

## V 構造的要因への対応

### 1. 利用者によるタクシーの選択可能性の向上

タクシーは、流し営業等については、利用者が自らタクシーを選択することが難しいという構造的な問題を抱えている。このため、事業者においては、より良質なサービスを提供するための営業努力を行おうとするインセンティブが働かず、また、悪質な事業者が利用者の選択を通じて淘汰されない。また、需要の減少にかかわらず、事業者が経営リスクを負うことなく増車や運賃競争による市場シェアの拡大を指向することなどを可能にしている大きな要因ともなっている。したがって、こうした状況を改善するためには、VIで後述するITの活用、ランク制度の充実、乗り場の整備、情報提供の充実などの取組みを通じて、可能な限り利用者によりタクシーが選択される環境を整備する必要がある。

## VI 今後講ずべき対策

### 1. 利用者のニーズに合致したサービスの提供

#### (1) 利用者によるタクシーの選択

Vで述べたとおり、タクシーは、流し営業等については、利用者が自らタクシーを選択することが難しいという構造的な問題を抱えているが、タクシーサービスの一層の向上を図るためには、可能な限り利用者によりタクシーが選択される環境を整備する必要がある。

これを実現するため、事業者、事業者団体、国等は、こうした構造的な問題を少しでも改善するための方策を講じる必要がある。例えば、利用者が自らの携帯電話を通じて好みのタクシー事業者やタクシー運転者を随時選択できるようなIT等最新の技術を駆使したシステムの導入や、事業者や運転者のサービス水準等に関する評価制度（ランク制度）等は、より良質なサービスを受けたいと思う利用者にとっての一助となるのみならず、事業者の自主的な努力を促し、利用者のニーズに合致したサービスの提供に資する。

国は、自ら、こうした取組みを積極的に推進するとともに、事業者団体等が行うタクシーの選択可能性の向上に向けた取組みに対しても積極的に支援を行うべきである。