

## 日本フードデリバリーサービス協会 交通安全ガイドライン

### 1. 交通安全ガイドラインの基本的枠組み

#### 1.1. 背景

コロナウィルスの影響もあり伸長しているフードデリバリー業界において、今後のポストコロナの時代を見据え、さらなる業界発展を図ることが期待されている。一方で業界の急激な伸長にあたって、配送時のトラブル等に起因するサービスレベルの低下や配送員の交通トラブル等の問題が顕在化している。

#### 1.2. 目的

今後のサービス利用者の増加及び業界発展に向けて、事業者として安心・安全にフードデリバリーサービスを利用できる環境を整備・提供するため、一般社団法人日本フードデリバリーサービス協会(以下、「協会」という)において、交通安全に関する業界ガイドライン(以下、「ガイドライン」という)を策定し、協会の会員企業における活用を促す。

#### 1.3. 策定

ガイドラインは、協会に設置された交通安全委員会において、協会の代表理事を委員長に、会員企業、外部専門家、オブザーバー、ゲストスピーカーによる議論を経て、協会の理事会で決定されたものである。なお、交通安全委員会への参加者及び開催実績については、別紙にて記載する。

#### 1.4. 対象

特に自転車及び原動機付き自転車を利用したフードデリバリーをめぐる交通事故の増加が問題化し、かつ、自転車及び原動機付き自転車による運送は、貨物自動車運送事業法の適用外である状況に鑑み、ガイドラインは、自転車及び原動機付き自転車を利用した食品等の配送業務を対象とする。

#### 1.5. 位置づけ

ガイドラインは、配達における交通安全の徹底のため、フードデリバリー事業者が最低限遵守すべきルールを示すものとして定める。事業者は、ガイドラインに準拠した自主ルールの策定や施策の実施を行うものとする。

#### 1.6. 見直し

協会は、ガイドラインの内容について、事業者における準拠状況の確認方法を含めて、定期的に見直しを行うこととする。

## 1.7. 定義

「事業者」とは、フードデリバリーのマッチング業務を営み、自社において食料品等の配送業務を手配、委託または実行する協会の会員企業のことをいう。

「配達員」とは、各事業者が使用する呼称、及び事業者との契約形態のいかんを問わず、注文物を飲食店等から注文者の指定場所まで配達する者をいう。

## 2. 事業者が取り組むべき事項

### 2.1. 配達員向け取組み

#### 2.1.1. 登録時

##### 2.1.1.1.

##### 連絡先情報の把握

事業者は、配達員と円滑に連絡が取れるようにするため、登録時に、配達員の連絡先情報(電話番号、メールアドレス等連絡が可能なもの)を把握する。

##### 2.1.1.2.

##### 周知・注意喚起

事業者は、配達員に対し、登録後、稼働開始までの間に、例えば、以下の内容を含む交通安全に関する周知・注意喚起活動を実施する。

#### ① 交通ルールの遵守徹底

- 道路交通法、条例等の交通ルールの遵守徹底(信号・標識を守る、車道の左側(左端)を走行、携帯電話・スマートフォンの画面を注視することの禁止、周辺音声聞こえないような形でのイヤホンをしなごらの運転の禁止、高速道路等自動車専用道への侵入の禁止等)

#### ② 安全対策の実施

- ヘルメットの着用、夜間点灯の実施、反射板の設置等、安全対策の実施

#### ③ 事故発生時の対応

- 事故が発生した際は110番・119番への通報、事業者(窓口)への報告を行う旨

## 2.1.2. 稼働時

### 2.1.2.1. 注意喚起

事業者は、配達員の稼働時においては、例えば、以下の内容を含む交通安全に関する注意喚起を行う。

#### ① 交通ルールの遵守徹底

- 道路交通法、条例等の交通ルールの遵守徹底(信号・標識を守る、車道の左側(左端)を走行、携帯電話・スマートフォンの画面を注視することの禁止、周辺音声が聞こえないような形でのイヤホンをしながらの運転の禁止、高速道路等自動車専用道への侵入の禁止等)

#### ② 安全対策の実施

- ヘルメットの着用、夜間点灯の実施、反射板の設置等、安全対策の実施

#### ③ 事故発生時の対応

- 負傷者の保護、安全確保
- 事故が発生した際は110番・119番への通報、事業者(窓口)への報告を行う旨

### 2.1.2.2. 配達中の状況把握

事業者は、GPSなどを利用して配達員の位置情報を把握するなど、配達状況を把握する。

### 2.1.2.3. 配達員の健康確保

事業者は、配達員の、長時間就労や過重な疲労・ストレスの防止を図るため、注意喚起等の措置を講じる。

### 2.1.2.4. 悪天候時等の対応

事業者は、悪天候時など配達員の安全なサービス提供が継続困難と判断した場合には、サービスの一時停止を含め適切な措置を講じる。

### 2.1.2.5. 相談窓口

事業者は、トラブル発生時などに配達員が相談できる窓口を設置し、配達員に対するサポートを行う。

### 2.1.2.6. 危険走行に対する対応

事業者は、危険走行を行った配達員を、飲食店、注文者、あるいは一般消費者等からの通報や、GPSログによる配達員の位置情報等を元に判別し、注意喚起等の措置を講じる。

### 2.1.3. 事故発生時

#### 2.1.3.1. 事故対応サポート

事業者は、警察、消防、保険会社等の関係者と連携して、配達員の事故対応をサポートする。

#### 2.1.3.2. 保険の付保

事業者は、配達員による配達中の交通事故に備え、対人対物賠償責任保険、傷害補償等が手配されていることを確保する。

### 2.1.4. その他

#### 2.1.4.1. 定期的な周知・注意喚起

事業者は、定期的に、配達員に対する交通安全に関する周知・注意喚起を実施する。また、事故を起こした配達員については、特に再発防止に向け詳細な周知・注意喚起を実施する。

#### 2.1.4.2. 交通事故等の発生状況の把握・集計・分析

事業者は、配達員による配達中の事故等を把握・集計・分析し、交通安全の確保に向けた取組みに活用する。

#### 2.1.4.3. 関係行政機関からの情報提供の周知

事業者は、関係行政機関からの情報提供(以下の内容を含む)について配達員に周知する。

##### ① 運転上の留意点

- 交通事故の起こりやすい場面・場所等の走行ルートに関する情報
- 気象の影響(雨や雪で地面が濡れて滑りやすい時、風が強い時など)による留意点

##### ② 健康管理

- 睡眠時間の確保、飲酒による影響、体調の維持等、健康管理上の留意点

#### 2.1.4.4. 注意喚起等

事業者は、交通事故等の発生状況を踏まえ、配達員に対する注意喚起等の措置を講じる。

## 2.2. 飲食店等向け取組み

### 2.2.1. 配達物の重量

- 事業者は、飲食店等に対し、配達員の安全を考慮し、一度に運べる量や重さの目安を示す。

### 2.2.2. 梱包

- 事業者は、飲食店等に対し、配達員が運びやすい梱包方法についての情報提供を行う。

## 2.3. 注文者向け取組み

### 2.3.1. 情報共有

- 事業者は、注文者に対し、交通事情、天候、飲食店での調理状況等の事情によって配送時間が変化することを周知する。

## 2.4. 一般消費者向け取組み

### 2.4.1. 相談窓口の設置・周知

- 事業者は、一般消費者からの苦情等の相談・通報窓口を設置する。
- 事業者は、一般消費者が相談・通報窓口を利用しやすいよう工夫する。

## 2.5. 関係行政機関向け取組み

### 2.5.1. 問い合わせ窓口の設置

- 事業者は、関係行政機関からの問い合わせ窓口を設置し、問い合わせに対して迅速かつ真摯に対応する。

### 2.5.2. 情報共有

- 事業者は、自らが実施する交通安全の取り組みについて、関係行政機関への情報共有を適宜行う。

### 2.5.3. 捜査機関への協力

- 事業者は、捜査機関からの照会に対して迅速かつ真摯に対応する。また、事業者は、事故等への迅速な対応ができるよう、配達員の位置情報確認機能などアプリの機能上の工夫などを行う。

### 2.5.4. 交通安全に関する周知・注意喚起の実施

- 事業者は関係行政機関と連携して交通安全に関する周知・注意喚起を実施する。

## 2.6. 報道機関向け取組み

### 2.6.1. 問い合わせ窓口の設置

- 事業者は、報道機関からの問い合わせ窓口を設置し、問い合わせに対して迅速かつ真摯に対応する。

## 3. 協会が取り組むべき事項

### 3.1. 会員企業向けの取組み

#### 3.1.1. 情報発信

- 協会は、会員企業が実施すべき交通安全の取組みについて、周知を図る。

### 3.2. 関係行政機関向けの取組み

#### 3.2.1. 問い合わせ窓口の設置

- 協会は、関係行政機関からの問い合わせ窓口を設置し、問い合わせに対して迅速かつ真摯に対応する。

#### 3.2.2. 情報共有

- 協会は、自らが実施する交通安全の取組みについて、関係行政機関への情報共有を行う。

### 3.3. 一般消費者向けの取組み

#### 3.3.1. 情報発信

- 協会は、自らが実施する交通安全の取組みについて、広く一般消費者に理解されるよう情報発信を行う。

### 3.4. 報道機関向けの取組み

#### 3.4.1. 問い合わせ窓口の設置

- 協会は、報道機関からの問い合わせ窓口を設置し、問い合わせに対して迅速かつ真摯に対応する。

#### 3.4.2. 情報共有

- 協会は、自らが実施する交通安全の取組みについて、報道機関への情報共有を行う。

## (別紙)交通安全委員会 参加者

種別	所属	役職	氏名
委員長	日本フードデリバリーサービス協会	代表理事	末松 広行
会員	Wolt	エクспанションマネージャー	福井 優貴
会員	Wolt	オペレーションマネージャー	太田 愛菜
会員	Wolt	オペレーション責任者	熊谷 健介
会員	Uber Eats	政府渉外・公共政策部長	西村 健吾
会員	Uber Eats	政府渉外・公共政策部 マネージャー	岩波 隆一郎
会員	Uber Eats	政府渉外・公共政策部 マネージャー	平城 由紀
会員	エニキャリア	業務推進本部 執行役員	樋口 優貴
会員	DiDi Food	コーポレート本部長	関口 良幸
会員	DiDi Food	セーフティ シニアエキスパート	中園 賀照
会員	出前館	経営企画本部	武藤 良太
会員	出前館	シェアリングデリバリー本部	和田 龍
会員	FineDine	FCサポート部 FC教育グループ グループマネージャー	佐藤 真一
会員	foodpanda	政策渉外部長	西城 明彦
会員	foodpanda	Fleet Operations Lead, Logistics Department	板倉 理造
会員	menu	執行役員	井上 健
会員	menu	ファイナンス本部 部長	盛川 大輔
外部専門家	全日本デリバリー業安全運転協議会	理事	村川 淳一

外部専門家	公益財団法人日本サイクリング協会	常務理事	柿添 尚弘
オブザーバー	内閣府	政策統括官(政策調整担当)付参事官 (交通安全対策担当)	寺本 耕一
オブザーバー	厚生労働省	労働基準局 安全衛生部 安全課 副主任 中央産業安全専門官	井上 栄貴
オブザーバー	国土交通省	道路局 参事官	金籠 史彦
オブザーバー	警察庁	交通局 交通企画課 課長	今村 剛
オブザーバー	農林水産省	大臣官房 新事業・食品産業部 外食・食文化課 課長	須永 新平
ゲスト スピーカー	東京都	都民安全推進本部 治安対策担当部長	斎田 ゆう子
ゲスト スピーカー	東京都	都民安全推進本部 総合推進部 違法駐車対策担当課長	嶋貫 裕子
ゲスト スピーカー	警視庁	交通部交通総務課 管理官	功刀 正樹

(別紙)交通安全委員会 開催実績

会合	開催日	議題	出席者
第1回	2021年5月13日	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 委員会設置の趣旨説明</li> <li>2. 交通安全に関する取組みの紹介</li> <li>3. 配達員の交通安全向上に向けた提案(東京都)</li> <li>4. 今後の進め方</li> </ol>	会員、外部専門家、 オブザーバー、 ゲストスピーカー
第2回	2021年6月10日	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 判別性向上に向けた各社における取組み</li> <li>2. 交通安全ガイドラインに関する論点</li> <li>3. 今後の進め方</li> </ol>	会員のみ
第3回	2021年7月1日	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 交通安全ガイドラインの素案検討</li> <li>2. 今後の進め方</li> </ol>	会員のみ
第4回	2021年7月13日	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 交通安全ガイドライン案のレビュー</li> <li>2. 交通安全ガイドラインの今後の取り回し方針</li> <li>3. 自治体との交通安全連携協定の締結</li> </ol>	会員のみ
第5回	2021年8月20日	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 交通安全ガイドライン案</li> <li>2. 交通安全に関する提案(東京都)</li> <li>3. 交通安全に関する周知事項(内閣府、警察庁、国土交通省)</li> </ol>	会員、外部専門家、 オブザーバー、 ゲストスピーカー
第6回	2021年10月12日	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 交通安全ガイドライン案の確認・公表方針</li> <li>2. ガイドライン案の準拠状況</li> <li>3. 今後検討すべき論点</li> <li>4. 交通安全に関する周知事項(東京都、警視庁)</li> <li>5. 今後の進め方</li> </ol>	会員、外部専門家、 オブザーバー、 ゲストスピーカー