

添付資料6：「悪意で上乗せした見積」 約16%の算出根拠

1.不適切請求 計約17億円のうち、「悪意で上乗せした見積」の可能性のある割合が約63%

「悪意で上乗せした見積」の可能性あり
約63%

2.引越アドバイザーへのヒアリング調査の結果、そのうち約25%が「悪意で上乗せした見積」に該当

悪意で上乗せした見積
約25%

【調査】

平成30年3月から5月に行った法人顧客の引越のうち、搬出・搬入店が同一でなく作業連絡票が発生し、「悪意で上乗せした見積」の可能性があると認められた全数（3,657件）について引越アドバイザーにヒアリングを実施

「悪意」の判断基準

- ・割引が大きい事や、作業集中による臨時戦力の使用などのコスト的にもあわないため上乗せした。
- ・体制に不安があるために集中する日にはお断りする為に上乗せした。
- ・他社の見積金額が分かっており上乗せしても取れると思った/上乗せして断りたかった。
- ・バイザー・作業員の処遇（インセンティブ）を上げるために上乗せした。

3. 不適切請求 計約17億円のうち、「悪意で上乗せした見積」は、約16%と推認される。

引越における不確定要素を考慮し、積み残しを回避するため見積に余裕を持たせる、見積後の家財処分等の事情変更などによる不確定見積が修正されなかった事象
約84%

悪意で上乗せした見積
約16%