2026 年 4 月 13 日

北海道旅客鉄道株式会社　東北鉄道協会
東日本旅客鉄道株式会社　北陸信越鉄道協会
東海旅客鉄道株式会社　関東鉄道協会
西日本旅客鉄道株式会社　中部鉄道協会
四国旅客鉄道株式会社　関西鉄道協会
九州旅客鉄道株式会社　中国地方鉄道協会
東京都交通局　四国鉄道協会
一般社団法人 日本民営鉄道協会　九州鉄道協会

カスハラの防止啓発に関する鉄道事業者の取組みについて

～今年度も鉄道事業者が共同で、カスハラ防止啓発に係るポスターを掲出します！～

〇鉄道事業者各社局と各鉄道協会は、この度一体となってカスタマーハラスメント対策に取り組むべく、カスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」という。）の防止に向けた啓発ポスターの掲出を実施いたします。
〇お客さまへ継続的に安全で質の高いサービスを提供していくために、お客さまからのご意見・ご要望に対して、これからも真摯に対応していく一方で、カスハラに対しては毅然とした対応を行います。
〇2025 年度に続き、鉄道業界全体で一体となってカスハラに対する取組みを推進してまいります。

1　実施期間

2026 年 4 月 13 日（月）より順次掲出開始

2　実施事業者

JR 北海道、JR 東日本、JR 東海、JR 西日本、JR 四国、JR 九州、
東京都交通局、一般社団法人 日本民営鉄道協会、東北鉄道協会、
北陸信越鉄道協会、関東鉄道協会、中部鉄道協会、関西鉄道協会、
中国地方鉄道協会、四国鉄道協会、九州鉄道協会
※民鉄各社につきましては、各鉄道協会経由で参加いたします。

3　実施内容

⑴　駅等でのポスター掲出
⑵　デジタルサイネージでのポスター画像放映
※各社局により実施内容は異なります。



ポスター画像

4　啓発ポスターのコンセプト

気づかぬうちに行ってしまうカスハラを、かるたのイラストで表現し、
ご覧の方に気づいていただけるようなメッセージを掲載しております。