

タクシー業務適正化特別措置法（以下「特別措置法」という。）に基づく適正化事業実施機関として、公益財団法人大阪タクシーセンター（以下「センター」という。）が大阪指定地域におけるタクシー運転者（個人タクシー事業者を含む。以下「運転者」という。）等の道路運送法及び特別措置法等関係法令に違反する行為の防止及び是正を図るための指導業務を効果的に推進し、もってタクシー事業の適正化とタクシーサービスの向上に資するため、街頭指導及び苦情処理において現認又は確認した違法行為の取扱いを定めたタクシー運転者等の違法行為に対する措置要綱を次のように定める。

平成18年9月1日

近畿運輸局長

一部改正 平成20年4月1日 近運達甲第34号

一部改正 平成25年3月28日 近運達甲第7号

一部改正 平成28年4月26日 近運達甲第3号

## タクシー運転者等の違法行為に対する措置要綱

### 1. 違法行為事案

違法行為事案とは、「違法行為事案別違反点数及び構成要件」（別紙）の各号に定める要件に該当する行為をいう。

### 2. 違法行為事案の違反点数

違反点数とは、「違法行為事案別違反点数及び構成要件」（別紙）の各号に定める点数とする。

### 3. 違法行為による違反点数の原簿への登載

センターは、街頭指導において違法行為を現認したとき及び苦情処理において違法行為を確認したときは、センターが管理する原簿（「法人タクシー事業者原簿」（第1号様式）、「個人タクシー事業者原簿」（第2号様式）、「法人タクシー運転者原簿」（第3号様式））に違反点数を登載する。

### 4. 法人タクシー事業者に対する運転者指導要請等

(1) センターは、街頭指導において違法行為を現認したときは、当該事業者に対しそれぞれ次に掲げる指導要請を行う。

ア. 違法行為を現認したときは、口頭による運転者指導要請を行う。

イ. 「呼込み・客引き行為」、「不法駐停車」、「不法駐車」及び「不法乗入」で違反点数の累計が15点に達したときは、「現場指導要請書」（第4号様式）累計違反点数15点以上の内訳を記載）による現場指導要請を行う。

- (2) センターは苦情処理において違法行為を確認したときは、「運転者指導要請書」((第6号様式) 事業者及び当該運転者の当該違法行為事案の違反点数を記載)による運転者指導要請を行う。

苦情処理にあたっては、センターは苦情申告を受理後速やかに当該事業者に対して調査を要請し、代表取締役名又は当該営業所長名による「苦情調査報告書」((第5号様式の1) 当該運転者に対する「運転者に対する事情聴取記録」((第5号様式の2) を添付)を提出させる。

なお、事業者に対して調査を要請した日から30日以内に調査報告書の提出がない場合は、違反事実があったものと見なし、違反点数を倍加する。

- (3) センターは、違反点数の累計が10点に達したときは、「運転者指導要請書」((第7号様式) 累計違反点数10点以上の内訳を記載)による運転者指導要請を行う。

#### 5. 個人タクシー事業者及び法人タクシー運転者に対する指導及び違反点数の通報等

- (1) センターは、街頭指導において違法行為を現認したときはその都度、当該運転者に対して口頭により違反内容を伝え、又運転者が乗車していない場合でも車両に標章を貼付する等、違反内容を明確にして指導を行う。違反点数が3点以上の違法行為については、「指導票」(第8号様式)、2点以下の違法行為については「口頭指導報告書」(第9号様式)を作成する。

なお、当該運転者が指導を拒否した場合は、違反点数を倍加する。

- (2) センターは、個人タクシー事業者に係る苦情処理において違法行為を確認したときは、口頭により違反内容を伝え指導を行う。

苦情処理における取扱いについては、4.(2)のなお書きの規定を準用する。

- (3) センターは、違反点数の累計が10点に達したときは、「通報書」((第10号様式の1・2) 累計違反点数10点以上の内訳を記載)により通報(法人タクシー運転者に対しては事業者経由)し、注意を喚起する。

#### 6. 違反点数の登載及び累計方法

- (1) 共通事項(法人タクシー事業者、個人タクシー事業者、法人タクシー運転者)違反点数は、違法行為の現認日又は確認日をもって登載する。

- (2) 法人タクシー事業者

ア. 違反点数の累計は営業所単位とする。

イ. 運転者の所属営業所は、原則として車両の使用の本拠の位置である営業所とする。

ただし、使用の本拠の位置の変更手続きが未了である場合には、当該運転者に係る新営業所の出勤簿(写)、点呼簿(写)等の提出による挙証を求める。

ウ. 運転者の所属営業所の変更又は所属事業者の変更の場合には、旧所属営業所又は旧所属事業者の累計違反点数は変更しない。また、当該運転者の累計違反点数は、新所属営業所又は新事業者の所属営業所の累計違反点数に加算しない。

エ. 営業所の新設・廃止の場合には、廃止営業所の累計違反点数は新営業所が承継する。

オ. 営業所の廃止の場合には、廃止営業所の業務を引継ぐ営業所が累計違反点数を承継する。

カ. 事業の譲渡、法人の合併若しくは分割又は相続を行った場合には、譲受人、合併若

しくは分割により事業を承継する法人又は相続人が累計違反点数を承継する。

(3) 法人タクシー運転者

運転者の所属営業所の変更又は所属事業者の変更の場合、当該運転者の累計違反点数は継続する。

7. 違反点数の消滅

(1) 時間経過

違法行為の現認日又は確認日から1年を経過する日をもって当該違法行為の違反点数は消滅する。

(2) 現場指導への出動

センターの現場指導要請に基づき違法行為のあった場所への出動、現場における是正指導及び営業所における再発防止指導を実施し、「現場指導等実施報告書」(第11号様式)をセンターへ提出(以下「現場出動による是正指導等」という。)することにより、対象となる営業所の当該違反点数は報告書の確認日をもって消滅する。街頭指導において4.(1)イの違法行為が現認された場合に、当該事業者が自主的に現場出動による是正指導等を行ったときも同じ扱いとする。

ただし、営業所の累計違反点数が20点に達しセンターから近畿運輸局への報告が終了したものを除く。

(3) 研修受講

「研修受講申込書」(第12号様式)を提出し、自主的に運転者がセンターの研修を受講した場合には、受講の対象となる違法行為事案(違反点数が5点以下)に係る営業所及び運転者の違反点数は消滅する。

ただし

- ① 違法行為の現認日又は確認日の翌日から6週間以内に受講した場合で、1年間(起算日は1回目の受講日)に1回を限度とする。
- ② 営業所及び運転者の累計違反点数が20点に達し、センターから近畿運輸局への報告が終了したものを除く。

(4) 行政処分(口頭注意を含む。)

ア. 9.による法人タクシー事業者の営業所、個人タクシー事業者に対する指導、調査又は監査に基づく処分により対象となる営業所の全違反点数は消滅する。

イ. 9.による法人タクシー運転者に対する指導又は調査に基づく処分、又は、近畿運輸局からの指導要請による運転者に対する指導により対象となる法人タクシー運転者の全違反点数は消滅する。

8. 累計違反点数の近畿運輸局への報告

違反点数の累計がそれぞれ次の点数(以下「基準点数」という)に達した場合、センターは「累計違反点数報告書」(第13号様式の1. 2. 3)をもって近畿運輸局へ報告する。この場合、センターは「近畿運輸局への累計違反点数報告通知書」(第13号様式の4. 5. 6)をもって、当該法人タクシー事業者等へ通知する。

(1) 法人タクシー事業者(営業所別)

ア. 違反点数の累計が20点に達したとき

イ. 営業所に対する指導又は調査に基づく行政処分があった場合、その処分の対象となる違法行為の最後の現認日又は確認日の翌日から1年以内に違反点数の累計が20点に達したとき

(2) 個人タクシー事業者

ア. 違反点数の累計が20点に達したとき

イ. 個人タクシー事業者に対する指導又は調査に基づく行政処分があった場合、その処分の対象となる違法行為の最後の現認日又は確認日の翌日から1年以内に違反点数の累計が20点に達したとき

(3) 法人タクシー運転者

違反点数の累計が20点に達したとき

9. 近畿運輸局による措置

近畿運輸局は、センターから基準点数に達した旨の報告を受けたときは、それぞれ次の措置を講じるとともに処分内容をセンターへ通知する。

(1) 違反点数の累計が20点に達したとき

ア. 法人タクシー事業者（営業所別）及び個人タクシー事業者

指導又は調査を実施し、必要に応じて行政処分を行う。

イ. 法人タクシー運転者

① 報告された事項が「登録運転者等に対する行政処分等の基準について」（平成20年6月14日付け近運自監公示第3号、近運自二公示第14号、近運技安公示第3号。）別表に掲げるものである場合

調査を実施し、必要に応じて行政処分を行う。

② ①以外の場合

運転者の違反点数の累計が20点に達した時は、所属する事業者に近畿運輸局から運転者指導要請書（第16号様式）をもって行うものとする。

当該事業者は、指導を行った内容について、指導要請後3ヶ月以内に近畿運輸局に報告するものとする。

当該事業者における運転者指導については、運転者指導要請書（第16号様式）に記載された違反行為を改善させるために2日間行うこととする。ただし、そのうち1日については、センターが行う7.（3）による研修に代えることができるものとする。

なお、センターの研修を受講する場合には、「研修受講申込書」（第17号様式）を提出する。

(2) 行政処分があった場合、その処分の対象となる違法行為の最後の現認日又は確認日の翌日から1年以内に違反点数の累計が20点に達したとき

ア. 法人タクシー事業者（営業所別）及び個人タクシー事業者

指導、調査又は監査を実施し、必要に応じて行政処分を行う。

10. 行政処分後のセンターの処理

センターは近畿運輸局から行政処分又は9.（1）イ②の指導要請による運転者に対する指導の終了の通知を受けたときは、それぞれの原簿にその内容を記録する。法人タクシー

運転者に対する処分の内容が「登録の取消」である場合においては、センターは特別措置法に基づき当該運転者の登録を消除する。

#### 11. 累計違反点数の証明

- (1) 法人タクシー事業者及び運転者は、それぞれの原簿に登載された自社営業所又は自己の累計違反点数についてセンターに対し「累計違反点数証明書の交付請求書」（第14号様式）を提出し「累計違反点数証明書」（第15号様式）の交付を請求することができる。
- (2) 運転者で前項の証明書の交付を請求する者は、自己の運転免許証を提示しなければならない。

#### 12. その他

- (1) 街頭指導に従事するセンター指導員は、指導員証を携行し、指導等を行うにあたっては当該運転者から求められたときは、これを提示しなければならない。
- (2) 運転者は、指導員から運転者証（事業者乗務証）の掲示を求められたときは、これを提示しなければならない。  
なお、当該運転者が提示を拒否した場合は、違反点数を倍加する。
- (3) この要綱に基づく事務等に従事するセンターの役員及び職員は、入手した個人データをあらかじめ本人の同意を得ないで第三者に提供してはならない。  
ただし、個人情報の保護に関する法律による場合を除く。
- (4) 匿名による苦情申告事案は、この要綱によらない別扱いとする。
- (5) この要綱に定めのない事案は、関係法令の規定に基づき近畿運輸局において処理する。
- (6) 代務運転者については、前項までにおいて個人タクシー事業者を代務運転者と読み替えるものとする。この場合、5（3）の規定に基づく通報は雇用する個人タクシー事業者を経由して行うこととする。また7.（4）ア.中「指導、調査又は監査」とあるのは、「指導又は調査」する

#### 附 則

この要綱による取扱いは、平成18年10月1日以降に発生した違法行為から適用する。

#### 附 則（平成20年4月1日付け近運達甲第34号による一部改正）

この要綱による取扱いは、平成20年5月1日以降に発生した違法行為から適用する。

#### 附 則（平成25年3月28日付け近運達甲第7号による一部改正）

この要綱による取扱いは、平成25年4月1日以降に発生した違法行為から適用する。

#### 附 則（平成28年4月26日付け近運達甲第3号による一部改正）

この要綱による取扱いは、改正の日から適用する。

## 違法行為事案別違反点数及び構成要件

違法行為事案	根拠法令	違反点数			構成要件	
		法人事業者	個人事業者	法人運転者		
①乗合類似行為	運送法第4条違反	20	20	20	乗合旅客の運送行為	
②運送の引受け・継続の拒絶又は中断 (違法行為を確認したもの)	運送法第13条違反	20	20	20	(一) 乗車拒否とは、「駐停車中又は客を認めて一旦停車若しくは徐行を行い、運送の申し込みを受けてから、正当な理由なく、その引き受けを拒絶すること」及び「運送を開始してから正当な理由がなくこれを中断すること」をいう。 (二) 「駐停車中又は客を認めて一旦停車若しくは徐行を行っている場合」に限ったのは、「運送の申し込み」の意志を運転者が認める状況にあったか否かを確認できないからであるが、運送の申し込みを受けた後は、この要件が満たされているものとみなされる。 (三) 駐停車中又は客を認めて一旦停車若しくは、徐行をした場合には、運転者は当然客から運送の申し込みの内容を、その内容が理解できるまで聞く義務があるし、運送の引き受けを拒絶する正当な理由がある場合には、その説明をする義務がある。従って、運送の申し込みを受ける態勢に入れば、行先を聞いた後であるか、前であるかは問わない。 〔「乗車拒否の構成要件とその具体例についての解釈指針」〕 (昭和45年11月12日 大阪陸運局長通達)	
③運送の引受け・継続の拒絶又は中断 〔違法行為と断定できないが、その疑いが濃いもの〕	運送法第13条違反容疑	10	10	10	②の構成要件に該当すると断定できないが、その疑いが濃いもの	
④呼び込み・客引き行為	運規第2条違反	10	20	20	(一) タクシーを離れて、道路上又は駅、空港などの構内において、旅客を勧誘する行為 (二) 行為の対象は、旅客のほか、旅客であった者及び旅客となるべき者も含まれる。従って、旅客の下車後これを追いかけて行う行為や、旅客となるよう通行人につきまとして行う行為も該当する	
⑤区域外運送	運送法第20条違反	5	5	5	発地及び着地のいずれもが営業区域外に存する旅客を運送する行為	
⑥無登録 (登録の効力停止中の乗務を含む)	法人：タク特法第3条違反 個人：運送法第86条違反	20	20	—	登録運転者以外の者を旅客運送目的で乗務させる行為	
運転者証・事業者乗務証関係	⑦偽造・変造又は他人のものを使用	タク特法第47条違反	10	20	20	(一) 偽造・変造・他人のものを貸与して、登録運転者以外の者を旅客運送目的で乗務させる行為 (二) 登録運転者の偽造・変造の登録運転者証使用行為
	⑧期限切れ (運転免許証の有効期間のあるもの)	法人：タク特法第15条違反 個人：タク特法施規第31条違反	10	10	5	運転免許証の有効期間の更新を受けたが、運転者証又は事業者乗務証の記載事項(運転免許証の有効期限)の訂正手続が未了のもの
	⑨無表示・表示不良・不携帯	法人：タク特法第13条違反 個人：タク特法第46条違反	5	5	5	(一) 無表示：国土交通省令で定められた位置に表示されていないもの (二) 表示不良：表示が適当でないもの (三) 不携帯：タクシー車内に携帯していないもの

違法行為事案	根拠法令	違反点数			構成要件	
		法人事業者	個人事業者	法人運転者		
⑩不法駐停車 〔乗禁地区を除く・悪質なもの(タクシー乗場付近・バス停付近・横断歩道・交差点・駅・空港等)〕	道交法第44条違反	2	5	5	(一) バス停前・横断歩道・交差点内等、駐停車禁止場所での客待ち駐停車行為 (二) タクシー乗場前方(駐車禁止の場合)での客待ち駐停車行為 (三) バック付けによる交差点等での客待ち駐停車行為 (四) 駅・空港の構内・道路上において、みだりに車両を離れる行為。 ※上記(一)～(四)の各行為は、当該車両の運転者が、その近辺で確認出来ない状態にある場合を含む	
⑪不法駐停車 (乗禁地区を除く)	道交法第45条違反	1	2	2	(一) 病院・ホテル・マンション・ビル等の周辺道路上で近隣者の迷惑、交通障害となる客待ち駐停車行為 (二) 信号が青に変わっても発進せず、交通障害となる交差点角での客待ち駐停車行為 (三) 地域住民・商店・施設管理者等からの要望・注意に反して継続する客待ち駐停車行為 (四) 駅・空港の構内・道路上において、みだりに車両を離れる行為。 ※上記(一)～(四)の各行為は、当該車両の運転者が、その近辺で確認出来ない状態にある場合を含む。	
乗禁地区関係	⑫不法駐停車 〔悪質なもの(タクシー乗場付近・バス停付近・横断歩道・交差点等)〕	道交法第44条違反	2	5	5	(一) バス停前・横断歩道・交差点内等、駐停車禁止場所での客待ち駐停車行為 (二) タクシー乗場前方(駐車禁止の場合)での客待ち駐停車行為 (三) バック付けによる交差点等での客待ち駐停車行為 ※上記の(一)～(三)の各行為は、当該車両の運転者が、その近辺で確認出来ない状態にある場合を含む。
	⑬不法駐停車	道交法第44条違反	1	2	2	駐停車禁止地区及び時間内におけるタクシー乗場及び認められたその導線外での客待ち駐停車行為 ※上記の行為は、当該車両の運転者が、その近辺で確認出来ない状態にある場合を含む。
	⑭不法乗入	道交法第8条違反	1	2	2	乗入れ禁止区域及び時間内における乗入れ行為
	⑮不法乗車	タク特法第43条違反	2	3	3	タクシー乗車禁止地区及び時間内におけるタクシー乗場以外でタクシーに旅客を乗車させる行為
運賃関係	⑯不当運賃請求	運送法第9条の3違反	20	20	20	(一) 認可を受けた運賃及び料金によらない不当な運賃を請求する行為 (二) 故意にメーターを使用しないで旅客を運送し運賃を請求する行為
	⑰不当運賃請求 〔違法行為と断定できないが、その疑いが濃いもの〕	運送法第9条の3違反容疑	10	10	10	⑯の構成要件に該当すると断定できないが、その疑いが濃いもの
	⑱車内表示装置による表示不適切 (偽装迎車・偽装予約車等)	運規第50条違反 運輸局長通達違反	2	3	3	「迎車」又は「予約車」表示により、迎車回送又は旅客の都合による車両待機を偽装して、不当な客待ち駐停車をする行為
	⑲接客態度不良	運規第2条違反	2	3	3	(一) 旅客又は公衆に対して、公平かつ懇切な取扱いに反する行為 (二) コース確認をせず、又は指示したコースに反し目的地までのコースを迂回した行為 (三) 「迎車」・「貸走」・「支払」・「高速」・「回送」等のメーター器操作を適切に行わない行為 (四) 釣銭の不足又は用意ができていないため、旅客に迷惑をかける行為 (五) 利用者の安全かつ確実な運送を遂行することに反する行為(乱暴運転等)
	⑳指導員に対する暴力行為	刑法第208条違反	10	20	20	不適切行為の是正及び防止に関する指導員の指導に対し、暴力をふるう行為

違法行為事案	根拠法令	違反点数			構成要件	
		法人事業者	個人事業者	法人運転者		
迷惑行為	①乗場標識・乗場上屋の損壊等、利用者の利便を損なう行為	刑法第261条違反	2	3	3	
	②立小便・タバコの吸ガラ・空缶のポイ捨て等、公共交通機関の運転者としてふさわしくない行為	軽犯罪法第1条違反	2	3	3	軽犯罪行為等、公共交通機関の従事者としてふさわしくない行為
※同時に発生した複数の違法行為を現認又は確認した場合の違反点数は、一番高い違法行為事案の点数とする。						