

令和5年12月22日

鉄道局鉄道サービス政策室

はじめて鉄道係員へのカスタマーハラスメントの現状 を把握しました！

～第5回 迷惑行為に関する連絡会議を開催～

令和4年度における鉄道係員に対するカスタマーハラスメントの発生件数は全国で1,124件。関係者との連携を強化し、暴力行為やカスタマーハラスメント、痴漢行為の撲滅に向けて、取組を進めて参ります。

鉄道係員に対する暴力行為や暴力に至らない理不尽な言いがかり、言葉の圧力などのいわゆるカスタマーハラスメントは、鉄道の安全確保や利用者への良質な鉄道輸送サービスの提供に影響を与えるおそれがあり、近年、暴力行為等の防止に関する意識が高まっています。また、利用者に安心して列車を利用いただくため、痴漢行為などの迷惑行為に対する取組も重要です。

このため、暴力行為や痴漢行為などの迷惑行為の現状や各社の取組状況の共有等を目的に、令和元年度よりJR及び大手民鉄各社と「迷惑行為に関する連絡会議」を立ち上げ、令和5年12月21日に第5回会議を開催しました。また今回の会議からは、初めてカスタマーハラスメントの現状についても把握・共有したところです。

会議においては、令和4年度の全国における鉄道係員に対する暴力行為発生件数（569件）、カスタマーハラスメント発生件数（1,124件）、女性専用車両の導入状況（令和4年度末時点で32事業者91路線）を報告するとともに、痴漢などの迷惑行為や鉄道利用マナー向上等に対する取組について情報共有を行いました。

本会議を通じて、関係者との連携を強化し、暴力行為やカスタマーハラスメント、痴漢行為の撲滅に向けて、取組を進めて参ります。

（別紙1）鉄道係員に対する暴力行為の発生状況（令和4年度）

（別紙2）鉄道係員に対する暴力行為の主な事例（令和4年度）

（別紙3）鉄道係員に対するカスタマーハラスメントの発生状況（令和4年度）

（別紙4）鉄道係員に対するカスタマーハラスメントの主な事例（令和4年度）

連絡先：鉄道局鉄道サービス政策室 河内、武井、迫川

電話：03-5253-8111（内線40614）

03-5253-8542（直通）