成田国際空港の案内標識の改善をあっせん

総務省東京行政評価事務所に、次のような行政相談が寄せられましたので、関東管区行政評価局行政苦情救済推進会議（座長：松尾邦弘弁護士　元検事総長ほか委員６名）で検討した結果を踏まえて、平成 22 年 11 月 25 日、成田国際空港株式会社に対し、利用者に、より分かりやすい案内標識に改善するための措置を図るようあっせんします。

（相談要旨）

自家用車で成田国際空港へ出向き、第２ゲートから第２ターミナル方面へ進むと、すぐに国際線出発と国際線到着の分岐があり、これを表示する案内標識があるが、どちらも同じ青地に白文字の看板で分かりにくい。このままだと事故を起こしかねない。案内標識の改善を図ってほしい。





←↑
第2ゲートから第2ターミナル方面へ進んだところ

現地の状況について

当局が申出か所の状況について調査したところ、申出か所である分岐地点の案内標識の表示には、ｉ）国際線出発・Ｐ（パーキングの略。以下同じ）、ii）国際線到着・国内線・Ｐと記載されており、申出のとおりどちらも同じ青地に白文字の看板（縦 2.2 メートル、横 2.8 メートル）となっていることが確認できました。さらに、同様の案内標識が別にもう１か所設置されていました。

改善の必要性について

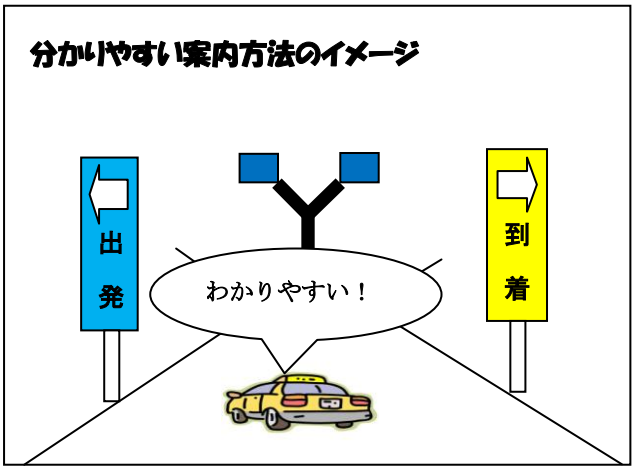
申出人のように自家用車で来港した方が、第２ゲートの案内標識で国際線出発と到着とを誤認してしまった場合には、空港内道路を再度周回して第２ターミナルの正しい目的階に向かわなければなりません。

したがって、一般利用者、特に初めて自家用車で同空港を利用される方にとっては、瞬時に判断することが難しい案内標識であるものと認められます。

（あっせん等の要旨）

成田国際空港株式会社においては、第２ターミナルへ向かう際の国際線出発と国際線到着の分岐の表示について、空港利用者の利便性の向上を図る観点から、申出か所の分岐点に補助板を設置するなど、利用者にとってより一層分かりやすい案内方法について検討し、これを速やかに実施する必要がある。

分かりやすい案内方法のイメージ



【連絡先】関東管区行政評価局総務部
首席行政相談官室
電　　話：０４８－６００－２３１３