



# 引越運送の適正化に関する行政評価・監視

## 〈調査結果に基づく所見表示〉

「行政評価・監視」は、東北管区行政評価局が行う行政改善活動の一つで、行政全般を対象として、主に合規性・適正性等の観点から評価を行い、行政運営の改善を推進するものです。

この調査は、引越運送業者間の競争の激化に伴い、引越運送利用者に対するサービスの低下がみられることから、その保護を図るため、引越運送業者における標準引越運送約款等の遵守・励行状況、見積りの積算状況、関係行政機関の指導状況等を調査したものです。

- 引越運送業者調査は、比較的引越運送実績の多い運送業者39営業所(岩手県7、宮城県18及び福島県14)を抽出して実施
- また、これら引越運送業者及び関係行政機関の調査だけではなく、一般市民からの声を聴くことも重要と考え、仙台市内、福島市内及び郡山市内の計1,000戸(有効回答数232)の住宅に対し、引越運送についてのアンケートを行い、一般市民がどのような問題意識を持っているかをも把握し、今回の調査に反映
- 調査結果は、本日(平成17年7月28日(木))、東北運輸局長に対して、要改善事項について所見表示

### シンボルマークのコンセプト

日本の国土を示す四角い枠から勢いよく飛び出していく球体は、総務省の姿を表し、国民の目につきにくい社会基盤も支えつつ、国と地方、国と国民、国民と生活、国民と海外といった要素を情報ネットワーク化によって密接に結びつけ、これまでの活動領域にとどまらない創造性豊かな活動を表しています。

### 〈本件照会先〉

総務省東北管区行政評価局  
第二部第3評価監視官 平柳 和佳

電話:022(262)9289

# 概略

## 調査の背景等

### 引越運送

引越運送業者(引越運送を行う一般貨物自動車運送事業者等)は、あらかじめ国土交通大臣から貨物自動車運送事業法に基づく許可等を得る必要があるほか、引越運送利用者が不特定多数であるため、その利用者の保護の観点から、標準引越運送約款等の遵守等を行うこととされている。

事業者の不適正な引越サービスによるトラブルがあるとの一般市民の声が各方面で聞かれる ⇨ 行政相談等

### 引越運送業者調査

39営業所

### アンケート

仙台市内、福島市内及び  
郡山市内の計1,000戸  
有効回答232(23.2%)

## 所見表示事項

引越運送業者に対する指導等が必要

- 1 引越運送に係る法定手続の励行(引越運送約款未策定、運賃料金無届 等)
- 2 見積りの適正化等(高額な運賃の請求等)
- 3 指導監督の的確な実施(東北運輸局、地方実施機関の適正指導)

## 所見表示

東北運輸局  
平成17年7月28日(木)

# 所見表示1 引越運送に係る法定手続の励行

## 制度

- ① 引越運送業者は引越運送約款を定め、国土交通大臣の認可を受ける必要がある。  
ただし、国が定めた「標準引越運送約款」と同一の約款を定めた場合は、認可を受けたものとみなされる。  
(貨物自動車運送事業法(以下「法」)第10条)
- ② 運賃料金を定め又は変更した時は、その後30日以内に、運賃料金設定(変更)届出書を所轄地方運輸局長に提出する必要がある。  
(貨物自動車運送事業報告規則第2条の2)
- ③ 引越運送約款、運賃及び料金は、利用者に周知するため、主たる事務所その他の営業所に掲示する必要がある。(法第11条)  
また、引越運送業者は、見積り時に利用者に対して約款を提示する必要がある。  
(標準約款第3条第6項)

## 問題点

### 《引越運送業者調査の結果》

- ① 引越運送約款の策定
  - ・ 引越運送約款を定めていないもの[3営業所(7.7%)]
  - ・ 「標準引越運送約款」の規定を認可を得ることなく改変し、消費者に誤解を与えるおそれのあるもの等[8営業所(20.5%)]がある。
- ② 届出ている運賃料金と異なる運賃料金を定めて運用しているにもかかわらず、変更届出を行っていないもの[15営業所(38.5%)]
- ③ 引越運送約款の掲示及び提示
  - ・ 引越運送約款を掲示していないもの[9営業所(23.1%)]
  - ・ 利用者から要求があった時のみ提示しているもの[3営業所(7.7%)]
  - ・ 利用者に不利な内容に改変した約款を提示しているもの等[2営業所(5.1%)]
- ④ 運賃料金の掲示及び提示
  - ・ 運賃料金を掲示していないもの[19営業所(48.7%)]
  - ・ 39営業所とも運賃料金額について、消費税込みの総額表示を行っていない
  - ・ 運賃料金の提示を行っているもの[2営業所(5.1%)]

## 所見表示要旨

引越運送利用者の保護を図る観点から次の措置を講ずること。

- ① 引越運送約款を定めていない又は「標準引越運送約款」に改変を加えている引越運送業者に対し、早急に是正指導すること。
- ② 運賃料金を設定又は変更した場合は、変更届出を励行するよう引越運送業者を指導すること。
- ③ 引越運送約款、運賃料金表の掲示をしていない引越運送業者に対し、掲示するよう指導すること。的確な約款の提示の励行、運賃料金表の効果的な提示方法の検討、また、運賃料金の掲示に当たっては、消費税総額表示義務制度を踏まえるよう指導すること。

## 所見表示2 見積りの適正化等

### 制度

① 積算運賃は、引越運賃表に掲げてある金額の上下それぞれ10%の範囲内で計算された金額を適用すること。

実費は、i 荷役作業員料(運転手作業員料を除く)、ii 荷造り作業員料、iii 諸資材料(運搬料を含む)、iv 荷主の要求により要する費用(有料道路利用料、一時保管料、フェリーポート利用料)等で構成

② 引越運送業者は、引越荷物に損傷等が発生した場合、自己又は使用人が注意を怠らなかったことを証明しない限り損害賠償の責任を負うとされている。(標準約款第22条)

### 問題点

#### 《引越運送業者調査の結果》

##### ① 見積りの適正化

- ・ 届出運賃の2倍以上の金額となるものなど届出運賃と異なった運賃体系を別途定めそれに基づき積算しているもの[15営業所(38.5%)]
- ・ 届出運賃の4倍以上など届出を上回る運賃を記載している、平日において2～3割増しの休日割増を加算しているなど運賃の積算が不適正なもの[17営業所(43.6%)]
- ・ 利用しない有料道路の利用料を記載している、荷役作業員料と重複して梱包人件費、解梱人件費などを記載している等実費の積算が不適正なもの[20営業所(51.3%)]
- ・ 「運賃」など必要事項の記載欄が無い見積書の様式を使用、「運賃等の内訳」などの必要事項を記載していないなど見積書の様式・記載が不十分なもの[39営業所(100%)]

この結果、

- i 届出運賃の上限額等に基づく当局試算額を上回る料金(上回り額最大20万円以上)を收受しているもの[10営業所(25.6%)]
  - ii 20%以上値引きして算出した見積額が、当局試算額と同額又は上回っており、消費者に誤った割安感を与え契約させているおそれがあるもの[9営業所(23.1%)]  
例) 当初見積額93万円－値引き額47万円(51%引)＝最終見積額(收受額)46万円  
(当局試算額41万円)
- ② 利用者が申し込んだ任意保険に引越運送業者が加入せず保険料を收受しているなど保険に関して不適切な取扱いを行っているもの[12営業所(30.8%)]

### 所見表示要旨

引越運送利用者の保護を図る観点から、次の措置を講ずること。

① 見積書へ届出運賃を適切に記載するよう指導すること。作業員料などの実費については、事業者各個人の社内基準を作成させ、この基準により見積りを行い、担当者の恣意的な收受による利用者の不信を起ささないよう指導すること。適正な積算、精算の励行など実費等收受の適正化を図るよう指導すること。適切な様式の見積書を使用するとともに記載内容の適正化を図るよう指導すること。

引越運送業者が行う広告については、広告内容を履行するよう指導すること。

② 引越利用者から損害保険の任意保険加入料金を收受した場合、その加入手続を確実に実施するよう指導すること。

## 所見表示3 指導監督の的確な実施

### 制度

- ① 国土交通大臣は、貨物自動車運送事業者に対し、その事業に関し、報告をさせることができる。(法第60条1項)  
また、国土交通大臣はその職員に、貨物自動車運送業者の事務所に立ち入り、業務もしくは経理の状況を検査させ、又は質問させることができる。(法第60条4項)
- ② 地方貨物自動車運送適正化事業実施機関(県トラック協会が国から指定。以下「地方実施機関」という。)は、地方適正化事業として一般貨物自動車運送事業者等に対する指導を行う。(法第39条)

### 問題点

- ① **東北運輸局**は、一般貨物自動車運送事業者に対する**監査**を実施  
平成14年度～同16年度における**監査実施件数は1年当たり202件～296件**(当局が調査対象とした岩手、宮城及び福島管内)であるが、**引越運送に重点を置いた報告や、立入検査の実績はない。**
- ② **地方実施機関**は、一般貨物自動車運送事業者に対する**巡回指導**を実施  
**2～3年に1度の割合で指導**(「貨物自動車運送事業者実態調査・指導報告書による指導マニュアル」により、**調査項目50項目を適正化事業指導員2人1組1営業所当たり約1時間で調査・指導**)を実施することとしている。  
平成14年度～同16年度における**巡回指導の実施件数は、1年当たり1,429～1,581営業所**(当局が調査対象とした岩手、宮城及び福島管内)で推移している。  
地方実施機関の指導状況を見ると、当局が把握した「運賃料金の届出」、「約款の提示」、「運賃料金の掲示」等の**不適切事例について指摘した実績があるのは、4営業所のみ**

### 所見表示要旨

引越運送業務の的確化、引越運送利用者の保護を図る観点から、管内の引越運送業者の指導を的確に行うとともに、地方実施機関の適正化事業指導員の資質向上を図り、引越運送関係業務の的確なチェックを行うなど、実効ある引越運送業者指導に取り組む必要がある。