記者説明会資料

平成 19 年 2 月 7 日
独立行政法人 国民生活センター

引っ越しサービスをめぐるトラブルの実態と利用のポイント

「荷物がなくなった」、「新居の床が傷ついた」、「全部お任せのはずだったのに」…

就職や進学、転勤に伴って、例年３月から４月にかけては引っ越しサービスを利用する人が特に多い時期である。

引っ越し事業者[1]は、基本的な荷受・運送・荷物の引渡しサービスをはじめ、「全部お任せ」と言われるような荷造りから荷解きまでを引き受けて消費者の手を煩わせないタイプなど、さまざまなニーズに応えるサービスを提供している[2]。

一方で、引っ越しサービスに関する苦情も少なくない。全国の消費者相談窓口に寄せられた引っ越しサービスに関する相談を見ると、消費者からの相談件数は増加傾向にあり、その内容も「荷物を失くされた」、「新居の床に傷をつけられた」、「苦情を申し出たが誠実に対応してくれない」など多岐に渡っている。

そこで、引っ越しサービスに関するトラブルの実態と問題点について整理・分析し、情報提供するとともに、関係機関に対して要望等を行うこととする。

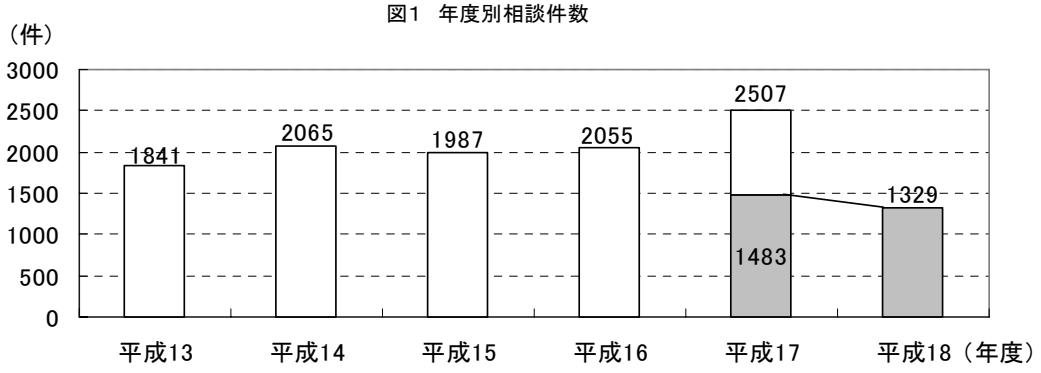
1 相談の概要

（１）PIO-NET に寄せられた相談件数

平成 13 年 4 月から平成 18 年 12 月末日までに PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）に寄せられた引っ越しサービスに関する相談は 11,784 件となっている。ここ数年間は年 2,000 件前後で推移していたが、平成 17 年度には 2,500 件を超えた（図１）。

平成 17 年度の契約月別での相談件数をみると、通常月は 100 件前後で推移しているのに比べ、3 月は 297 件と非常に多数の相談が寄せられている。4 月も 188 件と次いで多い（図２）。進学や転勤等の時期で一般的に引っ越しシーズンと言われている年度末付近、特に 3 月は引っ越しサービスの契約が集中するため、それに伴いトラブルも増加している。

図1 年度別相談件数



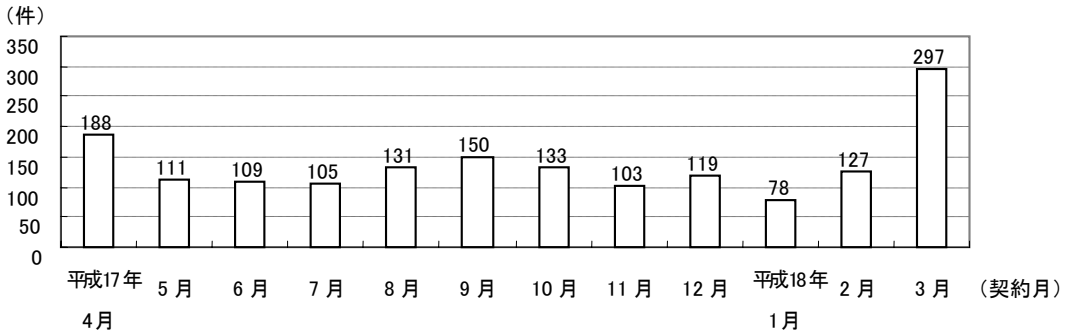
（注）平成 17 年度の前年同時期は 1483 件となっている。

---

[1] 国土交通大臣から貨物自動車運送事業法による許可等を得た事業者が、約款に基づき引っ越しサービスを行なっている。小型・普通貨物車での運送事業（一般貨物自動車運送事業）と軽トラックでの運送事業（貨物軽自動車運送事業）等の区分に分かれている。なお、事業者が標準引越運送約款（以下、引越約款という）と同一のものを用いる場合は、約款について認可等を受けたものとみなされる。

[2] 事業者のパンフレットやインターネットホームページを見ると、「使用した段ボールの引取り、新居や旧居の清掃、不要品の引取り、ペットの運搬、自動車や二輪車の運搬、ハウスクリーニング、新居のシックハウス対策から、最近の安心を求める消費者心理を反映して、新居に盗聴器などが仕掛けられていないかを確認するサービス」など、多様なサービスがある。

図2 平成 17 年度の契約月別相談件数



（注）平成 17 年度の相談の内、契約月がわかる 1651 件についてのみ記載してある。

地域ブロック別に相談件数をみると、南関東（埼玉・千葉・東京・神奈川）から寄せられた引っ越しサービスに関する相談件数は 5,407 件であり、全都道府県の引っ越しサービスに関する相談件数の 46%を占めている。このように首都圏等都市部でトラブルが集中する原因としては、特定期間に需要が集中するため、過剰な契約をこなさざるを得なくなり、サービスの低下を招いているということが考えられよう。

主な相談内容としては「約束不履行」（約束の日時に来ない等）が、総件数 11,784 件中の内 2,453 件と多く、その他に「傷」（乱暴な作業や過失によって家屋や荷物に傷がついてしまった等、1,874 件）、「紛失」（荷物を紛失された等、1,861 件）、「見積り」（事業者の見積りミスにより荷物が運び切れなかった等、1,394 件）などが目立つ（表１）。

「傷」が生じた荷物の種類を調べたところ、タンスやテーブルなどの大型家具や冷蔵庫などの電化製品等が多かった。また、パソコン等の精密機器が故障したといったトラブルも見られた。

表１　引っ越しサービスに関しての主な相談内容（例）

	件数（注）	内容
約束不履行	2,453	・約束の日時に業者が来ず、事業所にも本社にも連絡がつかない。 ・希望時間帯に来なかったため引っ越しの延期を余儀なくされた。
傷	1,874	・梱包の不手際で荷物に傷がついた。 ・養生[3]しないまま作業をされ床や階段が傷ついた。
紛失	1,861	・荷物がなくなった。 ・荷物を紛失されたが、業者は渡したという。
見積り	1,394	・荷物の量が見積りより多くて積み込めず処分した。 ・見積り後キャンセルしたらダンボールの引取りを巡ってトラブルになった。

（注）平成 13～平成 18 年度に寄せられた相談の総件数である 11,784 件の内訳（マルチカウント）。

2　相談事例

○見積りの段階（引っ越しサービスを受ける前まで）

［事例１：高いキャンセル料金］

叔母が引っ越しをするために事業者に見積りを依頼して契約したところ、渡された契約書には、契約後のキャンセル料は見積り総額の２５％、引っ越し前日・当日のキャンセルは９０％と記載してあった。費用は総額で約４０万円（運賃約２０万円、作業員代約１７万円等）であった。まだサービスを受けていないが、キャンセルした場合は記載通り高額なキャンセル料を支払わなくてはならないのか。　（７０歳代・女性・不明）

（※引越約款では見積り時に内金、手付金等の請求はしないとあるが、当該事業者は見積り時に内金を収

[3] 引っ越しの搬出入時に荷物が通る場所を、荷物や家屋等が傷つかないように毛布等で囲って保護することを「養生」という。

受していた。）

［事例２：ダンボールの返送料］
　他社よりも安いと勧誘されて契約した。しかし改めて数社から見積りを取ったところ、最初の事業者は最も高額だった。最初の事業者に解約を申し入れたところ、置いていった段ボールを直接返しに来ないと引き取り費用を請求すると言われた。納得できない。
（３０歳代・女性・給与生活者）

［事例３：事業者の見積りミス］
　電話で引っ越しの見積もりを依頼。家族の人数とタンスの大きさや数を聞かれたので伝えたところ、「２トントラック２台とダンボール箱３０個で納まる」と言われて、その事業者と契約した。見積書や契約書は一切渡されていない。ダンボールが届いたので荷造りを始めたところ、３０個では足りず自分でさらに調達してから荷物を詰めた。当日やって来たトラックにはダンボール箱２０個しか載らなかったため、仕方なく仕事が休みの日に自分の車で２往復して荷物を運んだが、それでもまだ残っている。自分で運んだ分のガソリン代や高速代等の実費を負担してほしい。（４０歳代・男性・給与生活者）

○引っ越し当日

［事例４：約束の時間に来てくれず遅延］
　引っ越しの１か月前に契約。当日になって電話が入り、午前８時開始を午後４時にしてほしいと言われやむなく承諾した。待っていたところ夕方前に再び電話が入り、今日は無理なので明日にしてほしいと言われた。そのため賃貸アパートへの入居が１日遅れることとなった。事業者の責任はどこまで問えるか。（３０歳代・男性・給与生活者）

［事例５：乱暴な作業で新居に傷］
　新築した新居への引っ越し。何度も注意したにもかかわらず、事業者は養生もせずに強引に階段を使って冷蔵庫を２階へ上げようとしたため、階段の一部や床に傷が付いた。事業者は修理するというが、やっと建てた家なのに傷を付けられて許せない。
（６０歳代・女性・無職）

［事例６：広告と違って男性スタッフが作業を行なった］
　一人暮らしの娘が「作業は全て女性スタッフ。女性ならではのきめ細かい対応」という広告を見て契約した。見積りは電話だけで行なった。しかし引っ越し当日、作業に来たのは全て男性スタッフであった。後で事業者に苦情を申し出たが、誠実に対応してくれない。
（１０歳代・女性・不明）

［事例７：お任せパックだったのに不親切］
　引っ越し後、すぐに生活できる状態にすると言われてお任せパックを契約。しかし、作業は予定の夕方には終わらず、深夜１時半までかかってしまった。しかも、荷物が段ボールや袋に入ったままで、どこに何があるかも不明な状態。そのため、しばらくは満足に食事も作れない状態であった。（４０歳代・男性・給与生活者）

［事例８：梱包の仕方の問題］
　梱包研修を受けた者が作業を行なうと広告にあったので、梱包付きの契約をした。担当者は引っ越し前日に荷物の梱包作業のために来訪した。その際に担当者からは取扱いに特別の注意が必要な物があるかの質問はなかった。新居に到着後、ダンボールを開封したところ、ブランド品のバッグは段ボールに収まるようにと無理にたたんであり、靴は段ボール箱にそのまま重ね詰めしてあった。そのためバッグと靴に折り目や傷がついていた。事業者に申し出たところ、謝罪はするが、損害賠償金は引っ越し費用の半額（約５万円）しか出せないという。納得いかない。（３０歳代・男性・給与生活者）

○引っ越し後

［事例９：荷物の紛失］

引っ越しをしたが、段ボール６個が紛失したことが分かった。すぐに事業者に申し出たが、きちんと対応してもらえるか不安である。　（５０歳代・女性・家事従事者）

［事例 10：荷物（精密機器）が壊れた］

引っ越しで、購入したばかりのパソコン２台と空気清浄機、電気スタンドが水濡れして故障した。事業者からはすぐに保険で対応すると言われていたが、半年後、保険金額の上限である５０万円まで支払うとのことで合意した。しかし、先日２８万円しか払えないと回答してきた。途中で担当者の交代や、補償の内容がくるくる変わるなど不誠実だ。

（２０歳代・男性・自営・自由業）

［事例 11：エアコンの取り外しに関するトラブル］

引っ越しの際に、附帯サービス[4]としてエアコンの取り外しと新居での取り付けを依頼。しかし、取り付け方法に問題があったため、新居の和室にカビが出た。事業者は取り付けに問題があったことを認めている。事業者にどの程度の賠償を求めることができるか。

（３０歳代・女性・家事従事者）

3　相談事例から見た問題点

※それぞれの問題点が特にみられる事例を［　］内に記した。

（１）　見積り段階の問題について

相談事例を見ると、電話やインターネット等での見積りも多いようであるが、忙しい消費者にとって便利である反面、事業者からの質問等に対して十分な説明が出来ないため、事業者との間で荷物の量や大きさなどで行き違い等が生じがちである。［事例３］

事業者は、引越約款を見積り時に消費者に提示する義務がある。引越約款では解約手数料は引っ越し日の前日で運賃の１０％以内、当日で２０％以内である。従って、運賃に関してはこれ以上の解約手数料を請求できないが、解約手数料とは別に、事業者が見積書に明記された附帯サービスを行なっていれば、その費用を請求される場合がある。［事例１］

なお、段ボールの返送に関する費用については、引越約款には定めがないことから、消費者と事業者の双方での話し合いとなる。これら注意点について、予め消費者に説明すべきであるが十分に行なわれていないのが実態であろう。［事例２］

（２）　引っ越し作業について

①引っ越し当日のトラブル

荷物の受取り日時については、引越約款で見積書に明確に示すことが求められている。遅延によって何らかの損害が生じた場合は、事業者は荷物の荷造り、受取、引渡し、保管又は運送に関して注意を怠らなかったことを証明しない限り損害賠償を行なうことになる[5]。

作業中に床に傷を付けられたというトラブルも多いが、事業者は注意を怠らなかったことを証明しない限り、損害賠償の責任を負う。具体的な賠償方法は、消費者と事業者との間での話し合いによってなされることとなる。［事例４］・［事例５］

なお、荷物が積み込めなかった場合、積み込めなかった原因が消費者にあるケースを除いて、事業者に荷物の運送を求めることできるほか、何らかの損失を被っているのであれば、損害賠償の請求も可能であると思われる。［事例３］

②実態が異なる広告等のイメージ

事業者選びでは、広告等から受けるイメージも影響していると思われる。広告等から受

---

[4] ピアノ別送、絵画・骨董品別送、家具の防虫・消毒、乗用車回送なども挙げられる。

[5] 引越約款に定められている免責条項（荷物の欠陥、自然の損耗・不可抗力による火災・予見できない異常な交通障害・地震、津波、洪水、暴風雨などの天災など）に該当する場合を除く。

ける印象が良いと契約のきっかけにつながるであろう。しかし、実際の引っ越しの現場で、例えば女性作業員が来るはずなのに男性作業員しか来なかったり、お任せパックと謳いながら、きめ細かい配慮がなく、消費者の期待を満たしてくれなかったりすると、期待が大きい分、現実との落差から苦情にもなりやすい。広告で謳っているイメージや約束が実行できない場合は、事前に消費者に説明することが求められよう。またその際、消費者が解約を申し出ればキャンセル料が発生する場合でも請求を行なわない、やむなく引っ越しを行なった場合は、引っ越し費用を割引くなどの検討が求められよう。［事例６］・［事例７］

（３）紛失や毀損など

引っ越し後に段ボールを開けたところ荷物が壊れていた、荷物そのものがなくなっていたという相談も多い。事業者は運送等に関して注意を怠らなかったことを証明しない限り、損害賠償を行なうことになる。ただし、引越約款では消費者は荷物を引き渡されてから３か月以内に通知しないと事業者の責任は消滅してしまうため、注意が必要である。

［事例８］・［事例９］・［事例 10］

（４）その他

附帯サービスに関するトラブルについて

エアコンの取り外し・取り付けなど、いわゆる附帯サービスについての相談も見受けられる。附帯サービスに関する事項について苦情が起きた際は、引越約款ではなく法令や一般慣習に従うことになる。消費者は問題が分かったらすぐに事業者に申し出て、トラブルの原因が事業者にあれば、まずは発生した損害をどのような形で対応してくれるかについて、話し合いを行なうことが必要である。［事例 11］

4　消費者へのアドバイス

（１）見積書・引越約款は契約書という認識を持つこと

①事業者に見積りを依頼する際には、インターネットや電話で見積りを行なうことも少なくない。こうした場合は、消費者の申告に基づいて見積りが行なわれることになる。相談事例にあるような荷物の積み残しなどのトラブルを防ぐためにも、特に事業者が電話やメール等で見積りを行なう場合は、事業者との連絡を密接にし、見積書が届いたらすぐに確認すること。

②見積書には、契約内容について大切な事項が記載されており、荷物の梱包など、作業内容ごとに消費者と事業者のどちらが行なうのかが記載されているのが一般的である。記載内容によって消費者、事業者の責任の所在が明確になることから、予め作業分担を確認して、疑問点は解消しておくこと。

また、見積書に記載されていない口約束等は、後のトラブルを避けるためにも、見積書の余白などにその内容を書いてもらうこと。

③見積り時に引越約款の提示を受けたら、見積書同様、疑問があればすぐに聞いてみること。

④貴重品やパソコンなど、事業者に運送上の特段の注意を要する荷物については、事前に申告しておくこと。特にパソコンのデータのバックアップは必ず取っておくこと。

なお、段ボールに関して、契約をキャンセルした場合の引取り費用について事業者との間でトラブルになるケースも発生している。トラブルを避けるためには、段ボールは契約前には受け取らないことが望ましい。また作業終了後の段ボールの扱いについては処理方法等を予め事業者に確認しておくこと。

（２）事業者は複数の見積りを取った上で納得して決めること

営業ナンバーを持つ複数の事業者から同じ条件で見積りを取ることで、おおよその引っ越し費用の金額が分かる。ただし、営業ナンバーを持っていることは引っ越し等を含

めた貨物自動車運送事業を行なうことができることを指すだけであり、イコール優良事業者ではない[6]。また、値段の安い事業者が必ずしもよい事業者とはいえない。費用の相場を知るためには、複数の見積りを取ることと併せて、（社）全日本トラック協会が実施した「引越輸送に係る実費及び付帯サービス料金に関する実態調査結果」も参考になる[7]。

また、広告等から受ける印象も、事業者選びには影響を与えると思われる。しかし、実際に引っ越しサービスが提供された時に、作業スタッフの対応をはじめとして、消費者が事前に思い描いていたサービス等が提供されないと、感情的な面も含めて苦情になりやすい。事業者を選ぶ際には、値段や広告等だけに惑わされないことも必要である。

（３）引っ越し作業時及び作業終了後には点検すること

引っ越し作業中に荷物や床・壁などに傷を付けられたりする等の問題が生じたら、その場で作業責任者に申し出ること。作業終了後に気付いた場合や、引き渡された荷物の中で紛失や毀損があれば、気付いた時点ですぐに事業者に申し出ること。なお、引越約款では、荷物の紛失や毀損について消費者は荷物を引き渡された日から３か月以内に通知しないと、事業者の責任は消滅することになるので、注意が必要である。

（４）消費生活センター等の公的な相談機関に相談すること

事業者に苦情を申し出たにもかかわらず対応されない、対応に納得できない場合には、近くの消費生活センターに相談をすること。

5 業界団体への要望

引っ越しサービスに関する消費者トラブル防止の観点から、以下を要望する。

（１）引っ越しサービスについては、消費者からの苦情が最近増加していることを踏まえ、引越約款を遵守し、引越約款を見積り段階、作業段階及びその後の事故等への補償等に係わる各段階の問題点について、消費者被害の救済及び未然防止の観点から適切な対策を実施するよう、会員事業者に対して指導すること。

（２）苦情処理体制の強化及び引越管理者講習の更なる充実を図ること。

要望先

社団法人全日本トラック協会

情報提供先

国土交通省自動車交通局貨物課

---

[6] 国土交通省では利用者による事業者選択の目安の一つともなるため、貨物自動車運送事業者に対する行政処分の状況について公表している。事業者選択の際の参考になると思われる。各運輸局のホームページに掲載されている（例：国土交通省関東運輸局のURL　http://www.ktt.mlit.go.jp/page3/index.html）

[7] （社）全日本トラック協会のＵＲＬ　http://www.jta.or.jp/chosa/h-cost16/home.html