



引越して見積り外の作業料を 払う必要がありますか？

相談者の気持ち

引越し当日に、直前に買い替えた冷蔵庫が玄関から入らず、急きょクレーンでキッチンのある2階に運び入れたことで、料金を追加請求されました。作業前に料金の説明は受けていません。新しい冷蔵庫のサイズは見積り時に伝えてあるので、引越会社の負担にできませんか？

小島 直樹 Kojima Naoki 弁護士

第二東京弁護士会・消費者問題特別委員会に所属。一級建築士。通商産業省（現経済産業省）などの勤務経験を生かし、消費者被害救済のほか、高齢者や中小企業の法律問題など広く取り組む



このご相談のように、見積りを作成することで作業の内容や金額を定めておくことは、引越しや建築工事のように仕事の完成時の姿をあらかじめ見ることができない契約の場合には通常、取られる取引方法です（引越しには、国土交通省「標準引越運送約款」3条に見積りに関する規定があります）。

見積りとは、契約の具体的内容について明らかにするものであり、当事者双方が合意すれば双方を拘束する効果があります。

したがって、見積りで表示された料金は変更されない、すなわち追加請求は認められないのが原則です。もっとも、見積りの作成過程において、当事者の一方に過失があった場合、見積りに文言どおりの効力が認められないこともあります。

ご相談の場合、見積りではクレーンを使用することになっていなかったのに、実際にはクレーンを使用しなければならなかったことについて、相談者と引越業者のどちらに過失があったのかが問題になります。

新しい冷蔵庫のサイズは見積り時に伝えてあるということですが、どの程度正確に伝えてあったのか、例えば、正確な寸法を伝えてあったのか、それとも「これまで使っていた冷蔵庫と同じくらい」という程度のあいまいな伝え方しかしていなかったのかによって結論が変わる可能性があります。

また、「伝えてある」ことが立証できるかどうか、例えば、カタログを渡したとか、メールで正確な情報を知らせたとかという事実を示すことができるかどうかによっても、結論が変わる可能性があります。

同様の問題は引越業者側においてもあります。

例えば、新しい冷蔵庫が玄関から入るかどうかは、新しい冷蔵庫のサイズが知らされていれば引越業者としては容易に判断できるはずですし、判断が難しければ事前に再調査することも可能なはずなのに、そのような調査をしなかったのかどうか問題となります。

また、仮にクレーンを使用しなければ搬入できないと判断された場合、見積りの前提となる作業条件が変わったわけですから、引越業者としては見積りの金額を変更して契約をするかしないかを相談者が判断できるようにするのが民法の一般原則である信義則上、引越業者の義務であるということができそうですが、そのような対応をしなかったのかどうかといったことも問題となります。

このように、当事者双方がどのような対応をしたのかによってご相談の結果が変わり得ることになりますが、引越業者があくまで支払いを求めるようであれば、消費生活センターにご相談をされる、または引越業者が法的措置を取るようであれば、弁護士にご相談されることをお勧めします。