

標準引越運送約款等改正に関するQ&A

[第1条関係] (※標準貨物軽自動車引越運送約款を除く)

Q 改正前の「車両を貸し切ってする引越運送」と比較すると、改正後については、本約款が適用される引越運送の範囲は、どのように変わるのですか？

A 改正前は、「車両を貸し切ってする引越運送」(＝1台又は複数台のトラックを貸し切って1つの引越運送が行われる場合)のみが対象となっていました。今回の改正により、こうした引越運送に加えて、複数の引越運送を1台のトラックでまとめて行う場合についても、本約款の対象となることとなります。

1人世帯の引越など家財の少ない引越運送が増加していることを踏まえ、具体的には、1台のトラックを貸し切るまでの規模がない引越が複数件ある場合に、1台のトラックで複数箇所を順次回り、これらの引越運送をまとめて行う場合についても、利用者側からみるとトラックを貸し切って行う引越運送と違いがないことから、個別の利用者との関係において、それぞれ引越運送約款が適用されることとしたものです。

Q 「ただし、定型の容器を用いて定額で行う運送」とは、具体的にはどのようなものを指しているのですか？また、このただし書の部分によって、具体的にはどのような場合に引越運送約款が適用され、又は、適用されないこととなるのですか？

A 「定型の容器を用いて定額で行う運送」とは、例えば、引越運送会社から提供される、台車付きのかご形のケースや簡易コンテナ等の定型の容器に引越荷物を詰めて行う引越で、容器1個当たりの引越価格があらかじめ決まっている場合が該当します。こうしたサービスについては、容積と価格が決まっており特段見積もり等の必要もないことから、引越運送約款によらない旨を運送事業者側から利用者へ伝えた場合については、引越運送約款の適用はしないこととしております。

[第3条関係]

Q 「積み込み、取卸し、搬出及び搬入作業」、「荷造り作業」「開梱作業」とは、それぞれどのような作業なのでしょう？

A 「積み込み、取卸し、搬出及び搬入作業」とは、引越し元の部屋から荷物を運び出し(＝搬出)、トラックに積み込み(＝積み込み)、また、引越し先に到着した後、トラックから荷物を降ろし(＝取卸し)、荷物を引越し先の部屋に搬入する(＝搬入)作業のことを指しています。なお、荷物を積み込んだトラックが引越元から引越先まで移動する部分については、「運送」に該当するものであり、「～作業」には含まれません。

「荷造り作業」とは、引越運送事業者が利用者からの申込みに応じて、引越先へ送る荷物を段ボール等に詰める作業を指します。

「開梱作業」とは、引越運送事業者が利用者からの申込みに応じて、引越先に搬入した段ボール等を開けて、荷物を取り出し配置する作業を指します。

Q 家具や大型の家財等を傷や汚損から防ぐために養生する又は養生を外す作業は、どの作業に該当するのでしょうか。

A 家具や大型の家財等を養生する又は養生を外す作業は、搬出・搬入作業の際に傷や汚損から防ぐために行う作業と考えられるため、基本的には積込み、取卸し、搬出及び搬入作業に該当するものと考えます。

Q 第3条第7項で「当店は、見積書に記載した荷物の受取日の3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。」とありますが、1週間前に確認を行っても差し支えありませんか。

A 第3条第7項に「荷物の受取日の3日前までに」とありますので、3日前に確認をしなければならないということではなく、3日前より前であっても差し支えありません。

ただ、確認日が早すぎる場合には、その後に変更が生じる可能性もあり得ますので、可能であれば3日前までの近い日で確認することがより望ましいと考えます。

#### [第21条関係]

Q 「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。」とあるが、それぞれどのようなものか。

A 列挙されている「積込み、取卸し、搬出、搬入、荷造り及び開梱」作業に対する料金を指しています。これらの料金については、第3条第3項において、見積書において記載されることとなっています。

#### [経過措置]

Q 附則の経過措置は、どのような場合を指しているのですか。

A この改正告示の施行日（平成30年6月1日）より前に見積書が作成された引越運送については、施行日後に実際の引越が行われる場合であっても、改正前の引越運送約款が適用されることとなります。これは、一旦見積書が作成された引越運送について、引越が施行日をまたいで行われた場合に、適用される約款の変更が生じることによる混乱を避けるための経過措置です。

Q この改正告示の施行日（平成30年6月1日）より前に作成された見積書の内容に施行日後、変更が生じ、新たに見積書を発行した場合には、新旧どちらの約款が適用されるのですか？

A 改正後の第3条に従って見積書を発行し直した場合は、新約款が適用されることとなります。

ただし、トラブルが発生しないようキャンセル料等が変更となることも含め、見積書を発行し直すことにより新約款が適用となる旨について、利用者にはしっかりと説明することが必要です。

[手続関係]

Q 今回の約款改正に伴い、どのような手続が必要になりますか。

A 適用範囲に積み合わせによる引越運送が加わったこと及び、解約手数料又は延期手数料の対象に料金（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。）が加わったことから、運賃料金変更届出が必要になります。

Q 運賃料金変更届出は施行（6月1日）から30日以内に行う必要がありますか。緩和策等はあるのですか。

A 省令で変更後30日以内に届出を行うこととなっていますので、新標準引越運送約款が施行される6月1日以降速やかに届出をして下さい。

Q 複数の都道府県に事業所等がある場合、変更届等の提出先はどこになりますか。

A 主たる事務所を管轄する運輸局宛に提出することになりますが、実際に書類を提出する受付窓口としては、主たる事務所が所在する運輸支局となります（書類の宛先は運輸局となります）。

Q トラック協会が変更届等を取りまとめて支局へ提出してもよいですか。

A 単純にまとめて提出する分には問題ありません。なお、トラック協会が運賃料金の例を提示することは独禁法に抵触する恐れがあります。また、トラック協会が取りまとめる際に、写しを保管する行為についても、その行為自体が直ちに違法となるわけではありませんが、入手したデータの使用用途によっては違法となる可能性があるため、控えていただくことが望ましいです。（公正取引委員会に確認済み）

Q 引越運賃料金変更届書は、何部作成すればよろしいですか。

A 引越運賃料金変更届書は、3部作成し、そのうちの2部をそれぞれ、運輸局、運輸支局に提出し、1部を自社の控えとして下さい。

平成30年4月

## 標準引越運送約款に関するよくあるQ&A

Q 第21条第3項の規定により既に実施し、又は着手した附帯サービスに要した費用を収受できる場合とは、どのようなものか。

A 例えば、絵画や大型楽器などの特殊な荷物がある場合に、その搬送を引越運送事業者から別途専門事業者に委託していて、引越の前にこうした特殊な荷物については既に作業が実施されている場合など、既に引越運送の一部についてサービスが開始されている場合であって、当該サービスに係る料金が見積書に記載されている場合、または、サービスが開始されていない場合であっても、引越事業者が委託した専門事業者による解約、延期に伴う費用請求については、費用の発生を証明する契約書等の書類があり、かつその費用については収受する旨が見積書に記載されている場合には該当します。

Q 第25条「責任の特別消滅事由」及び第27条「時効」は、どのような場合に適用されるのか。

A 荷物の一部滅失又はき損について、引越運送事業者の責任は、

- ①利用者が荷物を受け取った日から三箇月以内に通知を発しない場合には消滅すること
- ②利用者が①の通知を発した場合又は引越運送事業者が荷物の損害を知って荷物を引き渡した場合には、利用者が荷物を受け取った日から一年を経過したときは、時効によって消滅すること
- ③一方、引越運送事業者が荷物の損害を知っていて利用者に告げなかった場合には②は適用しないこと

となっています。

また、荷物の全部の滅失又は遅延については、利用者は①の通知をする必要はなく、利用者が荷物を受け取った日（荷物の全部が滅失した場合は見積書に記載した引渡日）から一年を経過したときは、時効によって引越運送事業者の責任が消滅するが、引越運送事業者が荷物の損害を知っていて利用者に告げなかった場合には時効を適用しないこととなっています。

なお、第25条及び第27条の規定は、荷物の滅失やき損等について適用されるものであり、家の壁や床のき損等には適用されないことに留意すること。