

# 「貸切バスの安全確保対策に関する行政評価・監視」の勧告に対する改善措置状況

○勧告先：国土交通省 ○勧告日：平成29年7月28日 ○回答日：（1回目）平成30年6月8日（2回目）令和元年9月11日（改善状況は令和元年7月3日現在）

## 1 貸切バス事業者における法令遵守の徹底

### 主な勧告（調査結果）

#### ○ 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、運賃の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

- ・ 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

#### ○ 公示運賃については、定期的に適切に見直すこと

- ・ 公示運賃処理要領において、国土交通省は、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、最初にあっては1年後に見直すことと規定
- ・ 国土交通省は、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あり。

### 主な改善措置状況

- 国土交通省は、地方運輸局等に対し、監査時等に運送引受書に問題がない場合であっても、請求書等を確認するよう改めて周知
- 国土交通省は、地方運輸局等に対し、悪質な事例を把握した場合、運賃の下限割れ等に係る違反内容や違反事実の確認方法をより詳細に記載し報告するよう指示  
その結果、平成30年度は、地方運輸局等から運賃違反の悪質な事例を含む38件の報告があり、これらについて、平成31年4月に地方運輸局等へ伝達し、情報共有するとともに、地方運輸局等においては、当該情報を参考に、貸切バス事業者に対する監査を実施

<参考> 下限割れ運賃による運行を行う事業者割合  
(届出運賃による収受不可事業者数/調査事業者数)  
新運賃制度直前(平成26年3月まで):60.9% 平成30年12月:9.4%

- 手数料等の支払いにより実質的な下限割れ運賃となり、安全コストを賄うことができていない実態が社会問題化しており、手数料等による実質的な下限割れの防止に向けて、喫緊に取り組む必要  
令和元年6月に省令及び告示を改正し、手数料等の取引額を明確化し、適切な運賃の収受について対策を実施

## 2 地方運輸局等による監査の徹底

### 主な勧告（調査結果）

- 指摘事項確認監査（注）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

- 7地方運輸局において、
  - ・ 地方運輸局として監査計画を定めておらず、運輸支局が作成した監査予定表の報告を受けるのみ（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）

（注）監査において法令違反が確認された事業者に対し、当該確認の日から30日以内には正状況を確認するために行う監査（平成28年12月から導入）

### 主な改善措置状況

- 全ての地方運輸局等において、監査の対象、時期等の監査規則に定められた事項が網羅された監査計画を作成しており、これに基づき、平成30年度の貸切バス事業者に対する監査611件において、法令違反が確認された445件に対し、30日以内に指摘事項確認監査を実施

＜参考＞指摘事項確認監査における是正状況  
（法令違反是正確認件数/指摘事項確認監査件数）  
平成29年度：99.6%（504件/506件） 平成30年度：99.1%（441件/445件）

## 3 安全情報開示の推進

### 主な勧告（調査結果）

- 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

- 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（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）

- 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

- 安全情報の周知が不十分、内容が見づらい
  - ・ 国土交通省のホームページの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

### 主な改善措置状況

- 国土交通省のホームページ内の安全情報について、専門用語の解説の追加や明らかな誤記である情報の修正を行うとともに、貸切バス事業者安全性認定制度の解説ページへのリンクを設定
- 安全情報について、バス協会や観光庁のホームページにリンクを設定するとともに、国土交通省ホームページのトップページにリンクを設定
- 平成31年3月1日に貸切バス事業者の安全性をより判断しやすくなるよう、国土交通省ホームページ内に、貸切バス事業者の安全情報検索のページを新設  
具体的には、検索条件に貸切バス事業者安全評価認定の項目等を設定し、安全確保への取組状況に対する優良度合いによって検索ができるようにするなど、貸切バス事業者の安全性を容易に検索できる仕様に改善

## 4 旅行業者に対する指導等の徹底

### 主な勧告（調査結果）

#### ○ 貸切バス運賃の算出に必要な走行時間等について、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

- ・ 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を信用し、その法令遵守を確認しなかったと主張
- ・ 運送引受書を保存していないものが3旅行業者あり

### 主な改善措置状況

- 平成30年度に貸切バスの運賃・料金制度に関する説明会を開催し、旅行業者と貸切バス事業者との取引の適正化が図られるよう、運送申込書・引受書の記載事項等の確認も含め、記載のルール等について周知
- 平成30年度に観光庁が立入検査を実施した65事業者において、運送引受書の作成・保存等が適切に行われていないものが9事業者あり、これらの事業者については、指摘事項に対する改善状況を確認済み

## 5 旅行業者への手数料の支払い状況

### 主な勧告（調査結果）

- 過大な手数料により、実質的に下限額を下回り、安全投資に支障が出るおそれのある貸切バス事業者を重点的に指導。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

・ 手数料率が把握できた貸切バス事業者の運送契約454件中、手数料を差し引いた運賃・料金額が下限額の70%未満が27件、うち50%未満が6件

- 手数料に関する国土交通省窓口への通報について、第三者委員会<sup>(注)</sup>及び公正取引委員会と連携した対応方法を具体化
- 第三者委員会の客観性の向上を検討。公正取引委員会へ直接連絡する方法を周知

・ 通報を受けた後の国土交通省の対応や公正取引委員会との連携方法が不明確  
・ 第三者委員会の通報窓口が旅行業者の団体であり、通報しづらいとの意見

(注) 第三者委員会（貸切バスツアー適正取引推進委員会）

「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）において、「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」とされたことから、平成28年8月30日に、公益社団法人日本バス協会、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により設置

### 主な改善措置状況

- 平成31年3月、貸切バス事業者と旅行業者との手数料等に係る取引対策の強化として、過大な手数料により、実質的に届出運賃の下限額を下回っている貸切バス事業者を把握した場合、貸切バス事業者と旅行業者の双方に対して調査等を実施し、法令違反と判断したときは、監査等の対象となった貸切バス事業者と関与した旅行業者に対して行政処分を実施することとした。また、実質的な下限割れ運賃の防止に向けて、省令及び告示を改正し手数料等の取引額を明確化した。
- 国土交通省の運賃・料金に関する通報窓口で受けた通報のうち、手数料等に関する通報については、第三者委員会へ通報し、独占禁止法に関する通報があれば、公正取引委員会へ情報提供するなど、連絡体制を整理
  - ・ 国土交通省への通報214件（平成28年8月～31年1月）のうち、手数料に関する通報5件を第三者委員会へ通報
- より通報しやすい環境整備の一環として、平成30年1月、日本旅行業協会、全国旅行業協会及び日本バス協会の全てに通報窓口を設置するとともに、各協会のホームページに通報窓口バナーを設定
- 平成30年3月、国土交通省ホームページの「貸切バスの運賃・料金に関する通報窓口のご案内」に、公正取引委員会への連絡方法について明記し、周知
- 平成30年5月、第三者委員会の通報窓口のウェブサイトにも、通報案件の処理の流れや審査に当たっての考え方を公表

## 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に対する 改善措置状況（2回目のフォローアップ）の概要

### 【調査の実施時期等】

- 1 実施時期 平成 28 年 4 月～29 年 7 月
- 2 対象機関 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  
関連調査等対象機関：都道府県（14）、貸切バス事業者（72）、旅行業者（28）、関係団体等

【勧告年月日及び勧告先】平成 29 年 7 月 28 日 国土交通省

【回答年月日】平成 30 年 6 月 8 日

【その後の改善措置状況に係る回答年月日】令和元年 9 月 11 日

（※ 改善状況は、令和元年 7 月 3 日現在）

### 【調査の背景事情等】

- 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者における安全確保対策の徹底、②届出運賃の收受実態の把握、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
- 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
- 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

勧告事項等	国土交通省が講じた改善措置状況
<p><b>2 貸切バス事業者に対する監査等の徹底</b></p> <p><b>(1) 貸切バス事業者における法令遵守の徹底</b></p> <p><b>(勧告等要旨)</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>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。</p> </div> <p><b>(説明)</b></p> <p><b>&lt;制度の概要等&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 貸切バス事業者は、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。）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、運送引受書を交付する必要あり</li> <li>○ その記載事項は、運輸規則等で定められており、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 <ul style="list-style-type: none"> <li>なお、「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。）に基づき、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</li> </ul> </li> <li>○ 貸切バス事業者は、運輸規則等に基づき、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</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>→ : 1 回目のフォローアップ時に確認した改善措置状況</p> <p>⇒ : 2 回目のフォローアップ時に確認した改善措置状況</p> </div> <p>→ 平成30年3月に、運送引受書の作成については説明資料を作成し、改善基準告示及び交替運転者の配置基準については事業用自動車運転者の出勤時間及び退勤時間を入力することにより拘束時間等の適否が自動判定される拘束時間等の管理表のフォーマットを作成した。これらの資料については、国土交通省のホームページに掲載するとともに、呼出指導や独立行政法人自動車事故対策機構（以下「NASVA」という。）による運行管理者講習等の機会を通じて周知啓発を図る予定である。</p> <p>⇒ 平成30年3月に作成した運送引受書の作成に関する説明資料並びに改善基準告示及び交替運転者の配置基準等を踏まえた管理表のフォーマットについて同月に国土交通省ホームページに掲載するとともに、引き続き、運輸支局が実施する呼出指導や、NASVAによる運行管理者講習等の機会を通じて、説明し、法令遵守の周知啓発を図った。</p> <p>また、運送事業者の遵守すべき事項を記載するとともに、ICTを活用して日常の運行管理を効率化した事例等を紹介したガイドブックを令和元年6月に作成し、国土交通省ホームページに掲載の上、関係団体への周知を図った。</p>

勧告事項等	国土交通省が講じた改善措置状況
<p>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。）を受けさせる必要あり</p> <p>○ 国土交通省は、運行管理者講習の実施者として、NASVAのほか、平成29年4月1日現在、85事業者を認定</p> <p>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</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 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、②連続運転時間は4時間を限度とするなどと規定</p> <p>○ 貸切バス事業者は、運輸規則に基づき、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する必要あり</p> <p>○ 具体的には、「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）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</p>	

勧告事項等	国土交通省が講じた改善措置状況
<p>マン運行の一運行については、運転時間が運行指示書上、10 時間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ければならないと規定</p> <p>(勧告等要旨)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>また、</p> <p>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。</p> </div> <p>(説明)</p> <p>&lt;調査結果の概要&gt;</p> <p>○ 運行管理者講習の受講状況についてみると、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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)</li> <li>・ 前回の講習を受講した日の属する年度の翌々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)</li> </ul> <p>○ その理由について、NASVA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」と要望する事業者あり</p>	<p>国土交通省が講じた改善措置状況</p> <p>→ NASVAにおいて、平成29年度の運行管理者講習の実施回数を以下のとおり増やした。</p> <p>i) 基礎講習については、平成28年度は303回開催し、3万6,936人が受講、29年度は309回(6回増)開催し、3万8,682人(1,746人増)が受講した。</p> <p>ii) 一般講習については、28年度は770回開催し、9万955人が受講、29年度は772回(2回増)開催し、9万3,733人(2,778人増)が受講した。</p> <p>平成30年1月に、国土交通省からNASVAに対し、各都道府県の運行管理者選任数(平成30年1月18日時点の速報値)を情報提供した。また、国土交通省は、当該情報を踏まえNASVAが作成した平成30年度運行管理者講習計画について報告を受けた。当該計画では、平成30年度において、基礎講習を350回、一般講習を902回開催する予定であることとされている。</p> <p>今後も引き続き、実施状況を踏まえ、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、必要に応じ見直す予定である。</p> <p>⇒ NASVAでは、毎年度、実施計画と実施実績の対比や、国土交通省から提供している各都道府県の運行管理者選任数を参考にすること等により、運行管理者講習の実施に係る問題・改善点(地域ごとの開催回数等を含む)を洗い出し、また、運行管理者講習会受講者及び運送事業者へのアンケート調査結果を踏まえ、その改善に向けた対策を検証・検討し、次年</p>



勧告事項等	国土交通省が講じた改善措置状況
<p>(勧告等要旨)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>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。</p> </div> <p>(説明)</p> <p>&lt;調査結果の概要&gt;</p> <p>○ 運転者の拘束時間については、1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、運転者の運転時間については、連続運転時間が</p>	<p>国土交通省が講じた改善措置状況</p> <p>度における実施計画（各講習における開催回数、開催場所、対象予定人数等）を策定の上、各講習を実施している。また、年度途中において必要に応じ見直しを行い、平日に加え土曜日も講習を実施するなど受講者の利便の向上等に努めている。</p> <p>N A S V Aが実施した平成30年度の運行管理者講習の実施回数等は以下のとおり。</p> <p>i) 運行管理者及び補助者になろうとする者を対象に、運行管理を行うために必要な法令及び業務等に関する必要な基礎知識の習得を目的として行う基礎講習については、286回（12回増）開催し、3万4,129人（1,918人減）が受講した。</p> <p>ii) 運行管理者を対象に、運行管理を行うために必要な法令及び業務等に関する知識の習得を目的として行う一般講習については、755回（61回増）開催し、9万2,469人（1,667人増）が受講した。</p> <p>(注) なお、平成29年度の講習会開催回数及び受講者数（確定値）は、基礎講習が274回、3万6,047人、一般講習が694回、9万802人となっている。</p> <p>→ 平成30年3月に、事業用自動車運転者の出勤時間及び退勤時間を入力することにより拘束時間等の適否が自動判定される拘束時間等の管理表のフォーマットを作成した。当該資料については、国土交通省のホームページに掲載するとともに、呼出指導やN A S V Aによる運行管理者講習等の機会を通じて周知啓発を図る予定である。（再掲）</p> <p>⇒ 平成30年3月に作成した改善基準告示及び交替運転者の配置基準等を踏まえた管理表のフォーマットについて、同月に国土交通省ホームページに</p>

勧告事項等	国土交通省が講じた改善措置状況
<p>4 時間を超えているものが 10 事業者計 16 人等の違反あり</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ その理由をみると、改善基準告示の制度についての不知によるとするものがあり、「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」とする意見あり</li> <li>○ 交替運転者を配置していない事例のうち、1 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、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 件等の違反あり</li> <li>○ 上記のとおり改善基準告示及び交替運転者配置基準違反事例がみられた一方、これらの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あり</li> </ul> <p><b>(勧告等要旨)</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>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。</p> </div> <p><b>(説明)</b></p> <p><b>&lt;制度の概要等&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 貸切バス事業者は、道路運送法（昭和 26 年法律第 183 号）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る必要あり</li> <li>○ 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</li> </ul>	<p>掲載するとともに、引き続き、運輸支局が実施する呼出指導や、NASVA による運行管理者講習等の機会を通じて、説明し、法令遵守の周知啓発を図った。</p> <p>また、運送事業者の遵守すべき事項を記載するとともに、ICT を活用して日常の運行管理を効率化した事例等を紹介したガイドブックを令和元年6月に作成し、国土交通省ホームページに掲載の上、関係団体への周知を図った。（再掲）</p> <p>→ 地方運輸局の自動車監査官に対し、監査時等において、運送引受書に問題がない場合であっても、請求書等を確認するよう再度周知を行った。</p> <p>運賃・料金の下限割れ等については、「貸切バス事業者の運賃・料金違反に関する監査・処分の徹底について」（平成27年3月6日付け国土交通省自動車局安全政策課首席自動車安全監査官・旅客課旅客運送適正化推進室長事務連絡）により「貸切バスの監査において運賃・料金違反の疑いが認められた事案」として、毎月、地方運輸局から、貸切バス事業者への監査件数とともに国土交通省に報告がされているが、勧告を踏まえ、平成30年4月から、悪質な事例を把握した場合は、違反内容や違反事実の確認方法などをより詳細に記載して報告するように指示を行った。</p> <p>また、平成30年4月から、毎月、これらの報告について、各地方運輸局へ情報共有等を図り、指導を行うことについて周知を行った。</p>

勧告事項等	国土交通省が講じた改善措置状況
<p><b>&lt;調査結果の概要&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 運送引受書等において、届出運賃に対する收受運賃・料金の額を確認したところ、69 事業者 712 件中、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%) あり</li> <li>○ 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などと主張</li> <li>○ 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」など悪質な事例もあるとの意見あり</li> </ul> <p><b>(勧告等要旨)</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>④ 公示運賃については、定期的に適切に見直すこと。</p> </div> <p><b>(説明)</b></p> <p><b>&lt;制度の概要等&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 公示運賃処理要領において、国土交通省は、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、最初にあっては1年後に見直すことと規定</li> <li>○ 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。従来の「時間制運賃」、「キロ制運賃」、「時間・キロ選択制運賃」及び「先行別運賃」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</li> </ul>	<p>⇒ 運賃・料金下限割れ等については、国土交通省は、地方運輸局等に対し、悪質な事例を把握した場合、運賃下限割れ等に係る違反内容や違反事実の確認方法などをより詳細に記載して報告するよう、引き続き指示し、平成30年度においては、地方運輸局等から運賃違反事例報告として悪質な事例も含め38件の報告があった。</p> <p>これらの報告全てについて、国土交通省から、平成31年4月に地方運輸局等へ伝達し、情報共有を行うとともに、地方運輸局等においては、当該情報を参考に、貸切バス事業者に対する監査を実施している。</p> <p><b>&lt;参考&gt;</b> 下限割れ運賃による運行を行う事業者割合  (届出運賃による收受不可事業者数/調査事業者数)  新運賃制度直前(平成26年3月まで) : 60.9% 平成30年12月 : 9.4%</p> <p>→ 平成27年10月に、公示運賃算定の基礎となる標準能率事業者の要素別原価の調査に着手し、その後、平成28年1月に発生した軽井沢スキーバス事故の対策を優先したため、今後改めて調査の実施を検討する。</p> <p>⇒ 平成28年1月に標準能率事業者の要素別原価の調査は終了したが、軽井沢スキーバス事故の発生を受け、公示運賃の見直しを含めた適切な運賃の收受等について、「貸切バス運賃・料金制度ワーキンググループフォローアップ会合」において議論を進めている。具体的には、平成30年12月から貸切バス事業者を対象とした実態調査を行い、現行の新運賃・料金制度と旧運賃制度時の運賃・料金等の收受状況や、運送引受書の様式改正を踏まえた取組状況等を調査し、令和元年6月の「貸切バス運賃・料金制度ワーキンググループフォローアップ会合」において報告した。なお、現在手数料</p>

勧告事項等	国土交通省が講じた改善措置状況
<p data-bbox="165 212 416 240">&lt;調査結果の概要&gt;</p> <p data-bbox="165 260 1104 384">○ 国土交通省は、平成27年10月に見直しに向けた調査に着手。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あり</p> <p data-bbox="165 596 947 675">(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 (勧告等要旨)</p> <div data-bbox="181 683 1084 1369" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p data-bbox="197 695 1072 868">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、</p> </div> <p data-bbox="197 1369 1072 1398">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</p>	<p data-bbox="1153 212 2074 483">等の支払いにより実質的な下限割れ運賃となり安全コストを賄うことができていない実態が社会問題化しており、手数料等による実質的な下限割れ運賃の防止に向けて、喫緊に取り組む必要があり、令和元年6月に旅客自動車運送事業報告規則及び旅客自動車運送事業運輸規則第7条の2第1項の運送引受書の記載事項を定める告示を改正し手数料等の取引を明確化し、適切な運賃の收受等について対策を講じた。</p> <p data-bbox="1128 695 2074 820">→ 平成29年9月4日に開催した監査業務担当者会議において、本省自動車局安全政策課首席自動車監査官が、地方運輸局の自動車監査官に対し、監査計画を確実に作成するよう指示を行った。</p> <p data-bbox="1160 839 2074 916">なお、監査計画は、毎年度当初に地方運輸局から報告させ、内容を確認している。</p> <p data-bbox="1128 983 2074 1107">⇒ 平成30年度の監査業務担当者会議（平成30年6月14日開催）においても、本省自動車局安全政策課首席自動車監査官から地方運輸局等の自動車監査官に対し、監査計画を確実に作成するよう指示を行った。</p> <p data-bbox="1153 1126 2074 1299">監査計画は、毎年度当初に地方運輸局等から報告させ、全ての地方運輸局において、監査規則に基づき監査の対象、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を定めた監査計画を作成していることを確認している。</p> <p data-bbox="1128 1369 2074 1398">→ 平成29年9月4日に開催した監査業務担当者会議において、本省自動車局</p>

勧告事項等	国土交通省が講じた改善措置状況
<p data-bbox="181 204 1084 347">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、策定期間等を検討し、現行の監査計画の在り方を見直すこと。</p> <p data-bbox="181 357 275 389">(説明)</p> <p data-bbox="181 405 398 437">&lt;制度の概要等&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="165 453 1104 533">○ 国土交通省は、道路運送法に基づき、貸切バス事業者に対する監査を実施</li> <li data-bbox="165 549 1104 772">○ 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。）に基づき実施</li> <li data-bbox="165 788 1104 963">○ 監査規則に基づき、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、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と規定</li> <li data-bbox="165 979 1104 1203">○ 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</li> </ul> <p data-bbox="165 1267 412 1299">&lt;調査結果の概要&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="165 1315 1104 1394">○ 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、次のとおり確認され</li> </ul>	<p data-bbox="1160 210 2074 290">安全政策課首席自動車監査官が、地方運輸局の自動車監査官に対し、監査計画を確実に作成するよう指示を行った。</p> <p data-bbox="1160 306 2074 386">なお、監査計画は、毎年度当初に地方運輸局から報告させ、内容を確認している。（再掲）</p> <p data-bbox="1160 402 2074 577">また、平成28年12月に指摘事項確認監査が導入されて以降、平成30年3月末までの間、貸切バス事業者に対して特別監査又は一般監査を計762件実施し、そのうち法令違反が確認された606件全てについて、30日以内に指摘事項確認監査を実施した。</p> <p data-bbox="1128 641 2074 769">⇒ 平成30年度の監査業務担当者会議（平成30年6月14日開催）においても、本省自動車局安全政策課首席自動車監査官から地方運輸局等の自動車監査官に対し、監査計画を確実に作成するよう指示を行った。</p> <p data-bbox="1160 785 2074 960">監査計画は、毎年度当初に地方運輸局等から報告させ、全ての地方運輸局等において、監査規則に基づき監査の対象、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を定めた監査計画を作成していることを確認している。（再掲）</p> <p data-bbox="1160 976 2074 1104">また、平成30年度は、貸切バス事業者に対して特別監査又は一般監査を計611件実施し、そのうち法令違反が確認された445件全てについて、30日以内に指摘事項確認監査を実施した。</p> <p data-bbox="1160 1120 2074 1216">&lt;参考&gt; 指摘事項確認監査における是正状況  （法令違反是正確認件数/指摘事項確認監査件数）  平成29年度：99.6%（504件/506件） 平成30年度：99.1%（441件/445件）</p>

勧告事項等	国土交通省が講じた改善措置状況
<p>た。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。(3 地方運輸局)</li> <li>・ 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)</li> </ul> <p>○ 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、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</p> <p>○ 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、策定時期、計画期間、記載事項等を検討し、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</p> <p><b>(勧告等要旨)</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> </div> <p><b>(説明)</b></p>	<p>国土交通省が講じた改善措置状況</p> <p>→ 監査総合情報システムについて、今後の予算措置の状況を踏まえ機能付加を検討する。</p> <p>また、「適性診断及び運行の管理に関する講習の認定機関との連携について」(平成29年7月20日付け国土交通省自動車局安全政策課事務連絡)を地方運輸局に発出し、講習認定機関からの講習実施結果の報告は、電子データによることとし、システムに取り込むことで入力の効率化の徹底を図った。</p> <p>さらに、適正化機関による巡回指導の情報については、地方運輸局との間で円滑な共有を図るための監査総合情報システムと連携した巡回指導</p>

勧告事項等	国土交通省が講じた改善措置状況
<p><b>&lt;制度の概要等&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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」（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</li> <li>○ 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を更新。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</li> <li>○ 総合的な対策において、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、道路運送法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。）による巡回指導の監査への活用等を行うと規定</li> </ul> <p><b>&lt;調査結果の概要&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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、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、補完的に使用しているとするものが2地方運輸局及び8運輸支局</li> <li>○ 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が理由</li> </ul>	<p>管理システムを平成30年3月に新設した。</p> <p>⇒ 監査総合情報システムについて、引き続き、今後の予算措置の状況を踏まえて機能付加を検討していく。</p> <p>講習認定機関からの講習実施結果については、電子データ化し、システムに取り込むことで、年間の作業時間が1時間程度に短縮されるなど、入力の効率化が図られた。</p> <p>さらに、同システムと連携した巡回指導管理システムについては、適正化機関において、巡回指導計画や結果を登録し、蓄積する等とともに、地方運輸局等の監査業務において、巡回指導に対する未改善事業者等の状況を把握するなど活用している。</p>

勧告事項等	国土交通省が講じた改善措置状況
<p>○ 監査総合情報システムでは、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。）を未実施の新規許可事業者を検索できないなど非効率</p> <p>○ 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あり</p> <p><b>（勧告等要旨）</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>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検討すること。</p> </div> <p><b>（説明）</b></p> <p><b>&lt;制度の概要等&gt;</b></p> <p>○ 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</p> <p>○ 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なし</p> <p><b>&lt;調査結果の概要&gt;</b></p> <p>○ 新規許可監査の実施時期をみると、9 運輸支局が独自の目安を設け</p>	<p>国土交通省が講じた改善措置状況</p> <p>→ 新規許可事業者の監査については、事業の開始から6か月以内では、運行実績等が十分ではなく効果的な監査が実施できないおそれがあるため、1年以内に実施することとし、平成29年9月4日に開催した監査業務担当者会議において、本省自動車局安全政策課首席自動車監査官が、地方運輸局の自動車監査官に対し、指示を行った。</p> <p>⇒ 新規許可事業者の監査については、平成29年10月から、事業の開始等から1年以内の事業者を対象とし、平成30年度は平成29年度に新規許可を受けた42事業者に対して全て1年以内に監査を実施した。引き続き、事業開始等から1年以内に、新規許可事業者に対する監査を実施していく。</p> <p>なお、実施期間を事業開始等6か月以内から、1年以内に見直したことで、十分な運行実績を踏まえ、法令遵守状況を確認でき、事業者の実態に沿った指導等を行うことが可能となった。</p>



勧告事項等	国土交通省が講じた改善措置状況
<p>ている一方で、6 運輸支局は独自の目安なし</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 平成 26 年度及び 27 年度の新規許可監査 74 件のうち、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。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%）あり。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あり</li> <li>○ 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 件あり。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%）あり、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あり</li> </ul> <p><b>(3) 利用者への安全情報の開示の推進</b></p> <p><b>(勧告等要旨)</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>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。</p> </div> <p><b>(説明)</b></p> <p><b>&lt;制度の概要等&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 国土交通省は、旅客自動車運送事業等報告規則に基づき、「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</li> </ul>	<p>国土交通省が講じた改善措置状況</p> <p>→ 平成29年12月に、国土交通省ホームページ内の「貸切バス事業者の安全情報」に専門用語の解説の追加や明らかな誤記である情報の修正を行うとともに、貸切バス事業者安全性評価認定制度の解説ページへのリンクを設定し、その内容を改善した。</p> <p>⇒ 平成31年3月1日に貸切バス事業者の安全性をより判断しやすくなるよう、国土交通省ホームページ内に、貸切バス事業者の安全情報検索のページを新設した。具体的には、検索条件に貸切バス事業者安全評価認定の項目等を設定し、安全確保への取組状況に対する優良度合いによって検索が</p>

勧告事項等	国土交通省が講じた改善措置状況
<p>いう。)をホームページ上で公表</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 安全情報として公表されている事項は、①事業者の情報、②車両の情報、③運転者の情報、④事故・行政処分に係る情報、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</li> </ul> <p>&lt;調査結果の概要&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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あり</li> <li>○ 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、利用者にはなじみが薄いと考えられる。例えば、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%に上っている</li> </ul> <p>(勧告等要旨)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>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。</p> </div> <p>(説明)</p> <p>&lt;調査結果の概要&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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</li> <li>○ 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ためには、最低5回クリックする必要あり</li> </ul>	<p>できるようにするなど、貸切バス事業者の安全性を容易に検索できる仕様に改善した。</p> <p>→ 平成29年12月に、公表した安全情報について、バス協会や観光庁のホームページにリンクを設定するとともに、利用者等が安全情報を容易に入手できるよう、国土交通省ホームページのトップページにリンクを設定した。</p> <p>また、国土交通省ホームページ内の「貸切バス事業者の安全情報」に検索方法の解説を追加して利用方法を分かりやすくするとともに、安全情報の表示サイズを変更して視認性を向上させた。</p> <p>⇒ 平成31年3月1日に貸切バス事業者の安全性をより判断しやすくなるよう、国土交通省ホームページ内に、貸切バス事業者の安全情報検索のペー</p>

勧告事項等	国土交通省が講じた改善措置状況
<p>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</p> <p>(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 (勧告等要旨)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>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。</p> <p>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、特に旅行業協会に加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。</p> </div> <p>(説明)</p> <p>&lt;制度の概要等&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 旅行業法（昭和 27 年法律第 239 号）において、旅行業者等は、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あっせんは禁止</li> <li>○ 「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 日付け観産第 132 号観光庁長官通知）において、旅行業者は、貸切バス事業者が交付した運送引受書の保存義務付け</li> </ul>	<p>国土交通省が講じた改善措置状況</p> <p>ジを新設した。具体的には、検索条件に貸切バス事業者安全評価認定の項目等を設定し、安全確保への取組状況に対する優良度合いによって検索ができるようにするなど、貸切バス事業者の安全性を容易に検索できる仕様に改善した。（再掲）</p> <p>→ 旅行業界に対する知識の習得のため、都道府県とも協力し、貸切バスの運賃・料金制度等に関する説明会を平成29年9月に開催し、旅行業者計140人が参加した。</p> <p>また、「貸切バスの運送申込書・引受書の記載事項の確認について（周知）」（平成29年12月26日付け観光庁参事官（産業政策担当）事務連絡）を発出し、運送申込書・運送引受書の記載事項や記載内容の確認すべき点等について、都道府県、旅行業協会、第1種の協会非会員旅行業者に対して再周知した。</p> <p>さらに、平成30年2月7日に「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）を改正し、運送申込書・引受書の記載や保存が適切になされているか等について、旅行業者等立入検査の点検項目に追加した。</p> <p>⇒ 旅行業界に対する知識の習得のため、「貸切バスの運賃・料金に関するセミナー」を平成30年9月に名古屋と東京で、平成31年2月に札幌で開催し、旅行業者等合計234名が参加した。本セミナーにおいて、旅行業者と貸切</p>

勧告事項等	国土交通省が講じた改善措置状況
<p>○ これらの法令等については、旅行業協会に加入している旅行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者等は登録行政庁（観光庁及び都道府県）から情報提供</p> <p>&lt;調査結果の概要&gt;</p> <p>○ 28 旅行者の計 203 件の運送引受書のうち、運送引受書の記載漏れ（24 旅行者延べ 599 件）、運送引受書上で運賃の下限割れ疑い（14 旅行者計 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</p> <p>○ 改善基準告示や交代運転者配置基準等の違反とみられるもの（3 旅行者計 3 件）があり、中には旅行業協会に未加入の旅行者が貸切バスに係る制度等を誤って解釈している事例あり</p> <p>○ 運送引受書を保存していない事例あり（3 旅行者）</p> <p>○ 旅行者から、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あるとした貸切バス事業者が 55.4%、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あるとした貸切バス事業者が 52.8%（アンケート調査）</p> <p><b>（勧告等要旨）</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>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。</p> </div>	<p>バス事業者との取引の適正化が図られるよう、運送申込書・引受書の記載事項等の確認も含め、記載のルール等について周知を行った。旅行業協会に非加入の旅行者等に対しても、都道府県を通じて参加を呼び掛け、周知を行った。</p> <p>また、セミナー開催後に実施したアンケートにおいて、受講者から、「運賃・料金の算出に必要な事項について、具体的な事例を用いて説明をしてほしい」等の要望があったことから、これらも踏まえ、令和元年度においても引き続きセミナーを開催する予定である。</p> <p>なお、平成30年度に観光庁が立入検査を実施した65事業者において、運送引受書や契約書面の作成・保存義務等に関する理解・認識不足から、運送引受書の作成・保存等が適切に行われていないものが9事業者あり、これらの事業者については、指摘事項に対する改善状況を確認済み。</p> <p>→ 観光庁は、平成 29 年 5 月に、都道府県の旅行業の担当者を集めて実施した旅行業法事務担当者研修において、貸切バス関係の法令等についても講義を行った。さらに、平成 30 年度においては、新たに貸切バスの契約に関する講義時間を確保し、国土交通省自動車局から講師を招くなど、内容をより充実したものとすることを予定している。</p>

勧告事項等	国土交通省が講じた改善措置状況
<p>(説明)</p> <p>&lt;制度の概要等&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 旅行業法において、観光庁長官は、旅行業者等の法令遵守状況を確認するため、旅行業者等の営業所等に立入検査を実施することができる」と規定</li> <li>○ 旅行業法施行令（昭和46年政令第338号）により、第1種旅行業者以外の旅行業者等に対する立入検査は、営業所の所在地を管轄する都道府県知事が実施</li> </ul> <p>&lt;調査結果の概要&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 都道府県による旅行業者に対する立入検査において、運送引受書を3年間保存していない（18事業者）、運送引受書の記載に不備がある（6事業者）、運賃・料金の下限割れの疑いがある（51事業者）事例がみられ、61事業者に対し、上記事項について改善すべきとの指摘がされている一方、運賃・料金の下限割れの疑いがあった運行について、当該立入検査で指摘されておらず、指摘漏れの可能性がある事例あり</li> <li>○ 都道府県の担当者からは、貸切バスに関する専門知識の不足が課題であるとの意見あり</li> </ul> <p>(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</p> <p>(勧告等要旨)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>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</p> </div>	<p>また、観光庁は、都道府県に対し、「貸切バスの運賃・料金制度について（周知）」（平成29年12月26日付け観光庁参事官（産業政策担当）事務連絡）を発出し、旅行業者が貸切バスの運賃・料金の下限割れに関与しないよう指導・監督するために、貸切バスの運賃・料金の正しい理解と知識の習得に努めるよう依頼するとともに、国土交通省自動車局に対し「貸切バスの運賃・料金制度について（周知）」（平成29年12月26日付け観光庁参事官（産業政策担当）事務連絡）を発出し、都道府県から地方運輸局自動車関係部に問い合わせができるよう措置を講じた。</p> <p>⇒ 観光庁は、令和元年5月に、旅行業法事務担当者研修を実施した。同研修では、改正旅行業法の概要や立入検査の方法、旅行業者が扱う貸切バスの契約等のカリキュラムを設定し、業界団体や国土交通省自動車局から講義を実施するなど、各都道府県の旅行業の担当者に対し、旅行業者等への立入検査の方法や貸切バスの運賃・料金の記載内容等について周知を徹底した。</p> <p>→ 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、当該運送取引について貸切バスツアー適正取引推進委員会（以下「第三者委員会」という。）に通報することとしており、平成29年12月末までの、通報実績は20件となっている。今後、第三者委員会において</p>

勧告事項等	国土交通省が講じた改善措置状況
<p data-bbox="183 212 1081 443">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。</p> <p data-bbox="183 507 273 531">(説明)</p> <p data-bbox="183 555 398 579">&lt;制度の概要等&gt;</p> <ul data-bbox="161 603 1104 922" style="list-style-type: none"> <li>○ 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）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</li> <li>○ 優越した地位にある旅行者が、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あり</li> </ul> <p data-bbox="161 986 421 1010">&lt;調査結果の概要&gt;</p> <ul data-bbox="161 1034 1104 1401" style="list-style-type: none"> <li>○ 貸切バス事業者が手数料を支払っていた割合は 85.0%。手数料率が 15%以下であった割合が 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あり</li> <li>○ 旅行者が手数料を収受していた割合は、96.1%。手数料率が、15%以下のものが 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あり</li> <li>○ 貸切バス事業者の要素別原価の調査において、旅行者への手数料を含む「その他経費」の原価構成比は、18.1%（関東運輸局管内）</li> </ul>	<p data-bbox="1160 212 2078 339">過大な手数料と判断された場合、国土交通省自動車局及び観光庁は、当該貸切バス事業者及び旅行者に対し安全運行の確保について重点的に指導等を行う。</p> <p data-bbox="1160 355 2078 627">また、観光庁は、都道府県に対し、「過大な手数料により実質的な運賃・料金下限割れが疑われる旅行者の取扱について（周知）」（平成29年12月26日付け観光庁参事官（産業政策担当）事務連絡）を发出し、旅行者への立入検査等で過大な手数料の疑い事例を把握した場合は、第三者委員会に通報するよう、再周知した。平成30年2月20日時点での通報実績は1件となっている。</p> <p data-bbox="1160 643 2078 770">さらに、国土交通省自動車局と観光庁は、緊密な連携確保のため、通報事案の取りまとめを行い、月に1回程度、担当者連絡会議で情報共有を図っている。</p> <p data-bbox="1160 786 2078 1010">観光庁は、「平成29年度旅行業法遵守状況等自己点検の実施について」（平成29年12月1日付け観観産第553号観光庁観光産業課長通知）に基づき、第1種旅行者を対象に、手数料に関する取引書面の取り交わしが行われているか等について自己点検させるとともに、不備がある場合は速やかに改善措置を講ずるよう求めた。</p> <p data-bbox="1160 1026 2078 1153">また、3 (1) ①で記載した改正後の「旅行者等立入検査（通常検査）実施要領」においては、取引書面における手数料の記載の有無を点検項目に盛り込んだ。</p> <p data-bbox="1160 1169 2078 1297">国土交通省自動車局は、「貸切バス事業者の実態把握調査」を実施し、運行実態や運賃・料金の実態、手数料等に関する取引書面の取り交わし状況についてアンケート調査を行った。</p> <p data-bbox="1126 1361 2078 1401">⇒ 国土交通省自動車局及び観光庁は、平成31年3月に、手数料等による実</p>

勧告事項等	国土交通省が講じた改善措置状況
<p>○ 運行ごとの手数料率が把握できた貸切バス事業者の運送契約（454件）について、手数料を差し引いた運賃・料金額が下限額の70%未満であるものが27件、うち、50%未満であるものが6件</p> <p>○ 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%）</p>	<p>質的な下限割れ運賃の防止に向けて、貸切バス事業者と旅行者との手数料等に係る取引対策の強化を図った。</p> <p>具体的には、貸切バス事業者への監査や旅行者等に対する立入検査等によって、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下回っている事業者を把握した場合、事業者に対して積極的・主体的に調査等を実施し、第三者委員会からの助言も踏まえつつ、当該事案が貸切バス事業者の安全コストを阻害しているものとして法令違反と判断したときは、監査等の対象となった貸切バス事業者及び当該貸切バス事業者との取引に関与した旅行者に対して、行政処分を実施することとした。</p> <p>なお、この取扱いについては、文書を発出し、地方運輸局等や都道府県に対し、周知を図った。</p> <p>それに加えて、実質的な下限割れ運賃の防止に向けて、旅客自動車運送事業報告規則及び旅客自動車運送事業運輸規則第7条の2第1項の運送引受書の記載事項を定める告示を改正し手数料等の取引額を明確化した。</p> <p>また、観光庁は、前年度と同様、第1種旅行者を対象に、手数料に関する取引書面の取り交わしが行われているか等について自己点検を実施させ、不備がある場合は速やかに改善措置を講ずるよう求めている。</p> <p>さらに、平成30年度から、第1種旅行者以外を所管する都道府県に対しても、自己点検を登録事業者に対して実施するよう協力依頼を行った。</p> <p>なお、国土交通省自動車局及び観光庁では、月1回程度開催している担当者連絡会議に加え、通報事案に係る内容の確認や処理状況等について、メールによる照会・確認を実施するなど、継続的に情報共有・連携を図っている。</p> <p>一方で、国土交通省自動車局は、貸切バス事業者を対象に、旅行者との手数料等に関する取引書面の取り交わし状況等を把握するため、平成29</p>

勧告事項等	国土交通省が講じた改善措置状況
<p>(勧告等要旨)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>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。</p> <p>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。</p> </div> <p>(説明)</p> <p>&lt;制度の概要等&gt;</p> <p>○ 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</p> <p>&lt;調査結果の概要&gt;</p> <p>○ 国土交通省のホームページには、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、どのような通報を通知するのかなど、具体的な方法は不明確</p> <p>○ 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</p>	<p>国土交通省が講じた改善措置状況</p> <p>年9月と30年12月にアンケート調査を実施した。平成29年9月の調査では、約8割（412社のうち340社）、30年12月の調査では、約7割（984社のうち672社）の事業者で取り交わしが確認されている。</p> <p>→ 「「貸切バスの運賃・料金に関する通報窓口」の設置について」（平成28年8月30日付け国自安第110号・国自旅第147号国土交通省自動車局安全政策課長・自動車局旅客課長通達）により、国土交通省窓口へ寄せられた通報事案のうち、手数料に関する通報については、第三者委員会へ通報を行っている。平成29年12月時点で、144件の通報事案件数のうち、第三者委員会へ2件通報した。また、第三者委員会へ寄せられた通報についても、行政指導が必要と判断される事案については、国土交通省自動車局へ通報されることとなっている。</p> <p>さらに、優越的地位の濫用などの独占禁止法に関する通報が国土交通省窓口へあった場合については、公正取引委員会へ情報提供を行うこととした。</p> <p>なお、国土交通省及び第三者委員会への通報のうち、独占禁止法に関するもの以外の通報については、公正取引委員会へ年1回情報提供を行う予定である。</p> <p>より一層通報しやすい環境整備の一環として、平成30年1月15日付けで旅行者の団体である日本旅行業協会及び全国旅行業協会、貸切バス事業者等の団体である日本バス協会の全てに通報窓口を設置するとともに、各協会のホームページのトップページに通報窓口バナーを設けた。</p> <p>また、平成30年3月に、国土交通省ホームページの「貸切バスの運賃・料金に関する通報窓口のご案内」に、公正取引委員会への連絡方法について</p>



勧告事項等	国土交通省が講じた改善措置状況
<p>いるとの意見あり</p> <p>○ 公正取引委員会は、優越的地位の濫用等に関する専用窓口を設置しているほか、問題行為の疑いがある事業者に関する情報提供を受け付けているが、国土交通省のホームページ上では、手数料に関する通報について、公正取引委員会へ連絡する可能性があることや、公正取引委員会に直接申告ができることについては未記載</p> <p>(3) 指導等に係る関係機関の連携確保 (勧告等要旨)</p> <p>① 貸切バス事業者の法令違反への関与が疑われる旅行者等について、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。</p> <p>また、総合的な対策において観光庁が旅行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</p>	<p>も明記した。</p> <p>⇒ 上記のとおり、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は、第三者委員会及び公正取引委員会との連絡体制を整理しているところである。国土交通省の通報窓口寄せられた通報件数は、平成28年8月から31年1月末現在で214件となっており、このうち手数料に関する通報について、第三者委員会へ5件通報を行った。</p> <p>国土交通省及び第三者委員会に対する通報事案のうち、独占禁止法に関する通報事案は0件であったが、それ以外の通報事案は33件（平成30年度分）あり、平成31年4月に公正取引委員会に対して情報提供を行った。</p> <p>また、平成30年3月に国土交通省ホームページに明記した「貸切バスの運賃・料金に関する通報窓口のご案内」における公正取引委員会への連絡方法を引き続き周知するとともに、同年5月に、第三者委員会の通報窓口のウェブサイト、通報案件の処理の流れや審査に当たった考え方を公表した。</p> <p>→ 平成28年6月から平成29年12月の間に、「一般貸切旅客自動車運送事業者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26年7月1日付国自安第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）に基づく観光庁への通知実績のない3地方運輸局に対し、理由を確認したところ、通知対象となる事案がないとのことであった。</p> <p>また、同通知の判断基準についても認識しているとのことであったため、今後、通知対象となる事案があった場合は、通知するよう再周知した。</p>

勧告事項等	国土交通省が講じた改善措置状況
<p data-bbox="185 210 1081 268">有する体制を構築すること。</p> <p data-bbox="185 274 275 306">(説明)</p> <p data-bbox="185 322 398 354">&lt;制度の概要等&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="163 370 1104 737">○ 「「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と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、地方運輸局は、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、当該違反に旅行者等と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経由して観光庁観光産業課あてに通知、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</li> <li data-bbox="163 753 1104 880">○ 通知された旅行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経由して当該地方運輸局宛てに回報</li> </ul> <p data-bbox="163 944 421 976">&lt;調査結果の概要&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="163 992 1104 1264">○ 運賃・料金の下限割れの疑いのある旅行者との契約について、旅行者の関与が確実にあったとは言えないなどとして、通知していない地方運輸局がある一方、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あるなど、観光庁への通知対象とするか否かの判断基準が地方運輸局によって区々</li> <li data-bbox="163 1279 1104 1407">○ 観光庁への通知18件のうち、9件に対して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者の観光庁への通知は、幅広に行うことが重要</li> </ul>	<p data-bbox="1158 210 2076 290">引き続き、地方運輸局から観光庁への通知状況について注視することとした。</p> <p data-bbox="1158 306 2076 386">なお、その他の7地方運輸局については、同期間において通知実績があった。</p> <p data-bbox="1158 402 2076 529">また、月に1回程度、国土交通省自動車局及び観光庁は担当者連絡会議で相互の対応状況等について情報共有を実施しており、今後も継続的に実施する。</p> <p data-bbox="1135 593 2076 721">⇒ 旅行者の関与の判断基準は、上記通知において、「貸切バス事業者が旅行者等との間で交わした運送申込書又は運送引受書の写し等により違反事実が確認できる場合をいう」と明確にしているところ。</p> <p data-bbox="1158 737 2076 817">なお、上記の旅行者等の関与の判断基準については、令和元年6月各地方運輸局等へ再周知を行った。</p> <p data-bbox="1158 833 2076 1008">また、国土交通省自動車局及び観光庁では、月1回程度開催している担当者連絡会議に加え、通報事案に係る内容の確認や処理状況等について、電話、メールによる照会・確認を実施するなど、継続的に情報共有・連携を図っている。</p>

勧告事項等	国土交通省が講じた改善措置状況
<p>○ 通知後の観光庁等の対応について、2 地方運輸局において観光庁等から連絡がないとする事例あり。観光庁の対応結果の回報時期には決まりがなく、行政処分がなされるまで地方運輸局への連絡がないため、同局は対応状況が分からない状態</p> <p>(勧告等要旨)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>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。</p> </div> <p>(説明)</p> <p>&lt;制度の概要等&gt;</p> <p>○ 「旅行者等立入検査（通常検査）実施要領」（平成 21 年 1 月 15 日観光庁）に基づき、地方運輸局（観光部）は、旅行者への検査の結果、下請代金支払遅延等防止法、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</p> <p>○ 「旅行者への立入検査（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）に基づき、観光庁は、軽井沢スキーバス事故後の重点検査において、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等に情報提供</p> <p>○ 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）</p>	<p>国土交通省が講じた改善措置状況</p> <p>→ 今後、国土交通省自動車局と観光庁で連携し、以下の通知等に定める連絡体制を再整理の上、相互通報スキームを確定させて、都道府県に周知する予定である。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「旅行者等立入検査（通常検査）実施要領」（平成21年1月15日観光庁）</li> <li>・ 「旅行者への立入検査（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）</li> <li>・ 「観光庁等からの運賃・料金違反にかか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）</li> </ul> <p>また、月に1回程度、国土交通省自動車局及び観光庁は担当者連絡会議で相互の対応状況等について情報共有を実施しており、今後も継続的に実施する。</p> <p>⇒ 観光庁は、関係機関との連携を確保する観点から、行政処分を実施するまでに必要となる調査・立入検査等の手続や事務処理の流れについて、既存の通知等を再整理し、相互の通報スキームを確定させ、平成31年4月に、観光庁から、地方運輸局等及び都道府県等に対し、通知したところである。</p>

勧告事項等	国土交通省が講じた改善措置状況
<p>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。また、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規定</p> <p>&lt;調査結果の概要&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 都道府県から国土交通省への通報先が地方運輸局自動車関係部であるのか、又は観光庁観光産業課であるのかが、規程によって異なっており、実際の通報先をみると、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</li> <li>○ 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）への通報実績は8都道府県において計51件。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%）あり、その中には地方運輸局の部局間及び地方運輸局と運輸支局の間で連絡の行き違いや対応の停滞等が発生している事例あり</li> <li>○ 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となっており、行政処分に至った場合以外の内容や対応状況を観光庁では把握していない。</li> </ul> <p>4 「ランドオペレーター」への新たな規制の実効性確保 (勧告等要旨)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>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</p> </div>	<p>国土交通省が講じた改善措置状況</p> <p>具体的には、法令違反の疑いのある情報を把握した時点について、①観光庁や都道府県が旅行業者等に対する調査・立入検査等により把握した場合、国土交通省自動車局旅客課を経由して地方運輸局等に通知する、②地方運輸局等が貸切バス事業者に対する監査により把握した場合、同省自動車局旅客課を経由して観光庁へ確認依頼する（都道府県所管の旅行業者の場合は都道府県に依頼）、③地方運輸局等が第三者委員会からの通知により把握した場合、同省自動車局旅客課を経由して観光庁へ確認依頼する（都道府県所管の場合は都道府県に依頼）など、区分した上で、それぞれの場合における事務処理の流れ等を細かく整理した。</p> <p>また、国土交通省自動車局及び観光庁では、月1回程度開催している担当者連絡会議に加え、通報事案に係る内容の確認や処理状況等について、メールによる照会・確認を実施するなど、継続的に情報共有・連携を図っている。</p> <p>→ 通訳案内士法及び旅行業法の一部を改正する法律（平成29年法律第50号）が、平成30年1月4日から施行された。 改正旅行業法では、ランドオペレーターを「旅行サービス手配業者」と</p>

勧告事項等	国土交通省が講じた改善措置状況
<p>バス等の安全確保を図る上で支障となる可能性がある。</p> <p>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りたい。</p> <p>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。</p> <p>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</p> <p>(説明)</p> <p>&lt;制度の概要等&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 軽井沢スキーバス事故では、ツアーを催行した旅行者以外に、「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者が介在。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」を記載</li> <li>○ 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とされた。</li> <li>○ 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</li> </ul> <p>&lt;調査結果の概要&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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</li> </ul>	<p>定義し、都道府県知事による登録制とし、旅行サービス手配業者の貸切バスの運賃料金の下限割れ関与等や旅行者が無登録の旅行サービス旅行者を手配した場合などの法令違反について、厳正に対処するべく、処分基準を整備した。</p> <p>また、事業者間取引における書面交付を義務付け、旅行サービス手配業者としての登録番号や旅行サービス手配業務取扱管理者の氏名等を取引の相手方に通知することとし、旅行サービス手配業者としての実態の確認が容易にできるようにしたほか、旅行サービス手配業の登録簿は公衆の閲覧に供することとした。</p> <p>さらに、「旅行者等立入検査(通常検査)実施要領」の改正において、旅行者が無登録の旅行サービス手配業者と取引をしていないかを立入検査時の点検項目に追加した。</p> <p>「無登録の旅行サービス手配業者と取引をしないよう、サービス提供機関等の関係者が協力して取り組む」ことを徹底するため、観光庁では、旅行サービス手配業の登録制度開始の案内チラシを作製し、日本バス協会等の関係機関に対して、傘下会員に対する周知の依頼を行った。</p> <p>また、旅行サービス手配業者及び運送又は宿泊のサービス提供機関等の関係者も対象として、旅行業法の改正についての説明会を全国10か所で計12回開催し、制度の周知徹底を図った。</p> <p>なお、平成30年3月30日現在、636事業者が旅行サービス手配業者として登録を受けている。</p> <p>これらの措置を講じて、無登録の旅行サービス手配業者の撲滅に努めている。</p> <p>⇒ 観光庁は、平成30年度に開催した「貸切バスの運賃・料金に関するセミ</p>

勧告事項等	国土交通省が講じた改善措置状況
<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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あり</li> <li>○ 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 件あり。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</li> <li>○ 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 事業者あり <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 申込者が旅行業登録を受けているかどうかは特に確認せず (2 事業者)</li> <li>・ 申込者は旅行者の名前だったが、別のランドオペレーターが介在</li> </ul> </li> </ul>	<p>ナー」において、改正旅行業法に伴う旅行サービス手配業の登録制度開始の案内チラシを配布し、説明するなど改めて旅行者等に対して制度の周知等を図った。</p> <p>また、ランドオペレーターとしての登録の有無の確認方法については、旅行サービス手配業者の登録の際は、会社名称が登録番号とともに記録されるため、これらの情報を基に、各都道府県の旅行業の主管部局において確認が可能であることや、事業者間取引においては、登録番号等が記載された書面での取引が義務付けられていること等から、「登録」又は「非登録」の旅行サービス手配業者の確認が可能となっている。</p> <p>なお、軽井沢スキーバス事故対策委員会においては、旅行者・ランドオペレーターに新たに義務付けられる書面交付が、着実に実施されているかを検証するため、「旅行者・ランドオペレーターの貸切バス事業者に対する書面交付義務違反割合」を指標として設定し、立入検査等によって、確認を行うこととしたところであり、観光庁は、第1種旅行者に対して実施している立入検査や旅行業に係る安全確保状況等の自己点検結果によって書面交付義務違反の把握を行い、フォローアップを行うこととした。</p> <p>さらに、観光庁は、第2種旅行者、第3種旅行者、地域限定旅行者、旅行者代理業者及び旅行サービス手配業者についても、第1種旅行者と同様に書面交付義務違反の状況を把握するため、「旅行者等及び旅行サービス手配業者に対する書面交付義務の遵守状況の確認について（協力依頼）」（平成30年12月11日付け観産第484号観光庁参事官（旅行振興）通知）により、各都道府県に対し、協力依頼を行った。</p> <p>なお、これらの取りまとめ結果については、令和元年7月3日に開催した「第14回軽井沢スキーバス事故対策検討委員会」において公表済み。</p>

勧告事項等	国土交通省が講じた改善措置状況
	<p>＜参考＞旅行者・ランドオペレーターの貸切バス事業者に対する書面交付義務違反割合（書面交付義務違反事業者数/旅行者・ランドオペレーター事業者数）  平成30年度：3.5%（301事業者/8,553事業者）</p>