

行政相談を契機とした

「タクシーの障害者割引適用時の

適正対応に関する調査」

結果報告書

平成31年3月

東北管区行政評価局

目 次

第 1 調査実施の経緯等	1
第 2 調査結果	2
1 障害者割引の際の本人確認方法等	2
(1) 制度等	2
(2) 個人情報の記録	3
ア 個人情報の記録に関する苦情・トラブル	3
イ 個人情報の記録理由等	3
(3) 利用の都度の本人確認	3
ア 利用の都度の本人確認に関する苦情・トラブル	3
イ 利用の都度障害者手帳の提示を求めない本人確認方法	3
2 障害者割引運賃及び適用方法の表示・掲載	4
(1) 制度等	4
(2) 適用方法等の周知に係る苦情・トラブル	4
(3) 障害者割引運賃及び適用方法の表示・掲載状況	4
3 精神障害者割引の導入拡大	5
(1) 制度等	5
(2) 精神障害者割引に係る苦情・トラブル等	5
(3) 精神障害者割引の導入状況等	5
ア 導入状況	5
イ 導入経緯・理由等	6
(4) 精神障害者手帳の確認状況等	6
4 所見	8
【別添資料】	
資料 1 「障害者手帳等の提示を利用の都度求めていない例」	9
資料 2 「苦情・トラブルの減少に効果的であったとする表示」	10
資料 3 「平成 27 年 4 月 1 日から秋田県が交付する障害者の手帳とカバーが新しく なります」	11

第1 調査実施の経緯等

1 調査実施の経緯

- ① 総務省行政相談センター「きくみみ秋田」(注)に苦情

(注) 総務省秋田行政監視行政相談センターの行政相談窓口の愛称

平成30年10月に秋田県内でタクシーを利用し、障害者割引のため障害者手帳を提示したところ、手帳番号や氏名を記録された。

このような個人情報の記録は、国土交通省の通達に反しているので、改善するようあっせんしてほしい。



- ② あっせんの結果、通達の再周知だけでは全事業者における改善は困難

国土交通省東北運輸局秋田運輸支局にあっせんした結果、苦情が寄せられたタクシー事業者に対し、個人情報を記録しないよう個別に改善指導及び東北6県内の事業者に通達が再周知された。

しかし、東北6県内の事業者には、平成30年2月及び7月にも通達が再周知されていた上、10月時点で個人情報を記録している複数の事業者が確認されたことから、通達の再周知だけでの全事業者における改善は難しいとみられた。

- ③ 総務省の行政相談の特色である行政評価局調査機能の活用

通達の再周知だけでは、同種・類似の苦情の発生が予想されたことから、苦情の原因となっている行政の制度・運営の改善を促進するため、総務省の行政相談の特色である行政評価局調査機能を活用して、タクシーの障害者割引の実態を調査することとした。

2 対象機関

- (1) 調査対象機関

東北運輸局

- (2) 関連調査等対象機関

県、市町村、関係団体、事業者(注)等

(注) 東北運輸局管内(東北6県内)全ての法人タクシー事業者752者(平成31年1月1日時点)

3 担当部局

総務省東北管区行政評価局

4 実施時期

平成30年12月～31年3月

第2 調査結果

1 障害者割引の際の本人確認方法等

(1) 制度等

各公共交通機関では、障害者の自立及び社会における活動への参画を支援する社会的要請に応えるため、障害者への運賃割引（以下「障害者割引」という。）制度を設定している。

タクシー業界は、平成2年5月に運輸省（現国土交通省）が発出した「一般乗用旅客自動車運送事業の運賃及び料金に関する制度について」（平成2年5月18日付け地自第169号東北運輸局長宛て地域交通局長通達）により、身体障害者等に交付される手帳（以下「障害者手帳」という。）の提示でタクシー運賃の1割引を行う障害者割引制度（注）を実施している。

（注） 当時は、身体障害者手帳保持者に対する身体障害者割引のみで、現在は、療育手帳保持者に対する知的障害者割引、精神障害者保健福祉手帳保持者に対する精神障害者割引についてもそれぞれ実施

なお、この障害者割引制度は、市町村が費用を負担する福祉タクシー券等による割引とは異なり、タクシー事業者の負担による公共的割引である。任意で集計を行っている東北5県（山形県を除く。）のタクシー協会（以下「協会」という。ハイヤー協会を含む。以下同じ。）加盟事業者における割引負担額は、平成29年度で約2億8千万円となっている。

東北運輸局管内におけるタクシーの障害者割引の際の本人確認方法等については、表1のとおり、「タクシーの身体障害者等割引適用時の取扱いについて」（平成20年8月29日付け東自旅二第765号各運輸支局長宛て東北運輸局自動車交通部長通達。以下「取扱通達」という。）が発出されている。

表1 取扱通達（平成20年8月）における本人確認方法

- | |
|---|
| <p>① 利用者が障害者手帳に貼付された写真を運転者に対して提示することにより本人であることを確認する方法とすること。</p> <p>② 個人情報の適正な取扱いの確保の観点から、障害者手帳の提示に際して、障害者手帳に記載された手帳番号、氏名その他の個人情報（以下「個人情報」という。）を記録しないこと。</p> |
|---|

その後、障害者等の移動上の利便性を向上させる観点から、表2のとおり、「障害者割引運賃による乗車券の購入及び乗車時の本人確認について」（平成31年2月7日付け国自旅第242号東北運輸局自動車交通部長宛て国土交通省自動車局旅客課長通知。以下「協力依頼通知」という。）が発出されている。

表2 協力依頼通知（平成31年2月）の内容

- | |
|--|
| <p>① 本人確認方法について、障害者手帳等に係る情報を事前に会員情報に登録するなどして、「障害者手帳等の提示を利用の都度求めていない例」（注）を周知すること。</p> <p>② 障害者に過度な負担とならないよう、合理的な方法で本人確認を行うこと。</p> |
|--|

（注） 「ANAグループ、JALグループによる会員情報による確認」、「スルッとKANSAI特別割引用ICカードによる確認」を行っている例（別添資料1「障害者手帳等の提示を利用の都度求めていない例」参照）

(2) 個人情報の記録

ア 個人情報の記録に関する苦情・トラブル

個人情報の記録に関して、障害者等の利用者から法人タクシー事業者（以下「事業者」という。）、協会、東北運輸局、県、市町村等に寄せられた苦情・トラブルを確認したところ、取扱通達が再周知されている平成30年7月以降においても、障害者手帳を提示した際に、個人情報を日報等に記録されたとの苦情・トラブルがみられた。

また、個人情報を記録されそうになり不快な思いをしたため、障害者割引自体を受けなかったとの苦情もみられ、個人情報の記録が障害者割引利用の妨げとなっていることが考えられる。

イ 個人情報の記録理由等

個人情報を記録している又は記録していた事業者に主な理由を確認したところ、運転者による障害者割引を行っていないにもかかわらず割引があったことにする行為を抑止するためとしている。

一方、記録していない事業者の取組等をみると、有効性の確認が困難な個人情報の記録よりも、①障害者割引の多い運転者への声がけ等の社員教育を行うこと、②近年急速に普及している外側・内側ドライブレコーダーを社員教育の一環として適宜活用することで特段支障はないとしている事業者もみられた。

また、社内の事務処理や協会への割引件数、金額の報告に当たって日報等への個人情報の記録が必要ではないかとしている事業者もみられた。一方、日報等への記録は「障割」や「△」などと記すことにより行っている事業者は、個人情報の記録がなくてもそのような対応で特段支障はないとしている。

(3) 利用の都度の本人確認

ア 利用の都度の本人確認に関する苦情・トラブル

利用の都度の本人確認に関して、事業者から寄せられた苦情・トラブルを確認したところ、「取扱通達に基づき、本人確認のために障害者手帳の提示を求めると、以前提示したのだから、利用の都度の提示は不要だろうと言われ、本人確認が困難であった」との苦情・トラブルがみられた。

また、同じ事業者を利用していたとしても、以前障害者手帳を提示した際と運転者が同じであるとは限らないため、利用の都度手帳を提示してもらい、本人であることを確認する必要がある旨を説明すると、一部の利用者から怒られることもあり、その対応に苦慮しているとの意見もみられた。

イ 利用の都度障害者手帳の提示を求めない本人確認方法

協力依頼通知の「障害者手帳等の提示を利用の都度求めていない例」としては、タクシーの障害者割引の場合、初回適用時に障害者手帳による本人確認を行い、同意が得られれば障害者である旨を会員情報として登録し、2回目以降の利用の際には利用者の負担軽減のため、利用の都度手帳の提示を求めない本人確認方法が考えられる。

このような本人確認方法は、取扱通達には明確に定められていないが、協力依頼通知の趣旨に沿ったものと考えられる。

2 障害者割引運賃及び適用方法の表示・掲載

(1) 制度等

「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 4 条第 2 項及び第 3 項の規定に基づく、一般乗用旅客自動車運送事業者が事業用自動車に表示する運賃及び料金に関する事項について」（平成 14 年 7 月 1 日付け東北運輸局長公示第 41 号）により、タクシー車内には、障害者割引運賃及び適用方法の表示が義務付けられている。

また、自主的な取組として、事業者、協会、市町村等のホームページ、障害者用ガイドブック等に障害者割引運賃等について掲載されている。

(2) 適用方法等の周知に係る苦情・トラブル

事業者から寄せられた苦情・トラブルの中には、障害者手帳や写真部分を提示しないまま、割引を要求されたとの苦情・トラブルがみられた。

一方、利用者から寄せられた苦情・トラブルの中には、他のタクシーを利用した際には、障害者手帳や写真部分の提示をしなくても割引してもらえたのに、今回は提示を求められたとの苦情・トラブルもみられたことから、提示が必要だと理解していない利用者もいることが考えられる。

また、一部の利用者から、事業者負担である障害者割引を、市町村が費用を負担する福祉タクシー券等と同様の割引制度であるとの勘違いから、「障害者手帳を忘れたが見ただけで障害者と分かるはずであり、割引分は補助金で補填されるのだから割り引け」など強引な割引要求をされたとの苦情・トラブルもみられた。

(3) 障害者割引運賃及び適用方法の表示・掲載状況

タクシー車内における障害者割引運賃及び適用方法の表示状況等をみると、表 3 のとおり、障害者手帳の提示や写真の提示に関する記載がなく、苦情・トラブルを招くおそれがあると考えられるものがみられた。

一方、苦情・トラブルの減少に効果的であったとする表示がみられた。

表 3 タクシー車内における障害者割引運賃及び適用方法の表示状況等

項目	表示状況等
苦情・トラブルを招くおそれがあると考えられるもの	○ 障害者割引運賃及び適用方法の表示なし ○ 「障害者割引 1 割引」とのみ表示 など
苦情・トラブルの減少に効果的であったとする表示	【シールの記載内容】 ○ 障害者割引は障害者・療育手帳の写真確認が必要です 本人確認ができない場合は割引できませんのでご了承ください （縦 25cm×横 5cm のシールを事業者が独自に作成し、タクシー車内の防犯仕切板に貼付）（別添資料 2 参照）

（注） 当局の調査結果による。

また、事業者、協会、市町村等のホームページ、障害者用ガイドブック等に掲載されている障害者割引運賃等についても、タクシー車内における表示状況等と同様に苦情・トラブルを招くおそれがあると考えられるものがみられた。

3 精神障害者割引の導入拡大

(1) 制度等

身体障害者及び知的障害者と比べ、精神障害者に対する公共交通機関の運賃割引等の導入が進んでいないことを受け、「障害者に対する公共交通機関の運賃割引等に関する協力について」（平成30年11月22日付け国自総第333号の2、国自旅第190号の2 東北運輸局長宛て国土交通省自動車局長通達）等（注）が発出されている。東北運輸局は通達等を受け、管内の旅客自動車運送事業者等に対し、精神障害者についても身体障害者等を対象として実施している各種運賃割引等の適用の対象とすることについて検討するよう、理解と協力を求めるなどの要請をしている。

（注） 最初の協力依頼は、平成18年11月27日付けで厚生労働省から国土交通省あてに発出された「精神障害者に対する各種運賃及び料金に係る割引サービス等の適用の拡大について（協力依頼）」

(2) 精神障害者割引に係る苦情・トラブル等

利用者から寄せられた苦情・トラブルの中には、精神障害者にだけ割引を適用しないのは差別ではないかとの苦情もみられた。

また、事業者の中には、割引対象としていない精神障害者保健福祉手帳（以下「精神障害者手帳」という。）を見分ける場合、①障害の種別が障害者手帳カバーの色で分からないようにしてほしいとの利用者からの要望等を踏まえ、色が統一されている県（障害者手帳を発行している仙台市を含む。以下同じ。）があること、②他県の手帳カバーの色までは把握できていないことなどから、障害者手帳内の記載まで確認する必要がある、その確認が苦情・トラブルの原因になるおそれがある苦慮している事業者もみられた。障害者手帳内の記載を確認した際、障害の程度まで見られて不快な思いをしたとの苦情を受けたことのある事業者もみられた。

さらに、全国で寄せられた行政相談の中には、自分が居住する県では割引してもらえたが、他県では割引してもらえなかったという苦情もみられた。

(3) 精神障害者割引の導入状況等

ア 導入状況

東北管内の事業者における精神障害者割引の導入状況をみると、表4のとおり、平成30年3月31日現在、753事業者のうち102事業者(13.5%)で導入されている。

表4 精神障害者割引の導入状況 (単位：事業者、%)

区 分	青森県	岩手県	宮城県	秋田県	山形県	福島県	計
事業者数 a	109	138	187	81	82	156	753
精神障害者割引導入 b	13	10	0	78	1	0	102
導入率 (b/a)	11.9	7.2	0.0	96.3	1.2	0.0	13.5

（注）1 東北運輸局の資料に基づき当局が作成した。

2 平成30年3月31日現在の事業者数、導入率である。

イ 導入経緯・理由等

精神障害者割引の導入に当たっては、協会又は協会支部単位で導入に取り組んだものがみられ、その導入経緯・理由等をみると、表 5 のとおり、割引対象としていない精神障害者手帳と割引対象としている身体障害者手帳又は療育手帳において、①手帳カバーの色が統一されたなど見分けが難しくなったため（秋田県協会）、又は②事業者から見分けが難しいとの意見があったため（岩手県協会胆江支部）、③利用者から精神障害者割引の導入要望があったため（むつ市協会）となっている。

表 5 協会又は協会支部単位での取組による精神障害者割引の導入経緯・理由等

（単位：事業者）

協会、支部	事業者数		精神障害者割引の導入経緯・理由等
		うち導入	
秋田県ハイヤー協会	85	74	平成 27 年 4 月から秋田県の 3 種類の障害者手帳カバーの色が赤に統一された（別添資料 3 参照）。 同年 11 月の役員会で、障害者割引の実態について情報交換を行い、割引対象としていない精神障害者手帳の見分けが難しくなっていることを踏まえ、会員事業者個々の判断で認可申請を行うこととした。 その結果、28 年 2 月又は 3 月に認可を受け導入した。
岩手県タクシー協会 胆江支部	9	9	事業者から割引対象としていない精神障害者手帳と割引対象としている身体障害者手帳及び療育手帳との見分けが難しいとの意見があったため、会員事業者が協議し平成 27 年 3 月に認可を受け導入した。
むつ市タクシー協会	5	5	利用者から精神障害者割引の導入要望があったため、会員事業者が協議し平成 27 年 4 月に認可を受け導入した。

- （注） 1 当局の調査結果による。
 2 事業者数は精神障害者割引の認可当時のものである。
 3 むつ市タクシー協会の 5 事業者は、青森県タクシー協会に属している。
 4 各県協会等は、認可申請書のひな形を配布するなど事務手続の負担軽減を図っている。

なお、新たに精神障害者割引を導入する際には、①認可申請書、②認可前の料金表・適用方法、③認可後の料金表・適用方法を作成の上、運輸局に申請し、認可を得ることが必要となる。

（4）精神障害者手帳の確認状況等

精神障害者割引を導入していない事業者の中には、割引対象としていない精神障害者手帳を確認することについて、障害者手帳カバーの色で確認している事業者がみられた。

しかし、色が統一されている県があることや、他県の手帳カバーの色までは把握できていないことなどから色による見分けは難しくなっているとの意見がみられた。

東北 6 県において、手帳カバーの色を確認したところ、表 6 のとおり、①宮城県、秋田県及び福島県では、割引対象と割引対象外とで色が同じになっているものがあり、色

による見分けが困難になっている。②また、青森県と山形県のオレンジ色及び岩手県を含めた3県の緑色は、それぞれ色が似ていると考えられることから、他県の利用者を色で見分けた場合、本来割引対象となる利用者が割引を受けることができないおそれがあると考えられる。

表6 割引対象と割引対象外との障害者手帳カバーの色による見分け（東北6県）

区 分	県名	割引対象		割引対象外
		身体障害者	療育	精神障害者
色が同じになっているものがあり、見分けは困難	秋田県	赤	赤	赤
	宮城県	若草色	若草色	若草色
	福島県	赤	紺	赤
青森県と山形県のオレンジ色及び岩手県を含めた3県の緑色は、それぞれ色が似ていると考えられることから、他県の利用者を色で見分けた場合、本来割引対象となる利用者が割引を受けることができないおそれ	青森県	青	オレンジ	緑
	山形県	紺	緑	オレンジ
	岩手県	緑 (第1種)	エメラルド グリーン (第1種)	深緑
		青 (第2種)	青 (第2種)	

(注) 1 当局の調査結果による。

2 色について、県が異なる場合、同じ色名（オレンジ又は緑）であっても同一色であることを確認できているわけではない。

3 障害者手帳は、政令指定都市の仙台市も発行しているが、手帳カバーの色は宮城県と同じ「若草色」である。また、身体障害者手帳については中核市も発行しているが、いずれの市も手帳カバーの色は所在県の色と同じである。

また、精神障害者手帳のカバーには、「障害者手帳」とのみ表示され「精神」の表示がないこと、夜間などは手帳内の文字が見えにくいことなどから、精神障害者手帳の確認は、手帳カバーの色で見分けられない場合には難しいとの意見もみられた。

4 所見

以上の調査結果を踏まえ、国土交通省東北運輸局は、タクシーの障害者割引について、障害者の自立及び社会における活動への参画を支援する観点から、次の措置を講ずる必要がある。

- ① 事業者に対し、個人情報記録していない事業者の取組例など有効な改善方策に係る情報を提供し、障害者手帳に貼付された写真による本人確認の際に個人情報を記録しないよう指導を徹底すること。
- ② 取扱通達を見直し、障害者に過度な負担とならないよう、利用の都度の障害者手帳に貼付された写真による本人確認に限らず、それ以外の合理的な方法による本人確認も可能であることを明確化すること。
- ③ 取扱通達による障害者割引に係る本人確認方法について、タクシー車内に分かりやすく表示する等苦情・トラブルの防止に努めるよう事業者に指導すること。
また、利用者に対しても障害者割引に係る本人確認方法等を周知するよう協会や協会を通じて障害者団体等に要請すること。
- ④ 精神障害者割引について、導入例を周知するなどして導入事業者をより一層拡大するよう努めること。

【資料 1】

「障害者手帳等の提示を利用の都度求めていない例」

障害者手帳等の提示を利用の都度求めていない例

○航空事業者の例【ANAグループ・JALグループによる会員情報による確認】

大手航空会社（ANAグループ、JALグループ）においては、次のいずれかの方法で障害者手帳等に係る情報を事前に会員情報に登録すれば、障害者手帳等の提示が会員カードなどによる確認で代替可能。

- ・ 初回搭乗時に障害者手帳等と会員カードを空港手続カウンターに提示し、登録
- ・ 申込書とともに障害者手帳等の写しを郵送し、登録

会員情報への登録により、障害者割引の航空券をインターネットで購入した場合でも、チェックイン時に障害者手帳を提示する必要はなく、直接保安検査場へ行くことも可能。



（読み取り機にタッチして登録情報を確認）

○鉄道・乗合バス事業者の例【スルッと KANSAI 特別割引用 IC カードによる確認】

スルッと KANSAI 協議会に加盟している各交通機関（IC カード取扱事業者）において利用できる第 1 種身体障害者の方または第 1 種知的障害者の方とその介護者の方を対象とした割引料金が適用されるプリペイド式 IC カード。

入手方法は、「申込書（封筒）」と「手帳確認届」、その他必要書類を準備のうえ株式会社スルッと KANSAI に郵送。

- ・ 申込み及び利用については、旅客鉄道株式会社旅客運賃減額欄の区分に「第 1 種」と記載された身体障害者手帳または療育手帳が必要
- ・ 都度の手帳の提示は不要（係員が求めた場合は提示が必要）となります。
- ・ 本人用カードと介護者用カードとの一緒の利用が必要（交通事業者が別途認める場合、本人用カードのみでの利用が可能）
- ・ 全国相互利用サービスは非対応
- ・ ご利用前のチャージ及び年 1 回の「継続利用確認」の手続きが必要
- ・ 「手帳確認届」及び「継続利用確認」は、本人が手帳を持参のうえ、駅等の窓口で手続き



（スルッと KANSAI 特別割引用 IC カード）

（注）国土交通省の資料による。

【資料 2】

「苦情・トラブルの減少に効果的であったとする表示」

**障害者割引は
療 育 障害者
手帳の**写真確認**が必要です**

※**本人確認**ができない場合は割引できませんのでご了承ください



(注) 調査対象事業者の資料及び当局の調査結果による。

【資料3】

「平成27年4月1日から秋田県が交付する障害者の手帳とカバーが新しくなります」

へいせい ねん がつついたち あきたけん こうふ
平成27年4月1日から秋田県が交付する

しょうがいしゃ てちょう あたら
障害者の手帳とカバーが新しくなります

あきたけん てちょう も かた はいりよ
秋田県では、手帳をお持ちの方のプライバシーに配慮するなどの
もくてき しんたい しょうがいしゃ てちょう りょういく てちょう せいしん しょうがいしゃ ほけん ふくし
目的で身体障害者手帳、療育手帳、精神障害者保健福祉
てちょう いろ がいかん とういつ
手帳の色や外観を統一します。

へいせい ねん がつ こうふ あたら てちょう
平成27年4月から交付する新しい手帳とカバーのイメージです。

(あか きんいろ で県の名前とマークが入ります。手帳の台紙はクリーム色です。)



お問い合わせは、お住まいの市町村または県障害福祉課へお願いします。

なお、現在お持ちの手帳でも福祉サービスなどを受けることができます。

しょうがいしゃ てちょう も かた ねが
障害者の手帳をお持ちの方へお願いです

しょうがいしゃ てちょう かくしゅ う こうふ
障害者の手帳は、各種サービスを受けやすくするために交付しています。

こうきょうし せつ こうきょうこうつうき かん う さい ほんにんかくにん ひつよう
公共施設や公共交通機関などでサービスを受ける際には、本人確認が必要です

かおじゃしん は めん ていじ ねが
顔写真が貼ってある面を提示してくださるようお願いします。

秋 田 県

(注) 秋田県の資料による。