

# 交通消費者行政レポート

## はじめに

国土交通省では、本省・地方運輸局等の消費者行政担当課等において、公共交通機関の利用者からの御意見・要望等を一元的に受け付ける「行政相談窓口」を設けるとともに、地域に密着した利用者から交通施策全般について直に意見を伺い関係者で議論する場としての「交通アドバイザー会議」の開催等を通じ、公共交通機関の利用者や地域の人々のニーズの収集・把握に努めるとともに関係者とも連携のうえ、その改善に向けて取り組んでいるところです。

平成14年7月の地方運輸局組織再編を契機に、このような取り組みを一層強化していくため、地方運輸局消費者行政課等及び運輸支局等に寄せられた代表的な情報等も含め、

①利用者からどのような声が寄せられているのか。

②国土交通省としてどのような取り組みを実施しているのか。

③実際にどのような点において利用者の利便性向上が図られたのか。

等について、16年度分を取り纏め、今般、「交通消費者行政レポート」として公表することといたしました。

この公表により、国土交通省が行っている交通消費者行政の現状等について広くご理解いただくとともに、行政としても、皆さんからいただいた御意見・要望等に対し継続的に取り組んでいくための「一里塚」にしたいと考えております。

なお、「交通消費者行政レポート」は、国土交通省ホームページにも掲載する予定ですが、各地方運輸局等でも公表している「地方運輸局版消費者行政レポート」も御覧いただけますので、ご利用いただきたいと思います。

国土交通省総合政策局交通消費者行政課

# 目 次

I. 国土交通省で受けた行政相談の概要	(1)
II. 行政相談窓口に寄せられた主な要望と改善事例	(4)
III. 地方運輸局交通アドバイザー会議での 主な要望と改善事例	(10)
IV. 利用者利便向上に向けた取り組み等	(14)
V. 国土交通省によく寄せられる質問についてのQ&A	(28)
VI. 地方運輸局消費者行政レポートのまとめ	(31)
VII. 交通消費者相談窓口等	(32)