

第1回「標準引越運送約款改正検討会」議事概要

日時：平成27年3月18日（水）15：00～16：30

場所：全日本トラック協会大会議室

議事：

1. 事務局より本検討会の座長を野尻委員にお願いしたい旨提案し、各委員の了承を得た。
2. 次に、本検討会の設置の趣旨・目的を事務局より説明した。
3. 次に、標準引越運送約款（以下単に「引越約款」という。）の改正要望について、全日本トラック協会から説明があった。

要望事項は、

- ① 標準引越約款第1条第1項の適用範囲に、「車両を貸し切ってする引越」に加え、「積合せ※（混載便、ただし特別積合せを除く）」による引越も対象に加える。※1台のトラックに複数の引越を輸送する積合せ
- ② 標準引越約款第3条第7項の申込者に対する見積書の記載内容の変更の有無等についての確認を、見積書に記載した荷物の受取日の「2日前までに」から「3日前までに」に見直しを行う。
- ③ 標準引越約款第21条第2項の解約手数料又は延期手数料を請求することができる日及び手数料の額の算定基準の見直しを行う。
- ④ 標準引越約款第25条第1項の責任の特別消滅事由と、同約款第27条第1項の時効の規定の関係が一般消費者には分かりづらい内容であるため、両条文を整理して分かり易くする。

本要望に対して、委員から次のような意見があった。

- 要望①のところで、「混載便。ただし、特別積合せ」を除くとしているが、消費者側からすると、積合せについては単身引越というもので、色々な会社があり、様々なサービスがあるという認識でしかない。

事業者としては、一つの車両に複数の引越を積合せで運ぶ「貸し切って行う混載便＝積合せ」の形態と、もう一つは特別積合せによるいわゆる「単身パック」と呼ばれるもので、宅配便のようにパッケージ化された商品として輸送する形態のもので、近くの営業所等で一旦積み替えて、大きなトラック等で長距離輸送を行い、再度引越先の近くの営業所で積み替えをして輸送する形態のものがある。

一つの車両で何人かの引越を積合せで輸送する形態のものに、標準引越約款を適用させることについては、消費者保護の観点から重要であると認識し

ている。

車両を乗り継ぐ形態の特別積合せについて対象から除かれている点については、標準引越約款では見積もりの部分等準拠しにくい事項もあるが、貸切混載便と単身パックの違いは、消費者にはわからないものであるため、併せて考えていければと思う。

- 特別積合せの場合、運行路線のネットワークを使用しており、標準運送約款を適用し、料金はパック料金を使用している。一方、一般の引越は見積書という形で積み上げ方式で行っており、異なる約款を適用している。

特別積合せについても引越約款を適用されるとなると、一部独自約款をつくるような形になるので、モデル約款のような形でご提示いただいて、特別積合せにも適用できるものを考えていただければと思う。

- 引越にかかる相談については、補償、クレーム処理、見積り、約束不履行、紛失といった順で多い。また、標準引越約款に規定されている以上のキャンセル料を請求されたという相談もある。

一方で消費者も約款等を十分見ないまま契約して事業者とトラブルとなるケースもある。契約に当たって消費者側にはきちんと約款等を読んでいただき、事業者は約款等の説明と約款に基づいた対応をしていただきたい。

今回の検討を踏まえて約款が変更等される場合は、消費者には変更内容についての周知を、事業者には約款を遵守すべき旨の周知を図っていただきたい。

- 要望③の解約手数料については、要望②の確認の時期と併せて考えていく必要があるが、実態を踏まえて検討していく必要がある。

そのため、実態を示す具体的な数値のデータや他の業態の約款の制度も参考としつつ、具体的な数字を次回検討会に提示してほしい。

- 解約手数料については、分かりにくいところがある。運賃と附帯作業料、実費も含めて区分が分かりにくい。各区分の金額の実態を調査し教えていただきたい。

- 見積もりのなかでは、運賃、実費（作業員料、段ボール費用等）、エアコンの取り付け取り外しなどの附帯作業の費用等の3本立てが実態。（作業員が一人来ただけであれば運賃の割合が高くなるし、家族の引越なら（作業員が）

5～6人来て附带作業等も多くなるため、運賃の割合が高くなる。そのバランスはケースバイケースである。

- 要望④については、約款の25条と27条が分かりづらいということなので、整理しなおして次回検討会に事務局より成文案を提示する。

- 標準運引越約款第22条において、荷物その他のものが滅失した場合等の挙証責任は事業者側に課せられているが、その立証がきちんとされていないことによるトラブルが多い。よって、約款に挙証責任というものをもっときちんと書き込むか、別途ガイドラインのようなものを設けて対応すべきではないか。

以 上

(文責：事務局)