

沖ト協発第135号
令和2年12月16日

貨物運送事業者 各位

(公社) 沖縄県トラック協会会長
(公印省略)

令和3年引越繁忙期対策及び新型コロナウイルス感染症予防対策の徹底について

謹啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

平素は、当協会の業務運営において格別なるご協力を賜り厚く御礼申し上げます。

さて、標記について、毎年3～4月は一年で最も引越が集中する時期であり、それとともにお客様からの苦情、問い合わせも増える時期であります。

引越繁忙期においても、引越事業のサービスレベルや輸送品質を保持するため、全日本トラック協会引越部会で「令和3年引越繁忙期対策実施事項」が定められ、全国的に実施することとなりました。

つきましては、皆様におかれましては下記に定める実施事項についてお取り組みいただきますようお願い申し上げます。

謹白

記

「1」実施事項

(1) 下見の実施、見積書発行、標準引越運送約款提示の徹底

インターネットを利用した見積りが増加したことに伴い、下見を行わない引越が相当数を占めるようになり、積載重量の相違や消費者の理解不足による苦情が急増している。このようなトラブルを未然に防ぐため、下見の実施、見積書の発行、標準引越運送約款提示を徹底する。

(2) 引越相談窓口の明確化と親切的な対応によるトラブルの防止

最近のお客様からの苦情においては、事業者への連絡がつかないといった対応不備を指摘するものが増えていることから、引越相談窓口となる担当者連絡先の明確化及び適正な対応と処理の迅速化による二次クレームの防止を図る。さらに、万一、事業者の責任で荷物やその他のものを毀損した場合には、誠意を持って対応し、トラブルの防止及びお客様との信頼関係の強化に努める。

(3) 近隣対応の強化

引越時における近隣とのトラブルを防止するため、次の事項について、特に注意する。

- ①引越開始前及び終了後には、近隣への挨拶を励行する。
- ②駐車中は、引越作業中であることが明らかになるよう車に表示するとともに緊急連絡先を明記する。
- ③近隣より駐車車両の移動をお願いされた際には速やかに移動するなど、常に近隣周辺への配慮を徹底する。

(4) 関係法令の遵守

引越業務における関係法令（約款以外）の遵守を徹底する。

- ①個人情報保護法に基づく秘密保持の徹底
- ②家電リサイクル法及び一般廃棄物の取扱に関する対応
- ③特定商取引法に基づく附帯サービスに係るクーリングオフの対応
- ④景品表示法に基づく価格表示方法等の管理徹底
- ⑤消費者契約法に基づく契約内容の遵守

(5) 新型コロナウイルス感染症予防対応の徹底

全日本トラック協会が策定した「トラックにおける新型コロナウイルス感染症予防対策ガイドライン」等に基づき、新型コロナウイルスの感染拡大の防止に取り組むとともに、引越においては、お客様宅への訪問見積りや引越作業を行うため、次の事項についても併せて取り組むように努める。

- ①お客様の自宅等を訪問する場合は、インターホンやドア越しに、対面の許可を得たうえで面会する。
- ②お客様と対面する場合は、直前に手指を消毒し、マスクやフェイスシールド着用を徹底する。可能であれば、お客様にもマスク等を提供し、着用を求める。また、なるべく向かい合わせや至近距離にならないよう注意する。
- ③マスクやフェイスシールドを外した後は、手洗い、手指の消毒を徹底する。
- ④営業地域の感染状況や自治体の要請等に注意し、必要に応じて対応を検討する。

「2」 参考資料（チラシ・ガイドライン）

- (1) 令和3年引越繁忙期チラシ「分散引越にご協力をお願いします」

<https://www.jta.or.jp/yuso/hikkoshi/spring2021/flyer.pdf>

- (2) トラックにおける新型コロナウイルス感染症予防対応ガイドライン

https://www.jta.or.jp/info/coronavirus/manual/jta_manual.pdf

<お問合せ先> (公社) 沖縄県トラック協会 適正化事業課
TEL : 098-863-0280