

東タク防犯会報

東京タクシー防犯協力会

第277号 平成30年7月12日

東タク協内Tel03-3264-8080(代)

事案情報

タクシー乗務員が被ったモラルハラスメント事案について

このたび、会員事業者より標記事案に関する情報が寄せられましたので、タクシー乗務員及び事業者への周知をお願いいたします。

また、すでに同様の事案に遭われている場合は、別添「防犯連絡通報票」にて事務局までご連絡をお願いいたします。

人物の特徴

男性1名 ・ 年齢50歳～60歳位 ・ 中肉中背
ノーネクタイ姿 ・ 首に金色の派手なネックレス

事案の概要

- 平成30年7月11日の午前1時52分頃、南青山1丁目の交差点で乗車の申し込みがあった。(この時、当該タクシーの前には空車タクシーがいたが、当該タクシーが通りかかる際に手が上がった。)
- 乗車時には柔らかな口調で「保谷知ってる？」と乗車してきた。乗務員が一般道か高速、いずれを利用されるか確認すると、「どちらでもいいけど早く帰りたい」と言い、乗務員が近くに首都高・外苑の入り口がありますので、首都高で高井戸まで行き、環八、青梅街道でいいでしょうか」と尋ねたところ、「それでいい」との返事があった。
- 首都高に入るや男は、「年収2,000万円以下の人間はクズだ」、「タクシーの運転手は社会のクズだ」等の侮辱的な会話を始めた。乗務員はやんわりと受け流したが、男は目的地の近くまで延々と侮辱的な会話を続けた。(乗務員は平身低頭、穏やかな対応に終始)
- 目的地(西東京市東町6丁目)に到着し、運賃料金(9,880円)を精算。男は1万円札で支払い、乗務員は釣り銭とレシートを渡し、忘れ物を確認し、「ありがとうございました。今日はいろいろ勉強になりました」と礼を述べ、ドアを開けたところ、男は「ありがとうございましたと言って、すぐにドアを開けるのは失礼だ。接客がなっていない」と言った。
- さらに「ナビを使わずに行ってくれと言ったのに、ナビを切らずに進行した」等と言ってもいないことを言い、車から降りようとしなかった。20分ほどやり取りがあったが、乗務員は、らちが明かないと警察官に立ち会ってもらうため110番通報した。
- 保谷駅前交番の警察官2名が到着した後も「このような住宅地で警察を呼んで、俺の立場はどうしてくれる。面子がつぶれた」と言い、車から降りようとしなかった。
- 最終的に乗務員が「もうお金は結構です」と運賃料金を返却すると、男は「そうか」と言い、あっさりと降りて行った。

●その後、乗務員は警察官から交番に同行を求められ、交番に行ったところ、警察官から次の点について説明があった。

- ・当該人物とのトラブルは、今回で4回目
- ・直近では5月に1回、6月に1回
- ・毎回、練馬ナンバーのタクシー（今回も練馬ナンバー）

同種事案の対策

- 乗務員に対し、旅客から侮辱するような言動があった場合、各事業者で定めている運送約款の「運送の引受け及び継続の拒絶」において、旅客によるモラルハラスメント及びセクシャルハラスメント等を規定している場合は、その約款を示して、規定に則り対応する。
(今回のようなケースもありますので、改めて乗務員に対処法などのご指導をお願いいたします。)
- 運賃料金の請求は、正当な職務行為ですので、乗務員の判断で旅客に返却せず徴収し、また、侮辱的な言動があった場合は、警察官に申告し、しかるべき対応を求めた上、トラブル内容について会社の管理者、または協同組合等に連絡し、組織で対応する。
- 緊急通報装置を作動することによって車内の会話を録音できる場合は、録画とともに録音も保存する。

