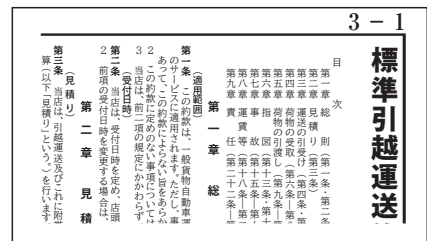


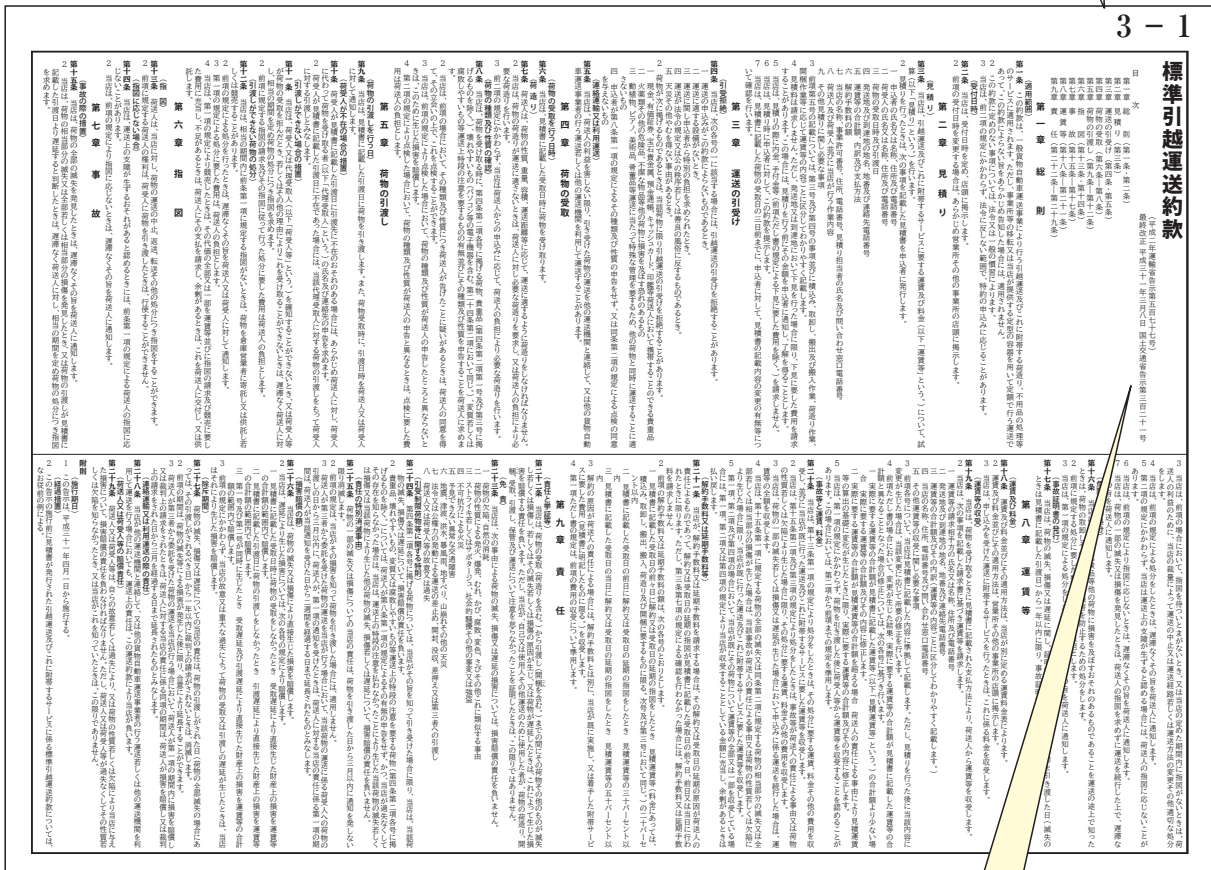
添付資料 3 - 1 「標準引越運送約款」等について

申請事業者は、第3号様式により、「引越に関わる全ての事業所等」の引越事業に対する取組みに対し誓約を行います。また誓約する項目について確認できる資料を提出します。

添付資料3-1では、第3号様式【1.引越の安全や約款などコンプライアンスの遵守】(1)「標準引越運送約款」又は「国土交通大臣の認可を得ている引越運送約款」を使用しているか、(2)引越運送約款を遵守しているか(4)見積りの際、引越運送約款を渡し説明しているか、を確認するため、見積りの際に**顧客に渡している約款**の提出を求めます。右肩に『3-1』と記載し、第3号様式に添付してください。



添付資料 3 - 1 見本



最新の標準引越運送約款は
平成三十一年三月八日
国土交通省告示第三百二十一号です。

日付、告示番号が最新のものであるか確認してください。
(最新のものでなければ使用できません。)

添付資料 3 - 2 「積合せ輸送であることを明示した資料」 について

添付資料 3 - 2 では、第 3 号様式【1.引越の安全や約款などコンプライアンスの遵守】(3) 積合せ輸送（混載便）を行う場合について、顧客に積合せ輸送となることをわかりやすく示しているかを確認するため、実際に顧客に示している資料の提出を求めます。右肩に『3 - 2』と記載し、第 3 号様式に添付してください。

なお、積合せ輸送を行っていない場合は、(3) の誓約の確認欄に「0(ゼロ)」を記入します。その場合、添付資料は不要です。

- 見積書の備考欄に記載している場合

添付資料 3 - 2 見本

小 計①									円
料 金	荷役作業員料	発地 (人)							円
		着地 (人)							円
	荷造作業員料 (人)								円
	開梱作業員料 (人)								円
値引額		-							円
小 計②									円
A	計 = ①+②								円
B	車両留置料								円
C	消費税		{A+B} × 消費税 %						円
備考欄									
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">積合せ輸送となります。</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin-left: auto; margin-right: auto;">「積合せ輸送となります」などを明記する。</div>									
3 - 2									
ピアノ別送料 * 絵画・骨董品別送料 * 乗用車回送料 * 資材回収費 * 工事料 () * 資材運搬料 * 補助車両費 * エアコン (取はずし・取付) * 解体・組立 () * 養生費 * 値引額 小 計④ D 計 = ③+④ E 消費税 立替金 高速道路利用料 保険料 整理番号									

その他の資料の例

- 見積書に積合せ輸送であることを示す欄がある
- 積み合わせであることを説明する別紙

該当する箇所を**蛍光ペン**でわかりやすく示してください。

添付資料 3 - 3 「見積書の見本」について

添付資料 3 - 3 では、第 3 号様式【1. 引越の安全や約款などコンプライアンスの遵守】(4) 見積りの際、約款に基づいた明細の入った見積書を顧客に渡しているかを確認します。具体的には「標準引越運送約款」に規定された事項がどのように記載されているか等を確認するため、以下の条件で作成した見積書の見本の提出を求めます。右肩に『3 - 3』と記入し、第 3 号様式に添付してください。

【以下の内容に基づき見積書を作成してください。】

※ここでは見積書のどこに必要な項目が書かれているかを確認します。運賃、料金等については、シミュレーションのため実際にはあり得ない金額を設定していますが、この金額で見積書を作成してください。

お客様名	四谷花子様 (4 人家族)
荷物の受取日時	2020 年 7 月 20 日 9:00
荷物の引渡日時	2020 年 7 月 20 日 14:00
出発地	〒 160-0004 新宿区四谷 3 - 2 - 5 電話番号: 090 - 1234 - 5678
到着地	〒 160-0023 新宿区西新宿 1 - 6 - 1 電話番号: 090 - 1234 - 5678
発地から着地までの距離	3 km
使用車両	4 トン車 1 台 (届け出運賃: 8 時間制 3,000 円)
作業員	発地 1 名、着地 1 名 (届け出荷役作業員料: 時給 200 ~ 500 円)
エアコン脱着	1 台 (1,000 円)
梱包資材	ダンボール (大 20 枚 × 50 円 = 1,000 円、中 20 枚 × 10 円 = 200 円、小 20 枚 × 5 円 = 100 円、ガムテープ 2 本 × 10 円 = 20 円、合計 1,320 円)
養生費	500 円
ダンボールへの梱包	お客様
支払い方法	当日現金
収受する解約手数料の額	運賃と料金の合計に対し、引越日の前々日で 50%、前日で 30%、当日で 20%以内の金額

※引越日とは、見積書に記載した荷物の受取日をいいます。

■ 注意 ■

- 荷物の受取は時刻まで必要です。(標準引越運送約款第 3 条第 2 項第三号)
- 解約手数料は前々日、前日、当日のそれぞれの金額の記載が必要です。また、消費税は含まれません。(標準引越運送約款第 3 条第 2 項第六号)
- 事業許可番号とは、第 1 号様式に記入した事業者番号 (12 桁の数字) ではありません。国土交通省から事業許可を受けたときの文書番号です。(例: 関自貨第〇〇号など) (標準引越運送約款第 3 条第 2 項第七号)
- お客様と当店 (申請事業者) が行う作業内容を記載してください。(見積書に所定の欄があることが望ましいが、お客様と当店が行う内容を備考欄等に記入した場合も可とする。)(標準引越運送約款第 3 条第 2 項第八号)

内容に不備があっても再提出はできません。よく確認の上、提出してください。

なお、事前に相談窓口を設けておりますので、ご活用ください。相談窓口の詳細は 11 ページをご覧ください。

見積書作成に関連する条文を標準引越運送約款から抜粋しました。参考にしてください。

標準引越運送約款（最終改正 平成 31 年 3 月 8 日 国土交通省告示第 321 号）より抜粋

（見積り）

第 3 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 見積りを行った時は、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、内訳及び支払い方法
- 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合わせ窓口電話番号
- 八 荷送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み込み、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。

（第 4～6 項は略）

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。

（解約手数料又は延期手数料等）

第 21 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送人の責任によるものであって、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ときに限ります。ただし、第 3 条第 7 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（料金にあっては、積み込み、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

3 解約の原因が荷送人の責任による場合には、解約手数料とは別に、当店は既に実施し、又は着手した附帯サービスに要した費用（見積書に記載したものに限り。）を収受します。

4 第 1 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。

添付資料 3 - 4 「Web 見積書の見本等」 について

添付資料 3 - 4 では、第 3 号様式【1. 引越の安全や約款などコンプライアンスの遵守】(5) インターネットでの見積りの際も、顧客が明細の入った見積書と標準引越運送約款等を確認できるしくみとなっているかどうかを確認します。添付資料の右肩に『3 - 4』と記載し、第 3 号様式に添付してください。

なお、Web 見積りの後に必ず訪問見積りを行う場合は確認欄に「0(ゼロ)」を記入します。その場合、添付資料は不要です。

① どのように見積りを行っているかがわかる資料

例：Web 画面に顧客が入力する場合は、Web 画面の写し等。

その後、電話で詳細を聞く場合などは、メモ書きを入れてください。

② どのように見積りを提示しているかがわかる資料

例 1：見積書をメールに添付して送信している場合は、添付している見積書（記入見本のあるもの）と送信メールの写し

例 2：郵送している場合は、郵送している見積書（記入見本のあるもの）や送り状のコピー等

③ どのように標準引越運送約款等を提示しているかがわかる資料

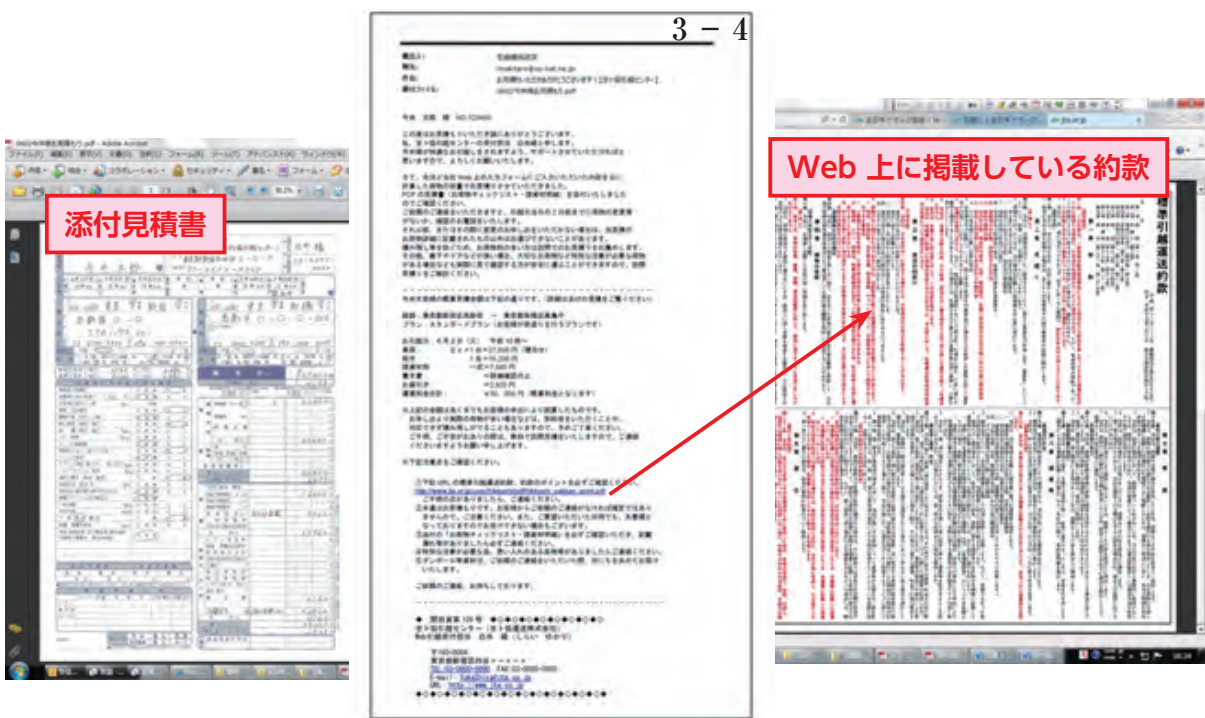
例 1：Web 上に載せている標準引越運送約款のページのコピー（URL がわかるものであれば、全文の写しはいりません。）

例 2：別に郵送しているパンフレットなど（その部分のみのコピーで構いません。パンフレットなど、書き添えてください。）

それぞれ右肩に『3 - 4』と記載し、第 3 号様式に添付してください。

なお、インターネット見積りの後に、必ず訪問見積りを行っている場合は、(5) の誓約確認欄に「0(ゼロ)」を記載します。その場合、添付資料は不要です。

添付資料 3 - 4 見本（イメージ）

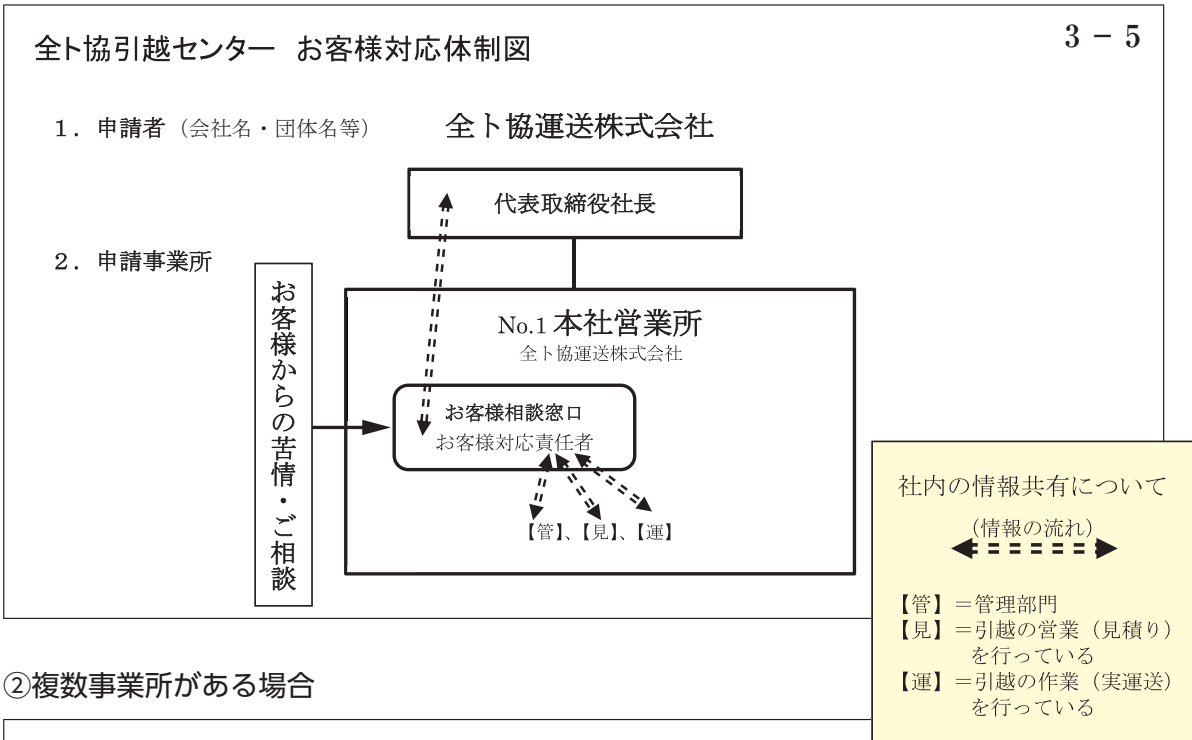


添付資料 3 - 5 「体制図」等について

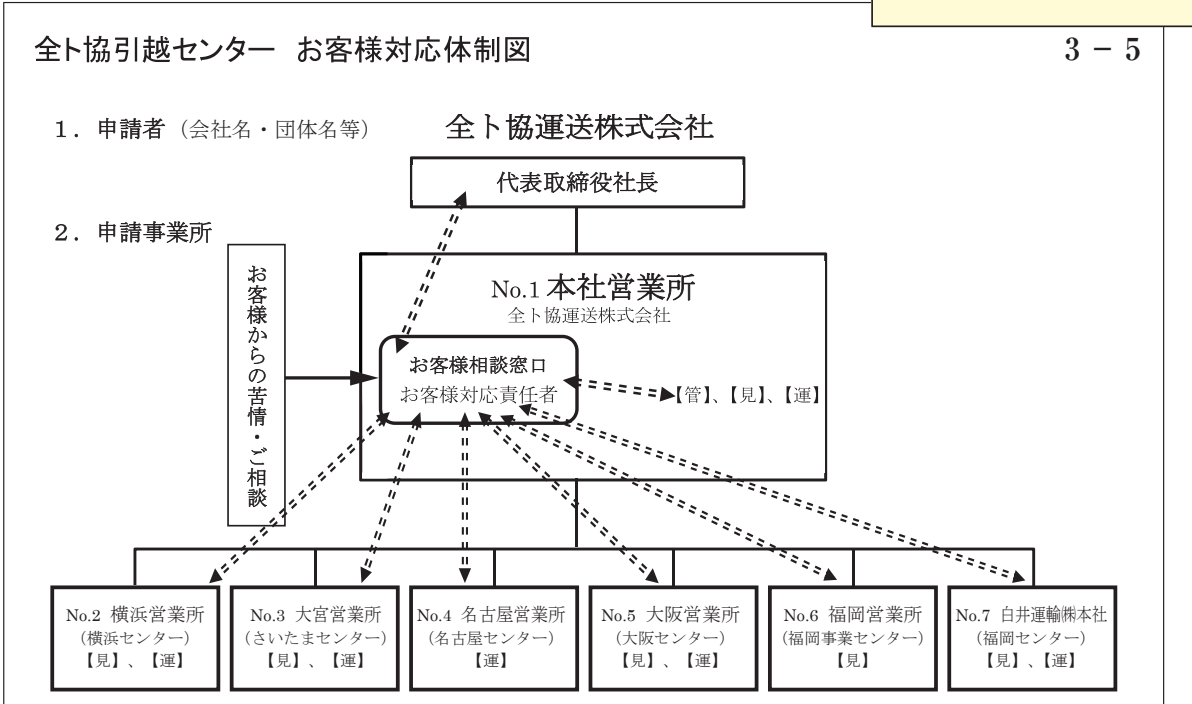
第3号様式の【2. 苦情等に対する対応体制や責任の所在の明確化】では、(1) 会社またはグループ全体として、お客様からの苦情等に対応する『お客様相談窓口』が設置されていることの誓約、又、(2) 社内、グループ内で苦情等の共有化が図れていることの誓約を求めます。上記2項目の確認を行うため、『お客様相談窓口』がどこに設置されているか、お客様対応責任者がどこに配置されているか、情報共有の流れがどのようになっているかがわかる添付資料の提出を求めます。下記を参考に作成し、右肩に『3 - 5』と記載のうえ、第3号様式に添付して提出してください。

添付資料 3 - 5 見本

① 1社1事業所の場合



② 複数事業所がある場合



③事業所の数が多い場合

全日本トラック引越センター 体制図

3 - 5

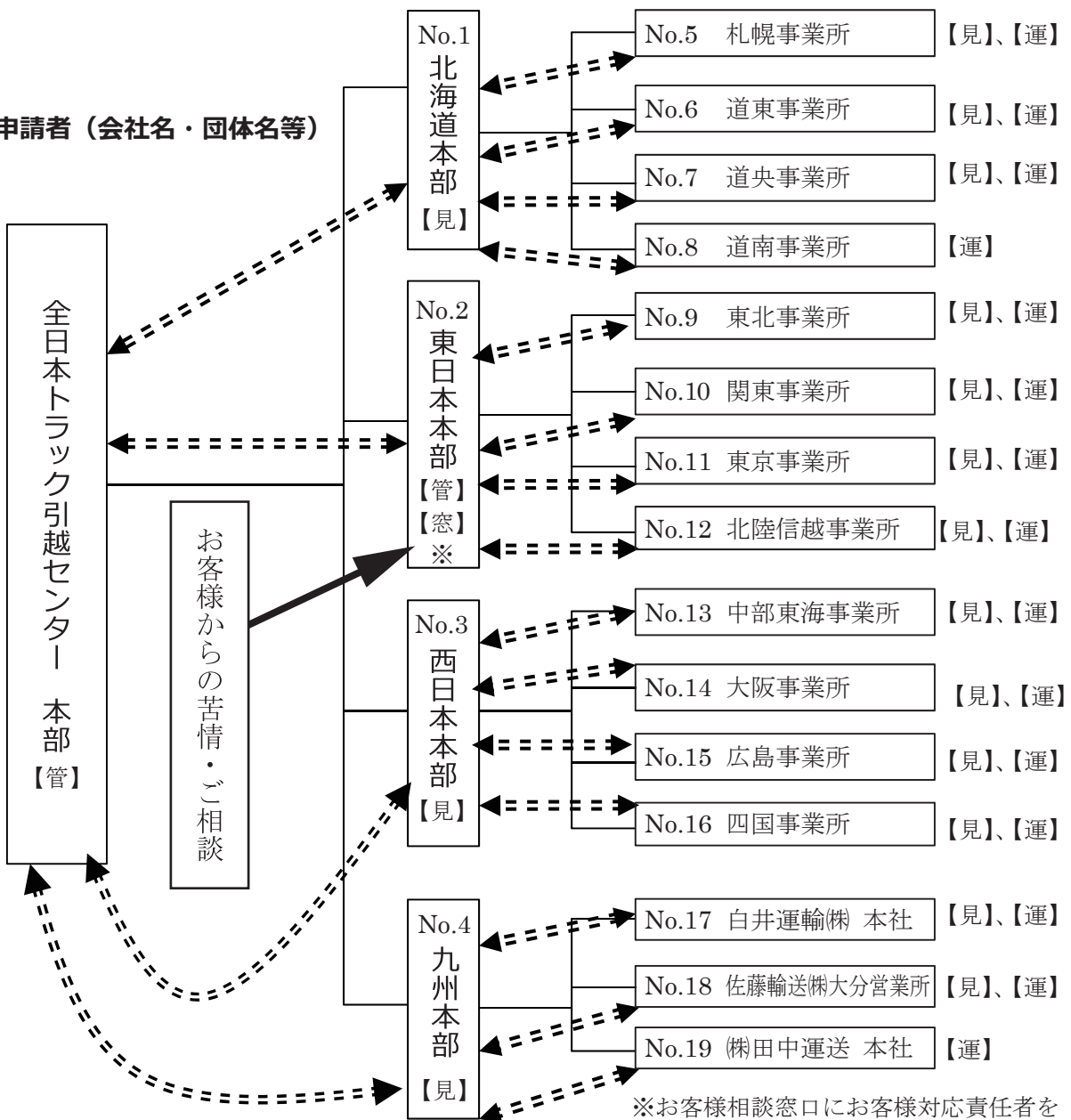
社内の情報共有について
(情報の流れ)

←=====→

【管】 = 管理部門
【見】 = 引越の営業 (見積り) を行っている
【運】 = 引越の作業 (実運送) を行っている
【窓】 = お客様相談窓口

2. 申請事業所

1. 申請者 (会社名・団体名等)



※お客様相談窓口にお客様対応責任者を配置している

