

## 引越 Q&A

【平成31年2月】

引越について、消費者の皆様から寄せられるよくある質問を Q&A としてまとめました。参考にいただき、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いいですか？**

A) 最近では、電話や一括サイトなどの見積りのみで引越事業者を決めるお客様が増えおり、それによるトラブルが多く発生しております。できるだけ事業者と直接顔を合わせて行う「訪問見積り」を行った上で、信頼できる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、家の中を下見（訪問見積り）させて欲しいと言われましたが、引越作業前に自宅に入られるのがイヤです。下見を断ってもいいのでしょうか？**

A) 下見（訪問見積り）をしないと見積りや引越ができないということではありませんが、事業者に荷物量、搬入経路や附帯作業等引越に関わる情報について明確に伝えられなかった場合、トラブルになる可能性がありますので、下見を行うことをお勧めいたします。

全日本トラック協会でも下見を行うことを推奨しております。

**Q) 見積りを依頼した引越事業者から、ダンボールを送りたいと言われましたが、送ってもらってもいいのでしょうか？**

A) ダンボールの受領については業者を決め、引越の成約を行った後にしましょう。電話での申し込みでも、ダンボールの送付に同意すると、成約とみなされることがあります。ダンボールを受け取った後、他の事業者を選んだ場合、ダンボールの返送料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ので、特に注意が必要です。

### ○解約・延期について

**Q) 他に条件のいい引越事業者が見つかりました。今、契約している事業者と解約をしたいのですが、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。）における解約・延期手数料は、前々日で運賃及び料金の20%以内、前日で運賃及び料金の30%以内、当

日で運賃及び料金の50%以内となっています。附帯サービスについては、見積書に明記したものについて、費用が発生する場合に限りお支払いいただくこととなります。

直前の解約（延期）はトラブルの原因となりますので、早めに事業者にご連絡をお願いします。

#### ○引越料金等について

Q) 引越作業前に事業者から内金を支払って欲しいと言われましたが、必要でしょうか？

A) 引越事業者が内金や前払い金（引越当日を除く）を請求することは約款違反となりますので、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。支払わないといけないのでしょうか？

A) 約款において、事業者側の都合による見積り金額の増額は認められていません。ただし、お客様側の都合（荷物が増えた、梱包が終わっていない等）が原因で、料金に変更が生じた場合は、追加料金をお支払いいただく場合があります。

#### ○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何ですか？

A) 引越先でどの部屋に搬入するか分かるように箱に明記しておく、箱の総数を確認する、荷物リストを作成する、食器類など壊れやすいものは箱に「こわれもの」と明記しておく、荷物に応じた大きさのダンボール箱を使用するなどお客様にご協力をいただくと、スムーズに引越作業が進み、また、破損等の事故防止にもなります。

パソコンについては、データが破損した場合の補償が出来ません。大切なデータは、必ずバックアップを取っていただくようお願いします。

Q) 貴重品は運んでもらえますか？

A) 現金や貯金通帳、宝石貴金属などの貴重品は事業者側が受付を拒否することがある荷物として約款に明記されています。また、ブランドのバッグ等高級品や位牌、親の形見など、お客様にとって「主観的に」大切なものも貴重品類とみなします。事業者より貴重品の有無について確認された際には、必ず申告いただくようお願いします。

**Q) ペットは運んでもらえますか？**

A) 動植物についても、貴重品類と同様に事業者側が引受けを拒絶することがある荷物として約款に明記されています。大切なペットなどはお客様にて運んでいただくようお願いします。

**Q) 大きな家具や家電が新居に入るか心配です。**

A) 最近の家具や家電は大型化していますが、住宅の階段や廊下などはスペースに無駄のないつくりになっているため、狭くなっていることが多いようです。そのため、引越の際に階段や廊下の構造（特に曲がり角など）により、家具や家電が入らず、トラブルになることが増えています。引越事業者は訪問見積りとともに搬出地は下見をしますが、搬入先は下見をしないことが多いので、お客様の申告に頼らざるを得ません。入らないかもしれないと思ったら、家具や家電の幅、高さ、奥行きを、廊下や階段等の幅、高さを測り、事業者伝えてください。心配な場合は搬入先の下見もご相談下さい。下見に係る費用は実費となりますが、事前に必ず見積りを出し、ご確認いただいてから実施することになっています。

○引越の当日について

**Q) 荷物の梱包が終わりません。**

A) お客様が梱包するサービスを選んだ場合、引越日には梱包が終わっていないとなりません。梱包されていない荷物は運んでもらえない（残されてしまう）場合や、梱包を行う時間の分だけ引越作業が長引き、追加料金を請求されることがありますので前日までには梱包を終わらせておくようお願いします。

**Q) 当日しなければならないことはありますか？**

A) 搬出地では大型家具、大型家電、床や壁の傷を引越事業者と一緒に確認して下さい。

また、荷物をすべて運びだした後は、床、壁の傷の確認と、お部屋の中に荷物が残っていないかどうかを引越事業者と一緒に確認して下さい。

搬入地では、荷物を運び入れる前に、新居の床や壁に傷がないか引越事業者と一緒に確認して下さい。搬入作業が終わったら、トラックの荷台に荷物が残っていないか引越事業者と一緒に確認して下さい。

床、壁などの傷が引越でついたものなのか、荷物がすべて運ばれているかどうか、などの確認を行うことができます。

## ○引越終了後について

Q) 引越終了後に行わなくてはならないことはありますか？

A) 速やかにすべての箱を開梱し、荷物の紛失・破損等がないか確認してください。  
また、エアコンなどの季節物の機器類についても必ず動作確認をして下さい。

## ○破損・紛失、家屋の破損等が発生した場合

Q) 引越の際に荷物を壊された（失くされた）のですが、どのように対処したらよいですか？

A) 約款第2 5 条（責任の特別消滅事由）により、引越荷物の破損・紛失については、引越作業日から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することとなります。引越終了後、できるだけ早く、引越荷物の確認を行い、破損や紛失を発見した場合は、速やかに事業者に連絡してください。

Q) 引越の際に荷物を壊されたのですが、事業者が壊したことを認めてくれません。

A) 約款第2 2 条（責任と挙証等）により、事業者は引越作業や運送に関して注意を怠らなかつたことを証明しない限り、荷物その他のものの破損や紛失、遅延などについて損害賠償の責任を負います。

Q) 家具に傷をつけられ賠償額を提示されましたが、買ったときの金額よりかなり安く納得がいきません。

A) 家具などが破損した場合は、直接生じた損害を賠償することが約款で定められています。修理が原則ですが、修理できない場合は事業者が時価相当額で賠償することになり、購入時からの経過期間をもとに賠償額を算出するのが一般的です。

損害賠償は民事分野のため、消費生活センターやトラック協会では査定することができません。例えば損害保険会社や専門業者など第三者による査定事例を参考に当事者同士で話し合ってもらうのもひとつの方法です。

Q) 引越の際に、家屋の床や壁に傷を付けられました。

A) 床、壁など家屋の破損等に対する責任については、約款第2 2 条により事業者が注意を怠らなかつたことを証明しない限り、事業者が責任を負わなくてはなりません。損害賠償については民法や商法等が適用となります。原則として修理等による現状復旧となることが多いようです。

床や壁の傷については、時間が経つと引越作業で付いたのか、引越後の生活で付いたのかが分からなくなりますので、引越終了後速やか（二週間以内くらいを目途）に確認してください。

○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、事業者責任の明確化やコンプライアンス等について、一定の要件を満たした引越事業者を引越優良事業者として認定し、「引越安心マーク」を付与しています。引越優良事業者については、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、引越事業者を選ぶ参考として下さい。

以 上