



《戦略 P29 記載項目抜粋》

(3) タクシー利用の適正化に関する事

① 配車要請の適正化

(7) タクシー配車の適正化

A) タクシー配車要請の適正化・効率的配車への協力要請

タクシー利用適正化  
広報活動の取組み

タクシー「配車申し込み」「ご利用方法」  
についてのお問い合わせ



乗合タクシー事例集  
色々なタクシーの利用方法



こちらからダウンロードできます)

タクシーの「配車申し込み」「ご利用方法」についてのお願い

日頃タクシーをご利用・ご愛顧いただき誠に有難うございます。タクシーの配車申し込みについては、電話によるご利用に加え、昨今ではアプリによる配車が増えており大変感謝しております。

しかしながら、お客様に迅速にお応えできないこともあり大変ご迷惑をお掛けしておりますことを心よりお詫び申し上げます。

つきましては、タクシーをご利用される皆様の配車申し込みに関して、タクシーの効率的な運用を行い、多くのご利用者様の配車申し込みに対応するため及びタクシー車内でのトラブル防止対策のため、利用者の皆様には次の事について、ご理解とご協力をお願いします。

■第一（タクシー予約配車完了時の速やかな乗車にご協力願います）

- (1) タクシーがお客様の指定する場所及び時間に到着後（時間指定のない場合は指定する場所到着後）、直ぐにご乗車いただけない事象が数多く発生しています。タクシー到着後は速やかにご乗車願います。
- (2) お客様のご乗車をお待ちしている時間が長くなるほど、効率的な配車ができなくなり、他のお客様の配車申し込みにお応えできなくなるなどの影響があります。
- (3) お客様の指定する場所及び時間にタクシー到着後（時間指定のない場合は到着後）、速やかにご乗車されずお客様のご乗車まで待機するときには、各タクシー会社の判断によりタクシーメーター（待ち料金）を入れさせていただきます場合があります。

■第二（複数の会社に同一運行の予約配車はおやめください）

- (1) 複数のタクシー会社に配車申し込みを行い、一番早く到着したタクシーに乗車して、他の配車申し込みをキャンセルする事象が数多く発生しています。
- (2) 配車申し込みを受けて現地に向かっているタクシー、既に到着した他のタクシーは、他のお客様の配車申し込みにお応えできなくなる原因になります。
- (3) 複数配車の申し込み・ご用命は絶対におやめいただき、多くの皆様方でタクシーをご利用いただくことに、ご理解とご協力をお願い申し上げます。
- (4) 今後、この様な配車申し込み・ご用命に対しましては、各タクシー会社の判断により配車を控えさせていただきます場合があります。

■第三（タクシー車内における暴言・暴力行為、ハラスメント等はおやめください）

- (1) タクシー乗務員に対する法令の規定又は公の秩序又は善良の風俗に反する行為（セクハラ、モラハラ、その他の旅客の発言、行動等がお客様の意図には関係なく、タクシー乗務員を不快にさせ、尊厳を傷つけ、不利益を与え、又は脅威を与える行為（以下、「ハラスメント」という。）は、おやめください。
- (2) ハラスメントがあった場合、タクシー乗務員はハラスメントの中止を求め、お客様に応じていただけないときは、タクシー会社又はタクシー乗務員の判断により、運送の引受け又は継続を拒絶する他、警察等に通報する場合があります。

■第一から第三の取扱いに関する詳細は直接各タクシー会社にお問合わせ願います

タクシーの電話配車、アプリ配車等で配車申し込みのご用命をいただいた際には、迅速に手配させていただいておりますが、交通渋滞や雨天等の急激な配車申し込みの増加により、タクシーの到着までにお時間をいただく場合がありますことをご理解願います。

## 乗りものニュース掲載記事抜粋

タクシー配車アプリで「複数会社に配車依頼やめて」協会が訴え 円滑な配車を阻害も  
2018.11.15 乗りものニュース編集部 (<https://trafficnews.jp/post/82051/2>)

### ■ 配車の「無断キャンセル」、当人は悪気なし？

スマートフォンのアプリを使ったタクシーの配車依頼が広がっています。その先駆けである日本交通グループのアプリ「JapanTaxi」(旧「全国タクシー」)は、2011(平成23)年から徐々に加盟事業者を増やし、ダウンロード数は2018年8月末時点で約550万。全国を走るタクシー車両のおよそ3分の1にあたる約7万台をカバーしています。

そのようななか、名古屋タクシー協会が2018年11月からウェブサイトで「タクシーの『配車申し込み』『ご利用方法』についてのお願ひ」を掲載しました。「複数のタクシー会社に配車申し込みを行い、一番早く到着したタクシーに乗車して、他の配車申し込みをキャンセルする事象が数多く発生しています」とのこと。同協会に話を聞きました。

——なぜ複数のタクシー会社配車という事態が起こるのでしょうか？

お客様が異なる複数のタクシー配車アプリを同時に使われているケースが多いと考えています。従来はタクシーセンターで配車依頼を受け、無線連絡で近くのタクシーにお客様のもとへ向かってもらう方法が主流でしたので、こうしたことはなかったのです。

——どのような影響があるのでしょうか？

配車申し込みを受けて向かっているほかのタクシーにとっては、時間のロスになります。事業者としても効率的な配車ができなくなり、特に雨の日などはひとりの方に配車が集中して、ほかのお客様のご依頼に対しタクシーが回せないということが起こっているのです。

複数会社へ配車を依頼されているご本人にとっては悪気なく、便利な使い方と見ていらっしやるかもしれませんが、ほかのお客様のご迷惑になることを知っていただくべく、啓発することにしました。

### ■ 悪質なケースにはアプリの「ブロック」もあり得る

アプリで予約した配車の無断キャンセルは、名古屋地区だけの問題ではないようです。

東京の大手タクシー事業者で、自社の配車アプリ「大和自動車交通タクシー配車」および東京タクシー・ハイヤー協会の配車アプリ「スマホde タックン」で配車予約を受け付けている大和自動車交通(江東区)によると、「無断キャンセルをされた方とお会いしたわけではありませんので、確証を持って言うことは難しいですが、そのような話は(ドライバーから)聞きます」といいます。実際に、配車予約に応じて向かった先で、別のタクシーとバッティングした事例もあるそうです。

「お客様は到着したいいずれかのタクシーに、お名前などを告げたくて乗車されますので、そこでお客様を取り合ったり、乗務員どうして揉めたりというトラブルはありません。しかし、たとえばホテルへ呼ばれた際に、係員の方にお聞きして、お客様がほかのタクシーに乗っていかれた事実がわかることがあります」(大和自動車交通)

名古屋タクシー協会は、無断キャンセルをくり返す悪質な利用者については、配車を受け付けないことも考えられるとしていました。大和自動車交通も、頻繁に無断キャンセルがある場合は、迎車料金を請求することがある旨を運送規約に明記しているそうです。

アプリでの契約成立後にキャンセルする場合は、利用者自身で配車センターへ電話する必要があるとのこと。大和自動車交通は、「具体的なキャンセル回数などは決めてはいませんが、ユーザーIDに基づきアプリ上で配車依頼をブロックし、キャンセルしたぶん迎車料金をお支払いいただくなどの可能性もゼロではありません」と話します。

### ■ 円滑な配車を妨げるもうひとつの要因も

別の東京のタクシー事業者も、アプリによる配車の無断キャンセルを減らしていかなければならないという、問題意識を持っているそうです。

しかしながら、一度に複数台を利用したい人が、複数回にわたって配車手続きをするケースもあるといい、ひとりの利用者がむやみに複数会社へ配車依頼をしていると一概に判断できない場合もあるそうです。アプリは利用者と車両のGPS情報に基づき、自動的にタクシーを探してしまうこともあり、システム上で複数会社への配車予約を避けるようにすることも、一筋縄ではいかないのではないかと話します。

ちなみに、名古屋タクシー協会ではこのほか、「タクシー予約配車完了時の速やかな乗車」についても協力を呼び掛けています。指定時刻にタクシーが到着し利用者に連絡してから、数十分経っても乗車しない人が増えているとのこと。これも、ほかの利用者による配車申し込みに応じられなくなる要因のひとつだそうです。

同協会によると、これまで、利用者が乗車するまでの待ち時間はそのまま我慢していたケースも多かったといいます。「たとえば、到着連絡から5分経過した時点でメーターをいれさせていただくようにする事業者も、今後出てくるでしょう」と話します。