タクシー街頭営業ハンドブック

公益財団法人東京タクシーセンター

はじめに

この度、公益財団法人東京タクシーセンターでは、タクシー事業者・運転者及び個人タクシー事業者向けに実際の営業での事例集や対処方法、様々な規制や自主ルール、関係法令や法令の解釈等を包括的に監修した『タクシー街頭営業ハンドブック』を刊行しました。

東京23区・武蔵野市、三鷹市で営業されるタクシー運転者の皆様におかれましては、関係法令はもとより、業界の特殊なルールや自主規制等を遵守され適正営業に従事されております。公共交通機関の一翼を担っているタクシー事業者・運転者及び個人タクシー事業者の皆様におかれましては、より安全・安心な信頼性の高いサービスの提供に努められるよう、本書がその一助となるようご活用いただきたくお願い申し上げます。

なお、本書の監修にあたりご協力をいただきました関係者各位の皆様におかれましては、この場を借りて御礼申し上げます。

公益財団法人東京タクシーセンター
指導部苦情調査室

目　次

○主な法令に関わる接客問答

法令関係…… 1

『運送の引受けの拒絶関係』…… 3

【Q＆A】

☆　車いすのままの乗車手順が分からないので断れる？… 4

☆　盲導犬は大型犬なので断れる？…… 5

☆　無料バスがあるので案内してもよい？…… 6

☆　信号待ちでの申し込みは断れる？…… 6

☆　Uターン禁止場所での申し込みは断れる？ …… 7

☆　嘔吐の跡があるが断れる？…… 8

☆　カスハラを受けたが断れる？…… 9

『運賃・料金関係』…… 11

【Q＆A】

☆　定額運賃は事前予約制？…… 11

☆　定額運賃は現金以外の支払いはダメ？…… 12

☆　道を間違えたのでメーターを切ってもよい？…… 12

☆　ちょっとしたメーターの使い忘れでも違反？…… 13

『接客関係』…… 14

【事　例】

☆　ETCレーンで急ブレーキ‼ …… 15

☆　法定速度以上の速度で‼ …… 16

☆　ドアを閉めずに発進‼ …… 17

☆　カーナビのコースは最短ではない‼ …… 18

☆　松戸までと申し込んだのに‼ …… 19

☆　実車中に動画を見ている‼ …… 20

☆　返答された言葉に驚いた‼ …… 21

☆　侮辱されました‼ …… 22

☆　ベビーカーを積んでくれないなんて‼ …… 23

☆　自分で両替に行ってこい‼ …… 24

『乗車禁止地区関係』…… 25
銀座乗車禁止地区における規制範囲及びタクシー乗り場… 28
銀座タクシー乗り場リーフレット【日本語版】 …… 30
銀座タクシー乗り場リーフレット【英語版】 …… 31
【Q＆A】
☆　お客様が乗り込んできたが乗せてよいか？ …… 32
☆　チケットのお客様なら乗せてよいか？ …… 33
☆　アプリ等の予約は無線乗り場で乗せてよいか？ …… 33
☆　具合の悪いお客様は乗せてよいか？ …… 34

○タクシー乗り場等の適正な運営
タクシー乗り場等適正運営推進制度…… 35
自主規制…… 53
空車タクシー等進入禁止地区…… 73
調整待機所の適正な使用…… 76

○関係法令（抜粋） …… 77
道路運送法…… 79
旅客自動車運送事業運輸規則…… 85
タクシー業務適正化特別措置法…… 96
一般乗用旅客自動車運送事業標準運送約款…… 99
道路交通法…… 103
障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律…… 105
身体障害者補助犬法…… 105

法令関係

運送の引受けの拒絶関係

▶運送の引受けの拒絶（乗車拒否）について

公共交通機関であるタクシー事業にあっては、正当な理由がない限り、乗客の運送申し込みを拒絶することは道路運送法第13条「運送引受義務」（P80参照）により禁止されています。乗車拒否は違法行為として、処罰の対象になります。

「運送引受義務」とは　⇒　駐停車中又は乗客を認めて一旦停車し、もしくは徐行した場合には、運転者は当然乗客からの運送の申し込み内容を、その内容が理解出来るまで聞く義務があり、運送の引受けを拒絶する正当な理由がある場合には、その説明をする義務があります。

さらに詳しく解説

運送引受義務を解説すると…『空車の営業状態で乗客から乗車の申し込みを受けた際には、必ず引受ける義務がある』と理解して下さい。

『必ず引受ける』＝『100%引受ける』です。

例えば、乗車定員5人のタクシーに6人のお客様から乗車の申し込みがあったとします。この例でも乗車を『引受ける』と考えるのです。

ただし、乗車定員5人のタクシーに6人乗ることは出来ません。その際、ただ「乗れません」と言うのではなく、なぜ乗れないのか説明して下さい。さらに、どうすればタクシーに乗れるのかの解決策も説明する必要があります。

この例ですと、「このタクシーは私を入れて5人しか乗れませんので、2台に分かれてご乗車いただくか、ワンボックスタイプのタクシーを呼びますので少々お時間いただけますか」

等の説明になります。もちろん配車要請の場合は対応出来ることが前提となります。

また、法令にしたがって乗客からの運送の申し込みを拒絶出来る場合（乗車拒否にならない場合）は「道路運送法に違反する運送の引受け又は継続の拒否の要件について」（P80～P83）を参照して下さい。

ただし、拒絶出来る場合であっても『引受ける』 ⇒ 『説明する』は必ず必要となることを理解して下さい。

Q　車いすのお客様に申し込まれたのですが、JPNタクシーへの乗車手順が分からないので、断ってもよいですか？

A　断れません。

道路運送法第13条の違反となります。

乗車手順や乗車方法が分からないのであれば「マニュアルを確認する」、あるいは「会社の管理者に連絡し、教えてもらう」等、方法はいくらでもあります。乗せて行く努力をせずに安易にお断りすることのないよう、適正営業に努めて下さい。

日頃から操作手順を理解しておきましょう。

本書のP107を参考として下さい。



Q　盲導犬は大型犬なので、断ってもよいですか？

A　断れません。

旅客自動車運送事業運輸規則第52条「物品の持込制限」の14「動物（身体障害者補助犬及びこれと同等の能力を有すると認められる犬並びに愛玩用の小動物を除く。）（P95参照）及び身体障害者補助犬法第8条「公共交通機関における身体障害者補助犬の同伴」（P105参照）と定められています。

日本で活躍している盲導犬は、ラブラドール・レトリーバー等であり確かに大型犬ですが、盲導犬同伴の乗車を拒否することは出来ないと定められています。

しかし、運転者の中には「動物アレルギー」で盲導犬と同じ車内にいると、運転に支障が出てしまうような症状が発症してしまうことも考えられます。その場合は、なぜ乗せられないのかを懇切・丁寧に説明して下さい。（例：自分は動物アレルギーがあって、同じ空間に動物がいると目が腫れる等の症状が出て、運転に支障をきたしてしまいます。）

さらに、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律第8条「事業者における障害を理由とする差別の禁止」（P105参照）に定められています、「合理的配慮の提供」を実施し、他の車両の手配（例：代わりの車を直ぐに呼びますので少々お待ち下さい等）が必要となります。



Q　羽田空港のタクシー乗り場で「反対のターミナルまで」と申し込まれたのですが、無料バスがあるのでそちらを案内してもよいですか？

A　案内できません。

案内する？とんでもない。この行為は道路運送法第13条の違反となる恐れがあります。

実際にお断りしてしまった運転者に断った理由を聞くと、「親切心で」や「トラブル回避のために」、「2時間も待ったのに」等といった自分本位の理由を耳にすることがあります。

余計なことは言わず、速やかに目的地までお送りしましょう。

Q　信号待ち停車中にお客様に申し込まれた。危ないので断ってもよいですか？

A　断れません。

道路運送法第13条の違反となります。

交差点内、信号待ち停車時の乗車は、道路運送法第13条の4「当該運送が法令の規定又は公の秩序若しくは善良の風俗に反するものであるとき」（**P80参照**）においてお断りすることも出来ます。また、道路交通法第44条「停車及び駐車を禁止する場所」（**P103参照**）において、乗せることが出来ません。

だからといって、ただ手を横に振ったり、両手でバツ印を作ったりといった安易な対応をされますと、お客様は「断られた＝乗車拒否された」となります。

まずは“乗せて行く意思”を明確に伝えて下さい。そのうえで安全な場所に誘導後、乗せて下さい。（例：信号が変わってしまった等の場合は、速やかに窓を開け大きな声で「渡った先でお待ちしています」等説明し、実際に渡った先（安全な場所）

に停車し、ハザードを点灯させてお客様が来られるのを待って下さい)

旅客自動車運送事業運輸規則第2条の2（P85参照）“懇切な取扱い”を実践して下さい。

Q　反対方向に行く申し込みをされたのですが、この道路はUターン禁止です。断ってもよいですか？

A　断れません。

道路運送法第13条の違反となります。

まずは乗せて行く意思を明確に示し（例：「どうぞお乗り下さい。」とお客様に座席に座っていただき、客席ドアを閉める)、その後、「Uターン禁止」である旨を伝え、迂回路等を取る説明を行い、了解を得て乗せて行って下さい。

ただし、「道路交通法に違反しろ」といった申し込みであれば、道路運送法第13条の4「当該運送が法令の規定又は公の秩序若しくは善良の風俗に反するものであるとき」に該当し、お断りすることが出来ます。



Q　嘔吐の跡がある泥酔者一人が申し込んできました。車内を汚してしまう恐れがあるので、断ってもよいですか？

A　断ることも出来ます。

道路運送法に違反する運送の引受け又は継続の拒否の要件について（**P82参照**）2の（3）「泥酔した者又は不潔な服装をした者等であって、他の乗客の迷惑となるおそれのある者」に該当します。

何故乗せられないのか説明する義務がありますので、懇切・丁寧に説明し、理解を求めて下さい。

しかし、**泥酔者とは**　＝　正体をなくすほどひどく酔った人。行き先も言えない、立つことも出来ない、立っても真っ直ぐ歩けない、というのが泥酔者です。

その様な状態の人に説明しても全く聞く耳を持たず、ひたすら怒鳴ったり等、理解をしてくれない場合もあります。その際には、第三者（警察等）に協力を依頼しなければならない場合もありますので、ご注意を‼



Q　乗車時に「早く行け」とカスハラを受けた。断ってもよいですか？

A　断れません。

道路運送法第13条の違反となります。

カスハラとは　＝　「カスタマーハラスメント」の略です。お客様がタクシー運転者に対して事実無根の要求や法的な根拠のない要求、暴力的・侮辱的な方法による要求などがカスハラに当たります。「早く行け」はカスハラに該当しません。

カスハラに該当する内容として例示しますと、「運転者がなにも不手際を起こしていないのに、言い掛かりをつけて料金を無料にしろと要求すること」等、要求の内容が妥当性を欠いているものがカスハラに該当します。

ただし、カスハラ（ハラスメント）を受けたから直ぐに「断る」ではなく、まずはハラスメントの中止を求めて下さい。それでも止めていただけないようなら、お断りすることも出来ます。**（下記※参照）**

また、「早く行け」に、「信号無視をして」や「法定速度以上で」等の言葉が含まれますと、道路運送法第13条の4「当該運送が法令の規定又は公の秩序若しくは善良の風俗に反するものであるとき。」に該当し、お断りすることも出来ます。

標準運送約款には、ハラスメントは定められていません。

※変更する場合には、国土交通省に「運送約款」の変更申請をし、認可を受けなければなりません。変更をしていない事業者は、ハラスメントに係る適用は出来ませんのでご注意を‼

▶ 一般乗用旅客自動車運送事業運送約款

※ハラスメント条項を記載した約款

（運送の引受け及び継続の拒絶）

第4条の4（例）

旅客の当社の運転者に対する法令の規定又は公の秩序若しくは善良の風俗に反する行為（本条において、セクシャルハラスメント、モラルハラスメントその他の旅客の発言、行動等が旅客の意図には関係なく、当社の運転者を不快にさせ、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。）をいう。）を差し控えていただきます。

2　ハラスメントがあった場合、運転者はハラスメントの中止を求め、旅客がこの求めに応じない場合には、運送の引受け又は継続を拒絶する他、運転者又は当社の判断において警察等へ通報します。また、ハラスメントにより生じた損害の賠償および、慰謝料を請求します。



運賃・料金関係

▶運賃・料金について

タクシーの料金については、道路運送法第9条の3「一般乗用旅客自動車運送事業の運賃及び料金」（**P79参照**）に、「運賃等を定め、国土交通大臣の認可を受けなければならない。」と定められております。

また、一般乗用旅客自動車運送事業標準運送約款第5条「運賃及び料金」（**P101参照**）及び第6条「運賃及び料金の収受」（**P101参照**）でも、料金収受が正しく行われるように定められています。

タクシーの運賃及び料金は、『お客様の乗車時に始まり、下車時に終わる』と考えられており、運賃及び料金の算出は運賃料金メーター器の表示額によることが定められています。

運転者の人為的なミスでメーターを空車にしたり、運賃及び料金を勝手に変えることは出来ません。

Q　羽田空港定額運賃は「事前予約制」ですよね？

A　羽田空港内のすべてのタクシー乗り場は、定額運賃専用タクシー乗り場であり、事前予約制ではありません。

羽田空港内のすべてのタクシー乗り場は、定額運賃設定ゾーン内への運送申し込みについては、旅客からの特約の解除の申し出があった場合を除き、自動的に特約が成立する「定額運賃乗り場」です。事前予約は必要ありません。

ただし、定額運賃設定ゾーン内から羽田空港に向かう際（例：自宅（江戸川区）～羽田空港まで）には、1時間前までに予約が必要となります。

Q　羽田空港定額運賃は「現金支払い以外は定額にならない」と聞いています。現金以外の支払いを言われたら、メーター運賃を収受すればよいですか？

A　支払い方法の制限はありません。

現金以外の支払い方法でも、定額運賃は適用されます。メーター運賃を収受すれば、「不当運賃請求」となります。

乗車した事業者が対応出来る支払い方法（ネット決済や電子マネー、クレジットカード等）であれば、制限はありません。

対応方法をよく把握し、適切な対応をお願いします。

Q　道を間違えてしまったので、途中でメーターを切ってもよいですか？

A　途中でメーターは切れません。

途中でメーターを切ることは出来ません。コースを間違えてお客様に迷惑をかけてしまった状況となっても、メーターは目的地まで正しく使用して下さい。

対応としては、間違えた時点で速やかに謝罪し、日頃会社から指示されていることを説明して下さい（例：メーター運賃を収受し、後日、会社の管理者から連絡する旨の説明を行い、お客様の氏名及び連絡先をお聞きし対応する等）。

運賃が高くなるからといって、メーターを使用しないで走行すると、法令違反となります。

お客様からの指摘やトラブル等があった場合には、必ず帰庫後に管理者等に報告することが重要となります。

Q　ちょっとしたメーターの使い忘れでも「メーター不使用」で指導されますか？

A　メーター不使用で指導されます。

メーター使用のタイミングは、一般乗用旅客自動車運送事業標準運送約款第5条に「旅客の乗車時に・・・」と定められています。

運転者の故意・過失を問わず、メーターが使われていないという事実があれば、違反になるとの考え方です。

極端な話ですが、タイヤひと転がり分であってもメーターを使っていなければ、『違反になる』　＝　『自分が損をする』と理解して下さい。



接客関係

旅客自動車運送事業運輸規則第2条（P85参照）に、「旅客自動車運送事業者は、安全、確実かつ迅速に運輸を遂行するように努めなければならない。」と定められています。

また、旅客自動車運送事業運輸規則第2条の2（P85参照）にも、「旅客自動車運送事業者は、旅客又は公衆に対して、公平かつ懇切な取扱いをしなければならない。」と定められています。

法令を遵守していただかないと『**乱暴運転**』、『**迂回走行**』及び『**接客不良**』に該当します。

『安全、確実』　＝　目的地、経路等をよく確認し、安全運転でお客様を目的地までお送りすることで、回り道をしたり、途中でお客様を降車させたりすることがないようにすること。

『迅速』　＝　適切な経路（最短コース）で送ること。

『公平かつ懇切』　＝　申し込みの順序に従って乗車を引受け、対応は丁寧に行い、決して身なりや服装などで差別的取扱いをしないこと。



乱暴運転 事例1

「ETCレーンで急ブレーキ‼」

このタクシーに乗って目的地には、高速道路を使って向かうよう指示しました。

途中、高速道路に入る時の出来事なのですが、ETC入口のバーをくぐる時に、減速をしないまま突っ込んで行き、バーが開かなかったため急ブレーキをかけられたのです。

私と子供は後部座席足元の空間に落ちてしまう程の衝撃で、とても恐怖を感じました。

【事実確認内容】

運転者証の掲出からETCカードの挿入まで、ルーティーン化していたが、当日は担当車両ではなかったことから、ETCカードを差し忘れてしまったとのこと。

【解　　説】

旅客自動車運送事業運輸規則第2条の1に「旅客自動車運送事業者は、安全、確実かつ迅速に運輸を遂行するように努めなければならない。」と定められています。

例え担当車両ではなくとも自分の行動に驕ることなく、確認を忘れないことが重要です。

また、お客様への対応としては、まずは「謝罪」し、その後「お客様の負傷の有無を速やかに確認する」といった対応を忘れないで下さい。

みなさん自身も突然の出来事に気が動転してしまい、対応が後手に回ってしまうことがあります。確実に励行して下さい。

乱暴運転 事例2

「法定速度以上の速度で‼」

道がガラガラだったせいか物凄いスピードで走り、車線変更する時にウインカーも出さないので、「スピード出てるんじゃない？」と言うと、「道がガラガラだから、流れに負けちゃいけないと思ってつい出しちゃうんだよね。」と謝罪するわけでもなく開き直っていました。

「私たち急いでいないので、ゆっくり走って下さい。」とお願いしても、「これだけガラガラだとスピード出したくなるじゃん。」と言って、60キロ規制道路を、高速道路でもないのに約85キロも出していました。あまりにも酷い運転と言葉遣いでした。

【事実確認内容】

道路が空いており流れに乗って走行した結果、速度超過になっていた。また、ウインカーは出したものの、車線変更と同時であった。言葉遣いについても、お客様と話が盛り上がっていたのでつい言ってしまったとのこと。

【解　　説】

道路が空いていたとしても、法定速度以上の走行は道路交通法違反となります。また、お客様からの苦情対象となる確率が高くなります。輸送の安全確保の観点からも法定速度は遵守して下さい。

さらに、言葉遣いに関しても、話が盛り上がったからと言って、「タメ口」を使ってしまえば、間違いなく苦情に発展します。

盛り上がっているのは自分だけだと思って下さい。盛り上がったと思った時にこそ、接客言葉を忘れずに‼

乱暴運転 事例３

「ドアを閉めずに発進‼」

タクシー乗り場でこのジャパンタクシーに乗車したのですが、ドアを閉めずに発進しました。

怖かったので、大声で「ドアが開いています。」と伝えても、車を停めずに、走行しながらドアを閉められました。とても怖かったです。

【事実確認内容】

自分ではドアを閉めたつもりだったが、目視での確認はしておらず、お客様の声で気が付いてドアを閉めた。走行しながら閉めたことも事実であるとのこと。

【解　　説】

ドア開閉の際には必ず「ドアを閉めてよろしいですか。」や「お足元はよろしいですか。」と声掛けし、その後目視にて安全確認を行い、ドアの開閉をして下さい。

ドアでお客様の足を挟んで怪我をさせてしまうことも考えられますので、ドア開閉時には細心の注意を払って下さい。



迂回走行 事例1

「カーナビのコースは最短ではない‼」

アプリ配車で乗車。目的地も入力しており、いつもは1,100円ぐらいの料金で帰れるのですが、今回は1,700円も請求された。いつものコースとは全く違っていたし、遠回りしているのは明らかで悪質です。

【事実確認内容】

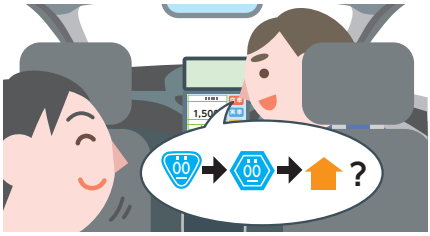
アプリ配車のお客様で目的地の設定もされており、カーナビにはコースも表示されていたので、お客様にはコース確認はせず、カーナビ通りのコースを進行したとのこと。

【解　　説】

カーナビで表示されたコースが最短かつ最良とは限りません。お客様の中には自分の希望のコースをお持ちの方もいらっしゃいます。

また、今回のようなアプリ関係のみならず、「カーナビに入力したらコース確認しない」や「そのコースしか思い浮かばなかったからコース確認しない」、「真っ直ぐ一本道なのでコース確認しない」と言った理由で苦情になっているケースも報告されています。

詳細な行き先の確認及びコースの確認は基本動作の一つです。必ず励行して下さい。



迂回走行 事例2

「松戸までと申し込んだのに‼」

上野で乗車し、自宅の松戸まで乗車しました。途中寝てしまい、「今どこか。」と確認すると、運転者より「我孫子です。」との返答がありました。松戸までと申し込んだのに、我孫子にいるのはおかしいし、料金もいつもの倍になっています。

【事実確認内容】

酔っているお客様で、「松戸まで。」との申し込みで発進しました。国道6号線を走行し、千葉県に入ったあたりで、走行しながら「真っ直ぐですか。」と声掛けすると、お客様より「はい。」と返事がありました。返事があったことから、その後はお客様から指示があると思い走行し、何度か「まだ真っ直ぐですか。」と声掛けをするたびに、「はい。」と返事が返ってきたのでそのまま走行しました。我孫子まで進行した時に、お客様から「今どこですか。」と声が掛かったので我孫子ですと答えると、怒り出されました。

【解　　説】

乗車時に詳細な行き先及びコースの確認を怠ったがために起きた事例です。基本動作は怠らず、しっかりと確認することで自分の身を守ることが出来ると理解して下さい。

また、今回の事例では、「真っ直ぐですか。」と声掛けをしています。お客様が仮に酔って寝ていると想定すると、単体で返事が出来るような聞き方では「はい。」と返事が返ってきます。中には、「はい。」だけではなく、「うん真っ直ぐ。」と答えた事例もあるのです。しっかりと確認をして下さい。

接客不良 事例1

「実車中に動画を見ている‼」



この運転手さんはスマートフォンをスピードメーターの前に置き、動画を見ながら運転していました。危ないのでそういうことはやめて欲しいです。注意して下さい。

【事実確認内容】

迎えに行った際、少し時間がかかると連絡がきたため、待っている間にスマートフォンをハンドルの付け根の辺りに置いて動画を見ていました。お客様がいらした時にスマートフォンを切るタイミングがなかったことから、動画のままの状態で目的地へ向かってしまったのですが、決して動画は見ていないとのこと。

【解　　説】

道路交通法第71条「運転者の遵守事項」5の5（**P104参照**）に「自動車又は原動機付自転車を運転する場合においては、当該自動車等が停止しているときを除き、携帯電話用装置、自動車電話用装置その他の無線通話装置を通話のために使用し、又は当該自動車等に取り付けられ若しくは持ち込まれた画像表示用装置に表示された画像を注視しないこと。」と定められています。走行中にスマートフォンを注視すれば、道路交通法の違反になります。

また、お客様を待っている際に、動画を見ていては、お客様がお見えになった際に、速やかな対応が出来ません。適正営業に努めて下さい。

接客不良 事例2

「返答された言葉に驚いた‼」

運転手さんに右折するよう依頼したら左折された。何故左折したのか問いただすと、運転手は「たまにあるんです、すみません。」との返答でした。メーターは上がるし、右を左に間違えて「たまにあるんです。」との返答には驚きました。

【事実確認内容】

お客様から右折の指示があり、「はい、かしこまりました。」と返答したがうっかり左折してしまい、お客様から、「右ですよ。」と指摘されて、「ごめんなさい、たまに逆になっちゃうんです。」や「ごめんなさい。Uターンします。」と謝罪しました。

頭では右とわかっていたが、勘違いとしか言えません。照れ隠しというか冗談のつもりで、「たまにあること」と余計な発言をしてしまいましたとのこと。

【解　　説】

この運転者は、照れ隠しや冗談で「たまに逆になっちゃう」や「たまにあること」と『余計な言葉』を言っています。

冗談等は言わず、間違った場合には速やかに謝罪対応をして下さい。



接客不良 事例3

「侮辱されました‼」

料金を支払う際、小銭をちょうど渡そうとして、ちょっと時間が掛かってしまったのですが、「フン、だから外国人は嫌いなんだよ。」と運転者に侮辱されました。

このような接客をされるとは、まさに日本の恥です。

【事実確認内容】

外国人のお客様にご乗車いただき、1,460円の料金で1,000円札はすぐに渡してくれたものの、460円をなかなか渡してくれず、後続の車両にはクラクションを鳴らされてしまいました。

精算が終わるまでに2～3分もかかったので、通常だとお客様から「待たせて悪いね。」等、言葉があるのですが、そういう言葉もなかったので「だから外国人は嫌なんだよ。」と言ってしまったとのこと。

【解　　説】

旅客自動車運送事業運輸規則第2条の2「旅客自動車運送事業者は、旅客又は公衆に対して、公平かつ懇切な取扱いをしなければならない。」と定められています。

「公平かつ懇切」の中には、差別的な対応をしないことも含まれていますので、不要な発言は慎み、外国人旅客に対し差別的な対応をせず、懇切・丁寧な応対をして下さい。



接客不良 事例4

「ベビーカーを積んでくれないなんて‼」

子供2人を連れて乗車しました。ベビーカーを持っていたため、「ベビーカーを載せていただけますか？」とお願いすると、運転者は大きなため息をついて動いてくれなかったのです。

私は「嫌なら大丈夫です。」と言って乗りませんでした。

片手にベビーカーを持って子供2人を抱えていたので、そんな運転者の態度に非常にショックを受けました。

【事実確認内容】

雨の中、子供連れのお客様に乗車を申し込まれました。

「ベビーカーを載せて下さい。」と言われたのですが、雨で濡れそうだったので、ついため息をついてしまうと、そのお客様より、「嫌なら大丈夫です。」と言って離れて行かれました。

ことの重大さに気が付き、「どうぞ。」と声掛けをしたのですが、『時すでに遅し』でした。

【解　　説】

「運送の引受けの拒絶」ともなりうる重要な内容です。

また、接客業としてはあるまじき行為です。降雨時とは言え、ため息をつかず、トランクサービスは快く、積極的に対応するようにして下さい。



接客不良 事例5

「自分で両替に行ってこい‼」

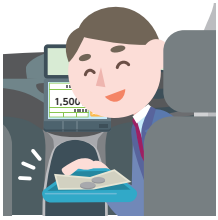
1万円札で支払う旨を伝えると、運転者から「カードは？」や「交通系ないの？」と言われました。どちらもないことを伝えると、無言でドアを開けられたので、「自分で両替に行ってこい」と言うことかと理解し、私がコンビニで両替して料金を支払いました。細かいお金って利用者が準備して乗らなければいけないのですか。

【事実確認内容】

高額紙幣のお客様が続いたので釣銭がなく、別の支払い方法を提案しました。

今回のように高額紙幣が続いてしまい、タイミングの問題もあるが、両替に行けないこともあると思う。釣銭は運転者が絶対に準備しなければいけないのですかとのこと。

【解　　説】



釣銭は、絶対に準備しなければいけません。

確かにタイミング等の問題もあると思いますが、法令では『懇切な取扱い』と定められています。

タクシーは接客業なのです。例えば同じ接客業で、コンビニエンスストア等で買い物をした際に、「お釣りが無いので、細かいお金ないですか？」や、「カードで支払ってもらえますか？」等と店員に聞かれたことがありますか？

タイミングにより釣銭の準備が出来ない状況であっても、お客様に両替に行かせるようなことはせず、自らが速やかに両替に行く努力をして下さい。

乗車禁止地区関係

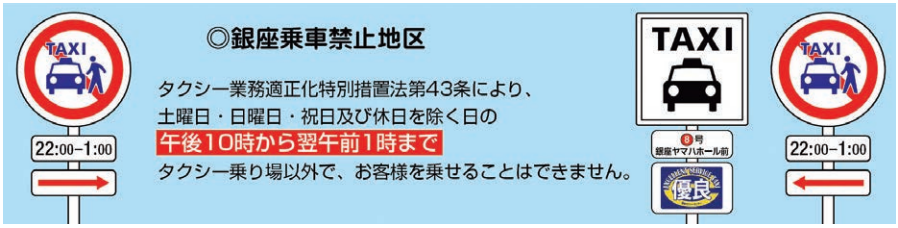
▶ 乗車禁止地区について

○　タクシー業務適正化特別措置法第43条（P98参照）

① タクシー乗り場及びタクシー乗車禁止地区の指定は、特定指定地域のみが関係しています。

② 本条は、輸送需要が集中的に発生することにより、乗車拒否等の違反行為が頻繁に行われる可能性がある地区及び時間帯について、国土交通大臣が運送引受けの適正化を図り、輸送秩序を維持するために、タクシー乗り場を指定し、かつ、乗車禁止地区や時間帯を指定することが出来ることとしているものです。

③ タクシー乗り場及び乗車禁止指定地区は、官報で公示されるとともに、「タクシー乗り場」、「タクシー乗車禁止」の標識が設置されています。タクシー乗車禁止地区においては、タクシー乗り場以外で運送の引受けをすることが出来ないので、注意してください。



▶ さらに詳しく解説

○　規制日時

土曜日・日曜日・祝日及び休日を除く平日の
午後10時から翌午前1時まで

規制日の考え方として、一番分かり易いのがカレンダー通りであると理解していただくことです。

例えば、『お盆』です。一般的には、8月13日から8月16日までの4日間となります。

お休みする企業等が多くみられることから、休日や祝日と混同してしまい「休日だから乗せても大丈夫」と乗車させ指導されてしまうケースが多く見られます。

『お盆』期間中もカレンダー通りですのでご注意を‼

さらに、年末・年始も要注意です。12月28日が御用納め、仕事納めとなることから、29日からお休みとなる企業等が多く見られます。世の中が休み　＝　休日及び祝日ではありません。こちらもご注意を‼

▶ 日頃、銀座で営業しない運転者さんは、特に注意

乗禁地区営業違反をしてしまった運転者に理由を尋ねると、日頃銀座では全く営業しておらず、お送りしたお客様の目的地が銀座であったことから客下車後、乗車を申し込まれ**自分が銀座の規制の中にいる自覚がなく**乗車させてしまい指導されるケースが9割を占めています。

▶銀座乗車禁止地区における規制範囲及びタクシー乗り場

○　銀座乗車禁止地区におけるタクシー、無線タクシー、



ハイヤーの乗り場は図の通りです。



▶銀座タクシー乗り場リーフレット【日本語版】

「銀座タクシー乗り場リーフレット」は、銀座乗車禁止規制地区・規制時間においてタクシー乗り場以外で乗車を申し込まれた場合、タクシー利用客にリーフレットを活用した懇切・丁寧な説明を行うことにより、タクシー利用者への周知及びタクシー運転者の法令遵守を図るとともに、タクシー運転者とタクシー利用者のトラブル防止にも寄与するものであることから、リーフレットの携行・活用の徹底をお願いします。

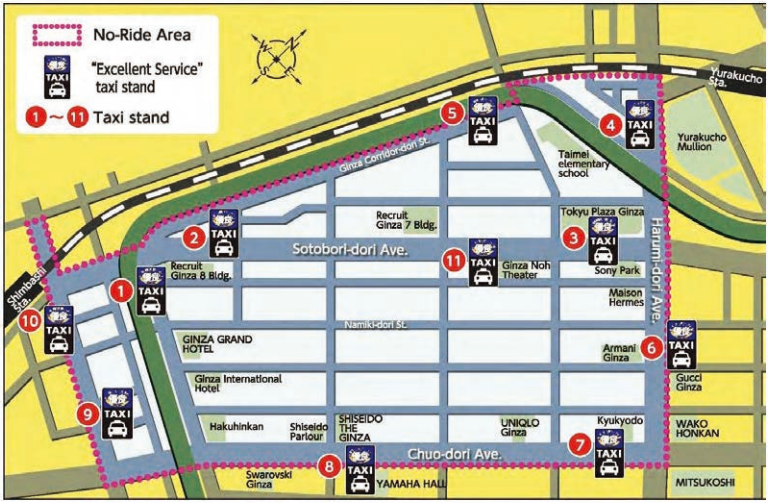


▶銀座タクシー乗り場リーフレット【英語版】

Please use the taxi stand !

○ In order to regulate the flow of passengers, in accordance with the laws under government jurisdiction, from 10PM to 1AM taxis in the Ginza area are only allowed to pick up passengers from designated taxi stands.

Please refer to the map below.



Act on Special Measures Concerning Regulation of Taxi Services, Article 43 (Specifics of Taxi Stands and No-Ride Areas)

Kanto District Transport Bureau,
Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism
Tokyo Taxi Center
Tokyo Hire Taxi Association
Tokyo Hire Taxi Council
Tokyo Private Taxi Association

Q　規制時間内に、①お客様を降ろしたら入れ替わりに次のお客様が乗り込んできた。又は、②説明しようとドアを開けたら乗り込んできた。乗せてもよいのではないですか？

A　乗せられません。

タクシー業務適正化特別措置法（以下、「特別措置法」）第43条の違反になります。

特別措置法では、「指定されたタクシー乗り場以外の場所で旅客を乗車させてはならない」と定められています。

①客下車時に「乗り込まれた」としても法令違反となります。

対応としては、法令でタクシー乗り場以外では乗せられないことを懇切・丁寧に説明して下さい。また、タクシー乗り場の位置等に関してはタクシーリーフレットを活用する等して説明し、お客様を降ろして下さい。

②「説明しようとドアを開けたら、お客様が乗り込んできた」としても法令違反となります。

対応としては、①と同様です。懇切・丁寧に説明して、お客様を降ろして下さい。

また、お客様に説明する際には客席ドアを開けるのではなく、助手席窓を少し（運転者の声が聞こえ、且つ、お客様が手を入れてロック解除出来ない程度）開け、乗せられないことを懇切・丁寧に説明して下さい。

お客様にしてみれば、客席ドアが開けば、「どうぞお乗り下さい」という意味であり、決して『説明するためにドアが開いた』とは思わないのです。

Q　規制時間内に指定乗り場で待機していました。まだ列の先頭になっていないが、チケットのお客様なら途中から乗せてもよいですか？

A　乗せられません。

特別措置法第43条の違反になります。

「指定されたタクシー乗り場以外の場所で旅客を乗車させてはならない」と定められています。

ここでいう『乗り場』とは、その乗り場の“先頭にいる車両”を指します。また、その後ろに並んでいるタクシーは、先頭位置に行くために待機しているタクシーとの考えになります。

例えチケットのお客様であっても、優先的（他のお客様が並んでいても無視していい）あるいは、特別に乗り場以外で乗せることが出来るものではないと解釈して下さい。

Q　規制時間内でも私的予約のお客様は、無線タクシー乗り場で乗せてもよいのですか？

A　乗せられません。

特別措置法第43条の違反になります。

無線タクシー乗り場は、無線配車されたタクシーがお客様をお乗せする乗り場です。

私的な予約（例えば、個人的なお客様からの電話予約等）は、乗せることはおろか、待機することも出来ません。待ち合わせは規制地区の外で行って下さい。

Q　規制時間内にお客様より「突然具合が悪くなったので迎えに来てくれ」と連絡がありました。乗せてもよいですか？

A　乗せられません。

『急病人は除く』とは、どこにも書かれておりません。特別措置法第43条の違反になります。

タクシー乗り場等適正運営推進制度

▶ タクシー乗り場等適正運営推進制度

タクシー業務適正化特別措置法に基づく東京指定地域内の主要ターミナル駅及び繁華街等のタクシー乗り場周辺に集中する客待ちタクシーに起因する交通阻害等の改善を目的として、公益財団法人東京タクシーセンターが実施するタクシー乗り場等の適正運営の推進のための規制及び規制違反の取扱について定める。

▶ 事案の種類

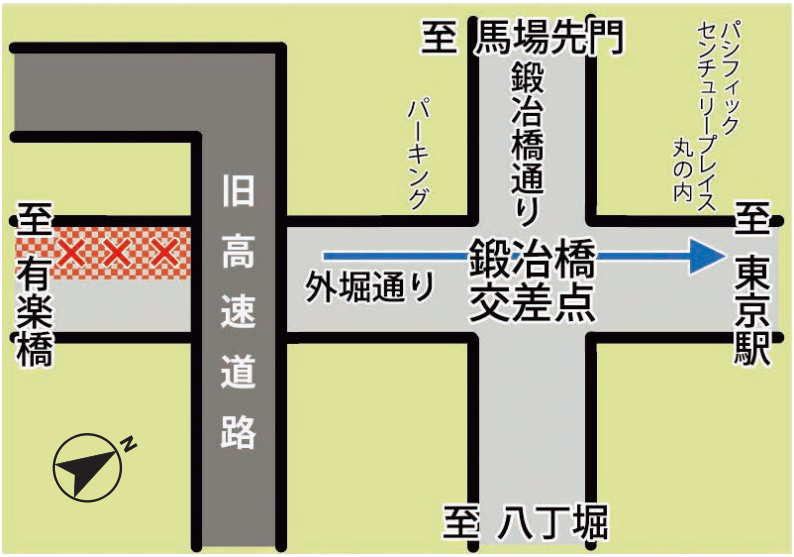
事案名	事案内容
入路指定無視	規制地区においてタクシー乗り場及びその周辺の秩序維持のために定めた入路等の指定を無視する行為
進入禁止無視	規制地区においてタクシー乗り場及びその周辺の秩序維持のために定めた進入禁止規制を無視する行為
待機禁止無視	規制地区においてタクシー乗り場及びその周辺の秩序維持のために定めた客待ち及び待機禁止規制を無視する行為
乗り場無視	規制地区においてタクシー乗り場周辺に客待ち及び待機する行為、並びに銀座乗禁地区において乗車禁止規制中に乗り場以外で客待ち又は待機する行為
回遊車両	規制地区において回遊を繰り返す行為
指導無視	規制地区において上記以外に指導員がタクシー乗り場及びその周辺の秩序維持のために行う指導を無視する行為
優良タクシー乗り場への不正入構	規制地区において定めた入構規制を無視して優良タクシー乗り場へ不正に入構する行為

▶ タクシー乗り場等適正運営推進制度　規制地区一覧表

地区名	規制時間	規制内容	地図
東京駅八重洲口前 タクシー乗り場	終日	入路指定・待機禁止 ①鍛冶橋交差点を有楽橋方向から直進して乗り場へ入構 ②旧東京高速道路下以降は待機禁止	P40
銀座地区 1号タクシー乗り場	土・日、休日 祝日及び 12月29日～ 1月3日を除く 22時～翌1時	入路指定 築地川第一駐車場に入構後、汐先橋交差点・蓬莱橋交差点を経由し、銀座8丁目交差点を直進して入構	P41
銀座地区 2･6･7･8･9･10号 タクシー乗り場	土・日、休日 祝日を除く 22時～翌1時	入路指定 各乗り場へはそれぞれ一方向から入構	P42 P43
銀座地区 3号タクシー乗り場		入路指定 日比谷通り方向からみゆき通りを進行し、外堀通りを左折して入構	
銀座地区 4号タクシー乗り場		入路指定 晴海通りの勝鬨橋方向から三原橋交差点を直進して入構	
銀座地区 5号・11号 タクシー乗り場		5号乗り場・入路指定 内幸町交差点方向から国会通りを進行し、銀座コリドー通りを左折して入構	
		11号乗り場・入路指定 4号乗り場の空車列と一列で進行し、数寄屋橋交差点を左折して入構	
銀座・花椿通り (中央通り～ 昭和通り間)		客待ちの禁止・入構規制 空車タクシーの進入禁止	P44
銀座・新幸橋		客待ちの禁止・入構規制 ①新幸橋ガード下を客待ち禁止 ②コリドー通りからの空車タクシー左折禁止 ③第一ホテル東京方向からの空車タクシー右折禁止	P45

地区名	規制時間	規制内容	地図
内幸町・国会通り （新幸橋交差点～内幸町ホール前交差点）	土・日、休日 祝日を除く 22時～翌1時	客待ちの禁止	P45
みゆき通り （山下橋ガード下～帝国ホテル駐車場出入り口前交差点）		客待ちの禁止	P46
六本木交差点周辺	終日	客待ちの禁止 道路交通法で駐停車禁止されている六本木交差点及び同交差点際ギラギラ舗装箇所	P47
六本木交差点周辺 （ホテルアルカトーレ六本木前タクシー乗り場及び六本木ビル（松屋）前タクシー乗り場）		入路指定 六本木通り首都高速道路高架下タクシープールから入構	
優良タクシー乗り場	終日 銀座地区は 土・日、休日 祝日を除く 22時～翌1時	入構規制 次の入構条件のいずれにも該当しない車両の入構禁止 ただし、入構有資格車両不足発生時を除く ①センターの優良運転者表彰を受賞した運転者で、優良運転者章を表示する車両 ②優良事業者に所属する運転者であり、且つ、優良表示を掲出した車両 ③優良個人タクシー事業者認定制度の最高位「マスター（みつ星）」であることを表示する個人タクシー車両	P48 ～ P50

東京駅八重洲口前タクシー乗り場



規制時間：終日

規制内容：入路指定・待機禁止

・鍛冶橋交差点を有楽橋方向から直進して乗り場へ入構

・旧東京高速道路下以降は待機禁止

※東京駅八重洲口前タクシー待機所内に空車タクシーが収まっている状況であっても、入路指定は解除されない。

※東京高速道路下以降は待機禁止の規制であり、入路規制ではないので、方向等の指定はない。

銀座地区1号タクシー乗り場



規制時間：土・日、休日、祝日、12月29日～
1月3日を除く22時～翌1時

規制内容：入路指定

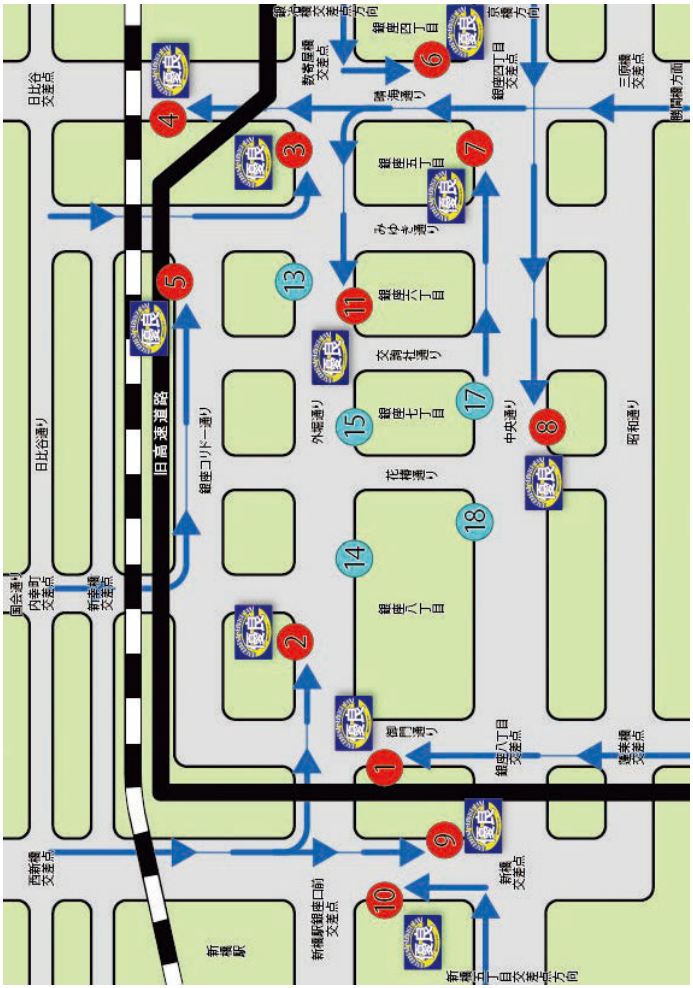
・築地川第一駐車場に入構後、汐先橋交差点・蓬莱橋交差点を経由し、銀座8丁目交差点を直進して入構

※移動中のルールと注意事項

（1）タクシープールから銀座１号乗り場への移動中は、「空車」表示で移動する。

（2）移動中に乗禁地区外にて、お客様の乗車の申し込みがあった場合は、速やかに応じること。

銀座地区タクシー乗り場



規制時間：土・日、休日、祝日を除く22時～翌１時
規制内容：入路指定

銀座地区２・６・７・８・９・10号タクシー乗り場
・各乗り場へは、それぞれ一方向から入構

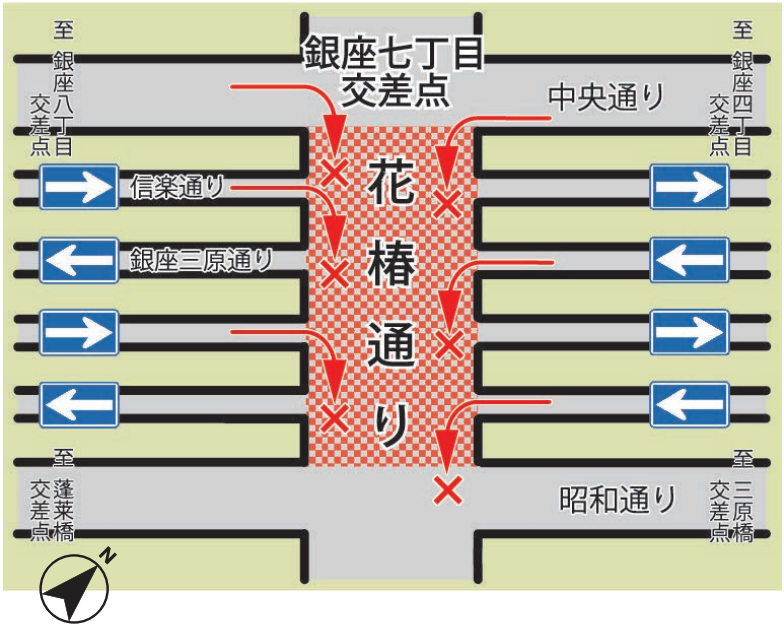
銀座地区３号タクシー乗り場
・日比谷通り方向からみゆき通りを進行し、外堀通りを左折して入構

銀座地区４号タクシー乗り場
・晴海通りの勝鬨橋方向から三原橋交差点を直進して入構

銀座地区５号・11号タクシー乗り場
【５号タクシー乗り場】
・内幸町交差点方向から国会通りを進行し、銀座コリドー通りを左折して入構
【11号タクシー乗り場】
・４号乗り場の空車列と一列で進行し、数寄屋橋交差点を左折して入構

※２号・９号及び４号・11号乗り場に入構する場合には、入路に従い一列で並び、空いている方向（乗り場）に進行すること。かまし動作は離脱とみなし、指導対象となる。

銀座・花椿通り
（中央通り～昭和通り間）



規制時間：土・日、休日、祝日を除く22時～翌1時

規制内容：入構規制・客待ちの禁止

・空車タクシーの進入禁止

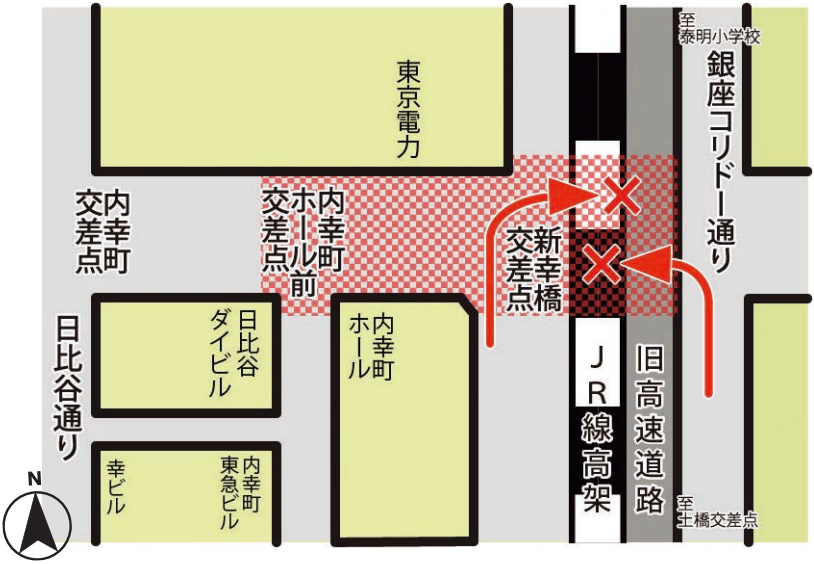
・中央通りから昭和通り間における花椿通りの客待ち禁止

※空車（回送表示含む）タクシーの進入禁止。迎車・実車は通り抜け可である。

※実車進入で客下車後は、直近の一方通行路に進行。直進すれば違反となる。

※客待ちの禁止は迎車・回送も含む。

銀座・新幸橋・内幸町・国会通り
（新幸橋交差点～内幸町ホール前交差点）



規制時間：土・日、休日、祝日を除く22時～翌1時

規制内容：客待ちの禁止・入構規制

- 新幸橋ガード下の客待ちの禁止
- コリドー通りからの空車タクシー左折禁止
- 第一ホテル東京方向からの空車タクシー右折禁止
- 新幸橋交差点から内幸町ホール前交差点における客待ち禁止

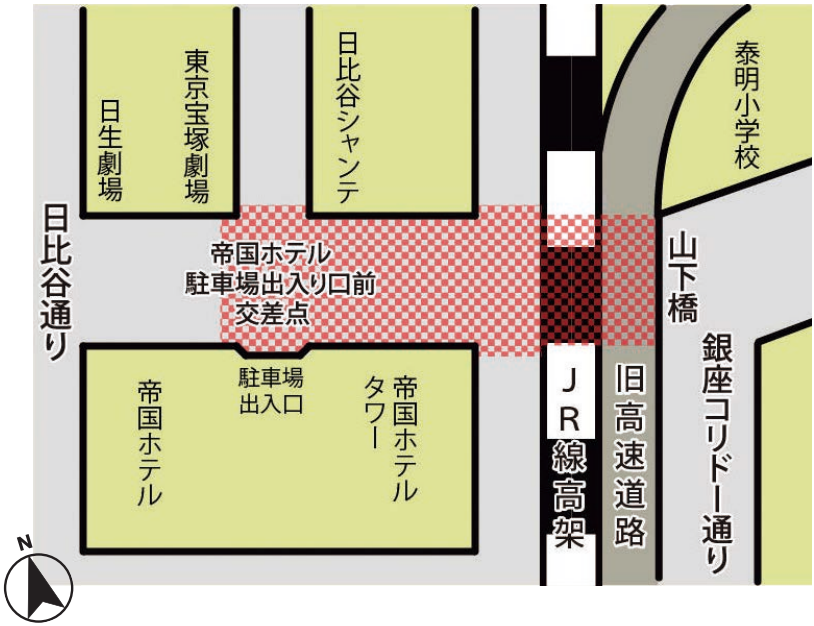
※新幸橋ガード下客待ちの禁止は迎車・回送も含む。

※コリドー通りからの空車（回送表示含む）タクシーの左折禁止は迎車・実車は左折可である。

※第一ホテル東京方向からの空車タクシーの右折禁止は、迎車・回送も含む。

※新幸橋交差点から内幸町ホール前交差点の客待ちの禁止は迎車・回送も含む。

みゆき通り
（山下橋ガード下～帝国ホテル駐車場出入口前交差点）



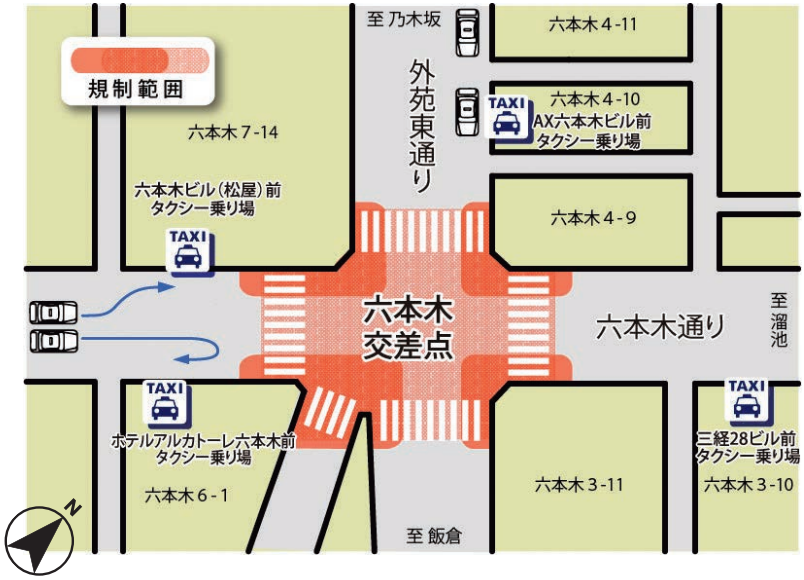
規制時間：土・日、休日、祝日を除く22時～翌1時

規制内容：客待ちの禁止

・山下橋ガード下から帝国ホテル駐車場出入口前交差点における客待ちの禁止

※山下橋ガード下から帝国ホテル駐車場出入口前交差点の客待ち禁止は、迎車・回送も含む。

六本木交差点周辺



規制時間：終日

規制内容：客待ちの禁止・入路指定

・道路交通法で駐停車禁止されている、六本木交差点及び同交差点際ギラギラ舗装箇所の客待ちの禁止

・ホテルアルカトーレ六本木前タクシー乗り場及び六本木ビル（松屋）前タクシー乗り場へは六本木通り首都高速道路高架下タクシープールを経由して入構

※監視カメラの映像においても指導対象となる。

優良タクシー乗り場

優良タクシー乗り場とは、安全・サービスの両面において一定の評価を受けた運転者・事業者が入構するタクシー乗り場です。

優良タクシー乗り場への入構が認められるのは、（公財）東京タクシーセンターの優良運転者表彰を受けた運転者、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おいて優良評価を受けた事業者に所属する運転者であり、且つ、優良表示を掲出した車両、並びに個人タクシーの最高位「マスター（みつ星）」となります。

また、優良タクシー乗り場は「WELCOME ABOARD！ステッカー貼付車両※」だけが入構できる乗り場として運用しています。

※WELCOME ABOARD！ステッカー貼付車両・・・「指差し外国語シート」を携行しており、各事業者及び団体等で実施されている同シートの活用方法及び挨拶、ドア・トランクサービスの励行等の接遇に関する講習の受講者が乗務する車両

【優良タクシー乗り場への入構資格及び条件】

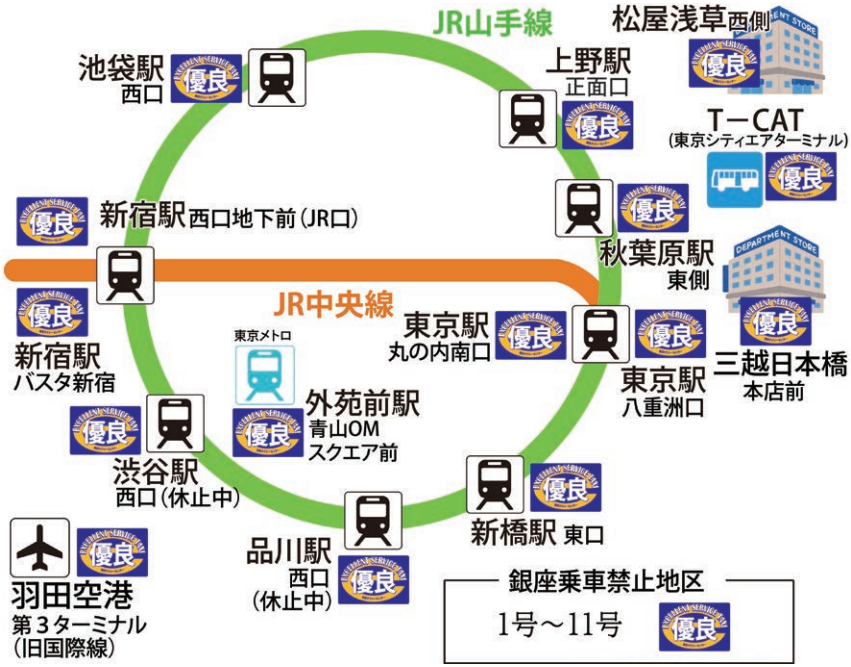
①優良運転者章を表示する法人タクシー・個人タクシー車両	②優良事業者に所属する運転者であり、かつ、優良表示を掲出した車両	③マスター（みつ星）であることを表示する個人タクシー車両
		

＋

『WELCOME ABOARD！』ステッカーを貼付した車両


※①～③のいずれかの入構資格を有し、かつ『WELCOME ABOARD！』ステッカーを貼付した車両。

優良タクシー乗り場



☆13地区26箇所のタクシー乗り場を優良タクシー乗り場として運用しています。

地　区		乗り場名
①	新橋	新橋駅東口前
②	東京駅	東京駅丸の内南口前
③		東京駅八重洲口前
④	秋葉原	秋葉原駅東側
⑤	上野	上野駅正面口
⑥	池袋	池袋駅西口前
⑦	新宿	新宿駅西口地下前（JR口）
⑧		バスタ新宿
⑨	渋谷	渋谷駅西口前

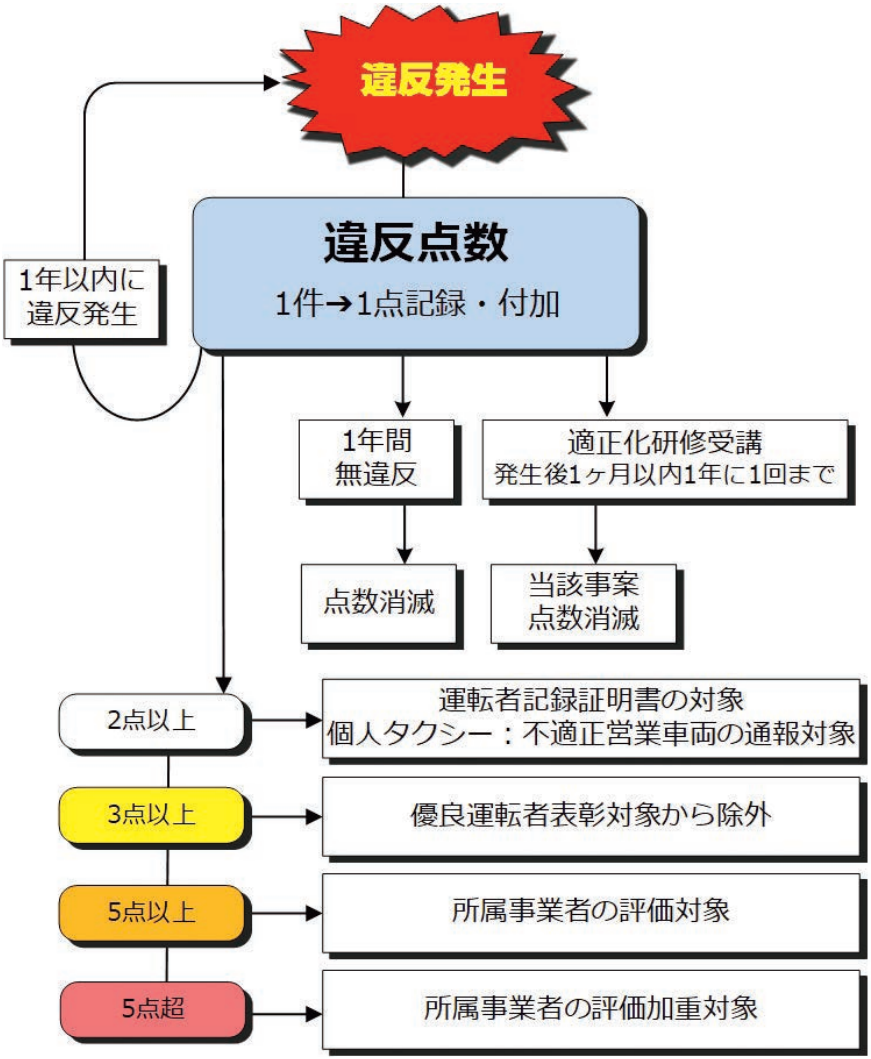
地　区		乗り場名
⑩	品川	品川駅西口前（令和6年2月1日から休止中）
⑪	青山	青山OMスクエア前
⑫	羽田空港	羽田空港第5（第3ターミナル）
⑬	銀座	銀座1号（GINZA9 1号館）
⑭		銀座2号（DKビル前）
⑮		銀座3号（東急プラザ前）
⑯		銀座4号（ニュートーキョー前）
⑰		銀座5号（銀座コリドー通り）
⑱		銀座6号（天賞堂前）
⑲		銀座7号（ワシントン靴店前）
⑳		銀座8号（銀座ヤマハホール前）
㉑		銀座9号（野村証券）
㉒		銀座10号（キムラヤ前）
㉓		銀座11号（銀座西6丁目）
㉔	日本橋	三越日本橋本店前
㉕		T-CAT（東京シティエアターミナル）
㉖	浅草	松屋浅草西側

1. タクシー乗り場等適正運営推進制度等の適用
　入構資格のない車両が入構すると、タクシー乗り場等適正運営推進制度に基づき『優良タクシー乗り場への不正入構』として指導対象となるほか、不正入構から派生した苦情・指導事案についてはタクシー評価制度に基づく『加重措置』が適用されます。
2. 供給不足時の対応
　空車不足が生じた場合には、特例的に一般タクシーの入構を認めていますが、利用者列が解消した時は乗り場から離脱してください。

違反点数の付加及び消滅

○　違反点数の記録

違反点数は、1件1点として対象運転者に記録する。



自主規制及び
空車タクシー等進入・通行規制地区

▶ 自主規制及び空車タクシー等進入禁止地区一覧

自主規制とは、乗り場への入構方法、遵守事項について「タクシー乗り場対策委員会（現タクシー乗り場管理運営委員会）」で定めたルールです。

自主規制一覧表

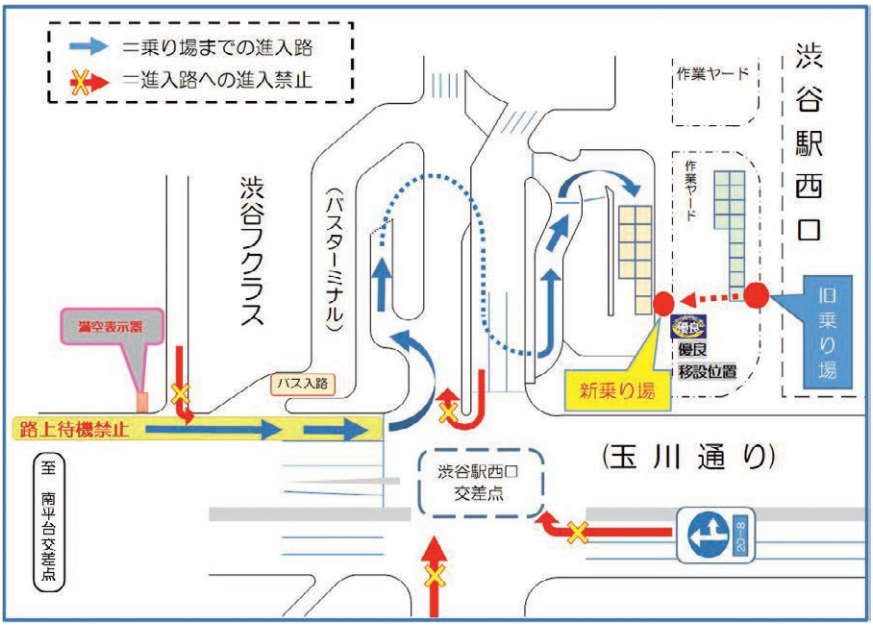
地区名	規制時間	規制内容	内容
渋谷駅西口前 タクシー乗り場	終日	入路指定 タクシー乗り場への入構はタクシー待機所を経由することとし、タクシー待機所への進入路は玉川通りの南平台交差点方向から渋谷駅西口交差点を左折し、渋谷フクラス地下駐車場入口から入構する。また、渋谷駅西口交差点の手前約80メートルに設置したタクシー待機所の満空表示器が「満車」表示の際は、タクシー待機所への進入及び路上待機を禁止とする。	P57 P58
羽田空港	終日	入構規制 車両末尾番号による入構規制（奇数日はナンバープレートの末尾番号が奇数、偶数日は偶数のタクシーのみ入構出来る）ただし、第5優良タクシー乗り場を除く。年末年始、ゴールデンウィーク、夏季繁忙期、シルバーウィークの期間については、入構規制を一時解除する。	P59 〜 P68
東京駅 八重洲口前 タクシー乗り場	終日	入構規制 ①優良タクシー乗り場への入構資格及び条件を満たしている車両 ②検定合格者・ワゴンレーンに入構する際は「外国人旅客接遇英語検定合格証」を携帯し、ECD（English Certified Driver）認定章を車体に貼付（ワゴン車両を除く）していること。	P69

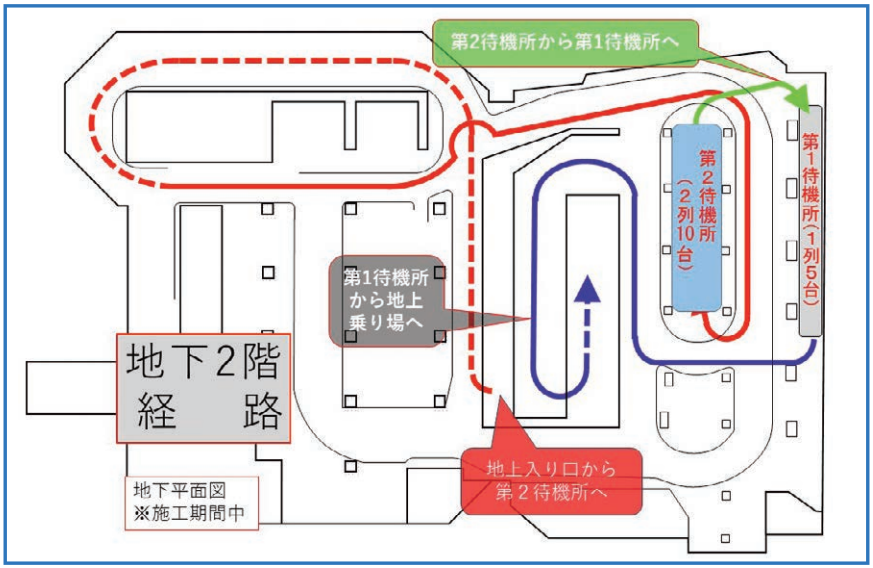
地区名	規制時間	規制内容	内容
吉祥寺駅北口 ロータリー内 タクシー乗り場	21：30～ 翌6：00	入路指定 乗り場ロータリーへは井の頭通り方向から左折して進入	P70
池袋駅東口前 タクシー乗り場	終日	入路指定 ①乗り場へはタクシープールを経由して入構 ②タクシープールへはグリーン大通りを護国寺方向から直進して入構	P71
池袋駅西口前 タクシー乗り場	終日	入路指定 ①乗り場へは第2タクシープールから第1タクシープールを経由して入構 ②第2タクシープールへは劇場通りを池袋警察署方向から右折して入構	P72

空車タクシー等進入禁止地区一覧表

地区名	規制内容		内容
新橋駅周辺 (駅周辺の交通規制)	規制時間 規制内容 規制場所	土・日・休日を除く午後9時から午前1時までの間 車両進入禁止や空車タクシー進入禁止 新橋駅銀座口など4箇所	P73
赤坂3丁目周辺	規制時間 規制内容	土・日・休日を除く午後7時から午前1時までの間 空車タクシー通行禁止	P74
幸橋ガード下	規制時間 規制内容	午後9時から午前2時までの間 タクシー通行止め	P75

渋谷駅西口前タクシー乗り場





次ページへ続く

タクシー乗り場への入構はタクシー待機所を経由することとし、タクシー待機所への進入路は玉川通りの南平台交差点方向から渋谷駅西口交差点を左折し、渋谷フクラス地下駐車場入口から入構する。

また、渋谷駅西口交差点の手前約80メートルに設置したタクシー待機所の満空表示器が「満車」表示の際は、タクシー待機所への進入及び路上待機を禁止とする。

※なお、渋谷フクラス地下2階には、喫煙所・トイレの設備はありません。

【動画】
「渋谷駅西口前優良タクシー乗り場の入路について」はこちら▶

▶ 羽田空港　東京車両乗り場の入構条件及び運用について

羽田空港内のすべてのタクシー乗り場は、需要の拡大及び旅客利便向上を図るため、定額運賃設定ゾーン内への運送申し込みについては、旅客からの特約の解除の申し出があった場合を除き、自動的に特約が成立する『**定額運賃乗り場**』です。

遵守事項

1. 車両末尾番号による入構規制（奇数日はナンバープレートの末尾番号が奇数、偶数日は偶数のタクシーのみ入構出来る）ただし、第5優良タクシー乗り場を除く。年末年始、ゴールデンウィーク、夏季繁忙期、シルバーウィークの期間については、入構規制を一時解除する。
2. 定額運賃導入事業者の車両
3. 定額運賃表をヘッドレスト後部等に掲出すること、又は運転者は旅客に対し、当該運賃表により説明すること
4. ETC装着車両（首都高速距離制通行料金に対応するため）
5. 『WELCOME ABOARD ！』ステッカーを貼付した車両

指差し外国語シートを携行しており、同シートの活用方法及び挨拶、ドア・トランクサービスの励行等の接遇に関する講習の受講者が乗務する車両



羽田空港に関しては、運用等に変更がある場合がありますので、ホームページを参照して下さい。▶

次ページへ続く

6. 世田谷区の一部地域については、首都高速の利用で適用される定額運賃より、一般道の利用で適用されるメーター運賃が安くなる場合があるため、運転者は旅客に対し、首都高速を利用するか、一般道を利用するかの確認を行う運用とする。

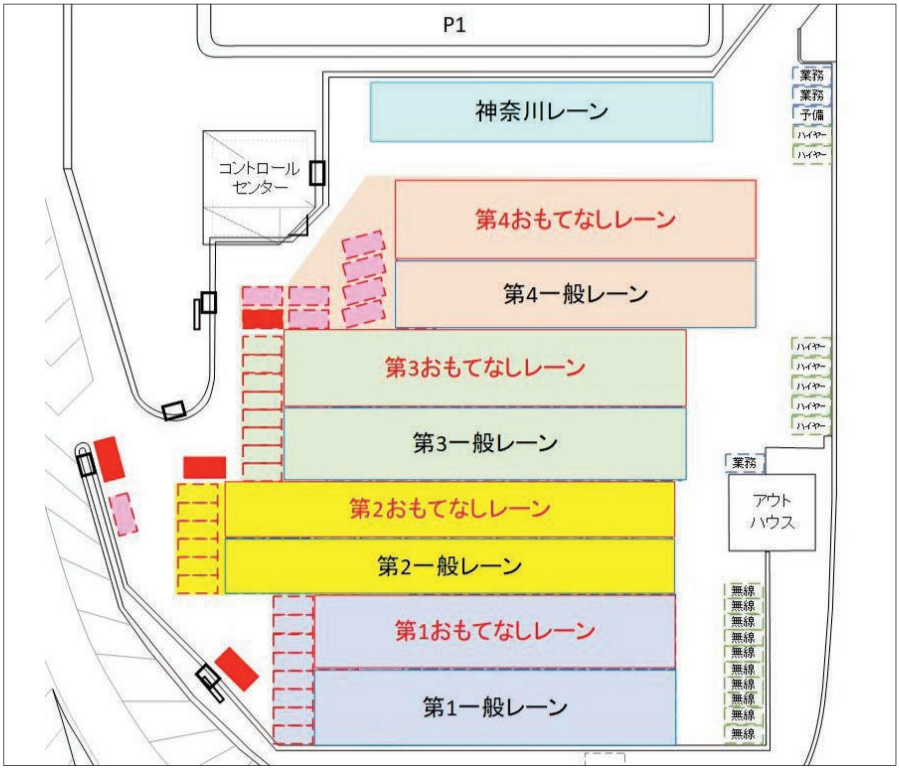
※遵守事項2. ～ 6.については、定額運賃乗り場に係る入構条件及び運用についてとなっている。
※第5優良タクシー乗り場（国際線）については、優良タクシー乗り場への入構資格及び条件（P48参照）を有する車両しか入構できません。

羽田空港第1タクシー待機所について

○　外国人旅客接遇研修　修了者専用レーン（おもてなしレーンについて）

羽田空港内の各タクシー乗り場において、外国人旅客に対するタクシーサービスの更なる向上を図るため、外国人旅客接遇研修を修了した運転者の専用レーンを設置しています。

羽田空港第1タクシー待機所



次ページへ続く

【運用について】

第1乗り場　待機レーンの4レーン
第2乗り場　待機レーンの3レーン
第3乗り場　待機レーンの4レーン
第4乗り場　待機レーンの4レーン
を外国人旅客接遇研修修了者専用レーンとして運用しています。

専用レーンへ入構する際は、外国人旅客接遇研修の修了証を携帯し、入構表示板を掲出して下さい。（車両番号による末尾規制は適用）

【入構条件】

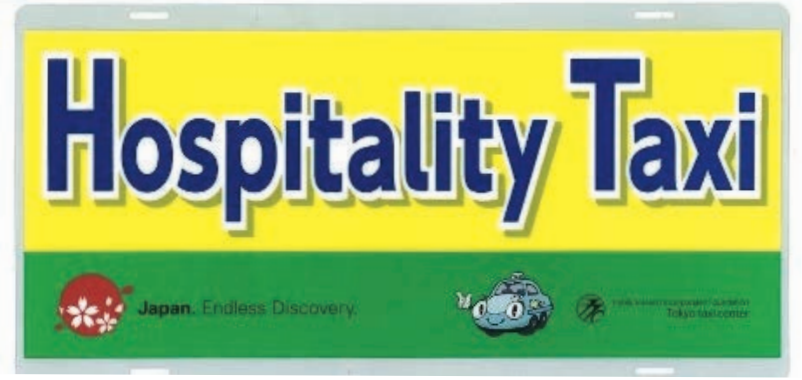
1. おもてなしレーンに入構する際は、外国人旅客接遇研修修了証を携帯し、専用レーンへの入構から実車になるまでの間、入構表示板を掲出すること。
2. 入構表示板は、利用者にホスピタリティタクシーであることを証明する表示板です。常に正しく表示し営業して下さい。その他、現行ルール（P59**遵守事項**を参照）を適用する。

【動画】
「羽田空港タクシー乗り場及びタクシー待機所の運用変更について」はこちら▶

【待機所定点カメラ】
「羽田空港第1タクシー待機所の状況」はこちら▶

次ページへ続く

入構表示板

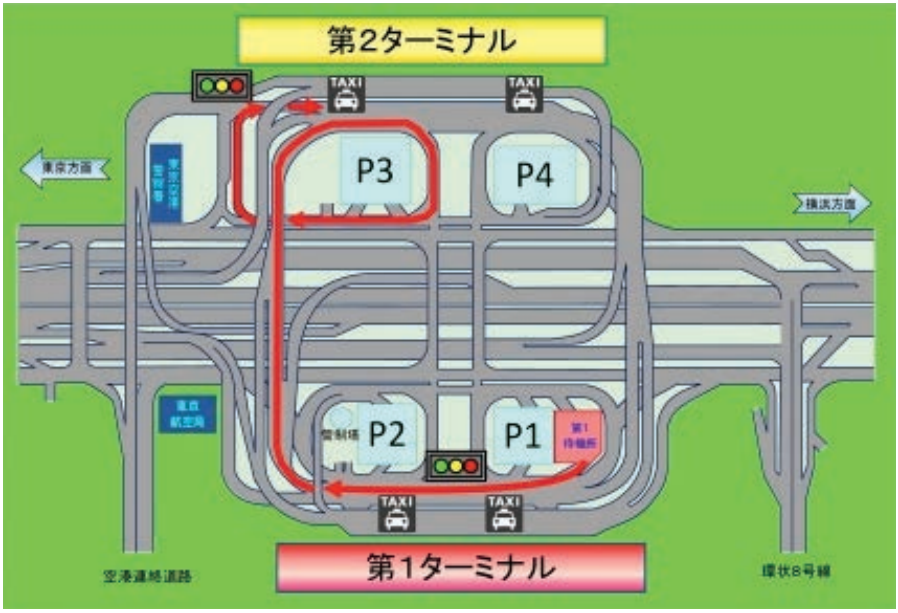


入構表示板の掲出位置

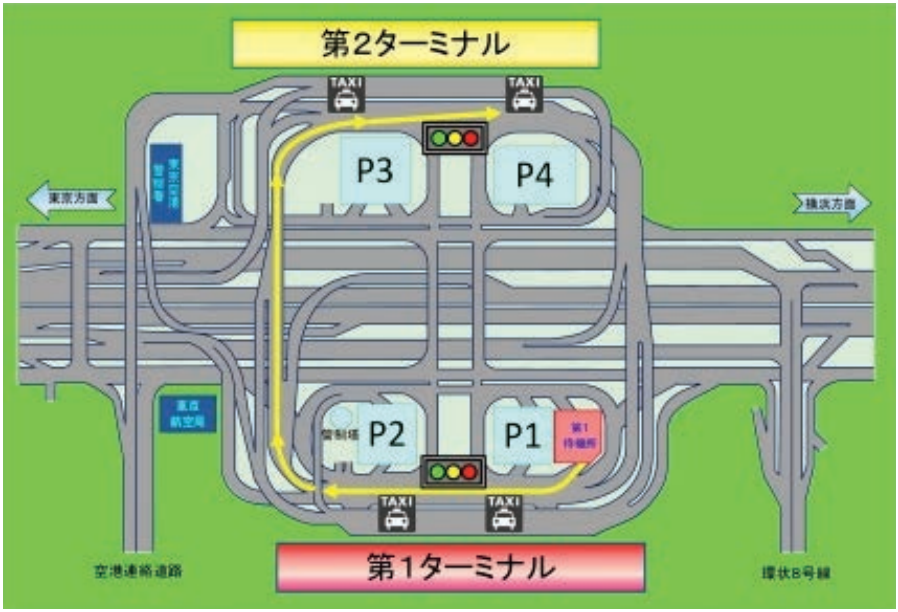


第3タクシー乗り場・
第4タクシー乗り場への入構路

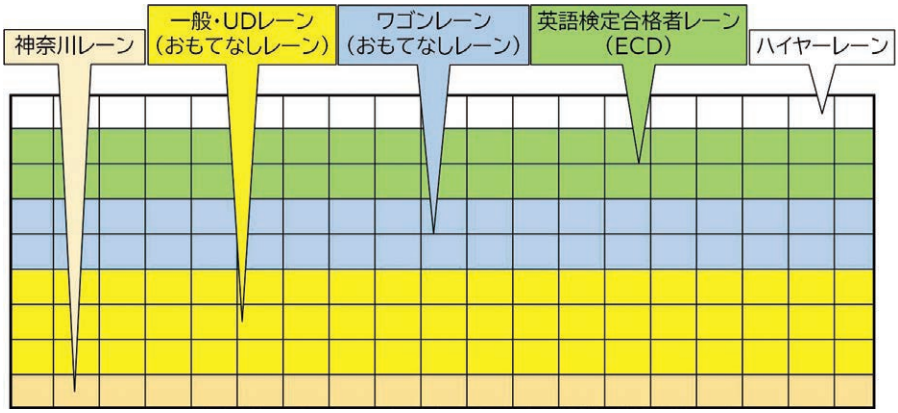
第3タクシー乗り場への入構路



第4タクシー乗り場への入構路



羽田空港第3タクシー待機所



【運用について】

19列×9レーン	合計　171台
『第1レーン』	神奈川レーン・1列（19台）
『第2 ～ 4レーン』	一般・UDレーン・3列（57台）
『第5 ～ 6レーン』	ワゴンレーン・2列（38台）
『第7 ～ 8レーン』	英語検定合格者レーン・2列（38台）
『第9レーン』	ハイヤー待機レーン・1列（19台）

第3タクシー待機所に直接の入構は出来ませんので、必ず第4タクシー待機所を経由して第3タクシー待機所に入構して下さい。入路については環八通りを大鳥居方向から左折入構です。周回路での待機は一切出来ません。

神奈川レーンについては、令和6年2月1日から休止中。

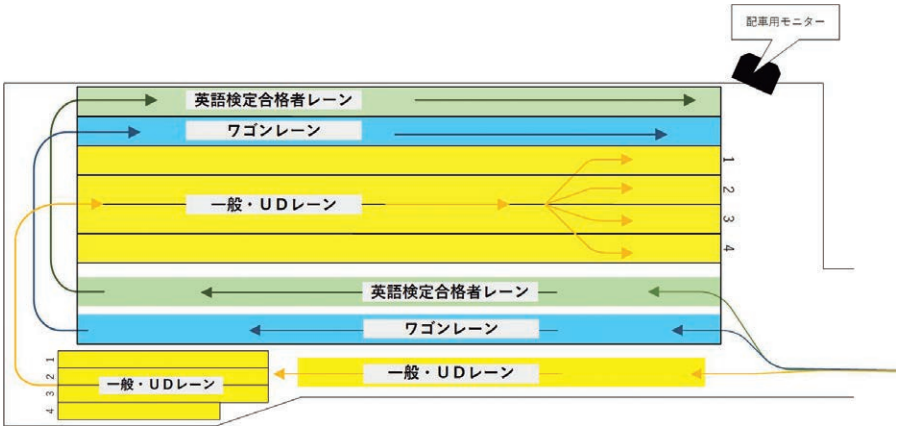
【入構条件】

1. 第3・第4タクシー待機所への入構は外国人旅客接遇研修修了証（英語･中級以上）を携帯し、入構表示板（P63参照）を掲出すること。
2. 現行の入構条件（P59**遵守事項**を参照）に加え、英語検定合格者専用レーンへの入構は「外国人旅客接遇英語検定合格証」を携帯し、ECD （English Certified Driver）認定章を車体に貼付すること。



【待機所定点カメラ】
「羽田空港第3・4タクシー待機所の状況」はこちら▶

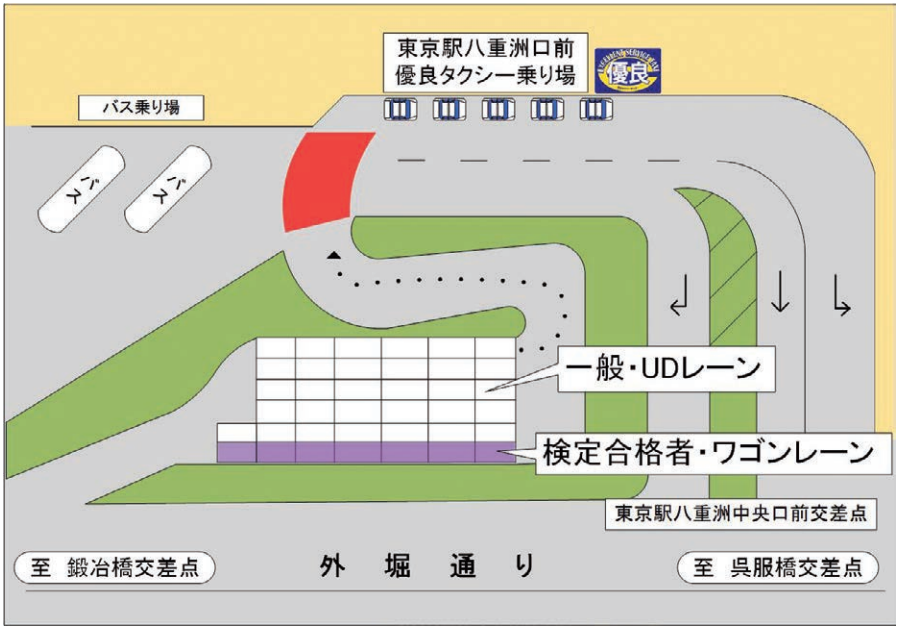
羽田空港第4タクシー待機所



【運用について】

1. 第3タクシー待機所に直接の入構は出来ませんので、必ず第4タクシー待機所を経由して第3タクシー待機所に入構して下さい。入路については環八通りを大鳥居方向から左折入構です。周回路での待機は一切出来ません。
2. ワゴン・ECD車両については、モニターで空きを確認しその都度移動となり、一般（おもてなし）車両については、従来通り、列ごとの移動となります。

東京駅八重洲口前タクシー乗り場



【運用について】

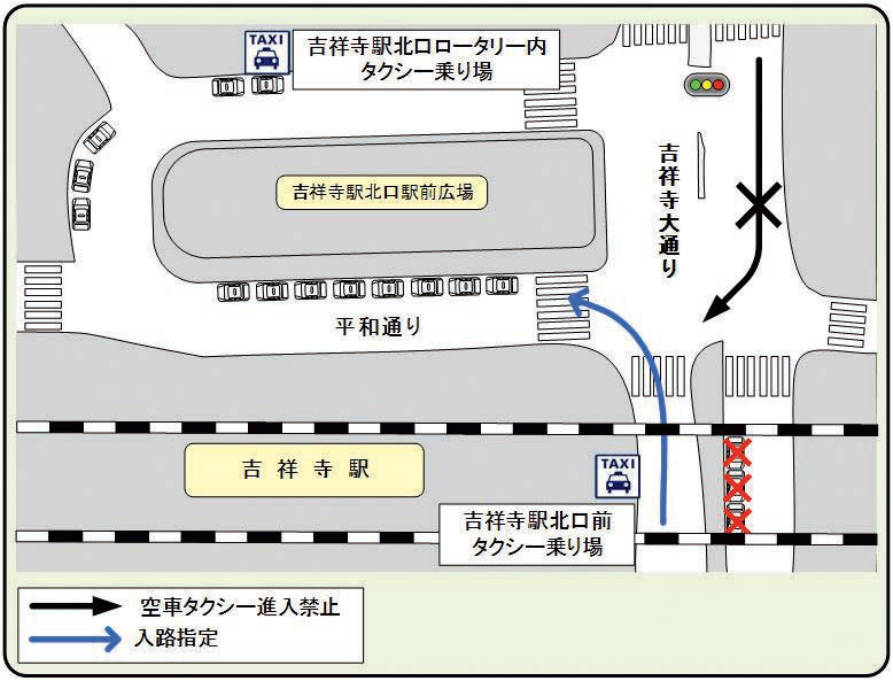
『第1 ～ 5レーン』 一般・UDレーン・5列（31台）

『第6レーン』 検定合格者・ワゴンレーン・1列（7台）

【入構条件】

1. 優良タクシー乗り場への入構資格及び条件（P48参照）を有する車両。
2. 検定合格者・ワゴンレーンに入構する際は「外国人旅客接遇英語検定合格証」を携帯し、ECD（English Certified Driver）認定章を車体に貼付（ワゴン車両を除く）していること。

吉祥寺駅北口ロータリー内タクシー乗り場



【規制時間】

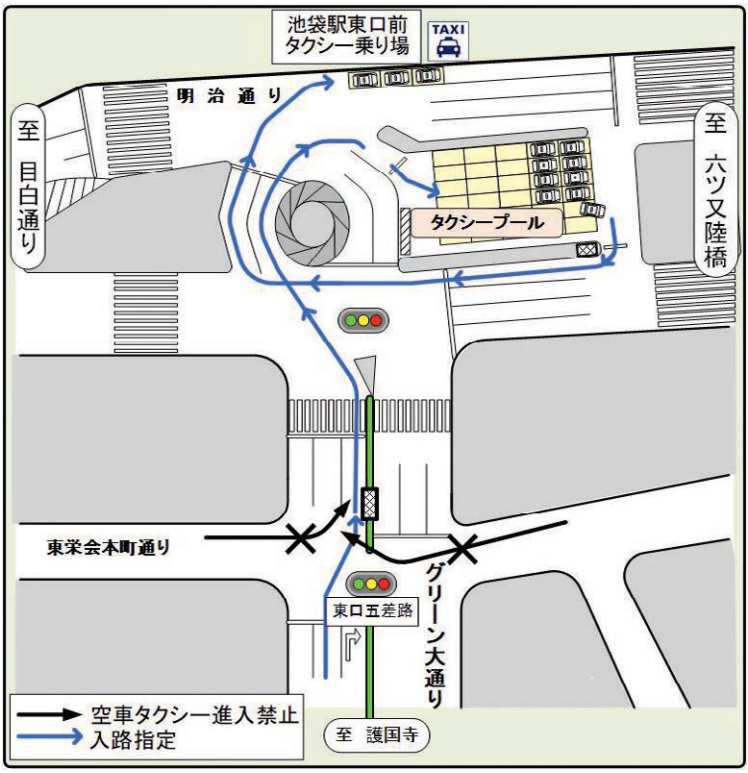
午後9時30分から翌午前6時00分までの間

【遵守事項】

1. 吉祥寺大通りを井の頭通り方向から左折して平和通りに入構すること。(五日市街道方向からの右折入構は禁止)
   また、駅前ロータリー内所定場所が入構上限（13台）に達した場合には、停留せず離脱すること。
2. 吉祥寺大通りのセンターライン側には停留（右側停車・右側駐車）しないこと。

吉祥寺駅周辺においては、地元事業者による「吉祥寺ルール策定会議」において「吉祥寺ルール」が定められ、平成22年8月5日から施行されておりますので、それに従って下さい。

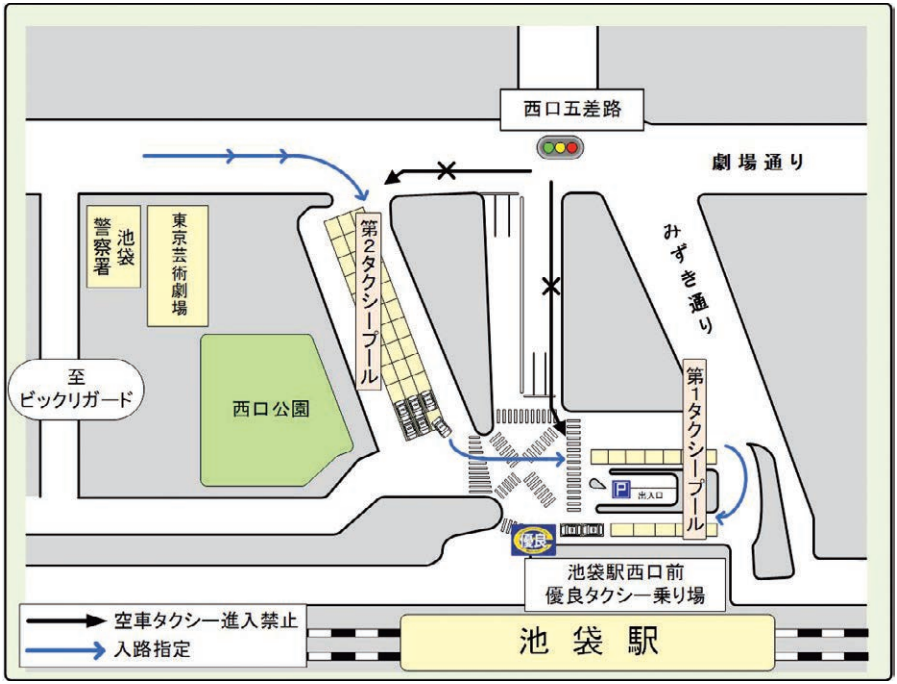
池袋駅東口前タクシー乗り場



【遵守事項】

1. タクシープールの待機状況を知らせる満空表示板（グリーン大通りに設置）が「満」表示のときは、速やかに他所へ移動すること。
2. タクシープールが満車のとき、タクシープール入口やロータリー付近等においての入構待ち待機は絶対にしないこと。また、グリーン大通りにおいてもタクシープールへの入構待ち待機はしないこと。
3. タクシー乗り場の待機スペース以外では待機しないこと。
4. 明治通り・池袋駅東口前周辺では、タクシー乗り場以外での客待ち駐車は絶対にしないこと。
5. タクシープール内でタバコの吸殻、空き缶等ゴミの投げ捨てはしないこと。

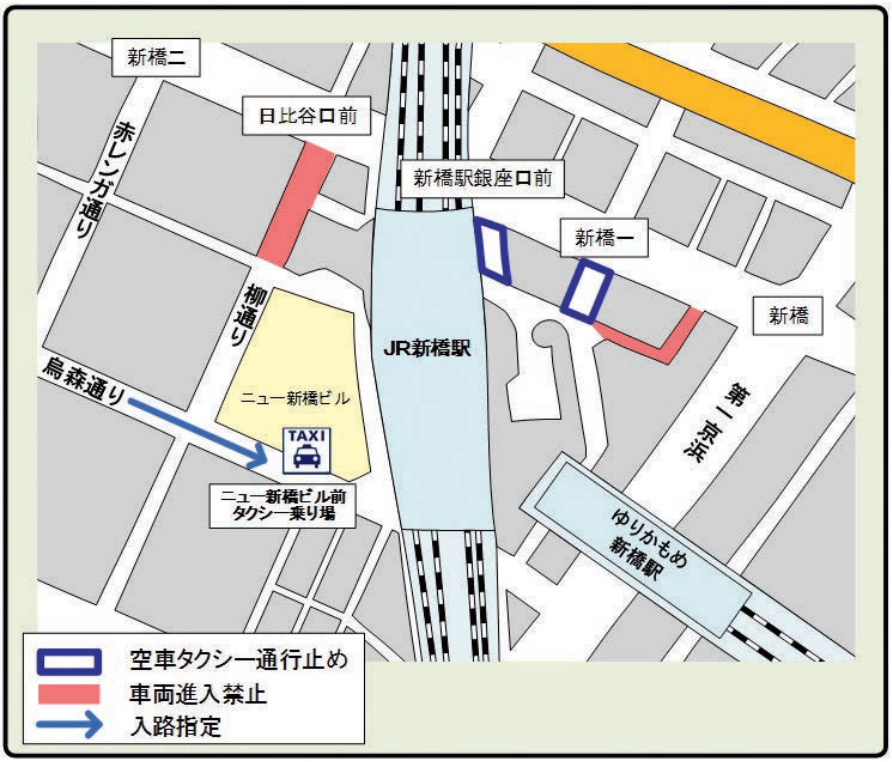
池袋駅西口前タクシー乗り場



【遵守事項】

1. 第2待機所先頭位置に設置してあるモニターで、第1待機所の待機スペースの空きを確認して入構すること。
2. 第2待機所へは、西口五差路交差点方向からの進入はしないこと。
3. 第2待機所満車時、右折ライン及び劇場通りに待機しないこと。また、待機所の入口際等、待機スペース以外では路上待機しないこと。
4. 池袋駅西口周辺では、タクシー乗り場以外での客待ち駐車は行わないこと。
5. 待機所内は左側から横方向に3台ずつ入構順に待機すること。

新橋駅周辺



1. 新橋駅周辺の交通規制

【規制時間】

土・日、休日を除く午後9時から午前1時までの間

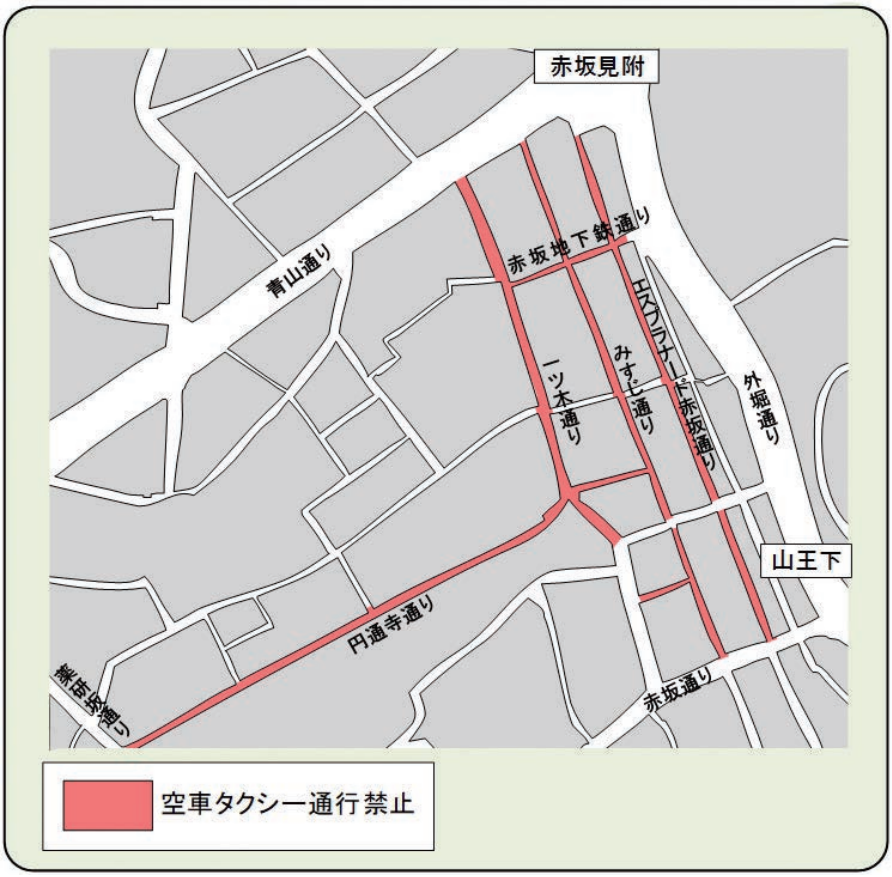
【規制内容】

新橋駅銀座口など4箇所において、車両進入禁止や空車タクシー進入禁止

2. ニュー新橋ビル前タクシー乗り場への入路指定

日比谷通りからの直進入構

赤坂3丁目周辺



【規制時間】
　土・日、休日を除く午後7時から翌午前1時までの間

【規制内容】
　空車タクシー通行禁止　※迎車を除く

幸橋ガード下



【規制時間】
午後9時から翌午前2時までの間

【規制内容】
タクシー通行止め（実車を除く）

▶ 調整待機所の適正な使用

タクシーが次の営業に備え調整するため、交通管理者よりタクシーの駐車禁止解除が認められている場所であることから、適正な使用をお願いします。

名　称	住　所	待機台数	駐車可能時間
青山公園	港区六本木7-23	65台	終日
台東体育館前	台東区今戸1-1先	2台	午前11時から 午後2時まで
芝公園	港区芝公園1-4-3	4台	終日

青山公園





台東体育館前



芝公園



関係法令（抜粋）

○　道路運送法

(目的)
第1条
　この法律は、貨物自動車運送事業法（平成元年法律第83号）と相まつて、道路運送事業の運営を適正かつ合理的なものとし、並びに道路運送の分野における利用者の需要の多様化及び高度化に的確に対応したサービスの円滑かつ確実な提供を促進することにより、輸送の安全を確保し、道路運送の利用者の利益の保護及びその利便の増進を図るとともに、道路運送の総合的な発達を図り、もつて公共の福祉を増進することを目的とする。

(一般乗用旅客自動車運送事業の運賃及び料金)
第9条の3
　一般乗用旅客自動車運送事業を経営する者は、運賃等（旅客の運賃及び料金（旅客の利益に及ぼす影響が比較的小さいものとして国土交通省令で定める料金を除く。）をいう。）を定め、国土交通大臣の認可を受けなければならない。これを変更しようとするときも、同様とする。

(運賃又は料金の割戻しの禁止)
第10条
　一般旅客自動車運送事業者は、旅客に対し、収受した運賃又は料金の割戻しをしてはならない。

(運送約款)
第11条
　一般旅客自動車運送事業者は、運送約款を定め、国土交通大臣の認可を受けなければならない。これを変更しようとす

るときも同様とする。
3　国土交通大臣が一般旅客自動車運送事業の種別に応じて標準運送約款を定めて公示した場合（これを変更して公示した場合を含む。）において、当該事業を経営する者が、標準運送約款と同一の運送約款を定め、又は現に定めている運送約款を標準運送約款と同一のものに変更したときは、その運送約款については、第一項の規定による認可を受けたものとみなす。

（運送引受義務）
第13条
　一般旅客自動車運送事業者は、次の場合を除いては、運送の引受けを拒絶してはならない。
1　当該運送の申込みが第11条第1項の規定により認可を受けた運送約款（標準運送約款と同一の運送約款を定めているときは、当該運送約款）によらないものであるとき。
2　当該運送に適する設備がないとき。
3　当該運送に関し申込者から特別の負担を求められたとき。
4　当該運送が法令の規定又は公の秩序若しくは善良の風俗に反するものであるとき。
5　天災その他やむを得ない事由による運送上の支障があるとき。
6　前各号に掲げる場合のほか、国土交通省令で定める正当な事由があるとき。

道路運送法に違反する運送の引受け又は継続の拒否の要件について

（昭和45年10月29日付　東京陸運局長通達）
平成20年5月12日一部改正

1　道路運送法第13条により拒絶できる場合
（1）当該運送の申込が第11条の規定により認可を受けた運送約款によらないものであるとき。（第1号）

a 認可運賃以外の運賃によるもの。
b 運送の安全のための乗務員の指示に従わないもの。

(2) 当該運送に適する設備がないとき。(第2号)
a トランクに入らない（蓋がしまらないもの）もの。
b バックミラーによる視認を妨げたり、操縦装置を円滑に操作できない等運転に支障があるとき。
c 定員を超えるとき。

(3) 当該運送に関し、申込者から特別の負担を求められたとき。(第3号)
a 高速道路、フェリー等の料金の支払を乗客から強制されたとき。
b 現金及び当該事業者に有効なチケット以外による支払を求められたとき。
c 著しく離れた区域の運送を求められたとき。

(注) 著しく離れた区域とは、事業区域の境界から概ね50キロメートルを超える区域をいう。

ただし、高速自動車国道、自動車専用道路又はその他有料道路（東京湾横断道路を除く。）を利用する運送については、本号（上記ｃ）は適用されない。

この場合において、運転者は高速自動車国道等を利用する運送を要求する旅客に対しては、当該往路の運送が事業区域の概ね50キロメートル以上の場合は、その往路における高速自動車国道等（東京都特別区・武蔵野市及び三鷹市の事業者にあっては、事業区域内における首都高速道路を除く。）の料金に相当する金額を復路に関して請求することができる。

著しく離れた区域を東京都特別区・武三地区について例示すれば、事業区域の境界から概ね50キロメートルを超える区域とは神奈川県三浦市、小田原市、松田町、山梨県上野原市、埼玉県小川町、熊谷市、羽生市、茨城県古河市、水海道市、千葉県成田市、東金市、木更津市の区域等を超えた区域である。

また、高速自動車国道においては、以下のインターチェンジ以遠をいう。

東名高速道路 ――――― 御殿場IC
常磐自動車道 ――――― 土浦北IC
中央自動車道 ――――― 大月IC
東関東自動車道 ――――― 大栄IC
東北自動車道 ――――― 館林IC
関越自動車道 ――――― 花園IC

(4) 当該運送が法令の規定又は公の秩序若しくは善良の風俗に反するものであるとき。(第4号)
  a 道路交通法上の停車禁止、一方通行等に違反するとき（この場合は違反である旨を説明し、違反とならないように乗客に指示　－　例えば停車禁止以外の地点まで移動して乗車させること。)。
  b 申込みに際し暴行、威かく等の行為のあったとき。
  c 賭博場、売春宿等への案内を求められたとき。
  d 当該運送を引受けることにより定められた乗務時間乗務距離を超えることとなるとき（乗務時間が残り少なくなった時は、回送板を掲出して帰庫すること。)。

(5) 天災その他やむを得ない事由による運送上の支障があるとき。(第5号)

2 旅客自動車運送事業等運輸規則第13条により拒絶できる場合

(1) 運送の途中、旅客が車内においてあきらかに公序良俗に反する行為があって、運転者の制止若しくは必要な指示にしたがわないとき。(第1項第1号)

(2) 第52条各号に掲げる危険品を携帯している者。(第1項第2号)

(3) 泥酔した者又は不潔な服装をした者等であって、他の旅客の迷惑となるおそれのある者。(第1項第3号)
  a 行先を明瞭に告げられない者。
  b 幅吐の跡等があり車内を汚染するおそれのある者。
  c 人の助けなくしては歩行が困難である者。
  d その服装によって車内が著しく汚れると認められる者。
  e 魚類又は汚わい品等の持込みにより車内が著しく汚染されると認められる者。

(4) 付添人を伴わない重病者。(第1項第4号)
(5) 感染症の予防および感染症の患者に対する医療に関する法律（平成10年法律第114号）に定める一類感染症、二類感染症若しくは指定感染症（同法第7条の規定に基づき、政令で定めるところにより、同法第19条又は第20条の規定を準用するものに限る。）の患者（同法第8条の規定により一類感染症、二類感染症又は指定感染症の患者と見なされる者を含む。）又は新感染症の所見がある者。(第1項第5号)

3　旅客自動車運送事業等運輸規則第50条により拒絶できる場合
法令の規定により回送板を提出しているとき。(第6項､第7項)
(運転者は、食事、休憩をしようとするとき、燃料等の補給の必要があるときは、回送中である旨を見易いよう表示しなければならない。回送板等の掲出については、平成元年7月21日付け東陸旅第2648号及び東陸整第394号「東京都内に配置するハイヤー・タクシー車両の表示等に関する取扱について」によること。)

(運送の順序)
第14条
一般旅客自動車運送事業者は、運送の申込みを受けた順序により、旅客の運送をしなければならない。ただし、急病人を運送する場合、一般乗合旅客自動車運送事業について運送の申込みを受けた順序による旅客の運送を行うことにより輸送の効率が著しく低下する場合その他正当な事由がある場合は、この限りでない。

(禁止行為)
第20条
一般旅客自動車運送事業者は、発地及び着地のいずれもがその営業区域外に存する旅客の運送（路線を定めて行うもの

を除く。）をしてはならない。ただし、次に掲げる場合は、この限りでない。
1　災害の場合その他緊急を要するとき。

（公衆の利便を阻害する行為の禁止等）
第30条
　一般旅客自動車運送事業者は、旅客に対し、不当な運送条件によることを求め、その他公衆の利便を阻害する行為をしてはならない。
2　一般旅客自動車運送事業者は、一般旅客自動車運送事業の健全な発達を阻害する結果を生ずるような競争をしてはならない。
3　一般旅客自動車運送事業者は、特定の旅客に対し、不当な差別的取扱いをしてはならない。
4　国土交通大臣は、前三項に規定する行為があるときは、一般旅客自動車運送事業者に対し、当該行為の停止又は変更を命ずることができる。

○　旅客自動車運送事業運輸規則

(目的)

第1条

　この省令は、旅客自動車運送事業の適正な運営を確保することにより、輸送の安全及び旅客の利便を図ることを目的とする。

(一般準則)

第2条

　旅客自動車運送事業者は、安全、確実かつ迅速に運輸を遂行するように努めなければならない。

2　旅客自動車運送事業者は、旅客又は公衆に対して、公平かつ懇切な取扱いをしなければならない。

3　旅客自動車運送事業者は、従業員に対し、輸送の安全及び旅客の利便を確保するため誠実に職務を遂行するように指導監督するとともに、当該指導監督を効果的かつ適切に行うため、必要な措置を講じなければならない。

4　旅客自動車運送事業者の従業員は、その職務に従事する場合は、輸送の安全及び旅客の利便を確保することに努めなければならない。

(領収証)

第10条

2　一般乗用旅客自動車運送事業者は、運賃又は料金を収受した場合であつて旅客の求めがあつたときは、収受した運賃又は料金の額を記載した領収証を発行しなければならない。

(運送の引受け及び継続の拒絶)

第13条

　一般乗用旅客自動車運送事業者は、次の各号のいずれかに

掲げる者の運送の引受け又は継続を拒絶することができる。
1　第49条第4項の規定による制止又は指示に従わない者
2　第52条各号に掲げる物品（同条ただし書の規定によるものを除く。）を携帯している者
3　泥酔した者又は不潔な服装をした者等であつて、他の旅客の迷惑となるおそれのある者
4　付添人を伴わない重病者
5　感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律（平成10年法律第114号）に定める一類感染症、二類感染症、新型インフルエンザ等感染症若しくは指定感染症（同法第44条の9の規定に基づき、政令で定めるところにより、同法第19条又は第20条の規定を準用するものに限る。）の患者（同法第8条（同法第44条の9において準用する場合を含む。）の規定により一類感染症、二類感染症、新型インフルエンザ等感染症又は指定感染症の患者とみなされる者を含む。）又は新感染症の所見がある者

（危険物等の輸送制限）
第14条
2　旅客自動車運送事業者は、第52条各号に掲げる物品（同条ただし書の規定によるものを除く。）を旅客の現在する事業用自動車で運搬してはならない。

（事故の場合の処置）
第18条
　旅客自動車運送事業者は、事業用自動車の運行を中断したときは、当該自動車に乗車している旅客のために、次の各号に掲げる事項に関して適切な処置をしなければならない。
1　旅客の運送を継続すること。

2　旅客を出発地まで送還すること。
3　前各号に掲げるもののほか、旅客を保護すること。

（事故による死傷者に関する処置）
第19条
　旅客自動車運送事業者は、天災その他の事故により、旅客が死亡し、又は負傷したときは、次の各号に掲げる事項を実施しなければならない。
1　死傷者のあるときは、すみやかに応急手当その他の必要な措置を講ずること。
2　死者又は重傷者のあるときは、すみやかに、その旨を家族に通知すること。
3　遺留品を保管すること。
4　前各号に掲げるもののほか、死傷者を保護すること。

（過労防止等）
第21条
　旅客自動車運送事業者は、過労の防止を十分考慮して、国土交通大臣が告示で定める基準に従つて、事業用自動車の運転者の勤務時間及び乗務時間を定め、当該運転者にこれらを遵守させなければならない。
2　旅客自動車運送事業者は、乗務員等が有効に利用することができるように、営業所、自動車車庫その他営業所又は自動車車庫付近の適切な場所に、休憩に必要な施設を整備し、及び乗務員等に睡眠を与える必要がある場合又は乗務員等が勤務時間中に仮眠する機会がある場合は、睡眠又は仮眠に必要な施設を整備し、並びにこれらの施設を適切に管理し、及び保守しなければならない。

（乗務距離の最高限度等）
第22条
　交通の状況を考慮して地方運輸局長が指定する地域内に営業所を有する一般乗用旅客自動車運送事業者は、地方運輸局長が定める乗務距離の最高限度を超えて当該営業所に属する運転者を事業用自動車に乗務させてはならない。

旅客自動車運送事業運輸規則第22条第1項及び第2項の
規定による指定地域及び乗務距離の最高限度の定めについて
（平成21年12月17日関東運輸局長公示）

1. 指定地域
   （1）東京都　特別区・武三交通圏、北多摩交通圏、南多摩交通圏、西多摩交通圏
   （2）神奈川県　京浜交通圏、県央交通圏、湘南交通圏
   （3）千葉県　京葉交通圏
   （4）埼玉県　県南西部交通圏（東松山市、坂戸市、鶴ヶ島市、入間郡越生町、比企郡滑川町、嵐山町、小川町、ときがわ町、川島町、吉見町、鳩山町及び秩父郡東秩父村の区域を除く。）
2. 乗務距離の最高限度
   1.（1）～（4）の地域は、1乗務（出庫から帰庫までの連続した勤務をいう。）当たりの乗務距離の最高限度を、隔日勤務については365km、日勤勤務については270kmとする。ただし、高速自動車国道及び自動車専用道路（首都高速道路株式会社の管理する自動車専用道を除く。）を利用した場合には、その距離を控除することとする。
   なお、その場合には、高速自動車国道等の路線名、走行した区間、走行距離、走行した時刻、料金を乗務記録に記録すること。
3. 適用の範囲
   一般乗用旅客自動車運送事業の事業用自動車のうちハイヤー（道路運送法施行規則（昭和26年8月18日運輸省令第75号）第4条第8項第3号に規定するハイヤーをいう。）を除いたものとする。

（業務記録）
第25条
1　運転者等の氏名
2　運転者等が従事した運行の業務に係る事業用自動車の自動車登録番号等当該自動車を識別できる記号、番号その他の表示
3　業務の開始及び終了の地点及び日時並びに主な経過地点及び業務に従事した距離
4　業務を交替した場合は、その地点及び日時
5　休憩又は仮眠をした場合は、その地点及び日時
6　第21条第3項の睡眠に必要な施設で睡眠をした場合は、当該施設の名称及び位置
7　道路交通法第67条第2項に規定する交通事故若しくは自動車事故報告規則（昭和26年運輸省令第104号）第2条に規定する事故（第26条の2及び第37条第1項において「事故」という。）又は著しい運行の遅延その他の異常な状態が発生した場合にあつては、その概要及び原因

3　一般乗用旅客自動車運送事業者は、運転者等が事業用自動車の運行の業務に従事したときは、第1項第1号から第7号までに掲げる事項のほか、旅客が乗車した区間並びに運行の業務に従事した事業用自動車の走行距離計に表示されている業務の開始時及び終了時における走行距離の積算キロ数を運転者等ごとに記録させ、かつ、その記録を事業用自動車ごとに整理して一年間保存しなければならない。

（地図の備付け）
第29条
　一般乗用旅客自動車運送事業者は、事業用自動車に少なくとも営業区域内の次の事項が明示された地図であつて地方運輸局長の指定する規格に適合するものを備えておかなければならない。
1　道路
2　地名
3　著名な建造物、公園、名所及び旧跡並びに鉄道の駅
4　その他、地方運輸局長が指定する事項

旅客自動車運送事業運輸規則第29条の
規定に基づく地図の規格及び指定事項について
（平成14年1月31日関東運輸局長公示）
令和5年7月2日一部改正

1．規格
（1）縮尺は、車内において旅客に地図を提示して目的地の確認を行うことが十分可能なものであること。
（2）発行時期等は、備えおく地図の種類に応じ以下のとおりとする。
①電子地図（カーナビゲーションシステムやインターネット等により配信される電子的なもの）のうち、インターネット等への接続によりアップデートされるものにあっては、アップデートから1年以上経過していないものであること。
②①以外の電子地図及び製本地図（紙に印刷され製本されたもの）にあっては、電子地図のアップデート又は製本地図の発行年月から3年以上経過していないものであること。

2．指定事項
（1）営業区域の境界（市町村の境界）
（2）一方通行等の交通規制に関する情報
（3）主な交差点の名称

(4) 空港、旅客船の発着所及びバスターミナル等の位置

3. その他

電子地図を備え付ける場合にあっては、通信障害や故障等により旅客に電子地図を正常に提示することができない事態に陥った場合には、原則として帰庫すること。ただし、製本地図も車内に備え付けている場合や、通信障害時であっても常時旅客に地図を提示することが可能な電子地図を備え付けている場合にあっては、この限りではない。なお、この場合の製本地図は1.(2)②の規定は適用しないこととするが、発行から5年以内のものとする。

（応急用器具等の備付）

第43条

旅客自動車運送事業者は、事業用自動車に応急修理のために必要な器具及び部品を備えなければ、当該自動車を旅客の運送の用に供してはならない。ただし、運送の途中において当該自動車に故障が発生した場合に、これらの器具及び部品を容易に供給することができるとき、又は旅客の運送を容易に継続することができるときは、この限りでない。

2　旅客自動車運送事業者は、その事業用自動車が踏切警手の配置されていない踏切を通過することとなる場合は、当該自動車に赤色旗、赤色合図灯等の非常信号用具を備えなければ、旅客の運送の用に供してはならない。

（事業用自動車の清潔保持）

第44条

旅客自動車運送事業者は、事業用自動車を常に清潔に保持しなければならない。

（乗務員）
第49条
　旅客自動車運送事業者の事業用自動車の運転者、車掌その他の乗務員は、事業用自動車の運行を中断し、又は旅客が死傷したときは、当該旅客自動車運送事業者とともに、第18条第1項各号若しくは第2項各号又は第19条各号に掲げる事項を実施しなければならない。この場合において、旅客の生命を保護するための処置は、他の処置に先んじてしなければならない。
2　前項の乗務員は、次に掲げる行為をしてはならない。
（1）第52条各号に掲げる物品（同条ただし書の規定によるものを除く。）を旅客の現在する事業用自動車内に持ち込むこと。
（2）酒気を帯びて乗務すること。
（3）事業用自動車内で喫煙すること。
4　乗務員は、旅客が事業用自動車内において法令の規定又は公の秩序若しくは善良の風俗に反する行為をするときは、これを制止し、又は必要な事項を旅客に指示する等の措置を講ずることにより、輸送の安全を確保し、及び事業用自動車内の秩序を維持するように努めなければならない。

（運転者）
第50条
　旅客自動車運送事業者の事業用自動車の運転者は、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

（1）第24条第1項第1号の点検をし、又はその確認をすること。
（2）乗務しようとするとき及び乗務を終了したときは、第24条第1項及び第2項の規定により当該旅客自動車運送事業者が行う点呼を受け、これらの規定による報告を

すること。
(3) 酒気を帯びた状態にあるときは、その旨を当該旅客自動車運送事業者に申し出ること。
(3)の2　疾病、疲労、睡眠不足、天災その他の理由により安全な運転をすることができないおそれがあるときは、その旨を当該旅客自動車運送事業者に申し出ること。
(3)の3　事業用自動車の運行中に疾病、疲労、睡眠不足、天災その他の理由により安全な運転を継続することができないおそれがあるときは、その旨を当該旅客自動車運送事業者に申し出ること。
(4) 事業用自動車の運行中に当該自動車の重大な故障を発見し、又は重大な事故が発生するおそれがあると認めたときは、直ちに、運行を中止すること。
(5) 坂路において事業用自動車から離れるとき及び安全な運行に支障がある箇所を通過するときは、旅客を降車させること。
(6) 踏切を通過するときは、変速装置を操作しないこと。
(7) 事業用自動車の故障等により踏切内で運行不能となつたときは、速やかに旅客を誘導して退避させるとともに、列車に対し適切な防護措置をとること。
(8) 乗務を終了したときは、交替する運転者に対し、乗務中の事業用自動車、道路及び運行の状況について通告すること。この場合において、乗務する運転者は、当該事業用自動車の制動装置、走行装置その他の重要な部分の機能について点検をすること。
(9) 第25条第1項、第2項又は第3項の記録（同条第4項の規定により、同条第1項、第2項又は第3項の規定により記録すべき事項を運行記録計による記録に付記する場合は、その付記による記録）を行うこと。

（10）運転操作に円滑を欠くおそれがある服装をしないこと。

6　一般乗用旅客自動車運送事業者の事業用自動車の運転者は、食事若しくは休憩のため運送の引受けをすることができない場合又は乗務の終了等のため車庫若しくは営業所に回送しようとする場合には、回送板を掲出しなければならない。

7　一般乗用旅客自動車運送事業者の事業用自動車の運転者は、前項の場合以外の場合には、回送板を掲出してはならない。

（物品の持込制限）

第52条

旅客自動車運送事業者の事業用自動車を利用する旅客は、次に掲げる物品を自動車内に持ち込んではならない。ただし、品名、数量、荷造方法等について、国土交通大臣が告示で定める条件に適合する場合は、この限りでない。

（1）火薬類（火薬類取締法（昭和25年法律第149号）の火薬類をいう。ただし、50発以内の実包及び空包であつて、弾帯又は薬ごうに挿入してあるものを除く。）

（2）100グラムを超える玩具用煙火

（3）揮発油、灯油、軽油、アルコール、二硫化炭素その他の引火性液体（喫煙用ライター及び懐炉に使用しているものを除く。）

（4）100グラムを超えるフィルムその他のセルロイド類（ニトロ・セルローズを主材とした生地製品、半製品及びくずをいう。）

（5）黄りん、カーバイト、金属ナトリウムその他の発火性物質及びマグネシウム粉、過酸化水素、過酸化ソーダその他の爆発性物質

（6）放射性物質等（放射性同位元素等の規制に関する法律

施行規則（昭和35年総理府令第56号）第18条の3第1項の放射性同位元素等並びに核原料物質、核燃料物質及び原子炉の規制に関する法律（昭和32年法律第166号）第2条第2項の核燃料物質及びそれによつて汚染された物をいう。）

(7) 苛性ソーダ、硝酸、硫酸、塩酸その他の腐食性物質

(8) 高圧ガス（高圧ガス保安法（昭和26年法律第204号）の高圧ガスをいう。ただし、消火器内に封入した炭酸ガス及び医薬用酸素器に封入した酸素ガスを除く。）

(9) クロル・ピクリン、メチル・クロライド、液体青酸、クロロ・ホルム、ホルマリンその他の有毒ガス及び有毒ガスを発生するおそれのある物質

(10) 刃物

(11) 500グラムを超えるマッチ

(12) 電池（乾電池を除く。）

(13) 死体

(14) 動物（身体障害者補助犬（身体障害者補助犬法（平成14年法律第49号）の身体障害者補助犬をいう。）及びこれと同等の能力を有すると認められる犬並びに愛玩用の小動物を除く。）

(15) 事業用自動車の通路、出入口又は非常口をふさぐおそれのあるもの

(16) 前各号に掲げるもののほか、他の旅客の迷惑となるおそれのあるもの又は車室を著しく汚損するおそれのあるもの

○　タクシー業務適正化特別措置法

（目的）
第1条
　この法律は、タクシーの運転者の登録を実施し、指定地域において輸送の安全及び利用者の利便の確保に関する試験を行うとともに、特定指定地域においてタクシー業務適正化事業の実施を促進すること等の措置を定めることにより、タクシー事業の業務の適正化を図り、もつて輸送の安全及び利用者の利便の確保に資することを目的とする。

（登録運転者の乗務）
第3条
　タクシー事業者は、タクシーには、当該タクシーを配置する営業所を設けている単位地域（全国の区域を分けてタクシー運転者登録原簿（以下「原簿」という。）を設ける単位となる地域として国土交通大臣が指定する地域をいう。以下同じ。）に係る原簿に登録を受けている者（以下「登録運転者」という。）以外の者を運転者として乗務させてはならない。ただし、その運行が旅客の運送を目的としない場合は、この限りでない。

（運転者証の表示）
第13条
　タクシー事業者は、登録運転者で第7条第1項第1号又は第2号に該当していないものをタクシーに運転者として乗務させるときは、当該登録運転者に係る登録タクシー運転者証（以下「運転者証」という。）を、国土交通省令で定めるところにより、当該タクシーに表示しなければならない。ただし、その運行が旅客の運送を目的としない場合は、この限りでない。

タクシー業務適正化特別措置法施行規則

令和5年8月1日一部改正

（運転者証の表示）
第12条
　運転者証は、タクシーの前面ガラスの内側に、運転者証の表をタクシーの外部に、裏を内部に向けて、利用者に見易いように表示しなければならない。

（運転者証の記載事項の訂正）
第15条
　タクシー事業者は、交付を受けている運転者証の記載事項に変更があつたときは、直ちに当該運転者証を国土交通大臣に提出して、訂正を受けなければならない。

（適正化事業実施機関の指定）
第34条
　特定指定地域内におけるタクシー事業に係る次の業務を行う者で特定指定地域ごとに国土交通大臣の指定するもの（以下「適正化事業実施機関」という。）は、当該業務の実施に必要な経費に充てるため、当該特定指定地域内に営業所を有するタクシー事業者から負担金を徴収することができる。
1　タクシーの運転者の道路運送法に違反する運送の引受けの拒絶その他同法又はこの法律に違反する行為の防止及び是正を図るための指導
2　タクシーの運転者の業務の取扱いの適正化を図るための研修
3　タクシー事業の利用者からの苦情の処理
4　タクシー乗場その他タクシー事業の利用者のための共同施設の設置及び運営

（タクシー乗場及びタクシー乗車禁止地区の指定）
第43条
　国土交通大臣は、特定指定地域内の駅前、繁華街等におけるタクシーによる運送の引受けの適正化を図るため特に必要があると認めるときは、タクシー乗場を指定し、かつ、旅客のタクシーへの乗車を禁止する地区及び時間を指定することができる。
2　タクシー事業者は、前項の指定をされた地区及び時間においては、同項の指定をされたタクシー乗場以外の場所でタクシーに旅客を乗車させてはならない。
3　国土交通大臣は、第1項の指定をするときは、当該指定をする地区に係る都道府県公安委員会及び道路法（昭和27年法律第180号）による道路の管理者に協議しなければならない。
4　国土交通大臣は、第1項の指定をするときは、その旨を官報で公示するとともに、国土交通省令で定めるところにより、同項の指定に係るタクシー乗場及び禁止を示すための必要な標識を設置しなければならない。

○　一般乗用旅客自動車運送事業標準運送約款

（適用範囲）
第1条
　当社の経営する一般乗用旅客自動車運送事業に関する運送契約は、この運送約款の定めるところにより、この運送約款に定めのない事項については、法令の定めるところ又は一般の慣習によります。
2　当社がこの運送約款の趣旨及び法令に反しない範囲でこの運送約款の一部条項について特約に応じたときは、当該条項の定めにかかわらず、その特約によります。

（係員の指示）
第2条
　旅客は、当社の運転者その他の係員が運送の安全確保のために行う職務上の指示に従わなければなりません。

（運送の引受け）
第3条
　当社は、次条又は第4条の2第2項の規定により運送の引受け又は継続を拒絶する場合を除いて、旅客の運送を引き受けます。

（運送の引受け及び継続の拒絶）
第4条
　当社は、次の各号のいずれかに該当する場合には、運送の引受け又は継続を拒絶することがあります。
（1）当該運送の申込みがこの運送約款によらないものであるとき。
（2）当該運送に適する設備がないとき。

(3) 当該運送に関し、申込者から特別な負担を求められたとき。
(4) 当該運送が法令の規定又は公の秩序若しくは善良の風俗に反するものであるとき。
(5) 天災その他やむを得ない事由による運送上の支障があるとき。
(6) 旅客が乗務員の旅客自動車運送事業運輸規則の規定に基づいて行う措置に従わないとき。
(7) 旅客が旅客自動車運送事業運輸規則の規定により持込みを禁止された刃物その他の物品を携帯しているとき。
(8) 旅客が第4条の3第3項又は第4項の規定により持込みを拒絶された物品を携帯しているとき。
(9) 旅客が行先を明瞭に告げられないほど又は人の助けなくしては歩行が困難なほど泥酔しているとき。
(10) 旅客が車内を汚染するおそれがある不潔な服装をしているとき。
(11) 旅客が付添人を伴わない重病者であるとき。
(12) 旅客が感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律による一類感染症、二類感染症、新型インフルエンザ等感染症若しくは指定感染症（入院を必要とするものに限る。）の患者（これらの患者とみなされる者を含む。）又は新感染症の所見のある者であるとき。

第4条の2

当社の禁煙車両（禁煙車である旨を表示した車両をいう。次項において同じ。）内では、旅客は喫煙を差し控えていただきます。

2 旅客が当社の禁煙車両内で喫煙し、又は喫煙しようとしている場合、運転者は喫煙を中止するように求めることができ、旅客がこの求めに応じない場合には、運送の引受け又は継続

を拒絶することがあります。

(手回品の持込み制限)

第4条の3

旅客は、第4条第7号の物品を車内に持ち込むことができません。

2　当社は、旅客の手回品（旅客の携行する物品をいう。以下同じ。）の中に前項の物品が収納されているおそれがあると認めるときは、旅客に対し手回品の内容の明示を求めることがあります。

3　当社は、前項の規定による求めに応じない旅客に対して、その手回品の持込みを拒絶することがあります。

4　当社は、旅客が第2項の規定による求めに応じた場合においてその手回品の内容が第1項の物品と類似し、かつ、これと識別が困難であるときは、旅客がこれらの物品でない旨の相当の証明をしない限り、その手回品の持込みを拒絶することがあります。

(運賃及び料金)

第5条

当社が収受する運賃及び料金は、旅客の乗車時において地方運輸局長の認可を受け、又は地方運輸局長に届出をして実施しているものによります。

2　前項の運賃及び料金は、時間貸しの契約をした場合を除いて、運賃料金メーター器の表示額によります。

(運賃及び料金の収受)

第6条

当社は、旅客の下車の際に運賃及び料金の支払いを求めます。

（旅客に対する責任）
第7条
　当社は、当社の自動車の運行によって、旅客の生命又は身体を害したときは、これによって生じた損害を賠償する責に任じます。ただし、当社及び当社の係員が自動車の運行に関し注意を怠らなかったこと、当該旅客又は当社の係員以外の第三者に故意又は過失のあったこと並びに自動車に構造上の欠陥又は機能の障害がなかったことを証明したときは、この限りでありません。
2　前項の場合において、当社の旅客に対する責任は、旅客の乗車のときに始まり、下車をもって終ります。

第8条
　当社は、前条によるほか、その運送に関し旅客が受けた損害を賠償する責に任じます。ただし、当社及び当社の係員が運送に関し注意を怠らなかったことを証明したときは、この限りではありません。

第9条
　当社は、天災その他当社の責に帰することができない事由により、輸送の安全の確保のため一時的に運行中止その他の措置をしたときは、これによって旅客が受けた損害を賠償する責に任じません。

（旅客の責任）
第10条
　当社は、旅客の故意若しくは過失により又は旅客が法令若しくはこの運送約款の規定を守らないことにより当社が損害を受けたときは、その旅客に対し、その損害の賠償を求めます。

○　道路交通法

(停車及び駐車を禁止する場所)

第44条

　車両は、道路標識等により停車及び駐車が禁止されている道路の部分及び次に掲げるその他の道路の部分においては、法令の規定若しくは警察官の命令により、又は危険を防止するため一時停止する場合のほか、停車し、又は駐車してはならない。

1　交差点、横断歩道、自転車横断帯、踏切、軌道敷内、坂の頂上付近、勾配の急な坂又はトンネル

2　交差点の側端又は道路の曲がり角から5メートル以内の部分

3　横断歩道又は自転車横断帯の前後の側端からそれぞれ前後に5メートル以内の部分

4　安全地帯が設けられている道路の当該安全地帯の左側の部分及び当該部分の前後の側端からそれぞれ前後に10メートル以内の部分

5　乗合自動車の停留所又はトロリーバス若しくは路面電車の停留場を表示する標示柱又は標示板が設けられている位置から10メートル以内の部分（当該停留所又は停留場に係る運行系統に属する乗合自動車、トロリーバス又は路面電車の運行時間中に限る。）

6　踏切の前後の側端からそれぞれ前後に10メートル以内の部分

(乗車又は積載の制限等)

第57条

　車両（軽車両を除く。以下この項及び第58条の2から第58条の5までにおいて同じ。）の運転者は、当該車両について政令で定める乗車人員又は積載物の重量、大きさ若しくは積載の方法（以下この条において「積載重量等」という。）の制限

を超えて乗車をさせ、又は積載をして車両を運転してはならない。

（運転者の遵守事項）
第71条
　車両等の運転者は、次に掲げる事項を守らなければならない。
5の5　自動車、原動機付自転車又は自転車（以下この号において「自動車等」という。）を運転する場合においては、当該自動車等が停止しているときを除き、携帯電話用装置、自動車電話用装置その他の無線通話装置（その全部又は一部を手で保持しなければ送信及び受信のいずれをも行うことができないものに限る。第118条第1項第4号において「無線通話装置」という。）を通話（傷病者の救護又は公共の安全の維持のため当該自動車等の走行中に緊急やむを得ずに行うものを除く。同号において同じ。）のために使用し、又は当該自動車等に取り付けられ若しくは持ち込まれた画像表示用装置に表示された画像を注視しないこと。

○　障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律

（事業者における障害を理由とする差別の禁止）

第8条

　事業者は、その事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

2　事業者は、その事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をするように努めなければならない。

○　身体障害者補助犬法

（公共交通機関における身体障害者補助犬の同伴）

第8条

　公共交通事業者等（高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（平成18年法律第91号）第2条第5号に規定する公共交通事業者等をいう。以下同じ。）は、その管理する旅客施設（同条第6号に規定する旅客施設をいう。以下同じ。）及び旅客の運送を行うためその事業の用に供する車両等（車両、自動車、船舶及び航空機をいう。以下同じ。）を身体障害者が利用する場合において身体障害者補助犬を同伴することを拒んではならない。ただし、身体障害者補助犬の同伴により当該旅客施設若しくは当該車両等に著しい損害が発生し、又はこれらを利用する者が著しい損害を受けるおそれがある場合その他のやむを得ない理由がある場合は、この限りでない。

『タクシー街頭営業ハンドブック』変更内容



タクシー街頭営業ハンドブック

令和７年８月　発行
編集・発行　公益財団法人　東京タクシーセンター
指導部　苦情調査室

東京都江東区南砂7-3-3
TEL 03-3648-2588
FAX 03-3648-1900

印刷・製本　株式会社DI Palette

無断転写・複製を禁ず