

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2回）

平成21年10月6日

【事務局（長田）】 開会の時刻になりましたので、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の第2回委員会を開会いたします。

議題に入ります前に、委員の変更のご連絡と、配付資料の確認について、事務局より説明をさせていただきます。

まず、変更のごございました委員をご紹介申し上げます。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。タクシーセンターより、河原委員にかわりまして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。よろしくお願いいたします。

【事務局（長田）】 全国交通運輸労働組合総連合より、政栄委員にかわりまして、手水委員でございます。

【手水委員】 手水です。よろしくお願いいたします。

【事務局（長田）】 以上、変更のごございました委員をご紹介させていただきました。どうぞよろしくお願いいたします。

なお、青山委員、田中委員、丁野委員はご欠席でございます。

続きまして、配付資料ご確認をお願いいたします。議事次第の下に配付資料が一覧で載っております。資料1、資料2、資料3、資料3別紙1、資料3別紙2、資料4、資料5、資料6となっております。全部の資料、ございますでしょうか。ご確認をお願いいたします。よろしいでしょうか。

それでは、マスコミの方をお願いいたします。写真撮影についてはこの時点で終了させていただきますようをお願いいたします。

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。

それでは、山内委員にこの後の議事進行をお願いしたいと思います。よろしくお願いいたします。

【山内委員長】 どうもお忙しいところお集まりいただきまして、ありがとうございます。議事次第に従いまして進行させていただきます。

議事次第の2番ですけれども、アンケート・ヒアリング調査結果報告ということであり

まして、これを事務局からご説明していただいて、審議をしたいと思います。どうぞよろしく願いいたします。

【事務局（長田）】 それでは資料3をごらんください。アンケート・ヒアリングの調査結果の概要をまとめさせていただきました。

アンケート調査では、利用者およそ2,000名、事業者およそ2,000者から調査に対するご協力をいただきました。また、前回委員会の議論を踏まえ、特定の自治体において利用者、事業者、関係団体、自治体関係者の意向を調査するために、千葉県をモデルケースとして調査いたしました。

1ページめくっていただきまして、2ページにヒアリング調査にご協力いただきました関係団体、自治体、事業者の一覧を示しております。調査にご協力いただいた皆様には、この場を借りてお礼を申し上げます。ありがとうございました。

1枚めくっていただきまして、3ページ以降に結果の概要を記載しております。黒い丸印は「調査で示された意向」であり、右矢印は「調査を踏まえた検討の方向性（案）」を示しております。主要な点のみをご説明させていただきますと、まず（1）タクシーの利用の現状についてですが、「利用する時間帯や地域に他の交通手段がない」ことがタクシーの主な利用理由であり、「小都市圏では6割以上の利用者がタクシー事業者を選択しているが、大都市圏では4割程度しか選択していない」という結果が見られました。このことは、タクシーが他の交通機関にないニーズを満たす交通機関であることを示しているとともに、評価制度は大都市圏でより重要であり、評価制度は地域差を加味する必要があるのではないかと思います。

続いて（2）評価制度の枠組みについてですが、約7割の利用者が「全国一律で、全事業者が対象となるものがよい」と回答しており、全国で行うことの可能な制度を考える必要があると思われれます。一方で、現在適正化事業の行われていない地方で評価制度を実施するのは困難であるという意見もございました。また、実施対象として事業者とドライバー双方を評価できる制度であること、実施主体は第三者が望ましいということ、そして評価制度と新たな評価制度は並立し得るという意見がございました。

1枚めくっていただきまして4ページ、（3）評価項目については、「接客マナー」、「安全管理の徹底度」の2つが特に重要であるととらえられていることと、既存の評価制度の問題点として、社会保険の未加入など、運転者の労務環境が意見に反映されていないという意見がございました。したがって、これらの点は評価項目として組み込むことを考

える必要があると思われます。

(4) 評価制度の周知の活用については、既存の評価制度の周知率、利用率がともに高くないため、周知の徹底と活用の可能性の向上について、関係する各主体の関与を検討しなければならないということが示されました。各主体の関与については、評価の結果として事業者が評価を受けるメリットについても検討する必要があると考えられます。

最後に5ページに進みまして、(5) 多様なタクシーサービスについては、「携帯電話の発信位置への配車」、「緊急輸送サービス、搬送サービス」、「乗り合いタクシー」、「高齢者などの移動補助サービス」などは利用者のニーズが高いにもかかわらず、事業者にとって実施が困難なサービスとして挙げられました。これらのサービスの普及を図るために、どのようなことが可能か、地域特性に留意しつつ考える必要があると思います。

(6) 多様なサービスの普及方策については、その事業者が新たなサービスを導入しやすい環境づくりに関して、運転者に過剰な負担をかけることなく、市場の適正な監視を含めて考えていく必要があると考えられます。

アンケート、ヒアリングの詳細な結果については、資料3別紙1、及び資料3別紙2をごらんください。こちらにつきましては非常に詳しくなっておりますので、先ほど概要を述べさせていただきましたので、説明のほうは省略させていただきます。

また、アンケートの詳細な結果については、未定稿として委員の皆様にはメールで送信しておりますが、印刷したものは本委員会終了後に事務局より送付させていただきます。分析の観点や手法につきましてご意見がございましたら、10月16日金曜日までに事務局までご意見をいただければ幸いです。

以上、事務局よりアンケート・ヒアリング調査結果をご報告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。それでは、アンケート・ヒアリング調査結果についてご質問等ございましたら、ご発言お願いしたいと思います。いかがでしょうか。

**【五十嵐委員】** よろしいでしょうか。

お送りいただいた資料も含め、ざっと目を通させていただきましたけれども、ちょっと幾つか気になったのは、事務局側の取りまとめとして幾つか指摘されているんですけども、これは何か、またそもそも論になるんですけども、基本的にアンケートの分析についてはそのとおりだと思うんです。要するに大都市圏と小都市圏・地方とではタクシーのニーズが違いうし、そういう意味でのサービスのあり方とか、選択性のあり方とか、いろいろ

ろ違うのは当然だということだと思っただけですけども、私は、この手の問題で一番やはり問題になるのは、大都市圏のタクシーのあり方だと思っておるんですけども、そういう中で、アンケートでそういうふうな結果が出たということかもしれませんけれども、運賃の問題についてちょっと過少評価しているような判断が見受けられるのがちょっと気になったんです。

やはり選択性の観点の中には、もちろん接客とかいう視点は非常に大事なことだと思うんですけども、認可運賃という枠組みを前提として、そういういろいろな選択性のあれを考えるのか、あるいは将来にわたって、そのあたりも当然ながらより柔軟な形になるということ前提で考えるのかというと、やはり私は後者だと思うんです。

だからそういう意味で、実際のアンケートの結果を見ますと、やはり大都市圏では運賃について、その選択性の基準として選んでいる人はそんなに少なくないというか、こう書かれると非常に何か少ないように感じますけれども、実際のあれはかなり多い結果が出ていたと思うんですけども、そのあたりも視点に入れた制度づくりというか、あり方みたいなもの考える必要があるのではないかなという気が、このアンケート、及び事務局サイドでつけたいろいろなコメントから感じましたけれども。

【山内委員長】 事務局のほうで何かあれですか。お答えは。

【事務局（石崎）】 事務局の旅客課の石崎でございますけれども、すみません、私はアンケートの詳細のほうを、どれぐらいの割合だったかちょっと詳細を把握しておりません。申しわけございませんが、運賃につきましては、今回のタクシーの適正化・活性化法案におきまして、特定地域ではございますけれども、そこについては適正化法の法律の中で、適正な原価に適正な利潤を償うものということで、今回、運賃・料金の認可基準とかに、許認可規定ではございますけれども変更がございまして、当分の間、それで私ども、運賃の認可については運用していこうと考えておりまして、そういう点を踏まえた形のご議論をしていただかないといけないのかなと思っております、完全な自由ではありませんけれども、従前のような運賃の料金認可とはちょっと違った形で、今回の運賃・料金のところを見直しておりますので、それを前提にご議論をいただければありがたいなと思っております。

【山内委員長】 よろしゅうございますか。

【五十嵐委員】 わかりました。

【山内委員長】 じゃあ、どうぞ。

【臼井委員】 既存のランク制度について、ここは問題だというようなところは何かありましたか。アンケートには出ていませんか。

【事務局（長田）】 既存の評価制度につきまして、ヒアリング等の中で十分実態を反映していない部分もあるのではないかとといったようなご意見も、先ほどもちょっと申し上げましたが、例えば労務環境みたいなどころについてはもう少し要素としてきちんと入るべきではないかというご意見なんかもございました。

【臼井委員】 それは事業者側からですか。

【事務局（長田）】 関係団体等、組合のほうからのご意見です。

【臼井委員】 組合のほうですね。そこからはございましたと。利用者からはないでしょうね。利用者はわからないわけですね。

【事務局（長田）】 利用者のほうにつきましては、全般的な内容からしますと、まだまだ残念ながら周知されていないケースが多ございまして、そういった突っ込んだところのご意見というのは特に多くございませんでした。

【臼井委員】 ただ、周知されていないといっても、実際にランク制度をやっているのは、個人タクシーは全国でやっていますけれども、法人の場合は東京だけですね。

【事務局（長田）】 そうですね。

【臼井委員】 それで、東京の場合で周知が低いということなんですか。

【事務局（長田）】 東京の場合でも周知が、残念ながら実際に知っているところは多くないといえますか、さらにそれを選択の理由にしているといったようなところはあまり多くないというところが、今回のアンケートをしてみたところでございます。

【事務局（阿部）】 具体的な周知率で申し上げますと、東京都、大都市圏というところにおける評価制度の周知率でございますが、大体3割程度でございます。さらに知っている方で使っている方というのは、そのうちのまた3割程度、全体の1割程度というのが数字として上がってきているものでございます。

【臼井委員】 そうしますと、この4ページに書いています既存の評価制度を認知しているのは3割程度というのは、これは全国のことではなくて、東京でのことということですね。

【事務局（阿部）】 ええ。東京都の方が3割程度でございますが、個人タクシーのマスターズ制度、それから全国の方の東京の制度の周知度というのも大体2割から3割ぐらいというところでございます。全体が2割から3割ぐらいというところでございます。

一応、今、申し上げました内容は、資料3別紙1の左側のほう、利用者というところの列の真ん中あたり、「既存の評価制度」と書いてあるところの「周知率と利用率」という欄に具体的な数字がお示ししてございます。

【今村委員】 よろしいですか。

【山内委員長】 どうぞ。

【今村委員】 感想も含めた意見なんですけど、1つは、いろいろアンケート調査をやられた結果が示されていて、なかなか私も興味深いものがありました。例えば運賃の安さという話が出ましたけれども、同一地域内に相対的に高い運賃と低い運賃があって、そのどちらを選択をしますかという問いかけと、逆な面で言ったら地域で1つ、かなり99%が同一的な運賃になっていまして、その運賃水準というのはちょっと高く思うんだけど、もうちょっと安くないのかとかいうものとの区別というのは明確ではないのではないかと。

したがって、ここで出ているアンケート結果というものは、選択性の向上というその「選択」ということとの意味合いとの関連で、どういうふうに整理もし、分けるところはどう分けるのかという課題があるのではないかと。

同じようなことは、非常に正直な答え方をしているなと思いましたが、利用者の皆さんから見て、やはり接客マナーの問題だとか、それから車内の清潔度、それとか安心安全という問題が、今、非常に大きな比重を占めて答えが出ていたわけです。私は前回の委員会の中でも申し上げたと思うんですが、少なくとも安心とか安全だとか、いわゆる接客マナーというのは、評価が1から5に分かれてそれを選ぶというものではないのではないかと。

むしろ、均一化された乗務員の質、これがどう担保されるのかということが基本に据えられるべきであって、そのために片方ではタクシー運転者の登録制度がありますし、タクシーセンターも存在しているわけですし、基礎的な条件として担保されなければならないものが、いわゆるランクづけの中で、「良い・悪い」ということの実態があるとしても、それは当然一定の質のレベルで、均一化されなくてはならない。そこをどう押さえるかということプラスアルファ——プラスアルファ分というのは、いわゆるどういうところに選択性というのを求めていくことになるのだろうかというような気がするわけです。

ですから、1つの例で言いますと、均一化された1つの労働者の水準というのがあるって、その上のプラスアルファという点で言いますと、例えば地方都市なんかに行ったら、労働者が観光問題に非常に詳しくて、独習したり研修なんかに行って学び、そして観光案内を

びしっとやってくれるわけですね。歴史的な記念物とか人物とかいろいろなことを含めて、それで非常に喜ばれるということがあるわけです。それはやはりプラスアルファの能力ですね。プラスアルファの資質ですね。それをほかの運転手と比較した場合のやはり選択性といいますか、資質のプラスアルファの高さというものがあるんだろうと思うんです。

ですから、先ほどそもそも論という話もあったんですが、均一化されなくてはいけないもの、当然あるべき姿としてそれが守られなくてはいけないものというものは、きちんとやはり一定の仕組みの中でやっていくし、やらなければならないだけけれども、問題はその選択性の向上というその選択性というのは、どこの部分を選択性という形で機能的に活かせるのかというような、区分けが必要ではないのか。そういった面は全然あの中では出ていません。その点、いかがでしょうか。

【事務局（長田）】 よろしいでしょうか。

今、ご意見がございました部分につきましても、そういうもともと守らなければいけないもの、法律的に守らなくてはいけないものもございますし、プラスで評価しなくてはいけないもの、そういうのを全部含めまして、次の議題のところの評価制度の中で、我々が提示をさせていただきます案の中に、その辺をある程度整理をしまして盛り込んでいるつもりでございますので、そちらのほうで、こういう形で盛り込むことがいかどうかといったことにつきまして、次のところでご意見をいただければと思っております。

【山内委員長】 ちょっと時間の関係もありまして、今日の議題がその3番目と4番目のところですので、まさに今、今村委員がおっしゃったようなこともそこに含んでいるということです。ちょっと議事を進めさせていただいてよろしいでしょうか。

それでは3番目の議事で、タクシー事業者における評価制度についての検討ということで、これのご説明をお願いいたします。

【事務局（長田）】 それでは資料4「評価制度検討の方向性（案）」をごらんください。本委員会における、先ほどご報告した調査結果を踏まえた上で、検討の方向性について事務局案をお示ししております。

まず、2ページをごらんください。上段に示すようなアンケート・ヒアリングの調査結果を受けて、「ルール遵守を前提とし、安全でサービス品質が高いタクシーサービスを、全国どこでも利用者が容易に選択できる制度を構築する」ことを制度の理念とすべきではないかというふうに考えております。また、その際、地域ごとに異なるニーズを評価要素

として反映できる仕組みとすることも必要ではないかと考えております。

1ページめくっていただきまして、3ページをごらんください。この理念を実現するために、評価を行うべき観点の案を示しております。まず重点的に評価すべきは、コンプライアンスと安全管理を前提とした上で、旅客接遇を評価する制度とすべきではないかと思っております。また、地域ごとに異なるサービス品質ニーズを反映するため、迅速性や快適性という観点も付加的に評価すべきではないかと考えております。またサービス品質以外の要素で、利用者評価要素の候補として考えられるのが社会的責任ではないかと考えております。社会的責任という観点での評価は、必要性を含めて委員の皆様のご意見をいただきたいと存じます。

その評価の項目と手順について、次の4ページ目に資料としてまとめさせていただきました。評価を行う前提として、「コンプライアンス」、「事故」、「行政処分」に問題がないことを確認した上で、すべての地域で共通の重点項目と、地域ごとに項目を決める付加項目とに分けてはどうかと考えております。その際、安全管理体制の評価に当たっては、法令レベルの安全管理はコンプライアンス項目の一部として確認をし、法令レベル以上の安全管理については、下段の安全管理法令レベル以上の項目として、取り組み状況の評価してはどうかと考えております。

例えば同じ苦情処理という項目についても、苦情に対する遅滞ない弁明と記録・保存といった法令で規定されている項目についてはコンプライアンスの項目として確認し、苦情を適切に分類・評価し、定期的に乗務員にフィードバックを行うなど、社内周知体制の確立状況は法令レベル以上の安全管理体制として評価を行うといった考えです。

続いて5ページ目をご確認ください。新たな評価制度における現行の評価制度の位置づけについて、事務局案を説明させていただきます。現行の制度は、地域の実情などを反映した制度であるものの、現状はそれぞれ異なる制度であり、利用者からは区別がつきづらい面があるのではないかと考えます。したがって現行の評価制度は、新たな評価制度の枠組みのもとで維持・発展を図るとし、法人や個人や地域を問わず、利用者からは一体の制度として、見せ方を統一して示してはどうかと考えます。

続いて6ページをごらんください。評価の単位についての事務局案です。タクシーサービスの特性上、ドライバーとしての評価を重視する必要があるという意見がある一方、法人事業者の全ドライバーの評価を行うことは現実的ではないという意見を踏まえ、事業者単位の評価とした上で、法人事業者の評価に当たっては、当該車両に乗車できる運転者の

条件も別途定めるということにはどうかというふうに考えます。

続いて7ページをごらんください。評価の段階に関する事務局案です。優良事業者の数を確保しつつ、事業者に継続的な努力を促すためにも、多段階の評価が望ましいのではないかと考えます。

次に8ページをごらんください。その他、主要な論点と考えられる事項をまとめております。

(1) 被評価者の範囲及び実施主体に関しては、なるべく多くの事業者が参加する制度とするための方策や、実施主体の要件について、皆様のご意見をちょうだいしたいと思います。

利用者が活用しやすい制度とするための方策に関しては、効果的な広報活動の方法、利用者を施設や組織を含めて考えた場合、活用しやすい制度とするための方策、評価を受ける事業者のメリットのあり方についても皆様のご意見をいただきたいと思っております。

最後に9ページをごらんください。全国に広めるための方策として、評価の任意性の観点を含めて、どのような仕組みとするのが現実的か、皆様のご意見をちょうだいしたいと思います。

なお、枠内に記載のとおり、東京特別区・武三地区の法人タクシー事業者評価ランク制度は、東京タクシーセンターが適正化事業を行う過程で得られた情報を利用者利便の向上を図るために評価制度にも活用しているため、同制度と同じ枠組みで全国に広めていくことは困難ではないかと考えております。

以上、事務局案でございますが、事務局案で触れなかった内容も含め、あるべき評価制度の枠組みについて、皆様のほうのご意見をいただきたいと思っております。今日のご議論の中では詳細まで決めたいただく必要はないかと思っておりますが、方向性については出していただければ、それに基づきまして、次回の委員会で具体的な案を事務局案としてご提示させていただきますと考えております。

以上でございます。

**【山内委員長】** どうもありがとうございます。それでは、今、ご説明がありました「利用者によるタクシーの選択性の向上を目的とした評価制度の方向性」ですね。これについてご審議をお願いしたいと思います。どなたか意見、ご質問ございますでしょうか。

**【五十嵐委員】** よろしいでしょうか。

さっき、今村さんがおっしゃったお話というのは、非常に私はそのとおりだなと思って

聞いておりました。1つはどういうことかと申しますと、その評価基準の中に、接客というか、このコンプライアンス、安全管理というのを評価基準の対象として入れるべき問題なのかどうかというのは、私はちょっと首をかしげるというのがあります。

というのは、重要ではないという意味ではなくて、そもそもこれ自体がつまりこういう運送業の最低限の基準であって、これをランキングしていいとか悪いとかという以前に、これはもう達成されていることが前提のサービスであるべきなので、ここにこだわるということが果たして、当然ながら利用者というかお客さんはしかるべき形で事業運営されているんだと思って乗るわけですから、ここは、安全管理がきちんとされているということは、これはもう前提なわけですよ。

むしろされていない業者がずっと営業を続けていられるような、そういう現状もあるわけですよ。指摘されていますけれども、そっちが問題なのであって、これを評価すべきじゃないと私は言いませんけれども、その最大のポイントとしてそこに置くのはいかがなものかなという感じがちょっといたしました。

だからそのあたり、つまりお客さんにとっての選択性向上というか、いいサービスのいい条件のタクシーを容易に区別して選んで乗れるというような条件づくりが、この場の会合での議論として求められているのであれば、ちょっと筋が違うんじゃないかという気が、私は正直言っていました。

ですから、その評価基準をつくるための具体的なシステムづくりというのは、別途議論されるんでしょからあれでしょうけれども、ちょっと選択の対象としてのこのサービスのあり方というか、このコンプライアンス、安全管理というもののランクづけに関しては、今のご説明ではちょっと違和感を感じるなという、そんな感じがいたしました。

**【事務局（長田）】** それでは次ですが、資料のほうの4ページ目のところを見ていただければと思うんですが、評価項目の全体像という形で、評価を行う前提と評価項目という形で、上段下段と分けております。上段、評価を行う前提、この部分は、もう皆様のご意見のとおりでございます、もう基本的にきちんとやっておかなければいけないことでございます。ですから、これが評価項目に入っているということではなくて、まずこれが評価に上るための土台といいますか、前提条件なんだというふうな考え方をしております。

その上で評価をするものは、全体の全国共通でやる部分としては、旅客の接遇と安全管理体制。法令レベル以上の安全管理体制。付加項目として、これは地域の特性等も考えて、迅速性とか快適性といったものを加えてはどうだろうか。この項目はこれだけでいいか

どうかというのは、また議論があると思いますが、コンプライアンスに関して法令を遵守するという部分については、もうあくまで前提だという考え方の中で、これが守られていないと評価が受けられないというふうな仕組みにしてはどうかというのが事務局の案でございます。

**【待鳥委員】**　　ちょっと五十嵐委員とは角度が違うんですけども、そもそもこの選択性の向上委員会を設置されて、利用者によるタクシーの選択性の向上ということを目的にしているということについては、これはやはりタクシーの現状からして、利用者にとって問題のある事業者やタクシーを選ばなくて済む体制をどうつくるかということだと思っております。したがって、一定水準以上の企業に対するプラスアルファの部分の評価ではなくて、やはりタクシー全体の底上げをすることが肝要であって、問題のある企業、タクシーをなくしていくということがまず第一義的でないといけないんじゃないか、全体の評価が高まらないのではないかと考えているんです。

そういう意味では、最低限のコンプライアンスの問題とか安全の問題、あるいは接遇の問題、これを最重視しなければ、タクシー全体の底上げはできないと思っています。1社でも、1人でもそこどころが欠けたところがあれば、利用者に対して不快な思いをさせたり迷惑をかけるということになってしまうわけですから、もうそこに重心を置いたような評価制度でなければいけないのではないかと考えています。

**【臼井委員】**　　この4ページを見ますと、評価を行う前提と評価項目の特に重点項目までは、今、東京でやっている評価のランク制度とほとんど同じだと思うんです。それにプラス、この付加項目という配車の早さとか、適切なルート選択がある、という理解なんです。

それで問題は、これが東京以外のところで、これだけ細かなものができるかどうかですね。しかもコストをかけないで制度をつくるということは可能かと思うと、特に付加項目までつけていくと無理なのではないかと思うんです。特に地域でいくと。今の現状の東京を見ていても、この安全面とか法律違反、それから苦情、そういうものを加味してやっていますが、それでも相当事務的に人も要るし、時間もかかると。つまりかなりコストがかかっているわけですね。それはほかの地域で細かなものできないと思うんです。

ですから、僕は全国的にやる必要はあると思うんです。全国的にやる必要があるからこそ、もう少しシンプルなものにしたほうがいいと思うんです。少なくとも東京でやっているものにプラスアルファするというのは無理ではないかと思っています。

ランク制度の認知、知られている率が低いのも、東京だけでやっている、しかも全国では個人だけでやっているということだろうと思うんです。これは一応全国でやるということになれば、認知度もそれは高まってくると思うんです。ですから全国でやる必要だと。全国でやる必要だとすると、もっとシンプルな制度にしないと、コストだけかかって、コストがかかればそれはタクシー運賃に当然はね返るわけです。ですから、もっとシンプルにできないかなというのが意見です。

【山内委員長】 ありがとうございます。

【五十嵐委員】 いや、今のお話にちょっとつけ加えて、私のほうから事務局への質問なんですけれども、これはこういう制度をつくるための、別途話し合うということなんでしょうけれども、これをだれがやるか、どういう形でやるかというのは次のあれなんでしょうけれども、そこ絡んできますよね。だから全くコストをかけない、全くかからないということはないんでしょうけれども、それは結果的に利用者の負担にどんと上乘せされるような制度では意味がないわけで、やはりそのあたりのあれも考えながら、その相互の折り合いがつくような形のをやはり考えないと、なかなか定着しないということはあると思いますね。

【山内委員長】 今、何名かご意見をいただきましたけれども、事務局のほうとしてお答えになるようなことはありますか。

【事務局（長田）】 確かに、実際この制度を我々もいろいろヒアリング等も含めまして調査させていただきまして、この制度を実際につくるとなると、相当やはり負担がかかる部分も出てくる。東京の制度は非常に立派な制度でございまして、詳細に分析される。個人タクシーのほうもきちんとした制度できちんとやっている。そういう制度が全国でほんとうにできるのかといったところは、やはり非常に問題だと思います。

ですから、この重点項目・付加項目ということで、重点項目の中は、これは全国でやるということなんです、ただそのやるレベルについては、例えば東京みたいなレベルでこの重点項目を地域まで全部やるというのは、それは難しいだろうと思います。もともと実際に適正な事業が行われておりませんと、いろいろな苦情等も集まってきませんし、そういったことを考えると、この制度自体、項目は同じであっても、そこでやるレベルというのは当然、その地域の状況に合わせたようなものになってくると思うんです。実施主体がそんなに東京のタクシーセンターさんみたいな組織が全国にあるわけではございませんので、それなりのやはり形が必要なのではないかなと思います。ただ項目としては、いわゆ

る旅客に対するそういったものと、法令レベルの安全管理というのを評価項目として挙げ  
てはどうだろうかという形を今は考えております。

だいたいそういう……。

【臼井委員】 そうすると、その地域に合わせた形というのはどういうイメージですか。

【事務局（長田）】 例えば、ちょっとわかりませんが、この旅客の接遇のほうにつ  
いては、例えば何かモニターみたいなものを一定期間、例えば1カ月間、その強化期間内に  
覆面モニターみたいなものを設けて、実際にその苦情等、接遇状況を見るとか、今、東京  
のタクシーセンターみたいに何か統計に基づいていろいろやっていくとかそういったよう  
なことはできませんので、そういうものをやるとか、安全管理体制についても項目をもう  
少し絞るとかいう形で、簡素化していくという形じゃないかと思います。

【臼井委員】 安全管理体制はどういうふうに判断するのでしょうか。

【事務局（長田）】 基本的項目につきましては、点呼とか安全教育、苦情処理とかに  
ついて、それぞれ法令レベル以上のことをやっている取り組みを、これは制度自体のとこ  
ろで訪問審査みたいなことまでやるのか、申告制みたいな形でやっていくのかというこ  
とはあるかと思うんですけれども、そういう項目を調べて、それでやっていたら加点の式か  
何かをそのところはつくる、いろいろあると思いますけれども、そういう項目について  
評価をしていくという形になるかと思います。

【臼井委員】 なかなか難しいんじゃないですかね。それはだれがやるかという話も。

【山内委員長】 そうですね。

【臼井委員】 だれが審査をして、だれが調べるかという話がありますね。

【事務局（長田）】 そうですね。今回の議論の項目の中にも、実施主体はどうするか  
ということについて、皆さんのご意見等もお聞きしたいと思っておるんですが、いろい  
ろな候補が考えられることは考えられると思いますが、例えば地域のタクシー協会さんがや  
るといったことも考えられるでしょうし、その他、何か別に組織をつくってやるかとい  
うことも考えられるかもしれませんが、それと全般的に、じゃあ、この制度自体を全国一律  
に普及することが必要なのか、もしくはその地域の実情によっては、ある意味では手を挙  
げない地域もあるというふうなことも含めて、そういうことでもいいのか、それとも全国  
津々浦々やっていくのかといったようなことも含めて、皆さんのご意見もお聞かせいた  
ければと思っております。

【関委員】 よろしいでしょうか。

アンケート調査につきましては予想どおりかなという感じがいたしました。ずっと数年の議論の中で、事務局もしくは旅客課さんが今まで出してくださった統計の中で見えてきた形が、もう1度確認されたのかなと思います。やはり地域差が非常にあるということで、大都市圏は基本的に流しで選ばないというか、選べない。かたや地方については基本的に選ぶ必要がないぐらい、もう決まったタクシー業者さんしかいないので、ある意味では客観評価と言うと変なんですけれども、数値上の評価基準がなくても、地域でもう既に評価されているところしか残らなかったというような状況に、私はこのアンケート調査から見受けられるのかなと思いました。

あわせて、新しい多様なサービスのところで言うと、利用者が望んでいるということは、逆に事業者ができないということですので、利用者の要望と事業者のいわゆる運行管理のところでは、逆にミスマッチがあるということが逆に今回鮮明になったと私はとらえております。

もともとこの委員会というのが「選択性の向上」ということで、評価基準なり、その選択性をどう上げるかという大きい命題をいただいている委員会でございますが、その中で利用者の選択性の向上を上げなくちゃいけないところは、まさに大都市圏というふうに思っております。全国で7割の方が、一律で事業対象を全国にというようなご要望があるんですが、これは聞き方とか現状がわかっているところ答えないんじゃないかなと思っております。ここら辺は、いわゆるアンケート調査の解、答えとして素直に受けとらなくてもいいかなと。変な言い方なんですけれども、もうちょっと現状を知っているこの委員会の中では、そういう見方もありますけれども、もうちょっと各委員のご議論の中にあるように、今、この状態の中で言うと、あまりコストをかけてできないものを議論するよりも、目の前の中で、実質的に一番配車も多過ぎて選べないという場所をわかっていますので、ある意味では集中と選択の中で、評価基準につきましては段階を踏んだらどうかというふうに思います。

ほんとうに小さな地域で、もともとタクシー業者もないとか、1個しかなくて、逆に評価して萎縮するよりは、十分に活動いただいたほうがいい地域もあると思いますので、私はこのアンケート調査からは、やはり大都市圏での課題が鮮明になっている以上、その部分に対する評価制度というものを現実的な部分でできるというものについて、提案をこの委員会からはさせていただいたほうがいいんじゃないかと感じています。

もう1つは、多様なサービスのところで言うと、ほんとうにミスマッチしているので、

なるべく逆に言うところの辺を実現化できるような形で、もうちょっと事業者さんからできない理由なんかもちょっとヒアリングの中で、どうしてできないのか、できないと書かれているところができないのは具体的にできない理由があるんだろうと思うんですけども、その辺をもうちょっと深掘りをさせていただけないかなという感じはしております。

あともう1つは、ページで申し上げますと4ページのところで、もともと全体のところで、本来、もう既に各運輸局さんがいろいろな行政指導されているところで、このコンプライアンスと事故の発生と行政処分のところは、ある意味ではしっかりとそこを重点的にやっていただくということで、逆に次の評価項目のところというのは、実を言うところこれはすごく数値化できないんです。待遇というんですけども、一番個人差があるじゃないですか。さらに適正なルートを選択といっても、非常に何を基準にどう評価するかは意外と評価項目と点数づけ、だれが何点にするのかというのはなかなか難しいかなという部分もありますので、私としては評価項目でこの下の段、付加加点のほうについては、体制があってできるところだけでやっていく。それも、わりと消費者の目線、消費者庁もできます。できましたっけ？ あれができましたので、もうちょっと消費者の方に加わっていただくような形で、この下の項目が評価できるような制度設計ができる地域でやっていただくというような形がどうかと思っています。

逆に言うと、もともとタクシーというのは運転手さんの個体差もあって、全国個人タクシー協会さんがやはりできているというのは、やはり個人のプライドとか、やはり毎日の仕事の日常のお客様の対応というのが自分の金額に直にはね返るといって形になっていて、欧米はどこでも、こういったタクシー事業者と言われている法人タクシーというものについて言えば、なかなか、どちらかという法人タクシーのほうが少ない、個人タクシーのほうが多いという業界の制度もありますので、そういった意味で企業の評価、タクシー運転手さんの評価というのもなかなか難しいかなというふうには前々から感じているという感じだと思います。

**【山内委員長】** ありがとうございます。

これは事務局としては、さっきの実施したいとか、あるいは、今、関さんもおっしゃっていたけれども、どの範囲でやるのかとか、それはどのようなイメージなんですか。

**【事務局（長田）】** イメージでございますか。まずはどれの範囲でやるかということからすると、やはり、今、ご意見のように、全国一律というのはなかなか難しく、まず例えば政令指定都市ぐらいのレベルのところを考えられるのかなというふうに思います。

地域のほうに行きますと、今、お話のとおりで、我々も千葉県の方の地域なんかも行かせてもらいましたけれども、もうそのところに3社ぐらいしかなくて、その中で実質的に選ばれているというのが実情のところ、評価制度を一律に入れていくことが、ほんとうに意味があるのかといったようなところもありますので、ある程度駅待ち、大都市圏で流しだとか駅の乗り場とかが考えられるようなところに評価制度をつくっていくことが現実的ではないかなというふうには、これは事務局として決めているというより、来ている感じとしてはそういう感じがいたします。

実施主体のほうは、別に何か組織を立ち上げてやるということはなかなかやはり難しいだろうということを考えますと、一番考えられるのは地域のタクシー協会さんなりの方が実施主体となってやっていくのが、考え方としてはあるのかなというふうになりますが、その中の實際上、各協会さんのほうの体制とか人員とかいうのを考えますと、なかなかハードルもきっと高いのだろうなというふうには思いますが、そのところは、そういう実情を踏まえながら、今回、この制度のレベルをどれぐらいのレベルでつくっていくかということを決めていく必要があると感じております。

【臼井委員】 いいですか。

個人タクシーは全国でやっていますよね。それは、木村さん、できたわけですか。全国でやるについてわりと簡単にできたわけですか。

【木村委員】 個人が簡単にできたか？ よくできているなということですか。

【臼井委員】 ええ。よくできましたねという。

【木村委員】 いや、もちろん当初から全国でということで11年前に立ち上げたものですから、やってはいるんですが、やはりその中で法人さんとはちょっと違った、要するに事業者でありイコール運転者という非常にすっきりした形なんです。ですから、1人1人の評価ということになるので、私も今日この議論の中で、法人さんのほうの取り扱いをどちらにするのかなって、非常に興味を持っているという失礼ですけれども、要するに法人さんの事業者単位で評価というふうにほとんど書かれているんですけども、それでいいのかなのかという。

つまり、1人1人の個々の運転手さんの評価というのは全く度外視して、事業者単位だけで評価して、ランク制度ということでもいいのかなというところが。我々のほうは個人タクシーで、何とかこのランク制度がうまく機能して業界に貢献できれば、あるいは社会に貢献できればと思っているんですが、法人さんのほうは非常に難しいところがあ

と思うんです。ですから、例えば東京で一生懸命法人さん、運転手さんもやっているんですが、ダブルAランクで、実はその会社の中にちょっとまずいなというような方がまじっていたりするわけです。そういうのは別に関係なくてダブルAだ、あるいはAというレベルでいいのかどうなのかというあたりですね。

我々としては、もしかしたら法人さんのランクではなく、1人1人の運転手さん、個人も運転手、それから法人さんのほうも運転手、運転手さんのランクというふうな考え方のほうがやりやすいのかなというような気がするんです。ですからその辺のところをどちらにするのか。それぞれの立場で、いや、それじゃまずいとかがいろいろあると思うんです。けれども、そこいらを先に決めるというのも必要だと思うんです。

つまり、大都市なのかどうなのか、全国一律なのかどうなのかという議論ももちろん必要だと思いますけれども、法人のランク制度、会社単位、事業者単位でやっていくというのなら、そういうふうに絞り込んでいかないといけないと思うので、そこいらを先に議論が必要なのかなという気がするんですね。

【臼井委員】 木村さん、もう1つお聞きしたいのは、今、議論になっている、要するにいろいろランクづけする場合に情報が必要なわけですね。つまり会社なら会社として安全面で大丈夫、どのくらいいいのか、あるいはお客さんと接する場面でどのくらいいいのか悪いのか。つまり情報をどうやって安く……。

【木村委員】 客観的な評価の基準をですね。

【臼井委員】 うん、評価の情報が必要なわけですね。お聞きしたかったのは、どうやってその情報を個人タクシー協会として得られて、だれが評価しているのかという、そのさっきから出ている主体の問題。つまりその情報の集め方と、それをだれがどういうふうに評価するんですかというのを参考にお聞かせ願いたいなということなんです。

【木村委員】 まず、個人タクシーの場合は基本的には自己申告なんです。ところが自己申告じゃあ、みんな私は悪いこと一切していませんで終わっちゃうわけです。そのために、自己申告だけではだめなので、客観的な資料を毎年出してもらおう。

まず、安全とか交通違反だということであれば、運転記録証明書を取ってもらおう。これは700円かかりますけれども、全部自腹を切ってもらって、1年に1回出していただく。これで一応違反はしていない、事故はしていないというのはある程度わかりますね。事故、物損はありますけれどもね。事故をしていないというのは、運転記録証明書には出てこない部分があるので、それは東京の場合には交通共済協同組合というのがあって、そ

ここで必ず物損であろうが、求償であろうが、そこを通して処理していますので、そこでチェックが入る。ですからそこから全部データを1年に1回出してもらって、そこでチェックをするということです。

それからあと営業違反です。こちらのほうはタクセンさんのほうから、何かあった場合には本人がタクセンさんに呼びつけられます。そこで処分されれば処分の記録がタクセンさんに残っている。それは、それぞれの団体支部がタクセンさんからデータをいただいておりますので、そこでチェックをするということです。それからあとはタクセンさんのモニターの方に何か指摘をされて、接客不良ですよというようなことが客観的に明らかであれば、それも評価の対象になるので、これも出てくる。

問題は何もひっかからなかった。違反もしていません、事故も起こしていない。そしてお客さんとのトラブルはないんだけど、もしかしたらお客さんとトラブルっていて、客観的に明らかにはなっていないだけだという人もいるわけですね。それからどこかとんでもない、霞が関の近くの植え込みで小用を足していたと。だれかに見られたというようなこともあって、それは、でも証拠として残っていない。しかしだれかから、この事業者がそういうことをしていたよというようなことで申告がある。そういうことも含めて、証拠がないとちょっとなかなか、あなたはこういうことをやっているから降格ですよ、マスターから1つ星におりてもらいますよとはなかなかできないです。

つまりこの制度もそうなんですけれども、客観的な資料に基づいての評価しかできないんじゃないかなという気がするんです。ですからこの中で、例えば旅客接遇の部分で、モニター調査を実施して評価というのは、これでいいと思うんですが、ここで引っかかってこなかった人はここで減点がなしと。あるいはこの部分については満点というふうに割り切ってやっていかないと、こういう制度ってできないと思うんです。必ず陰では不満が出てくると思うんです。あの人はほんとうはこういうことをやっているんだとか、いろいろあるんですけども、でも、それは表にきちんと客観的にやったことが明らかでない限りは、減点したりとがめたりということはできないというふうに割り切ってこれをやっていかないと、できないんじゃないかと。非常に難しい部分はあると思うんですけども、でもやる以上は割り切らないと、客観的に明らかになったものだけを減点するとか何とかというふうに、対象にして評価していかないとしようがないというところはあると思うんです。

【白井委員】 木村さん、そのタクセンのあるのは東京と大阪？

【木村委員】 今度は増えますけれども、適正化事業をやっているのは東京と大阪だけです。

【臼井委員】 そうですね。そうすると、そこからは情報が入ってくるわけですね。だからそこは情報が入りますが、それ以外のところは、個人タクシーについても乗車拒否したとか、何か迂回で走ったとか、そういう情報は入ってこないわけですね。

【木村委員】 それは組合のほうに必ず苦情が来ますから。

【臼井委員】 苦情ですか。

【木村委員】 そうですね。ですから苦情がない者については、この人は一応きちっとやっているということになってしまうんですね。

【臼井委員】 そうするとタクセンがないところは、組合への苦情で数値化すると。

【木村委員】 そうですね。あとは、局、支局に対する苦情ですね。そういったことで、苦情が来てもそのまま組合のほうに局、支局から連絡がなければ、何事もなかったということに進んでいっちゃうわけです。何かあれば、あなたは支局から、あるいは局からこういうことと呼ばれましたねと。じゃあ、3つ星を外していただきますよ。1つ星になりますということになっていくんですけども、客観的にならないとどうにもならないということ。

地方では、だから同じマスターズ制度でも、東京、大阪よりもちょっと基準が緩いといえば緩いわけですね。ですから、地方のほうがどちらかというと3つ星は多いです。それから交通違反も、今まで1点の違反、シートベルト1点でもとにかくだめということでしたけれども、これもやはり地方ではわりとそういったことに引っかからない。わりと検問も少ないですし、引っかからない。東京、大都市のほうがそういう点では違反が多いですから、3つ星を外す人は多くなるということです。

【臼井委員】 そうすると、地方でやる場合は、法人の場合にもそういうふうにするしかないんですか。

【木村委員】 そうですね。何か客観的な評価、明らかにだれが見てもそのとおりだというふうに言ってもらえるような何か、いわゆる証拠がなければ、評価はできないというふうに我々は思っているんですけども。

【臼井委員】 そうすると、この配車の早さとか、適切なルート選択とかいうのは、こういうのは何か数値化できるんでしょうか。

【木村委員】 ですから、これは、私は多分タクシー会社とか事業者単位のあれですよ

ね。配車の早さとかは。運転手さんそのものが配車の早さだとか、あるいは適切なルート選択なんていうのは、多分、これは苦情でも何もない限りは、適切なルート選択をしたかしないかというのはないわけで、我々のほうはもちろんそういう苦情が来るので、あまりひどい回り道しちゃったとか、とんでもないコースを通過して渋滞コースにわざわざ入っちゃったような者については、やはりトラブルとして扱って降格の可能性が出てくるんですけれどもね。でも、これは基本的には、この付加項目の中の配車の早さだとか、ここいらはおそらく法人さんで言えば事業者単位の評価かなと思っているんですけれども。

【白井委員】 ありがとうございます。

【山内委員長】 よろしいですか。いろいろ具体的になってきましたけれども、事業者から、はい、どうぞ。

【加藤委員】 私は北海道なんですけれども、札幌とその他の地域というぐらい、随分大きい差があるんですけれども、先ほど言われたように、札幌はある程度そういうその選択、すみませんちょっと先に、この配車の早さというのはもう北海道というか、札幌市内でもほとんどGPSをつけていますから、多分5分以内に配車しないと、多分怒られるような仕組みになっていますね。ですから、これはもう特別付加項目というのは、もう当たり前なような状況にあると思います。

それで、札幌以外の地方は、この間ここに出ていた九州の田中委員からお話があったように、もう完全に選ばれちゃっているんです。A社、B社、C社とあって、先ほど五十嵐先生がおっしゃったように、A社はちょっと値段が安かったり、B社は値段が高かったりするんですけれども、値段が安いからといっていい運転手さんかということ、必ずしもそうではないということで、お客さんがかなり細かく選択をして、そしてお客さんが呼んでいただいて、そしてその車が動いていると。だから必ずしも安い運賃のところが収益性が高いとか、非常にお客さんが積極的にその車だけ乗っているという形ではないんですね。

ですから問題は、札幌ほか政令指定都市に適正化事業がない中で、ほんとうに東京と同じルールでできるのか。ほんとうは全国の政令指定都市がみんな東京のルールと同じような仕組みでやるというのが、お客さんにとって一番わかりやすいと思うんですが、情報がないんですよ。ですから先ほど個タクの木村会長からお話があったように、運転記録証明書を毎年提出をされるのも個人情報の問題があったり、そういう問題で多分なかなか難しいんだろうと思いますし、その辺になるとちょっと苦しいかなという感じがしています。

ですからコストをかけないで東京と近い形をとっていかなければ、多分、東京はこうだ

よね、でも大阪へ行ったら全然違う仕組みだし、北海道の札幌もまた仕組みが違うよというふうになると、多分お客さんがその選択を非常に迷ってしまうみたいなどころがある。

僕は実はこの会議の1回目に出てから、札幌駅で——札幌駅は、今、運賃は個人タクシーさんは安い運賃だったり、あるいは大手さんでも安い運賃でやっているところがあるんです。そういうところが入っていて、どれだけお客さんが選択されているかという、札幌駅は皆無ですね。2時間ぐらい2日間見たんですけれども、1台だけ個タクさんを選んだことがありましたけれども、それ以外は皆無に近い。そういう意味では、ほんとうにお客さんとしては駅で車を選択するというのは非常にしづらい。あるいはする価値があるほどそんなにギャップがないような、すみません、事業者側の弁としては、多少そこそのレベルまで行きつつあるのかなということは思っています。

ただ、先ほど行政の方の処分は、じゃあ、全くないのかということになると、やはりいろいろな法令違反でいろいろな処分をされていますから、やはり利用者がそういう処分された会社と処分されない会社の比較をできるような仕組みは、何かつくっておかなければまずいかなという感じはしています。

**【木村委員】** それと、これですね。ちょっと先ほど1つだけ申し上げるのを忘れちゃったんですけれども、全国個人タクシー一律でやっているのがお客様要望カードです。これは全車一応搭載義務づけになっているんです。これで、組合のほうに苦情——感謝のカードもあるんですが——苦情なんかもこれで持ち込まれると。これによって、中身によって、マスターズのランクづけに影響してくる、評価に影響してくるということもあるんですね。これは全車一応搭載ということでやっております。

**【山内委員長】** そのほか、いかがでしょう。

**【小林委員】** 私は今回が初めてなので、前回の議論もわからないので、部分的な感想になっちゃうかもしれませんが、ポイントとしては全国的に一律な制度としてやっていくには、適正化事業をやっている地域とそうでない地域によって、評価のやり方が非常に難しいのではと思っております。

ただ、全国一律という制度として、利用者に浸透させていくということがまず必要であるので、そのためには、当初から内容的に評価を欲張らないといいますか、そういうふうなイメージを持って考えていったほうがいいのではと思いました。

参考になるかどうかわかりませんが、今年ミシュランの方が来て、日本のタクシーは世界一という満点評価をいただきましたが、その方が、ミシュランというのは100

年の歴史がある。決して短時間で浸透したものではない。だから長期的に定着を図っていくべきではないかという感想を述べています。ミシュランの調査のポイントの1つは匿名調査。独立性。快適さと値段からの厳選する選択性。毎年の更新。あと、全国同一の基準ということを行っています。そういう意味からも、全国一律の基準が良いと思います。

利用者の選択の基準としては、接客マナーと安全というのを重要だと考えているという結果も出ておりますので、4ページの評価項目の中で、やはり一番利用する旅客の評価や接遇というものを重点に何か考えることができないのかなと思っています。私どもセンターでは、200名のモニターを委嘱して、タクシーを利用したときにその結果を報告していただいています。月に大体200件ほどモニターの報告が寄せられています。そういうものをうまく旅客接遇の評価のポイントに使用することができないかなということを感じました。

以上でございます。

**【山内委員長】** ありがとうございます。

**【川野委員】** この選択性なんですけれども、基本的には選択をするということは、これは手段なんですよね。何か目的を達成するためにこれを選択していくわけですから。その目的というのが、よく私もちょっと理解がされていない点がありまして、確認したい感じもするんですけれども、そもそもランク制度自体が、規制緩和になりまして法律が変わりまして、それでランク制度が出てきたという経緯があるわけなんです。でもその当時の流れからしますと、当然その法人ランクをつけて、低いランクの法人についてはマーケットから退出してもらおうというようなイメージのもとにつくられた経緯があるわけなんです。

ただ、そういう物の考え方が、今日現在でも、日本全国展開するのにそういう考え方なのかどうかということもちょっと。少し時代も大分変わってまいりまして、マーケット原理主義だけがいいことではないという流れにもうなっていますので、当時の七、八年前の議論をそのまま踏襲していいのかなということもちょっと感じております。

選択を向上するという流れの中で、東京で特に問題になっているのが、今、お話がありましたように、個人タクシーの場合は、個人タクシーの事業者を評価しているのか、ドライバーを評価しているのかと。たまたま個人ですから1名でやっているわけですから、それがはっきり明確にされていませんが、今、聞いてみてもわかりますように、やはりそのドライバーの事故だとか接客だとか、そういうものがやはり評価されているわけなんです

ね。

ところが法人のこの評価というのは、そのドライバーの評価がなくて、法人全体の評価だけで来ているということですから、いろいろな苦情も出てくるということで、ご承知のとおり、どんなに事故が少ない会社であっても、乗った人は結構事故多発者だったりとか、接客も同じことですね。会社全体で統計をとれば非常にいいんだけど、人によって違うというようなことでありまして、利用者というのは今乗るタクシーがどういうタクシーなのかということが多分知りたいはずなんだけど、そういう情報が的確に出ていないというようなことから、我々法人側もそういうような話を大分したわけですけども、今現在ではなかなかそれも、徐々に理解されてはいますけれども、どうもその辺のギャップがあるということで、今のタクシーセンターのランク評価につきましては、いまだに法人タクシーとしてはあまり納得できていないと。

しかしながら、その法人に対する評価というものをする必要がないということではなくて、別にそれはそれでコンプライアンスの問題も含めて非常に重要な案件ですけども、それを一緒に、そのランクをそのまま利用者の選択に無理やり持っていくというところに大体この制度の問題があるのかなということで、その辺やはり住み分けをしたほうがいいのかなと思います。

やはりこれは利用者にとっての情報提供だということであるならば、利用者が欲しがっている情報をやはり与えることが正しいことであって、何かそういう施策的な物の評価をそのまま車に張りつけて選択しろというところに、何年もたってみてもやはりちょっと限界があるのかなというふうに思いますので、やはり住み分けして、それはそれ、これはこれという形で、素直に何か制度をつくっていったほうがいいのかなということが1点。

それから、これもよく議論に出ますけれども、先ほども委員の方からありましたが、最低限コンプライアンスの問題とかを含めて、事故だとか行政処分とかそういうことがあってはならない。そんなことは当たり前だという議論がありましたけれども、当然、アメリカも含めて規制緩和、自由化の流れの中で、そういう基本的なものまで崩れていたということが、今、問題になっているわけで、やはり、そんなの当たり前じゃなくて、当たり前じゃないんです。やはりそういうことをきちっとコンプライアンスの問題、東京でもちょっと行政処分があつていろいろ免許取り消しになったところもありますが、そういう基本的なものが崩れつつあるということもあるわけですので、その辺もひとつ考えていかなきゃいけないのかなと思います。

ですから、やはりそれぞれの地域によって、コンプライアンスというよりも、それぞれの地域でやはりできる目標というものを、例えばサービスの目標とか、そういうそれぞれの地域の目標、スタンダードを設けて、それ以上をクリアすべく、事業者は努力しながらクオリティを上げていくというのが、日本全国に展開していくにはあるべき姿かなと。とりあえずですよ。それがずっとじゃなくて、またいろいろ形が変わっていくにしても、そういうことをきちんとハードルをつくって、それをクリアしていくと。ハードルをクリアしているのか、していないのかということを確認にし、それが選択され、また事業者もハードルをクリアすべく行くというふうに考えれば、それぞれの地域の状況に応じたハードルは当然出てくるわけであって、そこでまた現実問題としてタクシー協会がやるということであるならば、それぞれのタクシー協会が考えたスタンダードを構築して、やはりクリアしていくと。そういう中で選択が出てくる。

ただ、現実には地方協会も大分格差がございまして、ほとんど事務局も数名というか、5名以下のタクシー協会も相当ございますので、東京みたいに何十人も抱えているというところでもないわけで、こういう業務が加わるということは物理的にできるかどうかというのも現実にはあるわけですよ。ですからそれぞれの地域でもし全国展開をするということになれば、できる範囲内でまずチャレンジをしてみると、制度をつくってみるということが現実的なのかなということ、ですから東京も非常にそういうことで、A、B、Cとかいろいろあって、ランク評価でいろいろな検討をしていますけれども、そっくりそのまま、東京の制度を日本全国に展開するということは、やはり現実的ではないのかなと思いますけれども、こういう動きというのはせっきくの動きですので、いい意味でタクシー業界全体のクオリティが上がるための1つの手段として、やはり何らかの形で設けて進めていくと。それも地域を重視していくと。

ですから、今、特に地域協議会、法律が10月1日からスタートしましたので、そういう協議会の中でも検討していただいて、例えば地域協議会も141地区ですけれども、そういう中での地域計画の中にこういうことも検討課題として上げていくというのも、徐々に全国展開していくためにはいいチャンスのきっかけになるのかななんていうことも、ちょっと個人的には感じておりますので、申し上げておきます。

以上です。

**【山内委員長】** ありがとうございます。どうぞ。

**【今村委員】** 今の意見と関連する部分もあろうかと思うんですが、私も1つの疑問と

してまだ残っていますのは、このタクシーの選択性の向上という課題は、昨年12月の交通政策審議会答申の中で指摘をされた問題でして、とりわけ規制緩和をすれば、少なくともいい意味で良貨が悪貨を駆逐するであろうということにおいては逆現象。悪質事業者が退出をし、悪質乗務員が市場から出されるというようなことに至らなかった大きな問題として、タクシー労働者の歩合給制賃金の問題が構造的要因の1つとして指摘されましたし、もう1つがその選択性の向上の問題です。特に東京などは流し中心のところでは選択性が働かない、選択の機能というのが働かないということで、供給過剰対策問題については別の仕組みを考えてきちっとやりますが、賃金問題、タクシー選択性の問題は別途やってくださいよということで、今日、選択性の向上の問題をやっているんですね。

今、川野さんもおっしゃられたんですけども、少なくとも10月1日以後は、規制緩和をして生じた矛盾、混乱等については必要な手立てが打てる体制・仕組みに移行したのかなと考えています。少なくとも質的な規制強化という側面が強くなったのかなということも私も考えておまして、当然やってはいけないことを事業者がやればそれ相当の罰を受けますからね。これは当然のこととして、これは新しい仕組みの中で、コンプライアンス問題も含めて、いかに社会的な責任というものをちゃんと果たしていくのかということと、やはり悪いことをやったら、kmじゃありませんけれども、許可取り消しという重い処分が待っている。

それはそれで、私は正しいと思うんですが、ただ、今、出されています評価制度の問題というのは、規制緩和の中でいろいろ問題が起こってきた中で、これは何とかしなくてはいけないという1つの手法として生まれたものと私も理解しているんです。今の段階で言いますと、少なくともその規制緩和政策から転換をし、質的な強化ということに移っているときに、その評価制度のあり方ですね。どういう位置づけでもってそれを考え、そしてどういうものをつくるのかということをやはり検討しなくてはいけないのではないかなという問題意識を持っているわけです。

ですから、先ほどからも言っていますように、選択性向上とは言ったものの、利用者からすれば何かを選択するわけでしょう。何かを選択する。何かを選択したいわけですよね。その気持ち・要求と、我々がやろうとしていることが一致しなければ、これは非常に不本意なことになるわけですし、そういった面で何を選択させるがために、いわゆる機能よく働く評価制度でもいいですよ、つくろうとしているのかなという点では、現存している評価制度もちょっといかがかなという気もしています。

つまり平たく言えば「良い子、悪い子、普通の子」をつくるわけでしょう。それで一番いいのは、みんな良い子のほうに行ってもらえればいいわけですが、そういうものでもないんじゃないか。もっとやるべきことはちゃんとやられた上に、期待すべきものがある。いろいろな労働者の努力や企業の努力によって、タクシー全体の活性化という方向に向かっていくという点で、こうしてほしいと思うことをほんとうにやってくれたよねということに対して、それがやはり評価される評価制度でなければだめなんじゃないかなと思っています。悪いことをやった者だけぼこぼこ出て、とって単にそれは情報で流れても、結果的には選択という面言えば、地方都市は選択が働くと思いますが、流しを中心とする大都市では思ったように機能しないということにもなるんじゃないかなと思っています。ですからそういった面では、特に山内先生なんかはおつむがいいんですから、ちょっとその辺、独自の見解なり意見なり、あるいはちょっとお伺いしたいなということも思っています。

【山内委員長】 いえいえ、私よりも、皆様のご意見を聞けたら。

どうぞ。

【五十嵐委員】 さっき、ちょっと市場原理なんて話が出ましたけれども、私はタクシー業界は、利用者の観点から立てば、最も市場原理が働いていないサービス業態だと思っているんです。特に都市部におけるタクシーというのは。

だから、それが結果的にいろいろな矛盾なり問題を起こしているということだと思うんですが、もちろん事業者の立場からのお話というのは、運転手さんの待遇の問題とかさまざまあるので、それはそれなりに理解しているんですけども、この評価とか、それからそういう選択性のいろいろなシステムを考えていくときに、一体これはだれのために作るんだというような視点がやはりきちんと定まっていないと、結果的にわけのわからない話で、それこそできるところからというのはもちろんそれはそうなんですけれども、しかし基本が定まらないと、要するに評価基準なんてどうとでもなるわけですよね。しかしそれでいいのかというような根本的な疑問を、今ひとつ感じるんですけども。

基本は利用者がよければ事業者はどうなってもいいなんていうものは、あるはずがないし、あるべきでもないもので、当然ながら利用者にとっていいことは事業者にとってもいいことでなきゃいけないわけで、だから双方の、つまり利用者が選択しやすくして、その結果、それが事業者側のサービスの向上に結びついて、双方 Win-Win の関係になるというような形をやはり考えるべきだと思うんです。で、そういう道は絶対あるような気が、私は

しているんですけれども。

だから、ちょっとどっちに立つかというような議論でいたり、さっきコストの話も出ましたし、もちろんこれがやたら例えば新しい組織を立ち上げ、何かこういう基準でやるために、さっき事務局のほうから覆面モニターの話も出ましたけれども、しかしそういうふうな話かなという感じが実はちょっとしているんです。場合によっては必要かもしれないですけれども。そういう組織的なものを立ち上げるというのではなくて、今現在、事業者間のいろいろな形で既に持っている組織を使って、いろいろな形をできることもあり得ると思うし、それとやはりコストの関係でゼロというのはやはりあり得ないので、その応分の負担を仮に事業者側、あるいは利用者側が負担することになっても、結果的にそれがサービスの向上全体につながって行って、最終的なところに落ち着いていくという形がやはりあるような気がするので、あまり形をとるか、現実論というよりは、やはりちょっと基本理念をきっちり忘れないようにして、議論していったほうがいいんじゃないかなと感じがいたします。

【関委員】 川野さんが言われたのは非常に本質的なことを突いていらしたと思います。消費者から見ると、評価基準のランク制があっても、ほとんど、ステッカーが張ってあっても実質上見られていないわけです。電話で呼ぶときには、もう自分で選択していますから、コールセンターにかけるときは自分で選択しています。だからもう選択性のランクづけは要らないんですね。問題は大都市圏で流しで、駅で、次の次に乗りたいんだけど、でも並んだ以上、もうこのタクシーに乗らなくちゃいけないという状況が実は実質上の東京の姿だと思いますので、実際はこのランク制度と選択性というのは、実は実質上はあまり関連していないんです。

ただ、ランク制度のよさというのは、もう法人としてのランク、つまり法人のコンプライアンスをつくっていくということで、法人そのものの大きい安全性の枠をつくるという意味でもいいですし、個人のタクシーの運転手さんが、自分のやはりプライドとか接客性のマナーを向上させるための1つの鼓舞していくという意味でのランク制としてもいいと思っています。

ですから本来次にやるべきことは、もしランク制を導入するなら、そのいいAAという運転手さんが、それだけが集まれるいわゆるタクシープールが別にあるとか、そういうランク制度を設けたら、そのランク制度を使ってもう1つ都市で違う仕組みをつくるというものをしない限りは、消費者からはランク制と消費者の選択性というのは実は一致しない

という形になりますので、そこができるようであれば、消費者としては非常にうれしいわけです。ランク制という大きい既成概念の中で、しっかりと安心安全を高めてマナーを向上していただく。そういったいい運転手さんだけが選べるという仕組みが、実はそこにもう1つランク制と選択性の間に必要だと思しますので、そこがちょっとまたご議論いただけるようであれば、委員会の中でとか、あとはいろいろなアイデアをいただければと思います。

ただ都市的な事情で言うと、常にタクシープールにはたくさんの、もう空車のタクシーがいっぱいいらっしゃって、実質上はなかなかできないというのと、あと都市圏がほとんど流しという形態で、とりあえず一番最初のタクシーに乗ろうとしているものですから、そこも実を言うと選択性が働かないというのものもあるものですから、全体のランク制度を都市につくることによって、全体の底上げをしていただくというのは、実は消費者にとってもほんとうは、遠回りようなんですけれども近道かなという感じもいたしました。

【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ないんですけれども、手水さん、何かありますか。

【手水委員】 今、皆さんのご意見、確かにそう思います。まずはこの制度をとにかく全国一律でやっていただきたいという思いがあります。なぜかと言いますと、例えば地方の方が東京にいらっしゃる。そのときに、私なんかどのタクシーに乗っていいんだろうかと思う。評価がされていません。逆に地方に行きますと、選べる会社の数が少ないとはいえ、幾つかの会社があります。その中で、やはり移動手段として使うのがタクシーなんです。そういうことを思いますと、やはり全国一律の評価をしていく。それがまずは第一じゃないかなと思っております。

それと接遇やルート、こういったところと車内の清掃あたり、運転手さんがやること、やってできること、それで配車の早さなんていうのは、これはまた会社の規模とかGPSとかそういった問題でありますし、ルートなんかにつきましては、これは運転手さんの問題であろう。車両の清掃あたりは、運転手さんもあるだろうし、企業努力もあるだろう。そういったところを含めて、少なくとも重点項目、評価項目のここらあたりまではしっかりやって、全国一律なものをつくっていただければなと思っております。

【山内委員長】 ありがとうございます。

【待鳥委員】 この方向性案というのは、今日、確認される予定で？

【山内委員長】 今日は皆さんのご意見を伺うということですね。

【事務局（長田）】 今日のご意見を踏まえた上で、具体的にこういう案でいかがかなということは次回以降のところになりますので、今日、皆さんのご意見の中で、やはり例えば全国の実情をよく把握しなけりゃいけないだとか、そういったようなご意見等も踏まえながら、実際の、じゃあ、具体的に実現可能な案としてこういうものはいかがでしょうかというような形を次回、示させていただきます。ここで細かいところを全部決めていただかなくても結構でございます。

【待鳥委員】 個別に対してよろしいですか。

【山内委員長】 どうぞ。

【待鳥委員】 せっかく出しているから、ちょっと意見を言わせていただきたいんですが、3ページの社会的責任のところ、これは前回も言いましたけれども、個別の事業者の営業努力やサービスメニューについては、それはそれぞれの企業の選択ですから、営業政策ですから、プラスその評価基準に入れる必要はないんじゃないか。ましてや社会への貢献、これは一般論としてはいいと思うんですが、防犯とか何とかがタクシーにとってほんとうに求められている役割だろうかということについては、やはり疑問を持っています。

それと、あとモニターについても、ほんとうにそのときそのときの偶発的なものもあると思いますし、苦情処理についてもそうでありますけれども、かなり現場では、こういう言い方は悪いですが、苦情マニア的なところで非常に困惑している面もあります。もう、電話対応にしても、他のお客さんへのサービスに支障を来すようなクレーマーもいらっしゃいます。モニターの意見が接遇の評価として反映される場合に、よっぽど客観性を担保できるような形をとらないと問題があるんじゃないかと思っています。それは4ページのところです。

それから6ページで、運転者の条件も評価として加えるということでもありますけれども、これも乗務員の条件の例として、一定期間無事故無違反ということが出されております。これがすべてじゃないでしょうけれども、ほんとうにこういう一面的なところで運転者に対する評価、あるいは差をつけることがいいんだろうかと思っています。お客さんに乗っていただいても言わない運転者でも、無事故無違反という人っているわけです。そしてその人が表彰されて特定の優良運転者の乗り場に行く権利を得るということは、かえって不評を買うんじゃないかと思っています。運転者の評価は、せっかく運転者登録制度が政令指定都市まで拡大をされました。そこで、運転者の資質の確保ということで、今、努力をさ

れているわけですから、運転者の評価を入れるならば、そこで取り消し運転者数とその事業者の雇用している運転者の中での比率として高いか低いかといったような客観的な指標をとる必要があるんじゃないかと思っています。

利用者の人が求めている接遇というのはもう千差万別であります。健常者もいらっしゃれば体が不自由なお年寄りの方もいらっしゃいます。その人たちに対する接客の能力というのは、運転手さんにとってはなかなか数値ではあらわれない、非常に評価しづらい部分があると思っています。どんなにそういった努力をしても評価されない部分もあるわけですから、やはり運転者登録制度のところから引っ張ってくるような仕組みを考えないといけないんじゃないかなと思います。

【山内委員長】 ありがとうございます。時間の関係がございますので、一応今のご意見を参考にしていただいて、次回、また案をつくっていただくということで。

それから、まだご発言があるかと思いますが、最後にまた残りの時間で発言をいただければと思いますので、議事のほうは4番目に進ませていただいて、利用者のニーズに合致した多様なサービスの普及を通じた好循環という議論です。サービスの多様性の問題、これについて検討をお願いいたします。資料のご説明をお願いいたします。

【事務局（長田）】 では、資料5「利用者のニーズに合致した多様なサービスの普及を通じた好循環（例）」をごらんください。この資料は、タクシーの事業者が多様なサービスを実施することで、事業者自身にとってよい循環が生まれることを示した資料です。

事務局によるヒアリングの結果、多様なサービスを行うことで、「事業者がこれまでにない人材を取り込むことができた」、また「社員のモチベーションが上がった」、「事業収益が向上した」など、さまざまな効果があることを伺うことができました。実際、ヒアリングしている例の中で、そういうふうなことを語っていただきました経営者の方がいらっしゃいました。

タクシー事業者が多様なサービスを積極的に実施することで、本委員会の検討事項である利用者のタクシーの選択性の向上を図ることができると考えられます。そのため、このようなよい循環をより多くの事業者に生み出していただきたいと考えております。

一方でそのようなサービスを行うためには、一定の障害がある場合も多くございます。資料6「事業者が利用者のニーズに合致した多様なサービスを実施するための段階と現状の整理（案）」をごらんください。本資料はタクシー事業者が多様なサービスを行う場合の事業の実施段階ごとに、現在利用できる既存の支援制度をまとめてございます。特に緊

急搬送、移動補助、乗り合いタクシー、携帯電話発信位置への配車、ポイントカードの5つのアンケートで、利用者のニーズの高いサービスという結果が得られておりますので、これらのサービスの普及を図ることが今後必要ではないかと考えております。

委員の皆様には、今後このようなサービスを普及させるためにはどのような課題が存在するかという点について、広くご議論をいただきたいと存じます。

以上でございます。

【山内委員長】 ありがとうございます。利用者のニーズに合致した多様なサービスということで、事務局のほうで整理していただきましたので、これについての皆さんのご意見をいただければと思いますが、いかがでございましょうか。

【五十嵐委員】 いいですか。いろいろなサービスをやる上でいろいろな工夫をされて、地域の実情を踏まえながらいろいろなサービスを展開する。事業者のモチベーションがそういうふうになってくるというのは非常に結構なことだと思うんですけども、一方でいろいろな事業を行う場合には、当然ながらいろいろな法的な問題とか、規制との絡みでの問題もあると思うんです。そのあたりはどうするのかという絡みの問題があると思うんですけども。

もう1つは、私はちょっとこの資料3の別紙2のヒアリング調査結果概要の2の(2)の一番最後あたりに、コミュニティバス・代行業者・福祉限定車両などのタクシー類似行為がタクシー業界の競争相手になっていて、白タク行為も横行してどうのこうのというふうに書いてあるんですけども、ちょっとやや違和感を感じるのは、確かにタクシー事業者にとっての何かあれですけども、これはいわゆる敵対的な意識でもって考えるべき話なのか、あるいは本来それが事業として成立するものであればタクシー業界がみずからやるべきものでしょうけれども、なかなかそうになっていないのはなぜかというようなこともやはり考えていかないと、いろいろなサービスを展開する上で、実際に地域で行われているサービスとバッティングする結果、そっちがおかしいみたいな話の議論になっては困ると思うんです。やはりそういう視点でのアプローチが必要かなと、ちょっと感じました。

【山内委員長】 ありがとうございます。どうぞ。

【臼井委員】 前回も話が出たんですが、障害というのは、つまり事業をやろうとする場合に障害となっているというものが、この5ページにもありますが、5ページの2番目ですね。つまり「事業者にとって実施の困難なサービスは」というのは、これは？

【山内委員長】 すみません。5ページというのは資料3ですか。

【臼井委員】 資料3ですね。

【山内委員長】 資料3の5ページですね。

【臼井委員】 資料3の5ページです。例えば携帯電話の発信位置への配車とか、緊急輸送とか、乗り合いとか、移動補助ですね。これは実施が困難だというのは、これはつまり法律的に困難というよりも、やるのが大変だということなんですか。この障害を克服するための方策というのは、ちょっとどういう意味なんですか。やろうと思えばやれないこともないような気がするんですが。

【加藤委員】 よろしいですか。多分、これはあれですよ、事務局の方。全国の事業者に対するアンケートの中で、こういう結果になったんですね。

【事務局（長田）】 アンケートにつきましては全国のところの事業者に対するアンケートでございまして、あと、ヒアリング等で聞いた部分につきましてはヒアリングのほうの、千葉県の中の事業者のほうを伺わせていただいた意見を取り入れてあります。

【加藤委員】 北海道なんかでは、もうほんとうに過疎地になってバスもだめよと、タクシーしかもうないということで、乗り合いをやっている地域はたくさんありますし、あとはポイントカードもたくさんやっているところもありますし、これは困難だって、多分携帯電話の発信位置への配車というのは、多分ハード面でかなり金がかかってくるんだろうと思いますが、これもほぼ、今、札幌なんかではこういうことも実際には具体的にやっております。

ただ、都市部での乗り合いというのは、やはりタクシーが余っている状況の中で乗り合いまでして、そうすると当然、タクシーが過剰なのにそこで乗り合いをするのというような形になると、まさに労働する運転手さんたちの賃金が最賃までもう届いていないという実態がありますので、その辺が多分出てくるんだろうというふうに思っています。

ただ、全くこういうことについては困難だということではないと思うんですが、その辺どういう回答なのか、ちょっと僕も確認していないのでよくわかりませんが、全く不可能という話ではないですよ。

【事務局（長田）】 はい。全く不可能という話ではなくて、やはり当然その地域とか、その場所によっていろいろ違いますので、状況は違いますが、そういう障害が存在する。例えば、その新しいサービスをやるために人員を教育する必要があるとか、いろいろその地域によって、またその会社の置かれている状況によって、困難な状況は相当違うかと思っておりますので、必ずしもこれが障害があつてできないということではなくて、たまたまそ

この回答されたところで、そういうふうな障害だと感じているところがあると考えていただければいいと思います。

【臼井委員】 この緊急搬送とか移動補助というのは、これはどういうことなんですか。

【事務局（長田）】 緊急搬送と移動補助の内容でございませうか。

【臼井委員】 ええ。

【事務局（阿部）】 緊急搬送の意味ということですか。

【臼井委員】 ええ。でも、これは普通やりますよね。緊急搬送とはどういう？

【事務局（阿部）】 事業者の多くは困難と答えているものにつきましては、いわゆる費用対効果を見たときに初期投資が非常に重い。例えば設備を確保する、それから機器を確保する、それから社員教育をするというところのコストが非常に大きいと。かつそれを運営していくノウハウがないといったところでの困難と。

【臼井委員】 どういう場合のことを言っているんですか。緊急搬送というのは。

【事務局（阿部）】 緊急搬送というのは、例えば具合が悪くなったときに、専用線を引きおいてボタンを押すとそこにつながって病院まで運んでいただく。救急車を呼ぶほどではないレベルで病院まで行けるといふようなことで、そういったサービスでございませう。

【五十嵐委員】 ボタンを押すというのは、各家庭にあるボタンを設置するということですか。要するに非常にそういう緊急搬送が必要になりそうな患者さんの家にといふことですか。

【事務局（阿部）】 そういうこととございませう。会員契約をしておいて、少し具合が悪くなったときに、例えば様子を見にくるであるとか、場合によってはまさに搬送をするといふようなサービスでございませう。

【川野委員】 ちょっといいですか。一応、この辺の事業を私はやったことがあるので。

電話に関しまして、携帯電話はやはりGPSが徐々に増えてきてはいますが、結局携帯ですから、どこかに行っているから、電話してもそこはどこかわからないんですよ。ですから、今、だんだんGPSが発達して、それをオープンにして、電話しているときにその位置が基地局にわかるようになって、それをわかって配車できるようなシステムになればできるんですけども、何しろそれはどこですかと言ってもわからないという話で、これはなかなかできないといふことで、これは時間の問題で解決できるかなと思ひます。

緊急搬送、私も大分やったんですけども、緊急ってそんなにあるわけじゃないのに、

会費をずっと払い続けるというのは、無償でやると合わないとか、なかなか私ほうまくいかなかったですね。撤退しました。

それから乗り合いも、大概新しい方々に聞くと必ず乗り合いという話、効率が上がるという話で、私も実は乗り合いタクシーを相当な台数やったんです。東京都内で。これは夜だったんですけども。やはり狭いところで、乗り合いって知らない人でお酒を飲んでいて人とか、女性なんかあまり酔っ払いの隣に座りたくないですから、わざわざ席も真ん中通路にして席を分けたりとか、いろいろやったんですけども、やはり狭い空間で知らない人と乗っていくというのは、理屈はわかるんですけども、現実にはどうかというと、やはりそういう方はあまり乗らないですね。やはり採算が合わなくなっちゃうんですよ。結局撤退と。うちも大分損をしましたがけれども。

配車も損して、それも損して、緊急搬送もだめですね。だから移動補助のときは、かなり車いすが乗れるようなものを大分やったんですけども、価格が同じで車もたないし、車いすが載る機械もすごく重いんです。燃費が悪いし、壊れるということで、一時30台以上やったんですけども全部撤退しました。それもやはり合わないということなんです。

ですからこれを見るとちょっと、私もいろいろ何でもやるほうなんですけれども、一通りやって、私は全部失敗しましたね。正直言って。だから多分困難だと言っているんじゃないかなと。

【臼井委員】 移動補助というのは、これは車いすを載せるという意味ですか。

【川野委員】 いや、わからないですけども、人もそうですよね。教育して、多分いろいろな何級の資格とか取ってもらった。要するに費用対効果がやはり合わないんですね。

【臼井委員】 でも、車いすの人を乗せていますよね。それは移動補助には入らないんですか。

【川野委員】 その補助の定義もちょっとよくわからないんですけども、どの程度の補助なのか、移動補助というと抽象的な感じですね。

【臼井委員】 つまり、車いすの人が来たら、運転手さんが手伝って乗せて、車いすも載っけていっていますよね。じゃあ、これはそのことを言っているんですか。

【事務局（阿部）】 そこも含めて聞いております。

【川野委員】 私どもはちゃんと機械でガアッと乗ってちゃんと乗れるという、ユニバーサルタクシーみたいなものです。

【臼井委員】 そのまますっと入れるというタクシーですね。

【川野委員】 やったんですけども、ちょっと採算が合わないですね。撤退しました。

【待鳥委員】 よろしいですか。多様なサービスに関連しての問題ですが、資料3の別紙2でヒアリング調査結果2. 多様なサービスについての(2)の最後のところですね。これは幾つかの問題がごちゃ混ぜになっているので、誤解を与えると思うんですね。コミュニティバス、代行、福祉、それらがタクシー類似行為だというふうに書かれていますし、そして競争相手となっているとか、あるいは福祉限定による白タク行為という表現、これは切り分けてきちっと整理しないと、誤解を与えるんじゃないかと思います。

別に競争相手というふうにここを位置づける必要はないわけで、いろいろなサービスにどこが具体的に対応しているかという観点ですから。問題はここに書いてあるのは運転代行業者が、運転代行業を外れて逸脱してタクシー行為をやっている、白タク行為をやっているという問題だと思いますし、それから福祉限定による白タク行為という表現も、福祉限定なのに、一般健常者を運んでいるという問題だと思います。NPOによる白ナンバーでの輸送、それは今、きちんと定義されて住み分けできているわけですから、それが逸脱している部分については問題あるかもしれませんが、その辺のところは整理していただく必要があると思います。

【関委員】 ちょっとだけいいですか。

利用者側からするとたくさんのいろいろなサービスが地域にあったらいいなどは思っているんですが、要望と、実際の事業者さんのトライしてなかなか難しいという部分で言えば、やはり消費者と事業者さんだけではなくて、やはりそこに地域の行政とか、今回地域協議会もできるんですけども、地域のインフラとしてのタクシーをどう使っていくのか。これはタクシーがワン・トゥ・ワンであり、安心安全で夜間24時間対応ができてというような輸送手段というふうに見ると、福祉とか防犯・防災も含めて、実はタクシー業者さんが思っている以上に、行政側ではそういうものを必要としている場面がいっぱいありますので、できれば地域の自治体さんになるべく連携をして、社会システム、社会での仕組みという形にいろいろなサービスが組み込まれるような形をぜひとっていただけないかなと思います。

地方自治体ですけども、行政側も実を言うとタクシー会社さんとそんなにご縁が実はないんですよ。やってもらいたいという福祉ニーズがあって、どうやってコストとといいますか、送り迎えにしろ、見守りにしようか、それを逆に言えば地域にいらっしゃるタクシー業者さんと一緒にやったほうが、実はどっちもいい関係づくりができるというような場

面が結構あると思いますので、その辺を少し、行政側からアプローチをかけるというのはなかなか今できていない状態なものですから、ちょっとタクシー業者さん側から各自治体にアプローチをかけていただけると、思った以上にいろいろなものを実は共同とか相乗り型で連携して事業ができるんじゃないかなと思いますので、今回の地域協議会というのがどんな形でどういう運営をするのかよくわからないんですけども、大都市圏で大きくかけちゃうと、全然また地域ニーズが掘り起こせない部分はあるんですけども、少なくとも地域で決定できるという仕組みはできてきているはずなので、ぜひそこには期待をしたいなと思います。

**【事務局（長田）】** 千葉県の方の調査をさせていただいたときに、地域を選んでということで千葉県をやったわけですが、その中で柏市の方のケースをいろいろ柏市役所のほうに紹介していただきまして、調べまして、柏市のケースの場合ですと、地域の中でやはりどうしてもバス路線が撤退しているところがあると。そういった中で、コミュニティバスを入れていくということをまずやっていて、さらにコミュニティバスほどもニーズがないといったような地域に乗り合いタクシーを入れているといったようなケースで、自治体とそれぞれ事業者さんのほうが組んで、サービスを提供しているというようなケースなんかがございます。今、関先生が言われたような形というのは、地域と連携するような形でサービスを展開するというのが1つのやり方としてあるのかなというふうにヒアリングで感じております。

**【山内委員長】** わかりました。この問題、いかがでしょうか。まだちょっとありますか。時間がだんだんなくなってきたので、何かございましたら。

この多様なサービスについてはあれですか。まだご意見を伺って、それで次回に何らかの方策とかそういうことを提案される、これからの進め方はどういうふうになっていますか。

**【事務局（長田）】** 今回、まず整理をさせていただきましたが、皆さんのほうから今日いただいた意見なんかを踏まえながら、実際的にどういうサービスが具体的なサービスとして考えられるのかということ、次回の委員会のほうで提案をさせていただきたいと思っておりますので、今日ここでこのサービスを、またほかにこういうサービスでもっと調べてほしいというご意見がございましたら、事務局のほうまでそう言っていただければと思いますので。

**【山内委員長】** 事前に事業者の方に聞いたらいいですね。川野さんのところもいろいろ

ろなことをやられて。

【事務局（長田）】 そうですね。

【川野委員】 早くやり過ぎちゃうんだよ。（笑）

【事務局（長田）】 すみません。またご連絡をとらせていただきまして、させていただこうと思います。

【山内委員長】 わかりました。全体を通じて何か最後にご発言。

【五十嵐委員】 よろしいですか。1つだけ。

さっきの、もういろいろ出た話なんですけれども、1つだけやはり確認しておきたいんですけれども、いろいろな評価づくりという、どういう形にするかは別として、これを実施に移すというか、実際にそれが活きるか活きないかという、つまりつくったはいいけれども何の実効性もないというのであれば、これはもう何の意味もない評価基準なので、やはりそれが実際に活けると、活かされるというような、例えばこれはいいタクシー、さっき「良い子、悪い子、普通の子」なんていう言い方が適切かどうか知らないですけれども、一応そういう基準ができたとしますね。だけど利用者は、実際問題からしてそれはわかっても、どうやってわかるかという認識の問題も1つありますけれども、実際、じゃあ、やはり良い子を選びたいんだけれども、選べるのかという実効性とやはりセットで考えていかなとなかなか定着しないということなので、そのあたりをきちっと踏まえたような形をつくらなきゃいけないかなと。それだけちょっと感じました。

【山内委員長】 ありがとうございます。そのほかいかがでしょうか。

【木村委員】 今、五十嵐先生のお話もあつたんですけれども、要するに今の状態のまま、ただこれを進めていって機能するかどうかというのももちろんあるんですけれども、機能するように、例えば東京で、今、行っている優良乗り場、こういったもので、一般の乗り場はもちろんなかなか選べない。しかし優良乗り場は、そういうお客さんが乗りたい、あるいは優秀な運転手さんが入っていくよというような、そういったものを客観的につくっていくという作用が相まって、初めてこれが機能していくのであって、今の状態を前提にした中でこれをいくらやっていってもなかなか機能していかないと思うんですね。

個人タクシーのマスターもそうなので、例えばマスター配車、マスターの事業者を配車してくださいという電話注文をできるだけお客様にお願いをして、そういう注文をしていただくようにする。そうすると、無線車を装着している事業者も、自分もマスターになろうという意欲がわいてくるという、そういったシステムづくりを全体でやっていくという

必要があると思うんです。ですからそれと相まって何とか機能していくということで、これは難しい、あれも難しいとやっている、なかなかこういうのはあれだと思ふ。

それから、実はもう大分前ですけども、東京新聞か何かに漫画家のくまがいなおみさんという方だったですか、この方が投書を出していて、その方は要するに、「いい運転手さんも悪い運転手さんも、いい運転手さんが選んでもらえない今のようなタクシーの世界って、いい運転手さんがかわいそうだ」という言い方の趣旨のことを記事で載せていたことがあるんです。我々のほうも、マスターズ制度を事業者の方々に、これは必要なんだと言って説明するときに、そういう例をたくさん拾ってきては出して、だからまじめにやっている人が報われるこの業界にしていけないと業界はよくなるんだと。運転手さんもよくなるんだというような説明をして、一生懸命マスターズ制度に参加してくれというをお願いしているので、できるだけいい運転手さんが、一生懸命やっている人がほんとうに報われるような業界にしていけるというのが大事だと思うので、そういう視点でもひとつ考えていただければなと思います。

【山内委員長】 ありがとうございます。まだまだちょっとご発言はあろうかと思ひますけれども、時間となりましたので、この辺で議論を終わらせていただきたいと思ひますけれども、今日、いろいろご意見をいただきましたので、その内容を踏まえて事務局には作業を進めていただいて、また次回、具体的な案とか方向性を出していただければと思ひます。

それと日程についてですけども、これは事務局からお願いしたいと思ひます。

【事務局（長田）】 次回日程につきましては、本委員会の前のご連絡においては11月13日金曜日で調整させていただいておりましたが、その前日の11月12日木曜日に変更して仮置きさせていただきました、後日委員の皆様のご予定をお聞きした上で確定したいと考えております。

【臼井委員】 1日前になるの？

【事務局（長田）】 11月13日金曜日でお話をメールでさせていただいておりましたが、11月12日木曜日に変更させていただくことを考えております。

【臼井委員】 時間は何時ですか。

【事務局（阿部）】 現在、14時から16時を検討しております。

【臼井委員】 2時？

【事務局（阿部）】 14時から16時、本日と同様でございます。

【白井委員】 14時から16時。今日と一緒にですね。

これは何ですか。何か皆さんが都合悪くなったということですか。

【山内委員長】 大変申しわけないです。私の都合が悪くなっちゃった。申しわけございません。（笑）

【白井委員】 それは一番重要な。（笑）

それから次回はどういう予定になるんでしょうか。案が出るということなんでしょうか。

【事務局（長田）】 本日の議論を踏まえまして、評価制度につきまして、具体的にこういう制度でやってみてはどうかといったところについて、案を出させていただきたいと考えております。多様なサービスにつきましても、もう少し具体的にこういうサービスやる、それをどういうふうにして普及すればいいのかといったようなところ、ある程度具体的な話を出させていただきたいと思っております。

【白井委員】 それで、あとその後の大体の日程というか段取りはどんな感じですか。

【事務局（長田）】 その後、実際、今回が2回目、3回目が今のことで、その後具体的な内容について4回目のところで具体的な案をもう決めまして、最終的な報告として、報告書のほうの大体の内容につきましても決めまして、5回目で最終的な結論を承認していただくというような形になっております。ですから3回目で具体的な案をご提示して、4回目にかけてそこを決めていただいて、5回目において最終的にまとめるという形でいくと思います。

【白井委員】 4回目、5回目は大体いつごろを予定されていますか。

【事務局（阿部）】 現状、第4回が12月中旬、第5回が年が明けた2月中旬を予定しております。

【山内委員長】 よろしゅうございますか。

【白井委員】 はい。ついではすけれども、これは政権が変わっても、あまりこの検討会のほうは影響ないんですか。何か影響があるような検討会もあるようではすけれども。（笑）

【事務局（石崎）】 非常にお答えしづらいんですが、おそらくタクシーの選択性の向上の部分に関して、この委員会に関しては、一応大臣まで許可を取ってこの委員会を回させていただいておりますので、これを議論することについては特段問題はないと思っておりますが、中身についてはまた別途、まだ中身についてこういう方向ですということもご報告等申し上げておりませんので、それは時間を見ながらご相談をする時間もあるかもしれ

ませんので、それを見ながらという形になろうかと思えます。

すみません。ちょっと歯切れは悪いですが。

【山内委員長】　　ということでよろしゅうございますか。

【臼井委員】　　はい。

【山内委員長】　　じゃあ、時間ですので、これにてこの会議を閉じたいと思えます。

どうも、ご協力をいただきまして、ありがとうございました。

— 了 —