

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】の(1)について「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)について引越運送約款を遵守しているか(4)について見積りの際、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』と記入し、第3号様式に添付してください。

※添付資料はA4サイズに統一してください。

第3号様式

添付資料 3 - 1 見本

標準引越運送約款

(平成三十一年三月八日国土交通省告示第三百二十一号)

目次

第一章 総則 (第一条 第二十条)

第二章 引越の引渡 (第二十一条 第三十条)

第三章 運送の引渡 (第三十一条 第三十九条)

第四章 引越の引渡 (第四十条 第四十二条)

第五章 引越の引渡 (第四十三条 第四十五条)

第六章 引越の引渡 (第四十六条 第四十八条)

第七章 引越の引渡 (第四十九条 第五十一条)

第八章 引越の引渡 (第五十二条 第五十四条)

第九章 引越の引渡 (第五十五条 第五十七条)

第十章 引越の引渡 (第五十八条 第六十条)

第十一章 引越の引渡 (第六十一条 第六十三条)

第十二章 引越の引渡 (第六十四条 第六十六条)

第十三章 引越の引渡 (第六十七条 第六十九条)

第十四章 引越の引渡 (第七十条 第七十二条)

第十五章 引越の引渡 (第七十三条 第七十五条)

第十六章 引越の引渡 (第七十六条 第七十八条)

第十七章 引越の引渡 (第七十九条 第八十一条)

第十八章 引越の引渡 (第八十二条 第八十四条)

第十九章 引越の引渡 (第八十五条 第八十七条)

第二十章 引越の引渡 (第八十八条 第九十条)

標準引越運送約款

(平成三十一年三月八日国土交通省告示第三百二十一号)

目次

第一章 総則 (第一条 第二十条)

第二章 引越の引渡 (第二十一条 第三十条)

第三章 運送の引渡 (第三十一条 第三十九条)

第四章 引越の引渡 (第四十条 第四十二条)

第五章 引越の引渡 (第四十三条 第四十五条)

第六章 引越の引渡 (第四十六条 第四十八条)

第七章 引越の引渡 (第四十九条 第五十一条)

第八章 引越の引渡 (第五十二条 第五十四条)

第九章 引越の引渡 (第五十五条 第五十七条)

第十章 引越の引渡 (第五十八条 第六十条)

第十一章 引越の引渡 (第六十一条 第六十三条)

第十二章 引越の引渡 (第六十四条 第六十六条)

第十三章 引越の引渡 (第六十七条 第六十九条)

第十四章 引越の引渡 (第七十条 第七十二条)

第十五章 引越の引渡 (第七十三条 第七十五条)

第十六章 引越の引渡 (第七十六条 第七十八条)

第十七章 引越の引渡 (第七十九条 第八十一条)

第十八章 引越の引渡 (第八十二条 第八十四条)

第十九章 引越の引渡 (第八十五条 第八十七条)

第二十章 引越の引渡 (第八十八条 第九十条)

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】の (3) について積合せ輸送（混載便）を行う場合、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』と記入し、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。

※添付資料は A4 サイズに統一してください。

例：見積書の備考欄に記入している場合

添付資料 3 - 2 見本

3 - 2

お見積書

会社名	許可番号	見積書氏名	担当者	電話番号
住所	住所	住所	住所	住所

引越日	引越時間	引越日	引越時間	引越日	引越時間	引越日	引越時間	引越日	引越時間
-----	------	-----	------	-----	------	-----	------	-----	------

引越先 〒 〇〇〇 〇〇〇 〇〇〇 〇〇〇 〇〇〇 〇〇〇 〇〇〇 〇〇〇 〇〇〇	引越先 〒 〇〇〇 〇〇〇 〇〇〇 〇〇〇 〇〇〇 〇〇〇 〇〇〇 〇〇〇 〇〇〇
--	--

住居区分 戸建 マンション アパート LDK() 階 状況 EV 有・無 道路からの距離 有()・無() 吊作業 有・無 一方通行 有・無 段差 有()・無() 道路幅() m	住居区分 戸建 マンション アパート LDK() 階 状況 EV 有・無 道路からの距離 有()・無() 吊作業 有・無 一方通行 有・無 段差 有()・無() 道路幅() m
--	--

解約・延期日 算出法 A× % A× % A× %	前々日 前日 当日 解約・延期料 円 円 円	A+B+D 合計 C+E 消費税 % 立替金(消費税込) 総合計 円
------------------------------	---------------------------	--

通 時間制(4H・8H) 円 用 距離制(km) 円 法 時間加算 h 円 小 計 円 実 休日 円 深夜・早朝・冬期 円 小 計 円 値引額 円 小 計① 円	可 役 作業員料 円 可 役 作業員料 円 可 役 作業員料 円 可 役 作業員料 円 値引額 円 小 計② 円 A 計 = ①+② 円 B 諸留置料 円 C 消費税 (A+B)×消費税率 % 円
---	--

備考欄 ・積合せ輸送となります。	備考欄 ・積合せ輸送となります。
---------------------	---------------------

積み合わせ輸送であることを明記する。

その他の資料の例

- 積合せ輸送（混載便）であることを示す欄がある見積書
- 積み合わせであることを説明する別紙など

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】の (4) について見積りの際、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。

※添付資料は A4 サイズに統一してください。

【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。

お客様名	四谷花子様 (4 人家族)
荷物の受取日時	2021 年 7 月 20 日 (火) 9 : 00
荷物の引渡日時	2021 年 7 月 20 日 (火) 14 : 00
出発地	〒 160-0023 東京都新宿区西新宿 1 - 6 - 1 電話番号 : 090 - 1234 - 5678
到着地	〒 160-0004 東京都新宿区四谷 3 - 2 - 5 電話番号 : 090 - 1234 - 5678
発地から着地までの距離	3 k m
使用車両	4 トン車 1 台 運賃 5,000 円 (届け出運賃 : 4 時間制 3,000 円 ~ 5,000 円)
作業員 (助手 1 名)	荷役作業員料 4,000 円 (届け出荷役作業員料 : 4 時間当たり 3,000 円 ~ 5,000 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 20%、前日で 30%、当日で 50% 以内の金額

■ 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**。(標準引越運送約款第 3 条第 2 項第六号) また、引越のキャンセル料は消費税の課税対象外です。
- 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) 不明な場合は運輸支局にお問い合わせください。
- 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)
- 実際に作業に当たるのはドライバーと助手の 2 名です。

記載内容をよく確認の上、提出してください。

申請に関する相談窓口を設けます。詳しくは、14 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（見積書に明記したものに限る。）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】の (5) について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』と記入し、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、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)」を記入してください。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 どのような見積書を発行しているのかがわかる資料

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

例 2：郵送している場合は、送り状と見積書（記入見本のあるもの）

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

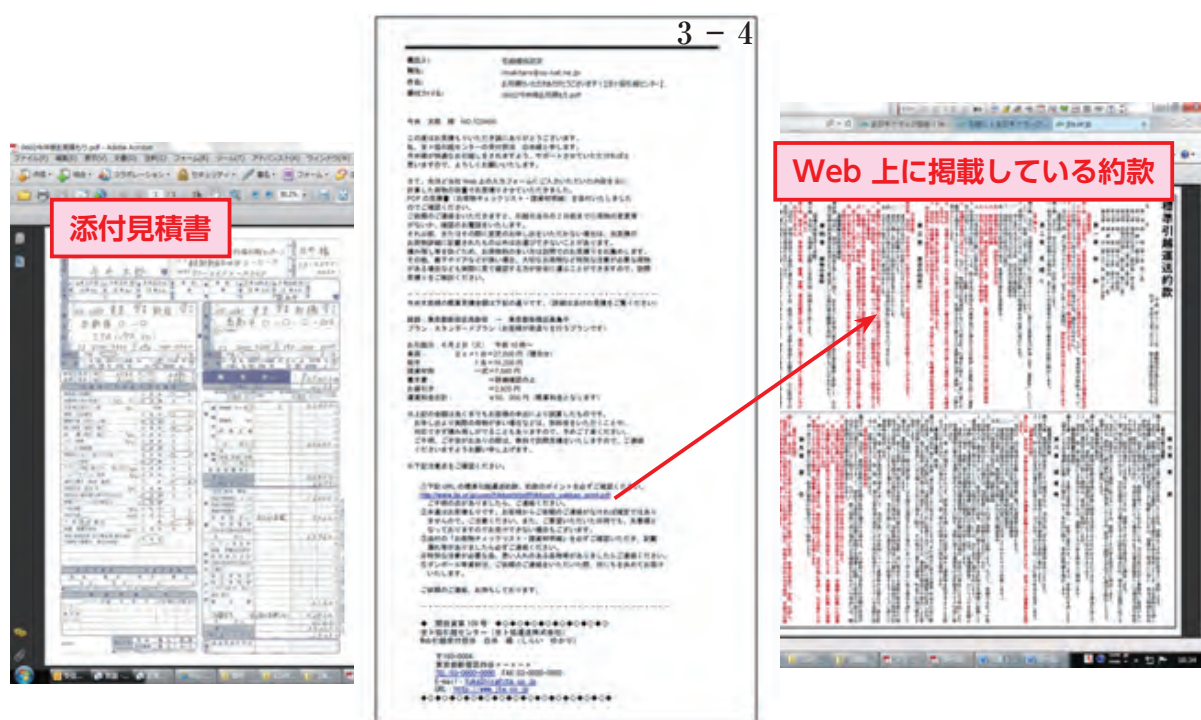
例 1：Web 上に載せている標準引越運送約款のページのコピー（URL がわかるものであれば、全文の写しはいりません。）

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」などと、書き添えてください。）

それぞれ右肩に『3 - 4』と記入し、第 3 号様式に添付してください。

※添付資料は A4 サイズに統一してください。

添付資料 3 - 4 見本（イメージ）



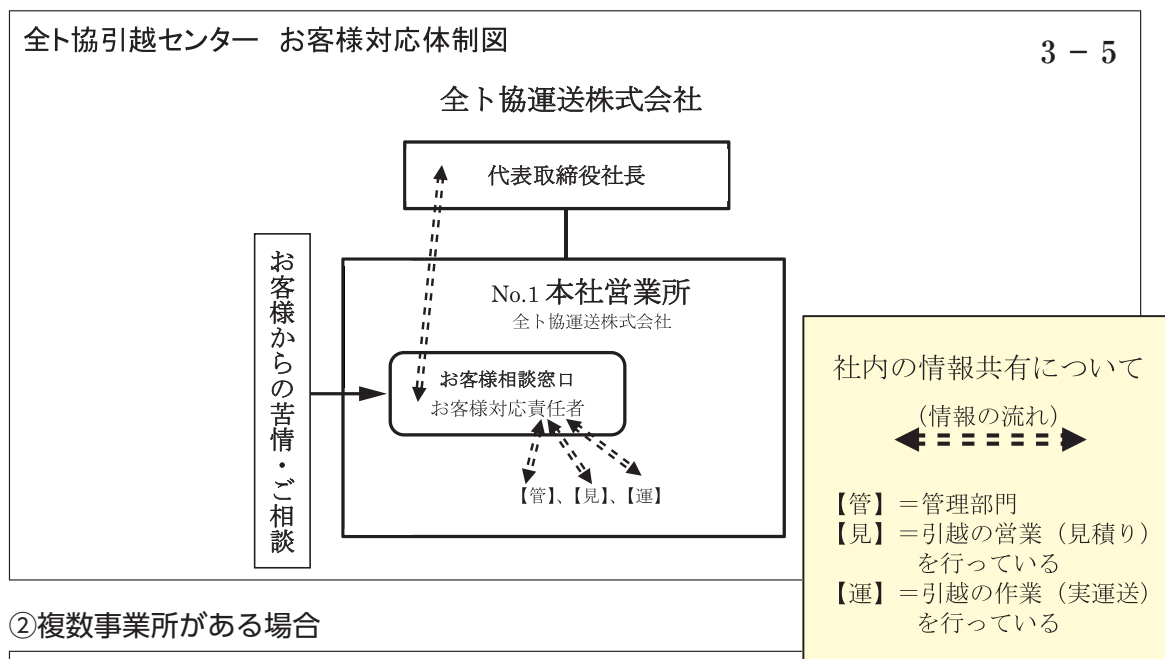
添付資料 3 - 5 「体制図」について

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、会社またはグループとして、お客様からの苦情等を統括して対応する『お客様相談窓口』が1つ設置されていること、又、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』と記入し、第3号様式に添付してください。

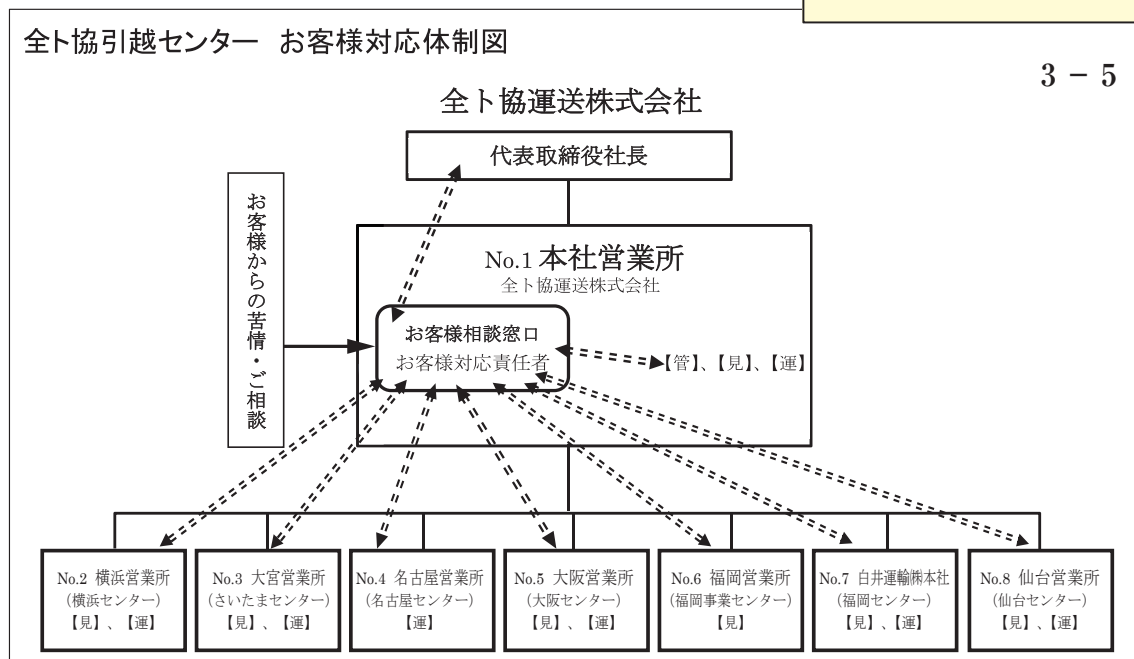
※添付資料はA4サイズに統一してください。

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



『お客様相談窓口』が複数設置されている場合は、会社やグループを代表する窓口を1つ記入してください。

※添付資料は A4 サイズに統一してください。

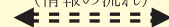
③事業所の数が多い場合

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)

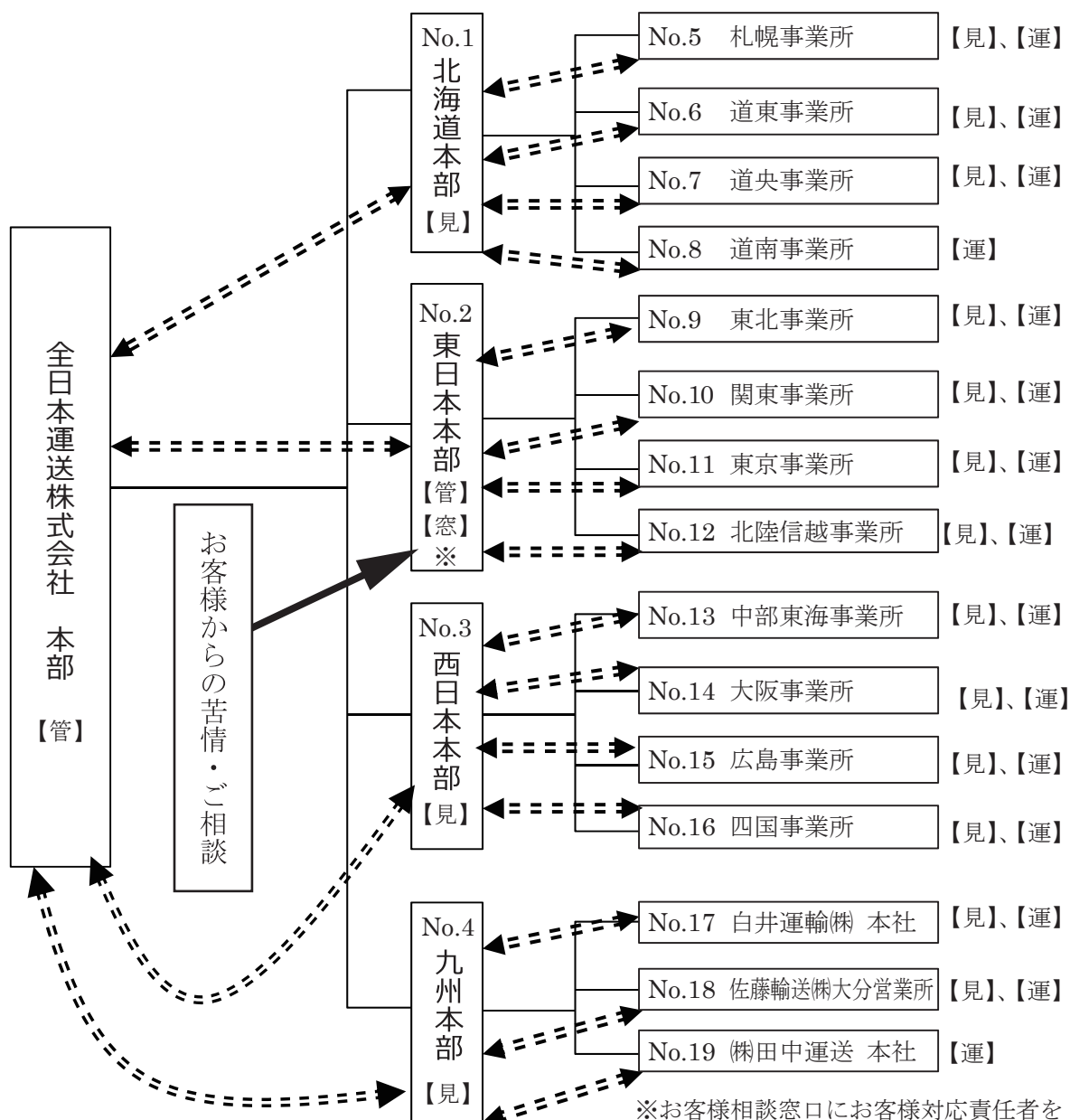


【管】 = 管理部門

【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



『お客様相談窓口』が複数設置されている場合は、会社やグループを代表する窓口を1つ記入してください。

添付資料 3 - 6「家電 4 品目の取扱い」について

添付資料 3 - 6 では、第 3 号様式の誓約事項【4. 引越関係法令の遵守】の (2) について家電リサイクル法に基づき家電リサイクル 4 品目の収集運搬を行う条件を満たしていることを確認することができる資料の添付を求めます。

右肩に「3 - 6」と記入し、第 3 号様式に添付してください。

①引越業と家電小売り業を兼業している場合

例：自社が発行する家電リサイクル券の写し

②一般廃棄物収集運搬業の許可を得ている場合

例：一般廃棄物収集運搬業許可証の写し

③産業廃棄物収集運搬業の許可を得ており、かつ家電小売店等からの委託を受けている場合

例：産業廃棄物収集運搬業許可証の写し及び小売店との契約書面等の写し

※添付資料は A4 サイズに統一してください。

※コピーは白黒可。

①自社で発行している家電リサイクル券の写し

「小売業者」の欄に申請事業者が記載されているもの

②一般廃棄物収集運搬業許可証の写し

③産業廃棄物収集運搬業許可証の写し 及び小売店との契約書面等の写し

添付資料 3 - 7「廃棄物の収集運搬」について

添付資料 3－7 では、第 3 号様式の誓約事項【5. 適正な廃棄物処理等】の(1)について一般家庭から出る廃棄物の収集運搬を行う条件を満たしていることを確認することができる資料の添付を求めます。

右肩に「3－7」と記入し、第3号様式に添付してください。

- ①一般廃棄物収集運搬業の許可を得ている場合 例：一般廃棄物収集運搬業許可証等の写し
②顧客が委任状を発行している場合 例：委任状の写し等
③その他、行政の指定等を受けている場合は、そのことが確認できる資料

※添付資料は A4 サイズに統一してください。

例 1：一般廢棄物收集運搬業許可証

[illegible]

例 2：委任状等

参考例

No. 3 - 7

委 任 状

平成 年 月 日

(引越廃棄物依頼者)

住 所 _____

氏 名 _____ 印

私は、次の者を代理人と定め、下記の権限を委任いたします。

(代理人) [引越請負事業者] _____

住 所 _____

氏 名 _____ 印

事業許可番号 ()

記

1. 引越に伴う下記の廃棄物を、貴社が管理する「所定の場所」に運搬すること。

種 類	数	量
可燃物 (他)	m	個
不燃物 (他)	m	個
混 合 (他)	m	個
粗大ゴミ (他)	m	個
合 計	m	個

該当する[m・個]に○をつける

所定の場所 _____

2. 上記の廃棄物を、一般廃棄物収集運搬許可を持っている下記事業者に引き渡すこと。

事業者名 : _____

住 所 : _____

許可番号 ()

委任状等には下記の内容が記載されている必要があります。

- ・ 依頼された廃棄物の種類及び数量
- ・ 貴社が管理する所定の場所の所在地
- ・ 所定の場所において、依頼された廃棄物を引き渡す市町村の名称又は一般廃棄物収集運搬業者の氏名もしくは名称（法人の場合は代表者の氏名）並びに住所

※「廃棄物の処理及び清掃に関する法律施行規則」(環境省令)
第2条より