

第1回 タクシー・スマホアプリ配車の普及方策に関する検討会 議 事 概 要

平成 26 年 2 月 26 日（水）

17:00 ～ 18:30

合同庁舎 3 号館 4 階特別会議室

1. 開会

○国土交通省高中旅客課課長補佐 本日はお忙しいところご出席いただき、ありがとうございます。定刻となりましたので、第1回タクシー・スマホアプリ配車の普及方策に関する検討会を開会したいと思います。座長に進行をお願いするまでの間、進行を担当させていただきます自動車局旅客課で課長補佐をしております高中と申します。どうぞよろしくお願いいたします。議事に入る前に、当省大臣官房審議官の若林からご挨拶を申し上げさせていただきます。では、審議官お願いします。

○国土交通省若林大臣官房審議官 若林でございます。本日は本当にお忙しい中お越しいただきまして、ありがとうございます。

私は先頭に立って走るのが好きだったのですが、だんだんこの年になりますと挨拶の役割が回ってくるようになりまして、万感胸に迫るものもあります。

言うまでもございませんが、タクシーは公共交通の足として皆様には認識を得つつあるところだと思っております。交通基本法等様々な法律で公共交通機関としての位置付けをされたとはいえ、これからやはり個々の輸送ニーズへの対応が重要になってきますので、当然ながらタクシーの役割ももっと大きくなっていきます。その大きな役割を果たしていくということで議員立法として昨年の秋にタクシー特措法の改正なども行われたわけでございますけれども、我々としては、タクシーは個別に様々な細かな身動きのとれる交通機関という意味で、まだまだ取りきれていないニーズがあるのではないかなと思っております。ドア・ツー・ドアでサービスを提供できるのは、このタクシーだけでございます。また、これからも高齢者が増えてくる中でタクシーも大事になってくる訳ですけれども、かつ、まだまだ出来ていないところがあると申しますのは、タクシーと利用者の出会いと申しますのは、特に流しの場合は偶然の出会いによりサービスの提供を受けるわけでありまして、利用者としてこういうタクシーに来て欲しいという思いをどうやって発信したらいいのかな、タクシーがこういう感じのサービスをやっているよということを知ってもらえるよう、どうすればお互いのインターフェイスがうまくいくのかなということがあるかと思えます。また、利用者が高齢で足腰が弱いという情報を発信した上で来てくれるタクシーをお願いするとか、いろいろな出会いがあるのではないかなと思えますけれども、そういった出会いを確立するために、今回ITを活用してアプリという形で出てきている。こういったサービスがこれからもユニバーサルデザインで、かつ、外国の方にも優しくて、そ

して、いろいろな意味で皆様の足として大事だと思っております、そのための環境整備のあり方や具体的な施策のご議論を頂きたいとのことでこの検討会の開催に至ったところです。

皆様方におかれましては、このような関係を踏まえた御知見と御経験をもとに活発な御意見を頂きたいと思いますので、どうぞよろしくお願い致します。

○国土交通省高中旅客課課長補佐 本検討会の座長を務めて頂きます、一橋大学大学院の山内先生より一言ご挨拶を頂戴できればと思います。山内座長、よろしくお願いいたします。

○山内座長 指名を頂きまして座長を務めることとなりました山内と申します。よろしくお願いいたします。若林審議官からお話のありましたとおり、タクシー業界はいろんな意味で、今までは若干需要の取りこぼしや様々なことがあったところでございますが、情報ツールを使うことによって新しい分野の開拓、新しいやり方ができる。

新しいことを始めるということは、今までと違うことをやるので色々と問題がある訳で、その問題をここで議論して頂きたく、皆さんにご理解いただいて実際に円滑に、問題なく、支障なくできるようにしていきたいと思いますので、よろしくお願いいたします。

○国土交通省高中旅客課課長補佐 ありがとうございます。次に、委員のご紹介につきましては、大変恐縮ではございますが、時間の都合上、お手元の委員名簿、配席図により代えさせていただきます。

ここでマスコミの方はご退出をお願いします。

～ マスコミ退出 ～

○国土交通省高中旅客課課長補佐 それでは、ここからの進行は、山内座長にお願いします。

2. 議題

○山内座長 それでは、議事に入りたいと思います。まず議題1「タクシー・スマホアプリ配車の現状」について、事務局よりご説明をお願いします。

○国土交通省瓦林旅客課長 ～ 資料1「検討の背景及び趣旨等」及び資料2「スマホアプリ配車を行っている代表例等」の説明 ～

○観光庁塩野観光産業課課長補佐 ～資料3「旅行業の定義等」の説明～

○山内座長 ただいまご説明のありました資料1から資料3について、御質問、御意見ありますでしょうか。

何かありましたら後ほどご発言を頂くこととして、議事を進めたいと思います。

それでは、次に「タクシー事業者やアプリ会社等による取組の実例」ということで、4

者の委員から御説明いただきたいと思います。

まずは、スマホ de タックン推進委員会の根本委員からお願いしたいと思います。

○根本委員 ～ 資料4「スマホ de タックンご紹介」の説明 ～

○山内座長 ありがとうございました。続きまして、日本交通の川鍋委員お願いします。

○川鍋委員 ～ 資料5「タクシー配車アプリ」の説明 ～

○山内座長 ありがとうございました。続きまして、全国個人タクシー協会の小嶋委員から御説明をお願いします。

○小嶋委員 ～ 資料6「個人タクシー配車システム」の説明 ～

○山内座長 ありがとうございました。続きまして、ヘイロー・ネットワーク・ジャパンの山室委員より御説明をお願いします。

○山室委員 ～ 資料7「Hailo 事例のご紹介」の説明 ～

○山内座長 ありがとうございました。ただいま4人の委員より実例を紹介して頂きましたが、御質問、御意見がありますでしょうか。

○手水委員 今のヘイローさんの場合は、契約は運転者個人とされるのでしょうか。

○山室委員 現時点で海外では個人タクシーが基本なので個人としています。日本におきましては、タクシー会社にこのアプリケーションを運転者さんが利用させていただいても良いかとの話しをさせていただき、その返答を受けた上で当社のアプリケーションを利用したいという運転者に利用して頂くようにしております。そういった意味では料金体系に関しては、まず運転者の方が当社のサービスを利用するかを選択肢があります。お金の支払いに関しては会社経由になりますので、会社の中で運転者さんがどのような料率になっているかにより若干違いがある、というのが現状です。

○手水委員 料金の設定についてですが、1回の配車が50円とか100円という設定なのでしょうか。

○山室委員 会社により若干相違があるので、この場では控えさせていただきたいと思います。基本的には10%の料金を頂くと考えていただければと思います。この中にはクレジット手数料などが全部含まれており、何も初期投資はなく、スマートホンさえあれば配車を受けて10%の料金でできます。なお、営業支援については無料でご利用できるというメリットがあります。

また、運転者の選択により、当社の仕組みが良くなかったら辞めることは当然できることとなっており強制ではありません。仮に10%払っても当社の仕組みが良いという場合には是非ご利用いただく、とのやり方をしています。

○山内座長 よろしいでしょうか。それでは議事を進めますので、最後にまた御質問があれば頂きたいと思います。

それでは、「アプリ配車の普及の影響、今後の検討課題」について、事務局よりご説明をお願いします。

○国土交通省瓦林旅客課長 ～ 資料8「アプリ配車の影響、今後の検討課題」の説明 ～

○山内座長 ありがとうございます。それでは、議題の説明は以上になりますので、最後に今後の検討課題について、皆様に御議論いただきたいと思います。いかがでしょうか。

○川鍋委員 当社が行っている配車アプリの情報提供について、乗禁地区 s w の対応ですが、無線配車と同じように考えておりますので、当社の配車アプリは乗禁地区からの配車はできません。これは地図上でメッシュを掛けることができます。

それから、中小事業者や個人事業者ということで、先程システム図を示して自動的に接続すると説明したのですが、実は一部この自動的に接続する資金もない事業者がおります。やはり東京とか大都市はたくさんのお客様が利用して頂いておりますが、まだ地方ではそこまでいっていないところがありますので、接続するにも接続側の事業者にも費用が掛かってきます。どのくらい掛かるのかというと安くて 100 万円ぐらい、高い場合ですと 300 万円から 600 万円ぐらい掛かります。そうすると自動連携でシステム上つなげることが一番良いのですが、できない場合は代替的にパソコンを 1 台ご用意いただいて、そのパソコンのアラート音がビービー鳴った場合これが合図となります。地方の無線センターはほとんど 1 人しかおりませんので、普通の無線の業務も行いながらこのパソコンが鳴ると、これはアプリ配車だと電話で掛かってきた場合と同じように配車する。普及を優先するためにはこのような手法もあります。会社によっては多少配車のスピードが落ちるとかありますが、配車率なども考慮させていただいて、あまりにも配車率が低い事業者についてはアドバイスをするなど、きめ細かくやっております。

また、本筋面では検討課題 I - 3 ですが、旅行業法を介した場合なぜか全く同じサービスが自由にできてしまう。これは市場の活性化などの良い面もあると思いますが、この法治国家においてタクシー事業者の立場からすると、一物二価といいますか、1 つのサービスが 2 つの法体系の下で存在してしまうと非常に混乱、やりにくい面もありますので、そこは今回整理していただきたいと思っております。我々タクシー事業者としては、良いか悪いかは別として 1 つの法律の下で必死になって事業を行っております。努力が足りない部分は勿論あるのだと思いますが、やはり全然違うルール中で同じサービスができると、なんで我々がその中でやっているのかという問題もありますので、そこが私の中で一番の問題意識だと思います。ツアーバスであったように、いろいろな問題が将来起こる可能性も無きにしろ非ずです。そもそも論、リスク面もありますけれども、やっぱり 1 つのサービスが別々の法体系により提供される状態はまずいのかなと思い、是非、今回交通整理をしていただきたいと思っております。

○山内座長 どうもありがとうございます。その他いかがでしょうか。

○手水委員 私もこのスマホアプリ配車を活用してタクシーの活性化、需要喚起になれば良いと考えている一人であります。ただ、川鍋委員がお話ししていましたように、やはり頭をよぎるのが関越自動車道のツアーバスの事故であります。あれが何故起きたのかを考えると、今回このスマホアプリ配車については、先ほど法体系のお話しがありましたが、いろいろな方法が考えられると思っております。そこを是非整理して欲しいというのは、

ご存知のとおりタクシー運賃がそのままタクシー運転者の賃金となるということで考えますと、そのしわ寄せがタクシー運転手にいくのではないかとこの点を懸念しております。是非、その点もご議論いただければと思います。

○山内座長 ありがとうございます。その他いかがでしょうか。

○菊池委員 自交総連の菊池です。初めなので基本的なことを1つ申し上げたいと思います。お話を伺ってしまして、いろいろな可能性があるということは解りました。検討する上で懸念があるのは、こうしたITを利用した方法で需要が純粹に増えるのかよく解らない点があります。要するに、今まで手を挙げて乗っていたお客さんがスマホアプリ配車を利用するということで、需要が横に移動してくるというだけのものなのか、それとも新たな需要の拡大も含めてという可能性があるのかどうなのか。勿論法律で整理するという事だけでも有効だと思いますが、理想とすれば、新たな需要が拡大するというのが一番良いわけで、そういう点でこのスマホアプリ配車がどのように活用できるのか是非この議論の中でもお聞かせいただきたい、勉強していききたいということが1つです。

もう1つは、労働組合の立場から言いますと、このような新しいものが入ってきた場合に一番懸念されることは、現にあることですが運転者の個人的な負担になるということです。今でも残念ながらクレジットカードの手数料などが運転者個人の負担になっている現状があり、今回の特措法の附帯決議でもわざわざ書かれているわけですので、この議論の中でもそのようなことがないように、歯止めとなるよう検討いただきたいと思います。

○山内座長 ありがとうございます。他にございますか。

○加藤委員 何をどこまで話して良いのか間合いが難しいと思っておりますが、2点お話しさせて頂ければと思います。

1点目は、旅行業の話が出たときに質問しようと思ったのですが、ヘイローさんがやられている方法が旅行業に該当するのか、それとも全然違うものなのかにより相当議論が変わりますよね。それなので、それが解らない状態では議論が難しいなと思います。

○山室委員 現在の状況をご説明しますと、この事業を始める際にいろいろと官庁にご相談させて頂いて、旅行業の免許をちゃんと取得した上で手配旅行としてやっております。観光庁からの指導を頂いた上で、指導に即した形でやっていると認識しております。

○加藤委員 事務局より現在がそのような状況であると説明していただければよかったなと思います。先ほどその説明がなかったもので、何か意図があるのかなと思ひまして。

○観光庁塩野観光産業課課長補佐 特に意図はございません。今後の議論というところでしたので、まずは一般論として法的なお話をさせていただきただけでございます。

○加藤委員 道路運送法上において配車と運行管理が非常に関係することだとすると、それがあつ種中抜けしてしまうのではないか。配車を別のところでやるとそれが中抜けしてしまうということになるので、本当に良いのかどうかという議論もしなければいけないのかなと思います。

そのことと関連してもう1点ですが、無線配車を現在行っているわけですが、私は公共

交通の仕事をかなりやっています、デマンド交通というのがあるのですが、スマホで予約するシステムもかなり存在しており、その場合において無線配車はいらないという考え方、あるいは、逆にスマホを使わずに今の無線配車の上にデマンド交通を載せてやれば良いという考え方もありまして、結論としては、先程お話しがありましたように、いつかはスマホあるいはタブレットに載せて、そこからも GPS がとれるので、それで全て蓋世するようなことも考えられますよね。そうなった場合において今の無線配車がどうなるのかという論点は、ここ 10 年とかを考えれば非常に大きな課題であり、無線配車というずっと行ってきた方法をどのようにしていくのか。世の中の流れからすると、いくのかなではなく、いかざるを得なくなるのかもしれない。

それなので、この検討会は、いろいろな IT 技術の発達の中である種ずっとやってきた方法がある段階で代えていくという方向性を示さざるを得なくなるのかなと思います。そんな展望の中で、今の無線配車とスマホ配車をつなぐには 100 万円とかコストが掛かるが、それを中抜けすればそのお金は掛からなくてタブレットを買えば済むという話しになると、無線配車よりもっと安い方法がありますよねという話しになり、タクシーの今までのある種のシステムにも影響してくるのだろーと思います、それをまず、そういう流れなので早めにもっとこうしておこうということも含めて議論しなければならないなと思って聞いていたが、今後の検討の議題に入ってなかったの、それはしないほうがよいということですか。それが間合いです。そういうことを話してはいけないということですかね。

○国土交通省瓦林旅客課長　しゃべってはいけないことは1つもございません。事務局の想像力の無さで今後の論点に含められなかったの、次回までに付け加えさせていただきます。

また、ビジネスモデルとしてどのようなパターンが想像するにあり得るのか、そして、ヘイローさんがやっているパターンを含めて道路運送法上どのように整理するのか、旅行業法上どのような整理なのかを、次回このようなパターンがありますとか、またそれぞれどのような特色があるのかを含めましてお示しさせて頂いて、次回の議論が深まりますよう準備して参ります。

○加藤委員　先ほど話したことは、私がこの場でお話ししなくても世の中では露見していることですので、それをここで知らないふりをして、タクシー業界、運輸業界全体が取り残されるという危惧があり、むしろそのような世の中なので我々こう活性化していかなければいけないと書き記さなければいけないと思ひまして。その意味ではやはりこの仕様の中では流しの問題点、それからタクシー業界がどうしてなかなか付加価値を付けられないかということと密接に関連していることに対して、スマホアプリというのは利用者とタクシーの直接のマッチングができることによって付加価値を出すことができるということ、私の中では新たな需要として確実に出てくると思ひます。そういった意味ではやらざるを得ないことだと思うが、その中で今申し上げた問題が結構難しい問題ではないかという問題提起でございます。

○山内座長　ありがとうございます。これから議論をする中で今お話しいただいたこと、

骨格もそうですし、方向性もそうですし、いろいろな分析を加えて頂いて進めたいと思います。

他にありますでしょうか。

○松永委員 私も労働側の立場としてヘイローさんのお話を聞かせて頂いて、私ども労働者としては、法人タクシーと言われていると思いますが、法人タクシーの場合は会社管理で労使一体となる。例えばスマホ配車の導入とかそういうものの取組みとかを決めてきたこと。それから空車である状況とか休憩中である状況とかをしっかりと会社が把握をしているわけです。そのようなことを労使一体で理解している点と先程ヘイローさんのお話を比較させて頂くと、会社が契約をしてその中の乗務員さんが利用するかしないかを決めるシステムですと、先ほど手水委員が言ったように関越の事故ではないですが、自分が 10%取られるという前提で請け負ってしまえば無理な受注を受けざるを得ない方向になることは、過去の歴史からも必ずそのような結果となっています。

それから、本当にそのシステムを、日本に見合うスマホシステム、アプリシステムとかによる対応をすることが将来あるとしたら、スマホアプリ会社ではなくてタクシー会社との本当の意見交換をしっかりとした上で入ってきていただかないと、労働者側がいつもリスクを背負わされる立場であることをよく理解していただきたい。それが私たちの本当の願いであって、乗務員負担というものを是非廃止してもらいたいという意見を法案審議の際に出していただいて附帯決議の方にもそのような思いを付けさせていただいているので、さらにこれから背負う乗務員側の負担というものは全く考えられない。是非ともこれから検討する上でそのような部分もお願いします。

○山内座長 ありがとうございます。

○浦川委員 国民生活センターの浦川と申します。国民生活センターは全国にあります消費生活センターの相談員や消費者からの相談を受けて、相談内容に応じた情報提供やあっせん等を行っております。スマホアプリに関して具体的な相談があるか見て参りましたが、新しいサービスということもあるのでしょうか、消費者からの苦情等はまだ寄せられていないようでした。ただ、今日のお話を伺って、これから利用する消費者も増えてくるのではないかと思いますし、それに伴って消費者から様々な声が上がってくるのではないかと思います。実際タクシーに関しては、電話をしたのに来なかった、乗車させて貰えなかったという相談も寄せられております。今後、スマホのアプリを使う消費者が増えてきた時に、苦情等の相談があっても欲しくないと思いますし、消費者をはじめアプリを導入される事業者、運転手の方々、誰もが安心して利用できるような形でサービスが広がっていけばと思っております。

○山内座長 ありがとうございます。

○横山委員 じゃらんリサーチセンターの横山と申します。よろしく申し上げます。旅行事業者として宿泊施設の予約サービスを提供しています。その流れでいうと、タクシーもこういった形になるのかなと見ておりました。ちょっと気になったことはこれが進んでい

った後の話になると思いますが、媒介側の責任をどのように持たせるかということです。我々はその点につきましては旅行業を取っており、基本的には安心料という形になっておりますので、消費者に選んでいただけるよう、具体的にはいろいろなアイデアを持って消費者に付加価値のある情報を自信を持って提供できるようになるので、是非、消費者との関係、特に安全安心に心がけていただきたいと思います。

○山内座長 ありがとうございます。

○渡辺委員 東京タクシーセンターでございます。私ども先ほど瓦林旅客課長からもありましたけど、タクシー業務特別措置法という法律に位置付けされている組織であり、以前は近代化センターとっておきまして、乗車拒否や運賃違反を取り締まっております。そういう意味では、私ども運営の原資というのはお客様の運賃の中に、例えば初乗り 710 円の中の 1 円ちょっと、それを事業者の方が集めて私どもに負担金として納めて頂いており、どちらかと言うと利用者に軸足を置いた組織でタクシー協会ではございません。

私どもは先程お話しのありました銀座の乗車禁止地区における取り締まりや、都内約 350 カ所にあるタクシー乗り場の運営をしております、90 カ所ぐらいは屋根付きの乗り場がありますので、雨の時などは路上で待たなくてもそこに配車して頂けるなど、私どもの持っている情報を提供させていただき、それを活用していただければ利用者利便の向上にもつながると思っております。

それと、利用者の選択という点については、私どもでランク評価制度をやっており、事業者がその情報をスマホアプリに落とし込めば、利用者の選択の幅という意味では会社だけの選択ではなく優良タクシーを選びたいという利用者の選択も可能になるので、そういった情報をご活用いただければと思います。

○山内座長 ありがとうございます。その他にありますか。一通り御意見を頂いたと思いますので、お時間もそろそろでございます。

まず今何が起きているのかということと、それから何が問題なるのかということ、法的なフレームワークとタクシーのあり方自体が変わってくるのではとの指摘がありました。その点を事務局としてご提示いただいて次回に進めて参りたいと思います。

それでは、事務局より何か連絡事項はありますか。

○国土交通省高中旅客課課長補佐 本日は、お忙しい中ご出席いただきましてありがとうございます。次回の検討会を 3 月に予定しておりますので、委員の皆様には追って日程調整をさせていただきたいと思っておりますので、よろしくお願い致します。

○山内座長 それでは、第 1 回目の検討会を閉会とさせていただきます。どうもありがとうございました。