

○「タクシーマナーアップ宣言認定制度」の概要

<制度導入の背景>

広島市内のタクシーに関するマナーは、従来より利用者等から苦情が寄せられるなど、全体としてのマナー向上が課題となっていることから、タクシーに求められるマナーを乗務員と事業者が一体となって不断の改善に取り組んでいくことが必要となっております。

<目 的>

運転マナーはもちろん、笑顔で接客（挨拶、行き先確認、荷物積み卸しサポートなど）し、制服・制帽の着用など身だしなみの規定を守り、タクシー車内を清潔にしているなど、利用者が快適にご乗車いただけるサービスを提供することで、「選ばれ、喜ばれ、愛されるタクシー」を目指します。

「タクシーマナーアップ宣言」認定基準

1. 法人タクシー事業者

- ① 接客（挨拶、行き先確認、荷物積み卸しサポート等）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 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ていること。
- ⑤ 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、苦情時の申し出連絡先を大きく表示していること。
- ⑥ 申請前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。
- ⑦ 指定乗務員にあっては、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り。）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

- ① 1. の ①、⑤、⑥、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り。）を受けていないこと。