

**登録運転者数・運転者証交付数
事業者乗務証交付数**
(東京23区・武蔵野市及び三鷹市)
令和7年6月末現在

項目	人数	平均年齢
登録運転者数(法人)	65,801(2,506)人	56.0歳
運転者証交付数(法人)	54,290(1,882)人	55.7歳
事業者乗務証交付数(個人)	8,718(75)人	63.9歳

※()内の数字は女性の人数を示す



2025年8月号 No. 655

公益財団法人 東京タクシーセンター
〒136-0076 東京都江東区南砂7丁目3番3号
TEL 03(3648)5131(代表) FAX. 03(3648)5523
ホームページアドレス <https://www.tokyo-tc.or.jp/>

編集発行人 専務理事 小松 和則

令和7年8月1日発行



センターニュースQR

令和6年度 苦情・要望事案分析

令和6年度 苦情・要望受付件数表

件名	区分	令和6年度	令和5年度	前年対比	
		4月~3月	4月~3月	増・減	比率(%)
運送の引受けの拒絶	運送の引受けの拒絶	87	67	20	29.9
	運送の継続の拒絶又は中断	53	41	12	29.3
	計	140	108	32	29.6
接客関係	接客不良	1,053	1,036	17	1.6
	乱暴運転	72	59	13	22.0
	計	1,125	1,095	30	2.7
運賃・料金関係	不当料金請求	3	9	▲6	▲66.7
	迂回走行	43	42	1	2.4
	料金不審	43	44	▲1	▲2.3
	釣銭不払	1	1	0	0.0
	メーター操作不適切	0	6	▲6	▲100.0
	計	90	102	▲12	▲11.8
	その他	14	28	▲14	▲50.0
	小計	1,369	1,333	36	2.7
	要望	33	67	▲34	▲50.7
	合計	1,402	1,400	2	0.1
匿名関係	苦情	1,372	1,572	▲200	▲12.7
	要望	144	156	▲12	▲7.7
	計	1,516	1,728	▲212	▲12.3
	総合計	2,918	3,128	▲210	▲6.7

○ 構成比率は小数点第2位を四捨五入
▲印はマイナスを示す

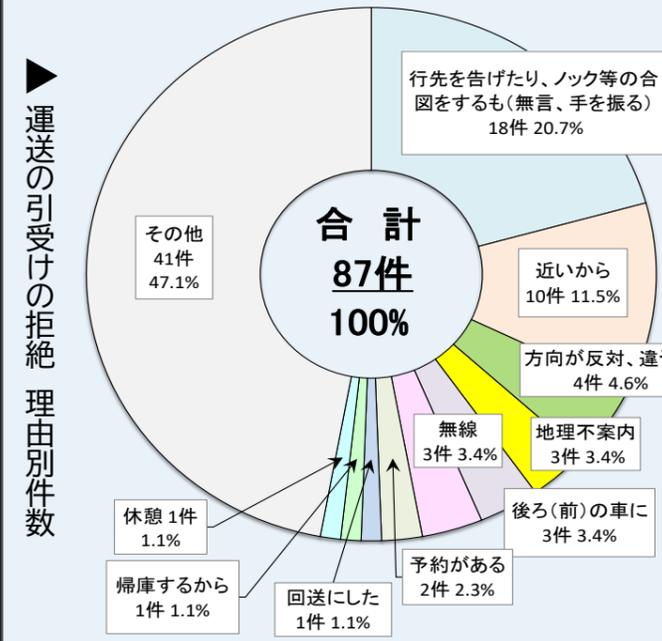
令和6年度の苦情・要望受付総件数は2,918件、前年度対比210件(6.7%)の減少、うちインターネットでの苦情・要望受付総件数は1,541件、前年度対比86件(5.3%)の減少となっており、5割以上の割合でインターネットを使用した苦情申告となっています。

苦情・要望受付総件数の内、調査事案(申告者の氏名及び連絡先等が明らかでないもの)が1,369件、前年度対比36件(2.7%)の増加となっています。

項目別にみると、運送の拒絶関係が140件、前年度対比32件(29.6%)。接客関係が1,125件、前年度対比30件(2.7%)とそれぞれ増加しており、運賃・料金関係においては90件、前年度対比12件(11.8%)の減少となり、接客関係が全体の8割を占めています。

また、令和6年度の実名・匿名要望事案は、177件、前年度対比46件(20.6%)の減少となっています。

内訳としては、バス停付近の客待ちによる他車への影響やタクシードライバー以外における空車の滞留等の交通問題等が37件と全体の2割を占めており、次いで、タクシードライバー乗場やタクシードライバー周辺における喫煙、吸い殻



※円グラフにおきましては、端数処理により合計が100%にならない場合があります。

運送の引受けの拒絶理由別件数

「近くて申し訳ありません。時間がなくて国際線までお願いします」と申し込んだら、「すぐそこだし、無料バスがあるからバスに乗って」と言われ、最後には「こっちは3時間も待ってるんですよ」と言われました。

「こちらは、「近くて申し訳ない」と声掛けまでしていますし、近いのも、無料バスがあるのも分かっていたのですが、時間がなかったからタクシードライバーに乗りました。憤りを覚えます。厳しく指導してください。

◆【調査結果】◆
当該運転者に確認したところ先頭に「運送の引受けの拒絶」であり、公共交通機関であるタクシードライバー事業にあつては、絶対にあつてはならない事例です。

○運送の継続の拒絶
又は中断
「目的地と異なる場所で」

◆【苦情事例】◆
住所を伝え、カーナビに入力して向かってもらいましたが、到着した場所が明らかに違う場所だったので「ここではない」と再三伝えたのですが、運転者は「ここ間違いない」と言い切り、「俺のカーナビはここを示している。間違いないのだから降りてくれ」と言われ降ろされました。私が違うと言っているのに意味が分かりません。調べて厳しく指導してください。

◆【調査結果】◆
当該運転者に確認したところカーナビの入力を間違えており自身がまさか入力間違えをしているとは思わなかったことから、「ここではない」とのお客様の声には聴く耳を持たず「降りてくれ」と言ってしまったとの事でした。

やゴミの投棄等、社会的マナーに関する指摘が17件(9.6%)となつています。

またその他の要望123件(69.5%)に於いての内訳としては

- ・タクシードライバー乗場の運用に係る改善の内容
- ・タクシードライバー待機所内の車両放置(休憩等による不在車両)
- ・タクシードライバー乗場にタクシードライバーが来ないといった内容
- ・東京駅八重洲口タクシードライバー降車場における客待ち等となつております。運転者の皆様におかれましては、ルールを遵守し、適正な営業に努めてください。

《運送の拒絶関係》
運送の拒絶関係の受付件数としては、令和6年度140件、前年度対比32件(29.6%)と増加しており、内訳としては運送の引受けの拒絶が87件、前年度の拒絶又は中断が、53件、前年度対比12件(29.3%)とそれぞれ増加しています。

詳細な内容につきましては、運送の引受けの拒絶は、「行き先を告げたり、ノック等の合図をするも(無言、手を振る)」が18件と最も多く、次いで行き先が「近いから」との理由で断つてしまった事

◆【調査結果】◆
当該運転者に確認したところ先頭にて「運送の引受けの拒絶」であり、公共交通機関であるタクシードライバー事業にあつては、絶対にあつてはならない事例です。

○運送の継続の拒絶
又は中断
「目的地と異なる場所で」

◆【苦情事例】◆
住所を伝え、カーナビに入力して向かってもらいましたが、到着した場所が明らかに違う場所だったので「ここではない」と再三伝えたのですが、運転者は「ここ間違いない」と言い切り、「俺のカーナビはここを示している。間違いないのだから降りてくれ」と言われ降ろされました。私が違うと言っているのに意味が分かりません。調べて厳しく指導してください。

◆【調査結果】◆
当該運転者に確認したところ先頭に「運送の引受けの拒絶」であり、公共交通機関であるタクシードライバー事業にあつては、絶対にあつてはならない事例です。

「道を間違え注意したら」

◆【苦情事例】◆

行き先を伝えると、運転者が「そのあたりは詳しくないので道案内してくれ」と言うので、しかたなく私が道を指し示しながら向かってもらったのですが、途中、間違えたのです。その事を指摘すると急に怒り出し「そんな細かい事を言うなら降りてくれ」と言われ降ろされました。そもそも自分で調べることもせず、客に道案内させるなんて考えられないし、自分の間違いに対して謝罪もなく「降りてくれ」と言うなど、とんでもないです。厳しく指導してください。

◆【調査結果】◆

当該運転者に確認したところ「細かい事を言われて頭にきて、つい言ってしまった」との事でした。

どちらの事例も、基本動作である行き先・コースの確認をしつかりと行っていれば発生しなかった苦情であり、更に自身の間違いを棚に上げ謝罪対応もなく、目的地以外の場所で降ろしてしまふ「運送の継続の拒絶又は中断」になった事例です。

《接客関係》

接客関係の受付件数としては、1,125件、前年度対比30件(2.7%)と増加しています。

内訳としては接客不良が1,053件、前年度対比77件(1.6%)、乱暴運転が72件、前年度対比13件(22.0%)とそれぞれ増加しています。

接客不良の詳細内容につきましては、「言葉遣い(友達調、命令調、余計な言葉)」が312件と最も多く、次いで「行先・コースの不確認コース指示無視含む」が260件、

「舌打ち、いやな顔、態度が悪い」の119件と続いています。

◆【苦情事例】◆
乗車から降車まで、終始タメ口の運転者でした。私が若い女性だと思つてなめすぎです。この運転者のタクシーに乗った女性が、二度と嫌な思いをしないように苦情を入れました。厳しく指導してください。

◆【調査結果】◆

当該運転者に確認したところ「若い女性が相手だ」とい友達口調になつてしまふとの事であり、決して見下して友達口調で接しているわけではなく、親しみを込めた結果、友達口調になつていくとの事でした。

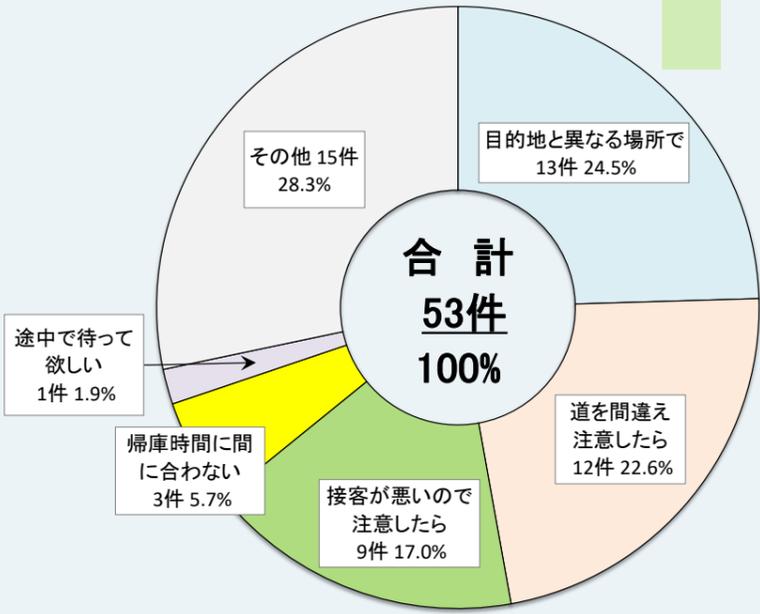
◆【調査結果】◆

当該運転者に確認したところ「若い女性が相手だ」とい友達口調になつてしまふとの事であり、決して見下して友達口調で接しているわけではなく、親しみを込めた結果、友達口調になつていくとの事でした。

「行き先・コースの不確認」

◆【苦情事例】◆

行き先を伝えたところ、何も言わずに走り出しましたが、いつも



運送の継続の拒絶又は中断理由別件数



通っている道とは違う道を通っていたので指摘すると、「それなら先に言つてください」と言われました。勝手に走り出したくせに、ふざけてます。厳しく指導してください。

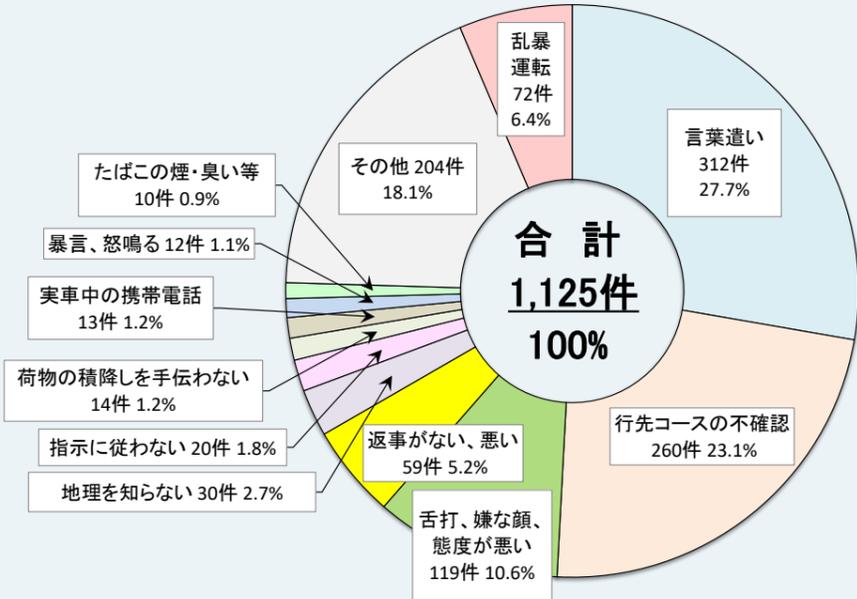
◆【調査結果】◆

当該運転者に確認したところ「お客様よりコースの指定がなければ自分の好きなコースを選択していいものと思つていた」との事でした。

言葉遣いや行き先、コースの確認はタクシー営業では基本中の基本です。

タクシーは接客業であるとの認識の元、老若男女問わず、一貫した接客言葉で対応するようにしていただくと共に、行き先・コースの確認は基本動作の一つです。正しい営業をしてください。

接客関係理由別件数



父を助けていただきありがとうございました。



▲森永タクシー株式会社 寺西 良行 営業部長(左) 鳥居 真行さん(右)

営業部長の寺西様からも「入つて間もないですが、信頼できる頼もしい運転者です。安全運転でお客様からも愛されており、この仕事にやりがいを感じているよう将来が楽しみです」とまるで親子のような関係も伺えました。鳥居さん、寺西さんありがとうございました。

初めての会う方と話すことが大好きでトラック運転者からこの道に転職したという鳥居さん。タクシー運転者は安全運転が何より大事だと気を付けながら一期一会を大事にする優しい鳥居さんに取材させていただきました。

全国的認知症による行方不明者は2024年18,121人(警察庁発表)となっている中で、早期に不審に気付かれてご家族の元に送りし、小さな親切運動本部より表彰をされた森永タクシーの鳥居真行さんにお話を聞きました。

〓 礼状内容〓

先日、御社の運転者の方に認知症の父を助けていただきました。タクシーに乗ったものの、父は自宅の住所を言えませんでした。父が持っているシルバークラスに書いてある電話番号を見て連絡をしていただきました。ご連絡をいただきただけで、父を見つけたら、父を助けていただけるとおっしゃるまで、さらには数時間は掛かっていたかもしれない。ご自分のおばあ様も同じ病気だからいろいろなお氣遣いいただきました。感謝の気持ちでいっぱいです。ご親切にご対応いただき本当にありがとうございました。

4月のはじめ夕暮れ時に街中を流していると手を挙げる男性がいらつしやつたのでお乗せしました。行き先をお尋ねしてもはつきりと言えず、自分の祖母も認知症だったこともあり、もしかやと思ってお客様にいろいろと質問いたしました。お持ちのカバンに名札のよくな物が見えたので了解を得てから見せていただくこと自宅の連絡先が記載されていたので了解をいただき私から連絡いたしました。ご家族の方は恐縮されて「迎えに行きます」と言われましたが、人助けだと思いがお送りすることにしました。ご自宅から4キロ離れた場所までお客様は恐らく電車に乗って来てしまったのだと思えます。

認知症の方は、身なりや言動の違和感で気付くこともあり、私以外の運転者でもおそろしく同じ結果になったと思います。

自分の行動でお客様を安全にご家族に送り届けられたことが何よりです。ご家族からも御礼のお手紙までいただいて嬉しい限りです。



「外国人旅客接客英語検定」合格者

東京タクシーセンターでは、訪日外国人旅客に英語で接客のできるタクシー運転者の育成を目的に実施している外国人旅客接客研修の成果と接客の一層の向上を図るため『東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定』を実施しています。

この度、令和7年6月13日に104回目となる同検定を実施し、20名が合格されましたのでお知らせいたします。
これにより、検定合格者は計1,851名となりました。

令和7年6月13日実施

	氏名	事業者名
1	荒川 裕之	東京都個人タクシー協同組合
2	大島 信樹	帝都三信交通株式会社
3	財津 俊文	大和自動車交通江東株式会社
4	佐治 元幸	株式会社グリーンキャブ
5	田村 隆市	東京都個人タクシー協同組合
6	中川 裕揮	帝都三信交通株式会社
7	中澤 孝之	日交ひかり株式会社
8	永原 清史	新和自動車株式会社
9	中吉 悠介	大和自動車交通吉祥寺株式会社
10	増澤 廣征	株式会社 Z
11	道下 隆志	大和自動車交通吉祥寺株式会社
12	雪 美寿々	国際自動車株式会社

※敬称略五十音順

※合格者20名のうち8名につきましては本人の希望により掲載を控えていただきます。

「タクシー街頭営業ハンドブック」改訂版の頒布について

令和6年2月に刊行した「タクシー街頭営業ハンドブック」ですが、法人事業者や運転者から大変ご好評をいただき、刊行から1年以上が経過し内容等の変更も見られることから、改訂版を頒布することといたしました。

- 頒布価格 250円(税込)
- 開始日 令和7年8月1日(金)
- 頒布場所 タクシーセンタービル2階 教務部窓口

なお、令和7年8月1日(金)よりタクシーセンターホームページより令和7年8月改訂版(ユニバーサルエスコートマナーハンドブックを除く)をPDFにてダウンロードいただけますのでご活用ください。

※すべての絵と文の転載はご遠慮ください。無許可の転載、複製、転用等は法律により罰せられます。

タクシー街頭営業
ハンドブック

公認福祉法人東京タクシーセンター



ハンドブック
はこちら

指導員の空調ベスト着用について

厚生労働省による熱中症予防ガイドラインに従い、センター指導員においても、夏季の街頭指導業務の際は空調ベストを着用しております。

ご理解をお願いいたします。



「外国人旅客接客研修」の開催について

外国人旅客接客研修の申込受付については、**定員を超える申込みがあった場合は抽選**とさせていただきます。**事業者からの申込み**にて受付けますので、申込受付期間内に東京タクシーセンター教務部までお申込みください。

実施日	9月12日(金)	9月17日(水)	9月24日(水)
8:30~12:00	英語 中級	英語 中級	英語 中級
13:00~16:30	英語 上級	英語 上級	英語 上級
申込受付期間 先着順ではありません 期間中、電話受付は土日祝日を除く午前9時~午後5時、ホームページからは土日祝日を含む24時間	8月5日(火) ~ 8月12日(火)	8月13日(水) ~ 8月19日(火)	8月20日(水) ~ 8月26日(火)

【定員】30名(受付時に10名に達しない場合は、中止といたします)

【研修費用】4,120円(税込)

講師を事業者に派遣して研修を行う「認定外国人旅客接客研修(英語中級・上級)」も実施しています。詳細についてはセンターホームページでご確認ください。

【申込受付・問合せ先】教務部 TEL 03-3648-8311

ホームページから予約できます



「外国人旅客接客英語検定」の開催について

東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定の申込受付については、定員を超える申込みがあった場合は抽選とさせていただきます。受験者(本人)からの申込みにて受付けますので、申込受付期間内に東京タクシーセンター教務部までお申込みください。

実施日	10月10日(金)	10月24日(金)	10月30日(木)
申込受付期間 先着順ではありません 期間中、電話受付は土日祝日を除く午前9時~午後5時、ホームページからは土日祝日を含む24時間	8月5日(火) ~ 8月12日(火)	8月19日(火) ~ 8月25日(月)	8月26日(火) ~ 9月1日(月)

【検定費用】7,700円(税込) 【検定会場】東京タクシーセンター

【定員】27名(受付時に10名に達しない場合は、中止といたします)

【受験資格】「外国人旅客接客研修(英語上級)」及びタクシーセンター又は全国福祉輸送サービス協会認定事業者の「ユニバーサルドライバークラス」を修了した東京指定地域(特別区、武蔵野市及び三鷹市)の登録タクシー運転者(法人・個人)

ホームページから予約できます



【申込受付・問合せ先】教務部 TEL 03-3648-8311

羽田空港第1タクシー待機所の臨時駐車場開設について

令和7年度の繁忙期においても東京空港事務所及び東京国際空港混雑対策協議会からの要請により、例年同様、第1タクシー待機所において臨時駐車場を開設し、それに伴う減少分の代替地として国際線旧PCR検査場跡地を臨時タクシー待機所として運用いたします。

詳細はセンターホームページのお知らせ(左図QR)をご確認ください。



QRはこちら

タクシー評価制度・モニター周知キャンペーン実施!



QRはこちら

東京タクシーセンターでは、タクシー利用者の利便性・選択性の向上を図ることを目的に、タクシー評価制度を実施しており、令和6年度からは優良事業者を「AAA」「AA」「A」の三つに分けて公表しております。

このタクシー評価制度には、東京タクシーセンターのタクシー利用者モニター200名からの運転者に対する「接客態度」や「地理知識」などの評価をモニター評価として反映させており、利用者からの評価がタクシー評価制度に重要な役割を担っていただいております。タクシー評価制度への理解を深めていただき、タクシー利用者モニターの役割の周知を目的に「タクシー評価制度・モニター周知キャンペーン」を実施しています。

