

# テロ・バスジャック対策

## I. 被害車両における乗務員の対応

### 1. 車内における乗務員の行動

#### (1) 基本3原則

- イ 乗客の安全の確保を最優先する。
- ロ 運行の安全確保に最善を尽くす。
- ハ 乗客及び運行の安全を確保するため、原則として犯人の要求に従う。

#### (2) 犯人への対応

- イ 犯人を刺激しないよう、出来る限り慎重に落ち着いて対応する。
- ロ 犯人の個人的な内部事情に立ち入る会話をしない。
- ハ 状況が許せば、子供、高齢者等を優先し乗客を開放するよう求める。
- ニ 犯人について、人数、特徴並びに凶器の有無及び目的を把握する。
- ホ 無謀な犯人逮捕等を行わず、警察の対応に対して、出来る限り協力を行う。

#### (3) 乗客への対応

- イ 乗客数と特徴（性別、年齢、健康状態）を把握すること。
- ロ 乗客の健康状態、心理状況に配慮し、落ち着かせるため、状況が許せば乗客に呼びかける等の対応をすること。

### 2. 車外への連絡

バスジャックが発生した場合は、以下の手段を講じ車外へ知らせる。

- ① 状況を判断した上で、犯人に気づかれないよう非常点滅灯（ハザードランプ）を点滅させ、併せてパッシングを繰り返す。
- ② 携帯電話などの通信機器が使用可能な状況の場合には、警察及び会社が定める緊急時連絡先に連絡する。  
営業所への連絡は、状況により予め定めた暗号の使用等により犯人に気づかれない方法により行う。

## Ⅱ. 事業者側の対応

### 1. 発生時の連絡・報告

- ① バスジャック発生情報が警察以外からの連絡によるものであるときは、警察への連絡を最優先する。  
その際、連絡の重複、情報の真偽は問わない。
- ② 社内の連絡・報告は、社長への連絡・報告を最優先し、別添1に定めた緊急連絡網により行う。  
イ 別添1の本社で連絡を受けた者は社長への報告を最優先する。  
ロ 勤務時間外の場合は、別添1に定めた夜間緊急連絡先に報告する。
- ③ 連絡・報告は次の事項について簡単・明瞭かつ迅速に行う。  
『バスジャック発生を報告、いつ、どこで、乗客数、負傷者の有無等』

### 2. 対策本部の設置

- ① 本社は、バスジャック発生を受けた場合は、直ちに別添2に定めた設置要領に基づき、対策本部を設置する。
- ② 対策本部は、全社員で構成することを基本とするが、事件の進捗状況によっては、近辺の同業者及び地方バス協会に応援を要請する。

### 3. 被害者への対応

#### 被害者等対応基本原則

- イ 出来る限り家族及び関係者への情報提供を充実する。
- ロ 支援措置に最善を尽くす。
- ハ 誠心誠意、被害者及び家族への対応を行う。

### 広報担当

- ① 情報を整理して対策本部長と連絡を密にし指示・対応の調整を行う。
- ② 報道機関への連絡、途中経過の発表内容、発表のタイミングの検討や発表準備を行う。
- ③ 報道関係全般を担当する。
- ④ 旅行業者があるときは、業者との報告・連絡の窓口になる。

### 乗客・家族対策担当

- ① 情報収集担当、地区対策担当との連携を密にして、乗客や家族の情報収集に努める。
- ② いつでも、どこでも出動できるよう人と車と連絡手段等の手配をする。
- ③ 地区対策担当との連絡を密にし、乗客の家族への報告や連絡・調整及び手配を行う。
- ④ 負傷者があれば病院に急行して負傷者の状況把握や窓口になり、お世話に努める。
- ⑤ ご家族の方への状況報告を速やかに行うと共に、対策本部に状況を直ちに報告する。
- ⑥ 必要によっては、現場付近に出動し地区対策担当と連携する。

### 情報収集担当

- ① 各担当との連絡を密にして、入手した情報を整理し対策本部長に報告する。
- ② 特に乗客の氏名・年齢・家族の連絡先等の情報は見やすく整理し各担当に配布する。
- ③ 現場近くの警察署・消防署・搬入された病院等の住所・電話番号等を調査し報告する。
- ④ 情報は細大漏らさず記録しておく。
- ⑤ 場合によっては、車両メーカーやボディー関係の会社との緊急連絡網を設置する。
- ⑥ 当該車両の図面など、いざとゆうとき必要と思われる情報を入手する。
- ⑦ 事件の推移を見ながら、バス協等各関係機関に報告を行う。

### 地区対策担当

- ① 現地に出動して警察と連絡を密にし、情報提供や情報収集を行う。
- ② 現地で収集した情報や状況の変化は記録し、対策本部に直ちに報告する。
- ③ 必要によっては、現地での乗客の家族の宿泊先や交通手段の確保を行う。