

インバウンド対応

タクシー業界では、訪日外国人向けタクシーサービス向上アクションプランを策定し、訪日外国人のニーズに対応した安全で快適なタクシーサービスの向上に取り組んでいます。

訪日外国人向け タクシーサービス向上アクションプランの概要

母国と同じ タクシー・ハイヤー 利用環境づくり

- ①日本の配車アプリの多言語化の普及促進**
タクシー配車アプリについて、外国人のお客様にもご利用いただけるよう、外国語版の導入を更に促進していきます。
- ②海外タクシー配車アプリと日本の配車アプリ・タクシー事業者との連携**
海外タクシー配車アプリと日本の配車アプリの相互利用を進め、訪日外国人が自国の配車アプリでスムーズに日本のタクシーを利用できるようにしていきます。

言葉の不安解消

- ①外国語で接遇できるドライバーの採用・養成促進**
外国語に堪能なドライバーやインバウンド対応ドライバーの採用・養成を進めます。
- ②外国人対応研修・認定制度の充実・拡大**
諸外国の文化・習慣や挨拶とその対応等についての研修を更に促進します。
- ③空港・主要駅での利用環境の向上**
外国語接遇ドライバー専用乗り場・入講レーンの設置・拡大を進めます。
- ④多言語音声翻訳システムの導入**
多言語音声翻訳システムを内蔵したスマートフォン・タブレットの導入の検討を進めます。

決済の不安解消

- ①キャッシュレス決済への対応**
海外から日本を訪れたお客様にスムーズにタクシー運賃をお支払いいただけるようクレジットカード、電子マネー、交通系ICカード、QRコード決済対応端末の導入を促進します。
- ②外国語対応・キャッシュレス決済対応車両の見える化**
外国語対応・キャッシュレス決済対応車両にステッカーを表示して見える化を図ります。

関係機関・団体と 連携した プロモーション活動

- ①訪日外国人に対するタクシーの利用・予約方法等のプロモーション活動**
- ②JNTO (日本政府観光局) と連携した海外プロモーション活動**
- ③訪日外国人のニーズに対応した観光・周遊ルートの開発**

ケア輸送サービス

高齢者、障がい者等、手助けが必要な方々のためのタクシーの外出支援サービスをケア輸送サービスと呼んでいます。

バリアフリー法に基づく基本方針

目標

- 令和12年度末までに
- 全国でユニバーサルデザインタクシーを含む福祉タクシーを約**90,000**台導入する
 - 各都道府県における総車両数の約**25%**をユニバーサルデザインタクシーとする

ユニバーサルデザインタクシー

健常者はもちろんのこと、高齢者や妊産婦、子供連れ、車椅子の方など利用者にとって乗降の配慮がなされている流し営業も行うタクシーです。国の標準仕様ユニバーサルデザインタクシーの認定制度に基づき、認定を受けたユニバーサルデザインタクシーは、マークを車体に表示しています。

平成29年10月に登場したトヨタ自動車のJPN TAXI (ジャパンタクシー) は、LPGハイブリッドシステムによる高い環境性能も備えており、導入が進んでいます。

さらなる普及促進のため令和6年4月1日に認定基準「レベル準1」が新設され、基準を満たす車種がユニバーサルデザインタクシーとして認定されています。

令和7年3月末現在、全国で合計約**47,000**台のユニバーサルデザインタクシーが導入されています。

福祉タクシー (ユニバーサルデザインタクシーを除く)

車椅子のまま乗降できるリフトやスロープ付きワンボックス型車両、寝たきりの方が介助者と一緒に乗車できる寝台付き車両、乗降が容易な回転シート付きの車両です。

令和7年3月末現在、全国で約**13,000**台導入されています。



日産セレナ



UDレベル準1
(車椅子スロープ
耐荷重200kg)



トヨタ
ジャパンタクシー

UDレベル1
(車椅子スロープ
耐荷重300kg)



トヨタ ハイエース

ユニバーサルドライバー研修



各地のタクシー協会、無線協同組合、事業者等において、一般タクシー乗務員に対し統一的なカリキュラムによる**ユニバーサルドライバー研修**を実施し、高齢者や障がい者等の多様なニーズや特性の理解、お客様との円滑なコミュニケーションの確保等、適切な対応ができるよう取り組んでいます。

なお、東京タクシーセンター、神奈川タクシーセンター、名古屋タクシー協会、大阪タクシーセンターにおいては、全ての新任乗務員が本研修を受講しています。

研修修了者は
全国で約**198,000**人
(令和8年3月末現在)