

## 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ため、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