

各協会(団体)及び関係各社 御中

京都タクシー業務センター

## マスク着用の運送約款変更について

利用者からの苦情です。

京都市内ののりばで、タクシーに乗車しようとしたところ「**マスクを着用していない人はタクシーに乗れません**」と乗車を断られたと申告がありました。この利用者が「**どのような根拠で断るのか?**」と尋ねたところ、「**法律で決まっている**」と回答されたため、乗車を断念したそうです。

この運転者は、関東での運送約款変更認可の報道を誤解していると思われませんが、京都市域のタクシー事業者では、マスク着用に関する運送約款変更認可申請は認可に至っていません。

たとえ認可された場合でも、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、①運転手がマスク未着用の理由を丁寧に聞き取り②病気などの正当な理由がない場合に限り、マスクの着用をお願いすることが基本③それでも正当な理由なくマスクを着用しない方のみ乗車をお断りする—といった段階を踏む必要があります。

自身が運行する車両の運送約款変更が認可されていない状況では、単なる乗車拒否ですので、このような事案が発生しないよう指導の徹底をお願いします。

また併せて運転者の皆さんも、感染防止の為に**①密集・密接・密室を避ける②安全な距離を保つ③こまめな手洗いの励行④車内換気と咳エチケットの徹底⑤接触確認アプリのインストール**—など対策をお願いします。

以上

上記につきまして、貴社乗務員・貴組合員へ周知徹底をお願い致します。

「マナー示そう、京都のタクシー」  
～皆様のご協力を重ねてお願い致します～