

# 引越運送事業者の皆様へ

例年、3月・4月は引越のシーズンで、年間引越件数の四割近くが集中し、それに伴い利用者からの相談や苦情が多くあります。

過去に寄せられた相談や苦情の内容から、特に次の事項に注意して頂く必要があります。

1. 標準引越運送約款は、引越運送契約の基本ルールであり、利用者に対しその内容を周知する必要があります。
2. 引越運賃・料金の見積もりは無料になっています。  
また、見積もり、契約時に「内金」を請求することは出来ません。  
見積もり時に強引・執拗な契約の勧誘はやめましょう。
3. 見積書には運賃・料金などの合計額と、その内訳を記載します。  
利用者の都合による契約内容の変更でない限り、請求額は見積額を上回ってはなりません。
4. キャンセル料金は引越日の2日前までは無料、前日の場合は見積書に記載した運賃の10パーセント以内、当日は20パーセント以内となっています。  
また、引越日の2日前までに見積内容に変更があるか利用者を確認を取ることが必要です。
5. キャンセルがあった場合、未使用の段ボールなどの買い取りの強要や引き取り代金などの請求は出来ません。
6. 遅延により損害が生じた場合には誠意を持って対応しなければなりません。  
無理な運行計画は避け、受取・引渡の遅延などが生じないようにしましょう。
7. 引越作業による家屋の損傷や、荷物を引き渡した日から3ヶ月以内に、荷物の滅失やき損の申し出があった場合には誠意を持って対応しなければなりません。  
安全運行をこころがけ、引越作業には細心の注意を払いましょう。
8. 利用者に誤解を与えるような誇大な宣伝・広告はやめましょう。

事業者の皆様は、お客様の新たな出発を手助けするパートナーとして、良質なサービスの提供を行うとともに、輸送の安全に心がけて頂きますようお願いいたします。

## 大阪府引越運送利用者保護対策連絡会

(構成メンバー) 近畿運輸局大阪運輸支局  
大阪府消費生活センター  
大阪市消費者センター  
堺市立消費生活センター  
(社)大阪府トラック協会