

Ⅱ. 行政相談窓口寄せられた主な要望と改善事例

各地方運輸局等に寄せられた要望等の一例

【バス関係】

現在ゴルフ場を運営しており、北海道外からお越しになるゴルフツアーのお客様を「ゴルフ場→空港・ホテル、空港・ホテル→ゴルフ場」の内容で自社の白ナンバーマイクロバスで送迎しております。利用者及び旅行会社から送迎費用は一切頂いておらず、無料サービスというかたちで送迎しておりますが、問題はないでしょうか。

自社のマイクロバスを使用して、自社のゴルフ客を自社のゴルフ場～空港・ホテル相互間を無償で運送するものであり、自家用運送なので白ナンバーで問題ありません。

(北海道運輸局)

【自動車関係】

私有地に車が放置されていることから、警察に相談したところ、運輸支局で車の持ち主を調べることが出来ると言われました。必要書類等を教えて下さい。

登録事項等証明書等の交付請求をして頂くこととなります。必要書類等は以下の通りです。

<必要書類>

- ①申請（請求）書（第3号様式）
- ②手数料納付書（検査登録印紙：300円）
- ③請求者本人の身分証明書

申請書には、具体的な請求理由、放置車両の自動車登録番号（ナンバープレートの表示内容全て）、車台番号（下7桁）を記入して下さい。車台番号が明記できない場合は、私有地放置車両関係位置図（写真、見取り図）が必要となります。

(北海道運輸局)

【鉄道関係】

〇〇線の踏切を自動車が通過するとき、自動車がガタガタ鳴ってうるさい。釘が浮いているから、がたついているのだと思う。鉄道事業者に対して改善するように指導してもらいたい。

鉄道事業者に上記相談内容を伝え、事実確認とその結果報告を依頼しました。

その結果、鉄道事業者からは当該箇所について列車運行及び自動車通行に問題はありませんが、敷板に少しバタツキがあったので、釘の増し打ちを行う改善を行いました。

(東北運輸局)

【バス関係】

〇〇行き的高速バスを利用した際に、走行中に突然警報ブザーが車内に鳴り響いた。乗務員からはブザーが鳴った理由について説明がない。乗務員から乗客に対して車内放送できちんと説明を行うような適切な対応が必要ではないか。

バス事業者に事実確認を行い報告を求めました。その結果、今回の件については、お客様に不安を抱かせ、危険な思いをされたことを深く反省しているとのことであり、今後の再発防止に取り組むよう指導しました。

(東北運輸局)

【タクシー関係】

〇〇通内の交差点におけるタクシー駐車について目にあまるものがある。警察が取り締まりをするものとは別に、運輸局でも取り締まりをするべきではないか。

運輸局としては警察からの通報に基づく監査等を実施しております。また、実態調査も行っており、引き続き関係機関とは改善に向けて協議を行って参ります。（東北運輸局）

【駅施設関係】

〇〇駅には、公共の福祉バス利用者専用の乗降場所について、一般の自動車を利用した場合の乗降場所が見あたらない。身障者が、一般の自動車を利用した場合でも公共の福祉バス利用者専用の乗降場所を利用できるようにしてほしい。

鉄道事業者に連絡したところ、管理者が〇〇土木事務所であるとの回答を受け、同事務所に相談をした。自動車に車いすのマークがあれば乗降しても差し支えは無いとの報告を得て、本人あて回答しました。（関東運輸局）

【バス関係】

先日、〇〇から△△行きのバスに乗ろうとしたら時刻が変わっていました。何のお知らせ掲示もなく変更になっていました。勝手に時刻が変わると困ります。運転士さんに聞いたら、「会社を変えたんだから知らない。」とのことでした。
(中略) 監督官庁として指導をお願いします。

ご相談いただいた件につきまして、当該のバス路線を運行するバス事業者を確認したところ、運行時刻を変更する際の、バス停留所における運行時刻変更の予告が短期間であり適切に実施されていなかったことが判明しました。当局から事業者に対し、運行時刻に変更があった場合は、法律に定める停留所等の掲示を適切に実施し、利用者への周知を十分図るよう指導しました。また、運転者は、運行に付随する情報の把握に努め、利用者からの問い合わせには適切に応じられるよう、あわせて指導しました。（北陸信越運輸局）

【トラック関係】

大型トラックの高速道路における最高速度は90km/hと定められているにもかかわらず、規定以上のスピードで走行している大型トラックが多数あり、これはスピードリミッタを不正に改造していると思われるので調査・指導をお願いしたい。

中部運輸局管内の車両については、警告ハガキを発送し注意喚起を行いました。なお、管外の車両については各該当局へ情報提供し対応をお願いしました。

また、件数、車両数の申告が多数に及んできたため、「スピードリミッタ不正改造通知」窓口を別途新設し対応することとしました。（中部運輸局）

【自動車関係】

初度登録年平成9年式のディーゼル乗用車を使用していますが、東京都近辺、大阪府近辺においては乗り入れの規制を実施していますが、名古屋地区近辺も乗り入れ規制が実施される予定はありますか。またこれら地域は全く走行できないのでしょうか教えてください。

東京都とその周辺の県及び大阪府とその周辺の県で実施されているディーゼル車の乗り入れ規制につきましては、それぞれの都府県の条例によって定められています。ただし、いずれの都府県においても乗用車は対象外としているようですのでいずれの地域であっても走行可能です。また、名古屋地区近辺において乗り入れ規制を定めようとする情報は現在のところ届いていません。
(中部運輸局)

【バス関係】

A駅発Bバスターミナル行き高速バスでC駅バス停17:00発の便において連日乗客が積み残しされています。次のバスまで30分も待たなくてはなりません。バスの運転手によっては当然のように「もう一杯です」とだけ言って発車します。バス会社に対して乗客の積み残しに対する改善の指導をお願い致します。

お寄せ頂きましたご意見につきまして、関係バス事業者に対して調査を指示したところ、ご意見のとおり当該バス停留所において積み残しが発生しているとの報告がありました。その為、当該時間帯を運行するバス事業者に対し、積み残し旅客を運送するために続行便を要請したところ、積み残しとなった旅客に対しては申し訳ないが、現状の積み残し旅客数ではバス運行の採算が取れないことから、旅客サービスの観点からも旅客の利便性を向上するために関係バス事業者が連携して対応することも可能であることから、他社とのダイヤ調整などの検討を求めたところ、実施時期は未定であるが、積み残しが解消できるようなダイヤ設定を実施する旨の報告を受けましたのでお知らせします。
(近畿運輸局)

【自動車関係】

現在は神戸市内に居住しているので神戸ナンバーですが、他府県に引っ越すことになり、車も居住地で使用する予定です。どのような手続きを取れば神戸ナンバーのまま登録できますか。

神戸市より他府県に引っ越しされるとのことですが、使用の本拠の位置が兵庫陸運部の管轄地域ではなければ神戸ナンバーでは登録できません。

手続きは引っ越し先の地域を管轄する運輸支局・事務所で行って頂くことになります。手続きの方法・必要書類等は、ヘルプデスク電話※でご案内しておりますので、そちらへお問い合わせ下さい。自動音声ガイダンスが流れますが、「026」とプッシュして頂くとオペレーターもしくは職員が対応致します。

※【ヘルプデスク】電話番号のご案内は下記アドレスをご参照下さい。

<http://www.tb.mlit.go.jp/kinki/shaken/heruputel.htm>

(近畿運輸局)

【船舶関係】

ボートを操縦するにはどのような免許が必要ですか。

ボートを操縦するには小型船舶操縦士免許が必要です。この免許には次のものがあります。

単位：円

免許の種類	操船できる船舶の大きさ	航行区域	取得年齢	身体検査	試験手数料	
					学科	実技
1級小型船舶操縦士免許	20トン未満の小型船舶及び20トン以上で長さ24メートル未満のプレジャーボート	制限なし (例外あり)	18歳以上	3,200	5,900	18,600
2級小型船舶操縦士免許	20トン未満の小型船舶及び20トン以上で長さ24メートル未満のプレジャーボート	5海里 (9.26km以内)	18歳以上		3,000	18,600
	5トン未満		16歳以上			
2級湖川小出力限定	5トン未満、出力15キロワット未満のエンジン	湖川	16歳以上		2,200	14,700
特 殊	水上オートバイ	船舶検査証書に記載される水域	16歳以上		2,600	16,000

(近畿運輸局)

【トラック関係】

兵庫県〇〇市を東西に走る県道は、夜間ともなると大阪方面へのトラック便が多く走る基幹道路となっています。最近、特に岡山ナンバー営業車による信号無視、煽り運転など目に余る行為に危険を感じています。先程も岡山△△の営業車が、制限速度で走行中の4トン車2台をごぼう抜きに走り去りました。緑ナンバートラックはプロとして誇りを持った優良運転者が運行するものと認識しておりますが、中国運輸局管内の事業者には当てはまらないようです。

貴運輸局は、このような状況にどのようなお考えをお持ちでしょうか

貨物自動車運送事業者は、運転手に対し運行の安全を確保するための指導をすることになっており、当局におきましても輸送の安全確保が第一と考え、機会あるごとに事業者に対し運転者教育の定期的実施の指導を行っています。

今回、お申し出いただいた事業者に対しても、事故防止の指導教育の徹底を指導いたしました。今後とも機会あるごとに輸送の安全、輸送秩序の確立につきまして指導して参ります。ご意見ご協力をよろしくお願い致します。

(中国運輸局)

【バス関係】

バスに乗ろうとしてバスの停留所に到着時間の1分前に行ったが、バスは既に通過して乗れなかった。最終便だった場合や便数の少ない場合、また、お年寄りだった場合にこのようなことが起こると大変なので指導してもらいたい。

事業者に連絡したところ、運転手に確認すると通過時刻はダイヤ通りで間違いのないことでしたが、早発の禁止について運転手全員に再度徹底するよう指導しました。

(四国運輸局)

【タクシー関係】

よくタクシーを利用しますが、ほとんどのタクシーの後部座席のシートベルトが使用できるような状態になっていない。座席の奥に食い込んでいる状態である。安全のために後部座席でも着用したいのに利用しやすい状態になっていないので指導してほしい。

道路交通法が改正され後部座席のシートベルトの着用は義務付けとなっております。県内の各事業者団体に対してシートベルトを着用しやすい状態にしておくよう指導しました。
(四国運輸局)

【鉄道関係】

〇〇列車に乗車したが、定刻より遅れて発車したが、その時は駅員からは何も説明もなく、後から車両の不具合のことを聞いた。
このような運行をしてもいいのか。

下記の通り、事業者から報告がありました。

当時は多くの利用者があり、2～3分程度の遅延が発生していたこと、また、列車に車両不具合が発生し、安全確保のため適切な手当を行っていたため、8分程度の遅延が生じた。その際、当該列車の車掌は車内放送を2回行ったが、乗客には伝わっていなかったようである。今後は、車両故障等が発生しないよう再度徹底するとともに、列車遅延状況説明は、繰り返し放送を行うこととして、社員に指導の徹底を図りたい。
(九州運輸局)

【港湾運送関係】

- ・博多港において作業を行う場合、許可の手続きが必要か。
- ・許可等が必要となる作業はどのような行為か。
- ・許可等の基準はどのようなものか。
- ・自社貨物を取り扱う場合にも許可等が必要か。

- ・博多港において荷役作業を行う場合には、許可が必要となる。
- ・基本的には、船舶を介して貨物の積卸し及びそれに付随する港湾施設での荷捌き等である。
- ・労働者数や荷役機械等の保有基準がある。許可基準は九州運輸局HPに掲載しているのでご確認頂きたい。
- ・自社貨物を自社の施設、自社の作業員で行う場合には、原則、自家荷役であり、法の適用は受けない。しかし、専門的な作業を有するため、港湾運送事業者の利用をお勧めしている。
(九州運輸局)

【レンタカー関係】

インターネットを利用してレンタカーの申し込みをしたが、信用できないのでキャンセルしたい。キャンセル料は払う必要があるか。

キャンセル料の支払いについてはレンタカー会社の約款に基づくことになる。ただし、金額の妥当性については民事上の問題になるので対応できない旨を説明しました。
(沖縄総合事務局)