

令和 8 年 10 月 1 日

国土交通省物流・自動車局

**「旅客自動車運送事業運輸規則及び国土交通省の所管する法令に係る民間事業者等
が行う書面の保存等における情報通信の技術の利用に関する法律施行規則の一部を
改正する省令案」に関する意見募集結果について**

国土交通省では、令和 8 年 8 月 14 日から令和 8 年 9 月 13 日まで、「旅客自動車運送事業運輸規則及び国土交通省の所管する法令に係る民間事業者等が行う書面の保存等における情報通信の技術の利用に関する法律施行規則の一部を改正する省令案」に関するパブリックコメントを実施し、広く国民の皆様からのご意見を募集いたしました。

その結果、本件に関して、24 件のご意見を賜りました。

お寄せいただいたご意見とそれに対する考え方について、別紙のとおり公表します。なお、今回の改正と直接的に関係が見受けられなかったご意見については、一部掲載されていないものもございますが、今後の施策の推進にあたり参考にさせていただきます。

皆様のご協力に深く御礼申し上げますとともに、今後とも国土交通行政の推進にご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

記

1. 実施方法

- ① 募集期間：令和 8 年 8 月 14 日（金）～令和 8 年 9 月 13 日（日）
- ② 周知方法：電子政府の総合窓口（e-Gov）
- ③ 意見提出方法：電子政府の総合窓口の意見提出フォーム及び郵送

2. 意見数

提出意見数 24 件

3. お問い合わせ先

国土交通省 物流・自動車局 旅客課 意見募集担当

電話番号：03-5253-8111（内線 41-253）

以上

別紙

番号	ご意見	ご意見に対する考え方
1	運送の引受け場所（営業所内か営業所外か）の違反自体よりは、客引きハイヤーをタクシーと誤認して乗車した旅客の保護（思わぬ高額請求等）が重要と思われます。運輸規則第七条の二の運送引受書の交付に際して、運送を引き受けた場所の記録、運賃の説明に対する旅客の承諾など、従来は営業所で運送を引き受ければ問題ないと考えられる事項でも、営業所外で引き受ける際に不十分な実施がトラブルの原因となるようなものがあるなら（営業所外の引受けを認めるわけではないとしても）今後は営業所で引き受ける場合にも義務化が必要でないか（保存される運送引受書の写しが形式的に合法と見られるように作成されるだけで済まされないような）検討が望ましいと思われます。	営業所でハイヤー旅客運送の申込みを引き受ける場合であっても、本改正による運送引受書の交付は義務となっております。
2	法令違反の取締りが目的なのであれば、運送引受書の顧客への交付は、不要なのではないか？ 運送引受書の交付を希望しない顧客にもわざわざ交付しなければ運送できないというのは、煩雑である。	事業者と旅客の取引内容を明確化することにより、ハイヤー旅客運送における法令遵守を徹底し、輸送の安全の確保及び旅客の利便の向上を図るため、旅客への運送引受書の交付も義務づけております。 また、事業者及び旅客の負担を軽減するため、本改正において運送引受書の交付を電磁的方法で行うことを可能としています。

3	「道路運送法等違反に対する行政処分等の基準の改正案」（パブリック・コメント案件番号 155260924）の改定に伴う物だろうが、 そもその根拠としている「近年、訪日外国人旅行者数の増加に伴い、空港における客引きにより営業所外で運送の引受けを行う等の違法行為が発生している。」という事象自体が、誤りである。 警察白書等のデータを見れば明らかだが、新型コロナ パンデミック以前と、現在の 違反率・違反数は、全く 変わり無い。 一時的に 訪日客・公共交通利用者の落ち込みで 検挙数が減っただけで、特段 違反が増えたとか、悪質化したという事実は 認められない。 運行指示書の義務付け等、事務的な改正には 異論は無いが、「その他 所要の改正」として、外国人を標的とした 人種差別的な規制を設ける事には、断固 反対する。	ご指摘の「空港における客引きにより営業所外で運送の引受けを行う等の違法行為」につきましては、国土交通省として令和 7 年より確認しており、これらにおいて確認した重大な違法行為については令和 8 年 8 月 14 日までに計 5 件の行政処分を行っているところです。 なお、本改正は外国人による犯罪を指摘するものではなく、ハイヤーの適正な運営を目的とするものとなります。
---	---	--

4	本改正案について、賛成します。 空港等において、いわゆる白タク行為や、ハイヤー事業者による営業所外での違法な運送の引受け等が問題となっている中、運送引受書及び運行指示書の作成・保存等を義務付け、運送契約の実態を事後的に確認できる仕組みを整備することは、違法行為の把握・摘発及び適正な事業者の保護の観点から必要な措置であり、評価します。 一方で、こうした問題は既に顕在化しており、訪日外国人旅行者の増加等を踏まえれば、対策には一定の緊急性があるものと考えます。 このため、令和 8 年 10 月 1 日とされている施行時期について、事業者の準備状況等を考慮しつつも、可能な限り前倒しすることを検討していただきたいです。 また、制度を整備するだけでなく、施行後は空港その他問題が多く発生している地域を中心として、実態調査、監査及び取締りを積極的に実施し、違反が確認された事業者に対しては厳正な処分を行うなど、実効性のある運用をお願いします。 今回の改正を契機として、違法な運送行為を許容しないという行政の姿勢を明確に示し、適法に事業を行っている事業者が不利益を受けることのない環境を早期に実現することを期待します。	いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。
---	---	-----------------------------------

5	乗用旅客自動車運送事業者が行うハイヤー運送における 1 運送引受書の交付及び保存等の義務付け 2 運行指示書の作成及び保存等の義務付け 3 ハイヤー運送を行う事業者の運行管理者業務に運行指示書の作成及び保存等を追加すること 4 ハイヤー運転手が遵守する事項に運行指示書の携行を追加すること 5 運送引受書の交付及び保存、運行指示書の作成及び保存について電磁的方法による実施を可能とすること 12345 すべてに賛成する。 但し 5 については、運転者への運行指示書交付はアプリケーションソフトを用いて携帯型情報端末上で指示を行うことが予測されるので、運行指示書の携行についても電磁的方法を認めて頂きたい。 また、本改正の趣旨は疑似ハイヤー運送行為を抑制及び摘発、監督を行うためのものと理解したうえで次の通り付随意見を述べる。 ハイヤー車両も、「事業者名または事業者を表す記号を必ず車体に表記すること」及び「表示する場所」、「表示の大きさ」について全ての地方運輸局で統一した表示規則として頂きたい。 （事業者名を表示することによって違反行為の抑制効果を狙う。また認可車庫以外での車両留置や疑似ハイヤー行為など道路運送法違反が疑われる事案を目撃しても、事業者名の表示がなく該当事業者が分からず監督官庁へ報告ができないことがあるため。） ※ほか同旨の意見 8 件。	本改正は、運行指示書の携行についても、電磁的方法で行うことを可能とする改正となっております。後段のご意見につきましては、今後の参考とさせていただきます。
---	--	---

【意見の趣旨】

本省令案に示された各種書類の作成・保存義務の強化や電子化対応は、既に法令を遵守している真面目なハイヤー事業者に対して過度な事務負担とコストを押し付けるものとなっており、反対する。

悪質な白タク行為や違法な客引きを根絶するためには、合法事業者への内向きな規制強化ではなく、違法な配車を仲介するプラットフォーム事業者や SNS アカウント自体の根絶、および直接的な取締まりにリソースを集中させるべきである。

【理由】

真面目な事業者への不当な負担増

今回提案されている帳票類の作成や保存、電子データ化の義務化は、法を遵守して適正に営業している既存の事業者に対して新たなシステム投資や事務作業の負担を強いるものである。

もともと法律を守る意思のない違法業者に対してはこうした書類上の規制は何の抑止力にもならず、結果として守る者だけが損をする不条理な構造を助長している。

本質的な課題（違法な仲介・SNS 等）への対策不足

現在問題となっている外国人観光客等を標的にした違法ハイヤーや白タクの多くは、正規の事業許可を得ず、海外の配車アプリや各種 SNS（WeChat、Instagram、Telegram 等）を介して直接顧客を募り、闇ルートで取引を行っている。

合法的な事業者に対する事務手続きをどれほど厳格化しても、こうしたモグリの営業網を断つことはできない。

行政リソースの適切な配分と実効性ある対策の要請

取り締まるべき真のターゲットは、無許可で客を誘引し、日本の法律を無視して利益を上げる違法業者およびその窓口である。

したがって、国や関係機関が割くべきリソースは合法事業者への書類検査や事務負担の強要ではなく、以下の実効的な対策であるべきである。

いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。

	空港や主要観光地における、悪質な客引き・違法営業に対する現行犯摘発の徹底 無許可営業を放置・仲介している海外製違法アプリの運営企業に対する厳しい法的措置や、アプリストア経由での日本国内からの配信停止要請 SNS 等における違法な送迎・白タク募集アカウントの監視と迅速な凍結・摘発 以上の理由から、合法事業者への追加負担となる規制の強化は見直し、真に法を遵守しない者を取り締まる実効的な実地対策とプラットフォーム根絶へ向けた施策へリソースを注力することを強く求める。	
7	運送引受書を運行ごとに発行し、顧客へ交付・確認・保存する運用は都市型ハイヤーの実態と整合しない。 当社においては毎日 450 回？500 回の配車を行っており、月間 13,000 回程の運行指示書を発行している。配車回数に対して引受書の交付を行うことは、大きな負担となることが予測され、それに対する人員を増加することが必要となり業務量の増加、更には費用の増加が見込まれる。 都市型ハイヤーの定義として「特定地域及び準特定地域における一般乗用自動車運送事業の適正化及び活性化に関する特別措置法施行規定」の第 2 条第 3 項イで定める「書面」をもってと定めてある通り顧客との契約書が締結されている。更に引受書を発行することは合理性に欠ける。但し、契約書を引受書とすることが可能であれば負担は軽減されるものと思われる。 毎日定期的に利用のある顧客に対しては、契約書を締結している。また、スポット利用の顧客に対しても契約書を締結しており、これを引受書とする方が効率的と思われる。 引受書の制定について 台数の少ない違法ハイヤー事業者はアプリで配車を行っている会社が多く、配車回数が来ないことから事後の指示書・引受書の作成は容易であると考え、検討中の案において取り締まることは不可能と思われる。違法ハイヤー事業者に対して指導を行っていただく事は大変ありがたい法令ですが、これにより真面目に行っているハイヤー事業者の作業が増加することは容認できないと考えます。	引受書の様式等については、今後 Q&A 等でお示しておりますので、そちらも併せてご確認いただけますと幸いです。

8	1. 意見の趣旨 今回の省令案は、一般乗用旅客自動車運送事業者がハイヤー運送を行う場合について、運送引受書の交付・保存、運行指示書の作成・保存等を義務付け、電磁的方法による実施を可能とすることにより、運送契約に関する情報を明確化し、法令違反の把握・発見、輸送の安全確保及び旅客の利便向上を図るものと理解しています。また、近年、空港等において営業所外で運送を引き受ける等の違法行為が発生していることを踏まえた改正の趣旨には賛同します。 一方、既に適正な契約、予約・配車及び運行管理を行っている事業者について、既存の契約書、予約記録、配車システム、アプリ等により同等の内容を確認できるにもかかわらず、個々の運送ごとに新たな運送引受書を別途作成・保存することとなれば、事務作業及びシステム対応の負担が大幅に増加することが懸念されます。 したがって、改正の目的である違法な運送行為の把握・排除を損なわない範囲で、既存の契約・予約・配車記録等を最大限活用し、適法な事業者に過度な二重事務を生じさせない運用としていただくことを要望します。 2. 運送引受書に関する意見・要望 (1) 継続的な契約がある場合の個別発行の簡素化 法人、官公庁、旅行会社、ホテルその他の取引先との間で継続的な運送契約を締結している場合、契約書等に運送に関する基本的な事項が記載され、かつ個々の運送について予約・配車記録等から内容を確認できるときは、運送ごとに運送引受書を改めて作成することを不要とする取扱いをご配慮頂きたい。特に、基本契約書等に加え、契約期間内の包括的な運送引受けを記録する書面又は電磁的記録を1件作成し、個々の運送については運行指示書、配車記録等で紐付ける方法を認めていただきたい。 (2) 電話による即時配車の場合の取扱い 電話による当日の配車依頼では、受付時点で運送引受書の全項目を確定・作成し、直ちに運転者へ交付することが実務上困難な場合があります。このような場合について、電話受付担当者が依頼内容を配車システム等へ入力し、営業所より運行指示書にて配車指示。その際の受付時間の記録ログを保存し、確認・証明出来るシステムで記録することができる場合、運送引受書の要件を満たす	同上
---	---	----

ことと出来ると、認めて欲しい。

3. 既存のアプリ・配車システム等の活用について

アプリ等の受注・完了記録の取扱い（関東運輸局より事前承認済みアプリのみ）

その他ハイヤーの運送において、アプリ、Web 予約、自社配車システム等を利用している場合、システム内には「受注」「配車」「運送中」「運送完了」等の記録が保存されます。これらの記録について、必要な事項が確認でき、運送との紐付けが可能であれば、運送引受書に代わる記録として認めていただきたい。

4. 紙・電子データ等の混在保存について

実際の事業運営では、契約書は紙、予約・配車記録はデータベース、運行関係書類は PDF 又はタブレット、請求関係は別システムというように、記録媒体が複数に分かれることがあります。そのため、紙、PDF、データベース、クラウド、アプリ等を組み合わせて保存することを、認めていただきたい。

重要なのは記録媒体を一つに統一することではなく、必要な情報が保存期間中確実に保存され、監査・確認時に容易に検索、閲覧及び提示できることであると考えます。複数のシステムに分散して保存されている場合も、予約番号、契約番号等により相互に紐付けて確認できれば足りるものとしていただきたい。

5. 運行指示書の電子的携行について

運転者が運行指示書を携行する場合について、タブレット端末、スマートフォンその他の業務用電子端末に表示して携行する方法を認めていただきたい。

6. 公布・施行の時期についてのお願い

現在、公布・施行に関して、令和 8 年 10 月 1 日からの公布後、即時施行とのことだが、内容の把握、共有・システム構築の為、2 ヶ月前後の施行準備期間を設けていただきたい。

7. 施行前の Q&A 等による明確化のお願い

今回の改正については、実際のハイヤー事業の現場で運用上の疑義が生じることが想定されるため、施行前に、以下の事項について具体的な Q&A 又は事務連絡等を公表していただきたい。

- ・「基本契約書＋１年間の包括的な運送引受書＋個別の予約・配車記録」という管理方法は認められるか。
- ・旅行会社等との包括契約に基づく運送について、個別予約の記録が残っていれば、毎回の運送引受書は不要となるか。
- ・電話による即時配車で、受付時点で全項目を確定できない場合、配車システムへの受付記録又は事後の電磁的記録で対応できるか。
- ・アプリ内の「受注」「配車」「運送完了」等の記録は、必要事項が確認できれば運送引受書に代わる記録として認められるか。（関東運輸局の事前承認アプリのみ）
- ・紙の契約書と電子データの配車記録など、複数の媒体を組み合わせた保存は認められるか。
- ・運行指示書をタブレット、スマホ等の電子端末に表示して運転者が携行する方法は認められるか。
- ・運送引受書の必要事項・保存期間に関して
- ・運行指示書の必要事項・保存期間に関して
- ・監査時に、契約書、配車記録、アプリ記録等の複数資料を組み合わせる必要事項を確認する方法は認められるか。

８．結論

以上の理由から、本省令案について、違法な運送行為の排除及び適正なハイヤー事業の確保という改正の趣旨を維持しつつ、以下の事項を明確化・検討いただくことを要望します。

- ・継続的な契約について、契約書等による運送引受書の代替又は個別発行の簡素化を認めること。
- ・基本契約書、契約期間内の包括的な運送引受記録及び個別配車記録を組み合わせる方法を認めること。
- ・電話による即時配車について、配車システム等への記録による柔軟な対応を認めること。
- ・アプリ予約配車の場合・予約・配車システム等に保存された既存記録を運送引受書に代わる記録として活用できることを明確化すること。
- ・紙・PDF・データベース・クラウド・アプリ等の混在保存を認めること。

	・ 公示後、2 ヶ月前後の施行期間を設けて欲しい。 ・ 公示前に具体的な Q&A 等を公表し、現場における運用上の疑義を解消して欲しい。	
9	記録の義務化に賛成します。ただし、記録が摘発に活用されることを担保する仕組みがなければ、ただ無意味な作業が増えただけになってしまいます。だれがどの程度の頻度で確認し、記録に不自然な点があった場合はどうするのか、監査対象から漏れた事業者をどう発見するのかを明確にして初めてこの改正が実効性のあるものになるのではないですか	いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。
10	現状の課題に適切に対処する案だと思う	本改正の趣旨にご賛同いただくご意見として承りました。引き続き、本制度の適切な運用に努めてまいります。
11	本省令案の公表および意見募集にあたり、現在日本社会を深刻に蝕む経済格差の拡大というすべての元凶、および地域住民の不可欠な移動手段である公共交通インフラのあり方をめぐる行政姿勢に対する重大な懸念から、以下の通り強く意見を述べさせていただきます。 第一に、旅客自動車運送事業における書面保存や手続きのデジタル化・電子化にあたっては、行政やシステム事業者の都合による効率化を免罪符にして、現場の事業者や利用者に過度なシステム投資や不必要な手続きの変更を強いるような運用は断じて容認できません。公共交通の本質は「乗客の命を守る安全な運行」にあり、形式的なデータ管理やデジタル化ごっこによって現場が疲弊することがあってはなりません。 第二に、電子化を推進する一方で、紙の書類や対面による従来の保存・管理手段を確実に認める柔軟な体制を維持すべきです。デジタル対応が困難な中小事業者や現場の従業員、利用者を不当に切り捨てる「デジタル難民」の発生を防ぎ、地域交通という最優先の生活必需インフラを死守する公正な行政運営を強く求めます。	引受書の様式等については、本省令改正に合わせて Q&A 等でお示しておりますので、そちらも併せてご確認いただけますと幸いです。

12	(1) 背景 一般乗用旅客自動車運送事業者として、「ハイヤー」利用の運送の引受けは営業所のみで行われている。 問題は事業者と旅客との運送契約を確認する手段がないこと。(タクシーは運送約款) ハイヤー免許等の条件(道路運送法第 86 条第 1 項)＝運送する旅客の範囲を限定する条件を付されていない自動車を使用すること、誰でも利用できる旅客運送(ハイヤー)と扱われることを踏まえ、運送契約に関する記録の作成及び保存を義務付けて輸送の安全確保、旅客の利便向上を図る必要がある。 (2) 概要 貸切旅客に義務付けられている「運送引受書」の交付、「運行指示書」作成並びに保存。 運送引受書の交付及び保存 運行指示書の作成及び保存 運行管理者の業務による運行指示書の作成及び保存 運転手による運行指示書の携行 (3) 当社ハイヤー引受・指示の現状 一般乗用旅客自動車運送事業として、運送引受や指示は口頭や電信・電話等で行われることが多い。 運送の引受・指示は営業所で行われており、電話・メール・FAX・予約カード・予約台帳・配車表等を組合せて運行を管理している。 運送の引受は旅客相手として長年の取引先であり、契約書等により予め申し合わせた(口頭等も含む)取り決めにより運送を行っている。契約(運行管理者による口頭契約を含む)が成立していない運送を引き受けることは無い。 売上の清算は、貸切旅客のように一運行ごとに請求する方法ではなく、月内の使用回数や利用方法をまとめて月ごとに請求している。さらに、都度の運送引受書の交付は相手方から求められておらず、事業者側にとっても、その都度交付することは事務負担の増加が大きいと考えられる。 長期間の専属的な利用は契約書に基づいた運用を行っており、契約書を締結した取引先旅客は当社では全体の 9 割を占めるため、現状を鑑み運送引受書の交付は当社の運用として妥当とは言い	引受書の様式等については、本省令改正に合わせて Q&A 等でお示しておりますので、そちらも併せてご確認いただけますと幸いです。
----	---	--

難い。

(4) 提案

長期利用等における取引先旅客については契約書を締結している場合がほとんどで、運送約款とは別に契約書の条項や契約内容において運送の引受や運行の指示に関して定めているため、契約書等を締結している取引先旅客に対しては「運送引受書」と「運行指示書」の作成及び保存の代用または免除としてもらいたい。

長期利用等における取引先の旅客は政財官の要職者の方を対応しているケースが多く、契約書等において「秘密保持の厳守や責任」、「情報漏洩の防止」、「個人情報の保護の取扱い」などが謳われているため、「運送引受書」や「運行指示書」の作成及び保存の運用については、(現状「運行指示書」として予約カード等は秘密保持のためシュレッダーなどで破棄処理を行っている) 取引先旅客に対して承認や契約書の変更等が必要になると思われるため、契約書等を締結している取引先旅客に対しては契約内容の観点からも「運送引受書」と「運行指示書」の作成及び保存の代用または免除としてもらいたい。

契約書等を締結していないスポット利用の旅客に対しては、「運送引受書」と「運行指示書」の代用として営業所における予約台帳、配車表、予約カード(会社名の明記や保存方法などの対応により負担増が見込まれます。)等にて管理する。

予約カード等の代わりにハイヤー乗務員に対して乗務員証等の身分を証明するものを作成し携行させる。