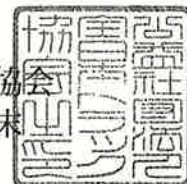




全ト協発第486号(輸)
平成28年12月9日

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 一夫



平成29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、当部会におきましては、平成29年11月28日開催「第42回 引越部会」において、平成29年の春の引越繁忙期対策について、別添のとおり「平成29年度 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。

各引越事業者におきましては、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項目を定めております。

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、春の引越繁忙期対策に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29年 引越繁忙期対策実施事項について

平成28年11月28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、平成29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. 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。

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. 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. 各種広報活動 利用者に対するPR活動の推進

(1) 引越繁忙期における分散引越対策

① ホームページにおける平成29年引越繁忙期混雑見込み情報

毎年全ト協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しているが、昨年度までの掲載内容を見直し、混雑状況を指数化した分かりやすい内容に変更する。

② 「分散引越にご協力を！」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にかかる協力をお願いするためのチラシを作成し、引越事業者や関係団体等を通じ、消費者に対して配布する。

(2) 引越安心マークのPR推進

① 各種イベント等における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、一般の来場者に対して、引越安心マークチラシ等の配布、ブース等の設置したPR活動を実施
(引越繁忙期終了後も、各トラック協会で開催するイベント等において配布)

② 引越優良事業者、各トラック協会による引越安心マークの積極的PR推進

i) 引越優良認定事業者による積極的なPRの推進(強化)

- ・車両への引越安心マークシールの貼付
- ・各社のHPやCM等における引越安心マークのPR

ii) 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)

③ メディア等を活用した積極的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) 羽田空港ターミナル手荷物受取所を活用したPR活動

④ 消費者向け啓発物の作成・配布

「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」を引越事業者、各トラック協会及び消費生活センターを通じて、必要に応じて消費者に配布する。また啓発物を全ト協ホームページに掲載する。

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

都道府県トラック協会、消費生活センター、ACAP(消費者関連専門家会議)、国土交通省、消費者庁等、関係先と連携し、引越輸送におけるサービス品質の向上及び引越安心マークにかかる認知度アップの諸施策を図る。

また、平成29年1～2月に、引越優良認定事業者を対象とした「お客様対応責任者研修会議」(研修会)を開催し、講師として消費者対応の専門家であるACAPから講師を招き、引越におけるトラブルを未然に防ぐための知識を深める。

以上