引越サービスを安全・安心に利用するために

引越の前において-見積り②-

土屋 文昭 Tsuchiya Fumiaki
公益社団法人全日本トラック協会 輸送事業部長

訪問見積りでは……

前回（本連載第２回）では、消費者が引越をする際に重要である「見積書」の必要記載事項について説明しました。今回は実際に引越運送事業者（以下、引越事業者）の担当者が来訪して見積りをする際の注意事項について、「標準引越運送約款（以下、引越約款）*1」に沿いながら説明していきます。

扱えない場合がある荷物

見積りでは、見積書を作成するための項目である家財の内容、引越事業者と消費者との作業分担の内容、運賃・料金の内容、引越料金の支払方法等を確認することはもちろんですが、引越荷物として扱えない物を確認することが重要になります。

引越約款４条２項では、引越運送の際、引受けを拒絶することがあることを明示しています。１つ目は、「現金、有価証券、宝石貴金属、預金通帳、キャッシュカード、印鑑等」の貴重品です。これらは、大きなサイズではないですが、非常に高価で価値のある物です。消費者が自分で携行できるため、ご自身で運んでいただくことになっています。

次に、２つ目の「火薬類その他の危険品、不潔な物品等」です。これらは、ほかの荷物に損害を及ぼすおそれのある物です。

３つ目は、「動植物、ピアノ、美術品、骨董（こっとう）品等」です。これらは運送に当たって特殊な管理を要し、ほかの荷物と同時に運送することに適さない物です。ただし、これらは引越荷物としては取り扱いませんが、多くの引越事業者は、附帯サービスとして、別扱い、別料金で運送を受託しています。

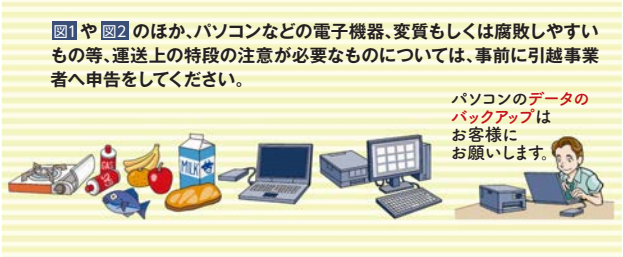
そして、引越約款８条で、引越事業者が荷物を受け取る際に、前記の拒絶されることのある荷物、貴重品（前記１つ目、３つ目を除く）、壊れやすい物（パソコン等の電子機器を含む）、変質もしくは腐敗しやすい物等の運送上特段の注意を要する物等が、「有るか無いか」の申告を消費者

図1 消費者が自分で運ぶ物

出典：（公社）全日本トラック協会「『標準引越運送約款』のポイント　スムーズなお引越のために必ずお読みください」より作成（図２～４も同じ）

図2 引越事業者が引受できない可能性のある物

図3 事前申告が必要な物



*1 公益社団法人全日本トラック協会ウェブサイト「引越・宅配」「標準引越運送約款」 https://jta.or.jp/ippan/hikkoshi_ippan.html

に求めています。その際に、その物の種類や性質も告げる必要があります。

荷造りとは

荷造りについては、引越約款７条では引越の際、消費者は、「荷物の性質、重量、容積、運送距離等に応じて、運送に適するように荷造りしなければなりません」と定めてあります。そして消費者の行った荷物の荷造りが運送に適さないときは、消費者に対して必要な荷造りを要求することがあります。消費者が荷造りをできないときは、料金を負担することで、引越事業者が荷造りを行います。また、消費者は見積り時に事業者へ荷造りを申込むことができます。

荷造りのポイント

ここで、消費者が実際に荷造りをする際のポイントを説明します。消費者が実際に引越をして困ったことの１つとして、「荷造りが引越当日までに終わらなかった」ことが挙げられています。引越当日の朝までに、荷造りが終わっていないと引越作業に遅れが生じたり追加費用が発生したりすることがあります。そのようなことにならないために、引越の荷造りで一番基本的なことは、荷造りをする順序を決めることです。どの荷物から梱包（こんぽう）するのかを熟慮してください。無計画に荷造りを始めると後で困ることになります。

まず、荷造りを始める前に、処分する物を決めます。めったに使わない物を捨てるよい機会にもなります。ゴミは出す人が責任を持つのがルールです。ゴミ処分について分からないことは、市区町村の担当窓口と相談をしてください。基本的に引越事業者は処分品を引き取ることはできませんので注意が必要です。

次に荷造りする順序に大きく分類・グループ分けを行います。まず引越日までに使わない「普段使わない物グループ」。次に引越日の前日・前々日までに使う「日常的に使う物グループ」。最後が引越日の当日使う「必要最小限な物グループ」の３つぐらいに分けて、荷造りを進めてください。

荷造りを開始する時期は、当然、家族数や家の大きさにより異なりますが、目安として家族での引越の場合は２週間ぐらい前から、単身の引越の場合は１週間ぐらい前から始めるのが望ましいでしょう。

荷造りを実施するに当たって準備する備品があります。消費者自身で用意する物としては、軍手、カッター、ビニール紐（ひも）、サインペン、工具、古新聞紙、掃除道具などが挙げられます。

引越事業者に用意してもらう物としては、ダンボール、クラフトテープ、ガムテープ、布団袋、ハンガーボックス、クレープ紙などがあります。こちらの用意は、見積りのときに家財に応じて必要数量を見積担当者と決めて届けてもらいます。

（１）荷造り用ダンボールについて

荷造り用ダンボールは、引越契約が締結された後、引越事業者から消費者に、買上げた枚数が届けられます。過去には引越契約前に、見積り担当者が見積り時に消費者の自宅に届けて、その結果トラブルにつながることが多々ありました。そこで、公益社団法人全日本トラック協会（以下、全ト協）主催の引越事業者向けの講習において、引越契約締結前のダンボール届けをやめるように指導しています。

（２）本は小さなダンボールに

本などの重い物は小さなダンボールに入れます。大きなダンボールに入れると、入れ過ぎになりダンボールの底が抜けたり、持ちにくくなります。

（３）衣類は大きなダンボールに

衣類はシワを防ぐために大きなダンボールに余裕を持って入れます。引越事業者が貸し出ししているハンガーボックスは利便性が高いので、事業者が用意しているのであれば、活用するのも一法です。

（４）布団は布団袋で

布団や毛布は布団袋の中に入れます。布団袋は家庭保管用でも引越事業者で販売・貸し出ししている物でも運送可能です。

（5）パソコンは引越事業者に申告！

パソコン類の電子機器は事前に引越事業者と相談しましょう。データについては、バックアップを忘れずに行うことが大切です。

（6）食器は１枚ずつ

食器類は基本的にペーパー類で１枚ずつ包みます。ダンボールに平積みすると下に重さがかかるため、枚数が多すぎると割れることがあります。そのため立てて入れるようにします。

（7）ビン類は立てて

ビン類はペーパー類で包み、立ててダンボールに入れます。割れ物は、割れ物だけで集めて梱包し、ダンボールに大きな赤字で「ワレモノ注意」と記載します。

（8）隙間を埋める

ダンボールの中は荷物の隙間が発生するため、箱の中で動かないようにペーパー類などで隙間を埋めておきます。品物の上部の隙間を埋めることは忘れがちですので、注意が必要です。

見積りのときの注意ポイント

見積りの際には、いくつかの注意ポイントがあります。

（1）一般貨物自動車運送事業の許可を確認

引越運送は、国土交通大臣の許可を受けた一般貨物自動車運送事業者が行います。いわゆる「緑ナンバー」の営業用トラックの運送事業者かどうか運輸局等の事業許可番号を国交省ウェブサイトで公表していますので必ず確認してください[*2]（本連載第２回）。

（2）訪問見積りの利点を知る

見積りには、訪問、電話、インターネットによる見積りがありますが、「訪問見積り」の利点について解説します。引越の料金は、単純に荷物の量や部屋の数だけで決まるわけではありません。引越の作業内容やサービス内容によって大きく料金は変わります。荷物の量以外の部分で料金に影響を及ぼすのは、新居の階層・間取り、玄関・廊下・階段の寸法、エレベーターの有無、道路から家屋までの進入路等があります。これらによってトラックの種類・台数、作業員の人数が変わり、料金も変わるわけです。荷造りも消費者がすべて行う場合と引越事業者がすべて行う場合では、作業員の人数や梱包資材が大きく変わります。そこで見積り時には、消費者と見積り担当者との十分な打合せが必要になります。そのため、ウェブや電話での見積りより訪問見積りのほうが、十分かつ確実な見積りが可能です。

（3）見積りの比較検討

消費者が納得できる引越のためには、いくつかの引越事業者から見積書を取り比較検討することが肝要になります。引越料金の高い安いだけで事業者を選定する人は多いですが、内容を比較することも重要です。

どの点を比較するかというと、まず引越作業の内容です。トラックの種類・台数・金額、作業員の人数・金額、諸資材料等の実費費用の内容・金額、ピアノ運送料やエアコンの取付け・取外し料等の附帯サービス料の内容・金額です。これらを比べてみて検討していきます。

（4）見積書・約款は必ず確認

また見積書には、引越事業者の提供するサービスだけでなく、消費者が行うべきことなど、引越に必要な事項が記載されています。見積書に疑問があれば見積り担当者に質問をし、打合せ・確認した内容は、見積書に記載してもらいましょう。

引越事業者は、基本的に国土交通大臣が定めた引越約款に基づいて引越を行っています。この約款は、見積り時に消費者に提示することになっていますので、受け取ったら、必ず読みましょう。引越約款全文は、全ト協のウェブサイト[*3]にも掲載してあります。

解約・延期手数料

見積りをして、いったん引越契約をしても、消費者の都合により、解約・延期する場合があります。引越約款21条では、解約手数料または延期手数料について明記されています。

＊2　国土交通省ウェブサイト「一般貨物自動車運送事業者一覧（令和6年9月30日現在）」https://wwwtb.mlit.go.jp/kinki/tetsuzuki/truck/index.html
＊3　前掲＊1参照

解約手数料または延期手数料は、消費者が解約または延期の連絡を見積書に記載されている引越開始日の前々日、前日または当日にしたときに限ります。解約・延期手数料の金額は、

①見積書に記載された引越開始日の前々日に解約・延期の連絡をした場合は、見積運賃・料金（積込み、取卸し、搬出、搬入、荷造り、開梱に要する物に限る）の20％以内

②見積書に記載された引越開始日の前日に解約・延期の連絡をした場合は、見積運賃・料金の30％以内

③見積書に記載された引越開始日の当日に解約・延期の連絡をした場合は、見積運賃・料金の50％以内となっています。

運賃・料金以外の実費や附帯サービス料（見積書に記載したものに限る）の解約・延期手数料については、引越事業者が既に実施や着手したものに限り、費用全額が発生します。

いずれの場合も、解約・延期手数料の発生には、見積書に記載された引越開始日の３日前までに、消費者に対して見積書の記載内容に変更があるかどうか引越事業者が確認をすることが必要になります。

おわりに

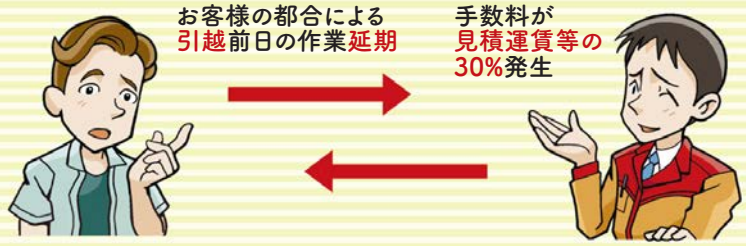
スムーズな引越のためには、いかに見積書と事前の準備が大切であるかがお分かりいただけたかと思います。

引越の難しい点は、引越事業者と消費者とが心を合わせて協力することが必要な点です。そのため、引越事業者とは十分にコミュニケーションを取り、双方の役割分担を明確にし、責任を持って事前準備を行うことが重要です。

図4 解約・延期手数料

■お客様の都合により、引越を解約・延期した場合は、解約手数料又は延期手数料を請求します。

【第21条】



解約・延期手数料

前々日のご連絡	前日のご連絡	当日のご連絡
見積書に記載した見積運賃等の 20%以内	見積書に記載した見積運賃等の 30%以内	見積書に記載した見積運賃等の 50%以内

※解約手数料とは別に、引越事業者が既に実施し、又は着手した附帯サービスに要した費用（見積書に明記したものに限る。）を収受します。【第21条3】

※引越事業者は、見積書に記載した荷物の受取日の3日前までに、お客様に対して、見積書の記載内容の変更の有無等について確認を行わなかった場合には、解約手数料又は延期手数料を請求しません。【第21条1】【第3条7】