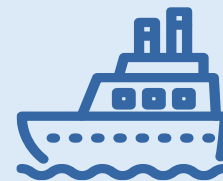
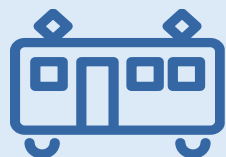


タクシーとライドシェアに関する 1000名意識調査 報告書



全日本交通運輸産業労働組合協議会



調査の概要

- 1 **調査の概要**: 2024年4月より日本版ライドシェアが施行され、タクシー業界でも供給力不足解消に向けた取組が進むなかで、公共交通としてのタクシーを取り巻く環境が変化している。そこで、日本版ライドシェア・海外ライドシェアに対する認識と日本のタクシーサービスへの評価を探るべく、利用者の声を集めた
- 2 **調査対象**: タクシー産業従事者を除く、直近1年間でタクシーを利用したことがある東京都・千葉県・神奈川県・埼玉県在住の20～60代男女
- 3 **調査期間と手法**: 2024年11月にインターネット調査を実施
- 4 **回答者**: 月1回以上の利用頻度がある 1,053名
(参考で用いる低頻度群は月1回未満の160名)



調査結果サマリー ～タクシーや配車アプリの利用実態～

1. タクシー日常利用者の半数以上は配車アプリを活用

- タクシー利用者の57.6%がタクシー配車アプリを利用しており、うち98.2%が配車に利用していることからアプリによって利便性が向上していることが伺える。
- また、全体で見ても、タクシーを捕まえる手段としては1位「アプリでの呼び出し(40.6%)」、2位「流しを捕まえる(26.0%)」、3位「タクシー乗り場に行く(16.4%)」となった。ここで参考として、月1回未満利用の低頻度利用者を見た場合1位「タクシー乗り場に行く(29.4%)」、2位「アプリを利用する(27.5%)」、3位「流しを捕まえる(23.8%)」となり、約1/3はアプリを利用していることが分かった。
- 一方で、配車アプリを利用しない理由としては1位「必要性を感じない(34.5%)」、2位「迎車費用が掛かる(26.0%)」、3位「アプリに個人情報を登録したくない(20.2%)」となった。これは利用頻度の低い参考回答群でも同じ傾向がみられたことから、議論の前提としてアプリベースでサービス提供を行う海外型ライドシェアが「タクシーが不足しており呼びにくい状況の改善」に繋がるのかという検証の必要性が示唆された。

2. 以前タクシーを捕まえにくかった状況も、配車アプリ利用を通じて8割が改善を実感

- タクシーの捕まえにくさを「感じない」の合計が30.4%に対して、「頻繁に感じる人」は14.7%となった。大多数は「時々感じる(55.4%)」に留まった。利用者が使いにくさを感じる状況は「悪天候」「交通量が少ない」「早朝・終電時・終電後の時間帯」など限定的である。また、タクシーが捕まりにくい状況であっても、タクシー配車アプリによって利用しやすくなったと感じている人が82.2%。アプリによりタクシー不足、利用のしづらさはある程度解消されている。

調査結果サマリー ～タクシーサービスの認知と評価～

3. 公共交通である現状のタクシーサービスに87.8%が満足

- ・ タクシー利用者の87.8%が公共交通としてのタクシーサービスの現状に満足を示した。また、タクシーサービスで重視されている価値として「24時間呼べない時間帯が無い(72.7%)」に次いで、「運転技能教育(59.5%)」や「料金体系の分かりやすさ(58.9%)」、「ドライバーの身元の確かさ(54.8%)」が挙げられており、これまでの制度やタクシー事業者が公共交通として積み上げてきた運行体制が評価されていることがわかった。

4. タクシー事業の運転手の増加や若返り、出庫時間調整などの改善活動に対する認知は低い

- ・ しかし一方で、タクシー業界として取り組んでいる「人材確保のための時短ママドライバーなど柔軟な働き方の採用」、「ドライバーの待遇改善を目的とした運賃改定」、「通勤時間の需要への対応を目的とした朝の出庫時間の調整」などの改善施策や公共交通としての「犯罪防止や捜査協力など地域の見守り」などの認知は約2割に留まっている。また同じく業界改善の取り組み成果である「首都圏ドライバー就業者の増加や若返り」の認知は2割に留まっている。タクシーサービスの改善状況が十分に周知されないまま「ドライバー不足」というイメージが先行している様子がうかがえる。

5. 「日本版ライドシェア」の名称は認知はされているが、「ドライバーが自家用車を持ち込む」以外の「タクシー事業者による運行管理・保険・車両点検」などの特徴理解が依然として低い

- ・ 「日本版ライドシェア」は言葉として74.1%が認知していたものの、制度理解については34.9%に留まった。さらに、制度の各特長について知っているかをたずねたところ、「ドライバーの自家用車利用」は52.9%が知っていたが、次点の身元保証や品質に繋がる「タクシー会社とドライバーが雇用契約を行い研修を受ける」の認知は37.1%にとどまった。
- ・ さらに、タクシーの提供価値として関心の高い「運賃はタクシーと同等」30.9%、ライドシェアのドライバーの運行管理や健康管理、車両整備など安全運行に関わる取り組みの認知は2割台に留まり、トラブル時の「保険はタクシー会社が付保する」の理解も20.8%であったことから、「日本版ライドシェア」の正しい認知向上の必要性を示す結果となった。

調査結果サマリー ～法整備を検討中の海外型ライドシェアについて～

6. 法整備を検討中のライドシェア(海外型ライドシェア全面解禁)に対しては「利用者として守られていないと感じる」「みんなが安心して利用できると思わない」人が6割以上

- ・ タクシー利用者は、法整備を検討中の海外型ライドシェアの特長に対して、「ドライバーの身元保証」「トラブルは当事者同士で対応」「ドライバーの運行管理」をはじめとした、海外型ライドシェアの特長に関してはそれぞれ6割以上が何らかの不安を示した。また、海外のプラットフォーム事業者の提供するサービスでは、「自分の移動情報やカード情報などのデータが、日本の法律が適用されない海外のサーバーに送信されること」について82.5%が不安を感じると答えた。
- ・ また、海外型ライドシェアが日本で実現された場合、6割以上が「利用者として守られていると感じない」と回答し、同じく6割以上が「自身や家族、高齢者、身体障害者といった交通弱者などみんなが安心して使えるサービスだとは思わない」と回答した。予想されるトラブルで不安や問題に感じる項目は、1位「交通事故発生時の補償や交渉(91.7%)」、2位「ドライバーによるわいせつ・盗撮行為(90.1%)」、3位「ユーザーに不明瞭な運賃(89.0%)」などが挙げられた。

7. 法整備に対しては政治主導の迅速な導入に比べ、安全性・公平性の観点から慎重な議論を望む声が4倍となった

- ・ 法整備を検討中の海外型ライドシェアの議論のあるべき姿として、1位に「安全性や公平性の観点から慎重に検討して欲しい(61.8%)」が挙げられ、最下位の「政治主導で迅速に導入して欲しい(15.1%)」に比べて約4倍となった。このほか「消費者に開かれた議論」や「適切な公共交通の専門家を交えた議論」も4割が支持し、安全にかかわる公共交通であることから、実態に即した適切な議論のプロセスを望む声が多いことが示された。
- ・ タクシー利用者の中で海外でのライドシェア利用経験は約2割となった。しかし、日本でも報道があった、邦人に対する「在米国日本領事館から行われたライドシェア利用に関する注意喚起」の認知は6.5%に留まった。さらに、海外のライドシェアでの性被害の実態は5.3%の認知に留まり、ストーカーや盗撮の控訴が起きていることへの認知は7.4%、「アプリ上で車いす障害者に過大な料金請求」や「盲導犬同乗者への差別や乗車拒否」など、公共交通としての適格性を問われるトラブル実態に対する認知は5%を割り込む結果となり、海外のライドシェアのネガティブな実態については十分に認知されていないことが伺える。法整備議論を行うにあたっては、その実態に関して立体的な情報を十分に伝えていく必要性が改めて浮き彫りとなった。

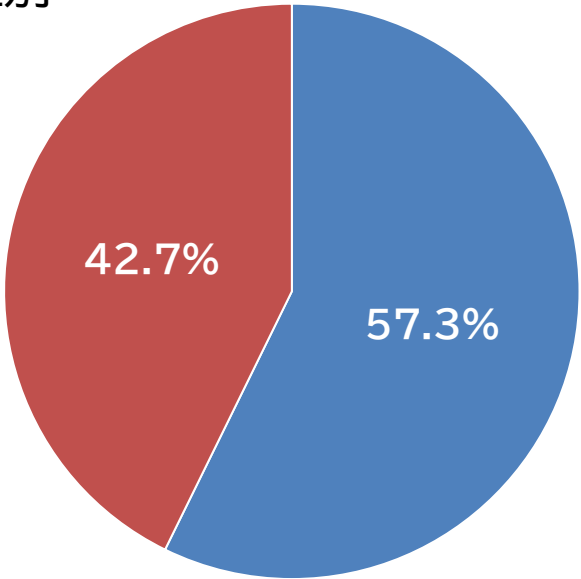
目次

調査結果サマリー	2
回答者の属性	6
1. タクシーサービスの利用状況	7
2. 日本版ライドシェアの理解状況	17
3. 外国におけるライドシェアの理解状況	21
4. 法整備を検討中のライドシェア(海外型ライドシェア)に対する意見	26
5. 日本のタクシーサービスへの評価	37

回答者の属性

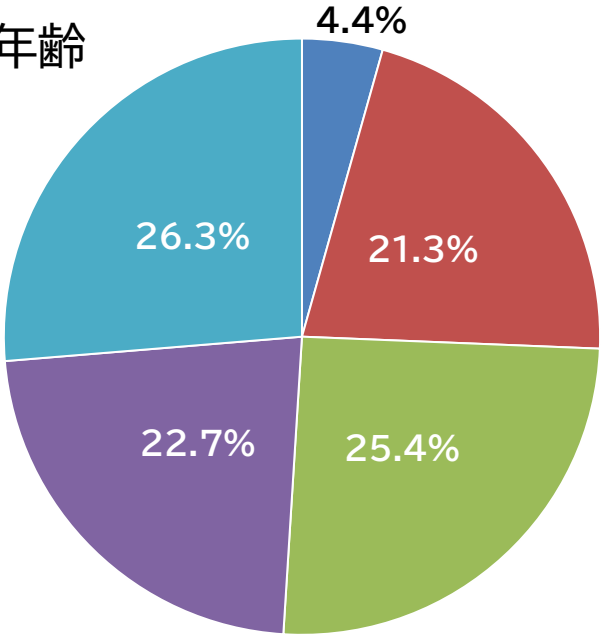
<回答者属性>

性別



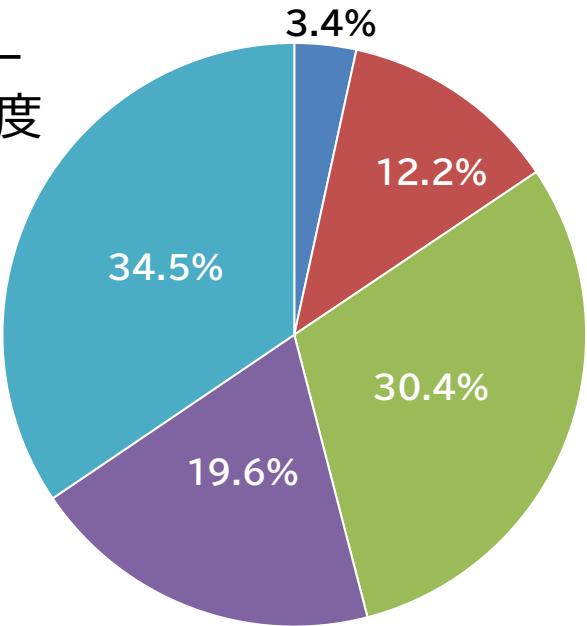
■ 男性 ■ 女性

年齢



■ 20才代 ■ 30才代 ■ 40才代 ■ 50才代 ■ 60才代以上

タクシー
利用頻度



■ ほぼ毎日利用する ■ 週3～5日程度利用する
■ 週1回程度程度利用する ■ 2週間に1回程度利用する
■ 月に1回程度利用する

1. タクシーサービスの利用状況

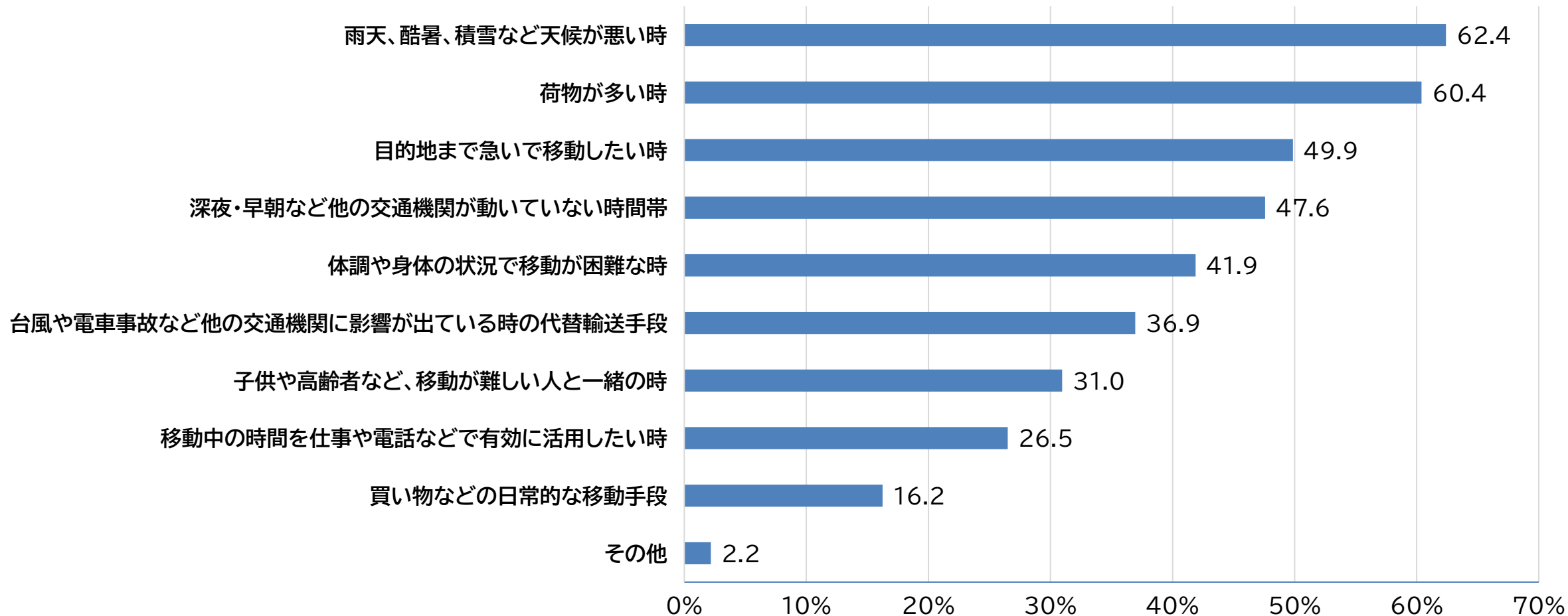


1. タクシーサービス利用状況のサマリー

- タクシーを利用する状況は、天候が悪い時、荷物が多い時、急いでいる時など「移動を楽に／便利にするため」の利用が5割を超えている。他の交通機関がない(時間帯、台風や事故など)、体調不良、同伴者など「移動の困難を解決するため」の利用がそれに次ぐ。
- タクシーサービスを利用する時重視することは、「いつでも呼べる」が72.7%と突出して多い。次いでドライバーの運転技能教育(59.5%)、料金体系がわかりやすい(58.9%)と、公共交通に求められる「いつでも、安全に、わかりやすい料金で移動サービスが受けられる」ことが重視されている様子がうかがえる。
- タクシーを呼ぶ手段としては、流しを捕まえる、タクシー乗り場に行く、アプリを利用するなど複数の手段を併用している。最もよく利用する手段としてはアプリ利用が40.6%と1位となっている。
- タクシー配車アプリを利用しているのは57.6%。
- タクシー利用頻度が月1回未満の低い層でも、41.9%はタクシー配車アプリを利用している。タクシーを呼ぶ時最もよく利用する手段はタクシー乗り場(29.4%)が1位だがアプリ利用も27.5%とほぼ同程度となっており、タクシーを呼ぶ手段として配車アプリは定着しつつある。(参考調査結果)
- タクシーアプリを利用しない、もしくはインストールしない理由は「必要性を感じない」(34.5%)「アプリでの迎車に費用がかかる」(26.0%)「アプリに個人情報登録するのが嫌」(20.2%)。
- タクシーの捕まえにくさは、「感じない」の合計が30.9%に対し、「頻繁に感じている」のは14.7%。最も多かったのは54.4%の「時々感じている」となった。ただし使いにくさを感じる状況は「悪天候」「交通量が少ない」「早朝・終電時・終電後の時間帯」など限定的。
- タクシー配車アプリによるタクシーが捕まりにくい状況の改善は、利用しやすくなったと感じている人が82.2%。アプリによりタクシー不足、利用のしづらさはある程度解消されている。

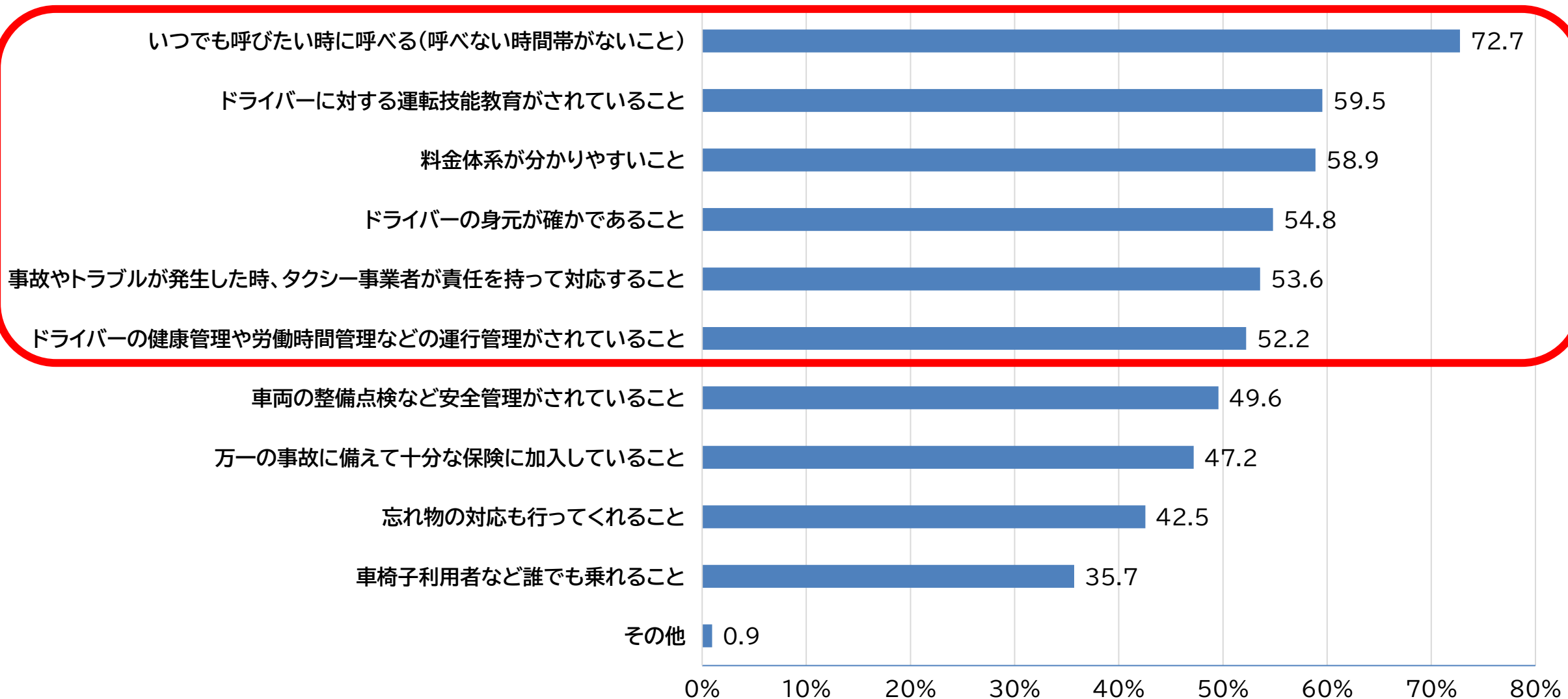
タクシーを利用する状況

Q. あなたがタクシーを利用することがある状況を【全て】お選びください。(複数回答可、n=1053)



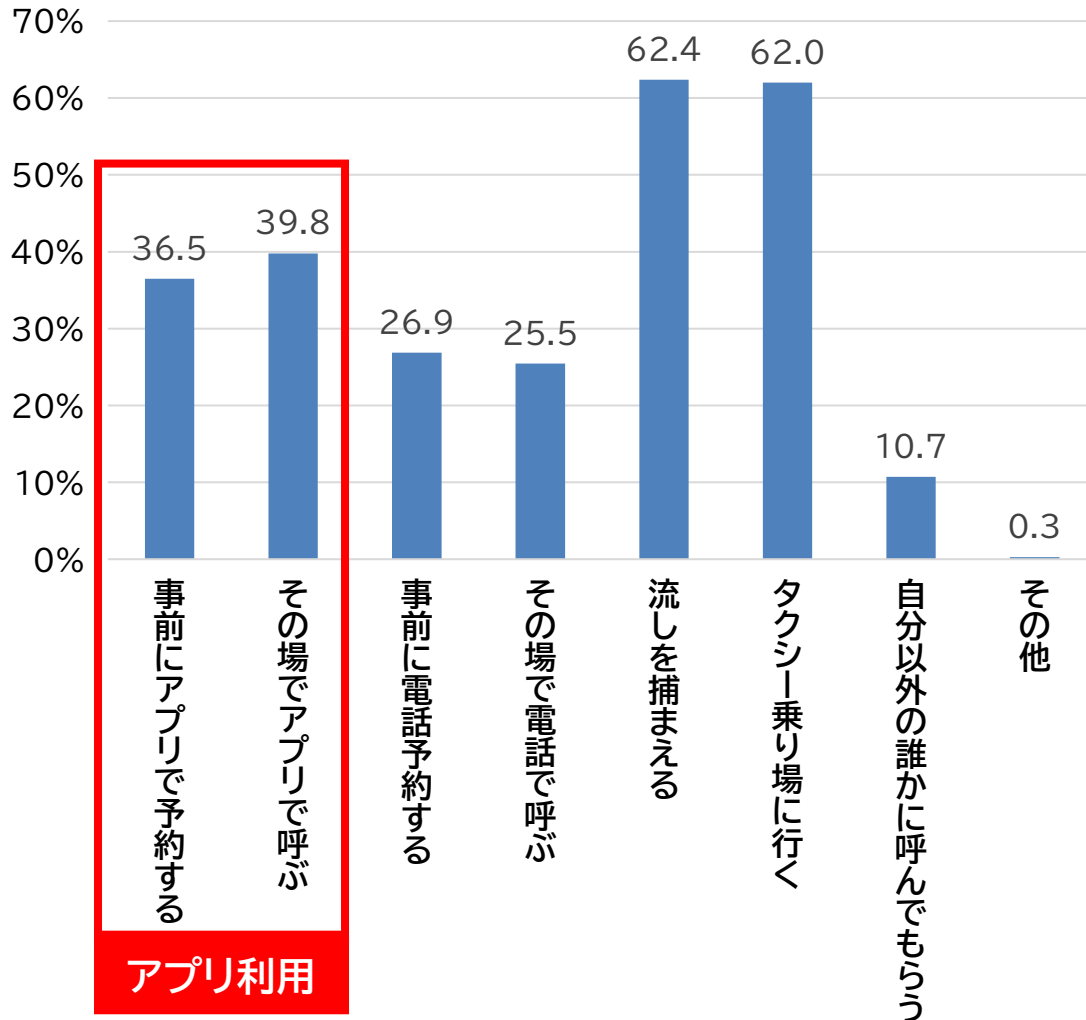
タクシーサービスを利用する時に重視すること

Q.あなたが、**タクシーのサービスで大切だと思うことを【全て】**お選びください。(複数回答可、n=1053)

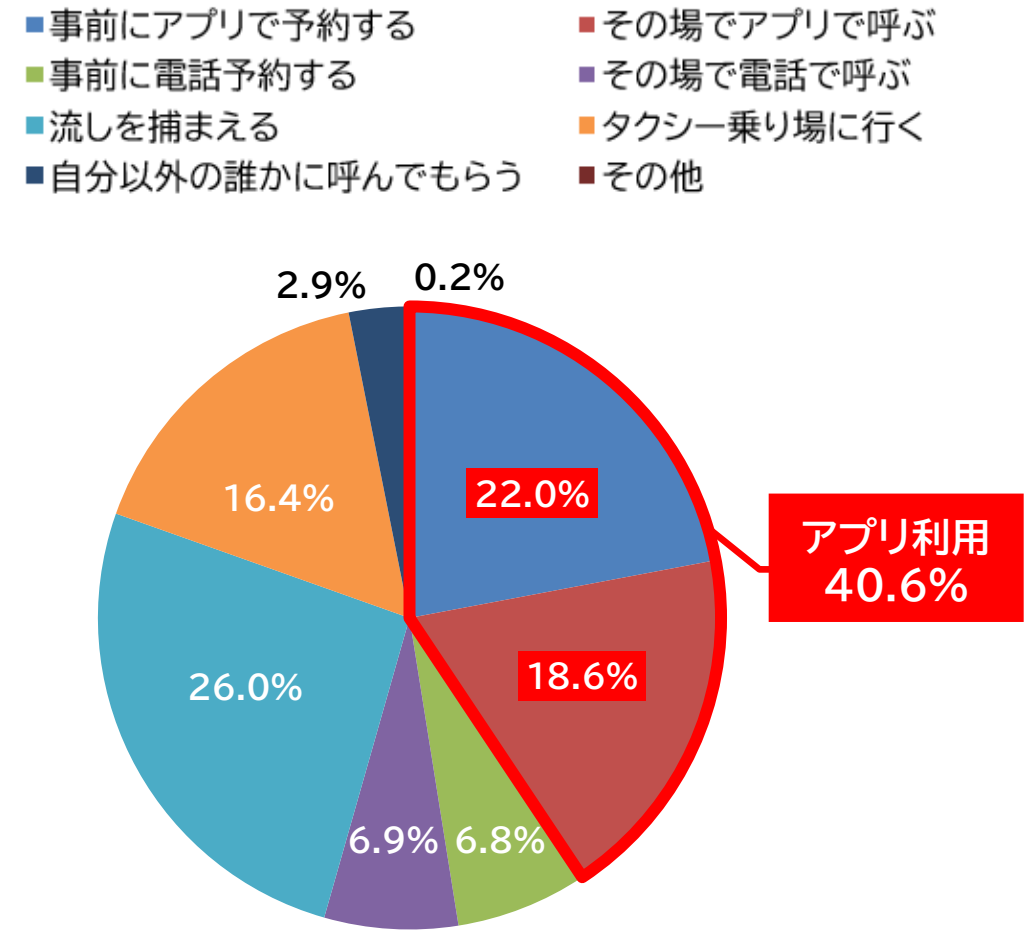


タクシーの呼び方

Q. タクシーに乗りたい時に、どのようにしてタクシーを呼びますか？
あなたが呼ばれる際の手段を【全て】お選びください。
(複数回答可、n=1053)



Q. タクシーに乗りたい時に、どのようにしてタクシーを呼びますか？
あなたが**普段最もよくする呼び方・捕まえ方**を【1つ】お選びください。
(n=1053)

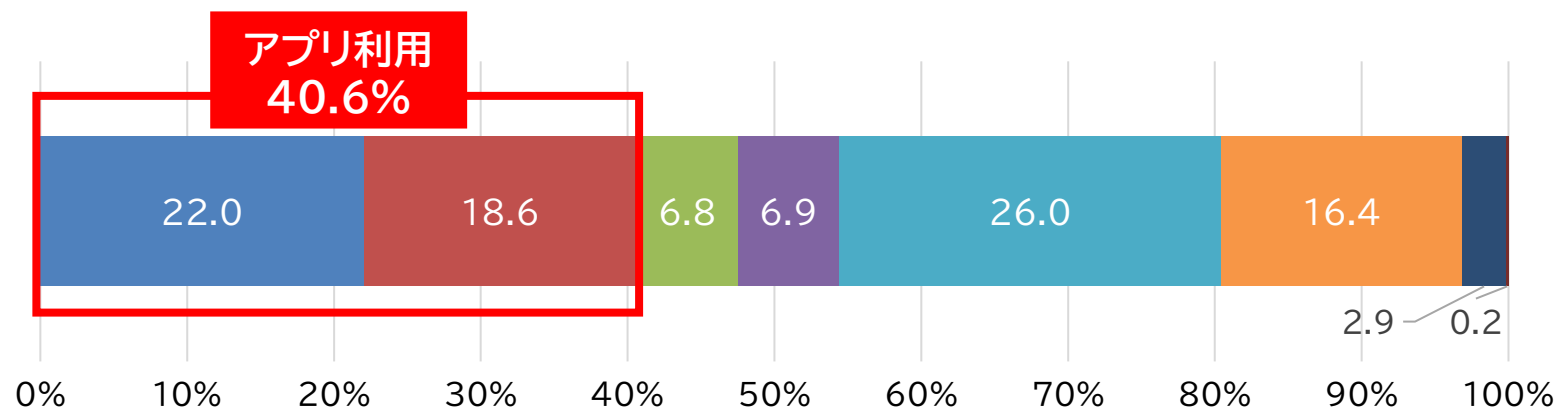


<参考> タクシーの呼び方(利用頻度が低い層との比較)

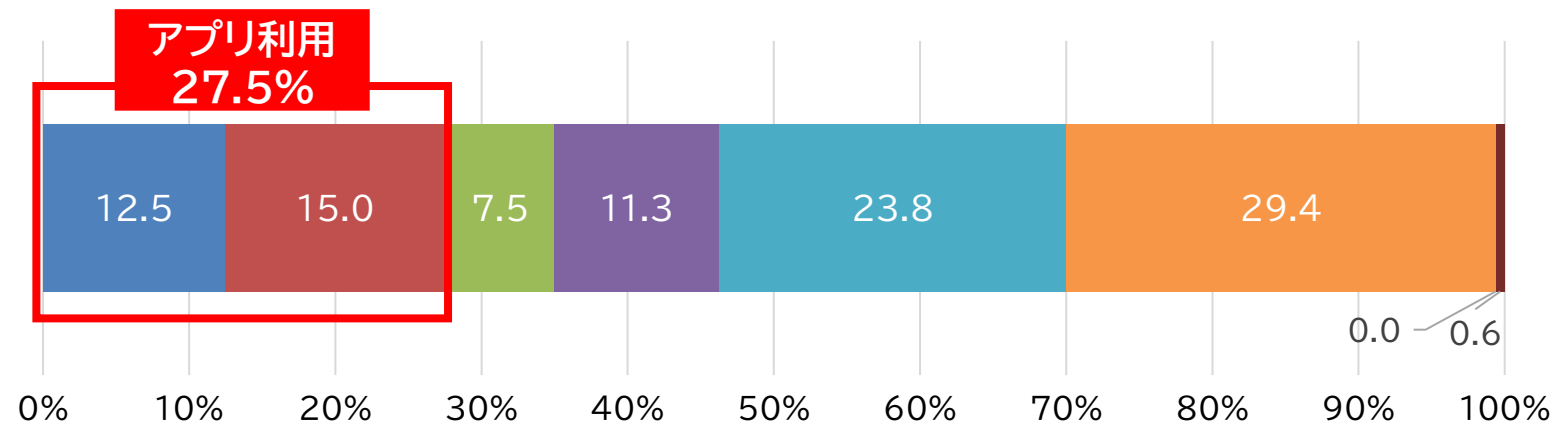
Q. タクシーに乗りたい時に、どのようにしてタクシーを呼びますか？あなたが普段**最もよくする呼び方を【1つ】**お選びください。

- 事前にアプリで予約する
- その場でアプリで呼ぶ
- 事前に電話予約する
- その場で電話で呼ぶ
- 流しを捕まえる
- タクシー乗り場に行く
- 自分以外の誰かに呼んでもらう
- その他

タクシー利用頻度
月1回以上
(n=1053)

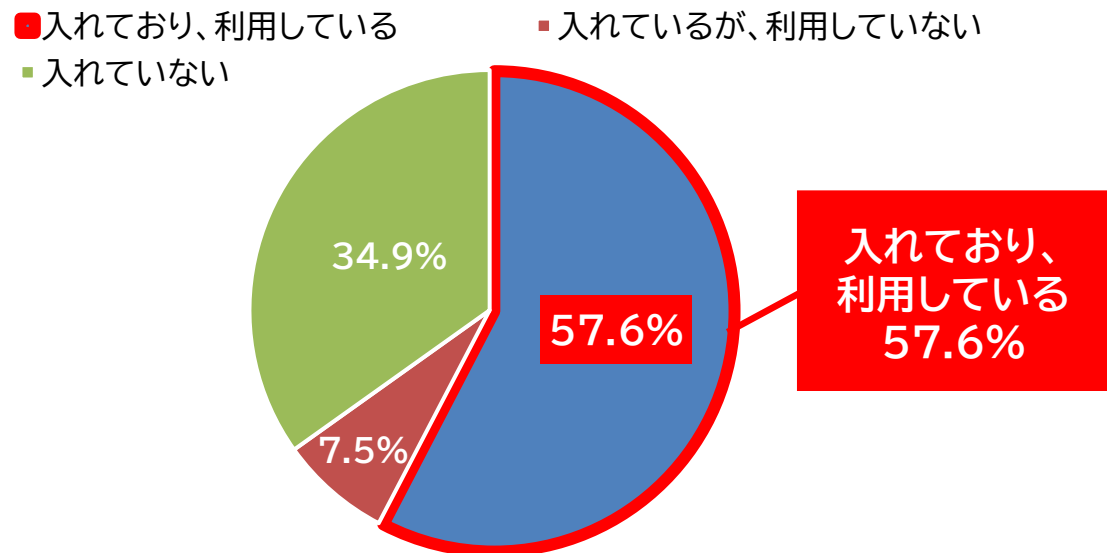


タクシー利用頻度
月1回未満
(n=160)

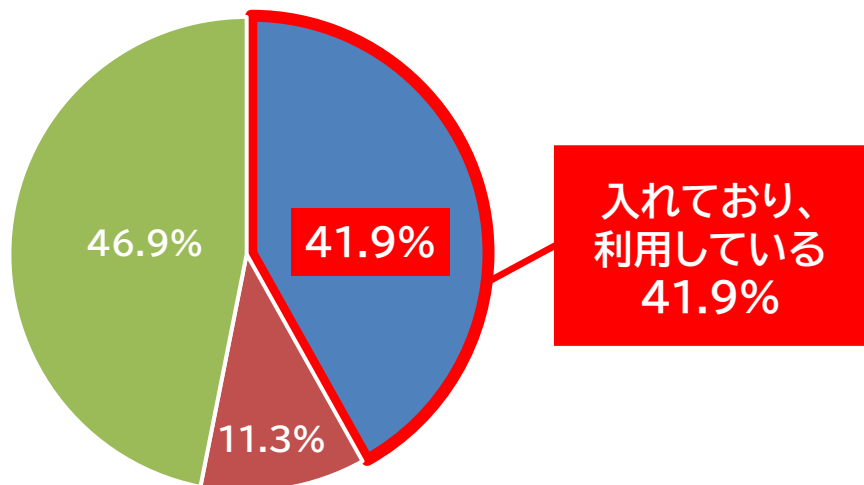


タクシー配車アプリの利用状況

Q.あなたは自分のスマートフォンにタクシー配車アプリを入れていますか？（n=1053）

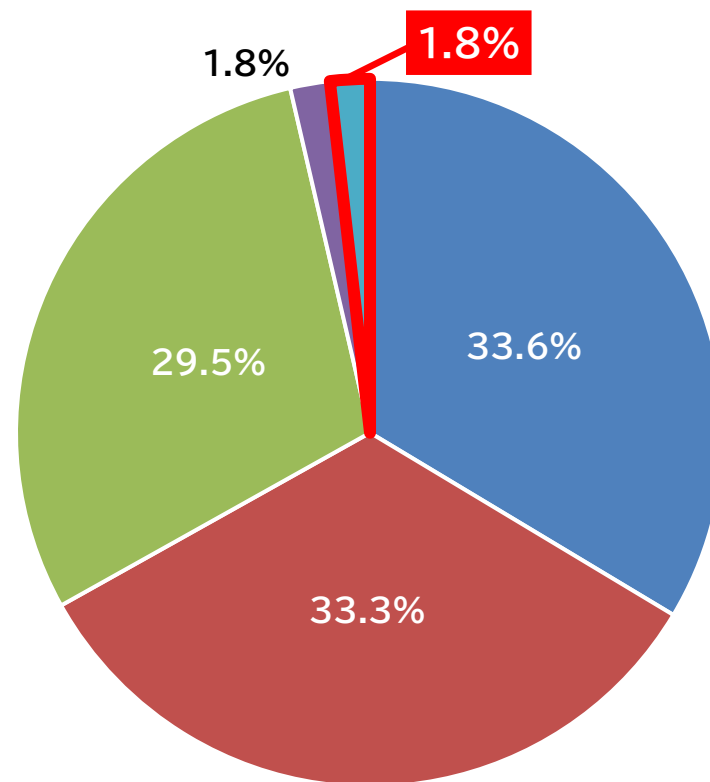


<参考>
利用頻度が低い層
(n=160)



Q.タクシーの配車アプリを「利用している」方に伺います。
タクシーを捕まえるのに、配車アプリを使いますか？（n=607）

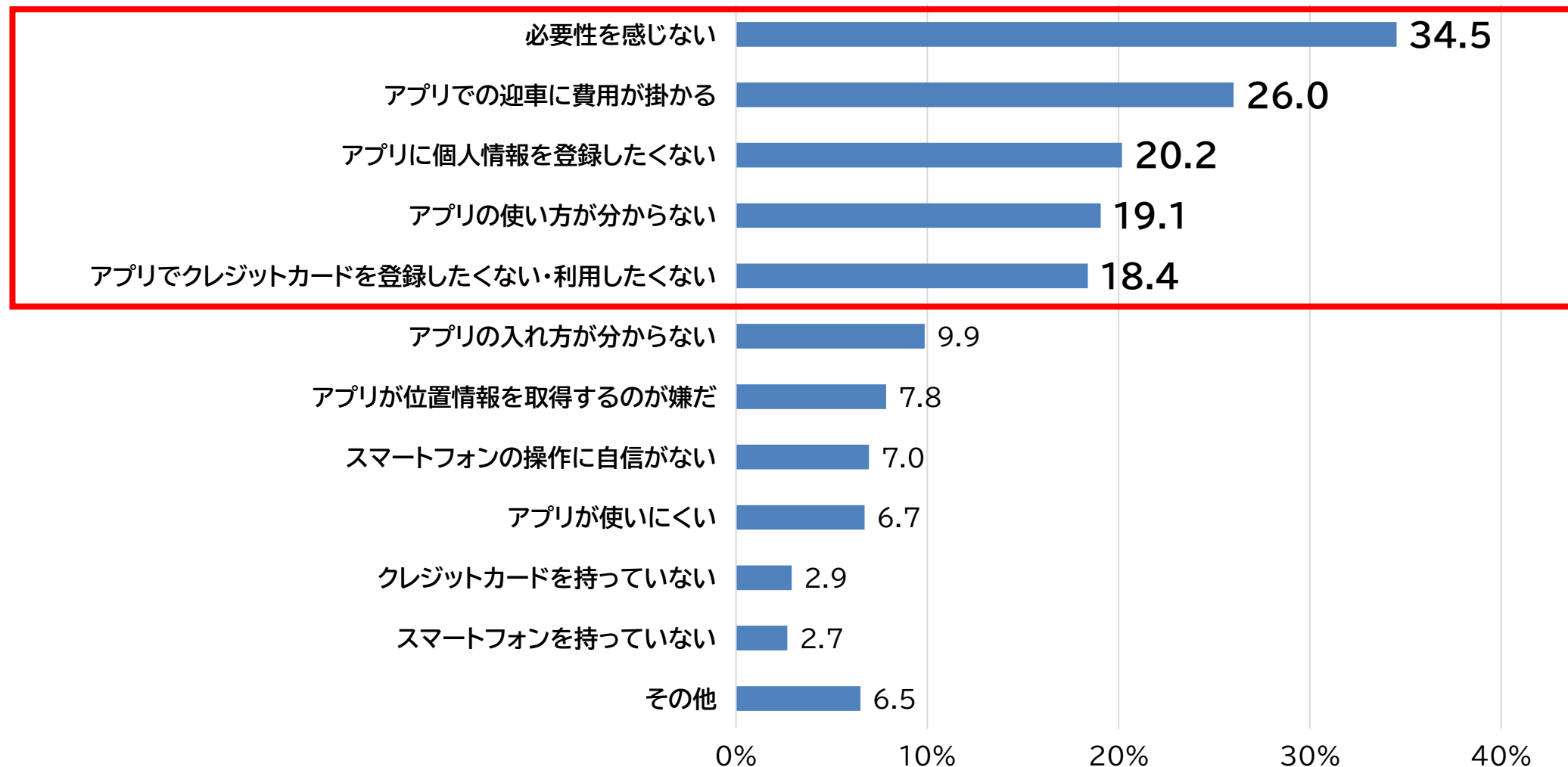
- タクシー利用時には非常によく使う
■ タクシー利用時には時々使う
■ タクシー利用時には全く使わない
■ タクシー利用時にはよく使う
■ タクシー利用時にはほとんど使わない



決済でのみアプリを利用 1.8%

タクシー配車アプリを利用しない理由

Q.タクシーの配車アプリを「入れていない・入れているが利用していない」という人に伺います。
その理由として当てはまるものを【いくつでも】お選びください。(複数回答可、n=446)

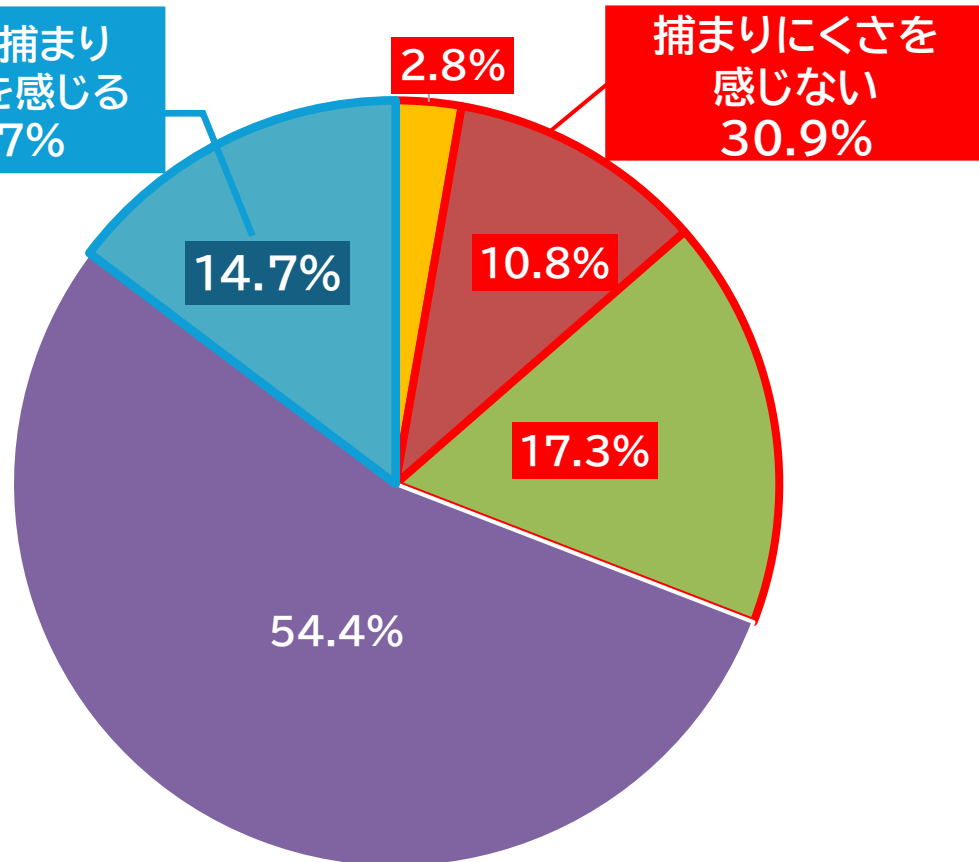


タクシーを捕まえにくいと感じる状況

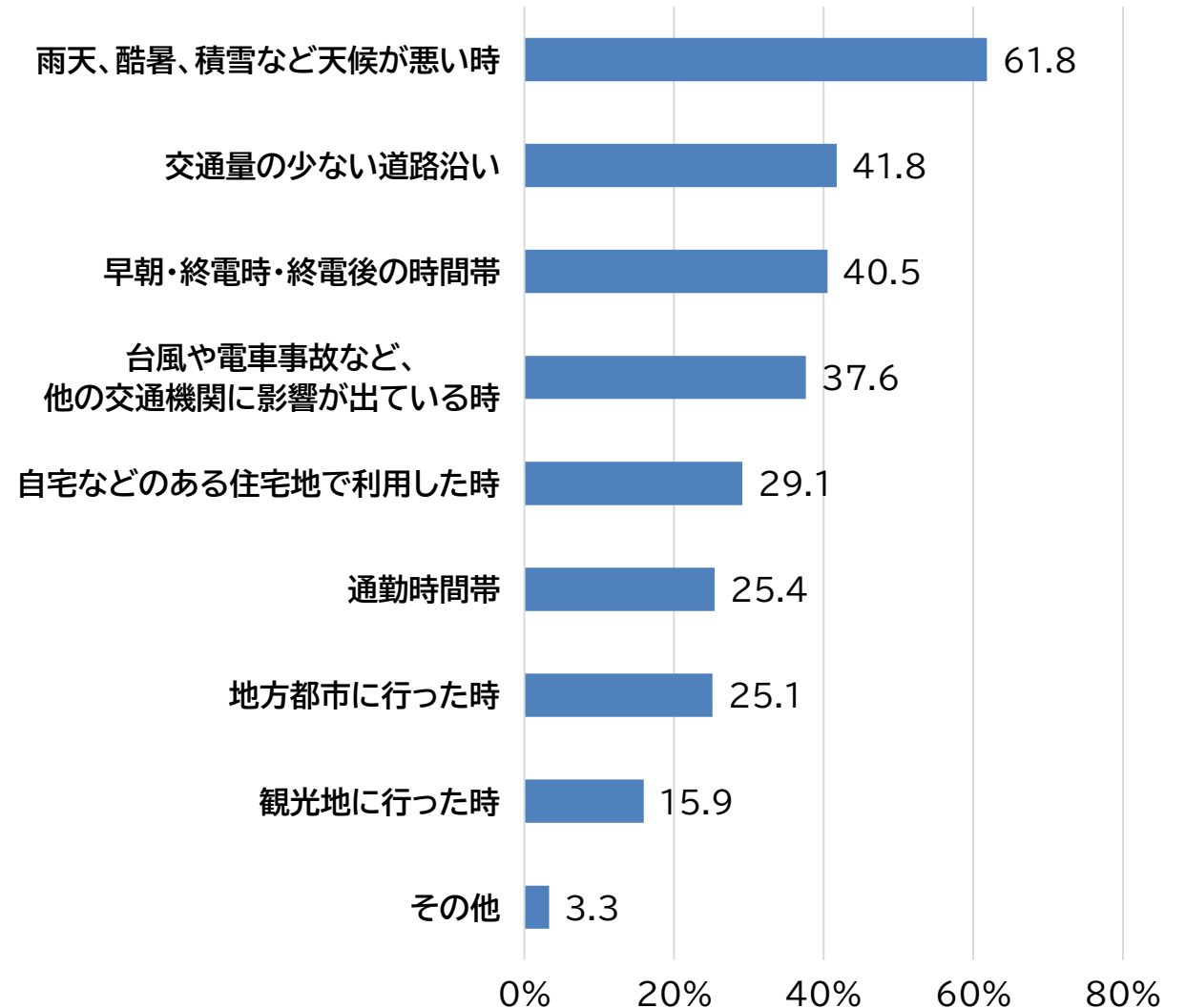
Q.タクシーを利用される全員に伺います。あなたは「タクシーが捕まりにくい」と感じる時がありますか？(n=1053)

■ 全く感じない ■ ほとんど感じない ■ あまり感じない
■ 時々感じる ■ 頻繁に感じる

頻繁に捕まり
にくさを感じる
14.7%



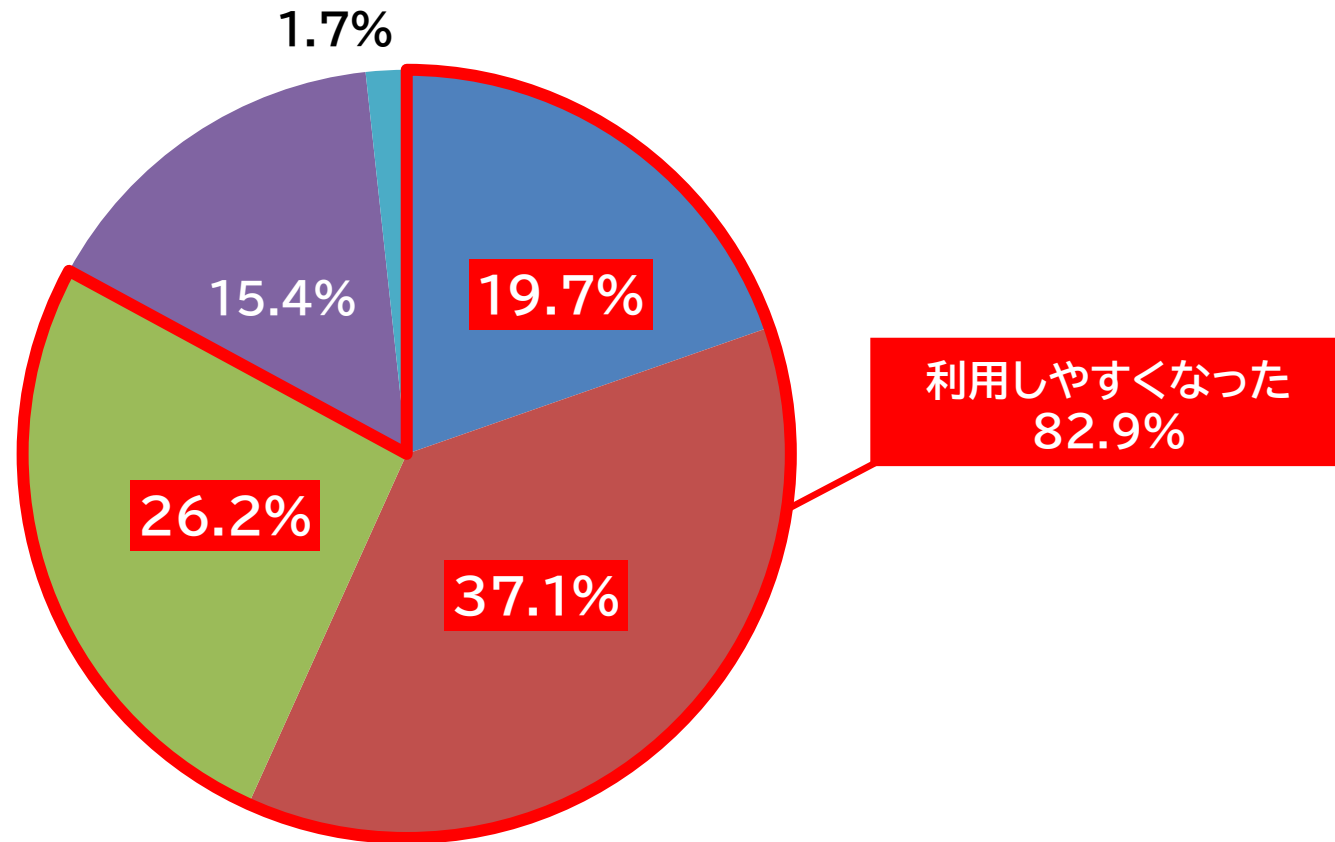
Q.タクシーが捕まりにくいと感じることが「頻繁に／時々ある」方に伺います
あなたがタクシーが捕まりにくいと感じるシチュエーションをお選びください。
(複数回答可、n=728)



タクシー配車アプリによる捕まりにくさの改善

Q.タクシーを捕まえるのに配車アプリを「利用している」方に伺います。
タクシー配車アプリを利用することで、タクシーが捕まりにくいと感じるシチュエーションでも、
以前に比べてタクシーを利用しやすくなりましたか？(n=585)

- とても利用しやすくなった
- 利用しやすくなった
- どちらかといえば利用しやすくなった
- あまり変わらない
- 全く変わらない



2. 日本版ライドシェアの理解状況

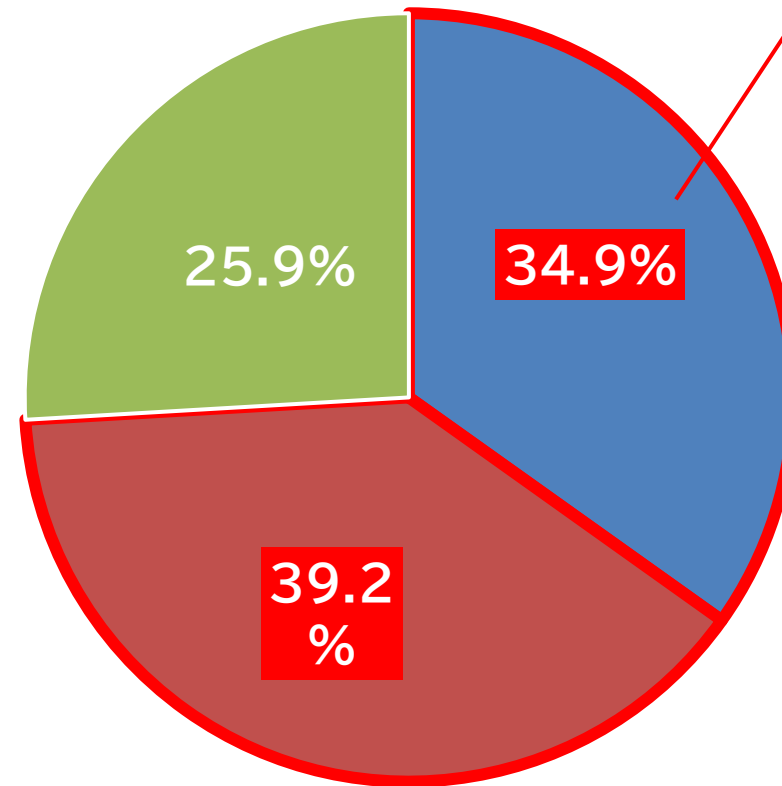
2. 日本版ライドシェアの理解状況のサマリー

- 日本版ライドシェアの認知状況は、34.9%が言葉も制度も知っており、「言葉だけ知っているがどんな制度か知らない」もあわせると74.1%が認知している。
- 日本版ライドシェアの特徴への理解については、「ドライバーが保有する自動車を利用する」ことは52.9%と過半数となった。その他は、「ドライバーがタクシー会社と雇用契約を結びドライバーと同等の法定研修を受ける」ことは37.1%が知っているが、それ以外の特徴については3分の1以下の人にしか知られていない。
- ドライバーの健康管理やアルコール呼気検査や勤務時間管理などの運行管理、車両点検、事故に備えた保険などタクシー会社が担う役割についてはいずれも2割前後の人にしか知られていない。
- 日本版ライドシェア制度の安全安心を担保するためにタクシー会社の果たしている役割についてもっと周知する必要がある。

日本版ライドシェアの認知

Q.今年4月から日本では「日本版ライドシェア」が導入されたことをご存知ですか。(n=1053)

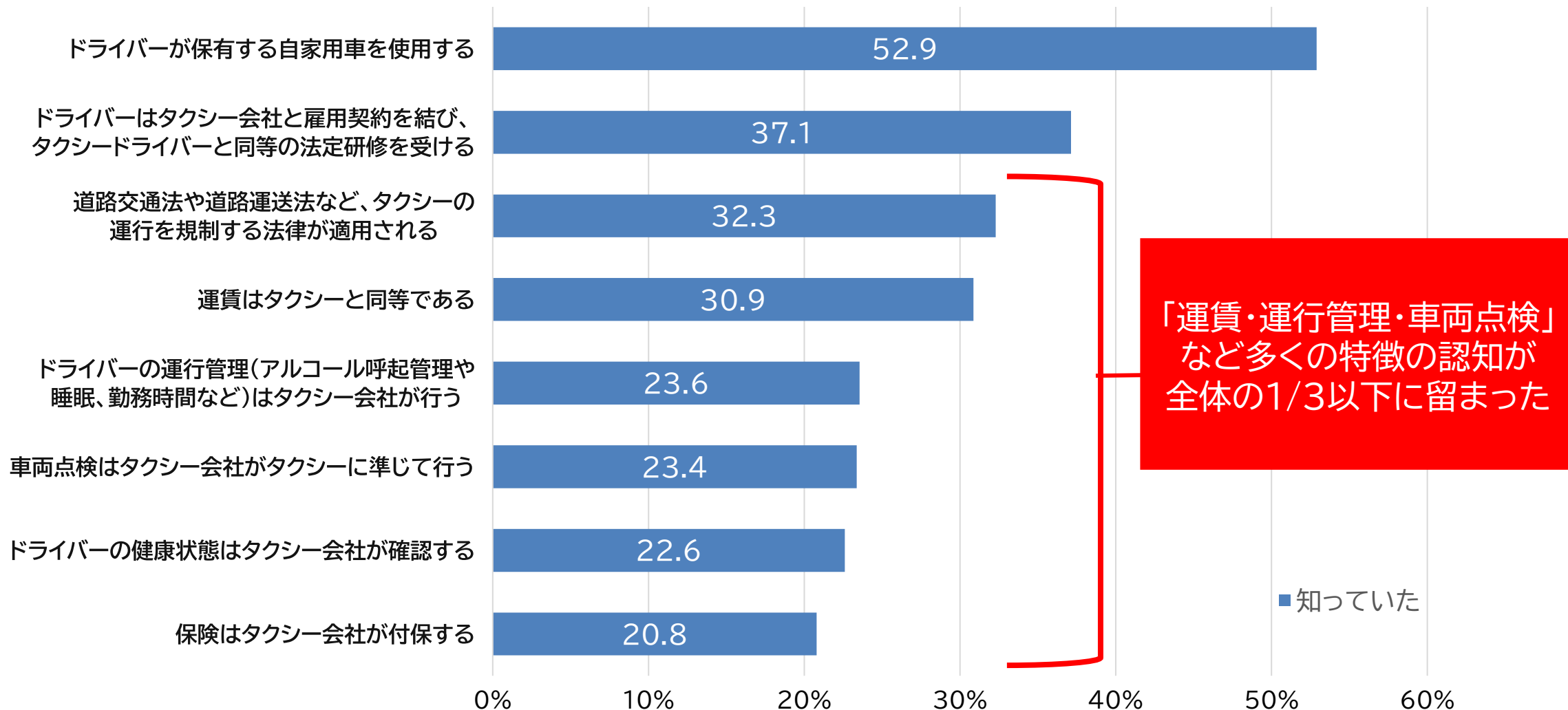
- 言葉も制度も知っている
- 言葉は知っていたがどんな制度かは知らない
- 言葉も制度も知らない



日本版ライドシェアの
名称認知は
74.1%

日本版ライドシェアの特徴理解

Q.次に挙げる「日本版ライドシェア」の特徴について、あなたはご存じですか。(n=1053)



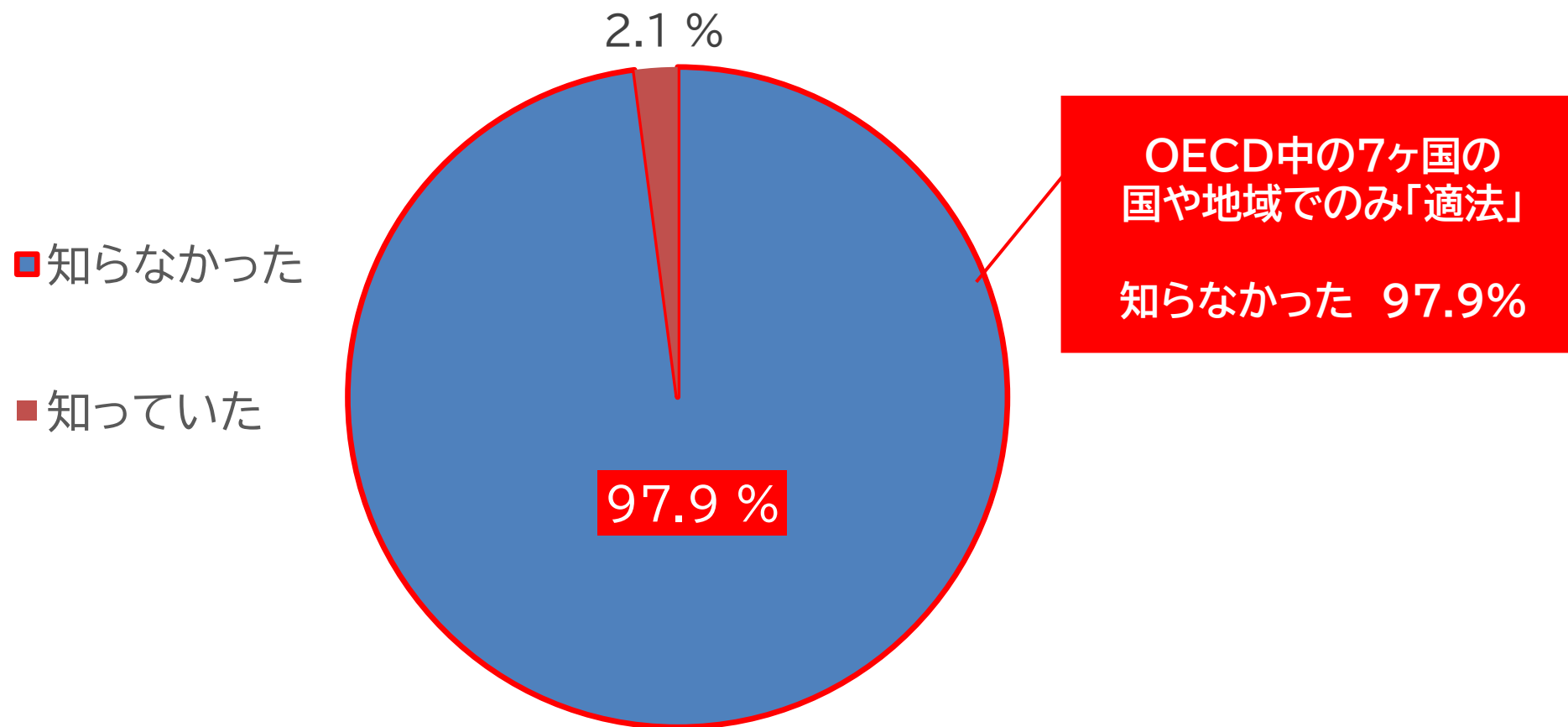
3. 外国におけるライドシェアへの理解状況

3. 外国におけるライドシェアへの理解状況のサマリー

- 日本で法整備を検討中の海外型ライドシェアが「適法」とされているのがOECD38カ国中7カ国・地域に限られていることを知らなかったのは97.3%
- 外国でのライドシェアの利用経験者は22.8%。
- アジアなど欧米以外の地域での利用経験が12.1%、米国での利用経験が11.5%とほぼ拮抗。欧州での利用経験は6.8%と少なくなっている。
- 米国のライドシェアで起きているさまざまなトラブルについては、いずれも9割以上が知らなかったとしており、ほとんど認知されていない。また、米国各都市の領事館からライドシェア利用について注意喚起が出されていることも93.5%が知らない。
- このことから、「日本国外のライドシェア」といっても実際にどのようなサービスか想起できる人の数は限られており、また実際に起きているトラブルについてはほとんど知られていないことがわかる。

外国におけるライドシェアの「適法」実態

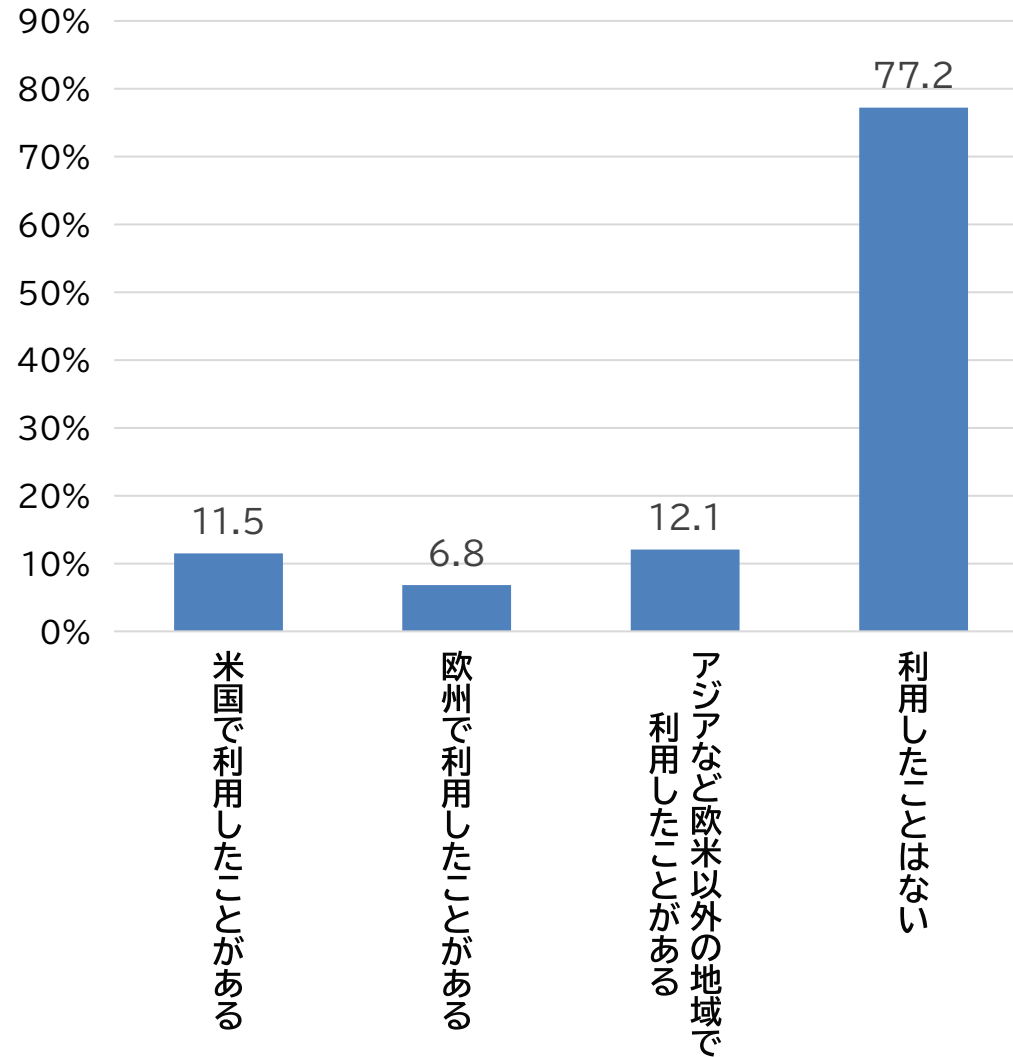
Q.日本で「法整備を検討中のライドシェア」は、OECD38ヶ国中で7ヶ国の限られた国や地域でしか「適法」とされていないことをご存知でしたか？(n=1053)



<参考> 法制度を検討中のライドシェア(海外型ライドシェア)が適法なOECDの国や地域 (出典:国土交通省資料)
エストニア・リトアニア・ポルトガル・イスラエル・スペインのマドリード州・カナダのオタワ市・オーストラリアのニューサウスウェールズ州)

外国におけるライドシェアの利用経験

Q.日本以外の国で、ライドシェア事業が行われている国や地域がありますが、あなたは海外でライドシェアを利用したことがありますか？(複数回答可、n=1053)

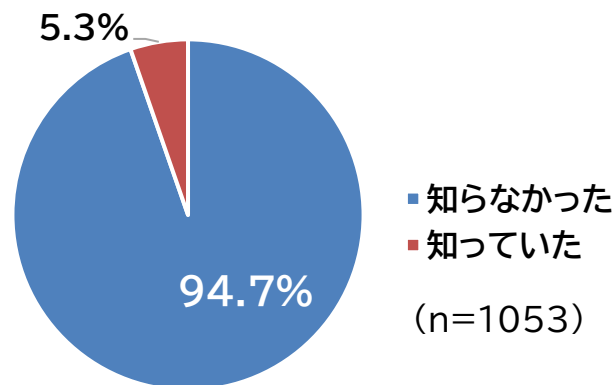


外国でのライドシェア
利用経験者
22.8%

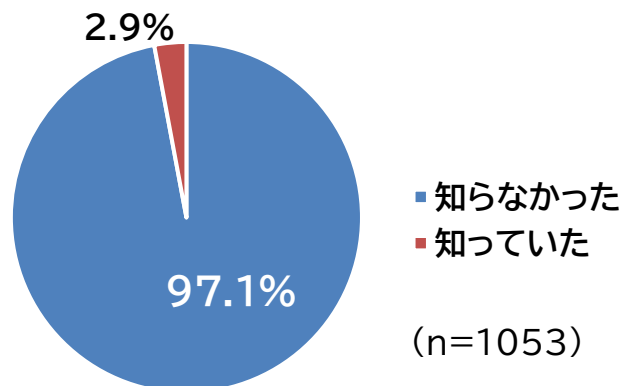
米国におけるライドシェアのトラブル認知

Q.アメリカで、配車アプリサービス利用者に対して下記のようなトラブルが起きていることをご存知でしたか？

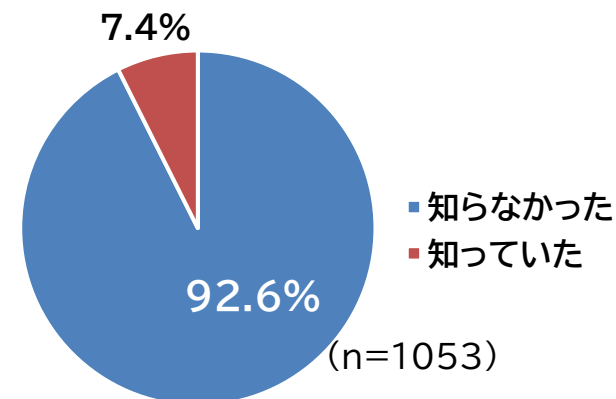
性的暴行被害が2年間で5981件発生し、
そのうち464件がレイプ被害であること



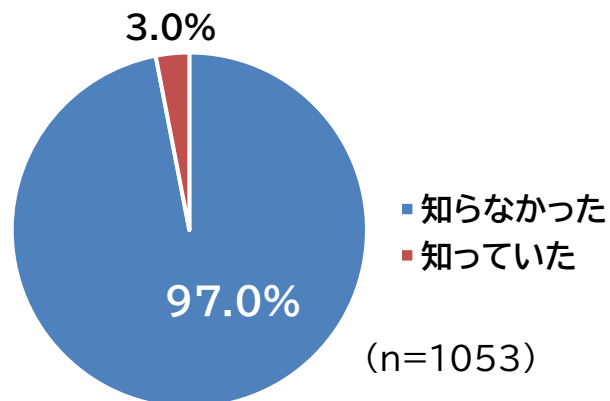
性的被害の警察への通報ボタンをアプリに設けてもレイプなどの性的暴行被害が左記のように起きていること



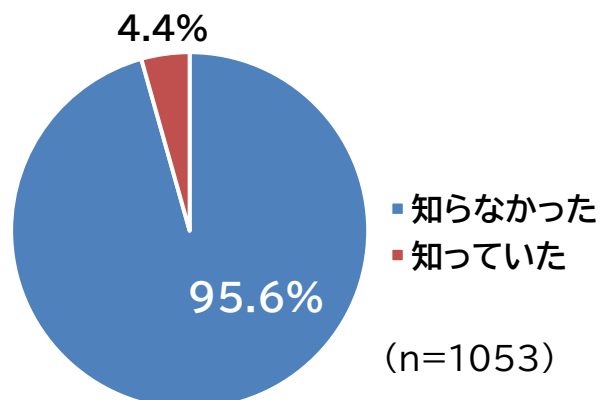
誘拐や監禁、ストーカー行為、嫌がらせ、
その他攻撃で危害を加えられたとする訴訟が
多数起きていること



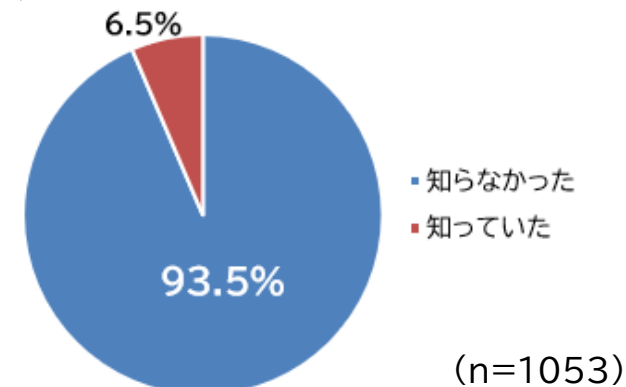
アプリ上で車いす障害者に過大な
料金請求をしていること



ドライバーによる盲導犬同乗者への
差別や乗車拒否が発生していること



Q米国各都市の日本国総領事館による「ライド
シェア利用に関する注意喚起」が行われているこ
とを知っていましたか



4. 法整備を検討中のライドシェア(海外型ライドシェア全面解禁) に対する意見



4. 法整備を検討中の海外型ライドシェアに対する意見のサマリー

- 法整備を検討中の海外型ライドシェアに対する不安の上位は、ドライバーに関する項目が多い(身元を保証する仕組みがない、トラブル時にドライバーと乗客で解決が必要、労働時間やアルコールは自己管理、忘れ物の保管や対応が任意、健康管理は自己管理)
- 個人情報海外のサーバーに送信されることには82.5%が不安を感じている。
- 発生し得るトラブルに対する不安の上位は、交通事故発生時の保証や交渉(91.7%)、ドライバーによるわいせつ・盗撮行為(90.1%)、ユーザーに不明瞭な運賃(89.0%)。ついでドライバーによるストーカー行為・ドライバーによる暴行・傷害事件がほぼ同率で続く。日本型ライドシェアであればタクシー会社が担っていた役割を、法整備を検討中の海外型ライドシェアではドライバーが担うことで、トラブルが発生しやすくなったり解決が難しくなることが不安視されている。
- その結果、法整備を検討中の海外型ライドシェアに対しては否定的な評価が優勢となっている。
 - 利用者として守られていると感じられない 60.8%
 - みんなが安心して利用できるサービスだと思わない 61.9%
 - 「安心して利用できるサービスと考える理由」には、外国におけるサービス利用国の日本で法整備を検討中の海外型ライドシェアを混同している声や、タクシー事業者の取組みによる運転手増加の認知不足や日本版ライドシェア制度の認知不足による「海外型ライドシェア」への賛同の声、より厳しい制度を前提とした声などが多く見受けられた。
- 法整備の議論については、61.8%の人が「安全性や公平性の観点から慎重に議論して欲しい」と感じており、政治主導で迅速な導入を求める意見の4倍のスコアとなっている。

<参考> 回答者に提示した情報

法整備を検討中の海外型ライドシェアについて正しく回答いただくことを目的として、質問の前に日本版ライドシェアと比較する形で特徴を提示した。

	タクシー	今年4月から開始した 日本版ライドシェア	法整備を検討中の ライドシェア (海外型ライドシェア)
運行管理	自社(タクシー会社)	タクシー会社	配車アプリサービス
車両管理 (点検など)	自社(タクシー会社)	タクシー会社	運転手自身
車両点検	義務あり 運行時3ヶ月ごと、12ヶ月ごと	義務あり 運行時3ヶ月ごと、12ヶ月ごと	決まりなし ※点検義務が課されたとしても運転手の自己負担にて実施
使用車両	自社車両	運転手保有の自家用車 ／タクシー会社の車両	運転手保有の自家用車
ライセンス	普通2種免許	普通1種免許 ※ただしタクシー会社運転手と同等の 法定研修などを受講する必要がある	普通1種免許
保険	タクシー会社が付保	タクシー会社が付保 対人8,000万円、対物200万円以上	運転手自身で付保、掛金も 運転手の自己負担
運賃	タクシーと日本版ライドシェアは同額 固定運賃		ダイナミックプライシング (変動価格制)
乗車拒否	不可	不可	可(運転手が乗客を評価する 権限を有する)
乗車方法	流し、タクシー乗り場、 電話予約、アプリ	アプリ、電話	アプリ
決済方法	現金、クレジットカード	クレジットカード	クレジットカード

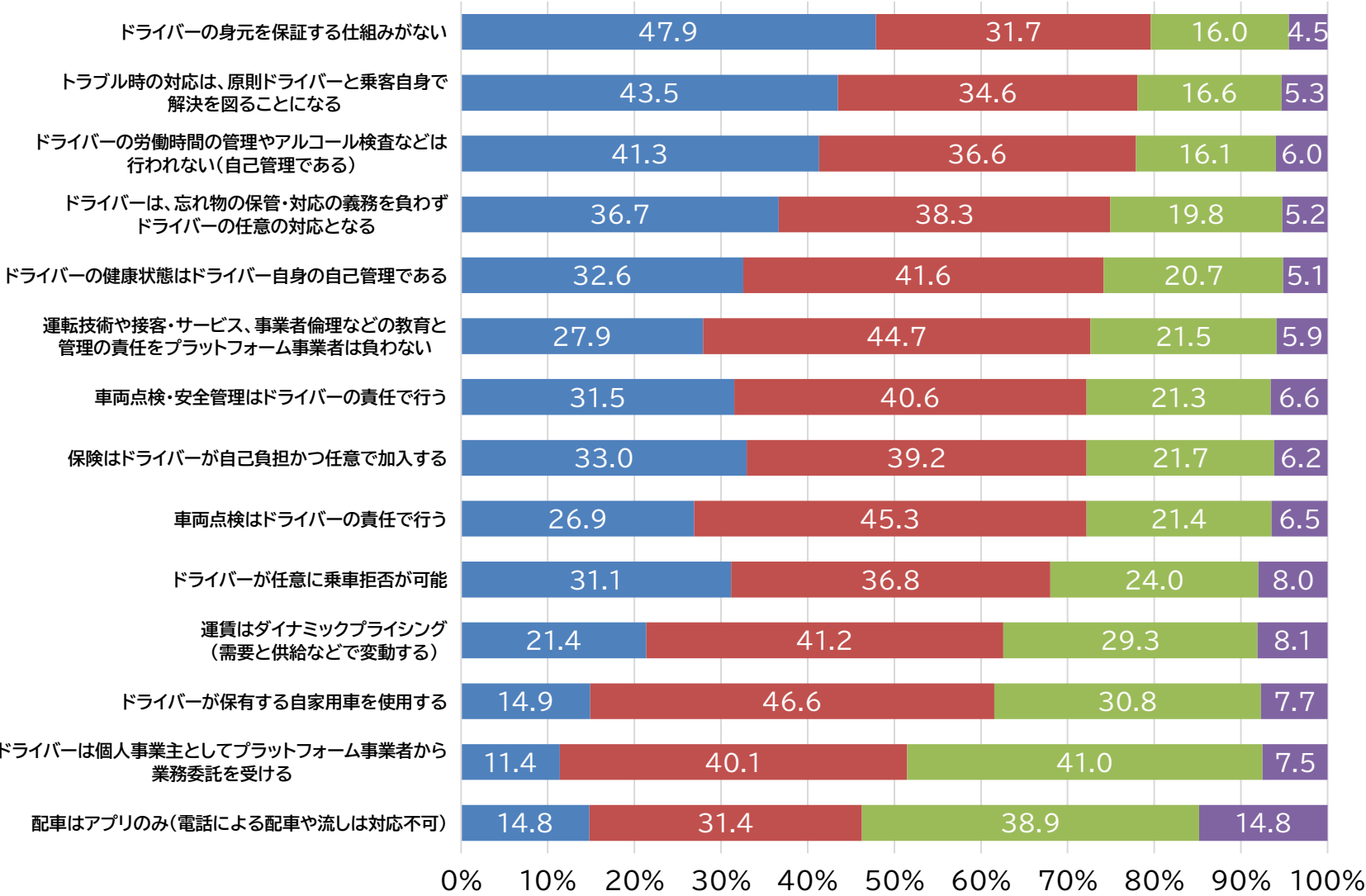
法整備を検討中の海外型ライドシェアへの不安

Q.日本で「法整備を検討中のライドシェア」のそれぞれの特徴について、あなたはどのようにお考えになりますか。(n=1053)

■非常に不安を感じる ■ある程度不安を感じる ■ほとんど不安に感じない ■全く不安に感じない

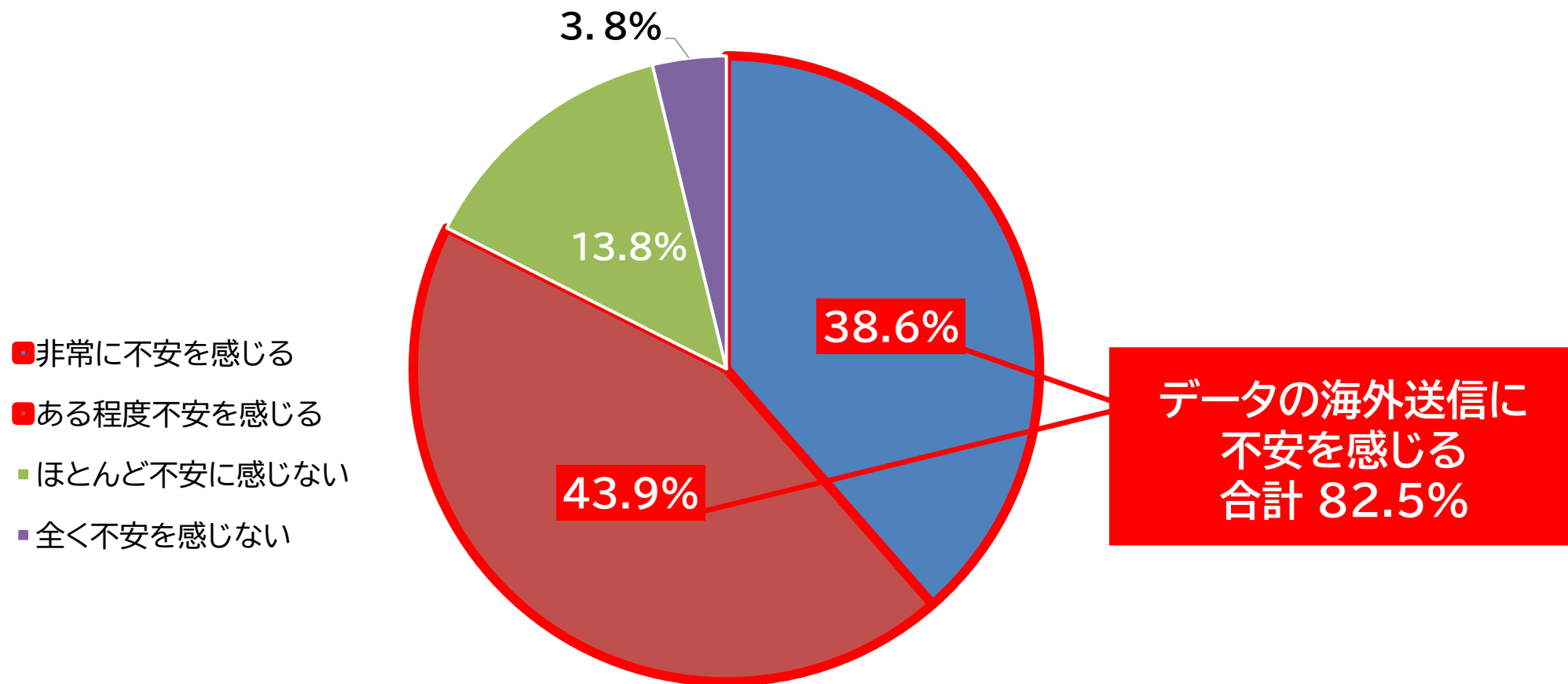
●「非常に不安を感じる」「ある程度不安を感じる」特徴

順位	項目	%
1位	ドライバーの身元を保証する仕組みがない	79.6%
2位	トラブル時の対応は、原則ドライバーと乗客自身で解決を図ること	78.1%
3位	ドライバーの身元を保証する仕組みがない の労働時間の管理やアルコール検査などは 行われない(自己管理)	77.9%
4位	ドライバーは忘れ物の保管・対応の義務を負 わずドライバーの任意対応	75.1%
5位	ドライバーの健康状態はドライバー自身の自 己管理	74.2%



法整備を検討中の海外型ライドシェアへの不安

Q.海外のプラットフォーム事業者が提供するライドシェアアプリを利用した場合、自分の移動情報やカード情報などのデータが、日本の法律が適用されない海外のサーバーに送信されることに関してどのように感じますか？(n=1053)



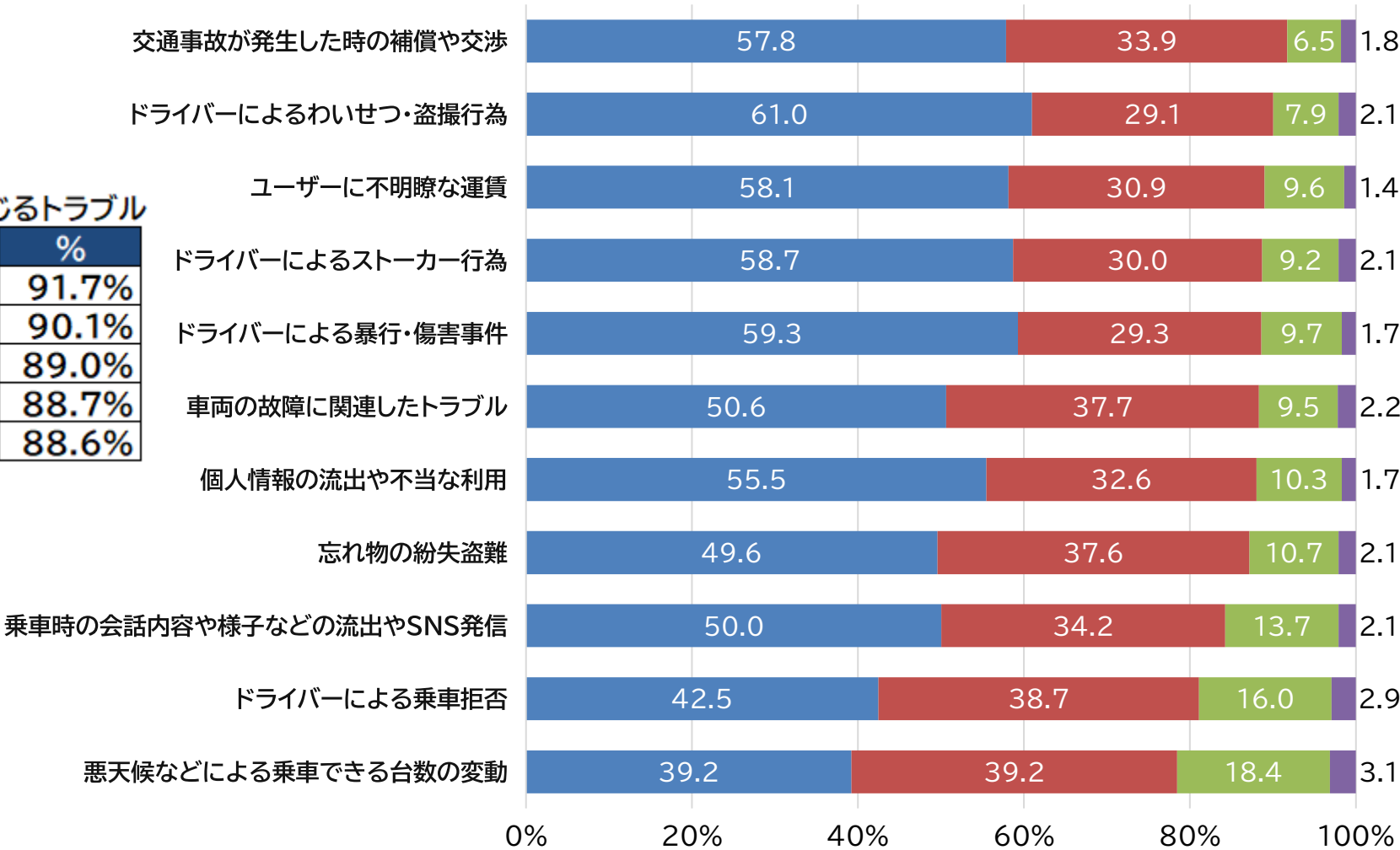
法整備を検討中の海外型ライドシェアで予想されるトラブルへの不安

Q.日本で「法整備を検討中のライドシェア」が実現した場合、以下のような想定されうるトラブルについて、あなたはどのように思われますか。(n=1053)

■非常に不安・問題だと思う ■ある程度不安・問題だと思う ■あまり不安・問題ではない ■全く不安・問題ではない

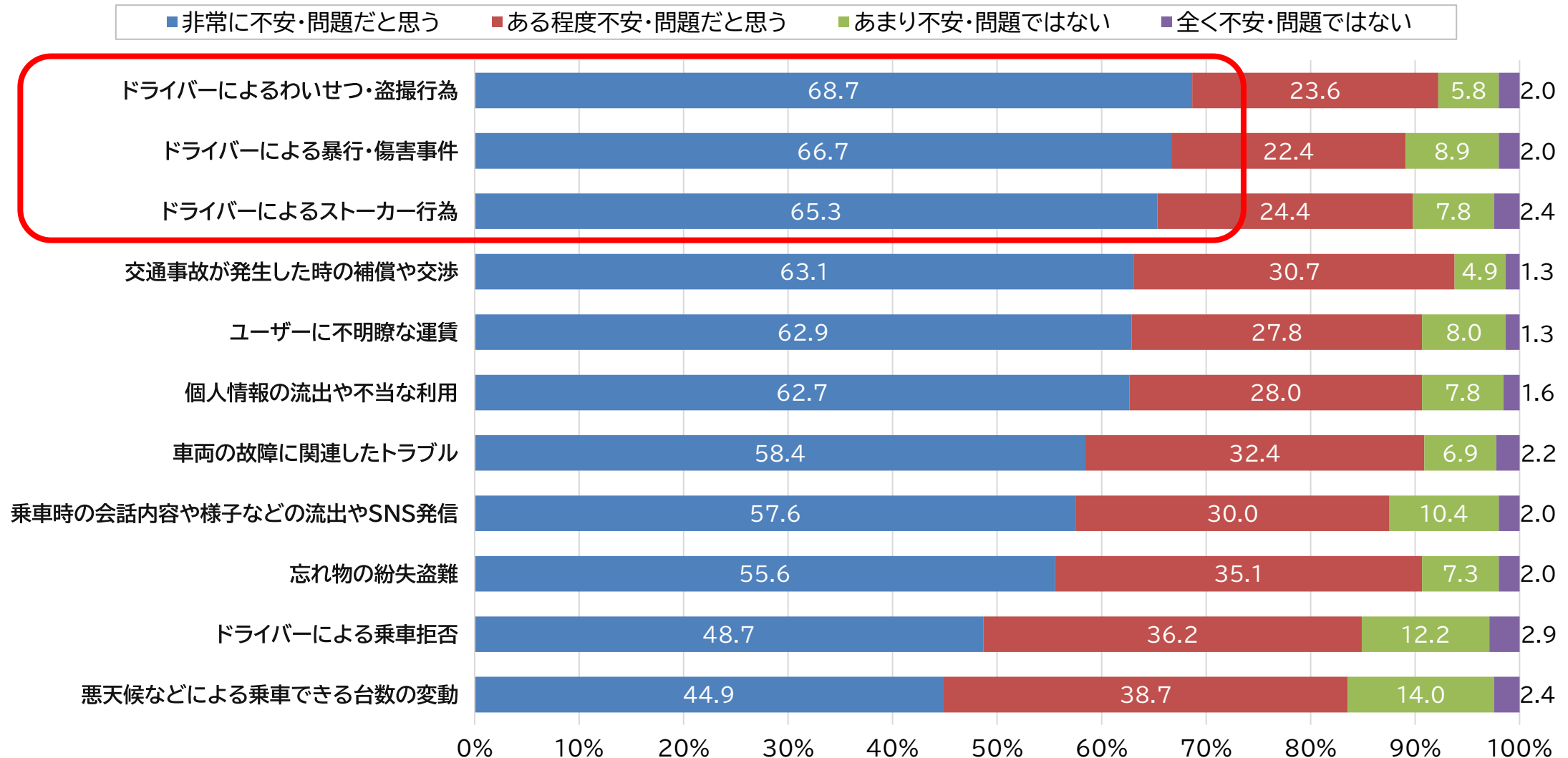
●海外型ライドシェアが実現した場合、問題・不安に感じるトラブル

順位	項目	%
1位	交通事故が発生した時の補償や交渉	91.7%
2位	ドライバーによるわいせつ・盗撮行為	90.1%
3位	ユーザーに不明瞭な運賃	89.0%
4位	ドライバーによるストーカー行為	88.7%
5位	ドライバーによる暴行・傷害事件	88.6%



タクシー利用者の女性が感じる海外型ライドシェアへの不安

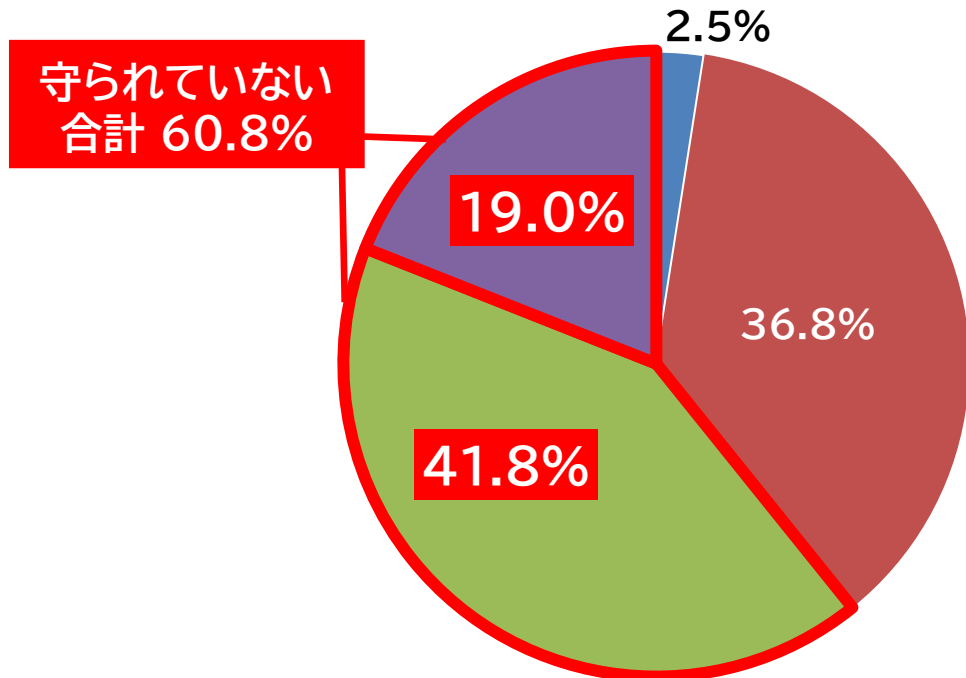
Q.日本で「法整備を検討中のライドシェア」が実現した場合、以下のような想定されうるトラブルについて、あなたはどのように思われますか。(女性のみ、n=450)



法整備を検討中の海外型ライドシェアに対する評価

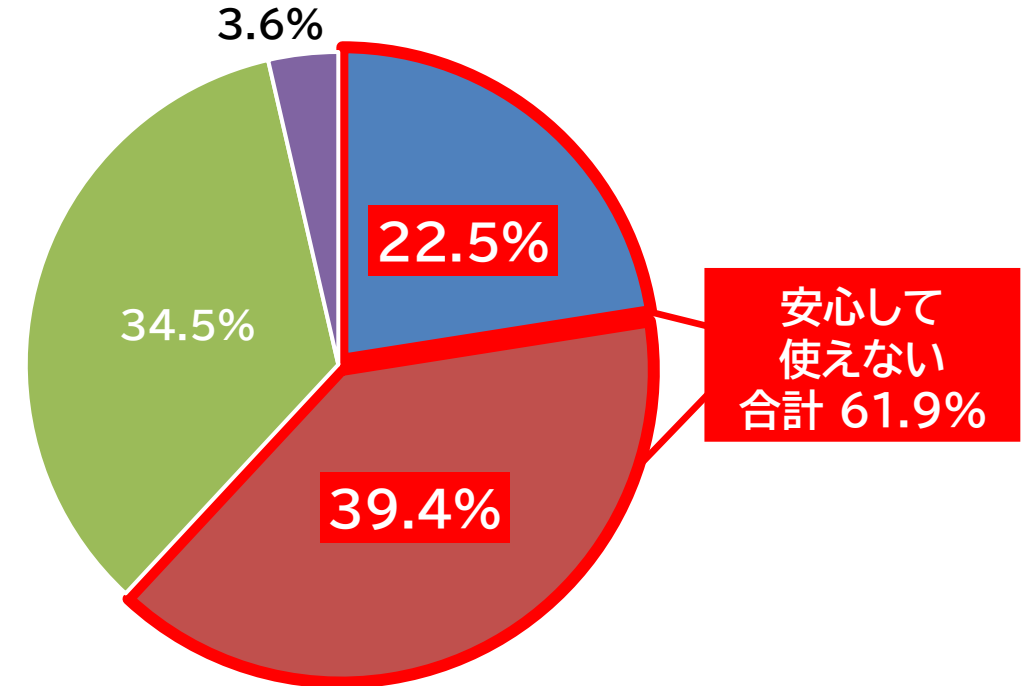
Q.日本で「法整備を検討中のライドシェア」が実現した場合、あなたは利用者として守られていると思いますか？
(n=1053)

- 十分に守られていると思う
- ある程度守られていると思う
- ほとんど守られていないと思う
- 全く守られていないと思う



Q.日本で「法整備を検討中のライドシェア」が始まった場合、自分や家族、高齢者や身体障害者といった交通弱者など、みんなが安心して使えるサービスだと思いますか？
(n=1053)

- 全く思わない
- ほとんど思わない
- ある程度思う
- 非常にそう思う



みんなが安心して使えないサービスだと思う理由(自由回答抜粋)

分類	意見(一部抜粋)
ドライバーへの不安	・ ドライバーが身元がわからないのは怖い。 ・ ドライバーの個人差で様々なケースが想定されて不安 ・ やはり会社組織の運転手ではないので、どのような運転手なのかは少し不安に感じるから。 ・ だいたいのがドライバーの任意によるところが多くみえ、ドライバーガチャになりすぎるのではないかと不安になったから。 ・ ライドシェアを提供する運転手の良心にのみ依存した制度であり、悪意を持った運転手を排除する仕組みが無い。制度としてまったく信用できない。
安全性、事故の不安	・ 安全性が担保されていないから。 ・ 今まで第二種免許制度で許可されていたものが、第一種免許さえ持っていれば良くなってしまうので、一番大切な乗客の安全を軽視したと思われる ・ 事故が起きた時に無保険車だったらアウト。犯罪が起きた時にどうやって警察に連絡したらよいのかがわからない。 ・ 問題が発生した時、個人事業主と個人での交渉となり補償責任能力がなければ利用者が泣き寝入りなりそう ・ ほとんどの事案が自己責任になると思うので非常に不安です。
犯罪への不安	・ いまの日本では性善説のうえで成立させようとしているが、実際の最近の治安ではそれでは無理があるから。 ・ 性犯罪など防ぎようがないと思うから ・ 米国で色々な問題を抱えていることから個人でやるとなると様々な通り穴を見つけて犯罪を犯しそうな人多そうなので信用がないです。
法制度・規制	・ 個人事業主の責任でライドシェアをするのは様々な問題が生じる恐れがあるから。 ・ ドライバー個人へ責任が帰す点が多くあるのでドライバーのモラルが問われるのにそれを監査する機構がないから。 ・ 一定の免許を保有した事業者が責任を持たない制度はあり得ない。 ・ 各国の事例や、導入されている地域の少なさ、あまりに個人に任せきりで責任の所在などが不明瞭な点など、安心して利用出来る定権があまりにも乏し過ぎるため。 ・ 規制緩和という名のもとに曖昧な運用がなされるのは大変心配なことだと思う

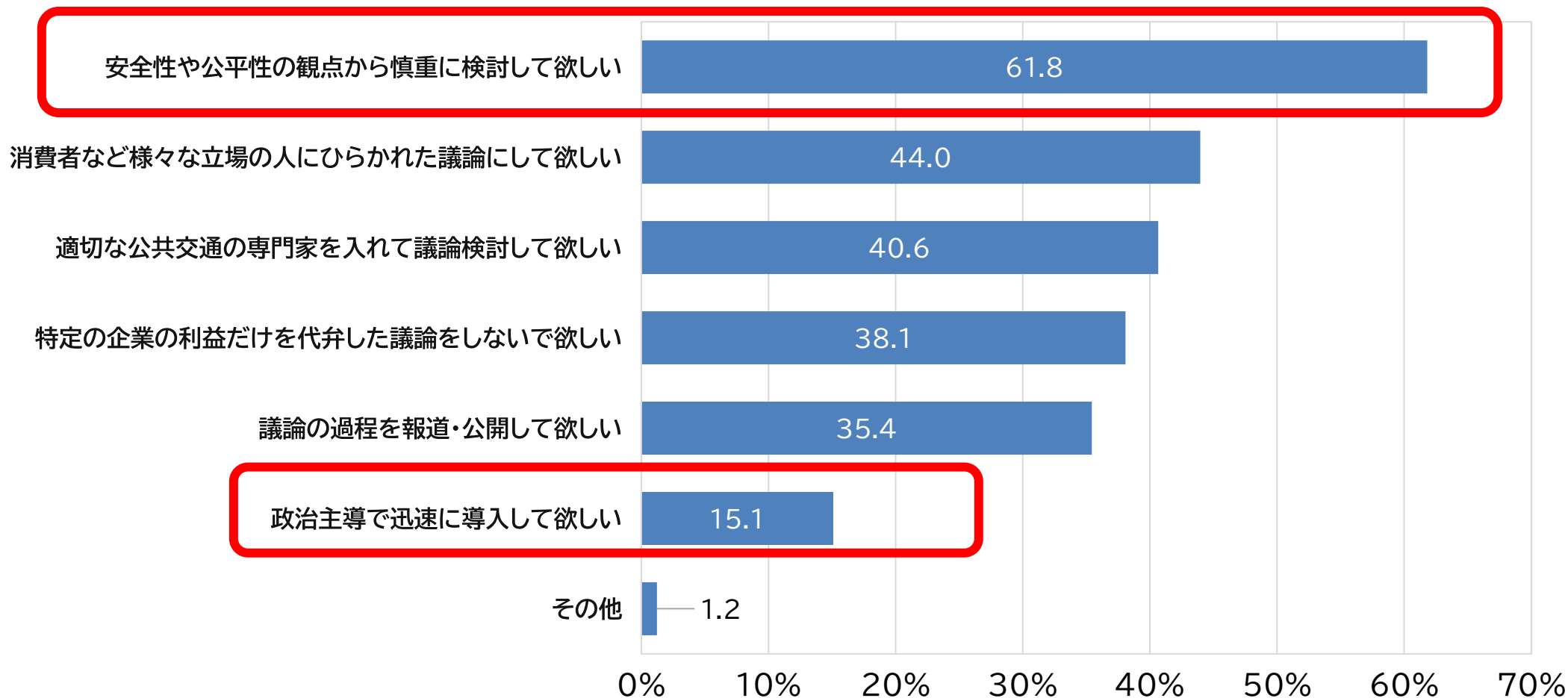
みんなが安心して使えるサービスと思う理由(自由回答抜粋)

分類	意見(一部抜粋)
海外での利用体験	・ アメリカでほとんど不安を感じずにUberを使っていたから。 ・ 韓国ではライドシェアが行われ、普通に利用しているから、日本でもある程度進めば大丈夫だと思う。 ・ 海外のライドシェアサービスを利用して、不安に感じたことがほとんど無かったため。 ・ 不安な点もあるが海外で利用したときを考えると多くのドライバーは悪質ではないと感じる。
日本なら安心	・ 日本だからある程度のクオリティは保たれるだろう。 ・ 日本ではあまり事件は起きなそうだから。 ・ 日本で働く人を概ね信頼している。 ・ 日本の国民性 ・ 日本は安全な国と思うので。 ・ 他国より治安も良く、モラルがある運転手が多いと思うから
タクシーとの比較・不足の解消	・ タクシー不足の解決策の一つとしてやむを得ない。 ・ 多少気になるけれど運転手の不足を補うという点では必要な制度だと思うから。
法制度・規制の整備	・ 違反した場合の罰則の適用など法整備をしっかり整えれば乗車拒否などのトラブルもなく安心して使えそう。 ・ 世論により追加で法規制がされそうに思うから ・ 最初から完璧なサービスはないから。事前登録にして、問題発生するドライバーを最初から登録できないような仕組みなどを作ればよいと思う。

サービス経験した国の制度と日本で法整備を検討中の海外型ライドシェアを混同している声や、タクシー事業者の取組みによる運転手増加と日本版ライドシェア制度の認知不足による「海外型ライドシェア」への賛同の声、さらに、あくまでより厳しい制度を前提とした場合の賛同の声などが多く見受けられた。

法整備の議論のあるべき姿

Q.あなたはライドシェアサービスの法整備の議論はどのようにあるべきだと思いますか？(複数回答可、n=1053)



5.日本のタクシーサービスへの評価

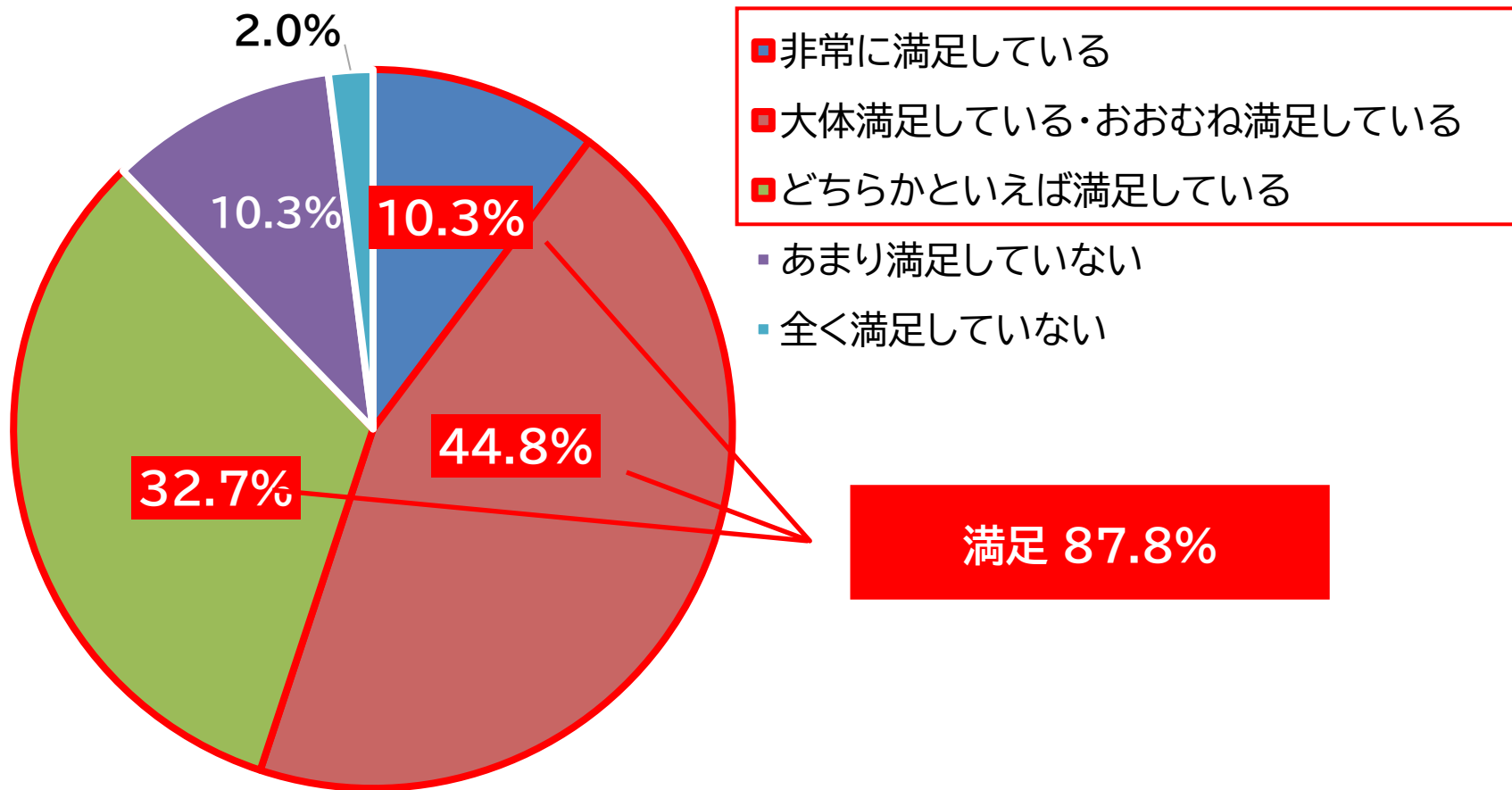


5.日本のタクシーサービスへの評価 サマリー

- 既存のタクシーサービスへの満足度は、87.8%が満足している。
- 日本のタクシーサービスが評価されている点としては、安全性、ドライバーの接遇、タクシー会社がドライバーを直接雇用・管理していることに対する安心感、メーターによる明確な運賃に対する安心感、車両の清潔さや快適さなどが挙げられている。
- 公共交通の役割を担うタクシーの取り組みについては、コロナ禍の中で発症者の病院搬送支援を行ったことは32.2%が認知していたが、地域の見守りへの協力やドライバー不足解消のための取り組みについては認知が3割以下となっている。
- 取り組みの結果として首都圏ではドライバーの人数が増え若返りが図られていることについても、2割程度の認知にとどまっている。
- 特に地方における公共交通の維持のために、公費の投入を含めた国や自治体による公共交通事業者の支援については、87.1%が支援すべきと考えている。

タクシーサービスに対する満足度

Q.今、日本で公共交通として提供されているタクシーサービスについて、あなたの満足度をお聞かせください。(n=1053)

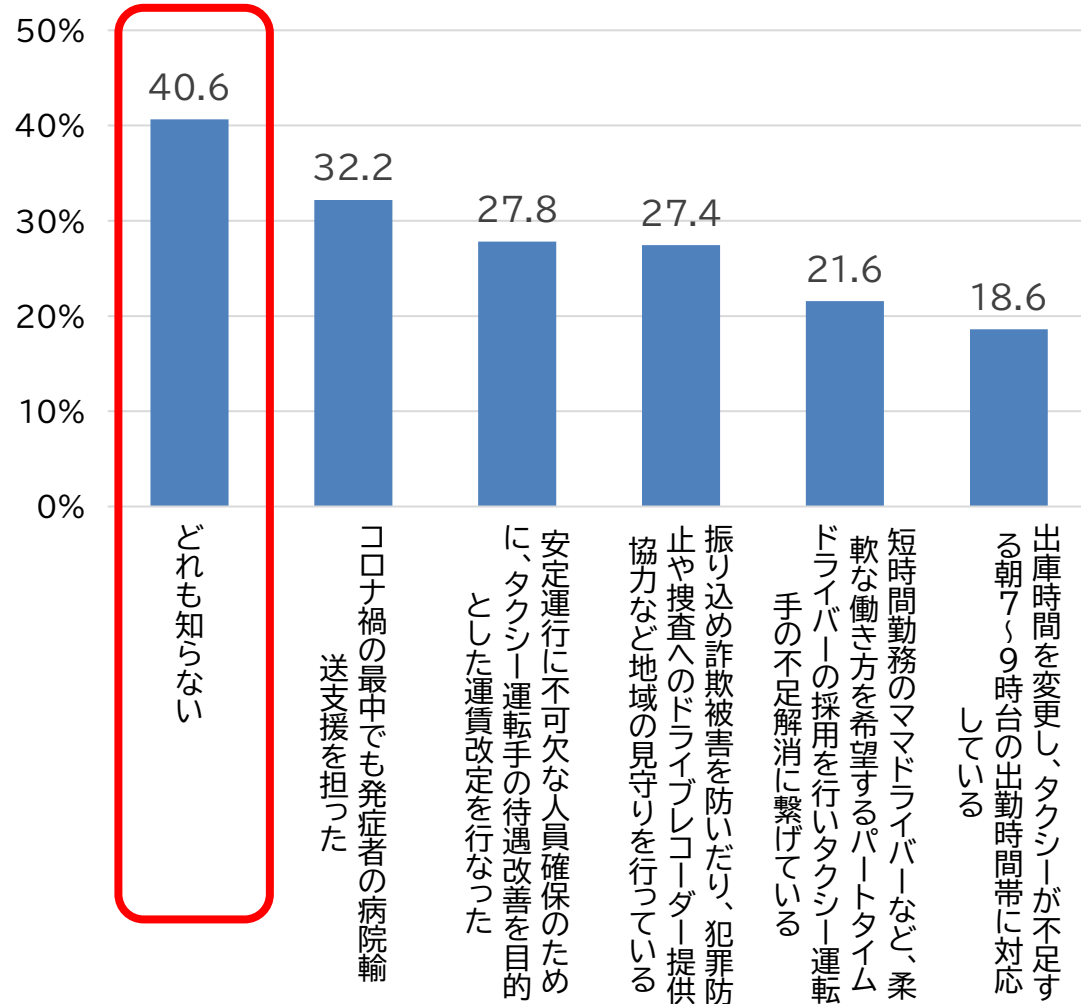


日本のタクシーサービスが評価されている点(自由回答抜粋)

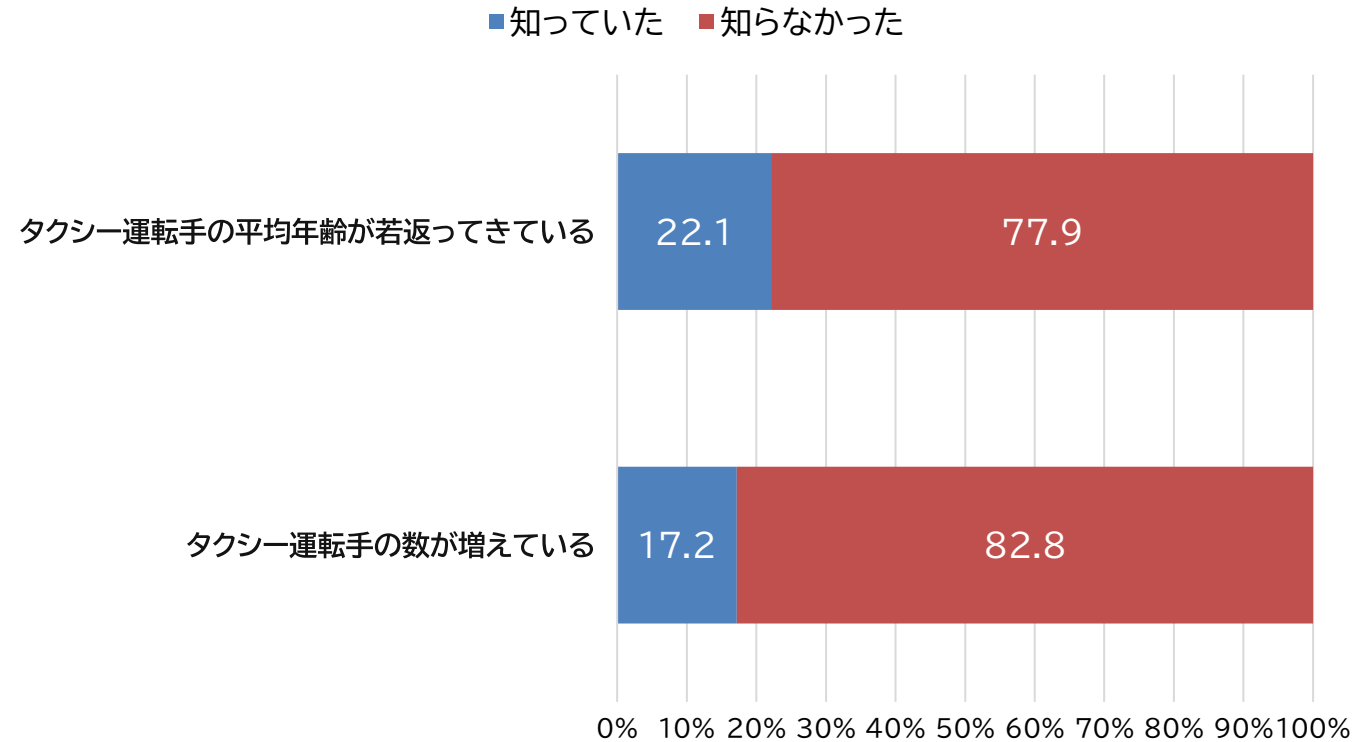
分類	意見(一部抜粋)
安全への取り組み	・ 海外のタクシーに比べて運転が丁寧だと思う ・ しっかりと技術や人材教育を受けたドライバーが、誇りと責任を持ってタクシーを運転してくれている点 ・ 乗客の輸送に関する専門知識と運転技術を有する2種免許を持った運転手が運転すること ・ 点検整備、呼気アルコール検査 身元確認 事故時の対応 ドラレコ ・ 安全管理が行き届いているところが安心感につながっている ・ 長時間の運転や無理な運転など疲労蓄積などが管理されてる事などが評価されていそう。 ・ 安全面に関して多角的に整備されており、運転手の怠慢による不手際が運転スキル以外でほぼ起きないような制度となっていること
ドライバーの接遇	・ ドライバーの外国人観光客へのものも含めた懇切丁寧なサービス ・ ドライバーのマナーがすごく良いから安心できる ・ 極端な差別のない、丁寧な接客 ・ 運賃も明確だし、ぼったくりがない。運転手の接客でイラったこともない ・ ていがないな運転。ていねいな言葉遣い。料金をふっかけられない安心感
タクシー会社によるドライバーの雇用・管理	・ 雇用を通じた運転手の身元確認 ・ 身元が確かで責任の所在がきちんとしている。 ・ やはりタクシー会社の責任によって、ドライバー個人ではなく、会社としての保証がある点。
明瞭な料金	・ メーターによる明確な運賃表示 ・ 法外な料金ではなく安心して乗ることが出来るから ・ 料金の明示と安心感
車両	・ 車が綺麗、壊れていない ・ 扉が自動で開くシステムが海外にないのでよい

タクシー業界の活動への認知

Q.タクシーが公共交通としての役割を担うために行っている下記のような取り組みをご存知でしょうか。知っていたものをお選びください。
(複数回答可、n=1053)



Q.近年の報道で、タクシー運転手の高齢化や人材不足などが強調されていますが、とくに首都圏では、コロナ禍以降は新卒やパートタイムドライバーの採用の強化、待遇改善によりタクシー運転手の採用定着が増えており、下記の変化が起きていることをご存知でしたか？
(n=1053)



公共交通事業者への支援に対する意見

Q.公共交通の鉄道やバス、タクシーなど全般について伺います。少子高齢化・人口減少が進む地方では、利用者の減少により、鉄道やバス、タクシーの経営が大変厳しくなっています。あなたは地域の人々の生活や経済を支える公共交通を維持するために、公費の投入を含め、国や地方自治体が公共交通の事業者を支援することについて、どう思われますか？(n=1053)

