

**「物流の2024年問題」  
に係るアンケート調査  
集計結果について（速報）**

令和5年8月

宮崎県総合交通課  
一般社団法人宮崎県トラック協会



## 目 次

1	調査の概要	2
2	結果の概要（運送事業者）	
（1）	保有車両数について	3
（2）	輸送形態について	3
（3）	輸送品目について	4
（4）	「物流の2024年問題」の認識・理解度について	4
（5）	「物流の2024年問題」で想定される影響について	5
（6）	「物流の2024年問題」への対応状況・予定について	5
（7）	適正な運賃の收受状況について	6
（8）	付帯料金等の收受状況について	7
（9）	ドライバーの人手不足感について	7
（10）	ドライバーの採用状況について	8
（11）	主な自由記述	8
3	結果の概要（荷主企業）	
（1）	業種について	9
（2）	「物流の2024年問題」の認識・理解度について	10
（3）	「物流の2024年問題」で想定される影響について	10
（4）	「物流の2024年問題」への対応状況・予定について	11
（5）	運送事業者からの運賃値上げ交渉について	11
（6）	主な自由記述	12
4	結果の概要（消費者）	
（1）	回答者の属性（年齢・居住形態・居住地）について	13
（2）	「物流の2024年問題」の認識・理解度について	14
（3）	トラック運送業界における価格転嫁の状況について	14
（4）	物流に対する考え方について	15
（5）	宅配便の状況について	16
（6）	主な自由記述	17

付属資料 調査票

## 1 調査の概要

### (1) 調査対象（回答数）

#### ア 運送事業者（137件）

宮崎県トラック協会に加盟している事業者

#### イ 荷主企業（639件）

宮崎県内の荷主企業や出荷団体等

#### ウ 消費者（835件）

宮崎県内外に住む消費者

### (2) 調査期間

運送事業者、荷主企業

令和5年7月15日～令和5年8月10日

消費者

令和5年7月26日～令和5年8月8日

### (3) 調査方法

運送事業者、荷主企業

調査票（紙）による回答

消費者

アンケートフォームによるWeb回答

### (4) 留意事項

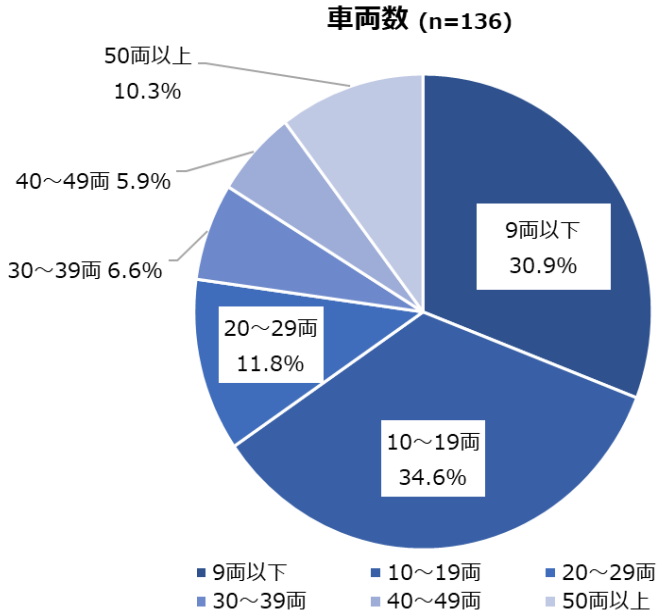
- ・ 統計表の割合は、表示単位未満を四捨五入しており、内訳の合計が100%にならない場合がある。
- ・ 判別不能の回答（選択肢以外の記入等）は有効回答に含めていない。
- ・ 表や図における選択肢の標記は、一部省略していることがある。

2 結果の概要（運送事業者）

(1) 保有車両数について

○回答事業者の保有する車両数は、19 両以下が 65.5%を占めた。

	回答数	回答割合
9両以下	42	30.9%
10～19両	47	34.6%
20～29両	16	11.8%
30～39両	9	6.6%
40～49両	8	5.9%
50両以上	14	10.3%
有効回答数	136	100.0%

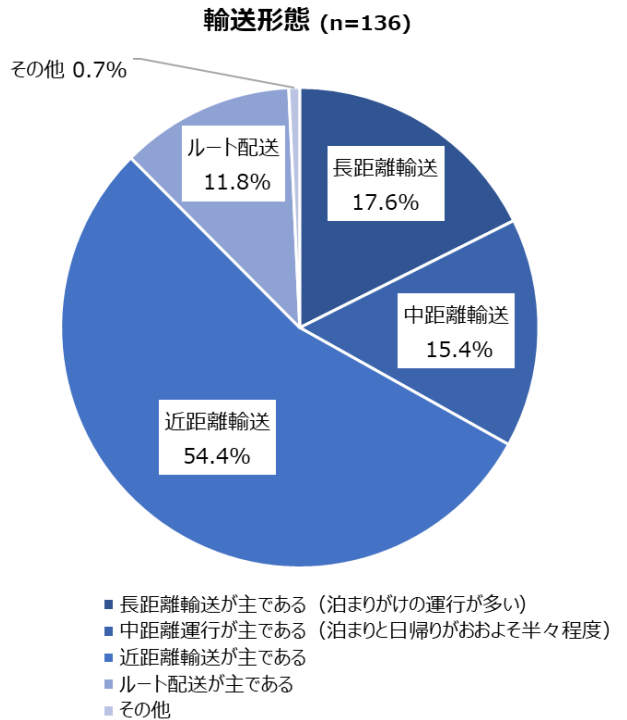


(2) 輸送形態について

○近距離輸送やルート配送を主とする事業者が 66.2%を占めた。

長距離輸送（泊まりがけの運行が多い）と回答した事業者は 24 社 (17.6%) あった。

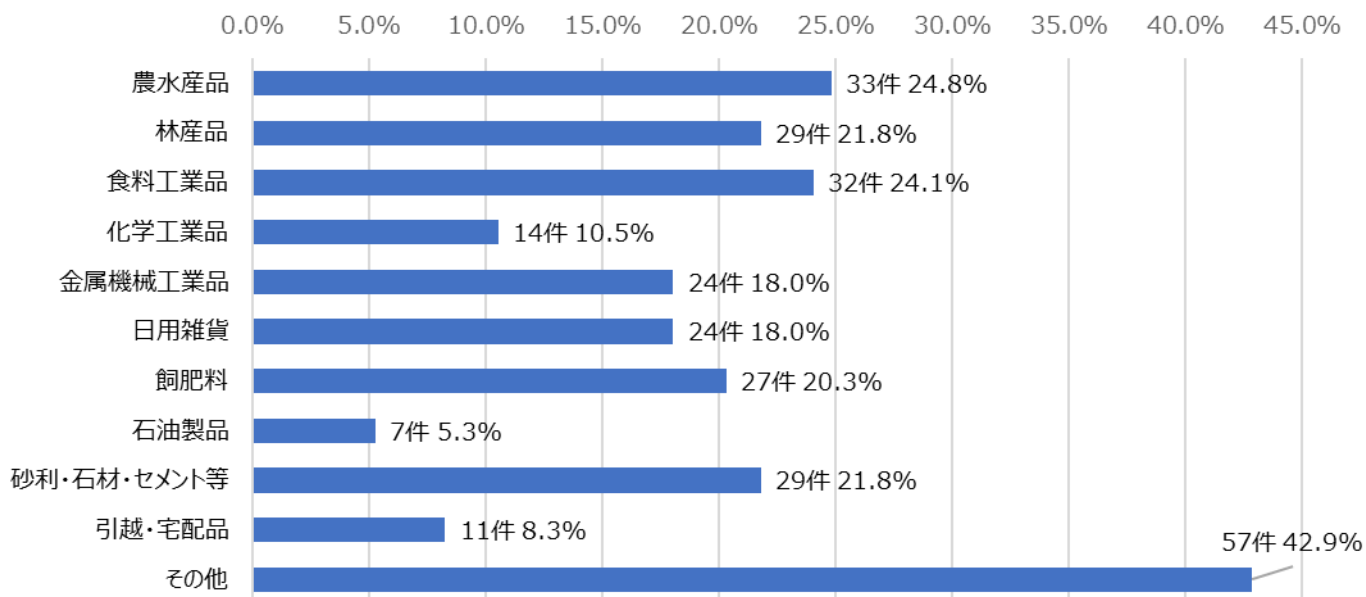
	回答数	回答割合
長距離輸送が主である	24	17.6%
中距離運行が主である	21	15.4%
近距離輸送が主である	74	54.4%
ルート配送が主である	16	11.8%
その他	1	0.7%
有効回答数	136	100.0%



### (3) 輸送品目について

○各事業者の輸送品目について、上位3品目を集計した結果は下記のとおり。

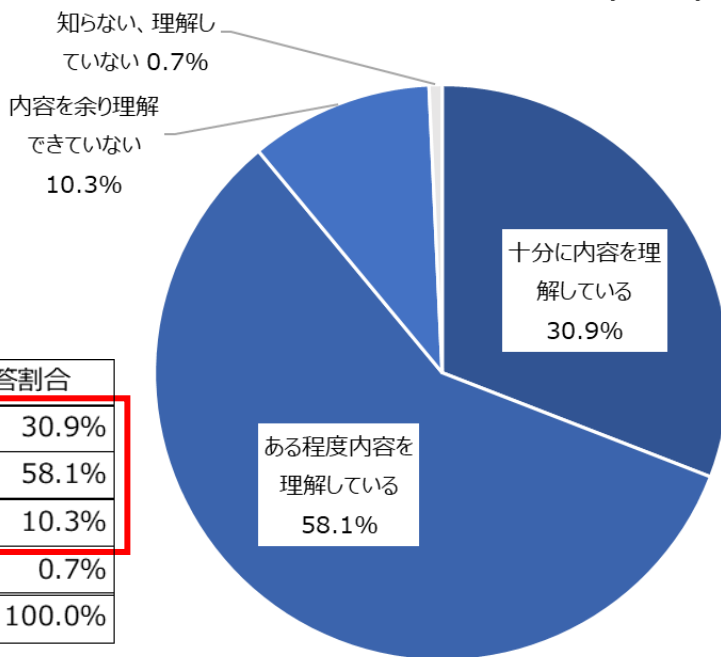
輸送品目 (複数回答可 n=133)



### (4) 「物流の2024年問題」の認識・理解度について

○「物流の2024年問題」については「知っている」と答えた事業者がほとんどだった一方で、同問題への理解度は事業者間で差があるという結果となった。

2024年問題の認識・理解度 (n=136)

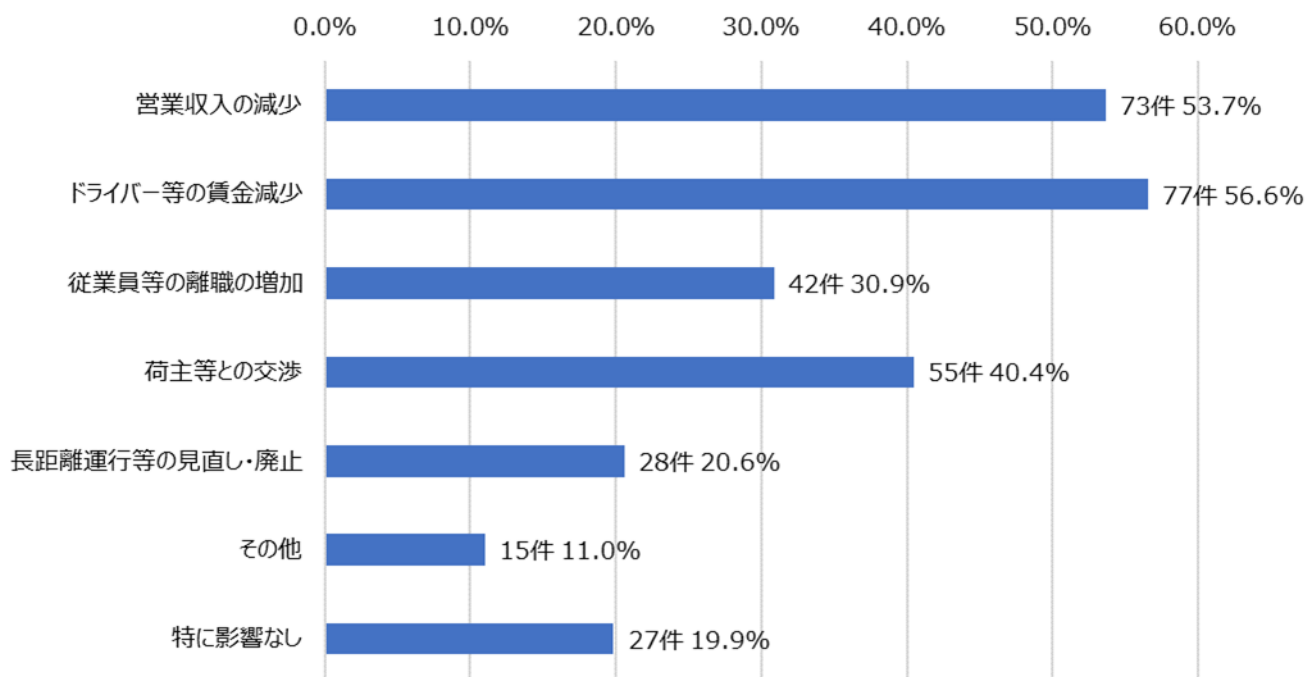


	回答数	回答割合
十分に内容を理解している	42	30.9%
ある程度内容を理解している	79	58.1%
内容を余り理解できていない	14	10.3%
知らない、理解していない	1	0.7%
有効回答数	136	100.0%

- 十分に内容を理解している
- ある程度内容を理解している
- 内容を余り理解できていない
- 知らない、理解していない

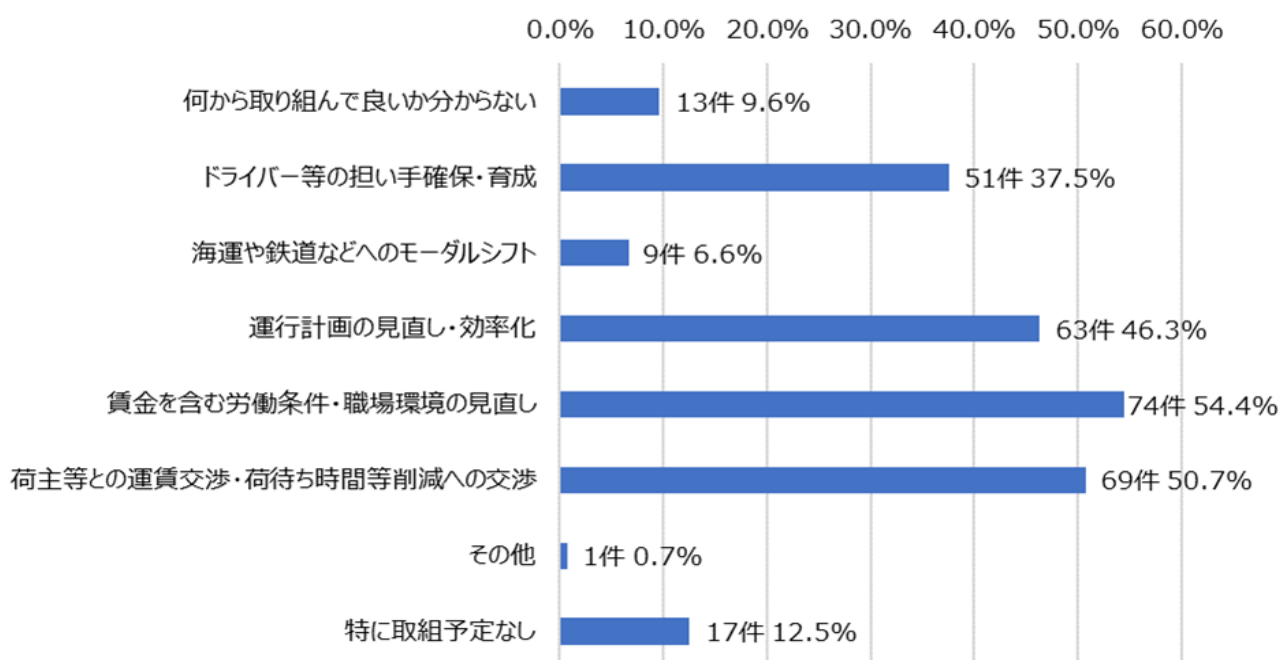
(5) 「物流の2024年問題」で想定される影響について

懸念される影響 (複数回答可 n=136)



(6) 「物流の2024年問題」への対応状況・予定について

対応状況・予定 (複数回答可 n=136)

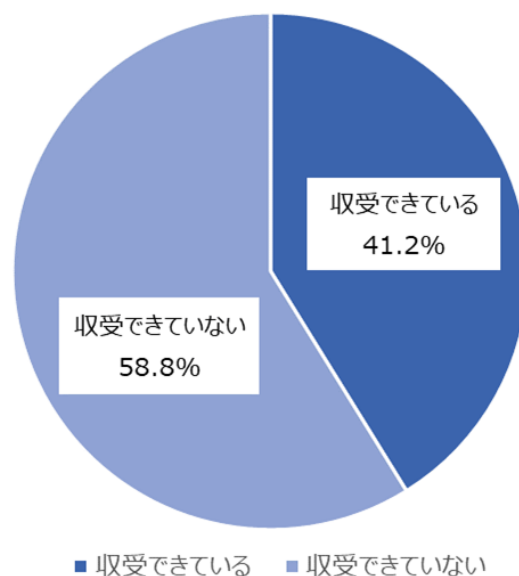


(7) 適正な運賃の收受状況について  
(收受できている工夫、できていない事情)

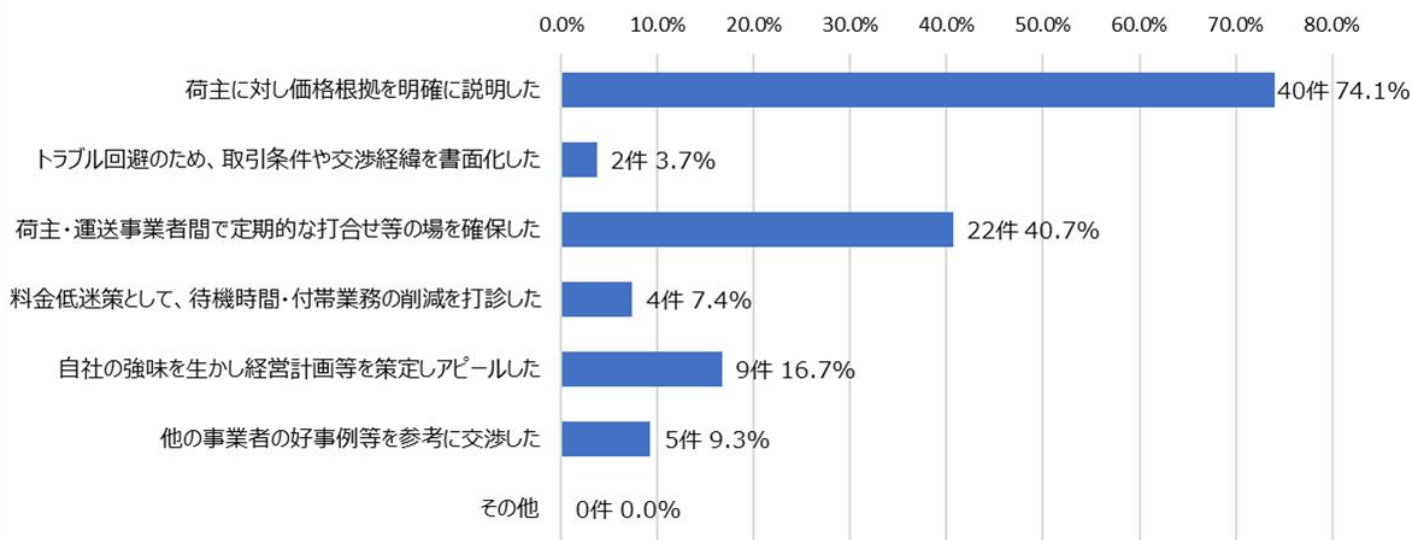
○收受できている事業者は、荷主企業への明確な説明を行っている一方、收受出来ていない事業者は荷主になかなか言い出せていない事情があった。

	回答数	回答割合
收受できている	56	41.2%
收受できていない	80	58.8%
有効回答数	136	100.0%

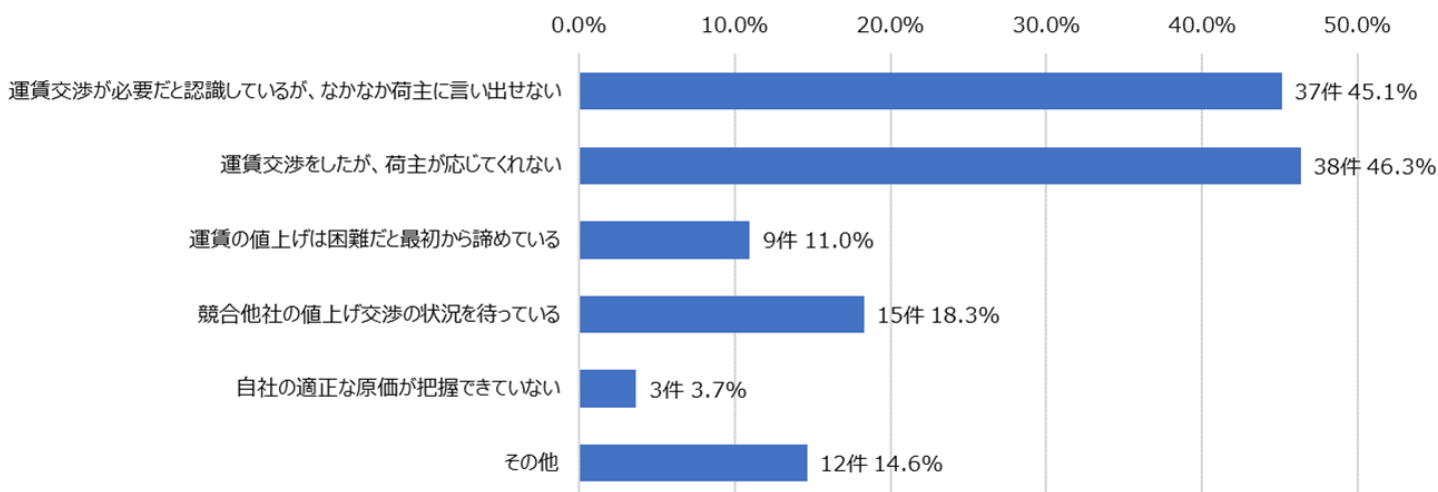
適正運賃の收受 (n=136)



收受できた工夫 (複数回答可 n=54 ※收受できていると回答した事業者)



收受できない事情 (複数回答可 n=82 ※收受できていないと回答した事業者)

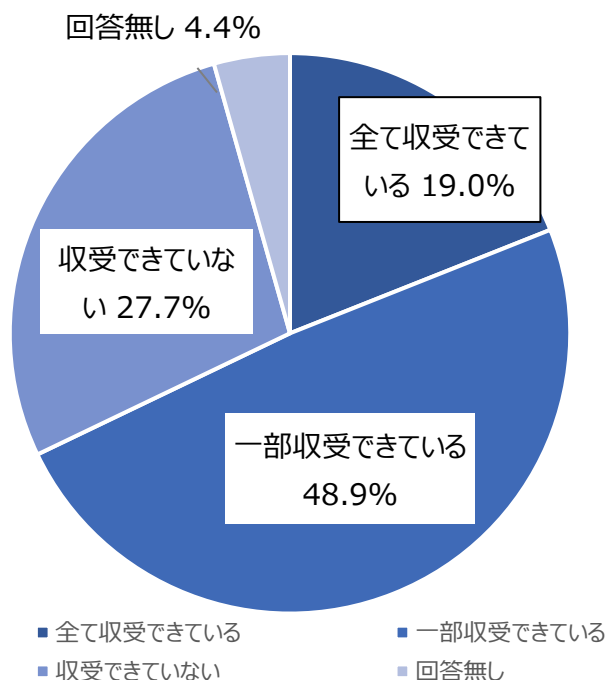




(8) 付帯料金等の収受状況について

○燃料サーチャージ、待機時間や付帯作業に発生する料金や、高速道路料金など運賃以外での必要経費を収受できているかの問いに対し、収受できていると答えた事業者は7割近くに上った。しかしながら、全て収受できている事業者は2割に満たなかった。

付帯料金等の収受状況 (n=137)

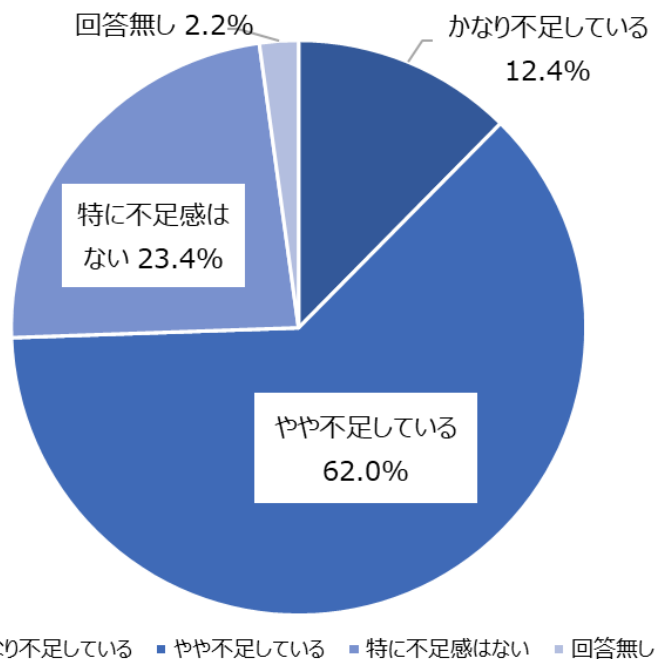


	回答数	回答割合
全て収受できている	26	19.0%
一部収受できている	67	48.9%
収受できていない	38	27.7%
回答無し	6	4.4%
有効回答数	137	100.0%

(9) ドライバーの人手不足感について

○ドライバーについて「かなり不足している」「やや不足している」と答えた事業者は7割以上に上った。

ドライバー不足の状況 (n=137)

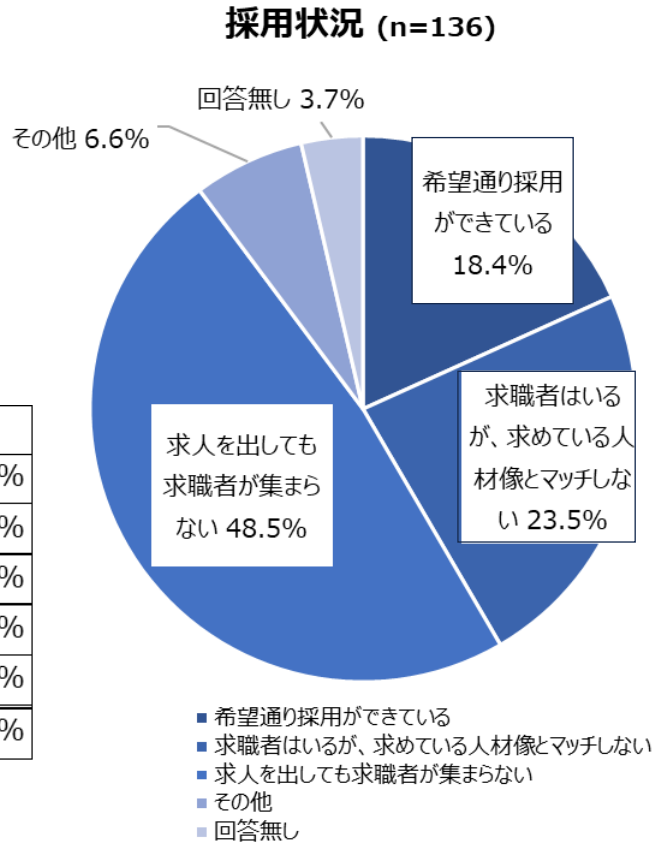


	回答数	回答割合
かなり不足している	17	12.4%
やや不足している	85	62.0%
特に不足感はない	32	23.4%
回答無し	3	2.2%
有効回答数	137	100.0%

(10) ドライバーの採用状況について

○「希望通り採用ができていない」と答えた事業者は2割に満たなかった。求人を出しても求職者が集まらない事業者は半分近くあり、「求職者はいても求める人材像とマッチしない」と答えた事業者も2割を超えた。

	回答数	回答割合
希望通り採用ができていない	25	18.4%
求めている人材像とマッチしない	32	23.5%
求職者が集まらない	66	48.5%
その他	9	6.6%
回答無し	5	3.7%
有効回答数	136	100.0%



(11) 主な自由記述（2024年問題対応への不安や、人手確保への取組等）

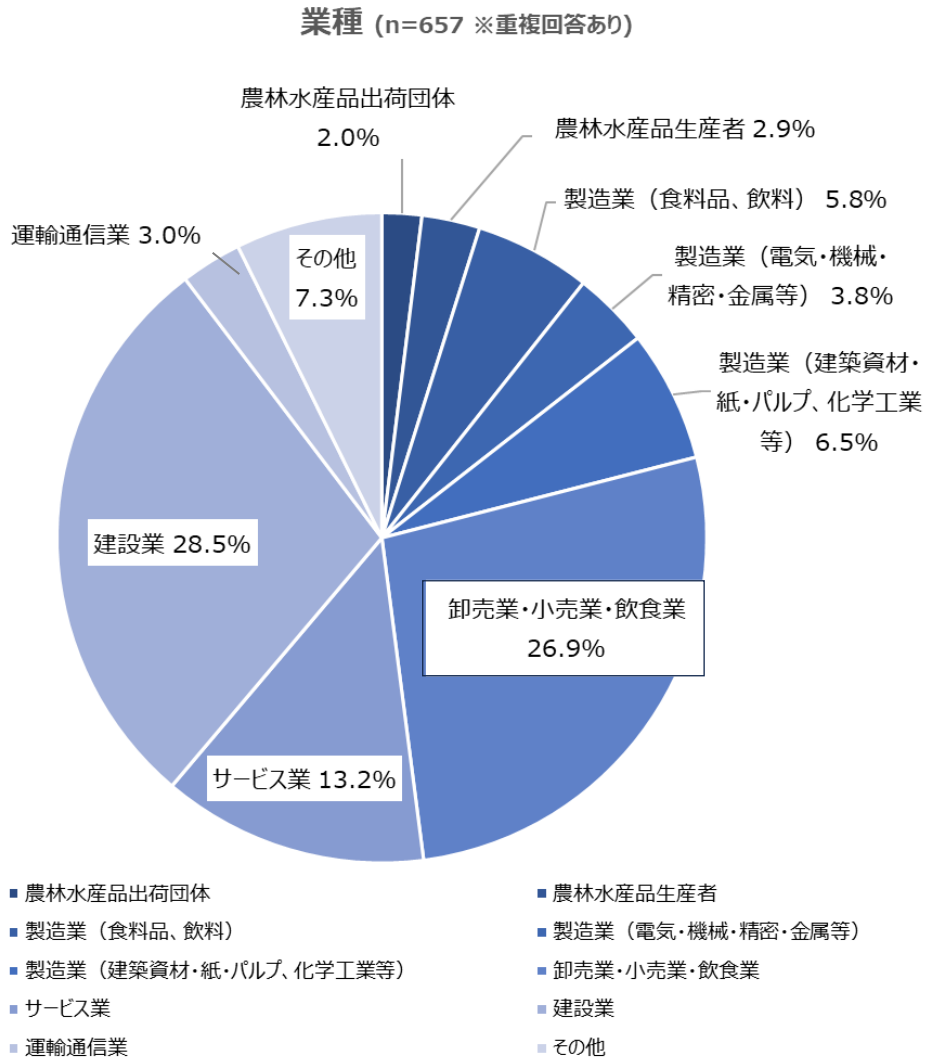
- ・ 適正運賃を収受することは良いことだと認識しているが、荷主がついてこられるか心配。
- ・ 労働時間はクリアできているが、賃金が下がるのは確実な状況なので対策を検討中。
- ・ 現在の環境では運行面においては対応が難しい。荷役分離やドッキング運行の対応を検討している。
- ・ ドライバーが2024年問題の時間を理解していないところがある。
- ・ 大型免許を持っているドライバーが高齢になっており次世代ドライバー不足である。
- ・ 1日、1週間当たり、2日平均と細かく制限されると繁忙期の対応が厳しくなってくる。
- ・ 2024年問題に対応するために何をすべきか、今のところ分からない点が多く不安。
- ・ 他社が運転者確保のため賃金を上げて行ったときに運転手がやめていかないか不安。
- ・ 短時間の配送ドライバーを必要以上に雇用しなければいけないため、社会保険加入の費用が不安。
- ・ 人手確保のため、ハローワークや求人サイトを利用している。
- ・ 賃金の見直しを検討している。

3 結果の概要（荷主企業）

(1) 業種について

○回答があった荷主企業の業種は以下のとおり。

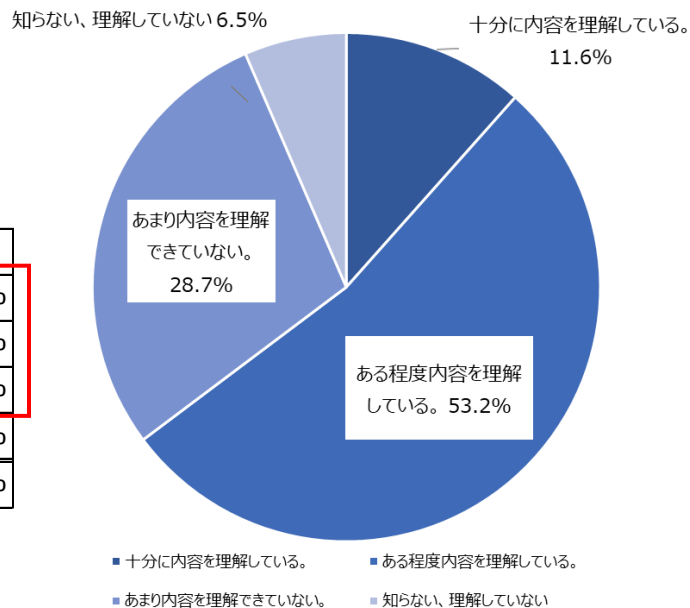
	回答数	回答割合
農林水産品出荷団体	13	2.0%
農林水産品生産者	19	2.9%
製造業（食料品、飲料）	38	5.8%
製造業（電気・機械・精密・金属等）	25	3.8%
製造業（建築資材・紙・パルプ、化学工業等）	43	6.5%
卸売業・小売業・飲食業	177	26.9%
サービス業	87	13.2%
建設業	187	28.5%
運輸通信業	20	3.0%
その他	48	7.3%
※重複回答あり（1社が複数選択パターン）	657	100.0%



(2) 「物流の2024年問題」の認識・理解度について

○「物流の2024年問題」について知っていると回答した事業者は9割以上に上った。内容の理解度については、事業者間で差があった。

理解度 (n=630)

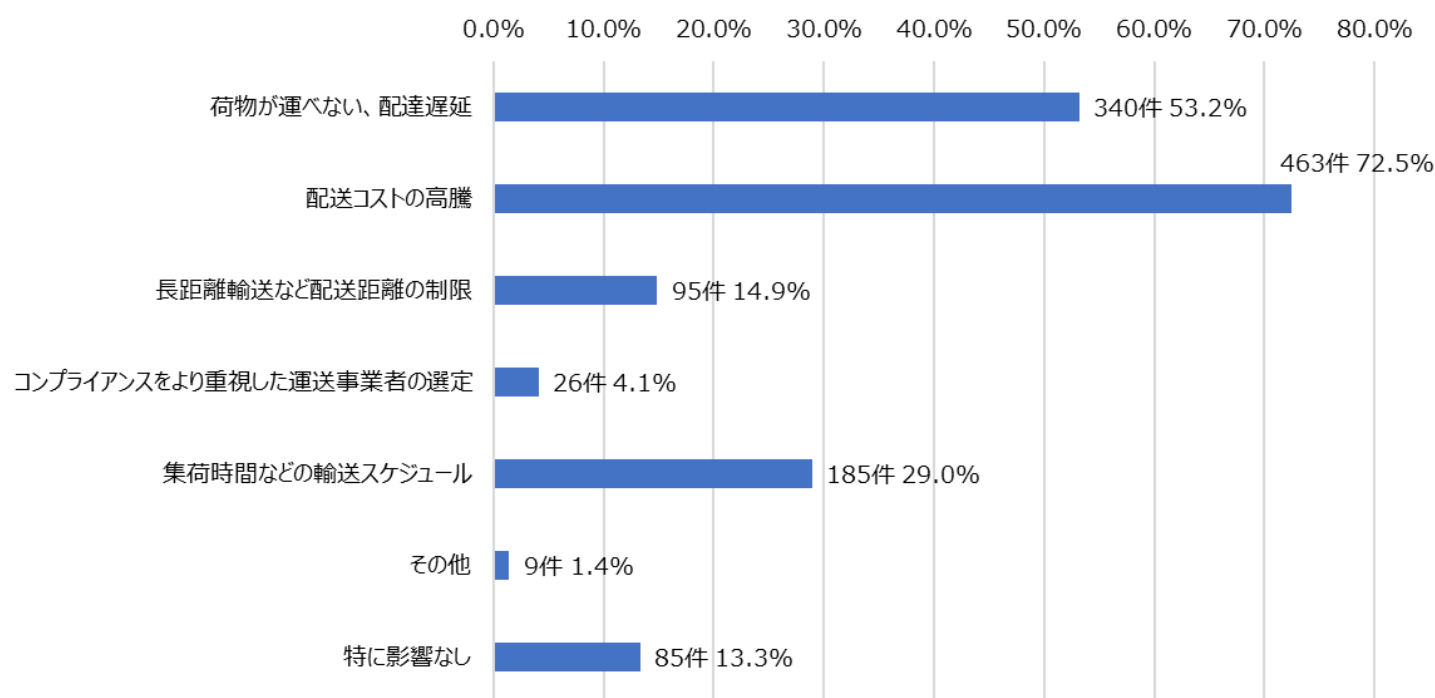


	回答数	回答割合
十分に内容を理解している。	73	11.6%
ある程度内容を理解している。	335	53.2%
あまり内容を理解できていない。	181	28.7%
知らない、理解していない	41	6.5%
有効回答数	630	100.0%

(3) 「物流の2024年問題」で想定される影響について

○「物流の2024年問題」で想定される影響については、「配送コストの高騰」を挙げる事業者が最も多かった一方、「特に影響はない」という回答は13.3%を占めた。

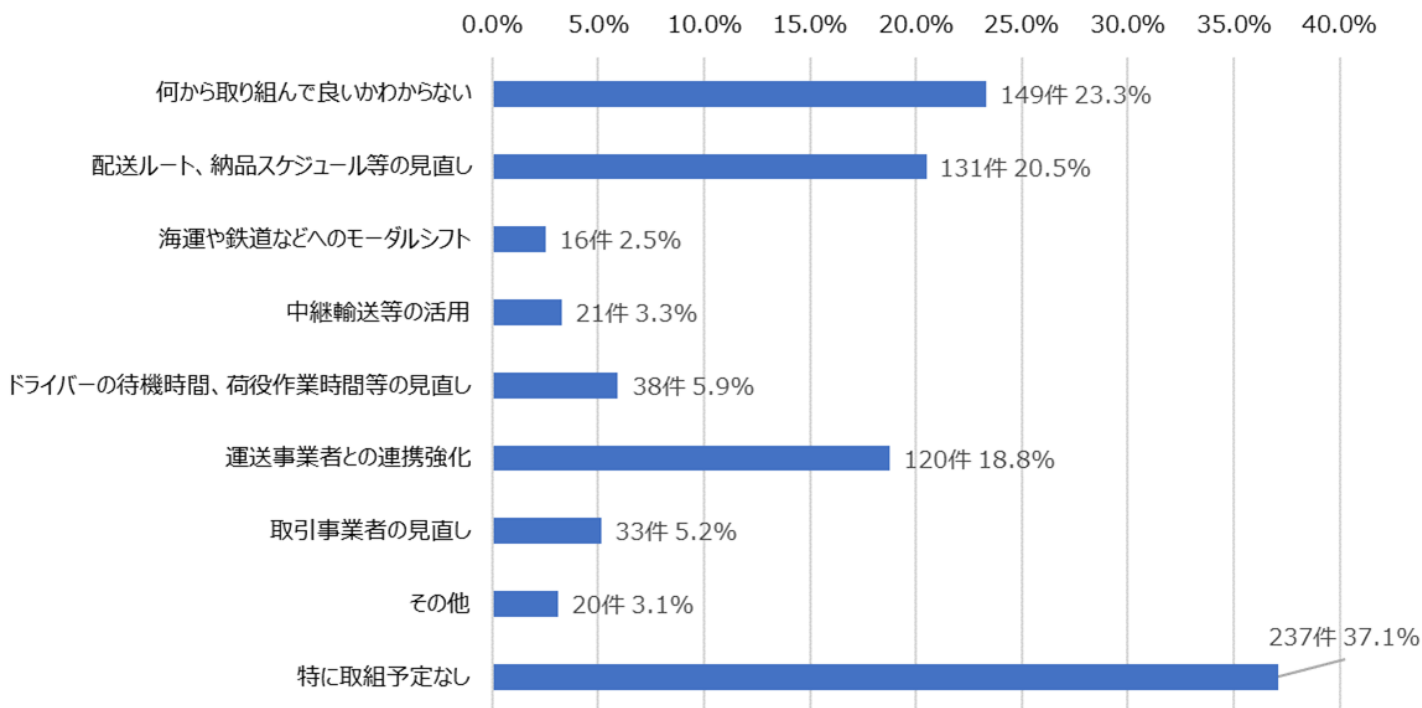
荷主企業への影響 (※複数回答可 n=639)



(4) 「物流の2024年問題」への対応状況・予定について

○「物流の2024年問題」への対応状況や予定については、「特に取組予定なし」との回答が最も多く、「何かから取り組んで良いかわからない」という回答がそれに続いた。具体的な取組で最も多かった回答は「配送ルート、納品スケジュール等の見直し」だった。

対応状況・予定 (※複数回答可 n=639)

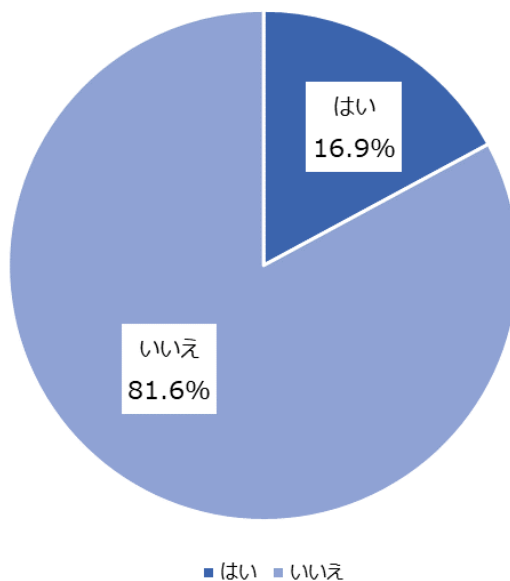


(5) 運送事業者からの運賃値上げ交渉について

○運送事業者から「2024年問題」に伴う運賃の値上げ交渉を受けたことがあるかどうかについての回答は以下の通り。

値上げ交渉を受けたか (n=635)

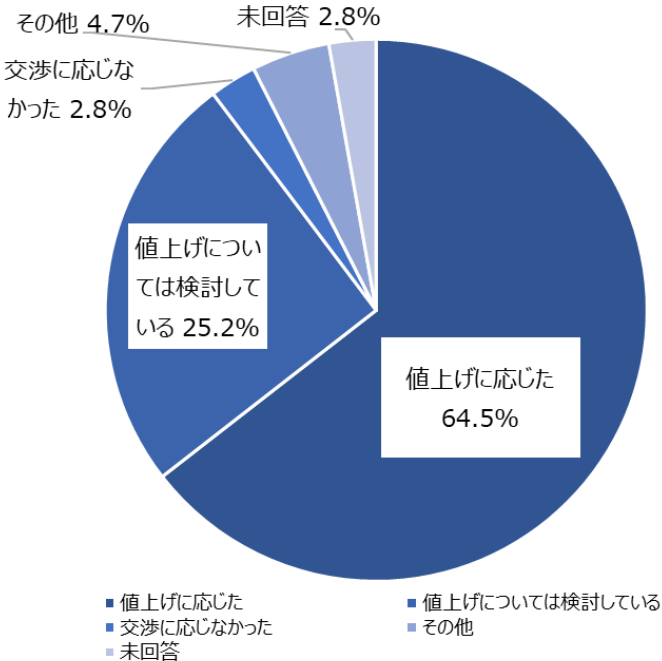
	回答数	回答割合
はい	107	16.9%
いいえ	518	81.6%
有効回答数	635	100.0%



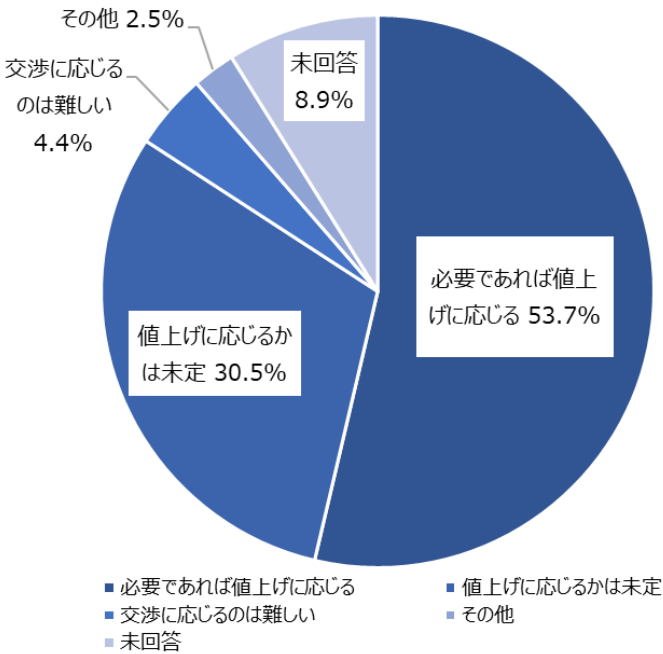
○値上げ交渉を受けた事業者はその対応状況を、受けなかった事業者は今後交渉を受けた場合の対応予定を、たずねた結果は以下の通り。

交渉あり・対応状況	回答数	回答割合	交渉なし・今後受けたら	回答数	回答割合
値上げに応じた	69	64.5%	必要であれば値上げに応じる	278	53.7%
値上げについては検討している	27	25.2%	値上げに応じるかは未定	158	30.5%
交渉に応じなかった	3	2.8%	交渉に応じるのは難しい	23	4.4%
その他	5	4.7%	その他	13	2.5%
未回答	3	2.8%	未回答	46	8.9%
	107	100.0%		518	100.0%

値上げ交渉あり・対応状況 (n=107)



値上げ交渉なし・今後受けた場合 (n=518)



(6) 主な自由記述 (2024 年問題対応への不安や、運送事業者への要望等)

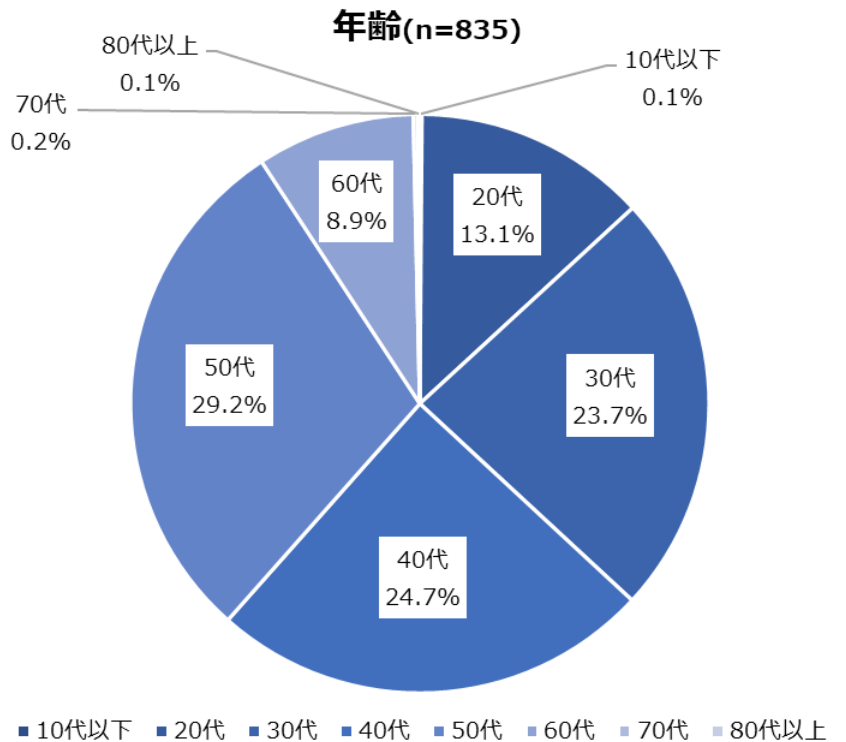
- ・ 影響が大きすぎて、想像が出来ない。
- ・ 配達の遅延や配達回数の減少が心配。
- ・ 運賃が上がると人件費を削減するしかない。お客様からはいただけない。
- ・ 今年運賃が値上がりしたが、来年以降さらに上がってくるとなると厳しい。
- ・ 業界全体で積み合わせをするなど、効率化を図ってほしい。
- ・ 2024 年問題は地方ほど影響がある。荷主と運送業者が協業する必要がある。
- ・ 他業界も人手不足が深刻であり、物流 2024 年問題への対応次第で、社会全体に波及していくのではないかと。
- ・ コストや納期の遅延などについてお客様にも理解していただくことが必要。

4 結果の概要（消費者）

(1) 回答者の属性（年齢・居住形態・居住地）について

○回答者の年代と居住地は、以下の通り。

年齢	回答数	回答割合
10代以下	1	0.1%
20代	109	13.1%
30代	198	23.7%
40代	206	24.7%
50代	244	29.2%
60代	74	8.9%
70代	2	0.2%
80代以上	1	0.1%
	835	100.0%

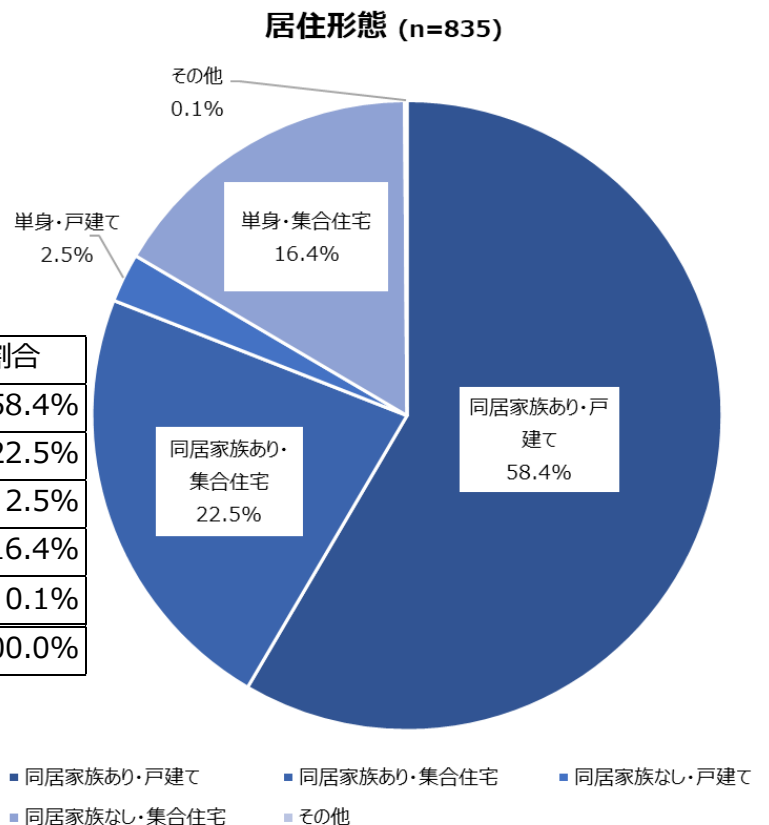


居住地	回答数	回答割合
宮崎県内	817	98.0%
宮崎県外	17	2.0%
有効回答数	834	100.0%

○なお、回答者の居住形態としては、

- ・同居家族ありが 80.9%
- ・同居家族なしが 18.9%
- ・戸建てが 60.9%
- ・集合住宅が 38.9% であった。

居住形態	回答数	回答割合
同居家族あり・戸建て	488	58.4%
同居家族あり・集合住宅	188	22.5%
同居家族なし・戸建て	21	2.5%
同居家族なし・集合住宅	137	16.4%
その他	1	0.1%
	835	100.0%



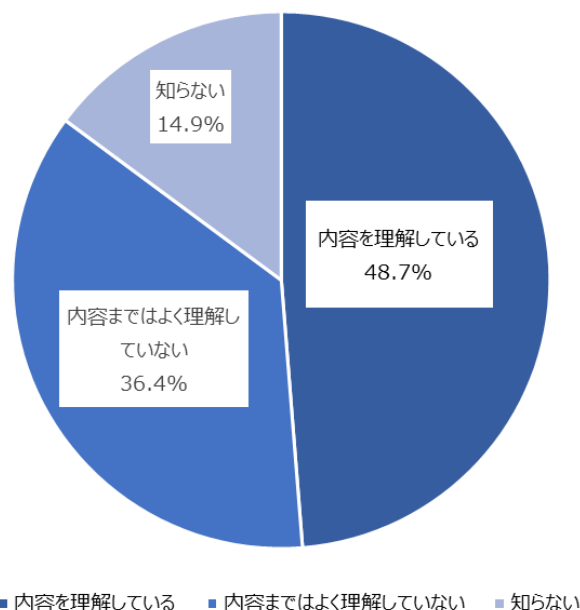
(2) 「物流の2024年問題」の認識・理解度について

○「物流の2024年問題」の認識・理解度および知った方法についての回答は以下の通り。

	回答数	回答割合
内容を理解している	407	48.7%
内容まではよく理解していない	304	36.4%
知らない	124	14.9%
有効回答数	835	100.0%

知った方法	回答数	回答割合
インターネット	205	28.8%
テレビ	333	46.8%
新聞	126	17.7%
その他	47	6.6%
有効回答数	711	100.0%

物流の2024年問題への認識・理解度 (n=835)

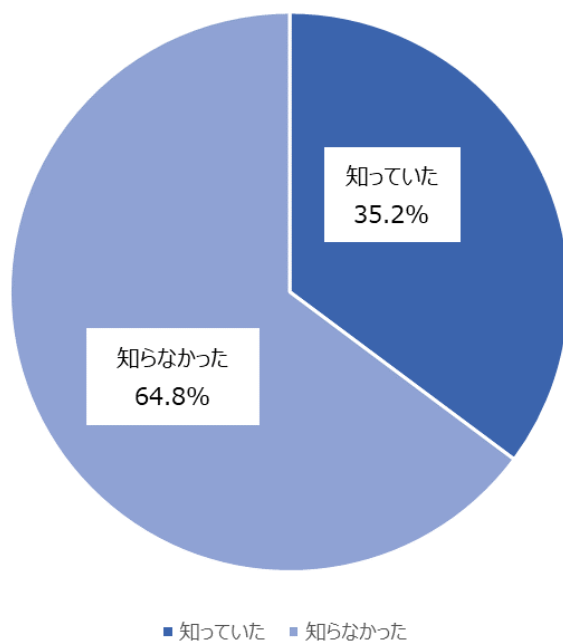


(3) トラック運送業界における価格転嫁の状況について

○「トラック運送業界が、最も価格転嫁が進んでいない業界であること（中小企業庁調べ）を知っているかどうか」についての回答は以下の通り。

	回答数	回答割合
知っていた	294	35.2%
知らなかった	541	64.8%
有効回答数	835	100.0%

コスト転嫁が進んでいないことへの認識 (n=835)

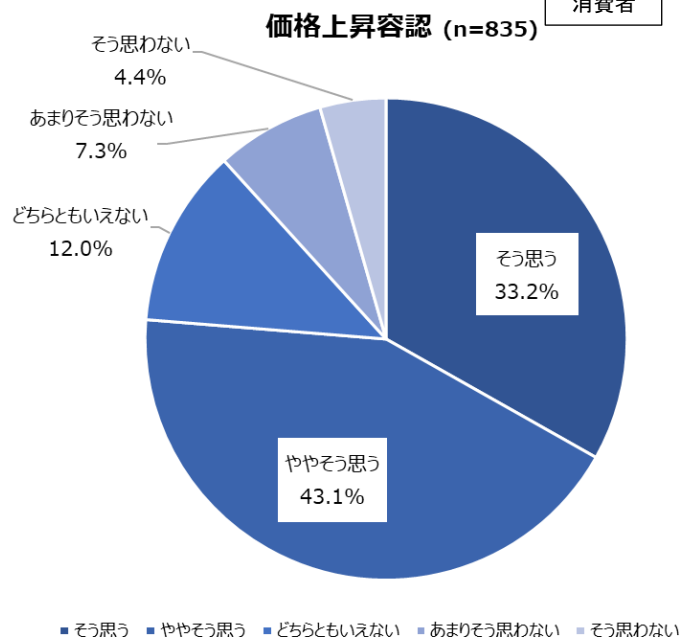




## (4) 物流に対する考え方について

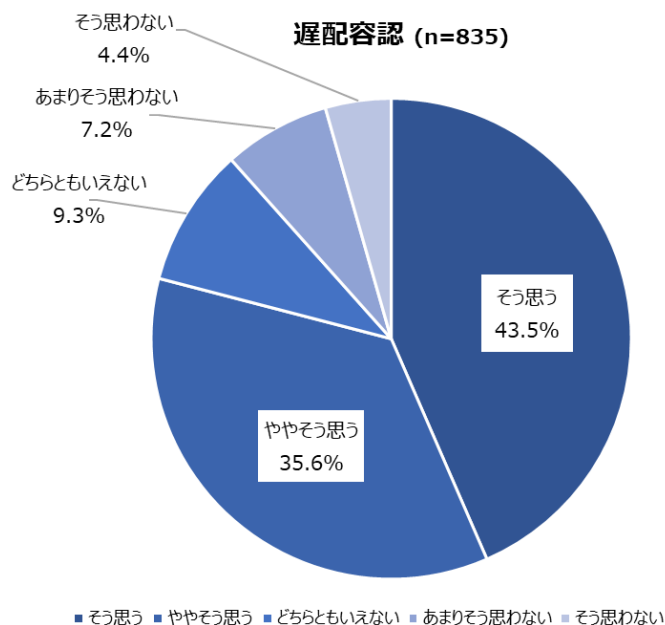
○「コスト上昇分の価格転嫁のためなら、商品や配送料の値上げは許容できるかどうか」についての回答は以下の通り。

価格上昇容認	回答数	回答割合
そう思う	277	33.2%
ややそう思う	360	43.1%
どちらともいえない	100	12.0%
あまりそう思わない	61	7.3%
そう思わない	37	4.4%
有効回答数	835	100.0%



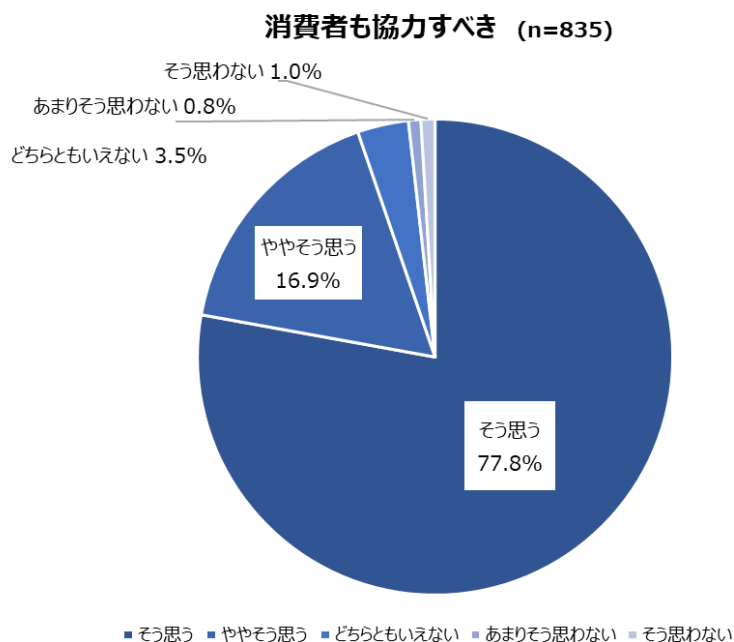
○「自宅や店頭への荷物の到着が現在より遅くなることは許容できるかどうか」についての回答は以下の通り。

遅配容認	回答数	回答割合
そう思う	363	43.5%
ややそう思う	297	35.6%
どちらともいえない	78	9.3%
あまりそう思わない	60	7.2%
そう思わない	37	4.4%
有効回答数	835	100.0%



○「宅配における再配達防止など、消費者側も協力するべきであるかどうか」についての回答は以下の通り。

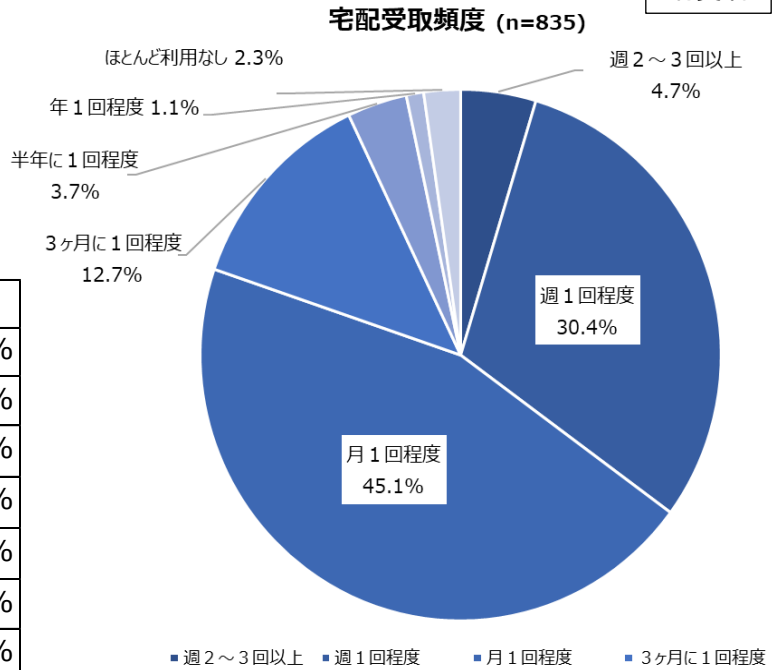
消費者協力	回答数	回答割合
そう思う	650	77.8%
ややそう思う	141	16.9%
どちらともいえない	29	3.5%
あまりそう思わない	7	0.8%
そう思わない	8	1.0%
有効回答数	835	100.0%



(5) 宅配便の状況について

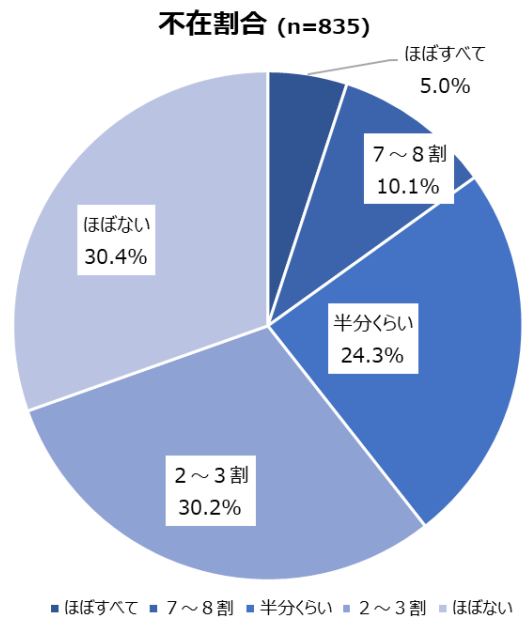
○通販等を含めた宅配便の受取頻度については以下の通り。

宅配受取頻度	回答数	回答割合
週2～3回以上	39	4.7%
週1回程度	254	30.4%
月1回程度	377	45.1%
3ヶ月に1回程度	106	12.7%
半年に1回程度	31	3.7%
年1回程度	9	1.1%
ほとんど利用なし	19	2.3%
有効回答数	835	100.0%



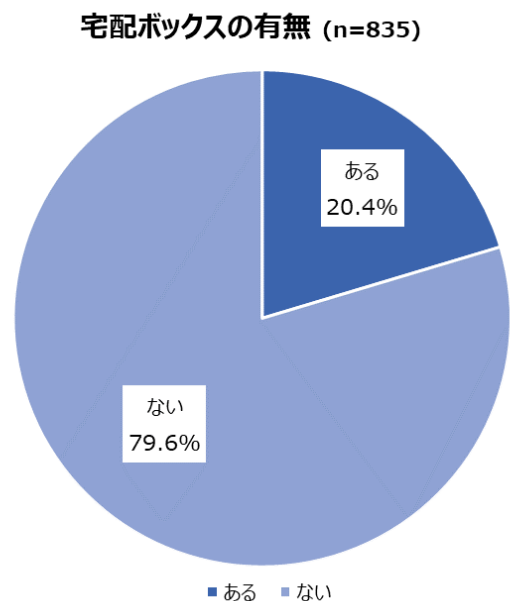
○宅配便が再配達(1回目の配達で受け取ることが出来なかったケース)になった割合は以下の通り。

不在割合	回答数	回答割合
ほぼすべて	42	5.0%
7～8割	84	10.1%
半分くらい	203	24.3%
2～3割	252	30.2%
ほぼない	254	30.4%
有効回答数	835	100.0%

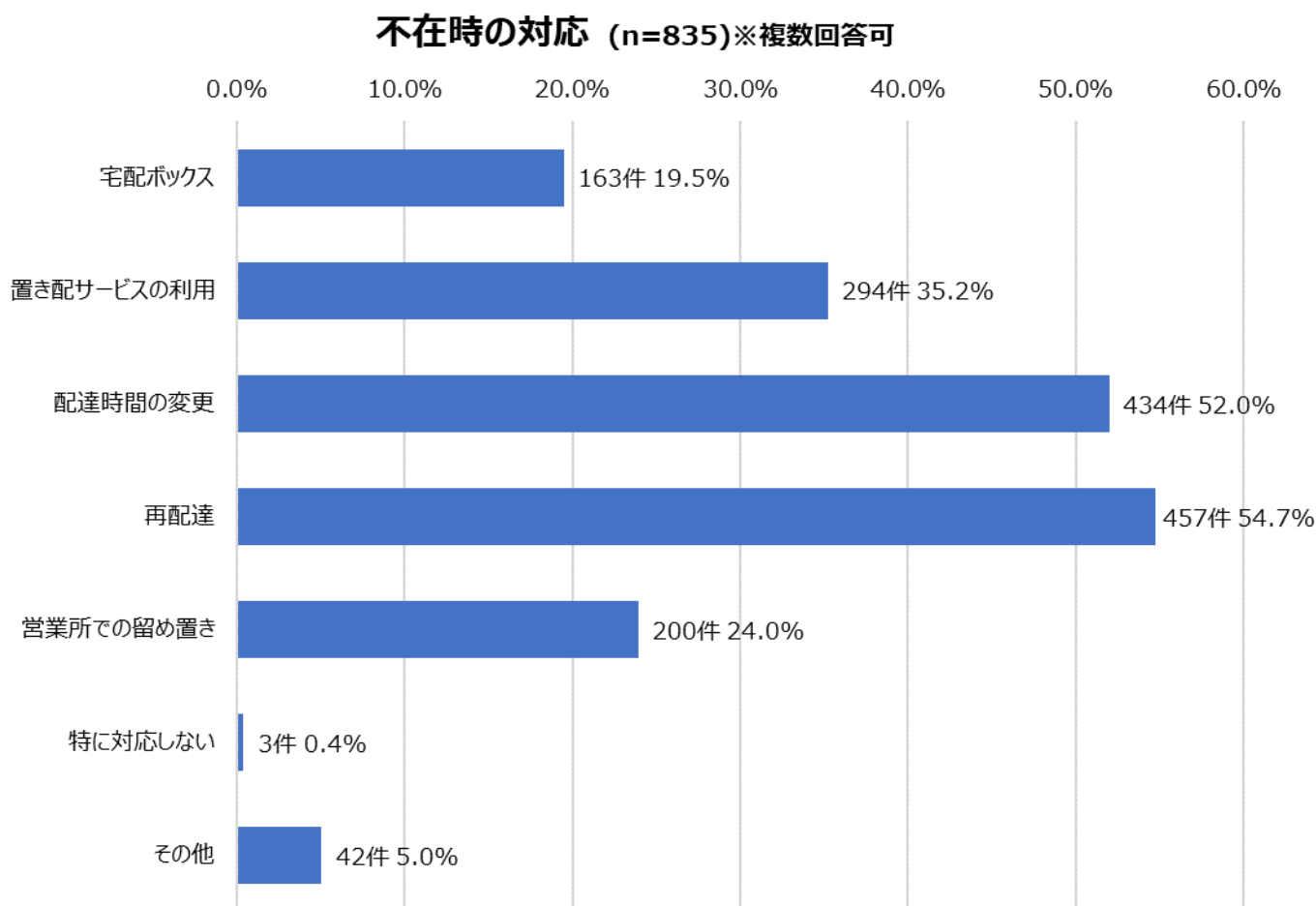


○住居への宅配ボックス設置有無は以下の通り。

宅配ボックス	回答数	回答割合
ある	170	20.4%
ない	665	79.6%
有効回答数	835	100.0%



○宅配便を利用する際、不在の場合に選ぶ対応は以下の通り。



#### (6) 主な自由記述（宅配便の再配達防止に向けたアイデア等）

- ・ 宅配ボックスの普及
- ・ 再配達を有料化する。
- ・ 置き配を推進する。
- ・ コンビニで受取を推進する。
- ・ 配達が決まった際に、配達場所や時間についての指定を基本とする。
- ・ 営業所等での留め置きを基本とし、消費者が受取に行くようにする。
- ・ LINE 等のツールで配達条件を簡単に変更できるような仕組みをさらに広げる。
- ・ 受け取り側の意識改革が必要である。
- ・ 職場での受取を選択する。

## 物流の「2024年問題」に関するアンケート調査（運送事業者用）

働き方改革関連法によって2024年4月1日から適用される自動車運送業務の年間時間外労働時間の上限規制等により発生する諸問題、いわゆる「2024年問題」における宮崎県内の運送事業者の状況を把握するため、下記アンケートについてご協力をお願いいたします。

なお、ご回答いただく調査票は無記名方式であり、統計的に処理し、企業名等が特定されるものではございません。

## 1. 貴社の車両数を教えてください。（以下該当する数字に○印をご記入下さい。※けん引車は除く。）

- ① 9両以下 ② 10～19両 ③ 20～29両 ④ 30～39両 ⑤ 40～49両 ⑥ 50両以上

## 2. 貴社の運送形態を教えてください。（主となる運送形態を1つお選び下さい。）

- ① 長距離輸送が主である（泊まりがけの運行が多い）  
② 中距離輸送が主である（泊まりと日帰りがおおよそ半々程度）  
③ 近距離輸送が主である（日帰りの運行が多い）  
④ ルート配送が主である  
⑤ その他（ ）

## 3. 輸送品目を教えてください。（合計を100%として、品目毎に割合をご記入下さい。）

- ① 農水産品< %> ② 林産品< %> ③ 食料工業品< %> ④ 化学工業品< %>  
⑤ 金属機械工業品< %> ⑥ 日用雑貨< %> ⑦ 飼肥料< %> ⑧ 石油製品< %>  
⑨ 砂利・石材・セメント等< %> ⑩ 引越・宅配品< %> ⑪ その他( )< %>

## 4. 物流の「2024年問題」はご存じですか。

- ① 知っており、十分に内容を理解している。 ② 知っていて、ある程度内容を理解している  
③ 知っているが、内容を余り理解できていない ④ 知らない、理解していない

## 5. 「2024年問題」により考えられる事業への影響をお聞かせ下さい。（複数回答可）

- ① 営業収入の減少 ② ドライバー等の賃金減少 ③ 従業員等の離職の増加  
④ 荷主等との交渉 ⑤ 長距離運行等の見直し・廃止 ⑥ その他の影響（ ）  
⑦ 特に影響なし

## 6. 「2024年問題」への対応で、現在取り組んでいる（又は今後の予定）内容をお聞かせ下さい。

（複数回答可）

- ① 何から取り組んで良いかわからない ② ドライバー等の担い手確保・育成  
③ 海運や鉄道などへのモーダルシフト ④ 運行計画の見直し・効率化  
⑤ 賃金を含む労働条件・職場環境の見直し ⑥ 荷主等との運賃交渉・荷待ち時間等削減への交渉  
⑦ その他の取組（ ） ⑧ 特に取組予定なし

## 7. 「標準的な運賃制度」の活用などにより、適正な運賃を収受できていますか？

- (1) ① はい ② いいえ

裏面へつづきます

(2) 「はい」とお答えの方は、適正運賃を収受するための取組や工夫した点を教えてください。

(複数回答可)

- ① 荷主に対し価格根拠を明確に説明した
- ② トラブル回避のため、取引条件や交渉経緯を书面化した
- ③ 荷主・運送事業者間で定期的な打ち合わせ等の場を確保した
- ④ 料金低減策として、待機時間・附帯業務等の削減を打診した
- ⑤ 自社の強みを生かした経営計画等を策定しアピールした
- ⑥ 他の事業者の好事例等を参考に交渉した
- ⑦ その他 ( )

(3) 「いいえ」とお答えの方は、適正運賃を収受できない事情は何でしょうか？

- ① 運賃交渉が必要だと認識しているが、なかなか荷主に言い出せない。
- ② 運賃交渉をしたが、荷主が応じてくれない
- ③ 運賃の値上げは困難だと最初から諦めている
- ④ 競合他社の値上げ交渉の状況を待っている
- ⑤ 自社の適正な原価が把握できていない
- ⑥ その他 ( )

8. 燃料サーチャージ、待機時間や附帯業務には料金が発生すること、高速道路料金の実費等について荷主に交渉し、必要経費を収受できていますか？

- ① 全て収受できている      ② 一部収受できている (収受項目: )
- ③ 収受できていない (理由: )

9. 貴社のドライバーに係る人手不足感について教えてください。

- ① かなり不足している      ② やや不足している      ③ 特に不足感はない

10. 貴社のドライバーに係る採用状況について教えてください。

- ① 希望どおり採用ができている      ② 求職者はいるが、求めている人材像とマッチしない
- ③ 求人を出しても、求職者が集まらない
- ④ その他 ( )

11. 「2024年問題」対応への不安や要望等、更には、人手を確保するために貴社が行っている取組があれば、自由にご記入ください。

Blank area for handwritten responses to question 11.

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。



## 「物流の2024年問題」に関するアンケート調査

働き方改革関連法によって2024年4月1日から適用される自動車運転業務の年間時間外労働時間の上限規制により発生する諸問題、いわゆる「物流の2024年問題」に対する消費者の意識等を把握するため、下記アンケートへのご協力をお願いいたします。

なお、ご回答いただく調査票は無記名方式であり、統計的に処理し、個人が特定されるものではございません。

## 1. あなたの年齢を教えてください。

- ①10代未満 ②20代 ③30代 ④40代 ⑤50代 ⑥60代 ⑦70代 ⑧80代以上

## 2. あなたのお住まいについて教えてください。

- ①同居家族あり・戸建て ②同居家族あり・集合住宅 ③同居家族なし・戸建て  
④同居家族なし・集合住宅 ⑤その他（ ）

## 3. あなたのお住まいの市町村を教えてください。(宮崎県外の方は都道府県を教えてください)

( )

## 4. あなたは「物流の2024年問題」についてご存じですか。

※ 「物流の2024年問題とは？

2024年4月から、トラックドライバーの時間外労働の上限を制限する法律が適用されます。

労働時間の制限によって輸送能力が不足することにより、配達コストの上昇や配達サービスの遅延など、生活への影響が懸念されています。

- ①知っており、内容を理解している。  
②知っているが、内容まではよく理解できていない。  
③知らない

## 5. 「物流の2024年問題」について知った方法を教えてください。

- ①インターネット ②テレビ ③新聞 ④その他

## 5. コスト上昇分の価格転嫁が最も進んでいない業界はトラック運送業界とされています。あなたはこのことについてご存じでしたか。

- ①知っていた ②知らなかった

6. 物流について、あなたの考えに最も近いものを選んでください。

(i) コスト上昇分の価格転嫁のためなら、商品や送料の値上げは許容できる。

- ① そう思う ② ややそう思う ③ どちらともいえない ④ あまりそう思わない ⑤ そう思わない

(ii) 自宅や店頭への荷物の到着が現在より遅くなることは許容できる。

- ① そう思う ② ややそう思う ③ どちらともいえない ④ あまりそう思わない ⑤ そう思わない

(iii) 宅配における再配達の防止など、消費者側も協力をするべきである。

- ① そう思う ② ややそう思う ③ どちらともいえない ④ あまりそう思わない ⑤ そう思わない

宅配便について、あなたの状況等を教えてください。

7. 通販等を含めた、宅配便の受け取り頻度について教えてください。

- ① 週2~3回以上 ② 週1回程度 ③ 月1回程度 ④ 3ヶ月に1回程度  
⑤ 半年に1回程度 ⑥ 年1回程度 ⑦ ほとんど利用していない

8. 宅配便の再配達(不在)になった割合を教えてください。

※1回目の配達で受け取ることができなかったケースとします。

- ① ほとんどすべて ② 7~8割くらい ③ 半分くらい ④ 2~3割くらい ⑤ ほとんどない

9. あなたのお住まいに、宅配ボックスはありますか。

※宅配ボックスとは、居住者が不在であっても、居住者の代わりに荷物を受け取ってくれるロッカー型の設備です。

- ① ある ② ない

10. 宅配便を利用する際、不在の場合に選ぶのはどれですか。(複数回答可)

- ① 宅配ボックスの利用 ② 置き配サービスの利用 ③ 配達時間の変更 ④ 再配達  
⑤ 営業所での留め置き ⑥ 特に対応しない ⑦ その他 ( )

11. 宅配便において、再配達はCO2排出量の増加やドライバー不足を深刻化させるなど、社会問題の一つとなっています。どうすれば再配達が削減できるか、あなたの意見やアイデアを自由にお聞かせください。

[ ]

アンケートは以上です。ご協力、誠にありがとうございました。