

引越優良事業者認定基準

平成26年	4月	1日	制定
平成26年	11月	11日	一部改正
平成27年	4月	1日	一部改正
平成27年	11月	2日	一部改正
平成28年	11月	2日	一部改正
平成30年	3月	28日	一部改正

(目的)

第1条 この基準は、引越事業者優良認定制度規程（以下「制度規程」という。）に基づき、引越事業者優良認定制度（以下「認定制度」という。）の手続き、認定に係る基準の詳細等を定めることを目的とする。

(審査の申請)

第2条 制度規程第3条第1項により引越優良事業者の認定を受けようとする者（以下「申請者」という。）は、次の各号に掲げる区分に応じ、当該各号に定める事業者又は事業所に係る名称等の情報を記載した引越事業者優良認定申請書（第1号様式）を提出する。

- (1) 申請者が引越事業者の場合 当該事業者の事業所のうち、引越に関わる全ての事業所
- (2) 申請者が引越事業者で構成する共通の引越サービス名称を使用しているグループ（以下「引越グループ」という。）の場合 当該引越グループの事業者及び事業所（以下「事業者等」という。）のうち、引越に関わる全ての事業者及び事業所

2 前項の申請書には、次に掲げる書類を添付するものとする。

- (1) 申請書に記載された内容に係る証明資料
 - イ 申請者が消費者に対し表示している引越サービスのロゴマーク等の原稿（引越優良事業者に認定された場合において、公益社団法人全日本トラック協会（以下「全日本トラック協会」という。）のホームページ等においてロゴマーク等の掲載を希望するときに限る。）（添付資料1-1）
 - ロ 引越に関わる全ての事業所（営業所）（以下「事業所等」という。）の一覧（第2号様式）
 - ハ 申請者の組織図（添付資料2-1）
- (2) 引越に関わる全ての事業所等に係る書類
 - イ 申請者の引越に関わる全ての事業所等の概要書（第4号様式）

ロ 申請者の引越に関わる事業所等の「安全性優良事業所認定証」の写し（添付資料4）

(3) 誓約書等

イ 引越事業者優良認定に対する誓約書（第3号様式）

ロ 見積時に利用者に提示している引越運送約款（添付資料3-1）

ハ 特別積み合わせ（路線便）を除く積合せ輸送（混載便）を行う場合、利用者に対して積合せ輸送（混載便）となることを明示していることが分かる資料（添付資料3-2）

ニ 記入見本の入った見積書のサンプル（添付資料3-3）

ホ 見積書の発行、約款の提示方法等インターネットによる見積りの手順及び仕組みが分かる資料（インターネットによる見積りを行う事業者に限る。）（添付資料3-4）

ヘ 消費者からの相談・苦情に対する対応体制が分かる資料（添付資料3-5）

（申請資格要件の確認）

第3条 制度規程第4条第1項の申請資格要件の審査については、第2条により提出された申請書および添付資料において、次の各号に定める内容を確認することにより行う。

(1) 第1号様式及び第2号様式 ※資料1-3の案2) の場合

イ 申請者が引越事業者又は引越グループであること

ロ 申請者が消費者に提示している引越サービスの名称を記載していること

ハ 申請者が一般貨物自動車運送事業の許可又は第一種貨物利用運送事業の登録若しくは第二種貨物利用運送事業の許可を受けていること

(2) 第4号様式

イ 安全性優良事業所に認定されている事業所については、安全性優良認定番号及び有効期間

ロ 安全性優良認定事業所に認定されていない事業所については、次条第1項に掲げる各号のいずれかに該当していること

ハ 引越に関わる全ての事業所における引越管理者講習修了者の修了番号及び次回受講時期

（安全性優良事業所未取得の場合の特例）

第4条 引越の実運送を行う全ての事業所が安全性優良事業所でない場合における制度規程第4条第1項第1号の認定基準に規定する要件は、次のとおりとする。ただし、申請者の一以上の事業所が既に認定を取得しているか、又は申請年度に安全性優良事業所認定の申請をしている場合に限る。

(1) 事業開始後3年を経過していないため安全性優良事業所認定申請の資格が

ないこと

- (2) 利用運送で営業のみを行い、実運送を行っていないため安全性優良事業所の取得ができないこと
 - (3) 申請年度に安全性優良事業所認定を申請していること
 - (4) 管理する事業用自動車があるが有責で第一当事者となる、自動車事故報告規則第2条各号に規定する事故を起こしたことにより安全性優良事業所の認定を失効し又は取り消された場合において、当該事故が今後の引越業務に影響するものではないこと
 - (5) その他安全性優良事業所の認定を取得することができないことに関し、全日本トラック協会の長がやむを得ない事情があると認めること
- 2 前項各号のいずれかに該当する事業所等がある場合は、引越事業者優良認定における安全性優良事業所未取得の理由書及び誓約書（第5号様式）を添付する。
- 3 第1項第1号、第3号、第4号及び第5号に該当する事業所等がある場合は、次に掲げる書類を添付する。
- (1) 引越事業者優良認定における安全性優良事業所未取得事業所等の自己申告書（第6-1号様式）
 - (2) 前号の自己申告において、事故の実績がある場合は、国土交通省に提出した自動車事故報告書の写し等事故の内容が分かる資料
 - (3) 前号の自己申告において、違反の実績がある場合は、違反の内容がわかる資料
- 4 第1項第2号に該当する事業所がある場合は、引越事業者優良認定における安全性優良事業所未取得事業所等の自己申告書(第6-2号様式)を添付する。

(安全性優良事業所未取得の場合の審査)

第5条 前条第2項により提出された書類については、次に掲げる様式ごとに、それぞれに当該各号に規定する内容を審査する。

(1) 第5号様式

安全性優良事業所認定の未取得の理由が、第4条第1項各号に掲げる要件のいずれかに該当すること

(2) 第6-1号様式

次の各号に掲げる事項を全て満たしていること

- イ 安全性に対する法令の遵守状況についての自己申告により基準点32点以上であること
- ロ 事故や違反の状況についての自己申告により、要件に合致する事故の実績及び違反の実績がないこと又は第4条第3項第2号により事故の内容が今後の引越業務に影響がないことが確認できること

- ハ 法に基づく申請許可、届出及び報告事項についての自己申告の項目
- ニ 社会保険等への加入についての自己申告の項目

(3) 第6-2号様式

次の各号に掲げる事項を全て満たしていること

- イ 法令の遵守状況についての自己申告の項目
- ロ 社会保険等への加入についての自己申告の項目

2 第4条第1項第3号に該当する事業所がある場合で、安全性優良事業所の認定を取得することができなかった結果、事業者内に一以上、安全性優良事業所を取得している事業所がない場合は、認定をしない。

(申請の取下げ)

第6条 制度規程第5条の規定による申請の取下げは、第7号様式を全日本トラック協会に提出することにより行う。

(審査)

第7条 制度規程第6条第3項の審査については、第2条により提出された申請書及び添付資料において、次の各号に定める内容を確認することにより行う。

(1) 引越における約款を遵守していること

- イ 第3号様式により、誓約すべき全ての項目が誓約されていること
- ロ 添付されている引越運送約款が、標準引越運送約款又は国土交通大臣の認可を得ている約款であること
- ハ 路線便を除き積合せ輸送を行っている場合は、添付されている資料により、利用者に対し、積合せ輸送であることが明示されていること
- ニ 添付されている記入見本の入った見積書のサンプルが、標準引越運送約款又は国土交通大臣の認可を得ている約款に適合していること
- ホ インターネットで見積もりを行っている場合、添付されている資料により、見積書の発行や約款の提示方法が適切であると認められること

(2) 苦情等に対する対応体制及び責任の所在の明確化を図っていること

- イ 添付されている資料により、利用者からの苦情及び相談に対応する体制が構築されていること
- ロ 第1号様式により当該引越事業者等に対する利用者からの苦情や相談を受け付けるお客様窓口並びにお客様対応責任者が設置されていること
- ハ 第3号様式により、誓約すべき全ての項目が誓約されていること

(3) 適切な従業員教育を行っていること

第3号様式により、誓約すべき全ての項目が誓約されていること

(4) 以下の法令を遵守していること

- ・消費者契約法
- ・家電リサイクル法
- ・特定商取引法
- ・景品表示法

第3号様式により、誓約すべき全ての項目が誓約されていること

(5) 適正な廃棄物処理等を行っていること

第3号様式により、誓約すべき全ての項目が誓約されていること

(6) 適正な個人情報の取り扱いを行っていること

第3号様式により、誓約すべき全ての項目が誓約されていること

2 制度規程第6条第4項の審査については、申請者から提出された資料をもとに認定制度の信用を損なう行為又は信用を損なう恐れのある行為があったかどうかを確認することにより行う。

(認定の取消し等に関する承認)

第8条 申請者は制度規程第16条第1項及び第2項に関する以下の事項について、第3号様式により承認しなければならない。

(1) 全日本トラック協会は、引越優良事業者が提出した申請書類及び資料に事実と異なる事項を認知した場合は、業務の改善通知を行うことができる。

(2) 全日本トラック協会は、認定基準への重大な違反があると認める場合若しくは前号により行った業務の改善が認められなかった場合は、引越優良事業者名を公表し、認定を取り消すことができる。

2 全日本トラック協会は、引越優良事業者に制度規程第16条第1項第4号の行為があると認める場合は、期限を定めて説明資料の提出を求めることができる。

(1) 期限内に資料の提出がある場合は、審査委員会を開催し再審査を行う。

(2) 期限内に資料の提出がない場合は、資料の提出がないことを審査委員会に報告し、取消の承認を求める。

(3) 全日本トラック協会は、前2号により認定の継続が相応しくないと判断した場合は、引越優良事業者名を公表し、認定を取り消すことができる。

(認定証等の様式)

第9条 制度規程第8条第2項による認定証の様式は第8号様式、認定マーク及びステッカーの様式は第9号様式とする。

(公表事項)

第10条 制度規程第11条により公表する事項は以下のとおりとする。

- (1) 引越事業者等の名称
- (2) 引越サービス名称
- (3) 引越サービスのロゴマーク及び引越事業者等の URL（希望の場合のみ）
- (4) お客様窓口の連絡先（電話番号・メールアドレス・フォーム URL 等）
- (5) 事業所の名称及び連絡先

（認定証等の返納方法等）

第 11 条 制度規程第 12 条第 1 項の規定による認定証の返納の申し出は、第 10 号様式に、当該認定証等を添えて行うものとする。

（変更等の申請方法等）

第 12 条 制度規程第 14 条の規定による申請書及び資料内容に変更が生じた場合の届け出は、第 11 号様式に、変更が生じる申請書及び資料を添えて行うものとする。

（再審査に係る届出内容変更）

第 13 条 制度規程第 15 条の規定により再審査が必要と認められる場合は、変更事項に該当する申請書及び資料の再提出を命じることができる。

2 制度規程第 15 条の規程による再審査は、当該認定に係る再審査事項の内容の変更が有効期間の開始前において発生していた場合においても行うことができるものとする。

（認定証等の不正利用に関する是正指導について）

第 14 条 全日本トラック協会の長は、制度規程第 17 条による認定証の不正利用が認められたときは、当該事業者等に対し是正指導を行い履行状況について報告を求めるものとする。

(1) 認定ステッカーに不正があったとされる場合は、ステッカーを貼付していた場所、車両の写真など不正利用が解消されたことを証明できる資料の提出を求める

(2) パンフレット、名刺などの宣伝材料において不正があったとされる場合は、不正利用が解消されたことを証明できる資料の提出を求める

2 全日本トラック協会の長は前項の是正指導が履行されていないと認めたときは、当該事業者等に対し是正勧告をおこなうものとする。

（認定の取消しの際の認定要件の確認）

第 15 条 制度規程第 16 条第 1 項第 2 号の規定による「当該通知した事項につ

いて改善が認められないこと」とは、全日本トラック協会の長が、同項に基づく業務の改善通知をした日から1ヶ月以内に、当該事業者等において当該事項の改善が認められない場合を示す。

(苦情の調査・対応)

第16条 全日本トラック協会は、消費者から引越優良事業者に関する苦情があった際は、その申出の対象となった引越優良事業者に対し、当該苦情の内容を通知して、当該苦情に係る事情の調査、対応を求めることができる。

2 全日本トラック協会は、前項の事情の調査、対応を求めた際は、当該引越優良事業者に対し、報告書の提出を求めることができる。

3 引越優良事業者は、全日本トラック協会から前項の規定による求めがあったときは、正当な理由がないのに、これを拒んではならない。

附 則 (平成26年4月1日制定)

(施行期日)

1 この基準は、平成26年4月1日から施行する。

附 則 (平成26年11月11日改正)

この基準は、平成26年11月11日から施行する。

附 則 (平成27年4月1日改正)

この基準は、平成27年4月1日から施行する。

附 則 (平成27年11月2日改正)

この基準は、平成27年11月2日から施行する。

附 則 (平成28年11月2日改正)

この基準は、平成28年11月2日から施行する。

附 則 (平成30年3月28日改正)

この基準は、平成30年3月28日から施行する。