

一般乗用旅客自動車運送事業標準運送約款等の一部を改正する告示案について

1. 背景

労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律（令和 7 年法律第 63 号）が令和 8 年 10 月 1 日に施行され、職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者の言動であって、その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより当該労働者の就業環境を害すること（以下「カスタマーハラスメント」という。）を防止するため、カスタマーハラスメントへの対応の実効性を確保するために必要なその抑止のための措置等雇用管理上の措置義務が事業主に課されることとなる。

これを受け、カスタマーハラスメントが容認されないことを利用者に対し明確にするため、道路運送法（昭和 26 年法律第 183 号）第 11 条第 3 項に基づき公示されている一般乗用旅客自動車運送事業標準運送約款（昭和 48 年運輸省告示第 372 号。以下「乗用約款」という。）、一般乗合旅客自動車運送事業標準運送約款（昭和 62 年運輸省告示第 49 号。以下「乗合約款」という。）及び一般貸切旅客自動車運送事業標準運送約款（昭和 62 年運輸省告示第 49 号。以下「貸切約款」という。）について所要の改正を行う必要がある。

2. 概要

乗用約款、乗合約款及び貸切約款それぞれにおいて、旅客による乗務員等に対するカスタマーハラスメントを差し控える旨を定めるとともに、乗務員等がその中止を求めることができること、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ができること等を明確化するための規定を新設するほか所要の改正を行う。

3. 今後のスケジュール（予定）

公布・施行：令和 8 年 12 月 1 日