

## 引越に係るQ & A

【令和8年2月】

引越について、消費者の皆様から寄せられる質問をQ&Aとしてまとめました。参考にしていただき、トラブルのない引越にご協力をお願いいたします。

### ○引越事業者の選び方

Q) 引越事業者は、どのように選んだら良いですか。

A) 最近、引越事業者を選ぶ際にインターネット上や電話などで見積りを行い、引越事業者を決める消費者が増えて、それによるトラブルが発生しています。インターネット上や電話などの見積りは、手軽で便利ですが、引越に係る全ての情報（荷物量や搬出経路等）を伝えることが難しい場合があります。不安な場合は、訪問による見積りを検討するなど、消費者が納得した上で引越事業者を選んでください。

### ○見積り、下見について

Q) 引越事業者から「訪問して見積りをさせてください」と言われましたが、引越の契約前に自宅を確認することに不安があります。訪問見積りを断ってもいいですか。

A) 引越の見積りは、引越事業者に「荷物量」「荷物の搬出経路」「附帯作業」など引越に必要な情報を正しく伝える必要があります。この情報が明確に伝わらなかったことでトラブルになる可能性があるため、特に荷物が多い場合や、大型の家電・家具の搬出・搬入に不安がある場合は、訪問見積りを行うことを検討してください。

Q) 見積りを依頼した引越事業者からダンボールを送付する連絡がありましたが、受取ってもいいですか。

A) ダンボールの受取りは、引越事業者を決めて引越の契約をした後にしてください。ダンボールを受取り、その引越事業者と契約しなかったことで、ダンボール返送費用等が自己負担になるなど、トラブルになる可能性があります。段ボールの受取は、引越事業者と契約をした後に資材などの受取日時を決めてからにしてください。

### ○解約・延期について

Q) 引越事業者と契約した後に、条件の良い引越事業者が見つかりました。今、契約している引越事業者を解約する場合、解約手数料は発生しますか。

A) 標準引越運送約款（以下、約款といいます。）では、解約・延期手数料について、引越日3日前までに引越事業者がお客様に見積内容の変更等について確認を行った場合、引越前々日で運賃及び料金の20%以内、引越前日で運賃及び料金の30%以内、引越当日で運賃及び料金の50%以内と記載されています。附帯サービスは、見積書に明記したもので、すでに着手し費用が発生した場合に限り支払が生じる可能性があります。

直前の解約（延期）はトラブルの原因となりますので、早めに契約した引越事業者へ連絡をしてください。

## ○引越料金等について

Q) 見積時に引越事業者から内金の支払を求められましたが、必要でしょうか。

A) 約款では、見積りの際に内金・手付金等を請求しません。と記載されており、支払いは不要です。

Q) 引越料金以外に、いわゆる「心付け」は必要ですか。

A) 基本的に心付けは必要ありません。

Q) 引越終了後、見積り金額よりも多い金額を請求されました。増加分の支払いが必要でしょうか。

A) 約款では、引越事業者側の都合による見積り額からの変更（増加分）は、引越事業者負担になります。消費者側の都合（荷物が増えた、梱包が終わっていない等）に起因する見積り額からの変更（増加分）は、追加費用をお支払いいただく場合があります。いずれの場合についても見積書の金額からの変更になりますので、見積書をよくご確認ください。

Q) 新築なので、家屋（床や壁、据付け家具・家電など）に傷を付けたくありません。引越事業者にどのようにお願いしたらいいですか。

A) 見積時に、引越事業者へ家屋（床や壁、据付け家具・家電など）の状態（新築である）や養生（保護）についてお客様の要望を伝えてください。養生（保護）をする場合は、それに伴う費用がかかる場合がありますので、見積書などで確認をしてください。

## ○引越の準備について

Q) 荷物を梱包する際に気をつけることはありますか。

A) パソコン等の電子データは、必ずバックアップを取ってください。また、荷物の梱包や作業については、小冊子「かしこい引越」をご参照ください。

[https://jta.or.jp/wp-content/themes/jta\\_theme/pdf/hikkoshi/kashikoi.pdf](https://jta.or.jp/wp-content/themes/jta_theme/pdf/hikkoshi/kashikoi.pdf)

小冊子かしこい引越はこちら⇒



Q) 貴重品や高額品は、引越荷物として運んでもらえますか。

A) 約款では、現金や預金通帳、キャッシュカード、宝石貴金属などの貴重品について、引越事業者が引受を拒絶することがあります。また、ブランド品や高価家具・高価家電等の高額品や、お客様にとって「主観的に」大切なもの（位牌、親の形見など）も貴重品類となります。引越事業者から貴重品の有無について確認された際には、必ず申告してください。また、自分で持ち運べる貴重品や大事な物は、お客様ご自身で運ぶことも検討してください。

Q) 引越荷物としてペットは運んでもらえますか。

A) 約款では、動植物についても貴重品類と同様に引越事業者が引受を拒絶することがあります。大切なペットなどは、お客様ご自身で運ぶことも検討してください。

Q) 新居に大きな家電や家具が入るか心配です。どうしたらいいですか。

A) 最近の家電や家具は大型化しており、引越の際に階段や廊下の構造などで、家電や家具が入らず、トラブルになることがあります。引越事業者は、訪問見積りで搬出地を下見しますが、搬入先を下見しないことが多く、お客様から申告した情報で、搬入先での家電や家具が入るか判断することになります。引越事業者には家電や家具の寸法、搬入先の廊下や階段等の寸法を正しく伝えてください。心配な場合は搬入先の下見について引越事業者にご相談してください。搬入先の下見に係る費用は実費となる場合がありますので引越事業者は、事前に下見の費用をお客様にご確認いただいてから下見を実施します。

#### ○引越の当日について

Q) 引越当日までに荷物の梱包が終わりません。どうしたらいいですか。

A) 引越の見積りで「お客様がする作業」「引越事業者がする作業」の分担を決めます。運ぶ荷物の梱包をお客様がする場合は、引越当日までに梱包等を終える必要があります。梱包が終わらない場合は、荷物が運び出せないことや、梱包を引越作業員が行う場合など梱包作業費用の追加、また、引越作業時間が、予定時間より超過して追加費用がかかる場合があります。運ぶ荷物の梱包は、前日までに終わらせてください。

Q) 引越当日にすることはありますか。

A) 搬出地では、家電、家具などの引越荷物や、家屋（床、壁）の傷を引越事業者と確認してください。また、荷物を全て運びだした後に、再度家屋（床、壁）の傷を確認することや、荷物が残っていないかを引越事業者と確認してください。

搬入地では、荷物を運び入れる前に、新居の家屋（床、壁）に傷がないか引越事業者と確認し、搬入作業が終了したら、トラックの荷台に引越の荷物がいないか、家屋（床、壁）に傷がないか引越事業者と確認してください。

#### ○引越終了後について

Q) 引越作業の終了後に行うことはありますか。

A) 速やかに全ての引越荷物を開梱し、荷物の紛失・破損等がないか確認してください。また、エアコン等の家電機器類も動作確認をしてください。季節で使用するもの（ひな人形などの日常的に使用しない祭事品）も確認をしてください。

#### ○引越荷物の破損・紛失があった場合について

Q) 引越で運んだ荷物が壊れた（紛失した）ときは、どのようなしたら良いですか。

A) 引越で運んだ荷物の破損や紛失を発見した場合は、速やかに引越事業者に連絡してください。約款では、引越荷物の破損・紛失について、引越事業者がお客様に荷物を引き渡してから3ヶ月以内にお客様から申告がないと、引越事業者の責任は消滅します。引越終了後に、できるだけ早く引越荷物の確認を行ってください。

Q) 引越で運んだ家具に傷が見つかり引越事業者に言ったところ、引越事業者が依頼する修理業者で修理すると言われましたが納得できません。

A) 引越で運んだ家具などが破損した場合は、約款で「直接生じた損害を賠償する」ことが記載されています。運んだ家具を引越する直前の状態にもどすため（原状回復）、修理を行うことが慣例ですが、修理が困難な場合は、家具を購入した時からの経過期間をもとに時価相当額等で、引越事業者との話し合いにより金銭賠償をすることもあります。

どちらにしても、損害賠償の内容は、民事のため法令または慣例により双方の話し合いが基本となります。

#### ○引越作業中に付いた家屋等の傷について

Q) 引越作業中に、家屋の床や壁、据付け家具・家電に傷が付きました。

A) 引越作業中に、家屋の破損（床や壁、据付け家具・家電などの傷）等に対しては、約款で、引越事業者の責任の有無についての記載がありますが、賠償については、約款での記載はありません。それにより民事の扱いのため、法令または慣例により、賠償等の取り扱いがされます。

#### ○引越安心マークについて

Q) 引越優良認定制度（引越安心マーク）とは何ですか。

A) 全日本トラック協会では、引越事業者について「標準引越運送約款の遵守」「代表お客様窓口を設ける」「引越管理者講習修了者を各事業所へ配置」「引越に係る法律（契約法や個人情報保護法など）の遵守」など一定の要件を満たした事業者を引越事業者優良認定制度で認定し、「引越安心マーク」を付与しています。引越安心マーク事業者は、全日本トラック協会のホームページで検索できますので、引越事業者を選ぶ際、参考にしてください。

以 上