

## 消費税アップによる駆け込み需要でより混雑する？ 引っ越しサービスに関するトラブルを防ぐために

就職、進学、転勤といった節目の時期は、新たな地に引っ越して新生活をスタートする人も多く、特に毎年3月から5月にかけて全国の消費生活センターには、引っ越しサービスに関する相談が多く寄せられている。

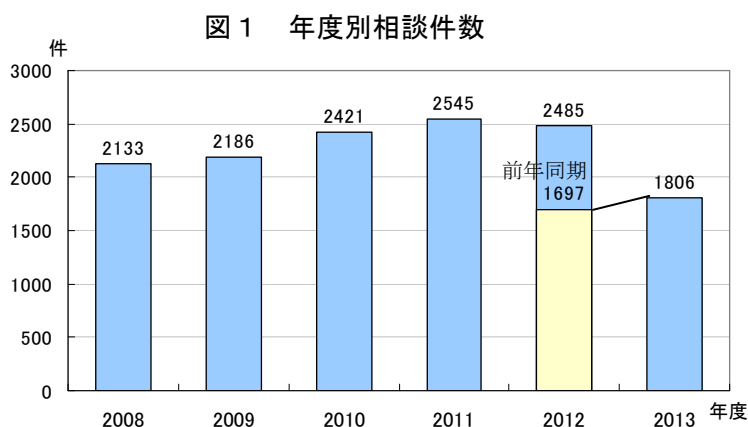
当センターでは平成19年2月に引っ越しサービスに関する消費者への注意喚起<sup>1</sup>を行い、引っ越しサービスに関する相談の状況について注視してきた。しかし、相談件数は減少しているとは言えず、相談内容においても「荷物がなくなった」「家具に傷をつけられた」「引っ越し当日の約束の時間になっても業者が来なかった」等の相談が引き続き寄せられており、ここ数年での大きな変化はない。

例年、3月末から4月の初めは1年の3分の1の引っ越しが集中すると言われるが、特に、今年は消費税増税による駆け込み需要の影響もあり、大変混雑することが予想される。

そこで引っ越しシーズン直前に、引っ越しサービスに関するトラブルの実態及び問題点を分析し、引っ越しサービスを利用するうえでの注意点を消費者に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. PIO-NET<sup>2</sup>における相談件数

引っ越しサービスに関する相談件数は、ここ数年は2,400件から2,500件程度を推移しており、3月から5月に多い傾向にある。2012年度においては相談件数2,485件のうち、3月、4月、5月に寄せられた相談件数の合計は861件であり、全体の約35%であった（図1、2）。



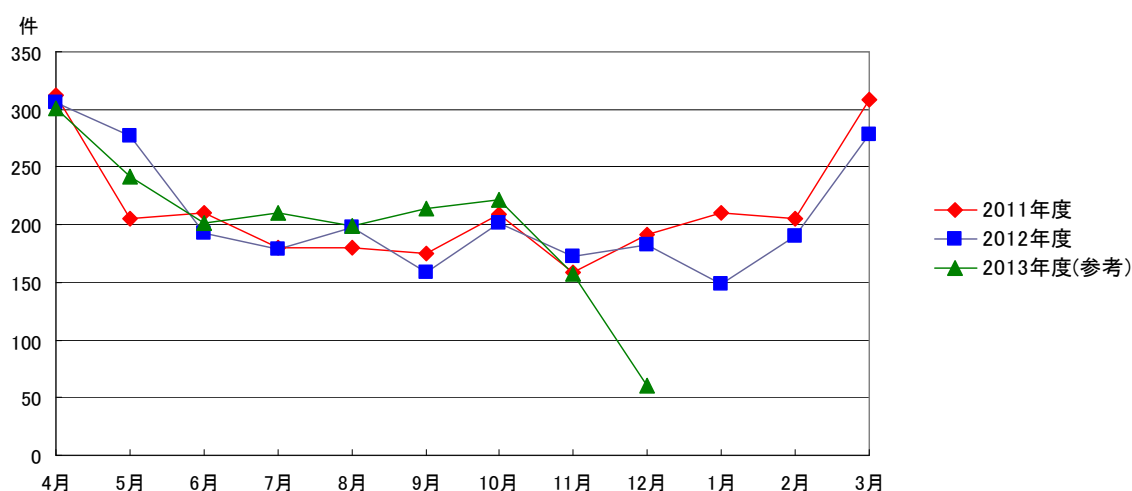
(2013年12月31日までの登録分)

<sup>1</sup> 独立行政法人国民生活センター平成19年2月7日「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…」 ([http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20070207\\_2.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20070207_2.html))

<sup>2</sup> PIO-NET (パイオネット：全国消費生活情報ネットワーク・システム) とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのこと。本データは2013年12月31日までの登録分。

図2 2011年度、2012年度、2013年度における月別相談件数



(2013年12月31日までの登録分)

## 2. 相談内容

2012年度、2013年度に寄せられた引っ越しサービスの相談を内容別（複数回答項目）に分類したものを表1に示す。相談内容としては、「家具を傷つけられたので補償して欲しい」「荷物を紛失されたので補償して欲しい」といった補償をめぐるトラブルが最も多かった。次いで「苦情に対する業者の対応に納得できない」といったクレーム処理に関する相談や「見積り時に業者が置いて行った段ボールの扱いをどうすればよいのか」「見積りをして契約後に解約を申し出たら、解約料を請求された」など見積りに関する相談も多く寄せられた。

表1 引っ越しサービスに関する主な相談内容

	2012年度		2013年度(参考)	
1	補償	1042	補償	789
2	クレーム処理	760	クレーム処理	541
3	見積り	639	見積り	456
4	約束不履行	448	約束不履行	320
5	紛失	412	紛失	290

(2013年12月31日までの登録分)

### 3. 相談事例

#### 【事例1】解約料発生前に解約を申し出たにもかかわらず、解約料を請求された

インターネットで一括見積りを申し込んだところ、ある事業者から電話あり、見積りのために訪問してきた。他社の見積りと比較してから決めたいと言ったが、事業者が今日中に契約してくれないと困ると強引だったので、仕方なく契約した。引っ越しは1カ月先なので他社に見積りをしてもらったところ安かったので、先に契約した業者に解約の連絡をした。ところが3割の解約料がかかると言われてしまった。支払わなければならないのか。

(2013年5月受付 契約当事者：30歳代 男性 給与生活者 大分県)

#### 【事例2】引っ越し当日の予定時刻を大幅に過ぎても、業者が来ない

インターネットで引っ越しを申し込み、見積りもメールで受け取り、契約をした。しかし、本日の作業予定時間を2時間過ぎても事業者が来ない。事業者と連絡すると「運転手が体調不良になり、人繰りができない。いつになるかわからない」と言われてしまった。アパートは、本日が退去日になっている。どうすればよいか。

(2013年11月受付 契約当事者：30歳代 男性 給与生活者 東京都)

#### 【事例3】引っ越し後にびょうぶを開くと穴が開いていた。業者は引っ越しから3カ月を超えていると対応しない

引っ越しのときに事業者が2枚のびょうぶを重ねた状態で本棚の後ろに運んでもらった。引っ越しから9カ月後に使用するために出して広げると、びょうぶの面から裏まで真ん中あたりに直径約12センチの半円形の穴が開いていた。すぐに事業者へ電話で苦情を伝えたが、「引っ越しから3カ月が経過しているので応じない」と回答された。納得できなかったので事業者の来訪を求めた。事業者はびょうぶを見て写真を撮ったが「3カ月が経過しているので対応が難しい。事案は持ち帰るが期待しないで欲しい」と帰ったが、補償してもらえないのか。

(2013年10月受付 契約当事者：70歳代 女性 無職 大阪府)

#### 【事例4】引っ越し作業で高価な家具が傷ついた。修理対応では納得できない

引っ越し中に事業者のミスで電気冷蔵庫とダイニングチェア2つに傷がついた。冷蔵庫は2カ所にへこみが生じ、これについては事業者が修理をすることで同意した。しかし、ダイニングチェアについては傷をパテで埋める修繕をすると事業者は主張している。ダイニングセットは1年前に購入し、椅子1つで9万円ほどする高価な物だった。修理対応では納得できない。

(2013年10月受付 契約当事者：20歳代 男性 給与生活者 京都府)

### 4. 相談事例からみる問題点

#### (1) 事業者の契約内容についての認識不足〔事例1〕

引っ越しを行うことができるのは一般貨物自動車運送事業<sup>3</sup>の許可を得た事業者もしくは貨物軽自動車運送事業の許可を得た事業者である。一般貨物自動車運送事業による引っ越しでは、事

<sup>3</sup> 貨物自動車運送事業法2条2項で、「一般貨物自動車運送事業」とは、他人の需要に応じ、有償で、自動車を使用して貨物を運送する事業と定められており、当該事業を営もうとする場合には、同法3条において国土交通大臣の許可を受けなければならない、とされている。一般貨物自動車運送事業のナンバープレートは緑色（いわゆる「緑ナンバー」）である。

業者が独自の約款について国土交通大臣の認可を得たものか、標準引越運送約款による契約となる<sup>4,5</sup>。

標準引越運送約款によると、消費者の都合により解約や延期をした場合に事業者が手数料を請求できるのは、見積書に記載した荷物の受取日の前日もしくは当日に申し出がされた場合である。しかし、事例1のように消費者が2日前までに解約を申し出たにもかかわらず、事業者から解約料を請求される事例も寄せられている。これらの状況から、事業者における標準引越運送約款を含めた契約内容への認識不足が考えられる。

また、消費者が標準引越運送約款の存在自体を知らない相談事例も散見されることから、事業者の中には、標準引越運送約款を見積りの際に提示していない可能性もある。

## （2）事業者の接客及びクレーム対応の不十分さ〔事例2〕

引っ越し当日は住居の明け渡しを控えていたり、荷物を運搬する際の騒音など近隣住民への配慮も必要となったりすることから、多くの消費者にとって時間どおりに引っ越しができるかどうかは、気になることである。事業者は見積書に記載した受取日時に荷物を受け取るようになっており<sup>6</sup>、引っ越しが約束の時間に開始できないことは消費者にとって非常に不安な事態である。

遅延の理由は事業者の都合だけでなく、交通渋滞や自然災害などの不可抗力によるものの場合もあるが、それ以前の問題として消費者に対して遅れる旨を連絡すらしめない状況も発生している。その他にも「引っ越し時のトラブルに対して事業者から補償対応すると言われたが、いつまでたっても連絡がない」という相談も寄せられている。これらの状況から事業者側の接客及びクレーム対応の不十分さが見受けられる。

## （3）消費者の契約内容への認識不足〔事例3〕

消費者においても契約内容への認識不足は見受けられる。事例3のように普段あまり使わない物や季節物の場合、引っ越しで梱包したままの状態<sup>こんぼう</sup>で保管する消費者も多い。しかし、標準引越運送約款では、消費者は引っ越しで荷物がなくなったり傷ついたりした場合に3カ月以内に申し出ることになっている。消費者側の実態として、標準引越運送約款を含めた契約内容を十分に理解していないことや引っ越し後すぐに紛失や傷がないかなど全ての荷物の状態を確認していない現状がうかがえる。

また、インターネットの普及により引っ越し前に事業者と会話をしなくても見積りや契約ができる環境がある中で、消費者においても事業者とのやり取りがおろそかになりがちである。

消費者も自らの大切な荷物を託す事業者について、価格だけでなく作業員数などの荷物を運搬する体制を確認したり、引っ越し前にトラブル時の対応等も含めた疑問点を問い合わせたりするなど、事業者との連絡を密に取る必要もある。

---

4 貨物自動車運送事業法10条では、一般貨物自動車運送事業者は、運送約款を定め、国土交通大臣の認可を受けなければならないとされている。ただし、国が定めた標準引越運送約款（平成2年11月22日運輸省告示第577号、改正平成15年3月3日国土交通省告示第170号）と同一の約款を定めた場合は、認可を受けたものとみなされる。標準引越運送約款は、一般貨物自動車運送事業により行う運送のうち車両を貸し切ってする引越運送及びこれに付帯する荷造り、不用品の処理等のサービスに適用される。約款は見積書の裏面に記載されていることが多い。

5 貨物軽自動車運送事業においても標準貨物軽自動車引越運送約款が告示されている。

6 標準引越運送約款6条では事業者は見積書に記載した受取日時に荷物を受け取るとされている。

#### (4) トラブルになった際の解決の困難さ〔事例4〕

引っ越しで荷物が傷ついた場合、事業者は修理による対応をしており、修理で対応できない場合や紛失の場合は時価相当額での補償をしているようである。しかし、引っ越しで扱う荷物は生活に欠かせない物や思い出のある品も多い。消費者が事業者の補償内容に納得できずにトラブルになるケースでは、トラブルの解決が難しい現状にある。

#### (5) 事業者を選択するための情報の少なさ〔相談事例全般から〕

引っ越しサービスは人力による部分が多く、荷物の紛失や破損といった作業上のリスクを完全に無くすことは難しい。また、相談事例においては事業者が標準引越運送約款による対応をしていないケースやトラブル時に適切な対応をしていないケースが散見される。

このような状況の中、消費者はより信頼のできる事業者と契約したいと思うが、今のところ、価格以外に事業者選択において参考にできる情報は少ない。

### 5. 消費者へのアドバイス

#### (1) 見積りは複数の事業者に依頼し、価格だけでなくサービス内容も十分に検討すること

- ① 引っ越しサービスを行うことができるのは、一般貨物自動車運送事業の経営の許可を得た事業者もしくは貨物軽自動車運送事業の経営の届出を行った事業者である。標準引越運送約款による見積書には、一般貨物自動車運送事業の許可番号の記載欄があるので、営業の許可を得た事業者かどうかについても確認すること。
- ② 複数の事業者から見積りを取り、自らの大切な荷物を運ぶ事業者については十分に検討することは大切である。見積りについては価格だけでなく、荷物を運搬する体制といったサービス内容についても確認すること。
- ③ 見積り時に受け取った梱包用段ボールについては、契約しない場合にその返送や代金をめぐってトラブルになることがある。引っ越しの契約先を決めていない段階では段ボールを受け取らないようにすること。

#### (2) 見積書と約款は契約内容を示す大切なものと認識すること

- ① 事業者は約款<sup>7</sup>に基づくルールによって引っ越しを行う。契約条件である約款は、必ず見積り時に確認し、気になる点はしっかり説明を受けること。なお、標準引越運送約款以外の独自の約款を使用する場合は、国土交通大臣の認可が必要であるため、事業者が独自の約款を使用していると思われる場合は、念のために認可の有無についても確認すること。
- ② 見積書は荷物の受取日や引渡日などの大切な内容が記されている。口頭で打ち合わせた内容であっても事業者と約束したことは必ず見積書に記載してもらうこと。

#### (3) わからないことがあれば事業者に積極的に問い合わせること

- ① 自らの契約内容について理解を深め、事業者と契約内容における認識の差を生じさせないためにも、疑問に思うことがあれば積極的に問い合わせること。
- ② 念のために、トラブルが生じた際の対応についてもあらかじめ事業者を確認しておくこと。

<sup>7</sup> 標準引越運送約款3条6項では、事業者は見積り時に約款を提示することになっている。

#### (4) 引っ越し作業中及び作業終了後にはすぐに点検すること

- ① 引っ越し作業中に荷物や家屋などに傷がついた場合はその場で事業者申し出る。引っ越し完了後にはすぐに、荷物の個数や状態を確認すること。
- ② 万が一、引っ越し後に荷物の紛失、破損に気がついた場合はすぐに事業者連絡すること。  
なお、標準引越運送約款では、荷物の紛失や破損について消費者は荷物を引き渡された日から3カ月以内に連絡をしないと事業者の責任は消滅することになっているので、注意が必要である。

#### (5) トラブルにあった場合は消費生活センターに相談すること

事業者へ苦情を申し出たにも関わらず、対応されない、対応に納得できない場合には、最寄りの消費生活センターに相談すること。

## 6. 業界への要望

引っ越しサービスに関する消費者トラブルの減少に向けて、約款の<sup>じゅんしゆ</sup>遵守等業界全体のコンプライアンスの向上や消費者がより安心して事業者を選択し、サービスを利用できるように体制を整え、市場の健全化を図ること<sup>8</sup>。

### 要望先

公益社団法人全日本トラック協会

### 情報提供先

消費者庁消費者政策課

内閣府消費者委員会事務局

国土交通省自動車局貨物課

---

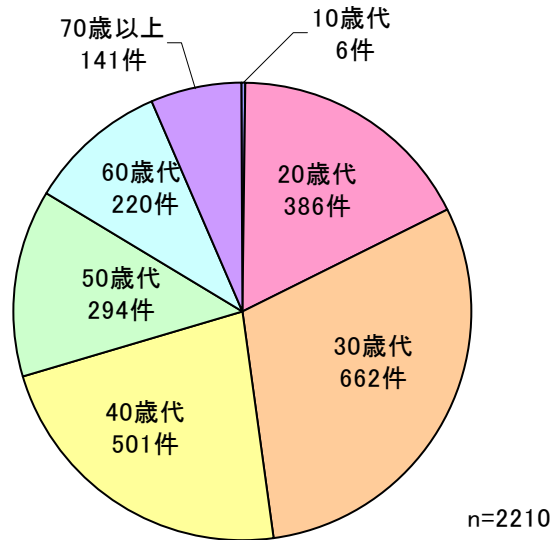
<sup>8</sup>公益社団法人全日本トラック協会では、安全・安心な事業者の見える化、引っ越し業界全体のコンプライアンスの向上などを目的として、新たに引っ越し事業者を客観的に評価する「引越事業者優良認定制度」を創設し、平成26年度開始予定で準備を進めている。

【参考】PI0-NETにみる2012年度の契約当事者の属性等について

(2013年12月31日までの受付登録分。不明・無回答を除く)

① 年齢

当事者の年代別にみると、最も多い年代は30歳代で662件（30%）、続いて40歳代が501件（23%）、50歳代が294件（13%）と続いている。平均年齢は42.4歳である。



②性別

男性の相談が951件（39%）、女性の相談が1,456件（60%）であり、女性の割合がやや大きい。  
(n=2,440)

③地域別

地域別にみても、多い順に南関東（埼玉・千葉・東京・神奈川）1,136件（47%）、近畿（滋賀・京都・大阪・兵庫・奈良・和歌山）447件（18%）である。都市部でトラブルが集中している状況である。(n=2,429)

④契約購入金額

契約購入金額の平均は12万8,183円である。(n=1,318)