

国自安第110号
国自旅第147号
平成28年 8月30日
一部改正 平成31年 3月29日

各地方運輸局自動車交通部長 殿
関東・近畿運輸局自動車監査指導部長 殿
沖縄総合事務局運輸部長 殿

自動車局安全政策課長

自動車局旅客課長

「貸切バスの運賃・料金に関する通報窓口」の設置について

本年1月15日に発生した軽井沢スキーバス事故を受けて、国土交通省は軽井沢スキーバス事故対策検討委員会を設置し、同年6月3日の同委員会において総合的な対策がとりまとめられた。その中で、「運賃・料金に関する情報について、通報窓口を国土交通省に設置する。」とされたところである。

これを踏まえ、下記のとおり、国土交通省のホームページに「貸切バスの運賃・料金に関する通報窓口」を設置し、利用者等からの情報提供を求めることとした。については、貴局においても管轄内の一般貸切旅客自動車運送事業者（公益社団法人日本バス協会会員を除く。）に対して周知を図るとともに、貴局のホームページにおいても「貸切バスの運賃・料金に関する通報窓口」へのリンクを設置されたい。

また、上記ホームページにおいては、各運輸局等の連絡先も通報窓口として掲載するので、利用者等の個人情報の保護を含め、通報の取扱いについて遺漏なきよう取り計らわれたい。

なお、本件については、（公社）日本バス協会会長あてその旨通知していること

を申し添える。

また、本取扱いについては、観光庁旅行振興担当参事官室と協議済であることを申し添える。

記

1. 「貸切バスの運賃・料金に関する通報窓口」の概要

URL : http://www.mlit.go.jp/jidosha/jidosha_tk3_000085.html

通報アドレス : hqt-kashikiri-unchin@ml.mlit.go.jp

国土交通省のHPに掲載するバナー



上記のURLにて、貸切バスの利用者等から運賃・料金に関する情報提供を求める。情報提供は上記URL上にある「貸切バスの運賃・料金に関する通報様式」(別添参照)をダウンロードの上、通報アドレスあてにメールで送付するか、各運輸局等に対し電話することにより行われる。

2. 通報事案の取扱いについて

通報アドレスあてにメールで受け付けた通報について、本省の通報窓口から関係運輸局等にメールにて通知するので、通知を受けた運輸局等は、適切に処理すること。また、各運輸局等に対し直接電話等で行われた通報についても同様に処理すること。

3. 関係機関への通知等について

- (1) 通報事案について違反事実が確認できた場合、各運輸局等は、「一般貸切旅客自動車運送事業者の法令違反への関与が疑われる旅行者等の関係機関への通知について」(平成20年9月29日国自安第71号国自旅第222号)に基づき、自動車局安全政策課を経由して観光庁旅行振興担当参事官室あて通知するなど、適切に処理すること。
- (2) 通報事案について、手数料等(名目に関わらず、運送の引受けに際して旅行者等(旅行サービス手配業者も含む。)に支払う金銭のことをいう。以下同じ。)の支払いによって届出運賃・料金の下限額を下回っている場合、各運輸局等は、自動車局旅客課を経由して平成28年8月30日に設置された「貸切バスツアー適正取引推進委員会」に助言を求めること。
なお、監査事案についても、手数料等の支払いによって届出運賃・料金の下限額を下回っている場合は、通報事案と同様に助言を求めること。
- (3) (2)において、過大な手数料等の疑いがある旨の助言があった場合には、

各運輸局等は、自動車局旅客課を經由して観光庁旅行振興担当参事官室にその確認を依頼すること。

4. 貸切バスツアー適正取引推進委員会からの通知について

貸切バスツアー適正取引推進委員会においては、旅行業者等と貸切バス事業者の手数料等を含めた取引関係を適正化するため、通報窓口を設けており、運賃違反等の事例があった場合、委員会で行政による対応が必要と判断されたものは各運輸局等に通知されることになっているので、通知があったときは適切に対応すること。