

モビリティプラットフォーム事業者協議会

GW期間中の タクシー需給動向等調査について

2024年5月15日

1. 調査の目的

移動需要が高まるGW期間中の主要観光地における
タクシーの需給動向の実態を可視化することで、
移動の足の課題解決に向けた今後の政策の検討の
参考にして頂くこと。

2. 調査概要

調査内容	GW期間中（2024年4月27日~5月6日）の主要観光4都市（金沢、鎌倉、京都、那覇）におけるタクシーの利用状況や移動の足の確保の状況等の実態把握
対象	全国の男女（15~99歳）の中から、GW期間中に上記4都市のいずれかに旅行・帰省で訪れたことがあり、タクシーを利用しようとして困った経験のある人をスクリーニングした上で、1都市100サンプルずつ（合計400人）抽出して本調査を実施した
調査期間	2024年5月7日~5月9日
調査方法	インターネットによるモニターアンケート調査
調査会社	楽天インサイト株式会社
調査主体	モビリティプラットフォーム事業者協議会、一般社団法人新経済連盟

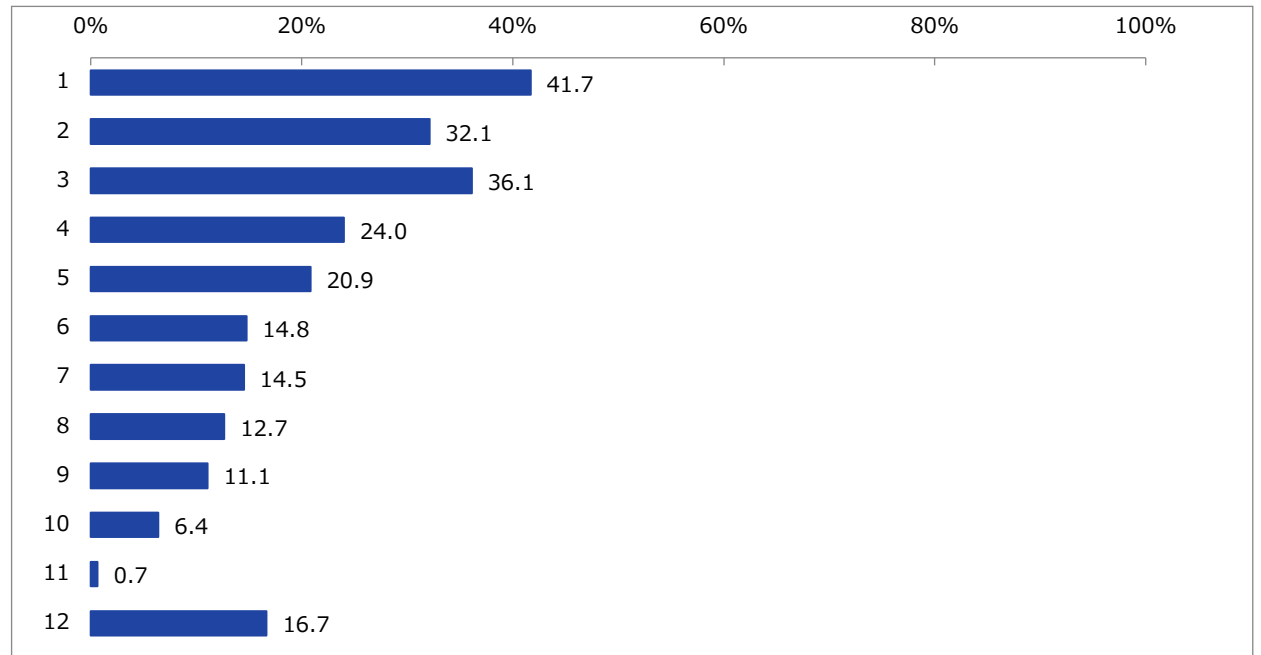
3. スクリーニング調査結果

GW期間中に4都市を訪れた人9,127人のうち、タクシーを利用しようとした人は1,199人。そのうち、**83.3%**（999人）がタクシーがつかまらない経験をしたと回答した。**タクシーの供給量が圧倒的に不足していたことがわかる。**

Q) エリア内での移動についてお伺いします。ゴールデンウィーク中にタクシーを利用しようとして困った経験はありましたか？（いくつでも）

(n=1,199)

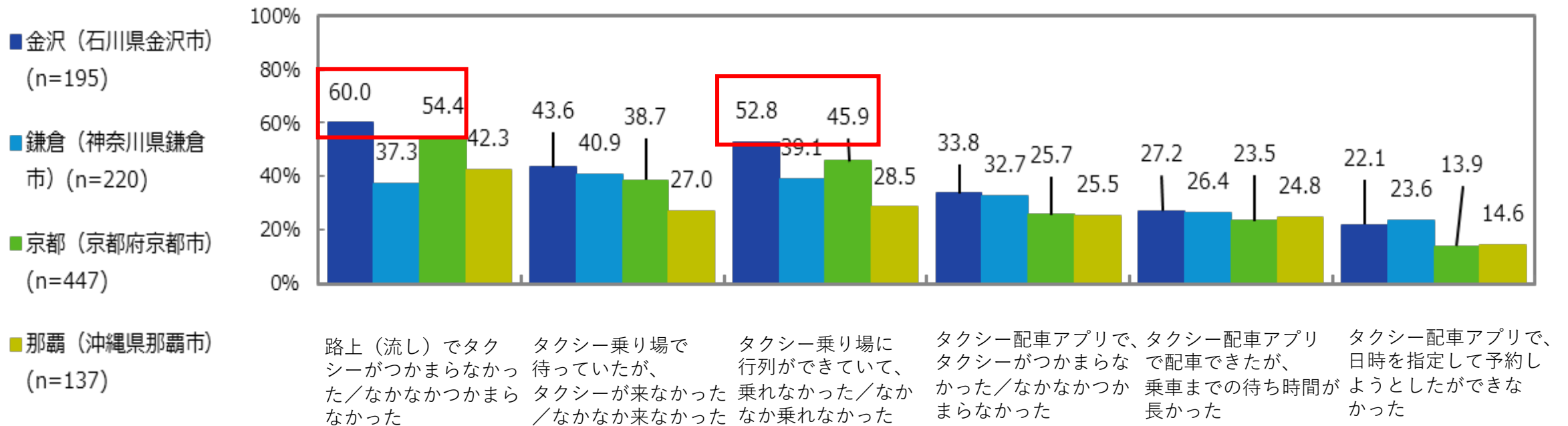
1 路上（流し）でタクシーがつかまらなかった／なかなかつかまらなかった
2 タクシー乗り場で待っていたが、タクシーが来なかった／なかなか来なかった
3 タクシー乗り場に行列ができていて、乗れなかった／なかなか乗れなかった
4 タクシー配車アプリで、タクシーがつかまらなかった／なかなかつかまらなかった
5 タクシー配車アプリで、配車できたが乗車までの待ち時間が長かった
6 タクシー配車アプリで、日時を指定して予約しようとしたができなかった
7 電話でタクシーの配車を依頼しようとしたが、配車できないと言われた
8 電話でタクシーの配車を依頼しようとしたが、電話が繋がらなかった／なかなか繋がらなかった
9 電話でタクシーの配車を依頼したが、乗車までの待ち時間が長かった
10 電話で日時を指定してタクシーを予約しようとしたが、予約できなかった
11 その他の困った経験があった：
12 困った経験はなかった



3. スクリーニング調査結果

特に金沢訪問者と京都訪問者では、約半数から6割近くの人が、**タクシー乗り場や路上（流し）でタクシーがつかまらなかった・つかまりづらかった**と回答。

Q) エリア内での移動についてお伺いします。ゴールデンウィーク中にタクシーを利用しようとして困った経験はありましたか？（いくつでも）

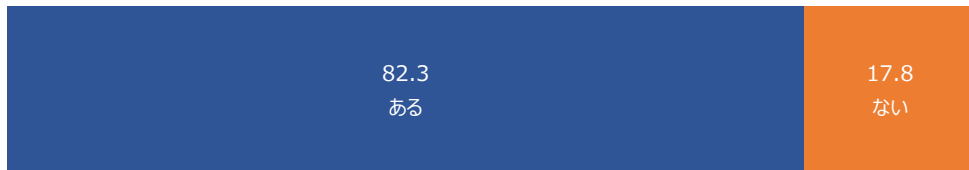


4. 本調査：タクシ－の利用可否・代替手段

タクシー利用に困った人のうち **82 %**が**タクシー利用を断念**したと回答。
タクシー利用を諦めた人の4分の3が代替の公共交通手段がなく「**徒歩**」で移動した経験をしている。

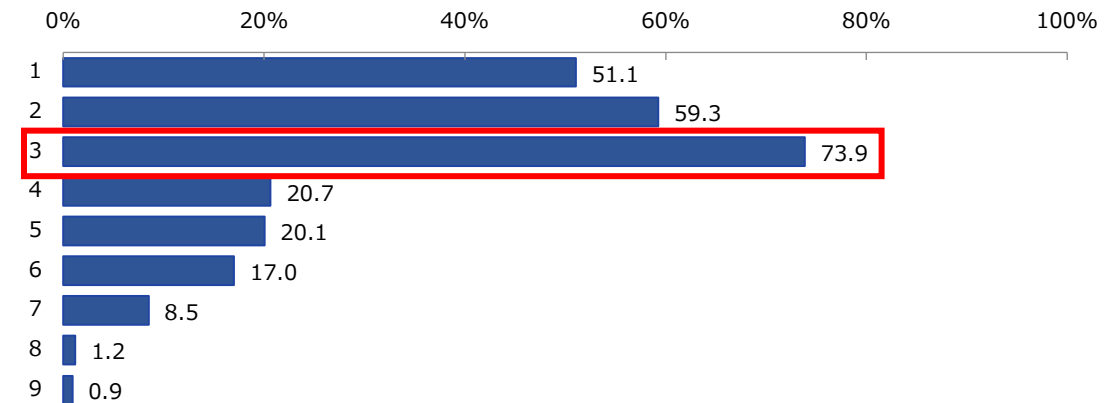
Q) ゴールデンウィーク中に上記エリアでタクシーを利用しようとして、利用を諦めたことや、利用できなかったことはありましたか。

(n=400)



Q) タクシ－の代わりにどのような移動手段を利用しましたか。
(いくつでも)

(n=400)



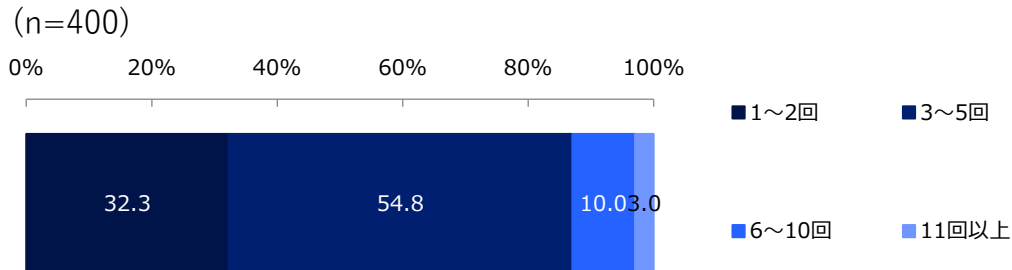
1 電車
2 バス
3 徒歩
4 自分や家族・知人の自家用車
5 レンタカー
6 シェアサイクル・シェアバイク (電動キックボード含む)
7 ライドシェア
8 その他:
9 移動を諦めた

4. 本調査：タクシースの利用希望頻度

タクシーを利用しようとした回数は「3~5回」が54%。そのうち「1~2回」は困った経験があると半数以上が回答。潜在利用客の過半数はエリア内で**頻繁にタクシーを利用する意向があるものの、そのニーズに答えきれていない**ことが分かる。

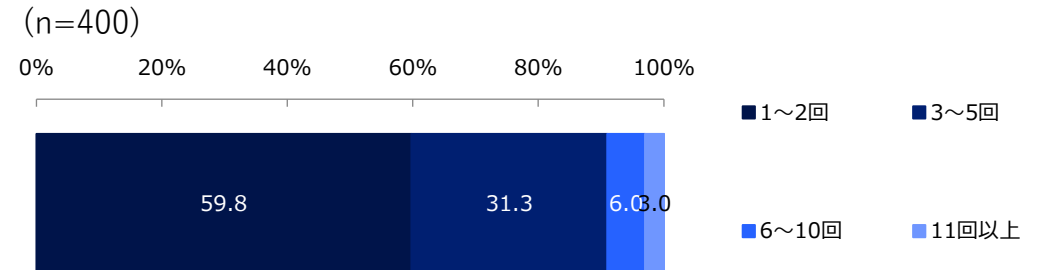
Q) ゴールデンウィーク中に上記エリアでタクシーを利用しようとした回数（実際に利用した回数も含む）は合計でどのくらいですか。

※1つの移動につき1回をカウントしてください。例えば、1つの移動について電話がつながるまで3回電話を掛けてタクシーが利用できた場合、利用しようとした回数は、1回とします。



Q) 左記のうちタクシーを利用しようとして困った回数はどのくらいですか。

※「利用しようとして困った」とは、次のような場合です。最終的に利用できなかった場合も含みます。・路上や配車アプリでタクシーがつかまらなかった/なかなかつかまらなかった・待ち時間が長かった・電話がつながらなかった/なかなかつながらなかった・指定の日時に予約できなかった など※1つの移動につき1回をカウントしてください。例えば、1つの移動について電話がつながるまで3回電話を掛けたとしても、利用しようとして困った回数は、1回とします。



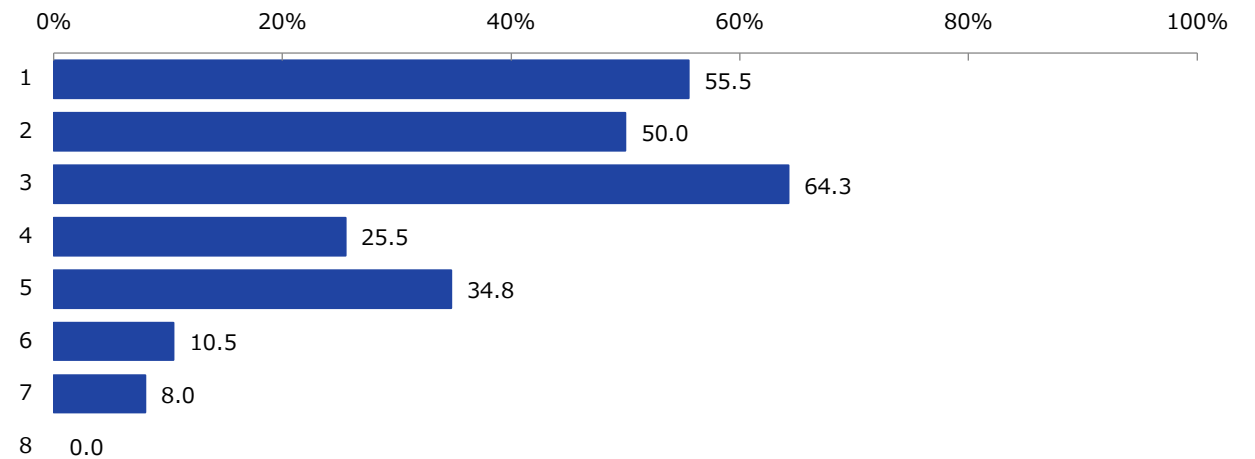
4. 本調査：タクシ-の利用希望場所

タクシ-の利用ニーズが多いのは、「観光地・観光施設」「空港・駅・バス停」「ホテル・宿泊施設」。こうした拠点からの二次交通が不足していることがうかがわれる。

Q) タクシ-を利用した、または利用しようとしたのはどのような場所ですか。(いくつでも)

(n=400)

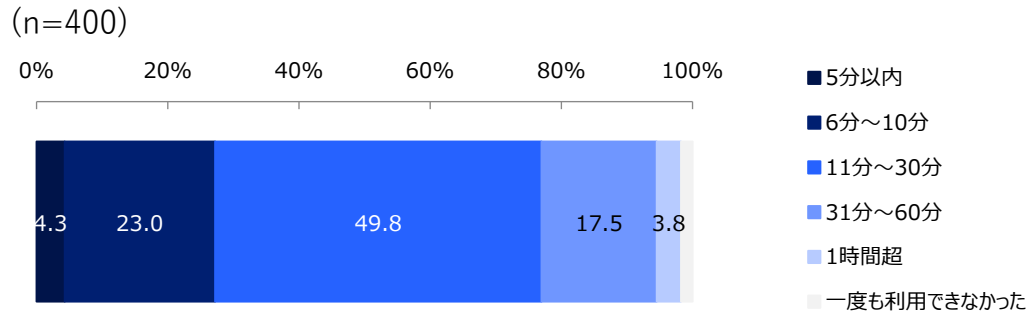
1 空港・駅・バス停・バスターミナル
2 ホテル・宿泊施設
3 観光地・観光施設
4 商業施設(デパート・スーパー・ショッピングモールなど)
5 飲食店
6 自分や家族の実家・別荘
7 友人や知り合いの自宅・別荘
8 その他



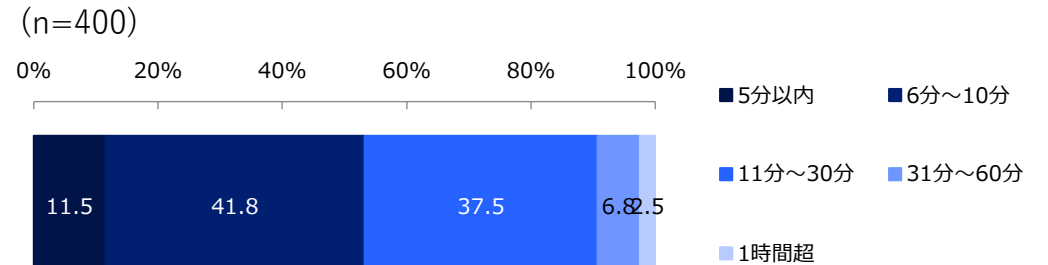
4. 本調査：タクシートの待ち時間

タクシーを利用した人の7割が11分以上の待ち時間を経験。許容できる待ち時間は、半数以上が10分以内と回答。多くの人にとって**本来の許容範囲を超える待ち時間が発生**していたことがわかる。

Q) ゴールデンウィーク中に上記エリアでタクシーを利用した際、利用しようとしてから実際に乗車するまでにかかった時間は、最大でどのくらいでしたか。※最終的に利用できたものの中で一番長くかかった時間を回答してください。※日時指定予約をした場合は、指定した時間から実際に乗車するまでにかかった時間とします。



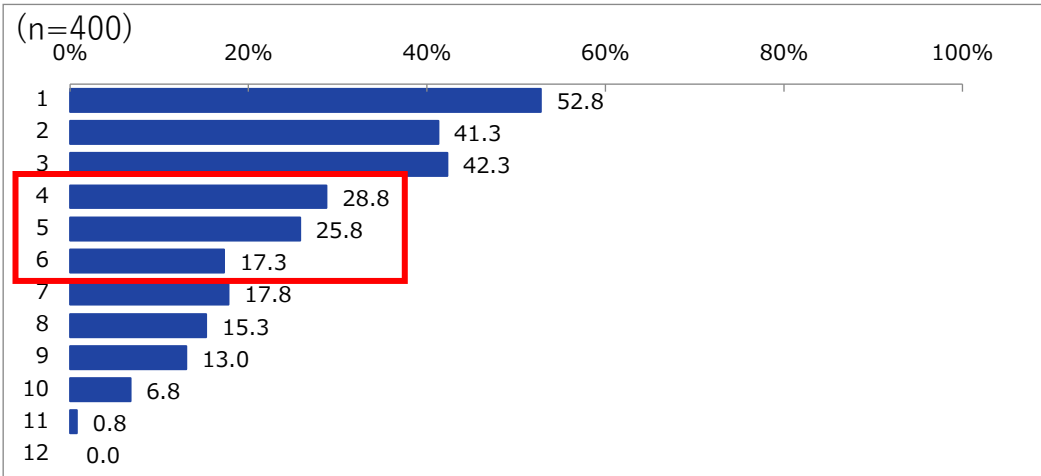
Q) タクシーを利用しようとしてから実際に乗車するまでにかかる時間は、どのくらいであれば許容できますか。



4. 本調査：タクシーの利用方法

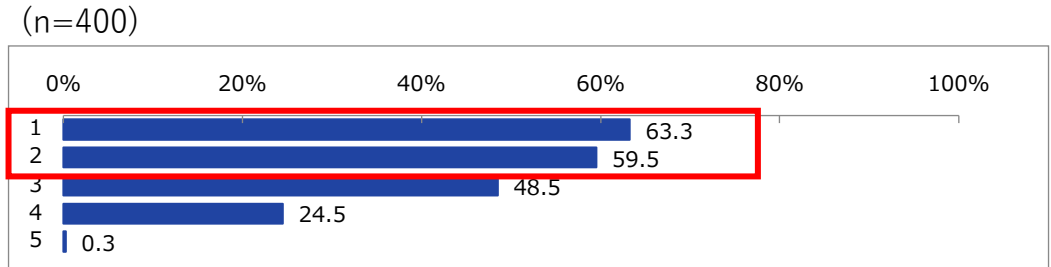
配車アプリでもつかまりづらい経験は起きている上に、そもそも多くの人は路上やタクシー乗り場でつかまえようとしているため、配車アプリ上のマッチング率だけ分析していても実態をとらえきれない。

Q) エリア内での移動についてお伺いします。ゴールデンウィーク中にタクシーを利用しようとして困った経験はありましたか？(いくつでも)
(対象地域でタクシー利用に困った400サンプルにおける回答)



- 1 路上(流し)でタクシーがつかまらなかった/なかなかつかまらなかった
- 2 タクシー乗り場で待っていたが、タクシーが来なかった/なかなか来なかった
- 3 タクシー乗り場に行列ができていて、乗れなかった/なかなか乗れなかった
- 4 タクシー配車アプリで、タクシーがつかまらなかった/なかなかつかまらなかった
- 5 タクシー配車アプリで、配車できたが乗車までの待ち時間が長かった
- 6 タクシー配車アプリで、日時を指定して予約しようとしたができなかった
- 7 電話でタクシーの配車を依頼しようとしたが、配車できないと言われた
- 8 電話でタクシーの配車を依頼しようとしたが、電話がつかならなかった/なかなかつかならなかった
- 9 電話でタクシーの配車を依頼したが、乗車までの待ち時間が長かった
- 10 電話で日時を指定してタクシーを予約しようとしたが、予約できなかった
- 11 その他の困った経験があった
- 12 困った経験はなかった

Q) どのような方法でタクシーを利用、または利用しようとしたか。(いくつでも)

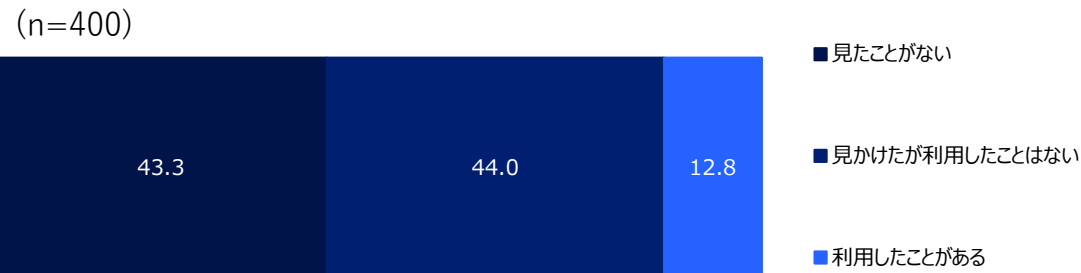


- 1 路上(流し)で捕まえる
- 2 タクシー乗り場で待つ
- 3 タクシー配車アプリを使う
- 4 タクシー会社に電話する
- 5 その他

5. 本調査：自家用車活用事業の利用状況

本調査の400サンプルに国内でのライドシェアについて聞いてみたところ、タクシーにかわるものとしての自家用車活用事業の認知度及び利用水準はまだ低い。一方で、一度自家用車活用事業を利用したことがある人はリピート率が高い可能性がある。

Q) 今年4月に日本国内で限定的なライドシェアが解禁されて以降、ライドシェアの車を見かけたり、ライドシェアを利用したりしましたか。



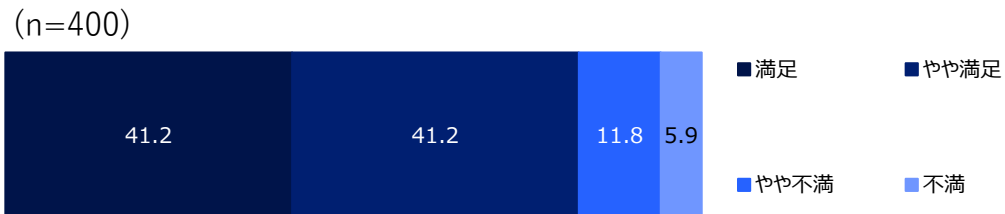
Q) 日本版ライドシェアを「利用したことがある」と回答した方にお伺いします。ゴールデンウィーク中（2024年4月27日（土）～5月6日（月））に日本版ライドシェアを利用しましたか。



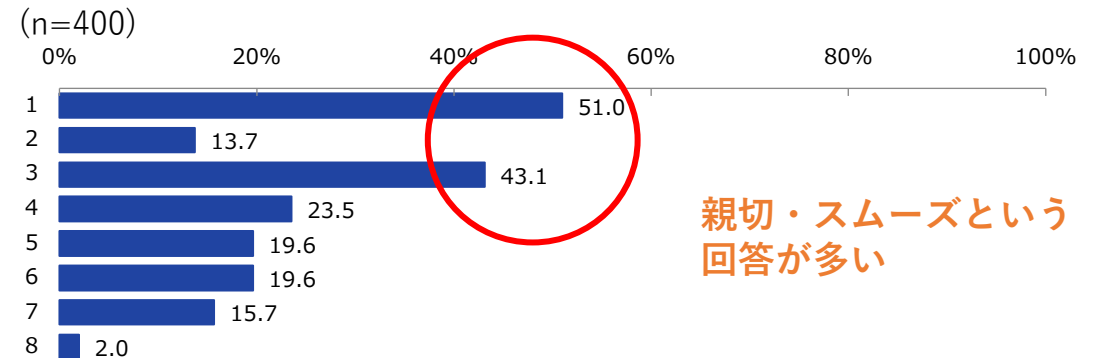
5. 本調査：自家用車活用事業の利用状況

現状の自家用車活用事業だけではタクシーの供給力不足をカバーしきれていない一方で、ライドシェアが社会に受け入れられる可能性があることも示唆されている。

Q) 日本版ライドシェアを利用した際の満足度をお答えください。



Q) 日本版ライドシェアを利用した感想として、当てはまるものをすべてお答えください。(いくつでも)



親切・スムーズという回答が多い

- 1 ドライバーが親切だった
- 2 ドライバーが不親切だった
- 3 スムーズに乗車できた
- 4 スムーズに乗車できなかった
- 5 タクシーより安心だった
- 6 タクシーと変わらなかった
- 7 タクシーより不安だった
- 8 その他

5. 本調査：ライドシェアに関する意見

アンケート調査では、現在実施されている自家用車活用事業の内容と、ライドシェアの一般イメージやそれへの期待の内容とは、大きな乖離があることがわかった。利用者・ドライバー双方の視点からも、日本各地の移動課題の解決のためには、継続的な自家用車活用事業の活用・改善、ライドシェアの導入検討が必要であることが示唆される。

アンケート調査の自由記述欄を通じ、次の事項を求める声が寄せられた。
(実際の書き込みの抜粋は、次頁以降)

- ✓ マナーやドライブ技術、安全性を担保するための「**ドライバー評価の制度化**」等
- ✓ タクシーより安価ながらルールに基づく運用がなされる「**ライドシェア独自運賃の制度化**」
- ✓ 全国で自由に利用できるようにするための「**エリア規制の排除**」
- ✓ いつでも自由に利用できるようにするための「**時間規制の排除**」
- ✓ 副業として隙間時間に稼業するための「**労働制約の排除**」

5. 本調査：ライドシェアに関する意見

乗客視点の意見抜粋

①安全性観点でのドライバーの評価等

「マナーやドライブ技術の安定」「安全性や保安上の健全さ」「タクシー並みの安全性を確保したい」「セキュリティー対策の強化」「安全性を担保できるように期待したい」「ドライバーの評価制度」「選考基準をしっかりと、信頼できるドライバーをきちんと認定してほしい」「安心して利用できる認証マークみないたものがほしい」「危険な運転をしない人がしっかりと評価されてほしい」「外国のように運転手をしっかりと評価できるようにしてほしい」

②ライドシェア独自の運賃制度

「タクシーより安価な料金設定」「法規制による運賃制度の設定」

③エリア規制の排除

「もっと利用エリアが広がってほしい」「もっと法的なハードルを低くすべき」「全国で」「エリア拡大」

④時間規制の排除（利用時間の自由化）

「どの時間でも利用できたらありがたい」「利用者が利用したいときに利用できること」

⑤その他

「どの車がライドシェアなのか一目でわかる」「値段、乗れる人数、最大どこまでいけるのかわかりやすくしてほしい」

5. 本調査：ライドシェアに関する意見

運転手視点の意見抜粋

①副業としての活用

「副業にできる」「無職者を救う手立てのひとつになればいいと思う」「副収入として」「副業収入になる」「副業として良さそう」「働き方の多様性と寛容」「働き方の自由さ」「副業として魅力があると考えます」「副業感覚で働けるのであれば働く意義が生まれる」「副業として考えている」「副業の時代、柔軟な働き方は良いと思う」「副業につながり、感謝もされそうだから」

②時間規制の撤廃（稼働時間の自由化）

「ドライバーは自由な時間に稼働できるようにすべき」「隙間時間の活用」「時間がある時に活用したい」「空き時間の有効利用」「空いた時間や通勤等の時間で働ければと思う」「自分の時間で働けるのは理想的」

5. 本調査：ライドシェアに関する意見

乗客・運転手双方の視点の意見抜粋

①事故等発生時への対応

「トラブル時の法整備と警察の対応」「保険が気になる」「事故が起こった場合の補償など」「トラブルが起きた時の対応が心配」

②タクシー規制とは異なる制度の導入

「多様な事業者が参入すると良い」「現行のライドシェアは極めて業界よりのサービス。利用者の利便性を考えていない」「タクシー会社からの分離」「日本のライドシェアはライドシェアではない。ライドシェアと呼ぶこと自体誤り。規制改革が必要」「海外のUBERやDDのように、管理会社がタクシー会社ではなく一般の会社であるべき」「タクシー不足を解消するには今の規制緩和のやり方では無理だろう」