

代金引換サービス業務の取扱いに関するガイドライン

トラック運送事業の中で、一般消費者を対象とした宅配便等の消費者物流においては、多様化、高度化する消費者のニーズに的確に応えるため、付加価値の高いサービスをこれまで提供してきた。

今日、特に、産地直送をはじめとするカタログ販売やテレビショッピング、1990年代から始まったインターネットの普及や高齢者シルバー世代の増加に伴い、消費者の利便性を追求した結果、「代金引換サービス業務」（以下、「代引業務」という）は、生産者・販売者と一般消費者の輸送の仲立ちとして、国民生活と産業活動を支える公共物流サービスの担い手として、重要な使命を果たしており、社団法人全日本トラック協会では、標準貨物自動車運送約款に基づき、運送行為に付随したサービスである代引業務（品代金の取立て）における事故の発生を未然に防ぎ、利用者保護を図るため、次のとおり統一した取定める。

1. 代引業務契約

代引業務は商品等の販売を行う事業者との契約や申込により行います。

※ 「事業者」とは、消費者契約法第2条第2項により定義される、法人その他の団体及び事業として又は事業のために契約の当事者となる場合における個人をいいます。

2. 代理受領の明確化

現行の運送契約書、代引業務に関する契約書、規約等を確認し、「代理受領」の明記を欠く場合は、その条項を追加または覚書を取り交わすことにより、二重請求が生じないよう契約書もしくは規約等を修正します。

＜記載例＞

甲（販売者）は、乙（運送事業者）に対し、商品の運送とその商品代金の集金及び代理受領業務を委託し、荷受人が甲に支払うべき商品代金を甲に代わって荷受人から受領する権限を授与するものとします。

3. 領収書交付の徹底

**商品代金の代理受領の際に、自社使用の領収書を必ず交付します。
ただし、販売者の領収書を交付する場合は、この限りではありません。**

※ 配達担当者が記名又は押印した領収書を交付してください。

※ 領収書には、お客さまサービスセンターなど問い合わせ窓口を表示します。

4. 取扱商品等の確認

代金引換サービスの申し込みについては、取扱商品の適性及び事業所所在地ならびに集貨場所を確認し、返品または苦情等に適切に対応できる取引環境を整えます。

※ 貨物の種類及び性質を確認します。

※ 法令又は公序良俗に反する商品の引受については、拒絶します。

※ その他 受取拒否又は返品等についても、適切に対応できる取引環境を整えます。