

# カスハラに関する実態調査の実施について

全日本トラック協会による調査 検討委員会の立ち上げ

発着荷主等からの暴言、不当な要求、脅迫、暴行等の著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント、以下「カスハラ」といいます。）については、社会問題となっており、トラック運送業界においてもカスハラ被害が近年増加傾向にあると指摘されているところです。

全日本トラック協会が、カスハラの被害事例について情報収集を行い、その防止・対策等に係る検討資料とするため、「カスハラに関する実態調査」をおこなうとしています。

建交労に対しても実態調査についてのアンケートへの協力要請がありました。回答期限が11月29日までとなっているため、至急とりくみを進めていただきますようお願いいたします。なお、建交労組合員及び未組織労働者をはじめ、経営側からもご協力をいただければと思います。

カスハラ実態調査についてのアンケートは右のQRコードから読み取れば直ちに回答できます。また、「カスハラ実態調査についてのアンケート」をクリックでも可能です。本調査に関し、具体的なカスハラ加害者・被害者を特定できる情報を収集・公表することはありません。よろしくお願いいたします。

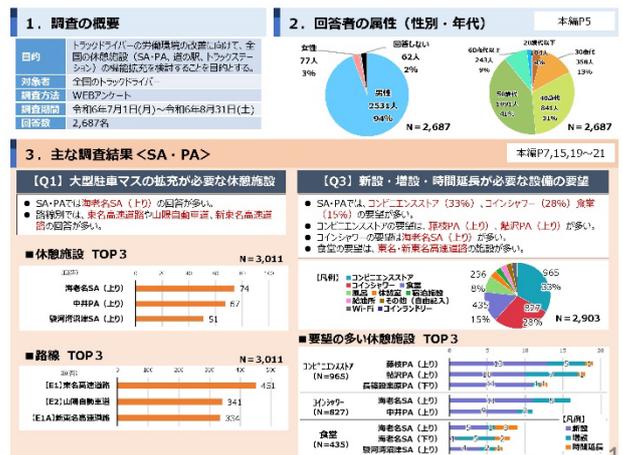


## ドライバーの施設の拡充アンケート結果

全日本トラック協会が中心となり、国土交通省道路局をはじめ、労働組合3単産（建交労、運輸労連、交通労連）が協働して、トラックドライバーの労働環境の改善に向けて、全国の休憩施設（SA・PA、道の駅、トラックステーション）の機能拡充を検討することを目的としたWEBアンケートを7月から8月末にかけてご協力いただきました。この度、調査結果が公表されましたのでご紹介します。全回答数は2,687名からなっています。

主な調査結果では、大型駐車マスの拡充が必要な休憩施設として、SA・PAでは海老名SA（上り）の回答が多く、路線別では、東名高速道路や山陽自動車道、新東名高速道路の回答が多くなりました。また、新設・増設・時間延長が必要な設備の要望では、SA・PAで、コンビニエンスストア（33%）、コインシャワー（28%）食堂（15%）の要望が多く、コンビニエンスストアの要望は、藤枝PA（上り）、鮎沢PA（上り）が多くなっています。コインシャワーの要望は海老名SA（上り）、食堂の要望は、東名・新東名高速道路の施設が多いことが明らかになっています。

今後は、これらの調査結果にもとづき要望書を作成し、調査結果による休憩施設の拡充をめざすこととしています。全調査結果はメールで送付いたします。



## SA・PA、道の駅、TSにおける ドライバー施設に関するアンケート調査

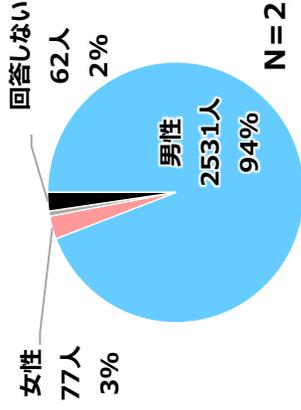
[アンケート結果<概要版>](#)

## 1. 調査の概要

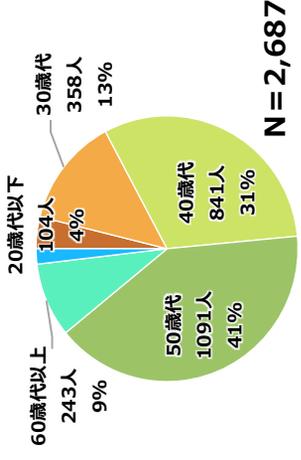
|      |  |
|------|--|
| 目的   | トラックドライバーの労働環境の改善に向けて、全国の休憩施設（SA・PA、道の駅、トラックステーション）の機能拡充を検討することを目的とする。 |
| 対象者  | 全国のトラックドライバー   |
| 調査方法 | WEBアンケート   |
| 調査期間 | 令和6年7月1日(月)～令和6年8月31日(土)   |
| 回答数  | 2,687名   |

## 2. 回答者の属性（性別・年代）

本編P5



N = 2,687



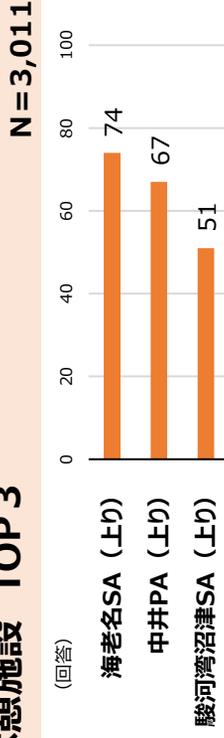
N = 2,687

## 3. 主な調査結果＜SA・PA＞

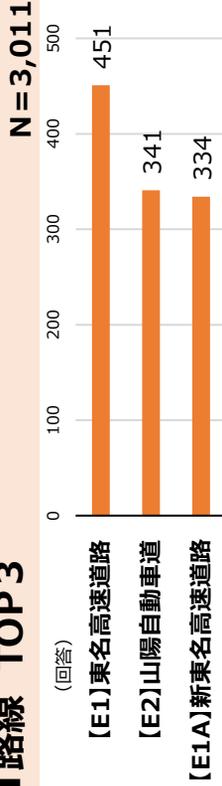
### 【Q1】大型駐車マスの拡充が必要な休憩施設

- SA・PAでは**海老名SA（上り）**の回答が多い。
- 路線別では、**東名高速道路**や**山陽自動車道**、**新東名高速道路**の回答が多い。

### ■ 休憩施設 TOP 3



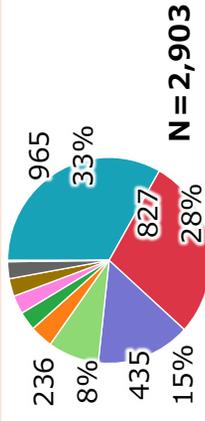
### ■ 路線 TOP 3



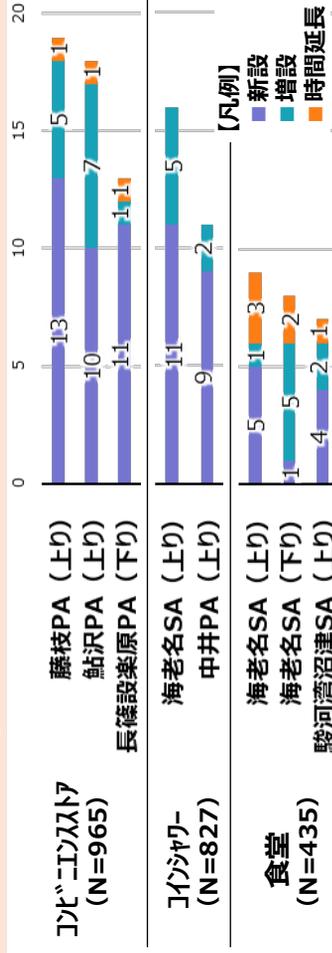
### 【Q3】新設・増設・時間延長が必要な設備の要望

- SA・PAでは、**コンビニエンスストア（33%）**、**コインシャワー（28%）**、**食堂（15%）**の要望が多い。
- コンビエンスストアの要望は、**藤枝PA（上り）**、**鮎沢PA（上り）**が多い。
- コインシャワーの要望は**海老名SA（上り）**が多い。
- 食堂の要望は、**東名・新東名高速道路**の施設が多い。

#### 【凡例】



### ■ 要望の多い休憩施設 TOP 3



本編P7,15,19~21

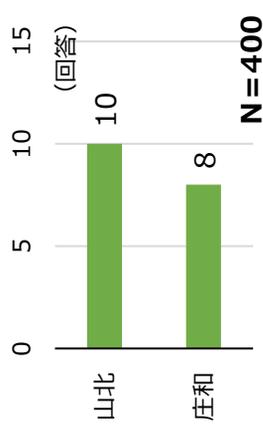
## 4. 主な調査結果<道の駅>

本編P8,16,23~25

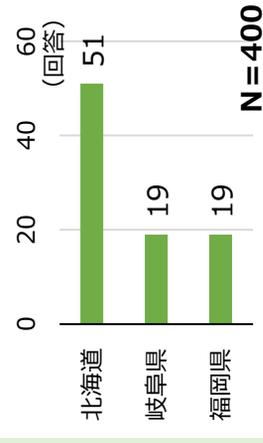
### 【Q1】大型駐車マスの拡充が必要な休憩施設

- 道の駅では、**山北（神奈川県）、庄和（埼玉県）**の回答が多い。
- 都道府県別では**北海道**の回答が最も多い。

#### ■ 休憩施設 TOP3



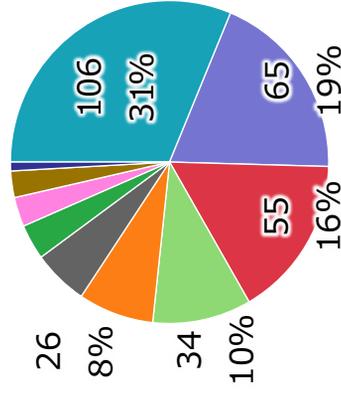
#### ■ 都道府県 TOP3



### 【Q3】新設・増設・時間延長が必要な設備の要望

- 道の駅では、**コンビニストア（31%）食堂（19%）**、**インシャワー（16%）**の要望が多い。

【凡例】  
 ■ コンビニストア ■ 食堂 ■ インシャワー ■ 風呂 ■ 休憩室  
 ■ Wi-Fi ■ 宿泊施設 ■ その他（自由記入） ■ 給油所 ■ コインランドリー



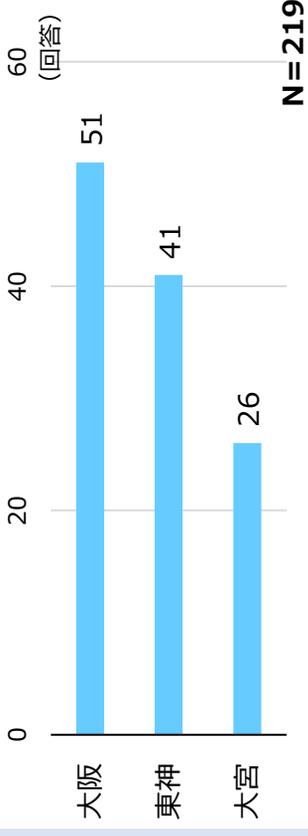
## 5. 主な調査結果<TS>

本編P9,17,27~29

### 【Q1】大型駐車マスの拡充が必要な休憩施設

- TSでは、**大阪（大阪府）、東神（神奈川県）、大宮（埼玉県）**の回答が多い。

#### ■ 休憩施設 TOP3



### 【Q3】新設・増設・時間延長が必要な設備の要望

- TSでは、**食堂（26%）、インシャワー（20%）**、**コンビニストア（15%）、風呂（13%）**の要望が多い。

【凡例】  
 ■ 食堂 ■ インシャワー ■ コンビニストア ■ 風呂 ■ 宿泊施設  
 ■ 休憩室 ■ その他（自由記入） ■ Wi-Fi ■ 給油所 ■ コインランドリー

