

全日本トラック協会ニュース

- ・ **全ト協引越部会平成 28 年引越繁忙期対策を策定**
- ・ **引越安心マーク(引越事業者優良認定制度)が ACAP 消費者志向活動表彰を受賞**

公益社団法人全日本トラック協会(引越部会)は、就職、進学に加え、企業の人事異動に伴う転勤により引越依頼が集中する3月から4月の繁忙期にトラブルなく引越が進むよう「平成 28 年引越繁忙期対策」を策定いたしました。

昨今、人手不足が実態化する中、少なからず引越作業においても影響が生じております。場合によっては、お客様のご要望に十分お応えできないといった状況も見受けられます。

このため、今年の引越繁忙期対策では、引越事業者に必要な下見の実施や明確な見積書の発行を心がけてもらうとともに、お客様に標準引越運送約款の提示を行う方針を定めトラブル防止策を強化しております。

一方、お客様側にも引越依頼が集中する時期を避けていただくために、関係業界団体などを通じて、引越繁忙期対策チラシ「混雑予想カレンダー(分散引越にご協力を!)」の配布を行うとともに、昨年に引き続き、引越事業者から随時混雑情報を取り寄せて最新状況を掲載する「引越混雑見込み情報(当協会ホームページ掲載)」を公開いたします。

なお、お客様にトラブルなく安心して引越をご依頼いただくため、昨年度(平成 26 年度)より当協会にて制度を開始した引越安心マーク(引越事業者優良認定制度)を幅広く理解していただくとともに、引越安心マークを取得した認定事業者を優先して利用いただけるよう、あわせて関係業界団体に周知協力依頼を行うことといたしました。

また、本年1月19日に公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)より「消費者志向経営を推進し、支援する観点から称賛に値する」として、引越事業者優良認定制度が「ACAP 消費者志向活動表彰(消費者庁後援)」を授与されました。

当協会としては、今後も引越業界の品質向上かつ消費者が安心して引越を依頼できるサービス環境を目指し、引越安心マークの推進に取り組んで参ります。

公益社団法人 全日本トラック協会の概要

1.所在地 東京都新宿区四谷3-2-5

2.設 立 昭和29年7月(平成24年4月1日公益社団法人へ移行)

3.会 長 星野 良三(ほしの よしみ)

4.主たる事業

- ①貨物自動車運送事業に関する指導、調査及び研究
- ②貨物自動車運送事業に関する統計の作成、資料の収集及びこれらの刊行
- ③貨物自動車運送事業に関する意見の公表及び国会、行政庁等への申出
- ④行政庁の行う貨物自動車運送事業法その他法令の施行の措置に対する協力
- ⑤貨物自動車運送事業法に基づく全国貨物自動車運送適正化事業
- ⑥貨物自動車運送事業の社会的、経済的地位の向上に寄与する施策と宣伝、啓発
- ⑦全国的規模において実施する共同利用施設の整備・管理・運営、基金の造成等貨物自動車運送事業の近代化・合理化のための事業
- ⑧事業用資材ならびに運営資金のあっ旋
- ⑨前各号に掲げる事業を行うため必要な研究、講演、講習会等の開催
- ⑩会員相互の連絡協調を図る施策
- ⑪その他この法人の目的を達成するために必要な事業

全ト協発第492号(輸)

平成28年 1月20日

各団体の代表 殿

公益社団法人全日本トラック協会
会 長 星野 良三

引越繁忙期における引越の分散化のお願いと
引越安心マークの事業者のご案内

拝啓 時下益々ご清祥のこととお慶び申し上げます。

平素は、当協会の運営に格段のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、例年3月から4月にかけては、就職、入学に加え、企業の人事異動に伴う転勤により引越のご依頼が集中する時期となります。

一方、昨今は、人手不足が恒常化する中、少なからず引越作業におきましても影響が出ており、お客様のご要望に十分お応えできないといった状況が散見されております。

つきましては、当協会で作成いたしました別添チラシ「**混雑予想カレンダー（分散引越にご協力を！）**」や当協会ホームページ「**引越混雑見込み情報（昨年同様に掲載予定）**」をご活用いただき、混雑時期を避けたお申し込みなど、貴団体会員企業の皆様にご案内いただきますようお願い申し上げます。

また、昨年より開始いたしました当協会認定の「引越事業者優良認定制度」が、公益社団法人消費者関連専門家会議 主催（消費者庁 後援）の第1回「ACAP消費者志向活動表彰」を授賞いたしました。認定事業者には「引越安心マーク」が付いておりますので、引越事業者選定の際には、是非ご検討いただきますようご案内申し上げます。

敬具

【添付資料】

- ・混雑予想カレンダー「分散引越にご協力を！」チラシ
- ・全日本トラック協会ホームページ（引越混雑見込み情報サンプル）
- ・引越安心マークチラシ「あたりまえを、きちんと」チラシ
- ・ACAP プレスリリース「ACAP 消費者志向活動表彰」

以上

✿ 今年春、引越をご検討のお客様! ✿

分散引越にご協力を!

例年、下記の時期は引越のご依頼が集中します。今年は、特に**3月中旬から下旬に集中**することが予想されます。加えて、最近の人手不足により、混み合う時期は「希望日にあう事業者が見つからない」など、ご希望に添えない場合もありますので、トラブルのないスムーズなお引越のためにも、早めのご依頼や混雑時期を外したお引越をご検討くださいますようお願いいたします。

引越混雑予想カレンダー

日	月	火	水	木	金	土
3月 13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
特に混み合うことが予想されます						
27	28	29	30	31	4月 1	2(土) 3(日)

上記日程を避けた**(3月上旬や4月以降)**お引越の検討をお願い致します



あたりまえを、きちんと。

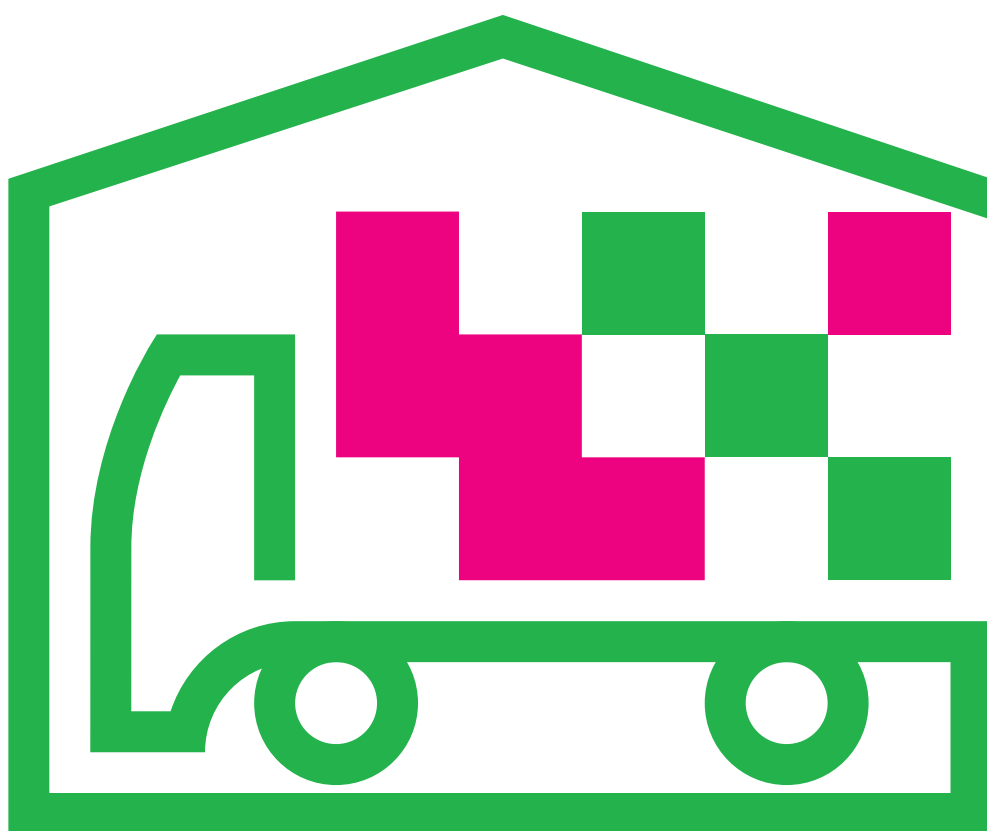
引越安心マークは(公社)全日本トラック協会が認定する「引越優良事業者のマーク」です。

■ ■ 引越の下見・見積り・作業

あたりまえを、きちんと。

「引越安心マーク」は、下見・見積り・作業など引越の
ルールを守る事業者であることのしるし。

引越事業者選びで悩んだら、このマークが目印です。



引越安心マーク

(公社)全日本トラック協会が認定する引越優良事業者のマークです。



公益社団法人

全日本トラック協会

人生に何度もない引越だから



人生のうちに何度もない引越だから、いい事業者と出会い、安心して納得のいく、いい引越をしてほしい。そんな思いから全日本トラック協会では平成26年度より「引越事業者優良認定制度」を開始いたしました。

この制度は、引越前の下見や見積り、作業などに関する“引越のルール”を守る事業者を、全日本トラック協会が引越優良事業者として認定するもので、優良事業者には「引越安心マーク」を交付します。

あたりまえを、きちんと。

「引越安心マーク」の優良事業者は“引越のルール”を守ります。



あたりまえを、きちんと。

(公社)全日本トラック協会が認定する引越優良事業者のマークです。

詳しくは…

引越のご相談は下記まで

2016年1月20日

公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)

第1回ACAP消費者志向活動表彰「消費者志向活動章」に4事業者 ACAP創立35周年記念式典で表彰

企業のお客さま相談部門の責任者・担当で組織する公益社団法人消費者関連専門家会議(通称・ACAP、所在地:東京都新宿区、理事長:坂倉忠夫)では、消費者庁の後援のもと、今年度より消費者志向経営の推進支援を目的とする「ACAP消費者志向活動表彰制度」を創設いたしました。この表彰制度は、企業、団体、個人が行う活動で、消費者志向経営の推進またはこれを支援する観点から称賛に値するものを「消費者志向活動章」として表彰するものです。

公募を受け、行政、消費者関連団体、事業者・事業者団体、有識者等で構成する選考委員会による厳正なる選考の結果、4事業者が選ばれました。1月19日開催のACAP創立35周年記念式典において発表し、表彰式を執り行いました。

ACAPでは本表彰制度が、消費者志向経営の推進の一助となることを期待し、取り組んで参ります。

1. 審査結果

「消費者志向活動章」受賞者・活動内容

(五十音順)

活動名・企業団体名	活動内容	評価ポイント
字幕付きテレビCMの放映 花王株式会社	2011年から字幕付きテレビCMを一部導入するとともに、その本格的な普及に向けて取り組みを行っている。国内の難聴者は約 2000 万人と推定されており、全人口の 15%以上に相当する。今後高齢化が進むため、この割合はさらに増大していく。この取り組みは、難聴者に対して正しく情報を提供するだけでなく、病院や電車の中など音が出せない環境でも有益である。そして、この活動が 2014 年 10 月の字幕付きCM普及推進協議会の設立にもつながった。	地道な活動を継続的に実施し、消費者志向の企業姿勢がうかがえる。難聴者向けのみならず、高齢化社会に向けての先駆者としての取り組みであり、今後の展開と他企業への影響力に期待したい。
引越事業者優良認定制度 公益社団法人 全日本トラック協会	消費者と引越しサービスを提供する運送事業者との間の問題やトラブルへの対策として、2014 年より自主的な認定制度である「引越事業者優良認定制度」を創設した。制度化にあたっては、2012 年から行政、消費者関連団体、事業者団体等とも連携しながら検討を行ってきたもので、「安全・安心な事業者の見える化」、「引越業界全体のコンプライアンスの向上」、「引越における苦情やトラブルの防止」を目的としている。既に 300 以上の事業者が認定されている。	消費者行政と事業者団体の連携の取り組みであること、及び、業界として取り組むことにより中小規模の企業でも学びの機会が得られ、消費者志向経営の輪の拡大につながる。

消費者教育教材を用いた消費者啓発 第一生命保険株式会社	人生におけるリスクとその備えについて、すぐろく形式で楽しみながら学習する消費者教育教材。 2004 年に作成した「ライフサイクルゲーム」の大幅改訂版として、 2012 年に「ライフサイクルゲームⅡ～生涯設計のススメ～」を開発し、教材の無償提供及び出張授業等、地道に消費者教育支援活動を展開した。 2012 年4月以降、提供した教材数は 15,000 セットで、高校を中心に小学校から大学、消費生活センター、民間企業など幅広く活用されている。	この種の教育教材の先駆けとして教育・啓発に多く活用されているばかりでなく、次のステップを見すえさらに進化している点も評価できる。社員による出張授業も行い、社会貢献度も高い。
ご高齢のお客さまへの対応 明治安田生命保険相互会社	高齢のお客さまへの対応として、「MY長寿ご契約点検制度」、「MY安心ファミリー登録制度」、「お客さま自身で加入内容を確認する取組み」、「地域を見守る活動」の4つの活動に取り組んでいる。特に「MY長寿ご契約点検制度」では、当社から積極的にお客さまの状況を確認し、より確実な保険金支払いにつながっている。また、「地域を見守る活動」では、人命救助や詐欺被害未然防止につながった実例も出てきている。	高齢化社会だからこそ求められる消費者志向の活動を、生命保険会社ならではの手法で本業の中で仕組み化している。その仕組みと地域の見守り活動としての社会貢献活動を連動させて展開している点はとりわけ素晴らしい。

2. 募集概要

(1)募集期間 2015年11月1日～11月30日

(2)被表彰者 企業または団体もしくは個人

(3)対象となる活動

- ・消費者の自立を支援する活動
- ・健全で安心な消費生活の実現に向けた活動
- ・消費者と企業等の信頼関係向上に向けた活動
- ・消費者市民社会の形成に貢献する活動

(被表彰候補の対象となる活動期間は、表彰を行う事業年度の4月1日を基準とし、過去5年以内のもの)

(4)選考委員

選考委員長	松本 恒雄氏	独立行政法人国民生活センター理事長
選考委員	中村 年春氏	大東文化大学大学院経済研究科／経済学部教授
	長田 三紀氏	全国地域婦人団体連絡協議会事務局長
	高山 靖子氏	株式会社資生堂顧問
	坂倉 忠夫	公益社団法人消費者関連専門家会議理事長

(5)応募件数 15件

◆本件に関するお問い合わせ先

公益社団法人消費者関連専門家会議 (ACAP)

事務局長 清水きよみ

TEL: 03-3353-4999

E-MAIL: acap@acap.jp

以上

◆参考

公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)

企業や団体のお客様相談部門の責任者・担当で構成する組織として、1980年(昭和55年)の設立以来、企業の消費者志向経営の推進、消費者対応力の向上、消費者、行政、企業相互の信頼の構築に向けて、各種研修、調査、消費者啓発活動、交流活動等を行っています。

英文表記の The Association of Consumer Affairs Professionals の頭文字をとり、ACAP(エイキャップ)の名前で親しまれています。

会員数	正会員数 742名(575社)。全会員数871名 (2015年12月16日現在)
理事長	坂倉 忠夫 (さかくら ただお) キリン株式会社
特別顧問	高 巖 (たか いわお) 麗澤大学大学院経済研究科教授
所在地等	【事務局】 〒160-0022 東京都新宿区新宿 1-14-12 玉屋ビル 5F TEL 03-3353-4999 FAX 03-3353-5049 http://www.acap.or.jp 【大阪事務所】 〒540-0028 大阪府中央区常盤町 2-1-8 FGビル大阪 7F TEL 06-6943-4999 FAX 06-6943-4900



審査結果について講評をされる国民生活センター
理事長の松本審査委員長



「消費者志向活動章」受章の皆さま(前列左より、花王、全日本トラック協会、
第一生命保険、明治安田生命保険)。後列は審査員