

**交通政策審議会陸上交通分科会自動車交通部会
タクシーサービスの将来ビジョン小委員会報告書
～総合生活移動産業への転換を目指して～**

平成18年7月

委員等名簿

委員長 委員	山内 弘隆 佐藤友美子 佐和 隆光 設楽 利夫 白石 真澄 船山 龍二 松田 英三 廻 洋子	一橋大学大学院商学研究科長、同大学商学部長 サントリー（株）次世代研究所部長 立命館大学政策科学研究科教授 全日本交通運輸産業労働組合協議会議長 東洋大学経済学部教授 （社）日本ツーリズム産業団体連合会会長 読売新聞社論説委員 淑徳大学国際コミュニケーション学部教授
臨時委員	飯島 英胤 関 幸子 玉冲 仁美 丁野 朗 寺田 一薫 八田 眞子 目黒 英一	東レ（株）特別顧問 三鷹市立三鷹駅前図書館長 （株）リクルート国内旅行デベジションじゃらんサーチセンター （財）社会経済生産性本部余暇創研研究主幹 東京海洋大学海洋工学部教授 （社）全国消費生活相談員協会消費生活専門相談員 日本放送協会解説委員
専門委員	天野 清美 今村 天次 川鍋 一朗 坂本 克己 佐々木昌二 貞包 健一 関 淳一 田中亮一郎 新倉 尚文 原 勇 政栄 侑生 待鳥 康博 三浦 宏喜 吉田 稔	つばめ自動車（株）代表取締役社長 全国自動車交通労働組合総連合会書記長 日本交通（株）代表取締役社長 日本タクシー（株）代表取締役会長 仙台タクシー（株）代表取締役社長 （有）三ヶ森タクシー代表取締役 （財）全国福祉輸送サービス協会会長 第一交通産業（株）代表取締役社長 （社）全国乗用自動車連合会会長 （社）全国個人タクシー協会会長 全国交通運輸労働組合総連合ハイタク部会事務局長 全国自動車交通労働組合連合会書記長 毎日タクシー（株）取締役社長 大興タクシー（株）代表取締役社長
行政	宿利 正史 松尾 庄一 田端 浩 佐藤 宏幸 都知木正弘 岡野まさ子 石井 隆之 大西 康之	自動車交通局長 自動車交通局次長 自動車交通局旅客課長 自動車交通局旅客課新輸送サービス対策室長 自動車交通局旅客課旅客運送適正化推進室長 自動車交通局旅客課課長補佐 警察庁交通局交通企画課長 厚生労働省労働基準局監督課長

（敬称略、五十音順）

— 目 次 —

I	はじめに.....	1
II	タクシーの特性と期待される役割.....	1
	1. タクシーの特性.....	1
	2. タクシーに期待される役割.....	5
III	タクシーの現状と課題.....	5
	1. タクシーの現状.....	5
	2. 直面している課題とその背景.....	15
IV	今後の望ましいタクシーの将来像 ～公共性の高い総合生活移動産業への転換～.....	16
	1. 公共交通機関としての安全・安心なサービスの提供.....	19
	2. 多様化・高度化するニーズに対応したサービス提供の促進.....	20
	3. 渋滞・環境問題への対応.....	20
V	具体的な施策.....	21
	1. 公共交通機関としての安全・安心なサービスの提供.....	21
	2. 多様化・高度化するニーズに対応したサービス提供の促進.....	28
	3. 渋滞・環境問題への対応.....	31
VI	おわりに.....	32
	〔参考〕 検討経緯等.....	33

I はじめに

平成8年12月、国土交通省（旧運輸省）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。これを受けて開催され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。

その後、タクシー事業においては、福祉タクシーや観光タクシーなどの新たなサービスや多様な運賃が導入され、利用者利便の観点からは一定の効果が現れつつある。

しかしながら、バブル経済崩壊以降の景気の低迷は、長期減少傾向を辿っているタクシーの輸送人員の減少に一層拍車をかけ、タクシー事業の経営環境は大変厳しい状況にある。この結果、営業収入の低下に伴い、歩合給の賃金体系が主流である運転者の賃金も低下傾向にあり、それが過労運転やサービスの低下等を招いているのではないかと指摘もなされているところである。

そこで、本小委員会では、需給調整規制廃止後のタクシーの状況について実態把握及びその分析を行い、輸送の安全及び利用者利便の確保を一層確実なものとするため、今後の望ましいタクシーサービスのあり方として将来ビジョンを模索し、その実現のために必要な環境整備方策を審議することとした。

II タクシーの特性と期待される役割

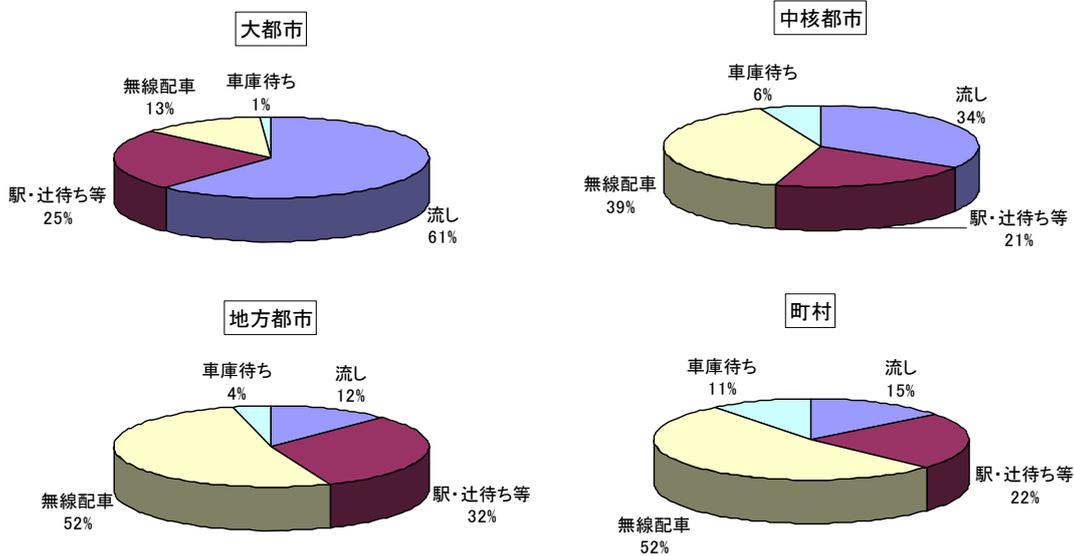
1. タクシーの特性

タクシーは、1回当たりの実車キロが平均3.8キロ（平成16年度）と、比較的走行距離が短く、地域に密着したドア・ツー・ドアの少量個別輸送を担っている公共交通機関である。面的に移動するため、鉄道や路線バス等とは異なり、機動性や移動の自由度が高く、また、深夜でも利用可能であるなど、利用者の個々ニーズに柔軟に対応可能であるという特長を有している。このため、地域によって輸送の態様も様々であり、タクシーについて議論する際には、それぞれの地域性を考慮する必要がある。

国土交通省が実施した調査（平成17年「タクシー事業における安全管理に関する調査結果」）によると、大都市では、流し営業及び駅・辻待ちが85%を占め、地方中核都市でも5割以上を占めているのに対し、地方都市や町村では、無線配車や車庫待ちの割合が5割以上を占めており、都市部は「流し」中心の営業、地方部は営

業所受けが中心の運送形態となっている（図1）。

【図1：事業者の運送形態】

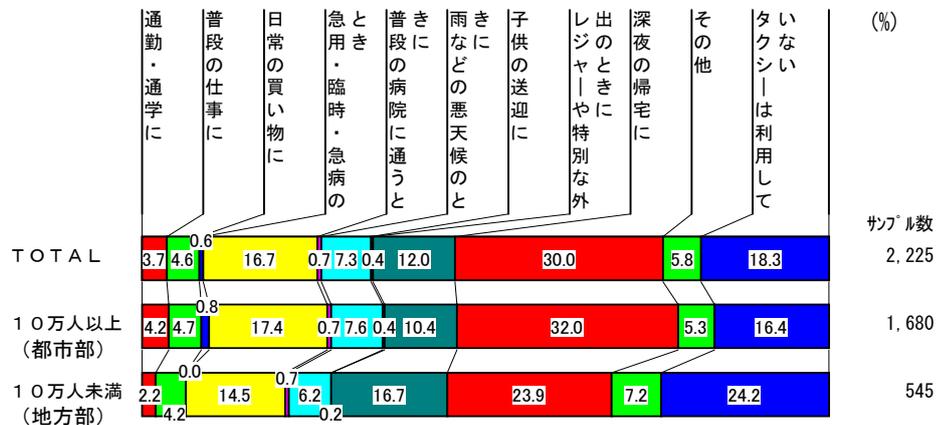


「タクシー事業における安全管理に関する調査結果」より

また、同じ調査結果において利用目的を見ると、都市部では、地方部に比べて「通勤・通学」「深夜帰宅」「急用・急病の時」の割合が高く、都市部では、主にビジネスや急用時にタクシーが利用されている。

一方、地方部では、「タクシーを利用していない」とする割合が高く、マイカー利用度が都市部よりも高いことが伺える。また、タクシー利用者の利用目的としては、「レジャーや特別な外出の時」の割合が高い（図2）。

【図2：タクシーの利用用途（都市規模別）】

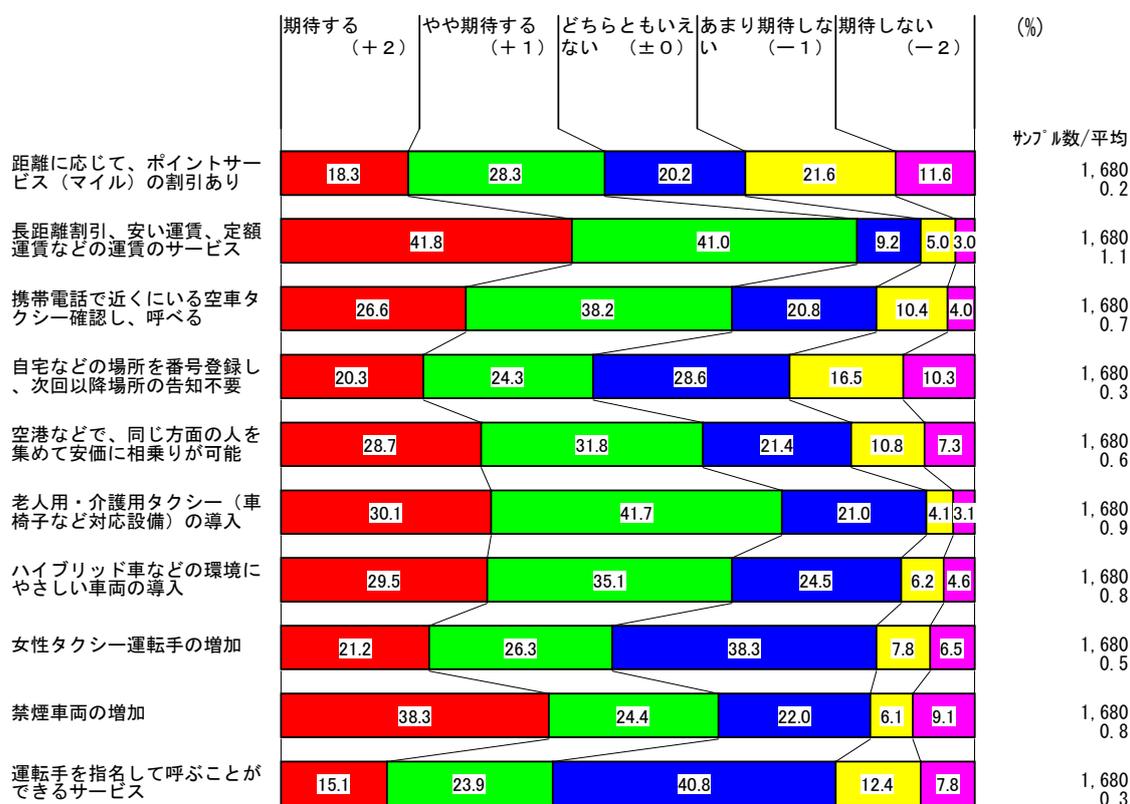


「タクシー事業における安全管理に関する調査結果」より

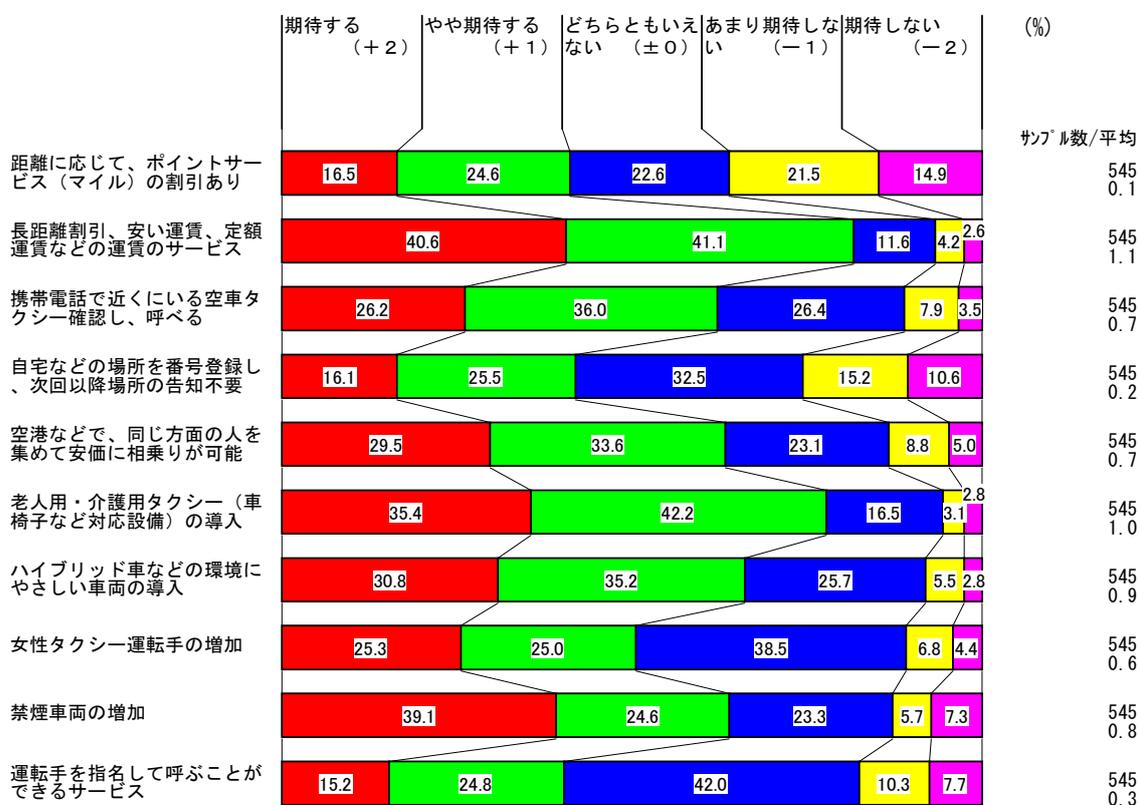
さらに、タクシーに期待しているサービスとしては、都市部では、「携帯電話で近くにいるタクシーを呼べる」「自宅などの番号登録をして次回以降場所の告知不要とする」など、タクシーの迅速性・利便性に関するものが多くなっているのに対し、地方部では、都市部に比べて「老人用・介護用タクシーの導入」を望む声が多い（図3）。

【図3：タクシーに期待しているサービス】

<都市部（人口10万人以上）>



<地方部（人口10万人未満）>



「タクシー事業における安全管理に関する調査結果」より

以上のことから、都市部においては、駅・繁華街からの深夜帰宅や急ぎの移動等のニーズに応じた流し営業が中心となっているが、地方部では、電話予約等の営業所受けにより、国内外の旅行者の重要な移動手段のほか、マイカーを利用できない高齢者等にとっての生活の足としての役割が重要となってきたことがわかる。

さらに、近年は、タクシーの特長を活かして多様なニーズに対応した様々なサービスが各地で見られるようになってきている。例えば、ジャンボタクシーなどで乗合旅客を運送する乗合タクシーを利用して、路線バスの廃止代替や、空港送迎、終電後の駅・団地間の輸送といったサービスが展開されている。また、寝台車、リフト付きタクシー等を利用して身体障害者等の輸送を行う福祉タクシーや、ホームヘルパーの資格等を取得したタクシー乗務員が必要な介護とともに身体障害者・高齢者の外出をサポートする介護タクシーなども普及しつつある。そのほか、子育て支援のNPOとタクシー会社が連携して子供連れでの外出や子供の送迎をサポートする子育て支援輸送や、子供の下校時の安全性を確保するための取り組み、通訳サービスを付加した観光タクシーなどもある。また、デジタルGPS-AVMシステムを使った家庭配車の高度化や、黒塗りのハイグレード車の導入やそれ専用の乗り場の整備などで、高付加価値サービスの差別化を図っている事例もある（参考：「タクシ

一事業者の様々な取り組み事例」)。

2. タクシーに期待される役割

少子高齢化が進行し、人口減少社会に突入している現在、個々人が自己実現を図り、経済成長を持続させるためには、個人が自由に、多様に移動できることが必要である。また、高齢化社会の進展に伴い、マイカーを利用できない高齢者等の移動需要が急増することが見込まれる中で、ドア・ツー・ドアの個別輸送を提供できるタクシーはこうした需要にまさに適した交通手段である。

こうしたことから、多様な利用者のニーズにきめ細かく応え得る交通機関として、過疎地における高齢者等の生活の足として、鉄道やバスとともに総合的な公共交通体系を構築する交通機関として、タクシーの社会的重要性は、今後さらに高まることが期待される。また、同時に、こうした社会経済構造が変化している中で、画一的なサービスの提供ではなく、個別の多様なニーズに応えていくことがタクシーサービスの優れた機動性・柔軟性を発揮しうる分野であり、サービス産業としてのタクシーの生き残る道でもあるのである。

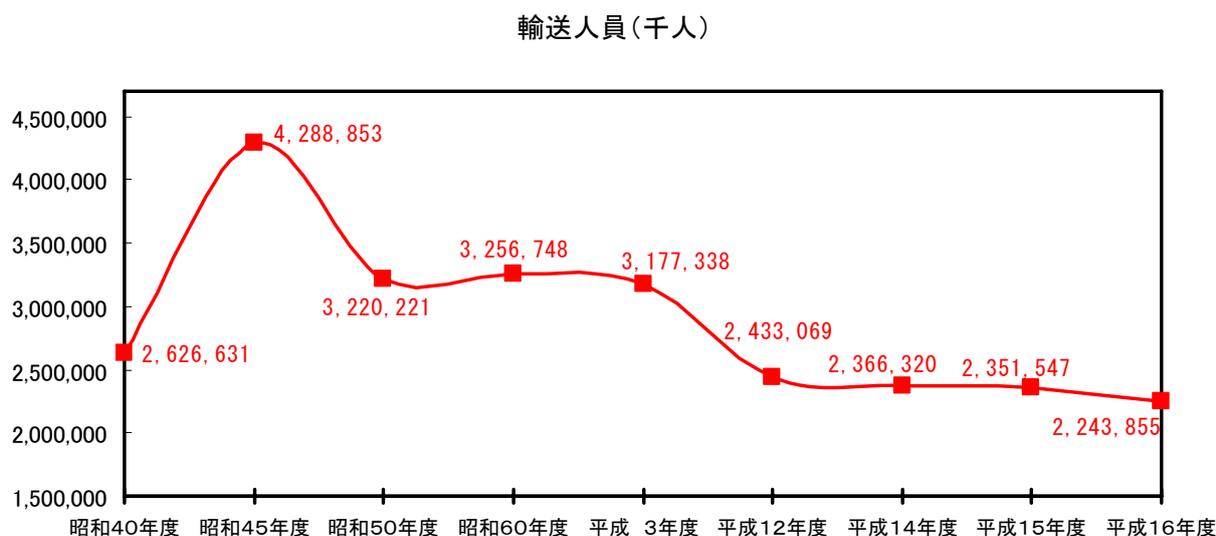
Ⅲ タクシーの現状と課題

1. タクシーの現状

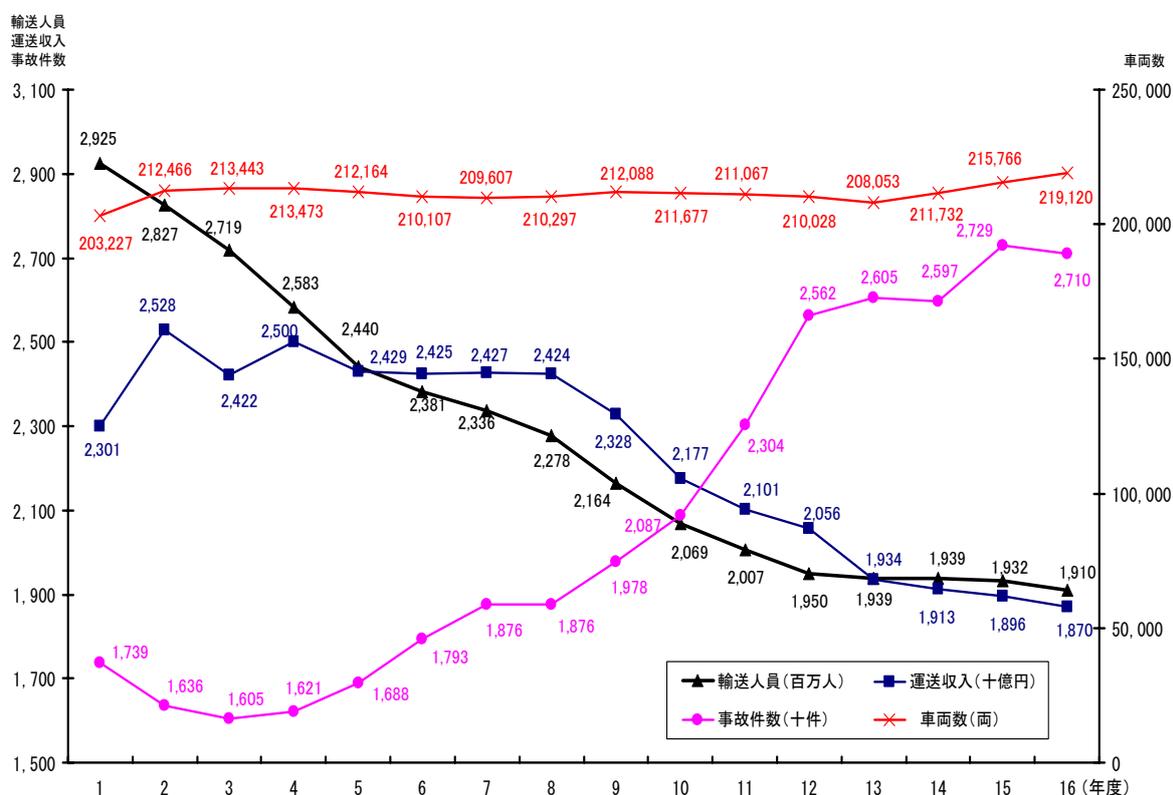
(1) 輸送実績

タクシーに期待される役割、その社会的重要性は高まることが予想されるものの、マイカーの普及やバス、地下鉄等他の交通機関の整備、又は自転車との競合などにより、タクシーの輸送人員は昭和40年代をピークに減少し続けてきており(図4)、また、直近の推移を見ても輸送人員は漸減傾向が続いており、それに伴い運送収入も漸減している(図5)。

【図4：輸送人員の推移】



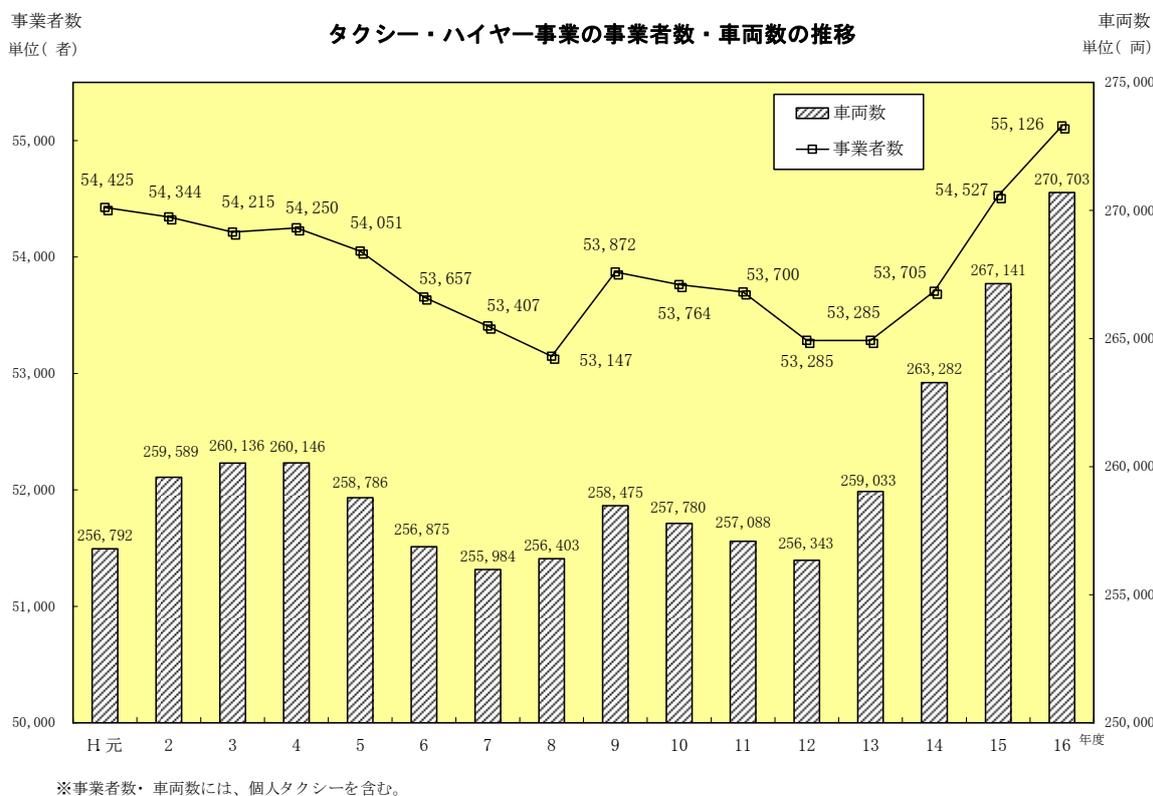
【図5：法人タクシーにおける輸送実績等の推移】



一方で、平成14年2月の改正道路運送法施行により需給調整規制が廃止され、安全等に関する一定の要件を満たせば事業許可を取得することが可能となったことや、増車がそれまでの認可制から事前届出制になったことを受け、タクシーの

事業者数と車両数は増加傾向にある（図6）。

【図6：事業者数と車両数】



このため、規制緩和後車両数が増加したことにより、現在、タクシー事業が厳しい状況に置かれているという主張が数多くなされている。

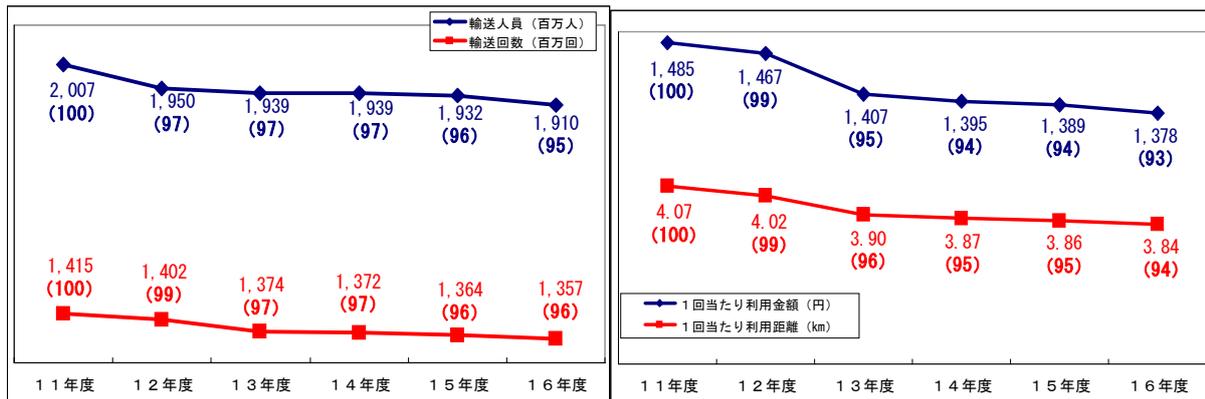
そこで、近年の需給動向をより詳細に見た結果、以下のことがわかった。

- ・全国的に見ると、輸送人員、輸送回数はともに減少しており、また、1回当たりの利用距離の減少により、1回当たりの利用金額も減少している（図7）。
- ・一方、供給側については、車両数は増加しているものの、総走行距離、延べ実働車両数は横ばいとなっており、車両数は増えても、実際に稼働している車両数はそれほど変化していないことがわかる（図8）。

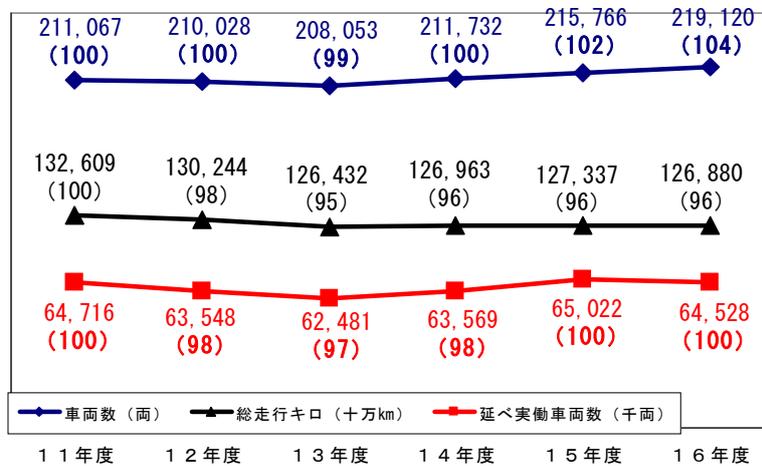
この結果、日車營收、日車実車キロは減少しているが（図9）、この主原因は、供給輸送力が伸びたからではなく、需要側の減少傾向に歯止めがかからないことにあることがわかる。

ただし、こうした傾向には地域差があり、一部の地域では、需要面の低迷に加えて延べ実働車両数も増加していることにより、日車營收が大幅に低下しているところもあることは留意すべきである。

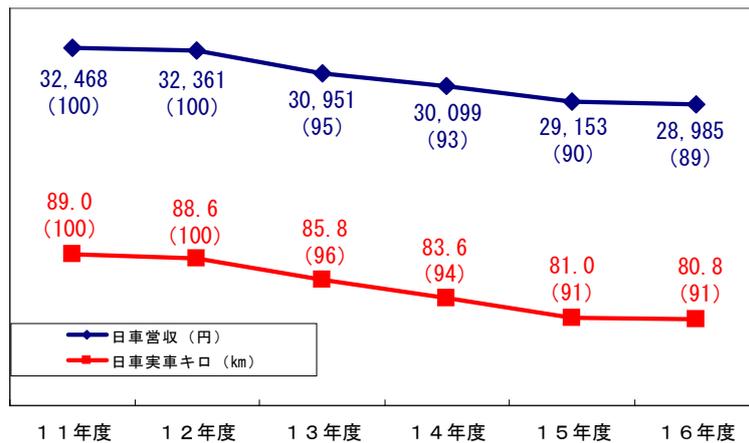
【図7：輸送人員・輸送回数と1回あたり利用金額・利用距離】



【図8：車両数・総走行距離・延べ実働車両数】



【図9：日車營收・日車実車キロ】



(2) 法令遵守の状況

タクシーは、公共交通機関として、輸送の安全と旅客の利便の確保のため、道路運送法に基づく規定を遵守するのは当然のことながら、道路交通法、労働関係

法令等の他の法令を遵守することもまた必要不可欠である。

タクシーをはじめとするトラック、バス等の自動車運送事業においては、運行管理制度が輸送の安全確保のための要諦となっている。具体的には、タクシー事業者は、運行管理規程を定め、営業所毎に国家資格を有する運行管理者を選任しなければならないこととなっている。運行管理者は、運行管理規程に基づき、過労防止に配慮した適切な乗務割を作成し、これに従って運転者を乗務させること、運転者の健康状態の把握や乗務前点呼を実施し、必要に応じて運転者の交替などの措置を執ること、また、運転者の指導監督を行うことが主な業務となっている。

しかしながら、タクシー事業者に対する近年の行政処分状況を見ると乗務員の監督（運転者に対する指導監督義務違反）、過労防止違反（勤務時間、乗務時間の設定違反等）、点呼等（点呼の実施、記録義務違反）の違反件数が多く、運行管理を中心とする法令遵守の徹底が課題となっている。

また、タクシー運転者の労働については、労働基準法等に規定する一般的な制度のほかに、「自動車運転者の労働時間等の改善のための基準（厚生労働大臣告示）」により、拘束時間の限度時間等が決められているが、これについて、厚生労働省が監督を行った事業場数に係る違反状況を見ると、485 事業場のうち、半数を超える 243 事業場で違反が認められた（平成 16 年）。

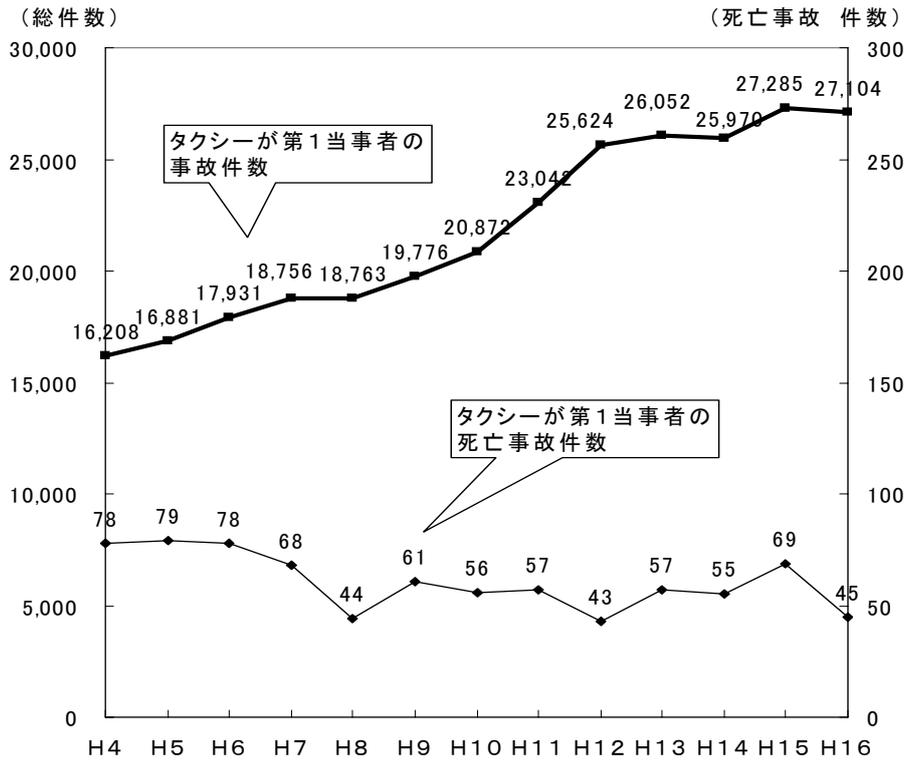
加えて、タクシーのみならず、全ての業種において、使用者は最低賃金法に基づいて国が定める賃金の最低限度以上の賃金を労働者に支払わなければならないこととなっているが、同じく厚生労働省が監督を行ったタクシーの 678 事業場のうち、12.7%に当たる 86 事業場で違反が確認された（平成 16 年）。

さらに、国土交通省が実施した調査（平成 17 年「タクシー事業における安全管理に関する調査結果」）によれば、常勤乗務員による社会保険、労働保険の加入率は、社会保険で 89%、労働保険で 94%となるなど、労働関係の法令遵守について、問題が生じている。

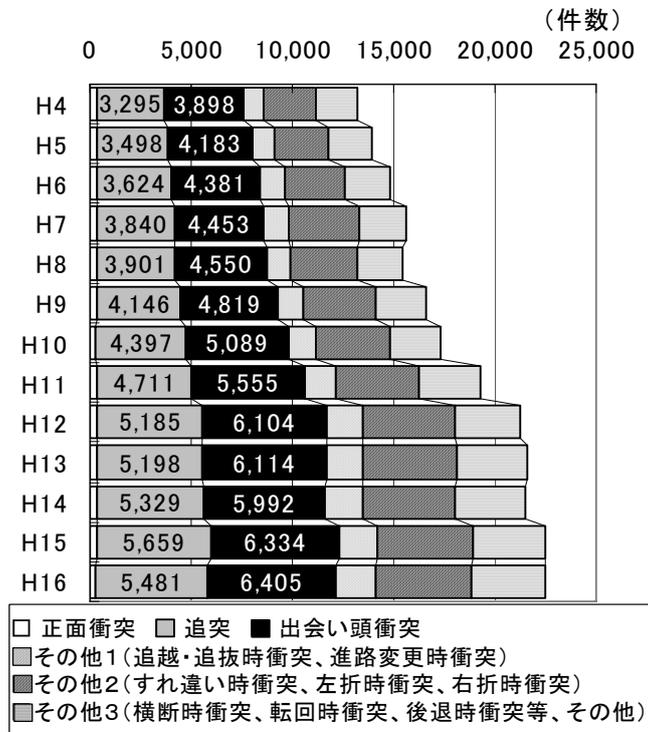
（3）事故件数の推移

タクシーの事故件数（人身）については、平成 12 年以降、2 万 5 千件超の高止まりの傾向にあり（図 10）、特に、交差点における出会い頭事故が増加・高止まりの傾向にある（図 11）。また、空車時における事故の発生が 75%を占めており（図 12）、その中でも二輪車及び自転車との事故が増加傾向にある（図 13）。

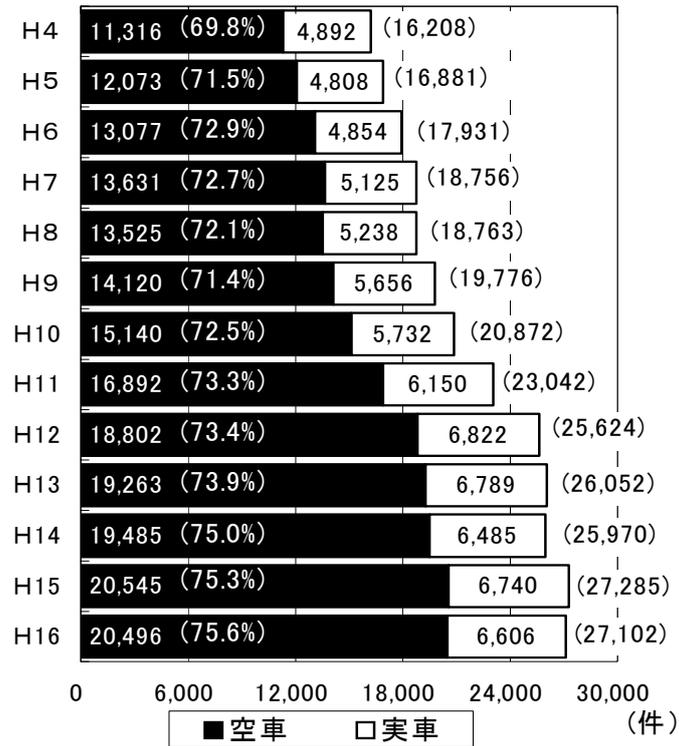
【図 10： タクシーの事故件数（人身）の推移】



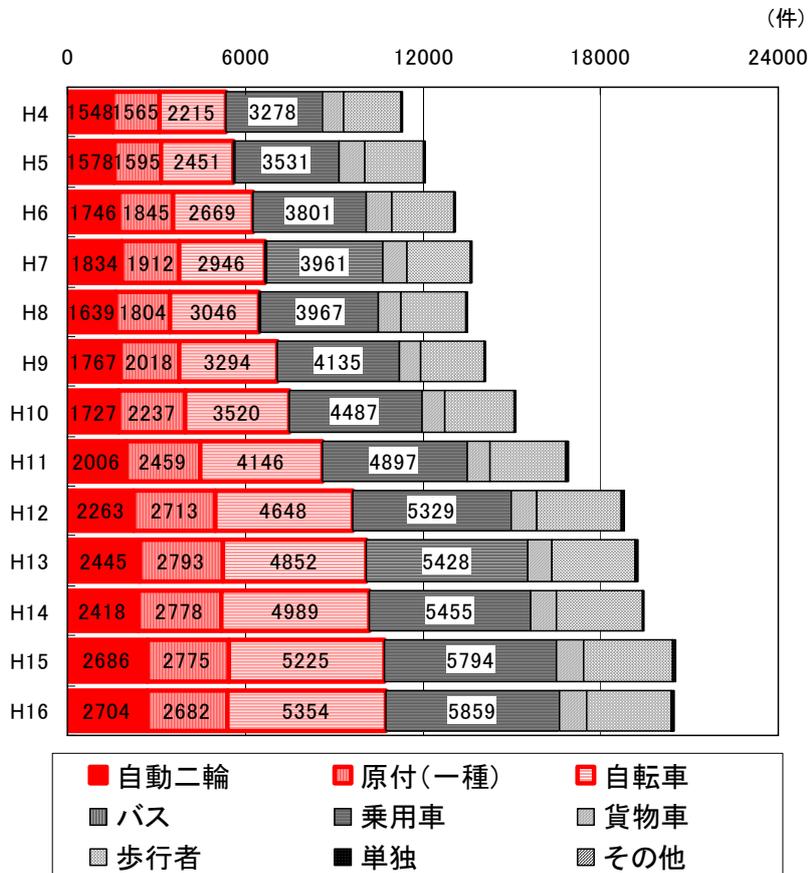
【図 11： 他車との事故における事故の種類別発生件数】



【図 12：空車・実車別事故発生件数】



【図 13：相手別事故発生傾向（空車時）】

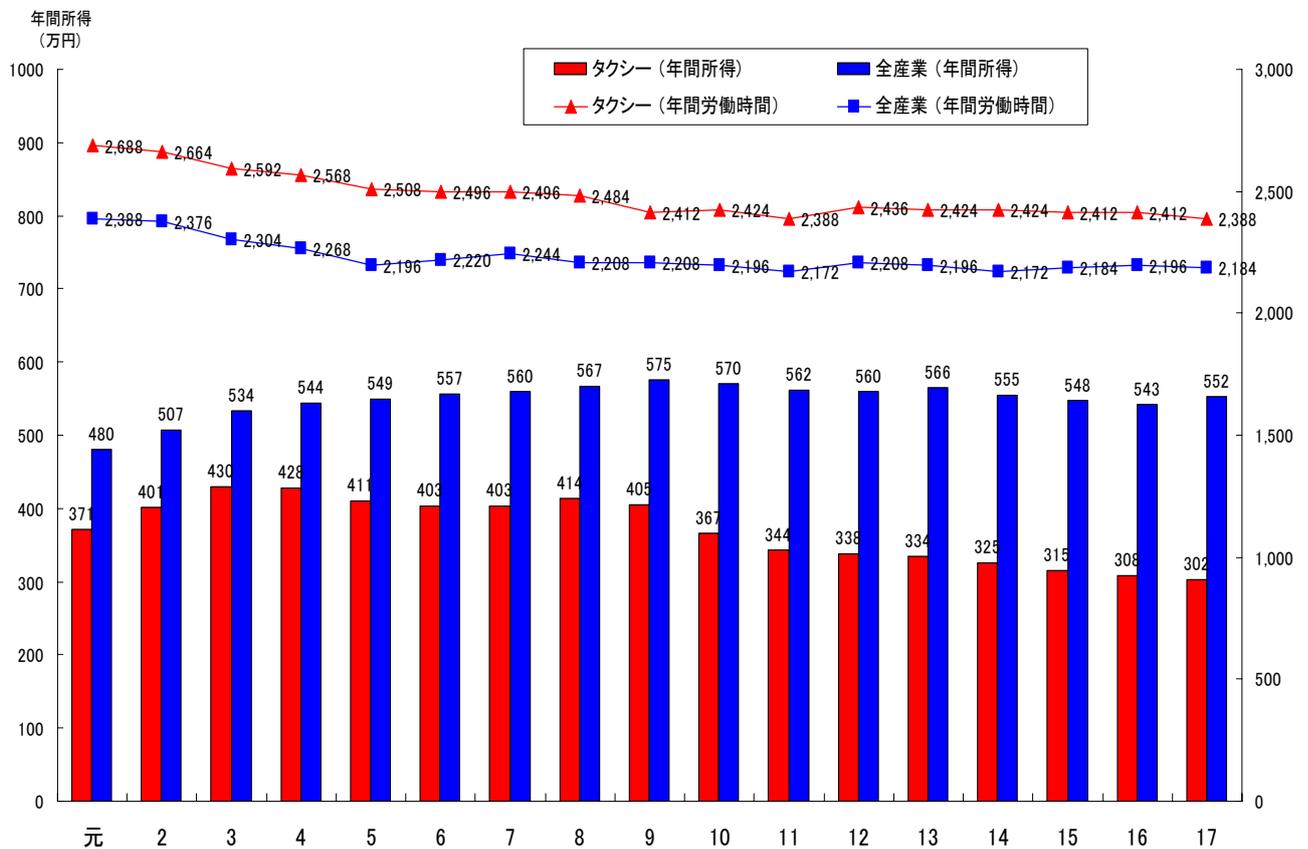


(4) 運転者の労働環境の推移

タクシー運転者の年間平均労働時間は、厚生労働省の調査（賃金構造基本統計調査）によれば年々減少傾向にあるが、それでも全産業の平均よりも1割程度上回っており、また、年間所得については、平成3年をピークに年々減少を続け、平成17年には302万円と、全産業平均の55%しかなく、長時間労働、低賃金という厳しい労働環境にあるといえる（図14）。

この背景には、タクシー運転者の賃金は、歩合給を主流とする賃金体系を採用しているところが多いため、日車營收の低下に伴い、運転者の収入も減少しているものと考えられる。

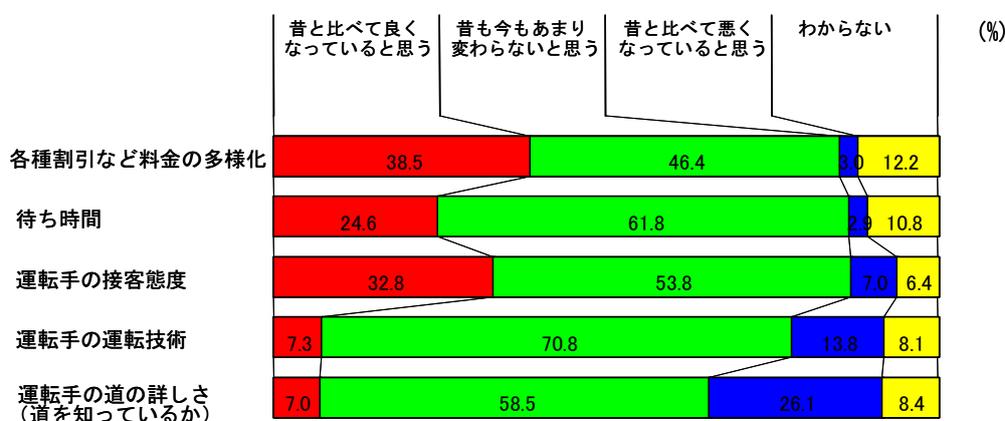
【図14：タクシー運転者、全産業における年間所得及び年間労働時間の推移】



(5) 利用者アンケートの結果

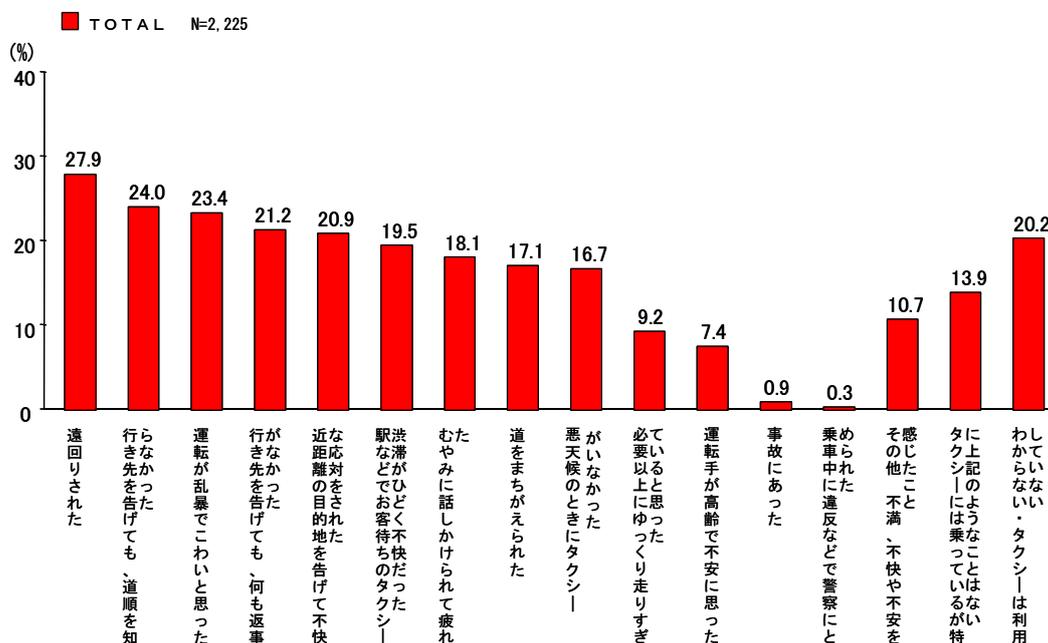
国土交通省が実施した調査（平成17年「タクシー事業における安全管理に関する調査結果」）によると、利用者の意識としては、運賃、待ち時間、接客態度については、平成14年の規制緩和前よりも良くなっていると感じている。一方、道の詳しさ、運転技術については、悪くなっているという結果となった（図15）。

【図 15：規制緩和前と後の利用者意識の変化】



さらに、最近 3 年以内のタクシー利用時の不満点については、「遠回りされた (28%)」「道順を知らなかった (24%)」「道を間違えられた (17%)」と、地理に関する不満が多い傾向となっている (図 16)。

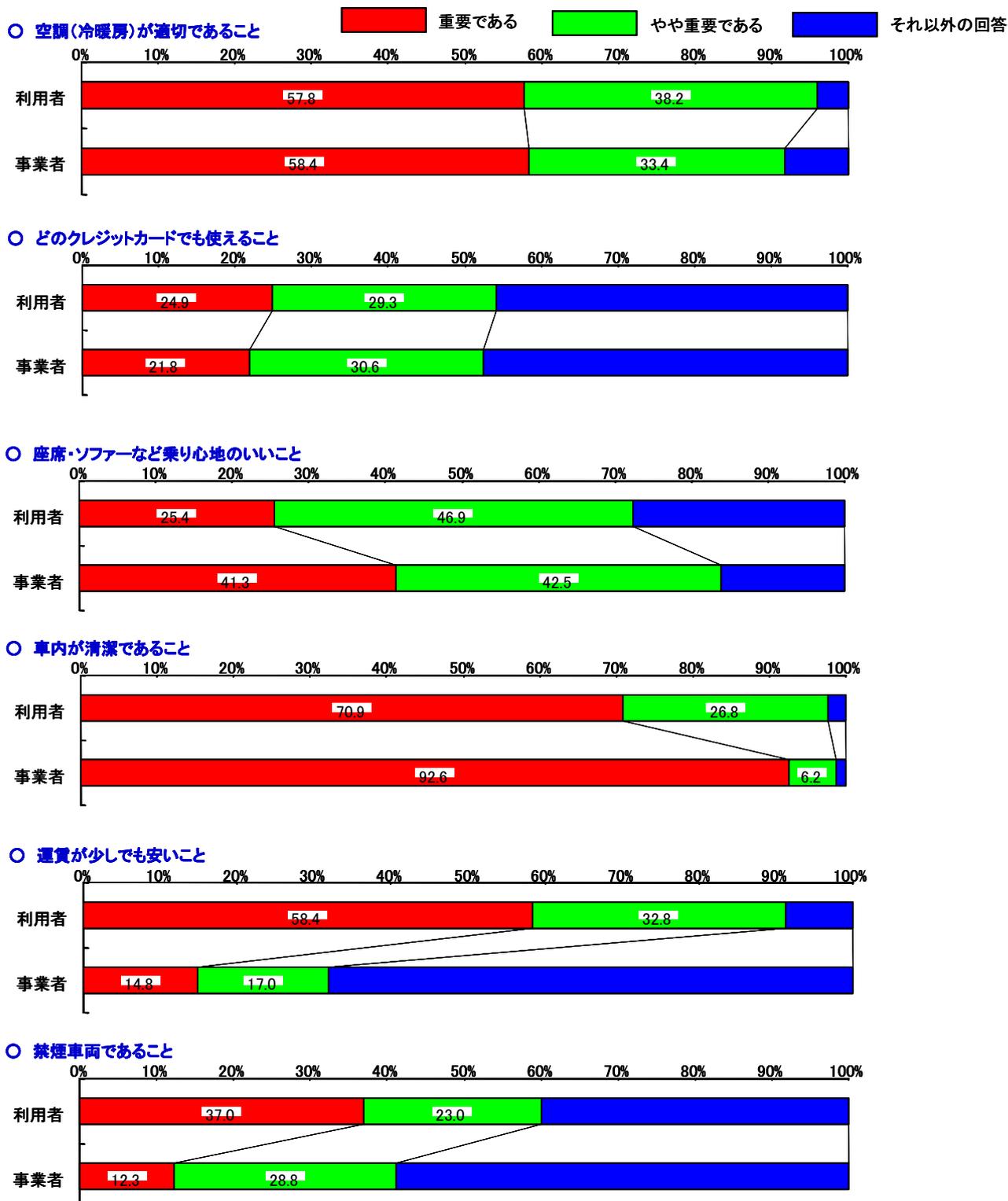
【図 16：最近 3 年以内のタクシー利用時の不満点】



また、タクシーサービスに対して利用者が重要と感じているサービスと、事業者が重要と思っているサービスを調べたところ、「座席の乗り心地」「車内の清潔さ」については、事業者が思っているほど利用者は重視していないのに対し、「運賃が安いこと」「禁煙車両の導入」については、利用者の方が事業者よりも重要であると認識しており、両者の認識にギャップがあることもわかった (図 17)。こ

のことは、事業者による利用者のニーズの把握が必ずしも正確になされていないことの表れと言える。

【図 17：利用者と事業者の認識ギャップ】

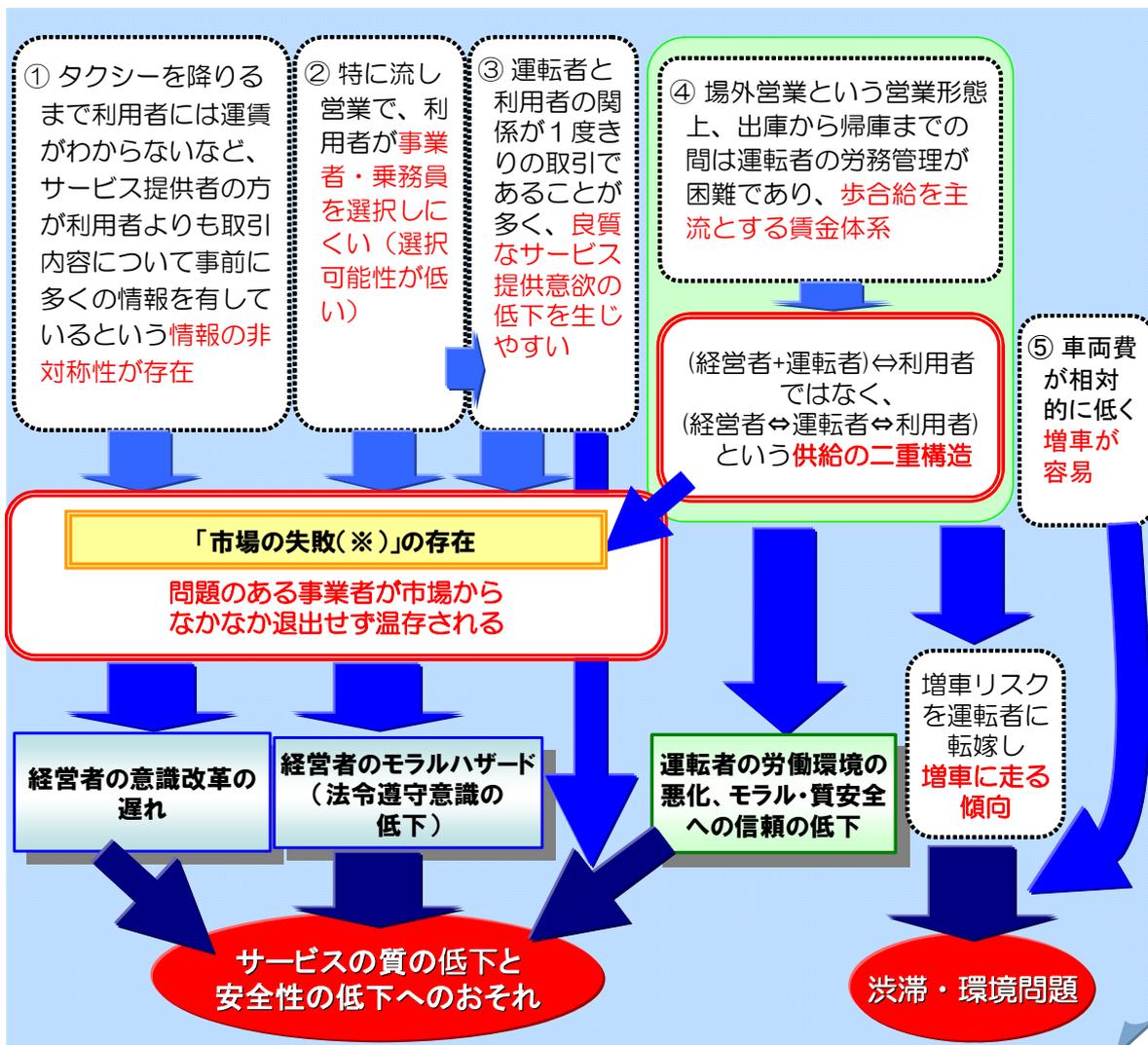


2. 直面している課題とその背景

需給調整規制の廃止や規制の弾力化を進めた結果、新規参入や増車による供給が増加し、利用者にとっては待ち時間が短縮し利用しやすい環境となった。また、良質なサービス提供意欲のある事業者が創意工夫を活かせる環境の整備がなされたことにより、利用者ニーズに即した多様なサービスが提供されるようになるなど、規制緩和の一定の成果が現れつつあるものと考えられる。

しかしながら、一方で、タクシーの特性を背景に、問題も生じつつある。そこで、現在タクシーサービスが直面している現状と課題及びその背景を整理したものが、以下の図である（図 18）。

【図 18：タクシーの現状の背景分析】



(※)「市場の失敗」: 情報の非対称性(取引の片方が情報を有していて他方が持っていないこと)、規模の経済性(固定費用が巨額な費用低減産業であるため生じる自然独占)、外部性(環境問題など、市場が欠落していること)の存在等により、自由な私的活動に任せたのでは望ましい資源配分が実現しないことであり、市場機構が全く機能しないということではない。経済学的には、この「市場の失敗」に対処して市場機構を有効に機能させるために、政府による市場への介入(規制)が正当化される。一方で、「政府の失敗」の問題もある。

この図に示すように、①情報の非対称性、②利用者による選択可能性の低さ、③サービスの提供が1度のみ取引であることが多い、④運転者の賃金体系は歩合給が主流となっている、といったタクシーの特性を背景に、経済学で言ういわゆる「市場の失敗」が生じ、問題のある事業者がなかなか市場から退出せずに温存されてしまうという状況が生じている。

この結果、事業者側に危機意識が薄く、社会経済情勢や利用者ニーズの変化にもかかわらず、運転者任せの流し営業を中心とする旧態依然としたビジネスモデルから脱却できない事業者が多い。このため、マーケティング分析に基づく顧客開拓努力や顧客ニーズの直接把握への努力が不足しており、また、サービス内容等についての情報発信が不足しているなど、経営者の意識改革が遅れている。

さらに、問題のある事業者が市場から退出せず、温存される中で競争市場に対応するため、低運賃競争に走り、安全確保に必要な措置を怠るなど、法令遵守意識の低下している事業者が散見されている。

また、運転者側の状況を見ると、歩合給が主流となっているため、経営者と運転者が一体となって利用者に対してサービスを提供する、という形ではなく、経営者は運転者との関係で利益の追求を図ろうとし、利用者へのサービス提供や営業活動についてはほとんど運転者任せという、いわば「供給の二重構造」が存在している事業者が多い。経営者は、運転者に増車のリスクを転嫁することを前提に、営業収入が伸びない中で総収入を確保しようと増車を行うため、ただでさえ営業収入の低下により賃金の低下が進んでいる中で、さらに運転者の労働環境は悪化し、これがモラルの低下、ひいては、サービスの質や安全性への信頼の低下を招来しつつある。また、こうした職場環境は若い労働力を惹きつける魅力に欠け、運転者の平均年齢は55歳と高齢化が進んでおり、将来的に人材が枯渇することが懸念される。

こうした状況は、最終的には輸送の安全と利用者利便の確保に支障を来し、利用者にしわ寄せがいくことになってしまう。また、そもそもタクシーは車両価格が相対的に低く増車が容易な上、歩合給の賃金体系を採っている場合には、増車リスクを運転者に転嫁することが可能であることから、事業者が安易に増車を行い、駅前や繁華街を中心にタクシー車両が集中し、渋滞・環境問題といった外部不経済を引き起こしている地域もある。

IV 今後の望ましいタクシーの将来像

～公共性の高い総合生活移動産業への転換～

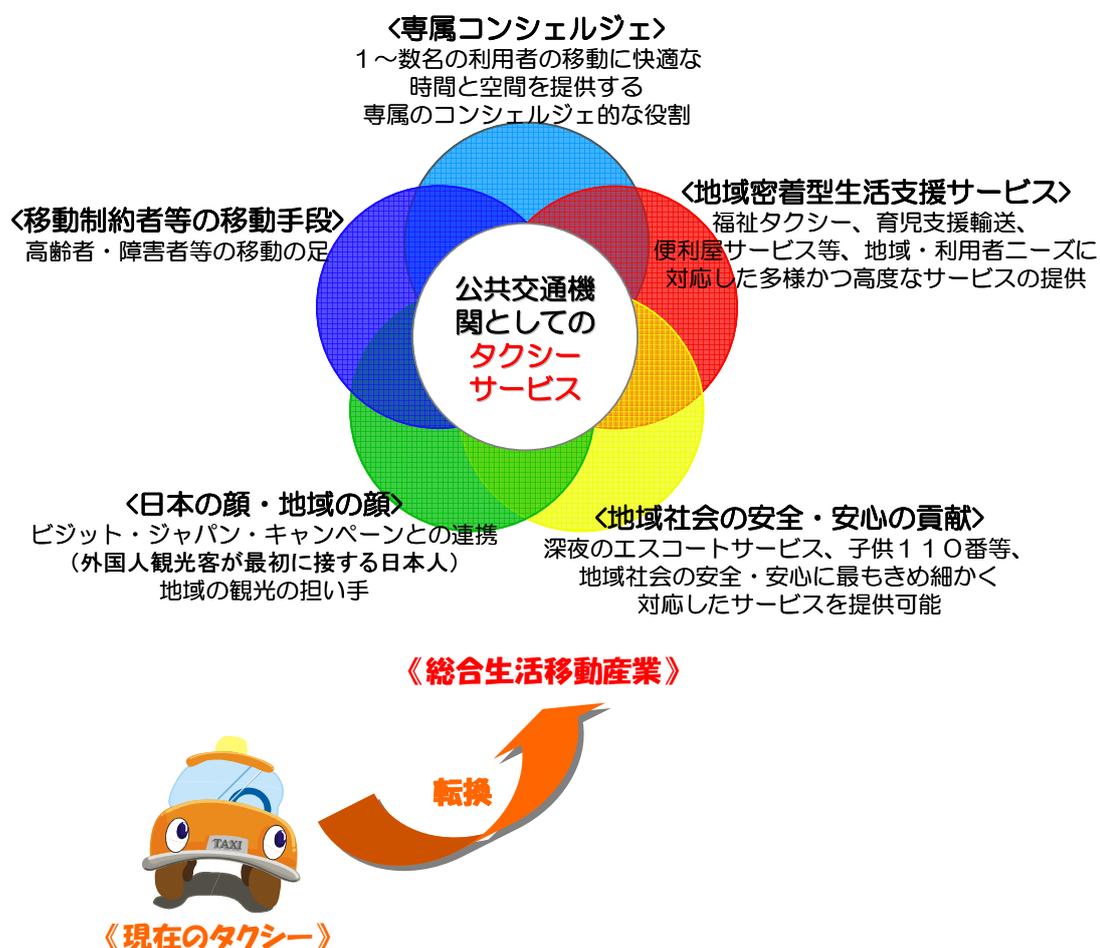
このように、一部で利用者ニーズに対応して創意工夫を活かした多様なサービスが提供されつつあるものの、全体としてはむしろサービスの質や安全性の低下のおそれがあり、このままではタクシーは公共交通機関として期待される役割を果たせず、産業として衰退していつてしまうことが危惧される。

IIで述べたように、社会経済構造の変化の中で、タクシーサービスに期待される

役割と社会的な重要性はますます高まっており、産業としての将来的な方向性を見極め、それに向かって方向転換していく必要がある。特に、マイカーやバス、地下鉄、自転車等といった競合相手に対し、競争優位の戦略を立てる必要がある。

こうした認識に基づき、今後タクシーが進むべき「タクシーの将来ビジョン」として、本小委員会では公共性の高い「総合生活移動産業」への転換を図ることを提案する（図 19）。即ち、地域の総合交通体系を構築する公共交通機関としての機能を中心としつつ、機動性や柔軟性といったタクシーの強みを活かし、多様化・高度化する利用者ニーズにきめ細かく対応した多種多様なサービスを提供する産業に転換すべきであるということである。以下の図にあるように、タクシーは、多面的サービスの提供が可能な事業である。1つには、1名から数名の利用者の移動に当たって快適な時間と空間を提供する専属のコンシェルジュ的な役割を果たすものとなり得る。また、高齢者・障害者等の移動制約者の移動手段として、地域密着型生活支援サービスとして、あるいは、地域社会の安全・安心へ貢献する主体としての役割を担っている。さらに、国内外の観光客に対する地域・日本の顔ともなり得る。今後は、こうした多面的なサービスを積極的に提供することで、マイカーや他の輸送機関では対応できない利用者の需要を獲得し、利用者満足（CS）の向上を図ることが、タクシーサービスの活性化と発展には不可欠である。

【図 19：総合生活移動産業のイメージ図】



以上のように、公共交通機関としてのタクシーサービスを中心に据えつつ、タクシーの強みを活かして公共性の高い「総合生活移動産業」へと転換を図るためには、目指すべき方向性と現在のタクシーとのギャップを埋める戦略が必要となる。

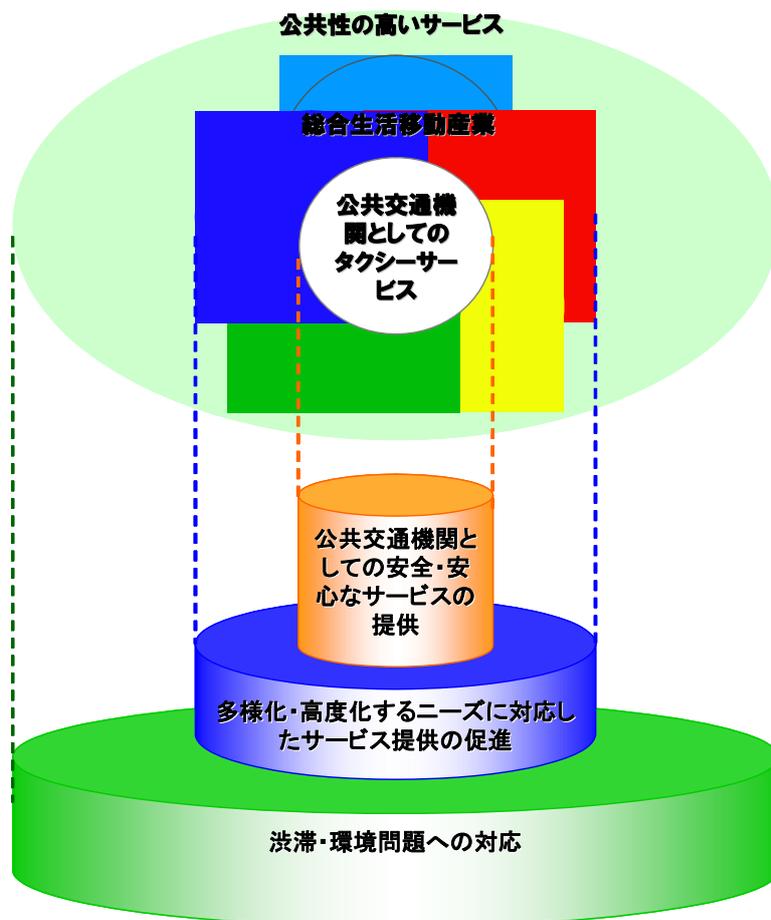
そのためには、まずは、①公共交通機関としてのタクシーサービスの使命を果たすための施策が必要であり、これを確実なものとした上で、②総合生活移動産業へと転換するため、利用者のニーズに柔軟に対応したサービスが提供されるような環境整備が必要となる。さらに、③公共交通機関として、また、公共性の高い総合生活移動産業として、企業の社会的責任を果たすため、渋滞・環境問題といった外部不経済に対して適切に対応することが必要となる。

したがって、本小委員会では、基本的に

- ・ 公共交通機関としての使命である、安全・安心な輸送サービスの提供の確保
- ・ 多様化・高度化するニーズに対応したサービスの提供促進
- ・ 渋滞・環境問題への対応

の3つを柱とした施策の展開が必要であると考え（図 20）、それらについて基本認識と検討の視点を整理した。

【図 20：3つの柱の関係の整理】



1. 公共交通機関としての安全・安心なサービスの提供

(1) 基本認識

総合生活移動産業への転換を図るに当たっても、公共交通機関としてのタクシーサービスがその中心となるものであり、公共交通機関として、安全・安心な輸送サービスを提供することは、事業の大前提である。このため、タクシー事業の許可申請の審査に当たって、国は、事業計画が輸送の安全を確保するために必要な要件に合致しているか、また、事業遂行の能力があるか等について事前審査を行うとともに、事業許可を受けた後も、監査等によって事後的に法令遵守の状況をチェックし、違反事項があれば行政処分などを厳正に行うこととしている。平成14年2月に需給調整規制の廃止を柱とする改正道路運送法が施行されてからは、輸送の安全確保における事後チェックの重要性が一層増しており、このため、運行管理制度の徹底、監査体制の強化、行政処分の厳格化を推進しているところである。特に、本年2月からは、新規参入事業者については速やかに予防的監査を実施する等、事業参入時点で安全性の確保を図っているところである。

しかしながら、タクシーについては、ほとんどが場外営業であり、実際の安全性やサービス水準は個々のドライバーの瞬時の判断や対応に任されているという特性を有するため、現行の仕組みのみでタクシーの輸送の安全及び利用者利便の確保を完全に担保するには限界があり、それを補強する新たな仕組みを導入する必要がある。

(2) 検討の視点

① 輸送サービスの質の確保・向上のための新たな仕組み

タクシー事業には、Ⅲ 2. で述べたとおり、情報の非対称性、歩合給を背景とした経営者と運転者の特殊な関係（供給の二重構造）等により、問題のある事業者が市場から退出せずに温存されてしまうという「市場の失敗」が存在している。このため、市場機構を有効に機能させるために、政府による適切な対応が必要となる。この場合の政府の対応として、需給調整規制による台数管理をすべきであるとの主張があるが、需給調整規制に戻ることは、事業者による創意工夫が促進されず産業の活力を削ぎ、利用者利便が低下して、「総合生活移動産業」を目指すべき方向性に逆行してしまい、結果としてタクシー産業の発展を阻害することになってしまう。

タクシー市場の問題は、利用者の選択可能性が低い中で、問題のある事業者が市場からなかなか退出せず温存されてしまうため、利用者が良質なサービスを利用する機会が十分確保されていないことにある。このため、タクシーにおいて市場を有効に機能させるためには、

- ・利用者利益の保護及び利便の増進のため、タクシーサービスに関する一定の

質を確保しつつ、

- ・利用者がタクシーを選択しやすい環境整備を図るとともに、
- ・法令遵守の徹底を図るため、優良事業者に対するインセンティブの付与と同時に、問題がある事業者に対する処分の厳格化を図る

ことにより、全体的なサービスの質を確保・向上させつつ、優良な事業者がその優位性を発揮し、問題のある事業者が市場から退出し、利用者が良質なサービスを利用しやすい市場環境を作ることが重要である。

② 輸送の安全のより確実な確保

輸送サービスの質の中でも、特に、事故防止という意味の安全確保が重要である。現在、タクシーをはじめとする自動車運送事業においては、運行管理制度等を軸として輸送の安全が図られていることから、現行の運行管理制度等について再点検を行った。この結果、

- ・現行の運行管理制度の徹底
- ・安全マネジメントの円滑な導入
- ・監査の強化

を三位一体として安全対策を総合的に推進することとしており、これを確実に実施することが必要である。

その他、ドライブレコーダーやデジタルタコグラフ等、輸送の安全性向上に資する新たな技術の導入を促進することも必要である。

2. 多様化・高度化するニーズに対応したサービス提供の促進

○ 基本認識と検討の視点

現在の輸送機関としてのタクシーから、「総合生活移動産業」へと転換するためには、タクシーの機動性・柔軟性といった強みを活かして、多様化・高度化する利用者ニーズに的確に対応した新たなサービスの提供を促進し、高い利用者満足（CS）の実現を図ることが重要であり、それによりタクシー産業の活性化・発展が実現される。

その際、産業の活性化・発展は、政府による規制ではなく、基本的には、市場機構を活用し、事業者が自主的に取り組むべきものであり、行政の関与は、それを後押しするための取り組みを行うにとどめるべきである。

このため、事業者による経営努力を促すと同時に、国は、安全の確保を前提としつつ、実態に合わなくなった規制の見直しや関係行政機関との調整など、必要な環境整備を図ることが必要である。

3. 渋滞・環境問題への対応

○ 基本認識と検討の視点

公共交通機関として、また、今後「総合生活移動産業」に転換する上でも、渋滞問題や環境への悪影響など、タクシーによる外部不経済を減少させることがタクシーの社会的責務である。

特に駅や繁華街等に客待ちのタクシー車両が集中し、局地的に渋滞や騒音等の環境問題を引き起こしている場合がある。また、空車走行によるCO₂排出も地球温暖化の観点から問題である。このため、乗り場の管理の適正化や配車の効率化、空車走行の削減に資する新技術の導入等が必要である。渋滞・環境問題は、極めて公共性の高い課題であるため、必要に応じて公的な支援を講じる必要があるが、公共交通機関として、事業者による自主的な取り組みも重要かつ不可欠である。

V 具体的な施策

IVで掲げた3つの柱とその検討の視点に基づいて、ここでは具体的に進めるべき施策を列挙することとする。

なお、III 2. で整理したとおり、タクシーが直面している課題は、複雑な背景事情が存在しており、これらについて対処するためには、国において措置することが必要なものもあるが、最も重要なのは事業者あるいは産業界全体での取り組みである。このため、以下では、国で取り組むべき事項と産業界又は事業者自らが実施すべき事項、あるいは、国と産業界が協力して取り組むべき事項を分けて記載した。

1. 公共交通機関としての安全・安心なサービスの提供

先に述べたように、一定の質を確保した上で市場の門戸は開放しつつ、問題のある事業者の市場からの退出を促進し、温存させないような仕組みを構築することが、公共交通機関としてのタクシーサービスの質を向上させる上で不可欠である。

タクシーサービスは、基本的には一人の運転者が1名から数名の利用者に対してサービスを提供するものであり運転者の質が、即ち、タクシーサービスの質とほぼ同義になっている。

このため、一定の質を確保するためには、運転者全体の質の確保・向上を図ることがまず重要となる。その上で、問題のある事業者が市場から退出して温存されないような仕組みを組み合わせることが、タクシーにおける「市場の失敗」に対処する上で有効である。

(1) 輸送サービスの質の確保・向上のための新たな仕組み

～一定の質を確保した上で、市場の門戸は開放しつつ、問題のある事業者が市場から退出し温存されない仕組みの構築～

① 輸送の安全及び運転者の質の確保・向上

〔国による取り組み〕

○ 運転者の要件の見直し

現行制度では、タクシー運転者に求められる要件は、実質的には有効な普通二種免許を取得していることのみであるが、輸送の安全の向上と利用者利便の増進を図るため、全体的な質の向上が必要である。このため、例えば、法令の知識や接遇等に関する一定の講習の受講や事故歴を要件化する等の措置を講じる。

同時に、事故歴等の面で問題のある運転者を雇用してはならないよう措置し、雇用者側の責任を明確化する。また、運転者の健康状態の確認について、一層の充実を図る。

さらに、運転者の高齢化が進行している中で、高齢ドライバーによる事故が増加している。このため、上記の要件を定めるに当たっては、一定の年齢以上の運転者への対応について早急に検討し、輸送の安全の確保のために適切な要件とすることとする。

○ 運転者登録制度の導入

タクシー業務適正化特別措置法（タク特法）では、利用者利便の確保のため、地理試験に合格し、運転者として登録を行わなければ、指定された地域において乗務することができないこととされている。また、同法では指定地域において適正化事業として街頭指導や苦情処理も実施することとしており、国土交通大臣が指定する指定登録機関が運転者登録を、同じく、国土交通大臣が指定する適正化事業実施機関が地理試験及び適正化事業を代行することとなっている。現在、同法に基づく指定を受けている地域は、東京（23区、武蔵野市、三鷹市）と大阪（大阪市、堺市、豊中市、高槻市等）のみとなっており、（財）東京タクシーセンター及び（財）大阪タクシーセンターがそれぞれ国土交通大臣の指定を受けて指定登録機関及び適正化事業実施機関となっている。

今般、輸送の安全の確保と運転者の質の確保・向上を図る観点から、この仕組みを改善・強化した上で活用し、運転者登録制度について全国的に導入を図ることとする。当面、少なくとも政令指定都市について導入することを基本として、対象地域の拡大を図ることとする。その際、運転者登録の要件、地理試験の内容、指定地域の範囲、登録の取消要件等についても見直しを行い、輸送の安全及び利用者利便を確保・向上する上で実効性の高い仕組みとする。また、現在の東京及び大阪の運転者登録制度のあり方についても併せて見直しを行い、仕組みの改善と機能の強化を図ることとする。

なお、現在、タクシーにおいてもカーナビゲーションシステムが普及しつつはあるものの、タクシーの事故件数は高止まりしており、特に空車走行中の事故が多くなっていることから（Ⅲ 1.（3））、走行中の脇見運転が主な事故原因ではないかと推測されているところである。地域指定を受ける地域は、基本的に政令指定都市をはじめとする流し営業が中心の地域であり、カーナビゲーションシステムに多くを頼った走行をすることは、脇見運転を誘発し、事故につ

ながりかねないおそれがある。また、カーナビゲーションシステムが普及しつつある現在でも、利用者からは地理不案内に対する不満が多い傾向にある（Ⅲ 1.（5）図 15・図 16 参照）。タクシー運転者は、人命を預かるプロのドライバーであり、安全・安心な輸送サービスの提供が最大の使命であることから、カーナビゲーションシステムはあくまで補助的なものとして使用することとし、安全運行のために必要不可欠な基本的な地理の知識については十分体得することがむしろ求められるため、地理試験の合格を運転者登録の要件とすることが必要である。

また、運転者登録の実施主体については、現行のタク特法でも、一義的に国が行うこととした上で、(財)東京タクシーセンター及び(財)大阪タクシーセンターにその事務を代行させているところである。今般、指定地域を拡大するに際しても、原則として、運転者登録及び地理試験の実施は国において行うこととするが、民でできることは民で、という観点から、国の登録事務を代行する機関として業務を公正かつ適確に実施することが可能である等、一定の要件を満たすと認められる民間組織があれば、それを可能な限り活用することを検討することとする。

運転者登録制度の導入については、早急に制度構築作業に着手し、法律改正が必要な事項については、法改正の検討作業を開始し、予算措置等が必要なものについては、適切に平成 19 年度予算要求等に反映させ、可能な限り早期に実現を図ることとする。

〔国・産業界による取り組み〕

○ 運転者表彰制度等のガイドライン作成

現在、国においても運転者の褒賞制度があるが、運転者自らがサービス向上に努めるためのインセンティブを与えるものとして、運転者表彰等を活用することが望ましく、各県のタクシー協会等で産業界としても取り組むべきである。このため、評価の基準や評価方法、評価結果の公表のあり方について国においてガイドラインを作成する等により、産業界による取り組みを促すとともに、利用者へのわかりやすさを確保する。

〔事業者による取り組み〕

○ 事業者による運転者教育・指導・監督の徹底と魅力ある職場作り

タクシー運転者の質を高めるためには、雇用者であるタクシー事業者が、運転者教育の充実、指導・監督の徹底を図ることが重要である。特に、職業人として優れた地理知識やノウハウの習得・育成は、タクシーサービスの高品質化のために重要であり、この点はタクシー事業者自らが取り組んでいくべきである。

また、少子高齢化が進行し、優秀な若年層の人材確保が困難となっている昨今、いかに魅力ある職場環境を整備し、若い優秀な人材を得て育てるかがその

産業の将来的な発展を左右するものとなっている。特に、タクシーにおいては、歩合給を採用している事業者が多い中で、営業収入の低下に伴い、運転者の労働条件が悪化している。また、この結果、若い人材の確保が困難となって運転者の高齢化が進み、将来的に人材が枯渇するのではないかとの懸念さえある状況である。

タクシー事業の活性化を図るためには、タクシーを魅力ある職場環境とすることが重要であり、それには、まずは労働条件の改善が不可欠である。賃金体系のあり方は、当然のことながら、基本的に労使間の問題であり、場外営業であるタクシーにおいては、歩合給の要素が取り入れられることについてはやむを得ない現状にはあるものの、必ずしもまず歩合給ありきとする必要はない。例えば、流し・非流しなどの営業形態に応じて、固定給と歩合給の組み合わせの割合を調節するほか、福祉や観光タクシーなど、付加価値の高いサービスを提供できる運転者については、例えば社内に専門職制度的なものを設ける等社内におけるステータスを確立した上で、賃金体系についてもそれに見合ったものとするなど、事業者の取り組みが期待される。

先述の通り、タクシーサービスの質は運転者の質とほぼ同義であり、賃金水準を全体として高めることを含め、運転者の労働環境の改善を積極的に行わなければ、タクシーの産業全体の発展は危うくなることを、事業者は強く認識すべきである。

② 問題のある事業者が市場に温存されない仕組み

(ア) 利用者がタクシーを選択できる環境整備

[国・産業界による取り組み]

○ サービス内容・運賃等に関するわかりやすい情報提供ガイドラインの作成

タクシーについては、そのサービス内容や運賃の明細等、サービス業に当然求められる基本的な情報発信が不足している。また、各地域にどのようなタクシー事業者がいて、どのようなサービスを提供しているのかについても情報が不足している。

こうした情報提供については、基本的に事業者や産業界が取り組むべきものであるが、利用者利便確保の観点から、どのような情報をどのような方法で提供すべきか等について、利用者の声をよく取り入れながら、国においてガイドラインを作成し、事業者や協会等による積極的な対応を促す。

○ 事業者ランク制度・運転者ランク制度のガイドライン作成

利用者が事前にサービスの水準を理解した上でタクシーを選択することが可能となるよう、また、事業者及び運転者にインセンティブを与えるためにも、事業者のランク制を導入することが望ましい。

これについては、基本的には各県のタクシー協会などで産業界として取り組

むべきであるが、現在（財）東京タクシーセンターで導入している事業者ランク制、優良ドライバー証等の制度を参考にしつつ、その際の評価基準や評価方法、評価結果の公表のあり方等について、利用者の声を取り入れながら国でガイドラインを作成し、産業界による取り組みを促すとともに、利用者へのわかりやすさを確保する。

〔産業界による取り組み〕

○ 乗り場整備の促進と乗り場の差別化

流し地域は、利用者がタクシーを選択することが困難であるが、乗り場が整備され一定のルールが確立されていれば、ある程度タクシーを選択することが可能となる。このため、行政機関や施設管理者等と連携を図りつつ、県のタクシー協会等において乗り場の整備を積極的に行うとともに、例えば、近距離乗り場と中・遠距離乗り場を分けたり、事業者ランク制による優良事業者・運転者が優先的に駅前などの好位置にある乗り場に乗り入れ可能とする、あるいは、禁煙車両のみの乗り場を設定する、といった措置を産業界において検討し、可能などころから導入することが望ましい。

（イ）コンプライアンス（法令遵守）の向上

〔産業界による取り組み〕

○ 事業者ランク制度を含め、優良事業者の肯定的評価の公表

事業者のコンプライアンス意識の向上を図るため、事業者ランク制度等に基づく優良事業者の名前を各県のタクシー協会等の産業界において公表する。

〔国による取り組み〕

○ 運行管理の徹底、監査の強化、行政処分の厳格化

運行管理については、運行管理者の講習の改善や運行管理は運行管理者の責任であるとの原則を徹底した上で、事業の実態を踏まえた補助者制度等を設ける等の措置を行うこととしている。

さらに、監査の強化については、平成14年2月に改正道路運送法が施行された際に、それまで地方運輸局ごとに定めていた監査方針を統一し、また、累積点数制度の導入、再違反事業者への加重等行政処分の強化等により、監査体制の充実を図ってきた。

加えて、従来の監査・処分をより効果的・効率的に実施し、規制緩和後の事後チェック体制をより確実なものとするため、本年2月に、監査は原則無通告で実施すること、及び、重大事故を引き起こす前の予防的監査に重点を置き、再違反の処分量定を引き上げるとともに、監査結果に応じて処分にメリハリをつける等の監査手法、監査対象の見直しを行った。

こうした流れを受け、行政として適切に監視を行うとともに、本年8月より処分基準の厳格化を行うこととしている。具体的には、現在、監査を実施し、処分点数の積み上げにより処分を決定しているが、過労運転や飲酒運転等の悪質な違反行為を事業者として命令又は容認するような場合、又は悪質な違反行為により重大事故を引き起こす場合のような極めて悪質性の高い事案について、直ちに事業停止処分を行う等さらなる処分の厳格化を行うこととしている。

○ 労働関係法令等の他法令違反への対応強化

原価の8割を人件費が占めるといふ労働集約産業であるタクシーにおいて、事業の適正な運営と輸送の安全を確保する上で、タクシー運転者の適切な労働環境を確保することが重要である。こうした認識に立ち、国土交通省では、厚生労働省と連携を強化し、本年4月から、タクシー事業者に対する厚生労働省との合同監査・監督の実施、最低賃金法違反の疑いのある場合等を含む相互通報制度の拡充、社会保険未加入状況等の通報制度の創設等を行っている。

さらに、新規許可事業者に対して、労働基準関係法令に関するリーフレットを配布し、事業許可申請を審査する際に、最低賃金額の確保について確認を行うほか、運輸開始届出時における就業規則及び社会保険等関係届の写しを添付する等、新規許可事業者に対する法令遵守の指導の充実を図っているところである。

今後、こうした新たな取り組みの実施状況を踏まえつつ、更なる対策の必要性について、厚生労働省と一層連携を強化し、検討することとする。

(2) 輸送の安全のより確実な確保

〔国による取り組み〕

○ 安全マネジメントの導入

今国会で経営トップから現場まで一丸となって安全確保に取り組むため、安全マネジメントを運輸の全分野に導入するいわゆる運輸安全一括法が成立し、その一環として道路運送法が改正されたところである。これに基づき、タクシー事業においても、企業の経営トップが全社的な安全性の向上のための取り組みを主導し、企業全体に安全意識の浸透を図るとともに、現場の声を安全性の向上等に継続的に反映させること等により、企業全体の安全性の計画的な向上を図る「安全マネジメント」の導入促進が必要であり、国においてその確実な実施を確保する。

○ 輸送の安全の確保のための事前審査の強化

現在も、事業許可に当たっては、必要な車庫の確保、運行管理体制・整備管理体制の整備等について、事業の計画が輸送の安全を確保するために必要な要件に合致しているかを事前に審査して行っているところである。

今後は、安全確保の面で問題のある事業者による新規参入が安易に行われな

いよう、事前審査の手法等について強化を図る。

○ **運行管理制度の徹底、監査の強化、行政処分の厳格化**
(上記(イ)参照)

○ **運行管理の確実な実施のため、運行記録計(タコグラフ)の導入地域の拡大**
運行記録計は、運行管理が確実に実施されているかを事後的にチェックする上で、大変有益な装置である。タクシーについては、交通の状況を考慮して地方運輸局長が指定する地域内に営業所を有する事業者は、地方運輸局長が定める最高乗務距離を超えて運転者を乗務させてはならないこととされており、東京、大阪をはじめとする13地域が指定地域とされている。

運行記録計については、現在、この最高乗務距離が定められている地域に限って導入が義務づけられているが、この指定地域については、昭和30年代から基本的に変更がなされていない。このため、運行管理をより確実に実施するため、現在の交通状況を踏まえて必要と考えられる地域を見直しその導入地域の拡大を可能な限り図ることとする。

○ **累進歩合制廃止の趣旨徹底**

運転者の走行を過度に刺激し、交通事故につながりやすいとされている累進歩合制度は、厚生労働省通達において廃止することとされているが、厚生労働省との連携を強化し、この趣旨について、その他の過労運転防止措置と併せて徹底を図る。

○ **デジタルタコグラフの普及促進**

デジタルタコグラフは、走行結果をパソコンで解析することにより、適切な安全運転指導が可能となる上、確実な運行管理・労務管理の実施が可能となる。また、エコドライブ促進の観点からも、デジタルタコグラフの導入が望ましいが、現在の普及率は、平成17年に国土交通省が実施したアンケート調査によると6.6%であり、それほど導入が進んでいない(国土交通省「タクシー事業における安全管理に関する調査結果」より)。

このため、国において、平成18年度からデジタルタコグラフ普及促進のための財政支援措置を講じているところであり、引き続きこの拡充に努める。

○ **ドライブレコーダーの導入促進**

ドライブレコーダーは、CCDカメラ、Gセンサー、フラッシュメモリー等を内蔵した自動車版のフライトレコーダーであり、交通事故などによる衝撃を感知し、前後十数秒の映像等を自動的に記録する装置である。この装着により、運転者の安全意識が高まり、交通事故抑止効果があるとされるほか、運転者に対する安全教育に有用であると言われており、この導入促進を図る。

2. 多様化・高度化するニーズに対応したサービス提供の促進

(1) 事業者の経営努力

〔事業者・産業界による取り組み〕

○ 顧客ニーズ順応型サービスの展開

全てのサービス産業に共通することであるが、サービスの提供に当たっては、まず、供給側の論理ではなく、多様化・高度化する利用者ニーズを把握し、それに応えるサービスを提供していくことが重要である。

具体的には、以下のような事例が各地で見られつつあるところであり、多くの事業者による積極的な取り組みが期待される。

- ・ 観光タクシー（旅行会社とのタイアップやビジット・ジャパン・キャンペーンとの連携、通訳サービスの提供等）
- ・ 福祉タクシー、子育て支援輸送、下校対策（子供を犯罪等から保護）
- ・ 定型契約型サービス、リピーター優遇商品（マイレージ方式等）、家庭配車の高度化、ハイグレード車両の導入、専用乗り場の整備 等

○ マーケティング分析と利用者とのコミュニケーションの向上

タクシーは、その機動性・柔軟性を活かせばまだまだ多くの需要があると見られるが、潜在需要の掘り起こしや新規需要の開拓努力が不足しており、需要の取りこぼしが多く生じている。このため、市場志向型経営への転換を図り、カスタマーセンターなど、利用者の声に直接耳を傾ける手法を充実させるとともに、マーケティング分析及びとそれに基づいた事業展開を実施することが重要である。また、新たなサービス内容や新商品の顧客へのPRを行い、適切な情報発信をすることが求められる。

さらに、エリア毎のタクシーサービス案内も、利用者が欲しいサービスを選択する上で重要であると同時に事業者にとっても有効な宣伝となる。このため、各県のタクシー協会などが中心となって、地域のタクシーサービスのメニューの一覧を、わかりやすい形で情報発信することも重要である。

その他、現在各地に設置されている適正化推進協議会等の場を活用し、地域の住民等と協働で地域のニーズに即したサービスの提供を行うことも有用である。

○ 運転者教育の充実と経営方針についての労使間の情報共有

運転者は利用者と直接接する営業マンでもあるため、安全教育や接遇はもとより、福祉や観光といった高付加価値のサービスについても積極的に運転者の教育機会を与えることが求められる。

また、経営者が運転者に対して経営状況や経営方針といった会社の状況について情報開示するとともに、運転者は利用者からの直接の反応を経営者に伝えることで、より利用者満足（CS）を向上させる施策を労使一体となって検討

していくことが重要である。

(2) 事業者による経営努力を後押しするための国による取り組み

〔国による取り組み〕

○ 利用者ニーズに即した新たな取り組み事例の紹介・普及

タクシーサービスの進展のためには、利用者に受け入れられるサービスの展開を積極的に進めていくことが重要であり、「タクシー事業者の様々な取り組み事例」(参考資料)のように、各地における新たなサービスについて、国において広く事例紹介を行い、また、その特性分析や検証も行うことで、他の事業者による同様の取り組みを促す。

○ 運賃制度の見直し

運賃については、利用者利便の観点から、利用者ニーズに即した多様な運賃が導入されることが望ましい。このため、運賃の改定手続きの合理化を図るほか、多様化の促進を図るとともに利用者にとってわかりやすい運賃とするよう、適切な情報提供の実施を確保する。

一方、輸送の安全や必要なサービスの質の確保はコストを伴うものである。このため、原価の大部分を占める労働力コストをはじめとする適正なコストに基づく運賃設定となっているか等、不当競争の審査を厳正に行う。また、運賃の審査方式についても、その適正な方法の確立に向けて、研究・改善を進めていく。

○ 運行管理者制度の合理化

近年、地域のニーズに対応して、乗合タクシー等バスとタクシーの中間的な運行形態が普及しつつある。一方、現在運行管理者資格はバス・タクシー等の事業の種類別に分かれているため、それがこうした新たな運送形態の導入の障害となっている場合もある。

運行管理者試験については、現行でも試験内容に共通項目が多いことから、バス・タクシー間の資格の統一化を図る等、こうした新たな運送形態の導入促進を図る。

○ 救援事業の範囲の拡大

従来より、タクシーが他人に対してタクシーサービス以外の役務提供等を行うタクシー便利屋等のサービスについては、「救援事業」と位置づけ、業務の確保義務を損ねるものではないとして取り扱ってきている。この「救援事業」の中には、非定型的な物品輸送であって社会通念上貨物運送行為とみなされないものを行う場合も地域の実情に応じてこれに含まれ得るとして取り扱っているところである。一方で、今後「総合生活移動産業」へと転換を図るためには、こうしたタクシーサービスの周辺に位置するサービスの提供が重要となってく

る。このため、貨物自動車運送事業の制度と整合する形で新たな事業展開が可能となるよう、救援事業の範囲の拡大について検討する。

〔国・産業界による取り組み〕

○ 鉄道、バス等との乗継ぎ円滑化

タクシーは鉄道、バス等と同様、重要な公共交通機関として総合的な交通体系の一翼を担うものである。このため、鉄道やバスとの連携により、交通ネットワーク全体に位置づけることがタクシーの本来の機能を活用する上でも重要であり、これがタクシーサービスの付加価値を高め、マイカーに対する優位性を高めることにもなる。このため、各地域に設置されている適正化推進協議会等を活用し、国・地方公共団体、施設管理者、産業界が協力して関係者間でタクシー乗り場の位置や駅入構についての合理的なルールの設定などを検討し、鉄道・バス等との乗継ぎの円滑化に向けて、各種施策を検討する。

(3) 地域の実情に応じた仕組み

〔国による取り組み〕

○ 地域の実情に応じた事業展開を容易にするための行政のあり方の見直し

タクシーは地域に密着した輸送サービスであり、特に、今後、総合生活移動産業への転換を図る上では、地域のニーズに即したサービスの提供が不可欠となる。このため、タクシー事業者が地域の実情に応じた事業展開を行うことが容易となるよう、行政のあり方についても見直す必要がある。

具体的には、安全性の確保に関する基準及び仕組みや必要なサービスの質の確保、監査の方針等全国統一的に対応する必要のある事項と、地域の実情によってサービス内容や運行形態等が大きく異なるような事項とを整理し、後者については、地方運輸局等において柔軟に対応するよう、趣旨徹底を図る必要がある。特に、車種区分については、わかりやすい運賃体系とするために次回の運賃改定から中型と小型を統一して普通車とすることとなっているが、一方で、地域ごとに各車種の普及度合い等の地域性が異なるため、必ずしも全国統一とはせず、地域ごとにその実態を踏まえた区分とすることが適切である。さらに、利用者に対するサービスの提供の内容や態様について、地域の実情に応じた地方運輸局の一層迅速な対応を進めていく必要がある。

また、例えば、地域の観光振興と連携したサービスの提供等、その地域特有のニーズに応えるため、多くの関係者と連携をとらなければならない場合に、現在各地に設置されている適正化推進協議会等を活用して関係行政機関等との話し合いの場とする等、適正化推進協議会の役割を強化・充実し、その活用・活性化を図ることが重要である。

3. 渋滞・環境問題への対応

〔国による取り組み〕

○ デジタル式GPS-AVM の導入促進

効率的な走行を促進し、空車走行を抑制するには、デジタル式GPS-AVMの導入が有効である。このため、平成18年度から、デジタル式GPS-AVMの導入に対する財政支援措置を講じているが、引き続きこの拡充に努める。

○ 走行環境の改善

違法駐車対策の強化等の走行環境の改善について、都道府県警察等と連携して対策を検討する。

〔国・産業界による取り組み〕

○ 駅のタクシー乗り場の管理の適正化

駅待ちのタクシー車両による渋滞の緩和を図るため、各地のタクシー協会等が中心となって乗り場の整備を促進するとともに、タクシープールを活用したいわゆるショットガンシステムの導入等を実施する。また、国・地方公共団体、施設管理者、産業界で協力して、駅の入構に関する関係者間の協議の場の設置・ルール作り等を行うなど、駅前のタクシー乗り場のサービス向上のための各種施策を検討する。

〔事業者又は産業界による取り組み〕

○ 駅周辺の秩序維持

現在、駅周辺に客待ちのタクシーが集中して渋滞等の問題を生じているところが各地で見られ、社会的な問題にもなっている。タクシー事業者も公共交通機関としての企業の社会的責任を果たすため、県のタクシー協会などが中心となって、駅の入構に関するルール作りなど、自主的な取り組みをする必要がある。

○ グリーン経営認証の活用

現在、グリーン経営認証を受けているタクシー事業所は261あるが（平成18年6月9日現在）、この認証制度が必ずしも環境への配慮を高めるためのインセンティブとして十分に活用されていないとの指摘がある。

このため、県のタクシー協会等が中心となってグリーン経営認証を受けた営業所のタクシーサービスをグリーン購入法の対象とし、官庁の契約時の要件とするよう働きかけるなどの取り組みが求められる。

以上のように、公共交通機関としてのタクシーサービスを中心に据えつつ、タクシーの強みを活かして公共性の高い「総合生活移動産業」へと転換を図るため、①公共交通機関としての安全・安心なサービスの提供を確保し、公共交通機関としてのタクシーサービスを堅固なものとした上で、②多様化・高度化するニーズに対応したサービス提供の促進を行うための環境整備を行い、③公共性の高いサービスを提供する者としての社会的責務を果たすため、渋滞・環境問題へも適切に対応することが必要であり、そのために必要な施策については、可能な限り早期に実現を図る必要がある。

このため、国においては、各施策の実現に向けた作業を開始することが必要であり、特に、運転者の要件の見直し及び運転者登録制度の導入については、早急に検討に着手し、実効性の高い仕組みを構築すべきである。また、事業者・産業界においても、必要な検討を開始し、実施できるところから、順次、具体的な施策の実現を図ることが必要である。

VI おわりに

少子高齢化が進展し、人口減少社会に直面している現在、多様な小口のニーズにいかにかきめ細かく対応して新規の需要を開拓していくかが、その産業が発展する鍵となっている。

こうした状況は、実は、タクシーにとっては好機である。というのも、タクシーは、その機動力と柔軟性といった優れた特性により、個別のニーズにカスタマイズすることが可能であるという、他の輸送機関にはない特長を有しているからである。このため、今こそタクシーがその特長を活かして時代の要請に適した新たなサービス業へと脱皮を図り、マイカーやバス等他の輸送機関に対する優位性をアピールする好機であり、また同時に、これなしにはタクシー事業の活性化はあり得ない。現在の旧態依然としたタクシーサービスのあり方のままでは、サービスの質の低下、安全性への懸念等を惹起し、公共交通機関としての役割を果たせず、産業として衰退していくことが懸念される。

本小委員会では、タクシーの将来ビジョンとして、公共交通機関としてのタクシーサービスを中心としつつ、公共性の高い「総合生活移動産業」への転換を図ることを提言した。また、そのために輸送の安全と運転者の質の確保・向上を核とする様々な施策についても掲げた。この報告書の内容を踏まえた適切な制度設計がなされることを強く望むとともに、この報告書で提起した問題意識が広く関係者間で共有され、タクシー事業の活性化に向けた新たな一歩につながることを願ってやまない。

〔参考〕 検討経緯等

○ 小委員会

平成 17 年

10 月 4 日 第 1 回 ・ タクシー事業の実態及びタクシーが直面している問題

11 月 18 日 第 2 回 ・ 課題の整理

(近年における需要と供給の変化、産業・経営の問題、労働・運転者の問題)

平成 18 年

1 月 17 日 第 3 回 ・ 輸送の安全と利用者利便の確保・向上策について

(安全マネジメントの推進、監査の見直し、事業形態の変化に対応した安全確保の在り方、安全性向上のための新技術の導入促進、多様なサービスに対応した運賃の在り方、タスクフォースの設置について)

3 月 10 日 第 4 回 ・ 多様なサービスに対応した運賃のあり方 (前回提起された論点)

・ タクシー運転者の質の確保・向上について

4 月 20 日 第 5 回 ・ 運転者の質の確保のための取り組み (前回提起された論点)
・ 各タスクフォースにおける検討状況
・ バリアフリー対策、環境対策等の社会的要請への対応方策

5 月 16 日 第 6 回 ・ 報告書骨子 (素案)

6 月 6 日 第 7 回 ・ 報告書骨子 (案)

6 月 20 日 第 8 回 ・ 報告書 (案)

○ タスクフォース

本小委員会では、より焦点を絞って議論を深化させるため、以下の2つのタスクフォースを設置して検討を行い、その結果を本小委員会の議論に反映させた。

a. ニューサービス推進タスクフォース

以下のメンバーにより、平成18年1月17日、3月10日、4月20日の3回開催された。

天野 清美	つばめ自動車(株)代表取締役社長
香取 幸一	玉川大学文学部国際言語文化学科助教授
栗崎 康平	神奈中ハイヤー(株)取締役社長
貞包 健一	(有)三ヶ森タクシー代表取締役
関 幸子	三鷹市立三鷹駅前図書館長
田中亮一郎	第一交通産業(株)代表取締役社長
丁野 朗	(財)社会経済生産性本部余暇創研研究主幹
三浦 宏喜	毎日タクシー(株)取締役社長
吉田 稔	大興タクシー(株)代表取締役社長

(敬称略、順不同)

b. 利用者利便の増進対策タスクフォース

以下のメンバーにより、平成18年2月16日、3月31日の2回開催された。

香取 幸一	玉川大学文学部国際言語文化学科助教授
川鍋 一朗	日本交通(株)代表取締役社長
栗崎 康平	神奈中ハイヤー(株)取締役社長
関 幸子	三鷹市立三鷹駅前図書館長
玉沖 仁美	(株)リクルート国内旅行デベジションじゃらんリサーチセンター
丁野 朗	(財)社会経済生産性本部余暇創研研究主幹
八田 眞子	(社)全国消費生活相談員協会消費生活専門相談員
三浦 宏喜	毎日タクシー(株)取締役社長

(敬称略、順不同)