

## ・行政相談窓口寄せられた主な要望と改善事例

### 総務省行政相談員等からの要望事例

ナンバープレートが付いたまま、空地、河川敷や山林等に放置されている自動車をよく見かける。この放置自動車の撤去等を市町村に住民が依頼等した場合、市町村は、運輸支局等に対し、この放置自動車のナンバープレートを基にした所有者照会を行うことになるが、現在、この照会案件1件につき、現在300円の手数料（証明料）を必要とされる。

また、この照会は、郵送等では行えず、所轄の運輸支局等に出向かなければならない。

このような事情もあって、放置自動車の処理を市町村に依頼した時の市町村の対応は、必ずしも迅速とはいえない状況にある。

したがって、市町村が放置自動車の撤去処理等のために運輸支局等に所有者照会した場合、証明料を公用減免とすること、また、郵送やインターネット照会に応じることを検討することが望まれる。

#### 証明料を公用減免とすることについて

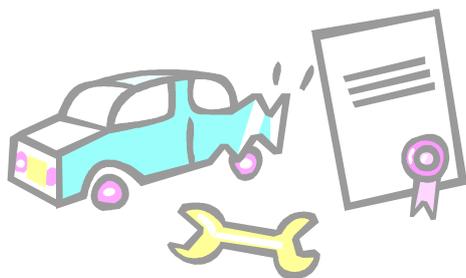
放置自動車の撤去を目的として道路運送車両法第22条の規定に基づき登録事項等証明書を交付する場合、同法第102条で国及び独立行政法人（独立行政法人通則法平成十一年法律第百三号）第2条第1項に規定する独立行政法人であって当該独立行政法人の業務の内容その他の事情を勘案して政令で定めるものに限る。）以外の者からのものであれば手数料が必要となる。

#### 郵送やインターネット照会に応じることを検討することについて

現在、登録事項等証明書の請求について、インターネットによる取扱いは行っていないが、郵送については次のとおり行っている。

登録事項等証明書交付請求書及び自動車検査登録印紙を事前に入手しておき、照会時に交付請求書を作成し手数料として自動車検査登録印紙（現在記録のものの照会にあっては300円）と返信用の切手が同封されれば、登録事項等証明書を返送することとなっている。

（15年度 本省 自動車交通局）



長野県の山口村では、県を越え、また国のブロックを越えての合併に向かって進んでいるわけであるが、国の許認可について何の方針も出していないために、民間事業者はこの問題にどう対応してよいか迷っている。折しもこの不況の中で国が早く方針を出してスムーズな話し合いができるようお願いをしたい。行政主導で動いているために民間が対応に苦慮している。

車のナンバーについて、今まで北陸信越運輸局松本自動車検査登録事務所の許可で松本ナンバーで営業していたものが、中部運輸局岐阜運輸支局となり、岐阜ナンバーに変更しなければならない。岐阜市までのナンバー変更には多大な時間と費用がかかるが、行政はどのような対応を取ってくれるのか。

岐阜県中津川市と長野県山口村が合併し、岐阜県中津川市になるという仮定で判断した場合。

新しい市となった以降の登録については、岐阜運輸支局で行い岐阜ナンバーとなる。

旧山口村で使用している自動車については、道路運送車両法第14条で「登録自動車についてその自動車登録番号が第9条の国土交通省令で定める基準に適合しなくなったと認めるときは、その自動車登録番号を変更するものとする。」とされ、合併後に変更登録又は移転登録を申請する場合等において登録番号を変更することとなっており、市町村の合併時点で番号変更する必要はありません。

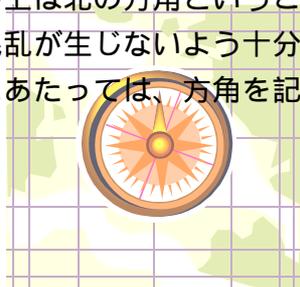
(15年度 本省 自動車交通局)

#### 各地方運輸局等に寄せられた要望等

旅行会社のツアー旅行で、初めて北海道旅行をした。最後の一日は自由行動のため、旅行会社からもらった市内マップを頼りに市内観光をしたが、行けども行けども目的地が見あらず、道行く人に尋ねながらの観光となった。まさか地図が逆さまになっているとは知らなかった。

地図の表示は小学校から上部が北の方位と教育を受けており、今回のように下が「北の方位」と示されるのはおかしくないか。

ツアーガイドブックは旅行代理店のサービスとして発行されているものですが、一般的には地図の上は北の方角ということもあり、今後、ガイドブックを配付するにあたっては、お客様に混乱が生じないよう十分な説明をした上で配付すること、また、ガイドブックを改訂するにあたっては、方角を記載するなどの対応が必要である等、旅行会社へ指導いたしました。



(15年度 北海道運輸局)

金沢駅、小松駅のホームでは、列車を待つ人が並ぶ位置のすぐ近くに喫煙コーナーが設置されており、朝夕のラッシュ時に禁煙タイムも設置されていない。たばこを吸わない人が受動喫煙しないように喫煙コーナーの改善を図ってほしい。

健康増進法の主旨を受け、平成15年10月1日より駅のコンコースの喫煙コーナーを全て廃止し、ホーム上の喫煙コーナーは副流煙を受けにくいホーム上の端等へ移動することとしました。

金沢駅・小松駅については、駅ホームは屋内となっていることから、ホーム上の喫煙コーナーを全て廃止することとなり、駅全体が終日禁煙となりました。

金沢駅構内では、喫煙場所へ誘導する案内をしています。

(15年度 北陸信越運輸局)



通勤にA鉄道会社とBバス会社を利用している。

先日、帰路においてA鉄道会社の最終列車に乗車していたが、最寄り駅への到着が遅れたところ、既に、Bバス会社の最終バスは発車していた。

特に、最終時刻の鉄道とバスとの乗り継ぎについて、利用者の立場になった連携が必要ではないか。

これは、最終電車とバスの乗り継ぎに関する要望でした。

この要望を受け、Bバス会社は、深夜という時間帯を勘案すれば、利用客に及ぼす影響も大きいと考え、A鉄道会社とBバス会社の間で、密接な連絡を取るようになりました。

特に、最終便の利用客に対しては、不便とならないよう、車内での発車待ちのお客様に理解を得たうえで、若干の発車時刻を遅らせる等といった措置をとるようバス乗務員に指示伝達を行い、また、事業者間の連携が図られることとなりました。

(15年度 近畿運輸局)



高速バスは、運賃が安く利用しやすい乗り物だと思いますが、利用していて困るのがトイレのない車両の場合です。高速道路で渋滞に巻き込まれると長時間トイレに行けません。私のようにトイレの問題が心配で高速バスの利用を控えている人も多いのではないのでしょうか。

バス会社は、トイレ付きの車両の導入に力を入れ、ホームページやトイレ付きバスの路線情報を提供して欲しいと思います。

国土交通省も「トイレ付き車両での運行」を高速バスの新規路線開設の要件とし、また高速バスのトイレ付き車両での運行実態を調査してホームページなどで広く公開してはいかがでしょうか。

高速バスのトイレの有無とあわせて、シート列数、予約の要否、乗車定員、使用車種、運賃、所要時間、運行回数などの実態調査をバス会社に対して行い、提供情報をまとめて「高速バスの運行状況・導入車両概要」として、中国運輸局ホームページの「役立つ情報」に掲載しました。

また、高速バスにトイレを標準装備してほしいといった要望があることは、機会あるごとに事業者伝えていき、公共交通の利用者利便向上について、事業者、行政ともに考えていきたいと相談者に回答しました。

(15年度 中国運輸局)

#### 行政相談窓口等に寄せられた主な要望事例

自動二輪車の車検制度について、北海道の冬期間は雪のため二輪車の走行は不可能な状態にあるにもかかわらず、本州の雪が降らない一年中乗れる地域と車検の有効期間や税金等が全く同じなのは何故か。  
地域の特性の配慮があっても良いのではないか。

通勤で利用しているバス路線が10月からダイヤ改正されるとの表示を見たが、新しいダイヤだと通勤で利用できない。事業者にも再考を要請したが回答がないため、ダイヤを見直すよう事業者を指導してほしい。

介護保険の介護報酬額見直しにより、タクシーを利用する要介護者の負担が大きくなってしまったことから、これを軽減させるために介護乗合タクシーの運行を認めてほしい。

タクシーを利用して帰宅する際、道順を説明したが返事がない。自宅には支障なく着いたが、着いたときも乗客に顔を向けずに日報を書いていた。タクシー事業では、接客も大切なことだと思うので、対応には注意してほしい。