

「2024年問題」に対する運送関係者と一般消費者の意識・理解に大きな差が！？

神奈川県トラック協会が

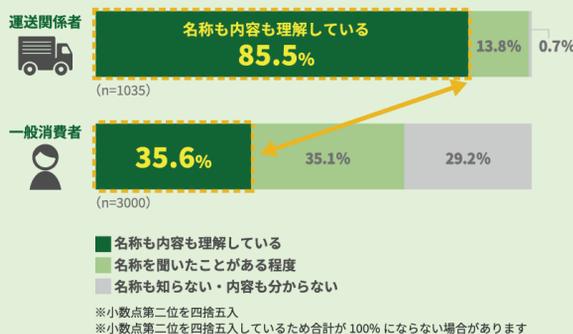
「物流の2024年問題」に関する意識調査を実施

神奈川県の20代一般消費者の約2人に1人が「物流の2024年問題」を知らないことが明らかに
トラックドライバーからは「運ぶ以外の仕事」の改善を求める声も

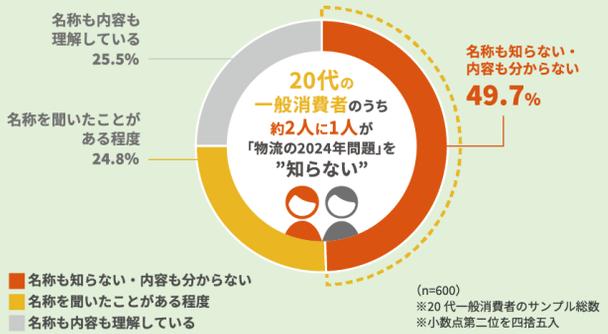
一般社団法人神奈川県トラック協会は、神奈川県の運送関係者 1,035人および神奈川県の一般消費者3,000人を対象に「物流の2024年問題」に関する意識調査を実施いたしました。調査の結果、「物流の2024年問題」について、神奈川県の運送関係者の約85%は内容まで理解している一方で、神奈川県の一般消費者の約3人に1人が「名称も知らない」ということが分かりました。また、運送関係者は再配達の有料化を求め一方で、一般消費者の約3人に1人は「有料化は考えられない」と回答。運送関係者と一般消費者の間で「物流の2024年問題」に対する理解や意識の差があることが明らかになりました。

Q 「物流の2024年問題」を知っていますか？

神奈川県の運送関係者・一般消費者



神奈川県の20代一般消費者



神奈川県トラック協会特設サイト：<https://www.kta.or.jp/pub/project2024/01/>

「物流の2024年問題に関する意識調査」トピックス

① 「物流の2024年問題」を理解している一般消費者の割合は運送関係者の半分以下という結果に

「物流の2024年問題」について運送関係者の85.5%が「名称も内容も理解している」と回答する一方で、一般消費者で「名称も内容も理解している」と答えた人の割合は全体の35.6%となり、運送関係者の半分以下の割合に。一般消費者の中でも、特に20代一般消費者の約2人に1人が「名称も知らない・内容も分からない」と回答。運送関係者と一般消費者で意識の差が見られました。

② 運送関係者が「再配達の有料化」への理解を求めるも、一般消費者の約3人に1人が「考えられない」と回答

昨今、「物流の2024年問題」の対応策として、再配達を削減するなど効率的な運送に向けた機運が高まっています。本調査では、運送関係者から「再配達の有料化」への理解を求める声があがる一方で、一般消費者の約3人に1人が再配達の有料化について「考えられない」と回答し、運送関係者と一般消費者の意識にギャップがあることが明らかになりました。

③ 運送関係者からは「運賃・送料の見直し」や「トラックドライバーの待遇改善」を求める声も

運送関係者の約7割が、「物流の2024年問題」を解決するためには「荷物を運ぶ適正な運賃や送料の値上げに理解を示す」、「トラックドライバーの待遇を改善する」ことが必要と回答しました。

④ 運送関係者の「運ぶ以外の仕事」とは、1日平均「2時間以上」の荷待ち時間も！？

トラックドライバーの運送以外の附帯作業である「運ぶ以外の仕事」も問題視されています。運送関係者からは「予定外の待機や商品の持ち帰りなど発荷主・着荷主都合により拘束時間が増えてしまっている」など、「運ぶ以外の仕事」に関して改善を求める声が多く寄せられました。

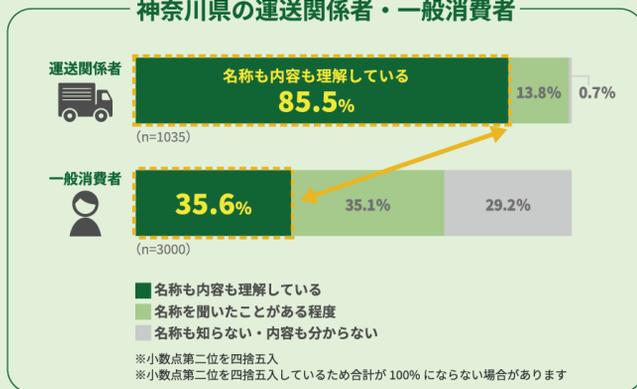
① 「物流の2024年問題」を理解している一般消費者の割合は運送関係者の半分以下という結果に

「物流の2024年問題」について尋ねたところ、一般消費者の35.6%が「名称も内容も理解している」、29.2%が「名称も知らない・内容も分からない」と回答し、約3人に1人が「物流の2024年問題」について理解できていないことが分かりました。また、一般消費者の中でも20代一般消費者の約2人に1人が「名称も知らない・内容も分からない」と回答し、特に若年層の「物流の2024年問題」への理解が低い結果となりました。

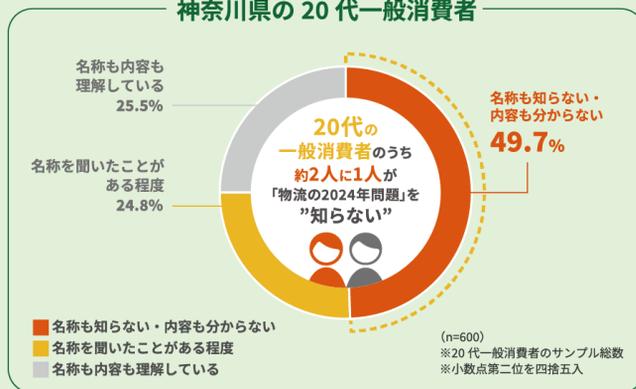
一方で、運送関係者の85.5%が「名称も内容も理解している」と回答し、「名称も知らない・内容も分からない」と回答した人は0.7%と、運送関係者のほとんどが「物流の2024年問題」を理解。運送関係者と一般消費者の間で理解の差が生じていることが分かりました。

Q 「物流の2024年問題」を知っていますか？

神奈川県運送関係者・一般消費者



神奈川県20代一般消費者

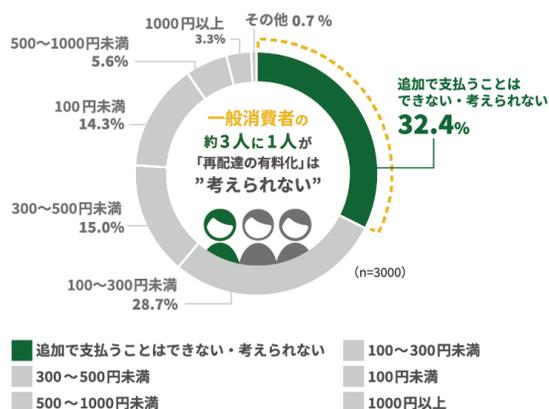


② 運送関係者が「再配達の有料化」への理解を求めると、一般消費者の約3人に1人が「考えられない」と回答

昨今、「物流の2024年問題」への対応策として、再配達を削減するなど効率的な運送に向けた機運が高まっています。本調査では、運送関係者から「再配達の有料化」への理解を求める声があがる一方で、一般消費者の約3人に1人が再配達の有料化について「追加で支払うことはできない・考えられない」と回答し、運送関係者と一般消費者の意識にギャップがあることが明らかになりました。

運送関係者からは、（仮に宅配の場合）「再配達を希望する方に対しては2回分の運賃として1,000円以上は負担してほしい」、「置き配ができる施設を充実させたり、不在の場合は受け取る側が自ら引き取りに来る制度を導入してほしい」など、有料化やトラックドライバーの負担を軽減するための対応策を求める声が多くあがりました。

Q 再配達有料になった場合、適正だと思う金額（1配送あたり）はいくらですか？



〈運送関係者の声〉

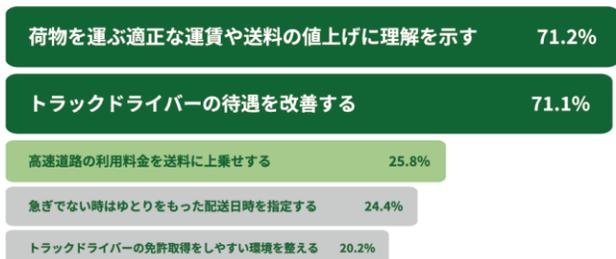
- 再配達を希望する方に対しては2回分の運賃として1,000円以上は負担してほしい。
- 置き配ができる施設を充実させたり、不在の場合は受け取る側が自ら引き取りに来る制度を導入してほしい。
- 不在による再配達は無駄な時間に感じる。再配達手数料を取るなどで対策をしてほしい。
- 再配達を減らすために置き配や時間帯指定を配達前に指定できるようにしてほしい。

③ 運送関係者からは「運賃・送料の見直し」や「トラックドライバーの待遇改善」を求める声がある

「物流の2024年問題」や、その一因とも言えるトラックドライバー不足を解決するために必要だと思うことについて運送関係者に尋ねると、「荷物を運ぶ適正な運賃や送料の値上げに理解を示す（71.2%）」、「トラックドライバーの待遇を改善する（71.1%）」という回答が上位に入りました。具体的には、「ドライバーの賃金面での待遇と待機時間の問題を改善しないと、これから先さらに人手不足になっていくと思う」「輸送会社だけでは解決できないので、荷主も理解して待機時間の削減や運賃値上げを積極的に協力してほしい」など、トラックドライバーの人手不足を懸念する声や荷主に改善を求める声が多く寄せられました。

Q 「物流の2024年問題」を解決するために必要だと思うことは？

トラックドライバーの回答



(n=1035) 複数回答あり
※小数点第二位を四捨五入

トラックドライバーの声

ドライバーの賃金面での待遇と待機時間の問題を改善しないと、これから先さらに人手不足になっていくと思う。

拘束時間を単純に短縮しても低運賃だと待遇面に問題が出てドライバーが集まらない。

輸送会社だけでは解決できないので、荷主も理解して待機時間の削減や運賃値上げを積極的に協力してほしい。

④ 運送関係者の「運ぶ以外の仕事」とは。1日平均「2時間以上」の荷待ち時間も！？

「物流の2024年問題」の課題のひとつとして、トラックドライバーの運送以外の附帯作業である「運ぶ以外の仕事」も問題視されています。「運ぶ以外の仕事」には、下記のグラフにある通り、「手作業での積み込み・取卸し」、「荷物を定刻に届けるための長時間待機」など様々な仕事があります。

中でも、指定された時間から積み込み・取卸しをはじめまでの「1日の平均荷待ち時間」に関しては、運送関係者の約15%が「2時間以上」と回答。また、トラックドライバーの「運ぶ以外の仕事」に関して、一般消費者の半数近くが認知していないことが明らかになりました。

これらのトラックドライバーの実態について、運送関係者からは「法改正によってトラックドライバーの労働時間に上限が課されているが、予定外の待機や商品の持ち帰りなど発荷主・着荷主都合により拘束時間が増えてしまっている」など、改善を求める声が多く寄せられました。

また「拘束時間の規制が厳しくなったことに伴い、1日に走行できる時間も限られるため、高速道路の利用は必須、高速料金の負担を発注者負担（荷主負担）にしてほしい」などの声も見受けられました。

あたりまえになっている商習慣を見直し、荷主も一般消費者も意識や行動を変えることで問題解決に繋げる必要があります。

トラックドライバーが行っている「運ぶ以外の仕事」

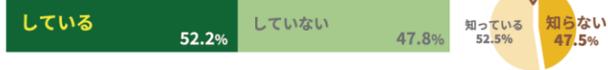
フォークリフトでの積み込み・取卸し



手作業での積み込み・取卸し



荷物を定刻に届けるための長時間待機



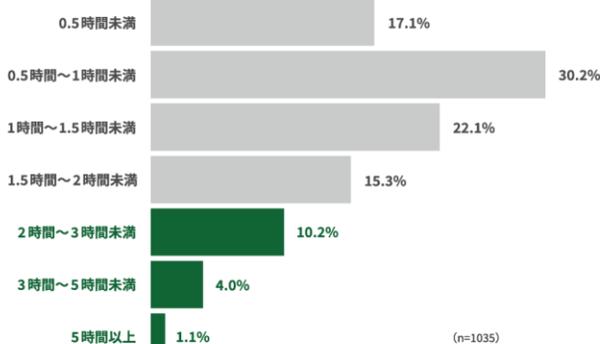
倉庫等における作業（検品・ラベル貼り）



※少数点第二位を四捨五入

1日の平均荷待ち時間（注） 運送関係者の約15%が「2時間以上」

（注）荷待ち時間：指定された時間から積み込み・取卸しをはじめまでの待機時間



高速道路利用料金の運送事業者負担



<調査概要>

調査地域	: 神奈川県
対象者条件 (サンプル数)	: 運送関係者 1,035人、20~69歳の一般消費者 3,000人
調査手法	: インターネットアンケート調査
調査期間	: 運送関係者 2024年4月16日 (火) ~5月16日 (木) 一般消費者 2024年4月19日 (金) ~4月23日 (火)

※このリリースでは、文章の分かりやすさを重視し、名称及びテキストの表記を変更しているところがあります。

監修者コメント

2024年4月1日、ついにトラックドライバーたちにも「働き方改革関連法」が施行されました。ニュースでよく聞く「物流の2024年問題」の源流はこの「働き方改革」にあります。言わずもがな、その改革は“トラックドライバー”のためのもののはずですが、国も荷主も消費者も「荷物」の心配ばかりしているように感じます。

目に見えにくく、カタチにも残らない「運ぶ仕事」。そのため、企業間輸送の荷主にも、宅配サービスを受ける消費者にも「運んでもらって当たり前」「輸送におカネをかけるのは馬鹿らしい」という意識が定着し、結果的に「送料無料」という言葉に違和感をもたない社会になってしまったのではないのでしょうか。

誰かが犠牲になるサービスは、もはやサービスではありません。今回のアンケート調査では、世間と現場の意識的なギャップが可視化されたように思います。今顔を上げて目に映るほぼすべてのモノが1度はトラックに載ってきているもの。理解や許容は、そんな気付きや知ることから始まります。

物流の2024年問題は、施行日がゴールなのではなく「スタート」です。今回の調査が、少しでもドライバーの状況を把握してもらえるきっかけになれば幸いです。

フリーライター/元トラックドライバー
橋本愛喜さん



組織概要

一般社団法人神奈川県トラック協会

神奈川県内の運送会社で構成する業界団体。貨物自動車運送事業に関する指導や調査研究、働き方への対応・人材確保対策・交通安全事故防止対策が主要な事業。ドライブレコーダーをはじめとする安全機器や環境対応車の導入への助成、ドライバー向け安全教育訓練、実際のトラックを用いた学校への交通安全教室などを手掛ける。行政と協定を結び、災害発生時には営業用の「緑ナンバー」車により緊急物資輸送に協力している。

- 本部所在地 : 〒222-8510 横浜市港北区新横浜2-11-1 神奈川県トラック総合会館 5F
- 発足 : 1969年
- 会長 : 吉田修一
- 加盟事業者数 : 約2,300社
- 車両数 : 約66,000両

画像素材ダウンロード 【URL】 <https://bit.ly/3X2DESy> 【PASS】 2024

－ 本件に関するお問い合わせ －

神奈川県トラック協会PR事務局 (株式会社マテリアル)

TEL : 03-5459-5490 / FAX : 03-5459-5491 / E-mail : bp1@materialpr.jp

担当 : 山本 (070-3621-8685) / 富永 (070-7789-2810)