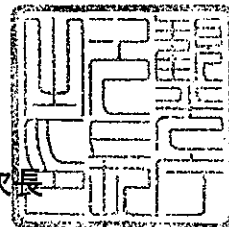




観 産 第 3 9 号

平成 2 8 年 5 月 9 日

各都道府県旅行業担当部局長 殿



観光庁次長

消費者庁が行った貸切バスや高速乗合バスにかかるアンケート調査の結果について

標記について、消費者庁次長より、軽井沢スキーバス事故を受けて同庁が行った、貸切バスや高速乗合バスにかかる消費者の利用状況及び安全性に関する意識等のアンケート調査結果について、関係事業者へ情報提供の要請があり、一般社団法人日本旅行業協会、一般社団法人全国旅行業協会及び両協会非加盟の第1種旅行者へ別添のとおり情報提供しましたので、了知願います。

つきましては、各都道府県におかれましても、一般社団法人日本旅行業協会及び一般社団法人全国旅行業協会非加盟の第2種及び第3種旅行者に対し、情報提供をして下さいますよう、よろしくお願いいたします。



平成 28 年 4 月 20 日

## 貸切バスに関する消費者意識調査について

軽井沢スキーバス事故を受け、消費者庁では観光ツアーやスキーツアー等の貸切バスや高速乗合バスについて、消費者の利用状況、安全性に関する意識等について把握するため、アンケート調査を行いました（アンケートの詳細は別添参照。）。

調査結果から、以下のようなことが分かりました。

1. 「SAFETY BUS」（セーフティバス）マークは、ほとんど知られていない。
2. 消費者は、安全に関する取組について費用を負担する意向はある。
3. バス乗車時にシートベルトを常時している人は約 4 割。

こうした結果も踏まえ、消費者庁は、利用者がバスを選択する際の参考となる、安全性に関する情報が分かりやすく提供されるよう、国土交通省に要請をしました。

消費者庁では、平成 28 年 3 月に、国内のバスツアーや高速乗合バスを利用したことがある 20 歳以上の消費者 2,500 人に対し、使用状況や安全性に関する意識等についてアンケート調査を行いました。

調査結果の概要は、以下のとおりです。

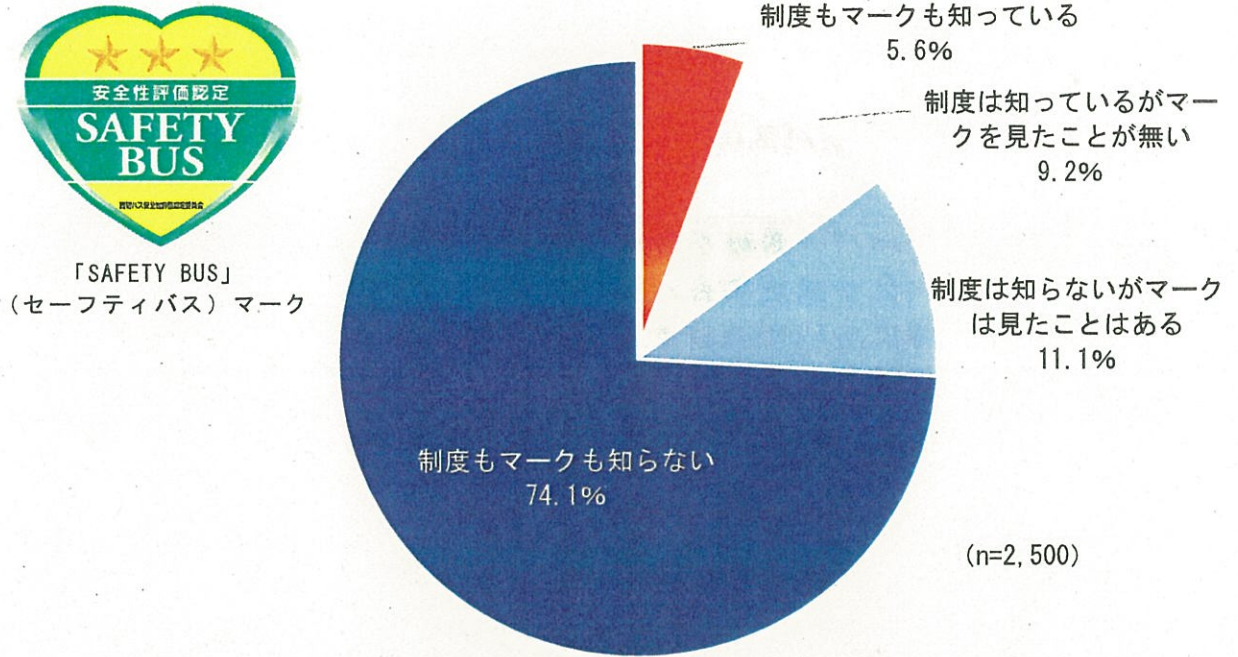
1. 「SAFETY BUS」（セーフティバス）マークは、ほとんど知られていない。

公益社団法人日本バス協会では、貸切バス事業者からの申請に基づき安全性や安全の確保に向けた取組状況等を点数化して評価し、星の数（一ツ星から三ツ星まで）で認定し、同協会及び国土交通省のウェブサイト上で公表しています（貸切バス事業者安全性評価認定制度）。この制度では、安全性に対する取組状況が、法令で定められたレベルの「法令遵守事項」と、法令遵守事項よりも高いレベルの「上位事項」の二つのレベルで評価され、特に法令遵守事項については、一つでも基準を満たさないと認定を受けることができません（＜参考＞参照）。

認定事業者は、「SAFETY BUS」（セーフティバス）マークをバスの車体や自社のウェブサイト等に掲示することができます。

この制度及びマークを知っているか尋ねたところ、両方とも知っていた人は 5.6% でした。また、制度は知らないがマークを見たことはあるという人も 11.1% にとどまりました（図 1）。

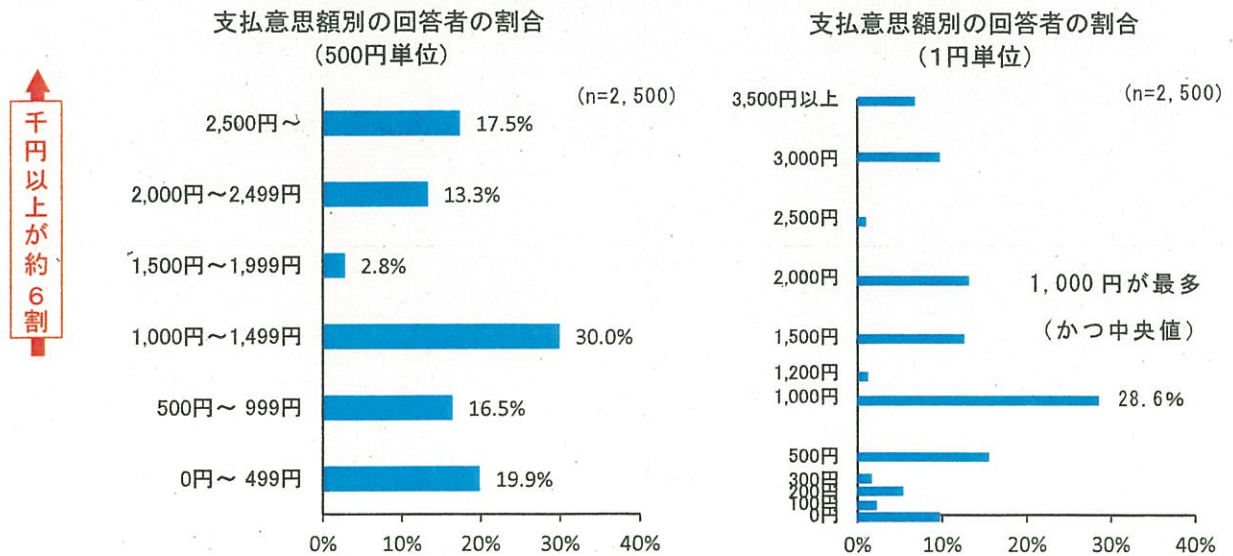
(図1) 「SAFETY BUS」(セーフティバス) マークの認知度



2. 消費者は、安全に対する取組について費用を負担する意向はある。

仮に、9,800円のバスツアーに参加しようとしていて、同内容で安全管理がしっかりしたツアーがあった場合、安全に対して追加でいくら支払えるか尋ねたところ、1,000円と答えた人が最多(28.6%)であり、6割以上の方が1,000円以上払うとの回答でした(図2)。

(図2) 安全に対する支払意思額

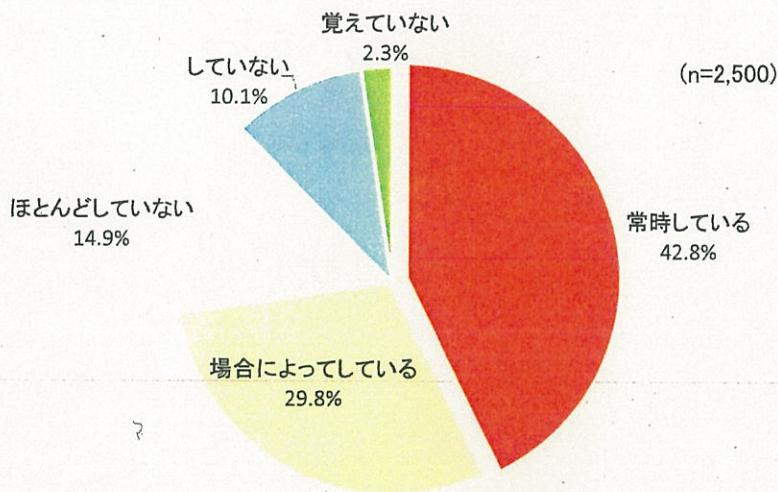


3. バス乗車時に必ずシートベルトをしている人は約4割。

ツアーの貸切バスや高速乗合バスに乗車した際に、シートベルトを常時着用している人は42.8%、高速道路運転時や睡眠時等場合によって着用している人が29.8%でした(図3)。

シートベルトを着用しない理由は、「窮屈で面倒」(55.0%)、「習慣化していない」(38.1%)という回答が多いものの、「指示が無かった」(16.1%)、「着用義務を知らなかった」(9.6%)という回答も見られました。

(図3) バス乗車時のシートベルトの着用状況



こうした結果も踏まえ、利用者がバスを選択する際の参考となる、安全性に関する情報が分かりやすく提供されるよう、国土交通省に以下の要請をしました。

1. 本調査結果を踏まえ、「SAFETY BUS」(セーフティバス)マーク等の安全情報が、バスツアーのパフレットやウェブ上の広告表示等において、消費者にとって分かりやすく提供されるように制度を検討すること。
2. 本調査結果を関係事業者に速やかに情報提供し、安全情報の見える化に関する事業者の取組を促すこと。

本資料に関する問合せ先

消費者庁消費者安全課 中川、横屋、石井

TEL : 03(3507)9137 (直通)

FAX : 03(3507)9290

HP : <http://www.caa.go.jp/>

## 貸切バス事業者安全性評価認定制度①

国土交通省

### 貸切バス事業者安全性評価認定制度の概要

貸切バス事業者の安全性や安全の確保に向けた取組状況を評価・公表することで、貸切バスの利用者や旅行会社がより安全性の高い貸切バス事業者を選択しやすくするとともに、本制度の実施を通じ、貸切バス事業者の安全性の確保に向けた意識の向上や取組みの促進を図り、より安全な貸切バスサービスの提供に寄与することを目的に、日本バス協会が実施（平成23年度から）。

認定事業者は、運行する貸切バスの車体や自社のホームページ等に「SAFETY BUS」（セーフティバス）マークを掲示し、認定事業者であることをPRすることが可能。


日本バス協会及び国土交通省のホームページ上で認定事業者の一覧を閲覧可能。認定又は認定取消しの都度更新。

◆認定事業者数 平成28年1月20日現在

	事業者数	車両数
認定事業者	772者（★376 ★★216 ★★★180）	19,859両（★7,991 ★★5,677 ★★★6,191）
うち会員事業者	735者（★342 ★★216 ★★★176）	19,404両（★7,583 ★★6,656 ★★★6,165）
うち非会員事業者	37者（★34 ★★1 ★★★2）	455両（★405 ★★21 ★★★26）
会員（非会員除く） に占める認定事業者の割合	35.4%	59.2%
全事業者（非会員含む） に占める認定事業者の割合	17.1%	40.7%

◆申請手数料 一事業者あたり（税込）

貸切バス車両数	10両以下	11両～30両	31両以上
バス協会 会員事業者	91,800円	136,600円	184,500円
非会員事業者	102,000円	154,000円	205,000円



「SAFETY BUS」  
（セーフティバス）マーク

9

## 貸切バス事業者安全性評価認定制度②

国土交通省

### ◆評価認定の方法

以下の項目について、日本バス協会において書面及び訪問審査を行い、学識経験者、有識者、国土交通省、日本バス協会により構成される「貸切バス事業者安全性評価認定委員会」において評価認定。

**ア）安全性に対する取組状況**  
（配点60点）

**イ）事故及び行政処分状況**  
（配点20点）

**ウ）運輸安全マネジメントの取組状況**  
（配点20点）

**【例】**◇法令遵守事項について適切に取組まれているか  
（全てクリアすることが必要。クリアしないものは申請却下）  
◇法令遵守事項よりも高いレベルでの取組みを行っているか  
・記録機能を有するシステム化されたアルコールチェッカーを使用し、厳正な点呼を行っているか  
・デジタル式運行記録計を活用しているか  
・ドライブレコーダーを導入して教育・指導を行っているか 等

**【例】**・過去2年間に有責の死傷事故が発生していないか  
・過去1年間に転覆等の事故が発生していないか  
・行政処分による累積点数を配点から差し引く 等

**【例】**・輸送の安全確保の責任体制  
・安全方針の策定と全従業員への周知徹底  
・安全に対する会社を挙げての取組み 等

◆評価認定制度の更新申請（キャリアアップ）  
（有効期間：2年間）

初回申請	更新1回目	更新2回目	更新3回目以降
60点以上 ★	60～79点 ★ 80点以上 ★★	60～79点 ★ 80点以上 ★★ 80点以上（継続） ★★★	60～79点 ★ 80点以上 ★★ 80点以上（継続） ★★★

10

## 貸切バスの利用に関する調査

平成 28 年 4 月 20 日  
消費者庁

### 1. 調査内容

#### (1) 調査目的

軽井沢スキーバス転落事故を受け、観光ツアーやスキーツアー等の貸切バスや高速乗合バスについて、消費者の利用状況、安全性に関する意識等について把握することを目的とする。

#### (2) 調査方法

インターネット調査

#### (3) 調査期間

平成 28 年 3 月 10 日～14 日

#### (4) 対象と方法

予備スクリーニングとして、全国 20 歳以上の男女に「過去 3 年以内に国内のバスツアーや高速乗合バスを自ら選択し、利用したことがありますか」と質問し、「ある」と回答した人を貸切バスの利用に関する調査（本調査）の対象者とした。対象者から得られた回答のうち、各年代（20 代、30 代、40 代、50 代、60 歳以上）につき 500 人の回答をランダムに選出し（計 2,500 人）、集計・解析に用いた。

### 2. 予備スクリーニング集計結果

(小数点第二位以下四捨五入)

あなたの性別をお答えください。(お答えは数字で)

	回答数	%
男性	4,730	51.5
女性	4,447	48.5
全体	9,177	100.0

あなたの年齢をお答えください。

全体 (回答数)	平均値 (歳)	最小値 (歳)	最大値 (歳)	中央値 (歳)
9,177	44.7歳	20歳	87歳	44歳

年齢カテゴリ	回答数	%
20歳～29歳	1,625	17.7
30歳～39歳	2,034	22.2
40歳～49歳	2,010	21.9
50歳～59歳	2,016	22.0
60歳以上	1,492	16.3
全体	9,177	100.0

あなたは過去3年以内に、国内のバスツアーや高速乗合バスを御自身で決めて利用したことがありますか。

		全体	ある	ない
バスツアー	回答数	9,177	2,091	7,086
	%	100.0	22.8	77.2
高速乗合バス	回答数	9,177	2,190	6,987
	%	100.0	23.9	76.1

### 3. 本調査の背景

(小数点第二位以下四捨五入)

		回答数	%
全体		2,500	100.0
性別	男性	1,247	49.9
	女性	1,253	50.1
年齢	平均	45.2歳	
	最小値	20歳	
	最大値	85歳	
	中央値	45歳	
年齢カテゴリ	20歳～29歳	500	20.0
	30歳～39歳	500	20.0
	40歳～49歳	500	20.0
	50歳～59歳	500	20.0
	60歳以上	500	20.0
バスツアーや高速乗合バスの利用の有無			
バスツアー	ある	1,595	63.8
	ない	905	36.2
高速乗合バス	ある	1,707	68.3
	ない	793	31.7



#### 4. 本調査の集計・解析結果

##### <バスツアーの利用状況>

(小数点第二位以下四捨五入)

Q1. あなたは、バスツアーの貸切バスと高速乗合バスとの違いを知っていますか。

	回答数	%
違いが分かる	1,059	42.4
違うことは知っているが、具体的な違いは分からない	706	28.2
意識したことが無い	549	22.0
分からない	186	7.4
全体	2,500	100.0

##### 【参考】

##### 「バスツアーの貸切バス」

日本において旅行会社がバスを借り上げて人員の輸送を行うバス。バス事業者は乗り降りの場所は自由に決めることが出来る。バスの車両に「貸切」の表示がある。最少催行人員に達しなかったときは、運行されない場合がある。予約時点では実際に運行を行うバス事業者が確定していない場合がある。利用者の契約の相手方は旅行会社になる。

スキーツアーバス、観光バス等

##### 「高速乗合バス」

高速乗合バスは街中の路線バスと同様に、あらかじめ定められたダイヤに従って運行され、運賃を支払って停留所で乗降するもの。予約客が一人でも運行される。予約時点で運行を行う事業者が確定している。利用者の契約の相手方はバス会社になる。

スキー場⇄居住地の長距離バス、高速バス、高速路線バス、ハイウェイバス、夜行バス等

Q2-1. あなたの過去3年以内のバスツアーの利用回数をお答えください。

	回答数	%
1～2回	1,128	70.7
3～5回	343	21.5
6回以上	124	7.8
全体	1,595	100.0

Q2-2. あなたの過去3年以内の高速乗合バスの利用回数をお答えください。

	回答数	%
1～2回	1,000	58.6
3～5回	396	23.2
6回以上	311	18.2
全体	1,707	100.0

Q3-1. これまで、あなたがバスツアーを利用した際の選択ポイントを教えてください。  
「旅行会社名」「観光内容」「価格」「設備」「安全」「その他」から、優先順位の高いものから3番目まで順位をつけてください。

【参考】

観光内容・・・行き先、スケジュール、食事、宿泊するホテル、付属するチケットなど。

設備・・・バスにトイレがある、座席が快適である、おしぼりや飲み物が出るなど。

安全・・・バスの安全に対する取組など。

		全体	旅行会社名	観光内容	価格	設備	安全	その他*
1番目	回答数	1,595	281	829	373	24	77	11
	%	100.0	17.6	52.0	23.4	1.5	4.8	0.7
2番目	回答数	1,595	205	483	739	67	96	5
	%	100.0	12.9	30.3	46.3	4.2	6.0	0.3
3番目	回答数	1,595	573	137	363	257	259	6
	%	100.0	35.9	8.6	22.8	16.1	16.2	0.4

※その他の内容⇒日程、おみやげ等

1番目を3点、2番目を2点、3番目を1点として、選択する際のポイントの点数を合計すると、「観光内容」が3,590点、「価格」2,960点、「旅行会社名」1,826点、「安全」682点、「設備」463点、「その他」49点であった。

Q3-2. これまで、あなたが高速乗合バスを利用した際の選択ポイントを教えてください。  
「バス会社名」「利便性」「所要時間」「価格」「設備」「安全」「その他」から、優先順位の高いものから3番目まで順位をつけてください。

【参考】

利便性・・・発着場までアクセスがしやすい、乗換えが少ない、夜間に移動できるなど。  
設備・・・バスにトイレがある、座席が快適である、おしぼりや飲み物が出るなど。  
安全・・・バスの安全に対する取組など。

		全体	バス会社名	利便性	所要時間	価格	設備	安全	その他※
1番目	回答数	1,707	235	512	123	657	48	107	25
	%	100.0	13.8	30.0	7.2	38.5	2.8	6.3	1.5
2番目	回答数	1,707	108	441	462	439	146	109	2
	%	100.0	6.3	25.8	27.1	25.7	8.6	6.4	0.1
3番目	回答数	1,707	185	376	430	345	199	169	3
	%	100.0	10.8	22.0	25.2	20.2	11.7	9.9	0.2

※その他の内容⇒行き先、予定が合うかどうか、地域にあるバスがこれしかない 等

1番目を3点、2番目を2点、3番目を1点として、選択する際のポイントの点数を合計すると、「価格」が3,194点、「利便性」2,794点、「所要時間」1,723点、「バス会社名」1,106点、「安全」708点、「設備」635点、「その他」82点であった。

<バスツアーで利用するバス会社について>

Q4. 今後、あなたがバスツアーを選ぶ際に、バスの会社名が分かる方法があれば確認しますか。

	回答数	%
確認する	1,588	63.5
場合によっては確認する※	27	1.1
確認しない	643	25.7
分からない	242	9.7
全体	2,500	100.0

※どんな場合⇒料金があまりにも安い時、有名なツアー会社でない時 等

Q5-1. 今後、あなたがバスツアーを選ぶ際に、バス会社の安全への取組が分かる方法があれば確認しますか。

	回答数	%
確認する	1,456	58.2
場合によっては確認する*	47	1.9
確認しない	657	26.3
分からない	340	13.6
全体	2,500	100.0

※どんな場合⇒あまり知らない会社の時、長距離の時 等

Q5-2. Q5-1. で「確認する」「場合によっては確認する」と回答された方に質問します。

バス会社の安全への取組を確認できた場合、バスツアーを申し込む際にツアーの選択にどの程度影響しますか。

	回答数	%
大きく影響する*1	698	46.4
どちらかと言うと影響する*2	560	37.3
あまり影響しない*3	96	6.4
影響しない*4	13	0.9
分からない*5	136	9.0
全体	1,503	100.0

※1 理由⇒安全が第一だから 等

※2 理由⇒安心できるバス会社かどうかを知りたいから 等

※3 理由⇒価格が一番だから、ツアー会社を信用しているから、  
取組が正しいかどうか確認できないから 等

※4 理由⇒ツアー会社はいつも同じ会社だから、あくまで他の要素を重視しているから 等

※5 理由⇒本当の取組のことを書いているか分からないから、ツアーの内容によるから 等

Q 6. あなたは、貸切バス事業者安全性評価認定制度の「SAFETY BUS」（セーフティバス）マークを知っていますか。

	回答数	%
制度もマークも知っている	141	5.6
制度は知っているがマークを見たことが無い	229	9.2
制度は知らないがマークは見たことはある	278	11.1
制度もマークも知らない	1,852	74.1
全体	2,500	100.0



Q 7. あなたはバスツアーのバス運行の安全性を確認する時に、下記のうちの情報を参考にしますか。（複数回答）

	回答数	%
主催しているツアー会社の信頼性	1,550	62.0
バス会社が受けた行政処分や事故の情報	600	24.0
バス会社の道路運送法や労働基準法などの法令遵守状況	491	19.6
バス会社の安全確保のための組織・体制	593	23.7
バス会社の安全対策に対する取組の積極性	549	22.0
バスに導入されている安全装置（衝突被害軽減ブレーキ、車両安全性制御装置など）	380	15.2
客観的に安全性を評価する制度による評価	489	19.6
事故に遭った場合の補償内容	387	15.5
その他※	16	0.6
どれも参考にしない	402	16.1
全体	2,500	100.0

※ その他の内容⇒実際に利用した人の感想やレビュー、乗務員の労働時間 等

Q 8. 仮に9,800円のバスツアーがあり、あなたはそのツアーに参加しようとしているとします。しかし、このツアーのバス会社の安全に対する取組がよく分かりません。一方、日程やバスのグレードなどが同じで安全に対する取組を確認できるバスツアーがありました。バスの安全管理はしっかりしているようです。あなたはこのツアーに、上乗せでいくら払いますか（安全に対して追加でいくら支払えますか。）。金額を記入してください。

全体（回答数）	平均（円）	最小値（円）	最大値（円）	中央値（円）
2,500	1,493.6	0	20,000	1,000

金額	回答数	%
0円～499円	498	19.9
500円～999円	412	16.5
1000円～1499円	749	30.0
1500円～1999円	71	2.8
2000円～2499円	333	13.3
2500円～	437	17.5
全体	2,500	100.0

金額	回答数	%	金額	回答数	%	金額	回答数	%
0円	245	9.8	350円	1	0.0	1,200円	31	1.2
10円	5	0.2	380円	1	0.0	1,500円	70	2.8
34円	1	0.0	400円	1	0.0	1,900円	1	0.0
43円	1	0.0	409円	1	0.0	2,000円	327	13.1
50円	1	0.0	500円	393	15.7	2,200円	5	0.2
55円	1	0.0	520円	1	0.0	2,300円	1	0.0
100円	58	2.3	555円	1	0.0	2,500円	18	0.7
120円	1	0.0	700円	7	0.3	2,700円	1	0.0
150円	2	0.1	800円	5	0.2	2,800円	1	0.0
155円	1	0.0	810円	1	0.0	2,900円	1	0.0
178円	1	0.0	980円	2	0.1	3,000円	242	9.7
190円	1	0.0	999円	2	0.1	3,200円	4	0.2
200円	132	5.3	1,000円	716	28.6	3,500円以上	170	6.8
300円	44	1.8	1,080円	2	0.1	全体	2,500	100.0

<シートベルトについて>

Q9-1. あなたはツアーの貸切バスや高速乗合バスに乗車した時に、シートベルトを着用しましたか。

	回答数	%
常時している	1,070	42.8
場合によってしている	746	29.8
ほとんどしていない	373	14.9
していない	253	10.1
覚えていない	58	2.3
全体	2,500	100.0

Q9-2. Q9-1. で「場合によってしている」と回答された方に質問します。シートベルト着用するのはどんな時ですか。（複数回答）

	回答数	%
高速道路運転時	530	71.0
睡眠時	292	39.1
夜間	142	19.0
昼間	37	5.0
山道	138	18.5
雪道	108	14.5
アナウンスがあった時	255	34.2
その他※	4	0.5
決まっていない	21	2.8
全体	746	100.0

※具体的に⇒体調が悪くない時、気が付いた時 等

Q9-3. Q9-1. でシートベルトを「常時している」と回答されなかった方に質問します。シートベルトを常時着用しない理由は何ですか。（複数回答）

	回答数	%
窮屈で面倒だから	786	55.0
習慣化していないから	545	38.1
罰金や取締りの対象になるのはドライバーで、自分には罰則が無いから	69	4.8
プロの運転手だから危険はないと思っているから	111	7.8
周りの人が着用していないから	175	12.2
仮に事故に遭ったとしても大事には至らないと思っているから	66	4.6
指示が無かったから	230	16.1
着用しなければならないことを知らなかったから	137	9.6
その他*	21	1.5
全体	1,430	100.0

※具体的に⇒忘れる、気分が悪くなるから、寝るから 等

Q10-1. あなたは家族や知人の車に乗せてもらった時、又はタクシーに乗車した時に、シートベルトを着用しますか。

	回答数	%
常時している	1,269	50.8
場合によってしている	752	30.1
ほとんどしていない	258	10.3
していない	162	6.5
覚えていない	40	1.6
乗車したことがない	19	0.8
全体	2,500	100.0



Q10-2. Q10-1. でシートベルトを「常時している」と回答された方に質問します。シートベルトを常時着用する理由は何ですか。

	回答数	%
習慣化していて面倒でないから	950	74.9
ドライバーが罰金や取締りの対象になるから	467	36.8
もし事故に遭っても怪我が軽くすむから	486	38.3
同乗者に着用を求められるから	99	7.8
その他※	12	0.9
全体	1,269	100.0

※具体的に⇒法律で決まっているから、安心感 等

Q11. あなたがツアーの貸切バスや高速乗合バスを利用した際、運転手等からのシートベルト着用の指示はありましたか。下記より選択してください。(複数回答)

	回答数	%
車内に掲示があった	831	33.2
アナウンスがあった	1,568	62.7
目視で着用を確認された	128	5.1
その他※	3	0.1
何も無かった	265	10.6
覚えていない	335	13.4
全体	2,500	100.0

※ 具体的に⇒ツアーによっては、指示があるときとないときがある 等

<危険な体験の有無>

Q12. あなたはこれまでツアーの貸切バスや高速乗合バスを利用して、急ハンドルや急ブレーキ、スピードの出し過ぎなどで、転倒するなどの危険を感じたことがありますか。

	回答数	%
はい*	68	2.7
いいえ	2,432	97.3
全体	2,500	100.0

※「はい」とお答えの方はその時の状況をお答えください。

⇒蛇行運転、急ブレーキで頭を打ちそうになった、スピードを出し続けていた時に車体が尻振り状態になって怖かった 等

