

Q4 駅のホームの端をなにか独り言をいいながら歩いていて、**電車に接触**しそうです。

A 危険であることがわからない場合があります。

● 急に大声で注意したり、手を引っ張ったりしないでください。

● 驚かせないように、静かな声で危ないことを伝えてください。

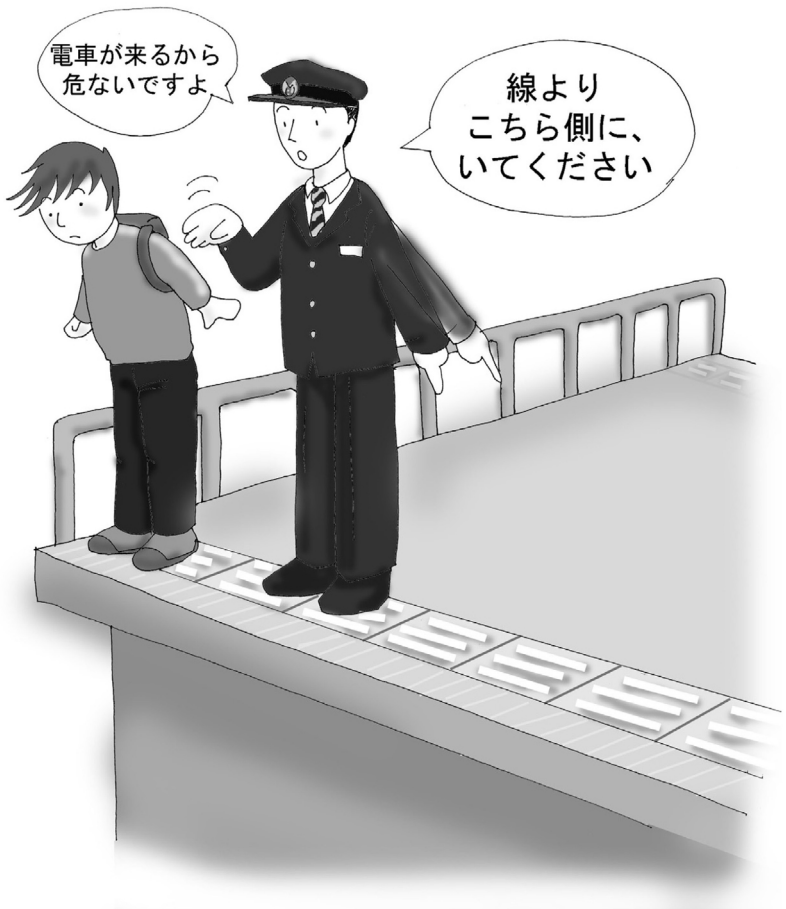
「電車がくるから危ないですよ」

「線よりこっちにいてください」

と具体的に動作で示してください。

駅員の声

- ◇ 落ち着いて対応したら大丈夫だった。
- ◇ 静かな口調で話しかけ、言葉が通じにくいときは、手で表現したりして、危険な場所から遠ざけた。
- ◇ 決まった時間に利用されるので注意している。



利用者の声

- ◇ 駅のホームに常時駅員を配置してほしい。
- ◇ ホームに安全柵をつけてほしい。

Q5 車内で他の女性客に触ろうとしました。

A 女性に興味があるのではなく、身につけている物が気になって、触りたいと思っている場合があります。

- 服やかばんのファスナーが開いているのを閉めたいのかもしれませんが。
- きらきら光るアクセサリーやめがねに触ってみたいのかもしれませんが。

⇒すぐに痴漢行為と決めつけしないで、してはいけないということをきっぱりと伝えてください。

駅員の声

◇ 不審な行動の内容を、他の乗客に対して説明できた。



家族の声

- ◇ 好ましくない行動をしたときやマナーに反する行動をしたときは、本人を叱ってほしい。

Q6 降車の際、前に立っていたお客様を突き飛ばして降りようしたり、いつも一番前の決まった席に**他の乗客**を押しつけてでも、すわろうとして**トラブル**になりました。

A 順番を守ったり、ルールを理解するのが苦手な場合があります。

本人に、順番を守って降りる、他の人が座っているところには座れないということを、わかりやすく伝えてください。

他の乗客に、本人は社会的な常識やルールを理解するのが苦手なことを伝えてください。

駅員の声

- ◇ 他の乗客に迷惑になるような行為があったとき、
『お騒がせしました』とアナウンスして、理解してもらえました。