

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」結果に基づく通知に対する改善措置状況の概要

総務省東北管区行政評価局は、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」結果に基づく通知（平成31年3月通知）に対する改善措置状況について、東北運輸局からの回答を受け、その概要を取りまとめましたので、公表します。

1 障害者割引の際の本人確認方法等

【改善通知事項】

東北運輸局は、タクシーの障害者割引について、

- ① タクシー事業者に対し、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必要がある。
- 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必要がある。

※ 「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)



【東北運輸局の改善措置状況】

- ① 東北運輸局は、タクシー事業者等に対し、本調査結果を周知し、障害者手帳の個人情報を記録しないよう指導した。
- ② 東北運輸局は、取扱通達を改正し、障害者割引適用時の本人確認について、写真の提示に限らず、「障害者に過度な負担とならない合理的な方法」による本人確認も可能であることを明確化した。

【調査結果の概要】

- 利用者から、「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。」との苦情が寄せられた。
- タクシー事業者から、「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。」との苦情が寄せられた。

まぐみみ東北



行政相談は、国民の皆様から国の行政などへの苦情・意見・要望などを受け付け、解決や実現の促進を図っています。

総務省行政相談センター

行政相談のマスコット
キクーン

裏面に続きます。

2 障害者割引運賃及び適用方法の表示・掲載

【改善通知事項】

東北運輸局は、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など、苦情・トラブルの防止に努めるよう事業者を指導する必要がある。

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必要がある。

※ タクシー協会及びハイヤー協会

【調査結果の概要】

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、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ものがみられた。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であった。



【東北運輸局の改善措置状況】

東北運輸局は、タクシー事業者等に対し、本調査結果を周知し、苦情・トラブルの防止に努めるよう指導した。

また、障害者割引に係る本人確認方法等の周知について、障害者団体等にも理解と協力を求めるよう要請した。



3 精神障害者割引の導入拡大

【改善通知事項】

東北運輸局は、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必要がある。

【調査結果の概要】

東北管内のタクシー事業者における精神障害者割引の導入状況を見ると、平成30年3月31日現在、753事業者のうち102事業者(13.5%)となっている。利用者からは、「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」との苦情も寄せられた。



【東北運輸局の改善措置状況】

東北運輸局は、タクシー事業者等に対し、本調査結果を周知し、精神障害者割引の導入拡大を依頼した。



〈照会先〉

総務省東北管区行政評価局

評価監視部 第3評価監視官 田村 亨

☎022-262-8591

※ 結果報告書等は、総務省東北管区行政評価局ホームページに掲載しています。

<http://www.soumu.go.jp/kanku/tohoku.html>