

利用者によるタクシーの選択性の向上に関する検討委員会（第1回）

平成21年7月14日

【事務局（長田）】 おはようございます。開会の時刻となりましたので、「利用者によるタクシー選択性向上に関する検討委員会」の第1回委員会を開催したいと思います。最初の司会進行は、私が担当いたします。私は、東京海上日動リスクコンサルティング首席研究員の長田でございます。よろしくお願いいたします。

議事に入ります前に、国土交通省自動車交通局旅客課の奥田課長からごあいさつをちょうだいしたいと思います。よろしくお願いいたします。

【奥田委員】 おはようございます。本日は、利用者によるタクシーの選択性の向上に関する検討委員会ということで、委員のご就任をお願いいたしましたところ、皆様快くお引き受けをいただきまして、まことにありがとうございます。御礼を申し上げます。

この検討委員会ですが、ちょっと済みません、資料は配ってないんですが、タクシー事業をめぐる諸問題の対策についてということで、交通政策審議会というところで昨年1年間、タクシーをめぐる諸問題についての議論をしていただきました。その答申に基づいて、昨今供給過剰対策の法案も成立をさせていただいて、いろんな対策を進めているところなんですが、その答申の中で、そういったタクシー事業をめぐる諸問題の根本的原因になっている供給過剰を進めていく構造的要因の一つとして、タクシーの利用者による選択性の低さということが指摘をされておりまして、そういった利用者によるタクシーの選択性の向上ということについて、今後どのように対策を講じていくかということについては、私ども重要な課題となっております。ぜひこの委員会で、いろいろお知恵なりご指摘をいただきたいと思っております。

また、今後講ずべき対策ということで柱が4つ指摘されておりますが、そのイの一番に、利用者のニーズに合致したサービスの提供ということが指摘をされておりまして、今申し上げました利用者によるタクシーの選択性の向上に加えまして、利用者への諸情報の提供の充実でありますとか、乗り場の整備、苦情対応等、今後利用者のニーズに合致したサービスを提供していくための諸方策についても検討を充実することということが指摘をされておりますので、ぜひこの委員会におきまして、今後のタクシーサービスのあり方、どういうふうにあるべきか、どういった方向に向かうべきかということと、そういったこ

とを踏まえて、利用者がそういったサービスを各自のニーズに応じて的確に選択できるような制度は、どういうふうなものを構築していけばいいかということについて、ご議論をいただければと思っております。特にこの中には、交通政策審議会で審議の関係でお世話になった先生方もいらっしゃいますけれども、私といたしましては、この議論においては、特に利用者といいますか、消費者の視点といいますか、そういったことを柱に据えてご議論いただければと思っておりますので、どうぞよろしくお願い申し上げます。

【事務局（長田）】 ありがとうございます。

それでは、まず配付させていただきました書類を確認いたします。議事次第がございしますが、その下に配付資料が一覧で載っております。資料1から資料11までございまして、参考資料1、参考資料2とございます。参考資料1は、別冊になっております答申のほうでございしますので、こちらのほうの分でございしますが、それぞれ資料がそろっておりますでしょうか。確認はしておりますが、もし万一落丁等ありましたらご連絡いただければと思います。よろしいでしょうか。

それでは、当委員会の委員を紹介申し上げます。お手元の資料1委員名簿、及び資料2配席図をごらんください。資料1の名簿順に従い、ご紹介いたします。

青山委員でいらっしゃいます。

【青山委員】 青山佳世でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

【事務局（長田）】 五十嵐委員でいらっしゃいます。

【五十嵐委員】 五十嵐です。よろしくお願いします。

【事務局（長田）】 今村委員でいらっしゃいます。

【今村委員】 今村です。よろしくお願いします。

【事務局（長田）】 白井委員でいらっしゃいます。

【白井委員】 白井敏男です。よろしくお願いします。

【事務局（長田）】 加藤委員でいらっしゃいます。

【加藤委員】 加藤欽也です。どうぞよろしくお願い申し上げます。

【事務局（長田）】 川野委員でいらっしゃいます。

【川野委員】 川野です。よろしくお願いします。

【事務局（長田）】 河原委員でいらっしゃいます。

【河原委員】 河原です。よろしくお願いします。

【事務局（長田）】 木村委員の代理の海野様でいらっしゃいます。

【海野専務（代理）】 海野です。

【事務局（長田）】 関委員でいらっしゃいます。

【関委員】 関といいます。よろしくお願ひいたします。

【事務局（長田）】 田中委員でいらっしゃいます。

【田中委員】 田中です。よろしくお願ひいたします。

【事務局（長田）】 丁野委員でいらっしゃいます。

【丁野委員】 丁野でございます。よろしくお願ひします。

【事務局（長田）】 政栄委員でいらっしゃいます。

【政栄委員】 政栄と申します。よろしくお願ひします。

【事務局（長田）】 山内委員でいらっしゃいます。

【山内委員】 山内です。よろしくお願ひいたします。

【事務局（長田）】 待鳥委員でいらっしゃいます。

【待鳥委員】 待鳥です。どうぞよろしくお願ひします。

【事務局（長田）】 奥田委員でいらっしゃいます。

【奥田委員】 奥田です。よろしくお願ひします。

【事務局（長田）】 小林委員でいらっしゃいます。

【小林委員】 小林でございます。よろしくお願ひします。

【事務局（長田）】 石橋委員でいらっしゃいます。

【石橋委員】 石橋です。よろしくお願ひいたします。

【事務局（長田）】 以上、委員のご紹介をさせていただきました。

マスコミの方にお願ひいたします。写真撮影については、この時点で終了していただくようにお願ひいたします。なお、今後の会議につきましても公開で行われます。会議終了後、議事録を作成し、国土交通省のホームページに掲載する予定です。

続きまして、本検討委員会の委員長を選出に移らせていただきたいと思います。事務局といたしましては、タクシー事業についても詳しく、国土交通省の委員会等の経験が豊富な山内委員が適任ではないかと思いますが、いかがでしょうか。

（「異議なし」の声あり）

【事務局（長田）】 それでは、山内委員に委員長をお願ひいたします。委員長が選出されましたので、以下の議事進行は、委員長の山内委員にお願ひしたいと思ひます。よろしくお願ひいたします。

【山内委員長】 ご承認いただきました山内でございます。司会進行ということで務めますので、ご協力のほどよろしくお願いいたします。

それでは、議事次第に従いまして、早速ですけれども議事を進行させていただきますが、議題の4で「検討の進め方について」ということでございます。これは事務局からご説明をお願いいたします。

【事務局（長田）】 まず、資料3「検討委員会設置の背景・目的について」をごらんください。皆様ご高承のとおりでございますが、本委員会の設置の背景・目的について確認させていただきます。

タクシー事業については、平成14年2月に規制緩和が行われた後、一定の効果があらわれる一方で、諸問題に対する指摘がなされ、交通政策審議会において議論がなされ、昨年12月に答申がとりまとめられました。同答申においては、可能な限り利用者によりタクシーが選択される環境を整備する必要があるとされ、その方策の一つとして、利用者がみずからの携帯電話を通じて、好みのタクシー事業者やタクシー運転者を随時選択できるようなIT等最新技術を駆使したシステムの導入や、事業者や運転者のサービスの水準等に関する評価制度、ランク制度等は、より良質なサービスを受けたいと思う利用者にとって一助となるといった提言がなされました。

これらの提言を踏まえ、本委員会においては、多様なタクシー事業に適切に対応し、さらなる利便性の増進と事業の活性化を図る方策、及びタクシー事業に関する評価制度と利用者が評価情報を踏まえてタクシーを選択できる仕組みについて、委員の皆様にご議論いただきたく存じます。なお、2枚目に交通政策審議会答申の抜粋を添付しておりますので、後ほどご参照ください。また、参考資料1として、別冊で答申の全文を配付しておりますので、ご参考にしていただければと思います。

続きまして資料4「検討の進め方について」をごらんください。本委員会における検討の進め方について、事務局案をお示ししております。具体的には、上段の交通政策審議会答申を受けまして、まず考えるべきは、利用者はどのようなタクシーを選びたいと考えているかということではないかと思えます。例えば、地理をよく知っていることや、接客がよい、安全な運転をしてくれるといったことを、乗車前にわかる仕組みを望んでいるのではないかと考えられますが、これらの要素を含め、利用者の意向がどのあたりにあるか、委員の皆様でご議論いただきたいと存じます。

なお、本委員会の後、第2回の委員会までに利用者アンケート調査を予定しております

ので、本日のご議論においては、調査の枠組みについても委員の皆様のご意見を賜りたいと思います。また、利用者アンケートと並行して、事業者や関係団体に対する調査も実施する予定です。

次に、利用者の意向を踏まえた上で、タクシー利用者の選択性向上に対するニーズを、大きく2つに分けて検討を進めてはいかかかと考えております。利用者のタクシー選択性に対するニーズは、例えば子育て支援タクシーや観光タクシーといった単純な輸送サービスプラスアルファを求めるような場面で、当該サービスに関する適切な情報を得て、実際に利用できる状況であってほしいというニーズと、通常の輸送サービスを利用する場面で、乗車前にあらかじめ優良な事業者かどうかを知り、優良な事業者のサービスを利用したいというニーズの大きく2つに分かれるものと考えます。

そこで、資料左側の利用者の多様なニーズに対応したタクシー輸送サービスと、右側の通常のタクシー輸送サービスと分けた上で、前者については現在提供されているサービスを踏まえた上でそれらの具体的な普及方策について検討し、後者タクシー輸送サービスについては評価制度についての検討を行い、現在運営されている制度を踏まえた上で枠組みを構築し、モデル案を検討してはいかかかという案です。結果として、利用者から見て、わかりやすく使いやすいタクシーサービスを検討していくという枠組みでございます。

最後に資料5「検討委員会スケジュール」をごらんください。全体のスケジュールと議題に関して、事務局案をお示ししております。本日第1回目は、先ほど検討の進め方でお示したとおり、利用者が求めるタクシーサービスのあり方、多様なサービス、評価制度についてご議論いただき、最後に調査の全体像についてご説明させていただきます。

第2回は、アンケート・ヒアリング結果をご報告した後、多様なサービスの具体的な検討、及び評価制度等の具体的な検討を予定しております。

第3回は、第2回の検討を踏まえた上で、多様なサービスにかかわる普及方策案、及び評価制度等にかかわるモデル案について議論をいただきたいと存じます。

第4回、第5回では、それまでの議論をとりまとめるとともに、第3回までに議論された主要な課題についてもあわせてご検討いただければと考えております。以上です。

【山内委員長】 どうもありがとうございました。それでは、今ご説明をいただきました検討の進め方について、ご質問あるいはご意見等あればご発言を願いますが、いかがでしょうか。よろしいでしょうか。

それでは、また何かありましたら後ほどにご発言をいただくことにしまして、議事を進

行させていただきますが、5番目の議事が、利用者が求めるタクシーサービスのあり方についてです。これも事務局からご説明をいただいて議論をしたいと思います。よろしくお願いいたします。

【事務局（長田）】 それでは、資料6「利用者意向調査実施にあたっての留意事項（案）」をごらんください。先ほど、検討の進め方についてでのご報告のとおり、利用者はどのようなタクシーを選びたいと考えているかについては、利用者の意向調査を実施したいと考えております。意向調査を実施するに当たり、資料6でお示しした事項以外で、留意すべき観点があればご指摘いただければと思います。事務局として考えておりますのは、「属性ごとの意向」、「現状の利用方法と満足度」、「利用者選択性への受け止め」、「多様なサービスに対する現状認識と今後の意向」、「評価制度に対する現状認識と今後の意向」という主に5つの観点です。これらの観点を踏まえて調査を実施したいと考えております。委員の皆様のご意見をちょうだいしたいと存じます。

続いて、資料7について説明いたします。資料7「タクシー事業者における多様なサービスの導入状況」をごらんください。利用者ニーズに応じた多様なサービスを幾つかの分類に分けて記載した資料でございます。分類として、福祉タクシーや患者輸送、妊婦輸送といったケア輸送サービスや生活支援輸送サービス、育児支援輸送サービスなどを包含するものとして、「サポート事業の充実」という大分類をしております。このほか、順に見ていきますと、運転者指名サービスや優良ドライバーグループの編成、エスコートタクシーといったものの大分類として、「接客面の工夫」。女性優先タクシーや優良タクシー運転者乗り場などの大分類として、「乗り場の工夫」。携帯電話の活用や高度通信技術によって、顧客や車両の位置を特定管理するサービスの分類として、「システムを利用した迅速な配車」。観光案内や観光タクシーの質の向上、タクシー車内において地域の観光に関するDVDを上映するサービスなどを分類して、「観光事業」としております。

2枚目につきましても、「防犯・地域サービス」、「輸送業務の拡大・便利化」、「環境への配慮」、「料金支払い方法への改革」、「運賃料金の差別化」といった分類に加え、これまで挙げたどの分類にも属さないサービスや、アイデアとしてあるものの実施に至っていないサービスを記載しております。

このうち幾つかのサービスについて、資料7別紙を用いて例示させていただきます。資料7別紙をごらんください。これらの資料は、先に挙げました資料の中から幾つかのサービスについて説明した資料です。まず1枚目が、JR新橋の東口にございます優良運転者

専用乗り場です。乗り場の工夫によって、利用者がタクシーを選択することが可能になっております。

続きまして2枚目が、「e-CABかけつけサービス」でございます。これは、高度なシステムの導入事例の一つであり、携帯電話のGPS機能を活用して、迅速かつ確実な配車を利用者に提供する事例です。

3枚目は、ホームセキュリティサービス、また4枚目は子育てサービスでございます。さまざまなサポート事業の充実の例として挙げさせていただきました。

5枚目は福祉タクシーの事例です。移動制約者の乗降を補助するためのリフト等を備えた車両により、利用者ニーズを満たすサービスの例です。

6枚目は優良ドライバーグループの編成でございます。これは接客面に対する工夫の例として紹介しております。

最後7枚目は観光タクシーの例として、うどんタクシーを紹介させていただきました。以上、多様なサービスの事例について、概要をご説明いたしました。

続いて、資料8「利用者のニーズに合致した多様なサービスに係る主要な論点（案）」をごらんください。本委員会における主要な論点の事務局案についてお示ししております。大きく2つあり、利用者が求めるサービスとしてどのようなものがあるか、当該サービスを各地に普及していくためには、どのような方策が考えられるかという2点です。これらをご議論していくに当たり、検討の方向性として、例えばサービスの類型を分類した上で、分類ごとに普及方策を検討してみたいかかと考えております。

具体的には、事業者や事業者団体などが協調すべきもの、事業者の理解と協力のもとに事業者団体に取り組むことが求められるもの、個々の事業者が取り組むべきもの、地域の多様な関係者による一体的な取り組みが求められるものという分類です。資料の8については以上です。

続いて、評価制度に関する資料についてご説明いたします。資料9「タクシー事業における既存の評価制度」をごらんください。1枚目が事業者に関する評価制度、2枚目が運転者の表彰制度に関する事項をまとめた資料です。

まず1枚目ですが、2つの制度について表を用いて併記しております。東京タクシーセンターが運営する法人タクシー事業者ランク制度、全国個人タクシー協会が運営する個人タクシーマスターズ制度の2つの制度です。皆様ご存じの方がほとんどとは思いますが、それぞれの制度の概要のみ共有させていただきます。

まず、法人タクシー事業者ランク制度ですが、東京の法人タクシーを対象として行われている制度であり、事業者を事故や違反の状況、安全管理体制、苦情の有無、旅客接遇、環境への配慮などを多方面を得点化して評価する制度です。評価の有効期間は1年であり、毎年評価が刷新され、その評価に応じた車両貼り付け用シールが配付されますので、これを用いることで、事業者は自社の優位性をアピールすることができるようになっております。

続いて、個人タクシーマスターズ制度です。全国の個人タクシー事業者を対象として行われている制度であり、1年間無事故無違反であることや、利用者からの苦情による処分がないことなどの条件を満たすことで、星の数であらわされる評価が1年ごとに上昇し、最終的にはみつ星、すなわちマスターになるという制度でございます。マスターとなりますと、専用の屋上表示灯なども貸与されるため、これにより自身の優位性をアピールすることができます。それぞれの制度について、評価制度を導入した効果、制度が抱える課題につきましては、後ほど各運営主体の委員からご説明いただければと思います。

2枚目の運転者表彰制度につきましては、東京タクシーセンターが運営する優良運転者表彰制度、及び兵庫県タクシー協会が運営する乗務員接客コンテスト制度を例として記載させていただきました。運転者表彰制度は、このほかにも全国で地域単位で実施されている事例が多くございますが、ほとんどのケースは表の左側に記載した東京タクシーセンター制度のように、無事故、無違反及び苦情がないという実績を表彰する制度になっております。また、表の右側に記載した兵庫県タクシー協会の接客コンテストは、ロールプレイング方式で、乗務員の接客状況を審査し評価を行っている点で特徴がある制度として例示させていただいております。以上が資料9についての説明です。

続いて、資料10「評価制度検討にあたっての主要な論点（案）」をごらんください。評価制度の検討にあたって、主要な論点について事務局案をお示ししております。大きく3つあり、何をどう評価かするか、被評価者の範囲及び実施主体をどのように考えるか、利用者が活用しやすい制度とするにはどうすればよいかという点が、論点として考えられるのではないかと考えます。

具体的には1項目としては、利用者が知りたいと思う評価項目、ドライバー評価の重視、客観的なドライバー評価のあり方、企業風土が評価要素になり得るか、法人・個人の事業形態の差異、品質向上のインセンティブという点について、方向性を検討する必要がありますのではないかと考えております。また、大きな2項目めとしては、全事業者評価とい

う方向性、そのための公的な関与という2点について、検討する必要があるのではないかと考えております。大きな3項目めとしては、地域特性の制度への反映、利用者への有効な情報提供方法という2点が論点と考えております。以上、議題5、6、7に関する資料について事務局から説明させていただきました。

【山内委員長】 どうもありがとうございました。お聞きのように、議題のほうは5、6、7をまとめてということでご説明いただきましたので、後ほど議論していただきますが、その前に、今評価制度についてご説明ありましたけれども、その補足を若干行ってもらいたいと思います。

まずは、評価制度を運営されている東京タクシーセンター理事の河原委員、それから全国個人タクシー協会専務理事の海野様から、制度導入の成果とか、あるいは今後の課題等についてご説明を願いたいと思います。どうぞよろしく願いいたします。

【河原委員】 東京タクシーセンターの河原でございます。簡単にご説明申し上げます。東京タクシーセンターのランク制度の導入でございますが、既にご存じでしょうが、平成11年の4月の運輸政策審議会自動車交通部会の答申を踏まえまして、そのときに需給調整の廃止後におけるタクシー制度のあり方ということをごいただきまして、その中で輸送の安全の確保、情報公開の充実に係る提言等を受けました。私どもタクシーセンター、今後における近代化、その当時まだ近代化センターでございましたので、近代化センターのあり方について専門委員会を立ち上げまして検討した結果、その中の一つでありますタクシー情報の提供の一つとして、ランク制度の提案、また採用したわけございまして、現在のAA、A、B、Cの4段階のランクづけによって現在に至っております。

そのランク制度は、平成13年度の下期から実施されまして、基準の厳正、透明化とか、評価項目の充実、整備、それからランクの公表、またインセンティブの付与につきましては、私どものランク評価委員会ですべて審議していただいております。評価項目、評価方法につきましては、随時改正を加えまして、本年で8回目の評価となってきております。

従来から、委員さんの皆様方からは、委員会でいつもご指摘といたしましうか、質問が出るのは、AAとAの全体に占める割合がどういうものであるかと、どのぐらいになるのかということがかなり議論されます。毎年60%前後が議論になりますけれども、今年度は70%を超えた結果になっておりますので、それにつきまして構成比が指摘され、評価基準、評価方法の大幅な改正をしたところでございます。

また、大きな特徴としましては、公表の対象をA、AAとしていたところ、やはり一定期間Cランクを続けている事業者については公表すべきということで、これも今年度の実績を対象に公表することを決定したところでございます。

利用者からの認知度でございますが、やはりAA、Aについての表示はフロントガラスの左フロントのフェンダーのところと、左リアピラーの2カ所ということで、それを貼付することになっております。車内表示も表示しておりますけれども、その貼付するしないが、事業者の任意ということでございます。あと、表示灯と違いまして、車両に表示するため、大きさ等デザイン、いろいろ問題もございます。また、車両が流しということでございまして、利用者からは、正直申し上げまして、わかりづらいとかわからないとかという意見がまだございます。

一方、事業者につきましては、いろいろなご意見がランク制度についてはございますけれども、各社の運転者の教育の目標の一つとしているということを一般的には聞いております。また、特に20年度からインセンティブを負担金の額、1両当たりAAにつきましてですが2,500円減額という対応をしたところ、やはり前よりは少しは目標をはっきりするという事業者があらわれてきているようでございます。

今後の検討、課題でございますけれども、ランク制度はタクシー事業者においてはタクシーサービス改善の一つとして受け入れられているのかなということと、またその取り組みへのモチベーションとして効果があるのではないかと考えておりますが、先ほども申し上げましたとおり、利用者への周知とかPRがいまいちといいたいまいか、不十分でございまして、これらのことについても指摘を受けております。またこのために、利用者に対するメッセージ性などの視点から、もう少し内容、評価方法とか情報提供の方法を検討する必要があるということで、今後の課題になっております。

私のほうは、ランク委員会のほかに小委員会、それからこのそのものを検討するランク委員会作業部会というのがございまして、これで早急に検討に入ることになっております。以上でございます。

【山内委員長】 ありがとうございます。それでは、海野さん、どうぞ。

【海野専務（代理）】 皆様、お手元の資料の資料9をごらんください。今、河原専務のほうで説明しましたものが、大体資料9の左のほうの法人事業者ランク制度。私のほうは右のほうの個人タクシーマスターズ制度についてご説明いたします。

個人タクシーマスターズ制度、実はこの制度は平成10年に創設した制度であります。

その経緯は、個人タクシーは、昭和34年に誕生しまして、今年50周年です。昭和40年代の後半から個人タクシーは玉石混交といわれて、質の低下が指摘されました。それで平成5年に運輸政策審議会の答申が出まして、その中で、個人タクシーは輸送力と信頼性に欠けるとか、サービスの面で問題がある、また高齢化の問題がある、こういうような内容の答申が出されたのが平成5年であります。

平成10年に、社団法人全国個人タクシー協会が個人タクシーのマスターズ制度を創設しましたけれども、実は平成10年というのは、14年の規制緩和に向けて法改正がされた年であり、14年の規制緩和に入る直前、平成11年の4月に、また個人タクシーに関して運政審の答申が出ております。その中においては、個人タクシーにおいてはマスターズ制度により、業界団体が自主的に質の向上を目指す動きが出ている。そのため、優秀なタクシー運転者を育成する特別な制度として位置づけることとするが、資格については厳格化するとともに、運行管理等の安全に関する措置を今後検討する必要がある。これが平成11年の答申であります。したがって、規制緩和の直前、平成13年の9月に、個人タクシーはこの答申に基づきまして厳格化、75歳の定年制、それと法令違反者の許可取り消しとか、ここは答申に基づきまして厳格化を図りました。このようにマスターズ制度は、規制緩和の時代に向けてその前にスタートしたのが経緯であります。これが個人タクシーマスターズ制度であります。

資料の9で説明いたします。それで右の一番上のほうが、社団法人全国個人タクシー協会が、運営主体。それと評価対象、これは個人タクシー事業者の傘下の全事業者を対象にしております。評価の単位、これは個人タクシーは1人1車制ですので、これはドライバー単位でございます。

評価申請の任意性、これは任意となっておりますが、この任意に関しては協会として、いろいろと議論がありました。本来個人タクシーというのは、優良、優秀だから、何でマスターズ制度が必要なのかというような議論がありまして、ここは今でも一部事業者において理解されてない面もありますが、規定上は任意性となっております。そのため、協会として先ほど言いましたマスターズ制度を導入した経緯をここは説明をして、必要性について納得してもらっているというのが今の現状です。

評価の基準、これは評価の基準のところは、有無の判断は、安全面だとかサービス面とか、多面にわたっております。

審査項目は、ここはこのとおりでございます。それで審査項目の一番下、「その他」、

評価基準に地域特性を加味。実は、評価基準の地域特性というのは、ここは東京と地方では道路事情が違い、また、問題意識も違います。したがって、この地域特性というのは、例えば道路交通法においては、ここは東京での違反点数は3点ぐらいはいいじゃないかとか、地方に行くと1点でもだめだとかという、こういうようなこともありますので、ここにおいて地域性を加味しています。

それで、その次の審査方法。書類審査は、これはマスター、みつ星になるときは、運転記録証明書を添付しております。マスターの審査、これは協会として、第三者機関を設けています。ここは岡田先生、運審の廻先生、東京新聞の二村社長、今日の委員でもあります青山委員、こういうような人たちが第三者の委員であり、ここで審査をしていただき、みつ星になります。このような第三者機関を設けて審査しております。それで、有効期限は1年。ランクの変更方法、これは1年ごとにひとつ星、ふたつ星、3年目にみつ星になります。現地の審査、取り消し、あとはこのとおりでございまして。あと、このところに書いてある証票、証票の内容、ここは車両貼付用シールと屋上表示灯、このようにマスターになりますと、星形、3つの表示灯を屋上に表示する、これがマスターズ制度であります。

普及度、普及度はここに約60%。100%ではありませんが、問題は、先ほど言いました制度の経緯がわかっていない事業者が一部いることです。それで、個人タクシーは、マスターズ制度により今は生き残りをかけているんだと説明して、同制度を再スタートしておりますが、まだ事業者の認識度が60%、こういうような現状でございます。

対象者数のところはこのとおり。インセンティブもここに書いてあるとおりでございます。利用者への周知方法、これはこのところに書いてあるとおりでございます。

制度導入の成果、ここは法令遵守・安全・サービスに関する事業者の意識改革がなされたと思っています。マスターズ制度により、更にレベルアップを図るものでなければなりません。今は、先ほど私が説明しております経緯だとか目的を説明して、意識改革を行っているところです。3年前のこの委員会でもキーワードになっていました意識改革ということは如何にして事業者の心を変えることだと思えます。それで、私どもは事業者の意識改革についてはマスターズ制度の目的・経緯を判りやすく説明することが重要であると認識しております。

それと今後の課題。制度の趣旨を事業者に周知し、参加率をさらに拡大すること。それとその次のところ、分離型表示灯は突起物規制に抵触するとのことであり、また、豪雪地

での雪おろしに支障を来すおそれがあります。マスターになりますと、3つの星形のを屋上に表示をするようにします。しかし、ここにきて、保安基準の突起物規制、これに抵触するので、屋上に載せることができなくなりました。それとマスター灯以外にカードオーケーだとか、禁煙はなくなりましたが、3つ4つ屋上に表示しているケースもあります。そのようなことから、北海道においては今、分離型をやめて一体型を、先ほど言いましたこの突起物規制に抵触しない新しい表示灯を推進し、マスターズ制度を進めているというのが今の現状であります。

そのあとは、今後の課題のところは、利用者への周知率を上げ、優良事業者が利用者から求められる環境づくりを行う必要があります。

先ほど説明がありましたこの調査の大分類のところでは、私は観点は若干違いますが、サービスの要素は三つあり、人、物、お金に分類でき、その中で人の部分の接客が一番重要だと思います。また物の部分においては、昨年私どもの協会の一部の事業者の居酒屋問題が社会問題になりました。対民のサービスにおいては、物の提供のジュースの1本ぐらい何の問題もないと思います。しかし、この件は一部の事業者が割り戻しの行為をした。それは法律に抵触しますので、そこは問題であると認識し再発防止に取り組んでいます。

もう一つの要素であるお金の問題、これは低料金で個人タクシーは勝負するものではありませんと思っています。タクシーの接客に関しては、そこは法人タクシーも大分レベルアップをしていますので、個人タクシーは優良・優秀でなければならないので、ここは接客においても法人に負けないレベルが必要であります。マニュアルがなくても個人タクシーはその場その場において臨機応変に対応できるぐらいのサービスの接客技術を持ちなさいと研修では説明していますが、こういうふうにも今、我々の協会は個人タクシーの資質向上に取り組んでいます。個人タクシーは今再生のときと、こういうふうなキャッチフレーズで取り組んでいるというのが、今の協会の現状でございます。以上です。

【山内委員長】 ありがとうございます。

それでは、資料のほうは、議題の5番目から7番目まで一応説明していただきましたが、議論の進め方としては、まず最初に5番と6番、サービスのあり方、それから多様なサービスについて、これをひとつお話しご議論いただいた後で、今ご説明がありました評価制度について、これをご議論していただければと思います。両方いろいろ関係していますので、関係する発言はそのまま結構でございますけれども、一応そのような順番でお

願いたいと思います。何か今、まずはサービスのあり方、あるいは多様なサービスについて、ご意見、ご質問等があればご発言願いますが、いかがでしょうか。

【臼井委員】 いいですか。

【山内委員長】 どうぞ。

【臼井委員】 サービスのあり方で、この資料7の表にもう既にたくさんのもが行われているわけですが、これは何か法的な規制、つまりこういうサービスはだめだと、こういうサービスまではいいというものの法的規制があるのでしょうか。つまり、普通の業者のほう、事業者のほうからすれば、サービスをやればそれは収益にもつながるわけですから、普通はやろうと思うわけですね、新たなサービスがあるとすれば。ですから、このところが事業者のほうをやろうとしてもどこかで壁があるといいますか、法的な規制でひっかかるもの、そういうものは何かありますか。これは事業者のほうに聞いたほうがいいんですかね、あるいは行政のほうに聞いた……。

【山内委員長】 両方ともお答えいただいて……。

【臼井委員】 ちょっといろいろ議論の前提として、どの辺に壁があって、あるいはまた壁はないのか、タクシーを使って何でもやれるのか、あるいはどこかここまではだめですよという線引き、あるいは壁があるのかというところを、まずその議論の前提として聞いておきたいということです。よろしくをお願いします。

【山内委員長】 いかがですか。行政、事務局、あるいは。どうぞお答えいただいて。

【奥田委員】 多分、済みません、ちょっと整理しますと、一つはいわゆるこの間の某観光バスの事件じゃないですけども、公序良俗に反するようなことは当然やっていただいているのですが、やっぱり一番問題になってくるのは、いろんな議論で聞くのは、運賃の話かもしれません。

要するに、こういう付加的なサービスをするので、例えば東京だと運賃は710円で上限なんだけれども、800円取らせてくれというようなときに、それを認めるのか認めないのかということの一つあるかもしれません。エンターテインメントタクシーをおれはやるんだから特別料金を認めろと、それはやっぱり整理すればいいんで。運賃は710円なんだけれど、プラスアルファの料金というものを設定してもらって、特別サービスについての、やればいいということが整理ができれば、そういったところはクリアできるのかなと思うんですが。一応そういった運賃設定みたいなのは、サービスの付加に伴って議論が出てくるかもしれないということと、あとは基本的な、我々は、運賃のことばかり言

って恐縮ですけど、さっき海野さんから話があった過剰サービスと申しますか、割り戻しみたいなサービス、要するに中でのサービスとして、おしぼり、ちょっとした飲み物、ビールとだんだん進んできて、それがビール券になって、現金になってとかってなっているわけですけども、そのサービスのあり方として、冒頭の公序良俗の関係もあるかもしれませんけれども、そういったところは一つ法律上の制限があるということですよ。運賃も割り戻しちゃいけない。あと、一応上限設定した運賃の範囲でやっていただきたい。

じゃあ、プラスアルファはどうするかというのは、サービスを乗せた料金設定をすることです。特段中身について、例えば規制をしているということはないように認識していますが、特になんかというふうに考えていただければいいと思いますけれども。

【臼井委員】 中身については、そうすると基本的に何をやってもいいと。つまり、事業者のほうで工夫があればやれるということなんですか。

【奥田委員】 そういった運賃規制以外のサービス内容について、旅客課というか国土交通省として中身を制限するものはないんですけれども、上限の設定、もしくは割り戻しはいけないという、そういうきちんと運賃を収受した上でということであれば、あとはその他の法令ですよ。軽犯罪法とか、そういった世界はもちろん別の世界ですけども、そういったものに触れなければ、我々としてこういうことをやっちゃだめだという規則は持っていないということです。

【臼井委員】 そうすると、仮に710円の中でいろんなサービスをしなくても、それは構わないということですね。少なくとも、その上限を超えなければいいし、それから仮に特別なサービスをする場合は上乗せもあり得ると。

【奥田委員】 料金設定をすることですかね。

【臼井委員】 料金設定ですね。

【奥田委員】 要するに、乗車券とグリーン券みたいなものですよ。

【臼井委員】 グリーン券みたいなものをやれば、それも……。

【奥田委員】 料金の認可を受けていただければ、運賃は普通の運賃なんだけれど、こういう料金を取ると明示してもらえれば、それは構わないと思います。

【事務局（阿部）】 1点だけ事務局から補足をさせていただきます。当然のことなんですよ。言うまでもないかもしれないんですけども、例えばほかの事業免許が必要ですよというケース、例えば車と一緒に人を運びますというようなケース、お酒を飲んでしまって、車と一緒にキャリアカーで運びますといったようなケースは、当然車を運びますので貨物自

自動車運送事業の免許が必要ですよといった、他事業を行う際の免許が必要な業務にまで及ぶ場合には、当然そちらの免許は必要になってくるというようなことでございます。

【山内委員長】 事業者側から何かお気づきの点ありますか。

【加藤委員】 私、北海道なものですから、結構地方ではいろんなサービスを細かくやる経過の中で、いろいろ支障がある。今、臼井委員からお話がありましたように、例えばホームセキュリティーサービスなんかは、自治体と組んでやろうということで、実際にスタートしたんですけれども、やっぱりある程度利用者の高齢のお年寄りたちが会員になっていただくためには、月、例えば1,000円、1,500円の会員の料金をいただかないと、なかなかそれに対してのホームセキュリティーを含めて、何かボタンを押せばすぐタクシーがそこに行って、様子を見て救急車を呼ぶなりということの対応ができないんですね。そうすると、1,000円も1,500円も出すんなら、そんなタクシー要らないわという話に逆になってきたり、かなり進めていくうちでは、やっぱり逆にいうと利用者サイドが負担増、その負担増を例えば各自治体にお問い合わせをしてくれという話は随分したんですけれども、自治体が出さないというふうになると、やはり高齢者のおひとり住まいのお年寄りの方からそういうお金を取るといふか、いただくというのは、なかなか出すほうとしては、それなら要らないわというような流れがあったり、そういう部分もございます。

ですから、単純に何でもかんでも、例えば子供さんを送るサービスもやっている地域もありますし、でもほんとうにその運転手さんで大丈夫なのとか、やっぱりそういう問題もありますし、結構プライバシーの問題も絡んでくる問題があったり、利用者が突然そういうことで訴えられたりしてそこで頓挫するとか、そういうケースもございます。

【山内委員長】 それは、レギュレーションの話ではなくてですね。

【加藤委員】 はい。

【田中委員】 私は福岡なんですけれども、例えば今事務局がおっしゃったように、他業種で免許が必要なもの、だけれどもそこにはそういう事業者があんまりない地域ですよ。例えば地方だと通勤族が多いんで、宅配便なんかは不在者配達率が非常に多くて、それを例えばタクシーに限ってその不在者配達の人が、要は宅配業者が例えば10時で終わるんだったら10時以降はタクシーがやろうかというサービスも考えたんですが、これは要は運送業の免許を取って、その業者、業種と調整をしてくださという話もあったし。今の警備のやつに関しても、要は家の中は入れないんですね、タクシーは。警備業の資格を持っていないとだめなので、家の外から何があったかしか見られないと。これはやっぱり

り警備業の資格を取っていかなきゃいけないとか。それからうちがやっているものの中でも、例えば薬の配達なんかも、慢性病の薬の配達なんかも、例えば薬の開けると開封済みというシールまでつくってやったんだけど、これは結局インフォームド・コンセントとかいう問題もあって、薬事法に抵触するんじゃないかということですね。

まあ、いろんな意味で、お客さんからはこういうのがあったらいいだろうなというものあって、その地域には大都市だったらそういうサービスを提供する事業者がいるにもかかわらず、地方にはそういう事業者がないというところに関してできてない部分があって、最近ではそういうところをNPOさんが、NPOということで要は参入してきている部分も多少は出てきているなということで。だから、その地域によってニーズが全然違うし、新しいことをやろうとしたときに、タクシー会社が貨物の免許を取ればいいのかとかという部分もあるけれども、またこれは別な免許と別な要件が必要だということもあるんですよね。

【臼井委員】 田中さん、そうするとさっきの宅配便だとか警備業、それから薬の配達、薬の配達は別ですかね、つまり宅配便の免許とか、それから警備業の免許も一緒に取ればやれるということなんですかね。取ってもなかなか難しいということ？

【田中委員】 いや、取れば多分できるとは、本業としては多分できないでしょうけれども、取ればできるんでしょうけれども、警備業は警備業でのまた要件が。

【臼井委員】 ありますね。

【田中委員】 例えば事業所の要件だとか、そこにどういう人たちがいる必要があるのかとか、例えば警備の何級を持った人が何人必要なのかとかいうことが、やっぱり当然出てくるとは思うんですけどもね。

【臼井委員】 でも、この表には防犯地域サービスというのはかなり載っていますよね。

【田中委員】 はい。

【臼井委員】 ということは、これはやっているわけなんですか。

【田中委員】 やっているけれども、要は踏み込んだところまでは多分できてないと思います。

【臼井委員】 できてない。

【田中委員】 無線を使った連絡だとか、こういうその見回りだとか、子供110番だとか、そういうところはできている部分はあると思いますけれども、要は中まで入って実

際の警備業法に触れるようなところとか、警備業者がやるような部分に関してはタクシーはできてないと思います。

【山内委員長】 でも、タクシーそのものの問題というよりも、警備業法のほうの問題ということですね。

【田中委員】 そうです。

【臼井委員】 そうですね。

【山内委員長】 ありがとうございます。

【関委員】 よろしいでしょうか。

【山内委員長】 どうぞ。

【関委員】 今の問題と関連するんですけども、今回の委員会の名前が利用者によるタクシーの選択性の向上に関する委員会という形なんですけど、今、臼井委員からもご質問が出たように、私今年の、これまでもワーキングのほうも出させていただいていたんですけど、やっぱりタクシーというのは、地域のライフラインだというふうに私はいつも思っているんですね。そうすると、今回のようなタクシーの選択性というだけでの議論ではなくて、やはり地域ごとにタクシーを含めて公共交通インフラとして、もしくは今のようなセキュリティ、もしくは宅配みたいな、人じゃなくて物の物流だったりという形で、バスであれタクシーであれ、その地域で動いているものが地域でどういう役割を果たしていくのかというものが明らかになるような、ぜひ項目も入れてご議論をいただくといいかなと思っております。

これは前のときからも、ずっと私が主張させていただいているんですけども、タクシーも含めて非常に地域の人口が減っているということで、財政難ということと高齢化というのが非常に厳しいものですから、今までのタクシー、ワン・ツー・ワンでドア・ツー・ドアで輸送していれば済むという時代から、かなり多機能であり、もしくはたくさんの多様性のあるサービスを、実をいうと期待されている地域もある。ですから、今回の区別でいえば、都市と地方という形で、地域ごとに課題を明確にさせていただきたいということ。

もう一つは、今回タクシーだけと利用者さんしか調べないという形なんですけれども、もうちょっと広くバスとか、その地域の交通インフラの中でタクシーの役割というものももうちょっと明確になるようなアンケートのとり方とか、ヒアリングの項目の中で、というようなちょっと幅を広げていただくことによって、実はタクシーのこれからの機能というものが見えてくる可能性があるんじゃないかなと思いますので、アンケートの中ではタ

タクシーと利用者に限らないで、もうちょっと幅を広げて項目を設定していただきたいということ。委員の皆様にも利用者の選択性というだけではなくて、やっぱりこれからのタクシーが選択性を上げるということは、つまりタクシーが期待されていることを発見するという会だと思しますので、それが見えるような形で、ちょっと幅の広いご議論を私にさせていただきたいと思しますので、よろしく願いいたします。

【丁野委員】 かなり関連する意見になりますが、資料の4のところ、検討の進め方で、「利用者はどのようなタクシーを選びたいと考えているか」という表が出てきます。どのようなタクシーを選びたいというふうな考え方から枝分かれしてこういう議論になっているんですが、どういうシチュエーションでタクシーを選ぶのかというんですかね、そもそも乗ろうと思って選ぶというシチュエーションと、タクシーを使うか使わないかというもっと前段な話がいろいろあると思うんですね。これは今、関さんがおっしゃった部分とも関係してくると思うんですが、おそらくタクシーを選ぶというときに、あらかじめタクシーを使うことが予見になっているようなケース、例えばこの事例の中に出てくるような福祉介護だとか、あるいは観光だとか子育て支援というのは、そういう乗ることが予見になっているわけでありますから、要するに計画的にそこはチョイスできるわけですね。

ところが、随時利用するようなケースというのがあります。随時利用するケースでもやはり乗ろうと思って選択する、これが実はここで言う狭い意味での選択性の問題だと思うんですが、もう少し細かく見ると、乗らざるを得ないという状況が一方にありますよね。荷物が非常にたくさんあるとか、急に悪天候になったとか、あるいは急病人が発生したとか、乗らざるを得ないというような場合があります。ですから、こういうふうにケースを少し分けて、それごとに消費者のタクシーに対する選択の基準というものを検討していく必要があります。後ほどのアンケートでもいろんなケースを書いておられるんですが、どのケースにどういう判断をするのかというところが明確になるような回答を導き出さないと、なかなか個々の状況ごとの対応というのができないんじゃないかなという感じがします。

それから、今サービスの話がいろいろありましたが、ここに資料7にもいろんなサービスを入れていただいているんですが、基本的にこの事業というのは、タクシー業界だけで成り立つ事業では基本的にはないんじゃないかなという気がします。私は観光やっていますんで余計にそう思うんですけども、個々のタクシーのビジネスモデルというよりも、むしろ地域で支えるという、これは関さんの意見と全く同じなんですけど、地域で支える一種

の地域ビジネスモデルあるいは地域マネジメントモデルといいますか、例えば今の警備業だとか薬事法の関係だとか、あるいは運送業関連の話にしても、もし地域でそういうネットワークを組むんだとすれば、何かやれる方法がないかどうかというふうに思います。一種の地域の中でのコンソーシアムをどう組めるかというようなことで解決できるような問題って結構あるんじゃないかなというふうに、今の話を聞きながらそう思ったんですが。ぜひそういう視点でご議論いただければなと思います。

【待鳥委員】 よろしいですか。

【山内委員長】 どうぞ。

【待鳥委員】 利用者の選択性の向上がメインですけれども、検討の進め方のところに、多様なサービスの普及方策の検討ということも大きな柱として入っていますので、その部分に関しては、先ほど田中委員からもありましたけれども、やはり採算に乗らなければなかなかこれは普及できないというジレンマがあると思うんですね。だから、その環境整備ということについてもあわせてご議論をいただかないと、持ち出しでやろうという事業者はいないでしょうし、あるいは持ち出しでやってもそれは今度は逆にまた運転者の負担としてはね返ってくるといったこともあるわけなので、そこはあわせてご議論いただきたいなと思います。

それから、いろんなニーズにこたえていくということは大事であるとしても、さまざまなサービスを実際に提供するというのは運転者ですから、この論点の中にはやはり運転者からの視点が抜け落ちているのではないかと思いますので、そこを実際にサービスを担う運転者からの視点のところも入れていただきたい。先ほど、ヒアリング・アンケートの話も出ましたけれども、運転者や、そういった関係のところからのヒアリングなりアンケートも必要じゃないかと。やっぱり利用者、事業者の存在とともに、サービスを担う運転者がいるわけですから、その3者をあわせてヒアリングなりやる必要があるんじゃないかと思っています。

新たなサービスがいっぱい出ていますけれども、例えばここに通販があります。通販、実際に車内でどんなことをやるかといえば、結局は信号がとまるたびにしつこくお客さんにカタログを渡して、どうですかといって注文をとって、それで賃金と別枠の収入を得るといったようなシステムもつくられているわけで。それはもう、運転に集中しないということになってしまうんですね。安全の面からも問題がある。ほんとうにそういったタクシーに求められている、安全運転まで冒してしまうようなことが、利用者に求められている

サービスだろうかというふうに私は疑問を持っているわけでした。何でもありということについては、それは法律で禁止されていなければいいんだということではなしに、そういった観点も見ろべきではないかなと思っています。

それと、新しいサービスが出てくると、やっぱり運転者にとっては精神的にも肉体的にも、場合によっては金銭的な負担まで強いられることもあるわけですから、そこについても十分に運転する側の立場も考慮していただきたい。介護タクシーも福祉タクシーもそうですけれども、十分な体制もなく実施して、事故でも起きたときに、運転者が責任を問われるというケースもままあります。裁判になったケースもあります。障害者割引なんかも社会的な政策として導入されてきました。導入に当たっては運賃の割引分については会社が負担すべきことを明確にして導入されたわけですが、時間が経つうちに、割引額が全て、運転者負担になっているというケースもあるわけです。そういった観点からも十分にこの議論を進めていただきたいと思います。

【山内委員長】 ありがとうございます。今お三方から、この選択性の向上ということの視点をもう少し広げていただきたいというご意見をいただきまして……。

【五十嵐委員】 先生、ちょっと追加で一言よろしいですか。

【山内委員長】 どうぞ。

【五十嵐委員】 私は、今のいろんな委員の方からのお話はもともとだと思いますけれども、つけ加えてというか、ぜひ議論すべきであろうというのは、先ほど課長のほうからもお話がありましたけれども、やっぱり運賃についての選択というのは欠かせない視点だろうと思うんですね、これ。当然ながら、なぜ今、認可運賃制になっているかとか、そういう経緯はわかりますけれども、しかし先々この運賃の問題というのはどういうふうに展開していくかというのは、今後も議論になっていくところだろうと思いますし、やっぱり特に都市部の利用者というのは、タクシーを選ぶ際の一番関心のある、もし選択肢があればですけども、当然やっぱり料金の話というのは大きな選択肢の一つになる要素だと思うんです。

ですから、現状のいかんはともかく、将来に向けての課題を議論するというのであれば、当然ながらやっぱり運賃の選択を絡めた議論にしていかないと、ちょっと実態から遊離した話になりかねないというか、いろんなサービスで競うというのは当然ながら必要なことですけども、やはりもっと基本的なところの選択肢というのはそういうところにもあるんだということを踏まえた、やっぱりイメージで議論する必要があるんじゃないかな

と思っていますので。アンケートもやられるということなんですけれども、若干何かざっと見た感じでは、そのあたりの視点からの質問もあるようなんですけれども、何か非常におざなりな質問で。これで料金が高いほうがいいのか、安いほうがいいのかと聞かれれば、それは安いほうがいいと答えるわけで。もう少し利用者の実態がわかるような形の、料金面からの質問も検討していただきたいなと思っています。

【今村委員】 よろしいですか。

【山内委員長】 どうぞ。

【今村委員】 ここ四、五年の話ですけれども、私もそうですし、多くの委員の方々も記憶にあるんだと思うんですが、魅力あるタクシーのあり方研究会というのがつくられ、その後に交通政策審議会タクシー小委員会というのがつくられました。どちらも、報告が出されています。今回の問題との関連でいいますと、また交通政策審議会ワーキンググループというのがつくられて、答申が出され、この冊子も出されています。ここ四、五年の間に3回やっているんです。関さんも言われたんだけど、何回ともなく同じ議論を繰り返してきて、そしてなおまた新しくこういう検討委員会がつくられているんです。この5年間、報告なりいろんな政策課題というのも明らかにされてきたにもかかわらず、現実的になかなか進んでいない、あるいは取り組みがなされていないというところとの関係で、何が問題であるのかということが明らかになっていかないと、また同じ轍を踏むのではないかという気がしています。

例えば運賃の問題でいうと、かなり整理はされてきたんだろうと思うんです。今、別建てで運賃問題は検討委員会をつくってガイドラインづくりをやっています。供給過剰の問題でも分野分野、主要なところで一定の方向性、結論は出てきている。やっぱりひとつの最大の問題というのは、今度の答申の中でも書かれているんですけれども、地域社会のあり方との関係、都市構造との関係の中で、今後タクシーがどういにかかわりを持っていくのか。その地域の人たちに応えられる、そういう意味では対応面で、非常に喜ばれるサービスというものについてどのような貢献ができるのか。こうした点では、新しく協議会もつくられることにもなっていますし、従前以上の大きな議論が地域でなされるんだと思うんです。そうしますと、改めて地域社会におけるタクシーの位置づけ、そういうものもきちんとされる必要があるだろうし、そういう中で、私の立場でいうと、どういうことが一番期待をされているのかということとの関係で、労働者なり事業者なりがいかにこたえていくのかといった点で、かなり具体性のある実体性のある議論をすべきではないか。そう

いう問題意識を持っております。

【山内委員長】 ありがとうございます。

どうぞ。

【青山委員】 私も今回の議論で、このタクシー輸送サービスの多様なニーズに即応したということもあり、それから評価制度の検討ということで、新しい目玉としてはこの評価制度が重点になるのかなと思って今日はこの場に来ていたんですけども。今、お話しになられたように、この限られた5回の回数の中で、もう一度この普及方策の検討と、それから評価制度を議論するに当たっても、私は東京タクシーと個人タクシーのマスターズ制度のあれにもかかわらせていただきましたけれども、この検討だけでも相当なボリュームがかかり、これを全国の地域、地域に合わせたものに適応していくとなると、これは相当な労力がかかるんじゃないかなと思っておりますので、この限られた時間の中で両方を振り分けて実りのあるものにしていくためには、また相当な整理が必要んじゃないかなと思っておりまして。その辺のボリューム感覚というんですかね、何かあって、ちょっと教えていただければありがたいなと思います。

【山内委員長】 評価制度の話は後でやりますけれども、これ事務局というか、企画の段階ではどういうふうに考えていたんでしょうか。

【事務局（長田）】 事務局としましては、この2つの評価制度につきましては、最終的にサービス、通常のサービスをいろいろやっていく中で、その通常のサービスを受けるときに、それを評価する制度として考えている。それが評価制度だと考えています。多様なサービスのほうは、いろんなサービス、もう一つのものとしていろんなサービスを利用者が選択するときにはいろんなサービスがあって、それが選択性の一つだと考えています。

それで、全体的なボリューム感の問題からいいますと、サービスについては、既にもうご存じのようにもう皆さんいろいろ議論もされてきておりますし、我々ももう事前調査である程度しておりますので、ここから新たにまた何かこれで議論をして何か新しいサービスをつくるというよりも、今あるサービスを、先ほど地方の視点だとかそういったようなところを含めまして、もっと整理して、それを整理したものを、こういうのをほかの地域でも使えるんじゃないですかという形の紹介にしていこうと考えております。

それから、ボリューム感からしますと、それほど5回の委員会の中で両方やるのが負担になるというふうには考えておりません。

【山内委員長】　でも、青山さんがおっしゃるように、基本的には評価のやり方というのは少しここで検討して、今評価というのはマスターと東京でやっていますけれども、それ以外のところでどれだけできるのか、そういうひな形みたいなものをつくってご検討いただくのかな、その地域、地域で。そんなようなイメージですよ。だから、結構これは仕事では大変。

あと、サービスのあり方、選択性については、アンケート中心にいろいろとニーズとか考え方を聞き出してもらおうということではありますが、そのときに先ほど幾つかのご意見出ましたけれども、これ十分にそしゃくしていただいて。特に、今村委員と関委員のおっしゃったことは非常に近くて、地域の交通の中でタクシーをどう位置づけるかなんてというのは非常に重要な視点になるので、そういうことを入れてほしいという話です。あるいは運転者の視点とか、それから運賃のこと、運賃は制度的にどうするという議論もちょっと別にやっているの、利用者の方がそれをどういうふうに対応するかとか、そんなようなことを絡めて聞いていただければよろしいのかなと思うんですけどもね。そのほかいかがですか。

今、既に評価のことについての議論が出ましたので、評価についても含めてご議論いただきたいと思いますが、先ほど説明もありましたように、既にやっているのが東京のランク制度、それから個人のほうのマスターズ制度。ランクのほうはあれですね、法人事業者対象で、法人に対してAAとAとB、Cをつけると、こういうことになっています。それからマスターズのほうは、これは個人タクシーですので、個人一事業者ということで、それぞれの事業者について星3つ、2つ、1つと、こういうような形になっているわけですね。これについて、事務局からもいろいろなご説明ありましたけれども、何かご意見等ございましたら伺いたいと思いますが、いかがでしょうか。

【臼井委員】　いいですか。

【山内委員長】　どうぞ。

【臼井委員】　個人の場合は、もう既に全国的にされているわけですね。そうすると、ここで何か新たに検討するというのは、何かあり得ます？　個人の場合で。

【海野専務（代理）】　我々の協会、先ほど説明したとおりなんですけれども、一つこれをモデルとして、さらにそこを今度地域性だとか、これにもうちょっとレベルが上のようなメニューを示してもらったらどうかということで説明したんですけども。先ほど私のほうは、問題意識ということでちょっと説明しましたけれども、一応あくまでも個人タ

クシーのマスターズ制度というのは参考ということでご議論願えればよいと思いますけれども。どうでしょうか、事務局のほうは。

【事務局（長田）】 そうですね。それぞれの今回の制度を、既に既存の制度をそれを取り込んでやっていくということになると思いますので、最終的にどういう制度が、いろんな地域で展開できる制度というのができ上がった時点で、これは最終的にわかりませんが、個人タクシーさんのほうでやっている制度が、それはそれでやっていて、その制度と地域でやる制度が並立するとかというふうなことも一応考えられるんじゃないかと思いません。

【臼井委員】 ただ個人さんの場合は、全国的にもうされていますから、地域でやるといってもどうなのでしょう。

【海野専務（代理）】 私どものほうは、委員のほうからも出ていましたけれども、ちょっと2年ぐらい前に総合生活移動産業というメニューも示されていますので、個人タクシーとしては、福祉の分野だとか、観光の分野だとかというものもこの委員会のほうで、いろいろメニューの中で、出てきたものの中で、個人タクシー協会としてできるものやっていたいと考えているんですけども。

【臼井委員】 法人の場合は、東京でやっているわけですね。かなり、僕もランク評価委員会の委員なのでわかるんですが、ものすごく精緻なわけなんです。ものすごく細かいというか、非常に細かくつくってやっている。じゃあ、一つの考え方としては、それを全国にモデルとして広げられるのかどうかというところが、一つ問題になると思うんですね、法人の場合ですね。つまり、今の東京でやっているのをそのまま広げられるのか、あるいはもう少し簡単な形、簡略化した形で広げられるのかという、多分広げ方の問題と、もうひとつ最初のつくった理念と少し後で変わっていますから、変わっていますというのは、規制緩和が途中で入ったりして、ランク制度そのものが変わっているんでその整理は必要だろうと思いますが、法人の場合は、僕は基本的には広げられるかどうかという問題ではないかと思うんですね。

個人の場合は、しかし全体にもう広げられているわけですね。だから、議論が法人と個人と違って、じゃあ個人の場合、何を議論すればいいのかなというのがちょっとわかりづらいと思っているんですよ。だから、海野さんのほうで今の形が大体一番いいところまで行った形だと思われているんならば、それをもう少し強化して60%の参加率を何とかするとか。つまり、一番問題はあんまり入ってこないということですよ。つまり、半

分をちょっと超えたぐらいしか参加していないという。だから、ちょっと個人の場合と法人の場合、何を議論するのかを少し分けないと、何か混乱するみたいな気がするんですね。

【小林委員】 参考ですけれども、私のほうで今、1都7県各協会と利用者選択性について、また評価制度についてどう考えるかというのを、各協会の幹部の方々と意見交換をしまいいりまして、一つその状況なんですけど、特に東京についてはもう既に先行してやっているものですから、それ以外の7県ですね。

どういう反応だったかという、東京のようなランク制度ができますか。これはマンパワー的になかなか難しいと思いますと、そこまで精緻なものはなかなかすぐにはできないと思いますと。じゃあ、それ以外に、例えば何かしらの評価をするということについてはどうですかと。これについては、共通しているのが、第三者性をどう確保するのか。例えばタクシー協会で評価するとしても、身内の評価になってしまうとなかなか内部で互いに了解がとりにくい、不公平性があるんじゃないかということが言われてしまうので、公平性の担保の仕方が問題。その認定の仕方も、あまり精緻なものにすると、まずマンパワーと資金的に各協会ではできないという意見が共通してしまっていて。じゃあ、ほかに何か評価をする知恵がありますかと、例えば観光認定とか、そういったバリエーションがありますかと。そういったことだったら、ある程度考え得るかもしれないという評価、評価というか反応が今のところの状況でありまして。まだ、なかなか自分たちで自分たちを評価するところまで、各地、ちょっと考えが至ってないのかなという感じがしております。

【臼井委員】 個人タクシーのほうはどうですか。

【小林委員】 個人タクシーについては、今の評価制度、マスターズ制度についての参加率を上げなければいけないという皆さん共通の認識を持っておられて、今東京で優良タクシー乗り場というのをつくっておるんですが、個人タクシーについてはマスターズ制度が既にあるものですから、ぜひ優良タクシーを各地域つくってくれという声も複数県であったところでありまして、活用しようという気持ちは持っておられるんだなというのは感じました。

【青山委員】 済みません。

【山内委員長】 どうぞ。

【青山委員】 このどう評価するか項目を拝見すると、1人の運転手さんが優良かど

うかという評価という形になるんですか。

【山内委員長】 資料10ですね。

【青山委員】 はい、そうです。

【山内委員長】 資料10の先ほどの事務局からの……。

【青山委員】 ご説明で。

【山内委員長】 ご説明の紙ね。

【青山委員】 うん、そうです。ドライバーとしての評価を重視し、地理に関する知識とか、要は東京でいうと優良運転者さんとか、兵庫でいうところの、そういうところに重きを置くということで、ランク評価のような安全性だとか、会社としてはどうかということとは評価しないという意味ですか。

【事務局（長田）】 どう評価するということにつきましては、当然会社の評価をして……。

【青山委員】 していくの？

【事務局（長田）】 法人の場合は、会社の評価というのが基本的にはなってくると思います。ただ、實際上運転手の方の評価ということも必要になってくるのではないかと考えたことで、こういうドライバーの評価を実施するに当たってはというところを載せております。ですから、実際に東京の例におきましても、間接的ではございますが、ご存じのようにドライバーの評価が会社の評価にはね返ってくるような形になっているかと思いますが、それと同じような形で、ドライバーの方の評価をどういうふうに入れていくのかといったところが問題になるのではないかと考えております。

【山内委員長】 ちょっと明確にというか、確認したいんですけれども、事務局からのご提案は、法人タクシーについて法人がA、B、Cがつく、東京方式でね、そういう法人に対しての評価をする、要するに評価をしたものを明確にするというのか、あるいはこのドライバーとしての評価を重視しと書いてあるのは、ドライバーについて、法人の中にもドライバーがいて、それを個別にマスターズ制度のように評価するのか、それはどちらなんですか。

【事務局（長田）】 基本的には、法人につきましては法人の評価が基本になると思います。それで、個人だけという形では制度としては成り立たないと考えております。ただ、ドライバーの要素もやっぱり入れるべきではないかと。

【山内委員長】 あ、そういう意味ですか？

【事務局（長田）】 いや、べきではないかというか、そのことにつきましても、ご議論をいただきたいといったようなことをございます。入れる、入れないを含めましてですね。

【山内委員長】 なるほど。

【川野委員】 よろしいですか。

【山内委員長】 どうぞ。

【川野委員】 評価という観点では、ミクロの話ですけれども、やっぱり私は3つあると思うんですね、基本的に。利用者というのは、今のルール、タクシーがどういうタクシーなのかという情報が多分欲しいわけですね。その中に、おっしゃっているように、ドライバーがどういう運転手さんなのかということが知りたいですね。当然のことながら、今日初めて運転する人なのかどうか、出ていますけれども、その地域の道を知っているかどうかとか、まあ違反があるかどうかね、そういうのを知りたい。

それから、もう一つはハードですね。乗るタクシーのハードが10年物だ、15年物なのか、やっぱりその辺も含めて。例えば、乗るんであればクレジットカードが使えるか使えないかとか、そういうことも含めて、やっぱりどういうグレードの車なのかとか含めてハードがどうか。ソフトがどうか、ハードがどうか。

それから、やっぱりもう一つ、経営している会社の環境に取り組む姿勢だとか、経営の姿勢だとか、当然そういう意味では過去の処分なんかもあるかもしれませんね。3つあると思うんですね。

ですから、その辺を利用者が一体どれが一番中心的に情報として欲しがっているのか。それから順番をつけるのか、それとも全部欲しいのか、その辺をやっぱりアンケートで聞いておくと、やっぱりランク制度というのは情報ですから、欲しい利用者の情報に合わせた情報を与えなければ何もならないと思うんでね、その辺がポイントになるかなと思いますけれども。

【五十嵐委員】 いいですか。

【山内委員長】 どうぞ。

【五十嵐委員】 それに関連して言えばなんですかけれども。特に、都市部の流し営業が中心となっている営業形態では、結局とめてみるまでどんなタクシーかわからないというか、いうあれがあつて。だから、さっきいろんな表示形態でも規制があるような話もありましたけれども、要するに利用者がどういうふうな形態にしたらそれが判別しやすいかと

というようなことも、もう少し工夫が必要なんじゃないかなという気がしていますし。だからアンケートのときも、多分お客さんの側からすれば、要するにいろいろメニューをそろえてくれるのは非常にありがたいけれども、しかしそれはわからないじゃないということが一番の判断するときの不満だと思うし。要するに、特に走っているタクシーで、そういうのが何かわかるような形にするというのが可能なのかということも含めて、利用者側のこういうふうにしてきてありがたいというか、意外とおもしろい視点が出てくるかもしれないので、そのあたりもちょっとじっくり聞いていただきたいなという感じがしますけれどね。

【山内委員長】 ありがとうございます。そのほか、評価についていかがでしょうか。

【今村委員】 よろしいですか。

【山内委員長】 どうぞ。

【今村委員】 事務局に素朴な疑問もあるんですけども、法人ということになりますと、法人企業ですよ。だから、その企業という存在、これはタクシーだけにとどまらないと思うんですが、その企業というものが社会的にどういう貢献をしているのか。守るべきルールを守ってちゃんと経営をやっているのかというようなことを含めて、少なくとも企業の社会的責任という面で、CSRという言葉もあるし、一定の基準があるわけです。だから、法人が法人としていわゆる公共交通機関にふさわしいものとして存在しているかどうかということを考えるんだとするならば、一つの指標といいますか、ランクというのがいいかどうかはちょっと横に置きましても、そういうものが出されるべきではないんだろうかという気がするわけです。

特に、地方都市とか郡部とかいうことになってきますと、それこそ高齢化とかいろいろ、なかなかこうぴしっとした公共交通機関を確保できないというような状況の中で、反面もうかる、もうからないという域を超えてやらなくちゃいけないという、いろんな課題も出てくるわけです。どういう形でそこに関与していくのかということも、事業者としての責務にもなってくるでしょう。だから、大枠のところで、そういう発想というのはできないんだろうかと考えています。これで見ると、事故が多いとか多くないとか、苦情があったとかないとか、極めて限定されている中での評価にとどまっているんだけど、それでいいんでしょうかという問題です。

もう一つの側面というのは、運転者の問題でいうと、例えば今流しの話が出されましたけれども、この人はよくてこの人は悪いというんでは、少なくとも流しの場合困るわけで

す。どの車に当たったとしても、一定の水準が確保された、均一化された資質というものを備えていなければ、これはやっぱり問題が起こるわけです。それだからこそ、逆にタクシーセンターの中でもいろいろ地理試験などもぴしっとやりながら、だれでも安心・安全というような面での取り組みというのが強化されているわけではないですか。

そうすると、今度は逆に選択性という話が出てくるんだけど、じゃあどういう面での選択性かということになると、まさか1つ1つ労働者を選ぶという選択性、仮にあるんだとするならば、田舎ではあるでしょうけれども、ちょっと大都市では、流し中心のところではなかなか起こり得がたいなということもありますし、逆に会社を選ぶということになれば、これは現実的にそれはあり得るかなということが考えられます。その辺のところの整理をどうされるんだろうかなと思っています。

【事務局（長田）】 まず最初の点でございますが、今言われたCSRといいますが、企業の風土といいますが、その点につきましてはこの資料10の中の、何を評価するかのところの一番最初の大きな丸の上から4つ目のところで、「情報公開の積極性や、ユニークな新規サービスへの取り組み姿勢、従業員の就業環境等の企業風土は、優良なタクシーサービス提供の前提となるものとして、評価の要素になり得るか」ということで、論点として考えております。ですから、企業が本来取り組むべき社会性を踏まえたいろいろな活動とかそういったようなものも、これが評価の要素としての的確に判断できるかということ是非常にあるかと思っておりますが、それを含めまして検討を、この委員会の中で検討させていただければいいのではないかなと思っております。

それから、流しのときに当然運転手を選ぶことができない。これはもう、我々もそのとおりだと思います。じゃあ、それをどういうふうな形で運転手の評価を入れていくのか。これは皆さんご存じの東京の新しい今度スタートした制度の中では、優良運転者の割合をある一定以上のところを加点項目として設けるとか、そういうふうな方法もあるかと思っておりますので、そこをいかにその辺のところを取り込んでいくのかといったところを、また皆様のご議論をいただいた上で、事務局としても案をつくっていきたいと考えております。以上でございます。

【山内委員長】 ありがとうございます。最初のところは企業風土という言葉の使い方がなかなか意思等が通らない、伝わらないかなという感じがちょっとします。

ほかにいかがでしょう。

【政栄委員】 1点よろしいですか。

【山内委員長】 どうぞ、政栄さん。

【政栄委員】 まずちょっと話が前後して恐縮なんですけれども、まず利用者が求めるタクシーサービス云々というところで、先ほどちょっとお話がありました。これは、要は川野委員も発言しておりましたけれども、こういったサービスが実はやられているよという情報をどう発信していくのか、それを受け手にどう知らしめていくか、こんな問題だと思うんですね。もっと言うと、僕はここにも紹介されているような、例えばどんタクシーなんていうのが紹介されていますけれども、まさかタクシーに乗ってうどんをはしごして歩こうなんていうお客さんはいないと思うんですよ。これは日常的にそういったようなことがこの地域でやられている。じゃあ、おいしいところを紹介してくれませんかというような、その程度のものでしかないと思うんですね。それをどう評価するかということよりも、こんなシステムをこの地域にやっているよねということだけがわかればいいんだという問題だと思うし、そういった問題で、どんなサービスがあってというのが、サービスに対するニーズがあって、それに対するこたえ得る企業があって、それがどうどこかで情報が交わればいいのか、そういったレベルの問題だと実は思っています。

それから、今の評価制度の観点ですけれども、これについては資料ナンバー4でも、利用者がどのようなタクシーを選びたいと考えているかという2つ目の箱のところですけども、実はここで書いてありますような、地理をよく知っているとか、接客がいいとか、安全な運転をしてくれるとかかこういったのは、まさにそれこそがこういったこと以外の運転手さんが仕事をしているとかということ自体がおかしいんで、基本の「き」のところでもっと言えばごくごく当たり前、さらに言いますと、今のシステムで言いますと、登録制度ってございますが、この登録制度についての議論があったときにも僕は発言したんですが、東京のタクシーセンターのように、登録制度とイコール適正化事業とセットでやられているんですね。ところが、今新しく増えた登録制度地域では、この適正化事業がまらで行われていない。それはやるなということになっているわけですし、評価するにしても、そういう底上げのところはまずやっておかないことには話にならんぞという観点がある点あると思うんです。そして、それに対しては、この適正化事業とあわせて、例えば東京でもご承知のようにいろいろと地理不案内やら何やら問題が起きているように、その試験ないし登録するに当たってのチェックが非常にずさんになってきている。要は、最低レベルの均一なサービスを提供するということを前提として、あとはどういったサービスが行われているかということをお知らせしてあげることによって、利用者はそれをただ選択すればいい

いと。そんなに難しく考えてやるような話じゃないんじゃないかなというのが僕の意見です。以上です。

【山内委員長】 わかりました。ありがとうございます。

【待鳥委員】 もう一点よろしいですか。事業者に対する評価制の中で、ドライバーの評価を入れるというのは、それは運転者の登録制で、質の底上げを図るということでやらなきゃいけない問題と企業がそういったところから漏れ落ちて来るドライバーを雇っている、雇用し続けていることへのマイナス評価が必要であること、その辺を切り分ける必要があると思います。

それと、事業者に対する評価で、社会性という話が出てきていますけれども、これはタクシーはやっぱり個別の事業なんですよね。それで、ほんとうにいろんなこと、福祉や介護や、さまざまな子育てタクシーをやっていないと、ちゃんとした良いドライバーを雇って、それで質の高いサービスをタクシーとしてきちんと安全運転で提供しているという、そういう会社が評価されないということになってしまうと、それは問題だと思うんですよね。本来のタクシーサービスというのは、やっぱり点から点へ安全に快適にお客さんを運ぶということが一番大事なことであって、そこがでたらめにやられていても、ほかにいろんなメニューやっていて、それが利用者サービスをやっているから高い評価を受けるということになってしまうんでは、本末転倒じゃないかと思いますし。

福祉や介護というのは、本来は社会的に公的なサービスとして、自治体なり何なりがやるべきところであって、それを下請としてやるのであればそれはわかりますけれども、それを事業としてやっていないければ評価されないという観点は、ちょっと問題が出てくるんじゃないかと思います。

【海野専務（代理）】 はい。

【山内委員長】 どうぞ。

【海野専務（代理）】 今、待鳥さんのご意見、大体私も同感なんです。今、最後言われたところで、福祉とか介護が、ここが本来、市とか県とかそこでやるんじゃない、そこが違います。今はもう時代が変わっていて、役所のほうが措置から支援という時代が変わってから、こういう委員会でメニューを考えますと、こういう時代なんです。私自身も…

【待鳥委員】 うん。支援はいいんですよ。支援を受けてやるのはいいんですけども。

【海野専務（代理）】 ですから、ここはもう大きい概念、社会福祉という概念の中では考えると、そういうような見地から考えていかないと、輸送の部分だけだというに限られた議論になっちゃうから、私はそういう面でメニューというのは、この委員会の大節とか位置づけというのが非常にあると思います。

【待鳥委員】 そこは企業風土の話でありますから、どちらを選択するかというのはそれは企業の経営判断の問題だと思うんですね。

【田中委員】 よろしいですか。

【山内委員長】 どうぞ。

【田中委員】 もうほんとうにそのとおりで、地域を分けていかなきゃいけないと思うんですね。先ほど言ったように、登録制があったけれども、運転手さんのいろんな情報は持っているけれども、それを要は新しく、例えば悪い運転手さんがいて、その運転手さんが次の会社に行くのをとめることができないというのが、今の登録センターなんですよ。東京はできるんだけど、それを出すと個人情報やられるとかいうことがあるんで。だから、適正化をやるためには金が要ると。要は、それをしっかりやって、今福岡の、福岡市のほうはやろうかと思っているんですけども、ただ北九州ではそんな協会に金が何千万もないんで、それはできないと。

だからそういうものと、例えば選択しようと思ってもその地域に5台しかない地域ってあるんですね。例えばうちなんかも、そういう地域が15ぐらいあって、知らないうちにうちしか残っていなかったと。ほかに三、四社あったんだけど、うちもそこでやっても1日1万円も売り上げが上がらないからどうしようかと思って、やめようかなと手を上げると、その地域から来て、何とか続けてくださいとなると。では、続けるためにはどうしようかということで、要はその市町村と、じゃあ何ができるかということ、今一生懸命詰めている最中なんだけれども。これは企業としては絶対にもうからない話なんですよね。でも、もうからないけれども、赤字でないんだったら、まあ要は公共交通機関としてやらなきゃいけないから、何とかしなきゃいけない。そのかわりに、じゃあタクシーを一生懸命やって、地域ナンバーワンでも1万円も上がらないようなところだったら、ほかのサービスを付与して要はプラスアルファのものをとって、何とかそこで存続していかなくちゃいけないということを考えると。

だから、要は大都市のタクシー会社と、タクシー会社って9,000社くらいあって、その95%ぐらいが30両以下の会社で構成されている企業群ですから、それを少しちょ

っと切り離して、地域も切り離して考えていかなきゃいけないし。せっかく国交省さんのほうで、例えばある程度の今の運輸マネジメントだとか、こういうところでいろいろな規則をつくっていただいて評価をするというのがあって、それをどこまで突っ込んで、どの地域でやっていくのかというのが必要なのかなど。

だから、全部を選択性とかという話になってくると、もう既に例えば地方は6割から7割電話呼びで、無線での呼び出しが行われている部分で、それは既に選択されているわけですね。だから、そういうところじゃなくて、供給過剰で運賃がよくわからなくて、どれに乗ったらいいのかわからないような状況のところでは、ある程度のいっぱい情報を出してあげて、お客さんが選択して乗れるような形をしていかなきゃいけない。ただ、もう選択する余地がない地域というのがあるわけですね。こういうところはどういうふうにしていくのかというのを、こう切り離して考えていかないと。なかなか全部、日本中を全部AからZまでやりましょうという話になってくると、もう生きていく道が全然違うんです。

【山内委員長】 なるほど。

【関委員】 よろしいでしょうか。

【山内委員長】 どうぞ。

【関委員】 まさにそのとおりだと思いますね。東京がやっているこの事業者のランク制度というのは、やっぱり東京という非常にマスマーケットのところで非常に機能していると思うんですが、それ以外のところでいわゆる評価をして、評価とやっぱり選択性というのが連動していないと、実をいうと評価しても効果が出ないと思うんですね。その効果が出る場所では、やっぱり評価というのをしっかりやっていく必要は私はあると思っています。

もう一つは、今回この東京でやっているランク制度の中で、インセンティブのところであると、やっぱり自社の優良性をアピールできるということで。全体でやらないにしても、評価基準を全国である意味で明らかにしていくことによって、各タクシー業者さんがやるべきこと、もしくは自分が評価されたら評価基準が、評価をするという組織がなくても、評価基準に照らして自分のところの経営はどうかという、自社内の、事業者としての経営者としての評価基準ということで、ある意味で全国9,000社あるとおっしゃっていましたがけれども、その方々がそういうものを知っていただくことで、自社の経営にある意味では生かしていただくという形で、私は広めていくという、その2次的な利用という

のもあるとは思いますが。

もう一つは、評価基準そのものをあまりいじるというのは、私も今言ったように、社会性のところで評価すると、ほんとうのやっぱり安心・安全のところで、やっぱりしっかりと基準を設けて評価していただいたほうが乗り手としてはありがたいですね。やっぱり社会性のところは、プラスアルファ、オプションと、でも安心・安全は絶対というところがありますので、そこを明らかにぜひ乗り手の消費者としては、明らかにしていただきたい。

それと、もう一つは、評価をした意味というんですかね、評価されてAAというタクシーがたくさん走っていることが社会の安心・安全をつくれるような制度が、地域でつくれるかどうかというところも、実を言うと各自治体とか地域の福祉なり何にしる、少し全体の議論の中で評価というものを考えていただきたい。つまり、タクシー業界だけで評価するんじゃなくて、地域の中での都市インフラとしての見方みたいな部分を足していただきたいなと思います。

それとあわせて、この東京でやっているようなタクシーの優良タクシー乗り場みたいなものができる地域であれば、積極的にこの評価基準をぜひ導入をいただきたいんですが。ただありますというだけですと、消費者にとっても非常にわかりづらい。ほとんど見えませんよ、このAAランクというのが。夜だったりするともう見えませんし。あとご存じのように、都心に行くともんどうに構内が狭いので、優良タクシー乗り場があるところって限られているんですよ。

ですから、せっかく評価いただいても実質上は消費者は選択できないという中にありますので、もう一度実際業界が評価するということの意義を、もう一回原点に立ち戻っていただいて考えていただく必要があるかな。さらにそれを踏まえて、各地域が導入したほうがいい地域、もしくはできそうな地域、先ほど言ったような選択性がとれるような場所であればぜひ導入をいただきたいんですけれども、その辺はかなり地域差が出そうかなと思いますね。だから、必ずしも評価基準を全国津々浦々に導入するという事ではないほうがいいと思います。もうちょっと、柔軟に見ていったほうがいいんじゃないかと思えます。それと選択性とは別の問題だととらえて私はいるんですけれども、ちょっとこの議論はまた次回にでもさせていただければと思います。

【山内委員長】 ありがとうございます。

ちょっと時間のほうが迫ってまいりまして。もう一つ議題がございまして、先ほどから

出ていますけれども、アンケート・ヒアリング調査についてというのがあります。今、評価制度についてはいろいろご意見いただきました。具体的に言うと、このアンケートをしていただいて、夏の間やっていただいて10月ぐらいまでにとりまとめをして、10月、次回の委員会でその内容をご説明いただくと同時に、評価制度について具体的な案を少し提示していただくという、さっきの進め方のところですか。そういうことで皆さんにご説明したとおり、なので、今日いただいた意見をちょっとまとめていただいて、それで具体案につなげるような、そういうことで事務局のほうでとりまとめいただきたいと思います。

それでは、議題8のアンケート調査についてをご説明をいただいて、それから皆さんのご質問ということにしたいと。どうぞよろしく願いいたします。

【事務局（長田）】 それでは、アンケート・ヒアリング調査について事務局案をご説明いたします。資料11、「関係者意向調査（アンケート・ヒアリング）の対象と質問項目（案）」をごらんください。ごらんいただいている表は、横に調査対象、縦に調査事項などを記載しております。大きく利用者、事業者、関係団体と対象を分けた上で、利用者はインターネットリサーチを、事業者は関係団体の協力のもとでの調査を、関係団体にはヒアリングを実施したいと考えております。

調査事項としては、基本情報、利用者選択性への受けとめ、多様なサービスの現状と今後のあり方、評価制度の現状と今後のあり方を予定しております。具体的な調査事項については、参考資料2を添付しています。

今日、ここで細かく議論していただく時間はなかろうかと思っておりますので、もちろん先ほどいただいた意見を参考にして変更はいたしますが、さらにまた気づいた点がございましたら、7月24日金曜日までに事務局のほうまでご連絡いただけましたら、今日のいただいた意見をまとめまして、山内委員長と相談させていただきまして、最終的なアンケート・ヒアリングを実施させていただきたいかと考えております。以上でございます。

【山内委員長】 ありがとうございます。ということで、4種類アンケート案があって、それぞれについて内容をご確認というか、見ていただいて、先ほどの意見も当然関係してきますので、それを組み込んでいただくということと、それから皆さんに今あれば今、それから24日までですか、具体的な内容についてご指摘をいただければと思います。いかがでしょうか。

【臼井委員】 いいですか。

【山内委員長】 どうぞ。

【臼井委員】 これ、利用者はインターネットのプールした人たちをアンケートするわけですね。

【事務局（長田）】 はい。

【臼井委員】 インターネットでプールしている人たちを対象に選んでということですね。

【事務局（長田）】 はい、そうです。

【臼井委員】 新たに選ぶのではなくて。

【事務局（長田）】 はい、登録した人たち。

【臼井委員】 登録した人たちの中から選ぶと。

【事務局（長田）】 はい。ご存じのようにインターネットリサーチをやる会社がございますので、そこに登録されている対象、それぞれ属性等を考えて偏らないような形でインターネット調査をやる予定にしております。

【臼井委員】 それで、一般の人で26問ありますね。これ、ちょっとつらくないかなというのと、つらくないのかなというのは、質問の中に、現状で今満足していますとか、今現状どういうふうを選択していますかという質問がかなりあるわけですね。だから、それは多分、今までの調査と重なるのではないかなと思います。だから、今回の調査で何を求めているのかというのがぼやけてしまう、これだけたくさん26項目も聞くとですね、気がします。だからもうちょっと絞って、例えばランク評価する、評価の話だったら、さっき川野さんがおっしゃった利用者が何を基準に選ぶのかという、つまりどういう情報を基準にタクシーをこれから選びますかということですね。だから、会社で選ぶのか、ドライバーで選ぶのか、あるいはソフトの面で接客などのソフトの面で選ぶのか、あるいは安全を重視するのか、あるいは車の新しいとか古いとか、それもまあ安全にかかわることですが、そういうことで選ぶのかとかですね。つまり、こちらが評価システムを構築する場合に役に立つというんですかね、何を評価基準に入れたらいいのかというところを役に立つようなアンケートにしてほしいんですよ。

それからもう一つは、この多様性のところは、むしろ普通の人がタクシーのプラスアルファの部分で何をこれから期待するのかというところを、むしろ集中的に聞いてもらったほうがいいと思うんですね。だからこの26問を、このものすごく長い26問の中での、選択肢もたくさんあって、ちゃんと答えてくれるのかどうかということが、一番アンケートの場合心配なんですよね。だからなるべく質問を絞って、多様性のサービスの場合はど

ういうサービスを求めているのかというようなこと、それから評価については、どういう基準で利用者が評価するのかと、つまり項目ですね、というのをもっと集中的にしたほうがいいと思いますね。

【事務局（長田）】 検討いたします。

【丁野委員】 ウェブアンケートの場合、マックスは30問ぐらいというのが大体相場だと言われています。現状は26問ですが、かなりぎりぎりなんで、結構、回答者に負担はかけると思います。冒頭にお話をしましたところとちょっと関係するんですが、このアンケート票で言うと、例えば個人のところで、どういうシチュエーションでタクシーを使うのかというところと、それからもう一つはどこでつかまえるかとかですね。先ほどからいろいろ議論がありますように、要するに流しなのか、駅・百貨店等なのか、無線なのかですね。つまり、問5と問6というのが、ある意味では全体のフェースになっていくんじゃないかなと思います。例えば、属性ごとの意向というのが資料6にありますけれども、こういう性、年代でとらえてもほとんどあんまりひっかかってこないと思うんですね。むしろ、どういうシチュエーションで、どういうふうを選んで、それぞれのケースでどういうことが重視されているのかというところが構造的にきれいに出てくるような、そういう設計ができていけばうまいなと思います。ほかにもまあ、おそらくフェースにしなければいけない基本的な項目があるんだろうと思うんですが、特に社会属性としてのフェースを幾つか組み立てていくというようなことで、進めていただければと思います。

【事務局（長田）】 ありがとうございます。

【五十嵐委員】 あと、いいですか。先ほど来から出ているお話であり、全くそのとおりだなと思うのが、やっぱり地域でのニーズの違いというのがかなり大きいということなのでね。つまり一律、特にこの利用者に対するアンケートで、一律の質問を都市部も地方の人も同じ質問の形でぶつけていいのかということはあると思うんですよね。かなり質問は多岐にわたっているんで、そのあたりは属性の仕分けでということもあるのかもしれないんですけども、同じこれだけの質問をするのであれば、最初の属性の段階で振り分けるといって、質問を絞り込んで地方と都市部のあれを聞いたほうが、より効率的なアンケートがとれるような気がしますけれども、そのあたりもちよっと工夫が必要かなという気がしますね。

【臼井委員】 いいですか。

【山内委員長】 どうぞ。

【白井委員】 その関連なんですけど、これ、都道府県じゃなくて市町村単位まで聞いていますから、アンケートの集計をするときは都市部と地方ということでニーズについても別々に集計はできますか。

【事務局（長田）】 そうですね。

【白井委員】 つまり、属性のところでも市町村まで聞きますね。だから、このところで都市部では多様性のいろんなサービスでもこういうものが必要とされている、望んでいて、で、地方ではこうだというのは分けて集計が可能ですか。

【事務局（長田）】 可能です。それぞれ項目で分析も可能ですし、もともととるときにそれぞれ属性にある程度区分けしてそこにボックスをつくりまして、その中に入れていくという方式をとりますので、偏らないような形でやっていきたいと思っています。

【丁野委員】 一つだけちょっと忘れていました、済みません。この種のアンケートというのは、いろいろ選択肢を立てて丸を書いていただくということで、それは当然の方法なんですけど、顧客のニーズに関する調査というのは今までこの業界ではあまりやったことがないものですから、私たちの思い入れみたいなものが調査項目の中でちょっと固定されちゃっているところがあると思うんですよね。ですからお願いは、その他とか自由回答、ここを重視していただきたいなと思います。できれば、自由回答部分のデータマイニングなんかやって、いいのが出てくるかどうかわかりませんが、おそらくは想定外の答えが出てくる。むしろ、それが結構重要なんじゃないかなという感じがしています。その辺のところを、ちょっと集計上捕捉していただければと思います。

【事務局（長田）】 わかりました。

【関委員】 あと、済みません。

【山内委員長】 聞いているとどんどん出てきそうですけれどもね。関さん、どうぞ。

【関委員】 私のほうは、もっと究極なんですけれども、もし可能性があれば、ある自治体で2カ所ぐらい比較を、都市部と地方で。そのかわり、その市町村に対して利用者と事業主とドライバーと、できれば行政も含めて、ちょっとモデルケースの2カ所とかができるとちょっとこう、今までそういうアンケート調査をしてないのかもしれないですけども、これから地域協議会もできてくる可能性がある、地域協議会は施行とともにできてくるんですけども、地域、地域で何をやっぱりすべきかというのと、何ができそうかというの、ちょっとこういったせっかくアンケートをとるようであれば、地域ごとのニーズ把握ができると、この委員会だけじゃなくて、全体のほうの審議会のほうにも、協議

会、これから地方協議会ができたときの少しニーズ把握としても持っていけるのかなというイメージがあるので。全体でマスで2,000というサンプルもいいんですけども、できれば都市1カ所、地方1カ所ぐらい、ある一定のモデル地域を決めてオールインワンでちょっと聞いていただくのもいいとか。その場合には、バス業者さんとか、他の交通インフラの方、鉄道とかもちょっと聞いていただけるといいかなという感じはしているんですけども。あの、無理は申しませんので。すいません。

【山内委員長】 可能な範囲内で。

【関委員】 はい、可能な範囲内で。

【事務局（長田）】 検討させていただきます。

【山内委員長】 済みません、ちょっと時間のほうが迫ってまいりまして。もしほかにもご指摘がありましたらば、先ほども事務局からありましたように、7月24日までですか、それでご連絡をいただいて、内容をできる限りの範囲内でアンケートのほうに反映していただくと、こういうことにしたいと思います。

それでは、一応議事のほうはこれであれですけども、何か奥田委員のほうからございますか。奥田さん、何か。よろしいですか。

【奥田委員】 いえ。

【山内委員長】 特に発言よろしいですか。わかりました。

それでは、事務局のほうから次回の日程と検討課題等についてご説明を願いたいと思います。

【事務局（長田）】 次回の日程は、10月6日火曜日14時からに仮置きさせていただきますかと思っております。後日、皆様の……。

【山内委員長】 10月6日の14時から。

【事務局（長田）】 10月6日の火曜日、14時から2時間ということを用意しております。10月6日火曜日、14時でございます。

後日皆様のご都合をお伺いした上で、最終的にご連絡させていただきます。

【臼井委員】 10月6日火曜日の午後2時ですね。

【事務局（長田）】 はい、午後2時。

先ほど申し上げましたように、本日の議論を踏まえた上で、アンケート・ヒアリングの調査の結果をお示しして、それをもとに議論を行っていきたいかと思っております。

【山内委員長】 ありがとうございます。それでは、事務局で日程調整の後、改めてご

連絡をいただくということで。

ほかに特段ご発言がないようでしたら、これで終了というふうにさせていただきますが、よろしゅうございますか。

【臼井委員】 次の日程は別に決まっていますか、11月というのは。

【事務局（長田）】 現在のところ、まだ決まっておりません。

【臼井委員】 それはまだ決まっていますか。

【事務局（長田）】 なるべく早く日程のほうをフィックスさせていきたいと考えておりますので。

【山内委員長】 ということで、じゃなるべく前倒しをお願いいたします。

【事務局（長田）】 はい。

【山内委員長】 ほかに。よろしゅうございますか。

それでは、以上で「利用者によるタクシーの選択性の向上に関する検討委員会」を終了したいと思います。熱心なご発言、どうもありがとうございました。

— 了 —