

令和6年度 第45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6年度 第45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6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6年4月1日から令和7年3月31日まで

## 2 通報内容

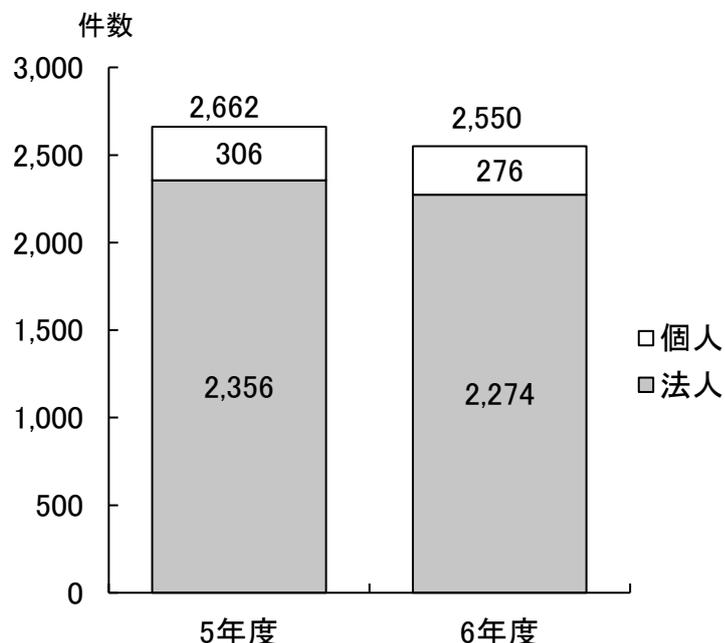
乗車日時・区間及び支払い料金等の利用形態や運転者の接客態度などの項目について調査を行うとともに、特記事項として意見・要望の記入を求めました。

## 3 通報件数

令和6年度の通報件数は2,550件（はがき685件、インターネット1,865件）、内訳は法人タクシーに乘車したものが2,274件、個人タクシーに乘車したものが276件でした。

前年度と比較すると112件（4.2%）の減少となっています。

対象	通報件数	比率（%）
法人タクシー	2,274	89.2
個人タクシー	276	10.8
合計	2,550	100.0

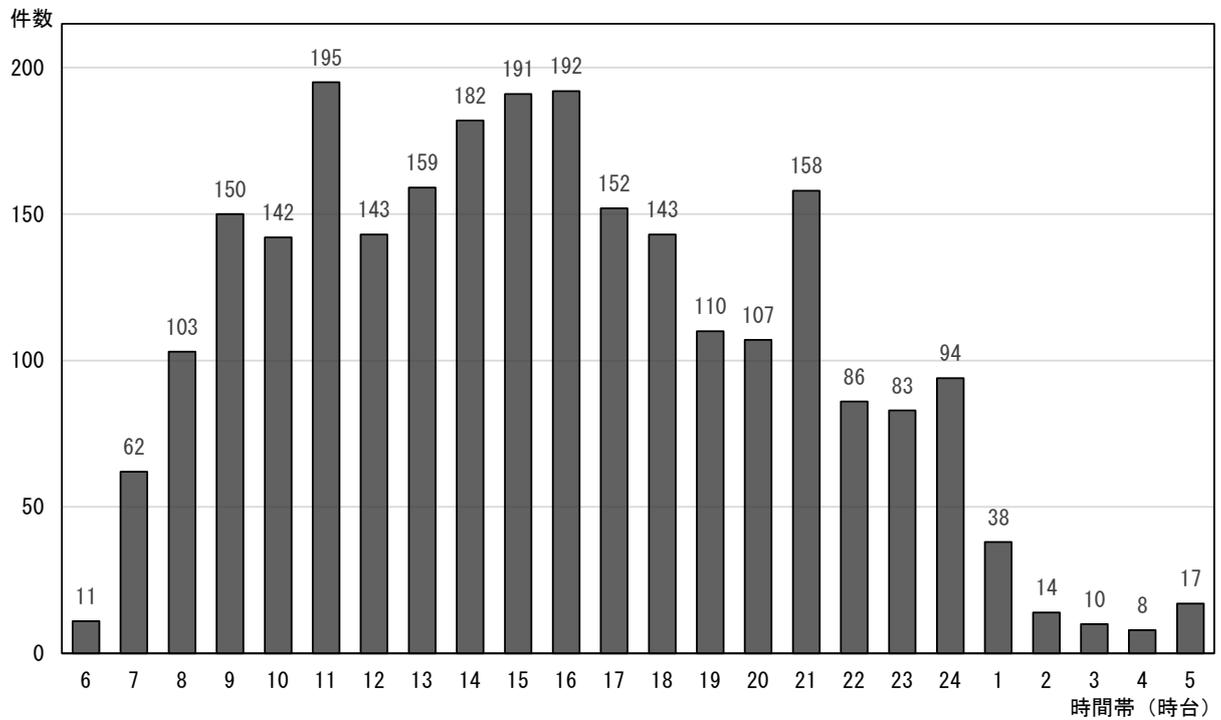


## 4 調査結果

### (1) タクシー利用形態

#### 利用時間帯別集計

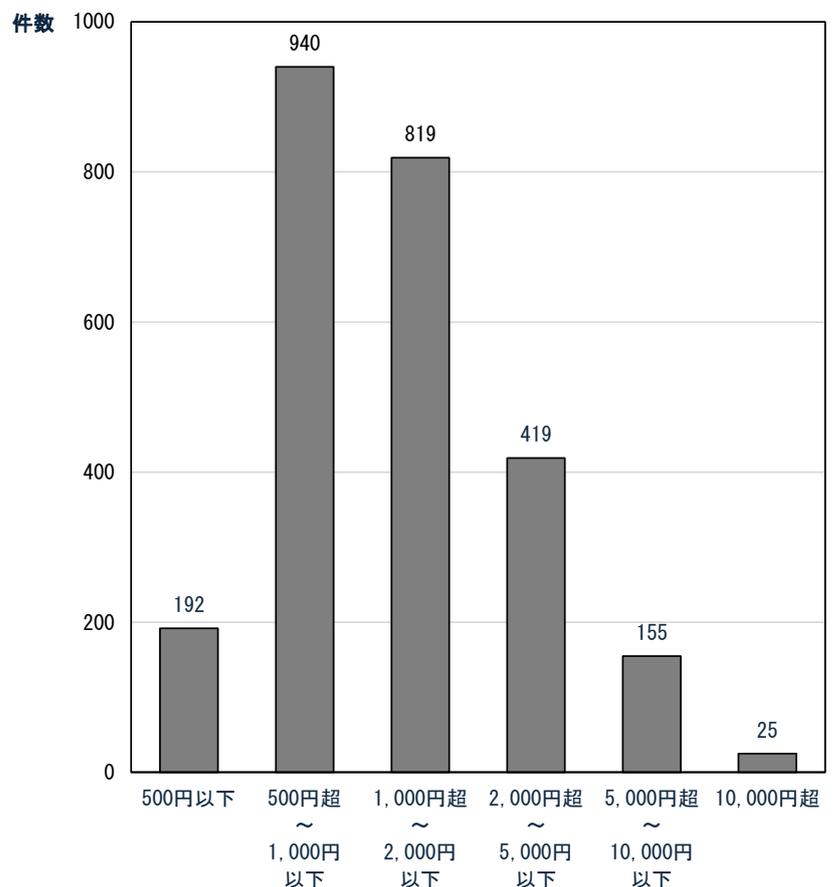
タクシーの利用時間帯については、11時台の利用が195件で最も多く、次いで16時台の192件でした。



#### タクシー料金別集計

タクシー料金別では、「500円超～1000円以下」の利用が940件（36.9%）で最も多く、次いで「1,000円超～2,000円以下」が819件（32.1%）以下「2,000円超～5,000円以下」419件（16.4%）、「500円以下」192件（7.5%）、「5000円超～10,000円以下」155件（6.1%）、「10,000円超」25件（1.0%）となっています。

タクシー料金別の比率は前年度とほぼ同じ結果となっています。

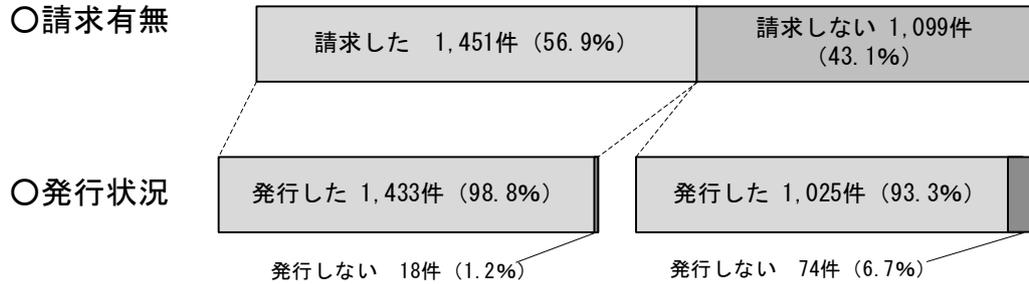


## 領収書請求の有無及び領収書の発行状況

領収書の発行状況については、通報件数 2,550 件のうち 2,458 件 (96.4%) が、領収書を「発行した」という結果になりました。

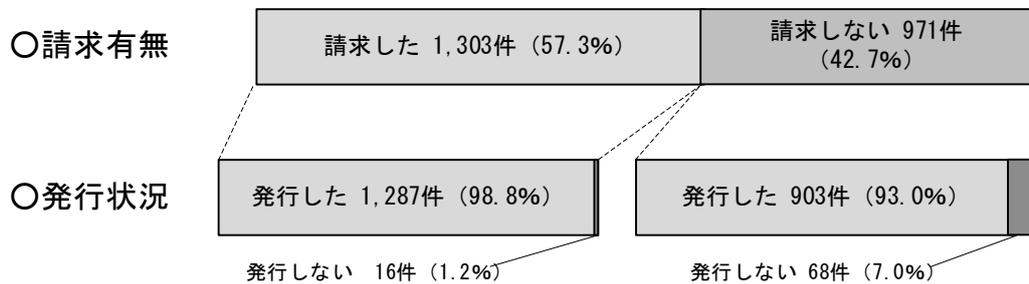
アプリで決済した乗車は請求した・発行したで集計しております。

### 【全体】○請求有無



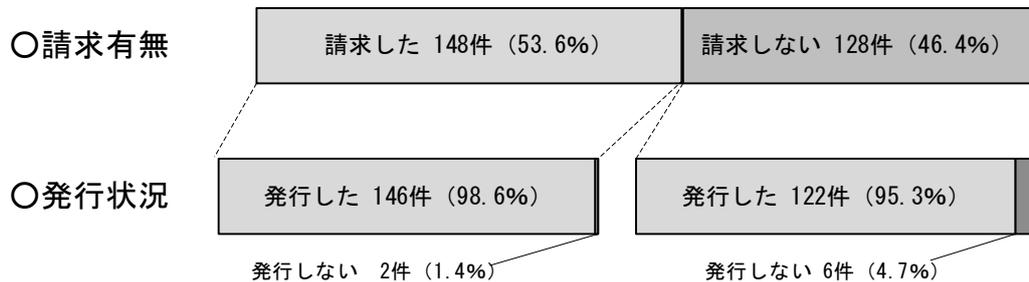
### ○発行状況

### 【法人】○請求有無



### ○発行状況

### 【個人】○請求有無



### ○発行状況

## 5 調査結果前年度対比

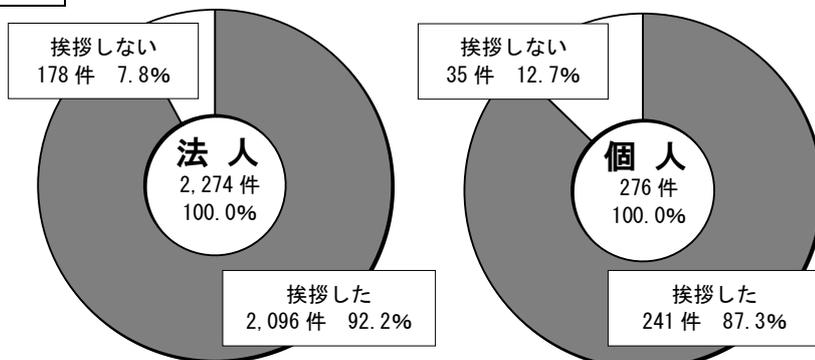
### (1) 法人・個人別集計

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。※評価項目が『良い・普通・悪い』の3区分の場合は『良い・普通』の合計と『悪い』をまとめて比較しております。

#### ① 接客態度について

##### 乗車時のあいさつ

○全回答数  
2,550件



#### 前年度との比較

法人	年度別		傾向	令和6年度
	評価	令和5年度		
	挨拶した	92.1%	→	92.2%
挨拶しない	7.9%		7.8%	

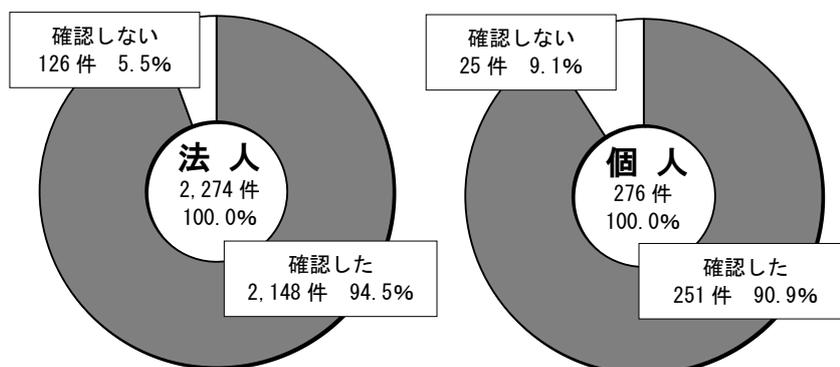
  

個人	年度別		傾向	令和6年度
	評価	令和5年度		
	挨拶した	87.3%	→	87.3%
挨拶しない	12.7%		12.7%	

乗車時のあいさつについては、法人・個人とも前年とほぼ変わらない結果となりました。

##### 行先の確認

○全回答数  
2,550件



#### 前年度との比較

法人	年度別		傾向	令和6年度
	評価	令和5年度		
	確認した	93.7%	→	94.5%
確認しない	6.3%		5.5%	

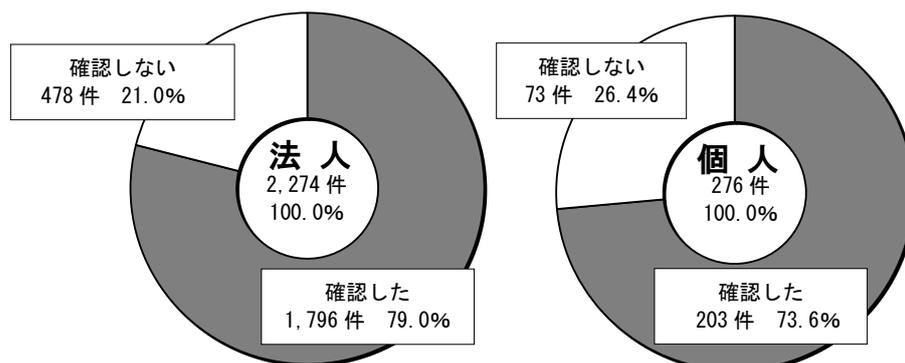
  

個人	年度別		傾向	令和6年度
	評価	令和5年度		
	確認した	94.4%	→	90.9%
確認しない	5.6%		9.1%	

行先の確認は、法人は「確認した」が0.8%増加しましたが、個人は3.5%減少しました。

## コースの確認

○全回答数  
2,550 件



### 前年度との比較

法人	年度別		傾向	令和 5 年度	令和 6 年度
	評価			令和 5 年度	令和 6 年度
	確認した	80.1%		79.0%	
確認しない	19.9%	21.0%			

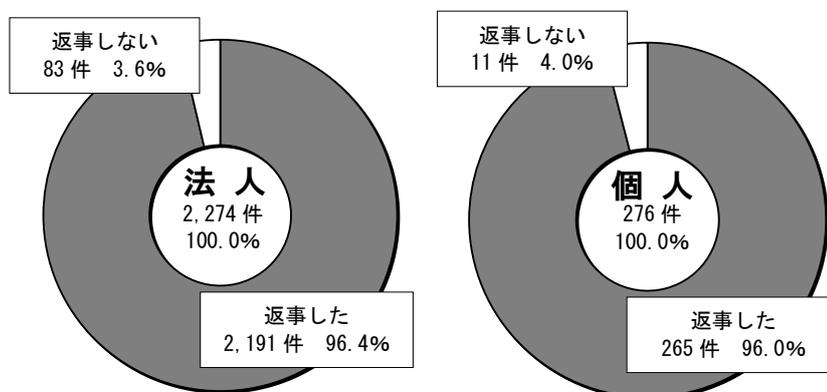
  

個人	年度別		傾向	令和 5 年度	令和 6 年度
	評価			令和 5 年度	令和 6 年度
	確認した	75.5%		73.6%	
確認しない	24.5%	26.4%			

コースの確認を「確認した」は、法人は 1.1 ㊦、個人は 1.9 ㊦共に減少しました。

## 指示等に対する返事

○全回答数  
2,550 件



### 前年度との比較

法人	年度別		傾向	令和 5 年度	令和 6 年度
	評価			令和 5 年度	令和 6 年度
	返事した	97.1%		96.4%	
返事しない	2.9%	3.6%			

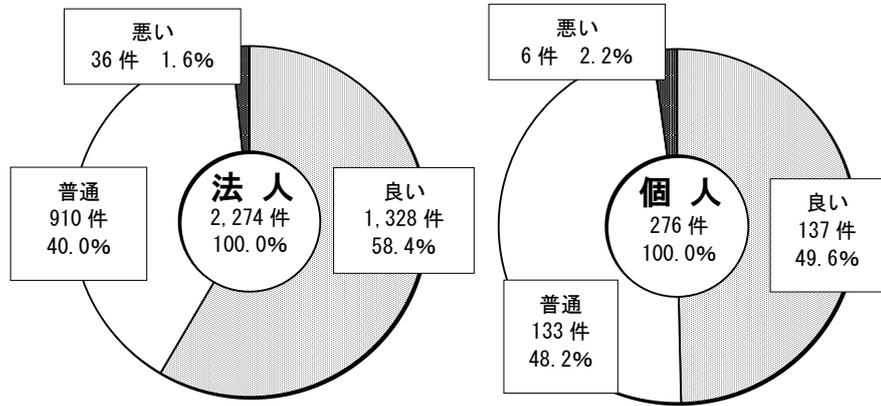
  

個人	年度別		傾向	令和 5 年度	令和 6 年度
	評価			令和 5 年度	令和 6 年度
	返事した	97.7%		96.0%	
返事しない	2.3%	4.0%			

指示等に対する返事を「した」については、法人は 0.7 ㊦、個人は 1.7 ㊦共に減少しました。

## 言葉づかい

○全回答数  
2,550 件



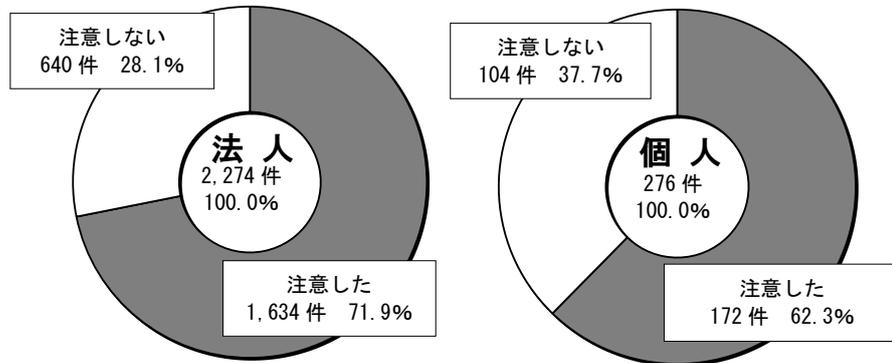
### 前年度との比較

法人	年度別		令和5年度	傾向	令和6年度
	評価				
人	良	い	61.5%	→	58.4%
	普	通	36.5%		40.0%
	悪	い	2.0%		1.6%
個人	年度別		令和5年度	傾向	令和6年度
	評価				
人	良	い	51.3%	→	49.6%
	普	通	47.7%		48.2%
	悪	い	1.0%		2.2%

言葉づかいを「良い」とした評価は、法人 3.1 ㊦、個人は 1.7 ㊦減少していますが、法人は「普通」の評価が 3.5 ㊦増加し「悪い」は 0.4 ㊦減少と総じて評価を下げてはいませんでした。個人は「悪い」が 1.2 ㊦増加しており、評価を下げています。

## 忘れ物に対する注意喚起

○全回答数  
2,550 件



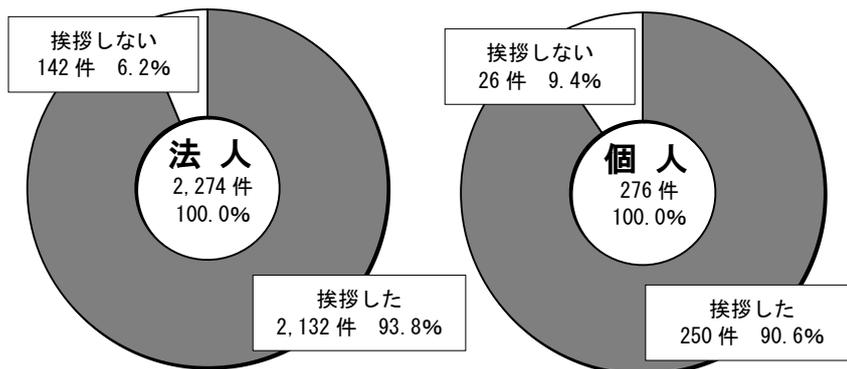
### 前年度との比較

法人	年度別		令和5年度	傾向	令和6年度
	評価				
人	注意した		73.2%	→	71.9%
	注意しない		26.8%		28.1%
個人	年度別		令和5年度	傾向	令和6年度
	評価				
人	注意した		67.0%	↘	62.3%
	注意しない		33.0%		37.7%

忘れ物に対する注意を「した」は、法人が 1.3 ㊦減少し、個人は 4.7 ㊦と大きく減少しています。

## 降車時のあいさつ

○全回答数  
2,550 件



### 前年度との比較

法人	年度別		傾向	令和6年度
	評価	令和5年度		
	挨拶した	94.8%	→	93.8%
	挨拶しない	5.2%		6.2%

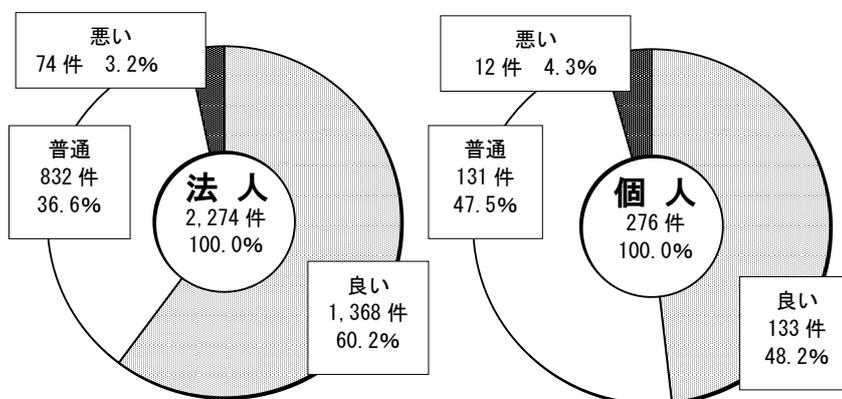
  

個人	年度別		傾向	令和6年度
	評価	令和5年度		
	挨拶した	90.8%	→	90.6%
	挨拶しない	9.2%		9.4%

降車時のあいさつを「した」は、法人1.7%、個人は0.2%共に減少しています。

## 総合的に見て

○全回答数  
2,550 件



### 前年度との比較

法人	年度別		傾向	令和6年度		
	評価	令和5年度				
	良い	61.9%			→	60.2%
	普通	34.4%				36.6%
悪い	3.7%	3.2%				

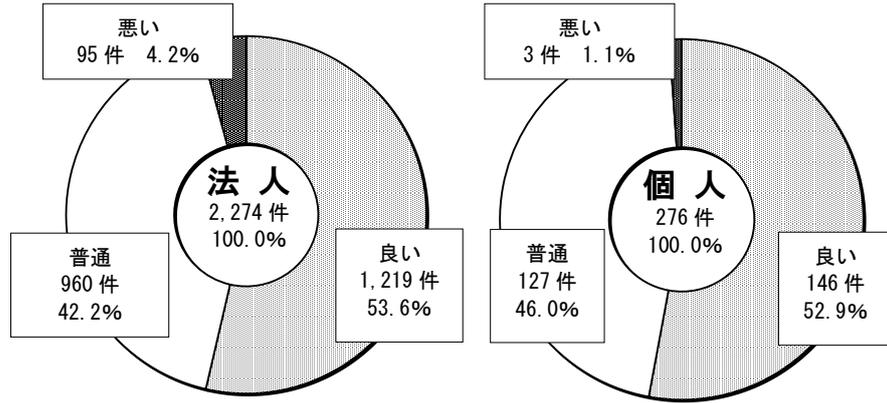
  

個人	年度別		傾向	令和6年度		
	評価	令和5年度				
	良い	52.3%			→	48.2%
	普通	44.1%				47.5%
悪い	3.6%	4.3%				

総合的に見て「良い」は、法人1.7%、個人は4.1%減少しています。「普通」は法人2.2%個人は3.4%増加しています。「悪い」について、法人は0.5%減少しましたが、個人は0.7%増加しました。

## ②地理の知識について

○全回答数  
2,550 件



前年度との比較

法 人	年度別		令和 5 年度	傾向	令和 6 年度
	評価				
人	良	い	56.0%	➔	53.6%
	普	通	40.0%		42.2%
	悪	い	4.0%		4.2%

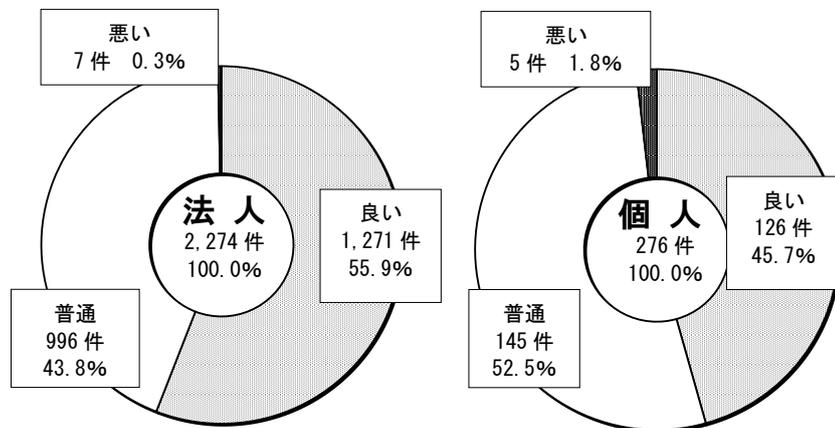
  

個 人	年度別		令和 5 年度	傾向	令和 6 年度
	評価				
人	良	い	51.0%	➔	52.9%
	普	通	46.7%		46.0%
	悪	い	2.3%		1.1%

地理の知識を「良い」は、法人が 2.4 ㊦減少しましたが、個人は 1.9 ㊦増加し評価を上げました。

## ③服装・身だしなみについて

○全回答数  
2,550 件



前年度との比較

法 人	年度別		令和 5 年度	傾向	令和 6 年度
	評価				
人	良	い	57.2%	➔	55.9%
	普	通	41.9%		43.8%
	悪	い	0.9%		0.3%

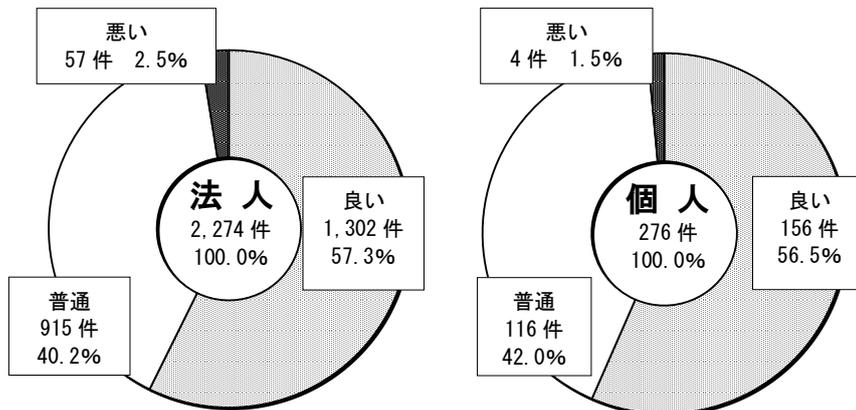
  

個 人	年度別		令和 5 年度	傾向	令和 6 年度
	評価				
人	良	い	45.4%	➔	45.7%
	普	通	53.0%		52.5%
	悪	い	1.6%		1.8%

服装・身だしなみを、法人は「良い」が 1.3 ㊦減少、「悪い」も 0.6 ㊦減少しましたが、「普通」が 1.9 ㊦増加しています。個人は「良い」が 0.3 ㊦「悪い」も 0.2 ㊦増加となりました。

#### ④ 運転操作について

○全回答数  
2,550 件



前年度との比較

法人	年度別		令和5年度	傾向	令和6年度
	評価				
人	良	い	59.8%	→	57.3%
	普	通	37.2%		40.2%
	悪	い	3.0%		2.5%

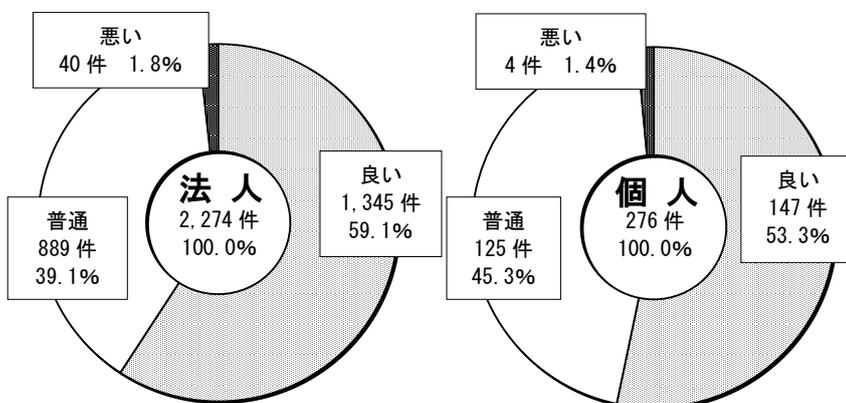
  

個人	年度別		令和5年度	傾向	令和6年度
	評価				
人	良	い	52.0%	→	56.5%
	普	通	45.7%		42.0%
	悪	い	2.3%		1.5%

運転操作については、法人の「良い」が2.5 ㊦減少したのに対し、個人の「良い」は4.5 ㊦と大きく増加しました。法人は「普通」の評価が3 ㊦増加となっています。

#### ⑤ 車内の状況について

○全回答数  
2,550 件



前年度との比較

法人	年度別		令和5年度	傾向	令和6年度
	評価				
人	良	い	61.6%	→	59.1%
	普	通	36.7%		39.1%
	悪	い	1.7%		1.8%

個人	年度別		令和5年度	傾向	令和6年度
	評価				
人	良	い	53.3%	→	53.3%
	普	通	43.1%		45.3%
	悪	い	3.6%		1.4%

車内の状況について、法人の「良い」は2.5 ㊦減少し、普通が2.4 ㊦増加しました。個人の「良い」は昨年と変わらず、「普通」が2.2 ㊦増加した分、「悪い」は減少しました。

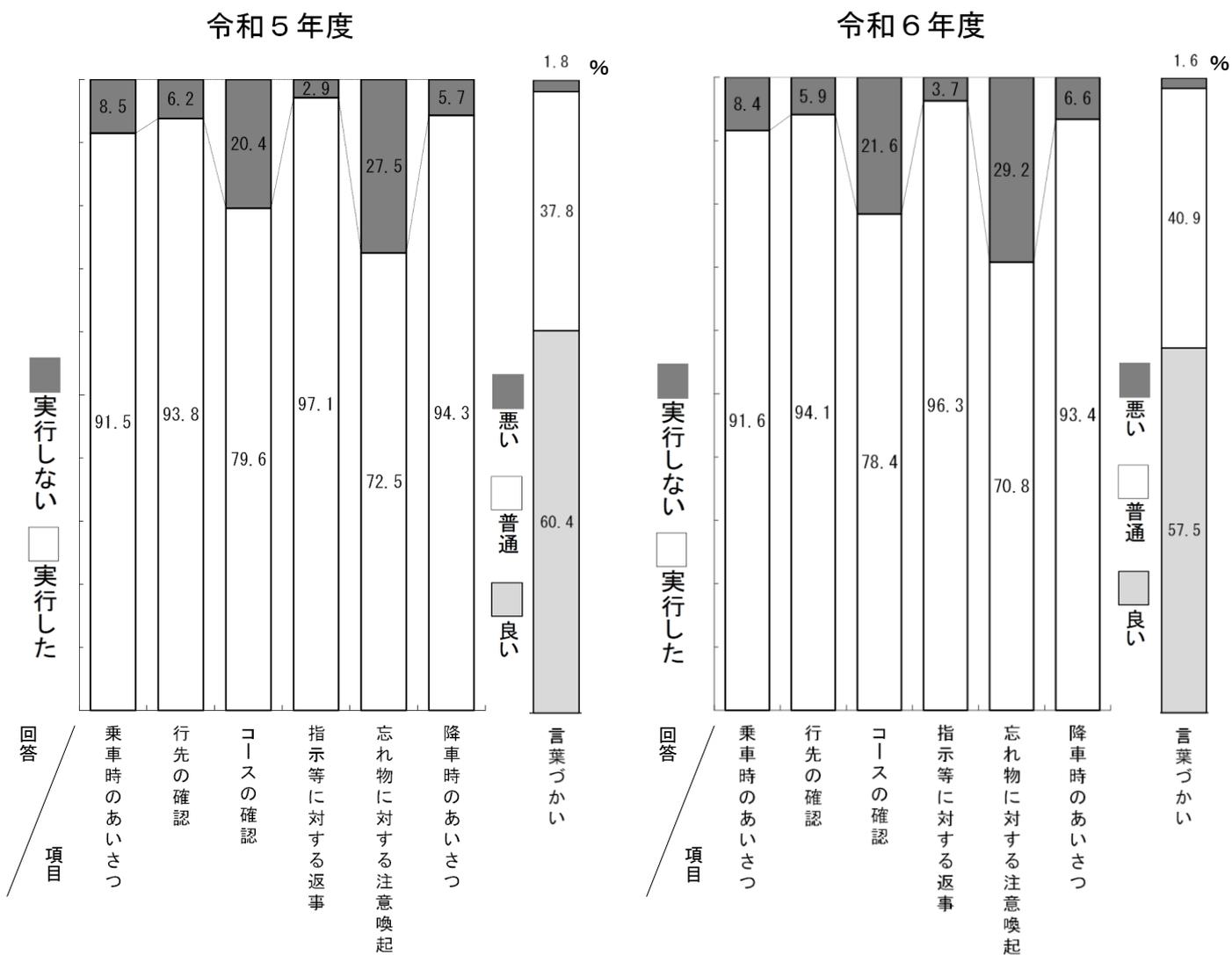
## (2) 総合集計

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、「乗車時の挨拶」が0.1ポイント、「行先の確認」が0.3ポイントの増加となった以外、その他の項目において下回る結果となりました。特に「忘れ物に対する注意喚起」については1.7ポイント減少しています。

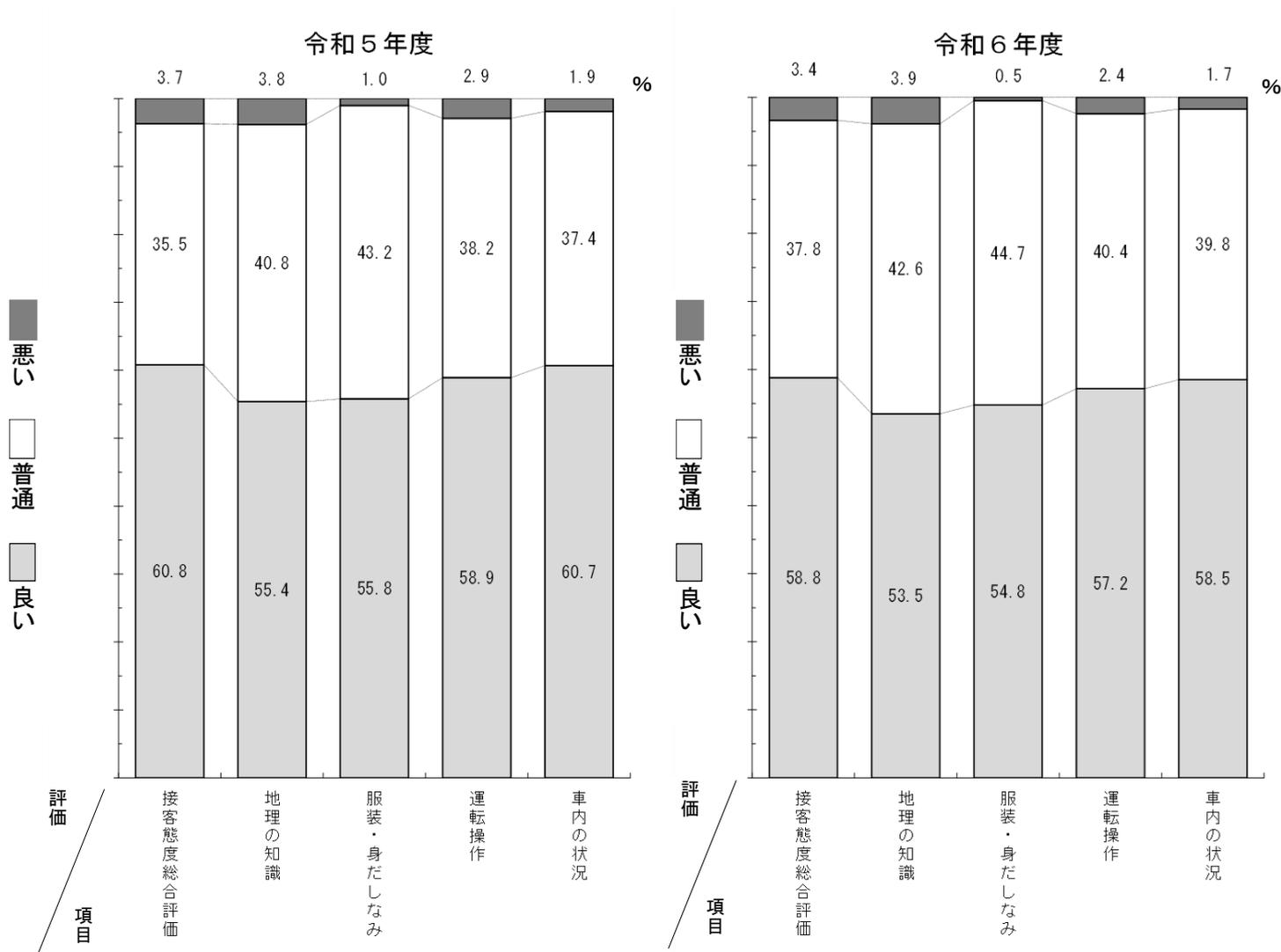
また、「言葉づかい」については『良い』が2.9ポイント減少しています。



## 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、全項目で前年を下回る結果となり、「普通」と評価された通報について全項目前年より増加しています。

また、「悪い」と評価された通報を前年度と比較すると、『地理の知識』は0.1 ㊦増加し若干評価を下げましたが、その他の項目については減少し若干評価が上がっています。



## 6 意見・要望等

### (1) 項目別件数

通報件数 2,550 件のうち、特記事項としてタクシーに関する意見・要望等 1,216 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 割以上を占め最も多く、次いで「運転操作関係」、「その他」、「地理知識関係」、「車両設備関係」の順になっています。

項目	令和 6 年度	
	記入件数	比率
接客態度関係	814 件	66.9%
地理知識関係	77 件	6.3%
運転操作関係	137 件	11.3%
車両設備関係	48 件	3.9%
服装・身だしなみ関係	16 件	1.3%
利便向上関係	18 件	1.5%
違法行為関係	0 件	0.0%
その他	106 件	8.7%
計	1,216 件	100.0%

### (2) 意見・要望の具体的内容（抜粋）

#### ア 接客態度関係 ----- 814 件

##### ◎接客態度が良かった ----- 355 件

- ・介護施設から母と車椅子を乗せて病院へ行きましたが、施設で借りた車椅子を乗せてくれたり車から出したり、また母を乗せる時は車椅子を押さえていただいたり大変助かりました。運転者さんが車椅子をたたんでいるのを見て、初めてたたみ方を覚えました。  
(男性 60 代 会社員 法人タクシー乗車)
- ・運転者さんは外国人の方で、とても日本語の言葉遣いがきれいで敬語もお上手でした。楽しく会話も出来て良かったです。言葉遣いが日本人の運転者さんよりも素晴らしかったです。  
(女性 50 代 主婦 法人タクシー乗車)
- ・挨拶がとても丁寧で、車内の温度などに対する気遣いもあり、今までに利用したタクシーでここまで丁寧な扱いを受けたのは初めての経験だったので嬉しい驚きでした。  
(女性 60 代 主婦 法人タクシー乗車)
- ・個人タクシーはあまり乗ったことがなかったのですが、とても感じの良い方で接客面、運転操作はパーフェクトです。降車時の忘れ物確認もない方が多いですがきちんとありました。10 分程の乗車でしたが快適でした。  
(女性 40 代 会社員 個人タクシー乗車)
- ・物腰が柔らかくとても感じの良いドライバーさんで、さすが個人という印象でした。  
(男性 60 代 会社員 個人タクシー乗車)

- ・素晴らしいドライバーでした。まず「空調は大丈夫ですか？」と。次に「何かありましたら、おっしゃってください」と丁寧でした。降車時には「忘れ物はありませんか？」と。降りた後、振り返って後部シートを確認していました。仕事が完璧でした。  
(男性60代 会社員 法人タクシー乗車)
- ・当方、白杖携行の弱視（身体障がい者）です。ドライバーの方から乗車前に「何かお手伝いしましょうか」と誘導のご提案ならびに安全な運転と丁寧な接客を賜りました。  
(男性40代 無職 法人タクシー乗車)
- ・私はTシャツ、運転者さんは長袖のジャケットだったところ、途中「寒くありませんか」と気遣って下さいました。挨拶、言葉遣いも丁寧で気持ちよく乗車できました。  
(女性60代 公務員 法人タクシー乗車)
- ・若くて礼儀正しく乗車時は傘を差し出し乗せてくれて早朝の時間指定でしたが、雨の中誠実に適宜車線変更しながら運転していただきました。降車時も雨だったので、支度が整うまでドアを開けるのを待ってくれました。  
(女性40代 公務員 法人タクシー乗車)
- ・女性の運転者さんでした。とても物腰が柔らかく運転操作もしっかりしており、乗っていてとても安心感がありました。出かける機会があれば、また指名させて頂きたい方でした。  
(女性50代 パート 法人タクシー乗車)
- ・豪雨の中、とても丁寧な対応をしていただき助かりました。程よい距離感で会話をしてくださり、あっという間に目的地に到着できました。  
(女性30代 主婦 法人タクシー乗車)
- ・乗車の際にはすかさず降りられ、家内が乗るのを手助けしてくれて大変助かりました。降りる際も玄関まで介添えしてくれて、大変良い運転者さんで有難かったです。  
(男性80代 パート 法人タクシー乗車)

#### ◎接客態度が悪かった……………90件

- ・病院の救急外来で、客待ちしながらスマホで動画を見ており声掛けし乗車しましたが挨拶返事は無くスマホは動画が流れたまま助手席に置かれていました。トヨタの販売店前で降車場所を依頼したら、7メートル先にガードレールの切れ目があるのに全く切れ目のない場所で止められ、明らかに運転者の悪意（降車しにくい場所）を感じました。植栽もあり足元も悪く、病院帰りに非常識な運転者でした。  
(女性50代 介護職 法人タクシー乗車)
- ・行き先の住所がわからず「道案内をするので走ってください」と伝えたのですが「住所がわからないと走りようがない」と言われてしまい、マップを見せて場所を伝えるも「そんなの見せられてもわからない」と言われ、こちらが事前に住所を調べずにタクシーに乗ってしまったのも悪かったですが、返事もろくにせずに終始不機嫌な対応で残念でした。  
(女性30代 インストラクター 法人タクシー乗車)
- ・銀座から乗って高速をお願いしましたが、説明もなくすぐに高速を降りてしまいました。工事のためだったようですが、こちらには何も伝わらず、「伝えたつもりでしたが…」と言われて困惑しました。別の入口から乗るのもこちらから聞かないと教えてくれませんでした。遠回りになるのかを聞いても事前に遠回りになるとも言われず、聞いたから教えてくれたみたいです。コミュニケーションを取るのが下手な運転者のようで、はっきり言って最悪の運転者でした。  
(男性40代 会社員 法人タクシー乗車)
- ・近距離の乗車でしたが、走行中に路上駐車している車や停まっている工事車両があると『何でこんなところに停めているんだよ！バカヤロー！』などと度々大きな声で吐き捨てるよ

うに発声し、気持ちよく乗車することが出来ませんでした。

(男性30代 自営業 法人タクシー乗車)

- ・かなり高齢の運転者さんでしたが、耳が遠いせいか行き先を言っても何度も聞き返され大きな声でハッキリ伝えても返事がありませんでした。また、大きな音量でラジオを流しており一緒に歌っていました。ラジオに夢中で客の話しを聞いてないのかな?とも思いました。

(女性60代 派遣社員 法人タクシー乗車)

- ・乗車しても挨拶がまったくなく、行き先の説明等に対しても一切返事をしない運転者さんでした。冷房が強く寒いと伝えても、無言でエアコンを切られ降車時の御礼の言葉もなかったです。怖い印象しかない運転者でした。

(女性60代 公務員 法人タクシー乗車)

## イ 地理知識関係 ----- 77 件

### ◎地理に詳しくあった..... 46 件

- ・あまり知られていない場所だと思ったので、マップを見せようと思ったら、五反田 TOC というだけで分かったので流石だと思いました。最後に「ご利用いただきありがとうございました」と言われたのも嬉しい驚きでした。

(女性60代 会社員 法人タクシー乗車)

- ・何度か利用した場所で、いつも回り道で料金も時間もかかっていたのですが、最短なコースで走ってくださり急いでいたので大変助かりました。いつもより料金が安いことを伝えると「ナビの指示した道は遠回りだったのですが、この道の方が近くて早いと知っていたので…」と仰りました。「ナビの道がこうだから…」と遠回りされる事が多い昨今に昔ながらの運転者さんに会えたようで嬉しかったです。

(女性70代 主婦 法人タクシー乗車)

- ・走行中に池袋五差路にて、「春日通りは工事で渋滞して時間が掛かるので直進して向かってよろしいですか?」と提案されました。乗客を出来るだけ早く目的地に向かわせようとする個人タクシーのプロフェッショナルさを感じました。

(男性40代 会社員 個人タクシー乗車)

- ・目的地を伝え「住所を言った方が良いですか?」と尋ねると「その周辺は詳しいので大丈夫です」と言われた通り渋滞を回避したルートで目的地まで着くことができました。やはり地理が詳しい点は大きなメリットになることを実感しました。目的地まで電車だと50分のところを25分で着いたのでコスパが良いと思いました。

(女性30代 会社員 法人タクシー乗車)

### ◎地理不案内など..... 18 件

- ・恵比寿駅周辺の地理に詳しくなく当方の目的地や経路のGPSを見せましたが見るそぶりもなかった。仕方なく指示通りに運転するように依頼することとなった。

(男性30代 教職員 法人タクシー乗車)

- ・往復でタクシーを利用し行きに乗った場所に戻るだけなのに全く理解していない。地理の知識が皆無。新富町駅、中央区役所などランドマークも全く知らない。ナビ頼みなのにナビの操作も分かっていない。

(男性50代 個人事業主 法人タクシー乗車)

- ・5分程で着く簡単な経路だったのですが、ナビの故障で気付いた時にはかなり目的地を通り過ぎてしまい結果10分程掛かりました。目的地を通り過ぎていることを運転者さんに伝え戻ってもらいましたが急いでいたため大変困りました。

(女性30代 会社員 法人タクシー乗車)

## ウ 運転操作関係 ----- 137 件

### ◎安全運転など..... 84 件

- ・雨の日の夕方に乗車しましたが、目的地まで丁寧な運転で走行してくださりました。目的地付近に着くと細かく停車位置を確認し、降りる際の声掛けも丁寧だったので、最後まで気持ちよく乗車することができました。

(男性 50代 自営業 法人タクシー乗車)

- ・終始丁寧な安全運転でした。降車場所が観光客で混んでいたが、きちんと安全な場所を選んで下車させていただきました。

(男性 60代 自営業 個人タクシー乗車)

### ◎乱暴運転など..... 32 件

- ・走行中に前の車との車間を詰め過ぎたのか自動ブレーキが掛かったようで、事故になりそうで怖かったです。同乗者の女性もすごく怖がっていました。運転には気をつけてほしいです。

(男性 40代 会社員 法人タクシー乗車)

- ・目的地に着くまで 12 分程の乗車時間でしたが、カーブも減速せず運転が荒く 2 回急停車しました。慣れていない道ということもあるかと思いますが、丁寧な安全運転を心がけてほしいです。

(男性 50代 自営業 法人タクシー乗車)

- ・タクシー運転者さんには珍しく、停車の時にカクンカクンとなる運転でシートベルトしていないと前に体が動くようでした。滑らかに止まって欲しかったです。

(女性 40代 会社員 法人タクシー乗車)

## エ 車両設備関係 ----- 48 件

### ◎車内がきれいなど..... 29 件

- ・車内がきれいで冷房温度が適切でした。空気品質のモニターがあり、良質表示が出ていたので安心できました。

(女性 30代 会社員 法人タクシー乗車)

- ・とても乗り心地の良い車でした。ドアを開けた時の足元を照らすライトもありがたかった。支払い方法についてはカード可などの表示があり、前もって準備できるので、スムーズに降車できました。

(女性 40代 主婦 個人タクシー乗車)

### ◎車両の設備・車内の温度など..... 10 件

- ・後部座席のシートベルトが使えない状態になっていたため、車を止めて直してもらいました。

(女性 60代 不動産賃貸業 法人タクシー乗車)

- ・とても清潔な空間でした。香りという訳でなく清々しい匂いというか降りる際の言葉かけも良かったです。

(女性 60代 自営業 法人タクシー乗車)

- ・酷暑の中、エアコンなし窓全開でびっくりしました。車両も古くシートも汚れていました。

(女性 60代 団体職員 法人タクシー乗車)

- ・乗った時からタバコの消臭剤がすごく臭かった。コロナ対策で窓が少し開いていたが、冷房が利いてなく 35℃の外気が入ってきて暑かった。

(女性 40代 主婦 法人タクシー乗車)

- ・約 20 年で 50 万キロメートル走行のクラウンですがに古さを顕著に感じました。最近では法人個人問わず、車両のクオリティーが高いので、今回は敢えて厳しく車内の状況を悪い

と評価させていただきました。

(男性40代 会社員 個人タクシー乗車)

## オ 服装・身だしなみ関係 ----- 16件

- ・乗った瞬間にタバコと加齢臭が混ざったような匂いがした。窓を開けたが匂いは改善されず目的地に着くまで異臭で気持ち悪くならないか心配しながら乗車した。気持ちよく乗車できるよう、車内の臭いの改善を求めます。

(男性50代 自営業 法人タクシー乗車)

- ・猛暑の日、体臭なのか換気していないのか、車内が臭く、運転者の髪はべっとりしていた。冷房は入っておらず運転者はジャケットまで着ていた。夫と私で冷房を入れるように伝えたら、すごく臭い空気が出てきて、さらに車内が臭くなった。すべて不潔、ここまで酷いのは珍しい。

(女性30代 会社員 法人タクシー乗車)

## カ 利便向上関係 ----- 18件

- ・車内にスマホ充電ケーブルが設置されていました。タクシーにあると助かります。

(男性60代 自営業 法人タクシー乗車)

- ・乗車するとユーミンの「やさしさに包まれたなら」のオルゴールがなっていました。運転者に聞くとシートベルト着用の警報音でありシートベルトをするとオルゴールが止まりました。このような警報音があることに驚きました。

(男性50代 自営業 法人タクシー乗車)

- ・アプリで配車をお願いしました。領収書は特に請求しなかったのですが、アプリ上で確認できると教えていただきました。アプリ上で確認できると、記録にも残るし、便利ですね。

(男性40代 団体職員 法人タクシー乗車)

## キ その他 ----- 106件

- ・当日は雨天だったのですが、病院で傘を間違えて持っていかれてしまい困っておりましたところ、予備の傘を御用意いただける旨の御言葉を掛けて下さり、その優しいお人柄に心から尊敬と感謝いたしました。(なお、お気持ちだけ頂戴して傘はお借りしてございません)

(男性40代 寺院住職 法人タクシー乗車)

- ・カード支払いを希望したところ何度も機械を通して決済できないと言われ、最終的にはPASMOで支払いました。翌日のカード会社の速報がメールできて同じ金額が3回決済されていました。その後タクシー会社に電話を入れましたが『タクシー担当者は居ない。私は介護事業担当で電話の音がしてうるさいから出ただけ』と言われてしまいました。決済がキャンセルされていれば良いのですが。

(女性60代 派遣社員 法人タクシー乗車)

- ・領収書記載の会社の電話番号がカスタマーセンターやナビダイヤルなのが残念です。

(女性60代 公務員 法人タクシー乗車)

- ・運転者さんが高齢に見え乗車時に心配になりました。大雨で視界も悪く片側1車線道路で車がすれ違う時など対向車とぶつからないかと不安になりました。高齢運転者の事故が後をたたないので、高齢運転者は特に安全運転に努めてもらいたい。

(女性40代 会社員 法人タクシー乗車)

- ・シートベルトを間違った穴に挿してしまい、エラー音が鳴ってしまいました。そのエラー音の止め方は知っておいて欲しかったです。下車までずっと音がうるさく響いておりました。

(女性40代 会社員 法人タクシー乗車)



令和6年度 第45次  
タクシー利用者モニター調査集計報告書

2025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

T E L 03(3648)9036

F A X 03(3648)1900