

# デマンド交通(キャロリン号)における 無断キャンセルについて

～暮らしを守り、みんなで支え、未来へとつなぐ持続可能な交通体系～



# 無断キャンセルについて

## 無断キャンセル件数(予約件数・無断CXL数・発生割合)

### 〈令和6年度〉

|       | 4月    | 5月    | 6月    | 7月    | 8月    | 9月    | 10月   | 11月   | 12月   | 1月    | 2月    | 3月    | 計      |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| 予約    | 4,449 | 4,381 | 4,363 | 4,732 | 4,316 | 4,323 | 4,747 | 4,386 | 4,607 | 4,143 | 4,119 | 4,612 | 53,178 |
| 無断CXL | 88    | 71    | 97    | 107   | 113   | 108   | 112   | 100   | 111   | 95    | 98    | 125   | 1,225  |
| %     | 2.0   | 1.6   | 2.2   | 2.3   | 2.6   | 2.5   | 2.4   | 2.3   | 2.4   | 2.3   | 2.4   | 2.7   | 2.30   |

### 〈令和7年度〉

|       | 4月    | 5月    | 6月    | 7月    | 8月    | 9月    | 10月   | 11月   | 12月   | 1月    | 2月    | 3月    | 計      |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| 予約    | 4,621 | 4,629 | 4,804 | 5,087 | 4,886 | 4,883 | 5,230 | 4,710 | 5,148 | 4,544 | 4,360 | 4,770 | 57,672 |
| 無断CXL | 96    | 93    | 104   | 109   | 120   | 115   | 135   | 123   | 131   | 92    | 125   | 128   | 1,371  |
| %     | 2.1   | 2.0   | 2.2   | 2.1   | 2.5   | 2.4   | 2.6   | 2.6   | 2.5   | 2.0   | 2.9   | 2.7   | 2.38   |

【予約件数】 R6 53,178件 / R7 57,672件 〈比較8.5%増〉

【無断キャンセル数(月)】 R6 102件 / R7 114件 〈比較11.8%増〉



# 無断キャンセルについて

## 無断キャンセルによる影響



### 【運行事業者】

無断キャンセルにより運行に支障がある

### 【利用者】

真に利用したい方が利用できない状況となっている



# 無断キャンセルの扱い 他自治体の状況等

| 自治体名                            | 無断キャンセルの扱い  | 対処富者・料金等   | 備考   |
|---------------------------------|---|--|--|
| 茨城県守谷市<br>(守谷市デマンド型乗合交通)        | 利用30分前キャンセル<br>連絡なし・運行支障行為<br>の合計3回(1か月間)<br>における回数合計)で注意<br>喚起<br>改善がなければ<br><b>1か月間利用停止</b> | 【対象者】<br>・市内在住者で65歳以上の方<br>・障害者手帳・療育手帳保持者<br>【利用料金】<br>・65歳以上300円<br>・障害者手帳・療育手帳保持者<br>200円<br>・同伴者300円                    | ・月の利用約1,600人<br>・月平均約12～13人に対し<br>注意喚起実施<br>(利用停止は年1人程度) |
| 茨城県牛久市<br>(うしタク)                | 利用1時間前キャンセル<br>連絡なし2回(1か月間)<br>における合計回数)で<br><b>1か月間利用停止</b>                                  | 【対象者】<br>市内在住者<br>【利用料金】<br>1回700円<br>※障害者手帳保持・療育手帳保持<br>者・65歳以上の方・小学生は<br>600円、乗合割引500円で利用<br>可(目的地まで2人以上での乗<br>合移動となった方) | ・月の利用約800人<br>・月平均約1～2人に対し<br>1か月間の利用停止実施                |
| 富山県入善町<br>(にゅうぜんまち)<br>(ウチマエくん) | 利用1時間前キャンセル<br>連絡なし<br><b>無断キャンセルの次回<br/>利用時にキャンセル分<br/>を上乗せ徴収</b>                            | 【対象者】<br>町内在住者<br>【利用料金】<br>1回500円<br>※障害者手帳保持・療育手帳・65<br>歳以上の免許返納者・75歳以上<br>の方は300円                                       | ・月の利用約1,000人<br>・無断キャンセル<br>月平均5～8人に対し<br>次回徴収を実施        |



# 無断キャンセルの扱いについて

## 基本的な方針等について

### ●慎重に検討を進めること

(利用者・無断キャンセル者ともに市民のことから丁寧な検討とすること)

### ●公平(平等・一律)な扱いであること

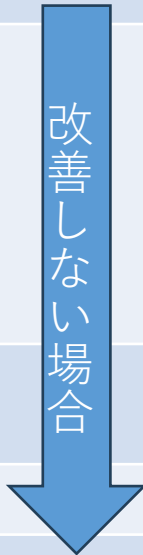
(ただし、認知機能の低下の所見によるキャンセルについては福祉機関と情報共有・連携を図ること)

### ●運用の開始については十分な周知期間を設けること



# 無断キャンセルの扱い (案)

| 会議                                     | 事項  |
|--|---|
| (今回の会議)<br>◆市民・利用者への現状・対応・改善しない場合の対応周知 | ◆現状の周知(無断キャンセルの件数)<br>◆対応(無断キャンセル者への注意喚起)<br>◆「改善しない場合には今後、無断キャンセル料の徴取や一定期間の利用停止」を検討していくことの周知 |
| (今後の会議)<br>取り扱いの検討                     | 無断キャンセルがあった方に対し注意喚起を行い、<br>次回の無断キャンセル発生時から「無断キャンセル料の徴取」または、「一定期間の利用停止」など<br><br>抑制措置の検討       |
| (今後の会議)<br>利用規約や周知内容の検討                | 具体的な規約への記載内容や周知内容などの詳細を会議にお示し   |
| 事前周知                                   | 市民(利用者)への十分な周知  |
| 運用の開始                                  | 運用の開始(経過を注視)  |



## デマンド交通(キャロリン号)ご利用の皆様へ(案)

### 利用者の皆様へ～お願い～

無断キャンセルにより、利用したくても利用できない方がいます。乗車できない場合には、予約時間の30分前までに、必ず予約のキャンセルをお願いします。

### 〈無断キャンセルの状況〉

| 令和7年度 |     |     |     |    |     |     |
|-------|-----|-----|-----|----|-----|-----|
|       | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月  | 3月  |
| 件数    | 135 | 123 | 131 | 92 | 125 | 128 |

### 〈対応について〉

- ◆無断キャンセルがあった方への電話等による注意喚起の実施
- ◆注意喚起の実施により状況の改善がみられない場合には、「無断キャンセルがあった次回利用時のキャンセル料の徴取」や「一定期間の利用停止」などの措置を検討してまいります。

皆様のご理解・ご協力をお願いします。