

令和4年度 第43次
タクシー利用者モニター調査
集計報告書

公益財団法人 東京タクシーセンター

令和4年度 第43次 タクシー利用者モニター調査 集計報告書

公益財団法人 東京タクシーセンター

はじめに

東京タクシーセンターでは、タクシーサービスの改善と利用者の利便向上を図るため、タクシー利用者モニター200人を委嘱し、昭和54年度からモニター通報書（はがき）の返信により調査を行っていましたが、モニターの利便性向上を図るため、令和元年10月1日から従来のはがきによる通報に加え、インターネットによる受付を行っています。

この集計報告書は、タクシーに対する評価・要望等について令和4年度中に寄せられたモニター通報の集計結果をとりまとめタクシーサービスの改善とタクシー営業の適正化を図るための資料として作成したものです。

業務の参考資料としてご活用いただければ幸いです。

1 集計期間

令和4年4月1日から令和5年3月31日まで

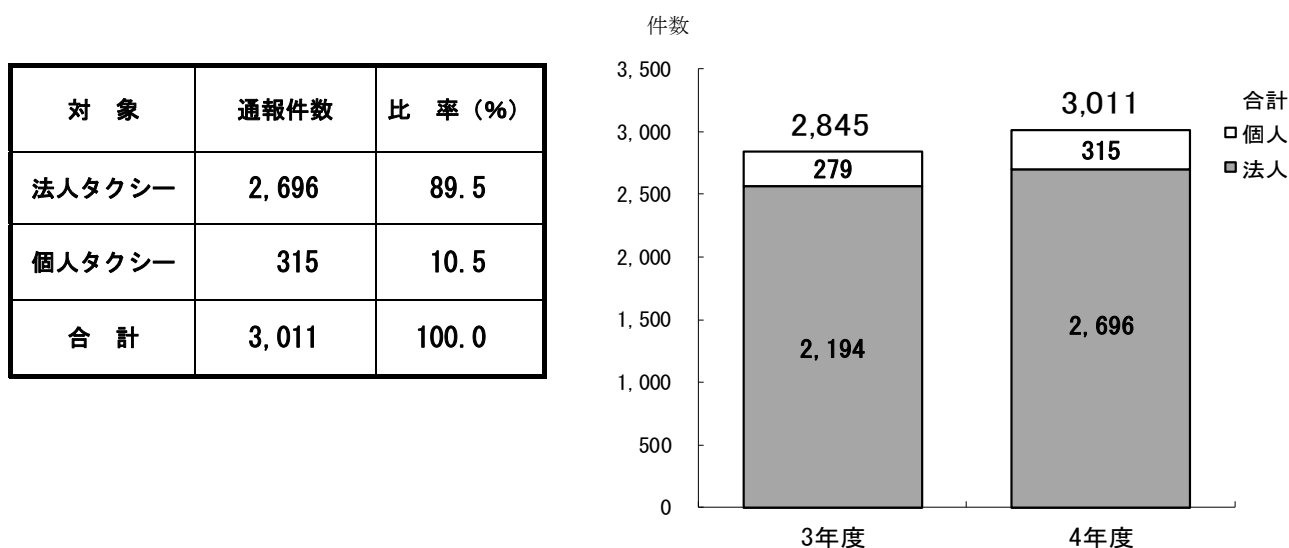
2 通報内容

乗車日時・区間及び支払い料金等の利用形態や運転者の接客態度などの項目について調査を行うとともに、特記事項として意見・要望の記入を求めました。

3 通報件数

令和4年度の通報件数は3,011件（はがき1,113件、インターネット1,898件）、内訳は法人タクシーに乗車したものが2,696件、個人タクシーに乗車したものが315件でした。

前年度と比較すると166件（5.8%）の増加となっています。

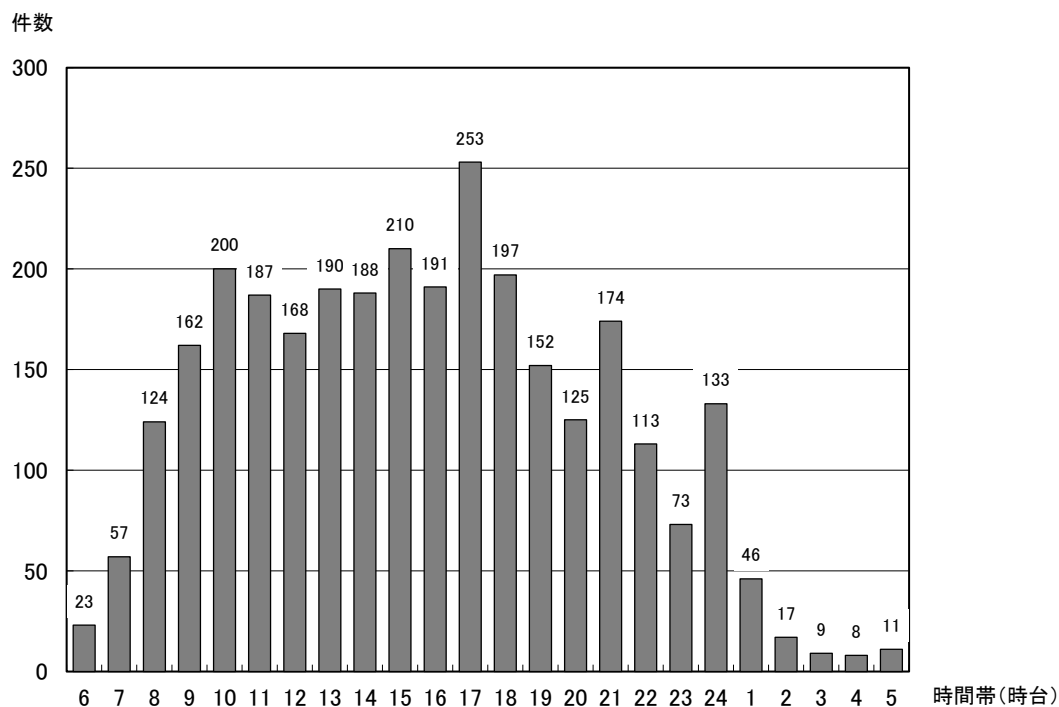


4 調査結果

(1) タクシー利用形態

利用時間帯別集計

タクシーの利用時間帯については、17 時台の利用が 253 件で最も多く、次いで 15 時台の 210 件でした。

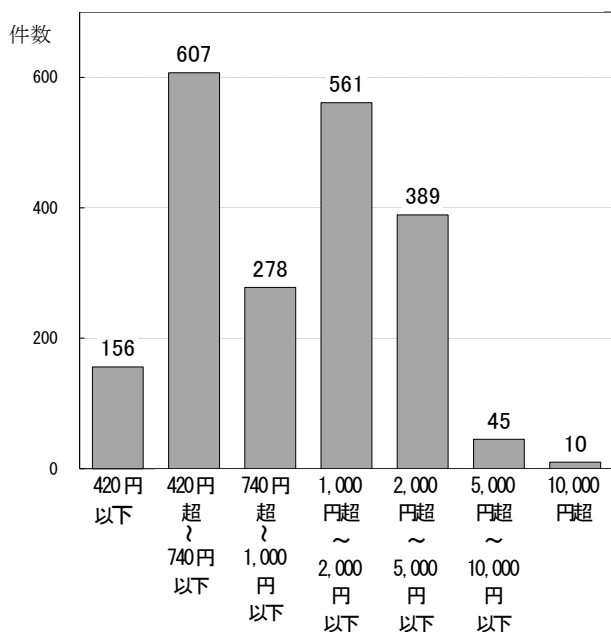


タクシー料金別集計

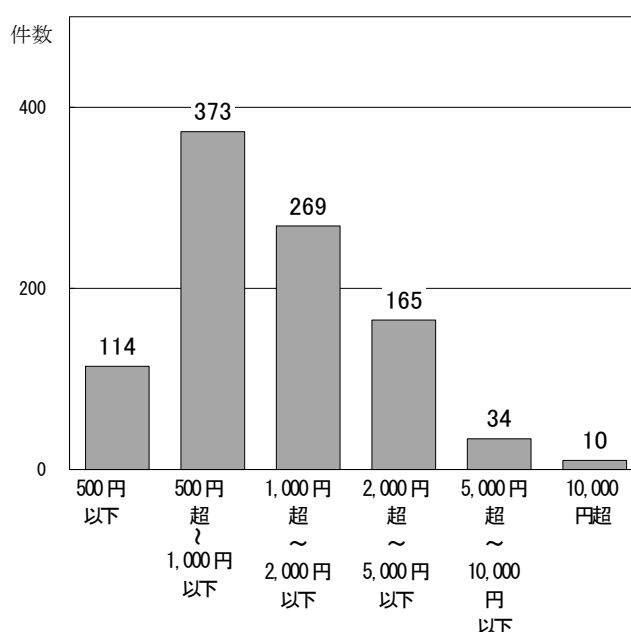
タクシー料金別については、運賃改定前では「420 円超～740 円以下」の利用が 607 件 (29.7%) で最も多く、次いで「1,000 円超～2,000 円以下」が 561 (27.4%) 以下「2,000 円超～5,000 円以下」389 件 (19.0%)、「740 円超～1,000 円以下」278 件 (13.6%) となっています。

運賃改定後では「500 円超～1,000 円以下」の利用が 373 件 (38.7%) で最も多く、次いで「1,000 円超～2,000 円以下」が 269 件 (27.9%) 以下「2,000 円超～5,000 円以下」165 件 (17.1%)、「500 円以下」114 件 (11.8%) となっています。

運賃改定前 (令和 4 年 11 月 13 日まで)



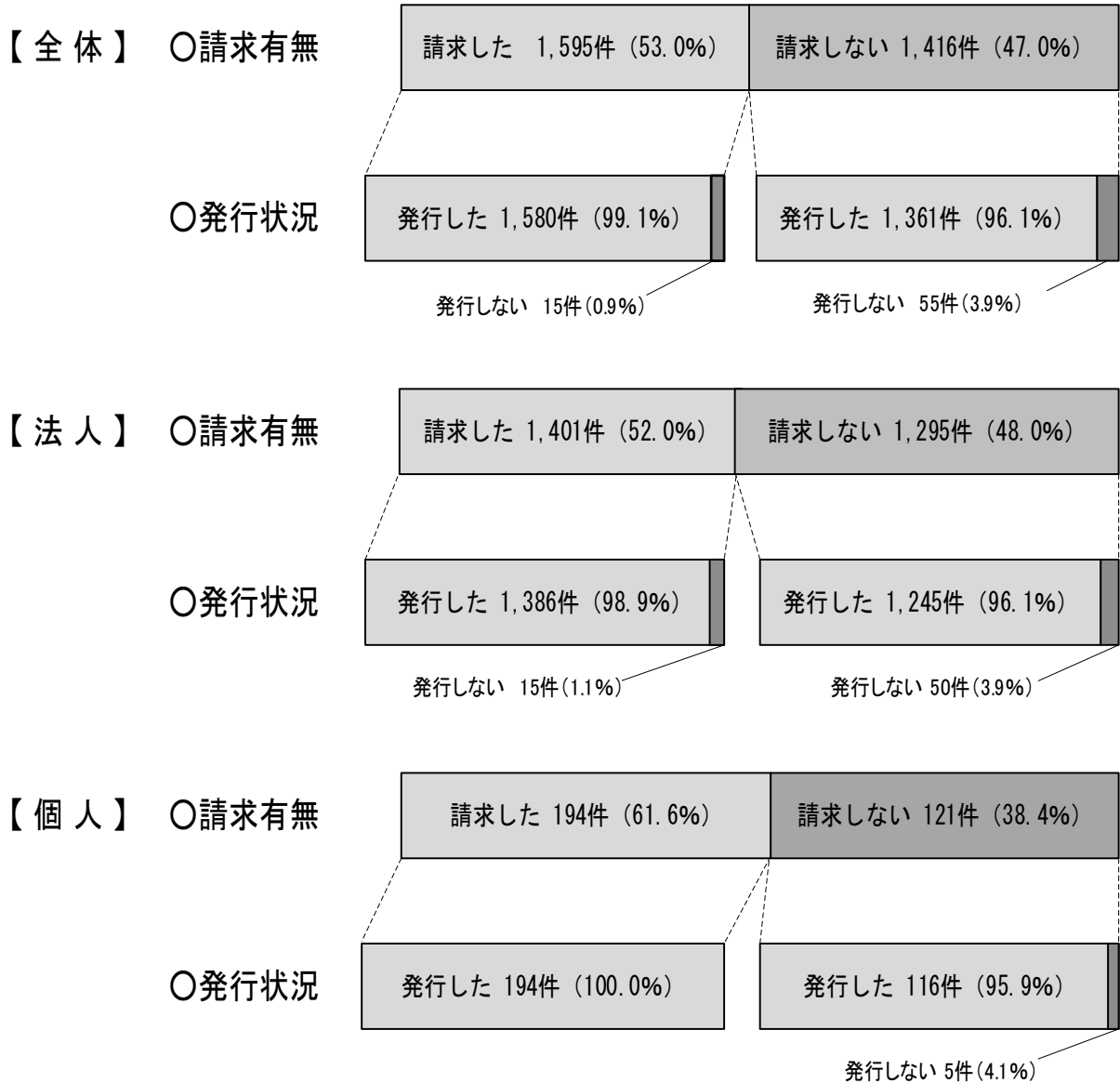
運賃改定後 (令和 4 年 11 月 14 日から)



(2) 領収書

領収書請求の有無及び領収書の発行状況

領収書の発行状況については、通報件数 3,011 件のうち 2,941 件 (97.7%) が、領収書を「発行した」という結果になりました。



5 調査結果前年度対比

(1) 法人・個人別集計

接客態度、地理の知識、服装・身だしなみ、運転操作及び車内の状況の通報について、法人・個人別に前年度と比較しました。上向きの矢印は改善、下向きの矢印は低下を示しています。

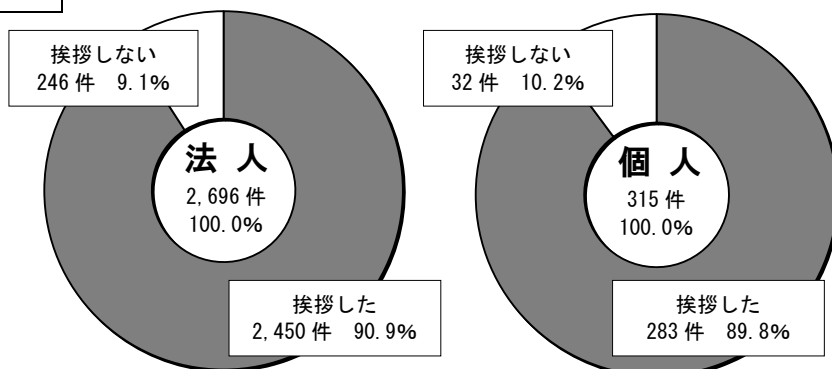
全体的に昨年度と比較すると、ほとんど変わらないか改善傾向にありますが「乗車時のあいさつ」、「行先の確認」、「降車時のあいさつ」、「忘れ物に対する注意喚起」について、法人タクシーの低下がみられ特に「忘れ物に対する注意喚起」は、4.2ポイント低下しました。

個人タクシーについては、ほとんどの項目で改善傾向でした。

①接客態度について

乗車時のあいさつ

○全回答数
3,011件



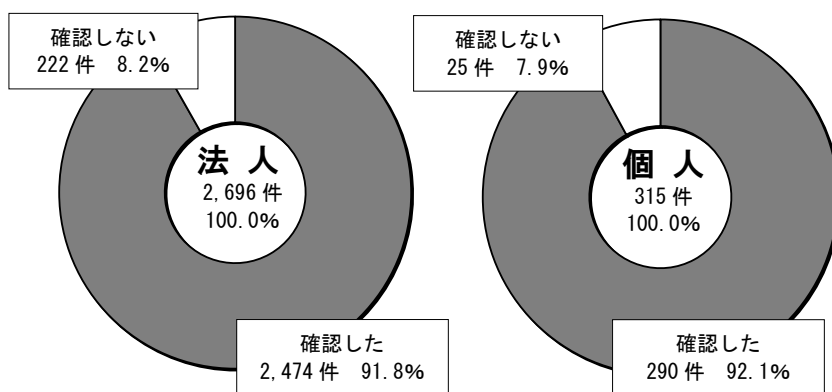
前年度との比較

法人	年度別		傾向	年度別	
	令和3年度			令和4年度	
	評価	割合		評価	割合
	挨拶した	92.7%	→	挨拶した	90.9%
	挨拶しない	7.3%		挨拶しない	9.1%

個人	年度別		傾向	年度別	
	令和3年度			令和4年度	
	評価	割合		評価	割合
	挨拶した	87.1%	→	挨拶した	89.8%
	挨拶しない	12.9%		挨拶しない	10.2%

行先の確認

○全回答数
3,011件



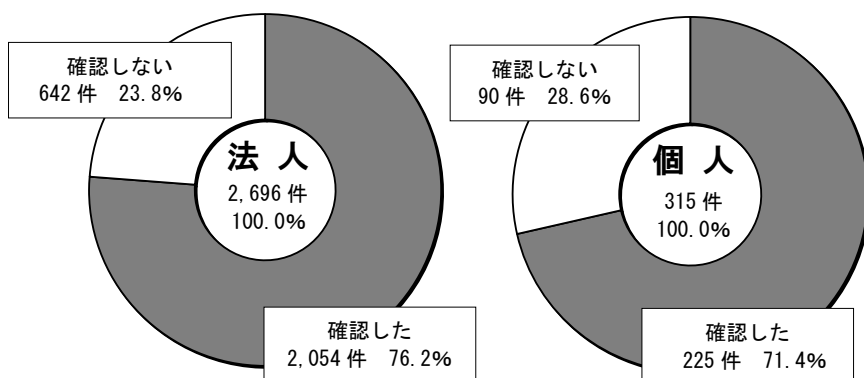
前年度との比較

法人	年度別		傾向	年度別	
	令和3年度			令和4年度	
	評価	割合		評価	割合
	確認した	92.8%	→	確認した	91.8%
	確認しない	7.2%		確認しない	8.2%

個人	年度別		傾向	年度別	
	令和3年度			令和4年度	
	評価	割合		評価	割合
	確認した	88.9%	→	確認した	92.1%
	確認しない	11.1%		確認しない	7.9%

コースの確認

○全回答数
3,011 件



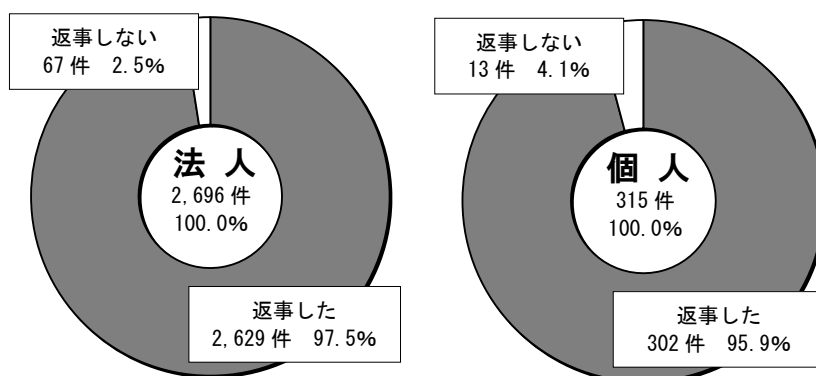
前年度との比較

法人	年度別		傾向	年度別	
	令和 3 年度			令和 4 年度	
	評価	割合		評価	割合
	確認した	76.8%	→	確認した	76.2%
	確認しない	23.2%		確認しない	23.8%

個人	年度別		傾向	年度別	
	令和 3 年度			令和 4 年度	
	評価	割合		評価	割合
	確認した	67.7%	→	確認した	71.4%
	確認しない	32.3%		確認しない	28.6%

指示等に対する返事

○全回答数
3,011 件



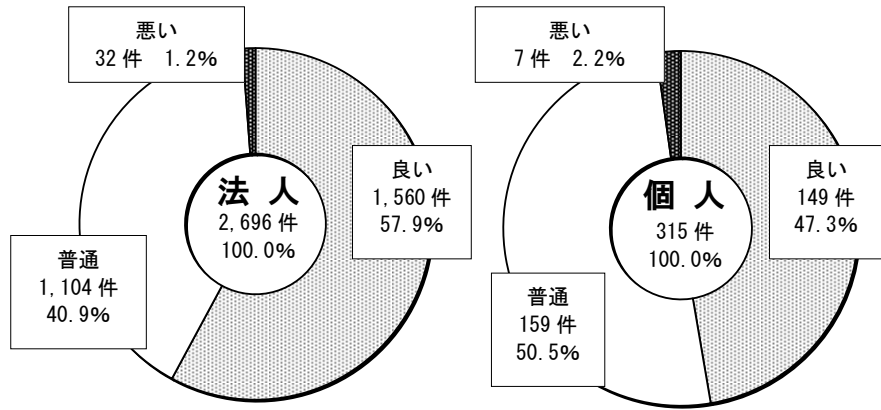
前年度との比較

法人	年度別		傾向	年度別	
	令和 3 年度			令和 4 年度	
	評価	割合		評価	割合
	返事した	96.2%	→	返事した	97.5%
	返事しない	3.8%		返事しない	2.5%

個人	年度別		傾向	年度別	
	令和 3 年度			令和 4 年度	
	評価	割合		評価	割合
	返事した	95.0%	→	返事した	95.9%
	返事しない	5.0%		返事しない	4.1%

言葉づかい

○全回答数
3,011 件



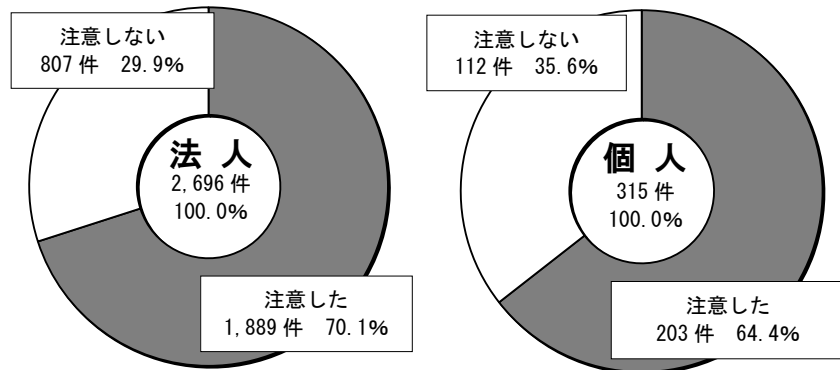
前年度との比較

法人	年度別		傾向	令和4年度
	評価	令和3年度		
人	良い	60.1%	→	57.9%
	普通	38.2%		40.9%
	悪い	1.7%		1.2%

個人	年度別		傾向	令和4年度
	評価	令和3年度		
人	良い	48.0%	→	47.3%
	普通	48.4%		50.5%
	悪い	3.6%		2.2%

忘れ物に対する注意喚起

○全回答数
3,011 件



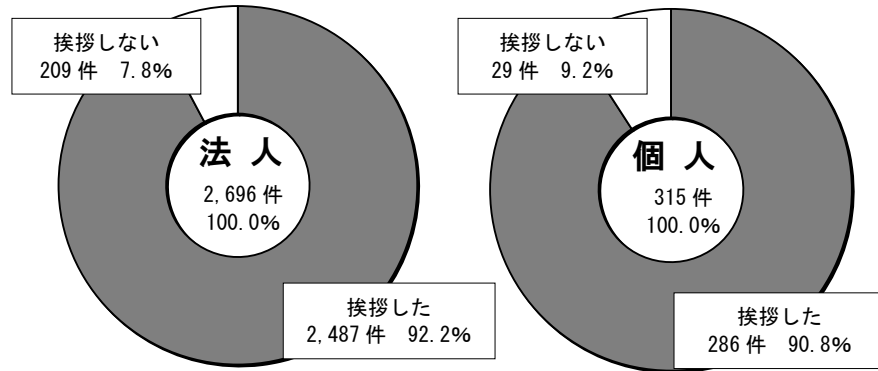
前年度との比較

法人	年度別		傾向	令和4年度
	評価	令和3年度		
人	注意した	74.3%	→	70.1%
	注意しない	25.7%		29.9%

個人	年度別		傾向	令和4年度
	評価	令和3年度		
人	注意した	62.4%	→	64.4%
	注意しない	37.6%		35.6%

降車時のあいさつ

○全回答数
3,011件



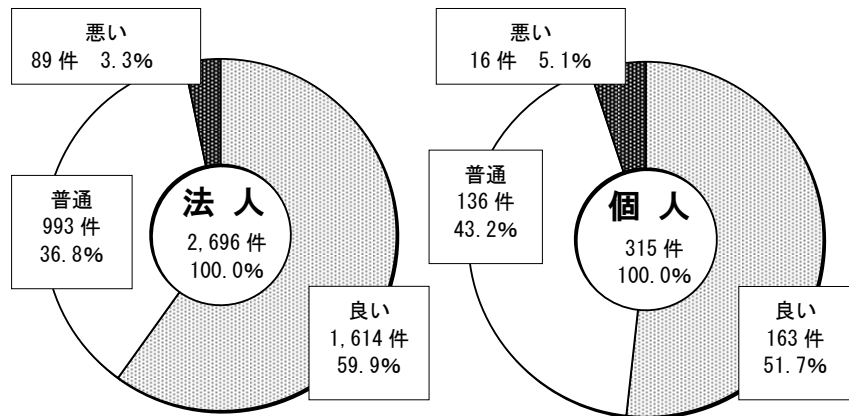
前年度との比較

法人	年度別		傾向	令和4年度
	評価	令和3年度		
	挨拶した	93.7%	➔	92.2%
挨拶しない	6.3%	7.8%		

個人	年度別		傾向	令和4年度
	評価	令和3年度		
	挨拶した	89.2%	➔	90.8%
挨拶しない	10.8%	9.2%		

総合的に見て

○全回答数
3,011件



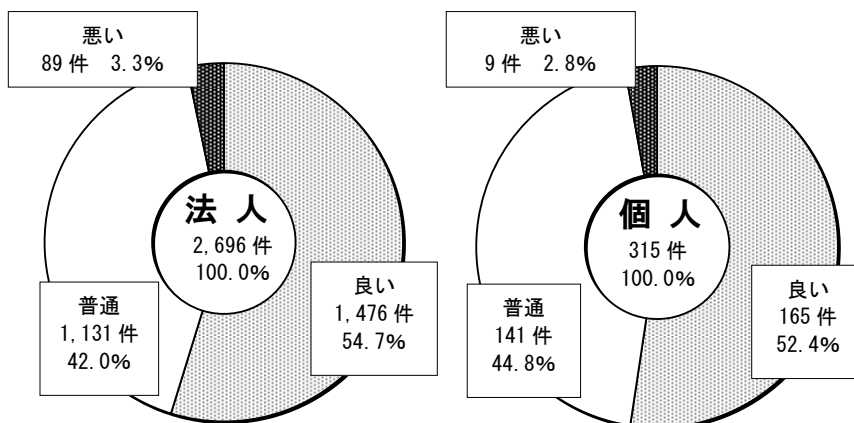
前年度との比較

法人	年度別		傾向	令和4年度
	評価	令和3年度		
	良い	61.6%	➔	59.9%
	普通	35.0%		36.8%
悪い	3.4%	3.3%		

個人	年度別		傾向	令和4年度
	評価	令和3年度		
	良い	50.6%	➔	51.7%
	普通	43.7%		43.2%
悪い	5.7%	5.1%		

②地理の知識について

○全回答数
3,011件



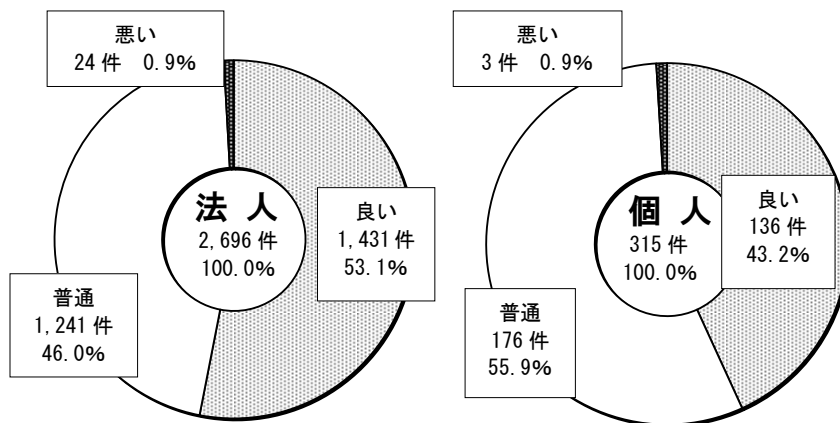
前年度との比較

法人	年度別		令和3年度	傾向	令和4年度
	評価				
人	良	い	55.2%	➔	54.7%
	普	通	40.4%		42.0%
	悪	い	4.4%		3.3%

個人	年度別		令和3年度	傾向	令和4年度
	評価				
人	良	い	46.6%	➔	52.4%
	普	通	50.2%		44.8%
	悪	い	3.2%		2.8%

③服装・身だしなみについて

○全回答数
3,011件



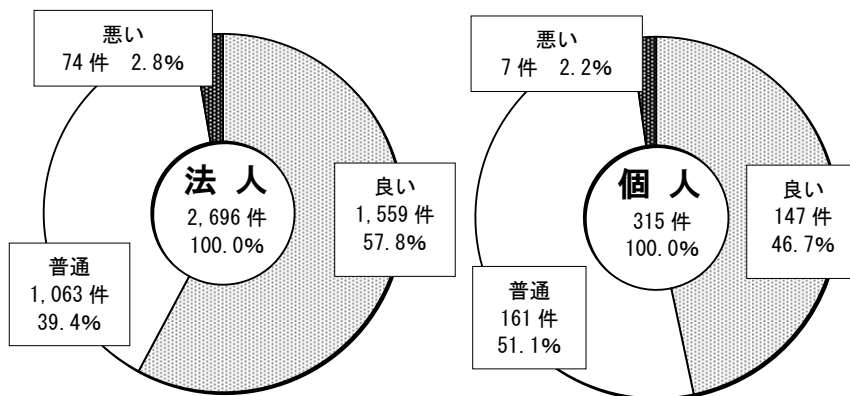
前年度との比較

法人	年度別		令和3年度	傾向	令和4年度
	評価				
人	良	い	55.9%	➔	53.1%
	普	通	43.2%		46.0%
	悪	い	0.9%		0.9%

個人	年度別		令和3年度	傾向	令和4年度
	評価				
人	良	い	38.3%	➔	43.2%
	普	通	60.6%		55.9%
	悪	い	1.1%		0.9%

④ 運転操作について

○全回答数
3,011 件



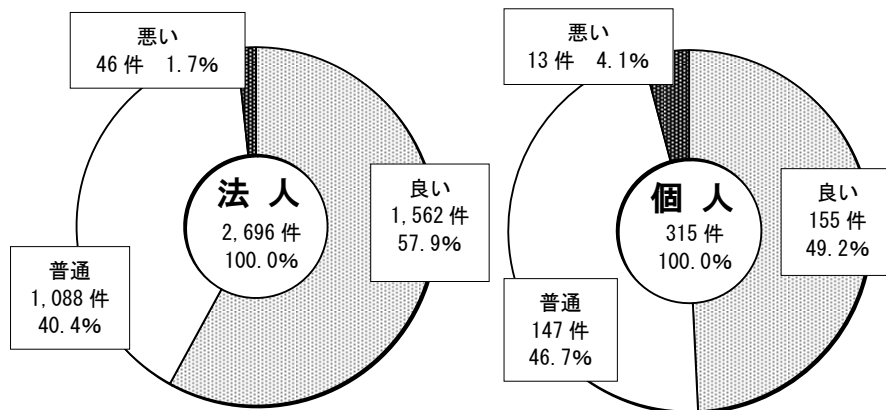
前年度との比較

法人	年度別		令和3年度	傾向	令和4年度
	評価				
人	良	い	59.9%	→	57.8%
	普	通	37.0%		39.4%
	悪	い	3.1%		2.8%

個人	年度別		令和3年度	傾向	令和4年度
	評価				
人	良	い	45.5%	→	46.7%
	普	通	53.4%		51.1%
	悪	い	1.1%		2.2%

⑤ 車内の状況について

○全回答数
3,011 件



前年度との比較

法人	年度別		令和3年度	傾向	令和4年度
	評価				
人	良	い	60.3%	→	57.9%
	普	通	37.8%		40.4%
	悪	い	1.9%		1.7%

個人	年度別		令和3年度	傾向	令和4年度
	評価				
人	良	い	45.2%	→	49.2%
	普	通	51.2%		46.7%
	悪	い	3.6%		4.1%

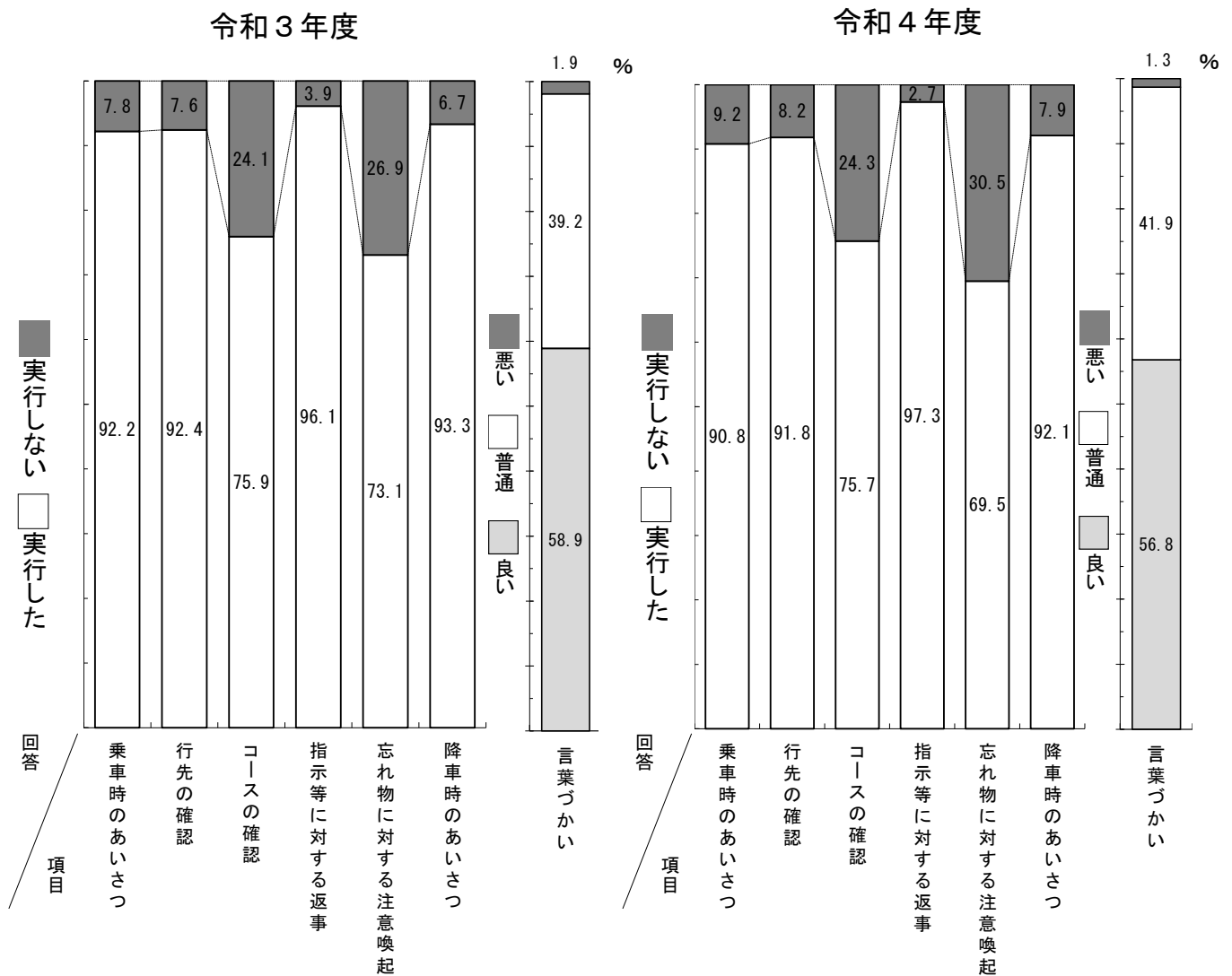
(2) 総合集計

接客態度、地理の知識、服装・身だしなみ、運転操作及び車内の状況の通報について、法人・個人を合わせた結果を前年度と比較しました。

① 接客態度の基本動作

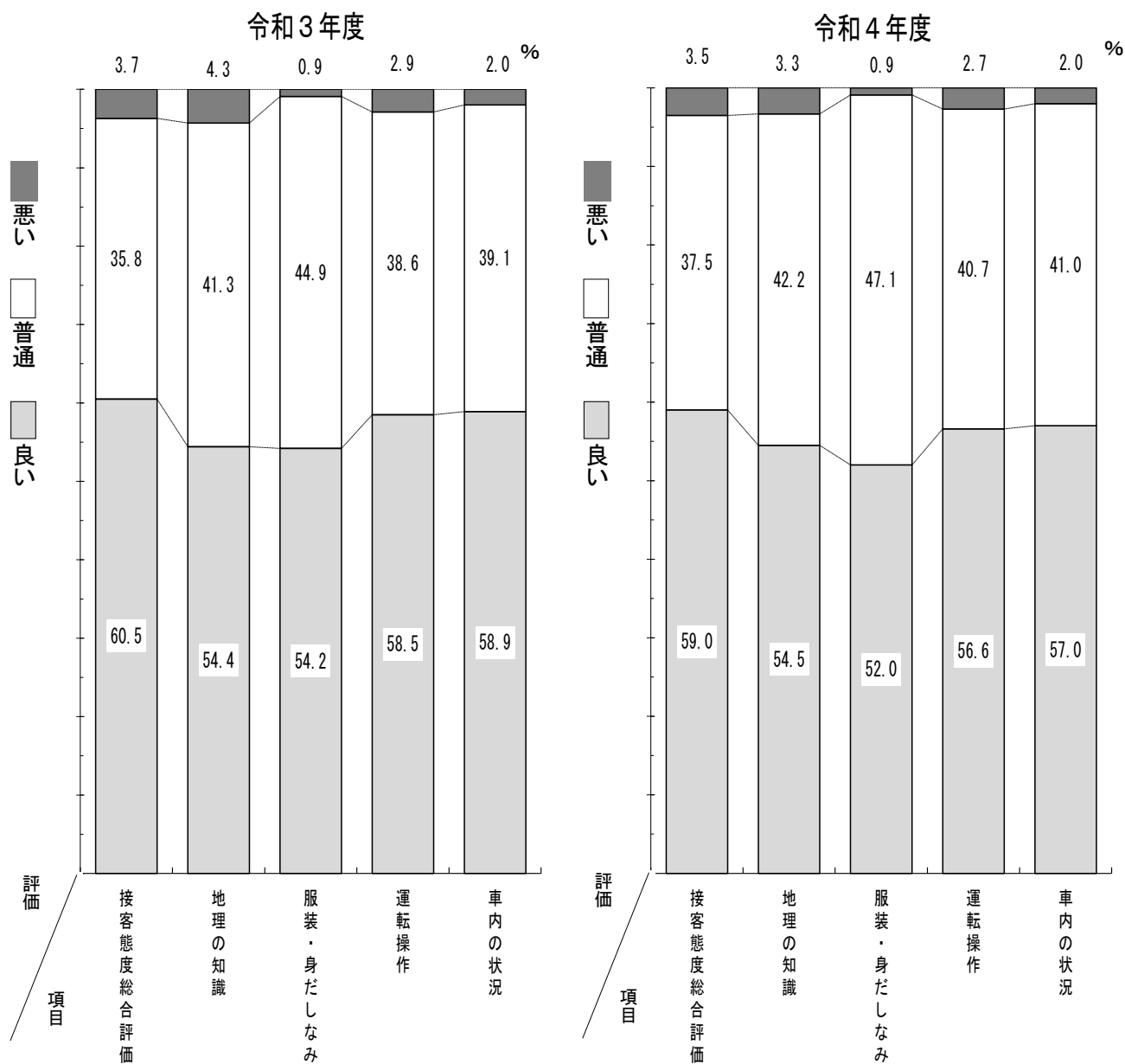
接客態度の基本動作については、「指示に対する返事」が昨年より1.2ポイントの増加となった以外、すべての項目において下回る結果となりました。特に「忘れ物に対する対応」については3.6ポイント減少しております。

また、「言葉づかい」については『良い』が2.1ポイント減少しております。



② サービス評価の項目別結果

項目別に「良い」と評価された通報を前年度と比較すると『地理の知識』以外の項目で、前年度より評価が「良い」と評価された通報が下回り、『接客態度総合評価』『地理の知識』『運転操作』については、「悪い」が、減少しました。



6 意見・要望等

(1) 項目別件数

通報件数 3,011 件のうち、特記事項としてタクシーに関する意見・要望等 1,370 件の回答をいただきました。

項目別にみると、「接客態度関係」が全体の 6 割を占め最も多く、次いで「地理知識関係」、「運転操作関係」、「車両設備関係」の順になっています。

項目	令和4年度	
	記入件数	比率
接客態度関係	892件	65.1%
地理知識関係	114件	8.3%
運転操作関係	112件	8.2%
車両設備関係	96件	7.0%
服装・身だしなみ関係	9件	0.7%
利便向上関係	13件	0.9%
違法行為関係	0件	0.0%
その他	134件	9.8%
計	1,370件	100.0%

(2) 意見・要望の具体的内容（抜粋）

ア 接客態度関係-----892 件

◎接客態度が良かった……………585 件

- ・近距離利用でしたが嫌な顔をせず対応してくれました。荷物が多かったのですが、トランクに積み込むかを聞いてくれ、運転席から降りて来て対応してくださいました。車内換気も良くできていました。
(女性 36 歳 会社員 法人タクシー乗車)
- ・目的地のマンション名を上手く伝えられずにいましたが、運転者さんは私の希望を理解してくれ、急いでいたのですがちゃんと時間までに到着することができました。
(女性 36 歳 会社員 法人タクシー乗車)
- ・ベビーカーを持つての乗車でした。乗り降りの際に外まで出て運んでいただきとても助かりました。お願いする前に出てきてくれたので、こういった気の利く運転者さんがたくさんいてくれたらなと思います。
(女性 28 歳 主婦 法人タクシー乗車)
- ・非常に感じの良い方でした。後ろにシルバーカーを入れる時、出す時もすぐに降りてきていただき助かりました。女性の運転者は丁寧で良いですね。
(男性 47 歳 会社員 法人タクシー乗車)
- ・ドアを閉めて走り始める前に「よろしくお祈いします」と、元気なあいさつをしていただきました。とても良い気分になりました。
(男性 59 歳 会社員 法人タクシー乗車)
- ・荷物が多く降りるときにもたついていたら「ゆっくりどうぞ」と、声話かけてもらえて、焦ることなく助かりました。ちょっとした心遣いがとてもありがたく嬉しいです。
(男性 31 歳 会社員 法人タクシー乗車)

- ・目的地に到着し、足の不自由な母を気遣い、あまり歩かなくても良いようにお店の近くまで車を寄せてくれました。そして、降車時は慌てなくても良いようにと言葉かけもしてくれました。
(女性 57 歳 アルバイト・パート 法人タクシー乗車)
- ・とても丁寧にコースの確認をしてくれました。車内で子供が騒いってしまったのですが、降車時までとても優しく対応していただきました。本当に利用して良かったと思いました。
(女性 28 歳 主婦 法人タクシー乗車)
- ・降車時に、「お気をつけて行ってらっしゃい」との言っていただき、爽やかで、楽しい一日になりました。
(男性 73 歳 会社員 法人タクシー乗車)
- ・家内は足が悪いので、駅の入り口までぴったり停まってくれ、素早く運転席から降りて来てくれて手を貸してくださいました。少し段差があったので、一人では登れなかったのが本当に嬉しく思いました。
(男性 80 歳 アルバイト・パート 法人タクシー乗車)
- ・目が不自由な同乗者と一緒に利用しました。降車時に運転席からわざわざ降り、ドアまで来て、とても親切に対応していただきました。とても親切に助けくださいました。
(女性 61 歳 会社員 個人タクシー乗車)
- ・スムーズに目的地まで行けました。病院まで送っていただきましたが、降車時に「足元、お気を付けてください」と丁寧に声掛けしてくださいました。とても安心して乗車できました。初めて行く目的地だったので、タクシーに乗車すると便利だと再認識しました。
(女性 33 歳 会社員 個人タクシー乗車)
- ・個人タクシーは今まであまり良いイメージなかったけど、とても丁寧な運転でした。話し方も優しくて安心して乗れました。P a y P a y 払いもちょうと教えてくれました。年始めに良い運転者さんで良かったです。
(女性 49 歳 会社員 個人タクシー乗車)

◎接客態度が悪かった…………… 124 件

- ・「麹町警察署」を目的地として告げました。東京駅で買ったお土産を私が持っていたのを見て、運転者さんが「差入れに行くの？」と質問してきました。私の知り合いが勾留されているとでも運転者さんは思ったのでしょうか。詮索されていると思い、不愉快でしたので、行先を「MXテレビ」に変更しました。仕事で疲れてタクシーを利用したのですが、その後も皇居の灯の形やオフィス街の明るさなどの話を運転者さんはひとりで話し続け、ますます、疲れました。話しかけてほしくないという雰囲気が伝わらなかったようです。
(女性 50 歳 医師 個人タクシー乗車)
- ・コースの確認がなく、初めて行く場所でしたので「住所を伝えて良いですか」と聞いたのですが、返事がなく、無言でナビを操作しはじめました。返事はしてほしかったです。住所を伝えて良いか悩んでしまいました。
(女性 58 歳 アルバイト・パート 法人タクシー乗車)
- ・車いす利用でしたが、いつもは運転者さんが降りてきて、すぐに乗りやすい場所に車いすを置いてくれるのに、そのような気の利いたところは一切ない運転者さんで残念な気持ちになりました。
(女性 53 歳 フリーライター 法人タクシー乗車)
- ・個人タクシーだったので安心していたのですが、目的地に着く直前に道路工事指示で停車していた車に対して大きなクラクションで威圧したのでとても驚き残念な気持ちになりました。
(男性 65 歳 会社員 個人タクシー乗車)
- ・無口な運転者さんでした。返事もなく、コースを説明したのですがわかっているのかいないのか意思疎通ができず不安な乗車になりました。(女性 76 歳 主婦 法人タクシー乗車)

イ 地理知識関係—————114 件

◎地理に詳しくった……… 40 件

- ・希望のコースを伝えたところ、混んでいるとのことで、別のコースを提案してくださいました。とても地理に精通している様子で安心して乗車できました。言葉遣いも丁寧な方でとても好印象でした。(女性 59 歳 アルバイト・パート 法人タクシー乗車)
- ・カーナビに頼らず豊富な地理知識を駆使して、柔軟に効率のよいコースを選んで提案してくれました。住宅街の奥地にあり、カーナビ指示が最適ではないと思っていましたので、本当に素晴らしいと思いました。ナビに頼りすぎて所要時間がかかりすぎてしまうことも多い中で、ナビに頼らず、ご自身の地理知識を活かせば、今回のように早く目的地に到着できることもあります。カーナビに振り回されない地理知識の向上をお願いします。(男性 42 歳 自営業 法人タクシー乗車)
- ・朝の時間で混雑状態もわかりませんでした。運転者さんが「このルートで言っても良いですか」と確認してくれ、「できればすいているルートでいっていただいたのですが」と伝えたら、説明してくれ安心感があつたのでお任せすることができました。タクシーを利用するときは、利用客が希望のルートを伝えることも大切ですが、先に提案して説明して下さつたので、より気持ちよく乗車できて良かったです。(女性 33 歳 会社員 法人タクシー乗車)
- ・地理、道路状況などよくご存じで安心できました。(女性 39 歳 看護師 個人タクシー乗車)

◎地理不案内など……… 45 件

- ・この辺の地理は詳しくないと言われました。台東営業所所属の運転者さんなら江東区程度は理解していて欲しかった。(男性 65 歳 会社員 法人タクシー乗車)
- ・有楽町駅から大手町の読売ホールと伝えたが場所がわからないようでしたので、住所を伝えました。ナビで向いましたが、近くの別のビルの前で、「ここです」と言われ降車となりました。文句を言うつもりは全くないのですが、もう少し確認しても良いかと思います。(女性 61 歳 会社員 法人タクシー乗車)
- ・豊島区役所はよく利用される場所かと思いますが、「どうやって行くんですか」と道を聞かれ、地理の知識不足を感じました。(女性 59 歳 アルバイト・パート 個人タクシー乗車)

ウ 運転操作関係—————112 件

◎安全運転など……… 31 件

- ・JPN タクシーでしたがちゃんとドアが閉まってから発進してくれ安心感がありました。(男性 39 歳 会社員 個人タクシー乗車)
- ・道路に子供が投げたボールがいきなり飛び出てきましたが、冷静に判断した運転操作で、感心しました。急ブレーキや急な切り返しなどなりがちですが、いち早く事象を捉えて制動操作していて素晴らしいと思いました。(男性 46 歳 会社員 法人タクシー乗車)
- ・荷物が多く困っていたので乗車しました。たくさん荷物がありましたが、安全運転のおかげで荷物が落ちることなく駅に向かえ、助かりました。(女性 37 歳 会社員 個人タクシー乗車)

◎乱暴運転など……… 40 件

- ・すごくスピードを出すので少し怖かったです。シートベルトしていたから良かったけど、していなかったら身体を持っていかれるかなという程でした。(女性 45 歳 主婦 法人タクシー乗車)
- ・よくブレーキをかける為、少し酔ってしまった。とても感じの良い方なので残念でした。(女性 45 歳 会社員 法人タクシー乗車)

エ 車両設備関係-----96件

◎車内がきれいなど.....37件

- ・接客も運転もすべて優良な運転者さんでした。強い雨が降っていたので車内の床面も濡れていても仕方が無い状況だったにもかかわらず、全然濡れていなくて車内も至って快適でした。
(男性 44 歳 会社員 法人タクシー乗車)
- ・車を大切にしているようで車内もととてもきれいでした。
(女性 83 歳 主婦 法人タクシー乗車)
- ・コロナ対策として、窓を少し開けて換気していました。暑い日だったので、軽くエアコンを入れていたのも快適でした。コロナ対策として更に空気の清浄度を保つ装置を入れて、ビニール幕もつけてあり、安心して乗車できました。
(女性 37 歳 主婦 法人タクシー乗車)

◎車内のゴミなど.....47件

- ・運転席後ろの右柱部分に、足跡のようなものがついていた。運転席後ろの亚克力ボードが汚れており、車内全体、清潔感が無かった。このような車両は最近珍しいと思いました。
(男性 54 歳 自営業 法人タクシー乗車)

オ 服装・身だしなみ関係-----9件

- ・髪が長く、不快な感じがしました。
(女性 92 歳 会社役員 法人タクシー乗車)
- ・ひげのお手入れをあえてされていないのかもしれませんが、清潔感があるとは感じられませんでした。
(女性 34 歳 会社員 法人タクシー乗車)
- ・乗り込んだらひどいニンニク臭で吐きそうになりました。理由は述べず途中窓を開けてもらいました。短い距離でしたので我慢しましたが、そのあとも気持ち悪さが抜けず、夕食も美味しくありませんでした。食べたいものを食べて頂いて良いのですが、その後のケアをして頂きたいです。あんな狭い密閉空間で自身が食べたもので、その後どうなるか？予測もつかないのでしょうか。タクシー運転者である前にと人として気遣いが欠けていると思います。
(女性 44 歳 団体職員 法人タクシー乗車)

カ 利便向上関係-----13件

- ・高齢の運転者でしたが、助手席後ろに付いているタブレット状の決済画面で、ID や、P a y P a y、PASMO も使えるのでいいと思っていました。すぐ目的地に着くところまではよかったです。画面にスマホを当ててもなかなか決済できず、数々の決済方法を試しましたができませんでした。急いで目的地に行きたいのにこれは本末転倒で、運転者さんも手元の方で操作してくれたようですが、そもそも画面の使い方を承知していないのでは？という印象があり、とてもイライラしてしまいました。スキャンなのかこちらのバーコードを読むのか明示してほしいと思う。
(女性 64 歳 会社員 法人タクシー乗車)
- ・最近、急に P a y P a y が使えなくなったタクシーが増えたなど感じました。(理由は会社都合と言われました)
(女性 48 歳 会社員 法人タクシー乗車)
- ・ようやく、個人タクシーでも S u i c a が使えるようになり、本当に良かったです。
(男性 48 歳 会社員 個人タクシー乗車)

キ その他-----134 件

- ・支払いは現金のみでした。現金のみというのは今の時代に合っていないと思います。個人タクシーも電子マネー等が使えるようになると良いですね。
(男性 43 歳 会社員 法人タクシー乗車)
- ・白髪の高齢の運転者さんでした。料金支払い方法がどこにもなかったのが、クレジットカードで払いたいことを言うと、カード決済のキーボードを出したのはよかったです、カードを差し込むときに手が震えていて、入力も時間がかかりました。一生懸命やっているので文句は言いませんでしたが、横断歩道の前で止めていたので気が気ではありませんでした。しかも、サイン式だったので、時間を諦めてサインをした感じです。高齢が悪いわけではありませんが、さっと決済できるようなシステムにしてほしいと思いました。
(女性 64 歳 会社員 個人タクシー乗車)
- ・バスを待っていたのですが、なかなか来ないのでタクシーに乗車しました。熱中症にならないようにタクシーを利用することは、熱中症予防になると思います。
(男性 72 歳 自営業 法人タクシー乗車)
- ・連日、病人の見舞いの為タクシーにお世話になっていますが、緊急の場合、タクシー程頼りになる乗り物はないと思っています。運転者さんの気配りもことのほか嬉しく思います。
(男性 88 歳 無職 法人タクシー乗車)

令和4年度第43次
タクシー利用者モニター調査集計報告書

2023年8月発行

公益財団法人 東京タクシーセンター

企画広報課

〒136-0076 東京都江東区南砂7丁目3番3号

TEL 03(3648)9036

FAX 03(3648)1900