

I. 国土交通省で受けた行政相談の概要

【平成15年度 交通関連行政相談の概要】

(1) 交通関連行政相談件数（外局は除く）

来訪、電話、文書（メール含む）

28,355件（問い合わせ 21,249件、要望・意見 7,106件）

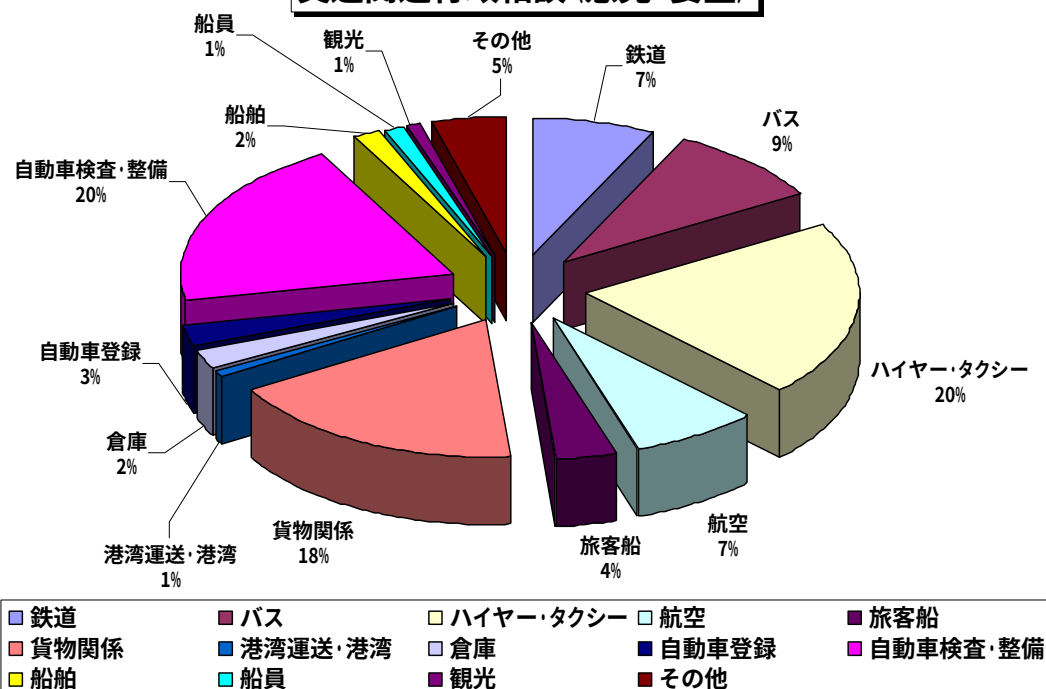
※上記の他に、自動車登録、検査・整備の窓口に対する問い合わせ等が約317万件

(2) 行政相談件数の内訳区分（問い合わせ、意見・要望）

種別		旅客鉄道	バス	ハイヤー・タクシー	航空	旅客船	モードを跨る事案	貨物関係	港湾運送・港湾	倉庫
問 い 合 わ せ	来 訪	190	246	243	313	276	12	275	67	452
	電 話	262	747	884	2,720	834	23	994	53	1,394
	文書等	52	69	65	133	5	10	81	5	3
	小 計	504	1,062	1,192	3,166	1,115	45	1,350	125	1,849
要 望 意 見	来 訪	35	56	92	34	90	6	165	48	32
	電 話	292	456	1,235	475	148	11	940	17	87
	文書等	188	150	162	17	16	25	169	0	27
	小 計	515	662	1,489	526	254	42	1,274	65	146
合 計		1,019	1,724	2,681	3,692	1,369	87	2,624	190	1,995

種別		自動車登録	自動車検査・整備	自賠責	レンタカー等	船舶	船員	観光	一般管理	合計
問 い 合 わ せ	来 訪	500	455	24	21	689	404	28	90	4,285
	電 話	896	3,319	554	77	1,024	1,389	160	223	15,553
	文書等	129	92	172	0	61	521	9	4	1,411
	小 計	1,525	3,866	750	98	1,774	2,314	197	317	21,249
要 望 意 見	来 訪	28	72	15	1	66	14	4	13	771
	電 話	105	1,234	158	4	29	42	45	34	5,312
	文書等	47	126	8	1	17	13	11	46	1,023
	小 計	180	1,432	181	6	112	69	60	93	7,106
合 計		1,705	5,298	931	104	1,886	2,383	257	410	28,355

交通関連行政相談（意見・要望）

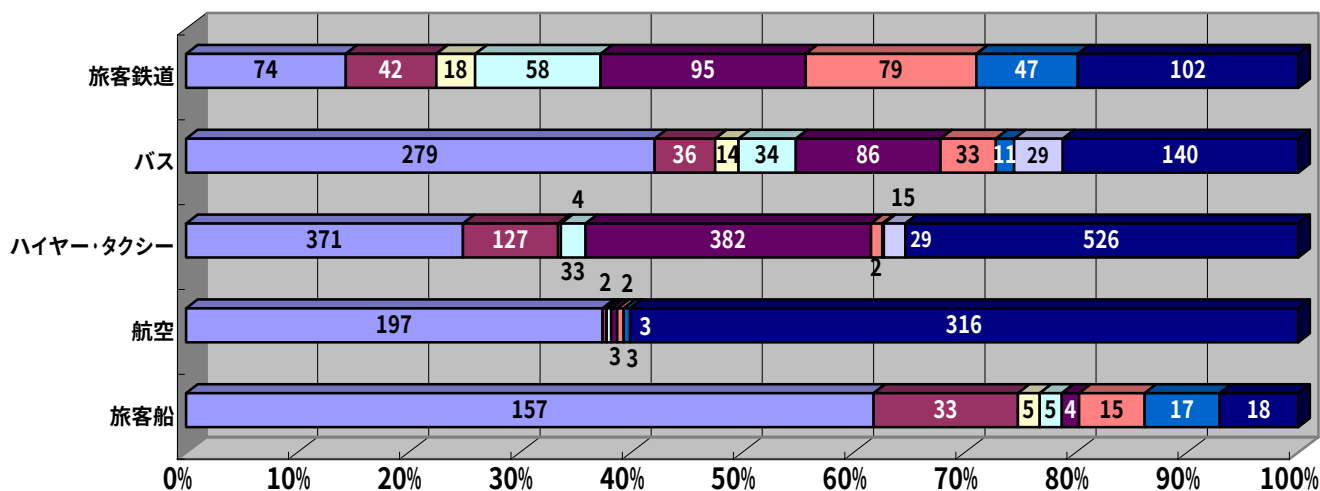


（注）その他には、自賠責、レンタカー等、一般管理が含まれる。

【各モード（旅客輸送関係）の意見・要望の内訳】

区分	運行（運航）	運賃等	切符販売等	情報提供	接遇	施設整備	バリアフリー	自家用自動車	その他	合計
旅客鉄道	74	42	18	58	95	79	47	—	102	515
バス	279	36	14	34	86	33	11	29	140	662
ハイヤー・タクシー	371	127	4	33	382	15	2	29	526	1,489
航空	197	2	—	2	3	3	3	—	316	526
旅客船	157	33	5	5	4	15	17	—	18	254
合計	1,078	240	41	132	570	145	80	58	1,102	3,446

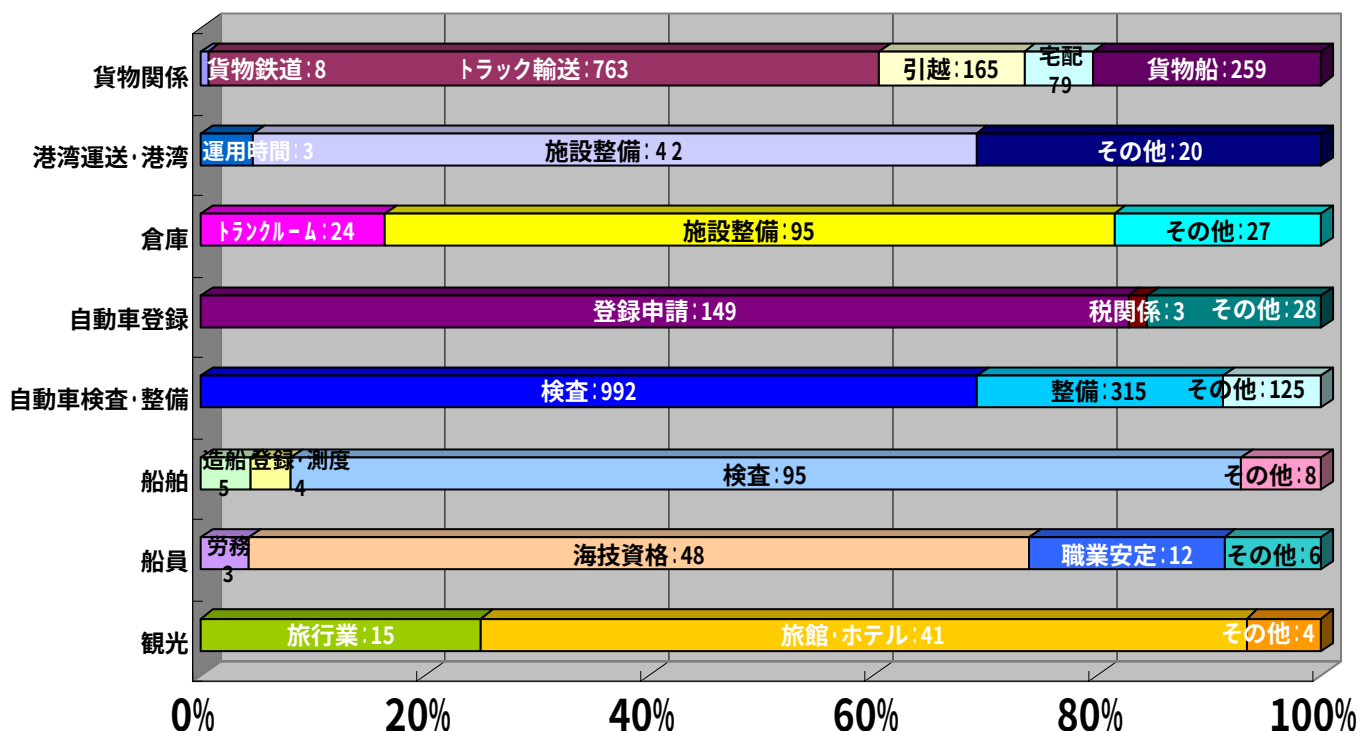
各モード（旅客輸送関係）の意見・要望の内訳



■運行（運航） ■運賃等 □切符販売（チケット等） □情報提供 ■接遇 ■施設整備 ■バリアフリー □自家用自動車 ■その他

（注）自家用自動車は、自治体バス及びNPO等による介護輸送等に関すること。

各モード（その他）の意見・要望の内訳



（注）1. 自動車検査・整備の「検査」は、検査手続、定期点検、保安基準に係る照会等に関すること。
 2. 自動車検査・整備の「整備」は、点検・整備内容や料金に関すること。
 3. 船舶関係の「登録・測度」は船舶の登録及びトン数に関すること。

【平成15年度 登録・検査・整備関連行政相談件数】

(1)登録関連行政相談件数

自動車の登録関連の行政相談については、「自動車登録に関するユーザー行政の充実強化について（5.5.28付自管第29号・自技第85号）」に基づき、ユーザー行政を担当する専門官が配置された運輸支局等において、消費者、利用者等から寄せられる登録関連の照会、意見・要望等について対応を行っており、平成15年度の件数は約239万件となっています。

運輸局等	登録申請関係	税関係	ナンバー照会	その他	合 計
北海道	150,093	63	3,633	4,710	158,499
東北	166,837	14,257	7,017	16,323	204,434
関東	402,487	35,161	32,795	182,862	653,305
北陸信越	141,298	3,139	3,835	8,085	156,357
中部	229,182	15,478	14,599	86,858	346,117
近畿	296,701	18,310	12,572	94,459	422,042
中国	60,531	2,277	6,437	76,282	145,527
四国	77,799	7,507	15,521	12,276	113,103
九州	134,383	852	495	23,005	158,735
沖縄	29,081	856	2,010	2,921	34,868
合 計	1,688,392	97,900	98,914	507,781	2,392,987

※1. 中国運輸局岡山運輸支局分については、分類が不明なため「その他」に集計（69,484件）

2. 九州運輸局分については、最新の統計がないためH11年度の数字

(2)検査・整備関連行政相談件数

自動車の検査・整備関連の行政相談については、「自動車検査・整備監理体制強化に伴う処理事務の取扱いについて（13.3.30付国自審第302号）」に基づき、地方運輸局等に配置されている自動車検査・整備監理官が、消費者、利用者から寄せられる検査・整備関連の照会、意見・要望等について対応を行っており、平成15年度の件数は約78万件となっています。

運輸局等	検 査	整 備	その他	合 計
北海道	14,434	4,187	6,361	24,982
東北	64,954	14,129	14,716	93,799
関東	198,147	32,797	49,296	280,240
北陸信越	103	11	92	206
中部	206	45	851	1,102
近畿	233,017	23,107	45,398	301,522
中国	26,525	10,214	3,868	40,607
四国	17,632	5,627	5,066	28,325
九州	—	—	—	—
沖縄	4,993	1,740	491	7,224
合 計	560,011	91,857	126,139	778,007

