

## 第2回「標準引越運送約款改正検討会」議事概要

日 時：平成29年11月15日（水）13：30～15：30

場 所：合同庁舎第2号館1階共用会議室5

議 事：

1. 積合せによる引越についての標準引越運送約款の適用の可否について
2. 解約・延期手数料について
3. その他

### 議題1. 積合せによる引越についての標準引越運送約款の適用の可否について

○この改正案の趣旨としては、単身世帯の増加等により引越1件あたりの規模が小さくなっており、1台のトラックを貸し切るには至らない規模の引越しも増えていることを踏まえ、こうしたものも含めて、消費者保護の観点からより手厚い規定となっている引越約款が適用されるようにしたらどうか、というもの。

ただし、ロールボックス等の定型の容器を用いて定額で運ぶ単身パックのような形態については、引越運送約款の適用関係が分かりにくくなるのではないかとのご意見を第1回の会議でも頂いていることや、見積りを行うまでもなく単位容器ごと価格が明確となっていることも踏まえ、ただし書きにおいて、単身パック等により引越運送約款を適用しない旨を、あらかじめ引越事業者が利用者に告知した場合には、引越運送約款を適用しない案としている。

### 議題2. 解約・延期手数料について

○消費者契約法第9条第1号ではキャンセル料を定めた条項について、個々の事業者の方が、実際にキャンセルに伴って生じる平均的な損害額を超えて収受できると定めた部分は無効であるということが書かれている。要するにキャンセル料は実際に生じる損害額の範囲内にしてくださいということが法律の要請であり、今回改定される標準引越運送約款においてもこの範囲内で変更することが求められる。損害額の範囲内ということになると、費用項目ごとに実際に生じる損害額を積み上げてキャンセル料を算出することが求められる。国が主導して作成する約款であり、消費者契約法の趣旨を踏まえてきちんと検証をする必要がある。

○平均的な損害額に関しては、資料3の3頁にアンケート調査の結果を載せているが、引越当日にキャンセルになった場合の損害は、運賃に関しては70%強、作業員料に関しては75%であり、これは事前に人員を確保する必要があり、直前にキャンセルになるとその損害をゼロにはできないためである。前日については運賃が37%、作業員料が36%。2日前については運賃が24%、作業員料が23%という数字になっている。こういった率も勘案しながら、他モードとのバランス、特に同じような形態である貸切バスの数字を踏まえて率を設定した。貸切バスに関しては14日前からキャンセル料が発生するが、引越事業においては実際に損失が発生する前々日、前日、当日を対象とする案としている。また、約款を適用する際には個別の事情もあるため、解約・延期手数料率については“〇〇%以内”としており、上限規定のようなものと考えられるのではないかと。

○運賃の10%又は20%という現行の解約・延期手数料率は他の商品・サービスでも全く見られない程低く設定されており引越事業者には厳しい規定となっている。その結果、標準引越運送約款の21条第3項の、解約手数料とは別に既に実施又は着手した附帯サービスに要した費用を収受することができるという規定により、様々な費用を収受しているということをよく聞く。

○人手不足が深刻となっているため、特に人件費に関しては繁忙期においては成約した時点で作業員を手配しなければいけないこともある。そのような状況の中、稀な話ではあるが当日搬出先で解約された場合、損害をカバーすることができないため、解約料はしっかり決めたほうが良い。

○今までの解約料の算定基準となっていた「運賃」は距離メーター等で大体相場はわかるが、今回の改正により料金についても算定基準となっている。料金は各事業者によって単価が異なるため、この差によって解約手数料が高額になってしまう等のトラブルも予想される。引越事業者においてはこの部分を明確に提示していくことが重要だと思う。

○標準引越運送約款第21条第3項において、解約手数料とは別に、既に実施又は着手した附帯サービスに要した費用を収受することができるという規定されており、そこで様々な費用を収受しているとのことだが、改正後の約款ではその幅は狭まるのか。元々どのようなものを附帯サービスとして考えていたのか。

○「附帯サービス」とは運賃の外側にあるものであり、例えば、引越作業においては荷物をA地点からB地点に運ぶだけではなく、開梱、部屋のクリーニング、ごみ捨て等を行うこともあるが、それらは運送の外側にあるサービスであり、引越運送約款における「附帯するサービス」に該当することとなる。現行の規定では第21条第3項においてどこまでを対象となるか曖昧だった部分もあるが、今後は、今回の改正の趣旨も踏まえて、第21条第3項で読むこととなる範囲についてもQ&A等で明確にしていきたい。

○近年はウェブ上で引越事業者を探す利用者が増えており、今まであまり無かったトラブルが多くなっているという話を聞く。例えば、利用者が細かい見積もりを受けず安い金額を提示する引越事業者に依頼し、当日になって荷物量が想定と異なり追加の運賃・料金を請求されるといったトラブルが多いため、今後はそのような引越事業者への対応も必要ではないか。

### 議題3. その他について

○第1回検討会において、荷物のき損・滅失に係るトラブルが発生した場合、現行の約款の規定消費者にとって必ずしもわかりやすい内容となっていないとの議論があったが、標準引越運送約款は現行の商法にあわせた規定となっているところ。現在、閣議決定された状態である改正商法案の第585条が時効の規定になるが、同条では「裁判上の請求がされない時は」と規定されているが、現行商法589条で準用されている566条においては「裁判上の請求がされない時は」とはなっていない。現行の商法に規定されていない言葉を約款上に盛り込むとかえって誤解が生じる可能性があるため、標準引越運送約款第25条の責任の特別消滅事由及び第27条の時効については改正せず、両条文の関係を解釈するようなものを用意することで対応したい。

○商法と異なる規定を置くことによる混乱を防ぐため、商法が改正された場合に約款の改正を検討することとし、現時点では標準引越運送約款第25条と第27条の関係性を解釈し周知するという方向で良いと思う。

○貨物利用運送事業法においても標準貨物自動車利用運送(引越)約款があり、基本的には標準引越運送約款と同内容となっているため、今回の検討会の議論を踏まえてほぼ同時期に同じような内容での変更をする方向で検討する。

以 上

(文責：事務局)