

【参考】ラストワンマイル配送に係るニーズ調査 結果

国土交通省自動車局

目次

- 調査の背景・調査先について 1

- 《調査結果》
- 人手確保の状況・配送への支障の有無について 2
- 繁忙期通達の活用状況について 3
- 自家用車を用いた有償配送のニーズについて 4
- 配送に求めるサービス品質について 5
- 短時間配送の取組状況について 6
- 自家用車での運送に係るドライバーの管理について 7
- 地方部・離島等の過疎地域での配送について 8
- その他（貨客混載の取組）について 9

調査の背景・調査先

背景

『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、「年末年始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2月14日自動車交通局貨物課長通達）に関して、平成30年11月から12月に実施したパブリックコメントや、コロナ禍をめぐる物流に対する需要が大幅に増加している現下の情勢等も踏まえ、対象時期等の見直しを含む必要な通達の改正を行う。
- 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。

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（13社）：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、フードデリバリー事業者、農業関係者

運送事業者側（9社）：大手宅配事業者、軽貨物運送業者、地方部を本拠地とする運送事業者
農業関係運送事業者

ヒアリング結果

人手確保の状況・配送への支障の有無

- 運送事業者側は、一部では他社との条件面の競争により人手の確保に苦労している実態があるものの、コロナ禍の現在では、基本的に人手不足には至っていないと認識。
- ユーザー側からは、特に短時間での配送を行うに当たりインターネット上のマッチングによりドライバーを確保する方式をとっている事業者において、混雑時間帯等の配送員確保、年末等繁忙期の配送量制限、来年以降の車両・人手不足を懸念する声があった。

- ・ 協力会社との連携や積極的な採用活動等により、深刻な人手不足には至っていない。（運・4社）
- ・ 各社との条件面の競争もあり、特に都市部では人手の確保に苦労している。（運・2社）
- ・ 依頼を受けた荷物の配送ができなかったことはないが、荷物量が増えた際に、配送量について荷主と交渉したり、配送日数を通常より多めにもらうことはある。（運・3社）
- ・ 特にラストワンマイル配送では、軽自動車等小型の自動車での配送を実施することが多く、その事業形態に合わせて女性ドライバーが増加しつつある。（運・3社）
- ・ 運送事業者に配送を断られたことは特段ない。（ユ・2社）
- ・ 混雑時間帯等には、注文から30分以内といった短時間での配送ができない場合がある。（ユ・2社）
- ・ 当日、翌日配送の実施に必要な人手が翌年にも不足すると予想している。翌々日に配送できる状態は人手不足と認識しており、繁忙期に配達日数が延びることは避けたいと考えている。（ユ・1社）
- ・ 特に年末のケーキやおせち等の冷蔵品輸送について、運送事業者側から配送可能量の上限が設定されてしまい、売上の機会を逸している。（ユ・1社）

ヒアリング結果

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、人手不足よりも車両の不足を補うものとして活用している。
- ユーザーからは、繁忙期通達の許可の対象期間の拡大や、自転車等での配達が出来ない冬期の降雪地帯において、別途自家用車の活用を認めてほしいという声が上がった。

- ・ 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・3社）
- ・ 基本的には都市部で活用しているが、地方部でも、降雪地帯では、路面が悪く配送が使用できない車両が出たり、通常よりも人手がかかる関係で活用している。（運・1社）
- ・ 繁忙期通達の許可の対象期間や車両台数制限を緩和してほしい。（運・1社・ユ・4社）
- ・ 繁忙期通達の制度を、運送事業者だけでなく荷主にも使えるようにしてほしい。（ユ・3社）
- ・ 自転車やバイクでの配達が困難な冬期の降雪地帯では、許可の対象期間に冬期を追加してほしい。（ユ・2社）
- ・ 春期の肥料輸送や秋の収穫期の集中的な輸送需要を考慮して許可の日数を拡大してほしい。（運・1社）

ヒアリング結果

自家用車を用いた有償配送のニーズ

○ 主としてユーザー側から、自家用車の利用に関する要望があった。

- ・ 自家用車の活用について独自にアンケートを実施した結果、配送に「自家用車を利用したいか」という質問に、回答者全体の3割程度から「利用したい」という回答が寄せられた。(ユ・1社)
- ・ 配送リソースの確保等の観点から、自家用車活用の選択肢があることはよいのではないか。(運・1社・ユ・1社)
- ・ 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)
- ・ 当社では、過疎地域も含めて自家用車を使用したいというニーズはない。(ユ・1社)
- ・ 全く経験のない者が配送できるかは疑問だが、例えばロッカーの設置や置き配が普及していけば、自家用車による配送の可能性も出てくる(運・2社)
- ・ 事前の数時間のオンライン講習やアプリによる最適な配送ルートの提示等の仕組みを活用することで、自家用車でも安全・品質を担保できると考えている。荷主である当社でも繁忙期通達を活用させてほしいと考えており、また、それを実証するためにサンドボックス制度を活用したい。(ユ・1社)
- ・ 強いて言えば、「船は着くものの配送事業者がない」小さな離島ではニーズがあるかもしれない。(運・1社)
- ・ 仮にラストワンマイル配送に係る新しい配送システムが出来れば、都市部の方が活用したいと思われる人が多いのではないか。地方部の方が、「自分でしっかり見たものを購入したい」と考える人が多いように感じる。(ユ・1社)
- ・ 強いて言えば、自転車やバイクでの配達が困難な降雪地帯では、運送事業者を介さない形での自家用車の活用を認めてほしい。(ユ・2社)

ヒアリング結果

配送に求めるサービス品質

- 運送事業者側からは、協力会社には安定的な輸送や事故の際の補償を重視する声が上がった。
 - ユーザー側からは、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、一定の接客レベルも求められている。
-
- ・ 保険や顧客とのトラブル対応等の品質について、パートナー企業として一定の水準が必要だと思っている。(運・1社)
 - ・ 事故を起こすと自社の信用にも関わるため、その点は委託先への注意喚起が必要。(運・1社)
 - ・ 業務によっては価格が大切になる場合もあるが、輸送品質や、車両を安定的に供給いただけるかといったところも大切になるとしている。(運・1社)
 - ・ 自家用車の活用について独自にアンケートを実施した結果、利用条件として料金の安さを求める回答が多かった。具体的な料金として、200円～300円が望ましいとの回答が過半数を占めた。(ユ・1社)
 - ・ より速い配送スピードを求めたい。(ユ・3社)
 - ・ 配達の定時性を求めたい。(ユ・1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、接遇面のレベルを求める。(ユ・4社)
 - ・ 今の時点では、配達員の接遇面のレベルが当社の評判に直結するため自家用車の活用は全く考えていないが、ギグワーカーによる配送が一般的になれば、「そういうものだ」と受け入れられる可能性はある。(ユ・1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)

ヒアリング結果

短時間配送の取組状況

○ ネットスーパー等の短時間配送の取組事例が実証実験を含めてあった一方、運送事業者からは、こうした配送サービスを行う場合、運賃が見合わないことが多いという声があった。

- ・ ネットスーパー等のラストワンマイル配送（実証実験も含む）を自社で実施している。
(運・2社、ユ・1社)
- ・ 買い物代行は首都圏でもやっているところはある。ただし、「料金が高い」ということで価格の面で依頼主と折り合いがつかないことが多い。(運・1社)
- ・ ネットスーパー等のラストワンマイル配送を、マッチングアプリ等を利用し実施している。
(ユ・3社)

ヒアリング結果

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希望はない。

- ・ 一般のドライバーになると、荷物管理や運行管理、個人情報の管理等に不安があるため、そう簡単に委託したいとは思わない。（運・5社）
- ・ 全く配送経験のない者が配送できるかは疑問だが、置き配や宅配ロッカーのように、お客様とやりとりがなく、また、個人情報を配達員が扱わずに済むような仕組みがあれば、活用可能性は出てくると思っている。（運・2社）
- ・ ギグワーカーによる配送が可能になれば、ダンピングや運送単価の下落が発生し、結果として安定的な物流の確保が難しくなるのではないか。（運・1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）
- ・ 自社でドライバーに対する講習等を行うことで、個人による自家用車での配送を活用したい。（ユ・3社）

ヒアリング結果

地方部・離島等の過疎地域での配送

- 運送事業者側からは、過疎地域では配送需要が少なく、マッチングによりドライバーを集めて自家用車で配送するよりは、共同配送の実施等、届け方の工夫が必要との見解が示された。
 - ユーザー側では、高齢者の増加等により今後は地方部でも配送ニーズが高まると考えられることから、新たな配送サービスを検討する様子が把握された。
- ・ 地方部では、都市部と比較して物量もそこまで多くないため、大手運送事業者と地場の運送事業者のネットワークにより十分運送が可能と認識している。(運・1社)
 - ・ マッチングによりドライバーを集めて配送する方法は、物量が非常に多い大都市部で成り立つビジネスモデルであり、地方では成り立たないとする。(運・1社)
 - ・ ある程度採算がとれる地域では、地元の方を雇用して教育を施した上で事業として配送することが考えられる一方、採算がとれない地域では、ドローンでの配送や、指定した場所に荷物を取りに来てもらう等の届け方の工夫が必要になるとしている。(運・1社)
 - ・ 過疎地域での配送における採算性については、各社共通の課題であるため相談がしやすく、他の運送事業者と共同配送を実施・検討することもある。(運・1社)
 - ・ 離島や過疎地域では、長年運送に携わっている個人事業主に配送を委託するケースが多い。(運・2社)
 - ・ 一部の自治体と協定を締結し、配送と組み合わせた見守りサービスを実施している。(運・2社)
 - ・ 特に降雪地帯では、冬場は四輪車でしか配送できない事情があるため、料理等の配送について依頼を受けることがある。(運・1社)
 - ・ 買い物等が不便な地方部でも配送サービスを展開できないかといった話をしている。(コ・4社)
 - ・ 採算面の問題等により地方部では配送サービスを展開していない。(コ・1社)

ヒアリング結果

その他（貨客混載の取組）

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。

- ・ 過疎地域では貨客混載により配送が効率化できる場合がある一方、都市部では配送網がしっかりしているため、トラックで運ぶことが最も効率的。（運・4社）
- ・ 一部の過疎地域では、現地のタクシー事業者に荷物の配達をお願いし、旅客のついでに届けてもらうということで貨客混載をお願いすることがある。（運・1社）
- ・ 過疎法に基づく過疎地域としては指定されていないものの、過疎地周辺部でもそれなりの実施可能性があるのではないかと。（運・1社）
- ・ 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・4社）
- ・ タクシー事業者であれば、深夜帯の営業も含めて配達員確保の観点から期待ができる。（ユ・1社）
- ・ 特に地方部では、タクシーを利用してスーパーに行かれる方も多いため、タクシー運転手が商品を運んでくれたらと考える消費者も一定数いるのではないかと。（ユ・1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。（運・2社、ユ・4社）