

引越事業者優良認定制度とは

最近の引越事業は、消費者の多種多様な要望に寄り添う引越サービス（引越荷物の運送やそれに係る附帯作業）の提供が求められております。

しかしながら、消費者の要望と引越事業者が提供するサービスの相違からトラブルも多くなっております。

そこで、全日本トラック協会は、消費者が引越事業者を選択しやすい環境をつくるため、引越事業者が使用する「サービス名称」を単位として、正当に審査、認定し、公表する「引越事業者優良認定制度」を実施しています。この制度は以下の3つの柱を目的にしています。

(1) 引越事業者の安心・安全の見える化

「標準引越運送約款」または「国土交通大臣が認可した引越運送約款」に則った引越サービスを消費者に提供する「安心」と、全国貨物自動車運送適正化事業実施機関が行っている「安全性優良事業所」(Gマーク事業所)の認定を取得し、引越荷物を運ぶ「安全」など、安心と安全の見える化をする。

(2) 引越事業者のコンプライアンスの向上

運送事業に関する「貨物自動車運送事業法」や引越に関する「消費者契約法」「特定商取引法」「景品表示法」「個人情報保護法」などの遵守により、コンプライアンスの向上を図る。

(3) 引越における苦情対応やトラブルの防止

引越のトラブルを防止するため、全日本トラック協会が実施する「引越管理者講習」修了者の配置を各事業所等に義務づけることや、消費者の苦情に対応する「代表お客様窓口」を引越事業者内に設置するなど、責任をもってお客さまに対応できる体制を整える。

引越事業者優良認定制度の概要

