

令和7年 引越繁忙期対策実施事項について

令和6年12月13日

I. 目的

毎年3～4月には入学や就職、人事異動等により、引越各社における引越取扱件数が年間で最も集中する時期である。

この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も、本年の引越繁忙期対策においては標準引越運送約款（以下、「約款」という。）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、本年は、いわゆる「2024年問題」を迎え、その年度末である2025年3月において、ドライバーの拘束時間遵守の観点からも、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様に対しては、「分散引越」についてご理解及びご協力をいただくよう、以下の実施事項を定めて、全国的に推進することとする。

II 実施事項

1. 「分散引越」の推進

(1) 全日本トラック協会

① 広報活動の推進

全ト協広報紙「広報とらっく」を通じ、全会員に対し、「分散引越」の周知に向けた全国的な広報活動を推進する。

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。

⑤ インターネットを活用した周知

web検索サイトYahoo!に分散引越のバナー広告を掲載して、より広範囲な人々へ「分散引越」の周知を図る。

(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。

② 関係団体への協力依頼

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、「分散引越」への積極的なご協力を呼びかける。

③ 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 分散引越の周知活動

電話受付や下見、見積り時にお客さまに対し、「分散引越」のメリットを伝えるとともにPRに努める。

② 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、人員の確保に努める。

2. 消費者トラブルの防止に向けた取り組み

(1) 下見の実施、見積書発行、標準引越運送約款提示の徹底

事業者が下見、見積り時に全ト協が作成した「標準引越運送約款のポイント」を配布、活用することにより、引越利用者に対し約款を理解していただくよう努める。

トラブル等を未然に防ぐため、約款に基づく下見の実施、積算根拠を明記した見積書の発行、標準引越運送約款の提示を徹底する。

(2) 引越作業における破損等の事故防止の徹底

作業員は必ず、荷物を受け取る時に約款に基づく貴重品等の運送上特段の注意を要するものの有無等を申告していただくようお客様に求める。また、作業員全員で荷物の取扱いは「ぶつけない、落とさない、引きずらない、投げない」の4つを守り、荷物や家屋の破損等の事故防止を徹底する。

(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

お客様からの苦情のなかには、事業者への連絡がつかないことや対応の遅れなどの不備の指摘も多いことから、適正な対応と処理の迅速化を図るため、引越相談窓口となる連絡先を明確化し、二次クレームの防止に努める。また、事業者の責任で荷物やその他のものを毀損した場合に対しては、誠意を持って対応し、お客様との信頼関係の回復に努める。

(4) 近隣対応の強化

近隣とのトラブルを防止するため、次の項目を特に注意し、引越作業に努める。

- ① 引越開始前及び終了後における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 道路交通法令を遵守し、適正な場所に駐車する。また、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。

(5) 消費者関係法令の遵守

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個人情報の適切な管理による漏洩防止の徹底
- ② 家電リサイクル法及び一般廃棄物の取扱いに関する適切な対応
- ③ 特定商取引法に基づく契約書の発行等の適切な対応
- ④ 景品表示法に基づく適正な価格表示方法等の徹底
- ⑤ 消費者契約法に基づく契約内容の遵守