

その他(前回の質問への回答等について)

# 平成19年度タクシー事業者に対する行政処分状況

○平成19年度

(単位：件)

	監査 事業者数	行政処分等件数							行政処分等に係る項目別違反件数							
		許可の 取消	事業 停止	車両使用停止 (延日車数)		小計	勧告・ 警告等	合計	運賃違反	乗車拒否	事業計画 違反	客扱い 不適切	乗務記録 違反	無車検 運行	※その他 違反	合計
法人	3,087	1	1	426	(27,390)	428	503	931	20	13	69	7	186	16	2,244	2,555
個人	372			44	(1,950)	44	38	82	3	9	4	3	31	17	56	123
計	3,459	1	1	470	(29,340)	472	541	1,013	23	22	73	10	217	33	2,300	2,678
うち、東京都 及び大阪府																
法人	663	1	1	214	(16,070)	216	137	353	6	6	40	7	128	6	1,038	1,231
個人	114			43	(1,920)	43	28	71	3	8	4	2	31	17	42	107

※ 行政処分等の割合

	車両停止以上		勧告・警告等		計
法人	428	46%	503	54%	931
個人	44	54%	38	46%	82
うち、東京都 及び大阪府					
法人	216	61%	137	39%	353
個人	43	61%	28	39%	71

※ 総法令違反件数に占める主な違反事項の割合

	運賃違反		乗車拒否		事業計画違反		客扱い 不適切		乗務記録違反		無車検運行		※その他 違反		計
法人	20	0.8%	13	0.5%	69	2.7%	7	0.3%	186	7.3%	16	0.6%	2,244	87.8%	2,555
個人	3	2.4%	9	7.3%	4	3.3%	3	2.4%	31	25.2%	17	13.8%	56	45.6%	123
うち、東京都 及び大阪府															
法人	6	0.5%	6	0.5%	40	3.2%	7	0.6%	128	10.4%	6	0.5%	1,038	84.3%	1,231
個人	3	2.8%	8	7.5%	4	3.7%	2	1.9%	31	29.0%	17	15.9%	42	39.2%	107

注) 法人タクシーと個人タクシーの行政処分については、個人タクシーは事業者が運転者であるという一人一車の条件を付されていることから、法令遵守事項に差があり一概に比較できない。  
法人タクシーに義務付けられ、個人タクシーに義務付けられていない例：運行管理者の選任、点呼の実施、指導監督の実施等

# 平成19年度東京・大阪タクシーセンター管内における苦情受付及び街頭指導状況

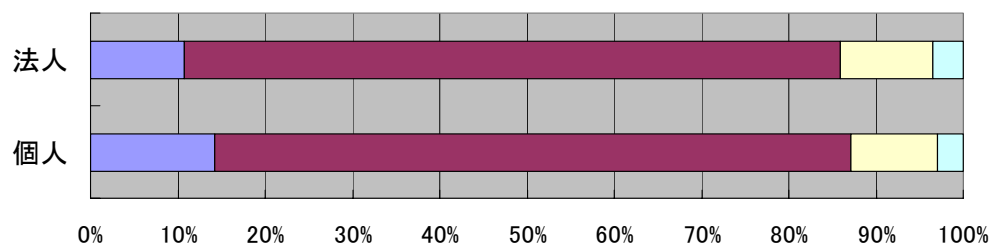
## 東京タクシーセンター管内

運転者数  
 (運転者証発行枚数)  
 法人 33,866両  
 個人 17,774両  
 法人 73,871名  
 いずれも平成20年3月末現在

### ～苦情受付件数～

	乗車拒否	接客態度不良	運賃・料金関係	その他
法人	243 (10.7%)	1,705 (75.2%)	240 (10.6%)	80 (3.5%)
個人	83 (14.3%)	424 (72.9%)	58 (10.0%)	17 (2.9%)

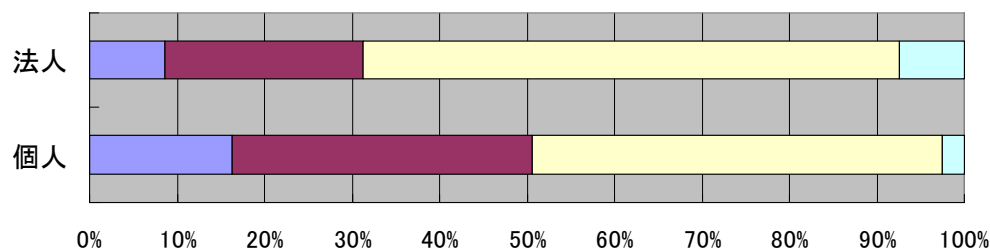
■ 乗車拒否 ■ 接客関係 ■ 運賃・料金関係 ■ その他



### ～街頭指導件数～

	乗車拒否	乗車禁止地区営業	運賃・料金関係	運転者証及び乗務員証関係
法人	62 (8.6%)	163 (22.6%)	442 (61.4%)	53 (7.4%)
個人	26 (16.3%)	55 (34.4%)	75 (46.9%)	4 (2.5%)

■ 乗車拒否 ■ 乗車禁止地区営業 ■ 運賃・料金関係 ■ 運転者証・乗務員証関係



東京タクシーセンター調べ

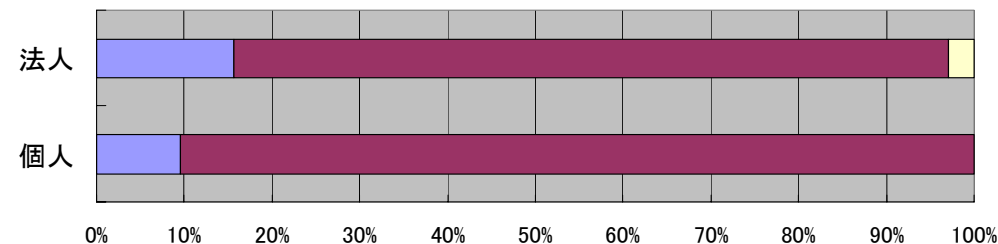
## 大阪タクシーセンター管内

運転者数  
 (運転者証発行枚数)  
 法人 16,062両  
 個人 4,228両  
 法人 28,645名  
 いずれも平成20年3月末現在

### ～苦情受付件数～

	乗車拒否	接客態度不良	運賃・料金関係
法人	22 (15.7%)	114 (81.4%)	4 (2.9%)
個人	2 (9.5%)	19 (90.5%)	0 (0.0%)

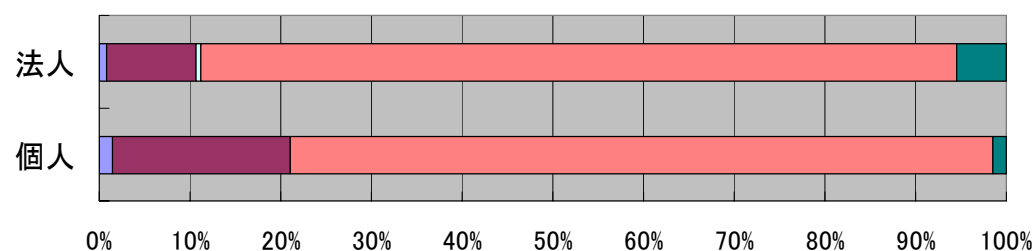
■ 乗車拒否 ■ 接客態度不良 ■ 運賃・料金関係



### ～街頭指導件数～

	乗車拒否	接客態度不良	運転者証及び乗務員証関係	不適正駐停車	不法乗入
法人	8 (0.8%)	94 (9.8%)	5 (0.5%)	801 (83.5%)	51 (5.3%)
個人	1 (1.4%)	14 (19.7%)	0 (0.0%)	55 (77.5%)	1 (1.4%)

■ 乗車拒否 ■ 接客態度不良 ■ 運転者証・乗務員証関係 ■ 不適正駐停車 ■ 不法乗入



大阪タクシーセンター調べ

# 個人タクシー事業者の年齢構成及び平均年齢の推移

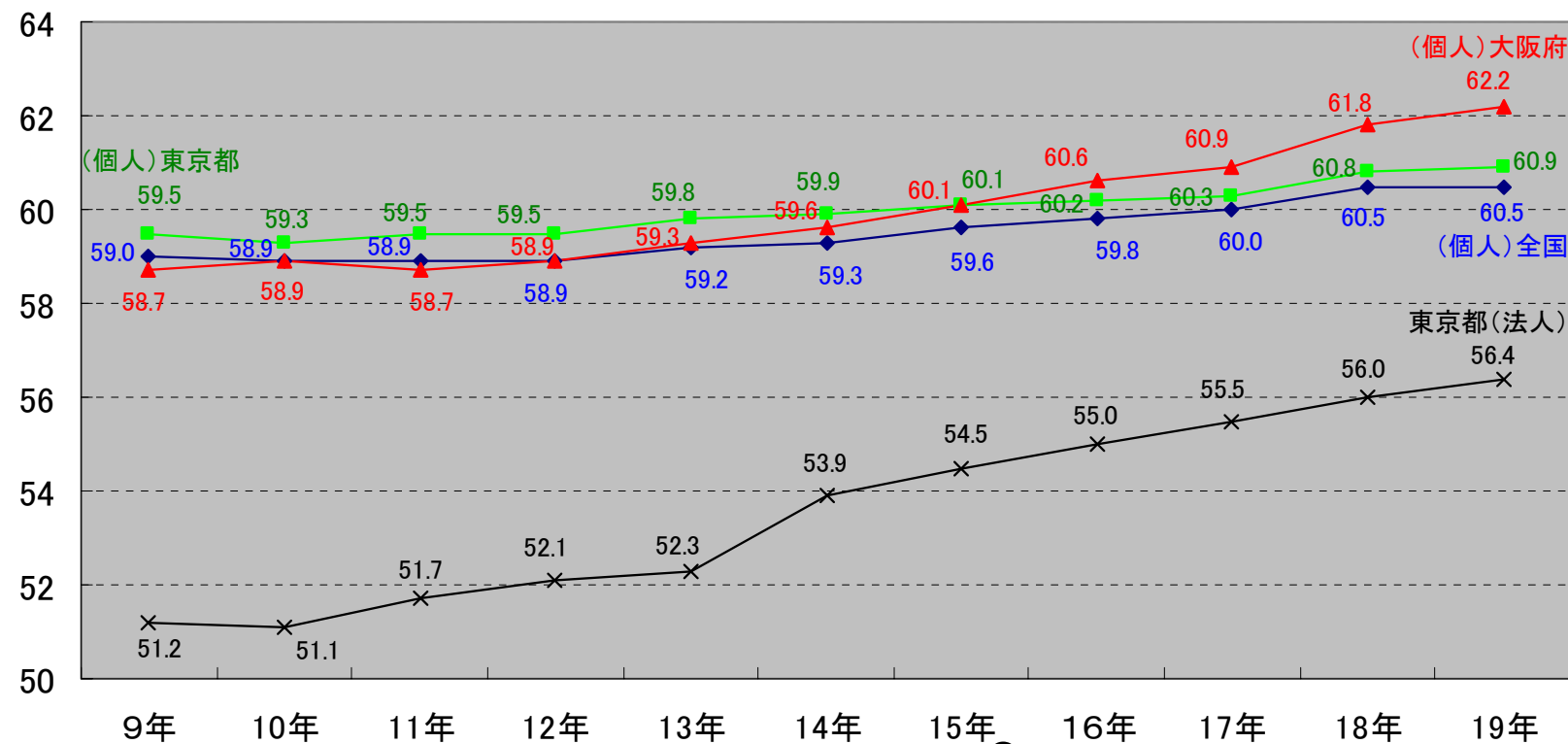
## 年齢構成比の推移

	39才以下		40～44才		45～49才		50才～54才		55～59才	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
平成20年5月	433	1.0%	1,188	2.8%	2,060	4.8%	4,334	10.1%	10,314	24.1%
平成14年5月	348	0.8%	1,246	2.8%	3,495	7.8%	9,377	20.9%	8,630	19.2%
平成9年11月	351	0.8%	1,667	3.6%	5,805	12.6%	6,905	15.0%	7,362	16.0%

	60～64才		65～69才		70～74才		75～79才		80才以上		合計
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	
平成20年5月	10,462	24.5%	7,062	16.5%	5,031	11.8%	1,627	3.8%	226	0.5%	42,737
平成14年5月	7,912	17.6%	8,560	19.0%	4,501	10.0%	773	1.7%	122	0.3%	44,964
平成9年11月	10,590	23.0%	9,204	20.0%	3,313	7.2%	628	1.4%	120	0.3%	45,945

(年齢)

## 平均年齢の推移



・全国個人タクシー協会調べ  
 ・法人タクシー運転者の平均年齢については、  
 東京タクシーセンター調べ

# 個人タクシーに係る高齢者対策について

	個人タクシー事業者	法人タクシー運転者
65歳以上 75歳未満	許可期限の更新(原則3年ごと)の申請の際に国土交通大臣が認定する高齢者に対する適性診断を受診したことを証する書面を添付させている。	法人タクシー事業者に対し、3年ごとに国土交通大臣が認定する高齢者に対する適性診断を受診させることを義務付けている。
75歳以上	<p>【平成14年2月の規制緩和前に免許を受けた者が75歳に達した場合】 許可期限の更新(1年ごと)の申請の際に以下の書面を添付させている。</p> <p>①国土交通大臣が認定する高齢者に対する適性診断を受診したことを証する書面 ②営業の支障の有無に係る医師の所見が記載された健康診断書</p> <p>【平成14年2月の規制緩和後に許可を受けた者が75歳に達した場合】 75歳以降は許可期限の更新を行わない(定年制)。</p>	法人タクシー事業者に対し、1年ごとに国土交通大臣が認定する高齢者に対する適性診断を受診させることを義務付けている。

【適性診断受診イメージ】 出典:自動車事故対策機構ホームページ

## ■視覚機能診断



(動体視力・夜間視力等の測定)

## ■ペーパー診断



(事故につながり易い性格があるかどうかチェック)

## ■新適性診断システム



(判断・動作のタイミングなど3種類の機器診断を連続して受診)

## 高齢者等の需要に対応した様々な運賃を導入している事業者（有）三ヶ森タクシー

### 【主な運賃サービス】

#### タクシー定期券

- ・ 自宅～会社などの決まった区間を何回も利用する場合にお得な定期乗車券（何回でも利用可）  
1ヶ月の定期代＝区間運賃×20日×2  
（1ヶ月30日往復運賃の約3割引（学割定期券は4割引））

#### 高齢者フリーパス券

- ・ 予め希望した運賃の範囲で、何処でも、何回でも自由に利用できる乗車券  
1ヶ月の運賃＝〇〇円（希望運賃）×24日×2  
（1ヶ月30日往復運賃の2割引）

通院、買い物など、日常の足として頻繁に  
タクシーを利用する場合にお得



#### のりおり100・150

〈携帯電話にヒントを得て考案〉

##### 【のりおり100】

- ・ あらかじめ月額基本料金（10,000円）を申し込んだ場合、当月の利用運賃の10%を割り引く  
（例）当月の利用運賃が13,000円だった場合  
割引後の運賃は  $13,000 \times 0.9 = 11,700$ 円

##### 【のりおり150】

- ・ 同様に月額基本料金（15,000円）を申し込んだ場合は15%割引

# (有) 三ヶ森タクシーの各種サービス導入前後の輸送実績の推移

	H14.12~ H 15.11	H15.12~ H16.11	H16.12~ H17.11	H17.12~ H18.11	H18.12~ H19.11	H19.12~ H 20.3
営業収益(千円)	262,428	261,804	273,760	284,165	296,713	105,264
営業収益(千円) (タクシー定期券)	—	1,404	1,476	1,337	1,340	531
営業収益(千円) (フリーパス)	—	1,706	1,848	1,451	1,452	623
営業収益(千円) (のりのり)	—	—	1,198	2,126	1,935	747
総実車キロ(km)	783,969	756,400	835,234	810,662	839,379	273,656
輸送回数	284,560	286,882	302,102	314,427	325,781	103,078
輸送回数 (タクシー定期券)	—	2,233	2,794	3,322	2,990	965
輸送回数 (フリーパス)	—	4,348	5,015	4,103	3,805	1,245
輸送回数 (のりのり)	—	—	1,259	2,692	1,959	602
日車營收(円)	29,091	28,084	28,176	28,548	28,925	30,458
日車実車キロ(km)	86.9	81.1	86.0	81.4	81.8	79.2
日車營收(円) (北九州交通圏全体)	20,721	20,166	20,148	19,690	20,549	22,007
日車実車キロ(km) (北九州交通圏全体)	62.7	61.1	60.7	61.9	60.9	61.6

# 外国人や女性など様々な利用者ニーズに対応したサービスを行っている事業者 (第一交通産業株)

## 同時通訳サービス

通訳案内業者との契約により、外国人向けに電話通訳コールセンターを開設し、外国人のタクシー利用に便宜を図るもの

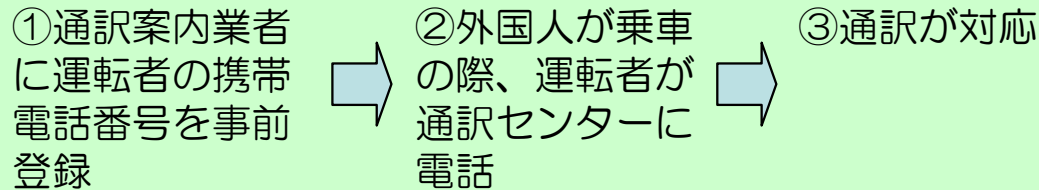
【営業日・受付時間】

年中無休、9:00~20:00

【通訳可能言語】

英語、中国語、韓国語

〈電話通訳コールセンター〉



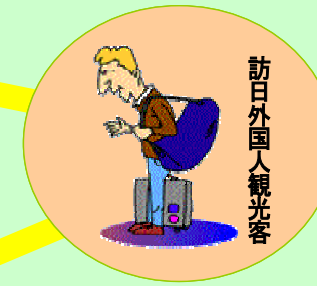
〈イメージ図〉



空港・公共交通機関等



宿泊ホテル・旅館  
観光施設等



訪日外国人観光客



タクシー車内無料  
通訳サービス

INFORMATION CALL

## 電話通訳コールセンター



観光地案内



交通・地図案内

## 女性ドライバー優先配車サービス

女性・お子様・お年寄りの方がやさしく乗車できるよう、配車の際、希望により無料で受けられるサービス（北九州地区のみで実施）

- お母様方に代わり、お子様をやさしく送り迎え
- 高齢者・身体の不自由な方には、やさしく気配りのあるサービス
- 深夜でも安心して乗車できるサービス





# 第一交通産業（株）の各種サービス導入前後の輸送実績の推移（北九州交通圏）

## 第一交通産業（株）の各種サービス導入前後の輸送実績の推移

	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
営業収益(千円)	5,340,683	5,439,935	5,402,166	5,351,797	5,422,947	5,412,599
総実車キロ(km)	15,971,727	16,383,753	16,311,293	16,220,105	16,483,032	15,932,524
同時通訳サービス運送回数	-	-	92	539	626	901
女性ドライバー優先配車サービス運送回数	-	80	70	120	144	212
日車營收	27,934	27,353	26,500	25,901	25,970	25,756
日車実車キロ	83.5	82.4	80.0	78.5	78.9	75.8
日車營收(北九州交通圏全体)	20,957	20,373	20,177	20,083	20,730	20,623
日車実車キロ(北九州交通圏全体)	65.6	61.3	60.5	60.2	63.1	61.4

北九州交通圏全体については、北九州タクシー協会調べ

# 規制緩和後参入し、質の高いサービスを提供している事業者②（（株）トマト交通）

## 【経営理念】

運転者の賃金低下につながる低価格競争ではなく、あくまで良質のサービス競争をすべき。



## 提供する三大商品

### 全乗務員に守ってもらう「6つの約束」

- ①制服・制帽の正しい着用
- ②駐停車違反をしての客待ち禁止
- ③運賃の勝手な割引禁止
- ④出勤、退勤、出庫、帰庫時の挨拶の徹底
- ⑤出庫・帰庫時間の厳守
- ⑥乗車中の喫煙・肘掛け運転禁止

### 全乗務員に守ってもらう「6つの約束」

- ①おはようございます。お待たせしました。どうぞ。
- ②ドアを閉めます。足元宜しいですか。
- ③トマト交通の〇〇です。宜しくお願いします。
- ④どちらまで参りますか。かしこまりました。車内の温度は、いかがでしょうか？
- ⑤どちらから参りますか。かしこまりました。
- ⑥またのご乗車お待ちしております。

## 気配り&思いやり9つの行動

「挨拶6唱」を用いた「気配り」

乗降時ドアサービス

手持ち荷物の運搬

玄関内に入るまでの見送り

急ぎの場合の抜け道走行  
(安全第一)

安全第一・安心・丁寧な運転

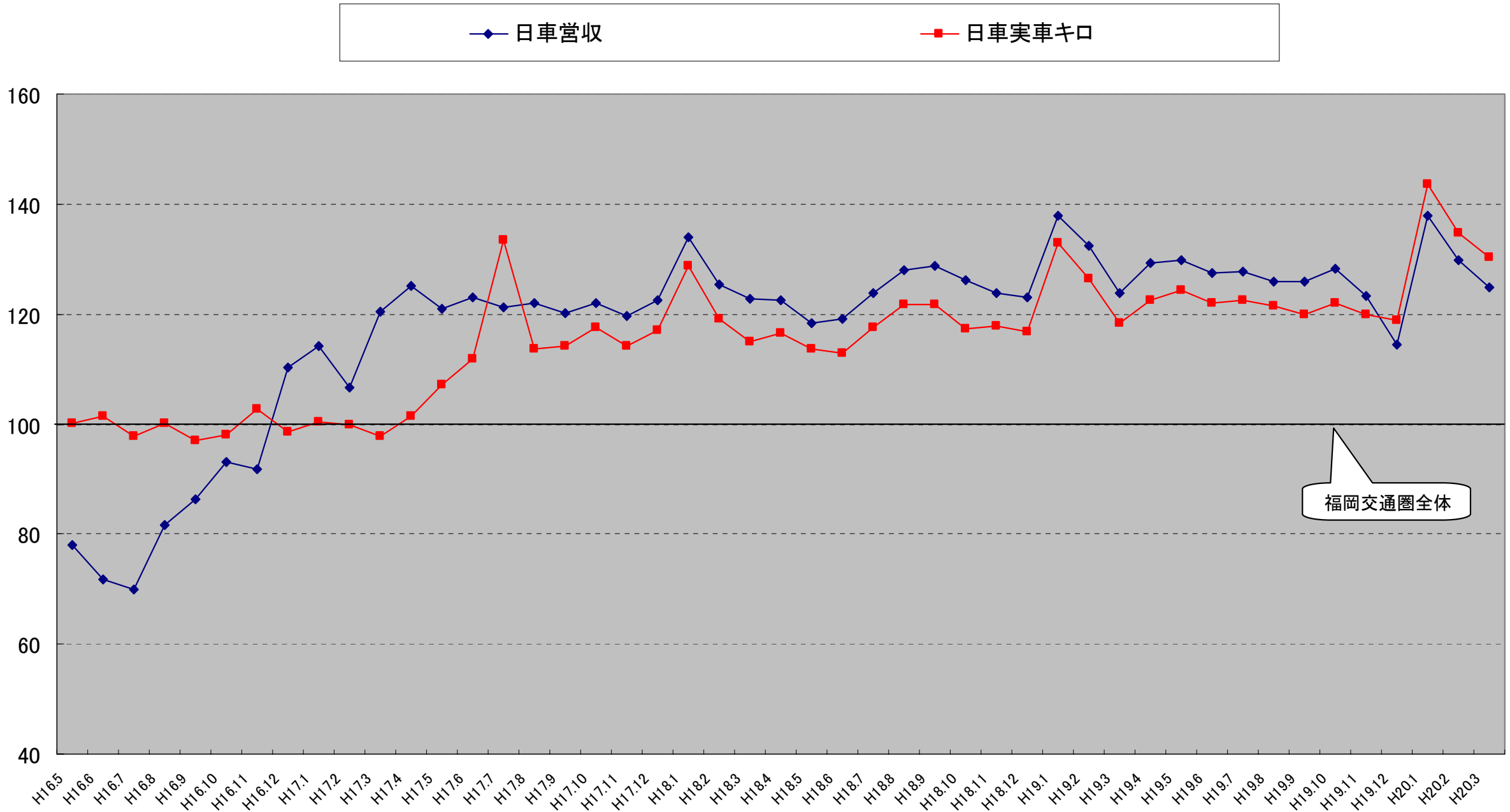
雨の日の傘サポート

路地奥の玄関先まで入ります。

「ご高齢・身体の不自由な方」  
へのお手伝い

# 利用者から選ばれるタクシー会社

# (株) トマト交通の運行開始からの輸送実績の推移 ～福岡交通圏を100とした場合の指数～



福岡交通圏全体