

2016.2.25

タクシー車内での暴力行為、セクハラ・モラハラ行為が深刻化 毅然とした対応が可能な『運送約款』に変更

国際自動車株式会社(本社：東京都港区、代表取締役社長：菅原 信一)は、タクシー車内での酔客によるドライバーへのセクシャルハラスメント(以下 セクハラ)およびモラルハラスメント(以下 モラハラ)行為が増加している実情を鑑み、『運送約款』を一部変更いたしました。この度の変更により、タクシー車内での暴力行為・セクハラ行為に対して、厳正な対処が可能となりました。

■『運送約款』変更の背景

近年、鉄道事業者の駅員や乗務員に対する暴力行為が増加していることが社会問題になっていますが、タクシーにおいても同様な事例が増加しています。具体的には、男性酔客が運転中の女性ドライバーの体を触るセクハラ行為、禁煙車内での喫煙、無理な要求を迫りドライバーを罵倒するモラハラ行為等が挙げられます。

当社は2010年から新卒タクシードライバー採用を行い現在300名近くの新卒ドライバーが誕生していますが、こうした若いドライバーをはじめとするすべてのドライバーが安心して働ける環境をつくることで、利用者への質の高いサービスを提供することができると考えております。

そこでタクシー車内でのモラハラ・セクハラ行為は許されない犯罪行為であることを訴え、毅然とした態度で対応することを周知するチラシを制作し、タクシー車内に掲出して参ります。こうした実態を広く利用者知っていただき、タクシー利用におけるモラル向上を図り、利用者とドライバーの両者が安心できるタクシーの運用を目指して参ります。

■運送約款の変更箇所（以下を追加）

<セクハラ・モラハラについて>

旅客の当社の運転者に対する法令の規定又は公の秩序若しくは善良の風俗に反する行為（本条において、セクシャルハラスメント、モラルハラスメントその他の旅客の発言、行動等が旅客の意図には関係なく、当社の運転者を不快にさせ、尊厳を傷つけ、不利益を与え、又は脅威を与える行為（以下、「ハラスメント」という。）をいう。）を差し控えていただきます。ハラスメントがあった場合、運転者はハラスメントの中止を求め、旅客がこの求めに応じない場合には、運送の引受け又は継続を拒絶する他、運転者又は当社の判断において警察等へ通報します。またハラスメントにより生じた損害の賠償および、慰謝料を請求します。

<車内喫煙について>

禁煙車両内で喫煙し、又は喫煙しようとしている場合、運転者は喫煙を中止するように求めます。旅客がこの求めに応じない場合には、運送の引き受け又は継続を拒絶する為、旅客が降車するまでの運賃及び掛かったその他の料金を求めるとともに、喫煙が継続された場合は営業を中止して車両の清掃を行いますので、その清掃代金と営業中止における損害賠償を求めます。

【本プレスリリースに関するお問い合わせ先】
国際自動車株式会社 企画・広報室
担当：森田・井上 TEL：03-6277-7272

新旧運送約款の変更点について

ベテランのタクシードライバーをはじめ女性・新卒者や新人のタクシードライバーが、お客さまから「乱暴な言動に悩まされている」現状のなか、国際自動車はお客さまからのかかる行為を「抑止」または「防止」することが重要な課題であるとの認識から「一般乗用旅客自動車運送事業運送約款」を変更致しました。

平成27年11月5日認可申請、同年12月2日付けで認可(平成28年2月1日から運用)された「一般乗用旅客自動車運送事業運送約款」では「禁煙車両に関するルール」(第4条の2)、「ハラスメント行為の禁止」(第4条の3)の規定が加わりました。

【運送約款とは】

運送事業者とお客さまの間で運送契約の契約条項を定めたものになります。

一般旅客自動車運送事業者は、運送約款を定め、国土交通大臣の認可を受けなければなりません。また、これを変更しようとするときも同様です。

運送約款は、「公衆の正当な利益を害するおそれのないものであること。」「少なくとも運賃および料金の収受ならびに一般旅客自動車運送事業者の責任に関する事項が明確に定められているものであること。」を基準に国土交通大臣が認可をします。

(新)一般乗用旅客自動車運送事業運送約款 平成27年12月	(旧)一般乗用旅客自動車運送事業標準運送約款 平成26年2月
<p>(適用範囲)</p> <p>第1条 当社の経営する一般乗用旅客自動車運送事業に関する運送契約は、この運送約款の定めるところにより、この運送約款に定めのない事項については、法令の定めるところ又は一般の慣習によります。</p> <p>2 当社がこの運送約款の趣旨及び法令に反しない範囲でこの運送約款の一部条項について特約に応じたときは、当該条項の定めにかかわらず、その特約によります。</p> <p>(係員の指示)</p> <p>第2条 旅客は、当社の運転者その他の係員が運送の安全確保のために行う職務上の指示に従わなければなりません。</p> <p>(運送の引受け)</p> <p>第3条 当社は、次条又は第4条の2第2項及び第4条の3の第2項の規定により運送の引受け又は継続を拒絶する場合を除いて、旅客の運送を引き受けます。</p> <p>(運送の引受け及び継続の拒絶)</p> <p>第4条 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合には、運送の引受け又は継続を拒絶することがあります。 (1)当該運送の申込みがこの運送約款によらないものであるとき。 (2)当該運送に適する設備がないとき。 (3)当該運送に関し、申込者から特別な負担を求められたとき。 (4)当該運送が法令の規定又は公の秩序若しくは善良の風俗に反するものであるとき。 (5)天災その他やむを得ない事由による運送上の支障があるとき。 (6)旅客が乗務員の旅客自動車運送事業運輸規則の規定に基づいて行う措置に従わないとき。 (7)旅客が旅客自動車運送事業運輸規則の規定により持込みを禁止された物品を携帯しているとき。 (8)旅客が行先を明瞭に告げられないほど又は人の助けなくしては歩行が困難なほど泥酔しているとき。 (9)旅客が車内を汚染するおそれがある不潔な服装をしているとき。 (10)旅客が付添人を伴わない重病患者であるとき。 (11)旅客が感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律による一類感染症、二類感染症、新型インフルエンザ等感染症若しくは指定感染症(入院を必要とするものに限る。)の患者(これらの患者とみなされる者を含む。)又は新感染症の所見のある者であるとき。</p> <p>第4条の2 当社の禁煙車両(禁煙車である旨を表示した車両をいう。次項において同じ。)内では、旅客は喫煙を差し控えていただきます。</p> <p>2 旅客が当社の禁煙車両内で喫煙し、又は喫煙しようとしている場合、運転者は喫煙を中止するように求めます。旅客がこの求めに応じない場合には、運送の引受け又は継続を拒絶する他、旅客が降車するまでの運賃及び掛かったその他の料金を求めるとともに、喫煙が継続された場合は営業を中止して車両の清掃を行いますので、その清掃代金と営業中止における損害の賠償を求めます。</p> <p>第4条の3 旅客の当社の運転者に対する法令の規定又は公の秩序若しくは善良の風俗に反する行為(本条において、セクシャルハラスメント、モラルハラスメントその他の旅客の発言、行動等が旅客の意図には関係なく、当社の運転者を不快にさせ、尊厳を傷つけ、不利益を与え、又は脅威を与える行為(以下、「ハラスメント」という。)をいう。)を差し控えていただきます。</p> <p>2 ハラスメントがあった場合、運転者はハラスメントの中止を求め、旅客がこの求めに応じない場合には、運送の引受け又は継続を拒絶する他、運転者又は当社の判断において警察等へ通報します。また、ハラスメントにより生じた損害の賠償および、慰謝料を請求します。</p> <p>(運賃及び料金)</p> <p>第5条 当社が収受する運賃及び料金は、旅客の乗車時において地方運輸局長の認可を受け、又は地方運輸局長に届出をして実施しているものによります。</p> <p>2 前項の運賃及び料金は、時間貸しの契約をした場合を除いて、運賃料金メーター器の表示額によります。</p> <p>(運賃及び料金の収受)</p> <p>第6条 当社は、旅客の下車の際に運賃及び料金の支払いを求めます。</p> <p>(旅客に対する責任)</p> <p>第7条 当社は、当社の自動車の運行によって、旅客の生命又は身体を害したときは、これによって生じた損害を賠償する責に任じます。ただし、当社及び当社の係員が自動車の運行に関し注意を怠らなかつたこと、当該旅客又は当社の係員以外の第三者に故意又は過失のあったこと並びに自動車に構造上の欠陥又は機能の障害がなかったことを証明したときは、この限りではありません。</p> <p>2 前項の場合において、当社の旅客に対する責任は、旅客の乗車のときに始まり、下車をもって終了します。</p> <p>第8条 当社は、前条によるほか、その運送に関し旅客が受けた損害を賠償する責に任じます。ただし、当社及び当社の係員が運送に関し注意を怠らなかつたことを証明したときは、この限りではありません。</p> <p>第9条 当社は、天災その他当社の責に帰することができない事由により、輸送の安全の確保のため一時的に運行中止その他の措置をしたときは、これによって旅客が受けた損害を賠償する責に任じません。</p> <p>(旅客の責任)</p> <p>第10条 当社は、旅客の故意若しくは過失により又は旅客が法令若しくはこの運送約款の規定を守らないことにより当社が損害を受けたときは、その旅客に対し、その損害の賠償を求めます。</p>	<p>(適用範囲)</p> <p>第1条 当社の経営する一般乗用旅客自動車運送事業に関する運送契約は、この運送約款の定めるところにより、この運送約款に定めのない事項については、法令の定めるところ又は一般の慣習によります。</p> <p>2 当社がこの運送約款の趣旨及び法令に反しない範囲でこの運送約款の一部条項について特約に応じたときは、当該条項の定めにかかわらず、その特約によります。</p> <p>(係員の指示)</p> <p>第2条 旅客は、当社の運転者その他の係員が運送の安全確保のために行う職務上の指示に従わなければなりません。</p> <p>(運送の引受け)</p> <p>第3条 当社は、次条又は第4条の2第2項の規定により運送の引受け又は継続を拒絶する場合を除いて、旅客の運送を引き受けます。</p> <p>(運送の引受け及び継続の拒絶)</p> <p>第4条 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合には、運送の引受け又は継続を拒絶することがあります。 (1)当該運送の申込みがこの運送約款によらないものであるとき。 (2)当該運送に適する設備がないとき。 (3)当該運送に関し、申込者から特別な負担を求められたとき。 (4)当該運送が法令の規定又は公の秩序若しくは善良の風俗に反するものであるとき。 (5)天災その他やむを得ない事由による運送上の支障があるとき。 (6)旅客が乗務員の旅客自動車運送事業運輸規則の規定に基づいて行う措置に従わないとき。 (7)旅客が旅客自動車運送事業運輸規則の規定により持込みを禁止された物品を携帯しているとき。 (8)旅客が行先を明瞭に告げられないほど又は人の助けなくしては歩行が困難なほど泥酔しているとき。 (9)旅客が車内を汚染するおそれがある不潔な服装をしているとき。 (10)旅客が付添人を伴わない重病患者であるとき。 (11)旅客が感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律による一類感染症、二類感染症、新型インフルエンザ等感染症若しくは指定感染症(入院を必要とするものに限る。)の患者(これらの患者とみなされる者を含む。)又は新感染症の所見のある者であるとき。</p> <p>第4条の2 当社の禁煙車両(禁煙車である旨を表示した車両をいう。次項において同じ。)内では、旅客は喫煙を差し控えていただきます。</p> <p>2 旅客が当社の禁煙車両内で喫煙し、又は喫煙しようとしている場合、運転者は喫煙を中止するように求め、それができ、旅客がこの求めに応じない場合には、運送の引受け又は継続を拒絶することがあります。</p> <p>(運賃及び料金)</p> <p>第5条 当社が収受する運賃及び料金は、旅客の乗車時において地方運輸局長の認可を受け、又は地方運輸局長に届出をして実施しているものによります。</p> <p>2 前項の運賃及び料金は、時間貸しの契約をした場合を除いて、運賃料金メーター器の表示額によります。</p> <p>(運賃及び料金の収受)</p> <p>第6条 当社は、旅客の下車の際に運賃及び料金の支払いを求めます。</p> <p>(旅客に対する責任)</p> <p>第7条 当社は、当社の自動車の運行によって、旅客の生命又は身体を害したときは、これによって生じた損害を賠償する責に任じます。ただし、当社及び当社の係員が自動車の運行に関し注意を怠らなかつたこと、当該旅客又は当社の係員以外の第三者に故意又は過失のあったこと並びに自動車に構造上の欠陥又は機能の障害がなかったことを証明したときは、この限りではありません。</p> <p>2 前項の場合において、当社の旅客に対する責任は、旅客の乗車のときに始まり、下車をもって終了します。</p> <p>第8条 当社は、前条によるほか、その運送に関し旅客が受けた損害を賠償する責に任じます。ただし、当社及び当社の係員が運送に関し注意を怠らなかつたことを証明したときは、この限りではありません。</p> <p>第9条 当社は、天災その他当社の責に帰することができない事由により、輸送の安全の確保のため一時的に運行中止その他の措置をしたときは、これによって旅客が受けた損害を賠償する責に任じません。</p> <p>(旅客の責任)</p> <p>第10条 当社は、旅客の故意若しくは過失により又は旅客が法令若しくはこの運送約款の規定を守らないことにより当社が損害を受けたときは、その旅客に対し、その損害の賠償を求めます。</p>