

● 安全・安心・快適ガイド ●

# 実務と 事故防止編



- 本書は全国運転代行共済協同組合の組合員及び関係従事者専用の配布物です。
- 本書は著作権法上の保護を受けています。
- 本書の一部あるいは全部について全国運転代行共済協同組合の本部から許諾を得ずに、当組合の組合員及び関係従事者以外の者に配布することは、複写、複製等いかなる方法においても禁じられています。

## 1. 代行時の説明義務

### ① 利用者の車に対する代行マーク表示

客車を代行運転する時は、車の前後に代行マーク(代行運転自動車標識)を表示しなければなりません。

ただし、客車の材質又は状態その他の事情に照らして、代行マークを付けることが困難又は不適當であると認められるときは、客車の前面の見やすい箇所(主にダッシュボード上を想定)に掲示することをもってこれに代えることができます。詳しくは警察に確認し指示に従ってください。



### ② 役務提供の条件説明

運転代行業務を行う前に、お客様に役務提供の条件説明をしなければなりません。口頭か書面交付のいずれでも結構ですが、説明義務のある項目は多岐にわたるので、必要事項を書面にまとめて交付する方法がスムーズです。

必要な項目を最小限にまとめた役務提供条件説明用の標準書面を活用するなどして、説明義務の違反にならないようにしましょう。

### ③ 概算料金の説明、領収証の交付

運転代行業務を行う前に、事業所の料金システム及び目的地までの概算料金の説明をしなければなりません。口頭か書面交付のいずれかの方法によります。また、料金精算時にお客様から領収証の発行を求められた時は領収証を発行し交付しなければなりません。

料金表は事業所ごとに明解に作成することが必要です。公正な競争を妨げるような不当廉売は許されません。料金の設計については国土交通省による自動車運転代行業の料金制度に関するガイドライン(全文は全代共ホームページからダウンロードできます)を参考にしてください。

### ④ 代行業務を受けない判断もできます

標準自動車運転代行業約款第4条に記載されているとおり、安全、法令遵守、衛生面などさまざまな観点から、事業者は役務の提供又はその継続を拒絶する

ことができます。このほかにも代行業務を引き受けるかどうかは最終的には事業所の判断によります。現場で対応に迷う時には事業所に連絡し、事業所の指示に従ってください。

## 2. 接客の基本

### ① 服装及び身だしなみ

1. 制服を着用しましょう。制服がない場合は、派手な色や形の服装や作業衣等の着用は避け、スラックスや襟のついたシャツ、ジャンパー等を着るようにしましょう。履物は、スリッパ、サンダル等ではなく、革靴やシューズタイプのものを履くようにしましょう。服や靴の汚れにも注意しましょう。
2. 頭髪や髭等は整え、常にお客様に清潔感を与えるように心掛けましょう。
3. 運転者はドライバー手袋を使用するよう努めましょう。お客様によっては、素手でハンドルに触られる事を嫌がる方もおられます。

### ② 運転者の基本的態度

1. 常に健康に気を配り体調を整えておきましょう。
2. お客様やお店の人に対しては笑顔で対応し、ポケットに手を入れたままや、ガムを噛んだり、腕組みをするような態度で接しないようにしましょう。
3. 相手に対する自分の気持ちは態度に現れます。どんなことがあってもお客様に対しては冷静に、親切に接し、余裕を持った気持ちで接しましょう。
4. お客様はもちろん、お客様の車も大切に、丁寧に取り扱いましょう。



### ③ 挨拶の基本

1. 親しき仲にも礼儀が必要です。毎日のように行くお店でも、「いつもありがとうございます、〇〇代行です」など、必ず挨拶をしましょう。
2. 屋外で待っているお客様に対しても、積極的に自分から挨拶をしましょう。
3. 運転者が客車内で待っているところにお客様が乗車して来られた場合も、も

う一度挨拶をしましょう。

#### ④ 言葉遣いや話題

1. お客様との話し方は正しい敬語・ていねい語を心掛けましょう。基本的なやりとりは社内で演習し、相互にアドバイスし合うことも良いでしょう。
2. 話しかけてくるお客様に対しては、聞き上手になるよう心掛けましょう。言葉は多すぎても少なすぎても良くありません。その時々にお客様が何を求めておられるかをくみ取り、話題を合わせましょう。自分が詳しい事柄や、自分が正しいと思う事柄でも主張しすぎないほうが良い場合もあります。そして、安全運転に集中しましょう。
  - 平静なお客様……行き先を聞いた後、話しかけられたら返事をし適度に話しましょう。
  - 仲間や家族で話中のお客様……話しかけられたら適度に受けこたえしましょう。
  - 疲れている様子のお客様、話をしたくない様子のお客様……そっとしておきましょう。
  - 話していたが急に静かになったお客様……そっとしておきましょう。
3. お客様やお店の人に対する返事は、「はい」「はいわかりました」など、はっきりした発声で答えましょう。

#### ⑤ 守秘義務

1. 管理者及び従事者ともに守秘義務があります。他のお客様の行先やお店の内情など、仕事上知り得た情報は決して口外してはいけません。質問された場合は、「申し訳ありません。規則によりプライバシーに関するお話はできません」と伝え、理解をしていただきましょう。
2. 他の業者に対しても、お客様の批判や悪口の類は言わないようにしましょう。

## 3. 電話対応もスマイルを忘れずに

### ① 必要な情報を要領よく

代行サービスを依頼する電話に対しては、ていねいに応対し、必要な事柄を的確にお聞きしましょう。特に初めてのお客様には、知っておきたい事柄はできるだけご協力をお願いしましょう。

- お客様のお名前(フルネーム)、携帯番号
- お迎え希望時間
- お迎え希望場所(住所、建物名、階数、店名と電話番号など)
- 客車の場所(お迎え場所のすぐそばか、離れた場所か)
- 台数、乗車人数(複数台数の場合や、代行運転手が乗ると乗車定員を超過する場合があります)
- 目的地(およその行先をうかがいましょう。極端に長距離であると往復に時間がかかります)
- 客車の特徴(左ハンドル、マニュアル車、普通自動車かそれ以外かなど可能な範囲で)
- お支払いは現金か、カード希望か(対応できない収受方法があればお伝えしましょう)

### ② プライバシーには立ち入らない

上記の事柄とは反対に、プライバシーに立ち入る話題は基本的に避けましょう。

- どのくらいの酒量を飲んだか、体調はどうか
- 誰といるか、会合の目的、仕事の内容、翌日の予定など

ただし、注文を受けるかどうかの判断に関わる場合もあるかも知れませんので、お客様の様子によっては事業所内で適宜相談し対応してください。

### ③ 臨機応変な時間配分と配車

お迎え時間は正確であることに努めますが、混雑や道路事情によっては幅をもってご案内する場合があります。運転手にゆとりのない時間配分による配車は事故の原因となり、お客様もイライラが募りますので、臨機応変な対応が望まれます。

#### ④ 電話口でも姿勢や表情を大切に

電話の向こうは互いに見えないわけですが、サービスを提供する者として電話中でも目の前にお客様がおられるようなつもりで、姿勢や表情には気をつけましょう。仕事に臨む気持ちで、お客様にも伝わりますし、事業所内の雰囲気にもつながります。



## 4. 配車から乗車まで代行時の説明義務

### ① 配車された場所がわからない場合

場所の連絡が正確でなかったり、特定できないような場合は、すぐ配車係と連絡を取り、指示を仰ぎましょう。自力で探そうとすると一層時間がかかり、トラブルの原因になることがあります。

### ② 駐車場から車を出す前の確認事項

走行安全の観点から、車体及びタイヤの状態等を必ず二人で確認し、走行に問題があればサービスをお断りしましょう。車検切れである場合もサービスをお断りしましょう。不正改造や整備不良が疑われる場合もサービスをお断りしましょう。対応に迷う時は事業所に連絡し指示を仰ぎましょう。

他に、サービス前に車体についている傷や汚れなどは、代行業務中についたものでないことが証明できるよう、必要に応じてチェック記録を残し、写真を撮るなどしましょう。

### ③ 駐車場から車を出す前の確認事項

お迎え場所に到着したら車を降りてお店に挨拶に行きましょう。お客様に声がけし、様子をうかがいましょう。すぐに出られない場合もあるので、その場でしばらくお待ちするか、時間がかかるようならお客様におよその時間をうかがって、場合によっては外で待ちましょう。外で待つ時はその旨をお客様とお店に明瞭にお伝えしましょう。

客車が離れた場所にある時は、客車を取ってくる方法が良いのであれば、お客様からキーを預かり、駐車場所や出庫方法をうかがいましょう。お客様が客車の所まで移動される場合は、随伴車には同乗させない方法で安全に移動していただきます。

#### 1. 店のすぐ近くに客車が駐車してある場合

- お客様がすぐ店を出て一緒に客車まで移動するケースがあります。
- お客様から車種等を言われ、キーを渡されてエンジンをかけて待つよう言われるケース(雨天の時など店の建物の玄関先まで来て待つよう言われるケース)があります。

#### 2. 別の場所から車を持って来るよう言われる場合

- 駐車場所と客車ナンバー、車種等を正確に聞いて取りに行き、店まで戻るケースがあります。お店の電話番号かお客様の携帯番号を教えてください。駐車券の必要な駐車場の場合は駐車券をお預かりしましょう。取りに行くと客車が見つからない場合は、すぐ連絡をして確認しましょう。
- 客車を取ってきたら再びお店に入りお声をかけましょう。

#### 3. お客様が随伴車両に乗ることは厳禁

- お客様が随伴車に乗車することは違反(タクシー類似行為)になり厳禁です。事情を話して車は代行運転手が取ってくるか、随伴車には同乗させない方法で安全に移動していただきます。

### ④ ドアロックに注意

1. 客車から離れる時は、車内に物があるかないか等に関係なく、必ずドアロックをしましょう。
2. エンジンをかけたままドアロックしないよう気をつけましょう。

## ⑤ 外でお客様を待っている場合

代行運転手は、客車に乗ったままでお客様を出迎えず、基本的に外に立ってお客様がお店から出て来られるのを待ちましょう。

## ⑥ お客様がなかなかお店を出られない場合

お客様やお店とコミュニケーションを取りながら、失礼のないよう待機しましょう。待機が長時間になりそうな時など、判断に迷う時は事業所に確認し、事業所の指示に従いましょう。

## ⑦ キャンセルになった場合

キャンセルになることもあります。その場合は、お客様やお店にきちんと挨拶し、落ち着いて静かに立ち去りましょう。判断に迷う時は事業所に確認し、事業所の指示に従いましょう。くれぐれも嫌な顔や態度は慎みましょう。

# 5. 客車を操作するときの注意事項

客車を扱う時は基本にお客様に確認し承諾を得るようにしましょう。うるさがられる場合もあるかも知れませんが、聞き方やタイミングなどお客様に応じたスマートなやり取りに努めましょう。



## ① ドアロックの解除

1. リモコンタイプでは、出来るだけリモコンスイッチでロック解除をしましょう。盗難防止装置が付いている場合、ドアに直接キーを差込むと、クラクションが鳴り出す場合があります。その場合は、慌てずにエンジン始動用の差込口にキーを差し、エンジン始動させる事により警報は鳴り止みます。
2. リモコンキーにトランク開閉ボタンが付いている場合、押し間違えてトラン



クが開いてしまい、さらにそのことにすぐ気付かない場合がありますので、注意しましょう。

3. 鍵を差し込むタイプでは、暗くて鍵穴が見えにくい時は、必ず小型LEDライトなど照明具を用いて鍵穴を照らして鍵を差し込むようにしましょう。よく見えない状態で鍵を差し込もうとして、ボディに傷を付けることのないよう注意しましょう。

## ② ドアの開閉

ドアは出来るだけ音を抑えるようゆっくり閉めましょう。またドアサービス実施時は、お客様の服やコート、傘などが挟まらないようよく確認してドアを閉めましょう。稀なことですが、キーを車内に置いた状態で降車後にドアがロックされてしまうことがありますので、十分注意してください。

## ③ 運転装置等の確認

エンジンをかけた後に必要ならルームライトを点灯し、シート調整、ミラー、計器類、ギア、ドアロック、窓、ハザードランプ、エアコン等の操作について確認しましょう。また小型LEDライトなど照明具を必ず携行し、暗くて分かりにくい時は、すぐに照らして確認できるようにしましょう。

## ④ シートの調整

運転席のシートを調整したい時は、必ずお客様の了承を取り、安全運転のために適切な位置に調整しましょう。操作方法が分からない時は、お客様に尋ねましょう。また、代行業務が終了したら必ず元に戻しましょう。

## ⑤ ルームミラー、サイドミラーの調整

ルームミラー、サイドミラーの角度を調整したい時は、必ずお客様の了承を取り、安全運転のために適切な位置に調整しましょう。操作方法が分からない時は、お客様に尋ねましょう。また、代行業務が終了したら必ず元に戻しましょう。サイドミラーが駐車時にたたまれている場合は、そのまま発進しないよう注意しましょう。

なお、代行業務が終了し駐車する時、ミラーをたたむかどうかはお客様によっ

て分かれることがありますので、お客様に確認しましょう。

## ⑥ 運転に無関係な装置や荷物に触らない

基本的に運転に直接関係のない部位や装置には触らないようにしましょう。特にトリップメーターには触らないよう注意が必要です。車内にある物は荷物や書類、バッグなど何であっても、原則として勝手に触らず、お客様に確認してから動かすようにしましょう。

# 6. エンジン発動時の注意

## ① 誤発進に注意

車の前後に人が立っていないか注意しましょう。万一の誤発進に備え、周囲に人がいたら声をかけ、安全な位置に移ってもらうようにしましょう。また、ブレーキペダルを踏み込んでいるか、ギアポジションがドライブに入っていないか、ドアが完全に閉まっているかなどよく注意しましょう。

ハイブリッド車や電気自動車ではエンジン音がしないので、モニターパネルでよく確認しましょう。

## ② エンジンがかからない時

1. AT 車の場合、ブレーキペダルを踏み込み、ギアがPレンジに入っているか確認しましょう。
2. 近年のマニュアル車の場合、クラッチを踏み込んでいないと、エンジンがかからない場合もあるので注意しましょう。
3. スマートキーの場合は、電池が切れていないか、ブレーキペダルを踏み込んでいるか注意しましょう。キーをスターターボタンに近付けないとエンジンがかからない車種もあります。
4. ハンドルロックされている場合は、ハンドルを左右に回す力を加えるとキーが作動することがあります。
5. 燃料切れ、バッテリー切れ、その他メカニクに由来する原因が考えられるなら、対応策について事業所と連絡を取り、事業所の指示に従いましょう。

### ③ 外車(左ハンドル車)の場合

1. 一般的に左ハンドル車は、ギアとパーキングブレーキは中央付近にあります。またウインカーとワイパーのレバーは国産車とは左右逆に設置されています。ライトのスイッチは右回りのダイヤル式で、フロントパネルの左端に設置されています。ライトビームの上下切替は、ウインカーレバーを前へ倒す方式です。アクセル、ブレーキ、クラッチの配置は国産車と同じです。
2. 左ハンドル車に不慣れな運転手は、感覚を確かめながらゆっくり慎重に運転しましょう。無理をせず、場合によっては事業所と相談し、運転手を交替するか代行業務をお断りすることも賢明な方策です。左ハンドル車かどうかで支障が見込まれる場合は、注文を受ける時点で確認に努めると良いでしょう。近年のマニュアル車の場合、クラッチを踏み込んでいないと、エンジンがかからない場合もあるので注意しましょう。

## 7. 行先と道順の確認

お客様によってベストの道順は異なります。お客様の希望をうかがい、お客様第一・お客様ファーストを心掛けましょう。

### ① 目的地に近付いたら

目的地付近になったら、「このあたりでしょうか」と声をかけながら、停車位置などもお客様の希望に沿うよう努めましょう。わかりにくい時は、行き過ぎないように早めの声掛けが肝心です。

### ② 行先が把握しにくい場合

おおまか、曖昧な行先しかお客様がおっしゃらない時は、丁寧にコミュニケーションを取りながら道や目的地を絞り込みましょう。思い込みで進まず、お客様に一つ一つ確認しましょう。

また、自分が道に詳しくない地域を走っている時は、率直に「申し訳ありませんが、このあたりの道に詳しくないので、道順を教えていただけませんか」とお願いしましょう。必要なら事業所と連絡を取り、適切な対処策を講じることも大事です。

### ③ 行先を言わない場合

お客様が行先をおっしゃらない場合もあります。「とりあえず走ってくれ」と言われたら、その通り進むしかない場合もあるでしょう。そういう時は、特に指示がなくても大きな交差点や分岐点に差し掛かったら早めに進路を確認しましょう。必要なら事業所と連絡を取り、適切な対処策を講じることも大切です。

### ④ 道を間違えた場合

すぐにお詫びをしましょう。その上で、適切なりカバーの方法をお客様に相談し、お客様の希望に沿うようにしましょう。必要なら事業所と連絡を取り、適切な対処策を講じることも大切です。



## 8. 代行運転走行時の基本

代行運転従事者は安全第一を心掛け、技術を身に付けなければいけません。そのためには公私に関係なく日頃からプロドライバーの自覚を持ち、プロドライバーとしての運転を体と心に染み込ませることが大切です。

### ① 発信

外回りの安全確認、ドアやサイドブレーキなど各種の警告灯が点いていないか、

人の乗り降りは完了したかどうかを目視し、乗車時にはシートベルトの確認、出発時には「よろしいですか？」とお客様に一声かけ、ゆっくりと発進するように心掛けましょう。

## ② 速度

速度は法定速度や規制に従いましょう。急な速度の上げ下げは行なわないようにしましょう。また、役務提供が終わって戻る(次のお客様の所へ向かう)時も、夜間で交通量が少ないからと言って甘く考えず、規制に従い安全第一の運転をしましょう。

## ③ 車間距離

走行時の車間距離は、安全に配慮した適切な距離を取りましょう。常に先を読んで、危険を予測し、防止できるよう努めましょう。

客車運転手と随伴車運転手の呼吸が大切です。客車と随伴車の車間距離は適切に保ち、信号の変わり目の対応や、離れてしまったり、間に他の車が割り込んだ時などのカバーについては、事業所内で対処のしかたをルール化しておき、ペア同士でも意識を合わせておきましょう。

## ④ 停止

ブレーキは停止を予定する地点より手前の早い段階から少しずつ踏んで減速。停止する時はできるだけ揺れないよう柔らかい踏み方に努め、完全に停止したら再びブレーキを踏み込み、ギアをPに入れサイドブレーキをかけましょう。

## ⑤ ハンドル操作

ハンドル操作は、スピードと曲がる角度とバランス良く、ゆとりを持った切り方をしましょう。急ハンドル、急ブレーキは避けましょう。

## ⑥ カーブ走行

カーブ手前で、早めに減速し、安全な速度でゆとりを持ったハンドル操作をしましょう。

見通しが悪いカーブでは、前の車が停まっていたり、対向車が迫って来たりする危険がありますので、あらゆる事態を予測して慎重に運転しましょう。

## ⑦ 夜間走行

夜間の街灯が無い区域は、ヘッドライトが照射されない範囲は極端に見えにくく、たとえば右カーブを走行中に右側から現れる歩行者などには気付くのが遅れます。ライトが当たっていない死角に細心の注意を払いましょう。

# 9. ペアリング走行、連携

## ① 出庫時の意思疎通

ペアで客車の周辺に障害物などがいないか、外装に目立った傷などがいないか(必要なら写真を撮る)確認し、必ず随伴車運転手が誘導しながら出庫しましょう。立体駐車場など、駐車場の構造によっては随伴車運転手が離れて待機する場合がありますが、その場合、随伴車が待機する所にたまたま客車と似た車種の車が出て来たりして、間違っについて行かないよう、インカム等で会話したり合図を決めて意思疎通を図りましょう。客車運転手は随伴車が見当たらない時はすぐ連絡を取りましょう。

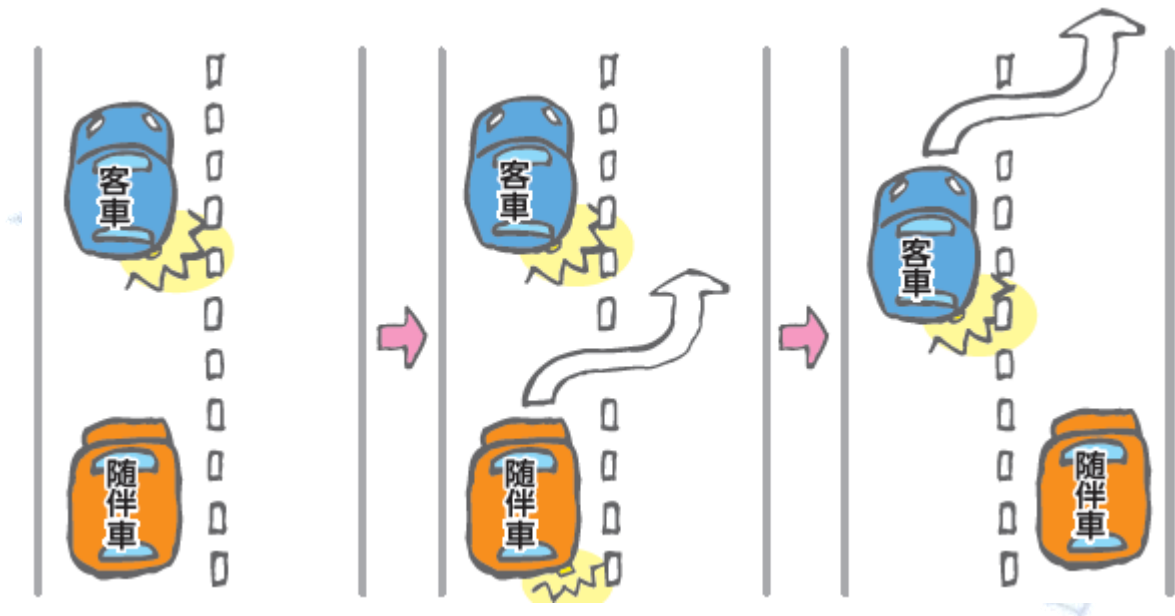
## ② 走行時の意思疎通

1. 客車運転手は随伴車の追尾状況にも配慮したスピード、車線変更、交差点右左折等に心掛けましょう。客車の走行ルートについて小まめに情報を随伴車運転手に伝えるようにしましょう。

信号の変わり目では、客車は無理に通過しようとせず、随伴車を置いていかない配慮も大切です。一方、随伴車運転手は客車が信号を通過すると思いついで油断していると、追突の危険がありますので、意思疎通を図り十分注意してください。

随伴車が離れてしまった時は、落ち着いて連絡を取り合い、客車が停車して待つなど調整を図りましょう。

2. 随伴車運転手は安全で適度な車間距離を保ち、客車運転手と連携しましょう。客車の追尾においても常に安全第一です。客車と離れてしまったり、他の車に割り込まれた時などにも落ち着いて、客車運転手と連絡を取り合い調整を図りましょう。
3. 客車が車線変更する時は早めにウインカーを出し後続の随伴車に合図します。随伴車は安全確認しながら客車が入ろうとするレーンに先に入ると、車はそれを見てスムーズに車線変更でき、同時に他の車を間に挟むことを防ぐことができます。ペアを組む運転手同士で呼吸を合わせることが大切です。



注:急な車線変更は危険ですのでご注意ください。

ペアリング走行は、無理をせず、法令遵守のうえ安全第一を心掛けましょう。

## 10. 車庫入れ

### ① 車庫入れをする時

1. 必ずペアで車庫内に障害物がないか、周辺に側溝や突起物などがないか確認しましょう。
2. 随伴車の運転者が必ず誘導しましょう。誘導の際には誘導者が客車のすぐ後ろに立たないように安全に配慮し、インカム等で連絡しましょう。
3. 天井が低い車庫では、客車のアンテナを破損しないよう注意しましょう。
4. 照明がない車庫では、客車のハザードランプを点滅させたり、随伴車運転

手が手持ちの LED ライトなどで照らして出来るだけ明るい視界で行動しましょう。

## ② 立体駐車場やコインパーキングなどに客車を入れる場合

1. 入庫は慎重に安全を確認しながら行いましょう。駐車場の構造上ペアで誘導が難しい場合は、客車運転手は必要に応じて降車して前後左右の間隔を自分で確認するなどしましょう。
2. エアロパーツ等の装着車や、車高が低い車の場合は、普通にバックしても駐車スペース後ろの車止めにぶつかる事があるので、特に注意しましょう（車検をパスしない不正改造車や整備不良車等は受託自動車共済の補償対象ではありません）。また車庫の奥の天井が徐々に低くなっている構造の駐車場では、無理にバックせずに安全なポジションに置きましょう。
3. 駐車券が発行された場合は、駐車券の所持・管理に注意しましょう。お客様にお渡しするか、お客様と相談してわかるように保管してください。

## 11. 車庫入れ

### ① 車を出発時の状態に戻す

特別な事情がない限り、シート、ミラー、ハンドル、各種機器等の設定を変更した時は元の状態に戻しましょう。タイヤはまっすぐの状態にしましょう。窓や室内灯も確認しましょう。お客様によってはサイドミラーをたたまない、シャッター等の施錠をすれば車のドアロックをしないなど希望があるので、お客様に確認しましょう。

シガーソケットから電源を取る機器は、念のためオフになっているか、プラグコードを抜くかもお客様に確認すると良いでしょう（外車など一部にはエンジン停止後も電源供給され車のバッテリーに影響するケースがあります）。

### ② 到着、精算、お客様の降車

1. 到着して停車する際は、側溝や障害物に注意し、お客様が降車するスペースにも余裕のある位置に停車しましょう。
2. 精算が終わったら、客車運転手と随伴車運転手で協力して、お客様が降車



する際のドアサービスや雨の日の傘差しを行いましょう。降車後にもお客様の足元に気を配り、安全に誘導しましょう。

どうしてもお客様が急いで降りようとされる場合は、後方から近づく自動車、自転車、歩行者等をよく確認し、危険と思えば「危険ですのでお待ちください」とはっきり声を掛けましょう。制止したにもかかわらずお客様が何らかの被害に遭ったとしても、事業所側の責任が問われる場合がありますので十分注意してください。

### ③ 夜間の騒音、ライト

特に住宅街では、夜間の騒音やライトにも気を配りましょう。精算中は客車も随伴車もエンジンを切り、ドア開閉音や会話なども静かに行いましょう。バック誘導もインカム等を使って肉声が大きく響かないよう努めましょう。ライトやハザードランプ点滅も迷惑がられることがありますので、安全面などを考慮しつつも最小限にしましょう。

サービスが終了したら出来るだけすみやかにその場を離れましょう。

## 12. 泥酔者への対応の仕方

お客様が泥酔状態や、不機嫌な場合があります。運転代行業に従事する者は接客技術もプロでなければなりません。日頃から相手の態度に応じた適切な接し方を学びましょう。常に冷静に、落ち着いて、あとでトラブルにならないよう慎重に対応しましょう。判断に迷う時は事業所と連絡し合い、事業所の指示に従いましょう。

### ① お客様が泥酔して十分な情報が得られない

お客様が泥酔して目的地など必要な情報が得られないような時は、最終的にお客様の記憶がはっきりしないと後でトラブルになることも予測されますので注意しましょう。また、勝手に個人情報を探ることも控えるべきでしょう。判断に迷う時は事業所と連絡し合い、事業所の指示に従いましょう。

## ② 受け答えは誠実に冷静に

泥酔したお客様は日常とは違う言動をすることがあります。常に心を落ち着けて受け答えは誠実に、冷静に努めましょう。ただし、目的地が二転三転するなど対応に困る時は、事業所と連絡を取り、事業所の指示に従いましょう。

## ③ お客様が寝たり、吐いたり

お客様が車内で寝てしまうことは少なくありません。そっとしておく一方で、道順の確認など必要なことは丁寧に聞き出し確認しましょう。良かれと思って勝手に道順を選択すると後でトラブルになるケースもあります。

また、気持ち悪くなり吐くことがないとも言えません。時々様子をうかがって、必要なら路肩に一時停車するなど臨機応変の対応も望めます。

## ④ 泥酔したお客様の降車の補助

到着後の精算は、お客様から求めがなくても領収証をお渡しするなどお客様の記憶が曖昧でも後でわかるようにしておきましょう。また、降車時に抱き起こしたり、歩く時に補助が必要なケースもあるかも知れません。転倒などを防ぐ時は例外ですが、お客様の身体や衣類に触れる時はお声掛けして承諾を得て最小限にとどめるのが良いでしょう。荷物を代わりに持ったりする時も、必ず声掛けして承諾を得て行うよう努めましょう。

## ⑤ 暴力的な利用者は拒絶して良い

標準自動車運転代行業約款第4条に書かれているとおり、暴力を振るわれたり、代行運転手が安全な運転のために取った措置に従わないなどの場合は、役務の提供又はその継続を拒絶することが出来ます。判断に迷う時は事業所に連絡し、事業所の指示に従いましょう。

## 13. 雨の日の運転、後者

### ① フロントガラスの曇り対策

雨の日はフロントガラスの外側の油膜で、視界が悪くなることがあります。安全に支障があると判断した時には、お客様に相談し承諾を得られれば油膜スプレーで油膜を除去すると良いでしょう。

内側のガラスの曇りは、エアコンを適宜調整して曇らないように調整することが望ましいですが、エアコンの使用は必ずお客様にお断りして、承諾を得てからにしましょう。

### ② 対向車ライトによる幻惑、蒸発

雨の日の夜間走行は対向車のライトが道路に反射したりして、幻惑現象や蒸発現象が起きやすい状態になります。片側一車線の場合は、対向車のライトに幻惑されないよう視線をやや左前方にやりながら、同時に、道路左の歩行者やバイク、自転車などに十分注意し、慎重に運転しましょう。スピードは控えましょう。

### ③ ワイパー使用

雨の日のワイパーの使用は安全のため必要なことですが、ワイパーを動かす時はお客様に一言お断りして使いましょう。雨滴感知オートワイパーは駐車時にはオフにするお客様もおられますので、代行が終了した時にお客様に確認しましょう。

#### ④ お客様への傘差し

雨の日のドアサービスでは、傘差しも大切です。ペア同士で協力することも必要です。お客様が濡れないようにするのはもちろんですが、客車運転手もその後に客車の運転席に座るわけですから、自身が濡れないよう注意しなければなりません。傘の先などが車体に当たらないようにすることも十分気をつけましょう。



#### ⑤ 対向車から水をかけられても慌てない

走行中に対向車または追い越し車両から、フロントガラスに多量の水をかけられ視界が遮られる場合があります。慌てて急ブレーキや急ハンドルを行うとスリップしたりしてたいへん危険です。慌てずにアクセルを戻して緩やかに減速し、ワイパーで視界を確保しましょう。

## 14. 車の操作が招く事故について

#### ① モニターやセンサーに頼らない

モニター画像やセンサーアラームはあくまで運転を補助する機能であって、頼りすぎないようにしましょう。入出庫や狭い場所などでは、必ず随伴車運転手が誘導しましょう。

#### ② 運転支援システムを過信しない

衝突被害軽減ブレーキ、ACC(アダプティブ・クルーズ・コントロール)、レーンキープアシスト、横滑り防止装置、パーキングサポート、後側方車両検知警報、急発進抑制装置、ふらつき警報など各種の運転支援システムは、あくまで補助的な機能です。運転手が責任をもって万全の運転をしましょう。

また、技術は日進月歩ですので、日頃から新しい設備や機能について情報収集し事業所内で共有するようにしましょう。

### ③ サイドブレーキ戻し忘れ走行について

発進前にサイドブレーキの位置を確認し、解除されているか、必ず見て触って確かめましょう。フロントパネルで、サイドブレーキの警告ランプがついていないことを確認しましょう。

古い車では警告ランプがつかない場合があるので、走行中に焼焦げた臭いがしたならば、ただちに停止し、再確認しましょう。

### ④ スタータースイッチによる急発進事故

マニュアル車で、クラッチやフットブレーキを踏まずにスタータースイッチを回した時に、ギア位置によっては急発進することがありますので注意しましょう。



## 15. バッテリーが上がった時

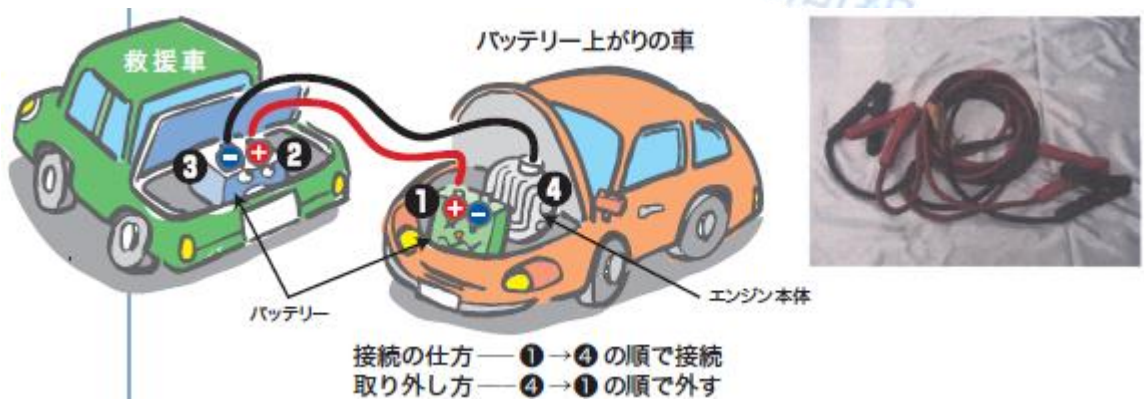
バッテリーが上がった時には、ブースターケーブルを使用して、正常車のバッテリーと接続して、一時的に復活させてエンジンを始動させることができます。バッテリー事故等につながる危険もあるので、車両の取扱説明書に従い正しい手順で行ってください。

〈一般的な接続方法は次の通りです〉

1. ブースターケーブルのクリップなどに、異常がないかをよく点検する。
2. ブースターケーブルの接続時には、必ず救援車のエンジンを止める。ブースターケーブルは図の順番(①→②→③→④)に接続する。

STEP1 故障車と救援車を近づけ、バッテリーの位置を確認する  
STEP2 故障車のバッテリーのプラス側端子に赤いケーブルを接続する  
STEP3 救援車のバッテリーのプラス側端子に赤いケーブルを接続する  
STEP4 救援車のバッテリーのマイナス側端子に黒いケーブルを接続する  
STEP5 故障車のバッテリーの「エンジンブロック(エンジンの金属部分)」に黒いケーブルを接続する。

3. 接続後、救援車のエンジンを始動し、エンジン回転を少し高めにし、しばらくしてからバッテリー上がりの車のエンジンを始動する。
4. ブースターケーブルの取外しは、接続時の逆順(④→③→②→①)とする



【注意！！】

- a. 【+端子】と【-端子】がうっかり触れてショートしないよう注意しましょう。
- b. ケーブルや衣服が冷却ファンやベルトに巻き込まれないよう注意しましょう。
- c. 救援車のバッテリーは、バッテリー上がりの車と同じ電圧で、同程度の容量のものが望ましいです。軽自動車が救援車である場合はエンジンを高回転させるなど、救援車側のバッテリーが弱らないようにも注意しましょう。

## 16. 冬季の注意事項(寒冷地の場合)

### ① 客車の雪の除去

客車を取りに行った際に車体に雪が積もっていた場合は、お客様に雪を落とすかどうか確認してから雪を落としましょう。ボディに傷がつかないように丁寧な作業が必要です。お客様が傍らにおられないなど意思確認できない場合は、まずはガラス面やライト、ランプ部分など走行安全のための最小限の雪を落とす程度にとどめ、お客様に確認ができてからお客様の意向に沿った対応をしましょう。

### ② 氷が付着したワイパーを動かさない

フロントガラスやワイパーに雪や氷が付着したままの状態ではワイパーを動かすと、ワイパーブレードを傷めることがあります。フロントガラスの氷や雪はガラスを傷つけないよう丁寧にとり、視界を十分確保しましょう。また随伴車にぬるま湯を用意しておき、ガラス面にかけて冰雪を除去するのも良いでしょう。熱い湯はガラス割れの原因になるので絶対に使わないでください。除去後は水分が残らないよう拭き取りましょう。

### ③ 走行時ワイパーの下の雪は取り除く

吹雪の時などは動いているワイパーの下方に雪がたまる事があります。このような時は状況を見て車を止めてワイパー下方の雪を取り除きましょう。

### ④ 厳冬期はサイドブレーキのワイヤー凍結にも注意

厳冬期は駐車時にサイドブレーキをかけたままにすると、ワイヤーが凍結して戻らなくなる場合があります。状況によってはサイドブレーキは使わずAT車はPレンジに、マニュアル車はローギアに入れ、輪留めを置くなどすると良いでしょう。坂道には駐車しないようにしましょう。電動式パーキングブレーキシステムではエンジンを停止するとパーキングブレーキがかかった状態になりますが、パーキングブレーキをかけておくかどうかお客様の意向を確認して対応しましょう。

## 17. お客様は随伴車に絶対にお乗せしないこと

### (AB間・AC間・BC間輸送は違法)

#### ① 随伴車にお客様を乗せると道路運送法違反

1. 随伴車にお客様を乗せることはタクシー類似行為(白タク行為)となり、道路運送法第4条、第78条等の違反(3年以下の懲役又は300万円以下の罰金)です。したがって、お客様のおられる飲食店と客車の駐車場が離れているとか、雨風など荒天だとか、どんな理由があったとしても、お客様を随伴車に乗せて移動することはできません。
2. お客様の位置を(A)、客車の駐車位置を(B)、目的地を(C)として、AB間・AC間・BC間すべてについて、随伴車にお客様を乗せて輸送を行えば違法行為になります。とにかく随伴車でお客様を輸送するのは違法行為です。

#### ② 無償であっても違反です

1. 道路運送法では、旅客自動車運送事業の許可を受けない者が有償運送することを禁じています。これを「無償なら良い」と誤解しないようご注意ください。たとえ見かけ上や形式上は無償であっても、代行業務の一環であるかぎりには有償行為であり、お客様が随伴車で移動すれば違法行為です。
2. AB間が離れていたり、荒天だったりする場合は、お客様からキーを預かり客車をお客様の位置に移動させましょう。お客様が客車まで移動する場合は、随伴車には同乗させない方法で安全に移動していただきましょう。

#### ③ 辻待ち、客引きも排除

このほか辻待ち(違法駐車)や客引きなど迷惑行為もしないようにしてください。他所の業者が行っているのを見かけたら、積極的に通報し排除しましょう。