

貸切バスの安全確保対策に関する行政評価・監視  
結果に基づく勧告

平成 29 年 7 月

総 務 省



## 前 書 き

貸切バス事業は、観光バスとしてのサービスのほか、団体輸送、イベント輸送等の様々なニーズに対応し、近年では、貸切バスを利用した格安の募集型企画旅行や、いわゆるツアーバス、インバウンド観光などの進展等、身近な輸送手段として、その利用者も内外に幅広いものとなっている。

総務省では、貸切バス事業について、「貸切バスの安全確保対策に関する行政評価・監視」を実施し、平成 22 年 9 月に①行政処分の実効性の確保、交替運転者の配置基準の見直しなど貸切バス事業における安全確保対策の徹底、②届出運賃の収受実態の把握、公示運賃の検証・設定、③旅行業者に対する指導の徹底などを内容とする勧告をしたところである。

その後、国土交通省において、①行政処分の基準の明確化、交替運転者の配置基準の見直し、②新たな運賃・料金制度の適用、③旅行業者・貸切バス事業者間の契約における書面取引の義務化などの措置がなされ、安全確保のための取組が進められているところであるが、近年においても、平成 28 年 1 月に長野県軽井沢町で発生したスキーバス事故を始め、貸切バスによる重大事故が発生している。

この行政評価・監視は、以上のような状況を踏まえ、貸切バスの安全確保対策を推進する観点から、貸切バス事業者及び旅行業者の法令遵守状況、これら事業者に対する指導・監督状況等を調査し、関係行政の改善に資するために実施したものである。



## 目 次

1	貸切バス事業の現状等	1
(1)	貸切バス事業の現状	1
(2)	調査対象とした貸切バス事業者	4
2	貸切バス事業者に対する監査等の徹底	5
(1)	貸切バス事業者における法令遵守の徹底	5
(2)	地方運輸局等による貸切バス事業者に対する監査の徹底等	19
(3)	利用者への安全情報の開示の推進	28
3	貸切バス事業者の法令遵守に係る旅行業者に対する指導等の徹底	32
(1)	貸切バス事業者の法令遵守に係る旅行業者の関与状況	32
(2)	貸切バス事業者から旅行業者への手数料等の支払状況	38
(3)	指導等に係る関係機関の連携確保	46
4	「ランドオペレーター」への新たな規制の実効性確保	52



## 1 貸切バス事業の現状等

### (1) 貸切バス事業の現状

貸切バス事業は、道路運送法（昭和26年法律第183号）に基づく一般貸切旅客自動車運送事業として位置付けられており、観光輸送としてのサービスのほか、団体輸送、イベント輸送等の様々なニーズに対応し、身近な輸送手段として、国民に広く利用されている。

#### ア 事業者数及び保有車両数

平成11年5月の道路運送法改正（平成12年2月施行）により、需給調整規制が廃止され、貸切バス事業は、免許制から許可制（輸送の安全、事業の適切性等を確保する観点から定めた一定の基準に適合していれば事業への参入を認める。）に移行された。

これにより新規参入が容易となったことから、貸切バス事業者の数は、平成11年度の2,336事業者から24年度には4,536事業者（対11年度比194.2%）まで増加したが、その後は微減し、27年度には4,508事業者（同193.0%）となっている。

一方、保有車両数は、平成11年度の3万7,661台から24年度の4万8,135台（対11年度比127.8%）へと増加し、引き続き27年度で5万182台（同133.2%）まで増加しているが、その増加率は、同時期の事業者数のそれに比べて、低くなっている。

また、1事業者当たりの保有車両数をみると、平成11年度には16.1台であったものが27年度には11.1台（同68.9%）へと減少しており、小規模な貸切バス事業者が増加していることがうかがわれる。

#### イ 輸送人員及び営業収入

貸切バスの輸送人員は、平成11年度には2億5,161万人であったものが27年度は2億9,534万人となっている。

これを1事業者当たりで見ると、平成11年度には約10万8,000人であったものが、27年度には約6万6,000人（同61.1%）に減少している。

次に、実働日車当たりの営業収入額の経年推移をみると、平成11年度

に8万519円であったものが、23年度は6万2,129円（同72.0%）まで減少したが、近年は増加傾向がみられ、26年度は6万9,725円（同80.8%）、27年度は8万1,955円（同95.0%）となっている。この背景には、平成26年度から導入された新運賃・料金制度の影響があるものと考えられる（新運賃・料金制度については、後述2(1)オ参照）が、貸切バス事業者は、依然として厳しい経営環境に置かれていると考えられる。

## ウ 貸切バスに係る事故

貸切バスに係る重大事故（注）の報告件数は、平成18年から27年までの10年間では、300件前後で推移しており、最も少なかった21年が274件、最も多かった25年が356件であった。

また、貸切バスに係る事故による死者数は、平成18年から27年までの10年間で、最も少なかった27年が10人、最も多かった23年が27人であった。

平成24年4月29日に発生した関越道高速ツアーバス事故では、高速ツアーバスが乗客45人を乗せて走行中、道路の左側壁に衝突し、7人が死亡し、38人が重軽傷を負った。この事故を受けて、国土交通省は、「バス事業のあり方検討会」を設置し、「「バス事業のあり方検討会」報告書」（平成25年4月2日）を取りまとめ、これに基づき、「高速・貸切バスの安全・安心回復プラン」を平成25年度、26年度にわたって実施することとした。

これにより、平成25年7月末をもって貸切バス事業者による高速ツアーバスは廃止され、新高速乗合バスに一本化されたほか、25年8月から過労運転防止のための交替運転者の配置基準の明確化、26年度から安全コストを反映した新たな運賃・料金制度への移行などの取組がなされた。

しかしながら、これらの取組にもかかわらず、平成28年1月15日に軽井沢スキーバス事故が発生し、乗員乗客15人（乗客13人、乗員2人）が死亡、乗客26人が重軽傷を負った。

国土交通省では、平成28年1月22日に「軽井沢スキーバス事故対策検討委員会」を設置し、「安全・安心な貸切バスの運行を実現するための総合的な対策」（平成28年6月3日軽井沢スキーバス事故対策検討委員会。以下



「総合的な対策」という。)を取りまとめた。

(注) 自動車事故報告規則(昭和26年運輸省令第104号)第2条で定める事故をいう。平成17年2月に報告対象の事故の範囲が拡大された。

## エ 業界団体における取組

公益社団法人日本バス協会(以下「日本バス協会」という。)は、貸切バス事業者、一般乗合旅客自動車運送事業者(以下「乗合バス事業者」という。)等を会員とし、会員に対する制度の周知や、貸切バス事業者安全性評価認定制度に基づく評価(以下「安全性評価」という。)等を実施している。

貸切バス事業者安全性評価認定制度は、平成19年2月に大阪府吹田市で発生した貸切バスの重大事故を契機として国土交通省が設置した「貸切バスに関する安全等対策検討会」が同年10月に取りまとめた報告書の提言を受けて、日本バス協会を実施主体として平成23年度から運用されている。

日本バス協会は、①安全性に対する取組状況、②事故及び行政処分の状況及び③運輸安全マネジメントの取組状況について、書面及び訪問審査を行い、日本バス協会に設置した学識経験者、有識者、国土交通省及び日本バス協会により構成する貸切バス事業者安全性評価認定委員会を開催し、安全性評価の認定を行っている。評価認定の更新回数及び評価点数に応じ、一ツ星、二ツ星及び三ツ星の3種類の認定種別がある。

安全性評価の認定を受けた事業者数は、平成23年度の228事業者から年々増加し、28年度は1,050事業者となっている。

また、総合的な対策において、日本バス協会は、会員に対する巡回指導の実施、取引関係の適正化に資する通報対応組織(第三者委員会)の旅行業の業界団体との共同設置、ICTシステム(旅行業者との契約業務の電子化、運行指示書の作成等の運行管理業務を自動化する共通ソフト等)の構築等を行うよう求められている。

## (2) 調査対象とした貸切バス事業者

本調査では、調査対象16都道府県において、原則として、大型バス保有台数10台未満の事業者3事業者、10台以上の事業者2事業者、計5事業者（注）の貸切バス事業者を選定することとし、その結果、合計72事業者に対し調査を実施した。これらの72事業者の概況は、次のとおりとなっている。

- ① 日本バス協会の会員は、57事業者（79.2%）となっている（全国の事業者4,508事業者のうち、日本バス協会の会員は、平成28年8月現在2,269事業者（50.3%））。
- ② 安全性評価の認定を受けているものは、平成29年1月現在、45事業者（62.5%）であり、これらのうち、一ツ星認定は19事業者、二ツ星認定は9事業者、三ツ星認定は17事業者となっている（全国の事業者のうち、安全性評価の認定を受けているものは1,016事業者（22.5%）。これらのうち、一ツ星認定は543事業者、二ツ星認定は184事業者、三ツ星認定は289事業者）。
- ③ 平成26年から28年までの3年間に延べ48事業者が計60件の行政処分を受けている（全国の事業者では、同期間に延べ1,055事業者が計1,330件の行政処分を受けている。）。
- ④ 平成25年度から27年度までの3年間に、22事業者計58件の事故が発生している（全国の事業者では、同期間に537事業者計903件の事故が発生している。）。
- ⑤ 平成27年度における貸切バス事業の経常収支は、黒字が66事業者、赤字が3事業者となっている（残りの3事業者は調査時点で不明又は無回答であった。）。

（注）貸切バス事業者数が少ない奈良県については3事業者、佐賀県については2事業者を選定した。

## 2 貸切バス事業者に対する監査等の徹底

### (1) 貸切バス事業者における法令遵守の徹底

#### 【制度の概要】

貸切バス事業者は、道路運送法等に基づき、安全運行等に係る事項の遵守が義務付けられており、主な事項は次のとおりとなっている。

#### ア 運行管理者の選任等

貸切バス事業者は、道路運送法第23条第1項及び第3項に基づき、事業用自動車の運行の安全の確保に関する業務を行わせるため、営業所ごとに、運行管理者資格者証の交付を受けている者のうちから、運行管理者を選任しなければならないとされ、選任又は解任したときは、国土交通大臣に届け出なければならないとされている。運行管理者は、旅客自動車運送事業運輸規則（昭和31年運輸省令第44号。以下「運輸規則」という。）第48条第1項に基づき、運転者の乗務割の作成、休憩・睡眠施設の保守管理、点呼による運転者の疲労・健康状態等の把握や安全運行の指示等、事業用自動車の運行の安全を確保するための業務を行わなければならないとされている。

「旅客自動車運送事業運輸規則の解釈及び運用について」（平成14年1月30日付け国自総第446号・国自旅第161号・国自整第149号国土交通省自動車交通局総務課安全対策室長・自動車交通局旅客課長・自動車交通局技術安全部整備課長通知。以下「解釈運用通達」という。）に基づき、貸切バス事業者においては、事業用自動車の運行中少なくとも一人の運行管理者は運転業務に従事せずに、異常気象、乗務員の体調変化等の発生時速やかに運行の中止等の判断、指示等を行える体制を整備しなければならないこととされている。

また、貸切バス事業者は、運輸規則第48条の4及び「旅客自動車運送事業運輸規則第47条の9第3項、第48条の4第1項、第48条の5第1項及び第48条の12第2項の運行の管理に関する講習の種類等を定める告示」（平成24年国土交通省告示第454号）に基づき、運行管理者として新たに選任した者に対しては、選任届出をした日の属する年度の末日までに、最後に国

国土交通大臣が認定する講習を受講した日の属する年度の翌年度の末日を経過した運行管理者に対しては、翌々年度の末日までに、それぞれ講習（以下「運行管理者講習」という。）を受けさせなければならないとされている。国土交通省は、運行管理者講習の実施者として、独立行政法人自動車事故対策機構（以下「NASVA」という。）のほか、平成29年4月1日現在、85事業者を認定している。

なお、総合的な対策に基づき、平成29年12月1日から、営業所ごとの運行管理者の必要選任数を、最低一人から最低二人に増加させることとしている。

## イ 運送引受書の作成

貸切バス事業者は、運輸規則第7条の2に基づき、運送を引き受けた場合には、遅滞なく、当該運送の申込者に対し、運送引受書を交付しなければならないとされている。運送引受書は、輸送の安全確保とその前提となる法令遵守・取引内容の明確化等を目的として作成されるものである。その記載事項は、運輸規則第7条の2及び「旅客自動車運送事業運輸規則第七條の二第一項の運送引受書の記載事項を定める告示」（平成24年国土交通省告示第769号。以下「運送引受書記載事項告示」という。）で定められており、①運行の開始及び終了の地点及び日時、②運行の経路並びに主な経由地における発車及び到着の日時、③乗務員の休憩地点及び休憩時間、④乗務員の運転又は業務の交替の地点、⑤運賃及び料金の額、⑥交替運転者を配置しない場合には、その理由等を記載することとされている。

なお、総合的な対策に基づき、実質的な下限割れ運賃防止等の取引環境の適正化の観点から、運送引受書記載事項告示が改正され、平成28年11月から、記載事項に届出運賃に基づく運賃・料金の上限・下限額が追加された。

## ウ 運転者の労働時間等に係る基準

貸切バス事業者は、運輸規則第21条第1項に基づき、過労の防止を十分

考慮して、国土交通大臣が告示で定める基準に従って、事業用自動車の運転者の勤務時間及び乗務時間を定め、当該運転者にこれらを遵守させなければならないとされている。

国土交通大臣が告示で定める運転者の勤務時間及び乗務時間に係る基準は、「旅客自動車運送事業運輸規則第21条第1項の規定に基づき事業用自動車の運転者の勤務時間及び乗務時間に係る基準」（平成13年国土交通省告示第1675号）において、労働省（現厚生労働省）が定めた「自動車運転者の労働時間等の改善のための基準」（平成元年労働省告示第7号。以下「改善基準告示」という。）とされている。

改善基準告示においては、①運転者の拘束時間は1日当たり原則として13時間（最大16時間）を限度とする、②1日15時間を超える拘束時間の回数は1週間当たり2回を限度とする、③1週間当たりの拘束時間は原則として65時間（最大71.5時間）を限度とする、④連続運転時間は4時間を限度とする、⑤2日平均の運転時間は1日当たり9時間を限度とするなどとされている。

## エ 交替運転者の配置基準

貸切バス事業者は、運輸規則第21条第6項に基づき、運転者が長距離運転又は夜間の運転に従事する場合で、疲労等により安全な運転を継続することができないおそれがあるときは、あらかじめ、交替するための運転者を配置しておかななければならないとされている。

具体的には、解釈運用通達の「第21条過労防止等」の「(6) 交替運転者の配置（第6項）」において、改善基準告示で定められた条件を超えて引き続き運行する場合のほか、昼間ワンマン運行の一運行については、①運転時間が運行指示書上、10時間を超える場合、②実車距離が600kmを超える場合、夜間ワンマン運行の一運行については、①運転時間が運行指示書上、9時間を超える場合、②実車距離が500kmを超える場合などには、あらかじめ、交替運転者を配置しておかななければならないとされている。

ただし、国土交通省は、監査において、交替運転者の配置基準に違反

しているか否かについては、運行指示書では基準を超過していない場合であっても、実際の運行の乗務記録やデジタルタコグラフ等も確認し、超過している場合は違反とするなど、複合的に判断するとしている。

また、同項の「高速乗合バス及び貸切バスの交替運転者の配置基準」の「乗務中の体調報告」において、1日の乗務の合計実車距離が500kmを超えるワンマン運行を行う場合は、当該運行の実車距離100kmから500kmまでの間に、運転者は所属する営業所の運行管理者等に電話等で連絡し、体調報告を行い、当該運行管理者等はその記録を記録し、かつ、その記録を保存しなければならないとされている。

## オ 適正運賃・料金の收受

貸切バス事業者は、道路運送法第9条の2第1項に基づき、旅客の運賃及び料金を定め、あらかじめ、国土交通大臣に届け出なければならないとされている。

これに対し、国土交通大臣は、道路運送法第9条の2第2項に基づき、当該運賃・料金が社会的経済的事情に照らして著しく不適切であり、旅客の利益を阻害するおそれがある場合や、事業者間に不当な競争を引き起こすおそれがある場合は、これを変更するよう命ずることができることとされている。

各地方運輸局は、「一般貸切旅客自動車運送事業の運賃・料金の届出及び変更命令の処理要領について」（平成11年12月13日付け自旅第129号国土交通省自動車交通局長通知。以下「公示運賃処理要領」という。）に基づき、変更命令の審査を必要としない運賃・料金の範囲（以下「公示運賃」という。）を定め、これを公示している（注）。

（注）地方運輸局の審査を経て公示運賃の範囲外の運賃・料金を届け出た貸切バス事業者は、平成27年8月27日現在、75事業者であり、全国の貸切バス事業者の約2%程度である。

公示運賃制度は、関越道高速ツアーバス事故の発生を受けて見直しが行われ、従来の「時間制運賃」、「キロ制運賃」、「時間・キロ選択制運賃」及び「行先別運賃」から、コスト項目を時間コストとキロコストに分類

して算定した「時間・キロ併用制運賃」に一本化され（新運賃・料金制度）、平成26年4月から適用されている。

新運賃・料金制度への移行に際し、各地方運輸局においては、平成25年7月に「貸切バス事業の要素別原価の調査」を実施し集計・算定した額と、国土交通省本省が算定した安全コストの合計額を基準額とし、基準額について上限30%、下限10%を乗じて10円単位に四捨五入した額を公示運賃としている。

また、「一般貸切旅客自動車運送事業者と旅行業者等との間で締結する年間契約等に対する取り扱いについて」（平成26年3月31日付け国自旅第628号国土交通省自動車局旅客課長通知。以下「年間契約通知」という。）に基づく年間契約を締結した場合、年間契約の運賃・料金の計算上の実働日数の1.4倍以内までの日数であれば、年間契約の運賃・料金で運行できることとされているため、最大で約3割程度の割引が可能である。年間契約を締結した場合、1契約ごとに道路運送法第9条の2第1項の規定に基づく運賃及び料金の設定届出書に年間契約書を添付し提出することとされている。

## カ 運転者に対する適性診断の実施・指導

貸切バス事業者は、運輸規則第38条第2項等に基づき、運転者のうち、死者又は負傷者が生じた事故を引き起こした者、運転者として新たに雇い入れた者（以下「初任者」という。）及び65歳以上の高齢者に対して、国土交通省が認定する適性診断を受けさせなければならないとされている。

適性診断の内容等は、「運輸規則第38条第1項及び第2項の規定に基づき旅客自動車運送事業者が事業用自動車の運転者に対して行う指導及び監督の指針」（平成13年国土交通省告示第1676号。以下「指導監督指針」という。）に定められており、①初任者については、事業用自動車の運転者として選任する前に初任診断を受診させること、②国土交通大臣が認定した高齢運転者のための適性診断（以下「適齢診断」という。）を65歳に達した日以後1年以内（65歳以上の者を新たに運転者として選任した場合

は、選任の日から1年以内)に1回受診させ、その後75歳に達するまでは3年以内ごとに1回受診させ、75歳に達した日以後1年以内(75歳以上の者を新たに運転者として選任した場合は、選任の日から1年以内)に1回受診させ、その後1年以内ごとに1回受診させることとされている。

なお、従来は、初任者については、過去3年以内に適性診断を受診していない者のみが対象だったが、総合的な対策に基づき、平成28年12月1日以降、全ての初任者が対象となった。

国土交通省は、2(2)で後述する監査や呼出指導(注)等の機会を通じてこれらの制度を周知し、法令遵守意識の醸成を図っている。

(注) 監査対象の事業者以外に指導が必要と認められる事業者に対し、地方運輸局等に呼び出して行う指導。事業者に自主的に事業の点検を行わせ、法令遵守事項等の説明を行う。必要に応じ集団指導を行うことができる。

## 【調査結果】

今回、16都道府県の計72貸切バス事業者について、安全運行等に係る事項の遵守状況を調査した結果は、以下のとおりである。

### ア 運行管理者の選任等

運行管理者の選任状況についてみると、

- ① 唯一の運行管理者が運転者も兼務し、運転業務を行っており、法令違反となっているもの(2事業者)、
- ② 本社において役員かつ運転者となっている者が、直線距離で1,000km以上離れた営業所において、唯一の運行管理者として選任されており、運行管理体制が不十分となっているおそれがあるもの(1事業者)があった。

また、運行管理者講習の受講状況についてみると、

- ① 新たに選任された運行管理者の講習を選任された年度内に受講していないもの(6事業者計8事例)、
- ② 前回の講習を受講した日の属する年度の翌年度の末日を経過したが受講していないもの(5事業者計5事例)があった。その理由について、制度の理解が不十分だった、業務多忙で



受講できなかったなどとする事業者がみられたほか、N A S V Aによるバス事業者向けの運行管理者講習が半年に1度程度しかない地区があり、「満席で予約もとれず、スケジュールを合わせるのが大変で、他の地区の講習を受講することもある。できれば1年に行う講習の回数をもっと増やしてほしい」と要望する事業者もみられた。

総合的な対策に基づく運行管理者数の見直しにより、運行管理者の最低選任数が増加し、講習受講者の増加も見込まれることから、地域ごとの需要をも踏まえ、運行管理者講習が適切に今後実施できるかを検討することが重要である。

## イ 運送引受書の作成

平成28年4月24日から30日までの期間を中心として、各事業者10件又は20件を目安として抽出(注1)した計782件の運送引受書を確認したところ、運送引受書に記載すべき事項のうち、

- ① 交替運転者を配置しない理由の記載がないもの（33事業者計240件）、
- ② 乗務員の休憩地点及び休憩時間の記載がないもの（34事業者計210件）、
- ③ 実車走行距離（注2）及びその要する時間の記載がないもの（19事業者計130件）、
- ④ 運行の開始及び終了の地点及び日時の記載がないもの（17事業者計112件）、
- ⑤ 運行の経路並びに主な経由地における発車及び到着の日時の記載がないもの（22事業者計107件）

があるなど、53事業者において、延べ1,749件の記載漏れがみられた。

(注)1 当該期間中の運行が10件に満たなかったこと等により10件を下回った事業者や20件以上の情報を提供した事業者がある。

2 実車運行する区間の距離をいう。実車運行とは、旅客の乗車の有無にかかわらず、旅客の乗車が可能として設定した区間の運行をいい、回送運行は実車運行には含まない。

また、次のとおり記載の誤り等もみられた。

- ① 回送時間や休憩時間が除外されているなど、運賃・料金計算の基礎

となる走行時間の記載に誤りがあるもの（12事業者計136件）

- ② あらかじめ記載しておくべき走行時間及び走行距離を、運行後に実績に基づいて記載しているもの（4事業者計42件）
- ③ 記載されている走行距離や走行時間が実際の運行距離や時間よりも過少となっているもの（2事業者計9件）

これらの事業者は、その理由について、①申込者の事情や交通事情により、運行直前まで距離及び時間の確定ができないことがあり、空欄のまま運送引受書を交付した、②記載漏れ等がないか確認すべきだったが、それが不十分だった、③制度の理解が不十分で、運送引受書に記載欄を設けなかった、④その記載がなくとも安全輸送上問題がない、又は慣例上記載する必要がないと考え、記載しなかったなどとしている。中には、「行程表を添付すれば足り、記載する必要性が分からない」などとする事業者もみられた。

国土交通省は、運送引受書の記載事項について事業者向けの説明資料等を作成していない。一方、一部の地方運輸局のホームページにおいては、Q&A集を公開しているものがみられた。

## ウ 改善基準告示

平成28年4月の運行を中心に、事業者ごとに運転者を原則2人抽出し、計147人の勤務実績を確認した。これらのうち、32事業者計50人（延べ49事業者計65人）で、次のとおり、改善基準告示に違反している事例がみられた。

### (7) 運転者の拘束時間が改善基準告示上の限度を超えているもの

運転者の拘束時間については、①1日の拘束時間が16時間を超えているものが24事業者計32人、②1日15時間の拘束時間を超える回数が1週間当たり2回を超えているものが7事業者計8人、③1週間当たりの拘束時間が最長71.5時間を超えているものが5事業者計5人となっており、24事業者計36人（延べ36事業者計45人）で改善基準告示違反がみられた。

#### (イ) 運転者の運転時間が改善基準告示上の限度を超えているもの

運転者の運転時間については、①連続運転時間が4時間を超えているものが10事業者計16人、②2日平均の運転時間が1日当たり9時間を超えているものが3事業者計4人となっており、10事業者計16人（延べ13事業者20人）で改善基準告示違反がみられた。

#### (ウ) 改善基準告示違反の発生原因

改善基準告示に違反していた事業者について、その理由をみると、①「運転時間は実車運行の場合に該当するものと誤認していた」など、改善基準告示の制度についての不知によるもの、②「当日の乗客の急な要望により、運行指示書どおりに運行できなかった」など運行当日の乗客等からの無理な要求によるもの、③「不測の渋滞等が発生した」、「イベントの終了時刻が予定よりも遅れた」など想定外の外部要因によるもの等がみられた。

なお、①の制度の不知に関して、「運転者の労務管理に係る法令が非常に複雑であるため、理解が不十分だった」とする意見もみられた。

#### (I) アンケート調査結果における改善基準告示違反とその背景

貸切バスの運転者が改善基準告示に違反する運行を行っている状況は、運転者に対するアンケート調査（538人が回答）の結果においても、次のとおりみられる。

##### ① 1日の拘束時間

1日の拘束時間が16時間を超えたことがあると回答した運転者が50人（9.3%）みられ、中には、22時間を超えたことがあると回答した者も5人みられた。

##### ② 連続運転時間

連続運転時間が4時間を超えたことがあると回答した運転者が41人（7.6%）みられ、中には、6時間を超えたことがあると回答した者も12人みられた。

③ 改善基準告示の基準を満たさない勤務の頻度別のヒヤリ・ハット体験（注）等の有無の分析

改善基準告示の基準を満たさない勤務の頻度別に、運転中に睡魔を感じたり、ヒヤリ・ハット体験をしたことがあるか否かをみたところ、基準を満たさない勤務が「常にある」又は「時々ある」と回答した運転者では87.3%（186人）、「まったくない」と回答した運転者では62.6%（199人）が、運転中に睡魔を感じたり、ヒヤリ・ハット体験をしたことがあると回答しており、基準を満たさない勤務の頻度が高い運転者の方がこれらの割合が高くなっている。

（注）事故が起こりそうであったが、幸いにも回避できた体験をいう。

また、運送契約に係る旅行業者等の契約先からの要求内容について、貸切バス事業者に対するアンケート調査（2,692事業者から回答）の結果をみると、次のとおり、約4割の貸切バス事業者が、改善基準告示違反の原因となる無理な要求を、契約先から受けたことがあると回答している。

- ① 「改善基準告示に違反するような旅程を提示される」ことが「常にある」又は「時々ある」と回答している事業者が39.1%（1,052事業者）みられた。
- ② 「目的地間の移動時間が極端に短く設定される」ことが「常にある」又は「時々ある」と回答した事業者が40.6%（1,093事業者）みられた。
- ③ 「利用者の集客時間や利用者の乗降車の時間等が考慮されていない」ことが「常にある」又は「時々ある」と回答した事業者が44.5%（1,198事業者）みられた。

## エ 交替運転者の配置基準

平成28年3月及び4月の運行を中心に、事業者ごとに原則10運行を抽出した計1,158件の運行における交替運転者の配置状況及び前述ウでみた運転者計147人の勤務実績を調査したところ、交替運転者の配置が必要な

運行32事業者計94件のうち、次のとおり、交替運転者を配置していない事例が、17事業者計30件（延べ23事業者計33件）においてみられた。

**(7) 改善基準告示を超過する運行において交替運転者を配置していないもの**

交替運転者を配置していない事例のうち、①1日の拘束時間が16時間を超えているものが7事業者計11件、②連続運転時間が4時間を超えているものが4事業者計9件、③運転時間が2日平均で1日当たり9時間を超えているものが1事業者計1件となっており、改善基準告示上の基準を超えているものが、9事業者計21件（延べ12事業者計21件）みられた。

また、前述ウのとおり、運転者ごとの勤務実績の調査においても、32事業者計50人において改善基準告示違反がみられた。

**(イ) 昼間ワンマン運行の基準を超過する運行において交替運転者を配置していないもの**

交替運転者を配置していない事例のうち、①運転時間が運行指示書上、10時間を超えているものが5事業者計5件、②運転時間が運行指示書上は10時間を超えていないが、実際の運行では超えているものが5事業者計6件、③実車距離が600kmを超えたものが1事業者計1件となっており、昼間ワンマン運行の一運行の基準に違反しているものが10事業者計11件（延べ11事業者計12件）みられた。

なお、今回の調査においては、夜間ワンマン運行における違反はみられなかった。

**(ウ) 1日の実車運行が500kmを超える運行において運転者の体調報告が行われていない又はその記録がないもの**

1日の実車運行が500kmを超える運行において、運転者の体調報告が行われていないものが1事業者1件、運転者に体調報告は行わせているものの、点呼簿等にその記録がないものが1事業者計3件みられた。

交替運転者の配置基準に違反していた事業者は、その理由について、①「運行指示の段階で、運行ごとの拘束時間、運転時間等が交替運転者配置基準を遵守した運行となっているかを確認していなかった」など確認不足による、②「配置基準に違反する可能性は承知していたが、会社の体制上、ぎりぎりの運行をせざるを得なかった」など体制上、無理な運行をせざるを得なかったことによるなどとしている。

他方、改善基準告示及び交替運転者配置基準の遵守項目を独自の勤務計画の作成システムにあらかじめ設定し、事前及び事後の確認を実施し、違反のなかった事業者もみられたことから、勤務計画の策定が適切に行われるよう支援することも重要である。

## オ 適正運賃・料金の收受

平成28年4月24日から30日までの期間を中心として、各事業者10件又は20件を目安として抽出した計793件（注1）の運行のうち、運送引受書等に基づき、運送契約の内容が確認できた69事業者計712件の運行について、運送引受書等において、届出運賃（注2）に対する收受運賃・料金の額を確認したところ、届出運賃の下限額を下回っている事例が46事業者（66.7%）計210件（29.5%）みられた。

中には、下限額の半分以下の收受運賃となっているものもみられた。

（注）1 原則として、前述イの運送引受書と同じ方法で抽出したが、1件の運行を複数の運送引受書に分割して記載したものや、運送引受書を保存していなかった運行等があるため、件数は一致しない。

2 今回調査した72事業者においては、公示運賃と異なる額を届け出た事業者はなかった。

その理由について、調査した貸切バス事業者は、①運行契約を受注するため、下限を下回っていることを承知で引き受けた、②制度の理解が不十分で、誤った計算方法により算定していた、③長年の付き合いがある申込者で、新運賃・料金制度移行後も従来の運賃で引き受けたなどとしている。

また、運送引受書の走行距離・時間等の記載事項が不十分で、下限額の

確認が困難であったものが9事業者計70件あったが、当省が乗務記録等に基づいて下限額を推計したところ、運賃の下限割れだった可能性があるものが38件みられた。下限額の半分以下の収受運賃となっているものは3件みられた。

さらに、下限割れしていなかった69事業者計502件のうち、休憩時間を総走行時間から除いて計算しているものが計28件みられたが、これらについて、休憩時間を含んだ総走行時間で計算すると、6事業者計21件で下限割れとなる。国土交通省は、「一般貸切旅客自動車運送事業の運行における到着地等の待機に係る運賃及び料金の取扱いについて」（平成28年7月1日付け国土交通省自動車局旅客課長事務連絡）により、到着地等の待機に係る運賃及び料金の取扱いについて周知し、待機した時間は時間制運賃を収受するが、改善基準告示でいう休息期間を与えた場合には、当該時間は走行時間から除くことができるとしている。休息期間とは、勤務と次の勤務の間の時間で、睡眠時間を含む労働者の生活時間として、労働者にとって全く自由な時間とされており、原則、勤務の終了後継続した8時間以上とされているが、条件付きで4時間以上を分割して休息期間とすることができるかとされている。当省が調査対象期間とした平成28年4月24日から30日までの時点では当該事務連絡の発出前であったが、当該事務連絡が発出された後の調査時点においても、当該周知の内容について知らないとして、4時間未満の待機時間も休息期間として取り扱う事業者がみられるなど、休息期間の取扱いに対する認識は低い状況がみられた。

また、6事業者計11件は年間契約に基づくものであったが、2事業者において、年間契約の内容を地方運輸局に届け出していない法令違反の事例がみられた。

なお、上記の抽出した計793件以外に、1貸切バス事業者において、平成27年度の売上額の約半分を占める取引依存度の高い1旅行業者との契約による計107件の運行のうち、82件（76.6%）が下限割れであり、さらにこのうち3件は、届出運賃下限額の50%未満の運賃での運行であった。

国土交通省は、公示運賃処理要領において、基準となる運賃・料金の

額並びに上限及び下限の率や割増率については、原則として2年ごと、最初にあつては1年後に見直すこととしており、平成27年10月に見直しに向けた調査に着手している。今後、その取りまとめ、分析を速やかに行い、その結果を踏まえ、公示運賃が安全コストを賄うことができる水準にあるかどうか検討する必要があると考えられる。

また、平成28年11月から、運送引受書の記載事項に届出運賃に基づく運賃・料金の上限・下限額が追加されたが、貸切バス事業者からは、「貸切バス事業者が監査を受けるに際し、運送引受書等の運賃額については比較的偽装しやすい」、「安全面や経営面で容認できないような旅行者からの条件提示、例えば、交替運転者を要する運行をワンマン運行とするよう求められることがあるが、このような求めは、「証拠を残さないよう」口頭で示されることが多い」といった悪質な事例もあるとの意見もみられた。

## カ 運転者に対する適性診断の実施・指導

平成27年4月以降に雇い入れた運転者に対する適性診断及び適齢診断の実施状況をみると、次のとおり実施されていない事例がある。

- ① 初任者に対する適性診断を未実施だったものが、17事業者の初任者計78人中19人みられた。
- ② 適齢診断が未実施だったものが、14事業者の高齢運転者計73人中24人みられた。

この理由について、事業者は、①制度を誤認していたため、②運転者の年齢を十分管理できていなかったことなどにより対象者の確認漏れがあったためなどとしている。

また、次のとおり、適性診断の実施時期が遅れている事例がみられた。

- ① 初任者に対する適性診断を運転者としての選任日前に実施していないものが、17事業者の初任者78人中28人みられた。
- ② 適齢診断が、65歳になった日から1年以内に行われていないものが、14事業者の高齢運転者計73人中5人みられた。

この理由について、事業者は、①実施すべき時期を誤認していたため、



②適性診断の実施機関の予約が取れなかったため、③繁忙期と重なり、受診させる余裕がなかったためなどとしている。

なお、貸切バス事業者からは、「国土交通省の示す指導監督の指針については、文書だけではなかなか理解し難いので、遵守すべきポイントを表形式にするなど、分かりやすい配慮を望みたい。」といった意見もみられた。

なお、上記アからカまで以外の事項についても、運行指示書の記載不備等の法令違反が計56事業者においてみられた。

### 【所見】

したがって、国土交通省は、貸切バス事業者における法令遵守を徹底させる観点から、次の措置を講ずる必要がある。

制度に対する誤解による法令違反を防ぐため、特に運送引受書の作成や改善基準告示、交替運転者の配置基準等について、国土交通省における説明資料等を更に工夫するなどにより法令遵守の周知啓発を強化するとともに、呼出指導等の機会を通じて指導を徹底すること。また、

- ① 運行管理者の最低選任数の増加に対応して、地域ごとの運行管理者講習の実施回数等が適切であるか検証し、必要に応じ見直すこと。
- ② 改善基準告示及び交替運転者の配置基準の遵守を徹底させるため、これらの基準の適合状況を確認できる勤務計画の作成システムの推奨やこれを使用した好事例の紹介等の運行管理の高度化を支援すること。
- ③ 運賃・料金の下限割れ等については、運送引受書等に問題がない場合であっても、請求書等も確認することにより、把握漏れがないよう努めること。また、悪質な事例については、全国的に共有すること。
- ④ 公示運賃については、定期的に適切に見直すこと。

## (2) 地方運輸局等による貸切バス事業者に対する監査の徹底等

### 【制度の概要】

国土交通省は、道路運送法第94条第4項に基づき、貸切バス事業者に対する監査を実施している。

監査は、自動車運送事業等監査規則（昭和30年運輸省令第70号。以下「監査規則」という。）及び「自動車運送事業の監査方針について」（平成25年9月17日付け国自安第137号・国自旅第217号・国自貨第55号・国自整第161号国土交通省自動車局長通知。以下「監査方針」という。）（注）に基づき、実施することとされている。

（注）総合的な対策を踏まえ、監査方針は、「「自動車運送事業（一般貸切旅客自動車運送事業を除く。）の監査方針について」の一部改正について」（平成28年11月18日付け国自安第154号・国自旅第224号・国自貨第88号・国自整第217号国土交通省自動車局長通知）により改正され、新たに貸切バス事業に係る「一般貸切旅客自動車運送事業の監査方針について」（平成28年11月18日付け国自安第155号・国自旅第225号・国自整第218号国土交通省自動車局長通知。以下「新監査方針」という。）が制定されている。

総合的な対策においては、監査等の実効性の向上のため、国の監査・審査業務の在り方を抜本的に見直すとして、監査から処分までの期間の短縮、道路運送法第43条の2第1項に基づく一般貸切旅客自動車運送適正化機関（以下「適正化機関」という。）による巡回指導（注）の監査への活用等を行うとされている。

（注）適正化機関の巡回指導は、悪質事業者の国への通報及び事業者の法令遵守状況の継続的な確認を通じて、国の監査機能を補完し業界の自主的改善を促進することにより、貸切バス事業における事故防止を徹底し業界全体の安全意識を向上させることを目的として、適正化機関の事業区域内に存する全ての営業所に対し、原則、毎年度1回実施するものとしている（国が監査を実施した又は実施する予定の事業者（継続監視対象事業者）を除く。）。

## ア 監査計画の策定

監査規則第4条第2項に基づき、地方運輸局長は、貸切バス事業に係る監査計画を定めなければならないとされており、同条第5項において、監査計画は、年度ごとに、監査の対象、監査の時期、監査の分担、監査事項その他の監査の実施の概要について、定めるものとされている。

また、監査規則第5条において、「監査は、監査計画に基づいてこれを行う。ただし、国土交通大臣、地方運輸局長、運輸監理部長又は運輸支局長が特に必要と認める場合は、監査計画に基づかないで監査を行うこ

とができる。」とされている。

## イ 行政処分後の再監査

地方運輸局等は、監査の結果に基づき行政処分等を行っており、事業の改善状況の報告を命じた貸切バス事業者に対して、監査方針に基づき、行政処分等を行った日から原則3月以内に監査（以下「再監査」という。）を実施するものとされていた。

しかし、総合的な対策において、問題のある貸切バス事業者に対しては迅速かつ厳格に対応するとされたことを受け、平成28年12月1日以降は、新監査方針に基づき、監査を実施し、法令違反が確認された場合は、当該確認の日から30日以内に指摘事項確認監査を実施するものとされている。

指摘事項確認監査において、是正措置が講じられていないことが確認された場合は、「一般貸切旅客自動車運送事業者に対する行政処分等の基準について」（平成28年11月18日付け国自安第157号・国自旅第227号・国自整第220号国土交通省自動車局長通知）に基づき、事業の改善状況の報告を命じるほか、3日間の事業の停止処分を行うものとされている。また、事業の改善状況の報告を命じられた事業者に対する監査において、是正措置が講じられていないことが確認された場合は、許可の取消処分を行うものとされている。

## ウ 監査総合情報システム

国土交通省は、効率的かつ効果的な監査の実施を図る観点から、監査の際に事業者情報を検索及び閲覧できるよう、道路運送事業者の情報を蓄積する「運送事業者監査総合情報システム」（旧称「道路運送関係行政情報システム」。以下「監査総合情報システム」という。）を平成19年3月から運用している。

監査総合情報システムは、国土交通省本省と各地方運輸局等をネットワークで接続しており、各地方運輸局等が、道路運送事業者の事業者名、電話番号、営業所名称、処分状況等のデータの更新を行っている。これ

らのデータは、国土交通省本省、地方運輸局等の監査業務において、監査対象事業者を決めた後の事業者情報の確認等に利用されている。

監査総合情報システムは、平成24年度の大規模改修を経て、25年度以降は年間約1,200万円から1,500万円で運用されている。

なお、監査方針において、運輸支局等は、管内の事業者に係る監査の端緒に関する情報に基づいて、優先的に監査を実施すべき事業者及び法令違反の状況を踏まえて継続的に監視すべき事業者（以下「継続監視事業者」という。）を適切に把握しておくこととされている。継続監視事業者について、国土交通省は、具体的には、①処分後、改善の意志が感じられない事業者、②苦情の多い事業者、③違反点数の多い事業者、④その他特に監視が必要と思われる事業者等であるとしている。

## エ 新規許可事業者への監査

地方運輸局等は、新規許可を受けた旅客自動車運送事業者（以下「新規許可事業者」という。）に対する監査（以下「新規許可監査」という。）を実施することとされている。

平成21年9月までは、「旅客自動車運送事業の監査方針の細部取扱いについて」（平成14年1月17日付け国自総第423号・国自旅第148号・国自整第146号国土交通省自動車交通局総務課安全対策室長・自動車交通局旅客課長・自動車交通局技術安全部整備課長通知。現在は廃止されている。）に基づき、運輸開始から6か月以内に新規許可監査を実施することとされていた。

監査方針及び新監査方針においては、新規許可事業者を監査の対象とすることとされているが、その実施時期までは明示されていない。

### 【調査結果】

今回、7地方運輸局及び15運輸支局における監査の実施状況を調査した結果は、以下のとおりである。

## ア 監査計画の策定

調査した地方運輸局における平成26年度から28年度までの監査計画の策定状況をみたところ、次のとおり、地方運輸局は運輸支局が作成した監査計画を受理するだけで、地方運輸局として具体的な監査計画を定めていないことが確認された。

- ① 運輸支局が毎月、監査の対象や時期を記載した監査予定表を作成し、地方運輸局に報告しているものの、地方運輸局としての年度ごとの監査計画は定めていない（関東運輸局、近畿運輸局、九州運輸局）。
- ② 監査規則に定められた事項が網羅されていない（北海道運輸局、東北運輸局、中部運輸局、中国運輸局）。

こうしたこととなっている理由について、これらの地方運輸局では、①監査対象事業者は事故の発生、警察等からの通報を受けて選定していることが多く、事前に選定することは困難であるため、②実際に監査を行う運輸支局が独自に計画を定めれば足りるためなどとし、特段の支障はないとしており、監査計画の策定が形骸化している。

監査計画の策定目的について、国土交通省は、監査の効果的・効率的な実施に資するためであるとしている。この目的に鑑みると、地方運輸局等の実態を踏まえつつ、監査計画の策定主体、策定期限、計画期間、記載事項等を検討し、後述イの指摘事項確認監査等の計画的な実施にも資する監査計画とすることが重要である。

## イ 行政処分後の再監査

2地方運輸局（注1）及び25運輸支局（注2）が平成25年度から27年度までの間に行った行政処分計523件のうち、再監査を実施したものは509件であった。これらのうち、行政処分を行った日から再監査を実施した日までの期間（以下「再監査期間」という。）が3か月を超過しているものが180件（35.4%）みられ、中には、約2年9か月（995日）となっているものもみられた。

また、当省の調査時点（平成28年8月から11月まで。以下同じ。）で再監査を実施していないものも14件みられ、いずれも、行政処分から3か月を超過していた。

再監査が遅れた理由については、

- ① 監査の担当人員が少ないため、
  - ② 当該貸切バス事業者が再監査に非協力的であるため、
  - ③ 法令違反によっては、施設の工事が必要なものなど、対応に時間がかかる事項もあり、3か月以内に改善されない場合があるため、
  - ④ 違反事項や処分の内容によっては、一定期間の実績を確認する必要があり、3か月では不十分であるため
- などとしている。

しかしながら、平成28年12月から導入された指摘事項確認監査は、法令違反が確認された日から30日以内に実施するものとされており、当該監査において是正措置が講じられていないことが確認された場合は、さらに重い行政処分が課されることとなっていることから、規定どおりの時期に実施することが一層重要となっており、監査の計画的な実施が求められる。

また、上記③及び④のように、「対応に時間がかかる事項」や、「一定期間の実績を確認する必要がある」事項については、指摘事項確認監査実施後においても、改善状況のフォローアップが必要であり、指摘事項の内容に応じて時期を適切に設定し、計画的に実施することが重要である。

なお、再監査期間が3か月を超過したものの割合について地方運輸局等別にみると、東京運輸支局が83.9%と最も多く、次いで、愛知運輸支局及び静岡運輸支局が75.0%、宮城運輸支局及び熊本運輸支局が71.4%などとなっていた。

一方、旭川運輸支局及び岡山運輸支局では、3か月を超過したものはみられなかった。

(注) 1 北海道運輸局及び近畿運輸局である。

2 調査対象の15運輸支局並びに北海道運輸局及び九州運輸局管内の計10運輸支局（函館、旭川、室蘭、釧路、帯広、北見、長崎、大分、宮崎、鹿児島）である。

## ウ 監査総合情報システムの活用

継続監視事業者の把握等には、監査総合情報システムに入力されてい

る行政処分情報、監査実績及び苦情の情報が活用できると考えられるが、調査した地方運輸局及び運輸支局における監査総合情報システムの活用状況をみると、次のとおり、活用に課題がある。

- ① 監査対象の選定に当たって、独自に表計算ソフト（エクセル）を作成した上で、監査情報に特化したデータベースとして、管内の運輸支局との間で共有しており、監査総合情報システムの抽出機能等は補完的に使用しているものが2地方運輸局（北海道、関東）ある。
- ② 監査総合情報システムは、監査対象の選定には直接使用せず、当該事業者の情報を確認するために補完的に使用しているとするものが2地方運輸局（近畿、中国）及び8運輸支局（札幌、東京、神奈川、大阪、広島、岡山、福岡、佐賀）ある。

こうしたこととなっている理由について、各地方運輸局及び運輸支局は、監査対象の選定に必要な情報を入手するための操作が煩雑であること、監査日などの項目での検索や処分内容などでの用語検索等ができないことなどを挙げている。

また、監査総合情報システムでは、新規許可事業者のうち、監査を実施した事業者の一覧表はCSVファイル（注）で出力できるが、監査未実施の新規許可事業者を検索できないため、各地方運輸局が独自に表計算ソフト（エクセル）で作成した新規許可事業者一覧と、当該CSVファイルとを突合するなどの方法を採用する必要があるなど非効率なものとなっている。

さらに、監査総合情報システムへの入力作業の実施状況をみたところ、運行管理者講習の受講実績は、地方運輸局が講習実施機関から入手した情報に基づき入力を行っているが、一度に入力できるデータ数が限られている上、入力したデータに多数のエラーが発生するため、入力を終えるまでに半年以上を要しているとする地方運輸局もみられた（九州運輸局）。同講習は平成28年度には全国で約15万5,000人が受講しており、前述のとおり、今後受講者は増加すると見込まれることから、効率的な入力方法の検討が重要である。

加えて、適正化機関による巡回指導の結果については、定期報告又は

速報として国に報告することとされているが、監査総合情報システムに入力することとされておらず、監査総合情報システムに反映することにより、監査の効果的な実施に資すると考えられる。現行の監査総合情報システムは、平成30年度に更新時期を迎えるため、その際に適正化機関による巡回指導の結果の反映を検討することが求められる。

(注) CSVファイルとは、データベースなどで、各項目のデータをカンマで区切ったテキスト形式のファイルである。

## エ 新規許可事業者への監査

### (7) 新規許可監査の実施時期

調査した15運輸支局による新規許可監査の実施時期をみると、宮城運輸支局において運輸開始届出日から6か月以内に実施するとしているなど、9運輸支局が独自の目安を設けている一方で、6運輸支局は独自の目安を設けていなかった。

### (1) 新規許可監査の実施状況

調査した15運輸支局における平成26年度及び27年度の新規許可件数計74件の中には、次のとおり、新規許可監査が長期間実施されていない事例がみられた。

① 当省の調査時点で既に新規許可監査を実施していたものは、10運輸支局で計45件みられた。これらのうち、運輸開始届の提出日（東京、神奈川、山梨及び奈良運輸支局においては、運輸開始日。以下「運輸開始届出日等」という。）から新規許可監査の実施日までの期間が6か月を超えているものは、9運輸支局で計30件（66.7%）みられた。中には、当該期間が約1年5か月（512日）となっているものもみられた。

なお、新規許可監査の実施日までの期間の平均は、219.3日と6か月（約180日）より長くなっている。

② 当省の調査時点で新規許可監査を実施していないものは、10運輸支局で計29件みられた。これらのうち、運輸開始届出日等から当省の調



査時点までの期間が6か月を超えているものは、6運輸支局で計13件（44.8%）みられ、中には、当該期間が約2年3か月（814日）となっているものもみられた。

新規許可監査を長期間実施していない理由について、運輸支局は、

- ① 死亡その他の重大事故や通報などにより、突発的に優先順位の高い案件が入ってくると、新規許可事業者の監査については後回しになるため、
  - ② 運行実績や関係書類がそろっていないと、監査を実施する意味がないため
- などとしている。

国土交通省は、平成29年6月9日に監査方針を改正し、従来監査対象となっていた長期間監査を実施していなかった事業者を監査対象から除外し、適正化機関による巡回指導の対象にすることにより、継続監視事業者に対する監査に注力するとしている。適正化機関による巡回指導の活用を含む監査業務の見直しを行う際には、新規許可監査も適切な時期に実施できるよう、監査に当たる職員の業務量等についても検討することが重要である。

## 【所見】

したがって、国土交通省は、地方運輸局等における監査の徹底等を図る観点から、次の措置を講ずる必要がある。

総合的な対策に基づき、法令違反の早期是正、不適格者の排除等や監査等の実効性の向上を図る観点から見直された監査等について、適時かつ適切に実施されるよう工程管理の在り方を検討し、その結果を地方運輸局等に示すこと。その際、

- ① 新たに導入された指摘事項確認監査等必要な監査の適時かつ適切な実施に資するよう、地方運輸局等の実態を踏まえつつ、監査計画の策定主体、策定期等を検討し、現行の監査計画の在り方を見直すこと。
- ② 監査総合情報システムについて、監査対象の効率的かつ確実な把握に活

用できるよう、監査日などの項目での検索や処分内容などでの用語検索、監査未実施の新規許可事業者の一覧等のCSVファイルなどの利用が容易な形式での出力等の機能を付加すること。

また、監査総合情報システムへの情報入力効率化を図ること。

さらに、新たに導入される適正化機関による巡回指導の情報は、監査に際し有益な情報であると考えられることから、監査総合情報システムへの入力等を検討すること。

- ③ 新規許可監査の実施時期の目安を示すとともに、適正化機関の活用を含む監査業務の見直しに当たっては、長期間監査が未実施の新規許可事業者が生じないように検討すること。

### (3) 利用者への安全情報の開示の推進

#### 【制度の概要】

利用者が貸切バス事業者を選択する際の参考情報として、国土交通省は、平成19年から同省のホームページ上で、過去3年間の自動車運送事業者に対する行政処分状況を公表している。

また、総合的な対策において、「貸切バスの安全性に関連する情報を利用者に的確に提供するための「見える化」を推進する」とされたことを受け、国土交通省は、企画募集のパンフレット等に貸切バスの運行事業者名を掲載するよう通達を改正し、また、旅客自動車運送事業等報告規則第3条に基づき、「一般貸切旅客自動車運送事業者安全情報報告書」を貸切バス事業者に提出させ、平成28年12月20日から、貸切バス事業者の安全情報（以下「安全情報」という。）をホームページ上で公表している。

安全情報として公表されている事項は、①事業者の情報（事業者名、主たる事務所住所、設立年度、日本バス協会への加入状況等）、②車両の情報（大型、中型、小型の種類別に、車両数、最古・最新の年式、ドライブレコーダー導入数・率、デジタル式運行記録計導入数・率、ASV導入数・率等）、③運転者の情報（正規・嘱託・派遣・その他ごとの人数、平均勤続年数、平均給与月額の水準）、④事故・行政処分に係る情報（走行10万台キロ当たりの重大事故件数、車停止処分、事業停止等）、⑤外部機関による安全チェッ

クの活用状況（貸切バス事業者安全性評価認定（星の数）等）等である。

国土交通省は、「旅客自動車運送事業運輸規則第47条の7第1項の規定に基づき旅客自動車運送事業者が公表すべき輸送の安全に係る事項」（平成28年国土交通省告示第1089号）を定め、今後は、旅客自動車運送事業運輸規則第47条の7第1項に基づいて報告された内容について、1年未満の一定の頻度で公表するとしている。

なお、消費者庁においては、軽井沢スキーバス事故を受け、観光ツアーやスキーツアー等の貸切バスや高速乗合バスについて、消費者の利用状況、安全性に関する意識等について把握するため、アンケート調査を行い、その結果に基づき、利用者がバスを選択する際の参考となる、安全性に関する情報が分かりやすく提供されるよう、国土交通省に要請した。

## 【調査結果】

今回、安全情報の公表状況について調査した結果は、以下のとおりである。

### ア 国土交通省による安全情報の公表状況

国土交通省が公表している安全情報を確認したところ、運転者の平均勤続年数が50年以上となっているもの（10事業者）など、誤記が疑われるものがみられた。

国土交通省は、公表に当たって、基本的には事業者が報告した内容をそのまま公表するとしているが、上記のような誤記が疑われるものの有無や、事業者からの報告内容と国土交通省が保有している行政処分に係る情報等との整合性を確認するなどの取組が、安全情報の信頼性向上のために重要である。

公表項目のうち、特に「平均給与月額の水準」について、安全性との関係を利用者に分かりやすく解説する必要がある。

また、「ASV」、「デジタル式運行記録計」、「貸切バス事業者安全性評価認定」などの用語について特段説明がないが、一般の利用者にはなじみが薄いと考えられる。例えば、「貸切バス事業者安全性評価認定」につ

いては、消費者庁のアンケート調査において、貸切バス事業者安全性評価認定制度を知らない人は、85.2%（注）に上っている。

これらのことから、安全情報として公表されている情報が利用者に有効に活用されないおそれがある。

（注）消費者庁のアンケート調査では、貸切バス事業者安全性評価認定制度及び認定事業者が掲示することができるセーフティバスマークを知っているか尋ねたところ、「制度は知らないがマークは見たことはある」人が11.1%、「制度もマークも知らない」人が74.1%であった。

## イ 安全情報の公表状況に係る周知の実施状況

平成29年4月現在、国土交通省ホームページにおいて、トップページから安全情報を閲覧するには、次のような手順を経る必要がある。

- ① トップページの「政策情報・分野別一覧」から「自動車」を選択
- ② 「自動車」ページの「バス・タクシー・トラック事業者安全情報・行政処分情報等」のバナーをクリック
- ③ 「◆貸切バス事業者の安全情報はこちら」をクリック
- ④ 開いたページの「貸切バス事業者の安全情報はこちら。」のリンク箇所をクリック
- ⑤ 「貸切バス事業者の安全情報」のエクセル表を閲覧

安全情報は、特定の事業者の情報を見つけるには、エクセルの検索機能を使用する必要があり、行政処分情報よりも検索しづらい上、事業者ごとに各項目を横一列に記載したものであるため、視認性も低い。

また、国土交通省自動車局は、平成28年12月20日付けの事務連絡により、日本バス協会及び観光庁に対して、安全情報の公表の開始について会員及び関係業界への周知を依頼している。

しかしながら、平成29年4月現在、日本バス協会及び観光庁のホームページにおいては、国土交通省の該当ページへのリンクを設定するなどによる安全情報についての周知は行われていない。

安全情報は、企画募集のパンフレット等に記載された貸切バスの運行事業者名に基づき、利用者が安全性を判断する上で重要な情報であり、一層の周知を図ることが重要である。

## 【所見】

したがって、国土交通省は、貸切バスの安全性に関連する情報を利用者  
に的確に提供する観点から、次の措置を講ずる必要がある。

- ① 貸切バスの利用者にとって安全性を判断しやすい内容となるよう、専門  
用語について分かりやすく説明するなど、安全情報の内容を改善するこ  
と。その際、貸切バス事業者安全性評価認定制度を一層周知すること。
- ② 公表した安全情報の利用者等への広報を充実させるとともに、利用者等  
が安全情報を容易に入手できるよう、その公表方法を一層工夫すること。

### 3 貸切バス事業者の法令遵守に係る旅行業者に対する指導等の徹底

#### (1) 貸切バス事業者の法令遵守に係る旅行業者の関与状況

##### 【制度の概要】

##### ア 貸切バス事業に関して旅行業者等が遵守すべき法令等

旅行業又は旅行業者代理業を営む者（以下、これらを総称して「旅行業者等」という。）は、旅行業法（昭和27年法律第239号）等に基づき、次のとおり、貸切バス事業に関する法令等の遵守が義務付けられている。

① 旅行業者等は、旅行業法第13条第3項第2号により、旅行者に対し、旅行地において施行されている法令に違反するサービスの提供を受けることをあつせんすることを禁止されている。これは、貸切バス事業において、法令違反となる運賃・料金下限割れ、改善基準告示違反等による運行を提供することも含まれている。

② 旅行業者は、「高速ツアーバス等を企画・実施する旅行業者が旅行者又は旅行に関するサービスを提供する者と締結した契約の内容に係る重要な事項について」（平成24年6月29日付け観観産第132号観光庁長官通知）において、貸切バス事業者が交付した最終的な契約内容が記載された運送引受書を保存することとされている。この保存期間は、運行の終了の日から3年間とされている（注1）。

③ 旅行業務取扱管理者（注2）は、「旅行業法施行規則第10条第10号の規定に基づき観光庁長官が定める旅行業務取扱管理者の職務について」（平成24年6月29日付け観観産第133号観光庁長官通知）において、旅行の安全を確保するため、貸切バス事業者の安全の確保に関する取組について把握することとされている。

（注）1 「道路運送法第9条の2第1項に規定する一般貸切旅客自動車運送事業者（貸切バス事業者）運行のバスを利用して旅行を企画・実施する旅行業者が旅行者又は旅行に関するサービスを提供する者と締結した契約の内容に係る重要な事項について」（平成28年10月31日付け観観産第411号観光庁長官通知）により、平成28年10月に、運送引受書の保存期間は運行の終了の日から1年間とすると改正された。

2 旅行業者等は、旅行業法第11条の2に基づき、営業所ごとに、1人以上の旅行業務取扱管理者を選任し、取引に係る取引条件の明確性、旅行に関するサービスの提供の確実性等の管理及び監督に関する事務を行わせなければならないとされている。

これらの法令等については、一般社団法人日本旅行業協会又は一般社団法人全国旅行業協会（以下、これらを総称して「旅行業協会」という。）に加入している旅行業者等は旅行業協会から、旅行業協会に加入していない旅行業者等は登録行政庁（観光庁及び都道府県）から情報提供されている。

観光庁長官は、旅行業法第19条第1項に基づき、旅行業者等が旅行業法等に違反したときは、業務の全部若しくは一部の停止を命じ、又は登録を取り消すことができるとされている。総合的な対策において旅行業者への行政処分等の強化を検討するとされたことから、観光庁は、行政処分の実効性向上を図るため、「旅行業法第19条第1項に基づく旅行業者の不利益処分の基準について」の一部改正について」（平成29年3月31日付け観産第837号観光庁長官通知）において、不利益処分の対象となる営業所の範囲を拡大する等の措置を行った。

## イ 立入検査の実施

### (7) 立入検査の実施主体

旅行業者等は業務の範囲により区分されており、第1種旅行業者は観光庁長官の登録を、第2種旅行業者、第3種旅行業者、地域限定旅行業者及び旅行業者代理業者は主たる営業所の所在地を管轄する都道府県知事の登録を、それぞれ受けなければならないとされている。

旅行業者等の法令遵守状況を確認するため、旅行業法第26条第3項において、観光庁長官は、旅行業者等の営業所等に立ち入り、帳簿書類その他の物件を検査し、又は関係者に質問させることができると規定されている。

また、旅行業法施行令（昭和46年政令第338号）第5条の規定により、第1種旅行業者以外の旅行業者等に対する観光庁長官の立入検査権限に属する事務については、旅行業等を営む者の主たる営業所の所在地を管轄する都道府県知事が行うこととされている。

## (イ) 軽井沢スキーバス事故後の重点検査

旅行業者等に対する立入検査については、「旅行業者等に対する立入検査実施方針」（平成25年3月11日観光庁）において、①重大な事故等が発生した際に実施する特別検査、②重点的に検査する必要があると認められる事項を一斉に確認する重点検査、③一般的な指導・監督を主な目的とする通常検査の3種類が規定されている。

軽井沢スキーバス事故を受けて、観光庁は、地方運輸局等及び都道府県に対し、「旅行業者への立入検査（重点検査）の実施について（依頼）」（平成28年1月20日付け観産第631号観光庁観光産業課長通知）を発出し、バス旅行を催行している旅行業者に対する集中的な立入検査（以下「軽井沢スキーバス事故後の重点検査」という。）の実施を依頼している。

観光庁が平成28年4月11日に公表した軽井沢スキーバス事故後の重点検査の結果によると、貸切バスによるツアーの企画・募集を行っている第1種旅行業者86事業者に対し検査を実施し、31事業者計42件の行政指導を実施している。

## 【調査結果】

今回、14都道府県（北海道、宮城県、福島県、東京都、神奈川県、山梨県、愛知県、静岡県、大阪府、奈良県、広島県、岡山県、福岡県及び佐賀県）及びその管内の計28旅行業者を調査した結果は、以下のとおりである。

### ア 旅行業者における法令遵守状況

#### (7) 運送引受書の確認状況

平成28年4月24日から30日までの期間を中心として、各旅行業者10件を目安として抽出（注1）した計203件の運送引受書を確認したところ、次のような状況がみられた。

- ① 運送引受書に記載すべき事項のうち、
  - i 乗務員の休憩地点及び休憩時間の記載がないもの（13事業者計78件）、



- ii 交替運転者を配置しない理由の記載がないもの（13事業者計65件）、
- iii 当該運送に係る実車走行距離及びその要する時間の記載がないもの（17事業者計52件）

があるなど、24事業者において、延べ599件の記載漏れがみられた。

- ② 運送引受書に記載されている走行距離及び走行時間に基づく公示運賃に対する收受運賃・料金の額を確認したところ、公示運賃の下限額を下回っているものが14事業者において計27件みられた。

これらの中には、運送引受書上で、公示運賃の下限額の単価を用いて運賃を算出した後に、利用者が少なかったことから、「調整・値引き」という名目で旅行業者が値引きを要請したことにより、下限額を下回ったものがみられた。

また、走行距離又は走行時間が空欄となっている運送引受書を、当省が経路から推計し公示運賃の下限額を算出したところ、下限割れだった可能性があるものが2事業者において計2件みられた。

- ③ 運送引受書に記載された内容のみから判断する限り、改善基準告示や交替運転者配置基準等の違反となるものが3事業者において計3件みられた。これらの中には、旅行業協会に加入していない旅行業者が、貸切バスに係る制度等について誤って解釈しているものがみられた。
- ④ 旅行業者は運送引受書を3年間保存することとされているが、長年の商慣行であることや保存スペースがないことなどを理由に、運送引受書を保存していないものが3事業者みられた（注2）。

（注）1 当該期間中の運行が10件に満たなかったこと等により10件を下回った事業者などがある。

2 当該旅行業者が運送引受書を保存していなかったため、当省の調査に当たっては、当該旅行業者に契約相手先である貸切バス事業者から運送引受書を取り寄せてもらっている。

このように、旅行業者にあっては、運送引受書の記載事項や記載内容を確認しないまま、貸切バス事業者が作成したものを単に保存するだけであるといったケースが多くみられた。

一方で、調査した旅行業者の中には、貸切バス事業者の選定に当たり、①安全性評価認定制度の認定状況を確認しているもの（7事業者）、②日本バス協会の会員か否かを確認しているもの（6事業者）、③貸切バスの安全運行の確保に関して独自の社内規定を設けているもの（3事業者）がみられた。

#### (イ) 事業者アンケート調査結果

当省が実施した貸切バス事業者に対するアンケート調査において、最も取引の多い契約先が旅行業者であると回答した貸切バス事業者（691事業者）の中には、運送契約の内容を決定する過程において、

- ① 当初から公示運賃・料金を考慮しないような著しく低い運賃・料金が提示されることが、「常にある」又は「時々ある」と回答した事業者が55.4%（383事業者）
- ② 改善基準告示に違反するような旅程を提示されることが、「常にある」又は「時々ある」と回答した事業者が52.8%（365事業者）
- ③ 目的地間の移動時間が極端に短く設定されることが、「常にある」又は「時々ある」と回答した事業者が58.9%（407事業者）
- ④ 利用者の集客時間や利用者の乗降車の時間等が考慮されていないことが、「常にある」又は「時々ある」と回答した事業者が60.5%（418事業者）

みられた。これらについて、旅行業者以外（注）との取引が多いと回答した貸切バス事業者（972事業者）の場合は、上記①は36.6%（356事業者）、②は25.1%（244事業者）、③は20.8%（202事業者）、④は26.7%（260事業者）と上記の場合に比べ低い割合である。

こうしたことから、貸切バス事業者においては、運賃・料金の下限割れや改善基準告示違反となるような行程を旅行業者から提示される場合があることがうかがわれる。

（注）旅行業者以外とは、地方公共団体・学校、葬儀場、個人などである。

## イ 旅行業者に対する都道府県による立入検査の実施状況

14都道府県による旅行業者に対する立入検査のうち、軽井沢スキーバス事故後の重点検査及び通常検査の実施状況をみると、次のとおりとなっている。

① 計256事業者に対し軽井沢スキーバス事故後の重点検査を実施し、次のとおり、61事業者について貸切バス関係の改善すべき事項が指摘されている。

i 運送引受書を3年間保存していない（18事業者）。

ii 運送引受書の記載に不備がある（6事業者）。

iii 運賃・料金の下限割れの疑いがある（51事業者）。

これらの他にも、当省の調査において運賃・料金の下限割れの疑いがあった運行について、軽井沢スキーバス事故後の重点検査では指摘されておらず、指摘漏れとなっている可能性がある事例がみられた。

調査した都道府県の担当者においては、貸切バスの運賃・料金や運送引受書の記載内容について専門知識がなく、このため、例えば、運賃・料金の下限割れであるか否かの判断に苦慮したとの意見が多数みられた。

② 通常検査については、以前は検査項目に貸切バス関係のものはほとんどなかったが、今後は軽井沢スキーバス事故後の重点検査と同様の検査項目で実施する、又は実施を検討するとしているが、貸切バス事業に係る法令等の専門知識の不足や検査時間の長時間化が課題であるとしている都道府県がみられる。

### 【所見】

したがって、国土交通省は、旅行業者における貸切バス事業に係る法令遵守の徹底及び旅行業者への適正な行政処分の徹底を図る観点から、次の措置を講ずる必要がある。

① 運送引受書に運賃・料金の上限額及び下限額の記載が義務付けられた趣旨を踏まえ、運賃・料金の算出に必要な走行距離、走行時間等については、運送引受書の記載事項や記載内容を確認するよう、旅行業者を指導

すること。また、都道府県に対し、これと同様の措置を講ずるよう周知すること。

さらに、国土交通省において貸切バス事業に係る法令等が改正された際には、特に旅行業協会に所入していない旅行業者に対しても情報提供が徹底されるよう、都道府県に対し周知すること。

- ② 貸切バス関係の法令等の専門知識が不十分な都道府県に対し、立入検査の検査方法や運賃・料金制度について、国土交通省自動車局と観光庁が連携して周知を徹底すること。また、観光庁は、都道府県に対し、旅行業者が扱う貸切バス関係の法令遵守の徹底のため、旅行業法の登録行政庁として主体的に対応を行うよう要請すること。

## (2) 貸切バス事業者から旅行業者への手数料等の支払状況

### 【制度の概要】

#### ア 国土交通省による新運賃・料金制度等に関する調査

第3回軽井沢スキーバス事故対策検討委員会において、「手数料」とは、「貸切バスの各運行を成立させるに必要な一定数の客を集めるための広告宣伝等の費用であり、貸切バス事業者に代わって客を集めた旅行業者がこれを受け取っている」ものであるとされている。

私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（昭和22年法律第54号）第2条第9項第5号では、自己の取引上の地位が相手方に優越していることを利用して、正常な商慣習に照らして不当に、取引の相手方に不利益となるように取引の条件を設定することを優越的地位の濫用として禁止している。貸切バス事業者にとって旅行業者との取引の継続が困難になることが事業経営上大きな支障を来すため、旅行業者が貸切バス事業者にとって著しく不利益な要請等を行っても、貸切バス事業者がこれを受け入れざるを得ないような場合は、取引上優越した地位にあるものと考えられる。このような場合に、旅行業者が優越した地位を利用して、取引の相手方である貸切バス事業者に対し、十分な協議をせずに、旅行業者が一方的に、著しく低い対価を強制することなどにより、正常な商慣習に照らして不当に不利益を与える場合は、優越的地位の濫用に当た

る。

例えば、優越した地位にある旅行業者が、著しく高い手数料を要求する場合や手数料を差し引いた運賃が著しく低い場合は、優越的地位の濫用に当たる可能性がある。

国土交通省は、平成27年4月から5月まで実施した「貸切バス事業者の輸送実績・運賃料金の収受状況等調査」及び28年2月から3月まで実施した「旅行業者と貸切バス事業者の取引事例調査」において、新運賃・料金制度移行後の手数料等の変化などについて調査しており、主な結果は次のとおりである。

#### ① 貸切バス事業者の輸送実績・運賃料金の収受状況等調査

調査した160貸切バス事業者のうち、78事業者が旅行業者から手数料等の引上げ要請があり、33事業者が要請を受け入れたとしている。

また、この手数料等の引上げ要請があった事業者のうち、上昇率が最も大きかったものは1.75倍（10%から17.5%に上昇）であった。

#### ② 旅行業者と貸切バス事業者の取引事例調査

回答があった804貸切バス事業者のうち、85%（683事業者）が手数料などを支払っている。これらのうち、44%（300事業者）が新運賃・料金制度移行後に旅行業者から手数料の引上げ要請があり、その57%（171事業者）が要請を受け入れたとしている。

また、手数料を支払っている事業者の71%（485事業者）が、手数料を支払うことなどについて、旅行業者と書面を取り交わしているとしている。

一方、旅行業者については、回答があった250旅行業者のうち24事業者（9.6%）が、新運賃・料金制度移行後に手数料を引き上げたとしている。なお、手数料率は10%から20%までのものが181事業者（72.4%）であった。

### イ 手数料等に関する通報窓口の設置

第3回軽井沢スキーバス事故対策検討委員会において、「旅行業者が求める過大な手数料や用途不明な金銭取引によって、届出運賃・料金の下

限額を実質的に下回る（安全投資に回すべき収入を減収させる）場合は、道路運送法による運賃規制の意味が損なわれる」と指摘されている。

そのため、総合的な対策において、「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」、「旅行業者と貸切バス事業者の取引関係を適正化するため、手数料等について、専門家からなる独立性の高い通報対応組織（第三者委員会）を両業界の共同により設置する」とされ、いずれも平成28年8月30日に設置された。

## 【調査結果】

今回、72貸切バス事業者及び28旅行業者について、手数料の実態等を調査した結果は、以下のとおりである。

### ア 手数料に係る取引関係の実態

#### (ア) 手数料の支払・收受状況

平成28年4月の運行を中心に、貸切バス事業者の運送契約計793件を確認した結果、契約先が旅行業登録をしている旅行業者であると確認できたのは499件であり、これらのうち、貸切バス事業者が手数料を支払っていたのは424件（85.0%）であった。

なお、契約先が旅行業者以外であると確認できた運送契約は242件みられ、これらのうち、貸切バス事業者が手数料を支払っていたのは30件（12.4%）であった（注）。

（注）調査した793件のうち、52件は運行ごとの手数料が不明なものである。

手数料は運賃・料金に対する比率で定められることが多く、運行ごとの手数料が把握できた63貸切バス事業者の計454件の運送契約においては、手数料率が15%以下であったものが420件（92.5%）と多数を占める一方、40%を超える高い手数料率となっているものもみられた。

また、旅行業者について、平成28年4月の運行を中心に運送契約計203件を確認した結果、26旅行業者の計195件（96.1%）において手数料を收受しており、手数料率は、15%以下のものが190件（97.4%）と多数

を占める一方、30%の高い手数料率となっているものもみられた。

なお、貸切バス事業の要素別原価の調査において、旅行業者への手数料を含む「その他経費」の原価構成比は、関東運輸局では18.1%であった。

高い手数料率で引き受けた貸切バス事業者の中には、次のように、旅行業者から手数料を一方的に要求されたとする事例がみられた。

- ① 旅行業者から走行距離及び走行時間に基づかない定額制運賃による運行を求められたが、運送引受書には新運賃・料金制度に則して計算した金額を記載し、この差額を「手数料・協賛・協力金等」として偽装して会計処理するよう指示された。
- ② 旅行業者と書面で手数料率を15%と契約していたにもかかわらず、特約条項に基づき運行ごとに異なる手数料率が設定され、中には50%程度の高い手数料率を求められた運行があった。

また、調査した平成28年4月の運送契約以外に、手数料率が高い事例として、旅行業者から運賃・料金の下限額を下回る額を提示され、運送引受書上は下限額で引き受けたこととして、実際の収受額との差額を手数料と位置付けているものがみられた。

このような旅行業者からの手数料を受け入れた理由について、貸切バス事業者は、①提示された手数料を断ると取引関係が維持できなくなるおそれがあるため、②高い手数料を支払っていても一定の売上げが見込めるためなどとしている。

一方、旅行業者から二重帳簿を作成するなどにより30%の手数料の負担を求められたため、運送を引き受けなかったものがみられた。当該貸切バス事業者は、その理由として、30%の手数料は業界の商慣行に照らして法外なものであるためとしている。

さらに、当省に貸切バス事業者から個別に寄せられた行政相談において、平成28年11月以前は旅行業者から下限額を下回る運賃での契約を要求された上、15%程度の手数料を支払っていたが、運送引受書への運賃・料金の上限・下限額の記載を義務付けられた28年11月1日以降は、

運送引受書上は下限額を上回る運賃額を記載し、実際の収受額との差額を手数料とするよう手数料率を操作することを求められたという事例がみられた。これらの手数料率は30%を超えている運行が多数あり、中には50%近いものがみられた。

#### (イ) 新運賃・料金制度導入後の手数料率の変化

新運賃・料金制度が導入されて以降、15貸切バス事業者において、バス代金の値上げ等を理由に旅行業者から手数料率の引上げ要求があったとしている。

また、貸切バス事業者に対するアンケート調査において、新運賃・料金制度導入後の手数料の変化について、582事業者（21.6%）が「以前より高くなった」と回答している。旅行業者からの手数料引上げ要求の理由として、新運賃・料金制度でバス代金が値上げされたためとする意見が多くみられた。

しかし、新運賃・料金制度は、利用者の安全性の費用を反映して算出されたものであり、日本バス協会からの質問に対し、国土交通省が作成した「貸切バスの新たな運賃料金制度のQ & A」においても、「新たな貸切バスの運賃料金制度の適用と併せて手数料率を引き上げることは、新運賃制度の趣旨からすれば反するものと考えている」とされている。

#### (ウ) 手数料を差し引いた運賃・料金の収受状況

運行ごとの手数料率が把握できた63貸切バス事業者計454件の運送契約について、手数料を差し引いた運賃・料金額が下限額のどの程度の割合となっているかを確認した結果、70%未満が27件（5.9%）みられ、これらの中には、50%未満が6件（1.3%）みられた。

当該割合が70%未満となっているものの中には、運送引受書に記載されている手数料を含めた運賃・料金は、下限額を上回っていたものがみられたため、運送引受書に記載されている運賃・料金が下限額を上回っていることをもって、安全運行に回すべき収入を確保できているとは言えないおそれがある。



## (I) 手数料に関する取引書面の取り交わし

平成28年11月1日から、総合的な対策に基づき、手数料等に関する取引書面の取り交わしが義務化され、現行制度では手数料等が書面で確認できることとなった。

手数料等に関する取引書面の有無が確認できた381件のうち、書面を取り交わしていたのは192件（50.4%）であり、書面の取り交わしを一層推進していくことが重要である。

また、国土交通省による監査等の際には、手数料等に関する取引書面等を活用して実際に収受した運賃・料金まで確認するとともに、特に高い手数料等が設定されているものに関しては、安全運行の確保状況について重点的に確認することも重要である。

## イ 総合的な対策に基づく手数料等に関する通報への対応

### (7) 国土交通省の通報窓口

国土交通省は、平成28年8月30日に、貸切バスの運賃・料金に関する通報窓口をホームページに設置した。この窓口では、貸切バスの運賃・料金及び手数料等に関する情報について通報を受け付け、通報内容から運賃の下限割れの可能性があるかと判断した場合は、貸切バス事業者に対する調査等を実施するとしている。

また、通報内容が手数料等に関するもの場合は、貸切バス適正化取引推進委員会（以下「第三者委員会」という。）に情報提供する場合があるとしている。

一方、公正取引委員会は、第3回軽井沢スキーバス事故対策検討委員会において、手数料について次のような考え方を示している。

- ① 行政機関が、手数料の適正な料率を定めて公表し、これを順守するよう行政指導することは、「行政指導に関する独占禁止法上の考え方」（平成6年6月30日公正取引委員会。平成22年1月1日改正）に抵触する可能性がある。
- ② 旅行業者が貸切バス事業者に手数料を要求する行為が独占禁止法の優越的地位の濫用に当たるかについては、個別判断を要する。

国土交通省は、同検討委員会において、「消費者と民間業者ではなく、民間業者同士の取引であるため、公正取引委員会とも連携を図っていく」とし、第1回フォローアップ会議において、通報窓口で受けた通報の通知先として公正取引委員会を挙げているが、どのような通報を通知するのかなど、具体的な方法は明らかにされていない。

当省が実施した貸切バス事業者に対する調査やアンケート調査においても、①通報件数が多くなった場合に国土交通省が対応できるのか疑問がある、②通報を受けてどのように対応するのか分からないため具体的な方法を明示してほしいといった意見がみられた。

#### (イ) 第三者委員会の通報窓口

平成28年8月30日に、日本バス協会、一般社団法人全国旅行業協会及び一般社団法人日本旅行業協会の共同で、旅行者と貸切バス事業者の取引関係を適正化するため、手数料等について専門家から成る独立性の高い通報対応組織として、第三者委員会が設置されたところである。

第三者委員会は、有識者のほか、業界団体である日本バス協会、一般社団法人全国旅行業協会、一般社団法人日本旅行業協会により構成され、窓口寄せられた事案のうちツアーの安全確保に関する重要事項について審議するとされている。

第三者委員会には、平成28年12月31日までの4か月間で20件の通報があった。第三者委員会によると、通報者の名前が確認できたものでなければ調査を行うことはできず、調査する際には運送引受書の控えや運賃の振込証明書等の証拠を全て提出してもらう必要があるとしており、実際に調査を実施したものは1件にとどまっている。

また、貸切バス事業者からは、契約先の旅行者の団体である一般社団法人日本旅行業協会が通報の窓口となっているため、通報自体がしづらくなっているとの意見がみられた。

#### (ウ) 公正取引委員会の相談窓口等

公正取引委員会では、優越的地位の濫用等に関する相談を受け付ける

専用窓口を設置しているほか、問題となるおそれのある行為を行っている事業者に関する情報の提供（申告）を受け付けている。受け付けた申告については、公正取引委員会が優越的地位の濫用に当たるか否かの判断をするとしている。

しかし、国土交通省のホームページの「貸切バスの運賃・料金に関する通報窓口のご案内」には、通報内容が手数料等に関するものの場合、第三者委員会に情報提供する場合があると記載されているが、公正取引委員会へ連絡する場合があることや公正取引委員会に直接申告ができることは記載されていない。

## 【所見】

したがって、国土交通省は、道路運送法による運賃規制の意味が損なわれることを防止する観点から、次の措置を講ずる必要がある。

- ① 過大な手数料を支払ったことにより、実質的に届出運賃の下限額を大幅に下回り、安全投資に支障が出るおそれがある貸切バス事業者を監査で把握した際には、当該事業者に対し安全運行の確保状況等について重点的に指導を行うとともに、過大な手数料を受け取った契約先の旅行業者についても、国土交通省自動車局と観光庁が連携した上で、必要な対応を行うこと。

また、手数料等に関する取引書面の取り交わし義務化の実施状況を把握し、必要に応じて更なる周知を行うとともに、貸切バス事業者への監査や旅行業者への立入検査の際に、過大な手数料がないかを取引書面で確認すること。

- ② 国土交通省の通報窓口で受けた手数料等に関する通報について、第三者委員会及び公正取引委員会と連携した対応方法を具体的に定めること。

また、第三者委員会の客観性を向上させる方法を検討するとともに、貸切バス事業者に対し、手数料に関する通報等は公正取引委員会に直接連絡する方法もある旨を周知すること。

### (3) 指導等に係る関係機関の連携確保

#### 【制度の概要】

#### ア 地方運輸局から観光庁に対する通知

地方運輸局は、「「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業者等の関係機関への通知について」の一部改正について」（平成26年7月1日付け国自安第43号・国自旅第71号国土交通省自動車局安全政策課長・旅客課長通知）に基づき、貸切バス事業者が、道路運送法又は運輸規則に違反した場合であって、当該違反に旅行業者等の関与が疑われる場合、国土交通省自動車局安全政策課を經由して観光庁観光産業課あてに通知するとされている。通知を受けた観光庁観光産業課は、旅行業に係る業務の範囲に応じ、管轄する地方運輸局又は都道府県へ通知するとされている。

通知された旅行業者等に対する関係機関の対応結果については、観光庁観光産業課から国土交通省自動車局安全政策課を經由して当該地方運輸局宛てに回報するとされている。

#### イ 観光庁及び都道府県から国土交通省に対する通報

地方運輸局（観光部）（観光庁の併任発令をされた地方運輸局職員をいう。以下同じ。）は、「旅行業者等立入検査（通常検査）実施要領」（平成21年1月15日観光庁。平成21年3月31日改正。以下「通常検査実施要領」という。）に基づき、旅行業者への検査の結果、下請代金支払遅延等防止法（昭和31年法律第120号）、道路運送法等の違反の疑いがある場合には、観光庁観光産業課に連絡の上、必要に応じて関係官署に通報するとされている。

また、軽井沢スキーバス事故後の重点検査においても、「旅行業者への立入検査（重点検査）の実施にかかる実施要領等について（補足説明1）」（平成28年1月29日付け観光庁観光産業課事務連絡。以下「補足説明」という。）に基づき、観光庁は、他法令違反の疑いのある事実については地方運輸局自動車関係部又は労働基準監督署等に情報提供するとされている。

国土交通省は、観光庁及び都道府県から通報を受けた後の対応について、「観光庁等からの運賃・料金違反に係る通報の取扱いについて」（平成28年6月1日付け国土交通省自動車局安全政策課長・旅客課長事務連絡）において、当面の間、各地方運輸局において1か月ごとに調査及び指導の結果を取りまとめ、同省自動車局旅客課旅客運送適正化推進室及び通報を発出した都道府県関係部署に対し報告するとしている（注）。同事務連絡において、都道府県からの通報は運輸支局に対して行われるものとされている。

（注）平成28年5月31日以前の通報への対応については、「貸切バス事業者の運賃・料金違反に係る通報の取扱いについて」（平成27年5月28日付け国土交通省自動車局安全政策課長・旅客課長事務連絡）に基づき、通報者の氏名・連絡先が明らかであって、運賃・料金違反に係る内容（運行の行程や運賃・料金の額等）が具体的な通報については、運輸支局において調査・指導を実施することとされていた。

## 【調査結果】

今回、7地方運輸局及び14都道府県における貸切バス事業に係る通知・通報状況等を調査した結果は、以下のとおりである。

### ア 地方運輸局から観光庁に対する通知状況

貸切バス事業を所管する地方運輸局から旅行業を所管する観光庁への通知実績（平成27年度及び28年度（28年12月まで））を確認した結果、4地方運輸局において計18件みられた。

通知の実績がなかった地方運輸局のうち2地方運輸局においては、旅行業登録をしている旅行業者との契約で運賃・料金の下限割れの疑いがあったが、旅行業者の関与が確実にあったとは言えないなどとして、通知していないものがみられた。

通知の実績があった地方運輸局においても、観光庁への通知に当たっては、貸切バス事業者が旅行業者の関与を陳述した文書が必要と考えており、口頭では認めていても、文書に残すことには応じない貸切バス事業者が多く、観光庁への通知に至らないとしているものもみられた（中国運輸局）。

一方、運賃・料金の下限割れがあった場合、運送引受書で申込者となっている旅行業者については法令違反への関与が疑われると判断し、通知対象としている地方運輸局もみられた（中部運輸局）。

このように、観光庁への通知対象とするか否かの判断基準は、地方運輸局によって区々となっている。

しかしながら、上記18件の通知を端緒として、うち9件が平成28年12月時点で行政処分がなされており、法令違反への関与が疑われる旅行業者の観光庁への通知を幅広に行うことが重要である。

なお、九州運輸局は、一つの運送契約において複数の旅行業者等が介在する場合、ランドオペレーター（注）として行った可能性があることから、当分の間、観光庁への通知は行わないとしているが、これについては、ランドオペレーターの登録制度の導入以降、通知対象に含める必要があると考えられる。

通知後の観光庁等の対応状況については、当省の調査時点で観光庁等から連絡がないとするものが2地方運輸局（東北、中国）みられた。観光庁等における対応結果の回報時期には決まりがないため、観光庁等が旅行業者を行政処分するまで地方運輸局に連絡がなく、同局において対応状況が分からない状態となっている。その一方で、国土交通省は、観光庁等からの通報について、1か月ごとに調査及び指導の結果を観光庁等に報告するとしている。

また、通知された18件のうち、旅行業者が都道府県の登録を受けている第2種又は第3種旅行業者であったものは13件みられたが、平成28年12月時点で行政処分されているのは5件のみである。それ以外の8件の中には、観光庁が地方運輸局から通知を受けて都道府県に連絡するまで、2か月以上かかっているものがみられた。

（注）旅行業者の委託を受けて、基本的な手配業務であるバス等の交通サービス、宿泊サービスの手配等を行う事業者をいう。

## イ 観光庁及び都道府県から国土交通省に対する通報状況

### (7) 地方運輸局（観光部）から国土交通省に対する通報

軽井沢スキーバス事故後の重点検査において、運賃・料金の下限割れの疑いに係る地方運輸局（観光部）から国土交通省への通報実績を確認した結果、3地方運輸局において計9件みられた。

一方、関東運輸局（観光部）では、観光庁から送付された「貸切運賃調査表」に基づいて計算した結果、運賃・料金下限を下回っていたにもかかわらず、あくまで違反の疑いがあるだけで違反とは断定できないとして、観光庁へは改善事項を「なし」と報告しているものがみられた。

なお、当該事案は、関東運輸局（自動車交通部）が改めて調査した結果、違反がないことが確認されている。

### (4) 都道府県から国土交通省（地方運輸局）に対する通報

#### a 都道府県から国土交通省への通報先

都道府県から国土交通省への通報については、通常検査実施要領において、「観光庁観光産業課に連絡の上、必要に応じて関係官署に通報する」とされている。一方、軽井沢スキーバス事故後の重点検査では、補足説明において、「地方運輸局自動車関係部もしくは労働基準監督署等に情報提供する」とされている。このため、都道府県の通報先は、今後地方運輸局自動車関係部であるのか、又は当該通報先は軽井沢スキーバス事故後の重点検査における一時的なものであり、従来どおり観光庁観光産業課であるのかは明確にされていない。

また、国土交通省は、観光庁等からの通報への対応について、「観光庁等からの運賃・料金違反に係る通報の取扱いについて」を発出しており、同事務連絡においては、都道府県の通報先は運輸支局とされている。

このように、都道府県からの通報先は規程によって異なっており、当省の調査においても、都道府県からの実際の通報先が地方運輸局自動車関係部、地方運輸局観光部又は運輸支局と区々となっていた。

## b 軽井沢スキーバス事故後の重点検査における通報状況

軽井沢スキーバス事故後の重点検査において、運賃・料金の下限割れの疑いに係る都道府県から国土交通省（地方運輸局）への通報実績を確認した結果、8都道府県において計51件みられた。

これらの中には、当省の調査時点でその後の地方運輸局での対応が不明なものが6都道府県において計41件(80.4%)みられ、中には、次のとおり、都道府県と地方運輸局、地方運輸局の部局間及び地方運輸局と運輸支局の間で行き違いが発生している事例がみられた。

① 県は、地方運輸局自動車交通部にファックスで運賃・料金下限割れに該当するか否かの確認を依頼したが、地方運輸局自動車交通部においては、受け付けた記録がなく、当該事案について認識していないとしている。県は、改めて地方運輸局観光部に照会したところ、しばらく連絡がなく、2か月後に情報として預かるとの回答があった（関東運輸局）。

② 県は、運賃・料金下限割れが見受けられる旅行業者への対応について地方運輸局観光部に照会し、観光庁から連絡があり次第追って連絡するとの回答があった。しかし、その後観光庁から地方運輸局観光部に連絡がなく放置された状態となっており、当該地方運輸局観光部でもその後の対応は不明としている。

なお、当省の調査時点において、当該地方運輸局観光部及び県の担当者は異動しており、当該事案は引き継がれていなかった（近畿運輸局）。

③ 県は地方運輸局自動車交通部又は観光部へ通報したが、地方運輸局自動車交通部又は観光部が資料を確認した結果、運賃・料金下限割れはみられず、運輸支局に対し貸切バス事業者への調査依頼は行わないこととしたが、県にはその旨を連絡していない（関東運輸局、中国運輸局。計3件）。

④ 地方運輸局自動車交通部は、都道府県からの通報に基づき、運輸支局に対し運賃・料金下限割れ違反の疑いがある貸切バス事業者の調査を指示したが、運輸支局内における業務分担が調整でき



ずに、当省の調査時点では調査を実施していなかった（神奈川運輸支局）。

また、運賃・料金下限割れ以外の事案ではあるが、県が、法令違反の可能性があると見て地方運輸局観光部に対し自動車交通部への照会を依頼したが、当省の調査時点で回答がないものがみられた。（中部運輸局）

さらに、軽井沢スキーバス事故後の重点検査における通報については、都道府県と地方運輸局自動車交通部が直接やりとりすることになっており、行政処分に至った場合以外は、その内容や対応状況を観光庁では把握していない。

## 【所見】

したがって、国土交通省は、関係機関における連携を確保する観点から、次の措置を講ずる必要がある。

- ① 貸切バス事業者の法令違反への関与が疑われる旅行業者等について、観光庁へ通知すべきか否かの判断基準を明確にし、地方運輸局に周知すること。

また、総合的な対策において観光庁が旅行業者への行政処分等の強化を検討するとしていることに鑑み、行政処分の端緒ともなり得る上記の通知について、旅行業者の法令違反への関与の度合いにかかわらず積極的に行うとともに、その後の対応状況について情報共有する体制を構築すること。

- ② 運賃・料金違反等の法令違反、特に道路運送法違反に係る適切な通報先及び通報後の対応方法を整理し、都道府県に対し周知すること。

また、通報後の地方運輸局における対応状況について、都道府県との間での情報共有を徹底するとともに、対応漏れがないよう、観光庁と国土交通省自動車局が連携して把握すること。

#### 4 「ランドオペレーター」への新たな規制の実効性確保

軽井沢スキーバス事故では、ツアーを催行した旅行業者以外に、「ランドオペレーター」として貸切バス事業者を手配していた旅行業者が介在していた。そのため、総合的な対策においては、「ランドオペレーター等に対する規制の在り方の検討」が挙げられている。

また、「規制改革実施計画」（平成28年6月2日閣議決定）において、「ランドオペレーター」の業務の適正化を図る制度を導入する法案を平成28年度中に提出することが求められた。

これらを踏まえ、第193回国会に提出された旅行業法の改正法案においては、新たに「旅行サービス手配業」の登録制を創設することとされている。

総務省は、別添のとおり、今後の当該規制の検討に資するため、平成29年3月31日に、中間的に調査状況を公表し、国土交通省（観光庁）に参考連絡した。

その際、新たな制度を導入した後の適切な周知、「ランドオペレーター」（旅行サービス手配業）としての登録の有無の確認方法等の検討が必要と指摘したところであり、今後、新たな制度の検討及び運用状況について、注視していくこととしている。

平成 29 年 3 月 31 日  
総務省行政評価局

貸切バス等の安全確保対策に関する行政評価・監視  
「ランドオペレーター」に関する中間公表

目次

1	今回の中間公表の概要	2
2	ランドオペレーターに対する新たな規制の検討状況	2
3	貸切バス事業者に対するアンケート調査におけるランドオペレーターと 契約したことがある事業者の傾向	3
4	調査で把握した貸切バス事業者とランドオペレーターとの契約事例	5
5	まとめ	9
	(参考) アンケートにおいてランドオペレーターとの契約経験の有無で 比較した事項	10

【図表】

図表 1	現行法制度におけるランドオペレーターの位置付け	2
図表 2	ランドオペレーターに関する過去にあった主なトラブル	3
図表 3	ランドオペレーターとの契約経験の有無	4
図表 4	貸切バスの運賃・料金制度	4
図表 5	「ランドオペレーターに対する法規制の仕組みの構築」の必要性 (ランドオペレーターとの契約経験の有無で比較)	5
図表 6	貸切バス事業者とランドオペレーターとの契約事例	6
図表 7	ランドオペレーターが介在した運行における運賃・料金下限割れ事例	6
図表 8	ランドオペレーターが介在した運行における当日の経路変更の例	7
図表 9	運行の申込者が旅行業者かランドオペレーターかを認識せずに 契約している事例	8
参考図表	ランドオペレーターとの契約経験の有無で比較した事項	10

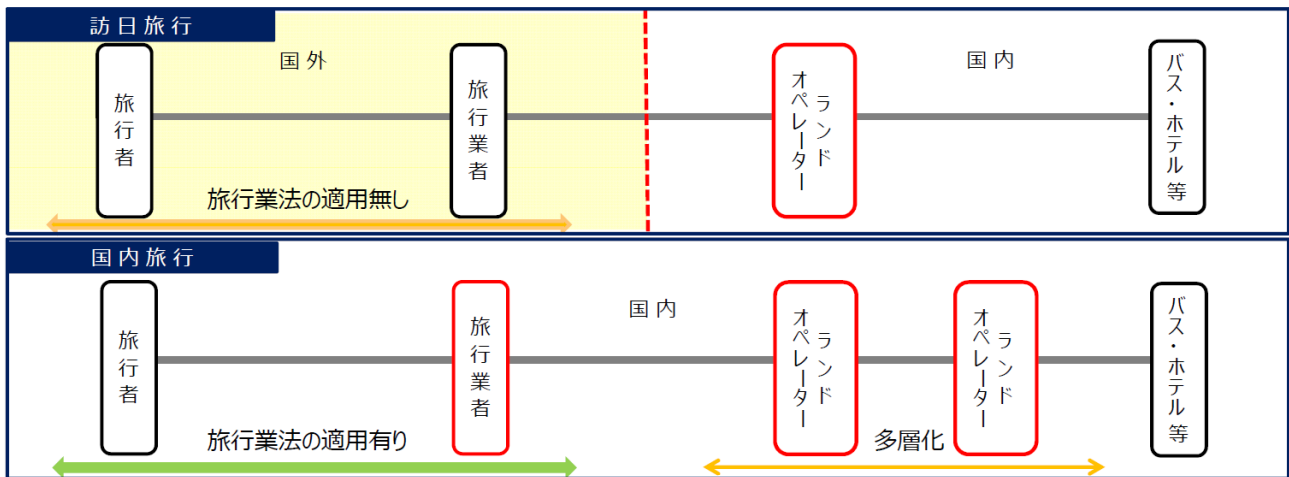
## 1 今回の中間公表の概要

総務省行政評価局は、現在、貸切バス等の安全確保対策を推進する観点から、貸切バス事業者及び旅行業者の法令遵守状況、これら事業者に対する指導・監督状況等を調査し、関係行政の改善に資するため、「貸切バス等の安全確保対策に関する行政評価・監視」を実施している。

今回の中間公表は、調査内容のうち、貸切バスの手配に介在するランドオペレーターについて、今般、国土交通省（観光庁）において新たな規制に関する旅行業法の改正法案が提出されたことから、今後の当該規制の検討に資するため、中間的に調査状況を公表し、国土交通省（観光庁）に参考連絡するものである。

なお、旅行業法改正法案では、ランドオペレーターを「旅行サービス手配業」として位置付け、旅行業者の委託を受けて、基本的な手配業務であるバス等の交通サービス、宿泊サービスの手配等を行う事業者としている。

図表1 現行法制度におけるランドオペレーターの位置付け



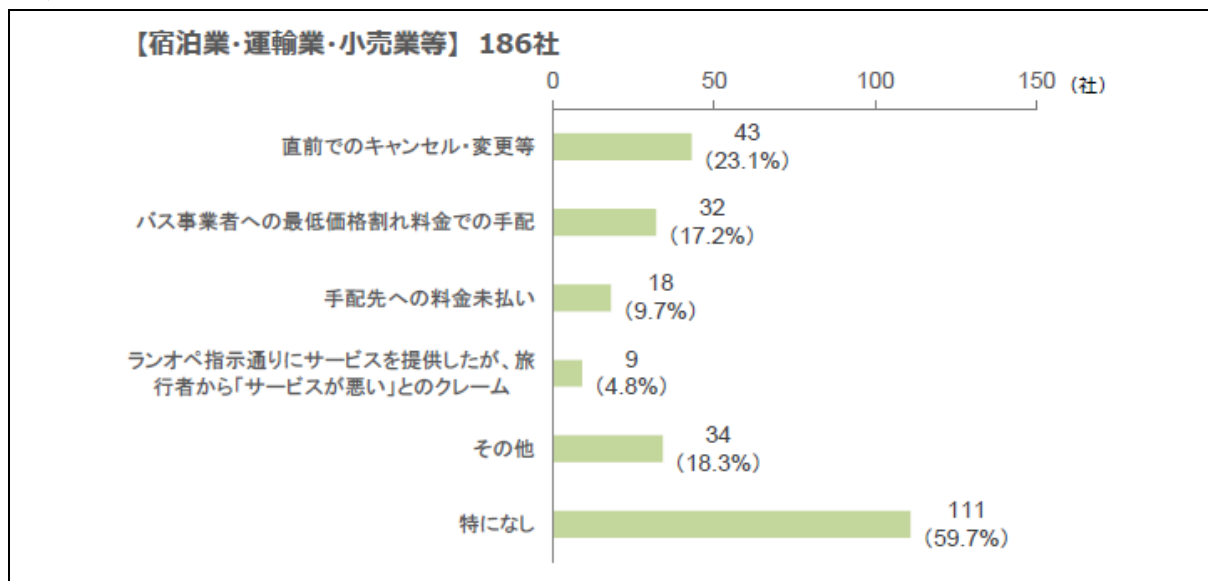
(注)「新たな時代の旅行業法制に関する検討会」第1回資料から抜粋した。

## 2 ランドオペレーターに対する新たな規制の検討状況

平成28年1月に発生した軽井沢スキーバス事故では、ツアーを催行した旅行業者以外に、ランドオペレーターとして貸切バス事業者を手配していた旅行業者が介在していた。そのため、国土交通省が設置した「軽井沢スキーバス事故対策検討委員会」が取りまとめた「安全・安心な貸切バスの運行を実現するための総合的な対策」（平成28年6月3日。以下「総合的な対策」という。）においては、対策の一つとして、「ランドオペレーター等に対する規制のあり方の検討」が挙げられている。

また、観光庁が作成した「ランドオペレーターに関する調査業務報告書」（平成28年10月観光庁観光資源課）によると、宿泊業・運輸業・小売業等の事業者について、ランドオペレーターとの契約において、「直前でのキャンセル・変更等」や、「バス事業者への最低価格割れ料金での手配」等のトラブルがあったとの回答がみられた（図表2参照）。

図表2 ランドオペレーターに関する過去にあった主なトラブル



(注) 「ランドオペレーターに関する調査業務報告書」から抜粋した。

これらを踏まえ、「新たな時代の旅行業法制に関する検討会」中間とりまとめ（平成28年12月8日。以下「中間とりまとめ」という。）においては、今後も旅行業登録を受けずにランドオペレーター業務のみを行う事業者が存在すると想定されることから、旅行者の安全確保に必要な範囲で、例えば登録制など、事業者に対する的確に指導ができるような規制を新たなカテゴリーとして設けることとすべき等とされている。

### 3 貸切バス事業者に対するアンケート調査におけるランドオペレーターと契約したことがある事業者の傾向

本調査の一環として、貸切バス事業者全4,151事業者に対して平成28年9月にアンケート調査を実施し、2,692事業者（64.9%）から回答が得られた（別紙参照）。その結果、ランドオペレーターとの契約については、以下のような状況がみられた。

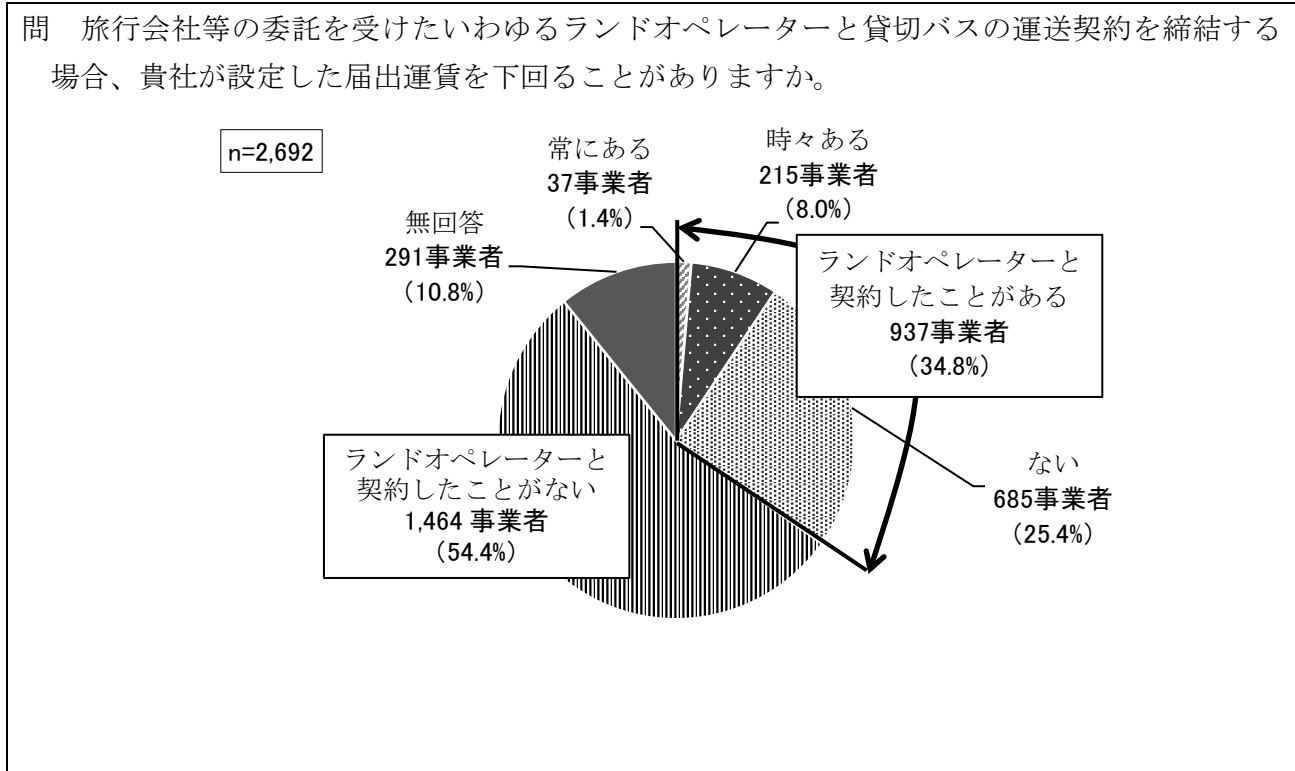
- ① 回答のあった2,692事業者のうち、ランドオペレーターと契約したことがある事業者（注）は、937事業者（34.8%）であり、ランドオペレーターという業態が浸透していると考えられる（図表3参照）。
- ② ランドオペレーターと契約したことがある937事業者のうち、ランドオペレーターとの契約で届出運賃を下回ることが「常にある」又は「時々ある」と回答した事業者は、252事業者（26.9%）みられた（貸切バスの運賃・料金制度については、図表4参照）。

総合的な対策においては、「安売りが安全運行にかかるコストの削減につながる」と指摘されており、「実質的な下限割れ運賃の防止等の取引関係の適正化を図る」とされている。

しかし、現行法制度では、旅行業者が届出運賃の下限未滿で運行を求めた場合、適正運賃収受違反として、旅行業法に基づく行政処分の対象となる一方、旅行業登録を受けていないランドオペレーターは対象とならない。

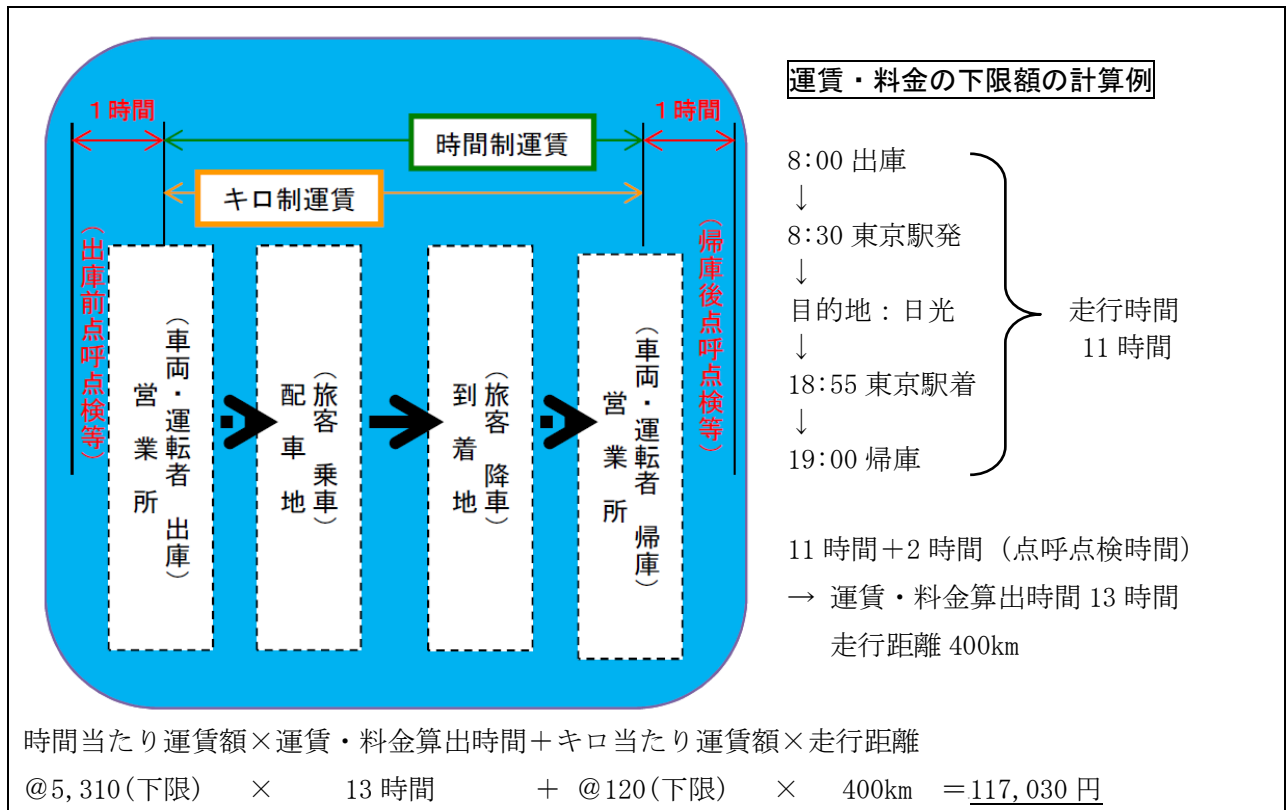
(注) 本アンケートでは、「旅行会社等の委託を受けたいいわゆるランドオペレーターと貸切バスの運送契約を締結する場合、貴社が設定した届出運賃を下回ることがありますか。」との問いに対し、「常にある」、「時々ある」又は「ない」と回答した貸切バス事業者を「ランドオペレーターと契約したことがある事業者」とし、「ランドオペレーターと契約したことがない」と回答した事業者を「ランドオペレーターと契約したことがない事業者」として集計した。

図表3 ランドオペレーターとの契約経験の有無



(注) 当省のアンケート調査結果による。

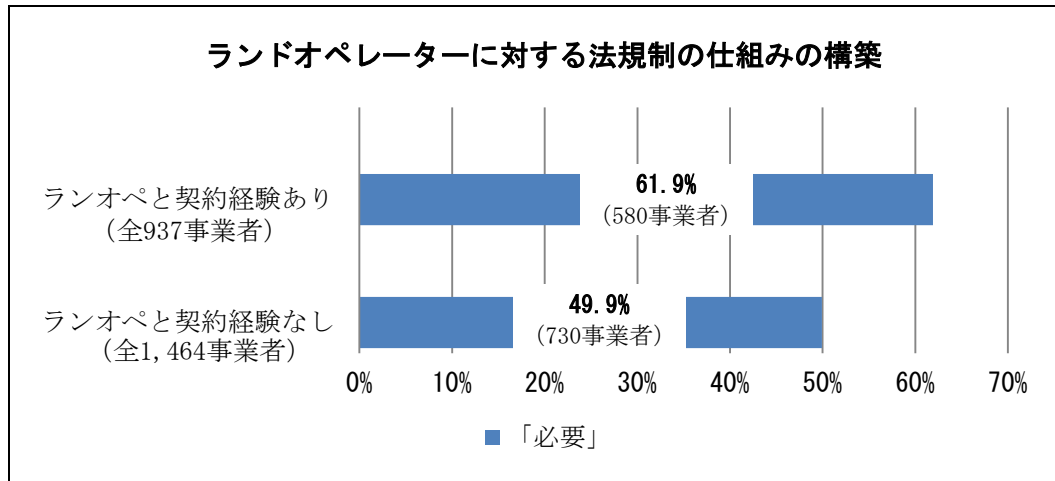
図表4 貸切バスの運賃・料金制度



(注) 1 国土交通省の資料に基づき当省が作成した。  
 2 計算例の下限額は関東運輸局の公示運賃に準じた。

また、「ランドオペレーターに対する法規制の仕組みの構築」の必要性については、ランドオペレーターと契約したことがある事業者においては、580 事業者（61.9%）、契約したことがない事業者においては、730 事業者（49.9%）が「必要」と回答しており、契約したことがある事業者の方が、規制が必要であると考えている割合が高かった。

図表5 「ランドオペレーターに対する法規制の仕組みの構築」の必要性  
(ランドオペレーターとの契約経験の有無で比較)



(注) 当省のアンケート調査結果による。

#### 4 調査で把握した貸切バス事業者とランドオペレーターとの契約事例

##### (1) ランドオペレーターが介在した運行における適正運賃收受違反

今回、アンケート調査のほか、72 貸切バス事業者に対し、実地に調査を行った。

これらの貸切バス事業者に対し、運行を申し込まれた際に、ランドオペレーターが介在した事例がないかを調査したところ、9 貸切バス事業者において、ランドオペレーター計 8 事業者が介在した運行事例計 18 件（うち 7 件は旅行業登録を受けたランドオペレーターによるもの）を確認した（図表 6 参照）。

これらのうち、ランドオペレーター 5 事業者において、運賃・料金下限割れの事例が計 10 件（55.6%）みられ（うち 4 件は旅行業登録を受けたランドオペレーターによるもの）、中には、運賃の下限額の 8 割程度しか収受できていない事例もみられた。さらに、これら 5 事業者のうちの 3 事業者について、貸切バス事業者は、ランドオペレーターから下限を下回る額が提示されたとしている（図表 7 参照）。

また、運賃・料金下限割れの事例がみられたランドオペレーターのうち、2 事業者において、当日の経路変更を求められた事例が計 3 件みられた。これらの事例では、急な経路変更により、走行距離及び走行時間が想定以上に延びたことが、運賃・料金下限割れの一因となっている（図表 8 参照）。

図表 6 貸切バス事業者とランドオペレーターとの契約事例

(単位：件)

貸切バス事業者	ランドオペレーター	旅行業登録	運行件数		
				うち、下限割れ	
					うち、当日経路変更
B-1	L-1	なし	1	0	0
B-2	L-2	なし	2	0	0
B-3 *	L-3	なし	1	0	0
B-4 *	L-4	なし	2	2	2
B-5	L-5	なし	1	1	1
B-6	L-6	あり	3	2	0
	L-7	なし ※	3	3	0
B-7 *	L-8	なし ※	1	0	0
B-8		あり	2	0	0
B-9		あり	2	2	0
合計			18	10	3

(注) 1 当省の調査結果による。

2 「貸切バス事業者」欄に\*があるものは、運行の申込者がランドオペレーターであると認識せずに運行を引き受けた貸切バス事業者である。

3 「旅行業登録」欄に※があるものは、運行当時は旅行業登録を受けていなかったが、現在は登録を受けているものである。

図表 7 ランドオペレーターが介在した運行における運賃・料金下限割れ事例

No.	貸切バス事業者	ランドオペレーター	運送引受書上の運賃・料金(円) (A)	届出運賃の下限額(円) (B)	差額(円) (A-B)	収受率(%) (A/B)
1	B-4	L-4	450,000	490,820	-40,820	91.7
2	B-4	L-4	450,000	499,290	-49,290	90.1
3	B-5	L-5	425,000	435,090	-10,090	97.7
4	B-6	L-6 ★	310,000	327,520	-17,520	94.7
5	B-6	L-6 ★	110,000	112,840	-2,840	97.5
6	B-6	L-7 ★	310,000	311,020	-1,020	99.7
7	B-6	L-7 ★	105,000	114,850	-9,850	91.4
8	B-6	L-7 ★	292,000	305,520	-13,520	95.6
9	B-9	L-8 ★	66,481	88,850	-22,369	<b>74.8</b>
10	B-9	L-8 ★	66,481	85,060	-18,579	78.2

(注) 1 当省の調査結果による。

2 金額は消費税抜きの額である。

3 「届出運賃の下限額」は、貸切バス事業者から入手した資料（運送引受書・乗務記録等における走行距離、走行時間等）に基づき、当省が算出したものである。

4 「ランドオペレーター」欄に★があるものは、ランドオペレーターから下限を下回る額が提示されたと、貸切バス事業者が述べているものである。



図表 8 ランドオペレーターが介在した運行における当日の経路変更の例

運行指示書等に記載されていた予定	乗務記録に基づく実際の経路
<p>①中部国際空港 ↓ ②高山 ↓ <u>③立山黒部アルペンルート</u> ← 取りやめ ↓ ④金沢 ↓ ⑤白川郷 ↓ ⑥名古屋 ↓ 中部国際空港</p>	<p>①中部国際空港 ↓ ②高山 ↓ ③白川郷 ↓ <u>④上高地（長野県）</u> ↓ <u>⑤松本城（長野県）</u> ↓ <u>⑥東尋坊（福井県）</u> ← 追加 ↓ ⑦金沢（武家屋敷、兼六園） ↓ ⑧名古屋（名古屋城、テレビ塔） ↓ 中部国際空港</p>
<p>運送引受書上の走行距離 <b>1,000km</b></p>	<p>実際の走行距離 <b>1,586km</b></p>
	

(注) 1 当省の調査結果による。  
2 本事例は、前出図表 7 の No. 3 の事例である。

(2) 運行の申込者が旅行業者かランドオペレーターかを認識せずに契約している事例

ランドオペレーターが介在した運行があった 9 貸切バス事業者の中には、以下のとおり、運行の申込者が旅行業者かランドオペレーターかを認識せず、契約していたものが 3 事業者みられた（前出図表 6 の B-3、B-4、B-7。図表 9 参照）。

- ① 申込者が旅行業登録を受けているかどうかは特に確認していなかった。（2 事業者）
- ② 申込者は旅行業者の名前だったが、別のランドオペレーターが介在していた。

現段階では、貸切バス事業者において、運行の申込者が旅行業登録を受けているかどうか確認することは必ずしも一般的ではないと考えられる。

図表 9 運行の申込者が旅行業者かランドオペレーターかを認識せずに契約している事例

貸切バス事業者	ランドオペレーター	貸切バス事業者の認識
① 申込者が旅行業登録を受けているかどうかは特に確認していなかったもの		
B-3	L-3	ランドオペレーターL-3は、旅行業登録を受けておらず、別の旅行業者T-1からの依頼を受けて貸切バス事業者B-3に配車依頼を行っていた。 B-3は、ランドオペレーターからの仕事は受けていないと認識していたが、申込者が旅行業登録を受けているかどうかは特に確認していない。
B-7	L-8	貸切バス事業者B-7は、ランドオペレーターL-8と平成27年度当初から契約し始めたが、この時点ではL-8は旅行業登録を受けていなかった。 B-7は、L-8が旅行業登録を受けているかどうかの確認まではしておらず、契約当初から、L-8は旅行業者と思い、取引をしていた。
② 申込者は旅行業者の名前だったが、別のランドオペレーターが介在していたもの		
B-4	L-4	当省の調査において、運送引受書の「申込者」欄に記載されている電話番号・FAX番号が、運送引受書の「申込者」欄に記載されている旅行業者T-2のものではなく、ランドオペレーターL-4のものであることが判明した。 B-4は、T-2に連絡する際は、当該電話番号を使用していたが、L-4が介在しているとの認識はなかった。

(注) 当省の調査結果による。

## 5 まとめ

本調査において、ランドオペレーターが介在する運行における法令違反等がみられたが、現在の制度では、旅行業登録を受けていないランドオペレーターについては、行政処分の対象となっていないなど、貸切バス等の安全確保を図る上で支障となる可能性がある。

ランドオペレーターへの規制制度の検討に当たっては、本中間公表をも参考に、効果的な制度の構築を図られたい。

その際、中間とりまとめにおいて、「無登録のランドオペレーターと取引をしないよう、国、サービス提供機関等の関係者が協力して取り組むべき。」とされていることを踏まえ、新たな制度を導入した後の適切な周知、ランドオペレーターとしての登録の有無の確認方法等の検討が必要と考えられる【前述 4(2)参照】。

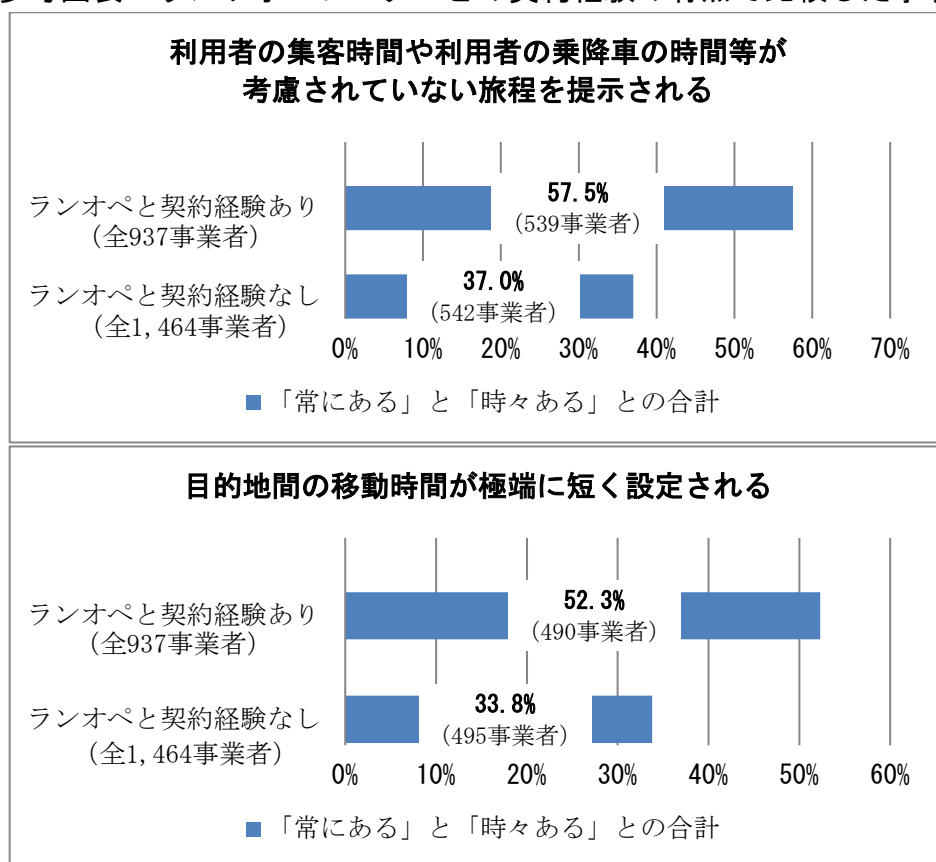
現在検討中の新たな制度が、ランドオペレーターによる法令違反行為等の抑止力になり、貸切バス等の安全確保に資するものとなることを期待する。

(参考) アンケートにおいてランドオペレーターとの契約経験の有無で比較した事項

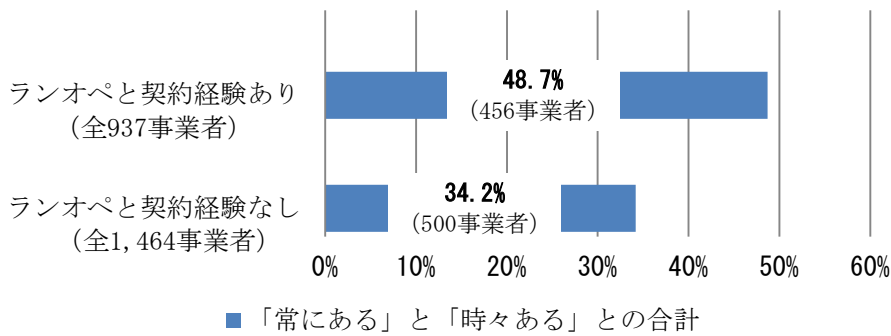
貸切バス事業者が、契約先から、法令違反や安全運行に支障が生じるおそれのある以下のような行為（10項目）を求められたことがあるか否かをみると、いずれも、ランドオペレーターとの契約経験のある事業者の方が求められたことがある割合が高かった（参考図表参照）。

- ① 利用者の集客時間や利用者の乗降車の時間等が考慮されていない旅程を提示される
- ② 目的地間の移動時間が極端に短く設定される
- ③ 「自動車運転者の労働時間等の改善のための基準」（改善基準告示）に違反するような旅程を提示される
- ④ 当初から公示運賃・料金を考慮しないような著しく低い運賃・料金が提示される
- ⑤ 運賃・料金を決定する過程で一方向的に減額される
- ⑥ 営業区域外運行を求められる
- ⑦ 運行後に運賃・料金の一部について、明確な理由がなく返還を求められる
- ⑧ 契約先から提示された運賃・料金や運送契約の内容が原因とを感じる事故や違反がある
- ⑨ 新運賃・料金制度導入後、以前に比べ、運賃が収受できなくなった
- ⑩ 運送契約を決定する中で意見・要望が反映されていない

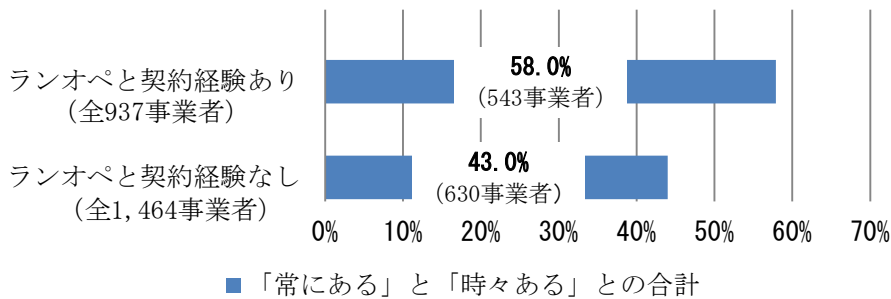
参考図表 ランドオペレーターとの契約経験の有無で比較した事項



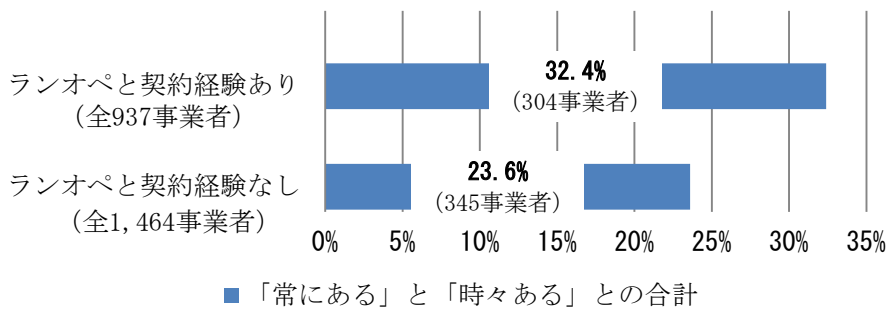
### 改善基準告示に違反するような旅程を提示される



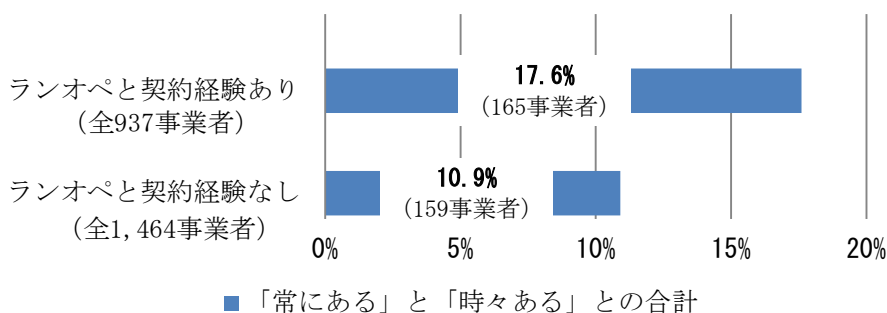
### 当初から公示運賃・料金を考慮しないような著しく低い運賃・料金が提示される



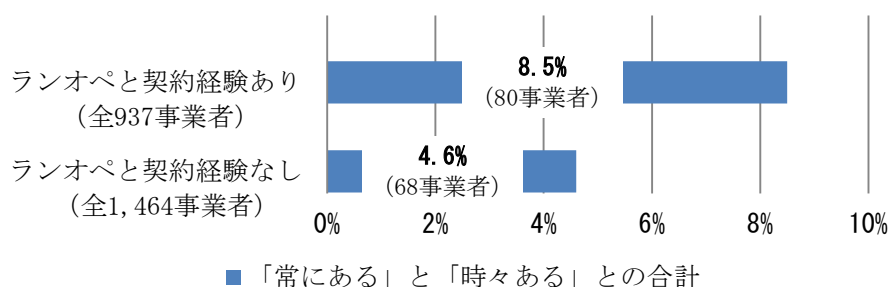
### 運賃・料金を決定する過程で一方向的に減額される



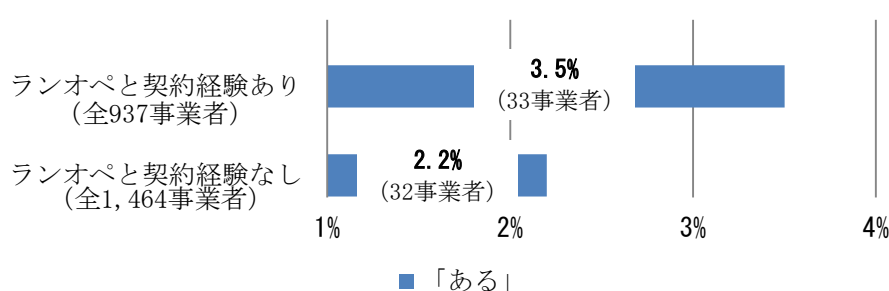
### 営業区域外運行を求められる



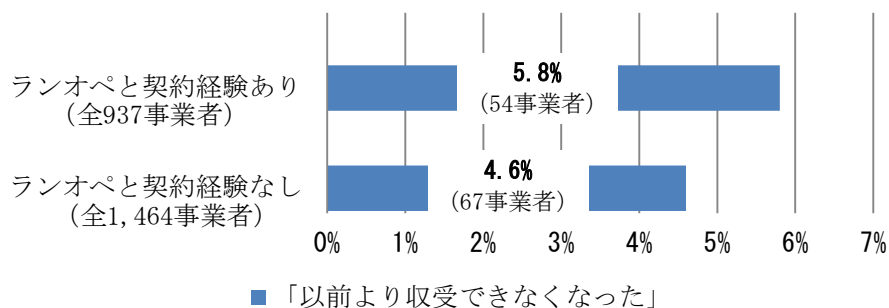
**運行後に運賃・料金の一部について、  
明確な理由がなく返還を求められる**



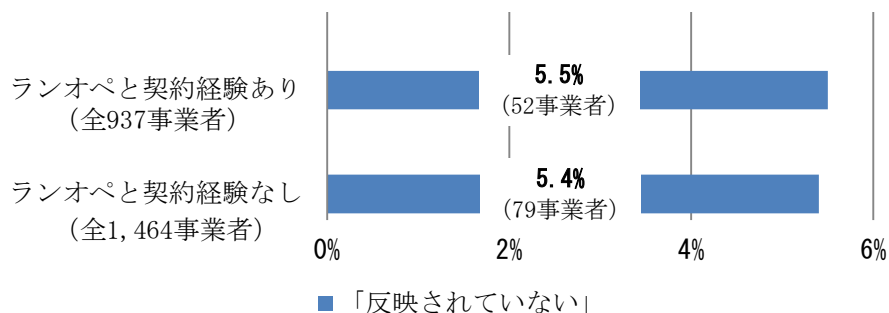
**契約先から提示された運賃・料金や運送契約の内容が  
原因とを感じる事故や違反がある**



**新運賃・料金制度導入後、以前に比べ、  
運賃が収受できなくなった**



**運送契約を決定する中で意見・要望が  
反映されていない**



(注) 当省のアンケート調査結果による。

## アンケート調査の概要

### 1 調査の目的

貸切バス事業における運送契約の締結状況や安全対策の取組状況等を調査し、貸切バスの安全確保を推進する上での課題を明らかにすることを目的として実施したものである。

### 2 調査の時期

平成 28 年 9 月 1 日時点

### 3 調査方法等

国土交通省に「旅客運送事業者（貸切）」として登録されている全貸切バス事業者に対し調査票を郵送し、当該事業者が調査票に自ら記入して当省に郵送した。

- ・ 配布事業者数 4,151 事業者
- ・ 有効回答数 2,692 事業者（64.9%）