

一般財団法人 関東貸切バス適正化センター  
平成29年度 第2回適正化事業諮問委員会 議事録

1 日 時

平成29年9月27日(水) 午後3時00分～午後4時10分

2 場 所

一般財団法人関東貸切バス適正化センター 内

3 報告事項

公益法人の認定申請について

4 議 題

第1号議案 平成29年度事業計画の変更認可申請について

第2号議案 苦情処理規程の制定について

5 出席者 委員総数5名 出席委員4名

岩倉委員長、大島委員、小野委員、川中子委員

理事2名

鷹箸理事長、島田理事

事務局3名

小倉総務担当首席、橋詰指導担当首席、大柴総務担当職員

6 会議の概要

(1) 定足数の確認及び議事録署名人の選出

岩倉議長が挨拶後に開会を宣し、本諮問委員会は、適正化事業諮問委員会規程第6条の定足数を満たしていることにより成立した旨を告げた。

議事録署名人として、議長及び大島委員を全員一致により選出。

(2) 議案の審議状況及び議決結果

(報告事項)

- ・ 公益法人の認定申請について

議長の求めに応じ、事務局から配布資料に基づき公益法人の認定申請について報告。

(決議事項)

議長の求めに応じ、事務局から、平成29年9月22日付けで鷹箸理事長より提出のあった諮問書の内容（第1号議案）について説明。

#### 第1号議案 平成29年度事業計画の変更認可申請について

議長の求めに応じ、事務局から、公益法人の認定申請に伴い事業計画を変更する必要が生じたため、関東運輸局長あてに平成29年度事業計画の変更認可申請について、配布資料に基づき説明。

本議案に関する質疑応答は、以下のとおり。

(大島委員) 今月中に公益法人の認定申請を行うのか。

(事務局) 10月3日に開催予定の評議員会で承認をいただき、関東運輸局へ事業計画の変更申請を提出し、認可が下り次第最終的に内容を精査して10月中旬頃に内閣府へ申請する予定である。申請から認定を受けるまでには、4ヵ月から6ヵ月の審査期間を要するので、認定が下りるのは最短で2月頃になろうかと思う。

(岩倉議長) 5の運転者の育成の図るための研修と6の駐車場等の共同施設の設置及び運営について事業計画から今回削除してしまうが、今後どうなるのか。

(事務局) 5と6の部分は、道路運送法に規定されており、定款にも定められているので、平成29年度の事業計画からは削除するが、今後実施に向けた検討を進め、将来的に体制が整い具体的に実施する段階となった時点で、事業計画に記載し改めて公益法人の変更の認可申請を行うこととしている。

(川中子委員) 他の地区のセンターも公益になるのか。

(事務局) 各センターの規模にもよるが、今後公益へ移行するところも出てくると思われるが、詳しい情報は把握していない。

審議の結果、全員一致で承認。

議長の求めに応じ、事務局から、第1号議案に係る答申書（案）の内容について説明。

#### 第2号議案 苦情処理規程の制定について

議長の求めに応じ、事務局から、道路運送法第43条の3第4号に規定する貸切バス事業者に対する旅客からの苦情について、迅速かつ適正に処理をするため

の基本的事項及び手続を定めた苦情処理規程の制定について、配布資料に基づき説明。

本議案に関する質疑応答は、以下のとおり。

(大島委員) 苦情が入り、調査の段階で事業者に資料を請求するとあるが、行政なら分かるが、センターは可能なのか。

(事務局) 道路運送法に、苦情の解決について必要があると認めるときは、事業者に対し文書若しくは口頭による説明又は資料の提出を求めることができるとされている。

(大島委員) 事故に関することは、現在事業者の方で解決を図っているが、取扱いの線引きをどうするのか、事故に関しては慎重な扱いを望む。

(小野委員) 事業者の対応が悪いことで苦情に繋がるケースが多いのではないか。

(大島委員) 些細なことでも苦情を申告する方がいる。

(島田理事) 事故に関しては、事故防止の観点から受け付けるが、事故対応で民事に関わる部分はセンターでは受け付けられない。

(鷹簀理事長) 行政へ申告するのがほとんどではないか。

(島田理事) バス事業者に申告するケースと行政へ申告するケースがあり、場合によってはバス協会への申告もある。

(大島委員) 事業者の方に行政やバス協会から苦情についての問合せがあるが、対応が煩雑になっているので、受付窓口が一本化できればありがたい。

(島田理事) センターに入る苦情が、事故に関係するものが多いのか、運転者の対応が悪いものなのか、まだイメージがつかめない部分がある。全ての苦情をセンターで受け付けるのには問題がある。行政の窓口もあるし、協会にもあるので整理が必要である。

(鷹簀理事長) 運輸局等との情報の連携について、具体的な細部事項を検討する必要がある。

(川中子委員) 今まで事業者等に入っていた苦情が全部適正化センターに集中するのではないかという懸念がある。

(岩倉議長) 事故に繋がった苦情もあろうかと思うが、苦情の範囲も色々あると思う。

(事務局) センターは道路交通法や民事に関わる苦情は扱えない。

(岩倉議長) 苦情の切り分けは必要だと思う。

(小野委員) 迷惑駐車等で一般の方からの苦情の取扱いはどうなるのか。

(事務局) 要望として受け付けるが、苦情は貸切バスを利用した旅客が対象となる。

審議の結果、鷹箸理事長からセンターが指導できる範囲での苦情対応となるが、苦情の切り分け等の指摘事項を含めた苦情処理の細部事項については、苦情対応マニュアル等の整備をすることで対応したいと回答した。

(報告事項)

① 巡回指導の状況について

議長の求めに応じ、事務局から配布資料に基づき8月9日から開始した巡回指導結果等の状況について報告を行った。

② 負担金の納付状況について

議長の求めに応じ、事務局から配布資料に基づき平成29年度負担金の納付状況について報告を行った。

以上をもって、議案の審議等を終了し、諮問委員会を閉会。

以上、この議事録が正確であることを証するため、議長及び議事録署名人は記名押印する。

平成29年 9月27日

議事録署名人                      議                      長                      岩   倉   成   志

議事録署名人                      大   島   栄   植