

自動車運転代行業の実態調査の結果

平成24年3月29日

警察庁交通局交通企画課
国土交通省自動車局旅客課

自動車運転代行業の実態調査について

- 平成14年6月、警察庁及び国土交通省共管の「自動車運転代行業の業務の適正化に関する法律」（以下「自動車運転代行業法」という。）が施行され、その当時約4千者であった認定業者が現在では9千者近くに増加し、自動車運転代行業は飲酒運転根絶のために大きな役割を担っているところである。
- これまで警察庁及び国土交通省においては、自動車運転代行業法の施行から5年を経過したことを契機に、平成19年10月に自動車運転代行業に関するアンケート調査（以下「前回調査」という。）を実施し、その結果等を踏まえ、平成20年2月、安全で良質な自動車運転代行サービスの普及促進を図るための具体的方策を「運転代行サービスの利用環境改善プログラム」として取りまとめ、それぞれの施策の取り組みを行ってきた。
- しかしながら、一方で、自動車運転代行業者にはタクシー類似行為(いわゆる「白タク行為」)を始めとする違法行為を行っている業者が多いとの指摘が各方面からなされていたところである。
- こうしたことから、警察庁及び国土交通省では、昨年10月（注）に自動車運転代行業界及びタクシー業界と協力・連携しながら、自動車運転代行業の実態調査を実施し、前回調査からの状況の変化や自動車運転代行業における諸問題を具体的・定量的・客観的に把握することとした。
- なお、今回の実態調査は、前回同様一般ドライバー及び飲食店等経営者に対し実施したほか、幅広く状況把握をするため、新たにタクシー利用客に対しても実施した。

調査の実施概要及びその結果については、次ページ以降のとおりである。

（注）飲食店等経営者及びタクシー利用客への調査の一部は、昨年7月に実施し、今回合わせて集計した。

自動車運転代行業の実態調査の結果

	(頁)
実態調査の実施概要について	1
1. 自動車運転代行業の利用状況について	2
2. 自動車運転代行業の普及に対する考え方について	4
3. 顧客に対する自動車運転代行業者の紹介について	5
4. 飲酒した場所から駐車場までの移動方法について	6
5. 自動車運転代行業者の随伴車をタクシー代わりに利用した経験について	8
6. 自動車運転代行業者が随伴車に客を乗せることは違法性が高いことの認識について	10
7. 自動車運転代行業の料金に対する意識等について	11
8. 自動車運転代行業の利用に際してのトラブルについて	12
9. 利用者の損害を賠償するための保険または共済（運転代行保険等）に関する意識について	13
10. 自動車運転代行業を利用できなかった（しなかった）理由について	14
11. 自動車運転代行業の普及に当たっての問題点について	15
12. 自動車運転代行業の普及方策について	17

実態調査の実施概要について

調査期間【平成23年10月1日～10月31日】（一部の府県7月1日～7月31日）

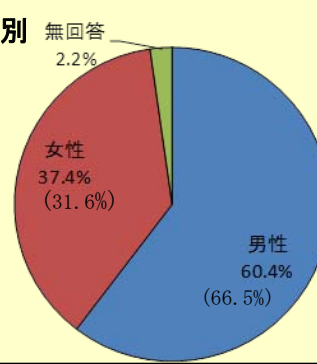
(注)グラフ上括弧内の数値は、前回調査時の同質問に対する回答率を参考表示したもの。(次ページ以降も同じ。)

一般ドライバーへの調査

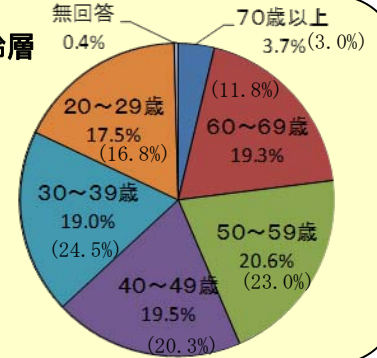
○調査回答数 4,003人（前回調査3,228人）

○調査実施方法 全都道府県警察が運転免許試験場等において調査票を配布・回収した。

回答者の性別



回答者の年齢層

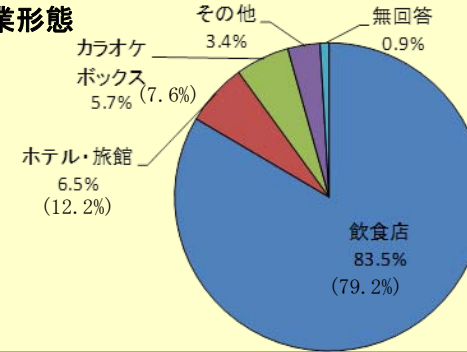


飲食店等経営者への調査

○調査回答数 4,465人（前回調査1,075人）

○調査実施方法 全都道府県において運転代行業界団体が飲食店等に調査票を配布・回収した。

回答者の営業形態

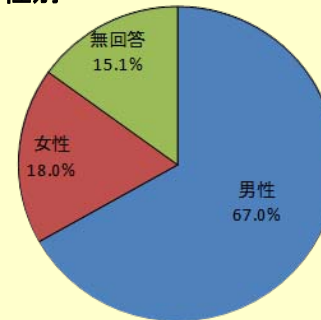


タクシー利用客への調査（新規）

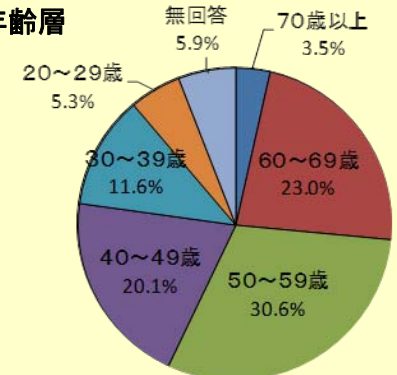
○調査回答数 6,253人

○調査実施方法 全都道府県においてタクシー運転手が夜間繁華街からのタクシー利用客に返信用封筒を添付した調査票を配布、郵送にて回収した。

回答者の性別

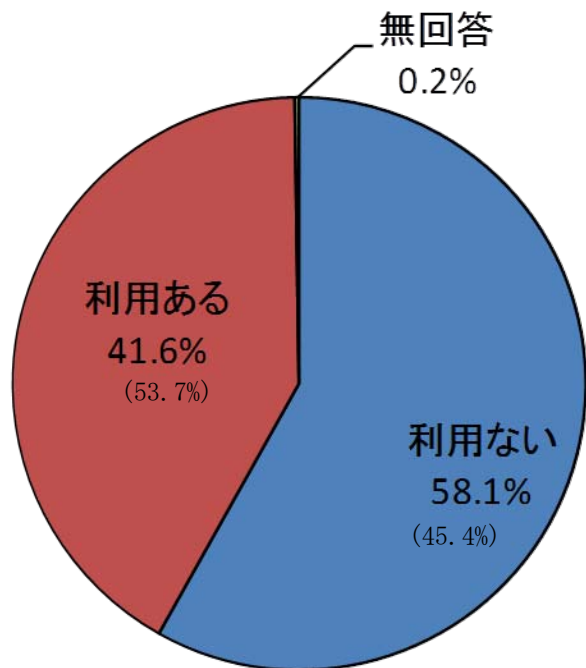


回答者の年齢層



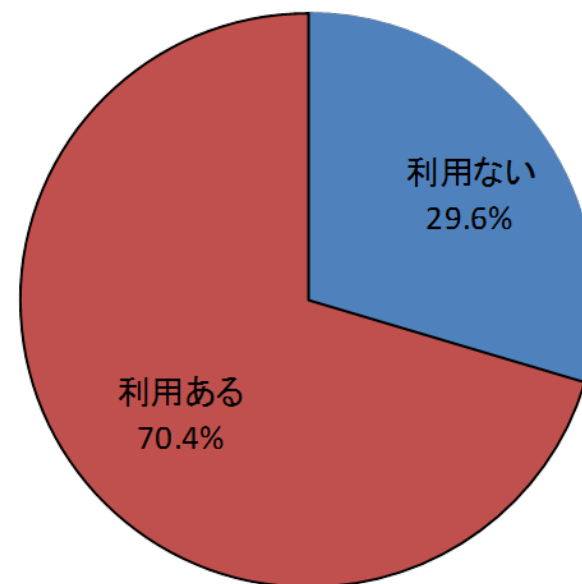
1. 自動車運転代行業の利用状況について（1）

運転代行を知っている一般ドライバー3,873人に対し、運転代行の利用経験について質問したところ、回答は以下のとおりであった。



「利用あり」は半数を超えていた前回調査の結果を下回った。

タクシー利用客6,253人に対し、運転代行の利用経験について質問したところ、回答は以下のとおりであった。

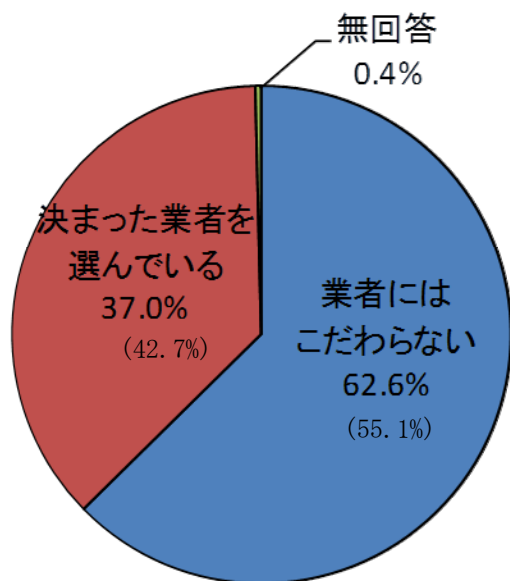


タクシー利用客の運転代行利用率は極めて高い。

1. 自動車運転代行業の利用状況について (2)

運転代行の利用経験がある一般ドライバー1,613人に対し、運転代行を利用する際に決まった業者を選ぶようにしているかと質問したところ、回答は以下のとおりであった。

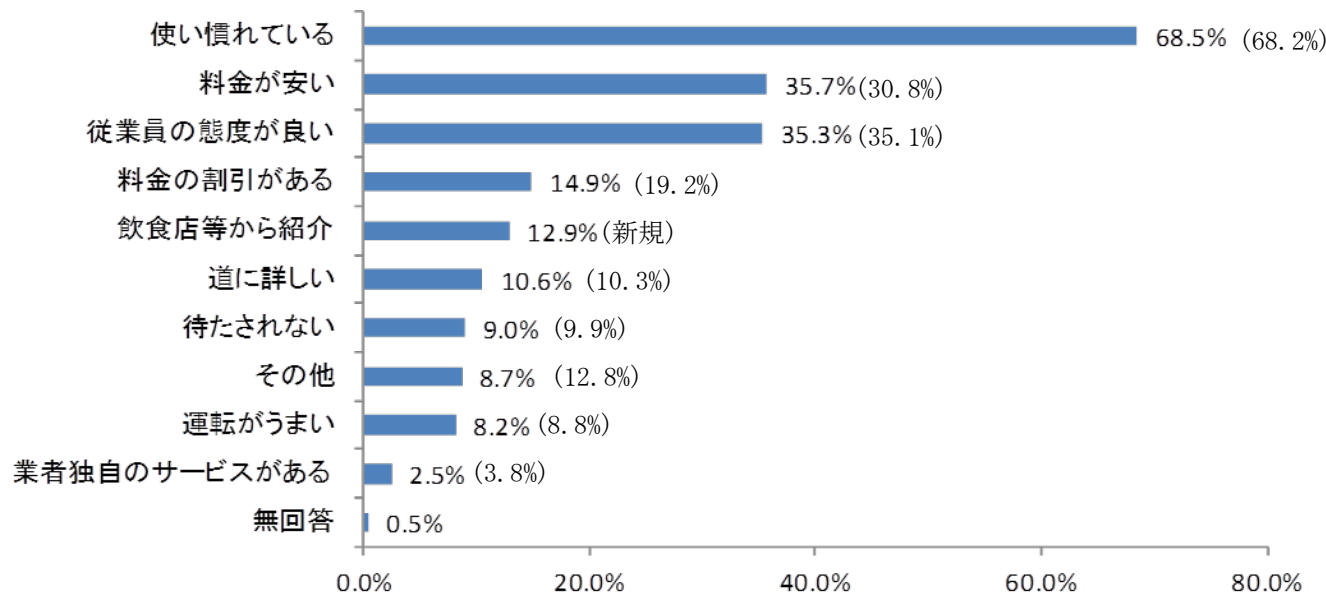
運転代行を利用する際の業者の選び方



「決まった業者を選ぶ」は前回調査の結果をやや下回った。

決まった業者を選んでいる一般ドライバー597人に対し、その理由について質問したところ、回答は以下のとおりであった。

決まった業者を選ぶ理由 (複数回答)

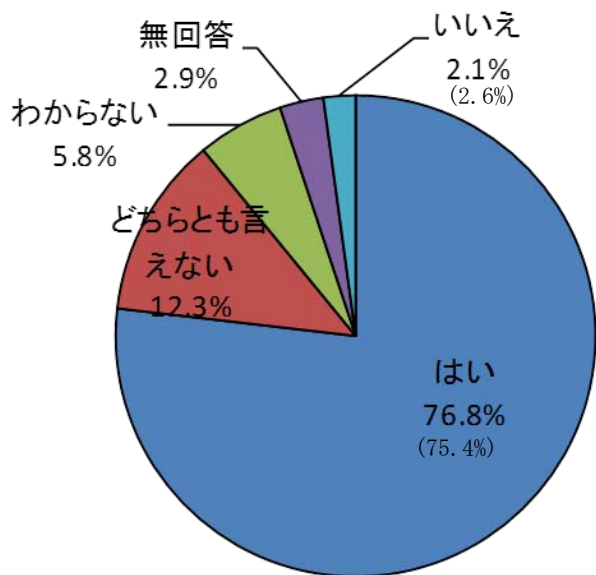


前回調査の結果同様「使い慣れている」が高い。

2. 自動車運転代行業の普及に対する考え方について

運転代行を知っている飲食店等経営者4,391人に対し、運転代行業が普及した方が良いかと質問したところ、回答は以下のとおりであった。

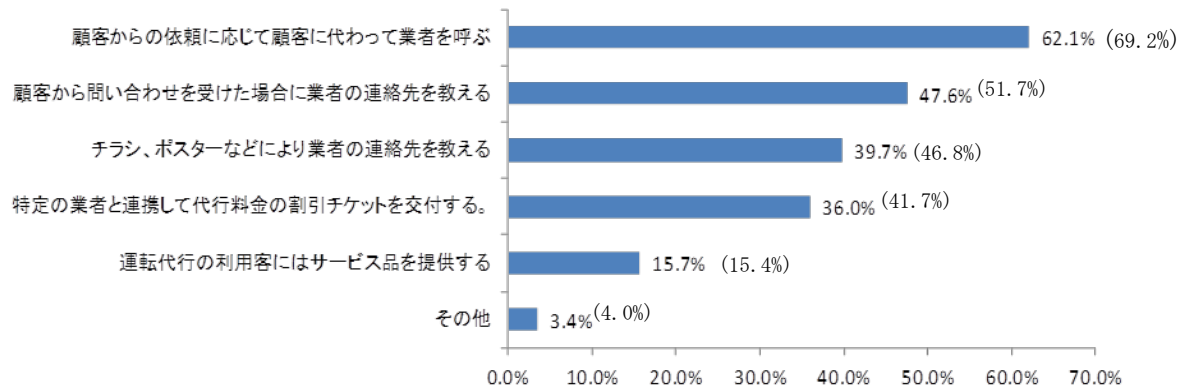
運転代行業が普及した方が良いか。



「普及した方が良い」が前回調査の結果をやや上回った。

普及した方が良いと思う飲食店等経営者3,374人に対し、普及させるためにどのような取り組みをしたら良いかと質問したところ、回答は以下のとおりであった。

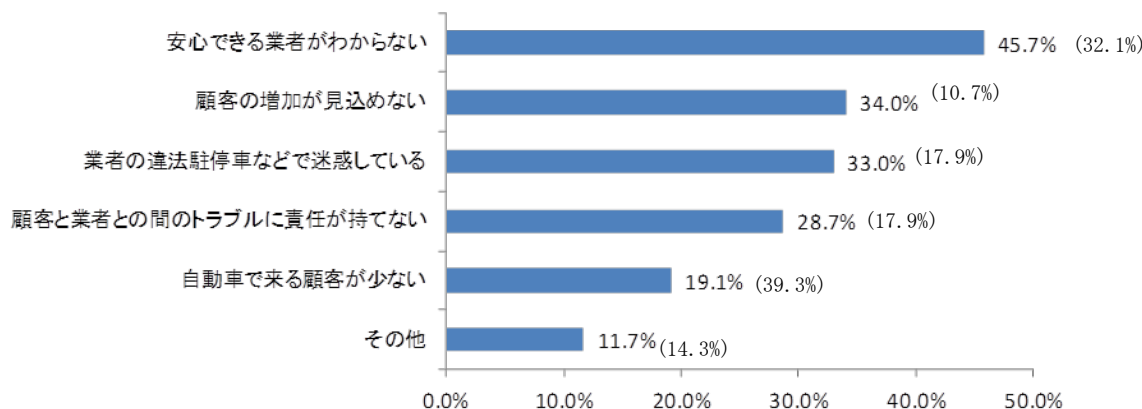
運転代行業を普及させるために飲食店等が行うべき取り組み（複数回答）



前回調査の結果同様「顧客の依頼に応じ業者を呼ぶ」が高い。

普及した方が良いと思わない飲食店等経営者94人に対し、その理由を質問したところ、回答は以下のとおりであった。

運転代行業が普及した方が良くない理由（複数回答）

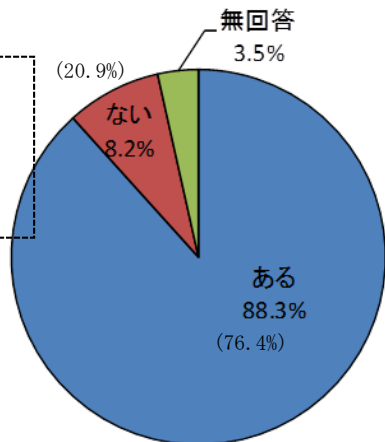


「安心できる業者がわからない」「顧客の増加が見込めない」「違法駐車等で迷惑」「トラブルに責任が持てない」が、それぞれ前回調査の結果を大きく上回った。

3. 顧客に対する自動車運転代行業者の紹介について

運転代行を知っている飲食店等経営者4,391人に対し、顧客に運転代行業者を紹介したことがあるかと質問したところ、回答は以下のとおりであった。

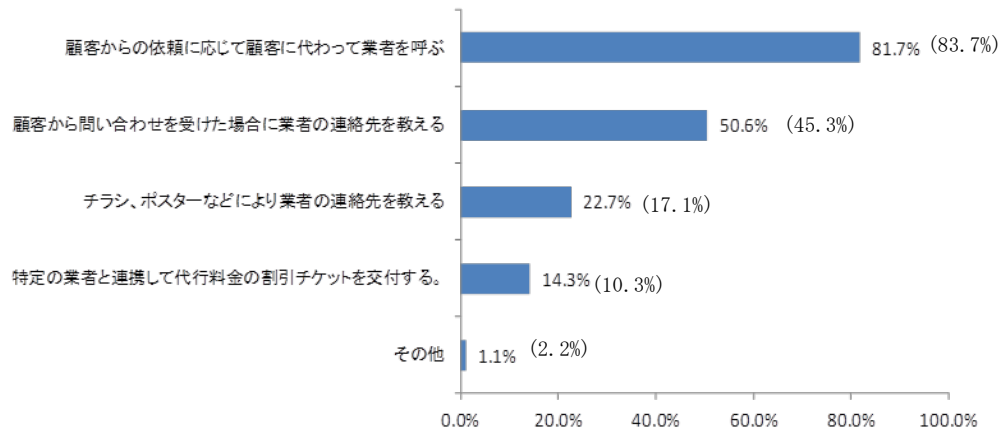
顧客に運転代行業者を紹介した経験



「紹介したことがない」が前回調査の結果から大きく下回った。

運転代行業者を紹介したことがある飲食店等経営者3,879人に対し、その紹介方法を質問したところ、回答は以下のとおりであった。

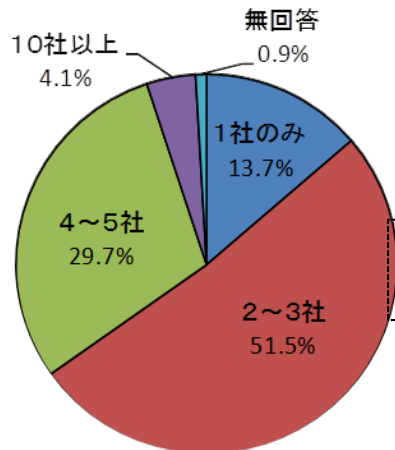
運転代行業者の紹介の方法（複数回答）



前回調査の結果同様「顧客の依頼に応じ業者を呼ぶ」が高い。

顧客に運転代行業者を紹介したことがある飲食店等経営者3,879人に対し、紹介している業者数について質問したところ、回答は以下のとおりであった。

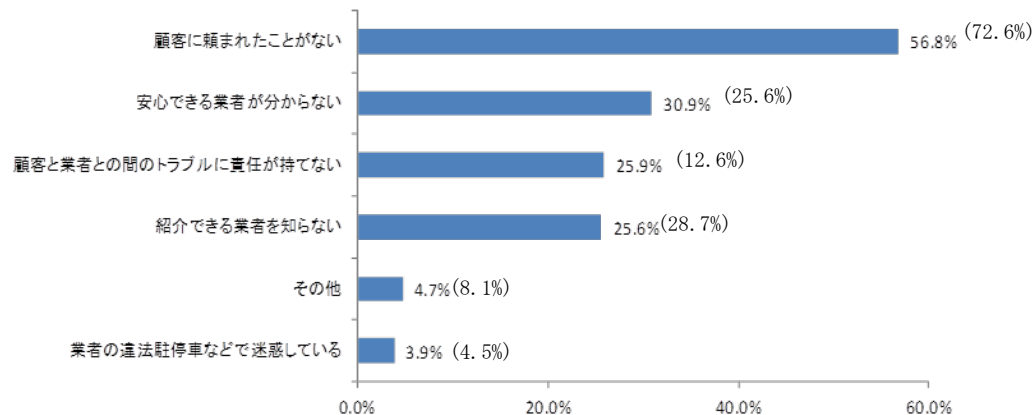
紹介している運転代行業者の数



「2~3社」が半数を占める。

運転代行業者を紹介したことがない飲食店等経営者359人に対し、その理由を質問したところ、回答は以下のとおり。

顧客に運転代行業者を紹介したことがない理由（複数回答）



「安心できる業者が分からない」「トラブルに責任が持てない」が、それぞれ前回調査の結果を上回った。

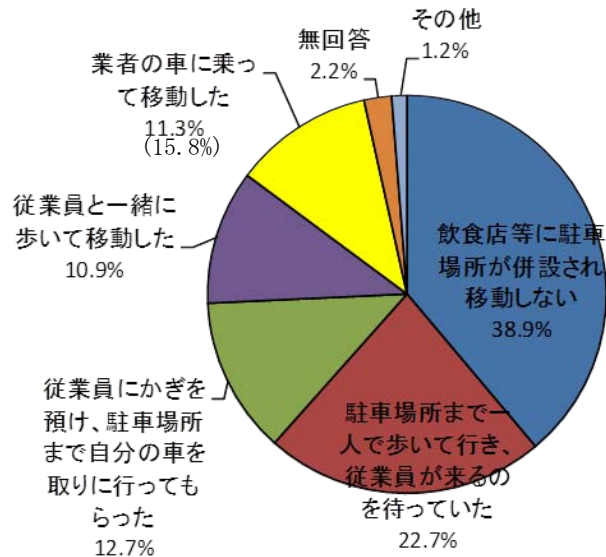
4. 飲酒した場所から駐車場までの移動方法について (1)

運転代行の利用経験がある一般ドライバー1,613人に対し、飲酒場所から自分の車の駐車場所への移動方法について質問したところ、回答は以下のとおりであった。

駐車場までの移動方法

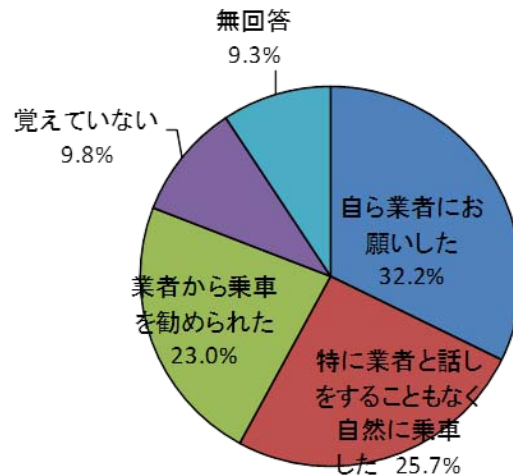
(一般ドライバー)

「業者の車に乗って移動」(いわゆるAB間輸送)は、前回調査の結果をやや下回った。



「業者の車に乗って移動」(いわゆるAB間輸送)の一般ドライバー183人に対し、そのきっかけについて質問したところ、回答は以下のとおりであった。

AB間輸送のきっかけ(一般ドライバー)



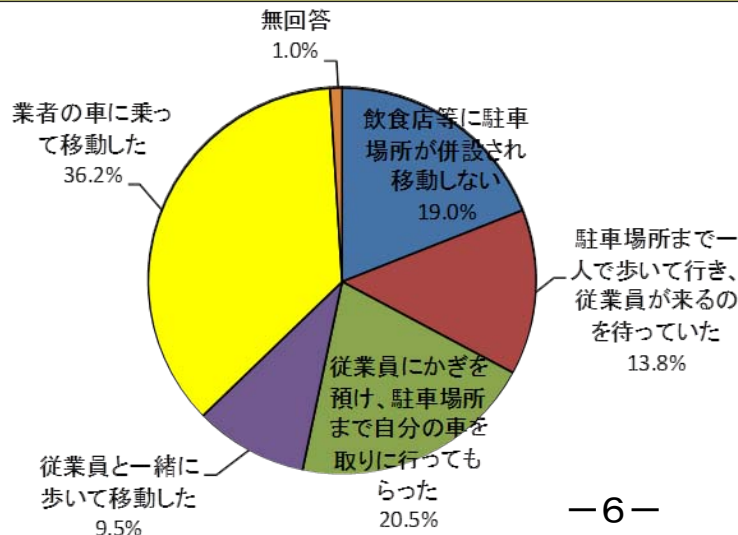
「自ら業者をお願いした」が最も高い。

運転代行の利用経験があるタクシー利用客4,405人に対し、飲酒場所から自分の車の駐車場所への移動方法について質問したところ、回答は以下のとおりであった。

駐車場までの移動方法

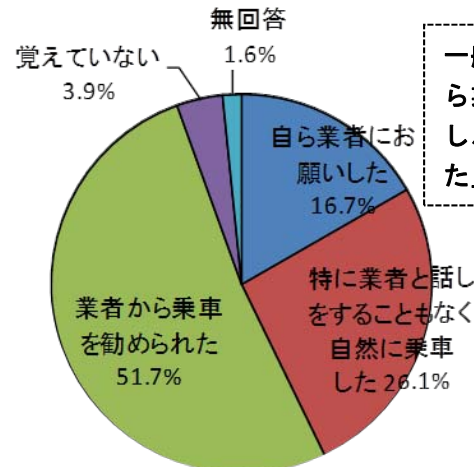
(タクシー利用客)

「業者の車に乗って移動」(いわゆるAB間輸送)は、一般ドライバーの回答に比べ極めて高い。



「業者の車に乗って移動」(いわゆるAB間輸送)のタクシー利用客1,595人に対し、そのきっかけについて質問したところ、回答は以下のとおりであった。

AB間輸送のきっかけ(タクシー利用客)

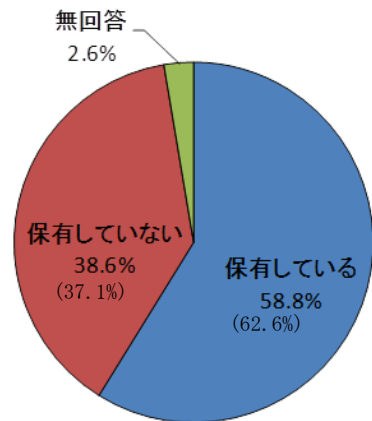


一般ドライバーに比べ、「自ら業者をお願いした」が半減し、逆に「業者から勧められた」が倍以上高い。

4. 飲酒した場所から駐車場までの移動方法について（2）

運転代行を知っている飲食店等経営者4,391人に対し、顧客用の駐車場（契約による駐車場を含む。）を保有しているかと聞いたところ、回答は以下のとおりであった。

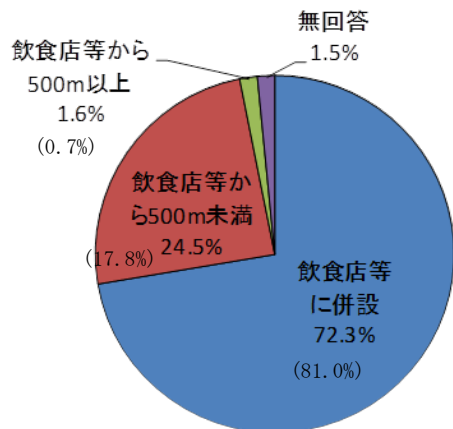
顧客用の駐車場の保有状況



前回調査の結果同様、約6割の飲食店等が駐車場を保有。

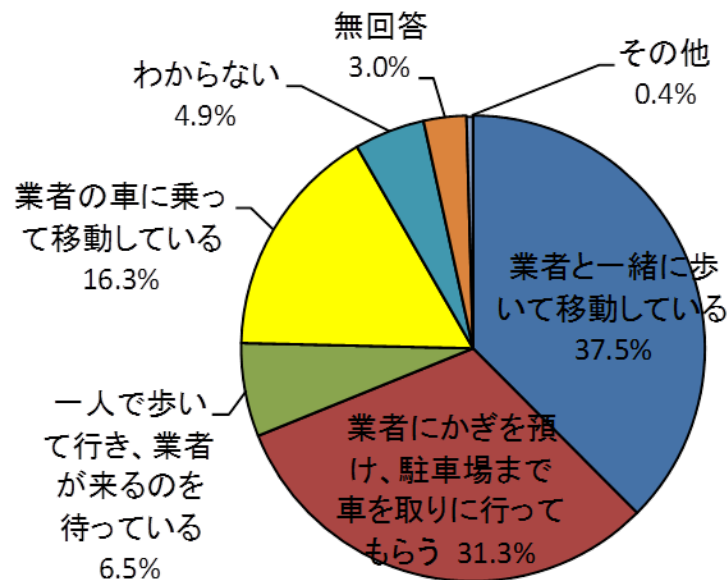
顧客用の駐車場を保有している飲食店等経営者2,582人に対し、飲食店等から駐車場までの距離を質問したところ、回答は以下のとおりであった。

飲食店等から顧客用の駐車場までの距離



飲食店等から離れている顧客用駐車場を保有する飲食店等経営者674人に対し、顧客が飲食店等から駐車場所まで移動する方法として、最も多いと思われる方法について質問したところ、回答は以下のとおりであった。

顧客が飲食店等から駐車場まで移動する方法として最も多いと思われる方法

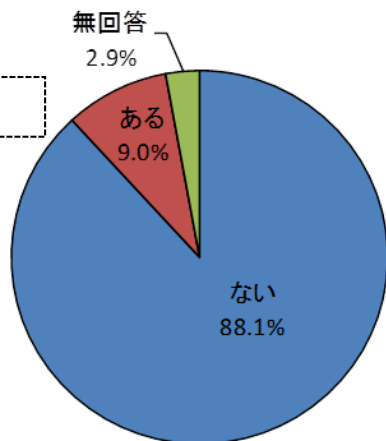


「業者の車に乗って移動」（いわゆるA B間輸送）は、一般ドライバーに対する同質問の回答（11.3%）よりやや高い。

5. 自動車運転代行業者の随伴車をタクシー代わりに利用した経験について（1）

運転代行の利用経験がある一般ドライバー1, 613人に対し、運転代行業者の車（随伴車）をタクシー代わりに利用（いわゆる白タク利用）した経験について質問したところ、回答は以下のとおりであった。

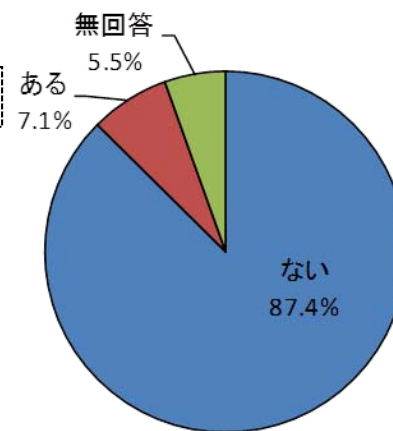
白タク利用の有無（一般ドライバー）



1割近くに経験あり。

駐車場までの移動方法が「業者の車に乗って移動」（いわゆるAB間輸送）の一般ドライバー183人における同質問の回答

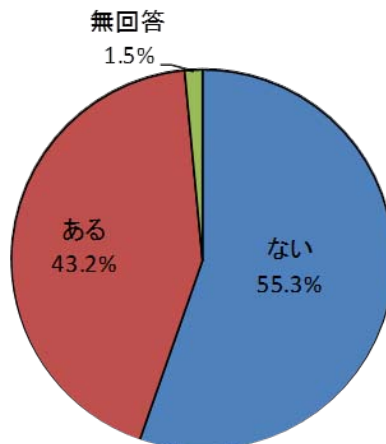
AB間ある人の白タク利用の有無（一般ドライバー）



1割近くに経験あり。

運転代行の利用経験があるタクシー利用客4, 405人に対し、運転代行業者の車（随伴車）をタクシー代わりに利用（いわゆる白タク利用）した経験について質問したところ、回答は以下のとおり。

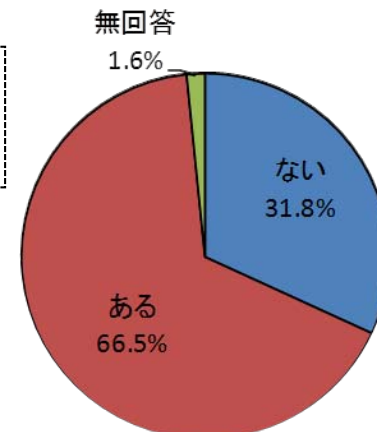
白タク利用の有無（タクシー利用者）



経験ありは、一般ドライバーの回答に比べ極めて高い。

駐車場までの移動方法が「業者の車に乗って移動」（いわゆるAB間輸送）のタクシー利用客1, 595人における同質問の回答

AB間ある人の白タク利用の有無（タクシー利用者）

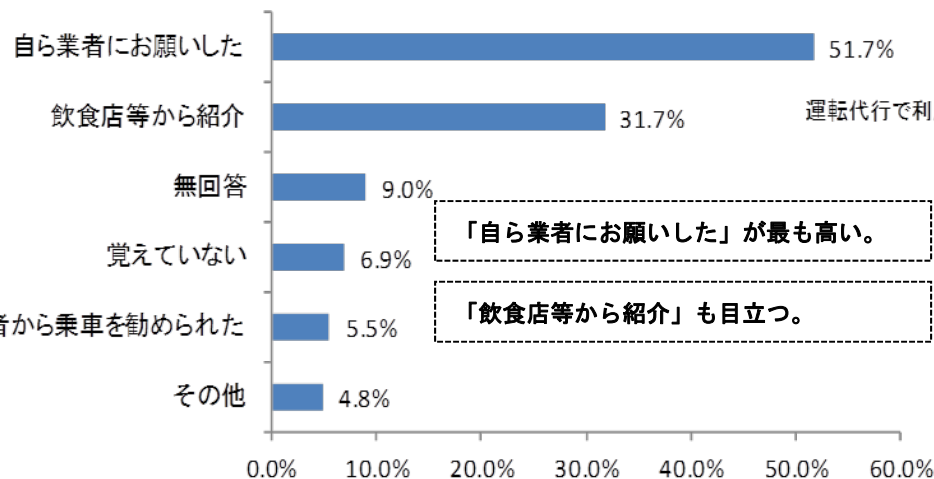


経験ありは、一般ドライバーの回答に比べ極めて高い。

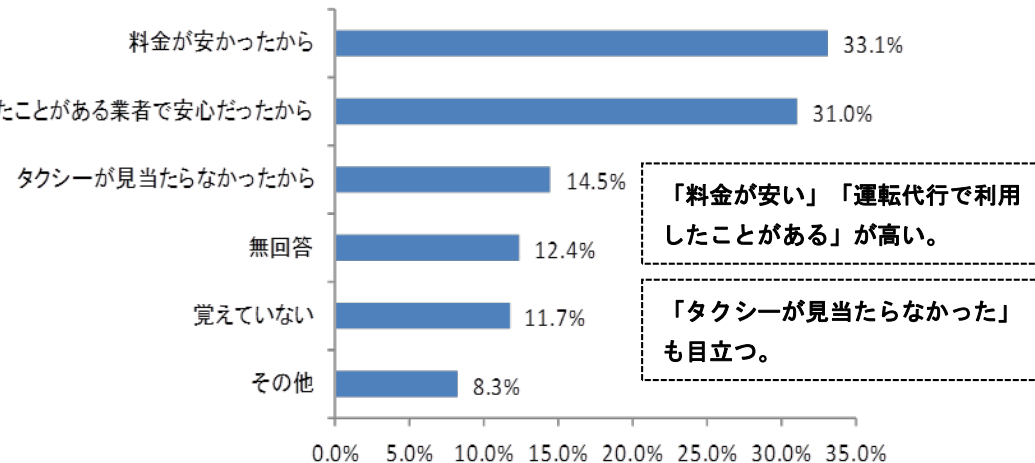
5. 自動車運転代行業者の随伴車をタクシー代わりに利用した経験について（2）

運転代行業者の車（随伴車）をタクシー代わりに利用（いわゆる白タク利用）した経験のある一般ドライバー145人に対し、そのきっかけ及び理由について質問したところ、回答は以下のとおりであった。

白タク利用のきっかけ（一般ドライバー）（複数回答）

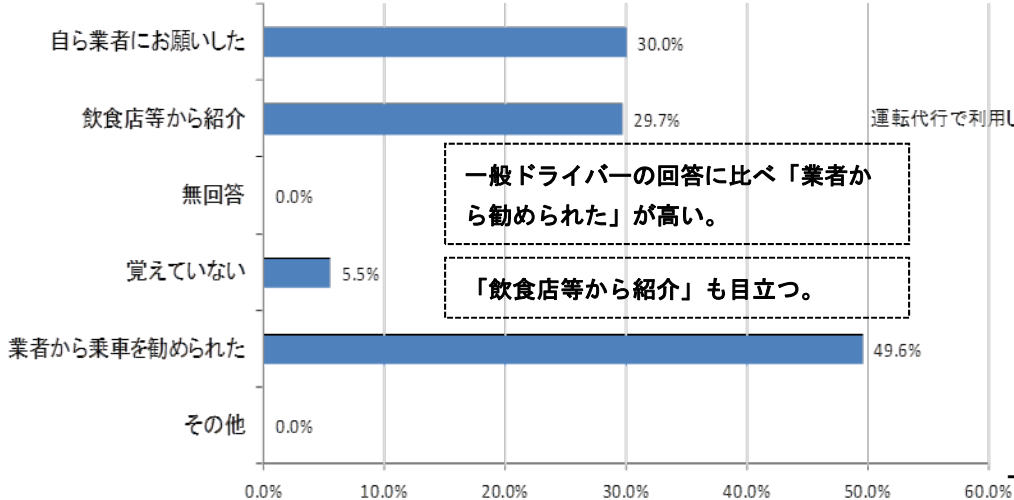


白タク利用の理由（一般ドライバー）（複数回答）

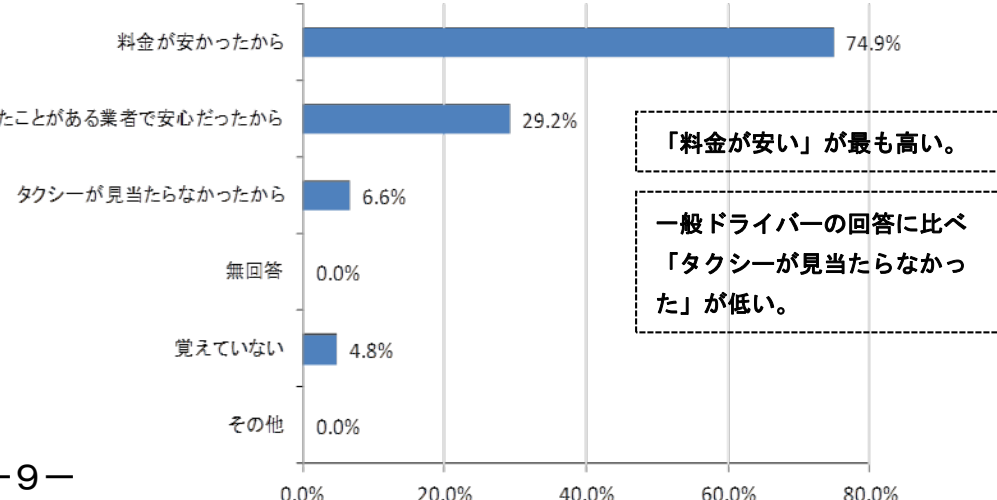


運転代行業者の車（随伴車）をタクシー代わりに利用（いわゆる白タク利用）した経験のあるタクシー利用客1,901人に対し、そのきっかけ及び理由について質問したところ、回答は以下のとおりであった。

白タク利用のきっかけ（タクシー利用客）（複数回答）

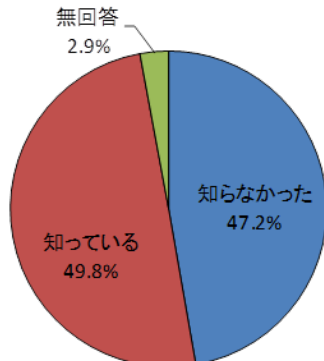


白タク利用の理由（タクシー利用客）（複数回答）



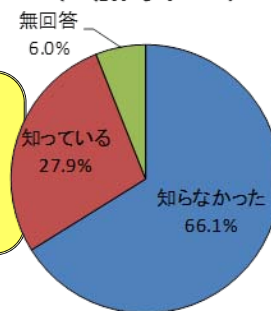
6. 自動車運転代行業者が随伴車に客を乗せることは違法性が高いことの認識について

白タク等の違法性認知(一般ドライバー)



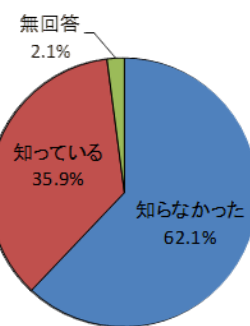
運転代行の利用経験がある一般ドライバー1,613人に対し、運転代行業者が随伴車に客を乗車させることは違法性が高い行為であることを知っているかと質問したところ、回答は右のとおりであった。

AB間ある人の違法性認知(一般ドライバー)



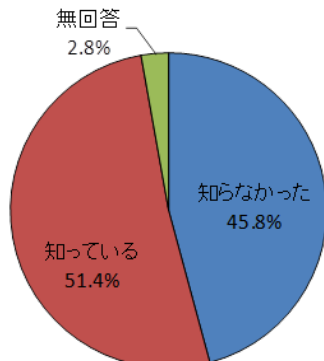
駐車場までの移動方法が「業者の車に乗って移動」(いわゆるAB間輸送)の一般ドライバー183人における同質問の回答

白タクある人の違法性認知(一般ドライバー)



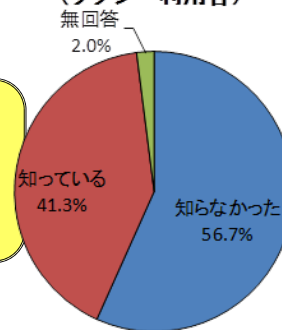
随伴車をタクシー代わりに利用(いわゆる白タク利用)した経験のある一般ドライバー145人における同質問の回答

白タク等の違法性認知(タクシー利用客)



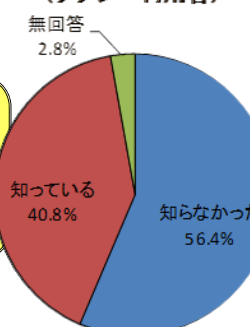
運転代行の利用経験があるタクシー利用客4,405人に対し、上記質問をしたところ、回答は右のとおりであった。

AB間ある人の違法性認知(タクシー利用客)



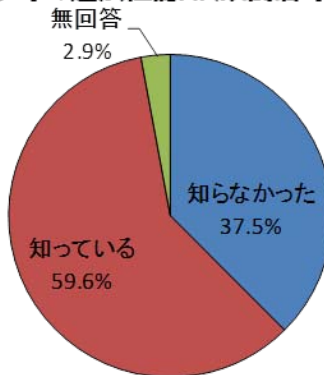
駐車場までの移動方法が「業者の車に乗って移動」(いわゆるAB間輸送)のタクシー利用客1,595人における同質問の回答

白タクある人の違法性認知(タクシー利用客)



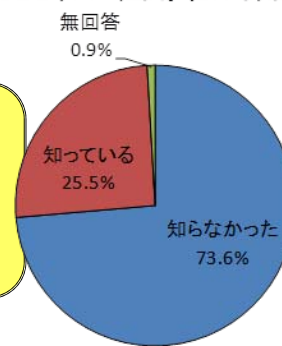
随伴車をタクシー代わりに利用(いわゆる白タク利用)した経験のあるタクシー利用客1,901人における同質問の回答

白タク等の違法性認知(飲食店等経営者)



運転代行を知っている飲食店等経営者4,391人に対し、上記質問をしたところ、回答は右のとおりであった。

AB間あると思う人の違法性認知(飲食店等経営者)



顧客の駐車場までの移動方法が「業者の車に乗って移動」(いわゆるAB間輸送)が最も多いと思う飲食店等経営者110人における同質問の回答

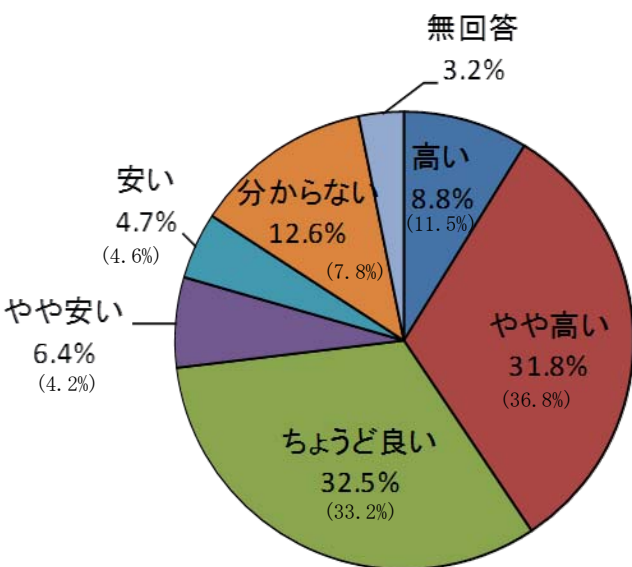
4割から5割近くの回答者に違法性の認識がない。

いわゆるAB間輸送または白タク利用の経験等がある回答者においては、半数以上に違法性の認識がない。

7. 自動車運転代行業の料金に対する意識等について

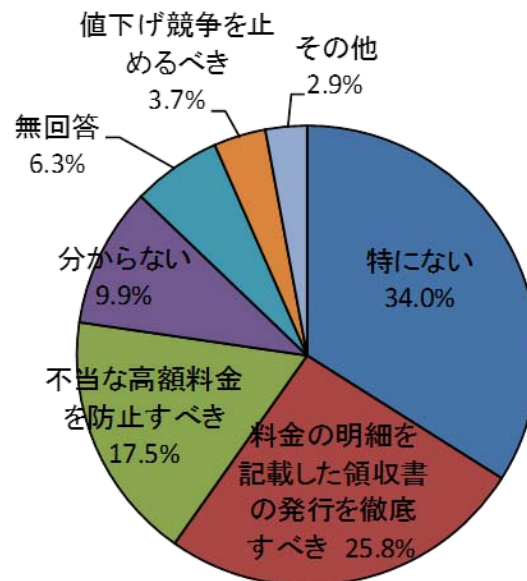
運転代行の利用経験がある一般ドライバー1,613人に対し、運転代行の料金に関する質問として、
 ○運転代行料金の程度についてどのように感じたか。
 ○運転代行料金に望むことはあるか。
 ○運転代行を利用する際、業者から支払う料金概算額について説明があったか。
 について聞いたところ、回答は以下のとおりであった。

運転代行料金の感じ方



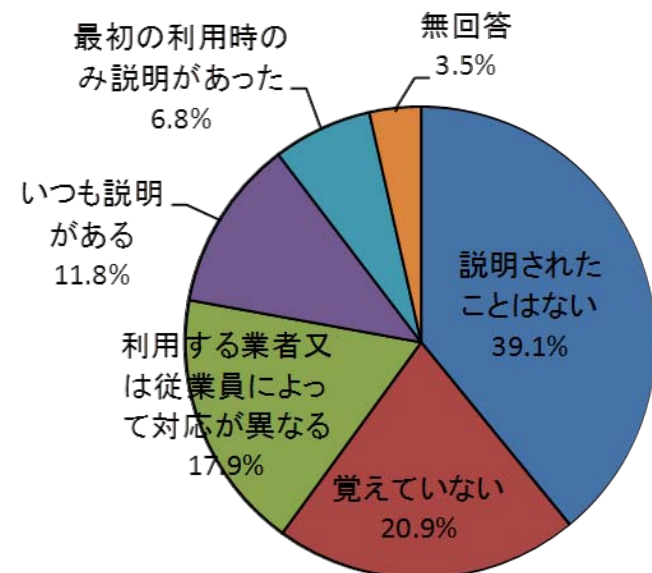
「高い・やや高い」は前回調査の結果をやや下回り、逆に「安い・やや安い」はやや上回った。

運転代行料金に望むこと



不当な高額料金の請求を懸念する回答（明細な領収書の発行、不当な高額料金の防止）が4割以上。

運転代行利用の際の料金概算説明の有無

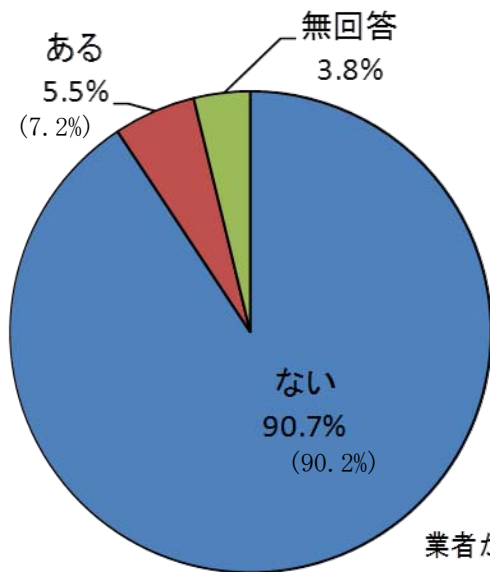


「説明されたことはない」が約4割。

8. 自動車運転代行業の利用に際してのトラブルについて

運転代行の利用経験がある一般ドライバー1,613人に対し、運転代行を利用した際に何らかのトラブルを体験したことがあるか質問したところ、回答は以下のとおりであった。

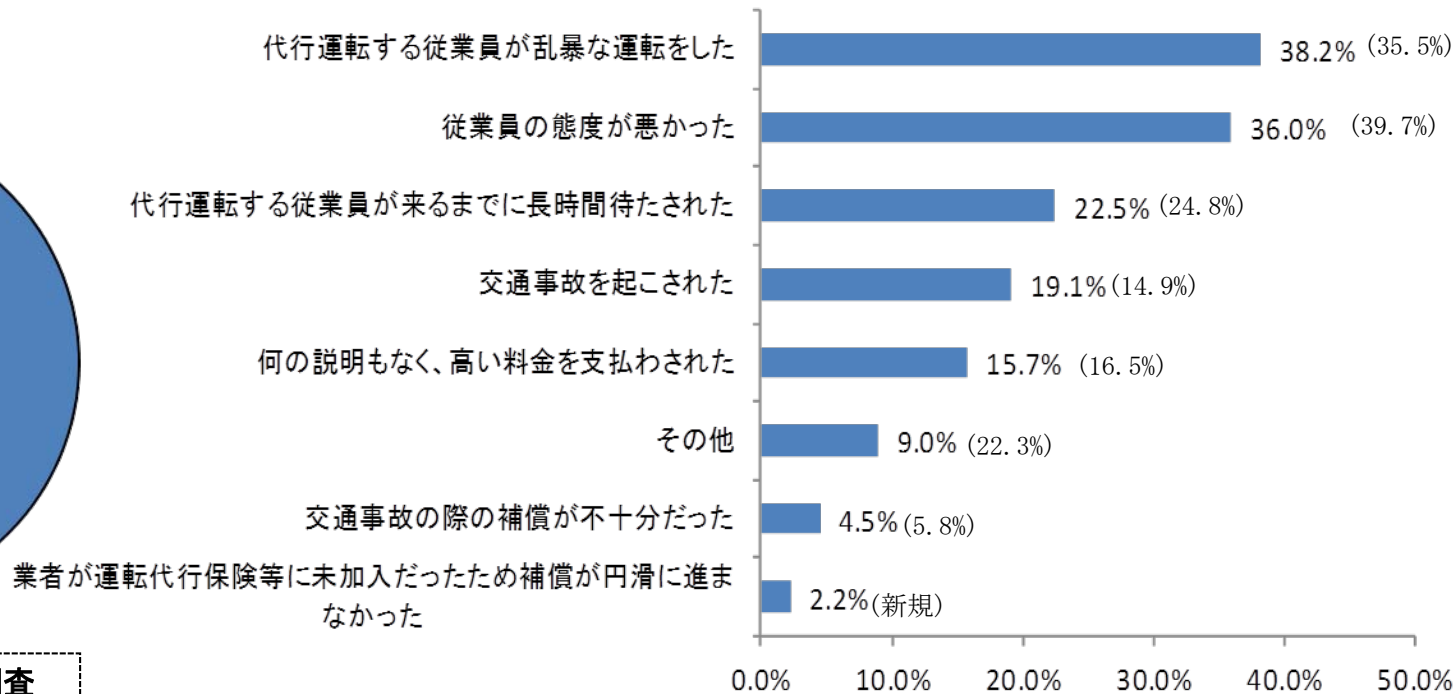
トラブルの経験



「トラブルあり」は前回調査の結果をやや下回った。

トラブルの経験がある一般ドライバー89人に対し、トラブル内容について質問したところ、回答は以下のとおりであった。

トラブル内容（複数回答）



前回調査の結果同様「乱暴運転」「態度が悪い」が高い。

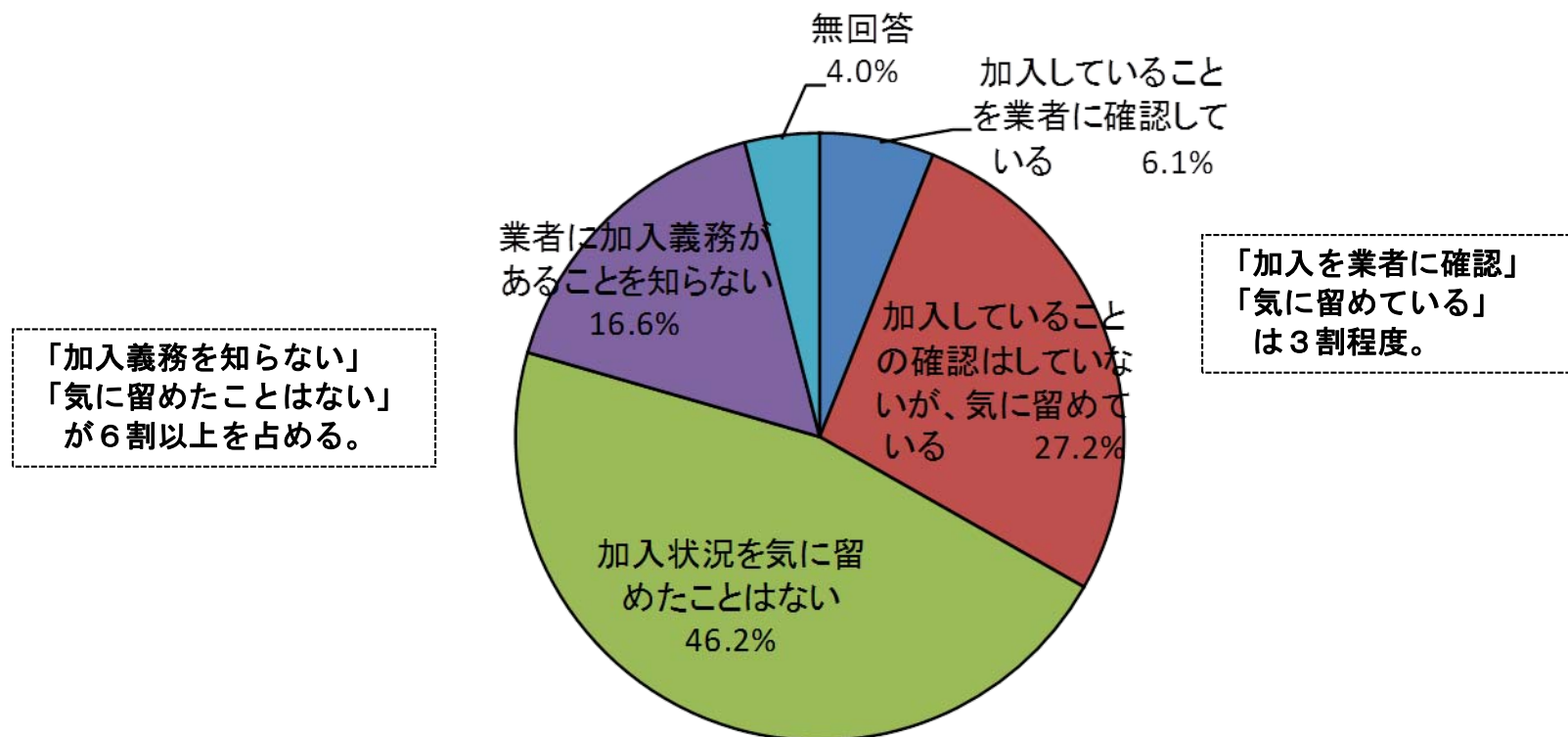
「乱暴運転」「事故を起こされた」は前回調査の結果をやや上回った。

新たな選択肢「運転代行保険等未加入に伴うトラブル」の回答は低い。

9. 利用者の損害を賠償するための保険または共済（運転代行保険等）に関する意識について

運転代行の利用経験がある一般ドライバー1,613人に対し、運転代行を利用する際、業者が運転代行保険等に加入していることを気に留めているか質問したところ、回答は以下のとおりであった。

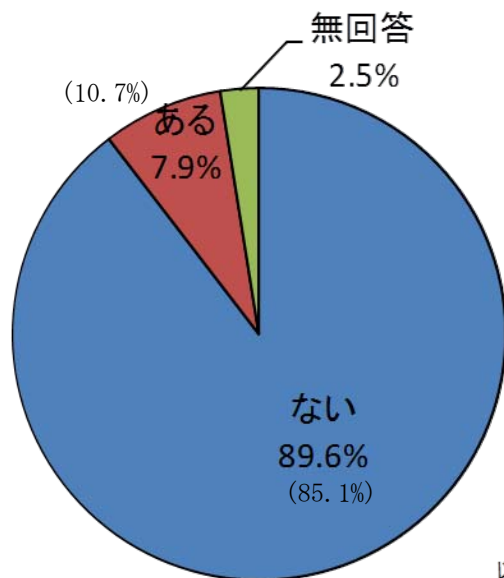
運転代行保険等の加入に関する意識



10. 自動車運転代行業を利用できなかった（しなかった）理由について

運転代行を知っている一般ドライバー3,873人に対し、運転代行を利用しようとしたが、利用できなかった（しなかった）経験があるか質問したところ、回答は以下のとおりであった。

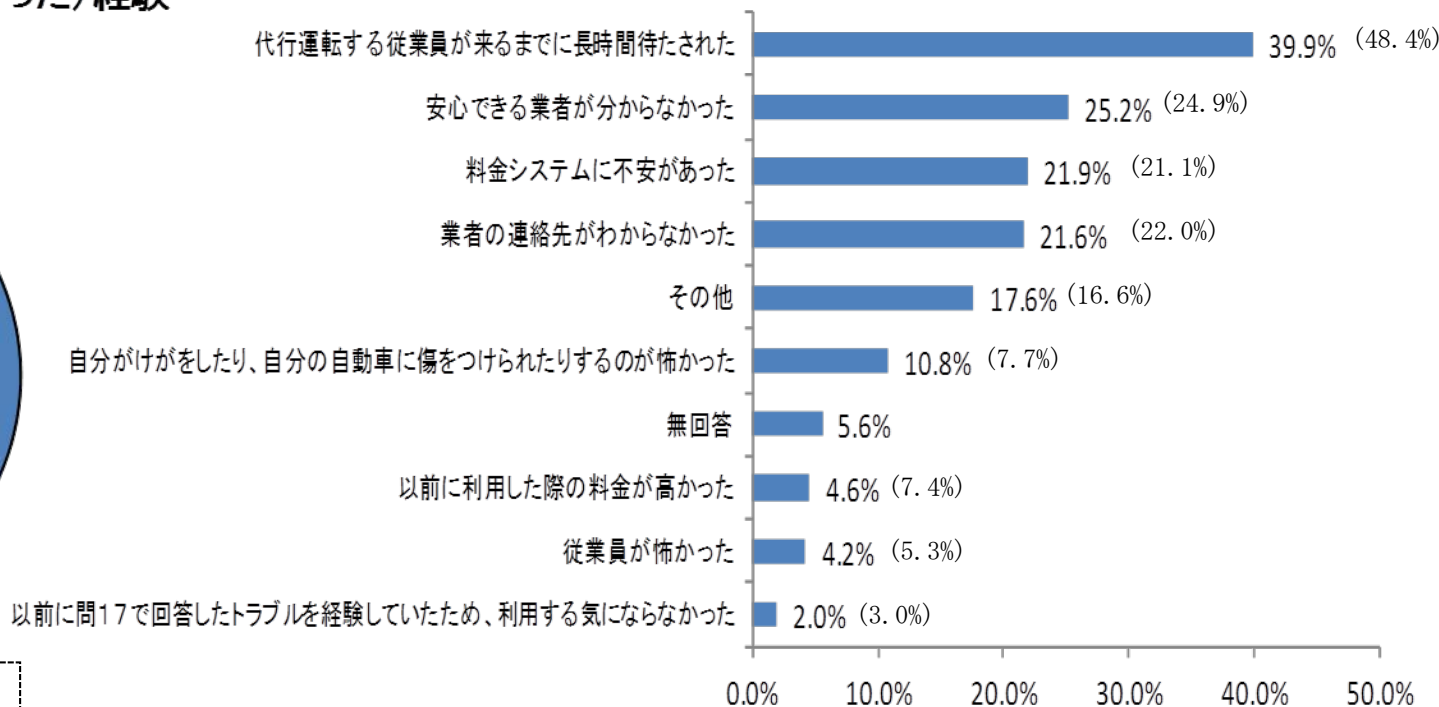
運転代行を利用できなかった（しなかった）経験



「利用できなかったことがある」は前回調査の結果をやや下回った。

利用できなかった（しなかった）経験がある一般ドライバー306人に対し、その理由について質問したところ、回答は以下のとおりであった。

利用できなかった（しなかった）理由（複数回答）



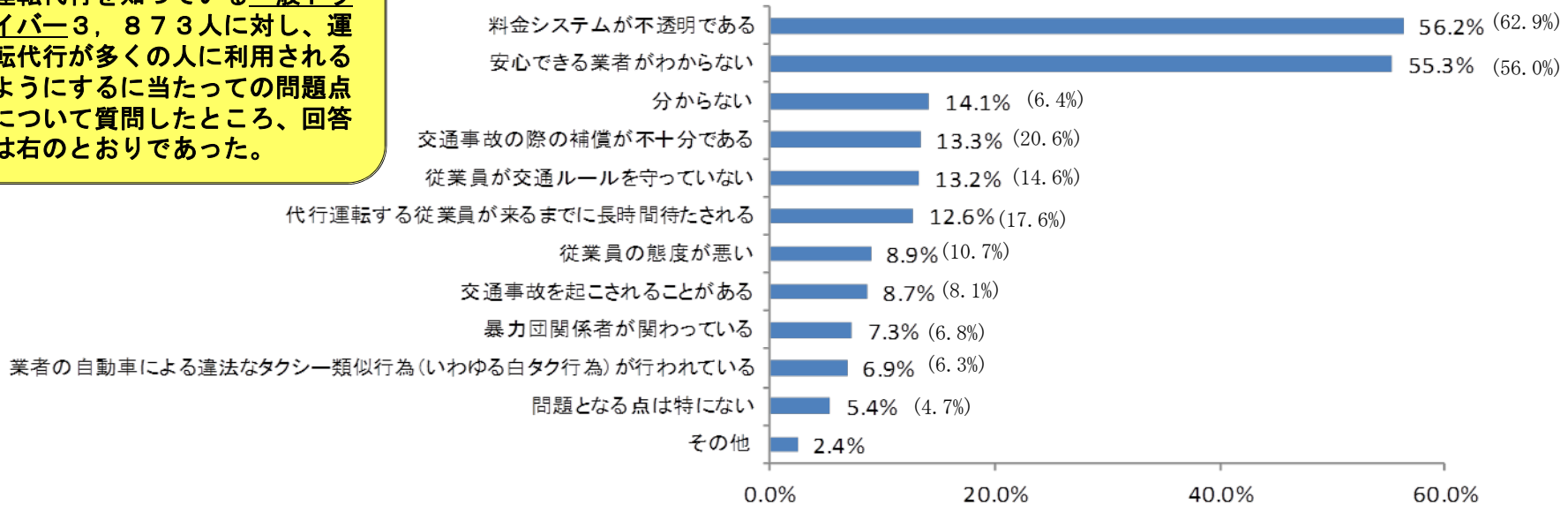
前回調査の結果同様「長時間待たされた」が高いが、前回調査の結果をやや下回った。

「安心できる業者が分からなかった」「料金システムに不安」「けが、車に傷付けられるおそれ」が、それぞれ前回調査の結果をやや上回った。

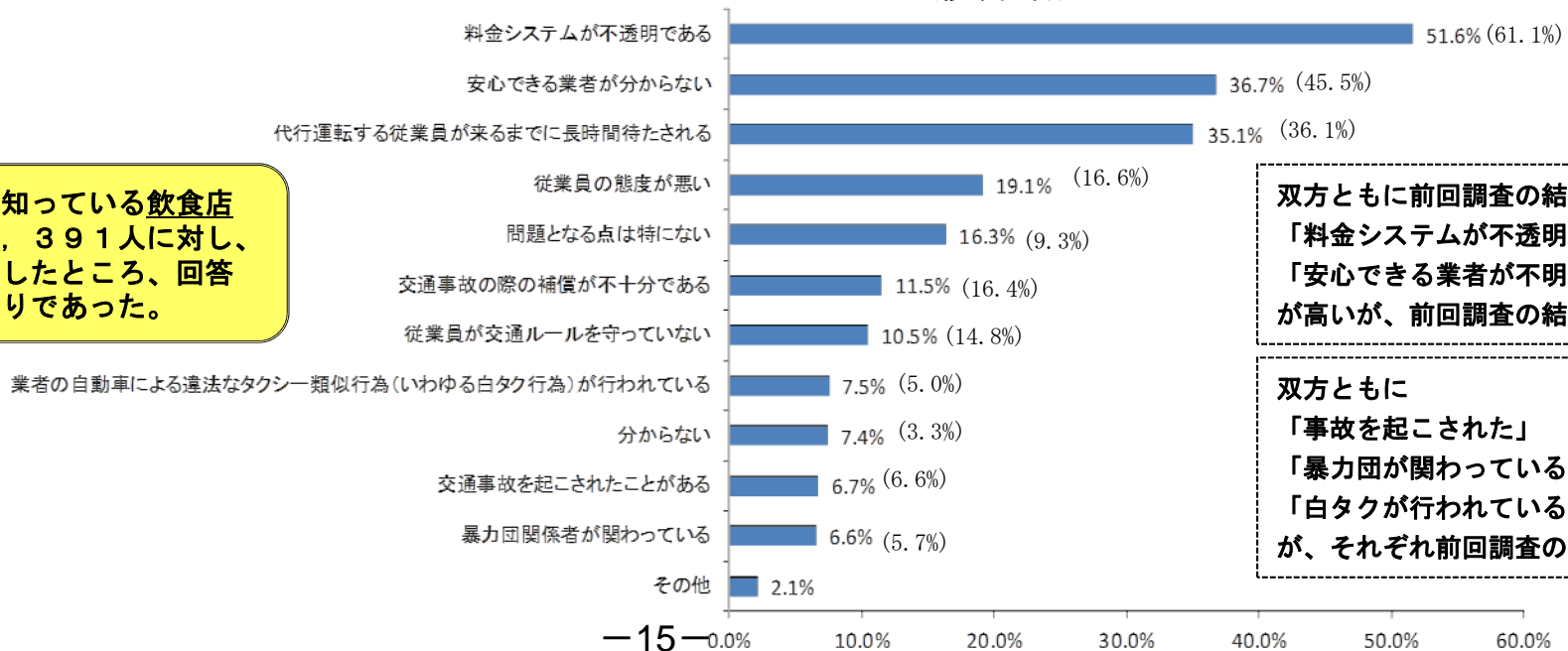
11. 自動車運転代行業の普及に当たっての問題点について（1）

運転代行を知っている一般ドライバー3,873人に対し、運転代行が多くの人に利用されるようにするに当たっての問題点について質問したところ、回答は右のとおりであった。

運転代行の問題点（一般ドライバー）（複数回答）



運転代行の問題点（飲食店等経営者）（複数回答）



双方ともに前回調査の結果同様
「料金システムが不透明」
「安心できる業者が不明」
が高いが、前回調査の結果をやや下回った。

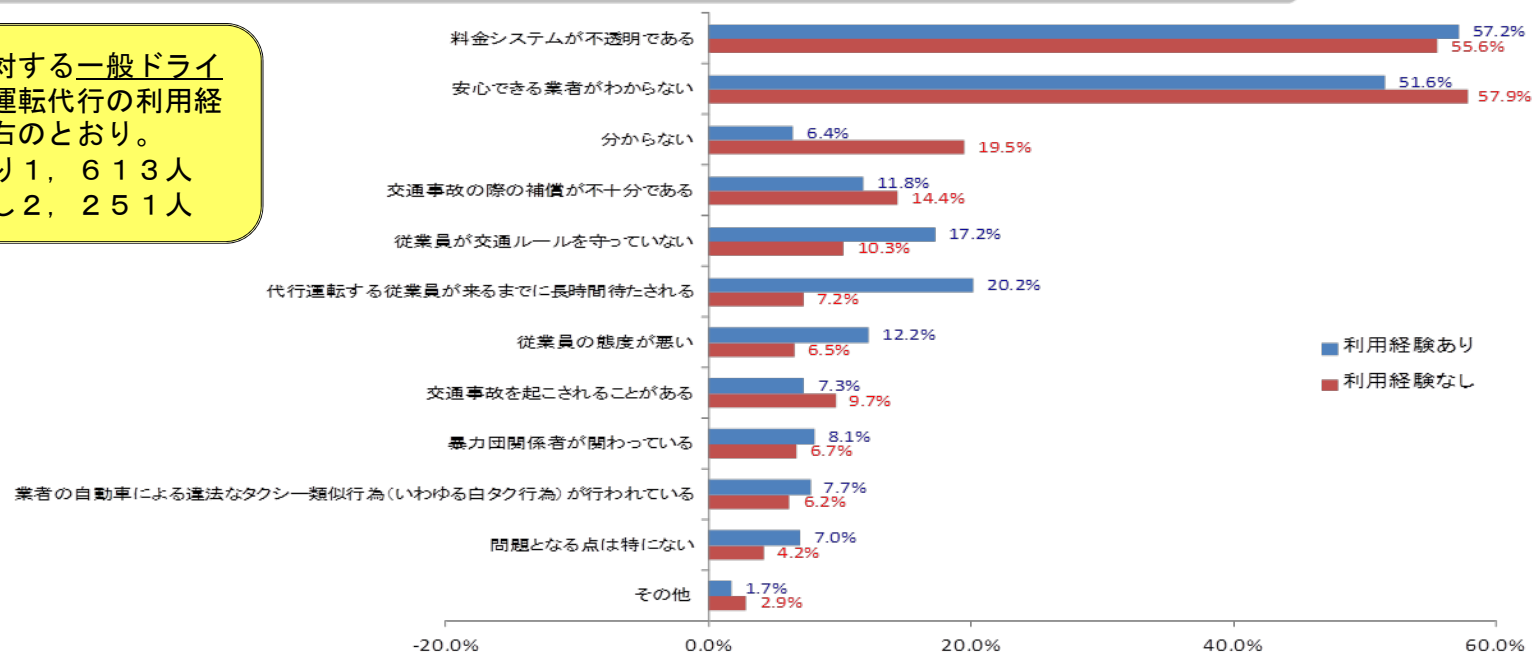
双方ともに
「事故を起こされた」
「暴力団が関わっている」
「白タクが行われている」
が、それぞれ前回調査の結果をやや上回った。

運転代行を知っている飲食店等経営者4,391人に対し、上記質問をしたところ、回答は右のとおりであった。

11. 自動車運転代行業の普及に当たっての問題点について (2)

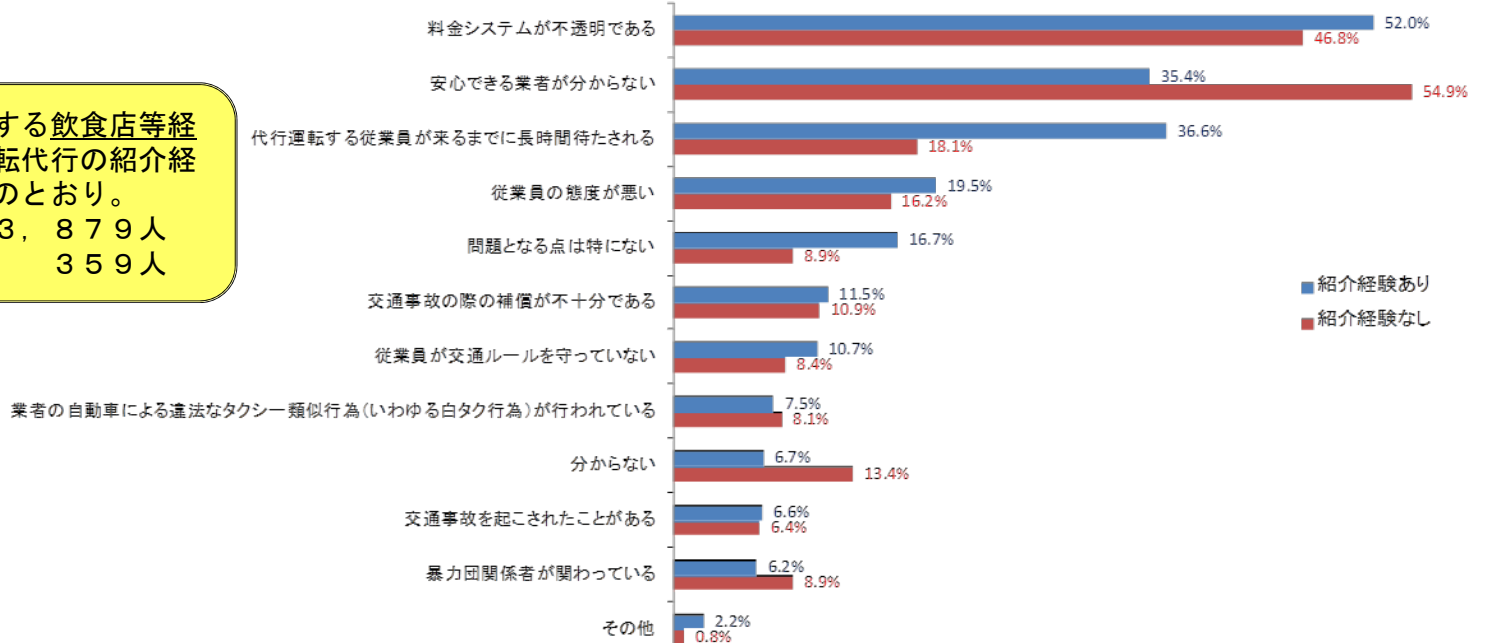
前頁の質問に対する一般ドライバーの回答を運転代行の利用経験別でみると右のとおり。

- ・ 利用経験あり 1, 613人
- ・ 利用経験なし 2, 251人



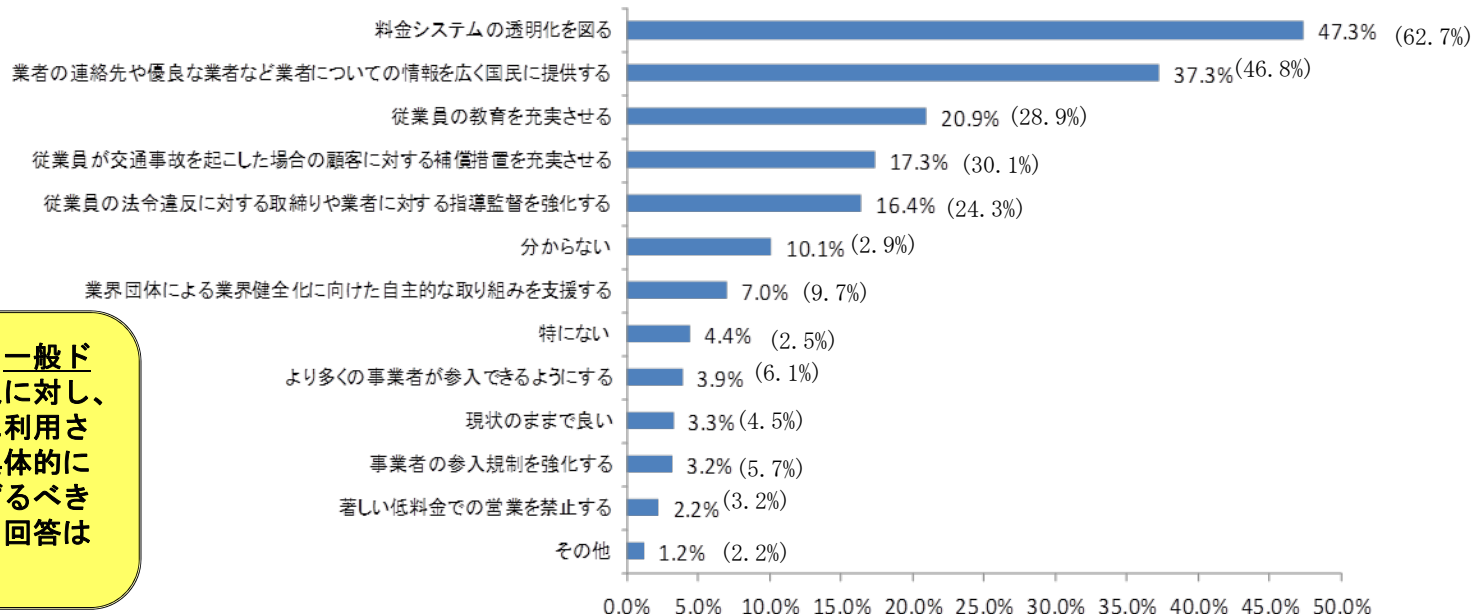
前頁の質問に対する飲食店等経営者の回答を運転代行の紹介経験別でみると右のとおり。

- ・ 紹介経験あり 3, 879人
- ・ 紹介経験なし 359人



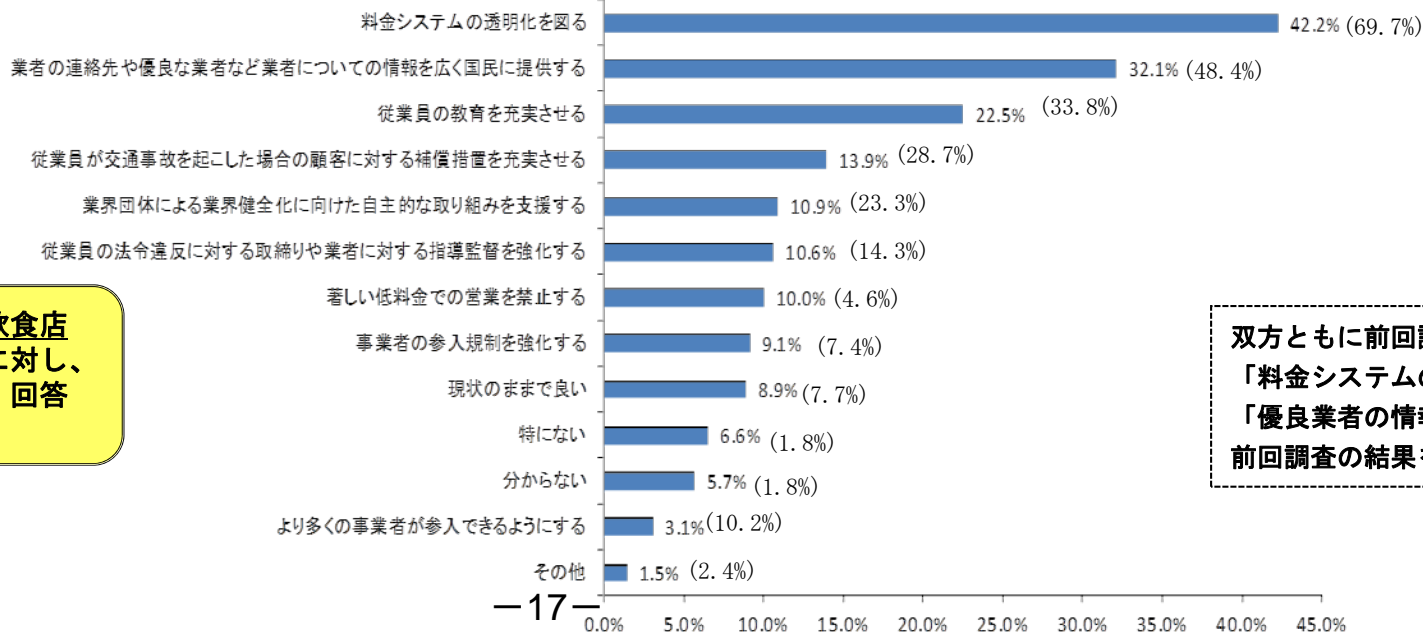
12. 自動車運転代行業の普及方策について（1）

運転代行が利用されるための方策（一般ドライバー）（3つまで複数回答）



運転代行を知っている一般ドライバー3,873人に対し、運転代行が多くの人に利用されるようにするため具体的などのような方策を講ずるべきかと質問したところ、回答は右のとおりであった。

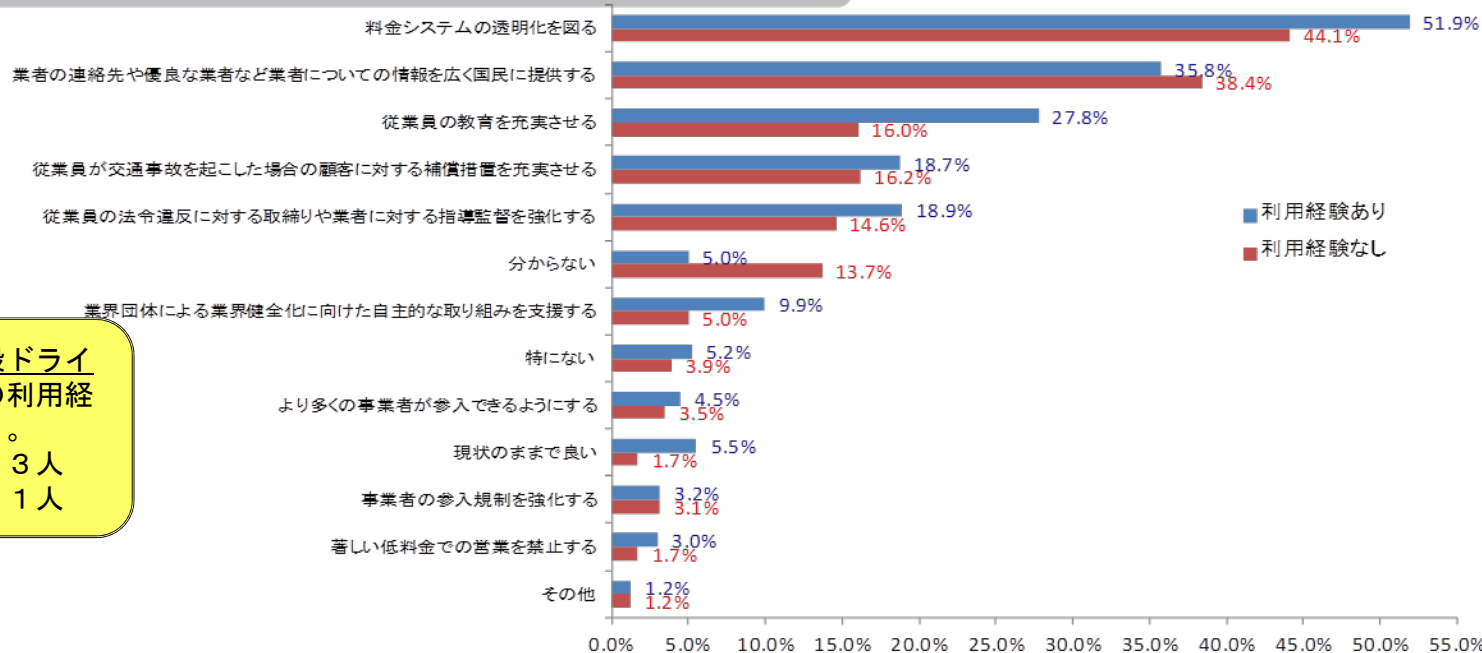
運転代行業が利用されるための方策（飲食店等経営者）（3つまで複数回答）



運転代行を知っている飲食店等経営者4,391人に対し、上記質問をしたところ、回答は右のとおりであった。

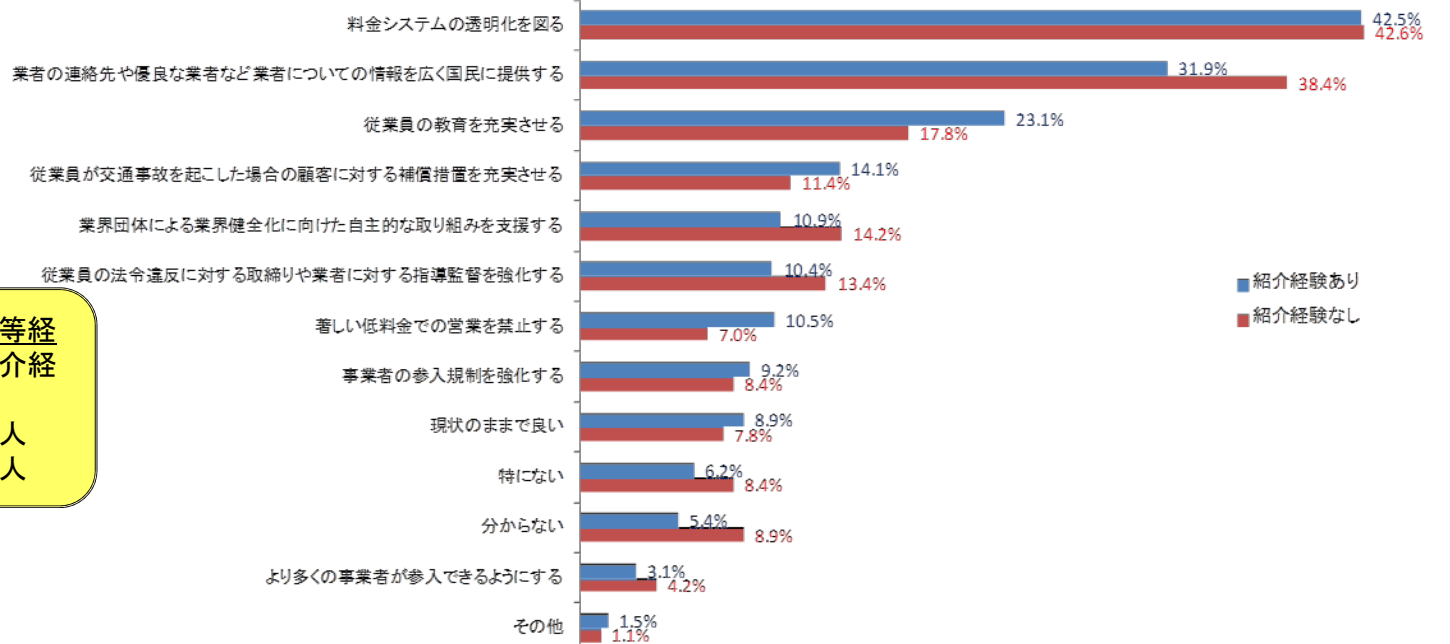
双方ともに前回調査の結果同様「料金システムの透明化」「優良業者の情報提供」が高いが、前回調査の結果を下回った。

12. 自動車運転代行業の普及方策について（2）



前頁の質問に対する一般ドライバーの回答を運転代行の利用経験別でみると右のとおり。

- ・ 利用経験あり 1, 613人
- ・ 利用経験なし 2, 251人



前頁の質問に対する飲食店等経営者の回答を運転代行の紹介経験別でみると右のとおり。

- ・ 紹介経験あり 3, 879人
- ・ 紹介経験なし 359人