

鉄道係員に対するカスタマーハラスメントの主な事例(令和4年度)

月日	7月	曜日	不明	時間帯	16時
場所	駅窓口	加害者の年齢	30代	飲酒の有無	無
<p>切符の変更・払戻を希望されたお客様は、変更内容を復唱した駅員にご立腹。その後、ご要望に沿って変更・払戻しを行うも「対応が遅い、子供がぐずった、莫大なフォロワーがいる私のSNSに載せる」等と強く主張された。</p>					

月日	8月	曜日	不明	時間帯	17時
場所	車内	加害者の年齢	40代	飲酒の有無	不明
<p>車内検札時、未発売の座席に着席しているお客様に特急券の確認を求めたところ、「俺が持ってたら、どうするんだよ!」と怒鳴られた。別の座席の特急券をお持ちだったので、座席の移動、変更を提案しようと思っている最中、「お前、俺が特急券持っていないと思っていたらどう!死ね!二度と利用しない!」との暴言を吐かれた。</p>					

月日	6月6日	曜日	月曜日	時間帯	23時
場所	改札	加害者の年齢	20代	飲酒の有無	有
<p>自動改札のエラー音と突破する旅客を認めお声がけしたところトラブルになったもの。一方的に「土下座しろ」等と威圧的な言動を繰り返したため、警察を要請した。警察官の対応中も理不尽な要求を繰り返して乗務員に謝罪させ立ち去った。</p>					

月日	10月1日	曜日	土曜日	時間帯	16時
場所	駅窓口	加害者の年齢	60代	飲酒の有無	有
<p>当該駅係員が、改札窓口において人身事故の影響で視聴予定の映画が見れなかった相手者より、見れなかった映画観賞券代について請求を執拗に受けたが、映画観賞券代はお支払出来ないことをお伝えしたところ、相手者は激高しながら「出せない理由を正式に聞きたい。絶対に回答しろ」と改札窓口に住座り、ほかのお客さまの通行を妨げていた。</p>					

月日	2月18日	曜日	土曜日	時間帯	17時
場所	ホーム	加害者の年齢	10代	飲酒の有無	無
<p>試運転列車入線時、線路側に身を乗り出し撮影しているのを発見したため、危険と感じ「危険なので降りてください」と注意を行った。当該男性(高校生)が逆上し、「ふざけんじゃねえ」と言いながら制服上着の胸ポケット付近につかみかかってきた。その後も罵声を浴びせ罵りながら威嚇してきた。</p>					

月日	1月10日	曜日	火曜日	時間帯	22時
場所	駅長事務室	加害者の年齢	30代	飲酒の有無	有

遺失物の問い合わせに必要事項を聴取したところ、ほぼ「覚えていない」で返答されたうえで勝手に個人情報を書き、「これで探せ」と催促し、「遅い、早くしろ」「能無し」「死ね」等の暴言を受けた。

月日	9月28日	曜日	水曜日	時間帯	12時
場所	車内	加害者の年齢	不明	飲酒の有無	不明

検札に伺うと電子決済を希望され、車内では現金のみである旨ご説明したところ、座席に投げつけるようにお金を出され、お金を回収したが50円足りず、お伝えしたが「730円出した。払ったんだからお金と切符を渡せ」と暴言をはかれた。何度も探したが見つからず、何度かお願いした結果追加で払っていただくことができたが、その後も「お金を多く払った。態度が悪い謝れ」と言われ謝罪を求められた。

月日	4月23日	曜日	土曜日	時間帯	18時
場所	改札口	加害者の年齢	40代	飲酒の有無	不明

お客さまより、車両故障して危険な電車を走らせているのはどう言うつもりだと大声で怒鳴り、助役が謝罪し説明するも聞く耳を持たず、威圧的に大声で食って掛かり自分の言い分ばかりで話が通じない。また、他のお客さまが来られてもその大声で聞こえず「もう少しお静かにお話して頂けませんか？」とお願いするも変わらず、業務に支障をきたす為、警察を要請する旨を伝えると一瞬、外へ逃げ出すが再度戻って来られ3回ほど繰り返した。ようやく、40分以上経ってから上りホームへ向かわれ、A駅で下車された。A駅でも同様の内容を言われ、危険な電車を走らせているから運賃半額にならないかと申し出られた。

月日	4月6日	曜日	水曜日	時間帯	19時
場所	ホーム	加害者の年齢	50代	飲酒の有無	有

上りA駅～B駅間においてお客さまに対して、「車内や駅構内で不審な行為を見かけましたら、係員までお知らせください。」というスポット放送を実施。

C駅到着後に50歳代の男性が担当車掌に駆け寄り、「なぜ、俺の方に向かって不審者扱いするんや」と高圧的に詰め寄った。謝罪するもなかなか理解納得してもらえなかった。

月日	5月5日	曜日	木曜日	時間帯	25時
場所	ホーム	加害者の年齢	20代	飲酒の有無	有

A駅終点の最終列車で目的地を通り過ぎてA駅まで来てしまったお客さまから、どうすればいいのかわかたタクシー代金を調べろと強い口調で要求された。お調べしている間も「まだか」「遅い」「使えん奴やの一」とブレッシャーをかけられ続け年齢や出身地、友人の有無などを聞かれ侮辱された。警察到着まで20分ほど同じようなことを繰り返し、そのうち駅員の態度が気に食わないと言い始め表に出ると強要されたが出なかった。警察到着後も駅内外でタクシーがつかまるまでの約2時間大きな声を出し続けたため、駅の営業終了が大幅に遅れた。

月日	12月22日	曜日	木曜日	時間帯	11時
場所	車内	加害者の年齢	70代	飲酒の有無	不明

お客様が車内でICチャージをしようとして1万円を運転士に渡した。運転士が何円チャージしますか？1万円ですらよろしいですか？と尋ねて承諾の返事をされたので1万円チャージをしたが、お客様は納得せず「お釣り！」と繰り返し発言し、降りようとしなかった。駅の案内所でチャージの払い戻しをしてもらおうと思いい、そちらに行ってもらったがそこで「運転士にICカードをとられた返してもらってない、泥棒だ。」との発言を受けた。