

平成 29 年 7 月 28 日

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＞

総務省では、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、その結果を取りまとめ、必要な改善措置について勧告することとしましたので、公表します。

(連絡先)

総務省行政評価局

評価監視官（復興、国土交通担当）

担 当：佐藤、原田、今村

電 話：03-5253-5454（直通）

F A X：03-5253-5457

E - m a i l：https://www.soumu.go.jp/hyouka/i-hyouka-form.html

※ 結果報告書等は、総務省ホームページに掲載しています。

http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/hyouka_kansi_n/ketsuka_nendo/h29.html

貸切バスの安全確保対策に関する行政評価・監視の結果に基づく勧告（概要）

背景

- 総務省では平成22年9月に安全確保対策の徹底等を国交省に勧告。これを受けて、国交省は行政処分基準の明確化、新運賃料金制度、書面取引の義務化等の措置を実施
- しかし、近年も、平成28年1月の軽井沢スキーバス事故を始め、重大事故が発生

- 勧告日
平成29年7月28日
- 勧告先 国土交通省
- 調査対象機関
国土交通省、厚生労働省、公正取引委員会、消費者庁
14都道府県、
72貸切バス事業者、
28旅行業者、関係団体等

- 貸切バス・旅行業者の法令遵守状況、地方運輸局等の指導・監督状況等の実地調査
- 運転者1,000人、全貸切バス事業者（4,151事業者）に対するアンケート調査

事項

主な調査結果

主な勧告

1 貸切バス事業者における法令遵守の徹底

運賃の下限割れ(712件中210件(29.5%))や、運転者の労働時間の基準超過(147人中50人(34.0%))等

請求書等の確認、悪質事例の共有等を通じた指導の徹底

2 地方運輸局等による監査の徹底

地方運輸局の監査計画の策定が形骸化
行政処分後の再監査等に遅れ

監査計画の在り方の見直し
監査総合情報システムの活用

3 旅行業者に対する指導等の徹底

旅行業者においても法令違反の疑い事例あり

法令遵守・適正な行政処分徹底の観点から、旅行業者を指導

4 旅行業者への手数料の支払状況

過大な手数料により安全投資に支障が出るおそれ
手数料に係る通報への対応方法が不明確

安全確保について重点的指導
公取委と連携した通報対応等

5 安全情報開示の推進

情報の誤りや利用者に分かりづらい情報等あり

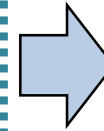
安全情報の公表方法の工夫、
安全性評価認定制度の周知等

1 貸切バス事業者における法令遵守の徹底

調査結果

結果報告書 P.17~27

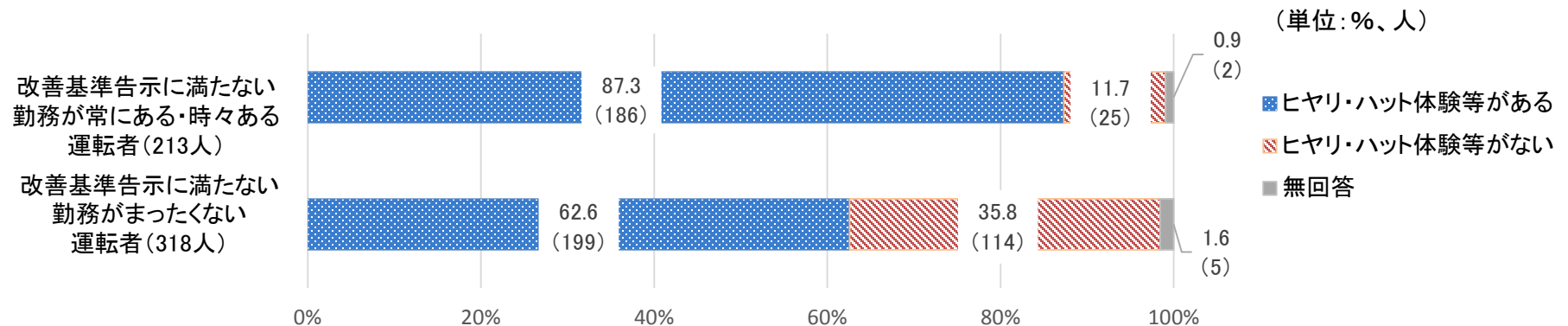
- 運賃の下限割れ
 - ・ 69事業者計712件中、運賃下限割れ運行が46事業者（66.7%）計210件（29.5%）あり → 下限額の半分以下となっている事例も（理由）制度の不知、契約受注のため下限割れを承知で引受け
 - ・ 貸切バス事業者からは、運送引受書上の運賃偽装もあり得るとの意見あり
- 公示運賃見直しに向けた調査に着手（平成27年10月～）も、分析未実施
- 運転者の労働時間の基準超過
 - ・ 72事業者の運転者計147人中、1日の拘束時間16時間超過（24事業者計32人）、連続運転時間4時間超過（10事業者計16人）等の違反あり（理由）制度の不知、確認不足
 - ⇒ 他方、労働時間の基準の適合状況を確認できるシステムの導入により、違反のなかった事業者も



勧告

- 法令違反の防止のため、呼出指導等を通じた指導の徹底
- また、
- 運送引受書に問題がない場合であっても、請求書等を確認し、下限割れの把握漏れを防止。悪質事例の共有等を通じた指導の徹底
 - 公示運賃の適切な見直し
 - 勤務計画作成システムの推奨やこれを使用した好事例の紹介等

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・ハット体験等の有無の分析（運転者に対するアンケート調査結果）



2 地方運輸局等による監査の徹底

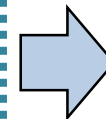
現 状

- 平成28年12月から導入された指摘事項確認監査は、法令違反の指摘から30日以内に実施し、改善状況に応じて行政処分を決定
→ 監査の計画的実施が一層重要に

調査結果

結果報告書 P.63~69

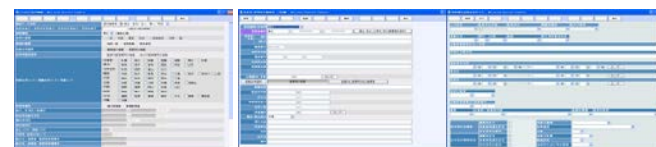
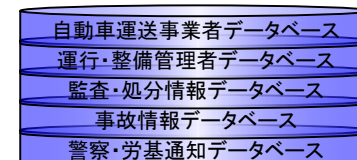
- 7地方運輸局において、監査計画の策定が形骸化
 - ・ 支局が監査予定表を作成し、地方運輸局に報告するのみ（3地方運輸局）
 - ・ 監査規則に定められた事項が網羅されていない（4地方運輸局）
- 行政処分後の再監査、新規許可監査の実施に遅れ
 - ・ 行政処分計523件中、再監査を実施するまで3か月を超過180件（35.4%）
 - ・ 新規許可監査の実施まで約1年5か月かかった例や、約2年3か月経過も未実施の例あり
- 監査総合情報システムを監査対象選定に直接使用せず
 - ・ 事業者の行政処分情報や監査実績等が入力されている監査総合情報システムを監査対象の選定に直接使用せず、情報確認のために補完的に使用（4地方運輸局8支局）
（理由）用語検索や、CSVファイル出力が一部しかできないため



勧告

- 指摘事項確認監査等の適時かつ適切な実施に資するよう監査計画の在り方の見直し
監査業務の見直しに当たって、長期間監査未実施の新規許可事業者が生じないように検討
- 監査総合情報システムを監査対象の効率的かつ確実な把握に活用できるように、検索や出力機能を付加

運送事業者監査総合情報システム



監査・処分情報

事業者情報

事故情報 等

3 旅行業者に対する指導等の徹底

現 状

旅行業者は、旅行業法等に基づき以下の法令遵守が求められている。

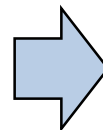
- ◆旅行地において施行されている法令に違反するサービス（貸切バス事業において道路運送法違反となる運賃下限割れ等を含む）のあっせんの禁止
- ◆貸切バス事業者の安全の確保に関する取組の把握 等

調査結果

結果報告書 P.105~109

○ 旅行業者においても法令違反の疑い事例あり

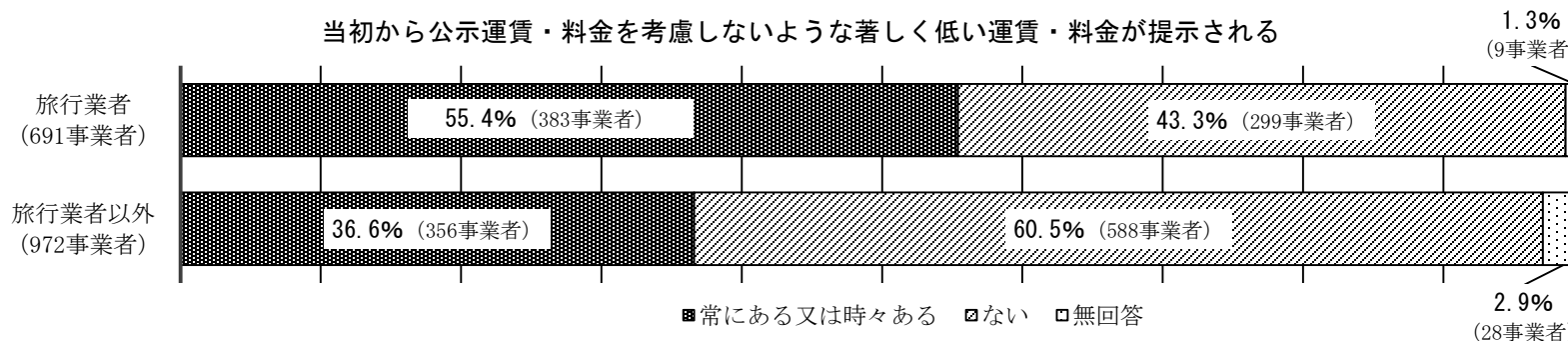
- ・ 28旅行業者計203件中、運送引受書の記載漏れが24旅行業者延べ599件あり
- ・ 運送引受書上で運賃の下限割れ疑いが14旅行業者計27件あり
- 道路運送法違反が生じたことについて、旅行業者は貸切バス事業者が作成した運送引受書等を信用し、その法令遵守を確認していなかったなどと主張
- ⇔ 他方、貸切バス事業者アンケート調査では旅行業者から無理な要求をされたとの回答あり



勧告

- 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徹底を図る観点から、運賃の算出に必要な走行時間等については、運送引受書の記載事項や内容を確認するよう、旅行業者を指導

最も取引が多い契約先別の、契約先からの無理な要求の有無（貸切バス事業者に対するアンケート調査結果）



(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。

4 旅行業者への手数料の支払状況

現 状

- ◆ 「手数料」とは、貸切バスの広告宣伝等の費用とされており、貸切バス事業者が旅行業者に支払
- ◆ 公示運賃算定のための要素別原価調査において、旅行業者への手数料を含む「その他経費」は18.1%（関東運輸局管内）
- ◆ 優越的地位にある旅行業者が著しく高い手数料を要求することは独占禁止法の優越的地位の濫用に当たる可能性あり
- ◆ 国交省は運賃に関する通報窓口を設置。バス業界及び旅行業界の共同で手数料等の通報窓口として第三者委を設置

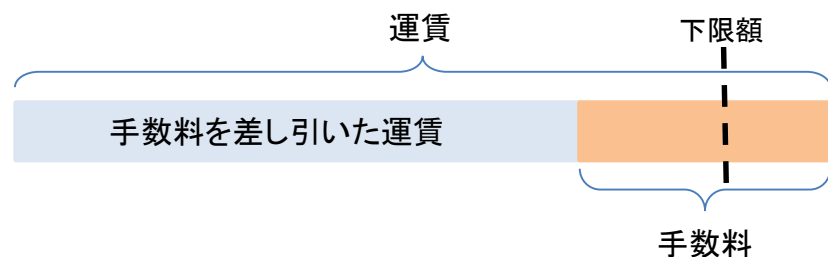
調査結果

結果報告書 P.121~126

○ 過大な手数料により安全投資に支障が出るおそれあり

- ・ 手数料率が把握できた454件中、手数料を差し引いた運賃（※下図参照）が下限額の70%未満が27件（5.9%）、うち50%未満が6件（1.3%）あり

【手数料を差し引いた運賃が下限額を下回る例（イメージ）】



○ 手数料に係る通報への対応方法が不明確

- ・ 通報を受けた後の国交省の対応や公取委との連携方法が明らかではない
- ・ 第三者委の通報窓口は旅行業者の団体であり、通報しづらいとの意見も

勧告

- 過大な手数料により実質的に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事業者に対し、安全運行の確保について重点的に指導。その場合の契約先の旅行業者についても、自動車局と観光庁が連携して必要な対応
- 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の具体化。第三者委員会の客観性向上を検討
手数料に関する通報について、公正取引委員会に直接連絡する方法を周知

5 安全情報開示の推進

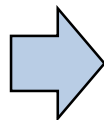
現 状

- 旅行のパンフレット等に貸切バス事業者名の掲載を義務付け（平成28年10月から）
- 平成28年12月から国土交通省ホームページ上で、貸切バス事業者の安全情報の公表を開始
＝ 利用者がパンフレットに記載された事業者の安全性を判断する上で重要

調査結果

結果報告書 P.93～95

- 安全情報に誤記が疑われるものや説明が不十分な用語あり
 - ・ 誤記の疑い：運転者の平均勤続年数が50年以上となっている（10事業者）
 - ・ 利用者が安全を判断する指標の一つとなり得る「貸切バス事業者安全性評価認定」（セーフティバスマーク）が掲載されているが、制度の説明なし（消費者庁アンケートでは8割超が制度を知らず）
- 安全情報の周知が不十分、内容が見づらい
 - ・ 国土交通省トップページから安全情報が見つけづらい。
 - ・ 安全情報の一覧表が見づらく、検索しづらい。

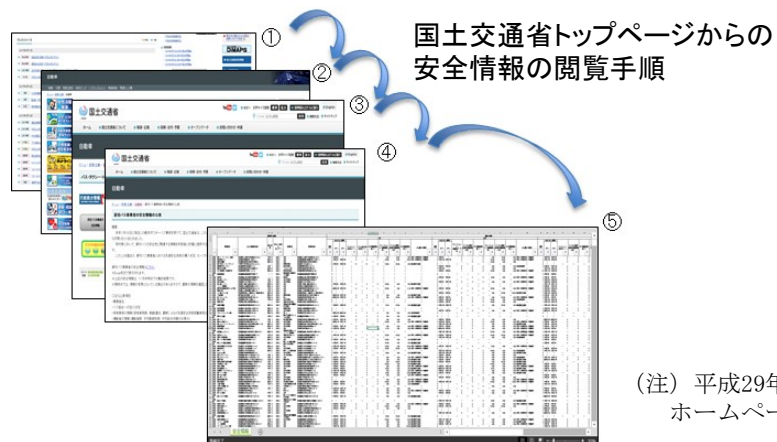


勧告

- 貸切バスの利用者にとって判断が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
 - その際、貸切バス事業者安全性評価認定制度（セーフティバスマーク）を一層周知
- 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、利用者等が当該情報を容易に入手できるよう、その公表方法を一層工夫



「SAFETY BUS」
（セーフティバス）マーク



（注）平成29年4月18日現在の国土交通省ホームページに基づき、当省が作成