



全ト協発第494号(輸)
平成28年 1月20日

都道府県トラック協会
引越部会 部会長 殿

公益社団法人全日本トラック協会
引越部会 部会長 鈴木 一末



平成28年引越繁忙期対策について

拝啓 時下ますますご清祥のことと、お慶び申し上げます。

平素は、当部会の運営に格別なるご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、平成28年引越繁忙期対策については、引越繁忙期においてもサービスレベルを保持するため、引越事業者が取り組むべき事項として、下見の実施、見積書の発行、約款の提示の強化をはじめとした実施事項を定めております。

また、利用者に対する啓発活動として、荷主団体等に対して混雑予想カレンダー等チラシやホームページ等を活用し、人手不足による懸念を考慮した分散引越の呼びかけを実施することと致しました。

つきましては、貴協会引越部会におかれましても本趣旨を踏まえ、別紙の繁忙期対策に取り組みいただきたく、部会員への周知等にご協力賜りますようお願い申し上げます。

敬具

◆添付資料

- ・平成28年引越繁忙期対策実施事項について
- ・(業界団体宛) 引越繁忙期における引越の分散化のお願い引越安心マークの事業者のご案内

平成28年引越繁忙期対策実施事項について

1. 目的

3～4月は、一年で最も引越が集中する時期であり、それと共にお客様からの苦情、問い合わせも増える時期でもある。

引越繁忙期においても引越事業のサービスレベルや輸送品質を保持するため、今年の引越繁忙期対策では、標準引越運送約款等を遵守するとともに、万一お客様からのクレームが寄せられた場合においても「責任と誠意」を持って対応する。

また、昨今、人手不足が恒常化する中、引越作業にも影響が出ていることから消費者に対しても分散引越を促すなど、以下の諸施策をもって対応する。

2. 実施事項

(1) 下見、見積書発行、標準引越運送約款提示の強化

インターネットを利用した見積りが増加したことに伴い、下見を行わない引越が相当数を占めるようになり、これにより荷物相違、説明不十分等に係わるトラブルが増えている。ついては、少しでもトラブルの発生を防ぐために、できる限り下見の実施に努め、見積書の発行、標準引越運送約款提示の実施を強化する。

(2) 引越相談窓口の明確化と適切な対応によるトラブルの防止

最近のお客様からの苦情においては、事業者への連絡がつかないといった対応不備を指摘するものが増えていることから引越相談窓口、担当者連絡先の明確化、及び適正な対応と処理の迅速化による二次クレームの防止を図る。万一、事業者の責任で荷物やその他のものを毀損等した場合は、誠意を持って、速やかに然るべき妥当な賠償を行う。

(3) 近隣対応の強化

引越時における近隣とのトラブルを防止するため、以下の項目について特に注意する。

①引越開始前及び終了後には、近隣への挨拶を励行する。

②駐車中は、緊急連絡先を明記した上で、引越作業中であることが明らかに

なるよう車に表示する。

- ③駐車中、近隣より駐車車両の移動をお願いされた際には、速やかに移動するなど、常に近隣への配慮を徹底する。

(4) 広告・宣伝のルール化

不当景品類及び不当表示防止法（景品表示法）の遵守の観点から、以下の項目について特に注意する。

- ①運賃等について、実施のもの及び競争事業者のものよりも著しく有利であると誤認される表示をしない。

<例>広告で「地域一番の安さ」と表示したが、実際には周辺の業者の価格を調査しておらず、根拠ないものである場合。

- ②不当な二重価格表示をしない。

<例>同年同じチラシを使用し、当社標準価格〇〇〇円から「〇〇% OFF」「〇割引」と表示しているが、実際には割引後の運賃が通年にわたり適用されている場合。

(5) 利用者に対するPR活動の推進

- ①全ト協による引越安心マークの積極的PR推進

- i) 引越安心マークの制度及び認定事業者の紹介（ホームページ掲載）
- ii) TBS ラジオ「ドライバーズリクエスト」による特番
- iii) 住宅生産団体連合会への周知依頼
- iv) 羽田空港ターミナル手荷物受取所を活用したPR活動

- ②事業者、各県部会による引越安心マークの積極的PR推進

認定事業者、各県部会による積極的な自主的PR活動の推進

（各HP掲載・チラシ配布・広告・TVラジオCM広報活動）

- ③消費者向け啓発物「かしこい引越」「標準引越約款のポイント」引越安心マークチラシ「あたりまえを、きちんと」をトラック協会、消費生活センターを通じ必要に応じて配布。また啓発物を全ト協ホームページに掲載

- ④平成28年引越繁忙期混雑見込み情報をホームページで公開、都度更新

- ⑤関係団体等への協力依頼の実施

(6) 関係機関等との連携強化

引越輸送に関する利用者保護のための情報連絡機能として、都道府県トラッ

ク協会、消費生活センター、地方運輸局、運輸支局、事業者からなる連絡会などが組織・開催されている地区については、今後とも一層の連携を図るとともに、未組織の地区については、今後当該連絡会を開催する。

(7) その他

- ①レンタカーの使用については、平成27年1月30日付け取扱が一部改訂され、国土交通省自動車局貨物課長通達により毎年3月15日から4月15日の1ヶ月の内14日を超えない範囲で使用が許可されているため、使用する際には、各許可条項を遵守する。
- ②お客様（排出者）から家電リサイクル券が貼られた廃家電「エアコン、テレビ（ブラウン管式、液晶式、プラズマ式）、冷蔵庫・冷凍庫、洗濯機・衣類乾燥機類」の引取を求められても、引き取ることが出来ないのも、家電小売業者または自治体に引取を依頼するよう、お客様（排出者）へお願いするなど「引越業者が引き取った特定家庭用機器廃棄物の製造業者等へ確実な引渡しの実施等について（平成21年1月13日付け、全ト協発第536号（輸）」に基づき、適正に行うこととする。