

苦情事例集

No.37・No.38合併号

(令和2年4月～令和3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. 乱暴運転	7
4. 運賃関係	8
5. 地理不案内	9

1. 乗車拒否

事例 番号	発生日 時間	8月4日 18:40	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	旭区・清水4交差点 ~		法人・個人の別	法人	
1	<p>守口市寺方錦通1にある「くすの木会館」で、お通夜があるため急いでいたので、流しのタクシーに乗車したが、車内に入った瞬間から車内はタバコの臭いが充満していた。</p> <p>私が「くすの木会館まで」と告げると、運転者に「この辺りの地理は詳しくないので」と言われたので、「住所を言うので、カーナビないですか?」と尋ねると、運転者は、「分からない。カーナビはない」と言っ</p> <p>てドアを開けた。</p> <p>運転者に運送する意思が感じられず、埒が明かかなかったので、仕方なしに降車した。</p> <p>カーナビがなくても、地図等で調べて最大限の努力をするべきだ。</p>					

事例 番号	発生日 時間	10月6日 18:50	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	(京阪)京橋駅乗場 ~		法人・個人の別	個人	
2	<p>仕事の待ち合わせがあり急いでいたので、乗場で客待ちしているタクシーに近づいたところ、ドアが開いたので、乗車し、「近くて申し訳ないですが、片町交差点まで」と告げると、運転者に「勘弁して下さい」と言われた。</p> <p>私は、「ダメですか?」と再度、尋ねたが、運転者に「ええ」と言われたので、仕方なしに降車して目的地に向かって歩いていた際に流しのタクシーに乗車することができて目的地まで行った。</p> <p>近距離が嫌なら乗場で客待ちするべきではない。</p>					

2. 接客態度不良

事例 番号	発生日 時間	4月1日 14:25	乗車人員	1人(男1・女・子)	支払運賃額	1,940円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	浪速区・湊町1 ~ 北区・堂山町		法人・個人の別	法人	
1	<p>乗車すると、車内はタバコの臭いが充満していたので、「臭いから窓を開けてくれ」と言うと、運転者は、雨風が強いにもかかわらず、勝手に全席の窓を全開にした。</p> <p>発進後、「車内でタバコを吸ったらダメでしょう」と指摘すると、運転者は、タバコを吸った事を認め謝罪してきた。</p> <p>走行中も雨風が強かったので、私は、座っていた席の窓は雨が入らない程度に自分で閉めたが、運転者は、他の窓を閉めることなく目的地まで行った。</p> <p>運転者の車内喫煙や気配りのない対応には腹が立つ。</p>					

事例 番号	発生日 時間	4月8日 11:00	乗車人員	1人(男・女1・子)	支払運賃額	1,800円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	阿倍野筋1 ~ シェラトン都ホテル大阪		法人・個人の別	法人	
2	<p>乗車し、「シェラトン都ホテル大阪まで」と告げると、運転者は、経路確認をせずに発進した。</p> <p>発進後、運転者に「2階のフロントですか？」と聞かれたので、私は「1階玄関ロビーです」と返答したが、運転者は、「2階でもいいですか？」と再度、聞いてきたので、私は、運転者が親切心で言ってくれていると思い、「それなら2階でもいいですよ」と返答した。</p> <p>ホテルに着いて運転者は、2階に上がり駐車場内を少し遠回りしてフロントに着けた。</p> <p>運転者の自己都合を押しつけてくるなんて腹が立つ。</p>					

事例 番号	発生日 時間	7月13日 13:00	乗車人員	1人(男1・女・子)	支払運賃額	1,560円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	(JR)摂津富田駅乗場 ~ 高槻市・奈佐原4 大阪薬科大学		法人・個人の別	法人	
3	<p>乗場から乗車し、「大阪薬科大学まで」と告げたが、発進後、運転者に「この時間でしたら、直行バス出していますよ」と嫌味を言われた。</p> <p>また、運転者は、急発進や急加速をして運転が荒かった。</p> <p>私は、よく同じ乗場から乗車しているが、こんな嫌味を言われたことはない。</p> <p style="text-align: right;">「乱暴運転関連」</p>					

事例 番号	発生日 時間	7月25日9:50	乗車人員	2人(男1・女1・子)	支払運賃額	1,400円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	東住吉区・矢田2 ~ 平野区・瓜破2		法人・個人の別	法人	
4	<p>同乗者の男性は、足が悪く、杖を使っており、その上、雨が降っていたため、乗車するのに時間が掛かっていると、運転者に「早く乗って!」と言われていた。</p> <p>その後、手押し車を使っている私が乗車した。</p> <p>また、降車の際、領収書を請求すると、運転者は、何の説明もせずに、「領収書が出ない」とだけ言ったので、不信感を抱いたまま降車して、少し歩いたところ、運転者は、追い掛けてきて、私に領収書を渡しに来た。</p> <p>足が不自由で人並みに動けない私たちにとって、運転者の「早く乗って!」という余計な発言は心外で腹立たしい。</p>					

事例 番号	発生日 時間	7月29日0:10	乗車人員	3人(男1・女1・子1)	支払運賃額	1,240円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	守口市・寺方錦通4 ~ 旭区・新森4 中野こども病院		法人・個人の別	法人	
5	<p>子どもの急病で旭区新森4にある中野こども病院に行くため配車アプリを利用してタクシーを呼んだ。乗車し、「中野こども病院まで」と告げると、運転者は、目的地の復唱及び経路確認をせずに発進した。目的地の新森4付近は、一方通行が多く、運転者は、病院手前の角を間違えて左折したが、その際、運転者は、独り言で「間違えた」とだけ言い、道を間違えたことに対して謝罪がなかった。</p> <p>私は、運転者の言動に腹が立ち、目的地付近で降車する旨を伝え、降車したが、降車の際の謝辞もなかった。</p> <p>そもそも、運転者が走行経路の確認をしていれば、道を間違えることもなかったと思うので、接客基本動作を徹底するべきだ。</p> <p style="text-align: right;">「運賃関係関連」</p>					

事例 番号	発生日 時間	9月14日13:50	乗車人員	1人(男・女1・子)	支払運賃額	600円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	大阪市立大学 医学部附属病院 ~ 西成区・山王3 飛田新地		法人・個人の別	法人	
6	<p>乗車し、「飛田新地まで」と告げると、運転者に「えー飛田新地、近いなあ」と言われたので、私は、「近くてごめんね」と言ったが、運転者に「ここで、1時間も並んでるねんで」と更に嫌味を言われて気分を害したので、降車しようと思ったが、足が悪いため我慢して乗車することにした。</p> <p>目的地に到着後、料金が600円だったが、私は、早く車内から出たかったため、千円札を置いて「お釣りいいです」と言い、降車した。</p> <p>目的地が「遠い、近い」は、乗客に関係のないことなので、近距離でも気持ち良く乗車したい。</p>					

事例 番号	発生日 時間	11月24日 21:50	乗車人員	1人(男・女1・子)	支払運賃額	8,000円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	北区・太融寺町 ~ 川西市・大和西		法人・個人の別	法人	
7	<p>乗車し、「川西市の大和西まで阪神高速11号池田線の福島入口から乗って池田木部第二出入口で降りて行って欲しい」と告げた。</p> <p>発進後、曾根崎東交差点で、運転者は、福島入口までの経路確認をしてきた際、「最近、大阪に来たので、地理がよく分かりません。だいぶ前に福島入口に行ったことがあります」と言ってきたので、私は不安になり、「あなたとは話が噛み合わない。分からないなら降ろして下さい。」と伝えた。</p> <p>しかし、運転者は、「カーナビに住所を入力したから目的地まで行けますので大丈夫です」と言ってきたが、私は、「降ろして下さい」と再度、言ったが、降ろしてもらえず、結局、高速に乗って目的地まで乗車する羽目になった。</p> <p>目的地に到着後、私は、「なぜ、降ろして欲しいという要望に応じてくれなかったの?」と言ったら、運転者は、謝罪し、2,000円を返金してきた。</p> <p>運転者の発言で不安になり、まだ高速に乗っていないことも考慮して降りたい旨を伝えても、降ろしてくれなかった運転者は、身勝手過ぎて許せない。</p>					

事例 番号	発生日 時間	12月1日 10:30	乗車人員	1人(男1・女・子)	支払運賃額	760円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	十三1号 三菱UFJ銀行前乗場 ~ (阪急)南方駅付近		法人・個人の別	個人	
8	<p>乗車し、阪急南方駅付近の詳しい住所とマンション名を伝えたが、運転者に「どこですか?教えて下さい」と言われた。</p> <p>「カーナビに入力して下さい」と言ったら、運転者に「カーナビ付いていない」と言われた。</p> <p>私は、本当にカーナビが搭載されていないかを確認したら見当たらなかったもので、「地図で確認したらどうですか?」と聞くと、運転者は、「地図もないわ」とタメ口で返答してきたので、腹が立ち、降車する旨を伝えた。</p> <p>すると、運転者に「メーターを入れたから目的地まで案内して」と言われたので、仕方なしに私が、自分のスマートフォンで地図を見て目的地まで案内した。</p> <p>この運転者の言動は、プロとしての意識が欠如している。最低限、地図を備え付けておくべきだ。</p>					

事例 番号	発生日 時間	12月5日 18:00	乗車人員	4人(男1・女3・子)	支払運賃額	1,240円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	阪急東交差点 ~ 北区・中之島3 コンラッド大阪		法人・個人の別	法人	
9	<p>乗車し、同乗者の女性が「堂浜アネックスビル経由でコンラッド大阪まで」と告げると、運転者は、「どっちも近くやけど」と言ってきたので、念のため、私がスマートフォンに表示されている経由地の地図を見せた。</p> <p>すると、運転者は、「字が小さいから見えないです」と言ってきたので、助手席に座っている同乗者の男性が道案内することになった。</p> <p>運転席と後部座席の間にはビニールカーテンがあったが、運転者がマスクを着用していないことに気づいたので、私が「マスクしてもらえますか?」と言うと、運転者は、マスクを着用して「助手席に乗ってもらったら困るんですよ」と嫌味を言ってきた。</p> <p>また、走行経路についても、運転者に「お客さんが道案内したんだから、あとで遠回りしたとか言わないで下さいよ」と言われた。</p> <p>道案内をしているにもかかわらず、嫌味を言われ不愉快な思いをした。</p>					

事例 番号	発生日 時間	1月19日 20:00	乗車人員	1人(男・女1・子)	支払運賃額	3,720円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	東淀川区・大桐4 ~ 淀川区・宮原1		法人・個人の別	法人	
10	<p>配車アプリで迎車場所を東淀川区大桐4の自宅住所を入力し、目的地を淀川区宮原1のファミリーマート大阪回生病院前店と入力して配車依頼した。</p> <p>その後、運転者からアプリの通話機能を使って連絡があったが、運転者は、詳しい事情を説明せずに「住宅地の中に入ってしまい分かりにくいので、自動販売機の所で待っています」と言ってきた。</p> <p>私は、「私が、そこまで行くんですか?」と聞くと、運転者に「すみませんが、ここまで歩いて来て下さい」と言われたので、仕方なしに指定した迎車場所から待機している離れた場所まで歩いて行き乗車した。</p> <p>乗車した際、運転者は、「歩かせてすみません」とは言ったが、目的地の復唱及び経路確認をせずに発進したせいで、目的地ではない宮原1のファミリーマート淀川宮原店前で停車し、運転者に「ここでいいですか?」と言われた。</p> <p>私は、乗車前から運転者の言動に呆れていたもので、「もう、ここでいいです」と言い、降車して目的地まで歩いたが、運転者の接客態度に対して納得出来ない。</p> <p style="text-align: right;">「地理不案内関連」</p>					

事例 番号	発生日 時間	1月19日 20:10	乗車人員	1人(男・女1・子)	支払運賃額	5,150円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	堂島1 ~ 東大阪市・永和1		法人・個人の別	法人	
11	<p>乗車し、「近鉄俊徳道駅付近まで5千円で行けますか?」と聞くと、運転者に「微妙ですが、行けます」と言われたので、カーナビに東大阪市俊徳町1の自宅住所を入力してもらい発進してもらった。</p> <p>発進後、運転者に「高速道路は乗りますか?」と聞かれたが、私は、「高速料金が掛かるので、乗らないで下さい」と言ったら、運転者は、「高速道を使っても一般道で行っても料金は変わらない」と言ったので、私は、再度、「乗らないで下さい」と言った。</p> <p>しかし、運転者は、指示を無視して高速道路に乗ったので、私は、「なぜ、高速道路に乗ったんですか?」と尋ねたが、運転者から返答がなかった。</p> <p>目的地付近で、私が、「この区間は、割増料金の時間帯でも、5千円で行ける」と言うと、運転者は、「タクシーには普通車と大型車があり料金が違います。このタクシーは大型車です」と言うだけで、勝手に高速道路を利用したことに対する謝罪もなかったので、腹が立ち、途中で降車して目的地まで歩いた。</p> <p>勝手に高速道路を利用され、余分な高速料金を支払うことになり、気分が悪い。</p> <p style="text-align: right;">「運賃関係関連」</p>					

事例 番号	発生日 時間	1月28日 0:00	乗車人員	1人(男・女1・子)	支払運賃額	550円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	南地20号(堺筋)カナルモビル前乗場 ~ 道頓堀橋北詰交差点		法人・個人の別	個人	
12	<p>乗車し、「宗右衛門町の入口まで」と告げると、運転者に「規制時間なので無理です。中に入って欲しいなら流しのタクシーに乗って」と言われたので、私は、「寒いから御堂筋沿いまでで良いから行って」と言った。</p> <p>すると、運転者は、「寒くない」と言い張り、中々、発進してくれなかったので、私が「とにかく行って」と言うと、運転者は、渋々、発進して「こっちは1時間も待ってるんや!」と言ってきた。</p> <p>私は、腹が立ち、「近くても、お金もらえるやん」と言い返すと、運転者に「有り難くない。あんた、根性悪いなあ」と嫌味を言われた。</p> <p>乗客に暴言を吐くなんて許せない。</p>					

事例 番号	発生日 時間	2月21日 10:30	乗車人員	1人(男・女1・子)	支払運賃額	760円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	北区・堂山町 ~ (地)中津駅		法人・個人の別	法人	
13	<p>乗車し、「近くてすみませんが、御堂筋の中津まで」と告げると、運転者は、目的地の復唱をして発進した。</p> <p>途中、運転者は、ブツブツと何か呟いていたが、聞き取れなかった。</p> <p>その後、済生会中津病院前の交差点で運転者に「右折しましょうか?」と言われたので、私は、「真っ直ぐです」と言い、交差点を直進してもらい地下鉄中津駅で、私は、「ここで降車します」と言った。</p> <p>すると、運転者は、停車し、急に「さっきの御堂筋っていうのはどういう意味ですか?」と聞いてきたので、私は、「地下鉄御堂筋線の事です」と返答すると、運転者に「それなら、そうと最初から言ってくれ!」と強い口調で言われ気分を害した。</p> <p>明確な目的地が分からないなら発進前に確認するべきなので、目的地に到着後の余計な発言は腹立たしい。</p>					

事例 番号	発生日 時間	3月14日 17:10	乗車人員	1人(男・女1・子)	支払運賃額	1,960円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	心齋橋筋2 ~ 阿倍野筋2		法人・個人の別	法人	
14	<p>私は買い物等で歩き疲れていたもので、タクシーに乗車し、目的地を告げ、走行経路については運転者に一任した。</p> <p>発進後、運転者が、話し掛けてきたので、私は、気を遣って話を合わせ、世間話をした。</p> <p>話の流れで私から政治経済の話題を出すと、運転者に「今の若者はなっとらん。ゆとり教育が悪い」等と急に一方的に説教紛いの発言をされた。</p> <p>私は、腹が立ち、運転者の発言に反論すると、運転者は、更に自分の偏見を押しつけるような発言をしてきた。</p> <p>歩き疲れていたからタクシーを利用したのに、運転者の説教紛いの話を聞かされて余計に疲れることになり、非常に不愉快だった。</p>					

3. 乱暴運転

事例 番号	発生日 時間	1月13日 17:30	乗車人員	1人(男・女1・子)	支払運賃額	760円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	福島1・朝日放送 ~ 阪急うめだ本店		法人・個人の別	法人	
1	<p>発進後、運転者は、近道と思ったのか、一方通行を確認せずに進入し、対向車の運転者に「ここ一方通行だから出て」と言われた。</p> <p>私も「ここ一方通行らしいですよ」と指摘すると、運転者は、対向車の運転者に対して「早く行け!」と言ったため、対向車の運転者に「アホ、ボケ」と言われた。</p> <p>その後、対向車の運転者が運転者の元まで来て、私を乗せた状態で口論をした後、運転者は、対向車の横をすり抜けて目的地まで向かった。</p> <p>結局、運転者から一方通行を逆走したことや余分に時間が掛かったことに対して、一切、謝罪がなく、不愉快な思いをした。</p> <p>プロドライバーなのだから道路交通法を遵守し、安全運転に努めるべきだ。</p>					

4. 運賃関係

事例 番号	発生日 時間	9月10日 21:55	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	(JR)新大阪駅乗場 ~ 北区・大深町 インターコンチネンタルホテル大阪		法人・個人の別	法人	
1	<p>乗車し、「インターコンチネンタルホテル大阪まで」と告げたが、運転者は、目的地の復唱及び経路確認をしなかったため、聞こえていないのかと思い2、3回目的地を告げても返事がなかった。</p> <p>私は、過去に何度も、同じ区間を同じ経路で利用しているが、今回、乗車したタクシーの運転者は、中津経由ではなく、勝手に堂山町経由で走行したので、私は、「これ遠回りじゃないですか?」と言うと、運転者に「えっ、そうですか?」と言われた。</p> <p>私が「何度も乗車しているけど、何も言わずに勝手に走行する運転者はいないですよ」と指摘すると、運転者は、「それじゃあメーター止めます」と言ったが、私は、「メーターを止めなくて良い」と言い、メーターを止めさせなかった。</p> <p>その後、運転者に「料金返しますから」と言われたが、私は、返金を望んだわけではないので、運賃メーター額を支払った。</p> <p>プロドライバーなのだから経路確認をして最短経路で走行するべきだ。</p>					

事例 番号	発生日 時間	12月21日 13:35	乗車人員	1人(男・女1・子)	支払運賃額	1,080円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	(地)南森町駅付近 ~ 北区・扇町2 大阪市北区役所		法人・個人の別	法人	
2	<p>乗車し、「北区役所まで」と告げると、運転者に「神山町の方ですか?」と聞かれたが、私は、聞かれた言葉の意味が分からなかったため、「それは何ですか?分らないです」と返答すると、運転者は、私の問い掛けに答えず、経路確認もせずに進出した。</p> <p>北区役所までの走行経路は、ほとんど真っ直ぐのはずだが、運転者は、途中で曲がったので、私は、「あのまま真っ直ぐ行けば着くと思いますよ」と言ったら、運転者は、「北区役所は、こっちじゃないですか?」と言ったので、道を知っていると思い任せた。</p> <p>その後、運転者は、北税務署の方向に走行していて北区役所から離れて行くので、私が「やっぱり、こっちじゃないですよ」と言うと、運転者は、「そうですか」と言ったので、場所を知らないと思い、「キッズプラザ大阪の方です」と指示したら、運転者は、経路を変更して目的地まで向かった。</p> <p>運転者が、目的地の正確な場所を把握して進出していれば、ワンメーター程で行けたのに、料金と時間も多く掛かり腹が立った。</p> <p style="text-align: right;">「地理不案内関連」</p>					

事例 番号	発生日 時間	1月8日 0:00	乗車人員	2人(男・女2・子)	支払運賃額	100円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	住吉区・大領2 ~ 住吉区・長居西1		法人・個人の別	法人	
3	<p>乗車し、目的地の住所を住吉区長居西1の番地まで告げると、運転者は、住所をカーナビに入力せず、「あべの筋に出て住吉車庫から行きます」と言ったので、場所を分かっていると思い、任せて進出してもらった。</p> <p>走行中、運転者は、「こっちが長居西」と言い、道に迷っている様子で、その後、「長居西2交差点に来ました」と言ったので、私は、「1丁目って言いました。私たちは、最近こっちに来たんで、道が分からないからカーナビを使って」と言ったら、運転者は、やっと目的地の住所をカーナビに入力して目的地まで向かった。</p> <p>料金支払の際、運賃メーター額が1,640円だったので、私が遠回りになったことを指摘すると、運転者は、「680円でいいです」と言ったので、障がい者手帳と大阪市のタクシー給付券を出すと、運転者は、端数を除いた100円を請求したので、100円を支払い降車した。</p> <p>私が目的地の詳細な住所を伝えた際、運転者が目的地の復唱をして目的地の住所をカーナビに入力して進出していれば、遠回りになることはなかったと思う。</p> <p style="text-align: right;">「地理不案内関連」</p>					

5. 地理不案内

事例 番号	発生日 時間	5月31日 9:40	乗車人員	1人(男1・女・子)	支払運賃額	9,720円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	(JR)新大阪駅乗場 ~ 和泉市・あゆみ野 ららぽーと和泉		法人・個人の別	法人	
1	<p>乗車し、「ららぽーと和泉まで」と告げると、運転者は、目的地の経路確認をせず、目的地の場所が分からない様子だったので、「最寄り駅は、泉北高速鉄道の和泉中央駅です。カーナビを使用して下さい」と指示した。</p> <p>運転者は、「高速道路を使用して良いですか?」と言ったので、「使用して下さい」と言うと、運転者は、カーナビを使用せずに発進した。</p> <p>途中、目的地までの経路が分からないので和泉中央駅まで行き、運賃メーターを止め、近くにいた人に目的地までの経路を聞いていたが、運転者は、分からない様子だった。</p> <p>結局、私が「ららぽーと和泉」に電話して経路を聞き、運転者に経路案内をして目的地に到着したが、時間が余分に掛かった。</p> <p>目的地の場所が分からなければ、発進前に目的地の住所を入力するべきだし、運転者は、地理の習熟に努めるべきだ。</p>					

事例 番号	発生日 時間	6月16日 8:20	乗車人員	1人(男・女1・子)	支払運賃額	1,400円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	都島区・高倉町3 ~ (地)関目成育駅		法人・個人の別	法人	
2	<p>乗車し、「関目成育駅まで」と告げると、運転者に「京阪の関目ですか?」と聞き返されたので、私は、「京阪関目の近くにある地下鉄関目成育駅です」と言ったが、運転者は、目的地を分かっている様子だった。</p> <p>走り出して、運転者に「関目ですか?野江ですか?」と聞かれたが、私は、引っ越してきたばかりだったので、「この辺の地理をあまり知らないの」と返答すると、運転者は、「取り敢えず、京阪の野江に行きますね」と言い、走り続け、野江内代にきた時、私は、左の方を指差し、「あっちの方です。私が行きたいのは、今里筋線の関目成育駅です」と言うと、運転者は、やっと目的地が分かった様子で、「今里筋線ですか」と言い、成育の沿道で停車しそうになったので、私は、「駅までお願いします」と言い、駅まで運送してもらった。</p> <p>運転者の見切り発進のせいで、遠回りされ乗車したい電車にも間に合わず、不愉快だった。</p> <p style="text-align: right;">「運賃関係関連」</p>					