

モビリティプラットフォーム事業者協議会

移動実態に関する
アンケート調査結果
(最終報告)

2024年10月15日

調査の目的

日本全国各地での
「移動の足」不足の実態

可視化された
モニタリングデータ
(配車アプリマッチング率等)

「移動の足」不足の解消実態の把握について、現時点で「取得可能なデータの対象地域、内容には限界がある」



自家用車活用事業の実施の有無に関わらず、また、配車アプリ以外のタクシー利用も踏まえた全国各地の実態把握をアンケート調査によって行う。

調査概要

「移動の足」不足について多角的に現状把握をするため、4つのアンケート調査を実施。

	対象地域	有効回答数	調査期間	調査方法	調査主体
1 住民・観光客	SC調査 全国 本調査 8地域 (青森県、群馬県、石川県、京都市、広島市、徳島県、宮崎県、沖縄県)	SC調査 86,539 本調査 3,149	8月8日～ 8月19日	Web アンケート	モビプラ 協議会・ 新経済連盟 (内閣府協力)
2 飲食店 ・コンビニ	全国	3,331	8月2日～ 8月31日		
3 宿泊施設	全国	192	8月12日～ 9月10日		
4 大学生	9大学 (東京都、静岡県、岐阜県、愛知県、広島県、徳島県、福岡県、宮崎県、沖縄県)	1,474	8月2日～ 8月31日		

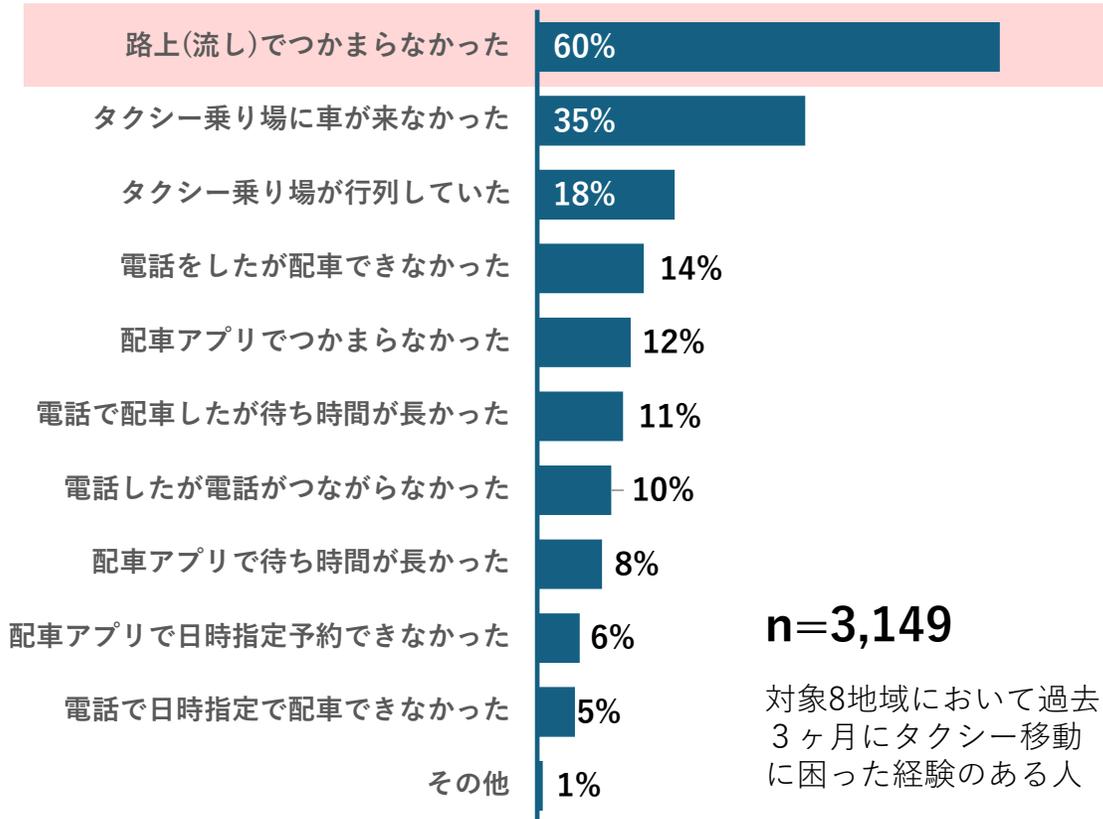
サマリー

- 過去3ヶ月でタクシーが利用できず困った場所は路上や駅などが主であった。路上でタクシーがつかまらなかったと回答した人は、配車アプリでタクシーがつかまらなかったと回答した人の5倍おり、アプリ配車以外においてタクシーがつかまらない状況が発生していることが窺える。
- 移動の足不足により、買い物や外食など住民の日常生活に影響が生じている。過去3ヶ月で客からタクシーがつかまりづらいという声を聞いた店舗は、コンビニの3割、飲食店の7割に上った。さらにコンビニの42%、飲食店の81%が客に頼まれたタクシーを手配できなかったと回答している。
- 観光産業においては、宿泊施設の85%が宿泊客からタクシー手配を頼まれた時に手配できなかったことがあると回答。34%はタクシーが手配できず宿泊客からクレームを受けたことがあると答えた。また、今後タクシーが手配できない状況は悪化すると見込む宿泊施設は約7割に上っている。
- 大学生では、過去3ヶ月で移動に困った経験をした学生は76%におよんだ。そのうち約6割の学生は通学等に支障が出たと回答。また、特定の時間帯・天候に限らず移動困難を経験していることもわかった。

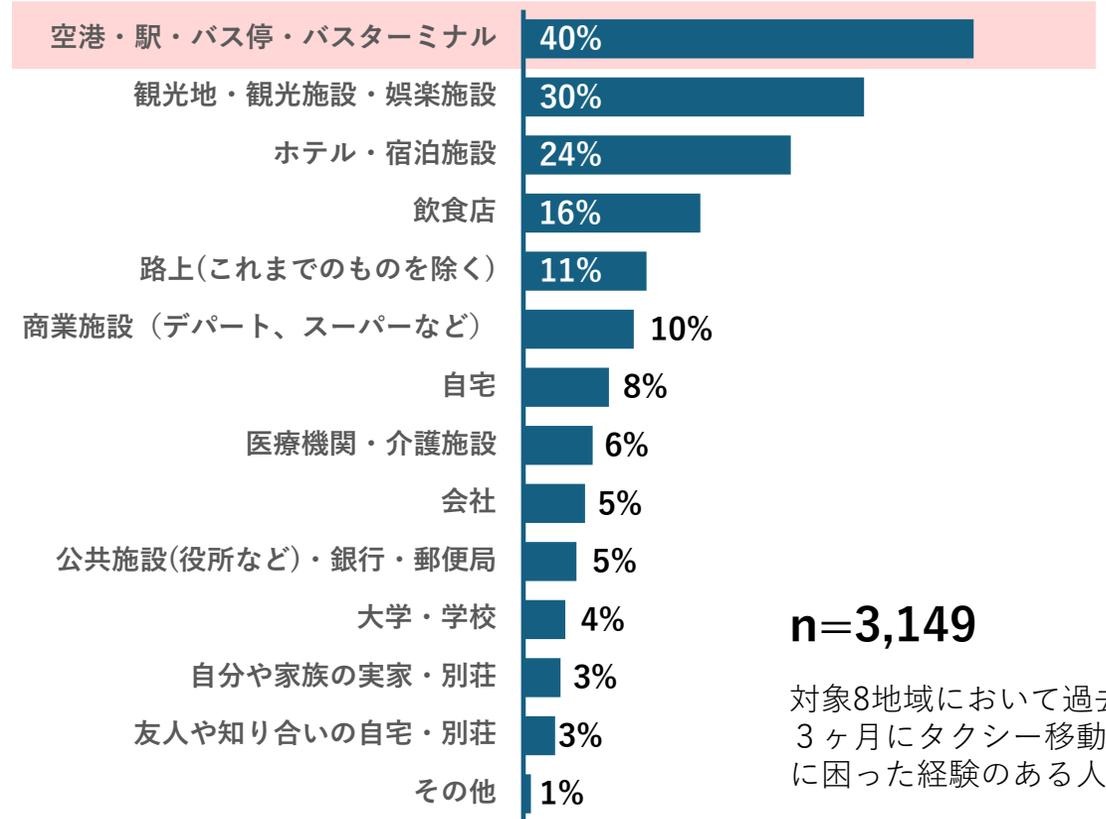
タクシー利用の不便が発生した状況・場所

タクシーを利用する際に困った経験として最も多いのは「路上（流し）でつかまらなかった」こと。特につかまらない場所は駅空港。**アプリ配車以外のところでタクシー不足が発生している。**

Q) 過去3か月間にタクシーを利用しようとして困った経験は、具体的にどのようなものでしたか。(複数回答可)



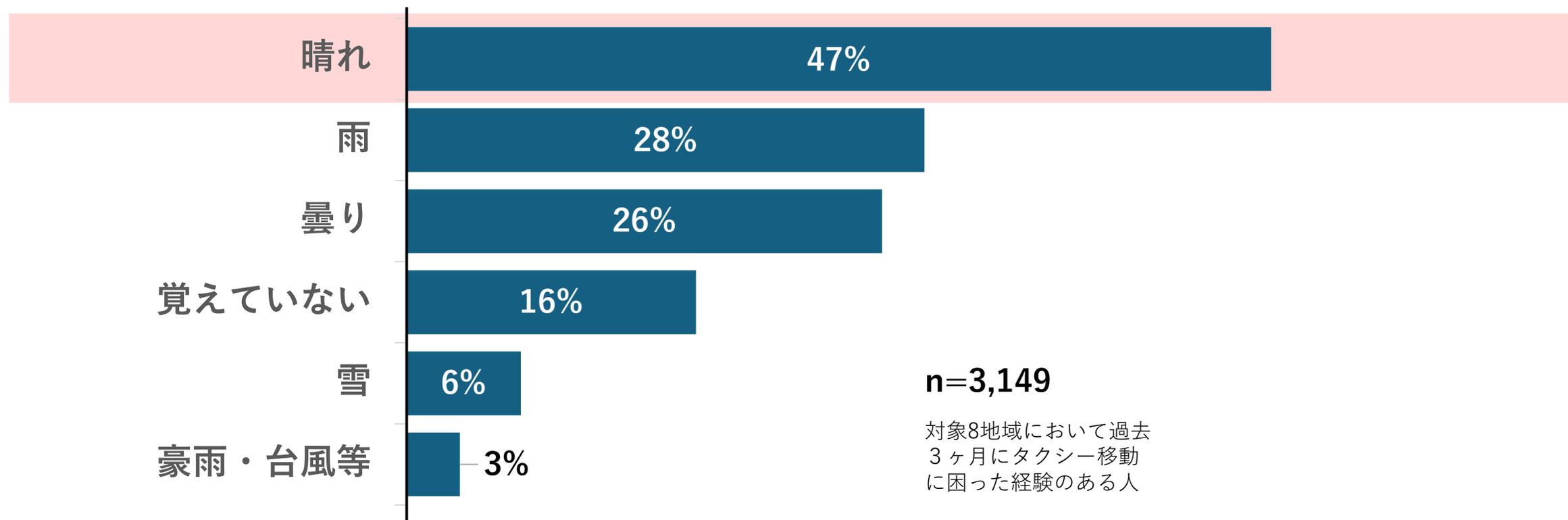
Q) 過去3か月間にタクシーを利用しようとして困った際の、利用しようとした場所はどこでしたか。(複数回答可)



タクシー利用の不便が発生した天候

タクシーを利用しようとして困った時の天候で最も多かったのは晴天であった。
荒天時に限らず、移動の足不足が発生していることがわかった。

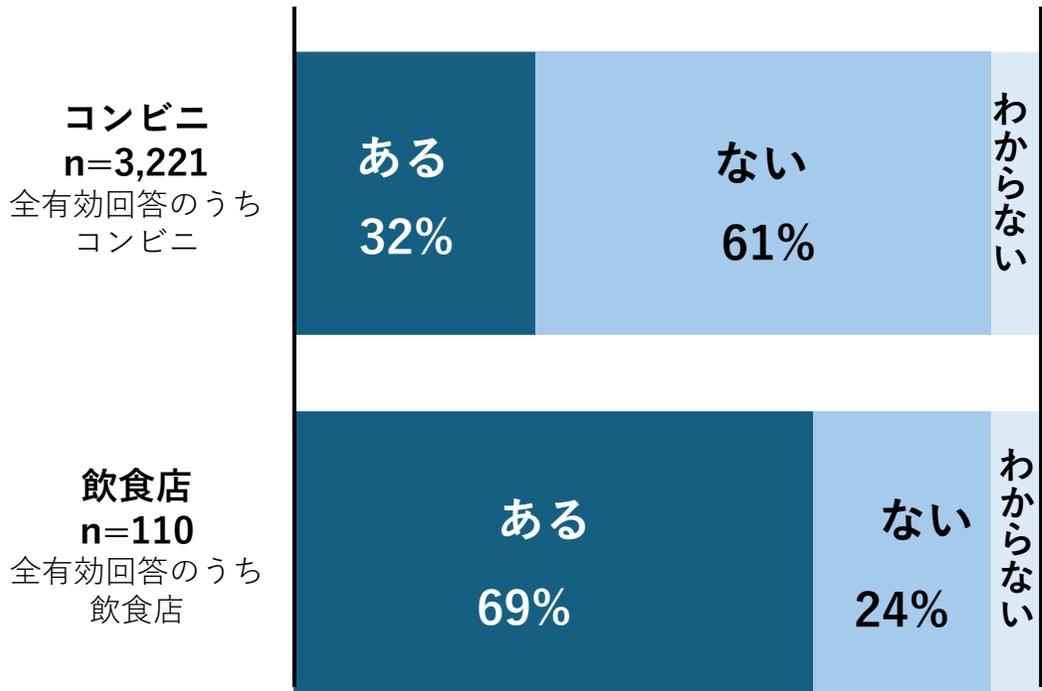
Q) 過去3か月間にタクシーを利用しようとして困った際の、天候は以下のうちどれでしたか。(複数回答可)



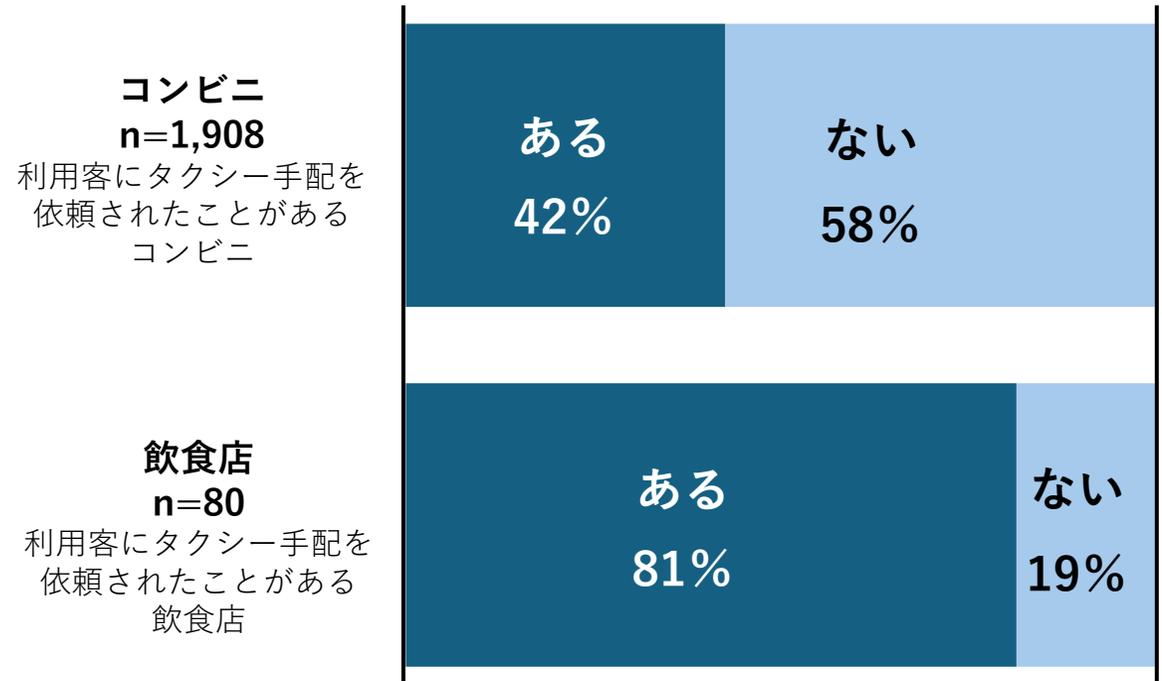
外食・買い物への影響

過去3ヶ月で、コンビニの32%、飲食店の69%が客からタクシーがつかまりづらいという声を聞いている。
さらにコンビニの42%、飲食店の81%が、客からタクシー手配を依頼された際に手配できなかったことがあると回答している。

Q) 過去3か月の間で、利用客から、タクシーがつかまりづらいという声を聞いたことがありますか。



Q) 過去3ヶ月の間で、利用客からタクシー手配を頼まれた際、手配できなかったことがありますか。





飲食店
東京都
渋谷区

ご来店の際ではなく、ご帰宅の際に利用される方が多く、
雨の日などはなかなか捕まらないことがあります。



飲食店
東京都
港区

営業時間の終了時に需要が高まるのでかなりの不足を感じる。また、天候
要因やお盆などで減ると利用出来ない。



飲食店
東京都
新宿区

タクシーがつかまらず予約時間に来れない。
タクシーがつかまらず帰宅出来ない。



飲食店
東京都
港区

終電後にタクシーが捕まらず数時間路上で探してたり、2時間かけて徒歩
で帰宅したりという話は毎週末聞きます。

コンビニ店舗関係者のコメント

2

飲食店
・コンビニ



コンビニ
東京都
立川市

飲食店でもないのにタクシー呼んで。と頼まれます。コンビニでタクシーを呼ぶのは仕事ではないので迷惑ですが、よく言われるので近所のタクシー会社の名刺を持って渡してます。買い物しないで入店してきてタクシー呼んでと言われます。勘弁してもらいたいです。



コンビニ
愛知県
岩倉市

飲み屋さんの帰りのお客様に手配を頼まれる事ばかりです。週末はまず配車の手配はできません。駅ロータリーが近いのでそちらを案内しています。



コンビニ
茨城県
柏市

移動手段が徒歩に限定されるのでスーパーに行きたくても遠くて行けない。タクシーは経済的負担が大きく利用できない。と言うお話がありました。



コンビニ
宮城県
富谷市

買い物帰りに荷物が重くて持ち歩くのが大変だからタクシーを呼んでほしいと頼まれたことがある。

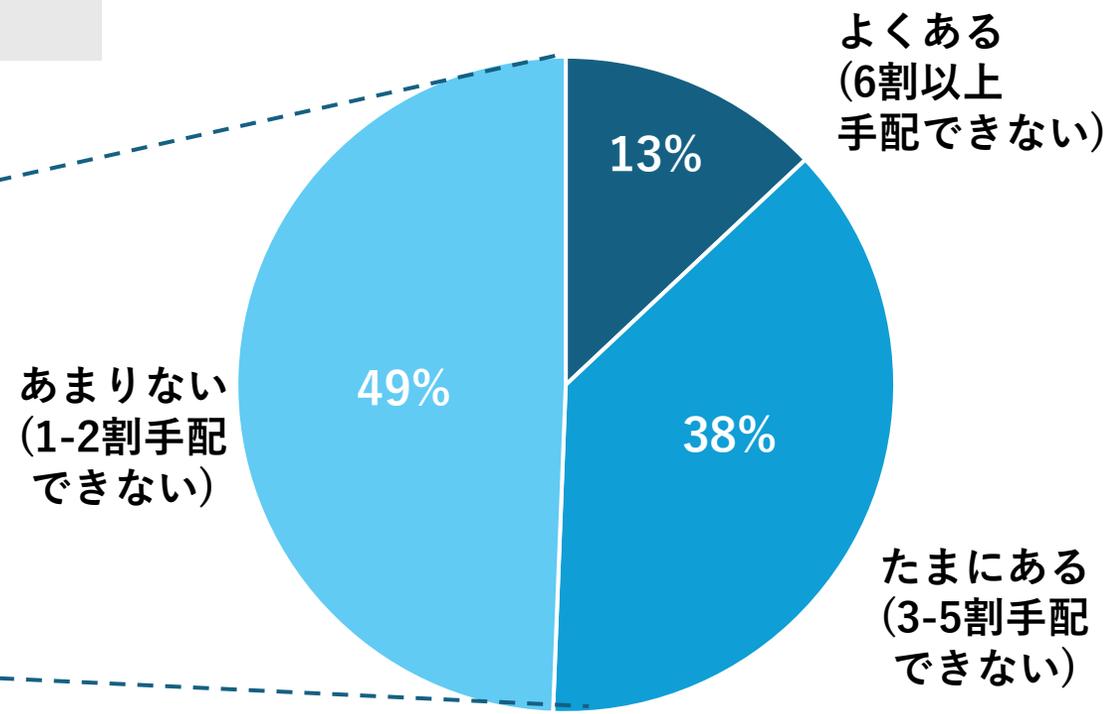
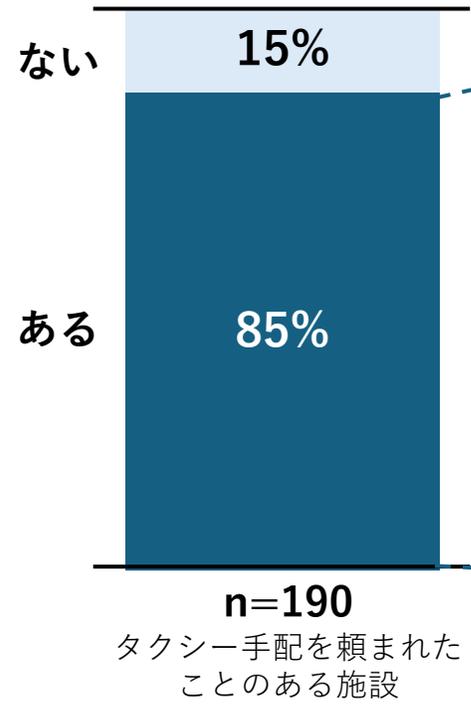
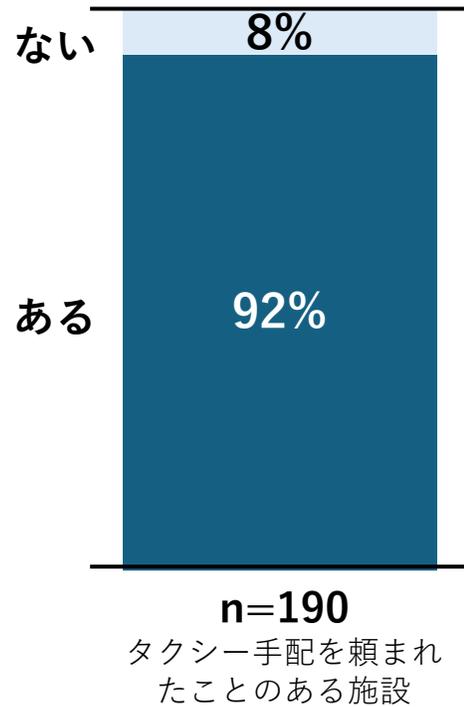
宿泊施設におけるタクシー手配状況

移動の足不足は、観光産業にも影響を与えている。旅館・ホテル等において、過去1年間で宿泊客からタクシーの手配依頼を頼まれたものの**手配できなかったことがあると回答した者は85%**。

Q) 利用客からタクシー手配を頼まれた際、手配に15分以上かかることがありましたか？(過去1年間)

Q) 利用客からタクシー手配を頼まれた際、手配できなかったことがありましたか？(過去1年間)

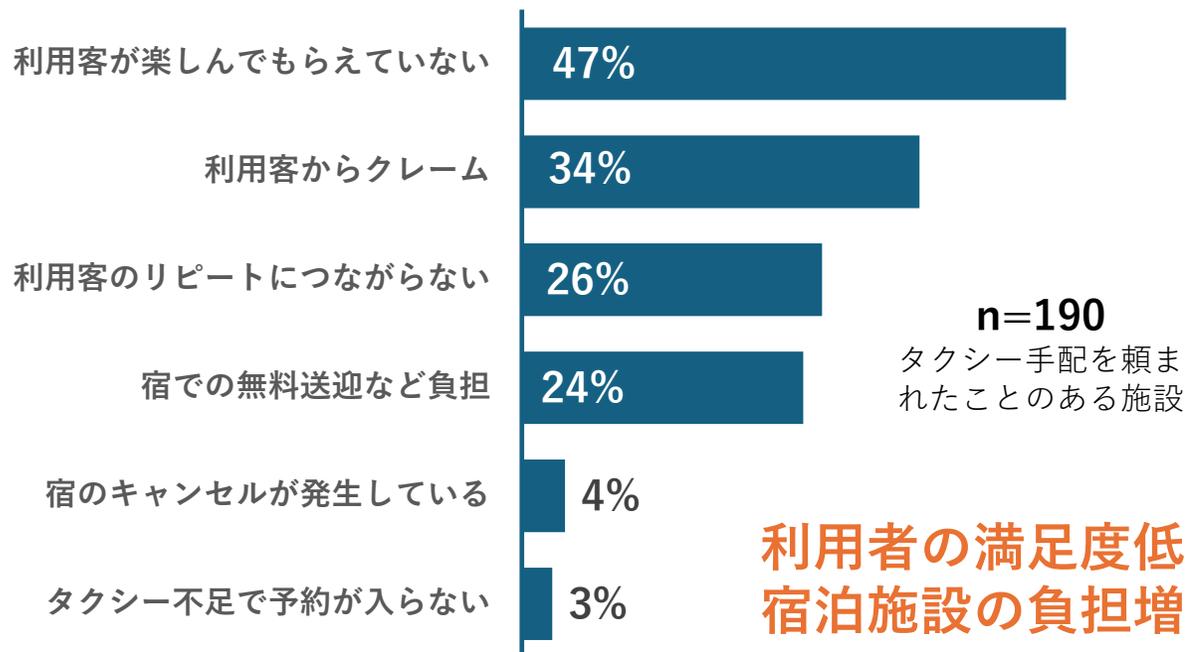
手配できない頻度



宿泊施設に与えている影響と今後の見込み

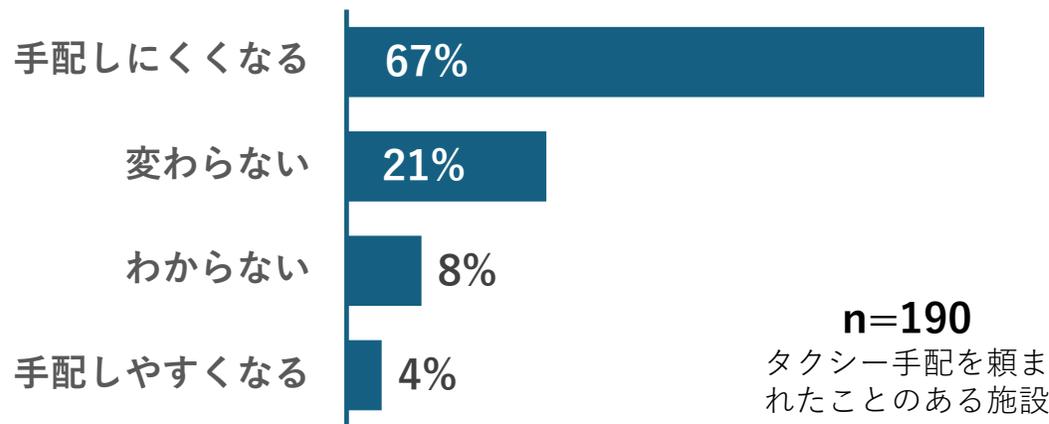
宿泊施設の34%がタクシーが捕まらないことについて宿泊客からクレームを受けたことがあると回答し、タクシー不足が宿泊施設の現場にとっても負担となっていることがわかった。今後数年で**タクシー手配が今よりしにくくなる**と見込む回答者も7割にのぼっている。

Q) タクシーがつかまらないことで問題になっていることはありますか。(複数回答可)



**利用者の満足度低下、
宿泊施設の負担増へ**

Q) 今後数年間で、タクシー手配の容易性は、どのように変化すると見込んでいますか。



タクシーは今後手配しにくくなる、と考える関係者が大半

宿泊施設関係者のコメント



ホテル
北海道
登別市

一日4000名が宿泊できる観光地だがタクシーが3台しかいないため（車はあるが運転手がない）チェックアウト時にタクシー手配を依頼されても1時間以内の手配はほぼ不可能。チェックイン時にいっしょに帰ると同時に帰りの交通機関について確認しなくてはならない状況。



旅館
愛媛県
松山市

早朝など、ほぼ予約ができない状態であるため、当方でのタクシー手配はお断りし、代わりに近くのタクシー会社の連絡先をお渡しし、お客様で手配いただく様になっています。ほとんどのお客様にご納得いただいておりますが、中にはサービスが悪いといった苦情を言われる方もおり、スタッフの負担につながっています。



旅館
熊本県
阿蘇市

予約なしでのタクシーの手配を希望された時、手配できない際は我々で駅まで無料で送迎をしなければならないケースが増えている。有料でのライドシェアで宿での送迎を可能にするなどの措置を取らないと、タクシーの不足を宿泊施設が無償で被らなければいけなくなっている。



ホテル
大分県
別府市

運転手不足にて、1時間前に予約しておかないと確実性がないのが実状。とくに21時すぎの時間帯/夜間は手配も不可となっている。本来のライドシェアの導入、運行地域限定制限の撤廃など法律の規制緩和が必須な状態にある。

観光でのタクシー利用者のコメント

1

住民・観光客



東京都
男性 70代

地方の観光地などではタクシーが不足していて利用しにくいケースが多い。



東京都
女性 60代

イベントや観光で行った時は、田舎だとタクシーが殆ど走って居ないし、都内の感覚でいると、とても不便に感じる。



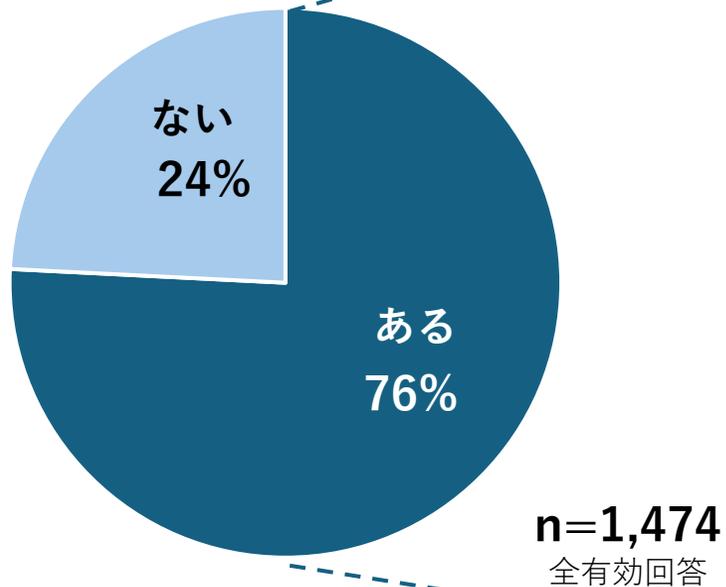
茨城県
女性 50代

タクシーの予約を断られ、何社も当たった。最終的に、1社だけ明日に再度連絡くださいと言われ、何とか予約した。観光地のタクシーの需要の多い時間帯が重なると台数が不足になる。

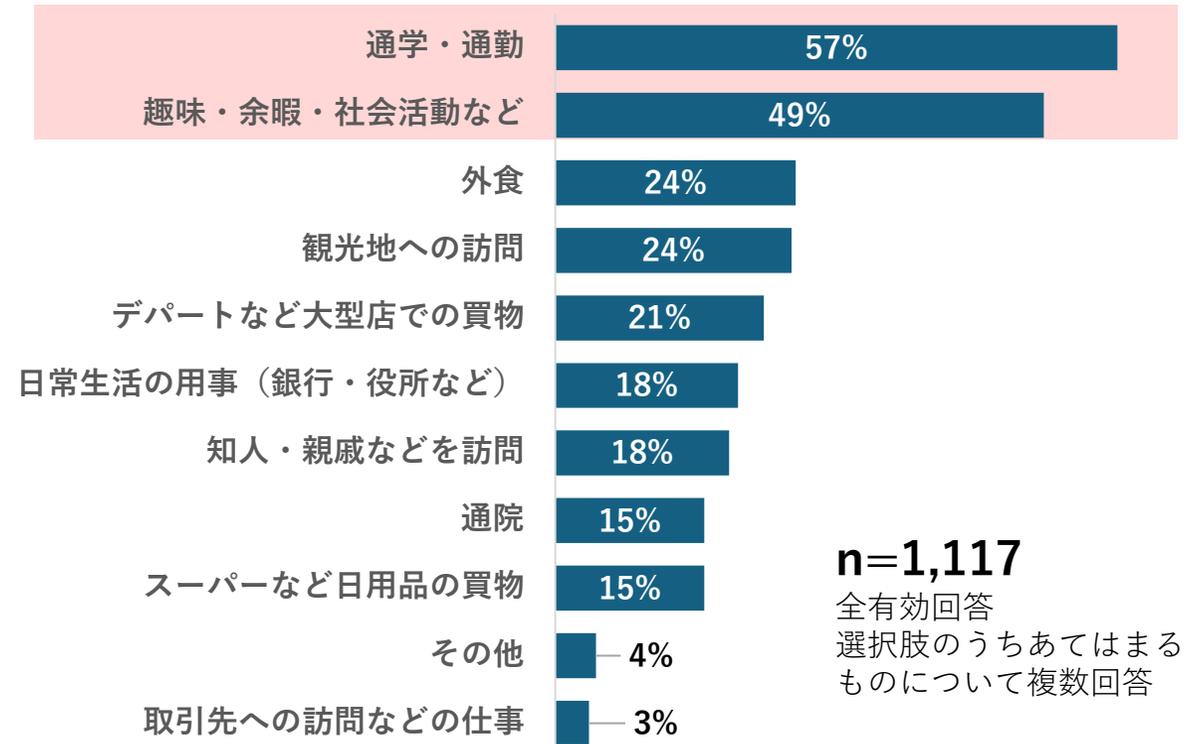
大学生の移動困難経験 (1/2)

大学生の76%が、過去3ヶ月で移動に困った経験があると回答。買い物や外食以上に、大学への通学等に影響が出ていることが判明した。

Q) 過去三ヶ月で移動に困ったことはありますか？



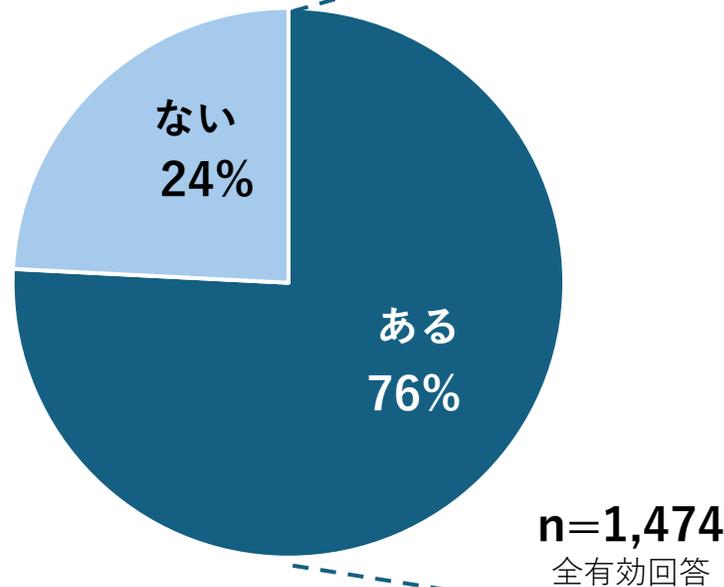
移動に困った際、生活に影響が出た場面



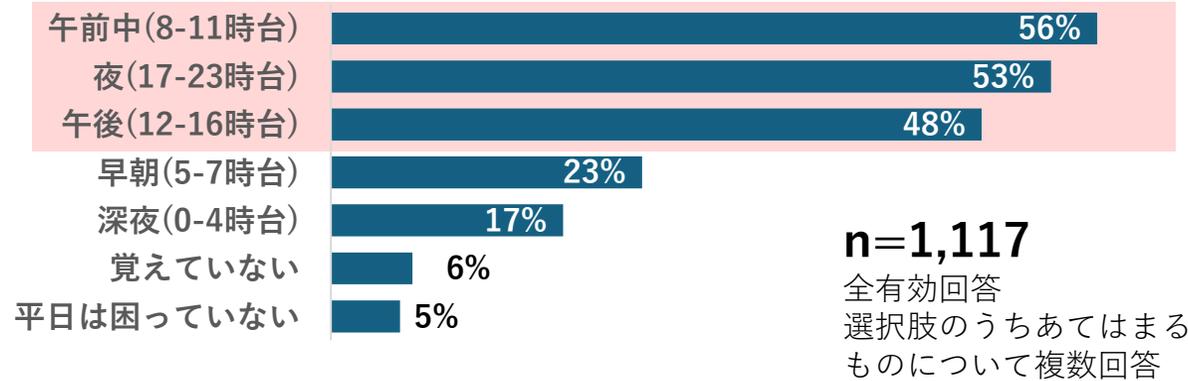
大学生の移動困難経験 (2/2)

アンケート結果からは、大学生が**特定の天候や時間帯に限らず移動に困る経験**をしていることがうかがえる。

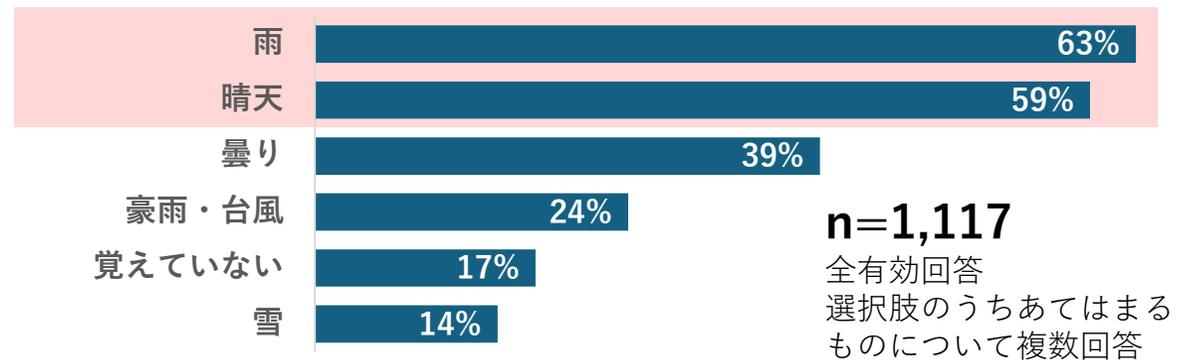
Q) 過去三ヶ月で移動に困ったことはありますか？



不足する時間帯(平日)



移動に困った時の天気



APPENDIX

(参考) 対象地域の人口

- 広島市：120.1万
- 京都市：146.4万
- 沖縄県：146.7万
- 青森県：123.8万
- 群馬県指定地域：119.1万
 - 群馬県前橋市、高崎市、伊勢崎市、佐波郡玉村町、安中市、富岡市、藤岡市、北群馬郡吉岡町、榛東村、神流町、上野村、甘楽郡甘楽町、下仁田町、南牧村及び埼玉県児玉郡神川町
- 宮崎県：107万
- 徳島県：72万
- 石川県指定地域：85.5万
 - 石川県金沢市、野々市市、白山市、川北町、能美市、小松市、加賀市

※出典：令和2年国勢調査

(参考) 宿泊施設フリーコメント 1

地域	種別	コメント
愛媛県	宿泊施設	宿からゴルフ場が比較的近いのがセールスポイントであるが朝のタクシー手配ができないので予約を断らざるを得ない事例が頻発している。
徳島県	宿泊施設	需給帯に施設から30分圏内のタクシーの数が足りていない。タクシー会社からも運転手不足を聞いている。
愛媛県	宿泊施設	タクシーがなかなかつかまらない。不足＝人手不足であるため、さらに町にはタクシー会社が2社しかなく、競争相手がいないため、運転手の対応、態度等の質が下がり、観光客から不満、不評が出てきている問題がある。
岐阜県	宿泊施設	<ul style="list-style-type: none"> ・当地ではタクシー会社が1社しかなく、運転手不足もありなかなかタクシーが手配できないケースがある。 ・駅からの送迎(特に迎え時)にタクシーがなくお客様を待たせている ・夜間他の飲食施設等への送迎に支障をきたしている ・夜間は午前0時までしかタクシーが手配できず台数も限られるため、飲食店の売り上げ減少につながっているように感じる
静岡県	宿泊施設	お客様が飲食店に予約したが、タクシーはつかまらず当館車で送迎した。予定外のことであり、空いている人間もいない中での配車だったため、食事の手配が滞ってしまった。
山口県	宿泊施設	バス・鉄道の減便や時間短縮により、遠方の宴会はもとより、近場の宴会にも影響が出てきている。それは夜のタクシーが捕まらなったり、思うように予約が取れない状況を経験した方が増加しているからだ。だから二次会やアフターコンベンションの重要が少なくなっている。
熊本県	宿泊施設	予約なしでのタクシーの手配を希望された時、手配できない際は我々で駅まで無料で送迎をしなければならないケースが増えている。有料でのライドシェアで宿での送迎を可能にするなどの措置を取らないと、タクシーの不足を宿泊施設が無償で被らなければいけなくなっている。
奈良県	宿泊施設	<ul style="list-style-type: none"> ・午前中の飛行機に乗るために早朝に最寄り駅までのタクシーをタクシー会社に手配依頼したが、早朝は運転手が出勤するか不明の為予約を受けてもらえなかった。 ・夕食にお酒を飲みすぎた高齢の宿泊客が救急車で病院に搬送されたがその病院が所在するエリアは深夜にタクシー会社が営業していない地域で診察後、自力で宿に帰ることが出来なかった。 ・修学旅行で宿泊していた生徒が夜間に発熱したため引率の教員より病院へのタクシーの手配の依頼を受けたが午後8時以降全てのタクシー会社が留守番電話だった。
北海道	宿泊施設	そもそも地域にタクシー会社がなく、同じ町内とはいえ40km先の町の中心部から1日に1台、朝～夕方まで駐在所として待機しているのみになります。そのため夜間のタクシーがないので、夜間や早朝の移動が不便なお客様も多くおります。せめて1～2台でいいので終日常駐しているタクシー会社が地域に欲しいところです。このアンケートもタクシー会社が近くにある発想でのアンケートのように受けられましたが、特に地方ではタクシー会社が無いうえに公共交通機関も減らされて、車の運転ができない観光のお客様の足に支障をきたしているのも事実です。ライドシェアも含めて、その辺りの対策もお願いしたく思います。

※コメントについては、原文をそのまま転記。

(参考) 宿泊施設フリーコメント2

地域	種別	コメント
京都府	宿泊施設	今年もタクシーが予約できない不便がある。また、車種の指定ができない。インバウンド90%のため、英語の対応でA社が予約しやすい。A社が料金が事前にわかり予約で車種の指定ができるのでそちらを案内しているが、日本のタクシー会社もインバウンドも頑張ってください。また、白タクは結構ある。取り締まりが難しく思う。ライドシェアには賛成だが、タクシーも料金を上げてでも予約をできるようにしてほしい。
兵庫県	宿泊施設	早朝・深夜にタクシーが捕まらない時は仕方ないので自社車を最寄り駅まででした。また、台風や雪でJRがストップして鳥取までのマイクロ送迎をした。降雪時期や長距離のため、白ナンバーだと事故などの心配しています。公共交通網が脆弱のため、旅館と社員に負担がかかる。
静岡県	宿泊施設	宿へのタクシー手配が出来なかった場合は最寄り駅のタクシー乗り場からの乗車を提案しているが、悪天の場合やお客様が足の不自由な方や年配の方の場合は勧めにくい。また、悪天の場合は駅のタクシー乗り場でも乗車が難しい可能性がある。
佐賀県	宿泊施設	1, 早朝ゴルフのために前泊されたが、朝7時前にタクシーの手配ができないことで困られていた。 2, すべての時間帯で「事前予約」がまったくできないことは不便である。
沖縄県	宿泊施設	特に夕方、小雨や雨降りの状況になかなかつかまらない事が多々ある。客がイライラして従業員にブツブツ言う場合がある。
福岡県	宿泊施設	タクシー会社が先の予約を受け付けてくれない。複数台の予約を受けてもらえない。(台数を確保できない理由から)
北海道	宿泊施設	ホテルにタクシーが待機していることは当然と認識されていることが多く、驚きと共に落胆されることが多い。結果、サービス不足と認識されお叱りを受けることが多い。
北海道	宿泊施設	タクシー自体が少なく予約を受けてもらえない。基本的には従業員が走っているタクシーを使えに行く。重要な顧客などで数日前から手配依頼があるものは対応しきれないが、当日に「TAXIある?」といってくる宿泊・宴会のゲストへのフォローがしきれない事がある。
新潟県	宿泊施設	ホテルの立地が繁華街と離れており、平時の予約も簡単に取れない状況。また、イベント開催日においてはタクシー会社が予約を受け付けてくれない。
大阪府	宿泊施設	タクシーの到着が遅く、待ちきれなかったお客様が無断でチェックアウトし、タクシーのキャンセル料をホテル側で負担した
新潟県	宿泊施設	タクシー会社が1社しかなく、台数が限られているため、繁忙期には手配がつかない事が多い
山口県	宿泊施設	以前に比べ、夜間のタクシーの台数が大幅に減って、非常に苦しい状態にある。
鹿児島県	宿泊施設	予約前に移動手段やタクシーの問い合わせがある時は、必ず、僻地にあるため、電車・バスやタクシーが極端に少ないため、時刻表の確認、タクシーの予約、運転可能ならレンタカーを事前予約することをお勧めしている。

(参考) 飲食店フリーコメント

地域	種別	コメント
東京都	飲食店	天候、急な雷雨、時間帯によっては全くタクシーが捕まらなくて困る。
東京都	飲食店	六本木からの移動でタクシーがつかまらなくて、来店できない事や予約時間に遅れる事など、最近はとても多いです。
東京都	飲食店	週末や雨など悪天候ではタクシーが捕まらないと言われた
東京都	飲食店	悪天候時は特につからまらない
東京都	飲食店	雨の日のタクシーは捕まらないことが多い
東京都	飲食店	営業時間の終了時に需要が高まるのでかなりの不足を感じる。また、天候要因やお盆などで減ると利用出来ない。
東京都	飲食店	新人が多くて、道の間違えが目立つ、週末の深夜は、特に捕まりづらい
東京都	飲食店	週末の終電明けが少し捕まりにくいとは聞いたことはあります。

(参考) コンビニフリーコメント

地域	種別	コメント
千葉県	コンビニ	病院に行く際など 家族の送迎がタイミングがあわない、予定が入り急遽だめになった等で手配したい時 よほど前に予約をしていないと思うような時には手配できない。とお客様からお話ししていた事を聞いたことがあります。
茨城県	コンビニ	デマンドタクシーを利用されてるお客様も時々居ます
神奈川県	コンビニ	外国人のお客様から「〇〇へ行きたい」「タクシーを呼んでくれ」と良く言われる。可能な限り対応しているが困る事も多くある。
神奈川県	コンビニ	買い物に来た帰りにタクシーを呼んでくれと頼まれることがあった
千葉県	コンビニ	徒歩30分以上掛かる行楽施設までの都合の良いバス(バス停)が無い為、タクシー手配の問い合わせが多い
福島県	コンビニ	携帯電話を持っていないお客様はタクシー会社の電話番号が分からず、店に電話を依頼される。
茨城県	コンビニ	外国人客から、バスの時間がないから水戸に行けないということでタクシーの手配を頼まれた。
千葉県	コンビニ	年配の方のタクシー配車への連絡先がわからずというのをお聞きしますので、もう少し呼びやすい環境が整うといいかと思えます。コンビニにも連絡先を貼る等。
茨城県	コンビニ	深夜に飲んだ帰りにタクシーを呼びたいというお客様が何度かいらっしゃいましたが、近隣で深夜にタクシーを呼べる所がない。
千葉県	コンビニ	コンビニにくる徒歩移動手段がない、かつ多く買って帰れなきゃ。というお声。
埼玉県	コンビニ	デマンドタクシーを呼んでくれと言われたがそもそも、自店にはデマンドタクシーがよべる登録地点ではないのでお断りしている。また、タクシーをお店が呼ぶというのは原則していないので、基本はお客様自信で呼ぶようお願いしている。
茨城県	コンビニ	外国人からよくタクシーの依頼をされる事が多い
東京都	コンビニ	市バスが減ったので移動が不便になっている
宮城県	コンビニ	隣の病院への外来診療におけるタクシーの送り迎えがつかまらない。タクシー業界も人不足で流しのタクシーが走っていない。みな駅周辺に集まっている模様
神奈川県	コンビニ	コンビニは何でも屋ではないですし、来る来ない、タクシーの手配料や料金などで揉めた場合に面倒なので当店ではタクシーの手配はしません。自分でもタクシー（B社、C社）をよく利用しますがマッチングが難しい場合もあります。
東京都	コンビニ	各タクシー会社に連絡したが、手配できる車がないと断られてしまった。タクシー会社によっては電話で手配できず、ネットやアプリのみでしか出来なくて困っているというお客様が来店された。

(参考) 住民・観光客フリーコメント

地域	種別	コメント
群馬県	観光客	タクシーの台数が少なく、時間指定予約ができない。またお願いしても、来てくれない。配信アプリが使えない
徳島県	住民	コロナでタクシー会社が減った点。日曜日の午後、雨の日等は配車出来ないと言われる事が多い。予約出来なくなった点も不便なのでもう少しタクシー会社が増えるか運転士が増えるようにする事
宮崎県	住民	とにかく台数が少なく、タクシー会社に電話しても出ない。仕方なく1時間以上かけて夜中に歩いて帰った。
広島県	観光客	流しの場合なかなか捕まらないことが増えた
沖縄県	観光客	タクシーは余り利用しないが、タクシーの数が少なくなり事前に予約が必要だと周りの人から聞く事が多い。
東京都	住民	急な訃報で行き先が電車では不便なときは仕方無いのでタクシーを利用するがスマホをあまり使えないので乗り場や流しのタクシーを利用する。最近は流しのタクシーは少ないと思う。
群馬県	観光客	一社あたりのタクシーの車両台数が少なく、何社にも電話をかけなければならないこと
宮崎県	住民	タクシーに限らず自家用車以外の公共交通機関が少なすぎて移動が困難なため、車の運転が出来ないと引きこもりがちになる。
青森県	住民	田舎に行くほど深夜帯のタクシーが少ない。少ないことから待ち時間長く、時間をもったいないと感じる。多少高くてもいいから、深夜帯でもすぐ乗れるタクシーが増えてくれると嬉しい。
宮崎県	観光客	タクシーはよく利用します、お金より時間が大切なので、他の交通手段があっても、時間が短縮できるなら、タクシーを利用します、今より利用料金が高くなって構わないと思います。なんなら、倍の料金を支払うから、すぐに来てほしいと思うぐらいです。
石川県	観光客	絶対数が足りないので、数を増やして欲しい。特に平日午前の年寄りの病院受診のための足がタクシーしかない地域も多いので、乗合タクシーみたいのがあるといい
沖縄県	観光客	時間帯によっては中々確保が難しいタイミングが有る事とドライバーの高齢化が気になっています。
徳島県	観光客	あまり公共交通機関が発展していない地域はタクシーを利用せざるを得ないことがあるが、なかなか乗れないことが多い。
神奈川県	住民	通院の為に利用してますが、流しの車は無視されます。予約時間があるために困ります。予約すると330円かかるので年金者には大変です。特に雨の日には無視が多い、、、何故無視なのか、女性、老人一人だと近距離利用が多いので止まらないと言われました。
京都府	観光客	タクシードライバーの高齢化。高齢者の新人が多くて、行き先を言っても道順が分からないドライバーが多くなった。自分もよく分からない場所だから(遠方)タクシーを利用しているので道順を聞かれても説明できなくて困ったことことがある。
岡山県	住民	タクシー乗り場にタクシーが少ない。駅から自宅に帰るのに使いたくても、数台しか停っておらず、列の前の方に並ばないと結局乗れず、電話でお願いすることになる。