

令和6年度行政相談窓口での相談受付

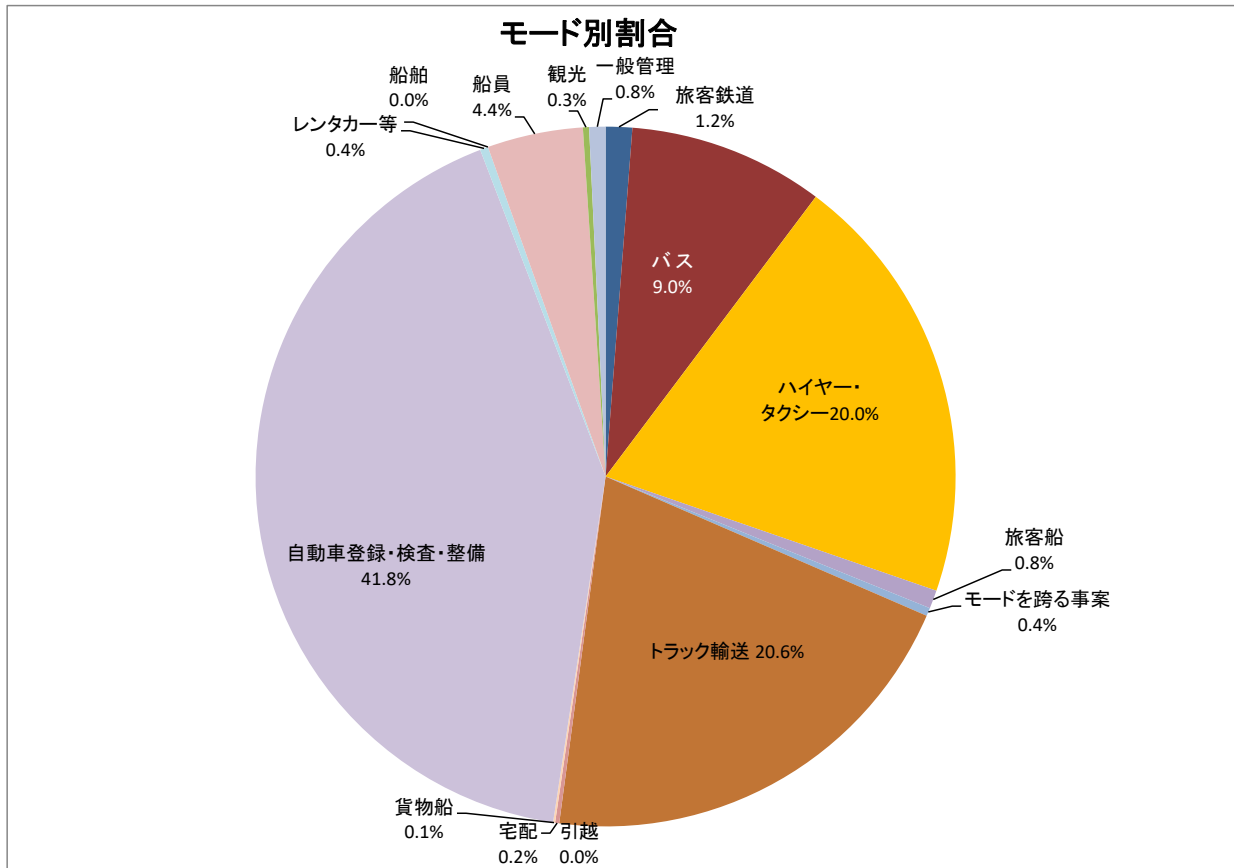
四国運輸局では、交通に関する意見、要望、問い合わせ、苦情等の行政相談に対応するため、四国運輸局及び各運輸支局に行政相談窓口を設置し、国民利益の保護と行政運営の改善を図っています。

交通消費者行政相談窓口一覧(R7.4.1時点)

組織名	相談窓口	連絡先
四国運輸局	交通政策部 共生社会推進課	〒760-0019 高松市サンポート3-33 TEL087-802-6727
徳島運輸支局	総務・企画観光部門	〒770-0941 徳島県徳島市万代町3-5-2 TEL088-622-7622
香川運輸支局	企画観光・輸送・監査部門	〒761-8023 香川県高松市鬼無町佐藤20-1 TEL087-882-1357
愛媛運輸支局	総務・企画観光部門	〒791-1113 愛媛県松山市森松町1070 TEL089-956-9957
今治海事事務所	監理・運航部門	〒794-0013 愛媛県今治市片原町1-3-2 TEL0898-33-9001
宇和島海事事務所	次長	〒798-0003 愛媛県宇和島市住吉町3-1-3 TEL0895-22-0260
高知運輸支局	総務・企画観光部門	〒781-8010 高知県高知市棧橋通5-4-55 TEL088-832-1175

モード別相談数

	旅客 鉄道	バス	ハイ ヤー タクシー	旅客 船	モードを 跨る事業	トラック 輸送	引越	宅配	貨物 船	港湾運 送・港湾	倉庫	自動車登 録・検査・ 整備	自賠	レンタ カー等	福祉有 償運送	船舶	船員	観光	一般 管理	合計
問い合わせ	1	38	90	3	2	105	0	1	1	0	0	310	0	2	0	0	42	2	1	598
意見・要望	12	58	123	6	2	114	0	1	0	0	0	134	0	2	0	0	5	1	7	465
年度計	13	96	213	9	4	219	0	2	1	0	0	444	0	4	0	0	47	3	8	1063



◀主な相談事例▶

◇バスに関する相談例

<意見・要望の内容>

高速バスを利用した際、荷物をトランクに入れることを嫌がられ、発車時のアナウンスもなかった。

<措置>

事業者へ確認したところ、申し立て内容は事実であり運転手へ指導済みとのことだったため、引き続き再発防止への指導を依頼した。

◇ハイヤー・タクシーに関する相談例

<意見・要望の内容>

タクシー運転手の危険運転に遭遇し、不快な思いをした。指導してほしい。

<措置>

運転手の危険行為や運転マナーについて、事実確認の上、運行管理者より適切に指導を行うよう要請した。

◇貨物に関する相談例

<意見・要望の内容>

追い越し禁止区域にあるバス停でバスが止まっていたので後ろで待っていたところ、ダンプカーがイエローラインを無視して車3台を追い越していった。危険運転に当たるので指導してほしい。

<措置>

事業者へ連絡を行ったところ、申し立てのあった場所を通行していたことは間違いがないことが確認できた。事業者にドライバーへ事実確認次第、再発防止のために指導を行うように要請した。

◇旅客船に関する相談例

<意見・要望の内容>

フェリーに原付で乗ろうとしたところ、自動車誘導員とトラブルとなった。自動車誘導員の接客態度が悪く、今後利用する人のためにも指導してほしい。

<措置>

事業者へ事実確認を行い、申し立て内容とは一部異なる点はあったものの、不適切な言動の内容は事実であった。不適切な発言については、謝罪及び反省の意があり、当局からは運航の安全を確保することは大切だが、言動には注意するよう指導を行った。

◇船員から寄せられた相談例

<意見・要望の内容>

解雇通知については、就業規則には文章により行う旨を定めてあるが、本件事案では口頭のみでの解雇通知であった。

<措置>

就業規則で定められた通り、解雇の手続きを行うよう指導した。