

引越事業者優良認定制度 Q&A

1. 申請期間と送付方法について

Q1-1. 申請期間と申請書の提出方法は？

A1-1.

申請期間2020年7月20日(月)～同8月3日(月)(当日消印有効)

作成した書面を下記の送付先に書留郵便等で送付してください。

CD-ROM などデータでの申請は受けません。

<送付先>

〒160-0004 東京都新宿区四谷3-2-5

(公社)全日本トラック協会 引越事業者優良認定制度 申請受付 係

電話 : 03-3354-1038

受付可のもの

レターバック
プラス

一般書留郵便
簡易書留郵便

信書便
(信書用宅配便)

※信書が送れるものかつ、対面で受取りできるもの

受付不可のもの

レターバック
ライト

普通郵便
特定記録郵便

宅配便

※信書が送れないもの、受取がポスト投函となるもの

※来訪での受付はいたしません。必ず上記の方法で送付してください。

※各都道府県トラック協会では受け付けいたしません。問い合わせも全日本トラック協会に直接お願いいたします。

※提出された書類は理由の如何を問わず返却できません。また、提出後に確認のため問い合わせをする場合がありますので、必ずコピーし、認定が発表されるまで保管してください。

2. 申請資格について

Q2-1. 申請には事業許可などが必要ですか？

A2-1. 申請には下記のいずれかの許可又は登録が必要です。(どれかひとつ)

- ①一般貨物運送事業の許可
- ②第一種貨物利用運送事業の登録
- ③第二種貨物利用運送事業の許可

Q2-2. 弊社は倉庫業の許可しかありませんが、申請できますか？

A2-2. 申請できません。申請にはA2-1の許可又は登録が必要です。

Q2-3. 上記のA2-1. の他に、申請に必要な資格などはありますか？

A2-3. ①各事業所に全日本トラック協会が主催する引越管理者講習を受けた者(修了者)を配置すること。(受講年が2017年度以降/次回受講時期が2020年度以降)

②各事業所が安全性優良事業所(Gマーク)に認定されていること。

※Gマーク未取得の事業所がある場合、引越に関わる事業所の中ですでに認定を受けている事業所が1か所以上ある、又は本年度Gマークの申請を行っていれば別途審査を行います。特例の申請方法については、【制度と申請のご案内】51～58ページをご参照ください。

※本年度Gマークの申請をした場合、申請受付はいたしますが、Gマークが認定されなかった場合は、引越安心マークも認定されませんのでご注意ください。

Q2-4. 事業者が集まり共通の引越サービス名称を使用している引越グループの場合、グループ内の個々の事業者はどのような申請が必要ですか？

A2-4. グループ内の事業者が個別の申請をする必要はありません。引越グループを統括している本部等が、個々の事業者の申請書をまとめ、一括で申請します。

Q2-5. 事業者が集まり共通の引越サービス名称を使用して引越を行っていますが、共通の引越サービス名称とは別に、自社の名前のみでも引越安心マークを使用したい場合はどうすればいいですか？

A2-5. 当制度は引越サービス名称の単位で認定いたしますので、引越グループに所属する会社がグループの名称とは別に自社の引越サービス名称で申請することができます。共通の引越サービス名称を統括している本部の申請とは別に、自社の名前でも申請を行ってください。認定されれば自社の名前のみでも引越安心マークが使用できます。ただし、認定される前に自社の名前のみで引越安心マークを使用すると、不正利用となりますのでご注意ください。

Q2-6. 本社が引越に関わっておらず事業所のみが引越業務を行っている場合でも、本社による申請が必要ですか？

A2-6. 本社からの申請が必要です。しかし、お客様相談窓口（グループ又は会社全体のお客様からの相談・苦情を受付、対応を行う窓口）とその責任者が、本社に設置されていなくても構いません。

Q2-7. 認定された後、更新申請を行わず認定の有効期限（3年間）が満了となってしまいました。また申請することは可能ですか？

A2-7. 新規として申請することが可能です。

Q2-8. 第1号様式に記入する事業者番号と、見積書に記載する事業許可番号は何が違うのですか？

A2-8. 事業者番号は09で始まる12桁の数字で、国土交通省が1事業者に1つ振り当てている番号です。

本申請にはこの事業者番号が必要となります。（第1号様式に記入）Gマークも事業者番号での申請となっておりますので参照願います。また、事業者番号が分からない場合は各都道府県トラック協会（地方実施機関）にお問合せ願います。

事業許可番号は、一般貨物自動車運送事業の許可を得る際、許可証に記載されている文書番号です。

運輸局、運輸支局の受付部署の略と番号で構成されている場合が多く、例えば関東の場合、『関自貨第〇〇号』などです。（構成は届出の局、支局、届出年度などによって異なります。）約款により事業許可番号は見積書への記載が必要なため、必ず確認してください。わからない場合は、運輸支局にお問い合わせください。

3. 申請する事業所について

Q3-1. 申請が必要な事業所とは？

A3-1. 下記のように、引越に関わる業務を行っているすべての事業所の申請が必要です。

- ① 引越の作業や実運送を行っている
- ② 引越の営業や依頼の受け付けを行っている
- ③ 引越の問い合わせや相談受付などお客様対応を行っている

また、引越グループの場合も、グループ内で上記の業務を行っている事業者は、申請が必要です。申請は引越グループの本部などがとりまとめて行います。(Q2-4を参照してください。)

Q3-2. A3-1にある事業所のうち、申請資格を満たしていない事業所があります。これを除外して申請することはできますか？

A3-2. 引越に関わるすべての事業所の申請が必要なため、除外して申請することはできません。

Q3-3. 引越の実運送や営業、お客様対応など引越業務を行っていない事業所も申請対象となりますか？

A3-3. 引越に関わらない事業所は申請対象外です。

Q3-4. 事務所移転の引越のみを行っている事業所も申請対象に含まれますか？

A3-4. 当制度は一般消費者に対し安心・安全を提供するための制度ですので、標準引越運送約款によらない移転(事務所移転等)のみを行っている事業所は申請対象とはなりません。

Q3-5. 弊社は利用運送のみを行っており、作業は他社に委託しておりますが、消費者対応は弊社窓口のみで行っております。このような場合、申請事業所としては弊社のみで構いませんか？

A3-5. 利用運送の場合は申請パターン3に該当しますので、申請パターン3の要件を満たすよう委託先の事業者の分も申請書類の提出をお願いいたします。申請パターン3の要件を満たせない場合には申請できません。(パターン3については「制度と申請のご案内」の3ページをご参照ください。)

4. 引越管理者講習修了者の各事業所への配置について

Q4-1. 今年度、引越管理者講習を受講し、申請する予定でしたが、今年度の講習が行われていないため、修了者がいない事業所があります。申請はできますか？

A4-1. 今年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、引越基本講習、引越管理者講習ともに開催を見合わせております。今後、情勢を見ながら開催することを検討しております。講習のスケジュールが決まり次第ご連絡いたしますので、新規申請の方については全日本トラック協会まで、電話でご連絡ください。更新申請の方には申請書類に専用の連絡票を添付しておりますので、ご返送ください。

Q4-2. 引越基本講習修了者のみの配置でも申請が可能ですか？

A4-2. 申請できません。申請の対象者は引越管理者講習修了者です。

Q4-3. 引越管理者講習修了者は、1事業所に何人の申請が必要ですか？

A4-3. 1事業所に1人以上の申請が必要です。1事業所に複数名を申請することもできます。

Q4-4. 1人の引越管理者講習修了者が複数の事業所を兼任している場合、同じ人を複数の事業所の引越管理者講習修了者として申請することはできますか？

A4-4. 1人の引越管理者講習修了者が複数の事業所をまたいで申請することはできません。1人の引越管理者講習修了者が申請できるのは1事業所のみです。

Q4-5. 2016年度に引越管理者講習を受講しましたが、修了者として申請できますか？

A4-5. 申請できません。本年度の対象者は2017年度以降(2017年4月～)に引越管理者講習を受講した方です。認定条件として引越管理者講習は3年毎に受講することになっています。今年度新たに引越管理者講習を受講してください。なお、再度、引越基本講習を受講する必要はありません。確認方法はA4-6をご参照ください。

Q4-6. 引越管理者修了者の講習修了番号と次回受講時期はどこで確認できますか？

A4-6. 引越管理者講習終了時に配布される修了証(上が黄色い帯の修了証)の表の面を確認してください。

講習修了番号は右上に記載されています。

次回受講時期は左下に記載されています。

例)2019年度に講習を受講している場合「2022年度」と記載されています。

The diagram shows a certificate for a moving manager. At the top, a yellow banner contains the title '引越管理者講習修了証' and a red-bordered box with the text '第*****号'. Below this, a blue box labeled '顔写真' (Portrait) is on the left. To its right, the name '氏名 全国 太郎' and 'Name Zenkoku Taro' are listed. A paragraph of text explains that the holder has completed the training according to the regulations of the Japan Trucking Association. Below the name, the company name '会社名 *** 運輸株式会社' and phone number '電話番号 03-**** - ****' are provided. At the bottom left, a red-bordered box contains '次回受講時期 2022年度 (令和4年度)'. To its right, the date '2019年*月*日 (東京都)' is shown. The JTA logo and '公益社団法人 全日本トラック協会 Japan Trucking Association' are at the bottom right. Two green arrows point from a box at the bottom to the red-bordered boxes on the certificate.

申請で記入する【次回受講時期】と【修了番号】

5. お客様対応窓口及びお客様対応責任者について

Q5-1. お客様対応窓口を複数か所設置してもよいですか？

A5-1. 当制度では、事業者等(会社・グループ等)を代表するお客様相談窓口を設置することを求めます。事業者等の相談・苦情を統括する機関として一カ所、(お客様対応責任者が在籍している窓口)を申請してください。

※添付資料3-5(体制図)に記入してください。

参照「制度と申請のご案内」 新規申請23～24ページ、更新申請42～43ページ

Q5-2. お客様対応責任者は社長でもよいですか？

A5-2. 社長でもかまいません。申請事業者が宣伝している「引越サービス名称」で行う引越の苦情や相談について責任を持って対応できる方を登録してください。また、引越優良事業者に認定された際、この「お客様対応責任者」は全日本トラック協会との窓口となります。

《認定におけるお客様対応責任者の主な役割》

- ・ 社内(グループ内)の苦情、相談のとりまとめ対応窓口
- ・ 苦情・相談等の社内(グループ内)での情報集約
- ・ 全日本トラック協会に苦情等があった場合の対応窓口
- ・ 全日本トラック協会からの連絡及びメールマガジンの社内への情報発信

※認定期間中、1年に1度お客様対応責任者研修会議への出席を求めます。

なお、全日本トラック協会ホームページでのお客様対応責任者名の公表はいたしません。ホームページの公表は窓口の連絡先の電話番号のみとなります。

6. その他

Q6-1. 弊社の事業所は〇〇県のみであり、基本的には県内の引越を行っています。しかし、まれに着地が他県となる引越があるため、作業等を他社に委託することがあります。弊社が認定事業者となった場合、委託先の事業者が引越安心マークに認定されていなくても、現状通り作業を委託して問題ないでしょうか？

A6-1. 問題ありません。
ただし、運送上の責任は貴社が負わなくてはなりません。