

**平成 29 年度
荷主実態調査
報告書（速報版）**

平成 30 年 2 月

国土交通省 東北運輸局

目 次

1. 調査の背景・目的	1
2. 調査の概要	1
2.1 調査対象、概要	1
2.2 回収結果	1
2.3 調査の内容	1
3. 調査の結果	2
3.1 荷主企業状況チェック	2
(1) 運送事業者との取引環境について	2
(2) 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について	7
(3) 改善基準告示について	7
(4) コスト負担について	9
(5) 荷役・手待ち時間の発生状況について	10
(6) 課題に対する対応等について	12
(7) 改善基準告示を遵守するための荷主側の対応	14
(8) 荷主勧告制度への対策	14
(9) 今後の運送業界について	15
(10) 生産性向上に向けた取り組みについて	16
(12) 主な輸送エリア	16
参考資料 調査票	17
① 荷主企業状況チェック	17
② 荷主企業実態調査ヒアリング調査票	21

1. 調査の背景・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に寄与するものとする。

2. 調査の概要

2.1 調査対象、概要

・調査実施期間 : 平成 29 年 10 月～平成 30 年 1 月

・調査対象

①荷主企業状況チェック

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に、東北管内の各県 30～50 社を選定し郵送による調査を実施。

対象 : 345 社

②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した企業または各県協議会の情報等により選定した企業を対象にヒアリングによる調査を実施。

対象 : 21 社

2.2 回収結果

①荷主企業状況チェック

各県が選定した荷主企業に対し、郵送調査を行った。

回収結果は以下のとおり。

荷主企業状況チェック 回収結果

県名	発送社数	回収社数	回収率	無効票*	有効票
青森県	70	31	44.3%	3	28
岩手県	100	54	46.7%	11	43
宮城県	56	27	48.2%	0	27
秋田県	30	14	54.0%	0	14
山形県	39	23	59.0%	1	22
福島県	50	23	46.0%	4	19
計	345	172	49.9%	19	153

*無効票 : 「宅配業者依頼」や「自社配送」、「本社による依頼配送」等

②荷主企業実態調査ヒアリング調査

各県が選定した企業を対象に、電話等によるヒアリング調査を行った。

2.3 調査の内容

本調査は、荷主が抱える課題等の実態を把握した。

なお、調査票は参考資料に示す。

3. 調査の結果

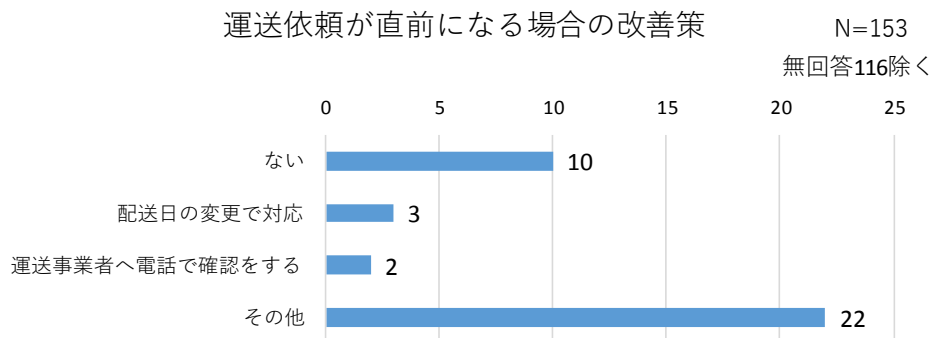
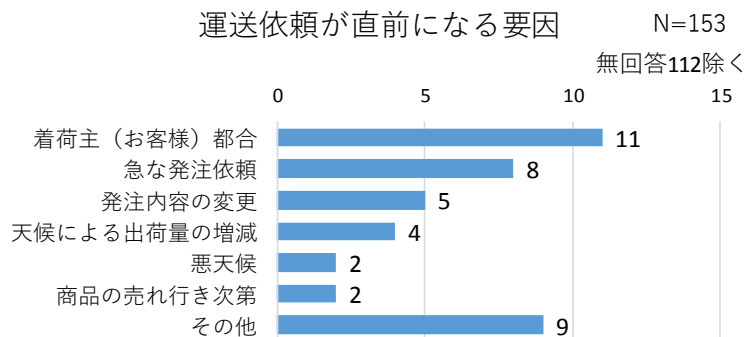
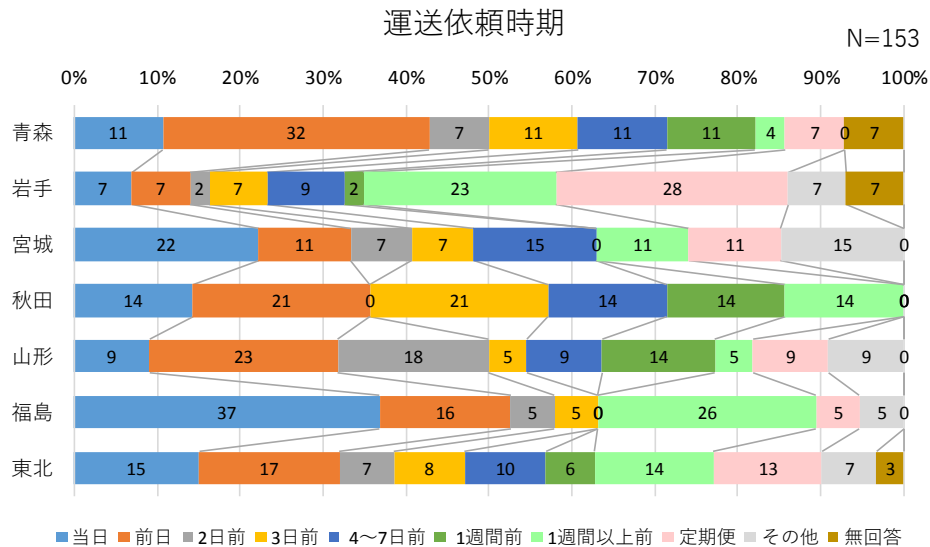
3.1 荷主企業状況チェック

(1) 運送事業者との取引環境について

① 運送依頼

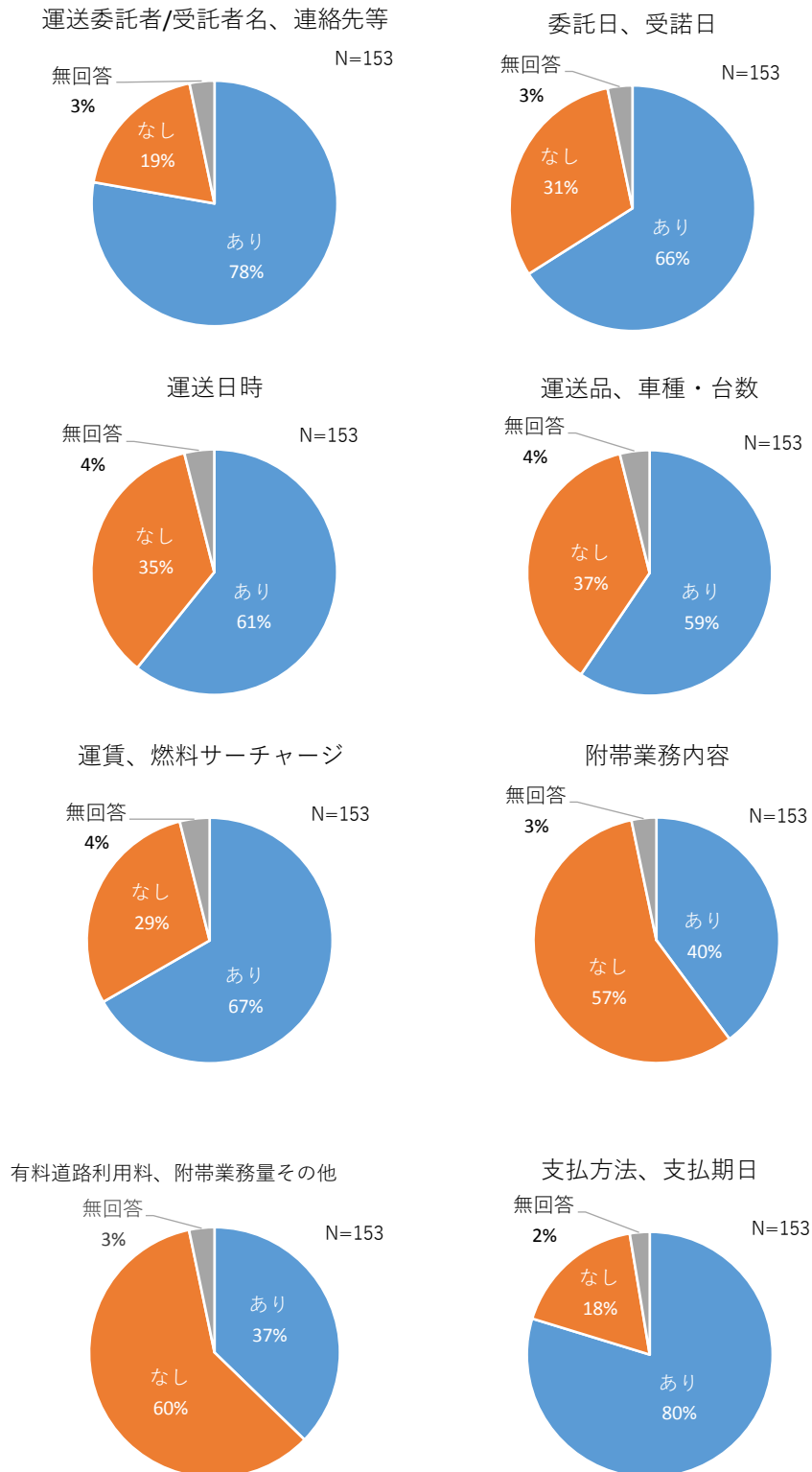
荷主企業が運送を依頼する時期は、全体では当日や前日が最も多く、30%以上を占めている。これは、回答社の業務内容にも左右されるものと思われる。

運送依頼が直前になる要因としては、着荷主（お客様）都合が最も多く、着荷主都合のため、改善策は「ない」の回答が多い。



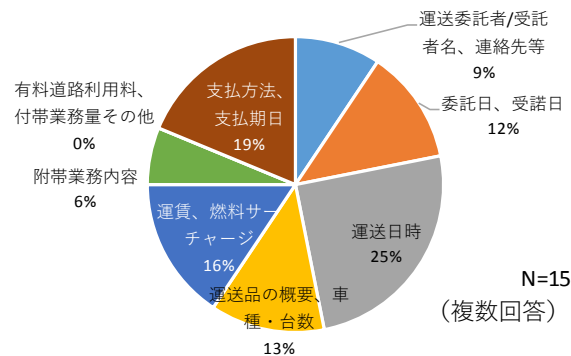
②書面化有無

各項目に対する書面化の有無では「運送委託者/受託者名、配送先等」、「受託日、受諾日」、「運送日時」、「運賃、燃料サーチャージ」、「支払方法、支払期日」については60%以上が書面化をしている。書面化をしていない項目のうち「付帯業務内容」、「有料道路利用料、付帯業務量その他」が40%以下となっている。



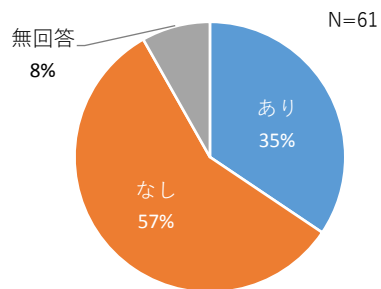
過去3年間に運送事業者とのトラブル発生について聞いたところ、「運送日時」25%が最も多く、次いで「運賃、燃料サーチャージ」16%となっている。

トラブルありの内容

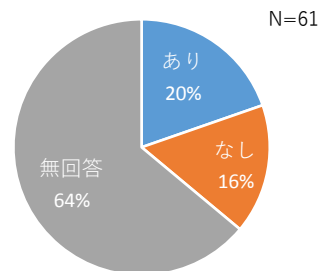


通常は「付帯業務の書面化あり」の社に、急な荷役作業・付帯作業の発生の有無、その際に書面化するかどうか聞いたところ、急な荷役作業・付帯作業時の書面化している社は、20%となっている。また、現状で p.3 に示している運送契約 8 項目のうち、半分以上の項目に対し書面化していない社に今後の書面化有無を聞いたところ、74%が今後も書面化をしないと回答しており、その理由として、「トラブルがないため」が最も多かった。

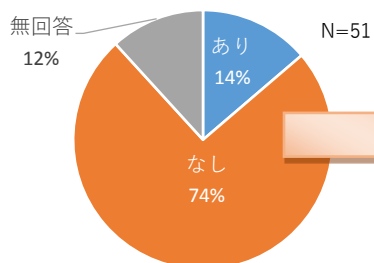
急な荷役作業・付帯作業の発生 (通常時、付帯業務の書面化あり)



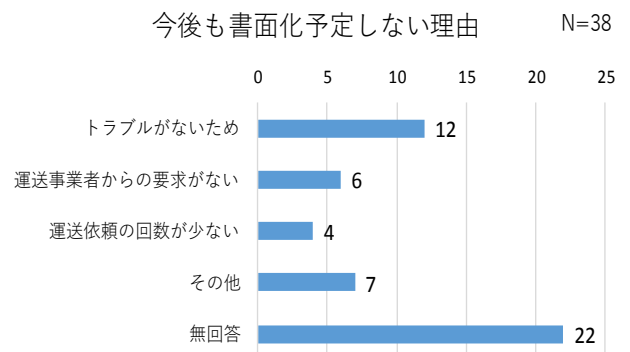
その際に書面化するか



運送契約の今後の書面化予定 (現状では半分以上書面化していない)

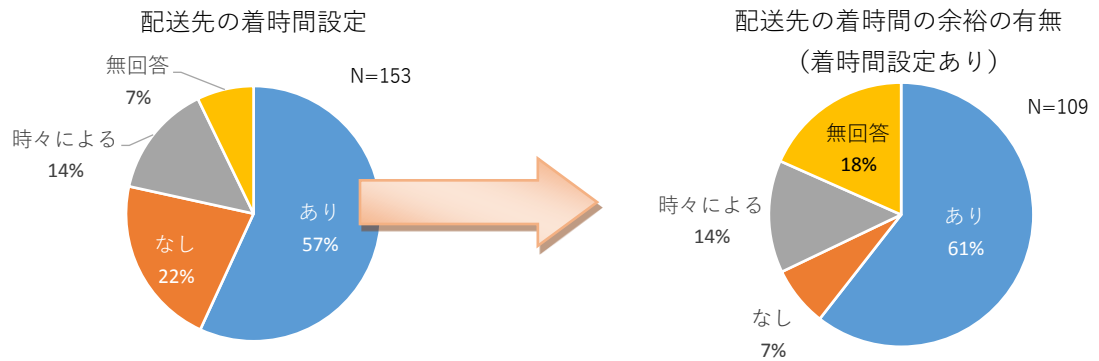


今後も書面化予定しない理由



③ 配送先の着時間設定

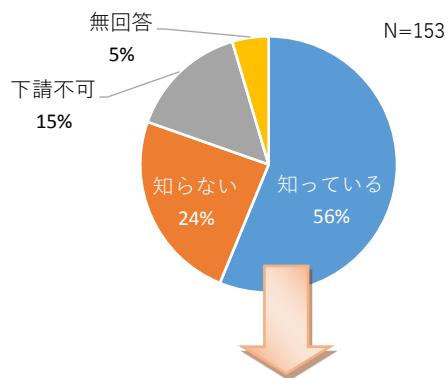
配送先の着時間設定について、あり 57%、なし 22%、時々による 14%となっており、そのうち着時間の余裕の有無について聞いたところ、半数以上の 61%が着時間に余裕があると回答している。



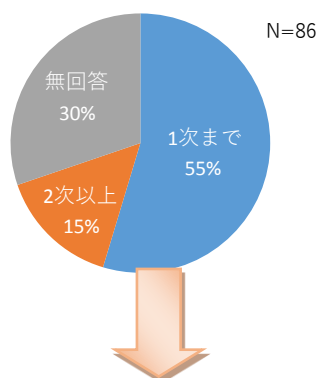
④ 依頼した運送が下請事業者へ依頼されているかどうか

依頼した運送が下請事業者（庸車）へ依頼されているかどうかについて認知度を聞いたところ、「知っている」の回答が56%となっており、そのうち1次下請まで知っている社は55%と最も多く、2次以上知っている社は15%となっている。また、下請事業者との運送依頼・契約内容を知っている社は12%であった。

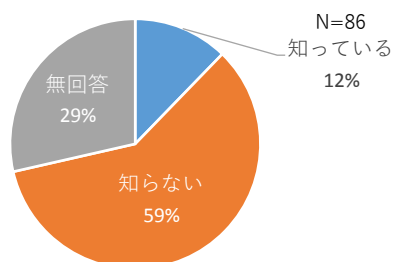
依頼した運送が下請事業者へ依頼されていることの把握



何次下請まで把握しているか
(下請事業者依頼を知っている場合)

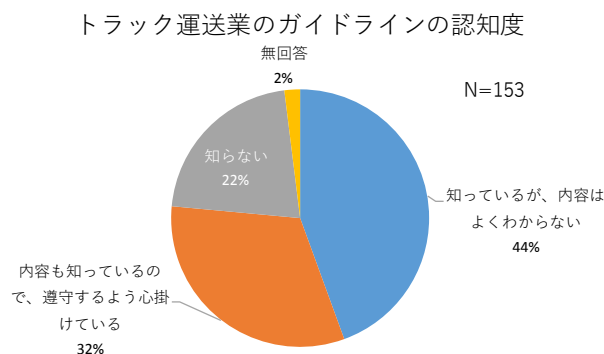


下請事業者との運送依頼・契約内容の把握
(下請事業者依頼を知っている場合)



(2) 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について

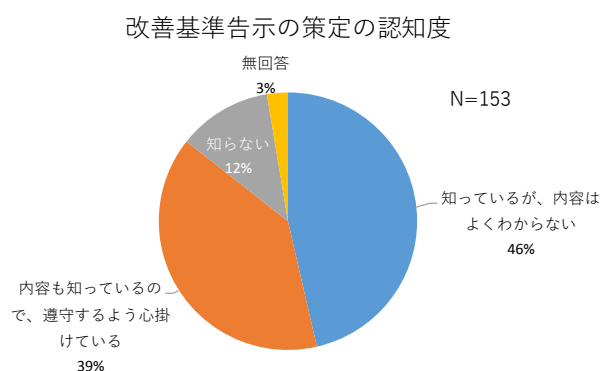
「トラック輸送における下請・荷主適正取引推進ガイドライン」の認知度について聞いたところ、「知っているが、内容はよくわからない」が44%と最も多く、「内容も知っており、遵守するよう心掛けている」は32%であった。



(3) 改善基準告示について

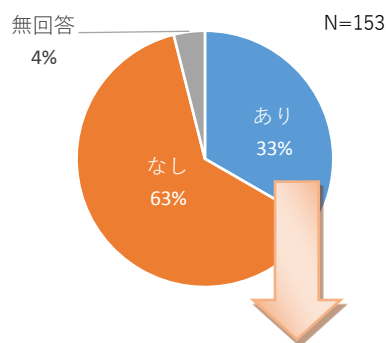
①改善基準告示策定内容について

トラックドライバーの労働時間の改善を図るための「改善基準告示」の認知度について聞いたところ、85%が策定について知っているが、そのうち「内容はよくわからない」と回答した社が46%であった。

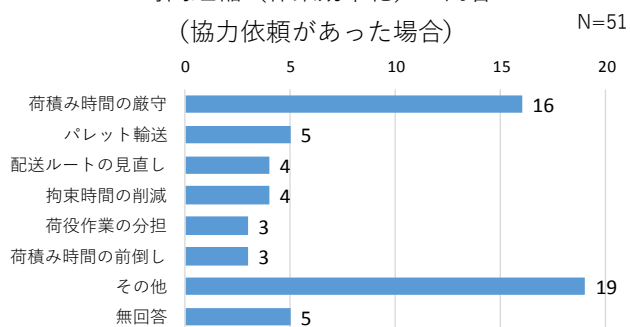


改善基準告示を遵守するために、運送事業者から時間短縮（作業効率化）の協力依頼の有無について、あり 33%、なし 63%であった。時間短縮の協力依頼内容は「荷積み時間の厳守」が最も多かった。協力依頼があった社のうち、協力依頼に対してどれぐらい取り組みができたか聞いたところ、「100%取り組みができた」50%が最も多く、半数を占めている。

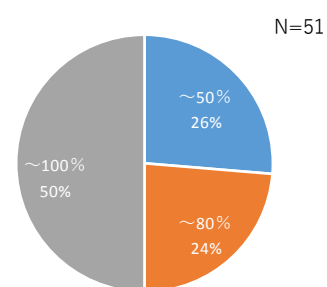
運送事業者からの時間短縮（作業効率化）の協力依頼の有無



時間短縮（作業効率化）の内容
(協力依頼があった場合)



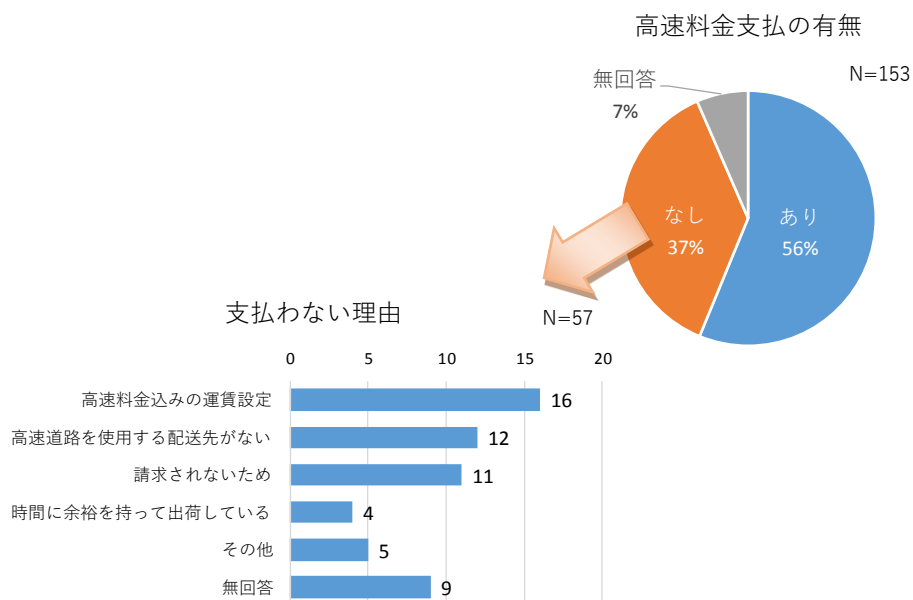
協力依頼に対しどれぐらい取組ができたか



(4) コスト負担について

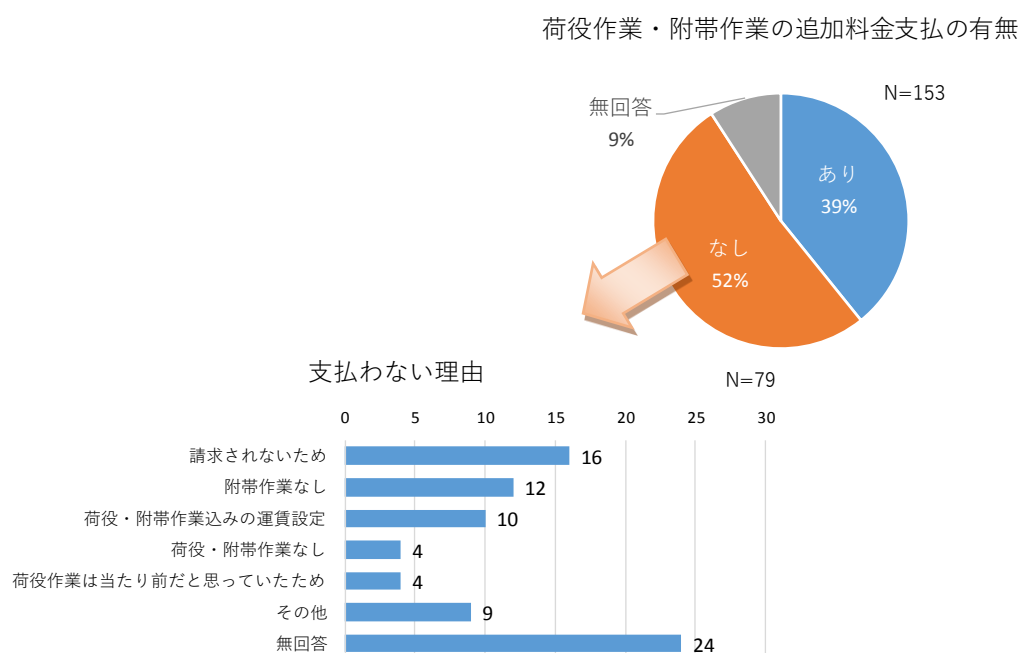
① 高速道路が望ましい区間の高速料金の支払い

高速道路が望ましい区間の高速料金の支払いの有無について、あり 56%、なし 37%となっている。そのうち支払っていない理由を聞いたところ、「高速料金込みの運賃設定」が最も多く、次いで「高速道路を使用する配送先がない」、「請求されていない」となっている。



② ドライバーに荷役作業・附帯作業が発生した場合の料金の支払い

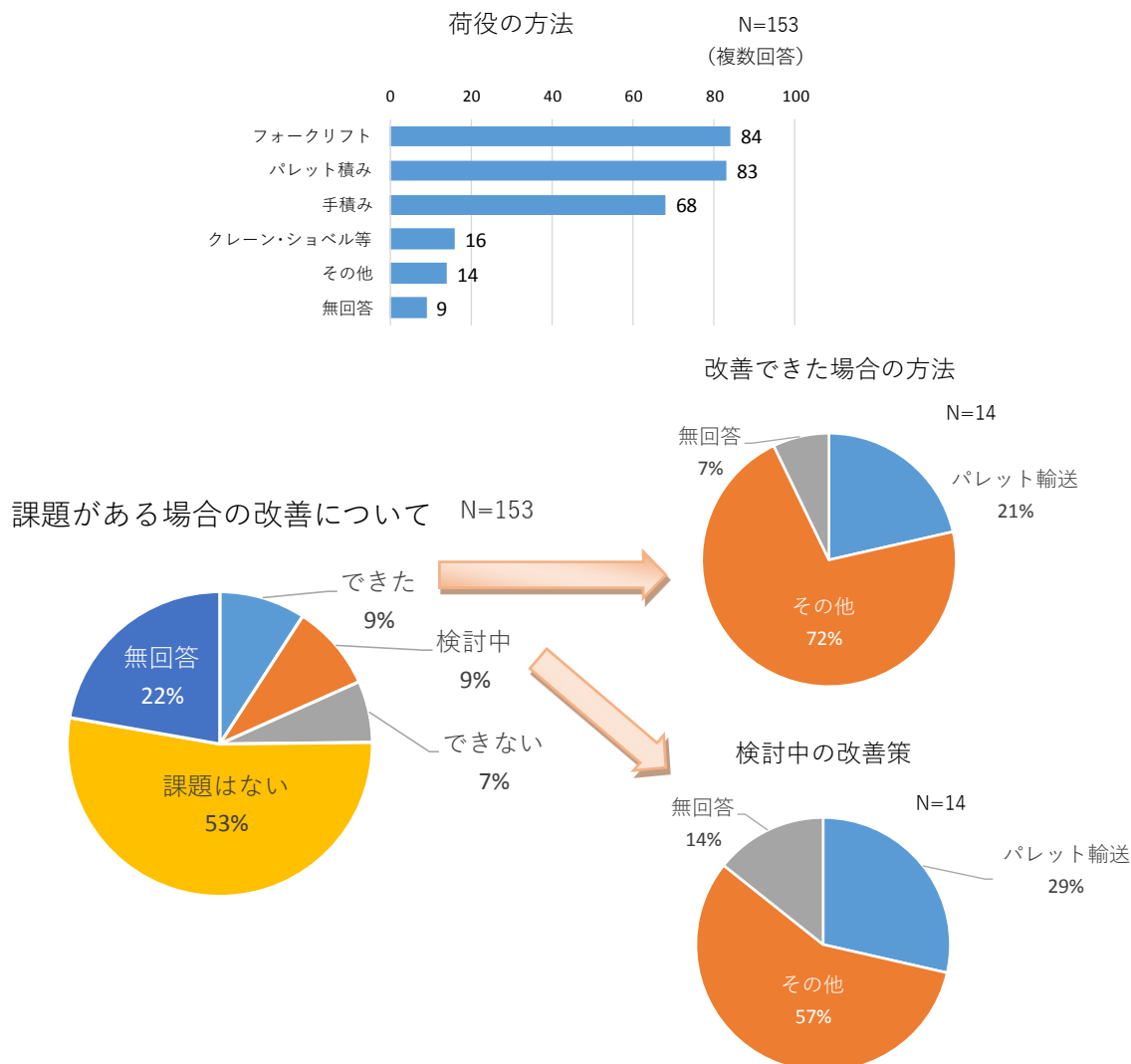
ドライバーに荷役作業・附帯作業が発生した場合の料金の支払いの有無について、あり 39%、なし 52%となっている。そのうち支払っていない理由を聞いたところ、「請求されていない」が最も多く、次いで「附帯作業なし」、「荷役・附帯作業込みの運賃設定」となっている。



(5) 荷役・手待ち時間の発生状況について

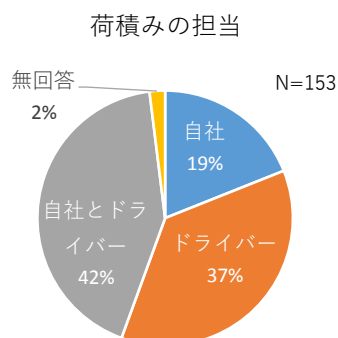
① 荷役の方法

荷役の方法は「パレット積みのフォークリフト」が多く、次いで「手積み」となっている。課題がある場合の改善については、改善済みも検討中も「パレット輸送」が最も多い。



② 荷積みの担当

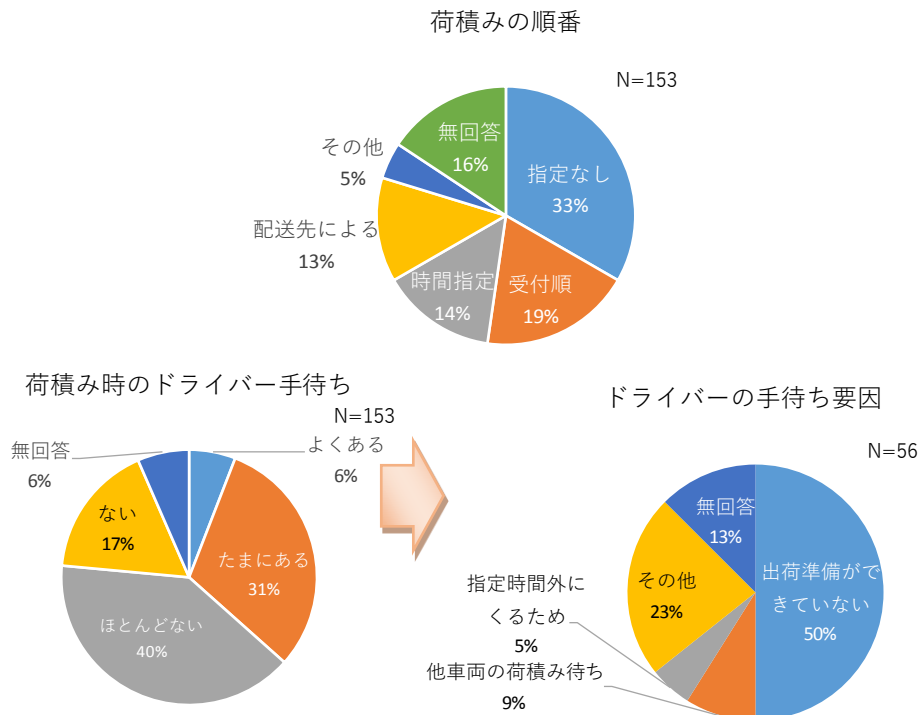
荷積みの担当については、「自社とドライバー」が42%最も多く、次いで「ドライバー」37%、「自社」19%となっている。



③ 荷積みの順番

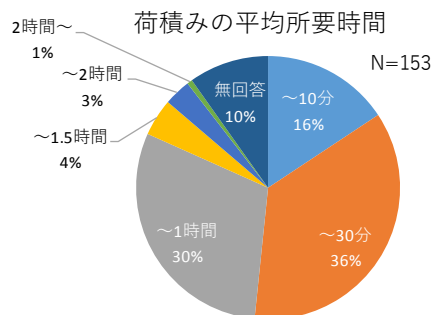
荷積みの順番については「指定なし」が33%と最も多く、次いで「受付順」19%、「時間指定」14%となっている。

荷積み時のドライバーの手待ち時間については、「ほとんどない」が40%と最も多く、次いで「たまにある」が31%となっている。荷待ち時間が発生した社に要因を聞いたところ、「出荷準備ができていない」が50%、次いで「他車両の荷積み待ち」9%となっている。



④ 荷積みの平均所要時間

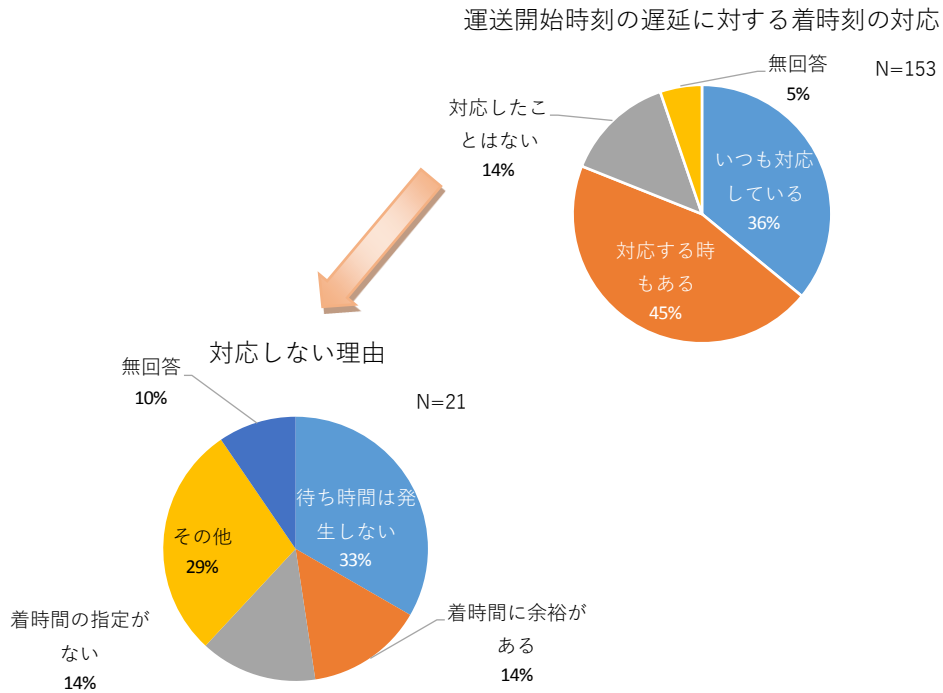
荷積み時間の平均所要時間について、「11分～30分」36%が最も多く、次いで「31分～1時間」30%、「10分以内」16%となっており、30分以内の荷積み時間が半数以上を占めている。



(6) 課題に対する対応等について

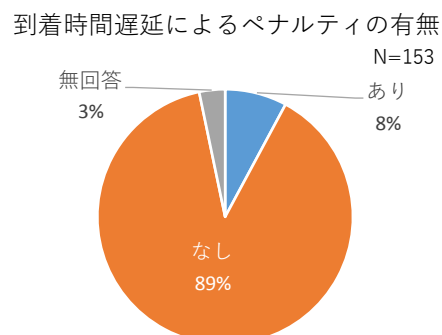
① 荷積みの際、荷主都合で運行開始が遅くなった場合の対応

荷積みの際、荷主都合で運行開始が遅くなった場合、着時刻の対応については、「対応することもある」が45%、「いつも対応している」が36%、「対応したことはない」が14%となっている。対応したことがない社について理由を聞いたところ、待ち時間が発生しないことや着時間の余裕がある・指定がないといった回答が多い。



② 到着時間遅延のペナルティ

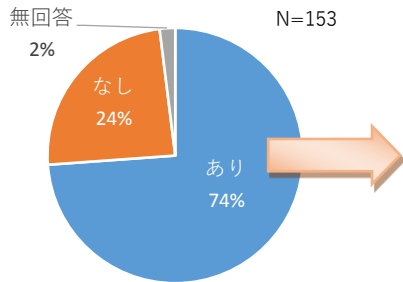
到着時刻遅延によるペナルティの有無について、あり8%、なし89%となっている。また、運送契約にない過積載指示の有無について聞いたところ、ありは1%に満たなかった。



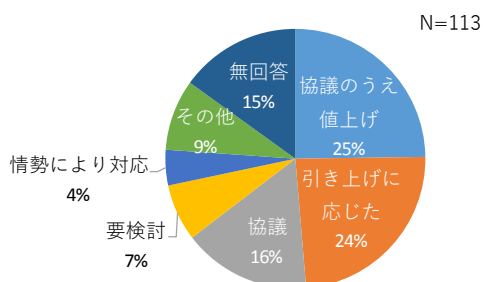
③ 運賃引き上げの相談について

運賃引き上げの相談有無は、あり 74%、なし 24%となっており、相談があった社の対応について聞いたところ、「協議のうえ値上げ」25%が最も多く、次いで「引き上げに応じた」24%、「協議」16%となっており、半数以上が対応していることがうかがえる。

運送業者から運賃引き上げの相談の有無



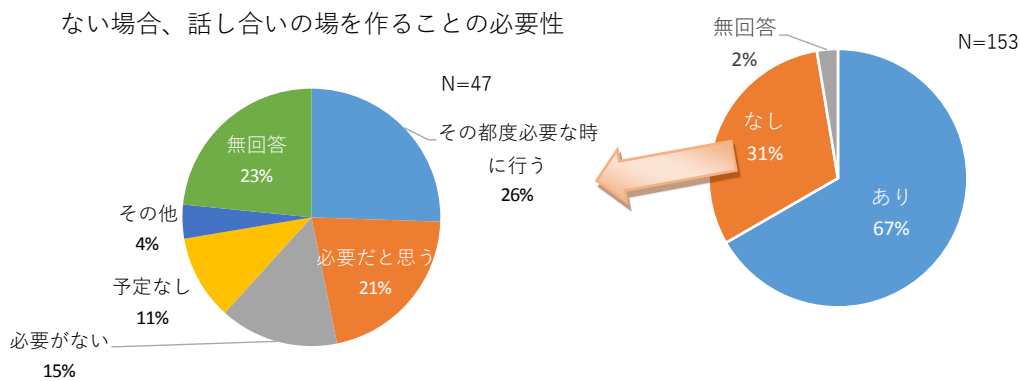
運送業者から運賃引き上げの相談の対応



④ 運送事業者と定期的な話し合いについて

運送事業者との定期的な話し合い有無について、あり 67%、なし 31%となっている。定期的な話し合いをしていない社に理由を聞いたところ、「その都度行う」26%、「必要だと思う」21%となっており、運送事業者との話し合いは必要と感じている社が大半を占めている。

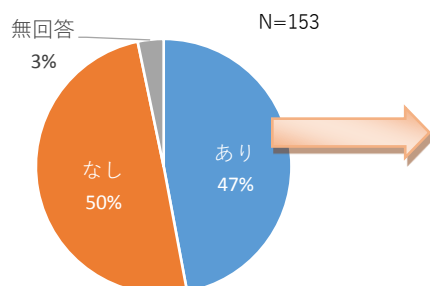
運送事業者との定期的話し合いの有無



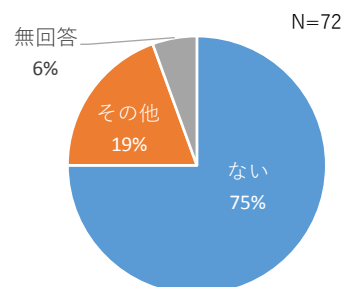
⑤ 人手不足の状況

荷主企業の人手不足有無について、あり 47%、なし 50%となっている。人手不足と回答した社のうち、運送事業者への無理なお願いの有無について聞いたところ、75%が「ない」と回答している。

自社での人手不足の有無

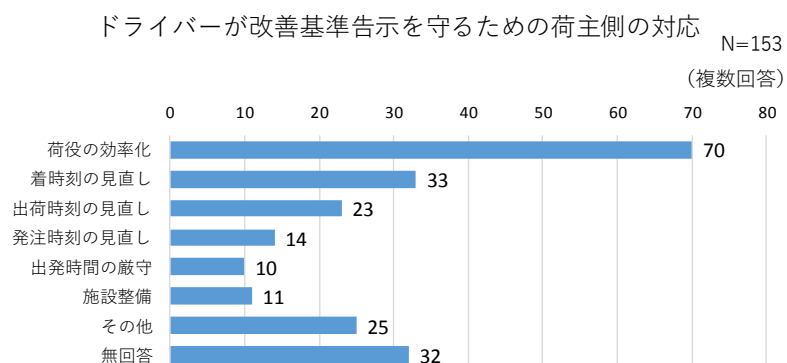


運送事業者への無理なお願いの有無



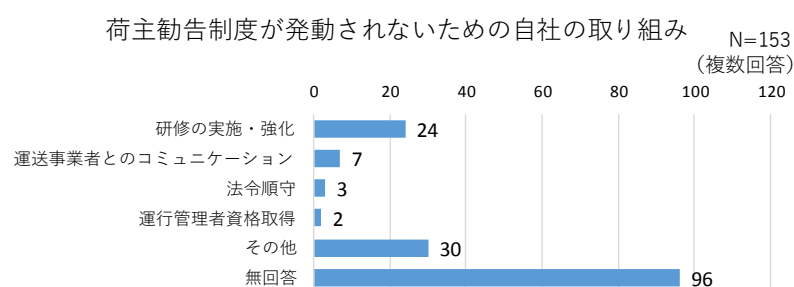
(7) 改善基準告示を遵守するための荷主側の対応

改善基準告示を遵守するために荷主側で必要と考えられる対応について聞いたところ、「荷役の効率化」が最も多く、次いで「着時刻の見直し」、「出荷時刻の見直し」となっている。



(8) 荷主勧告制度への対策

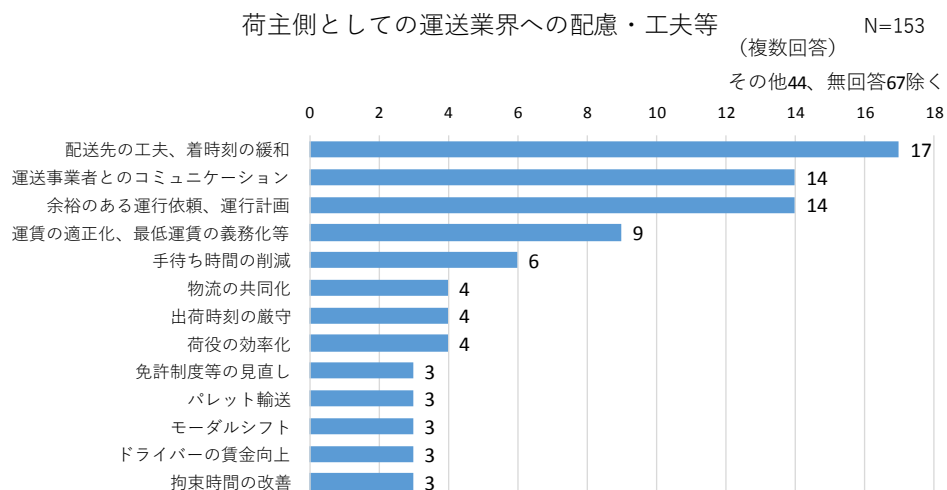
荷主勧告制度が発動されないために行っている取り組みについて聞いたところ、「研修の実施・強化」が最も多く、次いで「運送事業者とのコミュニケーション」となっている。



(9) 今後の運送業界について

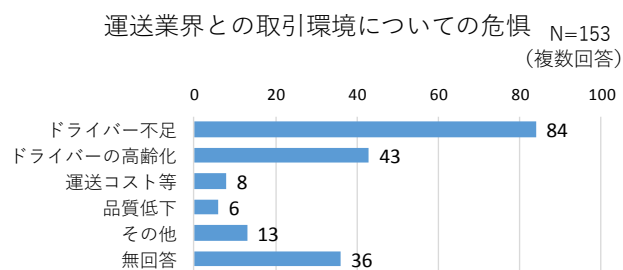
① 荷主側としての配慮・工夫

今後どういったことに配慮・工夫していけばよいか等を聞いたところ、「配送先の工夫、着時刻の緩和」が最も多く、次いで「運送事業者とのコミュニケーション」「余裕のある運行依頼、運行計画」が同数、「運賃の適正化、最低運賃の義務化等」となっている。



② 運送事業者との取引環境についての危惧

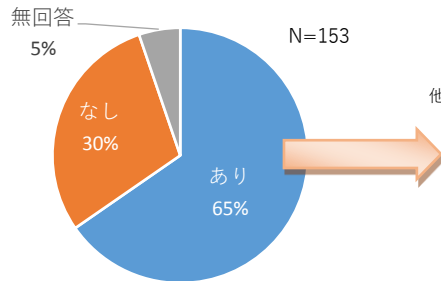
今後の運送事業者との取引環境において、危惧していることを聞いたところ、「ドライバー不足」が最も多く、次いで「ドライバーの高齢化」となっている。



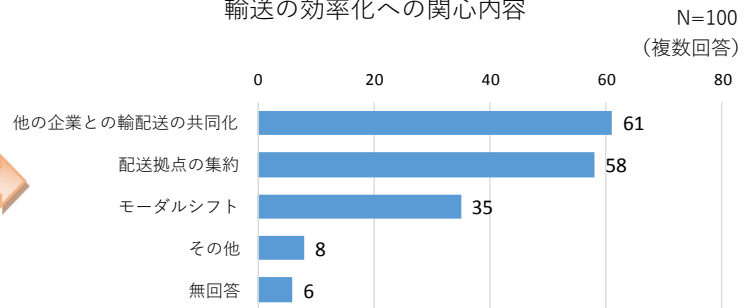
(10) 生産向上に向けた取り組みについて

現在の輸送の効率化の検討について関心があることを聞いたところ、あり 65%、なし 30%となっており、関心がある社について内容を聞いたところ、「他の企業との輸配送の共同化」が最も多く、次いで「配送拠点の集約」、「モーダルシフト」となっている。

現在の輸送の効率化の検討への関心



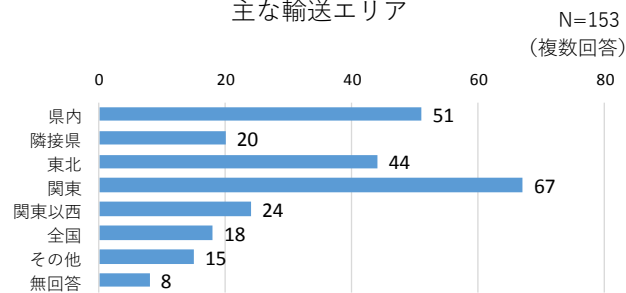
輸送の効率化への関心内容



(12) 主な輸送エリア

主な輸送エリアは、関東が最も多く、次いで県内、東北となっている。

主な輸送エリア



参考資料 調査票

① 荷主企業状況チェック

《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もよろしいですか。

(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 —

②荷主企業実態調査ヒアリング調査票

《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：
1. 運送事業者との取引状況について	
<ul style="list-style-type: none"> ● 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。） ● 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。 ● 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） 	
2. 運賃・料金の決定方法について	
<ul style="list-style-type: none"> ● 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。 ● 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。 ● 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。 	

p.1

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。

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）