

I. 国土交通省で受けた行政相談の概要

【平成21年度 交通関連行政相談の概要】

(1) 交通関連行政相談件数

来訪、電話、文書（メール含む）

18,798件（問い合わせ 11,363件、要望・意見 7,435件）

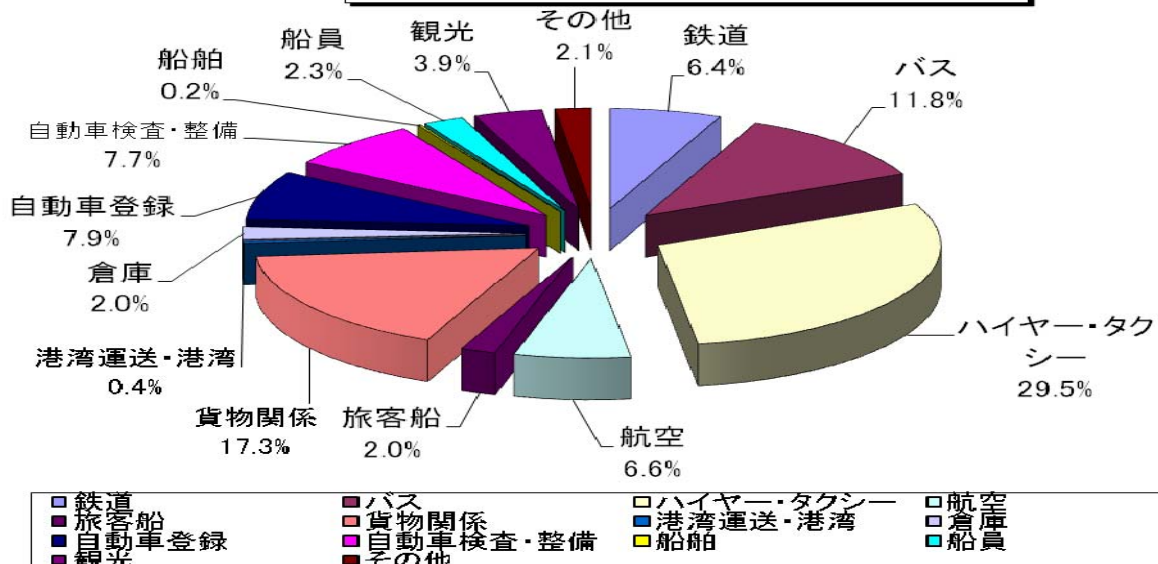
※上記の他に、自動車登録、検査・整備の窓口に対する問い合わせ等が約257万件

(2) 行政相談件数の内訳区分（問い合わせ、意見・要望）

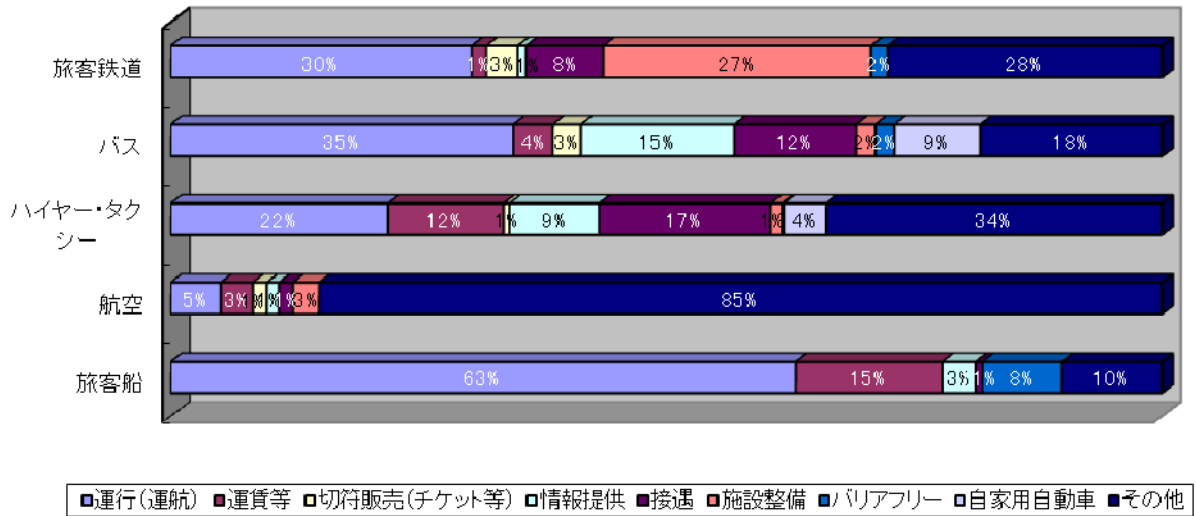
種別		旅客鉄道	バス	ハイヤー・タクシー	航空	旅客船	モードを跨る事案	貨物関係	港湾運送・港湾	倉庫
問い合わせ	来訪	3	73	127	198	132	22	74	59	178
	電話	83	730	861	1,565	517	212	508	46	34
	文書等	46	53	80	161	1	3	46	7	5
	小計	132	856	1,068	1,924	650	237	628	112	217
要望意見	来訪	26	44	87	14	39	1	67	7	1
	電話	234	648	1,807	411	101	2	1,041	9	146
	文書等	214	187	303	69	9	10	176	13	0
	小計	474	879	2,197	494	149	13	1,284	29	147
合計		606	1,735	3,265	2,418	799	250	1,912	141	364

種別		自動車登録	自動車検査・整備	自賠償	レンタカー一等	船舶	船員	観光	一般管理	合計
問い合わせ	来訪	429	194	10	24	13	64	59	0	1,659
	電話	1,580	872	589	94	27	449	598	31	8,796
	文書等	207	96	135	3	3	35	22	5	908
	小計	2,216	1,162	734	121	43	548	679	36	11,363
要望意見	来訪	93	72	1	0	3	45	26	5	531
	電話	414	317	30	19	7	122	240	4	5,552
	文書等	77	183	60	4	2	4	24	17	1,352
	小計	584	572	91	23	12	171	290	26	7,435
合計		2,800	1,734	825	144	55	719	969	62	18,798

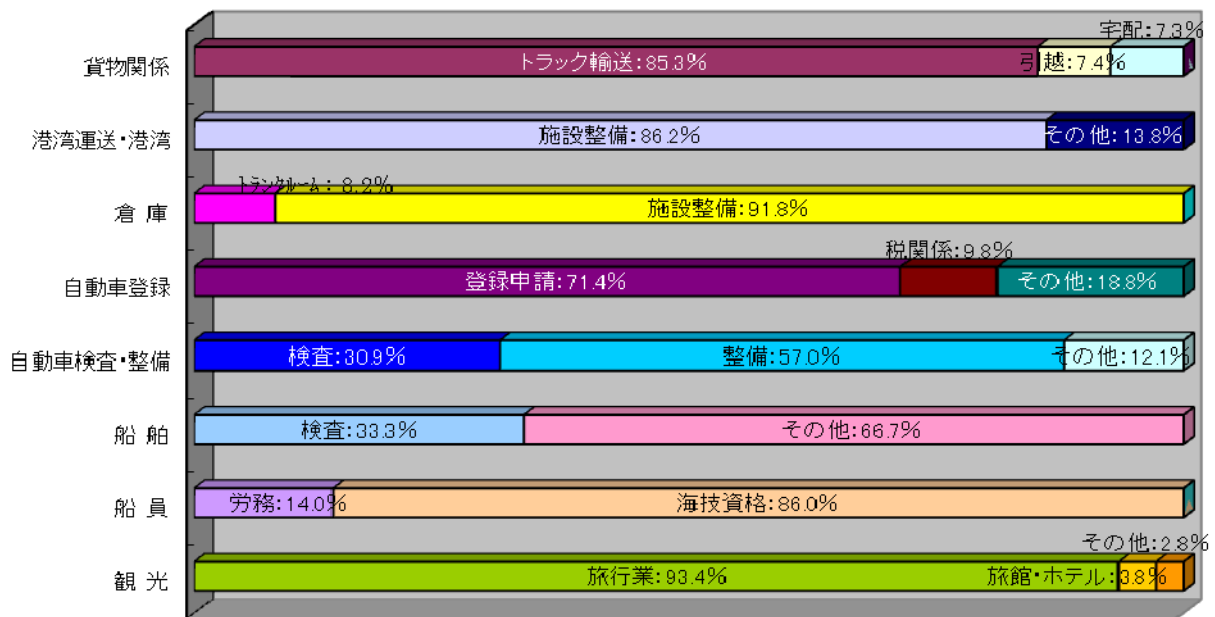
交通関連行政相談（意見・要望）



各モード(旅客関係)の意見・要望の内訳



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21年度 自動車登録、自動車検査・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21年度の件数は約156万件となっています。

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	139,690	3,732	11,872	10,508	165,802
東北	162,461	13,068	3,278	20,028	198,835
関東	177,759	18,287	26,339	63,006	285,391
北陸信越	47,897	6,903	1,281	8,234	64,315
中部	228,973	18,646	9,887	74,776	332,282
近畿	151,579	14,998	4,180	40,618	211,375
中国	113,007	6,178	6,153	9,020	134,358
四国	62,480	5,922	9,550	7,910	85,862
九州	52,195	2,186	3,556	488	58,425
沖縄	22,694	1,387	1,051	2,848	27,980
合計	1,158,735	91,307	77,147	237,436	1,564,625

(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21年度の件数は約100万件となっています。

運輸局等	検査	整備	その他	合計
北海道	19,217	5,176	8,923	33,316
東北	64,497	12,434	17,782	94,713
北陸信越	11,677	4,103	4,979	20,759
関東	148,460	43,009	29,733	221,202
中部	140,704	24,610	24,183	189,497
近畿	178,167	29,126	85,051	292,344
中国	19,903	9,136	6,199	35,238
四国	8,870	2,801	4,314	15,985
九州	67,535	15,877	8,886	92,298
沖縄	3,218	2,237	3,964	9,419
合計	662,248	148,509	194,014	1,004,771