

(別 紙)

適格消費者団体 特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道
適格消費者団体 特定非営利活動法人消費者市民ネットとうほく
適格消費者団体 特定非営利活動法人埼玉消費者被害をなくす会
特定適格消費者団体 特定非営利活動法人消費者機構日本
適格消費者団体 公益社団法人全国消費生活相談員協会
適格消費者団体 特定非営利活動法人消費者被害防止ネットワーク東海
適格消費者団体 特定非営利活動法人京都消費者契約ネットワーク
特定適格消費者団体 特定非営利活動法人消費者支援機構関西
適格消費者団体 特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット
適格消費者団体 特定非営利活動法人消費者ネットおかやま
適格消費者団体 特定非営利活動法人消費者ネット広島
適格消費者団体 特定非営利活動法人消費者支援機構福岡
適格消費者団体 特定非営利活動法人佐賀消費者フォーラム
適格消費者団体 NPO法人消費者支援ネットくまもと

意見の趣旨

国土交通省においては、標準引越運送約款改正検討会を再開し、一部改正を必要とする事情の有無及びその改正内容の妥当性についての説明を尽くし、利用者側とりわけ消費者の意見も聴取する機会を設けた上で、改めて標準引越運送約款の一部改正提案を行うべきである。

意見の理由

今回の意見募集の対象となった標準引越運送約款の一部改正項目には利用者から解約・延期された場合における解約手数料または延期手数料の条件及び額を（増額）変更する旨の提案が含まれているところ、この点については、以下のような問題点がある。

- (1) 標準引越運送約款改正検討会の資料を見る限り、解約手数料または延期手数料の額を大幅に増額するものであるにもかかわらず、直前の解約・延期に伴い引越業者に生ずべき実損の範囲や額を必ずしも明らかにするものとはなっていない。このため、同検討会においても十分な議論がなされたのかどうか疑問がある。
- (2) 標準引越運送約款改正検討会においては、業界団体である全日本トラック協会からの要望聴取が行われたのみであり、利用者側、とりわけ消費者

側からの意見聴取は一切行われていない。さらに、当該検討会の委員には消費者団体関係者等の利用者側を直接代表する委員は一人も参加しておらず、このような検討会の委員構成や審議経過は、提案内容に対して利用者の声を直接反映しうるようなものであったとはいえない。

このようなことから、今回の標準引越運送約款の一部改正提案については、一部改正を必要とする事情の有無及びその改正内容の妥当性が十分に検討されたものとはいえず、また利用者側の意見も十分に反映されたものとは言い難い。よって、国土交通省においては、標準引越運送約款改正検討会を再開し、一部改正を必要とする事情の有無及びその改正内容の妥当性についての説明を尽くし、利用者側とりわけ消費者の意見も聴取する機会を設けた上で、改めて標準引越運送約款の一部改正提案を行うべきである。

なお、行政による認可約款であっても、その認可約款を使用する事業者に対して適格消費者団体より差止請求や申し入れ等がなされる可能性があることを付言しておく（国民生活審議会消費者政策部会消費者団体訴訟制度検討委員会「消費者団体訴訟制度の在り方について」（平成 17 年 6 月 23 日）10 頁参照）。