

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か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る例」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。