

標準引越運送約款

(平成二年運輸省告示第五百七十七号)
最終改正 令和七年 国土交通省告示第百九十三号

目次

- 第一章 総則(第一条・第二条)
- 第二章 見積り(第三条)
- 第三章 運送の引受け(第四条・第五条)
- 第四章 荷物の受取(第六条・第八条)
- 第五章 荷物の引渡し(第九条・第十二条)
- 第六章 指図(第十三条・第十四条)
- 第七章 事故(第十五条・第十七条)
- 第八章 運賃等(第十八条・第二十一条)
- 第九章 責任(第二十二条・第二十九条)

第一章 総則

第一条 この約款は、一般貨物自動車運送事業により行う引越運送及びこれに附帯する荷造り、不用品の処理等のサービスに適用されます。ただし、事業所等の移転又は当店が提供する定型の容器を用いて定額で行う運送であつて、この約款によらない旨をあらかじめ告知した場合には、適用されません。

- 2 この約款に定めのない事項については、法令又は一般の慣習によります。
- 3 当店は、前二項の規定にかかわらず、法令に反しない範囲で、特約の申込みに応じることがあります。

第二条 当店は、受付日時を定め、店頭に掲示し、又は当店のウェブサイトに掲載します。

2 前項の受付日時を変更する場合は、あらかじめ営業所その他の事業所の店頭に掲示し、又は当店のウェブサイトに掲載します。

第二章 見積り

第三条 当店は、引越運送及びこれに附帯するサービスに要する運賃及び料金(以下「運賃等」という。)について、試算(以下「見積り」という。)を行います。

2 見積りを行ったときは、次の事項を記載した見積書を申込者に発行します。

- 一 申込者の氏名又は名称、住所及び電話番号
- 二 荷受人の氏名又は名称、住所及び電話番号
- 三 荷物の受取日時及び引渡日
- 四 発送地及び到達地の地名、地番及び連絡先電話番号
- 五 運賃等の合計額、内訳及び支払方法
- 六 解約手数料の額
- 七 当店の名称、事業許可番号、住所、電話番号、見積り担当者の氏名及び問い合わせ窓口電話番号
- 八 荷受人及び荷受人並びに当店が行う作業内容
- 九 その他見積りに関し必要な事項
- 3 前項第五号の記載については、第三号及び第四号の事項並びに積込み、取卸し、搬出及び搬入作業、荷造り作業、開梱作業等に応じて運賃等の内容ごとに区分してわかりやすく記載します。
- 4 見積料は請求しません。ただし、発送地又は到達地において下見を行った場合に限り、下見に要した費用を請求することがあります。
- 5 当店は、見積りの際、この場合には、見積りを行う前にその金額を申込者に通知し、了解を得ることとします。
- 6 当店は、見積り時に申込者に対して、この約款を提示します。
- 7 当店は、見積書に記載した荷物の受取日の三日前までに、申込者に対して、見積書の記載内容の変更の有無等について確認を行います。

第三章 運送の引受け

第四条 当店は、次の各号の一に該当する場合には、引越運送の引受けを拒絶することがあります。

- 一 運送の申込みがこの約款によらないものであるとき。
- 二 運送に適する設備がないとき。
- 三 運送に関し申込者から特別の負担を求められたとき。
- 四 運送が法令の規定又は公の秩序若しくは善良の風俗に反するものであるとき。
- 五 天災その他やむを得ない事由があるとき。
- 2 荷物が次に掲げるものであるときは、当該荷物の引越運送の引受けを拒絶することがあります。
- 一 現金、有価証券、宝石貴金属、預金通帳、キャッシュカード、印鑑等荷受人において携帯することのできる貴重品、火薬類その他の危険品、不潔な物品等他の荷物の損害を及ぼす恐れのあるもの
- 二 動物、ピアノ、美術品、骨董品等運送に当たって特殊な管理を要するため、他の荷物と同時に運送することに適さないもの
- 四 申込者が第八条第一項の規定によるその種類及び性質の申告をせず、又は同条第二項の規定による点検の同意を与えないもの

第五条 当店は、荷受人の利益を害しない限り、引き受けた荷物の運送を他の運送機関と連絡して、又は他の貨物自動車運送事業者の行う運送若しくは他の運送機関を利用して運送することがあります。

第四章 荷物の受取

第六条 当店は、見積書に記載した受取日時に荷物を受け取ります。

第七条 荷造りは、荷物の性質、重量、容積、運送距離等に応じて、運送に適するように荷造りをしなければなりません。

- 2 当店は、荷物の荷造りが運送に適さないときは、荷受人に対し必要な荷造りを要求し、又は荷受人の負担により必要な荷造りを行います。
- 3 前二項の規定にかかわらず、当店は荷受人からの申込みに応じて、荷受人の負担により必要な荷造りを行います。

第八条 当店は、荷物を受け取る時に、第四条第二項各号に掲げる荷物、貴重品(第四条第二項第一号及び第三号に掲げるものを除く。)壊れやすいもの(パソコン等の電子機器を含む。第二十四条第二項において同じ。)、変質若しくは腐敗しやすいもの等運送上特段の注意を要するもの、有無並びにその種類及び性質を申告することを荷受人に求めます。

- 2 当店は、前項の場合において、その種類及び性質につき荷受人が告げたことに疑いがあるときは、荷受人の同意を得てその立会いの上で、これを点検することがあります。
- 3 当店は、前項の規定により点検した場合において、荷物の種類及び性質が荷受人の申告したところと異ならないときは、このために生じた損害を賠償します。
- 4 第二項の規定により点検した場合において、荷物の種類及び性質が荷受人の申告と異なるときは、点検に要した費用は荷受人の負担とします。

第五章 荷物の引渡し

第九条 当店は、見積書に記載した引渡日に荷物を引き渡します。また、荷物受取時に、引渡日時を荷受人又は荷受人に対して通知します。

(荷受人が不在の場合の措置)

第十条 荷受人が見積書に記載した引渡日に引渡先に不在のおそれのある場合には、あらかじめ荷受人に対し、荷受人に代わって荷物を受け取る者(以下「代理受取人」という。)の氏名及び連絡先の申告を求めます。

2 荷受人が見積書に記載した引渡日に不在であった場合には、当該代理受取人に対する荷物の引渡しをもって荷受人に対する引渡しとみなします。

(引渡しができない場合の措置)

第十一条 当店は、荷受人又は代理受取人(以下「荷受人等」という。)を確認することができないとき、又は荷受人等が荷物の受取を拒んだとき、若しくはその他の理由によりこれを受け取ることができないときは、遅滞なく荷受人に対し、相当の期間を定めて荷物の処分につき指図を求めます。

2 前項に規定する指図の請求及びその指図に従って行った処分に要した費用は荷受人の負担とします。

第十二条 当店は、相当の期間内に前条第一項に規定する指図がないときは、荷物を倉庫業者に寄託し又は供託し若しくは競売することがあります。

2 前項の規定による処分を行ったときは、遅滞なくその旨を荷受人又は荷受人に対して通知します。

第十三条 第一項の規定により競売したときは、その代価の全部又は一部を運賃等並びに指図の請求及び競売に要した費用に充当し、不足があるときは、荷受人にその支払を請求し、余剰があるときは、これを荷受人に交付し、又は供託します。

第六章 指図

第十三条 荷受人は、当店に対し、荷物の運送の中止、返送、転送その他の処分につき指図をすることがあります。

2 前項に規定する荷受人の権利は、荷受人に荷物を引き渡したときは、行使することができません。

(指図に応じない場合)

第十四条 当店は、運送上の支障が生ずるおそれがあると認めるときには、前条第一項の規定による荷受人の指図に応じないことがあります。

2 当店は、前項の規定により指図に応じないときは、遅滞なくその旨を荷受人に通知します。

第七章 事故

第十五条 当店は、荷物の全部の滅失を発見したときは、遅滞なくその旨を荷受人に通知します。

2 当店は、荷物の相当部分の滅失又は全部若しくは相当部分の損傷を発見したとき、又は荷物の引渡しが見積書に記載した引渡日より遅延すると判断したときは、遅滞なく荷受人に対し、相当の期間を定め荷物の処分に

- 3 当店は、前項の場合において、指図を待ったとき、又は当店の定めた期間内に指図がないときは、荷受人の利益のために、当店の裁量によって運送の中止又は運送経路若しくは運送方法の変更その他適切な処分をします。
- 4 当店は、前項の規定による処分をしたときは、遅滞なくその旨を荷受人に通知します。
- 5 第二項の規定にかかわらず、当店は運送上の支障が生ずると認める場合には、荷受人の指図に応じないことがあります。
- 6 当店は、前項の規定により指図に応じないときは、遅滞なくその旨を荷受人に通知します。
- 7 当店は、荷物の一部が滅失又は損傷を発見したときは、荷受人の指図を求めずに運送を続行した上で、遅滞なくその旨を荷受人に通知します。

(危険品等の処分)

第十六条 当店は、荷物が危険品等他の荷物の損害を及ぼすおそれのあるものであることを運送の途上で知ったときは、荷物の取卸しその他運送上の損害を防止するための処分をします。

2 前項に規定する処分に要した費用は、荷受人の負担とします。

3 当店は、第一項の規定による処分をしたときは、遅滞なくその旨を荷受人に通知します。

第十七条 当店は、荷物の滅失、損傷又は遅延に関し、証明の請求があったときは、荷物を引き渡した日(滅失のときは見積書に記載した引渡日)から一年以内に限り、事故証明書を発行します。

第八章 運賃等

(運賃及び料金)

第十八条 運賃及び料金並びにその適用方法は、当店が別に定める運賃料金表によりします。

2 運賃及び料金並びにその適用方法は、営業所その他の事業所の店頭に掲示し、又は店頭に掲示するとともに、当店のウェブサイトに掲載します。

3 当店は、申し込みを受けた運送に附帯するサービスを行ったときは、これに係る料金を収受します。

(運賃等の収受)

第十九条 当店は、荷物を受け取る時に見積書に記載された支払方法により、荷受人から運賃等を収受します。

2 当店は、次の事項を記載した請求書に基づき運賃等を請求します。

- 一 運賃等の請求相手方の氏名又は名称、住所及び電話番号
- 二 発送地及び到達地の地名、地番及び連絡先電話番号
- 三 運賃等の合計額及びその内訳(運賃等の内容)ごとに区分してわかりやすく記載します。
- 四 当店の名称、住所、電話番号及び問い合わせ窓口電話番号
- 五 その他運賃等の収受に関し必要な事項
- 3 前項各号については、当該見積書に記載した内容に準拠して記載します。ただし、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。
- 4 前項ただし書の場合において、変更が生じた結果、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と異なることとなった場合の修正については、次の各号に基づき行います。
- 一 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(以下「見積運賃等」という。)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その内容に修正します。
- 二 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を超える場合、荷受人の責任による事由により見積運賃等の算出の基礎に変化が生じたときに限り、実際に要する運賃等の合計額及びその内容に修正します。
- 5 当店は、第一項の規定にかかわらず、荷物を引き渡した後に荷受人等から運賃等を収受することを認めることがあります。この場合においては、第二項から前項までの規定を準用します。

(事故等と運賃、料金)

第二十条 当店は、第十三条第一項の規定により処分をしたときは、その処分に要する運賃、料金その他の費用を収受し、並びに当店が既に行った運送及びこれに附帯するサービスに要した運賃等を収受します。

2 当店は、第十五条第二項及び第三項の規定により処分をしたときは、事故等が荷受人の責任による事由又は荷物の性質若しくは欠陥により生じた場合に限り、その処分に要する運賃、料金その他の費用を収受します。

3 当店は、荷物の一部が滅失若しくは損傷又は遅延が生じた場合において申込みに係る運送を続行した場合は、運賃等の全額を収受します。

4 当店は、第十五条第一項に規定する荷物の全部の滅失又は同条第二項に規定する荷物の相当部分の滅失又は全部若しくは相当部分の損傷が生じた場合は、当該事故が荷受人の責任による事由又は荷物の性質若しくは欠陥により生じた場合に限り、当店は既に行った運送及びこれに附帯するサービスに要した運賃等を収受します。

5 第一項、第二項又は第四項の規定により当店が収受することとしている金額に充当し、余剰があるときは払い戻します。

(解約手数料又は延期手数料等)

第二十一条 当店は、解約手数料又は延期手数料を請求する場合は、その解約又は受取日の延期の原因が荷受人の責任によるものであつて、解約又は受取日の延期の指図が見積書に記載した受取日の前々日、前日又は当日に行われたことに限ります。ただし、第三条第七項の規定による確認を行わなかった場合には、解約手数料又は延期手数料を請求しません。

2 前項の解約手数料又は延期手数料の額は、次の各号のとおりとします。

一 見積書に記載した受取日の前々日に解約又は受取日の延期の指図をしたとき、見積運賃等(料金にあつては、積込み、取卸し、搬出、搬入、荷造り及び開梱に要するものに限る。次号及び第三号において同じ。)の二十パーセント以内

二 見積書に記載した受取日の前日に解約又は受取日の延期の指図をしたとき、見積運賃等の三十パーセント以内

三 見積書に記載した受取日の当日に解約又は受取日の延期の指図をしたとき、見積運賃等の五十パーセント以内

三 見積書に記載した受取日の当日に解約又は受取日の延期の指図をしたとき、見積運賃等の五十パーセント以内

三 解約の原因が荷受人の責任による場合には、解約手数料とは別に、当店が既に実施し、又は着手した附帯サービスに要した費用(見積書に明記したものに限る。)を収受します。

4 第一項ただし書の規定は、前項の費用の収受について準用します。

第九章 責任

第二十二条 当店は、荷物の受取(荷造りを含む。)から引渡し(開梱を含む。)(までの間にその荷物その他のものが滅失若しくは損傷し、若しくはその滅失若しくは損傷の原因が生じ、又は荷物が遅延したときは、これによって生じた損害を賠償する責任を負います。ただし、当店は、自己又は使用人その他運送のために使用した者が、荷物の荷造り、開梱、受取、引渡し、保管及び運送について注意を怠らなかつたことを証明したときは、この限りではありません。

(免責)

第二十三条 当店は、次の事由による荷物の滅失、損傷又は遅延の損害については、損害賠償の責任を負いません。

- 一 荷物の欠陥、自然の消耗
- 二 荷物の性質による発火、爆発、むれ、かび、腐敗、変色、さびその他これに類似する事由
- 三 ストライキ若しくはサボタージュ、社会的騷擾その他の事変又は強盗
- 四 不可抗力による火災
- 五 予見できない異常な交通障害
- 六 地震、津波、洪水、暴風雨、地すべり、山崩れその他の天災
- 七 法令又は公権力の暴動による運送の差止め、開封、没収、差押え又は第三者への引渡し
- 八 荷受人又は荷受人等の故意又は過失

(引受け制限荷物に関する特則)

第二十四条 第四条第二項各号に掲げる荷物については、当店がその旨を知って引き受けた場合に限り、当店は、当該荷物の滅失、損傷又は遅延について、損害賠償の責任を負いません。

2 貴重品、壊れやすいもの、変質又は腐敗しやすいもの、等運送上の特段の注意を要する荷物(第四条第二項各号に掲げるものを除く。)については、荷受人が第八条第一項の規定によるその有無の申告をせず、かつ、当店が過失なくしてその存在を知らなかつた場合は、当店は、運送上の特段の注意を払わなかつたことにより生じた当該荷物の滅失若しくは損傷又は当該荷物の一部が生じた他の荷物の滅失、損傷若しくは遅延について、損害賠償の責任を負いません。

(責任の特別消滅事由)

第二十五条 荷物の一部が滅失又は損傷について、当店の責任は、荷物を引き渡した日から三月以内に通知を発しない限り消滅します。

2 前項の規定は、当店がその損害を知って荷物を引き渡した場合に、適用しません。

3 荷受人が第三者から委託を受けた荷物の運送を当店が行う場合において、当該荷物の運送に係る荷受人への荷物の引渡しの日から三月以内に、荷受人が、第一項の通知を受けたときは、荷受人に対する当店の責任に係る第一項の期間は、荷受人が当該通知を受けた日から二週間を経過する日まで延長されたものとみなします。

(損害賠償の額)

第二十六条 当店は、荷物の滅失又は損傷により直接生じた損害を賠償します。

2 当店は、遅延により生じた損害については、次の各号の規定により賠償します。

- 一 見積書に記載した受取日時に荷物の受取をしなかつたとき、受取遅延により直接生じた財産上の損害を運賃等の合計額の範囲内で賠償します。
- 二 見積書に記載した引渡日に荷物の引渡しをしなかつたとき、引渡遅延により直接生じた財産上の損害を運賃等の合計額の範囲内で賠償します。
- 三 第一号及び第二号が同時に生じたとき、受取遅延及び引渡遅延により直接生じた財産上の損害を運賃等の合計額の範囲内で賠償します。
- 3 前項の規定にかかわらず、当店の故意又は重大な過失によって荷物の受取又は引渡しの遅延が生じたときは、当店はそれにより生じた損害を賠償します。

(除斥期間)

第二十七条 荷物の滅失、損傷又は遅延についての当店の責任は、荷物の引渡しされた日(荷物の全部滅失の場合にあっては、その引渡しされるべき日)から一年以内に裁判上の請求がされないときは、消滅します。

2 前項の期間は、荷物の滅失等による損害が発生した後に限り、合意により延長することがあります。

3 荷受人が第三者から委託を受けた荷物の運送を当店が行う場合において、荷受人が第一項の期間内に損害を賠償し又は裁判上の請求をされたときは、荷受人に対する当店の責任に係る同項の期間は、荷受人が損害を賠償し又は裁判上の請求をされた日から三月を経過する日まで延長されたものとみなします。

第二十八条 当店は、他の運送機関と連絡して、又は他の貨物自動車運送事業者の行う運送若しくは他の運送機関を利用して運送を行う場合において、運送上の責任は、この運送約款により当店が負います。

(荷受人又は荷受人等の賠償責任)

第二十九条 荷受人又は荷受人等は、自らの故意若しくは過失により、又は荷物の性質若しくは欠陥により当店に与えた損害について、損害賠償の責任を負わなければなりません。ただし、荷受人又は荷受人等が過失なくしてその性質若しくは欠陥を知らなかつたとき、又は当店がこれを知っていたときは、この限りではありません。

附則

1 この告示は、令和七年四月一日から施行する。

2 この告示の施行前に締結された運送契約に係る標準引越運送約款の適用については、なお従前の例による。

「標準引越運送約款」のポイント

スムーズなお引越のために 必ずお読みください

知って得する情報満載



ポイント

1 標準引越運送約款を確認してください

- この約款は、引越事業者(緑ナンバーのトラック運送事業者)により行う一般家庭の引越に適用されます。【第1条1】
- 見積りを行ったときは、見積書をお客様に発行します。【第3条2】
- 見積り時にお客様に対して、この約款を提示します。【第3条6】



ポイント

2 見積料は請求しません

- 引越事業者は、見積料を請求しません。(ただし事前にお客様の了解を得た場合には、下見に要した費用をいただくことがあります。)【第3条4】
- 引越事業者は、見積の際に、内金、手付金などを請求しません。【第3条5】



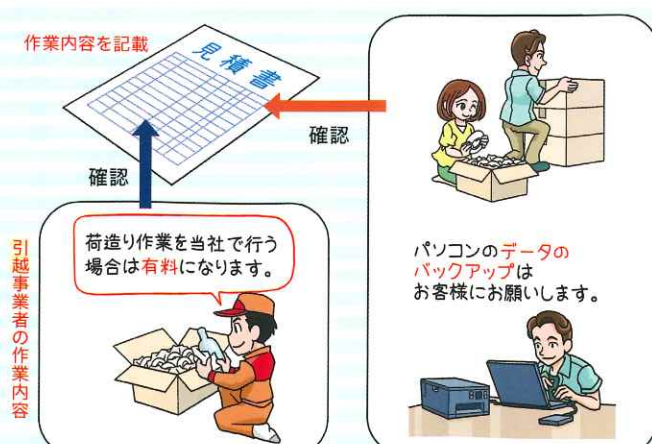
- 引越事業者は、荷物を受け取るとき(引き渡し後)に見積書に記載された支払方法により、お客様から運賃等を収受します。【第19条1】【第19条5】



ポイント

3 荷造りなどの作業内容について

- 引越事業者は、見積書を作成する際に、お客様と引越事業者が行う作業内容を確認します。【第3条2ハ】
- お客様は、荷物の重量、性質、運送距離等に応じ、運送に適するように荷造りをしなければなりません。【第7条1】
- お客様からの要望で引越事業者が荷造りをする場合、お客様が費用を負担します。【第7条3】



ポイント

4 お断りする場合がある荷物があります

- お客様で運んでいただきたいもの。【第4条2一】
現金、有価証券、宝石貴金属、預金通帳、キャッシュカード、印鑑など



- 引受できない場合があります。【第4条2二～三】
火薬、危険品、不潔な物、動植物、ピアノ、美術品、骨董品など



ポイント

5 引受できない場合の荷物や、壊れやすい物は事前に申告してください【第8条】

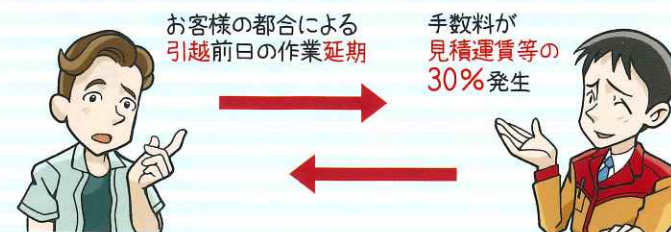
「ポイント4」のものや、パソコンなどの電子機器、変質もしくは腐敗しやすいもの等、運送上の特段の注意が必要なものについては、事前に引越事業者へ申告をしてください。



ポイント

6 解約・延期手数料について

- お客様の都合により、引越を解約・延期した場合は、解約手数料又は延期手数料を請求します。【第21条】



解約・延期手数料

前々日のご連絡	前日のご連絡	当日のご連絡
見積書に記載した見積運賃等の20%以内	見積書に記載した見積運賃等の30%以内	見積書に記載した見積運賃等の50%以内

※解約手数料とは別に、引越事業者が既に実施し、又は着手した附帯サービスに要した費用(見積書に明記したものに限る。)を収受します。【第21条3】

※引越事業者は、見積書に記載した荷物の受取日の3日前までに、お客様に対して、見積書の記載内容の変更の有無等について確認を行わなかった場合には、解約手数料又は延期手数料を請求しません。【第21条1】【第3条7】

ポイント

7 引越前と引越後に確認してください

- 発地では、住宅に荷物が残っていないか、壁や床にキズがないか、確認しましょう。
- 着地では、トラックに荷物が残っていないか、住宅の壁や床にキズがないか、確認しましょう。



ポイント

8 荷物の破損や紛失は、3ヶ月以内にお知らせください

- 引越事業者の責任は、お客様へ荷物を引き渡した日から3ヶ月以内にご連絡がない場合、消滅します。【第25条1】

