

近畿圏の交通事業者における カスタマーハラスメントの実態調査 (概要版)

国土交通省 近畿運輸局
交通政策部 交通企画課

令和8年3月

本資料は報告書の概要版です。
詳細な分析は報告書本文をご参照下さい。

調査の概要

- 本調査は、①交通事業者、②現場従事者、③利用者、④一般労働者・学生という4つの視点から、「カスタマーハラスメント」の実態と影響を多角的に把握することを目的として実施した。

①交通事業者調査（バス・タクシー・鉄軌道事業者）

把握内容：カスハラの実態・課題、離職への影響、実施中の対策、発生原因や被害を受けやすい従事者の傾向 など

ねらい：事業者視点で制度設計・支援策の検討材料を得る

②現場従事者調査（乗合バス運転手等）

把握内容：被害経験の有無・頻度、発生日時、場所、内容、加害者の特徴、業務への影響、心理的負担、会社側のケア状況 など

ねらい：現場の実感を可視化し、実効性ある対策につなげる

③利用者調査（地域公共交通の利用者）

把握内容：公共交通の利用状況、カスハラを目撃経験、カスハラへの受け止め、発生原因に対する認識

ねらい：利用者意識を把握し、啓発・抑止策の検討につなげる

④一般労働者・学生調査（一般労働者・学生）

把握内容：カスハラが多いと感じる業種、就職時に重視する点、希望職種と理由、就職・定着意向への影響

ねらい：人材確保・採用定着への影響を明らかにする

調査全体から見えてくること

4つの調査から、「カスタマーハラスメント」は現場では一定程度発生しているものの、利用者には気づかれにくいことが分かった。

事業者側の認識

- 直近1年間で被害があった事業者は、バス・タクシーで約半数、鉄軌道では約3分の2となっている
- 防止対策の状況は、「実施済み」52.4%、「検討中」24.6%となっており、問題意識は広がっている
- 一方で、実際の運用や従業員ケアまでを含めると、取り組み水準には事業者によって差が見られる



利用者側の見え方

- 利用者調査では、直近3年間で従業員が被害を受けている様子を「見たことがある」は15.7%にとどまる
- 電話・事務所内・個別対応など、利用者から見えにくい場面で発生している可能性が高い
- カスタマーハラスメント問題が起きていないのではなく、「見えにくい課題」であることが示唆される

現場では、見過ごせない負担が日常的に発生している

実際の現場では何が起きているのか

現場従事者（乗合バス運転手等）へ行った調査では、平日昼間を中心に被害が発生しており、心理的負担となる事案も多く発生している。

42.5%

被害経験あり
(過去3年間)

76.3%

平日昼に発生
(9時-18時)

69.4%

業務影響あり
(大きい+やや大)

71.8%

不快感が続いた

主な被害内容



極端な事例よりも、日常的な暴言・威圧・長時間対応が現場の疲弊につながっている。

心身への影響

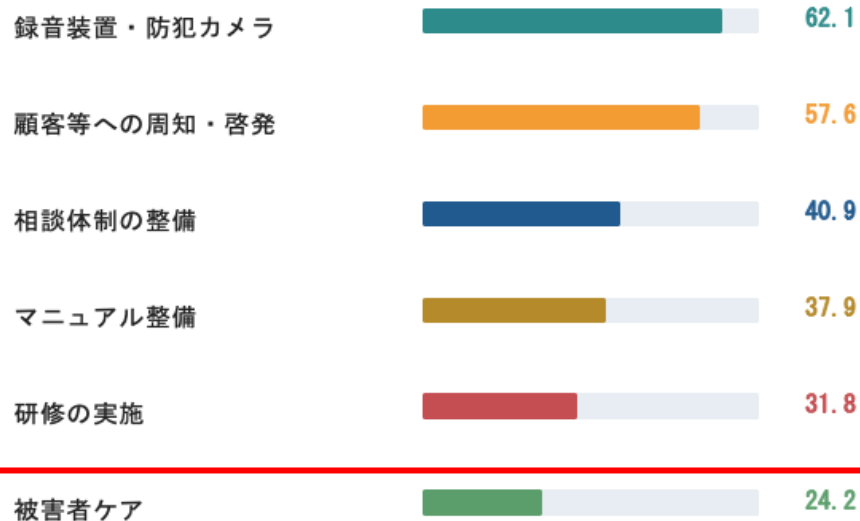


約7割が業務支障を感じ、心理的影響も大きい。カスタマーハラスメントは個人の問題ではなく、運行や安全にも関わる課題である。

カスタマーハラスメントは、従事者個人の問題にとどまらず、業務運営や安全確保にも影響する課題である。

設備面の対策は進みつつある一方、従業員からの相談を受ける体制の整備(ケア等を含む)などの運用には課題が残る。

対策の現状



機器の設置や顧客への周知などの「見える対策」は進んでいる一方、現場判断を支えるルールや被害後ケアは十分とは言い切れない。

※交通事業者調査より

現場の受け止め

被害にあった従業員の対応

69.9%

時間が解決するまで
待った

59.0%

相談しても解決しない
と思った

- 会社のケアについては「分からない」43.2%が最多で、制度があっても現場で十分に認識・体感されていない可能性がある。
- 制度の有無よりも、現場が「使える」「頼れる」と感じられる運用設計が重要である。

※現場従事者調査より

対策の整備だけでなく、現場で機能する運用が重要である

カスタマーハラスメントは「人材確保」の主要因として表には出にくいですが、業界の印象や「働き続けたい」という気持ちには影響を与えている。

一般労働者

- 就職時にカスハラを心配していた人は25.2%
- 交通分野を「カスハラが多そうな業種」とみる人は37.4%
- 選定理由の上位ではないが、安心して働けるかどうかは一定層の判断材料となっている

学生

- 就職先でのカスハラを心配している層は62.9%と高い
- 交通分野を「カスハラが多そうな業種」とみる学生は36.8%
- 「就職してみたい業種」として交通分野を挙げたのは3.4%にとどまる

詳細を読み込むためのポイント

- 何が起きているかだけでなく、発生の時間帯・場所・加害者像の把握
- 事業者側と現場側の認識差を埋める
- 被害後のケアが就業継続に与える影響を理解
- 「安心して働ける職場」であることの発信が重要

今後は、現場を守る体制の整備と、その取り組みの見える化を両輪で進めることが重要