

平成30年 1月31日
自動車局貨物課
総合政策局物流産業室

引越運送業の契約のルールが変わります！

解約・延期手数料の引き上げ等、消費者ニーズの多様化やドライバー不足等の課題に対応するため、標準引越運送約款等の改正を行いました。

引越運送業においては、①インターネットの普及によりウェブ上での一括見積もりによる引越業者の選択、単身引越への対応等、消費者ニーズや引越事業者が提供するサービス内容が多様化していること、②ドライバー不足等が大きな課題となっていることを踏まえ、平成27年に「標準引越運送約款改正検討会」を立ち上げ、適用範囲の拡大や解約・延期手数料等の改正について検討をしてきました。

この度、当該検討会での議論を踏まえ、標準引越運送約款、標準貨物軽自動車引越運送約款及び標準貨物自動車利用運送（引越）約款の改正を行いました。

今回の改正で、他のモードと同程度の解約・延期手数料率になるところであり、直前の解約・延期の抑制により、事前に手配した車両やドライバー等が活用されない事態の発生の減少等に資することを期待しております。

1. 改正の概要

- ①標準引越運送約款及び標準貨物自動車利用運送（引越）約款の適用範囲に積合せによる引越運送を加える。（別添改正概要①参照）
- ②解約・延期手数料の請求対象日及び料率を見直す。（別添改正概要②参照）

（解約・延期手数料の改正の概要）

	改正前	改正後
当日	運賃の20%以内	運賃及び料金の50%以内
前日	運賃の10%以内	運賃及び料金の30%以内
前々日	—	運賃及び料金の20%以内

2. 改正のスケジュール

改正告示公布：平成30年1月31日

改正告示施行：平成30年6月 1日

【問い合わせ先】

<標準引越運送約款及び標準貨物軽自動車引越運送約款について>

自動車局貨物課 尾崎、三浦

代表：03-5253-8111（内線 41333）

直通：03-5253-8575 FAX：03-5253-1637

<標準貨物自動車利用運送（引越）約款について>

総合政策局物流産業室 溝江、山浦

TEL：03-5253-8111（内線 25332）

直通：03-5253-8300 FAX：03-5253-1559

(参考)標準引越運送約款等の改正の背景

1. 標準引越運送約款の適用対象の拡大について(改正概要①参照)

- 今後、単独世帯数の増加が見込まれ、1台のトラックで複数の引越利用者の荷物を運送する積合せ運送による引越の増加が予想される。
- 積合せ運送による引越についても、見積もりを行うなど通常の1台貸切りによる引越運送と同様の形態となっている。

2. 見積書の記載内容の確認日及び 解約・延期手数料について(改正概要②参照)

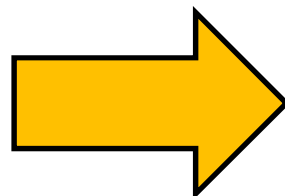
- 運転者不足等が課題となっており、人や車両の確保が非常に困難となっている。
- 引越事業者は引越の3日前以前から車両及び作業員の手配を行っている場合もあり、2日前の時点で解約・延期が生じた場合、他の仕事を受注することが困難であることから、引越の2日前～当日に解約・延期が生じた場合には、運転者や作業員を他で活用することが難しく、損失が発生している。
- 他のモードと比較しても引越約款における解約・延期手数料率は低く設定されている。

(参考)標準引越運送約款の改正概要①

1. 標準引越運送約款の適用範囲が拡大されます。

改正前

車両を貸切って行う引越
(イメージ①)



改正後

車両を貸切って行う引越(イメージ①)
+
1台で複数の引越を行う場合の
引越運送(イメージ②)

<イメージ①:貸切引越のイメージ>



<イメージ②:積合せ運送による引越のイメージ>



改正における留意点

○ロールボックスパレット等の容器単位での価格設定となっている単身者向け引越サービス等については、引越運送約款によらない旨を引越事業者が予め告知した場合は適用されません。

<単身者向け引越に使用されるロールボックスパレット等のイメージ>

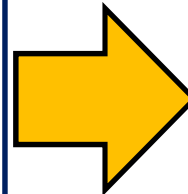


2. 見積書記載内容の確認日及び解約・延期手数料率が変わります。

①見積書の内容の確認日について

改正前

見積書に記載した荷物の受取日の二日前までに、見積書の記載内容の変更の有無等について確認



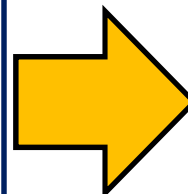
改正後

見積書に記載した荷物の受取日の三日前までに、見積書の記載内容の変更の有無等について確認

②解約・延期手数料について

改正前

- 引越当日の解約・延期
→運賃の20%以内
- 引越前日の解約・延期
→運賃の10%以内
- 引越前々日の解約・延期
→無し



改正後

- 引越当日の解約・延期
→運賃及び料金の50%以内
- 引越前日の解約・延期
→運賃及び料金の30%以内
- 引越前々日の解約・延期
→運賃及び料金の20%以内

(参考)他モードとの解約・延期手数料率の比較

サービス名	解約日・解約料金				備考
	～2日前	前日	当日		
【引越運送(改正前)】 (標準引越運送約款)	なし	運賃の10%以内	運賃の20%以内		
【引越運送(改正後)】 (標準引越運送約款)	～3日前	2日前	前日	当日	
	なし	運賃及び料金の20%以内	運賃及び料金の30%以内	運賃及び料金の50%以内	
【貸切バス】 (一般貸切旅客自動車運送事業標準運送約款による)	14日前～8日前	7日前～前日(配車日時の24時間前)		当日 (配車日時の24時間前以降)	
	運賃及び料金の20%	運賃及び料金の30%		運賃及び料金の50%	
【旅行】 (標準旅行業約款による募集型企画旅行の国内旅行の場合)	旅行の前日から起算して20日前～8日前 ※日帰り旅行は10日前～8日前	旅行の前日から起算して7日前～2日前	前日	当日	旅行開始後及び無連絡不参加の場合、旅行代金の100%
	旅行代金の20%以内	旅行代金の30%以内	旅行代金の40%以内	旅行代金の50%以内	
【宿泊】 標準約款無し (ホテル4者の場合(宿泊者14名までの例))	～2日前	前日	当日		事前連絡なく不泊の場合、宿泊料金の100%
	なし	宿泊料金の20%	宿泊料金の80%		
【レンタカー】 標準約款無し (レンタカー事業者大手4者における乗用車の例)	～7日前	6日前～3日前	2日前～前日	当日	上限6,000円
	なし	基本料金の20%	基本料金の30%	基本料金の50%	