

トランクルームサービスの推進と消費者保護に関する調査

1 調査の背景と目的

近年、急速に普及が進んでいるいわゆる「トランクルームサービス」は、主に倉庫業者が行う他人の物品を寄託契約に基づき保管するもの(物品の保管責任を伴う。)と、主に非倉庫業者が行う賃貸契約書に基づき建物等の収納スペースを他人に賃貸するもの(物品の保管責任を伴わない。)がある。

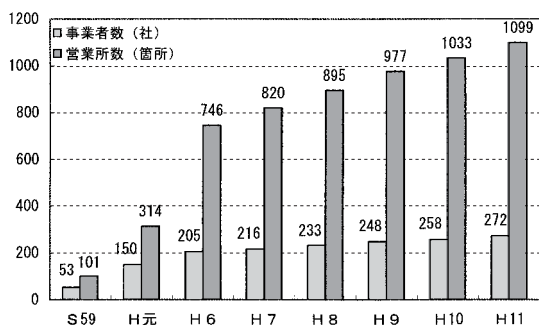


図1 トランクルームサービス(倉庫業)の事業者数と営業所数の推移

注: 1. 上記データ中、S59年度及びH元年度の数値についてはトランクルームサービス実態調査(国土交通省総合政策局)による。
2. H6年度以降の事業者数及び営業所数は認定事業者数及び認定営業所数である。

このうち倉庫業者が行うサービスについては、昭和61年に倉庫業法に基づく「標準トランクルームサービス約款」が、平成3年には「トランクルーム認定規定」が制定され、基準に適合するトランクルームに対する運輸大臣(当時)による認定制度がスタートした。

しかし、近年の消費者のニーズの拡大・多様化により、非倉庫業のサービスが広まるほか、トランクルームサービスに対する苦情件数が増加する傾向が見られてきた。そこで、平成13年の倉庫業法の一部改正により、倉庫業者の行うトランクルームサービスについて、一定の設備や消費者保護に資する体制を備えたトランクルームを優良なものとして認定する制度を法制化するなどの対応が進められている。

こうしたことを背景に、トランクルームサービスを推進し、消費者保護を進めて行くには、倉庫業法に基づくトランクルームサービスの優良認定制度を積極的に活用するとともに、物品の保管責任を負わない非倉庫業のトランクルームサービスの実態を把握し、総合的な施策を講ずる必要がある。

このため、多様なトランクルームサービスの実態をアンケート、ヒアリング等により調査・把握し、消費者保護及び事業

の推進に向けた施策について検討することを目的として、本調査を実施した。

2 トランクルーム実態調査

2.1 事業者アンケート

倉庫業、非倉庫業それぞれのトランクルーム事業者にアンケートを郵送し、実態を調査した。

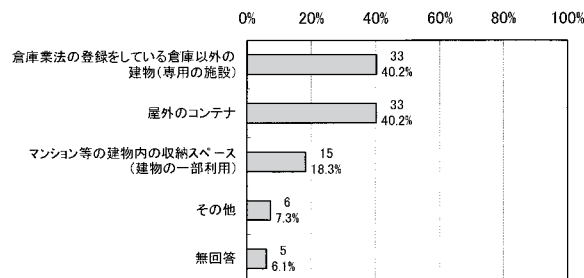
倉庫業には214通配布し、回収したのが110通(回収率51.4%)、非倉庫業には359通配布し、回収したのが82通(回収率22.8%)、全体では573通の配布に対し、回収数が192通で、回収率は33.5%であった。

アンケート結果の中から、倉庫業と非倉庫業の違いが特徴的に現れているもの等を示す。

トランクルーム施設の設置形態

倉庫業は全て「倉庫業法の登録をしている倉庫」、非倉庫業は倉庫以外の建物や屋外のコンテナを活用している。

非倉庫業のトランクルーム施設の設置形態



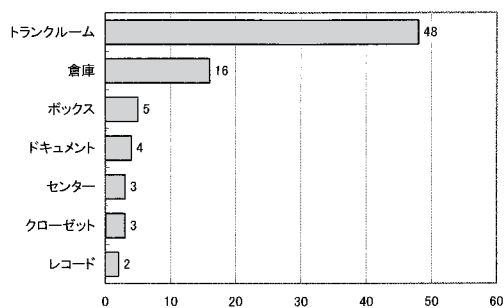
回答事業者数 = 82 回答数合計 = 92

図2 トランクルーム施設の設置形態

トランクルームサービスの名称

倉庫業ではトランクルームサービスという名称が最も多く、非倉庫業では各種の名称が混在している。

倉庫



回答数 = 102 (その他回答 = 21)

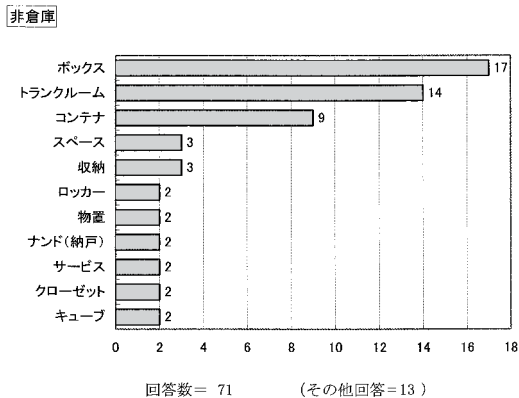


図 3 トランクルームサービスの名称

利用者の個人・法人割合

倉庫業は個人割合の少ない事業者が多く、非倉庫業は個人割合の多い事業者が多い。

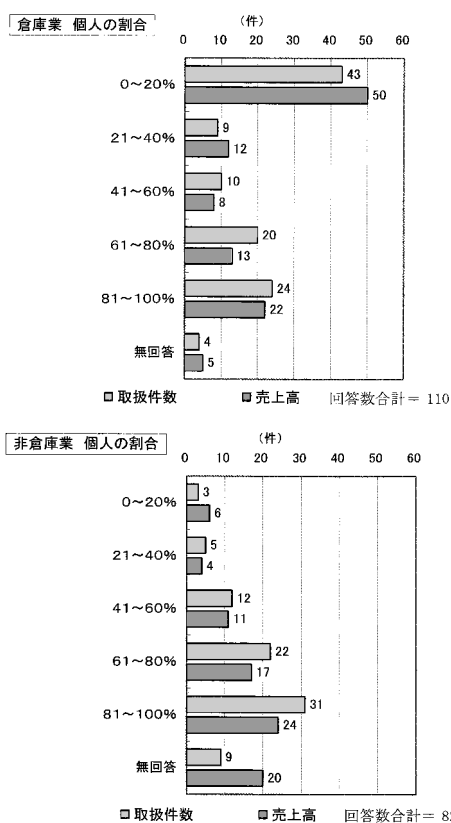


図 4 利用者の個人割合

トランクルームの施設概要

倉庫業は定温、定湿、防塵等の性能を備えたものが比較的多い。

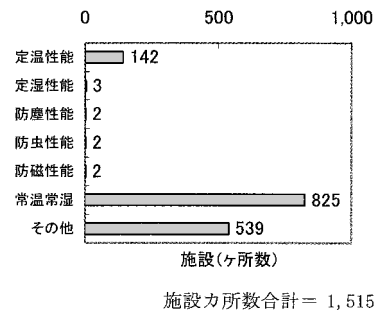
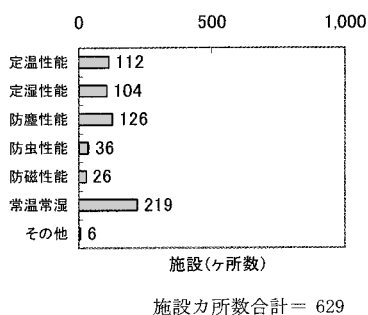


図 5 トランクルームの施設概要

物品の出し入れ方法

倉庫業は事業者のスタッフが保管・収納作業を行うという回答が比較的多く、非倉庫業は利用者の自己責任で保管・収納を行うという回答が多い。

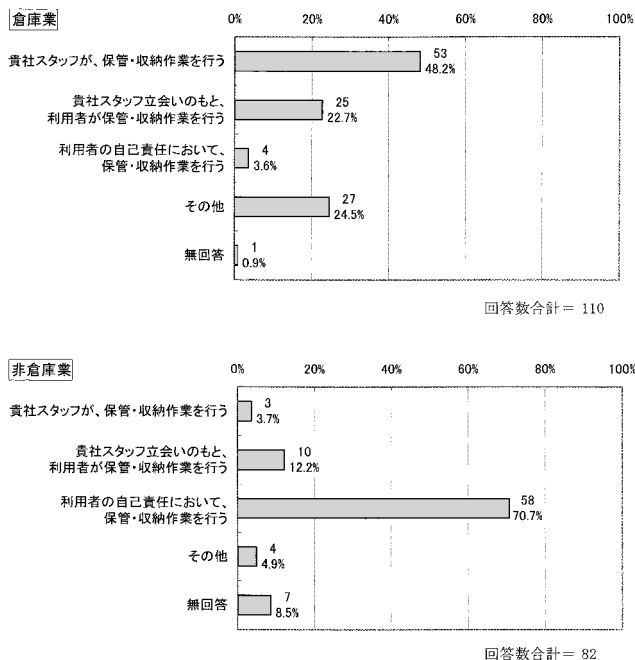
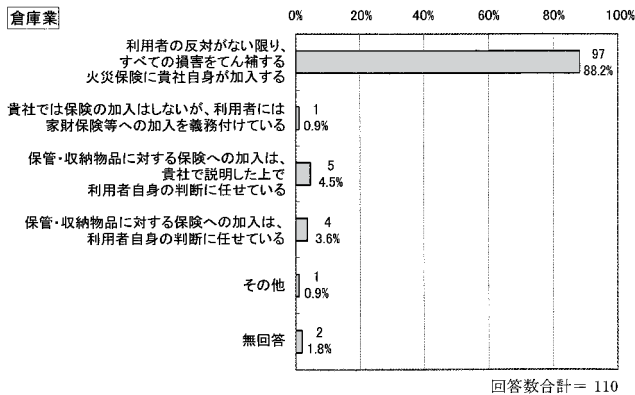


図 6 物品の出し入れ方法

保険等の加入状況

倉庫業は、基本的に事業者自身が保険に加入するケースが多く、非倉庫業は様々な対応がとられている。



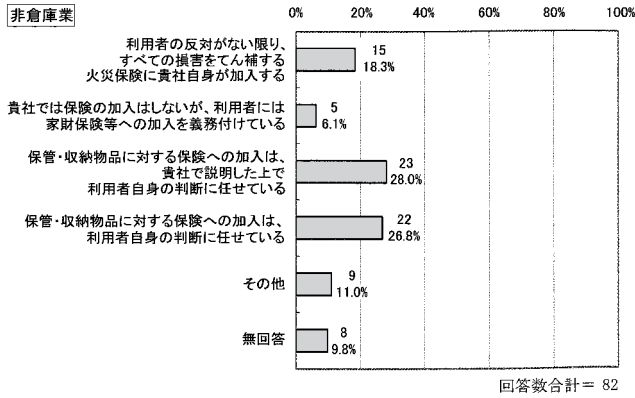


図 7 保険等の加入状況

2.2 利用者アンケート

トランクルームサービス事業者のうち数社を対象として、当該事業者のサービスの利用者へのアンケート調査を実施した。

倉庫業利用者から回収したのが136通、非倉庫業利用者から回収したのが191通、全体で327通の回収した。

アンケート結果の中から、倉庫業と非倉庫業の違いが特徴的に現れているもの及び今後のトランクルームサービスのあり方に関して参考になる結果を示す。

事業者を決めるに際し重視した項目

トランクルーム所在地の利便性は共通して重視されている。倉庫業利用者は、会社の信頼性や保管収納施設の性能を重視し、非倉庫業利用者は自ら荷物の出し入れができることを重視している。

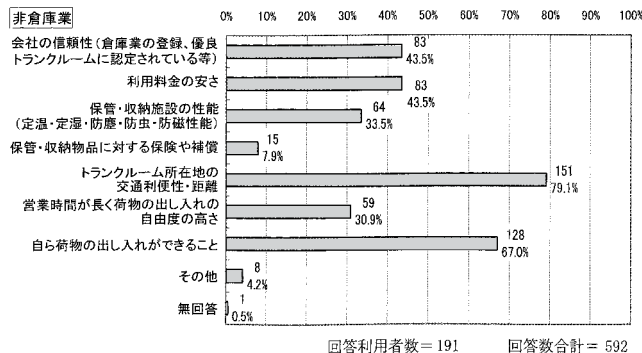
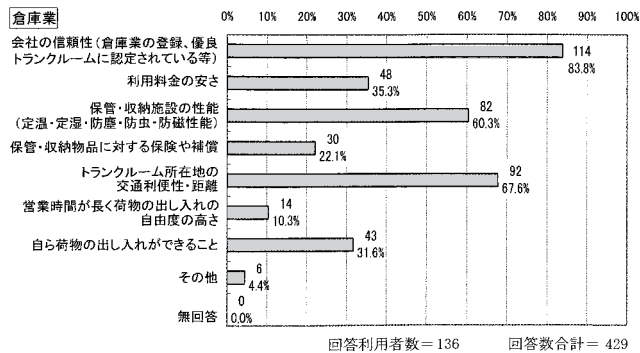


図 8 利用者が重視した項目

トランクルームサービスには寄託契約と賃貸借契約の2種類があること

倉庫業利用者の方が「知っている」と答えた率が高い。しかしながら、「知っている」と答えた率は50%に満たない。

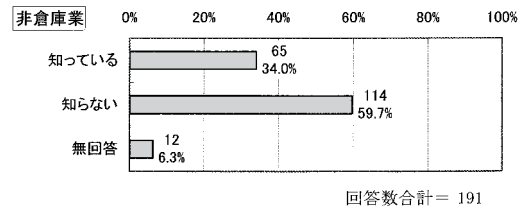
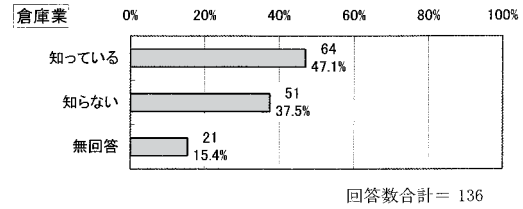


図 9 寄託契約と賃貸借契約に関する知識

国土交通大臣が認定する「認定(または優良)トランクルーム制度」を知っていますか。

非倉庫業はこの制度の対象外であり、「知らない」と答えた利用者が圧倒的に多い。倉庫業利用者でも「知っている」と答えた割合は3分の1程度である。

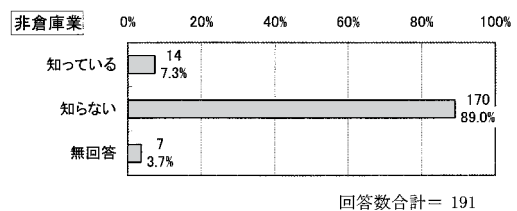
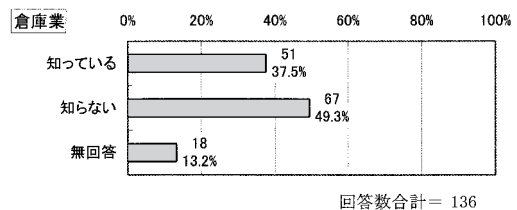


図 10 認定(優良)トランクルームに関する知識

2.3 消費生活センターへのヒアリング調査

東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県、の4カ所の消費生活センターより、トランクルームサービスに関する相談・苦情の件数及び内容の調査を実施した。

相談・苦情件数は平成8年度で7件であったのが、平成13年度で38件と増加傾向であるが、件数自体は全体からみればごく少数である。

相談・苦情の内容は利用料金、物品の破損・紛失、トランクルーム事業者の倒産等である。

3 検討結果

こうしたアンケート調査等を基に、太田和博専修大学教授を座長とする委員会で検討を行い、「トランクルームサービスに関する消費者保護及び事業の推進に向けた提言」をとりまとめた。提言の概要を以下に示す。

【トランクルームサービスに関する消費者保護及び事業の推進に向けた提言(概要)】

情報提供の充実

トランクルームサービスには、倉庫業者と非倉庫業者が提供するサービスがあり、前者は事業者が保管責任を負い、後者は利用者の自己責任に委ねられているが、そうした違いについて、利用者が十分に理解していない面がある。

このため、各事業者は、それぞれの提供するサービス内容や契約形態について、パンフレット等を活用して、幅広く、わかりやすい形で消費者全般に情報提供を行うとともに、契約に当たって利用者に対し十分に説明をするともに、書面にして交付すべきである。

なお、関係団体自らが率先して情報提供を行うことも有効な措置である。

名称のあり方の検討

倉庫業者によるサービスも非倉庫業者によるサービスも「トランクルーム」という名称を使用している事例が多く、消費者にとってサービス内容の相違がわかりにくい状況が生じている。

平成14年4月に改正された倉庫業法により、トランクルームの定義は倉庫業者が消費者の物品を保管する倉庫と規定されたところであり、倉庫業者が提供するサービスは今後とも「トランクルーム」という名称を用いることが適切である。

これに対して、非倉庫業者によるサービスは、現在、非倉庫業者のうち、サービスの質的向上を目指す者が情報交換の場を自主的に設けようという動きがあるので、この情報交換の場を例えば「レンタル収納スペース推進協議会」などと名付けることにより協議会に付された名称が新たなサービスの名称として普及することも考えられる。

紛らわしい行為の防止

非倉庫業者によるトランクルームサービスについて、あたかも非倉庫業者が保管責任を負うかのような文言を用いて広告等を行っている例が見受けられるので、国土交通省において、こうした誤認行為を行わないように指導を徹底するとともに、各事業者も自らの提供するサービスの実態について正確に消費者に伝えることが必要である。に述べた協議会などが設置された場合に同協議会を消費者への情報

伝達を検討する場として積極的に活用することが望ましい。

認定トランクルーム制度の周知

倉庫業者によるトランクルームサービスについては、消費者に情報を提供するという観点から、優良なトランクルームを認定する制度が設けられているが、今後は、国土交通省において、この認定トランクルーム制度の周知・普及を引き続き図るとともに、認定を受けていない事業者による紛らわしい名称の使用には厳しく望む必要がある。また、認定トランクルーム事業者も認定トランクルームのマークをパンフレット等に表示すること等により、自らのサービスのPRに積極的に努めていくべきである。

トラブルの対応

1)相談窓口の設置

トランクルームサービスを巡るトラブルについては、まず各事業者において相談の窓口を設置していくべきである。また、一部の地方運輸局や関係団体において、消費者のための相談の窓口が設置されているが、十分に活用されていないため、こうした窓口に関する情報提供を積極的に進める。また、消費生活センター等と国土交通省との有機的連携を確立し、苦情に対するフォローアップの充実に努めるべきである。

2)標準トランクルームサービス約款の見直し

倉庫業者によるトランクルームサービスに係る標準トランクルームサービス約款は昭和61年に制定されて以来20年近くの年月が経過しており、国土交通省及び関係団体が協力して最近のサービスの実態を踏まえた約款の見直しに着手することが望ましい。

3)非倉庫業者のサービスに係る対応

非倉庫業者によるサービスについて、2)に述べた協議会などが設置された場合に、自らのサービスに適合したモデル約款や保険などについて検討することが望ましい。

利用者のニーズに応じたサービスの提供

トランクルームサービスに対して利用者から期待されている利便性と信頼性の確保は、倉庫業者、非倉庫業者のいずれを問わず重要である。

倉庫業者によるサービスについては、引き続き信頼性を確保しつつ、より一層の利便性の向上を図る観点から、利用者のニーズに対応して営業日数、営業時間を弾力化することやトランクルームの立地条件等についても検討すべきである。また、非倉庫業者によるサービスについては、引き続き利便性を確保しつつ、これまで述べたように消費者保護の観点からのサービスの向上を関係者が協力しながら進めていくべきである。

(要約：調査室次長 石井幸生)