全なサービス提供にも深刻な影響を及ぼしかねません。

従業員が安心して業務に従事できる環境を守ることは、安全・安心な輸送サービスの維持のため不可欠であり、ひいてはお客様との信頼関係の向上にもつながります。

この考えに基づき、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」を定めます。

2. 当業界におけるカスタマー・ハラスメントの定義

当業界では、カスタマー・ハラスメントを「お客様から乗務員・配車オペレーター・営業所管理者等、従業員に対して行われる社会通念上著しく不当な言動や要求であって、従業員の就業環境を害し、安全な運行や適正なサービス提供に支障を及ぼすもの」と定義します。

具体的には、以下の行為を例示します(これらに限られるものではありません)。

- 暴力行為(車内外での暴行・物を投げる・机を叩く等)
- 暴言・侮辱・誹謗中傷(「無能だ」、「人間失格だ」など人格を否定する発言)
- 威嚇・脅迫(危害を加える旨の発言、恐怖を与える行為)
- 差別的・性的・SOGI※に関する発言や行為
- 土下座など過度に屈辱的な行為の強要
- 乗務員・オペレーター等を不当に長時間拘束する行為(降車拒否、電話での過剰な長時間要求、繰り返しの不当クレーム等)
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要(割引・不当な補償要求など)
- 盗撮や無断での撮影
- 会社や従業員の信用を傷つける虚偽・社会通念上相当性を欠く誹謗中傷的な SNS 等への投稿
- つきまとい行為、プライベートへの不当な干渉

※「SOGI」(ソジ)とは、性的指向(sexual orientation)と性自認(gender identity)の略称。

なお、サービス改善につながる正当なご意見等については、引き続き真摯に対応いたします。

3. カスタマー・ハラスメントへの対応

職場におけるカスタマー・ハラスメントには毅然とした態度で対応し、従業員を保護するため、各会員企業において次のような取組を進める等により、カスタマー・ハラスメント防止対策を業界全体で進めます。

- ① カスタマー・ハラスメントを受けた従業員(乗務員・オペレーター・営業所管理者等)の心身のケアを最優先します。
- ② 全従業員を対象に、接客やサービス提供など顧客対応力向上を図るための研修や、カスタマー・ハラスメントに関する知識と対処方法に関する研修の実施に努めます。
- ③ 相談窓口を設置し、必要に応じて警察・弁護士等外部機関と連携できる体制の整備に努めます。
- ④ 乗務現場・配車センター・営業所を含め、従業員が安心して報告できる仕組みを構築します。
- ⑤ 本方針に基づく正当な対応について、従業員に不利益な取扱いはい行いません。
- ⑥ 課題解決に当たっては、お客様との合理的かつ理性的な話し合いに努めますが、会員企業各社においてカスタマー・ハラスメントに該当すると判断した場合であって法令及び運送約款等に基づき正当な理由があると認められる場合には、対応を打ち切り、以降の乗車・配車・サービス提供をお断りする場合があります。
- ⑦ 悪質かつ重大な場合には、警察・弁護士等の専門機関と連携し、毅然とした対応を取ります。