

# 令和6年度完全キャッシュレスバス実証運行報告書

令和7年4月

国土交通省 総合政策局 参事官（交通産業）室

## 目次

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| I. 完全キャッシュレスバスの導入の背景 .....            | 4  |
| (1) バス業界の現状と課題.....                   | 4  |
| (2) 日本国内における完全キャッシュレスバス導入による効果.....   | 5  |
| (3) 諸外国での事例.....                      | 6  |
| II. 完全キャッシュレスバス実証運行の概要 .....          | 10 |
| (1) 実証運行の目的及びスケジュール .....             | 10 |
| (2) 実証運行参加事業者の概要 .....                | 17 |
| III. 完全キャッシュレスバス実証運行結果の分析・整理 .....    | 21 |
| (1) 実証運行結果の概要 .....                   | 21 |
| (2) ヒアリングシートの整理・分析 .....              | 21 |
| (3) 実証運行の継続、新規路線の検討状況 .....           | 23 |
| (4) 利用者アンケートを踏まえた効果と課題 .....          | 23 |
| (5) 広報取組の整理・分析.....                   | 25 |
| IV. 完全キャッシュレスバス本格運行に向けた留意点.....       | 27 |
| (1) 本格運行に向けてクリアすべき課題と対応策 .....        | 27 |
| (2) 事業者が完全キャッシュレスバス導入に向けて実施すること ..... | 32 |
| (3) 結論.....                           | 33 |
| (4) 今後の進め方 .....                      | 33 |
| 付録.....                               | 34 |
| 付録1 FAQ.....                          | 34 |
| 付録2 ヒアリングシート .....                    | 37 |
| 付録3 利用者アンケートの詳細結果.....                | 38 |
| 付録4 実証運行参加事業者の詳細情報 .....              | 57 |
| 付録5 公表資料.....                         | 71 |

# I. 完全キャッシュレスバスの導入の背景

本章ではバス業界の現状及び完全キャッシュレスバスの導入に関する経緯、他国の導入事例について整理する。

## (1) バス業界の現状と課題<sup>1</sup>

### ①バス業界の現状

バス業界では、深刻な運転者不足等を背景に、2023年度には減便の対象となった路線において2割程度便数が減少するなど、バスネットワークは危機的な状況に陥っており、国民の日常生活基盤となる「移動」に深刻な影響を与えている。

令和4年度には一般路線バス事業者の87.1%が赤字となっており、その背景には人口減少や少子化、マイカーの普及やライフスタイルの変化等による長年の利用低迷に加え、新型コロナウイルス感染症の影響による経営への打撃や、労働時間規制への対応等が挙げられ、バス事業者の経営努力だけでは解消困難な課題が存在する。

### ②バス業界の課題への対応策

以上の状況を克服するために、深刻な人手不足へ対応するための労働環境改善、サービス改善・経営効率化に資する交通DXの推進等を通じて、バス事業者の人材確保、経営改善等を図ることが必要である。

具体的には、運賃改定を通じた運転者の賃金の引上げや柔軟な勤務形態等の導入による、働きやすい環境の整備を通じた運転手の確保の推進、交通DXの活用による運行管理の効率化やサービスの向上等の取組が進められている（表1 バス業界における課題への対応策例）。このうちキャッシュレス決済手段の導入推進は経営改善効果や運転者の負担軽減が見込まれる取組として期待されるものである。

表1 バス業界における課題への対応策例

| 対応方針                    | 取組例  |
|-------------------------|--|
| 深刻な人手不足へ対応するための労働環境改善   | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 運賃改定を通じた運転者の賃金の引上げ</li><li>・ 柔軟な勤務形態の導入や、育児支援制度の導入による働きやすい環境の整備</li><li>・ 二種免許取得費用の支援</li></ul>        |
| サービス改善・経営効率化に資する交通DXの推進 | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 交通DXの活用による運行管理の効率化やサービスの向上</li><li>・ キャッシュレス決済手段の導入によるサービスの高度化、シームレスな移動の実現</li><li>・ EVバスの導入</li></ul> |

(出典：令和6年度交通政策白書より作成)

<sup>1</sup> 国土交通省, 令和6年度交通政策白書

## (2) 日本国内における完全キャッシュレスバス導入による効果

### ① 日本国内のキャッシュレスの現状<sup>2, 3</sup>

日本国内におけるキャッシュレス決済比率は年々上昇しており、2023年のキャッシュレス決済比率は39.3%（126.7兆円）まで上昇している（図1 我が国のキャッシュレス決済額及び比率の推移（2023年））。

政府方針として2025年までにキャッシュレス決済比率を40%程度、将来的に80%とする目標を掲げており、国内におけるキャッシュレス決済利用の受容性は着実に向上している。

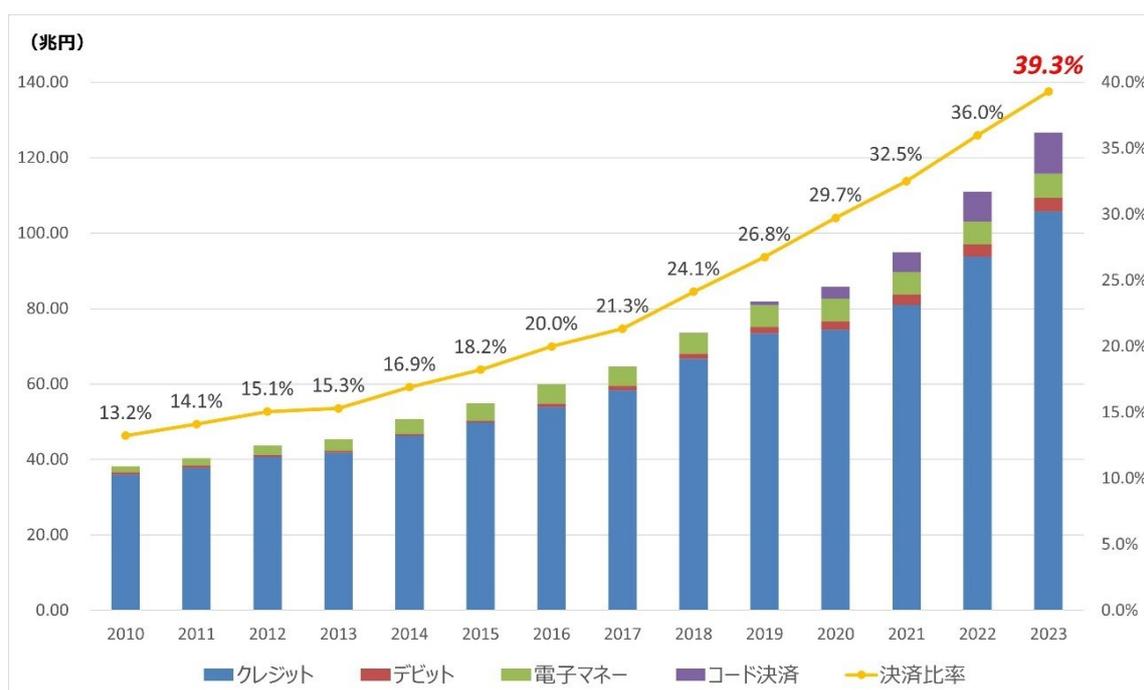


図1 我が国のキャッシュレス決済額及び比率の推移（2023年）<sup>4</sup>

### ② バス業界のキャッシュレスの現状

バスのキャッシュレス環境は、累次の支援制度や、利便性向上を主目的としたバス事業者の積極投資も相まって相当程度整備されており、2022年度の主要なバス事業者においては、一般路線でのキャッシュレスの導入が92.3%、キャッシュレス決済比率が88.4%と、現金決済比率は全体で10%程度<sup>5</sup>となっている。また、現金決済比率が3%未満の事業者、1%未満の路線も存在しており、バスにおけるキャッシュレス利用に向けた基盤は他分野と比べても醸成されてい

<sup>2</sup> 「成長戦略フォローアップ」（令和元年6月21日閣議決定）

<sup>3</sup> 「キャッシュレス・ビジョン」（平成30年4月11日キャッシュレス検討会策定）

<sup>4</sup> 経済産業省、「2023年のキャッシュレス決済比率を算出しました（2024年3月29日）」

URL: <https://www.meti.go.jp/press/2023/03/20240329006/20240329006.html>

<sup>5</sup> 日本バス協会の調査による。「導入割合」は、日本バス協会加盟事業者のうち車両保有台数30両以上の事業者に対する調査で、回答のあった211者の回答結果をまとめたもの。「決済比率」は同調査で、回答のあった183者の回答結果をまとめたもの。

るといえる。

### ③ 完全キャッシュレスバス導入によるメリット

主要なバス事業者(30台以上保有のバス事業者)における完全キャッシュレス実現の効果は、2023年度で1万人不足<sup>6</sup>する運転者の平均給与約1,900人分に匹敵すると試算<sup>7</sup>されるなど、バス路線の維持・充実に大きな効果が期待できるものである。その他、事業者、利用者、自治体の視点において多数のメリットが考えられ、例えば、運賃支払い時の時間短縮による定時性の確保や取得したODデータに基づくダイヤの改善、現金利用に伴い発生するコストの削減による交通サービスの維持等は、事業者、利用者ともにメリットを享受することが期待できる。

表2 完全キャッシュレスバス導入によるメリット

| 対象者 | メリット       | キャッシュレス導入によるメリット   | 完全キャッシュレスバスを導入することによるメリット   |
|-----|------------|--|---|
| 事業者 | コスト削減      | デジタル活用によるコスト削減<br>・ODデータ活用による効率的なダイヤ設計   | 現金管理コストの軽減<br>・運賃箱の改修コスト削減<br>・現金輸送、両替手数料のコスト削減<br>・現金管理コスト削減に伴う人件費の削減              |
|     | ドライバーの負担軽減 | 運賃收受の自動化に伴う運用負荷の軽減<br>・現金による運賃支払いの目視確認回数の削減<br>・定時性向上による労働時間の減少<br>・定時性向上による心理的不安の減少                       | 運賃收受の自動化に伴う運用負荷の軽減<br>・現金による運賃支払いの目視確認の不要化<br>・定時性向上による労働時間の減少<br>・定時性向上による心理的不安の減少 |
|     | サービスの品質向上  | デジタル活用によるコスト削減<br>・柔軟な運賃設定<br>詳細データの取得活用に伴う品質向上<br>・ODデータ活用による効率的なダイヤ設計                                    | 現金決済解消に伴う品質向上<br>・コスト削減による路線の持続可能性向上<br>・削減した費用を活用した設備投資<br>・定時性の向上                 |
| 利用者 | 利便性の向上     | 利用者の利便性向上<br>・ダイヤ効率化による利便性の向上<br>・交通ポイントの取得<br>利便性の向上<br>・定時性の向上<br>・現金の準備に伴う心理的負担の軽減<br>※詳細な運賃確認や両替の懸念の解消 | 利便性の向上<br>・定時性の向上<br>・現金の準備に伴う心理的負担の軽減<br>※詳細な運賃確認や両替の懸念の解消                         |
| 自治体 | 政策等の充実     | 地域全体のキャッシュレス化の推進   | 地域全体のキャッシュレス化の推進  |

### (3) 諸外国での事例

完全キャッシュレスバスを導入している諸外国での事例について、導入に至る経緯等の概況及び効果・現状を整理する。

<sup>6</sup> 第58回国土幹線道路部会(令和5年10月5日),日本バス協会資料

<sup>7</sup> 国土交通省,「秋以降、10路線程度を選定して完全キャッシュレスバスの実証運行を実施します～完全キャッシュレスバスの実証運行の進め方の決定～(令和6年6月28日)」

URL: [https://www.mlit.go.jp/report/press/sogo12\\_hh\\_000373.html](https://www.mlit.go.jp/report/press/sogo12_hh_000373.html)

## 1. イギリス (ロンドン) <sup>8,9,10</sup>

**概況**：ロンドンでは 2012 年のロンドンオリンピックを機に、バスの決済方法としてクレジットカード等のタッチ決済や IC カード (Oyster card) の利用へと急速に移行し、2000 年時点で 25%だった現金利用率が 2014 年時点で 1%まで減少した。これにより、ロンドン市内のバスは 2014 年 7 月より現金利用を廃止している。

**効果・現状等**：ロンドン交通局 (Transport for London) より、2014 年時点では現金利用により年間 2,400 万ポンドの費用が発生していたが、完全キャッシュレスに移行することで 2022~2023 年までに 1 億 3000 万ポンドが削減できる見込みであること、また削減された予算は都市交通の機能向上に投資されることがアナウンスされた。

完全キャッシュレスバスの導入にあたって、例えば IC カードにチャージ残額があれば、その額がバスの運賃を下回っている場合であってもバスにもう一度乗車することができる「one more journey」機能を導入したり、利用者への周知のために大規模な広報キャンペーンを実施したりする等の施策を実施した結果、利用者の大きな反対もなく完全キャッシュレスバスに移行することができている。

## 2. 韓国 (ソウル) <sup>11,12</sup>

**概況**：ソウルでは 2012 年時点で 3%だった市内バスの現金利用率が 2018 年には 1.25%まで低下したこと等を背景に、2021 年 10 月から一部の市内バスで完全キャッシュレスバスの導入を開始した。2023 年 3 月には、ソウル市内を走行するバスの約 25%まで完全キャッシュレスバスの導入を拡大している。

**効果・現状等**：ソウル市政府によると、完全キャッシュレスバスの導入後、バスの現金利用率は 2022 年に 0.6%まで低下しており、さらに 2028 年には 0.1%まで減少すると見積もっている。完全キャッシュレスバスでは現金確認のやり取りがなく、運転手が運転に集中できること、釣銭や高額紙幣使用による利用者とのトラブルを回避できること、利用者が料金箱へ衝突することによる事故発生を抑えられる等のメリットが挙げられている。利用者からは効率的で

---

<sup>8</sup> Transport for London, “TfL confirms introduction of cash free bus travel from Sunday 6 July”

URL: <https://tfl.gov.uk/info-for/media/press-releases/2014/april/tfl-confirms-introduction-of-cash-free-bus-travel-from-sunday-6-july>

<sup>9</sup> London Assembly, “Cashless buses”

URL: <https://www.london.gov.uk/who-we-are/what-london-assembly-does/questions-mayor/find-an-answer/cashless-buses-3>

<sup>10</sup> Transport Focus, “No change on the buses?”

URL: <https://www.transportfocus.org.uk/blog/no-change-on-the-buses/>

<sup>11</sup> 내 손안에 서울, “현금 없는 시내버스 확대, 문제점과 개선방안은?” (訳：私の手の中のソウル, 「現金のない市内バスの拡大、問題点と改善策は？」)

URL: <https://mediahub.seoul.go.kr/archives/2007265>

<sup>12</sup> Korea Times, “Seoul’s cashless bus system faces public backlash”

URL: [https://www.koreatimes.co.kr/www/nation/2025/01/113\\_347275.html](https://www.koreatimes.co.kr/www/nation/2025/01/113_347275.html)

あるとの声がある一方で、一部の利用者からは交通系 IC カードの残額が不足した際の対応等に懸念が示されたことから、バス停やバス車内でモバイル交通アプリの導入を案内したり、「料金納付案内書」による口座振替を案内したりする等、利用者の利便性を損なわないような施策を実施している。



図 2 ソウル市内の完全キャッシュレスバス広報例

### 3. オーストラリア (シドニー) <sup>13, 14</sup>

**概況**：ニューサウスウェールズ州交通局のバス利用者のうち現金利用率が 1 %未満であることを背景に、シドニーでは 2019 年 8 月よりクレジットカード及びデビットカードでのバス料金決済が開始され、2019 年 10 月より一部のバス路線 (Busways' Western Sydney buses) で完全キャッシュレスバスを導入した。

**効果・現状等**：バス事業者より、キャッシュレス化によって、運転手は現金を運ぶ必要がなくなり、利用者にとってもサービスがより迅速で効率的になることがアナウンスされた。IC カード (Opal card) を利用したキャッシュレス決済では、ピーク時以外の 30%運賃割引や運賃上限制度等が導入されており、キャッシュレス決済の利用を促進するインセンティブとなっている。

<sup>13</sup> Busways, “Tapping off cash payments - Busways' Western Sydney buses are going cashless”

URL: <https://www.busways.com.au/news-items/tapping-cash-payments-busways-western-sydney-buses-are-going-cashless>

<sup>14</sup> Parliament of new south wales, “552 - Transport and Roads - CASH PAYMENT FOR BUSES”

URL: <https://www.parliament.nsw.gov.au/lc/papers/Pages/qanda-tracking-details.aspx?pk=82040>

#### 4. シンガポール<sup>15, 16, 17, 18</sup>

**概況:**現金でのバス料金支払いを廃止し、乗車手続き時間を短縮することを主な目的として、2022年7月より、シンガポールとジョホールバル（マレーシア）を結ぶコーズウェイリンク社（Causeway Link）のバス路線にて、完全キャッシュレスが導入された。

**効果・現状等:**当初は2022年6月から完全キャッシュレスバスが導入されることが事業者からアナウンスされていたものの、アナウンスが直前の2022年5月下旬であったことから、ICカードの在庫不足が各窓口で発生したことを理由に、開始時期が1カ月延期されている。

なお、陸運庁（LTA）は2017年8月、スマート国家構想に基づくキャッシュレス化社会の実現に向けて、2020年までに公共交通料金の完全キャッシュレス化を実現するとの目標を発表しており、その一環として大量高速鉄道（MRT）やバス等の公共交通の乗降時の運賃支払い手段にクレジットカード等の電子支払い手段を順次導入している。

#### 5. アムステルダム<sup>19, 20</sup>

**概況:**アムステルダム市営公共交通機関（GVB）は、車内での現金支払いが停留所での遅延の原因になっていること、公共交通機関を狙った強盗事件が発生したことから、2016年から2018年にかけて、アムステルダムの公共交通機関（バス、フェリー、路面電車）での現金を段階的に廃止した。

**効果・現状等:**GVBは、社会のグループを代表する市民団体（Reizigers Advies Raad）と緊密に協力し、高齢者、子ども、旅行者、低所得者といった、現金廃止により影響の大きい利用者への対応策（低所得者向けにICカードを配布、旅行者向けにスキポール空港で広報キャンペーンを実施、等）を講じている。また、2025年以降には、バス停での券売機・チャージ機が全面的に廃止される予定となっている。

---

<sup>15</sup> MustShare news, “Causeway Link Cashless Payments Will Start On 1 Jul Instead To Give Commuters More Time”

URL: <https://mustsharenews.com/causeway-link-cashless-payments/>

<sup>16</sup> Causeway Link, “Causeway Link Cross-border Buses to Implement Cashless Payment By July 1, 2022”

URL: <https://www.causewaylink.com.my/causeway-link-cross-border-buses-to-implement-cashless-payment-by-june-1-2022/>

<sup>17</sup> JETRO, 「公共交通機関の料金、クレジットカードで乗車可能に」

URL: <https://www.jetro.go.jp/biznews/2019/06/15b9580eb688bb93.html>

<sup>18</sup> The Straits Times, “Fully cashless public transport system may not be implemented by 2020”

URL: <https://www.straitstimes.com/singapore/transport/fully-cashless-public-transport-system-may-not-be-implemented-by-2020>

<sup>19</sup> Sheida Abdoli *et al.*, 2022, “Cashless Payments for Public Transport: equity and exclusion issues”

<sup>20</sup> I amsterdam, “Amsterdam by bus”

URL: <https://www.iamsterdam.com/en/travel-stay/getting-around/public-transport/bus>

## Ⅱ. 完全キャッシュレスバス実証運行の概要

---

本章では、令和6年度に実施された完全キャッシュレス実証運行について、参加事業者や路線情報等を整理した。

### (1) 実証運行の目的及びスケジュール

---

#### ①実証運行の目的

完全キャッシュレスバスの導入は経営改善効果や運転者の負担軽減が見込まれる取組として高い効果が期待されるが、実現のためには利用者の理解醸成及び社会受容性の向上が重要である。そのため、バス事業者が完全キャッシュレスバスを実現できる環境を丁寧かつ着実に整備していく観点から、国、バス事業者、業界団体等が連携して次の目的で実証運行を実施した。

- ▶ 完全キャッシュレスバスの運用上の課題やその解決策、具体的な効果等を検証することにより、円滑な運用が可能な完全キャッシュレスバスのモデルを確立する
- ▶ 実証運行における広報の効果を検証することにより、社会における完全キャッシュレスバスの受容性を向上するために効果的な広報方法を確立する

## ②スケジュール

本実証運行は、以下のスケジュールで実施した。

表 3 完全キャッシュレスバス実証運行のスケジュール

|            | 国土交通省   | 実証運行参加事業者                          |
|------------|---|------------------------------------|
| 令和6年<br>6月 | 6.28 完全キャッシュレスバス実証<br>★ 運行実施についての報道発表   |                                    |
| 7月         | 7.29 完全キャッシュレスバス実<br>証運行実施事業者の募集について<br>★ の報道発表 ⇒③(ア)                               |                                    |
| 8月         | 8.30 完全キャッシュレスバス実証運<br>行事業者・路線の選定結果の公表に<br>ついての報道発表 ⇒③(イ)<br>★ 8.30 標準運送約款の改正 ⇒③(ウ) | 実証運行参加の申請及び準備 ⇒③(ア)                |
| 9月         | 実証運行事業者への事前ヒアリン<br>グ及び広報資料、定期報告様式等<br>の提供 ⇒③(オ)(カ)(ク)                               | 運送約款の変更申請 ⇒③(エ)<br>利用者への事前周知 ⇒③(オ) |
| 10月        | 利用者アンケートの作成<br>⇒③(キ)  |                                    |
| 11月        |   | 利用者アンケートの実施<br>⇒③(キ)               |
| 12月        |   | 実証運行<br>★ 11月分定期報告<br>の提出 ⇒③(カ)    |
| 令和7年<br>1月 | 実証運行事業者への実証運行状況<br>のヒアリング ⇒③(ク)<br>実証運行事業者の定期報告の集計<br>及びフィードバック ⇒③(カ)               | ★ 12月分定期報告<br>の提出 ⇒③(カ)            |
| 2月         |   | ★ 1月分定期報告<br>の提出 ⇒③(カ)             |
| 3月         | 利用者アンケート、定期<br>報告の集計及び分析<br>報告書の作成  | ★ 2月分定期報告<br>の提出 ⇒③(カ)             |

## ③ 事業関係者の実施事項

本事業で実証運行参加事業者及び国土交通省が実施した各項目の概要は以下のとおりである。

### (ア) 実証運行の公募【実証運行参加事業者、国土交通省】

令和6年7月29日付の国土交通省の報道発表<sup>21</sup>にて、国土交通省より実証運行に参加する事業者の募集を行った。

#### (イ) 実証運行の選定【実証運行参加事業者、国土交通省】

実証運行への参加を希望する事業者からの申請を踏まえて、同年8月30日に実証運行事業者・路線として18事業者29路線を採択した<sup>22</sup>。採択にあたり、同日に国土交通大臣の定例会見で実証運行の目的や意義、採択結果についての冒頭発言がなされた。

表4 令和6年8月30日国土交通大臣定例会見 冒頭発言（抜粋）<sup>23</sup>

完全キャッシュレスバスの実証運行の実施路線の選定について

（大臣）

2点目は、完全キャッシュレスバスの実証運行についてです。

減便や路線廃止が相次ぐなど厳しい経営環境にあるバス事業において、運賃の支払に現金を全く使用しない「完全キャッシュレスバス」の推進は、現金の管理コストや運転者の負担の軽減といったバス事業者の経営改善、定時運行の確保といった利用者の利便性向上、さらにはバスネットワークの維持充実に資する観点から、有効な取組であると考えています。

一方で、完全キャッシュレス化への移行にあたっては、何よりバス利用者の理解を得ることが重要であると考えています。

このため、まずは実証運行を進めることとし、今般、事業者の申請に基づき、実証運行を実施する18事業者29路線を選定したところです。

11月1日以降、順次運行が開始される予定です。

国土交通省としては、バス路線が将来にわたって維持され、利用者にとって利便性の高い公共交通機関であり続けられるよう、今般の実証運行の効果検証を行い、本格運行へのつなぎとしていきたいと考えています。

後ほど資料を配付します。詳細は事務方にお問い合わせください。私からは以上です。

#### (ウ) 標準運送約款の改正【国土交通省】

完全キャッシュレスバス実証運行に向けて、国土交通省は一般乗合旅客自動車運送事業標準運送約款（昭和62年運輸省公示第49号）を令和6年8月30日付で改正し、バスの運賃・料金の支払方法としてキャッシュレス決済のみを指定する規定等を追加した。

<sup>21</sup> 国土交通省、「完全キャッシュレスバスの実証運行の参加事業者を募集します(令和6年7月29日)」

URL: [https://www.mlit.go.jp/report/press/sogo12\\_hh\\_000380.html](https://www.mlit.go.jp/report/press/sogo12_hh_000380.html)

<sup>22</sup> 国土交通省、「完全キャッシュレスバスの実証運行の実施路線を選定しました！(令和6年8月30日)」

URL: [https://www.mlit.go.jp/report/press/sogo12\\_hh\\_000382.html](https://www.mlit.go.jp/report/press/sogo12_hh_000382.html)

<sup>23</sup> 令和6年8月30日大臣会見

URL: <https://www.mlit.go.jp/report/interview/daijin240830.html>

表 5 一般乗合旅客自動車運送事業標準運送約款（昭和 62 年運輸省告示第 49 号）の令和 6 年 8 月 30 日付改正により改正された主な事項

|  |
|--|
| <p>・ 第 7 条に 5, 6 項を新設<br/>（乗車券類の発売）</p> <p>第 7 条 当社は、国土交通大臣又は地方運輸局長へ運賃を届け出て、乗車券類を営業所等において発売します。</p> <p>（略）</p> <p>5 当社は、地方運輸局長に届け出ることにより、指定した区間の乗車券類の発売における支払方法を指定することがあります。</p> <p>6 当社は、前項の指定をしたときは、その旨を関係の営業所等及び主たる停留所に表示します。</p>     |
| <p>・ 第 22 条を新設<br/>（乗車券類を所持しない場合の支払方法の指定）</p> <p>第 22 条 所定の乗車券類を所持せず乗車した旅客が、第 6 条第 1 項ただし書の規定により所定の運賃及び料金を支払うときは、あらかじめ当社が指定する区間においては、当社が地方運輸局長に届け出ることにより、その支払方法を指定することがあります。</p> <p>2 前項の区間及び支払方法を指定したときは、その旨を関係の営業所等及び主たる停留所に表示します。</p> |

（エ）各種手続きの実施【実証運行参加事業者】

実証運行に参加する事業者は、（イ）の申請の他に、以下の届出及び申請を行った。

表 6 完全キャッシュレスバス実証運行参加事業者の手続き

| 手続き  | 詳細   | 事業者の種別    |            |
|--|--|-----------|------------|
|  |  | 標準運送約款を使用 | 標準運送約款を不使用 |
| 運送約款の変更申請                                  | 道路運送法（昭和 26 年法律第 183 号）第 11 条に基づき、地方運輸局長に対し、約款の変更申請を行う   | —         | ○          |
| 乗車券類の発売における支払方法及び乗車券類を所持しない場合の支払方法の指定に係る届出 | 一般乗合旅客自動車運送事業標準運送約款（昭和 62 年運輸省告示第 49 号）第 7 条第 5 項及び第 22 条第 1 項に基づき、地方運輸局長に対し、指定した区間の乗車券類の発売における支払方法並びに乗車券類を所持しない場合の所定の運賃及び料金支払方法をキャッシュレス決済のみに指 | ○         | ○          |

|                      |  |   |   |
|----------------------|--|---|---|
|                      | 定する届出を行う   |   |   |
| 完全キャッシュレスバス実証運行に伴う届出 | 一般乗合旅客自動車運送事業者による完全キャッシュレスバスの運行に関する取扱いについて(令和6年国自旅第150号)4.に基づき、地方運輸局長に対し、運行開始前の届出を行う | ○ | ○ |

(オ) 利用者への周知・広報【実証運行参加事業者】

実証運行開始に向けて、プレスリリースやバス停、バス車体等へのポスター掲示により、利用者への周知を図った。ポスターデータ等は、国土交通省側で統一のフォーマットを作成し、実証運行参加事業者ごとにカスタマイズすることで、各地で実施される実証運行が国土交通省の枠組みにおいて実施されていることが判別できるようにしている。

図 3 完全キャッシュレスバス実証運行周知ポスター



図 4 完全キャッシュレスバス実証運行車内・バス停ポスター



図 5 完全キャッシュレスバス実証運行バス側面掲示



図 6 完全キャッシュレスバス実証運行バス乗車口サイン

みんなの **バス** を未来につなぐ

# 完全キャッシュレスバス

バス 

実証運行中



完全キャッシュレスバスの効果検証のため、  
全国18事業者29路線で実証運行を実施しています



完全キャッシュレスバスでは  
現金が利用できません。



クレジット      交通系IC      電子マネー

### 完全キャッシュレスバスの導入はバス路線の維持・充実に大きな効果が期待できます

減便や路線廃止が相次ぐなど厳しい経営環境にあるバス事業者において、「完全キャッシュレスバス」の推進は、現金の管理コストや運転者の負担の軽減といったバス事業者の経営改善、定時運行の確保といった利用者の利便性向上等の観点から、有効な取組であると考えています。

そのため、まずは丁寧に進める観点から、まずは実証運行を進め、課題や効果を検証することとしました。みなさまのご理解とご協力のほどよろしくお願いいたします。

※ 使用可能なキャッシュレス決済手続はバス事業者ごとに異なります。詳細は各事業者のHP等をご確認ください。

### 利用者にとってのメリット

- 1 バスの乗降がスムーズに**

タッチで決済。乗り降りに時間がかかりません。


- 2 小銭がなくても大丈夫**

運賃の確認・現金の準備・両替の手間がかりません。





実施路線や運行開始日等の  
詳細はこちらよりご覧ください

完全キャッシュレスバス 実証運行 [検索](#)



図 7 完全キャッシュレスバス実証運行国民周知用ポスター



図 8 周知・広報資料の提示例：バス停への掲示、バス車体への掲示（名鉄バス株式会社）

**(カ) 定期報告の作成及び提出【実証運行参加事業者】**

実証運行の実施による以下の項目を検証するため、国土交通省側で統一の報告様式を作成し、参加事業者は1カ月ごとに実証運行の結果を様式に記入の上、報告を行った。

- ・ 旅客への案内がどの程度発生したか、問題なく対処できたか、よりよい対処法はあるか
- ・ 想定外の事象や課題がどの程度発生したか、あった場合、その適切な対処法は何か
- ・ ドライバーの負担がどの程度軽減するか
- ・ 利用者の声・反響はどうか
- ・ 乗降者数、売上、定時性への影響はあるか
- ・ キャッシュレス以外（現金、後日払いカードなど）で支払おうとするケースがどの程度あるか

**(キ) 利用者アンケートの実施【実証運行参加事業者】**

次の目的で、利用者アンケートを実施した。

- ・ 完全キャッシュレスバスの導入に対する利用者の受容性を明らかにする。
  - ・ 事業者による広報効果を明確にし、効果的な広報ツールを特定する。
- 詳細や結果の分析等は付録3に掲載する。

**(ク) 実証運行の状況に関するヒアリング【実証運行参加事業者】**

実証運行開始時、実証運行中、実証運行終了時期に、実施状況に関するヒアリングを実施した。

**(2) 実証運行参加事業者の概要**

令和6年度の実証運行には、18事業者29路線が参加した。  
多角的に検証するため、対象路線は次の4つの種別に分類している。

表 7 対象路線の種別

| 路線種別  | 路線概要                       |
|-------|----------------------------|
| 路線種別1 | 利用者が限定的な路線（空港・大学・企業輸送路線など） |

|        |  |
|--------|--|
| 路線種別 2 | 外国人や観光客の利用が多い <b>観光路線</b>                |
| 路線種別 3 | 様々な利用者がある <b>生活路線</b> で、キャッシュレス決済比率が高い路線 |
| 路線種別 4 | 自動運転など <b>他の社会実験を同時に行う路線</b>             |

具体的な実証運行参加事業者及び路線名、路線種別の概要は表 8 実証運行参加事業者、路線名及び路線種別の通りである。路線の詳細情報は付録 4 に掲載する。

## 完全キャッシュレスバス実証運行 全体概要

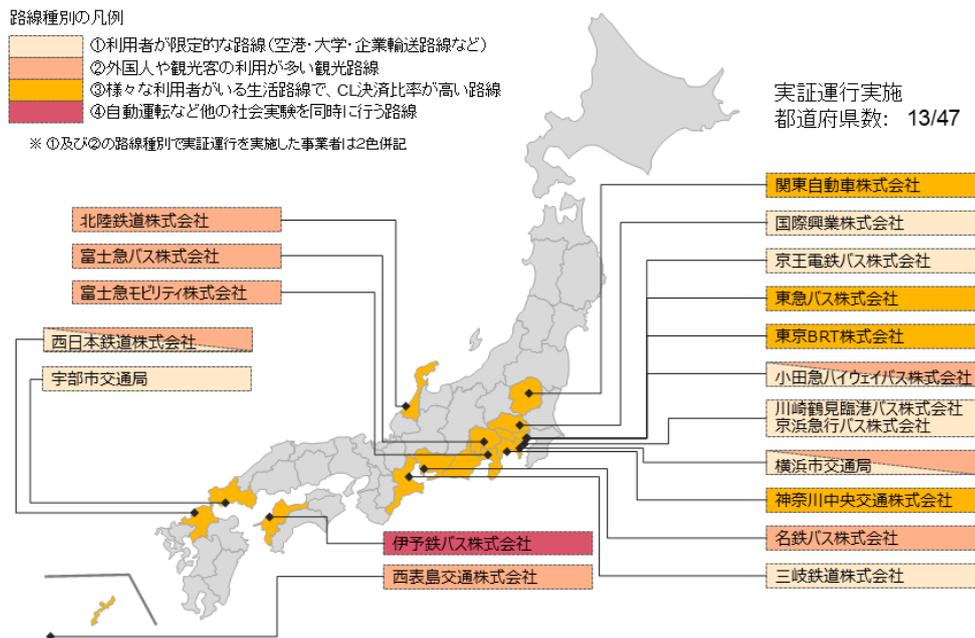


図 9 完全キャッシュレスバス実証運行全体概要

表 8 実証運行参加事業者、路線名及び路線種別

| 事業者名           | 実施エリア   | 対象路線名   | 路線種別 | 実証運行開始 | 実証運行終了(予定) | キャッシュレス手段 |          |       |        |                     |
|----------------|---|---|------|--------|------------|-----------|----------|-------|--------|---------------------|
|                |   |   |      |        |            | 交通系ICカード  | クレジットカード | QRコード | チャージ決済 | その他・補足              |
| 北陸鉄道株式会社       | 石川県金沢市  | 城下まち金沢周遊バス  | 2    | 11/1   | 2025/2/28  | ○         | ○        |       | ○      | フリー乗車券(紙・デジタル)ハブカード |
| 関東自動車株式会社      | 栃木県宇都宮市   | ①宇都宮駅東口～平松本町循環線～宇都宮駅東口  | 3    | 11/1   | 2026/2/28  | ○         |          |       |        | 地域連携ICカード(totra)    |
|                |   | ②宇都宮駅東口～東峰町～宇都宮駅東口、宇都宮駅東口～ミツトヨ営業C～宇都宮駅東口  | 3    | 11/1   | 2026/2/28  | ○         |          |       |        | 地域連携ICカード(totra)    |
|                |   | ③宇都宮駅東口～上野団地～岡本駅西口、宇都宮駅東口～上野団地～岡本駅西口～和久   | 3    | 11/1   | 2026/2/28  | ○         |          |       |        | 地域連携ICカード(totra)    |
|                |   | ④宇都宮駅東口～東図書館～平出工業団地   | 3    | 11/1   | 2026/2/28  | ○         |          |       |        | 地域連携ICカード(totra)    |
|                |   | ⑤宇都宮駅東口～宇都宮大学前～ベルモール  | 3    | 11/1   | 2026/2/28  | ○         |          |       |        | 地域連携ICカード(totra)    |
|                |   | ⑥平出・ベルモール東循環(右回り)、平出・ベルモール東循環(左回り)  | 3    | 11/1   | 2026/2/28  | ○         |          |       |        | 地域連携ICカード(totra)    |
|                |   | ⑦岡本駅東口～ベルモール  | 3    | 11/1   | 2026/2/28  | ○         |          |       |        | 地域連携ICカード(totra)    |
| 国際興業株式会社       | 埼玉県さいたま市  | 浦和美園駅～埼玉スタジアム2002   | 1    | 11/10  | 2025/12/8  | ○         |          |       |        |                     |
| 京王バス株式会社       | 東京都調布市  | ①味の素スタジアム(構内バスロータリー)～調布駅北口  | 1    | 11/3   | 2025/12/8  | ○         |          |       | ○      | シルバーバス              |
|                | 東京都調布市、三鷹市、府中市、小金井市   | ②味の素スタジアム(構内バスロータリー)～武蔵小金井駅南口   | 1    | 11/3   | 2025/12/8  | ○         |          |       | ○      | シルバーバス              |
|                | 東京都調布市、三鷹市、世田谷区、杉並区、渋谷区、新宿区   | ③味の素スタジアム(構内バスロータリー)～新宿駅西口  | 1    | 11/3   | 2025/12/8  | ○         |          |       | ○      |                     |
| 東急バス株式会社       | 東京都渋谷区、目黒区  | 渋谷駅～代官山駅入口～渋谷駅  | 3    | 12/1   | 2025/5/31  | ○         | ○        | ○     |        | 東急バス一日乗車券、専用回数券     |
| 東京BRT株式会社      | 東京都港区、中央区、江東区   | ①虎ノ門ヒルズ～新橋～国際展示場～東京テレポート<br>②虎ノ門ヒルズ～新橋～晴海BRTターミナル～ミチノテラス豊洲(豊洲市場前)<br>③新橋～H A R U M I F L A G (晴海五丁目ターミナル) | 3    | 12/16  | 2025/2/15  | ○         | ○        |       | ○      |                     |
| 小田急ハイウェイバス株式会社 | 東京都大田区、町田市<br>神奈川県川崎市、横浜市、大和市、綾瀬市、海老名市、厚木市、伊勢原市、秦野市、足柄上郡中井町、足柄上郡大井町、足柄上郡松田町、足柄上郡山北町、足柄下郡箱根町、静岡県駿東郡小山町、御殿場市              | ①羽田空港第3ターミナル～箱根桃源台(高速路線バス)  | 1    | 11/1   | 2025/2/28  | ○         | ○        | ○     |        |                     |
|                | 東京都渋谷区、新宿区、目黒区、世田谷区、町田市<br>神奈川県川崎市、横浜市、大和市、綾瀬市、海老名市、厚木市、伊勢原市、秦野市、足柄上郡中井町、足柄上郡大井町、足柄上郡松田町、足柄上郡山北町、足柄下郡箱根町、静岡県駿東郡小山町、御殿場市 | ②バス新宿～箱根線(高速路線バス)<br>※箱根山内区間のみ運行は除く   | 2    | 11/1   | 2025/2/28  | ○         | ○        | ○     |        |                     |

| 事業者名                    | 実施エリア                 | 対象路線名   | 路線種別 | 実証運行開始 | 実証運行終了(予定) | キャッシュレス手段 |          |       |          |                                 |
|-------------------------|-----------------------|---|------|--------|------------|-----------|----------|-------|----------|---------------------------------|
|                         |                       |   |      |        |            | 交通系ICカード  | クレジットカード | QRコード | デジタルチケット | その他・補足                          |
| 横浜市交通局                  | 神奈川県横浜市               | ①横浜駅前～大黒税関正門前・C3バス、スカイウォーク前・大黒海づり公園(109系統) ※特急便のみ実施                     | 1    | 11/6   | 2026/2/28  | ○         | ○        |       |          |                                 |
|                         |                       | ②横浜駅～山下ふ頭(バイサイドブルー)   | 2    | 11/6   | 2026/2/28  | ○         | ○        | ○     |          |                                 |
| 川崎鶴見臨港バス株式会社、京浜急行バス株式会社 | 神奈川県川崎市 東京都大田区        | ①大師橋駅前～天空橋駅<br>②大師橋駅前～天空橋駅～羽田空港第3ターミナル(羽田連絡線)                           | 1    | 11/29  | 2025/2/28  | ○         | ○        |       |          |                                 |
| 神奈川中央交通株式会社             | 神奈川県平塚市               | 平塚駅南口～平塚駅南口(平15 すみれ平、平16 湘南海岸公園)  | 3    | 11/20  | 2025/1/31  | ○         | ○        | ○     |          |                                 |
| 富士急バス株式会社               | 山梨県南都留郡富士河口湖町         | 河口湖駅～西湖いやしの里根場～河口湖駅(西湖周遊バス(グリーンライン))                                    | 2    | 12/1   | 2026/2/28  | ○         | ○        |       | ○        | 河口湖・西湖・本栖湖フリークーポン(紙・デジタル)       |
| 富士急モビリティ株式会社            | 山梨県南都留郡富士河口湖町、静岡県御殿場市 | 河口湖駅～御殿場駅～御殿場プレミアム・アウトレット、河口湖駅～御殿場プレミアム・アウトレット ※特急「御殿場ライナー(G-Liner)」に限る | 2    | 12/1   | 2025/3/31  |           | ○        | ○     |          | クレジットカード決済・ID決済(予約サイト内)         |
| 名鉄バス株式会社                | 愛知県名古屋、常滑市            | セントレアミジン(伏見・栄～中部国際空港)   | 2    | 11/1   | 当面の間       | ○         | ○        | ○     |          | WEB乗車券                          |
| 三岐鉄道株式会社                | 三重県四日市市               | JR富田駅前～キオクシア東門前 ※平日便のみ実施  | 1    | 11/1   | 2025/2/28  |           |          |       |          | スマホアプリ(Quickride/回数券、片道乗車券)、定期券 |
| 宇部市交通局                  | 山口県宇部市、山口市            | 山口宇部空港～新山口駅   | 1    | 11/1   | 2025/2/28  | ○         |          |       | ○        |                                 |
| 伊予鉄バス株式会社               | 愛媛県松山市                | 松山観光連絡バス(高浜駅～松山観光港)   | 4    | 12/25  | 2025/2/28  | ○         |          |       |          | い〜カード、みきゃんアプリ                   |
| 西日本鉄道株式会社               | 福岡県福岡市                | ①博多駅～福岡空港国際線(AIRPORT BUS)   | 1    | 12/3   | 2026/3/31  | ○         | ○        |       | ○        |                                 |
|                         |                       | ②博多港国際ターミナル～天神・博多駅(BRT線)  | 2    | 12/3   | 2026/3/31  | ○         | ○        |       | ○        |                                 |
| 西表島交通株式会社               | 沖縄県竹富町                | 豊原～白浜   | 2    | 11/1   | 2025/5/31  |           | ○        |       |          | 八重山MaaS、QuickRide               |

### Ⅲ. 完全キャッシュレスバス実証運行結果の分析・整理

本章では令和6年度における完全キャッシュレスバス実証運行の結果を整理する。

#### (1) 実証運行結果の概要

実証運行の結果の概要は以下のとおりである。

- ① 事業者の月次報告によると、実証運行期間に実証運行参加事業者に対する苦情や問い合わせ等が想定より少なく、実証運行を中止するような深刻なトラブルは発生していないこと、実証運行に参加した事業者のうち半数以上が当該路線での実証運行の継続又は新規路線での実証運行の開始を検討していること、実証運行の路線における現金利用率が実証運行前と比べて約5%低下したこと等から、完全キャッシュレスバスの取組を拡大する機運が醸成されている。
- ② 利用者アンケートの結果によると、完全キャッシュレスバス導入にあたっては、路線種別及び利用者層を考慮して対策を検討することが必要である。
- ③ 完全キャッシュレスバスに関する広報は、特に「ネットメディア」や「事業者HP」のようにバス乗車前に施策について知る機会を設けることが重要である。

#### (2) ヒアリングシートの整理・分析

本節では、実証運行参加事業者からの月次報告の整理を行う。

##### ① 現金利用率の推移

現金利用者の割合の推移について、「現金利用率（＝総現金利用者数/総利用者数）」を用いて集計すると、実証運行開始の前後で約3%低下し、実証運行期間の終了時には実証運行開始前と比較して約6%低下した。

なお、実証運行の開始月が事業者によって異なることから、11月に実証運行を開始した事業者と12月に実証運行を開始した事業者を分けて集計している。

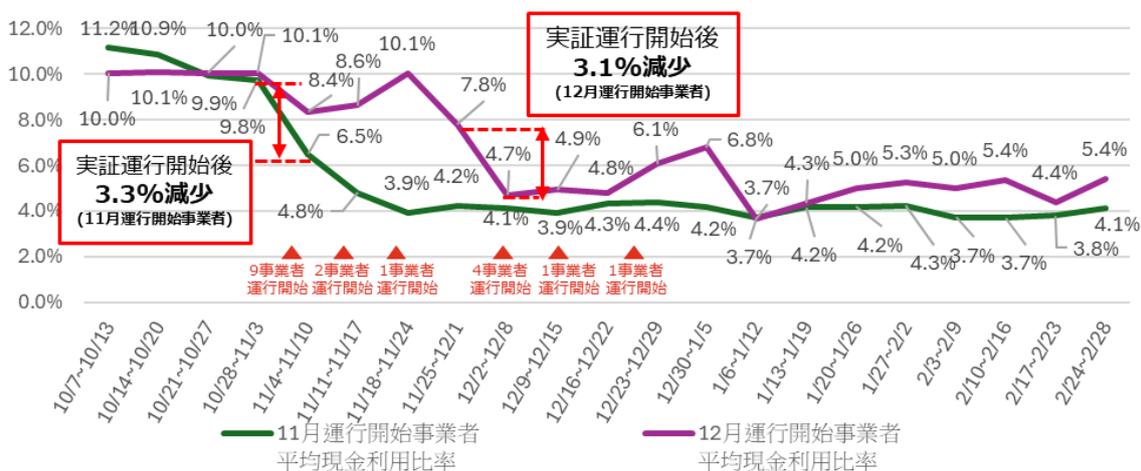


図 10 実証運行による現金利用率の推移

##### ② 利用者への案内の状況

実証運行に伴う問い合わせの件数について、実証運行開始月と実証運行開始から3カ月時点で

比較する。「現金の扱いについて」の問い合わせ件数は、「100人に1件以上」が29路線中10路線（34.5%）から25路線中6路線（24.0%）、「100人に1件以下」が29路線中14路線（48.3%）から25路線中6路線（24.0%）、「0件」が29路線中5路線（17.2%）から25路線中13路線（52.0%）となり、開始から3カ月経過した時点で、約半数の路線で問い合わせは生じていない。

また、「キャッシュレス決済について」の問い合わせ件数は、「100人に1件以上」が29路線中4路線（13.8%）から25路線中3路線（12.0%）、「100人に1件以下」が29路線中17路線（58.6%）から25路線中8路線（32.0%）、「0件」が29路線中8路線（27.6%）から25路線中14路線（56.0%）となり、開始から3カ月経過した時点で、約半数の路線で問い合わせが生じていない。

### ③ バス運転者の負担の状況

実証運行に参加したバス運転者に、業務負担量の増減について尋ねた結果、図11の通り推移し、「負担量が減少した」と回答した運転者の割合は徐々に増加し、開始3カ月時点で30%以上となった。

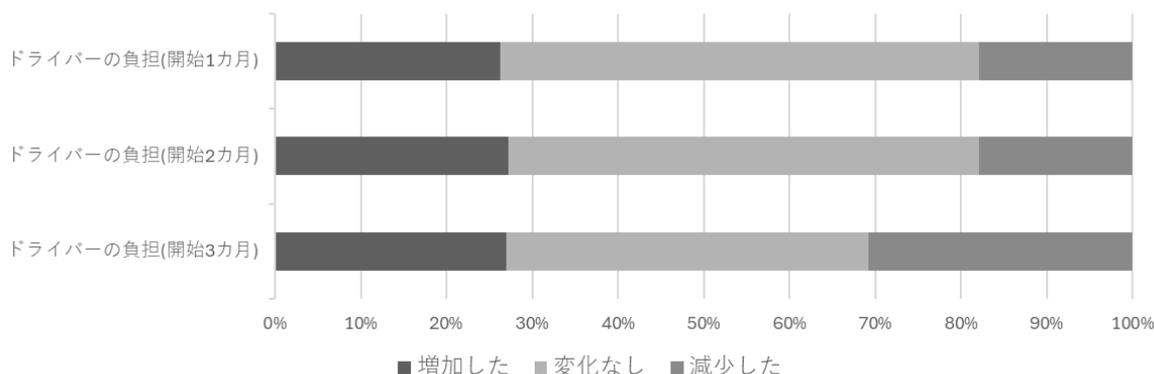


図 11 運転者の負担軽減の推移

業務量が軽減した例として、具体的には以下の報告が上がっている。

- ・ 現金の取扱いがなくなり、目視による現金投入確認や、両替作業に起因する遅延等が減少した。
- ・ 利用者が完全キャッシュレスバスに慣れたことで、スムーズに乗車できる利用者が増加した。
- ・ 利用者との乗降時のやり取りが減少した。

一方で、業務量が増加した例として、下記の報告が上がっている。

- ・ キャッシュレス決済手段・方法についての案内や、現金決済の場合に、次回利用時にキャッシュレス決済を利用いただくよう案内する件数が増加した（外国語の案内も含む）。
- ・ 現金利用者が乗車する際、運賃箱のカバーを取り外す作業が発生した。
- ・ 交通系 IC カードへのチャージ対応件数が増加した。

#### ④ 乗降者数、売上、定時性への影響

売上・乗降者数・定時性に係る変動は生じているものの、実証運行の影響によると明確に判断できるものはなかった。

#### ⑤ 利用者からの反響

実証運行開始直後と比較すると、利用者からの問い合わせ件数は実証運行期間が進むにつれて減少した。なお、特に利用者から意見はないという回答した事業者も多くいたが、具体的な反応として例えば以下の例が挙げられる。

- ・ ICカードの利用者が増えたので、以前よりも業務がスムーズになった。
- ・ ICカードの残高不足や、スマートフォンの電池切れなどで現金支払いを希望する利用者がいた。
- ・ 自動運転実証運行路線では、キャッシュレスと併せて未来のバスという印象で好意的に受け入れられた。

#### ⑥ 円滑な実証運行の実施に向けた事業者による取組

円滑な実証運行の実施に向けて、実証運行に参加した事業者において、例えば以下のような取組を行った。

- ・ 車内アナウンスを流し、キャッシュレス決済の利用を促進した。
- ・ バス停でのポスター掲示やデジタルサイネージの表示、バスへのバスマスクやラッピングにより、視覚的に実証運行について周知した。
- ・ 運行路線沿線にあるイベント施設等に対して周知し、HP等での案内掲載を依頼した。
- ・ 利用者の多い土日に停留所に職員が立ち、声掛けやチラシの配布等による案内を行った。
- ・ クレジットカードタッチ決済に対応できるカードの種類を増やしたり、二次元コード決済を導入したりする等、キャッシュレス決済手段の拡充を検討した。

### (3) 実証運行の継続、新規路線の検討状況

実証運行に参加した 18 事業者について、2025 年 3 月以降の状況及び新規路線の検討の状況をまとめると、全体の半数の事業者が完全キャッシュレスバスの運行を継続し、約 40%の事業者が新規路線を検討する等、完全キャッシュレスバスの普及に向けた機運が醸成されていることが確認できる。

表 9 実証運行参加事業者による実証運行の継続又は本格運行への移行状況及び新規路線の検討状況

|                          | 事業者数 | 割合    |
|--------------------------|------|-------|
| 実証運行路線での実証運行を継続又は本格運行に移行 | 9    | 50.0% |
| 新規路線を検討                  | 7    | 38.9% |

### (4) 利用者アンケートを踏まえた効果と課題

本節では、実証運行において実施した利用者アンケートの結果を踏まえた効果と課題を整理す

る。

### ① 完全キャッシュレスバス導入によるメリット

利用者アンケートにおいて、完全キャッシュレスバスの導入について「進めてほしい」と回答した利用者に、完全キャッシュレスバスが進むことでどのようなメリットがあるか尋ねたところ、「バス乗降がスムーズになる」、「ドライバーの負担が軽減し、安全性が向上する」「ダイヤの効率化が望める」との回答割合が大きい。

### ② 完全キャッシュレスバスの導入に反対する理由

完全キャッシュレスバスの導入について「進めてほしくない」「どちらともいえない」と回答した利用者に、完全キャッシュレスバスの導入を進めてほしくない理由を自由記述回答も含む選択式で確認したところ、「スマートフォンの電池切れやカードの故障、アプリのエラーなどが不安」、「災害時・システムの障害などで使えなくなると困る」、「家族（子供や高齢者）にキャッシュレス決済できる端末を持たせていない」、「現金に慣れている」、「スマートフォンやカードなどが盗まれた時に悪用されると困る」の回答割合が大きい。

また、路線種別ごとに反対理由を集計すると、以下の傾向が見られた。

- 全路線共通：「スマートフォンの電池切れやカードの故障、アプリのエラーが不安」、「災害時・システム障害時に使用できない」の回答割合が大きい。
- 空港等路線（路線種別1）：「家族（子供や高齢者）にキャッシュレス決済できる端末を持たせていない」、「スマートフォンやカードなどが盗まれた時に悪用されると困る」の回答割合が大きい
- 観光路線（路線種別2）：「現金に慣れている」、「家族（子供や高齢者）にキャッシュレス決済できる端末を持たせていない」の回答割合が大きい
- 生活路線（路線種別3）：「スマートフォンやカードなどが盗まれた時に悪用されると困る」、「チャージをすることに経済的に負担を感じる」の回答割合が大きい

加えて、利用者属性においても、例えば年齢層で整理すると以下の傾向が見られた。

- 全世代共通：「スマートフォンの電池切れやカードの故障、アプリのエラーなどが不安」、「災害時・システムの障害などで使えなくなると困る」の回答割合が大きい
- 「10代以下」「20代」：「現金に慣れている」の回答割合が大きい
- 「30代」から「50代」：「家族（子供や高齢者）にキャッシュレス決済できる端末を持たせていない」の回答割合が大きい
- 「60代」：「スマートフォンやカード等が盗まれたときに悪用されると困る」の回答割合が高大きい

### ③ 完全キャッシュレスバスの導入への賛否に関するまとめ

利用者アンケートの結果を踏まえると、完全キャッシュレスバスを導入する際は次に留意することが必要である。

- ① 路線種別によって優先される課題が異なるため、完全キャッシュレスバスを導入する路線の特性に応じて対応策を検討する必要がある。
- ② 利用者属性によっても優先される課題が異なるため、アンケート集計時に得られた利用者像と、実際に完全キャッシュレスバスを導入する予定の路線での利用者像に差がある場合は、当該利用者像に応じた対策を講じることが望ましい。

具体的な対策については、第IV章にて記述する。

## (5) 広報取組の整理・分析

本節では実証運行開始における各事業者の広報事例について詳述する。

### ① 広報の取組の整理

実証運行についての周知広報は、媒体に応じて分類することができる。

| 利用者への案内<br>媒体      | 具体例  |
|--------------------|--|
| バス以外へのポスターの掲示による案内 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ バス停、バスターミナルへの掲示</li> <li>・ 窓口カウンターへの掲示</li> <li>・ 関連施設（駅、路線沿線施設等）への掲示</li> <li>・ チラシ、パンフレットの配布</li> <li>・ 乗車列でのスタッフによる説明</li> <li>・ 乗車口へのA型看板の設置 等</li> </ul>   |
| バスへの案内掲示           | バス車外 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ バス側面へのステッカーの掲示</li> <li>・ バスマスクの装着</li> <li>・ バスラッピングの実施</li> <li>・ 行先方向幕への表示</li> </ul> バス車内 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ バス運賃箱へのポスターの掲出</li> <li>・ 車内ディスプレイへの掲出</li> <li>・ 車内ラックへのパンフレット配架</li> <li>・ 座席ポケットへのパンフレット配架</li> <li>・ 座席シート裏への決済可能ブランドステッカーの貼付</li> <li>・ バス車内アナウンスの実施</li> <li>・ バス車内でのポスターの掲出 等</li> </ul> |
| HP 等への公表           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ プレスリリース</li> <li>・ 事業者 HP への公表</li> <li>・ SNS の発信</li> <li>・ 沿線施設の HP への公表</li> </ul>   |
| 関係者への説明            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 関係者（自治体や路線沿線施設等）への実証運行の説明と利用者への周知依頼</li> </ul>  |
| メディアでの報道           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ テレビ、新聞、WEB メディアによる取組の報道</li> </ul>  |
| その他                | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ バスからの乗継鉄道での車内アナウンスの実施</li> <li>・ 地域回覧板での広報</li> <li>・ 地域住民向け LINE での配信 等</li> </ul>   |

### ② 広報の効果の整理

利用者アンケート等により、施策の知名度向上、受容性向上への効果を分析すると、広報の効果は以下のように整理することができる。詳細な分析は付録3に記載する。

- ① 広報により完全キャッシュレスバスの実証運行についての周知が進むことで、実証運行への受容性が向上する。
- ② 利用者は「バス停、窓口の案内」に加えて、「ネットメディア」や「事業者 HP」等で施策を知ることが多いが、特に「ネットメディア」や「事業者 HP」では広報効果が高いことから、バス乗車前に施策について知る機会を設けることが重要である。

## IV. 完全キャッシュレスバス本格運行に向けた留意点

本章では実証運行の結果を踏まえ、本格運行に移行する際の留意点や取組案、クリアすべき課題等を整理する。

### (1) 本格運行に向けてクリアすべき課題と対応策

Ⅲ（４）で抽出された課題への対応策を検討する。各路線種別において、完全キャッシュレスバスの導入に反対する理由として上位に挙げられた項目について、次の２つの軸で整理することで、４つの障壁として分類した。

- ▶ バスでのキャッシュレス決済手段の有無：決済手段を持っている、持っていない
- ▶ 課題の性質：物理的課題、心理的課題

| 完全キャッシュレスバスの導入に反対する理由（回答数順）   | 完全キャッシュレスバス導入にあたっての障壁                                      | キャッシュレス決済手段を持っているか |        | 課題の性質 |       | 対応方針  |
|---|--|--------------------|--------|-------|-------|---|
|   |  | 持っている              | 持っていない | 物理的課題 | 心理的課題 |   |
| スマートフォンの電池切れやカードの故障、アプリのエラーなどが不安<br>災害時・システムの障害などで使えなくなるのが不安<br>家族（子供や高齢者）にキャッシュレス決済できる端末を持たせていない | A. キャッシュレス決済手段を保持しているが、機器の不調や所持等によりキャッシュレス決済が使えない          | ○                  |        | ○     |       | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ キャッシュレス決済手段が使用できないときの代替手段を用意する</li> <li>◆ 複数のキャッシュレス決済手段を導入する</li> </ul> |
| 現金に慣れている<br>スマホやカードなどが盗まれた時に悪用されることが不安<br>個人情報が漏洩するリスク、心配があると感じる                                  | B. キャッシュレス決済手段を保持していない（現金しか決済手段がない）ため、キャッシュレス決済が使えない       |                    | ○      | ○     |       | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 車内以外で現金決済が可能な場を整備する</li> <li>◆ キャッシュレス決済手段を配布する</li> </ul>               |
| チャージをすることに経済的に負担を感じる<br>キャッシュレスで決済できる端末を持っていない<br>高齢者や子どもなどキャッシュレス対応が困難な利用者もいる                    | C. キャッシュレス決済手段を保持しているが、キャッシュレス決済のメリットが認知されておらず、使用を避ける      | ○                  |        |       | ○     | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ キャッシュレス利用によるメリットをアピールする</li> <li>◆ キャッシュレス利用によるメリットを導入する</li> </ul>      |
| 決済端末の使い方がわからない<br>スマホやカード、交通系ICカードを忘れた時に現金で払いたい<br>外国人観光客が使用できない                                  | D. キャッシュレス決済手段を保持している、保持していないに関わらず、バスでのキャッシュレス決済の使い方がわからない | ○                  | ○      |       | ○     | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ キャッシュレス決済の使い方ガイドを作成する</li> </ul>   |

図 12 完全キャッシュレスバスの導入に反対する理由に基づく障壁の整理

| 完全キャッシュレスバス導入にあたっての障壁                                     | 対応方針  | 実施例   |
|---|---|---|
| A.キャッシュレス決済手段を保持しているが、機器の不調や不所持等によりキャッシュレス決済が使えない         | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ キャッシュレス決済手段が使用できないときの代替手段を用意する</li> <li>◆ 複数のキャッシュレス決済手段を導入する</li> </ul> | <ol style="list-style-type: none"> <li>① 次回乗車時支払いカードの交付</li> <li>② 乗車列でスタッフが手渡しでチケットを販売</li> <li>③ クレジットカード決済、二次元コード決済を新たに導入</li> </ol> |
| B.キャッシュレス決済手段を保持していない（現金しか決済手段がない）ため、キャッシュレス決済が使えない       | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 車内以外で現金決済が可能な場を整備する</li> <li>◆ キャッシュレス決済手段を配布する</li> </ul>               | <ol style="list-style-type: none"> <li>① 窓口での回数券の販売</li> <li>② 交通系ICカードの配布</li> </ol>   |
| C.キャッシュレス決済手段を保持しているが、キャッシュレス決済のメリットが認知されておらず、使用を避ける      | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ キャッシュレス利用によるメリットをアピールする</li> <li>◆ キャッシュレス利用によるメリットを導入する</li> </ul>      | <ol style="list-style-type: none"> <li>① キャッシュレス利用のメリットをまとめたパンフレットを配布</li> <li>② キャッシュレス割引の導入</li> <li>③ 乗継割引の導入</li> </ol>             |
| D.キャッシュレス決済手段を保持している、保持していないに関わらず、バスでのキャッシュレス決済の使い方がわからない | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ キャッシュレス決済の使い方のガイドを作成する</li> </ul>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>① キャッシュレス利用方法をまとめたパンフレットを交付</li> <li>② 外国語での利用可能決済案内ポスターを作成</li> </ol>                           |

図 13 完全キャッシュレスバスの導入における課題への対応方針と実施例

それぞれの障壁に対し、対応方針を検討するとともに、実証運行で行われた具体的な対応策を事例として掲載する。

**障壁A：キャッシュレス決済手段を保持しているが、機器の不調や不所持等によりキャッシュレス決済が使えない**

**詳細及び対応方針：**

- ・ 普段キャッシュレス決済が使えるものの、一時的な要因（スマートフォンの電池切れ・故障や交通系 IC カードを忘れる等）により支払いができない利用者が想定されるため、後払いカードを交付する、現金支払いが可能なチケットを販売する等、代替手段を設定することが有効と考えられる。
- ・ 事業者側のシステムエラーによりキャッシュレス決済ができないことへの懸念の声も上がっているが、令和 6 年度の実証運行ではシステムエラーによるキャッシュレス決済の不調についての声は特段寄せられていないことから、完全キャッシュレスバスの導入における重大な障壁とはならないと考えられる。
- ・ 加えて、キャッシュレス手段を持っていても、その決済手段が当該路線で使用できない利用者も想定されるため、複数のキャッシュレス決済手段を導入し、利用者の決済の選択肢を増やす。
- ・ 決済手段の導入にあたっては、例えば鉄道駅からの利用者が多い路線では交通系 IC カード

決済を導入したり、外国人の利用の多い空港路線では国際ブランドのクレジットカードタッチ決済を導入したりする等、当該路線の利用者層を踏まえた決済手段を検討することが必要である。

#### **対応例：**

- ・ キャッシュレス決済が使用できない利用者に対して、利用の記録を記載した後払いカードを配布し、次回乗車時又は有人窓口において運賃の支払いを求める。
- ・ 駅や空港等の施設に接続している場合や、イベントによる臨時便の場合は、券売機や窓口、臨時スタッフ等により現金でチケットを販売する。
- ・ 路線特性や利用者特性に合わせた、複数のキャッシュレス決済手段を導入し、乗車時にいずれかの手段を利用いただくよう案内する。

**障壁B：キャッシュレス決済手段を保持していない（現金しか決済手段がない）ため、キャッシュレス決済が使えない**

#### **詳細及び対応方針：**

- ・ 子供等、キャッシュレス決済手段を持たず、現金での決済のみ可能な利用者が想定される場合、バス車内以外で現金での決済を行える環境を整えることが有効と考えられる。
- ・ 自治体と連携して、地域住民に対して交通系 IC カードを配布したり、特定の条件を満たす場合に乗車を無償としたりする取組も考えられる。

#### **対応例：**

- ・ 券売機や窓口、臨時スタッフ等により現金で購入できる回数券やチケット、定期券等を販売する。
- ・ 観光路線では、地域住民に限り利用を無償とする。
- ・ 生活路線では、自治体と連携して交通系 IC カードを配布する。

**障壁C：キャッシュレス決済手段を保持しているが、キャッシュレス決済のメリットが認知されておらず、使用を避ける**

#### **詳細及び対応方針：**

- ・ 潜在的にキャッシュレス決済が利用できるが、利用することによるメリットが認知されていないこと、セキュリティ上の不安があることから積極的に利用しない利用者があることが想定されるため、完全キャッシュレスバスの運行による利用者側のメリットをアピールすることで、キャッシュレス決済の利用を促進する。
- ・ 完全キャッシュレスバスの導入期間となる実証運行期間には、キャッシュレス割引等の金銭的インセンティブを導入する、便数が多い路線や代替の移動手段がある路線で、完全キャッシュレスバスを一定割合で導入する等により、完全キャッシュレスバスの存在を普及させることも有効である。

#### **対応例：**

- ・ キャッシュレス利用によるメリット（乗車時に小銭の用意が不要になり、スムーズな乗車が可能になる、定時運行が望める、運転者負担軽減により安全性が向上する、クレジットカード

ド利用によりポイントが貯まる、キャッシュレス割引や接続割引がある、等)をパンフレットにまとめて配布する(図14 キャッシュレス決済利用によるメリットをまとめたパンフレットの例(関東自動車株式会社)、図15 完全キャッシュレスバス実証運行国民周知用ポスター(再掲))。

- ・ キャッシュレス利用割引や鉄道等との接続割引等、金銭的なインセンティブを導入する。
- ・ 代替の移動手段がある場合や、便数が多い場合は、一部の便のみ完全キャッシュレスバスとする。

### キャッシュレスバスの実証運行実施中!

## totraをご利用ください!

対象エリア: 宇都宮駅 東側の路線  
実証期間: 2024年11月1日(金)~2025年2月28日(金)

**totra ってこんなに便利!**

バス・LRT をご利用  
利用した区間運賃の  
2%が交通ポイントとして貯まる

| 発売額    | チャージ金額(利用可能額) | デポジット(預り金)※積入時のみ |
|--------|---------------|------------------|
| 1,000円 | 500円          | 500円             |

totraご利用エリア

- 関東自動車の一般路線バス全線
- ジェイアールバス関東(宇都宮支店・西那須野支店)の一般路線バス全線
- 宇都宮ライトレール(LRT)全線

電子マネーでお買い物

- Suicaがご利用できる店舗でのお買い物でtotraがご利用できます。

チャージ(入金)可能な場所

- 関東自動車、ジェイアールバス関東及び宇都宮ライトレールの取扱窓口
- Suica、PASMOエリアの鉄道駅の自動券売機
- Suicaがチャージ可能なコンビニエンスストア
- バス・LRT車内

裏面に「totra」をご利用いただいた際の  
お得な制度がありますのでご覧ください!

お問い合わせ先/関東自動車株式会社 路線バス部 TEL0570-031811

以下のサービスと組み合わせて  
【公共交通】を  
おトクに利用しよう!

### 公共交通機関の乗継割引制度

条件

- 1 【totra】をご利用
- 2 【60分以内】に乗り継ぎ

※関東自動車及びJRバス関東が運行する路線バスの  
乗り継ぎに限り、(JR/バス関東は宇都宮支店管内のみ)  
※乗継割引制度は、totra以外の交通系ICカードは適用外です。

乗継割引

|     |   |         |        |
|-----|---|---------|--------|
| バス  | ↔ | LRT     | 100円割引 |
| バス  | ↔ | バス*1    | 200円割引 |
| バス  | ↔ | 地域内交通*2 | 200円割引 |
| LRT | ↔ | 地域内交通*2 | 200円割引 |

\*1 バスからバスの乗継時、小学生料金・薄かい着料金は100円割引となります。  
\*2 「地域内交通」とは、病院/商業施設/地区市民センターなどのほか、  
路線バスや鉄道に乗り継ぐための【地域内限定・乗り合いタクシー】のことです。

### バスの上限運賃制度

1 乗車あたりの上限が400円

条件

- 1 時間帯: 午前9時から午後4時(降車時間)
- 2 区間: 宇都宮市内での乗り降り
- 3 交通系ICカード(totraやSuica等)をご利用

図14 キャッシュレス決済利用によるメリットをまとめたパンフレットの例(関東自動車株式会社)



図 15 完全キャッシュレスバス実証運行国民周知用ポスター（再掲）

障壁D：キャッシュレス決済手段を保持している、保持していないに関わらず、バスでのキャッシュレス決済の使い方がわからない

**詳細及び対応方針：**

- ・ インバウンドや普段交通系 IC カードを利用しない地域の利用者など、潜在的にはキャッシュレス決済を利用できる利用者が想定されるため、利用方法をガイドとして掲示することが有効である。
- ・ 加えて、キャッシュレス決済の利用を促進するため、地域住民に交通系 IC カードを配布する取組も考えられる。

**対応例：**

- ・ キャッシュレス決済方法についてのガイドを作成し、バス停への掲示やバス車内での配布によりキャッシュレス決済の利用を促進する（図 16 キャッシュレス決済方法の案内パンフレット例（東急バス株式会社））。

## 代官山循環バスの運賃改定および 完全キャッシュレスバス実証運行について

「渋谷駅 ○代官山循環バス」では2024年12月1日(日)より運賃を改定いたします。また、同日付で「完全キャッシュレスバス実証運行」を実施させていただきます。何卒、ご理解を賜りますようお願い申し上げます。



| 2024年12月1日からの運賃 |                      |                      |                       | 運賃改定後の回数券取扱いについて      |               |                               |
|-----------------|----------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------|-------------------------------|
| 項目              | 2024年11月30日まで        |                      | 2024年12月1日から          |                       | 2024年11月30日まで | 2024年12月1日から                  |
|                 | 大人                   | 小児                   | 大人                    | 小児                    | 現金            | 回数券                           |
| 普通運賃            | 157円<br>(現金160円)     | 79円<br>(現金80円)       | 200円                  | 100円                  | そのまま利用いただけます  | 券面額と改定運賃の差額を交通系ICカードでお支払いください |
| 回数券             | 1,000円<br>(160円券×7枚) | 1,000円<br>(80円券×14枚) | 2,000円<br>(200円券×11枚) | 1,000円<br>(100円券×11枚) | そのまま利用いただけます  | そのまま利用いただけます                  |

**12月1日**

**実証運行期間**

2024年12月1日から2025年5月31日まで(予定) ※以降はご利用状況を期まえ別途お知らせいたします。

**ご利用可能決済について**

交通系ICカード決済、タッチ決済対応のカード(クレジットカード、デビット、プリペイド)や同カードが設定されたスマートフォン等、二次元バーコード決済、代官山循環バス専用回数券※原則現金はご利用いただけません(交通系ICカードへのチャージは可能です)

**ご利用可能決済ブランドについて**

下記記載の決済ブランドロゴをご確認ください。

**ご乗車方法について**

ご乗車時下記のとおり各決済専用リーダーにタッチまたは読み取り機にさしてください(利用する決済方法の申し出は不要です)

**お支払い方法について**

- ・小児、大人割引、小児割引が適用される方、または複数人支払をされる方は事前に乗務員にお申し出ください。
- ・交通系ICカードで残高不足の際はチャージいただくか他の決済手段で金額をお支払いください(不足分について他の決済手段との併用はできません)
- ・クレジットカードで金額運賃をお支払いいただけない際は他の決済手段でお支払いください。
- ・二次元バーコードで残高不足の際はチャージいただくか他の決済手段で金額をお支払いください(不足分について他の決済手段との併用はできません)
- ・代官山循環バス専用回数券で差額分のお支払いが必要な際は事前に乗務員にお申し出いただき交通系ICカードで差額分をお支払いください。
- ・携帯電話等の通信状況により二次元バーコード決済サービスをご利用いただけない場合は、他の決済手段でお支払いください

**ご利用できる決済方法について**

交通系ICカード決済



クレジットカード決済



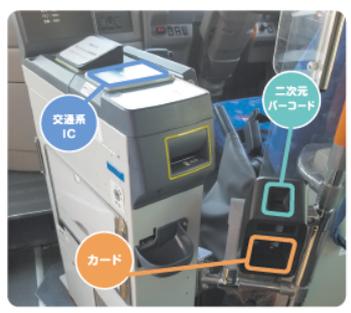
二次元バーコード決済



Smart Code



**専用読み取り機の位置について**



東急バス お客さまセンター ☎03-6412-0190 (平日9:00-17:30) ※「PASMO」は株式会社バスモの登録商標です。 ※「Suica」は東日本旅客鉄道株式会社の登録商標です。

図 16 キャッシュレス決済方法の案内パンフレット例(東急バス株式会社)

## (2) 事業者が完全キャッシュレスバス導入に向けて実施すること

完全キャッシュレスバスの導入に向けて、事業者側に求められる事項を整理する。

### (ア) 申請業務

- ・運輸局への運送約款の変更申請：

標準運送約款を利用していない事業者は、支払い方法を指定できる旨、運送約款の変更申請を行う

- ・運輸局への実証運行・本格運行の届出：

国土交通省通達「一般乗合旅客自動車運送事業者による完全キャッシュレスバスの運行に関する取扱いについて(令和6年8月30日付 国自旅第150号)」に基づき、運輸局への届出を行う

### (イ) 周知・広報

- ・バス路線への期間を設けた周知：

バス停、バス車内等に十分な期間をもってポスター掲示や車内放送等による周知を行う等

- ・ web を活用した周知：  
SNS への公開、web メディアへの情報共有 等
  - ・ 関連施設への説明と周知依頼：  
路線沿線にあるスタジアムなどのイベント会場、大学、企業、商業施設へ説明し、各施設内や施設 HP（アクセス案内ページ）での掲示を依頼する 等
  - ・ 地域住民への周知：  
地域住民の利用が多い場合は、自治体と連携して、広報誌、回覧板、地域 LINE 等を活用する 等
- (ウ) 運行中の対応
- ・ 運転者への周知：  
案内が発生することへの理解を求める、問い合わせ対応マニュアルを配布する、想定外の問い合わせを社内共有できる仕組みを整備する 等
  - ・ 柔軟な対応  
全便ではなく、特定の便で導入する、イベントにより普段利用しない利用者が増大する場合は臨時運賃箱の設置により、混乱を緩和する 等

### (3) 結論

---

- 事業者の月次報告等によると、実証運行参加事業者に対する問い合わせ等が想定より少なく、実証運行中に大きなトラブルは報告されていないことや、国土交通省による実証運行期間の終了後も事業者にて継続して完全キャッシュレスバスを運行したり、新規路線を検討したりしていることを踏まえると、バス業界で完全キャッシュレスバスの取組を拡大する機運が醸成されている。(Ⅲ(2), (3))
- 実証運行の路線における現金利用率の低下や利用者アンケートの結果によると、利用者から完全キャッシュレスバスの導入について一定の理解が得られている。(Ⅲ(2), (4))
- 完全キャッシュレスバス導入にあたっては、路線種別及び利用者層を考慮して対応策を検討することが必要である。(Ⅲ(4), IV(1))
- 完全キャッシュレスバスに関する広報は、特に「ネットメディア」や「事業者 HP」等、利用者がバス乗車前に施策について知る機会を設けることで、利用者の理解度や受容性が向上する傾向がある。(Ⅲ(5))
- 実証運行の結果を踏まえ、引き続き完全キャッシュレスバスの普及に向けた利用者の理解の促進（社会受容性及び認知度の向上）を継続することが求められる。

### (4) 今後の進め方

---

実証運行が実施されていない路線や地域もあること等から、路線の特性を踏まえつつ、令和7年度以降も完全キャッシュレスバスの実証運行を行うとともに、利用者理解の促進に向けた周知にも取り組む。その上で、できるだけ早期に全国での完全キャッシュレスバスの実装を実現する。

# 付録

## 付録1 FAQ

| 区分1      | 区分2                          | 区分3  | 想定される質問・疑問点   | 対応方針  | 具体的回答(案) ※事業者ごとに選択   |
|----------|------------------------------|--|---|---|--|
| 実証運行期間中  | 支払い(現金利用)                    |  | 現金しか所持していない   | ○バス事業者のシステムに応じて、現金利用者への対応を依頼する。<br>○現金利用率を下げるため、次回以降はキャッシュレスを活用するように促すよう、リーフレットを配布する。   | ○支払い手段を案内するとともに、完全キャッシュレスバス実証運行を行う旨及びキャッシュレス手段を記載したリーフレットを渡す。<br>【対応例】<br>・窓口等における後日払い<br>※後日の支払いが確認できない場合は乗車をお断りする可能性がある<br>・窓口等における事前支払い<br>・車内において現金でICカードにチャージ<br>・チャージ済みICカードの車内販売<br>・簡易な設備で現金收受<br>※釣り銭が出せない場合がある |
|          |                              |  | ICカード等を持っていくのを忘れた   |   |  |
|          | バス車内<br>支払い<br>(キャッシュレス決済利用) |  | ICカードのチャージが不足していた<br>定期券やクレジットカードの有効期限が切れていた<br>ICカード等が破損していた<br>電池切れでモバイルICが使えなかった<br>クレジットカードが利用停止状態だった<br>電池切れや通信不良でQRコードが表示できなかった | ○バス事業者のシステムに応じて、利用者起因する不具合発生時の対応を依頼する。<br>○具体的な方法はバス事業者で準備する。   | ○支払い手段を案内する。<br>【対応例】<br>・窓口等における後日払い<br>※後日の支払いが確認できない場合は乗車をお断りする可能性がある<br>・窓口等における事前支払い<br>・車内において現金でICカードにチャージ<br>・チャージ済みICカードの車内販売<br>・簡易な設備で現金收受<br>※釣り銭が出せない場合がある  |
|          |                              |  | 決済システムの通信エラーにより使用不能となった<br>※システムトラブル、通信不良、機器の故障など、事業者側に起因する場合   | ○利用者起因しないシステムトラブルによるエラー発生時対応を、バス事業者にて準備する。  | ○対応手段を案内する。<br>・簡易な設備で現金收受<br>・窓口等における後日払い   |
| 実証運行への意見 |                              | 完全キャッシュレス実証運行の意義を問われた                      | ○完全キャッシュレスバス実証運行についての案内、キャッシュレス手段、HPの二次元コード等を記載したパンフレットを配布し、キャッシュレス活用を促す。<br>○安全のため、車内アナウンスは最小限とする。                                   | ○完全キャッシュレスバス実証運行を行う旨及び以下のキャッシュレス手段を記載したリーフレットを渡す。<br>【案内例】<br>・交通系ICカード(モバイル版含む) 入手を依頼<br>・バス事業者独自のICカード(モバイル版含む) 入手を依頼<br>・クレジットカード(デビットカード・プリペイドカード含む) 入手を依頼<br>・QRコードで乗車できる場合はスマホにアプリ導入を依頼 |  |
|          |                              | 完全キャッシュレス実証運行への苦情があった                      |   |   |  |
|          |                              | ICカード等を購入したにもかかわらず、現金利用も可能であることについて、苦情があった | ○完全キャッシュレスバス実証運行についての案内、キャッシュレス手段、HPの二次元コード等を記載したパンフレットを配布する。   | ○キャッシュレス支払いに協力いただいたことに謝意を示しつつ、以下のように回答する。<br>「利用者の影響が大きくならないように実証運行を行っているため、実証運行期間は現金支払いも認めているが、原則として利用者にはキャッシュレス支払いへのご協力をお願いしているところ、ご理解いただきたい」と回答する。   |  |
|          |                              | 定時性が大きく損なわれた                               | ○完全キャッシュレス運行を中止する場合の要件をバス事業者にて設定する。   | ○実証運行によりXX分以上遅延した場合に、現金支払いも受け付ける。   |  |

| 区分1     | 区分2          | 区分3   | 想定される質問・疑問点   | 対応方針  | 具体的回答(案) ※事業者ごとに選択   |
|---------|--------------|---|---|---|--|
| 実証運行期間中 | バス車内         | 支払い(現金利用)   | 現金しか所持していない<br><br>ICカード等を持ってくのを忘れた   | ○バス事業者のシステムに応じて、現金利用者への対応を依頼する。<br>○現金利用率を下げるため、次回以降はキャッシュレスを活用するように促すよう、リーフレットを配布する。   | ○支払い手段を案内するとともに、完全キャッシュレスバス実証運行を行う旨及びキャッシュレス手段を記載したリーフレットを渡す。<br>【対応例】<br>・窓口等における後日払い<br>※後日の支払いが確認できない場合は乗車をお断りする可能性がある<br>・窓口等における事前支払い<br>・車内において現金でICカードにチャージ<br>・チャージ済みICカードの車内販売<br>・簡易な設備で現金収受<br>※釣り銭が出せない場合がある |
|         |              | 支払い(キャッシュレス決済利用)  | ICカードのチャージが不足していた<br>定期券やクレジットカードの有効期限が切れていた<br>ICカード等が破損していた<br>電池切れでモバイルICが使えなかった<br>クレジットカードが利用停止状態だった<br>電池切れや通信不良でQRコードが表示できなかった | ○バス事業者のシステムに応じて、利用者に起因する不具合発生時の対応を依頼する。<br>○具体的な方法はバス事業者で準備する。  | ○支払い手段を案内する。<br>【対応例】<br>・窓口等における後日払い<br>※後日の支払いが確認できない場合は乗車をお断りする可能性がある<br>・窓口等における事前支払い<br>・車内において現金でICカードにチャージ<br>・チャージ済みICカードの車内販売<br>・簡易な設備で現金収受<br>※釣り銭が出せない場合がある  |
|         | 支払い(システムエラー) | 決済システムの通信エラーにより使用不能となった<br>※システムトラブル、通信不良、機器の故障など、事業者側に起因する場合 | ○利用者に起因しないシステムトラブルによるエラー発生時対応を、バス事業者にて準備する。   | ○対応手段を案内する。<br>・簡易な設備で現金収受<br>・窓口等における後日払い  |  |
|         | 実証運行への意見     | 完全キャッシュレス実証運行の意義を問われた   | ○完全キャッシュレスバス実証運行についての案内、キャッシュレス手段、HPの二次元コード等を記載したパンフレットを配布し、キャッシュレス活用を促す。<br>○安全のため、車内アナウンスは最小限とする。                                   | ○完全キャッシュレスバス実証運行を行う旨及び以下のキャッシュレス手段を記載したリーフレットを渡す。<br>【案内例】<br>・交通系ICカード(モバイル版含む) 入手を依頼<br>・バス事業者独自のICカード(モバイル版含む) 入手を依頼<br>・クレジットカード(デビットカード・プリペイドカード含む) 入手を依頼<br>・QRコードで乗車できる場合はスマホにアプリ導入を依頼 |  |
|         |              | 完全キャッシュレス実証運行への苦情があった   | ○完全キャッシュレスバス実証運行についての案内、キャッシュレス手段、HPの二次元コード等を記載したパンフレットを配布する。   | ○キャッシュレス支払いに協力いただいたことに謝意を示しつつ、以下のように回答する。<br>「利用者の影響が大きくならないように実証運行を行っているため、実証運行期間は現金支払いも認めているが、原則として利用者にはキャッシュレス支払いへのご協力をお願いしているところ、ご理解いただきたい」と回答する。   |  |
|         | その他          | 定時性が大きく損なわれた  | ○完全キャッシュレス運行を中止する場合の要件をバス事業者にて設定する。   | ○実証運行によりXX分以上遅延した場合に、現金支払いも受け付ける。   |  |

| 区分1                         | 区分2                        | 区分3  | 想定される質問・疑問点   | 対応方針   | 具体的回答(案) ※事業者ごとに選択   |
|-----------------------------|----------------------------|--|---|--|--|
| 実証運行期間中                     | バス車内以外<br>(対面)             | 支払いについて                                    | 現金の利用はできないか問われた   | ○完全キャッシュレスバス実証運行についての案内、キャッシュレス手段、HPの二次元コード等を記載したパンフレットを配布し、キャッシュレス活用を促す。<br>○アナウンスの原稿をバス会社で用意する。  | ○以下の案内及び完全キャッシュレスバス実証運行を行っている旨を記載したリーフレットを渡す。<br>【案内例】<br>・交通系ICカード（モバイル版含む）入手を依頼<br>・バス事業者独自のICカード（モバイル版含む）入手を依頼<br>・クレジットカード（デビットカード・プリペイドカード含む）入手を依頼<br>・QRコードで乗車できる場合はスマホにアプリ導入を依頼   |
|                             |                            | 支払いについて                                    | 使用できるキャッシュレス手段は何か問われた   |  |  |
|                             |                            | 支払いについて                                    | キャッシュレス決済のエラーが発生したときはどうするか問われた  |  |  |
|                             | 実証運行への意見                   | 完全キャッシュレス実証運行の意義を問われた                      | 完全キャッシュレス実証運行への苦情があった   | 完全キャッシュレス実証運行についての案内、キャッシュレス手段、HPの二次元コード等を記載したパンフレットを配布し、キャッシュレス活用を促す。<br>・キャッシュレスバスの目的が以下であることを伝える。<br>「運転手不足によりバス路線の維持が危機的な状況となるため、大きな経営改善のため国としてキャッシュレスバスを導入することを推進している」<br>「実証運行を通じて課題を明確にするため、ご協力をお願いしたい」 | ○完全キャッシュレスバス実証運行を行う旨及び以下のキャッシュレス手段を記載したリーフレットを渡す。<br>【案内例】<br>・交通系ICカード（モバイル版含む）入手を依頼<br>・バス事業者独自のICカード（モバイル版含む）入手を依頼<br>・クレジットカード（デビットカード・プリペイドカード含む）入手を依頼<br>・QRコードで乗車できる場合はスマホにアプリ導入を依頼<br>○キャッシュレスバスの目的として以下を伝え、協力を要請する。<br>「運転手不足によりバス路線の維持が危機的な状況となるため、大きな経営改善のため国としてキャッシュレスバスを導入することを推進している」<br>「実証運行を通じて課題を明確にするため、ご協力をお願いしたい」 |
|                             |                            | ICカード等を購入したにもかかわらず、現金利用も可能であることについて、苦情があった |   | ○キャッシュレス支払いに協力いただいたことに謝意を示しつつ、以下のように回答する。<br>「利用者の影響が大きくならないように実証運行を行っているため、実証運行期間は現金支払いも認めているが、原則として利用者にはキャッシュレス支払いへのご協力をお願いしているところ、ご理解いただきたい」と回答する。  |  |
| バス車内以外<br>(電話口)             | 支払いについて                    | 現金の利用はできないのか                               | ・原則的に現金が利用できない旨及びキャッシュレス手段について口頭で説明しつつ、HPを案内し、キャッシュレス活用を促す。<br>・アナウンスの原稿をバス会社で用意する。 | ○基本的に現金が利用できない旨を伝えつつ、以下の案内を行い、詳細説明はHPへのアクセスを促す。<br>【案内例】<br>・交通系ICカード（モバイル版含む）入手を依頼<br>・バス事業者独自のICカード（モバイル版含む）入手を依頼<br>・クレジットカード（デビットカード・プリペイドカード含む）入手を依頼<br>・QRコードで乗車できる場合はスマホにアプリ導入を依頼                       |  |
|                             |                            | 使用できるキャッシュレス手段は何か                          | ・キャッシュレス手段について口頭で説明しつつ、HPを案内し、キャッシュレス活用を促す<br>・アナウンスの原稿をバス会社で用意する。                  |  |  |
|                             | 実証運行への意見                   | 完全キャッシュレス実証運行の意義を問われた                      | 完全キャッシュレス実証運行への苦情があった   | 完全キャッシュレス実証運行の目的を伝え、協力を要請し、詳細はHPへ誘導する。<br>・アナウンス原稿をバス会社で用意する。  | ○キャッシュレスバスの目的として以下を伝え、協力を要請する。詳細は国土交通省のHPを案内する。<br>「運転手不足によりバス路線の維持が危機的な状況となるため、大きな経営改善のため国としてキャッシュレスバスを導入することを推進している」<br>「実証運行を通じて課題を明確にするため、ご協力をお願いしたい」  |
| 実証運行期間後                     | バス車内<br>実証運行への意見           | 今後完全キャッシュレス運行を行うか問われた                      | ○今後の方針や、実証運行の効果は後日国から公表される旨伝達する。<br>○安全のため、車内アナウンスは最小限とする。                          | ○今後の方針や実証運行の結果は後日公表する旨アナウンスする。   |  |
|                             |                            | 完全キャッシュレス実証運行の結果を問われた                      |   |  |  |
|                             | バス車内以外<br>(対面)<br>実証運行への意見 | 今後完全キャッシュレス運行を行うか問われた                      | ○今後の方針や、実証運行の効果は後日国土交通省から公表される旨伝達する。  | ○今後の方針や実証運行の結果は後日公表する旨アナウンスする。<br>○追加の意見があれば必要に応じて問い合わせフォームを案内する。  |  |
| バス車内以外<br>(電話口)<br>実証運行への意見 | 今後完全キャッシュレス運行を行うか問われた      | ○今後の方針や、実証運行の効果は後日国土交通省から公表される旨伝達する。       | ○今後の方針や実証運行の結果は後日公表する旨アナウンスする。  |  |  |

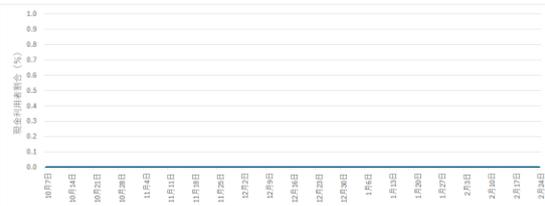
# 付録2 ヒアリングシート

完全キャッシュレス実証運行 ヒアリングシート

事業者名

路線名

①効果（現金利用者数の推移）



各月の推移の要因等について記載ください

| 月   | 要因等 |
|-----|-----|
| 11月 |     |
| 12月 |     |
| 1月  |     |
| 2月  |     |

②利用者への案内がどの程度発生したか

|                                   | 発生頻度 |     |    |    |
|-----------------------------------|------|-----|----|----|
|                                   | 11月  | 12月 | 1月 | 2月 |
| 1.利用者より現金の扱いについての問い合わせを受けた        |      |     |    |    |
| 2.利用者よりキャッシュレス決済についての問い合わせを受けた    |      |     |    |    |
| 3.利用者より実務目的・意義についての質問があった         |      |     |    |    |
| 4.利用者より完全キャッシュレス実証運行についてご意見をいただいた |      |     |    |    |

③②で挙げられた案内以外の事象や課題がどの程度発生したか

|       | 発生頻度 |     |    |    |
|-------|------|-----|----|----|
|       | 11月  | 12月 | 1月 | 2月 |
| 1.XXX |      |     |    |    |
| 2.XXX |      |     |    |    |
| 3.XXX |      |     |    |    |
| 4.XXX |      |     |    |    |

④への対応（問題なく対応できたか、より良い対応法はあるか）

※各月の総括を記載ください。

| 月   | 対応状況 |
|-----|------|
| 11月 |      |
| 12月 |      |
| 1月  |      |
| 2月  |      |

④への対応（適切な対応法は何か）

※各月の総括を記載ください。

| 月   | 対応状況 |
|-----|------|
| 11月 |      |
| 12月 |      |
| 1月  |      |
| 2月  |      |

⑤ドライバーの負担がどの程度軽減するか

※回答したドライバーの人数

|        | 回答したドライバーの人数 |     |    |    |
|--------|--------------|-----|----|----|
|        | 11月          | 12月 | 1月 | 2月 |
| 1.減少した |              |     |    |    |
| 2.変化なし |              |     |    |    |
| 3.増加した |              |     |    |    |

⑥乗降者数、売上、定時性への影響はあるか

※各月の総括を記載ください。

|                         | 発生頻度 |     |    |    |
|-------------------------|------|-----|----|----|
|                         | 11月  | 12月 | 1月 | 2月 |
| 乗降者数（増加～減少）※1つ選択        |      |     |    |    |
| 売上（増加～減少）※1つ選択          |      |     |    |    |
| 定時性（概ね定刻通り）※複数記載        |      |     |    |    |
| 定時性（5分以内の遅延が発生）※複数記載    |      |     |    |    |
| 定時性（5分～10分の遅延が発生）※複数記載  |      |     |    |    |
| 定時性（10分～15分の遅延が発生）※複数記載 |      |     |    |    |
| 定時性（15分以上の遅延が発生）※複数記載   |      |     |    |    |
| 合計                      | 0    | 0   | 0  | 0  |

④の要因を記載ください。

| 月   | 要因 |
|-----|----|
| 11月 |    |
| 12月 |    |
| 1月  |    |
| 2月  |    |

⑤の詳細・総括を記載ください。

※各月の総括を記載ください。

| 月   | 詳細・総括 |
|-----|-------|
| 11月 |       |
| 12月 |       |
| 1月  |       |
| 2月  |       |

⑦利用者の声・反響はどうか

| 月   | 声・反響 |
|-----|------|
| 11月 |      |
| 12月 |      |
| 1月  |      |
| 2月  |      |

⑧よりよい運行に向けた対応

| 月   | 対応 |
|-----|----|
| 11月 |    |
| 12月 |    |
| 1月  |    |
| 2月  |    |

### 付録3 利用者アンケートの詳細結果

#### ① 利用者アンケートの概要

##### (ア) 実施概要

利用者アンケートの実施目的や対象、調査方法等は以下のとおりである。

表 10 利用者アンケート概要

| 都道府県調査 |  |
|--------|--|
| 実施目的   | <ul style="list-style-type: none"> <li>完全キャッシュレスバスの導入に対する利用者の受容性を明らかにする</li> <li>事業者による広報効果を明確にし、効果的な広報ツールを特定する</li> </ul> |
| 調査対象   | 対象路線利用者  |
| 有効回収数  | 1,274  |
| 調査方法   | バス車内、周知用パンフレットに掲載した二次元コードからのアクセスによるオンライン調査   |
| 調査期間   | 令和6年11月1日～令和7年2月28日  |
| その他    | 各事業者の実証運行期間中の回答を有効回答とした  |

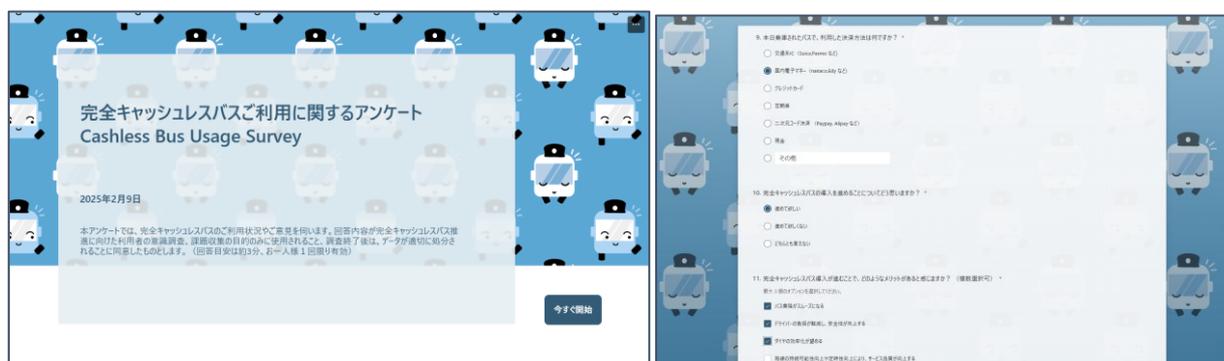


図 17 利用者アンケートの例：バス車内告知用ポスター（上）、アンケートフォーム画面（下）

##### (イ) 調査項目

調査項目は、回答者の属性、回答者の完全キャッシュレスバスの導入への受容性、事業者による広報取組の効果の把握が可能となるよう、次の通り設定した。

表 11 質問項目の一覧

| 質問番号 | 設問項目                             | 選択肢  | 検証内容               |
|------|----------------------------------|--|--------------------|
| 1-1  | 回答言語                             | ・日本語<br>・英語  | 利用者の属性             |
| 1-2  | 利用した交通事業者名及び路線名                  |  | 利用者の属性             |
| 1-3  | 年齢                               | ・10代以下 ・20代 ・30代 ・40代<br>・50代 ・60代 ・70代 ・80代以上   | 利用者の属性             |
| 1-4  | 性別                               | ・男性 ・女性 ・回答したくない<br>・その他(自由記述)   | 利用者の属性             |
| 1-5  | 職業                               | ・会社員 ・公務員 ・自営業/個人事業<br>・会社役員 ・自由業 ・専業主婦/主夫<br>・学生 ・アルバイト/パート<br>・無職 ・その他(自由記述)   | 利用者の属性             |
| 1-6  | 普段キャッシュレス決済を利用しているか              | ・利用している ・利用していない   | 利用者の属性             |
| 1-7  | 普段バスを利用しているか                     | ・ほぼ毎日利用している<br>・週に2-3回利用している<br>・月に数回程度利用している<br>・利用していない  | 利用者の属性             |
| 1-8  | 本日乗車したバスの利用目的                    | ・普段利用(通勤・通学・買い物など、生活圏内で普段に利用している)<br>・臨時利用(別交通の代替、やむを得ない理由等、生活圏内だが普段は利用していない)<br>・一時利用(旅行・観光・遠出など、生活圏外で一時的な利用)<br>・その他(自由記述)     | 利用者の属性             |
| 1-9  | 本日乗車したバスで利用した決済方法                | ・交通系 IC(Suica, Pasma など)<br>・国内電子マネー(nanaco, Edy など)<br>・クレジットカード ・定期券<br>・二次元コード決済(Paypay, Alipay 等)<br>・現金 ・その他(自由記述)          | 利用者の属性             |
| 2-1  | 完全キャッシュレスバスの導入への賛否               | ・進めて欲しい(=2-2へ)<br>・進めて欲しくない(=2-3へ)<br>・どちらとも言えない(=2-3へ)  | 完全キャッシュレスバス導入への受容性 |
| 2-2  | 完全キャッシュレスバスの導入によるメリット(3つまで選択可)   | ・バス乗降がスムーズになる<br>・ドライバーの負担が軽減し、安全性が向上する<br>・ダイヤの効率化が望める<br>・路線の持続可能性向上や定時性向上により、サービス品質が向上する<br>・社会全体のキャッシュレス化が促進する<br>・その他(自由記述) | 完全キャッシュレスバス導入への受容性 |
| 2-3  | 完全キャッシュレスバスの導入を進めて欲しくない理由(複数選択可) | ・キャッシュレスで決済できる端末を持っていない<br>・家族(子供や高齢者)にキャッシュレス決済できる端末を持たせていない<br>・現金に慣れている<br>・決済する端末の使い方がわからない<br>・スマートフォンの電池切れやカードの            | 完全キャッシュレスバス導入への受容性 |

| 質問番号 | 設問項目                         | 選択肢  | 検証内容   |
|------|------------------------------|--|--------|
|      |                              | 故障、アプリのエラーなどが不安<br>・ 個人情報漏洩するリスク、心配があると感じる<br>・ スマートフォンやカードなどが盗まれた時に悪用されると困る<br>・ チャージをすることに経済的に負担を感じる<br>・ 災害時・システムの障害などで使えなくなると困る<br>・ その他(自由記述) |        |
| 3-1  | 完全キャッシュレスバスも施策を知っていたか        | ・ 知っていた(=3-2 へ)<br>・ 知らなかった(=4 へ)  | 広報取組効果 |
| 3-2  | 何を通じて完全キャッシュレスバスを知ったか(複数選択可) | ・ ネットメディア ・ 国交省 HP<br>・ 事業者 HP ・ 新聞・地域誌<br>・ 自治会報など ・ テレビ<br>・ 家族友人からの口コミ<br>・ バス停、窓口の案内<br>・ その他(自由記述)  | 広報取組効果 |
| 4    | その他要望やコメント                   |  |        |

## ② 単純集計結果

アンケートに回答した日英の回答数、利用者の属性(性別、年齢、職業)、キャッシュレスの利用状況、普段のバス利用頻度、回答時のバスの利用目的、バス利用時の決済手段を確認すると、以下の通りであった。なお、アンケートの回答にあたっては、利用者が能動的にアンケートに参加する必要があることから、懸念や課題を感じる利用者による回答が集まりやすい可能性があることに留意する必要がある。

表 12 回答言語

|       | 件数    | 割合     |
|-------|-------|--------|
| 日本語回答 | 1,211 | 95.1%  |
| 英語回答  | 63    | 4.9%   |
| 計     | 1,274 | 100.0% |

表 13 性別

|     | 件数    | 割合     |
|-----|-------|--------|
| 男性  | 760   | 59.7%  |
| 女性  | 483   | 37.9%  |
| その他 | 31    | 2.4%   |
| 計   | 1,274 | 100.0% |

表 14 年齢層

|  | 件数 | 割合 |
|--|----|----|
|--|----|----|

|       |       |        |
|-------|-------|--------|
| 10代以下 | 95    | 7.5%   |
| 20代   | 228   | 17.9%  |
| 30代   | 210   | 16.5%  |
| 40代   | 221   | 17.3%  |
| 50代   | 314   | 24.6%  |
| 60代   | 166   | 13.0%  |
| 70代   | 37    | 2.9%   |
| 80代以上 | 3     | 0.2%   |
| 計     | 1,274 | 100.0% |

表 15 職業

|           | 件数    | 割合     |
|-----------|-------|--------|
| 会社員       | 702   | 55.1%  |
| 公務員       | 86    | 6.8%   |
| 自営業       | 56    | 4.4%   |
| 会社役員      | 29    | 2.3%   |
| 自由業       | 23    | 1.8%   |
| 専業主婦・主夫   | 39    | 3.1%   |
| 学生        | 168   | 13.2%  |
| アルバイト/パート | 97    | 7.6%   |
| 無職        | 62    | 4.9%   |
| その他       | 12    | 0.9%   |
| 計         | 1,274 | 100.0% |

表 16 キャッシュレス決済の利用状況

|                     | 件数    | 割合     |
|---------------------|-------|--------|
| 普段キャッシュレス決済を利用している  | 1,161 | 91.2%  |
| 普段キャッシュレス決済を利用していない | 113   | 8.9%   |
| 計                   | 1,274 | 100.1% |

表 17 バスの利用頻度

|              | 件数    | 割合     |
|--------------|-------|--------|
| ほぼ毎日利用している   | 333   | 26.1%  |
| 週に2~3回利用している | 198   | 15.5%  |
| 月に数回程度利用している | 536   | 42.1%  |
| 利用していない      | 207   | 16.2%  |
| 計            | 1,274 | 100.0% |

表 18 アンケート回答時のバスの利用目的

|  | 件数    | 割合     |
|--|-------|--------|
| 普段利用（進学・通学・買い物など、生活圏内での定常的な利用）                   | 385   | 30.2%  |
| 臨時利用（別交通の代替、やむを得ない理由等、生活圏内だが普段は利用していない路線の臨時的な利用） | 136   | 10.7%  |
| 一時利用（旅行・観光・遠出など、生活圏外で一時的な利用）                     | 684   | 53.7%  |
| その他  | 69    | 5.4%   |
| 計  | 1,274 | 100.0% |

表 19 アンケート回答時のバス運賃の決済手段

|                            | 件数    | 割合     |
|----------------------------|-------|--------|
| 交通系 IC（Suica, Pasma 等）     | 933   | 73.2%  |
| 国内電子マネー（nanaco, Edy 等）     | 6     | 0.5%   |
| クレジットカード                   | 125   | 9.8%   |
| 定期券                        | 52    | 4.1%   |
| 二次元コード決済（Paypay, Alipay 等） | 31    | 2.4%   |
| 現金                         | 90    | 7.1%   |
| その他                        | 37    | 2.9%   |
| 計                          | 1,274 | 100.0% |

③ アンケート回答時のバス運賃の決済手段で現金と回答した利用者の属性

バス利用時に現金を使用した利用者の属性について、最も多くを占めたのは、年代では20代（全体の33.3%）、性別では女性（全体の54.4%）、職業では会社員（全体の45.6%）となった。

表 20 現金利用者の年代別の割合と人数

| 年代    | バス利用時の現金決済 |    |
|-------|------------|----|
|       | 割合         | 人数 |
| 10代以下 | 8.9%       | 8  |
| 20代   | 33.3%      | 30 |
| 30代   | 20.0%      | 18 |
| 40代   | 17.8%      | 16 |
| 50代   | 8.9%       | 8  |
| 60代   | 8.9%       | 8  |
| 70代   | 2.2%       | 2  |
|       | 100.0%     | 90 |

表 21 現金利用者の性別の割合と人数

| 性別      | バス利用時の現金決済 |    |
|---------|------------|----|
|         | 割合         | 人数 |
| 男       | 43.3%      | 39 |
| 女       | 54.4%      | 49 |
| 回答したくない | 2.2%       | 2  |
|         | 100.0%     | 90 |

表 22 現金利用者の職業別の割合と人数

| 職業        | バス利用時の現金決済 |    |
|-----------|------------|----|
|           | 割合         | 人数 |
| 会社員       | 45.6%      | 41 |
| 公務員       | 5.6%       | 5  |
| 自営業・自由業   | 8.9%       | 8  |
| 会社役員      | 1.1%       | 1  |
| 専業主婦・主夫   | 4.4%       | 4  |
| 学生        | 20.0%      | 18 |
| アルバイト/パート | 7.8%       | 7  |
| 無職        | 6.7%       | 6  |
|           | 100.0%     | 90 |

#### ④ 完全キャッシュレスバスの導入への賛否と理由の集計

##### (ア) 完全キャッシュレスバスの導入への賛否の全体像

完全キャッシュレスバスの導入の賛否を尋ねたところ、「進めてほしい」との回答が全体の約 65% を占めた。

表 23 完全キャッシュレスバスの導入への賛否

|           | 件数    | 割合     |
|-----------|-------|--------|
| 進めてほしい    | 825   | 64.8%  |
| 進めてほしくない  | 177   | 13.9%  |
| どちらともいえない | 272   | 21.4%  |
| 計         | 1,274 | 100.0% |

##### (イ) 完全キャッシュレスバス導入によるメリット

表 23 完全キャッシュレスバスの導入への賛否の回答で「進めてほしい」と回答した回答者に、完全キャッシュレスバスが進むことで同のようなメリットがあるか確認したところ、「バス乗降がスムーズになる (92.5%)」、「ドライバーの負担が軽減し、安全性が向上する (52.5%)」との回答割合が大きい。

表 24 完全キャッシュレスバスの導入によるメリット (複数回答)

|                                 | 件数  | 割合    |
|---------------------------------|-----|-------|
| バス乗降がスムーズになる                    | 653 | 92.5% |
| ドライバーの負担が軽減し、安全性が向上する           | 371 | 52.5% |
| ダイヤの効率化が望める                     | 227 | 32.2% |
| 社会全体のキャッシュレス化が促進する、             | 163 | 23.1% |
| 路線の持続可能性向上や定時性向上により、サービス品質が向上する | 115 | 16.3% |
| その他                             | 12  | 1.7%  |
| 計                               | 706 |       |

その他の主な内容

- ✓ 現金の持ち運びが不要になるため。
- ✓ 運賃の確認が不要になるため。

##### (ウ) 完全キャッシュレスバスの導入に反対する理由

表 23 完全キャッシュレスバスの導入への賛否の回答で「進めてほしくない」「どちらともいえない」と回答した回答者に、完全キャッシュレスバスの導入を進めてほしくない理由を自由記述回答も含む選択式で確認したところ、いずれも「スマートフォンの電池切れやカードの故障、アプリのエラーなどが不安」、「災害時・システムの障害などで使えなくなると困る」、「家族 (子供や

高齢者)にキャッシュレス決済できる端末を持たせていない」、「現金に慣れている」、「スマートフォンやカードなどが盗まれた時に悪用されると困る」の回答割合が大きい。

表 25 完全キャッシュレスバスを導入してほしくない理由（複数回答、列パーセント）

| 進めて欲しくない理由                                  | どちらとも言えない | 進めて欲しくない | 総計    | 回答数 |
|---|-----------|----------|-------|-----|
| スマートフォンの電池切れやカードの故障、アプリのエラーなどが不安            | 44.5%     | 48.6%    | 46.1% | 207 |
| 災害時・システムの障害などで使えなくなると困る                     | 36.8%     | 34.5%    | 35.9% | 161 |
| 家族(子供や高齢者)にキャッシュレス決済できる端末を持たせていない           | 19.5%     | 32.2%    | 24.5% | 110 |
| 現金に慣れている                                    | 11.0%     | 37.3%    | 21.4% | 96  |
| スマートフォンやカードなどが盗まれた時に悪用されると困る                | 12.1%     | 27.7%    | 18.3% | 82  |
| 個人情報が漏洩するリスク、心配があると感じる                      | 8.1%      | 19.2%    | 12.5% | 56  |
| チャージすることに経済的に負担を感じる                         | 5.9%      | 19.8%    | 11.4% | 51  |
| キャッシュレスで決済できる端末を持っていない                      | 7.0%      | 22.0%    | 12.9% | 58  |
| 決済する端末の使い方がわからない                            | 3.3%      | 11.3%    | 6.5%  | 29  |
| スマートフォンや交通系ICカード等を忘れた時(チャージが不足したとき)に現金で払いたい | 5.9%      | 11.9%    | 8.2%  | 37  |
| 高齢者や子どもなどキャッシュレス対応が困難な人もいる                  | 7.7%      | 3.4%     | 6.0%  | 27  |
| 外国人観光客など全ての人が使えない                           | 2.2%      | 0.0%     | 1.3%  | 6   |
| その他   | 9.2%      | 10.7%    | 9.8%  | 44  |
| 回答数   | 272       | 177      | 449   |     |

その他の主な内容

- ✓ 周知されていなかったため
- ✓ 利用可能な決済方法が事業者によって異なり不便であるため

(エ) 利用者属性及びバスの利用状況ごとの完全キャッシュレスバスの導入賛否

利用者の属性（i. 年齢、ii. 職業、iii. 性別）、iv. キャッシュレスの利用状況、バスの利用状況（v. バスの利用頻度、vi. 回答時のバスの利用目的、vii. バス利用時の決済手段）ごとに、完全キャッシュレスバスの導入への賛否についてクロス集計すると、以下の通りとなった。

i. 回答者の年齢と完全キャッシュレスバスの導入への賛否のクロス集計

特に「10代以下」の「進めてほしくない」の回答割合（28.4%）が全体（13.9%）と比較して高い。

表 26 回答者の年齢と完全キャッシュレスバスを導入することへの賛否のクロス集計（行パーセント）

| 年齢    | 完全キャッシュレスバスを導入することへの賛否 |        |          | 総計     | 回答数 |
|-------|------------------------|--------|----------|--------|-----|
|       | どちらとも言えない              | 進めて欲しい | 進めて欲しくない |        |     |
| 10代以下 | 13.7%                  | 57.9%  | 28.4%    | 100.0% | 95  |
| 20代   | 18.0%                  | 66.2%  | 15.8%    | 100.0% | 228 |
| 30代   | 19.5%                  | 68.1%  | 12.4%    | 100.0% | 210 |
| 40代   | 24.9%                  | 63.8%  | 11.3%    | 100.0% | 221 |
| 50代   | 23.9%                  | 62.7%  | 13.4%    | 100.0% | 314 |
| 60代   | 23.5%                  | 66.3%  | 10.2%    | 100.0% | 166 |
| 70代   | 16.2%                  | 73.0%  | 10.8%    | 100.0% | 37  |
| 80代以上 | 66.7%                  | 33.3%  | 0.0%     | 100.0% | 3   |

ii. 回答者の職業と完全キャッシュレスバスの導入への賛否のクロス集計

特に「学生」において「進めてほしくない」の回答割合（23.2%）が全体（13.9%）と比較して高い。

表 27 回答者職業と完全キャッシュレスバスを導入することへの賛否のクロス集計（行パーセント）

|           | 完全キャッシュレスバスを導入することへの賛否 |        |          | 総計     | 回答数 |
|-----------|------------------------|--------|----------|--------|-----|
|           | どちらとも言えない              | 進めて欲しい | 進めて欲しくない |        |     |
| 会社員       | 20.9%                  | 66.4%  | 12.7%    | 100.0% | 702 |
| 公務員       | 17.4%                  | 73.3%  | 9.3%     | 100.0% | 86  |
| 自営業       | 33.9%                  | 55.4%  | 10.7%    | 100.0% | 56  |
| 会社役員      | 17.2%                  | 82.8%  | 0.0%     | 100.0% | 29  |
| 自由業       | 13.0%                  | 65.2%  | 21.7%    | 100.0% | 23  |
| 専業主婦・主夫   | 28.2%                  | 56.4%  | 15.4%    | 100.0% | 39  |
| 学生        | 16.7%                  | 60.1%  | 23.2%    | 100.0% | 168 |
| アルバイト/パート | 34.0%                  | 49.5%  | 16.5%    | 100.0% | 97  |
| 無職        | 12.9%                  | 75.8%  | 11.3%    | 100.0% | 62  |
| 教員        | 0.0%                   | 100.0% | 0.0%     | 100.0% | 2   |
| その他       | 30.0%                  | 60.0%  | 10.0%    | 100.0% | 10  |

iii. 回答者の性別と完全キャッシュレスバスの導入への賛否のクロス集計

全体回答と比較して特段の差は見られない。

表 28 回答者の性別と完全キャッシュレスバスを導入することへの賛否のクロス集計（行パーセント）

|         | 完全キャッシュレスバスを導入することへの賛否 |        |          | 総計     | 回答数 |
|---------|------------------------|--------|----------|--------|-----|
|         | どちらとも言えない              | 進めて欲しい | 進めて欲しくない |        |     |
| 男性      | 20.9%                  | 68.4%  | 10.7%    | 100.0% | 760 |
| 女性      | 21.9%                  | 60.5%  | 17.6%    | 100.0% | 483 |
| 回答したくない | 22.6%                  | 41.9%  | 35.5%    | 100.0% | 31  |

iv. 普段のキャッシュレスの利用状況と完全キャッシュレスバスの導入への賛否のクロス集計

普段キャッシュレスを利用していない回答者において「進めてほしくない」の回答割合（45.1%）が全体（13.9%）と比較して高い。

表 29 普段のキャッシュレスの利用状況と完全キャッシュレスバスの導入への賛否のクロス集計（行パーセント）

|         | 完全キャッシュレスバスを導入することへの賛否 |        |          | 総計     | 回答数  |
|---------|------------------------|--------|----------|--------|------|
|         | どちらとも言えない              | 進めて欲しい | 進めて欲しくない |        |      |
| 利用していない | 29.2%                  | 25.7%  | 45.1%    | 100.0% | 113  |
| 利用している  | 20.6%                  | 68.6%  | 10.9%    | 100.0% | 1161 |

v. バスの利用頻度と完全キャッシュレスバスの導入への賛否のクロス集計

全体回答割合と比較して特段の差は見られない。

表 30 バスの利用頻度と完全キャッシュレスバスの導入への賛否のクロス集計（行パーセント）

|              | 完全キャッシュレスバスを導入することへの賛否 |        |          | 総計     | 回答数 |
|--------------|------------------------|--------|----------|--------|-----|
|              | どちらとも言えない              | 進めて欲しい | 進めて欲しくない |        |     |
| ほぼ毎日利用している   | 16.6%                  | 63.9%  | 19.4%    | 100.0% | 319 |
| 週に2~3回利用している | 21.4%                  | 64.8%  | 13.9%    | 100.0% | 212 |
| 月に数回程度利用している | 22.4%                  | 66.6%  | 11.0%    | 100.0% | 536 |
| 利用していない      | 22.7%                  | 63.8%  | 13.5%    | 100.0% | 207 |

vi. バスの利用目的と完全キャッシュレスバスの導入への賛否のクロス集計

全体回答割合と比較して特段の差は見られない。

表 31 バスの利用目的と完全キャッシュレスバスの導入への賛否のクロス集計（行パーセント）

|   | 完全キャッシュレスバスを導入することへの賛否 |        |          | 総計     | 回答数 |
|---|------------------------|--------|----------|--------|-----|
|   | どちらとも言えない              | 進めて欲しい | 進めて欲しくない |        |     |
| 一時利用(旅行・観光・遠出など、生活圏外で一時的な利用)            | 22.9%                  | 66.0%  | 11.1%    | 100.0% | 686 |
| 普段利用(進学・通学・買い物など、生当圏内で普段利用)             | 16.1%                  | 64.4%  | 19.5%    | 100.0% | 385 |
| 臨時利用(別交通の代替、やむを得ない理由等、生活圏内だが普段は利用していない) | 23.4%                  | 62.0%  | 14.6%    | 100.0% | 137 |
| イベント利用                                  | 31.4%                  | 62.7%  | 5.9%     | 100.0% | 51  |
| その他                                     | 33.3%                  | 46.7%  | 20.0%    | 100.0% | 15  |

vii. バス利用時の決済手段と完全キャッシュレスバスの導入への賛否のクロス集計

「現金」で決済した回答者において「進めてほしくない」の回答割合（43.3%）が全体（13.9%）と比較して高い。

表 32 バス利用時の決済手段と完全キャッシュレスバスの導入への賛否のクロス集計（行パーセント）

| 決済手段                        | 完全キャッシュレスバスを導入することへの賛否 |        |          | 総計     | 回答数 |
|-----------------------------|------------------------|--------|----------|--------|-----|
|                             | どちらとも言えない              | 進めて欲しい | 進めて欲しくない |        |     |
| 交通系IC(Suica,Pasmo など)       | 21.5%                  | 67.4%  | 11.0%    | 100.0% | 933 |
| クレジットカード                    | 19.8%                  | 68.5%  | 11.7%    | 100.0% | 111 |
| 現金                          | 28.9%                  | 27.8%  | 43.3%    | 100.0% | 90  |
| 定期券                         | 16.7%                  | 66.7%  | 16.7%    | 100.0% | 66  |
| 二次元コード決済(Paypay, Alipay など) | 16.1%                  | 74.2%  | 9.7%     | 100.0% | 31  |
| 国内電子マネー(nanaco,Edy など)      | 50.0%                  | 33.3%  | 16.7%    | 100.0% | 6   |
| その他                         | 10.8%                  | 70.3%  | 18.9%    | 100.0% | 37  |

(オ) 利用者属性及びバスの利用ごとの完全キャッシュレスバスの導入に反対する理由

(エ) で集計した要素ごとに、完全キャッシュレスバスの導入に反対する理由を整理すると、以下の通りとなった。

i. 回答者の年齢と完全キャッシュレスバスの導入への反対理由

「10代以下」から「70代」まで「スマートフォンの電池切れやカードの故障、アプリのエラーなどが不安」、「災害時・システムの障害などで使えなくなると困る」の回答割合が上位となったが、「10代以下」「20代」では次いで「現金に慣れている」の回答割合が高く、「30代」から「50代」では次いで「家族(子供や高齢者)にキャッシュレス決済できる端末を持たせていない」の回答割合が高く、「60代」では「スマートフォンやカード等が盗まれたときに悪用されると困る」の回答割合が高い。

表 33 年齢ごとの完全キャッシュレスバス導入に反対する理由（複数選択、列パーセント）

| 進めて欲しくない理由                                  | 10代以下 | 20代   | 30代   | 40代   | 50代   | 60代   | 70代   | 80代以上  |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| スマートフォンの電池切れやカードの故障、アプリのエラーなどが不安            | 37.5% | 46.8% | 46.3% | 46.3% | 48.7% | 51.8% | 20.0% | 0.0%   |
| 災害時・システムの障害などで使えなくなると困る                     | 30.0% | 24.7% | 37.3% | 37.5% | 37.6% | 53.6% | 30.0% | 0.0%   |
| 家族(子供や高齢者)にキャッシュレス決済できる端末を持たせていない           | 15.0% | 23.4% | 28.4% | 28.8% | 25.6% | 19.6% | 10.0% | 100.0% |
| 現金に慣れている                                    | 32.5% | 31.2% | 20.9% | 20.0% | 16.2% | 12.5% | 30.0% | 0.0%   |
| スマートフォンやカードなどが盗まれた時に悪用されると困る                | 15.0% | 15.6% | 16.4% | 17.5% | 18.8% | 30.4% | 10.0% | 0.0%   |
| 個人情報や漏洩するリスク、心配があると感じる                      | 5.0%  | 16.9% | 10.4% | 11.3% | 10.3% | 17.9% | 30.0% | 0.0%   |
| チャージすることに経済的に負担を感じる                         | 22.5% | 16.9% | 9.0%  | 7.5%  | 10.3% | 7.1%  | 10.0% | 0.0%   |
| キャッシュレスで決済できる端末を持っていない                      | 17.5% | 24.7% | 19.4% | 7.5%  | 7.7%  | 7.1%  | 0.0%  | 0.0%   |
| スマートフォンや交通系ICカード等を忘れた時(チャージが不足したとき)に現金で払いたい | 22.5% | 9.1%  | 6.0%  | 7.5%  | 6.8%  | 5.4%  | 0.0%  | 0.0%   |
| 決済する端末の使い方がわからない                            | 2.5%  | 13.0% | 4.5%  | 2.5%  | 7.7%  | 5.4%  | 10.0% | 0.0%   |
| 高齢者や子どもなどキャッシュレス対応が困難な人もいる                  | 5.0%  | 3.9%  | 3.0%  | 6.3%  | 6.8%  | 10.7% | 10.0% | 0.0%   |
| 外国人観光客など全ての人が使えない                           | 0.0%  | 1.3%  | 1.5%  | 2.5%  | 1.7%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%   |
| その他   | 2.5%  | 6.5%  | 11.9% | 8.8%  | 12.0% | 8.9%  | 0.0%  | 0.0%   |
| 回答数   | 40    | 77    | 67    | 80    | 117   | 56    | 10    | 2      |

ii. 回答者の職業と完全キャッシュレスバスの導入への反対理由

回答者数の多い「会社員」「学生」「アルバイト/パート」を比較すると、いずれの職業でも「スマートフォンの電池切れやカードの故障、アプリのエラーなどが不安」の回答割合が最大だが、「会社員」及び「アルバイト/パート」は次いで「災害時・システムの障害などで使えなくなると困る」の回答割合が大きい一方で、「学生」は「現金に慣れている」の回答割合が高い。

表 34 職業ごとのキャッシュレスバス導入に反対する理由（複数選択、列パーセント）

| 進めて欲しくない理由                                  | 会社員   | 公務員   | 自営業   | 会社役員  | 自由業   | 専業主婦・主夫 | 学生    | アルバイト/パート | 無職    | その他   | 回答数 |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|---------|-------|-----------|-------|-------|-----|
| スマートフォンの電池切れやカードの故障、アプリのエラーなどが不安            | 45.3% | 52.2% | 56.0% | 40.0% | 25.0% | 23.5%   | 38.8% | 59.2%     | 53.3% | 75.0% | 207 |
| 災害時・システムの障害などで使えなくなると困る                     | 36.0% | 26.1% | 44.0% | 60.0% | 25.0% | 23.5%   | 23.3% | 51.0%     | 53.3% | 75.0% | 163 |
| 家族(子供や高齢者)にキャッシュレス決済できる端末を持たせていない           | 24.6% | 38.1% | 20.0% | 20.0% | 62.5% | 23.5%   | 44.4% | 20.4%     | 46.7% | 0.0%  | 110 |
| 現金に慣れている                                    | 18.2% | 13.0% | 12.0% | 20.0% | 25.0% | 5.9%    | 32.8% | 24.5%     | 53.3% | 25.0% | 96  |
| スマートフォンやカードなどが盗まれた時に悪用されると困る                | 14.8% | 17.4% | 20.0% | 0.0%  | 25.0% | 17.6%   | 11.9% | 32.7%     | 53.3% | 50.0% | 83  |
| 個人情報や漏洩するリスク、心配があると感じる                      | 10.8% | 13.0% | 20.0% | 0.0%  | 12.5% | 11.8%   | 7.5%  | 14.3%     | 40.0% | 50.0% | 56  |
| チャージすることに経済的に負担を感じる                         | 9.3%  | 4.3%  | 3.0%  | 0.0%  | 12.5% | 5.9%    | 17.9% | 12.2%     | 25.7% | 50.0% | 51  |
| キャッシュレスで決済できる端末を持っていない                      | 9.7%  | 8.7%  | 16.0% | 20.0% | 25.0% | 5.9%    | 19.4% | 10.2%     | 33.3% | 50.0% | 98  |
| スマートフォンや交通系ICカード等を忘れた時(チャージが不足したとき)に現金で払いたい | 7.6%  | 4.3%  | 4.0%  | 0.0%  | 25.0% | 11.8%   | 14.9% | 6.1%      | 0.0%  | 0.0%  | 37  |
| 決済する端末の使い方がわからない                            | 3.8%  | 4.3%  | 4.0%  | 0.0%  | 37.5% | 5.9%    | 10.4% | 6.1%      | 20.0% | 25.0% | 29  |
| 高齢者や子どもなどキャッシュレス対応が困難な人もいる                  | 7.6%  | 4.3%  | 0.0%  | 20.0% | 0.0%  | 11.8%   | 4.5%  | 2.0%      | 6.7%  | 0.0%  | 27  |
| 外国人観光客など全ての人が使えない                           | 2.1%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%    | 0.0%  | 2.0%      | 0.0%  | 0.0%  | 6   |
| その他   | 12.7% | 17.4% | 8.0%  | 0.0%  | 12.5% | 5.9%    | 1.5%  | 6.1%      | 6.7%  | 25.0% | 44  |
| 回答数   | 236   | 23    | 25    | 5     | 8     | 17      | 67    | 49        | 15    | 4     |     |

iii. 回答者の性別と完全キャッシュレスバスの導入への反対理由

性別による特段の差は見られない。

表 35 性別ごとの完全キャッシュレスバス導入に反対する理由（複数選択、列パーセント）

| 進めて欲しくない理由                                  | 男性    | 女性    | 回答したくない | 回答数 |
|---|-------|-------|---------|-----|
| スマートフォンの電池切れやカードの故障、アプリのエラーなどが不安            | 42.9% | 49.2% | 55.6%   | 207 |
| 災害時・システムの障害などで使えなくなると困る                     | 35.8% | 35.1% | 55.6%   | 163 |
| 家族(子供や高齢者)にキャッシュレス決済できる端末を持たせていない           | 23.3% | 24.6% | 38.9%   | 110 |
| 現金に慣れている                                    | 20.8% | 19.9% | 44.4%   | 96  |
| スマートフォンやカードなどが盗まれた時に悪用されると困る                | 15.0% | 20.9% | 38.9%   | 83  |
| 個人情報や漏洩するリスク、心配があると感じる                      | 11.3% | 10.5% | 50.0%   | 56  |
| チャージすることに経済的に負担を感じる                         | 10.8% | 9.4%  | 38.9%   | 51  |
| キャッシュレスで決済できる端末を持っていない                      | 11.7% | 13.1% | 27.8%   | 58  |
| スマートフォンや交通系ICカード等を忘れた時(チャージが不足したとき)に現金で払いたい | 5.4%  | 12.0% | 5.6%    | 37  |
| 決済する端末の使い方がわからない                            | 6.7%  | 4.7%  | 22.2%   | 29  |
| 高齢者や子どもなどキャッシュレス対応が困難な人もいる                  | 6.3%  | 6.3%  | 0.0%    | 27  |
| 外国人観光客など全ての人が使えない                           | 1.7%  | 1.0%  | 0.0%    | 6   |
| その他   | 10.8% | 6.3%  | 27.8%   | 43  |
| 回答数   | 240   | 191   | 18      |     |

iv. 普段のキャッシュレスの利用状況と完全キャッシュレスバスの導入への反対理由

普段キャッシュレス決済を利用していない回答者は、「現金に慣れている」の回答割合が最大となっている。

表 36 普段のキャッシュレスの利用状況ごとの完全キャッシュレスバス導入に反対する理由（複数選択、列パーセント）

| 進めて欲しくない理由                                  | 利用していない | 利用している | 回答数 |
|---|---------|--------|-----|
| スマートフォンの電池切れやカードの故障、アプリのエラーなどが不安            | 42.9%   | 46.8%  | 207 |
| 災害時・システムの障害などで使えなくなると困る                     | 25.0%   | 38.9%  | 163 |
| 家族(子供や高齢者)にキャッシュレス決済できる端末を持たせていない           | 27.4%   | 23.8%  | 110 |
| 現金に慣れている                                    | 52.4%   | 14.2%  | 96  |
| スマートフォンやカードなどが盗まれた時に悪用されると困る                | 28.6%   | 16.2%  | 83  |
| 個人情報が漏洩するリスク、心配があると感じる                      | 22.6%   | 10.1%  | 56  |
| チャージをすることに経済的に負担を感じる                        | 26.2%   | 7.9%   | 51  |
| キャッシュレスで決済できる端末を持っていない                      | 36.9%   | 7.4%   | 58  |
| スマートフォンや交通系ICカード等を忘れた時(チャージが不足したとき)に現金で払いたい | 2.4%    | 9.6%   | 37  |
| 決済する端末の使い方がわからない                            | 19.0%   | 3.6%   | 29  |
| 高齢者や子どもなどキャッシュレス対応が困難な人もいる                  | 0.0%    | 7.4%   | 20  |
| 外国人観光客など全ての人が使えない                           | 1.2%    | 1.4%   | 6   |
| その他   | 8.3%    | 9.9%   | 42  |
| 回答数   | 84      | 365    |     |

#### v. バスの利用頻度と完全キャッシュレスバス導入への反対理由

いずれの回答者も「スマートフォンの電池切れやカードの故障、アプリのエラーなどが不安」の回答割合が最大となっているが、「ほぼ毎日利用している」、「月に数回利用している」、「週に2～3回利用している」回答者は次いで「災害時・システムの障害などで使えなくなると困る」の回答割合が大きく、「バスを利用していない」回答者は次いで「家族（子供や高齢者）にキャッシュレス決済できる端末を持たせていない」の回答割合が大きい。

表 37 バスの利用頻度ごとのキャッシュレスバス導入に反対する理由（複数選択、列パーセント）

| 進めて欲しくない理由                                  | ほぼ毎日利用している | 月に数回程度利用している | 週に2～3回利用している | 利用していない | 回答数 |
|---|------------|--------------|--------------|---------|-----|
| スマートフォンの電池切れやカードの故障、アプリのエラーなどが不安            | 51.3%      | 45.3%        | 46.3%        | 40.0%   | 207 |
| 災害時・システムの障害などで使えなくなると困る                     | 35.7%      | 43.6%        | 32.5%        | 24.0%   | 163 |
| 家族(子供や高齢者)にキャッシュレス決済できる端末を持たせていない           | 29.6%      | 24.6%        | 13.8%        | 28.0%   | 110 |
| 現金に慣れている                                    | 20.0%      | 20.1%        | 27.5%        | 20.0%   | 96  |
| スマートフォンやカードなどが盗まれた時に悪用されると困る                | 23.5%      | 20.7%        | 11.3%        | 13.3%   | 83  |
| 個人情報が漏洩するリスク、心配があると感じる                      | 16.5%      | 14.0%        | 6.3%         | 9.3%    | 56  |
| チャージをすることに経済的に負担を感じる                        | 17.4%      | 9.5%         | 12.5%        | 5.3%    | 51  |
| キャッシュレスで決済できる端末を持っていない                      | 13.0%      | 11.2%        | 10.0%        | 20.0%   | 58  |
| スマートフォンや交通系ICカード等を忘れた時(チャージが不足したとき)に現金で払いたい | 15.7%      | 6.1%         | 7.5%         | 2.7%    | 37  |
| 決済する端末の使い方がわからない                            | 7.8%       | 5.0%         | 6.3%         | 8.0%    | 29  |
| 高齢者や子どもなどキャッシュレス対応が困難な人もいる                  | 5.2%       | 6.7%         | 10.0%        | 1.3%    | 27  |
| 外国人観光客など全ての人が使えない                           | 1.7%       | 2.2%         | 0.0%         | 0.0%    | 6   |
| その他   | 10.4%      | 10.6%        | 7.5%         | 8.0%    | 43  |
| 回答数   | 115        | 179          | 80           | 75      |     |

#### vi. バスの利用目的と完全キャッシュレスバス導入への反対理由

「一時利用」及び「普段利用」の回答者は「スマートフォンの電池切れやカードの故障、アプリのエラーなどが不安」の回答割合が最大となっているが、「臨時利用」及び「イベント利用」の回答者は「災害時・システムの障害などで使えなくなると困る」の回答割合が最大となっている。

表 38 バスの利用目的ごとのキャッシュレスバス導入に反対する理由（複数選択、列パーセント）

| 進めて欲しくない理由                                  | 一時利用(旅行・観光・遠出など、生活圏外で一時的な利用) |       | 普段利用(進学・通学・買い物など、生活圏内で普段利用方) |       | 臨時利用(別交通の代替、やむを得ない理由等、生活圏内だが普段は利用していない) |       | イベント利用 | その他 | 回答数 |
|---|------------------------------|-------|------------------------------|-------|---|-------|--------|-----|-----|
|   | 48.1%                        | 48.9% | 36.5%                        | 36.8% | 42.3%                                   | 42.1% |        |     |     |
| スマートフォンの電池切れやカードの故障、アプリのエラーなどが不安            | 48.1%                        | 48.9% | 36.5%                        | 36.8% | 42.3%                                   | 42.1% |        |     | 207 |
| 災害時・システムの障害などで使えなくなると困る                     | 37.3%                        | 32.8% | 42.3%                        | 42.1% |   |       |        |     | 163 |
| 家族(子供や高齢者)にキャッシュレス決済できる端末を持たせていない           | 24.5%                        | 25.5% | 21.2%                        | 36.8% |   |       |        |     | 110 |
| 現金に慣れている                                    | 21.5%                        | 24.8% | 17.3%                        | 5.3%  |   |       |        |     | 96  |
| スマートフォンやカードなどが盗まれた時に悪用されると困る                | 16.7%                        | 21.2% | 19.2%                        | 10.5% |   |       |        |     | 83  |
| 個人情報やカード番号などが漏洩するリスク、心配があると感じる              | 12.4%                        | 13.1% | 11.5%                        | 10.5% |   |       |        |     | 51  |
| チャージをすることに経済的に負担を感じる                        | 9.0%                         | 16.8% | 9.6%                         | 0.0%  |   |       |        |     | 56  |
| キャッシュレスで決済できる端末を持っていない                      | 13.3%                        | 13.9% | 11.5%                        | 0.0%  |   |       |        |     | 58  |
| スマートフォンや交通系ICカード等を忘れた時(チャージが不足したとき)に現金で払いたい | 5.6%                         | 13.9% | 3.8%                         | 15.8% |   |       |        |     | 37  |
| 決済する端末の使い方がわからない                            | 7.3%                         | 5.8%  | 3.8%                         | 0.0%  |   |       |        |     | 29  |
| 高齢者や子どもなどキャッシュレス対応が困難な人もいる                  | 6.4%                         | 5.8%  | 3.8%                         | 10.5% |   |       |        |     | 27  |
| 外国人観光客など全ての人が使えない                           | 2.1%                         | 0.7%  | 0.0%                         | 0.0%  |   |       |        |     | 6   |
| その他   | 9.0%                         | 7.3%  | 13.5%                        | 15.8% |   |       |        |     | 43  |
| 回答数   | 233                          | 137   | 52                           | 19    |   |       |        |     | 8   |

vii. バス利用時の決済手段と完全キャッシュレスバスの導入への反対理由

全体的に「スマートフォンの電池切れやカードの故障、アプリのエラーなどが不安」及び「災害時・システムの障害などで使えなくなると困る」の回答割合が高い傾向があるが、「現金」で乗車した回答者は「キャッシュレス決済できる端末を持っていない」及び「現金に慣れている」の回答割合が高く、「クレジットカード」で乗車した回答者は「現金に慣れている」の回答割合が高い等、特異性が見られる。

表 39 決済手段ごとのキャッシュレスバス導入に反対する理由（複数選択、列パーセント）

| 進めて欲しくない理由                                  | 交通系IC (Suica, Pasmo など) |       | 国内電子マネー (nanaco, Edy など) |       | クレジットカード |       | 定期券   |       | 二次元コード決済 (Paypay, Alipay 等) |       | 現金 | その他 | 回答数 |
|---|-------------------------|-------|--------------------------|-------|----------|-------|-------|-------|-----------------------------|-------|----|-----|-----|
|   | 48.0%                   | 50.0% | 51.4%                    | 40.0% | 18.2%    | 25.0% | 18.2% | 25.0% | 38.5%                       | 18.2% |    |     |     |
| スマートフォンの電池切れやカードの故障、アプリのエラーなどが不安            | 48.0%                   | 50.0% | 51.4%                    | 40.0% | 18.2%    | 25.0% | 18.2% | 25.0% | 38.5%                       | 18.2% |    |     | 207 |
| 災害時・システムの障害などで使えなくなると困る                     | 40.5%                   | 25.0% | 31.4%                    | 13.6% | 50.0%    | 21.5% |       |       | 27.7%                       |       |    |     | 163 |
| 家族(子供や高齢者)にキャッシュレス決済できる端末を持たせていない           | 23.4%                   | 25.0% | 40.0%                    | 18.2% | 12.5%    |       |       |       | 27.7%                       |       |    |     | 110 |
| 現金に慣れている                                    | 14.5%                   | 25.0% | 51.4%                    | 40.0% | 18.2%    | 25.0% |       |       | 38.5%                       | 18.2% |    |     | 96  |
| スマートフォンやカードなどが盗まれた時に悪用されると困る                | 16.1%                   | 50.0% | 25.7%                    | 18.2% | 25.0%    |       |       |       | 23.1%                       | 18.2% |    |     | 83  |
| 個人情報やカード番号などが漏洩するリスク、心配があると感じる              | 9.9%                    | 25.0% | 31.4%                    | 13.6% | 12.5%    |       |       |       | 13.8%                       | 18.2% |    |     | 56  |
| チャージをすることに経済的に負担を感じる                        | 9.2%                    | 50.0% | 8.6%                     | 13.6% | 0.0%     |       |       |       | 20.0%                       | 18.2% |    |     | 51  |
| キャッシュレスで決済できる端末を持っていない                      | 6.6%                    | 0.0%  | 22.9%                    | 0.0%  | 0.0%     |       |       |       | 44.6%                       | 9.1%  |    |     | 58  |
| スマートフォンや交通系ICカード等を忘れた時(チャージが不足したとき)に現金で払いたい | 8.9%                    | 0.0%  | 2.9%                     | 9.1%  | 12.5%    |       |       |       | 6.2%                        | 18.2% |    |     | 37  |
| 決済する端末の使い方がわからない                            | 2.6%                    | 0.0%  | 25.7%                    | 4.5%  | 0.0%     |       |       |       | 18.5%                       | 0.0%  |    |     | 30  |
| 高齢者や子どもなどキャッシュレス対応が困難な人もいる                  | 6.9%                    | 0.0%  | 8.6%                     | 4.5%  | 0.0%     |       |       |       | 0.0%                        | 18.2% |    |     | 27  |
| 外国人観光客など全ての人が使えない                           | 1.6%                    | 0.0%  | 0.0%                     | 0.0%  | 0.0%     |       |       |       | 1.5%                        | 0.0%  |    |     | 6   |
| その他   | 8.9%                    | 0.0%  | 14.3%                    | 13.6% | 0.0%     |       |       |       | 9.2%                        | 18.2% |    |     | 43  |
| 回答数   | 304                     | 4     | 35                       | 22    | 8        |       |       |       | 65                          | 11    |    |     |     |

(カ) 自由意見を踏まえた利用者属性に応じた完全キャッシュレスバスの導入賛否

アンケートの自由意見のうち、利用者属性に関する意見を集計すると、以下のようなものが見られた。

利用者特性に関する意見：

- ・ 高齢者にはキャッシュレス決済は難しいため、現金も必要。
- ・ 事情があつてクレジットカードを持ってない人もいる。
- ・ 自身の利用に問題ないが、子供の利用の際に残額不足などで乗れないことが起きそうだと不安。
- ・ 他県や外国からの来外者にそもそもどうやってバスに乗るのかなどの周知方法を検討するべき。
- ・ 高齢の家族や県外からの親戚・知人が利用する際に現金しか持っていない場合もあるため、キャッシュレス一択だと困ることがある。
- ・ 知らずに乗ってしまった際とても困る。

公共性に関する意見：

- ・ 園児、低学年、高齢者(障害者、認知症含む)など、本当に利用しなくてはならない交通弱者が対応できるのか。

- ・ 社会的弱者(移動や経済的弱者、身体や精神に障害を持つ方)が居て、公共交通機関を利用する頻度が高いため、そういった利用者が困らないようにしてほしい。
- ・ キャッシュレスは進めるべきであるが、利用できない層を作ってしまうと公共性が失われる。
- ・ 地方では高齢者や生活弱者が使用することが多く想定される公共機関において、電子決済を主にするとはいかなものか。

決済手段に関する意見：

- ・ 交通系 IC カードを持っていないので不安になった。
- ・ キャッシュレスも賛成だが、キャッシュレス決済手段を忘れてたり残高不足になったりする不安がある。
- ・ 利用出来る電子マネー、二次元コード決済など、決済手段を増やして欲しい。
- ・ 一部の現金利用者はなくなることに加え、誤収受の際はシステム上現金でしか返金できないことが乗務員への負担だと思う。
- ・ 携帯が故障しており、アプリ導入不可の会社携帯しかない場合もあるので、緊急時は現金対応可能としてほしい。
- ・ 現金の可能性を残しておかないと災害の多い日本では厳しいのではないか。
- ・ 交通系 IC カードのみでなくクレジットカードも使えなければ、インバウンドの人や普段交通系 IC カードをもたない人は新規に購入しなければならずもったいない。

チャージの継続：

- ・ 非常時の現金利用やチャージへの対応は継続して欲しい。
- ・ 交通系 IC があれば全国どこでも、なおかつクレジットカードを作れない人でも乗れるので導入を希望する一方で、バスでチャージしにくいのは課題にも思われる。
- ・ チャージ機の新札への対応を進めて欲しい。新札しか持ち合わせていない場合に、チャージができず困った。

#### ④ 路線種別ごとの利用者の属性の分析

続いて、完全キャッシュレスバスを導入する際の路線種別での課題を分析する。

##### (ア) 路線種別ごとの完全キャッシュレスバスの導入賛否

まず、路線種別で完全キャッシュレスバス導入への賛否をクロス集計すると以下の通りとなり、空港等路線(路線種別1)で「進めて欲しくない」の回答割合が低いこと、観光路線(路線種別2)で「進めて欲しくない」の回答割合が高いこと等、路線種別で賛否傾向が異なることが確認できる。

表 40 路線種別と完全キャッシュレスバスを導入することへの賛否のクロス集計（行パーセント）

|                   | 完全キャッシュレスバスを導入することへの賛否 |        |          | 総計     | 回答数 |
|-------------------|------------------------|--------|----------|--------|-----|
|                   | どちらとも言えない              | 進めて欲しい | 進めて欲しくない |        |     |
| 路線種別1: 利用者が限定的な路線 | 22.4%                  | 68.7%  | 8.9%     | 100.0% | 572 |
| 路線種別2: 観光路線       | 19.9%                  | 60.3%  | 19.7%    | 100.0% | 527 |
| 路線種別3: 生活路線       | 16.0%                  | 66.3%  | 17.8%    | 100.0% | 163 |
| 路線種別4: 自動運転路線     | 33.3%                  | 50.0%  | 16.7%    | 100.0% | 12  |

(イ) 路線種別ごとの利用者属性及びバスの利用状況の回答状況

路線種別ごとに利用者の属性を整理する。

i. 回答者の年齢と路線種別のクロス集計

空港等路線（路線種別1）では50代、観光路線（路線種別2）では20代～50代、生活路線（路線種別3）では40代～50代の回答が多い。

表 41 年齢と路線種別のクロス集計（列パーセント）

|       | 路線種別1 | 路線種別2 | 路線種別3 |
|-------|-------|-------|-------|
| 10代以下 | 3.8%  | 9.9%  | 11.7% |
| 20代   | 13.3% | 24.1% | 14.7% |
| 30代   | 13.1% | 19.7% | 16.0% |
| 40代   | 15.2% | 17.6% | 23.3% |
| 50代   | 30.4% | 20.5% | 19.0% |
| 60代   | 18.7% | 7.0%  | 13.5% |
| 70代   | 4.9%  | 1.1%  | 1.8%  |
| 80代以上 | 0.5%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 回答数   | 572   | 527   | 163   |

ii. 回答者の職業と路線種別のクロス集計

全路線種別において会社員の回答が最も多く、次いで観光路線（路線種別2）では学生、生活路線（路線種別3）では学生及びアルバイト/パートの回答が10%を超える。

表 42 職業と路線種別のクロス集計（列パーセント）

|           | 路線種別1 | 路線種別2 | 路線種別3 |
|-----------|-------|-------|-------|
| 会社員       | 59.3% | 51.8% | 51.5% |
| 公務員       | 6.3%  | 7.8%  | 4.9%  |
| 自営業・自由業   | 4.9%  | 3.8%  | 4.9%  |
| 会社役員      | 2.3%  | 1.9%  | 3.7%  |
| 自由業       | 1.9%  | 1.9%  | 1.2%  |
| 専業主婦・主夫   | 4.0%  | 2.1%  | 3.1%  |
| 学生        | 7.0%  | 19.7% | 13.5% |
| アルバイト/パート | 6.6%  | 7.2%  | 11.0% |
| 無職        | 6.6%  | 2.7%  | 6.1%  |
| その他       | 1.0%  | 1.1%  | 0.0%  |
| 回答数       | 572   | 527   | 163   |

### iii. 回答者の性別と路線種別のクロス集計

全路線種別において男性の回答が約 60%を占める。

表 43 性別と利用状況と路線種別のクロス集計（列パーセント）

|         | 路線種別1 | 路線種別2 | 路線種別3 |
|---------|-------|-------|-------|
| 男性      | 60.8% | 57.1% | 62.6% |
| 女性      | 37.9% | 39.5% | 33.7% |
| 回答したくない | 1.2%  | 3.4%  | 3.7%  |
| 回答数     | 572   | 527   | 163   |

### iv. 普段のキャッシュレスの利用状況と路線種別のクロス集計

全路線種別において普段キャッシュレスを利用している割合が約 90%を占める。

表 44 普段のキャッシュレスの利用状況と路線種別のクロス集計（列パーセント）

|         | 種別1   | 種別2   | 種別3   |
|---------|-------|-------|-------|
| 利用している  | 95.3% | 86.3% | 92.0% |
| 利用していない | 4.7%  | 13.7% | 8.0%  |
| 回答数     | 572   | 527   | 163   |

### v. バスの利用頻度と路線種別のクロス集計

空港等路線（路線種別1）において、バスを月に数回程度利用している回答者の割合が 53.5%と高い。

表 45 バスの利用頻度と路線種別のクロス集計（列パーセント）

|              | 路線種別1 | 路線種別2 | 路線種別3 |
|--------------|-------|-------|-------|
| ほぼ毎日利用している   | 16.4% | 33.2% | 36.8% |
| 週に2~3回利用している | 11.2% | 18.4% | 21.5% |
| 月に数回程度利用している | 53.5% | 32.6% | 33.7% |
| 利用していない      | 18.9% | 15.7% | 8.0%  |
| 回答数          | 572   | 527   | 163   |

### vi. バスの利用目的と路線種別のクロス集計

空港等路線（路線種別1）では一時利用が 64.3%で最大であり、次いで臨時利用が 14.0%を占める。観光路線（路線種別2）では一時利用が 49.3%を占め、次いで普段利用が 41.6%を占める。生活路線（路線種別3）では普段利用が 55.2%を占め、次いで一時利用が 30.7%を占める。

表 46 利用目的と路線種別のクロス集計 (列パーセント)

|  | 路線種別1 | 路線種別2 | 路線種別3 |
|--|-------|-------|-------|
| 一時利用(旅行・観光・遠出など、生活圏外で一時的な利用である方)         | 64.3% | 49.3% | 30.7% |
| 普段利用(進学・通学・買い物など、生活圏内で普段利用している方)         | 12.9% | 41.6% | 55.2% |
| 臨時利用(別交通の代替、やむを得ない理由等、生活圏内だが普段は利用していない方) | 14.0% | 6.8%  | 11.7% |
| イベント利用                                   | 8.4%  | 0.4%  | 0.6%  |
| その他                                      | 0.3%  | 1.9%  | 1.8%  |
| 回答数                                      | 572   | 527   | 163   |

#### vii. バス利用時の決済手段と路線種別のクロス集計

全路線種別とも交通系 IC カードの利用が最大だが、空港路線種別等(路線種別1)では90%を超える。観光路線(路線種別2)では交通系 IC カードが53.7%を占め、次いでクレジットカードの利用が18.2%を占める。生活路線(路線種別3)では交通系 IC カードが75.5%を占め、次いでクレジットカードの利用が8.6%、定期券の利用が7.4%を占める。

表 47 バス利用時の決済手段と路線種別のクロス集計 (列パーセント)

|                             | 路線種別1 | 路線種別2 | 路線種別3 |
|-----------------------------|-------|-------|-------|
| 交通系IC(Suica,Pasmo など)       | 90.7% | 53.7% | 75.5% |
| クレジットカード                    | 2.6%  | 18.2% | 8.6%  |
| 現金                          | 3.3%  | 11.2% | 5.5%  |
| 定期券                         | 1.2%  | 6.3%  | 7.4%  |
| 二次元コード決済(Paypay, Alipay など) | 0.7%  | 4.6%  | 1.8%  |
| 国内電子マネー(nanaco,Edy など)      | 0.2%  | 0.8%  | 0.6%  |
| その他                         | 1.2%  | 5.3%  | 0.6%  |
| 回答数                         | 572   | 527   | 163   |

### ⑤ 路線種別ごとの完全キャッシュレスバスの導入への課題に関する分析

#### (ア) アンケート結果を踏まえた課題

完全キャッシュレスバスの導入について「どちらでもない」「進めてほしくない」と回答した回答者について、路線種別ごとにその理由を整理する。

路線種別ごとに利用者層の差があることから、路線種別ごとに完全キャッシュレスバス導入に反対する理由の傾向は異なる。具体的に整理すると、上位は「スマートフォンの電池切れやカードの故障、アプリのエラーなどが不安」、「災害時・システムの障害などで使えなくなると困る」で共通であるが、続いて挙げられる理由は路線種別によって異なり、空港等路線(路線種別1)は「家族(子供や高齢者)にキャッシュレス決済できる端末を持たせていない」、「スマートフォンやカードなどが盗まれた時に悪用されると困る」、観光路線(路線種別2)は「現金に慣れている」、「家族(子供や高齢者)にキャッシュレス決済できる端末を持たせていない」、生活路線(路線種別3)は「スマートフォンやカードなどが盗まれた時に悪用されると困る」、「現金に慣れている」が上位の理由として挙げられる。

表 48 路線種別ごとのキャッシュレスバス導入に反対する理由（複数選択、列パーセント）

| 進めて欲しくない理由                                  | 路線種別1 | 路線種別2 | 路線種別3 | 路線種別4 | 回答数 |
|---|-------|-------|-------|-------|-----|
| スマートフォンの電池切れやカードの故障、アプリのエラーなどが不安            | 51.4% | 42.1% | 45.5% | 33.3% | 207 |
| 災害時・システムの障害などで使えなくなると困る                     | 39.7% | 31.1% | 45.5% | 33.3% | 163 |
| 家族(子供や高齢者)にキャッシュレス決済できる端末を持たせていない           | 24.6% | 24.9% | 25.5% | 0.0%  | 110 |
| 現金に慣れている                                    | 10.1% | 30.1% | 27.3% | 0.0%  | 96  |
| スマートフォンやカードなどが盗まれた時に悪用されると困る                | 11.7% | 21.5% | 30.9% | 0.0%  | 83  |
| 個人情報が漏洩するリスク、心配があると感じる                      | 6.7%  | 16.3% | 18.2% | 0.0%  | 56  |
| チャージをするのに経済的に負担を感じる                         | 6.1%  | 12.4% | 25.5% | 0.0%  | 51  |
| キャッシュレスで決済できる端末を持っていない                      | 6.7%  | 19.1% | 9.1%  | 16.7% | 58  |
| スマートフォンや交通系ICカード等を忘れた時(チャージが不足したとき)に現金で払いたい | 7.8%  | 9.1%  | 7.3%  | 0.0%  | 37  |
| 決済する端末の使い方がわからない                            | 3.9%  | 13.9% | 3.6%  | 16.7% | 39  |
| 高齢者や子どもなどキャッシュレス対応が困難な人もいる                  | 6.1%  | 3.3%  | 14.5% | 16.7% | 27  |
| 外国人観光客など全ての人が使えない                           | 0.6%  | 2.4%  | 0.0%  | 0.0%  | 6   |
| その他   | 9.5%  | 10.0% | 9.1%  | 0.0%  | 43  |
| 回答数   | 179   | 209   | 55    | 6     |     |

(イ) 自由意見を踏まえた路線種別に応じた完全キャッシュレスバスの導入賛否

アンケートの自由意見のうち、路線種別に関する意見を集計すると、以下のようなものが見られた。

乗車方法に関する意見：

- 乗車方法が分かりづらく、後払い式で二回タッチする場合など、二重に引き落とされているのではないかと不安になった。
- クレジットカードをタッチする場所が種類によって異なりわかりにくい。

利用者・路線特性に関する意見：

- 駅～スタジアムまでピストン輸送する臨時バスなどは、事前にキャッシュレスのみである事を告知できるので導入可能と思うが、一般路線は困る人がいるのではないかと。
- 外国人観光客が多いが、完全キャッシュレスバスについて把握していない、あるいは現金で支払いたいという理由で現金を利用するケースが見られた。
- 空港連絡バスは地方客や外国人が利用する路線特性を考慮して、事前の手続きや登録が不要なクレジットカードタッチ決済は不可欠である。
- 電波状況が悪いことでクレジットカード決済の時間がかかった。

決済手段に関する意見：

- 交通系 IC カードを作れる場所が少ない上に、無記名のカードが販売されていない。
- チャージ機を増やす必要があるのではないかと。また、新札や新硬貨に対応していない機械のため、チャージができないことがある。
- クレジットカードタッチ決済でも、対応していないブランドがあると困る。
- 窓口でチケットを現金で購入したくても、早朝に切符売り場が開いていないことがある。
- 旅先でなじみのない完全キャッシュレス決済が求められるのは不便である。

⑥ 広報の効果の分析

広報によって施策の知名度向上、受容性向上への効果を測定する。まず、利用者アンケートで実証運行について知っていたかを確認すると、約 40%が施策について知っていたとの回答であった。

表 49 完全キャッシュレスバスの施策について知っていたか

|  | 件数 | 割合 |
|--|----|----|
|  |    |    |

|        |       |        |
|--------|-------|--------|
| 知っていた  | 511   | 40.1%  |
| 知らなかった | 763   | 59.9%  |
| 計      | 1,274 | 100.0% |

続いて、完全キャッシュレスバスの施策について知っていたと回答した回答者に対して、どの広報手段で施策を知ったかを確認すると、「バス停、窓口の案内（52.8%）」「ネットメディア（38.6%）」が上位となった。

表 50 完全キャッシュレスバスの施策をどこで知ったか(複数回答)

|            | 件数  | 割合    |
|------------|-----|-------|
| バス停、窓口の案内  | 270 | 52.8% |
| ネットメディア    | 197 | 38.6% |
| 事業者 HP     | 93  | 18.2% |
| テレビ        | 47  | 9.2%  |
| 国交省 HP     | 33  | 6.5%  |
| 新聞・地域誌     | 23  | 4.5%  |
| 家族友人からの口コミ | 15  | 2.9%  |
| 沿線施設の HP 等 | 6   | 1.2%  |
| 自治会報など     | 4   | 0.8%  |
| その他        | 15  | 2.9%  |
| 総計         | 511 |       |

ここからは施策の受容性向上への効果を測定するため、広報効果を「広報で完全キャッシュレスバスの実証運行について知った回答者が、完全キャッシュレスバスの導入に賛成する割合」と定めて分析を行う。「完全キャッシュレスバスの導入の賛否」と「完全キャッシュレスバスの施策について知っていたか」をクロス集計すると、「施策について知っていた」と回答した回答者の方が「進めて欲しい」と回答する割合が高い傾向が見られる。これにより、施策についての周知が進むことで、完全キャッシュレスバスの導入への受容性が向上すると考えられる。

表 51 「施策について知っていたか」と「完全キャッシュレスバスの導入の賛否」のクロス集計（行パーセント）

|        | 完全キャッシュレスバスを導入することへの賛否 |        |          | 総計     | 回答数 |
|--------|------------------------|--------|----------|--------|-----|
|        | どちらとも言えない              | 進めて欲しい | 進めて欲しくない |        |     |
| 知っていた  | 20.2%                  | 68.5%  | 11.4%    | 100.0% | 511 |
| 知らなかった | 22.1%                  | 62.3%  | 15.6%    | 100.0% | 763 |

さらに、各広報手段での広報効果を確認するため、「完全キャッシュレスバスの導入の賛否」と「完全キャッシュレスバスの施策についてどこで知ったか」をクロス集計すると、「進めて欲しい」と回答した割合は「ネットメディア（73.1%）」及び「事業者 HP（77.4%）」「国交省 HP（78.8%）」が、「バス停、窓口の案内（65.2%）」に比べて高い。これにより、実際に乗車するバス停で施策を知ることに加

えて、ネットメディアやHP等で取組について事前に知ること、施策への受容性が高くなると考えられる。

表 52 「施策についてどこで知ったか」と「完全キャッシュレスバスの導入の賛否」のクロス集計（行パーセント）

|            | 完全キャッシュレスバスを導入することへの賛否 |        |          | 総計     | 回答数 |
|------------|------------------------|--------|----------|--------|-----|
|            | どちらとも言えない              | 進めて欲しい | 進めて欲しくない |        |     |
| バス停、窓口の案内  | 19.6%                  | 65.2%  | 15.2%    | 100.0% | 270 |
| ネットメディア    | 16.8%                  | 73.1%  | 10.2%    | 100.0% | 197 |
| 事業者HP      | 18.3%                  | 77.4%  | 4.3%     | 100.0% | 93  |
| テレビ        | 23.4%                  | 55.3%  | 21.3%    | 100.0% | 47  |
| 国交省HP      | 12.1%                  | 78.8%  | 9.1%     | 100.0% | 33  |
| 新聞・地域誌     | 13.0%                  | 69.6%  | 17.4%    | 100.0% | 23  |
| 家族友人からの口コミ | 13.3%                  | 73.3%  | 13.3%    | 100.0% | 15  |
| 沿線施設のHP等   | 0.0%                   | 100.0% | 0.0%     | 100.0% | 6   |
| 自治会報など     | 0.0%                   | 75.0%  | 25.0%    | 100.0% | 4   |
| その他        | 46.7%                  | 46.7%  | 6.7%     | 100.0% | 15  |

以上の結果を踏まえると、広報の効果は以下のように整理することができる。

- ① 広報により完全キャッシュレスバスの実証運行についての周知が進むことで、実証運行への受容性が向上する。
- ② 利用者は「バス停、窓口の案内」に加えて、「ネットメディア」や「事業者HP」等で施策を知ることが多いが、特に「ネットメディア」や「事業者HP」では広報効果が高いことから、バス乗車前に施策について知る機会を設けることが重要である。

## 付録4 実証運行参加事業者の詳細情報

### 完全キャッシュレスバス実証運行 詳細(北陸鉄道)

|                  |   |
|------------------|---|
| 事業者名             | 北陸鉄道株式会社  |
| 対象路線名            | 城下まち金沢周遊バス  |
| 路線種別             | 外国人や観光客の利用が多い観光路線   |
| 便数               | 78便/日(土日祝)  |
| 車両台数             | 6両  |
| 路線キロ             | 8.2km   |
| 実証運行期間           | 2024/11/1 ~ 2025/2/28   |
| キャッシュレス手段        | 交通系ICカード(PASMO、Suica等)<br>クレジットカード・デビットカードのタッチ決済<br>フリー乗車券(紙・デジタル)<br>ハスカード(北陸鉄道アイカ 2024/12/11~)  |
| キャッシュレス割合        | 81%(2024年4月時点)  |
| 実証期間中の<br>想定利用者数 | 約1,850人/日<br>※実証運行期間中の総数:約220,000人  |
| 備考               | 左回りルートは土日祝のみ運行  |
| バスイメージ           | <br><a href="http://www.hokuriketsu.co.jp/tourism-bus/castle-town">http://www.hokuriketsu.co.jp/tourism-bus/castle-town</a> |



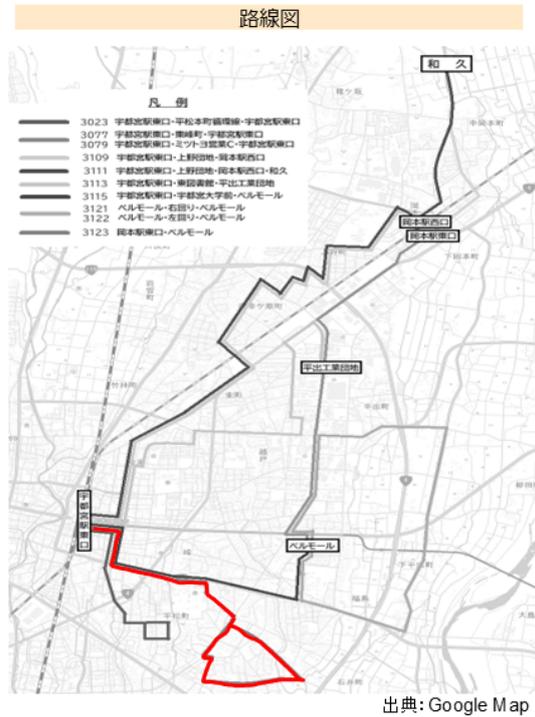
### 完全キャッシュレスバス実証運行 詳細(関東自動車)

|                  |  |
|------------------|--|
| 事業者名             | 関東自動車株式会社  |
| 対象路線名            | ①宇都宮駅東口~平松本町循環線~宇都宮駅東口   |
| 路線種別             | 様々な利用者がある生活路線で、CL決済比率が高い路線   |
| 便数               | 16便/日  |
| 車両台数             | 7両   |
| 路線キロ             | 約5.9km   |
| 実証運行期間<br>(予定)   | 2024/11/1 ~ 2026/2/28  |
| キャッシュレス手段        | 交通系ICカード(PASMO、Suica等)<br>地域連携ICカード(totra)   |
| キャッシュレス割合        | 92.4%(2024年6月時点)   |
| 実証期間中の<br>想定利用者数 | 約170人/日<br>※2/28までの実証運行期間中の総数:約20,000人   |
| 備考               |  |
| バスイメージ           | <br><a href="https://www.kantobus.co.jp/route/index.php">https://www.kantobus.co.jp/route/index.php</a> |



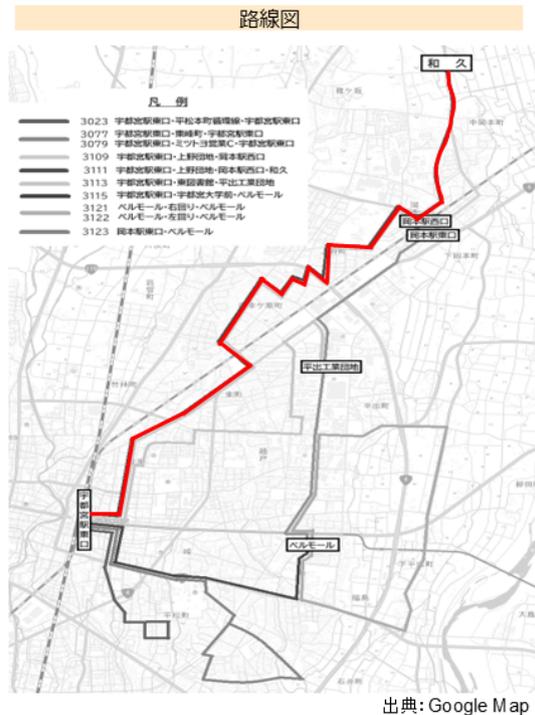
## 完全キャッシュレスバス実証運行 詳細(関東自動車)

|              |   |
|--------------|---|
| 事業者名         | 関東自動車株式会社   |
| 対象路線名        | ②宇都宮駅東口～東峰町～宇都宮駅東口、宇都宮駅東口～ミツヨ営業C～宇都宮駅東口   |
| 路線種別         | 様々な利用者がある生活路線で、CL決済比率が高い路線  |
| 便数           | 2便/日  |
| 車両台数         | 1両  |
| 路線キロ         | 約10.6km   |
| 実証運行期間(予定)   | 2024/11/1～2026/2/28   |
| キャッシュレス手段    | 交通系ICカード(PASMO、Suica等)<br>地域連携ICカード(totra)  |
| キャッシュレス割合    | 95.2% (2024年6月時点)   |
| 実証期間中の想定利用者数 | 約20人/日<br>※2/28までの実証運行期間中の総数：約2,600人  |
| 備考           |   |
| バスイメージ       | <br><a href="https://www.kantobus.co.jp/route/index.php">https://www.kantobus.co.jp/route/index.php</a> |



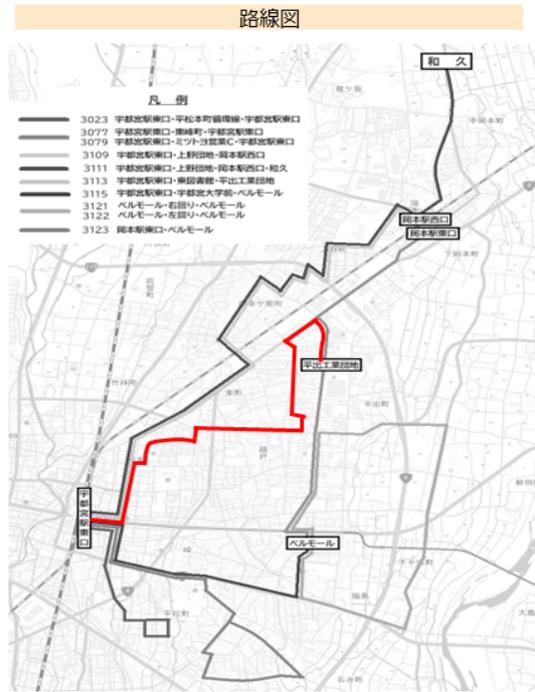
## 完全キャッシュレスバス実証運行 詳細(関東自動車)

|              |  |
|--------------|--|
| 事業者名         | 関東自動車株式会社  |
| 対象路線名        | ③宇都宮駅東口～上野団地～岡本駅西口、宇都宮駅東口～上野団地～岡本駅西口～和久  |
| 路線種別         | 様々な利用者がある生活路線で、CL決済比率が高い路線   |
| 便数           | 往路26便・復路27便/日  |
| 車両台数         | 10両  |
| 路線キロ         | 約10～12km   |
| 実証運行期間(予定)   | 2024/11/1～2026/2/28  |
| キャッシュレス手段    | 交通系ICカード(PASMO、Suica等)<br>地域連携ICカード(totra)   |
| キャッシュレス割合    | 86.7% (2024年6月時点)  |
| 実証期間中の想定利用者数 | 約600人/日<br>※2/28までの実証運行期間中の総数：約74,000人   |
| 備考           |  |
| バスイメージ       | <br><a href="https://www.kantobus.co.jp/route/index.php">https://www.kantobus.co.jp/route/index.php</a> |



## 完全キャッシュレスバス実証運行 詳細(関東自動車)

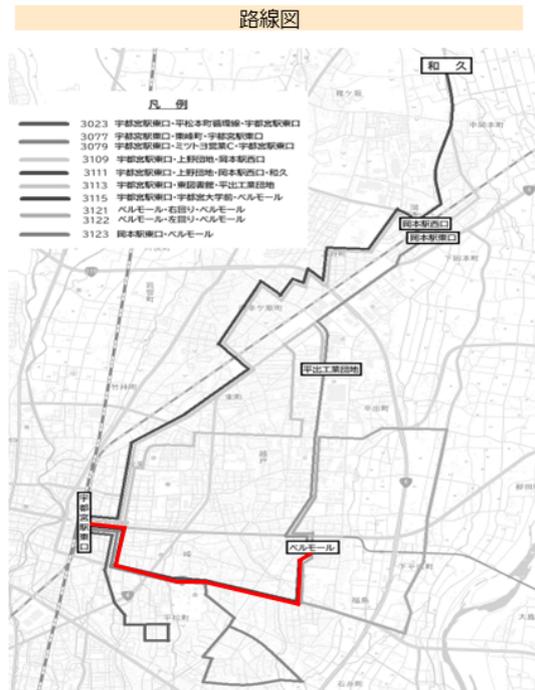
|              |  |
|--------------|--|
| 事業者名         | 関東自動車株式会社  |
| 対象路線名        | ④宇都宮駅東口～東図書館～平出工業団地  |
| 路線種別         | 様々な利用者がいる生活路線で、CL決済比率が高い路線   |
| 便数           | 往路17便・復路16便/日  |
| 車両台数         | 10両  |
| 路線キロ         | 約6km   |
| 実証運行期間(予定)   | 2024/11/1 ~ 2026/2/28  |
| キャッシュレス手段    | 交通系ICカード (PASMO、Suica等)<br>地域連携ICカード (totra)   |
| キャッシュレス割合    | 91.1% (2024年6月時点)  |
| 実証期間中の想定利用者数 | 約380人/日<br>※2/28までの実証運行期間中の総数：約45,000人   |
| 備考           |  |
| バスイメージ       | <br><a href="https://www.kantobus.co.jp/route/index.php">https://www.kantobus.co.jp/route/index.php</a> |



出典: Google Map

## 完全キャッシュレスバス実証運行 詳細(関東自動車)

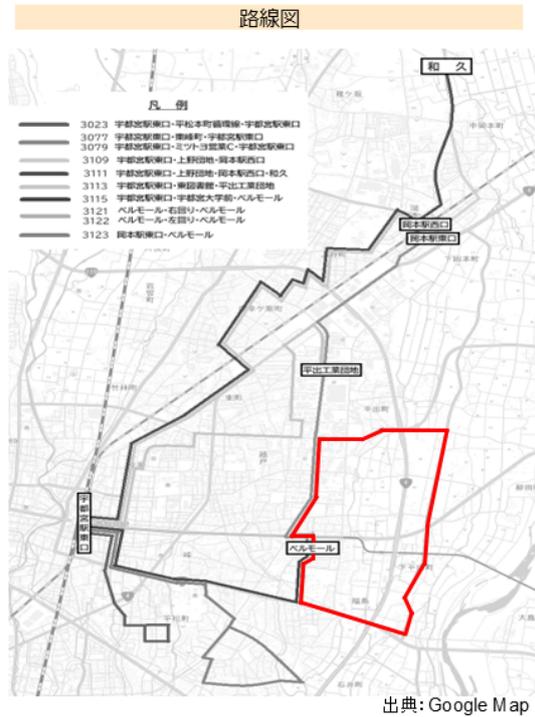
|              |  |
|--------------|--|
| 事業者名         | 関東自動車株式会社  |
| 対象路線名        | ⑤宇都宮駅東口～宇都宮大学前～ヘルモール   |
| 路線種別         | 様々な利用者がいる生活路線で、CL決済比率が高い路線   |
| 便数           | 往路24便・復路24便/日  |
| 車両台数         | 8両   |
| 路線キロ         | 約4km   |
| 実証運行期間(予定)   | 2024/11/1 ~ 2026/2/28  |
| キャッシュレス手段    | 交通系ICカード (PASMO、Suica等)<br>地域連携ICカード (totra)   |
| キャッシュレス割合    | 93.2% (2024年6月時点)  |
| 実証期間中の想定利用者数 | 約350人/日<br>※2/28までの実証運行期間中の総数：約42,000人   |
| 備考           |  |
| バスイメージ       | <br><a href="https://www.kantobus.co.jp/route/index.php">https://www.kantobus.co.jp/route/index.php</a> |



出典: Google Map

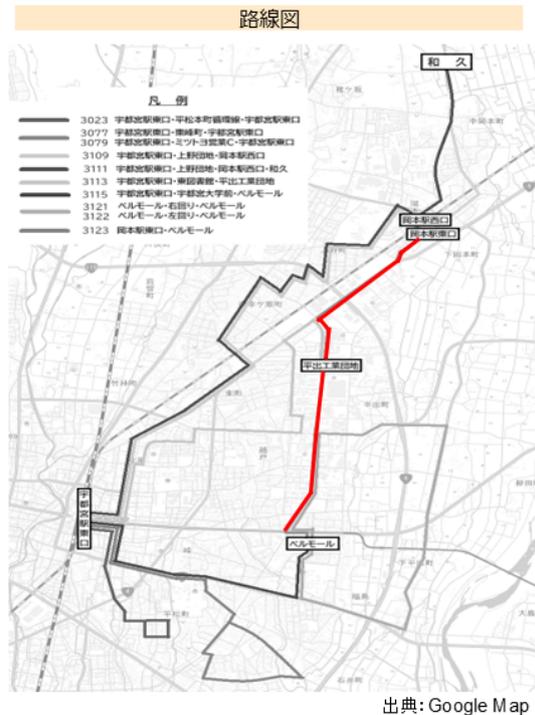
## 完全キャッシュレスバス実証運行 詳細(関東自動車)

|              |   |
|--------------|---|
| 事業者名         | 関東自動車株式会社   |
| 対象路線名        | ㊦平出・ベルモール東循環(右回り)、平出・ベルモール東循環(左回り)  |
| 路線種別         | 様々な利用者がいる生活路線で、CL決済比率が高い路線  |
| 便数           | 右回り13便・左回り13便/日   |
| 車両台数         | 7両  |
| 路線キロ         | 約10km   |
| 実証運行期間(予定)   | 2024/11/1 ~ 2026/2/28   |
| キャッシュレス手段    | 交通系ICカード(PASMO、Suica等)<br>地域連携ICカード(totra)  |
| キャッシュレス割合    | 100% (2024年6月時点)  |
| 実証期間中の想定利用者数 | 約20人/日<br>※2/28までの実証運行期間中の総数: 約2,700人   |
| 備考           |   |
| バスイメージ       | <br><a href="https://www.kantobus.co.jp/route/index.php">https://www.kantobus.co.jp/route/index.php</a> |



## 完全キャッシュレスバス実証運行 詳細(関東自動車)

|              |  |
|--------------|--|
| 事業者名         | 関東自動車株式会社  |
| 対象路線名        | ㊧岡本駅東口〜ベルモール   |
| 路線種別         | 様々な利用者がいる生活路線で、CL決済比率が高い路線   |
| 便数           | 往路19便・復路19便/日  |
| 車両台数         | 8両   |
| 路線キロ         | 約8km   |
| 実証運行期間(予定)   | 2024/11/1 ~ 2026/2/28  |
| キャッシュレス手段    | 交通系ICカード(PASMO、Suica等)<br>地域連携ICカード(totra)   |
| キャッシュレス割合    | 93.2% (2024年6月時点)  |
| 実証期間中の想定利用者数 | 約70人/日<br>※2/28までの実証運行期間中の総数: 約8,700人  |
| 備考           |  |
| バスイメージ       | <br><a href="https://www.kantobus.co.jp/route/index.php">https://www.kantobus.co.jp/route/index.php</a> |



## 完全キャッシュレスバス実証運行 詳細(京王バス)

|              |  |
|--------------|--|
| 事業者名         | 京王バス株式会社   |
| 対象路線名        | ①味の素スタジアム（構内バスロータリー）～調布駅北口   |
| 路線種別         | 利用者が限定的な路線（空港・大学・企業輸送路線など）   |
| 便数           | 約5便～10便/日  |
| 車両台数         | 約5両  |
| 路線キロ         | 2.7km  |
| 実証運行期間       | 2024/11/3, 12/8<br>※来場予想数2万人以上の土日祝イベント時のみ実施  |
| キャッシュレス手段    | 交通系ICカード（PASMO、Suica等）、IC一日乗車券、IC定期券、デジタルチケット（my route）、シルバーバス                                     |
| キャッシュレス割合    | 98%（2024年6月時点）   |
| 実証期間中の想定利用者数 | 約150人/日<br>※実証運行期間中の総数：約300人   |
| 備考           | 2025年度以降本格導入検討   |
| バスイメージ       | <br>京王電鉄バス株式会社提供 |



出典：Google Map

## 完全キャッシュレスバス実証運行 詳細(京王バス)

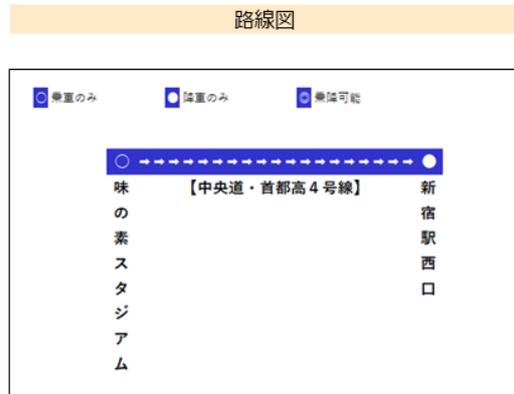
|              |   |
|--------------|---|
| 事業者名         | 京王バス株式会社  |
| 対象路線名        | ②味の素スタジアム（構内バスロータリー）～武蔵小金井駅南口   |
| 路線種別         | 利用者が限定的な路線（空港・大学・企業輸送路線など）  |
| 便数           | 約6便/日   |
| 車両台数         | 約6両   |
| 路線キロ         | 7.3km   |
| 実証運行期間       | 2024/11/3, 12/8<br>※来場予想数2万人以上の土日祝イベント時のみ実施   |
| キャッシュレス手段    | 交通系ICカード（PASMO、Suica等）、IC一日乗車券、IC定期券、デジタルチケット（my route）、シルバーバス                                      |
| キャッシュレス割合    | 98%（2024年6月時点）  |
| 実証期間中の想定利用者数 | 約200人/日<br>※実証運行期間中の総数：約400人  |
| 備考           | 2025年度以降本格導入検討  |
| バスイメージ       | <br>京王電鉄バス株式会社提供 |



出典：Google Map

## 完全キャッシュレスバス実証運行 詳細(京王バス)

|              |   |
|--------------|---|
| 事業者名         | 京王バス株式会社  |
| 対象路線名        | ③味の素スタジアム（構内バスロータリー）～新宿駅西口  |
| 路線種別         | 利用者が限定的な路線（空港・大学・企業輸送路線など）  |
| 便数           | 3 便/日   |
| 車両台数         | 3 両   |
| 路線キロ         | 19km  |
| 実証運行期間       | 2024/11/3, 12/8<br>※来場予想数 2 万人以上の土日祝イベント時のみ実施   |
| キャッシュレス手段    | 交通系ICカード（PASMO、Suica等）、デジタルチケット（ハイウェイバスドットコム）   |
| キャッシュレス割合    | 99%（2024年6月時点）  |
| 実証期間中の想定利用者数 | 約120人/日<br>※実証運行期間中の総数：約240人  |
| 備考           | 2025年度以降本格導入検討  |
| バスイメージ       |  <p><a href="https://www.keio-bus.com/adopt/daisotou/job/job_02.html">https://www.keio-bus.com/adopt/daisotou/job/job_02.html</a></p> |



## 完全キャッシュレスバス実証運行 詳細(東急バス)

|              |   |
|--------------|---|
| 事業者名         | 東急バス株式会社  |
| 対象路線名        | 渋谷駅～代官山駅入口（循環）  |
| 路線種別         | 様々な利用者がいる生活路線で、CL決済比率が高い路線  |
| 便数           | 約47 便/日   |
| 車両台数         | 2両  |
| 路線キロ         | 約4.5km  |
| 実証運行期間（予定）   | 2024/12/1 ～ 2025/5/31   |
| キャッシュレス手段    | 交通系ICカード（PASMO、Suica等）、クレカタッチ、QRコード決済、東急バス一日乗車券、専用回数券   |
| キャッシュレス割合    | 95%（2023年度時点）   |
| 実証期間中の想定利用者数 | 約650人/日<br>※運行期間中の総数：約110,000人  |
| 備考           |   |
| バスイメージ       |  <p>東急バス株式会社提供</p> |



## 完全キャッシュレスバス実証運行 詳細(東京BRT)

|                |  |
|----------------|--|
| 事業者名           | 東京BRT株式会社  |
| 対象路線名          | ①虎ノ門ヒルズ～新橋～国際展示場～東京レポ<br>ポート<br>②虎ノ門ヒルズ～新橋～晴海BRTターミナル～<br>ミチノテラス豊洲(豊洲市場前)<br>③新橋～HARUMI FLAG(晴海五丁<br>目ターミナル)   |
| 路線種別           | 様々な利用者がいる生活路線で、CL決済比率が<br>高い路線   |
| 便数             | 387便/日(平日) ※2024年10月16日現在  |
| 車両台数           | 17両(平日) ※2024年10月16日現在   |
| 路線キロ           | ①②約8km ③約4km   |
| 実証運行期間<br>(予定) | 2024/12/16～2025/2/15   |
| キャッシュレス手段      | 交通系ICカード(定期券及び一日乗車券は<br>PASMO、Suicaのみ)、<br>クレカタッチ(※Mastercard除く)、<br>デジタルチケット(RYDE PASS一日乗車券等)   |
| キャッシュレス割合      | 98%(2024年7月時点)   |
| 備考             |  |
| バスイメージ         | <br><a href="https://www.tokyo-brt.co.jp/about/vehide">https://www.tokyo-brt.co.jp/about/vehide</a> |



出典: 東京BRT株式会社HP

## 完全キャッシュレスバス実証運行 詳細(小田急ハイウェイバス)

|                  |  |
|------------------|--|
| 事業者名             | 小田急ハイウェイバス株式会社   |
| 対象路線名            | ①羽田空港第3ターミナル～箱根桃源台(高速<br>路線バス)   |
| 路線種別             | 利用者が限定的な路線(空港・大学・企業輸送<br>路線など)   |
| 便数               | 2便(往復合計)/日   |
| 車両台数             | 1台   |
| 路線キロ             | 約140km   |
| 実証運行期間           | 2024/11/1～2025/2/28  |
| キャッシュレス手段        | 交通系ICカード(PASMO、Suica等)、クレカ<br>タッチ、QRコード決済  |
| キャッシュレス割合        | 98%(2024年6月時点)   |
| 実証期間中の<br>想定利用者数 | 約50人/日<br>※運行期間中の総数: 約5,900人   |
| 備考               |  |
| バスイメージ           | <br><a href="https://odakyu-highway.jp/wp-content/uploads/2024/06/5668e624a2fb2f56b2db67461d5cd93.pdf">https://odakyu-highway.jp/wp-content/uploads/2024/06/5668e624a2fb2f56b2db67461d5cd93.pdf</a> |



出典: 国土地理院地図

## 完全キャッシュレスバス実証運行 詳細(小田急ハイウェイバス)

|                  |   |
|------------------|---|
| 事業者名             | 小田急ハイウェイバス株式会社  |
| 対象路線名            | ②バス新宿～箱根線（高速路線バス）<br>※箱根山内区間のみ運行は除く   |
| 路線種別             | 外国人や観光客の利用が多い観光路線   |
| 便数               | 54便（往復合計）/日   |
| 車両台数             | 27両   |
| 路線キロ             | 約120km  |
| 実証運行期間           | 2024/11/1 ～ 2025/2/28   |
| キャッシュレス手段        | 交通系ICカード（PASMO、Suica等）、クレカ<br>タッチ、QRコード決済   |
| キャッシュレス割合        | 92%（2024年6月時点）  |
| 実証期間中の<br>想定利用者数 | 約1,200人/日<br>※運行期間中の総数：約140,000人  |
| 備考               |   |
| バスイメージ           | <br><a href="https://odakyu-highway.jp/wp-content/uploads/2024/06/5668e624a2fb2f56b2db67461d5cd93.pdf">https://odakyu-highway.jp/wp-content/uploads/2024/06/5668e624a2fb2f56b2db67461d5cd93.pdf</a> |



出典: 国土地理院地図

## 完全キャッシュレスバス実証運行 詳細(横浜市交通局)

|                  |  |
|------------------|--|
| 事業者名             | 横浜市交通局   |
| 対象路線名            | ①横浜駅前～大黒税関正門前・C3バス、<br>スカイウォーク前・大黒海づり公園(109系統)<br>※特急便のみ実施   |
| 路線種別             | 利用者が限定的な路線（空港・大学・企業<br>輸送路線など）   |
| 便数               | 16便（往復合計）/日  |
| 車両台数             | 5両   |
| 路線キロ             | 約14km  |
| 実証運行期間<br>(予定)   | 2024/11/6 ～ 2026/2/28  |
| キャッシュレス手段        | 交通系ICカード（PASMO、Suica等）、<br>クレカタッチ  |
| キャッシュレス割合        | 100%（2024年6月時点）  |
| 実証期間中の<br>想定利用者数 | 約300人/日<br>※2/28までの実証運行期間中の総数：約23,000人   |
| 備考               | 平日のみ運行   |
| バスイメージ           | <br><a href="https://digital.city.yokohama.lg.jp/free-post/cashlessbus/">https://digital.city.yokohama.lg.jp/free-post/cashlessbus/</a> |



出典: 横浜市交通局HP

## 完全キャッシュレスバス実証運行 詳細(横浜市交通局)

|              |  |
|--------------|--|
| 事業者名         | 横浜市交通局   |
| 対象路線名        | ②横浜駅～山下ふ頭 (バイサイドブルー)   |
| 路線種別         | 外国人や観光客の利用が多い観光路線  |
| 便数           | 36便(往復合計、休日)/日   |
| 車両台数         | 4両   |
| 路線キロ         | 下り6km 上り7km  |
| 実証運行期間(予定)   | 2024/11/6 ~ 2026/ 2/28   |
| キャッシュレス手段    | 交通系ICカード (PASMO、Suica等)、クレカタッチ、QRコード決済   |
| キャッシュレス割合    | 85% (2024年4～7月時点)  |
| 実証期間中の想定利用者数 | 約600人/日<br>※2/28までの実証運行期間中の総数：約64,000人   |
| 備考           |  |
| バスイメージ       |  <p><a href="https://digital.city.yokohama.lg.jp/free-post/cashlessbus/">https://digital.city.yokohama.lg.jp/free-post/cashlessbus/</a></p> |



出典: 横浜市交通局HP

## 完全キャッシュレスバス実証運行 詳細(川崎鶴見臨港バス、京浜急行バス)

|           |  |
|-----------|--|
| 事業者名      | 川崎鶴見臨港バス株式会社<br>京浜急行バス株式会社   |
| 対象路線名     | ①大師橋駅前～天空橋駅<br>②大師橋駅前～天空橋駅～羽田空港第3ターミナル (羽田連絡線)   |
| 路線種別      | 利用者が限定的な路線 (空港・大学・企業輸送路線など)  |
| 便数        | ①18便/日 (平日) ②28便/日   |
| 車両台数      | 4両   |
| 路線キロ      | ①約4.6km ②約6.3km  |
| 実証運行期間    | 2024/11/29 ~ 2025/2/28   |
| キャッシュレス手段 | 交通系ICカード (PASMO、Suica等)、クレカタッチ (一部車両)  |
| キャッシュレス割合 | ①98%   |
| 備考        | ②は2024年9月より運行開始  |
| バスイメージ    |  <p><a href="https://www.rinkobus.co.jp/company/sustainability/environment.html">https://www.rinkobus.co.jp/company/sustainability/environment.html</a></p> |



出典: 川崎鶴見臨港バス株式会社HP

## 完全キャッシュレスバス実証運行 詳細(神奈川中央交通)

|              |   |
|--------------|---|
| 事業者名         | 神奈川中央交通株式会社   |
| 対象路線名        | 平塚駅南口～平塚駅南口(平15 すみれ平、平16 湘南海岸公園)  |
| 路線種別         | 様々な利用者がいる生活路線で、CL決済比率が高い路線  |
| 便数           | 54便/日   |
| 車両台数         | 平日12両、土休日10両  |
| 路線キロ         | 4.3km   |
| 実証運行期間       | 2024/11/20～2025/1/31  |
| キャッシュレス手段    | 交通系ICカード(PASMO、Suica等)、クレカタッチ、QRコード決済(11月20日時点準備中)  |
| キャッシュレス割合    | 90%(2024年6月時点)  |
| 実証期間中の想定利用者数 | 約900人/日<br>※運行期間中の総数:約64,000人   |
| 備考           |   |
| バスイメージ       | <br><a href="https://www.kanachu.co.jp/bus/route/norikata.html#lnk001">https://www.kanachu.co.jp/bus/route/norikata.html#lnk001</a> |



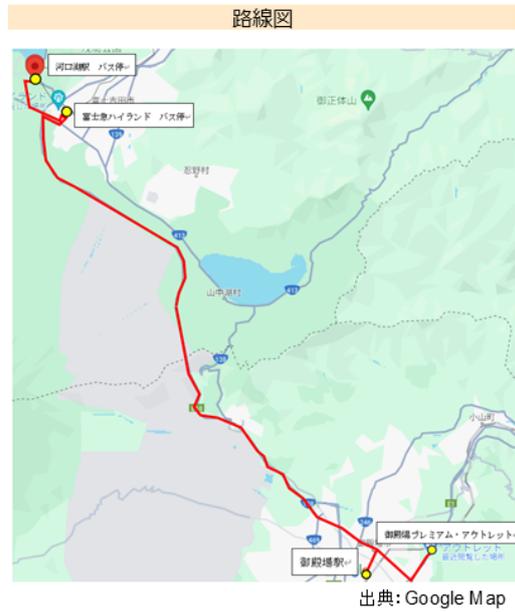
## 完全キャッシュレスバス実証運行 詳細(富士急バス)

|              |  |
|--------------|--|
| 事業者名         | 富士急バス株式会社  |
| 対象路線名        | 河口湖駅～西湖いやしの里根場～河口湖駅(西湖周遊バス(グリーンライン))   |
| 路線種別         | 外国人や観光客の利用が多い観光路線  |
| 便数           | 8便/日   |
| 車両台数         | 3両   |
| 路線キロ         | 約41km  |
| 実証運行期間(予定)   | 2024/12/1～2026/2/28  |
| キャッシュレス手段    | 交通系ICカード(PASMO、Suica等)、クレカタッチ(VISA、JCB等)、河口湖・西湖・本栖湖フリークーポン(紙・デジタル)   |
| キャッシュレス割合    | 91%(2024年8月時点)   |
| 実証期間中の想定利用者数 | ※2/28までの実証運行期間中の総数:約37,000人  |
| 備考           |  |
| バスイメージ       | <br><a href="https://www.fujikyubus.co.jp/shuyu">https://www.fujikyubus.co.jp/shuyu</a> |



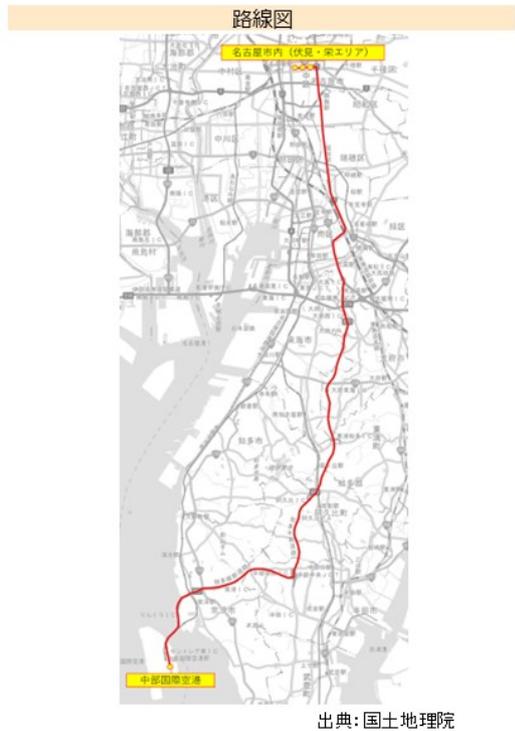
## 完全キャッシュレスバス実証運行 詳細(富士急モビリティ)

|              |   |
|--------------|---|
| 事業者名         | 富士急モビリティ株式会社  |
| 対象路線名        | 河口湖駅～御殿場駅～御殿場プレミアム・アウトレット、河口湖駅～御殿場プレミアム・アウトレット<br>※特急「御殿場ライナー (G-Liner)」に限る   |
| 路線種別         | 外国人や観光客の利用が多い観光路線   |
| 便数           | 7便(往復合計)/日  |
| 車両台数         | 2両  |
| 路線キロ         | 約34km   |
| 実証運行期間       | 2024/12/1 ~ 2025/3/31   |
| キャッシュレス手段    | クレジットカード決済・ID決済(予約サイト内)、クレカタッチ、PayPay払い   |
| キャッシュレス割合    | 65.8%(2024年7月時点)  |
| 実証期間中の想定利用者数 | 約100人/日<br>※2/28までの実証運行期間中の総数: 約8,500人  |
| 備考           |   |
| バスイメージ       | <br><a href="https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000112.000009047.html">https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000112.000009047.html</a> |



## 完全キャッシュレスバス実証運行 詳細(名鉄バス)

|              |   |
|--------------|---|
| 事業者名         | 名鉄バス株式会社  |
| 対象路線名        | セントレアリムジン(伏見・栄～中部国際空港)  |
| 路線種別         | 外国人や観光客の利用が多い観光路線   |
| 便数           | 2便(往復合計)/日  |
| 車両台数         | 1両  |
| 路線キロ         | 約49km   |
| 実証運行期間(予定)   | 2024/11/1 ~ 当面の間  |
| キャッシュレス手段    | 交通系ICカード(PASMO、Suica等)、QRコード決済、WEB乗車券、クレカタッチ  |
| キャッシュレス割合    | 38.7%(2024年6月時点)  |
| 実証期間中の想定利用者数 | 約50人/日<br>※2/28までの実証運行期間中の総数: 約6,000人   |
| 備考           |   |
| バスイメージ       | <br>名鉄バス株式会社提供 |



## 完全キャッシュレスバス実証運行 詳細(三岐鉄道)

|                  |   |
|------------------|---|
| 事業者名             | 三岐鉄道株式会社  |
| 対象路線名            | JR富田駅前～キオクシア東門前<br>※平日便のみ実施   |
| 路線種別             | 利用者が限定的な路線（空港・大学・企業輸送<br>路線など）  |
| 便数               | 約66便（往復合計、大学開校日）/日  |
| 車両台数             | 21両   |
| 路線キロ             | 約9.2km  |
| 実証運行期間           | 2024/11/1～2025/2/28   |
| キャッシュレス手段        | スマホアプリ(Quickride/回数券、片道乗車券)<br>定期券  |
| キャッシュレス割合        | 70%（2024年6月時点）  |
| 実証期間中の<br>想定利用者数 | 約2,000人/日<br>※運行期間中の総数：約150,000人  |
| 備考               |   |
| バスイメージ           | <br><a href="https://sangirail.co.jp/bus-top/">https://sangirail.co.jp/bus-top/</a> |



## 完全キャッシュレスバス実証運行 詳細(宇部市交通局)

|                  |   |
|------------------|---|
| 事業者名             | 宇部市交通局  |
| 対象路線名            | 山口宇部空港～新山口駅   |
| 路線種別             | 利用者が限定的な路線（空港・大学・企業輸送<br>路線など）  |
| 便数               | 18便（往復合計）/日   |
| 車両台数             | 3両  |
| 路線キロ             | 23.0km  |
| 実証運行期間           | 2024/11/1～2025/2/28   |
| キャッシュレス手段        | 交通系ICカード（ICOCA、PASMO等）、<br>デジタルチケット   |
| キャッシュレス割合        | 80%（2024年7月時点）  |
| 実証期間中の<br>想定利用者数 | 約200人/日<br>※運行期間中の総数：約22,000人   |
| 備考               |   |
| バスイメージ           | <br>宇部市交通局提供 |



## 完全キャッシュレスバス実証運行 詳細(伊予鉄バス)

|                  |  |
|------------------|--|
| 事業者名             | 伊予鉄バス株式会社  |
| 対象路線名            | 松山観光連絡バス(高浜駅~松山観光港)  |
| 路線種別             | 自動運転などの社会実験を同時に行う路線  |
| 便数               | 約122便(往復合計) / 日  |
| 車両台数             | 1両   |
| 路線キロ             | 0.74km   |
| 実証運行期間           | 2024/12/25 ~ 2025/2/28<br>※実証期間終了後は、本格運行に移行  |
| キャッシュレス手段        | い〜カード、みきゃんアプリ、<br>交通系ICカード (ICOCA、PASMO等)  |
| キャッシュレス割合        | 52%(2024年時点)   |
| 実証期間中の<br>想定利用者数 | 約100人/日<br>※2/28までの実証運行期間中の総数：約8,000人  |
| 備考               | 同時に自動運転の実証運行を実施  |
| バスイメージ           | <br><a href="https://www.iyotetsu.co.jp/sp/topics/press/2024/1210_gbac.pdf">https://www.iyotetsu.co.jp/sp/topics/press/2024/1210_gbac.pdf</a> |



出典: Google Map

## 完全キャッシュレスバス実証運行 詳細(西日本鉄道)

|                  |  |
|------------------|--|
| 事業者名             | 西日本鉄道株式会社  |
| 対象路線名            | ①博多駅~福岡空港国際線 (AIRPORT BUS)   |
| 路線種別             | 利用者が限定的な路線 (空港路線)  |
| 便数               | 74便/日  |
| 車両台数             | 6両   |
| 路線キロ             | 約4.3km   |
| 実証運行期間<br>(予定)   | 2024/12/3 ~ 2026/3/31  |
| キャッシュレス手段        | 交通系ICカード (nimoca、Suica等全国相互利用対応カード)、<br>タッチ決済、各種乗車券 (デジタル・紙)   |
| キャッシュレス割合        | 42% (2024年3月時点)  |
| 実証期間中の<br>想定利用者数 | 約1,300人/日<br>※2/28までの実証運行期間中の総数：約120,000人  |
| 備考               |  |
| バスイメージ           | <br><a href="https://www.nishitetsu.co.jp/ja/news/news20170309103062/main/0/link/16_140.pdf">https://www.nishitetsu.co.jp/ja/news/news20170309103062/main/0/link/16_140.pdf</a> |



出典: (C) OpenStreetMap contributors

## 完全キャッシュレスバス実証運行 詳細(西日本鉄道)

|              |   |
|--------------|---|
| 事業者名         | 西日本鉄道株式会社   |
| 対象路線名        | ②博多港国際ターミナル～天神・博多駅 (BRT線)   |
| 路線種別         | 外国人や観光客の利用が多い観光路線   |
| 便数           | 83便/日   |
| 車両台数         | 11両   |
| 路線キロ         | 約8.8km  |
| 実証運行期間(予定)   | 2024/12/3 ~ 2026/3/31   |
| キャッシュレス手段    | 交通系ICカード (nimoca、Suica等全国相互利用対応カード)、タッチ決済、各種乗車券 (デジタル・紙) "  |
| キャッシュレス割合    | 86% (2024年3月時点)   |
| 実証期間中の想定利用者数 | 約4,600人/日<br>※2/28までの実証運行期間中の総数：約400,000人   |
| 備考           |   |
| バスマージ        | <br><a href="https://www.nishitetsu.jp/bus/brrtbus/">https://www.nishitetsu.jp/bus/brrtbus/</a> |



## 完全キャッシュレスバス実証運行 詳細(西表島交通)

|              |  |
|--------------|--|
| 事業者名         | 西表島交通株式会社  |
| 対象路線名        | 豊原～白浜  |
| 路線種別         | 外国人や観光客の利用が多い観光路線  |
| 便数           | 4便(往復合計)/日   |
| 車両台数         | 4両   |
| 路線キロ         | 約50km  |
| 実証運行期間(予定)   | 2024/11/1 ~ 2025/5/31  |
| キャッシュレス手段    | 八重山Maas、クレカタッチ、QuickRide   |
| キャッシュレス割合    | 36% (2024年時点)  |
| 実証期間中の想定利用者数 | 約40人/日<br>※2/28までの実証運行期間中の総数：約5,000人   |
| 備考           |  |
| バスマージ        | <br>西表島交通株式会社提供 |



## 付録5 公表資料

### 国土交通省報道発表資料<sup>24, 25, 26</sup>

- ① 秋以降、10路線程度を選定して完全キャッシュレスバスの実証運行を実施します  
～完全キャッシュレスバスの実証運行の進め方の決定～（令和6年6月28日）



令和6年6月28日  
総合政策局参事官(交通産業)室  
物流・自動車局旅客課

### 秋以降、10路線程度を選定して 完全キャッシュレスバスの実証運行を実施します ～完全キャッシュレスバスの実証運行の進め方の決定～

深刻な運転者不足等を背景に、2023年度には減便の対象となった路線において2割程度便数が減少するなど、バスネットワークは危機的な状況に陥っており、国民の生活基盤に深刻な影響を与えています。

この状況を克服するためには、バス事業者の経営改善・体力強化を図ることが必要であり、この観点から、完全キャッシュレスバスの推進は重要な意味を持ちます。

バスのキャッシュレス環境は、相当程度整備されておりますが、利用者の理解醸成を図りながら丁寧に進める観点から、完全キャッシュレスバスの実証運行の進め方を決定しました。

今後はこれに基づき、まずは10路線程度で実証運行を進め、課題や効果を検証します。

※バスの現金決済比率：10%程度。事業者によっては3%未満、路線によっては1%未満も存在。

#### 1. 対象路線

一般路線バスのうち、以下のような路線で合計10路線程度を選定する。

- ①利用者が限定的な路線（空港・大学・企業輸送路線など）
- ②外国人や観光客の利用が多い観光路線
- ③様々な利用者がある生活路線で、キャッシュレス決済比率が高い路線
- ④自動運転など他の実証運行を同時に行う路線

#### 2. スケジュール

|       |        |                                     |
|-------|--------|-------------------------------------|
| 2024年 | 7月～8月頃 | 候補路線の公募・選定・公表<br>標準運送約款の改正、ガイドライン策定 |
|       | 8月頃～   | 国・事業者等による実証運行について利用者への周知            |
|       | 11月頃～  | 実証運行としての運行開始                        |
| 2025年 | 3月頃    | 検証結果の公表                             |
|       | 4月頃～   | 更なる実証運行等の推進                         |

【問合せ先】 代表:03-5253-8111

<実証運行に関すること>

総合政策局参事官(交通産業)室 松田、益塚 内線:54708 直通:03-5253-8275

<関連制度に関すること(標準運送約款等)>

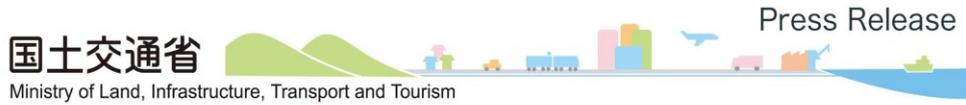
物流・自動車局旅客課 日下部、沖、秋葉 内線:41233 直通:03-5253-8571

<sup>24</sup> URL: [https://www.mlit.go.jp/report/press/sogo12\\_hh\\_000373.html](https://www.mlit.go.jp/report/press/sogo12_hh_000373.html)

<sup>25</sup> URL: [https://www.mlit.go.jp/report/press/sogo12\\_hh\\_000380.html](https://www.mlit.go.jp/report/press/sogo12_hh_000380.html)

<sup>26</sup> URL: <https://www.mlit.go.jp/report/press/content/001760494.pdf>

② 完全キャッシュレスバスの実証運行の参加事業者を募集します（令和6年7月29日）



令和6年7月29日  
総合政策局参事官(交通産業)室  
物流・自動車局旅客課

## 完全キャッシュレスバスの実証運行の参加事業者を募集します

深刻な運転士不足等を背景に、2023年度には減便の対象となった路線において2割程度便数が減少するなど、バスネットワークは危機的な状況に陥っており、国民の生活基盤に深刻な影響を与えています。

この状況を克服するためには、バス事業者の経営改善・体力強化を図ることが必要であるところ、現金を取り扱わない完全キャッシュレスバスの実現は、バス事業者の大幅なコスト削減を可能とし、その結果としてドライバーの確保や交通ネットワークの維持充実等につながることを期待されています。

一方、実現のためには利用者の理解醸成が重要であり、キャッシュレス決済比率が高い路線など利用者への影響が小さい路線を中心に実証運行を進めつつ、バス事業者が完全キャッシュレスバスを実現できる環境を丁寧かつ着実に整備していく観点から、実証運行をバス事業者、業界団体等と連携して実施することとし、今般、実証運行の参加事業者を募集します。

### 1. 対象路線

一般路線バスのうち、以下のような路線で合計10路線程度を選定します。

- ①利用者が限定的な路線（空港・大学・企業輸送路線など）
- ②外国人や観光客の利用が多い観光路線
- ③様々な利用者がいる生活路線で、キャッシュレス決済比率が高い路線
- ④自動運転など他の実証運行を同時に行う路線

### 2. 公募期間

令和6年7月29日（月）～8月19日（月）

### 3. 公募・採択

- ・応募方法は添付の公募要領、提出様式を御確認ください。
- ・採択した事業者名、スケジュール、路線名等は、国土交通省のホームページ等において公表予定です。

【問合せ先】 代表:03-5253-8111

<実証運行に関すること>

総合政策局参事官(交通産業)室 善福、益塚 内線:54708 直通:03-5253-8275

<関連制度に関すること>

物流・自動車局旅客課 日下部、沖、秋葉 内線:41233 直通:03-5253-8571

③ 完全キャッシュレスバスの実証運行の実施路線を選定しました！（令和6年8月30日）



Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism

令和6年8月30日  
総合政策局参事官(交通産業)室  
物流・自動車局旅客課

## 完全キャッシュレスバスの実証運行の実施路線を選定しました！

深刻な運転者不足等を背景に、バスネットワークは危機的な状況にあり、国民の生活基盤に深刻な影響を与えています。これらを解消するため、大きな経営改善効果や運転者の負担軽減が見込まれる完全キャッシュレスバスを進めることが効果的です。

バス業界では、これまでの事業者による積極的な投資によって極めて高いキャッシュレス環境が整備されており、完全キャッシュレスの環境は整いつつありますが、丁寧に進める観点から、まずは実証運行を行うこととしました。今般、事業者の申請に基づき、実証運行を実施する18事業者29路線を選定し、11月1日以降、順次運行が開始される予定です。

### 1. 事業概要

完全キャッシュレスバスの実証運行を行う路線を、以下①～④の基準で選定しました。早いものは11月1日から順次、運行が開始されます。

- ①利用者が限定的な路線（空港・大学・企業輸送路線など）
- ②外国人や観光客の利用が多い観光路線
- ③様々な利用者がいる生活路線で、CL決済比率が高い路線
- ④自動運転など他の社会実験を同時に行う路線

### 2. 選定路線

令和6年7月29日～8月19日の間で公募を行い、18事業者29路線を選定しました。詳細は別紙を参照ください。

### 3. 制度整備

標準運送約款において、バスの運賃・料金の支払方法としてキャッシュレス決済のみを指定する規定等を追加しました。

※上記3の制度整備を含む情報については、国交省ウェブサイト（URL：[https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/transport/sosei\\_transport\\_tk\\_000241.html](https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/transport/sosei_transport_tk_000241.html)）をご参照ください。

【問合せ先】 代表:03-5253-8111

<実証運行に関する事>

総合政策局参事官(交通産業)室 善福、益塚 内線:54708 直通:03-5253-8275

<関連制度に関する事>

物流・自動車局旅客課 日下部、沖、秋葉 内線:41233 直通:03-5253-8571

令和6年度  
完全キャッシュレスバス実証運行 報告書

令和7年4月  
国土交通省 総合政策局 参事官（交通産業）室