

平成30年度 政策レビュー結果（評価書）

タクシーサービスの改善による利用者利便の向上

平成31年3月

国土交通省

(評価書の要旨)

テーマ名	タクシーサービスの改善による利用者利便の向上	担当課 (担当課長名)	自動車局旅客課 (金指和彦)
評価の目的、必要性	<p>○人口減少、高齢化が進展する中、タクシー事業は、地域住民の生活に欠かせない公共交通機関として地域の移動の足を担っているが、その一方、タクシー事業の経営状況は依然として厳しく、輸送人員など年々低下している状況にあり、下げ止まりが見られない。</p> <p>○技術革新の波がタクシー業界にも及んできており、配車アプリによる効率的な配車サービスの拡大、AI（人工知能）との連携、さらに、2020年東京オリンピック・パラリンピック開催を来年に控え、急増する訪日外国人に対するタクシーの利用環境の改善も喫緊の課題である。</p> <p>○こうした状況を踏まえ、タクシーサービスを改善し、需要喚起策を促進するための今後の政策立案につなげていく観点から、本テーマについて政策レビューを実施し、総合的な評価を行うこととした。</p>		
対象政策	<p>○タクシー事業の現状把握、これまでの規制の変遷から課題を整理するとともに、タクシーの特性（強み）を定義。</p> <p>○利用者アンケートから、都市部、地方部ごとの利用者ニーズを整理。</p> <p>○タクシーを取り巻く新技術の動向を整理</p> <p>○タクシーサービスにかかる実証実験の効果及び実証実験から制度化に至るまでのアプローチの構築。</p> <p>○都市部、地方部における今後のタクシーサービスの目指すべき方向性を整理。以上を評価対象とする。</p>		
政策の目的	<p>来年に迫った2020年東京オリンピック・パラリンピックを控え、訪日外国人旅行者の数も急増している。また、ドアツードアで、きめ細かい輸送サービスの提供が可能であるタクシーは、都市部・地方部を含めた交通手段として確保していくことが必要であり、そうした状況に柔軟に対応するためにも、地域それぞれのニーズや特性も踏まえながら、タクシーサービスを進化させ、利用者利便の向上を図るとともに、潜在的な需要を活性化し、今後も安定したタクシー事業を継続することを目的とする。</p>		
評価の視点	<p>① タクシーサービスの現状について、地域別の特徴、タクシーの役割、需要喚起につながる施策や課題は何か。</p> <p>② 進展が著しいIT化の動向を踏まえ、利用者利便の増進やタクシー事業の生産性向上に資するサービスのあり方が検討されているか。</p>		
評価手法	<p>① タクシー事業について、基礎データ等から、事業の特徴、規制制度の変遷や諸外国との比較を行った上で、現状と課題を整理する。(特に、他モードとの比較において、タクシーの需要が年々減少し、下げ止まりの兆候が見られないことの要因について検証を行う。)</p> <p>② 利用者アンケートを検証し、都市部、地方部ごとに、タクシーサービスにかかる評価、今後のタクシーサービスのあり方についてとりまとめる。</p> <p>③ 技術革新とタクシーサービスについて、進展が著しいIT化の動向を踏まえた取組の方向性を整理。</p>		

	<p>④ タクシー事業の新しいサービスについて、事業者の取組状況、国が事業者と連携して実施する先駆的取組にかかる実証実験の手法や結果、その後制度化された取組の現状を整理する。</p> <p>⑤ 都市部、地方部ごとに、競争と持続可能性の観点からのタクシーサービスの方向性を整理する。</p>
評価結果	<p>○需要低迷の背景には、景気の動向のみならず、人々のライフスタイルや働き方の変化があると考えられ、従来の取組の延長線ではなく、時代の変化に応じたニーズを的確に捉え、新たな需要の取り込みつつ実車率を改善し、生産性向上を図ることが必要である。</p> <p>○都市部においては、一定の需要規模は存在すると考えられる一方で、実車率が半分に満たない状況であり、配車アプリ等の新たな技術を活用したサービスの提供が求められるほか、都市のユーザーの求める機動性・柔軟性といったニーズに的確に対応していくことが必要である。</p> <p>○地方部においては、それぞれの地域の特性や実情を踏まえながら、日常的な移動の足としての役割を果たしていくことが必要である。また、都市部で先行する新たなサービス動向も踏まえて、地方にも取り入れることが可能なものは、実施していくことが必要である。また、人口減少が著しい過疎地域において、タクシーが果たすことのできるサービスにも取り組むことが必要である。</p> <p>○都市部、地方部共通の取組としては、ユニバーサルサービスや訪日外国人観光客といった多様なニーズへの対応のほか、地域に必要なサービスの担い手が確保されるよう、生産性の向上などを通じて、事業者が自ら取り組む働き方改革に向けた対応を後押ししていくとともに、女性や若者が働きやすい環境整備として、長時間労働の是正等の働き方改革に取り組む事業者の見える化や第二種免許の要件緩和などを関係省庁とも連携しながら取り組んでいくことが必要である。</p> <p>○また、新たな運賃サービスの検討にあたっては、利用者の安全・安心の確保はもちろんのこと、利用者利便の向上を通じて需要を喚起し、事業者の生産性の向上とサービスの持続性の確保がしっかり図られることが重要であり、改善効果が発現するよう施策のロジックモデルを検討し、これに基づいて実証実験を行うことで適切に効果検証を行い、必要に応じて制度のブラッシュアップを図っていくことが必要である。</p> <p>○さらに、地震や豪雨等大規模な災害が発生した場合、被災地域において、タクシーの機動性等を活かした役割を適切に果たせるよう、地方自治体等へ働きかけを行い、有事に備える取組を推進することが必要である。</p>
政策への反映の方向	<p>評価結果といただいたご意見等を踏まえ、タクシーサービスの改善による利用者利便の向上に資する施策を立案・実施するとともに、国の役割（支援策について見直し・充実等）を図っていく。</p>
第三者の知見の活用	<p>国土交通省政策評価会における、本テーマに対する意見及び個別指導の際の助言等を活用する。</p>
実施時期	<p>平成 29 年度～平成 30 年度</p>

目 次

第1章 はじめに

1. 評価の目的、必要性
2. 対象政策
3. 政策の目的
4. 評価の視点
5. 評価手法

第2章 タクシーにおける規制の変遷と現状の課題

1. タクシー事業の特徴
 - (1) タクシー事業の経営状況
 - (2) 公共交通としてのタクシーの特性（強み）
2. 需給調整規制廃止以降の規制制度の変遷
3. タクシーの現状と課題
 - (1) 海外のタクシーとの比較
 - (2) 需要の動向（需要の低下、低調な実車率）
 - (3) タクシーの輸送需要の低迷に係る要因の分析

第3章 タクシーサービスに対する利用者のニーズと技術動向

1. タクシーサービスに対する利用者の評価とニーズ
2. 地域を支える交通手段としての役割の強化
3. 新技術を活用した新たなサービス提供、生産性向上

第4章 今後の取組の方向性

1. 都市部における利用者利便性の向上に向けて
 - (1) 配車アプリの登場を踏まえた新たな運賃サービスの検討
 - (2) AI（人工知能）を活用した効率的な配車の実現
2. 地方部における移動の足と持続的サービスの確保に向けて
 - (1) 日常生活を支える輸送サービス
 - (2) 地域のニーズをきめ細かに把握するアプローチ
 - (3) 過疎地域におけるタクシーの貨客混載サービス
3. 共通事項
 - (1) ユニバーサルサービスや訪日外国人旅行者など多様なニーズへの対応
 - (2) 持続的なサービス提供に向けた事業者の体力強化
 - (3) 実証実験を通じた制度化のアプローチ
 - (4) 災害時における緊急輸送への対応

第1章 はじめに

1. 評価の目的、必要性

タクシーは、生活、ビジネス、観光など、様々なシーンにおいて、ドアツードアのきめ細やかな対応が可能な唯一の公共交通機関であるが、輸送人員においては、平成18年のピーク時から約3割減少している。タクシーの需要及び供給に関しては、道路運送法をはじめとして、これまでも規制制度のあり方が見直されてきたところであり、近年では、平成14年の道路運送法の改正による需給調整規制の廃止、平成21年の「特定地域における一般乗用旅客自動車運送事業の適性化及び活性化に関する特別措置法（以下「旧タクシー特措法」という。）」の制定、平成26年の「特定地域及び準特定地域における一般乗用旅客自動車運送事業の適性化及び活性化に関する特別措置法（以下「改正タクシー特措法」という。）」の改正といった大きな制度改正が図られてきたところである。

現在、改正タクシー特措法の下、地域における需要の活性化の取組が各地域の協議会が主体となって進められているところであるが、こうした枠組みに従った対応だけでなく、2020年（平成32年）の東京オリンピック・パラリンピックや、少子高齢社会の進展といった社会情勢が変化していくなかで、公共交通機関としてのタクシーには、都市・地域それぞれの利用者ニーズにきめ細かく対応し、利用者利便の向上と需要喚起による持続的なサービスの確保が求められるようになってきている。また、タクシーが時代に即応していくためには、配車アプリの登場をはじめとする技術の進展にも柔軟に対応していくことが不可欠である。

このため、本稿では、今後のタクシー行政の方向性を示す一助とするため、平成14年以降のタクシーに係る規制制度の変遷を踏まえつつ、タクシーの輸送需要に係る課題（需要低迷の要因分析等）と利用者のニーズについて検証し、近年の社会情勢に柔軟に対応するための政策について、目指すべき方向性の検討を行う。

2. 対象政策

タクシー利用に係る需要が近年低迷している要因を分析するとともに、利用者利便の向上と需要の活性化を図ることを目的として利用者アンケートの結果を整理し、最新の技術動向も踏まえながら、都市と地方のそれぞれについて、今後のタクシーに求められる政策の方向性とアプローチを整理する。

3. 政策の目的

2020年東京オリンピック・パラリンピックを控え、訪日外国人旅行者の数も急増している。また、ドアツードアで、きめ細かい輸送サービスの提供が可能であるタクシーは、都市部・地方部における多様なニーズに応える交通手段として確保していくことが必要である。そうした状況に柔軟に対応するためにも、地域それぞれのニーズや特性も踏まえながら、タクシーサービスを進化させ、利用者利便の向上を図るとともに、潜在的な需要の活性化を通じて持続的なサービスを提供していくことが、これからのタクシーには求められている。

4. 評価の視点

変化する社会情勢と、上記の政策の目的を踏まえて、以下の2点を評価の視点とする。

- ① タクシーサービスの現状について、地域別の特徴、タクシーの役割、需要喚起につながる施策や課題は何か。
- ② 進展が著しい IT 化の動向を踏まえ、利用者利便の増進やタクシー事業の生産性向上に資するサービスのあり方が検討されているか。

5. 評価手法

以下の5点から評価を行う。

- ① タクシー事業について、基礎データ等から、事業の特徴、規制制度の変遷や諸外国との比較を行った上で、現状と課題を整理する。(特に、他モードとの比較において、タクシーの需要が年々減少し、下げ止まりの兆候が見られないことの要因について検証を行う。)
- ② 利用者アンケートを検証し、都市部、地方部ごとに、タクシーサービスにかかる評価、今後のタクシーサービスに求められるものを整理する。
- ③ 技術革新とタクシーサービスについて、進展が著しい IT 化の動向を踏まえ、近年、新たに可能となったサービスを整理する。
- ④ タクシー事業の新しいサービスについて、実証実験から制度化までのアプローチについて整理する。
- ⑤ 以上の①～④を総合的に踏まえ、都市部、地方部ごとに、競争と持続可能性の観点から今後の政策の方向性を整理する。

第2章 タクシーにおける規制の変遷と現状の課題

本章においては、タクシー事業の特徴について整理するとともに、タクシー事業にかかる規制の変遷として、平成14年2月に実施された規制緩和から特定地域及び準特定地域における一般乗用旅客自動車運送事業の適正化及び活性化に関する特別措置法に到るまでの背景と結果について整理した上で、タクシーが置かれている現状と課題を評価する。

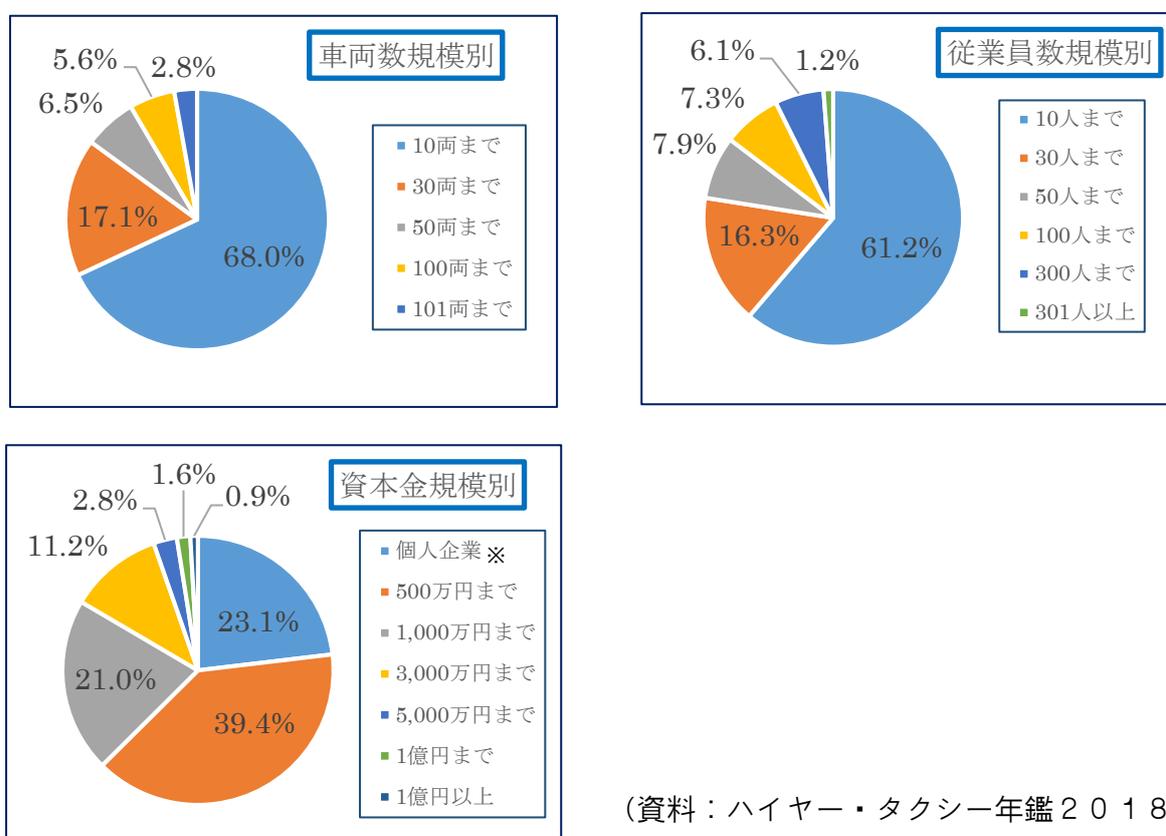
1. タクシー事業の特徴

(1) タクシー事業の経営状況

タクシーは、道路運送法により、他人の需要に応じ、有償で、自動車を使用して旅客を運送する事業（「一般旅客自動車運送事業」）として位置付けられ、一個の契約により国土交通省令で定める乗車定員（11人）未満の自動車を貸し切って旅客を運送する事業と定義されている。

事業規模は、平成28年度末時点において、事業者数51,371者（うち法人16,221者、個人タクシー35,150者）、車両数234,486両であり、下記のとおり、法人タクシー事業者等の大半は零細な中小企業者で占められている。（図1）

図1 法人タクシー事業者等の事業規模【平成28年度】

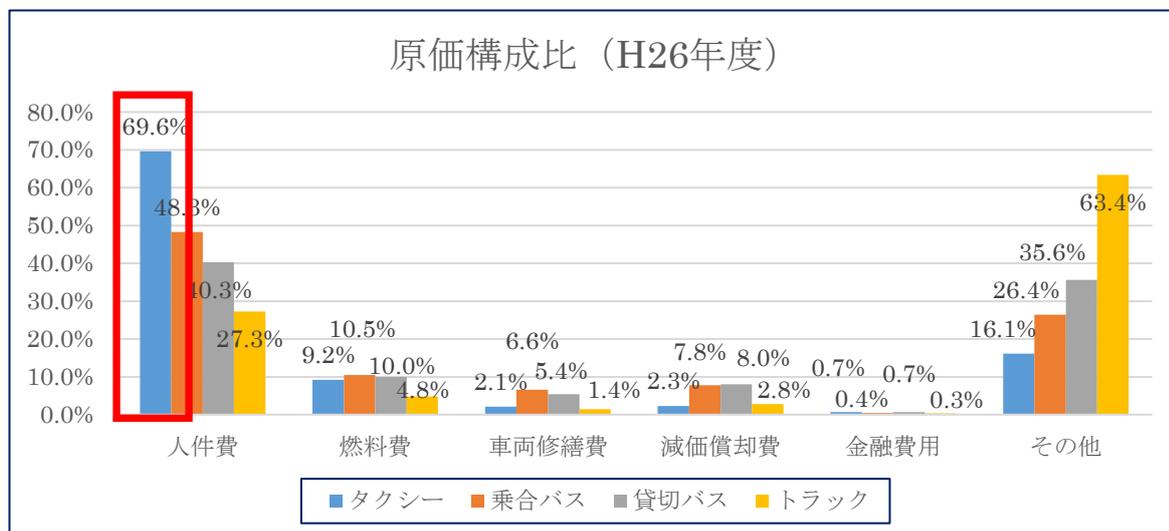


(資料：ハイヤー・タクシー年鑑2018)

※個人企業：福祉輸送限定事業者

さらに、法人タクシー事業者の原価構成は、運転者等の人件費が7割を占める典型的な労働集約型産業であり、バス、トラックと比較しても、その特徴が顕著である。(図2)

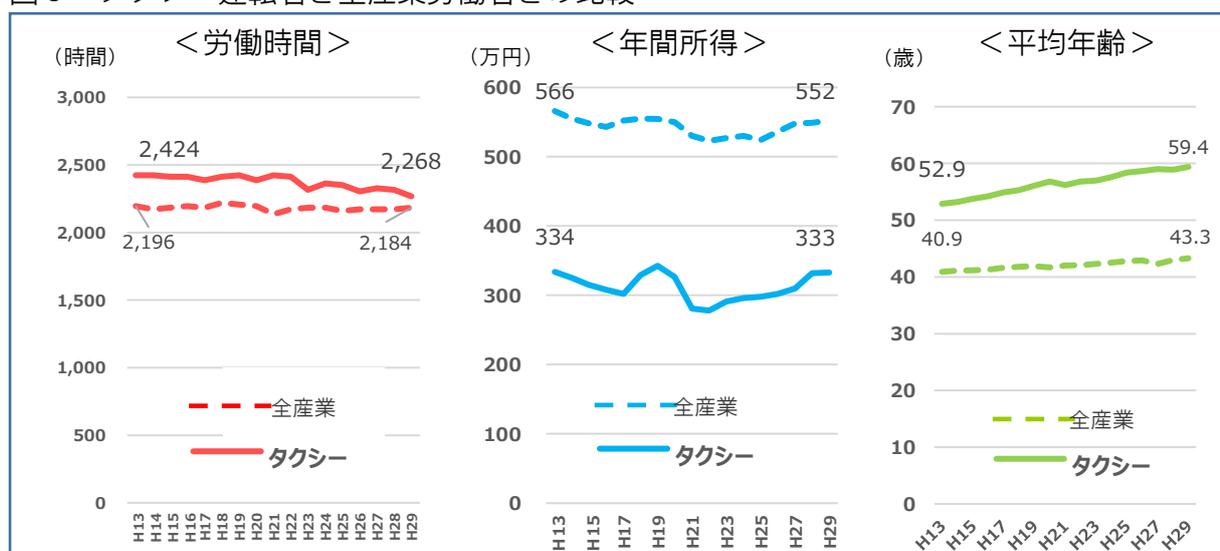
図2 法人タクシー事業の原価構成



(資料：ハイヤー・タクシー年鑑2018)

次に、タクシー事業の担い手である運転者の労働条件について見ると、全産業労働者との比較では、年間労働時間は約1.04倍と上回り、年間所得は約6割の水準に留まっている。平均年齢についても59.4歳と、全産業平均よりも約16歳高く、女性運転者の比率も2.7% (全産業平均43.5%) と低調である。タクシー業界は、高齢の男性運転者が担い手の中心という実態となっている。(図3)

図3 タクシー運転者と全産業労働者との比較



(資料：厚生労働省「賃金構造基本統計調査」より国土交通省自動車局旅客課作成)

以上のように、タクシー事業は、事業規模を拡大しても単位あたり費用が逓減しないため、中小企業を中心とする産業となっている。このため、経営の面では、参入が容易であり、供給過剰を引き起こす構造的要因がある。また、安全に直結する人件費の割合が高く、各社の努力でコストを圧縮することには限界がある。

一方で、タクシー配車の効率という観点からは、高い需要が見込まれる東京都特別区・武三地区（武蔵野市・三鷹市の地域）においても平成28年の時点で、実車率が45.5%となっており、半分以上が空車走行となっている状況である。

したがって、今後も安定した事業を継続していくためには、供給過剰に一定の歯止めをかけながら、サービスの改善を図ることにより需要喚起を促すとともに、配車効率を高めて実車率を向上させることで事業の活性化を図ることにより、生産性の向上を実現することが必要不可欠である。

（2）タクシーの特性（強み）

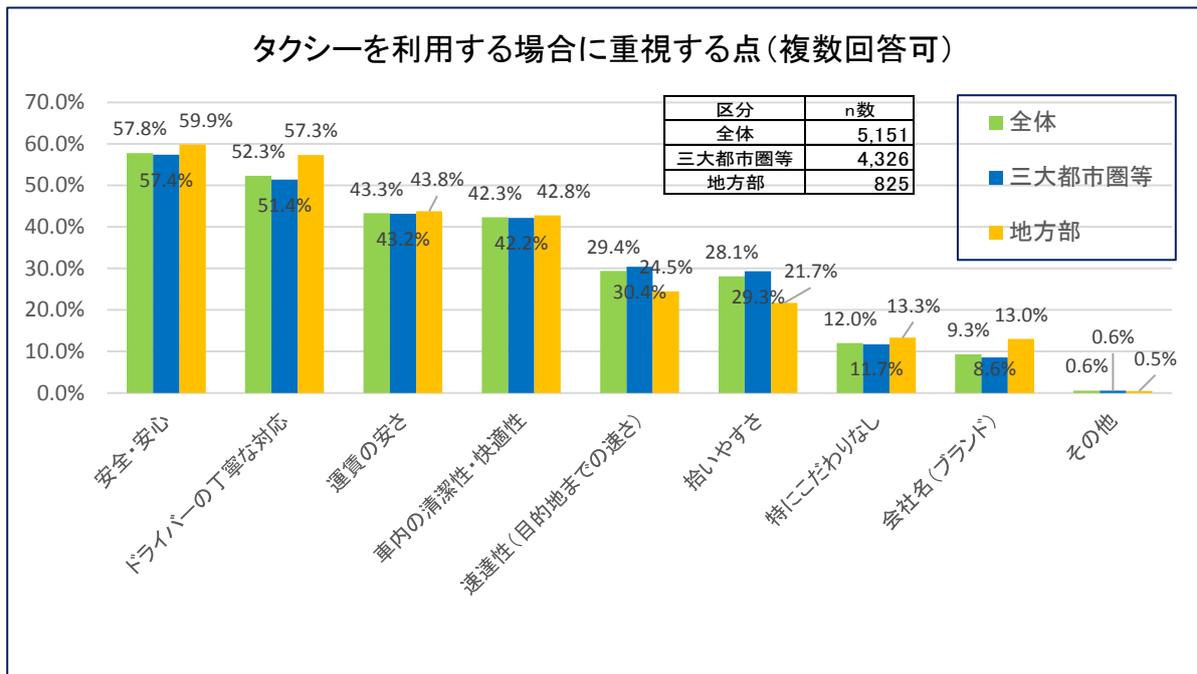
（1）に記したタクシー事業の経営状況を踏まえた上で、公共交通としてのタクシーの特性は何であるのか、いふなれば、タクシー事業の強みについて整理する。

日本におけるタクシーは、1912年（明治45年）7月、東京市麹町区有楽町（現東京都千代田区有楽町）において、フォード社製自動車6両（料金メーター搭載）により、上野駅と新橋駅で旅客輸送を開始したことが始まりとされている。

以来100年以上が経過した今でも、タクシーの基本的役割は変わってはならず、その根幹は、利用者のニーズに合わせて、任意の乗車地から目的地まで、ドアツードアの移動が可能なサービスを誰もが享受できるということである。

なお、利用者アンケートによれば、「タクシーを利用する場合に重視する点は何か」（図4）という問に対して、都市部、地方部ともに、「安全・安心」、「ドライバーの丁寧な対応」、「速達性（目的地までの速さ）」、「拾いやすさ」といった項目が多数を占める結果となっており、利用者が実際にタクシーを選択する際のポイントとして取り上げているこれらの項目がタクシーの特性（強み）と言える。

図4 利用者アンケート「タクシーを利用する場合に重視する点は何か」



(資料：国土交通省自動車局旅客課調査)

2. 需給調整規制廃止以降の規制制度の変遷

次に、タクシー事業の規制制度の変遷について整理する。

ここでは、平成14年2月の規制緩和(需給調整規制撤廃)、平成21年に施行された旧タクシー特措法、平成26年の改正タクシー特措法について背景と結果について整理する。

① 需給調整規制廃止(平成14年2月～)

<背景>

平成8年12月、運輸省(現・国土交通省)は、安全の確保、利用者保護等を目的とする必要最小限の規制を除いて旅客輸送サービスの供給を自由化することにより、交通事業者の創意工夫及び市場における公正な競争を通じた事業活動の活性化・効率化を図り、運輸サービスの多様化や高度化、運賃の多様化や低廉化といった交通利用者の利便の増進を図るため、全運輸事業分野において需給調整規制を廃止することを決定した。これを受けた運輸政策審議会の答申(平成11年4月)を踏まえ、平成12年5月に乗合バス及びタクシーの需給調整規制の廃止を柱とする改正道路運送法が成立し、平成14年2月に同法が施行された。

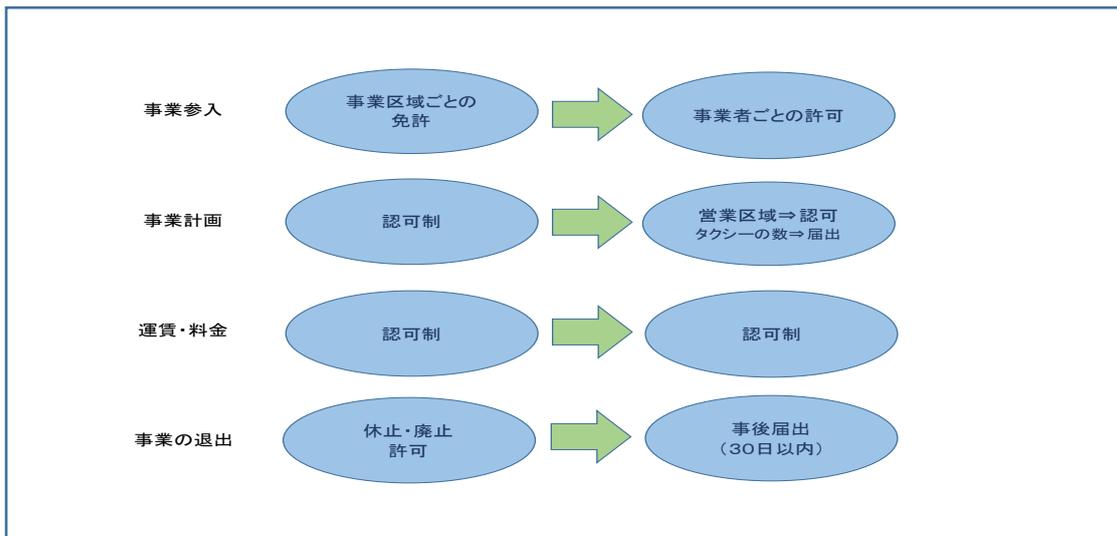
<概要>

需給調整規制撤廃による制度の見直しの概要は、以下のとおり。(図5)

事業参入については、それまでの「免許制」から、輸送の安全確保等に関する資格要件をチェックする「許可制」に移行した。これにより、法人事業者の事業者数、車両数は、結果として急速に増加することとなった。

なお、改正道路運送法では、事業者数、車両数の急増の事態に備え、タクシーの供給量が著しく過剰となった場合、新規参入や増車を一時的に認めない緊急調整措置が設けられ、実際に一部の地域が指定された。

図5 需給調整撤廃による制度の見直し概要



(資料：国土交通省自動車局旅客課作成)

運賃・料金については、それまでのゾーン制を踏襲する形で、地方運輸局ごとに、地域の能率的な事業者の平均原価により算定した額を上限とし、その上限運賃額に対して、改正道路運送法施行前の直近の小型車の下限初乗運賃額の中型車の上限初乗運賃額に対する割合を乗じた額を下限と設定し、事前に公示する、いわゆる自動認可運賃制度が導入された。

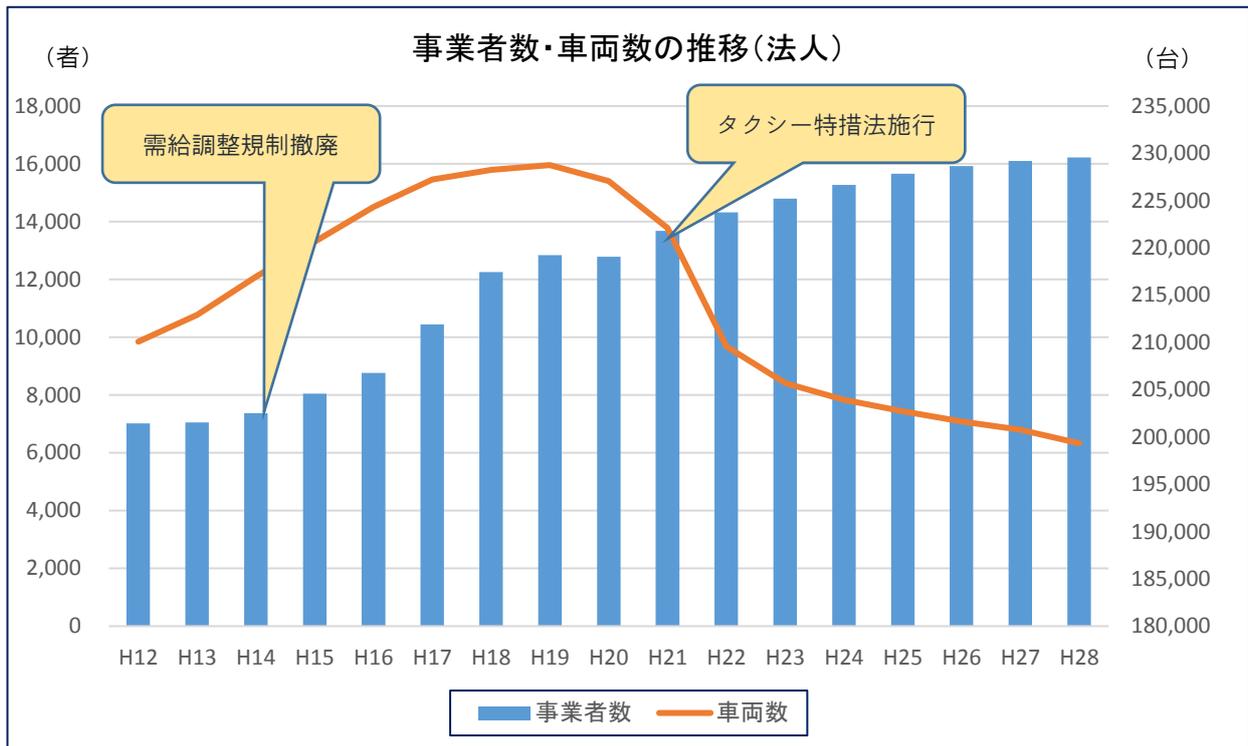
当該制度の下で、大都市部の遠距離割引や、都心部から空港までの定額タクシー、初乗運賃500円の低価格サービス等が実施され、運賃の多様化が進んだ。

② タクシー特措法（平成21年10月～）

<背景>

需給調整規制撤廃後のタクシー業界は、平成18年度末で、タクシー事業者数12,254社、車両数22万8,254台となり、規制緩和直後の平成13年度末の7,046社、車両数21万2,916台よりも増加し、特に事業者数が著しく伸びた。(図6)

図6 タクシー事業者数と車両数の推移（法人）



(資料：ハイヤー・タクシー年鑑2018)

規制緩和以降、待ち時間の短縮、多様なサービスの導入など一定の効果は認められたものの、一方で、長期的な需要の減少傾向の中、地域によってはタクシー車両が大幅に増加していることなどから、タクシーの経営環境は総じて大変厳しい状況に置かれており、このことが、とりわけ運転者の賃金等の労働条件の著しい悪化を招き、タクシーの安全性や利便性を低下させているのではないかと指摘がなされてきた。

このような状況の中、平成19年12月に国土交通大臣より交通政策審議会に対する諮問がなされ、交通政策審議会陸上交通分科会自動車交通部会に設置されたタクシーWGで検討された結果、平成20年12月、「タクシー事業を巡る諸問題への対策について」が答申された。

同答申で「供給過剰進行地域における対策」が掲げられ、国が一定の客観的な指標に基づき行う特定地域指定制度を創設することが適当とされた。

以上の経緯を経て、特定地域において組織される協議会による地域計画の作成等を主要内容とする旧タクシー特措法が、平成21年2月に国会に提出され、審議の後、成立し、同年10月より施行された。

<概要>

タクシー特措法は、タクシー事業の供給過剰の状況、事業用自動車一台当たりの収入の状況、事業用自動車の運行による事故の発生状況等に照らし、タクシーが地域公共交通としての機能を十分に発揮できていない地域を「特定地域」として指定できることとし、特定地

域においては、地方運輸局長、地方公共団体の長、タクシー事業者、タクシー運転者、地域住民等の関係者により協議会を組織し、タクシー事業の適正化及び活性化を推進するための計画（地域計画）を作成することができるとした。

これは、タクシー事業者の自主的な取組を中心として、事業再構築（供給輸送力の減少等）を行うことができるよう、一步踏み込んだ措置を講じたものである。

特定地域については、最大で全国で157の営業区域が指定され、地域計画に基づき、適正化及び活性化の取組が進められた。

③ 交通政策基本法（平成25年12月～）及び地域公共交通の活性化及び再生に関する法律改正（平成26年11月～）

<背景>

従来、交通政策に関する基本的な法律・計画は存在しておらず、個別法に基づき個々に施策を推進していたことから、交通政策の推進に当たっての基本理念を打ち立て、関係者の連携と役割分担の下に、政策を総合的に推進する体制を構築していくことが必要な状況が認められた。

<概要>

交通に関する施策について、基本理念及び交通に関する施策の基本となる事項を定め、国及び地方公共団体の責務等を明らかにすることにより、交通に関する施策を総合的かつ計画的に推進し、国民生活の安定向上及び国民経済の健全な発展を図ることを目的として、平成25年12月、交通政策基本法が施行された。

さらに、交通政策基本法の理念にのっとり、持続可能な地域公共交通網の形成に資するよう地域公共交通の活性化及び再生のための地域における主体的な取組及び創意工夫を推進し、もって個性豊かで活力に満ちた地域社会の実現に寄与することを目的として、平成26年11月、地域公共交通の活性化及び再生に関する法律が改正、施行された。

タクシー（一般乗用旅客自動車運送事業）については、同法第二条において、公共交通事業者等であることが明記された。これにより、タクシーは、ビジネスとしての運送事業の実施だけではなく、地域を支える公共交通の一翼として、住民の移動を支える役割の遂行がより一層強く求められることとなった。

④ 改正タクシー特措法（平成26年1月～）

<背景>

平成21年のタクシー特措法により、タクシー事業者における減車等の供給輸送力を削減する自主的な取組が進められた結果、タクシー業界における一定程度の供給過剰状態の改善の傾向が見られたものの、少子高齢化・人口減少の進展、利用者の選択可能性が低い等のタクシー事業の特性等を背景として、タクシー業界は依然として深刻な供給過剰状態にあり、さらに長期化する傾向が見られた。

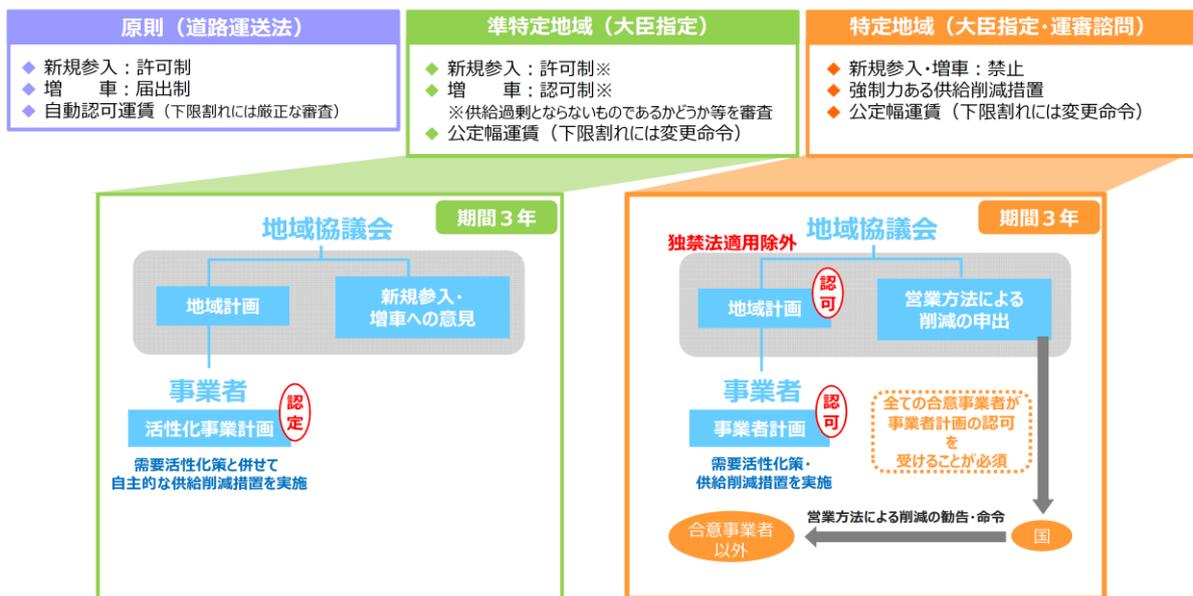
このようなタクシーの供給過剰状態を解消するには、タクシー特措法の特定地域について、需要の活性化方策と併せて、供給輸送力の削減を強力に進めていくことが、タクシーの地域公共交通としての機能を十分に発揮する上で必要不可欠であるとされ、平成25年10月、自民党、公明党及び民主党の三党共同により改正タクシー特措法案が国会に提出され、審議の後、成立し、平成26年1月より施行された。

<概要>

改正タクシー特措法では、それまでのタクシー事業者における自主的な取組のみでは供給過剰状態の解消には限界があるとして、特定地域について、取組を行わない事業者（アウトサイダー）に対する供給輸送力の削減命令等強制力のある供給過剰削減措置等を可能とし、タクシー事業の適正化・活性化を強力に推進することを措置した。

また、指定期間満了後の特定地域における移行期間の措置や、供給過剰状態に陥る前の予防措置として、従来の特定地域に相当する「準特定地域」を指定できることも変更点の一つである。（図7）

図7 改正タクシー特措法のポイント



（資料：国土交通省自動車局旅客課作成）

平成31年1月時点では、全国630の営業区域のうち、特定地域は26地域が指定されており、法人・個人の車両数ベースで見ると、全国の約35%を占めている。また、準特定地域については、全国で110地域が指定され、法人・個人の車両数ベースで見ると、全国の約47%を占める状況である。

一方、運賃・料金については、特定地域及び準特定地域については、国土交通大臣が指定した運賃の範囲内で事業者が適用運賃を選択し、届け出なければならない公定幅運賃制度が導入された。

⑤ 現在の状況

以上のように、タクシーに係る規制は、サービスの多様化や高度化、運賃の多様化や低廉化といった交通利用者の利便の増進を図る観点から、需給調整規制の廃止に踏み切り、空港定額タクシーといった新たなサービスの創出にも繋がったが、他方で、同時に発生した供給過剰状態への対策を徐々に強化してきた経緯がある。

改正タクシー特措法については、衆参両院の附帯決議に基づき行った法施行後の状況や効果にかかる国会報告時点（平成30年3月）でみた場合、全国631の営業区域のうち、27地域が特定地域として指定を受け、そのうち22地域の協議会で特定地域計画が議決され、うち20地域が地方運輸局長等の認可を受けた。さらにそのうち12地域で全合意事業者の事業者計画が地方運輸局長等の認可を受け、計画に基づき、供給輸送力の削減と活性化に取り組まれている。

この結果として、タクシー事業者の事業環境として、日車營收では平成26年度から平成28年度の間で、27地域中25地域で増加し、時間当たり賃金も、27地域中25地域で増加している。このことから、事業者の事業環境と乗務員の労働環境への影響という観点からは、一定の効果が認められたと考えることができる。しかしながら、次節「3. タクシーの現状と課題」において述べるように、依然としてタクシーによる輸送需要は低迷を続けており、改正タクシー特措法に基づく各地域における活性化の取組によっても、需給調整規制の廃止以前の水準を回復するには至っていない。

3. タクシーの現状と課題

タクシー事業については、平成14年2月の規制緩和（需給調整規制廃止）以降、時代に応じて様々な取組を行ってきたが、ここでは、そうした変遷を経て、現在のタクシー事業がどのような状況にあるのかを検証する。

（1）海外のタクシーとの比較

タクシーの運賃は、需給調整規制廃止による自動認可運賃の導入や、改正タクシー特措法の施行による公定幅運賃の創設がありつつも、基本的に適正な原価に適正な利潤を加えたものとして一定の水準を保ってきた。これにより、利用者利便を損ねることなく事業者の経営を安定させるものとして運用がされてきたところであり、海外と比較しても突出して高額・低額とはなっていない。（図8）

図8 タクシー運賃の国際比較

	初乗距離	初乗運賃	加算距離	加算運賃	備考
東京	1.052キロ	410円	237メートル	80円	—
ニューヨーク	1マイル (1,600メートル)	2.5ドル (275円)	1マイル (1,600メートル)	2ドル (220円)	チップ20%1回の乗車につき0.5ドルの課税
ロンドン	247.8メートル	2.6ポンド (377円)	123.9メートル (走行距離が9656.1mを超えた場合は88.5m)	0.2ポンド (29円)	チップ10%

1ドル=110円 1ポンド=145円 (平成29年4月時点)



(資料：東京のハイヤー・タクシー2017)

また、参入要件に関しても、新旧タクシー特措法により供給過剰対策として参入に一定の抑止を行っているところであるが、タクシーの事業規制の状況について海外と比較してみても、突出して参入が困難とはなっていない。(図9)

図9 諸外国におけるタクシー事業規制

	アメリカ (ニューヨーク)	イギリス (ロンドン)	フランス (パリ)	ドイツ	スウェーデン	韓国	日本 (特措法)		
							原則	準特定地域 (期間3年)	特定地域 (期間3年)
需給調整	あり	なし	あり	あり	なし	あり	なし	なし	なし
参入規制	免許制	許可制 (取得までに3年程度を要する運転者免許制度あり)	免許制	免許制	許可制	免許制	許可制	許可制 (・原則許可せず ・ただし、供給過剰とならない範囲で許可)	許可禁止
台数規制 (増車)	総量規制 (総車両数の上限を設定し、新規需要が発生した場合には、当該新規需要分について競売)	— (ただし、都市によっては、総量規制あり)	免許制 (総車両数の上限を設定)	免許制	—	認可制 (需要に見合った範囲内でのみ認可)	事前届出制 (原則自由)	認可制 (・原則認可せず ・ただし、供給過剰とならない範囲で認可)	認可禁止
運賃規制	公定統一運賃制 (ニューヨーク市タクシー・リムジン委員会が決定)	公定統一運賃制 (ロンドン交通局が決定)	公定統一運賃制 (国が上限を設定した上で、自治体ごとに運賃を決定)	公定統一運賃制 (州政府が法令に基づき運賃を設定)	設定自由 (車体への表示義務あり)	公定幅運賃制 (・自治体が定めた幅の中で届出 ・幅の外の運賃対し、変更命令、過剰金)	認可制	公定幅運賃制 (・国が定めた幅の中で届出 ・幅の外の運賃に対し、変更命令)	公定幅運賃制 (・国が定めた幅の中で届出 ・幅の外の運賃に対し、変更命令)

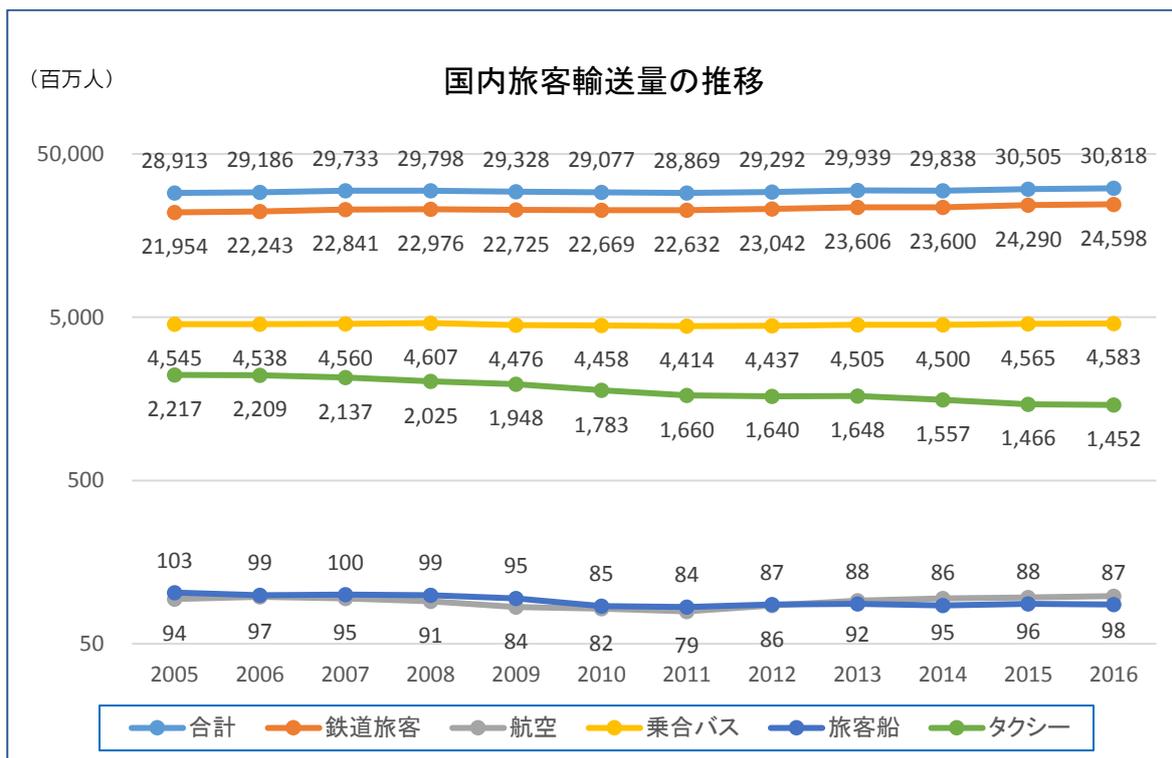
(資料：東京のハイヤー・タクシー2017)

(2) 需要の動向

公共交通機関ごとの需要の動向についてみると、鉄道や乗合バスは緩やかな増加傾向にあり、航空はリーマンショック前の水準まで回復し、全体では緩やかに増加している。旅客船は、減少傾向にあったものの、ここ数年は横ばいである。一方、タクシーは長期にわたり減少が続いており、下げ止まりが見られない状況となっている。

(図10、11)

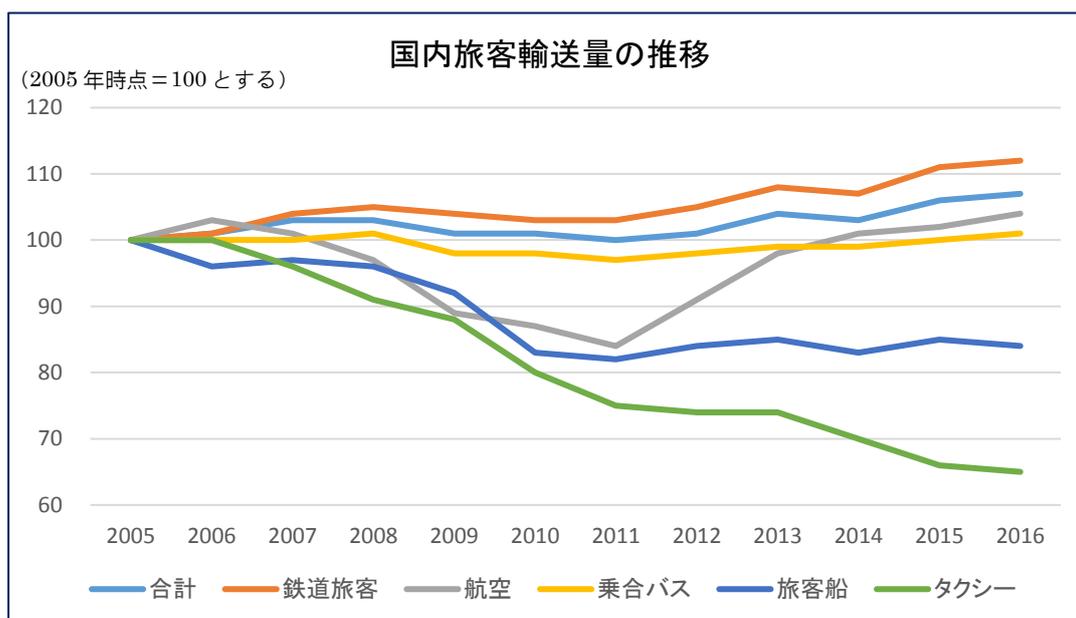
図 1 0 国内旅客輸送量の推移



(資料：数字でみる自動車 2 0 1 8 年)

上記グラフについて、2005年を100として指数化し比較したものが、下記に示すグラフである。

図 1 1 国内旅客輸送量（人ベース）の推移（指数化比較）

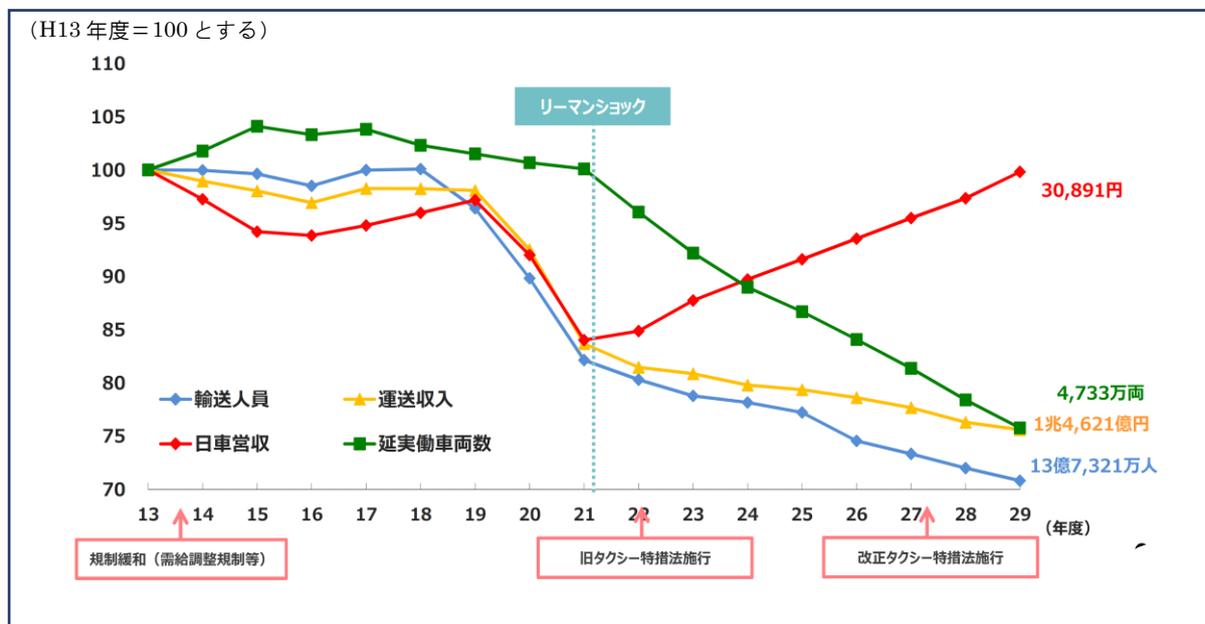


(資料：数字でみる自動車 2 0 1 8 年)

さらに、タクシーに関して、「輸送人員」「運送収入」「延べ実働車両数」「日車営収」の全国値について、規制緩和前の状況を100とした場合の比較を下記に示す。

(図12)

図12 タクシー事業の輸送実績の推移

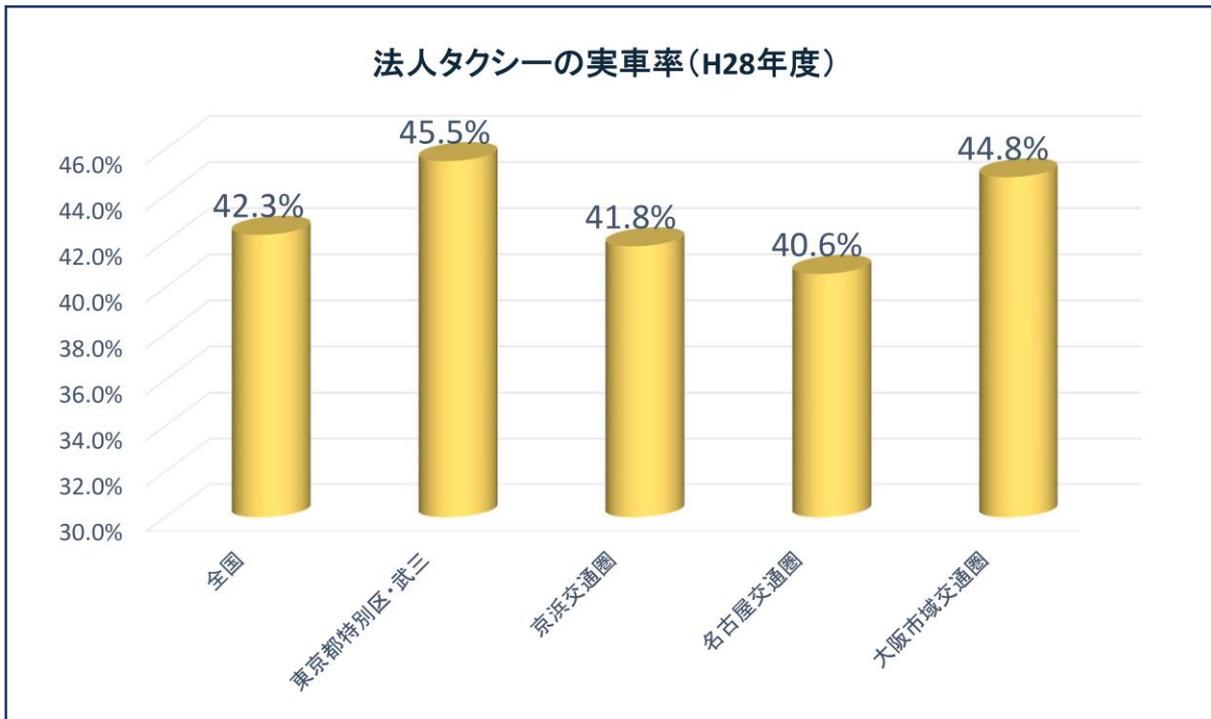


(資料：国土交通省自動車局旅客課作成)

輸送人員が、平成18年度の19億4,110万人をピークに減少を始め、平成29年度には13億7,321万人となり、ピーク時から約28%減少する中で、運送収入もこれに伴い、減少を続け、平成29年度には1兆4,621億円となり、ピーク時から約24%減少となった。これへの対策として、規制制度の変遷において述べたように、供給過剰対策が講じられた結果、延べ実働車両数も平成15年度の6,502万両をピークに減少傾向となり、平成29年度には4,733万両となり、ピーク時から約27%減少した。これによって、需要が減少するなかで、かろうじて日車営収において、平成21年度に2万6,006円まで減少したものが、改正タクシー特措法が施行された平成26年度は2万8,950円、さらに平成29年度では3万891円に回復している。このように、これまでの制度改正では、需要の減少の根本的な対策には十分に至らずに、供給削減を中心的な取組として事業環境を保っている状況である。

また、低迷する需要に対して、生産性の面においても、十分な効率化が図られているとは言いがたい面がある。以下は、全国、東京都特別区・武三地区、京浜交通圏、名古屋交通圏、大阪市域交通圏の平成28年度の法人タクシーの実車率データである。(図13)

図 1 3 三大都市圏等における実車率



(資料：ハイヤー・タクシー年鑑2018)

三大都市圏等の実車率は、いずれの地域も50%を下回っている状況であり、全国の平均値は42.3%となっている。これは、運行の半分以上は空車で走っている状態であることを意味しており、非効率な運行状態と言える。

最近では、技術の進展により、配車アプリの開発・導入が進んでいるが、こうした新技術を積極的に取り入れて、実車から次の実車までの無駄な走行を極力減らし、事業の生産性向上を図っていく余地が大きい。

(3) タクシーの輸送需要の低迷に係る要因の分析

前述のとおり、タクシーの需要は長期的に低迷しており、かつ、下げ止まりの兆しもうかがえない。このまま需要を喚起することなく、生産性の向上も図らないままに、ただ供給力の削減のみを続けていけば、現在の利用者からの支持も失い公共交通機関としての役割を果たせずに衰退していくことが懸念される。

このため、需要の喚起、生産性の向上に繋げていくための政策の方向性について示唆を得るために、まずは、タクシーの需要低迷に係る背景と要因の分析が必須である。

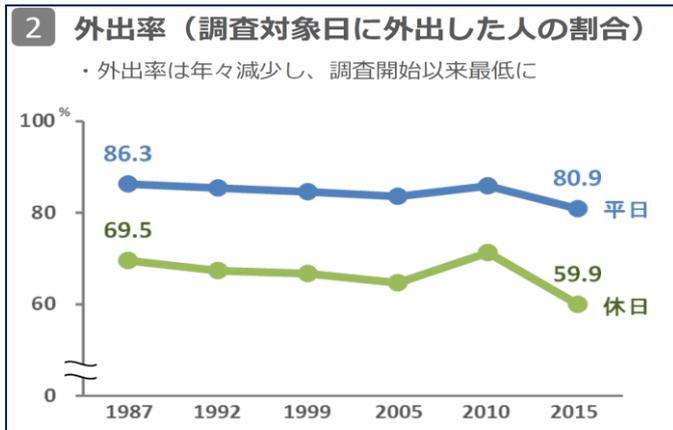
最初に人々のライフスタイルや働き方の変化による影響について取り上げる。

国土交通省都市局の調査(平成27年全国都市交通特性調査)においては、個人の外出率の推移が示されており、1987年と2015年の比較では、「外出率(調査対象日に外出し

た人の割合)」は、平日で86.3%が80.9%、休日で69.5%が59.9%と減少し、過去最低の値となった。(図14)

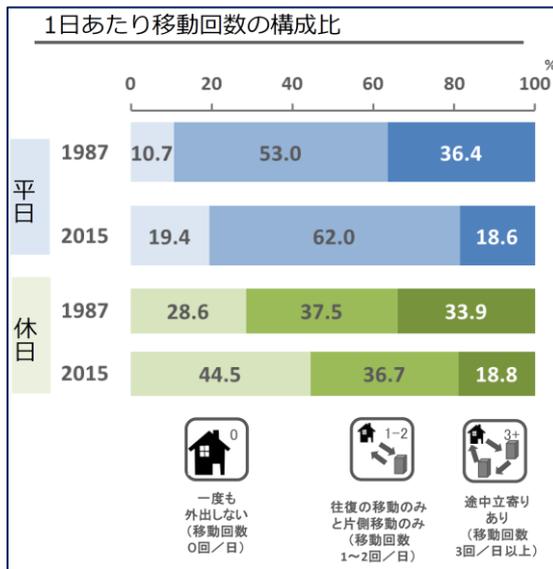
とりわけ、若者(20代)は、「1日あたりの目的別移動回数」で見ると、「一度も外出しない人」が大きく増加し、「1日に三回以上移動する人」の割合が大きく減少しており、「立寄り」行動が少なくなっていることが移動に係るデータ上も裏付けられる。(図15)

図14 外出率



(資料：平成27年全国都市交通特性調査)

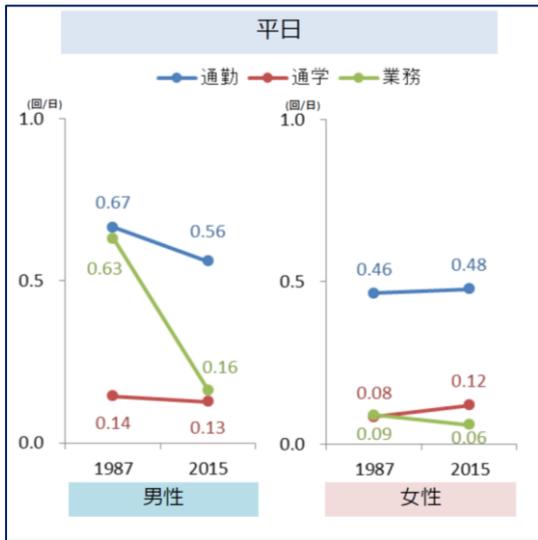
図15 若者(20代)の一日当たりの移動回数



(資料：平成27年全国都市交通特性調査)

また、若者(20代)の平日における業務目的の移動回数(男性)は30年前から大きく減少していることが見てとれる。(図16)これは、タクシー利用に留まらず働き方自体が変容しつつあることを示唆しており、仮に景気が回復したとしても同じようにタクシー需要が回復するとは限らないおそれがあることを示している。

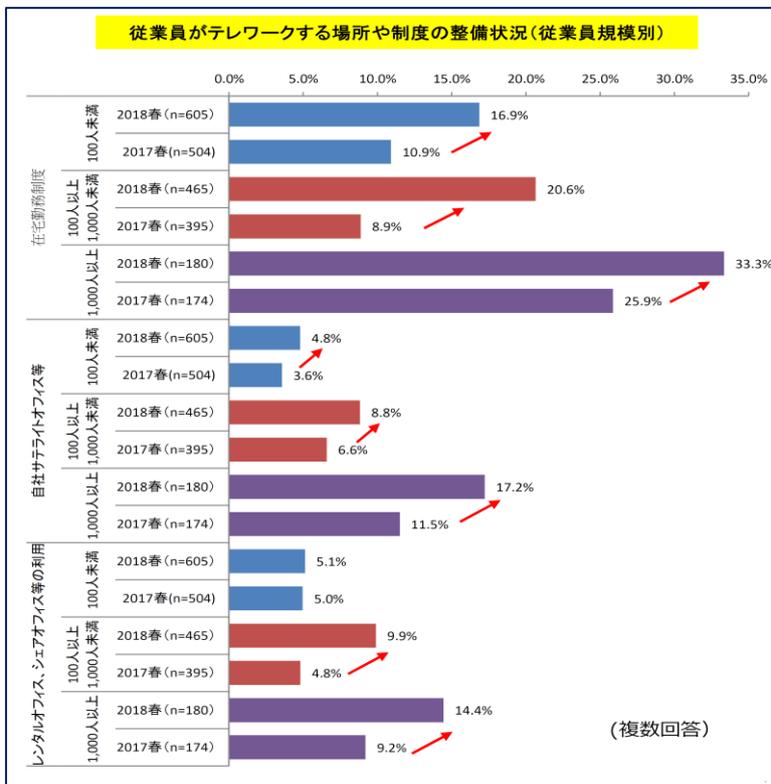
図 1 6 若者（20代）の目的別一日あたりの移動回数



（資料：平成 2 7 年全国都市交通特性調査）

働き方の変容を裏付ける一つのデータとしては、国土交通省土地・建設産業局の資料「従業員がテレワークする場所や制度の整備状況（従業員規模）」において、テレワークの環境やサテライトオフィス、レンタルオフィスといったものが着実に整備されつつあることが示されており、「営業の外回りや他社と打ち合わせをして本社に戻る」といったビジネス移動が今後、不可逆的に減少していくことが予想される。（図 1 7）

図 1 7 テレワークの整備状況



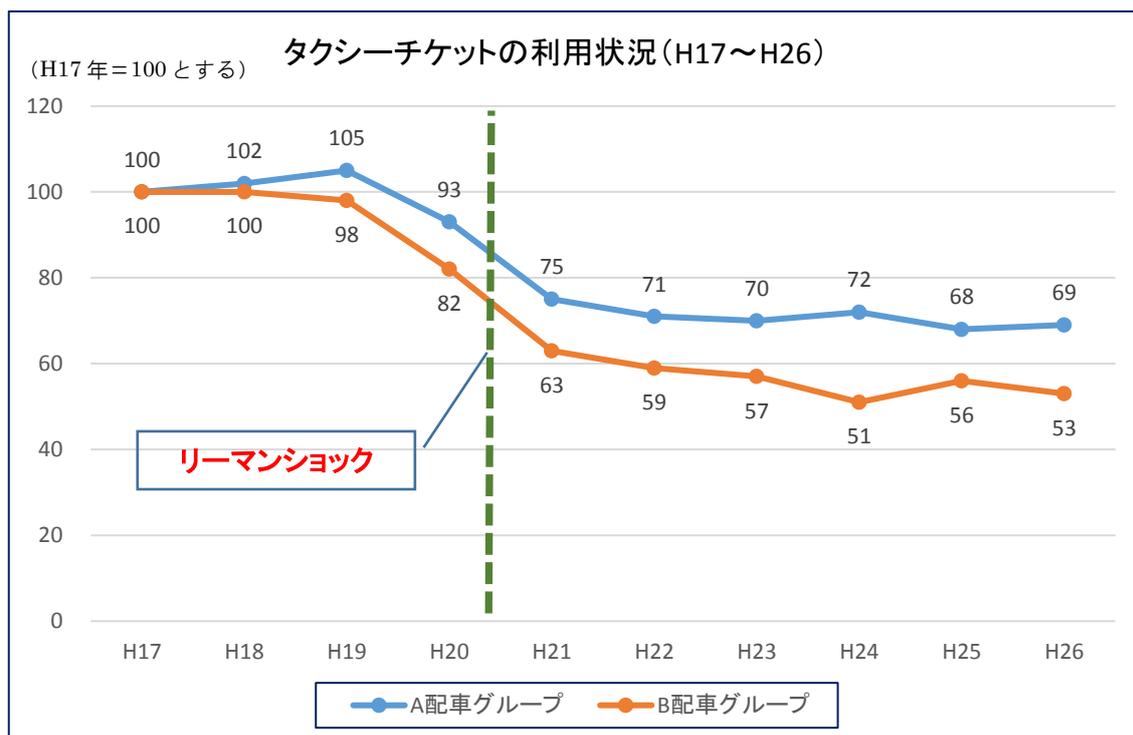
（資料：土地・建設産業局（ガイマックス不動産総合研究所「大都市圏オフィス需要調査 2017 秋」）

こうした社会の変化を踏まえた上で、タクシーの利用状況を見る。

タクシー利用には、法人を中心としたビジネス需要と、個人を中心とした日常生活における需要があるが、まず、法人を中心とした需要の状況を分析する。

以下に示すグラフは、2つの配車グループにかかるタクシーチケットの取扱額について、平成17年を100として比較した推移である。（図18）

図18 タクシー配車グループのタクシーチケット利用にかかる推移



（資料：国土交通省自動車局旅客課調査）

規制緩和（平成14年2月）以降、新規参入が緩和されたこと等に伴い、事業者数、車両数が増えた結果、平成19年度までは、タクシーチケットの利用額も一定の水準を保ったまま推移してきたものの、平成20年のリーマンショックを契機として、大幅な減少に転じ、その後も回復が見られない状況である。

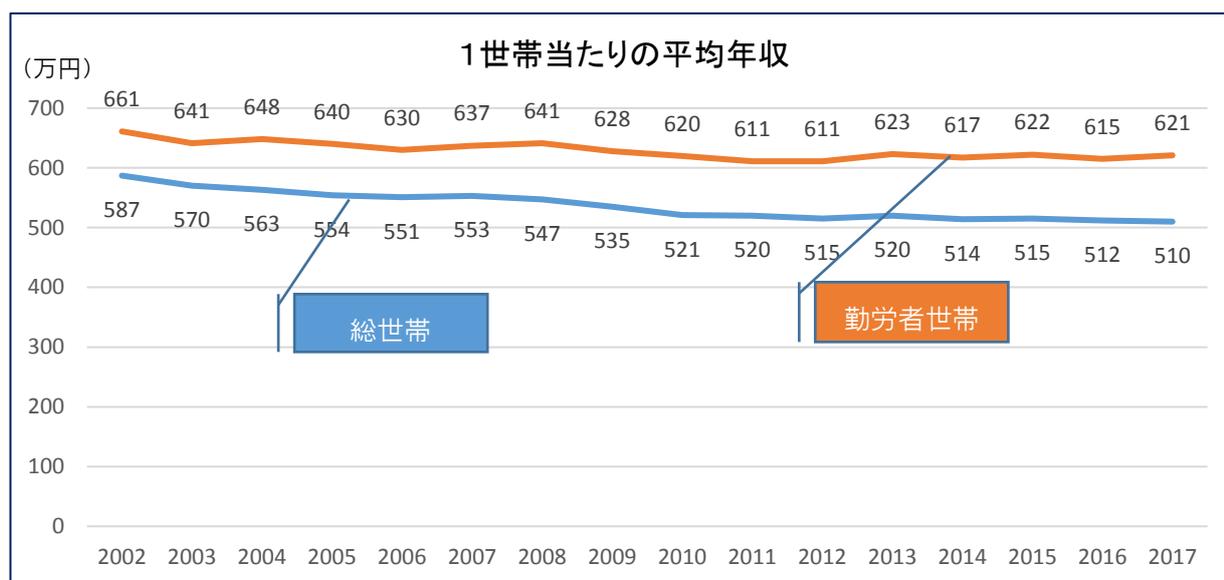
タクシーチケットは、法人の企業がメインユーザーであるため、景気低迷の影響を受けた企業のタクシーの利用控えが、タクシーチケット利用額の減少となって現れていると推測される。

次に、個人の消費行動においても変化が見られる。全国約9千世帯を対象として、家計の収入・支出、貯蓄・負債などを毎月調査している総務省統計局の家計調査によると、2002年から2017年までの推移では、1世帯当たりの平均年収は長期的に減少している中、タクシー代の支出額（総世帯平均）も、（2002年）8,201円⇒（2017年）5,8

55円と一貫して減少している。(▲29%減)(図19、20)

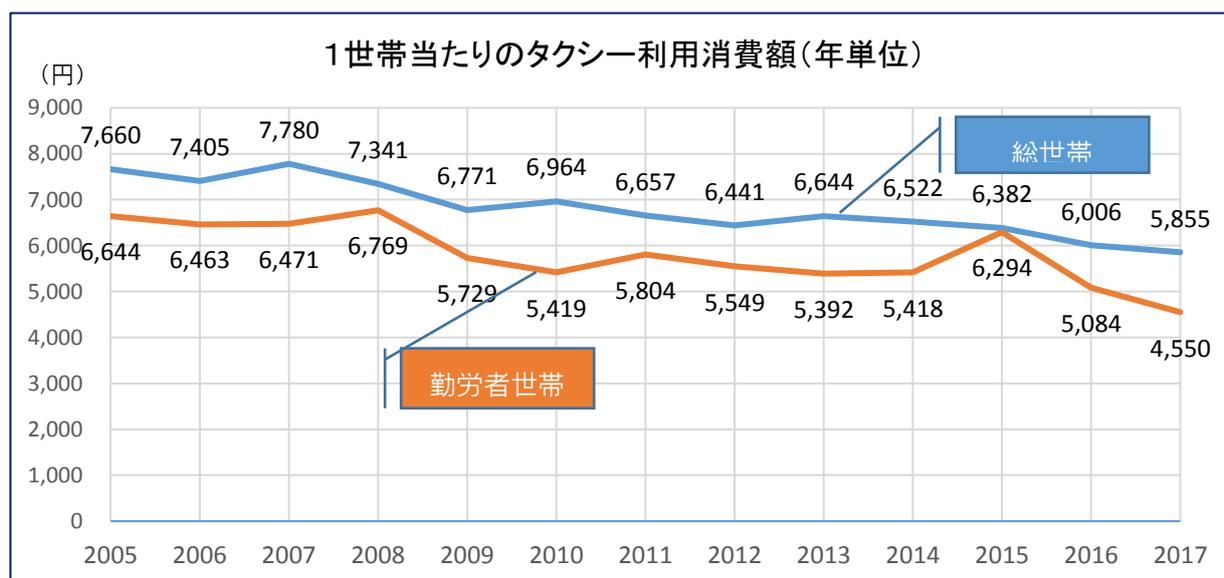
鉄道運賃、バス代については、それぞれ▲12%、▲14%にとどまっており、航空運賃はタクシーと同様に▲27%となっていることから見ても、交通モードの中では、タクシー代、航空運賃は、家計のやりくりにあたり、減らすべき支出として最初に取り上げられる傾向にあることがうかがえる。

図19 1世帯当たりの平均年収



(資料：総務省統計局家計調査)

図20 家計におけるタクシー代の平均支出額



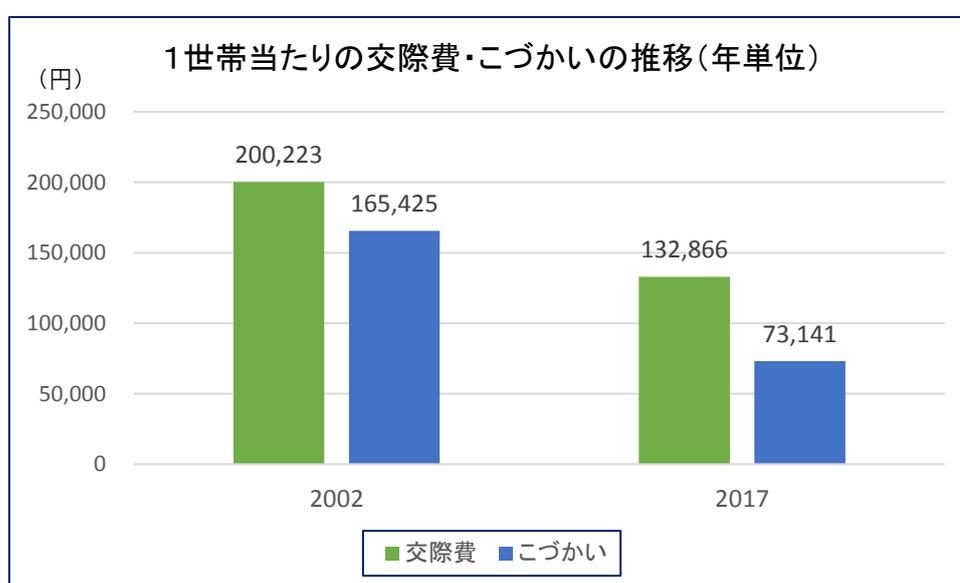
(資料：総務省統計局家計調査)

さらに、同調査における2002年から2017年の間の変化において、消費支出(全

体)は3,238,022円→2,921,476円となり、▲9.8%の減に留まる中で、「こづかい」は165,425円→73,141円となり、▲55.8%の大幅な減少となっている。さらに、交際費も200,223円→132,866円と、▲33.6%の減となっている(図2-1)。

こうした変化は、仕事の後はまっすぐ家に帰る、「外飲み」から「家飲み」へとといった生活パターンにおける変化と関係性がある。(例えば、飲酒後にタクシーを利用して帰宅するといった利用の減少等)それを裏付けるものとして、経済産業省の調査(酒類関連産業の動向と飲食消費行動の変化)では、外食全般の指数に比べ、「パブレストラン・居酒屋」指数は落ち込み方が激しく、平成20年と比べると2割以上の低下という結果が示されている。

図2-1 交際費・こづかいの推移



※交際費：贈答用金品及び接待用支出並びに職場、地域などにおける諸会費及び負担費

※こづかい：こづかいのうち使途不明なもの

(資料：総務省統計局家計調査)

このように、景気の動向のみならず、人々のライフスタイルや働き方の変化等の影響から、法人・個人の別なく、利用者がタクシーを利用する回数が総じて減少したことが、タクシーの需要低迷の大きな要因の一つになっているものと考えられる。

なお、交通モード別では、鉄道、バスは通勤・通学といった生活必要度の高い非弾力的な需要に応じたサービスであるのに対し、タクシーや航空は所得弾力性が高いもの(所得の減少に伴い購入も減少する)と考えられる。

こうした社会の変化は不可逆的なものであることから、単に景気回復を期待するような受動的な姿勢では解決が見込めるものではなく、ワークスタイルやライフスタイルが変化の中で生じる地域における法人・個人それぞれの新たな利用者のニーズを的確に汲み取

り、運賃設定や機動性・柔軟性など利用者ニーズに対応したサービスの質を高めることでタクシーが主体的に需要を創造していくことが、減少した輸送人員を回復していくためには不可避である。

近年の取組の例として、平成28年度にタクシー活性化支援事業を活用した東京都特別区・武三地区において行った初乗り距離短縮運賃の実証実験を挙げることができる。当該地区では、初乗り運賃を2km730円から約1km410円にする実証実験を経て平成29年1月30日から本格導入を図っているが、これにより、運送回数が2km以下の利用者が20%増加し、「ちょいのり」需要の創出が見られた。全距離帯で見ても運送回数が約7%の増加に繋がっており、これによって運送収入も全体で約4%の増加となっている。初乗り距離短縮運賃については、名古屋（平成29年4月～）、福井市（平成29年10月～）、京都市（平成30年4月～）といった地方都市においても導入され、他地域においても導入の動きが認められる。

このように、各地域のニーズをきめ細やかに把握をしながら、新たな需要の掘り起こしに繋がる方策を選択・実施していくことが重要である。

第3章 タクシーサービスに対する利用者のニーズと技術動向

前章で述べたように、従来の規制制度で十分に対応できなかった需要の喚起と生産性の向上を図っていくためには、変化する利用者のニーズを的確に捉えていくことが重要である。

このため、本章では、利用者に対して行ったアンケート結果から、タクシーサービスに対する利用者のニーズの把握を行うとともに、新たな技術動向を踏まえたタクシーサービスの進化の可能性についても整理する。

1. タクシーサービスに対する利用者の評価とニーズ

タクシーは、ドアツードアで、多様なニーズに応えることのできる唯一の公共交通機関である。一方で、流し営業が主である都市部、駅やタクシー乗り場、電話予約等により利用されることが多い地方部とでは、自ずと利用者ニーズに違いが生じることが想定される。

ここでは、営業形態が違う都市部、地方部におけるタクシーが、利用者からどのように受け止められているのか、利用者へのアンケート結果を基にして、実態等を把握し、都市部、地方部の利用者ニーズについて整理する。

利用者アンケートの実施概要は、以下のとおり。

- タクシーサービスの現状を検証し、利用者のご意見、ご要望を伺うことを目的として、インターネットを介したwebアンケートを実施。
- 調査地域は、以下のとおり。
 - ・ 三大都市圏等
「東京都特別区・武三地区、京浜交通圏」、「名古屋交通圏」、「大阪市域交通圏」
 - ・ 地方部
「茨城県日立市」、「長野交通圏」、「石川県輪島市」、「丹後交通圏」、「鹿児島市」
- 調査期間：平成30年7月13日～27日

アンケート実施にかかる地域選定の考え方は、以下のとおり。

都市部については、いわゆる三大都市圏等である首都圏・中京圏・近畿圏から、「東京都特別区・武三地区」、「名古屋交通圏」、「大阪市域交通圏」、「京浜交通圏」を選定した。

地方部については、改正タクシー特措法に基づき、タクシー事業が供給過剰であると認められ、事業の適正化及び活性化を推進することが必要であるとして、特定地域に指定されている地域から、都市部選定地域とのバランスも考慮し、長野交通圏、鹿児島市を選定したほか、地域の移動の足の確保を目的とした施策（自動運転にかかる実証実験や公共交通空白地

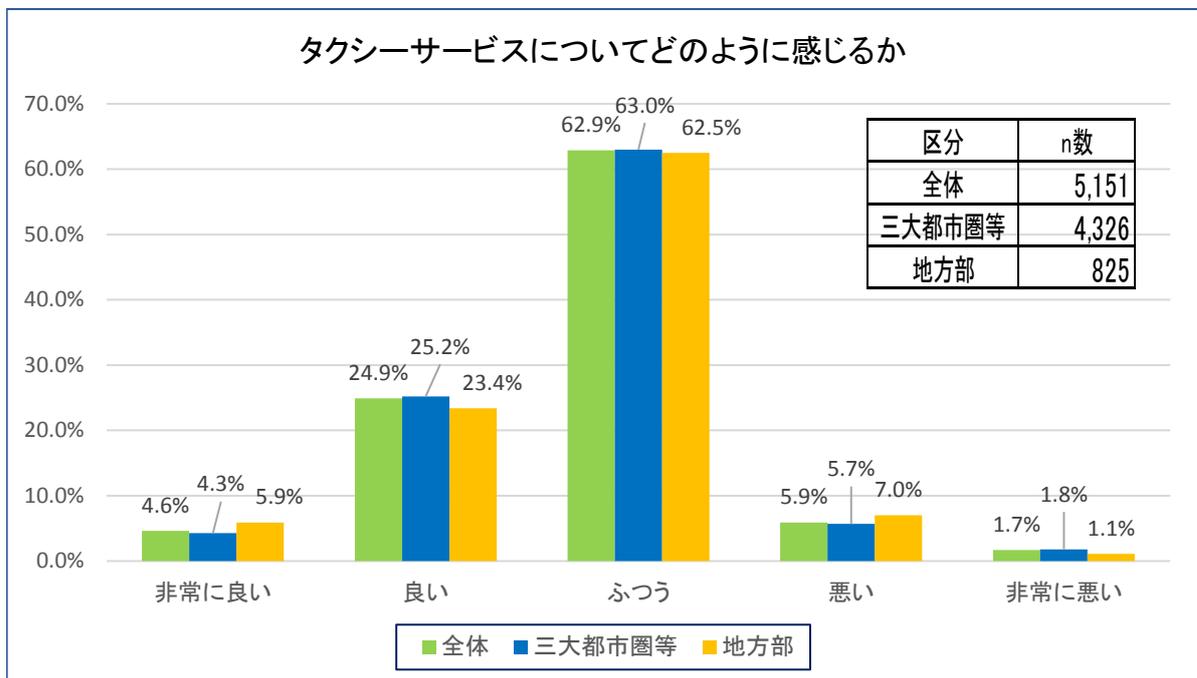
における自家用車の配車事業)が実施されている地域から、茨城県日立市、石川県輪島市、京丹後交通圏をそれぞれ選定した。

前章において、タクシー需要が長期的に低迷していることが示されたが、利用者の主観的な受けとめについても、消極的な回答が示された。「タクシーサービスについてどのように感じるか」との質問に対しては、「ふつう」との評価が大半を占めており、「非常に良い」「良い」とあわせて9割以上と一定の評価を得ている側面は認められるが、積極的な支持を得ているとも言いがたい状況である。このことは、「どのような時にタクシーを利用するか」との問いに対する回答からも現れており、「他の交通機関がない時」という消極的な理由が最も多い回答となっている。(図22、図23)

都市部に関しては、「急いでいる」「体調不良」「荷物が多い」などの場合におけるニーズも一定程度あり、機動性・柔軟性を高めていくことが利用者利便の向上の観点から重要である。

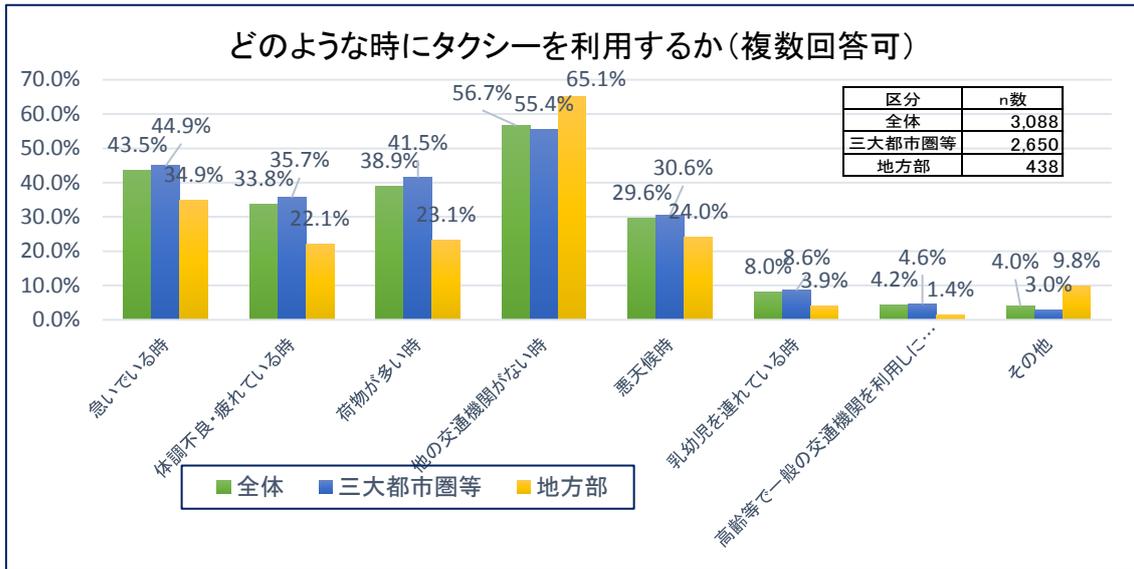
前章の結果を踏まえれば、タクシーが積極的に利用される状況を新たに創り出していくことが必要であり、利用者ニーズを掘り下げていく必要性が示唆される。

図22 タクシーサービスの評価



(資料：自動車局旅客課調査)

図 2 3 タクシーの利用場面



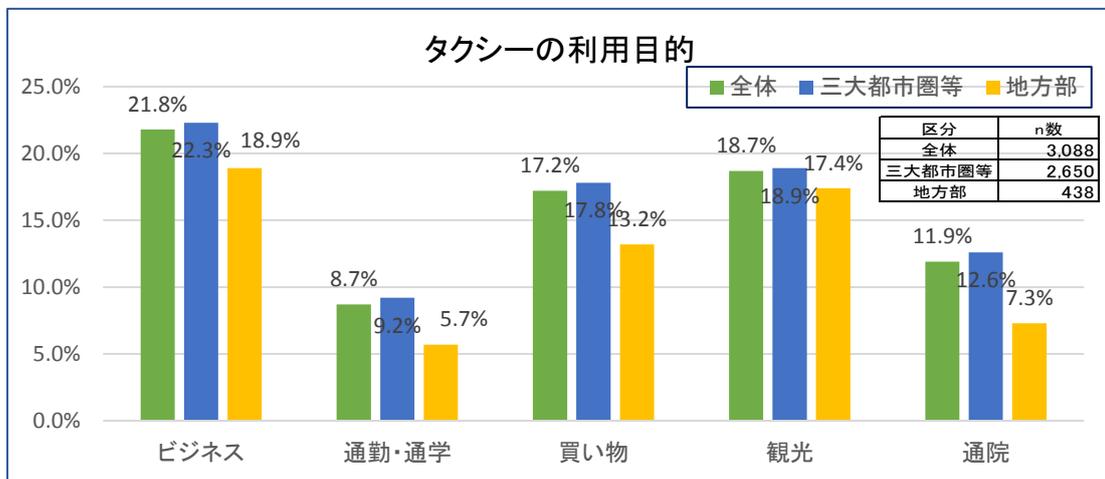
(資料：自動車局旅客課調査)

タクシーの利用目的や利用時間帯を掘り下げていくと、都市部と地方部で傾向の違いを見て取ることができる。(図 2 4、図 2 5)

タクシー利用そのものは、前章で述べたとおり、外出頻度、家計、企業の経営状況等により減少傾向であるが、利用場面や利用目的については、他の交通手段がない場合での選択やビジネス利用が依然として多いという結果が現れている。

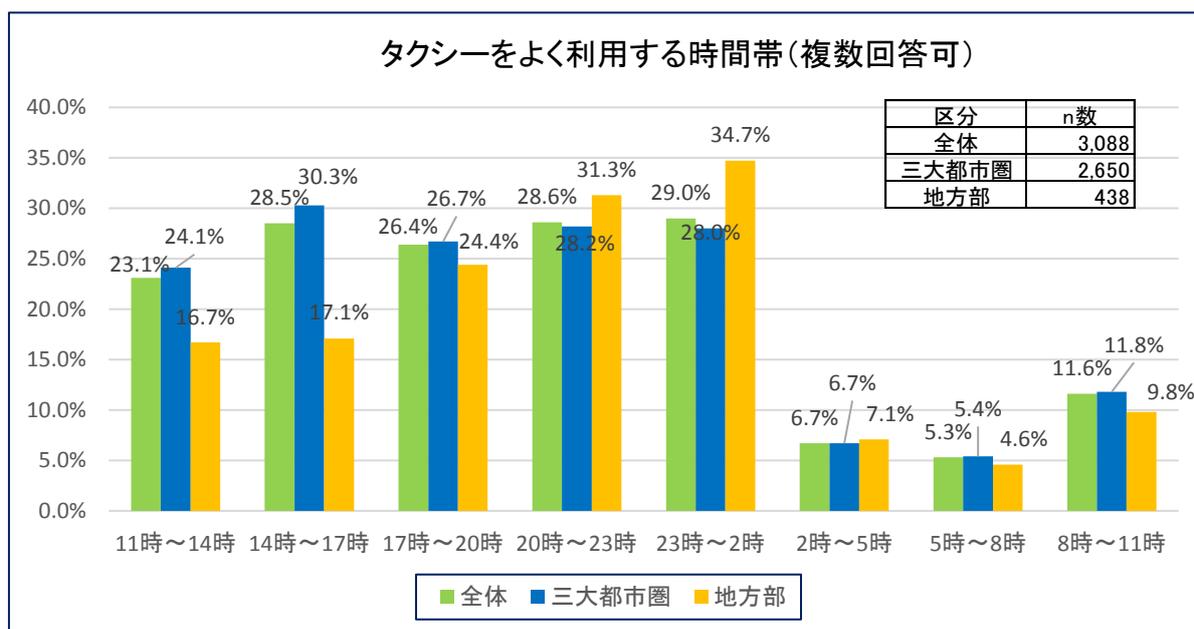
具体的には、都市部では、ビジネス利用、日昼時間帯も含めて一日を通してまんべんなく利用がされているところである。地方部においては、利用目的として都市部と比較すると買い物や通院での利用が少ない。また、昼間時間帯(11時～17時)の利用が少なくなっている

図 2 4 タクシーの利用目的



(資料：自動車局旅客課調査)

図 2 5 タクシーの利用時間帯



(資料：自動車局旅客課調査)

以上から、都市部においては、時間帯を問わず、輸送需要に機動的・柔軟に対応できるようなサービスが求められていることがわかる

また、地方部では、生活交通としての期待に十分応えられておらず、利用が低調な通勤・通学や通院といった利用目的・昼間時間帯の潜在需要の喚起が必要であることが示唆される。

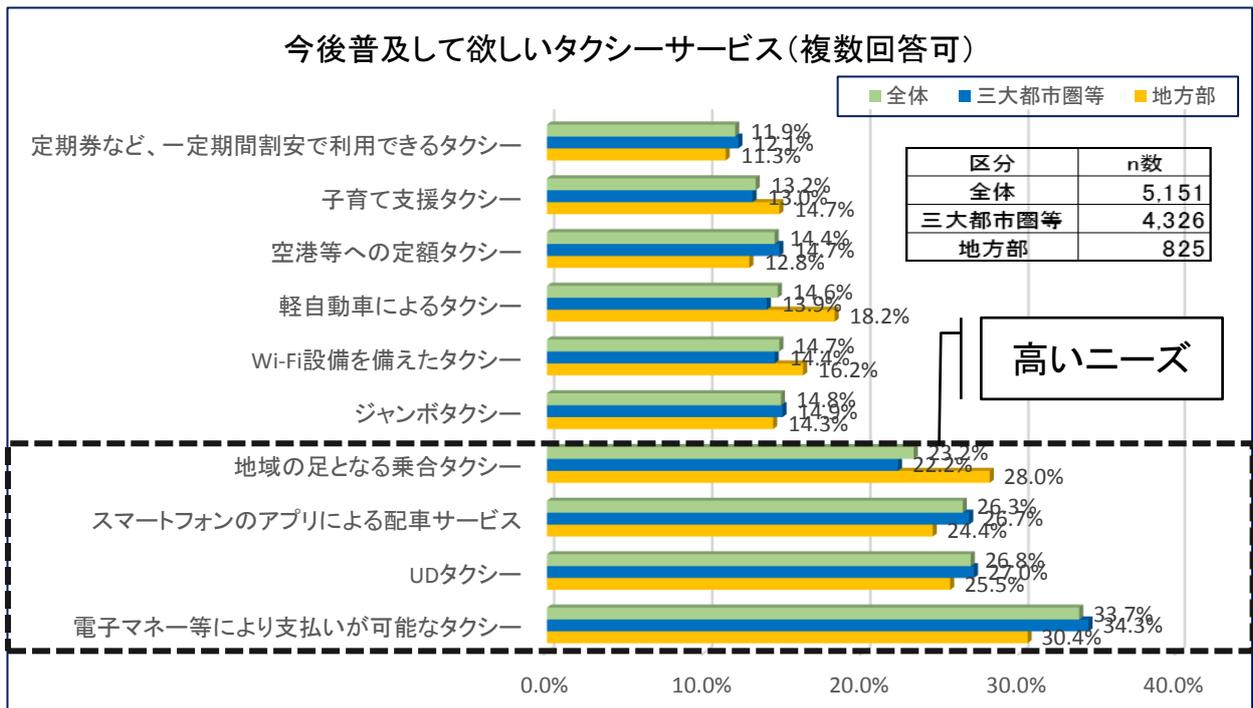
以上のようなタクシーの利用状況のほか、タクシーサービスに関する具体的な要望としては、

- ① 電子マネー等により支払いが可能なタクシー
- ② ユニバーサルデザインタクシー
- ③ スマートフォンのアプリによる配車サービス
- ④ 地域の足となる乗合タクシー

といったサービスのニーズが高くなっている。以上のうち、①②③については、都市部、地方部の別なく要望が寄せられており、キャッシュレス決済、利便性の高い配車サービスなどは、今や全国的に関心が高いサービスであることがうかがえる。④については、特に地方部での要望が強いが、これは、今後、少子高齢化がますます進んでいくことが予想される地方部において、運転免許証を返納した後等の移動手段として、自由度の高いタクシーに対する住民の関心の高さや期待が現れているものと考えられる。(図 2 6)

こうしたニーズとあわせて、第 2 章第 1 節において図 4 で示したように、タクシーに対して求めるものとして最も大きな要素は安全・安心にあるという点は、以上のニーズに添えていく上で大前提である。

図 2 6 今後普及して欲しいタクシーサービス



(資料：自動車局旅客課調査)

2. 地域を支える交通手段としての役割の強化

平成30年は、台風、地震等による大規模な自然災害が発生し、地域に多大な被害をもたらした。(平成30年7月豪雨、北海道胆振東部地震等)

被災地では、突然の災害により、公共交通網が寸断・麻痺する中、タクシーがその機動性や地理、道路状況に詳しいプロドライバーの豊富な経験を活かし、被災地における地域住民の移動(交通弱者の通院・通学、空港に取り残された人々の輸送)を担ったケースがあり、改めてタクシーの有用性が認められた。

こうしたことから、緊急時においても地域を支える交通手段として、持続的な経営を確保していくことが求められる。

以上に述べた主なポイントを整理すると以下の表のようになる。

<都市部・地方部共通の特徴>	
<ul style="list-style-type: none"> ◆都市部、地方部ともに、タクシーサービスについては、一定の評価を受けている。 ◆都市部、地方部ともに、タクシーの利用に当たっては、安全・安心の確保が最も重視されるポイント。 	
(都市部)	(地方部)
<p>【現状】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 昼間時間帯も含めて、まんべんなく利用されている。 ● 目的地までの速達性や拾いやすさといった機動性にかかるニーズが高い。 <p>【今後の方向性】</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ サービスの進化により、アプリによる効率的な配車の促進など、柔軟にサービスが利用できる仕組みが必要 	<p>【現状】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 買い物、通院での利用が少ない。 ● 昼間時間帯(11時~17時)での利用が少ない。 <p>【今後の方向性】</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 地域住民の日常生活の移動手段として、より多く利用されるためのサービスの改善が必要

3. 新技術を活用した新たなサービス提供、生産性向上

1. で言及した利用者へのアンケート結果では、今後普及して欲しいタクシーサービスとして、「電子マネー等により支払いが可能なタクシー」「ユニバーサルデザインタクシー」「スマートフォンのアプリによる配車サービス」が上位に挙げられている。

キャッシュレス決済やアプリを用いた配車サービスは、従前には存在しなかったサービス形態であり、これらは、変化するニーズへの対応可能性の幅を広げるものでもあることから、今後のタクシーのあり方を検討する上で、利用者ニーズの分析とあわせて整理することが必要である。

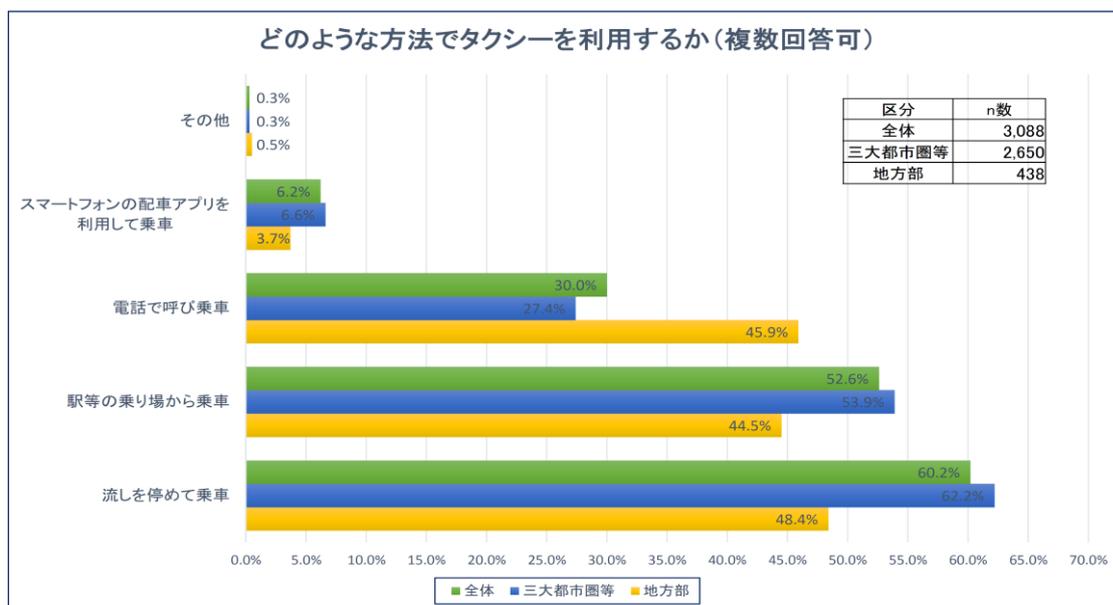
【配車アプリ】

利用者がタクシーに乗車したいと思った時、これまでは、流しのタクシーをつかまえる、駅等のタクシー乗り場で乗車する、もしくはタクシー無線や電話で配車を依頼するというのが主な利用形態であったが、この場合、流しの車両がなかなかつかまらない、乗り場で長時間待たされるといった不便さと表裏一体であり、必ずしも利用者の利便性に応えるものではなかった。

これを解決するツールがアプリを用いた配車システムである。スマートフォンの普及拡大に伴い、タクシーサービスの高度化や需要の拡大に資する手段として、都市部を中心に導入が進んでいる。下記に示すグラフは、「タクシーの利用方法」についての利用者アンケート結果である。（図27）

「スマートフォンの配車アプリを利用して乗車」はまだまだ低い状況ではあるが、都市部を中心に、配車アプリの開発競争が激化しており、それに伴って、共通の配車アプリに複数の事業者が集まる<グループ化>も進んでいることから、今後は導入・普及が加速化し、将来的には、利用形態の主流の座を占めてくることが予想される。

図27 タクシーの利用方法



（資料：自動車局旅客課調査）

また、配車アプリは、新たな運賃サービスの導入を図る上で必要不可欠なインフラとなっている。利用者の利便性の向上を図り、タクシーの利用を促進するものとして、国と業界が連携し、「事前確定運賃」、「相乗りタクシー」、「変動迎車料金」といったサービスの実証実験を実施したが、いずれも配車アプリの活用が前提となって進められた取組である。こうした新たなサービスは、技術の進展に応じて登場してきたものであるが、これらの政策的有用性については、実証実験を通じて、効果を多角的に検証しながら本格導入を検討すべきである。

なお、「事前確定運賃」の実証実験は、平成29年8月から10月の期間に実施され、事前確定運賃の総額とメーター運賃総額の乖離率は約0.6%と軽微であり、タクシー事業者の経営への影響が抑えられたほか、利用者アンケートでも約7割が「また利用したい」と回答した。また、「相乗りタクシー」の実証実験は、平成30年1月から3月の期間に実施され、マッチングの成約率が約1割に留まるという結果であったが、利用者アンケートでは約7割が「運賃が安い」「また利用したい」と回答した。以上のことから、これらの新たなサービスは本格制度化に向けた検討が必要であることが確認された。

今後、新技術を活用した新たなサービスの導入を検討する上では、利用者に対しては、利便性の向上が図られ、更なる利用回数の増大に繋がることを検証するとともに、事業者に対しては利用者の増加により収入の確保と持続的サービスの提供に繋がっていくことを確認することが必要である。そのためには、サービスの改善効果が発現するよう施策のロジックモデルを検討し、これに基づいて実証実験を行うことで適切に効果検証を行い、必要に応じて制度のブラッシュアップを図っていくことが重要である。

【キャッシュレス決済】

本章1. で言及したように、利用者アンケートにおいて、今後普及して欲しいタクシーサービスの最高位にランクされた項目が、「電子マネー等により支払いが可能なタクシー」であった。

現金による支払いだけでなく、クレジットカード、交通系ICカード等により、スピーディに支払いができることは、タクシーの需要の喚起を促す上で、最重視すべきポイントであることがうかがえる。

具体的な取組としては、タクシー車内に設置するタブレットにQRコード決済機能を搭載し、支払いを行うことのできる仕組みの普及が進められており、さらに、急増する訪日外国人への対応として、英語、韓国語、中国語といった多言語への対応も進められている。

また、地方部の郊外に多く進出しているショッピングモールなど、流通系のICカードと連携したキャッシュレス決済を導入し、地域住民の利便性の向上を図ることにより、タクシー需要の増加を目指す取組も進んではきているものの、システム導入には一定のコストが発生するため、特に経営規模が小さい脆弱な地方部のタクシー事業者には負担が大きい。

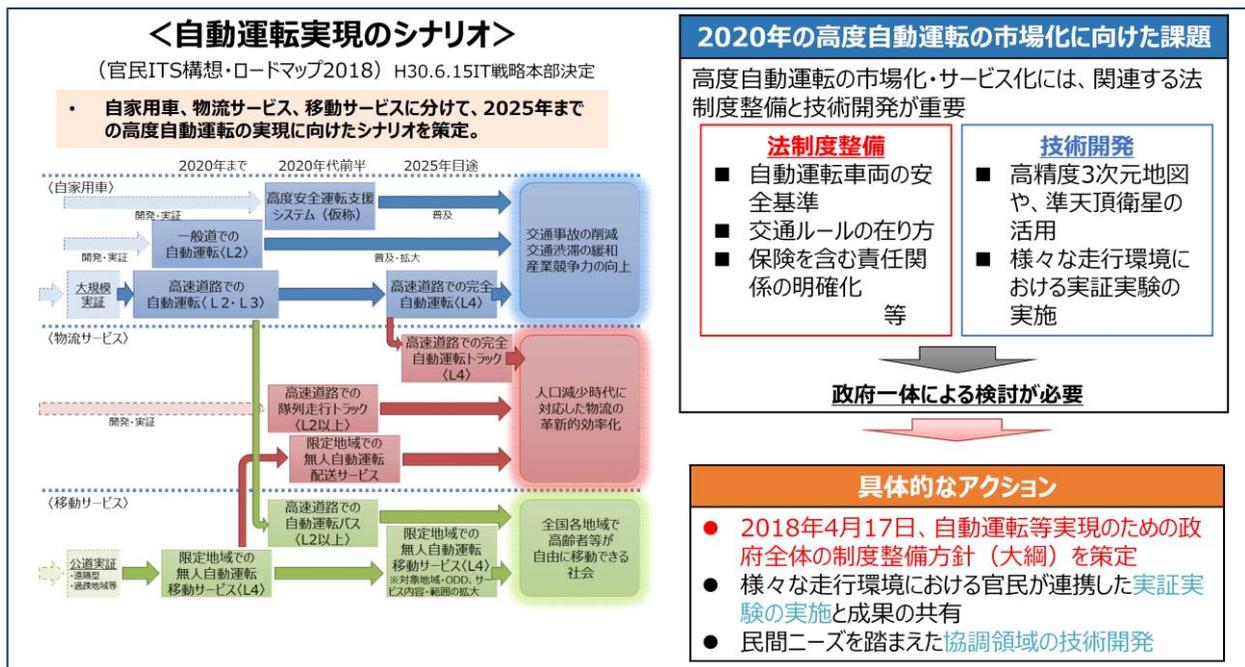
【AI（人工知能）の活用】

需要予測などの面で、AI（人工知能）の活用も進み始めている。AIを活用し、夜間、イベント、雨の日等の一時的な需要増に対応するため、これまでの運送データや気象データ、地域のイベント等の情報からリアルタイムで需要予測を行い、効率的な配車を行い、実車率の向上を目指す取組などが進められている。

【自動運転】

タクシーと自動運転の関係については、平成30年8月から9月上旬まで、東京都心において運賃を収受してタクシー営業を行う実証実験が実施（東京都の公募型ビジネスモデル構築プロジェクトとして採択。システムが自動で操作し、緊急時には運転席に乗車するタクシー乗務員が介入を行うものとなっている。）されるなど、徐々に関心が高まりつつあるが、何よりも安全性の確保が大前提となっており、今後、関係省庁とも連携をとりながら、実現に向けて更に検証を進めていく必要がある。（図28）

図28 自動運転のシナリオ



【MaaS】

出発地から目的地までの移動ニーズに対して最適な移動手段をシームレスに一つのアプリで提供するなど、移動を単なる手段としてではなく、利用者にとっての一元的なサービスとして捉える概念。（MaaS:Mobility as a Service の略）

実現を目指し、タクシー事業者も参加の上、一部地域で実証実験が開始されており、今後、サービスの実用性や改善すべき点について検証し、地域住民や観光客にとって利便性の高いサービスの提供のあり方等について検討が進められる予定である。

第4章 今後の取組の方向性

平成14年の需給調整規制の廃止から、新旧タクシー特措法による供給過剰対策などが図られつつも、需要の低迷が進む状況には大きな改善が見られていない状況であり、今後のタクシー政策においては、配車アプリなどの新たな技術の活用も図りながら、潜在的な需要を喚起するとともに、配車効率を高めるなどの工夫により、生産性の向上を図ることが重要である。

また、都市部と地方部においては、利用者が置かれている状況やタクシー利用の目的・ニーズ等も異なることから、それぞれの状況を踏まえてきめ細かに対応していくことが必要である。

これらの取組により、公共交通としてのタクシーの持続可能性を確保していくことが求められている。

1. 都市部における利用者利便性の向上に向けて

都市部においては、一定の需要規模は存在すると考えられる一方で、実車率が半分に満たない状況であり、配車効率を高めて生産性の向上を図っていくことが必要である。配車効率を高める上では、配車アプリ等の新たな技術を活用したサービスの提供が求められるほか、都市のユーザーの求める機動性・柔軟性といったニーズに的確に対応していくことが必要である。こうした観点から、今後の都市部におけるタクシー政策として、以下の取組を講じていく。

(1) 配車アプリの登場を踏まえた新たな運賃サービスの検討

配車アプリをはじめとする技術革新は、柔軟な運賃サービスの提供を可能とするものであり、利用者のニーズにきめ細やかに対応できる運賃制度改正を行っていく。具体的には、実証実験を実施した「事前確定運賃」、「相乗りタクシー」の具体的な制度化と適切な運用を講じていくとともに、需要の変動に応じた料金制度の導入可能性等についても検討していく。

(2) AI（人工知能）を活用した効率的な配車の実現

人口統計、過去のタクシーの運行データ、気象データや近隣のイベント情報などから、人工知能技術を用いて、リアルタイムでタクシーの需要予測を行い、ドライバーの経験や勘による走行から、データを基にした最適な走行ルートを選択可能とすることで効率的な配車を実現することにより、実車率を高め、事業の生産性の向上を図っていく。

こうした効率的な配車は、前述の配車アプリとの組み合わせにより、都市のユーザーの求める機動性・柔軟性といったニーズにもリアルタイムで対応可能となるものであるため、配車アプリについて、事業者や利用者に対し、その有用性への認識・理解を深めるとともに利活用促進に取り組む。

2. 地方部における移動の足と持続的サービスの確保に向けて

地方部においては、それぞれの地域の特性や実情を踏まえながら、日常的な移動の足としての役割を果たしていくことが必要である。こうした観点から、今後の地方部におけるタクシー政策として、以下の取組を講じていく。また、都市部で先行する配車アプリ等を活用した新たなサービス動向も踏まえて、地方にも取り入れることが可能なものは、実施していくことが必要である。

(1) 日常生活を支える輸送サービス

少子高齢社会の進展する現代において、地方部における高齢者をはじめとする経済的負担力の高い交通弱者の移動の足が確保できるよう、乗合タクシーの導入や、タクシーを一定期間定額で利用できるサービスの制度化を検討していく。

また、各地域のニーズに応じて、育児支援タクシーなど女性を含めた幅広い利用者層を取り込む事業者の取組を後押ししていく。

(2) 地域のニーズをきめ細かに把握するアプローチ

地域の移動の足の確保に向けた施策を講じていく上では、地域固有の実情について現場の利用者の声を聞きながら進めていくことが重要である。新旧タクシー特措法において創設された特定地域・準特定地域の協議会の仕組みが十分に活用されるよう地方運輸局を通じて働きかけていくとともに、各都道府県のタクシー協会が自治体を訪問して地域の課題とニーズを把握し、タクシーが貢献できるサービスの導入を提案していく取組を後押しする。

(3) 過疎地域におけるタクシーの貨客混載サービス

自動車運送事業の担い手不足と人口減少に伴う輸送需要の減少により、過疎地域等において人流・物流サービスの持続可能性の確保が課題となっている。

こうした状況に対応するため、国土交通省では、自動車運送事業者が旅客又は貨物の運送に特化してきた従来のあり方を転換し、サービスの「かけもち」が可能となるよう、平成29年に制度改正を行った。

現在、タクシー事業者が貨物を取り扱う事例も出てきており、こうしたタクシー事業の生産性向上にも資する取組が他の過疎地域でも導入しやすくなるよう、先進事例のフォローアップ等を適宜行い、地方運輸局等を通じて関係者間のノウハウの共有を図っていく。

3. 共通事項

(1) ユニバーサルサービスや訪日外国人旅行者など多様なニーズへの対応

ユニバーサルサービスや訪日外国人旅行者など多様なニーズにタクシーが対応していくよう、ユニバーサルデザインタクシーの普及を図るとともに、障害をお持ちの方や高齢者にもやさしく、適切な乗降を確保するよう、ハード・ソフトの両面で、車両メーカーやタクシー

事業者団体への働きかけと指導を行っていく。また、タクシーの多言語対応、無料Wi-Fiの導入、キャッシュレス対応といった、訪日外国人がストレスフリーで旅行を楽しめる環境整備を支援していく。

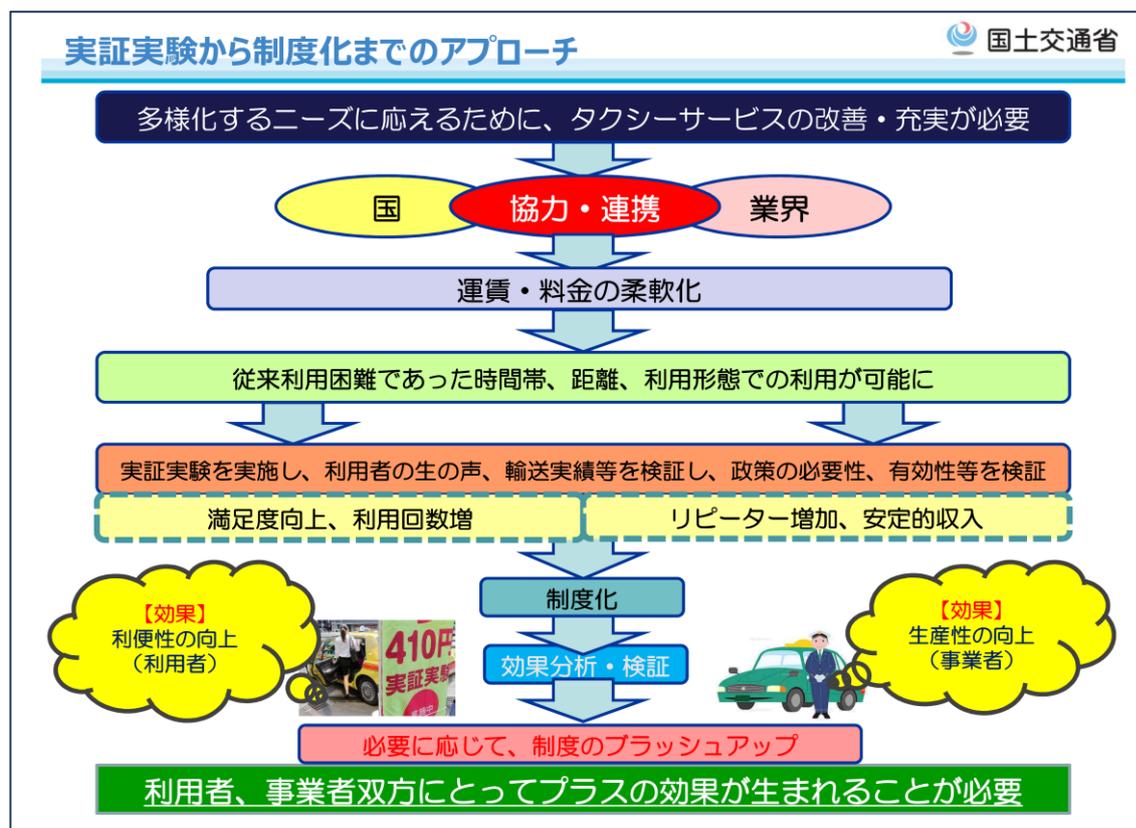
(2) 持続的なサービス提供に向けた事業者の体力強化

改正タクシー特措法の施行により、多くの特定地域で賃金水準の改善が見られたところであるが、地域に必要なサービスの担い手が確保されるよう、生産性の向上などを通じて、事業者が自ら取り組む働き方改革に向けた対応を後押ししていくとともに、女性や若者が働きやすい環境整備として、長時間労働の是正等の働き方改革に取り組む事業者の見える化や第二種免許の要件緩和などを関係省庁とも連携しながら取り組んでいく。

(3) 実証実験を通じた制度化のアプローチ

利用者ニーズに対応した新たな運賃サービスの検討にあたっては、利用者の安全・安心の確保はもちろんのこと、利用者利便の向上を通じて新たな需要を喚起し、事業者の生産性の向上とサービスの持続性の確保がしっかり図られることが必要であり、こうしたサービスの改善効果が発現するよう施策のロジックモデルを検討し、これに基づいて実証実験を行うことで適切に効果検証を行い、必要に応じて制度のブラッシュアップを図っていく。(図29)

図29 実証実験から制度化までのアプローチ



(資料：自動車局旅客課調査)

(4) 災害時における緊急輸送への対応

タクシーは機動性に優れており、かつ、地域の地理や道路状況等に精通したプロドライバーが運行する公共交通機関である。

タクシー業界では、こうしたタクシーの特性を活かし、大規模災害時においても迅速な対応ができるよう、地域のタクシー協会と地方自治体との間で、主に、①応急対策等に必要な人員の輸送②応急対策等に必要な機材、物資の輸送③災害状況及び被害情報の収集・通報等を目的とする協定を締結している地域が認められるが、全国をカバーできるよう、地域のタクシー協会を通じて、地方自治体等へ働きかけを行い、有事への準備を整えつつ、公共交通機関としての役割を適切に果たし、地域にとって災害時にも不可欠な存在として位置付けられることを通じ、タクシーの持続可能性を確保していく。