

トラック輸送に関する意識調査 (荷主アンケート結果)

令和6年2月27日

トラック輸送における取引環境・労働時間改善
兵庫県地方協議会

トラック輸送に関する意識調査(荷主アンケート)

■目的

- ・2024年4月より、長時間労働の改善に向けて、トラック運転者の時間外労働の上限が960時間となる。
- ・物流業界では人手不足が続く中、さらに労働時間の上限規制が加わることで、輸送能力が不足しモノが運べなくなる可能性が懸念されており、いわゆる「物流2024年問題」がクローズアップされている。
- ・そのためには、荷主等の協力のもと、荷待ち時間の削減など取引環境の改善、標準的な運賃の考え方や燃料費の上昇分などを反映した適正運賃を収受することが急務となっている。
- ・このような状況を受け、兵庫県内で事業を営む荷主等の2024年問題を見据えたトラック輸送に関する意識等についての意見をいただき、本協議会における今後の活動に繋げていくことを目的に実施した。

■概要

- ・兵庫県内で事業を営む荷主企業等に対し、WEB及び郵送によりアンケートを実施(458回答)
＜実施期間:令和5年11月～12月＞

■調査項目

○運送依頼関係

- ・事業者数、車両数、運送契約、場面、選定での重視点、運賃や料金の水準 など

○運送条件(運賃等)

- ・標準的な運賃の認知度、変更に係る相談の有無、理由、対応 など

○荷待ち時間

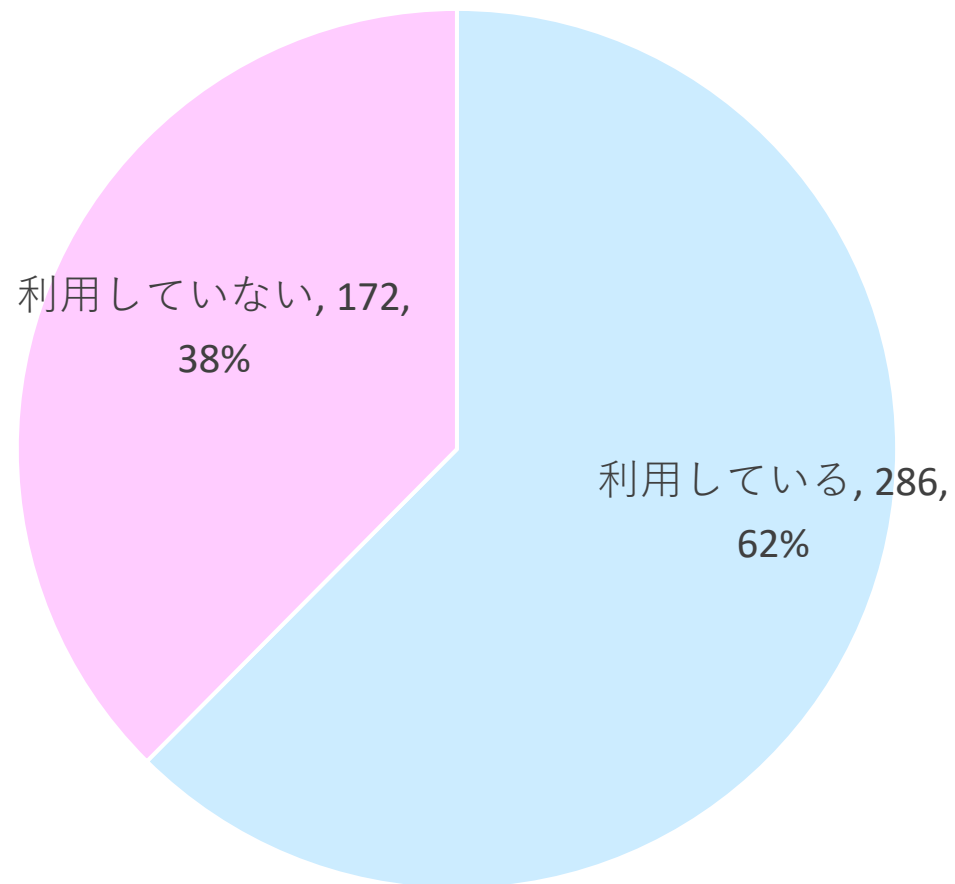
- ・現在の状況や理由、短縮のための実施内容 など

○下請の状況

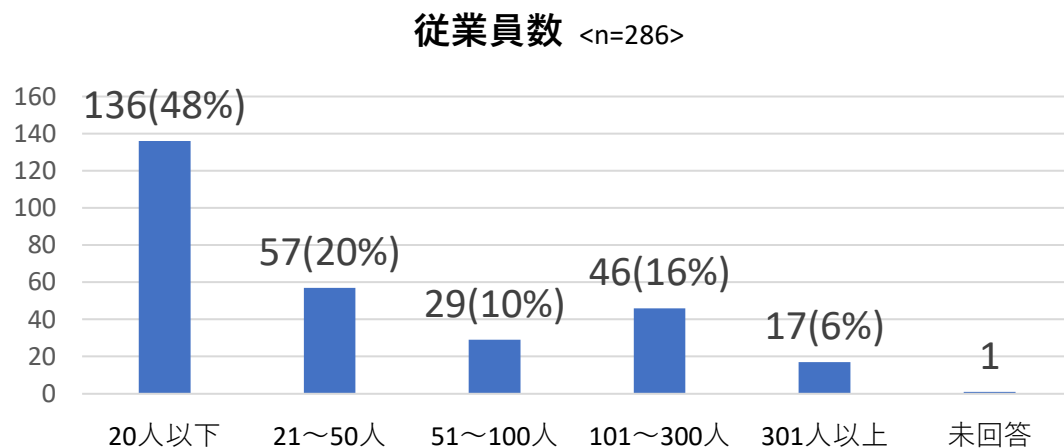
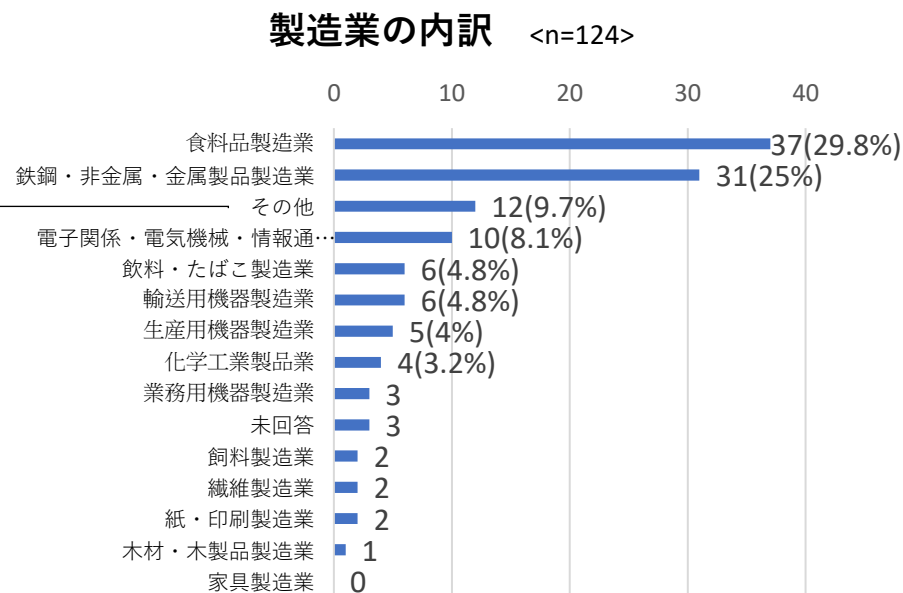
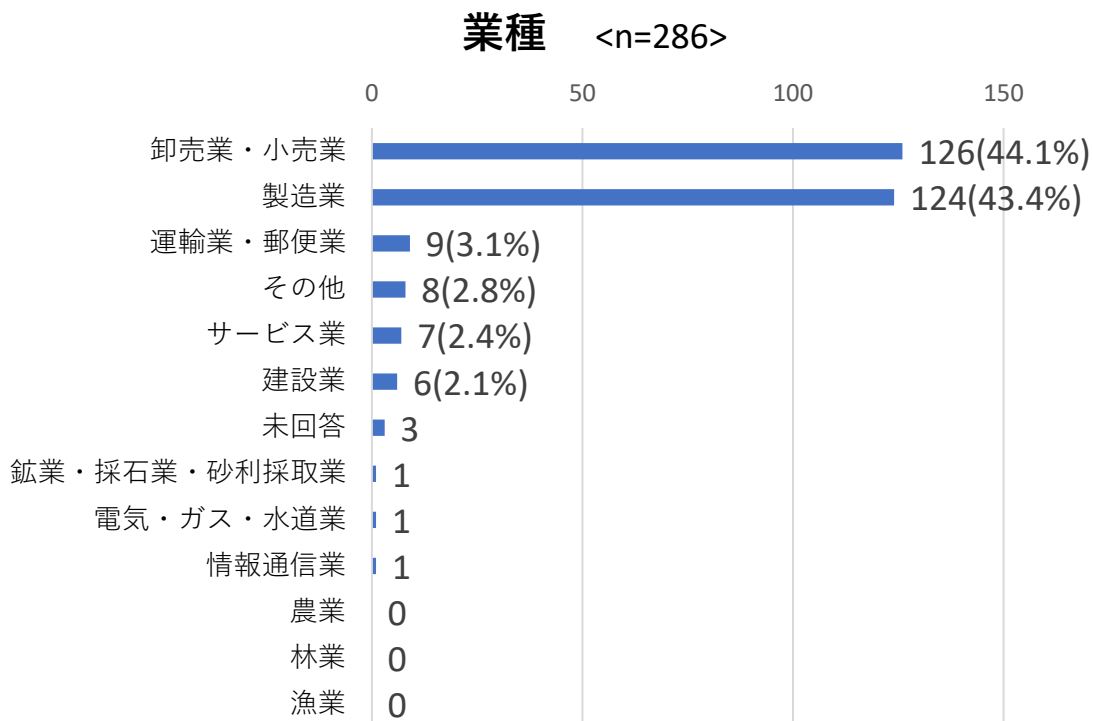
- ・現在の状況、下請事業者の把握の有無、トラブル など

(1)トラック運送利用の有無

<n=458>



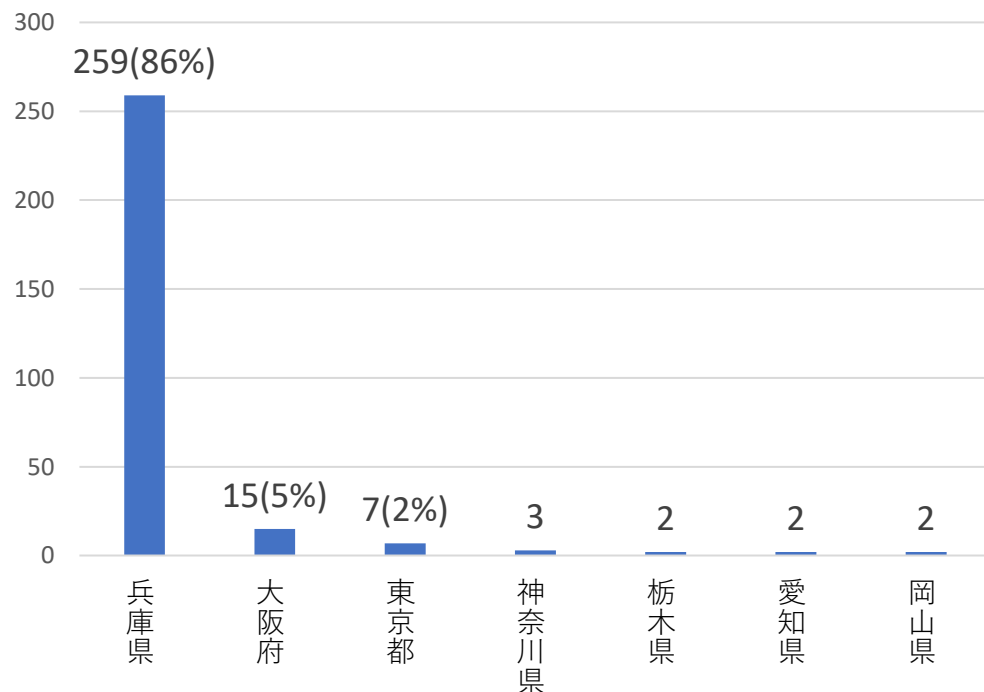
(2) 回答事業者の属性(業種・従業員数)



【その他】
 ・医療機器
 ・フィルム製品
 ・化粧品
 ・医薬品、医薬部外品
 ・耐火材 等

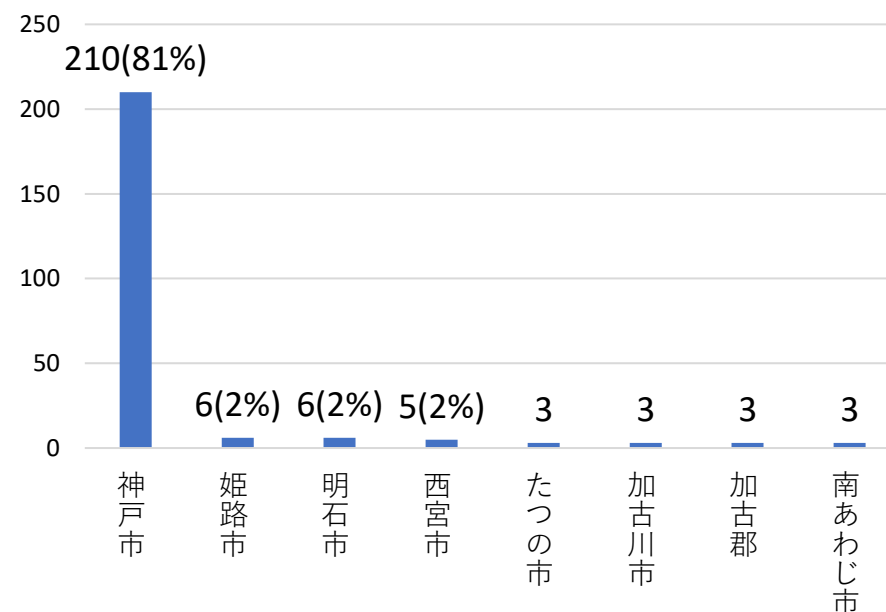
(3) 積み込み、荷下ろしを行う事業場の所在地

都道府県 <n=286>



- ・ 回答数 1 (三重県、宮城県、新潟県、千葉県、静岡県、香川県、愛媛県、鳥取県、福岡県)
- ・ 未回答数 4

兵庫県 <n=259>

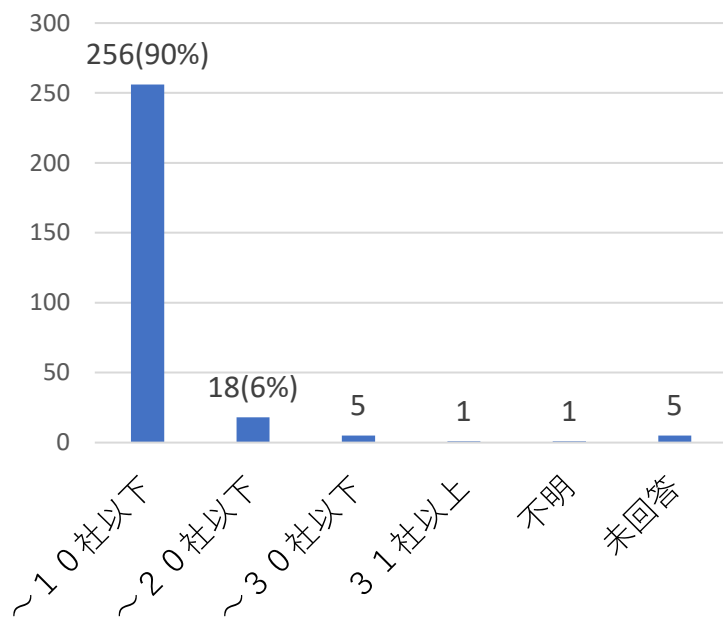


- ・ 回答数 2 (尼崎市、丹波篠山市、小野市、三田市)
- ・ 回答数 1 (洲本市、多可郡、加東市、丹波市、豊岡市、高砂市、朝来市、淡路市、加西市、三木市)
- ・ 未回答数 2

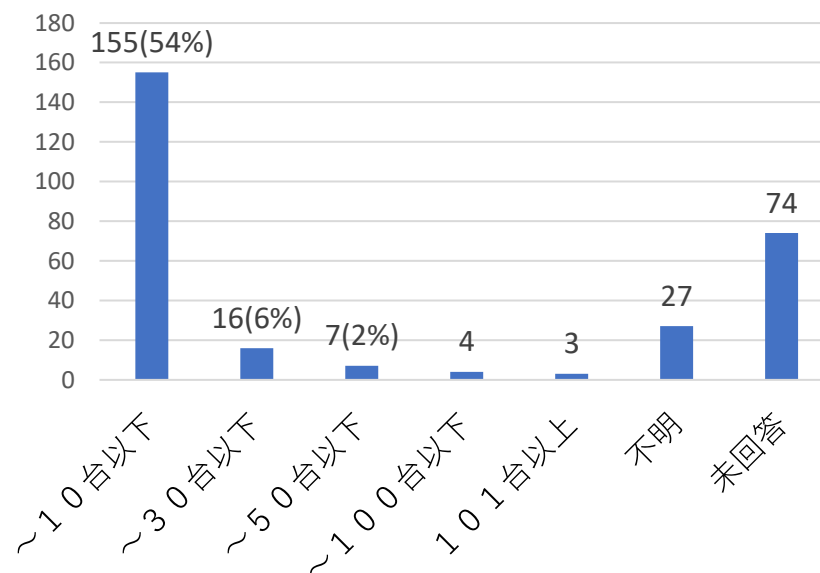
(4) 運送依頼している事業者数・車両数

- 運送している事業者数は、10社以下がほとんどである。(約90%)
- 運送している車両数は、10台以下が約半数をしめている。
- 車両数を把握していないと思われる事業者が約1/3強の回答があった。

運送依頼している事業者数 <n=286>

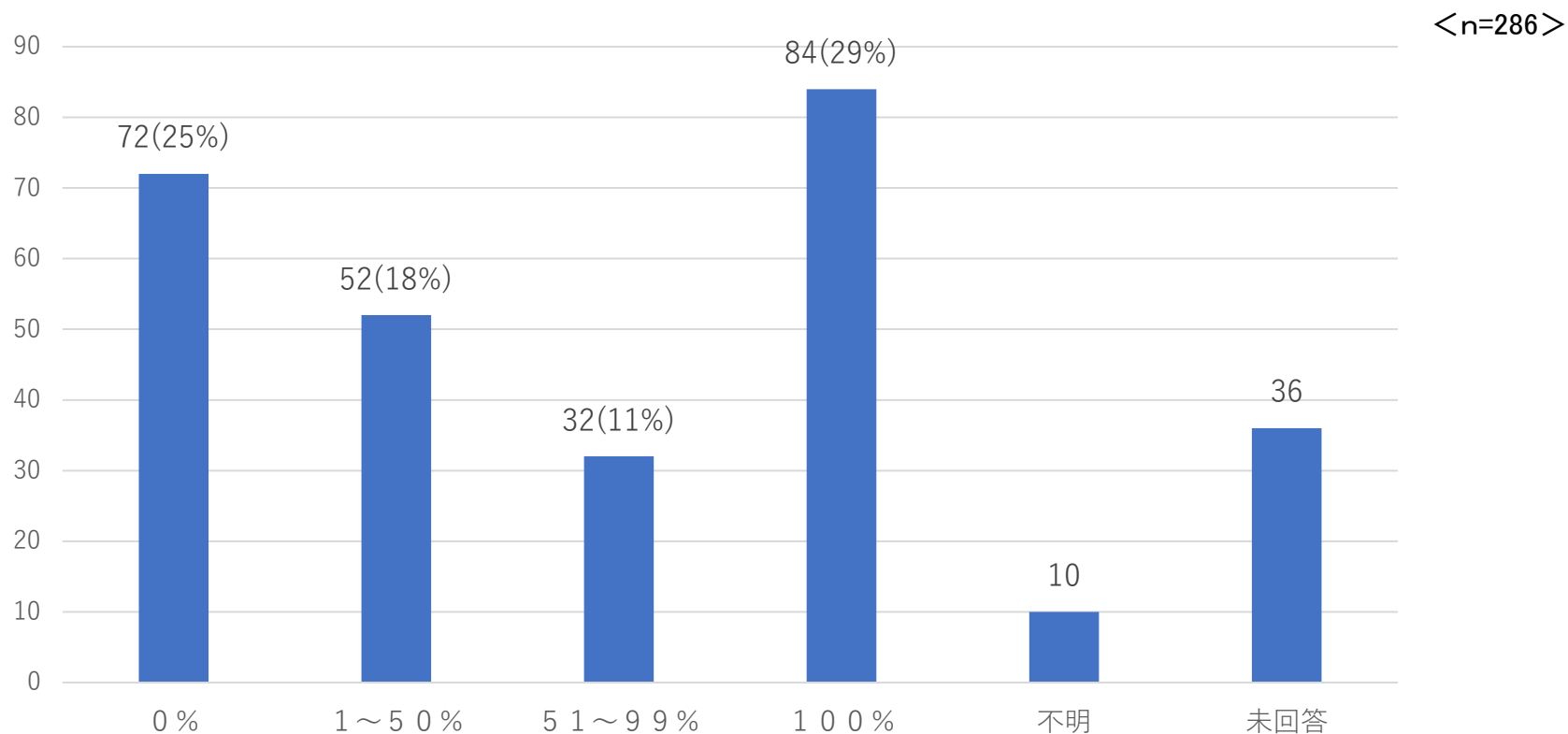


運送依頼している車両数 <n=286>



(5) 書面で運送契約を締結している事業者数の割合

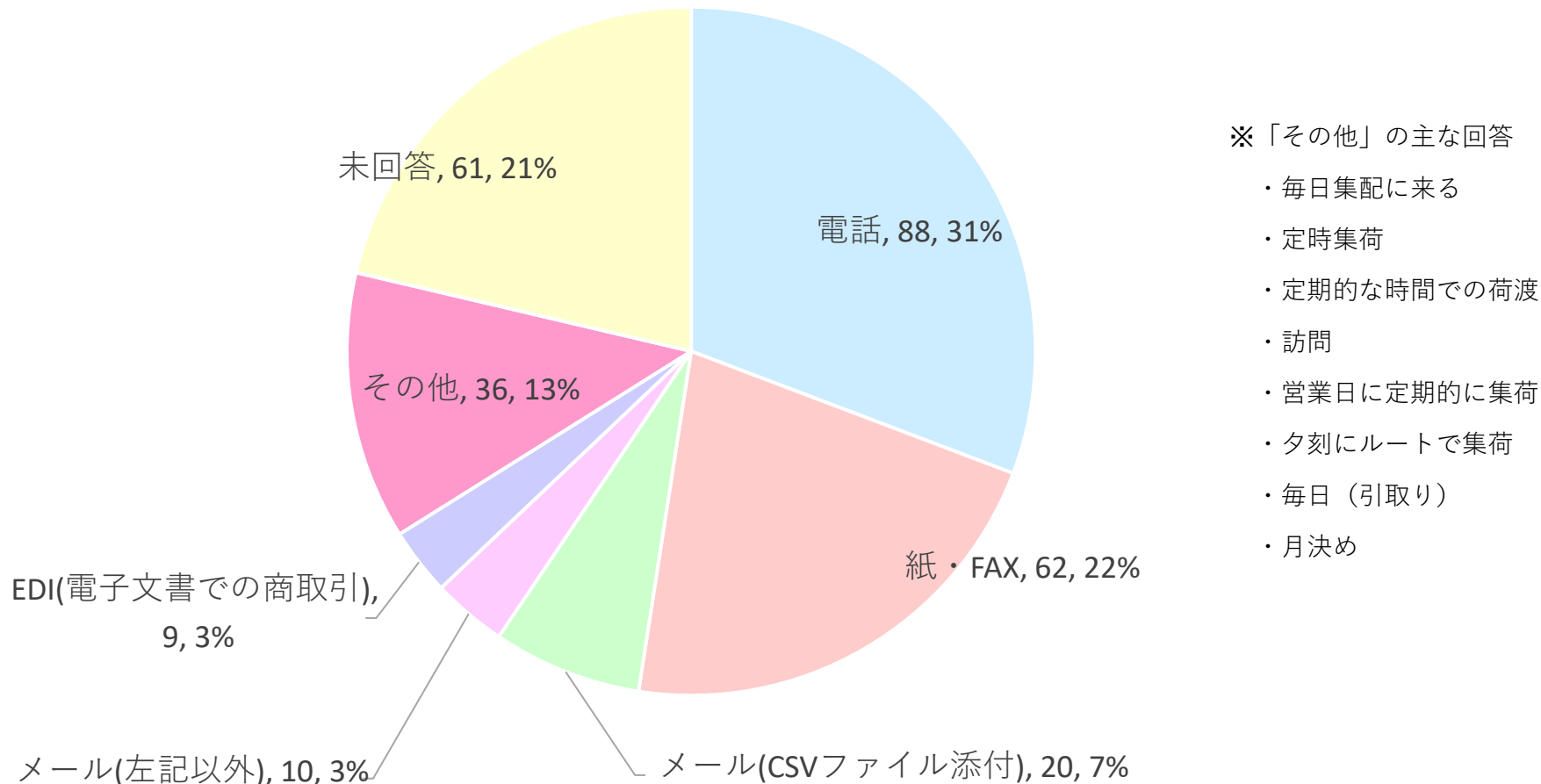
- すべてのトラック運送事業者と運送契約を締結している荷主は約3割である。
- 一方、まったく書面で契約していない荷主も1/4程度ある。



(6) 運送を発注する場合の手段

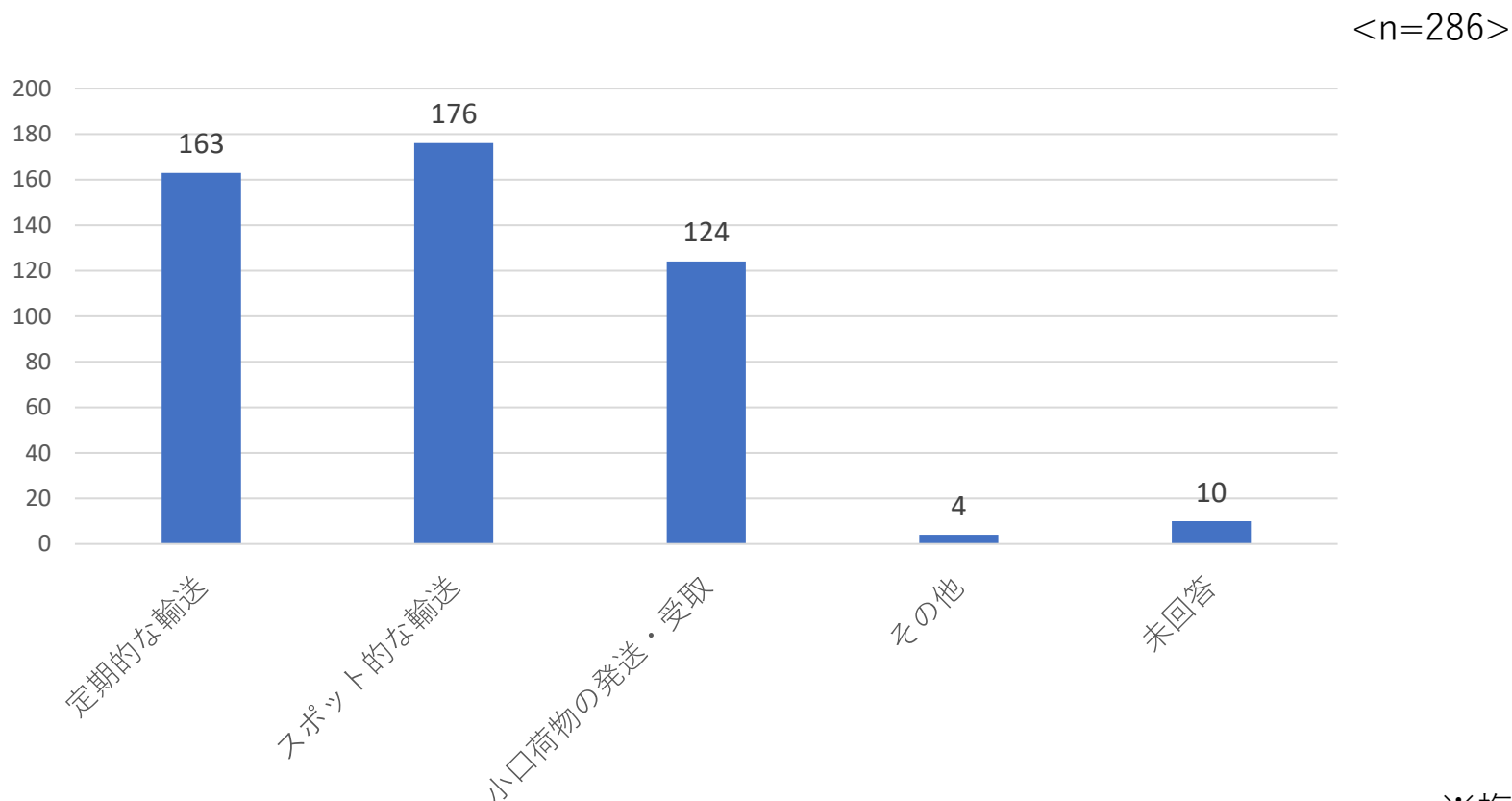
- 運送を発注する手段は、電話と紙・FAXの順で、アナログ方式での発注手段が5割超となっている。
- メールやEDIの発注手段は約10%に過ぎず、電子での発注手段が進んでいない。

<n=286>



(7)トラック運送事業者(緑ナンバートラック)に運送を依頼する場面

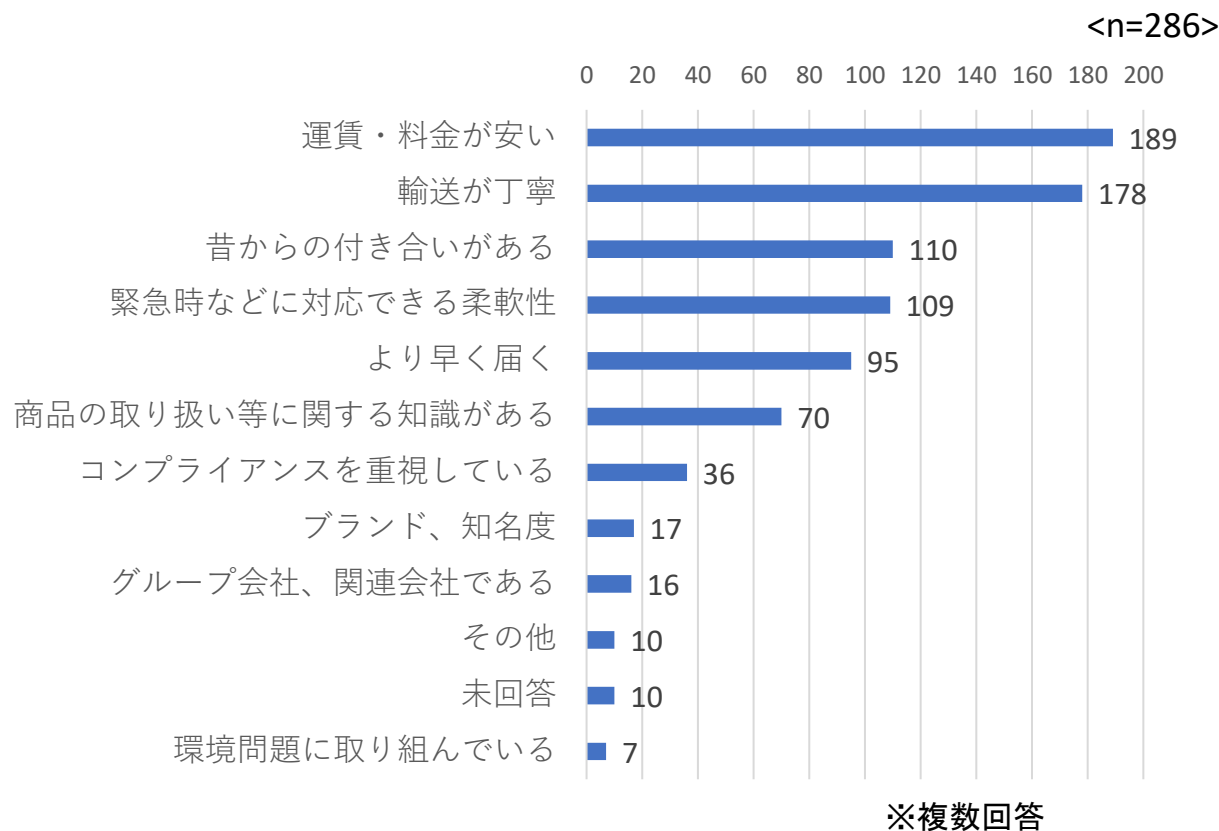
- 定期的な輸送、スポット的な輸送、小口荷物の発送・受取の3つの場面では大きな差はなく、それぞれの場面で万遍なくトラック運送事業者に依頼している。



※複数回答

(8)トラック運送業者の選定時の重視事項

- 「運賃・料金が安い」ことが、約2／3の荷主が重視事項としており、やはり運賃・料金を最重要視していることがうかがえる。
- 次に、「輸送が丁寧」、「昔からの付き合いがある」、「緊急時などに対応できる柔軟性」の順となっている。

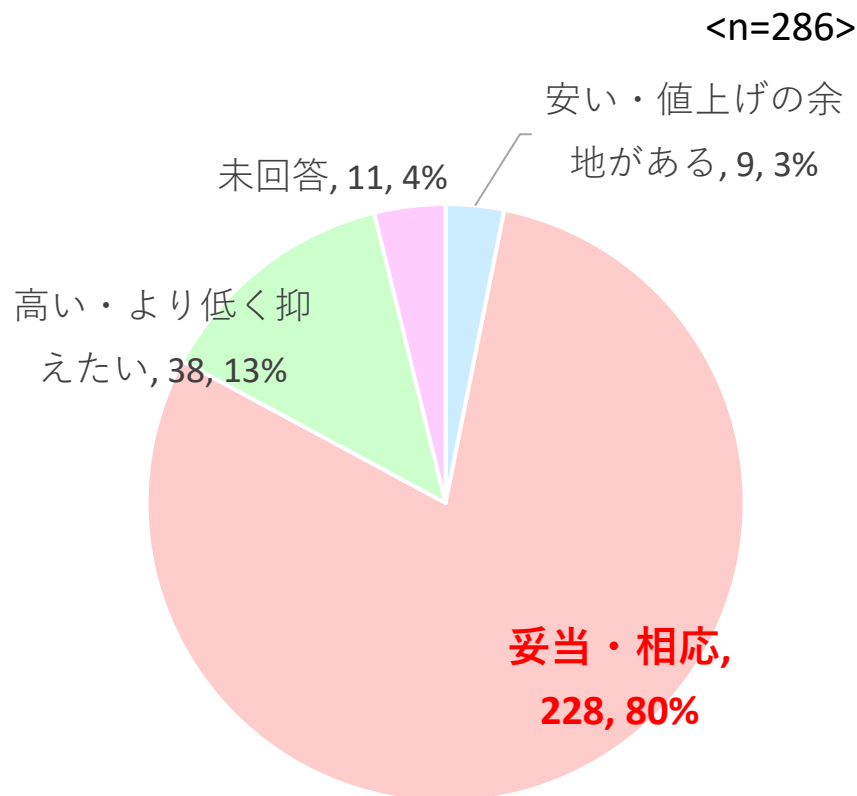


※「その他」の主な回答

- ・ 車輛と人員にキャパがある
- ・ 通関業者に任せている
- ・ 当社が選べない
- ・ 荷物破損した場合の補償
- ・ 間接的なので特に指定していない
- ・ 集荷時間なるべく遅いこと

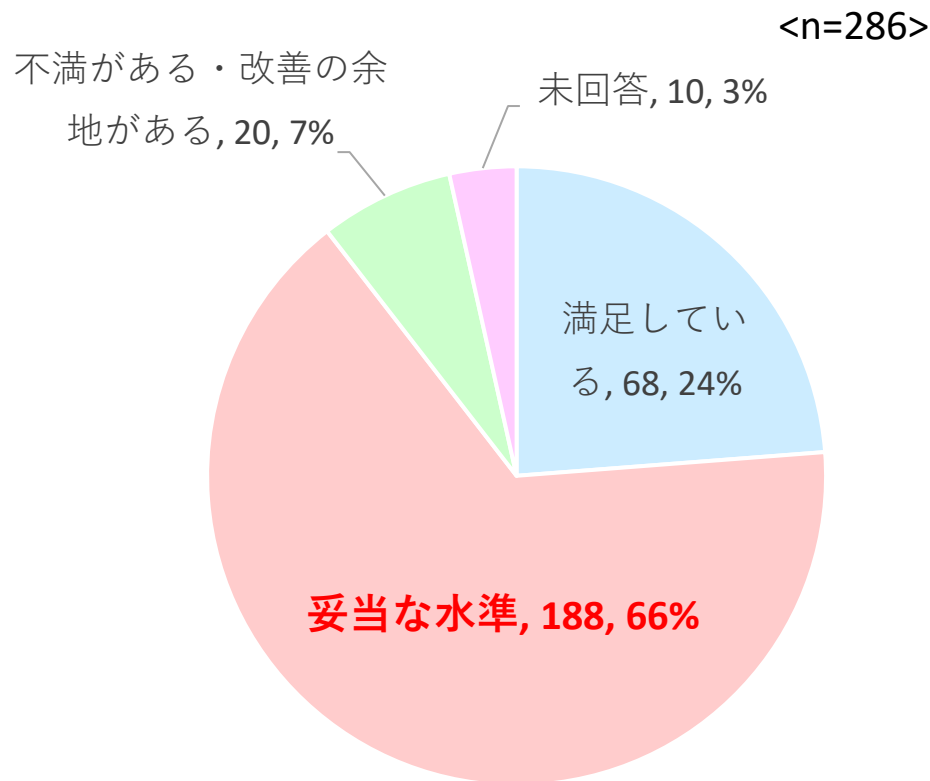
(9) 現在運送を依頼している トラック運送事業者の 運賃及び料金水準

- 荷主サイドの約8割が「妥当・相応」と考えており、トラック運送事業者サイドとは大きな乖離があると推測される。



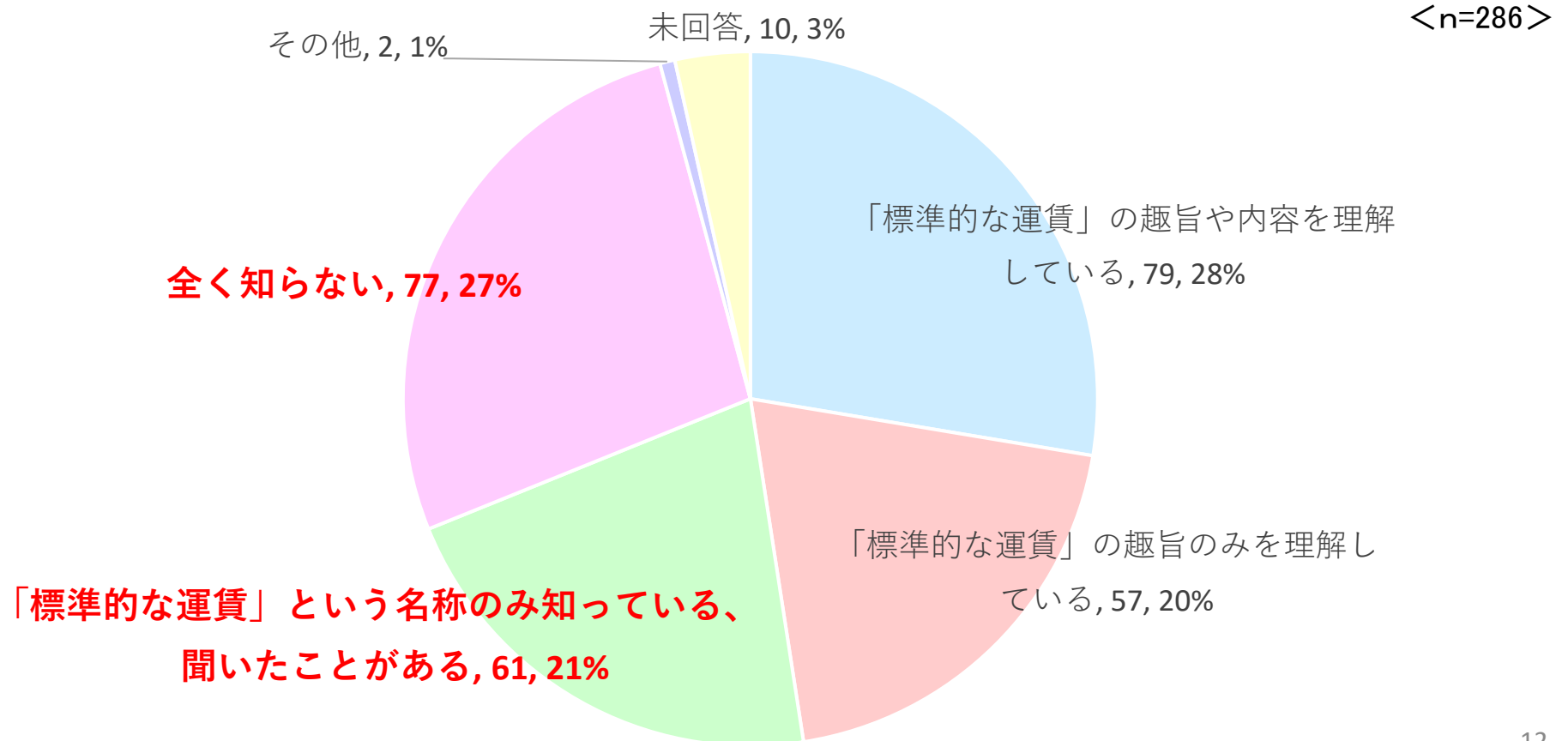
(10) 現在運送を依頼している トラック運送事業者の 輸送サービス・輸送品質

- 「妥当な水準」と「満足している」を合わせると、荷主の約9割が現状の運賃で輸送サービス・輸送品質に満足していると推測される。



(11)「標準的な運賃」の認知度

- 「標準的な運賃の趣旨や内容を理解している」は、約28%にとどまっている。
- 「標準的な運賃の名称のみ知っている」と「全く知らない」を合わせると、約半数近くの荷主が認知していない状況で、「標準的な運賃」についての周知や啓発を図る必要がある。

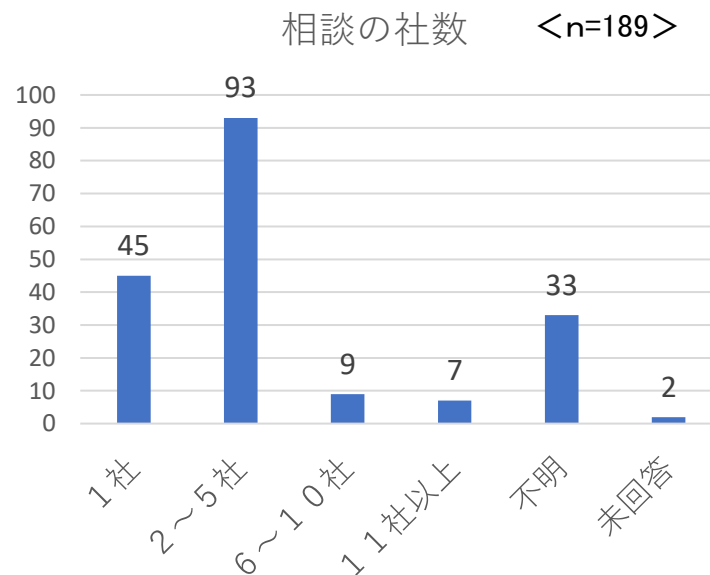
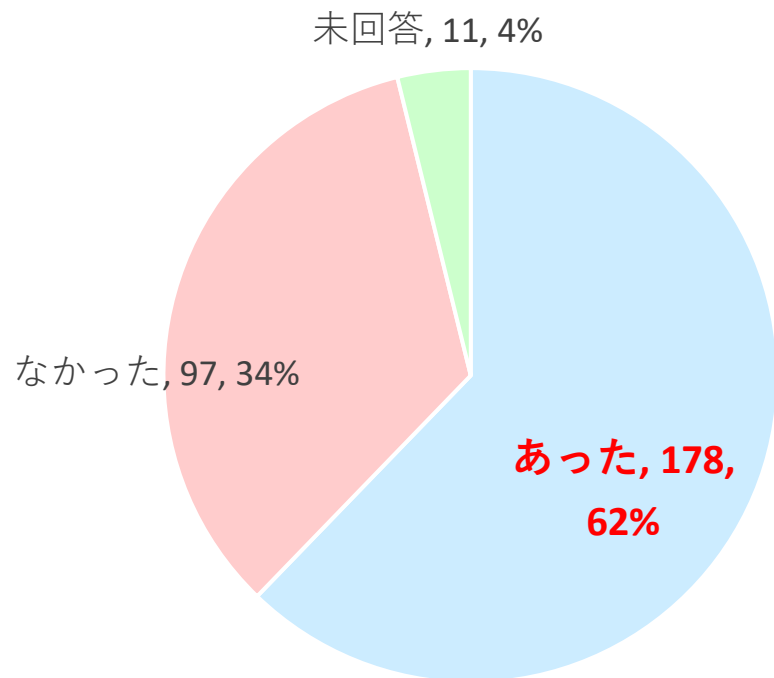


(12)過去1年間に、運送を依頼しているトラック運送事業者から、「運送条件(※)」の変更の相談の有無及び相談の社数

※運送条件:運賃等の値上げ、荷待ち時間・荷役作業の方法等

- 荷主の約2／3弱が相談があったと回答しており、ある程度のトラック運送事業者は現状の運送条件の改善を求めていることがうかがえる。
- 相談を受けた数では2～5社が多くなっており、複数のトラック運送事業者から相談を受けている。

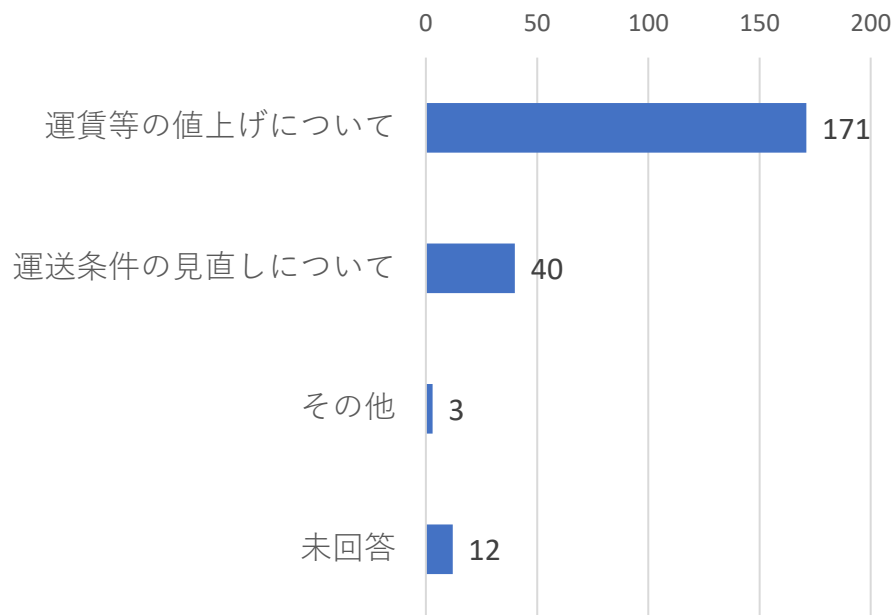
過去1年間の運送条件変更に関する相談の有無 <n=286>



(13)トラック運送事業者からの相談の内容及びその理由

- 相談の内容は「運賃の値上げ」がほとんどとなっており、トラック運送事業者にとっては最重要課題となっている。
- 相談の理由は、「燃料費の高騰(約88%)」、「運賃減価の見直し(約48%)」、「長時間労働や附帯作業等の改善(約37%)」で、この3つの理由がほとんどである。

相談の内容 <n=189>

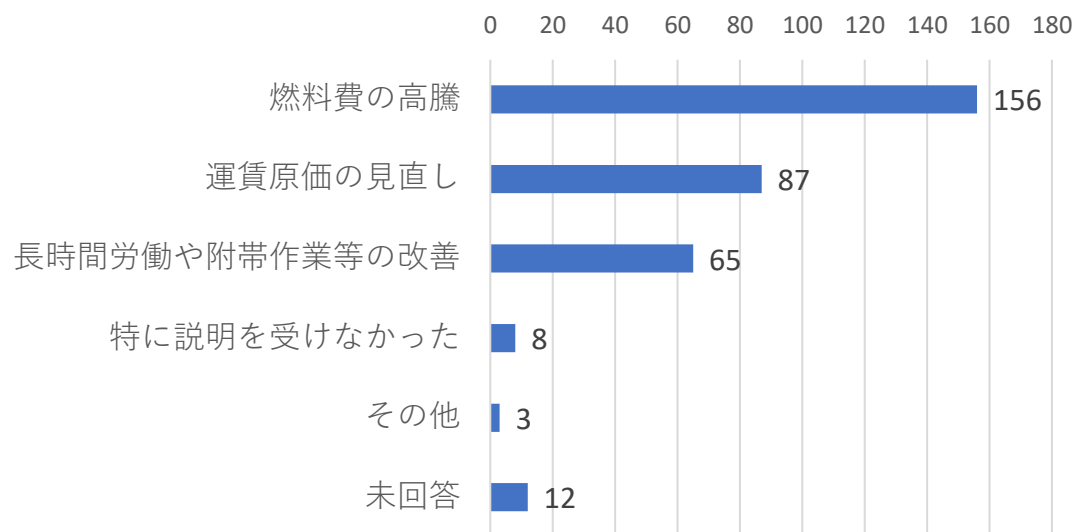


その他

- ・ 荷下ろしの日時と待機時間

※複数回答

相談の理由 <n=189>



その他

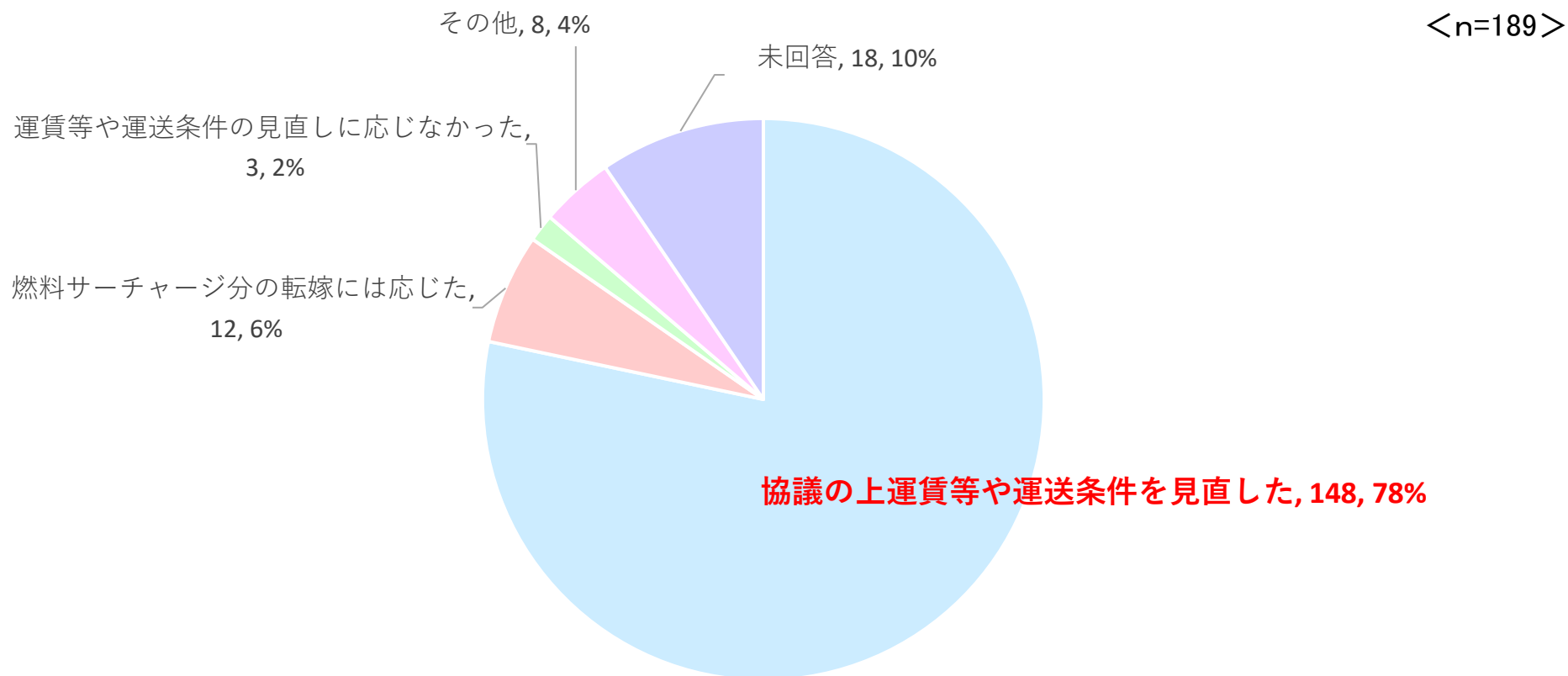
- ・ 大きいサイズの個体は運送不可
- ・ 待機料（荷待ち）
- ・ 人員減少

※複数回答

(14)トラック運送事業者からの相談への対応

- トラック運送事業者から相談があった場合には、「協議のうえ運賃等や運送条件を見直した」という荷主が約8割あったことから、相談があれば見直す荷主が多いと推測される。

※「その他」でも、「協議中、要求に応じることを約束、協議せず応じた」の回答あり。

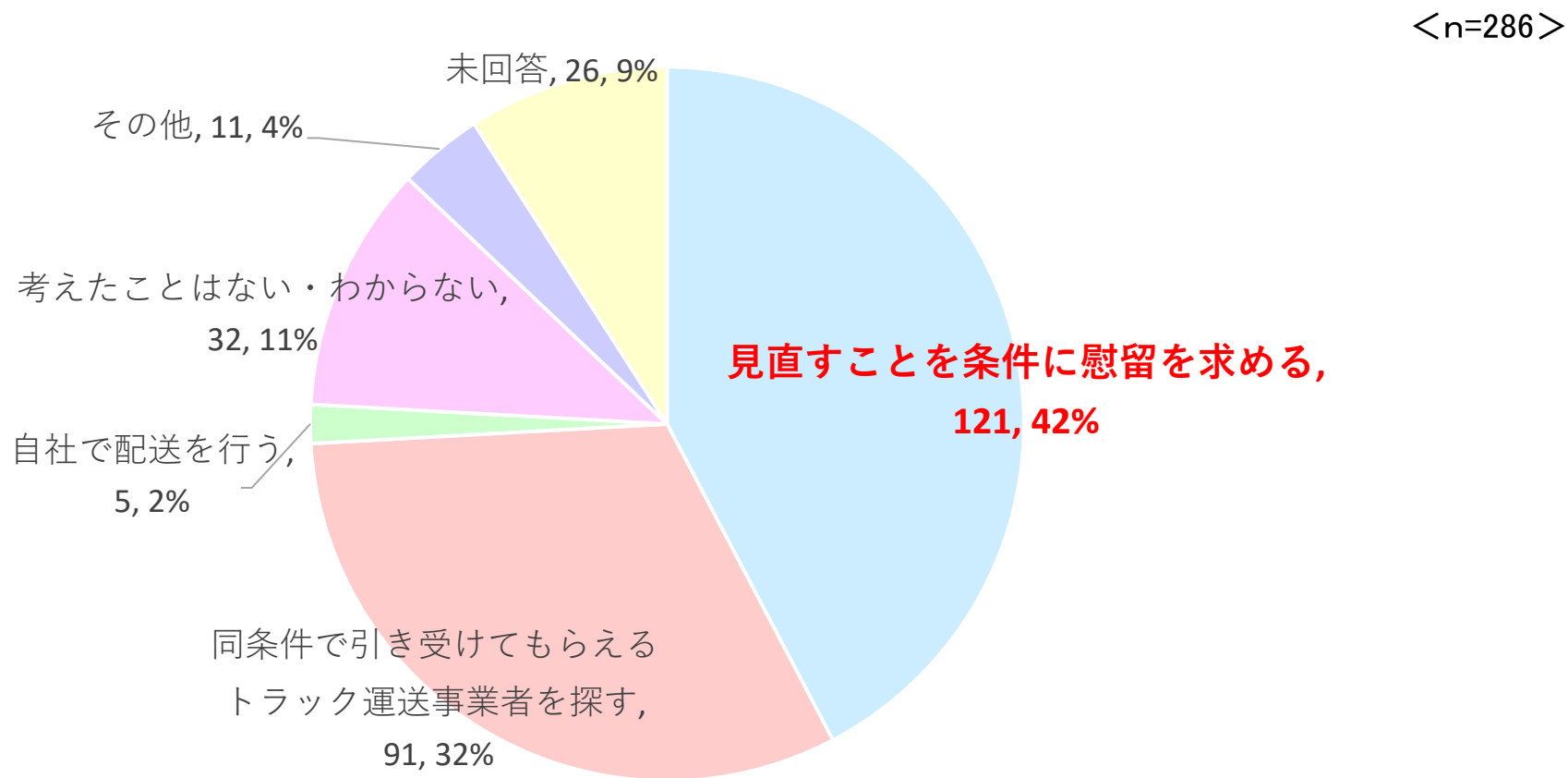


(参考)

- ・「見直しに応じなかった」と回答した者で、相談に応じることができなかった理由
高くて払えない(2)、運賃の算定根拠が説明できなかった(1)

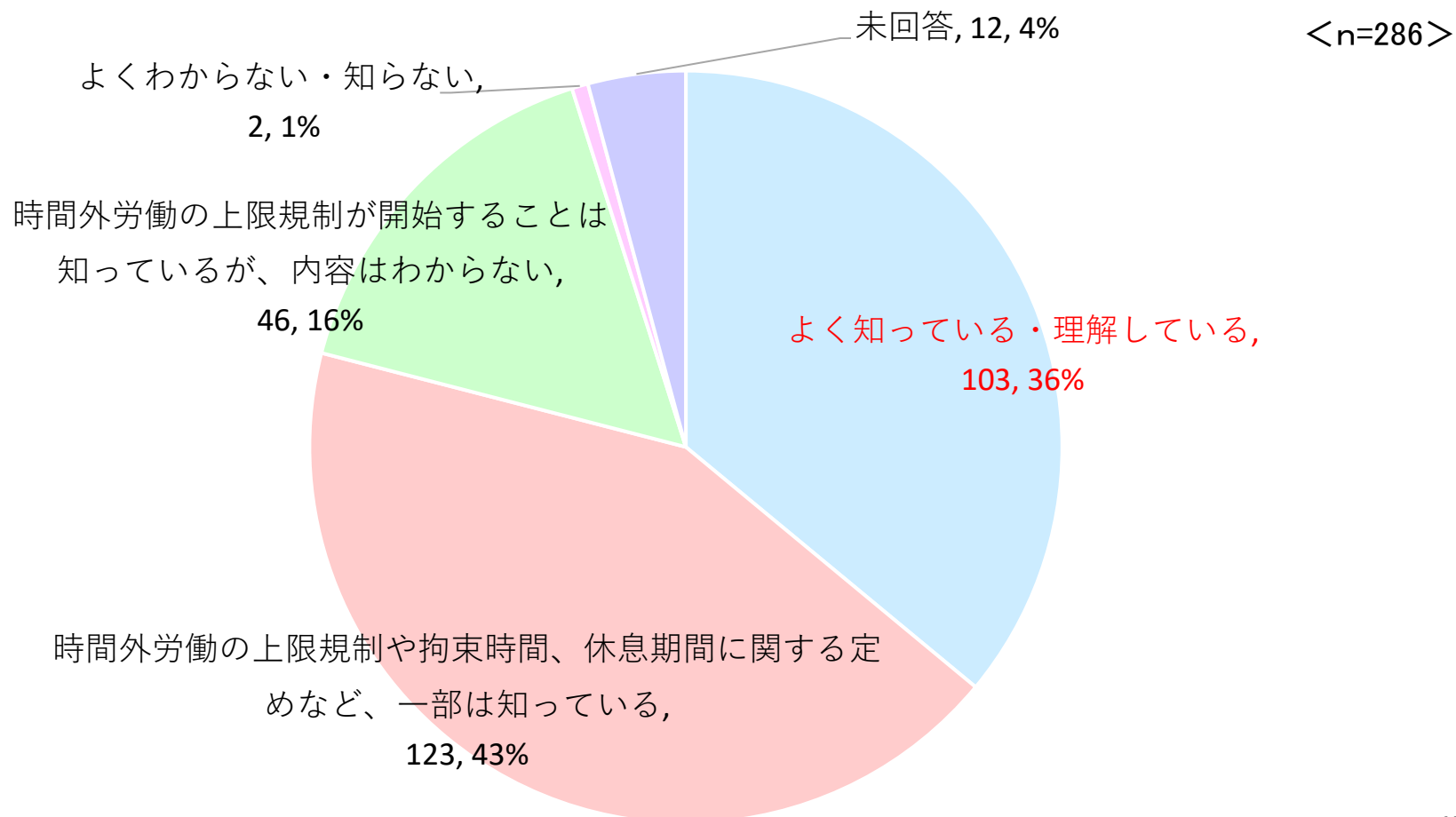
(15)今後トラック運送事業者から運送を断られた場合の対応

- 「見直すことを条件に慰留を求める」が約4割と最多であり、荷主も先ずは現在契約しているトラック運送事業者を優先していることがうかがえる。
- 次に、「同条件で引き受けてもらえるトラック運送事業者を探す」が約3割となっており、荷主としては条件を見直すことまでは考えていないことがうかがえる。



(16)「2024問題」及び「改善基準告示」の認知度

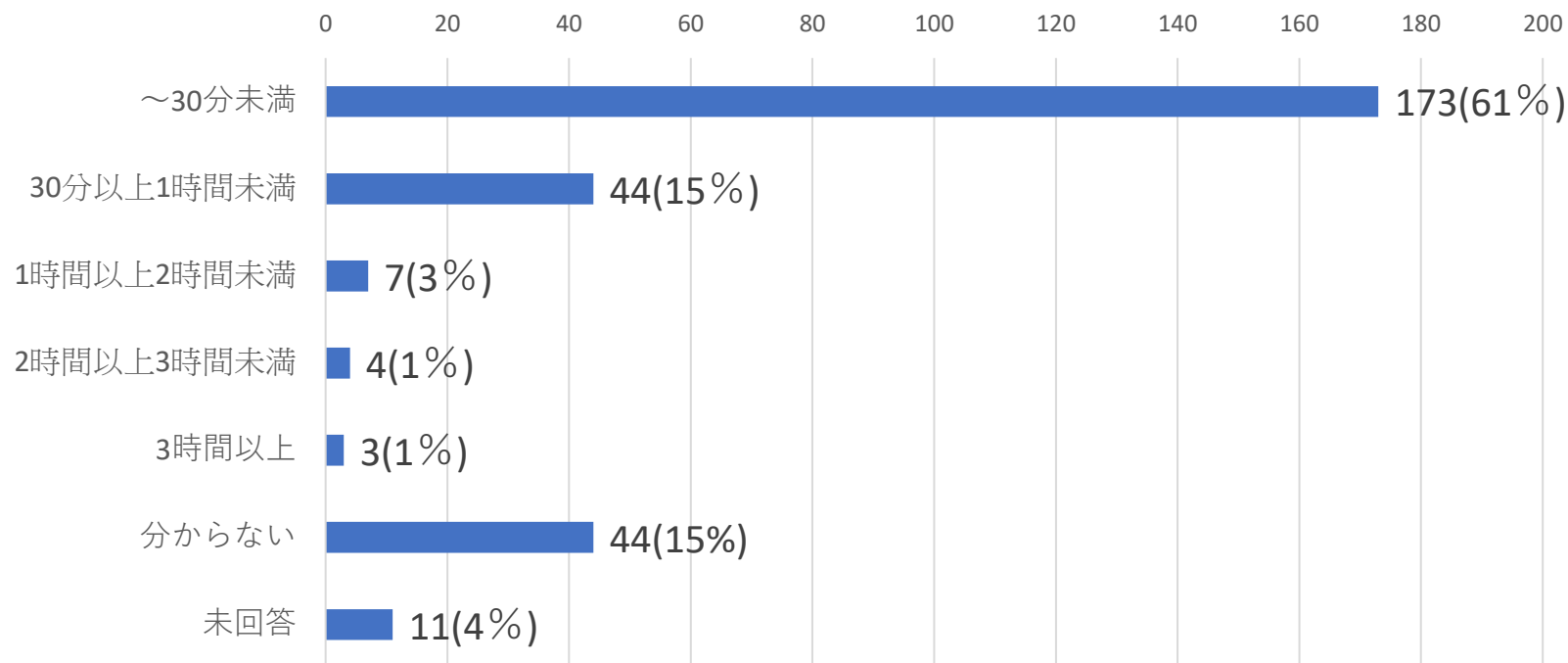
- 「よく知っている・理解している」は約1／3である。
- 荷主の約2／3は内容を全部理解していないので、さらなる周知が必要である。



(17)荷待ち時間

- 「30分未満」が約6割で最も多く、1時間未満の荷待ちは約3／4となっている。
- 「分からない」が約15%程度あることから、荷主が荷待ちに関して全く把握(関知)していないことがうかがえる。

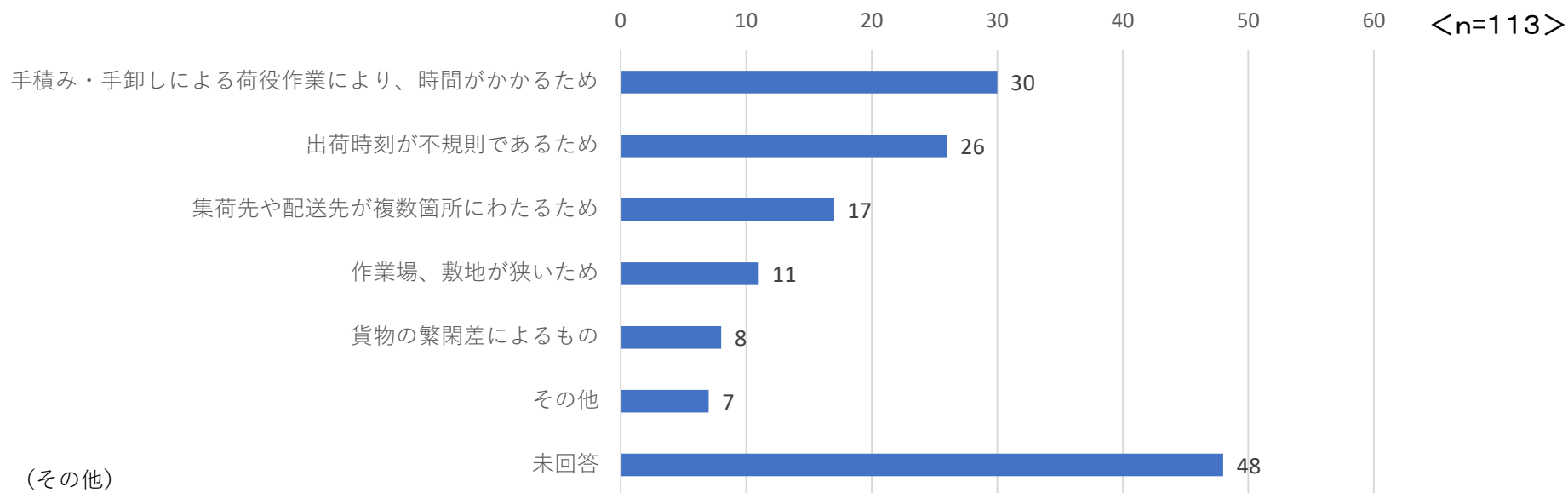
<n=286>



(18)荷待ち時間の原因

* (17)で30分以上の荷待ち時間があると回答した荷主に限る

●「手積み・手卸しによる荷役作業」、「出荷時刻が不規則」、「集荷先や配送先が複数箇所」という順で荷待ち時間が発生している。



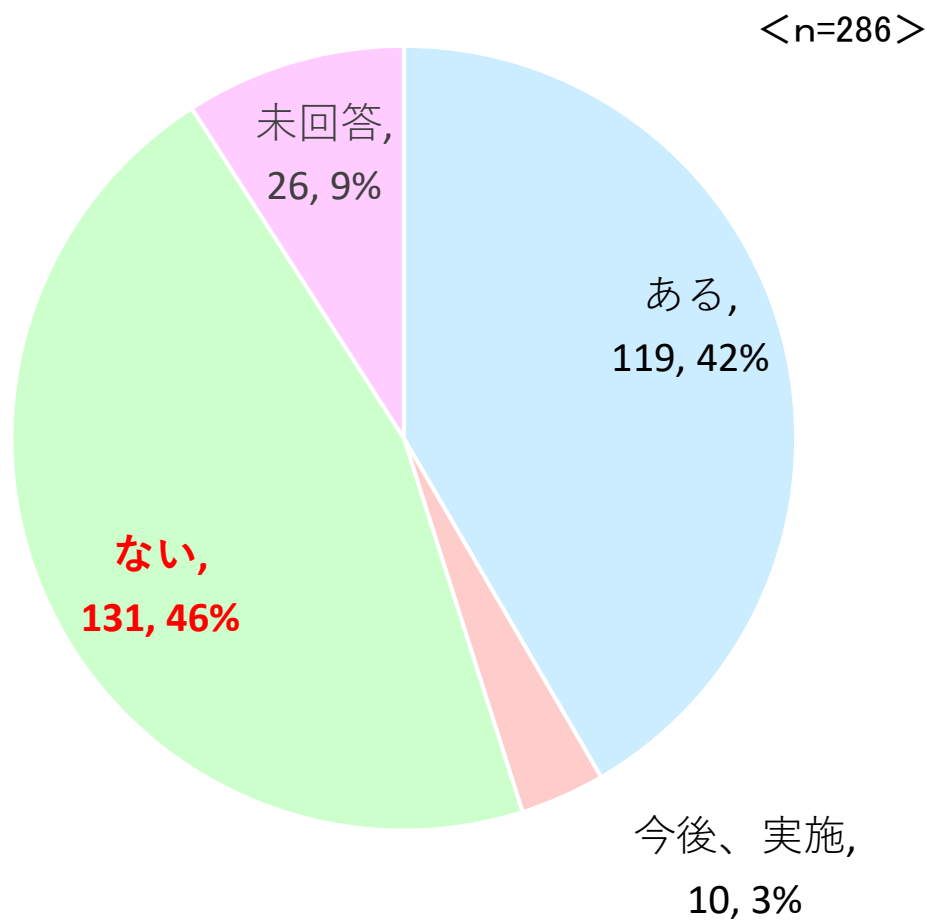
(その他)

- 貨物量大もしくは、長大品が多い為
- 荷下ろしまでの待機時間
- 自社倉庫等ではなく、納品先での待ちが多数
- 手積み・手卸しによる荷役作業により、時間がかかるため
- 朝一のトラック集中のため
- 複数個出荷の為
- 配送先で理不尽に車両を待期させられる（全実体は不明）
- イベント終了時間が延びる

※複数回答

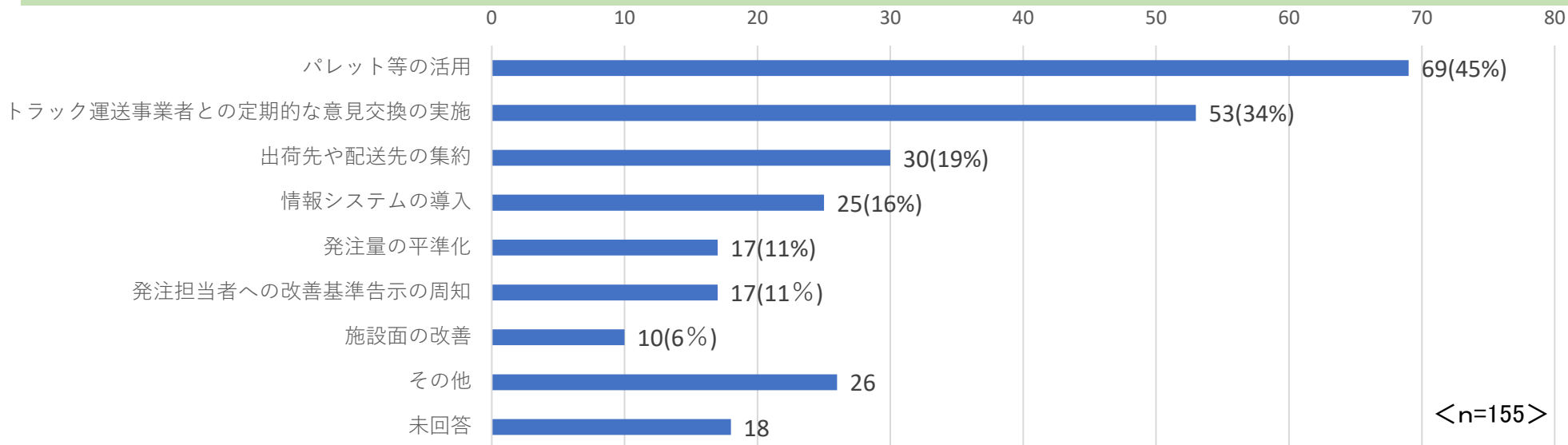
(19)荷待ち時間短縮のための取り組み

- 「ある」と「今後、実施予定」を含めても約45%と半分以下である。
- 逆に待ち時間短縮のための取り組みを行っていない荷主が約半数近くあることから、さらなる取り組みの強化が必要である。



(20)荷待ち時間短縮の実施内容

- 待ち時間短縮のための取り組み内容としては、「パレット等の活用(約45%)」「事業者との定期的な意見交換(約34%)」の順となっている。



(その他)

○集荷関係

- ・固定化
- ・時間をずらす、時間延長はしない
- ・集荷時間までには梱包を完了させる
- ・集荷時間の徹底
- ・荷揃えを集荷時間までに完了させている
- ・必らず運送業者が来社までに荷造を終える
- ・荷物が準備できているかの確認電話
- ・出荷品の早期準備
- ・自社社員リフトで手伝っている

- ・その都度集荷時間に合わせて人員を配置
- ・多人数での荷下ろし
- ・納品先荷受け体制の改善要請、出庫作業員の増員

○タイムリーな段取と担当者のこまかいフォロー

○保管倉庫会社と連絡を密にし入出庫内訳など事前（パレット等の活用日前以上）に準備する

○発注時に先方担当者との詳細な打合せ

○小口貨物の為、待ち時間がない

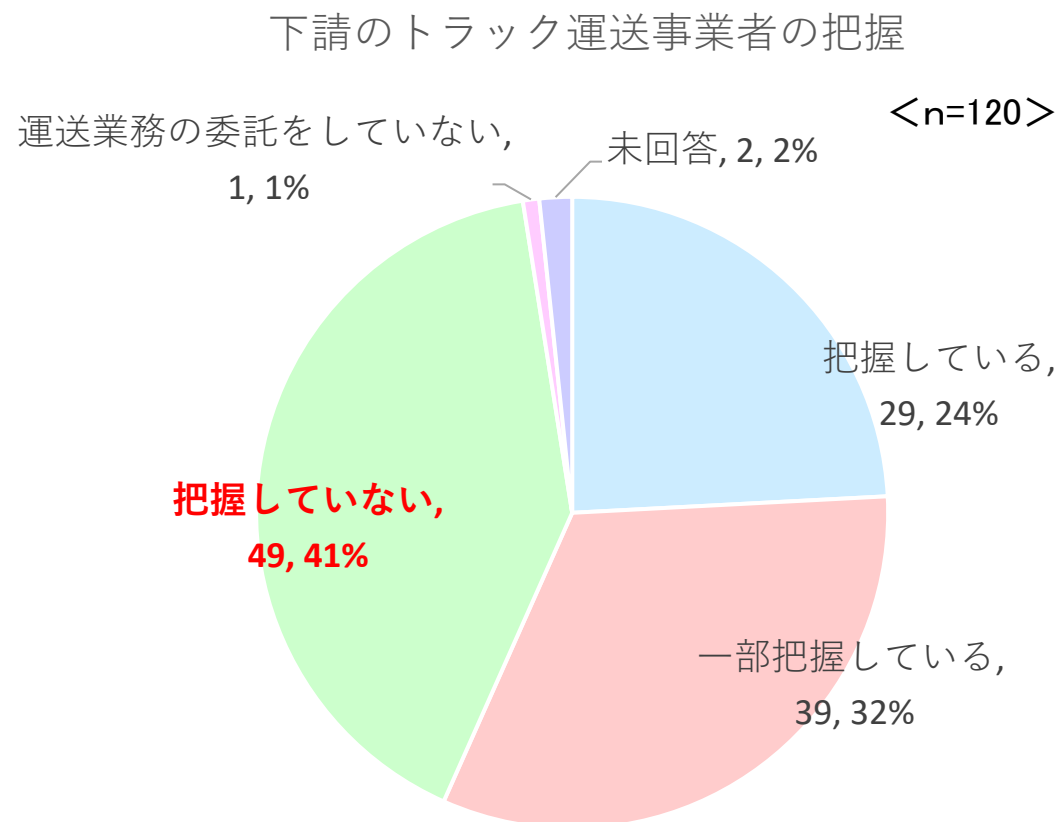
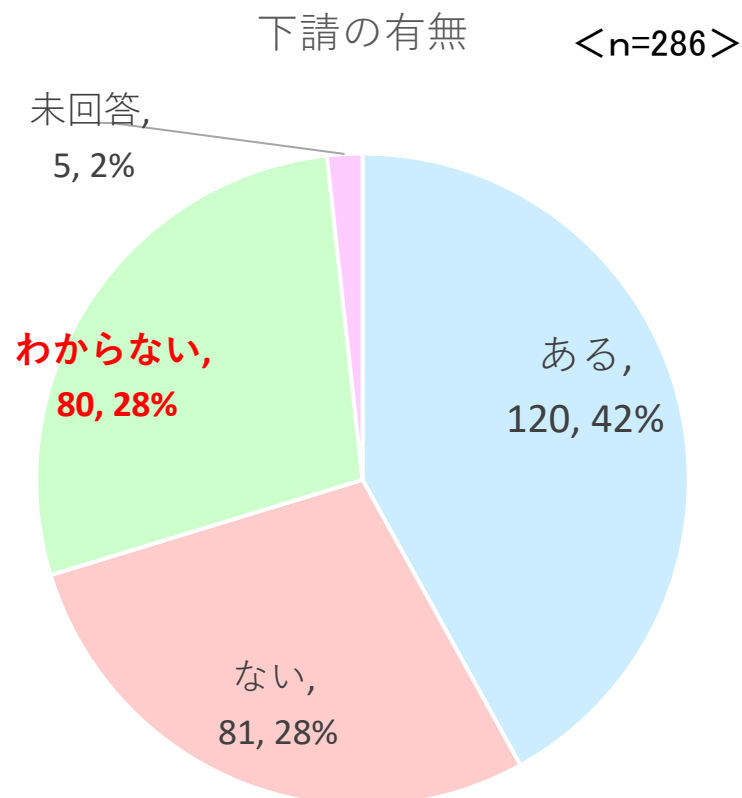
○そもそも待たす事は無い。

○パレット等の活用（来たら積むだけの状態にしてる、持ち込み）

○日々効率改善に取り組んでいる

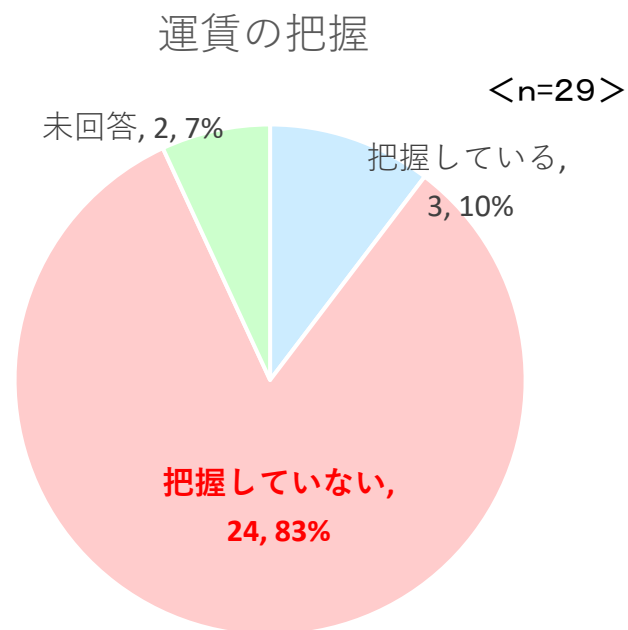
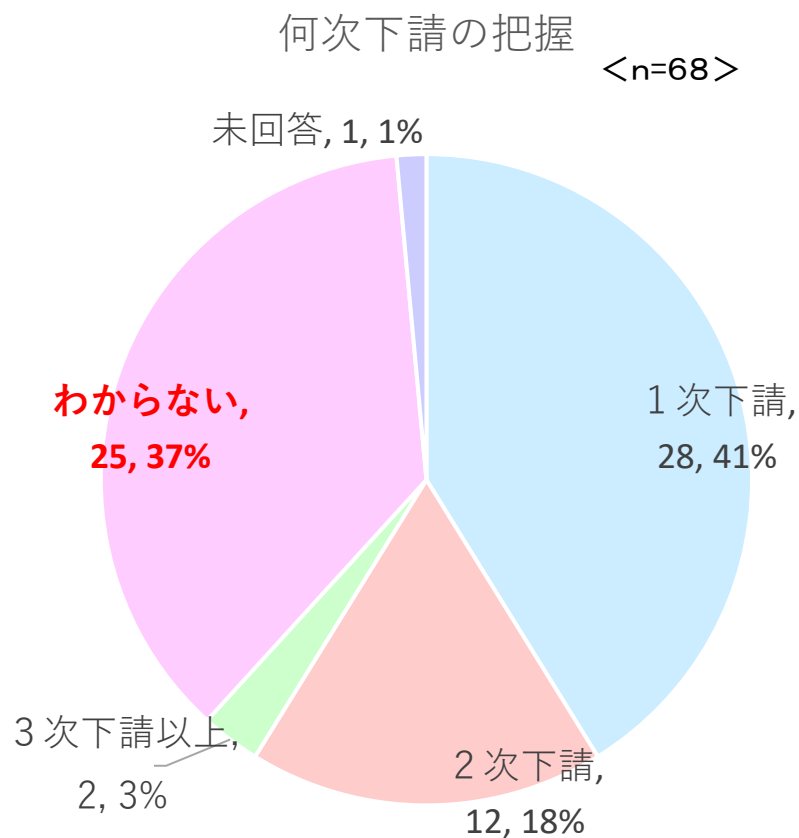
(21)下請トラック運送事業者の有無・把握

- 下請けの有無を把握していない荷主が約3割弱。
- 下請のトラック運送事業者を「把握していない」荷主が約4割あることから、それほど下請けに関心を示していないことがうかがえる。



(22)何次下請事業者の把握・運賃の把握

- 下請事業者の把握は、「1次下請」が41%、「2次下請」が18%、一方「わからない」という荷主も37%あった。
- 荷主の8割強が下請の運賃までは把握しておらず、把握している荷主は1割に過ぎない。

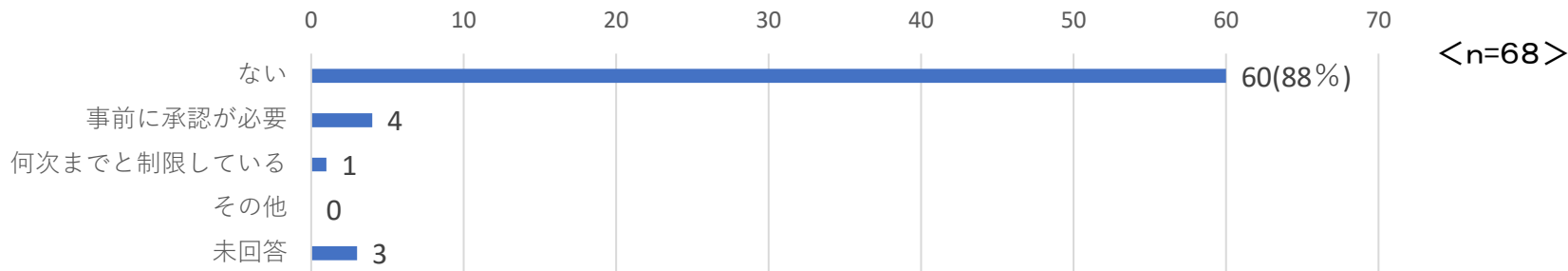


「把握している(3)」場合、元請運賃に対する下請運賃の比率

- 定額
- 75～90%
- 10%

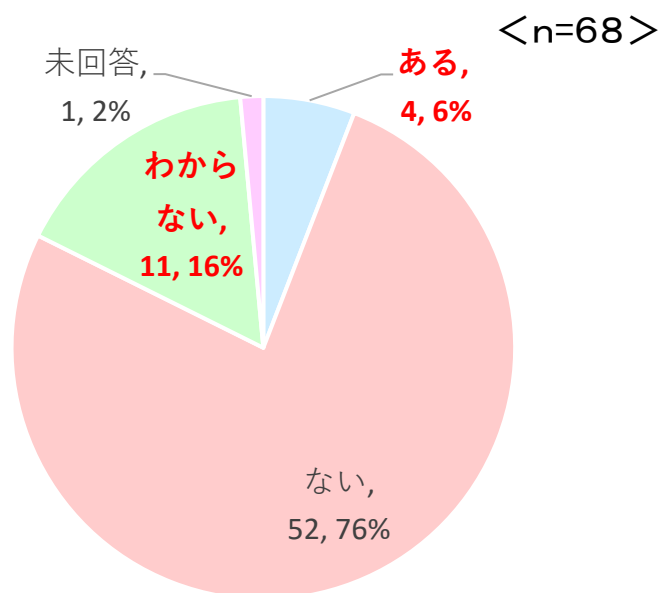
(23)元請運送事業者が下請に出す場合の制限及びトラブルの有無

●元請トラック運送事業者が下請に出す場合に、荷主側は制限を付けることはほとんどない。



● 下請トラック運送事業者とのトラブルは、「ある」と「わからない」を含めても2割程度であり、トラブルはほとんどないことがうかがえる。

● トラブル内容は時間、荷物の破損などである。



【トラブルの主な内容】

- 態度の悪いドライバーが2次下請け以上になると多い
- 貨物の破損
- 荷物の破損→元請に請求
- 運送中の車両故障で客先への納品時間に遅れた。
(運送業者からの連絡も遅かった。)
- パネルトラックで有りながら、ハッチのパッキンが破れ雨もり状態で輸送していた。
- 集荷時間の変更依頼を下請業者に伝えず集荷時間が遅れた。

荷主アンケート（トラック輸送に関する意識調査）

本調査は、兵庫県下におけるトラック運送事業者の実態、運賃・料金等についての意識調査を行うことを目的としてアンケートを実施するものです。

下記の質問項目ごとに（選択式の場合は該当する箇所に○を入れて）お答え下さい。

Q 1 - 1. 貴社名をご記入下さい。（記述・任意）

Q 1 - 2. 貴社の業種を以下からお答え下さい。（択一）

- ☐ 農業 ☐ 林業 ☐ 漁業 ☐ 鉱業・採石業・砂利採取業 ☐ 建設業
☐ 製造業→製造業の方はQ 1 - 2 ①にもお答え下さい。
☐ 電気・ガス・水道業 ☐ 情報通信業 ☐ 運輸業・郵便業 ☐ 卸売業・小売業
☐ サービス業
☐ その他 _____

Q 1 - 2 ①. 製造業を選択した方はさらに以下からお答え下さい。（択一）

- ☐ 食料品製造業 ☐ 飲料・たばこ製造業 ☐ 飼料製造業 ☐ 繊維製造業
☐ 木材・木製品製造業 ☐ 家具製造業 ☐ 紙・印刷製造業 ☐ 化学工業品製造業
☐ 鉄鋼・非金属・金属製品製造業 ☐ 生産用機器製造業 ☐ 業務用機器製造業
☐ 電子関係・電気機械・情報通信製造業 ☐ 輸送用機器製造業
☐ その他 _____

Q 1 - 3. 貴社の従業員数をお答え下さい。（択一）

- ☐ 20人以下 ☐ 21～50人 ☐ 51～100人 ☐ 101～300人
☐ 301人以上

Q 2. 貴社ではトラック運送を利用していますか。（択一）

- ☐ 利用している→Q 2 - 1へお進み下さい。
☐ 利用していない→アンケート調査は終了です。ご協力ありがとうございました。

Q 2 - 1. 積込み、荷下ろしを行う事業場の所在地をご記入下さい。（記述/市町村・郡まで）

※複数ある場合は、代表的な事業場の所在地をご記入下さい。

Q 2 - 2 ①. 貴社が運送依頼している事業者数をご記入下さい。（記述）

_____社

Q 2 - 2 ②. 貴社が運送依頼している車両数をご記入下さい。（記述）

_____両

Q 2 - 3. 貴社が運送依頼をされているトラック事業者の中で、書面で運送契約を締結している事業者数の割合（パーセント）をご記入下さい。（記述）

_____%

Q 2 - 4. 運送を発注する場合の手段をお答え下さい。（択一）

- ☐ 電話 ☐ 紙・FAX ☐ メール（CSV ファイル添付） ☐ メール（左記以外）
☐ EDI（電子文書での商取引）
☐ その他 _____

Q 3. どのような場面でトラック運送事業者（緑ナンバートラック）に運送を依頼していますか。

（複数回答可）

- ☐ 定期的な輸送 ☐ スポット的な輸送 ☐ 小口荷物の発送・受取
☐ その他 _____

Q 4. 運送を依頼するトラック運送事業者の選定にあたってはどのような事項を重視していますか。（複数回答可）

- ☐ 運賃・料金が安い ☐ 輸送が丁寧 ☐ より早く届く
☐ 緊急時等に対応できる柔軟性 ☐ 商品の取扱い等に関する知識がある
☐ ブランド、知名度 ☐ 昔からの付き合いがある ☐ グループ会社、関連会社である
☐ コンプライアンスを重視している ☐ 環境問題に取り組んでいる
☐ その他 _____

Q 5. 現在運送を依頼しているトラック運送事業者の運賃及び料金（以下、「運賃等」という。）の水準について、どのようにとらえていますか。（択一）

- ☐ 安い・値上げの余地がある ☐ 妥当・相応 ☐ 高い・より低く抑えたい

Q 6. 現在運送を依頼しているトラック運送事業者の輸送サービス・輸送品質について、どのようにとらえていますか。（択一）

- ☐ 満足している ☐ 妥当な水準 ☐ 不満がある・改善の余地がある

Q 7. 「標準的な運賃」についてご存じですか。（択一）

- ☐ 「標準的な運賃」の趣旨や内容を理解している
☐ 「標準的な運賃」の趣旨のみを理解している
☐ 「標準的な運賃」という名称のみ知っている、聞いたことがある
☐ 全く知らない
☐ その他 _____

Q 8. 過去1年間に、運送を依頼しているトラック運送事業者から、運賃等の値上げ、荷待ち時間・荷役作業の方法等（以下、「運送条件」という。）の変更に関する相談はありましたか。

（択一）

- ☐ あった
☐ なかった→Q 9へお進み下さい。

Q 8-1. 何社から相談がありましたか。（記述） _____ 社

Q 8-2. どのような内容で相談がありましたか。（複数回答可）

- ☐ 運賃等の値上げについて ☐ 運送条件の見直しについて
☐ その他 _____

Q 8-3. トラック運送事業者からの相談はどのような理由によるものでしたか。（複数回答可）

- ☐ 燃料費の高騰 ☐ 運賃原価の見直し ☐ 長時間労働や附随作業等の改善
☐ 特に説明を受けなかった
☐ その他 _____

Q 8-4. トラック運送事業者からの相談に対し、どのような対応をされましたか。（択一）

- ☐ 協議のうえ運賃等や運送条件を見直し→Q 9へお進み下さい。
☐ 燃料サーチャージ分の転嫁には応じた→Q 9へお進み下さい。
☐ 運賃等や運送条件の見直しに応じなかった
☐ その他 _____ →Q 9へお進み下さい。

Q 8-5. 上記Q 8-4で「運賃等や運送条件の見直しに応じなかった」と回答された方にお尋ねします。トラック運送事業者からの相談に応じることが出来なかった理由をお教え下さい。

(択一)

- ☐ 高く払えない
- ☐ 運賃の算定根拠の説明がなかった
- ☐ 標準的な運賃を理解できない
- ☐ その他_____

Q 9. 今後トラック運送事業者から「提示された運送条件などが厳しく、今後、御社の荷物は運べない」と運送を断られたらどう対応されますか。(択一)

- ☐ 見直すことを条件に慰留を求める
- ☐ 同条件で引き受けてもらえるトラック運送事業者を探す
- ☐ 自社で配送を行う
- ☐ 考えたことはない・わからない
- ☐ その他_____

Q10. 物流業界では、運転者不足、時間外労働の上限規制の適用などにより労働力・輸送力が不足し、トラック運送事業者がこれまでどおりに運送を引き受けることが出来なくなるといった、いわゆる「2024年問題」が懸念されていることや自動車運転者の労働時間等の改善のための基準（改善基準告示）についてご存じですか。(択一)

- ☐ よく知っている・理解している
- ☐ 時間外労働の上限規制や拘束時間、休息期間に関する定めなど、一部は知っている
- ☐ 時間外労働の上限規制が開始することは知っているが、内容はわからない
- ☐ よくわからない、知らない

Q11. 貴社の運送を依頼しているトラック運送事業者における、運送1回当たりのおおよその荷待ち時間の状況について。(択一)

- ☐ ~30分未満→Q13にお進み下さい。
- ☐ 30分以上1時間未満 ☐ 1時間以上2時間未満
- ☐ 2時間以上3時間未満 ☐ 3時間以上 ☐ 分からない

Q12. Q11で荷待ち時間の状況が30分以上と回答された方にお尋ねします。待ち時間の原因はどのような理由によるものでしたか。(複数回答可)

- ☐ 出荷時刻が不規則であるため
- ☐ 手積み・手卸しによる荷役作業により、時間がかかるため
- ☐ 集荷先や配送先が複数箇所にわたるため
- ☐ 作業場、敷地が狭いため
- ☐ 貨物の繁閑差によるもの
- ☐ その他_____

Q13. 荷待ち時間の短縮のため貴社で実施していることはありますか。(択一)

- ☐ ある→Q13-1にお進み下さい。
- ☐ 今後、実施予定→Q13-1にお進み下さい。
- ☐ ない→Q14にお進み下さい。

Q13-1. その実施内容はどのようなものですか。(複数回答可)

- ☐ 情報システムの導入
- ☐ パレット等の活用
- ☐ 出荷先や配送先の集約
- ☐ 施設面の改善
- ☐ 発注量の平準化
- ☐ 発注担当者への改善基準告示の周知
- ☐ トラック運送事業者との定期的な意見交換の実施
- ☐ その他_____

Q14. 現在運送を依頼しているトラック運送事業者が元請事業者として、別のトラック運送事業者の下請に出している場合がありますか。(択一)

- ☐ () ある→Q15へお進み下さい。
- ☐ () ない→アンケート調査は終了です。ご協力ありがとうございました。
- ☐ () わからない→アンケート調査は終了です。ご協力ありがとうございました。

Q15. 実際に運送を行っている下請のトラック運送事業者を把握していますか。(択一)

- ☐ () 把握している→Q15-1へお進み下さい。
- ☐ () 一部把握している→Q15-1へお進み下さい。
- ☐ () 把握していない→アンケート調査は終了です。ご協力ありがとうございました。
- ☐ () 運送業務の委託をしていない→アンケート調査は終了です。ご協力ありがとうございました。

Q15-1. Q15で「把握している」、「一部把握している」と回答された方にお尋ねします。

多重下請構造が適正な運賃等の收受を妨げる一因となっていますが、貴社では実際に運送する運送事業者が何次下請となっているか把握していますか。(択一)

※複数ある場合は、最も取引量の多い事業者について選択して下さい。

- ☐ () 1次下請 ☐ () 2次下請 ☐ () 3次下請以上 ☐ () わからない

Q15-2. Q15で「把握している」と回答された方にお尋ねします。その下請の運送事業者はいくらの運賃で運送を行ったか把握していますか。(択一)

- ☐ () 把握している
- ☐ () 把握していない→Q16へお進み下さい。

Q15-3. Q15-2で「把握している」と回答された方にお尋ねします。元請へ支払った運賃との比率(パーセント)を以下に記入下さい。(記述)

_____ %

Q16. 貴社では元請が下請に出す場合の制限はありますか。(択一)

- ☐ () 事前に承認が必要
- ☐ () 何次までと制限している
- ☐ () ない
- ☐ () その他 _____

Q17. これまで、下請関係のどこかでトラブルが発生したことがありますか。(択一)

- ☐ () ある→Q17-1へお進み下さい。
- ☐ () ない→アンケート調査は終了です。ご協力ありがとうございました。
- ☐ () わからない→アンケート調査は終了です。ご協力ありがとうございました。

Q17-1 Q17で「ある」と答えた方にお尋ねします。トラブルの事例についてお答え下さい。
(記述)

* ご協力ありがとうございました。