

平成 24 年 7 月 26 日  
北海道管区行政評価局

## インターネットによる都市間バスの運行情報の提供について

—当局の調査結果及び行政苦情救済推進会議の意見を踏まえたあっせん—

総務省北海道管区行政評価局（局長：松本順）は、次の行政相談を受け、実情を調査するとともに、行政苦情救済推進会議（座長：弁護士 曾根理之）に諮り、「利用者サービス向上のため、都市間バスを運行している事業者（以下「都市間バス事業者」という。）はインターネットによる運行情報の提供を推進していくべき」などの意見を踏まえ、本日、北海道運輸局に対してあっせんを行いました。

### 【行政相談の要旨】

4月初旬に本州旅行を計画していたが、当日、低気圧の接近で公共交通機関に乱れが出ていることをニュースで知った。そこで、公共交通機関の運行情報をインターネットで調べようとしたが、JRと航空会社はホームページで運行情報を掲載しているものの、バス会社は掲載していなかったため改善してほしい。

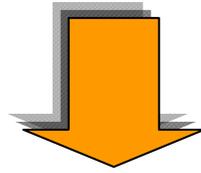
### 【当局の調査結果及び行政苦情救済推進会議の意見】

#### (1) 当局の調査結果

- 北海道内の都市間バス事業者 18 社のうち、運行情報をインターネットで提供しているのは 2 社にとどまっている。
- 未提供の都市間バス事業者 16 社から 6 社を抽出して、提供していない理由などを聴取したところ、
  - ・ 4 社は、利用者サービスの観点からインターネットによる提供を検討したいとする意見
  - ・ 2 社は、①システム開発費等の費用負担が困難、②システムを運用する体制の確保が困難、③路線数が膨大で、全ての路線の運行情報を正確に把握することが困難との理由から、インターネットによる提供に消極的な意見
- 提供している都市間バス事業者 2 社から費用負担、提供にかかる業務量などを聴取したところ、
  - ・ システム導入費用は 14 万円程度
  - ・ 情報の入力社員が 1 分～20 分程度で行っており、負担は少ないとしている。

(2) 行政苦情救済推進会議の意見

- 近年の情報通信技術の進展状況を考慮すれば、利用者サービス向上のため、都市間バス事業者もインターネットによる運行情報の提供を推進していくべき。
- 利用者が多ければ運休等による影響も大きいので、そのような路線を有している都市間バス事業者はインターネットによる運行情報の提供を積極的に行っていくべき。
- インターネットで運行情報を提供しているところと提供していないところがあった場合、利用者は当該情報を提供している方を選択するのではないか。その意味で、インターネットで運行情報を提供することは、都市間バス事業者にとってもメリットがあると思われるので、積極的に取り組んでもらいたい。



【北海道運輸局に対するあっせん】

情報通信技術の進展を踏まえ、未提供の都市間バス事業者に対して、悪天候などによる運休、遅延等の運行障害が発生した際には、従来の周知方法に加えて、インターネットによる運行情報の提供を積極的に行うよう要請すること。

その際、未提供の都市間バス事業者のインターネットによる運行情報の提供を促進する観点から、運行情報の提供方法や提供内容等に関する先行事例等を収集し、関係都市間バス事業者に提供すること。

北海道管区行政評価局

評価監視官： なかはた ひろし 中島 寛司

電 話：011-709-1804(直通)

:011-709-2311(内線 3137)

電子メール：hkd13@soumu.go.jp

(参考資料)

【行政苦情救済推進会議とは】

- 行政苦情救済推進会議は、総務省に申し出られた行政に関する苦情のうち、判断の難しい問題や地域で重要な問題等の改善方策等について高い識見を有する公正な第三者による国民的立場からの意見を提言してもらい、当該問題の的確かつ効果的な処理を推進することを目的として、総務省本省及び全国 12 か所の管区行政評価局・行政評価事務所に設けられている機関。
- 北海道管区行政評価局では、昭和 56 年 8 月から開催

[行政苦情救済推進会議の構成メンバー]

- (座長) 曾根理之 (弁護士、恵庭市教育委員長)  
蓮池 穰 (札幌学院大学名誉教授)  
森 恵美子 (北海道行政相談委員連合協議会会長)  
高田 敏春 (札幌商工会議所理事)  
中田 和子 (北海道女性団体連絡協議会会長)

【バス事業者による運行情報提供についての法令等の定め】

- 旅客自動車運送事業運輸規則 (昭和 31 年運輸省令第 44 号) 第 17 条の要旨  
一般乗合旅客自動車運送事業者は、天災その他の事故により事業計画又は運行計画に定めるところに従って運行する事ができなくなったため、旅客の利便を阻害するおそれのある場合は、遅滞なく、事故の概要、復旧の見込み等を営業所その他の場所において公衆に見やすいように掲示しなければならない。

【道内の都市間バス事業者における運行情報の提供状況】

バス事業者	路線数	運行便数	運休便数	ホームページへの掲載の有無
A	5	2,584	29	○
B	2	912	0	○
C	32	106,666	2,687	×
D	4	2,304	0	×
E	6	10,846	12	×
F	12	13,984	0	×
G	8	3,898	32	×
H	1	520	0	×

- (注) 1 本表は、当局の調査結果による。  
2 「運行便数」及び「運休便数」については、平成 23 年 12 月から 24 年 4 月までの実績である。  
3 「ホームページへの掲載の有無」については、平成 24 年 6 月 19 日時点である。