

国自旅第150号の2  
令和6年8月30日

公益社団法人日本バス協会会長 殿

国 土 交 通 省  
物流・自動車局旅客課長  
(公印省略)

一般乗合旅客自動車運送事業者による完全キャッシュレスバスの運行に関する取扱いについて

標記について、今般、別添のとおり各地方運輸局自動車交通部長及び沖縄総合事務局運輸部長あて通達しましたので、ご了知いただくとともに、傘下会員に対し周知をお願いいたします。

国自旅第150号  
令和6年8月30日

各地方運輸局自動車交通部長  
沖縄総合事務局運輸部長 } 殿

物流・自動車局旅客課長  
(公印省略)

一般乗合旅客自動車運送事業者による完全キャッシュレスバスの運行に関する取扱いについて

国内におけるキャッシュレス化の推進については、「成長戦略フォローアップ」(令和元年6月21日閣議決定)により、2025年6月までにキャッシュレス決済比率を倍増させ4割程度とすることを目指すこととされている。この政府目標を踏まえ、乗合バス分野においてもその推進に向けた取組の方向性について、令和5年6月に「キャッシュレス決済比率の飛躍的な向上の実現を可能とする環境整備を早期に行うこと」とされたところである。(※)

こうした中で、「完全キャッシュレスバス」(利用者からの運賃及び料金の支払方法がキャッシュレス決済のみに限定されたバスをいう。以下同じ。)の運行について、多くの乗合バス事業者により検討されつつあるため、今般、乗合バス事業者による完全キャッシュレスバス運行に関する取扱いを下記のとおり定めたので、遺漏なきよう取り扱われたい。

また、本件については、別添のとおり公益社団法人日本バス協会会長及び一般社団法人全国ハイヤー・タクシー連合会会長あてに通知したので申し添える。

なお、令和3年4月28日付通達(国自旅第39号)は廃止する。

※ 第6回ラストワンマイル・モビリティ/自動車DX・GXに関する検討会(令和5年6月23日とりまとめ)  
「(抜粋)路線バス利用者に与える影響を考慮しつつ、まずはキャッシュレス決済比率の飛躍的な向上の実現を可能とする環境整備を早期に行う。」

## 記

### 1. 基本的な考え方

キャッシュレス決済の推進にあたっては、官民一体となった取組みが行われており、着実に社会全体への浸透は進んでいるが、他方、現時点においてキャッシュレス決済が様々な分野における標準的な決済手段として定着しているとは言えない状況にある。

これは交通分野においても例外ではなく、乗合バスのキャッシュレス化については、交通系ICカード等の導入により特に都市部において進んでいるものの、現金利用者も一定程度存在しているのが現状である。他方、地方部においては、いまだにキャッシュレス決済手段

自体を導入していない乗合バス事業者が存在することもあり、都市部と比較して現金利用率が高い状況である、など、乗合バスにおける現金決済からキャッシュレス決済へのシフトは、地域差はありつつも、必ずしも十分には進んでいない状況である。

このため、完全キャッシュレスバスの運行にあたっては、利用者の現金による運賃・料金の支払がただちに断られることがないように、導入路線や期間を限定した実証運行の段階から、利用者周知を十分に行いつつ、キャッシュレス決済への移行を促すとともに、運行エリア全体で利用者理解を醸成していく必要がある。

これに加え、実証運行から本格運行の期間を通して、地域全体で乗合バスも含め広く公共交通全体でキャッシュレス決済の利用率を高めていくことを前提に、他の交通事業者と連携して利便性向上・利用促進に努める枠組みを構築することが望ましい。

そのほか、本格運行にあたっては、運送引受義務や公衆の利便を阻害する行為の禁止等、関係法令に抵触することのないよう、完全キャッシュレスバスの運行に対応した運送約款の適用やキャッシュレス決済手段を有しない利用者への対応、システム障害等の緊急時における対応など、運用面の体制整備も十分に行っておく必要がある。

## 2. 実証運行を実施する際の留意点

### (1) 実施方法

#### ① 道路運送法第4条の乗合事業において実施する場合

本格運行と同様に、完全キャッシュレスバスの運行を想定した標準運送約款、または、これと同等の内容を含んだ個別約款を適用し、特定の旅客に対する差別的取扱いを防止し、公衆の利便を確保しておく必要がある。

#### ② 道路運送法第21条の貸切事業者等による乗合旅客運送において実施する場合

通常の第21条運行同様、個別に乗合旅客運送の許可を予め受ける必要がある。

### (2) 導入路線の選定

導入路線の選定にあたっては、利用者が限定的な路線（空港・大学・企業輸送路線など）や、国内旅行者・訪日外国人旅行者が多い観光路線、キャッシュレス決済の比率が高い路線、自動運転など他の社会実験を同時に行う路線から段階的に拡大していくことが考えられる。

加えて、キャッシュレス決済時の通信に支障を及ぼさないよう安定した通信環境の確保が求められることにも留意する必要がある。

### (3) キャッシュレス決済手段の選定と導入

導入するキャッシュレス決済手段については、地域内の通学・通勤者、域外からの出張者や国内旅行者、訪日外国人旅行者などの多様な利用者に対応でき、かつ、各利用者が複数の選択肢を持つことができるという観点から複数の決済手段を導入していることが望ましい。

（例：交通系ICカードとクレジットカードタッチ決済又は二次元バーコード決済との組合せなど）

特に、二次元バーコード決済のようにインターネット通信を前提に利用者の所有端末で決済操作が行われる手段は、運賃・料金の支払にあたる決済操作自体が乗降時の通信環境に

左右されてしまう点にも留意しなければならない。また、クレジットカードのように年齢、収入等により取得困難な利用者が想定される決済手段のみに支払手段を限定する際には、旅客の利便性や公平性の確保にも十分に配慮する必要がある。

#### (4) 利用者への周知方法

実証運行の実施にあたっては、利用者への適切な情報提供、利用者理解の醸成の観点から、可能な限り2～3カ月以上の事前周知期間を設けることが望ましい。

具体的な周知方法としては、インターネットによる周知（自社HP、SNS等）、バス停や駅等における広告掲載、沿線市区町村と連携する形での広報誌等への掲載や、地域住民（特に小児や高齢者）に対する利用方法の説明会の実施などが考えられる。

またこれらの事前周知と併せて、乗合バス事業者が地域等と連携し、現金利用者に対するキャッシュレス決済への誘導施策を実施することも効果的と考える。

加えて、子ども、高齢者、障がい者等の既存の割引施策の継続についても十分に配慮する必要がある。

#### (5) キャッシュレス決済手段を有しない利用者への対応

十分な周知を行った上でも、実証運行の段階においては完全キャッシュレスバスの運行路線（系統）であることを認知していない、又は、キャッシュレス決済に対応できていない利用者等が一定数想定されるため、実証運行の段階においては、運送約款に基づいて乗車を断ることまではせず、運賃箱等による運賃收受や車内における交通系ICカード販売等による暫定的な対応策を講じ、やむを得ない理由によりキャッシュレス決済手段を有しない利用者についても乗車できる体制を構築することが望ましい。

また、実証運行期間を本格運行への移行準備段階と位置付け、暫定的に乗車させた現金利用者に対しても、キャッシュレス決済に誘導すべく、更なる周知等を行うことが望ましい。

#### (6) 法第21条の許可に基づく実証運行の際の留意点

実証運行が法第21条の許可に基づくものであり、かつ、既設の一般乗合旅客自動車運送事業者の停留所を使用する場合には、道路交通法第44条第2項第2号及び道路交通法施行規則第6条の3の2並びに第6条の3の3に規定する関係者間の合意を得る必要がある。

また、法第21条の許可に基づく実証運行は原則として1年以内の期間（地方公共団体からの要請がある場合は3年程度）を定めて運行するものであるため、当該期間を超えて実証運行を行う場合は、法第4条の乗合事業許可を受ける必要があることにも留意すること。

### 3. 本格運行を実施する際の留意点

#### (1) 本格運行を実施する場合の考え方の目安

本格運行への移行にあたっては、実証運行の段階において当該路線における現金利用率が概ね5%以下となっていること、又は現金利用者の乗車を断る時に合理的な説明責任を果たせると実施事業者が判断できる程度まで現金利用率が低下していることが望ましい。

なお、実証運行を実施せずに本格運行を実施しようとする場合には、対象路線の現金利用率が既に上述の水準まで低下していると実施事業者において判断できる状況になっていることが望ましい。

また、本格運行を開始する際には、実証運行を実施する際と同様に利用者に対する十分な事前周知を行うものとする。

## (2) 実施方法

本格運行は法第4条の乗合事業において実施することとし、完全キャッシュレスバスの運行を想定した標準運送約款、または、これと同等の内容を含んだ個別約款を適用し、特定の旅客に対する差別的取扱いを防止し、公衆の利便を確保しておく必要がある。

## (3) 運送約款の適用

旅客の差別的取扱いの防止及び、公衆の利便の確保を目的とした法第13条の運送引受義務に係る規定に抵触しないよう、乗合バス事業者による完全キャッシュレスバスの運行を想定した標準運送約款またはこれと同等の内容を含んだ個別約款を備える必要がある。

## (4) 通信障害等のトラブルへの対応

現金の取扱いが想定されていない完全キャッシュレスバスの本格運行に際しては、通信障害・システム障害の発生、キャッシュレス決済機器の故障といった突発的なトラブルにより、キャッシュレス決済が困難とならないよう、決済機器側の通信環境等を整備するとともに対応マニュアルの作成が必要である。

これらトラブルを未然に防止するためには、オフラインでも決済が可能なシステムの構築や複数のキャッシュレス決済手段を導入することが望ましい。

## (5) 利用者への周知方法

本格運行への移行にあたっては、利用者への適切な情報提供の観点から、実証運行の場合と同様、十分な事前周知期間を設けることが求められる。

また、完全キャッシュレスバスが運行する路線においては、実証運行の際の周知方法や標準運送約款に規定する公示方法に加え、完全キャッシュレスバスの運行であること及び当該路線で利用可能なキャッシュレス決済手段を利用者が一瞥して判断できるよう、各バス停やバス車外等への適切な表示(文字や色分け等)による十分な周知を行うものとする。

## (6) キャッシュレス決済手段を有しない利用者等への対応

キャッシュレス決済手段の一つとして交通系ICカードを導入する場合には、利用者のICカードの残額不足が想定されるため、現金チャージ機能を車内にあらかじめ備えておく等、乗降時のICカード利用に混乱を来さない運用も考えられる。

また、例えば、キャッシュレス決済端末の紛失や不具合等といった利用者側のやむを得ない事情により現金以外の決済手段での支払いが困難な場合においては、当該利用者が乗車できる柔軟な対応体制を構築しておくことが望ましい。

一方で、乗車時点で現金以外の決済手段を持ち合わせていない利用者の乗車の申込みは、完全キャッシュレスバスの運行を規定した標準運送約款またはこれと同等の内容を含んだ個別約款において、「運送約款によらない運送の申込み(道路運送法第13条第1項)」と解釈することができるため、代替手段による運賃及び料金の支払いを十分に説明・依頼し

てもなお現金による支払いを希望する場合に限っては、利用者側のやむを得ない事情を除いて、この利用者の乗車（運送の申込み）を断ることができるものとする。

なお、代替手段の悪用等、悪質な不正乗車については、従来どおり厳格な対応が求められるが、信用乗車、無人自動運転サービスを導入する場合も含め、ドライブレコーダーの存在周知による抑止効果、衆人環視の導入（処理音やランプにより本人や周囲へ伝達）等による対応及び当該対応に関する利用者への周知を十分に行うことが求められる。

#### 4. 国土交通省への届出等

##### (1) 運行開始前の届出

法第4条の許可に基づく実証運行及び本格運行に当たっては、旅客自動車運送事業等報告規則第3条第1項の規定に基づき、以下の事項を予め各地方運輸局長等へ届け出るものとする。なお、法第21条の許可に基づく実証運行を実施する場合には、従前のおり個別に当該許可を予め受ける必要があるが、その際以下の事項についても許可申請時に併せて届け出るものとする。

また、届け出た実施内容を変更する場合についても同様の届出を行うこととする。

- ・ 実施時期
- ・ 実施期間（実証運行の場合のみ）
- ・ 実施路線及び（必要に応じて）実施系統
- ・ 導入するキャッシュレス決済手段
- ・ 利用者への事前周知の方法
- ・ キャッシュレス決済手段を有しない利用者への対応方針

##### (2) 事後報告

実証運行及び本格運行の実施状況等について、各地方運輸局長等から実施事業者へ報告等を求められる場合においては、必要に応じて適切な報告を行うこととする。