

引越サービスを安全・安心に利用するために



引越の前において-見積り①-

土屋 文昭 Tsuchiya Fumiaki

公益社団法人全日本トラック協会 輸送事業部長

はじめに

今回は、消費者が引越をする際に引越運送事業者とのやり取りで一番重要な「見積り」について説明します。引越は消費者にとって目に見えないサービスであり、また一人一人ですべて異なるサービスになるため、消費者が想像する内容と、実際に提供される内容に隔たりが生じることもあります。よって、唯一のかたちある物である「見積書」がとても重要になります。

まず引越運送事業そのものの定義についてです。引越運送事業は「貨物自動車運送事業法(以下、法)」の中の、「一般貨物自動車運送事業」に位置しています(法2条2項)。これがいわゆる「緑ナンバー」の営業用トラックを使用している事業者になります。消費者は、まずは「緑ナンバー」の引越運送事業者であるかを必ず確認してください。

そして引越運送事業者は引越の見積りの際に、国土交通大臣が定めた標準引越運送約款(以下、引越約款)^{*1}を使用するか、または国土交通大臣の認可を受けた独自約款を適用しています(法10条)。この約款は、引越運送事業者の営業所およびウェブサイトに掲載すること(法11条)とされていますので、確認をしましょう。

見積り

引越約款では、引越運送事業者は「引越運送及び引越に附随するサービスに要する運賃および

料金(以下、運賃等)について試算を行い」、これを見積りとし、お客様である申込者に「見積書を発行します」とあります。見積りは、お客様のお宅に見積担当者が訪問して行うことが一般的ですが、最近ではスマートフォンやパソコンを活用したりリモート見積りが多くなってきています。またお客様の中には電話だけの見積りを希望する方がいますが、荷物の内容を的確に把握することが困難な場合が多く、あまりお勧めはできません。

見積書については、引越運送事業者ごとに独自のフォーマットで作成していますが、引越約款では、記載事項を定めており、これをまとめたものが、公益社団法人全日本トラック協会の「標準見積書」様式(図)です。

見積書の内訳

引越約款(3条2項)で定められている見積書への記載事項は、次のとおりです。

1. 運賃等の合計額、内訳及び支払方法

見積りというと、まずはこの内容が一番に思いつくと考えられます。運賃及び料金等について、各引越運送事業者は国土交通省に届出が必要であり、その届出をしたものを営業所に掲示しています(個人を対象にした引越は、ウェブサイトにも掲載)(法11条)。

運賃(図ア)は国土交通省で定めている「標準的運賃」^{*2}において、運賃の種類として距離制と時間制の2種類があります。地域が地方運輸局

^{*1} 公益社団法人全日本トラック協会ウェブサイト「標準引越運送約款について」[標準引越運送約款のポイント(令和6年改正版)]
https://jta.or.jp/pdf/hikkoshi_anshin/hikkoshi_anshin_point2024.pdf

^{*2} 公益社団法人全日本トラック協会ウェブサイト「一般貨物自動車運送事業に係る標準的な運賃(令和6年3月告示)」
https://jta.or.jp/member/kaisei_jigyoho/top/hyoujun_unchin.html#1



等の全国10ブロック単位に分かれており、バン型の車両で、車両を貸し切って貨物を運送する場合を前提に設定されています。車種は小型車(2トクラス)、中型車(4トクラス)、大型車(10トクラス)、トレーラー(20トクラス)に分かれています。見積書に記載の際は、運賃の種類、車種、台数、単価、合計金額を記載します。また、「割増」運賃として、休日、深夜・早朝、品目別等の運賃があります。

料金(図イ)は、運送以外の作業員の料金がこれに該当し、標準的運賃には含まれていません。具体的には、積み込み・取卸し(作業員がトラックに荷物を積み込んだり、取り卸す作業)、搬出及び搬入作業(作業員が荷物を家屋から外に出してトラックまで運んだり、トラックから家屋の中まで運ぶ作業)、荷造り作業・開梱作業(作業員により荷物が運送に適するように梱包したり、梱包した荷物を解いていく作業)についての料金を記載します。多くは作業員の人員数で金額を設定することが多くなっています。

運賃及び料金以外では「実費」と「**付帯サービス料**(さまざま)」があります。**実費(図ウ)**については様々な項目があります。「諸資材料」は、ダンボール類の費用です。ダンボールは大きさにより単価が異なります。そのほかには、クラフトテープ、ガムテープ、ふとん袋、巻ダンボール、エアキャップ、クレープ紙等があります。これらは基本的小さいお買い上げ品になりますので、契約すれば納品時に消費者の買い上げとなります。ダンボール類については、消費者からのクレームが多い内容の1つです。そこで当協会では、引越運送事業者への講習等を通じて、ダンボール類は契約前にお届けしないことや、見積書にダンボール類の内訳を明記することを推進しています。

「見積料」は、基本的には請求しませんが、お客様への事前説明と了解があれば収受できます。例えば離島への下見料等が想定されます。

「内金」「手付金」は引越約款では請求しませんが明記されています。

引越作業において、家屋の周辺の道幅が非常に狭いため、大きなトラックが入れない場合が

あります。その際には、「横持作業」といって小さなライトバン車等を使用して家屋から運送するトラックまでピストン輸送を行います。その際に使用する車の費用は「補助車両費」となります。

付帯サービス料(図エ)は、主に引越時に付帯する運送サービスになります。外部業者を使用することが多く、「ピアノの移送」「乗用車の回送」「エアコンの取外し・取付け」等がこれに当たります。

支払い方法(図オ)について、引越約款において、運賃等の収受は荷物を受け取るときまたは荷物を引き渡した後と定めています。最近では、現金のみならず、様々な決済手段を各引越運送事業者が使っています。振込み、クレジットカード支払い、ＩＣカード決済、バーコード決済など、必ず見積りの際に確認をして決済方法と時期を見積書に記載します。

2. 荷物の受取日時及び引渡日

発地(発送地)での作業日および作業開始時間を見積書に記載します。着地(到達地)については作業日のみで作業開始時間は記載しません。時間については、発地での作業終了の際に引越運送事業者から消費者へ通知します。

3. 荷送人及び荷受人、当店が行う作業内容

引越約款のこの項目は、作業が荷物等の事故をなくすためにとても重要な項目です。引越では引越作業日当日はもちろんのこと、引越作業日の前段においても様々な作業が発生します。その作業一つ一つについて、これは消費者が行うか、引越運送事業者が行うかを確認する必要があります。これを怠ると引越作業に多くの支障を来し、荷物等の事故につながります。

- ・ 家具の梱包はどちらが行うのか
- ・ 食器等の小物の荷造りはどちらが行うのか
- ・ ダンボールへの箱詰めはどちらが行うのか
- ・ ダンボールの開梱はどちらが行うのか
- ・ 組立家具の解体・組立はどちらが行うのか
- ・ テレビ・ビデオの配線はどちらが行うのか
- ・ パソコンの配線はどちらが行うのか
- ・ 照明の取外し・取付けはどちらが行うのか
- ・ 洗濯機の取外し・取付けはどちらが行うのか

引越サービスを安全・安心に利用するために

このような項目について、消費者と引越運送事業者の双方で確認をして、作業確認書に記載して見積書とともに保管しておくことが大切です。

4. 申込者の氏名又は名称、住所及び電話番号

5. 荷受人の氏名又は名称、住所及び電話番号

6. 発送地及び到達地の地名、地番及び連絡先電話番号

7. 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

以上が引越約款で定められている見積書への

記載事項です。解約手数料の額については、次回で触れます。

おわりに

この見積書について、引越運送事業者は荷物の受取日の3日前までに、消費者に対して記載内容の変更の有無を確認することになっています。もちろん、見積り時に引越運送事業者は約款をお客様に提示することになっています。

このように引越において、最も重要な要素である見積りは、引越約款と密接な関係にあります。

図 全日本トラック協会「標準見積書」様式

お見積書		許可番号 会社名		住所		電話番号	
お名前 (会社名) 様		住所		電話番号		電話番号	
引越日 月 日 時	引越日 月 日 時	引越日 月 日 時	引越日 月 日 時	引越日 月 日 時	引越日 月 日 時	引越日 月 日 時	引越日 月 日 時
現住所 〒 都道府県 区・市・町・村 住居区分 一戸建・マンション・アパート LDK() 階 状況 EV 有・無 道路からの距離 有() m・無 吊作業 有・無 一方通行 有・無 段差 有() 段・無 道路幅() m		転居先 〒 都道府県 区・市・町・村 住居区分 一戸建・マンション・アパート LDK() 階 状況 EV 有・無 道路からの距離 有() m・無 吊作業 有・無 一方通行 有・無 段差 有() 段・無 道路幅() m		A+B+D 合計		円	
解約・延期日 前々日 前日 当日		算出法 A× % A× % A× %		C+E 消費税 %		円	
解約・延期手数料 円		立替金(消費税込) 円		総合計		円	
適用方法 時間制(4H・8H) 円 距離制() km 円 時間加算 円 小計 ア 円		実費 下見料(発地・着地)* 円 諸資材料(a)* 円 一時保管料* 円 特殊荷役機械使用料* 円 資材回収費* 円 資材運搬料* ウ 円 補助車両費* 円 養生費* 円 値引額 円 小計③ 円		附帯サ ピアノ別送料* 円 絵画・骨董品別送料* 円 乗用車回送料* 円 工事料()* 円 エアコン(取りはずし取付)* 円 解体・組立()* I 円 値引額 円 小計④ 円		D 計 = ③+④ 円 E 消費税 消費税 % 円	
料 荷役作業員料 発地() 円 着地() 円 荷造作業員料() 円 開梱作業員料() 円 値引額 円 小計② 円		立替金 高速道路利用料 円 保険料 円		支払方法 元払 振込 現金 会社請求 振込 カード		●料金は、原則見積書と受取書に収めさせていただきます。	
A 計 = ①+② 円		整理番号		B 車両留置料 円			
C 消費税 (A+B)×消費税 % 円							
備考欄							

出典：公益社団法人全日本トラック協会ウェブサイト「全日本トラック協会 標準見積書 2 ページ版」1 ページ
https://jta.or.jp/member/hikkoshi_member/mitsumori.html