

平成31年1月23日
自動車局貨物課

ヤマトホームコンビニエンス株式会社に対する 行政処分及び事業改善命令について

ヤマトホームコンビニエンス株式会社の引越サービスに関して不適切な請求が存在していたことを踏まえ、本日、同社に対し、行政処分及び事業改善命令を行いました。

昨年7月、ヤマトホームコンビニエンス株式会社から、法人顧客向け引越サービスにおいて不適切な請求があった事実が報告され、国土交通省から発生原因の究明等について報告を求めた結果、8月に、ヤマトホールディングス株式会社に設置された調査委員会による調査報告書が提出されたところです。

同年8月以降、本事案に関する事実確認等を行うため、同社の本社、全統括支店(11 統括支店)及び全営業所支店(128 営業所支店)に関して、貨物自動車運送事業法第60条第4項に基づく監査を実施しました。

当該監査結果等を踏まえ、本日、関係する地方運輸局長等より、

- (1) 同法第33条に基づく行政処分(同法第25条第1項の違反)を関係する営業所支店に対して行うとともに、(※注)
- (2) 今後の同社の引越運送業務に関して、利用者の利便を確保するための業務体制の再構築等を求めるための措置として、同法第26条に基づく事業改善命令を行いました。

※注:見積り時に比べて実作業時の荷物量が減少した場合について、認可を受けた約款に反し請求額の修正を行わずに運賃等の収受を行っていたことについて、同法第25条第1項(荷主に対し不当な運送条件によることを求めてはならない旨等を規定)に違反するものとして行うもの。

【貨物自動車運送事業法第33条に基づく行政処分の内容】(詳細は別紙1参照)

- 関係する営業所支店(123支店)に対する行政処分
 - ・ 基本的には、10日車(1両×10日)の車両の使用停止処分
 - ・ 一部の営業所支店については、処分を加重
 - ・ 一部の営業所支店については、輸送の安全の観点からの処分も併せて行う

【貨物自動車運送事業法第26条に基づく事業改善命令の内容】(詳細は別紙2参照)

- ① 適正な見積りの実施及びそれを担保するシステムの構築
- ② 見積り内容と実際の荷物量等との整合性の確認体制の構築
- ③ 適切な約款の整備
- ④ 従業員への教育等の徹底
- ⑤ 社内のコンプライアンス確認機能の強化

【問い合わせ先】

自動車局貨物課 橋本

TEL: 03-5253-8111 (内線 41302)

直通: 03-5253-8575 FAX: 03-5253-1637

行政処分の内容

1. 車両の使用停止処分(10日車)の対象となる営業所支店

下記を除く115営業所支店(営業所支店名は別添参照)

2. 処分の加重の対象となる営業所支店

支店長が指示をするなど支店責任者の関与があるとともに、故意性が高い面がある事案がある営業所支店について、処分を加重。

(1)高知支店

- 事業の停止処分(7日間)
- 車両の使用停止処分(10日車)

(2)豊橋支店、周南支店及び高松支店(※1)

- 事業の停止処分(3日間)
- 車両の使用停止処分(10日車)

(3)米子支店及び江津フロンティアセンター(※2)

- 車両の使用停止処分(20日車(うち、10日車分が加重部分))

※1 四国統括支店において支店長の関与がある事案があったところであるが、同支店は車両を有していないため、同支店に併設されている高松支店に対して処分を加重。

※2 江津フロンティアセンター(貨物軽自動車運送事業の営業所)が既に廃止されているため、当該センターの車両の移動先である東広島支店について、当該センターに関する処分を実施。

3. 輸送の安全の観点からの処分も併せて行う対象となる営業所支店

札幌支店及び名古屋北支店:車両の使用停止処分(20日車(うち、10日車分が輸送の安全関係部分))

車両の使用停止処分(10日車)の対象となる営業所支店

札幌西支店、札幌南支店、函館支店、苫小牧支店、旭川支店、帯広支店、北見支店、釧路支店、青森支店、むつ支店、八戸支店、秋田支店、盛岡支店、北上支店、仙台支店、仙台北支店、山形支店、庄内支店、郡山支店、福島支店、いわき支店、大宮支店、所沢支店、熊谷支店、横浜支店、横浜西支店、横須賀支店、厚木支店、藤沢支店、小田原支店、相模原支店、山梨支店、草加支店、日立支店、水戸支店、つくば支店、宇都宮支店、小山支店、高崎支店、千葉支店、木更津支店、成田支店、船橋支店、柏支店、王子支店、杉並支店、足立支店、北砂支店、世田谷支店、国立支店、八王子支店、調布支店、練馬支店、東村山支店、板橋支店、羽田支店、新潟支店、長岡支店、長野支店、松本支店、富山支店、金沢支店、福井支店、静岡支店、下田支店、沼津支店、浜松支店、岡崎支店、名古屋南支店、名古屋支店、四日市支店、津支店、岐阜支店、大阪支店、南大阪支店、淀川支店、北大阪支店、東大阪支店、京都支店、京都北支店、滋賀支店、奈良支店、和歌山支店、神戸支店、神戸西支店、伊丹支店、西大阪支店、姫路支店、岡山支店、倉敷支店、福山支店、広島西支店、広島支店、東広島支店、山口支店、松江支店、鳥取支店、徳島支店、松山支店、東予支店、福岡支店、久留米支店、太宰府支店、福岡西支店、小倉南支店、北九州支店、佐賀支店、佐世保支店、長崎支店、熊本支店、大分支店、宮崎支店、延岡支店、鹿児島支店、始良支店

事業の適正な運営の確保に関する事業改善命令

昨年7月24日、ヤマトホールディングス株式会社及び貴社より、法人顧客向け引越サービスにおいて不適切な請求があった事実が報告され、7月25日に国土交通省から発生原因の究明、再発防止策等について報告するよう求めた結果、8月31日に、貴社より、ヤマトホールディングス株式会社に設置された調査委員会による調査報告書（以下「調査報告書」という。）が提出されたところである。

また、調査報告書の内容に関する事実確認等を行うため、同年8月以降に、本社、全統括支店（11統括支店）及び全営業所（128営業所（昨年7月に廃止された江津フロンティアセンターを含む。以下同じ。））に関して、貨物自動車運送事業法（平成元年法律第83号。以下「法」という。）第60条第4項に基づく監査を実施した。

これらの監査の結果、貴社においては、下記第1に記載するとおり、法第26条第6号に規定する場合に該当すると認められるところであり、同条の規定に基づき、下記第2に掲げる措置を速やかに講ずるよう命ずる。

また、講じた具体的措置等については、平成31年2月25日までに報告されたい。

記

第1 事業の適正な運営が著しく阻害されている事実について

(1) 見積り時と実作業時とで荷物量等に差異が生じた場合に約款に基づいて運賃等の額を修正せずに請求を行った事案等の発生

① 「引越らくらくタイムリーサービス」関係

「引越らくらくタイムリーサービス」は、法人及び個人を対象とした比較的荷物量の多い家族引越を想定した商品で、荷物量（5㎡単位）に応じた運賃等の設定となっている。また、同サービスについては、「引越らくらくタイムリーサービス約款」が適用されており、同約款の第19条第3項では「見積りを行った後に当該内容に変更が生じた場合は、当該変更に応じて所要の修正を行います。」と、また、同条第4項第1号では「実際に要する運賃等の合計額が見積書に記載した運賃等の合計額より少ない場合、実際に要する運賃等の合計額及びこれに対応する作業内容に修正します。」と規定されている。このため、実作業時の荷物量が見積り時から減少したことにより適用される運賃等の額に変更が生じた場合等には、それに応じて請求額を減額する必要がある。

しかしながら、監査等の結果、見積り時に比べて実作業時の荷物量が減少した

場合や見積り時に横持ち作業が発生する前提で運賃等を算定していたが実作業時に横持ち作業が発生しなかった場合等において、約款が定めるところに従って請求額の修正を実施していなかった事案が大部分の営業所において発生していることが分かった。

② 「単身引越ジャストサービス」関係

「単身引越ジャストサービス」は、法人契約により引越を行う単身者を主として対象とする商品となっており、荷物量（2 m³単位）に応じた運賃等の設定となっている。輸送形態については専用のボックスが用いられ、混載輸送で行われることも多いものとなっている。

同サービスについては、調査報告書や貴社の説明によれば、「標準貨物自動車運送約款」又は「標準貨物自動車利用運送約款」が適用されることとされているが、当該約款においては、見積りの規定や見積り後の荷物量の変化等に伴う精算の規定等は設けられておらず、調査報告書では、「約款上、見積り時に運搬対象とされた家財が客観的に減少して、その結果、料金テーブルが変更になった場合、減額すべき義務が発生すると解される条項が見当たらない」とされ、「ジャストによって適正に見積られた場合においては、見積後に家財量の変動したとしても、約款上、見積りを修正すべき法的義務は直ちに認められない」とされている。

その一方で、単身引越ジャストサービスについては、実際には見積りが行われ、ボックス換算での荷物量や横持ちオプションの有無等及びそれらを踏まえて計算された運賃等が記された見積り書が作成されるとともに、契約先の法人に対して送付されているところ、この点について、外観的には、引越らくらくタイムリー等の引越サービスと差異があまりないものとなっている。

監査の結果、この単身引越ジャストサービスについても、見積り時に比べて実作業時の荷物量が減少した場合において、請求額の修正を行わなかった事案が見られた。

調査報告書によれば、約款上は、こうした場合に請求額の修正を行う法的義務が発生するとは解されないとしているが、利用者の利益の保護を図る上では、商品の実態と合った適切な内容の約款が適用されることが望ましい。この単身引越ジャストサービスについては、実務上、通常の引越商品と同様に、荷物量やオプションの有無等を踏まえた見積りが実施され、引越前にその見積り内容に基づき積算が行われた運賃等が示された上で、引越が行われていることを踏まえると、当初示された見積りから変更が生じた場合には、標準引越運送約款のように、変更に応じて修正がされる方が利用者保護により資するものと考えられる。

このように、実務上もほぼ同様の手順がとられる引越商品について、利用者保護の面において相当に差異がある約款が適用されることは、利用者側から分かりにくいものとなっていると考えられる。

③ 個人引越（「引越らくらくタイムリーサービス・単身引越サービス」等）関係

個人引越については、調査報告書においては、「法人顧客のような不適切な上乘せ見積りによる請求が発生しにくいと思料される」とされているが、監査の結果、一部の支店における個人引越においても、見積り時に比べて実作業時の荷物量が減少した場合において、請求額の修正を行わなかった事実があることが分かった。

④ 統括支店長により修正を指示されなかった事案

平成30年5月15日の四国統括支店支店長会議において、同統括支店の特定法人顧客の引越について、高知支店から、実際に想定される荷物量を見積り書における荷物量が上回っていることが容易に看取できる資料が配布されながら、当該資料や見積りのやり方等について、会議に出席していた四国統括支店長らから、これを是正するような指示が何らされなかったという事案があった。

(2) 過大な見積りの発生について

① 過大な見積りが行われた目的について

約款に基づいて見積り時の荷物量等と実際の荷物量等との差を踏まえた運賃等の額の修正がなされずに請求が行われる事案等が、上記のように多々発生しているところであるが、監査等の結果、以下の3つに大別される目的によって、見積り担当者が過大な荷物量や運賃等の見積りを行う事態が生じているものと考えられる。

- ・ 確実にトラックに積載できるように家財量ポイントに余裕を持って見積りを行うおうとする目的
- ・ 繁忙期において、相見積りにおいて競合他社に劣後する条件を提示することにより受注そのものを回避しようとする目的
- ・ 割引率の高い法人顧客の従業員等の引越について、採算性を向上させようとする目的

② 営業所支店の支店長からの指示等による過大な見積りの事案

○ 高知支店における事案

高知支店における特定法人顧客の従業員の引越について、売上を確保することを目的として、支店長から見積り担当者に対して、実際の荷物量と比して過大に見積りを行うよう指示があり、当該指示に基づいて実際に過大な見積りがなされ、当該見積りに基づいて特段の修正がされることなく請求がなされた事案があった。

○ 一部の営業所支店における事案

一部の営業所支店においては、法人顧客の引越について、支店長に相談の上、繁忙期における受注回避の目的等により、実際の荷物量と比して過大な見積りがなされ、当該見積りに基づいて特段の修正がされることなく請求がなされた事案

等があった。

(3) 約款の内容等の従業員への教育の不徹底

約款に基づいて適正な運営を行うためには、関与する従業員全員が約款の内容等を理解している必要があると考えられるが、監査等の結果、管理職も含めた多くの従業員が、見積り時に比べて実作業時の荷物量が減少した場合等に、実作業時の内容に応じて請求額を修正することが必要である旨について認識しておらず、またその旨の教育を受けていないことが判明した。

実作業時の内容に応じて請求額を修正する具体的な作業手順等が記載されている業務マニュアルも見受けられないなど、約款の内容等についての教育体制が不十分であったと言わざるを得ない。

(4) 過去の事案を踏まえた対応の不備

これまでも複数件、過大な見積り等があったことが内部通報等によって明らかになっていたところであり、その際に全社的に適切な対策が講じられていれば、調査報告書にあるような「全社的に実家財量を上回る見積りに基づく請求が漫然と行われていた」といった事態になることを防止できたものと考えられるが、いずれの内部告発等の事案についても、全国的に適切な対応がとられることはなく、また、統括支店内においても、十分な再発防止策が講じられることはなかったものと考えられる。

(5) システム上の確認体制の不備

引越運送を実施するに当たって必要な見積書や請求書等は、全社的に運用されているコンピューターシステム上で電子的に管理されており、見積り内容や実際の荷物量等との整合性がシステム上でしっかりと確認される仕組みが整えられていれば、上記のような事態を防げていたものと考えられるが、貴社において用いられているシステムにおいては、見積り内容が過大である可能性がある場合にも端末を操作している者に対して注意喚起が促されるような仕組みとなっていないなど、見積り内容と実際の荷物量等との整合性についての適切な確認が図られるような仕組みとなっていなかったと考えられる。

第2 講ずべき措置について

貨物自動車運送事業者は、荷主に対し不当な運送条件によることを求めるなどの利用者の利便を阻害する行為が生じないようにしなければならず、事業の適正な運営を行う必要がある。

しかしながら、上記第1のとおり、今般、貴社の引越運送業務において、実作業時

の荷物量等に要する運賃等よりも過大な額の請求を行うなど、利用者の利便を阻害する行為が認められたところであり、貴社の従前の事業遂行体制下では、事業の適正な運営が行われないおそれがあると認められる。

このため、貴社の引越運送業務に関して、利用者の利便を確保するための業務体制の再構築等を求めるため、法第26条の規定に基づき、以下の措置を講じることを命ずる。

(1) 適正な見積りの実施及びそれを担保するシステムの構築

引越運送においては、運送事業者側として事前に荷物量等を把握し、実際の運送を能率的に行えるようにするとともに、消費者保護の観点からも、利用者に対して事前に運賃等の概算額を明らかにし、事業者選択を可能とする等の観点から、一般的に、見積りを実施する形態がとられているところ。

利用者は見積りの内容を信頼して事業者の選択等を行っているところであり、採算性を向上させようとする、過度な余裕を確保しようとする、受注を回避しようとする等の目的で、故意に過大な荷物量等の見積りを行う行為等については、当該見積りが適正に行われている前提で依頼する利用者の信頼を損ねるものであると同時に、そもそも利用者の利便を阻害しかねない危険性を発生させるものとなる。

これらを踏まえ、①支店長、見積り担当者等に教育・指導等を行うことにより、下見等によって把握した荷物量等に応じた適正な見積りが実施されるようにするとともに、②システム上においても、過大な見積りの可能性が高い場合（例：単身引越にもかかわらず通常と異なる大きな荷物量が見積もられている場合）には注意喚起を促すような仕組みを整える等工夫を行った上で、③本社等において見積りの内容をダブルチェックし、実際に引越を行う者に見積り内容を確認するよう、体制を整備すること。

(2) 見積り内容と実際の荷物量等との整合性の確認体制の構築

一方、見積り時点から実作業時に荷物量等が変化する場合もあるため、実作業時の荷物量等に要する運賃等よりも過大な額の請求が発生することのないよう、見積り時の荷物量等と実際の荷物量等との差異が発生した場合には、適切に修正がされた上で請求がされることが、利用者の利益が損なわれないようにする上で重要なものであり、今後、適切に精算が行われるようにすること。

また、こうした精算が確実に実施されるようにするためには、見積り内容と実際の荷物量等との整合性の確認体制を構築することも必要不可欠である。

実際の発側の作業と着側の作業のそれぞれの内容について、その内容と見積りの内容の整合性を確認できる体制を構築した上で、各担当者が実際に運用できるよう、各具体的手順や各作業の担当者を整理した業務フローを整備するとともに、実状に応じて更新を行うこと。

また、その際には、実際の荷物量等に基づいた請求額となっていることが確認できるようにするため、早急に、実作業時における荷物量や横持ち等の作業の発生

有無が把握できる資料について、記載事項や作成担当者を再整理するとともに、事後的にも確認できるよう、保存年限を設定することを検討すること。

(3) 適切な約款の整備

約款については、利用者の利便の保護を図るためにも、商品の実態と合った適切な内容の約款が使用されることが適切であるところ。例えば、第1(1)②で述べたように、「単身引越ジャストサービス」においては、実態上は通常の引越と同様に見積りを実施しているにもかかわらず、約款に見積りの規定がないなど、商品の実態に必ずしも適した約款内容となっていないが、実態上見積りを実施し、利用者がその内容を信頼している以上は、見積りの規定を含めた約款とすることが適切であると考えられる。

「単身引越ジャストサービス」や他の各引越商品について、再度実態と約款の整合性を精査した上で、適切に約款の整備を行うこと。

(4) 従業員への教育等の徹底

第1(3)で述べたように、従業員に対する約款の内容等についての教育訓練が著しく不十分であると考えられるところであり、分かりやすいマニュアルを作成した上で、コンプライアンス等について、研修等による体系的な教育を実施すること。

また、第1(2)②で述べたように、支店長等の管理職が原因となっている事案もあるところであり、管理職に対するコンプライアンス等の教育訓練も急務である。

(5) 社内のコンプライアンス確認機能の強化

第1(4)で述べたように、内部通報等がなされた場合でも再発防止がなされていない状況であり、本社のコンプライアンス部門を強化するとともに、全社的にコンプライアンスに関する意識の再徹底を図り、コンプライアンスに反する事案が発生した場合には、各営業所の支店長・各統括支店の支店長を経て、本社のコンプライアンス部門に正確に報告されるとともに、会社として事案の要因分析及び分析結果に基づく再発防止策を確実に実施するための体制を適切に整備すること。

[行政不服審査法及び行政事件訴訟法に基づく教示]

この処分に不服があるときは、行政不服審査法に基づき、この処分があったことを知った日の翌日から起算して3ヶ月以内に国土交通大臣に対して審査請求を行うことができる。

また、行政事件訴訟法に基づき、不服申し立ての手続きを経ずに、処分があったことを知った日から6ヶ月以内に国を被告として処分の取消しの訴えを提起することができる。なお、訴訟においては国を代表する者は法務大臣となる。(処分があったことを知った日から6ヶ月以内であっても、処分の日から1年を経過した場合は、処分の取消しの訴えを提起することができなくなる。)

○貨物自動車運送事業法（平成元年法律第八十三号）（抄）

（公衆の利便を阻害する行為の禁止等）

第二十五条 一般貨物自動車運送事業者は、荷主に対し、不当な運送条件によることを求め、その他公衆の利便を阻害する行為をしてはならない。

2～4 （略）

（事業改善の命令）

第二十六条 国土交通大臣は、一般貨物自動車運送事業の適正かつ合理的な運営を確保するため必要があると認めるときは、一般貨物自動車運送事業者に対し、次に掲げる事項を命ずることができる。

一～五 （略）

六 前各号に掲げるもののほか、荷主の利便を害している事実がある場合その他事業の適正な運営が著しく阻害されていると認められる場合において、事業の運営を改善するために必要な措置を執ること。

（許可の取消し等）

第三十三条 国土交通大臣は、一般貨物自動車運送事業者が次の各号のいずれかに該当するときは、六月以内において期間を定めて自動車その他の輸送施設の当該事業のための使用の停止若しくは事業の全部若しくは一部の停止を命じ、又は第三条の許可を取り消すことができる。

一 この法律若しくはこの法律に基づく命令若しくはこれらに基づく処分若しくは道路運送法（昭和二十六年法律第百八十三号）第八十三条若しくは第九十五条の規定若しくは同法第八十四条第一項の規定による処分又は許可若しくは認可に付した条件に違反したとき。

二 （略）