標準引越運送約款

（平成二年十一月二十二日　運輸省告示第五百七十七号）
改正　平成三十年一月三十一日　国土交通省告示第百二十七号

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

（適用範囲）

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サービスに要する運賃及び料金（以下「運賃等」という。）の受取、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って、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。

（受付日時）

第二条　当店は、受付日時を定め、当店頭に掲示します。

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ます。

第二章　見　積　り

（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、「見積り」（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。

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。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。

5　当店は、見積りの際に内金、手付金等（前項ただし書の規定による下見に要した費用を除く。）を請求しません。

6　当店は、見積書に対して、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

（引受拒絶）

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、当該荷物に限り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、印鑑等荷送人において携帯することができる貴重品
二　火薬類その他の危険品、不潔な物品等他の荷物に損害を及ぼす恐れのあるもの
三　動植物、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もの
四　申込者の同意を与えないもの

3　荷物の一部の滅失若しくはき損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、運賃等の全額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き損を発見したとき、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、遅滞なく荷送人に対し、相当の期間を定め荷物の処分につき指図を求めます。

5　荷物の滅失又はき損が生じた場合は、当該荷物に限り、第二項の規定にかかわらず、荷送人の負担により必要な荷造りをしなければなりません。

6　当店は、荷物の一部の滅失又はき損を発見したときは、遅滞なくその旨を荷送人に通知します。

7　当店は、荷物の一部の滅失又はき損を発見したときは、荷送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送人に通知します。

（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に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すべての費用は、荷送人の負担とします。

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送人に通知します。

（事故証明書の発行）

第十七条　当店は、荷物の滅失、き損又は遅延に関し、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、荷物を受け取るときに見積書に記載された支払方法により、荷送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　発送地及び到達地の地名、地番及び連絡先電話番号
二　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。）
三　当店の名称、住所、電話番号及び問い合わせ窓口電話番号
四　運賃等の収受に関し必要な事項
五　その他運賃等の合計額

3　前項各号について、当店は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あったときは、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、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の合計額を超える場合　荷送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及びこれに附帯するサービスに要した運賃、料金その他の費用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、荷物の一部の滅失若しくはき損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、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き損が生じた場合は、当該事故が荷送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。

5　第一項及び第二項及び第四項の場合において、当店が既にその荷物について運賃等の全部又は一部を収受しているときは、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　当店が、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又は当日に行われたものであって、解約又は受取日の延期の規定による荷物の滅失又はき損又は遅延が生じた場合は、当該荷物の相当部分のき損が生じた場合には、当該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き損が生じた場合は、当該事故が荷送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　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（料金があっては、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。）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　第一項ただし書きの規定は、前項の費用の収受について準用します。

第九章　責　任

（責任と挙証等）

第二十二条　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、受取、引渡し、保管又は運送に関し注意を怠らなかったことを証明しない限り、荷物その他のものの滅失、き損又は遅延につき損害賠償の責任を負い、速やかに賠償します。

（免　責）

第二十三条　当店は、次の事由による荷物の滅失、き損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、社会的騒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　法令又は公権力の発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　荷送人又は荷受人等の故意又は過失

（引受制限荷物等に関する特則）

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、き損又は遅延損害の責任を負います。

2　変質しやすいもの等運送上の特段の注意を要する荷物（第四条第二項第一号及び第二号に掲げるものを除く。）については、荷送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った場合は、当店は、運送上の特段の注意を払わなかったことによる当該荷物の滅失又はき損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　荷物の一部の滅失又はき損についての当店の責任は、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は、適用しません。

（損害賠償の額）

第二十六条　当店は、荷物の滅失又はき損により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　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をしなかったとき　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。
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。

（時　効）

第二十七条　荷物の滅失、き損又は遅延についての当店の責任は、荷受人等が荷物を受け取った日から一年を経過したときは、時効によって消滅します。

2　前項の期間は、荷物の全部が滅失した場合においては、見積書に記載した引渡日からこれを起算します。

3　前項の規定は、当店がその損害を知っていて荷受人等に告げなかった場合には、適用しません。

（連絡運輸又は利用運送の際の責任）

第二十八条　当店が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も、運送上の責任は、この運送約款により当店が負います。

（荷送人又は荷受人等の賠償責任）

第二十九条　荷送人又は荷受人等の過失により、又は荷物の性質若しくは欠陥により、損害賠償の責任を負わなければなりません。ただし、荷送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ったとき、又は当店がこれを知っていたときは、この限りでありません。

（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送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送人に通知します。

第七章　事　故

（事故の際の措置）

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送人に通知します。

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き損を発見したとき、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、遅滞なく荷送人に対し、相当の期間を定め荷物の処分につき指図を求めます。

3　当店は、荷送人の利益のために、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の適切な処分をします。

4　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送人に通知します。

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、荷送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送人に通知します。

7　当店は、荷物の一部の滅失又はき損を発見したときは、荷送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送人に通知します。

（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に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すべての費用は、荷送人の負担とします。

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送人に通知します。

（事故証明書の発行）

第十七条　当店は、荷物の滅失、き損又は遅延に関し、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、荷物を受け取るときに見積書に記載された支払方法により、荷送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　発送地及び到達地の地名、地番及び連絡先電話番号
二　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。）
三　当店の名称、住所、電話番号及び問い合わせ窓口電話番号
四　運賃等の収受に関し必要な事項
五　その他運賃等の合計額

3　前項各号について、当店は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あったときは、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、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の合計額を超える場合　荷送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及びこれに附帯するサービスに要した運賃、料金その他の費用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、荷物の一部の滅失若しくはき損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、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き損が生じた場合は、当該事故が荷送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。

5　第一項及び第二項及び第四項の場合において、当店が既にその荷物について運賃等の全部又は一部を収受しているときは、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　当店が、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又は当日に行われたものであって、解約又は受取日の延期の規定による荷物の滅失又はき損又は遅延が生じた場合は、当該荷物の相当部分のき損が生じた場合には、当該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き損が生じた場合は、当該事故が荷送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　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（料金があっては、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。）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　第一項ただし書きの規定は、前項の費用の収受について準用します。

第九章　責　任

（責任と挙証等）

第二十二条　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、受取、引渡し、保管又は運送に関し注意を怠らなかったことを証明しない限り、荷物その他のものの滅失、き損又は遅延につき損害賠償の責任を負い、速やかに賠償します。

（免　責）

第二十三条　当店は、次の事由による荷物の滅失、き損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、社会的騒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　法令又は公権力の発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　荷送人又は荷受人等の故意又は過失

（引受制限荷物等に関する特則）

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、き損又は遅延損害の責任を負います。

2　変質しやすいもの等運送上の特段の注意を要する荷物（第四条第二項第一号及び第二号に掲げるものを除く。）については、荷送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った場合は、当店は、運送上の特段の注意を払わなかったことによる当該荷物の滅失又はき損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　荷物の一部の滅失又はき損についての当店の責任は、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は、適用しません。

（損害賠償の額）

第二十六条　当店は、荷物の滅失又はき損により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　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をしなかったとき　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。
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。

（時　効）

第二十七条　荷物の滅失、き損又は遅延についての当店の責任は、荷受人等が荷物を受け取った日から一年を経過したときは、時効によって消滅します。

2　前項の期間は、荷物の全部が滅失した場合においては、見積書に記載した引渡日からこれを起算します。

3　前項の規定は、当店がその損害を知っていて荷受人等に告げなかった場合には、適用しません。

（連絡運輸又は利用運送の際の責任）

第二十八条　当店が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も、運送上の責任は、この運送約款により当店が負います。

（荷送人又は荷受人等の賠償責任）

第二十九条　荷送人又は荷受人等の過失により、又は荷物の性質若しくは欠陥により、損害賠償の責任を負わなければなりません。ただし、荷送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ったとき、又は当店がこれを知っていたときは、この限りでありません。