平成２４年３月２９日

ユーザー車検のサービスの向上を
～インターネット環境がない方も簡便に～



平成 23 年６月、埼玉県内の方から総務省関東管区行政評価局に対し、以下の行政相談が寄せられました。

当局では、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）に付議し検討した結果を踏まえて、インターネット経由による自動車検査予約システム（以下「予約システム」という。）を運用する自動車検査独立行政法人（以下「自動車検査法人」という。）に対し、ユーザー車検の受検者に対するより一層のサービス向上を図る観点から、予約システムに付随する検査予約システムヘルプデスク（以下「ヘルプデスク」という。）の更なる周知・活用などを推進する措置について検討するようあっせんします。

（相談要旨）

自動車検査法人事務所にユーザー車検の予約について聞いたところ、平成 22 年 12 月から予約システムが変更になり、従来の一般電話による予約は廃止され、インターネット経由のパソコン又は携帯電話からでないと予約できないと説明された。

私には、パソコンや携帯電話のインターネット環境がないため、車検の予約ができず、大変困っている。インターネット環境がない者でもユーザー車検の予約が簡便にできるようにしてほしい。

制度の概要と現状

道路運送車両法（昭和 26 年法律第 185 号）第４条において、「自動車（国土交通省令で定める軽自動車及び小型特殊自動車を除く。）は、国土交通大臣の行う検査を受け、有効な自動車検査証の交付を受けているものでなければ、これを運行の用に供してはならない」こととなっており、この検査を一般的に車検と称している。

車検には、①定期点検整備と検査をディーラーや整備業者に任せる「整備車検」、②定期点検整備や検査を利用者自らが行う「ユーザー車検」などがあるが、車検費用低減の意識の高まりなどから、ユーザー車検の利用者が増加している。

平成 22 年 12 月から自動車検査法人が、効率的な検査業務の推進、人件費の削減等を目的として、従来の電話予約を廃止し、車検の予約方法をパソコン及び携帯電話からの予約システムを導入した。当該予約システムの運用開始に当たっては、インターネット環境がない受検者への対応も必要であることから、事前に車検場の窓口に予約票を提出すれば、職員が予約の空き状況を確認し、予約システムに入力するという救済措置（以下、この救済措置を「窓口予約」という。）も講じているが、この窓口予約では車検の受検者は事前に一度は車検場へ行かなければならず、従来の電話予約と比較すると受検者の負担増となっている。

一方、ヘルプデスクでは、電話で照会すれば当該予約システムに係る操作方法と２週間先までの予約の空き状況を案内している。また、車検場では、受検者が事前予約をせずに来場しても、検査に空きの時間帯があれば受検できる態勢をとっており、予約がなくとも受検できる。したがって、このヘルプデスクを活用すれば予約の空き状況を確認でき、事前に車検場に行かなくても受検が可能なことから、受検者の負担軽減につながる。

なお、自動車検査法人では、このヘルプデスクについて予約システムの運用開始前に全国の運輸支局及び自動車検査法人事務所に対し周知を図ったとしている。

当局の調査結果

（1）車検の受検状況

① 車検総数に占めるユーザー車検数の割合

自動車検査法人によると、埼玉県内の４車検場(埼玉、熊谷、所沢及び春日部)の平成 20 年から 22 年までの３か年の車検総数（年平均約 43 万件）に占めるユーザー車検数の割合は、年度により多少の変動はあるものの約３割（約 13 万件）で推移している。

② ユーザー車検数に占める窓口予約の割合

自動車検査法人では、ユーザー車検の受検者の中のインターネット環境がない者の数は把握していないため、同法人の埼玉県内(４車検場)におけるユーザー車検件数及びそのうち窓口予約の件数※について、平成 23 年 12 月と 24 年１月の２か月間の状況について調査依頼した結果、ユーザー車検件数は２か月間の合計で約２万３千件、そのうち窓口予約は、自動車検査法人事務所により相違はあるものの概ね約１割となっている。

※ 多くの件数を予約システムに入力することを嫌う代行業者や車検場が近いため窓口予約する者を含んでいるため、必ずしもインターネット環境がない者とは限らない。

(2) ヘルプデスクの周知状況

自動車検査法人は検査業務を行うことを目的に設立された独立行政法人であり、職

員はほとんどの時間を検査業務に当てていることから、管内 10 自動車検査法人事務所において、同事務所の職員が電話対応する時間帯は、多いところで朝・昼・夕の各１時間、少ないところでは夕方１時間等となっている。職員が電話対応できない時間帯においては、自動音声案内で通話できる時間帯のみを案内している事務所がほとんどであったが、中には質問項目を設定し質問ごとに自動音声案内している事務所もみられた。この電話対応している時間帯に予約の空き状況について電話照会したところ、ヘルプデスクを案内してくれたのは１事務所のみであった。

改善の必要性

予約システムは、車検の予約の電子化により、空予約を削減するとともに人件費の削減を図るなど自動車検査法人における業務の効率化に寄与するものと考えられ、当該システムの利用を推進することが必要である。一方でインターネット環境がない受検者にとってみると窓口予約という救済措置は講ぜられているものの、以前は一般電話からの予約が可能であったことから、一度車検場へ行けば受検ができていたものが、予約システムの運用開始により二度車検場へ行かなければならなくなっている。

上述のとおり、①車検場の空き状況は、電話でヘルプデスクに照会することにより２週間先まで案内されること、②車検場では、予約がなくとも検査に空き時間があれば車検を行う態勢を採っていることから、インターネット環境がない受検者でも、予約システムのヘルプデスクを活用することで効率的に車検を受けることが可能であると考えられる。

（あっせん等の要旨）

自動車検査法人においては、職員が電話対応できない時間帯の自動音声案内の内容を見直すとともに、インターネット環境がない受検者がユーザー車検を受ける際のサービス向上策として、ヘルプデスクの更なる周知・活用などの推進について検討する必要がある。



【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
Ｆ　Ａ　Ｘ：０４８－６００－２３３５