

# 令和6年 引越繁忙期対策実施事項について

令和5年12月6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、トラック運送業界の運転者及び引越にかかる作業員が慢性的に不足する状況において、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様に対しては、「分散引越」に対する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、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。

#### (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、引越利用者への約款の周知を図り、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

以上

2024年春、引越をご検討のお客様！

# 分散引越にご協力をおねがいします！

例年、3、4、9、10月の時期は引越のご依頼が集中します。特に3月から4月に集中することが例年のパターンから予想されます。加えて、最近の人手不足により、混み合う時期は「希望日にあう事業者が見つからない」など、ご希望に添えない場合もあります。トラブルのないスムーズなお引越のためにも、混雑時期を外したお引越をご検討下さいますようお願い・ご協力をお願い致します。



## 3月 2024年引越混雑予想カレンダー 4月

日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土
					1	2	1	2	3	4	5	6	
3	4	5	6	7	8	9	7	8	9	10	11	12	13
10	11	12	13	14	15	16	14	15	16	17	18	19	20
17	18	19	20	21	22	23	21	22	23	24	25	26	27
24/31	25	26	27	28	29	30	28	29	30				

特に混み合うことが予想されます

     特に混雑が予想されます
      混雑が予想されます
      やや混雑が予想されます

上記を参考に2月以前または5月以降のお引越しの検討をお願い致します

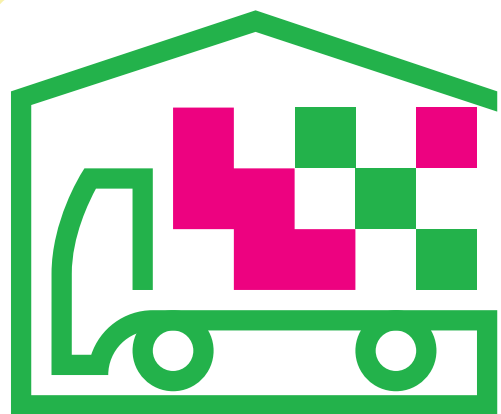


国土交通省



公益社団法人 全日本トラック協会

都道府県トラック協会



引越安心マーク

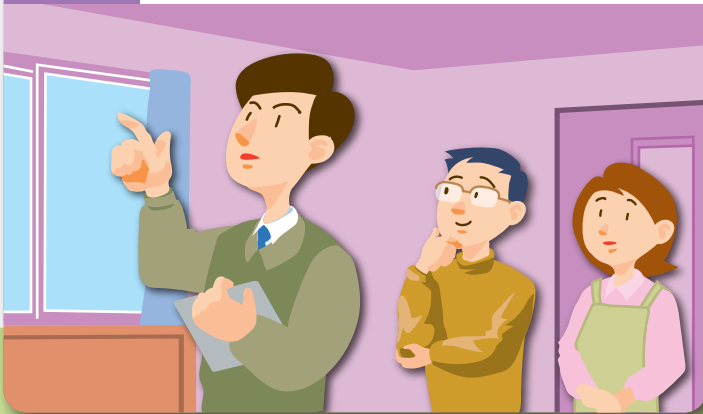
# 引越は 緑ナンバーのトラックで

人生のうちに何度もない引越だから、安心して納得のいく、いい引越をしてほしい。そんな思いから、引越におけるお客さまからの苦情トラブルを防ぐため、全日本トラック協会では、平成26年度に発足した引越事業者優良認定制度(引越安心マーク制度)により、講習会等を開催し、責任をもってお客さまに対応できる引越事業者を認定しています。引越安心マーク事業者は、お客さまの保護を目的として国が定めた「標準引越運送約款」に基づく、確かな引越作業の提供に努めています。

引越の  
ルール

## 1 しっかり下見

事前にお客様のお宅へお伺いし、荷物の量などから作業の段取りを提案します。



引越の  
ルール

## 2 きちんで見積り

下見に基づいた運賃・料金を提示します。契約の重要事項(約款)を説明します。



引越の  
ルール

## 3 確かな作業

建物や家具など適切な保護を行い、安全に運びます。



引越の  
ルール

## 4 お客様窓口を設置

万が一、トラブルがあった際ご相談を頂ける窓口を本社(本部)に設けています。



「引越安心マーク」は、(公社)全日本トラック協会が認定する引越優良事業者のマークです。下見・見積り・確かな作業など、「引越のルール」を守る事業者であることとしるしです。

詳しくは…

