

(3) 指導等に係る関係機関の連携確保

勧告	説明図表番号
<p>【制度の概要】</p> <p>ア 地方運輸局から観光庁に対する通知</p> <p>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経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。</p> <p>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するとされている。</p> <p>イ 観光庁及び都道府県から国土交通省に対する通報</p> <p>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、旅行者等への検査の結果、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。</p> <p>また、軽井沢スキーバス事故後の重点検査においても、「旅行者等への立入検査（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。</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）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发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。</p> <p>（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。</p>	<p>図表 3-(3)-①</p> <p>図表 3-(3)-②</p> <p>図表 3-(3)-③</p> <p>図表 3-(3)-④</p> <p>図表 3-(3)-⑤</p> <p>図表 3-(3)-⑥</p> <p>図表 3-(3)-⑦</p>

【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者の観光庁への通知を幅広く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

図表 3-(3)-⑧

図表 3-(3)-⑨

図表 3-(3)-⑧
(再掲)

図表 3-(3)-⑩

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。

図表 3-(3)-⑩

(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

図表 3-(3)-⑪

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・料金の下限割れが見受けられる旅行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・料金の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となっており、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】

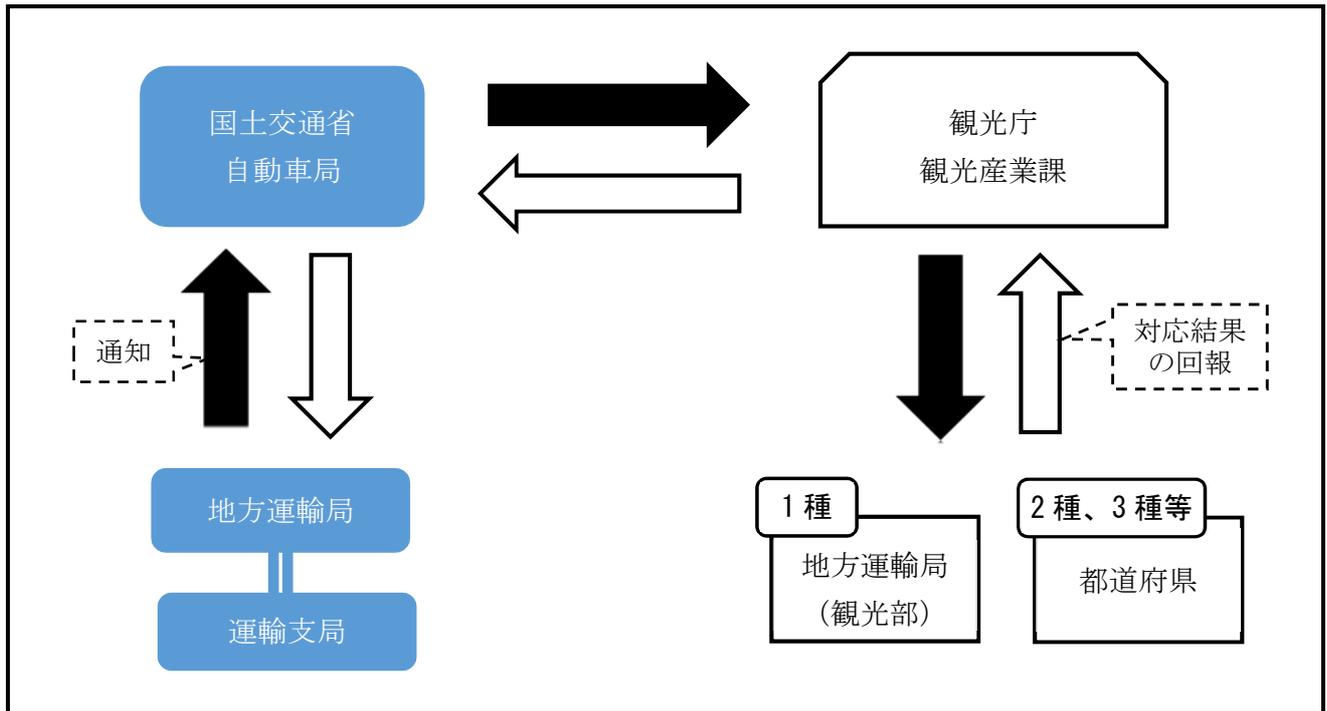
したがって、国土交通省は、関係機関における連携を確保する観点から、次の措置を講ずる必要がある。

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者への行政処分等の強化を検討す

<p>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。</p> <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。</p> <p>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>	
--	--

図表 3-(3)-① 地方運輸局から観光庁に対する通知



(注) 国土交通省の資料に基づき、当省が作成した。

図表 3-(3)-② 「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）（抜粋）

一般貸切旅客自動車運送事業者（以下「貸切バス事業者」という。）の法令違反への関与が疑われる旅行業者又は旅行業者代理業者（以下「旅行業者等」という。）に対する指導に資するため、旅行業者等を所管する関係機関（以下「関係機関」という。）に対し、当該違反事実等を通知することとし、その取扱いを下記のとおり定めたので、本取扱いの確実な運用を期されたい。

なお、本取扱いについては、観光庁観光産業課と協議済であることを申し添える。

記

1. 関係機関に通知する事案

(1) 通知の要件

貸切バス事業者が、道路運送法（昭和 26 年法律第 183 号。以下「法」という。）又は同法に基づく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、2. により関係機関へ通知するものとする。

(2) 通知の対象とする違反行為

関係機関への通知の対象とする違反行為は次のとおりとする。

- ① 法第 9 条の 2 第 1 項の違反
- ② 法第 20 条の違反

- ③ 法第 30 条第 2 項の違反（従前の高速ツアーバス又は従前の会員制高速バスの運行形態に該当する運行）
- ④ 「旅客自動車運送事業運輸規則第 21 条第 1 項の規定に基づく事業用自動車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）の違反（以下のものに限る。）
 - イ. 1 日の最大拘束時間
 - ロ. 休息期間（一の運送申込において休息期間が含まれている場合に限る。）
 - ハ. 連続運転時間
- ⑤ 運輸規則第 21 条第 6 項の違反
- ⑥ 運輸規則第 38 条第 1 項の違反のうち道路交通法（昭和 35 年法律第 105 号）第 22 条に規定する事業用自動車の運転者の最高速度違反に係るもの
- ⑦ その他旅行者等との関与が疑われる法又は運輸規則の規定の違反

(3) 旅行者等との関与の判断基準

1. (1)の「旅行者等との関与が疑われる場合」とは、当該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、当該違反事実が確認できる場合をいい、(2)④及び⑥の違反については、申込又は引受の内容における出発・到着時間又は運行行程が合理的でなく、結果として違反となった場合をいう。

2. 通知

(1) 地方運輸局（沖縄総合事務局を含む。以下「地方運輸局等」という。）は、1. に該当する事案であって、当該違反について法第 40 条に規定する輸送施設の使用停止以上の行政処分を行った場合、別紙 1 により自動車局安全政策課を経由して観光庁観光産業課あて通知するものとする。

なお、通知は、貸切バス事業者に対する行政処分の決定後に行うものとする。

(2) (1)の通知を受けた観光庁観光産業課は、旅行業法施行規則（昭和 46 年運輸省令第 61 号）第 1 条の 2 各号に規定する旅行業に係る業務の範囲に応じ、第一種旅行業務を営む者については、当該旅行者等を管轄する地方運輸局等の観光担当部署に、第二種旅行業務を営む者、第三種旅行業務を営む者、地域限定旅行業務を営む者及び旅行者代理業を営む者については、当該旅行者等の主たる営業所の所在地を管轄する都道府県へ通知する。

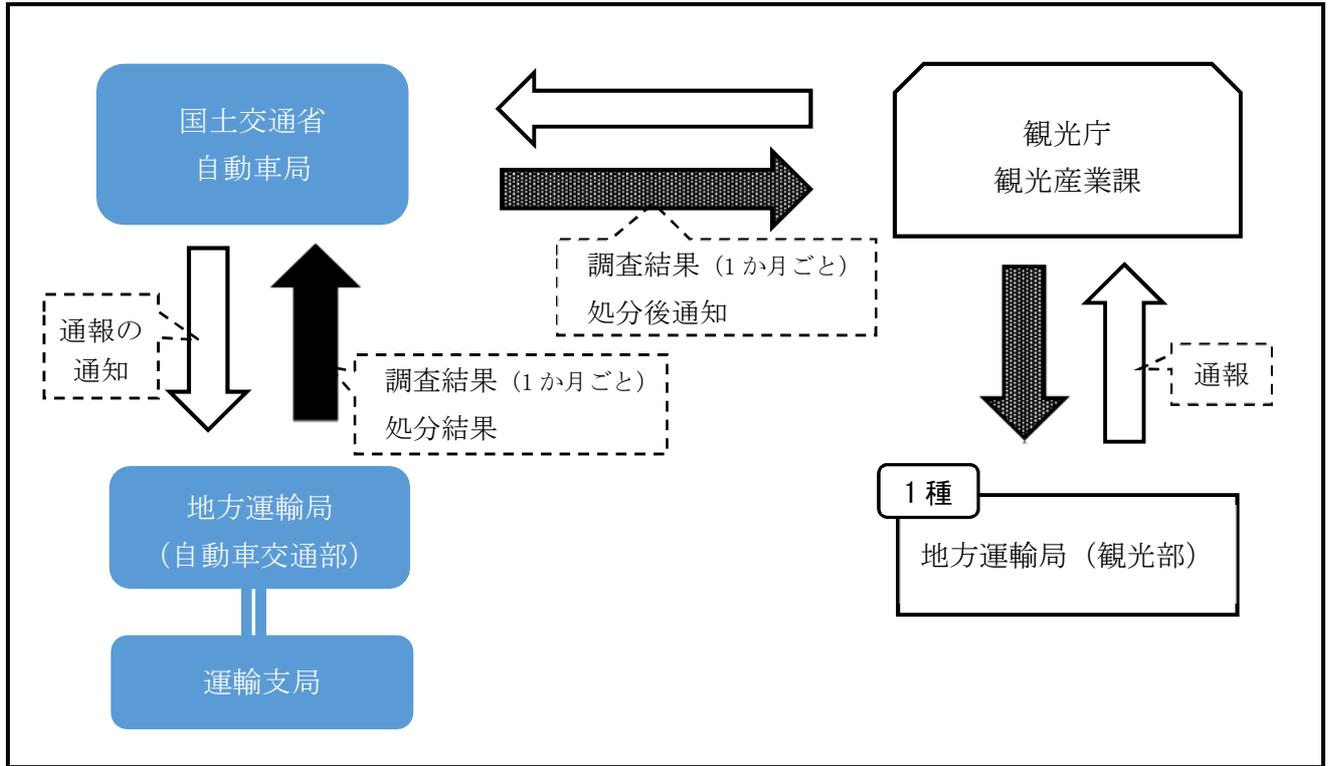
3. 通知に対する回報

2. (2)に基づき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、別紙 2 により観光庁観光産業課から自動車局安全政策課を経由して当該地方運輸局あて回報するものとする。

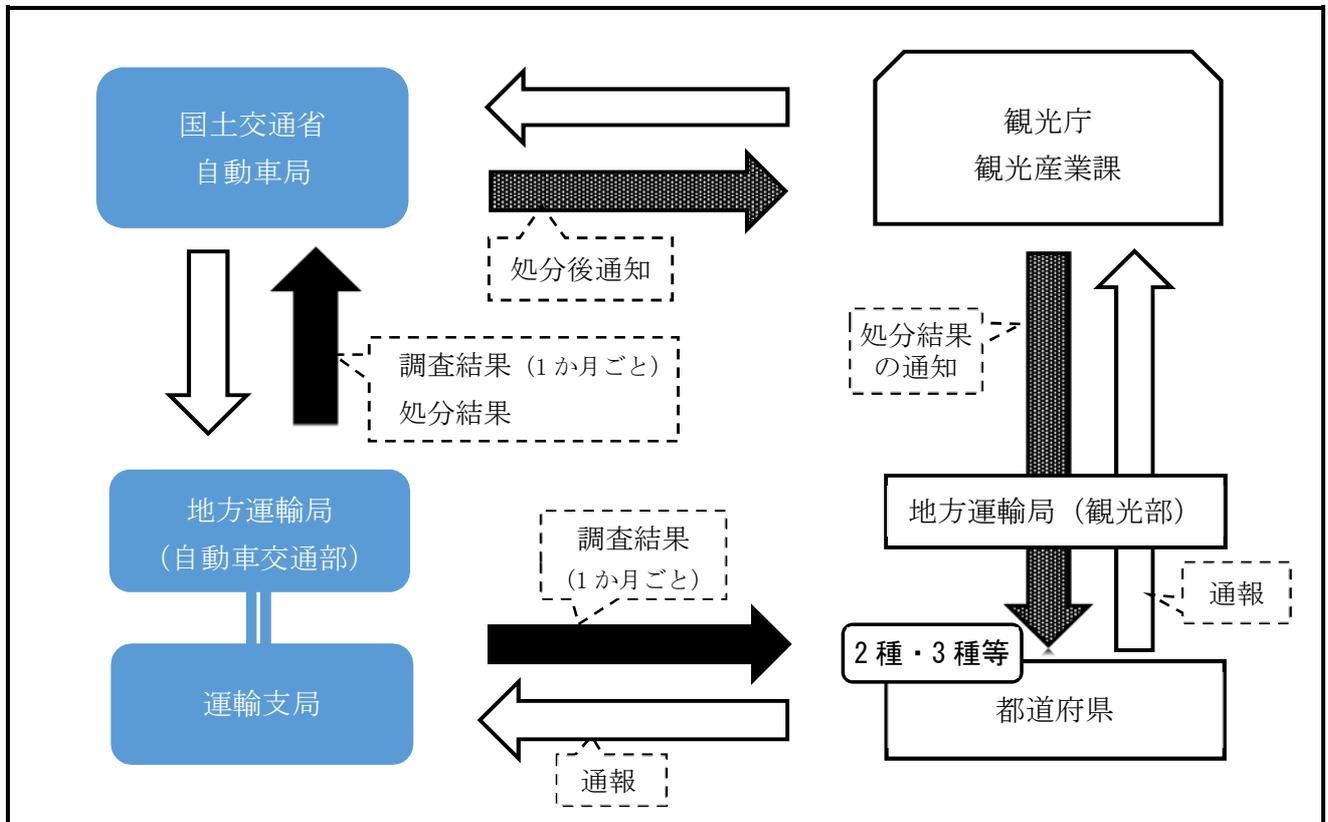
(注) 下線は当省が付した。

図表 3-(3)-③ 観光庁及び都道府県から国土交通省に対する通報

<第1種旅行者>



<第2種・第3種旅行者等>



(注) 国土交通省の資料に基づき、当省が作成した。

図表 3-(3)-④ 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）（抜粋）

1. 適用範囲

本要領は、旅行業法第 26 条第 2 項の規定に基づき実施する立入検査のうち、観光庁及び各地方運輸局（沖縄総合事務局を含む。）が一般的な指導・監督を主な目的として実施する立入検査（以下「検査」という。）について適用する。

7. 検査結果の報告

(2) 検査の結果、下請代金支払遅延防止法、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うえ、必要に応じて関係官署に通報する等、適切に対応すること。

(注) 下線は当省が付した。

図表 3-(3)-⑤ 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）（抜粋）

7. 立入検査で判明した違反について

立入検査で確認していただく他法令違反は、確認されたとしても、あくまで違反の「疑い」が認められるにとどまるため、疑いのある事実については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していただくこととなります。その後、他法令違反が確定した後、旅行業法に基づき処分を検討することとなります。

(注) 下線は当省が付した。

図表 3-(3)-⑥ 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）（抜粋）

1. 通報の取扱いについて

観光庁等からの通報については、「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 日付け事務連絡）に基づき対応すること。

なお、調査にあたっては、違反のあった旅行業者との契約を中心に実態把握を行うこととされたい。

2. 調査結果の報告について

① 観光庁からの通報事案

観光庁から通報のあった事案については、当面の間、各運輸局等において前月末時点における調査及び指導の結果を別紙様式にとりまとめ、自動車局旅客課旅客運送適正化推進室あて毎月 10 日までに報告するものとする。

② 都道府県からの通報事案

都道府県から通報のあった事案については、当面の間、前月末時点における調査及び指導の結果を別紙様式にとりまとめ、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毎月 10 日までに報告するものとする。

(注) 下線は当省が付した。

図表 3-(3)-⑦ 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）（抜粋）

1. 調査・指導の対象となる事業者
調査・指導の対象となる事業者は、運賃・料金違反に係る通報があった者のうち、 <u>通報者の氏名・連絡先が明らかであって、運賃・料金違反に係る通報内容（運行の行程や運賃・料金の額等）が具体的なものとする。</u>
2. 運輸支局（神戸運輸管理部及び沖縄総合事務局陸運事務所を含む。）における対応
(1) 上記 1. の対象となる事業者に対して、次の①～③の要領による実態調査を実施すること。
① 呼出による対面調査とすること。
② 対面調査に当たって、原則として、直近 1 か月分の運送引受書及び運行指示書を持参するよう指示すること。なお、調査対象となる営業所の配置車両が多い場合や、通報対象の車両が特定されている場合等は、任意の車両を抽出し、対象車両の運送引受書及び運行指示書を持参させることも可とする。
③ 対面調査は、別添調査書を参考に、運賃・料金の收受方法や算定方法について事業者へのヒアリングを行い、これらの実態把握を中心に行うこと。

（注）下線は当省が付した。

図表 3-(3)-⑧ 地方運輸局から観光庁に対する通知実績

（単位：件）

通知元	区分	平成 27 年度	28 年 4 月 1 日～ 12 月 31 日	通知された	
				旅行業者数合計	うち、行政処分
東北運輸局		0	2	2	1
関東運輸局		3	3	6	3
中部運輸局		0	9	9	4
中国運輸局		1	0	1	1
合計		4	14	18	9

（注）1 当省の調査結果による。

2 「うち、行政処分」は、平成 28 年 12 月 31 日時点の件数である。

図表 3-(3)-⑨ 地方運輸局が観光庁に通知した実績がない理由

地方運輸局	理由
北海道運輸局	旅行業者の関与が確実に疑われる事例でなければ通知は行わないため。 貸切バス事業者が自らの違反を認めている場合には、旅行業者の関与はないと判断するため。
九州運輸局	契約先が旅行業登録と貸切バス事業の許可を持っている事業者であり、どの立場で運送を依頼したか判別できないため。

（注）当省の調査結果による。

図表 3-(3)-⑩ 地方運輸局から観光庁への通知に対する行政処分の実績

(単位：件)

通知先	区分	通知された旅行業者数	うち、行政処分
観光庁への通知（第1種）		5	4 (80.0%)
都道府県への通知（第2、3種）		13	5 (38.5%)
合計		18	9 (50.0%)

(注) 1 当省の調査結果による。

2 「通知された旅行業者数」は、平成27年4月1日から28年12月31日までの数である。

3 「うち、行政処分」は、平成28年12月31日時点の件数である。

4 ()内は、「通知された旅行業者数」に占める割合である。

図表 3-(3)-⑪ 軽井沢スキーバス事故後の重点検査における地方運輸局（観光部）から国土交通省に対する通報実績

(単位：件)

通報元	区分	通報された貸切バス事業者数	うち、行政処分
北海道運輸局		3	0
東北運輸局		1	0
関東運輸局		5	0
合計		9	0

(注) 1 当省の調査結果による。

2 「うち、行政処分」は、平成28年12月31日時点の件数である。

図表 3-(3)-⑫ 軽井沢スキーバス事故後の重点検査における都道府県から地方運輸局（観光部）
に対する通報実績

(単位：件)

通報元	区分	通報された		
		貸切バス事業者数	うち、その後の 対応が不明	うち、行政処分
	宮城県	3	3	0
	東京都	30	30	1
	神奈川県	1	1	0
	静岡県	9	0	0
	奈良県	1	1	0
	広島県	5	5	0
	岡山県	1	1	0
	佐賀県	1	0	0
	合計	51	41 (80.4%)	1 (2.0%)

(注) 1 当省の調査結果による。

2 「うち、行政処分」は、平成 28 年 12 月 31 日時点の件数である。

3 行政処分された 1 件は、通報対象の旅行業者とは異なる旅行業者との契約において行政処分されたものである。

4 () 内は、「通報された貸切バス事業者数」に占める割合である。