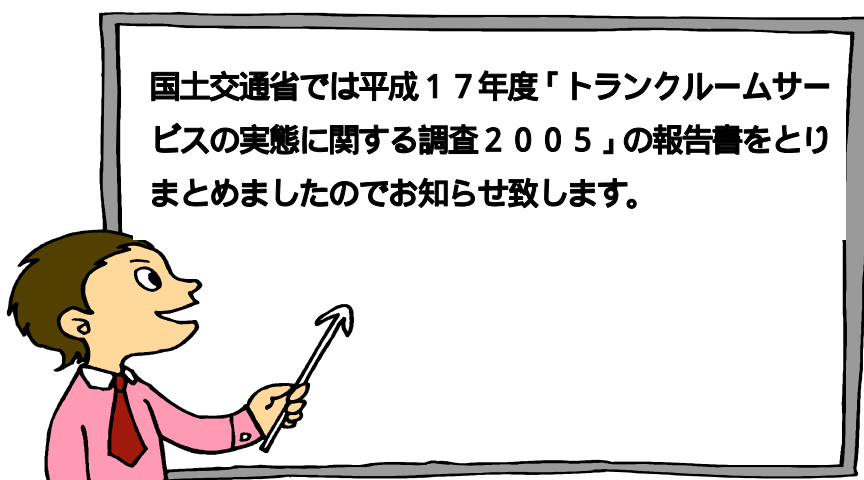


トランクルームサービスの実態に関する調査2005

平成18年6月19日



<問い合わせ先>
国土交通省総合政策局
貨物流通施設課 福原
Tel 代表:03-5253-8111
(内線 25343)
Tel 直通:03-5253-8296

本調査は、1.平成14年度調査データのアップデートと現状の分析、2.平成14年度調査における提言のフォローアップ、3.トランクルームサービス利用に関するトラブル事例の分析、4.トランクルームサービス利用に関する契約の在り方について、調査検討委員会において検討を行った結果、消費者保護の確保及びトランクルームサービスの健全な成長のために以下の新たな提言を行いました。

提言2005

1. トランクルームサービスの質の確保

トランクルーム事業者は、利用者の満足度を高めるよう、契約時にサービスの内容と品質に関して正確な説明を行うとともに、利用者に契約通りのサービス内容と品質を提供しなければならない。

2. 消費者センターとの連携強化、情報共有の充実

消費者センター等と国土交通省、地方運輸局、(社)日本倉庫協会及びレンタル収納スペース推進協議会との連携を一層強化するとともに、消費者センターとの情報の共有や意見交換等を積極的に図るべきである。

3. 倉庫業標準トランクルームサービス約款の見直し

倉庫業標準トランクルームサービス約款について、消費者保護の観点重視しつつ、長期の未引取貨物による事業者負担の軽減を図るため、未引取貨物の処分時期の短縮や、解約から寄託貨物の引取請求、未引取貨物の処分までの一連の手続きについて更に検証し、同約款の見直しを検討すべきである。

また利用者に対して契約内容のうち特に重要である事項及び特に正しく内容を把握しておくべき事項を「重要事項説明」とすることなどを、消費者保護の観点から約款の見直しの際に検討すべきである。

4. 非倉庫事業者の適切な契約締結とモデル約款の普及促進

消費者保護の観点から、非倉庫事業者は利用者と適切な契約を結ぶことが必要であるとともに、レンタル収納スペース推進協議会で制定された「レンタル収納スペースサービスモデル約款」が多くの非倉庫事業者において利用あるいは参考とされるよう、非倉庫事業者及び一般利用者に対して広く周知すべきである。

5. 仲介する関係者の倒産によるトラブルへの対応

トランクルームサービスを仲介する事業者の倒産等に起因するトラブルを回避するために、今後、国土交通省はトランクルームサービスについて仲介・あっせんを行う事業者及び事業者団体と情報交換を行い、対策を検討すべきである。

トランクルームサービスの実態に関する調査2005検討委員会

<敬称略・順不同>

座長	太田 和博	専修大学商学部教授
委員	阿部 三夫	阿部法律事務所弁護士
"	山上 紀美子	社団法人全国消費者生活相談員協会専務理事
"	鈴木 國泰	社団法人日本倉庫協会常務理事
"	早崎 俊介	三井倉庫株式会社ビッグバッグ営業推進室長
"	吉田 得生	押入れ産業株式会社常務取締役 レンタル収納スペース推進協議会事務局長
"	山口 裕視	国土交通省総合政策局貨物流通施設課長