

## はじめに

タクシーは公共交通機関として重要な役割を担っており、地域社会におけるタクシーの重要な役割、位置付けに鑑み、タクシーが地域においてその機能を発揮できるよう、タクシー事業の適正化・活性化を図っていく必要がある。

平成20年12月にとりまとめられた交通政策審議会答申「タクシー事業を巡る諸問題への対策について」においては、諸問題の原因であるタクシー事業の構造的要因の一つとして、利用者の選択可能性の低さが指摘され、「タクシーは、流し営業等については、利用者が自らタクシーを選択することが難しいという構造的な問題を抱えているが、タクシーサービスの一層の向上を図るためには、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」とされた。

本報告書は、上記答申を踏まえ、利用者の選択性の向上を通じたサービスの向上を促進するための今後のタクシー事業における構造改善方策として、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する仕組みを検討するとともに、多様なタクシー需要に適切に対応し、さらなる利便性の増進と事業の活性化を図る方策について、学識経験者、消費者代表、タクシー事業者、業界団体、労働組合の参画を得て開催した検討委員会における検討成果をとりまとめたものである。

## I. 検討の概要

### 1. 検討の経緯

利用者の選択性の向上を通じたタクシーサービスの向上のための方策として、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する仕組みを検討するとともに、多様なタクシー需要に適切に対応し、さらなる利便性の増進と事業の活性化を図る方策について、本委員会において検討を行った。

### 2. 主な検討内容

利用者によるタクシーの選択性向上のための方策として、以下に示す具体的内容が検討された。

- (1) タクシー事業者に対する評価制度
- (2) 利用者の多様なニーズに対応したサービス

### 3. 検討の進め方

おおむね以下の流れで検討を行った。

- (1) 利用者、事業者、関係団体の意向調査

## (2) 評価制度の構築

- ① 現状の評価制度の整理
- ② 評価制度の検討

## (3) 利用者の多様なニーズに対応したサービスの普及方策

### 4. スケジュール

(略)

## II. 利用者、事業者、関係団体の意向調査

(略)

## III. 評価制度の検討

### 1. 現状の評価制度の概要

### 2. 現状の活用可能性を高めるための方策

### 3. タクシー事業者に対する評価制度の構築

#### (1) 制度の目的

タクシー事業者及び運転者のサービス品質を第三者機関が客観的に評価し、利用者に分かりやすく情報提供するとともに、その情報を利用者が活用し、タクシーを選択する環境を整備する。この結果、タクシー業界全体のサービス水準の確保に向けた努力を促進することを主たる目的とする。

#### (2) 評価単位

事業者単位の評価を基本とし、評価対象は東京特別区・武三以外の法人事業者とする。個人評価については、本評価制度の対象外とするが、優良乗務員表彰を受けた者については、優先乗り場への入構権において優遇する等の検討を行う。

#### (3) 評価の項目

##### ① 前提項目

「法令遵守」、「安全実績」、「行政処分の状況」を評価の前提項目とし、書類審査を行い問題が無いことを確認した事業者についてのみ優良評価の審査を行う。

##### ② 優良評価項目

「安全管理体制」、「接客」、「安全実績」を中心的な評価項目とし、全国的に導入を求める項目を提示するとともに、地域で定める項目を例示する。

### ③ 地域性の考慮

評価制度の骨格は全国一律とするが、詳細な評価項目は地域によってバリエーションを容認する制度とする。制度の詳細設計は、制度の評価機関が中心となって、地域の幅広い関係者の参画を得て具体化を図る。

## (4) 認定の段階と基準

### ① 認定種別

基本的なレベルの基準を満たした場合に認定される「優良」と高いレベルの基準を満たした場合に認定される「最優良」の2段階とする。

### ② 認定基準

タクシー事業者全体のサービス水準の確保という目的を考慮し、また、事業者にとってわかりやすい基準とするため、優良、最優良ともに絶対評価を基準とする。

## (5) 評価の手法

### ① 評価の任意性

事業者の申請に基づく評価制度とし、申請の際に審査に用いる書類の提出を求める。

### ② 審査方法

「優良」「最優良」ともに書類審査を原則とするが、旅客接遇について審査を行う体制が整った地域については例えば訪問審査を実施する。

### ③ 費用負担

制度構築・運用に必要な費用については、事業者負担とする。

### ④ 実施主体

タクシー事業に関する知見を有する第三者機関とする。

## (6) 認定の有効期間と取り消しについて

### ① 有効期間

2年間とする。ただし、認定1年後において、行政処分、苦情件数、事故件数等に関するデータを提出させ、基準に該当しない場合は認定の取消し・格下げを実施する。

### ② 認定の取消し・格下げ

中間審査のほか、重大事故等により行政処分を受けたことにより、基準に該当しなくなった場合は認定の取消し・格下げを実施する。また、制度評価機関に対する虚偽報告や書類の偽装等も取消し事由とする。

#### (7) 現在運営中の制度との関係

(案1) 東京タクシーセンターの法人事業者ランク評価制度と全国個人タクシー協会のマスターズ制度については現在のまま存続させるが、新評価制度との関係において、評価を読み替え、表示を統一することで利用者からの利便性を向上させる。

(案2) 東京タクシーセンターの法人事業者ランク評価制度と全国個人タクシー協会のマスターズ制度については現在のまま存続させ、表示の統一も行わない。本制度の対象はこれらの制度の対象とならない、東京以外の法人タクシー事業者とする。

#### 4. 制度の活用可能性を高めるための方策

本評価制度を実効性のあるものとするためには、利用者によって周知されていること及び利用者が使おうと思ったときに使えることが必要である。しかし、タクシーは乗車方法によって、その選択方法が異なると考えられる。

そこで、利用者への周知率を高めるための方策と、乗車場面ごとに活用可能性を高めるための方策を以下に示す。本評価制度を地域において導入する際には、利用者に対する本制度の活用可能性を高めるための以下の措置を実施すべきである。

##### (1) 利用者への周知率を高める方策の例

- ① 情報発信媒体（ホームページ、メールマガジン、広報誌、ポスター）における評価制度の周知及び評価結果の公表（実施主体：評価機関、業界団体及び事業者）
- ② マスメディア（テレビ、新聞、雑誌、インターネット）を通じた広告（実施主体：評価機関、業界団体及び事業者）
- ③ 評価制度の説明や自社が優良事業者として評価を受けていることのPRなどの周知・宣伝（車内掲示、HP掲載等）（実施主体：事業者）
- ④ 乗務員への周知（実施主体：事業者）
- ⑤ 利用者ニーズをとりまとめる主体への周知活動（実施主体：評価機関、業界団体及び事業者）

##### (2) 電話による配車依頼の際の活用可能性を高めるための方策の例

- ① 「入電時の優良タクシー案内」や「優良タクシー専用予約番号の創設」（実施主体：無線協同組合等）

(3) タクシー乗り場で乗車する際の活用可能性を高めるための方策の例

- ① 優良専用乗り場、選択乗り場の設置（実施主体：タクシーセンター、地方自治体、鉄道事業者等）
- ② 契約条件として評価結果を活用（実施主体：企業や自治体等）

(4) 流しのタクシーへの乗車における活用可能性を高めるための方策の例

- ① 屋上灯の変更（実施主体：業界団体、無線協同組合及び事業者）
- ② 評価証票の貼付（実施主体：事業者）
- ③ 表示灯への優良表示の検討（実施主体：国土交通省）
- ④ 前方グリルへの証票貼付の検討（実施主体：評価機関）
- ⑤ 車体の色の塗り分け（実施主体：評価機関、業界団体及び事業者）

#### IV. 利用者の多様なニーズに対応したサービスの普及について

タクシーは地域公共交通を形成する、重要な交通機関であり、地域の利用者ニーズに応じたサービスを提供することが求められている。特にそのような地域の利用者ニーズに対応した多様なサービスの実施に当たっては、地域の公共交通の利用者による選択性向上と事業者収益の拡大のために、地域の他の事業者や公共機関と連携することによって、従来型のサービスとは異なるサービス提供や利用者への情報提供を含む需要拡大の取り組みを行うことが必要であると考えられる。

よって、本報告書では特に多様なサービスについて、地域における他の関係者との連携という面について、参考になるとと思われる多様なタクシーサービスの実施の経緯と内容について紹介する。

##### 1. 地域関係者との連携事例

（略）

#### おわりに

本検討委員会は、平成20年12月にとりまとめられた交通政策審議会答申「タクシー事業を巡る諸問題への対策について」を踏まえ、利用者によるタクシー選択性の向上に関して、検討を行った。

タクシー事業においては、「安全」が最も大きな課題であり、利用者の信頼の根本をなすものである。また、1対1（または少数）のドアツードアというサービス特性を鑑みれば、「接遇」も合わせて重要な選択要素である。これらは、利用者にとって「見えない」または「見えにくい」ものであり、これまで評価制度がなかった東京特別区・武三地区以外の法人タクシーの利用に際しては、これらを選択要素とし

たタクシーによる輸送サービスの利用が難しい環境であった。

また、先行して実施していた（財）東京タクシーセンターの法人タクシー事業者ランク評価制度や（社）全国個人タクシー協会のマスターズ制度も、利用者による活用という観点からは更なる余地があると考えられる。

本評価制度を全国で早期に実現し、制度周知率を高めることで、利用者によるタクシーの選択性の向上を実現し、タクシー事業全体の安全性及び利用者利便の一層の向上が図られることを期待する。

また、地域ごとに異なる利用者ニーズに対応した輸送サービスについても、平成21年通常国会で成立し、同年10月1日に施行されたタクシー適正化・活性化法に基づいて形成される地域協議会において、関係者の協議・連携によって地域の利用者ニーズに応じたサービスが提供されることを期待する。