

バス、タクシーなどの車内における乗務員等の氏名表示がなくなります！

令和5年8月1日

道路運送法施行規則等の一部を改正する省令及び関連告示が本日公布されました。本省令

等の施行に伴い、バス・タクシー・自家用有償旅客運送において、車内での乗務員等の氏名などの掲示義務を廃止します。引き続き旅客の利便の確保を図りつつ、乗務員等のプライバシーにも配慮し、安心して働ける職場環境の整備を促進します。

1. 改正概要

〈旅客自動車運送事業運輸規則関係〉

- ・バス、タクシー内における乗務員等の氏名の掲示を廃止します。
- ・バス・タクシー事業者が自動運転車を用いて事業を行う場合に選任する特定自動運行保安員については、作成が義務付けられていた保安員証を廃止し、特定自動運行保安員であることを服装その他の方法により旅客に示すこととします。

〈タクシー業務適正化特別措置法施行規則関係〉

- ・タクシーの運転者証等の様式を別紙のように変更し、利用者に表示する面から、氏名、顔写真、運転免許証の有効期限を削除します。なお、引き続き運転者証等としての機能を保持するよう、氏名等については利用者から見えない面に記載します。新しい運転者証等への更新については、経過措置を設けております。

〈道路運送法施行規則関係〉

- ・自家用有償旅客運送自動車内における運転者の氏名の掲示を廃止し、自動車登録番号の表示に変更するとともに、NPO 法人等に作成が義務付けられていた運転者証を廃止します。なお、自動車登録番号の表示義務については、経過措置を設けております。
- ・自家用有償旅客運送者が自動運転車を用いて旅客の運送を行う場合に選任する特定自動運行保安員について、氏名の掲示及び NPO 法人等に作成が義務付けられていた保安員証を廃止し、特定自動運行保安員であることを服装その他の方法により旅客に示すこととします。

タクシー運転手の顔写真と名前「出しません」 法令改正の背景は？ バスも掲示義務廃止
2023.08.02 くるまのニュース編集部

コメント投稿

LINE

Twitter

Facebook

Hatena

tags: 道路事情, 雑学

法令が改正され、バスやタクシーなどに義務付けられていた乗務員名の掲示義務が廃止されました。どのような事情があるのでしょうか。

タクシーは「ウラ面」に記載

国土交通省は2023年8月1日、バスやタクシーなどに義務付けていた乗務員名の掲示を廃止すると発表しました。

【これは便利!?!】 タイヤがすぐ買えて…取付まで出来る？ 新たな「タイヤ購入術」とは

タクシーのイメージ

タクシーのイメージ

道路運送法施行規則等の一部を改正する省令と関連告示が1日に公布され、即日施行されています。

これまでバスは、車内に運転士の氏名が掲示されていました。

タクシーも、助手席前のダッシュボードに運転手の顔写真や実名などが記された運転者証が掲示されていましたが、改正により掲示義務が廃止されました。

タクシーの新しい運転者証は、利用者から見えるオモテ面は登録番号のみとなり、顔写真や実名などはウラ面に記載される様式に変わります。新しい運転者証への更新については経過措置が設けられます。

運転者証をめぐっては、利用者がスマートフォンなどで撮影しSNSなどで拡散するなど、タクシー運転手への迷惑行為（カスタマーハラスメント）につながる懸念がありました。

国交省は「引き続き旅客の利便の確保を図りつつ、乗務員等のプライバシーにも配慮し、安心して働ける職場環境の整備を促進します」としています。

タクシー・バスの乗務員の氏名掲示義務を廃止

2023年8月2日（水）16時00分

2023年8月2日(水) 16時00分

(イメージ)

(イメージ) 法人タクシーの運転者証個人タクシーの事業者乗務証

道路運送法施行規則の一部を改正する省令と関連告示が公布され、バス、タクシー、自家用有償旅客運送で車内に乗務員の氏名などの掲示義務が8月1日付けで廃止された。

SNSの普及などで、バスやタクシーのドライバーの個人情報が悪用されることが懸念されるため、制度を改正した。

バス、タクシー内における乗務員などの氏名の掲示を廃止する。バスとタクシー事業者が自動運転車を使って事業を行う場合に選任する特定自動運行保安員については、作成が義務付けられていた保安員証を廃止し、特定自動運行保安員であることを服装その他の方法により旅客に示すこととする。

また、タクシーの運転者証の様式を変更し、利用者に表示する面から、氏名、顔写真、運転免許証の有効期限を削除する。運転者証としての機能を保持するよう、氏名については利用者から見えない面に記載する。新しい運転者証などへの更新は、経過措置を設ける。

自家用有償旅客運送自動車内における運転者の氏名の掲示も廃止し、自動車登録番号の表示に変更する。NPO法人などに作成が義務付けられていた運転者証も廃止する。自家用有償旅客運送者が自動運転車で旅客運送を行う場合に選任する特定自動運行保安員は、氏名の掲示とNPO法人に作成が義務付けられていた保安員証を廃止し、特定自動運行保安員であることを服装などで旅客に示すこととする。

これも時代の流れ!?バス・タクシー運転手の氏名表示義務を廃止へ

国土交通省は、バス・タクシーなどで車内における乗務員等の氏名表示の掲示義務を廃止することを8月1日に発表。同日、道路運送法施行規則等の一部を改正する省令及び関連告示を公布・施行した。

交通ルール・運転マナー

バス

文=

岩井リョースケ (KURU KURA)

資料=

国土交通省

この記事シェア

目次

どうして廃止になった？

この流れはどこまで拡がる？

どうして廃止になった？

廃止されたバス・タクシーの車内での乗務員等の氏名表示義務。(c)naka - stock.adobe.com

記事の画像ギャラリーを見る

今回施行された「バス・タクシーなどで車内における乗務員等の氏名表示の掲示義務を廃止する関連法令」は、移動サービス乗務員等のプライバシーに配慮し、安心して働ける職場環境の整備を促進することを目的としている。具体的には、SNS などの普及によりバスやタクシードライバーの個人情報が悪用されたり、理不尽なクレームや晒し行為の対策であるようだ。

【改正概要】

■旅客自動車運送事業運輸規則関係

- ・バス・タクシー内における乗務員等の氏名の掲示を廃止。
- ・バス・タクシー事業者が自動運転車を用いて事業を行う場合に選任する特定自動運行保安員については、作成が義務付けられていた保安員証を廃止し、特定自動運行保安員であることを服装その他の方法により旅客に示すこととする。

■タクシー業務適正化特別措置法施行規則関係

- ・タクシーの運転者証等の様式を別紙のように変更し、利用者に表示する面から、氏名、顔写真、運転免許証の有効期限を削除。なお、引き続き運転者証等としての機能を保持するよう、氏名等については利用者から見えない面に記載。新しい運転者証等への更新については、経過措置を設ける。

■道路運送法施行規則関係

・自家用有償旅客運送自動車内における運転者の氏名の掲示を廃止し、自動車登録番号の表示に変更するとともに、NPO 法人等に作成が義務付けられていた運転者証を廃止。なお、自動車登録番号の表示義務については、経過措置を設ける。

・自家用有償旅客運送者が自動運転車を用いて旅客の運送を行う場合に選任する特定自動運行保安員について、氏名の掲示及び NPO 法人等に作成が義務付けられていた保安員証を廃止し、特定自動運行保安員であることを服装その他の方法により旅客に示すこととする。

上記の通り、まずはバス・タクシーの乗務員向けに実施される。新たな運転者証（法人タクシー）と事業者乗務証（個人タクシー）は、サイズ（横 140×縦 70 mm）や、色味などの新規格も定められている。

こちらが新しい運転者証のデザイン。画像＝国土交通省

こちらは事業者乗務証の新デザイン。"CERTIFIED"は証明された、認定された、保証されたなどの意。

この流れはどこまで拡がる？

バス・タクシーの乗務員証提示義務の歴史は長く、1956 年の省令でドライバーの氏名や車両ナンバーを乗客から見やすい位置に掲示することが義務付けられていた。67 年の時を経て、まずはバス・タクシーの乗務員を守るための道路運送法施行規則等の一部改正となったが、この流れは他の業界にも拡がることだろう。

一方で、乗客側にとっては、乗務員がまったく分からない状況というのは不安になるかもしれない、サービスが低下する可能性もなくはない。個人情報保護との兼ね合いで、なかなか難しいケースといえそうだ。

たとえば、株式会社レンタルのニッケンでは、全社員が本名ではなくビジネスネームを名乗る制度に取り組んでいる。これは芸名や源氏名、ライターにとってのペンネームと考えるとイメージしやすい。これなら互いに本名を知らなくても、仕事上の名前さえ知っておけば業務に支障がない。さらに仕事用の名前を持つことで公私の切り替えが明確になり、接客時にもビジネスネームが緩衝材の役割を果たしてくれるそうだ。

ビジネスネームで全てが解決できるわけではないが、サービス提供側も顧客もともに安心できる制度の工夫が、今後はより必要になりそうである。

タクシー・バス運転手、名札の掲示義務を廃止 国交省
経済

2023年8月1日 18:34

運転手が安心して働ける職場環境を整え、人手不足の解消を狙う

国土交通省は1日、タクシーやバスの運転手を対象とした車内での氏名掲示義務を廃止した。道路運送法などに基づく省令を同日に改正した。運転手のプライバシーに配慮し、安心して働ける職場環境を整え、人手不足の解消を狙う。

現行の法令はタクシーやバスの運転手の氏名を、乗客に見えやすいように掲示しなければならないと定める。トラブルが起きた際の運転手の特定や、乱暴な運転の防止などにつながる狙いがある。タクシーの場合は運転手の顔写真の掲示も求めている。

1日からは氏名や顔写真の乗客から見えやすい場所への掲示義務がなくなった。運転手は必要に応じて提示する。

タクシーに関しては引き続き、運転手個人に割り振っている登録番号やタクシー事業者名が見える場所に掲示しなければならない。忘れ物などで車を特定したい場合に活用できる。

氏名掲示を巡っては、乗客がスマホで撮影した運転者証をSNS（交流サイト）に投稿するといった迷惑行為「カスタマーハラスメント（カスハラ）」につながる懸念が指摘されている。

た。

タクシードライバーなどの氏名揭示義務を廃止

公開日: 2023年08月22日

約6分

じっくり読みたいみんなの本音タクシーあるあるタクシーおもしろタクシーな不安(不安/心配/悩み/危険)タクシー転職ドライバー/運転手全般ニュース/豆知識/企画会社を調査働くお役立ち全国都道府県未分類業界ニュース業界用語/豆知識転職・就職

この記事シェアする

LINE

タクシードライバーなどの氏名揭示義務を廃止

皆さんはタクシーに乗る時、「どんなドライバーが乗っているのだろう？」と気になって助手席の乗務員証を思わず見てしまった経験はないですか？

今回はそんな「乗務員証」の制度にまつわるニュースです。

見出し [非表示]

1 タクシードライバーなどの氏名揭示義務を廃止

2 SNS 普及による個人情報漏洩危惧

2.1 トラブル防止の観点

3 タクシー運転者証の様式も変更

3.1 氏名の記載は原則行うも…

4 タクシードライバーの「乗務員証(運転者証)」とは？

4.1 退職→移籍の際も必須。

5 これから～Opinion～

タクシードライバーなどの氏名揭示義務を廃止

国土交通省が交付する『道路運送法施行規則』がこの度、一部を改正する省令と関連告示が公布されました。

これによりタクシードライバーはもちろん、バスや自家用有償旅客運送で車内にドライバーの氏名などの揭示義務が8月1日より廃止となります。

SNS 普及による個人情報漏洩危惧

今年(令和5年)5月に国土交通省が乗務員証の見直しを発表し、現場で働くタクシードライバーなどのプライバシー遵守の流れを汲む形となりました。

近年は SNS 普及もあり、個人情報の漏洩が危惧されやすくなっております。

タクシー事業者もタクシー転職求職者も必読！『働きやすい職場認証制度』とは？

時代があらゆる面で便利になりすぎてしまった代償として個人を特定しやすくなった事もあり、その温床の一つが「氏名」と「顔写真」が公表されている乗務員証という訳です。

単なるクレームだけでなく、タクシードライバーの個人情報が悪用されることが懸念されるため、制度を改正に踏み切りました。

トラブル防止の観点

今回の乗務員証廃止はタクシードライバーと乗客のトラブル防止という観点も色濃く出ています。

テレビなどでも盛んに放映されているタクシードライバーと乗客とのトラブルですが、もちろんあのような出来事は日常茶飯事ではないという事だけは先にお伝えしておきます。滅多なことでない限りおきませんし、むしろあのような映像をメディアへ情報提供している事自体が疑問符を持ちます。

ただし、百歩譲って万が一…トラブルに巻き込まれた際の事を考えてみましょう。

後先にストーカー行為などされた日にはたまったものではありませんよね？

また、タクシードライバーへ転職された方は様々な事情を抱えて人生のリスタートを本気で賭けている方も中にはいらっしゃいます。

タクシードライバー転職の不安…交通事故のニュースばかりだけど大丈夫？！

そういう方をむやみに検索されて個人を特定して問い質すような行為は、まさにプライバシーの侵害にあたりますし、トラブルの原因にもなりかねません。

タクシー運転者証の様式も変更

実はこの度、氏名掲示義務を廃止はしますが、タクシードライバーの「乗務員証(タクシー運転者証)」の様式は変更になります。

今タクシードライバーのお仕事が人気に！？知られていない「給料のいい仕事」「稼いでる人々」

一体どのような変更点となるのでしょうか？

氏名の記載は原則行うも…

タクシーの乗務員証は乗客に表示する面から、氏名、顔写真、運転免許証の有効期限を削除します。

そして運転者証としての機能を果たすため、氏名については原則記載を行いますが、乗客から見えない面に記載しています。

タクシーは日本国籍じゃ無いとダメ？外国籍でもなれるの？

尚、新しい乗務員証への更新は、経過措置を設けるとのことです。

タクシードライバーの「乗務員証(運転者証)」とは？

タクシードライバーの「乗務員証(タクシー運転者証)」とはどんなものなのでしょうか？

タクシーの乗務員証ってなに？

助手席のダッシュボード上にある顔写真と氏名、運転免許証の有効期限などが記載されているものですが、果たしてどんな役割をしているのかは、いまいちピンとこないかもしれません。

退職→移籍の際も必須。

タクシーの乗務員証は、いわばタクシードライバーとして働く上での一生モノの証明になります。

というのは、タクシードライバーを継続する以上、いかなる営業所でも必要になります。
例外はありません。

例えば、あなたが現在勤務しているタクシー会社 A 社を退職して、新しいタクシー会社 B 社へ転職する場合、A 社で使用した乗務員証を直ちに、国(国土交通大臣)に返納しなくてはならないのです。

(運転者証の返納等)

第十六条 タクシー事業者は、その雇用する登録運転者について次の事由があつたときは、直ちに当該登録運転者又は登録運転者であつた者に係る運転者証を運輸大臣に返納しなければならない。

- 一 第七条第一項第一号又は第二号に該当すること（第十条第二項の運輸省令で定める事由により第七条第一項第一号に該当する場合を除く。）となつたことを知つたとき。
- 二 退職したとき。
- 三 指定地域内の営業所に配置するタクシーの運転者として選任することをやめたとき。
- 四 第十条第一項第一号の事由による登録の消除に係る同条第三項の通知を受けたとき。

2 タクシー事業者は、その雇用する登録運転者が第十条第二項の運輸省令で定める事由により第七条第一項第一号に該当することとなつたことを知つたときは、直ちに当該登録運転者に係る運転者証を運輸大臣に提出しなければならない。

3 運輸大臣は、前項の規定により運転者証が提出されたときは、第十条第二項の運輸省令で定める事由の存続する期間中、当該運転者証を領置するものとする。

【法律第七十五号（昭四五・五・一九） タクシー業務適正化臨時措置法より】

※施行時の文面を表記しているため、「国土交通省」「国土交通大臣」が当時の「運輸省」「運輸大臣」となっております。

これから～Opinion～

「私、こういうものです」…初対面の方には、相手に自分の事を知っていただくためにも、氏名を名刺というサラリーマンの武器を以て掲示するのが BtoB ないし BtoC の礼儀でもあります。

しかしながら、時代も利便性が向上しすぎるが故、危険な産物を生んでしまうことも否定できないのです。プライバシーの侵害や、SNS が巻き起こす個人特定などはまさに暴力とはまた違う意味での凶器とも言えます。

とはいえ、タクシーも接客業ですので乗車したばかりのお客様に対して「自己紹介」をするのは、安心を与えるという意味では非常に行き届いたサービスなのではないかという見方も出来ます。

かの大手「日本交通」でもタクシーに乗車すれば、タクシードライバーが原則自己紹介を行い「安全運転で運行してまいります」と一言お客様にお伝えするのですから、それくらいのサービスがあっても良いのではとも思います。

とある私鉄の鉄道会社で車掌さんが始発駅を出発すると「運転手は●●、車掌は●●でございます」と挨拶するように、また、飛行機の機内でも「機長を務めます●●と、副操縦士の●●です」と伝えるように…乗務員証も氏名くらいでしたら『責任と誇りを持つ』という観点で開示しても良いのかもしれませんが。バス・タクシー運転手「氏名掲示」廃止へ

2023/4/17 18:13

ライフ

くらし

経済

産業・ビジネス

Twitter でつぶやく

反応

Facebook でシェアする

はてなブックマークに追加する

リンクをコピーする

国土交通省などが入る中央合同庁舎第3号館＝東京都千代田区

国土交通省などが入る中央合同庁舎第3号館＝東京都千代田区

国土交通省は、バスやタクシーの車内で義務付けている運転手の氏名掲示を廃止する。プライバシーを守り、働きやすい環境をつくるためだ。タクシーは顔写真の掲示も取りやめる。一般から意見を聞く手続きを進めており、6月下旬に関係省令を改正し、適用する。車両のナンバーは引き続き掲示し、乗客はこれを見て、どの車に乗ったのか把握する。

バス、タクシーは昭和31年の省令で、氏名や車両ナンバーを見やすい位置に掲示。タクシーは別の省令により顔写真、運転免許証の有効期限も表示している。運転手の責任を明確にし、トラブル時に乗客が車両を特定しやすくする狙い。バスは料金表示モニター周辺、タクシーは助手席前方などに掲げられている。

ただ、運転手は乗客から悪質なクレームを受けるケースもあり、女性運転手が増える中、ス

スマートフォンで勝手に撮影されるトラブルも起きている。タクシー乗務員の氏名掲示義務廃止 「ネット怖い」ドライバーたちの本音

2016年から川崎市バスでは、市バス運転手の車内名刺に「受賞歴シール」を掲載している。氏名掲示は信頼の証でもあった [川崎市交通局提供] (イメージ、時事通信フォト)

客が理不尽な要求やクレームをつけるカスタマーハラスメントが問題となるなか、コンビニや居酒屋など、働く人の名札は必要なのかという疑問が共有されるようになった。気軽に利用できるようになったネット、とくに SNS で徒に拡散される危険のほうが、社会問題となっているからだ。そのため旅客自動車運送事業では、業務の責任の所在をはっきりさせるために行っていたフルネーム掲示が義務ではなくなった。市井の人々の「日常」の変化を記録し続けている日野百草氏が、責任とプライバシー保護のバランスが変化した結果、タクシードライバーたちに何が起きていたのかを聞いた。

【写真】 都内を走るタクシー

* * *

「私自身は困った経験はありませんが、歓迎するドライバーは多いと思いますよ」

都心を流していた個人タクシー、新宿から多摩方面へ向かう車内で 8 月 1 日に廃止となった「乗務員の氏名掲示義務」について尋ねる。

「実際、ネットで名前をさらされた仲間もいますからね」

今回の「道路運送法施行規則等の一部改正」は乗務員（ドライバー）のプライバシーを守ることにも主眼が置かれている。以下、国交省発表を引く。

〈バス・タクシー・自家用有償旅客運送において、車内での乗務員等の氏名などの掲示義務を廃止します。引き続き旅客の利便の確保を図りつつ、乗務員等のプライバシーにも配慮し、安心して働ける職場環境の整備を促進します〉

とのことで、近年の一部外資系店舗や大手チェーン店などで導入されている名札の「仮名やニックネーム」という流れに沿ったものである。やはりネットでさらされることはあるのか。

「いるみたいですね。一般人が実名でさらされるなんて、気持ちのいいものじゃないでしょ

うけどね」

嫌がるドライバーの気持ちはわかる

日常生活を脅かされかねないネットにおける「さらし行為」、これはドライバーはもちろん、小売や飲食といった「名札」に本名が記載され続けた業界に顕著であった。筆者も以前『接客業の名札は本名であるべきなのか 好きな名前選ばせるコンビニもある』で書いたが、そもそも店員が本名を出す意味があるのか。

「命をあずかる立場ですから、私は本名でも構わないと思いますが、嫌がるドライバーはいらっしゃるでしょうね。その気持ちはわかりますよ。責任者でもなければコンビニとか、店員さんの名前なんていらないと個人的には思いますけど」

コンビニでは女性アルバイトが「珍しい名前なのでネットで検索されました」「名前を知られてつきまとわれました」といった意見もあった。いわゆるクレーマーだけでなく、ストーカー行為やいたずらといった問題もある。これは職業ドライバー、とくに不特定多数の人を営業で運ぶバスやタクシーも同様の問題を抱えてきた。

国土交通省は 8 月付の『道路運送法施行規則等の一部を改正する省令案に関するパブリックコメント』においてこう回答している。

〈昨今の SNS 等の普及により、掲示された乗務員等の氏名等が写真に撮られ、インターネット上にさらされるといった事案が見られるようになり、制定当時には想定されていなかった運転者のプライバシーの侵害が問題となっていることを受け、車内における表示の在り方を見直すものです〉

〈表示が義務付けられている事項から、氏名等を削除するという措置を講じるもので、事業者が氏名等の掲示を続けることを妨げるものではありませんが、各事業者においては、運転者等が安心して働ける環境の整備の推進に取り組んでいただきたいと思います〉

〈バスにおいては自動車登録番号を、タクシーにおいてはそれに加えて法人タクシーについては運転者番号、個人タクシーについては許可番号を表示することにより、引き続き運転者の特定が可能となる措置を講じております〉

これに対してパブリックコメントでは賛成意見が多いようだ。回答同様、わかりやすい意見が並ぶのでこちらも少し長い賛成意見を一部、以下に引用する。

〈近年は、インターネットや SNS の発達で氏名のみでも個人情報を容易に取得できたり、誰でも写真や動画をインターネットに投稿できるようになったことで、乗務員の氏名や容貌を勝手にインターネット上に投稿されたりして、乗務員のプライバシーが侵害される事案が増えていることから、名札の廃止は適当だと思います。また、乗客が乗務員に対して、「個人情報を流出させるぞ」などと脅し、不当な要求をしてくる、いわゆるカスタマーハラステメントを阻止するためにも、名札の廃止は必要だと思います。名札の存在が、乗務員の弱みにつけ込んだカスタマーハラステメントを助長させている側面もあると思います〉

〈私自身珍しい姓を名乗っており、姓からだけでも出身地や居住地、門地等がインターネットで容易に検索できてしまいます。今回の改正が他の産業にも広がることを強く望んでおります〉

〈乗務員は常に制服や胸名札を着けており、何も疑念を抱くものはない。運転や接客マナー一つで揚げ足取る風潮がある昨今において、名札掲示があるだけでも乗務員側もプレッシャーがかかり安全運転に支障が出ると思う。何かあればのために車両番号や連絡先の掲示で充分と考える〉

こうした意見が並ぶが、もちろん異論として〈女性個人タクシー運転手です。乗務員証や事業者乗務証が無くても簡単に運転手の顔写真などは撮影されてしまいます。そして〇〇タクシーの△△号車の可愛い運転手さん等とアップ出来ます〉といったプライバシーをもっと守る方向に改正すべき、という意見や、運転手に非があるとして〈もっとはっきり表示させる必要がある〉、〈運転手のプライバシー以前に、運転手の責任が問われるべき〉といった反対意見もある。それでも 8 月 1 日で「乗務員の氏名掲示義務」は廃止、以前のような実名をさらして走る必要はなくなった。

昔のように稼げない

「時代が変わったんでしょうね。昔は『近セン怖い』だったのが、『ネット怖い』になった」
(前出の個人タクシー運転手)

彼の言う「近セン」とは「東京タクシー近代化センター」のことで、筆者もこの名前のほうが馴染む。2002 年からは現在の東京タクシーセンター、いわゆる「タクセン」となった。簡単に言えば、タクシーの苦情を受け付ける機関である。

「昔はひどいドライバーもいましたからね、それは私もよくわかりますよ」

確かに昭和の時代のタクシードライバーは今では信じられないような人がいた。筆者の

子ども時代も千葉の田舎の話だが入れ墨をシャツからちら見せで雪駄履きのドライバーとか、明らかに酒臭いドライバーとか本当に存在した。もちろん一部ではあるが、ありえないほど遠回りでメーターを稼ぐ、歩行者や自転車にクラクションを鳴らしまくる、「そんな近いところ歩け」と乗車拒否する、などなど筆者の経験でも 1980 年代くらいまでだろうか、こうした運転手が存在した。

「いましたね、懐かしい。煙草吸いながらラジオでナイター鳴らしてね、もうあんなのはいませんけどね」

笑いながら答えてくれたがもっと前、1970 年の「タクシー業務適正化特別措置法」以前などは今で言う白タク行為が平然と行われていた。そういう時代からさまざまな改正を経て現在に至るが、ついにあのおなじみの「乗務員の氏名揭示義務」が廃止される。もちろん各事業所の判断だが、多くは施行通り「氏名揭示廃止」となるだろう。

「タクシードライバーになりたいという人も減ってますからね。そっちの対策もあると思いますよ」

タクシードライバーは年々減っている。先の東京タクシーセンターによれば東京 23 区と一部多摩地域の法人タクシー運転者数は 4 万 9930 人、1970 年の統計開始からもっとも低い数字となり、初めて 5 万人を切った。ずっと下り坂だったがコロナ禍が追い打ちとなった格好で、この国の少子化と人口減でなり手が減っているだけでなく高齢ドライバーが続々と引退といった状態が続いている。

2022 年の改正道路交通法でタクシー運転手の年齢が 21 歳以上から 19 歳以上に緩和されたが、それがドライバー増につながるかは不透明だ。

「いまどき若いうちからタクシードライバーになろうなんてわずかですよ。私の息子たちを見たって同じ仕事につこうなんて思わない。私だって勧めませんでした」

彼いわく「もう昔のように稼げない」「不規則、不安定、重労働」「仕事のイメージ」とのことで、あくまで私見とはいえ業界の厳しい内情がうかがえる。それでも今回の「乗務員の氏名揭示義務」はこれまでにない画期的な改正のように思う。

タクシードライバーだけでなくバスの乗務員にとっても「ようやく」といった声がある。4 月、秋田県のバス会社が地元新聞に「その苦情、行き過ぎじゃありませんか？」と題した意見広告を掲載したことが話題となった。

〈近年、些細なことで理不尽なクレームや過度な要求をするお客様がおられます。確かに、当方に非があり、お詫びする場合がありますが、社内外のドライブレコーダーで確認し、非がないことをお伝えしても一方的に攻撃されます。(中略) お客様と社員は対等の立場であるべきで、お客様は神様ではありません。今後、理不尽なクレームや要求には、毅然とした対応を取り、場合によっては乗車をお断りいたします〉

この内容が SNS を中心に拡散され、多くの賛同があった。クレーマーはごく一部、ストーカーもごく一部だが、そうした「ごく一部」が大多数のために日夜働く人々を苦しめる、同時に利用者も苦しめる。この国のタクシードライバーの減少、バス路線の廃止が続く中、今回の「乗務員の氏名揭示義務」の廃止も含め、労働者のため、一般乗客のための施策が今後も進められるだろう。

【プロフィール】

日野百草 (ひの・ひやくそう) 日本ペンクラブ会員。出版社勤務を経てフリーランス。社会問題、社会倫理のルポルタージュを手掛ける。「本田、会社に言うぞ」タクシーの名指しカスハラ、氏名揭示廃止で転機 労組が語る「密室のストレス」

国分瑠衣子

国分瑠衣子

2023年08月14日 09時56分

#日本の雇用と労働

#カスタマーハラスメント

バス・タクシー運転手の氏名を載せた、運転者証の揭示義務が8月1日に廃止された。プライバシーに配慮し、従業員が安心して働ける職場環境の整備が狙いだ。

氏名の揭示義務廃止は、客からの暴言や暴行、不当要求などで働く人の就業環境を害するカスタマーハラスメント(カスハラ)対策にもつながる。乗務員の名前や顔写真を撮影しSNSやネットにさらす誹謗中傷の抑止になるからだ。ドライバーのストレス軽減も期待できる。タクシー乗務員らでつくる労働組合にカスハラの実態について聞いた。(ライター・国分瑠衣子)

●利用者からの迷惑行為、半数弱が経験

バスやタクシーは道路運送法に基づく省令で、運転者の氏名を客に見やすいように掲示することが義務付けられてきた。運転者に責任感を持たせ、乗客が乗った車両を分かりやすくするためだ。タクシーの運転者証は、顔写真や名前、運転免許証の有効期限が記載されてい

る。

運転者証は、以前から顔写真や氏名が SNS やネットですらされ、誹謗中傷されるなどの問題になっていた。

鉄道や航空、トラック、バス、タクシーなどの労働組合でつくる全日本交通運輸産業労働組合協議会（交運労協）が 2021 年に構成労組に行った調査では、「直近 2 年間で利用者などから迷惑行為の被害にあったことがある」と回答したタクシードライバーは 58%、バスのドライバーは 54.4%と過半数を超えた。

回答者からは「名札など名前が分かるものを身に付けていると、SNS に投稿される恐れがあります。ネット上などで誹謗中傷を受ける可能性があり、イニシャル表記などにすることでリスク回避するマニュアルを整備すべきだと思います」など、名札表示の見直しを求める声が上がっていた。こうした現場の声を受け、国土交通省は道路運送法の規則を改正した。

画像タイトル画像タイトル

タクシーの新しい乗務員証。乗客側に向ける面（CERTIFIED）には氏名や顔写真はない。

● 掲示義務廃止で「職場環境の改善につながる」

「乗務員の写真や実名を見られるというストレスが軽減すると思います。人手不足や高齢化が深刻な業界の職場環境の改善につながると期待します」

タクシー運転手らでつくる全国自動車交通労働組合連合会（全自交労連）の松永次央書記長は今回の変更についてこう評価する。タクシーはコロナ禍で利用客が減り離職者が増えたが、最近は需要が急回復していて、人手不足対策が急務だ。

タクシーはドライバーと乗客だけの密室のため、カスハラ被害にあっても逃げ場のない空間だ。乗務中は 1 人で仕事をしているので暴言をはかれた後も、同僚に感情を吐露することも難しい。夜は酔客も多く、暴言もエスカレートしがちだ。

● 運転者証の顔写真を撮られて SNS で拡散される深刻事例

10 年超タクシー乗務員の経験がある本田有・書記次長は「知らないお客様を乗せ、背中を向けて運転すること自体かなりのストレスがかかる」と話した上で、「急いでいる時に信号に引っ掛かってしまうなどお客様が求める要求に応えられなかった時に、名前を呼ばれ『会社に電話してやる』などと脅された経験が何度もあります。多くの乗務員が同じ経験をしていると思います」と話す。暴言と比べると件数は少ないが、運転者証の顔写真を撮られて

SNS で拡散される被害報告もある。

乗客からカスハラ行為を受けたとしても、乗務員が我慢して会社に報告しなかったり、会社側が「もめごとを起こしたくない」「客の特定が難しい」という理由から、乗務員をなだめて終わりといった「泣き寝入り」が多いという。

都内のタクシー乗務員の男性（55）は、運転者証に絡むカスハラ被害はないが、客から暴力を受けたことがある。乗車した時に道を確認したものの、『この野郎、この道じゃねえ、謝れ』などと言われ、後部座席から客に髪の毛をつかまれた状態で運転したという。「『お客さん、危ないからやめてください！』と何度も言って車を停車しました。一歩間違えば事故を起こすところでした」と振り返る。以来、運転するエリアを選ぶようになった。

●女性ドライバーの被害深刻、行先を変えてラブホテル名を告げられたケースも
氏名揭示義務は廃止されたが、まだ課題はある。深刻なのが女性ドライバーへのハラスメントだ。「女性ドライバーと分かっただけで行先を変えてラブホテル名を告げられたり、酔った客から抱きつかれたりといった被害があります」（本田書記次長）。2023年3月末時点で、全国のタクシーの女性乗務員数は9673人で、全ドライバーに占める割合は4.2%と前年比で0.3ポイント増えている。女性乗務員が働きやすいように、運転席と後部座席の間の仕切り板の改良などを行う事業者もいる。

タクシーの新しい運転者証は、運転免許証更新のタイミングで切り替えることが多く、新しい運転者証は段階的に広がりそうだ。

働く人の氏名揭示をめぐるっては、一部の自治体で職員の名札をフルネームから名字だけに変える動きがあるほか、イニシャルだけに変更した喫茶チェーンもある。インターネットで簡単に拡散されるリスクがある時代だからこそ、企業側は従業員がトラブルに巻き込まれないようにする工夫が必要だ。

今回施行された「バス・タクシーなどで車内における乗務員等の氏名表示の揭示義務を廃止する関連法令」は、移動サービス乗務員等のプライバシーに配慮し、安心して働ける職場環境の整備を促進することを目的としている。具体的には、SNSなどの普及によりバスやタクシードライバーの個人情報が悪用されたり、理不尽なクレームや晒し行為の対策であるようだ。

豆知識：「乗務員証」と「運転者証」の違い…国土交通大臣が指定した首都圏などの指定地域で登録され、公的機関が公布したのが「運転者証」、それ以外の地域で事業者が法令に基づいて作成したのが「乗務員証」と呼ばれます。

ちなみに法律では自動車を運転する人を「運転者」と称しています。うんてんしゃしょう 乗務員証ともいう。

大都市のタクシー乗務員は登録が必要で、登録した者に運転者証が交付される。利用者が見やすい場所に掲示することが義務化されている。

地方では、利用者は会社を選ぶことができるが、大都市の流し営業では来たタクシーに乗らざるを得ない。

そのため、一定の水準と資格を持つていることの証明書の意味がある。福祉（介護）タクシー事業者の乗務員証と携行義務について行政書士がわかりやすく解説

更新日：2022年1月27日 公開日：2022年1月25日

福祉・介護タクシー開業

Tweet

0

0

免許証

当記事では、福祉（介護）タクシー事業者に課せられている乗務員証の携行義務について解説いたします。

目次

乗務員証とは？

乗務員証に記載しなければならない事項

乗務員証の保管期間は？

乗務員証とは？

福祉（介護）タクシー事業者が事業用自動車に運転者を乗務させるときは、乗務員証を携行させなければなりません。

福祉（介護）タクシー事業者もタクシー事業者と変わりはありませんから、通常のタクシー事業者と同様に乗務員証を作成し、携行する義務があります。

巷で走っているタクシーに乗ると、運転者さんの氏名や顔写真などが載っている乗務員証が、車内に掲げられていると思います。それと同じですね。

それでは、この乗務員証には何を記載しなければいけないのかなど、どのようなルールが定められているのか、見ていきましょう。

乗務員証についての規定は、旅客自動車運送事業運輸規則の中にあります。

3 一般乗用旅客自動車運送事業者は、事業用自動車（タクシー業務適正化特別措置法（昭和四十五年法律第七十五号）第十三条の規定により運転者証を表示しなければならないものを除く。）に運転者を乗務させるときは、次の事項を記載し、かつ、第一項第十号に掲げる写真を貼り付けた当該運転者に係る一定の様式の乗務員証を携行させなければならない。

- 一 作成番号及び作成年月日
- 二 事業者の氏名又は名称
- 三 運転者の氏名
- 四 運転免許証の有効期限

引用元: 旅客自動車運送事業運輸規則第 37 条第 3 項

乗務員証に記載しなければならない事項

乗務員証には、運転者の顔写真を貼り付けなければならないが、次の事項を記載しなければならない。

作成番号及び作成年月日

事業者の氏名又は名称

運転者の氏名

運転免許証の有効期限

まず、乗務員証の作成義務者は、当然ですが福祉（介護）タクシー事業者です。運転者さんに作らせるなどはもってのほかです。事業者が責任を持って作成しなければなりません。

また、乗務員証は運転者ごとに作成しなければなりません。原則 1 人につき 1 枚です。

作成番号については、乗務員台帳の作成番号と同一のものである必要があります（ただし、乗務員証の印刷等を事業者団体等に委託する場合には、同一でなくてもよいとされています）。

運転者の顔写真については、乗務員台帳の作成前 6 月以内に撮影したものである必要があります。

写真のサイズも決められていますので、注意しましょう。

縦 3.6cm 以上、横 2.4cm 以上で、

単独

上三分身

無帽

正面

無背景

である必要があります。

そして、乗務員台帳に貼り付けるものと同じでものではありませんので、2枚同じものを用意しておくといでしょう。

なお、乗務員証は乗務中にのみ携行させるものであって、事業者の責任において乗務終了のつと返還させ、確実に管理する必要があります。

様式については省令上は規定がありません。事業者ごとに旅客から記載内容等が容易にわかる程度の一定の様式を定めておけばOKです。

参考までに近畿運輸局が参考様式として公開している乗務員証を掲載しておきます。

乗務員証

乗務員証の保管期間は？

乗務員証には保管期間が定められています。

4 一般乗用旅客自動車運送事業者は、事業用自動車の運転者が転任、退職その他の理由により運転者でなくなった場合は、直ちに、当該運転者に係る前項の乗務員証に運転者でなくなった年月日及び理由を記載し、これらを一年間保存しなければならない。

引用元: 旅客自動車運送事業運輸規則第 37 条第 4 項

福祉（介護）タクシー事業者は、運転者が転任、退職、その他の理由によって運転者でなくなった場合、乗務員証に次の事項を記載し、1年間保存しておかなければなりません。

運転者でなくなった年月日

運転者でなくなった理由

運転者が退職等をしたからといって、すぐに乗務員証を破棄してはなりません。1年間は保管しておかなければなりませんので、注意してください。東京特定指定地域（特別区、武蔵野市及び三鷹市）の法人タクシー運転者は、タクシー業務適正化特別措置法によって東京タ

クシーセンターに登録することが定められています。法人タクシー運転者は運転者証の交付を受け、個人タクシー事業者は事業者乗務証の交付を受け、それぞれ車内に表示しなければ営業できません。

このページでは、登録手続きに関してご案内いたします。「乗務員証」はバス・タクシーとも、1956年の省令で、ドライバーの氏名や車両ナンバーをお客様の見やすい位置に掲示することが義務付けられております。また、タクシーの場合は『タクシー業務適正化臨時措置法』により顔写真、運転免許証の有効期限も表示しています。豆知識：「乗務員証」と「運転者証」の違い… 国土交通大臣が指定した首都圏などの指定地域で登録され、公的機関が公布したのが「運転者証」、それ以外の地域で事業者が法令に基づいて作成したのが「乗務員証」と呼ばれます。ちなみに法律では自動車を運転する人を「運転者」と称しています。

乗務員証・運転者証

乗務員証はそのタクシー会社の社員証。運転者証は東京・名古屋・大阪・札幌・仙台・さいたま・千葉・横浜・京都・神戸・広島・北九州・福岡（東京・大阪以外は、2008年（平成20年）6月から適用）についてはタクシーセンター発行となる。顔写真[注 17]（寸法も法令で規定がある[注 18]）を貼り付け、顔写真および運転者の登録番号（法人）または許可番号（個人）・氏名・免許証の有効期限・所属する事業者名（法人の場合）を見られる面を実空車表示器の室内側表示部分に、客室に見えるように提示しなければならなかったが、カスタマーハラスメント等の急増によりプライバシー保護が急務となり、2023年（令和5年）8月1日に省令が改正され[43][注 19]、同日発行分より顔写真および従来の記載内容は車内から見えない面に移動し、室内側には登録番号（法人）もしくは許可番号（個人）および所属する事業者名（法人の場合）のみとなった[44][注 20]。なお、車内から見える面（省令改正前のもので顔写真のある身分証明書面）は「裏」であって「表」ではない（その裏側、すなわちガラス側に向けるほうが「表」である）。