



〒100-0005
東京都千代田区丸の内 3-4-1
新国際ビル 9階

バス事業のカスハラ防止啓発ポスター第2弾を作成しました

公益社団法人日本バス協会（東京都千代田区、会長：清水一郎）は、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）の防止に向けた啓発ポスターの第2弾（以下参照）を作成し、全国の会員事業者に配布しました。順次、車内や案内所等に掲出されます。

当協会では、本年9月にバス事業のカスハラに対する基本方針（次頁参照）を公表し、バス業界として毅然とした態度で対応することを表明しました。その際に併せて、啓発ポスターの第1弾（次頁参照）を公表しており、今回はそれに続く第2弾となります。

啓発ポスターは、全国の子バス事業者から寄せられた実際にあったカスハラ事例に基づいて作成しています。お客様からの過度な要求によってバスの運行等に支障が生じているケースを広く周知することで、カスハラの抑止を図ります。

【第2弾】～バス停ではない所で降ろすよう強要するケース～

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。

（全国の子バス事業者から寄せられた発生事例のうち代表的な事例に基づいています）

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

（3頁目に当ポスターを掲載しております。他のファイル形式をご入用の際は弊協会担当までご連絡ください。）

今後も、カスハラ行為の未然防止を図るため、異なるカスハラ事例を順次取り上げて、4コマ漫画スタイルの啓発ポスターを公表していく（次回は来年3月頃）予定です。

<参考>

【バス事業の顧客ハラスメントに対する基本方針】（令和6年9月20日公表）

私たちバス事業に携わる全員は、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、より満足度の高いバス輸送サービスを提供することを心掛けます。

一方で、一部のお客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動、脅迫、暴力、セクシュアルハラスメント等の従業員の尊厳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ゆゆしき問題です。

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、相談があった際には組織的に対応します。

【啓発ポスター第1弾】（令和6年9月20日公表）

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。

（全国のバス事業者から寄せられた発生事例のうち代表的な事例に基づいています）

適正な運賃收受のため、確認のお声かけをする場合がございます。
ご理解・ご協力をお願いいたします。

日本バス協会

〔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
担当：泉・森山・田知花(好ハナ)

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。

(全国のバス事業者から寄せられた発生事例のうち代表的な事例に基づいています)



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。

