

経緯

- 『規制改革実施計画』（令和3年6月18日閣議決定）

国土交通省は、上記通達※の改正後の状況をモニタリングしつつ、ラストワンマイル配送において当該通達でもカバーできない具体的なニーズについて、利用者の利便性向上の観点から定量的・定性的な実態調査を行い、報告書を取りまとめる。

※ 「年末及び夏期等繁忙期におけるトラック輸送対策について」（平成15年国自貨第91号）

調査先

- 関係省庁（経産省・農水省）と連携し、事業者に対してヒアリングや関連するデータ提出を依頼

ユーザー側：スーパーマーケット、ドラッグストア、コンビニエンスストア、ECモール事業者、農業関係者
運送事業者側：大手宅配事業者、軽貨物運送業者、農業関係運送事業者

進捗状況

- 11月末日現在、ユーザー（6社）及び運送事業者（6社）のラストワンマイル配送担当部署に対してヒアリングを実施
- 今後は、運送事業者（2社程度）、ユーザー（大手事業者数社程度）に対するヒアリングを進め、年内に調査結果をとりまとめる予定

※ 調査結果のとりまとめに当たっては、これまでのヒアリング先に公表内容の確認を求める予定

ラストワンマイル配送に関する調査②

主な調査項目

運送事業者側

- ・ 繁忙期通達の活用状況
- ・ 安全講習や賠償保険、お客様トラブル等の措置状況
- ・ 個人が自家用車を使ったラストワンマイル配送のニーズ
- ・ クラウドデリバリープラットフォームの可能性

ユーザー側

- ・ 配送需要が現状の輸送力で十分に満たされているか
- ・ ラストワンマイル配送に求めるサービス品質
- ・ 個人が自家用車を使ったラストワンマイル配送のニーズ
- ・ クラウドデリバリープラットフォームの可能性

主なヒアリング内容（精査中）

ユ：ユーザー側
運：運送事業者側

① 繁忙期通達の活用状況

繁忙期通達は、活用している運送事業者・活用していない運送事業者の両方が存在したが、人手不足を理由にするものはない状況

- ・ 繁忙期通達は、車両確保のために活用しており、自家用車は、自社が雇用するドライバー等が運転している。（運・4社）
- ・ 繁忙期においても、協力会社との連携等により車両は確保できている状況であり、繁忙期通達は活用していない（運・2社）
- ・ 繁忙期通達の許可の対象期間を拡大してほしい。（運・1社）

② 配送に求めるサービス品質

配送サービスの品質について「安さ・速さ」を求める声がある一方、高い接客レベルも求められている状況

- ・ より安価な配送手段がほしい。（ユ・1社）
- ・ より速い配送スピードを求めたい。（ユ・2社）
- ・ EC事業では、お客様と接するのは配送員のみであり、配送員が会社の「顔」になるため、接客面のレベルを求める。（ユ・4社）
- ・ 事故の際の補償やトラブル対応は、運送事業者側に求めたい。（ユ・2社）

③ 自家用車での運送に係るドライバーの管理

条件付きで個人による自家用車の配送を使うことも考えられるという意見の一方、いわゆる“ギグワーカー”を無条件で使いたいといった声はない状況

- ・ 条件付（品質・価格）で個人による自家用車の配送を利用することは考えられる。（ユ・2社）
- ・ 個人による配送を活用するには、接客面や荷物管理等について一定のレベルが必要であり、ギグワーカーに配送を依頼することは難しい。（ユ・1社）
- ・ 個人による配送を活用する場合、個社でドライバーと契約・評価を行うことは手間がかかりすぎるため、適切に各ドライバーを評価できる仕組みが必要。（ユ・2社）

④ その他（貨客混載の取組等）

ラストワンマイル配送を補完するものとして、旅客事業者による貨物運送についても以下の意見があり

- ・ 旅客事業者であれば、個人による配送と比較して安全管理や接客レベルの面で安心感がある。（ユ・3社）
- ・ タクシー事業者等による貨物運送については、コスト面の折り合いがつかなければ活用できない。（ユ・2社）