

苦情事例集

No. 40

(令和4年6月～令和5年3月)

公益財団法人 大阪タクシーセンター

目 次

1. 乘 車 拒 否	1
2. 接 客 態 度 不 良	2
3. 乱 暴 運 轉	7
4. 地 理 不 案 內	9

1. 乗車拒否

事例 番号	発生日 時間	令和4年 6月22日 12:00	乗車人員	1人(男1・女・子)	支払運賃額	— 円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	日本橋3交差点 ~		法人・個人の別	法人	
1	<p>タクシーに乗車して、目的地の住所(阿倍野区内)を運転者に伝えると、運転者から「カーナビが無いから行きません」と言われたので、私が「スマホのカーナビで案内するので、行って下さい」と伝えると、運転者から「面倒臭いから、降りて」と降車するように言われた。</p> <p>私は「乗車拒否になりますよ、しかるべき場所に連絡しますよ」と運転者に伝えるも、行く素振りがなく、「面倒臭い」「降りて」等言うばかりだったので、仕方なく降りた。</p>					

事例 番号	発生日 時間	令和4年 10月6日 0:15	乗車人員	1人(男・女1・子)	支払運賃額	— 円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	宗右衛門町 ~		法人・個人の別	法人	
2	<p>宗右衛門町付近でタクシーが空車表示で停車していたので、私は乗車しようと、そのタクシーに近づくと、運転者が、助手席の窓ガラスを開けて「どちらまで？」と聞いてきた。</p> <p>私は「上本町6まで」と告げると、運転者から「上六?違うタクシーに乗って」と言われ乗車拒否された。</p>					

事例 番号	発生日 時間	令和5年 1月13日 21:00	乗車人員	1人(男1・女・子)	支払運賃額	— 円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	茶屋町MBS前 ~		法人・個人の別	法人	
3	<p>小雨の中、傘が無く、停車中のタクシーに乗ろうと、ドアをノックすると、服が濡れているので乗せれないと乗車拒否された。</p> <p>ジャケットは多少濡れていたが、上着は脱げるし、そもそも乗車はできる状態であった。</p>					

2. 接客態度不良

事例 番号	発生日 時間	令和4年 6月7日 23:30	乗車人員	1人(男・女1・子)	支払運賃額	1,000円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	(JR)鳳駅 ~ 高石市・取石3		法人・個人の別	法人	
1	<p>私はタクシーに乗車後、こちらから挨拶をしても、運転者から返事もなく、無視された。 私が「住所を言ってもいいですか?」と聞くと、運転者から「郵便局員と違うので詳しく言われても分からない」と言われた。 結局私が目的地まで道案内することになったのですが、事前に道の指示をしても行き過ぎ、挙げ句の果て、運転者から「声が小さい」と言われ、Uターンした時も、事前に何も言わずUターンをした。 目的地に到着時、急ブレーキで止められ、運転はすごく荒かった。 降車の際の謝辞も無かった。 お客様に礼儀もなく、腹だたく帰った。</p>					

事例 番号	発生日 時間	令和4年 7月22日 14:00	乗車人員	1人(男1・女・子)	支払運賃額	1,000円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	(地)コスモスクエア駅 ~ インテックス大阪		法人・個人の別	法人	
2	<p>タクシーに乗車して「インテックス大阪までお願いします」と伝えると、運転者から「インテやな」「インテやろ」と言われ、何を言われているのか分からなかったので、「何って言ってるのですか?」と聞き返すと、運転者から大声で「インテでいいですか?」と言われたので、私は「インテは何ですか?」と聞き返すと、運転者から「インテックス大阪の略称や」と言われ理解しました。 私は「そんな言い方ないんじゃないですか?」と言うと、運転者から「インテでいいねん」と偉そうに言われた。 私は運転者に「文句を言ってタダで乗車するつもりではない」と言う内容の旨を言って千円置いて降車した。 運転者の言葉遣い、余計な発言に非常に気分を害した。</p>					

事例 番号	発生日 日時間	令和4年 7月30日 5:30	乗車人員	1人(男・女1・子)	支払運賃額	870円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	西心斎橋 ~ 日本橋東		法人・個人の別	法人	
3	<p>アプリで配車の際、クレジットカード決済で予約をしたが、目の前でキャンセルされたため、タクシーを追い掛けて乗車した。 運転者からは、停車して待つ事ができる場所がないためキャンセルしたとの事だが、道路端に停車できる場所はあった。 一方的なキャンセルで、私が指定した場所が悪いのかのような言い分でもとても気分が悪かった。</p>					

事例 番号	発生日 時間	令和4年 9月2日 17:50	乗車人員	1人(男・女1・子)	支払運賃額	1,000円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	住之江区御崎8 ~ 住之江区御崎7		法人・個人の別	法人	
4	<p>GOアプリで配車し、高速道路で向かって欲しいと告げたが、運転者から「行き先を言ってもらわな分からんわ」と言われたので、ナビに入力している事を伝えると、「あーはいはい」と返事された。</p> <p>走行後、運転者から「高速道路はどこで降りるの?」と聞かれ、私も初めての場所で分からないと答えると、「そんなん困るわ、自分で調べてや」と言われた。</p> <p>運転者に説明してもナビ等で調べようとしなため、「降ろして欲しい」と告げると、運転者から「高速乗るから降ろされへんわ」と拒否されたが、再度降りたいと告げると私は高速道路の手前で停車したので降りました。</p> <p>私は支払いをクレジット決済にしているのでそのまま降りたところ、運転者はクラクションを何度も鳴らしながら追いかけてきて「姉ちゃん料金払ってもらわんと困る」と叫ばれ、クレジット決済の説明をしても「金払え」の一点張りです無賃乗車扱いをされ、仕方なく近くのコンビニで現金をおろして運転者へ1,000円支払いました。</p>					

事例 番号	発生日 時間	令和4年 9月12日 18:30	乗車人員	2人(男・女2・子)	支払運賃額	0円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	難波高島屋付近 ~ 今宮戎駅 東交差点		法人・個人の別	法人	
5	<p>私は「地下鉄大国町駅まで」と告げたが、運転者から返事がなかったので、「そのまま直進して下さい」と告げた。運転者は、目的地を聞いていたはずなのに道を間違えた。</p> <p>南海今宮戎駅の先の交差点を、右に曲がると大国町の交差点だったが、運転者が直進したため、道間違いを指摘すると目的地を聞いていないと言うので口論になり、運転者から「代金は要らないから降りて」と言われ、今宮戎駅東交差点付近で仕方なく降車した。</p> <p>目的地を確認して欲しかった。</p>					

事例 番号	発生日 日時間	令和4年 9月22日 23:30	乗車人員	5人(男2・女2・子1)	支払運賃額	円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	中央区千日前 ~		法人・個人の別	法人	
6	<p>客待ちしていたタクシーに「5人やけど乗れる?」と聞いた際にドアが開いた為、乗車すると運転者から「アカンわ、降りてくれや」と言われた為、私が「言い方あるやろ」と言い返すと、運転者は「誰に口聞いてんねん」と文句を言い、車内で口論になった。</p> <p>その後も車内での口論が続き、運転者から「アカンもんはアカン」と言われて降車。</p> <p>利用客に対する言葉遣いではないので気分を害した。</p>					

事例 番号	発生日 時間	令和4年 9月30日 17:40	乗車人員	2人(男・女2・子)	支払運賃額	1,480円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	アートホテル 大阪ベイトワー ~ 西区立売堀6		法人・個人の別	法人	
7	<p>運転者は機嫌が悪かったのか、途中道を言っても無視。聞こえてなかったのかと思いもう一度言うと、不機嫌そうに小さく返事。</p> <p>その後1人が途中下車をする時にドアのところ足下に置いていた荷物を降ろそうとしていると、明らかにまだ荷物を降ろしてもいないのにスライドドアを閉められ体を挟まれました。</p> <p>荷物を降ろしたと勘違いがあったとしても、まだ会話をしている最中にドアを閉めるなんてあり得ません。</p>					

事例 番号	発生日 時間	令和4年 10月2日 21:05	乗車人員	1人(男・女1・子)	支払運賃額	1,320円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	(JR)岸辺駅 ~ 山田櫛切山		法人・個人の別	法人	
8	<p>乗車して行き先を伝えると、運転者から「そんなとこまで？」と文句を言われた。</p> <p>降りる際、運転者はトランクに積んだ荷物を降ろすのを忘れていた様なので、開いていたドア越しに荷物を降ろすと運転者に言うと、いきなりドアが閉まり体を挟まれたが、運転者からは謝罪もなく「ドアを閉めさせて」と言われた。</p> <p>運転者から荷物を降ろし忘れた事、ドアで体を挟んだ事の謝罪すらなかった。</p>					

事例 番号	発生日 時間	令和4年 10月8日 22:00	乗車人員	4人(男2・女1・子1)	支払運賃額	1,800円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	日本橋北詰 5号乗場 ~ 北久宝寺町		法人・個人の別	法人	
9	<p>目的地を中央区の北久宝寺 WBF ホテルと告げた後、少ししてから走行している場所がおかしいと感じ、私が目的地を間違えて告げた事に気づき、運転者に難波元町への目的地変更を告げた。</p> <p>運転者はその後も北久宝寺の付近を走行し、最初に告げた目的地へ向かおうとしている為、私の携帯電話でナビを設定して道案内をしたが、指示に従わず変更した目的地に向かってくれない事から、車内で口論となり、運転者に「誰に物言うとんのじゃ」と言われて途中で降車した。</p>					

事例 番号	発生日 時間	令和4年 10月30日 3:30	乗車人員	3人(男・女3・子)	支払運賃額	7,260円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	中央区千日前 ~ 豊中市三国2		法人・個人の別	法人	
10	<p>難波駅付近からDiDiアプリで配車して乗車。 途中で2名が降車し、1人になると、車内にて運転者から私への行き過ぎたセクハラ発言から、あまりの恐怖と嫌悪感で動悸が止まらずとても辛い思いをした。 こう言った被害にあって嫌な思いをされる方が続かないようにと連絡した。</p>					

事例 番号	発生日 時間	令和4年 11月29日 14:00	乗車人員	2人(男・女1・子1)	支払運賃額	680円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	(JR)弁天町駅 ~ 港区南市岡2		法人・個人の別	法人	
11	<p>運転者に目的地を住所で伝えると、「郵便局員と違うので分からない」と言われ、私が「ナビありますよね、ナビで設定して下さい」と言うと再度「郵便局員と違うので」と発言があった。 初めて行く場所の為、場所を伝えて分からないと言われ困りました。</p>					

事例 番号	発生日 時間	令和4年 12月22日 1:00	乗車人員	1人(男・女1・子)	支払運賃額	1,320円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	住之江区加賀屋 ~ 住之江区南加賀屋2		法人・個人の別	法人	
12	<p>乗車して直ぐ運転者から話し掛けられ日常会話が始まり、会話の中で運転者は2日前に彼女に振られたと話し出し、私に「年上の男性でも大丈夫ですか」と聞いてこられた為、笑ってやり過ごしたが、「僕でも良いか」と再度聞いてきた為、笑って誤魔化した。 その後も会話は続き、「僕と付き合っ欲しい、連絡先を教えて」また誕生日の話になり「ケーキを今から買いに行きましょう」などと目的地に着くまでセクハラ発言が続いた。</p>					

事例 番号	発生日 時間	令和4年 12月29日 0:40	乗車人員	1人(男・女1・子)	支払運賃額	630円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	北新地2号乗場 ~ 北区野崎町1		法人・個人の別	個人	
13	<p>精算時、メーター料金どおりを現金で支払ったところ、運転者から370円お釣りですと言われたが、ちようどですよと言って降りた。 外に出た私に運転者からお金を投げつけられた。 何も悪いことをしていないのに、お金を投げられるなんておかしい。</p>					

事例 番号	発生日 時間	令和5年 1月22日 3:00	乗車人員	1人(男・女1・子)	支払運賃額	3,990円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	日本橋北詰 ~ 東淀川区豊里2		法人・個人の別	法人	
14	<p>タクシーに乗車してすぐに目的地として「東淀川区の方まで」と運転者に伝えると、運転者から「男の家か、女の家か」「こんな時間に帰るとか非常識」等言われ非常に気分を害し、不快な気分になった。</p>					

3. 乱暴運転

事例 番号	発生日 時間	令和4年 6月29日 13:30	乗車人員	3人(男・女1・子2)	支払運賃額	円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	(南海)なんば駅 ~ すぐに降車		法人・個人の別	法人	
1	<p>私は子供2人と3人でタクシーに乗車した。 ベビーカー1台とスーツケース1個を持っており、乗車する際、運転者に荷物のトランクへの積み込みを手伝わされた。 荷物をトランクに乗せて、先に子供を乗せ、私が乗車するなり、運転者は目的地の確認、ルート確認もせず走り出し、スライドドアも30センチ程開いたままだったので、私は危険を感じて、運転者に「降りますから止めて下さい」と言って、料金も支払わず降りた。 荷物のトランクへの積み込みを手伝わされ、目的地を確認せず、ドアも閉まる前に走り出すなんてあり得ない。</p>					

事例 番号	発生日 時間	令和4年 7月8日 21:17	乗車人員	1人(男・女1・子)	支払運賃額	4,950円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	生野区・林寺6 ~ (JR)新大阪駅		法人・個人の別	法人	
2	<p>乗車中、梅田付近で運転者は、携帯でLINEの操作をしながら片手運転して、画面を注視して新御堂筋に入るのに急な車線変更をしたので、非常に怖かった。 その後、私は、「運転中に携帯触ってたでしょ!」と注意すると、運転者から「地図を見てました」と言われたので、私が「LINEしてましたよね!」と指摘すると、運転者は無言だった。</p>					

事例 番号	発生日 時間	令和4年 8月30日 17:30	乗車人員	1人(男・女1・子)	支払運賃額	1,040円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	西天満4北 交差点付近 ~ 福島区鷺洲3		法人・個人の別	法人	
3	<p>私が乗車中の出来事です、運転者は運転中でお客様を乗せているにも関わらず、電話が鳴ったので、当たり前のように片手運転しながら携帯電話に出て話しを始めた。 会話が終わり、コントロールパネル付近のスマホホルダーに携帯電話を置くもすぐに、LINEアプリを開き、前のめりになりながら、アプリを操作しました。 信号待ちで停車中ならまだしも、運転中に片手運転で電話に出て話をする行為、LINE操作をする行為はあり得ない。 こんな危険運転をする運転者はかなり悪質です。</p>					

事例 番号	発生日 時間	令和4年 10月12日 16:00	乗車人員	1人(男・女1・子)	支払運賃額	3,320円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	(阪急)大阪梅田駅 乗場		～ (地)深江橋駅付近	法人・個人の別	法人
4	<p>運転者は乗車した時から携帯電話を使用していて、目的地へ向かう道中も携帯電話で「Google」や「LINE」を操作しながら運転していた。</p> <p>運転者が私に「この先、高架か側道のどちらですか?」と聞いてきた為、返事をしたが無視された。携帯電話に集中しており聞こえなかったか、返事に気付いていなかった様子であった。</p> <p>目的地に到着するまで安心して乗車出来なかった。</p>					

4. 地理不案内

事例 番号	発生日 時間	令和4年 12月31日 0:15	乗車人員	1人(男1・女・子)	支払運賃額	1,880円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	(地)長堀橋駅 ~ (地)今里駅		法人・個人の別	法人	
1	<p>目的地の確認、ルート確認をして出発するも、なぜか谷町6交差点で左折し、北上したため、迂回走行を疑い運転者に指摘すると、運転者は目的地を間違っていた。</p> <p>道を指示して今里駅まで行ったが、道中は急発進、急停車の繰り返しで、車線変更も方向指示器を出さず運転していたため非常に怖かった。</p> <p>降車時、運転者に目的地を知っていたのか確認すると知らなかったと返答があり、カーナビを使うこともなく、適当に目的地の確認をして走行したことや、何より運転者に対し安全運転するよう注意して欲しい。</p>					

事例 番号	発生日 時間	令和5年 2月7日 5:10	乗車人員	1人(男1・女・子)	支払運賃額	6,330円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	バンデホテル天保山 ~ (JR)新大阪駅		法人・個人の別	法人	
2	<p>目的地の(JR)新大阪駅を伝え、一番早く着く方法を依頼して乗車すると、運転者から下道の方が早いと返答があり出発した。</p> <p>アプリのナビは「みなと通」を走行して目的地に行く設定になっていたが、ナビの案内を無視して逆方向に「海岸通」を走行してなみはや大橋を渡り、何故か泉尾、難波付近を經由して目的地に着いた。</p> <p>明らかに迂回走行していると思い、運転者に迂回走行したことを指摘するも、運転者からは一切謝罪もなくナビ通りに行ったと言われ料金を請求された。</p>					