東タク協が実施している
ライドシェア対策

一般社団法人
東京ハイヤー・タクシー協会
Tokyo Hire-Taxi Association

〇地理試験の廃止に関する行政への要望

〇タクシードライバーの仕事NAVIGATION GUIDEの作成

〇運転者証切替えに伴う費用の援助

〇カスタマーハラスメント防止について運送約款の変更

〇女性ドライバーの化粧室の確保

〇新規講習のリモート受講の促進

〇タクシー乗り場対策

〇表示通達の変更要請（スーパーサインの表示について）

地理試験の廃止に関する行政への要望

東タク協発第156号
令和5年9月29日

国土交通大臣　殿

一般社団法人東京ハイヤー・タクシー協会
会長　川　鍋　一　朗

地理試験の廃止について(要望)

平素、当業界に対し、的確なご指導、ご支援をいただき厚くお礼申し上げます。
さて、新型コロナウイルス感染症の影響も落ち着き、タクシー需要もコロナ禍前の状態に戻りつつある中、コロナ禍により都内では1万人もの乗務員が退出し、供給力の確保に致命的な影響が生じております。
この事態を解消すべく、業界を挙げて乗務員確保に全力で取り組んでいるところですが、現状の乗務員を巡る各種規制の中で、目に見えた改善が見通せないのが正直なところです。
つきましては、下記の理由に鑑み、乗務員確保のための緊急の措置として、特別武三地区の乗務員に課されている地理試験を廃止していただくよう当協会の総意として要望いたします。

記

1　地理試験は昭和45年に制定されたタクシー業務適正化特別措置法第48条、同法施行規則第39条及び同法施行規程第5条に基づくものであるが、すでに50年余を経過し、この間、カーナビ、アプリ等の進歩は目覚ましいものがあること。
2　乗務員が絶対的に足りない現状で、乗務員確保の障壁となるものは、一つでも多く取り除いていくことが重要であること。
3　地理試験を行うことには一定の効果があることは否定しないが、タクシーを利用したいときに利用できない現下の状況を一刻も早く解消するためには、乗務員の確保を最優先に取り組み利用者利便を図るべきと考えられること。
4　地理試験廃止後も、タクシー事業者はタクシーサービス向上のため、地理に関する知識を含めた乗務員教育にこれまで以上に全力で取り組むことは当然であること。

以上

令和5年第4回理事会にて承認を得、
国交省及び関東運輸局へ要請。

[要請内容]

・関係法規則施行から50年余経過し、現在はナビ・アプリの発展していること。
・ドライバーが絶対的に不足している中、確保の障壁となるものは一つでも排除したい観点。
・ドライバーの確保が最優先事項であり、これこそ利用者利便であること。
・廃止後は各社で地理に関する教育をこれまで以上に取り組む。

タクシードライバーの仕事NAVIGATION GUIDEの作成

男女平等の待遇、定年までが長いのが魅力

子育て後ママ

A交通　女性・50代　乗務歴3年

コロナ禍の中、夫が病気にかかってしまったのですが、当時は上の子が21歳、下の子が18歳で学費や生活費も工面しなくてはならなかった上、私も当時50代半ばだったため、とにかく女性でも稼げる仕事という条件で仕事探しをしていた時、タクシーの求人広告を見つけました。タクシードライバーは長く働ける上、待遇面での男女格差もないと聞き、現在の会社に入社。営業所長や周囲のサポートのおかげで無事、乗務できるようなりました。当初は昼日勤でスタートしましたが、コロナの影響が少なくなってからは隔日勤務に移行。隔日勤務は生活のリズムが変わるので最初は少し大変でしたが、慣れてくると時間を柔軟につくりやすい勤務体系だなと思うようになりました。勤務明けの平日に子どもと外食に出たり、有休を使って乗務員同士で遊びに出かけたりと、プライベートもだんだんと充実してきました。また、タクシードライバーは定年も長いので、女性でも70歳を超えて長く働けるのも魅力。今後は無事故無違反の証である、二種でのゴールド免許取得を目標に頑張っていきたいです。

柔軟な勤務体系で自分らしい時間が送れる

新卒女子

D自動車　女性・20代　乗務歴2年6カ月

私は新卒で現在の会社に入社しました。就活中はさまざまな業界を回りましたが、もともと1人で行動するのが好きなので、月曜から金曜まで固定での勤務よりも、柔軟に休日が取りやすいタクシーの勤務体系に魅力を感じ、タクシー業界を志望。入社後は配車センターで配車業務を担当し、二種免許の取得後に晴れてタクシードライバーとして乗務を開始しました。配車センターでは地図をいつも見ていたので実際に乗務する際に役立ちました。現在は隔日勤務で乗務していますが、東京23区の道路は複雑で運転にも気を使うなど苦労もありましたが、慣れてくると、明け番の当日はお昼まで休み、午後から自由時間というサイクルでプライベートも充実。有休もきちんと消化でき、休みの日には旅行を楽しんだりしています。今は未熟な部分もありますが、ゆくゆくは主任乗務員になってほしいと上司からも言われており、より責任ある立場でも仕事ができるようになりたいと思っています。

都内のハローワークに設置し、さらに渋谷、池袋、立川等では協会職員が講師となりセミナーを実施。

求職者に対して
タクシードライバーの仕事内容や
その魅力を発信。

当冊子は国交省の人材確保支援助成金を活用して作成。
セミナーは定員充足が早くキャンセル待ちが生じるほど、人気を博している。

運転者証切替えに伴う費用の援助

令和５年８月１日より

東タク協として予算総額約4700万円を計上し、切り替えを促進。

・個別申請費用：１８７０円
・一括申請費用：９７０円

これによりドライバーのプライバシーを保護し、ドライバーの流出を阻止。

１０月時点の情報で約２万人が切り替えの発行申請している。

カスタマーハラスメント防止について運送約款の変更

【カスタマーハラスメント行為に対して】

旅客の当社の運転者に対する法令の規定又は公の秩序若しくは善良の風俗に反する行為（本条において、**カスタマーハラスメント、**セクシャルハラスメント、モラルハラスメントその他の旅客の発言、行動等が旅客の意図には関係なく、当社の運転者を不快にさせ、尊厳を傷つけ、不利益を与え、又は脅威を与える行為(以下、『ハラスメント』という。)をいう。）を差し控えていただきます。

ハラスメントがあった場合、運転者はハラスメントの中止を求め、旅客がこの求めに応じない場合には、運送の引受け又は継続を拒絶する他、運転者又は当社の判断において警察等へ通報します。また、ハラスメントにより生じた損害の賠償および、慰謝料を請求します。

カスタマーハラスメントからドライバーを守るために約款変更に関する対応しているところ（令和5年10月に行政へ認可申請）。

『その苦情、行き過ぎじゃありませんか?』
（カスタマーハラスメントについて）

近年、些細なことで理不尽なクレームや過度な要求をするお客様がおられます。確かに、当方に非があり、お詫びする場合もありますが、車内外のドライブレコーダーで確認し、非がないことをお伝えしても一方的に攻撃されます。

バスやタクシーの運転手は、一般の方が朝食を食べている時間帯からもうハンドルを握っており、オペレーターは電話の受付業務をしています。そうして子供たちの通学、高齢者の通院・買い物など、地域の足となって交通を担っています。

弊社はご利用者様に安全な移動を提供するとともに、社員を守ることも大切だと思っています。お客様と社員は対等の立場であるべきで、**お客様は神様ではありません**。今後、理不尽なクレームや要求には、毅然とした対応を取り、場合によっては乗車をお断りいたします。

これからも公共交通機関としての使命を果たしてまいりますが、弊社の考えもご理解いただけますようお願い申しあげます。

第一観光バス株式会社
能代市二ツ井町字海道上100-1

バス会社が広告掲出したカスタマーハラスメントの内容はSNS上で話題に。

女性ドライバーの化粧室の確保

女性ドライバーの採用拡大に伴い、
令和５年１０月に再周知。

令和５年１２月第５回　理事会にて、
協力いただいているトヨタモビリティ東京へは感謝状の贈呈及び、今後も継続して支援いただくよう要請予定。

女性ドライバーの働きやすい
環境の整備。

新規講習のリモート受講の促進

新規講習　タイムテーブル

時間	1日目	2日目	3日目	4日目
9:00 ～ 9:50	法令①	地理④	接遇②	輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験（地理科目試験）（法令・安全・接遇科目試験）
10:00 ～ 10:50	法令②	地理⑤	接遇③	
11:00 ～ 11:50	地理①	安全①	接遇④	
11:50 ～ 13:00	休憩			
13:00 ～ 13:50	地理②	安全②	交通 バリアフリー①	交通 バリアフリー⑤
14:00 ～ 14:50	法令③	地理⑥	交通 バリアフリー②	交通 バリアフリー⑥
15:00 ～ 15:50	地理③	接遇①	交通 バリアフリー③	交通 バリアフリー⑦
16:00 ～ 17:00	法令④	安全③	交通 バリアフリー④	合格発表 講習修了証交付

オンライン受講を促進

４日間のうちの３日間リモート受講を促進することにより、最終日の「地理等試験」・「UDに関する授業」の増枠を図ることを狙いとしている。

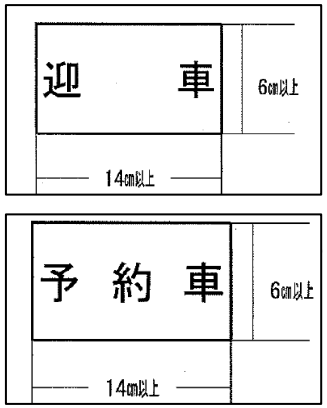
採用したドライバーの１日でも早いデビューの実現へ。

タクシー乗り場対策

乗り場	改善内容
東京駅八重洲口	・９月より、ポーター２名を配置。 ・さらにJR東日本 深澤社長へ乗り場の改良を直接要請（３台→５台同時乗車）。
品川駅西口	降車後はタクシープールに並ぶ必要があったが、待機列にタクシーがない場合はすぐに乗車できるように変更。
新橋駅東口	優良乗り場と通常乗り場が隣接していたことから、これを一本化。
羽田空港第3ターミナル	ポーター及びトランクサービスの増員について検討中。

タクシー不足といわれているが、実態の多くはタクシープール等に滞留していることが原因であり、乗車効率の最大化により、待機時間の縮小を図る。

表示通達の変更要請（スーパーサインの表示について）



ＬＥＤ表示にあっては、橙色文字とする。

(1)　白地に赤文字又は容易に識別できる色とする。
なお、ＬＥＤ表示にあっては、橙文字又は容易に識別できる色とする。

東京の表示通達上、
空車は「赤」、迎車は「橙色」と指定されている。

これを北海道の表示通達にならい「容易に識別できる色」とする変更を要請。

令和5年１１月２８日東京運輸支局へ
要請文の提出。

利用者からの誤認を防ぎ、
利用しやすいタクシーの実現へ。

東タク協が実施しているライドシェア対策（一覧）

Ⅰ　人材確保及び流出阻止に向けた取組

1　地理試験の廃止に関する行政への要望

タクシーセンターが行う地理試験は、昭和 45 年に制定されたタクシー業務適正化特別措置法に基づくもので、すでに 50 年余を経過し、この間、カーナビ、アプリ等の進歩は目覚ましい。地理試験の効果を否定するものではないが、一刻も早くタクシーが利用したいときに利用できるよう乗務員を確保することを最優先する必要がある。このため、9 月 20 日の理事会で提案し、9 月 29 日に関東運輸局及び国土交通省に要望書を持参した。

2　タクシードライバーの仕事 NAVIGATION GUIDE の作成

進化するタクシーの仕事とその魅力をわかりやすく説明した冊子を国土交通省の人材確保支援助成金を活用して作成し、都内ハローワークに設置していただいている。また、渋谷、池袋、八王子等の重点ハローワークでは、「タクシー業界セミナー」を開催している。

3　運転者証切替えに伴う費用の援助

令和 5 年 8 月 1 日付けの規則改正による運転者証のデザイン変更について、迅速に切替えが進むようタクシーセンターに本年 10 月 31 日までに申請した会員事業者を対象に、切替え費用を全額補助する仕組みを構築した(三多摩支部は 2 月末までの申請を対象としている。)。

令和 5 年 10 月末時点で約 2 万人が申請をしている。

4　カスタマーハラスメント防止について運送約款の変更

せっかく苦労して採用した新人乗務員がカスタマーハラスメントを受け、こころ折れて退職してしまうことを防止するため、禁止行為の例示としてカスハラを追加する運送約款の変更を現在検討しており、令和 5 年 10 月に東京運輸支局へ認可申請をしているところ。

5　女性ドライバーの化粧室の確保

女性ドライバーの就業環境の改善の一環として、トヨタモビリティ東京株式会社のご協力をいただき都内の各店舗(212 か所。店舗営業中に限る。)の化粧室を利用できる仕組み(あらかじめ発行した ID カードを提示する。累計発行数 1,198 枚)を構築し、周知・活用している。

令和 5 年 12 月の第 5 回理事会において協力会社であるトヨタモビリティ東京株式会社へ感謝状の贈呈をするとともに、継続しての協力要請を予定。

6　新規講習のリモート受講の促進

東京タクシーセンターが実施している新規講習4日間のうち前 3 日間をリモート受講することにより最終日の「地理等試験」・「UD に関する授業」の増枠が可能となることから当該受講をお願いした（11 月 22 日）。

Ⅱ　乗り場対策

1　東京駅八重洲口

新幹線の発着場所である東京駅八重洲口は、3 台同時乗車を行っているが、邦人又はインバウンド客の利用増加により、瞬間 100 人を超すお客様の列が生ずることがある。この原因としては、外国語による行き先の確認、大きな荷物の積込み、複数のバスがタクシー進路を遮ることなどが挙げられる。

お客様の待ち時間の改善を図るため、本年 9 月 21 日から、2 名のポーターを配置した(12:00～21:00 当面年内中)。ポーターの業務は次のとおり。

・乗車案内、客列整理、ドア・トランクサービス補助

・待機車両不足時は、無線グループへ連絡

ポーター配置により、東京駅八重洲口に関する苦情等は今のところなくなった。

さらに 10 月 12 日、JR 東日本深澤社長を訪問し、上記対応をしていることさらに乗り場ではタクシー不足ではなく構造上の乗車効率不良であることから、3 台同時乗車から 5 台への増枠等の提案をし、検討いただいているところ。

＊別添資料1，2参照

2　品川駅西口

品川駅西口のタクシー乗り場は、乗り場から約 600 メートル離れた場所にタクシープールがあるショットガン方式を採用している。このため西口で駅利用のお客様を降ろしたタクシーは目の前にある乗り場に進むことができず、タクシーをお待ちのお客様の前を空車で素通りすることとなっていた。

乗り場管理委員会(東京都都市整備局、JR 東日本、京急電鉄で構成)に強く申入れを行い、ようやく令和 5 年 10 月 18 日から、ルール変更となり、「待機場に空車がなく、お客様が並んでいる場合に限り、降車場から直接乗り場に入構できるものとする。」となった(別添資料参照)。

3 日間現場で協会職員がチラシ等により周知活動を行った。このルール変更により、タクシーに乗車するまでの時間が明らかに短くなっている。

＊別添資料3参照

3　新橋駅優良タクシー乗り場

一般タクシー乗り場と優良タクシー乗り場を一本化（12/25 実施予定）。

＊別添資料4参照

4　羽田空港国際線タクシー乗り場

乗車効率向上のためにポーター及びトランクサービスの増員について検討中。

12 月 5 日から次のとおり誘導員（タクセン予算にて派遣）を増員している。

・13 時～　22 時　1名→2 名

・20 時～翌 5 時　1 名

・22 時～翌 7 時　1 名→2 名

資 料 1

プレスリリース
報道関係各位

一般社団法人
東京ハイヤー・タクシー協会
Tokyo Hire-Taxi Association

令和5年9月15日

東京駅八重洲口タクシー乗り場におけるポーター配置計画のお知らせ

このたび、東京駅八重洲口のタクシー乗り場におきまして、JR 東日本様のご協力を得て、お客様のタクシー待ち時間の改善に向けた利用者利便の確保対策として、以下のとおりポーターの配置計画を令和5年9月21日より実施いたしますのでご案内申し上げます。

◆東京駅八重洲口タクシー乗り場ポーター配置に関する情報

〇ポーターの業務内容について

1. 乗り場の需要に応じてポーターを配置し、乗車案内、客列整理、ドア・トランクサービス補助により、安全でスムーズな移動をサポートいたします。

2. タクシー乗り場の空車待機車両の不足時には、無線グループへの連絡を行うなど、さらなる利用者の利便性向上を目指します。

〇ポーターの配置等について

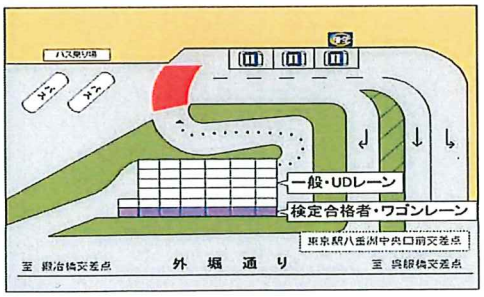
1. 配置人数: 閑散時間帯を除き期間中1～2名体制で、柔軟に配置対応します。

2. 配置期間: 令和5年9月21日(木)より当面、年内までとします。

3. 配置時間: 原則として12:00～21:00までの9時間(内1時間休憩)
なお、状況に応じて変動させることもあります。

今後とも「安心・安全」な利用者サービス向上に努めてまいりますので、ご理解の程 お願い申し上げます。

東京駅八重洲口前タクシー乗り場



東京タクシーセンターHP より

本件に関するお問合せ

一般社団法人東京ハイヤー・タクシー協会 総務部 広報担当
〒102-0074 東京都千代田区九段南４丁目８番１３号 自動車会館６階
TEL：03-3264-8080 Email：koho@taxi-tokyo.com
https://www.taxi-tokyo.or.jp/index.html

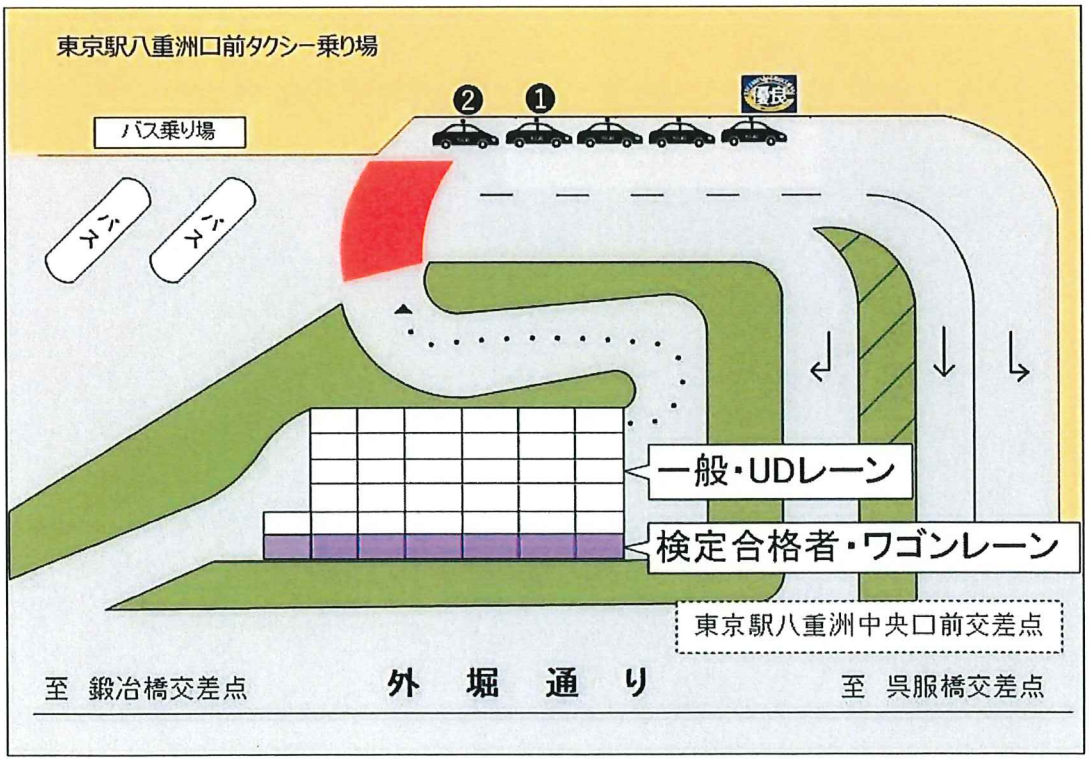
東京駅八重洲口タクシー乗り場増設の要望

現在の３列乗車を４または５列乗車に拡大していただきたい。

タクシーの台数は十分にあるため、現在の３列乗車では、回転効率が悪い（旅行用等の大きな荷物を積む時間や、外国人旅行者等の行き先案内対応・車椅子乗車対応など。）ことから、現在乗り場には、ほぼ常時人が並んでいるものの、最大でも１５分程度で乗車に時間を要している。４列、さらには５列乗車になるスペースが存在するので、乗車スペースの拡大をすることにより以下のような回転効率が可能となると思われる。

❶４列乗車にすれば、回転効率が約３０％程度の見込みで、７分程度で乗車可。

❷５列乗車にすれば、回転効率が約６０％程度の見込みで、４分程度で乗車可。

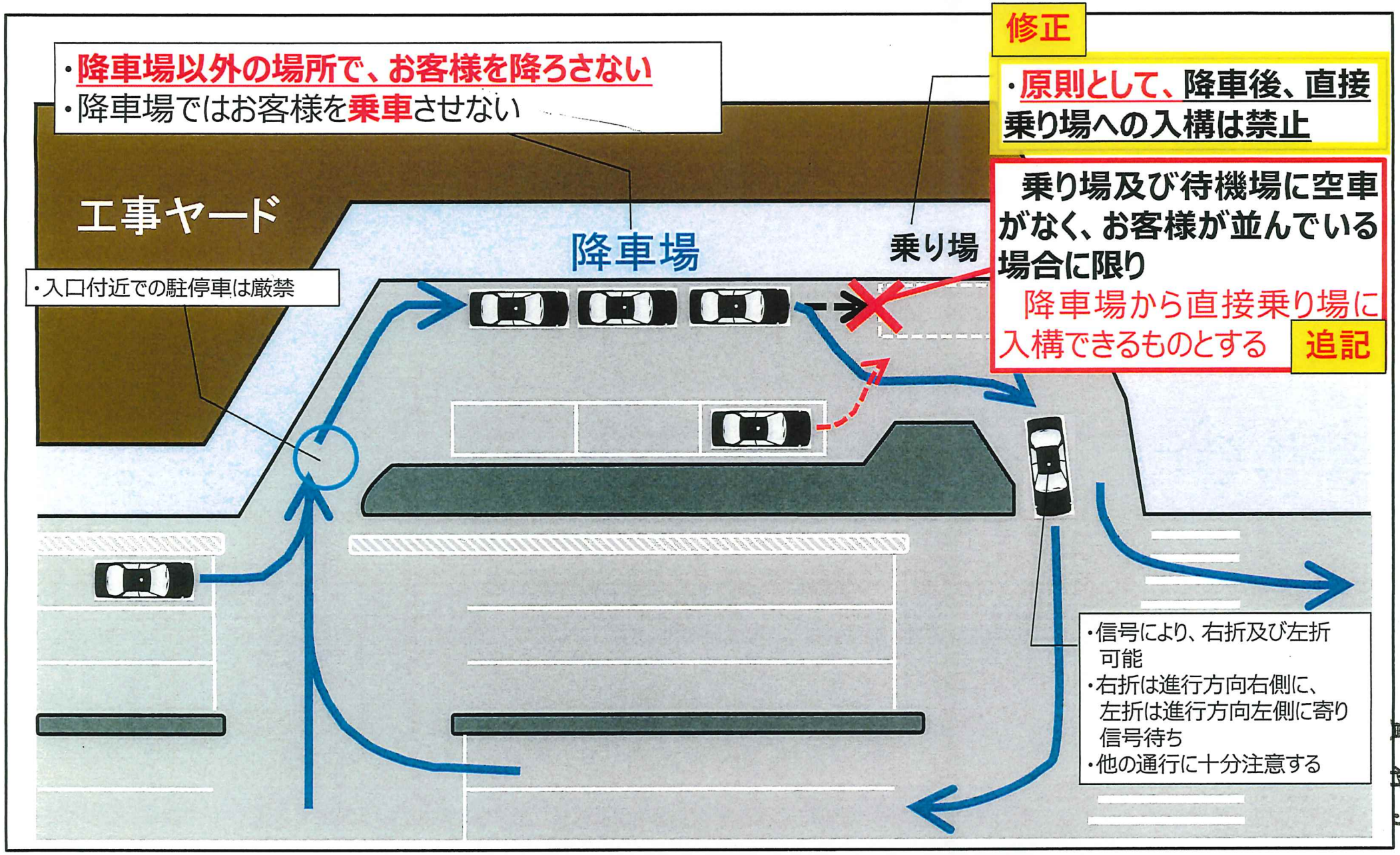


品川駅西口前　タクシー降車場入構ルール①

別添１

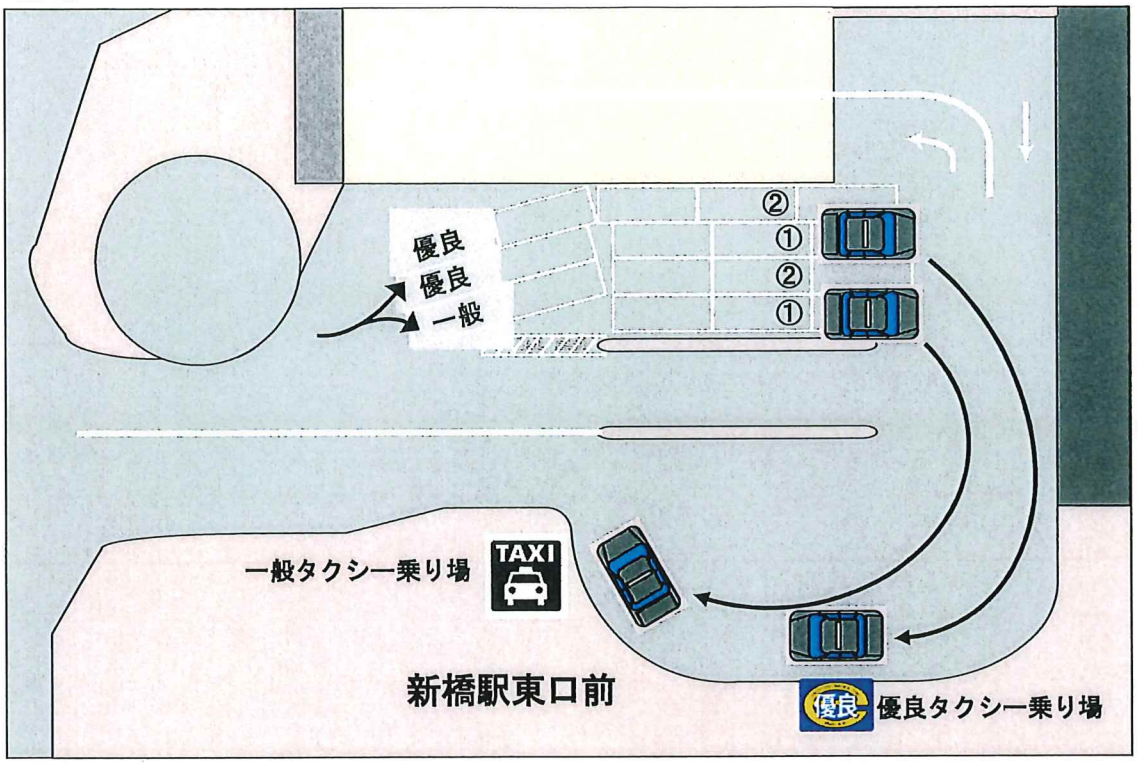
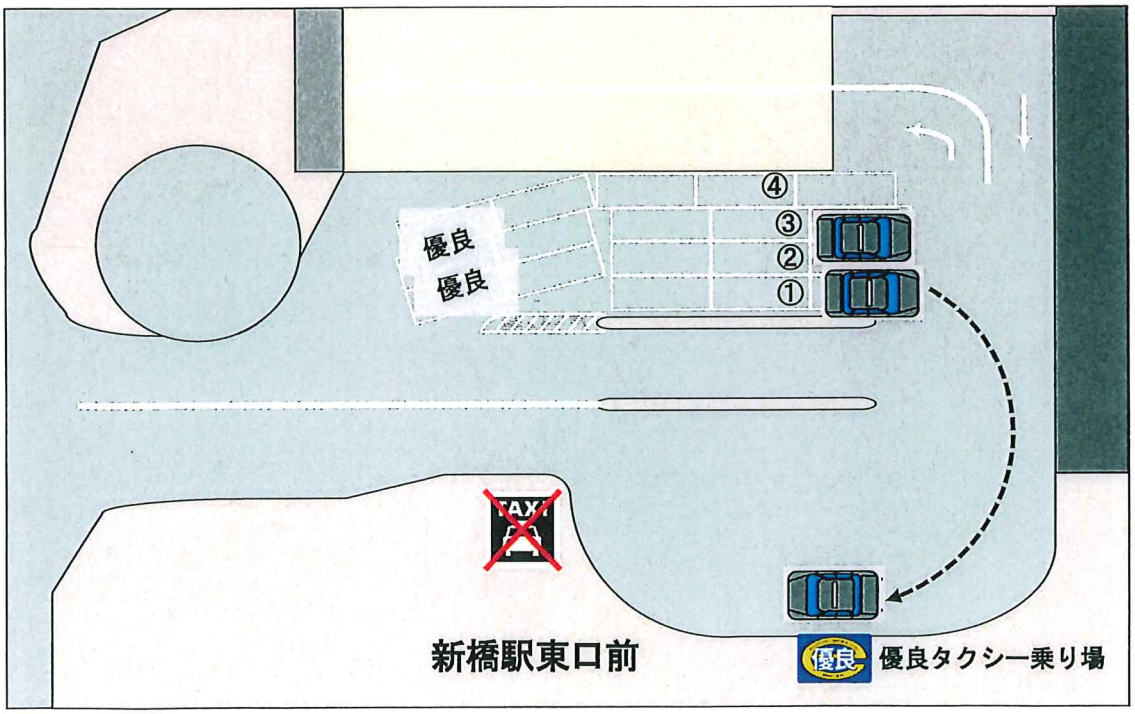
品川駅西口前　**タクシー降車場**入構ルール

実施開始 令和5年 6月1日～　降車場ルール変更日 令和5年10月18日～



タクシー乗り場（旧・新）

【旧】



【新】