

「タクシーマナーアップ宣言」認定制度実施要領

制定 平成25年11月 5日
一部改正 平成26年 7月22日

(目的)

第1条 この制度は、広島交通圏準特定地域計画に定めるタクシーサービス活性化の取り組みとして実施するもので、タクシー事業者自らがマナー向上を意識して「マナーアップ宣言」を行うとともに、その宣言を第三者が評価して認定し公表することで、地域のタクシー事業のマナー向上を図ることを目的とする。

(委員会の設置)

第2条 前条の目的を達成するため、広島交通圏「タクシーマナーアップ宣言」認定委員会（以下「委員会」という）を設置する。

(委員会の構成員)

第3条 委員会の構成員は、以下（1）から（6）の種別毎に次に掲げる者とする。なお、代理出席を認める。

（1） 中国運輸局

- ① 自動車交通部 次長
- ② 自動車交通部 旅客第二課長
- ③ 交通環境部 消費者行政・情報課長
- ④ 広島運輸支局長

（2） 関係地方公共団体

- ① 広島市経済観光局 観光政策部観光企画担当課長
- ② 広島市道路交通局 道路管理課長

（3） タクシー事業者等

- ① 一般社団法人広島県タクシー協会 会長
- ② 広島県タクシー協会 広島支部 支部長
- ③ 広島県タクシー協会 広島支部 副支部長
- ④ 広島県タクシー協会 広島支部 経営委員
- ⑤ 一般社団法人広島県タクシー協会 専務理事
- ⑥ 広島県個人タクシー協会 専務理事
- ⑦ 広島県個人タクシー協同組合 専務理事
- ⑧ 相互個人タクシー協同組合 専務理事

- (4) 労働組合等
 - ① 全国自動車交通労働組合連合会広島地方本部 執行委員長
 - ② 全国交通運輸労働組合総連合広島県支部 会長
- (5) 地域住民の代表
公益社団法人広島消費者協会 会長
- (6) その他必要と認める者
公益財団法人広島観光コンベンションビューロー 国際観光担当部長

(委員会の運営)

第4条 委員長は、広島運輸支局長が務めるものとする。

- 2 事務局は、広島運輸支局及び一般社団法人広島県タクシー協会に置く。
- 3 委員会は、委員の過半数が出席しなければこれを開くことができない。
- 4 委員会の審議にあたっては、全体の合意をめざして十分に議論するものとする。
- 5 議決の方法は、出席した委員の3分の2以上の同意によるものとする。

(審査会の設置)

第5条 認定審査を行うために第2条の規定による委員会に認定審査会（以下「審査会」という）を置く。

- 2 審査会の組織・運営については別に定める。

(定義)

第6条 この要領において「タクシーマナーアップ宣言（以下「マナーアップ宣言」という）」とはタクシー事業者がマナー向上を図ることを宣言することをいう。

- 2 この要領において「タクシー事業者」とは、法人タクシー事業者及び個人タクシー事業者をいう。
- 3 この要領において「指定乗務員」とは、マナーアップ宣言を行った法人タクシー事業者が指定した乗務員をいう。

(認定の対象)

第7条 マナーアップ宣言の認定の対象は、タクシー事業者とする。

(認定基準)

第8条 マナーアップ宣言の認定は、下記の要件を全て満たすことを必要とする。

(1) 法人タクシー事業者である場合

- ① 接客（挨拶、行き先確認、荷物積卸しサポート等）に関する基本的なマナー及び運転マナーを確立し、励行していること。
- ② 自社又は外部講師により、乗務員に対して接客マナー、観光等の研修を年1回以上実施

していること。

- ③ 制服・制帽の着用等、服装や身だしなみを規定し、乗務員が規定を遵守していること。
- ④ 認定基準に沿った指定乗務員の指定基準を定め、乗務員の中から、マナーアップ宣言の趣旨に基づきマナー向上に取り組んでいると認められる者を指定乗務員として指定し、事業者としてその管理を適正に行っていること。
- ⑤ 指定乗務員は、前記①、③及び④に問題が無く②の研修を受講し、申請日前1年間に道路交通法違反による処分（違反点数2点以上又は累積点数が2点以上となった場合に限る。）を受けていない者であること。また、道路や公共施設等のタクシー待機場における客待ちルールを厳守していること。
- ⑥ 車内の見やすい場所（助手席の背もたれ部分など）に乗務員の氏名又は乗務員を特定できる車両番号等並びに苦情時の申し出連絡先を大きく表示していること。
- ⑦ 申請日前1年間に道路運送法、貨物自動車運送事業法（平成元年法律第83号）及びタクシー業務適正化特別措置法（昭和45年法律第75号）等の違反（以下「道路運送等関係法令違反」という。）により行政処分を受けていないこと。
- ⑧ 事業用自動車の車内を清潔に保持していること。
- ⑨ 事業用自動車の車外表示を、広島運輸支局公示に基づき適切に表示していること。

(2) 個人タクシー事業者である場合

- ① (1) ①、⑥、⑦、⑧、⑨を準用する。
- ② 制服・制帽の着用等、利用者に不快感を与えない服装、身だしなみで乗務していること。
- ③ 全国個人タクシー協会中国支部が行う研修を受講していること。
- ④ 申請日前1年間に道路交通法違反による処分（違反点数2点以上又は累積点数が2点以上となった場合に限る。）を受けていないこと。また、道路や公共施設等のタクシー待機場における客待ちルールを厳守していること。

(認定申請)

第9条 認定申請は随時受け付けるものとし、マナーアップ宣言をしようとするタクシー事業者は、認定申請書を委員長に提出するものとする。

2 前項の申請書には、次に掲げる書類を添付すること。

(1) 申請者が法人タクシー事業者である場合

- ア マナーアップ宣言書
- イ 自社又は外部講師により乗務員に対して接客マナー、観光等の研修を実施している旨を説明する書類
- ウ 服務規程及び乗務員が制服・制帽を着用した乗務時の写真（1名分）
- エ 前条(1)⑥に規定する車内表示及び⑨に規定する車外表示が確認出来る写真(1台分)
- オ 指定乗務員の指定基準及び指定しようとする乗務員の名簿

- (2) 申請者が個人タクシー事業者である場合
- ア マナーアップ宣言書
 - イ 全国個人タクシー協会中国支部が行う研修を受講している証明書
 - ウ 基本的なマナーが確立している個人タクシー事業者であることの加入協同組合からの推薦状及び運転記録証明書
 - エ 制服・制帽を着用した乗務時の写真
 - オ 前条(1)⑥に規定する車内表示及び⑨に規定する車外表示が確認出来る写真
- 3 更新申請にあたっては、前項(1)ウ、エ及び(2)エ、オの添付書類を省略できる。

(認定)

- 第10条 「マナーアップ宣言」の認定審査は、前条の規定による申請に基づき、審査会が行うものとする。
- 2 審査会は、前項により審査をした結果を委員長に報告しなければならない。
 - 3 委員長は、第2項の報告を受け認定をするときは、認定書を交付し、併せて認定タクシー事業者の名称(個人タクシー事業者にあつては、氏名及び名称)を公表するものとする。

(認定期間及び更新月)

- 第11条 認定期間は1年間とする。ただし、初回認定時は、認定日から1年を経過した次項に規定する直近の更新月までとする。
- 2 更新月は年4回(2月、5月、8月、11月)とし、その末日を期限とする。
 - 3 認定の更新をしようとする者は、認定期限の1ヶ月前までに認定申請書を委員長に提出するものとする。

(認定の車両への表示)

- 第12条 認定タクシー事業者は、事業用自動車(法人タクシーにあつては、指定乗務員が乗務する事業用自動車)にマナーアップ宣言の認定を受けていることを示す車両用ステッカーを表示することができる。

(認定の取消し)

- 第13条 認定タクシー事業者が次の各号のいずれかに該当した場合、委員長は審査会に諮り、認定を取り消すこととする。
- (1) 第8条の認定基準に適合しないと認められたとき。
 - (2) 道路運送等関係法令違反により行政処分を受けたとき。
 - (3) 法人タクシー事業者にあつては、乗務員が悪質違反(飲酒運転、無免許運転、暴走運転)を犯したとき又は重大事故を惹起(第一当事者に限る)したとき。
 - (4) 個人タクシー事業者にあつては、道路交通法の違反による処分を受け、その累積点数が2

点以上となったとき。

(5) 虚偽の申請により認定を受けたとき

- 2 委員長は、前項の規定により認定を取り消したときは、取消通知書により、理由を付して、その旨を当該タクシー事業者へ通知するものとし、通知を受けた者は速やかに認定書を返還するものとする。
- 3 第1項の規定により認定の取消しを受けたタクシー事業者は、その取消しの日から1年を経過しなければ、新たな認定を申請することができない。

(認定事業者の責務)

- 第14条 認定タクシー事業者及び指定乗務員は、この要領の規定を誠実に遵守するとともに、タクシー事業のマナー向上を図り、利用者から選ばれる質の高いタクシーを目指すよう努めなければならない。
- 2 認定タクシー事業者は、タクシー事業者自らがマナー向上を図ることを目的とした「マナーアップ宣言」の認定に関する普及啓発に協力するよう努めなければならない。

(その他)

第15条 この要領に定めるもののほか、必要な事項は、委員会で別途協議する。

附 則

- 1 この要領は、平成25年11月 5日から施行する。
- 2 この要領は、平成26年 7月22日から施行する。