

事業者ヒアリング結果

(契約に基づかない付帯作業の要求について)

1.問題点

- 荷主側の人員削減により、付帯作業を運送事業者が行わざるを得ない。
- 運送事業者側が付帯作業を行うのがあたりまえのようになっている。
- 需要に対して供給力が過剰となっているため、付帯作業を行うことで他社との差別化を図り、契約を取るしかない。
- 従前は、車上での受け渡しが常識であったが、曖昧になっている。
- 着荷主の要請によるものであるが、依頼者のためにもやらざるを得ない。
- 手待ち時間の解消のために付帯作業を行わざるを得ない。
- サービスといえども事故が発生した際には運送事業者の責任となる。

2.改善事例

- 発荷主が着荷主側での付帯作業の実態を調査し、作業内容によって料金体系表を作成した。
- 個々の荷主の依存度を下げるために取引先を増やした。
- お互いに本音と言えるビジネスパートナーを探した。
- 荷主とじっくりと話をし、作業の線引きを行った。
- 小口輸送など、会社独自のシステムを構築した。
- 品質管理など他社との差別化を図る努力をしている。
- 会社の価値を上げるため、ISOの認証を取得した。

3.改善方策

- 契約書の内容をより明確なものとする（運送内容、作業内容等）。
- 許可を簡単に与え、需要に対して供給力が多い。競争激化によりサービスが過剰になっている。業界をコンプライアンス、安全面を重視する構造に変えなければならない。
- 国がしっかりとした明確なガイドラインの作成を行う。
- 運賃の適用方が曖昧なものとなっている。国が明確なものを作成すれば、荷主とも話ができる。
- 共同配送等、他社と提携する。
- 発荷主に付帯作業があることを伝え、理解を求める。（発荷主は着の事情を知らない場合が多い。）