

Ⅱ. 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

三重県四日市市において、住民による自主防犯パトロールに際して、車両の上に青色回転灯を設置して巡回することにより、空き巣や車上狙いの被害の防止につながっていたところ、道路運送車両法に違反するとの見解が示されたとの報道があった。1年ほど前から行われている活動で成果が上がっていたという。他の交通の妨げとなるおそれのあるものとして規制されているようであるが、住民生活の安全の確保に貢献している活動の支援につながることから、青色回転灯の設置を認められないか。

(行政相談委員からの意見に対する回答)

防犯パトロール車に青色回転灯を認める仕組みについて、警察庁と連携して案を作成し、平成16年6月10日にパブリックコメントを募集しているところです。

(本件のその後)

青色回転灯を装着することについては、パブリックコメントによる意見募集の結果を踏まえ、警察から青色回転灯を装備する自動車による自主防犯パトロールを適正に行うことができる旨の証明を受けたものについて、道路運送車両の保安基準第55条の規定による基準緩和の認定手続を行うことにより、認めることとされ、この措置は、平成16年12月1日より、実施されています。

(16年度 本省 自動車交通局技術安全部)

私は知人と共に様々なボランティア活動をしている。その1つとして、発展途上国の母子保健等生活改善に役立てようと、財団法人ジョイセフ(家族計画国際協力財団。JOICFP)というNPOの呼びかけに応じ、使用済みの切手やプリペイドカードを集め、ジョイセフに寄贈している。

先日ボランティア仲間から聞いた話によると、使用済みの切手等の送付に当たっては、宅配便やゆうパックを利用しているが、例えば、使用済みの切手及びカードをそれぞれ6kg、2kg送ることとした場合、宅配便では1,500円ほどの送料がかかる(福岡県から東京都までの送料。ゆうパックの場合(重さ8kgまで)は1,420円となっている。)。一方、使用済みの切手6kg及びカード2kgの換金相場は、現在合わせて6,800円程度であり、換金額に比べ、宅配便等の送料は決して安くはない、とのことであった。

したがって、宅配便やゆうパックの送料について、ボランティア活動を行うに当たり、ジョイセフのような活動を行っている公益法人、NPO等に対し送付する場合には割引制度を設けることにより、国民のボランティア活動への参加を推奨して欲しい。

現行の宅配便を含むトラック運送事業の運賃・料金制度は、事業者が自ら定めて届け出る制度となっており、また、国土交通省は、届出のあった運賃・料金が不当に差別的であったりするなどのおそれがあると認められなければ事業者を指導できない制度となっております。

したがって、ご要望の件を直接事業者に指導することはできませんが、ご要望のような社会貢献としての利用ニーズに対する割引制度の検討は意義のあることと考えますので、当方としては、主要な宅配便事業者に対してご意見の趣旨を十分お伝えしてまいりたいと考えております。

(16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

札幌のタクシーは、あまりにもタバコの臭いがひどすぎます。時間に余裕があるときは禁煙車を呼びますが、流しのタクシーに乗らざるを得ない時もあり、その場合のほとんどがタバコの臭いが車内に染みついている、気分が悪くなります。

タクシーが全面禁煙になることを心から望んでおりますが、まずは、車内で喫煙している運転手に厳しく指導するべきではないでしょうか。

客を迎える場所で、迎える側が喫煙しているというのは、他の接客業ではあり得ないことだと思います。

平成15年5月の健康増進法の施行を受け、当局ではタクシー事業者に対し受動喫煙の防止措置をとるよう依頼しており、各タクシー事業者においても禁煙タクシーの導入を進めております。(道内での禁煙タクシー車両数：平成17年1月末現在216両)

一方、タクシー車内で喫煙されるお客様もまだ多数おられることから、一気にタクシー車両の全面禁煙化を進めることは難しい面があることもご理解いただきたいと思います。

運転者のタクシー車内における喫煙については、お客様乗車中は法令により禁止されていますが、客待ち等の空車時についても、お客様が快適にご利用いただくための方策として、今後、機会あるごとに事業者働きかけをしていきたいと考えています。

(16年度 北海道運輸局)

最近、新聞紙上でバスの路上駐車問題が取り上げられているが、バスよりもタクシーの路上駐車の方がひどく、時には二重駐車も見かける。タクシーこそが交通渋滞の原因ではないか。

バスは公共性が高い乗り物であり、定時性を守るためにやむを得ないと個人的には思っている。それよりもタクシーの路上駐車の問題を解決すべきだと思っている。

このような声もあることを聞いて欲しいと思い電話した。

タクシーの路上駐車については、運輸局としても大きな問題と捉えており、これまでも調査を行ったり、警察等の関係機関と協力して、改善策を講じているところです。

(16年度 東北運輸局)

訪問介護事業者等が行う要介護者等の輸送については、道路運送法の事業許可が必要とされていることから、現在使用している車両をもって許可申請を行いたいと考えていたが、1両から許可申請が可能な車両は特種車両(8ナンバー)とされているため申請を見合わせている。車両の取扱いを変えて欲しい。

介護輸送に係る法的取扱いの方針が平成16年3月に厚生労働省及び国土交通省により示されたことを受け、許可申請審査基準を見直し、介護輸送に限る申請については、乗降を容易にするための装置(車イス若しくはストレッチャーのためのリフト、スロープ、寝

台等又は回転シート、リフトアップシート等)が装備された車両について特種車両以外であつても認めることとしました。

(16年度 関東運輸局)

金沢市内の路線バス(西金沢行き)が定刻よりも10分ほど早く発車したため、乗車することができませんでした。仕方なくずっと後発の金沢行きに乗りました。

公共交通機関に対するバス会社の意識はどうなっているのでしょうか。

当該バス会社に対し事実関係を確認したところ、情報どおりの事実が確認されたため、当局としては、バス会社に対し、バス輸送における利用者利便並びに安全運行の確保について指導しました。

また、当該バス会社では、現地停留所に「お詫び」を掲示するとともに、今後このようなことがないように乗務員に対し指導を強化し、再発防止に向けた対策を実施しました。

(16年度 北陸信越運輸局)

電鉄会社を利用している者ですが、冷房がきつすぎて体調がおかしくなりそうです。特に夜などはそんなに室温を下げなくても暑くないのです。

当局では、快適な駅・車内づくりについて機会あるごとに各鉄道会社に対して指導しています。車内温度については、長時間乗車されている方、乗車直後の方等でそれぞれ感じ方が違うものと思われそうですが、今後も車掌等乗務員による車内巡視等を適宜行い、より快適な車内づくりに努めるよう指導してまいります。なお、鉄道車両の型式や製造年等によって冷房装置の性能が異なっており、各社によって設定方法が変わっています。また、車内温度の設定については、車掌など乗務員が、客室内の混雑や当日の天候の状況により、切り替え操作を行っています。

(16年度 近畿運輸局)

広島市内を走る路面電車の電停には、時刻表の掲示がありません。なぜですか？

深夜、早朝は大変不便です。日中でも時刻表が絶対必要です。多少の遅れは納得済みです。電停に時刻表を掲示してもらえるように、よろしくをお願いします。

広島市内の路面電車の電停には、始発及び最終の着時間が掲示され、その間の時刻については、運行系統(路線)が多数重なっていることから、系統ごとの標準運転間隔を路線図内に「～分間隔」との表現で併記し掲示されていました。このことについて、中国運輸局に対して上記のような声が寄せられました。こうした要望を受けて、当該軌道事業者に対して利用者の立場に立った時刻表の表示方法について改善方を要請したところ、平成16年11月16日(火)からのダイヤ改正に併せて、路面電車の電停に時刻表を掲示することとなりました。

(16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

バス車内における携帯電話使用者が減っていない。そのような状況の中で一部のバス会社では、このようなマナー違反者に対し何の対策も講じていない。

携帯電話の使用は、医療機器への影響も考えられるので、このようなバス事業者に対し、行政指導して欲しい。

私は通勤時に高速バスを利用していますが、普段利用しているこのバスにたびたび積み残しが出ます。本日も20人程積み残しましたが、臨時便を増便もしてません。

増車についてはバス会社任せなのかもしれませんが、利用者を安心して安全に目的地まで届けるのが公共交通機関の義務ではないでしょうか。

毎日仕事で利用する者にとっては、乗れるかどうか不安で利用をためらってしまいます。

タクシー運転手へ目的地を告げたが返事がない。また、1万円でお釣りをお願いしたところ嫌な態度をとられた。

接客業としてあるまじき行為と思うので、会社に対して指導して欲しい。

カーフェリー乗船者から、喫煙場所以外で喫煙している者がいるので、船内における喫煙マナーを徹底するよう、電話にて申し入れがあった。