

添付資料 3 - 1 「標準引越運送約款」等について

添付資料 3 - 1 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)「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、見積りの際に実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。

添付資料 3 - 1 見本

3 - 1

標準引越運送約款
(国土交通省告示第三百二十一号)

目次

第一章 総則

第二章 見積り

第三章 運送物の引渡し

第四章 運送物の引渡しの時期

第五章 運送物の引渡しの場所

第六章 運送物の引渡しの方法

第七章 運送物の引渡しの責任

第八章 運賃等

第九章 賠償

第十章 雑則

附則

第一 目的

第二 適用範囲

第三 定義

第四 引越の安全

第五 引越の約款

第六 引越の安全

第七 引越の約款

第八 引越の安全

第九 引越の約款

第十 引越の安全

第十一 引越の約款

第十二 引越の約款

第十三 引越の約款

第十四 引越の約款

第十五 引越の約款

第十六 引越の約款

第十七 引越の約款

第十八 引越の約款

第十九 引越の約款

第二十 引越の約款

第二十一 引越の約款

第二十二 引越の約款

第二十三 引越の約款

第二十四 引越の約款

第二十五 引越の約款

第二十六 引越の約款

第二十七 引越の約款

第二十八 引越の約款

第二十九 引越の約款

第三十 引越の約款

第三十一 引越の約款

第三十二 引越の約款

第三十三 引越の約款

第三十四 引越の約款

第三十五 引越の約款

第三十六 引越の約款

第三十七 引越の約款

第三十八 引越の約款

第三十九 引越の約款

第四十 引越の約款

第四十一 引越の約款

第四十二 引越の約款

第四十三 引越の約款

第四十四 引越の約款

第四十五 引越の約款

第四十六 引越の約款

第四十七 引越の約款

第四十八 引越の約款

第四十九 引越の約款

第五十 引越の約款

第五十一 引越の約款

第五十二 引越の約款

第五十三 引越の約款

第五十四 引越の約款

第五十五 引越の約款

第五十六 引越の約款

第五十七 引越の約款

第五十八 引越の約款

第五十九 引越の約款

第六十 引越の約款

第六十一 引越の約款

第六十二 引越の約款

第六十三 引越の約款

第六十四 引越の約款

第六十五 引越の約款

第六十六 引越の約款

第六十七 引越の約款

第六十八 引越の約款

第六十九 引越の約款

第七十 引越の約款

第七十一 引越の約款

第七十二 引越の約款

第七十三 引越の約款

第七十四 引越の約款

第七十五 引越の約款

第七十六 引越の約款

第七十七 引越の約款

第七十八 引越の約款

第七十九 引越の約款

第八十 引越の約款

第八十一 引越の約款

第八十二 引越の約款

第八十三 引越の約款

第八十四 引越の約款

第八十五 引越の約款

第八十六 引越の約款

第八十七 引越の約款

第八十八 引越の約款

第八十九 引越の約款

第九十 引越の約款

第九十一 引越の約款

第九十二 引越の約款

第九十三 引越の約款

第九十四 引越の約款

第九十五 引越の約款

第九十六 引越の約款

第九十七 引越の約款

第九十八 引越の約款

第九十九 引越の約款

第一百 引越の約款

第一百零一 引越の約款

第一百零二 引越の約款

第一百零三 引越の約款

第一百零四 引越の約款

第一百零五 引越の約款

第一百零六 引越の約款

第一百零七 引越の約款

第一百零八 引越の約款

第一百零九 引越の約款

第一百一十 引越の約款

第一百一十一 引越の約款

第一百一十二 引越の約款

第一百一十三 引越の約款

第一百一十四 引越の約款

第一百一十五 引越の約款

第一百一十六 引越の約款

第一百一十七 引越の約款

第一百一十八 引越の約款

第一百一十九 引越の約款

第一百二十 引越の約款

第一百二十一 引越の約款

第一百二十二 引越の約款

第一百二十三 引越の約款

第一百二十四 引越の約款

第一百二十五 引越の約款

第一百二十六 引越の約款

第一百二十七 引越の約款

第一百二十八 引越の約款

第一百二十九 引越の約款

第一百三十 引越の約款

第一百三十一 引越の約款

第一百三十二 引越の約款

第一百三十三 引越の約款

第一百三十四 引越の約款

第一百三十五 引越の約款

第一百三十六 引越の約款

第一百三十七 引越の約款

第一百三十八 引越の約款

第一百三十九 引越の約款

第一百四十 引越の約款

第一百四十一 引越の約款

第一百四十二 引越の約款

第一百四十三 引越の約款

第一百四十四 引越の約款

第一百四十五 引越の約款

第一百四十六 引越の約款

第一百四十七 引越の約款

第一百四十八 引越の約款

第一百四十九 引越の約款

第一百五十 引越の約款

第一百五十一 引越の約款

第一百五十二 引越の約款

第一百五十三 引越の約款

第一百五十四 引越の約款

第一百五十五 引越の約款

第一百五十六 引越の約款

第一百五十七 引越の約款

第一百五十八 引越の約款

第一百五十九 引越の約款

第一百六十 引越の約款

第一百六十一 引越の約款

第一百六十二 引越の約款

第一百六十三 引越の約款

第一百六十四 引越の約款

第一百六十五 引越の約款

第一百六十六 引越の約款

第一百六十七 引越の約款

第一百六十八 引越の約款

第一百六十九 引越の約款

第一百七十 引越の約款

第一百七十一 引越の約款

第一百七十二 引越の約款

第一百七十三 引越の約款

第一百七十四 引越の約款

第一百七十五 引越の約款

第一百七十六 引越の約款

第一百七十七 引越の約款

第一百七十八 引越の約款

第一百七十九 引越の約款

第一百八十 引越の約款

第一百八十一 引越の約款

第一百八十二 引越の約款

第一百八十三 引越の約款

第一百八十四 引越の約款

第一百八十五 引越の約款

第一百八十六 引越の約款

第一百八十七 引越の約款

第一百八十八 引越の約款

第一百八十九 引越の約款

第一百九十 引越の約款

第一百九十一 引越の約款

第一百九十二 引越の約款

第一百九十三 引越の約款

第一百九十四 引越の約款

第一百九十五 引越の約款

第一百九十六 引越の約款

第一百九十七 引越の約款

第一百九十八 引越の約款

第一百九十九 引越の約款

第二百 引越の約款

第3号様式

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 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) 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（太枠）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。

以下のいずれかの資料を添付してください。

- ・積合せ輸送（混載便）であることを示す欄がある見積書
- ・積合せであることを説明する別紙など
- ・備考欄に「積合せ輸送」であることを明記している見積書

例：見積書の備考欄に積合せであることを明記している場合

添付資料 3 - 2 見本

3 - 2

お見積書				許可番号 会社名		電話番号	
依頼者 住所				電話番号		担当者 住所	
引越日	月日	時	引越日	月日	時	引越日	月日
住所				住所			
状況				状況			
算出法				算出法			
備考欄				備考欄			
総計				総計			
備考欄				備考欄			

積合せ輸送であることを明記する。

備考欄

・積合せ輸送となります。

積合せ輸送であることを明記している箇所を**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 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) 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申請者の見積書で、どのように記載されているか等を確認するため、実際にお客様に示している見積書で 1. ~ 17. の項目について自認して下さい。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。

見積書の自認に係る注意事項

- ・実際の見積書のコピー（写し）に下記 1. ~ 17. について蛍光ペンで色をつけ、番号を記入して下さい。
- ・お客様の個人情報（名前、住所、電話番号等）は必ず塗り潰すなどして、見えないようにしてください。ただし、その他（日時、金額等）は確認できる状態で提出してください。

【確認項目の見積書記載状況】

- | | | |
|--------------|-----------------|-----------------------|
| 1. お客様名 | 2. 荷物の受取日時 | 3. 荷物の引き渡し日 |
| 4. 出発地住所 | 5. 到着地住所 | 6. 事業許可番号 |
| 7. 事業者名 | 8. 事業者住所、電話番号 | 9. 見積担当者名、問い合わせ窓口電話番号 |
| 10. 解約・延期手数料 | 11. 運賃（内訳） | 12. 料金（内訳） |
| 13. 実費（内訳） | 14. 附带サービス料（内訳） | 15. 作業分担 |
| 16. 支払い方法 | 17. 総合計 | |

実際にお客様に示している見積書の自認記載例

3 - 3

お見積書

(会社名)

許可番号 6. 46*****

会社名 7. 桜運送株式会社 新宿営業所

住所 8. 東京都新宿区〇〇〇〇

電話番号 〇3-9876-5432

見積担当者 9. 桜 二郎

〇3-9876-5432

ご日程	2. 7月20日(火)		3. 7月20日(火)		資材届	月日()	梱包・荷造	月日()	開梱	月日()	見積日	月日()	確認日	月日()	ご紹介先
	引越日	9時00	引渡日	14時00											
現住所	4. [住所]					都道府県	区市町村								
転居先	5. [住所]					都道府県	区市町村								

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 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) 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（太枠）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

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）

例 3：Web 上で見積書が見られる場合はそれを顧客に知らせるメールとそのしくみがわかる資料

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

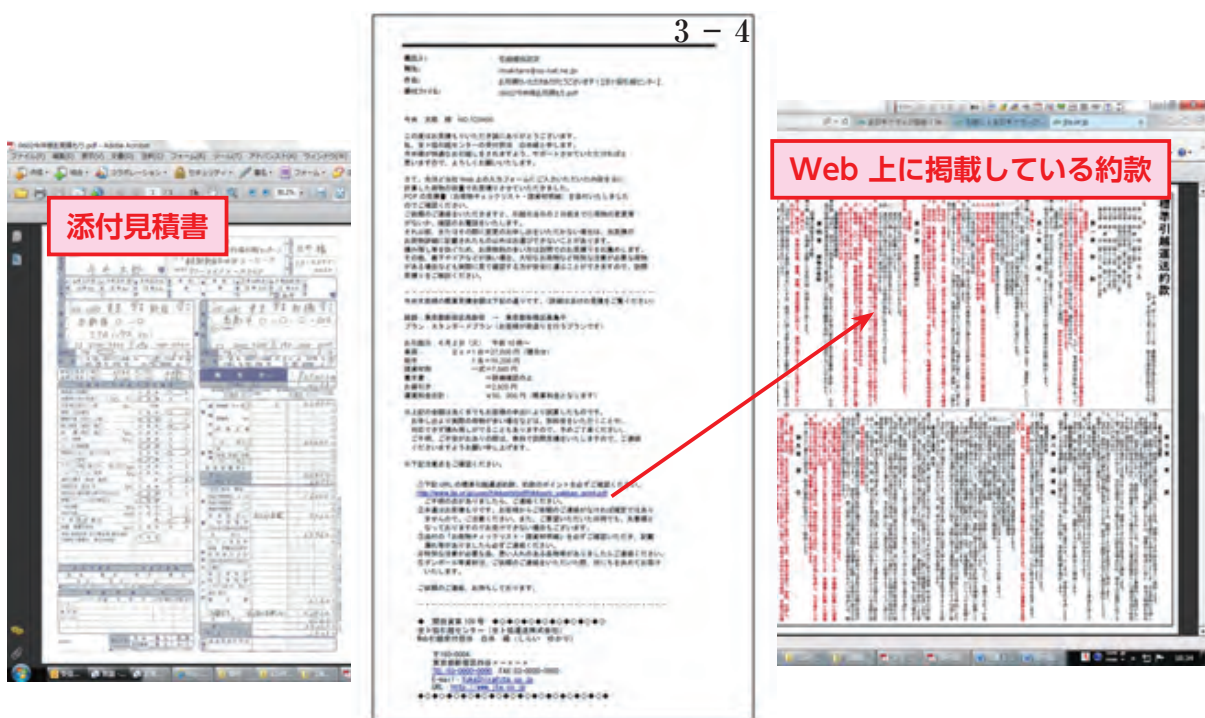
例 1：Web 上に載せている標準引越運送約款のページのコピー（URL がわかるものであれば、全文の写しはいりません。）

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）



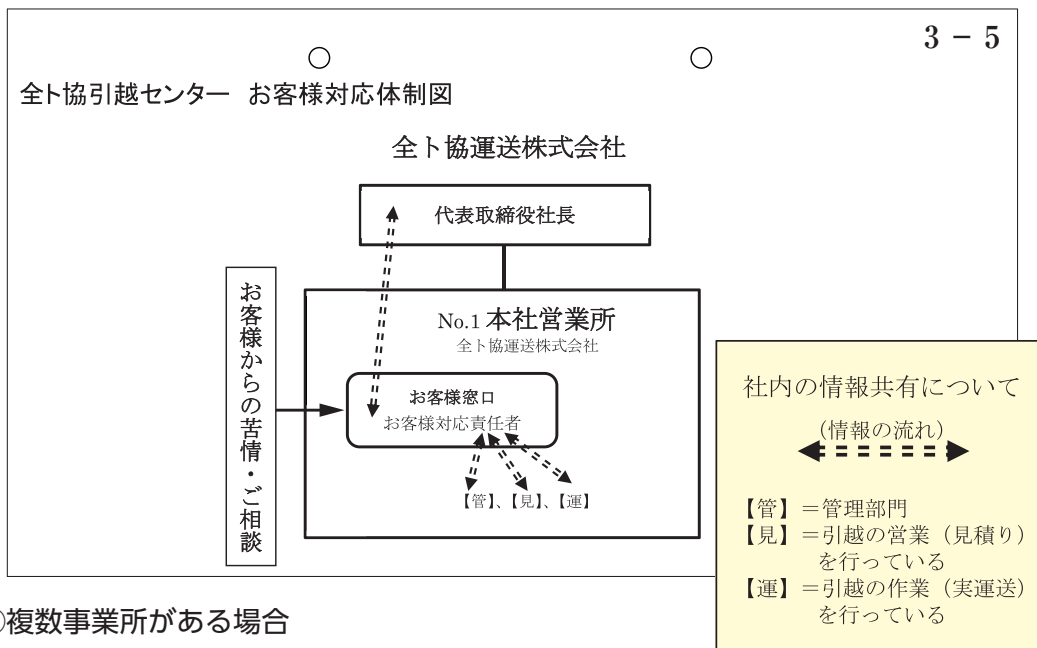
添付資料 3 - 5 「体制図」 について

添付資料 3 - 5 は、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、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ら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。

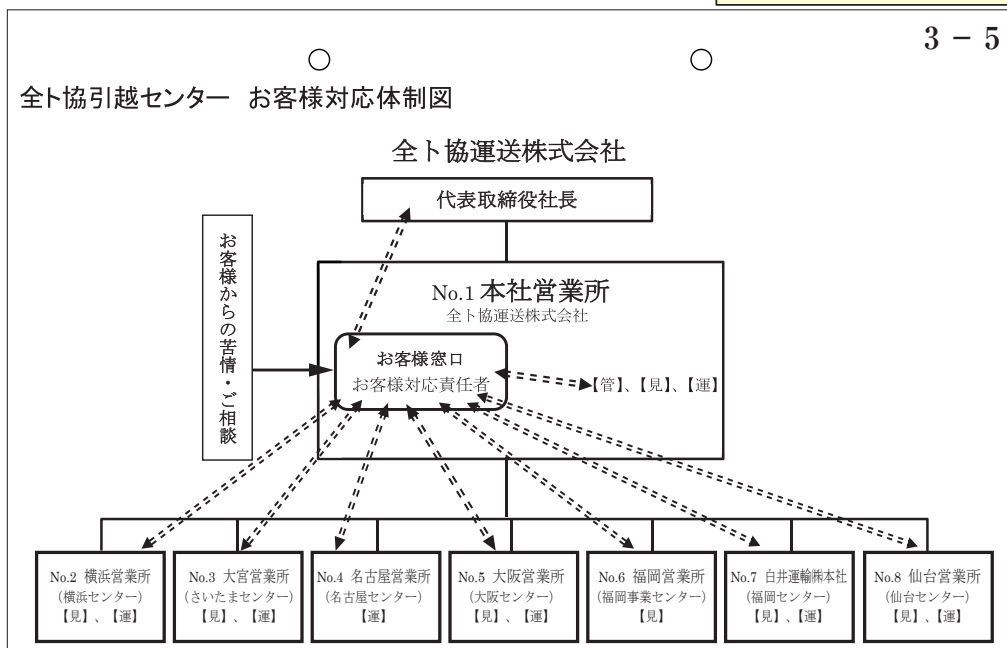
※添付資料は A4 サイズに統一してください。

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。代表する窓口は、第 2 号様式の「お客様窓口電話番号」につながる窓口としてください。

※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

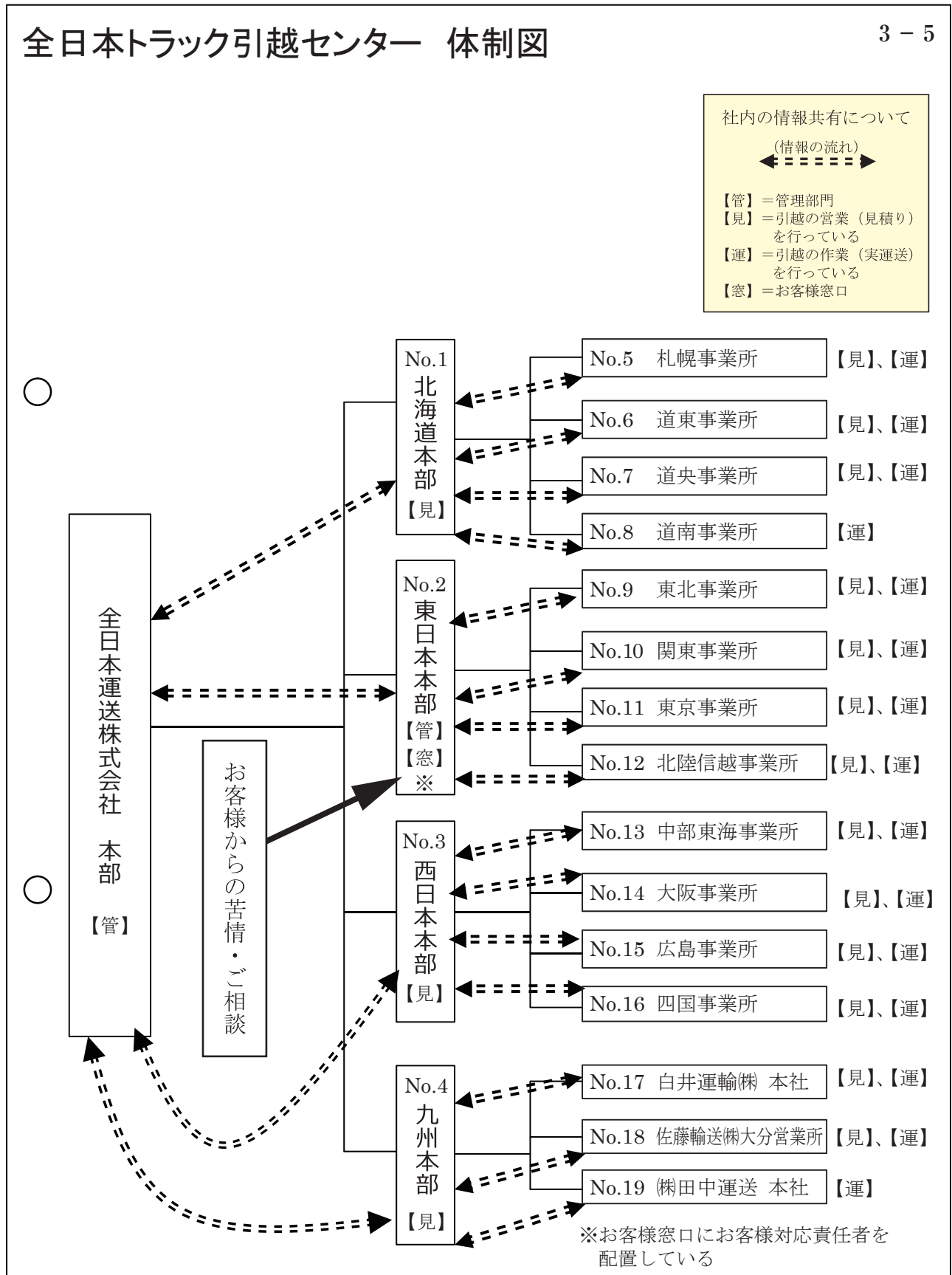
全日本トラック引越センター 体制図

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】 = お客様窓口

第3号様式



『お客様窓口』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。代表する窓口は、第2号様式の「お客様窓口電話番号」につながる窓口としてください。

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 は、第 3 号様式の誓約事項【4.引越関係法令の遵守】の(2)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ための資料の添付を求めます。

右肩に「3 - 6」と記入し、以下のいずれかを第 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

A4 用紙にコピーして添付してください。

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 は、第 3 号様式の誓約事項【5. 適正な廃棄物処理等】の(1)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ための資料の添付を求めます。

右肩に「3 - 7」と記入し、以下のいずれかを第 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 1：一般廃棄物収集運搬業許可証

3 - 7

許可番号 第***号

一般廃棄物収集運搬業許可証

住 所 東京都新宿区四谷***-***
氏 名 全ト協運送株式会社
代表取締役 全日本 太郎

廃棄物の処理及び清掃に関する法律第7条1項の規定により、下記のとおり許可します。

***年**月**日

○○○市長 ○○ ○○○

1 取扱う廃棄物の種類	普通ごみ、道路・公園ごみ
2 事業の区分	収集・運搬（保管・積替え保管を除く）
3 運 搬 先	市長の指定する処理施設
4 許 可 期 間	***年**月**日から ***年**月**日まで
5 許可の条件	○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○ ○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○ ○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○

例 2：委任状等

3 - 7

参考例

委 任 状

(引越廃棄物依頼者)

年 月 日

住 所 _____

氏 名 _____ 様

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) (引越職員事業者)

住 所 _____

氏 名 _____ 様

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 別	数	量
可燃物 (_____)	_____	_____ ㎥
不燃物 (_____)	_____	_____ ㎥
混 合 (_____)	_____	_____ ㎥
粗大ゴミ (_____)	_____	_____ ㎥
合 計		

算定するは、欄に○を○つら

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へ引き渡すこと。

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

第 3 号様式