

公益社団法人全日本トラック協会 殿

|               |           |
|---------------|-----------|
| 申請を行う引越サービス名称 | 全ト協引越センター |
| 申請者(事業者名)     | 全ト協運送株式会社 |
| 上記の代表者名       | 全日本 太郎    |

## 引越事業者優良認定に対する誓約書

引越事業者優良認定制度の認定に当たり、引越サービスを提供している当社・当グループは、引越事業に対する取組みに関し、下記のとおり誓約し、資料を提出します。また、各事業所・営業店としても理解し、取組むことを誓約します。

注1) 各項目について誓約できる場合は「1. はい」を、誓約できない場合は「2. いいえ」を誓約確認欄に番号で示してください。また、該当がない場合は「0」を記入してください。

注2) 確認資料欄には、添付する具体的な資料名を記入してください。

### 【1. 引越の安全や約款などコンプライアンスの遵守】

| 項 目  | 誓約をする<br>1. はい<br>2. いいえ | 確認資料 | 添付資料<br>No. |
|--|--------------------------|------|-------------|
| (1) 標準引越運送約款または国土交通大臣の認可を得ている「引越運送約款」(認可を受けた約款・標準引越運送約款)を使用しています。  | 1                        |      |             |
| (2) (1)の確認資料で提出する「引越運送約款」を遵守します。   | 1                        |      |             |
| (3) 積合せ輸送を行う場合は、利用者に対して積合せ輸送となることを明示します。<br>※積合せ輸送を行っていない場合は、右欄に「0(ゼロ)」を記入してください。  | 1                        |      |             |
| (4) 見積りの際、明細の入った見積書と引越運送約款を渡し、下記①～⑩の契約の重要事項等について説明を行います。   | 1                        |      |             |
| ① 見積書に記載した受取日時に荷物を受取ること。   | 1                        |      |             |
| ② 見積りの際は標準引越運送約款の提示が義務づけられていること。   | 1                        |      |             |
| ③ 内金・手付金などを請求しないこと。  | 1                        |      |             |
| ④ 引越の3日前までに見積書内容に変更がないかを顧客に確認すること。   | 1                        |      |             |
| ⑤ 解約・延期手数料は引越前々日で運賃及び料金の20%以内、前日で30%以内、当日で50%以内であること。  | 1                        |      |             |
| ⑥ 引越3日前までに見積書の内容の変更の有無を確認しなかった場合は、解約・延期手数料は収受できないこと。   | 1                        |      |             |
| ⑦ 見積書作成の際は、顧客と作業内容・作業分担を確認すること。  | 1                        |      |             |
| ⑧ 荷物によっては引受けを拒絶できることを顧客と確認すること。  | 1                        |      |             |
| ⑨ 引越の最後に部屋やトラックなどに荷物が残っていないか、壁や床にキズがないかを顧客と確認すること。   | 1                        |      |             |
| ⑩ 破損や紛失については3ヶ月以内に連絡をもらうことを顧客と確認すること。  | 1                        |      |             |
| (5) インターネットでの見積りの際には、明細の入った見積書と引越運送約款を消費者が閲覧印刷して確認できる仕組みがあります。(Web上、メール等)<br>※以下の場合、右欄に「0(ゼロ)」を記入してください。<br>・インターネットで見積りを行っていない場合<br>・インターネットで見積り後、必ず訪問見積りを行っている場合 | 0                        |      |             |

【2. 苦情等に対する対応体制や責任の所在の明確化】

| 項目   | 誓約をする<br>1. はい<br>2. いいえ | 確認資料 | 添付資料<br>No. |
|--|--------------------------|------|-------------|
| (1) 当社・当グループは、申請を行うサービス名称の引越を統括する機関として消費者からの苦情等を受付ける窓口(以下、「代表お客様窓口」という。)を設置しています。        | 1                        | 体制図  | 3-5         |
| (2) 社内・グループ内で苦情等の情報を共有化する体制を整備しています。   | 1                        | 体制図  | 3-5         |
| (3) 当社・当グループは、お客様対応責任者を選任し、全日本トラック協会に登録します。登録したお客様対応責任者が人事異動や退職等の場合には、速やかに後任者を選任し届出ます。   | 1                        |      |             |
| (4) お客様対応責任者は、消費者から苦情等があった場合、調査を行い苦情等に対する適切な対応を指示、指導します。                                 | 1                        |      |             |
| (5) お客様対応責任者は、全日本トラック協会から当社・当グループの苦情の連絡があった場合は、責任を持って受け付けます。                             | 1                        |      |             |
| (6) お客様対応責任者は、全日本トラック協会の連絡に対し、調査を行い、苦情等に対する適切な対応の指示、指導を行います。また、当該苦情への対応等について認定事務局に報告します。 | 1                        |      |             |
| (7) お客様対応責任者は、年1回のお客様対応責任者の研修会議に出席します。   | 1                        |      |             |

【3. 適切な従業員教育】

| 項目   | 誓約をする<br>1. はい<br>2. いいえ | 確認資料 | 添付資料<br>No. |
|--|--------------------------|------|-------------|
| (1) 申請する引越サービス名称の引越に関わる全ての事業所・営業店に引越管理者講習の修了者を配置しています。引越管理者講習の修了者が人事異動や退職等の場合には、後任者の配置を速やかに届出ます。 | 1                        |      |             |
| (2) 引越管理者講習の修了者は、3年度毎に引越管理者講習を再受講します。  | 1                        |      |             |

【4. 引越関係法令の遵守】

| 項目   | 誓約をする<br>1. はい<br>2. いいえ | 確認資料  | 添付資料<br>No. |
|--|--------------------------|---|-------------|
| (1) 以下の法令を遵守します。<br>・消費者契約法<br>・景品表示法<br>・特定商取引法   | 1                        |   |             |
| (2) 家電リサイクル法を遵守します。<br>下記のいずれかにより、一般家庭から排出される家電4品目(エアコン・テレビ・冷蔵庫・洗濯機)の収集運搬を行います。<br>・引越業と家電小売業を兼業している<br>・一般廃棄物収集運搬業の許可を得ている<br>・産業廃棄物収集運搬業の許可を得ており、かつ家電小売店等からの委託を受けている<br>※家電4品目の収集運搬を行っていない場合は、右欄に「0(ゼロ)」を記入してください。 | 0                        | 1.小売業を行っている証明となるもの(カタログ等)<br>2.一般廃棄物許可証<br>3.産業廃棄物許可証<br>小売店との証明書 | 3-6         |

【5. 適正な廃棄物処理等】

| 項 目   | 誓約をする<br>1. はい<br>2. いいえ | 確認資料                  | 添付資料<br>No. |
|---|--------------------------|-----------------------|-------------|
| (1) 一般家庭から排出される廃棄物の収集運搬を行う場合は、ルールに基づき適正に行います。<br>※廃棄物の収集運搬を行っていない場合は、右欄に「0(ゼロ)」を記入してください。 | 0                        | 1.一般廃棄物許可証<br>2.委任状 等 | 3-7         |

【6. 適切な個人情報の取扱い】

| 項 目                               | 誓約をする<br>1. はい<br>2. いいえ | 確認資料 | 添付資料<br>No. |
|-----------------------------------|--------------------------|------|-------------|
| (1) 個人情報保護法を遵守しています。              | 1                        |      |             |
| (2) 個人情報保護法について理解し、個人情報を適正に取扱います。 | 1                        |      |             |

【7. 認定の取消し等についての誓約】

| 項 目   | 誓約をする<br>1. はい<br>2. いいえ | 確認資料 | 添付資料<br>No. |
|---|--------------------------|------|-------------|
| (1) 当店・当グループは、引越安心マーク事業者に認定された後、全日本トラック協会より認定基準への違反を通知された際はその事項を調査し速やかに改善に努めます。また、改善の結果を全日本トラック協会に報告します。  | 1                        |      |             |
| (2) 当店・当グループは、(1)の違反通知を受けた後、1ヶ月を経過しても全日本トラック協会に報告を行わなかった場合または当制度に対する重大な違反若しくは制度の信用を損なうような行為を行った場合は、全日本トラック協会が当該引越サービス名称及び会社名・グループ名を公表し、認定を取消すことに対し異議を唱えません。 | 1                        |      |             |

202305