

## 運送約款変更に係る留意事項について

一般社団法人東京都個人タクシー協会

マスク着用を求められることができる運送約款への変更認可にあたっては、認可書とともに、別紙「留意事項」が関東運輸局自動車交通部旅客第二課長名で、各認可者へ交付されますが、マスク着用については、様々なご意見をお持ちの方がおり、それぞれの考え方を主張されることも十分想定されますので、運送約款変更申請にあたっては、利用者とのトラブル防止のために事前に充分ご理解をしたうえで行ってください。

つきましては、今般の運送約款変更に係る留意事項について、「マスク未着用者の乗車を一律にお断りするものではなく、正当な理由により着用できない旅客には適用できないことを理解し、また、運転者のみならず当該利用者、また、次に乗車される利用者の感染防止対策に資するものであることを、丁寧な説明により納得していただく。」ことを念頭に、下記のとおり整理いたしました。

### 記

#### マスク着用

#### ■マスク未着用者への対応（例示）

##### ①恐れ入りますがマスクの着用にご協力をお願いします。

・持っていない場合 → マスクをあらかじめ常備しておき、提供して着用願う。

※ただし、フェイスガードやタオル、ハンカチ等で口元を覆う対策を講じていればマスクの着用は求めない。

##### ②マスクの準備がございましたので、こちらをご利用ください。

・着用していただけない場合は、タオルやハンカチ等で口元を覆う対策を講じていただくよう促す。

・着用していただけず、上記の対策も講じていただけない場合 → 着用できない理由を丁寧に聞き取る。

##### ③大変失礼ですが、マスクを着用できない事情がおりますか。

・病気など、利用者の立場にたち、その申告内容を尊重したうえで正当な理由か判断すること。

・正当な理由 → マスク着用は求められない。

##### ④ありがとうございます。承知いたしました。そのままで結構です。

・正当な理由とは認められない場合 → マスク着用を求められることができる。

##### ⑤恐れ入りますが、マスクの着用は、運転者の私のみならず、あなた様、また、次にご乗車される方への感染防止対策でもありますので、こちらのマスクを着用くださいますか。

・応じていただけず、当該者自身又は他の人の安全又は健康に危害を及ぼすおそれのある場合（フェイスガードやタオル、ハンカチ等で口元を覆う対策を講じてい

ない場合)には、旅客を不当に差別するような行為を行わないことに留意したうえで、運送の引受けを拒絶することができる。

- ⑥恐れ入りますが、当社の運送約款により、正当な理由なくマスク着用にご協力いただけないものと判断し、ご利用をお断りさせていただきますので、どうぞご理解ください。

#### ■その他留意事項

- ①運送の引受けの拒絶が妥当であったか、事後的に検証できる体制を整備すること。  
(例示)
- ・ドライブレコーダーによる記録
  - ・手書きメモ(事後、交わした会話を速やかに詳細に記録しておくこと。)
- ②旅客に対し、マスクの着用を求めたにもかかわらず旅客がその求めに応じない場合の運送の継続の拒絶にあたっては、旅客の安全確保に配慮すること。
- ・高速道路上で降車させるなど、旅客の安全が確保できない場所での降車は認められず、また、次の交通機関の確保にも配慮すること。
- ③今般のコロナ禍が収束し、社会的にマスクの着用が求められない状況と判断された際には、この運送約款のままであってもマスクの着用を求めないものとします。

#### セクハラ・モラハラ

1. 本認可により追加した内容は、標準運送約款の第4条各号において、事業者が旅客に対して特に抑止しようとする内容を具体的に書き出したものであって、標準運送約款第4条各号の趣旨を超える扱いはできない。
2. 旅客の行為が「ハラスメント」に該当するか否かの判断は、受け手(運転者)次第で異なる場合も考えられ、その結果旅客の不利益となる恐れもある。  
このため、本認可により追加した内容についても、運転者が「ハラスメント」の中止を旅客に求め、旅客がそ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としている点に充分留意すること。
3. 運送の引受け又は継続の拒絶にあたっては、いやしくも旅客を不当に差別するような行為を行わないこと。
4. 旅客に対し、ハラスメントの中止を求めたにもかかわらず旅客がハラスメントを行った場合の運送の継続の拒絶にあたっては、旅客の安全確保に配慮すること。

#### 禁煙

1. 運送約款での規定に係わらず、改正健康増進法により令和2年4月1日からタクシー車両は禁煙となっております。
  - ① 何人もタクシー車内で喫煙をしてはならない。
  - ② タクシー車内に専ら喫煙の用に供させるための器具及び設備を喫煙の用に供することができる状態で設置してはならない。
  - ③ タクシー車内において、喫煙をし、又は喫煙をしようとする者に対し、喫煙の中止を求めるよう努めなければならない。