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）
最終改正　令和六年三月二十二日　国土交通省告示第二百十号

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　荷物の引渡し（第六条・第八条）
第五章　荷物の受取（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荷造り、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、第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　受付日時を定め、店頭に掲示し、又は当店のウェブサイトに掲載します。

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、又は当店のウェブサイトに掲載します。

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、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　荷受人の氏名又は名称、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　発送地の受取日時及び到達地の地名
四　解約手数料の合計額、内訳及び支払方法
五　運賃等の合計額
六　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
七　荷送人及び荷受人並びに当店が行う作業内容
八　その他見積りに関し必要な事項
九　前項第五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。

3　荷造り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。

4　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。

5　当店は、見積り時に申込者に対して、この約款を提示します。

6　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。

7　当店は、荷物の一部の滅失、損傷を発見したときは、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。

3　当店は、第一項の規定による処分をしたときは、荷物を引き渡した日（荷物の滅失、損傷又は遅延に関し、証明の請求があった日を含む。）から一年以内に限り、事故証明書を発行します。

（事故証明書の発行）
第十七条　当店は、荷物の滅失、損傷又は遅延に関し、証明の請求があった日を含む。）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、又は当店のウェブサイトに掲載します。

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　運賃等の請求相手方の氏名又は名称、住所及び電話番号
二　発送地及び到達地の地名、地番及び連絡先電話番号
三　運賃等の内容ごとに区分してわかりやすく記載します。）
四　当店の名称、住所、電話番号及び問い合わせ窓口電話番号
五　その他運賃等の収受に関し必要な事項

3　前項の場合において、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ついて変更が生じた場合は、当該変更に応じて所要の修正を行います。

4　運賃等の合計額と異なることとなって、変更が生じた結果、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（以下「見積運賃等」という。）の合計額より少ない場合　実際に要する運賃等の合計額が見積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　第十五条第二項の規定により処分をしたときは、事故等が荷送人の責任による事由により生じたときは、荷送人から運賃等、料金その他の費用を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、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、運賃等の全額を収受します。

4　当店は、第十五条第一項に規定する荷物の全部の滅失又は損傷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、運賃等の全部若しくは相当部分の損傷が生じた場合に限り、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、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、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等を請求する場合は、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前日又は当日に行われたときに限り、解約又は受取日の前々日、前日又は当日に行われたときに限り、解約手数料又は延期手数料を請求します。ただし、第三条第七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　見積運賃等の三十パーセント以内

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　見積運賃等の五十パーセント以内

三　見積書に明記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

4　解約の原因が荷送人の責任によらない場合には、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を賠償します。ただし、当店が、自己又は使用人その他運送上の特段の注意を怠らなかった場合、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、荷物の種類及び性質が荷送人の申告と異なるときは、点検に要した費用は荷送人の負担とします。

第九章　責　任

（責任と挙証等）
第二十二条　当店は、荷物のものが滅失し若しくは損傷し、若しくはその滅失若しくは損傷の原因が生じ、又は荷物が遅延したときは、これによって生じた損害を賠償する責任を負います。ただし、当店が、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、開梱、受取、引渡し、保管及び運送について注意を怠らなかったことを証明したときは、この限りではありません。

（免　責）
第二十三条　当店は、次の事由による荷物の滅失、損傷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　地震、津波、洪水、暴風雨
六　荷送人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
七　荷送人の故意又は過失
八　引受制限荷物等に関する特則

第二十四条　当該第四条第二項各号に掲げる荷物、貴重品（第四条第二項第一号及び第三号に掲げるものを除く。）壊れやすいもの（パソコン等の電子機器を含む。第二十四条第二項において同じ。）変質若しくは腐敗しやすいもの等運送上特段の注意を要するものの有無並びにその種類及び性質を申告することを荷送人に求めます。

2　当店は、荷物の荷造りが運送に適さないときは、荷送人に対し必要な荷造りを要求し、又は荷送人の負担により必要な荷造りを行います。

3　前二項の規定にかかわらず、当店は荷送人からの申込みに応じて、荷送人の負担により必要な荷造りを行うことがあります。

（荷物の種類及び性質の確認）
第二十五条　荷物を受け取る時に、第四条第二項各号に掲げる荷物、貴重品（第四条第二項第一号及び第三号に掲げるものを除く。）壊れやすいもの（パソコン等の電子機器を含む。第二十四条第二項において同じ。）変質若しくは腐敗しやすいもの等運送上特段の注意を要するものの有無並びにその種類及び性質を申告することを荷送人に求めます。

2　当店は、荷物の荷造りが運送に適さないときは、荷送人に対し必要な荷造りを要求し、又は荷送人の負担により必要な荷造りを行います。

3　前二項の規定にかかわらず、当店は荷送人からの申込みに応じて、荷送人の負担により必要な荷造りを行うことがあります。

（荷造り）
第二十六条　荷送人は、荷物の荷造りを要求し、荷送人に対し必要な荷造りを要求し、又は荷送人の負担により必要な荷造りを行います。

2　当店は、荷物の荷造りが運送に適するように荷造りをしなければなりません。

（荷受人が不在の場合の措置）
第二十七条　荷受人が不在のおそれのある場合には、あらかじめ荷送人に対し、荷受人に代わって荷物を受取る者（以下「代理受取人」という。）の氏名及び連絡先の申告を求めます。

2　当店は、荷物を受取る者（以下「代理受取人」という。）の氏名及び連絡先の申告を求めます。

3　荷受人が見積書に記載した引渡日に引渡先に不在のおそれのある場合には、あらかじめ荷送人に対し、荷受人に代わって荷物を受取る者（以下「代理受取人」という。）の氏名及び連絡先の申告を求めます。

4　当店は、第一項の規定により競売したときは、その代価の全部又は一部を運賃等並びに指図の請求及び競売に要した費用に充当し、不足があるときは、荷送人にその支払を請求し、余剰があるときは、これを荷送人に交付します。

第六章　指　図

（指　図）
第二十八条　荷送人は、当店に対し、荷物の運送の中止、返送、転送その他の処分につき指図をすることができます。

2　前項に規定する荷送人の権利は、荷受人に荷物を引き渡したときは、行使することができません。

（指図に応じない場合）
第二十九条　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）
第二十五条　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損傷を発見したとき、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適切な処分をします。

4　当店は、前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。

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、荷物の一部の滅失、損傷を発見したときは、遅滞なくその旨を荷送人に通知します。

7　当店は、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。

（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。

3　当店は、第一項の規定による処分をしたときは、荷物を引き渡した日（荷物の滅失、損傷又は遅延に関し、証明の請求があった日を含む。）から一年以内に限り、事故証明書を発行します。

（事故証明書の発行）
第十七条　当店は、荷物の滅失、損傷又は遅延に関し、証明の請求があった日を含む。）から一年以内に限り、事故証明書を発行します。

（滅失のとき）

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、又は当店のウェブサイトに掲載します。

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　運賃等の請求相手方の氏名又は名称、住所及び電話番号
二　発送地及び到達地の地名、地番及び連絡先電話番号
三　運賃等の内容ごとに区分してわかりやすく記載します。）
四　当店の名称、住所、電話番号及び問い合わせ窓口電話番号
五　その他運賃等の収受に関し必要な事項

3　前項の場合において、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ついて変更が生じた場合は、当該変更に応じて所要の修正を行います。

4　運賃等の合計額と異なることとなって、変更が生じた結果、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（以下「見積運賃等」という。）の合計額より少ない場合　実際に要する運賃等の合計額が見積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　第十五条第二項の規定により処分をしたときは、事故等が荷送人の責任による事由により生じたときは、荷送人から運賃等、料金その他の費用を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、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、運賃等の全額を収受します。

4　当店は、第十五条第一項に規定する荷物の全部の滅失又は損傷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、運賃等の全部若しくは相当部分の滅失又は損傷が生じた場合に限り、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、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、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等を請求する場合は、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、解約又は受取日の前々日、前日又は当日に行われたときに限り、解約又は受取日の前々日、前日又は当日に行われたときに限り、解約手数料又は延期手数料を請求します。ただし、第三条第七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（料金については、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「料金」という。）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　見積書に明記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

4　解約の原因が荷送人の責任によらない場合には、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を賠償します。ただし、当店が、自己又は使用人その他運送上の特段の注意を怠らなかった場合、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、荷物の種類及び性質が荷送人の申告と異なるときは、点検に要した費用は荷送人の負担とします。

第九章　責　任

（責任と挙証等）
第二十二条　当店は、荷物のものが滅失し若しくは損傷し、若しくはその滅失若しくは損傷の原因が生じ、又は荷物が遅延したときは、これによって生じた損害を賠償する責任を負います。ただし、当店が、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、開梱、受取、引渡し、保管及び運送について注意を怠らなかったことを証明したときは、この限りではありません。

（免　責）
第二十三条　当店は、次の事由による荷物の滅失、損傷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　地震、津波、洪水、暴風雨
六　荷送人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
七　荷送人の故意又は過失
八　引受制限荷物等に関する特則

第二十四条　当該第四条第二項各号に掲げる荷物、貴重品（第四条第二項第一号及び第三号に掲げるものを除く。）壊れやすいもの（パソコン等の電子機器を含む。第二十四条第二項において同じ。）変質又は腐敗しやすいもの等運送上特段の注意を要するものの有無並びにその種類及び性質を申告することを荷送人に求めます。

2　当店は、荷物の荷造りが運送に適さないときは、荷送人に対し必要な荷造りを要求し、又は荷送人の負担により必要な荷造りを行います。

3　前二項の規定にかかわらず、当店は荷送人からの申込みに応じて、荷送人の負担により必要な荷造りを行うことがあります。

（荷造り）
第二十六条　荷送人は、荷物の荷造りを要求し、荷送人に対し必要な荷造りを要求し、又は荷送人の負担により必要な荷造りを行います。

2　当店は、荷物の荷造りが運送に適するように荷造りをしなければなりません。

（荷受人が不在の場合の措置）
第二十七条　荷受人が不在のおそれのある場合には、あらかじめ荷送人に対し、荷受人に代わって荷物を受取る者（以下「代理受取人」という。）の氏名及び連絡先の申告を求めます。

2　当店は、荷物を受取る者（以下「代理受取人」という。）の氏名及び連絡先の申告を求めます。

3　荷受人が見積書に記載した引渡日に引渡先に不在のおそれのある場合には、あらかじめ荷送人に対し、荷受人に代わって荷物を受取る者（以下「代理受取人」という。）の氏名及び連絡先の申告を求めます。

4　当店は、第一項の規定により競売したときは、その代価の全部又は一部を運賃等並びに指図の請求及び競売に要した費用に充当し、不足があるときは、荷送人にその支払を請求し、余剰があるときは、これを荷送人に交付します。

第六章　指　図

（指　図）
第十三条　荷送人は、当店に対し、荷物の運送の中止、返送、転送その他の処分につき指図をすることができます。

2　前項に規定する荷送人の権利は、荷受人に荷物を引き渡したときは、行使することができません。

（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損傷を発見したとき、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適切な処分をします。

4　当店は、前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。

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、荷物の一部の滅失、損傷を発見したときは、遅滞なくその旨を荷送人に通知します。

7　当店は、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。

（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。

3　当店は、第一項の規定による処分をしたときは、荷物を引き渡した日（荷物の滅失、損傷又は遅延に関し、証明の請求があった日を含む。）から一年以内に限り、事故証明書を発行します。

（事故証明書の発行）
第十七条　当店は、荷物の滅失、損傷又は遅延に関し、証明の請求があった日を含む。）から一年以内に限り、事故証明書を発行します。

（滅失のとき）

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、又は当店のウェブサイトに掲載します。

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　運賃等の請求相手方の氏名又は名称、住所及び電話番号
二　発送地及び到達地の地名、地番及び連絡先電話番号
三　運賃等の内容ごとに区分してわかりやすく記載します。）
四　当店の名称、住所、電話番号及び問い合わせ窓口電話番号
五　その他運賃等の収受に関し必要な事項

3　前項の場合において、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ついて変更が生じた場合は、当該変更に応じて所要の修正を行います。

4　運賃等の合計額と異なることとなって、変更が生じた結果、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（以下「見積運賃等」という。）の合計額より少ない場合　実際に要する運賃等の合計額が見積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　第十五条第二項の規定により処分をしたときは、事故等が荷送人の責任による事由により生じたときは、荷送人から運賃等、料金その他の費用を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、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、運賃等の全額を収受します。

4　当店は、第十五条第一項に規定する荷物の全部の滅失又は損傷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、運賃等の全部若しくは相当部分の滅失又は損傷が生じた場合に限り、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、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、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等を請求する場合は、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、解約又は受取日の前々日、前日又は当日に行われたときに限り、解約又は受取日の前々日、前日又は当日に行われたときに限り、解約手数料又は延期手数料を請求します。ただし、第三条第七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（料金については、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「料金」という。）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　見積書に明記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

4　解約の原因が荷送人の責任によらない場合には、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を賠償します。ただし、当店が、自己又は使用人その他運送上の特段の注意を怠らなかった場合、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、荷物の種類及び性質が荷送人の申告と異なるときは、点検に要した費用は荷送人の負担とします。

第九章　責　任

（責任と挙証等）
第二十二条　当店は、荷物のものが滅失し若しくは損傷し、若しくはその滅失若しくは損傷の原因が生じ、又は荷物が遅延したときは、これによって生じた損害を賠償する責任を負います。ただし、当店が、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、開梱、受取、引渡し、保管及び運送について注意を怠らなかったことを証明したときは、この限りではありません。

（免　責）
第二十三条　当店は、次の事由による荷物の滅失、損傷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　地震、津波、洪水、暴風雨
六　荷送人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
七　荷送人の故意又は過失
八　引受制限荷物等に関する特則

第二十四条　当該第四条第二項各号に掲げる荷物、貴重品（第四条第二項第一号及び第三号に掲げるものを除く。）壊れやすいもの（パソコン等の電子機器を含む。第二十四条第二項において同じ。）変質若しくは腐敗しやすいもの等運送上特段の注意を要するものの有無並びにその種類及び性質を申告することを荷送人に求めます。

2　当店は、荷物の荷造りが運送に適さないときは、荷送人に対し必要な荷造りを要求し、又は荷送人の負担により必要な荷造りを行います。

3　前二項の規定にかかわらず、当店は荷送人からの申込みに応じて、荷送人の負担により必要な荷造りを行うことがあります。

（荷造り）
第二十六条　荷送人は、荷物の荷造りを要求し、荷送人に対し必要な荷造りを要求し、又は荷送人の負担により必要な荷造りを行います。

2　当店は、荷物の荷造りが運送に適するように荷造りをしなければなりません。

（荷受人が不在の場合の措置）
第二十七条　荷受人が不在のおそれのある場合には、あらかじめ荷送人に対し、荷受人に代わって荷物を受取る者（以下「代理受取人」という。）の氏名及び連絡先の申告を求めます。

2　当店は、荷物を受取る者（以下「代理受取人」という。）の氏名及び連絡先の申告を求めます。

3　荷受人が見積書に記載した引渡日に引渡先に不在のおそれのある場合には、あらかじめ荷送人に対し、荷受人に代わって荷物を受取る者（以下「代理受取人」という。）の氏名及び連絡先の申告を求めます。

4　当店は、第一項の規定により競売したときは、その代価の全部又は一部を運賃等並びに指図の請求及び競売に要した費用に充当し、不足があるときは、荷送人にその支払を請求し、余剰があるときは、これを荷送人に交付します。

第六章　指　図

（指　図）
第十三条　荷送人は、当店に対し、荷物の運送の中止、返送、転送その他の処分につき指図をすることができます。

2　前項に規定する荷送人の権利は、荷受人に荷物を引き渡したときは、行使することができません。

（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損傷を発見したとき、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適切な処分をします。

4　当店は、前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。

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、荷物の一部の滅失、損傷を発見したときは、遅滞なくその旨を荷送人に通知します。

7　当店は、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。

（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。

3　当店は、第一項の規定による処分をしたときは、荷物を引き渡した日（荷物の滅失、損傷又は遅延に関し、証明の請求があった日を含む。）から一年以内に限り、事故証明書を発行します。

（事故証明書の発行）
第十七条　当店は、荷物の滅失、損傷又は遅延に関し、証明の請求があった日を含む。）から一年以内に限り、事故証明書を発行します。

（滅失のとき）

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、又は当店のウェブサイトに掲載します。

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　運賃等の請求相手方の氏名又は名称、住所及び電話番号
二　発送地及び到達地の地名、地番及び連絡先電話番号
三　運賃等の内容ごとに区分してわかりやすく記載します。）
四　当店の名称、住所、電話番号及び問い合わせ窓口電話番号
五　その他運賃等の収受に関し必要な事項

3　前項の場合において、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ついて変更が生じた場合は、当該変更に応じて所要の修正を行います。

4　運賃等の合計額と異なることとなって、変更が生じた結果、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（以下「見積運賃等」という。）の合計額より少ない場合　実際に要する運賃等の合計額が見積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　第十五条第二項の規定により処分をしたときは、事故等が荷送人の責任による事由により生じたときは、荷送人から運賃等、料金その他の費用を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、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、運賃等の全額を収受します。

4　当店は、第十五条第一項に規定する荷物の全部の滅失又は損傷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、運賃等の全部若しくは相当部分の滅失又は損傷が生じた場合に限り、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、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、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等を請求する場合は、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、解約又は受取日の前々日、前日又は当日に行われたときに限り、解約又は受取日の前々日、前日又は当日に行われたときに限り、解約手数料又は延期手数料を請求します。ただし、第三条第七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（料金については、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「料金」という。）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　見積書に明記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

4　解約の原因が荷送人の責任によらない場合には、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を賠償します。ただし、当店が、自己又は使用人その他運送上の特段の注意を怠らなかった場合、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、荷物の種類及び性質が荷送人の申告と異なるときは、点検に要した費用は荷送人の負担とします。

第九章　責　任

（責任と挙証等）
第二十二条　当店は、荷物のものが滅失し若しくは損傷し、若しくはその滅失若しくは損傷の原因が生じ、又は荷物が遅延したときは、これによって生じた損害を賠償する責任を負います。ただし、当店が、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、開梱、受取、引渡し、保管及び運送について注意を怠らなかったことを証明したときは、この限りではありません。

（免　責）
第二十三条　当店は、次の事由による荷物の滅失、損傷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　地震、津波、洪水、暴風雨
六　荷送人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
七　荷送人の故意又は過失
八　引受制限荷物等に関する特則

第二十四条　当該第四条第二項各号に掲げる荷物、貴重品（第四条第二項第一号及び第三号に掲げるものを除く。）壊れやすいもの（パソコン等の電子機器を含む。第二十四条第二項において同じ。）変質若しくは腐敗しやすいもの等運送上特段の注意を要するものの有無並びにその種類及び性質を申告することを荷送人に求めます。

2　当店は、荷物の荷造りが運送に適さないときは、荷送人に対し必要な荷造りを要求し、又は荷送人の負担により必要な荷造りを行います。

3　前二項の規定にかかわらず、当店は荷送人からの申込みに応じて、荷送人の負担により必要な荷造りを行うことがあります。

（荷造り）
第二十六条　荷送人は、荷物の荷造りを要求し、荷送人に対し必要な荷造りを要求し、又は荷送人の負担により必要な荷造りを行います。

2　当店は、荷物の荷造りが運送に適するように荷造りをしなければなりません。

（荷受人が不在の場合の措置）
第二十七条　荷受人が不在のおそれのある場合には、あらかじめ荷送人に対し、荷受人に代わって荷物を受取る者（以下「代理受取人」という。）の氏名及び連絡先の申告を求めます。

2　当店は、荷物を受取る者（以下「代理受取人」という。）の氏名及び連絡先の申告を求めます。

3　荷受人が見積書に記載した引渡日に引渡先に不在のおそれのある場合には、あらかじめ荷送人に対し、荷受人に代わって荷物を受取る者（以下「代理受取人」という。）の氏名及び連絡先の申告