

2026 年 7 月 16 日

西日本鉄道株式会社

## (お詫び) 当社バス運転士における車いす利用者への不適切な対応について

西日本鉄道(株)百道浜自動車営業所のバス運転士が、車いす利用のお客さまの乗車をお断りするという不適切な事案が発生いたしました。

平素よりご利用いただいておりますお客さまに多大なるご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

今後、乗務員教育の徹底を図り再発防止に努めてまいります。

### 記

#### 【発 生 日 時】

2026 年 7 月 14 日(火) 17 時 33 分頃

#### 【発 生 場 所】

福岡市中央区内のバス停

#### 【当 該 バス】

行先番号 68 番 17 時 13 分 福浜発 博多駅行き

#### 【概 要】

- ・ 7 月 14 日(火)17 時 33 分頃、当該バス停において、車いす利用のお客さまより乗車のお申し出があったがお断りをした。
- ・ 当社のお客さまセンターへ、関係者および車内のお客さまより「運転士が車いす利用者の乗車を断った」との入電があり、発覚したもの。

#### 【原 因】

コンプライアンスと交通従業員としての意識の欠如

#### 【再発防止策】

調査結果を踏まえ、全乗務員に対し、車いす利用のお客さまをはじめ、バスをご利用のお客さまへの対応について、改めて指導・教育を徹底いたします。

以 上