

トランクルームサービスの実態に関する調査 2005

報 告 書

平成18年3月

国 土 交 通 省

トランクルームサービスの実態に関する調査 2005
調査検討委員会 委員名簿

< 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

目 次

提 言 2005

- 1．トランクルームサービスの質の確保…………… 1
- 2．消費者センター相談員との連携強化、情報共有の充実…………… 2
- 3．倉庫業標準トランクルームサービス約款の見直し…………… 3
- 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…………… 5
- 5．仲介する関係者の倒産によるトラブルへの対応…………… 6

調 査

- ．調査の目的と内容…………… 8

- ．トランクルームサービスの推移と現状…………… 15

- ．調査結果のポイント

 - 1．平成14年度調査時の提言のフォローアップ…………… 17
 - 2．トランクルーム利用に関するクレームやトラブルの実態について…………… 21
 - 3．倉庫事業者による標準トランクルームサービス約款の改正ポイントの検討… 22
 - 4．非倉庫事業者の行うスペース貸しトランクルームサービスモデル約款の検討・24

- ．実態調査結果の概要

 - 1．事業者アンケート調査結果…………… 25
 - 2．利用者アンケート調査結果…………… 67
 - 3．クレーム等に関するヒアリング調査結果…………… 95

資料編

- ・倉庫業標準トランクルームサービス約款
- ・レンタル収納スペースサービスモデル約款
- ・トランクルームサービスの実態に関するアンケート調査票（倉庫事業者用）
- ・トランクルームサービスの実態に関するアンケート調査票（非倉庫事業者用）
- ・トランクルームサービスに関する利用者アンケート調査票

提言 2005

「トランクルームサービスの実態に関する調査 2005 調査検討委員会」は、トランクルームサービスの推移と現状、実態調査の結果等を踏まえて、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、以下のとおり提言する。

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。

消費者センターに問い合わせがあったトランクルームサービスに関するトラブルには、利用した物品にカビや汚損が生じたり、埃がかぶるなど品質面に関する内容が多く見受けられる。しかも、利用者は、倉庫事業者によるサービスと非倉庫事業者によるサービスに違いがあることを十分に認識していないケースが多い。

保管収納施設に対しては、利用者から、温度や換気、湿気など品質面に関する不満の声も聞かれる。

倉庫事業者の営むトランクルームでも、一部で品質面に関するクレームが聞かれるが、概ね必要とされるサービス水準に達していると考えられる。ただし、利用者の物品の保管責任を負うという観点から、倉庫事業者は現行のサービスレベルの維持、更なる向上に努めるべきである。

特に個人向けのサービスの割合が高い非倉庫事業者のサービスは、収納スペースの賃貸借であり、物品の管理は利用者の自己責任に委ねられてはいるが、そのスペースを利用した際の品質面の不満が少なくない。事業者としては、契約時にスペースの品質の程度に関して正確な説明を行うことが必要であるとともに、その品質を確実に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。

利用者からのトランクルームサービスに関する苦情や問い合わせは、まず消費者センターに寄せられる場合が多い。

しかし、苦情や問い合わせに応じる消費者センター等の相談員は、多種多様な業界に関する相談を受けており、その上、トランクルームサービスの内容が一様でないため、相談者に十分な情報提供ができていないケースが見受けられる。具体的には、倉庫事業者と非倉庫事業者のトランクルームサービスの違いや、倉庫事業者の認定トランクルーム制度や非倉庫事業者のレンタル収納スペース推進協議会の存在、協議会で推奨するマーク(物品を収納する為のスペースが安心・安全なサービスを提供できる施設であることを推奨したマーク)等について十分な理解がなされていない。

また利用者にも、倉庫事業者と非倉庫事業者のサービスや契約形態、物品の保管責任等の違いが、特に非倉庫事業者のサービス利用者に対し十分に周知されていない。また、契約の段階においても、契約内容についてあまり理解されていないなど、適切な情報提供がなされていないケースが散見されることが要因となり、クレームやトラブルにつながるケースが多い。

今後、消費者保護対策を強化する上で、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は、消費者センター等との連携を一層強化していくことが必要であるとともに、消費者センターの相談員との情報提供や意見交換の場を積極的に設置することが効果的であると考えられる。また、国土交通省、関係業界団体及び消費者センター等と協力して、相談員に対するトランクルームサービスの解説(マニュアル)等を作成することも有効と考えられる。

トランクルームサービスの違いや認定トランクルーム制度、協議会の存在等について、相談員の認知度が高まることにより、消費者センターから相談者に対してより適切なアドバイスが行われ、結果として認定トランクルームや協議会会員事業者の利用促進が図られ、利用者の適切なサービス選定につながることを期待できる。

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。

倉庫事業者によるトランクルームサービスについては、標準トランクルームサービス約款が昭和61年に制定され、消費者保護が図られてきたが、同約款が制定されて以来約20年の年月が経過していることから、平成14年度には、最近のトランクルームサービスの実態に即し幅広い観点からの同約款の見直し作業への着手について提言された。

(1) 未引取貨物の処分に係る内容についての見直し

最近の倉庫事業者によるトランクルームサービスの現場では、保管料の滞納などによる未引取貨物の処分について苦慮している実態が多く見受けられる。事業者からみた利用者とのトラブルも利用者の所在不明や引取拒否などによる料金の未回収が多く、弁護士への相談も未引取貨物に関する案件が多い。

未引取貨物を処分する場合は、同約款第25条より引取りの催告を行い1年経過することが必要であるが、現実には、1年経っても引き取られるケースは少なく、引取りがある場合は、3ヶ月以内になっているケースが多いことから、(社)日本倉庫協会からは、未引取貨物を処分するには引取りの催告から3ヶ月に見直すべきであるとの意見が出されている。

倉庫事業者にとっては、悪質な未引取貨物の処理が長期に渡ることにより、営業スペースが占有されることによる営業機会の損失や、処理に要する多大な労力が経営上の負担となっていることは否めない。このような負担があるため、消費者相手のトランクルームサービスを取り止め、法人向けサービスに特化してしまった事業者もある。

そこで、未引取貨物の処分時期については、消費者保護の観点重視しつつ、その期間の短縮の必要性と妥当性について検証し、同約款の見直しを検討すべきである。また、催告に要するまでの期間の明示、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等についても更に検証し、同約款の見直しを検討すべきである。

(2) 消費者保護の観点からの見直し

契約内容について事業者と利用者間で十分理解されていないことによるトラブルも少なくない。特に、インターネットで申し込むケースの増加に伴い、申し込みの取り消しや解約に関するトラブルが多く発生している。そこで、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や、未取引貨物の処分までの一連の手続き等を「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。なお、重要事項説明についての内容やひな型については、国土交通省や（社）日本倉庫協会等が協力して検討、作成することが望まれる。

また、約款については、利用者が理解しやすいよう平易な表現とすることも併せて検討すべきである。

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。

非倉庫事業者のトランクルームサービスは、賃貸借契約を結ぶ必要があるが、その契約が適切に行われていないことや、契約内容が明確でないことから、トラブルを招いているケースが少なくない。特に、インターネットで申し込むケースが今後増加することが予想されるので、申し込みの取り消しや解約に関するトラブルが多く発生することが懸念される。

非倉庫事業者が賃貸借契約に基づいて提供するサービスの多くが、倉庫事業者と同様にトランクルームという名称を用いている。このことは、利用者がサービスや契約内容の差異について正しく理解することの障壁となっていることも否めない。

レンタル収納スペース推進協議会では、消費者保護の観点から、平成17年4月に自主的に「レンタル収納スペースサービスモデル約款」を制定した。同モデル約款を利用することにより、サービスや責任の範囲が明確になり、利用者とのトラブルを未然に回避することも期待できることから、多くの非倉庫事業者による同モデル約款の利用あるいは参考使用が促進されるよう、非倉庫事業者及び利用者に対して広く周知することが望まれる。

契約内容について事業者と利用者間で十分理解されていないことによるトラブルも少なくない。そこで、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や、未取引貨物の処分までの一連の手続き等を「重要事項説明」とすることなどを、消費者保護の観点から同約款に明示することについての検討が望まれる。なお、重要事項説明の内容やひな型については、協議会等において検討、作成することが望まれる。

また、非倉庫事業者の業界団体として、レンタル収納スペース推進協議会が設立されているが、今後、この「レンタル収納スペース」という名称の普及が、利用者に対して正しくサービスの差異を理解させることに寄与するものと考えられる。

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。

近年は、引越サービスを行う運送事業者及びリフォームや住宅販売サービスを行う事業者等がトランクルームサービスを仲介する（以下、「仲介事業者」とする。）場合がある。こうした仲介事業者は、自社の提供するサービスの一環として、家財道具等の一時的な収納をサービスとして提供するケースが見受けられ、その受け皿にトランクルームサービスを利用している。

この場合、トランクルームサービスの仲介事業者が倒産等により所在が不明となり、物品が未引取となってしまうトラブルが近年増加している。トランクルームに収納している物品の本来の所有者は、仲介事業者に依頼した者であるが、トランクルームサービスとの契約者は仲介事業者であることから、物品の本来の所有者が直接トランクルーム事業者と交渉しても、問題が解決できないことが少なくない。この問題は、倉庫事業者、非倉庫事業者の双方共において生じている。

現在、仲介事業者は、非常に厳しい競争状態にあり、トランクルームサービスの仲介等付加価値をつけたサービスを提供する等サービスの多様化を図りながらも、今後も事業存続ができない事業者が生じる危険性は少なくないことから、上記のトラブルは今後も増加するものと思われる。

消費者保護の観点からみると、各種サービスに付随するサービス（付帯サービス）としてトランクルームが使用される場合に、利用者が陥りやすいトラブル及びその対処法について、広く周知することが重要である。

今後、このような仲介事業者の各業界団体と国土交通省が情報交換を行い、トランクルームの仲介・あっせんに関するガイドラインを作成する等の対策を検討するとともに、物品の本来の所有者がトランクルーム事業者と直接交渉して問題を解決できる枠組みをトランクルームサービス約款の中に規定する方向で同約款の改正を検討すべきである。

《提言の背景》

| まとめ・総括 | | 事業者アンケート調査の概要と問題点 | 利用者アンケート調査の概要と問題点 | ルーム実態の概要と問題点 | その他委員会での指摘事項等 |
|------------------------------|--|--|---|--|--|
| 1. トランクルームサービスの質の確保 | <p>倉庫事業者 非倉庫事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 保管収納施設に対しては、利用者から、温度や換気、湿気など品質面に関する不満の声も聞かれるため、利用者の満足度を高めるようサービスの品質向上に一層努めるべきである。 倉庫事業者の寄託契約のトランクルームサービスは、利用者の物品の保管責任を負うものである。従って、利用者との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。 特に個人向けのサービスの割合が高い非倉庫事業者のサービスは、契約時にスペースの品質の程度に関して正確な説明を行うことが必要であるとともに、その品質を確実に提供できるよう努める必要がある。 | <ul style="list-style-type: none"> 物品の破損やカビが生じた等のトラブルが倉庫事業者、非倉庫事業者とも数件発生。 倉庫業者であっても、「利用者による自己管理の方法をとっている」、「利用者の自己責任において収納作業を行う」、「保険に加入していない、利用者の判断にまかせている」、収納物の減失、毀損、変質等について「理由を問わず収納物品に対する一切の損害について賠償責任は負わない」との回答がある。 | <ul style="list-style-type: none"> 保管・収納施設（温度・湿度管理、防虫・防塵・妨磁性能）に関する不満度は、倉庫事業者の利用者は1%程度、非倉庫事業者の利用者で12%程度。 保管・収納物品の管理方法（管理人の有無、セキュリティ、出し入れのしやすさ）の不満度は、倉庫事業者の利用者で5%程度、非倉庫事業者の利用者で10%程度。 | <ul style="list-style-type: none"> 物品にカビや汚損等が派生したり、埃がかぶるなどの品質面でのトラブルが目立つ。 消費者センターでは、倉庫事業者によるサービスと非倉庫事業者によるサービスに違いがあることが必ずしも十分に認知されていないため、苦情の発生元がどちらのサービスかが把握されていないケースが多い。 | |
| 2. 消費者センター相談員との連携強化、情報共有の充実 | <p>倉庫事業者 非倉庫事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者センターの相談員との情報提供や意見交換の場を積極的に設置することが効果的であると考えられる。相談員の認知度が高まることにより、消費者センターからより適切なアドバイスが行われ、積極的に認定トランクルームや協議会会員事業者が紹介され、利用者の適切なサービス選定につながることを期待できる。 | | <ul style="list-style-type: none"> 実際の契約も「わからない」とする利用者が相当数にある（倉庫32%程度、非倉庫43%程度） | | <ul style="list-style-type: none"> 一般消費者からの苦情や問い合わせは、消費者センターに寄せられる場合が多い。それに応じる相談員は、サービスの違いや認定トランクルーム制度、レンタル収納スペース推進協議会の存在等について十分理解されていない。 |
| 3. 倉庫業標準トランクルームサービス約款の見直し | <p>倉庫事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 未引取貨物の処分時期については、消費者保護の観点を重視しつつ、その期間の短縮の必要性和妥当性について検証し、同約款の見直しについて検討すべきである。また、催告に要するまでの期間の明示、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等についても更に検証し、同約款の見直しについて検討すべきである。 消費者保護の観点から、利用者に対して重要かつ最低限知っておいてもらう契約内容や、未取引貨物の処分までの一連の手続き等の「重要事項説明」の必要性についても約款の見直しの際に検討すべきである。また、約款については、利用者が理解しやすくするよう平易な表現とすることも併せて検討すべきである。 | <ul style="list-style-type: none"> 「利用者の所在不明や引取拒否などによる料金の未回収」のトラブルが倉庫事業者で50%程度で発生。 | | <ul style="list-style-type: none"> 保証金に関するトラブル、延滞金、延滞時に関するトラブルが多く発生している。 インターネット上で契約を交すケースが増えている中で、契約の締結時期がお互いに理解できていないため、予約の取り消しや解約に関するトラブルが多く発生している。 | <ul style="list-style-type: none"> 未引取貨物を処分する場合は、同約款第25条より引取りの催告を行い1年経過することが必要であるが、現実には、引取りがある場合でもその多くは3ヶ月以内となっている。 未引取貨物の処理が長期に渡ることにより、営業機会の損失や、処理に要する多大な労力が経営上の負担となっている。 |
| 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 | <p>非倉庫事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 「レンタル収納スペースサービスモデル約款」を多くの非倉庫事業者において利用あるいは参考とすることが促進されるよう、広く周知することが望まれる。 「重要事項説明」を徹底することを同約款に明示することについての検討が望まれる。 「レンタル収納スペース」という名称がより普及されることが、利用者に対して正しくサービスの差異を理解させることに寄与するものと考えられる。 | <ul style="list-style-type: none"> 「利用者の所在不明や引取拒否などによる料金の未回収」のトラブルが非倉庫事業者でも62%程度で発生。 非倉庫では「料金の支払い遅延」も66%程度でトラブルとなっている。 | <ul style="list-style-type: none"> トランクルームサービスの差異（寄託契約と賃貸借契約）について、認知度が低く、契約書または約款があることは認識されているが、約款の内容の理解度は高くない（非倉庫事業者の利用者の18%が「あまり知らない」）。 | <ul style="list-style-type: none"> インターネット上で契約を交すケースが増えている中で、契約の締結時期がお互いに理解できていないため、予約の取り消しや解約に関するトラブルが多く発生している。 | |
| 5. 仲介する関係者の倒産によるトラブルへの対応 | <p>倉庫事業者 非倉庫事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 現在、トランクルームサービスを仲介する事業者は、非常に厳しい競争状態にあり、今後も事業存続ができない事業者が生じる危険性は少なくない。 消費者保護の観点からみると、消費者に対して、物品を預けることに第三者が関与することについて、その責任についての確認が重要であることの周知がまず必要である。 今後、このような仲介事業者の各業界団体と国土交通省がお互い情報交換を行い、トランクルームの仲介・あっせんに関するガイドラインを作成する等の対策を検討するとともに、トランクルームサービス約款の改正等での対応の可否についても検討すべきである。 | | | <ul style="list-style-type: none"> 引越事業者や住宅産業の事業者が倒産等により所在が不明となり、物品が未引取となってしまいうトラブルが見受けられる。 トランクルームに収納している物品の本来の所有者は、引越事業者や住宅産業事業者に依頼した者であるため、物品の本来の所有者が直接トランクルームと交渉しても、問題が解決できない。 | <ul style="list-style-type: none"> このような場合、当該引越事業者や住宅産業事業者は、いわゆる仲介業あるいは取扱業としての立場である。今後は、トランクルームサービスについても取扱業としての立場について責任の所在を明確にするような制度について検討することが望まれる。 |

調 査

．調査の目的と内容

1．調査の目的

現在トランクルームサービスについては、倉庫事業者により寄託契約に基づき責任を持って物品を保管するサービスと、非倉庫事業者により賃貸借契約に基づき保管責任を負わずに収納スペースを貸すサービスがあり、両者とも一般消費者を対象に広く利用されている。

国土交通省は平成14年度「トランクルームサービスの推進と消費者保護に関する調査」を行い、トランクルームサービスの現状等を調査し、1．情報提供の充実（倉庫事業者のサービスと非倉庫事業者のサービスの違いについて）、2．トランクルームという名称の在り方についての検討、3．紛らわしい行為の防止、4．認定トランクルーム制度の周知、5．トラブルへの対応、6．利用者へのニーズに応じたサービスの提供について提言を行った。

現在、土地及び建物を所有していれば比較的容易にトランクルームサービスを開始できることから、非倉庫事業者によるトランクルームサービスへの参入が増加傾向にあり、これに伴い利用者とのトラブルが後を絶たず、国土交通省への問い合わせ等が年々増加している。また、倉庫事業者による標準トランクルームサービス約款については、昭和61年の制定より20年近く経っており、現状に則した内容への見直しの必要性が出てきている。

従って、今般、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年度調査における各提言に対するフォローアップと問題点の整理、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．倉庫事業者による標準トランクルームサービス約款の改正ポイントの検討、5．非倉庫事業者の行うスペース貸しトランクルームサービスモデル約款の検討を行うこと等を主要な調査事項とし、今後のトランクルームサービス全体の在り方を具体的に検討することとする。

2．調査内容

(1) 平成14年度調査データのアップデートと現状の分析

事業者及び利用者アンケート調査により、倉庫事業者及び非倉庫事業者によるスペース貸しトランクルームサービスの実態を把握した。

○トランクルームサービスの事業規模（平成14年度調査のアップデート）

倉庫事業者によるトランクルームサービスの事業者数、営業所数、売上高の推移（認定事業者数、認定営業所数）

非倉庫事業者によるトランクルームサービス（レンタル収納スペースサービス）の

事業規模の推計

トランクルームサービスのマーケット規模の推計

非倉庫事業者及び倉庫事業者によるスペース貸しトランクルームサービスの実態把握（平成14年度調査のアップデート）

サービス内容について

- ・トランクルームの施設の形態
- ・サービス名称
- ・トランクルームサービスの営業形態、契約形態、料金体系
- ・利用状況（件数、売上高）
- ・内容物の確認の有無
- ・広告宣伝方法（パンフ、インターネット等）
- ・認定マーク等の利用状況

等

保管・管理の状況について

- ・営業日時
- ・管理人の有無、警備体制
- ・相談内容、苦情内容
- ・保管・収納物品の減失、毀損、変質等に対する賠償責任
- ・保険等の加入状況

等

トラブルの発生について

- ・サービス相談窓口、苦情窓口の設置の有無、
- ・相談内容、苦情内容

等

トランクルームサービス利用者の利用状況やニーズ等に関する現状の把握

利用状況

- ・理由
- ・事業者選定理由
- ・利用品目 等

サービスに対する評価

- ・保管満足度
- ・料金について

トラブルについて

(2) 平成14年度調査における各提言に対するフォローアップと問題点の整理

事業者及び利用者アンケート調査結果及び関係機関へのヒアリング調査、その他情報収集により、平成14年度調査における各提言に対する現状のフォローアップと問題点について整理した。

情報提供の充実

- ・倉庫事業者と非倉庫事業者のトランクルームサービスの相違、サービスの内容、契約形態等について、十分なPRが必要

【チェック内容・方法】

事業者及び利用者アンケートの分析

事業者によるパンフレット、ホームページ等によるPRの状況

国及び業界団体によるPRの状況(日倉協、レンタル収納スペース推進協議会等)

国土交通省(地方運輸局含む)、消費者センター等への苦情内容によるチェック

トランクルームという名称の在り方についての検討

- ・倉庫業法の改正により、認定トランクルーム制度が法制化され、倉庫事業者においては、認定トランクルーム以外は認定トランクルームの名称を使用してはならない。
- ・ただし、非倉庫事業者が提供するサービスまで、「トランクルーム」という名称を用いることまで法律で禁止しているわけではない。
- ・「レンタル収納スペース推進協議会」による新たな名称の普及も考えられる。

【チェック内容・方法】

事業者及び利用者アンケートの分析

日本倉庫協会、レンタル収納スペース推進協議会及び各事業者による活動状況(マークの付与)

国(地方運輸局含む)、消費者センター等への苦情内容によるチェック



物品を収納する為のスペースが、安心・安全なサービスを提供できる施設であることをレンタル収納スペース推進協議会が推奨したマーク

紛らわしい行為の防止

- ・非倉庫事業者によるトランクルームサービスについては、あたかも非倉庫事業者が保管責任を負うかのような文言を用いて広告等を行っている例が見受けられる。
- ・改正倉庫業法では、誤認を生むような表示、広告等の是正措置を命じることができる旨の規定（倉庫業法第25条の10）が設けられた。
- ・今後は非倉庫事業者も自らの提供するサービスの実態について正確に消費者に伝えることが必要。

【チェック内容・方法】

事業者及び利用者アンケートの分析

広告内容・表現のチェック

日本倉庫協会、レンタル収納スペース推進協議会及び各事業者による活動状況（マークの付与）

国土交通省（地方運輸局含む）消費者センター等への苦情内容によるチェック

認定トランクルーム制度の周知

- ・国土交通省及び地方運輸局等において、認定トランクルーム制度の周知・普及を図るとともに、紛らわしい名称を使用している実態がある場合には、こうした行為を行わないように指導を徹底する等厳しく臨む必要があることはいうまでもない。

【チェック内容・方法】

事業者及び利用者アンケートの分析

国土交通省及び地方運輸局等における指導状況（紛らわしい実態の発生の有無や程度の確認）及び対策についてヒアリング

国土交通省（地方運輸局含む）消費者センター等への苦情内容によるチェック

トラブルへの対応

1) 相談の窓口の設定

- ・既に、一部の地方運輸局や関係団体において、消費者のための相談の窓口が設置されているところではあるが、残念ながら消費者にまだまだ十分に活用されていないのが現状である。
- ・また、新たな相談窓口の設置についても検討すべきである。
- ・国及び関係団体と消費者センターとの有機的な連携の確立に努めるべきである。

【チェック内容・方法】

事業者及び利用者アンケートの分析

相談窓口の設置状況、利用状況

国土交通省（地方運輸局含む）及び関係団体と消費者センターとの交流の実態

国土交通省（地方運輸局含む）、消費者センター等への苦情内容によるチェック

2) 標準トランクルームサービス約款の見直し

・標準トランクルームサービス約款は昭和61年に制定されて以来20年近く経過している。したがって、国及び関係団体が協力して実態を踏まえた幅広い観点から同約款の見直し作業に着手することが望ましい。

3) 非倉庫事業者のサービスに係る対応

・消費者保護に関しモデル約款や自らのサービスに適合する保険のあり方などを含む具体的な方策についても協議会の場で検討することが望ましい。

利用者ニーズに応じたサービスの提供

- ・倉庫事業者及び非倉庫事業者は、自らのサービス内容に関する利用者のニーズを十分に把握するとともに、それぞれのサービス内容に関し不足するところを補完するという観点からその改善に積極的に取り組むべきである。
- ・具体的には、例えば、倉庫事業者によるサービスについては、営業日数、営業時間を弾力化することやトランクルームの立地場所等についても検討すべきである。
- ・非倉庫事業者によるサービスについては、消費者保護の観点からサービスの向上に関係者が協力しながら進めていくべきである。

【チェック内容・方法】

倉庫事業者による営業日数、営業時間を弾力化することやトランクルームの立地場所等の検討状況について事業者及び利用者アンケートにおいて分析
アンケートにおいて非倉庫事業者によるサービス提供状況の確認
国土交通省（地方運輸局含む）、消費者センター等への苦情内容によるチェック

(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

相談件数の推移を把握するとともに具体的事例を分析し、利用者側、事業者側、行政側の問題点を探った。

【チェック内容・方法】

大都市の消費者生活総合センター、国交本省、地方運輸局へのヒアリング及び情報収集

(4) 倉庫事業者による標準トランクルームサービス約款の改正ポイントの検討

事業者・利用者アンケート結果、消費者生活総合センター等へのヒアリング内容及び日本倉庫協会において約款の検討状況を分析し、倉庫事業者による標準トランクルームサービス約款の改正ポイントについて検討した。

(5) 非倉庫事業者の行うスペース貸しトランクルームサービスモデル約款の検討

事業者・利用者アンケート結果及び消費者生活総合センター等へのヒアリング内容を分析し、非倉庫事業者によるスペース貸しトランクルームサービスモデル約款の制定について検討した。

3. 調査の方法

(1) 既存資料、インターネット等による情報収集

特にトランクルームサービスの実態やサービス提供事業者のサービス内容のPR方法等に関して、既存資料やインターネット、タウンページ等による情報収集を行った。

(2) アンケート調査

倉庫事業者、非倉庫事業者及びトランクルーム利用者(消費者)に対し、サービス実態を把握するためにアンケート調査を実施する。

倉庫事業者

対象数：419社

抽出元：日倉協名簿(認定トランクルーム事業者を含む)

国土交通省からの情報

調査方法：郵送による発送・回収

調査時期：平成18年2月上～中旬

非倉庫事業者

対象数：844社

抽出元：レンタル収納スペース推進協議会メンバー事業者

インターネットによるサービス提供事業者の検索

電話帳等によるサービス提供事業者の検索

調査方法：郵送による発送・回収

調査時期：平成18年2月上～中旬

トランクルーム利用者(消費者)

対象数：1,490件(倉庫系950件、非倉庫系590件)

抽出元：日倉協からの紹介20社

レンタル収納スペース推進協議会メンバー事業者等からの紹介12社

調査方法：上記各事業者から利用者50件に調査票を配布していただき、郵送により回収。

調査時期：平成18年2月上～中旬

(3) ヒアリング調査

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を行うため消費者生活セン

ター等へヒアリング調査を実施した。

調査対象：東京都消費者生活総合センター、かながわ消費者生活総合センター、埼玉県消費者生活総合センター、国土交通省（地方運輸局含む）等

調査時期：平成18年1月～2月

（４）委員会の設置

学識経験者、倉庫事業者、非倉庫事業者、倉庫事業者関係団体、非倉庫事業者関係団体、消費者団体、関係行政等による調査検討委員会を設置し、調査内容や調査結果、とりまとめ内容等について意見を求めるものとした。

４．調査スケジュール

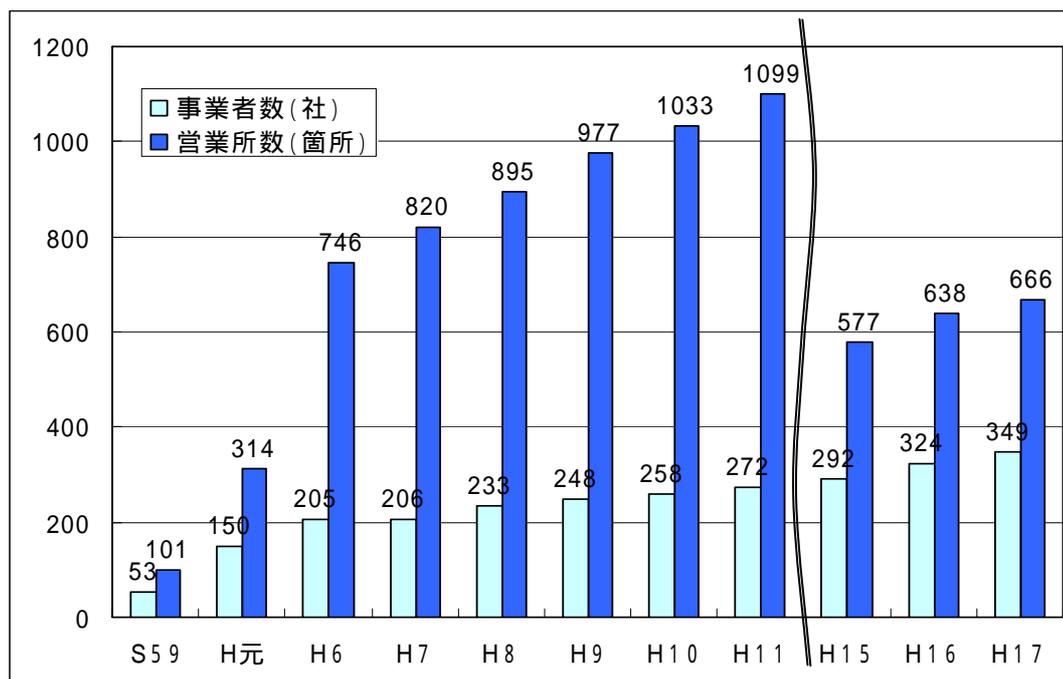
| 17年度 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 |
|--|-----|-------|----|------|------|
| 調査内容 | | | | | |
| 調査内容の検討 | — | | | | |
| トランクルームサービスの現状 | — | — | | | |
| 既存資料、インターネット等による情報収集 | — | — | | | |
| 非倉庫事業者及び倉庫事業者によるスペース貸しトランクルームサービスの実態把握 | | | — | — | |
| アンケート調査の実施・分析 | | | — | — | |
| ヒアリング調査の実施・分析 | | | — | — | |
| 平成14年度調査における各提言に対する現状のフォローアップと問題点の整理 | | | — | — | |
| 非倉庫事業者によるスペース貸しトランクルームサービス標準約款の制定の検討 | | | | — | — |
| 倉庫事業者による標準トランクルームサービス約款の改正ポイントの検討 | | | | — | — |
| 報告書の作成 | | | | | — |
| 委員会の実施 | | 12/20 | | 2/28 | 3/30 |

．トランクルームサービスの推移と現状

1．倉庫事業者のトランクルームサービス事業者数及び営業所数

倉庫業のトランクルームサービス事業者数は、平成 17 年で 349 社、営業所数が 666 ヶ所となっている。平成 15 年以降、事業者数、営業所数とも増加している。

倉庫事業者のトランクルームサービス事業者数及び営業所数の推移

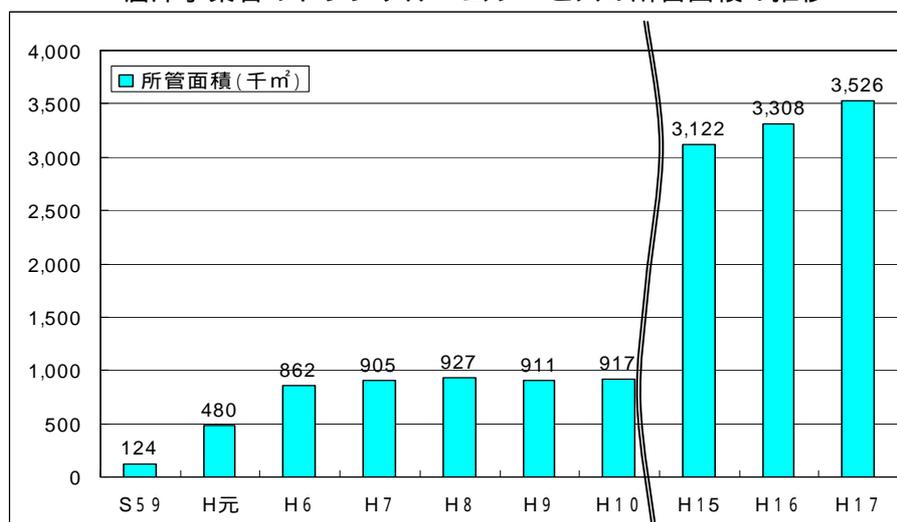


- 注 1：上記データ中、S59 年度及びH元年度の数値については、トランクルームサービス実態調査（国土交通省総合政策局）による。
- 2：H6 年から H11 年までの事業者数及び営業所数は認定事業者数及び認定営業所数である（国土交通省総合政策局資料による）。
- 3：H15 年から H17 年までの事業者数及び営業所数は認定以外を含む事業者数及び営業所数である（国土交通省総合政策局資料による）。
- 4：H14 年に倉庫業法が許可から登録に改正されたことから、許可事業者を登録事業者に移行する際、既にトランクルームを行っていない営業所を整理した関係で H15 年度営業所数が減少している。

2. 倉庫事業者のトランクルームサービスの所管面積

倉庫業のトランクルームサービスの所管面積は、平成 17 年で 3,525,992 m²となっており、平成 15 年以降、所管面積は増加している。

倉庫事業者のトランクルームサービスの所管面積の推移



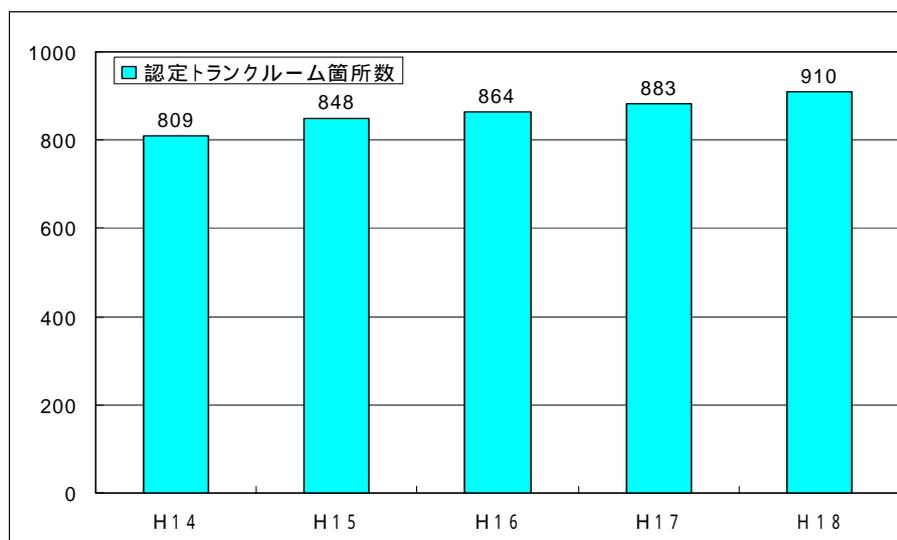
注 1：上記データ中、S 59 年度及び H 元年度の数値については、トランクルームサービス実態調査（国土交通省総合政策局）による。

注 2：H 15 年から H 17 年までの所管面積は認定以外を含む（国土交通省総合政策局資料による）。

3. 倉庫業法に基づく認定トランクルームの箇所数

倉庫業法に基づく認定トランクルームの箇所数は、平成 18 年で 910 ケ所となっている。平成 15 年以降、認定トランクルームの箇所数は増加している。

倉庫業法に基づく認定トランクルームの箇所数の推移



注：国土交通省総合政策局資料による

．調査結果

1．平成14年度調査時の提言のフォローアップ

本年度調査を実施した事業者アンケート調査結果、利用者アンケート調査結果、クレーム等の実態を把握するヒアリング調査等をもとに、平成14年度調査時の提言についてのフォローアップを、以下のように整理した。

(1) 情報提供の更なる充実

トランクルームサービスには、倉庫事業者及び非倉庫事業者が提供するサービスがあるが、その内容や契約形態の相違に関し、利用者が十分に理解していないことから、情報提供の充実が課題であった。

倉庫事業者団体である(社)日本倉庫協会では、倉庫事業者によるトランクルームサービスに関するパンフレットを作成したり、ホームページでトランクルームサービスを利用するポイントや認定トランクルームの説明、トランクルーム事業者の検索システム等の情報提供、PRを行ってきた。

また、非倉庫事業者では、レンタル収納スペース推進協議会を設立し、ホームページ等を開設し、レンタル収納スペースサービスに関する消費者への情報提供、PRを行ってきた。

事業者においても、新聞や電話帳等への広告、ホームページ等により情報発信がなされているものの、一部では十分な情報提供がなされていないところも散見される。

しかし、倉庫事業者によるサービスは寄託契約に基づき倉庫事業者が利用者の物品の保管責任を負うものであること、非倉庫事業者によるサービスは、賃貸借契約に基づき非倉庫事業者が利用者に対してスペースを提供するだけであり、物品の管理は利用者の自己責任に委ねられるという違いが、特に非倉庫事業者のサービス利用者で十分に周知されていない。また、契約の段階においても、利用者に対してサービスの内容や契約形態等契約内容についてあまり理解されていない、適切な情報提供がなされていないケースが散見されるため、クレームやトラブルに繋がるケースが多い。

従って、事業者及び業界団体は、引き続き特に消費者一般に対して、倉庫事業者と非倉庫事業者のサービスの差異や、契約内容等について十分な周知、PRを更に充実させることが必要である。事業者はサービスを提供する際、利用者に対しより一層、事前事後の十分な説明を行う努力が必要である。

(2) トランクルームという名称の在り方の検討

トランクルームという名称は、既に一般名詞化しているため、倉庫事業者及び非倉庫事業者が提供するサービスは、ともにトランクルームという名称を使用することについては容認されている。

ただし、非倉庫事業者が賃貸借契約に基づいて提供するサービスの多くが、同じトランクルームという名称を用いているため、利用者がサービスや契約内容の差異について正しく理解することの障壁となっていることも否めない。

非倉庫事業者の業界団体として、レンタル収納スペース推進協議会が設立されているが、設立からまだ日が浅いことから、一般消費者への認知度が低いため、今後この「レンタル収納スペース」という名称がより普及されることが、消費者一般に対して正しくサービスの差異を理解させることに寄与するものと考えられる。

(3) 紛らわしい行為の防止

非倉庫事業者によるトランクルームサービスについては、物品の管理が利用者の自己責任に委ねられているにもかかわらず、あたかも非倉庫事業者が保管責任を負うような文言（例えば、「責任を持ってお預かりいたします」、「安心確実に保管します」等）を用いて、ホームページや電話帳、タウンページ等で広告等を行っている例がまだ見受けられる。また前後に修飾語等がなく「保管」、「お預り」という文言が使われている例も見受けられる。

利用者はトランクルームを探す際、N T Tのタウンページで最寄りの事業者を探す傾向にある。そこで国土交通省よりタウンページ作成事業者であるN T T番号情報(株)に協力依頼をし、タウンページにおけるトランクルームについて以下の改善を行ってもらった。

電話帳広告掲載基準の新設

「認定トランクルーム」「優良トランクルーム」「責任を持ってお預かり」等などの文言及び認定マークに使用については、倉庫業法第3条の登録を受けた倉庫事業者のみが使用できることから、電話帳への広告掲載申請者が上記文言等を使用した広告を申請してきた場合は、N T T番号情報(株)は地方運輸局に同法第3条の登録を受けた倉庫事業者であるかを確認する。

タウンページ職業分類の新たな区分け

トランクルーム利用者の混乱をなくすために、タウンページ職業分類において「倉庫業が行うトランクルーム」と「レンタル収納スペーストランクルーム」に区分けを順次行うこととした。

なお、最近では、タウンページ以外にもインターネットでトランクルームサービスを探す利用者が少なくない。インターネット上ではトランクルームサービスを検索するサイト等があるが、そのサイトにおいても倉庫事業者と非倉庫事業者のサービスの差異が区分されていないケースが見受けられる。

そこで、非倉庫事業者においては、今後もサービス内容等について正確に情報提供を行うよう努めることが必要であり、協議会等においても、消費者一般に加えて、協議会会員以外の非倉庫事業者に対しても、然るべき情報発信機能が発揮されることが期待される。

また、国土交通省及び地方運輸局においても、引き続き非倉庫事業者に対し、消費者を誤認させる行為を行わないように指導を徹底することが必要である。

(4) 認定トランクルーム制度の周知

消費者保護の推進の観点から、倉庫事業者のトランクルームサービスに対して設けられた認定トランクルーム制度については、倉庫事業者及び非倉庫事業者のサービス利用者ともに認知度は高くない。

今後も引き続き、国土交通省及び地方運輸局において、認定トランクルーム制度の周知、普及を図ることが必要である。特に消費者一般に対して周知、普及を図ることが必要であり、そのためには、消費者センターや消費者団体等に対する情報提供が効果的と考えられる。そこで、行政機関及び業界団体からも、消費者センターや消費者団体等との連携を強化し、パンフレット等の配布等による情報提供をより積極的に行っていくことが望まれる。

また、認定トランクルーム事業者では、倉庫業法に基づく告示に定めるマークを掲示するなどして、自らのサービスが高品質であることを更にPRすることが望まれる。ただし、認定トランクルーム事業者であっても、保管品に汚損等が発生するなどのトラブル例が見受けられる。認定トランクルームの品質の維持、向上が必要であり、事業者の自助努力に加えて、国土交通省及び地方運輸局におけるチェック体制を強化することが必要である。

現在、倉庫事業者の全てのトランクルームサービスが認定を受けるにまでは至っていない。利用者保護の観点から、より積極的に認定トランクルームを申請、取得させるようPRあるいは指導していくことが望まれる。

(5) トラブルへの対応（相談窓口の設定）

トランクルームサービスに関するトラブルについては、関係各所において相談窓口を設置するなど適切な苦情処理体制を確立すべきとされているが、倉庫事業者、非倉庫事業者とも相談窓口を設置していない（明示していない）実態がまだ見受けられる。まず、倉庫事業者、非倉庫事業者に関わらず、相談窓口を設置し、それを明示するなど適切な苦情処理体制を確立すべきである。国土交通省や地方運輸局、（社）日本倉庫協会及びレンタル収納スペース推進協議会からも、各サービス事業者に対して、相談窓口の設置による適切な苦情処理体制の確立について指導に努めるべきである。

また、地方運輸局や事業者団体にも相談窓口が設置されているが、特に一般消費者におけるトラブルやクレームの多くは、消費者センターや消費者団体に問い合わせがあるケースが多い。

従って、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していくことが必要である。これによって、相談窓口の機能がより発揮されるものと考えられる。

14年度調査時の提言のフォローアップ

| 項目 | まとめ・総括 | 事業者アンケート調査の概要と問題点 | 利用者アンケート調査の概要と問題点 | ルーム実態の概要と問題点 | その他委員会での指摘事項等 |
|----------------------------|---|---|---|---|---|
| 1. 情報提供の充実 | <p>倉庫事業者 非倉庫事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 倉庫事業者と非倉庫事業者のサービスの内容がまだ理解されていない。ともに、特に消費者一般に対して、倉庫事業者と非倉庫事業者のサービスの差異や、契約内容等について十分な周知、PRを更に充実させることが必要。 サービスを提供する際、利用者に対しより一層、事前事後の十分な説明を行う努力が必要。 | <ul style="list-style-type: none"> 契約時に口頭のみでの説明の実態が倉庫事業者で12%程度、非倉庫事業者で6%程度ある。 | <ul style="list-style-type: none"> 非倉庫事業者のトランクルームサービス利用者でも「倉庫業法の登録をしている倉庫」を利用しているとの回答が30%程度ある。 | <ul style="list-style-type: none"> 消費者センターに「トランクルームを紹介して欲しい」といった問い合わせがある。 | |
| 2. トランクルームという名称の在り方についての検討 | <p>非倉庫事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 今後「レンタル収納スペース」という名称がより普及されることが、消費者一般に対して正しくサービスの差異を理解させることに寄与するものと考えられる。 | <ul style="list-style-type: none"> 非倉庫事業者で提供しているサービスの名称は「トランクルーム」が最も多く、「レンタル」が続くが「保管・収納」という文言の場合もある。 | | | |
| 3. 紛らわしい行為の防止 | <p>非倉庫事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> サービス内容等について正確に情報提供を行うよう努めることが必要であり、協議会等においても、消費者一般に加えて、協議会会員以外の非倉庫事業者に対しても、然るべき情報発信機能が発揮されることが期待される。 国土交通省では、タウンページ作成事業者であるNTT番号情報(株)に協力依頼をし、「電話帳広告掲載基準の新設」及び「タウンページ職業分類の新たな区分け」(タウンページ職業分類において「倉庫業が行うトランクルーム」と「レンタル収納スペーストランクルーム」に区分け)を順次行うこととした。 国土交通省及び地方運輸局においても、引き続き非倉庫事業者に対し、消費者を誤認させる行為を行わないよう指導を徹底することが必要である。 | <ul style="list-style-type: none"> 電話帳やインターネットでの広告・宣伝が多く利用されている。 | | | <ul style="list-style-type: none"> 非倉庫事業者が、「責任を持ってお預かりいたします」、「安心確実に保管します」等)を用いて、ホームページや電話帳、タウンページ等で広告等を行っている例が見受けられる。「保管」、「お預り」という文言が使われている例も見受けられる。 |
| 4. 認定トランクルーム制度の周知 | <p>倉庫事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 今後も引き続き、国土交通省及び地方運輸局において、特に消費者一般に対して認定トランクルーム制度の周知、普及を図ることが必要である。行政機関及び業界団体からも、消費者センターや消費者団体等との連携を強化し、情報提供をより積極的に行っていくことが望まれる。 認定トランクルーム事業者では、自らのサービスのPRが望まれる一方で、認定トランクルームの品質の維持、向上が必要。 利用者保護の観点から、より積極的に認定トランクルームを申請、所得させるようPRあるいは指導していくことが望まれる。 | <ul style="list-style-type: none"> 倉庫事業者でも認定申請を行う予定はないとの回答がある。 | <ul style="list-style-type: none"> 認定トランクルームの認知度は、倉庫事業者の利用者で28%程度、非倉庫事業者の利用者で3%程度。 | <ul style="list-style-type: none"> 認定トランクルームでカビが発生するなどの問題が一部で発生。 | <ul style="list-style-type: none"> 消費者センターでは、認定トランクルーム制度について必ずしも理解されていない。 |
| 5. トラブルへの対応(相談の窓口の設定) | <p>倉庫事業者 非倉庫事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談窓口を設置していない(明示していない)実態がまだ見受けられる。倉庫事業者、非倉庫事業者に関わらず、相談窓口を設置し、それを明示するなど適切な苦情処理体制を確立すべきである。 特に一般消費者におけるトラブルやクレームの多くは、消費者センターや消費者団体に問い合わせがあるケースが多い。従って、消費者センター等と国土交通省、地方運輸局、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していくことが必要である。 | <ul style="list-style-type: none"> 非倉庫事業者において「窓口やスタッフは配置していないが、配置場所以外の場所で電話で対応している」ケースが3割前後で見られる。 | | <ul style="list-style-type: none"> 相談窓口がない、相談窓口が不十分なことによるクレーム及び事後対応が十分でないことでのクレームあり。 | <ul style="list-style-type: none"> 消費者センターの相談員では、トランクルームのサービスの違い等について、十分理解されていない。 |

2. トランクルーム利用に関するクレームやトラブルの実態について

クレームやトラブルについて、地方運輸局と消費者センター等に対して実施した調査結果、及び事業者、利用者に対するアンケート調査結果から整理する。

(1) クレームやトラブルの発生状況について

トランクルームサービスに関するクレームやトラブルの発生状況については、地方運輸局への問い合わせは全国でも年間に数件程度と少ない。

消費者センター等への問い合わせは、首都圏の他の県に比べて、特に事務所や人口がより集中しており、事業者によるサービスも多いとみられる東京都で多くなっている。

(2) クレームやトラブルの内容について

ヒアリング調査結果からのクレームやトラブルの内容についてみると、「物品にカビや汚損等が派生したり、埃がかぶる」などの品質面でのトラブルが目立つ。認定トランクルームでカビが発生するなどの問題も一部で発生している。

また、保証金に関するトラブル、延滞金、延滞時に関するトラブルが多く発生している。特に近年は、インターネット上でトランクルームサービスの情報を入手し、契約もインターネットを通じて交すケースが増えている。このような場合、契約の締結時期がお互いに明確でないため、実際に使用を開始する前の予約の取り消しや解約に関するトラブルが多く発生している。

一方、引越事業者や住宅産業の事業者が倒産等により所在が不明となり、物品が未引取となってしまうトラブルが近年増加してきている。これは、トランクルームに収納している物品の本来の所有者は、引越事業者や住宅産業事業者に依頼した者であるため、物品の本来の所有者が直接トランクルームと交渉しても、問題が解決できないといったことでのトラブルである。

なお、消費者センターでは、倉庫事業者によるサービスと非倉庫事業者によるサービスに違いがあることが必ずしも十分に認知されていないため、苦情の発生元がどちらのサービスかが把握されていないケースが多い。これは今後の課題といえよう。

また、事業者アンケート調査で事業者サイドからの問題点についてみると、「利用者の所在不明や引取拒否などによる料金の未回収」のトラブルが大半を占めている。現在の標準トランクルームサービス約款では、引取りの催告から1年間は寄託物品を処分できないこととなっているが、その手続きを含めて、現場では大きな課題となっていることがうかがえる。

非倉庫事業者アンケート調査での事業者サイドからの問題点についても、「利用者の所在不明や引取拒否などによる料金の未回収」のトラブルは多い。利用者の所在が確認できなく、料金の支払いが口座振替の場合に残高不足で引き落とせない、請求書を送っても住所が変更されており料金が回収できない等の内容である。所在不明者の荷物の処分も容易

ではなく、現場で苦慮している状況が見受けられる。また、料金支払遅延についても、料金の未回収と同程度の頻度でトラブルとなっている。非倉庫事業者では、アンケートの回答件数としては少ないが、「収納物品の破損、紛失等と賠償責任」についてもトラブルの発生が見受けられる。

一方、利用者からは、直接トラブルについて「収納物品の破損、カビの発生、水濡れ」などの回答があったが、件数としては極めて少なかった。ただし、トランクルームに対する評価において、保管・収納施設に対し「換気が不十分、湿気が多い、水濡れ事故があった」等の不満の回答があり、施設の品質面の優劣がトラブルのもととなっていることがうかがえる。

なお、委員会における意見では、トランクルームサービスに関して事業者から弁護士等への相談の案件の大半が、利用者の所在不明や引取拒否などによる料金の未回収とその後の物品の処分に関するものであるとの指摘があった。現在のトランクルームサービスの現場においては、この問題が非常に大きいものであることが確認され、標準トランクルームサービス約款の見直しや、非倉庫事業者における適切な約款や契約書作成の必要性について議論された。

3. 倉庫事業者による標準トランクルームサービス約款の改正ポイントの検討

(1) 事業者アンケート調査結果について

標準トランクルームサービス約款に関して、倉庫事業者のアンケート調査では、10%程度の事業者から問題があるとの回答があった。問題点についての具体的な内容については、悪意のある寄託者に対しても1年間処分できず、相当の手続きが必要であり、事業者にとって大きな費用負担要因となっているといった内容であり、未引取貨物の処分手順についてが問題となっている。

(2) 委員会における議論について

委員会においては、倉庫事業者及び倉庫協会から、トランクルームサービスの問題点として標準トランクルームサービス約款の見直しに対する意見があった。

意見の内容は次のとおりである。

トランクルームサービスの問題点((社)日本倉庫協会トランクルーム委員会)

1. 保管料の滞納などによる未引取貨物の処分について

(1) 倉庫事業者の多くは、保管料等の滞納利用者に対して、直ちに約款の規定により解約や貨物の処分の手続きを行うのではなく、利用者の諸事情を十分勘案しながら、利用者に対し、料金支払いの督促や、契約の継続の意思の確認を何回も行うなど、時間をかけて、慎重に対応している。どうしても支払いに応じて貰えない場合は、未引取貨物として約款に基づき引取の請求や任意処分の手

続きを進めている。

(2) 未引取貨物については、これを処分する場合は、約款第25条の引取りの催告を行い1年経過することが必要であるが、現実には、催告を行ってから3カ月以内に引き取りがなければ、その後、引き取られることは殆どない。

なお、任意処分するまでの期間の未納保管料や費用負担が発生するため、処分するまでの期間が長くなればなるほど、利用者の負担も大きくなる。

従って、その期間を短縮すれば、利用者の負担を軽減できる。

(3) 倉庫事業者にとっては、未引取貨物が長期に渡り営業スペースを占有することになれば、営業収益が損なわれ、他の利用者の利用機会を奪うことにもなる。また、長期未引取貨物は一般消費者の貨物について発生し、倉庫事業者は一般消費者に対するサービスのインセンティブを失わされかねない。

このようなことから、倉庫事業者では、一般消費者相手のサービスを打ち切り、法人相手のサービスのみとした例もある。

(4) 以上により、未引取貨物を処分することができる時期について、25条による催告をした日より1年経過後から3カ月経過後に短縮して、未引取貨物の処分を早くできるようにしたい。

なお、宅配便、銀行の貸金庫などの消費者向けサービスにおける未引取貨物などの処分に要するまでの期間については、概ね3カ月経過後となっている。

2. 未引取貨物の処分手続について

未引取貨物について、解約から、寄託物の引取請求、未引取り貨物の処分に至るまでの一連の手続きが分かりにくいという声があるので、約款の条項を整理して、利用者が手続きの流れを理解しやすくする。

以上

委員会では、この未引取貨物の問題について議論がなされた。未引取貨物を処分する場合は、同約款第25条より引取りの催告を行い1年経過することが必要であるが、(社)日本倉庫協会の現時点での調査結果によると、1年経っても引き取られるケースは少なく、引取りがある場合は、3ヶ月以内に引き取られるケースが多いことから、(社)日本倉庫協会からは、未引取貨物を処分するには引取りの催告から3ヶ月に見直すべきであるとの意見が出された。

倉庫事業者にとっては、未引取貨物の処理が長期に渡ることにより、営業スペースが占有されることによる営業機会の損失や、処理に要する多大な労力が経営上の負担となっていること、及びこのような負担があるため、消費者相手のトランクルームサービスを取り止め、法人向けサービスに特化してしまった事業者もあることについては、一定の理解が示された。

そこで、未引取貨物の処分時期については、消費者保護の観点を重視しつつ、その期間の短縮の必要性と妥当性について更に十分な調査や検証を行った上で、同約款の見直しについて検討すべきであるとの意見が示された。また、催告に要するまでの期間の明示、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等についても、不明瞭なところがあることが指摘され、これらについても更に検証し、同約款の見直しについて検討すべきとの意見が示された。

また、契約内容について事業者と利用者間で十分理解されていないことによるトラブルも少なくないことから、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との意見が示された。

また、約款については、利用者が理解しやすくするよう平易な表現とすることも併せて検討すべきとの指摘があった。

4．非倉庫事業者の行うスペース貸しトランクルームサービスモデル約款の検討

非倉庫事業者の行うスペース貸しトランクルームサービスの事業者団体として設立された「レンタル収納スペース推進協議会」では、平成17年4月に「レンタル収納スペースサービスモデル約款」を制定した。（同約款は資料編に掲載）

本調査委員会で、このモデル約款が提示され、制定の経緯と内容について説明を受け、議論を行った。

非倉庫事業者のトランクルームサービスの契約は、賃貸借契約を結ぶ必要があるが、アンケート調査結果からみても、その契約が適切に行われていないケースが少なくなく、契約内容も明確でないことから、トラブルを招いているケースがみられる。特に、インターネット上で契約を交すケースが増えている中で、契約の締結時期がお互いに理解できていないため、予約の取り消しや解約に関するトラブルが多く発生している。従って、利用者と適切な契約を結ぶことが必要と考えられる。

そこで、昨年作成されたばかりであり、まだ普及が進んでいない同モデル約款を利用することにより、サービスや責任の範囲が明確になるとともに、利用者とのトラブルを未然に回避することも期待できることから、多くの非倉庫事業者において利用あるいは参考とすることが促進されるよう、広く周知することが望ましいとの方向性が示された。

また、契約内容について事業者と利用者間で十分理解されていないことによるトラブルも少なくないことから、約款の中の特に重要事項については、「重要事項説明」を徹底することが望ましいとの意見も出された。

．実態調査結果の概要

1．事業者アンケート調査結果

(1) 調査方法

倉庫事業者 日倉協名簿（認定トランクルーム事業者を含む）及び国土交通省からの情報から抽出

非倉庫事業者 レンタル収納スペース推進協議会メンバー事業者、インターネットによるサービス提供事業者の検索、電話帳等によるサービス提供事業者の検索から抽出

(2) 調査スケジュール

調査票配布日：平成 1 8 年 2 月初旬より事業者へ配布

調査票締切日：平成 1 8 年 2 月 2 4 日

(3) 調査票配布及び回答状況

倉庫事業者 166 事業者（依頼配布数：419 件 / 回収率 39.6%）

非倉庫事業者 97 事業者（依頼配布数：844 件 / 回収率 11.5%）

(4) 調査結果

回答事業者の営業内容について

問 1．回答事業者の売上高

倉庫事業者

- ・回答のあった倉庫事業者における倉庫業の売上高は 1 社平均、平成 15 年度が 153 億 24 百万円（156 社）、16 年度が 150 億 16 百万円（157 社）となっており、倉庫業の売上高は、やや減少傾向にみられる。
- ・倉庫業以外の全売上高は 1 社平均、平成 15 年度が 165 億 19 百万円（129 社）、16 年度が 164 億 6 百万円（130 社）となっており、倉庫業以外の全売上高も、やや減少傾向にみられる。

| 【倉庫事業者】 | | 回答事業者数 | 平均売上高 | 総売上高 |
|------------|----------|--------|------------|---------------|
| 倉庫業の売上高 | 平成 15 年度 | 156 | 15,324 百万円 | 2,390,542 百万円 |
| | 平成 16 年度 | 157 | 15,016 百万円 | 2,357,653 百万円 |
| 倉庫業以外の全売上高 | 平成 15 年度 | 129 | 16,519 百万円 | 2,130,999 百万円 |
| | 平成 16 年度 | 130 | 16,406 百万円 | 2,132,785 百万円 |

非倉庫事業者

- ・回答のあった非倉庫事業者の全売上高は1社平均、平成15年度が53億50百万円(63社)、16年度が50億32百万円(67社)となっており、倉庫業同様、売上高はやや減少傾向にみられる。

| 【非倉庫事業者】 | | 回答事業者数 | 平均売上高 | 総売上高 |
|----------|--------|--------|----------|------------|
| 全売上高 | 平成15年度 | 63 | 5,350百万円 | 337,050百万円 |
| | 平成16年度 | 67 | 5,032百万円 | 337,144百万円 |

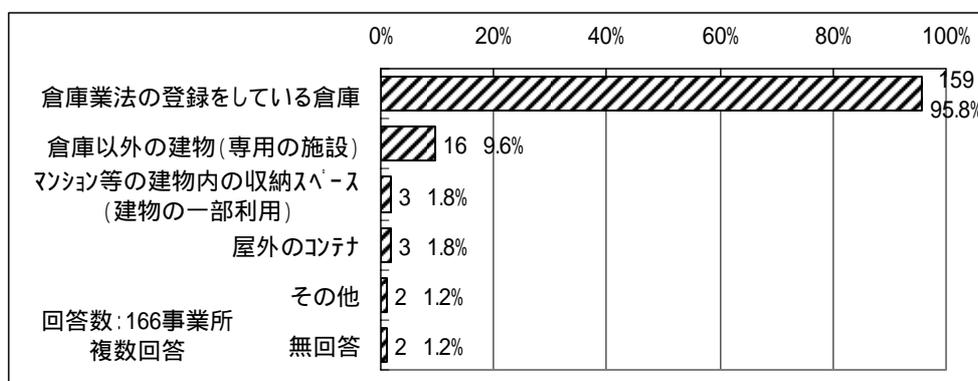
問2. 貴社のトランクルーム及び収納スペース等の施設の設置形態とその面積をお答え下さい。

(複数回答可であるため、各選択肢の合計は100%にならない)

倉庫事業者

- ・倉庫事業者では、回答事業者166社のうち、159社(95.8%)が「倉庫業法の登録をしている倉庫」であり、大半となっている。
- ・14年度は、回答事業者の全数が「倉庫業法の登録をしている倉庫」であったが、本年度調査結果では、「倉庫以外の建物(専用の施設)」16社(9.6%)や「マンション等の建物内の収納スペース(建物の一部)」(3社)「屋外のコンテナ」となっており、倉庫事業者でも登録倉庫以外の形態でサービスが行われる実態がみられる結果となっている。

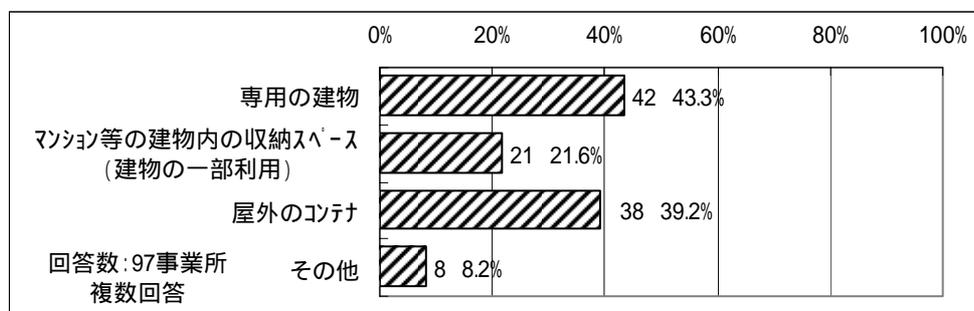
| 【倉庫事業者】 | 回答事業者数 | 平均面積 | 総面積 |
|--------------------------|--------|------------------------|----------------------------|
| 倉庫業法の登録をしている倉庫 | 159 | 8,399.5 m ² | 1,335,525.0 m ² |
| 上記の倉庫以外の建物(専用の施設) | 16 | 4,003.0 m ² | 64,047.9 m ² |
| マンション等の建物内の収納スペース(建物の一部) | 3 | 111.7 m ² | 335.0 m ² |
| 屋外のコンテナ | 3 | 173.5 m ² | 520.5 m ² |
| その他 | 2 | 266.5 m ² | 533.0 m ² |
| 無回答 | 2 | | |



非倉庫事業者

- ・非倉庫事業者では、回答事業者 97 社のうち、「専用の建物」が 42 社（43.3%）、「屋外のコンテナ」が 38 社（39.2%）、「マンション等の建物内の収納スペース（建物の一部利用）」が 21 社（21.6%）となっている。
- ・14 年度と比べて、施設形態の割合は大きな変化はみられない。

| 【非倉庫事業者】 | 回答事業者数 | 平均面積 | 総面積 |
|----------------------------|--------|------------------------|--------------------------|
| 専用の建物 | 42 | 2,933.3 m ² | 123,198.6 m ² |
| マンション等の建物内の収納スペース（建物の一部利用） | 21 | 353.3 m ² | 7,419.3 m ² |
| 屋外のコンテナ | 38 | 1,624.2 m ² | 61,719.6 m ² |
| その他 | 9 | 449.7 m ² | 4,047.3 m ² |



問3：貴社のトランクルームサービスの名称をお答え下さい。

(各称の中にグラフ中の文字が含まれるものを集計した。)

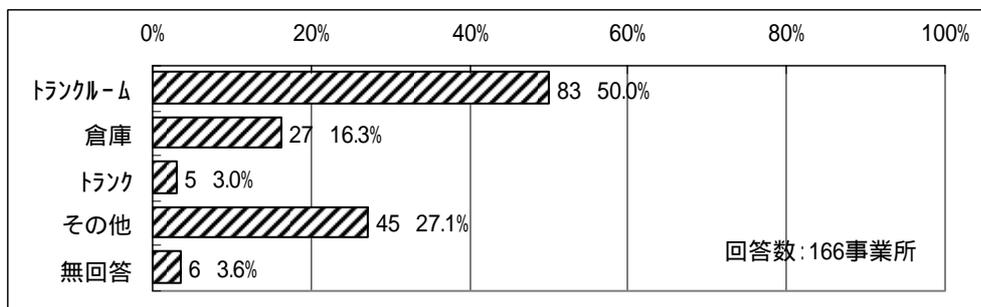
倉庫事業者

- ・倉庫事業者では、「トランクルーム」という名称が多く、次いで「倉庫」となっている。

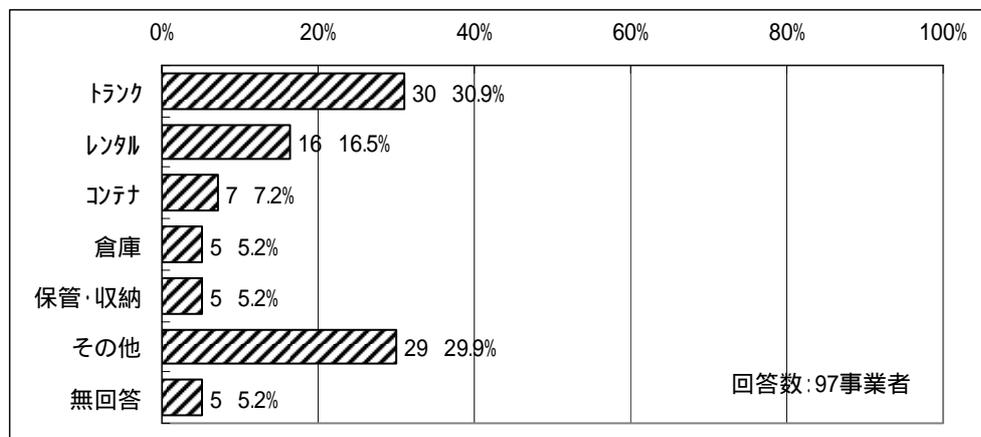
非倉庫事業者

- ・非倉庫事業者では、「トランク～」という名称が最も多く、次いで「レンタル」、「コンテナ」という順となっている。

【倉庫事業者】



【非倉庫事業者】



問4：貴社のトランクルームサービスを行っている営業所数をお答え下さい。

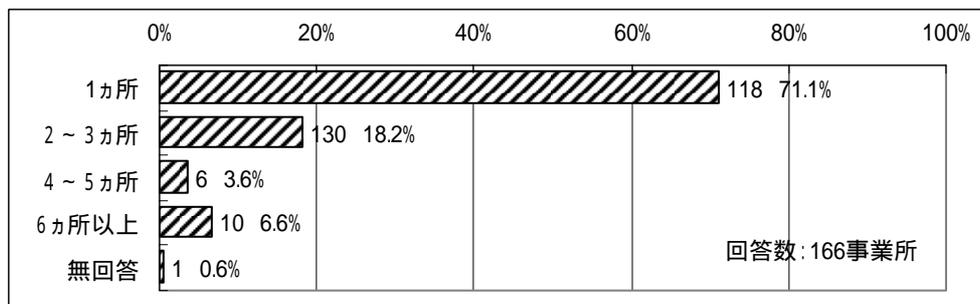
倉庫事業者

- ・回答のあった倉庫事業者（160社）では、延 453ヶ所の、1社平均 2.8ヶ所の営業所でトランクルームサービスを行っている。
- ・営業所数は、「1ヶ所」が 71.1%と最も多く、次いで「2～3ヶ所」が 18.2%となっているが、「6ヶ所以上」という事業者も 6.6%ある。

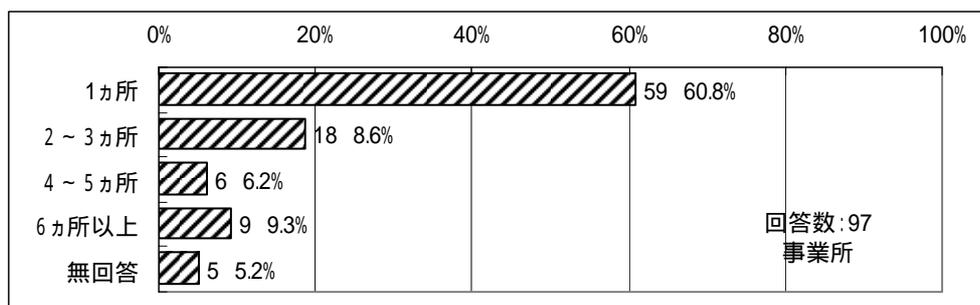
非倉庫事業者

- ・回答のあった非倉庫事業者（97社）では、延 416ヶ所の、1社平均 4.3ヶ所の営業所でトランクルームサービスを行っている。
- ・営業所数は、「1ヶ所」が 60.8%と最も多く、次いで「2～3ヶ所」が 8.6%となっているが、「6ヶ所以上」という事業者も 9.3%ある。

【倉庫事業者】



【非倉庫事業者】



問5．貴社のトランクルームサービス利用者の「法人」「個人」の売上高割合はどのくらいですか。

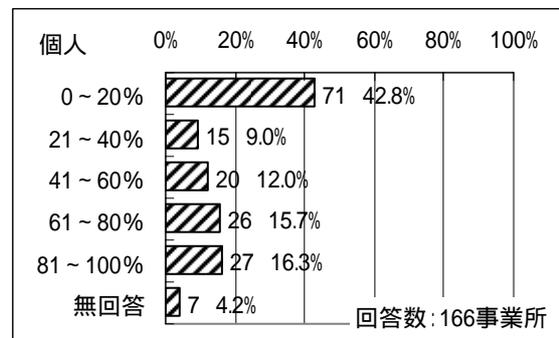
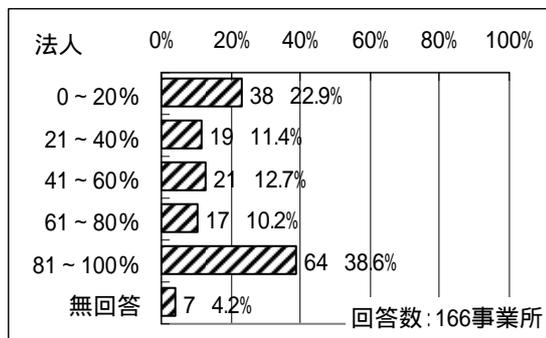
倉庫事業者

- ・回答のあった倉庫事業者（166社）では、法人向けの割合が81～100%という事業者が38.6%あり、個人に比べて法人の割合が高い。

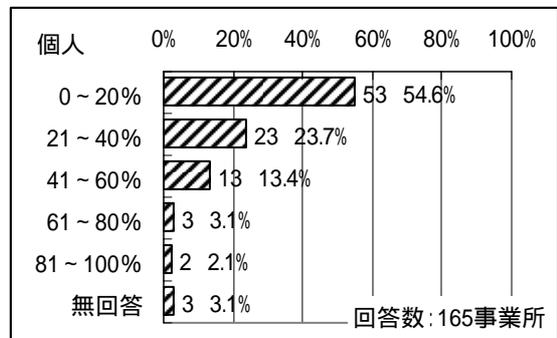
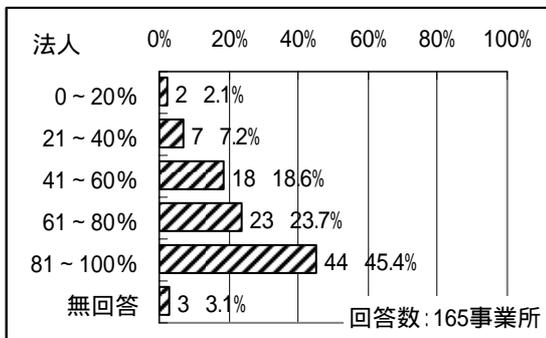
非倉庫事業者

- ・回答のあった非倉庫事業者（97社）では、法人向けの割合が81～100%という事業者が45.4%あり、個人に比べて法人の割合が高い。

【倉庫事業者】



【非倉庫事業者】

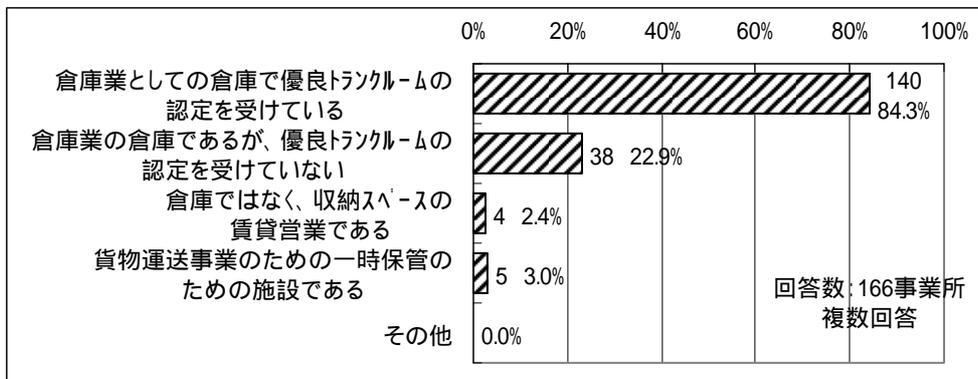


問6．貴社のトランクルームサービスの営業形態及びトランクルーム利用者との契約形態をお答え下さい。

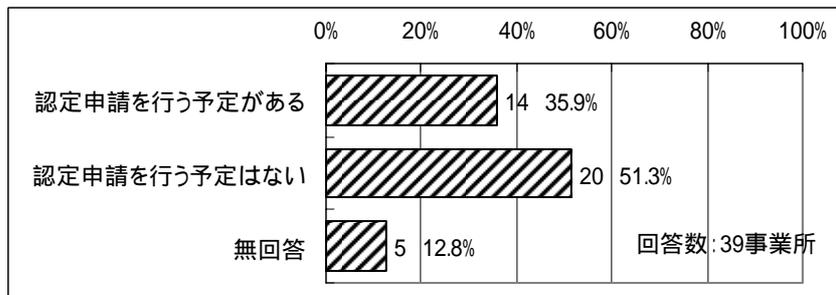
倉庫事業者

- ・倉庫事業者の営業形態は、「倉庫業としての倉庫で、優良トランクルームの認定を受けている」が 84.3%と最も多く、次いで「倉庫業の倉庫であるが、優良トランクルームの認定を受けていない」が 22.9%となっている。倉庫事業者であっても「収納スペースの賃貸営業」や「貨物運送事業のための一時保管のための施設」という営業形態も若干みられる。
- ・優良トランクルームの認定を受けていない事業者（39社）では、そのうちの半数以上の20社は「認定申請を行う予定はない」としている。
- ・優良トランクルームの認定を受けている場合、標準トランクルームサービス約款に基づく寄託契約が87.1%であるが、「標準倉庫寄託約款」や「独自の約款」に基づく寄託契約の場合もみられる。
- ・優良トランクルームの認定を受けていない倉庫の場合は、標準トランクルームサービス約款に基づく寄託契約が59.0%であるが、「標準倉庫寄託約款」に基づく寄託契約の場合も20.5%みられる。

【倉庫事業者】

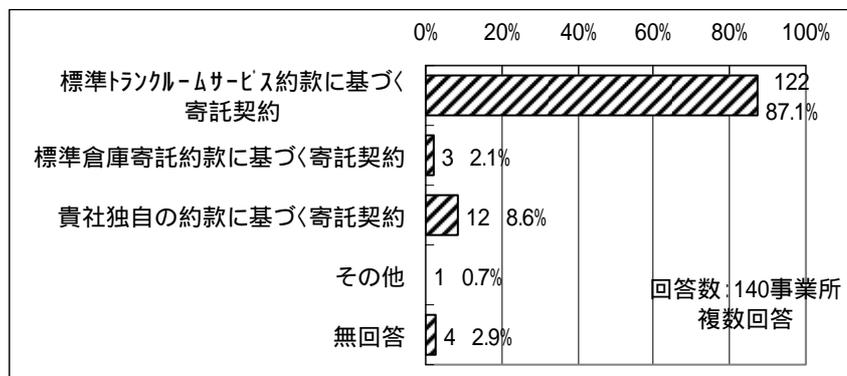


『優良トランクルームの認定申請を行う予定について』

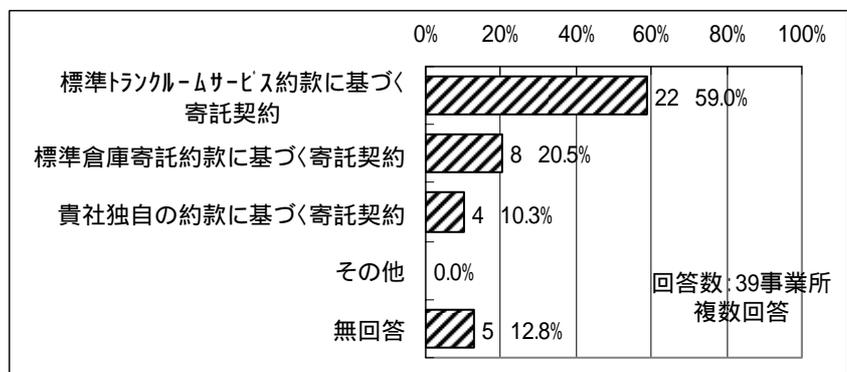


【倉庫事業者】

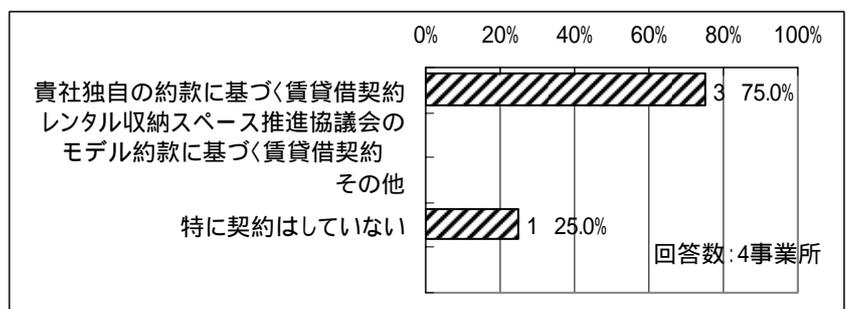
『倉庫業としての倉庫で、優良トランクルームの認定を受けている』場合の契約形態



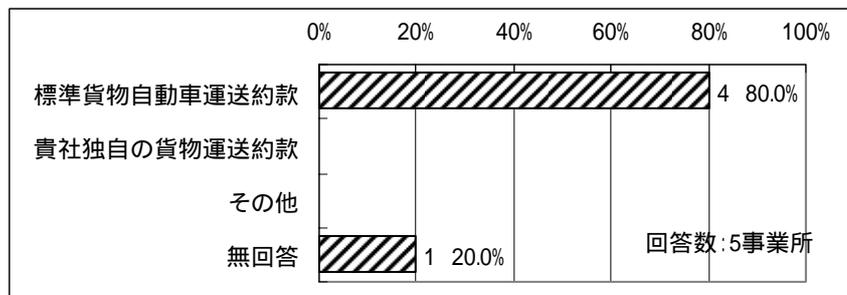
『倉庫業の倉庫であるが、優良トランクルームの認定を受けていない』場合の契約形態



『倉庫ではなく、収納スペースの賃貸営業』の場合の契約形態



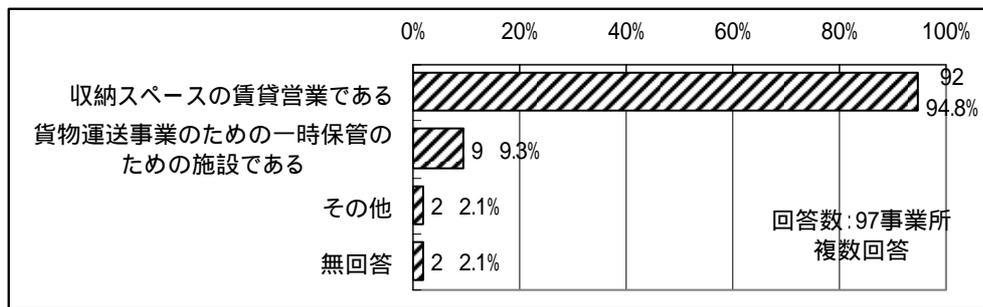
『貨物運送事業のための一時保管のための施設』の場合の契約形態



非倉庫事業者

- ・非倉庫事業者の営業形態は、「収納スペースの賃貸営業」が94.8%と大半を占め、「貨物運送事業のための一時保管のための施設」という営業形態が一部みられる。
- ・優良トランクルームの認定を受けていない事業者（38社）では、そのうちの半数以上の19社は「認定申請を行い予定はない」としている。
- ・収納スペースの賃貸営業の場合、「独自の約款に基づく賃貸借契約」が85.9%を占めている。レンタル収納スペース推進協議会のモデル約款に基づく賃貸借契約は2社であった。

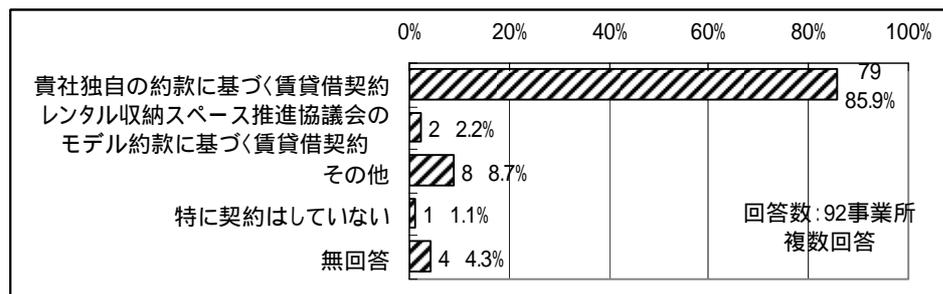
【非倉庫事業者】



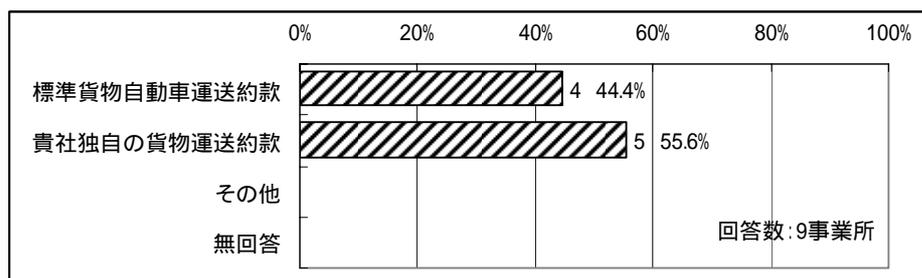
「その他」として回答内容

- ・他社のコンテナ規定約款使用
- ・他社のトランクルーム契約書を借りて
- ・事業提携先の契約書を使用
- ・一時保管のみ
- ・トランクルームのグループ会社に所属し、そちらの約款を参考に独自の内容を加えて契約している
- ・当社独自のコンテナ一時使用契約

『収納スペースの賃貸営業』の場合の契約形態



『貨物運送事業のための一時保管』の場合の契約形態



問7．貴社のトランクルームサービスの売上高をお答え下さい。

倉庫事業者

- ・回答のあった倉庫事業者におけるトランクルームサービスの売上高は1社平均、平成15年度が12億31百万円(152社)、16年度が12億95百万円(153社)となっており、トランクルームサービスの売上高は、やや増加傾向にみられる。
- ・回答のあったトランクルームサービスの売上高は、倉庫業全体の売上高に占める割合は平成15年度が0.745%、16年度が0.789%となっている。

【倉庫事業者】

| 平成15年度 | | | 平成16年度 | | |
|-----------|--------------|---------------|-----------|--------------|---------------|
| | 回答数 (事業所) | 平均金額 (百万円) | | 回答数 (事業所) | 平均金額 (百万円) |
| 保管料 | 151 | 109.3 | 保管料 | 153 | 112.7 |
| 荷役料 | 67 | 8.5 | 荷役料 | 68 | 11.4 |
| 集配料 | 68 | 16.3 | 集配料 | 69 | 17.1 |
| 廃棄料 | 41 | 4.1 | 廃棄料 | 41 | 4.3 |
| その他のサービス料 | 36 | 9.2 | その他のサービス料 | 38 | 11.0 |
| 合計 | 152 | 123.1 | 合計 | 153 | 129.5 |

消費税抜き金額

| 平成15年度 | | | 平成16年度 | | |
|-----------|--------------------|------------|-----------|--------------------|------------|
| | 合計金額 (百万円) | 構成比 (%) | | 合計金額 (百万円) | 構成比 (%) |
| 保管料 | 16,497.3 | 88.4% | 保管料 | 17,236.7 | 87.1% |
| 荷役料 | 566.9 | 3.0% | 荷役料 | 776.0 | 3.9% |
| 集配料 | 1,106.3 | 5.9% | 集配料 | 1,179.8 | 6.0% |
| 廃棄料 | 168.6 | 0.9% | 廃棄料 | 175.6 | 0.9% |
| その他のサービス料 | 332.8 | 1.8% | その他のサービス料 | 416.2 | 2.1% |
| 合計 | 18,671.9 (152社) | 100.0% | 合計 | 19,784.3 (153社) | 100.0% |

消費税抜き金額

非倉庫事業者

- ・回答のあった非倉庫事業者におけるトランクルームサービスの売上高は1社平均、平成15年度が1億91百万円(62社)、16年度が1億76百万円(69社)となっており、トランクルームサービスの売上高は、やや減少傾向にみられる。
- ・回答のあったトランクルームサービスの売上高が全売上高に占める割合は、平成15年度が2.02%、16年度が2.27%となっている。

【非倉庫事業者】

| 平成15年度 | | | 平成16年度 | | |
|-----------|--------------|---------------|-----------|--------------|---------------|
| | 回答数 (事業所) | 平均金額 (百万円) | | 回答数 (事業所) | 平均金額 (百万円) |
| 利用、使用、賃貸料 | 61 | 186.6 | 利用、使用、賃貸料 | 68 | 169.8 |
| 荷役料 | 3 | 8.4 | 荷役料 | 2 | 10.1 |
| 集配料 | 4 | 21.6 | 集配料 | 5 | 17.1 |
| 廃棄料 | 2 | 35.5 | 廃棄料 | 2 | 33.0 |
| その他のサービス料 | 5 | 66.1 | その他のサービス料 | 5 | 95.9 |
| 合計 | 62 | 191.5 | 合計 | 69 | 176.8 |

消費税抜き金額

| 平成15年度 | | | 平成16年度 | | |
|-----------|-------------------|------------|-----------|------------------|------------|
| | 合計金額 (百万円) | 構成比 (%) | | 合計金額 (百万円) | 構成比 (%) |
| 利用、使用、賃貸料 | 11,382.6 | 95.7 | 利用、使用、賃貸料 | 11546.4 | 94.7 |
| 荷役料 | 25.2 | 0.2 | 荷役料 | 20.2 | 0.2 |
| 集配料 | 86.4 | 0.7 | 集配料 | 85.5 | 0.7 |
| 廃棄料 | 71.0 | 0.6 | 廃棄料 | 66.0 | 0.5 |
| その他のサービス料 | 330.5 | 2.8 | その他のサービス料 | 479.5 | 3.9 |
| 合計 | 11,895.7 (62社) | 100.0 | 合計 | 12197.6 (69社) | 100.0 |

消費税抜き金額

問8．平成16年度末（平成17年3月31日現在）のトランクルームサービスにかかわる設備概要を記入して下さい。また、今後、開始を予定されている場合、あるいは拡張を計画されている面積（増加分）を記入して下さい。

倉庫事業者

- ・回答のあった倉庫事業者の現在の営業所数は453ヶ所、施設ヶ所数は1,198ヶ所、現在の営業面積は、延べ749,923㎡である。
- ・現在の施設は「常温・常湿」が679ヶ所と最も多く、次いで「定温・定湿」が392ヶ所となっている。営業面積も「常温・常湿」が494,706㎡と最も多い。
- ・今後の営業予定面積（増加分）は、延29,839㎡となっており、うち「常温・常湿」が24,588㎡を占めている。

【倉庫事業者】

| | | 現在の営業所数 | | 現在の施設ヶ所数 | | 現在の営業面積 | | 今後の営業予定面積 (増加分) | |
|-----------------|-------------|------------|-----------|------------|------------|------------|-----------|--------------------|-----------|
| | | 回答事業 所数 | 営業所数 計 | 回答事業 所数 | 施設ヶ所 数計 | 回答事業 所数 | 営業面積 計 | 回答事業 所数 | 予定面積 計 |
| 倉庫 又は 建物内 | 常温・常湿 | 123 | 296 | 114 | 679 | 109 | 494,706 | 16 | 24,588 |
| | 常温・定湿 | 9 | 11 | 7 | 8 | 7 | 8,191 | - | |
| | 定温・常湿 | 9 | 9 | 9 | 10 | 7 | 15,183 | 2 | 3,638 |
| | 定温・定湿 | 24 | 52 | 22 | 392 | 22 | 83,628 | 2 | 3,850 |
| | 定温・定湿・防塵 | 21 | 37 | 19 | 34 | 18 | 62,020 | - | |
| | 定温・定湿・防塵・防虫 | 12 | 22 | 13 | 27 | 12 | 60,475 | 1 | 4,000 |
| | 定温・定湿・防塵・防磁 | 10 | 12 | 10 | 13 | 9 | 6,003 | - | |
| | その他 | 4 | 11 | 4 | 12 | 4 | 19,606 | - | |
| 屋外コンテナ | | 3 | 3 | 3 | 22 | 3 | 265 | - | |
| 合 計 | | 160 | 453 | 148 | 1,198 | 141 | 749,923 | 19 | 29,839 |

| | | 現在の営業所数 | | 現在の施設ヶ所数 | | 現在の営業面積 | | 今後の営業予定面積 (増加分) | |
|-----------------|-------------|------------|------------|------------|-------------|------------|------------|--------------------|------------|
| | | 回答事業 所数 | 平均営業 所数 | 回答事業 所数 | 平均施設 ヶ所数 | 回答事業 所数 | 平均営業 面積 | 回答事業 所数 | 平均予定 面積 |
| 倉庫 又は 建物内 | 常温・常湿 | 123 | 2.4 | 114 | 6 | 109 | 4,538.6 | 16 | 1,536.8 |
| | 常温・定湿 | 9 | 1.2 | 7 | 1.3 | 7 | 1,170.1 | - | |
| | 定温・常湿 | 9 | 1 | 9 | 1.1 | 7 | 2,169.0 | 2 | 1,819 |
| | 定温・定湿 | 24 | 2.2 | 22 | 17.8 | 22 | 3,801.3 | 2 | 1,925 |
| | 定温・定湿・防塵 | 21 | 1.8 | 19 | 1.8 | 18 | 3,445.5 | - | |
| | 定温・定湿・防塵・防虫 | 12 | 1.8 | 13 | 2.1 | 12 | 5,039.6 | 1 | 4,000 |
| | 定温・定湿・防塵・防磁 | 10 | 1.2 | 10 | 1.3 | 9 | 667.0 | - | |
| | その他 | 4 | 2.8 | 4 | 3.0 | 4 | 4,901.5 | - | |
| 屋外コンテナ | | 3 | 1 | 3 | 7.5 | 3 | 88.2 | - | - |
| 合 計 | | 160 | 2.8 | 148 | 8.1 | 141 | 5,318.6 | 19 | 1,570.5 |

非倉庫事業者

- ・回答のあった非倉庫事業者の現在の営業所数は 354 ケ所、施設ヶ所数は 876 ケ所、現在の営業面積は、延べ 196,300 m²である。
- ・現在の施設は「常温・常湿」が 578 ケ所と最も多く、次いで「屋外コンテナ」が 158 ケ所となっている。営業面積も「常温・常湿」が 116,274 m²と最も多い。
- ・今後の営業予定面積（増加分）は、延 20,889 m²となっており、うち「常温・常湿」が 13,238 m²を占めている。

【非倉庫事業者】

| | | 現在の営業所数 | | 現在の施設ヶ所数 | | 現在の営業面積 | | 今後の営業予定面積 (増加分) | |
|---------------------|-------------|------------|-----------|------------|------------|------------|-----------|--------------------|-----------|
| | | 回答事業 所数 | 営業所数 計 | 回答事業 所数 | 施設ヶ所 数計 | 回答事業 所数 | 営業面積 計 | 回答事業 所数 | 予定面積 計 |
| 倉庫 又は 建物 内 | 常温・常湿 | 50 | 75 | 46 | 578 | 49 | 116,274 | 10 | 13,238 |
| | 常温・定湿 | - | | - | | - | | - | |
| | 定温・常湿 | 1 | 1 | - | | 1 | 500 | - | |
| | 定温・定湿 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4,100 | 1 | 3,300 |
| | 定温・定湿・防塵 | - | | - | | - | | - | |
| | 定温・定湿・防塵・防虫 | 3 | 6 | 2 | 5 | 3 | 6,100 | 1 | 1,198 |
| | 定温・定湿・防塵・防磁 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 150 | - | |
| | その他 | 6 | 183 | 5 | 130 | 5 | 26,388 | 2 | 140 |
| 屋外コンテナ | | 24 | 85 | 25 | 158 | 26 | 42,786 | 13 | 3,013 |
| 合 計 | | 95 | 354 | 95 | 876 | 95 | 196,300 | 95 | 20,889 |

| | | 現在の営業所数 | | 現在の施設ヶ所数 | | 現在の営業面積 | | 今後の営業予定面積 (増加分) | |
|---------------------|-------------|------------|------------|------------|-------------|------------|------------|--------------------|------------|
| | | 回答事業 所数 | 平均営業 所数 | 回答事業 所数 | 平均施設 ヶ所数 | 回答事業 所数 | 平均営業 面積 | 回答事業 所数 | 平均予定 面積 |
| 倉庫 又は 建物 内 | 常温・常湿 | 50 | 1.5 | 46 | 12.6 | 49 | 2,372.9 | 10 | 1,323.8 |
| | 常温・定湿 | - | | - | | - | | - | |
| | 定温・常湿 | 1 | 1 | - | | 1 | 500 | - | |
| | 定温・定湿 | 3 | 1 | 3 | 1.3 | 3 | 1,366.7 | 1 | 3,300 |
| | 定温・定湿・防塵 | - | | - | | - | | - | |
| | 定温・定湿・防塵・防虫 | 3 | 2 | 2 | 2.5 | 3 | 2,033.5 | 1 | 1,197.8 |
| | 定温・定湿・防塵・防磁 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 150 | - | |
| | その他 | 6 | 30.5 | 5 | 26 | 5 | 5,277.6 | 2 | 70 |
| 屋外コンテナ | | 24 | 3.5 | 25 | 6.3 | 26 | 1,645.6 | 13 | 231.8 |
| 合 計 | | 95 | 3.7 | 95 | 9.2 | 95 | 2,066.3 | 95 | 219.9 |

問9．貴社では利用者からの保管・収納物品の品目の内容を把握していますか。

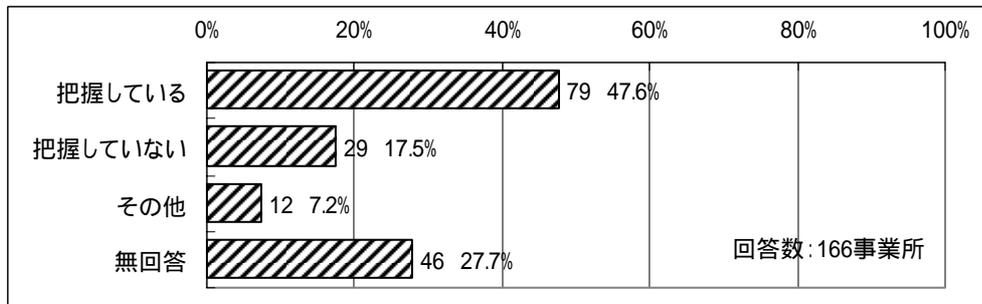
倉庫事業者

- ・倉庫事業者では、保管・収納物品を品目の内容を「把握している」のが 47.6%に対し、「把握していない」が 17.5%となっている。
- ・16年度と比べ、品目の内容を把握している割合が減少している（71.8% 47.6%）。

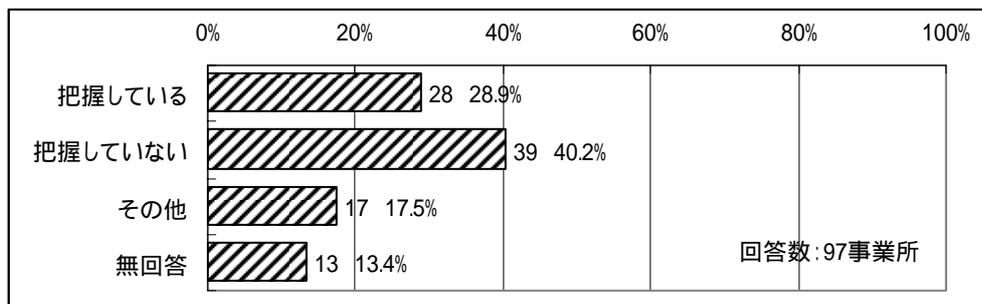
非倉庫事業者

- ・非倉庫事業者では、保管・収納物品を品目の内容を「把握していない」が 40.2%に対し、「把握している」は 28.9%となっている。
- ・16年度と比べ、「把握していない」割合が減少し（57.3% 40.2%）、「把握している」割合が増加している（20.7% 28.9%）。

【倉庫事業者】



【非倉庫事業者】



問10.平成16年度末(平成17年3月31日現在)のトランクルームサービスにかかわる設備で取り扱っている主な品目、開始を予定されている予想取扱品目についても、該当する欄の()にレ印をつけて下さい。

倉庫事業者

- ・倉庫事業者における現在の主な取扱品目は、「常温・常湿」施設では「文書書類、書籍類」が最も多く、次いで「家具、家庭用品類」、「家庭用機器類」、「衣服類」の順となっている。
- ・「常温・常湿」施設で今後取り扱いが予想される品目は、「文書書類、書籍類」が最も多く、次いで「家具、家庭用品類」となっている。
- ・また、「定温・定湿」あるいは「定温・定湿・防塵」施設でも、今後は「文書書類、書籍類」の取り扱いが予測されている。

単位：事業所

| | | 家具類、家庭用品類 | 家庭用機器類 | 楽器・娯楽用品類 | 衣服類 | 毛皮製品 | 美術・工芸・収集品 | 貴重品 | 事務用機器類 | 文書書類、書籍類 | 記憶媒体類 | その他 |
|-------------|----------|-----------|--------|----------|-----|------|-----------|-----|--------|----------|-------|-----|
| 倉庫又は建物内 | 常温・常湿 | 22 | 14 | 12 | 14 | | 1 | | 14 | 26 | 5 | 2 |
| | | 56 | 35 | 26 | 36 | 4 | 5 | 2 | 28 | 58 | 6 | 5 |
| | 常温・定湿 | 2 | 2 | 1 | 1 | | | | | 1 | | |
| | | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | | 2 | 6 | 1 | 1 |
| | 定温・常湿 | 1 | | | 1 | | | | | 2 | 1 | |
| | | 2 | 1 | 1 | 2 | | 2 | | 1 | 2 | | |
| | 定温・定湿 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | |
| | | 11 | 6 | 6 | 12 | 2 | 7 | | 5 | 10 | 8 | 2 |
| | 定温・定湿・防塵 | 5 | 3 | 4 | 3 | | 4 | 1 | 2 | 5 | 2 | |
| | | 7 | 5 | 7 | 6 | 3 | 5 | 3 | 6 | 12 | 3 | |
| 定温・定湿・防塵・防虫 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | | |
| 定温・定湿・防塵・防磁 | 1 | | | | | | | | 2 | 2 | | |
| | 1 | 1 | 1 | 1 | | 2 | | 2 | 3 | 6 | 2 | |
| 屋外コンテナ | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | 1 | 1 | | |
| | | | | | | | | | | | 1 | |
| その他 | | | | | | | | | | | | |
| | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | | 1 | | |

上段は現在の品目、下段は予想される品目

その他の品目

- ・タイヤ ・工具、パンフレット ・工芸品、ガラス ・机、書庫
- ・レジャー用品 ・食品のサンプル

非倉庫事業者

- ・非倉庫事業者における現在の主な取扱品目は、「常温・常湿」施設では「家具、家庭用品類」が最も多く、次いで「文書書類、書籍類」、「衣服類」、「家庭用機器類」の順となっている。今後は、これらの品目がより取扱われることが予測されている。
- ・今後は、「常温・定湿」あるいは「定温・定湿」で多くの品目の取扱いが予測されている。
- ・また、「屋外コンテナ」では、現在は「家具、家庭用品類」や「家庭用機器類」、「衣服類」が取り扱われており、今後は、「家具、家庭用品類」、「家庭用機器類」、「衣服類」、「文書書類、書籍類」の取扱いが予測されている。

単位：事業所

| | | 家具類、家庭用品類 | 家庭用機器類 | 楽器・娯楽用品類 | 衣服類 | 毛皮製品 | 美術・工芸・収集品 | 貴重品 | 事務用機器類 | 文書類、書籍類 | 記憶媒体類 | その他 |
|---------|-------------|-----------|--------|----------|-----|------|-----------|-----|--------|---------|-------|-----|
| 倉庫又は建物内 | 常温・常湿 | 7 | 3 | 3 | 5 | 2 | | | 3 | 6 | 2 | 1 |
| | | 20 | 11 | 11 | 14 | 2 | 5 | 1 | 8 | 14 | 3 | 1 |
| | 常温・定湿 | 3 | 3 | 3 | 3 | | 1 | 1 | 2 | 1 | | 1 |
| | 定温・常湿 | | | | | | | | | | | |
| | 定温・定湿 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| | 定温・定湿・防塵 | | | | | | | | | | | |
| | 定温・定湿・防塵・防虫 | 1 | | 1 | 2 | 1 | 1 | | | 1 | 1 | |
| | 定温・定湿・防塵・防磁 | | | | | | | | | | | |
| 屋外コンテナ | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | | | 2 | 2 | 1 | 2 | |
| | 16 | 15 | 8 | 14 | 2 | 1 | | 8 | 13 | 1 | 2 | |
| その他 | 1 | | | | | | | | | | | |
| | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | 1 | | | |

下段は予想される品目

その他の取り扱い品目として

- ・タイヤ
- ・撮影用セット
- ・食品サンプル
- ・緊急援助物資

問 1 1 . 取扱品目別にトランクルームサービスとして実施している全ての付帯サービスについて該当するところにレ印をして下さい。なお、該当項目がない場合には、その具体的内容を「その他」欄に記入して下さい。

倉庫事業者

- ・倉庫事業者で実施している付帯サービスは、「家具、家庭用品類」に対して「荷役」、「発送」、「梱包」、「廃棄」のサービスが行われている。
- ・「文書・書類、書籍類」に対しては「荷役」、「発送」、「廃棄」のサービスが、また「衣服類」に対しては、「荷役」、「発送」のサービスが実施されていることが目立つ。

非倉庫事業者

- ・非倉庫事業者では、倉庫事業者に比べて付帯サービスの実施は少ないが、「家具、家庭用品類」や「文書・書類、書籍類」に対して「荷役」、「発送」、「梱包」、「廃棄」のサービスが行われている。

| | 梱包 | 発送 | 荷役 | 清掃 | 廃棄 | 分類・整理 | 情報検索 | 情報の複写・送信 | その他 |
|-----------|----|----|----|----|----|-------|------|----------|-----|
| 家具類、家庭用品類 | 52 | 70 | 74 | 13 | 48 | 9 | 2 | 1 | 2 |
| 家庭用機器類 | 36 | 46 | 50 | 9 | 34 | 8 | 2 | 1 | 1 |
| 楽器、娯楽用品類 | 32 | 43 | 44 | 8 | 22 | 6 | 3 | 1 | 1 |
| 衣服類 | 36 | 51 | 56 | 7 | 27 | 7 | 2 | 1 | 1 |
| 毛皮製品 | 8 | 16 | 15 | 3 | 7 | 2 | 1 | | 1 |
| 美術工芸品・収集品 | 15 | 19 | 20 | 5 | 6 | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 貴重品 | 5 | 8 | 7 | 2 | 3 | | | | 1 |
| 事務用機器類 | 34 | 48 | 51 | 8 | 32 | 6 | 3 | 1 | 1 |
| 文書・書類、書籍類 | 40 | 89 | 88 | 10 | 77 | 32 | 23 | 15 | 2 |
| 記録媒体類 | 9 | 31 | 27 | 1 | 17 | 10 | 8 | 4 | 1 |
| その他 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 |

その他のサービスとして・・・クリーニング依頼

| | 梱包 | 発送 | 荷役 | 清掃 | 廃棄 | 分類・整理 | 情報検索 | 情報の複写・送信 | その他 |
|-----------|----|----|----|----|----|-------|------|----------|-----|
| 家具類、家庭用品類 | 5 | 9 | 6 | 1 | 7 | 1 | | | 1 |
| 家庭用機器類 | 3 | 5 | 4 | 1 | 3 | 1 | | | 1 |
| 楽器、娯楽用品類 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 1 | | | 1 |
| 衣服類 | 3 | 5 | 3 | 1 | 3 | 1 | | | 1 |
| 毛皮製品 | 1 | 2 | 1 | | 2 | 1 | | | 1 |
| 美術工芸品・収集品 | 1 | 3 | 1 | | 2 | 1 | | | 1 |
| 貴重品 | | 1 | | | | | | | 1 |
| 事務用機器類 | 4 | 4 | 5 | | 3 | 1 | | | 1 |
| 文書・書類、書籍類 | 2 | 6 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 記録媒体類 | | 2 | 1 | | 2 | | | | 1 |
| その他 | | | | 1 | | | | | 5 |

その他のサービスとして・・・資材、作業場所

問 12 . トランクルームサービスとして取り扱っている物品について、平成 16 年度の年間入庫高及び年度末保管残高を記入して下さい。

倉庫事業者

- ・回答のあった倉庫事業者におけるトランクルームサービスとして取り扱っている物品の平成 16 年年度の年間入庫高は 95,755 件、年間入庫数量は 5,327 トン、年間寄託価格は、841 億 43 百万円となっている。
- ・年度末保管残高は、651,977 トン、寄託価格は 1,944 億 46 百万円となっている。

【倉庫事業者】

| | 年間入庫高 | | | | 年度末保管残高 | | |
|-----------|--------|-------|---------|------------|--------------|------------|--------------|
| | 入庫件数 | 利用件数 | | 数量 (トン) | 寄託価額 (千円) | 数量 (トン) | 寄託価額 (千円) |
| | | 個人 | 法人 | | | | |
| 家具類、家庭用品類 | 6,161 | 3,239 | 21,679 | 43,322 | 10,810,600 | 101,654 | 17,126,190 |
| 家庭用機器類 | 285 | 218 | 67 | 110 | 26,020 | 494 | 107,275 |
| 楽器、娯楽用品類 | 1,140 | 202 | 931 | 453 | 505,774 | 1,054 | 413,210 |
| 衣服類 | 647 | 488 | 146 | 679 | 531,259 | 1,361 | 1,079,167 |
| 毛皮製品 | 762 | 254 | 508 | 757 | 985,200 | 88 | 331,500 |
| 美術工芸品・収集品 | 373 | 165 | 206 | 742 | 25,615,530 | 5,237 | 15,612,720 |
| 貴重品 | 151 | 45 | 106 | 962 | 3,461,436 | 3,067 | 6,392,174 |
| 事務用機器類 | 1,345 | 6 | 1,256 | 804 | 674,830 | 945 | 526,712 |
| 文書・書類、書籍類 | 67,113 | 505 | 66,741 | 94,538 | 35,440,294 | 525,332 | 142,788,106 |
| 記録媒体類 | 17,180 | 80 | 11,871 | 2,389 | 5,404,259 | 6,165 | 8,502,133 |
| その他 | 598 | 125 | 472 | 1,388 | 687,503 | 6,580 | 1,567,684 |
| 合 計 | 95,755 | 5,327 | 103,983 | 146,144 | 84,142,705 | 651,977 | 194,446,871 |

回答者数 100 社

非倉庫事業者

- ・非倉庫事業者の回答は 15 社に過ぎないため、参考として掲載する。

【非倉庫事業者】

| | 年間入庫高 | | | | 年度末保管残高 | | |
|-----------|-------|------|-----|------------|--------------|------------|--------------|
| | 入庫件数 | 利用件数 | | 数量 (トン) | 寄託価額 (千円) | 数量 (トン) | 寄託価額 (千円) |
| | | 個人 | 法人 | | | | |
| 家具類、家庭用品類 | 635 | 393 | 116 | 5,662 | 191,060 | 1,775 | 218,810 |
| 家庭用機器類 | | | | | | | |
| 楽器、娯楽用品類 | 29 | 22 | 7 | 7 | 600 | 6 | 480 |
| 衣服類 | 48 | 307 | 1 | 4 | 1,000 | 12 | 3,000 |
| 毛皮製品 | | | | | | | |
| 美術工芸品・収集品 | | | | | | | |
| 貴重品 | 3 | 3 | | | 600 | | 600 |
| 事務用機器類 | 34 | 68 | 34 | 606 | 5,380 | 618 | 13,475 |
| 文書・書類、書籍類 | 70 | | 70 | 52 | 578 | 418 | 3,958 |
| 記録媒体類 | | | | | | | |
| その他 | | 30 | 3 | | | | 1 |
| 合 計 | 819 | 823 | 231 | 6,331 | 199,218 | 2,829 | 240,324 |

回答者数 15 社

問 13 . 貴社のトランクルームサービスの平成 17 年度の需要の伸び率はどの程度と見通していますか。

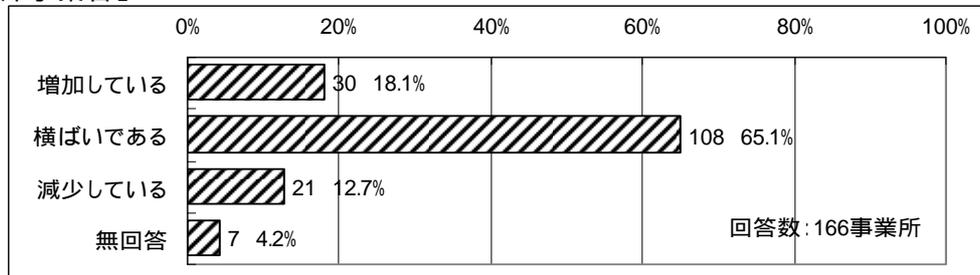
倉庫事業者

- ・ 倉庫事業者からみたトランクルームサービスの平成 17 年度の需要の伸び率は、「横ばいである」が 65.1%と最も多く、次いで「増加している」が 18.1%、「減少している」が 12.7%となっている。
- ・ 「増加している」と回答の場合、具体的な増加率は、売上高で平均 24.2%、取扱量で平均 20.2%の増加と見込まれている。
- ・ 「減少している」と回答の場合、具体的な減少率は、売上高で平均 21.6%、取扱量で平均 18.0%の減少と見込まれている。

非倉庫事業者

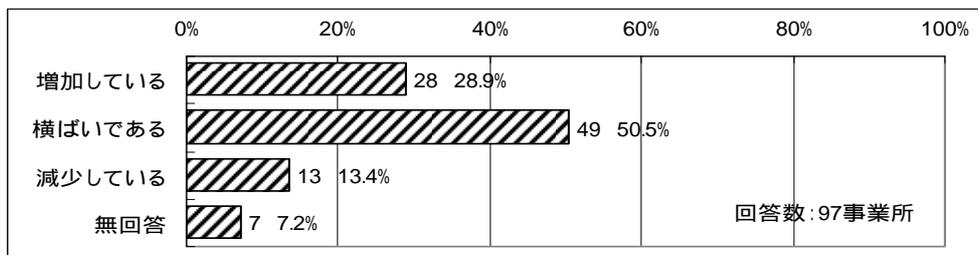
- ・ 非倉庫事業者からみたトランクルームサービスの平成 17 年度の需要の伸び率は、「横ばいである」が 50.5%と最も多く、次いで「増加している」が 28.9%、「減少している」が 13.4%となっている。
- ・ 「増加している」と回答の場合、具体的な増加率は、売上高で平均 34.7%、取扱量で平均 23.7%の増加と見込まれている。
- ・ 「減少している」と回答の場合、具体的な減少率は、売上高で平均 21.3%、取扱量で平均 23.0%の減少と見込まれている。

【倉庫事業者】



| | | |
|----|-----------------------|-----------------------|
| 増加 | 売上高：平均 24.2% (19 事業者) | 取扱量：平均 20.2% (19 事業者) |
| 減少 | 売上高：平均 21.6% (18 事業者) | 取扱量：平均 18.0% (15 事業者) |

【非倉庫事業者】



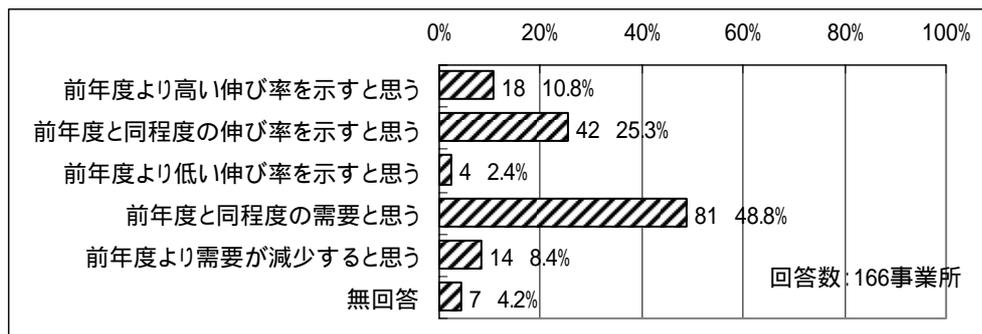
| | | |
|----|-----------------------|-----------------------|
| 増加 | 売上高：平均 34.7% (21 事業者) | 取扱量：平均 23.7% (17 事業者) |
| 減少 | 売上高：平均 21.3% (8 事業者) | 取扱量：平均 23.0% (6 事業者) |

問 14 . 貴社のトランクルームサービスの平成 18 年度の需要はどの程度と見通していますか。

倉庫事業者

- ・ 倉庫事業者からみたトランクルームサービスの平成 18 年度の需要の伸び率は、「前年と同程度の伸び率を示すと思う」が 48.8%と最も多く、次いで「前年と同程度の伸び率を示すと思う」が 25.3%、「前年度より高い伸び率を示すと思う」が 10.8%となっている。なお「前年度より需要が減少すると思う」は 8.4%となっている。
- ・ 「高い伸び率」と回答の場合、具体的な増加率は、売上高で平均 25.5%、取扱量で平均 20.8%の増加と見込まれている。
- ・ 「低い伸び率」と回答の場合、具体的な減少率は、売上高で平均 32.7%、取扱量で平均 41.7%の減少と見込まれている。
- ・ 「需要が減少」と回答の場合、具体的な減少率は、売上高で平均 12.1%、取扱量で平均 13.6%の減少と見込まれている。

【倉庫事業者】

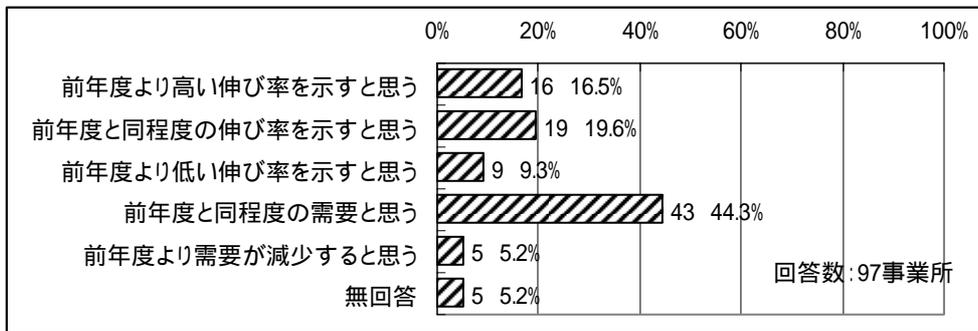


| | |
|-------|---|
| 高い伸び率 | 売上高：平均 25.5% (13 事業者) 取扱量：平均 20.8% (13 事業者) |
| 低い伸び率 | 売上高：平均 32.7% (3 事業者) 取扱量：平均 41.7% (3 事業者) |
| 需要が減少 | 売上高：平均 12.1% (12 事業者) 取扱量：平均 13.6% (10 事業者) |

非倉庫事業者

- ・非倉庫事業者からみたトランクルームサービスの平成 18 年度の需要の伸び率は、「前年と同程度の伸び率を示すと思う」が 44.3%と最も多く、次いで「前年と同程度の伸び率を示すと思う」が 19.6%、「前年度より高い伸び率を示すと思う」が 16.5%となっている。なお「前年度より需要が減少すると思う」は 5.2%となっている。
- ・「高い伸び率」と回答の場合、具体的な増加率は、売上高で平均 35.8%、取扱量で平均 43.9%の増加と見込まれている。
- ・「低い伸び率」と回答の場合、具体的な減少率は、売上高で平均 16.2%、取扱量で平均 24.3%の減少と見込まれている。
- ・「需要が減少」と回答の場合、具体的な減少率は、売上高で平均 16.7%、取扱量で平均 15.0%の減少と見込まれている。

【非倉庫事業者】



| | |
|-------|--|
| 高い伸び率 | 売上高：平均 35.8% (13 事業者) 取扱量：平均 43.9% (9 事業者) |
| 低い伸び率 | 売上高：平均 16.2% (3 事業者) 取扱量：平均 24.3% (3 事業者) |
| 需要が減少 | 売上高：平均 16.7% (3 事業者) 取扱量：平均 15.0% (3 事業者) |

問 15 .貴社におけるトラックルームサービスの広告・宣伝の方法についてお答え下さい。

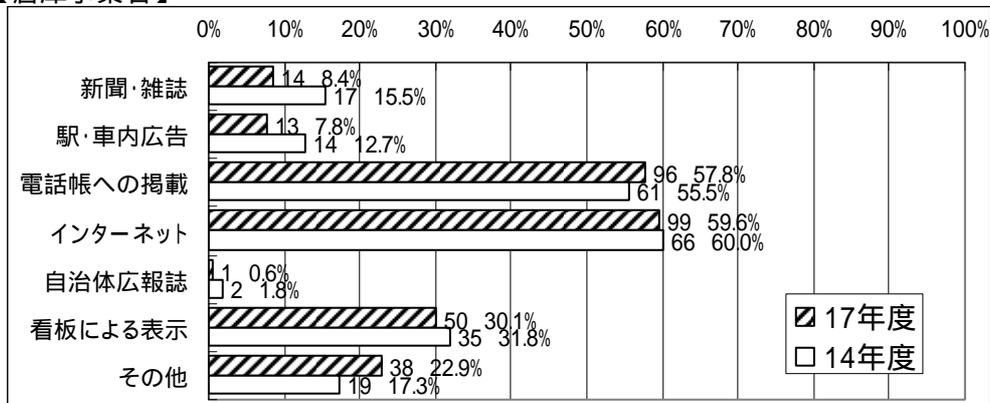
倉庫事業者

- ・倉庫事業者では、「インターネット」が 59.6%と最も多く、次いで「電話帳への掲載」が 57.8%、「看板による表示」が 30.1%となっている。
- ・14 年度に比べて、「新聞・雑誌」や「駅・車内広告」がやや減少している。

非倉庫事業者

- ・非倉庫事業者では、「電話帳への掲載」が 80.4%と最も多く、次いで「インターネット」及び「看板による表示」が 55.7%となっている。
- ・14 年度に比べ、インターネットの割合が増加していることが目立つ。

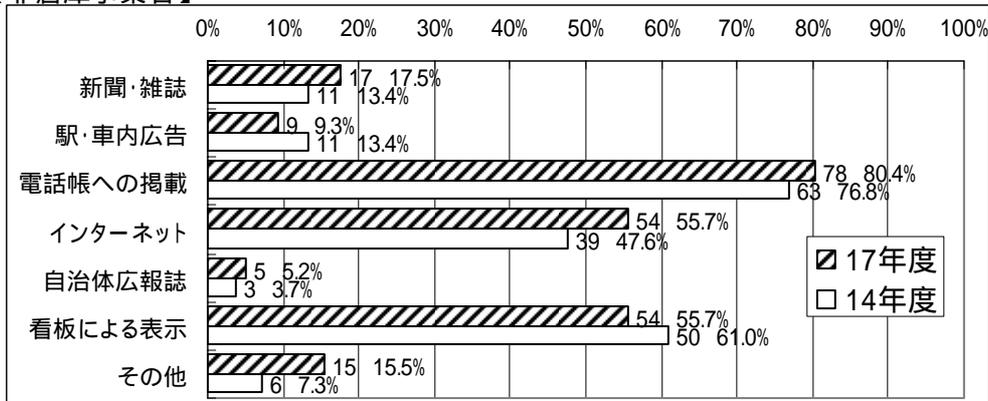
【倉庫事業者】



回答数: 17年度 / 166事業所、14年度 / 110事業所 (複数回答)、14年度]の無回答は除く「その他」の回答

- ・営業及び紹介 (7 事業者) ・折込チラシ (5 事業者) ・パンフレット (4 事業者)
- ・DM (2 事業者) ・テレビCM (2 事業者) ・本部での一括広告 (2 事業者)
- ・FAX、郵送によるDM ・FMラジオ放送 ・イベントへの参加
- ・自社トラックに表示 ・問合せ ・特に行っていない (11 事業者)

【非倉庫事業者】



回答数: 17年度 / 97事業所、14年度 / 82事業所 (複数回答)、14年度]の無回答は除く「その他」の回答

- ・チラシ (6 事業者) ・ポスティング (2 事業者) ・営業案内等
- ・営業所自体が宣伝 ・自社のパンフレット、カタログ ・店頭広告
- ・書店にパンフレットの設置 ・ドミット化による集客補完システム、TVCMなど

問 16 . 貴社において広告・宣伝の対象としている利用者層についてお答え下さい。

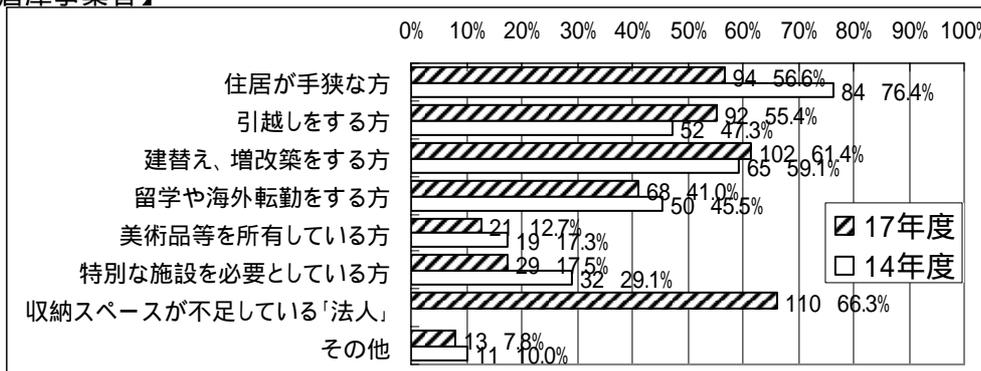
倉庫事業者

- ・倉庫事業者では、「収納スペースが不足している「法人」」が 66.3%と最も多く、次いで「建替え、増改築をする方」が 61.4%、「住居が手狭な方」が 56.6%、「引越しをする方」が 55.4%となっている。
- ・14年度は「収納スペースが不足している「法人」」という選択肢を設けていなかったため比較できないが、今年度調査から倉庫事業者は法人対象の傾向が高いことが確認できる。

非倉庫事業者

- ・非倉庫事業者では、「住居が手狭な方」が 81.7%と最も多く、次いで「建替え、増改築をする方」が 77.3%、「引越しをする方」が 66.0%となっている。
- ・非倉庫事業者でも、「収納スペースが不足している「法人」」を対象とする割合が 66.0%あり、法人も大きな利用対象としていることがわかる。

【倉庫事業者】

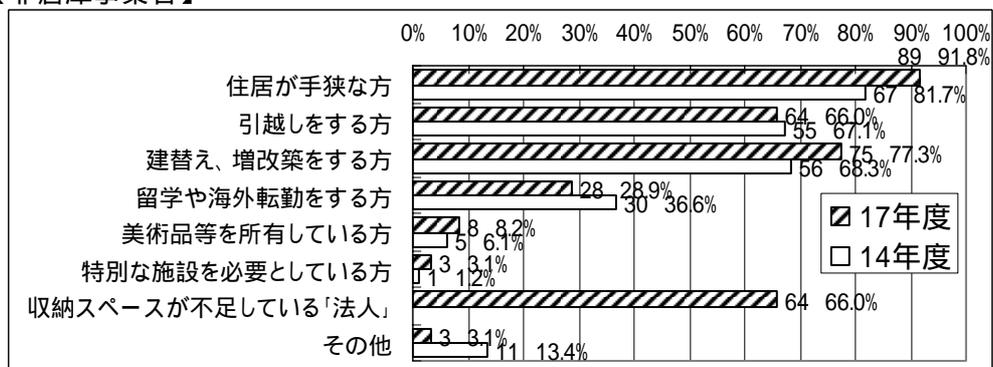


回答数:17年度 / 166事業所、14年度 / 110事業所(複数回答)、14年度jの無回答は除く

「その他」の回答

- ・思い出のあるものを対象
- ・機密情報管理を必要としている法人
- ・帳票類
- ・個人情報、経理関係、重要書類の保管
- ・病院の加圧レントゲンフィルム
- ・事務所がない在宅営業マンのためのサブオフィスの置場
- ・分散して保管している場与の集約化
- ・ベンチャー企業の倉庫として

【非倉庫事業者】



回答数:17年度 / 97事業所、14年度 / 82事業所(複数回答)、14年度jの無回答は除く

「その他」の回答

- ・建築、内装関係者の方の資材・工具置場
- ・作業する場所が欲しい
- ・趣味や娯楽用品の保管

トランクルームサービスの収納物品の管理方法等について

問 17. 貴社のトランクルームの営業日・営業時間についてお答え下さい。

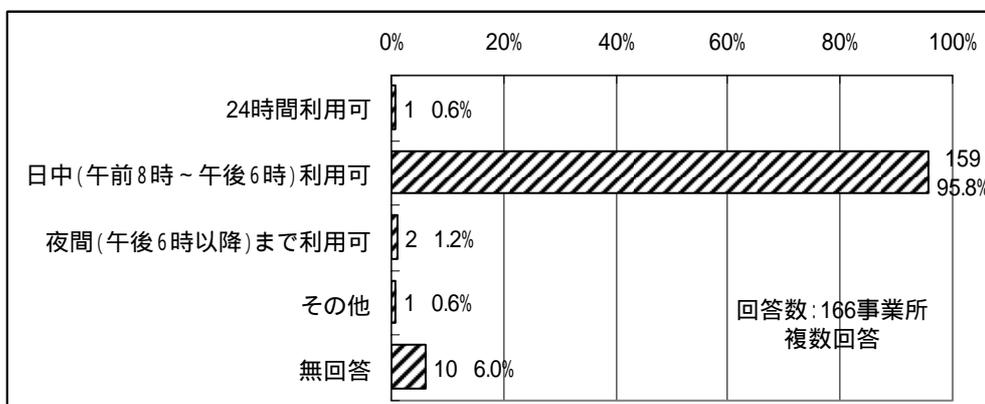
倉庫事業者

- ・倉庫事業者の営業日は、「倉庫業法の登録をしている倉庫」では「年間を通じて土曜日・日曜日・祝日・年末年始が休業日」が 40.3%と最も多く、次いで「年間を通じて日曜日・祝日・年末年始が休業日」が 36.7%となっている。「年間を通して休日はない」は 8.2%である。
- ・「倉庫以外の建物（専用の施設）」の場合は、「年間を通じて日曜日・祝日・年末年始が休業日」が 31.3%と最も多いが、「マンション等の建物内の収納スペース（建物の一部）」ともども「年間を通して休日はない」という割合が上記の「倉庫」より高い。
- ・14 年度と比べて、営業日の傾向に大きな変化はみられない。
- ・具体的な営業時間は、「日中（午前 8 時～午後 6 時）利用可」が 95.8%と大半を占めている。

【倉庫事業者】

| | 回答事業者数 | 年間を通じて休業日はない | 年間を通じて土曜日・日曜日・祝日・年末年始が休業日 | 年間を通じて日曜日・祝日・年末年始が休業日 | 年間を通じて日曜日・年末年始が休業日 | 年間を通じて日曜日だけが休業日 | その他 |
|--------------------------|--------|--------------|---------------------------|-----------------------|--------------------|-----------------|-------------|
| 倉庫業法の登録をしている倉庫 | 159 | 13 8.2% | 64 40.3% | 58 36.7% | | 1 0.6% | 20 12.7% |
| 上記の倉庫以外の建物（専用の施設） | 16 | 3 18.8% | 1 6.3% | 5 31.3% | | | 2 12.5% |
| マンション等の建物内の収納スペース（建物の一部） | 3 | 3 100.0% | | | | | 1 33.3% |
| 屋外のコンテナ | 3 | | | 2 66.7% | | | 1 33.3% |
| その他 | 2 | | 1 50.0% | | | | 1 50.0% |

『具体的な営業時間』



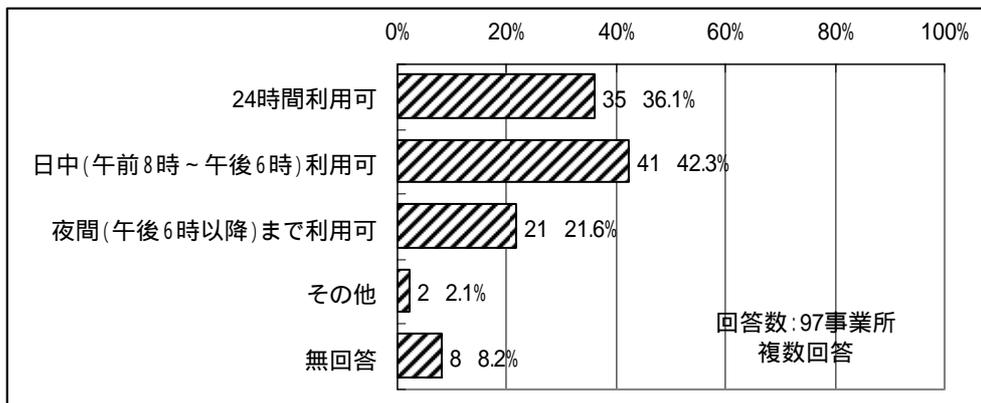
非倉庫事業者

- ・非倉庫事業者の営業日は、「専用の建物」では「年間を通して休日はない」が69.0%であり、「年間を通じて土曜日・日曜日・祝日・年末年始が休業日」が9.5%、「年間を通じて日曜日・祝日・年末年始が休業日」が7.1%となっている。
- ・「マンション等の建物内の収納スペース（建物の一部）」の場合及び「屋外のコンテナ」も「年間を通して休日はない」がそれぞれ76.2%、63.2%となっている。
- ・14年度と比べて、「年間を通じて休日がない」割合が増加している。
- ・具体的な営業時間は、「日中（午前8時～午後6時）利用可」が42.3%、「24時間利用可」が36.1%となっている。

【非倉庫事業者】

| | 回答事業者数 | 年間を通して休日はない | 年間を通して土曜日・日曜日・祝日・年末年始が休業日 | 年間を通して日曜日・祝日・年末年始が休業日 | 年間を通して日曜日・年末年始が休業日 | 年間を通して日曜日だけが休業日 | その他 |
|--------------------------|--------|-------------|---------------------------|-----------------------|--------------------|-----------------|------------|
| 専用の施設 | 42 | 29 69.0% | 4 9.5% | 3 7.1% | | 1 2.4% | 8 19.0% |
| マンション等の建物内の収納スペース（建物の一部） | 21 | 16 76.2% | 1 4.8% | 1 4.8% | | | 1 4.8% |
| 屋外のコンテナ | 38 | 24 63.2% | 6 15.8% | 4 10.5% | 3 7.9% | | 3 7.9% |
| その他 | 9 | 2 22.2% | 1 11.1% | 2 22.2% | | | 2 22.2% |

『具体的な営業時間』



問 18 . トランクルーム設置場所における管理人の有無についてお答え下さい。

倉庫事業者

- ・倉庫事業者の「倉庫業法の登録をしている倉庫」では、「管理人やスタッフが常駐している」が 81.8%であるが、ごくわずかであるが「利用者による自己管理の方法をとっている」との回答もある。
- ・その他の施設形態でも「管理人やスタッフが常駐している」が多い。
- ・14年度と比べて、管理人の有無の傾向に大きな変化はみられない。

非倉庫事業者

- ・非倉庫事業者の「専用の建物」では、「管理人やスタッフが常駐している」が 57.1%、「利用者による自己管理の方法をとっている」が 54.8%とおよそ半々である。
- ・「マンション等の建物内の収納スペース（建物の一部）」や「屋外のコンテナ」の場合は、「利用者による自己管理の方法」をとっている施設が多い。
- ・14年度と比べて、管理人の有無の傾向に大きな変化はみられない。

【倉庫事業者】

| | 回答事業者数 | 管理人やスタッフが常駐している | 事前の連絡等でスタッフが設置場所に赴く方法をとっている | 利用者による自己管理の方法をとっている | その他 |
|--------------------------|--------|-----------------|-----------------------------|---------------------|------------|
| 倉庫業法の登録をしている倉庫 | 159 | 130 81.8% | 33 20.8% | 3 1.9% | 1 0.6% |
| 上記の倉庫以外の建物（専用の施設） | 16 | 5 31.3% | 1 6.3% | - | - |
| マンション等の建物内の収納スペース（建物の一部） | 3 | 2 66.7% | 1 33.3% | - | 1 33.3% |
| 屋外のコンテナ | 3 | 2 66.7% | - | - | - |
| その他 | 2 | 1 50.0% | - | - | - |

【非倉庫事業者】

| | 回答事業者数 | 管理人やスタッフが常駐している | 事前の連絡等でスタッフが設置場所に赴く方法をとっている | 利用者による自己管理の方法をとっている | その他 |
|--------------------------|--------|-----------------|-----------------------------|---------------------|-----------|
| 専用の建物 | 42 | 24 57.1% | 8 19.0% | 23 54.8% | 1 2.4% |
| マンション等の建物内の収納スペース（建物の一部） | 21 | 5 23.8% | - | 10 47.6% | 2 9.5% |
| 屋外のコンテナ | 38 | - | 11 28.9% | 26 68.4% | 1 2.6% |
| その他 | 9 | 5 55.6% | 1 11.1% | 3 33.3% | - |

問 19 . トランクルーム設置場所の警備体制はどのようにとられているかお答え下さい。

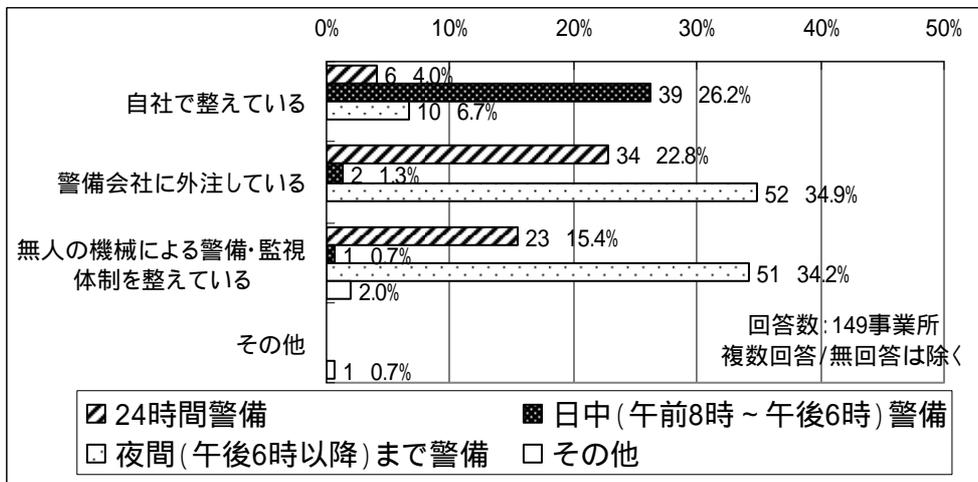
倉庫事業者

- ・倉庫事業者では、「自社で整えている」場合は日中（午前 8 時～午後 6 時）警備が多く、「警備会社に外注している場合」および「無人の機械による警備・監視体制を整えている」場合は「夜間」（午後 6 時以降）までの警備が多い。

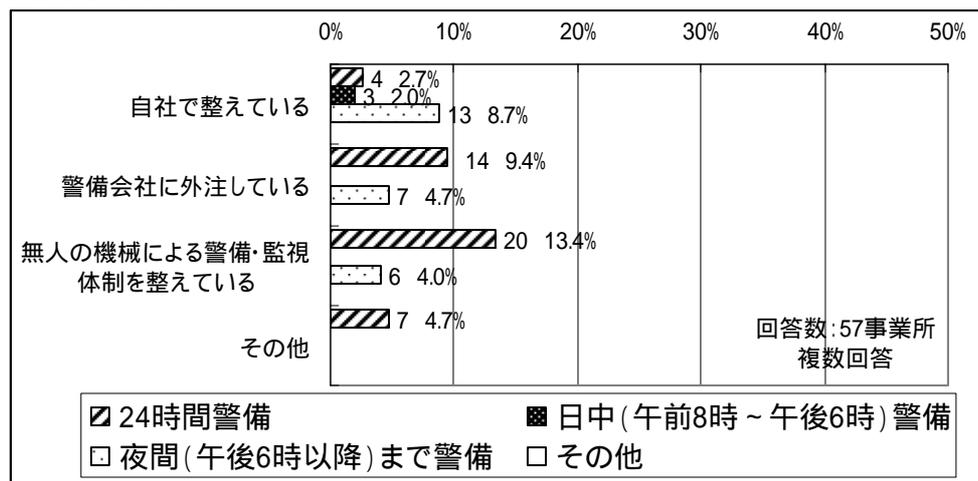
非倉庫事業者

- ・非倉庫事業者では、倉庫事業者に比べ警備体制への回答が少ないが、「無人の機械による警備・監視体制を整えている」場合で 24 時間警備がやや多い。

【倉庫事業者】



【非倉庫事業者】



問 20 . トランクルームの相談に応じられるスタッフや窓口の有無についてお答え下さい。

倉庫事業者

- ・倉庫事業者の「倉庫業法の登録をしている倉庫」では、「営業所等に窓口を設置し、相談等に応じられるスタッフを配置している」が 62.9%と最も多い。それ以外の形態の施設でも、「営業所等に窓口を設置し、相談等に応じられるスタッフを配置している」か「窓口やスタッフの配置はしていないが、設置場所以外の場所において電話等で対応している」場合が多い。

非倉庫事業者

- ・非倉庫事業者の「専用の建物」や「屋外のコンテナ」では、「本社に専用窓口を設置し、相談等に応じられるスタッフを配置している」が多い。「マンション等の建物内の収納スペース（建物の一部）」では、「営業所等に窓口を設置し、相談等に応じられるスタッフを配置している」場合が多い。

【倉庫事業者】

| | 回答事業者数 | 本社に専用窓口を設置し、相談等に応じられるスタッフを配置している | 営業所等に窓口を設置し、相談等に応じられるスタッフを配置している | 窓口やスタッフの配置はしていないが、設置場所以外の場所において電話等で対応している | 窓口やスタッフの配置や電話等での対応はしていない | その他 |
|--------------------------|--------|----------------------------------|----------------------------------|---|--------------------------|-----------|
| 倉庫業法の登録をしている倉庫 | 159 | 51 32.3% | 100 62.9% | 13 8.2% | - | 3 1.9% |
| 上記の倉庫以外の建物（専用の施設） | 16 | 3 18.8% | 5 31.3% | 2 12.5% | - | - |
| マンション等の建物内の収納スペース（建物の一部） | 3 | - | 1 33.3% | 2 66.7% | 1 33.3% | - |
| 屋外のコンテナ | 3 | 1 33.3% | 1 33.3% | 1 33.3% | - | - |
| その他 | 2 | - | 1 50.0% | 1 50.0% | - | - |

【非倉庫事業者】

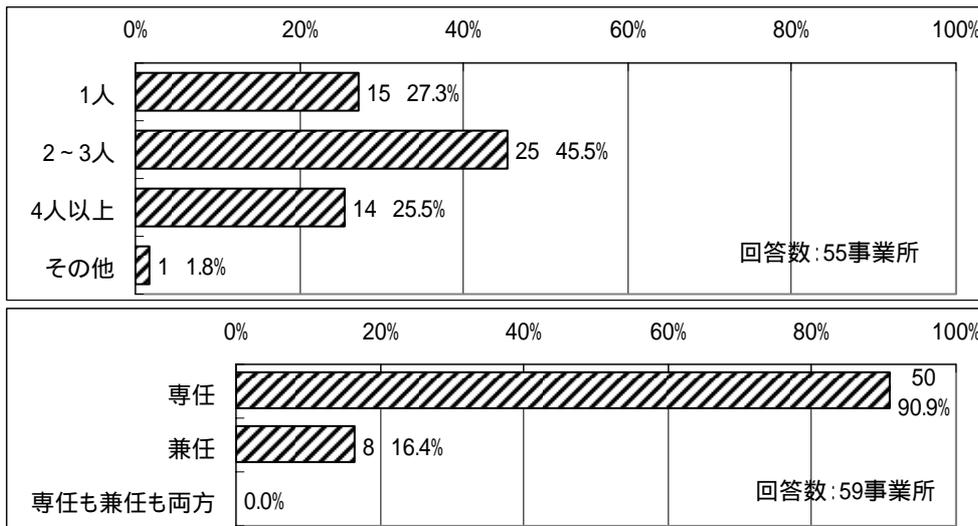
| | 回答事業者数 | 本社に専用窓口を設置し、相談等に応じられるスタッフを配置している | 営業所等に窓口を設置し、相談等に応じられるスタッフを配置している | 窓口やスタッフの配置はしていないが、設置場所以外の場所において電話等で対応している | 窓口やスタッフの配置や電話等での対応はしていない | その他 |
|--------------------------|--------|----------------------------------|----------------------------------|---|--------------------------|------------|
| 専用の建物 | 42 | 20 47.6% | 12 28.6% | 13 31.0% | 1 2.4% | 2 4.8% |
| マンション等の建物内の収納スペース（建物の一部） | 21 | 5 23.8% | 11 52.4% | 4 19.0% | - | 1 4.8% |
| 屋外のコンテナ | 38 | 17 44.7% | 9 23.7% | 15 39.5% | 1 2.6% | 2 5.3% |
| その他 | 9 | 3 37.5% | 2 25.0% | 1 12.5% | - | 1 12.5% |

問 21 . 本社に専用窓口を設置している場合について教えてください。

倉庫事業者

- ・ 倉庫事業者で本社に専用窓口を設置している場合、相談スタッフ等の人数は「2～3人」が45.5%と最も多く、次いで「1人」が27.3%、「4人以上」は25.5%となっている。
- ・ なお、相談スタッフは専任である場合が、90.9%と高い。

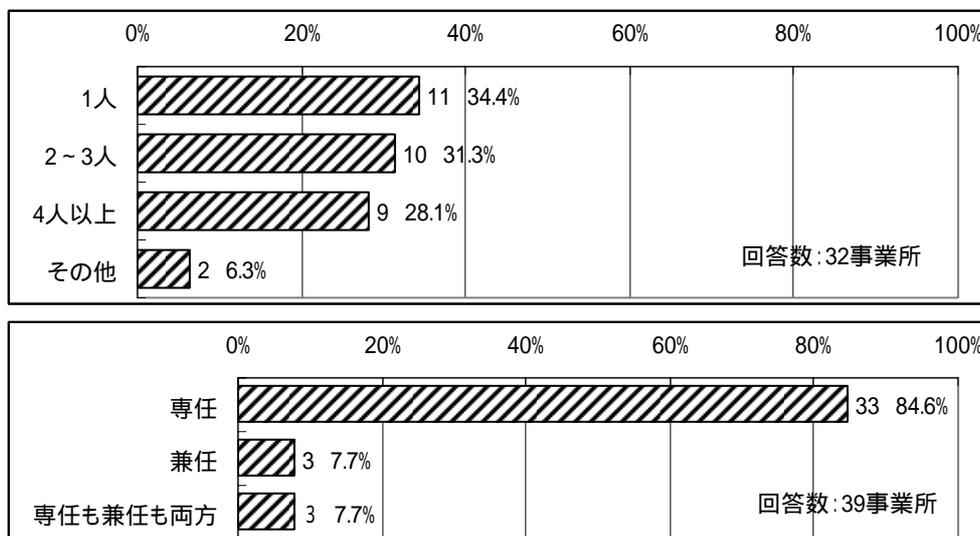
【倉庫事業者】



非倉庫事業者

- ・ 非倉庫事業者で本社に専用窓口を設置している場合、相談スタッフ等の人数は「1人」が34.4%と最も多く、次いで「2～3人」が31.3%、「4人以上」は28.1%となっている。
- ・ なお、相談スタッフは専任である場合が、84.6%と高い。

【非倉庫事業者】



問 22 . 貴社のトランクルームの物品の出し入れ方法について教えてください。

倉庫事業者

- ・倉庫事業者におけるトランクルームの物品の出し入れ方法は、「倉庫業法の登録をしている倉庫」では「スタッフが保管・収納作業を行う」が 62.9%と最も多く、次いで「スタッフ立会いのもと、利用者が保管・収納作業を行う」が 44.0%となっている。
- ・「倉庫以外の建物（専用の施設）」では「スタッフ立会いのもと、利用者が保管・収納作業を行う」場合が、また、「屋外のコンテナ」では、「利用者の自己責任において、収納作業を行う」場合が多い。

非倉庫事業者

- ・非倉庫事業者では、「専用の建物」、「マンション等の建物内の収納スペース」、「屋外のコンテナ」とも、「利用者の自己責任において、収納作業を行う」場合が多い。

【倉庫事業者】

| | 回答事業者数 | 貴社スタッフが保管・収納作業を行う | 貴社スタッフ立会いのもと、利用者が保管・収納作業を行う | 利用者の自己責任において、収納作業を行う | その他 |
|--------------------------|--------|-------------------|-----------------------------|----------------------|-----------|
| 倉庫業法の登録をしている倉庫 | 159 | 100 62.9% | 70 44.0% | 26 16.5% | 5 3.2% |
| 上記の倉庫以外の建物（専用の施設） | 16 | 2 12.5% | 9 56.3% | 1 6.3% | - |
| マンション等の建物内の収納スペース（建物の一部） | 3 | 2 66.7% | 1 33.3% | 2 66.7% | - |
| 屋外のコンテナ | 3 | 1 33.3% | 1 33.3% | 1 33.3% | - |
| その他 | 2 | - | 1 50.0% | 1 50.0% | - |

【非倉庫事業者】

| | 回答事業者数 | 貴社スタッフが保管・収納作業を行う | 貴社スタッフ立会いのもと、利用者が保管・収納作業を行う | 利用者の自己責任において、収納作業を行う | その他 |
|--------------------------|--------|-------------------|-----------------------------|----------------------|-----|
| 専用の建物 | 42 | 8 19.0% | 6 14.3% | 35 83.3% | - |
| マンション等の建物内の収納スペース（建物の一部） | 21 | 1 4.8% | 6 28.6% | 15 71.4% | - |
| 屋外のコンテナ | 38 | 2 5.3% | 3 7.9% | 36 94.7% | - |
| その他 | 9 | 2 25.0% | 1 12.5% | 4 50.0% | - |

問 23 . 保険等の加入についてお答え下さい。

倉庫事業者

- ・倉庫事業者における保険等の加入については、施設形態に関わらず「利用者の反対がない限り、すべての損害を填補する火災保険に貴社自身が加入する」場合が多い。

非倉庫事業者

- ・非倉庫事業者では、「専用の建物」、「マンション等の建物内の収納スペース」では、「収納物品に対する保険の加入は、貴社で説明したうえで利用者自身の判断に任せている」場合と、「利用者の反対がない限り、すべての損害を填補する火災保険に貴社自身が加入する」場合、「収納物品に対する保険への加入は、利用者自身の判断に任せている」場合にわかる。
- ・「屋外のコンテナ」では、「収納物品に対する保険の加入は、貴社で説明したうえで利用者自身の判断に任せている」、「収納物品に対する保険への加入は、利用者自身の判断に任せている」場合が多い。

【倉庫事業者】

| | 回答事業者数 | 利用者の反対がない限り、すべての損害を填補する火災保険に貴社自身が加入する | 貴社では保険の加入はしないが、利用者には家財保険等への加入を義務付けている | 収納物品に対する保険の加入は、貴社で説明したうえで利用者自身の判断に任せている | 収納物品に対する保険への加入は、利用者自身の判断に任せている | その他 |
|--------------------------|--------|---------------------------------------|---------------------------------------|---|--------------------------------|------------|
| 倉庫業法の登録をしている倉庫 | 159 | 136 85.5% | 2 1.3% | 10 6.3% | 3 1.9% | 6 3.8% |
| 上記の倉庫以外の建物（専用の施設） | 16 | 6 37.5% | 1 6.3% | 1 6.3% | 1 6.3% | - |
| マンション等の建物内の収納スペース（建物の一部） | 3 | 3 100.0% | - | - | - | - |
| 屋外のコンテナ | 3 | 3 100.0% | 1 33.3% | - | - | - |
| その他 | 2 | - | - | - | - | 1 50.0% |

【非倉庫事業者】

| | 回答事業者数 | 利用者の反対がない限り、すべての損害を填補する火災保険に貴社自身が加入する | 貴社では保険の加入はしないが、利用者には家財保険等への加入を義務付けている | 収納物品に対する保険の加入は、貴社で説明したうえで利用者自身の判断に任せている | 収納物品に対する保険への加入は、利用者自身の判断に任せている | その他 |
|--------------------------|--------|---------------------------------------|---------------------------------------|---|--------------------------------|-----------|
| 専用の施設 | 42 | 13 31.0% | 5 11.9% | 15 35.7% | 11 26.2% | - |
| マンション等の建物内の収納スペース（建物の一部） | 21 | 6 28.6% | 4 19.0% | 3 14.3% | 6 28.6% | 1 4.8% |
| 屋外のコンテナ | 38 | 1 2.6% | 2 5.3% | 16 42.1% | 18 47.4% | 1 2.6% |
| その他 | 9 | 1 12.5% | - | 2 25.0% | 3 37.5% | - |

問 24 . 保管・収納物品の滅失、毀損、変質等に対する賠償などの責任についてお答え下さい。

倉庫事業者

- ・ 倉庫事業者における保管・収納物品の滅失、毀損、変質等に対する賠償などの責任については、「自社に過失がないことを貴社が証明できる場合を除いて賠償責任を負う」が多く、次いで「貴社に過失があることを利用者が証明できる場合には賠償責任を負う」場合となっている。

非倉庫事業者

- ・ 非倉庫事業者では、「専用の建物」では、「貴社に過失があることを利用者が証明できる場合には賠償責任を負う」や「貴社に過失がないことを貴社が証明できる場合を除いて賠償責任を負う」ことが多いものの、「専用の建物」も含めて、その他の形態の施設では「理由を問わず収納物品に対する一切の損害について賠償責任を負わない」場合が多い。

【倉庫事業者】

| | 回答事業者数 | 理由を問わず収納物品に対する一切の損害について賠償責任を負わない | 貴社に過失があることを利用者が証明できる場合には賠償責任を負う | 貴社に過失がないことを貴社が証明できる場合を除いて賠償責任を負う | その他 |
|--------------------------|--------|----------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|------------|
| 倉庫業法の登録をしている倉庫 | 159 | 5 3.1% | 56 35.2% | 80 52.2% | 11 6.9% |
| 上記の倉庫以外の建物（専用の施設） | 16 | 2 12.5% | 4 25.0% | 4 25.0% | - |
| マンション等の建物内の収納スペース（建物の一部） | 3 | 1 33.3% | 1 33.3% | 2 66.7% | - |
| 屋外のコンテナ | 3 | 1 33.3% | 1 33.3% | 2 66.7% | - |
| その他 | 2 | 1 50.0% | 1 50.0% | - | - |

【非倉庫事業者】

| | 回答事業者数 | 理由を問わず収納物品に対する一切の損害について賠償責任を負わない | 貴社に過失があることを利用者が証明できる場合には賠償責任を負う | 貴社に過失がないことを貴社が証明できる場合を除いて賠償責任を負う | その他 |
|--------------------------|--------|----------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|-----------|
| 専用の建物 | 42 | 15 35.7% | 16 38.1% | 12 28.6% | 2 4.8% |
| マンション等の建物内の収納スペース（建物の一部） | 21 | 10 47.6% | 8 38.1% | 2 9.5% | 1 4.8% |
| 屋外のコンテナ | 38 | 18 47.4% | 14 36.8% | 3 7.9% | 1 2.6% |
| その他 | 9 | 3 37.5% | 1 12.5% | 2 25.0% | - |

問 25 . 契約に当たり主要な事項（契約期間、支払い方法、保険の有無、賠償責任）について利用者にどの程度説明していますか。

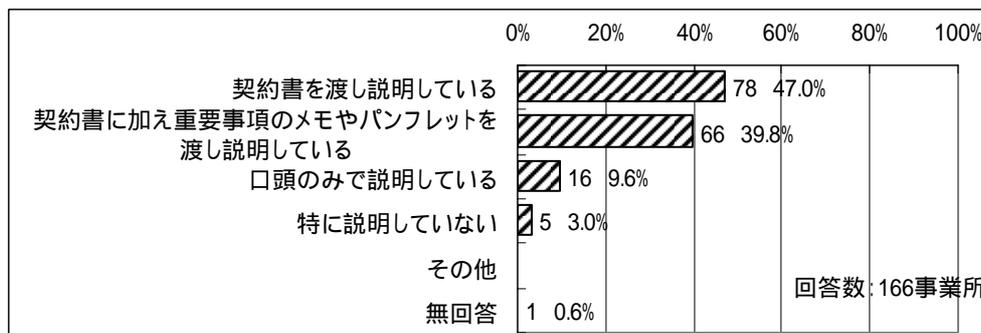
倉庫事業者

- ・倉庫事業者では、契約に当たり主要な事項の説明は、「契約書を渡している」が 47.0% と最も多く、次いで「契約書に加え重要事項のメモやパンフレットを渡し説明している」が 39.8% となっている。
- ・「口頭のみで説明」(9.6%)、「特に説明していない」(3.0%) も多少みられる。

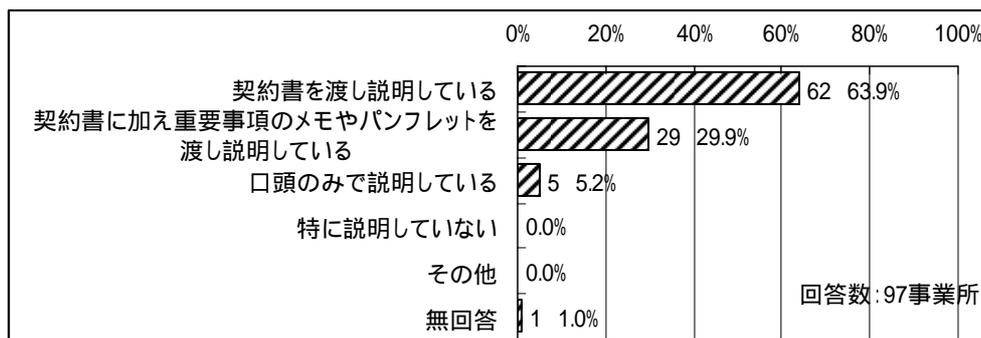
非倉庫事業者

- ・非倉庫事業者では、「契約書を渡している」が 63.9% と最も多く、次いで「契約書に加え重要事項のメモやパンフレットを渡し説明している」が 29.9% となっている。
- ・「口頭のみで説明」(5.2%) も多少みられる。

【倉庫事業者】



【非倉庫事業者】



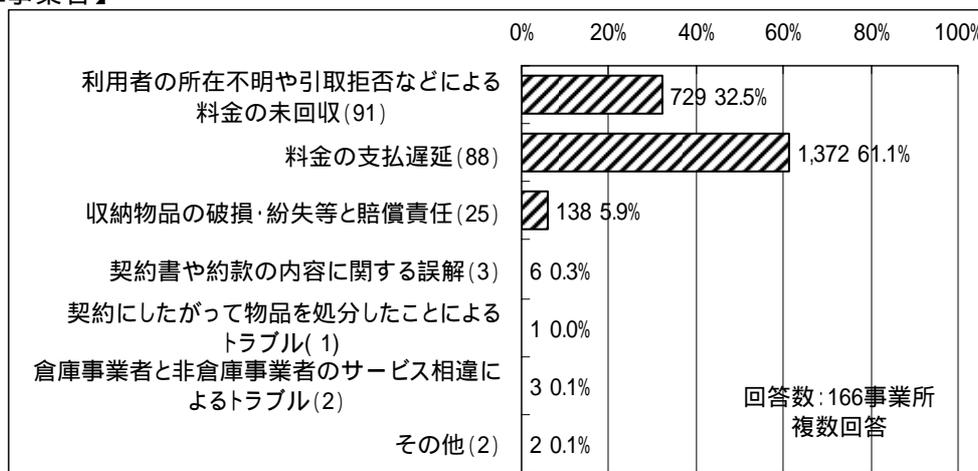
営業上の問題点

問 26 .利用者とのトラブルに関して、貴社が過去 5 年間に経験した内容をお答え下さい。
また、おおよその件数をお答え下さい。

倉庫事業者

- ・倉庫事業者では、「利用者の所在不明や引取拒否などによる料金の未回収」のトラブルがあるとの回答が 91 社と最も多く、次いで「料金の支払い遅延」が 88 社、「収納物品の破損。損失等と賠償責任」が 25 社となっている。

【倉庫事業者】



具体的なトラブル内容

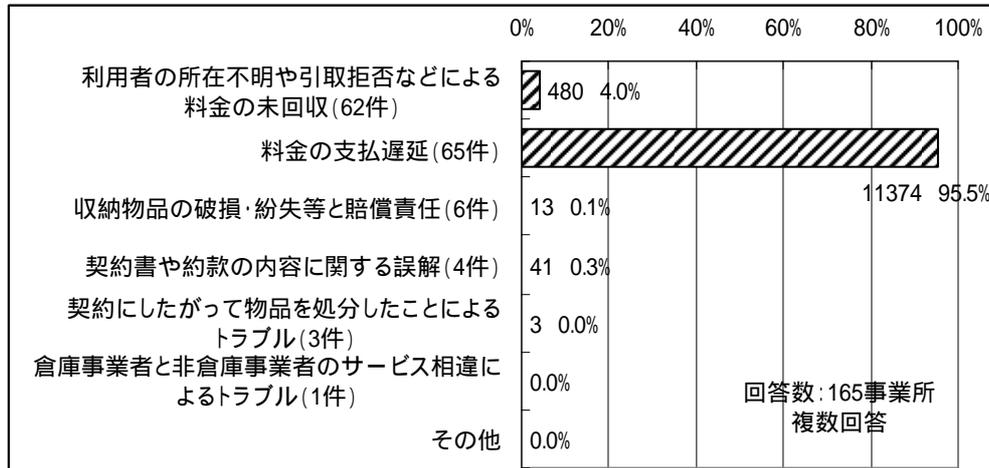
- ・金目のものを先に在庫して、処分しても良いようなものを残し、所在不明など、住民票の転居もせず、連絡が付かないケースが多い。
- ・不良寄託者（倒産、夜逃げ等）、不景気、リストラ等。悪意、計画的寄託（不要なものを処分するには金がかかるため、名前、住所を偽って寄託する）。
- ・利用者の所在不明により料金回収が不能である。
- ・お客様が直接トランクルームに持ち込みする等はトラブルが多い。保管理由が不明で突発的で計画性のないお客様にトラブルが多い。
- ・銀行の残高不足。皮製品、テーブル天板の破損、応接ソファのひび割れ。
- ・自己破産及び所在不明による未払い。催促、督促をしてもなかなか支払ってくれない。
- ・個人の利用者が「夜逃げ」し、所在不明になり、料金が未回収となった。法人の利用者で会社が倒産し、料金が未収となった。
- ・未払い金額が多い。内容証明郵便の差出が多い。滞納金の期間が長い。
- ・所在不明、料金滞納。
- ・保管料を平成 17 年 4 月以降請求したが、未納しているところがある。
- ・利用者の法的整理等により売掛金の未収が 1 件あった。
- ・夜逃げをするため理由を言わずに悪用された。
- ・請求書を発行しても振込みをしてもらえるまで時間がかかる。家財の場合、破損物品の処理が難しい。カビのクレームについては原因不明のことが多く、処理に困るケースが多い。
- ・個人の家財を預かったが、本人からの支払も滞り、本人の所在も不明となった件が数年前に発生した（結果、本人の知人から入金）。以降、個人の家財等は取り扱わないようにしています。
- ・長期入院、自己破産、所在不明。多忙、経営状況の変化、不在。

- ・料金の自動引き落としの際、預金口座の残高不足による支払遅延が連続して発生のため荷主に期日までの支払いを要請。
- ・破産。
- ・利用者が静岡市で会社が倒産となり、料金が未回収となる。実家が岐阜市内にあり交渉中である。
- ・契約書類に記載された本人の住所、連絡先及び保証人の連絡先に訪問、電話連絡により催促をするが、双方とも電話が不通になり訪問しても引っ越した後だった（特に引越先が決まるまでという理由が多い。法人もしくは個人で商売をしていて「バブル経済」崩壊後に支払が遅れてきて、一括で支払ができない金額になってしまうことがある）。
- ・寄託者が亡くなり弁護士を入れて身内を探したが引取ってくれない。寄託者はわかっているが、請求書を出しても支払をしない。
- ・会社の倒産等による料金の未回収。家財保管の移動、整理のとき破損（修理で対応）、保険処理。
- ・引越等で住所変更がなされ、請求書が届かない（可能な限り調査し届ける）、失職等、利用者の支払能力に変化があった場合。
- ・個人客を中心に所在不明や支払拒否が発生している。また、常習的に支払が遅れる個人客があり、料金回収に支障をきたしている。
- ・所在不明3件、料金未回収5件、3ヶ月以上の遅延。
- ・最終的に料金回収ができなかった。
- ・利用者の所在不明による料金未回収。
- ・個人顧客による支払遅延。
- ・長年の利用客であったが、支払が遅れがちになり、連絡が取れなくなり、所在不明になってしまった。支払ったと思い込んでいた、請求書が未着といわれたが、住所変更の連絡が無く、請求書が返却された。20年近く預かっていて、年1回お届けと引取りが発生する。集配時は紙箱に入ったままの状態（中身が確認できない）で行っている。利用者から中身の一部が破損していると指摘された。
- ・利用者との連絡がとれず、料金請求書の発送が出来ない。
- ・所在不明1件、個人再生法の適用1件、冷蔵庫紛失につき当社で弁済。
- ・利用会社倒産等により責任者の所在が不明となる。入金を頻繁に遅らせてしまう顧客がいる（特定顧客）。
- ・請求書を発行しても転居先不明となり、連絡がつかなくなり荷物だけが残る。督促を繰り返しても口頭では支払うといいつつ一切入金がない。
- ・所在不明者の連絡先がとれなく、処分についても長期間かかるケースが多い。
- ・利用者が失業したことにより料金の支払に遅延が生じている（収入がないことを理由に遅延が生じている）。
- ・料金支払の遅延。度重なる未収金の督促（自宅訪問、内容証明による請求通知）により、一部入金はあるが、全額支払いとならないため、債権が減らず、寄託物の処分等、次の段階に進めず困惑している。
- ・利用者に1ヶ月ほどの保管を依頼され、1ヶ月過ぎても配達の手配がないので連絡しても連絡が取れず（半年ほどして利用者より連絡があり、配達して料金の回収はできた）。
- ・事務所の閉鎖による保管で、料金未納のまま支払に応じない（2件）。民事裁判でも動じない。翌月分を前月末までにお支払頂くことになっている案内をしているが、支払日を過ぎてしまう。催促しないと数ヶ月貯まってしまう。数ヶ月一括の支払が難しくなり、すこしずつ不良債権になってしまう。倉庫内のリフト作業中、単品保管物品を破損してしまう。
- ・利用者の所在不明。

非倉庫事業者

- ・非倉庫事業者では、「料金の支払い遅延」のトラブルがあるとの回答が 65 社と最も多く、次いで「利用者の所在不明や引取拒否などによる料金の未回収」が 62 社となっている。

【非倉庫事業者】



具体的なトラブル内容

- ・利用者の所在不明。湿気で保管品がダメージ。
- ・利用者が所在不明で3年にわたり料金が未回収1。簡易裁判の手続きをとり保管物を当社の費用で処分した。利用者の離婚した妻の家財であった。料金の未払いについては、会社倒産等の理由で未払いとなり、解約はしたが未回収。保証人をとっているが効力なし。金額が小額であり、裁判係争まで持っていけないケースが多い(10万~20万円程度)。
- ・電話番号が変わっているので連絡がつかない。身分証明書で確認した住所にいない。
- ・小額の賃貸料のため、借主の審査基準が低いので、滞納が生じるケースがある。
- ・契約時に必要な金(契納金)が用意できず、後日支払うとってきたお客(2件)とは必ずトラブルが出た。
- ・利用者の勤め先の人間の判断で住所を移動させられたため連絡がとれず、無断で扱ったものを持ち出された。
- ・口座振替が資金不足で出来ず、振込み依頼の連絡をしても振り込まれない。また電話に出ず連絡がつかない(fax、郵便で対応するが反応なし)等。
- ・所在確認が困難。
- ・庫内でおいが付いたと出庫後3年くらい過ぎてから連絡があった。「衣類なので着用できない」と申し立てられたが、出庫から年数もたっており、またに匂い(カブリの匂いらしい)の発生が弊社であったという確証が無かったという理由から賠償責任は全くないと回答した。
- ・敷地内のゴミの不法投棄(約100件)。ドアやカギの破壊による盗難(約5回)。
- ・利用者の所在不明(連絡不可)で部屋内の物を置いたまま料金未払いで、緊急連絡先も所在不明で連絡できず、部屋内の物を契約に基づき処分した。
- ・引越先を探す間の一時的な家財保管の場合、利用者が所在不明になる事例が多く発生する。
- ・利用者と連絡がとれなくなり、料金の未回収、収納物品の処理ができずにいる。料金の支払遅延については文書等で入金されていない旨を連絡し、入金するように催促している。その結果ほとんど入金される。

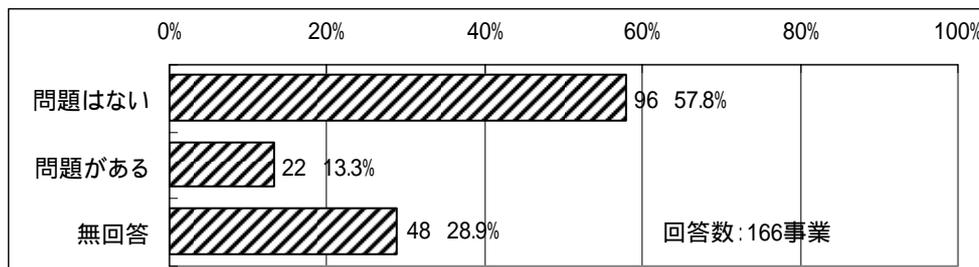
- ・現在、ご契約のお客様から口座引き落としをしているが、残高不足のため引き落とせないお客様がいる。またそのようなお客様は請求書を送ってもそのまま連絡が取れず、住所等も変更されている。弁護士に確認したところ、そのようなお客様の荷物の処分については契約書で取り交わしていても処分が出来ないということなので一番の問題になっている。
- ・料金は自動引き落としになっているが、引き落とし日に引き落とされない。契約者と連絡をとりたくても連絡が付かない状態。保証金を充当し対応したが、そのご連絡がとれずに契約を解除した。
- ・賃貸料の不払いにより住所を尋ねたところ、転居済で所在不明、連絡先にも応答なし。入庫品は家庭内のゴミと思われる粗大ゴミどのような物で、意図的に使用されたケースがあった。利用者の90%は一般個人客であり、毎月全体の5%程度は恒常的に支払遅延している。
- ・保証金は不要だが保管料2回~5回払い後は所在不明。電話連絡が取れない、いつ引取りにくるかわからないから何年も預かっている場合がある。処分に困っている。
- ・電話ですぐに荷物を預けたいというので困っているものと思いとりあえず荷物を入れてもらった、その個室を拠点に営業をしたいとのことだったので、断ったらごねられ50000円払い退去してもらった。荷物の一部に盗品があり本人は逮捕されたので荷物の処分をこちらで行った。処分費用を負担してほしい。
- ・利用者から利用料の入金が滞り、契約書に記載されている連絡先に連絡したが連絡が取れず、荷物の処分ができない状態となった。
- ・会社倒産による料金支払ができな。貸し倒れとなる。収納物は引取り。所在不明になり強制解約とした。収納物は保管してある。2~3ヶ月の支払遅延があるが、全て回収できている。
- ・契約締結後、利用期間約1年6ヶ月を経過して破産して夜逃げ。当社は弁護士の指示に基づき一定の期間日後、当該物件を処分（未払期間は長期間）。
- ・2ヶ月ほどの支払い遅延が発生。電話、郵送による督促をしたが効果なし。相手の実家にて徴収した経験あり。
- ・連絡が取れなくなってしまう。料金が支払われなくても1年以上保管しなければならない。
- ・利用料が遅延のため本人の合意のうえで荷物を処分。
- ・入庫したが所在不明になり、連絡付かず。その後10年あまりたってもやはり所在不明だったので処分した。
- ・利用者の所在不明が困る。契約上は処分する旨を記しているが、連絡する方法がなく困っている。
- ・資金不足による支払遅延。
- ・利用者の支払能力が無くなる（自己破産、会社整理）。引き落とし口座の残高不足。解約時の日時に対する認識の相違。

問 27. 倉庫事業者の方々にお聞きします。標準トランクルームサービス約款（昭和 61 年 5 月 15 日 運輸省告示）について、何か問題がありますか。

倉庫事業者

- ・標準トランクルームサービス約款について「問題はない」との回答は 57.8%であるが、「問題がある」との回答は 13.3%ある。
- ・具体的な問題点は、「現在の約款では寄託物の処分については催告をしてから 1 年経過しなくてはならないが、これをもっと短くできないか」といったことに関する指摘が多い。

【倉庫事業者】



具体的な問題点

- ・悪意のあると思われる寄託者に対して、処分が 1 年間できない。また相当の手続きが必要となり積極的に展開するための足かせとなっている。保証人、保証金等も考えられるが、売上金額に対する手続き負担が大きいこととなる。立場の弱い消費者相手対応の意味合いが強いと思われるが、悪意のある者に対応することができるように工夫が必要。
- ・内容が古すぎて文章の表現及び文字が分かりづらい。できるだけ早く改定してもらいたい。運送約款等のように店頭に表示できるようにしてほしい。
- ・引取り手のない保管品の取扱いについて。現在の法律では何年も連絡が取れなくなっている家財でも廃棄処理ができない。
- ・寄託物の処分については催告をしてから 1 年経過をもっと短くできないか。また、倉庫事業者にて処分できないか。
- ・引取りのされない寄託物については、第 25 条により処分するが、本条に従うと最終的な処分まで 1 年を要し、業者にとって負担が大きい。
- ・引取り手のない寄託物の処理に時間がかかりすぎる（少なくとも 1 年）。1 年を 3 ヶ月くらいに短縮してほしい。
- ・第 25 条の寄託物の処分は 1 年経過しないとできなのだが、短縮できないか。公正な第三者とは具体的にどのような立場の方が。
- ・引取りの催告を行なったにもかかわらず寄託物の引取りがされない場合の期限が「催告をした日から 1 年を経過した後」とあるが、長すぎる。例えば 3 ヶ月経過後とかに見直しをお願いしたい（利用客の費用負担の軽減、営業スペースの占有により他の案件のチャンスを失う。
- ・所在不明者、料金滞納者等、早期に処分できる条項を追加。
- ・現状では発生していないが、契約の解除における寄託物の処分までの期間短縮を要望したい。
- ・第五条は寄託者保護色が強すぎる。
- ・寄託物の処分は第 25 条の催告をした日から 1 年を経過した後、第三者立会のうえでの処分について利用者は保護されているが、事業者は 1 年の保管義務があり、長すぎる。3 ~ 6 ヶ月くらいで処分できるよう法改正を急いでほしい。

- ・第25条の寄託物処分が、催告をしてから1年を経過した後となっているが、これを催告した日から3ヶ月後にと改めてほしい。また、トランクルームの定義についてはサービスの内容で区別すべきものと考えている、約款上でこのことを明確にしてほしい。業務の流れについては、庫入れや倉出しなどは寄託者が行っているケースが多いのでこの点も改正してほしい。内容物については検査できないケースもあるので、「内容未検査」の表現を寄託者に明示する旨の文章がほしい。
- ・第25条、催告の1年を3ヶ月に短縮してほしい。引取りのない貨物は市場価値のないものが多く、寄託者自身も十分承知のうえでの行動と思われる場合がほとんどである。必要以上の期間を要することは倉庫業者の過大な負担にもなるし、他の利用客の利用機会を奪うことになるので短縮を願う。
- ・使用料未入金者に対する保管貨物の処理が出来る期間が1年後となっており、実務上長すぎる。
- ・第25条寄託物の処理で、催告をしてから1年となっているが、未収となり、数ヶ月経過してからの催告となるため、実質的に18ヶ月程度のロスの発生となる。催告1から3ヶ月程度で処分をしたい。
- ・倉庫業法第2条第3項でトランクルームの定義が「個人の物品の保管の用に供する倉庫をいう」となっていることにより個人情報保護法の施行の関係で増えている法人の文書保管委託等「法人・非商品」のトランクルームの約款の適用が各倉庫会社できわめて曖昧な状況に陥っている。「法人・非商品」に対するトランクルームサービス約款の明確な指針が必要と考える。
- ・「標準トランクルームサービス約款」第25条寄託物の処分について、寄託者に対し引取り催告をしたにも関わらず引取りがなされない場合、催告をした日から1年を経過した後、処分をすることが出来るとなっているが、現実的には1年間も保管しておくスペースもなければ、あったとしてもそのスペースは売り面積を潰すこととなり、非常に非効率である。1年間保持していたとしても何ら問合せもなければ、トラブルも発生していない。3ヶ月間くらいに短縮できないか。
- ・第6章の1年を経過した後に売却を3ヶ月か6ヶ月くらいに短縮して欲しい。
- ・倉庫業者に責がない場合で、寄託者と連絡がつかない場合、任意処分できる手続きが1年とあまりに長く、その間荷物が占拠してしまい、営業効率が落ちる。
- ・引取りの無い寄託物を処分できるまでの日数が長すぎる。連絡も無く所在不明となった場合は支払う意思も無く、そのままとなるケースが多いのに1年以上処分することなく（出来ず）おいておかなければならない。せめて「3ヶ月」とするか、契約時に「念書（3ヶ月未払いの場合は処分する）」なりをいれた場合に有効となるようにしてほしい。
- ・処分についての保有期間が長すぎる。
- ・引取りのない寄託物の処遇において、売却、処分をするまでに1年経過後は長すぎる。特に3~4ヶ月の債権が大きくなってしまい、結果的に裁判をすることになってしまう。当方としては有責で保管をしていることから、第三者の立会いがなくとも処分できると思われる。第35条だが、1年を経過したときにとあるが、第34条の1週間以内に申し出があったらと特別自由があるので、6ヶ月ほどでも十分ではないか。第38条にある保管料相当額が第24条保管期間の拒絶とみなした時、消費税が加わるのかどうか分かりづらい。
- ・所在不明者の場合、催告書を送付してから1年経過後、第三者立会いの元に処分可能となっているが、競売手続き等があり、面倒だ1年経過したら、手続き不要で処分可能となればよい。

トランクルームサービスに関する自由意見、要望等

【倉庫事業者】

- ・トランクルームサービスは大部分個人利用であるため、利用者が所在不明等の場合、早期に利用者の保管物を出庫し、未収金を比較的小額で確定したいが現状では困難。
- ・倉庫業者として認定されたトランクルームサービスの需要もあるが、スペースを借りたいだけといった倉庫型も需要が多いのが現状であり、その違いを明確に説明した上で選択してもらうことも必要と感じている（認定業者であっても、倉庫型の対応を可能とする）。
- ・今般、倉庫業者が倉庫業法に基づき適切な構造基準で設備している認定トランクルーム事業者と、倉庫業法及び認定トランクルーム制度の存在自体も知らずにトランクルームと称して空き事務所を納戸変わりに提供している不動産事業者との間に、明らかな不公平な競争状態が現出している。首都圏においては認定トランクルーム制度とレンタルスペースの棲み分けがある程度の秩序を持って進行しているものと思うが、徐々に需要が出てきている地方都市では全く秩序の無い状態となっているのではないかと。先般もNHKの地方局で放送された番組では「市内の空きビルを改造して商品を預かるビジネスが人気である」等と放送されていたが、倉庫業法、認定トランクルーム制度の事に関しては一切触れておらず、番組制作者自体も関連法制度を知らず、取材を受けている不動産会社、ビルオーナーも認識してはいない模様であった。宅建取引業務にも携わっているが、地方の不動産業界では全く認識していないのが実情である。今後、倉庫協会、行政当局が宅建協会等を通じて、本来あるべきトランクルームの認定制度、倉庫業法との関連について、特に不動産業界へ周知徹底し、不公平な競争環境を適正化する必要があるものと思う。
- ・倉庫業法に基づき倉庫営業許可をうけた。業法を遵法のうえ、トランクルームの認定を受けた。査察・監査等を受け、遵法、適正な良心的な営業を行っている。土地があるため、有効利用だけ考えて預かり業を行う（倉庫業法などはしない）。料金も勝手に定める。割引などを宣伝する。広告、チラシで「トランクルーム」と証する。此のような業者とどう区別するのが行政の規制緩和に問題ありと考える。
- ・トランクルームサービスはこれからも発展するものと思われるので、早く約款等を整備して欲しい。
- ・倉庫業界として倉庫業者のトランクルーム営業の認知度をもっと一般に広めてほしい。
- ・個人情報保護法に関するお客様側の関心が強く、契約書のほかに覚書を締結しました。事前に倉庫協会よりガイドライン、ガイドブックを貰い感謝している。
- ・最近倉庫業以外で「トランクルーム」を名乗るところが増加し、営業倉庫のトランクルームとの差異を説明するのが大変である。指針や規制があればよいと思う。
- ・「トランクルーム」という呼び名が集客に効果があるため、非倉庫事業者が使用するので、消費者は保管と場所貸しの違いがわからないうた。倉庫業者は遵守する規制があるが非倉庫事業者は賃貸業であるのに宅建業法外ともしているのでは規制がない。規制緩和の時代であるが、何らかの制限をしないと玉石混在の無秩序なサービスとなっている。また、規制がないから儲け主義者が安直に参入してきている。
- ・最近電話によるトランクルームサービスの内容について問い合わせが急増（特に寄託物の種目）。またほとんどが個人である。今後、情報提供により充実させ、トランクルームの発展に取り組む
- ・個人情報の取扱で賠償額が寄託価額で納得してもらえなくなっている。
- ・非倉庫業者が使用するトランクルームの名称がまぎらわしい。消費者保護の観点から名称を使えないよう指導してほしい。
- ・文書保管に伴う「個人情報保護」について以前、契約書のフォーム等（国土交通省ガイドラインに沿ったもの）を作成する旨を聞いた記憶があるが、その後どうなったのだから。確認できるサイトがあったら教えてもらいたい。
- ・引取催告後の寄託物の処分の期間を3ヶ月経過後に短縮してほしい。
- ・寄託物処分の期間短縮について早期の実現をたのみたい。
- ・約款をもっと現実に沿った物に改正してほしい。
- ・引取りの催告をしたものの、期限内に引取りがなされない場合の委託物の処分において、催告をした日から1年を経過した後となっている期間を3ヶ月経過後程度に短縮してほしい。

- ・類似業者による家財保管が増加しているため、トランクルームとして認定されているが競争が激化し、売上が減少している。利用客は全てをトランクルームと捕らえているため、差別化を計ってほしい。広告等についても同様に「インターネット」「電話帳」等も全て同じと捕らえられているので、関係部署への働きかけを願いたい。
- ・個人情報保護法に対応するため、寄託申込書に記載しておりますが、トラブル防止のために適切な方策があれば教示願いたい。料金収受が確実にできるような運用方法について教示を願いたい（信用のおける個人や法人に向けて貸し出しを行っているものの、不特定の個人向けに対するの対応に苦慮している）。
- ・インターネットでのメールによる問合せが増加しているが、当地でのサービスエリアを越えた遠隔地からの問合せも多く、そのつど返信メールで回答するが、業務量の増加になっている。
- ・料金が回収できず、処分も手続きが多いため実行できない顧客が増え苦しんでいる。このような案件の相談窓口や弁護士を紹介してもらいたい。また、野外に置きっぱなしのコンテナルーム業者との差別化をしたい。業界全体での認定、PRなどできないだろうか。
- ・倉庫業におけるトランクルームサービスと不動産賃貸におけるレンタルスペースがどちらも市場でトランクルームと一般的によばれていることが多いと思われる。しっかりとした住み分けをしていかないと、お客様への説明からも分かりづらくなるようにおもう（不動産賃貸もトランクルームと広告しているため）。

【非倉庫事業者】

- ・警備では今のところ事例は無いが、犯罪に利用されることを恐れている。金額が少なく（月売上 50 万円程度）で管理人や警備会社に依頼するとペイしない。経済犯に近いケースとしては、破産前に荷物を隠すなどは一般の荷物の保管と区別できず管理できない。入口の扉をカードキーにして一般の立ち入りは出来なくしてあるが、刑事犯の発生が最も危惧される点である。
- ・個人のお客様は突発性が多く発生して、事前的な計画はほとんどない。
- ・契約書には家賃の遅延、滞納の場合は庫内の物を処分するとしてサインを貰っているが、実際は法律上「処分するには手続き（裁判所に申し立てたり、弁護士を頼んだり）が煩雑で大変。「いくら契約書にあっても勝手に処分できない」ところが改善できればと思う。契約者との連絡がとれない。簡単に住民票を取ることができないし、個人情報法ができてから調べることとか、聞くことが全くできない。
- ・推進協議会のモデル約款に基づく賃貸借契約書をもらいたい。トランクルームのお客様が安く入れる火災保険業者を紹介してほしい。確実にトランクルーム料金を回収できる方法・しくみなどを教えてもらいたい。
- ・利用者は 24 時間出入自由の希望が多く、倉庫業としての出入庫利用制限をすると利用者が少なくなる。また、個立てで利用される場合、リサイクル料金のかかる物品は破棄されることが多く、後で器材処分等に費用がかかるため、当社は不動産賃貸契約として保証人及び保証金を受領し、契約解約後の空渡完了確認後、保証金等の返還に応じる。家賃等の支払方法は銀行口座より自動引き落としで対応しているが、一時保管引越貨物が滞留してしまう場合が発生してしまうので、トランクルーム約款では対応しにくいことがある。
- ・トランクルームの位置づけではなく、収納ルームになっている。お客様に場所をおかしするとかたちなのでサービス等はあまりない。280 以上の部屋料なのだが毎月 85% 以上が使用されている。
- ・契約書で「これは！」という見本があったらほしい。
- ・ダンボール内の物品の明細を知ることが大変な作業。紛失などのトラブルについて相談する窓口がほしい。賠償保険についても直接保険会社と交渉するのではなく、何か方法が無いだろうか。そのようなことをしてくれる機関があればと思う。
- ・倉庫業者のみの「トランクルーム認定マーク」については、現在の社会情勢多様化の中で、トランクルームを問題なくなりわいとしている非倉庫業者にも「トランクルーム認定マーク」の発行を一考してほしい。
- ・倉庫 2 階部分をトランクルーム個室（20 室、鍵付）として賃貸契約している。また、満室の場合は床置きパレットも可能である。良心的な人には喜んで利用して使ってもらいたい。
- ・当社が行っているレンタルボックス事業は、コンテナ自体を当社指定の場所にて利用する事を主としたもので、当社としてはトランクルームという概念ではなく建設機械リースのように道具をレンタルするという概念の元で行っている。物品を保管するという点ではトランクルームと同一なのかもしれないが、利用者の中には認知を受けたトランクルームでは、連帯保証 / 敷金 / 礼金 / 事務手数料 / 出入庫料、あるいは物品を出すのに事前に連絡を、などというものもある。これでは、毎日仕事の道具や商品等を出し入れする利用者は、料金的、また特に運用的に利用しづらいという意見を多々聞いている。もちろん、骨董品 / 美術品 / 宝飾品等々の高価な物品や、法人、個人にとって最重要な物品、または手続きや保証に万全を望む利用者がいるのも存じている。各位の項目の中に、消費者にわかりにくい状況とあるが、利用者は法人、個人を問わず上手に使い分けされていると考えている。例えば、銀行や公庫にて融資を受ける方もいれば、消費者金融やノンバンクにて融資を受ける方もいる。ハウスメーカーで家を建てる方もいれば、地元の大工さんに頼む方もいます。当然そこには、一定のルールがあります、今回のアンケートを元に利用者（消費者）がより有効的に利用できるルールやガイドライン等が施行されるのであれば、それに添った事業形態をとれるよう社を上げて取り組む所である。但し、大規模で認定を受けた事業体を基準に作られては、小規模な事業体では資金や人材等に限りがあり遵守できない。その点を配慮の上、検討してもらいたい。

2. 利用者アンケート調査結果

(1) 調査方法

倉庫業者・非倉庫業者に協力を依頼し、事業者を通じてそれぞれの顧客へ配布した。
また、回収は同封の返信用封筒により利用者から直接返送される方法とした。

(2) 調査スケジュール

調査票配布日：2006年2月初旬より事業者へ配布を依頼

調査票締切日：2006年2月24日

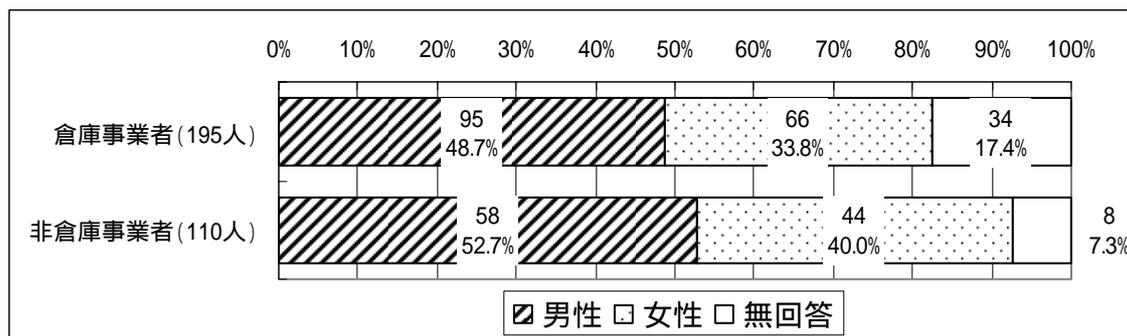
(3) 調査票配布及び回答状況

倉庫事業者利用者 195人(依頼配布数：950 / 回収率 20.5%)

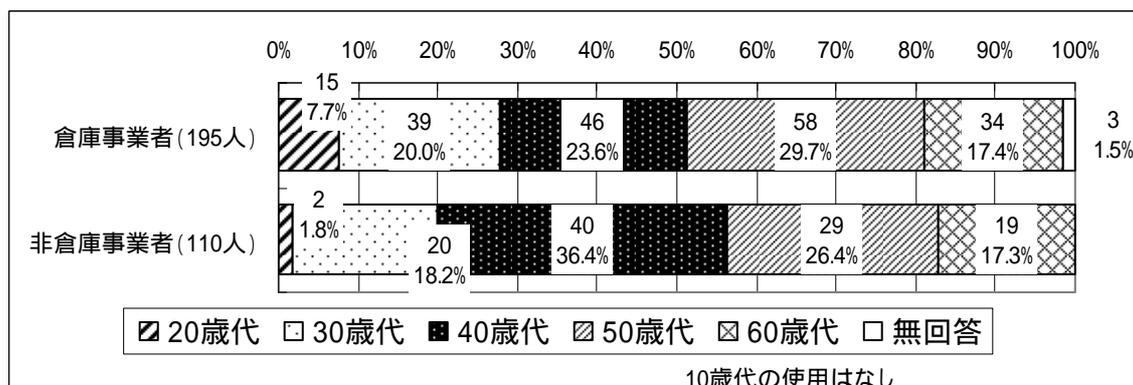
非倉庫事業者利用者 110人(依頼配布数：600 / 回収率 18.6%)

(4) 回答者の概要

回答者の性別



回答者の年齢別



トランクルームサービスの利用形態

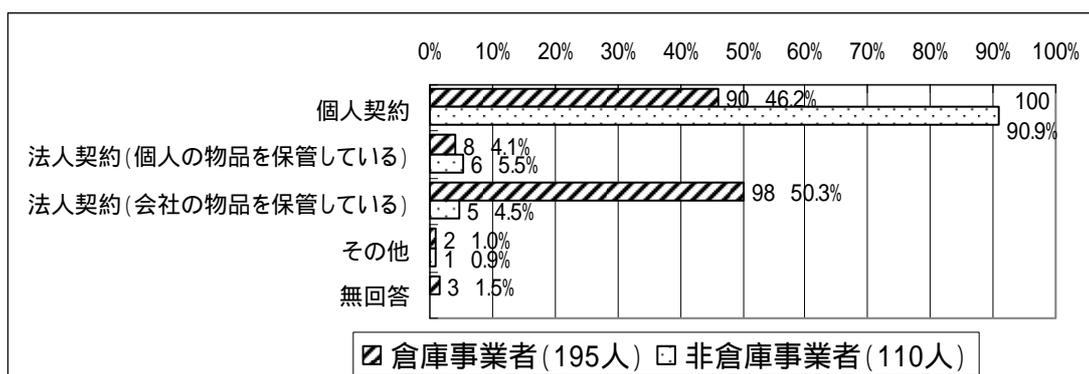
(複数回答可であるため、各選択肢の合計は100%にならない)

倉庫事業者利用者

- 倉庫事業者利用者では、「法人契約(会社の物品を管理している)」が50.3%と最も多く、「個人契約」も46.2%となっている。

非倉庫事業者利用者

- 非倉庫事業者利用者では、「個人契約」が90.9%と圧倒的に多い。



(5) 調査結果

トランクルームサービスの利用状況について

問1. 利用しているトランクルームサービスの施設の形態についてお答えください。

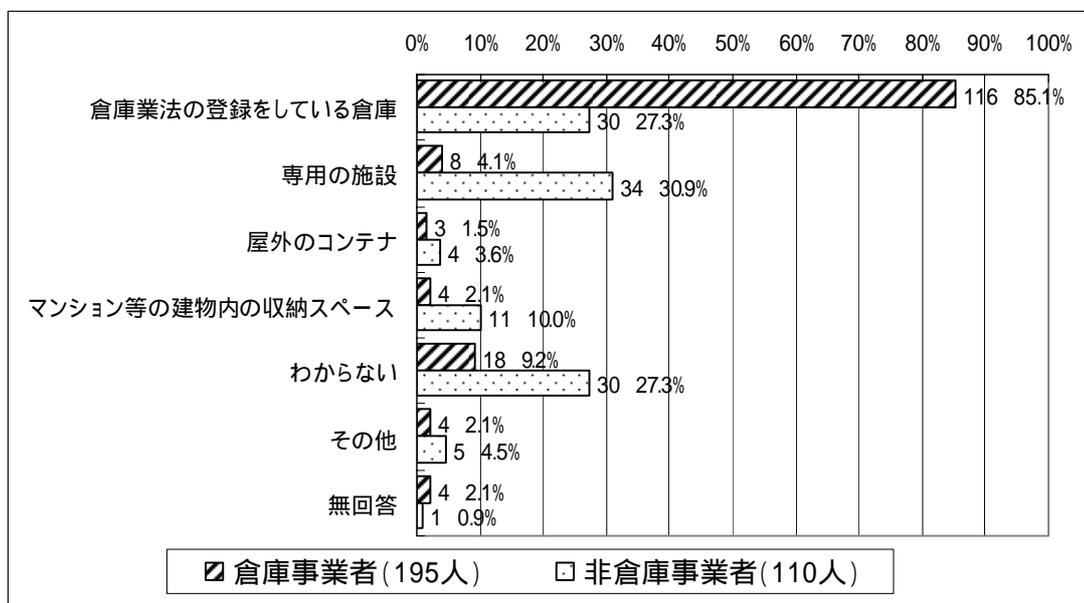
(複数回答可であるため、各選択肢の合計は100%にならない)

倉庫事業者利用者

- ・倉庫事業者利用者では、「倉庫業法の登録をしている倉庫」が85.1%と最も多く、「専用の施設」4.1%、「屋外のコンテナ」1.5%、「マンションなどの建物の収納スペース」2.1%とその他の回答は少ない。

非倉庫事業者利用者

- ・非倉庫事業者利用者では、「専用の施設」30.9%が最も多く、次に「倉庫業法の登録をしている倉庫」27.3%が多い。なお「わからない」という回答も27.3%ある。



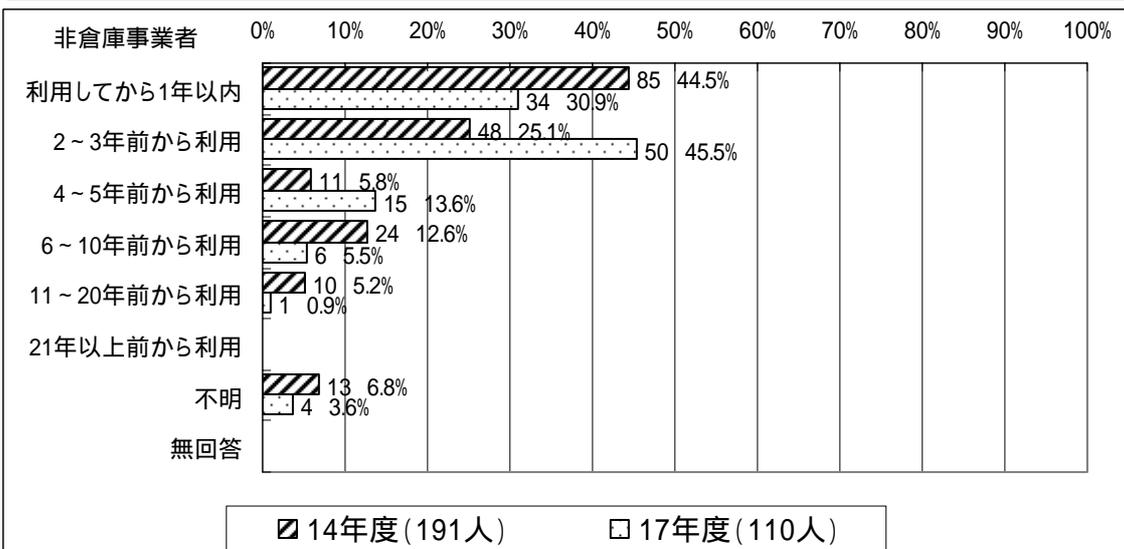
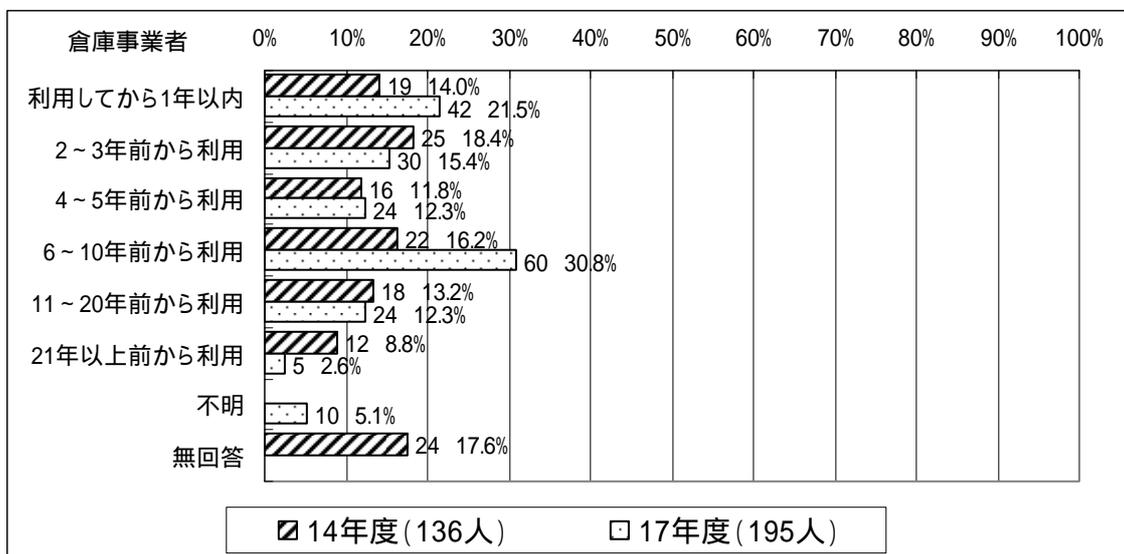
問2. いつからトランクルームサービスをご利用ですか。

倉庫事業者利用者

- ・倉庫事業者利用者では「6～10年前から利用」という利用者が30.8%と最も多いが、「利用してから1年以内」の利用者も21.5%と多い。
- ・14年度に比べて「6～10年前から利用」、「利用してから1年以内」という利用者の割合が増加している。

非倉庫事業者利用者

- ・非倉庫事業者利用者では「2～3年前から利用」が45.5%、「利用してから1年以内」が30.9%で、3年以内に利用を始めた利用者が多い。
- ・14年度に比べて「利用してから1年以内」の利用者が減少しており、新規利用者が減少していると見られる。



問3. トラックルームサービスを利用した理由についてお答えください。

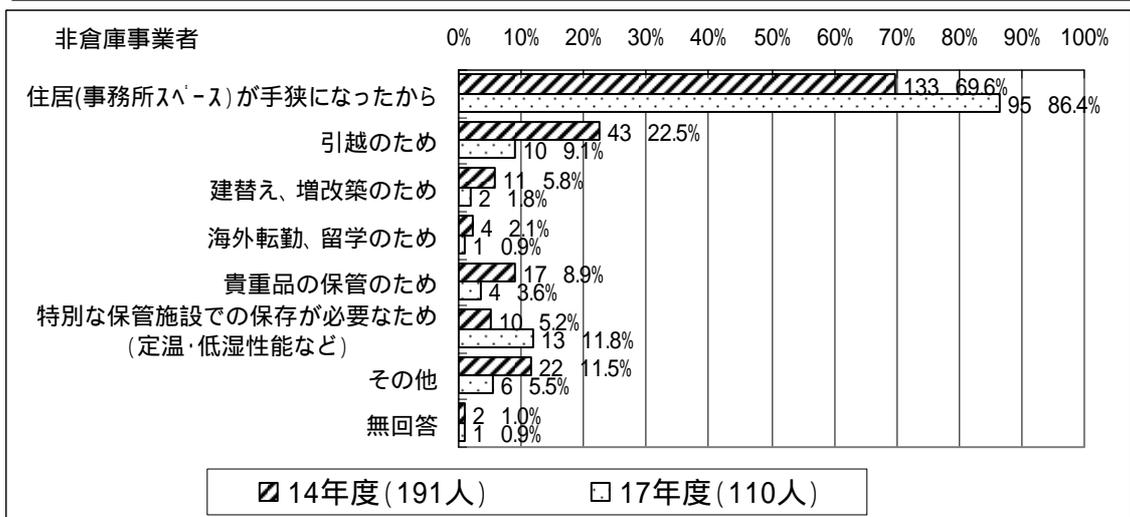
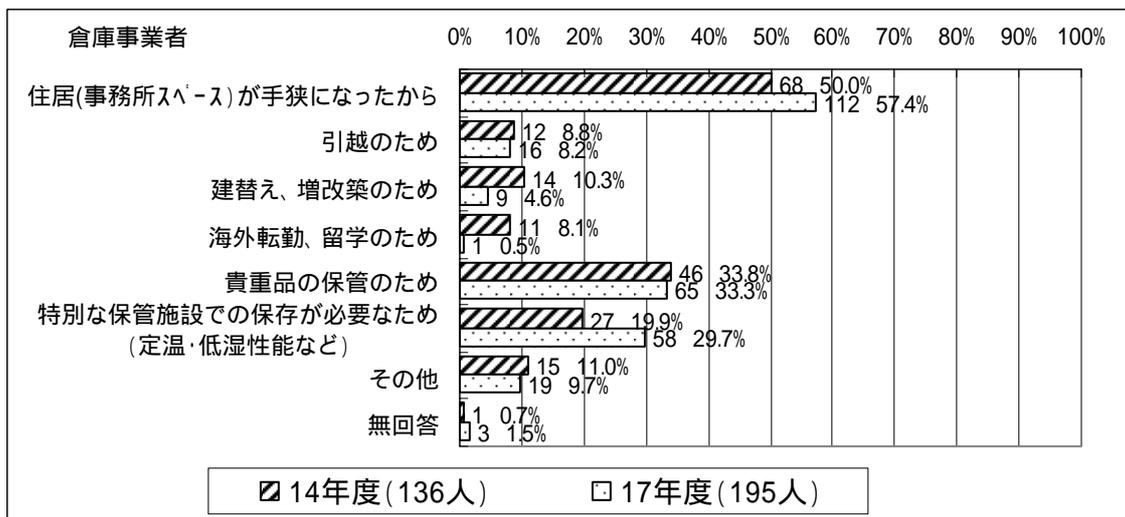
(複数回答であるため、各選択肢の合計は100%にはならない)

倉庫事業者利用者

- ・ 倉庫事業者利用者では、「住居（事務所スペース）が手狭になったから」という理由が50.0%と最も多く、「貴重品保管のため」が33.8%、「特別な保管施設での保存が必要なため」が19.9%と続いている。
- ・ 14年度に比べて、「住居（事務所スペース）が手狭になったから」、「特別な保管施設での保存が必要なため」の割合が増加している。

非倉庫事業者利用者

- ・ 非倉庫事業者利用者でも、「住居（事務所スペース）が手狭になったから」という理由が86.4%と圧倒的に多い。
- ・ 14年度に比べて、「住居（事務所スペース）が手狭になったから」、「特別な保管施設での保存が必要なため」の割合が増えている。



「その他」としての回答内容

倉庫事業者利用者

- ・ S O H O 化のため
- ・ 商品または資材置き場として
- ・ 安全性が高い点
- ・ 帳簿、領収証等
- ・ お客様の荷物
- ・ 伝票等の保管
- ・ 重要書類を安全に保管するため
- ・ 必要書類を手近に保管するため
- ・ 公民館活動（ダンス）の衣装を保管するため
- ・ 雛人形（季節限定品）
- ・ 自社倉庫が解体することになったので
- ・ 法定保管年限が定められており、安全性も重視して
- ・ 法定保存書類の保管
- ・ マンション住まいなので雛人形をしまっておく場所がないから
- ・ 社内に保管できないようなフィルムなど
- ・ 銀行の支店が廃止となり貸金庫の代替として使用
- ・ 種々のサービス提供があるから

非倉庫事業者利用者

- ・ 油絵、彫像
- ・ 温度管理されているから
- ・ 季節はずれのもの（コート等）の保管や、たまにしか使わないもの（スーツ）の保管
- ・ 子供の書いた絵画の保管
- ・ 子供の学校での作品。重たいもの
- ・ 部屋と広く使いたかった
- ・ マンション居住のため

問4. トランクルームサービス事業者に関する情報の入手先についてお答えください。

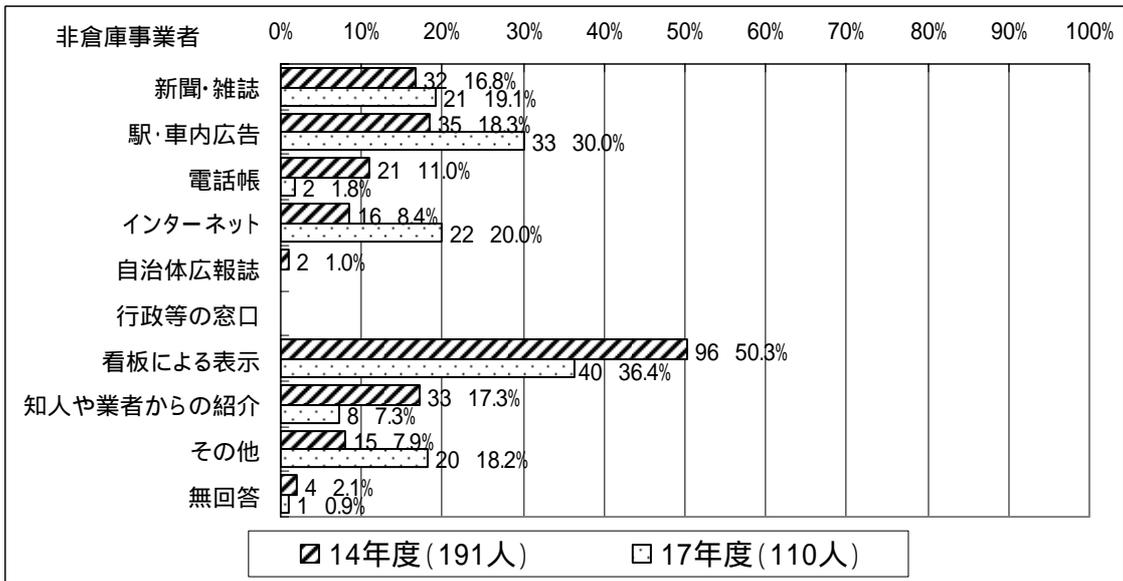
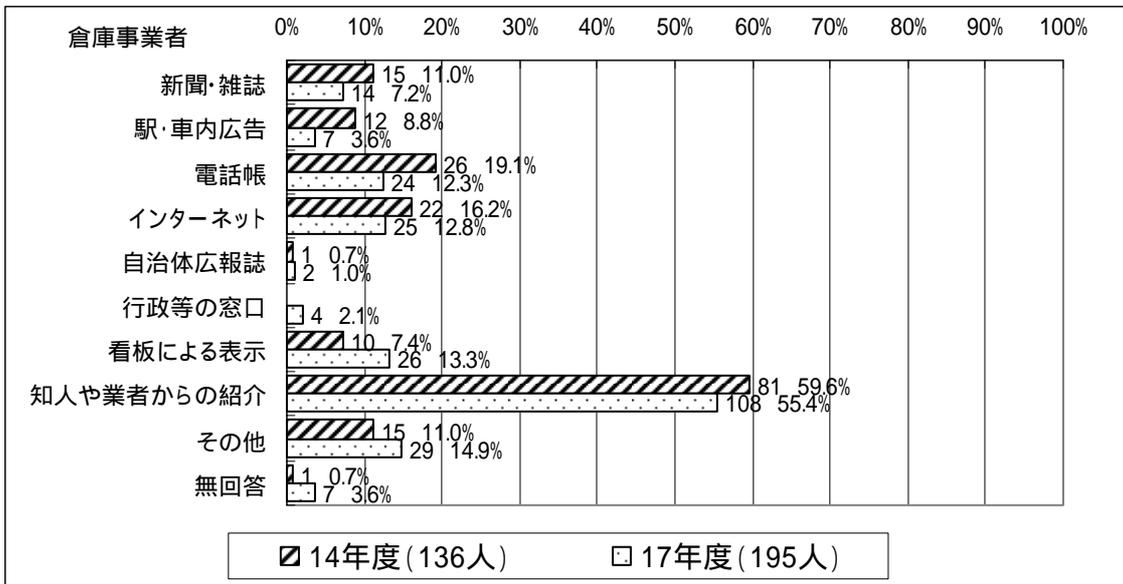
(複数回答であるため、各選択肢の合計は100%にはならない)

倉庫事業者利用者

- ・倉庫事業者利用者では、「知人や業者からの紹介」が55.4%と最も多い。
- ・14年度に比べて「看板による表示」が5.9%増加している。
- ・また、「行政などの窓口」は14年度には回答が0であったが、17年度は4件に増えた。

非倉庫事業者利用者

- ・非倉庫事業者利用者では、「看板による表示」が36.4%と最も多く、「駅・社内広告」が30.0%と続いている。
- ・14年度に比べて、「看板による表示」、「電話帳」からの情報入手が減少する一方で、「駅・社内広告」、「インターネット」からの情報収集が増えている。



「その他」としての回答

倉庫事業者利用者（カッコ内は回答数）

- ・ 以前から事業者を知っていた
- ・ 仕事の取引先（2）
- ・ 以前の本社所在地に近接していたので
- ・ 上司からの推薦
- ・ 営業
- ・ セールス訪問
- ・ 営業取引先
- ・ 前任者からの引継ぎ
- ・ 親会社
- ・ 他社からの事業引継ぎに伴うサービスの継続利用
- ・ 会社施設
- ・ デパートの雛人形の案内チラシを見て
- ・ 会社による紹介
- ・ 当社株主
- ・ 関連会社
- ・ 取引先（3）
- ・ 美術専門家の意見
- ・ 取引先の関連会社
- ・ グループ会社（2）
- ・ 勤務していた会社がトランクルームサービスを利用していたため

非倉庫事業者利用者（カッコ内は回答数）

- ・ TVによる紹介
- ・ 近くにあったので（3）
- ・ 自宅近くで探した
- ・ 住居の近くなので歩いて15分くらい
- ・ 新聞折込チラシ（6）
- ・ ちらし（6）
- ・ 通り道にあった（2）

問5 . トランクルームサービスの利用頻度についてお答えください。

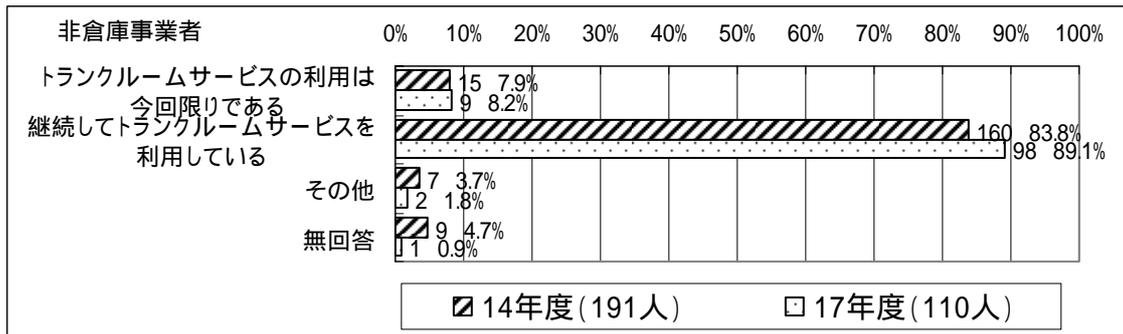
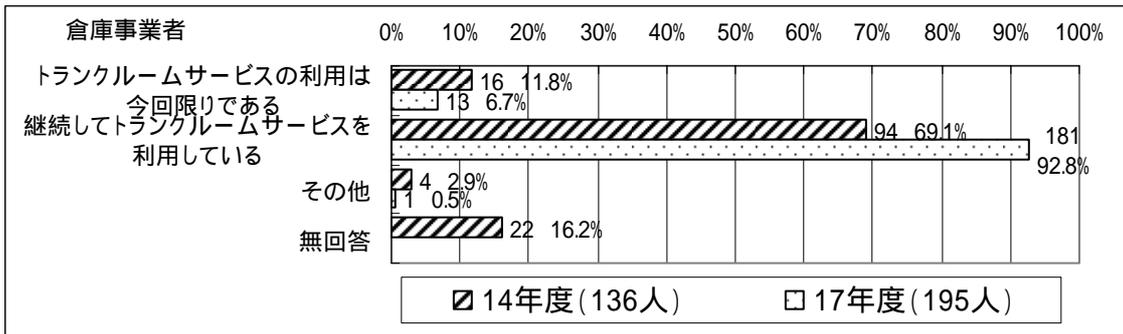
(複数回答であるため、各選択肢の合計は100%にはならない)

倉庫事業者利用者

- ・倉庫事業者利用者では「継続してトランクルームサービスを利用している」という利用者が92.8%と圧倒的に多く、14年度に比べてその傾向が強まっている。

非倉庫事業者利用者

- ・非倉庫事業者利用者でも「継続してトランクルームサービスを利用している」という利用者が89.1%と圧倒的に多く、6年度に比べてその傾向が強まっている。



問6. トランクルームサービスを利用した品目についてお答えください。

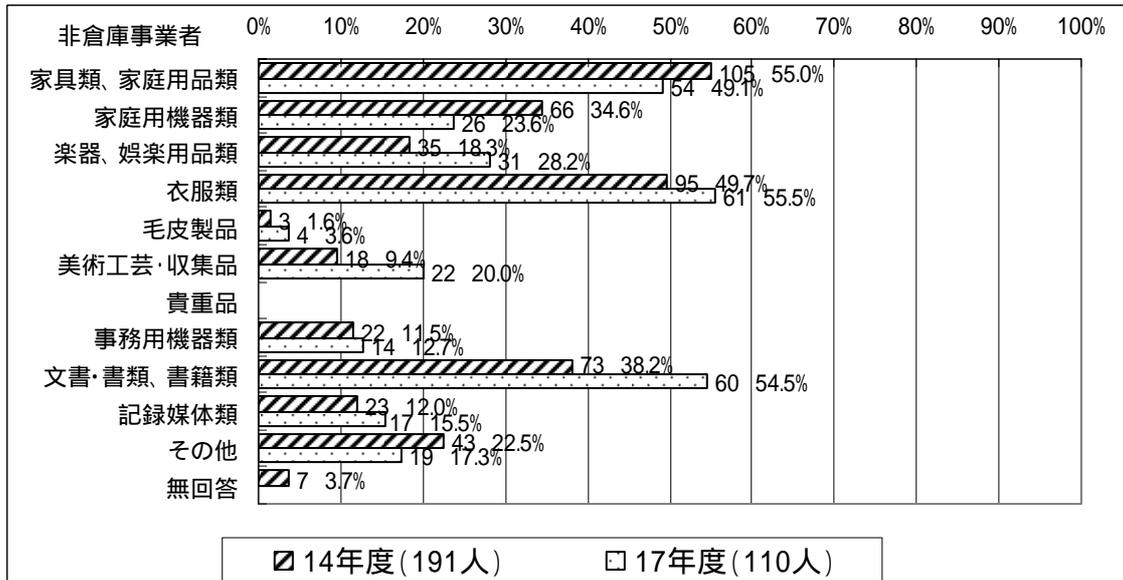
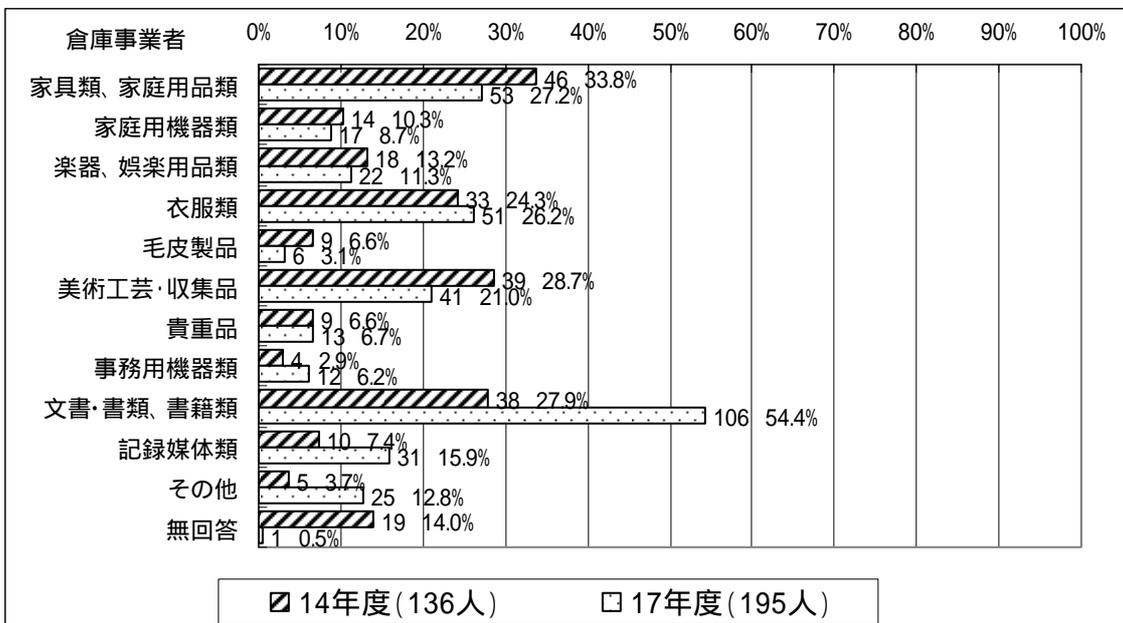
(複数回答であるため、各選択肢の合計は100%にはならない)

倉庫事業者利用者

- ・倉庫事業者利用者では「文書・書類、書籍類」が54.4%と最も多く、「家具類、家庭用品類」27.2%、「衣服類」26.2%と続いている。
- ・14年度に比べて、「文書・書類、書籍類」が26.5%も増加した。

非倉庫事業者

- ・非倉庫事業者利用者では「衣服類」が55.5%、「文書・書類、書籍類」が54.5%、「家具類、家庭用品類」が49.1%と多い。
- ・倉庫事業者利用者と同様に、14年度に比べて「文書・書類、書籍類」が増えている。
- ・その他に、「衣服類」、「楽器、娯楽用品」、「美術工芸・収集品」などの増加も目立つ。



「その他」の回答として

倉庫事業者利用者

- ・貸金庫貸金庫（実印、不動産関係書類）
- ・機械部品
- ・金庫
- ・車の替タイヤ
- ・祭壇
- ・自動車用タイヤ、展示パネル
- ・写真パネル
- ・スキー用品、雛人形
- ・書類
- ・土地、建物等の謄本等
- ・雛人形
- ・雛人形、五月人形
- ・フィルム
- ・舞台使用備品

非倉庫事業者利用者（カッコ内は回答数）

- ・アルバム
- ・季節物（お雛様、兜飾り、扇風機）
- ・建築資材
- ・商品
- ・工事用品
- ・ゴルフバック、スーツケース、スキー用品
- ・雑誌・本（2）
- ・シューズ
- ・寝具、スキー、タイヤチェーン
- ・スペアタイヤ
- ・スキー、ゴルフクラブ、タイヤ、おもちゃ
- ・パソコンの外箱、ゴルフバック
- ・花材
- ・バレエ舞台衣装、小道具など
- ・ふとん

問7. 業者を決める際に重視した項目についてお答えください。

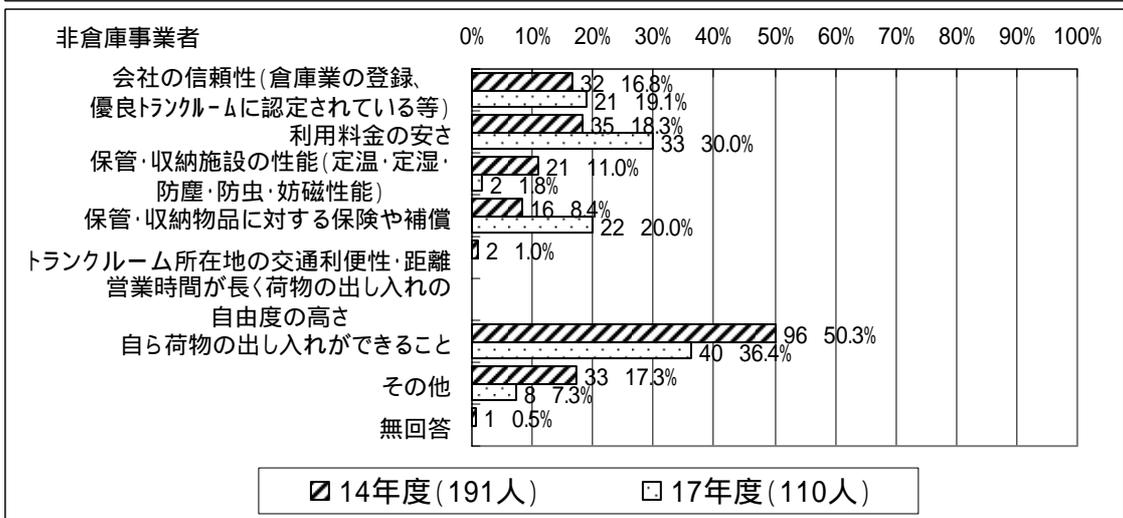
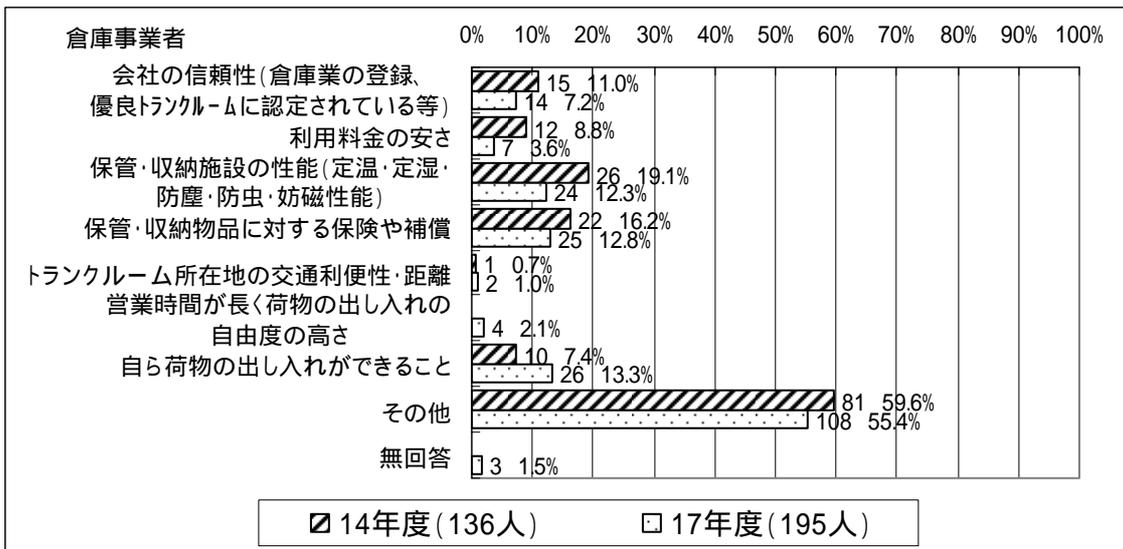
(複数回答であるため、各選択肢の合計は100%にはならない)

倉庫事業者利用者

- 倉庫事業者利用者では「自ら荷物の出し入れができること」13.3%、「保管・収納物品に対する保険や補償」12.8%、「保管・収納施設の性能(定温・定湿・防塵・防虫・防磁性能)」12.3%と比較的多いが、「その他」が55.4%と最も多い。

- 14年度に比べて、「自ら荷物の出し入れができること」を重視する割合が増えている。
- 非倉庫事業者利用者

- 非倉庫事業者利用者では「自ら荷物の出し入れができること」が36.4%と最も多く、次に「利用料金の安さ」が30.0%と多い。
- 14年度に比べて、「自ら荷物の出し入れができること」を重視する割合が減少する一方で、「利用料金の安さ」、「保管・収納物品に対する保険や補償」を重視する割合が増えている。



「その他」としての回答

倉庫事業者利用者

- ・雨天の時でも倉庫内作業ができるので
- ・会社の施設のため
- ・機密情報保持能力
- ・作業スペースの有無
- ・住宅業者の紹介
- ・セキュリティ対策
- ・出し入れの際に自宅まで運んでくれる
- ・保管場所での書籍利用の可能性

非倉庫事業者利用者

- ・係りの人の人柄
- ・出し入れの料金が要るのか要らないのか
- ・利用容積が見合ったものである

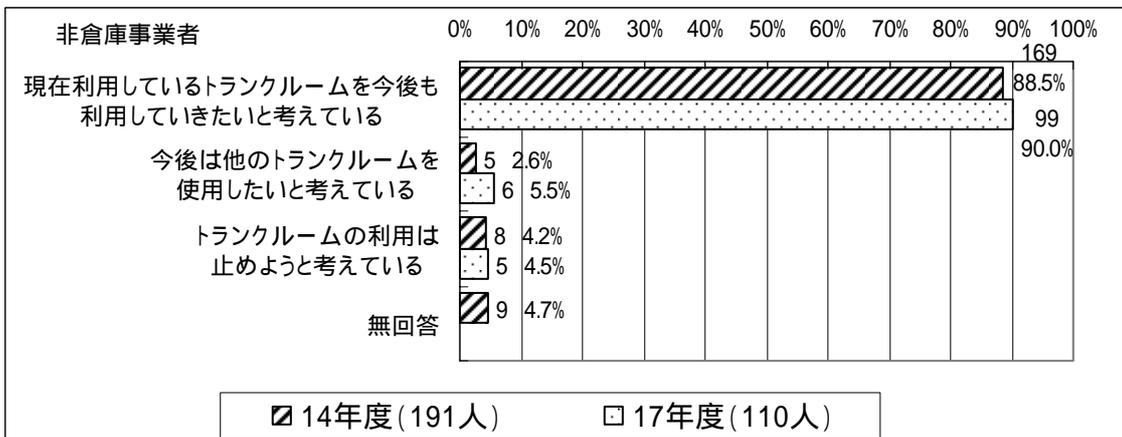
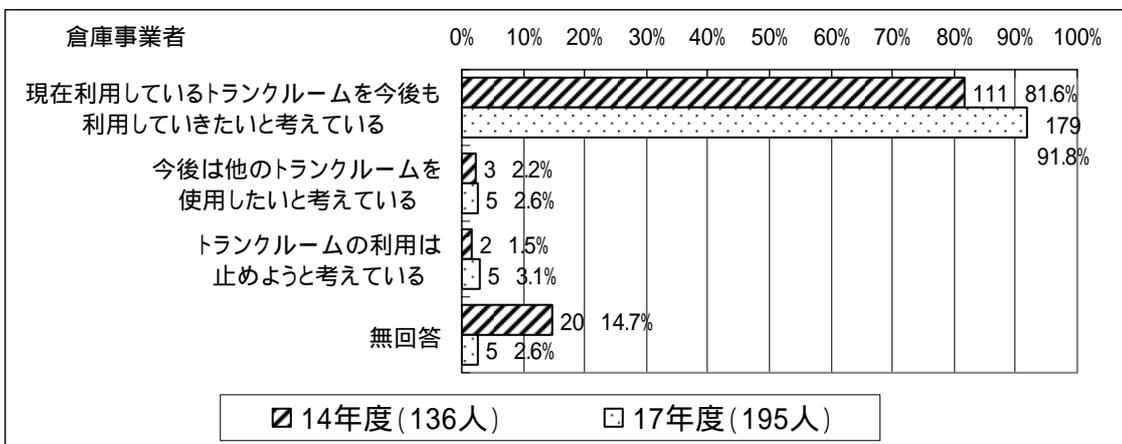
問 8 . 今後のトランクルームサービスの利用意向及びその理由をお答えください。

倉庫事業者利用者

- ・ 倉庫事業者利用者では「現在利用しているトランクルームを今後も利用したいと考えている」という利用者が 91.8%と大部分を占めている。
- ・ これは、14 年度と同様の傾向であるが、「現在利用しているトランクルームを今後も利用したいと考えている」という利用者の割合はさらに増加した。

非倉庫事業者利用者

- ・ 非倉庫事業者利用者でも、「現在利用しているトランクルームを今後も利用したいと考えている」という利用者が 90.0%と大部分を占めており、14 年度と同様の傾向といえる。



利用を続ける理由

倉庫事業者利用者

- ・安全性と従業員への信頼
- ・集荷および必要書類の送り出し配達
- ・書類の確実な廃棄の利便性

非倉庫事業者利用者

- ・管理がしっかりしており距離も近いから
- ・出し入れが頻繁ではないが交通の便が良いから

利用を止めようと思う理由

倉庫事業者利用者

- ・預けるものがもう少し増えるようならば、倉庫そのものを借りる予定
- ・日曜日が利用不可なのが不便
- ・おき場所が決まったので
- ・検討中だが日祝日が利用でき、営業時間が長いところがいいと思っている
- ・現在は 17 時までしか利用ができず、日祝日も休みなので
- ・支出を減らしたい
- ・支払が大変
- ・事務所移転で現在使用しているトランクルームが遠くなったため
- ・収納庫が完成するまで
- ・住居が狭くて入りきれない

非倉庫事業者利用者

- ・家から歩いていけるところにできたため
- ・交通の便がいいのだが、できればもう少し収納スペースのあるところに替わりたい
- ・自宅から遠い、利用時間が短い
- ・自宅に収納スペースが確保できるようになった。
- ・住居の事情が近く変わるため
- ・中身が不安
- ・料金の安いところへ
- ・場所が不便

トランクルームサービスに対する評価について

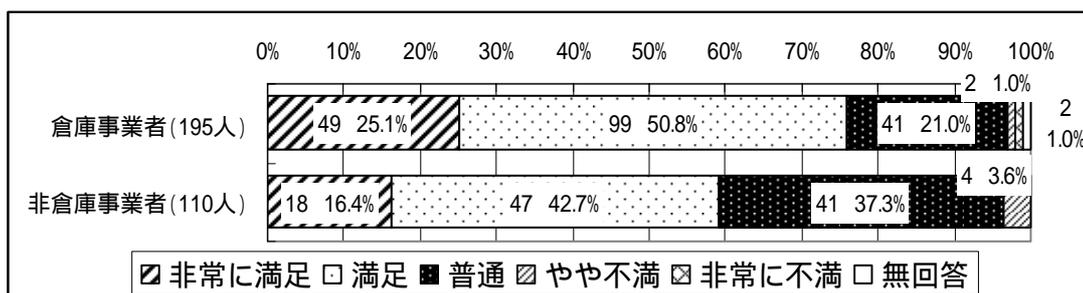
問9．正確・迅速な契約

倉庫事業者利用者

- ・倉庫事業者利用者では、「非常に満足」が25.1%、「満足」が50.8%と概ね利用者の満足が得られているといえる。

非倉庫事業者利用者

- ・非倉庫事業者利用者でも、「非常に満足」16.4%、「満足」42.7%との評価が得られている。



(不満理由)

倉庫事業者利用者

- ・出し入れが勝手にできない
- ・日曜日にやっていない。
- ・すぐ必要なときに断られる。
- ・連絡があまりにも遅い

非倉庫事業者利用者 (カッコ内は回答数)

- ・営業時間を長くしてほしい (2)
- ・解約時の取り扱い
- ・解約予告と月末のみの解約
- ・物件をあらかじめ見ることができなかった

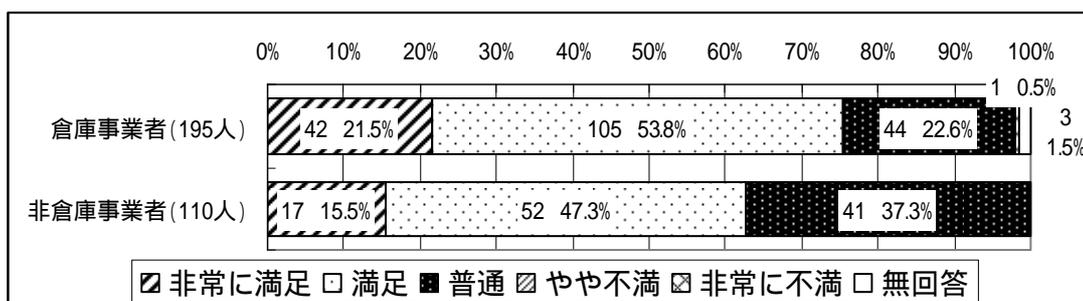
問10．丁寧な説明

倉庫事業者利用者

- ・倉庫事業者利用者では「非常に満足」が21.5%、「満足」が53.8%であり、7割強の利用者が満足と評価している。

非倉庫事業者利用者

- ・非倉庫事業者利用者では「非常に満足」が15.5%、「満足」が47.3%である。



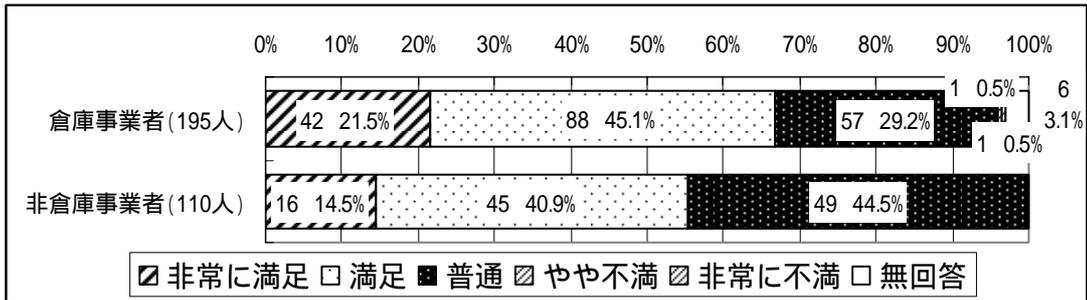
問 1 1 . 契約書や受領証等の発行

倉庫事業者利用者

- ・倉庫事業者利用者では「非常に満足」が 21.5%、「満足」が 45.1%と 7 割弱の利用者が満足と評価している。

非倉庫事業者利用者

- ・非倉庫事業者利用者では「非常に満足」が 14.5%、「満足」が 40.9%と 5 割超の利用者が満足と評価している。



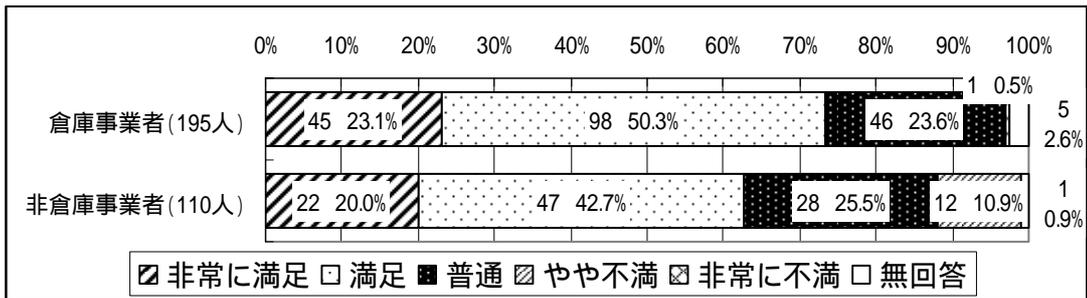
問 1 2 . 保管・収納施設（温度・湿度管理、防虫・防塵・防磁性能）

倉庫事業者利用者

- ・倉庫事業者利用者では、「非常に満足」が 23.1%、「満足」が 50.3%と 7 割を越える利用者が満足している。

非倉庫事業者利用者

- ・非倉庫事業者利用者では、「非常に満足」が 20.0%、「満足」が 42.7%と評価を得ている一方、10.9%が「やや不満」を感じている。



(不満理由 / 倉庫事業者利用者はなし)

非倉庫事業者利用者

- ・ 温度管理ができない
- ・ 換気が不十分なように思われる
- ・ 汚い
- ・ 湿気が多い
- ・ ただのｺﾝﾈなので設備は電灯のみ
- ・ 夏の温度や湿度の管理が不十分
- ・ マンション内は埃がひどい
- ・ 水漏れ事故があった
- ・ 廊下などの内部の照明が暗い
- ・ 交通の便はいいが、もう少し広い所で契約したかった

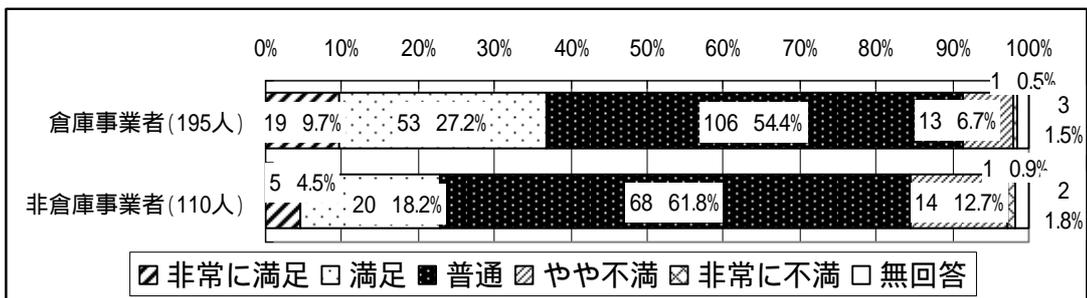
問13-1. 利用料金（手軽に利用できる価格）

倉庫事業者利用者

- 倉庫事業者利用者では、「非常に満足」が9.7%、「満足」が27.2%と、4割弱の利用者が利用料金に満足しているが、一方で、「やや不満」が6.7%、「非常に不満」が0.5%という不満の声もある。

非倉庫事業者利用者

- 非倉庫事業者利用者では、「非常に満足」が4.5%、「満足」が18.2%と2割強の利用者しか利用料金に満足しておらず、「やや不満」が12.7%、「非常に不満」が0.9%という不満の声もある。



(不満理由)

倉庫事業者利用者 (カッコ内は回答数)

1万円を切るくらいに安いと良い (3)
 日常出し入れしない分、割高感がある
 荷物の量とコナの大きさがあっているのか疑問
 入庫、出庫の金額の高さ
 もう少し安いとよい。ただ料金は世間並みだと思っている

非倉庫事業者利用者 (カッコ内は回答数)

価格が高い (5)
 スペースの割りに高く感じる
 長期の値引き制度を強く望む
 もう少し安くしてほしい (3)
 やや高めな料金

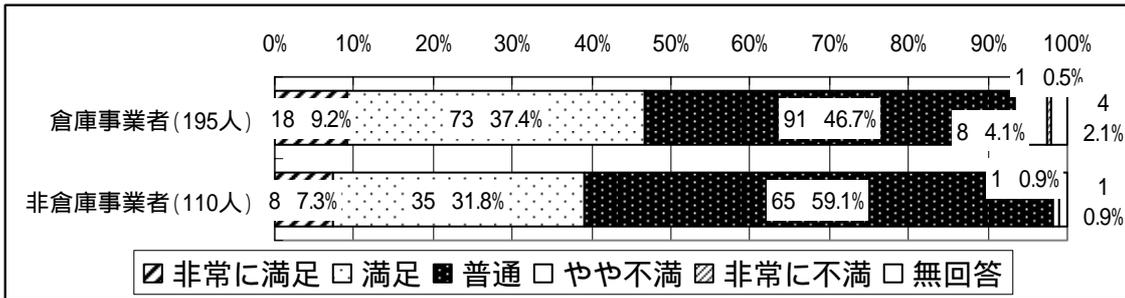
問 1 3 - 2 . 料金の仕組みの分かりやすさ

倉庫事業者利用者

- ・倉庫事業者利用者では、「非常に満足」が 9.2%、「満足」が 37.4%と評価される一方、「やや不満」4.1%、「非常に不満」0.5%との声もある。

非倉庫事業者利用者

- ・非倉庫事業者利用者では、「非常に満足」が 7.3%、「満足」が 31.8%と約 4 割の利用者が満足している。



(不満理由)

倉庫事業者利用者

明確な料金表がみたい

非倉庫業者利用者はなし

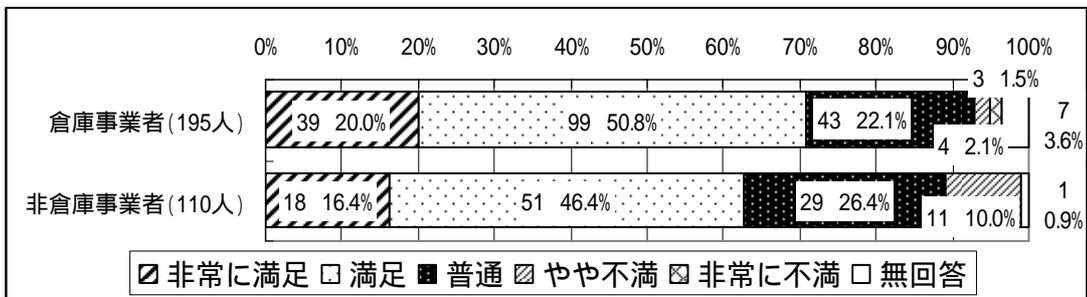
問 1 4 . 保管・収納物品の管理方法

倉庫事業者利用者

- ・倉庫事業者利用者では、「非常に満足」が 20.0%、「満足」が 50.8%と約 7 割の利用者が満足している。

非倉庫事業者利用者

- ・非倉庫事業者利用者では、「非常に満足」が 16.4%、「満足」が 46.4%と 6 割強の利用者が満足している一方、「やや不満」という声も 10.0%ある。



(不満理由)

倉庫事業者利用者

- ・勝手に出し入れできない
- ・コンテナを移動してもらうので出し入れがしにくい
- ・土日や平日 17 時以降に利用したい
- ・保管方法、管理方法は非常によいのだが、そのかわり頻繁に出し入れにいけない
- ・必要なときにたびたび出せたらよい
- ・利用時間が短い

非倉庫事業者利用者

- ・ 2 階なので出し入れがしにくい
- ・ 営業が 10 時 ~ 17 時 30 分と短く、また週 1 回休みがある
- ・ 管理人がいない
- ・ 整備の人が来るのが遅い
- ・ 汚い
- ・ 休業日があり、急いで出し入れしたい時は不便
- ・ 時間延長を希望する専用の駐車場がない
- ・ 建物に入るときは比較的嚴重だが、いったん入ってしまうとドアの鍵は簡単に開きそう。
- ・ 防火面もこころもとない
- ・ 毎週水曜日が定休日であり、年末年始も休み。出入時間 10 時 ~ 18 時である等
- ・ 仕事をしながら使うにあたっては不便を感じる。せめて夜 20 時くらいまでは使いたい。
- ・ 不安

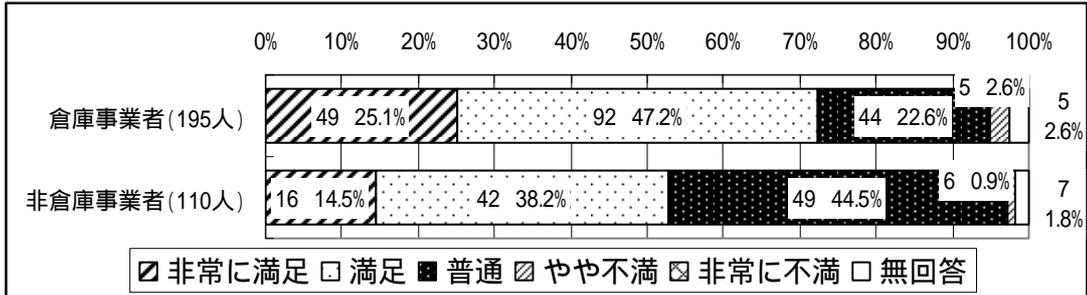
問 1 5 . 窓口及び担当者の対応（問い合わせや苦情への対応等）

倉庫事業者利用者

- ・ 倉庫事業者利用者では、「非常に満足」が 25.1%、「満足」が 47.2%と 7 割強の利用者が満足している。

非倉庫事業者利用者

- ・ 非倉庫事業者利用者では、「非常に満足」が 14.5%、「満足」が 38.2%と 5 割の利用者は満足している。



（不満理由）

倉庫事業者利用者

- ・ 17 時以降の問い合わせや出入庫の手続きができない
- ・ WEB からの依頼
- ・ もう少し柔軟性があると良い
- ・ 受付の方が席をはずしている場合などはベルなどがあるとよい
- ・ セキュリティは申し分が無いが、出し入れが自由ではない点

非倉庫事業者利用者

- ・ 入り口ドアの開閉に対して無関心、無愛想

トランクルームサービスの契約などについて

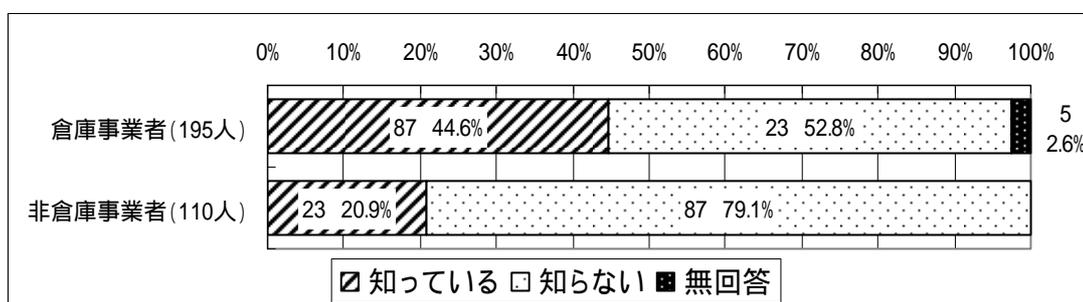
問16 . トランクルームサービスには、「寄託契約」と「賃貸借契約」の2種類のものがあることをご存知ですか。

倉庫事業者利用者

- ・ 倉庫事業者利用者では、「知っている」が44.6%、「知らない」が52.8%であり、およそ半数の利用者が契約の種類を知らない。

非倉庫事業者利用者

- ・ 非倉庫事業者利用者では、「知っている」が20.9%、「知らない」が79.1%と、契約の種類について利用者の理解が低いといえる。



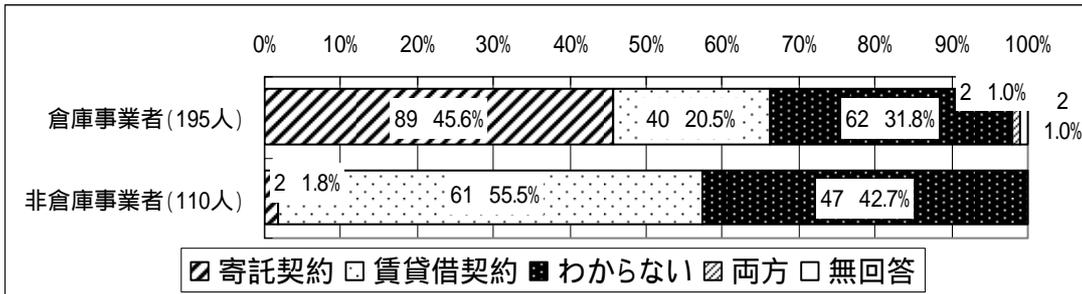
問 17 . 利用しているトランクルームサービスは、「寄託契約」と「賃貸借契約」のどちらですか。

倉庫事業者利用者

- ・ 倉庫事業者利用者では、「委託契約」が 45.6%、「賃貸借契約」が 20.5%となっている。

非倉庫事業者利用者

- ・ 非倉庫事業者利用者では、「賃貸借契約」は 55.5%と多いが、「委託契約」との回答も 1.8%ある。



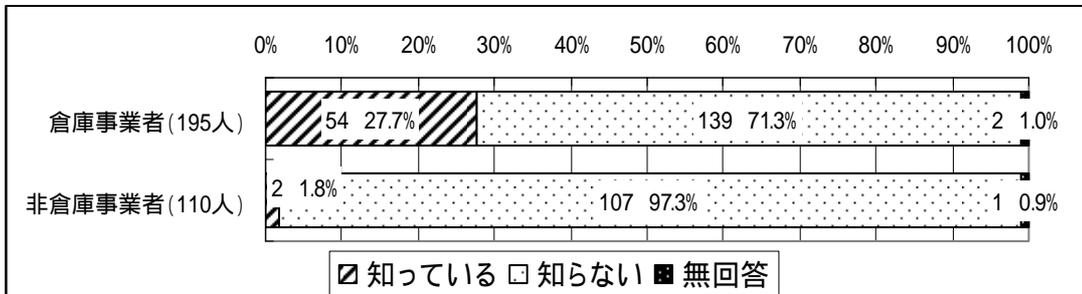
問 18 . トランクルームサービスには、その施設等が優良であることを国土交通大臣が認定する制度があります。この認定を受けたトランクルームを「認定トランクルーム」または「優良トランクルーム」と称しますが、このことをご存知ですか。

倉庫事業者利用者

- ・ 倉庫事業者利用者では、認定トランクルームについて「知っている」が 27.7%、「知らない」が 71.3%と利用者の認知度が低い。

非倉庫事業者利用者

- ・ 非倉庫事業者利用者でも、「知っている」が 1.8%、「知らない」が 97.3%とほとんどの利用者に認知されていないといえる。



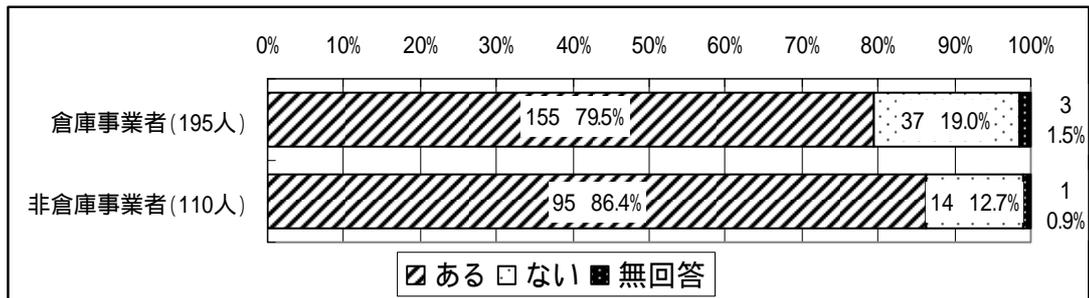
問 19 - 1 . トランクルームサービス事業者との契約書または約款（契約書に代わるもので取引内容が明記されているもの）はありますか。

倉庫事業者利用者

- ・倉庫事業者利用者では、79.5%の利用者が、契約書または約款は「ある」と回答している。

非倉庫事業者利用者

- ・非倉庫事業者利用者でも、86.4%の利用者が、契約書または約款は「ある」と回答している。



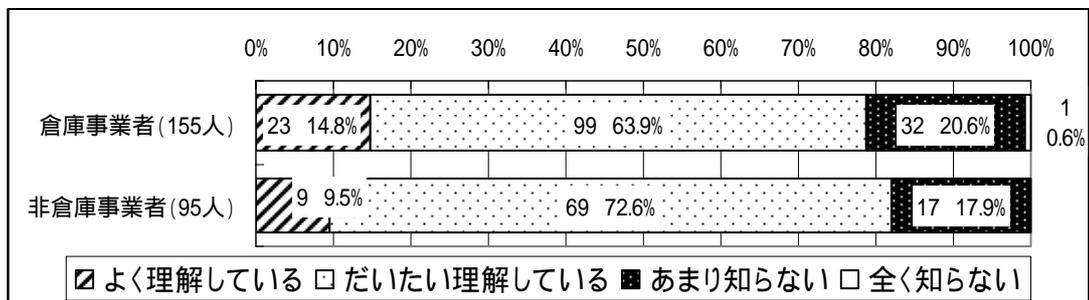
問 19 - 2 . トランクルームサービスにかかる契約書または約款の内容についてご存知ですか。（約款があると回答した倉庫事業者利用者 155 人、非倉庫事業者利用者 95 人対象）

倉庫事業者利用者

- ・倉庫事業者利用者では、「よく理解している」が 14.8%、「だいたい理解している」が 63.9%と、利用者の約 8 割が概ね約款を理解しているといえる。

非倉庫事業者利用者

- ・非倉庫事業者利用者でも、「よく理解している」が 9.5%、「だいたい理解している」が 72.6%と、利用者の 8 割超が概ね約款を理解しているといえる。



他のトランクルームサービスの利用について

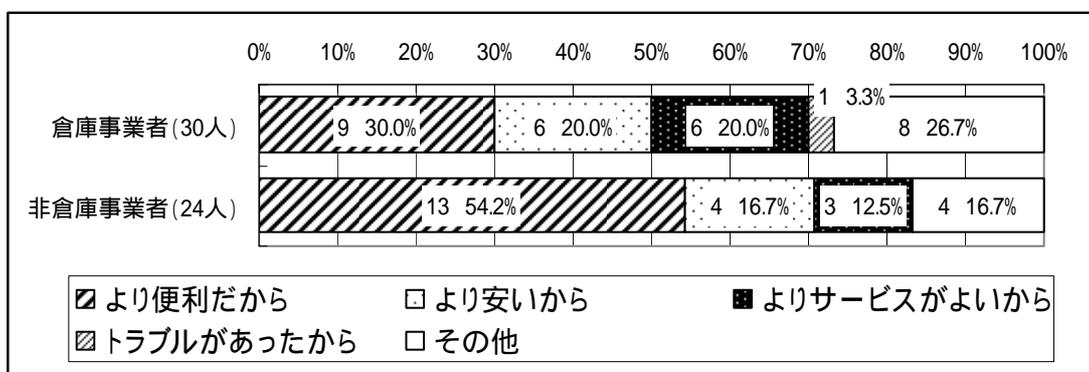
問 2 1-1 . 以前、他のトランクルームサービスを利用していた方はお答えください。なぜトランクルームを変えましたか。

倉庫事業者利用者

- ・倉庫事業者利用者では「より便利だから」が 30.0%と最も多く、「より安いから」20.0%、「よりサービスがよいから」20.0%も多い。また、「トラブルがあったから」も 3.3%ある。

非倉庫事業者利用者

- ・非倉庫事業者利用者では「より便利だから」が 54.2%と半数を占めており、「より安い」16.7%、「よりサービスがよいから」12.5%と続いている。



「その他」としての回答内容

倉庫事業者利用者 (カッコ内は回答数)

- ・以前使っていたトランクルームがなくなったので (2)
- ・今の住居に近いので
- ・温度、湿度の管理が必要だから
- ・単身赴任で
- ・解約
- ・保存性に

非倉庫事業者利用者

- ・家から近かった
- ・海外赴任の時に会社の紹介で借りていて
- ・倉庫会社の対応が気に入らなかった
- ・出し入れの不便さ

問 2 1 - 2 . トラブルがあった方はお答えください。それはどのようなトラブルでしたか。

- ・「物品の破損、カビの被害」(倉庫事業者利用者 1 人、非倉庫事業者利用者 2 人)
- ・その他「水害」(倉庫事業者利用者 1 人)
「水漏れ / 高架下のため」(非倉庫事業者利用者 1 人)

問 2 1 - 3 . トラブルにあわれた時、事業者とは別の機関に苦情を申し出ましたか。

- ・苦情の申し立て「なし」

要望など

倉庫事業者利用者

- ・土日に利用したいのでトランクルームを変えた。
- ・現在平日のみの出入時間をせめて土曜日も、またできれば日曜日も
- ・安全保管が第一である。入出庫時の社員の対応。
- ・出入の際、チェック体制をもう少し厳格にしたほうが望ましいと思う。
- ・営業日時について。日曜日も利用できるよう検討してほしい。
- ・安全性、確実性
- ・もう少しいろいろな場所にあるといいと思う。現在は少し遠い。
- ・車を持っていないので、トランクルームに物品を運ぶ際に集荷運賃がかかる。その運賃が高い。
- ・きちんと保管してもらい大変助かっているが、仕事をしているので平日は荷物を見にいけないので、日曜日にもあいている日があるとよい（毎週でなくてもよい）。継続利用者には割引になれば長期利用がもっとしやすくなると思う。
- ・休日の利用が可能であればよい。
- ・トランクルームサービスの提供については今後も十分な認識の上に立っての精度の向上に努めてほしい。
- ・料金をもっと安くしてほしい。
- ・1日前の予約が少し不便。土曜が休みになっているのも不便。
- ・できるだけ出し入れできる時間を長くしてもらいたい（特に終了時間を長く）
- ・たな卸し作業のスペースを予約制でもよいので確保してほしい。（置いて外装個数の管理だけでは難がある）
- ・セキュリティーもキチンとしているので満足している。
- ・現在のトランクルームサービスには満足している。
- ・保管上のセキュリティーなど。
- ・出し入れが面倒なのでつい放置してしまっている。1つの品物を出したりするのが大変そう。まだ一度も出していない。
- ・写真撮影時の時間外など、いつも適切に対応していただいている。
- ・日曜日も利用できるようにしてほしい。
- ・保管方法、管理方法が万全であること。出し入れが頻繁にできること。
- ・迅速な対応をお願いしたい。
- ・日曜・祝祭日に利用できるようにしてほしい。
- ・今のところ雑人形だけなので、ほかにもどんな利用法があるのかは知らないが、マンションは収納場所が少ないので、近くで信頼のおける業者で利用料金も妥当と思えるのであれば利用してみたい。（屋外コンテナなどの利用料金が看板などに書いてあるのを見ると高いと感じる）
- ・もう少し営業時間が長いとよい。
- ・出し入れをする形で使っているなので、その対応がスムーズであることが一番の希望。
- ・賃貸借では不安があり、寄託契約によるしっかりした保管管理を希望している。
- ・日祝日の使用ができること。利用時間が17時までではなく、せめて19時ぐらいまで利用できると助かる。
- ・トランクルーム（コンテナ）はいつも同じ場所（位置）にあるとは限らず、いったん事務所によって従業員にフォークリフトを持ってきてもらわないといけないときがある。営業時間内であれば従業員を呼ばなくても自由に出し入れしてすぐに帰れるようにしてほしい。
- ・営業時間について、勤めているので帰宅して急に倉庫を利用したいとき、時間的に無理（早くて7時頃）なので、できれば9時頃まで営業時間を延長してもらいたい。屋外用のコンテナはフリーで開閉できるが、雨天、照明等に不便を感じる。
- ・もう少し便利なところに信頼がおける業者があるとよい。料金をもっと少し安くなると利用しやすい。

【非倉庫事業者利用者】

- ・荷物を揚げ降ろしするエレベータがスイッチを押しても動かない時があった。使用説明をもう少しわかりやすくしてほしい。
- ・年中無休だと、子供に手伝ってもらえるのでいいと思う。
- ・24時間出し入れ自由の必要は無いが、午前7時～午後9時くらいは開けてほしい。
- ・保険や補償を充実させて欲しい。荷物の出し入れを手伝ったり代行したりするサービスがあると良い。
- ・保管している書物などに虫が付いたり、カビが生えたりしないように季節に応じた換気システムを完備してほしい。
- ・今のトランクルームに大変満足しているので、建て替えや引越などで移転しないで欲しいと思っている。
- ・契約金及び保証金がかかりすぎる。賃料の5ヶ月分を初回に支払った。また、大きさの変更をするのが非常に大変。同じ場所であるのなら賃料だけの変更だけでしてもらいたい。
- ・契約時以外は内容の説明がなく、1年に1度くらいは利用実態等の報告がほしい。
- ・休みが無しとか、もう少し遅い時間まで利用できるとよい。
- ・荷物の出し入れスペース、駐車スペースが利用者以外に使われていることがある。夜間は若者のたまり場となっていることもある。セキュリティ、施設管理が手薄の感じである。
- ・利用時間を長くしてほしい。
- ・駐車スペースの確保（搬出入口前に）。料金をより低価格に。
- ・もっと安く、もっと広く。
- ・屋外コンテナを利用したかった（安いので）が、2階式の2階への搬入、搬出用の階段が急でステップが大きくて大きいもの、重いものの扱いが不便なのでやめた。
- ・営業時間の延長（土日、夜間）休眠状態の国有地、公用地を活用できれば低価格になる。
- ・鉄道の高架下などをトランクルームとして有効活用すべきだと思う。
- ・防火、防湿効果がどのくらいあるものかが不明なのでその点をはっきりさせてほしい。隣のトランクルームの借り手がどんな人なのか分からないので不安。
- ・サービス業者が少ないと思う。料金が少し高いような気がする。
- ・値段をも少し安くしてほしい。
- ・今は10時～18時なので、もう少し時間に幅があればいい。住居（賃貸）は狭いので近距離に安価なトランクルームが増えればたすかる。
- ・週に1日休みがあるので、急に必要になったときに出せなくて不便。
- ・人がいないので夜間が不安。棚等のレンタルがあるといい。粗大ごみを放置している方がいるので対応を考えてほしい。
- ・定休日が水曜なのは少し不便。駅に近い側にも出入り口がほしい。ゴミ処理の代行等。
- ・週に1回休日があるのが不満。
- ・セーフティ、クリーンネス、明るさ、温度、湿度の安定。さらによい状態の維持、継続をお願いしたい。
- ・夜間の営業（～22時くらい）、長期利用者のための割引。駐車場の出し入れの改善。
- ・会社契約ができなと言われ、経理上不便。
- ・24時間年中無休（荷物の出し入れ）の営業対応。
- ・専用駐車場がないので不便で出し入れの時間が多くとれない。湿気が多い。
- ・荷物を持っての上り下りが大変（2階）なので、リフト的なものがあれば利用しやすい。
- ・宅配便で出した荷物を受け取ってほしい（一時的でかまわないので）。マンション内に広めで管理のいいトランクルームがほしい。
- ・自宅マンションに収納がないので利用せざるをえない。料金が高いのでもう少しやすくしてほしい。
- ・長くドアを開けていると照明が切れるのが困る。

3. クレーム等に関するヒアリング調査結果

(1) 平成14年度調査における提言内容を基準としたクレームの分類

| 平成14年度調査における提言内容 | クレームの例 | 件数 |
|---|--|----|
| <p>情報提供の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> 倉庫事業者と非倉庫事業者のトランクルームサービスの相違、サービスの内容、契約形態等について、十分なPRが必要 | <ul style="list-style-type: none"> トランクルームを紹介して欲しい(P R不足)(1件) | 1件 |
| <p>トランクルームという名称の在り方についての検討</p> <ul style="list-style-type: none"> 倉庫業法の改正により、認定トランクルーム制度が法制化され、倉庫事業者においては、認定トランクルーム以外は認定トランクルームの名称を使用してはならない。 ただし、非倉庫事業者が提供するサービスまで、「トランクルーム」という名称を用いることまで法律で禁止しているわけではない。 「レンタル収納スペース推進協議会」による新たな名称の普及も考えられる。 | | 0件 |
| <p>紛らわしい行為の防止</p> <ul style="list-style-type: none"> 非倉庫事業者によるトランクルームサービスについては、あたかも非倉庫事業者が保管責任を負うかのような文言を用いて広告等を行っている例が見受けられる。 改正倉庫業法では、誤認を生むような表示、広告等の是正措置を命じることができる旨の規定(倉庫業法第25条の10)が設けられた。 今後は非倉庫事業者も自らの提供するサービスの実態について正確に消費者に伝えることが必要。 | <ul style="list-style-type: none"> 倉庫業としての登録がさなれていない(1件) | 1件 |
| <p>認定トランクルーム制度の周知</p> <ul style="list-style-type: none"> 国土交通省および地方運輸局等において、認定トランクルーム制度の周知・普及を図るとともに、紛らわしい名称を使用している実態がある場合には、こうした行為を行わないように指導を徹底する等厳しく臨む必要があることはいうまでもない。 | <ul style="list-style-type: none"> 国土交通省が推奨する(認定)トランクルームでカビが発生(2件) | 2件 |
| <p>トラブルへの対応(相談の窓口の設定)</p> <ul style="list-style-type: none"> 既に、一部の地方運輸局や関係団体において、消費者のための相談の窓口が設置されているところではあるが、残念ながら消費者にまだまだ十分に活用されていないのが現状である。 また、新たな相談窓口の設置についても検討すべきである。 国及び関係団体と消費者センターとの有機的な連携の確立に努めるべきである。 | <ul style="list-style-type: none"> 相談窓口がない。無理な営業行為、クーリングオフの有無に関するトラブル(1件) 相談窓口が不十分(1件) | 2件 |

| | |
|--|---------|
| <p>その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 予約の取り消し、解約手数料に関するトラブル（ 6 件） ・ 預けた荷物に変質発生（カビ、破損）のトラブル（ 5 件） ・ 事業者の倒産によるトラブル（ 3 件） ・ 保証金に関するトラブル（ 3 件） ・ 延滞金、滞納時に関するトラブル（ 3 件） ・ 契約者以外の出庫に対するトラブル（ 1 件） ・ 滞納時の荷物の処分に関するトラブル（ 1 件） ・ 保管場所が不明、同意のない移転のトラブル（ 1 件） ・ 海外からの輸送後の保管に関するトラブル（ 1 件） ・ 契約内容と異なる（定温施設でなかった）トラブル（ 1 件） ・ 賃料の消費税に関する相談（ 1 件） | 26 件 |
|--|---------|

(2) クレームの具体的な内容と問題点

| | クレーム内容 | 問題点 |
|-----------------------|---|---|
| 東京都消費 者センター | 契約したトランクルームが湿気が多くて解約したい。返金してもらえるか。2ヶ月分の賃料は既に払っている。契約時トランクルームの部屋は見えていなかった。実際に本を入れようとするとうるさい湿気でカビが心配になった。解約したいが返金はないという。 | 解約時の返金に関する トラブル 契約内容の相互理解 が不十分 |
| 東京都消費 者センター | 入院中の親族の荷物の保管のため間もなくオープン予定の貸しコンテナに申し込むためファックスで予約申込書を取り寄せた。その後の対応に不審な点がありキャンセルを申し込んだところ1ヶ月分の賃料の50%のキャンセル料15300円を請求された。予約申込書にはキャンセルした場合には事務手数料相当分の負担と書かれているが、まだ契約書も交わしていない段階での請求には納得できない。 | 契約前のキャンセルに 関するトラブル 契約内容の相互理解 が不十分 約款等を整備してい るか |
| 東京都消費 者センター | トランクルームを予約したが、預ける荷物が発生しなくなったので申し込みを撤回したい。返金して欲しい。 ネットで開き情報を見て用紙をダウンロードし予約申込書をファックスした。同時にネットバンキングで振込んだ。「荷物に偽りがなく、キャンセル・内容変更ができない」と記載があった。契約成立とは思っていなかった。翌日契約書が届いたが、返送していない。2日後に電話で解約申出をしたら返金拒否。不納得。 | 契約前のキャンセルに 関するトラブル 契約内容の相互理解 が不十分 約款等を整備してい るか |
| 埼玉県消費 生活支援 センター | 複数のトランクルームをマンスリー契約で借り、さらに空きを借りたいと要請したが、実際に使用していなかったスペースを他の利用者に貸してしまったとのことにより、突然契約を打ち切ると通告された。 東京倉庫協会を紹介した。 | 契約のキャンセルに関 するトラブル 契約内容の相互理解 が不十分 約款等を整備してい るか |

| | クレーム内容 | 問題点 |
|---------------|--|--|
| 埼玉県消費生活支援センター | インターネットで調べてトランクルームを契約した。信用できる事業者かどうか心配になり使用前に解約を申し入れたところ、解約料を請求された。 契約書面の提示を求めたところその後連絡はなく、再度相談窓口で連絡したところ解約料を支払わなくてよくなった。 | 契約のキャンセルに関するトラブル 契約内容の相互理解が不十分 約款等を整備しているか |
| 東京都消費者センター | ネットで探したレンタルスペース業者。申込書をHPからダウンロードし、FAXで予約申込書を送信し、電話で担当者と打ち合わせをした。契約書面等が業者から送られてきて、書類を送付する前に初期費用を支払った。ところが急に予定の荷物を預ける必要がなくなり、契約書面は送らずに予約の取り消しを申し出た。すると担当者は、「契約書を送って契約を締結したあと、解約手続を取ってもらう必要がある。会社の最短契約単位は申込日から翌月前までなので、振り込んだ金額の内、解約メンテナンス料は返金するがそれ以外の返金はできない。」といわれた。 予約申込書を送った時点で支払義務が生じるとはどこにも書かれていないし、契約はまだ結んでいないのに、支払った額のほとんどが返金されないのはおかしい。全額返して欲しい。 <結果> 相談者が手紙を書いて業者に送付するよう伝えた。相談者から結果報告あり。「業者は、自分の会社の契約書類や手続に法律上何の問題もあるとは思えないが、今回に限り相談者に対して特別に返金すると連絡あり。全額が返金され確認した。」との事。相談終了となった。 | 不動産業者等が行っている非倉庫業者のレンタルスペースなどの契約は、契約書は賃貸借契約に近いものになっている。しかし標準約款があるわけではないので、業者有利の契約内容になっているものが多い。借りる先を見せて欲しいと希望しても契約をするまでは見ることができず、見学後気にいらずに使用前に解約を申出ると、解約料を取るという業者もある。 |
| 関東運輸局 | 3年前に荷物を預ける契約をし、時々保管場所から、荷物を出してもらい確認をしたが、段ボール等に埃等がかかっていたので外に保管しているんですか？と確認したが、当該事業者の担当者がコンテナの中で保管していますと答えた。それから何度も保管荷物を確認したが同じように段ボール箱に埃がかぶっており、中身も汚れていた。保管場所を尋ねても防犯上の理由ということで教えてくれなかった。弁護士と相談し、倉庫業の登録をしているかを確認したい。 <当局の対応> 事業者台帳については、情報公開に基づき請求してください。 現地にて元社長と会い、現状では倉庫業違反となるので、至急コンテナに入っている荷物を返還し、なおかつ野積倉庫についても事業をしていないのであれば、廃止するよう指導した。 | 預けた荷物に埃がかぶる保管状況のトラブル 保管状態が問題 倉庫業としての登録がさなれていない |

| | クレーム内容 | 問題点 |
|-------|--|--|
| 関東運輸局 | <p>平成 13 年 12 月、自宅マンションの管理会社を通し、マンションと同系列の会社とトランクルーム寄託契約を交わし、ペルシャ絨毯、毛皮、雛人形等を預けた。衣替えのため平成 14 年 9 月に冬物を届けてもらったところ、黒くなるほどのカビが生えていたので、他のものも全部届けてもらったと同様にカビ、濡れがあった。</p> <p>(川崎営業所のトランクルームに保管されていたとの認識。だが、登録されている倉庫は無し。)</p> <p>その後寄託申込み時において「氏名」だけの記入させられ、寄託価格については、営業所担当者が金額等を適当に記入していたなどの問題が発覚したものの、本社担当者が出てきて丁寧な対応のもと円満にそれ相応の賠償で収まるものと考えていた。</p> <p>しかし、最終的には、裁判になり、敗訴といわざるをえない結果となった。寄託価格の総計は 8000 万円とのことで、慰謝料・カビによる気管支疾患の認定などの訴えを起こしたが、3000 万円の金額で結審された。弁護士が何もしてくれなかったとのことだが、今後、弁護士を変えて控訴するつもりとの事。</p> <p>今回の相談(お願い)とは、「寄託契約の内容どおりのトランクルームに保管していれば、カビ、濡れなどの損傷は絶対に起こらないと確信している。保管場所が違うはず。実際の保管場所を聞いて頂けないか。」との事。</p> | <p>預けた物品にカビや濡損が発生するトラブル 補償額に関するトラブル</p> <p>保管状態が問題 契約内容の相互理解が不十分</p> |
| 関東運輸局 | <p>2 年ほど前、倉庫事業者にナイキのスニーカー(プレミアム品?)等を預けたが、昨年トランクルームを見に行ったら、ヒビが入っていた。履いたことのない新品である。定温(28?)で 24 時間管理ということで預けたのに、変質していたので、保険で弁償してもらえないかと話したが、断られた。</p> <p>(以前、交通事故にあって、今年身体障害者として認定された。仕事につけず、前払いの保管料を滞納していた。)</p> <p>寄託したトランクルームのスペースは、車一台分が入る大きさで、保管料金は 1 ヶ月約 4 万円である。1 年分を請求され(約 48 万円) 20 万円は支払ったが残りを支払わないと年内で契約を打ち切ると言われた。自分は身体障害者なのに請求が厳しすぎる。どうしてこんな会社を許可したのか。</p> | <p>預けた物品の変質発生に関するトラブル 補償額に関するトラブル</p> <p>保管状態が問題 契約内容の相互理解が不十分</p> |

| | クレーム内容 | 問題点 |
|---------------|---|--|
| 九州運輸局 | <p>2002年3月に海外転勤のため、家財道具を運送とトランクルームで保管を依頼し、去年12月に国内に転勤になったので出庫依頼したところ、紛失や損傷した品物があったため、交渉したところ損傷した品物は修理して貰ったが、紛失に対する保証(本人の計算では30万円以上になるとのこと)は10万円以上はできない旨説明されたので、どうすればよいかとの相談。</p> <p><対応> 相談者及びトランクルーム事業者と連絡をとったところ、説明不足等により当事者間の勘違いがあった。10万円については、損傷箇所の修復に係る補償額であり、紛失物に対する保証は、今後、相談のうえ行うとのことであったので、その旨相談者に連絡したところ、事業者との交渉を今後行うことで納得された。</p> | <p>預けた物品の変質発生に関するトラブル 補償額に関するトラブル</p> <p>保管状態が問題 契約内容の相互理解が不十分</p> |
| 埼玉県消費生活支援センター | <p>住宅購入時に荷物の保管のため、トランクルームを契約した。住宅への引越時に引越業者に頼んでトランクルーム(コンテナ)に預けていた荷物を取りに行ってもらったが、その荷物にカビが生えていた。</p> <p>契約の書面には保障の記載はない。倉庫業なら約款があるはずなので交渉できるはずとアドバイス。東京倉庫協会を紹介した。</p> | <p>預けた物品の変質発生に関するトラブル 補償額に関するトラブル</p> <p>保管状態が問題 契約内容の相互理解が不十分</p> |
| 東京都消費者センター | <p>倉庫サービスを利用し、保証金の返金があったと言っていたのにメンテナンス料金を請求され、困惑。</p> <p>業者のミスで保証金は払っていなかったらしい。こちらは言われるままに一括で支払い、明細は既に不明。最初は保証金からメンテナンス料を差し引いて返金があったと言っていたのに請求に変わってしまった。</p> | <p>保証金に関するトラブル</p> <p>契約内容の相互理解が不十分</p> |
| 東京都消費者センター | <p>レンタルスペース借用のため、クレジットカードがあれば保証金が不要と言われカードを申し込んだが引越に間に合わない。対処は、8畳分の広さで1ヶ月45150円、インターネットから検索し、予約申込書をプリントして記入しファックスした。ファックス送信後の解約不可、初期費用の保証金がかかることを後から知った。保証人がいない場合とクレジットカードがない場合は、1ヶ月分の利用量が必要になり利用後も返金されない。カードがあれば1500円支払えばいい。クレジットカードを申し込んだが作成までに時間がかかる。1週間後の引越に間に合わない。</p> | <p>保証金が必要と後から聞いた</p> <p>契約内容の相互理解が不十分</p> <p>約款等を整備しているか</p> |

| | クレーム内容 | 問題点 |
|------------|--|---|
| 東京都消費者センター | 2年前よりトランクルームを賃借。3月末に出るつもりだったが、4月7日に延期。延滞料を請求されたが高くて納得できない。 料金は月38000円、退去が7日遅れるので7日分払えば済むと思っていると、今回の延滞料は通常の2倍だという。契約に書いてあると言われたが見た事がない。賃借料は前月に支払うシステムだった。 | 延滞料に関するトラブル 契約内容の相互理解が不十分 約款等を整備しているか |
| 関東運輸局 | 認定トランクルームで保管料滞納して出て行けと言われて困っている。滞納金もある程度まとめて払っていると以前に電話相談を受け、当方から会社あてには、話し合いでなるべく円満解決しようお願いした。 しかし、その後もトラブルが続いているようで訴訟を起こされたと電話があり、なんとも言いがたいので「標準約款」をFAXした。事業者はこの約款に基づき事業をしているので、よく読んでみてくださいと指導した。相手が約款に基づき処理しようとしているのであれば、しょうがない旨、話した。 | 支払いの延滞に関するトラブル |
| 東京都消費者センター | 父がトランクルームを借りていたが入院し、支払が滞っていた。荷物を処分されたのではと不安。対処法を知りたい。 父は今年初めに入院し、退院の見込みなし。部屋を整理していて3ヶ月毎6万円の支払が未払いだと気付いた。一括支払う予定だが請求書が9月中旬で止まっている。新しい請求書はきていない。問い合わせたら12月に出した、担当者はいない、誰かに届けたなどとしどろもどろ、荷物を処分されているのではと不安。 | 支払いの延滞と不明確な請求に関するトラブル 契約内容の相互理解が不十分 約款等を整備しているか |
| 東京都消費者センター | レンタルボックスの代金を滞納していたら中身を勝手に廃棄されてしまった。処分先だけでも知りたいが教えない。現金やパスポートなど貴重品もあった。また、会社のパソコンもあり、中のデータが流出することが心配だ。そもそも中身の所有権は誰のものか。 | 滞納時の荷物の処分に 関するトラブル 契約内容の相互理解が不十分 約款等を整備しているか |
| 関東運輸局 | トランクルームの保管料について、預けた貨物を出庫したいので保管料を支払うにあたり長期に渡ったので、金額もかさみ値引きしてくれるよう電話で頼んだ。電話対応で25000円値引きすると言われたので、値引いた金額を指定口座に振り込みした。会社(女性)より保管料が不足しているので、出庫できないと言われた。値引きすると言った金額を振り込みしたのにおかしい。すぐ出庫してほしい。 | 料金に関するトラブル 契約内容の相互理解が不十分 相談窓口が不十分 |

| | クレーム内容 | 問題点 |
|------------|--|--|
| 中部運輸局 | <p>本人が海外に転勤になり弟に自分の家財をトラックルーム会社に預けるよう依頼した。海外出張が終わり、帰国しその預けた家財を受け取りに倉庫会社に出向いたところ、契約した本人（契約者は弟）ではないので、出すことはできないと会社から言われた。</p> <p>しかし実際の家財は私の物であり出せないと言われるのはおかしいのではないのか？</p> <p>基本的には倉庫業者は契約者に対しのみ、荷物を出すことになっており、対応が悪いとは特に言えないが、間違いなく本人の物である証明等があれば会社の対応により出してもらえるのでは？</p> <p>また、弟がいるのであれば、弟に出してもらえることができるのであれば、一番早い解決方法ではないのか？</p> <p>もう一度、会社に相談してみればどうか？</p> | 契約者以外の出庫に関するトラブル |
| 中部運輸局 | <p>名古屋にある認定（定温施設）に家財を預けていたはずが突然会社から電話があり、今（常温施設）にある荷物を引き取りに来てほしい旨連絡を受けた。</p> <p>本人は定温施設に預けているはずだが常温施設に保管しているのはおかしい？</p> <p>また、リスト表等もなくどうなっているのか？会社の対応も本人が一方向的に悪いような印象を受け納得がいかない。</p> | <p>契約内容と異なることによるトラブル</p> <p>保管状態が問題</p> <p>契約内容の相互理解が不十分</p> |
| 東京都消費者センター | <p>家の改築に伴い、引越業者に運搬と一時保管（半年間）を依頼。預けている間の初期費用は支払済み。改築が修了したので荷物を返してもらおうと思って連絡したが連絡つかず。</p> <p>引越業者まで行ったところ、業者はもぬけの殻だった。預けている保管場所の張り紙があったので、その保管業者に連絡したところ、「実際に契約した引越業者との契約のため、業者が所在不明である以上、勝手に処分や受け渡しする事はできず、その荷物の所有者である旨の確認をしないと返すことはできない。もし所有者と確認できたとしても、保管料を引越業者からもらっていないので、保管料を支払わないと荷物は返せない。」といわれた。</p> <p>自分は引越業者に保管料を払っているので、保管料の支払には納得できないし、自分の荷物を早急に返して欲しい。</p> <p>預けた荷物の所有者と預かっている業者が直接の契約関係になく、引越業者が何の手立てもせずになくなったため、所有者の元に荷物が戻るまでにほぼ1年かかった。それでも戻った荷物は8割ぐらい。</p> | <p>この件は荷物の保管業者と預けた相談者が直接の契約関係になり事が解決を非常に遅く、複雑にさせた。相談者が被害者であったことはもちろんであるが、保管業者も引越業者から保管料を受け取っておらず、相談者と同様に被害者と言える。しかし保管業者には留置権があるので、相談者に対し保管料を支払わなければ荷物を返さないと主張できる。事例のケースは業者が請求をあきらめたので相談者に支払は生じなかったが、保管料を支払ってから荷物を引取る状況もありえた。</p> |

| | クレーム内容 | 問題点 |
|-----------------------|--|--|
| 東京都消費 者センター | 3年前にトランクルームに預けた品物に全部カビが生えて返ってきた。私と娘が2人とも喘息になった。生涯賃金請求したい。 住んでいた賃貸マンションに添えてあったパンフレットを見て、国土交通省が推奨する温度・湿度を調整し、管理・受け渡しまでやってくれるトランクルームの荷物を預けた。カビだらけで返ってきて、それが原因で2人とも喘息になった。娘は60日入院。生涯賃金3億円を求める訴訟を起こしたが、1898万円しか認められなかった。 | 国土交通省推奨のトランクルームに預けた物品にカビが発生 保管状態が問題 |
| 東京都消費 者センター | チラシを見てトランクルームの業者に、見積もりは無料と確認し、見積もりだけと念を押して来てもらったのに、2時間も粘られて契約にサインをした。クーリング・オフをしようと思い業者に電話したら担当者はいないと何度も断られた。 | 相談窓口がない。無理な営業行為、クーリングオフの有無に関するトラブル 相談窓口が不十分 クーリングオフの対象かどうか |
| 東京都消費 者センター | 1年前、自宅近くのトランクルームを借りたが、その後遠隔地に移送された。解約したい。近いから借りたのであって、遠いなら借りたくない。料金も値上げするという。返して欲しいと言ったら、取りに來いと言われた。運送費負担で荷物を返して欲しい。 | 保管場所が不明、同意のない移転、料金値上げに関するトラブル 契約内容の相互理解が不十分 約款等を整備しているか |
| 埼玉県消費 生活支援 センター | 運送事業者に荷物を預けていたが、当該事業者が倒産し、連絡が取れなくなった。破産管財人に連絡をとり、荷物の返還を約束した。 | 事業者の倒産によるトラブル |
| 埼玉県消費 生活支援 センター | 住宅の建て替え時に荷物の保管を引越業者に依頼したが、当該事業者が倒産し、連絡がとれない。破産管財人に連絡せよとアドバイス。 | 事業者の倒産によるトラブル |
| 埼玉県消費 生活支援 センター | 海外で家具を購入し、現地で船便輸送を依頼した。帰国後2ヶ月引き取りに行けなかったら、2,100円/日の保管料(合計12万円)を請求された。 契約時には説明はなかった。 交渉の結果、半額を支払った。 | 海外からの輸送後の保管に関するトラブル |
| 埼玉県消費 生活支援 センター | トランクルームを借りたいがどこに問い合わせたらよいか。 東京倉庫協会を紹介 | トランクルームの紹介要請 |
| 埼玉県消費 生活支援 センター | 毎月賃料を支払っているが、消費税は込みの料金であるといわれた。消費税を負担する必要があるのか。 税務署に問い合わせるようアドバイス。その後別途弁護士に相談した結果、消費税はかかるといわれ納得した。 | 賃料の消費税に関する相談 |

資料編

標準トランクルームサービス約款

倉庫業法（昭和31年法律第121号）第8条第3項の規定に基づき、標準倉庫寄託約款（トランクルームサービスに係るものに限る。）を次のように定め、昭和61年8月1日から適用する。

標準トランクルームサービス約款

目次

- 第1章 総則（第1条 - 第6条）
- 第2章 契約の締結等（第7条 - 第11条）
- 第3章 寄託物の引渡し（第12条 - 第14条）
- 第4章 寄託物の保管（第15条 - 第21条）
- 第5章 寄託物の返還（第22条・第23条）
- 第6章 引取のない寄託物の処置（第24条・第25条）
- 第7章 寄託物の損害保険（第26条 - 第28条）
- 第8章 賠償責任（第29条 - 第38条）
- 第9章 料金の支払等（第39条 - 第42条）

第1章 総則

（適用範囲）

第1条 この約款は、別表に掲げる物品（以下「特定物品」といいます。）の寄託であつて、その保管がトランクルームサービス（特定物品の保管を恒常的に行う事業をいいます。）として行われるものに適用されます。

2 この約款に定めのない事項については、法令又は一般の慣習によります。

3 当社は、前2項の規定にかかわらず、法令に反しない範囲で特約の申込みに応じることがあります。

（営業日時）

第2条 当社は、営業日時を定め、営業所その他の事業所の店頭に掲示します。

2 前項の営業日時を変更する場合は、あらかじめ営業所その他の事業所の店頭に掲示します。

（庫入れ、庫出しその他の作業）

第3条 寄託を受けた特定物品（以下「寄託物」といいます。）の庫入れ、庫出しその他の作業は、当社が行います。

（書面による意思表示）

第4条 当社は、寄託者が当社に対し通知、指図その他の意思表示を行う場合は、書面により行うことを要求することができます。

（通知、催告）

第5条 当社が寄託申込書に記載された寄託者の住所（第10条第1項の通知があつた場合は、当該通知のあつた住所）にあてて通知又は催告を行つた場合は、当該通知又は催告は通常到達すべき時に到達したものとみなします。

（業務上受領する金銭の利息）

第6条 当社は、業務上受け取つた金銭に対しては、利息を付しません。

第2章 契約の締結等

（寄託引受けの拒絶）

第7条 当社は、次の理由がある場合は、寄託の引受けを拒絶することができます。

- (1) 寄託の申込みがこの約款によらないものであるとき。
- (2) 特定物品が危険品、変質又は損傷しやすい物品、荷造りの不完全な物品その他保管に適さない物品と認められるとき。
- (3) 次条2項の規定による寄託価額に関する協議が整わないとき。
- (4) 特定物品の保管に必要な施設がないとき。
- (5) 特定物品の保管に関し特別の負担を求められたとき。
- (6) 特定物品の保管が法令の規定又は公の秩序若しくは善良の風俗に反するものであるとき。
- (7) その他やむを得ない事由があるとき。

（寄託価額）

第8条 寄託物の寄託価額は、寄託物の寄託の申込み時における価額とします。

2 前項の規定にかかわらず、寄託者は、寄託の申込み時において、当社と協議の上、相当と認められる価額を寄託価額とすることができます。

（寄託申込書）

第9条 寄託者は、特定物品の寄託に際し、当該特定物品に関して次の事項を記載した寄託申込書を、記名押印の上、当社に提出しなければなりません。

- (1) 寄託者の氏名又は名称、住所及び電話番号
- (2) 品名及び数量
- (3) 荷造りされているときは、その荷造りの種類及び種類ごとの数量
- (4) 寄託価額
- (5) 保管方法を定めたときは、その方法
- (6) 保管又は荷役上特別の注意を要するときは、その保管又は荷役上の注意事項
- (7) 引渡しを行う日
- (8) 第26条第1項の火災保険に付すことを不要とするときは、その旨
- (9) その他保管又は荷役に関し必要な事項

2 当社は、寄託者が寄託申込書を提出しないため、寄託申込書に記載すべき事項を記載しないため、又は寄託申込書に記載した事項が事実と相違するために生じた損害については、賠償の責任を負いません。

（寄託申込書の記載事項の変更等）

第10条 寄託者は、前条第1項第1号に掲げる事項若しくは寄託申込書に押印した印鑑（以下単に「印鑑」といいます。）を変更した場合又は印鑑を失つた場合は、遅滞なく当社に対し通知しなければなりません。

2 寄託者は、前条第1項第2号から第9号までに掲げる事項を変更しようとする場合は、あらかじめ当社に対しその変更を申し出なければなりません。

(契約の解除)

第11条 当社は、次の事由がある場合は、契約を解除することができます。

(1) 第7条第2号から第6号までの各号の一に該当することが明らかになったとき。

(2) 寄託者が約定のとおり寄託物の引渡しを行わないとき。

(3) 寄託者が次条第1項の規定による寄託物の内容の検査を拒絶したとき。

(4) 第13条の規定による寄託価額に関する協議が整わないとき。

2 当社は、営業を廃止し、又は休止しようとする場合は、契約を解除することができます。この場合にあつては、解除日の3月以前にその旨を予告するものとします。

3 当社は、寄託者の申し出により寄託物について倉荷証券を発行使用とする場合は、契約を解除します。

4 寄託者が当社に寄託物を引き渡した後、当社が第1項又は第2項の規定により契約を解除した場合は、寄託者は、遅滞なく、保管料、荷役料その他の費用、立替金及び延滞金を支払い、寄託物を引き取らなければなりません。

5 当社は、第1項又は第3項の規定により契約を解除した場合は、これによる損害については、賠償の責任を負いません。

6 当社は、第2項の規定により契約を解除した場合であつて、その営業の廃止又は休止が合理的な事由によるものであるときは、これによる損害については、賠償の責任を負いません。

第3章 寄託物の引渡し

(引渡し時における寄託物の内容の検査)

第12条 当社は、寄託物の引渡しを受けるに当たり、寄託申込書に記載された寄託物の品名、数量又は保管若しくは荷役上の注意事項について疑いがある場合は、寄託者の同意を得て、寄託物の内容について検査することができます。

2 当社は、寄託者の同意を求めるとまがなく、かつ、寄託物の外観から見てその内容に異常が認められると推定される等正当な事由がある場合は、前項の規定にかかわらず、寄託者の同意を得ないで、寄託物の内容について検査することができます。

3 当社は、第1項の規定により検査を行つた場合で寄託者の立会いがなかつたとき又は前項の規定により検査を行つた場合は、寄託者に対し、遅滞なくその旨及び検査の結果を通知します。

4 当社は、第1項又は第2項の規定により検査を行つた場合において、寄託物の内容が寄託申込書に記載したところと異なるときは、検査により生じた損害について賠償の責任を負います。

5 寄託者は、第1項又は第2項の規定により検査を行つた場合において、寄託物の内容が寄託申込書に記載したところと異なるときは、検査に要した費用を負担しなければなりません。

(引渡し時における寄託価額の変更)

第13条 当社は、寄託物の引渡しを受けるに当たり、寄託価額が不相当であると認め

た場合は、寄託者との協議の上、相当と認められる価額に変更することができます。

(受取証の交付)

第14条 当社は、寄託物の引渡しを受けた場合は、寄託者にその受取りを証する書面(以下「受取証」といいます。)を交付します。

2 受取証には、当社の名称、住所及び電話番号並びに第9条第1項各号の事項を記載します。

3 寄託者は、受取証を失った場合は、遅滞なく当社に通知しなければなりません。

4 受取証は、譲渡し、又は担保に供することができません。

第4章 寄託物の保管

(保管方法)

第15条 当社は、寄託物をその引渡しを受けた時の荷姿のまま当社が定めて明示した方法により保管します。

(再寄託)

第16条 当社は、寄託物の保管に必要な施設がないことその他やむを得ない事由がある場合は、寄託者の同意を得て、当社の費用において、他の倉庫業者に寄託物を再寄託することができます。ただし、同意を求めるとまがない場合は、寄託者の同意を得ないで再寄託することができます。

2 前項ただし書の規定により他の倉庫業者に再寄託した場合は、当社は、寄託者に対し、遅滞なくその旨を通知します。

(保管期間)

第17条 寄託物の保管期間(第11条第1項から第3項までの規定により契約を解除する場合を除き、当社が寄託者に対し解約を申し入れることができない期間をいいます。以下同じ。)は、寄託者が寄託物を引き渡す日として約した日から起算して3か月とします。

2 寄託物の保管期間は、寄託者から解約の申入れがない限り自動的に更新されます。更新後の保管期間は、3か月とします。

3 当社は、次の事由がある場合は、前項の規定にかかわらず、保管期間の更新を拒絶できます。この場合において、当社は、保管期間の満了日の1週間以前にその旨を予告するものとします。

(1) 保管料、荷役料その他の費用、立替金又は延滞金が、当社が定めて通知した日までに支払われないとき。

(2) 次条第2項の規定による寄託価額に関する協議が整わないとき。

(3) 寄託者が第19条第1項の規定による寄託物の内容の検査を拒絶したとき。

(4) その他寄託者がこの約款に反したとき。

4 前項の事由が前項の予告の後保管期間の満了日までの間になくなった場合は、保管期間は更新されます。

5 当社が第3項の規定により更新を拒絶した場合は、保管期間の満了と同時に、当社が寄託者に対し解約を申し入れたものとみなします。

6 寄託者は、第3項の規定により更新を拒絶された場合は、遅滞なく、保管料、荷役料その他の費用、立替金及び延滞金を支払い、当該寄託物を引き取らなければなりません。

せん。

7 当社は、第3項の規定により更新を拒絶した場合は、これによる損害については、賠償の責任を負いません。

(保管中の寄託価額の変更)

第18条 寄託者は、寄託物の価額に著しい変動があつた場合は、遅滞なく寄託価額の変更を申し出なければなりません。

2 当社は、寄託物の寄託価額が不相当と認められるに至つた場合は、寄託者と協議の上、相当と認められる価額に変更することができます。

(保管中の寄託物の内容の検査)

第19条 当社は、その保管期間中、寄託申込書に記載された寄託物の品名、数量又は保管若しくは荷役上の注意事項について疑いがある場合は、寄託者の同意を得て、寄託物の内容について検査することができます。

2 当社は、寄託者の同意を求めるとまがなく、かつ、寄託物の外観から見てその内容に異常が認められると推定される等正当な理由がある場合は、前項の規定にかかわらず、寄託者の同意を得ないで、寄託物の内容について検査することができます。

3 当社は、第1項の規定により検査を行つた場合で寄託者の立会いがなかつたとき又は前項の規定により検査を行つた場合は、寄託者に対し、遅滞なくその旨及び検査の結果を通知します。

4 当社は、第1項又は第2項の規定により検査を行つた場合において、寄託物の内容が寄託申込書に記載したところと異なるときは、検査により生じた損害について賠償の責任を負います。

5 寄託者は、第1項又は第2項の規定により検査を行つた場合において、寄託物の内容が寄託申込書に記載したところと異なるときは、検査に要した費用を負担しなければなりません。

(寄託物の出し入れ、点検等)

第20条 寄託者は、当社の立会いのもとに、寄託物の出し入れ、点検又は保存に必要な処置を行うことができます。この場合において、寄託者は、受取証及び印鑑を当社に提出しなければなりません。

2 当社は、寄託者が寄託物の出し入れを行つた場合は、当該出し入れによる寄託物の品名、数量及び寄託価額の変更について寄託者に申告を求めることができます。

3 当社は、寄託者が行つた寄託物の出し入れ、点検又は保存に必要な処置により、寄託物又はその梱包若しくは収納器がき損した場合は、その旨を受取証に記載します。

4 当社は、やむを得ない場合は、寄託者が寄託物の出し入れ、点検又は保存の処置を行う日時を指定することができます。

(保管不適寄託物の処置)

第21条 当社は、次の事由がある場合は、寄託者に対して、相当の期間を定めて必要な処置を行うように催告することができます。

(1) 寄託物の変質、き損等により保管に適さなくなつたと認められるとき。

(2) 寄託物が倉庫又は他の寄託物に損害を与えるおそれがあると認められるとき。

2 寄託者は、前項の催告を受けた場合は、遅滞なく必要な処置を行わなければなら

せん。

- 3 寄託者が当社の定めた期間内に前項の催告に応じない場合又は当社が催告をするいとまがない場合は、当社は、寄託物の廃棄その他の必要な処置を行うことができます。
- 4 前2項の処置に要した費用は、寄託者の責に帰すべき事由に基づく場合は、寄託者の負担とします。
- 5 第3項の処置を行つた場合は、当社は、寄託者に対し、遅滞なくその旨を通知します。

第5章 寄託物の返還

(返還手続)

第22条 寄託者は、寄託物の返還を受けようとする場合は、受取証に氏名その他必要事項を記入し、印鑑を押印した上で、これを当社に提出しなければなりません。

(返還の拒絶)

- 第23条 当社は、保管料、荷役料その他の費用、立替金及び延滞金の支払を受けるまでは返還の請求に応じないことができます。
- 2 寄託者は、前項の規定による留置の期間中は、保管料と同額の金銭を支払わなければなりません。
- 3 当社は、第1項の規定により返還の請求に応じない場合は、これによる損害については、賠償の責任を負いません。

第6章 引取りのない寄託物の処置

(引取りの請求)

- 第24条 当社は、第11条第4項又は第17条第6項の規定による寄託物の引取りが行われない場合は、寄託者に対し、当社が指定する日までに寄託物を引き取ることを請求することができます。
- 2 前項の請求を書面により行う場合は、当社が指定する日までに引取りがなされないときは引取りを拒絶したものとみなす旨を付記することができます。
- 3 当社は、第1項の規定により指定した日を経過した後は、寄託物に生じた損害については、賠償の責任を負いません。

(寄託物の処分)

- 第25条 当社は、寄託者が寄託物を引き取ることを拒み、若しくは引き取ることができず、又は当社の過失なくして寄託者を確知することができない場合であつて、寄託者に対して期限を定めて寄託物の引取りの催告をしたにもかかわらずその期限内に引取りがなされないときは、催告をした日から1年を経過した後は、寄託者に対し予告した上で、公正な第三者を立ち会わせて寄託物の売却その他の処分をすることができます。ただし、寄託物が腐敗又は変質するおそれがあるものである場合は、寄託者に対し予告した上で、引取りの期限後直ちに公正な第三者を立ち会わせて寄託物の売却その他の処分をすることができます。
- 2 当社は、前項の規定により処分した場合は、寄託者に対し遅滞なくその旨を通知します。
- 3 当社は、第1項の規定により売却した場合は、その代価から保管料、荷役料その他の費用、立替金及び延滞金並びに売却のために要した費用を控除し、残額があるとき

はこれを寄託者に返還し、不足があるときは寄託者に対しその支払を請求します。

第7章 寄託物の損害保険

(保険の付保)

第26条 当社は、反対の意思表示がない限り、寄託者のために寄託物を当社が適当とする保険者の次に掲げる損害をすべててん補する火災保険に付します。ただし、他の倉庫業者に再寄託した寄託物については、その再寄託を受けた倉庫業者がその適当とする保険者に当社が付補した場合と同様の火災保険に付するものとします。

- (1) 火災による損害
- (2) 落雷による損害
- (3) 破裂又は爆発による損害
- (4) 給排水設備に生じた事故に伴う漏水、放水又は溢水による損害
- (5) 当社又はその使用人の作業上の過失による事故によつて生じたき損の損害
- (6) ねずみ喰いの損害
- (7) 盗難によつて生じた盗取、き損又は汚損の損害

2 当社が前項の規定により寄託物について締結する火災保険契約の保険金額は、寄託物の寄託価額とします。

3 寄託物の火災保険に関する事項は、営業所その他の事業所の店頭に掲示します。

(損害てん補額の決定)

第27条 寄託者は、寄託物がり災した場合に、り災当時の価格及び損害の程度並びに損害てん補額を保険者と決定するに際しては、それぞれの金額について当社の承認を得なければなりません。

2 前項の決定をするに当たつて、寄託者と保険者との間で協議が整わない場合は、当社は、保険者と協議の上決定することができます。

(火災保険の支払手続)

第28条 寄託者は、当社を経由して火災保険金の支払を受けなければなりません。

第8章 賠償責任

(責任の始期及び終期)

第29条 当社の寄託物に関する責任は、当社が寄託者から寄託物の引渡しを受けた時に始まり、寄託者が当社から寄託物を引き取つた時に終わります。

(当社の賠償責任と挙証)

第30条 当社は、当社又はその使用人が寄託物の保管又は荷役に関し注意を怠らなかつたことを証明しない限り、寄託物の滅失又はき損により生じた損害について賠償の責任を負います。

(再寄託物に対する責任)

第31条 当社は、第16条の規定により他の倉庫業者に寄託物を再寄託した場合においても、この約款に基づき、当該寄託物について当社が自ら保管した場合と同様の責任を負います。

(免責事由)

第32条 当社は、次の事由により生じた損害については、賠償の責任を負いません。

- (1) 寄託物の性質、欠陥若しくは自然の消耗又は荷造りの不完全

- (2) 虫害
- (3) 戦争、事変、暴動、強盗又は同盟罷業若しくは同盟怠業
- (4) 地震、津波、高潮、大水又は暴風雨
- (5) 徴発又は防疫
- (6) 全各号に掲げるものの他抗拒若しくは回避することのできない災厄、事故、命令、処置又は保全行為

2 当社は、前項の損害であつても、特別の設備を有することその他の事由により賠償の責任を負うことを約した場合は、その責任を負うものとします。

(賠償額)

第33条 当社は、寄託物の滅失又はき損により生じた損害を賠償します。

2 前項の損害の額が寄託価額を超える場合は、損害の額は、寄託価額であるものとみなします。

(責任の特別消滅事由)

第34条 寄託物の一部滅失又はき損による損害についての当社の責任は、寄託物を引き取つた日から1週間以内に寄託者から当社に対し当該寄託物に一部滅失又はき損があつた旨の通知が発せられない限り消滅します。

2 前項の規定は、当社が、寄託物の返還に際して当該寄託物に一部滅失又はき損が生じていることを知っていた場合は、適用しません。

(時効)

第35条 寄託物の一部滅失又はき損による損害についての当社の責任は、寄託者は当社より寄託物を引き取つた日から1年を経過したときは、時効により消滅します。ただし、当社がその損害を知っていた場合は、この期間は5年とします。

2 寄託物の全部滅失による損害についての当社の責任は、当社が寄託者に対して滅失があつた旨の通知をした日から5年を経過したときは、時効により消滅します。

(寄託者の賠償責任)

第36条 寄託者は、寄託物の性質又は欠陥により当社に与えた損害については、賠償の責任を負わなければなりません。ただし、寄託者が過失なくしてその性質若しくは欠陥を知らなかつた場合又は当社がこれを知っていた場合は、この限りではありません。

(引渡し遅延による保管料相当額の支払)

第37条 寄託者は、寄託物を引き渡す日として約した日に引き渡さなかつた場合は、その日から引渡しを行つた日の前日まで又は契約を解除した日までの当該寄託物の保管料と同額の金銭を支払わなければなりません。

(引取り遅延による保管料相当額の支払)

第38条 寄託者は、第11条第4項又は第17条第6項に規定する寄託物の引取りが行われない場合は、当該寄託物の保管料と同額の金銭を支払わなければなりません。

第9章 料金の支払等

(料金の支払)

第39条 寄託者は、当社が国土交通大臣に届け出た保管料及び荷役料並びにその他の料金を、当社が定めて通知した日までに支払わなければなりません。

(延滞金)

第40条 寄託者は、当社が定めた日までに前条の料金を支払わない場合は、その日の翌日から支払のあつた日まで年利6パーセントの割合で延滞金を支払わなければなりません。

(料金の変更)

第41条 当社は、国土交通大臣に届け出た保管料を変更した場合は、変更された日の属する期から、新料金により請求します。

(滅失寄託物の料金の負担)

第42条 当社は、寄託物が滅失した場合は、滅失した日までの料金を寄託者に請求することができます。ただし、当社の責に帰すべき事由により滅失した場合は、当該保管期間に係る保管料については、この限りではありません。

附 則

(施行期日)

1 この告示は、平成13年1月6日から施行する。

別表(第1条第1項関係)

次に掲げる物品であつて、商品として販売されないもの。

- (1) たんす、書棚、ベッド、じゆうたん、台所用品、食器その他の家具類
- (2) 冷暖房機器、音響機器、2輪車その他の家庭用機器類
- (3) ピアノ、運動具、玩具その他の楽器・娯楽用品類
- (4) 和服、洋服、身の回り品その他の衣服類
- (5) 毛皮コート、毛皮えり巻きその他の毛皮製品
- (6) 絵画、彫刻、書跡、陶磁器、漆工品、骨とう品その他の美術工芸品・収集品
- (7) 貴金属製装身具、宝石、真珠その他の貴重品
- (8) 複写機、タイプライタ、コンピュータ、キャビネット、金庫その他の事務用機器類
- (9) 事務文書、帳簿、函面その他の文書・書籍類
- (10) 磁気テープ、磁気ディスク、フィルム、レコードその他の記録媒体類
- (11) その他前各号に掲げる物品に準ずるもの

レンタル収納スペースサービスモデル約款

(適用範囲)

第1条 本約款は、当社と当社のサービスを利用する顧客（以下契約者という）の合意のもとに、両者に適用されます。

(サービス内容)

第2条 当社は、当社の施設または当社が管理する施設内において、間仕切りまたは壁面等で仕切られた一定の区画スペースを利用者に賃貸します。
従って、当社は収納物品についての保管責任を負うものではありません。

(収納物品の制限)

第3条 当社スペースに次のような物品を収納することは出来ません。

貴金属、現金、有価証券、貴重品

動物、植物等の生物

腐敗しやすい物品、不潔な物品

湿気のある物品、湿気を発する物品、強い臭気を発する物品

危険物・可燃物（火薬類等）

人身、財産、生活等に危害を及ぼす可能性のある物品

公序良俗に反する物品

その他、収納にふさわしくないと当社が判断するもの

(利用申し込み書)

第4条 契約者は、当社サービスの利用に際し、当社の定めた利用申し込み書を提出しなければなりません。

2. 当社は申込書の内容が事実と相違するために生じた損害については責任を負いません。

(連帯保証人)

第5条 当社は契約者の申し込みに際して、連帯保証人の保証書および印鑑証明の提出および身元を証明するために必要な健康保険証、運転免許証等の提出を求めることができます。

2. 契約者の当社に対する一切の債務について、保証人は契約者と連帯して履行の責に応じなければなりません。

(保険)

第6条 当社は、契約者の申し出がある時は、収納物品に対し、別に定める保険を付保します。この場合、契約者は当社に対して収納物品の明細および価格を申し出ます。保険金請求に関する手続きは当社が行います。

2. 収納物品の価額は利用申し込み時における価額とします。

(契約書等)

- 第 7 条 当社は、契約者が当社サービスを利用開始するときは、契約書等を交付いたします。
- 2 . 本契約は譲渡、転貸または担保に供することができません。
 - 3 . 契約書記載の住所、氏名、印鑑等を変更したときおよび契約書を紛失したときは、遅延なく当社に届けなければなりません。
- 届け出がなかったことにより生じた損害等については、当社は責任を負いません。

(賃貸スペースへの立入り)

- 第 8 条 当社は収納物品が当利用取り決めに違反する疑いがあるとき、または当社または第三者に損害を与えたか、与える恐れがあるときは、契約者の同意を得ず、スペースに立入り収納物品を検査することが出来ます。
- 2 . 当社は、緊急の必要がありと判断した時は、収納物品を搬出することが出来ます。
- この場合、当社は契約者に遅延なくその旨を通知します。

(収納物品の出し入れ等)

- 第 9 条 契約者は当社の発行する ID カードまたは鍵により、当社が定める営業時間内においては自由に出し入れをすることが出来ます。

(不適収納物品の処置)

- 第 10 条 当社は、収納物品が変質、毀損等により収納に適さないと認めるとき、ならびに当社または第三者に損害を与える恐れがあると認められるときは、契約者に対し、相当の期間を定めて必要な処置を行うよう催告することができます。
- 2 . 契約者は催告を受けた時は、遅延なく必要な処置を行わなければなりません。
 - 3 . 契約者が、当社の定めた期間内に前項の催告に応じない場合又は催告するいとまがない場合は、当社は収納物品の廃棄その他必要な処置を行うことが出来ます。この場合、当社は利用者に遅延なくその旨を通知します。

(利用場所の変更)

- 第 11 条 当社は必要な施設がないこと、その他止むを得ない事由がある場合は、契約者の同意を得て、当社の費用において他の施設に収納物品を移動することが出来ます。ただし、同意を求めるとまがない場合は、事後に契約者に対し遅延なくその旨を通知します。

(契約の解除)

- 第 12 条 当社は、次の事由がある場合は、契約を解除することができます。

収納物品が第三条の取り決めに違反することが明らかとなったとき。
契約者が第8条による収納物品の検査を拒否したとき。
契約者が利用料金を 月以上支払わなかったとき。
契約者が第18条による料金の変更に応じなかったとき。
収納物品が当社または第三者に損害を与えたときまたは与える恐れがある
と判断したとき。

2. 当社は当契約のサービス内容を提供出来なくなった場合または営業を休止
しようとする場合は、契約を解除することができます。この場合は、解除日の
3ヶ月以前に利用者に対し、その旨を予告するものとします。

3. 当社が、第1項各号の規定により契約を解除した場合は契約者は遅延なく
利用料金その他の費用および延滞金を支払い、収納物品を引き取らなければ
なりません。

4. 当社は、第1項または第2項の規定により契約を解除した場合、
これによる損害については、責任を負いません。

(契約者の責任)

第13条 契約者は、故意または過失により当施設または当施設を利用する他の顧客
に損害を与えた時は、その賠償の責任を負わなければなりません。

(解約)

第14条 契約者は、契約期間の満了その他の事由により解約する場合は
物品引取証に必要事項を記入し、印鑑を押印した上で、これを当社に提出し
なければなりません。

2. 利用者は、解約手続き終了時すみやかに当施設のIDカード、鍵等を返還
しなければなりません。

(引き取りされない収納物品の扱い)

第15条 当社は、契約者が収納物品を引き取ることを拒み、若しくは引き取るこ
とができず、または当社の過失なくして契約者を確認することができない場合
であって、契約者に対し期限を定めて収納物品の

引き取りの催告をしたにもかかわらずその期限内に引き取りがされない時
は、催告をした日から90日を経過した後は、利用者に予告した上で、公正
な第三者立会いの上、収納物品の売却、その他の処分をすることができます。

ただし、収納物品が腐敗または変質する恐れがあるもの場合は
契約者に予告した上で、引き取り期限後直ちに公正な第三者立会い
の上、収納物品の処分をすることができます。

2. 当社は、前項の規定により処分等をした場合は、契約者に遅延なくそ
の旨を通知します。

3. 当社は、第1項の規定により売却をした場合は、その代価から

利用料金、その他の費用および延滞金ならびに売却のために要した費用を控除し、残額があるときはこれを利用者に返還し、不足があるときは契約者に対しその支払いを請求します。

4．当社は、第1項の規定により期限内に引き取りがされない時は契約者に予告することなく、当社の施設から収納物品を取り出し、他に移すことができます。この場合においても、契約者は保管料相当額を支払うものとしします。

5．当社は、前項の規定により収納物品に生じた損害については、責任を負いません。

(料金の支払い)

第16条 契約者は当社が定めた利用料金等を、当社が定めて通知した日までに、支払わなければなりません。

(延滞金)

第17条 契約者は、当社が定めた日までに前条の料金を支払わない場合はその日の翌日から支払いのあった日まで年率6%の割合で延滞金を支払わなければなりません。

(料金の変更)

第18条 当社は、利用料金を変更する場合は、変更する日の1ヶ月前までに利用者に通知します。

(個人情報保護)

第19条 当社は個人情報保護法に基づき、契約行為等から得た契約者等の個人情報を適切に管理運用いたします。

(営業時間と営業日)

第20条 営業日および営業時間は、つぎの通りとします。

| | | |
|------|-----|---|
| 営業時間 | 時から | 時 |
| 休日 | | |

以上

レンタル収納スペース推進協議会

制定 平成17年4月28日

改定 平成17年7月22日(19条追加)

トランクルームサービスの実態に関するアンケート調査票

(倉庫事業者用)

ご記入にあたって

1. 本調査は、トランクルーム（収納スペースや屋外のコンテナを含みます。以下同様）サービスの実態について把握し、今後のトランクルームサービス全体のあり方について検討することを目的として実施するものです。
2. ご回答いただきました調査票は、統計的に処理いたしますので、貴社にご迷惑をおかけすることは一切ございません。
3. ご回答いただきました方には、御礼として本調査結果の概要版を電子メールにてお送りいたしますので、問1の該当欄にご記入者のメールアドレスをご記入下さい。
4. ご回答いただきました調査票は、同封の返信用封筒により **2月24日(金)まで**にご投函下さいますようお願い申し上げます。
5. 本調査についてのご質問等がございましたら、お手数でも下記までお問い合わせ下さい。
担当：株式会社日通総合研究所 担当：浅井、大島 電話 03 (6251) 3343、3345

・貴社の営業内容についてご回答下さい。

問1. 会社名等を記入して下さい。

| | | |
|---------------|---------|-----|
| フリガナ | 会社名 | |
| 会社名 | | |
| 住所 | | |
| フリガナ | 氏名 | 所属 |
| 記入者氏名及び所属(部課) | | |
| | メールアドレス | |
| 倉庫業の売上高 | 平成15年度 | 百万円 |
| | 平成16年度 | 百万円 |
| 倉庫業以外の全売上高 | 平成15年度 | 百万円 |
| | 平成16年度 | 百万円 |

問2. 貴社のトランクルーム及び収納スペース等の施設の設置形態とその面積をお答え下さい。(該当するものすべての数字を で囲み、その面積をご記入下さい)

- | | | |
|-------------------------------|----|----------------|
| 1. 倉庫業法の登録をしている倉庫 | 面積 | m ² |
| 2. 上記の倉庫以外の建物(専用の施設) | 面積 | m ² |
| 3. マンション等の建物内の収納スペース(建物の一部利用) | 面積 | m ² |
| 4. 屋外のコンテナ | 面積 | m ² |
| 5. その他(具体的に: _____) | 面積 | m ² |

問3. 貴社のトランクルームサービスの名称をお答え下さい。

名称(_____)

問4. 貴社のトランクルームサービスを行っている営業所数をお答え下さい。

トランクルームサービスの営業所数(_____ ヶ所)

問5. 貴社のトランクルームサービス利用者の「法人」「個人」の売上高割合はどのくらいですか。

売上高: 法人向け(_____ %) : 個人向け(_____ %)

問6 . 貴社のトランクルームサービスの営業形態及びトランクルーム利用者との契約形態をお答え下さい。

(該当するものの数字を で囲んで下さい)

なおよろしければ、契約書のコピーを回答用封筒にご同封下さい。

1 . 倉庫業としての倉庫で、優良トランクルームの認定を受けている。

〔利用者との契約形態〕

標準トランクルームサービス約款に基づく寄託契約

標準倉庫寄託約款に基づく寄託契約

貴社独自の約款に基づく寄託契約

その他 (具体的に :)

とお答えの方、標準トランクルームサービス約款を採用しない理由を具体的に記入下さい。

(具体的に :)

2 . 倉庫業の倉庫であるが、優良トランクルームの認定を受けていない。

今後、認定申請を行う予定はありますか。(1 . はい 2 . いいえ)

〔利用者との契約形態〕

標準トランクルームサービス約款に基づく寄託契約

標準倉庫寄託約款に基づく寄託契約

貴社独自の約款に基づく寄託契約

その他 (具体的に :)

3 . 倉庫ではなく、収納スペースの賃貸営業である。

〔利用者との契約形態〕

貴社独自の約款に基づく賃貸借契約

レンタル収納スペース推進協議会のモデル約款に基づく賃貸借契約

その他 (具体的に :)

特に契約はしていない。

4 . 貨物運送事業のための一時保管のための施設である。

〔利用者との契約形態〕

標準貨物自動車運送約款

貴社独自の貨物運送約款

その他 (具体的に :)

5 . その他 (具体的に :)

問7 . 貴社のトランクルームサービスの売上高をお答え下さい。

| 平成 1 5 年 度 | | 平成 1 6 年 度 | |
|------------|----------|------------|-----|
| 保 管 料 | 百万円 | 保 管 料 | 百万円 |
| 荷 役 料 | 百万円 | 荷 役 料 | 百万円 |
| 集 配 料 | 百万円 | 集 配 料 | 百万円 |
| 廃 棄 料 | 百万円 | 廃 棄 料 | 百万円 |
| その他のサービス料 | 百万円 | その他のサービス料 | 百万円 |
| 合 計 | 百万円 | 合 計 | 百万円 |
| (注 1) | 1 . 消費税込 | 2 . 消費税抜き | |

(注 1) 消費税込、消費税抜きは、貴社の会計方法に従って該当番号欄に 印をつけて売上高を記入して下さい。

問8.平成16年度末(平成17年3月31日現在)のトランクルームサービスにかかわる設備概要を記入して下さい。また、今後、開始を予定されている場合、あるいは拡張を計画されている面積(増加分)を記入して下さい。なお、施設の性能が、ここに記載されている以外のものについては、「常温、常湿」等になって「その他」の欄にその性能が具体的にわかるように記入して下さい。

| | | 現在の営業所数 | 現在の施設ヶ所数 | 現在の営業面積 | 今後の営業予定面積(増加分) |
|---------|-------------|---------|----------|----------------|----------------|
| 倉庫又は建物内 | 常温・常湿 | ヶ所 | ヶ所 | m ² | m ² |
| | 常温・定湿 | ヶ所 | ヶ所 | m ² | m ² |
| | 定温・常湿 | ヶ所 | ヶ所 | m ² | m ² |
| | 定温・定湿 | ヶ所 | ヶ所 | m ² | m ² |
| | 定温・定湿・防塵 | ヶ所 | ヶ所 | m ² | m ² |
| | 定温・定湿・防塵・防虫 | ヶ所 | ヶ所 | m ² | m ² |
| | 定温・定湿・防塵・防磁 | ヶ所 | ヶ所 | m ² | m ² |
| | その他 | ヶ所 | ヶ所 | m ² | m ² |
| 屋外のコンテナ | | ヶ所 | ヶ所 | m ² | m ² |
| 合計 | | ヶ所 | ヶ所 | m ² | m ² |

問9.貴社では利用者からの保管・収納物品の品目の内容を把握していますか。(該当するものを で囲んでください)

- 1.把握している。 2.把握していない。 3.その他(具体的に:)
「1.把握している」と回答された方は、次の問10~12について、取り扱い状況をご記入ください。

問10.平成16年度末(平成17年3月31日現在)のトランクルームサービスにかかわる設備で取り扱っている主な品目については、該当する欄にレ印をつけて下さい。また、開始を予定されている場合は、予想される取扱品目についても、該当する欄の()にレ印をつけて下さい。

| | | 家具類、家庭用品類(たんす、書棚、ベッド、じゅうたん、台所用用品、食器等) | 家庭用機器類(冷暖房機器、オーディオ機器、自転車等) | 楽器、娯楽用品類(ピアノ、運具、玩具等) | 衣服類(和服、洋服、身の回り品等) | 毛皮製品(毛皮コート、毛皮えり巻等) | 美術工芸・収集品(絵画、彫刻、書跡、陶磁器、漆工品、骨董品等) | 貴重品(基金属製装身具、宝石、真珠等) | 事務用機器類(複写機、タイプライター、コンピュータ、キャビネット、金属等) | 文書・書類、書籍類(事務文書、帳簿、図面等) | 記録媒体類(磁気テープ、磁気ディスク、フィルム、レコード等) | その他(具体的に) |
|---------|-------------|---------------------------------------|----------------------------|----------------------|-------------------|--------------------|---------------------------------|---------------------|---------------------------------------|------------------------|--------------------------------|-----------|
| 倉庫又は建物内 | 常温・常湿 | () | () | () | () | () | () | () | () | () | () | () |
| | 常温・定湿 | () | () | () | () | () | () | () | () | () | () | () |
| | 定温・常湿 | () | () | () | () | () | () | () | () | () | () | () |
| | 定温・定湿 | () | () | () | () | () | () | () | () | () | () | () |
| | 定温・定湿・防塵 | () | () | () | () | () | () | () | () | () | () | () |
| | 定温・定湿・防塵・防虫 | () | () | () | () | () | () | () | () | () | () | () |
| | 定温・定湿・防塵・防磁 | () | () | () | () | () | () | () | () | () | () | () |
| | 屋外のコンテナ | () | () | () | () | () | () | () | () | () | () | () |
| その他 | | () | () | () | () | () | () | () | () | () | () | () |

問 11 . 取扱品目別にトランクルームサービスとして実施している全ての付帯サービスについて該当するところにレ印をして下さい。なお、該当項目がない場合には、その具体的内容を「その他」欄に記入して下さい。

| 取扱品目区分 | 梱包 | 配送 | 荷役 | 清掃 | 廃棄 | 分類・整理 | 情報検索 | 情報の複写・送信 | その他 |
|------------|----|----|----|----|----|-------|------|----------|-----|
| 家具類、家庭用品類 | | | | | | | | | |
| 家庭用機器類 | | | | | | | | | |
| 楽器、娯楽用品類 | | | | | | | | | |
| 衣服類 | | | | | | | | | |
| 毛皮製品 | | | | | | | | | |
| 美術工芸・収集品 | | | | | | | | | |
| 貴重品 | | | | | | | | | |
| 事務用機器類 | | | | | | | | | |
| 文書・書類、書籍類 | | | | | | | | | |
| 記録媒体類 | | | | | | | | | |
| その他(具体的に) | | | | | | | | | |

問 12 . トランクルームサービスとして取り扱っている物品について、平成 16 年度の年間入庫高及び年度末保管残高を記入して下さい。

| 取扱品目区分 | 年 間 入 庫 高 | | | | 年度末保管残高 | | |
|------------|-----------------|----------|--------|---------|----------|---------|----------|
| | (注2) 入庫件数(件) | 利用件数(注3) | | 数 量(トン) | 寄託価額(千円) | 数 量(トン) | 寄託価額(千円) |
| | | 個 人(件) | 法 人(件) | | | | |
| 家具類、家庭用品類 | | | | | | | |
| 家庭用機器類 | | | | | | | |
| 楽器、娯楽用品類 | | | | | | | |
| 衣服類 | | | | | | | |
| 毛皮製品 | | | | | | | |
| 美術工芸・収集品 | | | | | | | |
| 貴重品 | | | | | | | |
| 事務用機器類 | | | | | | | |
| 文書・書類、書籍類 | | | | | | | |
| 記録媒体類 | | | | | | | |
| その他(具体的に) | | | | | | | |

(注2)「入庫件数」は、例えば1回の入庫に際し衣類5着を寄託した場合でも1件というように数えて下さい。

(注3)「利用件数」は、入庫件数の内訳として個人と法人の件数を記入して下さい。

問 13. 貴社のトランクルームサービスの平成 17 年度の需要の伸び率はどの程度と見通していますか。(該当するものの数字を で囲んで下さい)

1. 増加している (具体的に**売上高**で約 %、**取扱量**で約 %増加の見通し)
 2. 横ばいである
 3. 減少している (具体的に**売上高**で約 %、**取扱量**で約 %減少の見通し)

問 14. 貴社のトランクルームサービスの平成 18 年度の需要はどの程度と見通していますか。(該当するものの数字を で囲んで下さい)

1. 前年度より高い伸び率を示すと思う (売上高で約 %、取扱量で約 %増加)
 2. 前年度と同程度の伸び率を示すと思う
 3. 前年度より低い伸び率を示すと思う (売上高で約 %、取扱量で約 %減少)
 4. 前年度と同程度の需要と思う
 5. 前年度より需要が減少すると思う (売上高で約 %、取扱量で約 %減少)

問 15. 貴社におけるトランクルームサービスの広告・宣伝の方法についてお答え下さい。(該当するものすべての数字を で囲んで下さい)

1. 新聞・雑誌 2. 駅・車内広告 3. 電話帳への掲載
 4. インターネット 5. 自治体広報誌 6. 看板による表示
 7. その他(具体的に:)

問 16. 貴社において広告・宣伝の対象としている利用者層についてお答え下さい。(該当するものすべての数字を で囲んで下さい)

1. 住居(事務所スペース)が手狭な方 2. 引越しをする方
 3. 建替え、増改築をする方 4. 留学や海外転勤をする方
 5. 美術品等を所有している方
 6. 特別な施設(定温・定湿性能など)を必要としている方
 7. 収納スペースが不足している「法人」
 8. その他(具体的に:)

トランクルームサービスの保管・収納物品の管理方法等についてご回答下さい。

問 17. 貴社のトランクルームの営業日・営業時間についてお答え下さい。

(その1) トランクルームの営業の休業日について、施設の設置形態別に該当するものすべての数字を で囲んで下さい)

| 施設の設置形態 | 年間を通じて、休業日はない。 | 年間を通じて、土曜日・日曜日・祝日・年末年始が休業日 | 年間を通じて、日曜日・祝日・年末年始が休業日 | 年間を通じて、日曜日・年末年始が休業日 | 年間を通じて、日曜日だけが休業日 | その他 |
|----------------------------|----------------|----------------------------|------------------------|---------------------|------------------|-----|
| 倉庫業法の登録をしている倉庫 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 上記の倉庫以外の建物(専用の施設) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| マンション等の建物内の収納スペース(建物の一部利用) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 屋外のコンテナ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| その他 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

(その2) トランクルームの営業時間について記載例を参考にご記入下さい。

(貴社のトランクルームの営業時間(曜日等で異なる場合はそのすべて))

(記載例) 月曜日～金曜日: 午前9時～午後5時 土・日曜日: 午前10時～午後5時

| 施設の設置形態 | 回答欄 |
|----------------------------|-----|
| 倉庫業法の登録をしている倉庫 | |
| 上記の倉庫以外の建物(専用の施設) | |
| マンション等の建物内の収納スペース(建物の一部利用) | |
| 屋外のコンテナ | |
| その他 | |

問 18. トランクルーム設置場所における管理人の有無についてお答え下さい。(該当するものすべての数字を で囲んで下さい)

| 施設の設置形態 | 管理人やスタッフが常駐している | 事前の連絡等でスタッフが設置場所に赴く方法をとっている | 利用者による自己管理の方法をとっている | その他 |
|----------------------------|-----------------|-----------------------------|---------------------|-----|
| 倉庫業法の登録をしている倉庫 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 上記の倉庫以外の建物(専用の施設) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| マンション等の建物内の収納スペース(建物の一部利用) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 屋外のコンテナ | 1 | 2 | 3 | 4 |
| その他 | 1 | 2 | 3 | 4 |

問 19. トランクルーム設置場所の警備体制はどのようにとられているかお答え下さい。(該当するランに警備の時間帯を記入下さい。特に警備を行っていない場合は何も記入しないで下さい。)

| 施設の設置形態 | 自社で整えている | 警備会社で外注している | 無人の機械による警備・監視体制を整えている | その他 |
|----------------------------|----------|-------------|-----------------------|------|
| 倉庫業法の登録をしている倉庫 | 時～ 時 | 時～ 時 | 時～ 時 | 時～ 時 |
| 上記の倉庫以外の建物(専用の施設) | 時～ 時 | 時～ 時 | 時～ 時 | 時～ 時 |
| マンション等の建物内の収納スペース(建物の一部利用) | 時～ 時 | 時～ 時 | 時～ 時 | 時～ 時 |
| 屋外のコンテナ | 時～ 時 | 時～ 時 | 時～ 時 | 時～ 時 |
| その他 | 時～ 時 | 時～ 時 | 時～ 時 | 時～ 時 |

問 20．トランクルームの相談に応じられるスタッフや窓口の有無についてお答え下さい。(該当するものの数字を で囲んで下さい)

| 施設の設置形態 | 本社に専用窓口を設置し、相談等に応じられるスタッフを配置している | 営業所等に窓口を設置し、相談等に応じられるスタッフを配置している | 窓口やスタッフの配置はしていないが、設置場所以外の場所において電話等で対応している | 窓口やスタッフの配置や電話等での対応はしていない | その他 |
|----------------------------|----------------------------------|----------------------------------|---|--------------------------|-----|
| 倉庫業法の登録をしている倉庫 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 上記の倉庫以外の建物（専用の施設） | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| マンション等の建物内の収納スペース（建物の一部利用） | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 屋外のコンテナ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| その他 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

問 21．問 20 で 1．と回答された場合、次の質問にお答え下さい。

- 1．苦情相談の窓口の名称（ ）
- 2．相談スタッフ等の人数（ ）
- 3．スタッフは専任ですか、兼任ですか。（ 専任 兼任 : 何れかを で囲んで下さい）

問 22．貴社のトランクルームの物品の出し入れ方法について教えて下さい。(該当するものの数字を で囲んで下さい)

| 施設の設置形態 | 貴社スタッフが、保管・収納作業を行う | 貴社スタッフ立会いのもと、利用者が保管・収納作業を行う | 利用者の自己責任において、保管・収納作業を行う | その他 |
|----------------------------|--------------------|-----------------------------|-------------------------|-----|
| 倉庫業法の登録をしている倉庫 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 上記の倉庫以外の建物（専用の施設） | 1 | 2 | 3 | 4 |
| マンション等の建物内の収納スペース（建物の一部利用） | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 屋外のコンテナ | 1 | 2 | 3 | 4 |
| その他 | 1 | 2 | 3 | 4 |

問 23．保険等の加入についてお答え下さい。(該当するものの数字を で囲んで下さい)

| 施設の設置形態 | 利用者の反対がない限り、すべての損害を填補する火災保険に貴社自身が加入する | 貴社では保険の加入はしないが、利用者には家財保険等への加入を義務付けている | 保管・収納物品に対する保険の加入は、貴社で説明したうえで利用者自身の判断に任せている | 保管・収納物品に対する保険への加入は、利用者自身の判断に任せている | その他 |
|----------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|--|-----------------------------------|-----|
| 倉庫業法の登録をしている倉庫 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 上記の倉庫以外の建物（専用の施設） | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| マンション等の建物内の収納スペース（建物の一部利用） | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 屋外のコンテナ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| その他 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

問 24 . 保管・収納物品の滅失、毀損、変質等に対する賠償などの責任についてお答え下さい。(該当するものの数字を で囲んで下さい)

| 施設の設置形態 | 理由を問わず保管・収納物品に対する一切の損害について賠償責任を負わない | 貴社に過失があることを利用者が証明できる場合には賠償責任を負う | 貴社に過失がないことを貴社が証明できる場合を除いて賠償責任を負う | その他 |
|----------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|-----|
| 倉庫業法の登録をしている倉庫 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 上記の倉庫以外の建物(専用の施設) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| マンション等の建物内の収納スペース(建物の一部利用) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 屋外のコンテナ | 1 | 2 | 3 | 4 |
| その他 | 1 | 2 | 3 | 4 |

問 25 . 契約に当たり主要な事項(契約期間、支払い方法、保険の有無、賠償責任)について利用者にとどの程度説明していますか。(該当するものの数字を で囲んで下さい)

- 1 . 契約書を渡し説明している
- 2 . 契約書に加え重要事項のメモやパンフレットを渡し説明している
- 3 . 口頭のみで説明している
- 4 . 特に説明していない
- 5 . その他 ()

・トランクルームサービスの営業上の問題点等についてご回答下さい。

問 26 . 利用者とのトラブルに関して、貴社が過去5年間に経験した内容をお答え下さい。(該当するものすべての数字を で囲んで下さい)また、おおよその件数を()内にお答え下さい。

- 1 . 利用者の所在不明や引取拒否などによる料金の未回収 (件)
- 2 . 料金の支払い遅延 (件)
- 3 . 保管・収納物品の破損・紛失等と賠償責任 (件)
- 4 . 契約書や約款の内容に関する誤解 (件)
- 5 . 契約にしたがって物品を処分したことによるトラブル (件)
- 6 . 倉庫事業者と非倉庫事業者のサービスの相違によるトラブル (件)
- 7 . その他 ()

上記のトラブルの内容を具体的にご記入下さい。

問 27 . 倉庫事業者の方々にお聞きします。標準トランクルームサービス約款（昭和 61 年 5 月 15 日 運輸省告示）について、何か問題がありますか。該当する数字を で囲んで下さい。問題がある場合は、その内容を具体的にご記入下さい。

- 1 . 問題はない
- 2 . 問題がある

問題の内容を具体的にご記入下さい。

問 28 . その他、トランクルームサービスに関するご意見、ご要望等がございましたら、ご自由にご記入下さい。

～調査にご協力ありがとうございました～

トランクルームサービスの実態に関するアンケート調査票

(非倉庫事業者用)

ご記入にあたって

1. 本調査は、トランクルーム（収納スペースや屋外のコンテナを含みます。以下同様）サービスの実態について把握し、今後のトランクルームサービス全体のあり方について検討することを目的として実施するものです。
2. ご回答いただきました調査票は、統計的に処理いたしますので、貴社にご迷惑をおかけすることは一切ございません。
3. ご回答いただきました方には、御礼として本調査結果の概要版を電子メールにてお送りいたしますので、問1の該当欄にご記入者のメールアドレスをご記入下さい。
4. ご回答いただきました調査票は、同封の返信用封筒により2月24日(金)までにご投函下さいますようお願い申し上げます。
5. 本調査についてのご質問等がございましたら、お手数でも下記までお問い合わせ下さい。

担当：株式会社日通総合研究所 担当：浅井、大島 電話 03(6251)3343、3345

・貴社の営業内容についてご回答下さい。

問1. 会社名等を記入して下さい。

| | | |
|---------------|---------|-----|
| フリガナ | 会社名 | |
| 会社名 | | |
| 住所 | | |
| フリガナ | 氏名 | 所属 |
| 記入者氏名及び所属(部課) | | |
| | メールアドレス | |
| 貴社の全売上高 | 平成15年度 | 百万円 |
| | 平成16年度 | 百万円 |

問2. 貴社のトランクルーム施設の設置形態とその面積をお答え下さい。(該当するものすべての数字をで囲み、その面積をご記入下さい)

- | | | |
|-------------------------------|----|----------------|
| 1. 専用の建物 | 面積 | m ² |
| 2. マンション等の建物内の収納スペース(建物の一部利用) | 面積 | m ² |
| 3. 屋外のコンテナ | 面積 | m ² |
| 4. その他(具体的に:) | 面積 | m ² |

問3. 貴社のトランクルームサービスの名称をお答え下さい。

名称()

問4. 貴社のトランクルームサービスを行っている営業所数をお答え下さい。

トランクルームサービスの営業所数()ヶ所

問5. 貴社のトランクルームサービス利用者の「法人」「個人」の売上高割合はどのくらいですか。

売上高: 法人向け()% : 個人向け()%

問6 . 貴社のトランクルームサービスの営業形態及びトランクルーム利用者との契約形態をお答え下さい。

(該当するものの数字を で囲んで下さい)

なおよろしければ、契約書のコピーを回答用封筒にご同封下さい。

1 . 収納スペースの賃貸営業である。

〔利用者との契約形態〕

貴社独自の約款に基づく賃貸借契約

レンタル収納スペース推進協議会のモデル約款に基づく賃貸借契約

その他 (具体的に :)

特に契約はしていない。

2 . 貨物運送事業のための一時保管のための施設である。

〔利用者との契約形態〕

標準貨物自動車運送約款

貴社独自の貨物運送約款

その他 (具体的に :)

3 . その他 (具体的に :)

問7 . 貴社のトランクルームサービスの売上高をお答え下さい。

| 平成 1 5 年 度 | | 平成 1 6 年 度 | |
|------------|----------|------------|-----|
| 利用、使用、賃貸料 | 百万円 | 利用、使用、賃貸料 | 百万円 |
| 荷 役 料 | 百万円 | 荷 役 料 | 百万円 |
| 集 配 料 | 百万円 | 集 配 料 | 百万円 |
| 廃 棄 料 | 百万円 | 廃 棄 料 | 百万円 |
| その他のサービス料 | 百万円 | その他のサービス料 | 百万円 |
| 合 計 | 百万円 | 合 計 | 百万円 |
| (注 1) | 1 . 消費税込 | 2 . 消費税抜き | |

(注 1) 消費税込、消費税抜きは、貴社の会計方法に従って該当番号欄に 印をつけて売上高を記入して下さい。

問8.平成16年度末(平成17年3月31日現在)のトランクルームサービスにかかわる設備概要を記入して下さい。また、今後、開始を予定されている場合、あるいは拡張を計画されている面積(増加分)を記入して下さい。なお、施設の性能が、ここに記載されている以外のものについては、「常温、常湿」等になって「その他」の欄にその性能が具体的にわかるように記入して下さい。

| | | 現在の営業所数 | 現在の施設ヶ所数 | 現在の営業面積 | 今後の営業予定面積(増加分) |
|---------|-------------|---------|----------|----------------|----------------|
| 倉庫又は建物内 | 常温・常湿 | ヶ所 | ヶ所 | m ² | m ² |
| | 常温・定湿 | ヶ所 | ヶ所 | m ² | m ² |
| | 定温・常湿 | ヶ所 | ヶ所 | m ² | m ² |
| | 定温・定湿 | ヶ所 | ヶ所 | m ² | m ² |
| | 定温・定湿・防塵 | ヶ所 | ヶ所 | m ² | m ² |
| | 定温・定湿・防塵・防虫 | ヶ所 | ヶ所 | m ² | m ² |
| | 定温・定湿・防塵・防磁 | ヶ所 | ヶ所 | m ² | m ² |
| | その他 | ヶ所 | ヶ所 | m ² | m ² |
| 屋外のコンテナ | | ヶ所 | ヶ所 | m ² | m ² |
| 合計 | | ヶ所 | ヶ所 | m ² | m ² |

問9.貴社では利用者からの保管・収納物品の品目の内容を把握していますか。(該当するものを で囲んでください)

- 1.把握している。 2.把握していない。 3.その他(具体的に:)
「1.把握している」と回答された方は、次の問10~12について、取り扱い状況をご記入ください。

問10.平成16年度末(平成17年3月31日現在)のトランクルームサービスにかかわる設備で取り扱っている主な品目については、該当する欄にレ印をつけて下さい。また、開始を予定されている場合は、予想される取扱品目についても、該当する欄の()にレ印をつけて下さい。

| | | 家具類、家庭用品類(たんす、書棚、ベッド、じゅうたん、台所用用品、食器等) | 家庭用機器類(冷暖房機、オーディオ機器、自転車等) | 楽器、娯楽用品類(ピアノ、運具、玩具等) | 衣服類(和服、洋服、身の回り品等) | 毛皮製品(毛皮コート、毛皮えり巻等) | 美術工芸・収集品(絵画、彫刻、書跡、陶磁器、漆工品、骨董品等) | 貴重品(基金属製装身具、宝石、真珠等) | 事務用機器類(複写機、タイプライター、コンピュータ、キャビネット、金属等) | 文書・書類、書籍類(事務文書、帳簿、図面等) | 記録媒体類(磁気テープ、磁気ディスク、フィルム、レコード等) | その他具体的に() |
|---------|-------------|---------------------------------------|---------------------------|----------------------|-------------------|--------------------|---------------------------------|---------------------|---------------------------------------|------------------------|--------------------------------|------------|
| 倉庫又は建物内 | 常温・常湿 | () | () | () | () | () | () | () | () | () | () | () |
| | 常温・定湿 | () | () | () | () | () | () | () | () | () | () | () |
| | 定温・常湿 | () | () | () | () | () | () | () | () | () | () | () |
| | 定温・定湿 | () | () | () | () | () | () | () | () | () | () | () |
| | 定温・定湿・防塵 | () | () | () | () | () | () | () | () | () | () | () |
| | 定温・定湿・防塵・防虫 | () | () | () | () | () | () | () | () | () | () | () |
| | 定温・定湿・防塵・防磁 | () | () | () | () | () | () | () | () | () | () | () |
| | 屋外のコンテナ | () | () | () | () | () | () | () | () | () | () | () |
| その他 | | () | () | () | () | () | () | () | () | () | () | () |

問 11 . 取扱品目別にトランクルームサービスとして実施している全ての付帯サービスについて該当するところにレ印をして下さい。なお、該当項目がない場合には、その具体的内容を「その他」欄に記入して下さい。

| 取扱品目区分 | 梱包 | 配送 | 荷役 | 清掃 | 廃棄 | 分類・整理 | 情報検索 | 情報の複写・送信 | その他 |
|------------|----|----|----|----|----|-------|------|----------|-----|
| 家具類、家庭用品類 | | | | | | | | | |
| 家庭用機器類 | | | | | | | | | |
| 楽器、娯楽用品類 | | | | | | | | | |
| 衣服類 | | | | | | | | | |
| 毛皮製品 | | | | | | | | | |
| 美術工芸・収集品 | | | | | | | | | |
| 貴重品 | | | | | | | | | |
| 事務用機器類 | | | | | | | | | |
| 文書・書類、書籍類 | | | | | | | | | |
| 記録媒体類 | | | | | | | | | |
| その他(具体的に) | | | | | | | | | |

問 12 . トランクルームサービスとして取り扱っている物品について、平成 16 年度の年間入庫高及び年度末保管残高を記入して下さい。

| 取扱品目区分 | 年 間 入 庫 高 | | | | 年度末保管残高 | | |
|------------|-----------------|----------|--------|---------|----------|---------|----------|
| | (注2) 入庫件数(件) | 利用件数(注3) | | 数 量(トン) | 寄託価額(千円) | 数 量(トン) | 寄託価額(千円) |
| | | 個 人(件) | 法 人(件) | | | | |
| 家具類、家庭用品類 | | | | | | | |
| 家庭用機器類 | | | | | | | |
| 楽器、娯楽用品類 | | | | | | | |
| 衣服類 | | | | | | | |
| 毛皮製品 | | | | | | | |
| 美術工芸・収集品 | | | | | | | |
| 貴重品 | | | | | | | |
| 事務用機器類 | | | | | | | |
| 文書・書類、書籍類 | | | | | | | |
| 記録媒体類 | | | | | | | |
| その他(具体的に) | | | | | | | |

(注2)「入庫件数」は、例えば1回の入庫に際し衣類5着を寄託した場合でも1件というように数えて下さい。

(注3)「利用件数」は、入庫件数の内訳として個人と法人の件数を記入して下さい。

問 13. 貴社のトランクルームサービスの平成 17 年度の需要の伸び率はどの程度と見通していますか。(該当するものの数字を で囲んで下さい)

- 1. 増加している (具体的に**売上高**で約 %、**取扱量**で約 %増加の見通し)
- 2. 横ばいである
- 3. 減少している (具体的に**売上高**で約 %、**取扱量**で約 %減少の見通し)

問 14. 貴社のトランクルームサービスの平成 18 年度の需要はどの程度と見通していますか。(該当するものの数字を で囲んで下さい)

- 1. 前年度より高い伸び率を示すと思う (売上高で約 %、取扱量で約 %増加)
- 2. 前年度と同程度の伸び率を示すと思う
- 3. 前年度より低い伸び率を示すと思う (売上高で約 %、取扱量で約 %減少)
- 4. 前年度と同程度の需要と思う
- 5. 前年度より需要が減少すると思う (売上高で約 %、取扱量で約 %減少)

問 15. 貴社におけるトランクルームの広告・宣伝の方法についてお答え下さい。(該当するものすべての数字を で囲んで下さい)

- 1. 新聞・雑誌
- 2. 駅・車内広告
- 3. 電話帳への掲載
- 4. インターネット
- 5. 自治体広報誌
- 6. 看板による表示
- 7. その他(具体的に:)

問 16. 貴社において広告・宣伝の対象としている利用者層についてお答え下さい。(該当するものすべての数字を で囲んで下さい)

- 1. 住居(事務所スペース)が手狭な方
- 2. 引越しをする方
- 3. 建替え、増改築をする方
- 4. 留学や海外転勤をする方
- 5. 美術品等を所有している方
- 6. 特別な施設(定温・定湿性能など)を必要としている方
- 7. 収納スペースが不足している「法人」
- 8. その他(具体的に:)

トランクルームサービスの収納物品の管理方法等についてご回答下さい。

問 17. 貴社のトランクルームの営業日・営業時間についてお答え下さい。

(その1) トランクルームの営業の休業日について、施設の設置形態別に該当するものすべての数字を で囲んで下さい)

| 施設の設置形態 | 年間を通じて、休業日はない。 | 年間を通じて、土曜日・日曜日・祝日・年末年始が休業日 | 年間を通じて、日曜日・祝日・年末年始が休業日 | 年間を通じて、日曜日・年末年始が休業日 | 年間を通じて、日曜日だけが休業日 | その他 |
|----------------------------|----------------|----------------------------|------------------------|---------------------|------------------|-----|
| 専用の建物 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| マンション等の建物内の収納スペース(建物の一部利用) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 屋外のコンテナ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| その他 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

(その2) トランクルームの営業時間について記載例を参考にご記入下さい。

(貴社のトランクルームの営業時間(曜日等で異なる場合はそのすべて)

(記載例) 月曜日～金曜日: 午前9時～午後5時 土・日曜日: 午前10時～午後5時

| 施設の設置形態 | 回答欄 |
|----------------------------|-----|
| 専用の建物 | |
| マンション等の建物内の収納スペース(建物の一部利用) | |
| 屋外のコンテナ | |
| その他 | |

問 18. トランクルームの設置場所における管理人の有無についてお答え下さい。(該当するものすべての数字を で囲んで下さい)

| 施設の設置形態 | 管理人やスタッフが常駐している | 事前の連絡等でスタッフが設置場所に赴く方法をとっている | 利用者による自己管理の方法をとっている | その他 |
|----------------------------|-----------------|-----------------------------|---------------------|-----|
| 専用の建物 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| マンション等の建物内の収納スペース(建物の一部利用) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 屋外のコンテナ | 1 | 2 | 3 | 4 |
| その他 | 1 | 2 | 3 | 4 |

問 19. トランクルームの設置場所の警備体制はどのようにとられているかお答え下さい。(該当するランに警備の時間帯を記入下さい。特に警備を行っていない場合は何も記入しないで下さい。)

| 施設の設置形態 | 自社で整えている | 警備会社で外注している | 無人の機械による警備・監視体制を整えている | その他 |
|----------------------------|----------|-------------|-----------------------|------|
| 専用の建物 | 時～ 時 | 時～ 時 | 時～ 時 | 時～ 時 |
| マンション等の建物内の収納スペース(建物の一部利用) | 時～ 時 | 時～ 時 | 時～ 時 | 時～ 時 |
| 屋外のコンテナ | 時～ 時 | 時～ 時 | 時～ 時 | 時～ 時 |
| その他 | 時～ 時 | 時～ 時 | 時～ 時 | 時～ 時 |

問 20．トランクルームの相談に応じられるスタッフや窓口の有無についてお答え下さい。(該当するものの数字を で囲んで下さい)

| 施設の設置形態 | 本社に専用窓口を設置し、相談等に応じられるスタッフを配置している | 営業所等に窓口を設置し、相談等に応じられるスタッフを配置している | 窓口やスタッフの配置はしていないが、設置場所以外の場所において電話等で対応している | 窓口やスタッフの配置や電話等での対応はしていない | その他 |
|----------------------------|----------------------------------|----------------------------------|---|--------------------------|-----|
| 専用の建物 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| マンション等の建物内の収納スペース(建物の一部利用) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 屋外のコンテナ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| その他 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

問 21．問 20 で 1 . と回答された場合、次の質問にお答え下さい。

- 1．苦情相談の窓口の名称 ()
- 2．相談スタッフ等の人数 ()
- 3．スタッフは専任ですか、兼任ですか。(専任 兼任 : 何れかを で囲んで下さい)

問 22．貴社のトランクルームの物品の出し入れ方法について教えて下さい。(該当するものの数字を で囲んで下さい)

| 施設の設置形態 | 貴社スタッフが、保管・収納作業を行う | 貴社スタッフ立会いのもと、利用者が保管・収納作業を行う | 利用者の自己責任において、収納作業を行う | その他 |
|----------------------------|--------------------|-----------------------------|----------------------|-----|
| 専用の建物 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| マンション等の建物内の収納スペース(建物の一部利用) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 屋外のコンテナ | 1 | 2 | 3 | 4 |
| その他 | 1 | 2 | 3 | 4 |

問 23．保険等の加入についてお答え下さい。(該当するものの数字を で囲んで下さい)

| 施設の設置形態 | 利用者の反対がない限り、すべての損害を填補する火災保険に貴社自身が加入する | 貴社では保険の加入はしないが、利用者には家財保険等への加入を義務付けている | 収納物品に対する保険の加入は、貴社で説明したうえで利用者自身の判断に任せている | 収納物品に対する保険への加入は、利用者自身の判断に任せている | その他 |
|----------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---|--------------------------------|-----|
| 専用の建物 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| マンション等の建物内の収納スペース(建物の一部利用) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 屋外のコンテナ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| その他 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

問 24．収納物品の滅失、毀損、変質等に対する賠償などの責任についてお答え下さい。(該当するものの数字を で囲んで下さい)

| 施設の設置形態 | 理由を問わず収納物品に対する一切の損害について賠償責任を負わない | 貴社に過失があることを利用者が証明できる場合には賠償責任を負う | 貴社に過失がないことを貴社が証明できる場合を除いて賠償責任を負う | その他 |
|----------------------------|----------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|-----|
| 専用の建物 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| マンション等の建物内の収納スペース(建物の一部利用) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 屋外のコンテナ | 1 | 2 | 3 | 4 |
| その他 | 1 | 2 | 3 | 4 |

問 25．契約に当たり主要な事項(契約期間、支払い方法、保険の有無、賠償責任)について利用者にとどの程度説明していますか。(該当するものの数字を で囲んで下さい)

- 1．契約書を渡し説明している
- 2．契約書に加え重要事項のメモやパンフレットを渡し説明している
- 3．口頭のみで説明している
- 4．特に説明していない
- 5．その他()

・トランクルームサービスの営業上の問題点等についてご回答下さい。

問 26．利用者とのトラブルに関して、貴社が過去5年間に経験した内容をお答え下さい。(該当するものすべての数字を で囲んで下さい)また、おおよその件数を()内にお答え下さい。

- 1．利用者の所在不明や引取拒否などによる料金の未回収 () 件)
- 2．料金の支払い遅延 () 件)
- 3．収納物品の破損・紛失等と賠償責任 () 件)
- 4．契約書や約款の内容に関する誤解 () 件)
- 5．契約にしたがって物品を処分したことによるトラブル () 件)
- 6．倉庫事業者と非倉庫事業者のサービスの相違によるトラブル () 件)
- 7．その他

上記のトラブルの内容を具体的にご記入下さい。

問 27 . その他、トランクルームサービスに関するご意見、ご要望等がございましたら、ご自由にご記入下さい。

～調査にご協力ありがとうございました～

トランクルームサービスに関する利用者アンケート調査

ご記入にあたって

1. 本調査は、トランクルーム（収納スペースや屋外のコンテナを含みます。以下同様）サービスの実態について把握し、今後のトランクルームサービス全体のあり方について検討することを目的として実施するものです。
2. ご回答いただきました調査票は、統計的に処理いたしますので、貴殿にご迷惑をおかけすることは一切ございません。
4. ご回答いただきました調査票は、同封の返信用封筒により2月24日（金）までにご投函下さいますようお願い申し上げます。
5. 本調査についてのご質問等がございましたら、お手数でも下記までお問い合わせ下さい。
担当：株式会社日通総合研究所 担当：浅井、大島 電話 03（6251）3343、3345

トランクルームサービスの利用状況について

- 問1. 利用しているトランクルームサービスの施設の形態についてお答えください。（該当するものすべての数字を で囲んでください）
1. 倉庫業法の登録をしている倉庫
 2. 上記の倉庫以外の建物（専用の施設）
 3. 屋外のコンテナ
 4. マンション等の建物内の収納スペース（建物の一部利用）
 5. わからない
 6. その他（具体的に： _____）
- 問2. いつからトランクルームサービスをご利用ですか。
（ _____ ）年前から利用している。
- 問3. トランクルームサービスを利用した理由についてお答えください。（該当するものすべての数字を で囲んでください）
1. 住居（事務所スペース）が手狭になったから
 2. 引越しのため
 3. 建替え、増改築のため
 4. 海外転勤、留学のため
 5. 貴重品の保管のため
 6. 特別な保管施設での保存が必要なため（定温・定湿性能など）
 7. その他（具体的に： _____）
- 問4. トランクルームサービス事業者（以下の設問では「業者」とします）に関する情報の入手先についてお答えください。（該当するものすべての数字を で囲んでください）
1. 新聞・雑誌
 2. 駅・車内広告
 3. 電話帳
 4. インターネット
 5. 自治体広報誌
 6. 行政等の窓口
 7. 看板による表示
 8. 知人や業者からの紹介
 9. その他（具体的に： _____）
- 問5. トランクルームサービスの利用頻度についてお答えください。（該当するものの数字を で囲んでください）
1. トランクルームサービスの利用は今回限りである。
 2. 継続してトランクルームサービスを利用している。
 3. 1年に（ _____ ）ヶ月程度の利用である。（ _____ ）内にご記入ください。

問6．トランクルームサービスを利用した品目についてお答えください。(該当するものすべての数字を囲んでください)

- 1．家具類、家庭用品類(たんす、書棚、ベッド、じゅうたん、台所用品、食器等)
- 2．家庭用機器類(冷暖房機器、音響機器、二輪車等)
- 3．楽器、娯楽用品類(ピアノ、運道具、玩具等)
- 4．衣服類(和服、洋服、身の回り品等)
- 5．毛皮製品(毛皮コート、毛皮えり巻等)
- 6．美術工芸・収集品(絵画、彫刻、書跡、陶磁器、漆工品、骨とう品等)
- 7．貴重品(貴金属製装身具、宝石、真珠等)
- 8．事務用機器類(複写機、タイプライター、コンピュータ、キャビネット、金属等)
- 9．文書・書類、書籍類(事務文書、帳簿、図面等)
- 10．記録媒体類(磁気テープ、磁気ディスク、フィルム、レコード等)
- 11．その他 具体的に()

問7．業者を決める際に重視した項目についてお答えください。(該当するものすべての数字を で囲んでください。)

- 1．会社の信頼性(倉庫業の登録、優良トランクルームに認定されている等)
- 2．利用料金の安さ
- 3．保管・収納施設の性能(定温・定湿・防塵・防虫・防磁性能)
- 4．保管・収納物品に対する保険や補償
- 5．トランクルーム所在地の交通利便性・距離
- 6．営業時間が長く荷物の出し入れの自由度の高さ
- 7．自ら荷物の出し入れができること
- 8．その他(具体的に:)

問8．今後のトランクルームサービスの利用意向(該当するものの数字を で囲んでください)及びその理由をお答えください。

- 1．現在利用しているトランクルームを今後も利用していきたいと考えている。
- 2．今後は他のトランクルームを使用したいと考えている。
- 3．トランクルームの利用は止めようと考えている。

よろしければ、**その理由をご記入ください。**

()

トランクルームサービスに対する評価について

以下の設問9～設問15に関して、現在お使いのトランクルームサービスの満足度を次の5段階で評価してください。(該当するものの数字を で囲んでください)

問9．正確・迅速な契約

- 1．非常に満足 2．満足 3．普通 4．やや不満 5．非常に不満
やや不満、非常に不満と回答された方はその理由をご記入ください。
()

問10．丁寧な説明

- 1．非常に満足 2．満足 3．普通 4．やや不満 5．非常に不満
やや不満、非常に不満と回答された方はその理由をご記入ください。
()

問 1 1 . 契約書や受取証等の発行

- 1 . 非常に満足 2 . 満足 3 . 普通 4 . やや不満 5 . 非常に不満

やや不満、非常に不満と回答された方はその理由をご記入ください。

()

問 1 2 . 保管・収納施設 (温度・湿度管理、防虫・防塵・防磁性能)

- 1 . 非常に満足 2 . 満足 3 . 普通 4 . やや不満 5 . 非常に不満

やや不満、非常に不満と回答された方はその理由をご記入ください。

()

問 1 3 - 1 . 利用料金 (手軽に利用できる価格)

- 1 . 非常に満足 2 . 満足 3 . 普通 4 . やや不満 5 . 非常に不満

やや不満、非常に不満と回答された方はその理由をご記入ください。

()

問 1 3 - 2 . 料金のしくみの分かりやすさ

- 1 . 非常に満足 2 . 満足 3 . 普通 4 . やや不満 5 . 非常に不満

やや不満、非常に不満と回答された方はその理由をご記入ください。

()

問 1 4 . 保管・収納物品の管理方法 (管理人の有無、セキュリティ、出し入れのしやすさ)

- 1 . 非常に満足 2 . 満足 3 . 普通 4 . やや不満 5 . 非常に不満

やや不満、非常に不満と回答された方はその理由をご記入ください。

()

問 1 5 . 窓口及び担当者の対応 (問い合わせや苦情への対応等)

- 1 . 非常に満足 2 . 満足 3 . 普通 4 . やや不満 5 . 非常に不満

やや不満、非常に不満と回答された方はその理由をご記入ください。

()

・トランクルームサービスの契約などについて

問 1 6 . トランクルームサービスには、「寄託契約」と「賃貸借契約」の 2 種類のものがあることをご存知ですか。(該当するものの数字を で囲んでください)

- 1 . 知っている。 2 . 知らない。

寄託契約：トランクルームサービス事業者が物品の保管責任を負う契約

賃貸借契約：利用者が収納スペース等を借りる契約でありトランクルームサービス事業者が物品の保管責任を負わない契約

問 1 7 . 利用しているトランクルームサービスは、「寄託契約」と「賃貸借契約」のどちらですか。(該当するものの数字を で囲んでください)

- 1 . 寄託契約 2 . 賃貸借契約 3 . わからない

問 1 8 . トランクルームサービスには、その施設等が優良であることを国土交通大臣が認定する制度があります。この認定を受けたトランクルームを「認定トランクルーム」または「優良トランクルーム」と称しますが、このことをご存知ですか。(該当するものの数字を で囲んでください)

- 1 . 知っている。 2 . 知らない。

