

ユーザー車検の予約について

(沖縄行政評価事務所行政苦情救済推進会議の検討結果を踏まえたあっせん)

総務省沖縄行政評価事務所

1 相談内容(要旨)

陸運事務所が行う車検の検査ラインは、比較的空いている日があるため、テレホンサービスにより事前予約をしないで、空いている時間にユーザー車検の受検を申し込もうとしたところ、陸運事務所の窓口担当者に受け付けてもらえなかった。検査ラインが空いているときには、事前予約がない場合であっても、車検を行ってほしい。

2 当事務所の調査結果

これを受けて、当事務所が調査したところ、陸運事務所におけるユーザー車検は、予約枠に比べ、予約数が少なく余裕がある日がみられるものの、当日の申込みを認めると、事前の確認をしないで車両を持ち込むケースが多発し、混乱が生ずるおそれがあると認められることから、ユーザー車検の当日申込み、当日検査の実施は困難である。

しかし、当事務所が、ユーザー車検の予約システムについて、更に調査した結果、他府県の車検場(運輸支局)では、年中無休で24時間にわたり予約を受付けているのに対し、陸運事務所の場合は、休日の予約の申込みや取消しを行えるシステムとなっていない。

3 陸運事務所に対する改善のあっせん

このため、当事務所では、同種・類似の苦情の再発を防止し、国民に対する行政サービスの向上を図る観点から、民間の有識者で構成する行政苦情救済推進会議(座長:金城秀三 元琉球大学学長)の意見を聴くなどして検討した結果、陸運事務所に対し、予約システムに関して、他府県と同様に、休日の予約の申込みや取消しの受付を実施し、受付時間も24時間に拡大することについて、平成14年10月24日、文書であっせんした。