

I. 国土交通省で受けた行政相談の概要

【平成16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）

27,996件（問い合わせ 17,656件、要望・意見 10,340件）

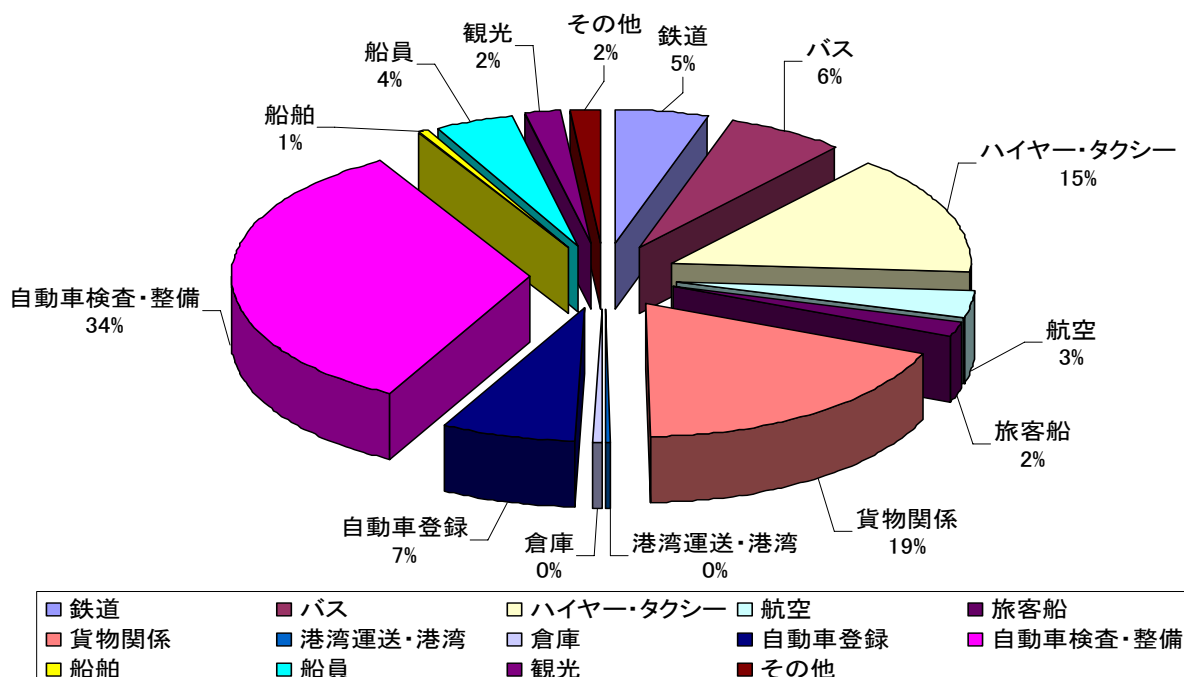
※上記の他に、自動車登録、検査・整備の窓口に対する問い合わせ等が約353万件

(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	10	84	199	78	185	3	445	65	94
	電話	37	417	543	753	636	8	1,461	39	123
	文書等	24	70	68	711	18	13	47	0	3
	小計	71	571	810	1,542	839	24	1,953	104	220
要望意見	来訪	19	40	88	7	50	3	187	14	6
	電話	317	460	1,214	293	113	9	1,143	2	40
	文書等	177	166	227	40	15	8	595	4	0
	小計	513	666	1,529	340	178	20	1,925	20	46
合計	584	1,237	2,339	1,882	1,017	44	3,878	124	266	

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	480	1,919	33	38	446	324	16	39	4,458
	電話	1,648	2,383	467	49	324	824	1,352	129	11,193
	文書等	160	289	118	4	36	409	24	11	2,005
	小計	2,288	4,591	618	91	806	1,557	1,392	179	17,656
要望意見	来訪	84	376	4	0	25	29	10	13	955
	電話	602	3,019	43	42	20	82	160	20	7,579
	文書等	84	90	6	3	13	326	17	35	1,806
	小計	770	3,485	53	45	58	437	187	68	10,340
合計	3,058	8,076	671	136	864	1,994	1,579	247	27,996	

交通関連行政相談（意見・要望）

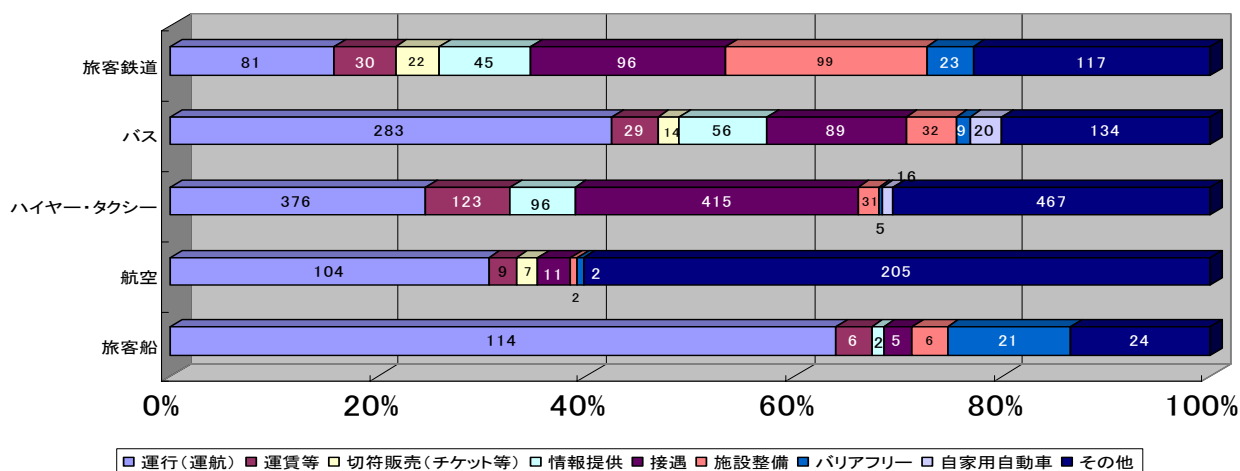


（注）その他には、自賠責、レンタカー等、一般管理が含まれる。

【各モード（旅客輸送関係）の意見・要望の内訳】

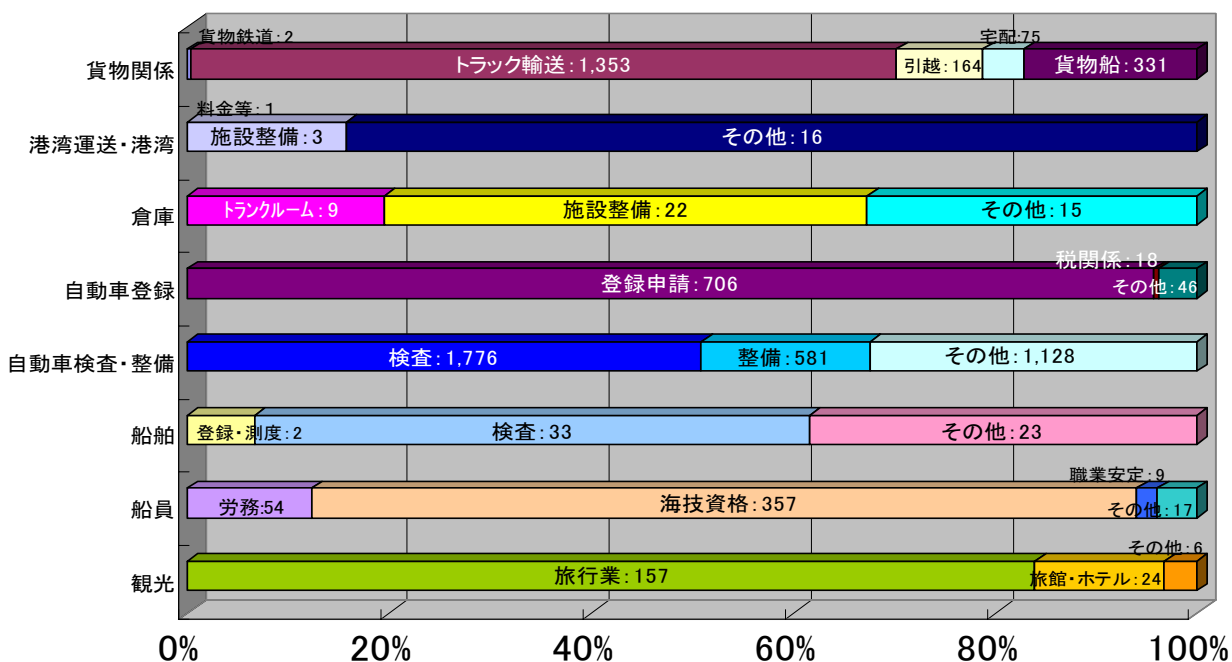
区分	運行(運航)	運賃等	切符販売(チケット等)	情報提供	接遇	施設整備	バリアフリー	自家用自動車	その他	合計
旅客鉄道	81	30	22	45	96	99	23	—	117	513
バス	283	29	14	56	89	32	9	20	134	666
ハイヤー・タクシー	376	123	0	96	415	31	5	16	467	1,529
航空	104	9	7	0	11	2	2	—	205	340
旅客船	114	6	0	2	5	6	21	—	24	178
合計	958	197	43	199	616	170	60	36	947	3,226

各モード(旅客関係)の意見・要望の内訳



(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16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16年度の件数は約242万件となっています。

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	126,611	1,250	9,215	11,339	148,415
東北	183,315	19,702	6,718	14,430	224,165
関東	406,227	35,330	34,993	179,152	655,702
北陸信越	150,484	5,633	3,401	7,724	167,242
中部	305,679	21,376	15,657	89,341	432,053
近畿	332,425	30,957	12,747	97,256	473,385
中国	74,431	5,576	4,721	84,461	169,189
四国	77,857	7,220	15,137	12,390	112,604
九州	7,865	53	0	81	7,999
沖縄	25,688	1,503	2,431	2,696	32,318
合計	1,690,582	128,600	105,020	498,870	2,423,072

※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（77,236件）

(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16年度の件数は約111万件となっています。

運輸局等	検査	整備	その他	合計
北海道	13,555	4,107	6,573	24,235
東北	69,289	14,834	16,457	100,580
関東	193,880	36,928	48,970	279,778
北陸信越	78	54	122	254
中部	137,347	17,858	23,399	178,604
近畿	234,854	26,420	32,210	293,484
中国	27,754	10,207	5,119	43,080
四国	14,306	6,357	6,347	27,010
九州	121,666	17,940	11,418	151,024
沖縄	5,125	2,918	0	8,043
合計	817,854	137,623	150,615	1,106,092