

○暴力行為の抑止に関する取組み

【JR北海道】

- 一般社団法人 日本民営鉄道協会が主催の第三者暴力行為災害キャンペーンに参画し、40箇所の駅にポスターを掲出
- 暴力行為・迷惑行為が発生した場合の対応について、暴力行為対応マニュアルのフローチャートを基にして社員・お客様の身を守ることや関係箇所との連携等をスムーズに行なう体制を構築している
- 北海道警察(鉄道警察隊)と連携を密に行い、定期的な情報交換を実施。
- コロナ禍において、お客様同士のトラブルが暴力に繋がることを防ぐためにソーシャルディスタンスの確保、マスク着用の徹底、時差出勤などをアナウンス(駅構内・列車内)やポスターで呼び掛けている。

【JR東日本】

- 暴力行為防止ポスターの掲出
- 有人駅の改札口へのさすまた・防刃チョッキ・催涙スプレーの配備
- ガードマン・警察官による巡回の実施
- プレス発表等による啓蒙、駅・車内における迷惑行為防止の呼びかけの実施
- 警察官と連携した訓練の実施や研修、職場内勉強会などにおいてトラブル時の対応方法の周知
- 事例等を社員に周知することによる注意喚起

【JR東海】

- 日頃から、警備員による巡回や、防犯カメラ及び警報装置などの設備の強化を行うとともに、警察とも密接に連携するなど、暴力行為や犯罪の発生を未然に防ぐ措置を講じている。
- お客様同士、駅係員、乗務員への暴力行為が犯罪であることをポスター掲示等にて啓発している。
- 万が一、暴力行為が発生した場合は、警察に速報し、関係社員の応援を求めることなどにより厳正に対処することとしている。

【JR西日本】

- 防犯カメラ設置による抑止、駅への防護楯の配備、乗務員に対する防犯ブザーの貸与、警察等関係箇所との連携強化や、駅・車内等において暴力行為防止ポスターを掲出するなど、防犯対策及び啓蒙活動を継続的に取り組んでいる。
- 社員については未然防止及び発生後の対処方について記載されている「暴力行為対処の手引き(未然防止編)」等を活用し、研修等において周知している。
- また、「お客様見守りハンドブック」を活用して、昨今増加傾向にある酔客からの暴力行為に至らないための声かけや対処方についても、レベルアップを図っている。
- さらに、新幹線の客室内やデッキ通路部への防犯カメラの増設や、在来線の乗務員へのフラッシュライトの個人貸与等を順次進めている。

【JR四国】

- 各県の鉄道警察隊による警乗や駅構内の巡回を実施
- 鉄道警察隊等によるイベント等の多客時の巡回強化
- 暴力行為防止ポスターの掲出
- 防犯カメラの設置
- 警察の協力による不審者等の対応訓練の実施及びプレスによるPR

【JR九州】

- 暴力行為防止ポスターを駅などに掲示
- 警戒腕章を着用しての車内及び駅構内の巡回

【東武鉄道】

- 関鉄協および当社で作成した各種第三者行為災害対応マニュアルを各職場に配布。第三者行為に遭わない対応方法を身に着けるため、定期的な教育等を実施
- 民鉄協作成の災害防止ポスター(夏季・年末年始)を鉄道各駅および車内に掲出
- 駅改札やエレベーターを中心に防犯カメラを設置
- 主要駅に警備員を配置、年末年始の警備員増強
- 女性職員や一人勤務者に対する防犯ブザーの配布
- ホームベンチの改良(肘掛で区切る一人掛けタイプ。酔客の居眠り防止)

【西武鉄道】

- 弊社作成の対応マニュアルや関東鉄道協作成のDVDを用いた教育の実施
- 日本民営鉄道協会作成の第三者暴力行為防止ポスターの駅・車内への掲出

【京成電鉄】

- 防犯カメラの設置
- 第三者対応暴力教育(座学・実地)
- 対応DVDの視聴(各職場)
- 啓蒙ポスターの掲示

【京王電鉄】

- 日本民営鉄道協会で作成した「第三者暴力行為災害防止ポスター」を掲出(夏・冬 年2回)
- 警備員の配置、パトロールチームによる巡回
- 防犯カメラの設置
- 年末年始輸送安全総点検時に注意喚起および啓発放送を実施
- (暴漢対策用具として)防護盾、アームガード、刺股の配備

【小田急電鉄】

- 新入社員・特急車掌に対する警察署の協力を得た研修の実施。
- 乗務区・駅における、年末年始等、発生が予測される時期に従業員への注意喚起。
- 深夜時間帯の各駅へのガードマン配置による複数対応の実施。
- 女性乗務員・駅係員に対する防犯ブザーの所持。

【東急電鉄】

- 出来るだけ、警備員と連携して対応にあたる
- トランシーバーを持参し、危険と判断したらすぐに応援(あるいは警察)を呼ぶことを徹底
- 教習用DVDを作成し、新入社員時から応対方の教育をしている
- 駅構内巡回時に防刃バック(手下げ袋)を持参している

【京浜急行電鉄】

- 対応は複数人で行う
- 最寄警察署で護身術の講習会を実施(約年一回)
- マニュアルによる指導教育
- 防犯カメラを増設し監視強化
- 制服のネクタイをクリップタイプにしている

【東京地下鉄】

- 社員暴行対応マニュアル、社員暴行未然防止マニュアルを整備し、平成25年度からは関東鉄道協会で制作したDVDを活用した定期教育を実施している。
- 駅構内に日本民営鉄道協会の第三者暴力行為防止ポスターを掲出し、啓発を行っている。
- 駅構内の主要個所にセキュリティカメラを設置している。
- 「災害通知」という文書で第三者暴力行為の概要を通知し、現業の監督者が所属社員に対して点呼時に伝達して再発防止を図っている。
- 酔客対応には出来るかぎり複数での対応を行うが、万が一、暴力行為を受けた場合、必ず所轄警察署へ「被害届」を提出させることを指導している。
- できる限り1人で対応しようとせず、応援を呼び、身の安全を優先して対処するように周知している。
- 女性社員(駅務係)には、勤務中は個別に見守り携帯を貸与し、身の危険を感じる事があれば連絡するように周知している。

【相模鉄道】

- 警視庁監修の「第三者暴力行為災害対処事例」DVDを活用した教育を実施
- 所轄の警察署に依頼し、駅構内の巡回や電車内の警乗を実施
- 「防犯カメラ作動中」のステッカーを駅構内各所に貼付

【名古屋鉄道】

- 駅構内各所にポスターを掲示
- 第三者行為防止のための研修実施

【近畿日本鉄道】

- 「防犯カメラ作動中」のシールを駅構内各所に貼付。
- 第三者暴行事例集を活用し、第三者暴行は昼夜を問わず起こり得ることの教育の実施。

【南海電鉄】

- 駅務室出入口等に「防犯カメラ作動中」のステッカー貼付け
 - 車内、駅構内において、第三者暴力行為防止ポスターの掲出。
 - 地域警察署への巡回依頼。
- ※一部駅における警備員の配置。
※トラブル発生時の駅務機器監視カメラの活用。

【京阪電気鉄道】

- ガードマン配置(深夜時間帯に終着駅等で降車案内、駅係員無配置の時間帯に巡回)
- 防犯ブザー携帯(全乗務員)
- 暴力、迷惑行為追放等の車内放送
- 駅構内、一部車両に防犯カメラ設置

【阪急電鉄】

- 迷惑行為防止の啓発放送
- ポスターによる啓発
- 防犯ブザーの貸与
- 非常通報装置の設置
- 改札付近に防犯カメラの設置
- 接客マナー研修

【阪神電気鉄道】

- 第三者行為が発生した場合は、他管区と連携し、全係員に対して酔客との対応は十分な距離をとり、複数人で対応するよう指示・念達を行っている。
- 暴力行為抑止に関する啓発ポスター等、駅構内に掲出している。

【西日本鉄道】

- 防犯カメラ設置、ポスター掲示、防犯ブザーの配布(女性車掌、駅スタッフ)
- 発生時の110番通報並びに関係警察署や鉄道警察隊への情報提供・各管理駅
- 各乗務所管理者に対し事故・事件発生時の対応方法について学習化を実施