

## 1 調査の目的

本調査は、荷主協力要請書を発出した荷主企業及び課題が多い品目を輸送している荷主企業に対し、運送事業者との取引環境の実態を把握し、今後の取り組みの参考とさせていただくもの。

## 2 調査内容

### ① 荷主企業実態調査ヒアリング調査

- ・ 運輸支局等が行う監査等において、「荷主協力要請書」を発出または各県の協議会の情報等により企業（荷主）を選定しヒアリングによる調査を実施

**⇒ 福島:パイロット事業候補であった発荷主2者に対して実施(日用品、紙・ハルフ°)**

### ② 荷主企業 状況チェック（郵送用）

- ・ 平成27年度に実施した「トラック輸送状況の実態調査」の結果から課題の多い品目を取り扱う荷主企業を対象とし、30～50の荷主を選定の上、各運輸支局から郵送調査を実施

**⇒ 福島:荷主企業50者に対し郵送調査を実施(23者から回答(回収率46%))**

### ③ 荷主企業実態調査ヒアリング調査（好事例）

- ・ ②の荷主実態調査票（郵送用）の回答から、好事例の調査を実施

**⇒ 回答のあった23者のうち 1者に対して電話によるヒアリング調査を実施**

**好事例:①積卸し及び付帯作業を荷主が実施**

**②過去の配送データ(傾向)の活用し、効率的な配送計画を策定**

## 3 スケジュール等

- ・ 調査及び調査票の回収については、平成29年11月までに実施、調査結果のとりまとめは、東北運輸局が委託したコンサルが行う
- ・ 調査結果の協議会への報告は、平成29年度中に運輸支局（協議会事務局）が行う



《荷主企業》

荷主企業実態調査ヒアリング調査票（1/5）

企業名：	担当者：
場所：	調査日時：
	対応者：

1. 運送事業者との取引状況について（主な取引についてお答えください）

- 運送事業者への運送依頼はどれぐらい前（運行の1日前、当日等）に行っていますか。

→（ご回答により 余裕のある発注依頼ができていない場合）それは何が要因となっていますか。

→改善策はありますか。

- 運送契約について、次の事項について書面化されていますか。

①運送委託者/受託者名、連絡先等	している / していない
②委託日、受諾日	している / していない
③運送日時（積込み開始日時・場所、取卸し終了日時・場所）	している / していない
④運送品の概要、車種・台数	している / していない
⑤運賃、燃料サーチャージ	している / していない
⑥附帯業務内容	している / していない
⑦有料道路利用料、附帯業務料その他	している / していない
⑧支払方法、支払期日	している / していない

→（⑥でしている とご回答の場合）荷役作業・付帯作業が急に発生することはありますか。（ある場合）それについては書面化されていますか。

→（ほとんど書面化していない とご回答の場合）1. 今後、書面化をする予定はありますか。  
2. 運送事業者とのトラブル等がありますか。

→（上の質問でさらに「1. 書面化する予定がない」とご回答の場合）それは何故ですか。（運送内容がぎりぎりにならないと決まらない・分からない、面倒、時間がない等）

→（上の質問でさらに「2. トラブルがある」とご回答の場合）どのような契約関連が多いですか。

## 荷主企業実態調査ヒアリング調査票（2/5）

- 配送先の着時間の設定はありますか。また、着時間には余裕がありますか。
- 依頼した運送が下請事業者へ依頼されている場合、そのことをご存知ですか。  
→ 知っている / 知らない / 下請不可としている  
  
→（知っている場合）何次下請までご存知ですか。                      次程度 / 把握していない  
  
→（知っている場合）依頼事業者と下請事業者間の運送依頼や契約内容をご存知ですか。  
知っている    /                      知らない  
→どのように把握していますか。                      →なぜですか。（依頼事業者に任せている等）

### 2.適正取引に係るガイドラインに準ずる取引について

- トラック運送業における荷主、元請事業者、下請事業者間の取引の適正化を図る法律の規制に加え、「トラック運送における下請・荷主適正取引推進ガイドライン」が策定されています。内容をご存知ですか。  
→知っているが、内容はよくわからない / 知っており、遵守するよう心掛けている / 知らない

### 3.改善基準告示について

- トラックドライバーの労働条件の改善を図るため、改善基準告示が策定されていますが、内容について、どれぐらいご存知ですか。  
→拘束時間（限度）、休憩時間の基準、運転時間限度、時間外（休日）労働限度等
- ドライバーの改善基準告示を遵守するために、運送事業者から時間短縮（作業効率化）への協力依頼を受けたことはありますか。  
→（ご回答により）内容はこういったものですか。取り組みはできましたか。

### 4.コスト負担について

- 高速道路が望ましい区間（またはリードタイムにより高速を利用しないと間に合わない場合）の運行について、高速料金の支払いをされていますか。  
  
→（支払っていないと回答の場合）それは何故ですか。

## 荷主企業実態調査ヒアリング調査票（3/5）

- ドライバーに荷役作業・付帯作業が発生した場合、料金の支払いをされていますか。

→（していない場合）それは何故ですか。

### 5. 荷役・手待ち時間の発生状況について

- 荷役の方法をお聞かせください。（手積み、パレット積み・・・フォークリフト 等）

→（ご回答により効率化が図られていない場合）それは何故ですか。今後、改善する予定はありますか。

- 荷積みは、御企業、または運送事業者のドライバー、どちらが対応されていますか。

→（ドライバーと回答した場合）それは何故ですか。

- 荷積みの順番は指定していますか。（受付順、時間明確化）

- 荷積みの際に、指定時間に到着したドライバーを待たせることはありますか。

→（ある とご回答の場合）それはどれぐらいの頻度ですか。待ち時間の平均はどれぐらいですか。

→待たせる要因は何ですか。

- 荷積み時間はドライバーの待ち時間を除くと、どれぐらいを要していますか。

### 6. 課題に対する対応等について

- 荷積みの際の手待ち時間等により運送開始時間が遅くなった場合、着時間を遅らせる等の対応はされていますか。

→（していない とご回答の場合）それは何故ですか。

## 荷主企業実態調査ヒアリング調査票（4/5）

- 到着時間遅延によるペナルティはありますか。（運賃を引き下げる、運送依頼しない等）
  
- （運送契約にない）過積載を指示したことはありますか。  
→（ある とご回答の場合）運送事業者は過積載でも運行をしましたか。
  
- 運送事業者から運賃引き上げの相談を受けたことはありますか。  
→（ある とご回答の場合）どのような対応をされましたか。
  
- 運送事業者と定期的に話し合いの場を持つことはありますか。  
→（ある とご回答の場合）話し合う際の議題はどのようなものですか。  
  
→（ない とご回答の場合）今後、話し合いの場を作ることを予定していますか。または、話し合いは必要だと思いますか。
  
- 御企業で人手不足の状況はありますか。  
→（ある とご回答の場合）人手不足のため、運送事業者に無理をお願いすることはありますか。

### 7.改善基準告示を遵守するための荷主側の対応について

- ドライバーが改善基準告示を守るために荷主側で必要と考えられる対応はどんなことがありますか。  
（荷役作業の機械化や荷主側での対応、発注・出荷・着時刻の見直し、施設の拡充・整備等）

### 8.荷主勧告制度の対策について

- 荷主勧告制度が改正（H26.4.1）され、今後は荷主勧告がさらに発動されやすくなる状況が想定されます。今後、荷主勧告が発動されないために行っている御社の取り組みがあれば教えてください。（社内研修の強化 等）

## 荷主企業実態調査ヒアリング調査票（5/5）

### 9. 今後の運送業界について

- 近年、トラックドライバー不足や労働時間改善のため、省庁等連携のもと、様々な取り組みを行っていますが、荷主側として、今後どういったことに配慮・工夫していけばよいか等ありましたら、ご意見をお聞かせください。
  
- 今後、運送事業者との取引環境において、危惧されていることはありますか。  
→（例えば、運送の担い手不足・高齢化 等）

### 10. その他

（これまでのご回答により）

## 荷主実態調査リスト(郵送)

### ■ トラック輸送状況の実態調査(福島県版)の結果概要

#### ドライバー拘束時間の概要

輸送品類別では「**軽工業品**」や「**金属機械工業品**」で長くなっている。

※16h超①**鉱産品**、②**金属機械工業品**、③**軽工業品**、④**雑工業品**、⑤**特殊品**、⑥**農水産品**・・・

#### ドライバーの拘束時間等の分析

16時間超の割合は、「**大型**」、「**長距離**」、「**鉱産品**」で高くなっている。

※連続時間4h超①**鉱産品**、②**特殊品**、③**金属機械工業品**、④**化学工業品**、⑤**雑工業品**

#### 荷役の書面化、荷役料金收受の状況

荷役料金の收受ができていない品目は、「**家電・民生用機械**」、「**原木・材木等の林産品**」など。

※①**家電・民生用機械**、②**林産品**、③**石油石炭製品**、④**廃棄物**、⑤**医薬品**

輸送品類別	品類・品目	調査数	選定理由
軽工業品	加工食品	7	付帯作業が発生しやすい
軽工業品	飲料・酒	3	付帯作業が発生しやすい
軽工業品	紙・パルプ	3	拘束時間が長い傾向にある
軽工業品	段ボール	6	拘束時間が長い傾向にある
雑工業品	印刷	2	荷主都合による手待ち時間が発生しやすい
雑工業品	日用品	4	荷主都合による手待ち時間が発生しやすい
金属機械工業品	自動車部品	4	荷主都合による手待ち時間が発生しやすい
鉱業品	鉱石	5	連続運転時間4時間超が発生しやすい
化学工業品	化学工業	5	付帯作業が発生しやすい
農水産品	卸売・市場	8	荷主都合による手待ち時間が発生しやすい
林産品	木材	3	荷役料金收受ができない傾向にある
		50	



《荷主企業 状況チェック票》

本調査は、荷主が抱える課題等の実態を把握するものです。

本調査結果については、調査の目的以外に使用することはありませんので、実態について正確にご記入ください。

1. 運送事業者との取引状況についてお聞きします。

契約している運送業者が複数ある場合は、最も契約金額の大きな運送事業者との取引状況についてお答えください。

**問 1** 運送事業者への運送依頼はどれぐらい前に行っていますか。運送依頼時期が複数ある（時期が明確に定まっていない）場合は、最も頻度の高い運送依頼についてお答えください。

〈運行の1日前、当日等〉

( \_\_\_\_\_ )

**問 1-1** 運送依頼が直前等、余裕がない場合の要因、改善策はありますか。

( \_\_\_\_\_ )

**問 2** 次の運送契約について、書面化されていますか。また、その運送契約について過去3年間にトラブル（口頭で依頼したため運賃の未払いが発生した等）はありましたか。（それぞれ、どちらかに○）

項目	書面化	トラブル
①運送委託者/受託者名、連絡先等	あり・なし	あり・なし
②委託日、受諾日	あり・なし	あり・なし
③運送日時（積み込み開始日時・場所、取卸し終了日時・場所）	あり・なし	あり・なし
④運送品の概要、車種・台数	あり・なし	あり・なし
⑤運賃、燃料サーチャージ	あり・なし	あり・なし
⑥附帯業務内容	あり・なし	あり・なし
⑦有料道路利用料、附帯業務量その他	あり・なし	あり・なし
⑧支払方法、支払期日	あり・なし	あり・なし

**問 2-1** 問 2⑥附帯業務の書面化が「あり」とご回答の方

荷役作業・附帯作業が急に発生することはありますか。「あり」の場合、急な場合でも書面化していますか。

( あり ・ なし ) (どちらかに○)

↳ (書面化： あり ・ なし (どちらかに○))

**問 2-2** 問 2 で、4 個以上の項目で書面化「なし」とご回答の方

今後、書面化する予定はありますか。

( あり ・ なし ) (どちらかに○)

「なし」の場合の理由：↳

( \_\_\_\_\_ )

**問 3** 配送先の着時間の設定はありますか。また、着時間には余裕がありますか。

( \_\_\_\_\_ )

**問 4** 依頼した運送が下請事業者へ依頼されているかご存知ですか。

(知っている・知らない・下請不可としている) (いずれかに○)

↳ 「知っている」場合、何次下請までご存知ですか。

( 次程度まで ・ 把握していない ) (どちらかに○)

「知っている」場合、運送依頼・契約内容をご存知ですか。

( 知っている ・ 知らない ) (どちらかに○)

↳ 回答の理由：

\_\_\_\_\_

## 2.適正取引に係るガイドラインに準ずる取引についてお聞きします。

**問 5** トラック運送業における荷主、元請事業者、下請事業者間の取引の適正化を図る法律の規制に加え、「トラック運送における下請・荷主適正取引推進ガイドライン」が策定されています。ご存知ですか。

(↓以下、1つに○)

- ・策定されていることは知っているが、内容はよく分からない
- ・策定されていることも内容も知っており、遵守するよう心掛けている
- ・策定されていることを知らない

## 3.改善基準告示についてお聞きします。

**問 6** トラックドライバーの労働時間の改善を図るため、改善基準告示が策定されていますが、ご存知ですか。

(拘束時間・休息时间・運転時間限度・時間外労働・休日労働の限度 等)

(↓以下、1つに○)

- ・策定されていることは知っているが、内容はよく分からない
- ・策定されていることも内容も知っており、遵守するよう心掛けている
- ・策定されていることを知らない

**問 7** ドライバーの改善基準告示を遵守するために、運送事業者から時間短縮（作業効率化）への協力依頼を受けたことはありますか。

( あり ・ なし ) (どちらかに○)

↳ 「あり」の場合：

(内容： \_\_\_\_\_ )

(取組： あり ( \_\_\_\_\_ %取組できた) ・ なし (どちらかに○))

## 4.コスト負担についてお聞きします。

**問 8** 高速道路が望ましい区間（またはリードタイムにより高速を利用しないと間に合わない場合）の運行について、高速料金の支払いをされていますか。

( 支払ったことがある ・ 支払ったことがない ) (どちらかに○)

「支払ったことがない」場合の理由： ↙

( \_\_\_\_\_ )

**問 9** ドライバーに荷役作業・附帯作業が発生した場合、料金の支払いをされていますか。

( 支払ったことがある ・ 支払ったことがない ) (どちらかに○)

「支払ったことがない」場合の理由： ↙

## 5.荷役・手待ち時間の発生状況についてお聞きします。

複数の品目で荷役作業が発生している場合は、もっとも運送料が大きい品目についてお答えください。

**問10** 荷役の方法をお書きください。

( 手積み、パレット積みのフォークリフト 等 )

( \_\_\_\_\_ )

**問10-1** 問10でお答えいただいた荷役方法について、課題がある場合、その課題を改善できましたか。

(↓以下、1つに○)

・できた (方法： \_\_\_\_\_ )

・検討中 (検討中の改善策： \_\_\_\_\_ )

・できない \_\_\_\_\_

・課題はない \_\_\_\_\_

**問11** 荷積みは、御社、または運送事業者のドライバー、どちらが対応されていますか。

( 御社 ・ ドライバー ・ 御社とドライバーの両方 )

(いずれかに○)

**問12** 荷積みの順番は指定していますか。指定している場合はその方法をお答えください。〈受付順、時間指定 等〉

( )

**問13** 荷積みの際に、指定時間に到着したドライバーを待たせることはありますか。

(よくある・たまにある・ほとんどなし・なし) (いずれかに○)

↳「よくある、たまにある」の場合の要因：

( )

**問14** 荷積み時間はドライバーの待ち時間を除くと、どれぐらいを要していますか。

( 平均： 分 または 時間 )

## 6.課題に対する対応等についてお聞きします。

**問15** 荷積みの際の手待ち時間等により運送開始時間が遅くなった場合、着時間を遅らせる等の対応はされていますか。

(いつも対応している・対応するときもある・対応したことはない)

(いずれかに○)

「対応したことはない」場合の理由： ←

( )

**問16** 到着時間遅延によるペナルティはありますか。

( あり ・ なし ) (どちらかに○)

↳「あり」の場合の内容：

( )

**問17** 運送契約にない過積載を指示したことはありますか。

( あり ・ なし ) (どちらかに○)

↳「あり」の場合、過積載でも運行されましたか。

( 運行した ・ 運行しない ) (どちらかに○)

**問18** 運送事業者から運賃引き上げの相談を受けたことはありますか。

( あり ・ なし ) (どちらかに○)

↳「あり」の場合の対応：

( )

**問19** 運送事業者と定期的に話し合いの場を持つことはありますか。

( あり ・ なし ) (どちらかに○)

「なし」の場合： ←

今後、話し合いの場を作ることを予定していますか。または話し合いは必要だと思いますか。

( )

**問20** 御社で人手不足の状況はありますか。

( あり ・ なし ) (どちらかに○)

↳「あり」の場合：

人手不足により、運送事業者に無理をお願いすることはありますか。

( )

## 7.改善基準告示を遵守するための荷主側の対応についてお聞きします。

**問21** ドライバーが改善基準告示を守るために荷主側で必要と考えられる対応はどんなことがありますか。

〈荷役の効率化、発注・出荷・着時刻の見直し、施設整備 等〉

( )

( )

8.荷主勧告制度への対策についてお聞きします。

問22 荷主勧告制度が改正（H26.4.1）され、今後は荷主勧告がさらに発動されやすくなる状況が想定されます。今後、荷主勧告が発動されないために行っている御社の取り組みがあれば教えてください。

〈記入例：社内研修の強化 等〉

( \_\_\_\_\_ )

9.今後の運送業界についてお聞きします。

問23 近年、トラックドライバー不足や労働時間改善のため、省庁等連携のもと、様々な取り組みを行っていますが、荷主側として、今後どういったことに配慮・工夫していけばよいか等ありましたら、ご意見をお聞かせください。

( \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ )

問24 今後、運送事業者との取引環境において、危惧されていることはありますか。〈ドライバー不足・高齢化 等〉

( \_\_\_\_\_ )

10.生産性向上に向けた取り組みについてお聞きします。

問 25 現在の輸送の効率化の検討に関心はありますか。

( あり ・ なし (どちらかに○) )

↳ 「あり」の場合、具体的な関心内容 (複数選択可)

選択番号 ( ) ( ) ( ) ( )

1. 輸配送拠点の集約
2. 他の企業との輸配送の共同化
3. モーダルシフト（トラックから鉄道や船舶などへの利用・転換）
4. その他 ( \_\_\_\_\_ )

11.その他、ご意見がありましたらご自由にお書きください。

企業概要等をご記入ください。

(1)企業名

( \_\_\_\_\_ )

(2)ご連絡先電話番号

( \_\_\_\_\_ )

(3)ご担当者

(お名前： \_\_\_\_\_ )

(所 属： \_\_\_\_\_ 役 職： \_\_\_\_\_ )

(4)業務内容

( \_\_\_\_\_ )

(5)トラック事業者への主な依頼品

( \_\_\_\_\_ )

(6)トラック事業者への依頼輸送量（年間）

( \_\_\_\_\_ )

(7)主な輸送エリア

( \_\_\_\_\_ )

(8)本アンケートの結果から、ご連絡を差し上げてよろしいですか。

( \_\_\_\_\_ 同意する \_\_\_\_\_ 同意しない \_\_\_\_\_ )

質問は以上です。— ご協力ありがとうございました —

## 《荷主企業（好事例）》

### 荷主企業実態調査ヒアリング調査票（1/3）

企業名：	担当者：
場所：	調査日時：
	対応者：
<b>1. 運送事業者との取引状況について</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>● 運送事業者への発注依頼はどれぐらい前（運行の1日前、2日前等）に行っていますか。 （業種にもよりますが、発注依頼が早い（優良な）企業は、生産体制もしっかりされていますので、そういったことも合わせてお聞きしてもよいと思います。）</li><li>● 運送契約について書面化されていますか。  → 附帯作業、手待ち時間料金の支払いは別途されていますか。</li><li>● 運送契約の書面化について（されていない場合も）、運送事業者とトラブルにならないように工夫されていることはありますか。 （両者合意のものと料金設定等）</li></ul>	
<b>2. 運賃・料金の決定方法について</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>● 運賃・料金の決定は、運送事業者を交えて決定していますか。独自で決定していますか。  →（交えての回答の場合）原価計算に基づく交渉ができていますか。データに基づいていない場合は算定方法を教えてください。</li><li>● 運賃は安全コストを含む原価に見合ったものとなっていますか。 →（なっている場合）秘訣を教えてください。</li><li>● 燃油サーチャージは導入されていますか。  →（している場合）運送事業者から相談はありましたか。</li></ul>	

## 荷主企業実態調査ヒアリング調査票（2/3）

### 3. 荷役について

- 荷積みについて、他事業者と時間が重ならないように工夫していることはありますか。  
（事業者毎の荷積み時間の明確化・厳守 等）
- 荷役の時間が短ければ短いほどドライバーの負担はだいぶ軽減されますが、ドライバーの労働時間を削減するために工夫されていることはありますか。

### 4. 社内教育について

- トラック運送業における下請・荷主適正取引推進ガイドラインの内容や荷主勧告制度等、運送事業者の取引について、社内教育はされていますか。
  - （している場合）研修によって、社内に変化はありましたか。（意識の高まり等）
  - （していない場合）今後、そういった研修を取り入れていく必要はあると思いますか。
    - （ある場合）それは何故ですか。
- 社内のコンプライアンスについての取り組みがあればお聞かせください。

## 荷主企業実態調査ヒアリング調査票（3/3）

### 5. 運送事業者が改善基準告示を遵守するための対応について

- 運送事業者との取引環境において、これまでにどのような課題がありましたか。

→その課題に対し、どういった取り組みを行ってきましたか。

→それは何年ぐらい前からですか。

→課題対応のコスト負担についてはいかがでしたか。

（社内も取り組みにより効率化が図れたため、負担はない等）

### 6. その他

（これまでのご回答や郵送調査により追加質問）