報道資料

実はここにも 総務省
MIC Ministry of Internal Affairs and Communications

平成 19 年 9 月 5 日
関東管区行政評価局

# 身障者等へのタクシー運賃割引制度 適正な運用を要請

## －行政苦情救済推進会議の検討結果を踏まえたあっせん－

**総務省関東管区行政評価局に、次の行政相談が寄せられましたので、行政苦情救済推進会議（座長：成田頼明横浜国立大学名誉教授）で検討した意見を踏まえて、平成 19 年 9 月 5 日、関東運輸局に対し、タクシーにおける障害者割引制度の具体的で分かりやすい方法の例示及び個人情報保護の徹底についてあっせんしました。**

**（相談要旨）**

私は身体障害者で、タクシーを利用する機会がよくあるが、身体障害者等に対する運賃割引制度を理解していないタクシー乗務員がおり、度々、運賃割引の拒否又は手帳番号や氏名を記録するために身体障害者手帳の提出を求められるなど、不適切な対応を受けている。

本来、同手帳の提示のみで運賃の割引を受けられるものである。また、個人情報保護が守られているか心配である。

### (1) 障害者割引制度の概要

各公共輸送機関では、身体障害者等の積極的な社会参加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制度を設定している。このうち、タクシー業界は、平成２年５月の運輸省（現国土交通省）地域交通局長通知（「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」）により、平成２年度から、身体障害者等に交付される手帳の提示でタクシー運賃の１割引を行う運賃割引制度を実施しています。

なお、市町村の中には、独自に「福祉タクシー利用券」（初乗り運賃補助）を実施しているところがあり、その場合、身体障害者等は、運賃割引制度と市町村の独自事業である「福祉タクシー利用券」とを併用した運賃割引が可能となっています。

### (2) 背景事情

タクシーは、個別の運行（利用）であるため、①タクシー乗務員が会社側に売上額を報告する際に、売上額が少ない理由の説明資料として、障害者の手帳番号や氏名等を記録しているケースがあること、②タクシー事業者の中には、会社の方針として障害者割引の報告様式を作成してタクシー乗務員に記録を取らせているケースがあること、③タクシー乗務員は、他業種に比べて短期間で異動する者が多く、障害者割引制度を承知していない者もいること等タクシー業界固有の理由もあって、手帳の提示方法や障害者割引を巡ってタクシー乗務員と障害者との間でトラブルが生じているものとみられる。

今回、当局が首都圏の１都３県から人口が多い 24 区市を抽出して、タクシーの障害者割引制度に関する苦情等の把握状況を調査した結果、21 区市で苦情がみられました（次表参照）。

**① 障害者の了解を得ないで手帳番号や氏名を記録された -------- 17 区市**
**② 障害者割引を拒否された ---------- ９区市**
**③ 乗車拒否された---------- ２ 市**

**表 タクシーの障害者割引制度に関する苦情等があった区市数**

（単位：区市数）

| 区分 / 都県名 | 調査区市数 | 苦情がある区市数 | 苦情の内訳 | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | 手帳番号、氏名を記録された | 障害者割引を拒否された | 乗車拒否された |
| 埼玉県 | 7 | 6 | 5 | 4 | 0 |
| 千葉県 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 |
| 東京都 | 5 | 5 | 4 | 2 | 0 |
| 神奈川県 | 7 | 5 | 5 | 0 | 0 |
| **合 計** | **24** | **21** | **17** | **9** | **2** |

（注）１ 当局の調査結果による。
２ 区市数は、苦情を把握した区市数であり、苦情件数ではない。

**（あっせん等の要旨）**

関東運輸局は、管内のタクシー事業者等に対して、
① 手帳の提示方法は、具体的で分かりやすい提示方法を例示すること。
② 個人情報を取り扱う場合は、国土交通省所管分野における個人情報保護に関するガイドライン（平成 16 年 12 月 2 日国土交通省告示第 1500 号）附則第 2 条の規定に基づき、個人情報取扱事業者に該当しない場合であっても、当該ガイドラインに準じて、その適正な取扱いの確保に努めることについて周知徹底すること。

○ **行政苦情救済推進会議**

総務省関東管区行政評価局に寄せられた行政に関する苦情等の処理に当たり、民間有識者の意見を反映させることにより、その公平性、中立性及び的確性の一層の確保を図り、国民的立場に立った苦情救済活動を効果的に推進することを目的に開催しています。

**（行政苦情救済推進会議構成員）**

成 田 頼 明（横浜国立大学名誉教授（座長））
朝 倉 宣 年（テレビ埼玉取締役技術局長）
大 平 恵 吾（弁護士）
鎌 田 理 次 郎（日本オンブズマン学会理事長）
関 口 一 郎（関東行政相談委員連合協議会会長）
田 部 井 淳 子（登山家）
吉 野 重 彦（埼玉県商工会議所連合会顧問）

**【連絡先】総務部 首席行政相談官室**
**首席行政相談官 松下富夫**
**電 話：０４８－６００－２３１２**
**ＦＡＸ：０４８－６００－２３３５**