

インターネットによる都市間バスの運行情報の提供について（回答）

－行政苦情救済推進会議の意見を踏まえたあっせんに対する回答－

総務省北海道管区行政評価局（局長：杉山 茂^{すぎやましげる}）は、行政相談を端緒に、行政苦情救済推進会議（座長：弁護士 曾根理之^{そね まさゆき}）に諮り、「利用者サービス向上のため、インターネットによる運行情報の提供を推進していくべき」などの意見を踏まえて、平成 24 年 7 月 26 日、北海道運輸局に対し改善をあっせんしました。

当局のあっせんに対し、同年 8 月 23 日、同局が講じた措置について回答を受領しました。

【行政相談の要旨】

4 月初旬に本州旅行を計画していたが、当日、低気圧の接近で公共交通機関に乱れが出ていることをニュースで知った。そこで、公共交通機関の運行情報をインターネットで調べようとしたが、JR と航空会社はホームページに運行情報を登載しているものの、バス会社は登載していなかったので改善してほしい。

【あっせん要旨】

北海道運輸局は次の措置を講じることを検討する必要。

- 1 都市間バス事業者に対し、悪天候などによる運休、遅延等の運行障害が発生した際には、インターネットによる運行情報の提供を積極的に行うよう要請すること。
- 2 インターネットによる運行情報の提供を促進する観点から、運行情報の提供方法や提供内容等に関する先行事例等を収集し、都市間バス事業者に提供すること。

【回答要旨】

北海道運輸局が講じた措置。

- 1 道内の都市間バス事業者 19 社に対しヒアリング調査を実施
 - ・ 未提供事業者は 13 社（うち今後提供を予定又は検討は 9 社）
 - ・ すでに提供を行っている 6 社について、事例を収集し、とりまとめ。
- 2 平成 24 年 8 月 21 日、上記調査結果を基に、社団法人北海道バス協会会長に対し、あっせんの趣旨を踏まえ、インターネットによる運行情報の提供を積極的に行うことについて、傘下会員に周知するよう依頼。