総務省
MIC Ministry of Internal Affairs and Communications

平成２５年１１月８日
総務省四国行政評価支局
（局長：安原英樹）

高速バスの停留所に設置された電光等表示板における運行情報の表示の充実
～四国地域行政苦情救済推進会議の意見を踏まえたあっせん～

四国地域行政苦情救済推進会議

苦情の処理に民間有識者の意見を反映させることにより、国民の視点に立った苦情解決を図ることを目的とする。

（構成員）

座長	土田　哲也	香川大学名誉教授
委員	泉　　隆治	徳島行政相談委員協議会会長
委員	泉川　誉夫	四国新聞社執行役員広告局長
委員	公受　弘充	四国経済連合会常務理事
委員	兼間　道子	日本ケアシステム協会会長
委員	中井　慶子	高松ユネスコクラブ会長

（座長以外50音順）

【本件照会先】
四国行政評価支局　首席行政相談官室
担当：　越智、尾崎
電話：087－831－9204
FAX：087－831－4510

（公表の要旨）

総務省四国行政評価支局は、『高速バスの停留所である「高速大内」の電光表示板（発車予定のご案内）は、大阪や神戸行きの高速バスについては、行き先や発車時刻のほか、バスが遅れる時は何分遅れと遅延情報が表示される。しかし、この表示板には、京都行きの高速バスの表示がないので、発車の時刻が来てもバスが来ない時は非常に不安になる。何の表示もされない京都行きのような高速バスについても、行き先、発車時刻や遅延情報を表示してほしい。』との行政相談を受け、四国地域行政苦情救済推進会議（座長：土田哲也香川大学名誉教授）に諮りました。

同会議で検討した結果、①表示状況が路線や便により区々となっており、バス利用者に不安や誤解、混乱を生じさせている、②表示される路線などを周知する「お知らせ」（貼り紙）がバス利用者への配慮に欠けた状況になっているなど、バス利用者にとって不親切で改善する必要があるとの結論になりました。

四国行政評価支局は、バス利用者の利便性の向上を推進する観点から、四国運輸局にバス事業者間において、表示の充実や適切な周知の在り方などを協議する場を設け、改善に向けた取組を行うことなどについて要請しました。

□　行政相談の要旨・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　P3

□　制度の概要、調査結果のポイント・・・・・・　P4
　あっせん要旨等

□　事例・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　P6

□　参考・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　P13

（行政相談の要旨）

高速バスの停留所である「高速大内」の電光表示板（発車予定のご案内）は、大阪や神戸行きの高速バスについては、行き先や発車時刻のほか、バスが遅れる時は何分遅れと遅延情報が表示される。

しかし、この表示板には、京都行きの高速バスの表示がないので、発車の時刻が来てもバスが来ない時は非常に不安になる。

何の表示もされない京都行きのような高速バスについても、行き先、発車時刻や遅延情報を表示してほしい。

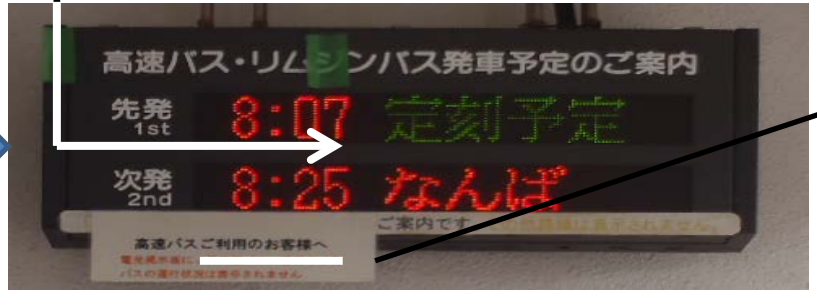
（注）本件は、平成24年11月に行政相談委員が受け付け、当局に処理依頼されたもの

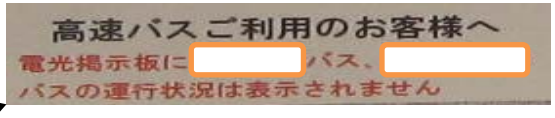


例えば、8時17分発の京都便は表示されていない。京都便が表示されないことが利用者には何も分からない。



拡大





○ 制度の概要

運行情報(行き先、発車時刻及び遅延情報)の提供に関し、制度上、高速バス事業者に求められている事項は、次の２点

- 停留所(以下「バス停」)における運行系統(行き先)ごとの発車時刻の掲示(旅客自動車運送事業運輸規則)。
- 高速道路上のバス停における遅延情報に関する問合せ先(営業所名及び電話番号)の表示(平成８年、運輸省自動車交通局旅客課長通知、**参考1**)。

○ 表示システムの概要

- 電光等表示板(液晶表示板を含む)は、バス利用者の利便性向上の観点から行われている措置で、法令で求められていることではない。
- 電光等表示板の運行情報は、ＧＰＳ車載機を設置した高速バスが、定点を通過するごとに、サーバーが処理して表示される仕組み。バスロケーションシステム(以下「バスロケ」という。)と呼称される。
- 本件のバスロケは、平成17年度に、高速バスの利便性向上と利用促進を図ること等により、都市交通の円滑化を推進する目的で、国土交通省とバス事業者が一体となって整備(**参考2**)。
- 表示される路線は、近畿方面への発着便に係る路線。その運営者は近畿運輸局に事務局を置く「高速バスロケーションンシステム運営協議会」(以下「バスロケ運営協議会」という。)。その運営経費は全て会員のバス事業者が負担。

○ 調査対象路線、主な調査事項等

- 平成25年７月１日現在、ＪＲ高松駅を発車(経由を含む)し、京阪神に向かう６路線と、これら６路線において電光等表示板が設置された８か所のバス停(同駅以東の香川県内)を対象として調査(**参考3**)
  (注)「高松駅」のバス停の電光等表示板は、平成25年10月１日の高速バス乗場の移転に伴い撤去されている。
- 主な調査事項は、電光等表示板における運行情報(行き先、発車時刻及び遅延情報)の表示状況、その表示内容に係るバス利用者への周知状況。また、現地(バス停)の調査時期は、平成25年５月～７月

○ 調査結果のポイント（詳細はＰ５参照）

①　電光等表示板の表示状況が路線や便により区々となっており、バス利用者に不安や誤解、混乱を生じさせている。
②　電光等表示板の表示内容を周知するための「お知らせ」(貼り紙)が、バス利用者への配慮に欠けている。
③　高速道路上に設置された４か所のバス停には、旅客課長通知で求められた遅延情報に関する問合せ先であることを明示した表示がされていない。

○ あっせん要旨

四国運輸局は、高速バス利用者の利便性の向上を推進する観点から、バス事業者に対し、次の措置を講ずるよう要請する必要がある。

①　バス事業者間において、表示の充実や適切な周知の在り方等を協議する場を設け、改善に向けた取組を行うこと。
②　高速道路上のバス停については、旅客課長通知で求められた遅延情報に関する問合せ先の表示を励行すること。

このあっせんにより、電光等表示板の表示内容が充実されることなどにより、高速バス利用者の利便性の推進を図ることができる。

調査結果のポイント　①

電光等表示板の表示状況が路線や便により区々となっており、バス利用者に不安や誤解、混乱を生じさせている。

①　「高松～京都路線」は、全便に運行情報が全く表示されていないので、利用者は発着状況が分からず不安**【事例１】**

②　「高松～なんば・大阪路線」及び「高松～神戸路線」は、２社（A社及びB社）の便だけ運行情報が全く表示されていないので、利用者は上記①と同様の不安を抱くケースや他社の便と誤解し混乱**【事例２】**。

③　「高松～関西空港路線」は、A社の便だけ遅延情報が表示されていないので、利用者はバスが定刻どおり運行されているかどうか分からず不安**【事例３】**。

調査結果のポイント　②

電光等表示板の表示内容を周知するための「お知らせ」(貼り紙)が、バス利用者への配慮に欠けている。

①　「お知らせ(表示される路線)」の上に重ねて別の「お知らせ(A社及びB社の運行情報が表示されない旨)」を掲示しているため、下の「お知らせ」が見えなくなっている【３か所のバス停、**事例4**】。

②　「お知らせ」が剥がれたのか、電光等表示板にA社及びB社の運行情報が表示されない旨の「お知らせ」がない【２か所のバス停、**事例5**】。

③　電光等表示板が正常に作動しているにもかかわらず、「調整中」の掲示がそのままとなっている【４か所のバス停、**事例6**】。

調査結果のポイント　③

高速道路上に設置された4か所のバス停には、旅客課長通知で求められた遅延情報に関する問合せ先であることを明示した表示がされていない(事例7参照)。

香川県消費者団体連絡協議会の意見

消費者(バス利用者)は、表示される内容から全てを理解する。このため、バス事業者ごとに表示が区々となっている事情を利用者が理解することは難しい。利用者の立場に立てば、電光等表示板に、一部の路線や運行便が、表示されない状況は、非常に分かりにくく、不親切である。

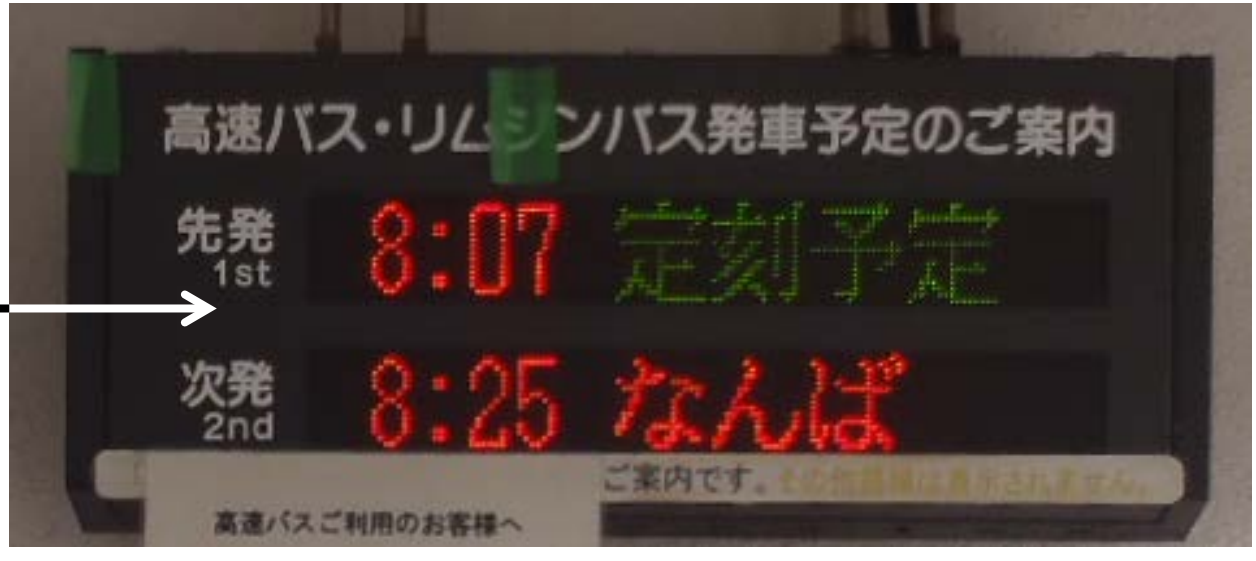
事例　1

全便に運行情報が全く表示されていないので、利用者が不安になる例（高松～京都路線）

表　午前8時台高速大内における京都行きの前後の便の状況

出発時刻	行き先	路線名	運行会社	備考
8:07	なんば・大阪	高松～なんば・大阪	C社	
★8:17	京都	高松～京都	C社	申出の京都行き
8:25	南海なんば	国分寺・高松～南海なんば	E社	

★8時17分発の京都行きは表示されていないので、利用者は、京都行きのバスが来ないのではないかと不安になる。



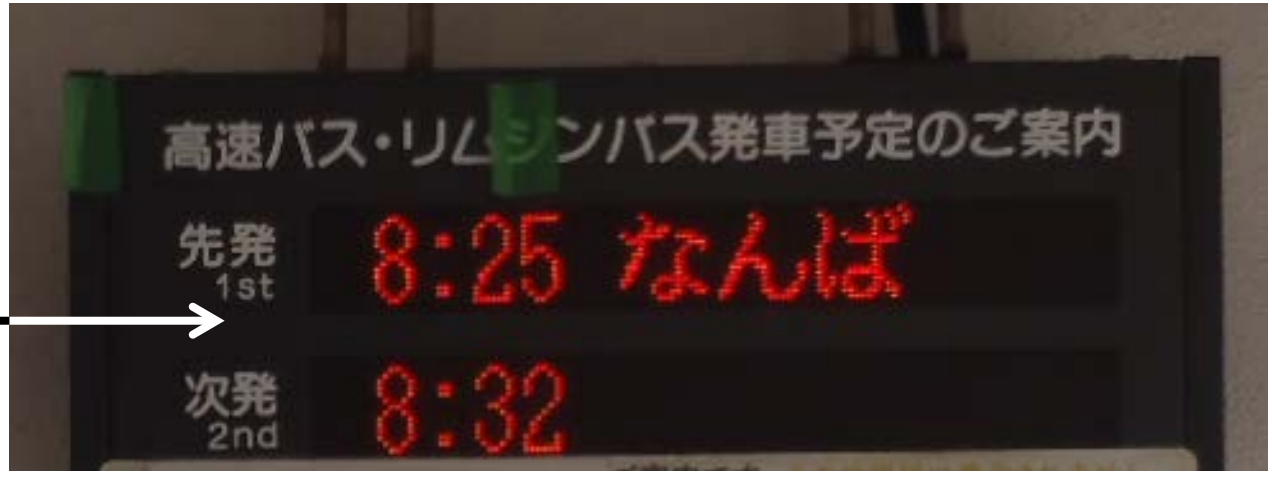
事例　2

A社及びB社の便だけ運行情報が全く表示されていないので、利用者が混乱する例（高松～なんば・大阪路線）

表　　午前8時台高速大内におけるB社の便が表示されていない前後の便の状況

出発時刻	行き先	路線名	運行会社	備考
8:25	南海なんば	国分寺・高松～南海なんば	E社	
★8:27	なんば・大阪	高松～なんば・大阪	B社	バスロケ運営協議会退会により、表示されなくなった。
8:32	新神戸	高松～神戸	H社	

★８:25発「南海なんば」行きは表示されているが、わずか2分後に出発する★８:27発「なんば・大阪」行きは表示されていない。利用者は行き先が似ていることもあって、両便を混同・誤解し、混乱する。



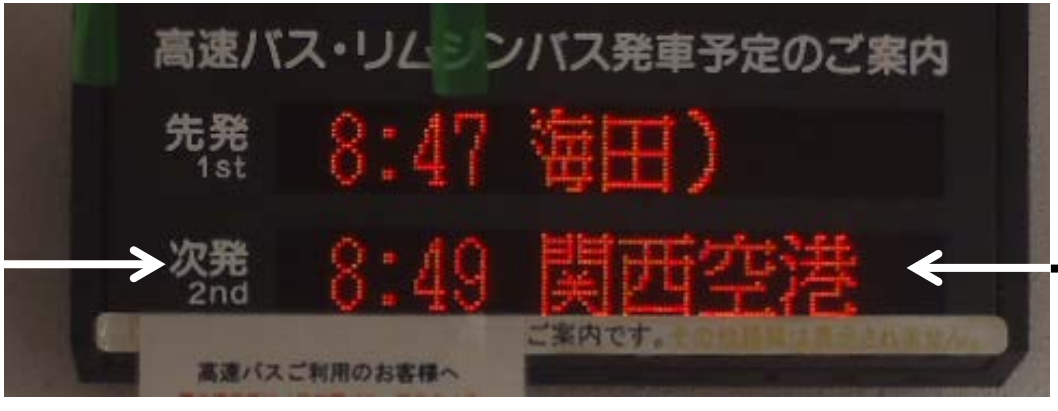
事例　3

A社の便だけ遅延情報が表示されていないので、利用者が不安になる例（高松～関西空港路線）

表　午前8時台高速大内における関空行きの前後の便の状況

出発時刻	行き先	路線名	運行会社	備考
8:47	なんば・大阪	高松～なんば・大阪	G社	
★8:49	関西空港	高松～関西空港	A社	行き先・発車時刻は表示されるが、遅延情報は表示されない。
8:57	南海なんば	国分寺・高松～南海なんば	C社	

★8時49分発関西空港行きは、遅延情報が表示されていないので、利用者は、定刻どおりにバスが来るかどうか分からず不安になる。



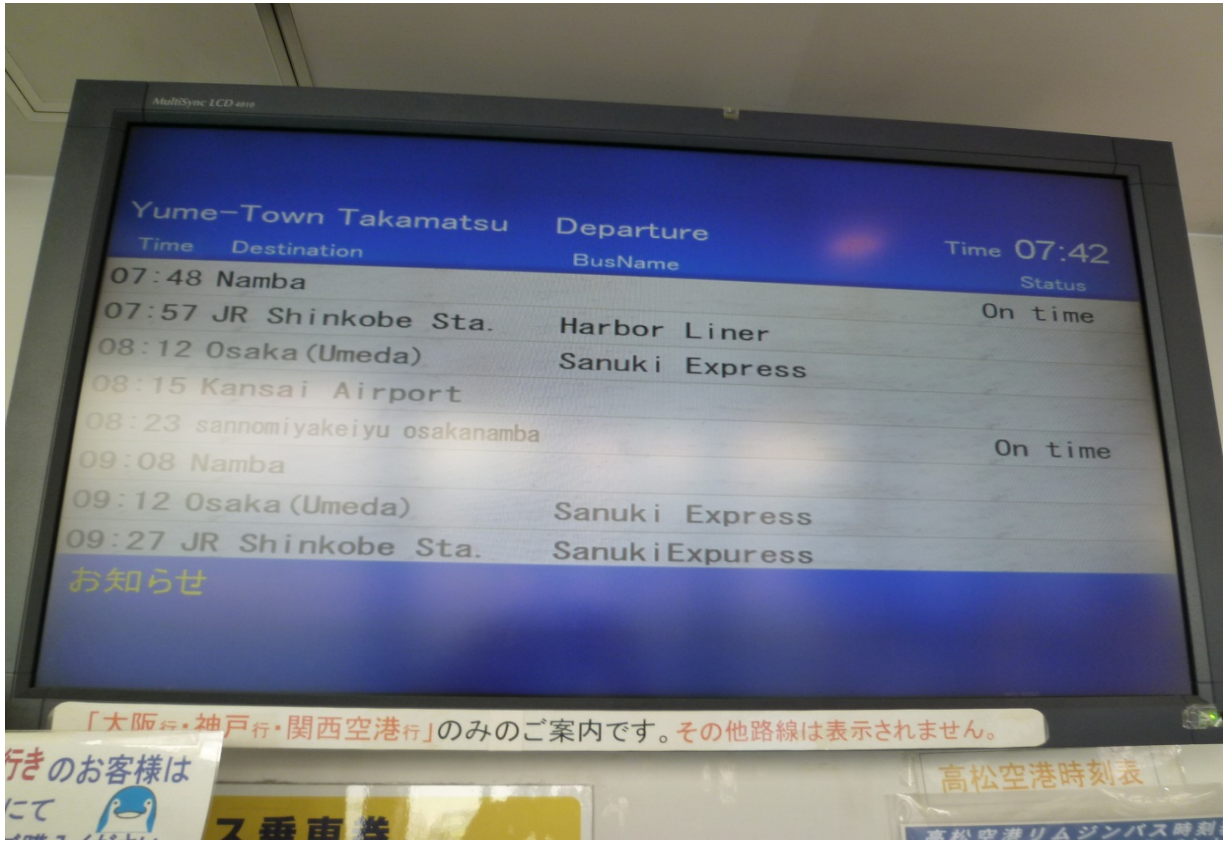
遅延情報は表示されない

重ね貼りのため表示される路線の「お知らせ」が見えない例（高速大内）



重ねて別の「お知らせ」が掲示されているため、「神戸・大阪・関西空港行きのみの案内です。」といった表示される路線を案内する「お知らせ」が見えなくなっている（「高速津田」及び「高速引田」も同様）。

A社及びB社の運行情報が表示されない旨の「お知らせ」がない例（ゆめタウン高松）



「お知らせ」の貼り紙は剥がれたのか、A社とB社の運行状況が表示されないことが分からない（「高速志度」も同様）。

「調整中」の掲示がそのままとなっている例（高松中央インター南）



通信事業者が電光等表示板の作動調整のために貼り付けた「調整中」の貼り紙が、調整終了後も貼り付けられたままのため、**利用者は正確な表示がされていないのではないかと不安になる**（「髙松駅」、「高速志度」及び「高速津田」も同様）。

事例　7

遅延情報に関する問合せ先であることを明示した表示がされていない例（高速大内）

バス停には、時刻表内にバス事業者の連絡先が表記されているのみで、旅客課長通知に基づく、バスが遅延した場合の問合せ先の表示がない。





参考　1

運輸省自動車交通局旅客課長から各地方運輸局自動車部長等宛通知

（平成８年２月20日付け自旅第22号）

高速バスは、都心部における交通渋滞や、交通事故等により大幅な遅延が発生する場合がある。その場合、高速道路上のバス停で待っている乗客はいらいらして待つこととなる。そのような乗客等に対し、**高速バスの運行状況の情報提供をする担当営業所等をバス停留所に掲示**し、問い合わせ等に対して対応することが求められている。

このため、下記要領により、**案内表示を掲示する等所要の措置をとるよう各高速バス事業者を強力に指導されたい。**

記

１　案内表示は時刻表の近辺におおむね次のような表示をすること

高速バスは道路渋滞等により遅れる場合があります。 その場合は下記までお問い合わせください。 〇〇　株式会社　〇〇営業所 電話　〇〇（〇〇〇〇）〇〇〇〇

＜２以下省略＞

参考　2

近畿地方への発着便に係るバスロケの概要

国土交通省が整備

ロケーション端末、データセンターシステム、車両位置情報送信機器は、国土交通省が整備

営業所

ロケーション端末



The Internet

NECネクサソリューションズ　データセンタ（システム）



GPS





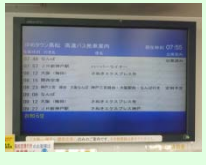
・車両位置情報送信機器

パケット網

バス事業者が整備

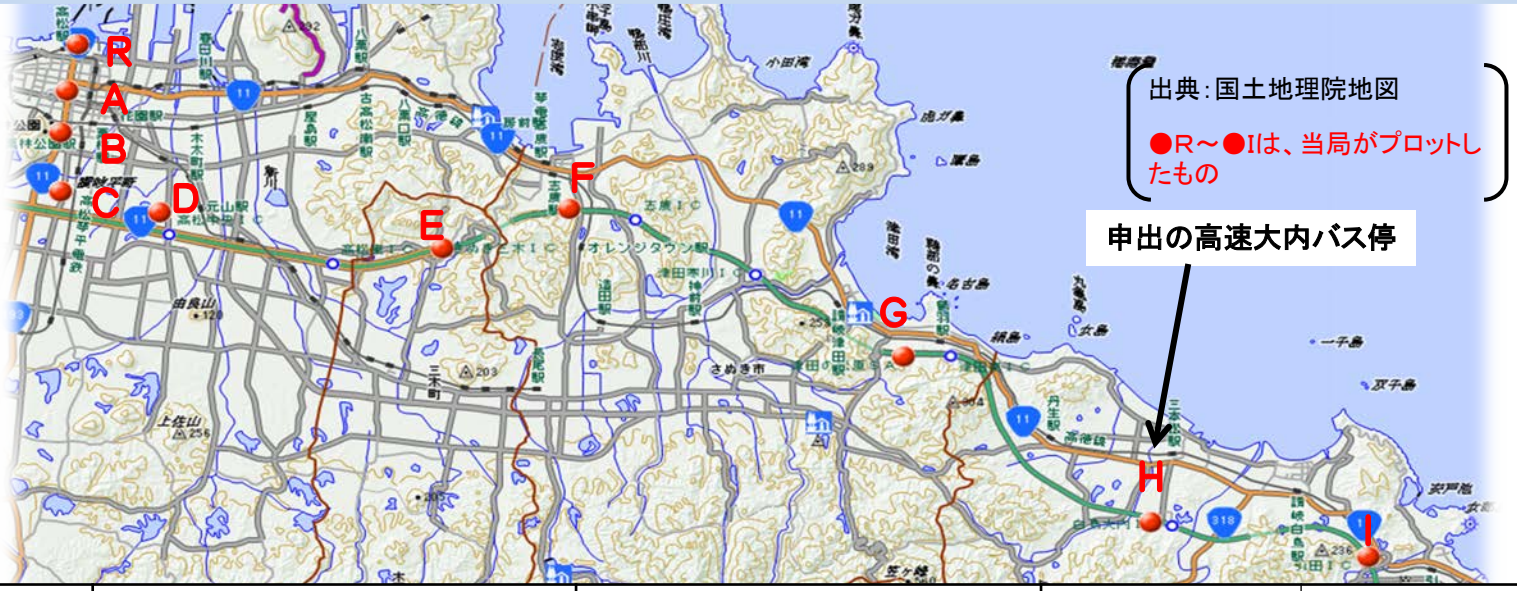
停留所





電光等表示板は、バス事業者が国庫補助を利用して整備

香川県下の高速バス停・電光等表示板（高松駅を発車する京阪神方面への路線）



記号	方面 / 路線名 / 事業者 / バス停名	神戸方面		大阪方面		関西空港	京都	6路線
		高松～神戸	国分寺・高松～神戸三宮	高松～なんば・大阪	国分寺・高松～南海なんば	高松～関西空港	高松～京都	
		4社共同運行	2社共同運行	4社共同運行	2社共同運行	4社共同運行	4社共同運行	
		20便	7便	32便	16便	7便	6便	88便
R	高松駅	○	○	○	○	○	○	88便
A	県庁通り	○	○	○	○	―	○	81便
B	栗林公園前	○	○	○	○	―	○	81便
C	ゆめタウン高松	○	○	○	○	○	○	88便
D	高松中央インター南	―	○	―	○	―	―	23便
	高松中央インターBT	○	―	○	―	○	○	65便
E	高速三木	○	○	○	○	―	○	81便
F	高速志度	○	○	○	○	○	○	88便
G	高速津田	○	○	○	○	○	○	88便
H	高速大内	○	○	○	○	○	○	88便
I	高速引田	○	○	○	○	―	○	81便

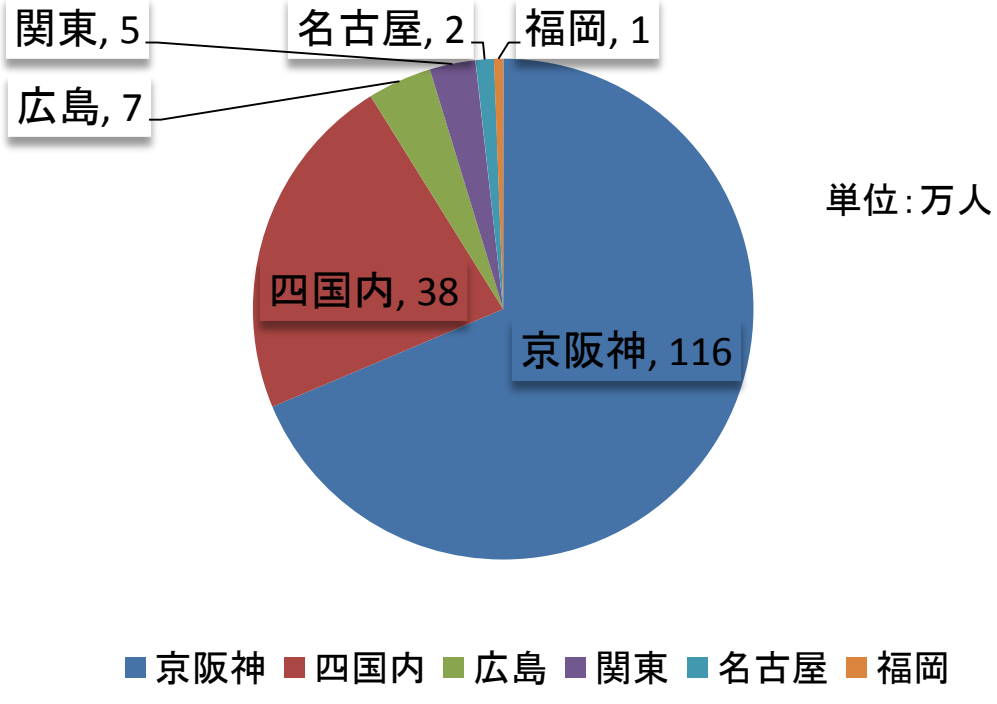
（注）1　○は、当該バス停を停車し、－は停車しないことを示す。
2　薄紫色は、電光等表示板が設置されたバス停である。
3　平日（土・日・祝日以外）の便数である。
4　電光表示板は吊り下げ型のため、「A県庁通り」及び「B栗林公園前」はバス停の構造上、設置が不可能。また、「E高速三木」は電光等表示板整備時点で設置されていない。

香川県内の高速バス利用者の推移

平成１３年度	平成１４年度	平成２４年度
９９万人 ＜１００%＞	高松自動車道 全線開通	１７０万人 ＜１７１．８%＞

出典:「四国地方における運輸の動き」(四国運輸局)

高速バス利用者の方面別内訳(平成24年度)



出典:「四国地方における運輸の動き」(四国運輸局)