

令和 6 年度 事業報告書

自 令和 6 年 4 月 1 日
至 令和 7 年 3 月 3 1 日

公益財団法人 東京タクシーセンター

目 次

令和6年度 事業報告書	1
-------------------	---

I 公益目的事業（事業番号 公1）

タクシー業務適正化事業、輸送の安全及び利用者の利便の
確保に関する試験事務及びタクシー運転者の登録事務

[1] タクシー業務適正化事業	2
一 指導業務	2
二 研修業務	15
三 苦情及び調査業務	23
四 乗り場施設業務	27
五 総務業務	30
六 企画広報業務	35
[2] 輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験事務	41
[3] タクシー運転者の登録事務	42

II 収益事業（事業番号 収1）

施設賃貸事業	44
--------------	----

公益財団法人 東京タクシーセンター

令和 6 年度 事業報告書

タクシー業界では、訪日外国人旅客が増加したことで、タクシー利用の需要回復が見られたものの、タクシーの供給不足が社会問題化し、その対応策として、自家用車活用事業「日本版ライドシェア」が令和 6 年 4 月より開始され、その後、雨天時、酷暑時、イベント時など様々な機会を利用できるよう運用を拡大させ、タクシー不足を補完した。

一方、タクシーセンターでは、タクシー業界における運転者確保の側面支援として「新規講習」及び「オンライン新規講習」における受入人数の拡大や運転者証の即日交付などの施策を講じ、運転者証交付数はコロナ禍前と比べ約 9 割まで回復した。さらに、地理試験の廃止に伴い、デジタル教材（電子地図）を活用して研修内容の充実を図るとともに、地理科目講習の理解度を確保するための効果測定を実施し、一定の地理知識を理解させた。

外国人旅客接客研修(英語)では、受講を求める運転者が増加したため、受講機会を大幅に増やし、受講者の受け入れ体制を強化した。

また、タクシー利用者の乗車効率向上のため、羽田空港第 5 優良タクシー乗り場におけるポーターの配置を継続する等の対策を講じ、東京駅八重洲口前優良タクシー乗り場においては、国土交通省観光庁の補助金を活用して 5 台同時乗車を行う環境を整えた。その他、新たに第 2 ターミナルの第 3・第 4 タクシー乗り場及び各神奈川方面タクシー乗り場にもショットガンシステムを導入し業務の効率化等を図った。

登録業務では窓口受付において、タッチパネル方式の窓口案内システムにリニューアルして業務の効率化を図ったほか、令和 7 年 3 月 24 日より運用が開始されたマイナ免許証で申請する運転者等の手続きを滞りなく行うため免許証情報を読み取るカードリーダーを導入し対応した。

上記のとおり令和 6 年度事業計画に沿って適正な事業運営を実施し、公平中立な立場からタクシー業務の適正化と輸送の安全及び利用者の利便の確保を目的として業務を行うとともに、事業部門間の連携を取り、業務の合理化を図り効率的な公益事業を推進した。

I 公益目的事業（事業番号 公1）

タクシー業務適正化事業、輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験事務及びタクシー運転者の登録事務

〔1〕 タクシー業務適正化事業

一 指導業務

指導業務については、運送の引受けの拒絶等の違法行為の防止及び是正を図るため、街頭指導会議で決定された指導計画に基づき、センター指導員（以下、「指導員」という。）を配置して街頭指導を実施した。また、同会議で報告された不適正営業車両については、重点的に指導員を配置して街頭指導の強化を図るとともに、センター指導協力員（以下、「指導協力員」という。）をタクシー乗り場周辺における交通問題箇所配置し、タクシー営業の適正化に努めた。

羽田空港における効率的なタクシー乗り場の運営については、第2ターミナルの第3・第4・各神奈川方面タクシー乗り場にショットガンシステムを導入し、経費の削減、業務の効率化を図るとともに、違法行為やトラブル等の発生に備え指導員の機動的なパトロール体制により、タクシー乗り場の秩序維持及び利用者利便の確保に努めた。

また、第5優良タクシー乗り場においては、訪日外国人旅客の増加に伴うオーバーツーリズム対策としてトランクサービスの補助と複数台同時乗車への案内を行う誘導員の配置を継続したほか、一時休止中の神奈川方面タクシー乗り場においても休止期間を延長し、乗車効率の向上を図った。

東京駅八重洲口前優良タクシー乗り場においては、東日本旅客鉄道株式会社、東京ハイヤー・タクシー協会と連携し、国土交通省観光庁の補助金を活用して植栽帯の掘削、誘導柵の改良設置、路面表示の施工等の改良工事を実施し、5台同時乗車を行う環境を整え、乗車効率の向上に努めた。

渋谷駅西口前優良タクシー乗り場については、駅前広場の再開発事業に伴い同優良タクシー乗り場の一時休止について、混乱が生じないように周知を図った。

法人タクシー事業者の管理者及び個人タクシー事業者団体の指導責任者を対象とした講習会、並びにタクシー運転者を対象とした巡回講習会を実施し、街頭営業の正常化及びタクシーサービスの向上を図った。

1 指導業務

- (1) 主要ターミナル等における違法行為の防止指導及び不適正営業車両等の是正指導並びにタクシー乗り場の秩序維持

銀座や新宿、渋谷等の主要ターミナル等における運送の引受けの拒絶等の違法行為の防止、是正指導を実施した。特に銀座・新橋地区等で常習的に不適正な営業を繰り返すタクシー運転者に対しては、重点的に街頭指導を実施し、違法行為の防止に努めるとともに関東運輸局自動車交通部旅客第二課、関東運輸局東京運輸支局、東京都個人タクシー協会、東京ハイヤー・タクシー協会、東京ハイタク協議会と連携して合同特別街頭指導を実施し、是正指導の強化を図った。

銀座・新橋地区における合同特別街頭指導

	実施日	行政及び団体
1	令和6年5月30日（木）	東京都個人タクシー協会
2	令和6年9月19日（木）	関東運輸局東京運輸支局 東京ハイヤー・タクシー協会 東京ハイタク協議会 東京都個人タクシー協会
3	令和7年1月17日（金） 2月19日（水） 3月3日（月） 3月19日（水）	関東運輸局自動車交通部旅客第二課
合計 6日間		

（2）特別公開指導及び街頭指導

①特別公開指導

街頭指導会議の決定に基づき、目的、日時、場所等を管理者情報等でタクシー事業者及びタクシー運転者に公開し、新宿地区をはじめ7地区において10日間の特別街頭指導を実施し、タクシー営業の適正化及び利用者利便の確保に努めた。

②重点指導地区における街頭指導

街頭指導会議の決定に基づき、重点指導地区に指導員を継続的に配置し、銀座・新橋地区をはじめ11地区において街頭指導を実施した。その結果、運送の引受けの拒絶、乗禁地区営業、適正運営規制違反等の255件については是正指導した。

③街頭指導会議で報告された不適正営業車両に対する街頭指導

銀座乗車禁止地区規制内の土橋ランプ付近における不適正営業車両については、重点的に指導員を配置し街頭指導の強化を図った。その結果、適正運営規制違反等の72件を是正指導した。

（3）監視カメラによる是正

監視カメラの運用については「タクシー乗り場等監視カメラの設置運用基準」に基づき、適正な管理・運用を行い、六本木交差点及び同交差点際ガラガラ舗装箇所、東京高速道路土橋入口付近における適正運営規制違反の是正及び抑止に努めた。

（4）円滑な指導業務の遂行

街頭指導における不適正営業行為に対する証拠の保全と指導員の安全確保の観点から、指導員に小型カメラを装着し、円滑な業務遂行に努めた。

（5）指導員に対する研修

指導員の更なる資質向上を図るため、ジャパントクシーによる乗降用スロープ板及び電動車いすの取扱い、車いすの乗降方法等の体験型研修を行い、街頭でのパトロールにおいて、車いす旅客への介助を行えるようスキルの向上に努めた。また、センター指導車にAED（自動体外式除細動器）を搭載し、指導員が緊急時に迅速かつ的確に対応ができるよう救命講習を受講した。

（6）緊急時輸送への協力

異常気象や事故等の発生に伴う羽田空港での遅延便対応及び主要ターミナル駅等における緊急時輸送の対応については、定点カメラによる現場の状況等を含めた最新情報を、各無線基地局、タクシー事業者へ適時、情報発信を行う等、配車協力依頼を行うとともに、指導員による空車の誘導、客列の整理誘導及び乗車案内を行い利用者利便の確保に努めた。

街 頭 指 導 実 績

令和6年度に指導員が取扱った街頭指導の件数は、法令違反関係 354 件、規制関係 389 件、その他 3 件、総件数 746 件となり、前年度の総件数 400 件に対し 346 件（86.5%）増加した。

令和6年度 指導件数

件名	区分	令和6年度	令和5年度	増 ・ 減	
				件 数	比 率（％）

法 律 違 反 関 係	運 送 の 引 受 け の 拒 絶	16	9	7	77.8
	接 客 不 良	8	7	1	14.3
	乗 禁 地 区 営 業	107	71	36	50.7
	メ ー タ ー 不 使 用	22	26	▲ 4	▲ 15.4
	割 増 メ ー タ ー 走 行	0	1	▲ 1	▲ 100.0
	そ の 他 の メ ー タ ー 関 係	19	18	1	5.6
	運 転 者 証 ・ 乗 務 証 関 係	182	74	108	145.9
	計	354	206	148	71.8

規 制 関 係	適 正 運 営 規 制 違 反	376	194	182	93.8
	表 示 関 係	13	0	13	----
	計	389	194	195	100.5

そ の 他	3	0	3	----
-------	---	---	---	------

合 計	746	400	346	86.5
-----	-----	-----	-----	------

他 県 車 両 通 報 件 数	0	0	0	----
-----------------	---	---	---	------

注 1： 比率は小数点第2位以下を四捨五入。

注 2： ▲印は、マイナスを示す。

特 別 公 開 指 導 実 績

日 時		指導場所(地区)	指導目的 指導件数
令和6年 4月26日(金) 午後10時～翌午前1時		新宿地区	違法行為の防止指導及び不適正営業行為の是正指導 0件
5月6日(月) 終日		羽田空港	違法行為の防止指導及び不適正営業行為の是正指導 0件
6月7日(金) 午後10時～翌午前1時		渋谷地区	違法行為の防止指導及び不適正営業行為の是正指導 0件
7月26日(金) 午後10時～翌午前1時		銀座、新橋地区	違法行為の防止指導及び不適正営業行為の是正指導 0件
9月27日(金) 午後10時～翌午前1時		六本木地区	違法行為の防止指導及び不適正営業行為の是正指導 ・接客不良 1件
10月4日(金) 午後10時～翌午前1時		新宿地区	違法行為の防止指導及び不適正営業行為の是正指導 0件
11月29日(金) 午後10時～翌午前1時		新宿地区	違法行為の防止指導及び不適正営業行為の是正指導 0件
令和7年 1月24日(金) 午後10時～翌午前1時		銀座、新橋地区	違法行為の防止指導及び不適正営業行為の是正指導 ・メーター操作不適切 1件
2月7日(金) 午後10時～翌午前1時		六本木、赤坂地区	違法行為の防止指導及び不適正営業行為の是正指導 0件
3月28日(金) 午後10時～翌午前1時		銀座、新橋地区	違法行為の防止指導及び不適正営業行為の是正指導 ・乗禁地区営業 1件 ・運転者証裏表示 1件 ・適正運営規制違反 4件
合 計	10日間	7地区	8件

重点指導地区指導結果

実施月	実施場所	指導件数
令和6年4月	上野、神田地区	0件
	新宿地区	メーター不使用 運転者証不表示 3件
	羽田空港	運転者証裏表示 適正運営規制違反 3件 1件
5月	東京駅	運転者証不表示 運転者証裏表示 適正運営規制違反 1件 1件 1件
	渋谷地区	運転者証不表示 運転者証裏表示 1件 1件
	六本木地区	運転者証不表示 1件
7月	新宿地区	メーター不使用 運転者証不表示 事業者乗務証裏表示 1件 2件 1件
	品川地区	0件
	羽田空港	運転者証不表示 運転者証裏表示 4件 5件
8月	東京駅	0件
	赤坂地区	0件
	上野、神田地区	0件
9月	銀座、新橋地区	乗禁地区営業 メーター不使用 メーター操作不適切 運転者証不携帯 運転者証不表示 運転者証裏表示 事業者乗務証裏表示 適正運営規制違反 15件 1件 1件 1件 1件 1件 2件 56件
	六本木地区	適正運営規制違反 5件
	品川地区	0件
10月	六本木、赤坂地区	適正運営規制違反 5件
	銀座、新橋地区	運送の引受けの拒絶 接客不良 乗禁地区営業 メーター操作不適切 表示関係取扱不適切 運転者証不表示 運転者証裏表示 適正運営規制違反 10件 2件 17件 3件 1件 3件 2件 28件
	新宿地区	運送の引受けの拒絶 メーター操作不適切 表示関係取扱不適切 運転者証不表示 運転者証裏表示 1件 1件 1件 1件 1件
11月	羽田空港	メーター操作不適切 運転者証不表示 1件 1件
	東京駅	0件
	上野、神田地区	適正運営規制違反 2件
12月	渋谷地区	適正運営規制違反 1件
	銀座、新橋地区	乗禁地区営業 メーター不使用 メーター操作不適切 運転者証不表示 運転者証裏表示 事業者乗務証裏表示 適正運営規制違反 18件 4件 1件 3件 2件 1件 35件
	品川地区	0件
合計	11地区	255件

2 センター指導協力員制度の運用

適正運営規制を無視した客待ちタクシー対策として、指導協力員を銀座・新橋地区へ重点的に配置し、是正指導及び防止の強化を図るとともに、12月以降は街頭指導会議の議題に取り上げられたJR新橋駅銀座口に常時配置し、空車タクシーの違法進入や客待ち駐車等の抑止に努めた。

令和7年3月末の指導協力員は、法人タクシーの管理者514名（対前年度比2名減）、個人タクシー事業者団体の指導担当者76名（対前年度比3名増）、合計590名（対前年度比1名増）を選任している。令和6年度における指導協力員の出勤実績は、年間出勤日数延べ185日（対前年度比2日増）、出勤人数延べ1,422名（対前年度比87名減）であった。

なお、法人タクシー事業者及び個人タクシー事業者団体の指導協力員を対象として、延べ7回、指導協力員報告会を開催し、街頭指導に関する効果的事例の発表、街頭指導の進め方等について意見交換を行い、指導協力員制度の円滑な運用に努めた。

指導協力員報告会の実績

開催日	法人事業者		個人事業者団体		計	
	事業者	受講者	団体・支部	受講者	事業者 団体・支部	受講者
令和6年9月5日（木）	55	67	0	0	55	67
9月6日（金）	66	80	0	0	66	80
9月11日（水）	48	59	0	0	48	59
9月12日（木）	50	61	0	0	50	61
9月13日（金）	0	0	25	34	25	34
9月20日（金）	0	0	25	34	25	34
9月30日（月）	16	18	0	0	16	18
計	235	285	50	68	285	353

注：事業者、団体・支部及び受講者（出席者）は延べ数を示す。

3 街頭指導会議の運営

違法行為の防止及び是正を強力に推進するため、各地区の状況を的確に把握し、令和6年度における関係団体・事業者等の連携による特別公開指導及び重点指導地区の指導計画等について街頭指導会議に諮り決定した。

街頭指導会議……………（3回）

〔第1回〕令和6年6月24日（月）

- 内 容
- ・特別公開指導における各地区の状況
 - ・GW期間中における羽田空港及び東京駅の状況
 - ・警視庁愛宕警察署と連携した広報啓発活動の実施について
 - ・タクシー乗り場管理運営委員会羽田空港委員会における承認事項（報告）
羽田空港繁忙期における運営方法について
 - ・東京駅八重洲口前優良タクシー乗り場及びタクシー待機所の可視化について
 - ・土橋ランプ際（幸橋）における（一社）東京都個人タクシー協会との合同街頭指導の実施について
 - ・羽田空港タクシー関連施設における落書きについて
 - ・令和6年7月、8月、9月及び10月の街頭指導計画並びに特別公開指導の策定について

[第2回] 令和6年10月21日（月）

- 内 容
- ・特別公開指導における各地区の状況
 - ・夏季繁忙期における羽田空港及び東京駅の状況
 - ・銀座・新橋地区における東京運輸支局との合同特別街頭指導の実施について
 - ・土橋ランプ周辺における不適正営業車両の集中指導の実施について
 - ・タクシー乗り場管理運営委員会羽田空港委員会における承認事項（報告）
羽田空港第3ターミナル神奈川方面タクシー乗り場の一時休止期間の延長について
 - ・東京駅八重洲口前優良タクシー乗り場における5台同時乗車の本格実施について
 - ・銀座乗車禁止地区外周部のアプリ配車依頼件数調査表及び銀座無線タクシー乗り場（13. 14. 15. 17. 18号）迎車車両の待機状況について
 - ・令和6年11月、12月、令和7年1月及び2月の街頭指導計画並びに特別公開指導の策定について

[第3回] 令和7年2月26日（水）

- 内 容
- ・特別公開指導における各地区の状況
 - ・12月繁忙期における各地区の状況
 - ・年始における羽田空港及び東京駅の状況
 - ・東京駅八重洲口前優良タクシー乗り場における5台同時乗車の改良工事の状況
 - ・令和6年度 関東運輸局長による年末特別街頭視察について
 - ・銀座・新橋地区における関東運輸局との合同街頭指導の実施について
 - ・タクシー乗り場等適正運営の推進に関する規程の改正について（案）
 - ・タクシー乗り場管理運営委員会羽田空港委員会における承認事項（報告）
 - ① 羽田空港第3・第4タクシー乗り場及び各神奈川方面タクシー乗り場へのショットガンシステムの導入について
 - ② 羽田空港第3タクシー乗り場への入路変更について
 - ③ 羽田空港第3ターミナル神奈川方面タクシー乗り場の一時休止期間の延長について
 - ・東京駅八重洲タクシー降車場の看板等改修について
 - ・令和7年3月、4月、5月及び6月の街頭指導計画並びに特別公開指導の策定について

4 タクシー乗り場管理運営委員会の運営

羽田空港を含めたタクシー乗り場全体の業務運営について、法人、個人、労働の各団体、関東運輸局及びセンターからなる委員会において、効率的な運営方法を次の通り決定した。

タクシー乗り場管理運営委員会及びタクシー乗り場管理運営委員会羽田空港委員会

[第1回] 令和6年4月11日（木）書面通知

- 内 容
- ・羽田空港繁忙期における運営方法について

[第2回] 令和6年6月25日（火）書面通知

内 容 ・羽田空港第3ターミナル神奈川方面タクシー乗り場の一時休止期間の延長について

[第3回] 令和6年12月10日（火）書面開催

内 容 ・羽田空港第3・第4タクシー乗り場及び各神奈川方面タクシー乗り場へのショットガンシステムの導入について
・羽田空港第3タクシー乗り場への入路変更について

[第4回] 令和7年1月21日（火）書面通知

内 容 ・羽田空港第3ターミナル神奈川方面タクシー乗り場の一時休止期間の延長について

[第5回] 令和7年3月10日（月）書面通知

内 容 ・羽田空港繁忙期における運営方法について

[第6回] 令和7年3月10日（月）書面通知

内 容 ・渋谷駅西口前優良タクシー乗り場の一時休止について

[第7回] 令和7年3月19日（水）書面通知

内 容 ・新宿駅西口地下前（京王口）優良タクシー乗り場の廃止及び新宿駅西口地下前（JR口）優良タクシー乗り場の移設について

5 タクシー乗り場等の適正な運営

（1）羽田空港タクシー乗り場の運営

タクシー乗り場における運送の引受けの拒絶等の違法行為の発生に備え指導員の機動的なパトロール体制により、タクシー乗り場の秩序維持及び利用者利便の確保に努めた。

また、羽田空港における効率的なタクシー乗り場の運営については、第1ターミナルの第1・第2タクシー乗り場に導入しているショットガンシステムを第2ターミナルの第3・第4・各神奈川方面タクシー乗り場にも導入し、経費の削減、業務の効率化を図った。

一方、訪日外国人旅客の増加に伴うオーバーツーリズム対策として、第5優良タクシー乗り場においては、トランクサービスの補助と複数台同時乗車への案内を行う誘導員を継続して配置するとともに、関係機関と協議の上、一時休止中の神奈川方面タクシー乗り場の休止期間を延長し、乗車効率の向上を図った。

また、タクシー運転者への情報提供として各タクシー待機所に設置している定点カメラにおいて、待機状況をスマートフォン等の通信機器で確認できるライブ配信を行い、運転者の待ち時間の軽減に努めたほか、航空機の到着時刻や遅延便の発生情報も併せて配信し、不測の事態に備えた。

繁忙期における運営については、東京空港事務所及び空港内事業者間で構成する東京国際空港混雑対策協議会の要請に応じて、第1タクシー待機所の一部を自家用車臨時駐車場用地として貸出し、空港施設全体の繁忙期対策に協力した。

(2) 優良タクシー乗り場の運営

優良タクシー乗り場の入構ルールを周知・徹底するとともに、不正入構者に対しては強力に指導し、優良タクシー乗り場の適正な運営に努めた。(不正入構 32 件 対前年度比 18 件増)

① 東京駅八重洲口前優良タクシー乗り場

5 台同時乗車の本格実施に向けて、東日本旅客鉄道株式会社、東京ハイヤー・タクシー協会と連携し、国土交通省観光庁が実施する「オーバーツーリズムの未然防止・抑制による持続可能な観光推進事業」の補助金を活用して、植栽帯の掘削、誘導柵の改良設置、路面表示の施工などの乗り場改良工事を実施した。5 台同時乗車が可能な環境を整備し、乗車効率の向上を図った。また、タクシー乗り場の整備完了に伴い、誘導員の配置を終了したほか、タクシー利用者及びタクシー運転者向けに乗り場及び待機所のライブ状況をスマートフォン等で確認できる配信を行い、利用者利便の向上に努めた。さらに、A I カメラによりタクシー乗り場の稼働状況を集計し、その結果を街頭指導会議及び関係機関へ報告したほか、各種講習会や研修の資料等として活用し、タクシーサービスの向上を図った。

② 渋谷駅西口前優良タクシー乗り場

渋谷駅西口駅前広場の再開発事業に伴い、同優良タクシー乗り場の一時休止について、タクシー利用者及びタクシー運転者に混乱が生じないように、ホームページや広報誌で周知を図るとともに、指導員が現地にてチラシ配布を行った。

(3) 銀座乗車禁止地区タクシー乗り場の運営

① 銀座 1 号優良タクシー乗り場

銀座 1 号優良タクシー乗り場のショットガンシステムについては、タクシー事業者関係団体と連携し円滑な運営に努めた。

なお、システムの不具合が発生した際には、指導員による銀座 1 号優良タクシー乗り場への空車誘導等の対応を行い、タクシー乗り場の秩序維持及び利用者利便の確保に努めた。

② リーフレットの活用

銀座乗車禁止規制地区・規制時間において営業を行う場合は、「銀座タクシー乗り場リーフレット」を携行し、タクシー乗り場以外で乗車を申し込まれた場合には、リーフレットを活用して規制内容を懇切丁寧に説明することが、銀座乗車禁止地区への入構条件となっていることから、タクシー事業者及びタクシー運転者に対し、リーフレットの携行及び活用方法について周知徹底を図った。

③ ガイドボードによる周知

銀座乗車禁止地区に接する東京メトロ新橋及び銀座駅構内に設置しているタクシー乗車禁止地区ガイドボードにより、引き続きタクシー利用者に向けて乗車禁止地区規制の案内を行った。

④ 銀座乗車禁止地区における「無線タクシー乗り場」の試行運用について

令和 6 年 6 月 24 日(月)開催の街頭指導会議において、銀座乗車禁止地区におけるアプリ配車専用乗り場設置の必要性を検討すべきとの提案を受けて、関東運輸局と連携し、タクシー乗り場の調査を行い、その結果を踏まえて「銀座 13 号無線タクシー乗り場」にて従来の無線配車に加えてアプリ配車の併用を認める試行運用の実施(令和 7 年 3 月 3 日午後 10 時から)に協力した。

(4) E V・H Vタクシー乗り場の運営

新丸ビル前E V・H Vタクシー乗り場への入構ルールを周知・徹底し、タクシー乗り場の円滑な運用に努めた。

(5) タクシー乗り場の稼働調査

タクシー乗り場の稼働調査については、羽田空港の各タクシー乗り場及び東京駅八重洲口前優良タクシー乗り場、両国国技館前タクシー乗り場において実施した。

なお、東京駅八重洲口前優良タクシー乗り場では、A Iカメラによる集計を行った。

調査結果については街頭指導会議及び関係機関へ報告したほか、実施する各種講習会及び研修の資料等として活用し、タクシーサービスの向上を図った。令和6年度における調査車両数は2,120,304両、利用者数は995,308人であった。

タクシー乗り場の稼働調査実績

実施月日（期間）及び日数	調査場所	調査車両数及び利用者数
令和6年度 365日間	羽田空港各タクシー乗り場	1,502,102両
令和6年9月1日～令和7年3月31日の212日間	東京駅八重洲口前優良タクシー乗り場	616,521両 991,572人
令和6年5月、9月及び令和7年1月場所 延べ25日間	両国国技館前タクシー乗り場	1,681両 3,736人
合 計 延べ602日間	3地区	2,120,304両 995,308人

(6) 大規模イベント開催時における利用者利便の確保

令和6年5月、9月及び令和7年1月の両国国技館における大相撲開催時において、両国国技館前タクシー乗り場に指導員を延べ25日間配置し、利用者利便の確保及び秩序維持に努めた。

(7) 環境美化運動の実施

指導員からのパトロール報告やセンターの苦情・要望等からタクシー調整待機所、主要ターミナル等のタクシー乗り場及びタクシー待機所周辺のゴミ・タバコの吸い殻の投げ捨て等、タクシー運転者のモラルに反した行為により環境が悪化している場所を選定し、延べ4回、法人タクシー事業者及び個人タクシー事業者団体等の協力を得て計画的に清掃活動を実施した。また、同タクシー乗り場及びタクシー待機所を利用する運転者に対しては、注意喚起等のチラシの配布を行い、タクシー運転者のマナー向上を図るとともにタクシー乗り場の環境美化の維持に努めた。

環 境 美 化 運 動 実 施 実 績

回数	区分	日 時	場 所
1		令和6年5月24日（金） 午後3時～午後4時	金町駅北口前及び南口前タクシー乗り場、各タクシー待機所
2		9月27日（金） 午後3時～午後4時	池袋駅西口前優良及び東口前タクシー乗り場、各タクシー待機所
3		11月22日（金） 午後3時～午後4時	青山調整待機所
4		令和7年3月14日（金） 午後3時～午後4時	赤羽駅西口前及び東口前タクシー乗り場、各タクシー待機所

6 広報啓発活動の実施

全国交通安全運動期間中における交通安全と事故防止等、輸送の安全に関する注意喚起を図るため、令和6年4月11日(木)、JR新橋駅銀座口及び港区新橋2-17周辺において警視庁愛宕警察署と連携した合同交通事故防止広報啓発活動を実施し、タクシー運転者に対して交通安全の呼び掛けとチラシ配布を行った。

7 講習会等の実施

街頭指導における不適正な営業実態及びタクシーに起因する交通問題、違法行為の発生状況、街頭指導会議及び各種委員会における決定事項の周知、タクシー利用者から寄せられた苦情等の問題点とその改善策、令和6年度におけるタクシーセンターの取組状況について、視聴覚教材等を活用した講習会を実施し、街頭営業の正常化及びタクシーサービスの向上を図った。

(1) 実務管理者及び団体指導責任者を対象とする講習会

法人タクシー事業者の管理者及び個人タクシー事業者団体の指導責任者を対象とした講習会を延べ7回実施し、街頭営業の正常化及びタクシーサービスの向上に努めた。

実務管理者及び団体指導責任者を対象とする講習会実績

開催日	項目	法人事業者		個人事業者団体		計	
		事業者	受講者	団体・支部	受講者	事業者 団体・支部	受講者
令和6年9月5日(木)		58	70	0	0	58	70
9月6日(金)		72	86	0	0	72	86
9月11日(水)		58	68	0	0	58	68
9月12日(木)		62	78	0	0	62	78
9月13日(金)		0	0	27	38	27	38
9月20日(金)		0	0	30	37	30	37
9月30日(月)		25	26	1	1	26	27
計		275	328	58	76	333	404

注：事業者、団体・支部及び受講者（出席者）は延べ数を示す。

(2) 講師の派遣

法人タクシー事業者及び関係団体からの講師派遣要請に応じてセンター職員を派遣し、法人タクシー事業者及び関係団体（協同組合、系列グループ等）の管理者を対象とした管理者講習会を延べ7回実施し、街頭営業の正常化及びタクシーサービスの向上を図った。

講師の派遣実績

		令和6年度	令和5年度	対前年度比	
				増減	比率(%)
法人	回数	7	7	—	—
	事業者	48	59	▲ 11	▲ 18.6
	受講者	93	128	▲ 35	▲ 27.3

注1：▲は、マイナスを示す。注2：事業者、団体・支部及び受講者（出席者）は延べ数を示す。

(3) タクシー運転者を対象とする巡回講習会

法人タクシー事業者及び個人タクシー事業者団体からの要請に応じ、タクシー運転者を対象とした巡回講習会を延べ 92 回実施したほか、センターで制作した「タクシー運転者向け講習用視聴覚教材DVD」を貸し出し、街頭営業の正常化及びタクシーサービスの向上を図った。

巡 回 指 導 実 績

		令和 6 年度	令和 5 年度	対前年度比	
				増減	比率 (%)
法人	回 数	81 (9)	84 (16)	▲ 3	▲ 3.6
	事 業 者	45 (11)	44 (15)	1	2.3
	受 講 者	4,850 (1,944)	4,630 (1,403)	220	4.8
個人	回 数	11 (13)	4 (5)	7	175.0
	団体・支部	13 (3)	4 (5)	9	225.0
	受 講 者	1,681 (289)	975 (5)	706	72.4
合計	回 数	92 (22)	88 (21)	4	4.5
	事業者・団体	58 (14)	48 (20)	10	20.8
	受 講 者	6,531 (2,233)	5,605 (1,408)	926	16.5

注 1：▲は、マイナスを示す。 注 2：事業者、団体・支部及び受講者（出席者）は延べ数を示す。

注 3：（）内は講習用視聴覚教材DVDの受講の各延べ数を示す。

8 タクシー評価制度等の運用

(1) タクシー評価制度

「法人タクシー事業者の安全・サービス等に関する評価」については、評価項目に係る情報の取扱い及び審査を厳正に行い、評価結果について行政へ報告するとともに法人タクシー事業者への通知を行った。

評価は 5 段階とし、優良AAA事業者及び優良AA事業者、優良A事業者に対しては、「優良表示及び補助表示」の交付を行ったほか、各種講習会及び研修業務などの参考資料として活用し、タクシー評価制度の定着に努めた。

(2) タクシー運転者の証明制度

個人情報の保護に配慮しつつ厳正な事務取扱に努めるとともに、各種講習会等において証明制度の周知を図り活用を促した。

なお、令和6年度における運転者記録証明書の交付件数は2,570件（月平均214件）、前年度と比較して29件（1.1%）減少した。

運転者記録証明書交付状況

	令和 6 年度	令和 5 年度	対前年度比	
			増減	比率 (%)
登録運転者	2,467	2,508	▲ 41	▲ 1.6
個人事業者	24	25	▲ 1	▲ 4.0
その他の者	79	66	13	19.7
合 計	2,570	2,599	▲ 29	▲ 1.1

注：▲は、マイナスを示す。

運転者記録証明書使用目的別件数

	令和 6 年度	令和 5 年度	対前年度比	
			増減	比率 (%)
会 社 間 移 動	1, 889	1, 843	46	2. 5
個 人 許 可 申 請	29	25	4	16. 0
記 録 確 認	562	655	▲ 93	▲ 14. 2
そ の 他	90	76	14	18. 4
合 計	2, 570	2, 599	▲ 29	▲ 1. 1

注：▲は、マイナスを示す。

9 「小さな親切」運動本部への推薦

小さな親切実行運転者 42 名を公益社団法人「小さな親切」運動本部に推薦した結果、接客態度優良 40 名、その他 2 名全員が同本部より表彰を受けた。受賞者には功績を称えるとともに、実行章が贈呈された。

10 街頭指導状況の情報提供

タクシーの適正営業の向上を図るためホームページを活用し、指導員による街頭指導に関する最新の情報をタクシー事業者、管理者及びタクシー運転者向けに配信した。

二 研修業務

研修業務については、関東運輸局長から講習の認定を受けている新規講習（オンライン新規講習含む。以下同じ。）及び命令講習、その他自主研修や特別研修 外国人旅客接客研修（英語・中国語）を実施している。新規講習及び外国人旅客接客研修（英語）、外国人旅客接客英語検定の申し込みが多かったため、日程調整や臨時開催を行い受講・受験の機会を拡大した。

外国人旅客接客研修及び外国人旅客接客英語検定については、電話等による予約に加えホームページから 24 時間オンライン予約等を実施しており、更に新規講習・各自主研修（1 日、2 日、UD1 日）・適正化研修においても対応できるよう機能の拡張を図った。

1 研修・講習の実施

（1）研修の内容

① 新規講習（オンライン新規講習を含む）

東京指定地域内で新たにタクシー運転者になろうとする者を対象として「法令」、「安全」、「接客」、「地理」及び「UD 研修」の科目について実施し、デジタル教材の活用等研修内容の充実を図った。地理科目の講習の理解度を確保するため効果測定を実施し、修了基準に満たない者に対して補講及び再効果測定を行い一定の地理知識を理解させた。法人事業者からの講習申込が集中した際には、日程・教室等の調整を行い、受講者の受け入れ態勢を強化した。

② 自主研修

タクシー事業者が受講を必要と認めたタクシー運転者を対象として、それぞれの科目について実施した。なお、自主UD研修については、公益財団法人 日本盲導犬協会より盲導犬ユーザーを講師として招き、「身体障害者補助犬法」、「障害者差別解消法」について周知を図った。またタクシー車両を使用し受講生全員が模擬接客を体験することにより、理解を深めることができた。

A. 自主一般研修(1 日)

「法令」、「安全」、「接客」

B. 自主一般研修 (2 日)

「法令」、「安全」、「接客」、「地理」

C. 自主UD研修(1 日)

「ユニバーサルドライバー研修」

D. 自主UD研修(2 日)

「法令」、「安全」、「接客」及び「ユニバーサルドライバー研修」

E. 自主ユニバーサルドライバー英語研修 (1 日)

「安全」、「接客」及び「ユニバーサルドライバー研修」

F. 新人特別接客研修 (1 日)

「法令」、「安全」、「接客」

③ 命令研修 (2 日)

道路運送法第 27 条第 4 項の規定に基づき関東運輸局長から研修の命令を受けたタクシー運転者を対象として自主一般研修 (2 日) に準じて研修を実施した。

④ 適正化研修 (1 日)

違法行為審査会議長からタクシーセンター研修の通告を受けたタクシー運転者、または「タクシー乗り場等適正運営の推進に関する規程」に基づき、タクシー事業者から要請があったタクシー運転者を対象として自主一般研修 (1 日) に準じて研修を実施した。

⑤ 特別研修 外国人旅客接客研修（英語・中国語）

外国人旅客への接客向上を図るための研修で、ロールプレイング方式による対話体験型の研修を行い外国人講師による英語及び中国語のスキルの向上を図った。

外国人旅客接客研修（英語）においては、訪日外国人旅客の増加により、外国人旅客への接客向上のために研修の受講を求める運転者が増加し、開催毎に定員枠をはるかに越える申し込みがあった。そのため、令和6年度事業計画において20回の開催予定に対して44回臨時に開催（計64回 2,121人）し、受講の機会を大幅に増やして受講者の受け入れを強化した。外国人旅客接客研修（中国語）は令和6年度事業計画に基づき2回（計27人）開催した。

認定外国人旅客接客研修（英語）については、応募のあった法人タクシー事業者9社19回（受講者663人）実施し、うち事業者5社8回の研修受講料については国土交通省の補助金（交通サービスインバウンド対応支援事業）を活用し負担軽減（1/3 補助）と受講機会の拡大を図った。

A. 外国人旅客接客研修（半日）

B. 認定外国人旅客接客研修

（2）研修実績

研 修 実 績

区 分 項 目		令和6年度		令和5年度		受講者数増減	
		実施回数	受講者数	実施回数	受講者数	増減	比率(%)
新規講習		52	8,726	53	7,374	1,352	18.3
オンライン新規講習		【52】	【4,132】	【50】	【3,856】	276	7.2
命 令 講 習		0	0	0	0	0	—
自主研	自主一般研修1日	31	1,455	40	1,476	▲ 21	▲ 1.4
	自主一般研修2日	3	15	2	3	12	400.0
	自主UD研修1日	22	579	27	755	▲ 176	▲ 23.3
	自主UD研修2日	1	1	0	0	1	—
	自主UD英語1日	1	11	2	14	▲ 3	▲ 21.4
	新人特別接客研修1日	0	0	0	0	0	—
命 令 研 修		3	4	2	3	1	33.3
適 正 化 研 修		31	188	33	134	54	40.3
外国人旅客接客研修		66(2)	2,148(27)	47	1,626	522	32.1
認定外国人旅客接客研修		19	663	15	523	140	26.8
合 計		229	13,790	221	11,908	1,882	15.8

[注1] ▲は、減少を示す。 [注2] オンライン新規講習は内数。

[注3] 外国人旅客接客研修の()は中国語研修内数

外国人旅客接客研修(英語・中国語)受講者数推移

	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	合 計
初級	126	169	2,233	1,048	1,051	562	441	19	0	0	0	0	0	5,649
中級	—	143	1,401	1,377	834	898	2,370	2,968	266	305	597	1,490	2,056	14,705
上級	—	—	106	165	207	303	343	1,505	209	179	273	659	728	4,677
EXCELLENT 観光コース	—	—	—	—	—	—	—	—	—	26	0	0	0	26
自主UD英語	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	36	14	11	61
中国語	75	13	—	—	—	—	113	35	97	12	20	0	27	392
合 計	201	325	3,740	2,590	2,092	1,763	3,267	4,527	572	522	926	2,163	2,822	25,510

[注] 認定外国人旅客接客研修を含む。

(3) 外国人旅客接遇英語検定

外国人旅客接遇研修（英語）の成果を検証することを目的として平成 28 年度から開始した外国人旅客の乗車から降車までのロールプレイングを審査するもので、訪日外国人旅客の増加を機に受験者が増え、令和 6 年度の検定合格者総数は 318 人となり、令和 5 年度の合格者総数 296 人を上回った。

検定合格者には合格証の交付を行うとともに、E C D（English Certified Driver）認定章を申請に基づき交付した。

外国人旅客接遇英語検定実績

年度	実施回数		受験者数	合格者数
平成 28 年度	2 回		37 人	23 人
平成 29 年度	7 回		123 人	95 人
平成 30 年度	10 回		187 人	165 人
令和元年度	16 回		365 人	324 人
令和 2 年度	12 回		256 人	225 人
令和 3 年度	9 回		121 人	108 人
令和 4 年度	10 回		158 人	135 人
令和 5 年度	16 回		354 人	296 人
	小計	82 回	1,601 人	1,371 人
令和 6 年度	第 80 回	令和 6 年 4 月 26 日	22 人	19 人
	第 81 回	5 月 24 日	23 人	22 人
	第 82 回	6 月 28 日	20 人	20 人
	第 83 回	7 月 12 日	22 人	21 人
	第 84 回	7 月 26 日	17 人	17 人
	第 85 回	8 月 9 日	22 人	21 人
	第 86 回	8 月 30 日	19 人	18 人
	第 87 回	9 月 13 日	23 人	22 人
	第 88 回	10 月 11 日	23 人	18 人
	第 89 回	10 月 25 日	19 人	17 人
	第 90 回	11 月 15 日	25 人	23 人
	第 91 回	12 月 6 日	20 人	17 人
	第 92 回	12 月 20 日	21 人	17 人
	第 93 回	令和 7 年 1 月 10 日	18 人	13 人
	第 94 回	1 月 31 日	21 人	19 人
	第 95 回	2 月 21 日	20 人	18 人
	第 96 回	3 月 28 日	19 人	16 人
	小 計	17 回	354 人	318 人
	合 計	99 回	1,955 人	1,689 人

(4) 教材等の充実及び頒布

各種教材を研修教材として活用し、「都内交通案内地図」については、最新の情報を掲載するとともに、新たに「道路冠水注意箇所」についてピクトグラムを用いて地図上に記載したほか、QRコードからジャパントクシーの操作手順を動画で確認できるようにして教材内容の充実を図った。令和5年度に国土交通省令により、指定地域における地図の携帯義務が製本された地図から電子地図へ変更となったため、都内交通案内地図の頒布数の大幅な減少が予想されたが、令和5年度比で17%程度の減少であった。一方、同省令により令和5年度に地理試験が廃止となったことが影響し、問題例集の頒布数は令和5年度比で約69%減と大幅な減少となった。その他、研修教材の頒布数は研修生の増加に伴い、軒並み増加した。

また、外国人旅客接遇研修（英語・中国語）の反復練習用CDを頒布するとともに実践的な英会話学習の効果を高めるDVDを頒布し更なるスキルアップを図った。

教 材 頒 布 実 績

教 材 名	令和6年度 頒 布 数	令和5年度 頒 布 数	増 減	比率(%)
都内交通案内地図	6,522 冊	7,843 冊	▲ 1,321	▲ 16.8
幹線道路・交差点図	10,719 部	10,602 部	117	1.1
研修教本	10,986 冊	9,335 冊	1,651	17.7
UD研修教本	9,900 冊	8,127 冊	1,773	21.8
地理教本	9,234 冊	7,994 冊	1,240	15.5
銀座乗車禁止地区及び周辺規制マップ	11,462 部	9,328 部	2,134	22.9
問題例集	720 冊	2,354 冊	▲ 1,634	▲ 69.4
外国人旅客接遇研修反復用CD（英語中級編）	339 枚	540 枚	▲ 201	▲ 37.2
外国人旅客接遇英会話DVD（英語でおもてなし講座）	532 枚	461 枚	71	15.4
外国人旅客接遇研修反復用CD（中国語入門編）	97 枚	99 枚	▲ 2	▲ 2

[注1] ▲は、減少を示す。

(5) 外国人旅客接遇研修（英語）修了者である旨の車内表示板等の交付及び頒布

羽田空港タクシー待機所の「おもてなしレーン」への入構条件となっている入構表示板は、令和6年度に2,303枚を交付し、これまでに延べ14,844枚を交付した。また、車内表示ステッカーは3枚を頒布し、専用レーンの適正な入構に努めた。

(6) 研修生に対するアンケート調査

新規講習生、外国人旅客接遇研修生に対し、講習内容や理解度等に関するアンケート調査を実施し、研修内容のより一層の充実化を図った。

(7) ワンポイントレッスン動画の配信

外国人講師による英語でのタクシー営業に係るフレーズを分かりやすく解説したワンポイントレッスン動画をホームページに配信し、タクシー営業の多言語対応に活用できる環境整備を図った。

① Jimmy's 英語達人への道

- ・令和6年 7月8日 「お別れの挨拶」
- ・令和6年 11月11日 「観光地の紹介」
- ・令和7年 2月28日 「お客様の質問に答える」

② リンちゃんの中国語会話クラブ

- ・令和6年 11月11日 「お支払いはどうしますか？」
- ・令和7年 2月28日 「急いでください」

(8) 新規講習・各自主研修（1日、2日、UD1日）・適正化研修のオンライン予約

昨年度構築した外国人旅客接遇研修及び外国人旅客接遇英語検定のオンライン予約機能を拡張し、新規講習・各自主研修（1日、2日、UD1日）・適正化研修において24時間オンライン予約や変更、キャンセル等ができるよう実施し事業者への負担軽減を図った。

[講習・研修の内容及び時間]

I 新規講習・命令講習(3日)

科 目	講習の内容	講習時限
法 令	○関係法律等に関する知識 ・道路運送法 ・タクシー業務適正化特別措置法 ・道路交通法 ・道路運送車両法 ○標準運送約款等に関する知識	3 時限
安 全	○地域における交通事故の発生状況等に関する知識 ○タクシーの特殊性、地域の交通事故発生状況を踏まえた運転等の技能及び知識 ○交通事故の防止、事故発生時の措置に関する技能及び知識 ○過労運転の防止等、健康管理に関する知識	4 時限
接 遇	○タクシー運転者としての基本的な心構え、接遇に関する知識 ○タクシーに関する装置の取扱いに関する知識 ○バリアフリー対応	5 時限
地 理	○主要な道路、交差点、地名、建造物、公園、駅等に関する知識 ○運行頻度が高い区間における適切な経路に関する知識 ○自動車交通の渋滞が発生する頻度が高い地点及び当該地点における渋滞を回避する経路に関する知識	4 時限
合 計		16 時限

II 自主一般研修・適正化研修(1日)

科 目	研修の内容	研修時限
法 令	○関係法律等に関する知識 ・道路運送法 ・タクシー業務適正化特別措置法 ・道路交通法 ・道路運送車両法 ○標準運送約款等に関する知識	2 時限
安 全	○タクシー運転者として特別に注意すべき事項 ○交通事故の防止、事故発生時の対応 ○過労運転の防止等、健康管理に関する知識	3 時限
接 遇	○タクシー運転者としての基本的な心構え、接遇に関する知識 ○タクシーに関する装置の取扱いに関する技能及び知識 ○苦情事例 ○バリアフリー対応	3 時限
合 計		8 時限

Ⅲ 自主一般研修・命令研修（2日）

科 目	研修の内容	研修時限
法 令	○関係法律等に関する知識 ・道路運送法 ・タクシー業務適正化特別措置法 ・道路交通法 ・道路運送車両法 ○標準運送約款等に関する知識	4 時限
安 全	○タクシー運転者として特別に注意すべき事項 ○交通事故の防止、事故発生時の対応 ○過労運転の防止等、健康管理に関する知識	4 時限
接 遇	○タクシー運転者としての基本的な心構え、接遇に関する知識 ○タクシーに関する装置の取扱いに関する技能及び知識 ○苦情事例 ○バリアフリー対応	6 時限
地 理	○主要幹線道路、主要幹線道路等に関する知識 ○地名、建造物、公園、駅等、多数の利用者が利用する施設に関する知識	2 時限
合 計		16 時限

Ⅳ 自主UD研修(1日)

科 目	研修の内容	研修時限
UD研修	○高齢者、障がい者とのコミュニケーション ○高齢者、障がい者への理解と接遇および介助方法 ○車いすの取扱い方とUDタクシーによる乗車、降車（演習）	8 時限
合 計		8 時限

Ⅴ 自主UD研修(2日)

科 目	研修の内容	研修時限
法 令	○関係法律等に関する知識 ・道路運送法 ・タクシー業務適正化特別措置法 ・道路交通法 ・道路運送車両法 ○標準運送約款等に関する知識	2 時限
安 全	○タクシー運転者として特別に注意すべき事項 ○交通事故の防止、事故発生時の対応 ○過労運転の防止等、健康管理に関する知識	3 時限
接 遇	○タクシー運転者としての基本的な心構え、接遇に関する知識 ○タクシーに関する装置の取扱いに関する技能及び知識 ○苦情事例	3 時限
UD研修	○高齢者、障がい者とのコミュニケーション ○高齢者、障がい者への理解と接遇および介助方法 ○車いすの取扱い方とUDタクシーによる乗車、降車（演習）	8 時限
合 計		16 時限

Ⅵ 自主UD英語研修(1日)

科 目	研修の内容	研修時限
交通バリアフリー①	○公共交通機関としての役割 ・タクシーとユニバーサル社会 ・お客様とのコミュニケーションの留意点	1 時限
交通バリアフリー②	○お客様の理解と接遇・介助の留意点 (その1) ・高齢者・認知障がい者・肢体不自由者	1 時限
交通バリアフリー③	○お客様の理解と接遇・介助の留意点 (その2) ・視覚障がい者・視覚・言語障がい者・内部障がい者 ・知的障がい者・妊婦・子供・その他	1 時限
交通バリアフリー④	○お客様の接客にあたって ・お客様とのコミュニケーション ・健康管理の重要性 ・感染症と予防法の知識	1 時限
交通バリアフリー⑤	○車いすの取り扱い方と乗車、降車 ・DVD映像で学ぶタクシーの乗降対応	1 時限
交通バリアフリー⑥ (英語)	○お客様への接客対応 (英語) ・車いすのお客様への接客対応 ・視覚障がい者への接客対応 ・ペアでのロールプレイングの練習 ・ロールプレイングの発表	2 時限
交通バリアフリー⑦	○参考 1・2 (乗降時の事故防止、ユニバーサルドライバー こんなときどうする)	1 時限
合 計		8 時限

Ⅶ 新人特別接遇研修(1日)

科 目	研修の内容	研修時限
旅客及び講習に対 する応接関係	○上手にコミュニケーションをとる ○クレームにならないようにするための対応 ○CS (顧客満足)、CD (顧客感動)、CX (顧客体験) の 重要性	4 時限
適正化事業実施機関 の役割について	○違法行為の防止及び是正を図るための研修 ○適正な営業を行うための研修 ○利用客からの苦情処理 ○タクシー乗り場、利用者のための共同施設の設置及び運営	4 時限
合 計		8 時限

三 苦情及び調査業務

タクシー利用者からの苦情・要望等については、事実関係を調査し、違法行為や不適切な営業に対する是正指導を行い、タクシーサービスの改善を図るとともに、ホームページを活用し、タクシー営業に関する有益な情報を発信し、適正営業の向上に努めた。

また、ホームページの苦情入力フォームについては、申告内容別の入力区分とする等、簡単に分かりやすいフォームへ改修し、申告者の利便の向上を図った。

1 苦情受付

令和6年度の苦情・要望受付総件数は2,918件で、前年度比210件(6.7%)減少した。内訳は調査事案(申告者の氏名、連絡先が明らかなもの)が1,369件で、前年度比36件(2.7%)増加し、匿名事案(申告者の氏名、連絡先が明らかなでないもの)が1,516件で、前年度比212件(12.3%)減少した。ホームページの受付件数においては1,541件で、前年度比86件(5.3%)減少した。

2 苦情調査

苦情申告の調査については、タクシー事業者及びタクシー運転者に申告内容を通知し、事実関係を調査、確認したうえで是正指導を行い、違法行為の防止及びタクシーサービスの改善を図った。

また、軽微な苦情事案については、調査の迅速化を図ることを目的として、Zoom(Web会議サービス)を使用したリモートによる事実関係確認調査を15件実施した。

匿名事案については、タクシー事業者へ注意を促すとともに、特に信憑性が高い事案については適正な改善を求めた。

3 指導調査

指導員が街頭において実施した指導事案については、その内容をタクシー事業者及び関係団体に通知するとともに、その事実を調査・検証し、再発防止に向けてタクシー運転者への適切な指導を行った。

4 事実関係調査

個人情報に関し、漏えい等の防止のため、事実関係調査に係る来訪者スペースを新たに確保した。

また、個人情報を取扱う職員に対し、個人情報保護の重要性についての教育を実施し徹底を図った。

5 違法行為報告事案等

(1) 違法行為報告事案

苦情申告の調査及び指導調査に係る事案のうち、特に悪質と判断された事案については、東京陸運局長（現 関東運輸局長）通達「違法行為確認に伴う措置について」（昭和 46 年 3 月 11 日付け東陸自 1 旅 2 第 5224 号）に基づき、逐次、違法行為審査会を開催し、違法行為報告事案と決定した場合は、関東運輸局長及び理事会へ報告することとしており、令和 6 年度は指導事案 2 件を報告し、厳格な対応を求めた。

(2) 個人タクシーの適正な運営に係る事案

個人タクシー事業者に対する適正化対策をより強化し、厳格化することとした関東運輸局長通達「個人タクシーの適正な運営に係る事案通報について」（平成 24 年 12 月 21 日付け関自監旅第 408 号）に基づき、6 件を関東運輸局へ通報し、個人タクシーの適正な運営を推進した。

6 要望

タクシーに起因する交通問題や路上喫煙、ゴミ・タバコの吸い殻等の投げ捨てなど、社会的モラルに反した行為に関する要望については、タクシー事業者及び関係団体に通報するとともに、事業者への巡回講習会やセンターニュース等の広報媒体を活用して周知を図り、遵守・啓発に努めた。

7 支援サービス

タクシー利用者からの遺失物に関する問い合わせやタクシー配車依頼等のサービス業務については、警察への届出及びタクシー無線基地局を案内するなどの情報提供により利用者利便の確保に努めた。

8 ホームページを活用した情報提供

タクシー利用者からの苦情事例や指導員による街頭指導の状況、警察や行政機関からのお知らせなど、タクシー営業に関する有益な情報を適時、的確に発信し適正営業の向上に努めた。

9 「タクシー街頭営業ハンドブック」の頒布

運転者教育に活用してもらうことを目的として、実際の営業での事例や対処方法、タクシー乗り場等適正運営推進制度等の業界の特殊なルール、関係法令の解釈等を掲載した「タクシー街頭営業ハンドブック」について、令和 5 年度においては無償にて配布したが、タクシー事業者等から購入の要望があったことから、令和 6 年 10 月に有償に切り替え、1,948 冊を頒布した。

10 ホームページの苦情入力フォームの改修

ホームページの苦情入力フォームについては、苦情申告者より「複雑で分かりづらい」等の改善依頼があったことから、実名苦情、匿名苦情、善行、その他の申告内容別の入力区分としたほか、必須項目の入力漏れなどのエラーチェック機能を備えた簡単で分かりやすいフォームに改修し、申告者の利便の向上を図った。

令和6年度苦情・要望受付件数（ホームページの受付件数を含む）

区分 件名			令和6年度		令和5年度		増 ・ 減				
							件 数		比率(%)		
調査 事 案	運送の拒絶関係	運送の引受けの拒絶	87	(48)	67	(31)	20	(17)	29.9	(54.8)	
		運送の継続の拒絶 又は中断	53	(32)	41	(23)	12	(9)	29.3	(39.1)	
		計	140	(80)	108	(54)	32	(26)	29.6	(48.1)	
	接客関係	接 客 不 良	1,053	(676)	1,036	(627)	17	(49)	1.6	(7.8)	
		乱 暴 運 転	72	(48)	59	(40)	13	(8)	22.0	(20.0)	
		計	1,125	(724)	1,095	(667)	30	(57)	2.7	(8.5)	
	運賃・料金関係	運賃	不当料金請求	3	(1)	9	(3)	▲ 6	▲ (2)	▲ 66.7	▲ (66.7)
		迂回走行	43	(38)	42	(31)	1	(7)	2.4	(22.6)	
		料金不審	43	(29)	44	(22)	▲ 1	(7)	▲ 2.3	(31.8)	
		釣銭不払	1	(1)	1	(1)	0	(0)	0.0	(0.0)	
		メーター操作不適切	0	(0)	6	(4)	▲ 6	▲ (4)	▲ 100.0	▲ (100.0)	
		計	90	(69)	102	(61)	▲ 12	(8)	▲ 11.8	(13.1)	
	そ の 他		14	(8)	28	(18)	▲ 14	▲ (10)	▲ 50.0	▲ (55.6)	
	自家用車活用関連事業		0	(0)	----	----	----	----	----	----	
小 計		1,369	(881)	1,333	(800)	36	(81)	2.7	(10.1)		
要 望		33	(16)	67	(35)	▲ 34	▲ (19)	▲ 50.7	▲ (54.3)		
合 計		1,402	(897)	1,400	(835)	2	(62)	0.1	(7.4)		
匿名 関係	苦 情		1,372	(641)	1,572	(768)	▲ 200	▲ (127)	▲ 12.7	▲ (16.5)	
	要 望		144	(3)	156	(24)	▲ 12	▲ (21)	▲ 7.7	▲ (87.5)	
	計		1,516	(644)	1,728	(792)	▲ 212	▲ (148)	▲ 12.3	▲ (18.7)	
総 合 計		2,918	(1,541)	3,128	(1,627)	▲ 210	▲ (86)	▲ 6.7	▲ (5.3)		

注1：比率は小数点第2位以下を四捨五入。

注2：▲印は、マイナスを示す。

注3：()内の数字はホームページでの受付件数を示す。

違法行為報告事案の報告件数

区 分 件 名		指導事案		苦情事案		計	
		審 査	局報告	審 査	局報告	審 査	局報告
運 送 の 引 受 け 拒 絶 の	法 人	0	0	0	0	0	0
	個 人	0	0	0	0	0	0
	計	0	0	0	0	0	0
運 送 の 継 続 の 拒 絶 又 は 中 断	法 人	0	0	0	0	0	0
	個 人	0	0	0	0	0	0
	計	0	0	0	0	0	0
乗 禁 地 区 営 業	法 人	2	2	0	0	0	0
	個 人	0	0	0	0	0	0
	計	2	2	0	0	0	0
不 当 料 金 請 求	法 人	0	0	0	0	0	0
	個 人	0	0	0	0	0	0
	計	0	0	0	0	0	0
肉 体 的 ・ 精 神 的 苦 痛 を 与 え る 行 為	法 人	0	0	0	0	0	0
	個 人	0	0	0	0	0	0
	計	0	0	0	0	0	0
合 計	法 人	2	2	0	0	0	0
	個 人	0	0	0	0	0	0
	計	2	2	0	0	0	0

個人タクシーの適正な運営に係る事案の報告件数

区 分 件 名		指導事案		苦情事案		計	
		監査対象	処分対象	監査対象	処分対象	監査対象	処分対象
運 送 の 引 受 け の 拒 絶		2	0	0	0	2	0
運 送 の 継 続 の 拒 絶 又 は 中 断		0	0	0	0	0	0
乗 禁 地 区 営 業		1	0	0	0	1	0
メ ー タ ー 不 使 用		0	0	0	0	0	0
割 増 メ ー タ ー 走 行		0	0	0	0	0	0
接 客 不 良		1	0	0	0	1	0
迂 回 走 行		0	0	0	0	0	0
メ ー タ ー 操 作 不 適 切		1	0	0	0	1	0
そ の 他 不 適 正 な 行 為		0	0	0	0	0	0
事 業 者 乗 務 員 証 不 表 示		0	0	0	0	0	0
呼 込 ・ 客 引 行 為		1	0	0	0	1	0
合 計		6	0	0	0	6	0

四 乗り場施設業務

乗り場施設業務については、広告付タクシーシェルター及びデジタルサイネージ式タクシー乗り場の新設やタクシー乗り場標識を多言語表記にする等、タクシー利用者の利便向上を目的に、タクシー乗り場の設置や維持管理に努めた。

また、駅前広場の再開発等に係る協議会へ積極的に参画し、タクシー乗り場関係施設の設置環境等の向上に努めた。

東京駅八重洲口前優良タクシー乗り場において、乗車効率向上を図るため、植栽帯の掘削、誘導柵の改良、路面表示の施工等、乗り場改良工事を実施した。

羽田空港第2ターミナル第3・第4タクシー乗り場及び各神奈川方面タクシー乗り場においては、ショットガンシステムの機器設置工事を実施した。

1 乗り場の設置

(1) 広告付タクシーシェルターの新設等

広告付タクシー乗り場は令和6年度に「天王洲アイル」他4箇所に新設し、タクシー利用者の利便向上を図るとともに、LED照明による省エネ化等、設置維持管理に係る費用の削減を図った。

タクシー乗り場	所在地	設置区分
天王洲アイル	品川区東品川 2-2	建替え
泉ガーデンタワー前	港区六本木 1-6	新設
原宿駅前	渋谷区神宮前 1-14	新設
西武渋谷店前	渋谷区宇田川町 21	建替え（片面デジタル）
恵比寿駅西口前	渋谷区恵比寿南 1-6	建替え（片面デジタル）

(2) 都市再開発に係る協議

都市再開発に伴い新宿駅西口地上・地下前優良タクシー乗り場、渋谷駅西口前優良タクシー乗り場及び品川駅西口前優良タクシー乗り場において現況説明を行い、タクシー利用者の利便確保やタクシー乗り場の秩序維持を考慮し工事期間中の運用方法、業界としての意見・要望をまとめて提出する等、タクシー乗り場運用に係る協議会へ積極的に参画した。

足立区の竹ノ塚駅西口駅前広場整備や東日本旅客鉄道株式会社の高輪ゲートウェイシティー交通広場整備完了に伴い、それぞれタクシー乗り場を新設運用開始した。

新設したタクシー乗り場

乗り場名称	所在地
竹ノ塚駅西口前	足立区西竹ノ塚 2-1
高輪ゲートウェイ駅前	港区高輪 2-21

(3) 東京駅八重洲口前優良タクシー乗り場改良工事

東京駅八重洲口前優良タクシー乗り場は、国土交通省観光庁が実施する「オーバーツーリズムの未然防止・抑制による持続可能な観光推進事業」の補助金を活用し、乗車効率向上を図るため、植栽帯の形状変更、誘導柵の配置変更、路面表示の施工等、乗り場改良工事を実施した。同工事は東日本旅客鉄道株式会社と東京ハイヤー・タクシー協会との協力で実施し竣工した。

(4) 羽田空港第2ターミナルショットガンシステムの導入

羽田空港におけるタクシー配車業務を含めた効率的なタクシー乗り場全体の運営については、羽田空港第1・第2タクシー乗り場にショットガンシステムを導入し運用しているが、第3・第4タクシー乗り場及び各神奈川方面タクシー乗り場においても、モニターの設置等の工事を実施しショットガンシステム運用を令和7年2月1日から開始した。

(5) 東京駅丸の内南口前優良タクシー乗り場への可視化システムの導入

東京駅八重洲口前優良タクシー乗り場の運用結果を元に、東京駅八重洲口前優良タクシー乗り場の混雑緩和に向け、東京駅丸の内口前優良タクシー乗り場への可視化システムの導入を決定した。

(6) センターが管理するタクシー乗り場(令和6年度末)

種 別	令和6年度 設置箇所数	令和5年度 設置箇所数	増・減
一般タクシー乗り場	248 箇所 (無線車タクシー乗り場4箇所含む。)	252 箇所	▲4
優良タクシー乗り場	16 箇所	16 箇所	—
広告付タクシー乗り場	29 箇所	24 箇所	5
E V・H Vタクシー乗り場	1 箇所	1 箇所	—
タクシー乗り場総数	293 箇所	292 箇所	1

※優良タクシー乗り場については、関東運輸局管理のタクシー乗り場11箇所（銀座1号～11号）を除く。

※青山OMスクエア前優良タクシー乗り場については、広告付シェルターを備えていることから優良タクシー乗り場、広告付タクシー乗り場の両種別にそれぞれ含む。

2 タクシー乗り場等関連施設の保守管理

タクシー乗り場等関連施設の保守管理については、業務を外部へ委託し定期的に点検及び補修等を行い適切な管理に努めた。

また、タクシー乗り場の占用料については、道路管理者へ減免措置の適用を要望する等経費削減の取組みを推進した。

(1) 調整待機所

青山公園、芝公園及び台東体育館前の各調整待機所の環境整備等の管理を行った。

名 称	所 在 地	時 間	台 数
青山公園	都道補助 6 号 青山公園	終日	65 台
芝公園	港区芝公園 1-4-3	終日	4 台
台東体育館前	台東区今戸 1-1 先	11 時～14 時	2 台

(2) タクシー乗り場の一時休止及び廃止

渋谷駅街区土地区画整理事業における渋谷駅西口駅前広場の再開発計画の進捗に伴い、渋谷駅西口前優良タクシー乗り場を一時休止した。（計 3 箇所休止中）

ビル所有者がビルの駐車場設置整備で、タクシー乗り場の廃止要請があり三経 28 ビル前タクシー乗り場を廃止した。

一時休止中のタクシー乗り場

乗り場名称	所在地	
コープビル前	千代田区内神田 1-1	令和 7 年 6 月まで休止
品川駅西口前（優良）	港区高輪 3-26-27	令和 13 年度頃まで休止
渋谷駅西口前（優良）	渋谷区道玄坂 1-1	令和 10 年 3 月頃まで休止

廃止したタクシー乗り場

乗り場名称	所在地
三経 28 ビル前	港区六本木 3-10

五 総務業務

総務業務については、公益財団法人の関係法令及び定款に基づき、評議員会及び理事会を開催し、審議結果に基づき適正な業務の推進に資するため、各種諸規程の改正を行った。

また、適正化事業諮問委員会及び登録諮問委員会並びに各委員会等を適宜開催し、審議結果に基づき各種事業を実施した。

事業運営については令和 6 年度の事業計画に基づき、羽田空港タクシー関連施設及びセンタービルにおける衛生設備の改修やビジネスフォンの回線切り替え工事等を行ったほか、労務・人事管理、保有データの管理等のセンター組織の管理業務、センタービルの更新・修繕工事による保守管理や各種表彰業務、職員の福利厚生等、事業計画の確実な業務の達成のため、適正な予算管理の下で事業を遂行した。

1 センター関連施設の修繕等

(1) センター関連施設の修繕

羽田空港タクシー関連施設（コントロールセンター及び第 1・第 3 タクシー待機所アウトハウス）において、外壁修繕工事や老朽化したトイレ・洗面台の修繕・改修工事を行い、羽田空港で営業するタクシー運転者の労働環境の向上を図った。

(2) センタービル設備の工事

センタービルにおいて各階給湯室の老朽化した衛生設備を改修し、職場環境の改善を図るとともに、火災防止のためオール電化へ移行したほか、防犯対策として給湯室等のドアに暗証番号付き錠を取り付けた。また、ビジネスフォンにおいては、アナログ回線からデジタル回線への切り替え工事、電話機の交換や主装置の更新等を行い、通信費のコストダウンを図り経費削減に努めた。

その他、センタービルへの電力供給を行っている高圧ケーブルについては、劣化による電気事故を未然に防ぐ観点から定期的な交換工事を行い、安定した電力供給の維持を図った。

2 職員採用

職員採用計画により組織の安定的な運営と職員個々の職務能率の一層の増進を図るため内勤者 1 名と指導体制を維持するため指導員を 7 名採用した。

一方、改正高年齢者雇用安定法に基づき、働く意欲のある高年齢者が能力を十分に発揮できるよう、再雇用職員のスキルを生かした採用を行い人材確保を図った。

3 会議の開催

(1) 評議員会、理事会

① 評議員会…………… (2 回)

[定 時] 令和 6 年 6 月 21 日 (金)

- 議 題 ・「令和 5 年度事業報告」の報告について
・「令和 5 年度収支決算」の承認について
・評議員の選任について
・役員（理事、監事）の選任について
・役員の退任慰労金の支給について
・常勤役員等の報酬について

[第 1 回臨時] 令和 7 年 3 月 14 日 (金)

- 議 題 ・議長の互選について
・令和 7 年度事業計画及び収支予算等について
・役員の退任慰労金の支給について

《評議員の変更》

新任（就任年月日）	退任（退任年月日）
市 川 嘉 一（令和 6 年 6 月 21 日）	中 西 晴 史（令和 6 年 6 月 21 日）

② 理事会…………… (6 回)

[第 1 回] 令和 6 年 6 月 6 日 (木)

- 議 題 ・令和 5 年度事業報告及び収支決算について
・評議員、役員（理事、監事）の任期満了に伴う
後任候補者について
・定時評議員会の招集について

[第 2 回] 令和 6 年 6 月 21 日 (金)

- 議 題 ・会長、専務理事及び常務理事の選定について

[第 3 回] 令和 6 年 6 月 28 日 (金)（報告の省略）

- 報告事項 ・令和 5 年度タクシー評価について

[第 4 回] 令和 6 年 8 月 19 日 (月)（決議の省略により書面による同意）

- 決議事項 ・登録諮問委員の選任について
・適正化事業諮問委員の選任について
・諸規程の一部改正について（タクシー乗り場管理運営委員会規程、
タクシー評価委員会規程の一部改正）

[第 5 回] 令和 6 年 12 月 4 日 (水)（決議の省略により書面による同意）

- 決議事項 ・職員給与規程の一部改正について

[第6回] 令和7年3月3日（月）

- 議 題 ・ 令和7年度事業計画及び収支予算等について
 ・ 令和7年度負担金の額及び徴収方法について
 ・ 諸規程の改正について（試験事務等の実施に関する規程、運転者等研修規程、法人タクシー事業者の安全・サービス等に関する評価規程、タクシー乗り場等適正運営の推進に関する規程の一部改正）
 ・ 参与の任命について
 ・ 臨時評議員会の招集について

《理事の変更》

新任（就任年月日）	退任（退任年月日）
内 田 亨（令和6年6月21日）	見 須 一 隆（令和6年6月21日）
小 松 和 則（同 上）	久 松 宏（同 上）
安 田 克 己（同 上）	

（2）各種委員会

① 審査会（表彰選考）……………（2回）

[第1回] 令和6年8月5日（月）

- 議 題 ・ 優良法人事業者表彰適格者の選考について
 ・ 個人タクシー優良事業者団体表彰適格者の選考について

[第2回] 令和6年10月24日（木）

- 議 題 ・ 議長の互選について
 ・ 優良運転者表彰適格者の選考について

※第3回審査会（違法行為）については苦情及び調査業務に記載

② 適正化事業諮問委員会……………（2回）

（タクシー法第39条に基づく諮問委員会）

[第1回] 令和6年6月13日（木）

- 議 題 ・ 令和5年度適正化事業の事業報告及び収支決算について
 ・ 令和5年度輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験事務の事業報告及び収支決算について

[第2回] 令和7年3月7日（金）

- 議 題 ・ 議長の互選について
 ・ 令和7年度適正化事業の事業計画、収支予算及び資金計画について
 ・ 令和7年度負担金の額及び徴収方法について
 ・ 令和7年度輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験事務の事業計画及び収支予算について
 ・ 試験事務等の実施に関する規程の一部改正について

《適正化事業諮問委員会委員の変更》

新任（就任年月日）	退任（退任年月日）
郷 間 宗（令和6年9月10日）	三 嶋 英 治（令和6年9月9日）
本 田 明 広（同 上）	直 井 幸 男（同 上）

4 表彰

東京特定指定地域（特別区、武蔵野市、三鷹市）において、永年にわたりタクシー業務の適正化、利用者利便の増進及び安全輸送に多大な貢献をしたと認められたタクシー運転者、法人タクシー事業者、個人タクシー事業者団体を次のとおり表彰した。

（１）優良法人事業者表彰（第 41 回）

令和 6 年 9 月 26 日開催の第 41 回表彰式において 263 事業者を表彰した。

（２）個人タクシー優良事業者団体表彰（第 39 回）

令和 6 年 9 月 26 日開催の第 39 回表彰式において 55 団体を表彰した。

第 41 回優良法人事業者表彰及び第 39 回個人タクシー優良事業者団体表彰内訳

区 分	優良表彰	特別優良表彰	合計
優良法人事業者表彰	67 事業者	196 事業者	263 事業者
個人タクシー優良事業者団体表彰	29 団体	26 団体	55 団体

（３）優良運転者表彰（第 48 回）

令和 6 年 12 月 5 日開催の第 48 回表彰式において 1,665 人を表彰した。これにより昭和 52 年度からの受賞者は延べ 45,810 人となった。

第 48 回優良運転者表彰内訳

区 分	一般表彰	10 年表彰	20 年表彰	30 年表彰	特別表彰	合 計
法人運転者	881 人	353 人	81 人	5 人	1 人	1,321 人
個人運転者	175 人	101 人	57 人	9 人	2 人	344 人
合 計	1,056 人	454 人	138 人	14 人	3 人	1,665 人

5 優良運転者章の交付

令和 6 年度優良運転者表彰受賞者の優良運転者章については、交付対象者 14,102 人（法人 9,525 人、個人 4,577 人）のうち、法人 7,926 人、個人 3,936 人の合計 11,862 人（84.1%）に対して交付した。

なお、交付対象者に向けて積極的に優良運転者章の交付を受けて営業するように広く周知を図った。

6 防災対策

自然災害等の発生に備えた防災訓練の実施やセンタービルの水害対策として止水板の設置訓練等、有事の際に確実に実施できる体制を図った。また、長時間の停電による電力供給不足に備えてバッテリーに電気を蓄えておく可搬型のポータブル電源の動作確認や防災備蓄品の点検等を行った。

7 電算管理

電算管理業務については、データ管理に留意しながら制度改正や業務処理の変更、効率化等に対応した適切な電算処理システムの変更及び改善を行った。また、タクシー事業に係る法令、安全及び接遇科目を 1 日 4 回（午前 2 回、午後 2 回）実施可能になるよう業務処理システムのプログラム改修を行った。

8 職員の資質向上等

人事評価制度を用いて職員の能力や実績等を踏まえた人材配置を行ったほか、専門的な知識を必要とする職員については、外部で開催された研修会、講習会に参加させて知識の向上に努めた。

9 職員の福利厚生

生活習慣病をはじめ、病気の早期発見・治療を目的とした定期健康診断の受診結果により、精密検査を必要とされる職員については、医療機関での治療の勧奨を行った。

また、ストレスチェックを実施し、カウンセリング機関への受診アドバイスをを行うとともに、全職員を対象にインフルエンザ予防接種や人間ドック受診費用の一部を補助する等、職員の健康管理及び健康増進を図った。

六 企画広報業務

企画業務については、「法人タクシー事業者の安全・サービス等に関する評価制度」に基づきタクシー評価委員会を開催し、令和5年度評価を決定、公表した。

タクシー評価委員会小委員会では「経営姿勢」及び、「加点措置」の評価項目と、「接客・サービス」の換算係数の一部見直しを検討し、本委員会において「法人タクシー事業者の安全・サービス等に関する評価規程」の改正について承認を得た。

タクシー運転者「英語おもてなしコンテスト」では、年々向上しているタクシー運転者のレベルに対応した新たな試みとして出場者全員に違うコースを割り当て、より高度なタクシービジネス英会話能力をアピールした。

また、ホームページにおいては、苦情・要望の受付やモニター調査のシステムは申告者やモニターが使いやすいように改修し、ホームページ管理業務の効率化を図った。

広報業務については、ホームページ、プレスリリース等を活用してタクシー利用者、事業者、運転者に向けて適時、的確な情報発信に努めた。

1 企画業務

(1) タクシー評価委員会の運営

下記のとおりタクシー評価委員会及びタクシー評価委員会小委員会を開催した。

タクシー評価委員会

[第1回]令和6年6月28日(金)

- 議 題 ・ 令和5年度タクシー評価について
(評価対象事業者 289 社中 優良事業者 280 社)
・ タクシー評価制度の一部見直しについて
(タクシー評価委員会小委員会へ検討依頼)

[第2回]令和7年2月25日(火)

- 議 題 ・ タクシー評価制度の一部見直しに関するタクシー評価委員会小委員会とりまとめ
(1)「経営姿勢」の評価項目の取扱いについて
(2)「加点措置」の評価項目の取扱いについて
(3)「接客・サービス」の換算係数の取扱いについて
・ 「法人タクシー事業者の安全・サービス等に関する評価規程」の改正について

タクシー評価委員会小委員会

[第1回]令和6年8月26日(月)

- 議 題 タクシー評価制度の一部見直し
【見直し方向性】
(1)「経営姿勢」の評価項目の取扱いについて
(2)「加点措置」の評価項目の取扱いについて
(3)「接客・サービス」の換算係数の取扱いについて

[第2回]令和6年10月11日（金）

議 題 タクシー評価制度の一部見直し

【見直し（案）の検討】

- (1)「経営姿勢」の評価項目の取扱いについて
- (2)「加点措置」の評価項目の取扱いについて
- (3)「接客・サービス」の換算係数の取扱いについて

[第3回]令和6年12月16日（月）

議 題 タクシー評価制度の一部見直し

【見直し（案）とりまとめ】

- (1)「経営姿勢」の評価項目の取扱いについて
- (2)「加点措置」の評価項目の取扱いについて
- (3)「接客・サービス」の換算係数の取扱いについて

(2) タクシー運転者「英語おもてなしコンテスト」の開催

訪日外国人旅客へのタクシーサービス向上を目的とした「外国人旅客接客研修（英語）」の成果を発表する機会としてコンテストを開催し、コンテスト出場者6名にコースを割り当て、乗客役である外国人講師に観光スポットの案内や東京土産を紹介するなど、5分のロールプレイングを行い、日頃培ってきた成果を披露した。また、出場者への応援合戦やタクシーと英語に関するクイズ大会を企画し、観覧者にも参加してもらうことで、センターの取り組みを周知するとともに学びの機会を提供した。

第9回 タクシー運転者「英語おもてなしコンテスト」

日 時 令和6年11月14日（木） 午後2時00分～午後4時30分

場 所 T-CAT（東京シティ・エアターミナル）

コンテスト参加者6名（法人6社6名 個人事業者0名）

後 援 国土交通省関東運輸局

協 賛 花王株式会社

来 賓 ①国土交通省関東運輸局 自動車交通部長

②東京シティ・エアターミナル株式会社代表取締役社長

③一般社団法人 東京ハイヤー・タクシー協会 副会長

④東京ハイタク協議会 副会長

⑤一般社団法人 東京都個人タクシー協会 副会長

来場者 51名

(3) タクシー評価制度周知キャンペーンの実施

タクシー利用者の利便向上及びタクシーの利用促進を図るとともに、タクシーセンターの取り組みを広く周知し、タクシー利用者の利便向上及びタクシー利用者への評価制度周知を目的に「タクシー評価制度周知キャンペーン」を実施した。

また、昨年度に引き続き告知ポスターを東京ハイヤー・タクシー協会主催の「タクシーの日」イベントと合わせて作製し、広告付きタクシーシェルターを活用し、広くタクシー利用者へ広報した。

2 広報業務

(1) ホームページによる広報

ホームページでは、トップページの表示を「タクシー利用者向け」「タクシー事業者向け」に分けることで、知りたい情報を見つけやすくなるように改修したほか、情報更新も遅滞なく行った。また、研修オンライン予約やタクシー事業者、タクシー運転者からの終業報告もホームページから行えるよう新たなボタンを設置、さらに、苦情・要望の受付やモニター調査のシステムは申告者やモニターが使いやすいように改修し、ホームページ管理業務の効率化を図った。

令和6年度のアクセス数は1,680,520件（4,604/日）となり、前年度の1,592,580件（4,363/日）より5.5%増加した。

年度別 ホームページ利用状況

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
アクセス数	1,085,130件	626,955件	725,586件	1,120,867件	1,592,580件	1,680,520件

①タクシー利用者向け情報発信

- ア タクシー乗り場案内
- イ 忘れ物のお問い合わせ先
- ウ 各種お問い合わせについて（苦情・要望のお問い合わせについて）
- エ タクシー評価制度
- オ 銀座乗車禁止地区について
- カ ECDドライバー一覧
- キ その他

②タクシー事業者・管理者・タクシー運転者向け情報発信

- ア 登録手続きについて
- イ 研修・検定（各研修・検定案内、スケジュール、オンライン申込窓口）
- ウ 羽田空港・東京駅八重洲口待機状況
- エ 申請書ダウンロード
- オ センター指導協力員
- カ 自主規制一覧表
- キ 銀座ショットガンシステムについて
- ク タクシー乗り場等適正運営推進制度規制地区
- ケ タクシー乗り場案内
- コ 輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験
- サ 法人タクシー事業者の安全・サービス等評価制度
- シ 表彰について
- ス 情報提供
- セ 管理者情報
- ソ その他

③東京タクシーセンターについて

- ア センター概要
- イ 沿革
- ウ 情報公開
- エ 入札情報
- オ データライブラリー
- カ その他

④お知らせ

- ア プレスリリース
- イ タクシー運転者・タクシー利用者向けお知らせ
- ウ センターニュース
- エ YouTube チャンネルへの誘導
- オ 採用情報

(2) 定期刊行物の発行

①センターニュース

発行月	主 な 記 事
令和6年4月	・第38回 タクシー利用者モニター懇談会 ご意見・ご要望 ・青山調整待機所にて環境美化運動を実施
5月	・令和6年度 事業計画について ・羽田空港繁忙期における臨時駐車場開設に伴う運用方法の変更
6月	・令和5年度指導事案の分析 ・盲導犬ユーザーへの理解と接客力向上に向けた自主 UD 研修の実施
7月	・令和5年度法人タクシー事業者評価公表
8月	・羽田空港に関するお知らせ ・タクシー評価制度周知キャンペーン
9月	・令和5年度タクシー利用者モニター調査集計結果について
10月	・第41回優良法人事業者、第39回個人タクシー優良事業者団体表彰受賞者名簿
11月	・東京運輸支局との合同特別街頭指導の実施 ・管理者、指導責任者を対象とした講習会及び指導協力員報告会の実施
12月	・第9回タクシー運転者英語おもてなしコンテスト開催
令和7年1月	・第48回優良運転者表彰式 受賞者名簿（一部）
2月	・羽田空港第3・第4乗り場及び各神奈川方面乗り場へのショットガンシステムの導入について
3月	・羽田空港第1タクシー待機所の運用レーン変更について
合 計	12 回

②管理者情報

法人タクシー事業者の実務を担当する管理者等への情報提供として、指導計画・特別公開指導情報、タクシー利用者からの苦情・要望、警察署・地域住民等からのタクシーに起因する交通問題やタクシー運転者の社会的マナーに関する苦情・要望に係る改善及び是正に関する情報発信をした。

(3) プレスリリース

日本ハイヤー・タクシー記者会加盟の業界専門紙（5 社）、国土交通記者会（42 社）及び都庁記者クラブ加盟の一般紙・テレビ局等（20 社）の報道関係者に情報発信した。

プレスリリース実施状況

実施日	内 容
5 月 1 日（水）	・ 広告付タクシーシェルター運用開始のお知らせ（天王洲アイル）
6 月 6 日（木）	・ 電子地図教材を活用した新規講習の実施について
7 月 2 日（火）	・ 令和 5 年度優良 AAA、AA、及び A 法人タクシー事業者の公表
8 日（月）	・ ワンポイント英語レッスン動画第 12 弾「お別れの挨拶」
19 日（金）	・ タクシー評価制度周知キャンペーン
10 月 31 日（木）	・ 第 9 回タクシー運転者英語おもてなしコンテスト 開催
11 月 5 日（火）	・ 広告付タクシーシェルター運用開始のお知らせ（泉ガーデンタワー前）
11 日（月）	・ ワンポイント英語レッスン動画第 13 弾「観光地の紹介」 ・ ワンポイント中国語会話レッスン動画第 5 弾「〇〇は使えますか？」
12 月 3 日（火）	・ 広告付タクシーシェルター運用開始のお知らせ（原宿駅前・西武渋谷店前・恵比寿駅西口前）
24 日（火）	・ 都内交通案内地図記載内容の充実化 （都内交通案内地図 2025 のポイント）
1 月 20 日（月）	・ 羽田空港タクシー関連施設改修工事竣工
23 日（木）	・ 登録窓口呼び出し発券機リニューアル ・ 羽田空港第 3・第 4 タクシー乗り場及び各神奈川方面タクシー乗り場へのショットガンシステム運用開始
2 月 28 日（金）	・ ワンポイント英語レッスン動画第 14 弾「お客様の質問に答える」 ・ ワンポイント中国語会話レッスン動画第 6 弾「急いでください」
3 月 19 日（水）	・ 東京駅八重洲口前優良タクシー乗り場 5 台同時乗車本格実施のお知らせ
27 日（木）	・ 新規講習及び自主研修等の予約受付をオンライン化
合計	18 回

※「東京タクシーセンター外国人旅客接客英語検定」合格者公表は 17 回行った。

(4) 視察及び見学等への対応

視察等一覧

年 月 日	視 察 ・ 見 学 の 団 体 名	人 数
	内 容	
令和 6 年 6 月 10 日 (月)	東京運輸支局	7 名
	東京駅、羽田空港タクシー関連施設視察	
9 月 11 日 (水)	国土交通省自動車局、関東運輸局	6 名
	東京駅 八重洲口前優良タクシー乗り場視察	
9 月 11 日 (水)	関東運輸局	3 名
	羽田空港タクシー関連施設視察	
9 月 24 日 (火)	全北特別自治道交通文化研修院 (韓国)	23 名
	東京タクシーセンター視察	
12 月 3 日 (火)	関東運輸局、東京運輸支局	9 名
	年末特別街頭視察	
令和 7 年 3 月 6 日 (木)	国土交通省自動車局、関東運輸局	5 名
	羽田空港第 1 コントロールセンター視察	
合 計	6 回	53 名

(5) タクシー利用者モニター調査

令和 6 年度において、タクシー利用者モニターとして 200 人を委嘱し、タクシー利用に関するお客様の声を直接伺い、タクシー評価制度に反映させた。また、モニター結果については関係団体に情報提供し、タクシーサービスの改善と利用者利便の向上に役立てた。

(6) 海外向け広報

羽田空港第 5 優良タクシー乗り場のホスピタリティタクシーや外国人旅客接遇英語検定合格者 (ENGLISH CERTIFIED DRIVER) の公表など、センターが行っている外国人旅客に対する接遇向上の取り組みについて、東京国際空港ターミナル株式会社 (TIAT) のホームページを通じて紹介する等、積極的に広報活動に努めた。

〔２〕輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験事務

試験事務の代行機関として、新たにタクシー運転者になろうとする者に対し「輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験」について公正な試験事務の遂行に努めた。

また、外国人受験者のため、行政機関と連携して英語での試験ができるよう検討した。

１ 試験

タクシー事業に係る法令、安全、接遇の各分野から各 15 問、○×問題（40 問）及び語群選択問題（5 問）による全 45 問の出題において、正答率 80%以上で合格基準として実施した。

２ 試験実績

試験科目	受験区分	項目	令和 6 年度	令和 5 年度	増減	
					人数	比率
タクシー事業に係る法令、安全、接遇	研修生	受験者数	8,893 人	6,277 人	2,616 人	41.7%
		合格者数	8,502 人	5,972 人	2,530 人	42.4%
		合 格 率	95.6%	95.1%	—	0.5 ポイント
	一般受験	受験者数	53 人	1,382 人	▲1,329 人	▲96.2%
		合格者数	48 人	1,237 人	▲1,189 人	▲96.1%
		合 格 率	90.6%	89.5%	—	1.1 ポイント
	合計	受験者数	8,946 人	7,659 人	1,287 人	16.8%
		合格者数	8,550 人	7,209 人	1,341 人	18.6%
		合 格 率	95.6%	94.1%	—	1.5 ポイント

注 1：受験者数は延べ数。

注 2：▲印は、減少を示す。

[3] タクシー運転者の登録事務

タクシー業務適正化特別措置法の規定に基づき、登録実施機関として関東運輸局長の登録を受けて実施しているタクシー運転者の登録事務等については、国土交通省所管の登録ネットワークシステムにより適切に対応した。また、タッチパネル方式の窓口案内システムにリニューアルし業務を効率化させたほか、マイナ免許証への対応については、運用が開始された当日より遅滞なく手続きを行った。

法人タクシー運転者の登録申請数については前年度より増加し、登録申請数が登録消除数を上回ったため、運転者総登録数は前年度と同様増加となった。運転者証交付数においても交付数が返納数を上回ったことから、運転者証総交付数は前年度 50,874 件より 2,527 件（5.0%）増加となった。個人タクシー事業者については、減少に歯止めがかからず、令和 6 年度末の事業者乗務証総交付数は 8,767 件、前年度より 315 件（3.5%）減少した。

運転者証及び事業者乗務証の再交付件数については、令和 5 年 8 月国土交通省令の改正による運転者証及び事業者乗務証の新様式（新デザイン）への変更における再交付申請の集中によるものであったため、前年度に比べ著しい減少となった。また、新規講習生が増加したことから新規運転者の登録、運転者証の即日交付に対応するため、オンライン事前登録申請を最大限に活用し、登録事務の効率化を図った。

1 令和 6 年度総登録数及び運転者証・事業者乗務証交付数

	令和5年度末	令和6年度				令和6年度末	増減	増減比率 (%)
		増加要因		減少要因				
運転者総登録数	61,551	登録	8,881	消除	5,906	64,524	2,973	4.8
				取消	2			
運転者証総交付数	50,874	交付	11,973	返納	9,446	53,401	2,527	5.0
事業者乗務証総交付数	9,082	交付	346	返納	661	8,767	▲ 315	▲ 3.5

2 令和 6 年度の登録業務実績表

区 分		令和 6 年度	令和 5 年度	増 減		増減比率 (%)
項 目						
登録申請		8,881	7,554	1,327		17.6
運転者証交付		11,973	11,412	561		4.9
運転者証訂正		12,042	13,107	▲ 1,065	▲	8.1
運転者証再交付		320	20,639	▲ 20,319	▲	98.4
原簿謄本交付		1,658	1,393	265		19.0
原簿の閲覧		0	0	0		0.0
業務経歴証明書交付		1,673	1,684	▲ 11	▲	0.7
事業者乗務証交付		346	229	117		51.1
事業者乗務証訂正		2,227	2,288	▲ 61	▲	2.7
事業者乗務証再交付		127	530	▲ 403	▲	76.0
小 計		39,247	58,836	▲ 19,589	▲	33.3
登録消除		5,906	7,069	▲ 1,163	▲	16.5
登録取消		2	3	▲ 1	▲	33.3
登 録 の 変 更	免許証の有効期限	12,060	12,904	▲ 844	▲	6.5
	住所・氏名	3,040	2,809	231		8.2
	運転者の移動	3,092	3,858	▲ 766	▲	19.9
	事業者の住所・名称	2,654	2,014	640		31.8
	免許証の効力停止	270	361	▲ 91	▲	25.2
運転者証の返納		9,446	9,053	393		4.3
小 計		36,470	38,071	▲ 1,601	▲	4.2
合 計		75,717	96,907	▲ 21,190	▲	21.9

注 1：増減比率は小数点第二位を四捨五入 注 2：▲印は、減少を示す

注 3：再交付の大幅減少は、令和 5 年 8 月 1 日より運転者証及び事業者乗務証のデザイン変更の申請が減少したため

注 4：令和 5 年度の再交付申請 21,169 件（法人・個人合計）のうち新デザインへの変更は 21,074 件

3 登録諮問委員会…………… (3 回)

(タクシー法第 24 条に基づく諮問委員会)

[第 1 回] 令和 6 年 6 月 14 日 (金)

議 題 ・ 令和 5 年度登録事務の事業報告及び収支決算について

[第 2 回] 令和 6 年 10 月 24 日 (木)

議 題 ・ 議長の互選について

[第 3 回] 令和 7 年 3 月 12 日 (水)

議 題 ・ 令和 7 年度登録事務の事業計画及び収支予算について

《登録諮問委員会委員の変更》

新任 (就任年月日)	退任 (退任年月日)
三 嶋 英 治 (令和 6 年 9 月 10 日)	丸 山 光 明 (令和 6 年 9 月 9 日)
幸 田 和 雄 (同 上)	前 川 貴 泉 (同 上)

4 登録窓口受付の効率化

登録業務の窓口受付は受付発券機を利用し対応していたが、増加が見込まれる新規登録等の申請手続きをスムーズに行うために、タッチパネル方式の窓口案内システムにリニューアルして業務の効率化を図った。

5 マイナ免許証への対応

令和 7 年 3 月 24 日よりマイナンバーカードと運転免許証が一体化したマイナ免許証の運用が開始されることを受け、当日より滞りなく事務手続きが行えるよう免許証情報を読み取るためのカードリーダーを導入し、マイナ免許証で申請する運転者等に対応した。

Ⅱ 収益事業（事業番号 収1）

施設賃貸事業

公益事業に資するための収益事業として、登録申請、研修や試験の受験等のための来所者への利便性を図るため、センタービルの一部を「写真撮影室」、「携帯電話基地局アンテナ施設」及び「自動販売機」の各スペースとして業者に賃貸する施設賃貸事業として運用した。

