

群馬県適正化通信 NO. 105(平成29年5月号)

平成28年度中の群馬県トラック協会に寄せられた苦情について

苦情については、毎年、一般ドライバーや同業者の方から協会宛てに多く寄せられています。また、最近ではGマークが貼付してあるトラックに対する苦情も多くなっています。

平成28年度における苦情内容は、「煽り行為」、「幅寄せ行為」、「急な割込み」等、危険運転行為に関するものが全体の73%を占めています。適正化実施機関から当該事業者には事実確認をすると、ドライバーの大半の方は危険運転の認識はなく、申告者からの内容とは大きな隔たりがあります。しかし、何もないとわざわざ協会に苦情の電話をしてくることはないと思われず。トラック自体が大きいので、少し接近して走行しただけでも、一般のドライバーにとっては圧迫感があり恐怖を感じると思われず。また、十分車間距離を取って車線変更をしたつもりでも急な割込みをされ、追突しそうになったとの苦情となります。

苦情の内容で特に多いものは、走行車線が2車線から1車線に絞られる箇所の割込みや、国道50号線太田付近や上武国道17号線伊勢崎付近でのスピードの出し過ぎによる煽り行為等が目につきます。中には、大型車におけるスピード超過（リミッター解除等の不正改造）に対する苦情もあります。また、運転席や助手席のカーテンが閉めたまま走行している車両に対しての苦情も多くなっています。加えて自社のドライバーから、「うちの会社は点呼なんか取ってない。」、「車両の持ち帰りをしている。」、「過労運転を強要している。」等の内部告発的な苦情もあります。

一握りのドライバーの行動が、それを見ている人にとってはトラックドライバー全体の、ひいてはトラック運送業界のイメージダウンへと繋がっていきます。常に、会社の看板を背負い、誰かに見られていることを自覚し、プロドライバーとしての誇りと、貨物を安全・確実・迅速に輸送する役割と使命をしっかりと認識してください。

- 危険運転行為……煽り行為(パッシング)・幅寄せ行為・急な割込み・追越し禁止車線での追越し・速度超過(速度制限装置装着車の速度制限違反等)・信号無視等
- 運転マナー等……ゴミや煙草の投げ棄て・不要なクラクション・違法駐車・走行中の携帯電話使用・早朝深夜のアイドリング・罵声を上げての威圧行為等

上記行為は、重大事故にも繋がるおそれが十分あります。大変厳しい経営環境のなかで、事故による多額の損害賠償金の発生や、事後処理に費やす時間や精神的苦痛には、目に見えない莫大な経費が掛かります。管理者の方には、無事故無違反に向け、悪質違反（特に救護義務違反や飲酒運転等）の防止を含め、一般ドライバーの模範となるよう、ドライバーの資質の向上と安全運転の励行について指導監督の徹底をお願いします。

1. 苦情件数の推移

年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
件数	54	70	62	70	49	56

2. 平成28年度中の苦情の内訳

- ・危険運転等（41件）・環境問題、不正改造等（2件）・労働条件等（1件）
- ・その他（12件）

注：その他内訳・整備不良等（5件）・運転マナー（4件）・騒音、振動について（1件）
・過積載（1件）・社内暴力（1件）

不明な点は気軽に適正化指導員にお尋ね下さい。

群馬県貨物自動車運送適正化事業実施機関
電話 027-212-8821