

## 引越における消費者向けQ & A

【平成30年12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のでご参考にさせていただき、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いいですか？**

A) 最近では、電話のみや一括見積サイトなどの見積りのみで引越事業者を決めることによるトラブルが多く発生しています。必ず直接事業者と顔を合わせて、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) 下見をしないと見積りや引越を出来ないということではありませんが、荷物量、搬入経路や附帯作業等引越に係わる情報について引越事業者に明確に伝えられる場合を除き、トラブルの元とな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、段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成約を行った後としましょう（電話での申し込みを成約とみなされます）。成約前のダンボールの受領は業者決定に際してトラブルの元とな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) 引越約款における解約・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は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) 引越約款において、事業者側の都合による見積金額の増額は認められていません。ただし、お客様側の都合で荷物が増えたこと等が原因により、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こととなります。

## ○引越作業について

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、食器類などの壊れやすい物はまとめて梱包し箱に明記しておく、荷物に応じた大きさのダンボール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、ハードディスク内のデータが破損する可能性があるため、必ずバックアップを取っていただき、トラブルを防止するためにも、お客様ご自身で運んでいただくようお願いいたします。

Q) 貴重品類は運んでもらえますか？

A) 貴重品類は、引越約款において、事業者側が引受けを拒絶することがある荷物として明記されています。現金や貯金通帳などはもちろんですが、ブランドのバッグ等の高級品も引受けを拒絶する荷物の対象となります。また、位牌や親の形見など、お客様にとって「主観的に」大切な品物も貴重品と見なしますので、事業者より貴重品類の有無について確認された際には、必ず申告いただき、お客様ご自身で運んでいただくようお願いいたします。

Q) ペットは運んでもらえますか？

A) 動植物についても、貴重品類と同様に引越約款においては、事業者側が引受けを拒絶することがある荷物として明記されています。大切なペットなどはお客様側にて運んでいただくことで、トラブルを未然に防止することができます。

## ○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) 速やかに全ての箱を開梱し、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ください。併せて、家屋の床や壁にキズ等がないかどうかも確認してください。

## ○破損・紛失等が発生した場合

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

A) 引越約款第25条（責任の特別消滅事由）において、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、事業者の責任は消滅することとなります。引越終了後、できるだけ早めに引越荷物の確認を行い、破損や紛失が発生した場合は、速やかに事業者に連絡してください。また高額品については破損や紛失の際に荷物の金額の証明を求められる場合があります。

**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いきません。**

A) 家具などが破損した場合は、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。

**Q) 引越の際に、家屋の床や壁に傷を付けられました。**

A) 引越荷物以外の家屋の破損等については、引越約款は適用されません。民法や商法等による損害賠償となります。破損等については、原則として修理等による現状復旧による対応となります。また、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）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ください。

以 上