

# タクシー等配車アプリに関する 実態調査報告書

令和7年4月



**公正取引委員会**  
Japan Fair Trade Commission

## 目次

<b>第1 調査趣旨、方法等</b> .....	<b>1</b>
1 調査趣旨 .....	1
2 調査方法及び調査期間 .....	2
(1) ヒアリング調査 .....	2
(2) アンケート調査 .....	2
(3) 調査期間 .....	2
<b>第2 配車アプリ及びタクシー乗り場の概要</b> .....	<b>3</b>
1 配車アプリの概要 .....	3
(1) 配車アプリサービス .....	3
(2) 配車アプリの特徴・利点等 .....	3
(3) 配車アプリ事業の展開状況 .....	5
(4) 配車アプリサービスの取引 .....	6
ア 取引主体 .....	7
イ 配車アプリサービスの取引開始から旅客運送サービスの提供の終了までの流れ .....	8
(5) 配車アプリに係る主な規制の概要 .....	10
ア 配車アプリ事業者に関する規制概要 .....	10
イ タクシーを用いた旅客運送サービスに係る主な規制の概要 .....	11
ウ ライドシェア制度の概要 .....	14
エ タクシー運賃・料金の多様化に関する検討状況 .....	14
2 タクシー乗り場 .....	15
(1) タクシー乗り場の概要 .....	15
(2) タクシー乗り場の管理・運営における基本構造 .....	15
(3) 関連する主な規制 .....	16
ア タクシー乗り場に係る規制 .....	16
イ 車両の運行に係る規制 .....	16
<b>第3 タクシー等配車アプリについての調査結果</b> .....	<b>17</b>
1 配車アプリサービスの取引内容の実態 .....	17
(1) 配車アプリサービスの対価 .....	17
ア 旅客が配車アプリ事業者に対して支払う対価 .....	17
イ タクシー事業者が配車アプリ事業者を支払う対価 .....	17
(2) 決済サービス .....	18
ア 旅客との取引 .....	18
イ タクシー事業者が配車アプリ事業者を支払う決済手数料 .....	18

(3) 端末.....	19
ア 配車アプリサービスに係る端末.....	19
イ 決済サービスに係る端末.....	19
ウ タクシーメーターと各端末との接続.....	19
<b>2 配車マッチングの基準等.....</b>	<b>20</b>
<b>3 競争事業者の配車アプリを利用しないことによる優遇の有無.....</b>	<b>22</b>
<b>4 ソフトメーターが出現した場合の影響.....</b>	<b>23</b>
<b>5 配車アプリ事業者による旅客からの利用料の徴収（優先配車サービス等）.....</b>	<b>24</b>
<b>第4 駅及び空港タクシー乗り場の管理についての調査結果.....</b>	<b>26</b>
<b>1 地方公共団体等が所有又は管理するタクシー乗り場の入構.....</b>	<b>26</b>
(1) 全般.....	26
ア 取引主体.....	26
イ 取引内容.....	29
(2) 地方公共団体が所有又は管理するタクシー乗り場の入構.....	29
(3) 鉄道事業者が所有又は管理するタクシー乗り場の入構.....	30
(4) 空港管理者が所有又は管理するタクシー乗り場の入構.....	31
(5) タクシー乗り場の入構に係るタクシー事業者の意見.....	31
<b>2 アプリ配車タクシー等のタクシー乗り場における乗車の可否.....</b>	<b>32</b>
(1) 駅のタクシー乗り場における乗車の可否.....	32
(2) 空港のタクシー乗り場における乗車の可否.....	34
<b>第5 タクシー等配車アプリに関する競争政策上・独占禁止法上の考え方.....</b>	<b>35</b>
<b>1 配車アプリサービスに関する取引.....</b>	<b>35</b>
(1) 配車マッチングの基準等における差別取扱い・基準の一方的変更.....	35
(2) 他の配車アプリの利用制限.....	35
(3) タクシーメーター市場で有力な事業者による自社配車アプリの利用強制.....	36
(4) 優先配車サービス.....	36
<b>2 タクシー乗り場の入構・乗車.....</b>	<b>37</b>
(1) タクシー乗り場のアプリ配車タクシー等の入構に関する公正な競争環境の整備.....	37
(2) タクシー乗り場のアプリ配車タクシー等の乗車に関する公正な競争環境の整備.....	37
<b>第6 公正取引委員会の今後の取組.....</b>	<b>39</b>

## 第1 調査趣旨、方法等

### 1 調査趣旨

近年、タクシーがつかまりにくいことによって移動の不便が生じていることが大きな問題となったところである。タクシーの需要については、新型コロナウイルスの感染拡大期に大きく落ち込んだものの、その後の国内の移動需要の回復や外国人観光客の増加等によって回復傾向にある。一方、タクシー運転者の数は、長年にわたり減少傾向が続いており、タクシーの供給不足が生じやすい環境になっているものと考えられる<sup>1)</sup>。そうした中、令和6年3月に「日本版ライドシェア」<sup>2)</sup>が創設されるなど、現在、国土交通省において、「地域の足」や「観光の足」であるタクシー及び日本版ライドシェア（以下「タクシー等」という。）について利用者が円滑に利用することを可能とする観点から各種の対策が講じられてきている。また、規制改革推進会議においても、全国の移動の足不足の解消に向けた方策に関する議論がなされてきている。

タクシー等の手配方法について、旅客が配車アプリを利用してタクシー等を手配する場面が大都市圏を中心に増加傾向にあるものとみられる。例えば、東京都特別区、武蔵野市及び三鷹市のタクシーにおいては、アプリ配車の割合が2割を超えるとの調査結果がある<sup>3)</sup>。また、日本版ライドシェアについては、基本的に配車アプリを通じて配車することを原則とする制度設計となっている。

配車アプリは、タクシー等の旅客運送サービス（以下単に「旅客運送サービス」という。）について、需要側である旅客と供給側であるタクシー等をデジタル技術を用いてマッチングするサービス（以下「配車アプリサービス」という。）を提供するために用いられるアプリである。これは、特にタクシー等の供給不足の状況下においては、限られたタクシー等を効率的に配分し、ひいては、旅客の円滑な移動を実現する役割を果たすものである。そして、配車アプリを運営する事業者（以下「配車アプリ事業者」という。）の間の公正かつ自由な競争を通じて、低廉かつ利便性の高いサービスが提供されることが期待される。

他方、配車アプリは、間接ネットワーク効果<sup>4)</sup>が働くデジタルプラットフォームの一種であることから<sup>5)</sup>、特定の配車アプリに利用者（旅客・タクシー等）が集中する一方で、新規参加が困難となる傾向があるため、配車アプリサービス市場において独占・寡占に至り得るとともに、利用者との取引において交渉上優位な立場にもなり得る。

公正取引委員会は、これまで、独占禁止法違反被疑事件の審査や、ガイドラインの整備、実態調査等を通じてデジタル分野における様々な競争政策上の課題に対応してきたところである。また、「規制改革実施計画」（令和6年6月21日閣議決定）においては、「公正取引委員会は、タクシー配車サービスを行う配車アプリを利用してタクシーを手配しようとする者の割合が今

<sup>1)</sup> ただし、後記第2の1(2)のとおり、タクシー運転者の数について改善の兆しがみられる。

<sup>2)</sup> 後記第2の1(5)ウ(7)参照

<sup>3)</sup> 国土交通省「第2回タクシー及び日本版ライドシェアにおける運賃・料金の多様化に関する検討会」（令和6年10月23日）における国土交通省説明資料によれば、「流し」の割合が70.72%、「アプリ配車」の割合が23.40%、「無線配車」の割合が5.88%となっている。

<sup>4)</sup> ある配車アプリを利用する旅客の数が増加すると、タクシー等にとって当該配車アプリを利用することの価値が増すことになり、当該配車アプリを利用するタクシー等の数が増加することとなる。その結果、旅客にとって当該配車アプリを利用することの価値が増すことになり、当該配車アプリを利用する旅客の数が（更に）増加することとなる。

<sup>5)</sup> デジタルプラットフォームについては、間接ネットワーク効果のほか、規模の経済、範囲の経済、ロックイン効果が働きやすい特徴がある。

後高まる可能性があり、タクシー事業者にとって配車アプリが旅客の獲得にとって重要な手段となる場合には配車アプリ事業者の提示する条件を受け入れるタクシー事業者にのみ、配車サービスの提供が行われるようになるおそれがあることにも留意しつつ、配車アプリに関する市場が高度に寡占状態にあることに鑑み、少数の有力な事業者等が、単独で、又は他の事業者と共同して、私的独占、不当な取引制限を行い、又は不公正な取引方法を用いることによって、公正かつ自由な競争が阻害されることがないように、私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（昭和 22 年法律第 54 号）に違反する行為が認められた場合には、厳正・的確に対処する。」とされた。

また、駅や空港は、タクシー等の需要が集中する場所であるところ、配車アプリを利用する旅客の利便を向上させる視点からは、これらの場所でのタクシー等の利用の場面において、配車アプリ事業者間及びタクシー事業者間の公正かつ自由な競争環境が確保される必要がある。

上記を踏まえ、公正取引委員会は、タクシー等配車アプリに関する取引実態やタクシー乗り場の入構・乗車の状況等について把握し、競争政策上・独占禁止法上の考え方を示すための実態調査（以下「本調査」という。）を実施することとした。

## 2 調査方法及び調査期間

### (1) ヒアリング調査

配車アプリ事業者 5社

タクシー事業者及びタクシー事業者の事業協同組合<sup>6</sup> 17者

タクシー事業者の団体 1団体

適正化事業実施機関<sup>7</sup> 1機関

消費者団体 2団体

タクシーメーターの製造販売事業者 2社

鉄道事業者（子会社、親会社及びその子会社を含む。）及び空港管理者 5社

### (2) アンケート調査

地方公共団体 1,741 団体（回答数 1,072 団体、回答率 61.6%）

### (3) 調査期間

令和 6 年 10 月から令和 7 年 3 月まで

<sup>6</sup> 本報告書の「タクシー事業者」には、タクシー事業者の事業協同組合を含む場合がある。ただし、法令上の「タクシー事業者」を指すなど、その文脈上、タクシー事業者の事業協同組合を含まないことが明らかな場合を除く。

<sup>7</sup> タクシー業務適正化特別措置法（昭和 45 年法律第 75 号）に基づき国土交通大臣の指定を受けた機関であり、同法上のタクシー業務適正化事業を行う。

## 第2 配車アプリ及びタクシー乗り場の概要

### 1 配車アプリの概要

#### (1) 配車アプリサービス

従来から存在するタクシーへの乗車方法としては、旅客が街中を走っている空車のタクシー（「流し」）やタクシー乗り場で待機しているタクシー（「付け待ち」）に直接乗車する方法のほか、旅客がタクシー事業者に対して直接配車の依頼を行う方法がある。旅客から配車依頼を受けたタクシー事業者は、自らが構築又は参加する無線ネットワーク等を通じ、自社又は無線ネットワーク等内のタクシー運転者に対し、旅客の指定する乗車地にタクシーを向かわせるよう指示することとなる<sup>8</sup>。

旅客がタクシー事業者に対して配車の依頼を行う際の連絡方法の代表的なものは電話である。これに加え、平成23年頃から、一部のタクシー事業者から、配車を依頼できるアプリが登場することとなった<sup>9</sup>。

さらに、その後、タクシー事業者以外の者でタクシー事業者と旅客のマッチングを担う事業者の参入が始まった。

今日における主な配車アプリとしては、GO株式会社が提供する「GO」<sup>10</sup>、S.RIDE株式会社が提供する「S.RIDE」<sup>11</sup>、Uber Japan株式会社が提供する「Uber」<sup>12</sup>及びDiDiモビリティジャパン株式会社が提供する「DiDi」<sup>13</sup>がある。

配車アプリサービスは、旅客運送サービスの需要側である旅客と旅客運送サービスの供給側であるタクシー等とをデジタル技術を用いてマッチングするサービスである。具体的には、配車アプリを用いて、旅客が配車アプリ事業者に対して配車の依頼を行うと、配車アプリ事業者において複数のタクシー事業者のタクシー等の中から旅客のニーズに合うタクシー等（以下「アプリ配車タクシー等」という。）を旅客の指定する乗車地に向かわせることになる。この場合、配車アプリ事業者は、タクシー事業者の配車部門を経由させることなく、運転者に対して直接配車の依頼・指示を行うこととなる。

#### (2) 配車アプリの特徴・利点等

前記第1の1のとおり、近年、タクシーがつかまりにくいことによって移動の不便が生じていることが大きな問題となったところである。タクシーの需要が回復傾向にある<sup>14</sup>一方、タク

<sup>8</sup> 無線ネットワーク等に参加する法人タクシー事業者においては、旅客から自社で直接配車依頼を受けないものの、無線ネットワーク等を通してなされた配車依頼について、自社で雇用するタクシー運転者に対して対応を指示等する場合がある。

<sup>9</sup> タクシー事業者が提供する、当該タクシー事業者のタクシー等の配車を依頼できるアプリも配車アプリと呼ばれることがある。本調査においては、タクシー事業者以外の者が提供する配車アプリを主に取り上げている。

<sup>10</sup> 「GO」は、日本交通ホールディングス株式会社の子会社であったJapanTaxi株式会社の配車アプリ事業（「JapanTaxi」）等と株式会社ディー・エヌ・エーの配車アプリ事業（「MOV」）等とが統合された後、JapanTaxi株式会社から商号変更した株式会社Mobility Technologiesによって令和2年9月に提供が開始されたものである（株式会社Mobility Technologiesは、令和5年4月にGO株式会社に商号変更したものである。）。

<sup>11</sup> S.RIDE株式会社は、複数のタクシー事業者とソニーグループ株式会社の出資によって平成30年5月にみんなのタクシー株式会社として設立され、令和3年1月に商号変更されたものである。

<sup>12</sup> Uber Japan株式会社は、平成24年に日本で設立された法人である。

<sup>13</sup> DiDiモビリティジャパン株式会社は、DiDi Global Inc.とソフトバンク株式会社の合併として平成30年6月に設立された。

<sup>14</sup> 令和6年版交通政策白書によれば、例えば、タクシーの輸送人員数について、2020年度は7億5182万人であったのに

シー運転者の数は、長年にわたり減少傾向が続いており、タクシーの供給不足が生じやすい環境になっているものと考えられる。

タクシー運転者は、法人タクシー事業者の従業員である法人タクシー運転者と個人タクシー事業者である個人タクシー運転者とに大別される。法人タクシー運転者数及び個人タクシー運転者数の推移は図表1のとおりであり、タクシー運転者数は長年にわたり減少傾向にあるが、法人タクシー運転者の数については、近年増加の兆しがみられる。

(図表1) タクシー事業の運転者数の推移

(単位：人)						
	令和2年3月31日	令和3年3月31日	令和4年3月31日	令和5年3月31日	令和6年3月31日	令和7年1月31日
法人タクシー	282,168	259,378	241,727	231,938	234,653	242,149
個人タクシー	31,150	29,729	28,485	26,979	25,693	未集計
合計	313,318	289,107	270,212	258,917	260,346	—

※ 法人タクシーの運転者数は運転者証の交付数、個人タクシーの運転者数は事業者乗務員証の交付数を示す。

出典：国土交通省提供

タクシーの供給不足下においては、限られたタクシー等を、効率的に配分し、旅客の円滑な移動を実現することが特に重要となる。配車アプリサービスは、デジタル技術を用いて、需給のマッチングを行い、タクシー等の効率的な配分を実現するものであるため、旅客の円滑な移動を実現する上で、大きな役割を果たすものであり、民間調査会社の推計<sup>15)</sup>によれば、配車アプリサービスの市場規模や利用者数は今後も増加が続くことが見込まれている。

タクシー事業者以外の者が提供している配車アプリサービス<sup>16)</sup>については、「GO」、「S.RIDE」、「Uber」及び「DiDi」がそのほとんどを担っているとみられる。配車アプリサービスは、旅客及びタクシー事業者の二層の利用者層が存在する二面市場を構成する。配車アプリサービスの対価として配車アプリ事業者が得ることとなるのは、後記第3の1(1)の旅客又はタクシー事業者が支払う手数料等であるところ、配車アプリ事業者は、配車アプリの利用者である旅客及びタクシー事業者の獲得のための競争をしている。一般に、ある配車アプリを利用する旅客の数が増加すると、タクシー等にとって当該配車アプリを利用することの価値が増すことになり、当該配車アプリを利用するタクシー等の数が増加することとなる。その結果、旅客にとって当該配車アプリを利用することの価値が増すことになり、当該配車アプリを利用する旅客の数が(更に)増加することとなる。したがって、配車アプリは、間接ネットワー

対し、2021年度は7億9088万人、2022年度は9億2812万人となっている。

<sup>15)</sup> ICT総研「2024年 タクシー配車アプリ・ライドシェア利用動向調査」、株式会社日本能率協会総合研究所 マーケティング・データ・バンク「MDB有望市場予測レポート」等

<sup>16)</sup> タクシー事業者の中には、自社のタクシーを旅客が手配するためのアプリを提供している者もみられるが、当該アプリの提供事業者と旅客運送サービスの提供事業者が同一であることから、「配車アプリサービス」を観念することはできない。

ク効果が働くデジタルプラットフォームの一種である<sup>17)</sup>。

配車アプリのメリットについて、タクシー事業者からは、①電話で配車を受け付ける場合には、電話が集中するとオペレーターが対応しきれなかったり、オペレーターによる人為的な連絡ミスが起きたりするリスクがある一方、配車アプリの場合にはそのような問題が全く生じないこと、②経験が少ないタクシー運転者でも配車アプリを利用すれば比較的容易に一定の売上げを得ることができることから、タクシー運転者を雇用しやすくなることが期待されること、③行き先や精算のやり取りについて、配車アプリ上で完結できることが多く、旅客が日本語での意思疎通が難しい外国人の場合であっても、乗降時に口頭でのやり取りを行う必要がないこと、④自前で無線施設の設置や運営をする場合と比較して配車アプリを使うと低コストで済むこと等が挙げられた<sup>18)</sup>。

消費者団体からは、配車アプリのメリットとして、①配車依頼時に GPS 機能等を利用することで、旅客の現在地についての正確な情報を配車アプリ事業者を通じてタクシー等に簡単に伝えることができること、②配車アプリ上で決済を行う場合には車内で金銭等のやり取りをする必要がないこと、③旅客の家族等が、旅客に代わってタクシー等の手配や決済を配車アプリ上で行うことができるとともに、旅客が目的地に到着したかどうかについても配車アプリ上で確認することができること<sup>19)</sup>、④配車される車両等の情報を事前に把握することができることとともに、チャット機能等を利用することで運転者と直接やり取りすることができること等が挙げられた<sup>20)</sup>。

### (3) 配車アプリ事業の展開状況

全国的なタクシーの実働 1 日 1 車当たり輸送回数は 19.8 回、実働 1 日 1 車当たり営業収入は 33,148 円、実車率<sup>21)</sup>は 43.9%であるが、例えば、東京都においては、輸送回数 26.8 回、営業収入 54,208 円、実車率 47.0%である一方、島根県においては、輸送回数 10.5 回、営業収入 19,038 円、実車率 41.2%であるなど、地域によってばらつきがみられる（令和 4 年度実績。いずれも法人タクシーの平均。）<sup>22)</sup>。

タクシー事業者における配車アプリの普及状況も地域によって異なる。配車アプリ事業者等からは、東京都特別区等では、ほとんどのタクシーが既に一つ以上の配車アプリを導入している一方、地方の都市では、多くのタクシーがまだ一つも配車アプリを導入しておらず、また、

<sup>17</sup> 後記(4)イ(7) a のとおり、旅客の側は、自身が保有するスマートフォン端末等に配車アプリをダウンロードするだけでサービスを利用することができることから、比較的容易に複数の配車アプリを併用することができる（マルチホームिंगである）ものと考えられる。他方、タクシー事業者の側は、利用する配車アプリごとにタクシー等の車内に専用端末を設置する必要があるなどの事情から、比較的多くのタクシー事業者において単一の配車アプリを利用するケースが多くみられたところであるが、複数の配車アプリを併用するタクシー事業者もみられた。

<sup>18</sup> 他方で、タクシー事業者からは、旅客が同時に複数のアプリを利用して配車依頼するなどにより、一度マッチングした配車をキャンセルする事例が生じているとする意見もみられた。

<sup>19</sup> 旅客が未成年者や要介護者等の場合に特に有用であるとの意見があった。

<sup>20</sup> 全ての消費者がスマートフォンを所持しているわけではないので、配車アプリ以外の方法によりタクシーを手配する方法も引き続き確保されるべきとの意見もあったほか、配車アプリの機能等について改善を希望する意見もあった。

<sup>21</sup> タクシーの総走行距離に占める実車距離（旅客が乗車した状態で走行した距離）の割合を指す。

<sup>22</sup> ハイタク問題研究会編集・一般社団法人全国ハイヤー・タクシー連合会監修『ハイヤー・タクシー年鑑 2024』の 26 頁ないし 29 頁に掲載される「タクシー輸送実績及び営業成績集計表（令和 4 年度）運輸局別・都道府県別（法人・一般タクシーのみ（ハイヤー及び個人タクシー、福祉限定車両を除く）」（令和 5 年 3 月末現在）

有力な配車アプリについても地域によって異なるとの回答があった。

配車アプリを導入したタクシー事業者におけるその取扱いについては、配車アプリの利便性が高いとして会社の方針として積極的にこれを活用することとしているタクシー事業者が存在する一方、旅客の獲得の場面において特定のチャネル（流し、付け待ち又は配車（無線若しくはアプリ））に過度に依存したくないとするタクシー事業者や、配車アプリをどの程度活用するかについての判断は各運転者に委ねているとするタクシー事業者も存在するなど、タクシー事業者間で違いがみられた。

旅客における配車アプリの利用状況も地域によって異なる。例えば、東京都特別区、武蔵野市及び三鷹市においては、配車アプリの利用割合が23.40%となっている一方、秋田市においては、配車アプリの利用割合が5.00%となっている<sup>23</sup>。

#### (4) 配車アプリサービスの取引

旅客運送サービスの取引は、一般に、タクシー事業者と旅客との間で成立<sup>24</sup>する。他方、配車アプリサービスの取引は、配車アプリ事業者と旅客との間及び配車アプリ事業者とタクシー事業者との間でそれぞれ成立する。

旅客は、配車アプリを通じてタクシー等の旅客運送サービスを手配したい場合、自らの端末に配車アプリ事業者が提供する配車アプリをダウンロードし、当該配車アプリ事業者に対し、氏名、電話番号、迎車地に関する情報、必要に応じてクレジットカード情報等を提供するほか、利用する配車アプリによっては、後記第3の1(1)アの利用手数料を支払う。これに対し、配車アプリ事業者は、旅客に対し、後記イのとおり、旅客の配車依頼のタクシー事業者への伝達、配車されるタクシー等の車両情報や迎車状況等の旅客運送サービスに係る各種情報の提供、チャット機能等のサービス（配車アプリサービス（対旅客））を提供する。

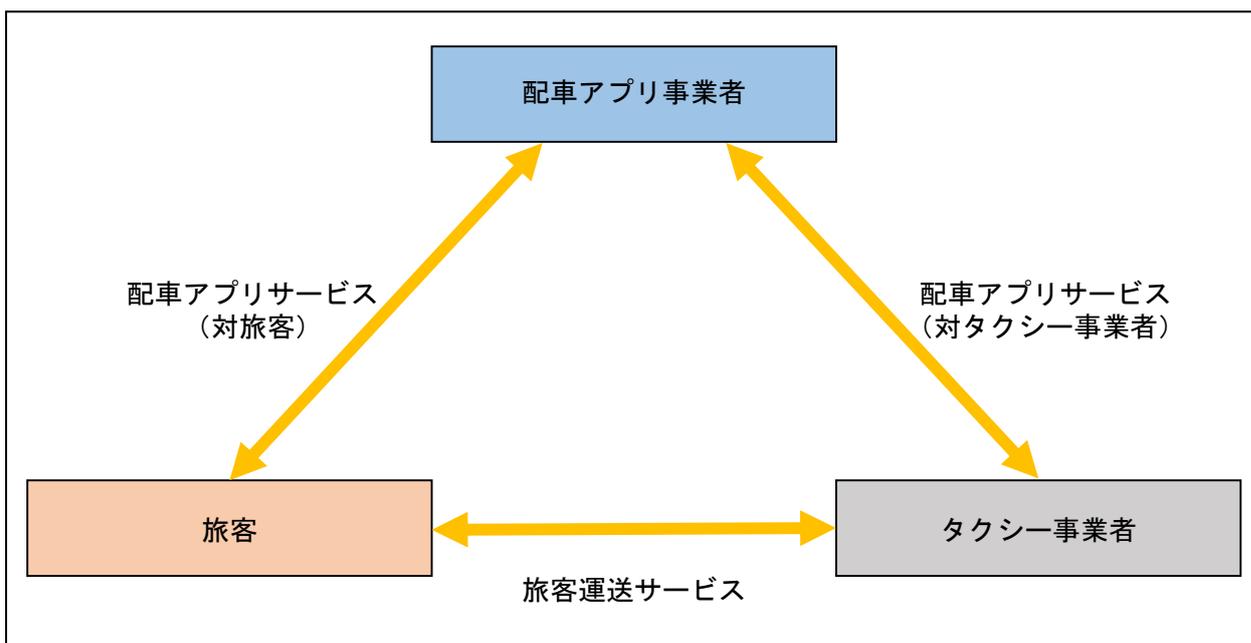
他方、タクシー事業者は、配車アプリ事業者に対し、後記第3の1(1)イの手数料を支払う。これに対し、配車アプリ事業者は、タクシー事業者に対し、後記イのとおり、タクシー等の運転者が配車依頼の照会に応じることでタクシー等の運転者と当該タクシー等に乗車することとなる旅客とを結び付ける（マッチング）サービス、旅客の乗車位置に関する情報等の提供、チャット機能等のサービス（配車アプリサービス（対タクシー事業者））を提供する。

---

<sup>23</sup> 前掲脚注3

<sup>24</sup> 「一般乗用旅客自動車運送事業標準運送約款」（昭和48年9月6日付け運輸省告示第372号）

(図表2) 旅客運送サービス、配車アプリサービス



出典：公正取引委員会において作成

なお、配車アプリ事業者は、後記(5)アのとおり、旅行業者として旅客運送サービスに関与するところ、その関わり方についての契約の類型は、各社各様である。例えば、旅客との関係において、配車アプリ事業者はタクシー事業者の代理としてタクシーを用いた旅客運送サービスの提供についての契約を旅客と締結とする配車アプリ事業者もあれば、旅行者のために代理、媒介又は取次をすること等により旅客運送サービスの提供を受けることができるようにする配車アプリ事業者もある<sup>25</sup>。

いずれも、旅客運送サービスの需要側である旅客と旅客運送サービスの供給側であるタクシー等とをデジタル技術を用いてマッチングするサービスであることに変わりはなく、本報告書においては、契約類型を問わず、同様の取扱いとする。

#### ア 取引主体

##### (ア) 旅客

旅客は、旅客運送サービスの需要者かつ配車アプリサービスの需要者となる。旅客としては、消費者及び事業者（ビジネスユーザー）が該当するところ、本調査では、消費者を対象としている。

##### (イ) タクシー事業者

タクシー事業者は、旅客運送サービスの供給者かつ配車アプリサービスの需要者となる<sup>26</sup>。

<sup>25</sup> 各配車アプリ事業者のウェブサイト上から入手可能な利用規約による。

<sup>26</sup> 本調査において、配車アプリ事業者の中には、配車マッチング以外に、旅客に対して旅行業者として主体的に企画旅行を提供する場合等があるとの回答があった。本調査では、配車アプリ事業者が提供する「マッチング」機能に着目した。

また、日本版ライドシェア制度における運転者が提供するサービスは、現状では、タクシー事業者の管理下<sup>27</sup>にあるため、日本版ライドシェア制度における旅客運送サービスの提供主体は、タクシー事業者となっている。

さらに、本調査において、「その他ハイヤー」<sup>28</sup>によって旅客運送サービスが提供され、配車アプリ事業者がマッチングする場合があるとの回答がタクシー事業者からあった<sup>29</sup>。配車アプリとの関係では、走行時間の制限がない「その他ハイヤー」はタクシー等と同様であることから、本報告書においては、「その他ハイヤー」はタクシー等と同様の取扱いとする。

なお、配車アプリ事業者との契約主体には、①法人タクシー事業者や②個人タクシー事業者だけでなく、③フランチャイザー<sup>30</sup>としての法人タクシー事業者、④法人タクシー事業者の事業協同組合<sup>31</sup>及び⑤個人タクシー事業者の事業協同組合<sup>32</sup>がある。

## イ 配車アプリサービスの取引開始から旅客運送サービスの提供の終了までの流れ

### (7) 配車アプリサービスの取引開始（配車アプリのダウンロード等）

#### a 旅客

配車アプリを利用しようとする者による配車アプリ事業者の利用規約への同意、配車アプリ事業者によるユーザー登録の完了、配車アプリのダウンロード及び利用の開始等により、旅客は、配車アプリによって旅客とタクシー事業者のマッチングに係るサービスを利用することが可能になる<sup>33</sup>。

#### b タクシー事業者

タクシー事業者と配車アプリ事業者との間で契約を締結し、必要な機器の準備等配車アプリの利用に向けた各種手配をすることで、配車アプリによってタクシー事業者は、タクシー事業者と旅客のマッチングに係るサービスを利用することが可能になる。

### (1) 配車依頼から配車依頼承諾まで

旅客の配車依頼を受けて、配車アプリ事業者が、順次、最適な運転者に当該配車依頼を伝え、運転者がこれを承諾することで、旅客とタクシー事業者のタクシー等のマッチング

<sup>27</sup> 日本版ライドシェア制度は、その運転者はタクシー事業者に雇用されることが前提となっている。

<sup>28</sup> 「ハイヤー」（後記第2の1(5)イ(7)）のうち、専ら特定地域及び準特定地域において、「一日を超える期間を単位として専属で常時運送を提供できることとするための契約（書面によるものに限る。）に基づいて締結される運送契約のみにより行われるもの」又は「二時間以上の時間を単位として締結される運送契約のみにより行われるもの」は、「都市型ハイヤー」と呼ばれ、これに該当しないハイヤーは、「その他ハイヤー」と呼ばれている（「道路運送法施行規則第四条第八項第三号に基づき国土交通大臣が定める区分を定める告示」（平成26年1月24日付け国土交通省告示第59号）、「特定地域及び準特定地域における一般乗用旅客自動車運送事業の適正化及び活性化に関する特別措置法施行規程」（平成26年1月24日付け国土交通省告示第56号））。

<sup>29</sup> タクシー事業者へのヒアリングにおいて、新しい事業形態として、「その他ハイヤー」を活用し、専ら配車アプリを通して獲得した旅客に対して旅客運送サービスを提供することが考えられるとの意見があった。

<sup>30</sup> タクシー事業者間でフランチャイズ契約等を締結し、フランチャイジーはフランチャイザーのタクシーとしてフランチャイザーの構築する無線システムを利用して営業を行う場合がある。

<sup>31</sup> 東京無線協同組合等

<sup>32</sup> 東京都個人タクシー協同組合、日個連東京都営業協同組合等

<sup>33</sup> 各配車アプリ事業者のウェブサイト上から入手可能な利用規約による。

が成立する<sup>34)</sup>。

a 旅客

旅客は、配車アプリ事業者が指定する方法に従って配車依頼をする。おおむね、配車アプリを開いて地図上で乗車位置を指定し、目的地を指定し<sup>35)</sup>、乗車位置に迎車できる車両の手配を依頼する旨の操作を行うことによって、旅客は配車アプリ事業者に対し、配車を依頼する。

b 配車アプリ事業者

配車アプリ事業者は、旅客及びタクシー事業者に対し、配車アプリ上で旅客とタクシー事業者のタクシー等とをマッチングさせるサービスを提供する。旅客と運転者のマッチングに当たっての基準(配車アルゴリズム等)は、配車アプリ事業者が定めている。その内容は後記第3の2のとおりである。

配車アプリ事業者は、旅客の配車依頼を受けて、順次、配車マッチングの基準に照らして最適な運転者に対し、当該配車依頼を伝える。

c タクシー等の運転者

運転者は、後記第3の1(3)アの配車アプリ用端末の電源を入れ、同端末の配車アプリにおいて「受付中」にすることで<sup>36)</sup>、配車アプリ事業者から旅客の配車依頼の照会を受けることができるようになる。配車アプリ事業者から、「受付中」の運転者に対して旅客の配車依頼を承諾するか否かの照会があり、運転者はこれに回答する。

本調査において、運転者の配車アプリ利用促進のためのキャンペーン、プログラム、ポイント還元等を行う配車アプリ事業者が複数確認され、運転者はこのようなプログラム等を考慮に入れて会社が契約している複数の配車アプリの中から主に利用する配車アプリを選択しているといったタクシー事業者等の意見があった。また、タクシー事業者の意見では、迎車地に到着後一定時間を経過しても旅客が現れない場合のルールの内容(待機すべき一定時間の基準、旅客都合によるキャンセルの際のキャンセル料の有無やその額)や後記第3の1(3)の端末の操作がシンプルであることなども運転者が主に利用する配車アプリを選択する理由として挙げられた。

(ウ) 配車依頼承諾から迎車・乗車まで

タクシー等の運転者は、配車依頼への承諾後、旅客が配車アプリを通じて指定する迎車地に向かうことになる。このとき、旅客には、配車アプリを通じて、配車アプリ上でマッチングがなされた車両情報等が提供されることとなる。

タクシー等の運転者及び旅客の相互認識を経て、旅客は手配されたタクシー等に乗車

<sup>34)</sup> ただし、例えば予約の場合、タクシー事業者に対して一斉に配車依頼をすとの回答が配車アプリ事業者からあった。

<sup>35)</sup> 目的地の指定を不要とする配車アプリも存在する。

<sup>36)</sup> ヒアリングによれば、運転者が配車アプリ端末上で「貸走」、「空車」等の情報を都度入力する場合もあれば、タクシーメーターと当該情報が配車アプリ端末上で自動的に反映されるよう必要な連携が行われる場合もあるとのことである。

することとなる<sup>37)</sup>。

旅客が配車予定のタクシー等に乗車するまでの間、前記(2)のとおり、旅客と配車予定のタクシー等の運転者は、チャット機能等を用いてコミュニケーションを図ることができる。

#### (I) 運賃・料金の支払

##### a 旅客

旅客が支払うべき運賃、料金及び配車アプリにかかる利用手数料に関して、配車アプリ内で決済される場合<sup>38)</sup>と車内で運転者に支払う場合とがある。

##### b タクシー事業者

配車アプリ内決済、タクシー車内での現金決済やクレジットカード決済、二次元コード決済などの中から、どの決済手段を選択するかは判断は旅客に委ねられている。

旅客が配車アプリ内決済を選択する場合、配車アプリ事業者がタクシー事業者に代わって運賃及び料金を旅客から收受する。他方、旅客がタクシー車内での決済を選択する場合、タクシー事業者が配車アプリ事業者に代わって配車アプリの利用手数料を旅客から收受する<sup>39)</sup>。

#### (5) 配車アプリに係る主な規制の概要

##### ア 配車アプリ事業者に関する規制概要

配車アプリ事業者は、いずれも、旅行業法（昭和 27 年法律第 239 号）上の「旅行業者」としての登録を受けている<sup>40)</sup>。

旅行業とは、報酬を得て、「旅行者のため、運送等サービスの提供を受けることについて、代理して契約を締結し、媒介をし、又は取次ぎをする行為」や「運送等サービスを提供する者のため、旅行者に対する運送等サービスの提供について、代理して契約を締結し、又は媒介をする行為」等を行う事業<sup>41)</sup>をいう（旅行業法第 2 条第 1 項）。

旅行業を営もうとする者は、観光庁長官又は主たる営業所の所在地を管轄する都道府県知事の行う登録を受けなければならない（同法第 3 条、同法施行令（昭和 46 年政令第 338 号）第 5 条第 1 項）が、許可、認可、特許又は免許を受けることとはされていない。

また、旅行業者は、標準旅行業約款によらない場合は、旅行業約款について観光庁長官等

<sup>37)</sup> 仮に、タクシー等が指定された迎車地に到着しても一定の時間内に旅客を見つけられない場合、旅客都合でのキャンセルとして扱うとの明確なルールを定める配車アプリも存在する。

<sup>38)</sup> この場合、旅客はあらかじめクレジットカード情報等を配車アプリに登録等しておかなければならない。

<sup>39)</sup> ただし、後記第 3 の 1 (2) アのとおり、車内に設置された配車アプリ事業者が提供する決済サービス端末を通じて決済を行う場合を除く。

<sup>40)</sup> GO 株式会社、S.RIDE 株式会社、Uber Japan 株式会社、DiDi モビリティジャパン株式会社について、令和 7 年 3 月 3 日時点で、東京都において登録業者として公表されている。

<https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/application/tourism/ryokotsuyaku>

<sup>41)</sup> ただし「専ら運送サービスを提供する者のため、旅行者に対する運送サービスの提供について、代理して契約を締結する行為を行うもの」は、除かれている（旅行業法第 2 条第 1 項柱書きの括弧書き）。

の認可を受けなければならず（同法第 12 条の 2 第 1 項<sup>42</sup>、第 12 条の 3<sup>43</sup>、同法施行令第 5 条第 1 項）、旅行業約款には「旅行業務の取扱いの料金その他の旅行者との取引に係る金銭の收受に関する事項」（同法施行規則（昭和 46 年運輸省令第 61 号）第 23 条）を含めなければならないが、当該事項が「明確に定められているものであること」が認可の基準（同法第 12 条の 2 第 2 項第 2 号<sup>44</sup>）であり<sup>45</sup>、旅行業の報酬水準等について旅行業法には定められていない。

## イ タクシーを用いた旅客運送サービスに係る主な規制の概要

### (7) 参入規制、増車規制

タクシー事業は、道路運送法（昭和 26 年法律第 183 号）上の一般乗用旅客自動車運送事業<sup>46</sup>に該当する（タクシー業務適正化特別措置法第 2 条第 3 項）。タクシー業務適正化特別措置法上、一般乗用旅客自動車運送事業を営業者がその事業の用に供する自動車のうち、当該自動車による運送の引受けが営業所のみにおいて行われるものは、「ハイヤー」とされており、ハイヤー以外のものが「タクシー」とされる（同法第 2 条第 1 項及び第 2 項）。

タクシー事業を含む一般旅客自動車運送事業について、新規参入は許可制、増車は届出制が採られている（道路運送法第 4 条、第 15 条第 3 項）が、特定地域及び準特定地域における一般乗用旅客自動車運送事業の適正化及び活性化に関する特別措置法（平成 21 年法律第 64 号。以下「タクシー適正化・活性化法」という。）第 3 条第 1 項の規定に基づき「特定地域」に指定された地域<sup>47</sup>においては、新規参入及び増車が禁止されており（タクシー適正化・活性化法第 14 条の 2、第 14 条の 3）、また、タクシー適正化・活性化法第 3 条の 2 第 1 項に基づき「準特定地域」に指定された地域<sup>48</sup> <sup>49</sup>においては、新規参入の審査が厳格化されるとともに増車は認可制<sup>50</sup>とされている（タクシー適正化・活性化法第 14

42 「旅行者は、旅行者と締結する旅行業務の取扱いに関する契約に関し、旅行業約款を定め、観光庁長官の認可を受けなければならない。国土交通省令・内閣府令で定める軽微な変更をしようとする場合を除き、これを変更しようとするときも、同様とする。」

43 「観光庁長官及び消費者庁長官が標準旅行業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、旅行者が、標準旅行業約款と同一の旅行業約款を定め、又は現に定めている旅行業約款を標準旅行業約款と同一のものに変更したときは、その旅行業約款については、前条第一項の規定による認可を受けたものとみなす。」

44 「少なくとも旅行業務の取扱いの料金その他の旅行者との取引に係る金銭の收受及び払戻しに関する事項並びに旅行者の責任に関する事項が明確に（企画旅行を実施する旅行者にあつては、企画旅行契約と手配旅行契約その他の企画旅行契約以外の契約との別に応じ、明確に）定められているものであること」

45 このほか、旅行者は、事業の開始前に、旅行者から收受する旅行業務の取扱いの料金（企画旅行に係るものを除く。）を定め、これをその営業所において旅行者に見やすいように掲示しなければならないが、その料金は旅行業務の取扱いの料金が契約の種類及び内容に応じて定率、定額その他の方法により定められ、旅行者にとって明確な基準に従って定められたものでなければならない（同法第 12 条第 1 項及び第 2 項、旅行業法施行規則第 21 条）。

46 一個の契約により 11 人未満の自動車を貸し切って旅客を運送する一般旅客自動車運送事業のことをいう（道路運送法第 3 条第 1 号ハ、道路運送法施行規則（昭和 26 年運輸省令第 75 号）第 3 条の 2）。

47 令和 6 年 10 月現在、特定地域として指定されている地域はない。

<https://www.mlit.go.jp/jidosha/content/001766074.pdf>

48 令和 6 年 10 月現在、準特定地域として 135 の地域が指定されている。

<https://www.mlit.go.jp/jidosha/content/001766074.pdf>

49 「規制改革実施計画」（令和 6 年 6 月 21 日閣議決定）を踏まえ、令和 6 年 7 月、国土交通省は、準特定地域における「日車営収」、「日車実車キロ」、「事故件数」及び「法令違反件数」（いずれも令和 5 年度速報値）を公表した。

[https://www.mlit.go.jp/report/press/jidosha03\\_hh\\_000436.html](https://www.mlit.go.jp/report/press/jidosha03_hh_000436.html)

50 令和 7 年 1 月、増車の認可に関し、「準特定地域におけるタクシー未稼働枠の暫定活用について」が定められた（関東運

条の4、第15条の2)。

(イ) 運賃・料金規制

特定地域又は準特定地域以外においては、タクシーの運賃及び料金は、時間指定配車料金及び車両指定配車料金を除き、道路運送法に基づく認可を必要とする（道路運送法第9条の3第1項、道路運送法施行規則第10条の4第1項）<sup>51</sup>。一方、特定地域又は準特定地域においては、運賃は、指定された運賃の範囲内での届出制となる（タクシー適正化・活性化法第16条第1項、第16条の3、第16条の4）。

認可の基準は「能率的な経営の下における適正な原価に適正な利潤を加えたもの」、「特定の旅客に対し不当な差別的取扱いをするものでないこと」、「他の一般旅客自動車運送事業者との間に不当な競争を引き起こすこととなるおそれがないものであること」、「運賃等が対距離制による場合であつて、国土交通大臣がその算定の基礎となる距離を定めたときは、これによるものであること」（道路運送法第9条の3第2項）とされている。また、特定地域又は準特定地域において指定される運賃の範囲は「能率的な経営を行う標準的な一般乗用旅客自動車運送事業者が行う一般乗用旅客自動車運送事業に係る適正な原価に適正な利潤を加えた運賃を標準とすること」、「特定の旅客に対し不当な差別的取扱いをするものでないこと」、「道路運送法第九条第七項第三号に規定する一般旅客自動車運送事業者の間に不当な競争を引き起こすこととなるおそれがないものであること」の基準に適合するものでなければならない（タクシー適正化・活性化法第16条第2項）。

運賃及び料金の制度の詳細については、通達<sup>52</sup>において定められている。通達では、タクシーの運賃については、初乗運賃と加算運賃を定め、旅客の乗車地点から降車地点までの実車走行距離に応じた運賃である「距離制運賃」<sup>53</sup>を原則としつつ、一定の条件を満たす場合には、「時間制運賃」、「定額運賃」又は「事前確定運賃」<sup>54</sup>（「事前確定型変動運賃」も含まれる。）を適用するとされている。

各種通達のうち、「一般乗用旅客自動車運送事業の運賃及び料金に関する制度について」で定められている料金の種類は、「待料金」、「迎車回送料金」、「サービス指定予約料金」、「その他の料金」である。このうち、「迎車回送料金」は、旅客の要請により乗車地点ま

---

輸局及び同局内各支局の場合、令和7年1月28日付け「準特定地域におけるタクシー未稼働枠の暫定活用について」。

<sup>51</sup> ただし、①当該営業区域をその区域に含む市町村又は都道府県、②当該運賃等を定めようとする一般乗用旅客自動車運送事業者、③当該営業区域を管轄する地方運輸局長、④①の市町村の長又は都道府県の知事が関係住民の意見を代表する者として指名する者を構成員とする協議会において、「地域における需要に応じ当該地域の住民の生活のための旅客の運送を確保する必要がある営業区域に係る運賃等について協議が調ったとき」は、国土交通大臣への届出によって運賃等を定めることができる（道路運送法第9条の3第3項）。

<sup>52</sup> 「一般乗用旅客自動車運送事業の運賃及び料金に関する制度について」（平成13年10月26日付け国自旅第100号）、「一般乗用旅客自動車運送事業の運賃料金の認可の処理方針について」（平成13年10月26日付け国自旅第101号）、関連する各運輸局の公示等。

<sup>53</sup> 一定速度以下の走行速度になった場合の運送に要した時間を加算距離に換算し距離制メーターに併算する「時間距離併用制運賃」も含まれる。

<sup>54</sup> 「事前確定運賃」とは、配車アプリ等に搭載された電子地図（一般的に流通しており、地図情報が定期的に更新される仕組みを持ったものに限る。）を用いて、旅客が入力した乗車地点と降車地点との間の推計走行距離を基に算定した距離制運賃（時間距離併用制運賃を除く。）に、地方運輸局長等が定めた係数を乗じ、1円単位を四捨五入して算定するものとされる（「一般乗用旅客自動車運送事業の事前確定運賃に関する認可申請の取扱いについて」（平成31年4月26日付け国自旅第31号））。

で車両を回送する場合に適用されるもので、①「1車両1回ごとの定額（一定距離まで無料とするもの、一定の距離に応じて段階的に料金を設定するもの及び需要に応じて料金を設定するものを含む。）」と②「発車地点より実車扱い（タクシメーター器を「迎車」の位置に操作すること）とし、初乗運賃額を限度とする」のいずれかを適用するとされる。

#### (ウ) 営業方法に関する規制

タクシー事業者は、一定の場合を除き<sup>55)</sup>、運送の引受けを拒絶してはならない（道路運送法第13条）。

また、タクシー事業者は、一定の場合を除き<sup>56)</sup>、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をしてはならない（道路運送法第20条）。

#### (エ) タクシメーターに関する規制

一般乗用旅客自動車運送事業者は、運賃又は料金が対時間制による場合を除き、運賃及び料金の額を事業用自動車内において旅客に見やすいように表示しなければならない（旅客自動車運送事業運輸規則（昭和31年運輸省令第44号）第4条第4項）。

表示方法としては、計量法施行令（平成5年政令第329号）第2条第1号に定めるタクシメーターであって計量法（平成4年法律第51号）第72条第1項に定める検定証印及び同法第75条第2項に定める装置検査証印を付されたもの（以下「ハードメーター」という。）を使用して行う方法と、特定運賃收受ソフトウェア（以下「ソフトメーター」という。）を使用して行う方法がある（令和7年1月31日付け国土交通省告示第63号）。

ハードメーターは、JIS規格D5609（2019）を満たす必要があるところ（特定計量器検定検査規則（平成5年通商産業省令第70号）第78条等）、同規格によると、ハードメーターは表示部、操作部、演算部及び電源部によって構成されており、その原理は、走行信号を距離に変換し、演算した結果を運賃（金額）表示するものである<sup>57)</sup>。

他方、ソフトメーターは、位置情報の推移を用いて推定した走行距離及びタリフ定数<sup>58)</sup>から距離制運賃を算出する機能その他旅客の利便を確保するために必要な機能及び性能を有するものである（令和7年1月31日付け国土交通省告示第63号）。ソフトメーターは国土交通省によって認定されることとなっている（令和7年1月物流・自動車局旅客課

<sup>55)</sup> 道路運送法でその例外が認められるのは、①当該運送の申込みが道路運送法第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国土交通省令で定める正当な事由があるときである。

<sup>56)</sup> 道路運送法でその例外が認められるのは、①災害の場合その他緊急を要するとき、②地域の旅客輸送需要に応じた運送サービスの提供を確保することが困難な場合として国土交通省令で定める場合において、地方公共団体、一般旅客自動車運送事業者、住民その他の国土交通省令で定める関係者間において当該地域における旅客輸送を確保するため営業区域外旅客運送が必要であることについて協議が調った場合であって、輸送の安全又は旅客の利便の確保に支障を及ぼすおそれがないと国土交通大臣が認めるときである。

<sup>57)</sup> 本調査において、タクシメーターの製造販売事業者から、JIS規格が規定する機能・性能に加え、タクシー事業者から要望があれば、タクシメーター側で乗客情報等を保持して営業日報に連携させる場合等があるとの回答があった。

<sup>58)</sup> タリフ定数とは、距離制運賃を算出する際に用いる値であって、初乗運賃及び加算運賃が含まれるものをいう。（令和7年1月31日付け国土交通省告示第63号）

「特定運賃收受ソフトウェア認定要領について」)。

令和7年1月31日に「一般乗用旅客自動車運送事業者が運賃及び料金の額を事業用自動車内において事業用自動車を利用する旅客に表示する方法を定める告示」が施行され、ソフトメーター制度が導入された。その後、令和7年3月、ソフトメーターが初めて認定された。今後、ソフトメーターの導入が加速することが見込まれる<sup>59)</sup>。

## ウ ライドシェア制度の概要

### (ア) 日本版ライドシェア

事業用自動車以外の自動車(自家用自動車)は、有償で運送の用に供してはならないところ(道路運送法第78条柱書き)、その例外の一つとして、「公共の福祉を確保するためやむを得ない場合において、国土交通大臣の許可を受けて地域又は期間を限定して運送の用に供するとき」が定められている(同法同条第3号)。そして「法人タクシー事業者による交通サービスを補完するための地域の自家用車・一般ドライバーを活用した有償運送の許可に関する取扱いについて」(令和6年3月29日付け、国自安第181号、国自旅第431号、国自整第282号)において「タクシーが不足する地域、時期及び時間帯並びにそれぞれの不足車両数を、国土交通省が指定していること」等の要件の下、タクシー事業者の管理の下で自家用車・一般ドライバーを活用した運送サービスの提供を可能としている<sup>60)</sup>。

### (イ) 公共ライドシェア

事業用自動車以外の自動車(自家用自動車)を有償で運送の用に供してはならない(道路運送法第78条柱書き)ことの例外の一つとして、「市町村、特定非営利活動促進法(平成十年法律第七号)第二条第二項に規定する特定非営利活動法人その他国土交通省令で定める者」が、国土交通大臣の行う登録のもと行う自家用有償旅客運送が同法で定められている(道路運送法第78条第2号及び第79条)。国土交通省は、これを「公共ライドシェア」と称する<sup>61)</sup>。

具体的には、過疎地域その他の交通が著しく不便な地域において行う、地域住民、観光旅客その他の当該地域を来訪する者の運送である「交通空白地有償運送」(道路運送法施行規則第49条第1号)と、乗車定員11人未満の自動車を使用して行う、身体障害者等のうち他人の介助によらずに移動することが困難であると認められ、かつ、単独でタクシーその他の公共交通機関を利用することが困難な者及びその付添人の運送である「福祉有償運送」(道路運送法施行規則第49条第2号)を指す。

## エ タクシー運賃・料金の多様化に関する検討状況

国土交通省は、令和6年8月から、「タクシー及び日本版ライドシェアにおける運賃・料

<sup>59)</sup> 本調査において、ソフトメーターについて、コスト面での優位性が期待されるとの意見や、弾力的な運賃・料金を実施しやすくなることが期待されるとの意見がタクシー事業者からあった。

<sup>60)</sup> 日本版ライドシェアは、制度創設後も随時バージョンアップがなされている。

<sup>61)</sup> [https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/transport/sosei\\_transport\\_tk\\_000237.html](https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/transport/sosei_transport_tk_000237.html)

金の多様化に関する検討会」を開催し、繁忙時間帯等における運賃・料金の在り方について検討している。

## 2 タクシー乗り場

### (1) タクシー乗り場の概要

鉄道の駅、空港、病院、ホテル、ショッピングモール、後記(3)アのタクシー業務適正化特別措置法第43条の乗車禁止地区でのタクシーの乗降するスペース等において、タクシー乗り場が設置されている場合がある。このうち、駅及び空港のタクシー乗り場は、中長距離の交通機関である鉄道及び航空機と近距離の交通機関であるタクシーとを相互に連絡するものである。本調査においては、駅と空港のタクシー乗り場を対象とした。

また、交通渋滞を起こすことなくかつ迅速に、タクシーが、タクシー乗り場に入構するためにタクシーが待機する場所又は駐車スペース等が設置されている場合がある（以下「タクシー待機場」という。）。本調査において、タクシー乗り場とタクシー待機場とを区別してタクシー事業者の利用を承認していると回答した地方公共団体が存在する一方、タクシー乗り場とタクシー待機場とを区別せずタクシー事業者の利用を承認する地方公共団体、タクシー待機場についてのみ利用の承認を行い、当該承認を受けたタクシー事業者はタクシー乗り場へ入構できると回答した地方公共団体も存在した。便宜上、本調査では、タクシー待機場はタクシー乗り場に含まれるものとして、単に「タクシー乗り場」とする。

### (2) タクシー乗り場の管理・運営における基本構造

地方公共団体、鉄道事業者、タクシー事業者及び適正化事業実施機関<sup>62</sup>にヒアリングを行ったところ、駅のタクシー乗り場の管理者は、地域や駅ごと、厳密には、駅の出入口ごとに異なる。

後記(3)のとおり、タクシー乗り場の利用又は占有に当たり特段の規制は存在せず、タクシー乗り場の利用・占有権原は、基本的にはタクシー乗り場が設置される土地の所有権に由来する。

したがって、タクシー乗り場の利用に当たっては、当該土地の所有者が、当該土地の利用を希望する者に対し、利用を承認をすることが取引の基本となる。

一方、後記第4の1のとおり、地方公共団体が所有又は管理するタクシー乗り場について、承認がない場合も相当数存在した。したがって、土地所有者の承認を得ることなく、タクシー事業者が自由に利用するタクシー乗り場も存在する。

<sup>62</sup> 特定指定地域内におけるタクシー事業に係る、タクシーの運転者の道路運送法等に違反する行為の防止及び是正を図るための指導業務、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業務、タクシー事業の利用者からの苦情の処理業務、タクシー乗り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業務を行う者で特定指定地域ごとに国土交通大臣が指定する機関のことを指す（タクシー業務適正化特別措置法第34条第1項）。

### (3) 関連する主な規制

#### ア タクシー乗り場に係る規制

国土交通大臣は、特定指定地域<sup>63</sup>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、タクシー乗り場を指定し、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（タクシー業務適正化特別措置法第 43 条）。現在、乗車禁止地区として指定されているのは、銀座（東京）並びに北新地及び南地（大阪）である<sup>64</sup>。

#### イ 車両の運行に係る規制

本調査において、タクシー乗り場の設置及び運営においては、車両の道路の交通方法等<sup>65</sup>にも配慮を要するとの意見があった。

---

<sup>63</sup> タクシーによる運送の引受けが専ら営業所以外の場所において行われており、かつ、道路運送法に違反する適切な勤務時間又は乗務時間によらない勤務又は乗務、道路運送法に違反する運送の引受けの拒絶その他の輸送の安全及び利用者の利便を確保することが困難となるおそれがある行為の状況に照らして、タクシー事業の業務の適正化を図る必要があると認められる地域として国土交通大臣が指定する「指定地域」（タクシー業務適正化特別措置法第 2 条の 2 第 1 項）のうち、特に利用者の利便を確保する観点からタクシー事業の業務の適正化を図る必要があると認められる地域として国土交通大臣に指定された地域（同法第 2 条の 3 第 1 項）を指す。

<sup>64</sup> 昭和 47 年 3 月 15 日付け官報公示、昭和 48 年 8 月 8 日付け官報公示、昭和 48 年 12 月 7 日付け官報公示、昭和 58 年 9 月 10 日付け官報公示、昭和 63 年 4 月 12 日付け官報公示、平成元年 6 月 20 日付け官報公示、平成 12 年 3 月 17 日付け官報公示、平成 21 年 11 月 12 日付け官報公示。

<sup>65</sup> 例えば、道路交通法（昭和 35 年法律第 105 号）第 50 条第 1 項は「交通整理の行なわれている交差点に入ろうとする車両等は、その進行しようとする進路の前方の車両等の状況により、交差点（……）に入った場合においては当該交差点内で停止することとなり、よつて交差道路における車両等の通行の妨害となるおそれがあるときは、当該交差点に入つてはならない。」と定めている。

### 第3 タクシー等配車アプリについての調査結果

#### 1 配車アプリサービスの取引内容の実態

##### (1) 配車アプリサービスの対価

###### ア 旅客が配車アプリ事業者に対して支払う対価

配車アプリを通じてタクシーを手配した場合において、旅客が支払うこととなる対価は、

①「運賃」、②「迎車回送料金」及び③配車アプリの「利用手数料」に大別される。

このうち、①「運賃」及び②「迎車回送料金」は、旅客運送サービスにかかるものであり、タクシー事業者の収入となるものである。その額の設定に際しては、前記第2の1(5)イ(イ)のとおり、道路運送法に基づく認可等を必要とする。

一方、③「利用手数料」は、配車アプリサービスにかかるものであり、配車アプリ事業者の収入となるものである。以下のとおり、配車アプリ事業者の中には、利用手数料を設定しない者が存在する一方で、利用手数料を設定する者も存在し、利用手数料の額は、いずれも1回の配車につき100円が基本であった。

- ・ 通常の配車を行う際に、旅客から利用手数料は徴収していない。【配車アプリ事業者】
- ・ 配車に当たって、旅客から利用手数料を徴収している。【配車アプリ事業者】
- ・ 特定の地域における配車に限って、旅客から配車1回につき100円の利用手数料を徴収している。【配車アプリ事業者】

また、配車アプリサービスの中には、旅客が配車依頼をすれば直ちに配車可能な車両をマッチングさせるだけでなく、旅客の指定する将来の日時の配車予約依頼を受け付けたり、マッチングさせる車両タイプや運転者の条件指定<sup>66</sup>を受け付けたり、混雑時間帯等に優先配車するサービス<sup>67</sup>を提供したりするものがあり、それらの場合は、それぞれのサービス内容等に応じ、追加的な利用手数料を課されることがある。

更に、月額の設定額利用料を支払った旅客に対し、タクシー等の探索において他の旅客よりも優遇する機能を含む複数の追加的なサービスを提供する配車アプリサービスも存在する。

###### イ タクシー事業者が配車アプリ事業者を支払う対価

タクシー事業者は、配車アプリ事業者に対して、旅客とのマッチングのサービスの対価として、「手数料」を支払っている。これは、配車アプリサービスにかかるものである。

手数料体系は、以下のとおり、配車アプリ事業者間で異なり、配車アプリを通じた配車1回当たりの設定額の手数料を設定する事業者と、配車アプリを通じて配車されたタクシー等における売上げの一定割合に相当する額を手数料としてタクシー事業者から徴収する事業者とが存在する。このほか、初期導入費や月額費が設定されている場合もある。

<sup>66</sup> 例えば、車両タイプについて、スライド車、車いす対応車両等を指定できたり、運転者について、「優良運転者」を指定できたりする配車アプリが存在する。

<sup>67</sup> 旅客の需要が多いなどの事情により、旅客が配車アプリ上で配車依頼を行ってから一定時間経過した後もマッチングがなされない場合には、当該配車依頼は自動的にキャンセルされる（引き続き配車を希望する旅客は、配車アプリ上で再度配車依頼を行う必要がある）ことが原則である。これに対し、優先配車サービスは、配車アプリ事業者が旅客に代わり周辺の車両に空きが出るまで探車を続け、空車が発生次第、当該サービスの利用者から順に車両を手配するサービスを指す。

- ・ 当社は、タクシー事業者から1配車当たり定額の配車手数料を徴収している。配車手数料の具体的な額は、タクシー事業者との協議によって決まる。【配車アプリ事業者】
- ・ タクシー事業者の交通圏ごとにタクシー事業者から徴収する手数料水準についての考え方は異なるものの、基本的に、配車1回につき定額を徴収している。配車手数料の具体的な額は、最終的にはタクシー事業者との協議によって決まる。このほか、タクシー事業者におけるアプリの導入の仕方によっては、初期導入費や月額費をタクシー事業者から別途徴収する場合もある。【配車アプリ事業者】
- ・ タクシー事業者からは、当社の配車アプリを通じて配車した際の売上の一定割合を配車手数料として徴収している。【配車アプリ事業者】
- ・ タクシー事業者からは、当社の配車アプリを利用した際の売上の一定割合をサービス手数料として徴収している。【配車アプリ事業者】

## (2) 決済サービス

### ア 旅客との取引

配車アプリサービスを利用した場合において、旅客は、当該配車アプリ上で決済を行うか、乗車したタクシー等の車内で決済を行うかのいずれかを選択することとなる。配車アプリ上で決済を行う場合のほか、タクシー車内で決済を行う場合であっても、車内に設置された配車アプリ事業者が提供する決済サービス端末を通じて決済を行う場合には、旅客は配車アプリ事業者の提供する決済サービスを利用していることになる<sup>68</sup>。

なお、旅客が配車アプリ事業者に対して決済手数料を支払う事例はみられなかった。

### イ タクシー事業者が配車アプリ事業者に支払う決済手数料

タクシー等の手配方法にかかわらず、旅客が配車アプリ事業者の提供する決済サービスを利用した場合には、旅客が当該決済サービスを通じて支払った総額から、決済手数料相当分<sup>69</sup>が控除された額、すなわちタクシー運賃・料金相当額が、配車アプリ事業者からタクシー事業者を支払われることとなる（旅客が配車アプリを利用して配車した場合には、旅客側及びタクシー事業者側の配車アプリ利用手数料の合計額も更に控除されることとなる。）。

決済手数料については、決済額の数パーセント程度が設定されているところ、これに関し、タクシー事業者から、以下の意見があった。

- ・ タクシーの運賃は、タクシー事業者の平均的な利益を基に決められているため、タクシー事業者が得られる利益には限界がある。少ない利益の中で原価に含まれないコストが増加するのは、タクシー事業者にとって負担である。近年では配車アプリや非現金決済の手数料が増加しており、これら手数料がタクシー事業者の負担となっている。【タクシー事業者】
- ・ ある配車アプリ事業者の設定する決済手数料率は、通常のクレジットカードや二次

<sup>68</sup> 街中を走っている空車のタクシーやタクシー乗り場で待機しているタクシーに直接乗車した場合のタクシー運賃の決済についても、配車アプリ事業者が提供する決済サービス端末を通じて決済がなされる場合がある。

<sup>69</sup> 一部の地域における配車の場合を除き、決済手数料は生じないとする配車アプリ事業者が存在する。

元コード決済の手数料率に比べると非常に高率である。【タクシー事業者】

- ・ 当社では複数の配車アプリ事業者を利用するが、決済手数料率やタブレットのリース料（通信料込み）を勘案すると、タクシー事業者が配車アプリ事業者へ支払う配車手数料及び決済手数料は、いずれの配車アプリ事業者についても妥当であるとする。【タクシー事業者】

### (3) 端末

必要に応じて配車アプリ事業者からタクシー事業者に対して提供される端末としては、「配車アプリサービスに係る端末」と「決済サービスに係る端末」<sup>70</sup>の2種類がある。

#### ア 配車アプリサービスに係る端末

運転者席近くに、配車アプリ事業者からの配車依頼を受け、当該依頼を承諾するか否かを運転者が配車アプリ事業者に回答するための端末が設置される（本報告書において「配車アプリ用端末」という。）。

#### イ 決済サービスに係る端末

配車アプリ事業者の中には、前記(2)の決済サービス機能を搭載した端末を提供する事業者が存在する。タクシー事業者において当該端末を設置する場合には、今回調査した限りでは、いずれのタクシー事業者においても、助手席の後部に設置されていた（本報告書において「決済サービス端末」という。）。

#### ウ タクシーメーターと各端末との接続

以下のとおり、既存のタクシーメーターと配車アプリ用端末とを接続させるタクシー事業者が複数存在する。この接続には、空車、迎車、実車等のステータスが自動で両機器において連携される、タクシー運賃等の配車アプリ用端末への誤入力が発生しないといったメリットがある。一方、タクシー事業者の中には、既存のタクシーメーターの仕様の関係でこれらを連携させていないとする回答があった。

- ・ 当社は、タクシー事業者から要望があり、かつ、タクシーメーターの仕様上連動が可能である場合に、タクシーメーターと連動して当社の配車アプリ用端末でタクシーのステータスを空車、迎車、実車等とすることができるサービスをタクシー事業者に提供している。タクシーメーターに連動していない場合は、ドライバーがタクシーメーターとは別に配車アプリ用端末にタクシーのステータスを入力する。【配車アプリ事業者】
- ・ 事前にアプリ内決済で支払うことにしている旅客においては、メーター料金が確定したときに料金として確定し、事前に登録した決済手段で処理される。この決済処理をするために運転者席に置く配車アプリ用端末とタクシーメーターをBluetoothで接続している。仮にBluetoothで接続せず、タクシーメーターで算出された運賃・料金を配車アプリ用端末に手入力すると、メーターの表示する料金から間違える可能性がある。【タ

<sup>70</sup> 本調査において、決済サービス端末を提供する配車アプリ事業者（子会社を含む。）は、広告媒体業務を営む事業者として、同端末を媒体とし、広告主又は広告代理店から提供される広告を旅客に対して流しているとの回答があった。

クシー事業者】

- ・ タクシーメーターは非常に高額な製品であるところ、配車アプリ用端末等とBluetooth 接続できるタクシーメーターは比較的新しい製品であって、これに入れ替えていないタクシー事業者も多くいる。このようなタクシー事業者においては、配車アプリ用端末も、無線配車端末も、タクシーメーターと連携していない。【タクシー事業者】
- ・ 現在製造されるタクシーメーターと配車アプリは電子的に情報連携ができるようになってきている。タクシーメーターと配車アプリ間でやりとりするのは、運賃や料金、車両のステータス情報（タリフ）等である。また、タクシーメーターの JIS 規格において、接続に関する要件がなく、設計上の制約がない。ただし、過去に設計・製造されたタクシーメーターを使用する場合、配車アプリと連携するには何らかの制約があることがある。【タクシーメーターの製造販売事業者】

## 2 配車マッチングの基準等

配車アプリ事業者に対し、配車アプリサービスにおいて旅客とタクシー等とをマッチングさせる基準（配車アルゴリズム等）について確認したところ、いずれの配車アプリ事業者からも、基本的には旅客の指定する迎車地までの移動距離や時間を基準に最適なタクシー等を判断している旨の回答があった。他方、配車マッチングに当たっては、迎車地までの移動距離や時間以外にも様々な要素が考慮されており、その基準は配車アプリ事業者間で異なるものの、タクシー運転者ごと又はタクシー事業者ごとの過去の配車実績、了解率<sup>71</sup>等が基準の例として挙げられる。

また、以下のとおり、配車マッチングの基準についてのタクシー事業者への説明については、いずれの配車アプリ事業者も、基準の概要について書面又は口頭で説明している旨の回答があった。

- ・ 原則として旅客までの距離が一番近いタクシーに配車依頼することになるが、迎車の際の安全性<sup>72</sup>も考慮して配車マッチングを行っている。特定のタクシー事業者を優遇するような基準とはなっていない。タクシー事業者に対し、配車マッチングの基準の概要について資料を用いて説明を行っている。【配車アプリ事業者】
- ・ 旅客までの移動距離が近い順に配車依頼がなされることが基本であり、了解率や旅客からの評価はマッチングの際に考慮していない。また、特定のタクシー事業者を優遇するようなことは行っていない。タクシー事業者が公平になるように取り扱っている旨を（口頭で）説明している。【配車アプリ事業者】
- ・ 旅客までの距離や移動時間のほか運転者の了解率も考慮される。配車マッチングのアルゴリズムは都市ごとに異なり、また、その時々需給バランスを踏まえて調整されるが、特定のタクシー事業者を優遇するものとはなっていない。タクシー事業者に対しては、配車マッチングの基準の概要について資料を用いて説明を行っている。【配車アプリ事業者】
- ・ 旅客までの移動時間を基本としているが、配車アプリの活用度や当社への協力度（タク

<sup>71</sup> 一定期間内において、配車アプリ上でなされた配車依頼の総数のうち、これに承諾したものの割合を指す。

<sup>72</sup> 旅客までの移動距離が近いタクシーであっても、迎車の際にUターンが必要な場合には当該タクシーとはマッチングさせない場合があるとのこと。

シー事業者又は運転者ごとの了解率、承諾後のキャンセル率、配車回数、旅客からの評価、車体ラッピング<sup>73</sup>数等が考慮される)に応じ、配車マッチングの際に優遇されるチケットを配布している。チケットを利用したタクシーには、長距離移動が見込まれる旅客が優先的に割り振られることとなる。チケットが配布される基準については、タクシー事業者向けの説明資料に記載している。特定のタクシー事業者を有利又は不利に取り扱うことはしていない。【配車アプリ事業者】

また、以下のとおり、運転者への配車依頼時に配車アプリ事業者が運転者に伝える情報(以下「配車依頼時の情報」という。)について、運転者に対して配車依頼の存在のみを示す配車アプリと、迎車地や目的地に関する情報を示す配車アプリが存在する。後者の配車アプリの場合、運転者を一定の基準でランク付けし、ランクの高い運転者には、目的地の方角や所要時間の見込みも伝える場合がある。

- ・ タクシーアプリからの配車注文を受けるか否かを判断する前のタイミングで乗務員端末に表示されるのは、配車依頼を「了解」する際の意味を示すためのアイコンと、回答締切りまでの残り時間である。【配車アプリ事業者】
- ・ 運転者側のアプリには旅客からの配車依頼が入った場合に、この配車依頼を受けるか否かの判断を求める旨の表示と、回答締切りまでの時間が表示されるようになっている。【配車アプリ事業者】
- ・ 運転者が配車を承諾するかどうかを判断する前に当該運転者の端末に表示される情報は、基本的には、迎車地までの見込み運転時間が表示される。ただし、運転者ごとに過去の配車回数等に応じてランク付けがなされており、ランクが上がると、目的地の方角や所要時間の見込みが事前に運転者に分かる仕組みとなっている。【配車アプリ事業者】
- ・ 運転者に配車依頼があった場合に表示されるのは、迎車地、目的地並びに迎車地までの距離及び見込み運転時間である。【配車アプリ事業者】

配車マッチングの基準や配車依頼時の情報(以下「配車マッチングの基準等」という。)及びこれに関する配車アプリ事業者からの説明について、特に不満はないとするタクシー事業者も多くみられた。一方、一部のタクシー事業者からは、配車アプリ事業者がタクシー事業者間で差別的な取扱いをしている可能性について指摘する意見や、配車マッチングの基準等が不明確であることを指摘する意見等があった。

#### 【配車マッチングの基準等に関する意見】

- 複数の配車アプリ事業者の配車アプリを利用しているが、そのうち一つの配車アプリ事業者から、運転者が配車依頼を一旦了解した後にキャンセルする回数が増えると、当該運転者に対する配車はされにくくなるとの説明を受けたことがある。しかし、どの程度のキャンセルをすれば、配車がどの程度されにくくなるのか、配車マッチングの明

<sup>73</sup> 車両外から配車アプリの名称を認識できるように、主に車両のドア部分に配車アプリの名称を記載したフィルム等を貼ること。

確な基準やルールについて説明を受けたことはない。【タクシー事業者】

- 複数の配車アプリ事業者の配車アプリを利用しているが、そのうち一つの配車アプリでは、ある時期において配車依頼の数が極端に減った。想像するに、配車アプリ事業者に出資しているタクシー事業者に積極的に配車依頼を振り向けたのではないか。配車アプリ事業者側は、タクシー事業者間での差別的な取扱いはしていないと言っているが、今後タクシー需要が減少するなどした際に、配車アプリ事業者が資本関係のあるタクシー事業者を優遇するのではないかと心配している。【タクシー事業者】
- 複数の配車アプリ事業者の配車アプリを利用しているが、そのうち一つの配車アプリでは、以前と比較して、配車数が3分の2程度に減少している。運転者からも、以前は1日当たり10回程度の配車数であったのが、1日当たり1～2回程度に減ったという話も聞く。配車アプリ事業者は、配車アルゴリズムは変更していないと説明しているが、我々がそれを検証する方法はない。【タクシー事業者】
- 複数の配車アプリ事業者の配車アプリを利用しているが、そのうち一つの配車アプリでは、今月に入って配車数が急激に減少している。配車アプリ事業者に確認したところ、当社への配車数を減らすことを目的とした配車アルゴリズムの変更は行っていないとのことであり、当社の営業区域における配車数の総数自体が減少しているようである。今後、配車アプリ事業者から本件の説明を受けることとなっている。【タクシー事業者】

また、配車アプリ事業者やタクシー事業者によると、適宜、配車マッチングの基準等の変更がなされているとのことであった。この点に関し、一部のタクシー事業者から、配車マッチングの基準等の変更について事前に十分な説明がなかったとの意見があった。

#### 【配車マッチングの基準等の変更に関する意見】

- 複数の配車アプリ事業者の配車アプリを利用しているが、車体ラッピングは行っていない。当社が利用するうち一つの配車アプリでは、数年前から、車体ラッピングをしているタクシー事業者とそうでないタクシー事業者との間で配車に差をつける運用が始まった。配車マッチングの基準の変更が開始される際には、配車アプリ事業者が説明に来たが、当社の意見を聞き入れる余地はなく、ほとんど一方的な通知だった。【タクシー事業者】

### 3 競争事業者の配車アプリを利用しないことによる優遇の有無

配車アプリ事業者へのヒアリングにおいては、一部の配車アプリ事業者が、配車マッチングの際にタクシー事業者が一定の優遇を受けるための条件を定めているところ、その一つとして、競争事業者の配車アプリサービスを利用しないことを求めているのではないかと意見があった。

#### 【競争事業者の配車アプリサービスを利用しないことに関する意見】

- 取引先のタクシー事業者に聞いたところ、ある配車アプリ事業者から取引先のタクシー事業者向けになされた通知において、比較的単価の高い配車については、同社のア

プリのみを利用するタクシー事業者に対してのみ配車を行うとの記載があったと聞く。

【配車アプリ事業者】

- 取引先のタクシー事業者が利用する他社の配車アプリにおいて、一定の優遇制度があるようであるが、同社のアプリのみを利用するタクシー事業者と他社のアプリを併用するタクシー事業者とで対応を変えるという通知が、数年前に出されたと聞く。【配車アプリ事業者】
- 当社が利用中の配車アプリにおいては、当該アプリのみを入れるタクシー事業者と、他社のアプリも併用するタクシー事業者とで、配車に差を付けていると聞く。【タクシー事業者】

#### 4 ソフトメーターが出現した場合の影響

タクシー車内に設置されるタクシーメーターについては、今後、ソフトメーターの導入が加速することが見込まれるところ、一部の配車アプリ事業者がソフトメーターの分野に参入するなど、同一の事業者によってソフトメーターの提供及び配車アプリ事業が行われることも見込まれる。この点に関し、一部の配車アプリ事業者からは、配車アプリの市場における競争に影響が生じるおそれがある旨の懸念が示されたほか、一部のタクシーメーターの製造販売事業者からは、既存のハードメーターを含むタクシーメーターの市場における競争に影響が生じるおそれがある旨の懸念が示された。

【ソフトメーターに関する意見】

- ソフトメーターの技術要件が、特定の配車アプリ事業者にとって有利なものとなっていることを懸念している。ソフトメーターがインストールされたタブレットには、配車アプリもインストールできる場所、当該配車アプリ事業者がソフトメーターを提供し、それが広く普及した場合に、当該配車アプリ事業者が提供する配車アプリの利用が更に増える可能性がある。また、当該配車アプリ事業者が提供するソフトメーターに他の配車アプリ事業者の配車アプリを接続することが当該配車アプリ事業者によって拒否されないか心配している。【配車アプリ事業者】
- ソフトメーターの制度が施行されてすぐに、特定の配車アプリ事業者からソフトメーターの提供がなされるのではないかと警戒している。どの事業者よりも早く当該配車アプリ事業者がソフトメーターを提供し始めた場合、ソフトメーターに対応した配車アプリなので切り替えましようとして営業されると、我々としては非常に不利な立場に立たされてしまう。【配車アプリ事業者】
- 配車アプリ事業者がソフトメーターを提供する場合、当該配車アプリ事業者が提供するソフトメーターを広く普及させるために、当該配車アプリ事業者が提供する配車アプリについて、他の事業者が提供するソフトメーターやハードメーターと連携できないような仕様としてしまうことを懸念している。【タクシーメーターの製造販売事業者】
- ソフトメーターを開発するには、特別な技術を必要とせず、参入は比較的容易ではないかと考えているが、タクシー事業者において、既存のハードメーターからソフトメー

ターに切り替わるには、相応の時間を要すると考えている。当社がタクシー事業者向けにソフトメーターを提供することとなった場合に他の配車アプリ事業者が提供する配車アプリと連携させることについては、連携先の配車アプリ事業者と当社の双方に営業上のリスクが一定程度存在する上に、そもそも配車アプリ事業者にとってタクシーメーターとの連携は事業運営上の必須条件ではないと考えているが、タクシー事業者からの要望があれば、連携による使いやすさとセキュリティ確保の観点からその可否を判断することになるだろう。【配車アプリ事業者】

## 5 配車アプリ事業者による旅客からの利用料の徴収（優先配車サービス等）

タクシー事業者に対し、配車アプリ事業者が旅客に提供するサービスについての意見を聴取したところ、旅客がタクシー運賃に加えて配車アプリ事業者のサービスの利用料を支払う場合があることに関する意見が多くみられた<sup>74</sup>。

また、一部の配車アプリ事業者が提供する優先配車サービスについて、同サービスは、その性質上、タクシーの需給逼迫時に旅客が利用するサービスであるところ、運転者にとっての負担が大きい一方、その恩恵がないとの意見がタクシー事業者からあったほか、消費者団体からも、消費者利益の確保の観点からの意見があった。

### 【配車アプリ事業者が旅客からサービス利用料を徴収することについての意見】

- 旅客がタクシー車内での現金決済等を希望する場合には、運転者は、車内のタクシーメーターに表示された金額に配車アプリ手数料を上乗せした額を旅客に請求する必要があるが、その際、旅客から「タクシーメーターに表示されている金額と違うではないか」と文句を言われることがある。また、運転者が配車アプリ利用料を乗客から徴収し忘れると、我々はその分損失を被ることになる。【タクシー事業者】
- 旅客から配車手数料を徴収する配車アプリを利用するタクシー事業者の中には、従来と比較して、配車手数料に相当する分だけ迎車料金を値下げするタクシー事業者もみられる。タクシー運転者の収入源となる迎車料金を下げることや、規制の枠組み（総括原価方式）の外で旅客から料金を徴収することには違和感がある。【タクシー事業者】
- 配車アプリ事業者が旅客から徴収する配車手数料や優先配車サービスの手数料は、タクシー事業者に還元されるものでないし、そもそも認可運賃の枠組みの外でこのような手数料を徴収することに懐疑的である。【タクシー事業者】

### 【優先配車サービスに関する意見】

- 優先配車サービスの手数料は全て配車アプリ事業者に入る。タクシー等の需給逼迫時に旅客の優先配車サービスの利用に応じる形でタクシーの配車を行ったとしても、タクシー事業者への恩恵は何もない。優先配車サービスに係る配車の場合、運転者は旅客の所在地まで比較的長い距離を走ることが多いことから、優先配車サービスの手数料の一

<sup>74</sup> 配車アプリ事業者は配車アプリのシステム維持等に要するコストを支払っている以上、その一部を旅客から利用料の形で回収することについて違和感はないとするタクシー事業者もみられた。

部は運転者に還元されるべきではないかと考える。【タクシー事業者】

- 優先配車サービスに係る配車の場合、運転者が遠くまで旅客を迎えに行かなければならない場合が多いことから、運転者からの評判は悪い。また、旅客は「相応の利用料を払っているのだから、すぐに迎えに来てくれて当たり前」と考えていることが多いことから、すぐに迎車できなかつたときにクレームにつながりやすい。配車アプリの仕様上、運転者は、配車依頼を承諾するまでは、当該配車依頼が優先配車サービスに係るものであることは分からない仕組みとなっているので、運転者の中には、配車依頼を承諾した後キャンセルする者もいるが、そのような運転者には以後配車がなされにくくなる。

【タクシー事業者】

- 優先配車サービスに関し、タクシーの運賃等に最大 980 円が上乗せされることについて消費者の理解が得られているのか、また、消費者が上乗せ料金のことを正しく理解できるような説明がなされているのかについて注視する必要がある。【消費者団体】

## 第4 駅及び空港タクシー乗り場の管理についての調査結果

### 1 地方公共団体等が所有又は管理するタクシー乗り場の入構

#### (1) 全般

タクシー乗り場においては、タクシー等が自由に入構可能な場合と、そうでない場合がある。このため、タクシーの入構について、それぞれの土地の所有者又は管理者である地方公共団体、鉄道事業者、空港管理者による承認が必要か否かについて調査を行った。

地方公共団体に対してアンケート調査を行ったところ、以下のとおり、1,333 箇所のタクシー乗り場<sup>75</sup>のうち、タクシーの入構について、地方公共団体等による承認が必要となるタクシー乗り場は 394 箇所（29.6%）であり、地方公共団体等による承認が必要とならないタクシー乗り場は 915 箇所（68.6%）である。承認が必要とならないタクシー乗り場の場合、どのタクシーでも入構できることになる。

（図表 3）地方公共団体が所有又は管理するタクシー乗り場における承認行為の有無

	乗り場数	割合（%）
承認行為がある	394	29.6
承認行為がない	915	68.6
実態不明	24	1.8
合計	1,333	100

※ 令和6年11月1日時点における回答。「実態不明」には、無回答を含む。

出典：アンケート調査を基に公正取引委員会において作成

承認行為があると回答した地方公共団体等へのヒアリングの結果、取引主体及び取引内容の詳細は以下のとおりである。

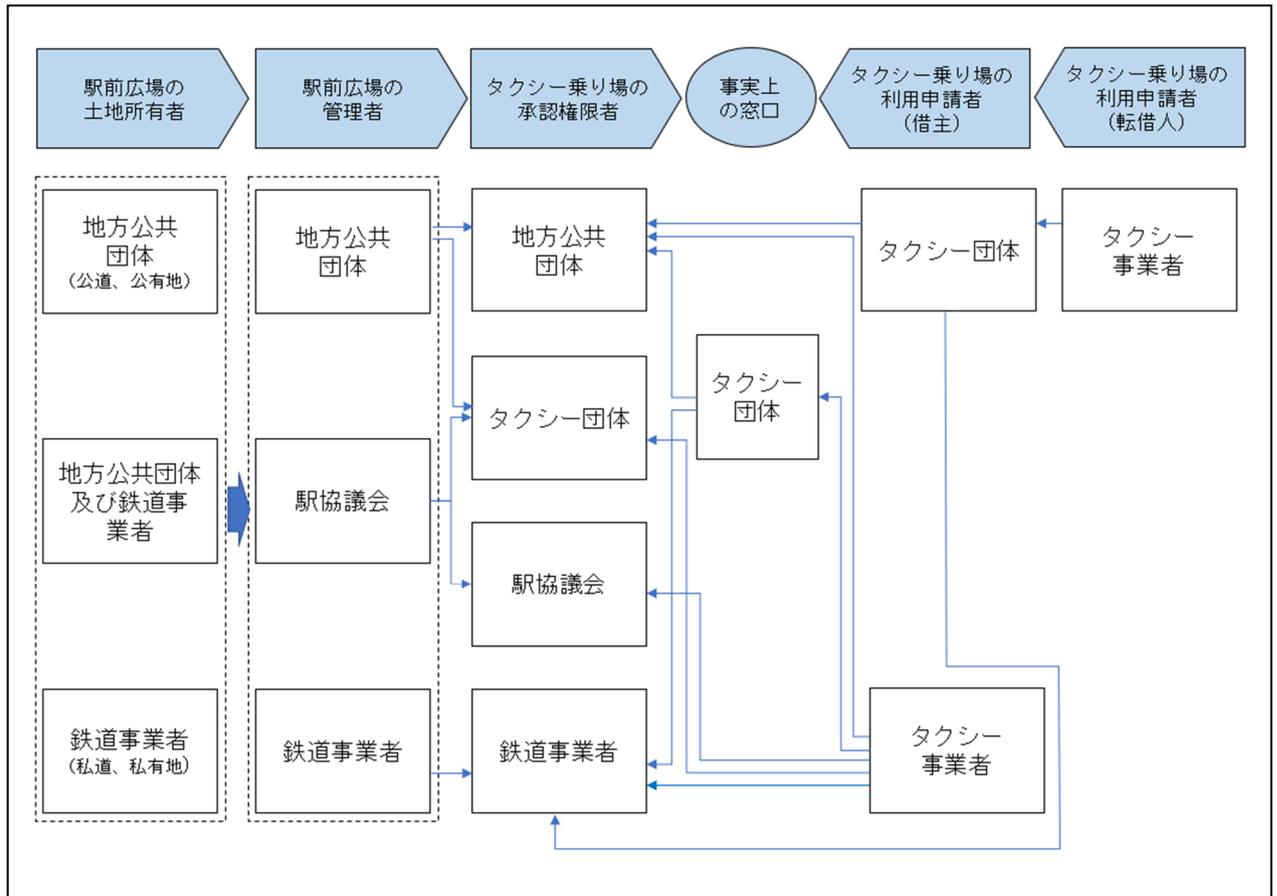
#### ア 取引主体

前記第2の2(2)のとおり、タクシー乗り場の利用・占有権原は、基本的にはタクシー乗り場が設置される土地の所有権に由来するところ、例えば、駅のタクシー乗り場については、タクシー乗り場を含む駅前のスペース（以下「駅前広場」という。）の土地所有者、駅前広場の管理者、タクシー乗り場の利用承認を行う権限者及びタクシー乗り場の利用承認者について、権限委譲及び申請の経路は、図表4のとおりである。

図表4の「事実上の窓口」とは、タクシー乗り場の利用申請者や、利用承認の名義人とはならないが、タクシー事業者の利用申請を取りまとめてタクシー乗り場の承認権限者に利用申請をしたり、利用承認者があらかじめ相談等を行ってもらいたいとする者など、何らかの形でタクシー乗り場の利用申請及び承認に関わる者を指す。

<sup>75</sup> アンケート調査においては、地方公共団体が所有又は管理するタクシー乗り場のほか、地方公共団体が鉄道事業者等と共同所有又は共同管理するタクシー乗り場を対象に調査を行った。

(図表 4) 駅前広場におけるタクシー乗り場の権限委譲及び申請の経路



出典：アンケート及びヒアリングを基に公正取引委員会において作成

駅前広場の土地は、地方公共団体の単独所有の場合、鉄道事業者の単独所有の場合、地方公共団体及び鉄道事業者のそれぞれの所有地にまたがっている場合がある。

以下のとおり、駅前広場については、地方公共団体が単独で管理する場合、鉄道事業者が単独で管理する場合、地方公共団体、鉄道事業者、警察等が構成員である協議会（以下「駅協議会」という。）を設置し、駅協議会が管理している場合があるとの回答があった。

- ・ 本市が駅前広場を所有しており、タクシー乗り場とタクシー待機場を管理している。  
【地方公共団体】
- ・ 当社が駅前広場の土地を所有し、かつ、当社がタクシーの入構の承認を行う場合がある。  
【鉄道事業者】
- ・ 当社と地方公共団体のそれぞれが部分的に土地を所有する場合において、当社は、地方公共団体との間で駅前広場の管理者や管理方法を定めた「広場維持管理協定」を締結している。  
【鉄道事業者】
- ・ 鉄道事業者と締結した駅前広場管理運営協定書に基づき、当町が駅前広場を管理している。  
【地方公共団体】
- ・ 本市は、鉄道事業者との間で駅前広場の運営管理に関する協定書を締結しており、当該協定書に従い、鉄道事業者がタクシー乗り場を管理運営している。  
【地方公共団体】

- ・ 当社と地方公共団体との間での取決めに基づき、地方公共団体が当社から提供を受けた駅前広場の敷地を管理することがある。その場合は、地方公共団体がタクシー乗り場を管理している。【鉄道事業者】
- ・ 当市を営業地域とする全てのタクシー事業者、県タクシー協会、運輸局、当市が参加する任意団体である協議会を設置し、タクシー乗り場の利用について管理している。【地方公共団体】

また、タクシーの入構について地方公共団体等の承認が必要であるタクシー乗り場において、承認を行う主体についても、調査を行った。

駅前広場を管理する地方公共団体（162箇所）、鉄道事業者（89箇所）又は駅協議会（6箇所）が自らの判断で、タクシー乗り場へいずれのタクシー事業者が入構するか又はタクシー事業者ごとに何台のタクシーを入構させるかを決定するとの回答が地方公共団体からあった。このほか、以下のとおり、管理者である地方公共団体又は鉄道事業者が<sup>76</sup>、①法人タクシーの事業者団体、②個人タクシーの事業者団体、③主にタクシー乗り場に入構するタクシー事業者のみで構成し、主に駅ごとに設置される駅構内会<sup>77</sup>又は④特定のタクシー事業者（これらを以下「タクシー団体」と総称する。）に対し、入構の承認の判断を事実上委ね、タクシー団体が承認を行っている（137箇所）との回答<sup>78</sup>が地方公共団体からあった（図表5）。

- ・ 当市は、タクシー乗り場にどの事業者が何台入構するかについては、タクシー事業者の任意団体である駅構内会に任せている。【地方公共団体】
- ・ 当市は、市内のタクシー事業者で構成される地区タクシー運営委員会との間で、日頃の乗り場の管理や各事業者の利用台数については当該委員会が対応する旨を取り決めている。【地方公共団体】

（図表5）「承認行為がある」と回答したタクシー乗り場における事実上の承認の主体

	乗り場数	割合（％）
鉄道事業者	89	22.6
地方公共団体	162	41.1
駅協議会	6	1.5
タクシー団体	137	34.8
合計	394	100

※ 令和6年11月1日時点における回答

出典：アンケート及びヒアリングを基に公正取引委員会において作成

<sup>76</sup> 地方公共団体がタクシー団体に対してのみ入構承認を行う場合もある。

<sup>77</sup> タクシー事業者からは、社団法人化等はしておらず、任意団体である場合が多い旨の回答があった。

<sup>78</sup> 地方公共団体がタクシー団体に対して、包括的な利用承認を行った上で、各タクシー事業者の入構の可否及び入構可能台数に関する判断は、タクシー団体に事実上委ねている旨の回答や、タクシー事業者が地方公共団体に対して利用申請を行う前にタクシー団体の了解を得ることを当該タクシー事業者に事実上求めている旨の回答があった。

また、タクシー乗り場への入構申請を行う主体に関しては、後記(2)及び(3)のとおり、タクシー事業者から受け付けるという回答と、タクシー団体から受け付けるという回答があった。さらに、調査によると、地方公共団体又は鉄道事業者の委任を受けたタクシー団体がタクシー事業者間に入構台数等についても管理している場合がある。

## イ 取引内容

タクシー乗り場の管理者である地方公共団体又は鉄道事業者は、タクシー事業者に対し、入構を承認した際、「構内権」と称するタクシー乗り場の利用権を示す証票を承認した台数分について発行する場合がある。このとき、タクシー事業者ごとに入構できるタクシーの台数について承認する場合と、入構する個々のタクシーごとに承認する場合がある。

また、タクシー乗り場の利用に当たり、利用料が無償の場合と有償の場合が存在し、特に地方公共団体が管理するタクシー乗り場においては条例で定められている場合もある。タクシー乗り場の利用料が有償の場合には、タクシー事業者が直接に、又はタクシー団体がタクシー事業者から利用料を徴収し、取りまとめた上で地方公共団体又は鉄道事業者に支払われている。地方公共団体又は鉄道事業者が管理者であり、「構内権」が存在するタクシー乗り場では、「構内権」の証票を貼付したタクシーだけが入構できるとされているが、以下のとおり、一定の場合には「構内権」を保有しないタクシーがタクシー乗り場に入構できる場合もみられる。

- ・ 最近では、タクシー乗り場で旅客がタクシーを待っており、「構内権」を持っているタクシー（駅待ちタクシー）が待機していない場合には、「構内権」を持っていないタクシー事業者であってもタクシー乗り場で旅客を乗車させてもよいというルールができつつある。【タクシー事業者】

## (2) 地方公共団体が所有又は管理するタクシー乗り場の入構

以下のとおり、地方公共団体による承認が必要なタクシー乗り場について、地方公共団体がタクシー事業者ごとに入構の申請を受け付けた上で、抽選等の客観的な基準に基づいて入構の承認を行っているものとみられる例が一定数みられた。

- ・ 当市は、毎年、タクシー事業者からタクシー乗り場の利用に関する申請書を受領し、当市の判断でタクシー事業者に対し、タクシー乗り場の利用を許可している。【地方公共団体】
- ・ 当市は、毎年、当市を含む近隣市町村に営業所を設置するタクシー事業者に対し、タクシー乗り場の利用に関する募集を行う。当市では、入構を許可する台数に上限を設けており、タクシー事業者から上限を超える申請があった場合には抽選を行い、タクシー乗り場に入構を許可している。【地方公共団体】

一方、タクシー団体が利用申請を行う主体となり、タクシー事業者ごとの入構台数等についてはタクシー団体に委ねているものとみられる例も多くみられた。

- ・ 当市は、個別のタクシー事業者ではなく、地元のタクシー協会に対してタクシー乗り場

への入構を承認している。タクシー事業者ごとの入構台数等の決め方については、タクシー協会内に委ねており、詳細は把握していない。【地方公共団体】

- ・ 当市では昔からの慣習で、タクシー事業者から構成される駅構内会に対してタクシー乗り場の利用を認めており、駅構内会からタクシー乗り場の利用料を徴収している。【地方公共団体】
- ・ 当市は、タクシー事業者からの入構申請を受けて、当市の判断で入構を承認している。ただし、当市はタクシー乗り場への入構を新たに希望するタクシー事業者には、タクシー事業者で構成される運営協議会に話をしておくように勧めている。【地方公共団体】

### (3) 鉄道事業者が所有又は管理するタクシー乗り場の入構

鉄道事業者が所有又は管理し、入構の承認を行うタクシー乗り場について、タクシー団体にタクシー乗り場への入構の承認の判断等を委ねていると回答した鉄道事業者はなかった。

- ・ タクシー協会がタクシー事業者からの申請を取りまとめて当社に申請を行う場合もあるが、当社は、個別のタクシー事業者からの入構申請も受け付けており、実際に、法人タクシー事業者や個人タクシーの組合から入構申請を個別に受け付けている例がある。また、当社は、タクシー乗り場への入構の承認の判断等を構内会に委ねることはなく、当社にて承認の可否を判断している。【鉄道事業者】

他方、地方公共団体及びタクシー事業者からは、鉄道事業者が入構の承認を行うタクシー乗り場においても、タクシー事業者ごとの入構台数等についてはタクシー団体に委ねているものとみられる例がみられた。

- ・ 鉄道事業者は、タクシー協会からの申請を受けて入構を承認しているが、入構する各社のタクシーの台数等に関してはタクシー団体に委ねているようである。【地方公共団体】
- ・ 当市のタクシー乗り場は、管理者である鉄道事業者がタクシー事業者からの入構申請を受けて、入構を承認している。ただし、タクシー事業者がタクシー乗り場を新たに利用したい際には、鉄道事業者に入構申請を行う前に、タクシー事業者で構成される駅構内会の了承を得る必要がある。【地方公共団体】
- ・ ある鉄道事業者の駅前タクシー乗り場において、駅長が入構の承認を行うことになっているにもかかわらず、駅構内会に構内権の管理等を委任している場合がある。【タクシー事業者】

なお、駅前のタクシー乗り場の中には、タクシー乗り場を所有する鉄道事業者<sup>79)</sup>の子会社等のタクシー事業者のみが入構することができるタクシー乗り場が存在するとの回答が一部のタクシー事業者からあった。これに関し、鉄道事業者からは、自社の子会社等のタクシー事業者だけでなく、他のタクシー事業者からも入構の申請を受け付けており、タクシー乗り場で営業する事業者で構成する構内会で定めた構内秩序維持等のための規約に同意できるのであれば、同構内会に入会申請を行えば当該タクシー乗り場を利用することができる旨の回答があ

<sup>79)</sup> 鉄道事業者の子会社、親会社及びその子会社は含まない。本段落において同じ。

った。

(4) 空港管理者が所有又は管理するタクシー乗り場の入構

空港のタクシー乗り場は、空港管理者が所有及び管理しているところ、駅前広場のタクシー乗り場と同様に、空港のタクシー乗り場においても、タクシー団体がタクシー乗り場の入構の承認を行っている旨の回答があった。

- ・ 当社がタクシー乗り場を所有及び管理している。当社は、空港が設置された地域の営業権を持つタクシー事業者で構成された委員会との間で、空港のタクシー乗り場の利用に関する契約を締結している。仮にタクシー乗り場を新たに利用したいタクシー事業者から相談を受けた場合は、当該委員会に相談してほしいと伝える。【空港管理者】
- ・ 空港に設置するタクシー乗り場の区画の整備については空港管理者が決めるが、どのようにタクシー乗り場を利用するのかについては空港管理者からタクシー協会等に委ねられている。【配車アプリ事業者】

(5) タクシー乗り場の入構に係るタクシー事業者の意見

一部のタクシー事業者からは、新たにタクシー乗り場へ入構する際に、他のタクシー事業者やタクシー団体からタクシー乗り場の利用が断られたことがある旨の回答があったほか、タクシー乗り場の管理者が特定のタクシー事業者に対してのみ入構を承認しているのではないかとの回答もみられた。

【タクシー乗り場の利用に係る意見】

- ある駅には、地元のタクシー事業者で構成されるタクシー協会があり、当該タクシー協会が、駅前のタクシー乗り場に入構する事業者を決定している。当社はタクシー協会の会員ではなく、タクシー協会の会長であるタクシー事業者に、駅前のタクシー乗り場に入構したいと伝えたところ断られた。地方公共団体にも駅前のタクシー乗り場に入構できないことを相談したが、民間事業者同士の話であるため、タクシー協会によく相談してほしいと言われた。【タクシー事業者】
- ある駅では、昔からタクシー乗り場を利用しているタクシー運転者がタクシー乗り場を仕切っており、他のタクシー運転者が入構すると、当該タクシー乗り場を利用しないよう求めてくることがある。【タクシー事業者】
- ある駅のタクシー乗り場を新たに利用したい旨をタクシー事業者で構成される構内会に伝えたところ、「貴社はずっと利用していないから今更利用できない」と言われたことがあるが、最終的にはタクシー乗り場を利用できるようになった。【タクシー事業者】
- ある地方公共団体は、特定のタクシー事業者にしか入構権を与えないと聞いたことがある。【タクシー事業者】
- ある空港では、空港管理者とタクシー事業者で構成されるタクシー運営協議会において、空港専用タクシーと認定された車両だけがタクシー乗り場を利用できることとなっている。現在、空港専用タクシーの新規認定が停止されており、新規認定再開とタクシー

乗り場への入構をタクシー運営協議会に要望したが、現状は需給のバランスが均衡しているので再開予定はないと相手にしてもらえなかった。【タクシー事業者】

## 2 アプリ配車タクシー等のタクシー乗り場における乗車の可否

### (1) 駅のタクシー乗り場における乗車の可否

タクシー乗り場において、アプリ配車タクシー等への乗車が可能な場合と、そうでない場合がある。このため、タクシー乗り場におけるアプリ配車タクシー等の乗車の可否について調査を行った。

タクシー乗り場における乗車の可否に関して、地方公共団体にアンケート調査を行ったところ、駅前広場における、アプリ配車タクシー等への乗車について、「タクシー乗り場」、「専用乗り場」又は「一般車両向けの乗降場」のいずれかの場所で乗車が可能である旨の回答が多くみられる一方、「乗車不可」との回答も相当数（タクシーについて 235 箇所（17.6%）<sup>80)</sup>、日本版ライドシェアについて 145 箇所（10.9%）<sup>81)</sup>）みられた。このように、多くの駅前広場ではアプリ配車タクシー等が乗車可能であるが、乗車不可である駅前広場も相当数存在する。また、配車アプリで手配されたタクシーについては、タクシー乗り場を利用することができる一方、日本版ライドシェアの車両については、同じタクシー乗り場を利用することができないなど、駅前広場における乗車に関する取扱いがアプリ配車タクシー等の間で異なる場合も少なからず存在する。

(図表 6) 駅前広場におけるアプリ配車タクシー等の乗車場所（複数回答可）

	配車アプリで手配したタクシー	日本版ライドシェアの車両
タクシー乗り場	519	142
専用乗り場	2	0
一般車両向けの乗降場	278	139
乗車不可	235	145
対応していない地域	268	790
実態不明	227	196

※ 令和 6 年 11 月 1 日時点における回答。「対応していない地域」とは、「配車アプリで手配したタクシー」においては配車アプリのサービスエリア外の地域であることを指し、「日本版ライドシェアの車両」においては日本版ライドシェアが実施されていない地域であることを指す。また、「実態不明」には、無回答を含む。

出典：アンケートを基に公正取引委員会において作成

前記 1 (1) のとおり、タクシー乗り場の入構に際して、管理者の入構の承認を必要としないタクシー乗り場ではどのタクシー等も入構することができ、アプリ配車タクシー等を手配した旅客を乗車させられないとするような措置を特段採っていないと回答した地方公共団体と、

<sup>80</sup> アンケートにおいて回答のあった 1,333 箇所のタクシー乗り場に占める割合を指す。

<sup>81</sup> 脚注 80 と同じ。

配車アプリ事業者が駅前広場ではアプリ配車タクシー等を配車できない仕様としているため、駅前広場においてアプリ配車タクシー等へ乗車できないと回答した地方公共団体が存在する。

配車アプリ事業者からは、タクシー乗り場でタクシーを待つ旅客とアプリ配車タクシー等を手配した旅客との間のトラブルを防止するため、自社の判断又はタクシー乗り場の管理者からの要望に基づき、サービス提供エリア内であるにもかかわらず一部の駅前広場において配車ができない仕様としている旨の回答<sup>82</sup>があった。

- ・ 駅前タクシー乗り場で付け待ちのタクシーに乗車するための列に並んでいる旅客が、列に並ばずに配車アプリで手配したタクシーに乗車する旅客を見ると不満の元となることから、駅前にタクシー等を配車できない仕様としている。駅前のタクシー乗り場でこの問題を解決する何らかの整備がされれば、駅前のタクシー乗り場への配車を行うことも検討する。【配車アプリ事業者】

他方、一部の駅前広場においてアプリ配車タクシー等を配車できないことに関して、消費者団体や配車アプリ事業者からは、駅前広場に配車アプリを利用してアプリ配車タクシー等の配車がなされてほしい又は配車しても差し支えないとする以下の意見があった。

- 小さい子連れの親子が配車アプリをよく利用するようであるが、駅前までタクシーを配車できず、駅から離れた場所で乗る必要があり、不便と聞いている。【消費者団体】
- 配車アプリは駅のタクシー乗り場へ配車できない仕様となっており、夜遅くに駅に配車できず少し外れた暗いところでタクシーを待つ必要がある。特に若い女性が駅から離れてタクシーに乗車しなければならず、本人は怖いと感じている。【消費者団体】
- 配車アプリで手配された車両は、旅客からの依頼を受けて迎車に向かい、迎車場所で旅客を乗せてすぐに出発するため、タクシー乗り場の渋滞の原因にならない。【配車アプリ事業者】

また、旅客がアプリ配車タクシー等に乗車できる駅前広場の多くは、多くの事例が「タクシー乗り場」又は「一般車両向けの乗降場」においてアプリ配車タクシー等に乗車するものである。

一方、駅前広場及びその周辺の場所におけるアプリ配車タクシー等の乗車については様々な事例がみられる。以下のとおり、アプリ配車タクシー等の乗車を可能としたり、利用者利便につながったりする取組が見受けられる。

- ・ タクシー乗り場の管理者からの要望に基づき、旅客が駅前タクシー乗り場において配車アプリで配車依頼を行うと、駅前から近い迎車可能な場所に迎車候補地を変更する仕様としている。【配車アプリ事業者】
- ・ 配車アプリで手配したタクシーは予約車であるから、駅前広場ですでに整備した予約車や大型車両専用のタクシー乗り場を利用することができる。【地方公共団体】

<sup>82</sup> なお、タクシー事業者から、駅前広場に限らず、繁華街など配車アプリで配車ができない場所について、配車アプリ事業者というよりはタクシー事業者の要望により配車アプリ上で配車禁止区域が設定されると回答するタクシー事業者と、配車アプリ事業者が設定していると回答するタクシー事業者があった。

- ・ 連日、繁華街やタクシー乗り場に指導員及び指導協力員を配置し、タクシー運転者による利用者利便を阻害する行為の防止及び是正を図っている。【適正化事業実施機関】

アプリ配車タクシー等に関する今後のタクシー乗り場の在り方について、以下の回答があった。

- 駅前タクシー乗り場に配車アプリや日本版ライドシェアの専用乗り場ができることに賛成である。駅前広場を含むまちづくりの議論に、タクシー業界も積極的に参加する必要がある。【タクシー事業者】
- 配車アプリで配車されたタクシーがタクシー乗り場で長時間待機すると渋滞につながる。タクシー乗り場での待機を配車後5分までなどのルールを設けた上で、駅前のタクシー乗り場に配車アプリで配車できるようにすればよいのではないか。【配車アプリ事業者】
- タクシー乗り場での旅客間トラブルの防止のため、駅前のタクシー乗り場に配車できない現状の配車アプリの仕様には賛成である。【鉄道事業者、消費者団体】
- 旅客にとって、どの車両が配車アプリで手配したタクシーであるか旅客は一見して判断が困難である。アプリ専用乗り場の導入は難しいのではないか。【タクシー事業者】
- 鉄道事業者として安全を第一に考えており、安全性に疑念を持たれないことが重要であるところ、タクシー乗り場でアプリ配車を認めることによりロータリー内が混雑したり、事故が増えたりすると困る。【鉄道事業者】

## (2) 空港のタクシー乗り場における乗車の可否

空港のタクシー乗り場におけるアプリ配車タクシー等の乗車の可否について調査を行ったところ、旅客がアプリ配車タクシー等に乗車できる乗り場が設置されている場合と、旅客がアプリ配車タクシー等に乗車できない場合があった。

今後の空港のタクシー乗り場の在り方について、以下の意見があった。

- ある空港には、現状、ハイヤーと予約タクシーの乗り場が設けられていないため、タクシー乗り場でアプリ旅客の乗車を行うことができない。【配車アプリ事業者】
- 空港のタクシー乗り場について、配車アプリ専用乗り場を設置しようと空港管理者と調整を行っていたが、調整がうまく進まず、現状、ハイヤー乗り場で当社アプリ旅客の乗車を行っている。【配車アプリ事業者】
- 当社は空港のタクシー乗り場で利用可能な配車アプリの決定を含め、タクシー乗り場の運営については、基本的にタクシー事業者で構成される委員会に任せている。空港のタクシー乗り場には、当該委員会が設けたA社の配車アプリ用の専用乗り場があるものの、A社以外の配車アプリの専用乗り場はない。A社以外の配車アプリは一般乗降場や駐車場にて利用可能である。【空港管理者】
- 空港のタクシー乗り場に日本版ライドシェアの車両が来ると、タクシー乗り場で待つ旅客間でトラブルになる話も聞く。このようなトラブルを回避するためにも、タクシーの乗り場と配車アプリの乗り場を分けるべきである。【消費者団体】

## 第5 タクシー等配車アプリに関する競争政策上・独占禁止法上の考え方

### 1 配車アプリサービスに関する取引

(配車アプリ事業者とタクシー事業者の間の取引)

#### (1) 配車マッチングの基準等における差別取扱い・基準等の一方的変更

前記第3の2のとおり、配車アプリ事業者に対するヒアリング結果によれば、配車アプリ上で旅客とタクシー等とをマッチングさせる基準については、両者の間の移動距離や時間を基本とする一方、その他様々な要素が考慮されているとのことであった。この点に関し、一部のタクシー事業者からは、配車アプリ事業者が配車マッチングのアルゴリズム等を通じ、タクシー事業者間で異なる取扱いを行っていたとしても、これを検証する方法がないなどの意見があったところである。

例えば、旅客に対して良質なサービスを提供するタクシー事業者を配車マッチングの際に優遇することは、配車アプリに参加するタクシー事業者間の競争を通じて旅客の利便を向上させる効果もある。したがって、配車アプリ事業者が、一定の基準を満たしたタクシー事業者を配車マッチングの際に優遇することは、当該基準が全てのタクシー事業者間で同一のものである限り、それ自体が直ちに独占禁止法上問題となるものではない。

しかしながら、市場における有力な事業者である配車アプリ事業者が恣意的に特定のタクシー事業者が有利又は不利になるように取り扱うことは、独占禁止法上問題となるおそれがある（取引条件等の差別取扱い等）。また、配車アプリ事業者は、その取引の相手方であるタクシー事業者に対して優越的な地位にある場合<sup>83</sup>には、配車マッチングの基準等の変更が、正常な商慣習に照らして不当に、タクシー事業者に不利益を及ぼす場合には、独占禁止法上問題となるおそれがある（優越的地位の濫用）。

配車マッチングの基準等は、配車アプリを利用するタクシー事業者の売上げに大きな影響を及ぼし得るものであることから、配車アプリ事業者は、配車マッチングの基準等について明確化した上で、これをタクシー事業者側に十分に説明し透明性の維持向上を図るとともに、その基準等を変更する際には、タクシー事業者側に変更内容を事前に通知して十分に説明した上で、変更の通知から適用までの期間を十分に設けるなどの対応を採ることが望ましい。

#### (2) 他の配車アプリの利用制限

市場における有力な事業者である配車アプリ事業者が、配車アプリの利用者であるタクシー事業者に対し、配車マッチングの際に一定の優遇を受けるための条件として、他の配車アプリを利用しないことを求めること等により、配車アプリサービスに係る新規参入者や既存の競争者の事業活動に悪影響が生じるおそれがある場合には、独占禁止法上問題となるおそれがある（排他条件付取引、拘束条件付取引等）。

<sup>83</sup> 配車アプリは、間接ネットワーク効果等が働くデジタルプラットフォームの特徴を有することから（前記第2の1(2)参照）、特定の配車アプリ事業者の利用者が集中するとともに、当該配車アプリ事業者が、その利用者との取引において交渉上優位な立場になる可能性がある。

### (3) タクシーメーター市場で有力な事業者による自社配車アプリの利用強制

タクシー車内に設置されるタクシーメーターについては、今後ソフトメーターの導入が加速することが見込まれるところである。また、前記第3の4のとおり、一部の配車アプリ事業者がソフトメーターの分野に参入するなど、同一の事業者によってソフトメーターの提供及び配車アプリ事業が行われることも見込まれる。

同一の事業者が、タクシー事業者に対し、ソフトメーター及び配車アプリのサービスを組み合わせたサービスを提供することも考えられるところ、このようなサービス提供を行うことそれ自体は、直ちに独占禁止法上問題となるものではない。他方で、タクシーメーターの市場において有力な事業者が、このようなサービス提供を行う場合には、その取引条件等の内容によっては、配車アプリの市場における競争に影響を生じさせる可能性がある。

例えば、タクシーメーターの市場において有力な事業者が、自身が提供するソフトメーターを利用する条件として、自身が提供する配車アプリを併用すること又は他の配車アプリ事業者が提供する配車アプリを利用しないことをタクシー事業者に求めることにより、他の配車アプリ事業者の事業活動に悪影響が生じるおそれがある場合には、独占禁止法上問題となるおそれがある（抱き合わせ販売等、排他条件付取引、拘束条件付取引等）。

また、配車アプリ事業者間の公正な競争の確保の観点からは、タクシー事業者が採用しようとするどの配車アプリでも、ソフトメーターと接続できることが望ましい。さらに、タクシー事業者が複数の配車アプリを採用しようとする場合には、複数の配車アプリがソフトメーターと接続できることが望ましい。

#### (配車アプリ事業者と旅客の間の取引)

### (4) 優先配車サービス

一部の配車アプリ事業者は、旅客に対して、優先配車サービスを提供している。前記第3の5のとおり、一部のタクシー事業者からは、タクシー等の混雑時間帯において、旅客の優先配車サービスの利用に応じる形でタクシーの配車を行ったとしても、運転者にとっての負担が大きい一方、その恩恵がないとの意見が示されている。

旅客が追加料金を支払って優先配車サービスを利用するのは、タクシー等の供給量が小さく、旅客側の移動需要に対応できていない時間帯が発生していることも一因であると考えられる。この点に関し、旅客が配車アプリ事業者に追加料金を支払ったとしても、タクシーの供給量の増加にはつながらない一方、仮にこれがタクシー事業者の収入となるのであれば、タクシーの供給量の増加、ひいては旅客の移動需要が満たされることにつながるものと考えられる。

タクシーの運賃等に関しては、現在、国土交通省において、高需要時間帯に対応する運賃・料金制度について検討が進められてきている<sup>84</sup>。旅客が需給逼迫時に支払う追加額が、タクシー等の運賃等としてタクシー事業者に支払われることになることは、タクシー事業者の収入の向上によるタクシーの供給量の増加につながるため、競争環境の基盤の確保及び旅客の利便性の確保の観点から望ましい。

<sup>84</sup> 前記第2の1(5)エの国土交通省「タクシー及び日本版ライドシェアにおける運賃・料金の多様化に関する検討会」

また、タクシー等の供給側の動向についてみると、タクシー運転者数に関しては、令和5年4月以降、登録者数が回復傾向にあり、令和7年1月までに1万人以上増加している。また、タクシーの供給不足下における旅客側の移動需要に対応できるよう、令和6年3月に導入された日本版ライドシェアについては、その範囲の拡大等を内容とする累次のバージョンアップが進められてきた。さらに、直近では、日本版ライドシェアの実施主体について、タクシー事業者に加え、バス事業者や鉄道事業者にも拡大することについて検討が進められている<sup>85</sup>。引き続き、タクシー等の供給不足下において、旅客の移動需要を十分に満たされるような環境が確保されることが重要である。

## 2 タクシー乗り場の入構・乗車

### (1) タクシー乗り場のアプリ配車タクシー等の入構に関する公正な競争環境の整備

前記第4の1のとおり、駅や空港の交通結節点等における管理者の中には、タクシー乗り場へのタクシー事業者の入構の可否やタクシー事業者ごとの入構可能台数について、タクシー事業者から構成される協議会等にその意思決定を事実上委ねている事例がみられたところである。タクシー乗り場の管理者が協議会等にこのような意思決定を事実上委ねている場合において、既にタクシー乗り場への入構が認められているタクシー事業者が新規参入のタクシー事業者のアプリ配車タクシー等の入構を不当に妨害することは、独占禁止法上問題となるおそれがある<sup>86</sup>（競争者に対する取引妨害等<sup>87</sup>）。

したがって、タクシー乗り場の管理者（地方公共団体・鉄道事業者・空港管理者）は、一部のタクシー事業者にのみ入構を認める、又はタクシー事業者ごとの入構可能台数に一定の制限を設ける際には、新規参入の阻害につながらないような基準を設定するとともに、タクシー事業者からの個別の申請に対して適切に対応することが望ましい<sup>88</sup>。

### (2) タクシー乗り場のアプリ配車タクシー等の乗車に関する公正な競争環境の整備

配車アプリの普及に伴い、駅や空港の交通結節点等においても、旅客が配車アプリ等を利用して事前に予約したアプリ配車タクシー等を利用する機会も増加するものと考えられる。旅客がアプリ配車タクシー等に乗車する場合は、あらかじめその旅客に対して配車された特定

<sup>85</sup> 「バス・鉄道事業者による日本版ライドシェアへの参画についての論点整理」（令和6年12月、交通政策審議会陸上交通分科会自動車部会）

<sup>86</sup> アプリ配車タクシー等か否かにかかわらず一律に、新規参入のタクシー事業者のタクシー等について入構を不当に妨害することも独占禁止法上問題となるおそれがある。

既にタクシー乗り場への入構が認められているタクシー事業者のものも含め、アプリ配車タクシー等の入構を一律に禁止することについては、直ちに独占禁止法上問題となるものではない。しかしながら、新規参入のタクシー事業者の入構を妨害するための手段としてこのような行為を行うことは、独占禁止法上問題となるおそれがある。

<sup>87</sup> タクシー乗り場において、競争事業者であるタクシー事業者の旅客獲得行動に対して物理的妨害を行ったことが、競争者に対する取引妨害に該当するとされた事例として大阪高裁平成26年10月31日判決（神鉄タクシー事件）がある。

また、「事業者団体の活動に関する主要相談事例」（平成14年3月）において、タクシー事業者の団体による駅前のタクシー乗り場への入構制限に関する相談事例がある。

<https://www.jftc.go.jp/dk/soudanjirei/fukousei/bougai02.html>

ただし、タクシー乗り場を利用するタクシー事業者に対し、合理的な範囲でタクシー乗り場の維持管理費の負担を求めることは、独占禁止法上問題ない。

<sup>88</sup> タクシー乗り場の管理者が、その管理に際し、必要に応じてタクシー事業者等の意見を聴取することや、タクシー乗り場の看板や待合所等の維持管理等についてタクシー事業者等に一定程度委ねることを妨げるものではない。

のタクシー等に乗車する必要がある。この点、タクシー乗り場で順次到着したタクシーに乗車する場合とは異なるが、旅客の利便の向上の観点やアプリ配車タクシー等とそれ以外のタクシーの間の公正な競争条件の確保の観点からは、交通結節点等における管理者（地方公共団体・鉄道事業者・空港管理者）が、旅客やアプリ配車タクシー等のタクシー事業者といった利用者のニーズを踏まえ、タクシー乗り場において旅客が、場所的制約の下でもできる限り円滑にアプリ配車タクシー等に乗車することを可能とするための所要の措置を講じることが望ましい<sup>89</sup>。

---

<sup>89</sup> 駅や空港において、旅客がアプリ配車タクシー等に乗車可能とするための取組例について、前記第4の2(1)参照。

## 第6 公正取引委員会の今後の取組

本報告書においては、タクシー等配車アプリに関する取引やタクシー乗り場の入構・乗車について、配車アプリ事業者やタクシー事業者を対象にヒアリング調査を実施し、また、地方公共団体向けにアンケート調査を実施した上で、独占禁止法又は競争政策上の考え方を明らかにした。

公正取引委員会としては、本報告書において示した独占禁止法又は競争政策上の考え方の関係事業者等への普及・啓発を行うことを通じ、事業者間の公正かつ自由な競争の促進につながるような取組が進展することを期待する。また、引き続き、タクシー等配車アプリに関する取引等について注視するとともに、今後、独占禁止法上問題となる具体的な事例に接した場合には厳正に対処していく。