

苦情事例集

No.39

(令和3年4月～令和4年5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	発生年月 日時	令和4年 3月2日 8:35	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	城東区・永田 ~		法人・個人の別	法人	
1	<p>配車アプリで前日予約し、タクシーが予約時間に到着したので、私が窓越しに名前を告げ、運転者に目的地の城東区内の病院を告げると、運転者から「10時に警察に行かないとだめなので、乗せられない。別のタクシーを呼んでくれ」と言われた。</p> <p>私は「病院の予約をしている」と伝えても、運転者は「行けない」と言うだけだった。</p> <p>配車アプリで前日予約したにも関わらず、運転者の自己都合で乗車拒否されて怒りが収まらない。</p>					

事例 番号	発生年月 日時	令和4年 3月27日 21:00	乗車人員	4人(男1・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	(JR)エコーサルティ駅 ~		法人・個人の別	法人	
2	<p>客待ちしていた先頭車に乗車したが、私は、運転者の不適切な言葉遣いなどで気分を害し、自主的に降車した。</p> <p>その後、後続車に乗車するために、私は、何度か合図すると、運転者は、後部座席のドアを開けず、運転席から降りて歩いてきたので、私は、「乗せてもらいたいのですが」と伝えると、運転者から「何かあったんですか？何で前のタクシーに乗らなかったの？理由を聞かないと」などと執拗に聞かれた。</p> <p>運転者の言動に運送する意思が感じられず、埒が明かかなかったので、仕方なしに歩いてホテルまで行った。</p> <p>ドライブレコーダーに記録されないために車外に出て対応する運転者の言動は悪質だ。</p>					

事例 番号	発生年月 日時	令和4年 4月20日 11:30	乗車人員	1人(男1・女・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	北区・中之島5・ ~ 阪急三番街付近		法人・個人の別	法人	
3	<p>乗車し、「阪急三番街の紀伊國屋書店まで」と告げると、運転者は「阪急三番街ですね」と復唱し、発進した。</p> <p>目的地付近で、運転者から「この先、道が混んでいてビルに入れないので、この辺でいいですか？」と言われたので、私は「道が混んでいても、阪急三番街の中まで行ってください」と言った。</p> <p>しかし、運転者は、聞く耳を持たず、「降りてください」と言い、半ば強制的に目的地手前で降ろされた。道が混んでいたとしても、利用客が希望すれば目的地まで運送するべきだ。</p>					

2. 接客態度不良

事例 番号	発生年月 日時	令和3年 4月3日 19:35	乗車人員	1人(男・女1・子)	支払運賃額	1,160円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	阪急うめだ本店 ~ 北区・天満		法人・個人の別	法人	
1	<p>乗車し、天満の自宅住所の番地まで伝え、私は「住所をカーナビ入力してください」とお願いしたが、運転者から「目的地に行ったことあるんですか?」と言われたので、私は「自宅です」と返答した。</p> <p>すると、運転者から「口で説明できないんですか?」と言われたので、私は「最近、地方から引っ越してきたばかりで道に詳しくないです」と言うと、運転者は、住所をカーナビ入力して発進した。</p> <p>発進後、少し走行したところで、交差点名は分からないが、見覚えのある道に差し掛かったので、私は「ここを右だと思えます」と経路指示をすると、運転者は、右折してくれたが、私の経路指示が気に食わなかったのか、運転者から「カーナビは真っ直ぐでしたよ!」と大声でしつこく言われたので、私は、「怖いです。しゃべらずに走ってください」と言った。</p> <p>目的地に到着後、降車の際の謝辞はあったが、運転者から「こっちが怖いわ」と嫌味を言われた。運転者の余計な発言には腹が立つ。</p>					

事例 番号	発生年月 日時	令和3年 11月6日 10:20	乗車人員	2人(男1・女1・子)	支払運賃額	900円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	(JR)新大阪駅乗場 ~ 西宮原1 <small>ホリデイ・イン&スイーツ新大阪</small>		法人・個人の別	法人	
2	<p>乗車し、「近くですけど、いいですか。ホリデイ・イン&スイーツ新大阪というホテルまで」と告げると、運転者から「知らないから住所を言ってくれ」と言われた。</p> <p>運転者は、地図やカーナビなどで目的地を調べようとしなかったため、私がスマートフォンの地図を見せても、運転者は、理解していないようだったので、私は「目印としてホームセンターコーナンが手前にあり、この乗場から方角で言うと北西です」と説明した。</p> <p>すると、運転者は「ワンメーターですね。歩いた方が早いですよ」と嫌味を言い、発進した。</p> <p>目的地に到着した際、乗車料金はワンメーターではなく、900円だった。</p> <p>近距離利用でも気持ち良く乗車したい。</p>					

事例 番号	発生年月 日時	令和3年 11月19日 20:55	乗車人員	2人(男・女2・子)	支払運賃額	680円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	東淀川区・豊新 ~ 東淀川区・瑞光		法人・個人の別	法人	
3	<p>スマホ決済するために、私がスマホ決済画面で支払額の680円を入力していると、運転者から「何してんの?」と言われたので、私は「スマホ決済をお願いします」と言った。</p> <p>すると、運転者から「決済してくれた?」と言われたので、私は、決済手順どおりに入力金額を確認してもらったため、支払額を入力した画面を見せると、運転者から「いや、決済してくれない」と言われた。</p> <p>私は、「これ確認画面ですよ」と説明し、私が決済処理を完了させると、何の説明もなく、運転者から「番号教えて番号。下4桁言うて!」と言われ、終始態度が悪かった。</p> <p>スマホ決済対応なら、操作手順などを習熟するべきだ。</p>					

事例 番号	発生年月 日時	令和4年 1月16日 0:35	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	(近鉄)あべの橋駅乗場 ~ 阿倍野区・松崎町		法人・個人の別	法人	
4	<p>自宅に帰るため、乗車し、私は「そこの道を真っ直ぐ」などと説明すると、運転者から、「場所を指定して欲しい」と言われたので、私は「文の里駅の方」と言うと、運転者から「駅に行けばいいのか?」と確認された。</p> <p>私は「駅の手前です。住所を言った方がいいですか?」と言っても、運転者は、カーナビ入力面倒なのか入力せず、結局、私が経路指示し、「角を曲がってください」と言うと、運転者から「信号を曲がると言え!」と突っかかるように言われた。</p> <p>私の経路指示が気に食わないなら、最初から運転者がカーナビ入力するなど自助努力するべきだ。</p>					

事例 番号	発生年月 日時	令和4年 1月27日 14:50	乗車人員	1人(男・女1・子)	支払運賃額	920円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	大丸心齋橋店前乗場 ~ 浪速区・桜川2		法人・個人の別	法人	
5	<p>乗車した際、運転者から「どこまで?」とタメ口で偉そうに言われ、私が「桜川まで」と言い、発進してもらった。</p> <p>その後、桜川付近に近づくと、運転者から「桜川のどこ?」と偉そうに言われたので、私が「桜川2です」と言い、目的地に到着した。</p> <p>降車する際、運転者から謝辞がなかったので、私は「会社に苦情を言いますから」と言うと、運転者は、「何をや!」と横柄な言い方をしてきたので、私は「敬語を使わずに、おかしいじゃないですか!大丸心齋橋店にも言いますよ!」と言い返した。</p> <p>すると、運転者は「言ったらええやん!」と言い、開き直った態度を取ってきた。</p> <p>高齢運転者であっても、敬語を使って接客対応するべきだ。</p>					

事例 番号	発生年月 日時	令和4年 2月3日 6:40	乗車人員	1人(男1・女・子)	支払運賃額	680円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	堺区・永代町 ~ 堺区・石津北町 クボタ堺製造所		法人・個人の別	法人	
6	<p>アプリ配車で偶然、同じ運転者のタクシーに2回乗車することになった。</p> <p>1回目は、クボタ堺製造所の南門まで行って欲しかったが、アプリの経路案内は、私がイメージする経路ではなく、運転者も南門の場所を知らなかったため、私が正門まで経路指示して走行してもらったが、運転者は、私が指示していないのに突然、右折しようとしたので、私が「違う」と言うと、運転者から「言っつて〜!」と馴れ馴れしくタメ口で言われた。</p> <p>今回も「クボタ堺製造所の南門まで」と告げると、当たり前のように、運転者から「場所が分からない」と言われたが、私は、別のタクシー運転者に南門までの経路を教えて貰っていたので、私が「経路指示する」と言い、発進してもらった。</p> <p>目的地付近で私が経路指示を間違え、引き返すようUターンを指示すると、運転者からタメ口で返答されたため、我慢できずに途中で降車した。</p> <p>敬語を使わずに接客対応されるのも腹が立つが、目的地の場所が分からないなら、カーナビ入力や地図で調べるなど自助努力するべきだ。 「地理不案内関連」</p>					

事例 番号	発生年月 日時	令和4年 3月3日 7:35	乗車人員	1人(男・女1・子)	支払運賃額	2,440円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	旭区・大宮 ~ 北区・太融寺町		法人・個人の別	法人	
7	<p>アプリ配車で乗車し、運転者は、降車場所を確認したにもかかわらず、降車場所を通り過ぎ、私が通り過ぎた事を指摘すると、運転者は、停車した。</p> <p>その上、運転者から通り過ぎた事に対して謝罪もなく、料金支払いの際、運転者は、お釣りを無言で渡してきて、謝辞もなかった。</p> <p>わざわざ、アプリ配車して最低な接客対応をされたので、この運転者のタクシーには二度と乗りたくない。</p>					

事例 番号	発生年月 日時	令和4年 3月15日 13:15	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	(JR) 新大阪駅乗場 ~ 豊中市・豊南町東		法人・個人の別	法人	
8	<p>乗車し、目的地を告げると、運転者は、場所を知らなかったため、私が正確に走行経路を伝えたのに、運転者は無視して「ナビを入れるから」と言いナビ通り走行した。</p> <p>その後、運転者は、勝手にナビを切って、運転者から「ここから教えて」とタメ口で言われた。</p> <p>私が道を教えているのに、運転者から「狭い道やなあ」などと言われたので、我慢できずに、私は「ここでいいです」と言って降車した。</p> <p>運転者の要望どおり経路指示をしているのに、道が狭いなどと文句を言われ、気分が悪い。</p> <p style="text-align: right;">「地理不案内関連」</p>					

事例 番号	発生年月 日時	令和4年 3月20日 12:20	乗車人員	1人(男・女1・子)	支払運賃額	40円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	東成区・神路 ~ 東成区・深江北		法人・個人の別	法人	
9	<p>乗車時から私が話し掛けても運転者から返事がなく、運転者は不機嫌な態度であった。</p> <p>メーター料金が600円だったので、500円の重度障がい者等タクシー料金給付券と障がい者手帳を提示すると、運転者から「40円用意しといて！」と高圧的に言われた。</p> <p>腹が立ったので、私は、「会社に連絡するから」と言い返すと、運転者から「どうぞ、どうぞ」と言われ、開き直られた。</p> <p>この運転者の言動には腹が立つ。</p>					

事例 番号	発生年月 日時	令和4年 3月31日 20:55	乗車人員	2人(男・女2・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	中央区・千日前 ~ 西区・立売堀		法人・個人の別	法人	
10	<p>アプリで配車依頼し、運転者からアプリに「到着しました」とメッセージが届いたが、タクシーは見当たらなかったため、私は、アプリで「電話をかけてください」とメッセージを送信したが、運転者から連絡がなく、5分後にタクシーが到着した。</p> <p>乗車後、前方にディズニーランド行きのバスが走行していたので、同乗者の友人と「ディズニーいいなあ」と話していたら、運転者から「じゃあ乗り換える？」と嫌味を言われた。</p> <p>また、私は、目的地までの道が分からなかったため、アプリで目的地まで入力していた。</p> <p>しかし、運転者は、私の知らない道を走行していたため、友人と「ここどこだ？」と話していると、運転者から「曲がる所を教えてくださいと分からないよ」と怒られた。</p> <p>その後、私が「ナビ通り行ってください」と言っても、運転者は、私に経路案内を頼んできて私が経路案内して目的地に到着した。</p> <p>アプリで経路案内が表示されているのに、利用客に経路案内を頼むなんて、プロ意識が欠如している。 「地理不案内関連」</p>					

事例 番号	発生年月 日時	令和4年 4月17日 18:35	乗車人員	4人(男・女4・子)	支払運賃額	680円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	(JR)大阪駅西口付近 ~ 北区・大淀南		法人・個人の別	法人	
11	<p>友人4人で乗車時に療育手帳を提示すると、運転者から「障がい者手帳と同じものですか？」と大声で聞かれた。</p> <p>私は、小声で「そうです」と返答すると、運転者は「療育手帳は電車でも割引がきくのですか？」と大声で聞いてきた。</p> <p>1割引はしてもらったが、友人の前で個人のデリケートな部分を大声で言うなんて配慮が欠けていて折角の旅行が台無しになった。</p>					

事例 番号	発生年月 日時	令和4年 4月18日 16:55	乗車人員	3人(男2・女1・子)	支払運賃額	1,330円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	大阪駅前第1ビル ~ 西区・立売堀		法人・個人の別	法人	
12	<p>料金支払時に私は、「障がい者手帳があります」と伝えると、運転者から「おたく様の？」と聞かれたので、「私のです」と返答すると、運転者から「どこが悪いの？全然、悪く見えないですけどね」と言われた。</p> <p>その後、精神障がい者保健福祉手帳を提示して1割引はしてもらったが、運転者の配慮のない発言に精神的苦痛を受けた。</p>					

事例 番号	発生年月 日時	令和4年 4月24日 16:50	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	西区・新町 ~ 北区・曾根崎新地		法人・個人の別	法人	
13	<p>メーター料金1,080に対して、千円札2枚を手渡すと、運転者から「領収書いりますか?」と聞かれたので、私は「要りません」と返答した。</p> <p>すると、運転者は、何を勘違いしたのか、お釣りをくれなかったので、私が「やばい。お釣りは?」と聞くと、運転者から「口の利き方を知らないのか!口の利き方を勉強しなさい」と怒鳴られた。</p> <p>最終的には、お釣りはもらったが、自分が勘違いしたのに、指摘されて逆切れするなんておかしい。</p>					

事例 番号	発生年月 日時	令和4年 5月15日 14:30	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	(北急)千里中央駅乗場 ~		法人・個人の別	法人	
14	<p>乗車前に、私は、「腰が弱いので買い物カートを後部座席に積んで欲しい」と伝えると、運転者は、車外に出る事なく、運転席から振り向き「よう持たんかったら、宅配サービスで送ってもらえばいいじゃないですか」と言われ、買い物カートを後部座席に積んでももらえなかった。</p> <p>私は腹が立ち、別のタクシーに乗車し、帰宅した。</p> <p>この運転者の言動は不親切で許せない。</p>					

事例 番号	発生年月 日時	令和4年 5月28日 12:00	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	(地)住之江公園駅 ~ 南海バス 堺浜南停留所		法人・個人の別	法人	
15	<p>乗車し、目的地を告げると、運転者は「うん」と返事してきたので、私は「バイパスを使って」と伝えると、運転者は、経路確認をせずに発進した。</p> <p>目的地に向かう途中、運転者が道を間違え、泉佐野方面へ走行したため、私が「道を間違えている」と指摘すると、運転者は「あんたがバイパス乗れと言うたからや、Uターンするわ」と言い、運賃メーターを勝手に止めて、元の経路に戻る際、「1,000円でいいわ」と言ってきた。</p> <p>1,000円が妥当な料金かは分からなかったが、乗車しているので、料金を支払い降車したが、運転者は、終始タメ口で接客対応してきて不愉快な思いをした。</p>					
						「運賃関係関連」

3. 乱暴運転

事例 番号	発生年月 日時	令和3年 12月4日 22:55	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	千日前・相合橋 ~ 東成区・大今里西		法人・個人の別	個人	
1	<p>乗車し、しばらくすると、道が空いていたせい、運転者は、かなりスピードを出している感じがした。私は、スピードメーターを確認すると、90kmも出ていて危険極まりなかった。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>					

事例 番号	発生年月 日時	令和4年 3月31日 16:15	乗車人員	2人(男・女2・子)	支払運賃額	4,140円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	守口市・文園町 ~ 東大阪市・西上小阪		法人・個人の別	法人	
2	<p>乗車時から大音量でテレビ音声が流れていた。 私が目的地を告げると、運転者は、目的地までの経路が分からなかったのか、目的地をカーナビ入力して発進した。 大音量の上、カーナビ画面かテレビ画面かは明らかではないが、運転者は、画面を注視して運転していたので、私は、事故を起こされないか不安であったが、運転者とトラブルになりたくなかったので、何も言わず我慢して目的地まで乗車した。 運転中にもかかわらず、画面を注視して運転するのは危険運転なので、厳に慎むべきだ。</p>					

4. 運賃関係

事例 番号	発生年月 日時	令和4年 1月28日 16:40	乗車人員	2人(男・女1・子1)	支払運賃額	1,460円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	吹田市・竹見台 ~ 吹田市・春日		法人・個人の別	法人	
1	<p>アプリ配車で乗車し、運転者は、目的地の復唱だけして、経路確認をせずに発進した。</p> <p>アプリの経路案内では、桃山台2交差点を右折して新御堂筋側道を走行する経路案内が表示されていたのに運転者は、勝手に桃山台2交差点を左折して阪急南千里駅方面に向かって走行した。</p> <p>私は、乳児を連れていたので、経路を指摘して運転者とトラブルになったら怖かったため、経路変更をお願いできなかったので、迂回されて目的地に到着した。</p> <p>アプリの経路案内と違う経路を走行する場合は、事前に利用客に確認するべきだ。</p>					

事例 番号	発生年月 日時	令和4年 4月21日 10:30	乗車人員	1人(男・女1・子)	支払運賃額	10,000円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	済生会野江病院 ~ 守口市・大枝南町		法人・個人の別	法人	
2	<p>軽度の認知症の母(89歳)が通院するため、隣人女性が手配したタクシーを利用した際、乗車料金約20,000円と運転者が病院の駐車場で待機していた駐車料金約2,000円を請求されると母から報告を受けた。</p> <p>母から渡された領収書には貸切メーター料金と乗車料金が手書きで記載されていた。</p> <p>事前に運転者から貸切料金の説明はなく、母は、高額な料金請求に納得できなかったため、10,000円のみ支払うと、運転者と乗車料金のことでトラブルになり、タクシーを手配した隣人女性が差額を立替えて支払ったようだ。</p> <p>時間制運賃(貸切)契約の内容を説明しても十分理解できない高齢者と運転者が直接、時間制運賃(貸切)で多額の運送契約するなんて、極めて悪質行為だ。</p>					

事例 番号	発生年月 日時	令和4年 4月22日 11:30	乗車人員	2人(男1・女1・子)	支払運賃額	1,720円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	西淀川区・大和田 ~ 西淀川区・野里3 西淀病院		法人・個人の別	法人	
3	<p>アプリ配車で乗車し、「西淀病院まで」と伝えたにもかかわらず、運転者は、反対方向の千船病院に行こうとした。</p> <p>以前、この運転者のタクシーに乗車した際に、迂回走行されて、余分に料金を支払わされた。</p> <p>過去に何度も他のタクシーで乗車している区間であるが、普段走行している経路から逸れ始め、逆方向を走行された。</p> <p>私は、「今、どこに向かっていきますか？目的地は西淀病院ですが」と伝えると、運転者から「千船病院ではないのですか？」と言われた。</p> <p>その後、運転者は、Uターンし、目的地に到着したが、迂回走行されたせいで余分な料金がかかった。</p> <p>この運転者は、プロドライバーなのだから目的地の復唱及び経路確認を徹底し、再発防止に努めるべきだ。</p>					

5. 地理不案内

事例 番号	発生年月 日時	令和4年 3月11日 16:00	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	北区・大淀中 ~ 北区・梅田		法人・個人の別	法人	
1	<p>乗車し、私は「すぐそこなのですが、吉本診療所に向かってください。大淀中の方です」と伝えた。運転者から「駅の裏?」と聞かれたので、私が「違います、住所を言いましょうか?」と言うと、運転者は「いや、吉本って、郵便局のところ?」と場所を勘違いしている感じで言ってきた。</p> <p>運転者は、発進しても目的地と真逆の方向に走行するので、私は「大淀中なんですけど、こっちは梅田方面ですよ?」と指摘すると、運転者から「あってる、あってる」と言われ、そのまま走行された。</p> <p>結局、桜橋で運転者から「はい、吉本はここ」と降ろされそうになったので、私は「大淀中の方に向かって欲しいと言ったのですが、分からないなら住所を言いますと言いましたよ」と指摘すると、運転者は、カーナビの音声認識を起動させ、住所を言うよう促されたので、私は住所を言ったが、認識されなかった。</p> <p>その後、運転者は、カーナビの住所が正確ではないのに走行しようとしたので、私は「もう、ここで降ります」と言い、メーター料金760円で1,000円を渡し、お釣りを待っていたが、もらえなかったので、降車した。</p> <p>私は、体調が悪く、病院の予約をしていたが、運転者の地理不案内のせいで予約時間に間に合わず、受診できなかったもので、腹立たしい。</p> <p style="text-align: right;">「運賃関係関連」</p>					

事例 番号	発生年月 日時	令和4年 4月30日 20:45	乗車人員	1人(男・女1・子)	支払運賃額	7,520円
	乗車区間又は 乗車しようとした場所	北区・大深町 ~ 川西市・久代		法人・個人の別	法人	
2	<p>乗車し、「川西市久代まで」と告げ、発進してもらったが、運転者は、途中で道を何回も間違えた。私は、「住所をカーナビ入力して欲しい」と言ったが、運転者から「カーナビは古いから」と言われ、カーナビを使ってくれなかった。</p> <p>私が「まず、川西迄お願いします」と言っても、池田市内で運転者は、「ここですか?」と言い、挙句の果てには、川西市多田まで行かれた。</p> <p>最終的には、私が経路案内をして何とか目的地に到着したが、運転者は「道が分からんもん」と言い訳をしてきた。</p> <p>目的地が分からなければ、カーナビ入力や地図で調べるなど自助努力するべきだ。</p> <p style="text-align: right;">「運賃関係関連」</p>					