

令和5年 引越繁忙期対策実施事項について

令和4年12月2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ると同時にお客様からの苦情、問い合わせも増える時期でもある。

引越繁忙期における引越事業のサービスレベルや輸送品質を保持するために、令和5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、トラック運送業界の慢性的な運転者及び引越作業員が不足するなかにおいて、引越繁忙期における労働力の確保は大きな課題であり、引越を予定されるお客さまに対し、分散引越にご協力をいただけるよう周知に努めるなど、以下の実施事項を定め、推進することとする。

II 実施事項

1. 引越繁忙期における分散引越対策

(1) 全日本トラック協会

① 広報活動の推進

分散引越の周知に向けた広報活動を積極的に推進する。

② 関係団体への協力依頼

引越繁忙期において、経団連等の全国事業者団体に対し、分散引越へのご理解、ご協力を求めるチラシを配布し、協力を要請する。

③ 消費者への周知活動

引越事業者や消費生活センター等を通じ、消費者に対し、分散引越へのご理解とご協力を求めるチラシを「かしこい引越」、「標準引越約款のポイント」と併せて、配布することにより、引越繁忙期における分散引越の周知を図る。

④ ホームページへの掲載による啓発

引越繁忙期における混雑見込み状況を全日本トラック協会ホームページへ掲載することにより、一般消費者（引越利用者）に対する分散引越への協力を呼びかける。

(2) 都道府県トラック協会

① イベント等を通じた分散引越に係るPR活動

都道府県トラック協会が開催するイベントにおいて、一般消費者へ分散引越チラシを配布し、周知に努める。

また、都道府県の各商工会議所、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」への協力を呼びかける。

② その他のPR活動の推進

都道府県トラック協会が自らのホームページ掲載、チラシ配布、広告、TVラジオ等の広報媒体を通じたPR活動を推進する。

(3) 事業者

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. その他（消費者トラブルの防止に向けた事業者の取り組み）

(1) 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、標準引越運送約款について、引越利用者の理解不足によるトラブルが生じる懸念がある。

トラブルを未然に防ぐため、下見の実施、費用などの積算根拠をわかりやすく説明でき、客観的に説得力のある見積書の発行、標準引越運送約款の提示を徹底する。

(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、引越相談窓口となる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。さらに、万一、事業者の責任で荷物やその他のものを毀損した場合には、誠意を持って対応し、トラブルの防止及びお客様との信頼関係の強化に努める。

(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、次の項目について、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、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とともに緊急連絡先を明記する。
- ③ 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、常に近隣周辺への配慮を徹底する。

(4) 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 家電リサイクル法及び一般廃棄物の取扱いに関する対応
- 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

(5) 新型コロナウイルス感染症予防対策の徹底

全日本トラック協会が策定した「トラックにおける新型コロナウイルス感染症予防対策ガイドライン」等に基づき、新型コロナウイルスの感染拡大の防止に取り組むとともに、引越においては、お客様宅への訪問見積や引越作業を行うため、次の事項についても併せて取り組むように努める。

- ① 感染リスクを懸念する消費者等への配慮が重要であることを十分に理解する。
- ② 上記①の理由から、消費者等の自宅等を訪問する場合は、極力、事前に訪問の許可を得るよう努める。
- ③ 事前に許可を得ずにお客様の自宅等を訪問する場合は、インターホンやドア越しに、対面の許可を得たうえで面会する。
- ④ お客様と対面する場合は、直前に手指を消毒し、マスクやフェイスシールド着用を徹底する。可能であれば、お客様にもマスク等を提供し、着用を求める。また、なるべく向い合せや至近距離にならないよう注意する。
- ⑤ マスクやフェイスシールドを外した後は、手洗い、手指の消毒を徹底する。
- ⑥ 営業地域の感染状況や自治体の要請等に注意し、必要に応じて対応を検討する。

以上