



全ト協発第365号 (適)  
平成26年11月5日

地方貨物自動車運送適正化事業実施機関本部長 殿  
都道府県トラック協会長 殿

全国貨物自動車運送適正化事業実施機関  
公益社団法人 全日本トラック協会  
会長 星野良



安全性優良事業所に対する危険運転等悪質違反行為に係る  
苦情等処理要領の制定について

拝啓 時下益々ご清祥のこととお慶び申し上げます。

平素は適正化事業の推進及び当協会の業務運営等につきまして、格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

さて、安全性優良事業所（Gマーク事業所）は、平成15年7月の認定制度導入以来、着実に増加し、平成26年3月末現在、全国で19,238事業所（全事業所の23.0%）が認定を受け、全事業用トラックの38.1%のGマーク車両が安全・安心な輸送に貢献しているところであります。

一方、Gマーク車両の増加に伴い、Gマーク車両による危険運転等悪質違反行為に関する苦情等の発生が散見されるところとなっております。

これらの悪質違反行為は、Gマーク認定制度の信頼を著しく失墜させるものであり、速やかに改善を図る必要があります。

このため、別添のとおり「安全性優良事業所に対する危険運転等悪質違反行為に係る苦情等処理要領」を定め、当該苦情等に対する取扱いを明確にするとともに、厳正に対処することと致しましたので、本趣旨をご理解の上、適切にご対応下さいますようお願い申し上げます。

敬具

## 安全性優良事業所に対する危険運転等悪質違反行為に係る苦情等処理要領

### (目的)

第1条 この要領は、安全性優良事業所（以下「Gマーク事業所」という。）に対する危険運転等悪質違反行為（以下「悪質違反行為」という。）に係る苦情等を適切に処理するとともに、Gマーク事業所に係る悪質違反行為の未然防止を図り、もって輸送の安全の確保及びGマーク認定制度に係る信頼の確保に寄与することを目的とする。

### (悪質違反行為)

第2条 この要領において「悪質違反行為」とは、次の各号のいずれかに該当するものをいう。

- (1) 貨物自動車運送事業法及び道路交通法等関係法令に違反する行為であつて、次のいずれかに該当するもの。
  - イ 著しい速度超過
  - ロ 著しい過積載
  - ハ 信号無視
  - ニ 急な割込み、煽り行為又は幅寄せその他の交通事故を誘発する可能性の高い危険運転行為（イ～ハを除く。）
- (2) 巡回指導の最重点指導項目に係る著しい違反行為その他Gマーク認定制度の信頼を著しく失墜させる行為

### (事実関係の把握等)

第3条 地方貨物自動車運送適正化事業実施機関（以下「地方実施機関」という。）は、電話等によりGマーク事業所の悪質違反行為に係る苦情等を受けた場合及び次項の規定により全国貨物自動車運送適正化事業実施機関（以下「全国実施機関」という。）から調査・指導を依頼された場合にあっては、苦情等に係るGマーク事業所（以下「当該事業所」という。）に対して、別紙1により苦情内容を通知するとともに、当該苦情に係る事実関係及びその事実関係を踏まえて講じた改善措置について報告を求めた上、必要な指導を行うものとする。

- 2 全国実施機関は、電話等によりGマーク事業所の悪質違反行為に係る苦情等を受けた場合にあつては、その事実関係について、当該事業所の位置を管轄区域とする地方実施機関（以下「当該地方実施機関」という。）に対し、別紙2により調査・指導を依頼するものとする。

（是正指導）

第4条 地方実施機関は、前条第1項の規定により、当該事業所に対し指導を行ったにもかかわらず適切な改善措置が実施されていないと認める場合には、全国実施機関に対し、別紙3により、当該事業所に対する是正指導を行うよう要請するものとする。

- 2 全国実施機関は、前項の要請に基づき、別紙4により当該事業所に対して是正指導を行うとともに、改善措置の実施状況について、1ヶ月以内に報告するよう指示するものとする。

（報告書の経由）

第5条 当該事業所は、前条第2項の規定により全国実施機関に提出すべき報告書について、当該地方実施機関を経由して提出するものとする。

- 2 当該地方実施機関は、前項の規定により報告書の提出を受けたときは、全国実施機関に対し、別紙5により巡回指導の実施の必要性に関する意見を添えて速やかに提出するものとする。

（巡回指導の実施）

第6条 全国実施機関は、前条第2項の規定に基づき提出のあった当該事業所からの報告書及び当該地方実施機関からの巡回指導の実施の必要性に関する意見並びに必要に応じた当該事業所からの聴取により、当該事業所の悪質違反行為に対する適切な改善措置が実施されていないと認める場合には、当該地方実施機関に対し別紙6により当該事業所に対する巡回指導の実施を依頼するものとする。

- 2 当該地方実施機関は、全国実施機関より前項の依頼があつた場合には、遅滞なく巡回指導を実施するとともに、その結果を貨物自動車運送適正化事業実施機関情報処理システムに入力し、当該入力を終了した旨全国実施機関に電話等により連絡するものとする。

（再評価）

第7条 全国実施機関は、前条第2項の規定により実施される巡回指導の結果に基づき、当該事業所に対する再評価を行うものとする。

(認定の取消し等)

第8条 全国実施機関は、前条の再評価の結果、当該事業所が認定に必要な評価点数の基準を満たさなくなったことが確認された場合には、速やかに当該認定を取り消すものとする。

2 全国実施機関は、前項の規定により認定を取り消した場合は、当該事業所に対して、取消しに関する事項を通知するとともに、全国実施機関のホームページ等で公表するものとする。

3 第1項の規定により認定を取り消された当該事業所は、認定証、マーク及びステッカーを撤去・廃棄し、又はその使用を中止しなければならないものとする。

4 当該地方実施機関は、前項について巡回指導時に確認しなければならないものとする。

附 則

この要領は、平成26年12月1日から施行する。

別紙 1

年 月 日

〇〇〇〇会社

〇〇営業所長 殿

〇〇県貨物自動車運送適正化事業実施機関  
(公社・一社) 〇〇県トラック協会  
適正化事業部 (課) 長

安全性優良事業所に対する危険運転等悪質違反行為に係る苦情等  
について (通知)

貴殿におかれましては、平素、当適正化事業実施機関の業務にご理解ご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

この度、当適正化事業実施機関に対し、下記のとおり貴営業所の車両と思われる危険運転等悪質違反行為に係る苦情等の申告がありましたので、事実関係について調査いただきますとともに、その事実があると認められる場合にあっては、速やかに改善措置を講じていただき、平成 年 月 日までに別紙様式により、当適正化実施機関あてご報告下さるようお願い申し上げます。

受付日時	平成 年 月 日 ( ) 時 分
車両ナンバー	
苦情等の申告内容	

別 紙

〇〇県貨物自動車運送適正化事業実施機関  
(公社・一社) 〇〇県トラック協会  
適正化事業部 (課) 長 殿

〇〇〇〇会社  
〇〇営業所長

安全性優良事業所に対する危険運転等悪質違反行為に係る苦情等  
について (報告)

平成〇〇年〇〇月〇〇日付け文書により、貴適正化事業実施機関から通知があった危険運転等悪質違反行為に係る苦情等について、下記のとおり報告します。

記

1. 当該苦情に係る事実関係について

2. 当該苦情に係る事実関係を踏まえて講じた改善措置について

別 紙 2

事務連絡  
年 月 日

〇〇県トラック協会  
適正化事業部（課）長 殿

公益社団法人全日本トラック協会  
適正化事業部長

安全性優良事業所に対する危険運転等悪質違反行為に係る苦情等  
について

当協会において、下記の苦情等を受け付けましたので、貴協会において、当該事業所に対し事実関係を調査するとともに、所要のご指導を賜りますようお願い申し上げます。

受付日時		平成 年 月 日 ( ) 時 分
受付担当者氏名		全日本トラック協会適正化事業部
苦情等 申告者	氏名	
	連絡先	
苦情等 対象事業所	事業所名	
	車両ナンバー	
苦情等の申告内容		

別 紙 3

番 号  
年 月 日

全国貨物自動車運送適正化事業実施機関  
公益社団法人 全日本トラック協会  
会 長 ○○○○ 殿

○○県貨物自動車運送適正化事業実施機関  
(公社・一社) ○○県トラック協会  
会 長 ○○○○

安全性優良事業所に係る危険運転等悪質違反行為に対する是正指導  
の要請について

拝啓 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

さて、この度、下記1に掲げる安全性優良事業所について、下記2のとおり危険運転等悪質違反行為に係る苦情等があり、下記3のとおり当実施機関において是正指導を行ったところですが、適切な改善措置が取られないため、安全性優良事業所に対する危険運転等悪質違反行為に係る苦情等処理要領第4条第1項の規定に基づき、貴実施機関において、当該事業所に対する是正指導を行われますよう要請致します。

敬具

記

1. 会社名及び事業所名
2. 危険運転等悪質違反行為に係る苦情等の概要
3. 当実施機関による是正指導及び当該事業所の改善措置の状況



別 紙 4

番 号  
年 月 日

〇〇〇〇会社  
〇〇営業所長 殿

全国貨物自動車運送適正化事業実施機関  
公益社団法人 全日本トラック協会  
会 長 〇〇〇〇

#### 安全性優良事業所における危険運転等悪質違反行為の是正について

安全性優良事業所（Gマーク）認定制度は、利用者がより安全性の高いトラック運送事業者を選びやすくするために平成15年7月に導入され、当全国貨物自動車運送適正化事業実施機関において、各事業者の安全性を評価し、認定しているところであります。

今般、Gマーク認定事業所である貴〇〇営業所に係る運送において、下記のとおり危険運転等悪質違反行為に係る苦情等があり、これに対する適切な改善措置が取られていない旨、〇〇県貨物自動車運送適正化事業実施機関より連絡がありました。

#### 危険運転等悪質違反行為に係る苦情等の概要

言うまでもなく、このような行為はGマーク認定制度の社会的信頼を失墜させるものであり、速やかに適切な改善措置を講じていただきますようお願いいたします。

また、当該改善措置の実施状況等について、平成〇〇年〇〇月〇〇日（\*発出日より1か月以内）までに別紙様式により、〇〇県貨物自動車運送適正化事業実施機関を経由してご報告下さるようお願い申し上げます。

なお、期日までに当該報告がなされない場合又は当該違反に係る適切な改善措置が取られていないと認められる場合には、貴事業所に対し巡回指導を実施し、その結果、安全性に対する法令の遵守状況がGマークの認定に必要な評価点数の基準を満たさなかった場合には、認定の取消しを行うこととなりますので、ご承知おき願います。

別 紙

全国貨物自動車運送適正化事業実施機関  
公益社団法人 全日本トラック協会  
会 長 ○○○○ 殿

○○○○会社  
○○営業所長

安全性優良事業所の危険運転等悪質違反行為に係る改善措置の  
実施状況について

平成○○年○○月○○日付け全ト協発第○○号（適）により、全国貨物自動車運送適正化事業実施機関から通知があった危険運転等悪質違反行為について、下記のとおり改善措置を実施しましたので報告します。

記

1. 危険運転等悪質違反行為に係る事実関係
2. 危険運転等悪質違反行為が惹起された原因
3. 危険運転等悪質違反行為に係る改善措置の実施状況

<受付印>

全国適正化実施機関	地方適正化実施機関

別紙 5

番 号  
年 月 日

全国貨物自動車運送適正化事業実施機関  
公益社団法人 全日本トラック協会  
会 長 ○○○○ 殿

○○県貨物自動車運送適正化事業実施機関  
(公社・一社) ○○県トラック協会  
会 長 ○○○○

安全性優良事業所の危険運転等悪質違反行為に係る改善措置の  
実施状況について

拝啓 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

今般、標記について、下記1に掲げる安全性優良事業所より別添のとおり報告書の提出がありましたので送付します。

なお、安全性優良事業所に対する危険運転等悪質違反行為に係る苦情等処理要領第5条第2項に基づく当実施機関の「巡回指導の実施の必要性に関する意見」は下記2のとおりです。

敬具

記

1. 会社名及び事業所名
2. 巡回指導の実施の必要性に関する意見

(理由)

別 紙 6

番 号  
年 月 日

〇〇県貨物自動車運送適正化事業実施機関  
(公社・一社) 〇〇県トラック協会  
会 長 〇〇〇〇 殿

全国貨物自動車運送適正化事業実施機関  
公益社団法人 全日本トラック協会  
会 長 〇〇〇〇

危険運転等悪質違反行為に係る安全性優良事業所に対する巡回指導  
の実施について (依頼)

拝啓 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

さて、平成〇〇年〇〇月〇〇日付け(番号)により、貴実施機関から、安全性優良事業所に対する危険運転等悪質違反行為に係る苦情等処理要領第5条第2項に基づく〇〇〇〇会社〇〇営業所に係る報告書の提出及び貴実施機関の「巡回指導の実施に関する意見」をいただいたところですが、当実施機関において精査した結果、同営業所においては、当該悪質違反行為に係る適切な改善措置が実施されていないと認められますので、同要領第6条第1項の規定に基づき、同営業所に対する巡回指導の実施を依頼致します。

つきましては、遅滞なく当該事業所に係る巡回指導を実施されるとともに、その結果を貨物自動車運送適正化事業実施機関情報処理システムに入力し、当該入力終了した旨全国実施機関に電話等によりご連絡下さるようお願い申し上げます。

敬具

# 危険運転等悪質違反行為に係る苦情等の処理対応スキーム (認定事業所に対する是正指導等)

