

令和 5 年度 第 44 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5年度 第44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5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5年4月1日から令和6年3月31日まで

2 通報内容

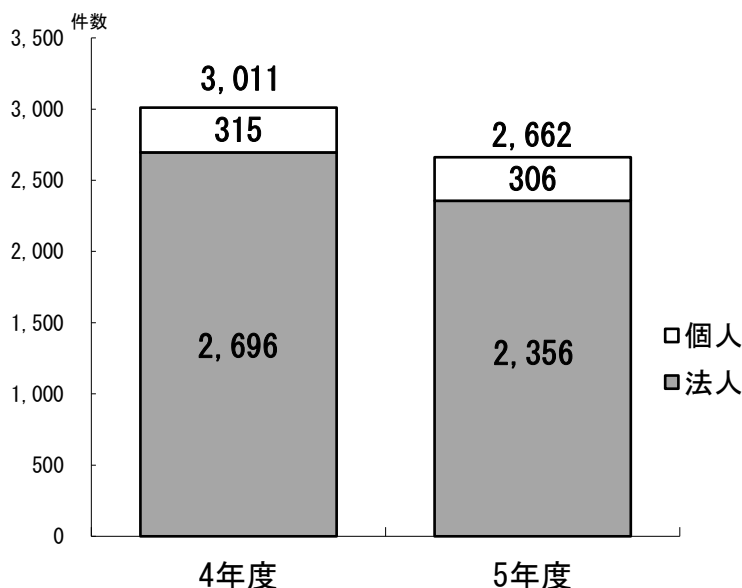
乗車日時・区間及び支払い料金等の利用形態や運転者の接客態度などの項目について調査を行うとともに、特記事項として意見・要望の記入を求めました。

3 通報件数

令和5年度の通報件数は2,662件（はがき790件、インターネット1,872件）、内訳は法人タクシーに乗車したものが2,356件、個人タクシーに乗車したものが306件でした。

前年度と比較すると349件（11.6%）の減少となっています。

対 象	通報件数	比 率 (%)
法人タクシー	2,356	88.5
個人タクシー	306	11.5
合 計	2,662	100.0

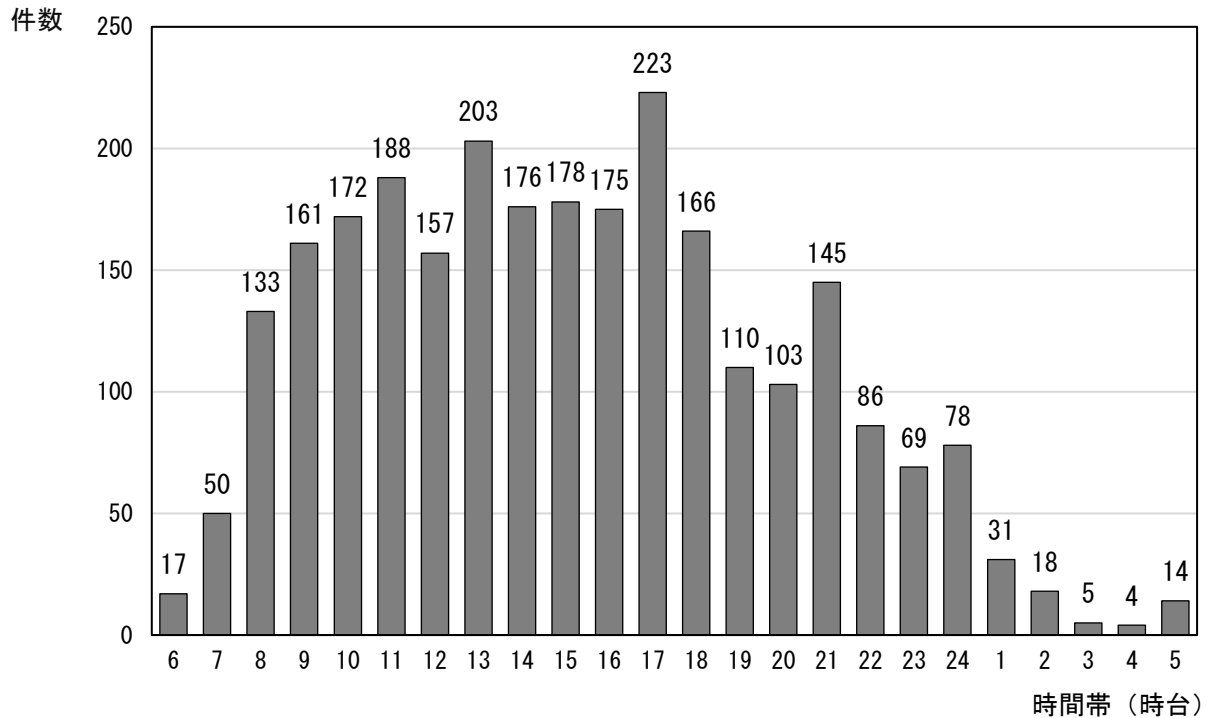


4 調査結果

(1) タクシー利用形態

利用時間帯別集計

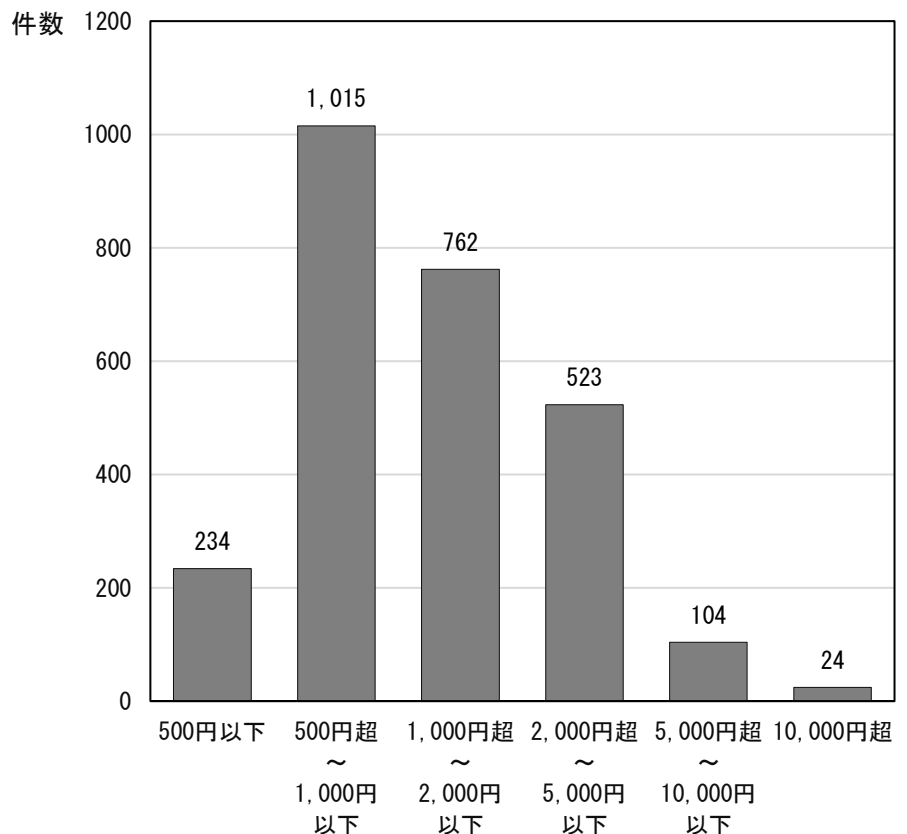
タクシーの利用時間帯については、17 時台の利用が 223 件で最も多く、次いで 13 時台の 203 件でした。



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 1,015 件 (38.1%) で最も多く、次いで「1,000 円超～2,000 円以下」が 762 件 (28.6%) 以下「2,000 円超～5,000 円以下」523 件 (19.7%)、「500 円以下」234 件 (8.8%)、「5000 円超～10,000 円以下」104 件 (3.9%)、「10,000 円超」24 件 (0.9%) 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。



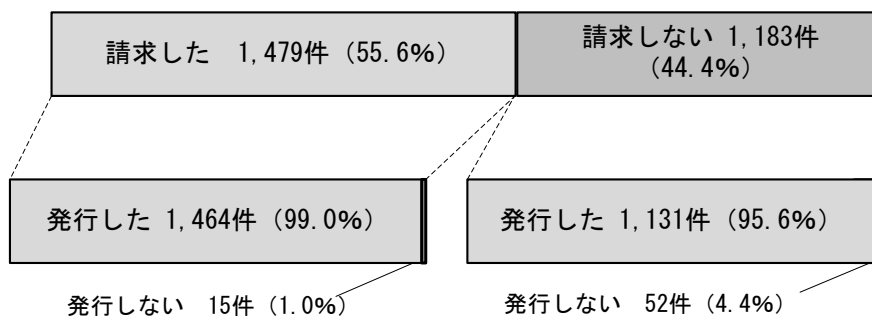
(2) 領収書

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 2,662 件のうち 2,595 件 (97.5%) が、領収書を「発行した」という結果になりました。

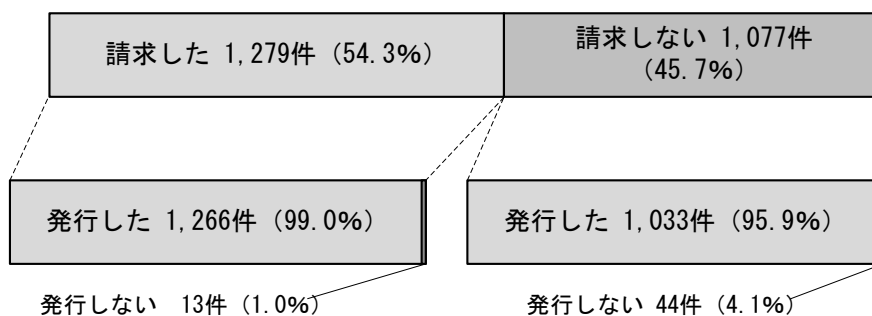
【 全 体 】○請求有無

○発行状況



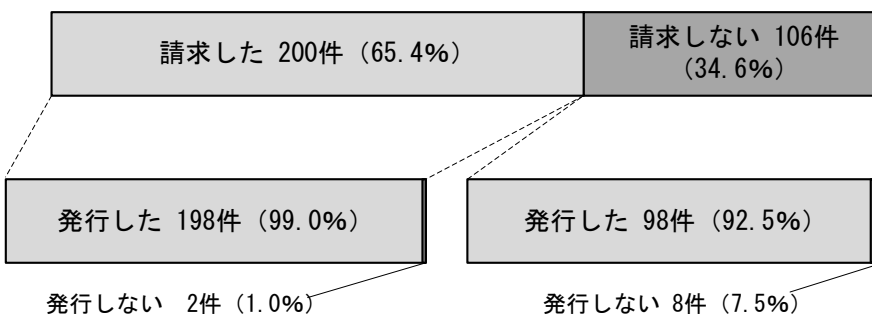
【 法 人 】○請求有無

○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

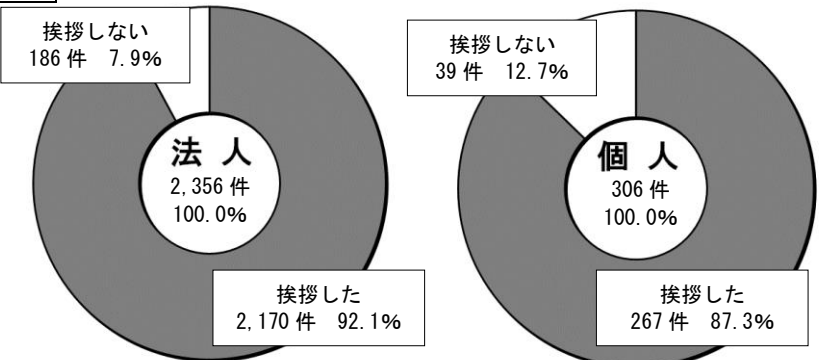
接客態度、地理の知識、服装・身だしなみ、運転操作及び車内の状況の通報について、法人・個人別に前年度と比較しました。上向きの矢印は改善、下向きの矢印は低下を示しています。

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、法人、個人タクシーともに改善がみられたのは「コースの確認」で、約 4 ポイント増加しております。

① 接客態度について

乗車時のあいさつ

○全回答数
2,662 件



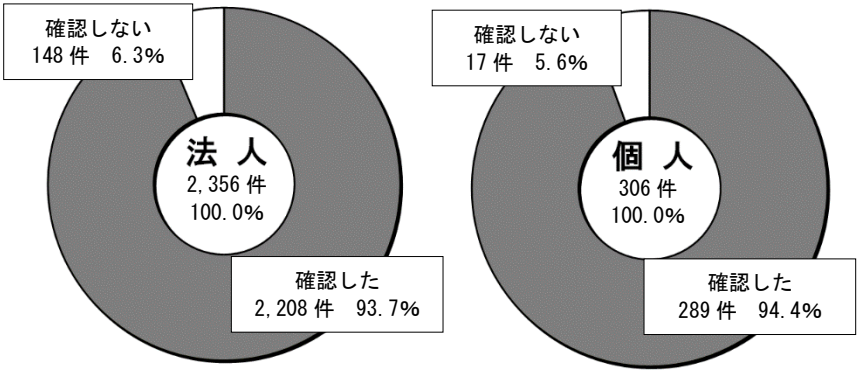
前年度との比較

法人	年度別	令和 4 年度	傾向	令和 5 年度
	評価			
	挨拶した	90.9%	➡	92.1%
	挨拶しない	9.1%		7.9%

個人	年度別	令和 4 年度	傾向	令和 5 年度
	評価			
	挨拶した	89.8%	➡	87.3%
	挨拶しない	10.2%		12.7%

行先の確認

○全回答数
2,662 件



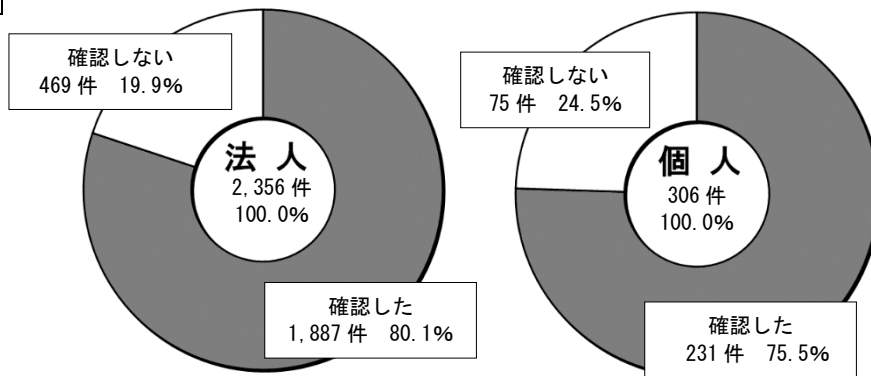
前年度との比較

法人	年度別	令和 4 年度	傾向	令和 5 年度
	評価			
	確認した	91.8%	➡	93.7%
	確認しない	8.2%		6.3%

個人	年度別	令和 4 年度	傾向	令和 5 年度
	評価			
	確認した	92.1%	➡	94.4%
	確認しない	7.9%		5.6%

コースの確認

○全回答数
2,662 件

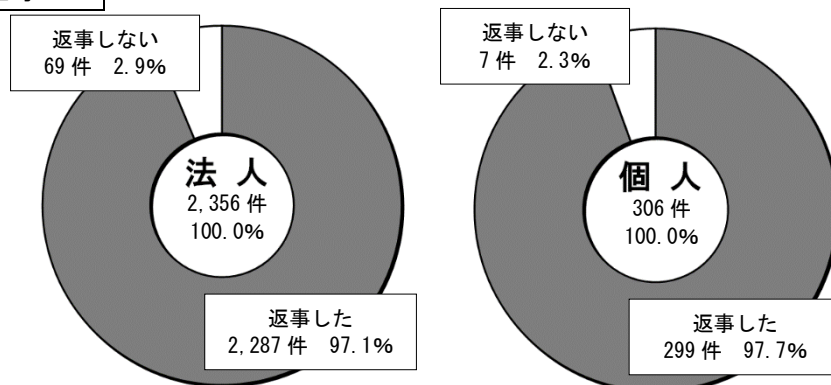


前年度との比較

法人	年度別	令和4年度	傾向	令和5年度
	評価			
	確認した	76.2%		80.1%
個人	年度別	令和4年度	傾向	令和5年度
	評価			
	確認した	71.4%		75.5%
法人	年度別	令和4年度	傾向	令和5年度
	評価			
	確認しない	23.8%		19.9%
個人	年度別	令和4年度	傾向	令和5年度
	評価			
	確認しない	28.6%		24.5%

指示等に対する返事

○全回答数
2,662 件

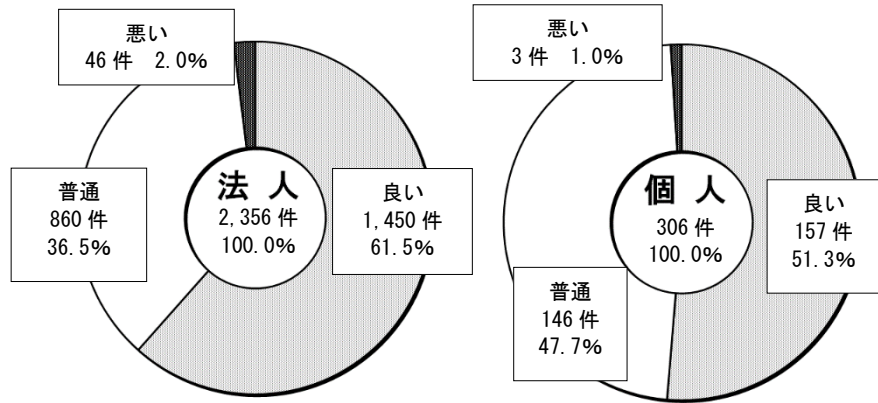


前年度との比較

法人	年度別	令和4年度	傾向	令和5年度
	評価			
	返事した	97.5%		97.1%
個人	年度別	令和4年度	傾向	令和5年度
	評価			
	返事した	95.9%		97.7%
法人	年度別	令和4年度	傾向	令和5年度
	評価			
	返事しない	2.5%		2.9%
個人	年度別	令和4年度	傾向	令和5年度
	評価			
	返事しない	4.1%		2.3%

言葉づかい

○全回答数
2,662 件

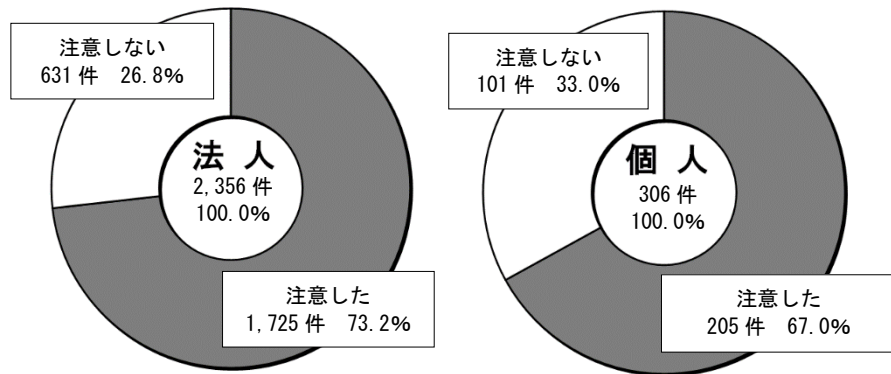


前年度との比較

法人	年度別		令和 4 年度	傾向	令和 5 年度
	評価				
	良	い	57.9%		61.5%
	普	通	40.9%		36.5%
個人	年度別		令和 4 年度	傾向	令和 5 年度
	評価				
	良	い	47.3%		51.3%
	普	通	50.5%		47.7%
法人	年度別		令和 4 年度	傾向	令和 5 年度
	評価				
	悪	い	1.2%		2.0%
	悪	い	1.2%		2.0%
個人	年度別		令和 4 年度	傾向	令和 5 年度
	評価				
	悪	い	2.2%		1.0%
	悪	い	2.2%		1.0%

忘れ物に対する注意喚起

○全回答数
2,662 件

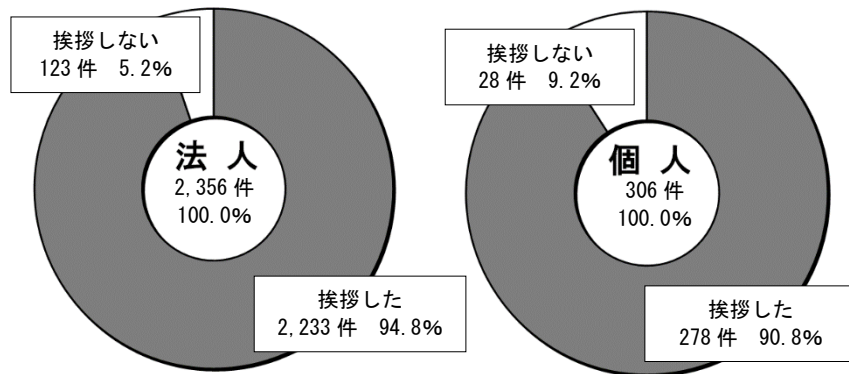


前年度との比較

法人	年度別		令和 4 年度	傾向	令和 5 年度
	評価				
	注 意 し た		70.1%		73.2%
	注 意 し ない		29.9%		26.8%
個人	年度別		令和 4 年度	傾向	令和 5 年度
	評価				
	注 意 し た		64.4%		67.0%
	注 意 し ない		35.6%		33.0%

降車時のあいさつ

○全回答数
2,662 件



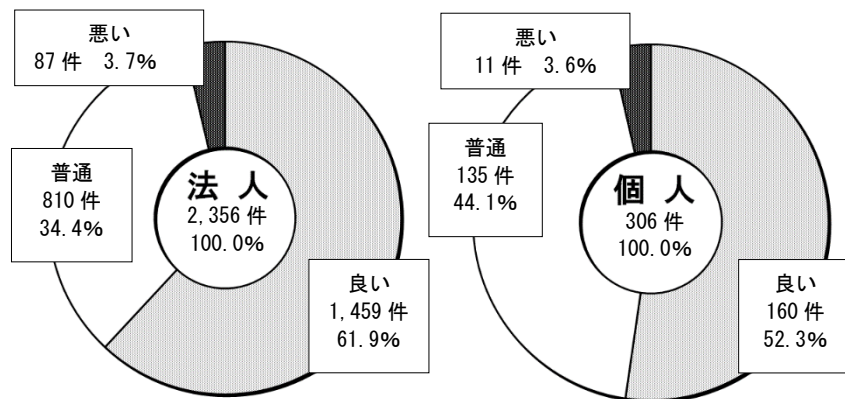
前年度との比較

法人	年度別 評価	令和 4 年度	傾向	令和 5 年度
	挨拶した	92.2%		94.8%
	挨拶しない	7.8%		5.2%

個人	年度別 評価	令和 4 年度	傾向	令和 5 年度
	挨拶した	90.8%		90.8%
	挨拶しない	9.2%		9.2%

総合的に見て

○全回答数
2,662 件



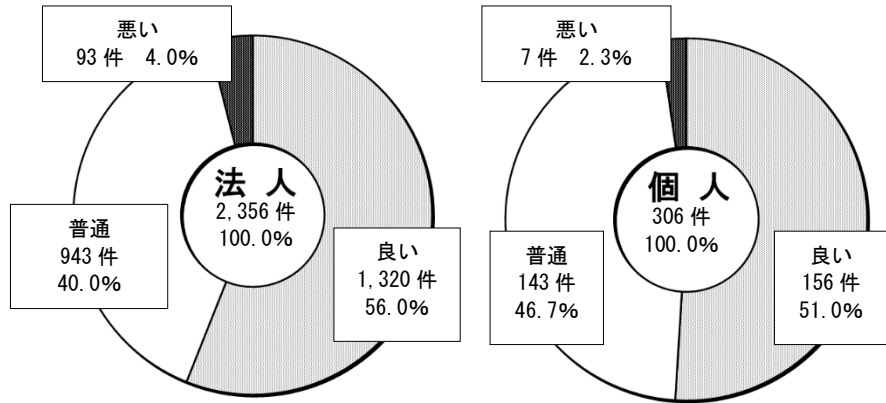
前年度との比較

法人	年度別		令和 4 年度	傾向	令和 5 年度
	評価				
	良	い			
	普	通			
	悪	い	3.3%		3.7%

個人	年度別		令和 4 年度	傾向	令和 5 年度
	評価				
	良	い			
	普	通			
	悪	い	5.1%		3.6%

②地理の知識について

○全回答数
2,662 件

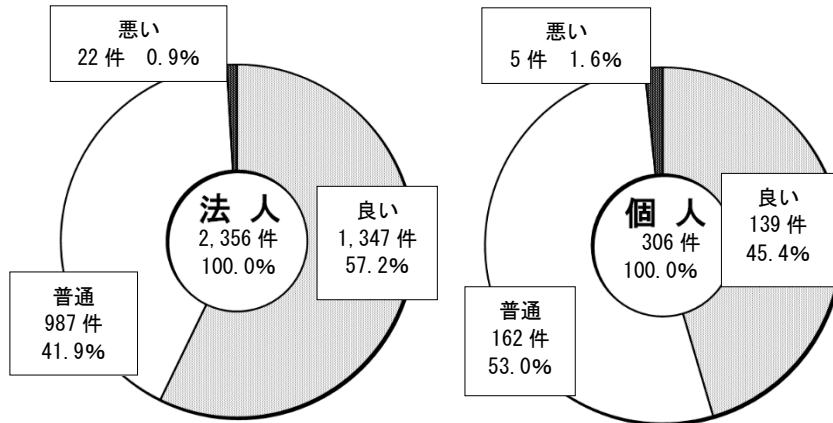


前年度との比較

法人	年度別		令和4年度	傾向	令和5年度
	評価				
	良い	い	54.7%		56.0%
	普通	通	42.0%		40.0%
個人	年度別		令和4年度	傾向	令和5年度
	評価				
	良い	い	52.4%		51.0%
	普通	通	44.8%		46.7%
	年度別		令和4年度	傾向	令和5年度
	評価				
	悪い	い	3.3%		4.0%
	悪い	い	2.8%		2.3%

③服装・身だしなみについて

○全回答数
2,662 件

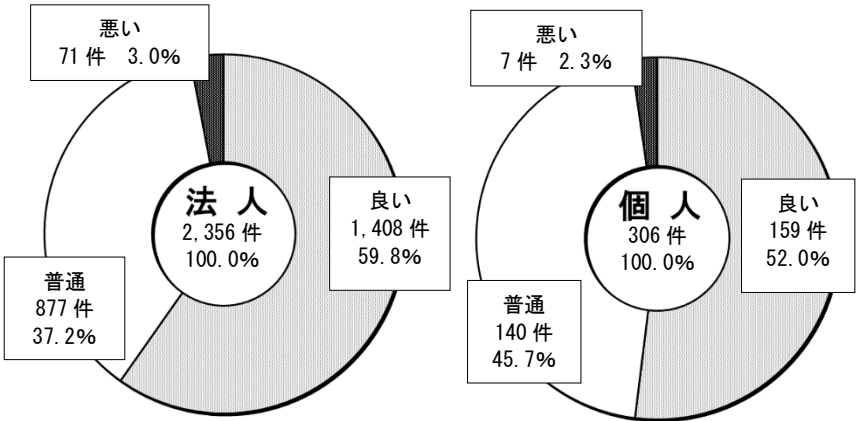


前年度との比較

法人	年度別		令和4年度	傾向	令和5年度
	評価				
	良い	い	53.1%		57.2%
	普通	通	46.0%		41.9%
個人	年度別		令和4年度	傾向	令和5年度
	評価				
	悪い	い	0.9%		0.9%
	悪い	い	0.9%		1.6%

④運転操作について

○全回答数
2,662 件

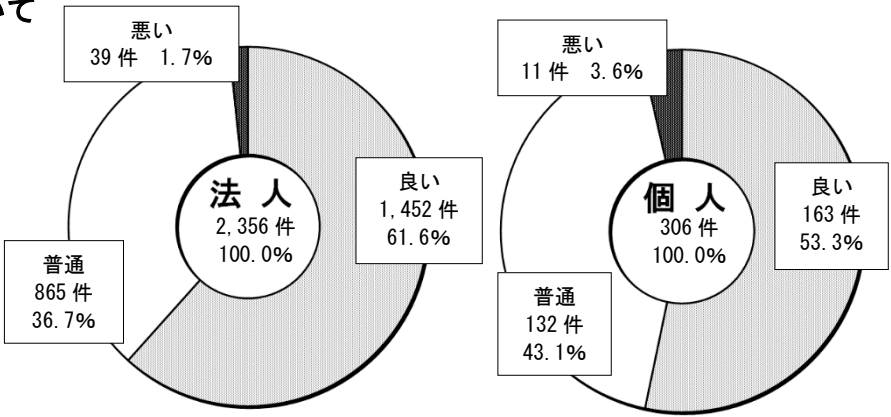


前年度との比較

法人	年度別		令和4年度	傾向	令和5年度
	評価				
	良い	い	57.8%		59.8%
	普通	通	39.4%		37.2%
個人	年度別		令和4年度	傾向	令和5年度
	評価				
	良い	い	46.7%		52.0%
	普通	通	51.1%		45.7%
	年度別		令和4年度	傾向	令和5年度
	評価				
	悪い	い	2.8%		3.0%
	悪い	い	2.2%		2.3%

⑤車内の状況について

○全回答数
2,662 件



前年度との比較

法人	年度別		令和4年度	傾向	令和5年度
	評価				
	良い	い	57.9%		61.6%
	普通	通	40.4%		36.7%
個人	年度別		令和4年度	傾向	令和5年度
	評価				
	悪い	い	1.7%		1.7%
	悪い	い	4.1%		3.6%

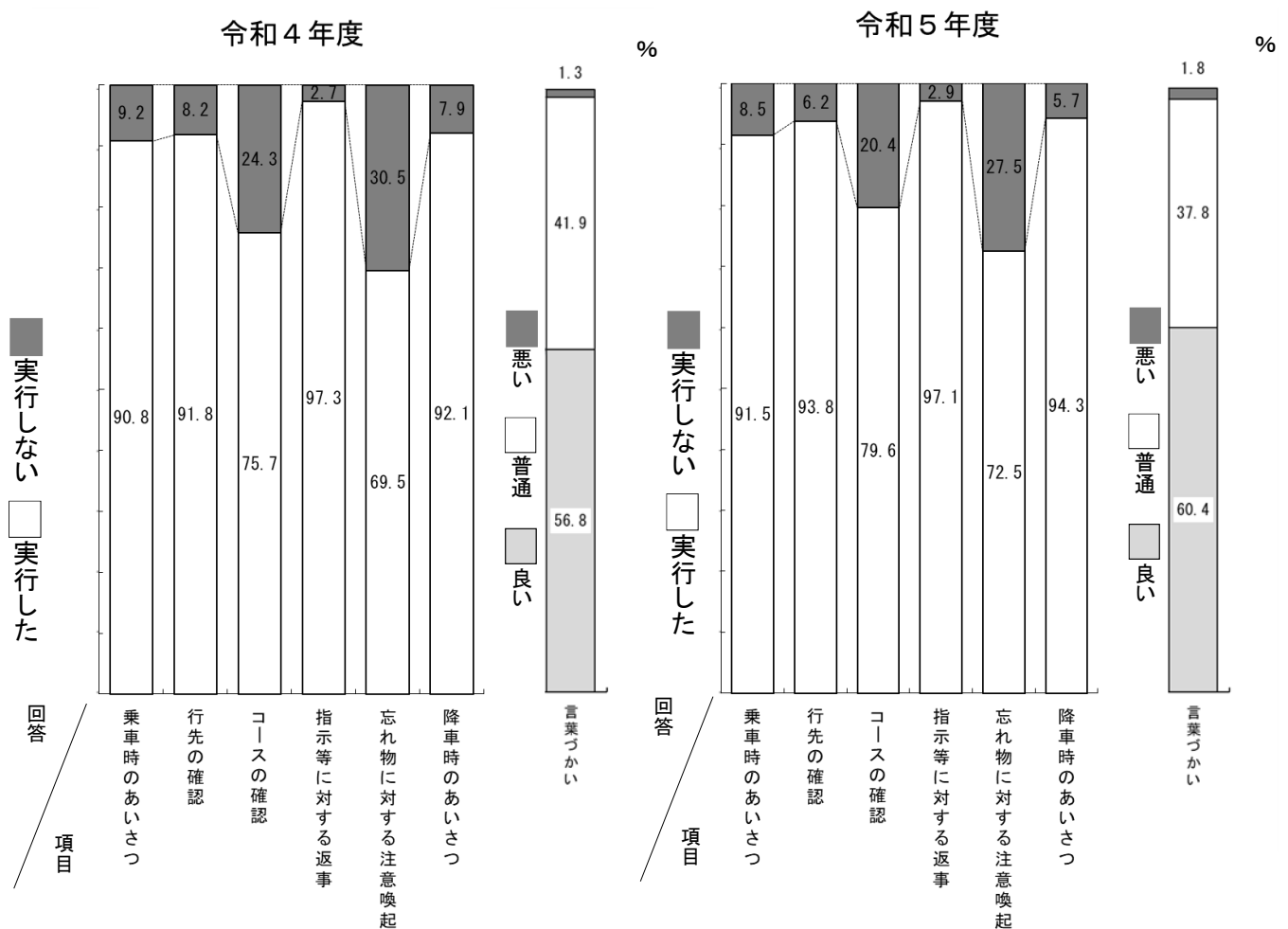
(2) 総合集計

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

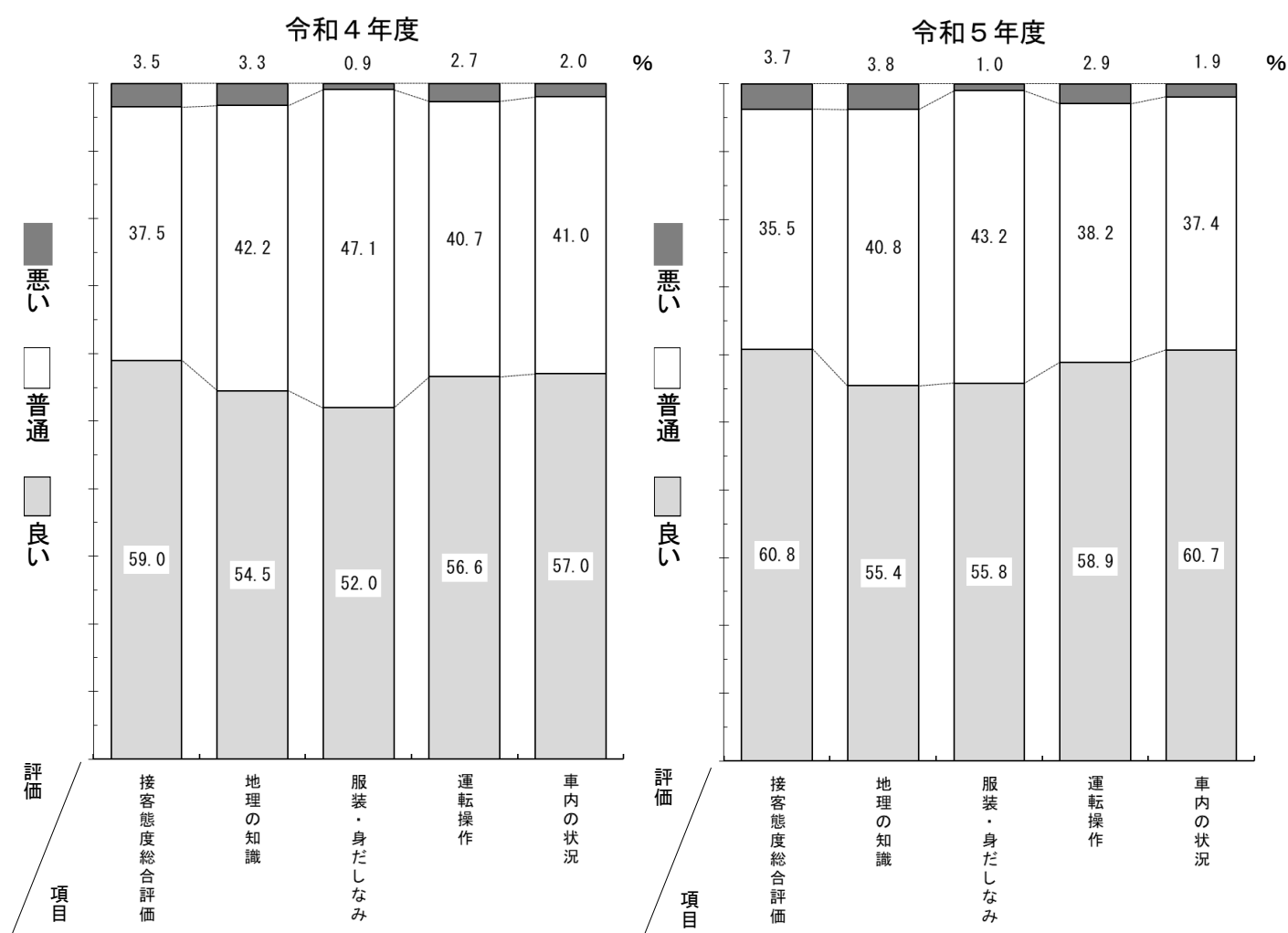
接客態度の基本動作については、「指示等に対する返事」が昨年より 0.2 ポイントの減少となった以外、すべての項目において上回る結果となりました。特に「コース確認」については 3.9 ポイント増加しております。

また、「言葉づかい」については『良い』が 3.6 ポイント増加しております。



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全項目で、前年度より評価が「良い」と評価上げる結果となりました。また「悪い」と評価した通報を前年度と比較すると『車内の状況』以外の項目については、若干評価を下げる結果となりました。



6 意見・要望等

(1) 項目別件数

通報件数 2,662 件のうち、特記事項としてタクシーに関する意見・要望等 1,291 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「車両設備関係」、「地理知識関係」、「利便向上関係」の順になっています。

項 目	令和 5 年度	
	記入件数	比率
接客態度関係	796 件	61.6%
地理知識関係	115 件	8.9%
運転操作関係	179 件	13.9%
車両設備関係	50 件	3.9%
服装・身だしなみ関係	33 件	2.5%
利便向上関係	55 件	4.3%
違法行為関係	0 件	0.0%
その他	63 件	4.9%
計	1,291 件	100.0%

(2) 意見・要望の具体的内容（抜粋）

ア 接客態度関係 ————— 796 件

◎接客態度が良かった・・・557 件

- ・とにかく気配り良く親切でした。安全運転で赤ちゃんも一緒だったので「クーラー弱くしますか？」と聞いてくれました。降りる時の「ゆっくり降りてください」の一言も嬉しかったです。さすが優良運転者だと思いました。（女性 50 代 会社員 法人タクシー乗車）
- ・「おはようございます！！」乗車時に元気な挨拶、続いて目的地の確認、元気一杯の運転者でした。ここ 10 年で一番の挨拶でした。仕事に気持ち良く行けました。（男性 40 代 会社役員 法人タクシー乗車）
- ・雨が降っていたため、降車場所に上野駅公園口を選択するなど、地理や状況判断もよく、ゴルフバックを雨に濡れない場所まで運んでいただくなど、接客態度も良好でした。（男性 50 代 会社員 個人タクシー乗車）
- ・雨の中の迎車でしたが、傘をさし車内まで迎え入れてくれました。またベビーカーをトランクに積む際も、都度丁寧に声掛けいただきました。交通状況や地理の知識も豊富で、最善のルートを提案してくださりととても助かりました。到着後もベビーカーをすぐ出してくださり、小さい子供がいて少しもたついてしまったのですが優しくお声がけいただきました。ホスピタリティがとても高く本当に感動しました。（女性 20 代 主婦 法人タクシー乗車）
- ・タクシーが見つからなかったのですが、私たちに気づいて止まってくれて、病院に行くのに大変助かりました。高齢の父が降りる時には「ゆっくり降りてください。気を付けて。大丈夫ですよ。」と声を掛けてくださったので、とても嬉しかったです。（女性 40 代 会社員 法人タクシー乗車）

- ・目的地の少し手前にきれいな藤の花を見つけた同乗者が感嘆の声をあげたら、「こちらでお停めしますか？」と気を遣ってくれてありがたかったです。おかげで同乗者にも喜んでもらえました。とても物腰のやわらかな気遣いのある運転者でした。

(男性 30 代 会社員 法人タクシー乗車)

- ・乗車時の挨拶と、降車時に「熱中症には気を付けてください」という言葉にとっても好感が持てました。一言が嬉しく、心地よかったです。(女性 60 代 自営業 法人タクシー乗車)
- ・降車時に忘れ物の声掛けをしてくださる運転者は意外と少ないのですが、きちんと声掛けくださいました。うっかり買い物袋を忘れるところでしたが助かりました。

(女性 60 代 主婦 法人タクシー乗車)

- ・足の悪い母親をタクシーに乗せる時、いつも大変な思いをして乗せていますが、今回は特に足が痛かったらしく、乗せるのにとっても苦労しました。その時、タクシーの運転者が運転席から降りてきて乗せるのを手伝ってくれたので、とても助かりました。短い距離で申し訳ないと感じるほどでした。ありがとうございました。(女性 50 代 事務 法人タクシー乗車)

- ・脚を怪我していたのに気づき、目的地の降車場所を細かく確認してくださいました。到着後も外へ降りてきてくださり、丁寧なお気遣いをいただきました。とても安心して乗車ができ、感謝しております。ありがとうございました。(女性 50 代 公務員 法人タクシー乗車)

- ・迎車で利用しましたが、しっかりとした対応で運転もとても良かったです。シートベルトへの注意を促すなどもきちんとされていました。降車時の忘れ物の注意や「ゆっくりとお降りください」などの声掛けも丁寧で最後まで安心して乗車できました。

(男性 60 代 大学講師 法人タクシー乗車)

◎接客態度が悪かった…………… 101 件

- ・打合せのために、資料を大量に持っていましたが、その荷物に対して、「ゴミを持ち込まないでくれ。」と言われました。苦情を申し立てたところ、今度は「タクシー乗り場にゴミを捨てたのではないか。」と言われました。もちろんそのような行為は一切していません。極めて不快でした。

(男性 60 代 大学講師 法人タクシー乗車)

- ・これまでの乗車経験で間違いなく最悪の運転者でした。まず、行き先を告げると「分からない」と言いながら走っています。「分からないのに走っているのですか」と聞くと、「適当に走っている」と答えました。「くそ」とか汚い言葉遣いなので「そんな言葉遣いするのですか」というと、少し気分を害したようでした。極めつけは、私が降りるやいなやドアを閉めて(確認もろくにせず)カバンが一部挟まれて危うく事故になるところでした。事故になる一歩手前です。こんな危険なタクシーがあるのでしょうか。

(女性 50 代 記者 法人タクシー乗車)

- ・こちらが挨拶しても返事はなく、行き先を告げても返事はなく、到着するまで無言でした。降りるときも挨拶はなく残念に感じました。

(女性 50 代 デザイナー 法人タクシー乗車)

- ・「近くですみません。」と言って最短距離のルートを伝えたら「ごちゃごちゃ言われるとイライラする。いつもは羽田空港専門だから他の道は知らない。釣りはいらないからと言う客ばかりだから 3 人もこなせば食事代も出来る。だから一般道路は嫌なんだ」と言われました。500 円でしたので 1000 円札を出してお釣りを待っていると「領収書いる?いるの?」と言われお釣りを頂くのが精一杯でした。

(女性 70 代 無職 法人タクシー乗車)

イ 地理知識関係 ————— 115 件

◎地理に詳しかった…………… 61 件

- ・ざっくりした目的地の指示にもすぐに道路名を言って確認してくれて、地理に詳しく安心してお任せできる方だなと思いました。

(女性 20 代 主婦 法人タクシー乗車)

- ・幼児がいて、東雲駅にて電車に乗り遅れ、泉岳寺まで急がなくてはいけないときに、助けられました。最初は有楽町を目的地にしていたのですが、話を進めるにあたり、泉岳寺まで新しいトンネル経由であれば早いことを提案されました。おかげで目的の快特に乗れました。運転操作も機敏で、敬服しました。
(男性 40 代 会社員 法人タクシー乗車)
- ・近距離なのに、より早いルートを提案してくれて、とても親切でした。
(男性 60 代 会社員 法人タクシー乗車)

◎地理不案内など…………… 37 件

- ・ルートの説明や曲がる場所の説明をしましたが、聞こえていないのか理解できていないのか、分かっておらず曲がるべきところで曲がれず遠回りになりました。
(女性 50 代 団体職員 法人タクシー乗車)
- ・指定の場所に行くのに、違う方向に向かったので、指摘するとナビがこっちと指示していると言われた。戻ってもらい、道を指示すると全てナビのせいにして最悪でした。
(女性 60 代 会社員 法人タクシー乗車)
- ・東京駅から第一生命ビルに向かってほしいと伝えて、ビルの住所も伝えましたが、全く違う場所で「着きました」と言い降ろされました。そこからまた別のタクシーを呼びました。とても困りました。
(女性 50 代 無職 個人タクシー乗車)

ウ 運転操作関係 ————— 179 件

◎安全運転など…………… 29 件

- ・運転については信号のない横断歩道の前で一時停止して、見通しの良いところで再度確認するなど、安全運転を心掛けているところが大変良かったです。
(男性 40 代 会社員 法人タクシー乗車)
- ・運転は静かで乗り心地良くかつ安全運転を心がけている運転者でした。
(女性 30 代 会社員 個人タクシー乗車)

◎乱暴運転など…………… 37 件

- ・前に止まる車にクラクションと舌打ち、76 キロで爆走、急な車線変更。身の危険を感じました。行き先を確認するどころか会話をしていません。急いでいるとも伝えていません。すごく怖かったです。事故に遭いそうで、二度と乗りたくありません。
(女性 30 代 会社員 法人タクシー乗車)
- ・全体的に物腰の優しい感じの良い運転者でした。ただ一つ残念でしたのはドアが完全に閉まる前に発進してしまったことです。安全運転よろしくをお願いします。
(女性 40 代 主婦 法人タクシー乗車)
- ・万世橋に向かうよう伝えたら、橋の名前が分かりませんでした。住所を伝え、目的地に着くと急ブレーキを掛けられました。後部座席のバッグが床に落ちノートパソコンが飛び出たのに、それに対し、「ごめんねー。」の謝罪でさすがに頭にきました。
(女性 30 代 会社員 法人タクシー乗車)

エ 車両設備関係 ————— 50 件

◎車内がきれいなど…………… 26 件

- ・革張りのソファで天井が高く高級感溢れるとても気持ちの良い車内でした。客用のティッシュボックスと消毒スプレーもありました。支払いが済むまでドアを閉めていてくれ「お気を付けてお降りください」と声を掛けてくれました。
(女性 60 代 団体職員 個人タクシー乗車)

- ・接客も運転技術も良かったです。車両はトヨタアルファード。車内もとても清潔で車両をととても大切に扱っていると感じました。Pay Payでの決済もとてもスムーズでした。
(男性 40 代 会社員 個人タクシー乗車)
- ・運転技術も接客も良かったです。夏日だったので空調の温度確認もきちんとされていました。
(男性 40 代 会社員 法人タクシー乗車)

◎車内のゴミなど…………… 18 件

- ・運転席及び助手席がとにかく荷物でいっぱい。車体が古いのだから、車内は綺麗にするように心掛けるべきだと感じました。
(男性 50 代 自営業 法人タクシー乗車)

オ 服装・身だしなみ関係 ——— 33 件

- ・車内に爽やかなミントの香りが広がっていて、気持ち良く乗車することが出来ました。細やかな気配りで丁寧な対応をしてくれるドライバーの方でした。
(男性 40 代 自営業 法人タクシー乗車)
- ・車内の匂いがすごく気になりました。汗臭さなのか、生乾きのような匂いが充満しており何か対応できないものかと気になりました。運転席と助手席の間に運転者さんの私物が置いてあったが、ごちゃごちゃしていて見苦しさもあり、匂いの原因なのではないかと思いました。
(女性 30 代 主婦 法人タクシー乗車)
- ・車内がたばこ臭すぎます。ヤニは染み付きますので、休憩時間も外で吸われた方がよいのではないのでしょうか。運転席シートを非常に後ろにスライドしていたので後部座席が狭くてきつかったです。服装、髪などだらしない感じでした。レシートも要求しないといただけませんでした。全体的に、乗客への配慮が足りないと感じました。
(女性 50 代 公務員 個人タクシー乗車)

カ 利便向上関係 ————— 55 件

- ・Suica で支払いたいと言うと「個人なのでクレジットカードか現金で」と言われ慌てて準備しました。今時、Pay Pay も Suica も使えないのはどうか？と思います。また、もし知っていたら乗車しませんでした。きちんとシールを貼るか、もしくは最初に現金のみです等、伝えてほしいです。個人は当たり、はずれが本当に多いので極力避けたいと思っています。
(女性 30 代 会社員 個人タクシー乗車)
- ・タクシーアプリを使用していますが、アプリの地点ばかり重視して、アプリと少しでもずれていると、全く対応してくれません。こちらのいる場所を分かろうとしてくれないドライバーさんがいるのがとても悲しいです。ナビやテクノロジーに頼りすぎるのも考えものです。
(女性 40 代 会社員 法人タクシー乗車)
- ・車内に WAON の支払い表示がありお願いしたが、ドライバーは対応したことないとのことで、別の支払いで対応しました。少し紛らわしいので、対応可能なもののみ表示して欲しいです。
(男性 40 代 会社員 個人タクシー乗車)

キ その他 ————— 63 件

- ・ひとりでボソボソと呟いてらっしゃるな…と思ったら、どうやら安全確認・動作確認のようでした。バスや電車で指差し確認を見たことがありますが、タクシーでは初めてお目にかかり驚きました。プロ意識の高い運転者の運転、安心して身を委ねることができました。
(女性 20 代 大学生 法人タクシー乗車)
- ・アプリで呼んだのに、なぜか乗車直前にキャンセル扱いになってしまったようで困ったが、柔軟な対応をしてくれて特に問題なく乗車・支払いもできてよかった。
(男性 40 代 大学教員 法人タクシー乗車)

- ・東京駅は丸の内も八重洲口もタクシーの乗り場が広く分かりやすく、とても安心してタクシーを利用することが出来て嬉しいです。助かります。

(女性 40 代 会社員 法人タクシー乗車)

令和5年度第44次
タクシー利用者モニター調査集計報告書

2024年9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