

全ト協発第506号(輸)  
平成30年12月19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 松橋 謙



### 平成31年 引越繁忙期対策実施事項について

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30年12月13日開催「第46回引越部会」において、平成31年の引越繁忙期対策について、別添のとおり「平成31年引越繁忙期対策実施事項」を定めることが承認されました。

上記実施事項では、引越繁忙期における分散引越対策をはじめ、各引越事業者がサービスレベルを保持するため、取り組むべき事項として、下見の実施、見積書の発行、約款の提示の徹底などを定めております。

つきましては、貴協会引越部会におかれましても、同実施事項に基づき、引越繁忙期対策にお取り組みいただきたく、各部会員へご周知いただきますようよろしくお願い申し上げます。

敬具



## 平成31年 引越繁忙期対策実施事項

平成30年12月13日

### I. 目的

毎年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、平成31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、トラック運送業界における人手不足が慢性化する中、引越作業にも影響が出ていることから消費者に対し分散引越を促すなど、以下の諸施策をもって対応する。

### II 実施事項

#### 1. 引越繁忙期における分散引越対策

##### (1) 計画的な車両、人員の確保

年度末から年度初めの引越繁忙期においては、通常期に比べ多くの車両、人員が必要となることから、早い段階での計画的な車両、人員の確保に務める。

##### (2) ホームページにおける平成31年引越繁忙期混雑見込み情報

全ト協HPにおいて、3～4月の引越繁忙期における混雑状況を一般消費者向けに公開する。

##### (3) 分散引越チラシの作成・配布

引越繁忙期における引越について、消費者に対して分散引越のご協力をお願いするためのチラシを作成し、引越事業者や消費生活センターを通じ、消費者に対して「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」と併せ配布する。

##### (4) 関係団体等への協力依頼の実施

引越繁忙期における引越について、法人に対して分散引越にかかる協力をお願いするためのチラシを作成し、事業者団体へ配布し、分散引越への協力を要請する。また、経団連等へ直接訪問し、要望書を手渡す。

##### (5) イベント等における分散引越PR活動

各トラック協会で開催されるイベント等において、ブース等を設置し、一般の来場者に対して、分散引越チラシを配布する。

また、各都道府県の商工会議所、行政、自治体等の機関に配布要請を行い、これまで以上に広く「分散引越」を呼びかける。

##### (6) 各トラック協会における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)

(7) メディア等を活用した積極的PR推進

TBS ラジオ「ドライバーズリクエスト」にて特番を組み、分散引越の呼びかけを行う。

2. 下見の実施、見積書発行、標準引越運送約款提示の徹底

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加している。

このようなトラブルを未然に防ぐため、下見の実施、見積書の発行、標準引越運送約款提示を徹底し、お客様との信頼関係の強化を図る。

3. 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を発見した場合は、誠意を持って、速やかに然るべき妥当な賠償を行う。

4. 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。

5. 関係法令の遵守

引越業務における関係法令（約款以外）の遵守を徹底する。

- (1) 個人情報保護法に基づく秘密保持の徹底
- (2) 家電リサイクル法等廃棄物の取扱に関する対応
- (3) 特定商取引法に基づく附帯サービスに係るクーリングオフの対応
- (4) 景品表示法に基づく価格表示方法等の管理徹底
- (5) 消費者契約法に基づく契約内容の遵守

以上